

Oplegvel

1.	Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	† Platformtaak volgens gemeente		
3.	Regionaal belang	<p>Het goed laten functioneren van het voor iedereen toegankelijk Collectief Vraagafhankelijk Vervoer systeem, de Regiotaxi Holland Rijnland.</p> <p>Het systeem is bedoeld als vervoervoorziening in het kader van de wet Maatschappelijke Ondersteuning én als aanvullende Openbaar Vervoer (OV)-voorziening.</p>		
4.	Behandelschema:	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
		† DB † Colleges † PHO † DB † Gemeenteraad † DB † AB † Gemeenteraad	22 mei 2019	6 juni 2019
5.	Advies PHO	<p>Het DB van Holland Rijnland te adviseren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een klanttevredenheidsonderzoek naar het functioneren van de Regiotaxi Holland Rijnland uit te voeren volgens de gewenste gewijzigde opzet. 2. Het bureau A opdracht te verlenen tot het houden van het onderzoek volgens de uitgebrachte offerte van maart 2019 en de kosten van dit onderzoek ad € 34.540 (inclusief BTW) ten laste te brengen van de reguliere begroting Holland Rijnland. 3. Gemeenten te verzoeken medewerking te verlenen aan dit onderzoek. 		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken	<p>In november 2019 is een onderzoekopzet voor een klanttevredenheidsonderzoek aan het portefeuillehoudersoverleg Maatschappij voorgelegd. De daarin voorgestelde aanpak is geamendeerd waarna gekeken is naar een gewijzigde onderzoekopzet.</p>		

7.	Essentie van het voorstel (annotatie zoals op agenda staat)	De afgelopen periode zijn er regelmatig signalen gekomen over het onvoldoende functioneren van de Regiotaxi Holland Rijnland. Om de klantervaringen meer inzichtelijk te maken wordt voorgesteld om een klanttevredenheids-onderzoek te laten uitvoeren door een daarin gespecialiseerd extern bureau.
8.	Inspraak	† Informatievoorziening aan cliëntenraden en klankbordgroep Regiotaxi Holland Rijnland
9.	Financiële gevolgen	† Binnen begroting Holland Rijnland †
10.	Bestaand Kader	Relevante regelgeving: Bestek (inclusief) Programma van Eisen Regiotaxi Holland Rijnland
		Eerdere besluitvorming:
11.	Lokale context (in te vullen door griffier)	

* weghalen wat niet van toepassing is

Adviesnota PHO (concept)

Vergadering: Portefeuillehoudersoverleg
Maatschappij
Datum: 22 mei 2019
Tijd: 09:00 – 12:00 uur
Locatie: Kaag en Braassem
Agendapunt: 15
Kenmerk:
Auteur: Iris de Bruyne
Organisatie: Strategische Eenheid

Onderwerp:

Het houden van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Regiotaxi Holland Rijnland

Beslispunten:

Het DB van Holland Rijnland te adviseren:

1. Een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar het functioneren van de Regiotaxi Holland Rijnland uit te voeren volgens de gewenste gewijzigde opzet.
2. Het bureau A opdracht te verlenen tot het houden van het onderzoek volgens de uitgebrachte offerte d.d. maart 2019 en de kosten van dit onderzoek ad € 34.540 (inclusief BTW) ten laste te brengen van de reguliere begroting Holland Rijnland.
3. Gemeenten te verzoeken medewerking te verlenen aan dit onderzoek.

Inleiding:

De afgelopen maanden zijn er regelmatig, via verschillende kanalen, signalen gekomen over het onvoldoende functioneren van de Regiotaxi Holland Rijnland. Het gaat hierbij lang niet altijd om voldoende concrete klachten waarop de vervoerder aangesproken kan worden. Van de zijde van de klantenadviesraden is het onvoldoende functioneren aangekaart. Verder heeft een raadslid uit de gemeente Teylingen, diverse interviews (met chauffeurs, klantenservice en andere gebruikers van de Regiotaxi) gehouden, op basis waarvan zij het functioneren van de Regiotaxi op verschillende onderdelen aan de kaak stelt en verzoekt om maatregelen te nemen om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren. De portefeuillehouders nemen deze signalen zeer serieus. Deze signalen zijn aanleiding voor het houden van een klanttevredenheidsonderzoek.

Beoogd effect:

Het concretiseren en objectiveren van signalen over onvoldoende functioneren van de regiotaxi. Op basis van de uitkomsten van een onderzoek zal worden gezien welke maatregelen wenselijk zijn. Hierover zal onder meer een gesprek met de opdrachtnemer, De Vier Gewesten (DVG), worden aangegaan met als doel de kwaliteit van het vervoer te verbeteren.

1.1 Alleen een KTO geeft concrete handvatten ter verbetering van het vervoer

Een uit te voeren KTO kan bijdragen aan het objectiveren en inzichtelijk maken van meerdere dan wel andere ervaringen van klanten van de regiotaxi. Dit biedt tevens input om bij gesprekken met De Vier Gewesten te betrekken.

Bij een KTO, uitgevoerd door een daarin gespecialiseerd bureau, kan naar verwachting een beter beeld verkregen worden van de ervaringen van een groter deel van de klanten van de Regiotaxi. In totaal gaat het regiobreed om circa 10.000 actieve pashouders.

De portefeuillehouders hebben aangegeven de voorkeur te geven aan een telefonisch te houden enquête onder de gebruikers van de Regiotaxi.

De leden van de klankbordgroep Regiotaxi hebben voorgesteld om voor de klanten die hier de voorkeur aan geven ook de mogelijkheid te bieden de enquête schriftelijk in te dienen.

2.1 Aangepaste offertes ontvangen

Bij bureaus die reeds in het eerste stadium voor het houden van een schriftelijke benaderd waren is een nieuwe offerte opgevraagd. Beide bureaus hebben wederom een offerte uitgebracht. Het derde bureau dat ook bij aanvang was benaderd had ook toen al geen offerte uitgebracht.

De verschillen tussen de offertes zijn groot. Beide bureaus bieden een eindrapportage op basis waarvan conclusies op regionaal én gemeenteniveau te trekken zijn. Slechts één bureau (A) gaat in op de wens om de enquête ook schriftelijk in te kunnen vullen. Hierbij wordt de garantie gegeven dat de beantwoording hiervan vergelijkbaar is met die van de telefonische enquête.

2.2 Voldoende respons voor een goed eindoordeel

Een ander verschil tussen beide offertes is te zien in het aantal te benaderen reizigers. Het ene bureau (A) benadert er circa 1200 terwijl het andere bureau (B) er 3300 wil benaderen. Het bureau met het meer beperkte aantal geeft uit ervaring aan op basis van dit aantal geënquêteerden een goed beeld te kunnen schetsen. Deze 1200 gebruikers zal het bureau in ieder geval spreken (er wordt gebeld totdat dit aantal bereikt is) terwijl een beperkt aantal schriftelijk wordt geënquêteerd. Dit bureau heeft bij de voorbereiding zich ook het meest verplaatst in de problematiek en gewenste aanpak.

Tot slot verschillen de kosten tussen beide offertes substantieel te weten € 34.540 (A) of € 63.525 (B).

2.3 Gezien de kosten en aanpak het bureau A de opdracht te verlenen

Onder punt 2.2 zijn de verschillen tussen de aanpak en de kosten verwoord. In bijlage 1. zijn deze meer uitgewerkt en in grote lijnen weergegeven. De verwachting is dat het onderzoek uitgevoerd door bureau A voldoende inzicht bied in het functioneren van de Regiotaxi. Om die reden wordt voorgesteld aan dit bureau de opdracht te verlenen.

3.1 Gemeenten beschikken over de klantgegevens en moeten die leveren

Indien gestart wordt met het onderzoek moeten enkele stappen doorlopen worden voordat het betreffende bureau met de telefonische enquête kan starten. De doorlooptijd, nadat de voorbereidende werkzaamheden zoals hieronder opgesomd, zijn uitgevoerd bedraagt circa 10 weken.

Hieronder zijn deze puntsgewijs met de verantwoordelijke partij vermeld.

- a. Holland Rijnland maakt een brief aan de cliëntenraden waarin dit onderzoek wordt aangekondigd. Deze wordt door Holland Rijnland per mail verzonden.

- b. Gemeenten kondigen het onderzoek aan bij de klanten van de Regiotaxi uit die gemeente. Hiervoor wordt volgens de planning die bij de start van het onderzoek wordt opgesteld, door de gemeenten een brief verzonden. Gemeenten leveren aan het onderzoeksbureau de persoonsgegevens van de actieve gebruikers van de Regiotaxi.
- c. Holland Rijnland begeleidt het onderzoek en betreft hierbij de gemeenten.

3.2 *De privacy van de reizigers wordt gewaarborgd*

In het kader van de nieuwe privacy wetgeving kan Holland Rijnland niet zelf beschikken over de adressen van de pashouders van de Regiotaxi. De gemeenten waar de pashouders inwoner van zijn doen dat wel. Bij aanvang van het onderzoek zal het bureau afspraken maken met gemeenten over de privacy en omgang met de te verstrekken gegevens. Daarvoor wordt met elke gemeente ene overeenkomst gesloten. Hiervoor wordt de standaard overeenkomst van de VNG als basis gebruikt. Gemeenten worden nadrukkelijk verzocht op enkele momenten in het onderzoek zorg te dragen voor de door hen te uit te voeren acties.

Kanttekeningen/risico's:

1. *Medewerking alle gemeenten aan KTO noodzakelijk*

De nieuwe privacyregeling maakt het voor Holland Rijnland onmogelijk zelf de pashouders aan te schijven. Dit kan wel via de gemeenten plaatsvinden. Daarbij wordt aangetekend dat alle gemeenten dan wel bereid moeten zijn om medewerking te verlenen. Dit om een totaalbeeld van het functioneren van de Regiotaxi te krijgen. Het leveren van personele inzet, adressen, briefpapier en enveloppen staat los van de kosten die een KTO met zich meebrengt. Deze inzet wordt van alle gemeenten verwacht.

Financiën:

Op de begroting voor 2019 is rekening gehouden met het houden van een KTO. Hiervoor is echter op basis van de schriftelijke aanpak € 25.000 op de begroting opgenomen. Een telefonische enquête is echter duurder.

Het KTO wordt ten laste gebracht van het mobiliteitsbudget van in totaal ca € 51.000. Dit is het totale budget voor het thema mobiliteit voor 2019 terwijl hier nog kosten worden voorzien voor onder andere de OV-visie en vernieuwing kaartmateriaal.

Het resterende bedrag ad circa € 10.000 wordt gefinancierd uit het beheerskostenbudget van de Regiotaxi Holland Rijnland.

Het streven is om naast de bij de kanttekeningen genoemde gemeentelijke inzet geen extra financieel beroep op de gemeenten voor dit onderzoek te doen.

Planning:

Indien uw portefeuillehoudersoverleg instemt met het houden van het onderzoek en de inhuur van het voorgestelde bureau worden de voorbereidende werkzaamheden in gang gezet. Na de voorbereidende werkzaamheden is de doorlooptijd van de enquête circa 10 weken.

Communicatie:

Voorafgaand aan het vrijgeven van de resultaten van het onderzoek worden deze met de opdrachtnemer, De Vier Gewesten, besproken. de visie van de vervoerder wordt bij de volgende besprekingen betrokken. Vervolgens vindt bespreking plaats met de ambtelijke

vertegenwoordigers van de betrokken gemeenten, het portefeuillehoudersoverleg Maatschappij (middels een presentatie) en de klankbordgroep Regiotaxi. Tot slot zullen de onderzoeksresultaten breed onder gemeenten en betrokken organisaties worden verspreid.

Evaluatie:

Afhankelijk van de resultaten van het onderzoek worden nadere afspraken met De Vier Gewesten gemaakt. Er zal een uitgebreide monitoring plaatsvinden op het nakomen van deze afspraken.

Bijlagen:

1. Vergelijking van beide uitgebrachte offertes. In verband met de concurrentiepositie zijn de bureaus A en B genoemd in plaats van dat de werkelijke bedrijfsnamen zijn vermeld.