

Aan Provinciale Staten

ONDERWERP	Vijfde halfjaar rapportage regiotaxi (Q4-2021 en Q1-2022)	TELEFOONNUMMER	+31652769472
		E-MAILADRES	anja.van.soelen@provincie-utrecht.nl
DATUM	31-05-2022	DOMEIN/OPGAVE	MOB
DOCUMENTNUMMER	8246EFFF	TEAM	EOV
VAN	Anja van Soelen	PORTEFEUILLEHOUDER	Schaddelee
NUMMER PS	PS2022MM		
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 en Aanvullend openbaar vervoer in Q4-2021 en Q1-2022.

### Inleiding:

Deze Statenbrief voorziet voor de vijfde maal in motie 48 uit 2019 'Kwaliteit Regiotaxi staat voorop'. Achtereenvolgend geven wij u inzicht in de prestaties van de regiotaxisystemen vanaf Q4 2019, de actualiteit in verband met corona en de voortgang van het programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer en Aanvullend openbaar vervoer.

### Prestaties van de regiotaxisystemen 2021-2022

Onderstaande tabellen geven de prestaties weer van de regiotaxisystemen met referentie Q4 2019. Per 23 maart 2022 gelden er geen beperkende maatregelen meer in verband met corona in het vervoer. De twee gerapporteerde kwartalen hadden nog vrijwel geheel te maken met de coronabeperkingen.

*Tabel 1 Ontwikkeling aantal ritten regiotaxi*

	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
Eemland-Heuvelrug	70.770	56.338	8.244	42.063	39.776	31.948	38.651*	43.411*	44.286	45.310
Veenweide	18.887	15.556	5.473	8.011	0	0	0	0	0	0
Utrecht	146.648	117.497	32.876	41.550	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
Totaal	236.305	189.391	46.593	139.875	131.695	116.453	143.725	153.767	157.994	156.761
In % van Q4-2019	100%	80%	20%	59%	56%	49%	61%	65%	67%	66%

het aantal ritten in rij Utrecht 2020-2023 kolom Q2 2021 en kolom Q3 2021 is aangepast ten opzichte van de vierde rapportage. In de vierde halfjaar rapportage waren abusievelijk ook de geannuleerde ritten in de telling meegenomen.

Tabel 2 Aantal klachten regiotaxi

	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
Eemland-Heuvelrug	492	282	147	216	170	159	106		279	227
Veenweide	152	102	20	22	0	0	0	0	0	0
Utrecht	713	337	144	91	0	0	0	0	0	0
Utrecht 2020-2023	0	0	0	315	425	283	263	361	579	420
<b>Totaal</b>	<b>1.357</b>	<b>721</b>	<b>311</b>	<b>644</b>	<b>595</b>	<b>442</b>	<b>369</b>	<b>500</b>	<b>858</b>	<b>647</b>
In % van aantal ritten uit tabel 1	0,57%	0,31%	0,13%	0,27%	0,25%	0,19%	0,16%	0,21%	0,29%	0,26%

Hieronder volgt ter toelichting de actualiteit in verband met corona vanaf het eerste kwartaal 2021.

#### Actualiteit regiotaxivervoer in verband met corona

**Bijzonderheden eerste kwartaal 2021.** In dit kwartaal speelde de invoering van de avondklok. Dit zorgde voor piekmomenten in de planning. In dit kwartaal ging een protocol in waarbij er nog maar 1 reiziger vervoerd mocht worden per rit in een personenvoertuig. Het vervoersvolume was ruim 50% van de pre-coronatijd.

**Bijzonderheden tweede kwartaal 2021.** In het tweede kwartaal 2021 is het vervoer weer gestegen. Wel zien we dat met name het voorspellen van het aantal ritten lastiger is. Dit heeft er voor gezorgd dat er op sommige tijdstippen vertraging ontstond. In deze periode is een reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Reizigers hebben de regiotaxi Utrecht beoordeeld met een 8,2.

**Bijzonderheden derde kwartaal 2021.** In dit kwartaal zien we dat het aantal ritten stijgt, dit gaat echter wel met een grillig verloop. Een groeiend aandachtspunt is het knelpunt in het vinden van rijdend personeel. Het lukt de vervoerders nog om de roosters dicht te krijgen maar niet uitgesloten kon worden dat er op sommige tijdstippen een tekort op kon treden. We zijn in overleg met de vervoerders om te kijken hoe we de dienstverlening aan de reizigers zo hoog mogelijk kunnen houden. Door ziekteverzuim, krapte aan chauffeurs en het grillige patroon van de boekingen, zien we ook het aantal klachten stijgen. Met alle partijen zijn we in overleg om de ritten zo goed mogelijk op tijd uitgevoerd te krijgen. Na de piek in Q4 2021 zien we het aantal klachten weer dalen.

**Bijzonderheden vierde kwartaal 2021.** In dit kwartaal is met name het plannen van de ritten erg lastig door de grillige vervoersvolumes. Op sommige momenten is het erg druk, terwijl andere tijdstippen op de dag rustiger dan gepland verlopen. Vervoerders hebben te maken met een hoog ziekteverzuim, lastig in kunnen vullen van nieuwe vacatures en grillige vraag naar vervoer. De feestdagen zijn goed verlopen met het vervoer.

Bij de begrotingsbehandeling 2022 in Provinciale Staten van 10 november 2021 heeft gedeputeerde Schaddelee toegezegd na te gaan of de regiotaxi een betere halteplek kan hebben bij stadion Galgenwaard, zodat het een echt bruikbaar alternatief is voor bezoekers van wedstrijden. Hierop hebben we actie ondernomen door het gesprek aan te gaan met vervoerder en callcenter. Er vindt extra monitoring plaats op deze ritten. In 2021 zijn er 100 ritten naar het stadion uitgevoerd. In 2022 34 ritten. We zijn nog in afwachting van een reactie van de medewerkers van het stadion op onze vraag of er mogelijkheden zijn om een aparte wachtplek in te regelen voor de regiotaxi.

**Bijzonderheden eerste kwartaal 2022.** De vervoersvolumes stijgen ook dit kwartaal nauwelijks verder. Voor vervoerders zijn de volumes ook moeilijk in te schatten. Naast een hoog ziekteverzuim (door corona en griep) en beperkte instroom nieuwe chauffeurs stelt dit vervoerders voor een operationele uitdaging. Desondanks worden de ritten over het algemeen goed op tijd uitgevoerd, met enkele momenten waarop er sprake was van vertraging.

Sinds 3 april 2022 hebben we zelf de organisatie van het openbaar vervoer (hierna OV) vangnet voor de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal opgepakt. De drie Utrechtse gemeenten zijn vanwege de vele vervoerrelaties met Ede en Wageningen sinds 2017 voor regiotaxivervoer (90% Wmo vervoer en 10% OV ritten) aangesloten bij de Valleihopper in de provincie Gelderland. De provincie Gelderland was door ons gemachtigd om de 10% vangnet OV ritten bij de Valleihopper in te kopen. Gelderland stopte per 3 april 2022 met het inkopen van

OV ritten bij de Valleihopper omdat ze over zijn gegaan op een nieuw systeem voor aanvullend OV, te weten: haltetaxiRRReis. De drie Utrechtse gemeenten kunnen vanwege gebiedsafbakening niet deelnemen aan haltetaxiRRReis. Door vanaf 3 april 2022 zelf OV vangnet ritten in te kopen bij regiotaxiorganisatie de Valleihopper beschikken reizigers in de gemeenten Rhenen, Renswoude en Veenendaal onveranderd over aanvullend OV. Van de provincie Gelderland ontvangen we een tegemoetkoming van € 208.075 voor de in te kopen OV ritten in de periode 3 april 2022 t/m 31 december 2023. Deze bijdrage is bij gelijkblijvende vervoeraantallen kostendekkend.

### **Voortgang programma Vernieuwing Doelgroepenvervoer en Aanvullend openbaar vervoer**

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

Voor de uitvoering van het programma hebben we 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 regio een wethouder zitting heeft. De laatste bijeenkomst van de Stuurgroep heeft plaatsgevonden op 14 februari 2022. 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. De kosten voor activiteiten in dit onderdeel komen voor 50% ten laste van de gemeenten en voor 50% ten laste van de provincie.

De opdrachten Reizigerswoordenboek, Lokale vervoerinitiatieven en do's en dont's zijn afgerond. De eindproducten zijn bouwstenen voor verdere besluitvorming bij gemeenten. Sinds augustus 2021 hebben alle gemeenten toegang tot de nieuwe managementtool regiotaxi, waarmee elke gemeente up to date inzicht heeft in de eigen regiotaxi data.

Een advies over de best passende samenwerkings- en organisatievorm voor het toekomstige Regiotaxibeheer is in de zomer 2021 opgeleverd. In een extra Stuurgroepvergadering op 8 november 2021 hebben gemeenten de eerste besluiten genomen over de manier waarop zij hier invulling aan willen gaan geven. In maart 2022 is een Procesbegeleider inkoop/aanbesteding sociaal recreatief Wmo-vervoer gemeenten aangesteld die de verdere besluitvorming gaat begeleiden. De provincie informeert de gemeenten tijdens dit traject ambtelijk over praktische zaken die van belang zijn voor de aanbesteding en het dagelijkse beheer van de regiotaxicontracten.

Inmiddels is er ook een projectleider vrijwilligersvervoer van start gegaan met de volgende opdracht:

1. Bepaal of het wenselijk is om als provincie Utrecht en/of gemeenten een beleidsmatige impuls aan het vrijwilligersvervoer te geven anders dan dat zij nu al doen.
2. Indien de wenselijkheid van een impuls is vastgesteld: stel in afstemming met provincie Utrecht en gemeenten een samenhangend provinciaal en gemeentelijk concept beleidskader vrijwilligersvervoer op.
3. Bepaal of het wenselijk is om ten behoeve van de ondersteuning van vrijwilligersvervoer een provinciaal kennisplatform van en voor lokale vrijwillige vervoersinitiatieven op te richten. Indien het wenselijk blijkt, richt dan een dergelijk kennisplatform op.

**Onderdeel 2. Aanvullend openbaar vervoer:** heeft tot doel pilots aanvullend OV uit te voeren waarmee wij kennis willen opdoen om keuzes te kunnen maken over het al dan niet opnemen van aanvullend OV in de volgende aanbesteding van openbaar vervoer concessie(s). De kosten voor de pilots in dit onderdeel komen geheel ten laste van de provincie.

De rapportage van het project Alternatieve lokale vervoervormen en het Gebruikersonderzoek aanvullend OV zijn opgeleverd en hebben ons inzicht gegeven in welke verbeteringen reizigers met een beperking van belang vinden. De resultaten zijn input voor onderdeel 3. Verbeteren toegankelijkheid OV.

De meerjarige pilot Flex Woerden loopt en wordt deels gedekt uit dit programmaonderdeel. Eind 2021 is de pilot U Flex Bilthoven gestart en de komende periode werken we het gratis reizen met Bilthoven Flex voor Biltse Wmo-pashouders uit. Ook de buurtbus in Vreeswijk is van start gegaan en kan een succes worden genoemd. Verder onderzoeken we andere aanvullend openbaar vervoer mogelijkheden, waaronder onderzoek lokale vervoersbehoefte Soesterkwartier en Leusderkwartier (Amersfoort), onderzoek potentie gebruik lokale vervoersinitiatieven door Regiotaxireizigers in Houten, Montfoort en Woerden, een betere vervoeroplossing naar sociale werkvoorziening IW4 (Veenendaal) en verbetering AOV De Ronde Venen. Aansluitend op het onderzoek wordt in De Ronde Venen een communicatiecampagne uitgevoerd om de onderzoeksresultaten in praktijk te brengen en meer regiotaxireizigers te verleiden van het openbaar vervoer gebruik te maken. Verder is er een financiële analyse uitgevoerd naar de kosten van Flexvervoer en buurtbussen afgezet tegen de kosten van regulier OV en regiotaxi.

**Onderdeel 3. Verbeteren toegankelijkheid openbaar vervoer:** 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.

Voorjaar 2021 hebben we voor dit onderdeel een projectleider aangesteld die actief op zoek gaat naar te honoreren initiatieven. Om inzicht te geven in welke initiatieven de meeste meerwaarde hebben voor de beoogde doelgroep is een gebruikersonderzoek uitgevoerd dat in de zomer 2021 is opgeleverd. Gemeenten en vervoerbedrijven kunnen projecten voor subsidie aandragen, dit zijn vooral projecten ter verbetering van haltetoegankelijkheid.

We hebben een klankbordgroep met ervaringsdeskundigen geformeerd om te adviseren over project en pilot voorstellen. Inmiddels vorderen ook de voorbereidingen van een initiatief met OV-ambassadeurs. OV-ambassadeurs hebben veel kennis en passie voor het openbaar vervoer en maken vrijwillig anderen wegwijs in het reizen met bus of trein. Begin 2022 is een projectleider mentale toegankelijkheid gestart met als doel dat meer mensen zich welkom voelen in het OV. Bijvoorbeeld doordat ze vooraf gemakkelijk kunnen plannen op basis van informatie over alle beschikbare mogelijkheden in het OV. Dat angst en onzekerheid wordt weggenomen waardoor men gebruik durft te maken van het OV. Hieronder vallen ook zaken als bejegening door OV personeel en leesbaarheid en begrijpelijkheid van reisinformatie. Concreet gaat de projectleider de volgende activiteiten verrichten: Uitvoeren van een campagne 'OV is voor iedereen' startend in Gemeente Utrecht, daarna in andere gemeenten, opzetten van op doelgroepen gerichte informatie website en brochure, training OV Personeel en uitvoeren van een campagne onder reizigers; 'houdt rekening met medereiziger'. Tenslotte loopt een onderzoek fysieke toegankelijkheid, naar een aantal mogelijke concrete verbeteringen in het materieel.

**Vervolgprocedure / voortgang:**

De volgende halfjaar rapportage kunt u verwachten in het vierde kwartaal 2022.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

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