



Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van commissie samenleving

Datum 2 juni 2008  
Ons kenmerk DV/Wmo/2008/98039  
Contactpersoon G. Nijland  
Doorkiesnummer 5113216  
Onderwerp OV Taxi

Geachte leden,

Met deze brief breng ik u op de hoogte van de afspraken die recent gemaakt zijn om de dienstverlening van de OV-taxi Zuid-Kennemerland/IJmond te verbeteren. De gemeente Haarlem en de regiogemeenten zijn belanghebbend bij een goede uitvoering. De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor de dienstverlening. Uitvoerende organisatie is Connexxion.

Na (media) berichten over tegenvallende prestaties van de OV-taxi vond op 13 maart 2008 een extra stuurgroepvergadering plaats. De gedeputeerde, de vakambtenaren van de gemeente Haarlem en collega-wethouders van de gemeenten Velsen, Heemstede en Heemskerk waren bij dit overleg aanwezig.

Tijdens de vergadering meldde de gedeputeerde dat de managementrapportages van Connexxion een zuiver beeld geven van de prestaties. Gemiddeld genomen wordt er conform de contractafspraken gepresteerd. De gegevens zijn door de accountant geaccordeerd.

De bestuurders van de gemeenten hebben er desondanks op aangedrongen dat de dienstverlening op korte termijn binnen het huidige contract verbeterd wordt. Ook stelden zij dat de onderlinge contacten tussen bestuurders en betrokken ambtenaren geïntensiveerd moeten worden. Alle aanwezigen konden zich hierin vinden.

De vergadering is afgesloten met de volgende afspraken:

1. De stuurgroep en de werkgroep worden geactiveerd. De eerstvolgende Stuurgroepvergadering is op 27 juni aanstaande en inmiddels is er een werkgroepvergadering geweest op 22 mei jl. en is er een volgende werkgroepvergadering op 24 september aanstaande.
2. Het huidige contract wordt met één jaar verlengd tot 1 januari 2010.



3. De provincie bekijkt welke (kleine) verbetermaatregelen binnen het huidige contract mogelijk zijn. Gemeenten worden betrokken bij de uitwerking van de aanbevelingen van de Staten naar aanleiding van het TNS-NIPO onderzoek.
4. Voor de dienstverlening na 1 januari 2010 bereidt de provincie een nieuwe aanbesteding voor. De gemeenten worden hierbij nauw betrokken.

Door de provincie zijn inmiddels ook de overleggen met de vervoerder flink geïntensiveerd. Dit heeft direct effect op de dienstverlening gehad. Extreme tijdsoverschrijdingen van meer dan 30 minuten komen minder vaak voor.

Wanneer klanten klachten hebben over de dienstverlening kunnen zij contact opnemen met de onafhankelijke klachtenlijn. Connexxion handelt de klachten af en koppelt maandelijks naar de gemeente terug wat de stand van zaken is rond het aantal en de aard van de klachten. Incidenteel komen klachten ook bij mij terecht. Over deze klachten wordt door de gemeente direct contact gelegd met de uitvoerende organisatie.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Na het reces kom ik bij u terug over de voorgenomen verbetermaatregelen binnen het huidige contract.

Met vriendelijke groet,

Hilde van der Molen