

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

Fractie SP
t.a.v. mw. L. van Rossum
Nieuwelaan 48
2611 RS Delft

VERZONDEN 14 SEP. 2007

Datum
06-09-2007
Oms kenmerk
20329561
Uw brief van
16-08-2007
Uw kenmerk

Onderwerp
Schriftelijke vragen functioneren BTR Regiotaxi

Bijlage

Geachte mevrouw Van Rossum,

In antwoord op uw vragen delen wij u het volgende mede:

1. Is het college bekend met het feit dat de tevredenheid onder Delftse gebruikers van de taxi weer is afgenomen, en zo ja, heeft het college naar aanleiding hiervan actie ondernomen?

Antwoord: Het college kan dit niet goed beoordelen. Enerzijds is bijvoorbeeld in juli 2007 (zie bijgaande update) het aantal ritten fors hoger dan in juli 2006, anderzijds geeft het beeld van de klachten (aantal, ernst) reden tot zorg. Ja, het college heeft aangedrongen op het weer beschikbaar krijgen van updates, het college signaleert naar Haaglanden vanuit de klachten die de gemeente bereiken en het college houdt in Haaglanden bestuurlijk druk op de ketel.

2. Volgens gebruikers presteert BTR weer flink ondermaats sinds het bedrijf in mei lange afstandsritten in Rijswijk heeft overgenomen. Klopt deze informatie? Heeft het college hier (via Haaglanden) contact over gehad met BTR? Zo nee, waarom niet?

Antwoord: Ja, het is bij het college bekend dat de kwaliteit van de langeafstandsritten (onder meer van en naar Rijswijk) in mei en in juni 2007 lager was. Dit werd veroorzaakt door onderaannemer DTMC, die teveel capaciteit had ingezet op Valys-ritten waardoor de Regiotaxi onderbezet raakte. Stadsgewest Haaglanden heeft BTR naar aanleiding hiervan een forse waarschuwing gegeven. Sindsdien is de kwaliteit weer flink verbeterd.

3. Is het college bereid een enquête te houden onder Delftse gebruikers van de Regiotaxi, aangezien dit de enige manier is om erachter te komen of de cijfers van BTR kloppen en om de problemen in kaart te brengen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord: Nee, het Dagelijks Bestuur van Stadsgewest Haaglanden heeft reeds ingestemd met een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek zal in november 2007 worden uitgevoerd. Tevens doet het stadsgewest op korte termijn een mystery-guest onderzoek.

Datum
06-09-2007
Oms kenmerk
20329561

4. Is het college met ons van mening dat het weer opnieuw verslechteren van de dienst onacceptabel is? En dat het college moet aandringen op nieuwe maatregelen tegen BTR, eventueel naar aanleiding van de enquête?

Antwoord: Zie antwoord 1 en 2.

5. Overweegt het college inmiddels ander/extra vervoer in te zetten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord: Nee, zie boven.

6. Krijgt het college momenteel ook klachten over BTR, en zo ja, hoe worden deze afgehandeld?

Antwoord: Ja, de brieven worden doorgestuurd naar het Stadsgewest. De klager krijgt van de gemeente antwoord. In een beperkt aantal gevallen kijkt de gemeente, met toestemming van de indiener, mee naar de klachtafhandeling.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Delft,



, burgemeester

mr. drs. G.A.A. Verkerk



, secretaris

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

Aan Commissie VVEZ
Van P. Smit

Datum 4-9-2007
Betreft

Cc

Inleiding

In de bijeenkomst van de Commissie VVEZ van 27 juni j.l. is afgesproken dat de Commissie VVEZ zou worden geïnformeerd over de stand van zaken Regiotaxi Haaglanden. Deze notitie is een uitvoering van deze belofte, en geeft kort de stand van zaken weer.

Kwaliteit van de uitvoering

Aangezien het Stadsgewest Haaglanden medio september kan beschikken over de ritgegevens van augustus 2007, betreft onderhavig overzicht slechts de periode mei tot en met juli 2007.

	Mei 2007	Juni 2007	Juli 2007	Aug 2007
Aantal ritten	28.426	27.606	28.024	-
% ritten op tijd	95,0%	94,1%	93,12%	-
Aantal klantreacties	347	316	354	196
o geen taxi	88	73	78	29
o taxi te laat	116	139	146	86
o omrijden	8	11	16	8
o klantvriendelijkheid chauffeur	12	5	9	11
o bereikbaarheid centrale	2	1	0	3
o kwaliteit centrale	33	22	24	7
o facturen	17	5	18	9
aantal gegronde klachten	262	226	260	-
% gesprekken binnen 1 minuut opgenomen	91%	92%	96%	-

Het percentage ritten dat in deze periode op tijd kwam voorrijden, wijkt niet ver af van de door Haaglanden met BTR afgesproken norm. Het aantal ritten in juli was vorig jaar 24.817. Voor het eerst is er dus gedurende een maand sprake van méér reizigers dan in dezelfde maand van het vorige jaar, toen de vorige vervoerder de regie had over de RegioTaxi. De oorzaak hiervan is niet bekend. De ontwikkelingen van de volgende maanden zullen uitwijzen of sprake is van een structurele stijging van het aantal ritten. De bereikbaarheid van de telefooncentrale is tenslotte verder verbeterd.

Het aantal klachten is zorgwekkend hoog gebleven. Het Stadsgewest Haaglanden heeft BTR gedreigd met een zware maandelijkse boete als een snelle verbetering uitblijft. Voor de overschrijding van juli 2007 is een voorwaardelijke boete opgelegd. Sinds eind juli 2007 en in de maand augustus 2007 heeft BTR forse verbeteringen tot stand gebracht waardoor het aantal gegronde klachten waarschijnlijk met ongeveer 40-50% zal dalen. Hoewel duidelijk sprake is van een verbetering in augustus, zal het aantal gegronde klachten in augustus naar verwachting nog steeds te hoog zijn. Het Stadsgewest Haaglanden heeft BTR gewaarschuwd dat verdere verbetering noodzakelijk is.

Betrouwbaarheid gegevens BTR

In de media zijn door diverse raadsleden en bestuurders in de regio twijfels geuit over de betrouwbaarheid van de gegevens van BTR. Het Stadsgewest Haaglanden zal in de periode september-oktober 2007 een uitgebreid mystery guest onderzoek starten naar de betrouwbaarheid van de gegevens van BTR Vervoerscombinatie. Een kleiner mystery-guest onderzoek gehouden in

mei-juni 2007, wees overigens niet op grote afwijkingen in de administratie van BTR, maar dit onderzoek was te kleinschalig voor statistisch nauwkeurige uitspraken. De resultaten van het komende onderzoek worden meegenomen in de evaluatie RegioTaxi van eind 2007.

In de media zijn uitspraken gedaan dat het aantal klachten geen goede graadmeter is omdat sprake zou zijn van klaagmoetheid. De representativiteit van deze uitspraken in de media is onduidelijk. Het aantal klachten is namelijk vrij constant gebleven in de periode januari-juli 2007. De afgelopen jaren constateerde de vorige vervoerder, Connexxion, zelfs landelijk een toenemende mondigheid van de doelgroep. Een plotselinge halvering van het aantal klachten in augustus kan niet verklaard worden door klaagmoetheid. Klaagmoetheid zou namelijk op geleidelijke wijze moeten leiden tot een lager aantal klachten. Vanwege het feit dat men ritkosten of andere kosten vergoed kan krijgen als men een klacht indient en vanwege de lage kosten en de meerdere mogelijkheden om makkelijk een klacht in te dienen zijn er veel stimulansen om, indien nodig, een klacht in te dienen. De klachtenprocedure is in eerdere brieven aan pashouders regelmatig toegelicht. Daarnaast is informatie over de procedure goed toegankelijk zoals via de klachtenlijn, de informatielijn, de website en in de folder.

Investerings in kwaliteit RegioTaxi

Op dit moment wordt besluitvorming voorbereid voor het dagelijks bestuur van 26 september 2007 dat het Stadsgewest Haaglanden een aantal investeringen doet in verdere kwaliteitsverbeteringen. Het voorstel wordt op dit moment voorbereid in overleg met de gemeenten en met de regionale en lokale gehandicapten en ouderenorganisaties die zijn vertegenwoordigd in het consumentenplatform RegioTaxi.

De belangrijkste investeringen betreffen:

- o De bestaande 0900- telefoonnummers voor ritboekingen, informatie en klachten per 1 januari 2008 over te zetten naar 088 nummers, waardoor het bellen naar deze nummers met een mobiele telefoon aanzienlijk goedkoper wordt.
- o BTR structureel toe te staan de VW Caddy voor (bepaalde typen) rolstoelvervoer in te zetten, waardoor de rolstoelvervoercapaciteit van de vervoerders sterk toeneemt en dus ook de betrouwbaarheid van uitvoering van ritten van rolstoel- en scootmobielgebruikers.
- o De huidige 2 minuten die de chauffeur na het aanbellen wacht op de reiziger te vergroten naar 4 minuten, waardoor de chauffeur meer de gelegenheid krijgt de reiziger te vinden en de reiziger meer de gelegenheid krijgt op tijd bij de voordeur te zijn nadat de chauffeur heeft aangebeld. Ook zal de terugbelservice nader onder de loep genomen worden.
- o Door middel van een informatiecampagne de reiziger te informeren over deze zaken, en over een aantal andere zaken die niet goed bekend zijn bij de reiziger.