



Aan Provinciale Staten

ONDERWERP	Zesde halfjaar rapportage regiotaxi (Q2-2022 en Q3-2022)	TELEFOONNUMMER	+31636449336
		E-MAILADRES	annelot.van.nass@provincie-utrecht.nl
DATUM	08-11-2022	DOMEIN/OPGAVE	MOB
DOCUMENTNUMMER	UTSP-330406399-56	TEAM	EOV
VAN	Annelot van Nass	PORTEFEUILLEHOUDER	Strijk
NUMMER PS	PS2022MM98		
BIJLAGEN	Geen		

Geachte dames en heren,

Essentie / samenvatting:

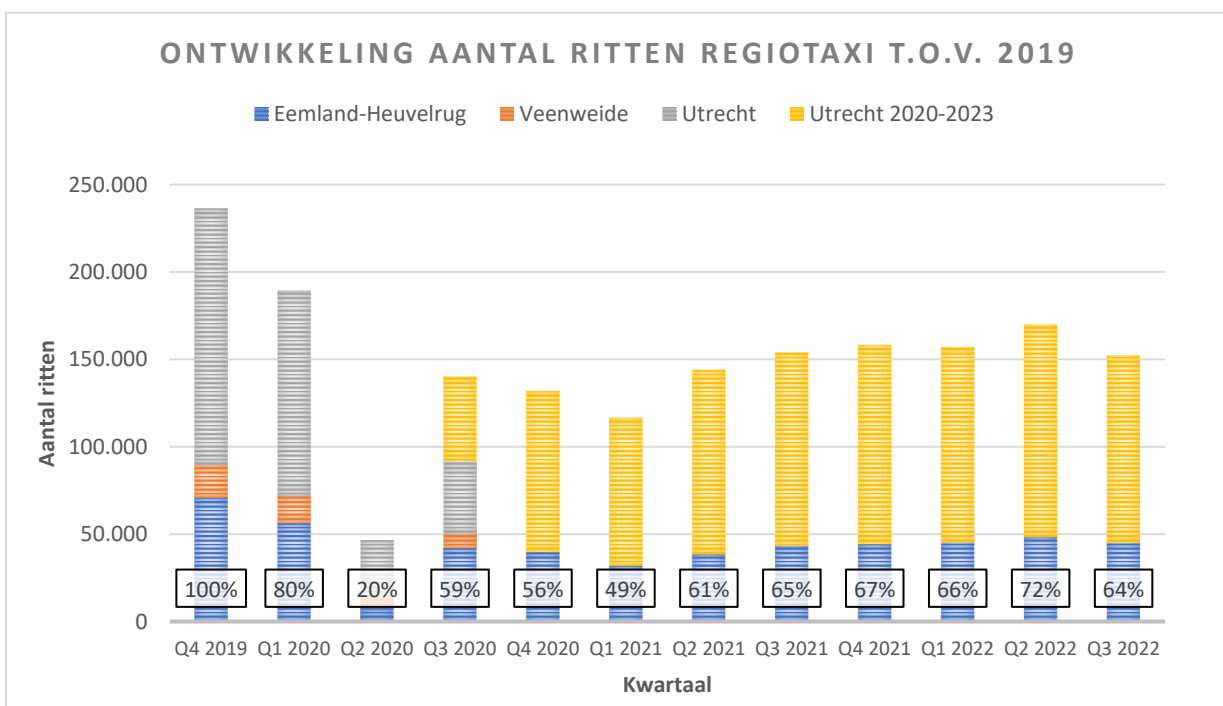
Met deze Statenbrief geven we u inzicht in de prestaties van de regiotaxi en de voortgang van het programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer en Aanvullend openbaar vervoer in Q2-2022 en Q3-2022.

Inleiding:

Deze Statenbrief voorziet voor de vijfde maal in motie 48 uit 2019 'Kwaliteit Regiotaxi staat voorop'. Op verzoek van Provinciale Staten wordt over de overdracht van de Regiotaxi dossiers van de provincie naar gemeenten halfjaarlijks een stand van zaken rapportage opgesteld die inzicht geeft in de kwaliteit van dienstverlening die op het niveau van het vierde kwartaal 2019 gehandhaafd dient te blijven. Achtereenvolgend geven wij u inzicht in de prestaties van de regiotaxisystemen vanaf Q4 2019, de actualiteit in verband met corona en de voortgang van het programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer en Aanvullend openbaar vervoer.

Prestaties van de regiotaxisystemen 2022:

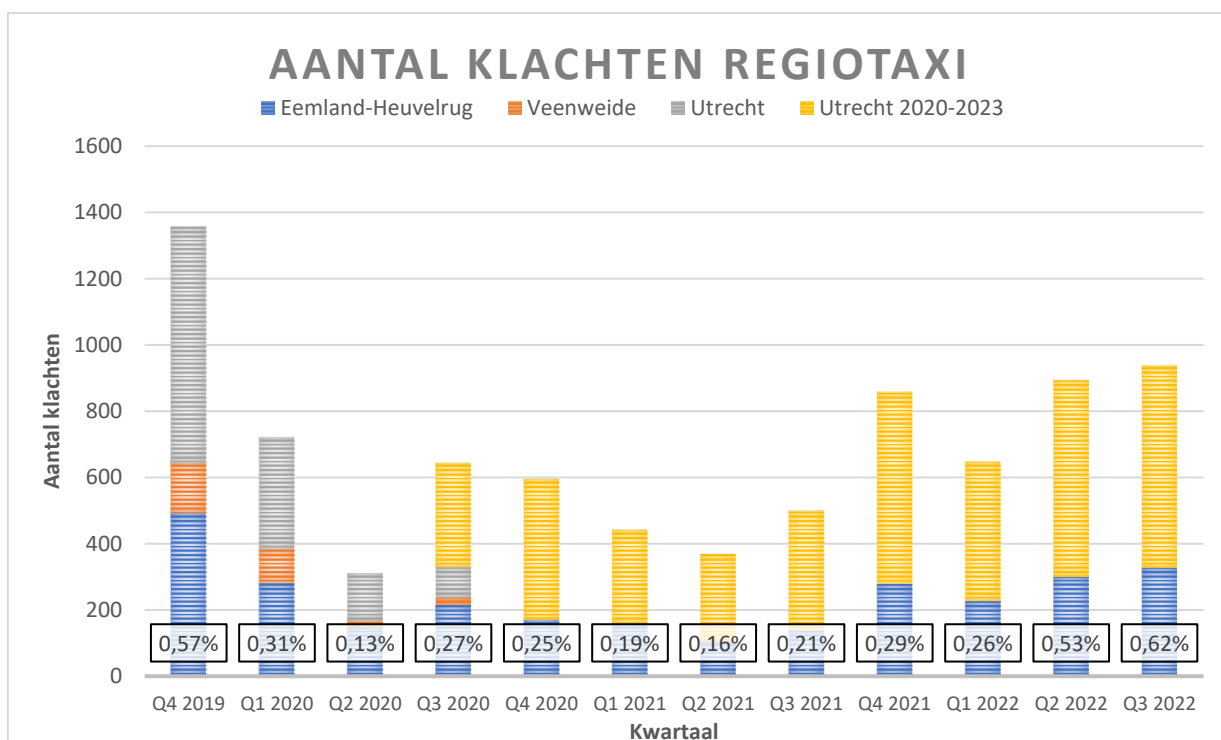
Onderstaande figuren geven de prestaties weer van de regiotaxisystemen met referentie Q4 2019. Per 23 maart 2022 gelden er geen beperkende maatregelen meer in verband met corona in het vervoer.



Figuur 1 Ontwikkeling aantal ritten regiotalaxi per concessie (aangegeven met kleur) en in totaal voor Provincie Utrecht (totale hoogte kolom). Het relatieve aantal ten opzichte van 2019 staat in procenten aangegeven in de kaders. Voor de onderliggende gegevens, zie tabel 1.

Tabel 1 Ontwikkeling aantal ritten regiotalaxi per concessie, in totaal en relatief ten opzichte van Q4 2019.

	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Eemland-Heuvelrug	70.770	56.338	8.244	42.063	39.776	31.948	38.651	43.411	44.286	45.310	48.474	45.098
Veenweide	18.887	15.556	5.473	8.011	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht	146.648	117.497	32.876	41.550	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht 2020-2023	0	0	0	48.251	91.919	84.505	105.074	110.356	113.708	111.451	121.086	106.999
Totaal	236.305	189.391	46.593	139.875	131.695	116.453	143.725	153.767	157.994	156.761	169.560	152.097
In % van Q4-2019	100%	80%	20%	59%	56%	49%	61%	65%	67%	66%	72%	64%



Figuur 2 Aantal klachten regiotalaxi per concessie (aangegeven met kleur) en in totaal voor Provincie Utrecht (totale hoogte kolom). Het relatieve aantal ten opzichte van het aantal ritten in Q4 2019 staat in procenten aangegeven in de kaders. Voor de onderliggende gegevens, zie tabel 2.

Tabel 2 Aantal klachten regiotalaxi per concessie, in totaal en relatief ten opzichte van het aantal ritten in Q4 2019.

	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022
Eemland-Heuvelrug	492	282	147	216	170	159	106	139	279	227	300	327
Veenweide	152	102	20	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht	713	337	144	91	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht 2020-2023	0	0	0	315	425	283	263	361	579	420	593	610
Totaal	1.357	721	311	644	595	442	369	500	858	647	893	937
% van aantal ritten	0,57%	0,31%	0,13%	0,27%	0,25%	0,19%	0,16%	0,21%	0,29%	0,26%	0,53%	0,62%

Hieronder volgt ter toelichting de actualiteit in verband met corona vanaf het eerste kwartaal 2021.

1. Actualiteit regiotalaxivervoer in verband met corona

Bijzonderheden tweede kwartaal 2022:

Sinds 3 april 2022 heeft de provincie zelf de organisatie van het openbaar vervoer (hierna OV) vangnet voor de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal opgepakt. De drie Utrechtse gemeenten zijn vanwege de vele vervoerrelaties met Ede en Wageningen sinds 2017 voor regiotalaxivervoer (90% Wmo vervoer en 10% OV ritten)

aangesloten bij de Valleihopper in de provincie Gelderland. De provincie Gelderland was door ons gemachtigd om de 10% vangnet OV ritten bij de Valleihopper in te kopen. Gelderland stopte per 3 april 2022 met het inkopen van OV ritten bij de Valleihopper omdat ze over zijn gegaan op een nieuw systeem voor aanvullend OV, te weten: haltetaxiRRReis. De drie Utrechtse gemeenten kunnen vanwege gebiedsafbakening niet deelnemen aan haltetaxiRRReis. Door vanaf 3 april 2022 zelf OV vangnetritten in te kopen bij regiotaxiorganisatie de Valleihopper beschikken reizigers in de gemeenten Rhenen, Renswoude en Veenendaal onveranderd over aanvullend OV. Van de provincie Gelderland ontvangen we een tegemoetkoming van € 208.075 voor de in te kopen OV ritten in de periode 3 april 2022 tot en met 31 december 2023. Deze bijdrage is bij gelijkblijvende vervoeraantallen kostendekkend. De overgang is verder geruisloos verlopen.

Vanaf het tweede kwartaal is de mondkapjesplicht in de taxi komen te vervallen en zijn ook de vervoersprotocollen niet meer van toepassing. Daardoor stijgen de volumes verder. Dit zorgt met name op de spitsstijden voor vertragingen in de uitvoering. Daarnaast merken de vervoerders dat de uitdaging om de roosters dicht te krijgen steeds groter wordt. In juni is op een aantal locaties in de provincie een audit gehouden op de uitvoering van de ritten. Daarbij zijn geen onregelmatigheden geconstateerd.

Bijzonderheden derde kwartaal 2022:

In het derde kwartaal is het aantal ritten, mede vanwege de vakanties, gestabiliseerd. Het plannen van ritten in de spitsmomenten van de dag is lastiger geworden en hierdoor is met name in september een forse stijging ontstaan in het aantal klachten. Dit is het gevolg van de chauffeurstekorten, hoog ziekteverzuim en de opstartproblemen in het leerlingenvervoer. Voor Regiotaxi Utrecht (RTU) is besloten om op sommige momenten van de dag een 'boekingsstop' te hanteren om de uitvoering van het vervoer op een kwalitatief goed niveau te houden. Dat houdt in dat de reiziger gevraagd wordt om de rit op een ander moment te maken. Dit zal voornamelijk op de doordeweekse dagen zijn tussen 08:00 en 10:00 uur en 14:00 en 16:00 uur. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met mensen die afhankelijk zijn van het vervoer (rolstoelgebonden, visueel gehandicapten, afspraken met specialisten). Midden september zien we dat deze maatregel een positief effect heeft op de stiptheid en de binnen gekomen klachten.

2. Voortgang programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer en Aanvullend openbaar vervoer

In december 2018 hebben we met gemeenten besloten tot een gezamenlijke aanpak Vernieuwing doelgroepenvervoer en aanvullend openbaar vervoer tot eind 2023. De voor het programma benodigde middelen voor de jaren 2020 tot en met 2023 komen ten laste van het structurele regiotaxi budget.

Voor de uitvoering van het programma hebben we een ambtelijk programmateam ingericht die een aantal maal per jaar over de voortgang rapporteert aan de stuurgroep, waarin naast de gedeputeerde OV per Utrechtse Wmo regio een wethouder zitting heeft. De laatste bijeenkomst van de stuurgroep heeft plaatsgevonden op 26 september 2022. Het programma omvat drie onderdelen, waarover hieronder een update wordt gegeven.

Onderdeel 1. Vernieuwing doelgroepenvervoer: heeft tot doel gemeenten de inhoudelijke kennis te bieden om keuzes te kunnen maken hoe om te gaan met de toekomstige aanbestedings- en beheertaak voor Wmo vervoer na december 2023. De kosten voor activiteiten in dit onderdeel komen voor 50% ten laste van de gemeenten en voor 50% ten laste van de provincie.

De provincie draagt eind 2023 het contractbeheer van het sociaal recreatief Wmo-vervoer (regiotaxi) over aan de gemeenten. Gemeenten moeten het vervoer voor 2024 opnieuw aanbesteed hebben, zodat per 2024 een nieuw contract operationeel is. Eind 2021 stelden de 22 Utrechtse gemeenten (de U16 regio + Eemland) vast dat zij voor de inkoop, het contractmanagement en het opdrachtgeverschap van het sociaal recreatief Wmo-vervoer een samenwerking aangaan. De provincie Utrecht participeert in deze samenwerking en heeft aangegeven aan te willen sluiten bij de aanbesteding van de regiotaxi voor het OV-vangnet binnen het aanvullend OV (ongeveer 5% van de huidige regiotaxiritten).

De afgelopen maanden is een samenwerkingsovereenkomst (en bijbehorend mandaatbesluit) en een inkoopstrategie opgesteld. Deze documenten worden in december in de verschillende colleges ter besluitvorming aangeboden. U wordt hierover geïnformeerd begin 2023 met een Statenbrief.

Onderdeel 2. Aanvullend openbaar vervoer: heeft tot doel onderzoek en pilots aanvullend OV uit te voeren waarmee wij kennis willen opdoen om keuzes te kunnen maken over de optimale vorm om aanvullend OV in de volgende aanbesteding van openbaar vervoer concessie(s) op te nemen. De kosten voor de pilots in dit onderdeel komen geheel ten laste van de provincie.

In mei 2022 is een onderzoek gestart naar de wenselijkheid om het vrijwilligersvervoer in de regio een impuls te geven. Het doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te scheppen voor gemeenten en provincie hoe om te gaan met vrijwillige vervoersinitiatieven en handvatten te geven voor beleid op dit onderwerp.

In juni 2022 is een project gestart om onze Flex systemen in de lopende OV concessies te evalueren. Zoals u weet zijn in zowel in de Syntus als de Qbuzz concessie sinds enige jaren Flex systemen actief. Door deze te evalueren wordt kennis opgedaan ten aanzien van het effect dat het vervangen van een reguliere buslijn door Flex heeft. In de evaluatie wordt gekeken naar klanttevredenheid, doelgroepen, kosten (efficiëntie) en de plek in het totale vervoersaanbod. Het onderzoek dient inzicht te bieden wanneer Flex passend is en wanneer het een minder passende oplossing is. Ook moet blijken of Flex voor de reizigers een verbetering of verslechtering is ten opzichte van een vaste lijn. De resultaten worden eind 2022 verwacht en de inzichten zullen gebruikt worden voor het doorvoeren van verbeteringen in Flex in de huidige en nieuwe OV-concessie die in 2025.

Onderdeel 3. Verbeteren toegankelijkheid OV: heeft tot doel projecten uit te voeren waarmee het OV beter toegankelijk wordt voor mensen met een beperking. De kosten voor activiteiten in dit onderdeel komen geheel ten laste van de provincie Utrecht.

Om toegankelijkheid te verbeteren kijken we naar haltetoegankelijkheid, fysieke toegankelijkheid van materieel en sociale (ook wel mentale) toegankelijkheid. Voor het verbeteren van de haltetoegankelijkheid is een subsidieregeling in het leven geroepen. Gemeenten kunnen 100% van de kosten vergoed krijgen voor het toegankelijker maken van haltes. Voor fysieke toegankelijkheid is een onderzoek uitgevoerd die is vertaald naar verbeteringen die meegenomen worden in de nieuwe aanbesteding van de OV-concessies.

Belangrijkste onderdeel van sociale toegankelijkheid is de campagne 'OV voor iedereen' die gestart is in oktober 2022. Dit is een communicatiecampagne om verschillende soorten OV en toegankelijkheidsmogelijkheden beter bekend te maken. Samen met de vervoerder wordt ingezet op het verbeteren van betere beschikbaarheid van offline informatie, begrijpbare reisinformatie (op B1 niveau) en het integreren van maatwerk reisadvies voor doelgroepen in OV9292.

Naast deze campagne worden ook anderen initiatieven gestart eind 2022/begin 2023 om de toegankelijkheid van het OV te bevorderen. Zo gaan de vervoerders *Sunflower key cords* verspreiden. Dit is een koord waarmee reizigers kenbaar kunnen maken aan de chauffeur dat zij een (onzichtbare) beperking hebben. Daarnaast gaat in samenwerking met vervoerders een campagne van start gericht op reizigers om de bejegening van hen van mensen met een beperking verder te verbeteren. Voor het personeel worden e-learning modules ontwikkeld om bejegening van doelgroepen door chauffeurs en medewerking van de klantenservice te verbeteren.

Vervolprocedure / voortgang:

De volgende halfjaar rapportage kunt u verwachten in het tweede kwartaal 2023.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

Secretaris,
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen