

Fractie:	CDA
Naam:	Maayolein Goelema
Onderwerp:	Regiotaxi
Datum indiening vragen:	11 september 2021

Vragen:

In oktober 2019 heb ik schriftelijk vragen gesteld NAV de lange wachttijden voor gebruikers van de regiotaxi.

Inmiddels hoor ik weer veel klachten en ik weet dat de burgemeester ook een gesprek met een gebruiker gaat hebben.

Er spelen twee dingen: de lange wachttijden en het reizen met een medische pas waarbij je verplicht bent altijd een begeleider mee te nemen.

De normtijd voor de wachttijden is 15 min. en de vervoerder moet volgens de contractafspraken in 92% hier aan voldoen, in 2019 was dat 87%, hoe is dat nu?

En wat gaat gemeente doen als het nog niet gehaald is?

Wat betreft de medische pas begrijpen we wel dat het lastig wordt om daar differentiatie in aan te brengen. Het zou eigen verantwoordelijkheid van de reiziger zijn om deze wel of niet aan te vragen.

We horen graag hoe het nu met het behaalde doel is en ook het aantal binnen gekomen officiële klachten over de periode januari 2021 - augustus 2021.

Antwoord

Wachttijden

De norm voor wachttijden is 15 minuten eerder of later dan de opgegeven en afgesproken vertrektijd.

Deze afspraak is vertaald naar een stiptheid van 92% zoals in de aanbestedingsdocumenten en overeenkomst is vastgelegd. In 2019 was dat in de opstartfase van de nieuwe overeenkomst, met ingangsdatum 1 juli 2019, 87%, dit had alles te maken met het feit dat de opdracht was gegund aan een nieuwe vervoerder en de opstart van de nieuwe overeenkomst enige tijd heeft gekost. Naar aanleiding van deze, maar ook nog andere, constatering zijn er destijds gesprekken gevoerd met de vervoerder en zijn er afspraken gemaakt wat o.a heeft geresulteerd dat de stiptheid minimaal 92% was en de vervoerder daarmee voldeed aan de gemaakte afspraken.

Wat we nu terug kunnen zien in de rapportage van de stiptheid is dat in 2020 het percentage, in sommige maanden ruim, boven de 92% was wat betekent dat cliënten binnen de afgesproken marge opgehaald werden. In 2021 zien we echter in de maanden juni (91,1%) en juli (91,5%) dat er niet is voldaan aan de afspraak, hierover worden momenteel gesprekken gevoerd met de vervoerder. Oorzaak ligt in het personeelstekort als gevolg van de Corona pandemie (uitval door klachten/ziekte) en de krapte op de arbeidsmarkt. Augustus 2021 geeft al weer een stiptheid van 92,5% weer wat weer in lijn is met de afspraken. We blijven de resultaten monitoren.

Klachten

In 2021 zijn er tot en met augustus in totaal 11 klachten bij het klachtenmeldpunt binnen gekomen op een totaal van 10.276 ritten. 3 klachten hebben betrekking op de reistijd, deze klachten zijn gemeld door 2 cliënten.

Begeleiderspas

Om voor een begeleiderspas in aanmerking te komen moet hier een medische noodzaak voor zijn. Begeleider van client kan en mag dan gratis meereizen met client. Client mag dan echter niet alleen gebruik maken van het regiovervoer en kan dus niet zelfstandig reizen, er dient altijd een begeleider mee te gaan.

Indien client een reguliere taxipas vanuit de WMO heeft mag client altijd één medepassagier meenemen die dan ook tegen het gereduceerde tarief (€ 0,20 ct de km en een opstaptarief van € 1,75) mee mag reizen.

Datum beantwoording vragen:	15 september 2021
Contactpersoon:	Ronald Rinia