

**College van Gedeputeerde Staten  
statenbrief**

Aan Provinciale Staten

DATUM	Datum GS besluit	NUMMER PS	Voegt de griffie toe
DOMEIN	EOV	COMMISSIE	MME
STELLER	Hanneke van der Linde	TELEFOONNUMMER	06-25735947
NUMMER	821B8F5C	PORTEFEUILLEHOUDER	Schaddelee

**Onderwerp Statenbrief:**

Tweede Halfjaarrapportage (Q2 2020 – Q3 2020) proces overdracht Regiotaxi

**Voorgestelde behandeling:**

Ter kennisname

Geachte dames en heren,

**Essentie / samenvatting**

In deze brief vindt u een overzicht van de prestaties van de regiotaxisystemen met een duiding van bijzondere omstandigheden in het tweede en derde kwartaal 2020. De cijfers voor het vierde kwartaal 2019 en eerste kwartaal 2021 zijn in de tabellen toegevoegd ter vergelijking met pre corona. Daarna wordt u geïnformeerd over de stand van zaken betreffende het proces van overdracht.

**Inleiding**

Met deze Statenbrief informeren wij u voor de tweede maal 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'. Dit overzicht betreft de stand van zaken het tweede en derde 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.

**Toelichting** De provincie Utrecht vervult namens de gemeenten de rol van opdrachtgever bij 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.

Onderstaand vindt u een overzicht van de prestaties van de regiotaxisystemen met een duiding van bijzondere omstandigheden in het tweede en derde kwartaal 2020.

<b>Aantal ritten Regiotaxi</b>	4 <sup>e</sup> kwartaal 2019	1 <sup>e</sup> kwartaal 2020	2 <sup>e</sup> kwartaal 2020	3 <sup>e</sup> kwartaal 2020
RT Eemland-Heuvelrug	70.770	56.338	8.244	42.063
RT Veenweide	18.887	15.556	5.473	8.011
RT Utrecht	146.648	117.497	32.876	41.550
RT Utrecht 2020-2023	-	-	-	48.251

<b>Geregistreerde klachten</b>	4 <sup>e</sup> kwartaal 2019	1 <sup>e</sup> kwartaal 2020	2 <sup>e</sup> kwartaal 2020	3 <sup>e</sup> kwartaal 2020
RT Eemland-Heuvelrug	492	282	147	216
RT Veenweide	152	102	20	22
RT Utrecht	713	337	144	91
RT Utrecht 2020-2023	-	-	-	315

In de klachtcategorieën zien we vooral dat er bij de uitvoering van het vervoer er bij sommige ritten niet op tijd gereden wordt. Door de corona-crisis is het voor vervoerders erg lastig in te schatten wat het vervoersvolume wordt. Inmiddels zien we daar een verbetering in, maar dit zorgde voor de meeste klachten.

**Bijzonderheden 2<sup>e</sup> kwartaal 2020.** In het tweede kwartaal 2020 stortte de vervoersvraag in door de lockdown in verband met Covid-19. Vervoerders werden geconfronteerd met soms een daling in het vervoer van 90%. De impact van Covid-19 is buitengewoon groot geweest op het vervoer. Vanuit het Koninklijk Nederlands Vervoer zijn protocollen opgesteld, zodat het vervoer veilig en verantwoord door kon gaan met bepaalde restricties zoals het individueel vervoeren van reizigers. Vanuit de Vereniging Nederlandse Gemeenten zijn regelingen opgesteld voor compensatie naar de vervoerders en het callcenter, zodat we ervoor kunnen zorgdragen dat voor de reizigers vervoer gegarandeerd blijft.

**Bijzonderheden 3<sup>e</sup> kwartaal 2020.** In dit kwartaal eindigde de contracten van Regiotaxi Veenweide en Regiotaxi Utrecht. Op 15 augustus 2020 startte het nieuwe vervoer voor het contract Regiotaxi Utrecht 2020-2023. De implementatie van het nieuwe contract is goed verlopen. Het vervoer wordt verzorgd door Willemsen – de Koning, deze partij was ook de vervoerder in de oude contracten. Het callcenter is gegund aan Munckhof. Zij zijn een nieuwe partij die verantwoordelijk is voor het aannemen van de telefoon.

### **Ontwikkelingen**

Wij zien in dit kwartaal dat door de versoepelende maatregelen het vervoer weer aantrekt.

In de eerste weken van januari 2021 zal een reizigerstevredenheidsonderzoek gehouden worden onder de reizigers van Regiotaxi Utrecht 2020-2023.

In nauwe samenwerking met de gemeenten krijgt het proces van vernieuwing Doelgroepenvervoer steeds meer vorm. Met de diverse partijen is onderzocht aan welke informatie behoefte is en hieruit zijn een aantal pilots naar voren gekomen die inmiddels gestart zijn of binnenkort opgestart worden.

Een aantal pilots kan door de strengere maatregelen in verband met corona nog niet gestart worden. Dit geldt voor de pilot om met behulp van vrijwilligers reizigers wegwijs te maken in het OV en de mentale drempels voor reizigers te verlagen. Op het moment dat de situatie rond Covid-19 dit toelaat, zal de pilot weer opgepakt worden.

Inmiddels zijn de volgende pilots gestart:

- Reizigerswoordenboek, het zorgdragen voor uniforme informatievoorziening van reizigerskenmerken, zodat deze ook eenvoudig met andere vervoersinitiatieven uitgewisseld kunnen worden. Deze pilot is gestart in samenwerking met de gemeenten Houten, IJsselstein, Nieuwegein en Lopik en Vijfheerenlanden.
- Versterken lokale vervoersinitiatieven. De gemeente Houten en de provincie Utrecht zijn de deelnemers aan dit project. In dit project onderzoeken we naar de mogelijkheden om lokale initiatieven te helpen met het professionaliseren van de organisatie. Er wordt onderzocht waar de lokale initiatieven en de Regiotaxi elkaar aan kunnen vullen.
- Het verbeteren van de app voor reizigers. De app verbeteren, zodat voor reizigers de beschikbare informatie over ritten en ophaaltijden nog beter ontsloten wordt. Deze pilot wordt uitgevoerd door de provincie Utrecht in samenwerking met vervoerder en callcenter.
- Het analyseren van vervoer regiotaxi naar grotere instellingen en daar waar mogelijk dit vervoer een andere invulling te geven. Deze pilot wordt uitgevoerd in samenwerking tussen de gemeente Amersfoort en de provincie Utrecht.

Bovenstaande pilots zijn gestart. Helaas hebben we hier door Covid-19 vertraging opgelopen en zullen wij u de bevindingen over deze pilots in de volgende halfjaarrapportage melden.

In het eerste kwartaal 2021 starten we met een aantal nieuwe pilots. Bouwstenen voor de OV-concessie(s) Aanvullend Openbaar Vervoer, Alternatieve vervoersvormen, Verbeteren toegankelijkheid OV.

Op dit moment wordt ook gestart om de gemeenten te informeren over de zaken die van toepassing zijn bij het beheer van de Regiotaxi. Dit zal de komende maanden gebeuren door digitale thema bijeenkomsten. Daarnaast is een nieuwe managementtool ingericht, zodat elke gemeente direct inzicht heeft in de data.

### **Financiële consequenties**

Deze halfjaar rapportage heeft geen financiële gevolgen.

**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.

**Vervolgprocedure / voortgang**

De volgende halfjaar rapportage kunt u verwachten in het 2e kwartaal 2021. Met deze en volgende halfjaar rapportages wordt uitvoering gegeven aan motie 48 en hiermee is deze motie afgedaan

**Bijlagen**

-

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

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