



Aan Provinciale Staten

ONDERWERP	Zevende halfjaar rapportage regiotaxi (Q4-2022 en Q1-2023)	TELEFOONNUMMER	+31636449336
		E-MAILADRES	annelot.van.nass@provincie-utrecht.nl
DATUM	22-08-2023	DOMEIN/OPGAVE	MOB
DOCUMENTNUMMER	UTSP-919285410-17460	TEAM	EOV
VAN	Annelot van Nass	PORTEFEUILLEHOUDER	Schaddelee
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, Aanvullend openbaar vervoer en Toegankelijkheid OV in Q4-2022 en Q1-2023.

Inleiding:

Deze Statenbrief voorziet voor de zevende maal in motie 48 uit 2019 'Kwaliteit Regiotaxi staat voorop'. Op verzoek van Provinciale Staten wordt over de overdracht van de regiotaxidossiers 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 het personeelstekort en de voortgang van het programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer, Aanvullend openbaar vervoer en Toegankelijkheid OV (hierna: het programma).

Prestaties van de regiotaxisystemen:

Onderstaande tabellen geven de prestaties weer van de regiotaxisystemen met referentie Q4 2019.

Tabel 1 Ontwikkeling aantal ritten regiotali 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	Q4 2022	Q1 2023
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	48.181	50.047
Veenweide	18.887	15.556	5.473	8.011	0	0	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	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	98.644	103.877
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	146.825	153.924
In % van Q4-2019	100%	80%	20%	59%	56%	49%	61%	65%	67%	66%	72%	64%	62%	65%

Tabel 2 Aantal klachten regiotali 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	Q4 2022	Q1 2023
Eemland-Heuvelrug	492	282	147	216	170	159	106	139	279	227	300	327	370	336
Veenweide	152	102	20	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht	713	337	144	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utrecht 2020-2023	0	0	0	315	425	283	263	361	579	420	593	610	443	374
Totaal	1.357	721	311	644	595	442	369	500	858	647	893	937	813	710
% 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%	0,55%	0,46%

1. Actualiteit regiotalivervoer

Bijzonderheden vierde kwartaal 2022:

Vanaf begin september 2022 is de uitvoering van de regiotali behoorlijk onder druk komen te staan. Daar zijn meerdere redenen voor aan te brengen, namelijk: onvoldoende personeel (ook bij onderaannemers), uitstroom zzp'ers naar andere banen, hoog ziekteverzuim, toenemende congestie, OV-stakingen, problemen bij de uitvoering van het leerlingenvervoer en pieken in de uitvoering van het regiotalivervoer. Zo bleek bijvoorbeeld dat in de tijdsblokken tussen 09:00 en 10:00 uur en tussen 15:00 en 16:00 uur wel 30 tot 60 ritten meer geboekt werden dan in de tijdsblokken daarvoor of daarna.

Na dagen van veelvuldig overleg met de vervoerder is besloten om vanaf 9 september 2022 een 'boekingsstop' te hanteren en de reizigers dwingend te adviseren om hun reis op een ander moment te boeken op piekmomenten. Dit was noodzakelijk om het zowel voor de reiziger als ook voor het uitvoerend personeel behapbaar te houden. Het blijven aannemen van ritten terwijl bekend was dat de uitvoering niet ging lukken zou hebben geleid tot veel meer ontevreden reizigers en personeel. Dit had geleid tot een glijdende schaal (hoger ziekteverzuim, verloop etc.) waarbij de problemen alleen maar groter zouden worden.

Deze maatregel was effectief, dit is te zien in het teruglopende aantal klachten. Helaas heeft dit ook geleid tot een afname van het aantal ritten.

Bijzonderheden eerste kwartaal 2023:

De 'boekingsstop' is gedurende het eerste kwartaal opgeheven. Het personeelstekort heeft na de zomer van 2022 zijn hoogtepunt bereikt en inmiddels is er weer meer instroom van chauffeurs dan uitstroom en daalt ook het ziekteverzuim. Ondanks dat de vervoerder geen beperkingen meer heeft in de uitvoering, stijgen het aantal ritten en het aantal reizigers nog niet. Het zou kunnen zijn dat een bepaalde groep reizigers in de tussenliggende periode

een alternatieve vervoersmodaliteit (eigen vervoer, sociaal netwerk, vrijwilligersvervoer, etc.) heeft gevonden dat tot nu toe goed bevalt, waardoor minder beroep gedaan wordt op de dienstverlening van de regiotaxi.

Actuele ontwikkelingen:

Hierbij informeren wij u ook kort over de actualiteit van het tweede kwartaal 2023. De cijfers zullen de volgende rapportage met u gedeeld worden.

Het is te zien dat de vervoersvolumes in het huidige kwartaal achter blijven en er met name bij regiotaxi Utrecht minder ritten worden gereden. De oorzaak hiervan is op dit moment nog onduidelijk. De kwaliteit van de dienstverlening is goed en de stiptheid is ruim boven de norm. Samen met de vervoerders wordt er de komende periode onderzocht of de oorzaak hiervoor achterhaald kan worden. Ook in andere gebieden in Nederland is een soortgelijke trend zichtbaar. Een onderzoek naar waarom reizigers minder reizen is voor de zomer uitgevoerd. Hierover wordt u in de volgende halfjaarrapportage geïnformeerd met de eventuele maatregelen die genomen zijn om reizigers terug te laten keren bij de regiotaxi. Wel is het een landelijke trend dat de vervoersvolumes zeker lager zijn dan voor de Covid-19 periode.

2. Voortgang programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer, Aanvullend openbaar vervoer en Toegankelijkheid OV

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

Voor de uitvoering van het programma was 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 (Wet maatschappelijke ondersteuning) regio een wethouder zitting heeft. De laatste bijeenkomst van de stuurgroep heeft plaatsgevonden op 8 juni 2023. 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 de overdracht van provincie naar gemeenten. 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 zou eind 2023 het contractbeheer van het sociaal recreatief Wmo vervoer (regiotaxi) overdragen aan de gemeenten. Op 10 januari 2023 hebben wij de samenwerkingsovereenkomst (en bijbehorend mandaatbesluit) en een inkoopstrategie vastgesteld. We hebben u hierover geïnformeerd op 18 januari 2023 met een Statenbrief (UTSP-330406399-122). De aanbesteding regiotaxi Utrecht is gepubliceerd in februari 2023. Hierop zijn dusdanig veel vragen binnen gekomen via de nota van inlichtingen, dat de Stuurgroep besloten heeft de aanbesteding in te trekken. Een team van experts is gevraagd om aanpassingen in de stukken te maken en deze zo snel mogelijk te publiceren. De nieuwe aanbesteding is in juni 2023 gepubliceerd voor vervoer en in juli 2023 is de aanbesteding voor contractmanagement gepubliceerd. Door de ontstane vertraging was het niet meer mogelijk de contracten eind 2023 in te laten gaan. Daarom worden de huidige contracten verlengd tot 1 april 2024. De kosten om de huidige contracten te verlengen worden verdeeld volgens de afspraken in de samenwerkingsovereenkomst die eind januari 2022 door alle partijen ondertekend is en worden gedekt door de bestaande begroting.

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.

Het afgelopen half jaar is een evaluatie van de Flex systemen in de lopende OV-concessies uitgevoerd. Flex is een vorm van aanvullend openbaar vervoer, waar niet meer volgens een vaste dienstregeling wordt gereden, maar de reiziger een half uur van te voren een rit reserveert. 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 in september 2023 verwacht en de inzichten zullen gebruikt worden voor het doorvoeren van verbeteringen in Flex in de huidige en nieuwe OV-concessie die eind 2025 ingaan. U zult hierover in het najaar 2023 geïnformeerd worden.

Aan de *'impuls vrijwilligersvervoer'* is een vervolg gegeven door het uitvoeren van kennisdelingssessies met vervoersinitiatieven en het oprichten van een *'community of practice'* voor gemeenten en provincie. In het eerdere onderzoek is een onderbouwing gegeven van het nut van het geven van een impuls aan vrijwilligersvervoer. Vrijwilligersvervoer kan namelijk bijdragen aan het verminderen van vervoersarmoede. Gemeenten willen echter niet teveel initiatief wegnemen bij de lokale systemen. De vervolgstap zal zorgen voor meer structuur in de benadering van vrijwillige vervoers-initiatieven en het beter benutten van de potentie hiervan.

In Leusden is een onderzoek uitgevoerd om vervoersarmoede lokaal te concretiseren. Het doel van dit onderzoek was om te bepalen wat de belemmeringen en behoeften zijn in Leusden ten aanzien van aanvullend vervoer, met als uitgangspunt ons huidige OV-systeem en lijnvoering en eventueel toekomstig aanvullend aanbod. De rapportage van dit onderzoek is in juli 2023 opgeleverd.

Tot slot is in Amersfoort een kwartiermaker actief geweest om de Wijkbus Leusderkwartier op te zetten. Ruim 50 vrijwillige chauffeurs zijn geworven en de verwachting is dat de wijkbus na de zomer 2023 van start kan gaan.

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 wordt gekeken 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 en de toeleiding naar de haltes. Voor het verbeteren van de haltetoegankelijkheid en de toeleiding naar de haltes heeft de provincie opdracht gegeven voor een inventarisatie van alle haltes en hun omgeving op toegankelijkheid. Van de 3275 haltes binnen de provincie zijn reeds 1180 haltes volledig toegankelijk. Voor 2095 haltes is geconstateerd dat de toegankelijkheid en/of de toeleiding naar de halte nog niet optimaal is en verbeterd kunnen worden. Dit varieert van kleine ingrepen tot grote aanpassingen. Alle wegbeheerders van de gemeenten hebben een overzicht ontvangen met de ontoegankelijke haltes binnen hun gemeenten. Elf gemeenten gaan de belangrijkste ontoegankelijke haltes aanpassen vanuit de beschikbare subsidiebudgetten. Een zorgpunt is wel dat er niet altijd voldoende capaciteit beschikbaar is bij gemeenten om de haltetoegankelijkheid te verbeteren. In totaal gaat het om 721 haltes die in de komende periode aangepast gaan worden. Daarnaast wordt gewerkt aan het actualiseren van het centraal halte bestand (CHB) voor de haltes gelegen in onze provincie. Om een reis met het OV te kunnen maken is het voor doelgroepen belangrijk dat zij voorafgaand aan de reis kunnen nagaan of de vertrekhalte en de aankomsthalte toegankelijk zijn. Deze informatie staat in het CHB en is gekoppeld aan de reisinformatie van OV9292. Op dit moment is 95% van de data in het CHB actueel en het doel is om dit naar 100% te brengen.

Zoals aangekondigd in de vorige halfjaarrapportage zijn er ook initiatieven gestart om het OV sociaal toegankelijk te maken. Met de livegang in februari 2023 van de website "OV voor iedereen" (www.ov-voor-iedereen.nl), ondersteund met een communicatiecampagne, is een belangrijke bijdrage geleverd aan betere beschikbaarheid van begrijpelijke reisinformatie (op B1 niveau) en het integreren van maatwerk reisadvies voor doelgroepen in OV9292. Deze informatie is ook offline in de vorm van een brochure verspreid. De communicatiecampagne is bedoeld om verschillende soorten van OV en de toegankelijkheidsmogelijkheden bekender te maken.

Speciaal voor mensen met een niet zichtbare beperking (bijvoorbeeld autisme) heeft een initiatief uit het Verenigd Koninkrijk in 2016 het *'Sunflower Keycord'* ontwikkeld. Met het dragen van deze keycords kunnen reizigers op een

discrete wijze aangeven aan personeel en/of medereizigers dat zij een onzichtbare beperking hebben en misschien wat extra steun, hulp of tijd nodig hebben. De keycards zijn inmiddels verspreid voor gebruik in onze provincie door onder andere de vervoerders en belangenorganisaties. Het Sunflower Keycard wordt al door meer dan honderd bedrijven in Nederland herkend, waaronder luchthaven Schiphol en meerdere OV-bedrijven. Tot slot lopen de voorbereidingen voor het ontwikkelen van een training middels E-learning voor het OV-personeel om de bejegening van doelgroepen te verbeteren.

Vervolprocedure / voortgang:

De volgende halfjaar rapportage kunt u verwachten in het eerste kwartaal 2024. Het programma loopt af eind 2023 en wordt daarom dit najaar geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt een voorstel gemaakt voor de borging van de thema's toegankelijkheid en aanvullend OV binnen de provincie. Het beheer van de regiotaxi door de provincie loopt door tot 1 april 2024. De samenwerking hiervoor met gemeenten loopt buiten het programma om, volgens de afspraken gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

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