

Aan
de Raad
Afschrift aan

Notitie

Datum
12-09-2006
Oms kenmerk
20136764

Onderwerp
Bespreekstukken uitvoeringsproblematiek Regio Taxi

Bijlage
3

Aan de gemeenteraad.

Geachte dames en heren,

Bijgaand ontvangt u de volgende stukken:

1. Memo Problemen uitvoering Regiotaxi (BTR) (nr20136764)
2. Bestuurlijke brief gericht aan Stadsgewest Haaglanden (nr)
3. Beantwoording van de vragen van Stadsbelangen (nr 20135125)

Deze stukken hebben alle betrekking op de huidige problematiek rondom de nieuwe vervoerder BTR van de Regio Taxi.

Hoogachtend,
namens wethouder J.D. Rensen

F. Köker

Aan
College van Burgemeester en Wethouders
Van
Helma Steketee / Arjan Breider
Afschrift aan
Dick Rensen
Albert Wammes
Eric Bavelaar
David Albregts (Stadsgewest Haaglanden)
Frank Speel (Wethouder Zoetermeer; f.j.speel@zoetermeer.nl; l.j.heylaerts@zoetermeer.nl)

Memo

Datum:
11-09-2006
Opsteller
Helma Steketee /
Arjan Breider,
ons kenmerk
20136764
Bijlage

Onderwerp
Problemen uitvoering Regiotaxi (BTR)

1. Stand van zaken

De software voor de Managementinformatie is nog niet af (conform afspraak zou dit pas eind september - voor de eerste factuurrunde - moeten draaien). Daarom zijn er nog geen harde cijfers beschikbaar. De volgende gegevens zijn geleverd door de vervoerder BTR:

1.1 Reserveringslijn

De wachttijden zijn redelijk onder controle. Alleen in de piek 's ochtends tussen 10.00 en 12.00 uur zijn er nog wachtrijen. Problemen ontstaan voornamelijk op het moment dat er niet op tijd wordt gereden. Dan komen er navragen en wordt de telefooncentrale moeilijker bereikbaar. Vrijdag 8 september en in het weekend daarna zijn er nauwelijks wachtrijen geweest. Maandagochtend 11 september had BTR de piek (10.00 en 12.00 uur) niet meer onder controle.

De norm is dat een call binnen 1 minuut wordt opgenomen. Hierover is afgesproken op maandbasis 100% van de calls binnen 1 minuut en 70% binnen 30 seconden. Bij overschrijding van deze afspraak gaat een boeteclausule in.

Het normale gesprekstarief van de reserveringslijn is 10 cent per minuut. Woensdag 6 september is het tarief verlaagd naar 1 cent per minuut; deze maatregel zal vooralsnog worden gehandhaafd.

1.2 Ritten

In onderstaande tabel is het aantal ritten per dag weergegeven. Hierbij is aangegeven welke aandeel van de ritten op tijd dan wel niet op tijd was. Een rit is op tijd als deze 15 minuten eerder of later dan de opgegeven tijd arriveert.

Deze tabel geeft geen inzicht in het aantal bestelde maar niet-gereden ritten, de "no-show" (bus heeft cliënt niet opgehaald). Bij het vakteam Voorzieningen Gehandicapten zijn hier wel meldingen over binnen gekomen.

Datum	code	
1-9-2006 816 ritten	0	58% op tijd
	1	19% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	11% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	6% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	5% meer dan 60 minuten te laat
2-9-2006 774 ritten	0	68% op tijd
	1	16% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	9% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	3% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	3% meer dan 60 minuten te laat
3-9-2006 856 ritten	0	67% op tijd
	1	13% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	8% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	7% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	6% meer dan 60 minuten te laat
4-9-2006 829 ritten	0	68% op tijd
	1	15% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	9% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	4% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	3% meer dan 60 minuten te laat
5-9-2006 1018 ritten	0	64% op tijd
	1	17% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	11% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	4% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	4% meer dan 60 minuten te laat
6-9-2006 1101 ritten	0	63% op tijd
	1	17% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	11% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	5% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	4% meer dan 60 minuten te laat
7-9-2006 979 ritten	0	53% op tijd
	1	21% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	15% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	7% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	4% meer dan 60 minuten te laat
8-9-2006* 785 ritten (tot 13.00u)	0	87% op tijd
	1	10% binnen 30 minuten na geboekte tijd
	2	3% binnen 45 minuten na geboekte tijd
	3	0% binnen 60 minuten na geboekte tijd
	4	0% meer dan 60 minuten te laat

Bron: BTR

Vaste halte

Op de vaste haltes wordt nu conform de haltevertrektijden een voertuig ingezet. Het was de bedoeling om de haltes in de reguliere planning op te nemen. Echter, het bleek dat dan de voertuigen weg waren als de klanten er stonden.

Conclusie

De laatste meting (8 september j.l. tot 13.00 uur) laat ook meteen het hoogste percentage op tijd gereden ritten zien, namelijk 87%. Het is echter nog te vroeg om te spreken van een stijgende lijn of een zich positief ontwikkelende trend.

1.3 Capaciteitsuitbreiding

Capaciteit van voertuigen en chauffeurs was aanvankelijk onvoldoende. Het aantal voertuigen is op dit moment volgens BTR voldoende. BTR heeft nu alleen een probleem met het vullen van de diensten (personeel). BTR was dit weekend bezig om personeel van andere taxibedrijven over te laten komen.

De telefooncentrale is uitgebreid van 6 naar 10 personen. In een normale situatie zou met deze capaciteit de centrale (nagenoeg) zonder wachttijden moeten kunnen draaien. Indien de wachtrijen echter aanblijven zal Stadsgevest Haaglanden van BTR eisen om de capaciteit verder op te voeren.

2. Oorzaken en garanties

BTR geeft aan dat men vooraf over te weinig informatie beschikte om een goede planning op te zetten. Stadsgevest Haaglanden geeft aan dat het hier niet mee eens is en is van mening dat deze informatie wel degelijk beschikbaar was.

De vorige vervoerder heeft niet alle adreswijzigingen doorgevoerd en BTR heeft diverse fouten gemaakt in de verzending van stukken; hierdoor hebben diverse klanten geen brief over de gewijzigde pas ontvangen alsmede de folder met informatie over de nieuwe vervoerder. Vragen die hieruit voortvloeiden veroorzaakten tevens een probleem voor de telefooncentrale (te weinig capaciteit).

De gemeente Delft is van mening dat ten aanzien van bovengenoemde problemen en oorzaken wel duidelijke garanties zijn benoemd in het bestek en dat de problemen en oorzaken dus voortkomen uit nalatigheid in de uitvoering van het vervoer.

3. Consequenties indien contract met BTR wordt ontbonden

In artikel 16 van het bestek staan de voorwaarden en de consequenties van de ontbinding van het contract vermeld:

Artikel 16 Ontbinding

16.1.1. Indien één van de Partijen zijn verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, kan de wederpartij, onverminderd zijn overige rechten, waaronder het recht op nakoming en/of schadevergoeding, deze overeenkomst ontbinden door middel van een daartoe strekkende verklaring (en derhalve zonder dat rechterlijke tussenkomst is vereist), doch niet nadat de in gebreke zijnde partij (per aangetekende brief) en gemotiveerd in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is gegund om zijn verplichtingen alsnog na te komen.

16.1.2. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande lid heeft het Stadsgewest Haaglanden het recht deze overeenkomst door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist en onverminderd de overige rechten van het Stadsgewest Haaglanden, waaronder het recht op schadevergoeding indien:

- De nakoming door de Vervoerder van een opeisbare verplichting uit hoofde van deze overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk wordt;
- Op een wezenlijk deel van de activa van de Vervoerder conservatoir en executoriaal beslag wordt gelegd, de Vervoerder in staat van faillissement wordt verklaard of het faillissement wordt aangevraagd;
- Er sprake is van een andere omstandigheid als bedoeld in artikel 45 Richtlijn 2004/18/EG of een deel van de activiteiten van de onderneming van de Vervoerder wordt overgedragen;
- De Vervoerder redelijkerwijs niet langer in staat moet kunnen worden geacht zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst na te leven;
- De Vervoerder één of meer verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Stadsgewest Haaglanden, overdraagt aan een derde;
- De Vervoerder gedurende drie opeenvolgende maanden, 25% of meer van de geplande ritten niet of niet "stipt" heeft uitgevoerd.

BTR is inmiddels in gebreke gesteld door Stadsgewest Haaglanden. Volgens artikel 16.1.1 en 16.1.2 is er op dit moment nog geen mogelijkheid om het contract te ontbinden. De vervoerder dient zo snel mogelijk de misstanden te herstellen. BTR heeft aangegeven dat zij binnen twee weken op het gewenste niveau zullen zitten. Dit houdt in dat de bussen binnen twee weken bij 95% van de ritten op tijd zijn.

Een eventuele ontbinding van het contract met de vervoerder door Haaglanden zal resulteren in of korte termijn contracten met diverse andere vervoerders of een aanhouden van de huidige vervoerder. Dit totdat een nieuwe aanbesteding is afgerond (ca. ¾ jaar).

Voor een eventuele ontbinding van de afspraken tussen Delft en Haaglanden (ontbinding Regiotaxi-overeenkomst) zijn de consequenties op dit moment niet duidelijk.

4. Procedure afhandeling restitutie

Indien men (schriftelijk of telefonisch) een klacht bij Haaglanden indient wordt deze binnen 10 dagen afgehandeld. Na de gegrondverklaring van de klacht zal de restitutie binnen een week door BTR worden afgehandeld.

5. Slotconclusie

1. De vervoerder heeft capaciteit toegevoegd aan de boekingscentrale en het aantal busjes vergroot.
2. Het lijkt volgens de informatie erop dat de prestaties van de vervoerder ten aanzien van de normen voor de aanrijtiden verbeteren.
3. Er is tussen BTR en Haaglanden een verschil van mening over de oorzaak van de huidige problematiek.
4. Naast een onderschatting van de benodigde capaciteit door BTR is ook informatieverstrekking over de nieuwe vervoerder en de WVG-vervoerspaspas richting de cliënten niet vlekkeloos verlopen.
5. Er is bij Haaglanden nog geen mogelijkheid tot ontbinding van het contract met de vervoerder. De vervoerder is wel in gebreke gesteld en dient zo snel mogelijk de problemen op te lossen.
6. Er dienen tussen Haaglanden en BTR nog afspraken te worden gemaakt ten aanzien van de klachten en de restitutie van eventueel gemaakte extra kosten door WVG-clienten.
7. Haaglanden heeft BTR in gebreke gesteld. Haaglanden zal nog een vaststellen waarop de prestaties van de vervoerder op het in het contract afgesproken peil zitten. De in het huidige artikel 16 genoemde 3 maanden is te lang voor de ernst van de problematiek.

6. Voorstel

1. Aan Haaglanden verzoeken om nader onderzoek in te stellen naar de oorzaken van de problematische invoering van de Regiotaxi - BTR.
2. Aan Haaglanden verzoeken om in restitutiegevallen een betalingstermijn met de vervoerder af te spreken
3. Aan Haaglanden verzoeken tot medewerking aan communicatie ten behoeve van de WVG-clienten. Dit betreft dan onder andere informatieverstrekking over de huidige situatie en wat een gedupeerde WVG-client moet doen om de hierdoor ontstane extra reiskosten/ schade te kunnen verhalen.

Retouradres : Publiekszaken, Postbus 111, 2600 AC Delft

Fractie Stadsbelangen
t.a.v. dhr. A. Meuleman
Burgemeestersrand 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-personenvervoer, 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.

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

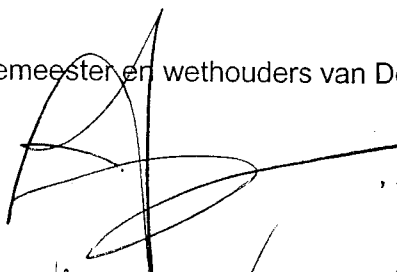
Wij hebben begrepen dat mensen de afgelopen dagen als gevolg van de lange wachttijden maar een taxi hebben genomen. Kunnen zij de kosten alsnog declareren bij de vervoerder?

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	Onderwerp
05-09-2006	Introductie Regiotaxi Haaglanden
Ons kenmerk:	
20132455	
Uw brief van	

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 vervoerspassen of het uitblijven van een vervoerpas.

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 coulantie 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