

## Gedeputeerde Staten

**De voorzitter van Provinciale Staten**  
T.a.v. de statengriffier

**onderwerp**  
gebruikersenquête haltetaxi

**kenmerk**  
18006718



**behandeld door**  
mr. F. van Langevelde  
+31 118 631770

**verzonden**  
**- 9 MAART 2018**

Middelburg, 6 maart 2018

Geachte voorzitter,

In maart 2015 hebben wij de haltetaxi als nieuw vervoersconcept geïntroduceerd in Zeeland. De haltetaxi biedt reizigers een mobiliteitsgarantie, op trajecten waar of momenten waarop met ingang van de nieuwe busconcessie geen bus meer rijdt. Spelregels zijn dat de haltetaxi rijdt van halte naar halte, alleen rijdt op verzoek, op aansluitpunten een aansluitgarantie biedt op de bus en alleen toegankelijk is voor reizigers met een gebruikerspas. Haltetaxireizigers betalen contant een op het OV-tarief afgestemd tarief. OV-chipkaart en OV-abonnementen zijn niet geldig.

In februari 2017 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van de in 2016 uitgevoerde evaluatie van bus en haltetaxi. Daarbij hebben wij onder meer toegezegd dat wij:

- de communicatie over de spelregels voor de haltetaxi een extra slag gaan geven.
- gaan kijken naar de ervaringen van de gebruikers van de haltetaxi.

Ter uitvoering van deze toezeggingen hebben I&O Research en Forseti in 2017 onderzoek gedaan naar de ervaringen van gebruikers van de haltetaxi. Op basis van de uitkomsten daarvan hebben we de voor de haltetaxi afgesproken spelregels opnieuw bekeken. Bedoeling is nu om daarover te gaan communiceren. Daarmee geven wij uitvoering aan de andere toezegging.

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de enquête onder gebruikers van de haltetaxi en de gevolgen daarvan voor de afgesproken spelregels.

### Uitkomsten gebruikersenquête haltetaxi

Uit de enquête blijkt dat de gebruikers tevreden zijn over de haltetaxi. Gemiddeld geven zij een 8,1. Over de klantvriendelijkheid van de chauffeur is men heel erg tevreden. 92 Procent van de gebruikers geven aan de chauffeur (zeer) vriendelijk te vinden. Ook over de vriendelijkheid van de vervoercentrale is men heel erg tevreden; 88% van de gebruikers is hier (zeer) tevreden over.

Nagenoeg alle aspecten (het verkrijgen van informatie vooraf aan het boeken van de rit, de uitvoer van rit en de betaling) worden over het algemeen door de meeste respondenten positief beoordeeld.

### Conclusies gebruikersenquête haltetaxi

De onderzoekers concluderen dat de basis van de dienstverlening rond de haltetaxi goed op orde is en de provincie Zeeland daarmee een alternatief biedt voor het openbaar vervoer waar de gebruikers zeer tevreden over zijn. Op de vraag aan de gebruikers welk(e) aspect(en) zij verbeterd willen zien, worden het aantal vertrekmogelijkheden en de betalingsmogelijkheden het meest genoemd.



### Advies I&O Research en Forseti

Op basis van de enquête adviseren I&O Research en Forseti de provincie Zeeland om na te gaan of dit vervoerconcept op grotere schaal kan worden toegepast. Op die plekken en tijden in de provincie waar nu lijngeboden openbaar vervoer rijdt waarvan het gebruik zeer laag is, kan de haltetaxi een (mogelijk kostenefficiënter) alternatief zijn. De onderzoekers vinden de ingang van de nieuwe openbaar vervoerconcessie (december 2024) daarvoor een logisch moment. De onderzoekers denken dat in de voorbereiding op een nieuwe aanbesteding nagegaan moet worden of dit concept breder toegepast kan worden. Daarbij moet eveneens worden nagegaan wat een logische inbedding is van de haltetaxi (als onderdeel van de OV-concessie of, zoals nu, apart ingekocht bij het gemeentelijke doelgroepenvervoer). De onderzoekers adviseren verder om in de tussenliggende periode in overleg met de gemeenten en de Gemeentelijke Vervoerscentrale (GVC) al enkele verbeteringen door te voeren om zo de hoge waardering van de gebruikers vast te houden. Daarbij merken ze op dat deze mogelijkheden afhankelijk kunnen zijn van de contracttermijnen en inkoopvoorwaarden van het gemeentelijke doelgroepenvervoer. De onderzoekers geven ook mee dat het niet goed houdbaar is om de komende jaren te blijven communiceren dat de haltetaxi stopt op die plekken en tijden waar er in de oude concessie nog wel openbaar vervoer was. Zij adviseren om voortaan aan te geven dat de haltetaxi een goede oplossing is op die plekken en tijden waar de vraag naar openbaar vervoer beperkt is, los van de manier waarop de vraag in het verleden werd ingevuld.

Op de korte termijn bevelen de onderzoekers aan om de informatievoorziening rond haltetaxihalten te stroomlijnen. Halten, die worden aangedaan door de haltetaxi, veranderen af en toe. Die veranderingen moeten dan wel zowel op de site als bij de centrale (in de planningstool) worden doorgevoerd. Uit interviews blijkt dat dit niet altijd goed gaat.

Tweede aanbeveling voor de middellange termijn is om te kijken of het aantal haltetaxihalten kan worden vergroot.

Derde aanbeveling is om bij een nieuwe aanbesteding van het doelgroepenvervoer inschrijvers uit te dagen om betalen met de OV-chipkaart (of andere gangbare betaalvormen in het openbaar vervoer) mogelijk te maken in de haltetaxi en/of hen te verplichten om het betalen met de pin en/of de smartphone in de taxi's mogelijk te maken. Deze ontwikkeling sluit aan bij het cashless betalen in de bus.

Vierde en laatste aanbeveling is om de komende jaren te kijken naar andere mogelijkheden om ritten te boeken (bijv. via een app).

Naast genoemde adviezen en aanbevelingen vragen de onderzoekers tenslotte aandacht voor het verbeteren van de communicatie tussen OV-voertuig en de haltetaxi bij vertraging, en het verkorten van de vooraanmeldtijd van 90 minuten.

### Ontvangen reacties

De uitkomsten van de gebruikersenquête zijn ter advisering voorgelegd aan vertegenwoordigers van de regionale samenwerkingsverbanden en de GVC (17 januari), het OPOV (17 januari), Connexxion (5 februari) en het POVV (1 maart). De ontvangen reacties zijn hieronder samengevat en voorzien van ons standpunt. Bij die standpuntbepaling hebben we ook reacties betrokken, die we zelf de afgelopen periode hebben ontvangen over het functioneren van de haltetaxi.

1. *Verruim de vertrekmogelijkheden door de haltetaxi in twee richtingen beter te laten aansluiten op de bus. Op dit moment biedt de haltetaxi eenmaal per uur een vertrekmogelijkheid, die is afgestemd op de bus.*

De behoefte aan verruiming van het aantal vertrekmogelijkheden sluit uit aan bij reacties, die we zelf afgelopen periode hebben ontvangen. Wij gaan dus na op welke trajecten het aantal vertrekmogelijkheden verruimd kan worden om de aansluiting tussen haltetaxi en bus te verbeteren.

2. *Verruim de vertrekmogelijkheden door het aantal haltetaxihalten uit te breiden. Het OPOV pleit ervoor om opstappen op de haltetaxi bij alle bestaande bushaltes mogelijk te maken en ervoor te zorgen dat in alle kernen en buurschappen (vanaf 50 inwoners) een haltetaxihalte komt. De GVC wijst er vanuit beheer en planning op dat er wel reële vraag naar de haltetaxi moet zijn.*

Ons uitgangspunt is dat het aanwijzen van haltetaxihalten zo goed mogelijk moet aansluiten bij de (gebleken) mobiliteitsbehoefte van reizigers. Wij gaan dus het aantal haltetaxihalten verruimen, als daarmee tegemoet gekomen wordt aan een behoefte van reizigers. Daarbij kijken wij ook naar de ontsluiting van kernen/buurschappen vanaf 50 inwoners.

Om operationele redenen (beheer en regie) gaan wij niet alle haltes aanwijzen als haltetaxihalte.



3. *Start een campagne ter promotie van de haltetaxi.*

Deze eerder gedane toezegging gaan wij nu uitvoeren, nu de spelregels opnieuw zijn bekeken en vastgesteld.

4. *Stel aanvraagformulieren en folders beschikbaar in alle (buurt)bussen.*

Wij verspreiden al periodiek geactualiseerde folders over de haltetaxi. Deze folders bevatten ook informatie over hoe gebruikerspassen kunnen worden besteld.

5. *Pas de communicatieboodschap aan (haltetaxi rijdt van 6 tot 23, maar niet als er een bus rijdt en niet binnen de stad/kern).*

Wij gaan de communicatieboodschap aanpassen. De haltetaxi biedt een goede oplossing op veel trajecten en tijden, waar de vraag naar openbaar vervoer beperkt is.

6. *Verbeter de communicatie tussen GVC en Connexxion bij vertraging.*

Bestaande afspraken tussen GVC en Connexxion zijn dat de reiziger zelf de GVC informeert als de bus vertraging heeft. Bij vertraging van de haltetaxi informeert de GVC Connexxion via het landelijk Regiecentrum Openbaar Vervoer. Als de aansluiting alsnog wordt gemist, brengt de haltetaxi de reiziger naar een volgend aansluitpunt of naar de door de reiziger beoogde eindhalte.

Wij gaan deze afspraken meenemen bij de communicatie over de haltetaxi.

7. *Onderzoek of het verkorten van de vooraanmeldtijd mogelijk is in relatie tot de aansluitgarantie.*

De vooraanmeldtijd van 90 minuten is afgesproken om de aansluitgarantie op de bus te kunnen bieden. De daarvoor benodigde tijd is afhankelijk van de taxicapaciteit, die gemeenten en regio's bij de aanbesteding van het doelgroepenvervoer hebben gecontracteerd. Afhankelijk van de uitkomsten van de voor Zeeuws-Vlaanderen lopende aanbesteding gaan wij in overleg met de GVC kijken of en wanneer de vooraanmeldtijd kan worden teruggebracht naar 60 minuten.

8. *Betrek andere betaalmogelijkheden (zoals pinnen) bij nieuwe aanbestedingen van het doelgroepenvervoer. OPOV vraagt ook om het betalen met de OV-chipkaart te onderzoeken.*

Alternatieve betaalmogelijkheden kunnen pas worden ingevoerd, als gemeenten/regio's die voorschrijven in hun programma's van eisen bij nieuwe aanbestedingen van het doelgroepenvervoer.

9. *Organiseer een pilot onder de paraplu "Maak het verschil" door de schotten tussen de verschillende vervoersstromen en budgetten weg te halen en kijk naar kansen die dat kan bieden.*

Het vraagstuk van integratie/ontschotten van openbaar en doelgroepenvervoer is actueel, maar ook complex, omdat het ingrijpt op lopende concessies/contracten van Connexxion en taxivervoerders en het diverse bevoegdheden/budgetten van gemeenten, regio's en Provincie betreft. Wij gaan verkennen of er draagvlak is en mogelijkheden zijn om dit op termijn te realiseren.

Met deze brief hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van de enquête onder gebruikers van de haltetaxi en de gevolgen daarvan voor de spelregels. Op basis daarvan gaan wij de toegezegde communicatie nu verder vorm en inhoud geven.

Met vriendelijke groet,

gedeputeerde staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris