

Aan:
College van Burgemeester en Wethouders,
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn



Alphen aan den Rijn, 5 maart 2018,

Betreft: Advies inzake dienstverlening Regiotaxi Holland Rijnland (ongevraagd)

Geacht College,

Sinds begin 2017 neemt een lid van de Cliëntenadviesraad deel in de Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland (voorheen Klankbordgroep Rijnstreekhopper).

Binnen de Klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland worden onder meer de officiële managementrapportages van de Regiotaxi besproken. Opvallend is dat in deze rapportages nauwelijks klachten van gebruikers van de Regiotaxi zijn terug te vinden en dat ook het aantal “te laat” ritten van de taxi’s minimaal is. Dit is geheel in tegenspraak met de ervaringen die wij vernemen van cliënten van de Regiotaxi.

Daarom is in de nazomer van 2017 door de Regiotaxi een Klantentevredenheidsonderzoek gehouden. Hierover is vooraf geen overleg geweest met de Klankbordgroep, waardoor onder andere de manier van verspreiding van het onderzoek uitermate gebrekkig is verlopen. De resultaten van het Klantentevredenheidsonderzoek zijn door de Regiotaxi Holland Rijnland als niet representatief beoordeeld gezien de geringe respons ten opzichte van het aantal pashouders.

Echter, de resultaten van het onderzoek sluiten wel aan bij ónze bevindingen: De taxi is vaak te laat, rijdt eindeloos om, mensen worden “vergeten” of er komt een verkeerde taxi voorrijden, waarin b.v. de rolstoel niet past.

Dezelfde klachten speelden ook al in de 15 jaar dat de Rijnstreekhopper actief was. Ervaring heeft geleerd dat de uitvoerende organisaties erg veel moeite hebben om zich te herkennen in de klachten. Zolang er geen sancties werden afgekondigd ging men gewoon zijn gang. De vervoerder en de afgevaardigde van het provinciehuis fietsten destijds wel heel erg makkelijk over de problemen heen, is de ervaring. De Regiotaxi lijkt een beetje het stiefkindje van de gemeente terwijl er toch een steeds groter aantal mensen afhankelijk van is.

Het aantal klachten dat de Cliëntenadviesraad ontvangt over de Regiotaxi neemt nog steeds niet af. Vooral rond Boskoop zijn er problemen waardoor meest bejaarde gebruikers lang in het donker en de kou moeten wachten op vervoer naar huis. Rond Alphen worden de laatste tijd vaker verkeerde of overvolle busjes gestuurd. De wachttijden aan de telefoon voor het boeken van een rit zijn onaanvaardbaar lang en mensen worden te laat opgehaald en arriveren te laat op hun bestemming. Chauffeurs weten niet altijd hoe ze met cliënten om moeten gaan omdat ze of niet gekwalificeerd zijn of alleen op oproepbasis werken of gewoon van een normale wagen gehaald worden om even in te vallen. Dit is het gevolg van het werken met uitsluitend tijdelijke arbeidsovereenkomsten.

Hoewel wij de nieuwe managementrapportages (over 2^e helft 2017) nog niet kennen, zou het ons niet verbazen als wij van deze problemen nauwelijks iets terugvinden in het rapport. Dit komt omdat de gebruikers niet vaak officieel klagen over de Regiotaxi. Dat verwondert ons niet omdat:

- Klagen kan alleen via een apart 0900 nummer dat niet erg duidelijk wordt gecommuniceerd.
- Er zijn wel klachtenkaarten, maar die worden niet actief door de chauffeurs uitgedeeld, terwijl deze zichtbaar in de taxi aanwezig dienen te zijn.
- Klachten worden afgewimpeld, omdat de klant wel een fout zal hebben gemaakt. (De meeste gebruikers zijn “seniel” is ons wel eens medegedeeld).
- Klanten hebben het gevoel dat er niets met hun klachten gebeurt.
- Klanten klagen informeel, bij de chauffeur, hun begeleiders, familie, of therapeuten, maar deze klachten komen niet bij de Regiotaxi terecht.

De Cliëntenadviesraad adviseert daarom om in een periode van een jaar actief de Alphense Wmo-klanten van de Regiotaxi te benaderen en hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening te peilen. Van belang hierbij is dat er vooral diégenen worden benaderd die regelmatig gebruik maken of maakten van deze vervoersvoorziening.

De resultaten van dit onderzoek zouden de basis kunnen zijn van een verbeterplan voor de Regiotaxi. De Cliëntenadviesraad wil uiteraard bij de opzet dit onderzoek en verbeterplan adviseren.

In de tussentijd moeten wij natuurlijk niet stil zitten, want:

- Klanten mijden de Regiotaxi door de stress, vermoeidheid van het lange wachten en de angst om vergeten te worden door de chauffeur.
- Klanten blijven zichzelf te lang op een onveilige manier vervoeren (per fiets bijvoorbeeld) om maar niet gebruik te hoeven maken van de Regiotaxi, waardoor ongelukken ontstaan.
- Klanten zoeken naar een andere oplossing voor hun vervoersprobleem, wat de druk op mantelzorgers vergroot.
- Klanten maken alleen nog in “uiterste noodzaak” gebruik van de Regiotaxi, waardoor zij niet ten volle mee kunnen doen in de maatschappij.
- Eenzaamheid en uitsluiting van sociale activiteiten dreigt.

De Cliëntenadviesraad adviseert dus om ook nu al aan te dringen bij Holland Rijnland op verbetering van de dienstverlening door inzet van meer materieel en gekwalificeerde chauffeurs, betere planning van de ritten en het actief uitdelen van klachtenkaarten met postzegel door de chauffeurs.

Wij gaan ervan uit dat u nota zult nemen van onze adviezen en deze serieus zult behandelen. Een grote groep kwetsbare Alphenaren zal u hiervoor dankbaar zijn.

Hoogachtend,

Kees Slingerland,
Voorzitter Cliëntenadviesraad