



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van
de gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

Cluster Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Contactpersoon Ineke van Dijk (secretaris participatieraad)
Doorkiesnummer 023-567 6861
Uw brief
Ons kenmerk PRH2018-03
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Ongevraagd advies Doelgroepenvervoer

Verzenddatum 8 maart 2018

Geacht college,

Wij krijgen al geruime tijd signalen dat bij voortdoring het WMO- vervoer en het Leerlingenvervoer niet adequaat functioneert. Anders gezegd de stiptheid laat veel te wensen over. En klanten worden soms veel later opgehaald dan besteld. De klanten, waarvan vast staat dat ze tot de meest kwetsbare groepen uit onze samenleving behoren, zijn hier fors de dupe van.

Omdat wij ons wilden oriënteren op de feiten tot nu toe en op de vooruitzichten hebben wij de projectleider van het regiovervoer en één van uw medewerkers uitgenodigd in onze vergadering van 5 februari jl.

Zij hebben op openhartige wijze een presentatie gegeven en onze vragen naar vermogen beantwoord. Dat hebben wij zeer op prijs gesteld.

Maar de informatie is helaas van dien aard, dat wij er aanleiding in hebben gezien om u een ongevraagd advies uit te brengen. Wij verwachten dat we hiermee duidelijk maken waarom wij bezorgd zijn over de vooruitzichten en waarom wij hopen dat de klanten zeer spoedig de service krijgen die ze dringend nodig hebben.

1. Stiptheid

In de maanden september tot en met december 2017 was de stiptheid van beide typen vervoer (samen) maandelijks ruim onder de 80%.

Wij hebben in de vergadering begrepen dat de norm 92% zou zijn.

In de stukken die wij ontvingen staat dat voor het Leerlingenvervoer de streefwaarde van de stiptheid 98% is.

Wij vinden de stiptheid over die maanden dramatisch slecht. Bij een gemiddelde van ruim 30.000 ritten per maand betekent dit, dat er ca. 6000 niet op tijd waren!

En dan daarbij te bedenken dat de vervoerders voor het Leerlingenvervoer in 2017 acht maanden meer de tijd hadden om dat goed voor te bereiden voor de ingangsdatum van 1 september 2017.

In januari 2018 zou de stiptheid rond 90% hebben gelegen. Bij een vergelijkbaar aantal ritten als in de laatste vier maanden van 2017 betekent dat nog altijd dat ruim 3000 ritten in die maand te laat waren. Dat vinden wij onacceptabel.

Verder vinden wij dat de stiptheid voor beide typen vervoer 98% zou moeten zijn. Als referentie nemen we daarbij het contract dat NS heeft met het Rijk: 95% stiptheid. Omdat het hier om heel kwetsbare mensen gaat zou – wat ons betreft - 98% de streefwaarde moeten zijn.

2. Plan van aanpak

Wij hebben een duidelijk, meetbaar, plan van aanpak van de problemen gericht op structurele verbeteringen gemist. Dit moet een toekomst gerichte aanpak zijn. Daarbij moet niet alleen reactief maar ook pro actief worden ingespeeld op ontwikkelingen. Dan wordt hopelijk niet langer alleen maar achter de feiten aangelopen.

3. Omvang van het vervoer

Tijdens het overleg bleek, dat dit jaar, tot nu toe, de vraag naar WMO- vervoer, ten opzichte van vorig jaar is toegenomen.

Een verklaring schijnt daar niet voor te zijn.

Wij denken dat deze vraag alleen maar verder zal toenemen, gezien de demografische ontwikkelingen en gezien het feit dat door het huidige beleid veel meer ouderen langer thuis blijven wonen.

In de wereld van het gewone taxibedrijf is men gewend om snel in te spelen op pieken in de vraag. Die aanpak zou mogelijk een voorbeeld kunnen zijn.

Dit vervoersysteem vraagt om maatwerk om de verschillende typen gebruikers goed te kunnen bedienen. Om het vervoersysteem te kunnen optimaliseren zou gekeken kunnen worden naar mogelijkheden om gebruikers met een bepaalde bestemming op een andere manier te vervoeren. Organisaties die met deze doelgroep werken zou gevraagd kunnen worden om mee te willen denken over oplossingen.

4. Leerlingenvervoer

De evaluatie van het Leerlingenvervoer over de laatste vier maanden van 2017 laat zien, dat er heel veel mis was in de organisatie en communicatie.

Een van de vele feiten betrof het niet tijdig aanleveren van de juiste leerling gegevens.

Wij begrepen dat gevreesd wordt dat komende zomer weer iets dergelijks zou kunnen gebeuren bij de start van het nieuwe schooljaar.

Verder is ons gebleken dat er 20% te weinig chauffeurs voor het Leerlingenvervoer zouden zijn.

5. Klachten

Zoals hierboven gezegd gaat het bij dit vervoer om kwetsbare mensen.

Zij zijn voor het bezoek van een school, een huisarts, een schouwburg, een kaartclub of anderszins volledig afhankelijk van dit vervoer.

Wij constateren dat velen daardoor afzien van het indienen van klachten, want “anders ben ik de volgende keer nog slechter af”.

Daarom verbaast het ons niet dat er, bij zo'n lage stiptheid, maar zo weinig klachten zijn. Bovendien is ons gemeld, dat ook als iemand al meerdere keren de centrale heeft gebeld met de vraag waar het vervoer blijft, dat niet wordt genoteerd als een klacht. En de beller wordt er ook niet op geattendeerd dat er een klacht kan worden ingediend.

Tenslotte is ons gebleken, dat velen af zien van het indienen van een klacht, omdat men dan hetzelfde nummer moet bellen als waar de rit is besteld. De vrees is, dat “de slager zijn eigen vlees keurt”. Ofwel dat men ‘kansloos’ is dat de klacht wordt erkend.

Veel kwetsbare inwoners die gebruik maken van de Regiorijder zijn al jaren gewend van de vorige vervoerder, dat zij bericht krijgen van de vervoerder als zij nog maar 150 km tegoed hebben. Dat schijnt nu niet meer te gebeuren. Daardoor zijn inmiddels ca. 150 mensen (uit de regio) gedupeerd (rekeningen met hoge extra kosten). Klachten hierover – die ook bij de gemeente bekend zijn - worden niet passend opgepakt.

6. **Communicatie**

Het feit dat klanten herhaaldelijk met de centrale moeten bellen waar hun bestelde vervoer blijft vinden wij getuigen van slechte service.

De centrale zou moeten bijhouden dat een bestelde rit vertraagd is en hoe lang, en dan de klant telefonisch moeten informeren over die vertraging. Dat voorkomt veel frustratie.

7. **Boete/premie**

In de aanbestedingsstukken is een boete systeem opgenomen voor onvoldoende presteren. Op opmerkingen van ons daarover destijds heeft u geschreven dat u dit stelsel adequaat vindt.

En dat u er de voorkeur aan geeft met de centrale resp. de vervoerders in overleg tot oplossingen en verbeteringen te komen.

Dat begrijpen wij.

Maar ons inziens is bij het voortdurend achter blijven van de prestaties, zoals nu het geval is, er alle aanleiding om over te gaan tot het opleggen van boetes.

Onze **adviezen** naar aanleiding van deze bevindingen:

- a. **Stiptheid:** als een besteld vervoer meer dan een half uur te laat gaat arriveren, zou een ander voertuig moeten worden ingezet;
voor zover de huidige contracten het mogelijk maken, de vereiste stiptheid verhogen naar 98%;
- b. **Plan van Aanpak:** zo spoedig mogelijk, volgens het SMART principe, opstellen en de verschillende Participatieraden ter beoordeling voorleggen;
- c. **Capaciteit:** vervoerders aanspreken op het organiseren van reserve capaciteit, zodat altijd ingespeeld kan worden op pieken in de vraag en de stiptheid de gewenste 98% kan halen;
- d. **Leerlingenvervoer:** nu maatregelen treffen, zodat over 4 maanden gegarandeerd de complete gegevens over de leerlingen en scholen beschikbaar zijn; snel meer chauffeurs werven en opleiden, ook uit het bestand van werklozen;

- e. **Klachten:** zo spoedig mogelijk via een andere telefoonlijn klachten laten indienen, naast de mogelijkheid om een web formulier in te vullen; feed back organiseren om van klachten te leren, naar de centrale, de vervoerders en de chauffeurs; klachten binnen vijf werkdagen afhandelen; omgaand regelen dat gebruikers tijdig worden geïnformeerd dat hun tegoed nog maar 150 km is en alle ca. 150 gedupeerden compenseren;
- f. **Communicatie:** bij bestelling van ritten altijd aan de klant vragen hoe laat de klant op een bestemming moet zijn en wat die bestemming is (huisarts, begrafenis/crematie, voorstelling); de centrale op te dragen dat bij vertraging van meer dan een kwartier de klant gebeld wordt over de verwachte aankomst van het vervoer; alle klanten zouden, op korte termijn, een brief moeten ontvangen waarin excuses worden aangeboden voor alle narigheid afgelopen jaar; en waarin de genomen en te nemen maatregelen worden benoemd om de situatie structureel te verbeteren en de vooruitzichten voor de rest van 2018 worden beschreven;
- g. **Boete/premie:** net als bij NS en Connexxion (stadsregio Amsterdam) het boete systeem dat in de contracten staat in werking stellen;
- h. **Termijn:** alle maatregelen zouden op korte termijn moeten worden genomen, wij denken aan maart/april 2018;

Met vriendelijke groeten,



G. Hille
Voorzitter Participatieraad Haarlemmermeer