

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie samenleving

Datum 28 april 2011
Ons kenmerk DV/WMO/2011/108986
Contactpersoon A.M. de Bruijn
Doorkiesnummer 023 511 3239
E-mail amdebruijn@haarlem.nl
Bijlage(n) brief van het college B en W Haarlem aan Stichting 't Web, kenmerk DV/WMO/2011/108990
Onderwerp Het eerste kwartaal OV-taxi met de nieuwe vervoerder

Geachte leden van de commissie samenleving,

De OV-taxi in uitvoering door de BIOS-groep in de regio Zuid-Kennemerland heeft nu een eerste kwartaal gereden. Dit op basis van het nieuwe contract voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. Graag wil ik u met deze brief informeren over de eerste ervaringen met het nieuwe contract en de nieuwe vervoerder; de BIOS-groep.

Onlangs heeft Stichting 't Web onze gemeente een brief gestuurd waarin de ervaring van deze stichting wordt verwoord met betrekking tot de OV-taxi in de eerste drie maanden van dit jaar. In die brief stelt 't Web aan de gemeenteraad drie verzoeken. De beantwoording vanuit het college van de brief van stichting 't Web is volledigheidshalve bijgevoegd.

Grote startproblemen en genomen maatregelen

De start van het nieuwe contract was niet in overeenstemming met de verwachting die er was na de buitengewone soepel, prettig en voortvarend verlopen implementatiefase na de door de Provincie Noord Holland, mede namens de regiogemeenten, gegunde aanbesteding aan de BIOS-groep.

Op 1 januari 2011 werd de nieuwe vervoerder geconfronteerd met een volkomen onverwachte situatie: ruim 30% van het gecontracteerde personeelsbestand (arbeidsovereenkomsten waren getekend) verscheen niet op de eerste werkdag. De BIOS-groep heeft dit bedrijfsvoeringprobleem adequaat en in recordtempo aangepakt. Chauffeurs vanuit andere vestigingen uit heel Nederland zijn naar onze regio gehaald en een collega bedrijf heeft chauffeurs uitgeleend om de dienstverlening zo snel mogelijk op peil te brengen.



Problemen bij en oplossingen voor de telefonische dienstverlening

Door het tekort aan chauffeurs, was het de eerste weken moeilijk op tijd te rijden. Mede als gevolg hiervan ontstond er enorme druk op de beschikbare telefoonlijnen. Wachttijden liepen op, het nummer is in de beginperiode slecht bereikbaar geweest en aan de terugbelservice kon slechts moeizaam invulling worden gegeven.

Een tweede reden voor de druk op de telefoonlijnen was de stroom klanten die, naar het leek, allen tegelijk hun reguliere ritten in het nieuwe systeem wilden laten inboeken.

Om de telefonische service en ondersteuning op het gewenste peil te brengen zijn diverse elkaar aanvullende maatregelen genomen. Er zijn extra werkplekken gecreëerd, ondersteuning vanuit het hoofdkantoor in Rotterdam is ingezet in Haarlem en uitzendkrachten zijn aangenomen. Ervaren krachten zijn ingezet om het nieuwe personeel snel en vakkundig in te werken. Daarnaast zijn instellingen die veelvuldig vervoer bestellen, bezocht om afspraken te maken over het efficiënter inregelen van het gewenste vervoer. Technisch zijn de centrales van Alkmaar en Haarlem aan elkaar verbonden geweest waardoor de inkomende capaciteit verdubbelde.

Nieuwe problemen, ook weer opgelost

Juist op het moment dat de genomen maatregelen effect begonnen te sorteren (eind januari, begin februari), failliede één van de lokale onderaannemers van de BIOS-groep. Wederom zag de BIOS-groep zich geconfronteerd met een substantiële daling van personeel en een gebrek aan voertuigen. Juist omdat de bovengenoemde inspanningen al gericht waren op het bereiken van enige overcapaciteit, heeft de BIOS-groep het wegvallen van de capaciteit van deze onderaannemer redelijk snel kunnen opvangen. Daarnaast werden naar aanleiding van deze confrontatie extra (eigen) nieuwe voertuigen besteld en personeel geworven en opgeleid.

Verantwoordingsinformatie

In de afgelopen drie maanden is de hoogste prioriteit gegeven aan het fysiek inregelen en uitvoeren van het gevraagde vervoer voor de burgers van de regio Zuid-Kennemerland/IJmond en het hoofd bieden aan de geschetste problematiek.

De aandacht voor wat betreft het contractbeheer vanuit gemeenten en provincie is nu (gedeeltelijk) verlegd naar een andere belangrijke eis in het contract; het vormen en invulling geven aan de vereiste en gewenste sturings- en verantwoordingsinformatie, waaronder informatie over stiptheid en omrijtijden. De wijze waarop dit gebeurt, is vastgelegd in de bestuursovereenkomst (besluitvorming in het voorjaar van 2010). Met de opzet en werking van de huidige bestuursovereenkomst in combinatie met de eisen in het contract is naar onze mening een goede invulling gegeven aan het kunnen volgen, beheren en zo nodig bijsturen van vereiste prestaties.



Klachtenafhandeling

Zowel gemeenten, als provincie en de BIOS-groep zijn als gevolg van de ontstane problematiek in met name de eerste maand van het nieuwe contract geconfronteerd geweest met een groot aantal klachten. De aard van de klachten concentreerde zich rond wachttijden en stiptheid. Op dit moment is het aantal klachten in vergelijking met de beginperiode fors verminderd.

Gelet op de inspanning die moest plaatsvinden om de problematiek op te lossen en de gewenste prioriteit voor de totstandkoming van het gevraagde vervoer, is gekozen alle cliënten die een officiële klacht hebben ingediend een brief te sturen waarin de situatie wordt uitgelegd. In de komende periode wordt conform de bestuursovereenkomst invulling gegeven aan de werkzaamheden van de werkgroep klachtenafhandeling. De leden van de werkgroep analyseren het aantal en de inhoud van de klachten. Ook wordt de voortgang van de klachtenafhandeling besproken. De leden van de werkgroep klachtenafhandeling ontvangen hiertoe informatie van de vervoerder als vastgelegd in het Programma van Eisen en hebben inzage in de afhandeling van de klachten door de vervoerder.

Vragen over gratis vervoer begeleiders

Er zijn relatief veel vragen binnengekomen over gratis vervoer voor begeleiders van de mensen die vanuit hun WMO-indicatie gebruik maken van de OV-taxi. Dit als gevolg van een wijziging in de tariefstelling voor meereizenden. Aan de toekenning voor gratis begeleiding zijn specifieke criteria verbonden. De gevolgen van de wijziging in tarifiering voor meereizenden worden in de komende periode nogmaals tegen het licht gehouden.

De startproblemen voorbij, vertrouwen in de OV-taxi door de BIOS-groep

Wellicht ten overvloede. De OV-taxi kent veel vervoersbewegingen; rond de 300.000 ritten op jaarbasis. Het organiseren van een dergelijke vervoersvraag is geen sinecure en vergt tijd. Het nieuwe contract laat dan ook ruimte voor de nieuwe vervoerder om in de eerste maanden op te kunnen starten. De ervaring met een nieuwe vervoerder en een contract van deze omvang leert dat pas na een jaar, wanneer alle seizoenen en bijzondere dagen een keer gepasseerd zijn, een objectieve balans opgemaakt kan worden.

De energie, inzet, aandacht en maatregelen die de BIOS-groep heeft laten zien, geven de verantwoordelijk wethouders en de provincie Noord-Holland vertrouwen in een groei naar een degelijke en kwalitatief goede uitvoering van het ingekochte product. Hoewel de prestaties nog niet geheel volgens eis worden ingevuld en gerapporteerd, laten de laatste overzichten met regelmaat dagresultaten zien die in het voorgaande contract nooit zijn behaald. Of te wel; de OV-taxi rijdt nu steeds vaker beter dan ooit.



Haarlem

4

Het vertrouwen wordt daarnaast versterkt door de goede samenwerking en afstemming met, en tussen, de gemeenten en provincie. Aan de structuur zoals beschreven in de bestuursovereenkomst wordt adequaat en nadrukkelijk invulling gegeven.

Tot slot nog het volgende. In het afgelopen kwartaal is ondertussen met de betrokken partners (ondermeer Ballast Nedam IPM, CNG-net, de BIOS-groep en gemeente Haarlem) heel hard gewerkt aan 'duurzaam en schoon vervoer'. De BIOS-groep tankt sinds begin maart Groengas bij CNG Net op een unieke en geheel nieuwe wijze met een zogenoemde 'time-fill' installatie. Een noviteit in onze regio.

Met vriendelijke groet,

J. Chr. van der Hoek, MBA.