

Aan de gemeenteraden van:

Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen,
Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen
via de colleges van Burgemeester en wethouders

Betreft:	Informatie uitkomst Klanttevredenheidsonderzoek Valleihopper en Beheersmaatregelen
Kenmerk:	BB/YT0825
Datum:	27 september 2023

Geachte Raadsleden,

Graag informeren wij u over het volgende:

Klanttevredenheidsonderzoek

In het 1^e kwartaal is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem. Inmiddels is de uitkomst van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) bekend. Deze toont inzicht in de oorzaken en overwegingen van inwoners om minder of helemaal niet (meer) te reizen met Valleihopper sinds Corona. Dit ondanks een positief resultaat met betrekking tot de kwaliteit van het vervoer. Het minder tot helemaal niet meer reizen met de regiotaxi komt vooral omdat reizigers een alternatief hebben gevonden om te reizen-veelal via bekenden en/of met het vrijwilligersvervoer- of zijn overleden. Een andere reden is dat mensen minder familie, kennissen en/of vrienden zijn gaan bezoeken en meer thuisblijven. Dit komt voort uit angst voor eigen gezondheid. Bijgevoegd vindt u een samenvatting van de uitkomst van het onderzoek.

Aanbesteding

De huidige contracten met vervoerders en callcenter lopen tot en met 31 december 2024. Het bestuur is voornemens om de huidige contracten met vervoerders en het callcenter niet te verlengen. Dit omdat de kwaliteit in het perceel Ede-Wageningen te wensen over laat. Vervoerder Van Driel heeft ook aangegeven liever niet te willen verlengen. Uitvoering van de aanbesteding vraagt niet begroot budget. Daarnaast is ook de verwachting dat de nieuwe contracten hogere kosten met zich mee gaan brengen vanwege o.a.: Hogere brandstofprijzen, salarisverhogingen chauffeurs volgens taxi-CAO en nieuwe investeringen in duurzame voertuigen. Momenteel wordt een projectplan opgesteld. Daarna wordt een Nota van Uitgangspunten uitgewerkt. Deze dient als basis voor de aanbesteding van de Valleihopper met nieuwe contracten per 1-1-2025. Genoemde nota wordt u uiterlijk begin 2024 ter informatie aangeboden. De adviesraden worden vroegtijdig bij het opstellen van de Nota van Uitgangspunten betrokken.

Beheersmaatregelen

In de afgelopen periode (2022/2023) is ambtelijk gezocht naar beheersmaatregelen in het Wmo-vervoer om te zorgen dat de genoemde vorm van vervoer toekomstbestendig is en blijft. Er zijn zes beheersmaatregelen in beeld gebracht, waarvan drie lokale en drie regionale. Het doel van de beheersmaatregelen is tweeledig. Ten eerste is het doel om het vervoersvolume en dus ook de kosten van het vervoer beheersbaar te houden. Het tweede doel is om een 'gedragsverandering' bij de reiziger tot stand te brengen. Bijvoorbeeld: door het eerder boeken van een rit. Als een reiziger eerder boekt, kunnen de ritten beter worden gepland. Dit vergroot weer de kwaliteit van het Wmo-vervoer. De verwachting is echter dat het vervoersvolume niet meer stijgt naar het niveau van vóór Corona.

De redenen waarom mensen minder reizen, kunt u vinden in de samenvatting van het KTO. Er is sprake van een nieuwe werkelijkheid. Mogelijke acties ter verbetering van kwaliteit (KTO) samen met de eerder gestelde beheersmaatregelen gaan naar verwachting niet leiden tot een significante verhoging van reizigers op korte termijn. Wel wordt gezien of er maatregelen kunnen worden ingevoerd om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren. De uitwerking hiervan wordt in de Nota van Uitgangspunten meegenomen, welke u uiterlijk begin 2024 ter informatie wordt aangeboden.

Wij hopen met bovenstaande u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens de BVO Valleihopper,



Mw. J.M. de Heer - Verheij
Voorzitter



Mw. Y. Trigallez
Secretaris