

## Voortgangsrapportage RegioRijder

November 2019 tot en met juli 2020

### 1. Inleiding

RegioRijder verzorgt sinds 2017 het Wmo-vervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Het leerlingenvervoer verzorgt RegioRijder voor de IJmond en Haarlemmermeer sinds 2017, de overige gemeenten zijn sinds september 2019 aangesloten.

Deze rapportage heeft betrekking op de periode november 2019 tot en met juli 2020. Dit jaar tekent zich door de uitbraak van Covid-19. Het Coronavirus beheerst de prestaties van RegioRijder sinds 16 maart jl. In deze rapportage en de bijlagen geven we zo bondig mogelijk een toelichting op de prestaties.

### 2. Prestaties vraagafhankelijk vervoer

In bijgaande factsheet geven we een overzicht en korte toelichting van de prestaties van RegioRijder in het vraagafhankelijk vervoer. De terugval in vervoer als gevolg van de Coronacrisis is duidelijk te zien. (Kwetsbare) mensen werd geadviseerd niet te reizen en hieraan heeft men gehoor gegeven. Ook was bezoek van familie in verpleegtehuizen niet mogelijk, dit maakte dat ook daarvoor het vervoer niet meer werd gebruikt. In juni gaven de slechtziende leden in de Klankbordgroep doelgroepenvervoer aan nog niet te reizen in verband met alle anderhalve meter-maatregelen in winkels en openbare gebouwen. Inmiddels reist men met mondkapjes en een maximale bezetting in de voertuigen.

De verminderde vraag heeft o.a. geleid tot een relatief hoge stiptheid en een lage ritfactor (aantal ritten per voertuig per uur). De bezetting van de voertuigen is wat lager, waardoor men op dit moment vaker een directe rit heeft. Nu de vraag weer stijgt betekent dit relatief langere reistijd, hieraan moeten sommige reizigers weer wennen. Het gemiddeld aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten over deze periode is 0,35%, dit is gelijk aan de vorige periode. De afhandeltijd is duidelijk korter geworden. De belangrijkste klachtentypen zijn hieronder weergegeven.

maand	percentage klachten over stiptheid	percentage klachten over chauffeur	percentage klachten over taxi niet geweest	percentage klachten over spelregels
november	30%	5%	6%	0%
december	48%	9%	4%	0%
januari	19%	5%	5%	0%
februari	10%	10%	3%	0%
maart	15%	22%	0%	3%
april	0%	0%	0%	0%
mei	0%	0%	14%	10%
juni	23%	29%	0%	2%
juli	16%	21%	9%	4%
Gemiddeld	18%	11%	5%	2%

### 3. Prestaties leerlingenvervoer

In de maanden november 2019 tot en met januari 2020 is veel aandacht geweest voor het oplossen van incidenten die ontstonden. Een aantal daarvan betrof leerlingen uit de nieuwe gemeenten. Deze situaties zijn allemaal opgelost. De herstart van het leerlingenvervoer in mei 2020 heeft veel kunst- en vliegwerk geëist aangezien er slechts twee weken voorbereidingstijd was. Door nauwe samenwerking tussen de vervoerscentrale, RCT, vervoerders en klankbordgroep LLV hebben we een vrij soepele start beleefd. De communicatie met de ouders hebben we geïntensiveerd om te zorgen

dat iedereen kon weten welke kwaliteit aan vervoer er geleverd zou worden. Zie ook het klanttevredenheidsonderzoek. De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar '19-'20 zijn opgepakt in de voorbereiding van dit nieuwe schooljaar, dit zijn specifiek:

- Zorgen voor het zichtbaar zijn van voertuigen in centrale van Connexion
- Voorstellen door chauffeur goed organiseren
- Betere communicatie naar ouders
- Betrekken Klankbordgroep leerlingenvervoer

#### 4. Klankbordgroepen

Sinds mei dit jaar zijn er twee klankbordgroepen actief om de dienstverlening van RegioRijder te monitoren en verbeteren. De klankbordgroep leerlingenvervoer bestaande uit ouders/verzorgers en schoolleiders richt zich op de uitvoering en voorbereiding van het leerlingenvervoer. De klankbordgroep doelgroepenvervoer bestaat uit leden afgevaardigd door participatieraden en richt zich op beleid en ontwikkeling van al het doelgroepenvervoer van RegioRijder.

#### 5. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2020

De tevredenheidsmeting onder gebruikers van ons vervoer heeft ook dit jaar in juni plaatsgevonden. Het vervoer heeft tussen half maart en half mei vrijwel stilgelegen door de Corona-lockdown. In hoeverre de Coronaperiode de resultaten heeft beïnvloed is moeilijk na te gaan.

##### KTO Leerlingenvervoer

De respons was ongeveer gelijk aan vorig jaar. 23% van 1052 mensen die uitgenodigd waren deel te nemen, een jaar geleden 26% van 878.

Resultaat KTO	Wmo vervoer	Leerlingen vervoer
2017	8,0	n.v.t.
2018	7,8	6,3
2019	8,0	7,3
2020	8,0	7,5

Algemeen resultaat: de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5.

De herstart in mei is zeer positief beoordeeld, 80% is tevreden, 12% neutraal en 8% ontevreden. Over dit resultaat zijn we tevreden. Immers door de korte voorbereidingstijd werden er in mei geen voorstelrondes gereden, de roosters van scholen waren laat bekend en er waren veel wisselingen in chauffeurs.

Stijgers: informatie over ritplanning aan begin van het schooljaar is significant positiever beoordeeld dan vorig jaar (3,5 van 5 punten nu t.o.v. 3,2 punten vorig jaar).

Verbeterpunten: belangrijkste aandachtspunten zijn het informeren bij wijzigingen en het hebben van een vaste chauffeur. Dit betreft zowel vertragingen als bijvoorbeeld wisseling van een chauffeur vanwege ziekte. Daarnaast is gebleken dat het reizigersportaal steeds meer gebruikt wordt voor het raadplegen van de planning of actuele vervoersgegevens (van rond 35% naar 50% van de gebruikers). Van belang is om dit goed te onderhouden. Ook het goed leren omgaan met de leerlingen die worden vervoerd is een punt dat door veel respondenten onder onze aandacht wordt gebracht.

##### KTO Wmo-vervoer

De mening over ons vraagafhankelijk vervoer van de respondenten blijkt zeer stabiel, zowel het algemene oordeel als de rapportage in algemene zin wijkt bijna niet af van vorig jaar. Ongeveer 90% van de respondenten geeft aan dat het vervoer aansluit bij zijn/haar behoefte.

De respons was dit jaar lager dan vorig jaar: 45%, waar het een jaar geleden 57% betrof. Er zijn 1200 mensen gevraagd om deel te nemen.

Dit jaar hebben we voor het eerst naar de reisdoelen van de respondenten gevraagd. Hieruit blijkt dat de belangrijkste functie van Wmo-vervoer het bezoek aan familie en vrienden is, maar bijna net zo vaak gebruikt men het vervoer om een arts te bezoeken.

Verbeterpunten: hoewel zo'n 8% ontevreden tot zeer ontevreden is over de stiptheid, is werken aan de stiptheid het punt dat als gevraagd wordt naar wat beter kan relatief vaak wordt genoemd. Het gebruik van de website (internet) is gelijk gebleven. Overige aandachtspunten die naar voren komen zijn de communicatie, de omgang tussen chauffeur en cliënt en kortere wachttijden zouden worden gewaardeerd.

### **Concrete maatregelen vanuit KTO**

De uitkomsten van de onderzoeken worden dit najaar met de klankbordgroepen besproken. Hieruit kunnen nog nieuwe acties volgen. Het RCT richt zich vooralsnog op onderstaande acties.

#### **Leerlingenvervoer**

- Reizigers geven aan vaker of op een ander wijze informatie te willen krijgen bij wijzigingen van planning of van chauffeur.  
*Actie:*  
*RCT zal onderzoeken of het mogelijk is de chauffeursnaam in het reizigersportaal zichtbaar te maken.*
- Behoeftte aan altijd dezelfde chauffeur is begrijpelijk, helaas niet altijd te realiseren. Onder andere het vervoer van Vso leerlingen met wisselende roosters leidt tot meer chauffeurs per route.  
*Actie*  
*RCT monitort het aantal chauffeurs per route, waarbij het streven is dit zo veel mogelijk 1 of 2 mensen te laten zijn.*
- Goed omgaan met leerlingen is een punt van aandacht.  
*Actie*  
*RCT en Ons Tweede Thuis voeren in 2020 een test uit met een opleidingsapp voor chauffeurs. Deze app adviseert hen hoe om te gaan met verschillende situaties binnen het leerlingenvervoer.*

#### **Wmo-vervoer**

- Reizigersverlangen naar nog betere stiptheid van de ritten.  
*Actie*  
*RCT monitort de stiptheid in combinatie met ander prestatie-indicatoren en stuurt op een optimale mix binnen budget.*
- 5% van de reizigers gebruiken Wmo-vervoer voor dagbesteding  
*Actie*  
*RCT doet onderzoek naar de mate waarin dit mogelijk dubbel gefinancierde vervoer per gemeente plaatsvindt.*
- Klachtenafhandeling blijft een punt van aandacht. De tevredenheid over de doorlooptijd is licht verbeterd, maar men is nog regelmatig ontevreden over de uitkomst.  
*Actie*  
*RCT zorgt voor regelmatige afstemming tussen verantwoordelijke voor afhandelen klachten van het RCT en Connexxion Klantenservice.*