

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Nieuwe vervoerder voor de Regiotaxi per 16 mei
2021

datum 18 mei 2021
bijlage(n)

1. Inleiding

Het contract van de Regiotaxi Haaglanden, Wmo vrije tijdsvervoer, is na 4 jaar en 2 jaar verlenging in 2020 opnieuw in de markt gezet. In de loop van het aanbestedingsproces is besloten om van 3 vervoerspercelen en 1 callcenter perceel, de hele dienstverlening (al het vervoer in de regio en het callcentre) in één perceel te besteden.

Uit de aanbesteding is Noot als nieuwe vervoerder gekomen. Noot is een bekende speler in de regio. Noot vervoert een deel van de leerlingen en voert ook het doelgroepenvervoer in Den Haag uit, dit heet AV 070.

2. Kern informatie

In de aanbesteding heeft de beleving van de reiziger voorop gestaan. Er zijn daarom een aantal kwaliteit verhogende afspraken gemaakt. De voornaamste veranderingen zijn:

- De ritaanname, planning en uitvoering ligt bij één partij. De reiziger kan hetzelfde telefoonnummer blijven bellen als voorheen.
- De reiziger moet de kosten voor de ritten naar de bankrekening van Noot overmaken en niet meer naar die van de oude vervoerder. Hiervoor moeten ze een SEPA-machtiging invullen.
- Het is nu ook mogelijk om de ritten naast telefonisch en via de website ook via een speciale app te reserveren. Dit is een kwaliteitsverbetering.
- Deze app geeft ook inzage in waar de taxi is die besteld is, zodat de reiziger weet hoe lang het nog duurt voordat de taxi bij de reiziger thuis is.
- Er zijn kwaliteit verhogende afspraken gemaakt over OV-aansluitritten, die garanderen dat de reiziger op tijd is voor aansluiting met het OV.
- De belservice, reizigers worden gebeld als de taxi bijna bij de reiziger is, blijft bestaan en wordt extra onder de aandacht gebracht.
- Noot rijdt het eerste contractjaar minimaal 97% van de gereden kilometers met Zero Emissie voertuigen.
- Als de reiziger geen rolstoel gebruikt komt er meestal een personenauto in plaats van een busje, waardoor ritten korter duren.
- Er is over gegaan van een afrekensysteem met zones naar kilometers. Hoewel het systeem verandert kunnen gebruikers net zo veel reizen als voorheen.

Een reiziger zonder andere vervoersvoorziening (scootmobiel) krijgt een indicatie voor 600 zones per jaar. Dit wordt omgezet naar 2.400 kilometer, 4 km per zone. De Regiotaxi sluit hiermee nu ook aan bij het landelijke systeem van het OV. Dit is een eerlijker systeem; alleen de kilometers van de kortste route wordt in rekening gebracht. De maximale reisafstand van een rit is 25 km.

3. Gevolgen en/of vervolgtraject

Reizigers zijn over de veranderingen geïnformeerd met twee nieuwsbrieven. Er is contact met hen opgenomen als de SEPA-machtiging niet op tijd binnen was. Daarnaast was er de mogelijkheid om bij vragen contact op te nemen met de Regiotaxi en de gemeente. Onze medewerkers van het Zorgloket en het KCC hebben een QenA ontvangen om reizigers met vragen te woord te staan.

Er is hard gewerkt om overgang naar de andere vervoerder per 16 mei probleemloos te laten verlopen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):
Geen