

Reactie per mail op 13 juni 2019 door de heer Reinder Aukes

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein Dronten,

Hierbij een gezamenlijk antwoord, op de door de adviesraden gegeven adviezen naar aanleiding van de Nota van uitgangspunten Aanbesteding Regiotaxi.

De werkgroep Regiotaxi, bestaande uit de gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Zeewolde en de Provincie Flevoland, dankt u voor de instemmende opmerkingen met betrekking tot de gemaakte keuzes en reageert hieronder op de suggesties die u ons meegeeft.

1. Vervoersvormen en systeemkenmerken. Het lijkt ons goed dat wordt onderzocht of niet regulier groepsvervoer toegevoegd kan worden om de bezettingsgraad te verhogen; evenals onderzoek naar de mogelijkheid ritcombinaties te maken met andere vervoersvormen.
Reactie: Dit onderzoek is in 2016 door de werkgroep Regiotaxi gedaan. Daaruit bleek dat de combinatie van vraagafhankelijk en planbaar vervoer een lastige is. In het bestek en de conceptovereenkomst is de mogelijkheid overigens niet uitgesloten en wordt de mogelijkheid van combinatie door de vervoerder vrij gelaten.
2. Beoordeling aanbesteding: Het EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving) systeem zal worden toegepast. Aangeraden wordt in de verhouding prijs/kwaliteit ten minste 60% kwaliteit te hanteren. Tevens wordt geadviseerd klanttevredenheid en post-performance op te nemen.
Reactie: In de aanbesteding is aandacht geweest voor de klanttevredenheid, hier zijn ook eisen aan gesteld. Uiteindelijk heeft de kwaliteit het zwaarst gewogen in de beoordeling.
3. Implementatiefase en looptijd contracten: 3 maanden implementatietijd lijkt kort, valt er nog tijd te winnen in het voortraject? En kan een langere looptijd en eventuele tussentijdse verlenging een stimulans zijn voor de opdrachtnemers om hun werk goed uit te voeren?
Reactie: In de fase voor ingang van het contract kan veel voorbereid worden. Het echter werkelijk starten met de implementatie kan pas na ondertekening van de contracten en bijbehorende bewerkersovereenkomsten. (i.v.m. uitwisseling van persoonsgegevens en de A.V.G.)
Een looptijd van 6 jaar lijkt economisch het meest voordelig. Ervaring leert dat opties op verlenging niet tot een economisch voordeligere inschrijving leiden.
4. Verhoogde vooraanmeldtijden, gegarandeerde aankomsttijden en aansluiting op het overig OV: Het ophogen van de vooraanmeldtijd en het de mogelijkheid te reserveren op aankomsttijd kunnen bij cliënten voor onrust zorgen. Specifiek voor OV-reizigers is een gegarandeerde aankomsttijd voor vervoer naar een OV-halte van belang, vanaf daar vertrekt immers het aansluitend openbaar vervoer wat werkt met een vaste vertrektijd. Tevens is de keten belangrijk. Een reis met de bus en aansluitend de Regiotaxi kan een mooi product zijn voor minder goed ontsloten dorpen.
Reactie: garanties op aankomsttijden kunnen nooit volledig gegeven worden. Ook in het reguliere OV niet. In het bestek is opgenomen dat een klant de gewenste vertrektijd (c.q. ophaaltijdstip) aangeeft. Tijdens de implementatiefase zal gekeken worden naar de mogelijkheden die het callcenter heeft om de ritten optimaal in te delen en de toepassing van verkorte vooraanmeldtijden op druk bezochte punten zoals stadions en ziekenhuizen. Bij een gewenst aankomstijdstip adviseert het Callcentrum de klant over de bijpassende vertrektijd. De werkgroep zal hierop blijven monitoren en eventueel bijsturen.

Daarnaast komt er een applicatie voor de gebruikers, hierop kan de gebruiker zien waar de taxi is, hoe laat deze precies voor de deur staat en wat men van de gereden rit vond (klanttevredenheid). Net als in de huidige situatie geldt bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd bij ritten tot 5 kilometer maximaal 15 minuten bedraagt en bij ritten tot 25 resp. 35 kilometer de maximale extra reistijd 30 minuten bedraagt.

Alle reizigerseffecten zullen in de implementatiefase duidelijk gecommuniceerd moeten worden naar cliënten, cliëntenraden, maatschappelijk middenveld en OV gebruikers en overige betrokkenen door de werkgroep.

5. Klachtenprocedure en klantervaringen: Een goede klachtenprocedure en klanttevredenheidsonderzoeken worden als zeer belangrijk benoemd. Dit zou zo laagdrempelig en onafhankelijk mogelijk gedaan moeten worden.

Reactie: de werkgroep deelt deze mening. In het bestek zijn de gewenste procedures uitgebreid beschreven. Tevens is de wens tot directe beoordeling na afloop van de gemaakte reis middels eerder genoemde app opgenomen.

Wij danken u nogmaals voor uw advies.