

Retouradres : Publiekszaken, Postbus 111, 2600 AC Delft

Fractie Stadsbelangen
t.a.v. dhr. A. Meuleman
Burgemeestersstrand 182
2625 NZ Delft

VERZONDEN - 8 SEP. 2006

Datum
07-09-2006
Ons kenmerk
20135125
Uw brief van
05-09-2006
Uw kenmerk
1015589
Bijlage

Onderwerp
Beantwoording vraag/vragen ingevolge nieuwe vervoerder
Regiotaxi.

Geachte heer Meuleman,

Vraag 1
Is het juist dat de telefonische bereikbaarheid niet optimaal is verzorgd?
Zo ja waarom heeft de vervoerder dat niet vooraf goed geregeld?

Ja, de telefooncentrale van de nieuwe vervoerder BTR-personeenvoer, waar cliënten hun Regiotaxirit moeten boeken, heeft onvoldoende capaciteit. Dit heeft geleid tot het onbereikbaar zijn van de boekingscentrale c.q. wachttijden die oplopen tot 45 minuten en mogelijk langer. Het is niet bekend waarom de vervoerder de benodigde capaciteit niet juist heeft ingeschat. Op 6 september j.l. heeft de vervoerder de capaciteit van de telefooncentrale vergroot. Tijdelijk zijn de belkosten verlaagd van € 0,10 per minuut naar € 0,01 per minuut.

Vraag 2
Heeft de gemeente nog een rol gehad in de voorbereidingen bij de overgang naar de nieuwe vervoerder?
Heeft zich dat alleen beperkt tot het aanwijzen van een nieuwe vervoerder?

Ja, deze rol is echter beperkt. Het Stadsgewest Haaglanden is de opdrachtgever van het regiovervoer. Delft en een aantal andere binnen Haaglanden liggende gemeenten zijn afnemer van deze dienst. Dit houdt in dat Haaglanden de contractbeheerder is. Delft heeft kennis genomen van het nieuwe vervoersreglement en heeft aandachtspunten bij Haaglanden ingediend. Deze aandachtspunten betroffen o.a. veiligheidsaspecten, prioriteitsritten en verkenning van de mogelijkheid tot een extra vaste haltevertrekpunt. Het panel gehandicaptenbeleid heeft hierbij input geleverd. Een en ander had dus betrekking op de invulling van het bestek en het vervoersreglement.

Rondom de overgang heeft het WVG-team veel werk gehad aan het doorvoeren van verbeteringen aan het vervoerspasregistratiesysteem van BTR. Dit zijn werkzaamheden die geen relatie hebben met de capaciteitsproblemen die zich nu voordoen.

Datum:
07-09-2006
Oms kenmerk
20135125

Vraag 3

**Als dat laatste het geval is, bent u het dan met ons eens dat de gemeente wel degelijk een taak heeft om ervoor te zorgen dat een dergelijke overgang zo probleemloos mogelijk verloopt?
Zo nee, waarom niet?**

Ja, deze taak is echter beperkt. Haaglanden heeft als contractbeheerder de taak heeft om te zorgen voor een probleemloze overgang. De afnemers, waaronder Delft, dienen te zorgen voor relevante (beleids/management)informatie en hebben een signalerende taak richting Haaglanden. Delft heeft gezorgd voor de noodzakelijke informatie en heeft zijn signalerende taak opgepakt door een bestuurlijke brief over de huidige situatie te sturen naar Haaglanden. Deze brief ontvangt u als bijlage.

Vraag 4

Wat heeft u überhaupt gedaan om behoud van de kwaliteit van het vervoer zoals dat voor 1 september jl. het geval was te waarborgen?

Delft is akkoord gegaan met de afspraken in het huidige vervoersreglement van Haaglanden. De kwaliteitsafspraken zijn middels het vervoersreglement ingebed en goed verwoord. Indien de afspraken door de vervoerder BTR waren nageleefd zouden de huidige overgangsproblemen niet aanwezig zijn.

Daarnaast heeft het WVG-team extra werkzaamheden moeten verrichten om de door BTR niet juist ingevoerde vervoerspassen te herstellen.

Vraag 5

Is het juist dat de kosten voor de mensen die gebruik maken van het regio vervoer aanmerkelijk hoger zijn geworden dan voor 1 september jl.?

Nee, de cliënten betalen net als voor 1 september j.l. het huidige tarief van de blauwe strippenkaart. Dit is conform de afspraak met Haaglanden.

Vraag 6

Zo ja, was dat bekend?

Waaruit blijkt dat?

Vindt u dat acceptabel?

Zie vraag 5

Vraag 7

Waarom vindt u het acceptabel dat de kosten voor bedoelde mensen aanmerkelijk hoger zijn geworden?

Zie vraag 5

Datum:
07-09-2006
Oms kenmerk
20135125

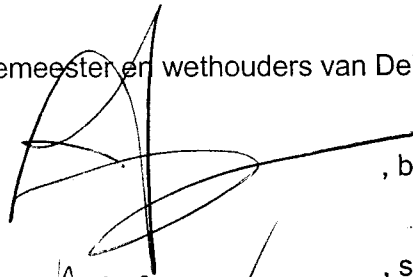
Vraag 8

**Wij hebben begrepen dat mensen de afgelopen dagen als gevolg van de lange wachttijden maar een taxi hebben genomen. Kunnen zij de kosten alsnog declareren bij de vervoerder?
Zo nee, waarom niet?**

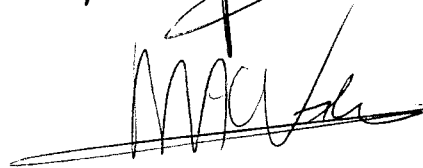
Ja, de cliënten, die niet de juiste service hebben ontvangen en/of extra kosten hebben moeten maken vanwege het in gebreke blijven van de vervoerder, moeten een klacht indienen bij Haaglanden om aanspraak te kunnen maken op een vergoeding.
Eventueel kan de gemeente meewerken aan een standaard klachtformulier toegespitst op deze situatie.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester
J.D. Rensen I.b.



, secretaris
drs. M.A.C. Vermeulen I.s

Bijlagen:

1 Bestuurlijke brief aan Stadsgewest Haaglanden

Retouradres : Wijk- en Stadszaken, Postbus 340, 2600 AH Delft

Stadsgewest Haaglanden
T.a.v. de heer Mr. P.T. van Woensel
Postbus 66
2501 CB Den Haag

VERZONDEN - 6 SEP. 2006

Datum
05-09-2006
Ons kenmerk
20132455
Uw brief van

Onderwerp
Introductie Regiotaxi Haaglanden

Uw kenmerk

Bijlage

Geachte heer Van Woensel,

Met de start van BTR als nieuwe vervoerder van Regiotaxi Haaglanden per 1 september jl. zijn in Delft grote problemen ontstaan. De gemeente Delft is één van de grootste deelnemers in het systeem en de gemeente wordt op dit moment overstelpt met klachten van gebruikers die niet in staat zijn om gebruik te maken van het vervoersysteem.

De klachten spitsen zich toe op de volgende onderdelen:

1. Het onbereikbaar zijn van de boekingscentrale c.q. wachttijden die oplopen tot 45 minuten en mogelijk langer;
2. Het oplopen van wachttijden voor het verschijnen van een voertuig of het niet verschijnen van een voertuig;
3. Onjuiste gegevens op vervoersplassen of het uitblijven van een vervoerпас.

Wij realiseren ons dat er met de overgang van de vervoerovereenkomst tussen twee vervoerders een groot aantal zaken afgestemd dient te worden. Binnen het bestek zijn echter voorwaarden opgenomen die een soepele overgang dienen te waarborgen. Daarnaast is BTR bekend met het overnemen van vervoercontracten en zouden zij op genoemde punten een betere inschatting moeten maken.

Navraag van onze kant bij BTR over de wachttijden bij de boekingscentrale levert daarbij ook nog eens onjuiste informatie op. Daar waar BTR aangeeft dat de wachttijden ongeveer 5 a 6 minuten bedragen, lopen onze eigen waarnemingen op 5 september j.l. tussen de 19 en 27 minuten. In het bestek is als eis opgenomen dat alle telefoontjes binnen 60 seconden worden beantwoord. Ik vind het bijzonder kwalijk dat wachttijden dusdanig oplopen en dat de vervoerder daarover onjuiste informatie verstrekt.

Datum
05-09-2006
Oms kenmerk
20132455

Direct met de start per 1 september is gebleken dat bij een bestelde rit zeer veel voertuigen meer dan een uur te laat op het afgesproken punt verschenen. Hierbij houden wij al rekening met het feit dat een taxi 15 minuten later dan het afgesproken tijdstip mag verschijnen.


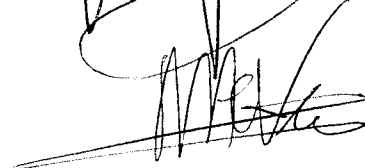
Een groot aantal WVG geïndiceerden heeft nog geen of een onjuiste vervoerspas doordat onder andere cliënten van juli en augustus niet zijn ingevoerd en cliënten alleen op meisjesnaam zijn ingevoerd. Dit leidt tot bijzonder vervelende situaties in de voertuigen waarbij passagiers worden geconfronteerd met het volledige tarief terwijl er voor hen een reductie geldt. Ook de medewerkers bij de afdeling WVG worden onevenredig belast met het corrigeren van bestanden en het beantwoorden van vragen en opmerkingen over cliënten die onzeker zijn over hun vervoersmogelijkheden. Het verbaast ons ook zeer dat de vervoerpas pas op 31 augustus, een dag voor de start, zijn verstuurd in tegenstelling tot de afspraak dat deze op 24 augustus verzonden zouden worden. Hierdoor waren veel gebruikers op 31 augustus nog niet in het bezit van een pas.

Wij vragen uw aandacht voor deze problemen en gaan er van uit dat u deze als opdrachtgever voor het WVG vervoer met BTR opneemt. Wij dringen er bij u op aan ervoor te zorgen dat per omgaande de capaciteit op zowel de boekingscentrale als in de voertuigen wordt uitgebreid. BTR kan zich niet beroepen op aanloopproblemen, maar dient te werken conform de afspraken binnen het bestek.

Door het slecht functioneren van de organisatie zijn passagiers de afgelopen dagen gedwongen om via een alternatieve manier bijvoorbeeld de normale taxi te reizen. Ik verwacht dat het stadsgewest bij de afhandeling van klachten zal toezien op een snelle afhandeling en een grote mate van coulance bij restitutie van eventueel gemaakte extra kosten.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft,

 , burgemeester
J.D. Rensen I.b.
 , secretaris
drs. M.A.C. Vermeulen I.s