



College van burgemeester en wethouders
Gemeente Dronten
Postbus 100
8250 AC DRONTEN

Onderwerp: Gevraagd advies betreffende de Regiotaxi
Datum: 05 december 2018
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 1812lf01

Geachte college,

Op 1 juli 2019 loopt het contract met Connexxion en de huidige vervoerders af voor de Regiotaxi Flevoland, het openbaar (regionaal) vervoer van deur tot deur. Naar aanleiding daarvan heeft het OBD een tweetal vragen ontvangen en in aansluiting daarop de nota van uitgangspunten aanbesteding callcenter en vervoer Regiotaxi Flevoland. Deze nota van uitgangspunten vormt de basis voor het Programma van Eisen van de komende aanbesteding. De nota is vastgesteld door de wethouders en de ontvangen opmerkingen van de betrokken adviesraden zijn daarin zoveel mogelijk verwerkt. Over deze nota wordt ons advies gevraagd.

Er is ons in eerste instantie aangegeven dat er voor gekozen is om niet een uitgeschreven plan toe te sturen, maar om vooraf informatie bij ons op te halen. Deze informatie zou mede gebruikt worden om tot een zo goed mogelijk eindproduct te kunnen komen. Hiertoe zijn ons de volgende twee vragen gesteld:

1. Wat gaat er in het huidige systeem goed en waarom gaat dit goed? U kunt hierbij denken aan signalen die u hoort die gaan over de ritaannames, maar ook aan de feitelijke taxirit.
2. Wat gaat er in het huidige systeem niet goed en hoe zou u dit probleem oplossen? Uiteraard kunt u wederom denken aan de bovengenoemde zaken. Maar misschien heeft u wel ervaringen bij andere regiotaxi-organisaties waarbij sommige zaken beter geregeld zijn en waarvan u aanraadt dat dit in Flevoland ook zo zou moeten.

Actie:

Aan de hand van beide vragen is er via het OBD en de aangesloten organisaties waaronder Stichting Onder Dak en de SBA/Bijenkorf een enquête uitgezet. De respons hierop was dusdanig laag dat wij hieruit geen conclusies konden trekken.

Deze informatie is inmiddels gedeeld met de betreffende ambtenaar en verwerkt in de nota van uitgangspunten. Om te komen tot een advies heeft een werkgroep van het OBD gekeken naar de inhoud van de nota en naar de Kadernotitie mobiliteitscentrale Flevoland 2014-2015.



Aan de hand daarvan hebben wij een aantal vragen voorgelegd aan de ambtenaar waarop we inmiddels mondeling een reactie hebben gekregen. Er is ons aangegeven dat er geen aanvullende stukken zijn voor de aanbesteding.

Vragen uit de Nota van uitgangspunten:

Uit de nota van uitgangspunten komt naar voren dat de scheiding tussen regie en uitvoering gehandhaafd blijft.

In Kadernota 2014-2015 worden een aantal doelstellingen aangehaald die de positieve verwachtingen hiervan onderbouwen. Wij hebben onder meer de vraag gesteld of deze verwachtingen tot nu toe zijn uitgekomen. Eén van de onderwerpen uit de Kadernota was het combineren van de regiotaxi met andere vervoersvormen.

Ook hebben we gevraagd of er een structuur te ontdekken is in de maandelijkse rapportages die in de Kadernota genoemd worden, om zo eventuele knelpunten voor de toekomst er uit te kunnen halen.

We hebben onze zorgen geuit over de invloed van de scheiding tussen regie en uitvoering met betrekking tot door de cliënt gewenste aankomsttijden, immers deze tijden worden in de nieuwe nota van uitgangspunten losgelaten.

We hebben geïnformeerd naar de wijze van klanttevredenheidsonderzoek en klachtenafhandeling.

In de nota van uitgangspunten wordt gesproken over het inbouwen van prikkels in de contractuele bepalingen om te komen tot een betere prestatie. Wij hebben gevraagd welke prikkels dat zijn.

En als laatste hebben we een vraag gesteld over het mogelijk gebruik van de Regiotaxi door bestaande WMO-cliënten, anders dan gebruik voor WMO-doeleinden.

Ontvangen uitleg:

De scheiding tussen regie en uitvoering is een vereiste van de provincie, die daarmee de controle behoudt.

Een combinatie met andere vervoersvormen blijkt in de praktijk niet uitvoerbaar, omdat efficiency niet behaald blijkt te kunnen worden door het samenvallen van de piektijden. Op advies van een externe partij is dan ook besloten om dit niet te combineren.

Uit de maandelijkse rapportages valt op dat er ritten gemaakt worden door de Regiotaxi van minder dan 300 meter. Het lijkt zinniger daar een andere oplossing voor te zoeken.

Aankomsttijden die door een cliënt worden opgegeven als gewenst komen vaak voort uit belangrijke afspraken waarbij het vereist is om tijdig aanwezig te zijn. Het handhaven van gewenste aankomsttijden blijkt voor de planning niet uitvoerbaar en werkt kostenverhogend. Het callcenter is degene die de ritten aanneemt. Middels een formulier met vooraf gedefinieerde velden wordt informatie doorgegeven aan de uitvoerder. Op dit formulier is een veld beschikbaar voor nadere bijzonderheden. De wens van de gemeente is om in de toekomst te werken met een app waarbij de cliënt kan zien waar de taxi zich bevindt.

Deze app kan ook een rol spelen om meer direct inzicht te krijgen in de kwaliteitsbeoordeling door de cliënt. Cliënten kunnen nu een klacht indienen via de website van de Regiotaxi, via de gemeente, via het callcenter en via de vervoerder (meer direct de chauffeur). Een eventuele klacht behoort geregistreerd te worden, maar goede controle ontbreekt.

Prikkels die worden ingebouwd om te komen tot een betere prestatie betreffen bons-/malus regelingen.

Gebruik van de Regiotaxi door WMO-cliënten, anders dan voor WMO-doeleinden en als alternatief voor de bus lijkt weinig zinvol omdat de tarieven van de bus gelijk of lager zijn.

Constatering:

In het gesprek over de nota van inlichtingen zijn alle vragen van het OBD beantwoord. Wij zijn bijzonder tevreden over deze effectieve manier van communiceren.



Gezien het korte tijdspad waarbinnen ons advies gevraagd wordt, wat ons vooraf niet bekend was, blijkt dit tijdswinst te hebben opgeleverd.

Advies:

Naar aanleiding van bovenstaande komt het OBD tot het volgende advies:

- Het door het callcenter gebruikte formulier om informatie door te geven aan de vervoerder zou kunnen worden uitgebreid met een veld dat kan worden aangevinkt als de cliënt een wens uit voor een bepaalde aankomsttijd. Naast het veld met bijzonderheden biedt een dergelijke uitbreiding een efficiënte mogelijkheid voor callcenter en vervoerder om snel te kunnen zien wat er relevant is. Gewenste aankomsttijden zijn vaak gekoppeld aan voor de cliënt belangrijke afspraken in een ziekenhuis, bij een dokter, tandarts en dergelijke. Omdat een cliënt deze wens niet direct kan uiten bij de vervoerder maar afhankelijk is van het callcenter als tussenschakel achten wij het cruciaal om hier extra aandacht aan te besteden. Zeker nu de mogelijkheid van het boeken van een rit op een gewenste aankomsttijd vervalt in de nieuwe nota van uitgangspunten.
- Wij ondersteunen het idee om te kijken naar alternatieven voor gemaakte ritten met de Regiotaxi korter dan 300 meter. Voor de uitwerking van een alternatief adviseren wij contact te zoeken met organisaties en verenigingen die de doelgroepen vertegenwoordigen.
- Meer stroomlijning in de mogelijkheid van het indienen van klachten en de afhandeling daarvan lijkt ons wenselijk. Actieve communicatie over deze mogelijkheden naar cliënten is daar een onderdeel van. Wij vragen daarbij aandacht voor het feit dat cliënten niet altijd de mogelijkheid hebben een klacht digitaal in te dienen.

Conclusie:

Het OBD adviseert de gemeente Dronten in de samenwerking met de overige betrokken gemeenten aandacht te blijven besteden aan het item aankomsttijden. Bij voorkeur zien wij dit item gehandhaafd binnen de nieuwe nota van uitgangspunten. Een alternatief kan zijn hier een oplossing voor te creëren op het formulier dat wordt gebruikt tussen regie en uitvoering. Aandacht geven aan klanttevredenheid vormt wat ons betreft een onderdeel van de diensten van de Regiotaxi.

Het OBD wil hierbij aandacht vragen voor de termijn voor adviesaanvragen zoals die in de verordening met het OBD zijn vastgesteld.

Het OBD hoopt dat u ons advies mee wilt nemen in het Programma van Eisen van de aanbesteding.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van het OBD,

Lia Flipse, ambtelijk secretaris OBD