

Colleges van Burgemeester en Wethouders en
de Gemeenteraden (via de griffies)
van de gemeenten in Holland Rijnland

Datum: 2 september 2022
Kenmerk: UIT-22-22783
Telefoon: 071 - 5239090
E-mail: idbruyne@hollandrijnland.nl

Onderwerp: Regiotaxi Holland Rijnland vanaf 1 januari 2023

Geachte raadsleden en collegeleden,

Met deze brief informeren wij u over het nieuwe vervoerscontract voor de Regiotaxi (Wmo-vervoer) Holland Rijnland vanaf 1 januari 2023. Het huidige contract loopt per 31 december 2022 af. Om die reden is er afgelopen jaar hard gewerkt aan het opstellen van een nieuw eisenpakket voor het vervoer zoals verwoord in het Programma van Eisen. Hieronder leest u meer over het doorlopen proces en de gunning. Vervolgens wordt op hoofdlijnen ingegaan op de verschillen tussen het huidige en nieuwe contract en de nieuwe vervoersvoorwaarden.

Doorlopen proces en gunning

Holland Rijnland voert namens de gemeenten in de regio het contractbeheer voor de Regiotaxi uit. Holland Rijnland heeft mede na de inbreng van wethouders en ambtenaren uit de regiogemeenten de opdracht in grote lijnen opgesteld. Dit document is vervolgens voor advies voorgelegd aan de colleges, de klankbordgroep Regiotaxi en de adviesraden Sociaal Domein. Ten slotte is de verder uitgewerkte opdracht, na positieve advisering door het portefeuillehoudersoverleg Maatschappij, vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van het samenwerkingsverband Holland Rijnland.

Op de publicatie van de aanbestedingsdocumenten hebben zeven belangstellende vervoerders een offerte ingediend. De beoordeling hiervan is uitgevoerd door ambtelijke vertegenwoordigers uit de drie subregio's (Leidse regio, Rijn- en Veenstreek en Duin- en Bollenstreek) en Holland Rijnland. De beoordeling vond plaats op basis van 3 documenten, waarbij moest worden ingegaan op:

- 1. kwaliteitsborging in de implementatie;
- 2. uitvoering, borging en risico analyse;
- 3. klantbeleving en communicatie.

De procentuele verhouding van de beoordeling bedroeg kwaliteit 70% en prijs 30%. Uit deze beoordeling is de firma Noot Touringcar Ede BV. als beste naar voren gekomen.

Inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van het huidige contract

Ervaringen uit het huidige contract en signalen van gebruikers en gemeenten hebben ervoor gezorgd dat er kritisch is gekeken naar de opdracht. Dit heeft ertoe geleid dat er kleine en grote aanpassingen zijn doorgevoerd in de nieuwe opdracht in vergelijking tot het huidige contract. Op enkele grote wijzigingen binnen de nieuwe opdracht wordt hieronder ingegaan.

Kilometers in plaats van OV-zones

In het huidige contract worden de ritlengte en kosten berekend op basis van de oude zonesystematiek van het Openbaar Vervoer. De kaart hiervoor wordt niet meer wordt geactualiseerd en Valys, het landelijke vervoersysteem voor Wmo-reizigers, werkt met kilometers. Mede hierom is ervoor gekozen om per 1 januari 2023 over te gaan naar een kilometersystematiek. De gemiddelde doorsnede van een zone is 4,5 tot 6,5 kilometer. Hierdoor betaalden reizigers in het huidige contract in de meeste gevallen meer voor een rit dan het aantal verreden kilometers. In de nieuwe situatie betalen reizigers (en gemeenten) voor het daadwerkelijke aantal verreden kilometers volgens de kortste route over de openbare weg. Dit is een eerlijker manier van betaling voor de gereden rit. Voor de meeste reizigers heeft deze vorm van berekening een positief effect. Voor een enkeling kan er sprake zijn van een beperkt hogere klantbijdrage per rit.

Een kilometerprijs met toeslagen in plaats van één totaalprijs voor het hele contract

Bij het huidige contract werd de totale kostprijs door de vervoerder berekend op basis van alle categorieën reizigers (zonder en met indicatie voor rolstoel, begeleiding, solovervoer, etc.) en vervoersmiddelen. In de nieuwe opdracht is een basisprijs uitgevraagd waarbij voor specifieke indicaties een toeslag wordt berekend.

Sociale begeleiding

Momenteel is het in enkele gevallen voor reizigers mogelijk sociale begeleiding mee te nemen. In het nieuwe contract zal dat voor alle Wmo-reizigers mogelijk zijn. De begeleider betaalt dezelfde klantbijdrage voor de gereden rit als de reiziger. Voor gemeenten zijn hier geen extra kosten aan verbonden.

Het nachtvervoer vervalt

Momenteel is het nog mogelijk om 's nachts met de Regiotaxi te reizen. Deze nachtritten zaten in het huidige contract in de totaalprijs verdisconteert. Voor het nachtvervoer is nu een dusdanig hoge prijs geoffreerd dat dit vervoer in het nieuwe contract komt te vervallen. Er kan vanaf 1 januari 2023 tussen 06.00 en 01.00 uur gereisd worden. De afgelopen jaren werden er gemiddeld 300 ritten per jaar in de nacht uitgevoerd. Het gaat dus om een beperkt aantal ritten die niet meer uitgevoerd kunnen worden.

Punctualiteit in de gehele regio

In de nieuwe eisen is aandacht gevraagd voor een goede kwaliteit van het vervoer in de gehele regio. Daarvoor geldt vanaf 1 januari 2023 dat per subregio moet worden voldaan aan een goede punctualiteit van tenminste 95% van de ritten. In het huidige contract wordt dat nog gemeten als gemiddelde over het gehele gebied, waardoor subregio's soms te maken hebben met een slechtere kwaliteit van dienstverlening dan andere subregio's. Wij gaan ervan uit dat de wijziging ervoor zorgt dat de kwaliteit van het vervoer in de gehele regio hoog is.



Geen standaard tegoedbon

In het huidige contract werkt de vervoerder nog met tegoedbonnen bij de klachtafhandeling. Een standaard tegoedbon voor een te laat gereden rit, is duur en wordt daarbij komend meegerekend in het basistarief. Verder zijn papieren tegoedbonnen zijn niet meer van deze tijd en worden ze door reizigers ook niet als klantvriendelijk ervaren. Daarnaast betekent een te laat gereden rit niet per definitie dat de klant ontevreden is. In overleg met de vervoerder wordt gekeken hoe om te gaan met de compensatie aan een klant die een gegronde klacht heeft ingediend. Gedacht wordt aan terugbetaling van de ritkosten. Dit stimuleert tevens het indienen van klachten wat klanten nu nog wel eens nalaten waardoor de beheersorganisatie Holland Rijnland minder zicht heeft op de kwaliteit.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om de klanttevredenheid te meten zal er een continu klanttevredenheidsonderzoek worden opgezet. Door klanten per steekproef dagelijks telefonisch te benaderen kan actueel zicht gehouden worden op het service en kwaliteitsniveau. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met spreiding en frequentie van het bevragen van de reizigers.

Inzet Zero Emissie voertuigen

In de uitvraag is aangegeven dat inzet van Zero Emissie auto's wordt aanbevolen en vanaf 2025 een verplichting is voor instromende auto's. Noot zal vanaf de eerste dag al voor 100% met Zero Emissie auto's rijden. Een mooi duurzaam resultaat.

Tot slot

In sommige gemeenten in onze regio zijn minder goede ervaringen met Noot bij het leerlingenvervoer. Leerlingenvervoer is echter een anders georganiseerde vorm van doelgroepenvervoer dan het Wmo-vervoer. Binnen het Wmo-vervoer is geen sprake van vaste routes, geregelde vaste schooltijden en vaste chauffeurs. Bij ziekte van een chauffeur wordt een andere chauffeur ingezet. Dit heeft minder impact dan bij het leerlingenvervoer. In andere regio's zijn goede ervaringen met Noot Touringcar Ede BV in het Wmo-vervoer opgedaan.

Noot Touringcar Ede BV heeft aangegeven volledig te zullen voldoen aan de vereisten uit het Programma van Eisen. Wij kijken uit naar een goede samenwerking met de nieuwe vervoerder.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met onze medewerker Iris de Bruyne- Schild, idbruyne@hollandrijnland.nl of 06 20527968.

Hoogachtend,
het Dagelijks Bestuur
Holland Rijnland,
de secretaris-directeur,

L.P. Vokurka

de voorzitter,

H.J.J. Lenferink