

Leden van de Gemeenteraad van de
gemeente Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer
3465573

Datum
6 mei 2025

Contactpersoon
A. Soekhoe

Onderwerp
Motie verbetering van de Regiotaxi in Alphen aan den Rijn

Geachte leden van de raad,

Op 20 juni 2024 heeft het college uw motie 'de Regiotaxi in Alphen aan den Rijn' overgenomen. In de motie werd gevraagd om in gesprek te gaan met de aanbieder van de Regiotaxi om de structurele problemen te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken en hierbij de aanbieder aan te sporen om maatregelen te nemen om de stiptheid van hun dienst te verbeteren. In het vierde kwartaal van 2024 zou de raad geïnformeerd worden over de voortgang van de gesprekken en de genomen maatregelen. Doordat we het proces zorgvuldig wilden doorlopen, ontvangt u deze brief enigszins vertraagd.

In deze brief informeren wij over de voortgang en de genomen maatregelen.

Inleiding

Als eerste willen wij toelichten hoe de Regiotaxi in onze gemeente is georganiseerd. Deze is als Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) voor de gehele regio Holland Rijnland georganiseerd. Per 2023 voert Noot Personenvervoer deze uit voor een periode van vijf jaar. Naast reguliere kwartaalgesprekken met bijbehorende rapportages tussen gemeenten en Holland Rijnland, vinden er daarnaast maandelijks gesprekken plaats tussen de vervoerder en Holland Rijnland als opdrachtgever over de geleverde diensten. Het dashboard over de prestaties in de gemeente Alphen aan den Rijn zijn openbaar te bekijken op <https://hollandrijnland.nl/dashboard-alphen-aan-den-rijn/>.

Ook voor de motie waren de betrouwbaarheid en stiptheid al punt van aandacht in de gesprekken met de vervoerder. Deze zijn uiteraard na het overnemen van de motie verder doorgesproken.

Stiptheid

Uit de cijfers blijkt dat de stiptheid van ritten in 2023 rond de 85% lag en in meerdere maanden zelfs daaronder. Zeker bij de start van dit contract, begin 2023, was dit niet goed. Ook in november 2023 was er een opvallende dip. Deze had te maken met hoog ziekteverzuim onder chauffeurs en zorgde ervoor dat in heel Holland Rijnland de stiptheid in die maand daalde. In 2024 steeg de stiptheid richting 90% en in augustus naderde het een stiptheid van bijna 95%, wat de afgesproken norm is. De eerste maanden van 2025 is de stiptheid weer gedaald tot onder de 90%.

Sinds de start van de contractperiode met Noot is er dus geen maand geweest waarin de stiptheidsnorm van 95% is gehaald. In de gesprekken met de vervoerder is de stiptheid daarom al langer een punt van aandacht. Overigens is om de stiptheid te bevorderen al vanaf het begin hiermee rekening gehouden. Contractueel is namelijk vastgelegd dat voor het niet behalen van de stiptheid een malusregeling bestaat.

Signalen

Omdat wij het gesprek niet alleen wilden aangaan op basis van de cijfers die door Noot zelf worden geleverd, hebben we ook zelf signalen over het regiovervoer verzameld. Hieruit bleek daarnaast dat als de taxi te laat komt of zelfs helemaal niet komt, de communicatie vanuit de vervoerder vaak erg te wensen overlaat. Ook als de burger zelf contact opneemt, voelen mensen zich niet altijd goed gehoord. Met deze aanvullende signalen die vanuit verschillende bronnen kwamen, heeft het gesprek met Noot in maart 2025 plaatsgevonden.

Gesprek

Uit het gesprek kwam naar voren dat Noot een groot probleem ervaart bij het werven en behouden van de chauffeurs. De vervoerder voert hierin meerdere activiteiten uit om meer chauffeurs te werven. Er ontstaan met name problemen als er meerdere zieken zijn. Vervanging van deze chauffeurs is in de Duin- en Bollenstreek en Leidse Regio beter geregeld, omdat Noot in die regio's ook het Leerlingenvervoer uitvoert. Daardoor is daar een grotere pool chauffeurs actief die kunnen inspringen bij uitval van collega's. In onze gemeente (regio Rijnstreek) voert Noot het Leerlingenvervoer niet uit.

Noot gaf aan dat de stijging van de klachten die bij ons binnenkomen waarschijnlijk mede worden veroorzaakt doordat een grotere groep mensen in Alphen aan den Rijn het regiotaxivervoer gebruikt voor afspraken bij het ziekenhuis. Als de taxi bij zo'n bezoek te laat komt, dan is dit zeer onwenselijk voor de gebruiker en heeft grotere gevolgen.

In het gesprek is Noot duidelijk gemaakt dat heel veel signalen die wij hebben verzameld, ook betrekking hebben op de bejegening vanuit Noot naar de burger als die contact opneemt omdat de taxi veel te laat kwam of helemaal niet kwam opdagen/wegreed zonder aan te bellen. Noot beaamt dat het team dat de klachten ontvangt en mensen telefonisch te woord staat, door het vertrek van ervaren personeel, mensen in dienst heeft die qua toon en houding niet altijd adequaat reageren.

Noot controleert inmiddels 15% van alle klachtenafhandelingsbrieven op inhoud en toon. Daaruit blijkt dan ook dat niet alle brieven deze test doorstaan. Noot zal extra aandacht gaan vestigen hierop.

Desondanks lijken de beperkte klachten die bij Noot binnenkomen volgens hun cijfers, niet overeen te komen met de hoeveelheid en type signalen die wij binnenkrijgen. Ook bij Tom in de Buurt komen relatief veel klachten binnen over het vervoer, die zij doorzetten naar Noot. Om beter in beeld te krijgen of dit proces wel goed loopt, gaan Noot en Tom in de Buurt met elkaar in gesprek. We gaan daarbij toezien dat klachten niet bij voorbaat worden afgewezen omdat ze niet gedetailleerd genoeg zijn.

Afspraken

Tijdens het gesprek is afgesproken dat Noot met aandacht zal kijken naar de personeelscapaciteit voor onze gemeente, zoals het aanvullen van de pool van chauffeurs voor onze regio. Tevens zal de communicatie vanuit Noot naar de gebruikers met urgentie opgepakt worden. Noot gaat met extra aandacht kijken naar hun team dat telefoontjes beantwoordt en de klachten oppakt. De toon en houding worden hierbij onder de loep genomen.

Om de discrepantie nader te duiden tussen het aantal klachten die de gemeente via verschillende wegen ontvangt en die Noot officieel ontvangt, wordt onder andere een gesprek geïnitieerd tussen Noot en Tom in de Buurt. Het proces van doorgeleiden van de klachten vanuit Tom in de Buurt naar Noot wordt bekeken en zo nodig verbeterd.

Als aanvulling is Noot verzocht om contact op te nemen met het echtpaar dat vorig jaar bij hun afspraak met de wethouder om over deze problematiek te praten, niet kwam omdat juist hun regiotaxi niet kwam opdagen.

Na invoering van de verbeteringen die uit deze afspraken voortvloeien, zullen wij als gemeente dan oproepen aan alle gebruikers van het regiotaxivervoer om eventuele klachten te blijven indienen via de officiële route zodat Noot daar adequaat op kan reageren. Dit is ook de uitdrukkelijke wens van Noot.

Wij gaan ervan uit dat hiermee de motie is afgedaan.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
de (wnd.) secretaris,



drs. F. (Flora) van den Berg

de burgemeester,



dr. J.P. (Peter) Rehwinkel