



STICHTING 't WEB

2007002879

Aan het college van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen

Haarlem, 13 februari 2007

Ons kenmerk: b-130207.WEB/OV-taxi

Betreft: negatieve geluiden OV-taxi maken verbeteringen en onderzoek noodzakelijk

Geacht College,

Graag vragen wij uw aandacht voor het volgende.

In de bestuursvergadering van Stichting 't WEB, datum 22 januari 2007, werd besproken dat er bij 't WEB veel negatieve geluiden binnenkomen over het functioneren van het CVV, collectief vraagafhankelijk vervoer voor gehandicapten, OV-Taxi.

In de verschillende gemeentelijke overleggen worden ook door overige organisaties die gebruikers vertegenwoordigen veel negatieve ervaringen genoemd. Zoals door Philadelphia, Nieuw Unicum, Heliomare, Rode Kruis, Tevens ontvangen de gemeenten zelf regelmatig negatieve geluiden.

Op verschillende momenten en in wisselende overleggen wordt dit gemeld, zowel aan de verantwoordelijk wethouders als aan de provincie NH.

Een reactie van de provincie is dan telkens dat het functioneren van de OV-taxi slechts wordt gemeten aan de hand van de individuele klachten die moeten worden gemeld.

In de praktijk blijkt dat de klachtenprocedure als objectief meetinstrument voor het functioneren van de OV-taxi ernstig ter discussie staat.

Hiervoor worden talrijke argumenten genoemd. Zoals slechte ervaring met de afhandeling van de klacht, klachtenmoeheid, angst voor sancties, kwetsbaarheid, het schikken naar de slechte prestaties van de OV-taxi, onduidelijkheid over hoe een klacht moet worden ingediend, et cetera.

Een bloemlezing uit kritische reacties van mensen die afhankelijk zijn van speciaal vervoer:

- Het lukt niet om op tijd op afspraken te komen
- Ik maak er geen gebruik meer van want ik wil me niet langer meer ergeren
- Telefonistes die met regelmaat melden dat de OV-taxi al is langs geweest. Dit terwijl mensen al buiten of voor het raam langdurig hebben staan wachten.
- Mensen zoeken zelf alternatieven
- Ik heb geen enkel vertrouwen meer in de OV-taxi
- Ik trek liever mijn regenpak aan en ga met de rolstoel naar een afspraak, dan dat ik de OV-taxi bel
- Als het warm is of als het koud is, als het regent, of als het waait, altijd is er wel een reden voor aanzienlijke vertragingen
- 's Avonds is er veel te weinig capaciteit om mensen te vervoeren en zijn de problemen vaak nog groter
- De OV-taxi komt vaak veel te laat, maar ook regelmatig veel te vroeg
- Je hebt geen keuze, dus je past je hele leven aan, aan de OV-taxi
- De OV-taxi leert je geduldig te worden
- Angst voor sancties als gevolg van klacht
- Er gebeurt helemaal niets met klachten, soms een standaard excuusbriefje
- Ik reed langs mijn bestemming, maar moest plotseling eerst mee om iemand ver weg op te halen.
- Vaak discussie tussen chauffeur en de telefoniste die de routes doorgeeft
- OV-taxi 'een ramp'
- Twee afspraken op één dag: onmogelijk met de OV-taxi
- Ik hoor in mijn kennissenkring zoveel slechte ervaringen met de OV-taxi, dat ik er zelf geen gebruik van durf te maken
- De OV-taxi wil niet tot mijn voordeur rijden
- Ik word besodemieterd door de telefoniste, als de OV-taxi weer eens te laat is krijg ik altijd het antwoord dat de OV-taxi onderweg is, maar dan duurt het vaak nog vreselijk lang (kennelijk wordt dan alsnog de vergeten taxi gestuurd)
- Sommige chauffeurs zijn sympathiek, maar er zijn er ook heel onbeschoft
- Na het Kerstdiner heeft uiteindelijk de baas van het restaurant mij naar huis gebracht omdat er geen taxi verscheen

Een mogelijkheid om naast de klachtenregeling, die in de praktijk zo moeizaam functioneert, meer te weten te komen over de mobiliteit van mensen die als gevolg van een handicap of chronische ziekte aangewezen zijn op speciaal vervoer is hier een onderzoek naar te verrichten.

Te uwer informatie. In het verleden werd er in opdracht van de gemeente Haarlem periodiek onderzoek verricht naar de kwaliteit van de WVG-vervoerders Servicetaxi en Mobimax. Het laatste ons bekende onderzoek dateert van mei 2001.

Dit leverde nuttige informatie op voor alle partijen.

Omdat er niet of nauwelijks respons komt op de eerder al regelmatig geuite kritiek op de kwaliteit van de OV-taxi, heeft Stichting 't WEB een aanzet gedaan om een dergelijk onderzoek zelf uit te gaan voeren. Onder andere werden hiertoe de oude onderzoeksvragen geactualiseerd.

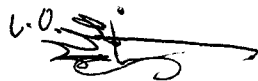
Echter, een onderzoek onder een voldoende grote groep mensen uitvoeren, met een voldoende grote en representatieve steekproef, de gegevens verwerken, zorgvuldig analyseren en rapporteren, vereist een aanzienlijke inspanning.

Stichting 't WEB wil hier graag een bijdrage aan leveren, maar binnen de huidige werkdruk en het huidige budget is hiervoor geen ruimte.

Het is desalniettemin zeer wenselijk dat het gebruikersonderzoek wordt uitgevoerd.

Wij doen daarom een dringend beroep op u om een positief besluit te nemen en spoedig een onderzoek uit te laten voeren naar de eerder gesignaleerde problematiek. Bij de opzet, begeleiding en uitvoering van dit onderzoek wordt Stichting 't WEB graag betrokken.

In afwachting van uw gewaardeerde reactie en met vriendelijke groet,
Namens bestuur Stichting 't WEB,



Drs A.E. van Haag

*Stichting 't WEB
Zijlweg 1
2013 DA Haarlem
Tel. 023-5311834
Email: info@stichtinghetweb.nl*