

Raadsinformatiebrief

Datum	19 maart 2024	Zaaknummer	2545838
		Portefeuille	Zorg, volksgezondheid en wonen
			H.J. Compagne
Onderwerp	Stand van zaken uitvoering Regiotaxi januari-maart 2024		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Stand van zaken uitvoering Regiotaxi januari-maart 2024

Aanleiding

Op 1 januari 2024 is het contract met Connexxion als nieuwe vervoerder voor de GR KCV Regiotaxi Noordoost Brabant ingegaan. Een verandering van vervoerder geeft vaak, ondanks zorgvuldige voorbereidingen, enige mate van opstartproblemen en onrust. Inmiddels kunnen we terugkijken op de eerste twee maanden van het vervoer en informeren we uw raad graag over de stand van zaken.

Kernboodschap

De start van het nieuwe vervoerscontract voor Regiotaxi Noordoost Brabant per 1 januari 2024 heeft te maken gehad met wat opstartproblemen. Inmiddels is het grootste deel van deze problemen opgelost en rijden de vervoerders (in ieder geval in Meierijstad) ruimschoots volgens afspraak.

Regiotaxi Noordoost-Brabant is met ingang van 1 januari 2024, voor een periode van 5 jaar, een contract aangegaan met Connexxion Taxi Services. Dit contract biedt de mogelijkheid tot drie maal te verlengen voor een jaar.

Het vervoer wordt uitgevoerd door 3 lokale taxibedrijven. Vanaf 1 januari 2024 rijden de volgende taxibedrijven het regiotaxivervoer in Noordoost-Brabant:

1. Van Driel – Oss, Bernheze (deels), Maashorst, Land van Cuijk
2. De Meerij – Meierijstad, Bernheze (deels)
3. Van Helvoort – Boekel

De start in de eerste week van januari 2024 was goed. Dit was de week waarin veel mensen nog vakantie hadden. In de tweede week bleek dat niet alles vlekkeloos verliep. Dit bleek uit het volgende:

- De klantpassen waren door de pasleverancier later verzonden dan gepland. In de eerste week van december 2023 in plaats van medio november 2023. Hierdoor konden de klanten de automatische incassoformulieren pas vanaf half december terugsturen.
- Connexxion ontving de machtigingen voor de automatische incasso tijdens de kerstperiode. Gevolg was dat niet alle klanten een automatische incasso hadden op het moment dat hun rit geboekt werd. De klanten moesten deze rit contant of per pin in de taxi betalen. Dit zorgde voor veel onrust bij de klant.
- Door leveringsproblemen bleken niet alle voertuigen voorzien te kunnen worden van een pinautomaat. In de tussentijd zijn pinautomaten geleverd, maar nog komt men tekort.
- Om de pieken in het vervoer op te vangen zet de vervoerder alle beschikbare voertuigen in. Echter voertuigen voor groepsvervoer beschikken niet over een pinautomaat.
- De Taxipoints¹ hadden een lange levertijd. Als overgang heeft Munckhof haar taxipoints tijdelijk laten staan. Hiervoor moest wel de software worden aangepast. Deze aanpassing is niet meteen goed gegaan. Eind januari was dit softwareprobleem opgelost. De Taxipoints van Connexxion zijn op 5 maart 2024 op de volgende locaties geplaatst: Bernhoven Ziekenhuis (Uden), Maasziekenhuis Pantein (Beugen) en Plein Zwanenberg (Oss).

Bij het Informatiepunt Sociaal Domein (IPSD) van onze gemeente hebben we nog maar weinig signalen ontvangen van klanten met klachten over Regiotaxi. Wellicht ook omdat klanten hun klachten, volgens de formele klachtenprocedure, rechtstreeks kunnen melden bij de Klantenservice van Regiotaxi.

Punctualiteit

In het bestek is de stiptheid teruggebracht van 95% naar 90%. Dit betekent dat 10% van de ritten de marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd mag overschrijden. In het vorige contract was dit 5%. Dit betekent gevoelsmatig een achteruitgang in de kwaliteit terwijl ritten toch binnen de gestelde voorwaarden worden uitgevoerd.

	Januari		Februari		Totaal ritten	Klachten	
	Ritten	Punctualiteit	Ritten	Punctualiteit		Aantal	Percentage
Bernheze	1.005	83,7%	919	88,6%	1.924	4	0,2%
Boekel	593	95,3%	573	95,7%	1.166	10	0,9%
Land van Cuijk	2.927	92,1%	2.524	94,1%	5.451	13	0,2%
Maashorst	2.104	87,5%	2.063	90,3%	4.167	33	0,8%
Meierijstad	2.796	88,2%	2.819	91,0%	5.615	31	0,6%
Oss	5.735	83,0%	5.642	88,9%	11.377	93	0,8%
OV	924	88,5%	800	92,2%	1.724	3	0,2%
Totaal	16.084	87,0%	15.340	90,8%	31.424	187	0,6%

Tabel 1. Punctualiteit ritten Regiotaxi periode januari-februari 2024

¹ Een taxipoint is een aanmeldpunt voor ritten vanaf een locatie waar veel taxi's af – en aanrijden. De klant haalt de Regiotaxipas door de paslezer van een taxipoint en de taxi(bus) rijdt binnen 30 minuten voor en brengt de klant naar het (geregistreerde) woonadres.

In bovenstaande tabel 1 is te zien dat de punctualiteit in januari regio breed nog onder de norm lag. In februari lag deze op de norm. Alleen in Bernheze en in Oss ligt de punctualiteit onder de norm.

Verder is te zien dat de taxi eerder te vroeg komt dan te laat. In februari arriveerde de taxi in 23% van de gevallen te vroeg. Als de taxi 1 minuut te vroeg is, wordt deze rit al geregistreerd als 'te vroeg'. Klanten worden, vijf minuten voor dat de taxi arriveert, gebeld op het telefoonnummer dat bekend is. Dit kan betekenen dat klanten die geen mobiel hebben vaak voor de terugrit niet bereikbaar zijn voor deze service.

In onderstaande tabel 2 is te zien dat voor 93% van de ritten de reisduur correct was. Hierin is de maximale omrijtijd opgenomen. Voor ritten tot 8 kilometer geldt een maximale omrijtijd van 20 minuten. Een rit langer dan 8 kilometer mag 30 minuten langer duren.

	Januari				Februari			
	binnen marge	te vroeg	te laat	reisduur correct	binnen marge	te vroeg	te laat	reisduur correct
Bernheze	78,4%	10,1%	11,4%	91,2%	67,9%	21,7%	7,7%	92,1%
Boekel	82,8%	9,8%	7,4%	96,1%	72,3%	20,2%	5,2%	97,9%
Land van Cuijk	80,4%	11,9%	7,7%	96,3%	67,4%	24,0%	4,8%	96,9%
Maashorst	79,7%	10,8%	9,5%	88,8%	66,5%	23,0%	7,3%	91,3%
Meierijstad	77,9%	12,8%	9,3%	90,6%	69,0%	22,9%	5,5%	91,4%
Oss	77,0%	10,8%	12,2%	92,5%	68,0%	20,8%	7,9%	92,3%
OV	77,7%	11,6%	10,7%	95,7%	67,0%	22,8%	6,5%	95,5%
Totaal	78,5%	11,3%	10,2%	92,6%	88,7%	22,1%	6,7%	93,1%

Tabel 2. Correctheid reisduur ritten Regiotaxi periode januari-februari 2024

Al met al zien we dat het vervoer in februari in de meeste gemeenten volgens de norm is gereden. Neemt niet weg dat gevoelsmatig de kwaliteit voor de gebruiker is gedaald in met name de stiptheid. Daarnaast hebben alle randzaken, zoals niet kunnen pinnen, geen automatische incasso, niet werkende taxipoints de afgelopen twee maanden voor veel onrust gezorgd. Dit zien we ook terug in het aantal klachten die in deze maanden het drievoudige is als voorheen. Maar we moeten onderkennen dat met het verlagen van de punctualiteit het aantal klachten hoger zal zijn dan voorheen. Ter vergelijking met de regio 's-Hertogenbosch. In deze regio is eveneens op 1 januari 2024 het nieuwe vervoerscontract ingegaan. Net als voorgaande jaren is Connexxion de vervoerder in deze regio.

Met het nieuwe contract heeft 's-Hertogenbosch de stiptheidseis verhoogd van 85% naar 88%. Nog altijd lager dan in onze regio. Kwaliteit kost geld. Wij waren de afgelopen jaren vermeld met een stiptheidseis van 95%. De reden om deze eis naar beneden te brengen was, dat met de huidige personeelstekorten, het niet reëel is om met zo'n hoge punctualiteitseis de markt op te gaan.

Communicatie

Met de regiogemeenten Oss, Bernheze, Maashorst, Land van Cuijk en Boekel is periodiek overleg over de uitvoering van Regiotaxivervoer door de nieuwe vervoerder.

Participatie

Het Reizigersplatform wordt regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen van de Regiotaxi. De Adviesraad Sociaal Domein ontvangt een afschrift van deze RIB.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Financiën

Niet van toepassing.

Planning

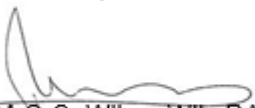
Niet van toepassing.

Met vriendelijke groet,

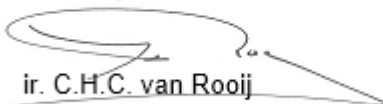
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij