

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Vraagafhankelijk vervoer laatboektoeslag evaluatie en besluitvorming

Datum: 19 september 2022

Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken/ Jeske Roozen

Aanleiding:

In 2020 heeft Moventem in opdracht van de BVO DRAN een marktonderzoek uitgevoerd naar mogelijk te nemen maatregelen in het vraagafhankelijk vervoer voor het in stand houden van de voorziening ook op langere termijn. Na bespreking met het bestuur en contactambtenaren, is besloten om de maatregel 'Toeslag bij kort van tevoren reserveren' verder uit te werken met een ambtelijke werkgroep en deze uitwerking voor te leggen aan het AB. Deze uitwerking is behandeld in het AB van 8 juli 2021 en toen is besloten tot implementatie vanaf 1 januari 2022 en evaluatie in de loop van 2022.

Project “toeslag bij kort van tevoren reserveren” in het kort:

Reizigers kunnen telefonisch tot 1 uur van tevoren een rit reserveren en online tot twee uur van tevoren. Ritreserveringen korter dan 1 uur van tevoren zijn niet mogelijk en worden niet geaccepteerd. Voor online reserveringen is dit 2 uren van tevoren. Deze voorziening is ongewijzigd met dien verstande dat vanaf 1 januari 2022 een toeslag wordt geheven op ritten die kort van tevoren worden geboekt. Voor telefonische reserveringen tussen de 3 en 1 uur van tevoren, voor online reserveringen tussen de 3 en 2 uur van tevoren. De toeslag bedraagt eenmaal het opstaptarief (€1,01 PP 2022). De toeslag geldt ook voor alle wijzigingen op een eerder geboekte rit, als die wijziging effect heeft op de uitvoering van de rit. Ook de medereiziger of sociaal begeleider betaalt eenmaal extra het opstaptarief. Op ritreserveringen vanuit ziekenhuizen naar huis wordt de toeslag niet toegepast, evenals wanneer na een loosmelding via de calamiteitenlijn een nieuwe rit wordt geboekt.

Het eerder bekend zijn van de ritinformatie maakt een efficiëntere planning mogelijk, waardoor de punctualiteit verbetert en de mogelijkheid tot gelijktijdig combineren van reizigers in het vervoer toeneemt. Het gevolg hiervan is dat met minder kilometers het vervoer kan plaatsvinden met gunstige effecten op kosten en milieu.

De aanname is dat reizigers door deze (beperkte) financiële prikkel gemotiveerd worden hun rit eerder te reserveren. Op basis van een analyse voor de maand november 2020 blijkt dat 15% van de reizigers ritten reserveren in de periode van 1 uur tot 2 uur voorafgaande aan de rit. In het tijdvenster van 1 uur tot 3 uur van tevoren is sprake van 22% van de reizigers. Voor de volledigheid is ook de maand november 2019 geanalyseerd. Dit om eventuele beïnvloeding door corona effecten te elimineren. In deze maand is sprake van 17,4% ritreserveringen binnen de periode van 1 tot 3 uren voorafgaande aan de rit.

Realisatie januari t/m juli 2022:

In de maanden januari en juli 2022 ligt het percentage ritreserveringen binnen de periode van 1 tot 3 uren tussen de 10,6% en 12,4% van het totaal aantal WMO ritten. Een significante afname ten opzichte van november 2019 (17,4%).

AVAN Totaal	jan-22	feb-22	mrt-22	apr-22	mei-22	jun-22	jul-22	Totaal
WMO ritten	22.183	23.207	26.699	27.229	27.288	27.424	24.389	178.419
boeking 1 tot 3 uren abs.	2.348	2.476	2.973	3.035	3.346	3.306	3.031	20.515
boeking 1 tot 3 uren in %	10,6%	10,7%	11,1%	11,1%	12,3%	12,1%	12,4%	11,5%
Toeslag in € als eigen bijdrage incl. BTW	€ 2.372	€ 2.501	€ 3.002	€ 3.065	€ 3.379	€ 3.339	€ 3.061	€ 20.720

In deze periode zijn er 16 officiële klachten ontvangen over de laatboektoeslag. In 4 gevallen ging dit over dat de reiziger niet op de hoogte was van de toeslag, in de overige 14 gevallen was de toeslag verkeerd toegekend vanuit het callcenter en is de toeslag terugbetaald. In de eerste weken zijn er ook enkele reacties geweest via het klanttevredenheidsonderzoek van reizigers die niet op de hoogte waren van de toeslag.

Conclusie:

Voorzichtigheidshalve mag niet geconcludeerd worden dat deze afname volledig is toe te schrijven aan het hanteren van een toeslag. Mogelijke corona effecten kunnen niet worden uitgesloten. Wel mag geconcludeerd worden dat er een dempend effect uitgaat van de genomen maatregel. Weliswaar niet het doel van de toeslag, maar de reizigersbijdrage voor deze toeslag bedraagt in de periode januari-juli 2022 €20.720,-.

Advies:

Vanuit de vervoersorganisatie is het advies de toeslag te continueren en de ontwikkelingen te blijven monitoren.

Te nemen besluit:

- Akkoord gaan met het continueren van de toeslag en evalueren in Q3 2023.