

Aan de gemeenteraad van de Gemeente Haarlem
Postbus 511
2003 PB Haarlem

Haarlem, 12 april 2011

Betreft: Prestaties OV-taxi/Biosgroep en Cliëntenparticipatie

Geachte leden van de Gemeenteraad Haarlem,

Graag vraagt Stichting 't WEB uw aandacht voor het volgende.

Sinds 1 januari 2011 wordt het OV-taxi vervoer uitgevoerd door de Biosgroep. Ondanks de kinderziektes in de startsituatie van het vervoerscontract OV-taxi blijven de prestaties helaas nog steeds ver achter bij de minimale eisen die aan dit vervoer worden gesteld.

Bij Stichting 't WEB, bij talrijke maatschappelijke organisaties en ook bij de gemeentelijke afdeling WMO zijn hierover veel klachten ontvangen.

Voorbeelden hiervan zijn:

Ritprestaties zoals op tijd rijden en omrijtijden zijn slecht;

Klachtafhandeling is gestandaardiseerd, onpersoonlijk en erg traag;

Terugbelservice niet op orde;

Onduidelijkheid over tarieven voor meereizende personen.

Op 10 februari 2011 werden de WMO-raden gemeenten Zuid-Kennemerland en IJmond, ZK/IJ, en het Consumentenplatform OV-taxi geïnformeerd over de buitengewoon slechte start van de OV-taxi die aanvankelijk slechts voor 69 % van de ritten voldeed aan de minimeis, te weten voorrijden met de OV-taxi binnen de marge van 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken tijd. Contractueel is vastgelegd dat 92 % van de ritten binnen deze marge moet worden uitgevoerd.

Gegevens over de spreiding van de ritten die buiten de minimeis werden uitgevoerd zijn niet bekend gemaakt. Hierover bereikten ons wel negatieve signalen.

Eén op de drie ritten voldeed dus niet aan de minimum eis voor wat betreft voorrijden.

Voornoemde werd gemeld met als verklaring dat er een tegenslag was bij de vacature invulling van chauffeurs en vanwege het niet tijdig gereed hebben van een biogas tankinstallatie

Geruststellend werd gemeld dat de problemen nagenoeg waren opgelost en dat de prestaties inmiddels waren verbeterd tot 94 % op tijd rijden.

Dit percentage 94 % gebruikte de Biosgroep ook in een redactioneel artikel in het Haarlems Dagblad, als reactie op een interview met een gedupeerde gebruiker van de OV-taxi.

De open wijze van presenteren en toezeggingen over openheid van informatie door gemeenten en Biosgroep aan de cliëntvertegenwoordigers op 10 februari gaf vertrouwen.

Toezeggingen werden gedaan over toezenden van Managementrapportages en Weekstaten met betrekking tot de prestaties van de OV-taxi/Biosgroep.

Ondanks regelmatige herinneringsverzoeken bleef voornoemde informatie uit.

Recent, 30 maart 2011, ontvingen wij een tweetal grafieken met betrekking tot de prestaties OV-taxi/Biosgroep over drie periodes, te weten januari tot eind maart 2011.

Uit berekeningen die konden worden gemaakt op basis van deze grafieken kan worden geconstateerd dat de ritprestaties helaas nog steeds heel ver onder de minimumeis van 92 % liggen. Te weten periode 1 totaal 72,5 % periode 2 totaal 82,3 % en periode 3 totaal 82,5 % Essentiële en belangrijke gegevens over ritprestaties, zoals omrijtijden en spreiding in minuten van de overschrijdingen, ontbreken.

In een klein overleg op 7 april 2011 met de contactambtenaar van de provincie NH en een ambtelijk vertegenwoordiger namens gemeenten ZK/IJ werd de eerder gedane toezegging tot toezenden van managementrapportages en weekstaten Biosgroep ingetrokken.

De Provincie NH zal met de Biosgroep bepalen welke informatie naar de cliëntvertegenwoordigers zal worden verspreid. Volgens informatie van de Provincie NH hebben registratie van ritgegevens en verantwoording door de Biosgroep een lage prioriteit, een dag heeft maar 24 uur, het komt op termijn wel goed.

Stilzwijgend werd door de Provincie NH de rol en de positie van het Consumentenplatform OV-taxi opgeheven. Daarvoor in de plaats worden de WMO-raden periodiek uitgenodigd voor een zogenoemd van der Valk overleg.

De WMO staat voor allen meedoen en participeren.

Mobiliteit is een belangrijke voorwaarde om als volwaardig burger mee te kunnen doen.

Samenvattend.

1

Wij verzoeken u om uw invloed aan te wenden om het functioneren van het Consumentenplatform OV-taxi ook naar de toekomst toe mogelijk te maken.

2

Wij verzoeken u uw invloed aan te wenden om transparantie in de uitwisseling van gegevens te bewerkstelligen betreffende de prestaties van OV-taxi/Biosgroep naar het Consumentenplatform OV-taxi.

3

Wij verzoeken u uw invloed aan te wenden om de contractueel vastgelegde prestaties van de OV-taxi/Biosgroep te garanderen.

Uw reactie stellen wij op prijs.

Uiteraard zijn wij graag bereid tot een nadere toelichting.

Vriendelijke groet,
Namens Stichting 't WEB,



Fons Hoenderdos.

Kopie: WMO-raad Haarlem

Stichting 't WEB
Zijlweg 1
2013 DA Haarlem
Telefoon 023 5311834
Email info@stichtinghetweb.nl

Joost Henselmans

Van: Griffiebureau
Verzonden: dinsdag 12 april 2011 14:06
Aan: div_stadhuis
Onderwerp: Brief Stichting 't WEB aan raad inz OV-taxi / Biosgroep
Bijlagen: b-12042011 ov-taxi_bios.pdf

Beste collega's,

Graag deze brief registreren ten behoeve van lijst ingekomen stukken Raad 12 mei a.s.

Met vriendelijke groet,
Namens Griffie
Françoise Draijer - Zut
023-5113036