

MEMORANDUM



PROVINCIE :: UTRECHT

2018MME21

DATUM	27-11-2017
AAN	Commissie MME
VAN	GS -gedeputeerde Verbeek-Nijhof
DOORKIESNUMMER	-
ONDERWERP	Schriftelijke beantwoording vragen inzake Regiotaxi Utrecht perceel 1

Geachte leden van de commissie MME,

In de commissie MME van d.d. 20 november 2017 zijn door verschillende partijen een aantal vragen gesteld. Daarvan is afgesproken deze schriftelijk af te handelen. Bij deze wil ik u graag voorzien van de antwoorden.

Gestelde vragen

GroenLinks

Over een stuk hebben we eerst nog een vraag. Het gaat over agendapunt 4.7, aanbesteding perceel 1 regiotaxi. Dit stuk staat ter informatie op de agenda, en onze enige vraag is eigenlijk of we kunnen verwachten dat de eisen rondom de toekomstige aanbesteding apart nog in de PS gaan komen. Is die bijvoorbeeld procesmatig voorgeschreven? Of hebben GS al het mandaat om dit zonder PS verder af te handelen?

SGP

We hebben nog veel vragen bij dit stuk. Hoe kan het dat tijdens de vorige commissievergadering alles nog voorspoedig leek te gaan, terwijl we nu opeens opnieuw gaan aanbesteden?

Hoe kan de gedeputeerde garanderen dat het bij de volgende aanbesteding allemaal wel goed gaat?

SP

De aanbesteding van de regiotaxi daarvan vinden wij dat dit op een andere manier zal moeten als de keren hiervoor. De mensen die aanspraak maken op de regiotaxi verdienen beter. Hierover moet het debat gevoerd worden met de collega woordvoerders en de gedeputeerde. Dit alles om herhaling van de laatste fiasco te voorkomen.

PvdA

De PvdA wil graag weten hoe het kan dat nu al voor de tweede keer een aanbieder op dit perceel niet de gevraagde dienstverlening kan leveren.

Hoe wordt de aanbesteding precies aangepast zodat een derde keer voorkomen kan worden en hoe worden de Staten bij dit proces betrokken.

Ook heeft de PvdA nog vragen over de tijdens het mondelinge vragenuurtje besproken 'provinciale ondersteuning bij klachtenafhandeling' tijdens de overgangperiode tot april 2018. Hoe gaat dit concreet leiden tot betere dienstverlening?

Verleden:

Op de vraag hoe het kan dat er nu in korte termijn voor de tweede keer aanbesteed moet worden kunnen wij u melden dat deze twee situaties niet te vergelijken zijn.

Bij de eerdere aanbesteding van regiotaxi Utrecht perceel 1 waar het contract beëindigd is, speelden andere zaken dan de kwaliteit van de dienstverlening een rol. Hier is het vervoerder zelf geweest die om redenen van contract overgang van BRU naar PU niet langer onder dezelfde voorwaarden wilden rijden.

Bij het bestuurlijk overleg met DVG, over het lopende contract, bleek dat door het toenemend aantal schrijnende klachten in de laatste maanden, er onvoldoende vertrouwen was dat DVG zich voldoende en blijvend kon verbeteren. Dit heeft geleid tot de gezamenlijk conclusie de overeenkomst te stoppen, en een nieuwe aanbesteding te starten.

Dat de dienstverlening door DVG niet het gewenste kwaliteit opleverde heeft niet aan de aanbesteding zelf heeft gelegen.

Nieuwe aanbesteding:

In de nieuwe aanbesteding wordt nog zwaarder dan de vorige maal, het accent gelegd op de kwaliteit om naar de markt van taxivervoerders een duidelijk signaal af te geven. Het gaat hierbij om een aanbesteding van het vervoer waarbij goede kwaliteit het belangrijkste is. Voor andere percelen heeft dit geen gevolgen en is in lijn zijn met eerdere afspraken.

Wel kunnen wij u melden dat wij in gesprek zijn met het ROCOV en het AIM. Het AIM (Aanbestedingsinstituut Mobiliteit) heeft landelijk een aantal aanbestedingsaanbevelingen gedaan. Deze zijn daar waar mogelijk en van toepassing overgenomen. (Het AIM bestaat uit vertegenwoordigers van vakbonden en de brancheorganisatie Koninklijk Nederlands vervoer.).

Zoals toegezegd wordt u doorlopend geïnformeerd over het verdere verloop van proces. Er zijn tijdens het proces geen besluitmomenten voor de Staten, omdat de verantwoordelijkheid als opdrachtgever bij de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht ligt. Als PU faciliteren wij dit proces.

De provincie heeft het mandaat op basis van de onderliggende contracten met gemeenten, het contractbeheer uit te voeren waaronder het aanbesteden van regiotaxi.

De aanbesteding heeft een onderlinge samenhang met de andere percelen in het contract Regiotaxi Utrecht en is als zodanig ook niet afzonderlijk te zien. Zo kunnen reizigers in andere percelen van regiotaxi Utrecht reizen.

Bij de nieuwe aanbesteding kunt u denken aan een verscherping van de kwaliteit, die zich onder meer vertaalt in de volgende componenten:

- Bij de beoordeling is de verhouding Prijs/ Kwaliteit omgedraaid van 600/400 naar 400/600
- Er zullen interviews plaats vinden met partijen die een voldoende scoren op Operationeel- en implementatie plan. Op deze wijze ontstaat er meer gevoel bij de wijze waarop dit bedrijf vorm gaat geven aan zaken als kwaliteit en service.
- Er zal extra aandacht zijn in de beoordeling op lerend en probleemoplossend vermogen, communicatie en klantgerichtheid naar de reiziger, Bij de beoordeling van het implementatieplan zal meer gelet worden op de wijze waarop het bedrijf omgaat met zaken als: Risicoanalyse en Beheersmaatregelen, Communicatieproces en Datacommunicatiesystemen, juiste en tijdige implementatie.
- Voor duurzaamheid is een ingroeimodel gekozen.
- Er wordt een kerncompetitie uitgevraagd ervaring met stedelijk gebied!
- Nieuwe aanbesteding publicatie 24 november 2017, Voorlopige gunning 12 januari 2018, Start nieuwe vervoerder 01-04-2018

Zoals eerder aangegeven doen we er alles aan een stevige contractpartij te vinden en zetten daarbij nadrukkelijk in op kwaliteit van de dienstverlening.

De publicatie van de aanbesteding regiotaxi Utrecht perceel1 vervoer heeft inmiddels op 24 november 2017 plaats gevonden.

Klachtenondersteuning

We delen uiteraard uw zorg dat de doelgroep gehoord dient te worden en zichzelf gehoord voelt. Door blijvend nog meer aandacht te besteden aan de klachtenafhandeling, en met name nu in de komende periode te sturen op een juiste en empathische klacht afhandeling, verwachten wij dat de afhandeling naar een kwalitatief hoger plan getild kan worden. Ook de verhouding gegronde en ongegronde klachten wordt nadrukkelijker getoetst en besproken met de vervoerder.