



Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 14

Zorgpoort

Helmond, 15 februari 2011

Onderwerp: Stand van zaken Taxbus

Ons kenmerk: 1199001359

Uw kenmerk:

Doorkiesnr.: 0492 58 78 47

Uw brief d.d.:

Met deze brief informeren wij u over de stand van zaken omtrent de uitvoering van het vervoercontract Taxbus na de overname van het contract door de nieuwe vervoerder.

Sinds 1 januari 2011 verloopt de uitvoering van Taxbus niet volgens contract. De centrale was telefonisch niet goed bereikbaar en ritten werden te laat of niet uitgevoerd. Daardoor zijn tot nu toe ongeveer 1150 geregistreerde klachten ingediend.

Uitvoering verbeterd naar aanleiding van actieplan

Half januari heeft het SRE, namens alle partijen, een verbeterplan afgesproken met Regiotaxi de Vallei. Op basis van dit plan is afgesproken dat het vervoer per 1 februari 2011 volgens contract moet lopen.

Op dit moment loopt het vervoer voor het grootste deel volgens contract. In de tweede helft van januari zijn veel van de problemen verholpen en is het vervoer steeds beter gaan lopen. In februari zijn van de eerste 10 dagen acht dagen volgens contract uitgevoerd. Twee dagen zijn wat minder verlopen.

Natuurlijk komen er nog steeds ritten te laat, maar dit mag ook binnen het contract, hierover zijn afspraken gemaakt zowel voor het gehele contract als op gemeenteniveau. Binnen deze afspraken mag de vervoerder weleens te laat komen, maar alleen binnen bepaalde marges. Ritten die veel te laat zijn of veel te lang duren worden direct beboet.

Klachtenafhandeling

In januari 2011 zijn er in totaal 1050 klachten geregistreerd bij het onafhankelijke klachtenbureau van Taxbus. In de eerste 10 dagen van februari zijn hier nog eens 100 klachten bijgekomen. In januari ging 55% van de klachten over de taxi die te laat was en 20% ging over bereikbaarheid. Daarnaast waren er nog overige klachten zoals gedrag van personeel, foute boekingen en het niet komen opdagen van de taxi en lange reisduur.

Van het aantal klachten in de eerste 10 dagen in februari hebben er acht betrekking hebben op Helmond. Hiervan gaan nauwelijks nog klachten over bereikbaarheid, want dit probleem is begin januari al opgelost. De klachten gaan voor 50% over stiptheid en voor 30% over het niet komen of het fout boeken van een taxi. De rest zijn overige klachten. Ook bij het Klant Contact Centrum van Helmond komen nu vrijwel geen meldingen over Taxbus meer binnen.

Het aantal klachten laat ook in februari een hoger aantal zien in vergelijking met voorgaande jaren.

Uitgaande van ca. 40.000 ritten per maand is in januari met 1100 klachten over bijna 3% van de ritten een klacht ingediend. Voor de eerste tien dagen van februari gaat het om 1%, terwijl over 2008 in 0,11% en in 2009 in 0,07% een klacht is ingediend in relatie tot het aantal ritten dat in die periode is verreden. Dit kan deels komen door de extra aandacht voor Taxbus gelet op de problematiek. Tevens is het indienen van klachten per 1 januari makkelijk geworden omdat dit ook kan via de website. In de klachtenafhandeling is te zien dat hier redelijk veel gebruik van wordt gemaakt.

Het beantwoorden van de klachten is een omvangrijke klus en ligt bij de vervoerder. Met de vervoerder is afgesproken dat dit op een zorgvuldige manier moet gebeuren. Daarom kijkt de opdrachtgever samen met de vervoerder per type klacht naar een goede manier van afhandeling. De vervoerder maakt een overzicht

van type klachten, waarna gezamenlijk met de opdrachtgever wordt besproken hoe deze klachten zullen worden beantwoord en wat een passende genoegdoening is.

Overigens hebben alle pashouders inmiddels al een algemene excuusbrief gehad. Daarin is aangegeven dat de klanten mogelijk iets langer moeten wachten op een antwoord op hun klacht en is uitgelegd waardoor de problemen van de eerste week op hoofdlijnen zijn veroorzaakt.

Evaluatie

De opdrachtgevende partijen hebben afgesproken dat het op korte termijn vooral belangrijk is om het vervoer goed lopend te krijgen en alle klachten op de juiste manier af te handelen. Daarna zal er meer ruimte zijn voor een evaluatie van de problematiek bij de start van het contract. Over de vorm en diepgang van een evaluatie worden nog verdere besluiten genomen. In ieder geval is een evaluatie van belang om voor de toekomst te leren van de problemen die nu ontstaan zijn tijdens de overgang van het contract.

Vervolg

In de loop van februari komen de precieze cijfers van januari beschikbaar over de uitvoering van alle ritten. Als hier zaken in opvallen (bijvoorbeeld dat in een bepaalde gemeente het vervoer minder goed verloopt dan gemiddeld) dan zal hierop aanvullende actie worden ondernomen naar de vervoerder. Ook zal het vervoer gemonitord blijven door het vragen van informatie aan de vervoerder en het blijven monitoren van de klachten.

In de loop van maart zullen vervolgens de cijfers over februari beschikbaar zijn. Dan kan definitief worden vastgesteld hoe de vervoerder heeft gepresteerd en of dit voldoende was volgens de afspraken in het contract. Deze uitkomsten zullen besproken worden met de portefeuillehouders van alle opdrachtgevende partijen en dan zal bekeken worden of er eventueel vervolgstappen nodig zijn.

Indien het vervoer dan nog steeds onvoldoende volgens contract verloopt, kan worden overgaan tot het toepassen van de handhavingsregeling. In deze regeling krijgt de vervoerder eerst een waarschuwing en de kans om de uitvoering te verbeteren aan de hand van een verbeterplan (deze stap is in principe al doorlopen). Indien dit verbeterplan niet leidt tot het afgesproken resultaat kunnen boetes worden uitgedeeld. Naast deze handhavingsregeling en de daaruit voortkomende boetes, zijn er afspraken dat er direct een boete wordt opgelegd voor ritten die veel te laat of veel te lang duren.

Tot slot

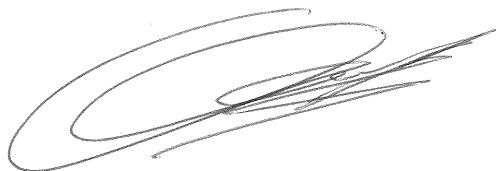
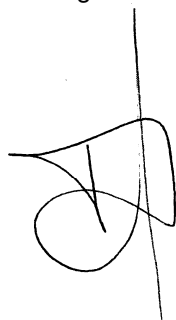
Meer informatie over Taxbus en de klachtenprocedure kunt u vinden op de website www.taxbus.nl.

We hopen dat we u hiermee voor dit moment voldoende hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Helmond,

De burgemeester, de secretaris,



Penningstraat 53/tel. 14 0492/fax: 0492-587883

Correspondentieadres: Postbus 950/5700 AZ Helmond / www.helmond.nl

Email: Gemeente@helmond.nl / Faktuuradres: postbus 950/5700 AZ Helmond

Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u inzage en eventueel verbetering vragen van over u opgenomen gegevens in de registraties

