



Heemstede

Collegebesluit

Collegevergadering: 23 mei 2023

Zaaknummer : 1184356
Team : Loket Heemstede
Portefeuillehouder : S.A. de Wit-van der Linden
Openbaarheid : Actief openbaar

Onderwerp

Voortgangsrapportage RegioRijder 2023

Samenvatting

Het college van burgemeester en wethouders neemt kennis van de stand van zaken van het doelgroepenvervoer, het jaaroverzicht RegioRijder 2022 en de klanttevredenheidsonderzoeken leerlingenvervoer en Wmo-vervoer 2022.

Deze voortgangsrapportage geeft een beeld van de huidige stand van zaken met betrekking tot de maatregelen binnen het doelgroepenvervoer, de uitkomsten van de afgeronde aanbesteding, de regionale prestaties van de Regiorijder en de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken.

Juridisch en beleidskader

- Wet op het primair onderwijs
- Wet op het voortgezet onderwijs
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Besluit B&W

1. Kennis te nemen van de stand van zaken van het doelgroepenvervoer;
2. Kennis te nemen van de uitkomsten van de aanbesteding doelgroepenvervoer;
3. Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer schooljaar 2021-2022 en Wmo-vervoer 2022;
4. Kennis te nemen van het jaaroverzicht RegioRijder 2022;
5. Het besluit ter kennisname te brengen van de commissie Samenleving (C-stuk).

Aanleiding

In de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort verzorgt de Regiorijder het vraagafhankelijk vervoer (hierna: Wmo vervoer) en het groepsvervoer (hierna: leerlingenvervoer). Dit is door de gemeenten gezamenlijk georganiseerd volgens een regiemodel, waarbij scheiding is aangebracht tussen de regiecentrale en het vervoer.

Periodiek informeert het Regionaal Contract Team (RCT) van de Regiorijder de deelnemende gemeenten over de voortgang van het Wmo doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer. Vanaf het tweede kwartaal van 2022 zijn als gevolg van de chauffeurstekorten maatregelen binnen het doelgroepenvervoer noodzakelijk geweest om de dienstverlening van het leerlingen- en Wmo vervoer op peil te houden. In deze voortgangsrapportage is informatie over de huidige stand van zaken en de resultaten uit de klanttevredenheidsonderzoeken 2022 opgenomen.

Daarnaast is eind 2022 een aanbesteding gestart om te komen tot nieuwe contractpartijen voor de regiecentrale en de vervoerders. De aanbesteding is eind maart 2023 afgerond. In deze voortgangsrapportage zijn de uitkomsten van de aanbestedingsprocedure opgenomen.

Motivering

Stand van zaken chauffeurstekorten en maatregelen

Sinds maart 2022 zijn maatregelen genomen voor de Wmo reizigers om de dienstverlening in zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer op peil te houden. Voortdurend wordt gekeken of de maatregelen afgeschaald kunnen worden. Vanaf half april worden touringcars ingezet voor circa 10 routes in het leerlingenvervoer. Het gaat hierbij om de ritten naar de Internationale Taalklas, deze leerlingen zijn al vertrouwd met het gebruik van opstapplaatsen. Dit geldt niet voor Heemstedse leerlingen. Deze leerlingen reizen met het reguliere aangepast vervoer.

Hierdoor kan sinds mei 2023 de boekingstijd voor de Wmo reizigers weer teruggebracht worden naar 1 uur van te voren. Een volgende stap is het opheffen van de boekingsstop in de middag. Na de start van het nieuwe schooljaar wordt gekeken of de boekingsstop in de ochtendspits kan worden opgeheven. Het RCT en de regiecentrale monitoren of en wanneer deze stappen gezet kan worden.

Uitkomsten aanbesteding

Gunning regiecentrale

De Regiecentrale is gegund aan de combinatie RMC Amsterdam/Qarin (QR). Deze organisatie heeft op de kwaliteitscriteria de hoogste score behaald. In de beoordeling is voor 70% op kwaliteit en 30% op prijs gegund. Uit de inschrijving blijkt dat QR het belang ziet van een reisadviesfunctie en kansen ziet in het combineren van Vraagafhankelijk vervoer en Groepsvervoer. QR draagt hier innovatieve ideeën over aan en de bedrijfsvoering wordt hierop ingericht. De verwachting is dat dit leidt tot een efficiënter systeem.

De kwaliteitscriteria waarop de inschrijvingen van de Regiecentrale zijn beoordeeld:

- De uitvoering van de reisadviesfunctie
- De implementatie van de nieuwe processen en noodzakelijke systemen
- Een integrale benadering van de capaciteitsinzet van voertuigen en chauffeurs in de verschillende vervoersstromen.

Gunning vervoerders

Het vervoer zal vanaf 1 januari 2024 worden uitgevoerd door twee van de huidige vervoerders van RegioRijder: Munckhof Taxi B.V. heeft de inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding. Door de beperking aan het maximaal aantal te winnen gebieden is een tweede vervoerder geselecteerd: A-Tax De Vries Taxi B.V., een MKB-bedrijf uit Hillegom, heeft de inschrijving met de op een na beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend.

Ook bij de gunning van de vervoerders is de kwaliteit leidend geweest in de beoordeling en is voor 70% op kwaliteit en 30% op prijs gegund. Wat betreft de kwaliteitsaspecten hebben beide vervoerders het belang van onderlinge samenwerking beschreven: de samenwerking met de andere vervoerders, met de regiecentrale en met de gemeenten.

De inschrijvingen van de vervoerders zijn beoordeeld op de volgende gunningscriteria:

- De wijze waarop de voertuigen efficiënt, door meerdere doelgroepen binnen een gebied, ingezet kunnen worden.
- Hoe de vervoerders de continuïteit van de dienstverlening waarborgen, en zorgen voor voldoende capaciteit.
- Beeld over de laadinfrastructuur voor de Zero-Emissie voertuigen.

Duurzaamheid

In de aanbesteding is ingezet op een zo duurzaam mogelijk wagenpark. Vanwege verschillen in de beschikbaarheid van type voertuigen in een Zero Emissie variant, is er onderscheid gemaakt in de eis wanneer er aan de Zero Emissie moet worden voldaan. Uiterlijk 1 augustus 2024 moeten alle personenauto's en lage taxibussen Zero Emissie zijn, voor de hoge taxibussen en de rolstoelbussen is een langere periode gegeven: vanaf 1-1-2027 moeten deze ook 100% Zero Emissie zijn.

Bij de invoering van Zero Emissie is een bonus/malusregeling van toepassing bij het (al dan niet) halen van de doelstelling. In de offerte heeft een van de vervoerders aangegeven te kunnen garanderen dat in Q1 2024 al de taxi's, taxibusjes en rolstoelvoertuigen van RegioRijder elektrisch zullen zijn. De andere vervoerder geeft aan tijdig te kunnen voldoen aan de gestelde eisen en te streven naar zo snel mogelijke inzet van de elektrische rolstoelbussen. Beide vervoerders geven aan dat zij bij aanvang van de opdracht voldoende laadcapaciteit beschikbaar hebben voor alle elektrische voertuigen.

Implementatie

QR is inmiddels gestart met de implementatie van de regiecentrale. Het streven is om de overgang naar de nieuwe regiecentrale zo soepel mogelijk te laten verlopen, waarbij de reizigers zo min mogelijk hinder ondervinden. Gemeenten zijn gestart met het opschonen van de administratie van de Wmo-pashouders. Vervoerders maken onderling afspraken over overname van personeel en zorgen dat dit niet conflicteert met het uitdienen van het huidige contract. Er zijn landelijke afspraken over het overnemen van medewerkers binnen de taxibranche bij de overgang van contracten. Het RCT ziet hierop toe. De invulling van de reisadviesfunctie wordt de komende maanden met QR besproken. Voor RegioRijder wordt een nieuw Klant Beheers systeem (KBS) ontwikkeld. Op dit moment worden reizigers van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer in twee verschillende systemen opgenomen en zijn onvoldoende reizigerskenmerken opgenomen. Hierdoor is het bieden van passend vervoer en op maat gegeven reizigersadvies niet mogelijk. De ontwikkeling van het KBS heeft bij QR nu de hoogste prioriteit en wordt in augustus afgerond.

Klanttevredenheidsonderzoeken

De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) gaan over de gehele regio. Het vervoerssysteem is één systeem waarbij de dienstverlening van Regiorijder over de gemeentegrens heen gaat. Hierdoor zijn de uitkomsten regionaal en niet te specificeren per gemeente. Bijgevoegd zijn de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken. Onderstaand wordt hier nader op ingegaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer

Alvorens de resultaten van het KTO Leerlingenvervoer leerjaar 2021-2022 samen te vatten moet er een flinke slag om de arm genomen worden. De respons in het onderzoek was ondanks extra inzet om de respons te verhogen, te laag om representatief te zijn voor de hele doelgroep. Slechts 13% van de 1072 mailadressen heeft deelgenomen aan het onderzoek. In leerjaar 2021-2022 scoren we lager dan voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor kan het tekort aan chauffeurs zijn, waardoor de stabiliteit van het vervoer verminderd is. Ouders lijken over het algemeen minder tevreden over de stiptheid, de communicatie, bereikbaarheid en informatie bij wijzigingen. Ook het aantal klachten dat de gemeente bereikt laat een stijgende lijn zien.

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer

De respons onder gebruikers van Wmo-vervoer is ruim voldoende om de resultaten als betrouwbaar te bestempelen (33%). Het algemene cijfer voor het vervoer is gedaald. Dit is conform verwachting, aangezien in de voorgaande (corona)jaren de dienstverlening aanmerkelijk anders was. Reizigers hadden meestal de taxi voor zichzelf en door de toename in het gebruik is de stiptheid een stuk wisselender. Op de stelling 'Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil', antwoord 84% van de reizigers dat zij hier tevreden over zijn. Vorig jaar was dat 7% meer. Deze daling hangt waarschijnlijk samen met de maatregelen binnen het Wmo-vervoer. Het aantal respondenten dat ontevreden is over de stiptheid van vertrek en ophalen is ook licht gestegen. Dit jaar zijn wel meer mensen tevreden over de chauffeur (hulp- en rijvaardigheid).

Jaaroverzicht Regiorijder 2022

De belangrijkste punten van het jaaroverzicht 2022 zijn de maatregelen door COVID-19 en de chauffeurstekorten en de resultaten en ontwikkelingen in zowel het leerlingenvervoer als het Wmo vervoer. Daarnaast is wederom naar tevredenheid samengewerkt met de regionale klankbordgroepen van het leerlingenvervoer en het doelgroepenvervoer.

Ondanks dat het een jaar is geweest waarin het veel inspanning heeft gekost om de dagelijkse uitvoering in goede banen te leiden en de aanbesteding in de markt te zetten, is ook gewerkt aan nieuwe ontwikkelingen en ambities. Zo is gewerkt aan het opzetten van een pilot vrijwilligersvervoer, is een ambitieplan met Connexion opgesteld en zijn touringcars ingezet voor het vervoer naar de taalklassen en de Daaf Geluk school.

Financiën

Vanaf 2024 zullen de nieuwe contracten in gaan met de regiecentrale en de vervoerders. Bij deze nieuwe contracten horen ook nieuwe prijsafspraken. Hierdoor zullen de uitgaven stijgen. Volgens de prognose zullen de kosten van het Wmo-vervoer binnen begroting blijven. De kosten voor het leerlingenvervoer zullen stijgen. We komen hierop terug bij de begroting 2024.

Samenwerking en communicatie

Het RCT richt zich dit jaar op het op peil brengen en houden van de dienstverlening in het huidige systeem en de implementatie van het nieuwe systeem. Hierbij is er sprake van nauwe samenwerking met de deelnemende gemeenten.

Daarnaast is er periodiek overleg met de regionale klankbordgroepen leerlingenvervoer en doelgroepenvervoer.

Voor de overgang naar de nieuwe regiecentrale van RegioRijder wordt een communicatieplan gemaakt. Als eerste is een publiciteitsmoment begin mei 2023 over de uitkomst van de aanbesteding.

Duurzaamheid

In de aanbesteding is ingezet op een zo duurzaam mogelijk wagenpark. Het behalen van deze doelstellingen wordt gemonitord door het RCT.

Bijlage(n)

1. RegioRijder rapport KTO leerlingenvervoer schooljaar 2021-2022
2. RegioRijder rapport KTO Wmo-vervoer 2022
3. Jaaroverzicht RegioRijder 2022