

## Technische vraag

Artikel 4.2 van het Reglement van orde van de gemeenteraad van Maashorst 2026

Zaaknummer: 37722-2026

Technische vraag aan team: Sociaal beleid

**Onderwerp: Raadsvoorstel | Jaarstukken 2025 en begroting 2027 Gemeenschappelijke Regeling Kleinschalig Collectief Vervoer Brabant Noordoost**

Er zijn relatief veel klachten over het feit dat er geen taxi is komen opdagen.

1. Wat is daar de oorzaak van?
2. Is er onderzoek gedaan naar de situaties waarin er geen taxi is gekomen en wat is het resultaat hiervan?
3. Welke maatregelen worden genomen om dit aantal terug te dringen (beheersmaatregelen)?

**Ondertekening:**

|                 |   |                  |
|-----------------|---|------------------|
| Datum indiening | : | 9-6-2026         |
| Fractie         | : | KOMPAS Maashorst |
| Naam indiener   | : | Bas Keijzer      |
| Einddatum       | : |                  |
| iBabs ID nr.    | : | 264              |

## Antwoord op technische vraag

Artikel 4.2 van het Reglement van orde van de gemeenteraad van Maashorst 2026

Technische vraag aan team: Sociaal Beleid

Datum: 9-6-2026

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de technische vragen.

Vraag:

Er zijn relatief veel klachten over het feit dat er geen taxi is komen opdagen.

1. Wat is daar de oorzaak van?

Antwoord:

Het aantal klachten over 'no-shows' maakt onderdeel uit van het totaal aantal klachten (circa 598 op 181.000 ritten, circa 0,2%). Ongeveer 18% daarvan heeft betrekking op situaties waarin een taxi niet is verschenen. Deze cijfers gelden voor de gehele regio van de GR-KCV.

De oorzaken van zogenaamde 'no-shows' zijn divers. Uit informatie van het Servicepunt Regiotaxi blijkt dat dit onder andere kan worden verklaard door:

- plannings- of boekingsfouten (bijvoorbeeld een rit die niet goed is ingepland of doorgekomen bij de chauffeur);
- communicatieproblemen (bijvoorbeeld tussen planning, chauffeur en reiziger);
- uitvoeringsproblemen (zoals chauffeur die de locatie niet kan vinden of op een verkeerde plek staat);
- externe factoren (bijvoorbeeld verkeersdruk);
- situaties rondom beschikbaarheid of aanwezigheid van de reiziger.

Het is daarmee geen eenduidig probleem met één oorzaak, maar een samenloop van mogelijke factoren in de keten van reservering, planning en uitvoering.

Vraag

2. Is er onderzoek gedaan naar de situaties waarin er geen taxi is gekomen en wat is het resultaat hiervan?

Antwoord:

Ja. Bij iedere formele klacht over een 'no-show' wordt door het Servicepunt Regiotaxi een onderzoek uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken naar:

- de situatie van de reiziger
- de reservering en planning van de rit
- de uitvoering door de vervoerder

Het onderzoek vindt dus per individuele rit plaats. Zoals hierboven beschreven zijn de oorzaken wisselend en meestal te herleiden tot operationele aspecten, zoals planning, communicatie of uitvoering van de rit. Er is geen aanwijzing voor één structurele fout in het systeem als geheel.

Vraag:

3. Welke maatregelen worden genomen om dit aantal terug te dringen (beheersmaatregelen)?

Antwoord:

De GR-KCV stuurt actief op continue verbetering van de uitvoering.

Dit wordt uitgevoerd door het regionale Servicepunt Regiotaxi.

Dit gebeurt op de volgende manieren:

- Individuele opvolging van klachten  
Per klacht wordt onderzocht wat er mis is gegaan. Indien nodig wordt dit teruggelegd bij de betreffende medewerker, centrale of vervoerder.
- Procesverbetering op basis van patronen  
Wanneer blijkt dat bepaalde oorzaken vaker voorkomen, worden processen aangepast (bijvoorbeeld in de reservering of planning).
- Structurele monitoring en afstemming  
Klachten en prestaties worden continu gemonitord en besproken met de vervoerder en de centrale. De klachtenprocedure wordt bewaakt door een vaste klachtenmedewerker.
- Sturing via contractmanagement  
De GR-KCV stuurt als opdrachtgever op kwaliteit en uitvoering richting de vervoerder.

Klachten vormen een belangrijke bron voor verbetering van de dienstverlening, waarbij actief wordt gestuurd op het voorkomen van herhaling.