



Regiotaxi voortgang eerste helft van 2023

aan: de raad van de gemeente Hillegom
datum:

ons kenmerk:

datum collegevergadering: 10 oktober 2023
portefeuillehouder: Dhr. J van Rijn
behandelend ambtenaar: L. Wilmink
emailadres: L.Wilmink@HLTSamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo:

Inleiding

Deze raadsbrief informeert u over de voortgang van de regiotaxi voor het eerste halfjaar van 2023. Inwoners uit onze regio met een mobiliteitsprobleem kunnen gebruik maken van de Regiotaxi Holland Rijnland. Op 1 januari 2023 is een nieuw contract voor de Regiotaxi Holland Rijnland ingegaan. Vanaf die datum organiseert Noot Personenvervoer de Regiotaxi. Deze opdracht is gegund voor vijf jaar. Via deze brief informeren wij u over de stand van zaken rond de uitvoering van de Regiotaxi Holland Rijnland.

Bericht Holland Rijnland

Reizigers zijn tevreden

Reizigers zijn over het algemeen tevreden met de Regiotaxi, zo blijkt uit het continu klanttevredenheidsonderzoek dat Holland Rijnland in de nieuwe contractperiode inzet. Hierbij directe links naar de rapportages van de klanttevredenheidsonderzoeken:
Rapportage Q1¹: https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2023/08/Rapportage_klanttevredenheidsonderzoek_Regiotaxi_Holland_Rijnland_Q1_2023.pdf
Rapportage Q2²: https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2023/08/Rapportage_klanttevredenheidsonderzoek_Regiotaxi_Holland_Rijnland_Q2_2023.pdf

Zo is in het eerste halfjaar van 2023 86% van de reizigers in Holland Rijnland tevreden of zeer tevreden met hun laatste rit en de algehele tevredenheid met de dienstverlening wordt met een rapportcijfer 7,7 gewaardeerd.

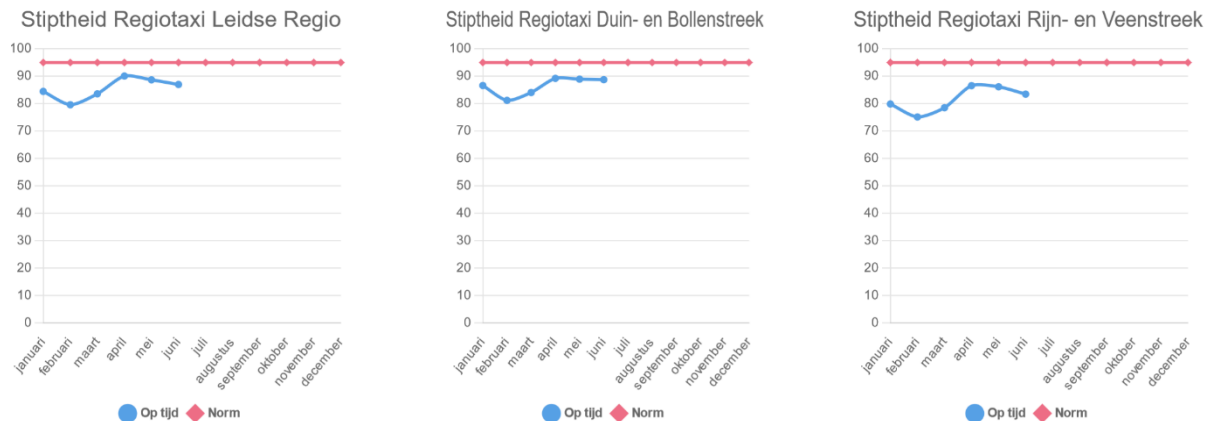
Gemeten stiptheid nog niet op niveau

De kleine groep reizigers die niet tevreden is, geeft met name de als lang ervaren wachttijd als verklaring. De vervoerder dient volgens het bestek 95% van de verreden ritten op tijd te rijden. Deze eis is in de eerste helft van het jaar in geen enkele subregio

¹ Rapportage Q1 **toegankelijke versie**: https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2023/08/Rapportage_klanttevredenheidsonderzoek_Regiotaxi_Holland_Rijnland_Q1_2023_toegankelijke_versie.pdf

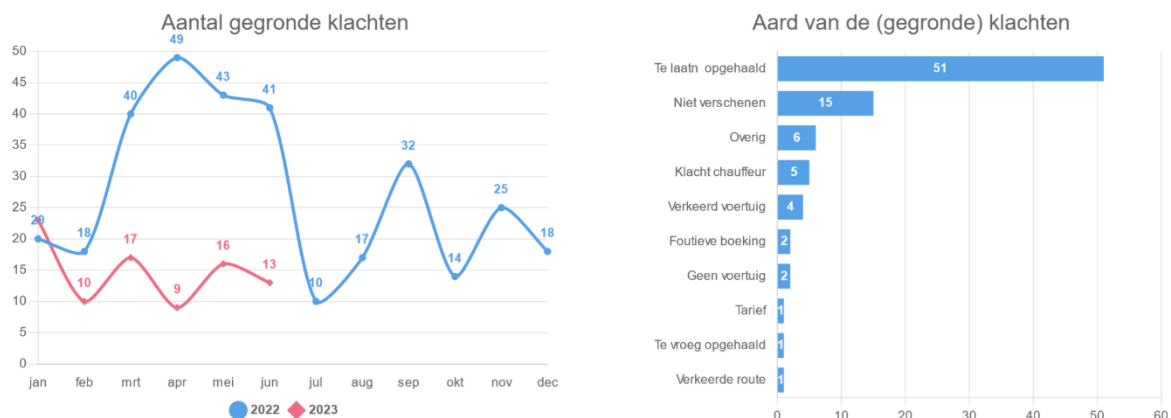
² Rapportage Q2 **toegankelijke versie**: https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2023/08/Rapportage_klanttevredenheidsonderzoek_Regiotaxi_Holland_Rijnland_Q2_2023_toegankelijke_versie.pdf

gehaald. De beheersorganisatie van Holland Rijnland heeft Noot na een aantal waarschuwingen inmiddels een malus (boete) opgelegd voor het niet behalen van de stiptheidseis. De malus is een instrument dat Holland Rijnland als beheersorganisatie kan inzetten om Noot te prikkelen de stiptheid te verbeteren. Deze was in het tweede kwartaal al licht hoger dan in het eerste kwartaal. Noot geeft aan dat de stiptheid in werkelijkheid beter is dan de gemeten stiptheid. Dat het percentage onder de bestekseis ligt, heeft volgens de vervoerder voor een belangrijk deel te maken met bedieningsfouten van bestuurders. Noot doet er alles aan om hun bestuurders hierin scherp te maken en te houden.



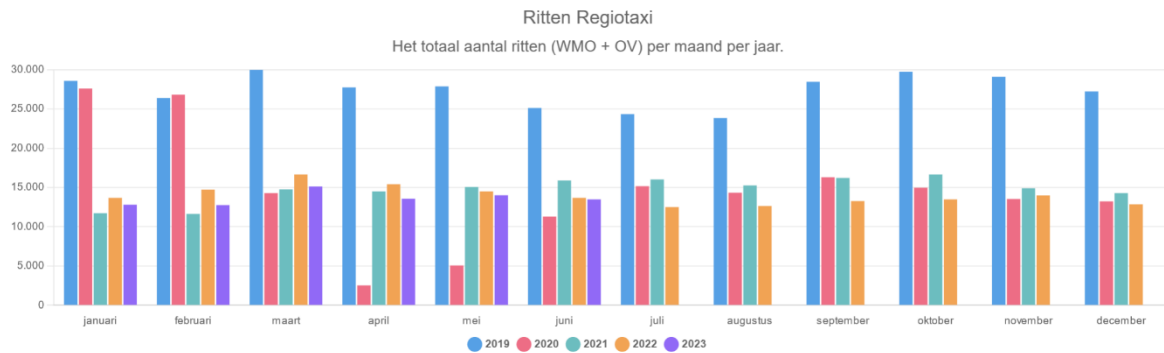
Hogere tevredenheid dan vorig jaar

De hoge tevredenheid is ook terug te zien in het aantal klachten. Er worden tot nu toe flink minder klachten ingediend dan in de vorige contractperiode (zie grafiek hieronder). In lijn met voorgaande alinea over stiptheid hebben ontvangen klachten voor het grootste deel betrekking op "te laat opgehaald" en "niet verschenen". Ook waren er in de eerste maanden enkele klachten die betrekking hadden op een tweetal aanloopproblemen. Zo zette Noot Personenvervoer het afgelopen halfjaar soms wagens in met een te hoge instap. Ook bleek er in enkele wagens geen pinapparatuur voorhanden. Deze aanloopproblemen zijn inmiddels grotendeels verholpen en zouden in augustus helemaal tot het verleden moeten behoren. Klachten worden afgehandeld door Noot. De beheersorganisatie volgt de afhandeling nauwlettend.



Vervoersvolume blijft stabiel op lagere niveau

In maart 2020 daalde het vervoersvolume abrupt, als gevolg van het uitbreken van Corona. Na de Coronajaren blijft het vervoersvolume in Holland Rijnland steken op zo'n 10.000 tot 15.000 ritten per maand. Ook met de nieuwe vervoerder is hier nog geen verandering in te zien. Twee factoren die vermoedelijk een grote rol spelen bij het lagere volume zijn nieuw ontwikkelde gewoonten van voormalige reizigers en meer alternatieve vervoersmogelijkheden.



Op weg naar zero-emissie wagenpark

Noot dient volgens het programma van eisen alle ritten met zero-emissie-voertuigen uit te voeren. Dit percentage is tot op heden niet gehaald. Dat is het gevolg van geopolitieke ontwikkelingen, waardoor niet alle voertuigen tijdig konden worden omgebouwd. Tot en met juni is het percentage zero-emissie gereden ritten 80%. Noot verwacht dat snel na de zomer voor 100% zero-emissie zal worden gereden.

Tot slot

De gemeenten worden voortdurend op de hoogte gehouden over de Regiotaxi via ambtelijke en bestuurlijke overleggen. Op <https://hollandrijnland.nl/dashboard-regiotaxi/> worden maandelijks de meest relevante cijfers online weergegeven, zowel op algemeen als op gemeenteniveau.

Bijlagen: