PROVINCIE FLEVOLAND

Mededeling

Registratienummer
2558424
Datum
25 februarii 2020
Afdeling/Bureau
SENB

Openbaarheid
Openbaar

Portefeuillehouder
Reus, J. de

Ter kennisname aan PS en burgerleden

Onderwerp
Terugblik eerste 6 maanden Regiotaxi Flevoland

Kern mededeling:
Deze mededeling geeft een korte samenvatting van de ervaringen in de eerste zes maanden van het nieuwe contract Regiotaxi Flevoland.

Mededeling:
Aanleiding
In de provincie Flevoland is in april 2016 gestart met een destijds geheel nieuwe opzet van het Regiotaxisysteem. Het doel was tweeledig: meer kwaliteit bieden richting de reiziger en kostenverlaging. Met name dit laatste pakte anders uit dan verwacht. Er traden grote financiële verschillen op tussen de deelnemende partijen. Reden voor de werkgroep Regiotaxi bestaande uit provincie en gemeenten om een onderzoek uit te laten voeren.

De nieuwe opzet waarmee in april 2016 is gestart, hield in dat de regie van het vervoer gescheiden was van de uitvoering van het vervoer. De regie van het vervoer gebeurde vanuit de Mobiliteitscentrale Flevoland (MCF) en het vervoer zelf werd uitgevoerd door drie taxibedrijven. Reizigers boekten hun ritten bij de mobiliteitscentrale, die de ritten toedeelde aan de vervoerders. Als onafhankelijke partij monitorde de mobiliteitscentrale het vervoer en hield toezicht op uitvoeringskwaliteit.

In verband met de eventuele verlenging van de overeenkomst stonden de gemeenten en de provincie voor de keuze of ze verder wilden met de gekozen opzet (MCF). Daarom is een onderzoek uitgevoerd naar de effecten van de systeemverandering die leidden tot die opzet en zijn op basis van de resultaten van dat onderzoek voorstellen geformuleerd voor de toekomstige opzet van Regiotaxi in een Nota van Uitgangspunten. Deze nieuwe opzet is vervolgens aanbesteed. Het nieuwe concept met een callcenter en 1 vervoerder is uiteindelijk gegund aan de 2 partijen die het beste scoorden in de geformuleerde criteria. De registratie van de klachten en monitoring van de klachtenafhandeling gebeurt door een onafhankelijke partij.

Terugblik eerste zes maanden Regiotaxi Flevoland
Op 1 juli 2019 is het nieuwe contract voor Regiotaxi Flevoland van start gegaan. Voor het vervoer is Witteveen gecontracteerd en voor het callcentrum is gekozen voor Munckhof. Voor de inwoners van de deelnemende gemeenten zijn beide partijen nieuw en ook de spelregels van het systeem zijn met deze aanbesteding aangepast. De belangrijkste wijziging ten opzichte van het vorig contract is de verruimde vooraanmeldtijd. De gebruikers waren gewend om een half uur van tevoren te bellen met de centrale om een taxi aan te vragen. In het nieuwe contract is deze vooraanmeldtijd op minimaal 1 uur van tevoren gezet. Hierdoor is het voor de vervoerder mogelijk om efficiënter te plannen hetgeen een kostenreductie tot gevolg heeft.

Wat valt op?
Het nieuwe contract is nu iets meer dan zes maanden onderweg en de implementatie is naar verwachting verlopen. Aanloopproblemen die zich in de eerste 2 maanden voordeden, hadden enerzijds te maken met de afstemming tussen vervoerder en callcenter en anderzijds met de gewenning van de gebruikers .

Mededeling

In de aanbestedingsleidraad zijn punten vastgesteld waarop we de dienstverlening van de partijen gaan monitoren en waar een malusregeling voor is vastgesteld. Voor de partijen zijn de volgende activiteiten voorzien van een malusregeling:

Vervoerder

- Ritten buiten de stiptheid (92% van de ritten moet binnen de gestelde eisen worden uitgevoerd).
- Gegronde klachten (maximaal 8 gegronde klachten per 10.000 ritten).
- Niet data ritten, dit zijn ritten waarvan geen geautomatiseerde in- en uitstaptijden, gps-posities en statusmeldingen beschikbaar zijn (minimaal 95% van de ritten moeten dataritten zijn).

Callcenter

- De gemiddelde wachttijd van alle inkomende gesprekken mag op een periode van een maand niet meer dan 25 seconden bedragen.
- Gegronde klachten (maximaal 8 gegronde klachten per 10.000 ritten).

We zien vanaf oktober dat zowel de vervoerder als ook het callcenter aan alle bovengenoemde voorwaarden voldoen. De data ritten zitten vanaf het begin van het contract rond de 100% en voldoen hiermee ruim aan het gestelde. Bij het callcenter duurden de eerste 2 maanden de gesprekken wat langer doordat er veel vragen werden gesteld over het systeem. Hierdoor zat de wachttijd in de eerste 2 maanden rond de 30 seconden. Inmiddels zit de wachttijd weer rond de 25 seconden. Met gegronde klachten voldeed het callcenter vanaf het begin al aan de gestelde eisen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aantallen gemaakte ritten en een tabel met de behaalde stiptheid. We zien dat de vervoerder inmiddels op de afgesproken stiptheidspercentage zit.

Aantal OV ritten	Jaar	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Ov Flevoland	2019	1.221	1.227	1.422	1.447	1.521	1.403
Ov Flevoland	2018	1.462	1.321	1.255	1.246	1.367	1.294
Ov Flevoland	2017	0	0	1.287	1.299	1.217	1.376

Wmo ritten	Jaar	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Gemeente Dronten	2019	1841	1775	2003	2041	2064	1811
Gemeente Lelystad	2019	6255	6085	6536	7127	7017	7141
Gemeente NO Polder	2019	1769	1772	2130	2407	2268	1982
Gemeente Zeewolde	2019	833	758	890	890	855	753

Omrijden per maand	Omrijden	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	% Binnen marge	94,5	95,7	93,9	94,6	95,7	95
	% 0 tot 5 min	2,5	1,9	2,5	2,5	2,3	2,4
	% 5 tot 10 min	1,3	1,2	1,8	1,4	0,9	1,2
	% 10 min en meer	1,7	1,1	1,8	1,5	1,1	1,4

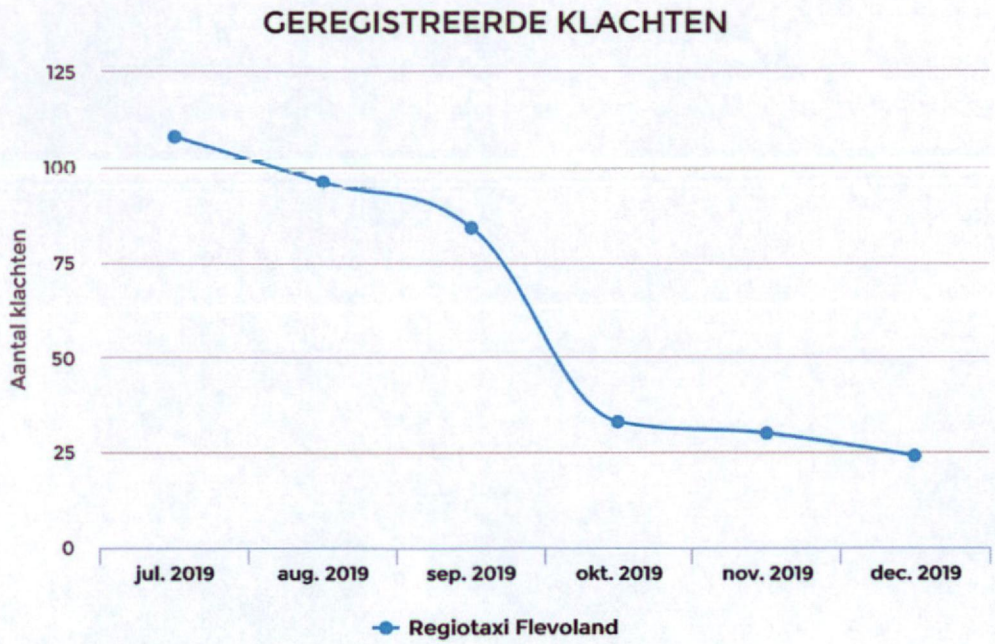
Stiptheid per maand	Stiptheid	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
	% Binnen marge	87	87,1	87,2	92,2	93,2	91,6
	% 0 tot 5 min	5,8	5,8	5,8	3,8	3,3	3,9
	% 5 tot 10 min	2,9	2,8	2,9	1,9	1,9	2
	% 10 min en meer	4,3	4,4	4,1	2,1	1,7	2,5

Data	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
% Data	99,2	99,5	98	97,2	99,7	98,6
% Geen data	0,8	0,5	2	2,8	0,3	1,4

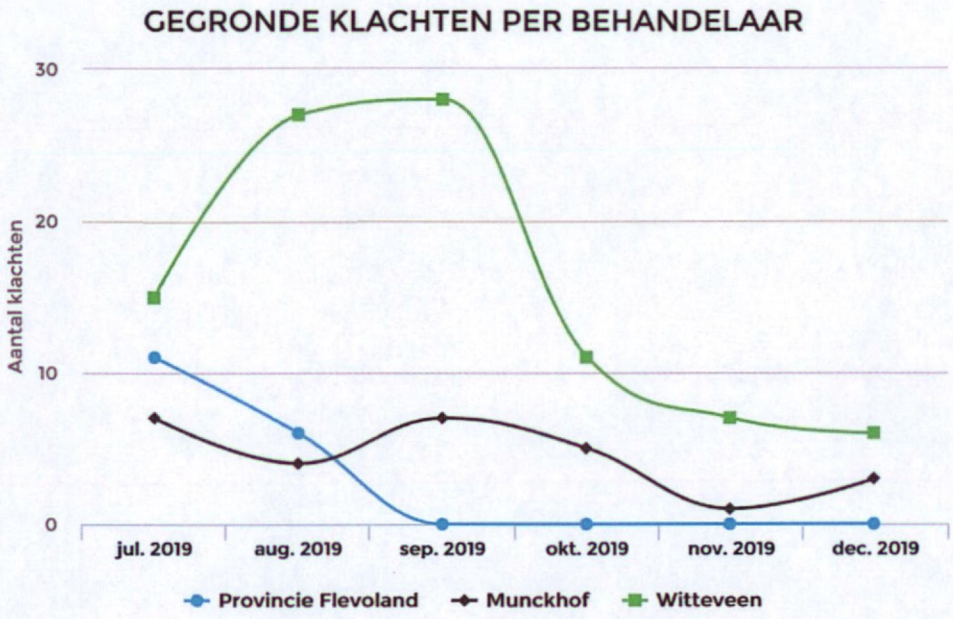
De meeste klachten die we afgelopen periode hebben gezien, blijken opstart problemen te zijn. Hierbij moet gedacht worden aan de volgende soort klachten: terugbellen van de reiziger bij vertraging, stiptheid van de rit, verkeerd ingezet voertuig. Hiervan heeft de vervoerder aangegeven aan oplossingen te werken en waar nodig deze met het call center af te stemmen. De vervoerder en de centrale raken steeds beter op elkaar ingespeeld.

De vervoerder heeft een analyse gemaakt van de klachten in de eerste periode en hierop verschillende acties ondernomen: extra voertuigen ingezet (waaronder rolstoelbussen), updates uitgevoerd aan de boordcomputers (BCT) van de voertuigen en gesprekken gevoerd met de planners. We zien dat de door de vervoerder genomen acties hun vruchten afwerpen en dat de klachten die binnenkomen zijn in de afgelopen periode fors terug zijn teruggelopen. En voldoen aan hetgeen we afgesproken hebben. Vanuit contractmanagement blijven we dit monitoren.

De afname van klachten ziet u terug in de onderstaande tabel. Met daarin grafisch aangegeven de hoeveelheid klachten en het overzicht met gegronde klachten per partij.



Onderstaand schema geeft het aantal gegronde klachten per partij weer.



In bovenstaande tabel zien we dat het aantal gegronde klachten vanaf oktober op het afgesproken niveau zitten. Bij de Provincie gaat het om klachten die geen betrekking hebben op de vervoerder of het callcentrum maar vooral gaan over de "spelregels".

Munckhof en Witteveen geven aan dat de aard en hoeveelheid klachten in een opstartfase gebruikelijk zijn en hetzelfde beeld terug te zien in de opstartfase bij andere contracten.

Duurzaamheid
De vervoerder geeft aan dat het in de huidige markt nauwelijks mogelijk is om elektrische voertuigen aan te schaffen maar dat het hem wel gelukt is om een order voor elektrische voertuigen te plaatsen. Deze bestelde voertuigen worden vanaf november ingezet in het contract. We zien deze voertuigen ook terugkomen in de cijfers. November is 1,5% van het vervoer uitgevoerd met een elektrisch voertuig en in december was dit al 14,6%.

Bijlagen

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
		Nee
		Nee
		Nee

Ter inzage in de leeskamer

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
		Tot