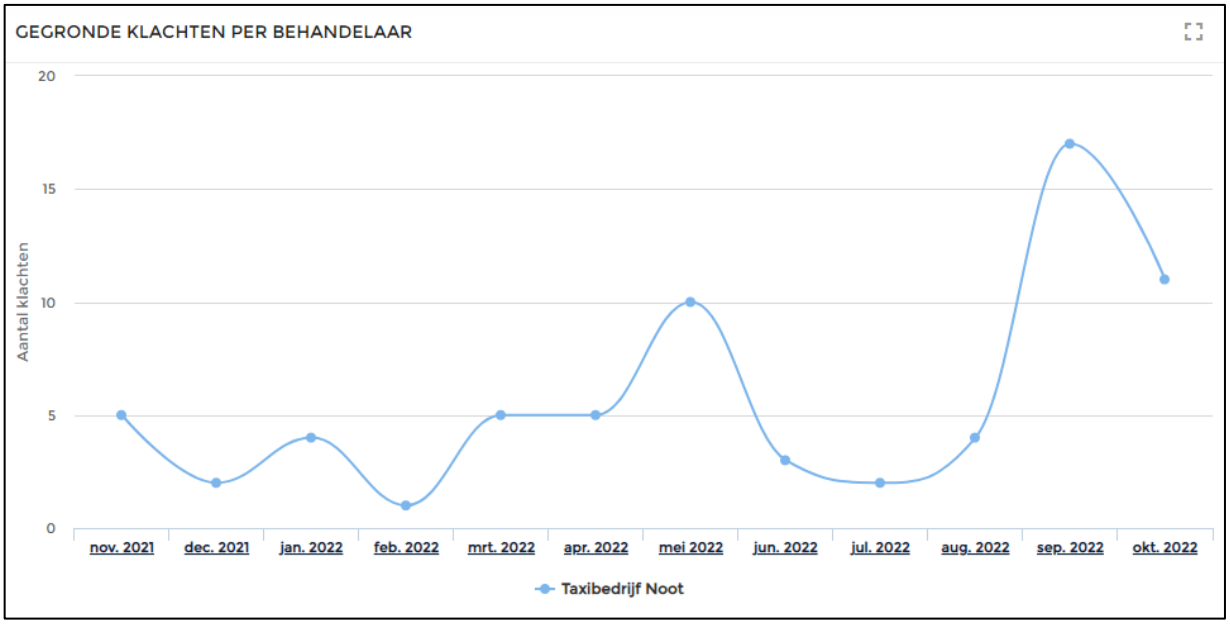
Memo

AAN : De leden van de commissie Ruimte
VAN : Wethouder P. Varekamp
C.C. :
DATUM : 14 november 2022
BETREFT : Ontwikkelingen Regiotaxi

MRDH is op basis van een samenwerkingsovereenkomst namens een aantal gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van Regiotaxi, waaronder gemeente Westland. De landelijke ontwikkeling van personeelstekort in allerlei sectoren speelt ook bij Regiotaxi. Graag licht ik u toe wat op dit moment de gevolgen hiervan zijn voor de uitvoering van Regiotaxi voor Westland.

De uitvoerder van Regiotaxi in gemeente Westland is vervoersbedrijf Noot Personenvervoer. Zij zorgen voor de administratie, zoals het reserveren van ritten en het afhandelen van klachten, en voeren de ritten uit. Momenteel kampt Noot met een personeelstekort onder chauffeurs en bij het callcenter.

Toename aantal klachten
Sinds september 2022 is een flinke stijging te zien in het aantal klachten dat wordt ingediend bij het meldpunt van Regiotaxi Haaglanden. Waar binnen Westland eerder gemiddeld 4 gegronde klachten per maand binnenkwamen, steeg dit aantal naar 17 gegronde klachten in september en 11 gegronde klachten in oktober.
De inhoud van de klachten was gerelateerd aan te laat of niet opgehaald worden, de slechte telefonische bereikbaarheid van het callcenter, foutieve boekingen en het gedrag van de chauffeur.
Ook via het Wmo-loket van de gemeente komen de afgelopen weken meer klachten binnen.
De stijging van het aantal klachten is te zien bij alle gemeenten die binnen de regio deelnemen aan het samenwerkingsverband Regiotaxi.



Afbeelding 1 Gegronde klachten afgelopen 12 maanden over Regiotaxi in Westland

ALG BCR 003
22-0274168

Memo

Oorzaak toename klachten
Noot Personenvervoer kampt met het probleem dat er te weinig personeel is. Hierdoor staat de uitvoering van het contract Regiotaxi onder druk. Dit speelt zowel onder de chauffeurs die de ritten rijden, als onder de administratieve krachten. Gevolgen hiervan zijn dat klanten niet altijd op het gewenste tijdstip ritten kunnen boeken en dat de taxi soms te laat komt opdagen. Ook is het callcenter soms minder goed bereikbaar en is er hier sprake van langere wachttijden.

Aanpak
Om de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren, wordt ingezet op drie aspecten, namelijk het werven van personeel, het spreiden van ritten en communicatie.

Het is afgelopen maanden gebleken dat het erg lastig is om personeel te werven. Tot begin oktober 2022 liep dit erg stroef, maar het komt nu eindelijk op gang. Noot Personenvervoer heeft de afgelopen maanden een zeer brede wervingscampagne opgezet en fors geïnvesteerd in het klaarstomen van nieuwe chauffeurs. Dit werpt sinds medio oktober zijn vruchten af, waardoor naar verwachting eind november 2022 het aantal chauffeurs dat nodig is om uitvoering te geven aan het contract Regiotaxi op orde is. Ook is geïnvesteerd in een goede opleiding voor de nieuwe chauffeurs. Hiermee wordt verwacht dat op korte termijn de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi op orde is.

Tot het zover is dat het aantal chauffeurs toereikend is, wordt klanten bij het boeken van een rit soms gevraagd om te kiezen voor een ander tijdstip voor een rit. Hierbij zorgt Regiotaxi ervoor dat er niet te veel ritten binnen hetzelfde tijdvak worden geboekt. Dit voorkomt dat de taxi te laat komt opdagen.

Daarnaast wordt naar klanten de huidige stand van zaken rondom Regiotaxi gecommuniceerd. Dit geeft uitleg aan waarom het soms niet mogelijk is ritten te boeken op de gewenste tijdstippen en waarom de taxi soms toch te laat is. Het is nu een behoorlijk vervelende situatie voor klanten die afhankelijk zijn van Regiotaxi. Door eerlijke communicatie over de huidige situatie weten klanten wat ze kunnen verwachten en ook dat op korte termijn de kwaliteit weer beter wordt.

Conclusie
De afgelopen maanden is door personeelstekort bij Noot Personenvervoer, de uitvoerder van Regiotaxi, de kwaliteit van Regiotaxi matig geweest. Klanten konden moeilijker ritten boeken en de taxi kwam niet altijd op tijd opdagen. Door een succesvolle wervingscampagne voor nieuw personeel is de verwachting dat eind november de kwaliteit van Regiotaxi weer op een goed niveau is. In de tussentijd wordt naar klanten gecommuniceerd over de huidige situatie en wordt soms gevraagd ritten op andere tijden te boeken.