

Betreft: Reactie Wmo CR en Solgu op gesprek met wethouder Voortman over aanbesteding regiotaxi (25-01-2022)

Datum: 7-2-2023

Geachte wethouder,

Op woensdag 25 januari vond overleg plaats tussen de Wmo Cliëntenraad (Wmo CR) en u betreffende de nieuwe concessie regiotaxi. De gemeente is hierbij de concessieverlener. De Wmo CR was verrast dat het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding zonder inzage en inspraak van de Wmo CR eind januari is gepubliceerd. In het gesprek is afgesproken dat de Wmo CR, na publicatie door de gemeente, het PvE ook zal ontvangen. De Wmo CR vraagt zich namelijk af hoe afspraken over kwaliteit gerealiseerd kunnen worden wanneer onze wensen niet in beeld zijn en wellicht niet opgenomen zijn in het PvE.

De Wmo CR vertegenwoordigt de regiotaxigebruikers maar weet niet hoe de aanbestedingsprocedure eruit ziet en hoe de keuze voor een nieuwe aanbieder van de regiotaxi straks wordt gemaakt. Ook is nog niet duidelijk hoe participatie van de Wmo CR in de concessieverlening verder verloopt. De gemeente heeft toegezegd de concessiecyclus kenbaar te maken. Hierin wordt duidelijk gemaakt wanneer en hoe de Wmo CR kan participeren in het tot stand brengen van de nieuwe concessie regiotaxi.

De gemeente heeft toegezegd de Wmo CR nauw te betrekken in het vervolg van de aanbesteding. De Wmo CR wil daarmee tot een kwaliteitsverbetering van de regiotaxi komen. Een verbeterslag die alleen gemaakt kan worden als kwaliteitseisen en wensen vanuit regiotaxigebruikers in de nieuwe concessie worden meegenomen. Een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten treft u in de bijlage. De verbeterpunten komen voort uit de vele signalen en klachten vanuit regiotaxigebruikers die de Wmo CR en Solgu ter ore zijn gekomen.

We vertrouwen erop dat het vervolg van de aanbesteding in dialoog met de Utrechtse belangenbehartigers zal plaatsvinden.

Namens de Wmo CR:

Taco Nijhoff, Beleidsmedewerker Mobiliteit, Toegankelijkheid en Huisvesting, Solgu

CC: gemeenteraad Utrecht

## Bijlage: overzicht van belangrijkste verbeterpunten voor de aanbesteding regiotaxi

- Communicatie over afspraken  
Alle reisafspraken met cliënten dienen schriftelijk bevestigd te worden via app, sms en/of email zodat er geen onduidelijkheid kan bestaan over gemaakte afspraken. Voor gebruikers zonder digitale apparatuur dient ook een schriftelijk of telefonisch bevestiging beschikbaar te zijn.
- Punctualiteit  
Regiotaxigebruikers hebben na het boeken van een reis last van lange wachttijden. Ook wordt men soms te vroeg opgehaald waarmee men hals over kop afspraken moet beëindigen. Stiptheid en inzage in concrete ophaaltijden is noodzakelijk. Het gebruik van tracers (zie hieronder) zou daarbij goed kunnen helpen.
- Reisinformatie  
Na het ophalen is vaak niet duidelijk hoe lang de reis gaat duren. Er dienen afspraken gemaakt te worden over planning en maximale reistijd. Het mag niet gebeuren dat regiotaxi gebruikers minuten later opnieuw langs eigen ophaaladres rijden na het ophalen van andere passagiers.
- Service en bagage  
Er dienen afspraken gemaakt te worden over het meenemen van bagage en de service die de chauffeur daarbij levert.
- Hulphonden  
Gebruikers van hulphonden weten exact wat een goede plek is voor de hond. Hier willen ze vooraf concrete afspraken over kunnen maken.
- Vervoersgarantie  
Op alle dagen van de week en alle tijdstippen dient de mogelijkheid te bestaan om een reis te boeken. Gebruikers met wie is afgesproken dat ze voor het ophalen worden opgebeld moeten er op kunnen rekenen dat dit ook gebeurt of dat de chauffeur niet vertrekt voordat de passagier op een andere manier is bereikt en aanwezig is.
- Materieel  
Alle regiotaxi's dienen uitgerust te zijn met een tracer waarmee het voertuig gelokaliseerd kan worden. Deze informatie dient via een app met klanten gedeeld te worden. In het gewone OV is dit al gebruikelijk en hebben reizigers exacte informatie over route en positie van de bus. Regiotaxi gebruikers hebben hier ook behoefte aan.
- Monitoring, evaluatie en behandeling van klachten  
Om inzicht te krijgen in de geleverde kwaliteit van de vervoerder is het belangrijk dat regiotaxigebruikers na elke rit feedback kunnen leveren. Een systeem waarbij men na het boeken van een reis automatisch een email met link krijgt bevordert het verzamelen van feedback.