

PvdA Statenfractie wil snel betere uitvoering OV-taxi

vrijdag, 6 juni 2008,

Onze Provinciale Statenfractie houdt de vinger aan de pols met betrekking tot de uitvoering van de OV Taxi. Zo wil de PvdA meer servicegerichtheid en klantvriendelijkheid. De PvdA in Hilversum is heel blij met dit initiatief van onze statenfractie!

Ook onze fractie bereiken heel veel klachten over de OV-taxi: ritten duren soms heel lang en er wordt heel veel omgereden. Ook lopen de op- en afhaalafspraken, die via de servicedesk moeten worden gemaakt, niet altijd even vlekkeloos. Vaak moeten Hilversummers te lang wachten op hun OV-taxi. Dit lijdt tot ongewenste situaties! Daarom zijn wij blij met de inzet van onze statenfractie, die de verantwoordelijke voor de OV-taxi, Gedeputeerde Staten, flink aan de tand voelde over deze kwestie:

Snel aan de slag met conclusies onderzoek OV-taxi

De PvdA Noord-Holland wil dat Gedeputeerde Staten snel aan de slag gaan met de aanbevelingen van het provinciale onderzoek naar het functioneren van de OV-taxi. Uit dit onderzoek blijkt dat de stiptheid voor onvrede onder de gebruikers zorgt en dat er met name aan de servicegerichtheid en klantvriendelijkheid van de OV-taxi het een en ander verbeterd kan worden. De verbetervoorstellen die Gedeputeerde Staten zelf doen naar aanleiding van dit onderzoek gaan wat de PvdA betreft niet ver genoeg. Dit zei PvdA-statenlid Liesje Klomp donderdag 15 mei in de statencommissie Wegen, Verkeer en Vervoer (WVV).

Onderzoek naar OV Taxi

Het afgelopen jaar heeft een werkgroep van statenleden onderzoek gedaan naar het functioneren van de OV-taxi in Noord-Holland. Het onderzoek werd uitgevoerd door onderzoeksbureau TNS NIPO. De werkgroep concludeert dat vervoerder Connexxion weliswaar de afspraak van 92% op tijd rijdende ritten haalt, maar dat er wel nog veel zaken zijn die verbetering verdienen. Zo moet door voorlichting de kennis van gebruikers over de OV-taxi toenemen, moet de serviceverlening en klantgerichtheid worden verbeterd en moet de klachtenafhandeling beter worden georganiseerd. Bovendien moet de OV-taxi bestemd blijven voor haar oorspronkelijke functie: vervangend openbaar vervoer waar de buslijnen zijn opgeheven. Voor bijvoorbeeld ziekenvervoer moeten andere oplossingen worden gevonden. Gedeputeerde Staten hebben een reactie geschreven op het rapport van de werkgroep, waarin zij een aantal verbetervoorstellen doen. Volgens de PvdA gaan deze echter niet ver genoeg. PvdA-statenlid Liesje Klomp: "Wij zijn blij dat Gedeputeerde Staten aangeven aan de slag te gaan met de conclusies van het onderzoek, maar niet met alle aanbevelingen wordt iets gedaan. Zo pleit de werkgroep voor een onafhankelijk klachtennummer. Op dit moment wordt hiervoor nog het centrale reserveringsnummer van Connexxion gebruikt. Daarnaast wil de werkgroep een telefooncentrale in Noord-Holland, omdat de medewerkers van de huidige buiten de provincie gelegen telefooncentrale over te weinig topografische kennis van Noord-Holland blijken te beschikken. Met beide conclusies wordt niets gedaan door Gedeputeerde Staten".

Nieuwe Aanbesteding OV Taxi

De komende tijd worden de OV-taxi's in Noord-Holland Noord opnieuw aanbesteed. De PvdA wil dat hierbij de conclusies van de werkgroep nadrukkelijk worden meegenomen. Klomp: "Dit is de kans om als provincie te laten zien dat we echt iets hebben geleerd van het onderzoek en een aantal zaken te verbeteren aan de OV-taxi. De OV-taxi kampt met een imagoprobleem en dat verdwijnt alleen wanneer reizigers weer op de OV-taxi kunnen bouwen en goed geïnformeerd zijn over de 'spelregels'".

*Voor meer informatie kunt u contact opnemen met PvdA-statenlid Liesje Klomp:
klompl@noord-holland.nl.*

Hans Haselager