



Onderwerp Stand van zaken Doelgroepenvervoer RegioRijder en uitkomsten aanbesteding doelgroepenvervoer	
Nummer	2023/300714
Portefeuillehouder	Loenen, D. van
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Vries, K.S. de
Telefoonnummer	023-5113233
Email	ksdevries@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Het college informeert de raad jaarlijks over de ontwikkelingen en prestaties in het Wmo vervoer en het leerlingenvervoer. Het regionaal contractmanagementteam (RCT) heeft een Jaaroverzicht 2022 opgesteld (bijlage 1).</p> <p>In 2022 heeft het vervoer bij RegioRijder onder druk gestaan als gevolg van grote chauffeurstekorten. Het aantal ritten in het Wmo-vervoer is in 2022 gestegen ten opzichte van 2021, maar nog niet op het niveau van voor de Coronapandemie. De gemiddelde stiptheid in het Wmo-vervoer was in 2022 90,1%. Het aantal leerlingen in het leerlingenvervoer is in totaal met 10 % gestegen ten opzichte van september 2019. De stiptheid in het leerlingenvervoer was in 2022 gemiddeld 93,5%. Vanaf het tweede kwartaal van 2022 zijn als gevolg van de chauffeurstekorten maatregelen binnen het doelgroepenvervoer noodzakelijk geweest om de dienstverlening van het leerlingen- en Wmo-vervoer op peil te houden. Vanaf begin mei 2023 is er door de inzet van touringcars in het leerlingenvervoer ruimte ontstaan om deze maatregelen af te schalen.</p> <p>De aanbesteding om te komen tot nieuwe contractpartijen voor RegioRijder vanaf 1 januari 2024 is afgerond. De regiecentrale is gegund aan RMC Amsterdam/Quarin (QR) en de uitvoering van het vervoer zal worden verzorgd door twee van de huidige vervoerders: Munckhof en Atax-de Vries.</p> <p>De aansturing vanuit de betrokken gemeenten richt zich dit jaar op het op peil brengen en houden van de dienstverlening in het huidige systeem en de implementatie van het nieuwe systeem. RegioRijder zet, met de veranderingen op komst, in op zoveel mogelijk continuïteit met zoveel mogelijk vertrouwde gezichten en dezelfde chauffeurs. Elke verandering moet leiden tot een verbetering waar uiteindelijk iedereen voordeel bij heeft.</p>
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving, conform de toezegging om periodiek te rapporteren over de voortgang en prestaties van RegioRijder.
Relevante eerdere besluiten	20221372578-1-Inkoop-Doelgroepenvervoer-Dienst-regioRijder-2024-2 20220069867-1-Evaluatie-RegioRijder.pdf

Besluit College d.d. 16 mei 2023	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,
-------------------------------------	---

Inleiding

RegioRijder verzorgt sinds 2017 het Wmo-vervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort en het leerlingenvervoer in een deel van de gemeenten. Vanaf augustus 2019 verzorgt RegioRijder ook het leerlingenvervoer voor gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort. In deze informatienota informeert het college u conform eerder gemaakte afspraken over de voortgang en prestaties van RegioRijder.

Eind 2022 is een aanbesteding gestart om te komen tot nieuwe contractpartijen voor de Regiecentrale en de vervoerders. De aanbesteding is eind maart afgerond, in deze informatienota informeren wij u ook over de uitkomsten van de aanbestedingsprocedure.

2. Kernboodschap

Het college informeert de raad jaarlijks over de ontwikkelingen en prestaties in het Wmo vervoer en het leerlingenvervoer. Het regionaal contractmanagementteam (RCT) heeft een Jaaroverzicht 2022 opgesteld (bijlage 1).

In 2022 heeft het vervoer bij RegioRijder onder druk gestaan als gevolg van grote chauffeurstekorten. Het aantal ritten in het Wmo-vervoer is in 2022 gestegen ten opzichte van 2021, maar nog niet op het niveau van voor de Coronapandemie. De gemiddelde stiptheid in het Wmo-vervoer was in 2022 90,1%. Het aantal leerlingen in het leerlingenvervoer is in totaal met 10 % gestegen ten opzichte van september 2019. De stiptheid in het leerlingenvervoer was in 2022 gemiddeld 93,5%. Vanaf het tweede kwartaal van 2022 zijn als gevolg van de chauffeurstekorten maatregelen binnen het doelgroepenvervoer noodzakelijk geweest om de dienstverlening van het leerlingen- en Wmo-vervoer op peil te houden. Vanaf begin mei 2023 is er door de inzet van touringcars in het leerlingenvervoer ruimte ontstaan om deze maatregelen af te schalen.

De aanbesteding om te komen tot nieuwe contractpartijen voor RegioRijder vanaf 1 januari 2024 is afgerond. De regiecentrale is gegund aan RMC Amsterdam/Qarin (QR) en de uitvoering van het vervoer zal worden verzorgd door twee van de huidige vervoerders: Munckhof en Atax-de Vries. De aansturing vanuit de betrokken gemeenten richt zich dit jaar op het op peil brengen en houden van de dienstverlening in het huidige systeem en de implementatie van het nieuwe systeem. RegioRijder zet, met de veranderingen op komst, in op zoveel mogelijk continuïteit met zoveel mogelijk vertrouwde gezichten en dezelfde chauffeurs. Elke verandering moet leiden tot een verbetering waar uiteindelijk iedereen voordeel bij heeft.



3. Ontwikkelingen

Chauffeurstekort maakt maatregelen noodzakelijk

In de loop van maart 2022 zijn maatregelen genomen in het Wmo-vervoer om de dienstverlening in zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer op peil te houden. Dit vanwege de grote chauffeurstekorten in met name het leerlingenvervoer. Hierbij is Wmo-reizigers gevraagd om buiten spijstijden te reizen, alleen bij bepaalde reizen een prioriteitsrit te boeken (bruiloft/uitvaart), ritten vier uur tevoren te boeken en voor ritten >25km een rit via Valys te boeken.

De toename van de chauffeurstekorten bij aanvang van het nieuwe schooljaar in september 2022 heeft ertoe geleid dat de Regiecentrale de Wmo-reiziger actief heeft moeten sturen naar reistijden buiten de spijstijden van het leerlingenvervoer. Bij de indeling van de nieuwe routes in het leerlingenvervoer werden ook kaders meegegeven: vaste chauffeurs op hoog bezette routes voor jonge kinderen, geen vaste chauffeurs op VSO-routes, hanteren van bloktijden voor VSO-scholen en beperken van de instroom van leerlingen. De instroom van nieuwe leerlingen was tussen september en december 2022 echter nog steeds hoog. Gemeenten hebben hier beperkt invloed op, waardoor maatregelen en acties ter verhoging van de efficiency noodzakelijk blijven.

Afschalen maatregelen

Het capaciteitstekort in het Wmo-vervoer wordt nog steeds grotendeels veroorzaakt door de inzet van de beschikbare Wmo-chauffeurs in het leerlingenvervoer. Een eerste stap in het afschalen van de maatregelen is de inzet van touringcars in het leerlingenvervoer. Vanaf 17 april 2023 worden touringcars met begeleiding ingezet voor circa 10 routes in het leerlingenvervoer. Het gaat daarbij om de ritten naar de Internationale Taalklas, deze leerlingen zijn al vertrouwd met het gebruik van opstapplaatsen.

Door de inzet van de touringcars is vanaf 3 mei 2023 de boekingstijd in het Wmo vervoer weer teruggebracht naar 1 uur van tevoren. Een volgende stap die daarna gezet kan worden is het opheffen van de boekingsstop in de middagspits. Na de start van het nieuwe schooljaar wordt beoordeeld of ook de boekingsstop in de ochtendspits kan worden opgeheven. De snelheid waarmee de maatregelen afgeschaald kunnen worden blijft afhankelijk van de beschikbare capaciteit in het leerlingenvervoer.

Wmo-vervoer

Het volume van het vraagafhankelijk Wmo vervoer is in 2022 gemiddeld 68% van het niveau van voor de coronapandemie in 2019, maar wel gestegen ten opzichte van 2021, toen het volume gemiddeld 54% was. Op dit moment zien we ongeveer gelijke aantallen als in 2022, ondanks de beperkende maatregelen zoals hiervoor gemeld. De stiptheid stond geheel 2022 onder druk. Dit komt vooral door de inzet van Wmo-capaciteit op het leerlingenvervoer in de spijstijden, waardoor er voor het vraagafhankelijk vervoer minder chauffeurs beschikbaar zijn. In 2022 was de gemiddelde stiptheid 90,1%. Ondanks de lagere stiptheid nam het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten af. Dit

zou er op kunnen wijzen dat reizigers begrip hebben voor de chauffeurstekorten en maatregelen in het vervoer. In het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek 2022 werd de algehele dienstverlening van RegioRijder gemiddeld lager beoordeeld met een 7,8 ten opzichte van een 8,2 in 2021.

Leerlingenvervoer

Het aantal leerlingen binnen het leerlingenvervoer is in 2022 gestegen met 2%, naar 1353 leerlingen aan het eind van schooljaar 2021-2022. Per februari 2023 is daarop een toename van 2 % gemeten. Hiermee is het aantal leerlingen in totaal met 10 % gestegen ten opzichte september 2019 (start leerlingenvervoer alle gemeenten). Het gemiddeld aantal routes per dag is hierdoor gestegen. Door extra inspanningen worden de ritten efficiënter ingepland, waardoor de bezetting per voertuig is toegenomen. Ook wordt ingespeeld op de ontwikkelingen binnen het leerlingenvervoer, waar per casus, met betrokken deskundigen bekeken wordt hoe de zelfredzaamheid van leerlingen binnen het leerlingenvervoer vergroot kan worden. De stiptheid is in 2022 toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren, en was gemiddeld 93,5%. Door het chauffeurstekort en de hiervoor ingestelde maatregelen is het aantal vaste chauffeurs binnen het leerlingenvervoer, met 59% een stuk lager dan de gewenste 80%.

Vrijwilligersvervoer

In 2022 is gewerkt aan de opzet van een pilot Vrijwilligersvervoer. In deze pilot wordt onderzocht op welke wijze RegioRijder en regionale vrijwilligersorganisaties samen kunnen werken. De AVG (privacy) en financiële afwikkeling zijn hierbij complexe vraagstukken. De verwachting is dat er in het voorjaar van 2023 in de IJmond een aantal ritten via vrijwilligersorganisaties worden uitgevoerd. De uitkomsten van deze pilot zullen gebruikt worden om samenwerking met vrijwilligersvervoer ook in andere gemeenten mogelijk te maken. Om het vrijwilligersvervoer en andere vormen van vervoer meer onder de aandacht te brengen van de reiziger, zijn de gemeenten aangesloten op de website www.ikwilvervoer.nl, waar reizigers inzicht kunnen krijgen in de vervoersmogelijkheden binnen de eigen gemeente.

Klankbordgroepen

Zowel de klankbordgroep Leerlingenvervoer als de Klankbordgroep Doelgroepenvervoer is in 2022 zeer actief betrokken geweest bij RegioRijder. De Klankbordgroep Leerlingenvervoer heeft in 2022 onder andere advies en input gegeven op de praktische voorbereiding van het nieuwe schooljaar, de chauffeurstekorten en maatregelen en het nieuwe reizigersportaal. De Klankbordgroep Doelgroepenvervoer bestaat uit afgevaardigden van de lokale Wmo Advies- en participatieraden en richt zich meer op beleidsmatige zaken. De onderwerpen die in 2022 aan de orde zijn gekomen zijn onder andere de druk verlagende maatregelen in het Wmo-vervoer en de communicatie hierover, het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, de aanbesteding en het gebruik van de taxizuilen in de ziekenhuizen.



Chauffeursbijeenkomsten

In februari 2023 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor de chauffeurs van RegioRijder. Tijdens deze bijeenkomsten heeft het RCT uitleg gegeven over de aanbesteding en de manier waarop de samenwerking tussen gemeenten, Regiecentrale en vervoerders georganiseerd is. Tijdens de bijeenkomsten zijn chauffeurs met elkaar in gesprek gegaan en was er gelegenheid om ervaringen en feedback te geven. De input die hiermee is opgehaald wordt gebruikt om de algehele kwaliteit en de samenwerking binnen het systeem van RegioRijder verder te verbeteren.

4. Uitkomsten aanbesteding

Op 31 december 2023 lopen de huidige contracten met de Regiecentrale en vervoerders af. In 2021 hebben de gemeenten en het RCT samen het huidige systeem geëvalueerd en een visiedocument opgesteld. Onder leiding van Stichting Rijk is in februari 2022 gestart met het opstellen van de aanbestedingsstukken. De resultaten uit de evaluaties en de toekomstvisie zijn vertaald naar Programma's van Eisen voor het inkopen van eerst de Regiecentrale en vervolgens de vervoerscapaciteit. Daarnaast is ook het samenwerkingsconvenant licht aangepast. In oktober 2022 zijn deze stukken door alle colleges vastgesteld en is de aanbesteding gepubliceerd. Inmiddels is de aanbesteding afgerond en zijn nieuwe contractpartijen geselecteerd.

Als gevolg van de nieuwe overeenkomsten stijgen de kosten van de regie. Naar verwachting zullen de kosten voor het Wmo-vervoer hoger uitvallen en de kosten van het groepsvervoer gelijk blijven. Of in 2024 binnen de begroting gebleven zal worden is afhankelijk van de indexering voor 2024 en de ontwikkeling in de ritaantallen.

Gunning regiecentrale

De kwaliteitscriteria waarop de inschrijvingen van de Regiecentrale zijn beoordeeld:

- De uitvoering van de reisadviesfunctie
- De implementatie van de nieuwe processen en noodzakelijke systemen
- Een integrale benadering van de capaciteitsinzet van voertuigen en chauffeurs in de verschillende vervoersstromen.

In de beoordeling is voor 70% op kwaliteit en 30% op prijs gegund. De organisatie die op de kwaliteitscriteria de hoogste score heeft gehaald is de combinatie RMC Amsterdam/Qarin (QR). Uit de inschrijving blijkt dat QR het belang ziet van de reizigersadviesfunctie en kansen ziet in het combineren van Vraagafhankelijk vervoer en Groepsvervoer. QR draagt hier innovatieve ideeën over aan en de bedrijfsvoering wordt hierop ingericht. De gunning van de regiecentrale aan QR betekent dat we afscheid nemen van Connexion, de huidige uitvoerder van de regiefunctie.

Gunning vervoerders

De inschrijvingen van de vervoerders zijn beoordeeld op de volgende gunningscriteria:

- De wijze waarop de voertuigen efficiënt, door meerdere doelgroepen binnen een gebied, ingezet kunnen worden.

- Hoe de vervoerders de continuïteit van de dienstverlening waarborgen, en zorgen voor voldoende capaciteit.
- Beeld over de laadinfrastructuur voor de Zero-Emissie voertuigen.

Ook bij de gunning van de vervoerders is de kwaliteit leidend geweest in de beoordeling en is voor 70% op kwaliteit en 30% op prijs gegund. Het vervoer zal vanaf 1 januari 2024 worden uitgevoerd door twee van huidige vervoerders van RegioRijder: Munckhof Taxi B.V. heeft de inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding. Door de beperking aan het maximaal aantal te winnen gebieden is een tweede vervoerder geselecteerd: A-Tax De Vries Taxi B.V., een MKB-bedrijf uit Hillegom, heeft de inschrijving met de op een na beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend. Wat betreft de kwaliteitsaspecten hebben beide vervoerders het belang van onderlinge samenwerking beschreven: de samenwerking met de andere vervoerders, met de regiecentrale en met de gemeenten.

De gunning van het vervoer aan Munckhof Taxi BV en A-Tax De Vries betekent dat we afscheid nemen van Willemsen-De Koning als vervoerder voor RegioRijder.

Duurzaamheid

In de aanbesteding is ingezet op een zo duurzaam mogelijk wagenpark. Vanwege verschillen in de beschikbaarheid van type voertuigen in een Zero Emissie variant, is er onderscheid gemaakt in de eis wanneer er aan de Zero Emissie moet worden voldaan. Uiterlijk 1 augustus 2024 moeten alle personenauto's en lage taxibussen zero-emissie zijn, voor de hoge taxibussen en de rolstoelbussen is een langere periode gegeven: vanaf 1-1-2027 moeten deze ook 100% Zero Emissie zijn. Bij de invoering van Zero Emissie is een bonus/malusregeling van toepassing bij het (al dan niet) halen van de doelstelling. In de offerte heeft een van de vervoerders aangegeven te kunnen garanderen dat in Q1 2024 al de taxi's, taxibusjes en rolstoelvoertuigen van RegioRijder elektrisch zullen zijn. De andere vervoerder geeft aan tijdig te kunnen voldoen aan de gestelde eisen en te streven naar zo snel mogelijke inzet van de elektrische rolstoelbussen. Beide vervoerders geven aan dat zij bij aanvang van de opdracht voldoende laadcapaciteit beschikbaar hebben voor alle elektrische voertuigen.

5. Consequenties

Implementatie en overgang personeel

De nieuwe uitvoerder van de regiecentrale, QR, is inmiddels gestart met de implementatie van de regiecentrale. Het streven is om de overgang naar de nieuwe regiecentrale zo soepel mogelijk te laten verlopen, waarbij de reizigers zo min mogelijk hinder ondervinden. Gemeenten zijn gestart met het opschonen van de administratie van de Wmo-pashouders. Vervoerders maken onderling afspraken over overname van personeel en zorgen dat dit niet conflicteert met uitdienen van het huidige contract. Er zijn landelijke afspraken over het overnemen van medewerkers binnen de taxibranche bij de overgang van contracten. Het RCT ziet hierop toe.

Ontwikkeling nieuw klantbeheersysteem



Voor RegioRijder ontwikkelt QR een nieuw Klant Beheers systeem (KBS). Op dit moment worden reizigers van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer in twee verschillende systemen opgenomen en zijn onvoldoende reizigerskenmerken opgenomen. Hierdoor is het bieden van passend vervoer en op maat gegeven reizigersadvies niet mogelijk. De ontwikkeling van het KBS heeft bij QR nu de hoogste prioriteit en wordt in augustus afgerond.

De invulling van de reisadviesfunctie wordt de komende maanden met QR opgepakt. Met deze reisadviesfunctie wordt aan de hand van analyses van de ritten actiever gestuurd op de best passende vorm van vervoer. Ook worden reizigers in de toekomst geïnformeerd over de best passende vervoersvorm, waarbij het vrijwilligersvervoer en openbaar vervoer ook onderdeel kunnen uitmaken van het reisadvies.

6. Vervolg

Namens de regiogemeenten richt het RCT vanuit de gemeente Haarlemmermeer zich dit jaar op het op peil brengen en houden van de dienstverlening in het huidige systeem en de implementatie van het nieuwe systeem. Daarbij is uiteraard aandacht voor de reizigerscommunicatie rondom het afschalen van de maatregelen in het vervoer.

In april 2023 is gestart met het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. Resultaten zijn in de zomer bekend.

Er wordt een communicatieplan gemaakt voor de overgang naar de nieuwe Regiecentrale van RegioRijder. Als eerste zal in mei een publiciteitsmoment rond de uitkomst van de aanbesteding worden georganiseerd.

6. Bijlage

1. Jaaroverzicht Regiorijder 2022