



EINDHOVEN

Clëntenraad Sociaal Domein Eindhoven

Onderwerp : Brandbrief over functioneren van de Taxbus

Datum : 31 maart 2026

Inleiding

De 21 regiogemeenten en de provincie Noord-Brabant, die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van Taxbus in de metropoolregio Eindhoven, hebben dit vervoer opnieuw aanbesteed. Het nieuwe contract vloeit voort uit een Europese aanbesteding die de regiogemeenten en de provincie gezamenlijk hebben uitgeschreven.

Het vervoer is met ingang van 1 maart gegund aan nieuwe vervoerders. Voor Eindhoven is dat BIOS-groep/Zorgvervoerscentrale Nederland (ZCN). Ook voor de ritaanname en planning is een nieuwe partij gecontracteerd, te weten Mobiliteitscentrum Quarin. Het contractmanagement alsmede het afhandelen van klachten is belegd bij Trafficon.

Ervaringen

Inmiddels is door cliënten ervaring opgedaan met de nieuwe vervoerder, de nieuwe planner en met de wijze van klachtafhandeling. Een inventarisatie van klachten hebben wij ontvangen van onder meer Eindhoven Toegankelijk, leden van de cliëntenraad en overige gebruikers. Als wij al deze ervaringen/signalen optellen concluderen wij dat er sprake is van een zorgelijke situatie.

Communicatie vooraf

- De communicatie naar de cliënten verliep niet goed. Er zijn slechts twee brieven (nov-2025 en feb 2026) gestuurd met daarin verwarrende en niet volledige informatie
- Niet iedereen heeft beide brieven ontvangen
- Niet iedereen begreep de brieven en hoe nu te handelen
- De brieven zijn onduidelijk over (wel/niet geïndiceerde) begeleiders en over het gebruik van de Taxbus-pas
- Het nieuwe vervoersreglement is nog steeds niet beschikbaar. Dit is vreemd aangezien deze onderliggend zou moeten zijn aan de aanbesteding en derhalve al voor 1 maart duidelijk had moeten zijn

- Vaste ritten overboeken naar het nieuwe systeem is voor de ene cliënt wel gedaan, voor de andere niet

Chauffeurs

- Er is een tekort aan chauffeurs; weinig chauffeurs zijn overgestapt naar de nieuwe gecontracteerde partij.
- Door het tekort aan chauffeurs ontstaan er gaten in de dienstverlening en deze worden momenteel dichtgelopen door inhuur van buitenaf, uit andere gemeenten zoals onder andere Breda. Dit is kostbaar en kan dus slechts tijdelijk.
- Er zijn te weinig bussen.
- Veel druk op de chauffeurs omdat ze boze cliënten krijgen die al te lang wachten op hun bus.
- Nieuwe chauffeurs krijgen training om rolstoelen vast te zetten via e-learning.
- Sommige chauffeurs spreken geen Nederlands en veel cliënten geen Engels.
- Chauffeurs navigeren met de privé telefoon op de schoot. Taxibus systeem voorziet hier niet in (voor de inhuur-chauffeurs?).
- Voorheen belden de chauffeurs persoonlijk en kon je doorgeven waar je stond te wachten.
- Voorheen kwam de chauffeur uit de bus, belde aan en begeleidde de persoon naar de bus.
- Voorheen kende de chauffeur zijn vaste cliënten, hetgeen helpt in de service, want de chauffeur weet bijvoorbeeld dat slechtziende persoon niet kan zien als de bus voor de deur staat), de vraag is of dit nu ook zal gebeuren.

Callcenter

- Zij vragen naar gegevens (indicatie) die bij hen bekend moeten zijn
- Medewerkers zijn vanwege rumoerige achtergrond moeilijk te verstaan
- Medewerkers geven weinig blijk (empathie) van besef van de doelgroep
- Callcenter is niet ontvankelijk voor klachten en geven ook niet aan waar cliënten dan wel met klachten naar toe moeten

De app/bellen

- Er zijn veel te lange wachttijden
- Als je gebeld wilt worden (melding dat de taxi er bijna is) moet je dat apart aanvinken in de app op een onlogische plek
- Bellen voor aankomst werkt niet. Als men belt wordt gezegd dat het in de app moet, maar is daar niet te vinden.
- Het callcenter is bereikbaar van 08.30 – 17.00 uur. Hoe moet je nu buiten deze tijden aangeven dat je taxi niet is verschenen of als je iets wilt wijzigen?
- In de app staan strepen door de tijden, zonder dat duidelijk is wat dat betekent

- In het weekend is de app helemaal afgeblokt en kan er alléén geboekt worden tussen 0.00 uur en 0.55 uur
- Online boeken via de website werkt niet
- Zogenoemde loosmeldingen zijn te voorkomen door chauffeurs te laten bellen

Taxbus

- Komt veel te laat of zelfs helemaal niet opdagen

Conclusie

Taxbus is er voor kwetsbare mensen die hiervan afhankelijk zijn en die meestal geen andere mogelijkheid tot vervoer hebben. Het is voor ons dan ook onacceptabel dat deze mensen heel lang moeten wachten op hun vervoer of soms zelf helemaal niet opgehaald worden, wat vanaf 1 maart veel voorkomt. Helaas krijgt de CRSD op dit moment signalen dat er nu al mensen afhaken vanwege de onbetrouwbaarheid van de Taxbus.

Het taxbusvervoer loopt niet zoals het moet. De taxibusgebruikers ondervinden daardoor veel problemen. Beloofd was dat op 1 maart alles goed zou lopen, maar dat is niet zo.

Aangezien een aantal problemen het gevolg zijn van slechte voorbereiding (app niet klaar, boeken via website werkt niet, geen vervoersreglement) kan hier niet gesproken worden van opstartproblemen. De huidige problemen zijn veel groter dan dat.

Vragen

Wij vragen u daarom het volgende:

- Hoe kan het dat het op zoveel vlakken fout gaat bij dit vervoer? Het is een reeds lang bestaande dienst, geen nieuwigheid.
- Hoe kan het dat de wethouder op 10 februari in de raadsavond aangaf dat het allemaal prima verliep en dat er geen knelpunten meer waren voor de start van de nieuwe partijen?
- Hoe heeft de gemeente niet kunnen zien dat deze partijen absoluut niet klaar waren voor deze dienst?
- Zitten de opdrachtgevers er wel voldoende op om herstel te bespoedigen?
- Is er eigenlijk wel sprake geweest van een goede aanbesteding, gezien het resultaat?
- Waarom is voor de vervoerderspartij ZCN gekozen, ondanks de kritiek op voorhand n.a.v. ervaringen elders in het land met deze partij?
- Kunt u aangeven wanneer de zaak wel op orde is?
- Kan de aanbesteding nog teruggedraaid worden en gegund worden aan een andere bieder op de deze aanbesteding?
- Tot slot zouden we graag willen beschikken over het actuele vervoersreglement.

Klachtmelding

Tevens vinden wij dat heel duidelijk moet zijn waar en hoe klachten gemeld moet worden. Klachten voor zowel het callcenter als voor de vervoerder moeten op dezelfde manier ingediend en behandeld worden. Indien een klacht voor de vervoerder via het callcenter gemeld wordt en vice versa, dan dienen deze klachten naar de centrale plaats doorgezet te worden. Wij willen graag van alle meldingen en klachten een overzicht ontvangen alsmede een dashboard met kleursignalen (groen, oranje en rood) van alle zaken die lopen c.q. aangepakt worden.

Communicatie

We constateren dat er sprake is van miscommunicatie. We verzoeken u dringend erop toe te zien dat alle gebruikers nogmaals/alsnog door middel van een persoonlijk schrijven worden geïnformeerd over het gebruik van de Taxbus.

Vervolg

Op basis van de bovengenoemd gesignaleerde ervaringen/knelpunten kan gesteld worden dat Taxbus haar eerdere toezeggingen om verbeteringen te zullen aanbrengen niet doeltreffend is geweest. De huidige situatie is, ondanks de vele interventies alarmerend en vraagt, gelet op de urgentie, acuut een aanpak om verbeteringen te bewerkstelligen en verdere verslechtering tegen te gaan. De CRSD wil graag door het college van B&W actief op de hoogte worden gehouden van de vorderingen met betrekking tot de Taxbus. Wij zijn graag bereid om deze brandbrief nader toe te lichten.

De Cliëntenraad Sociaal Domein

--

Leden van de Cliëntenraad staan vermeld op de website: www.crsdeindhoven.nl

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech (06 2000 4451) en ambtelijk secretaris is Ingeborg Roy

Cliëntenraad sociaal domein, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl,