

Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn  
Postbus 13  
2400AA Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1  
Postbus 13  
2400 AA Alphen aan den Rijn  
Telefoon: 14 0172  
E-mail: [gemeente@alphenaaandenrijn.nl](mailto:gemeente@alphenaaandenrijn.nl)  
Website: [www.alphenaaandenrijn.nl](http://www.alphenaaandenrijn.nl)

Zaaknummer  
182064

Datum  
10 april 2018

Contactpersoon  
M. van Ommeren

Afdeling  
Maatschappelijke Ontwikkeling

Onderwerp  
Advies inzake dienstverlening Regiotaxi  
Holland Rijnland (ongevraagd)

Geachte heer Slingerland,

Wij ontvingen van u een advies over het functioneren van de Regiotaxi. Hartelijk dank hiervoor.  
U adviseert om:

- in een periode van een jaar actief de Alphenense Wmo-klanten van de Regiotaxi te benaderen en hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening te peilen.
- ook nu al aan te dringen bij Holland Rijnland op verbetering van de dienstverlening.

In deze brief geven wij hierop een reactie.

## Inleiding

Zoals u wellicht weet wordt het contract van de Regiotaxi beheerd door het samenwerkingsverband Holland Rijnland waar 14 regiogemeenten bij zijn aangesloten. Naar aanleiding van uw advies heeft er een gesprek plaatsgevonden met de contractmanager van de Regiotaxi Holland Rijnland. Dit is verwerkt in deze antwoordbrief.

De regiogemeenten ontvangen elk kwartaal een managementrapportage van Holland Rijnland over het functioneren van de Regiotaxi. In de rapportage wordt onder andere aangegeven hoeveel inwoners er gebruik maken van de Regiotaxi en hoeveel ritten er van deur tot deur worden uitgevoerd (333.897 in 2017, waarvan 70.134 ritten in Alphen aan den Rijn). Verder wordt in deze rapportages aangegeven of de vervoerder, De Vier Gewesten (DVG), voldoet aan de kwaliteitseisen zoals die zijn opgesteld in het vervoerscontract. Er worden onder andere kwaliteitseisen gesteld aan het op tijd rijden van ritten, de wachttijden aan de telefoon, de klachtenafhandeling, personeel en materieel. Ook wordt er een registratie bij gehouden van het aantal klachten dat ingediend wordt, een belangrijke indicatie voor kwaliteit.

Uit de laatste kwartaalrapportages en ook de (concept) jaarrapportage van 2017 blijkt dat het vervoer, uitgevoerd door de Regiotaxi, voldoet aan de kwaliteitseisen zoals deze zijn vastgelegd in het programma van eisen. In 2017 zijn er weinig klachten bij de vervoerder, de gemeenten of Holland Rijnland ingediend.

De kwartaalrapportages worden besproken in het Ambtelijk Overleg Regiotaxi, waar een ambtelijke vertegenwoordiging aanwezig is van alle regiogemeenten om het functioneren van de Regiotaxi te bespreken. Vanuit dit overleg zijn geen signalen gekomen dat de Regiotaxi niet volgens de contractafspraken zou functioneren.

### **Inhoudelijke reactie op uw brief**

In uw brief haalt u een aantal onderwerpen aan waarmee u een beeld schetst van het slecht functioneren van de Regiotaxi. Wij geven per onderdeel een reactie.

#### *Klachten*

U geeft aan dat er om een aantal redenen weinig klachten worden ingediend over de Regiotaxi. Toch is het heel belangrijk dat gebruikers een klacht indienen als zij niet tevreden zijn over de service van de Regiotaxi. Hierbij moeten zij concreet aangeven wat het probleem is. Alleen op die manier wordt een klacht geregistreerd en kan Holland Rijnland hier richting de vervoerder op sturen. Zowel via de gemeente, Participe, de vervoerder en Holland Rijnland kunnen inwoners hun klachten indienen. Medewerkers van de gemeente of Participe leggen de klacht vervolgens neer bij Holland Rijnland. Deze werkwijze is bij medewerkers van de gemeente en Participe bekend en hierover worden inwoners ook geïnformeerd.

Er wordt serieus omgegaan met klachten. Alle concreet ingediende klachten worden door de vervoerder in behandeling genomen en geregistreerd. Klagers krijgen schriftelijk, telefonisch of via de e-mail een reactie van de vervoerder volgens de contractafspraken.

Als mensen een indicatie krijgen voor de Regiotaxi ontvangen zij een pakket waar o.a. een klachtenkaart en een informatiefolder inzit. Het 0900 nummer waarmee mensen een klacht kunnen indienen staat in elke folder en wordt op de website genoemd. Als mensen een klacht hebben ingediend ontvangen ze via de post weer een nieuwe klachtenkaart. Ook in de taxi zijn klachtenkaarten aanwezig. Overigens staat op de klachtenkaarten een antwoordnummer gedrukt waardoor een postzegel niet nodig is.

#### *Wachttijden aan de telefoon*

U geeft aan dat de wachttijden bij het boeken van een rit lang zijn. Inderdaad is de wachttijd sinds september te lang. Holland Rijnland heeft direct de vervoerder hierop aangesproken en monitort hier nu strak op. Inmiddels zijn de wachttijden weer teruggebracht tot bijna de eisen in het contract. Het blijft de komende tijd een aandachtspunt om de wachttijden zo kort mogelijk te houden.

#### *Niet gekwalificeerde chauffeurs*

In het contract worden duidelijke kwaliteitseisen gesteld aan chauffeurs. De vervoerder overhandigt Holland Rijnland periodiek een lijst met de chauffeurs inclusief de trainingen die zij

hebben gevolgd. Uit de controles blijkt dat de vervoerder beschikt over deskundig personeel dat voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### *Stiptheid rituitvoering*

In 2017 valt het gemiddelde van de op-tijd opgehaalde passagiers binnen de contracteisen. Wel zien wij dat in de loop van 2017 deze stiptheid wat aan het afnemen is. Holland Rijnland zal hier streng op blijven monitoren.

### *Inwoners mijden de Regiotaxi*

De mogelijkheid om je te kunnen verplaatsen is een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving. De Regiotaxi is één van de voorzieningen die dit mogelijk maakt. Wij zien de laatste jaren een flink stijgende lijn in het aantal ritten die inwoners maken met de Regiotaxi. Ook in 2017 is er weer een rittentoeename van 2,5% ten opzichte van 2016 in Alphen aan den Rijn. Wij herkennen ons daarom niet in het beeld dat mensen de Regiotaxi mijden.

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

In de tweede helft van 2017 is er door Holland Rijnland een klanttevredenheidsonderzoek (kto) uitgevoerd onder de gebruikers van de Regiotaxi. Door de beperkte respons was dit onderzoek echter niet representatief.

U geeft aan dat de beperkte respons is veroorzaakt doordat de verspreiding gebrekkig is verlopen en dat er geen overleg is geweest met de Klankbordgroep.

Om privacy redenen was het voor Holland Rijnland niet mogelijk om gebruikers rechtstreeks aan te schrijven. Daarom zijn er door Holland Rijnland 6.000 schriftelijke enquêtes verspreid in de regio naar gemeenten, adviesraden, platforms gehandicaptenraden, de Klankbordgroep en de verschillende taxibedrijven die voor DVG rijden. Ook was het mogelijk om de enquête via de website in te vullen.

De Klankbordgroep was volledig betrokken bij het hele proces rondom het kto. In juni 2017 is de klankbordgroep geconsulteerd over het concept vragenformulier. Na nog wat suggesties en aanvullingen vanuit de Klankbordgroep is er positief gereageerd op het vragenformulier. In juli heeft de verspreiding plaatsgevonden, onder andere ook aan de Klankbordgroep met het verzoek om deze te verspreiden onder de achterban. In oktober zijn de resultaten besproken in de Klankbordgroep van de Regiotaxi en het Ambtelijk Overleg Regiotaxi. Uit het kto zijn een aantal aandachtspunten gehaald die zijn besproken met de vervoerder en de komende tijd ook maandelijks terugkomen in de reguliere overleggen.

### **Afsluitend**

Gezien het bovenstaande zien wij geen aanleiding om een eigen onderzoek te doen naar de kwaliteit van de dienstverlening van de Regiotaxi.

Wij zijn met u eens dat de kwaliteit van de dienstverlening van de Regiotaxi een belangrijk aandachtspunt is. De Regiotaxi is immers een belangrijk vervoersmiddel voor (vaak kwetsbare) inwoners om zich te verplaatsen. Onze ervaring is dat de kwaliteit van dienstverlening van de

Zaaknummer  
182064

Datum  
10 april 2018

Blad  
4 van 4

Regiotaxi bij Holland Rijnland hoog op de agenda staat. Dit blijkt ook uit de managementrapportages. Wij zullen hier constant aandacht voor blijven vragen.

Wij hopen hiermee uw brief voldoende te hebben beantwoord. Als u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met mevrouw M. van Ommeren via telefoon 06 46973318 of via de e-mail [mvanommeren@alphenaandenrijn.nl](mailto:mvanommeren@alphenaandenrijn.nl)

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,  
de secretaris, de burgemeester,



drs. ing. P.D. Wekx MBA



mr. drs. J.W.E. Spies