

# MEMORANDUM



PROVINCIE :: UTRECHT

DATUM 5-10-2016  
AAN Commissie MME  
VAN Jacqueline Verbeek-Nijhof  
DOORKIESNUMMER  
ONDERWERP Dienstverlening Regiotaxi Utrecht

---

Geachte leden van de commissie MME,

Op 1 oktober is De Vier Gewesten (DVG), als nieuwe vervoerder voor Regiotaxi Utrecht in de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht (deel Maarssen) van start gemaakt. Bij deze wil ik u erover informeren dat de nieuwe vervoerder een ronduit slechte start heeft gemaakt en dat sinds de taxi's zijn gaan rijden, de dienstverlening onder de maat is. Voor ons en beide betrokken gemeenten als opdrachtgevers is dit reden geweest om afspraken te maken met de vervoerder over verbetermaatregelen die nog deze week moeten worden doorgevoerd.

Sinds 1 oktober zijn over de eerste vier dagen 99 klachten binnengekomen. Deze klachten hebben vrijwel uitsluitend betrekking op taxi's die te laat of in het geheel niet aankomen op het afgesproken ophaaladres. Minder dan de helft van de ritten op de eerste dag (42%) was op tijd. Op zondag 2 oktober was het nog slechter gesteld. Slechts 17% van alle ritten was op tijd. Sinds maandag jl. is de punctualiteit toegenomen, maar nog altijd niet op het afgesproken niveau. Wij als provincie vinden dit voor de reizigers die daarvan de dupe worden onacceptabel. De klachten zullen om deze reden met extra aandacht behandeld worden. In het belang van de reiziger is het ook gewenst de prestaties snel te verbeteren.

De vervoerder is op de hoogte gesteld van deze gebreken en als opdrachtgever hebben wij en de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht onmiddellijk aangedrongen op verbetermaatregelen die nog deze week moeten worden doorgevoerd. DVG erkent dat sprake is van een slechte start. De vervoerder heeft aangegeven dat zij een foute inschatting heeft gemaakt van het aantal ritten en de tijdsblokken van de ritten.

Op 4 oktober 2016 heeft de vervoerder gemeld dat extra taxi's worden ingezet. Per 5 oktober zijn dit 5 extra voertuigen en per 11 oktober komen er nog 7 extra voertuigen bij. Bovendien worden extra chauffeurs ingezet en worden extra chauffeurs geworven, zowel direct door de vervoerder als via uitzendbureaus. Er zijn ook afspraken gemaakt met twee onderaannemers om extra ritten te verzorgen. Deze gaan deze week al starten. Op de centrale is bovendien ingaande 4 oktober de ritplanning versterkt. De directie gaat direct toezicht houden op de planning.

De provincie en gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht zullen scherp in de gaten houden of deze extra maatregelen het gewenste effect opleveren.