

Schriftelijke vragen

ex Artikel 39 Reglement van Orde gemeenteraad Voorschoten

VERZONDEN 03 JULI 2019

Datum	10 juni 2019	Datum verzending	
Uw kenmerk		Behandelaar	Ivo van Scheppingen
Ons zaaknummer	Z/19/32300	Bijlage	0
Onderwerp	Regiotaxi		

Geachte Raad,

Door raadsleden Dulfer en Van Oostrum van de CDA-fractie zijn op 23 mei 2019 vragen gesteld met betrekking tot de regiotaxi. De beantwoording van deze vragen treft u hieronder aan.

In de oplegnotitie (Z-25663-VS/28375-VS) i.z. de regiomiddag Holland Rijnland van 22 mei 2019 wordt onder punt 15 Voorschotens perspectief gemeld dat er in 2018 vanuit Voorschoten weinig klachten zijn ingediend.

Bij de CDA-fractie zijn signalen binnengekomen dat er geen klachten meer kunnen worden ingediend over het niet op de afgesproken tijd (gerekend inclusief de marges) komen van de taxi. De afd. klachten heeft aangegeven deze klachten niet te behandelen omdat dit onder 'overmacht' valt i.v.m. de drukte op de wegen.

Vraag 1.

- a) **Heeft het college er kennis van dat klachten over niet op tijd rijden niet in behandeling worden genomen;**

Antwoord vraag 1a: Nee.

- b) **Zo neen, is het college bereid om dit te doen onderzoeken en terug te koppelen naar de raad?**

Antwoord vraag 1b: Ja Klachten over het te laat opgehaald of gebracht worden kunnen gewoon ingediend worden. Uit de laatste overzichten waarover Holland Rijnland beschikt blijkt dat dit ook gebeurt.

- c) **Is het college het met de CDA-fractie eens dat binnen de marges, op tijd rijden, één van (de belangrijkste voorwaarden) is om tot kwalitatief goed doelgroepenvervoer te komen en dat het (uiteraard) mogelijk moet zijn om een klacht in te dienen over niet tijdig rijden;**

Zo neen, waarom niet en kunt u dit beargumenteren;

Antwoord 1 c: Ja, de vervoerder mag volgens het aanbestedingsdocument 15 minuten te vroeg of 15 minuten te laat komen om nog in aanmerking te komen voor een op tijd uitgevoerde rit.

- d) **Is er een vraag over het niet kunnen indienen van een klacht opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek;**

Antwoord 1 d: De vragen t.b.v. het klanttevredenheidsonderzoek zijn nog niet exact bekend. Dit onderwerp zal er zeker in terugkomen.

- e) **Zo neen; is het college bereid er zorg voor te dragen dat er een vraag hieromtrent wordt opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek;**

Vraag 2. Hoeveel actieve gebruikers van de regiotaxi zijn er in Voorschoten en hoeveel klachten zijn er in 2017 en in 2018 ingediend.

Antwoord 2 Er waren in 2017: 592 Actieve gebruikers van de regiotaxi en zijn er door Voorschotense cliënten 10.483 ritten gemaakt.

In 2018 waren er 581 Actieve gebruikers van de regiotaxi en zijn er 9.345 ritten gemaakt.

In 2017 zijn er (door klanten uit Voorschoten) 16 klachten ingediend en in 2018 waren dat er 9.

Voor rolstoelvervoer geldt de z.g. code VVR.

<https://www.sociaalfondstaxi.nl/werkgever/opleidingen-sft/code-vvr>

Rolstoelgebruikers die geen transfer kunnen maken en in hun rolstoel vervoerd moeten worden, mogen alleen vervoerd worden in een rolstoel die voldoet aan de z.g. ISO-norm 7176-19 (te herkennen aan z.g. haaksymbolen).

Vraag 3. Beschikken alle rolstoelgebruikers in Voorschoten over een rolstoel die aan deze normen voldoet? Zo neen, is het uw college bekend dat (complexe maatwerk) rolstoelen die volgens de leverancier niet botsproef zijn, per 1 juli 2020 alleen nog individueel vervoerd mogen worden;

Zijn er in Voorschoten rolstoelen in gebruik die niet botsproef zijn, zo ja, voorziet het college hogere uitgaven voor het doelgroepenvervoer.

T.a.v. het doelgroepenvervoer is de term optimaliseren verschillende malen gevallen, zo ook bij de bijeenkomst over aanbesteding OV.

Antwoord vraag 3: Ja, dit is het college bekend. Rolstoelgebruikers die niet aan de normen voldoen, worden vanaf 1 juli 2020 alleen nog individueel vervoerd of vervangen zodat het gebruik van de regiotaxi kan voortduren.

De code VVR is een jaar uitgesteld en zal per 1 juli 2020 van kracht worden. De huidige leveranciers hebben hun rolstoelbestand hierop gescreend en de rolstoelen die aan de criteria van de code VVR voldoen (onlangs) van een sticker voorzien.

Vraag 4. Welk effect heeft optimalisatie voor de gebruiker van doelgroepenvervoer; kunt u dit met een voorbeeld duiden; welke financiële effecten verwacht het college van optimalisatie?

Antwoord vraag 4: De uitkomsten van de verkenning naar samenwerking in het OV en Doelgroepenvervoer is bij brief van 7 mei 2019 aan colleges en raden gecommuniceerd.

Welke effecten het eventueel optimaliseren van het doelgroepenvervoer met zich mee brengt is nu een (sub)regionale of lokale aangelegenheid. Over de uitwerking moeten nog nadere afspraken worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.