

**College van Gedeputeerde Staten  
statenbrief**

Aan Provinciale Staten  
Statencommissie Milieu en Mobiliteit

DATUM	2-6-2020	REFERENTIE	Hanneke van der Linde
ONS NUMMER	820E7606	DOORKIESNUMMER	06-25735947
NUMMER PS	2020MM78	E-MAILADRES	Hanneke.van.der.Linde@provincie- utrecht.nl
BIJLAGE	geen	PORTEFEUILLEHOUDER	Schaddelee

**Onderwerp Statenbrief:**

Halfjaarrapportage (Q4 2019 – Q1 2020) proces overdracht Regiotaxi (uitvoering motie 48)

**Voorgestelde behandeling:**

Ter kennisname

Geachte dames en heren,

**Inleiding**

Met deze Statenbrief informeren wij u over de voortgang van de overdracht van het contractbeheer Regiotaxi van provincie naar gemeenten (per 2023) zoals door u gevraagd in motie 48 (2019) 'Kwaliteit Regiotaxi staat voorop'. Om te borgen dat in deze periode van overdracht de kwaliteit van dienstverlening minstens op het huidige niveau blijft worden o.a. punctualiteit en klantvriendelijkheid gemeten. Dit overzicht betreft het vierde kwartaal 2019 en het eerste kwartaal 2020 voor de regiotaxisystemen Regiotaxi Eemland-Heuvelrug, Regiotaxi Veenweide en Regiotaxi Utrecht. Tevens informeren wij u over de stand van zaken van het proces van overdracht en de actualiteit in verband met corona.

**Voorgeschiedenis**

De provincie Utrecht vervult namens de gemeenten de rol van opdrachtgever m.b.t. de aanbesteding en het beheer voor regiotaxisystemen in de provincie tot eind 2023. Na 2023 zullen de taken voor de regiotaxi belegd worden bij de gemeenten. Om de kwaliteit van het regiotaxivervoer te borgen en de gemeenten voor te bereiden op deze taak is met de gemeenten een proces van overdracht gestart.

**Essentie/ samenvatting:**

Onderstaand vindt u een overzicht van de prestaties van de regiotaxisystemen met een duiding van bijzondere omstandigheden in het vierde kwartaal 2019 en het eerste kwartaal 2020. Deze cijfers kunnen gezien worden als een nul-meting. Daarnaast wordt u geïnformeerd over de stand van zaken betreffende het proces van overdracht.

Aantal ritten Regiotaxi	4 <sup>e</sup> kwartaal 2019	1 <sup>e</sup> kwartaal 2020
RT Veenweide	18.887	15.556
RT Eemland-Heuvelrug	70.770	56.338
RT Utrecht	146.648	117.497

Geregistreerde klachten	4 <sup>e</sup> kwartaal 2019	1 <sup>e</sup> kwartaal 2020
RT Veenweide	152	102
RT Eemland-Heuvelrug	492	282
RT Utrecht	713	337

**Bijzonderheden 4<sup>e</sup> kwartaal 2019.** In het vierde kwartaal is de stiptheid een punt van zorg geweest. Door de toenemende verkeersdruk en werkzaamheden aan de Galecopperbrug zagen we in de verschillende regio's dat met name in de spits het steeds lastiger werd om de stiptheid te halen. De werkzaamheden aan de Galecopperbrug zorgden vooral in de middagspits voor vertragingen. Om vertraging zoveel mogelijk te voorkomen is aan reizigers gevraagd ritten (uiterlijk) 's morgens te bestellen voor de middag. Dit heeft ertoe bijgedragen dat ritten beter gepland en gecombineerd konden worden.

**Bijzonderheden 1<sup>e</sup> kwartaal 2020.** Het eerste kwartaal is zonder bijzonderheden opgestart. Vanaf 16 maart 2020 is het vervoer voor meer dan 80% weggevallen in verband met de uitbraak van het coronavirus. Samen met de vervoerders en het callcenter zijn in samenhang met de richtlijn van het RIVM regels opgesteld om alleen reizigers te vervoeren die geen klachten hebben. Elke rit wordt individueel uitgevoerd. De regiotaxibedrijven worden bevoorschot op basis van 80% van de ritten die in een normale situatie gereden zouden zijn. Dit in afwachting van ondersteunende maatregelen die tussen Rijk en VNG worden afgesproken.

### Ontwikkelingen

De komende tijd zullen we nagaan hoe en op welk moment we duiding kunnen geven aan klanttevredenheid onder deze bijzondere omstandigheden. De vraag naar Regiotaxi vervoer is immers met meer dan 80% afgenomen. We zullen dit onderzoek weer oppakken op het moment dat er voldoende ritten zijn voor een representatief onderzoek. De voorzichtige verwachting is dat het onderzoek in het eerste kwartaal 2021 weer kan worden uitgevoerd.

Vanaf 15 augustus 2020 zal het nieuwe contract voor Regiotaxi Utrecht starten. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan de technische inrichting van de systemen, de opleiding van de callcenteragents en chauffeurs en wordt informatie voor de reizigers opgesteld om de overgang van het contract voor de reiziger zo soepel mogelijk te laten verlopen.

In samenwerking met de gemeenten worden er stappen gezet in het proces voor de vernieuwing van het Doelgroepenvervoer. Dit doen we onder andere door het doen van pilots die de gemeenten houvast geven bij het maken van keuzes voor een soepele overdracht. Het gaat nu om de volgende pilots:

- Met hulp van vrijwilligers zorgen dat mentale drempels voor reizigers worden verlaagd door hen wegwijs te maken in (de mogelijkheden van) het OV.
- Het analyseren van vervoer regiotaxi naar grotere instellingen en daar waar mogelijk dit vervoer een andere invulling te geven.
- Met de vervoerder van regiotaxi Utrecht nagaan hoe we reizigers beter integraal kunnen informeren door middel van een reizigers app.

Inmiddels is er door de provincie een procesmanager vernieuwing Doelgroepenvervoer en AOV aangesteld voor de sturing en uitwerking van deze pilots waarbij bijzondere aandacht is voor de betrokkenheid en inbreng van de gemeenten. In de najaarsrapportage 2020 verwachten wij u te kunnen informeren over de eerste resultaten van de pilots.

Tot slot: door de corona crisis zien wij dat voor zowel de reiziger als de vervoerder de wereld er heel anders uitziet. De komende tijd zullen we dan ook in nauwe samenwerking kijken welke mogelijkheden er zijn in de 1,5 meter maatschappij om reizigers veilig en betrouwbaar te vervoeren.

### Meetbaar/ beoogd beleidseffect

Via de halfjaarrapportage wordt inzicht gegeven over het proces van overgang van het contractbeheer Regiotaxi van provincie naar gemeente waarbij de kwaliteit van dienstverlening voor de reiziger op een goed niveau blijft.

### Financiële consequenties

Deze halfjaar rapportage heeft geen financiële gevolgen.

### Vervolprocedure/ voortgang

De volgende halfjaar rapportage kunt u verwachten in het vierde kwartaal 2020. Met deze en volgende halfjaar rapportages wordt uitvoering gegeven aan motie 48 en hiermee is deze motie afgedaan.

### Concreet voorliggende vraag aan Statencommissie/ Provinciale Staten

Ter kennisname

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter,

De secretaris,