Verseon 91621
INGEKOMEN 17 NOV. 2010 /697

ANBO AFDELING ALBRANDSWAARD
Irenestraat 2a
3171 CG Poortugaal
Telefoon : 010- 5014268
Rabobank : 13 53 87 140
E-mail : anbo.albrandswaard@hetnet.nl
Website : www.anbo.nl/ albrandswaard

ANBO

Datum	17/11	Carrousel			
Kenmerk	2010/ 697	Debat&besluit			
Verseon	91621	Overleg griffie			
Leesmap	Archief	Termijnagenda	Website		
Vrijdagpost		Ingekomen stuk raad	A	B	C
Email raad	18-11-2010				

Gemeenteraadsleden van Albrandswaard.
p/a Griffie
Postbus 1000
3160 GA Rhoon

Poortugaal, 14 november 2010

Betr.: Vervoer op Maat.

Geachte dames en heren,

Enige jaren geleden is men in Albrandswaard hoopvol van start gegaan met de Bustax, een keuze van de gemeenteraad van dat jaar. Dit verliep niet geheel vlekkeloos, maar werd toegeschreven aan beginnersproblemen. Na diverse jaren tobben en steeds groter wordende klachtenaantallen, heeft de toenmalige wethouder met de vervoerder van Bustax gebroken en hiervoor de RMC ingeschakeld. Daarmee werd het rustig in Albrandswaard. De gebruikers werden goed bediend en het aantal klachten was op één hand te tellen.

In 2009 werd een nieuwe aanbesteding gehouden, waarbij het contract gegund werd aan Connexxion. Als ouderenbond heeft ANBO ruim ervaring met Vervoer op Maat en de problematiek er om heen. Toen de keuze van Connexxion bekend werd, hebben wij u gewaarschuwd dat Connexxion als vervoerder een slechte naam heeft.

Connexxion heeft het contract gekregen omdat men met een lage prijs inschreef, maar laat dit uitvoeren door de Ridderkerkse RTC. Dit betekent dat Connexxion hier aan moet verdienen, waardoor een nog lagere prijs overblijft voor de Ridderkerkse Taxi Centrale. Logisch dat die daardoor niet over de capaciteit beschikt om een groot gebied te bemannen. Het gevolg hiervan is dat de klachten weer in hevige mate toenemen.

De Gehandicapten Raad Ridderkerk heeft een telefonische meldactie gehouden in de BAR gemeenten en daarover een rapport opgesteld. De eindconclusie zenden wij u bijgaand toe. Mocht u het gehele rapport willen lezen dan kunt u dit bij ons opvragen.
Er zijn 6.164 personen aangeschreven, waarvan er 889 hebben gereageerd. Tevens is gebleken,,dat veel mensen niet durven te reageren omdat men niet zonder dit vervoer kan en men vreest, dat de gemeente stopt met dit vervoer als er te veel wordt geklaagd.

Naar onze mening hadden de huidige problemen voorkomen kunnen worden als er niet zo stringent naar een lage prijs was gekeken, maar meer naar kwaliteit. Wij vragen ons af waar het nu eigenlijk om gaat: lage kosten, cq bezuiniging voor de gemeente of een tevreden bevolking?

De Albrandwaardse bevolking verwacht van U, als gemeenteraadsleden, dat U zich hard maakt voor dit laatste!

Hoogachtend,
ANBO Afdeling Albrandswaard

J. Gerlach
Voorzitter

J.W.Polderman-Vollebregt
Secretaris

Hoofdstuk 6: Totaalresultaat onderzoek

Totaal aantal aangeschreven cliënten:
6.164 minus 16 aangeschreven overledenen: 6.148

Gerespondeerde cliënten onderverdeeld:

- **Per telefoon: 717**
- **Per brief: 48**
- **Per e-mail: 124**
- **Totaal aantal respondenten: 889= 14.45% van totaal 6.148 cliënten.**

Tabel 4: (De getallen in kolom 2 geven het totaal aantal meldingen weer)

1:Positief over bejegening telefonisten Connexxion	**160 van 889 respondenten = 17.9%** Betreft: Vriendelijkheid – Servicegericht
2:Negatief over bejegening telefonisten Connexxion	**111 van 889 respondenten = 12.4%** Betreft: Snauwen – Negatieve opmerkingen – Telefoon erop gooien – Liegen – Onvoldoende kennis van infrastructuur of in de regio bekende locaties
3:Positief over bejegening telefonisten RTC	**150 van 889 respondenten = 16.8%** Betreft: Vriendelijkheid
4:Negatief over bejegening telefonisten RTC	**60 van 889 respondenten= 6.7%** Betreft: Snauwen – Negatieve opmerkingen – Telefoon erop gooien – Liegen over komst van taxi- dreigen dat men niet meer mee mag rijden
5:Positief over bejegening en hulpvaardigheid chauffeurs RTC	**317 van 889 respondenten= 35.6 %** Betreft: Goede chauffeurs – Goede rijstijl – Vriendelijkheid – Servicegericht
6:Negatief over bejegening en hulpvaardigheid chauffeurs RTC	**94 van 889 respondenten= 10.5 %** Betreft: Onvriendelijk – Belt tijdens rijden- Blijft in taxi zitten bij in en uitstappen- slecht rijgedrag
7:Positief over ophaal en retourtijd kwartier voor en kwartier na de afgesproken tijd.	**176 van 889 respondenten= 19.7%** Betreft: Tevredenheid
8:Negatief over ophaal en retourtijd buiten kwartier voor en kwartier na de afgesproken tijd	**610 van 889 respondenten= 68,6%** Betreft: Veel te vroeg – Veel te laat bij afspraak dokter – fysiotherapeut of ziekenhuis – kapper, wordt afspraak gemist en in een aantal gevallen berekend aan cliënt. Rit wordt geannuleerd, omdat men toch al te laat is. Vaak onverrichter zake terug en na opnieuw bestellen weer lang wachten- Nerveusheid en stress voor veel cliënten of ze op tijd op afspraak zullen zijn. Door deze ervaringen gebruikt men geen taxi meer. (relatie nr. 23) Naast te laat ophalen dan ook vaak combinatie met te lange tijdsduur rit (relatie nr. 12) Niet de gewenste tijd af kunnen spreken
9:Positief over terugbelservice	**178 van 889 respondenten= 20.0%** Betreft : wordt altijd of meestal gebeld
10: Negatief over terugbelservice	**556 van 889 respondenten= 62.5%** Betreft: wordt meestal niet gebeld- wordt niet gebeld- wordt gebeld als taxi er al staat -wordt gebeld en duurt nog een kwartier of

	langer- wordt gebeld tijdens heen en weer gaan van beneden naar boven en mist de melding en in een aantal gevallen ook de taxi.
11:Positief over tijdsduur van de rit	**208 van 889 respondenten = 23.3%** Betreft: Tevredenheid
12: Negatief over tijdsduur van de rit NB: vermelding dat 2 x directe reistijd is afgetrokken!	**570 van 889 respondenten= 64.1%** Betreft: door clusteren van ritten varieert tijdsduur tussen 3 tot 5 maal de directe reistijd (hoogst genoteerde tijd: 155 min.)
13: Klachten over 3 personen op achterbank	**18 van 889 respondenten= 2.0%** Betreft: cliënten die door aandoening dit niet kunnen
14: Klachten over sturen van verkeerde voertuig	**18 van 889 respondenten= 2.0%** Betreft: Bus als het personenauto moet zijn of andersom. Cliënt moet dan opnieuw wachten op taxi
15:Klachten over het niet kunnen pauzeren van de chauffeurs/ te weinig rust.	**6 van 889 respondenten =0.6%** Betreft: het waarnemen van vermoeidheid/irritatie bij chauffeur
16:Klachten over bestellen met een wachttijd van tenminste 1 uur (ziekenhuis etc.)	**422 van 889 respondenten= 47.4%** Betreft: klachten variërend van 75 minuten t/m 155 minuten
17:Klachten over het niet verschijnen van de taxi	**138 van 889 respondenten= 15.5%** Betreft: rit niet geboekt - is geweest maar heeft cliënt "niet aangetroffen" terwijl cliënt klaar stond
18: Klachten over de stratenkennis van de chauffeurs in relatie tot de infrastructuur	**20 van 889 respondenten = 2.2%** Betreft: onbekendheid
19: Klachten over planning van ritten in relatie tot de volgorde en tijdsduur	**378 van 889 respondenten= 42.5%** Betreft: clustering van ritten- volgorde van ophalen en/of afzetten. Onlogische ritvolgorde van plaatsen in de regio NB: deze klacht is sterk gerelateerd aan nr. 8 en nr. 12
20: Klachten over begintijd(8.00 uur) vervoer	**7 van 889 respondenten = 0.7%** Betreft: onderzoek in ziekenhuis, bezoek huisarts voor 08.00 uur.
21:Klachten over 0900 nummer i. r. t. gebruikskosten mobiele telefoon(onderweg)	**41 van 889 respondenten= 4.6%** Betreft: bellen onderweg waar taxi blijft; oplopend tot € 15.00
22: Klachten over het niet behandelen van een klacht	**41 van 889 respondenten=4.6%** Betreft: ingestuurde klachten die nooit beantwoord zijn
23: Maakt geen gebruik meer door negatieve ervaringen	**64 van 889 respondenten= 7.1%** Betreft: personen door negatieve ervaringen – durft niet meer – bestelt particuliere taxi.