

## **Feitenrelaas gemeente – RMC tav Pilot Weesperstraat**

Afgestemd met RMC op 6 juli 2023

### **12 januari 2021**

Er is contact geweest tussen het Projectteam en de verantwoordelijke binnen RMC voor de operatie in Amsterdam.

### **15 juni 2021**

In een mail van 15 juni 2021 refereert operationeel directeur van RMC aan eerdere contacten, waarbij hij vermeldt dat ze reeds eerder, volgens hem medio 2020, de consequenties van de knip in de Weesperstraat in kaart hebben gebracht. Vanwege de coronapandemie en sluiting Piet Heintunnel vond de pilot destijds niet plaats.

Aanvulling RMC: " Reeds in de eerste week van de knip heb ik meermaals contact gezocht met het contractmanagement AOV. Gezien het uitblijven van enige progressie heeft dit op 16-06 zelfs geresulteerd in meer dan 4 mails en gesprekken. Einde dag kreeg ik de vraag of onze auto's zijn voorzien van en blauw kenteken [?]. Uiteraard was mijn antwoord ja, waarop de reactie was, jammer dan kunnen we niks voor jullie doen.

Ik vond dit onverteerbaar en heb meegegeven dat al onze voertuigen als zodanig aan de bestickering te herkennen zijn en uitsluitend voor AOV worden ingezet.

Ook heb ik toen meermaals aangegeven dat ik gestalkt werd door AT5, het Parool, de politiek en Clientenbelang. Ik heb van al deze instanties de vragen netjes beantwoord, gezegd dat ik niet gequoteerd wilde worden, ik was immers in gesprek met Gemeente in afwachting van een oplossing, en ze vervolgens doorverwezen naar de Gemeente."

### **Vrijdag 16 juni 2023**

Op verzoek van het projectteam pilot Weesperstraat neemt de dienst OJZ van de gemeente Amsterdam, contracthouder, in de ochtend contact op met RMC voor informatie met betrekking tot de knip in de Weesperstraat.

RMC geeft aan dat zij zelf al brandmails hadden gestuurd en dat zij alle gevraagde en ongevraagde informatie hadden geleverd aan hun contractmanager van de gemeente.

Daarnaast zoekt het project pilot Weesperstraat telefonisch contact met de directie van RMC om te kijken welke mogelijkheden er zijn om de nadelige gevolgen voor RMC-klienten te minimaliseren. Contact krijgen lukt op dat moment niet.

Eind van de middag geeft RMC per mail aan dat er in de periode voorafgaand aan de pilot Weesperstraat van 29 mei tot en met 11 juni gemiddeld 135 keer per dag door het afgesloten gedeelte van de Weesperstraat werd gereden.

Het omrijden zorgt voor extra reistijd en meer afgelegde kilometers.

Exact in het afgesloten gebied wonen slechts 3 klienten, maar ook klienten in de omgeving van de knip worden geraakt.

Binnen het afgebakende gebied wonen 212 AOV-pashouders.

RMC geeft aan dat zij zich niet herkennen in de berichtgeving dat de wethouder contact heeft met RMC omdat er geen rechtstreeks contact is geweest zoals wel in andere grote steden gebruikelijk is.

## Maandag 19 juni

Wederom telefonisch contact gezocht met RMC.

## Woensdag 21 juni

Teamsbijeenkomst met de algemeen directeur RMC, de operationeel directeur van RMC en de contractmanager voor AOV van OJZ gemeente Amsterdam en de projectleider en communicatieadviseur van het projectteam pilot Weesperstraat.

Operatie van RMC heeft op twee vlakken last van de pilot:

1. De gebruikelijke oost-west verbindingen zijn niet mogelijk door de afsluitingen. Combinaties zijn hierdoor niet meer mogelijk.
2. De filevorming op de omleidingen

Klanten van RMC moeten hierdoor langer wachten op het voertuig maar zitten gemiddeld ook langer in het voertuig met alle vervelende gevolgen van dien (medicatie/incontinentie).

Door de omleidingen komen sommige klanten ook boven de toegestane 25 kilometer.

Project pilot Weesperstraat onderzoekt de mogelijkheden om binnen de kaders van het onderzoek een oplossing te vinden.

RMC zeg toe in kaart te brengen:

- Hoeveel klanten door de pilot niet meer bereikbaar zijn voor een RMC voertuig
- Hoeveel klanten er wonen in het door RMC geschetste vierkant
- Of het mogelijk is het gebied met een beperkte vloot te bedienen
- De effecten van de pilot op de exploitatie
- De punctualiteitscijfers

## 26 juni 2023

De algemeen directeur RMC stuurt een e-mail naar de projectleider van de gemeente Amsterdam, waarin hij informatie deelt namens RMC.

In de e-mail worden verschillende punten besproken:

Er woont slechts één persoon in het precies afgesloten stuk van de Weesperstraat (Weesperstraat 1 t/m 59, oneven kant) die niet meer actief reist. Daarnaast zijn er nog enkele klanten in de directe omgeving die samen minder dan 10 keer gereisd hebben in 2023. Hoewel de adressen bereikbaar zijn, kunnen deze klanten niet zonder vertraging door files reizen.

Er wordt verwezen naar 5.1.2,e die in de berichten van AT5 wordt genoemd als RMC-klant. RMC kan echter geen 5.1.2,e vinden in hun systemen, en er zijn ook geen ritten vanuit het gebied naar de genoemde ziekenhuizen die op haar wijzen. Het lijkt erop dat 5.1.2,e 5.1.2,e geen klant is van RMC.

RMC constateert negatieve effecten op de exploitatie van het AOV sinds de start van de pilot. Dit heeft invloed op het aantal ritten, de tijdigheid van de ritten, het percentage "extreem te laat" en de ritfactor (het aantal uitgevoerde ritten per uur). Deze cijfers kunnen niet gefilterd worden naar gebied, maar het is duidelijk dat chauffeurs gefrustreerd raken en dat essentiële ritten ook misgaan, zoals een prioriteitsrit naar een crematie. Dit resulteert ook in een financieel nadeel voor RMC.

Bij de e-mail zijn verschillende grafieken gevoegd die de ritaantallen, tijdigheid, het percentage "extreem te laat" en de ritfactor laten zien.

### **26 juni 2023**

De projectleider (gemeente Amsterdam) stuurt een e-mail naar de algemeen directeur en de operationeel verantwoordelijke van RMC waarbij hij refereert naar de afspraak afgelopen woensdag en meldt dat er zojuist een RMC voertuig is geweigerd bij de slagboom. Hij vraagt of er al bij RMC chauffeurs zou zijn doorgegeven vanuit hun management dat deze voertuigen doorgang hebben. De algemeen directeur reageert dezelfde dag op deze e-mail dat dat bericht niet is uitgestuurd.

### **28 juni 2023**

Er vindt een digitale afspraak plaats tussen de algemeen directeur en operationeel verantwoordelijke van RMC met de omgevingsmanager van het project (gemeente Amsterdam) waar verder wordt gepraat over of en hoe er maatwerk kan worden toegepast tijdens de pilot Weesperstraat. Vanuit RMC wordt nogmaals aangegeven dat het binnen de huidige operatie moeilijk is om alleen een gedeelte van de voertuigen doorgang te verlenen, omdat alle voertuigen door dit gebied rijden en de operatie hier op korte termijn niet op aan te passen is. De omgevingsmanager geeft aan dit te gaan bespreken in het projectteam. Een ander onderwerp wat wordt besproken is hoe gebruikers van RMC die wonen op Kattenburg mogelijk gecompenseerd kunnen worden, omdat het projectteam signalen ontvangt dat pashouders hier tijdens de knip minder gebruik maken van het AOV vanwege drukte om hen heen. Gesproken is wat de mogelijkheden zijn betreffende financiële compensatie, RMC geeft aan dat eventuele omrijd kilometers nu niet worden doorberekend aan de gebruikers. Afgesproken is dit gebied op de mail te zetten en dat RMC nadenkt over compensatie mogelijkheden.

RMC geeft aan dat zij teleurgesteld zijn dat hun contractmanager niet aanwezig was bij dit gesprek.

### **28 juni 2023**

De omgevingsmanager van het project belt met de algemeen directeur RMC om aan te geven dat, omdat RMC het niet lukt om op korte termijn hun operatie zo in te richten dat zij een deel van de RMC voertuigen kunnen uitzonderen, het projectteam heeft besloten om alle herkenbare RMC voertuigen (162 voertuigen) tijdens de pilot doorgang te willen geven. Gezien het grote aantal auto's gaat het projectteam nu kijken hoe dit het beste kan worden georganiseerd.

### **29 juni 2023:**

In reactie op de vraag uit het overleg van 28 juni of er nog iets specifiek geregeld kan worden voor de bewoners van de Kattenburgerstraat die gebruik maken van AOV, reageert de operationeel directeur via een e-mail naar het project

Hij geeft aan dat er in dit specifieke gebied 675 "actieve" pashouders zijn, waarvan er 314 daadwerkelijk gereisd hebben sinds 1 januari 2023. Deze pashouders hebben in totaal 5.505 ritten geboekt.

Er zijn echter ook mensen die niet in dit gebied wonen maar wel naar een vertrek- of bestemmingspunt in dit gebied reizen. Tussen 1 januari 2023 en de dag van de e-mail waren er in totaal 8.019 ritten die in dit gebied begonnen of eindigden.

De operationeel directeur RMC merkt op dat het aannemelijk is dat alle reizigers die tijdens de knip hebben gereisd aanzienlijke vertraging hebben opgelopen. Dit heeft ook desastreuze gevolgen gehad voor de exploitatie van RMC.

Als antwoord op mogelijke compensatie stelt hij een optie voor om gedurende de knip alle eigen bijdrages kwijt te schelden, inclusief voor de mensen die niet via de knip hoeven te reizen maar wel last hebben van vertraging omdat veel voertuigen van RMC vaststaan.

De e-mail is cc'd naar de projectleider, algemeen directeur en operationeel verantwoordelijke van RMC

Er heeft nog een telefonisch contact plaats gevonden tussen het project en RMC naar aanleiding van de berichtgeving in de pers, wat niet prettig ervaren werd door RMC.

### **3 juli 2023:**

Projectteam heeft besproken hoe de 162 voertuigen doorgang door de slagbomen kunnen krijgen en besluit dit mee te geven als instructie aan de verkeersregelaars.

De operationeel directeur RMC stuurt een e-mail naar de contractmanager AOV van OJZ van de gemeente Amsterdam waarin hij aangeeft dat het vervoer van RMC negatief wordt beïnvloed door de knip. Hij geeft aan dat er sprake is van terugloop en vervoersarmoede en dat RMC boetes ontvangt van omliggende gemeenten vanwege de sterk achterblijvende stiptheid.

De omgevingsmanager van het project stuurt een e-mail van de algemeen directeur en bevestigt het telefonisch contact tussen hen afgelopen week, waarbij de gemeente heeft besloten dat alle herkenbare voertuigen met het RMC-logo (de besproken 162 voertuigen) doorgang zullen krijgen door de slagbomen. Dit is nu meegegeven in een instructie naar de verkeersregelaars.

### Ten slotte

De gemeente erkent dat de communicatie niet altijd vlekkeloos is verlopen tussen gemeente en RMC maar wel is duidelijk geworden dat de issues rondom toegangverlening voor AOV bij gebiedsverboden een langere geschiedenis kent dan de pilot Weesperstraat. Dit heeft nu wel geleid tot het feit dat de gemeente nu met RMC scherpere en duidelijkere afspraken gaat maken voor de toekomst wat betreft de toegankelijkheid van het AOV.