

Conceptverslag 18-01-2017

Aanwezig:

Dhr. E. van Staveren	Voorzitter, Holland Rijnland
Dhr. N. Turk	Vereniging van Senioren KBO Hillegom
Dhr. M. Wiegman	Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
Dhr. F. Lenderink	Platform Gehandicapten Leiden
Dhr. J. Peeters	Oogvereniging-Regiogroep Leiden en omstreken
Mevr. E. Raijmans	Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
Dhr. R. Stoof	Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
Mevr. M. van Huizen	Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Dhr. M. Weinholt	DVG Personenvervoer
Mevr. M. van Ommeren	Gemeente Alphen aan den Rijn
Dhr. I. van Scheppingen	Gemeente Voorschoten
Mevr. I.I. de Bruyne-Schild	Holland Rijnland
Dhr. R. Lovers	Holland Rijnland, verslag

EREGAST:

Mevr. L. Korting

AFGEMELD/AFWEZIG:

Mevr. J. Havenaar	KBO Teylingen
Dhr. R. Bos	Provincie Zuid-Holland
Dhr. M. de Vries	A-Tax de Vries

1. Opening, mededelingen en vaststellen van de Agenda

Dhr. Van Staveren opent de vergadering met een hartelijk welkom aan alle aanwezigen. Er zijn twee nieuwe gezichten bijgekomen: de heer Frans Lenderink namens het Platform Gehandicapten Leiden en mevrouw Marijke Huizer namens de Rijnstreek.

Daarnaast is mevrouw Korting nog eenmaal aanwezig. Zij was al officieel gestopt, maar schuift nog één keer aan om afscheid van iedereen te nemen. Een bos bloemen heeft zij al eerder in ontvangst mogen nemen. Dhr. van Staveren dankt haar nogmaals voor de vele jaren inzet en bijdrage aan de Klankbordgroep.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Verslag 26 oktober 2016

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Nieuwe contractperiode Regiotaxi

Dhr. Weinholt geeft een toelichting op de eerste paar weken van de nieuwe contractperiode.

in september werd bekend dat het vervoer bij DVG Personenvervoer zou blijven en is begonnen met de implementatie. Veel wijzigingen t.o.v. de vorige periode zijn er niet. Het bestek is op accenten aangepast, waarvan veel ook op de achtergrond speelt.

Er zijn twee nieuwe vervoerders betrokken bij het systeem.

De oude voertuigen zijn vervangen voor nieuwe die nu ofwel al rijden of nog in bestelling zijn (levertijden hiervoor waren lang). Deze voertuigen rijden allemaal op aardgas.

Qua uitvoering was een hoop al geregeld, omdat het systeem gewoon door gaat. Kinderziektes waren er daarom ook amper en alles is redelijk geruisloos gegaan. Hier zijn dan ook eigenlijk geen spannende zaken gebeurd; momenteel ligt er wat sneeuw, maar ook dat is, in deze mate, eigenlijk geen probleem.

Dhr. Wiegman vraagt hierop of de Regiotaxi's ook zijn voorzien van winterbanden.

Dhr. Weinholt beaamt dit, maar legt uit dat de situatie op de weg vaak nog niet eens het moeilijkst is; de reizigers van de Regiotaxi over de gladde stoepen helpen, is vaak waar de meeste tijd in gaat zitten.

Mevr. Huizer vraagt hierop of het aanbod van de Regiotaxi is aangepast op dit soort weersituaties.

Dhr. Weinholt antwoordt dat er geen extra wagenpark of pool van extra chauffeurs is, maar de gebruikelijke pieken door het jaar heen zijn bekend en hier wordt van tevoren op gestuurd.

Dhr. Stoof merkt op dat niet alle chauffeurs bellen wanneer ze te laat zijn.

Dhr. Weinholt reageert dat dit wel zoveel mogelijk de bedoeling is, maar soms is het

ook lastig, bijvoorbeeld wanneer de vertraging optreedt in de laatste vijf minuten voordat de chauffeur zou arriveren.

Mevr. Korting vraagt of het nu mogelijk is om in de taxi te pinnen.

Dhr. Weinholt beaamt dit.

Dhr. Wiegman spreekt nog zijn complimenten uit voor het vervoer tijdens de Kerst.

Dhr. Weinholt is blij dit te horen. De Kerst is altijd een moeilijke periode waarop iedereen op dezelfde tijdstippen opgehaald wil worden. Vandaar ook de jaarlijkse oproep deze ritten zo vroeg mogelijk te bestellen. Des te beter kan de planning hierop ingericht worden.

Drukwerk

Mevr. Huizer geeft aan dat het 'credit cardje' erg slecht leesbaar is, m.n., voor de voornaamste doelgroep van de Regiotaxi.

Dhr. Lovers reageert dat het drukwerk van de kaartjes inderdaad erg tegenvalt, maar bij ontvangst helaas al een voldongen feit was.

Verder merkt mevr. Huizer op dat de toon in de communicatie niet prettig is; de reiziger wordt steeds gewezen op wat hij/zij moet.

De vergadering herkent deze opmerking niet; slechts daar waar het echt niet anders is dan dat het echt moet, wordt het woord 'moeten' gebezigd.

Mevr. de Bruyne reageert hierop dat deze toon soms nodig is, in het geval er inderdaad geen vrijblijvendheid meer in het spel is.

Dhr. Weinholt geeft aan dat voor de taxi zelf ook een hoop punten zijn beschreven waar die aan moet voldoen; ook deze voorwaarden zijn niet vrijblijvend.

Mevr. Huizer stelt hierop dat het erg veel informatie is voor de reiziger.

Dhr. van Staveren beaamt dit, maar dit is inherent aan het systeem.

De suggestie om een lezersgroep te betrekken wanneer er nieuwe teksten zijn, wordt zeker meegenomen.

4. Stand van zaken uitvoering Regiotaxi

De managementrapportage is helaas nog niet gereed. Deze wordt u later alsnog toegezonden.

Dhr. van Staveren kan wel melden dat het stiptheidspercentage in de laatste maand van het oude systeem uitkomt op 97,4% van de reizigers die op tijd zijn vervoerd. Ook het aantal klachten viel mee. De telefonie was in december erg druk, vanwege de vele vragen die reizigers hadden over het nieuwe systeem. De wachttijden waren hierdoor iets langer dan gemiddeld.

Dhr. Wiegman geeft hierop aan dat je beter niet kunt bellen tussen 12.00u. en 13.30u. omdat het dan altijd druk is.

Dhr. Weinholt beaamt dit; als gevolg hiervan is de vervoerspiek dan ook een uur later te herkennen. Vandaar de herhaalde oproep om toch zo vroeg mogelijk te boeken; des te beter kunnen de ritten ingepland worden en wordt de kans op fouten minimaal.

Mevr. Huizer vraagt hierop waarom dan niet is ingesteld dat er ruimer van tevoren

geboekt moet worden.

Mevr. de Bruyne reageert dat dit voorstel er wel even is geweest, maar dat dit o.a. door de Wmo-raden ten zeerste is afgeraden; de Regiotaxi moet ook een voorziening zijn waarmee mensen ad hoc vervoer kunnen regelen.

Dhr. van Scheppingen vraagt hoe het staat met de werkdruk van de chauffeurs; er klonken geluiden dat hier té strak gepland zou worden.

Dhr. Weinholt antwoordt dat er uiteraard een bepaalde mate van druk is; dit hoort ook bij het werk. De planning zal echter altijd realistisch blijven. Niemand is gebaat bij een onwerkbare planning, omdat die alleen maar zal leiden tot een lagere stiptheid en meer klachten.

Dhr. Wiegman geeft hierop aan dat hij een chauffeur heeft horen zeggen dat die al 13 uur achter het stuur zat.

Dhr. Weinholt kan zich dit niet voorstellen. In de cao is dit allemaal strikt geregeld en er wordt streng gecontroleerd op rij- en rusttijden, die bij overtreding ook zwaar gesanctioneerd worden. Mocht een dergelijk signaal ergens opduiken, dan hoort dhr. Weinholt dit graag per ommekeer.

Mevr. Huizer geeft aan dat nu 97,4% van de reizigers op tijd wordt opgehaald, maar dat het altijd beter kan. Wanneer je één van de resterende 2,6% bent is dit toch heel vervelend.

Dhr. Weinholt reageert dat een stiptheid van 100% niet haalbaar is. In het bestek is een norm gesteld van 95% en hier wordt ruim aan voldaan. Een opdrachtgever kan altijd aangeven een hogere stiptheid te willen, maar dit heeft direct grote gevolgen voor de gehanteerde tarieven.

5. Doelgroepenvervoer

Mevr. de Bruyne had gehoopt wat meer te kunnen vertellen over de stand van zaken. Het verslag van de bijeenkomst met de Wmo-raden van Leiden en Leiderdorp was al eerder toegezonden. Tijdens deze bijeenkomst werd één grote kanttekening geplaatst bij de proef om doelgroepenvervoer meer in het regulier Openbaar Vervoer onder te brengen: het toegankelijk zijn van alle bushaltes. Een tweede opmerking betrof de hybride bussen waar binnenin een grote opstap moet worden gemaakt.

De gemeente Nieuwkoop heeft tevens aangegeven een onderzoek te willen, maar hierbij zou de uitbreiding van het OV in de kernen met auto's gerealiseerd moeten worden. Dit is echter een veel ingewikkelder punt om te onderzoeken, omdat de belanghebbenden niet in beeld zijn. Hier is vlak voor de kerstperiode over gesproken, waardoor er vertraging in is ontstaan,

Daarbij is in Leiden en Leiderdorp nog gekeken naar verdere uitbreiding van het reguliere onderzoek; dit gaat allemaal stap voor stap.

Op het moment dat er weer een paar grote stappen zijn gemaakt, sluit Iris wederom bij de Klankbordgroep om hier toelichting op te geven.

Dhr. Wiegman vraagt of er al een pilot gaande is.

Mevr. de Bruyne antwoordt dat deze er nog niet is.

Dhr. Lenderink vraagt naar de pilot die in Gouda zal worden gehouden.

Hierover kan mevr. de Bruyne vertellen dat zowel de gemeente als de Wmo-raad hier positief waren en al verder zijn, Zodra er een bestuurlijk akkoord op gegeven is, wordt hier begonnen.

6. Opraken zones

Onlangs kwam een ander taxisysteem in het nieuws doordat bij een klant automatisch de vaste ritten waren geannuleerd, nadat de zones op waren. Op verzoek zijn wij nagegaan hoe dit bij Regiotaxi Holland Rijnland is geregeld. Ook hier worden ritten geannuleerd wanneer de zones op zijn – immers heeft men geen tegoed meer voor reizen – maar de klant wordt vooraf op de hoogte gesteld wanneer dit moment eraan zit te komen. Wanneer de grens van ca. 20 resterende zones wordt bereikt, komt er een waarschuwing uit het systeem, waarna de klant hiervan op de hoogte wordt gebracht.

Dit geldt bij klanten die vaste ritten vooraf hebben geboekt; wanneer de klant gewoon belt voor een boeking, ziet de telefonist hoeveel zones iemand nog heeft en kan hem/haar hier dan ter plekke van op de hoogte stellen.

Mevr. Korting reageert dat zij dit inderdaad zelf heeft meegemaakt. Toen haar saldo nog 22 zones bedroeg, werd zij hier keurig van op de hoogte gesteld.

7. WVTTK, TEGELTJE V/D MAAND, RONDVRAAG & SLUITING

Mevr. Korting bedankt iedereen voor de prettige samenwerking van de afgelopen; als zij ooit nog iets kan bijdragen, waar bijvoorbeeld een rolstoel bij aanwezig moet zijn, doet zij graag mee.

Mevr. Raijmans heeft een paar puntjes:

- Eén chauffeur was voortdurend Bijbelse teksten aan het scanderen. Dergelijke opvallendheden kunnen –het liefst zo snel mogelijk – aan de Klantenservice gemeld worden.
- Eén klacht betrof schade aan een rollator. De vervoerder is van deze klacht op de hoogte en is ermee bezig.
- Verder vraagt mevr. Raijmans of de vervoerder bekend is met de seniorenbus in Lisse.

Dhr. Weinholt antwoordt dat hij deze inderdaad kent.

Dhr. Lenderink merkt op dat het Centraal Haltebestand momenteel nogal vervuld is. Niemand is echter bekend met dit systeem. Deze is op Internet te vinden: www.haltebeheer.nl.

Voorts vraagt dhr. Lenderink of de vervoerder beschikt over de e-mailadressen van de gebruikers.

Dhr. Weinholt antwoordt dat alleen de e-mailadressen van de gebruikers die online

boeken bekend zijn.

Dhr. Lenderink vraagt hierop of wordt overwogen deze in een database onder te brengen.

Dhr. Weinholt geeft aan dat hier geen plannen voor zijn.

Dhr. van Staveren sluit hierop de vergadering met dank aan allen voor de bijdragen.

Volgende vergaderingen:

woensdag 19 april, 14.00u. Voorhout

woensdag 12 juli, 14.00u. Voorhout

woensdag 18 oktober, 14.00u. Voorhout



ACTIE- EN AANDACHTSPUNTEN	
Driemaandelijke periodiek	Holland Rijnland
Suggesties mbt. Communicatie	Iedereen
Persberichten standaard verspreiden onder alle leden	Holland Rijnland
Grote evenementen tijdig aanmelden bij klantenservice	Algemeen punt van aandacht
Tijdig afmelden bij afwezigheid	Iedereen
Klachten eerder doorgeven (binnen 2 maanden)	Algemeen punt van aandacht
Bord Stationsplein verwijderen	Holland Rijnland/Gemeente Leiden
Agenda-onderwerpen	Iedereen
Contactgegevens vervanging dhr. van Konijnenburg doorgeven	Mevr. Havenaar
Vergaderschema 2017	Holland Rijnland

Verzendlijst Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland

Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Marijke van Huizen
a.muijen@ziggo.nl

Vereniging van Senioren KBO Hillegom.
t.a.v. dhr. N. Turk
Henri Dunantplein 45
2181 ES HILLEGOM
0252 523 025
n.turk@casema.nl

Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
t.a.v. dhr. M. Wiegman
Schuitegatstraat 15
2225 MD KATWIJK
071 407 85 88
/

Stichting Platform Gehandicaptenbeleid KRV
t.a.v. mevr. C. Vooijs
Colijnstraat 6
2221 AD KATWIJK
cobavooijs@gmail.com

Platform Gehandicapten Leiden
t.a.v. dhr. Frans Lenderink
Annie M.G.Schmidtlaan 354
2251 ZD Voorschoten
fklenderink@simpc.nl

Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
t.a.v. mevr. E. Raijmans
Loosterweg Zuid 22
2161 DT LISSE
/ Reserve
Betsy van Sabben

Platform Gehandicaptenbeleid Teylingen
t.a.v. dhr. R. Stoof
Frank van Borselenstraat 22
2171 TA SASSENHEIM
r.stoof@casema.nl

KBO Teylingen
t.a.v. mevr. J.J.C. Havenaar
Kagerdreef 186
2172 HR SASSENHEIM
0252 22 41 26
kbteylingen.secretariaat@gmail.com

Oogvereniging Regiogroep Leiden en
omstreken
t.a.v. Dhr. Peeters
Johan de Wittstraat 20,
2334 AR LEIDEN
(071) 517 58 98
peetersijt@hetnet.nl

Holland Rijnland
t.a.v. dhr. E. van Staveren
Postbus 558
2300 AN LEIDEN
Tel. 071 52 39 088
evstaveren@hollandrijnland.nl

Holland Rijnland
t.a.v. dhr. R. Lovers
Postbus 558
2300 AN LEIDEN
Tel. 071 52 39 067
rlovers@hollandrijnland.nl

Provincie Zuid-Holland
t.a.v. de heer R. Bos
Postbus 90602
2509 LP DEN HAAG
ra.bos@pzh.nl

Gemeente Alphen a/d Rijn
t.a.v. mevr. M. van Ommeren
Postbus 13
2400 AA ALPHEN AAN DEN RIJN
mvanommeren@alphenaandenrijn.nl

Gemeente Katwijk
t.a.v. mevr. C. Weijman
Postbus 589
2220 AN KATWIJK ZH
071-4065675
c.weijman@katwijk.nl

Gemeente Voorschoten
t.a.v. dhr. I.V.M.P. van Scheppingen
Postbus 393
2250 AJ Voorschoten
ivscheppingen@werkorganisatieduivenvoorde.nl

De Vier Gewesten
t.a.v. dhr. M. Weinholt en mw. E. de Kok-
Veenhof
Postbus 109
5120 AC RIJEN
088 12 64 008
m.weinholt@dvg.nl

A-Tax de Vries
t.a.v. dhr. M. de Vries
Voltstraat 9
2181 HA HILLEGOM
0252 519 000
mdevries@ataxdevries.nl

[Alleen verslag]

Clëntenadviesraad Alphen aan den Rijn
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
client@adviesraden-alphenaandenrijn.nl

Wmo-adviesraad Hillegom
Postbus 87
2180 AB HILLEGOM
info@wmo-adviesraadhillegom.nl

Wmo-adviesraad Kaag en Braassem
F. Elstgeest
Zuideinde 87
2371 BS Roelofarendveen

Wmo-adviesraad Katwijk
Postbus 135
2220 AC KATWIJK
info@wmoadviesraadkatwijk.nl

Wmo-adviesraad Leiden
Oude Rijn 44b/c
2312 HG LEIDEN
Tel: 071 51 44 965
info@adviesraadwmoleiden.nl

Wmo-adviesraad Leiderdorp
Postbus 35
2350 AA LEIDERDORP

Wmo-adviesraad Lisse
Brahmsstraat 28
2162 VN LISSE

WMO adviesraad gemeente Nieuwkoop
J. Kelder
wmoadviesraadnieuwkoop@gmail.com

Wmo-adviesraad Noordwijk
Postbus 298
2200 AG NOORDWIJK

wmoadviesraad@noordwijkerhout.nl

Wmo-adviesraad Oegstgeest
Postbus 1270
2340 BG OEGSTGEEST

Wmo-adviesraad Teylingen
L. Oostdam
wmo-platform@teylingen.nl

Wmo-adviesraad Voorschoten
Postbus 393
2250 AJ VOORSCHOTEN

Wmo-adviesraad Zoeterwoude
Postbus 34
2380 AA ZOETERWOUDE