

Aan Provinciale Staten

DATUM	31 oktober 2017	REFERENTIE	M. Smeijers
ONS NUMMER	81C15966	DOORKIESNUMMER	06-25735959
NUMMER PS		E-MAILADRES	marten.smeijers@provincie-utrecht.nl
BIJLAGE		PORTEFEUILLEHOUDER	Verbeek-Nijhof

Onderwerp Statenbrief: Nieuwe aanbesteding perceel 1 Regiotaxi Utrecht

Voorgestelde behandeling: ter informatie

Geachte dames en heren,

Inleiding

Zoals u weet verloopt de dienstverlening van vervoerder De Vier Gewesten (DVG), die verantwoordelijk is voor perceel 1 van Regiotaxi Utrecht, al langere tijd niet naar tevredenheid. DVG is gedurende de lopende contractperiode tweemaal in gebreke gesteld. Het aantal klachten is hoger dan afgesproken en de ervaringen zijn soms erg schrijnend. Op meerdere momenten hebben wij met u hierover gesproken. In de laatste MME-vergadering bent u geïnformeerd dat een bestuurlijk overleg over de gang van zaken plaats zou hebben. Dit overleg heeft afgelopen week plaatsgevonden en wij informeren u met deze brief over de uitkomsten.

Aanleiding

Na ruim een jaar rijden door De Vier Gewesten is onze conclusie èn die van DVG dat de situatie vraagt om een nieuwe aanpak. De stiptheid van de ritten blijft ondanks extra inzet van chauffeurs door de vervoerder een knelpunt. Ook het aantal klachten is zorgwekkend. De drie opdrachtgevers (gemeente Utrecht, gemeente Stichtse Vecht en provincie Utrecht) en DVG zelf stellen het belang van de reiziger centraal en de gezamenlijke conclusie is dan ook dat de klant het meeste profijt heeft wanneer een nieuwe contractpartij wordt gezocht voor dit perceel die het gewenste niveau van de dienstverlening kan leveren. Daarvoor zullen we een nieuwe aanbesteding uitschrijven.

Voorgeschiedenis

In maart 2016 heeft DVG de aanbesteding gewonnen om het Regiotaxi vervoer in de gemeenten Utrecht en (een deel van) Stichtse Vecht te verzorgen.

Essentie / samenvatting:

Het vervoer in perceel 1 is in het afgelopen jaar een punt van zorg geweest. Twee maal stelden we de vervoerder in gebreke, maar het aantal klachten bleef hoger dan afgesproken en de stiptheid van de ritten was onder de maat. Ondanks alle inspanningen, die wij gevraagd hadden en die DVG zegde te hebben gedaan, nam dit probleem niet af. Het probleem werd zelfs in de eerste helft van 2017 iedere maand groter. DVG is met ons van mening dat de reiziger gebaat is bij een nieuwe vervoerder en dat het lopende contract eerder beëindigd moet worden.

We hebben met DVG afgesproken dat lopende deze nieuwe aanbesteding de dienstverlening zo optimaal mogelijk blijft en hebben daarbij alle ondersteuning geboden. De reizigers hebben belang bij een stabiele overgangssituatie. Daarom worden overbruggingsmaatregelen genomen die ervoor moeten zorgen dat de betrouwbaarheid van de dienstverlening de komende maanden structureel op orde is en blijft. DVG zal extra

aandacht besteden aan de afhandeling van klachten en aan de punctualiteit van de ritten met Regiotaxi Utrecht. Voor de continuïteit hebben wij met DVG afgesproken dat zij bij de overgang van personeel naar een nieuwe vervoerder terug kunnen vallen op de CAO afspraken. De prestaties van DVG worden dagelijks door ons gemonitord en dat blijven wij tot het einde van het contract met dezelfde intensiteit doen. De planning is erop gericht dat in het voorjaar van 2018, met streefdatum van 1 april 2018, de nieuwe contractpartij voor Regiotaxi Utrecht perceel 1 kan starten.

Meetbaar / beoogd beleidseffect

De reiziger staat centraal in onze dienstverlening. Op termijn moet de nieuwe vervoerder een betrouwbare dienstverlening leveren aan de reiziger. Tot de start van de nieuwe contractpartij zullen wij de prestaties dagelijks monitoren en de benodigde ondersteuning bieden bij het uitdienen van het contract.

Financiële consequenties

Het besluit om de overeenkomst met DVG vroegtijdig te beëindigen, heeft tot gevolg dat de vervoerskosten zullen stijgen. Reden hiervoor is dat in de nieuwe aanbesteding meer aandacht voor kwaliteit is. Deze hogere vervoerskosten zullen voor rekening van de gemeenten komen. Ook krijgen we te maken met kosten voor de nieuwe aanbesteding en met aanvullende implementatiekosten naar aanleiding van de nieuwe aanbesteding. Dit zijn kosten voor het contractbeheer en komen dan ook voor rekening van de provincie. Deze aanbestedings- en implementatiekosten bedragen €100.000 en worden gedekt uit de regiotaxi U-taxi exploitatie.

Vervolgprocedure/voortgang

We gaan op korte termijn starten met de aanbestedingsprocedure voor het Regiotaxivervoer in perceel 1. In deze aanbesteding zal de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt zijn. Er komt een gewijzigde weging van prijs en kwaliteit, ten gunste van kwaliteit. Daarnaast worden gunningscriteria op inhoud gewijzigd waardoor de kwaliteit zwaarder zal wegen in de beoordeling.

Concreet voorliggende vraag aan statencommissie / Provinciale Staten

Kennis te nemen van deze brief.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter,
De secretaris,