

Aan de gemeenteraad

Datum : 17 december 2024
Zaaknummer : 1286422
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Zorgen over het doelgroepenvervoer
Verzonden : 20 december 2024
Bijlage(n) : -

Geachte leden van de raad,

Naar aanleiding van de opmerkingen en zorgen die tijdens de raadsvergaderingen van 7 november en 12 december jl. zijn gedeeld, willen wij u informeren over de huidige stand van zaken met betrekking tot het doelgroepenvervoer. Wij nemen de signalen die wij van u ontvangen zeer serieus en hebben hierop passende maatregelen genomen.

Signalen en afhandeling

Er is voor de genoemde signalen uitgezocht waar het mis heeft kunnen gaan en betreffende werknemers zijn hierop aangesproken. Ook is contact opgenomen met de betrokken reizigers om hen een verontschuldiging aan te bieden. Het signaal over de priklocatie is tevens opgepakt en de priklocaties in alle regiogemeenten zijn door de vervoerder opgenomen in het boekingssysteem. Hoewel we niet verder op individuele gevallen kunnen ingaan, benadrukken wij dat deze signalen zorgvuldig zijn opgepakt.

Huidige contract

Sinds januari 2024 is een nieuwe partij verantwoordelijk voor de regie, planning en klachtafhandeling binnen het doelgroepenvervoer. Dit biedt kansen voor verbetering van de dienstverlening, maar betreft ook een kwetsbare fase in de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Daarom stellen we de signalen vanuit de gebruikers en de gemeenteraad zeer op prijs. Deze signalen helpen ons om een beter inzicht te krijgen in de situatie. Zo kunnen we samen met het Regionaal Contractmanagement Team (RCT), de Regiecentrale en de vervoerders gericht werken aan het verbeteren van de dienstverlening. Hiervoor wordt ook samen opgetrokken met de wethouders in de regio.

Personeelstekort

Het landelijke tekort aan chauffeurs heeft ook in onze regio impact op de dienstverlening. Bij de start van het nieuwe contract was het tekort aanzienlijk, en hoewel diverse maatregelen zijn getroffen om dit te verlichten, blijft de druk voelbaar.

202400502



Wij blijven de vervoerders dan ook aanspreken op het leveren van voldoende capaciteit. Daarnaast bereiden de regiogemeenten een spotmarkt voor. Dit is een aanvullend contract dat kan worden ingezet om op piekmomenten losse ritten te laten uitvoeren door spotmarkt-gecontracteerde partijen. Deze extra inzet moet in het eerste kwartaal gaan bijdragen aan een efficiënt vervoerssysteem. Wij volgen of dit ook tot de gewenste resultaten leidt.

Zorgen over Personeel en Salarissen

In de raadsvergadering is de zorg geuit dat chauffeurs mogelijk onvoldoende betaald worden, wat zou leiden tot het aantrekken van onvoldoende gekwalificeerd personeel. Dit hebben wij uitgezocht en stellen vast dat de vervoerders de chauffeurs betalen conform de CAO-Taxivervoer. Gemeenten mogen wettelijk gezien geen eisen stellen die boven het Cao-niveau liggen wat betreft salarissen, aangezien dit in strijd is met het aanbestedingsrecht.

Opties voor beëindiging samenwerking RegioRijder

In de raadsvergadering is ook gevraagd of het mogelijk is om uit de samenwerking met RegioRijder te stappen en zelf afspraken te maken met een andere partij. Het vervoerssysteem is regionaal ingekocht en wordt gemonitord en aangestuurd binnen de afspraken die via een regionaal Uitvoeringsconvenant zijn vastgelegd. Uittreden uit dit convenant is in principe niet mogelijk. Het zelfstandig inkopen van doelgroepenvervoer zou daarnaast aanzienlijke uitdagingen met zich meebrengen. De verwachting is dat dit de kwaliteit van het vervoer niet ten goede zal komen. Het regionale model biedt de meeste voordelen, zowel organisatorisch als financieel, en blijft hierdoor de meest haalbare en wenselijke oplossing.

Kwaliteit van de dienstverlening in Bloemendaal

De tijdens de raadsvergadering benoemde situaties zijn heel vervelend en verdienen onze volle aandacht. Tegelijkertijd willen we een breder beeld schetsen van de dienstverlening: het doelgroepenvervoer is een omvangrijk systeem dat dagelijks met inzet van betrokken medewerkers wordt uitgevoerd.

In november 2024 zijn er bijvoorbeeld 1.400 ritten verzorgd binnen het leerlingenvervoer, waarvan 0,2% heeft geleid tot een klacht. In het Wmo-vervoer zijn voor de 1.160 ritten vier klachten geregistreerd, wat neerkomt op een klachtpercentage van 0,3%. Deze cijfers laten zien dat het merendeel van de ritten goed verloopt. Tegelijkertijd realiseren we ons dat niet alle reizigers altijd een formele klacht indienen; niet iedereen heeft hier de mogelijkheid toe, of sommigen voelen zich hier terughoudend in.

Het is voor ons daarom erg belangrijk dat de klachtenprocedure zo laagdrempelig mogelijk is en goed functioneert. Reizigers moeten eenvoudig een klacht kunnen indienen, en deze klachten moeten zorgvuldig en tijdig worden geregistreerd en afgehandeld. Dit helpt ons als opdrachtgever om beter te sturen op kwaliteit. Over dit onderwerp gaan wij in gesprek met de partijen binnen RegioRijder. Daarnaast werken wij samen met de regiecentrale aan een verbetertraject om de klachtafhandeling verder te optimaliseren.

Contractmanagement

Het contractmanagement van RegioRijder wordt uitgevoerd door het Regionaal Contractmanagement Team (RCT) in opdracht van de acht gemeenten in de regio. Dit team monitort de naleving van de contracten met de regiecentrale en de vervoerders, en stuurt daarbij op vooraf vastgestelde KPI's. In de contracten zijn onder andere afspraken opgenomen over de kwaliteit en betrouwbaarheid van het vervoer. Bij het niet naleven van deze afspraken kunnen boetes worden opgelegd en verbetertrajecten worden gestart. Momenteel worden boetes toegepast voor het niet-leveren van de gevraagde capaciteit door vervoerders. Verdere details hierover zijn contractueel en

bedrijfsgevoelig en kunnen daarom niet openbaar worden gemaakt. Ook lopen er verbetertrajecten, bijvoorbeeld het eerder genoemde traject voor de klachtafhandeling.

Het doelgroepenvervoer staat periodiek op de agenda van het PFO Sociaal Domein. Samen met de andere betrokken portefeuillehouders wordt de voortgang van het vervoer besproken. Hier zetten de portefeuillehouders zich gezamenlijk in om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren en de maatregelen en trajecten hiervoor nauwgezet te volgen.

Betrokkenheid en begrip

Wij blijven ons actief inzetten voor een goede dienstverlening in het doelgroepenvervoer en waarderen de betrokkenheid van de gemeenteraad bij dit onderwerp. Tegelijkertijd vragen wij om begrip voor de situatie waarin we ons bevinden, met name de druk die het landelijke personeelstekort op het vervoerssysteem legt. We vragen om ruimte om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren, zodat we gezamenlijk kunnen werken aan een stabiele dienstverlening voor onze inwoners.

Vervolg

Het RCT (regionaal contractmanagement team) komt graag aan uw raad een toelichting geven op de werkwijze en de dienstverlening van Regiorijder. In overleg met de griffie wordt op korte termijn gezocht naar een passende gelegenheid. Tot slot gaat de wethouder, eventueel met andere wethouders uit de regio op bezoek bij de RegioRijder.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



The image shows two handwritten signatures in blue ink. The top signature is for the mayor, and the bottom signature is for the secretary. The signatures are written over the printed names and titles.

, burgemeester

, secretaris

