



Memo

AAN : de leden van de Commissie Maatschappelijke omgeving (MO)

VAN : Wethouder C.Y. van Staalduinen

DATUM : 5 februari 2026

BETREFT : Afdoening toezegging Regiotaxi tijdens CIE MO d.d. 12 januari 2026

Aanleiding

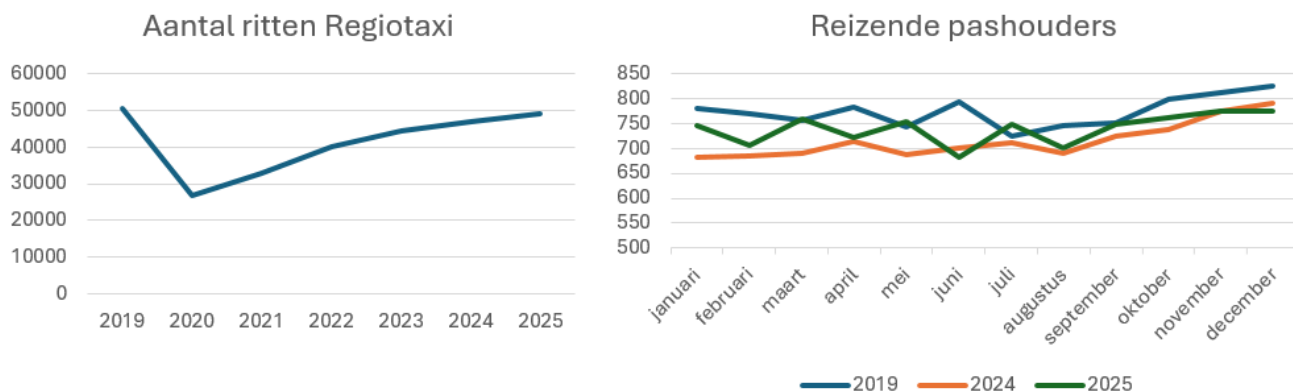
Tijdens de commissie MO van 12 januari jl. is u toegezegd om een uitgebreidere toelichting over de huidige situatie bij de Regiotaxi Haaglanden. U wordt nu geïnformeerd over het volgende: 1) groeiend aantal gebruikers, te weinig chauffeurs en 2) in het najaar meer gegronde klachten, maar reizigers zijn tevreden. In deze memo kunt u hier meer over lezen en beschouw ik toezegging 137 als afgedaan.

Regiotaxi Haaglanden: openbaar vervoer en Wmo ondersteuning

Regiotaxi Haaglanden is een vorm van openbaar vervoer voor alle inwoners, met een tarief tussen het reguliere ov en een gewone taxi. Daarnaast biedt de Regiotaxi Wmo-ondersteuning: inwoners met een Wmo-indicatie reizen tegen ov-tarief en kunnen jaarlijks maximaal 1.700 kilometer tegen dit gereduceerde tarief reizen. In december 2025 waren er in gemeente Westland 2.506 pashouders met een Wmo-indicatie. Noot Personenvervoer rijdt voor regio Haaglanden de ritten van de Regiotaxi. De huidige overeenkomst met Noot is geldig van mei 2021 tot en met mei 2028. In 2024 bedroegen de kosten voor de Regiotaxi voor gemeente Westland € 967.128,64.

1) Groeiend aantal gebruikers, te weinig chauffeurs

Het aantal ritten met de Regiotaxi groeit geleidelijk mee met de vergrijzing, met uitzondering van een sterke daling tijdens de coronaperiode. In 2025 is het gebruik weer terug op het niveau van voor corona (zie afbeelding 1). Verhoudingsgewijs neemt het aantal ov-ritten met de Regiotaxi sterker toe dan het aantal Wmo-ritten. Daarnaast is sprake van duidelijke seizoensinvloeden: in de wintermaanden ligt het aantal ritten hoger dan in de zomer, omdat inwoners het prettig vinden om van deur tot deur te worden vervoerd bij koud en donker weer. Ook het aantal reizende pashouders is met name in het najaar hoger, mede doordat cliënten dan hun jaarlijkse tegoed benutten (zie afbeelding 2). Deze ontwikkelingen zorgen voor toenemende druk op de uitvoering, waarbij naast de drukte op de wegen ook de beperkte beschikbaarheid van chauffeurs het moeilijk maakt om de groeiende vervoersvraag volledig op te vangen.



Afbeelding 1. Links: aantal Regiotaxi-ritten van inwoners van gemeente Westland, zowel Wmo-vervoer als regulier gebruik. Rechts: Aantal reizende pashouders uit Westland met de Regiotaxi, Wmo en regulier.

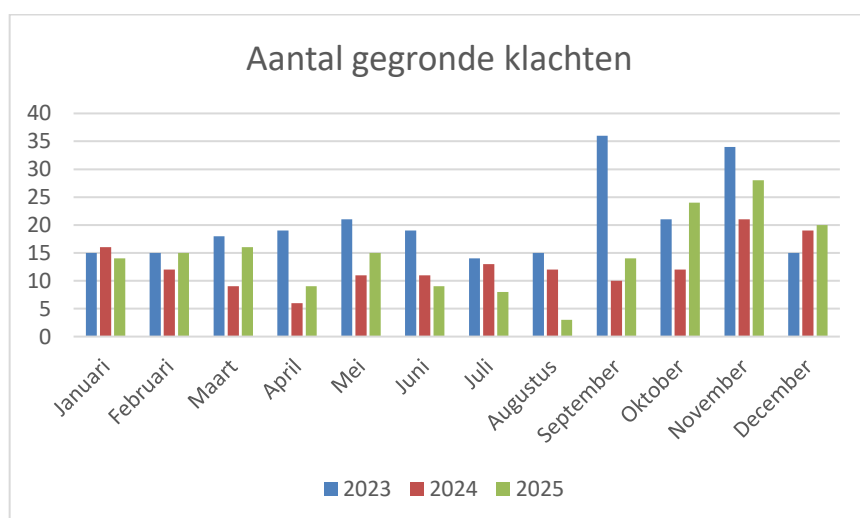


Memo

Aantal ritten per maand (OV en Wmo ritten)	2019	2024	2025
Januari	4590	3742	4218
Februari	4202	3779	3983
Maart	4610	3842	4525
April	4168	4000	4084
Mei	4101	3693	4250
Juni	3761	3614	3318
Juli	3839	3773	4112
Augustus	3887	3551	3720
September	4181	4060	4295
Oktober	4536	4398	4414
November	4493	4417	4447
December	4080	4006	3821

2) In het najaar meer gegronde klachten, maar reizigers zijn tevreden

In de laatste maanden van het jaar ligt het aantal gegronde klachten doorgaans hoger. Dit komt doordat er meer ritten zijn, het drukker is op de weg en er landelijk meer files staan. In 2025 waren in Westland bovendien diverse wegen afgesloten. Deze oorzaken zorgen voor meer opstoppingen en dat taxi's vaker te laat kwamen. De klachten in oktober, november en december gaan dan ook vooral over te laat komen of niet opgehaald worden. Daarnaast leidt de toename van ov-ritten tot extra klachten. Deze ritten zijn langer en lastiger te combineren, waardoor op bepaalde momenten minder chauffeurs beschikbaar zijn. Maar uit onderzoek¹ blijkt dat Westlandse reizigers over het algemeen tevreden zijn. De cijfers liggen gemiddeld gezien gelijk ten opzichte van de regio. Het tevredenheidscijfer voor Westland over 2025 is een 7,8 en van de regio² een 7,9.



Afbeelding 2: Aantal klachten gegronde klachten per maand.

¹ Moventem voert namens Regiotaxi Haaglanden het tevredenheidsonderzoek uit. Iedere dag bellen zij een aantal reizigers uit de hele regio die de dag ervoor met de Regiotaxi hebben gereisd.

² Voor de regio is dit het gemiddelde rapportcijfer over alle gemeenten die deelnemen aan de Regiotaxi Haaglanden, dit zijn: Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland, Zoetermeer.



Memo

Diverse maatregelen

De afgelopen jaren zijn al diverse maatregelen genomen vanwege het aantal stijgende ritten en de drukte op de wegen:

- *Werven nieuwe chauffeurs*
Vervoerder Noot werft continu nieuwe chauffeurs. Maar de aanwas van nieuwe chauffeurs blijft achter. Ook ondersteunen de gemeenten door middel van instroom vanuit SROI. Maar ook die instroom is de laatste jaren beperkt. Net als veel andere taxibedrijven heeft Noot capaciteitsproblemen en moeite om het gewenste aantal voertuigen op de weg te hebben. De krapte op de arbeidsmarkt binnen de vervoerssector raakt zo ook de zorg.
- *Regelmatig gesprek tussen contractbeheer en vervoerder Noot*
Twee keer per maand worden klachten met vervoerder Noot besproken. Ook voert contractbeheer keukentafelgesprekken met inwoners die drie of vier keer per maand een klacht indienen. Bij deze gesprekken sluit ook de vervoerder aan, om gezamenlijk te kijken waar het knelpunt zit. Het gaat hierbij voornamelijk om klachten waarbij men elkaar niet heeft gevonden of klachten die anders zijn dan een rit te laat.
- *Reizen in de spits mijden*
Daarnaast wordt aan inwoners gevraagd om hun reispatroon aan te passen als dit mogelijk is. Op het moment dat een inwoner een rit wil bestellen voor een tijdstip waarop het al erg druk is, wordt telefonisch geprobeerd de rit op een andere tijd te boeken.

Conclusie

Uit bovenstaande informatie blijkt dat de laatste maanden van 2025 er geen ander patroon te zien was dan voorgaande jaren. In de wintermaanden zijn er meer ritten en is het drukker op de wegen in het land. Dit maakt dat taxi's later verschijnen en dit zorgt voor meer klachten. Samen met contractbeheer vanuit de MRDH blijven we de situatie monitoren en in gesprek met vervoerder Noot. Daarnaast blijft de vervoerder continu nieuwe chauffeurs werven om te kunnen voldoen aan de vraag.