

Provincie Utrecht
t.a.v. Gedeputeerde Staten
Mw. A. van Nass
Per mail

Betreft: advies Nota van Uitgangspunten perceel 1 en call center

Utrecht, 02 april 2024

Geacht College,

In 2024 loopt de aanbestedingsprocedure voor de Valleihopper. Het betreft een taxidienst in de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude die in de provincie Utrecht ook onderdeel uitmaakt van het Openbaar Vervoer als aanvullend openbaar vervoer.

We constateren dat in de planning rond deze concessieverlening zoals vermeld in de Nota van Uitgangspunten, geen plaats is ingeruimd voor een ROCOV advies. We betreuren deze omissie en wijzen erop dat het geven van advies op een zodanig moment moet gebeuren dat het van enige invloed kan zijn.

In de Nota van Uitgangspunten wordt de verwachting uitgesproken dat de in te zetten voertuigen emissiearm zijn. We wijzen erop dat indien bij elektrisch aangedreven 8 persoonsbusjes door het gewicht van accu's, het totaalgewicht boven de 3500 kg uitkomt een autobusrijbewijs verplicht is en dat heeft gevolgen voor de inzet van chauffeurs.

Geldend uitgangspunt is dat Openbaar Vervoer ook 's avonds beschikbaar is. De gemeente Veenendaal is na Utrecht en Amersfoort qua inwonertal de derde gemeente in de provincie Utrecht. Er worden veel reizen binnen de zuidelijke Gelderse Vallei gemaakt met name naar Ede. Aanvullend openbaar vervoer zoals de Valleihopper is mede bestemd om openbaar vervoer te verrichten op tijdstippen dat het gewone openbaar vervoer niet rijdt of naar plaatsen waar geen ander ov rijdt. Inperken van het dagvenster past daar juist niet bij. Immers mensen die in ploegendienst werken, moeten veelal om 7.00 uur op hun werk zijn en verlaten hun avonddienst na 23 uur. Dat zijn tijdstippen waarop gewoon openbaar vervoer schaars rijdt. Wij adviseren daarom alle dagen van de week een dagvenster van 6.00 uur 's morgens tot een uur na middernacht.

Dat ritten in de vroege ochtend de avond tevoren moeten worden aangevraagd, kunnen wij billijken. Inperking van de mogelijkheid ritten aan te vragen tot 18.00 uur beperkt echter tal van reizigers in het deelnemen aan het maatschappelijk leven 's avonds. Wij adviseren nadrukkelijk om het bestellen van ritten tot 24.00 uur mogelijk te maken.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Wij adviseren om ten aanzien van het tarief voor de Valleihopper aan te sluiten bij het tarief voor de regiotaxi in de provincie Utrecht. Verder om het reizen in de daluren te promoten door het introduceren van een gereduceerd tarief voor het reizen in die daluren.

Eén van onze lid-verenigingen heeft een aantal criteria opgesteld waaraan een callcenter zou moeten voldoen. Deze criteria zijn opgenomen in een bijlage bij dit advies. De honorering van een OV advies door het callcenter staat in de Nota van Uitgangspunten wat onduidelijk geformuleerd.

Vragen

Als u vragen heeft over ons advies, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Wat zou de reiziger mogen verwachten van een regiecentrale ?

- **Bereikbaarheid.** Zowel via een app, als telefonisch kan een rit 7 x 24 uur worden aangevraagd. De centralist moet naast Nederlands, Engels en Duits ook de regionale spraak kunnen verstaan. Er moet een norm komen voor de telefonische wachttijd b.v. tenminste 98 % van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden beantwoord. De kosten voor een telefoongesprek zijn niet hoger dan voor een lokaal gesprek.
- **Ken de klant.** De centralist zorgt er voor dat hij de vaste klant kent, d.w.z. dat hij op de hoogte is van de eventuele beperkingen (b.v. slechtziend, rollator, maximale loopafstand, hulphond, kinderwagen, etc.) met bijbehorende declaratietrajecten, en van de wensen van de klant ten aanzien van bestemming, tijdvenster, snelheid en prijs.
- **Ken de regio.** De centralist is bekend met plaatsnamen en straatnamen, met dienstregelingen en met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer bij de haltes in de regio en met de locatie van ophaalpunten. De centralist is bekend met de mogelijkheden om ritten te combineren.
- **Eenduidige benamingen.** Lokaal gehanteerde woorden als Plusbus, Hopper, Vlinder of Flex zouden niet moeten worden gebruikt. Gebruik termen die voor iedereen duidelijk zijn, zoals belbus of taxi.
- **Advies.** De centralist bekijkt hoe de gevraagde rit op de snelste of op de voor de klant voordeligste manier kan worden gemaakt. Dat kan betekenen een advies om de reis te maken per regulier OV, dan wel per taxi of met een combinatievorm. Voor regulier OV verwijst de regiecentrale naar de gewone OV informatienummers. Soms is voor een bepaalde regeling een bepaald taxibedrijf de aangewezen vervoerder, soms kan de klant kiezen tussen verschillende vervoerders of voor verschillende tarieven. Het vervoer kan met verschillende vervoermiddelen worden uitgevoerd van grote bus tot taxi. De centralist vermeldt de prijs van de verschillende adviezen met speciale aandacht voor eventuele daltarieven. De centralist adviseert ook over contact met de regiecentrale in de regio bij de plaats van bestemming van de reiziger. Afgesproken wordt hoe de klant op de hoogte gesteld wordt van onverhoopte vertragingen en of er een terugbelservice zal zijn.
- **Keuze.** Indien beschikbaar kan de klant kiezen uit de voorgelegde mogelijkheden.
- **Ritaanname.** Een rit kan tot minstens een uur, zo mogelijk korter, voor aanvang gereserveerd worden. Bij het besteld vervoer zorgt de centrale er voor dat de rit binnen een afgesproken en beperkt tijdvenster (b.v. 10 minuten) wordt aangevangen. Het bestellen van meerdere ritten tegelijk is mogelijk. Zo mogelijk meldt een chauffeur zich bij de klant kort voor aankomst op de vertreklocatie.
- **Betaling.** OV ritten worden zoveel mogelijk met de OV chip kaart of diens opvolger afgerekend. De regiecentrale verzorgt de financiële afwikkeling van overig besteld vervoer.
- **Klachten.** De regiecentrale verzorgt de aanname van klachten over het uitgevoerde vervoer. Zij legt deze klachten in principe voor aan een onafhankelijke klachtenbeoordelaar die volgens een vastgesteld reglement de klacht behandelt dan wel doorverwijst naar een onafhankelijke geschillencommissie.

Voor de klant gezien achter de schermen kan een regiecentrale capaciteits- en kwaliteitsafspraken maken met verschillende vervoerders. Zo kan enerzijds verwacht vervoer gepland worden en anderzijds hoeft niet ieder taxibedrijf 7 x 24 uur paraat te staan. Een klein taxibedrijf kan alleen bepaalde vaste ritten rijden of alleen 's avonds en 's nachts beschikbaar zijn. De regiecentrale kan een rol spelen bij de opleiding van chauffeurs en bij het kwaliteitsbeleid van de gecontracteerde taxibedrijven.