

Zorg & Inkomen

Raadsnummer **11R0009**

Inboeknummer 11bst00026

Beslisdatum B&W 11 januari 2011

Dossiernummer 02.551

Raadsvragen van de raadsleden de heren E. Maas, A. Rennenberg en K. Rijnders betreft Taxbus

Op 1 januari is het CVV vervoer, Het Taxbus vervoer, in de SRE-regio door een verplichte Europese aanbesteding overgegaan van Cibatax naar Personenvervoer Waterberg BV, een dochteronderneming van Regiotaxi de Vallei.

De SP heeft al eerder zijn bezorgdheid geuit over deze aanbesteding en helaas heeft de SP hierin gelijk gekregen.

De klachtenservice, verzorgd door Antwoord Service Nederland, wordt overspoeld met klachten over de huidige service van Taxbus. Dit bedrijf verzorgt de klachten voor meerdere taxibedrijven maar heeft niets nog nooit meegemaakt. Het aantal klachten loopt inmiddels in de honderden.

Gebruiken kunnen geen taxi reserveren, omdat de telefoon niet wordt opgenomen. Is men wel een van de gelukkigen om te reserveren, dan komt de taxi niet opdagen. Bij Personenvervoer Waterberg BV wordt de telefoon niet opgenomen en volgens de klachtenservice is de verantwoordelijke persoon op vakantie. De Taxbus laat op dit moment de mensen letterlijk in de kou staan!

Naar aanleiding hiervan hebben wij de volgende vragen aan u:

1. Bent u op de hoogte van deze problemen?
2. Bent u het met de SP eens dat de huidige situatie niet kan en dat er op zeer korte termijn maatregelen genomen moeten worden?
3. Zo ja, welke maatregelen wilt en kunt u nemen?
4. Zo nee, waarom niet?
5. Bent u bereid om wanneer de klachten aanhouden een ander taxibedrijf uit de regio in te schakelen?
6. Zo nee, hoe wilt u de huidige problemen voor de gebruikers snel oplossen?

Eindhoven, 3 januari 2010.

Antwoord van burgemeester en wethouders op de vragen van de heer E. Maas

Wij betreuren het zeer dat de overgang van aanbieder Taxbus niet soepel is verlopen. Een kwetsbare groep burgers die vaak afhankelijk zijn van de Taxbus hebben door alle problemen veel hinder ondervonden.

1 Bent u op de hoogte van deze problemen?

Ja, wij zijn op de hoogte van deze problemen. Het grote probleem ligt in de overbelasting van de centrale van Taxbus doordat gesprekken langer duren dan normaal en dat er veel meer gebeld wordt dan werd verwacht. Hiervoor zijn twee aanwijsbare oorzaken, te weten: in de overdracht van het bestand van nieuwe (periode 1 september – 31 december) pashouders ontbreken bij veel pashouders het pasnummer. Dit vergt bij het boeken van ritten extra tijd mede ook omdat de klant als nieuwe pashouder wordt ingevoerd. Ten tweede zijn er problemen bij de bestandsovername tussen de vervoerders geweest, waardoor het bestand met vaste ritten niet volledig is. Daardoor worden verschillende ritten niet uitgevoerd waardoor klanten terecht telefonisch contact opnemen met Taxbus. Onderzocht wordt waar de oorzaken precies liggen.

2 t/m 4 Bent u het met de SP eens dat de huidige situatie niet kan en dat er op zeer korte termijn maatregelen genomen moeten worden? Zo ja, welke maatregelen wilt en kunt u nemen? Zo nee, waarom niet?

Ja, wij vinden dat de huidige situatie niet kan en hebben het SRE, als coördinator voor het CVV in Eindhoven en de regio, gesproken over de ontstane problemen. Zij zijn druk bezig om samen met de nieuwe vervoerder de problemen op te lossen. De genomen maatregelen zijn:

1. SRE is bij oude vervoerder de ontbrekende pashouders (nummers) aan het achterhalen om deze in het systeem op te nemen. Tevens worden de bestaande klantbestanden aangevuld met door klanten gemelde gegevens over vaste ritten en is de nieuwe vervoerder actief met het nabellen van klanten om de door de oude vervoerder aangeleverde gegevens te bevestigen.
2. De lijncapaciteit van de telefooncentrale van de nieuwe vervoerder is sterk vergroot in de loop van maandag 3 januari waardoor de bereikbaarheid is vergroot. Daarnaast hebben de telefooncentrales van zusterbedrijven in Deventer en Barneveld ondersteuning verleend om klanten te woord kunnen staan.
3. De nieuwe vervoerder heeft een speciaal telefoonnummer vrij gemaakt die ziekenhuizen gebruiken om taxiriten vast te leggen.
4. De nieuwe vervoerder heeft in de eerste dagen, toen de centrale het minst goed te bereiken was, taxibusjes bij ziekenhuizen klaargezet om de urgente vervoersvraag op te lossen.

5. Het SRE zal namens de vervoerder aan het einde van deze week aan alle klanten een brief sturen waarin de situatie wordt uitgelegd en excuses worden aangeboden voor de ontstane problemen. Los hiervan worden alle ingediende klachten behandeld.

5 en 6 Bent u bereid om wanneer de klachten aanhouden een ander taxibedrijf uit de regio in te schakelen? Zo nee, hoe wilt u de huidige problemen voor de gebruikers snel oplossen?

3 Januari is de derde dag dat de nieuwe vervoerder rijdt met in achtneming dat deze maandag vooraf ging aan een feestdag en een zondag. Met bovenstaande maatregelen die nu worden genomen, gaan wij ervan uit dat de problemen zo spoedig mogelijk worden opgelost. Wij houden in gezamenlijkheid de verbetering nauwlettend in de gaten.

Eindhoven, 11 januari 2011.

Naar aanleiding van de al eerder gestelde raadvragen van collega raadslid de heer E. Maas, heb ik, samen met het Ouderen Appel, nog enkele aanvullende vragen aan u te stellen.

Zoals bekend heb ik me voor de FNV ruim 8 jaar ingezet voor verbetering van aanbestedingen op het gebied van vervoer. Zoals we vandaag in de krant hebben kunnen vernemen is deze overgang van het vervoerscontract naar Taxibus dusdanig slecht verlopen dat dit landelijk gezien een negatieve uitschieter van ongekende orde is. Werkelijk een beschamende vertoning voor de gehele vervoerssector. Hierdoor worden veel onschuldige en weerloze burgers getroffen.

Wat in de krant aan klachten is opgesomd, is nog maar een topje van de ijsberg. Bovendien kunnen veel van de mensen die nu getroffen zijn het zich niet permitteren om het reguliere vervoer aan te spreken, omdat de kosten hiervan hun voor problemen stelt.

De vragen van de SP zijn helder maar gelet op de praktijkervaring van 3 januari stellen wij u de volgende aanvullende vragen:

1. Is de wethouder genegen per omgaande in contact te treden met de gemandateerde uitvoerder, het SRE, om die per direct aan de uitvoerende organisatie opdracht te geven aan de telefonische onbereikbaarheid een eind te maken?
2. Kan de wethouder aangeven wanneer de zogenoemde opstartperikelen van de Vallei tot een einde behoren en wanneer, conform de eisen uit het bestek, hieraan moet worden voldaan? Wat ons betreft onmiddellijk.
3. Is de wethouder bereid te onderzoeken of aan gebruikers, die zelf voor alternatieve oplossingen hebben gezorgd, een vergoeding kan worden

verstrekt in de gemaakte kosten, welke uiteraard door de vervoerder dienen te worden betaald?

4. Veel mensen zijn afhankelijk van dit vervoer. Wil de wethouder in samenwerking met de Raad onderzoeken hoe zo snel mogelijk aan deze toestand een einde kan worden gemaakt en indien dit niet mogelijk mocht zijn alternatieven te onderzoeken die dan alsnog een oplossing kunnen bieden.
5. Is de wethouder bereid om, gelet op deze ervaringen, de volgende aanbesteding vooraf te bespreken met de raad?

Eindhoven, 4 januari 2011.

Antwoord van burgemeester en wethouders op de vragen van de heren A. Rennenberg en K. Rijnders

- 1 *Is de wethouder genegen per omgaande in contact te treden met de gemandateerde uitvoerder, het SRE, om die per direct aan de uitvoerende organisatie opdracht te geven aan de telefonische onbereikbaarheid een eind te maken?*

Sinds 4-1 is er dagelijks contact tussen mevrouw Thijs (portefeuillehouder Wmo dagelijks bestuur SRE) en wethouder Scholten. Sinds 3-1 is er op ambtelijk niveau contact tussen SRE en sector Zorg en Inkomen. Uit deze contacten komt naar voren dat het SRE grote prioriteit stelt aan het oplossen van de problemen met de implementatie van het CVV en met name aan de telefonische bereikbaarheid.

- 2 *Kan de wethouder aangeven wanneer de zogenoemde opstartperikelen van de Vallei tot een einde behoren en wanneer, conform de eisen uit het bestek, hieraan moet worden voldaan? Wat ons betreft onmiddellijk.*

De oorzaak van de problemen liggen in de overdracht tussen de oude en de nieuwe vervoerder en de aanlevering vanuit de gemeenten van klantbestanden. De overdracht van gegevens (bijvoorbeeld pashoudersnummers en vaste ritten) is niet compleet, hetgeen een zware wissel legt op de telefonische bereikbaarheid. Dit leidt tot de opstartperikelen waarvan de gevolgen zijn onderschat. We zien nu dat de maatregelen (zie raadvragen SP) adequaat worden uitgevoerd waarmee de problemen snel tot een einde komen.

- 3 *Is de wethouder bereid te onderzoeken of aan gebruikers, die zelf voor alternatieve oplossingen hebben gezorgd, een vergoeding kan worden verstrekt in de gemaakte kosten, welke uiteraard door de vervoerder dienen te worden betaald?*

De coördinatie om dit te onderzoeken ligt bij het SRE. Wij zullen er op aandringen dat SRE dit voortvarend oppakt. Tevens zal dit worden aangekaart

in de stuurgroep CVV van het SRE waarin Eindhoven ambtelijk is vertegenwoordigd.

- 4 Veel mensen zijn afhankelijk van dit vervoer. Wil de wethouder in samenwerking met de Raad onderzoeken hoe zo snel mogelijk aan deze toestand een einde kan worden gemaakt en indien dit niet mogelijk mocht zijn alternatieven te onderzoeken die dan alsnog een oplossing kunnen bieden.*

Momenteel is het SRE met de nieuwe aanbieder volop bezig om, met de genomen maatregelen, aan de ontstane situatie zo spoedig mogelijk een eind te maken. Wij houden in gezamenlijkheid de verbetering nauwlettend in de gaten.

- 5 Is de wethouder bereid om, gelet op deze ervaringen, de volgende aanbesteding vooraf te bespreken met de raad?*

In het kader van de aanbesteding zijn in het bestek geen grote wijzigingen doorgevoerd. De problemen liggen in het implementatietraject, zowel overdracht als opstart. Het SRE zal dit implementatietraject gaan evalueren met ongetwijfeld aanbevelingen voor een toekomstige aanbesteding. Zodra de evaluatie beschikbaar is zullen we deze doen toekomen aan de raad.

Eindhoven, 11 januari 2011

YG11000138