



# Memo

AAN : Gemeenteraad  
VAN : Wethouder P. Varekamp namens college van burgemeester en wethouders  
DATUM : 24 juli 2018  
BETREFT : Beantwoording artikel 42 vragen van de fractie Westland Verstandig inzake aanhoudende klachten over het functioneren van de Regiotaxi in het Westland.

---

Op 19 maart 2018 hebben wij vragen ontvangen van de fractie Westland Verstandig over aanhoudende klachten over functioneren Regiotaxi in Westland. Ingevolge artikel 42 van het Reglement van Orde informeren wij u als volgt.

## **Vraag 1**

Is het College bekend met het niet goed functioneren van Regiotaxi?

## **Antwoord 1**

Het College is bekend met de negatieve ervaringen rondom het functioneren van de Regiotaxi.

## **Vraag 2**

Welke concrete maatregelen heeft het College tot nog toe genomen om verbetering te brengen in Regiotaxi?

## **Antwoord 2**

Om de huidige kwaliteit van de Regiotaxi zo snel mogelijk te verbeteren heeft het College meerdere malen met de concessiehouder van de Regiotaxi de MRDH, de vervoerders en belangenbehartigers overleg gevoerd. Op grond van de resultaten van deze overleggen en binnen de mogelijkheden van het huidige contract worden door de MRDH op korte termijn onder meer de volgende acties doorgevoerd. Het consumentenpanel wordt uitgebreid en is ingevuld met een onafhankelijk voorzitter, de klachtenprocedure en klachtencommissie worden in het najaar van 2018 verbeterd en in samenwerking met het Platform Gehandicapten Westland, wordt een spiegelgesprek georganiseerd met de vervoerder, het callcenter, de gemeente, cliënten en belangenbehartigers. De input wordt vervolgens meegenomen in het eerstvolgende aanbestedingstraject van de Regiotaxi.

## **Vraag 3**

Wordt het niet de hoogste tijd om drastisch in te grijpen en eventueel de uitvoering anders aan te pakken, zeker nu met uitvoering hoge bedragen zijn gemoeid?

## **Antwoord 3**

Begin 2019 start de nieuwe concessie. Momenteel worden door de MRDH verbeterpunten bij de reizigers, belangenbehartigers en gemeenten opgehaald. Deze worden vervolgens in het aanbestedingstraject meegenomen.