



gemeente
Haarlemmermeer

Participatieraad
de heer G. Hille
Postbus 250
2130 AG HOOFDDORP

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 56395 50

Cluster	Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Contactpersoon	de heer mr. T. Leroi
Doorkiesnummer	+31235674220
Uw brief	8 maart 2018
Ons kenmerk	X.2018.01763
Bijlage(n)	Notitie doelgroepenvervoer december 2018
Onderwerp	Reactie op uw (ongevraagd) advies van d.d. 8 maart 2018

Hoofddorp

15 MEI 2018

Geachte heer Hille, geachte leden van de Participatieraad,

Op 8 maart 2018 hebben wij uw (ongevraagd) advies ontvangen op het onderwerp doelgroepenvervoer. U heeft uw advies gebaseerd op signalen die u heeft ontvangen over de uitvoering van het vervoer en de toelichting die u heeft gehad van de netwerkregisseur en een gemeentelijk beleidsadviseur in uw vergadering op 5 februari 2018. In deze brief gaan wij in op de onderwerpen uit uw brief en geven wij een reactie op de door u ingediende adviezen. Ook willen wij aankondigen dat wij graag met u in gesprek gaan om samen helderheid te creëren over wat binnen en buiten uw verantwoordelijkheid valt.

Stiptheid

In uw brief geeft u aan de stiptheid over de maanden september tot en met december 2017 dramatisch slecht te vinden en uit u uw zorgen over de uitvoering in algemene zin. U geeft bovendien aan dat de gehanteerde norm van 92% voor de stiptheid van het Wmo-vervoer naar 98% zou moeten.

Wij delen uw zorg over de stiptheid in de periode van september tot en met december 2017. Door de instroom van het leerlingenvervoer en vooral het tekort aan voldoende chauffeurs hiervoor, was de kwaliteit van de uitvoering van zowel het Wmo- als het leerlingenvervoer in die periode onvoldoende. In de notitie die de gemeenten eind december 2017 aan raden en commissies hebben verstuurd is informatie gegeven over de oorzaak en aanpak van de problemen in die periode. Wij voegen deze notitie hier bij.

De maatregelen die zijn genomen hebben hun vruchten afgeworpen. Sinds januari 2018 laten de cijfers een verbetering zien van de stiptheidscijfers en worden de waarden

(stiptheid, aantal klachten) voor het Wmo-vervoer, zoals in de eerste helft van 2017, weer gehaald. De kwaliteit van de dienstverlening uit die periode (januari tot augustus 2017) werd door de klanten als tevredenstellend ervaren. Dit bleek uit de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, welke in september 2017 is uitgevoerd.

Het huidige systeem geeft, veel meer dan voorheen, inzicht in de prestaties en cijfermatige kwaliteit van het vervoer. Tegelijkertijd is het voor alle betrokken partijen (gemeenten, vervoercentrale, vervoerders, klanten, Wmo-raden, etc.) nieuw om op deze manier over de kwaliteit van uitvoering te praten. De cijfers roepen daarbij vaak beelden op, waarbij de nuances of vergelijking met andere situaties lastig is aan te brengen. Dit is een situatie die ook landelijk speelt. Daarom werkt het CROW, het landelijk kennisinstituut voor vervoer, aan een meer gestandaardiseerde werkwijze voor het meten van de kwaliteit van de uitvoering en stiptheidscijfers. Daarmee moet het in de toekomst mogelijk zijn om een betere vergelijking te kunnen maken tussen de contracten van verschillende periodes of partijen.

De norm van 92% die de gemeenten binnen RegioRijder hanteren voor de stiptheid wordt voor dit soort vervoer op meerdere plaatsen in Nederland gehanteerd. Wij vinden dit percentage, mede gelet op verkeersdrukke en factoren zoals het weer, reëel en aanvaardbaar. Het gaat er in de gevallen waarin niet stipt wordt gereden, voor ons om, in welke mate dat het geval is. Pas bij grotere overschrijdingen ontstaat voor ons zorg en niet al bij enkele minuten. Wij en de contractpartijen spannen ons in om zo stipt mogelijk te rijden. In veel contracten in andere regio's is overigens helemaal geen percentage toegepast of afgesproken. Vaak gebruikt men de klanttevredenheid en het aantal klachten om inzicht in de ervaren kwaliteit van de uitvoering te geven. Komend jaar werken de gemeenten binnen RegioRijder verder aan de ontwikkeling van het systeem. Een van de onderdelen daarbij is het verder uitwerken van de manier van het meten van en rapporteren over de kwaliteit.

Plan van Aanpak

Voor het oplossen van de problemen in de periode september tot december 2017 hebben wij intensief en zeer regelmatig overleg gevoerd met de vervoercentrale en de vervoerders, die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een goede uitvoering. De vervoercentrale heeft hiervoor een aantal verbetermaatregelen gedefinieerd. Uitvoering van deze maatregelen heeft geleid tot een stapsgewijze verbetering van de stiptheid in die maanden en het oplossen van het grootste probleem (het tekort aan chauffeurs). De gemeenten voeren gezamenlijk het contractmanagement en het opdrachtgeverschap richting de uitvoerende partijen uit. Over de resultaten daarvan rapporteren de gemeenten met voortgangsrapportages. Deze informatie wordt ook besproken in de regionale Wmo-klankbordgroep.

Omvang van het vervoer

In de voortgangsrapportages staat ook informatie over het aantal ritten. Het aantal ritten begin 2018 laat een stijgende lijn zien ten opzichte van 2017: het ligt in februari 2018 ongeveer 10% hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Op dit moment analyseert de vervoercentrale waar de stijging van het aantal ritten door ontstaat: zijn er meer actieve

klanten, worden er meer ritten gemaakt per klant, etc. Het anticiperen op de vervoersvraag en het bijsturen van de benodigde capaciteit is een verantwoordelijkheid van de vervoercentrale. In het contract zijn hiervoor meerdere opties beschreven, die ook worden toegepast. In het contractmanagement richting de vervoercentrale en ook de uitvoerende taxibedrijven (die de capaciteit moeten leveren) zien de gemeenten hier nauw op toe. In algemene zin blijft het tekort aan chauffeurs door de aantrekkende economie een punt van aandacht. Vervoerders zetten alle middelen in om mensen te werven en ook met de gemeenten is hierover intensief overleg. De problematiek van het tekort aan arbeidskrachten in deze sector is echter een generiek landelijk probleem in de gehele vervoerssector.

Het door u geadviseerde systeem om specifieke groepen op een andere wijze te vervoeren is reeds vorig jaar in gang gezet. Zo wordt inmiddels een groot deel van de frequente bezoekers van vaste activiteiten in vaste routes vervoerd met vaste chauffeurs. Ook voor het vervoer van GGZ-cliënten zijn specifieke afspraken gemaakt. Met instellingen is een regulier overleg opgezet om het vervoer van specifieke doelgroepen te bespreken.

Leerlingenvervoer

De invoering van het leerlingenvervoer in het RegioRijder systeem is niet goed verlopen. Dit is uitgebreid geëvalueerd om herhaling bij het nieuwe schooljaar te voorkomen. Het niet tijdig op orde hebben van de gegevens van de leerlingen vanuit de verschillende betrokken partijen en de overgang van de oude naar een nieuwe vervoerder waren daarbij belangrijke factoren. Voor komend schooljaar geldt in ieder geval dat de vervoercentrale nu kennis en inzicht heeft over de huidige uitvoering. De vervoercentrale gaat eerder een globale planning opstellen om een betere inschatting te kunnen maken van het aantal chauffeurs dat nodig is. De gemeenten hebben duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig aanleveren van de gegevens en hoe om te gaan met tussentijdse wijzigingen. De leerervaringen van de start van afgelopen jaar worden daarmee gebruikt in de voorbereiding met gemeenten, vervoercentrale en vervoerders om vergelijkbare problemen te voorkomen.

Klachten

Het aantal klachten dat RegioRijder ontvangt laat een duidelijk verband zien met de kwaliteit van de uitvoering. Het aantal klachten in de periode september-december 2017 lag dan ook veel hoger dan in de periodes dat het vervoer wel volgens de gewenste kwaliteit werd uitgevoerd. Het aantal en de afhandelingstijd van de klachten staat in de voortgangsrapportages beschreven. Wij betreuren het dat een te groot aantal mensen negatieve ervaringen heeft gehad met de RegioRijder. Deze mensen hebben van ons een brief of mail ontvangen waarin wij onze verontschuldiging uiten en beterschap beloven. Zoals wij hebben aangegeven zijn wij, met onze samenwerkingspartners binnen RegioRijder, duidelijk op weg naar een betere dienstverlening.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek hebben de gemeenten geconcludeerd dat het klachtenproces beter kan. In het klanttevredenheidsonderzoek geeft ongeveer 13% van de mensen aan wel eens te hebben overwogen om een klacht in te dienen maar dit niet

te hebben gedaan. De redenen die men hierbij geeft zijn divers. Soms was de klacht al opgelost met de vervoercentrale maar ook werd aangegeven dat het men het te ingewikkeld vond om een klacht in te dienen. Enkele reizigers geven aan dat zij geen klacht in durfden te dienen of het gevoel te hebben dat er toch niets mee wordt gedaan. Uit het onderzoek en uit feedback van onder andere de Wmo-klankbordgroep zijn nog een aantal andere verbeterpunten geformuleerd, zoals onder andere het door u genoemde ongewenste zelfde telefoonnummer voor zowel boekingen als klachten. Ook de communicatie naar de klant is een aandachtspunt. Het verbeteren van het klachtenproces is dus een belangrijke opgave voor komend jaar, waarin wij bovenstaande aspecten vanaf heden meenemen.

In uw brief uit u ook uw zorgen over het niet ontvangen van een waarschuwing bij het overschrijden van het kilometerbudget. Bij het boeken van een rit via de website is deze informatie altijd beschikbaar. Ook bij telefonisch boeken kan deze informatie worden gevraagd aan de telefoniste. Wel is het zo dat mensen die voor langere perioden terugkerende ritten hadden geboekt, deze informatie niet direct ontvingen. Sinds september 2017 ontvangt iedereen bij het overschrijden van het kilometerbudget van 1.250 kilometers een schriftelijke melding van het naderen van de limiet van 1.500 kilometer. Ook zijn wij coulant omgegaan met mensen waarbij dat vorig jaar in eerste instantie mis was gegaan (overschrijding limiet) en zijn de extra kosten vergoed.

Communicatie

U geeft een aantal opmerkingen en verbeter suggesties voor de communicatie vanuit de vervoercentrale. Ook over dit aspect zijn vragen opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek en de klanten hebben in dat onderzoek over het algemeen een positief oordeel gegeven over het contact met de vervoercentrale.

Als verbeterpunt geeft u aan dat de vervoercentrale reizigers moet bellen bij vertragingen zodat mensen niet zelf herhaaldelijk de vervoercentrale moeten bellen. In het contract met de vervoercentrale is afgesproken dat bij vertragingen van meer dan 15 minuten de klanten moeten worden gebeld. In de praktijk blijkt dat dit niet altijd gebeurt, omdat er bij grote vertragingen juist ook veel inzet nodig is om de vertragingen weg te werken en mensen te informeren. Dit spanningsveld is door de gemeenten en de vervoercentrale onderkend en is als verbeterpunt benoemd. In het klanttevredenheidsonderzoek geeft een beperkt aantal mensen aan dat zij niet tevreden is over de terugbelservice. Dit is dus een aandachtspunt om verder te onderzoeken en monitoren. Daarnaast geven wij uw suggestie door aan de vervoercentrale om bij het boekingsproces beter door te vragen over de aard van de rit.

Boetes/premies

Naar aanleiding van de problemen in de periode september tot en met december 2017 geeft u aan dat er volgens u voldoende aanleiding is om boetes toe te passen. In de notitie aan de raden is aangegeven dat er meerdere oorzaken zijn geweest voor het ontstaan van de problemen en dat er in nauwe samenwerking tussen gemeenten, vervoercentrale en vervoerders verbetermaatregelen zijn gedefinieerd en toegepast. Deze maatregelen hebben inmiddels tot de gewenste positieve veranderingen geleid.

Vanuit het contractmanagement zijn in de afgelopen periode de instrumenten uit het contract toegepast om deze verbeteringen te realiseren. Wij hadden geen voorkeur voor het opleggen van boetes omdat wij daarmee de efficiëntie van de vervoerders, de werving van voldoende chauffeurs en eventuele verdere doorontwikkeling van het vervoersysteem onder druk zetten.

Wij bedanken u voor uw uitgebreide advies en nemen uw punten graag ter harte om te komen tot zoveel mogelijk tevreden reizigers en om het vervoersysteem te blijven ontwikkelen. Wij zijn blij dat u met een goede positief kritische vertegenwoordiging deelneemt aan de regionale Wmo-klankbordgroep, waarin wij de voortgang en de prestaties van het vervoerssysteem regelmatig bespreken.

Wij gaan ervan uit dat wij met deze uitgebreide brief een passende beantwoording hebben gegeven op uw vragen en adviezen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,

drs. Carel Brugman

de burgemeester,

Onno Hoes

Het RegioRijder-systeem

RegioRijder begon dit jaar als Wmo-vervoerder in Zuid-Kennemerland, IJmond en de gemeente Haarlemmermeer. Sinds september 2017 is hier het leerlingenvervoer voor vijf van de negen gemeenten aan toegevoegd. Het doel van het gecombineerde systeem is het realiseren van efficiënt en kwalitatief hoogstaand doelgroepenvervoer in regionaal verband. Het combineren van deze vervoerssoorten in één systeem is relatief nieuw. Beiden hebben verschillende klanten en vragen om een andere aanpak.

Bij de opzet van het RegioRijder-systeem is rekening gehouden met de genoemde verschillen. Vanwege de kwetsbare doelgroep is het belangrijk dat het (grootste deel van het) leerlingenvervoer door vaste chauffeurs wordt gereden. Ondanks deze uitgangspunten zijn er bij de start van het leerlingenvervoer in september problemen ontstaan. Deze waren van tevoren onvoldoende in beeld. Alle betrokken partijen werken nog altijd hard aan maatregelen om de kwaliteit weer op het gewenste niveau te brengen.

Prestaties Wmo-vervoer en leerlingenvervoer

Na opstartproblemen bij het Wmo-vervoer in januari 2017, presteerde RegioRijder goed in de maanden februari tot en met juni. Tijdens de zomer kenden met name de weekenden een mindere stiptheid. Door capaciteitsproblemen en de introductie van het leerlingenvervoer, gaat het sinds september 2017 helaas slecht. Dit heeft ook effect op de stiptheid van het Wmo-vervoer. Het uitgangspunt van RegioRijder is dat 92% van de Wmo-reiziger volgens de reisvoorwaarden op tijd op de bestemming is. In de maanden september, oktober en november werd dit slechts in 75% van de ritten bereikt. Dit betekende helaas voor reizigers soms een onacceptabel lange wachttijd of helemaal geen vervoer.

De problemen na de invoering van het leerlingenvervoer hebben op hoofdlijn twee achterliggende problemen. Ten eerste is er een groot tekort aan (vaste) chauffeurs voor het leerlingenvervoer, waardoor er te weinig vervoercapaciteit is op piekmomenten. Het tekort aan chauffeurs is een landelijk probleem, mede door de aantrekkende economie. De tweede oorzaak ligt in het integreren van processen en systemen in het nieuwe vervoersmodel, met een vervoercentrale en meerdere vervoerders. De beoogde kwaliteit en efficiëntie van het systeem wordt daardoor nog niet gehaald.

In de eerste week van het nieuwe schooljaar was de stiptheid van het leerlingenvervoer (minder dan 5 minuten te laat) met ongeveer 55% veel te laag. Over de maanden september en oktober is het op tijd rijden langzaam verbeterd naar ongeveer 85% in oktober en 90% in november. Een ruime meerderheid van de routes wordt derhalve gereden volgens de beoogde stiptheid, maar een aantal routes heeft nog problemen, mede door het ontbreken van vaste chauffeurs. In de komende periode ligt de focus op het verder verbeteren van de stiptheid tot de streefwaarde van 98%.

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer RegioRijder januari-augustus 2017

In opdracht van de betrokken gemeenten is tussen eind augustus en eind september 2017 een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Doelgroep was de Wmo-reiziger van RegioRijder. Het algemene oordeel over RegioRijder is positief met een score van 8,0. Het onderzoek heeft voornamelijk betrekking gehad op de periode voorafgaand aan de invoering van het leerlingenvervoer.

Uit het onderzoek blijkt dat klanten vooral blij zijn dat het vervoer er is. Bovendien vindt men het personeel over het algemeen vriendelijk en behulpzaam. Er zijn ook verbeterpunten benoemd waar de gemeenten, de vervoercentrale en de vervoerders komende maanden mee aan de slag gaan.

Maatregelen door RegioRijder

RegioRijder heeft inmiddels in opdracht van de gemeenten een aantal verbetermaatregelen opgesteld om de prestaties weer op het gewenste niveau te krijgen en de verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek te verwerken. Hier werken de partijen in RegioRijder, vervoercentrale én vervoerders, momenteel hard aan. De belangrijkste maatregelen zijn op hoofdlijnen:

- Werven van nieuwe chauffeurs via diverse kanalen.
- Verbeteren van het klantcontact en de klachtafhandeling (bijv. door het verminderen van de wachttijd en het vereenvoudigen van de klachtenprocedure).
- Verbeteringen doorvoeren in de routes en planning.
- Verbeteren routeinformatie tussen de vervoercentrale en de vervoerders.
- Instructies en informatie aan chauffeurs verduidelijken en eenduidig inzetten.

De verwachting is dat de verbetermaatregelen vanaf januari 2018 leiden tot structurele verbeteringen.

Instroom leerlingenvervoer overige gemeenten

Het leerlingenvervoer van de overige vier gemeenten (Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort) is nu nog ondergebracht in aparte contracten. Deze bestaande contacten kunnen nog tot september 2019 verlengd worden, waarna het leerlingenvervoer in principe wordt opgenomen binnen RegioRijder. De gemeenten hebben afgesproken dat gebruik wordt gemaakt van deze maximale verlengingstermijn, tenzij in de komende twee maanden uit nader onderzoek blijkt dat er goede argumenten zijn om reeds per 1 januari 2019 het vervoer door RegioRijder te laten uitvoeren.



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 60

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 voortduring 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 tegoeed 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;

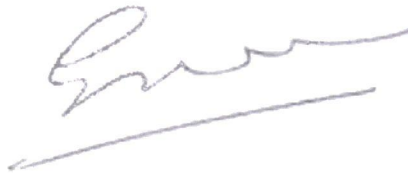
e. **Klachten:** zo spoedig mogelijk via een andere telefoonlijn klachten laten indienen, naast de mogelijkheid om een web formulier in te vullen; feed back organiseren om van klachten te leren, naar de centrale, de vervoerders en de chauffeurs; klachten binnen vijf werkdagen afhandelen; omgaand regelen 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'G. Hille', with a horizontal line underneath it.

G. Hille
Voorzitter Participatieraad Haarlemmermeer

Verzendlijst t.b.v. FM/DRM

Contactpersoon : de heer Toine Leroi
Telefoon : +31235674220
Steller : Toine Leroi
Geadresseerde : Participatieraad
de heer G. Hille
Postbus 250
2130 AG HOOFFDORP
Uw brief : 8 maart 2018
Bijlage(n) : Notitie doelgroepenvervoer december 2018
Onderwerp : Reactie op uw advies van d.d. 8 maart 2018
Kenmerk : X.2018.01763

Digitale afschriften aan:

- Archief FM/DRM (geen emailadres benodigd)
- T.Leroi@Haarlemmermeer.nl
- Julius.manders@haarlemmermeer.nl
- Annette.keates@haarlemmermeer.nl
- haas@appm.nl
- hans.blok@haarlemmermeer.nl
- Ineke.van.Dijk@haarlemmermeer.nl
- c.kandelaar@haarlemmermeer.nl
- malika.mouhmouh@haarlemmermeer.nl
- isabelle.de.kort@haarlemmermeer.nl
- secretariaat.tomhorn@haarlemmermeer.nl
- raadsinformatie@haarlemmermeer.nl (afschrift brief Participatieraad graag bij afschrift aan de gemeenteraad toevoegen als bijlage)

Evt. opmerkingen m.b.t. verzending van brief en/of afschriften:

Participatieraad gaat via Interne Post

Regels m.b.t. postverzending:

- Afschriften van deze brief worden standaard per email verzonden;
- Indien een afschrift per post verzonden dient te worden, s.v.p. ingevuld rolbericht toevoegen;
- Bovenstaande gegevens m.b.t. adressering/onderwerp checken i.v.m. juiste registratie;
- Afschriften: i.v.m. scannen, één emailadres per regel en s.v.p. hyperlink verwijderen.