

# Collegebesluit

Collegevergadering: 06 oktober 2020

Zaaknummer : 692589  
Afdeling : Welzijnszaken  
Portefeuillehouder : J.F. Struijf  
Openbaarheid : Actief openbaar

## ONDERWERP

Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 - juli 2020 en Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020

## SAMENVATTING

In de voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 - juli 2020 en het Klanttevredenheidsonderzoek 2020 worden de prestaties van RegioRijder en de klanttevredenheid onder de gebruikers van RegioRijder weergegeven. Het college van burgemeester en wethouders neemt hier kennis van.

## JURIDISCH EN BESLUITKADER

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

## BESLUIT B&W

1. Kennis te nemen van de voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 - juli 2020 én het Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020
2. Het besluit ter kennisname te brengen van de commissie Samenleving ( C-stuk)

## AANLEIDING

Samen met de andere gemeenten uit de regio's Zuid-Kennemerland en IJmond en de gemeente Haarlemmermeer, is het doelgroepenvervoer Wmo en leerlingenvervoer gezamenlijk georganiseerd volgens een regiemodel, waarbij een scheiding is aangebracht tussen de vervoerscentrale en het vervoer (vervoerscapaciteit). Periodiek informeert het Regionaal Contract Team (RCT) over de voortgang van het doelgroepenvervoer (Wmo) en leerlingenvervoer. Tevens wordt jaarlijks door een extern bureau een Klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van RegioRijder gehouden.

## MOTIVERING

**Ad 1. In de voortgangsrapportage én het Klanttevredenheidsonderzoek worden de prestaties en de tevredenheid onder de gebruikers van RegioRijder weergegeven.**

Samengevat kan het volgende worden opgemerkt.

### Doelgroepenvervoer (Wmo)

De coronacrisis heeft impact op de vraag naar vervoer. De verminderde vraag heeft binnen het Wmo vervoer geleid tot een relatief hoge stiptheid en een daling in het aantal ritten per voertuig, per uur. De vraag naar Wmo vervoer neemt gestaag weer toe, maar zit nog niet op hetzelfde niveau als vorig jaar rond dezelfde periode. Het gemiddeld aantal klachten is relatief gezien vergelijkbaar met de vorige periode (0,35%), maar de afhandeltijd is verbeterd.

# Collegebesluit

Collegevergadering: 06 oktober 2020

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) laat zien dat de tevredenheid over het vervoer stabiel is en de uitkomsten bijna niet afwijken van de uitkomsten van vorig jaar. Aandachtspunten zijn onder andere de stiptheid, het gebruik van de website voor het boeken van ritten en de communicatie richting klanten over de wachttijden.

## Leerlingenvervoer

In verband met de tijdelijke sluiting van de scholen heeft het leerlingenvervoer een periode stil gelegen. De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar 2019-2020 zijn meegenomen bij de (her)start in mei 2020 en het nieuwe schooljaar 2020-2021. Hierdoor is de (her)start goed verlopen.

Het Klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5. De belangrijkste aandachtspunten die zijn aangegeven luiden als volgt: het hebben van een vaste chauffeur en het informeren van ouders/verzorgers over wijzigingen bij bijvoorbeeld vertragingen en wisselingen van een chauffeur.

In mei 2020 heeft de eerste (regionale) klankbordgroep leerlingenvervoer plaatsgevonden. De klankbordgroep levert input om de dienstverlening van RegioRijder te optimaliseren.

Voor nadere informatie wordt u verwezen naar de in de bijlage opgenomen Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 - juli 2020 én de Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020.

## **FINANCIËN**

N.v.t.

## **PLANNING/UITVOERING**

06 oktober 2020 collegebehandeling

## **PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE**

Periodiek wordt via een voortgangsrapportage de prestaties van RegioRijder weergegeven. Tevens wordt jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van RegioRijder gehouden. De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek staan vermeld op de website van RegioRijder.

## **DUURZAAMHEID**

N.v.t.

## **BIJLAGEN**

1. Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 - juli 2020
2. Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020 (Wmo-vervoer)
3. Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020 (leerlingenvervoer)