



Provinciale Staten van Flevoland
D.t.v. de griffier mevrouw A. Kost

INTERN



Verzenddatum
22 FEB. 2017

Bijlagen
1

Uw kenmerk

Ons kenmerk
2033047

Onderwerp
Beantwoording statenvragen PvdD Regiotaxi

Geachte mevrouw Kost,

Hierbij ontvangt u de antwoorden op de schriftelijke statenvragen van de statenfractie van de Partij voor de Dieren over het functioneren van de Regiotaxi tijdens de kerstdagen zoals ingediend op 16 januari 2017. Het college van Gedeputeerde Staten heeft de antwoorden op deze vragen vastgesteld op 21 februari 2017.

Wij verzoeken u de statenleden in kennis te stellen van de vragen en antwoorden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Flevoland,
de secretaris,

de voorzitter,



Mr. drs T. van der Wal



L. Verbeek



Schriftelijke statenvragen van de statenfractie van de Partij voor de Dieren over het functioneren van de Regiotaxi tijdens de kerstdagen, ingediend op 16 januari 2017, en de antwoorden daarop van het college van Gedeputeerde Staten zoals vastgesteld op 21 februari 2017 (2033055).

Vraag 1. Bent u het met ons eens dat de Regiotaxi tijdens de kerstdagen een belangrijke functie heeft, zeker ook in het kader van eenzaamheidsbestrijding?

Wij zijn het met u eens dat Regiotaxi een belangrijke functie heeft voor alle groepen in de samenleving die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer.

Vraag 2. In de Algemene Informatiefolder en het Vervoerreglement voor de Regiotaxi, die op de pagina van de Regiotaxi op de website van de provincie¹ staan, staat dat de Regiotaxi zeven dagen in de week van 06.00 uur 's morgens tot 00.30 uur 's nachts beschikbaar is en dat mensen uiterlijk 30 minuten voor vertrek een rit kunnen reserveren. Hoe beoordeelt u het, ook in het kader van de ambitie in de OV-Visie Flevoland, dat nu mensen een rit en terugrit voor 2e kerstdag een week van te voren hadden moeten reserveren?

In november 2016 is ambtelijk voor de eerste maal ingestemd met een voorstel van de vervoerder voor een vooraanmeldingstijd voor de Kerstdagen. Achteraf gezien betreuren wij dat. In de toekomst zullen wij dergelijke beperkingen in de dienstverlening dan ook niet meer toestaan. Op woensdag 18 januari heeft een evaluatie plaatsgevonden met de Mobiliteitscentrale. Geconstateerd is dat er tijdens de kerstdagen sprake is van een aanzienlijk lager serviceniveau. Afsproken is dat in het vervolg niet meer zal worden afgeweken van de afspraken die in het bestek zijn opgenomen.

Vraag 3. In het bestek van de aanbesteding voor de mobiliteitscentrale² staat dat zij de inhoud van de website onderhoudt en beheert, dat zij verantwoordelijk is voor de content op de website en de inhoud hiervan met de opdrachtgever afstemt. Heeft GS, als opdrachtgever, ingestemd met de sterk verminderde dienstverlening gedurende de kerstdagen, zoals gepubliceerd op de website, hoe is de besluitvorming daarover tot stand gekomen en bekendgemaakt?

De provincie heeft ambtelijk ingestemd met de wijziging in het reguliere beheeroverleg met de Mobiliteitscentrale. Vanaf 25 november 2016 heeft Connexxion dit bekend gemaakt via een melding op de reserveerlijn. Daarnaast is het gepubliceerd op www.flevoland.nl/loket/regiotaxi. Deze publicatie verscheen echter pas daags voor de kerst.

Vraag 4. Hoe heeft u verzekerd dat de gebruikers van de Regiotaxi op de hoogte konden zijn van de beperkte dienstverlening? Heeft u met de gemeentes afgesproken dat zij de gebruikers van WMO vervoer zouden informeren? Zo neen, waarom niet? Waarom heeft Connexxion Taxi Services B.V., die als concessiehouder van de mobiliteitscentrale beschikt over de mailadressen van vaste gebruikers, daarmee die gebruikers niet geïnformeerd?

Op vrijdag 25 november 2016 heeft Connexxion op de reserveerlijn een meldtekst geplaatst waarmee bellers zijn geïnformeerd over het boeken rondom de feestdagen. Vanaf dezelfde datum hebben de medewerkers van de Mobiliteitscentrale in telefoongesprekken aandacht gevraagd voor het tijdig boeken rondom de feestdagen. Door een misverstand is door de provincie naar de gemeenten en naar de pers geen informatie verstuurd over de gewijzigde boekingstijd voor ritten tijdens de kerstdagen. Connexxion heeft de vaste gebruikers van Regiotaxi niet per e-mail geïnformeerd aangezien Connexxion niet beschikt over de e-mailadressen van de vaste gebruikers van Regiotaxi.

¹ <https://www.flevoland.nl/Loket/Regiotaxi>

² <http://www.taxipro.nl/wp-content/uploads/2014/12/1055-Bestek-mobiliteitscentrale-Flevoland.pdf>

Vraag 5. Volgens het bestek voor de aanbesteding moet de mobiliteitscentrale alle gesprekken opnemen en beheren. Ze moet ook registreren als aanvragen niet geresulteerd hebben in een geboekte taxirit. Hoeveel mensen hebben tevergeefs gebeld? Zijn deze aanvragers geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen?

Het is op basis van de in het bestek gevraagde informatie niet mogelijk te achterhalen hoe veel mensen tevergeefs hebben gebeld. Het aantal verreden ritten tijdens de kerstdagen in 2016 is niet vergelijkbaar met dat van 2015 gezien het feit dat vanaf 1-4-2016 een verplicht OV-advies geldt. In de periode voorafgaand aan 20 december was wel een aanzienlijke hoeveelheid ritten gereserveerd voor de kerstdagen. Daaruit mag men afleiden dat veel reizigers op de hoogte waren van de langere vooraanmeldingstijd.

Reizigers die zich na 20 december geconfronteerd zagen met het niet kunnen boeken voor een rit voor de kerstdagen, zijn geweest op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Dit is onderdeel van het standaard bescrypt dat de medewerkers van Connexxion hanteren.

Vraag 6. Hoeveel klachten zijn er ontvangen over deze beperking in de dienstverlening en de slechte aankondiging daarvan?

Er zijn door de provincie 2 klachten ontvangen. In 1 geval betrof het een WMO-reiziger, het andere geval betrof een OV-reiziger.

Vraag 7. Klopt het dat de benodigde inzet op zon- en feestdagen lager is dan in de rest van de week, dat volgens het seizoenspatroon uit eerdere jaren in de week van Kerstmis voor alle basepoints het aantal ritten beduidend lager was dan in andere weken en dat het dus te verwachten is dat er op de kerstdagen voldoende capaciteit beschikbaar gemaakt zou kunnen worden? Is het juist dat in de documenten van het bestek van de vervoerders niet is opgenomen dat ze tijdens de kerstdagen minder basis capaciteit en flexibele capaciteit beschikbaar hoeven te hebben?

Het is juist dat er in de week van kerstmis altijd een lagere vervoervraag is vanwege de kerstvakantie. De capaciteit van de vervoerders wordt bepaald op een historisch rooster dat een week voor aanvang aan de vervoerders wordt verstrekt. Op dat rooster kan (tegen meerkosten) eventueel nog worden op- en afgeschaald. In het bestek voor vervoer is opgenomen dat de vervoerders de capaciteit beschikbaar moeten hebben die door de Mobiliteitscentrale wordt aangevraagd, tot een bepaald maximum. Er gelden geen specifieke bepalingen voor feestdagen.

Vraag 8. Heeft GS met het goedkeuren van de beperkingen in reserveringsmogelijkheden rekening gehouden met de gevolgen voor de omzet van de vervoerders? Hebben de beperkingen een besparing opgeleverd voor de provincie?

Bij het goedkeuren van de beperkingen is rekening gehouden met de vervoersroosters en de personele capaciteit. Er is geen rekening gehouden met de omzet van vervoerders: dit gebeurt ook in de reguliere dienstuitvoering niet. De aanpassing heeft ertoe geleid dat er geen wijzigingen (op- of afschaling) in het vervoerrooster hoefde te gebeuren en heeft als zodanig ertoe geleid dat de gemeenten en provincie geen meerkosten hadden vanwege opschaling van het vervoer. Er is geen sprake van een besparing voor de provincie.

Vraag 9. Het is de taak van de provincie het ROCOV om advies te vragen bij belangrijke wijzigingen in het openbaar vervoer. Is het ROCOV vooraf om advies gevraagd over de beoogde beperkingen en hebben zij daarmee ingestemd?

Er is geen advies gevraagd aan het ROCOV. Het overgrote deel van de ritten van Regiotaxi (87%) wordt gemaakt door reizigers in het kader van de WMO. Aanpassingen aan het WMO-systeem behoeven geen advies van het ROCOV. De aanvraagtermijn voor ritten tijdens de kerstdagen is niet beoordeeld als een belangrijke wijziging.

Vraag 10. Ons is bekend dat gebruikers van de Regiotaxi, die niet op de hoogte waren van de beperkingen van de reserveringsmogelijkheden, nu taxi's hebben moeten gebruiken. Gaat u voor hen de extra kosten vergoeden?

De provincie heeft 1 verzoek voor schadevergoeding ontvangen. Het betrof een burger die tijdens de kerstdagen gebruik had willen maken van Regiotaxi voor woon-werkverkeer en die noodgedwongen tweemaal een taxibedrijf heeft ingeschakeld. De meerkosten die deze persoon heeft gemaakt, heeft de provincie vergoed. De provincie is hiertoe overgegaan aangezien de publicatie over de vooraanmeldingstijd te laat op de provinciale website is verschenen.

Vraag 11. Waarom vond u het nodig dat, in afwijking van het bestek voor de aanbesteding van de mobiliteitscentrale, waarin staat dat de gesprekskosten voor de reiziger niet meer mogen bedragen dan het lokale telefoontarief, er door deze mobiliteitscentrale een toeslag van 8 cent per minuut wordt opgelegd? Wat zijn daarvan de (geschatte) inkomsten op jaarbasis?

In het bestek voor de aanbesteding is inderdaad bepaald dat de gesprekskosten niet méér mogen bedragen dan het lokale telefoontarief.

Het tarief dat reizigers betalen voor het bellen naar het 0900-nummer van de Mobiliteitscentrale is niet gewijzigd ten opzichte van de 'oude' situatie. Reizigers betalen dus hetzelfde beltarief als vóór de start van de Mobiliteitscentrale. Na overleg met de gemeenten heeft de provincie er bij de start van de Mobiliteitscentrale namelijk voor gekozen het 0900-nummer van de (oude) vervoerder over te nemen, onder dezelfde contractvoorwaarden. Dit is gedaan met het oog op continuïteit in de bereikbaarheid voor de gebruikers en de continuïteit in de externe communicatie. Het nummer staat op naam van de provincie Flevoland. De kosten en opbrengsten die eraan zijn verbonden, worden verdeeld over de gezamenlijke overheden.

Vraag 12. Wat gaat u doen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen?

In ons antwoord op vraag 2. hebben we reeds aangegeven dat het hanteren van een lange vooraanmeldingstijd voor de kerstdagen met de Mobiliteitscentrale is geëvalueerd. De provincie wil reizigers in geen geval opnieuw confronteren met een lange vooraanmeldingstijd. De provincie zal in overleg met de gemeenten en de Mobiliteitscentrale tijdig duidelijke afspraken maken over het boeken van ritten vóór en tijdens de over de flankerende communicatie.