

SCHRIFTELIJKE VRAGEN IN GEVOLGE ARTIKEL 32 RvO

Aan : Het college van B&W

Onderwerp : Vragen over betrouwbaarheid en monitoring van de Regiotaxi

Datum : 05-04-2026

Aanleiding

In november 2024 heeft het college schriftelijke vragen over de Regiotaxi beantwoord, waarin een overwegend positief beeld werd geschetst, met hoge klanttevredenheid en een beperkt aantal klachten .

Tegelijkertijd bereiken ons echter steeds vaker signalen van inwoners die een totaal ander beeld laten zien. Het gaat daarbij nadrukkelijk niet om incidentele ongemakken, maar om structurele problemen: reizigers die niet worden opgehaald, wachttijden die oplopen tot meerdere uren en een gebrek aan duidelijke communicatie wanneer het misgaat.

Wat deze signalen extra zorgwekkend maakt, is dat het hier juist gaat om inwoners die volledig afhankelijk zijn van deze voorziening. Voor hen is de Regiotaxi geen keuze, maar een basisvoorwaarde om deel te kunnen nemen aan de samenleving. Het gaat om ouderen, mensen met een beperking en inwoners die afhankelijk zijn van vervoer voor medische afspraken, dagbesteding of sociale contacten. Wanneer deze voorziening niet functioneert, betekent dat in de praktijk dat mensen thuis komen te zitten, afspraken missen of simpelweg niet meer mee kunnen doen.

Juist daarom wringt het des te meer dat het beeld dat het college schetst, niet lijkt aan te sluiten bij de ervaringen van deze groep. Dit roept fundamentele vragen op over de mate waarin het college daadwerkelijk zicht heeft op de praktijk, of de huidige manier van monitoren wel toereikend is en of er voldoende regie wordt gevoerd op een voorziening die voor veel inwoners van essentieel belang is.

Wij stellen daarom de volgende vragen:

Vragen

1. Erkent het college dat het in 2024 geschetste positieve beeld van de Regiotaxi mogelijk niet overeenkomt met de huidige werkelijkheid van gebruikers? Zo nee, waarop baseert het college dat?
2. Vindt het college het acceptabel dat inwoners, die volledig afhankelijk zijn van deze voorziening, uren moeten wachten of soms helemaal niet worden opgehaald? Graag een duidelijk ja/nee, met toelichting.
3. Is het college bereid te erkennen dat het lage aantal klachten geen bewijs is dat het systeem goed functioneert, maar juist kan wijzen op onderrapportage of gebrekkige signalering?

4. Het college heeft eerder aangegeven dat zonder klachten geen gesprek met de vervoerder mogelijk is. Deelt het college de opvatting dat dit feitelijk neerkomt op het afschuiven van verantwoordelijkheid op kwetsbare inwoners?
5. Hoe beoordeelt het college het feit dat klachten in belangrijke mate via of bij de vervoerder zelf worden afgehandeld? Deelt het college de zorg dat hiermee sprake kan zijn van een situatie waarin de uitvoerende partij feitelijk zijn eigen functioneren beoordeelt (“de slager die zijn eigen vlees keurt”)?
6. Welke waarborgen zijn er dat klachten onafhankelijk, volledig en transparant worden geregistreerd en beoordeeld, en hoe controleert het college hier actief op?
7. Beschikt de vervoerder over een volwaardig en centraal klachtenmanagementsysteem waarin klachten structureel worden geregistreerd, geanalyseerd en opgevolgd (bijvoorbeeld op trends, oorzaken en doorlooptijden)? Zo ja, hoe wordt deze informatie gebruikt voor sturing en verbetering? Zo nee, hoe acht het college het verantwoord dat wordt gestuurd op basis van losse meldingen zoals telefoontjes en e-mails?
8. Welke actieve regierol pakt het college zelf om problemen te signaleren en aan te pakken, in plaats van primair afhankelijk te zijn van binnengekomen klachten?
9. Hoeveel ritten zijn in de afgelopen 12 maanden niet uitgevoerd of ernstig vertraagd, en waarom zijn deze cijfers niet leidend in de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening?
10. Is het college bereid om in te grijpen indien blijkt dat de dienstverlening structureel tekortschiet, bijvoorbeeld door aanvullende maatregelen, onafhankelijke monitoring of heroverweging van de samenwerking met de vervoerder?

Slot

Wij verwachten dat het college niet alleen naar cijfers kijkt, maar verantwoordelijkheid neemt voor de dagelijkse werkelijkheid van inwoners die volledig afhankelijk zijn van deze voorziening.

Met vriendelijke groet,

Sebastiaan Duivenvoorde namens het CDA Noordwijk-Noordwijkerhout en De Zilk

Charlotte Meiland namens HELDER