PROVINCIE :: UTRECHT

DATUM	28 oktober 2014	TEAM	BOV
NUMMER	810C1AA8	REFERENTIE	Anja van Soelen
UW BRIEF VAN	06 oktober 2014	DOORKIESNUMMER	3965
UW NUMMER	810C0D42	E-MAILADRES	anja.van.soelen@provincie/utrecht.nl
BIJLAGE	geen	ONDERWERP	Beantwoording schriftelijke vragen ex art. 47 RvO aan het College van GS, gesteld door de heer H Graaff van het CDA betreffende Regiotaxi (d.d. 03-10- 2014)

Toelichting:
Onze fractie heeft de afgelopen periode verschillende klachten ontvangen over de dienstverlening van de regiotaxi in Eemland. Deze hebben betrekking op de service, gebrekkige stiptheid en de wijze waarop met klachten wordt omgegaan.

Naar aanleiding van deze klachten heeft onze fractie de volgende vragen:

1. Is de provincie tevreden over de dienstverlening zoals die door de uitvoerende partij wordt geleverd?

   Antwoord:
   Het laatste jaar is gemiddeld 95 % van de ritten op tijd gereden. Dit is overeenkomstig de norm van 95%. Het aantal klachten lag net boven de norm van 0,2 % gegronde klachten.
   In het laatste klanttevredenheidonderzoek werd voor de algemene kwaliteit door de reizigers het cijfer 8.1 gegeven.
   Op basis van bovenstaande concluderen wij dat op hoofdlijnen het contract naar tevredenheid wordt uitgevoerd en de vervoerder binnen de overeengekomen marges presteert.

2. In het eerder ontvangen bestek van de regiotaxi worden verschillende controles genoemd die de provincie als opdrachtgever uitvoert of laat uitvoeren om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. Het gaat daarbij om enquêtes onder gebruikers, inzet van mystery guests en de inzet van een deelnemerspanel. Kunt u aangeven welke controles de provincie de afgelopen jaren heeft uitgevoerd?

   Antwoord:
   De afgelopen jaren hebben wij de volgende controles uitgevoerd:
   - *Maandelijkse controle op stiptheid en klachten.*
   - *Halfjaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.*
   - *Per kwartaal een gesprek met de vervoerder.*
   - *Periodiek afstemming met het ROCOV.*
   - *Periodieke bijeenkomsten met klanten pannels.*

3. Wat zijn de resultaten van deze controles? Welke conclusies heeft de provincie hieruit getrokken m.b.t. de kwaliteit van de geleverde dienstverlening?

Archimedeslaan 6
Postbus 80300, 3508 TH Utrecht
T 030-2589111

PROVINCIE-UTRECHT.NL

Antwoord:
Per kwartaal wordt een bonus dan wel malus berekend op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aantallen gegronde klachten en het 'op tijd' rijden.
Specifiek voor de overschrijding van de norm voor het aantal gegronde klachten, is de vervoerder beboet. Gemiddeld wordt meer bonus dan malus toegekend. Onze conclusie is dat het contract naar tevredenheid wordt uitgevoerd en dat de vervoerder binnen de overeengekomen marges presteert. We maken afspraken met de vervoerder om herhaling van klachten te voorkomen.

4. Hebben deze resultaten aanleiding gegeven tot maatregelen naar de uitvoerende partij?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 3.

5. De uitvoerende partij is zelf verantwoordelijk voor het registreren van klachten. Voert de provincie controles uit of dit proces goed functioneert? Heeft de provincie de afgelopen jaren onderzoek naar het goed functioneren van de klachtenadministratie en de afhandeling gedaan. Wat waren hiervan de resultaten?

Antwoord:
De registratie van klachten is geen verantwoordelijkheid van de vervoerder. De provincie heeft een onafhankelijke partij gecontracteerd voor het aannemen en registreren van de klachten. De vervoerder is verantwoordelijk voor het afhandelen van de klachten. Wij zien door steekproefsgewijs nalopen van de wijze klachtafhandeling toe op de kwaliteit van de klachtafhandeling.

Meer specifiek wil onze fractie aandacht vragen voor de afhandeling van klachten van een gebruiker van de Regiotaxi. Deze mevrouw is blind en zit in een rolstoel en heeft zeer vervelende ervaringen met een aantal ritten in een busje, omdat de rolstoel niet goed vaststond tijdens de rit. Onze CDA afdeling in Amersfoort heeft hierover eerder ambtelijk contact gehad met de provincie, waarna er door het bedrijf naar deze mevrouw toezeggingen zijn gedaan dat zij voortaan met een taxi wordt vervoerd. Helaas zijn deze toezeggingen niet nagekomen, waardoor deze mevrouw hinder blijft ervaren. Onze fractie heeft hierover de volgende vraag:

6. Welke eisen stelt u aan de uitvoerende partij met betrekking tot het nakomen van specifieke afspraken n.a.v. klachten? In hoeverre bent u van mening dat de uitvoerende partij hierin tekortschiet?

Antwoord:
Specifieke gevallen bespreken wij met de vervoerder. Met name bij herhaling van klachten zoeken wij in overleg met de reiziger en de vervoerder maatwerkoplossing. Wij zien door bespreking van de afspraken in het reguliere overleg met de vervoerder toe op naleving daarvan. Als daar aanleiding voor is treden wij ook buiten het regulier overleg in contact op met de vervoerder. Wij zijn van mening dat de vervoerder zich voldoende inspant om specifieke afspraken na te komen maar blijven daarvoor aandacht bij hen vragen.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,

Secretaris,