



Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer in Overijssel

Secretariaat: Van Gelderplantsoen 67
8266 HD Kampen
rocoverijssel@telfort.nl

College van Gedeputeerde Staten van Overijssel
t.a.v. de heer W. Dijkstra, programmaleider OV
RWB – MP
Postbus 10078
8000 GB Zwolle

Kampen, 8 april 2011

betreft: Advies Aanbesteding Regiotaxi Vechtdal

Geachte heer Dijkstra,

In de vergadering van 25 maart 2011 heeft het Rocov kennis genomen van het document voor de aanbesteding van de Regiotaxi Vechtdal en daarop van uw kant een nadere toelichting ontvangen.

Bij die gelegenheid is gebleken, dat het Program van Eisen in grote lijnen overeenkomt met de Programma's van Eisen bij recente eerdere aanbestedingen van Regiotaxicontracten. Op de veranderingen die wel zijn aangebracht geven wij u gaarne onze reactie, met verwijzing naar de betreffende paragraaf van het PvE.

- *5.2.2, onder c. (ook 5.3.1, onder h. en i.)* Wij stellen voor het woord 'gewenste' bij aankomsttijd of vertrektijd te vervangen door 'afgesproken' dan wel 'overeengekomen'. Er is namelijk geen sprake van een wens, waarvan maar moet worden afgewacht of die wordt ingewilligd, maar van een afspraak of overeenkomst, waarop een reiziger mag rekenen.
- *5.2.2, onder f.* Wij menen dat bij reservering via de reserveringszuil het van toepassing zijnde tarief (standaard, gereduceerd of Wmo) dient te worden betaald. Het Rocov ziet geen reden om in alle gevallen het OV-tarief te laten betalen.
- *5.2.3, onder b.* Het Rocov kan op zich wel instemmen met de overgang van een tariefberekening per zone naar een tariefberekening per kilometer. Het Rocov gaat er daarbij vanuit, dat het tarief per kilometer 20% van het geldende tarief per zone zal bedragen. (Prijspeil 2011: standaard € 0,35 en reductie € 0,20 per kilometer). Het is echter de vraag hoe bij een vervoersysteem zonder vaste routes (met een schier oneindig aantal instappunten en uitstappunten) kan worden vastgesteld en gegarandeerd dat een ritprijs in rekening wordt gebracht voor de kortste route tussen herkomst en bestemming via de openbare weg. Wij zouden wel een nadere uitwerking van dit punt willen zien, om u daarover van advies te dienen.
- *5.2.3, onder i.* Wij adviseren u de ziekenhuizen in Zwolle en Hardenberg te handhaven als specifieke bestemmingen.

- *5.2.3, onder k.* De invoering van de OVC bij de regiotaxi roept naast de bepaling van het kilometertarief nog verschillende vragen op, zoals de tariefneutrale overgang op de OVC, de bepaling van de ritprijs over de kortste route, de hoogte van de vaste voet en de hantering daarvan bij een ketenreis, het instaptarief en de prijsverhouding tussen het gebruik van de OVC en het reizen met een bij de chauffeur gekocht kaartje. Een aspect dat ook aandacht vraagt is waarom bij de regiotaxi niet wordt gekozen voor een verchipping van het bestaande zonesysteem. Graag ontvangen wij een voorstel met de uitwerking van deze punten en eventuele andere punten die aan de orde komen bij de invoering van de OVC bij de regiotaxi. Hierover zullen wij dan advies uitbrengen.
- *5.3.1, onder b.* Wij gaan akkoord met de omschrijving van de terugbelservice: 5 à 10 minuten tevoren, per telefoon of SMS.
- *5.3.1, onder e.* De vervanging van de bepaling van een maximale omrijdafstand van 1½ keer door een bepaling van maximale extra reistijd van 10 resp. 20 minuten heeft onze instemming. Wel vinden wij dat in de computerprogrammatuur en in de daaruit voortkomende managementrapportages de maximale extra reistijd van 10 en 20 minuten als grens opgenomen dient te worden, zodat kan worden nagegaan of die grens al dan niet wordt overschreden.
- *5.3.1, onder g.* Tegen het invoeren van een 'tevroegbelservice' hebben wij op zich geen bezwaar. De term is evenwel misleidend, omdat deze mogelijkheid niet de reiziger dient, maar de vervoerder. Daarom stellen wij voor hier als volgt te formuleren: 'Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, mag de vervoerder de reiziger telefonisch vragen of men bereid is eerder te vertrekken. De vervoerder mag dit maximaal 10 minuten voor de toegestane margetijd doen.' Wel zijn wij van oordeel dat deze mogelijkheid niet kan en mag worden toegepast als een rit met vertrekgarantie is besteld, omdat die dan de vertrekgarantie teniet zou doen.
- *5.3.1, onder h.* De eis dat 95% van de ritten aan de gestelde norm moeten voldoen, wordt door ons gedeeld. Wel menen wij dat voor prioriteitsritten de eis van 100% moet blijven gelden.
- *5.3.1, onder i.* Een verschuiving in goed onderling overleg met 15 minuten van aankomst- of vertrektijd met daarbij de aantekening dat de reiziger het laatste woord heeft, ontmoet bij ons geen bezwaar. Wel adviseren wij u het gebruik van deze faciliteit door de vervoerder nauwkeurig te monitoren via onder meer het Probit- onderzoek en er op toe te zien dat klanten niet door de vervoerder onder druk worden gezet akkoord te gaan met een verschuiving die zij eigenlijk niet willen.
- *5.3.2, onder a.* Wij kunnen ons vinden in een maximale gemiddelde wachttijd van 30 seconden. Wel dient hieraan te worden toegevoegd dat de wachttijd in geen geval langer mag zijn dan 120 seconden.
- *5.4.2, onder g. en h.* De bonusregeling is voor ons in de huidige vorm niet aanvaardbaar. Op zich hebben wij geen bezwaar dat alleen de opdrachtgever bepaalt of een bonus wordt toegekend. Wel vinden wij dat voor het toekennen van een bonus de feitelijk gebleken en door de reizigers ervaren kwaliteit van de dienstverlening doorslaggevend moet zijn. De gegevens voor de bepaling van die (grote) kwaliteit kunnen worden ontleend aan de managementsrapportage, aan het verbeterde Probit-onderzoek (o.m. tevredenheid van verschillende groepen gebruikers), aan de ervaringen van gebruikersgroepen en de indrukken van het Rocov. Te denken valt aan zaken als: een grotere stiptheid dan 95%, het niet voorkomen van extreme afwijkingen bij de stiptheid, voortreffelijke afhandeling van klachten, reizigersgroei, proactiviteit van de vervoerder en tevredenheid van de reizigers over de reis, de chauffeur, het materieel, de centrale, de terugbelservice, etc. Wij stellen u voor dat het Rocov samen met u overlegt over de toekenning van een bonus, gelet op alle gegevens en aspecten, en dat u vervolgens een besluit neemt op basis van een advies van het Rocov.

Met inachtneming van het voorgaande kan het Rocov instemmen met het Program van Eisen voor de Regiotaxi Vechtdal.

Met vriendelijke groet,

J. A. Maijers, voorzitter

G. Douma, secretaris

Cc: De heer M. Oving, provincie Overijssel