

# Voortgangsrapportage RegioRijder mei - oktober 2019

## 1. Inleiding

RegioRijder verzorgt vanaf 2017 het Wmo-vervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer (incl. Haarlemmerliede en Spaarnwoude), Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Vanaf september 2017 verzorgt RegioRijder het leerlingenvervoer in de IJmond en Haarlemmermeer en vanaf september 2019 ook in de andere gemeenten.

Sinds januari 2019 ziet het Regionaal Contractmanagement Team (RCT) toe op de uitvoering van RegioRijder, zoals beschreven in het Uitvoeringsconvenant Doelgroepenvervoer dat de deelnemende gemeenten medio 2018 hebben afgesloten. Deze Voortgangsrapportage mei-oktober 2019 is door het RCT opgesteld.

## 2. Wmo-vervoer

### 2.1 Prestaties Wmo-vervoer

In het afgelopen half jaar heeft RegioRijder de hiernaast weergegeven stiptheid behaald. De gemiddelde maandelijkse stiptheid percentages laten van mei tot en met augustus een gelijkblijvend beeld zien: van alle uitgevoerde ritten komt ongeveer 91% op tijd op bestemming en komt 98% minder dan 15 minuten te laat.

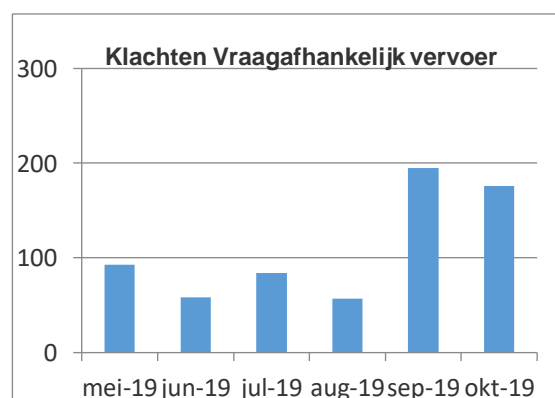
Vanaf september liggen de stiptheid percentages lager. Van de ritten in september en oktober was respectievelijk 83,5% en 84,4% op tijd en was ongeveer 95% minder dan 15 minuten te laat. In 2018 was er in dezelfde periode door de start van het leerlingenvervoer ook een mindere stiptheid, maar dit jaar liggen de cijfers lager. De oorzaak hiervan ligt in de instroom van de nieuwe gemeenten in het leerlingenvervoer en het invoegen van een nieuwe vervoerder in het RegioRijder systeem. De vervoercentrale en vervoerders hebben in de eerste twee maanden veel aandacht moeten geven aan het goed laten lopen van het leerlingenvervoer, waardoor op drukke momenten het Wmo-vervoer minder goed werd uitgevoerd. Bij de nieuwe vervoerder waren er bovendien een aantal problemen op het vlak van IT en communicatie die opgelost moesten worden. Ook hebben de vervoerders door personele problemen zoals verlof en ziekte moeite de gevraagde capaciteit te leveren. Daarnaast heeft het vervoer van RegioRijder in algemene zin ook last van de toegenomen drukte op de wegen en de groei van het aantal ritten. Het gemiddeld aantal ritten per maand ligt ruim 11% boven het aantal ritten in dezelfde periode vorig jaar. Het RCT is samen met de vervoercentrale en vervoerders aan de slag om de stiptheid te verbeteren.

Maand	Aantal ritten	Op tijd (gem.)	< 15 min te laat
Mei 2019	36.144	91.1%	6.9%
Juni 2019	34.105	90.3%	7.6%
Juli 2019	32.336	91.0%	7.4%
Augustus 2019	32.455	90.4%	7.3%
September 2019	35.456	83.5%	11.3%
Oktober 2019	38.708	84.4%	11.3%

### 2.2 Klachten Wmo-vervoer

De ontwikkeling van het aantal klachten in de periode mei-oktober 2019 is in bijgevoegde grafiek weergegeven. Het aantal klachten van mei tot en met augustus schommelt tussen de 50 tot 100 klachten per maand, wat bij ongeveer 35.000 ritten neerkomt op minder dan 0,3%.

In september en oktober nam het aantal klachten toe en ligt dit aantal iets hoger dan vorig jaar. De meeste klachten gaan over stiptheid. De verwachting is dat het aantal klachten weer afneemt wanneer de stiptheid beter wordt.



### 3. Leerlingenvervoer

#### 3.1 Prestaties leerlingenvervoer

Door de instroom van de vier andere gemeenten steeg het aantal leerlingen dat door RegioRijder wordt vervoerd van bijna 900 leerlingen in het schooljaar 2018/2019 naar ruim 1250 leerlingen in het schooljaar 2019/2020. Het aantal ritten steeg van 25.000 naar ruim 38.000<sup>1</sup> per maand.

##### *Stiptheid*

Voor het leerlingenvervoer is de stiptheid van de afgelopen 6 maanden weergegeven in bijgaande tabel<sup>2</sup>.

Voor de periode mei tot en met juli zijn de percentages vergelijkbaar met dezelfde periode vorig jaar.

In de periode september en oktober is zichtbaar dat in de opstartperiode van het leerlingenvervoer de ritten minder vaak op tijd waren. Het RCT heeft samen met de vervoercentrale en de vervoerders maatregelen genomen om te zorgen dat de stiptheid de komende maanden beter wordt. Zo worden de tijden van routes nagelopen, aan chauffeurs nadere instructie gegeven en specifieke routes opnieuw ingepland. Het RCT monitort of de maatregelen tot de gewenste resultaten leiden.

Maand	Stiptheid (ochtend)	Stiptheid (middag)
Mei 2019	93,6 %	96,7 %
Juni 2019	94,0 %	97,2 %
Juli 2019	95,0 %	96,4 %
Augustus 2019	vakantie	vakantie
September 2019	85,1 %	83,3 %
Oktober 2019	85,4 %	84,6 %

##### *Vaste chauffeurs*

Een ander belangrijk aspect in de prestaties van het leerlingenvervoer is het aantal vaste chauffeurs, met name op de routes naar de scholen voor leerlingen met specifieke gedragskenmerken. Hier wordt door het RCT ook op gemonitord en gestuurd. Bij het samenstellen van de nieuwe planning van het vervoer is geprobeerd zoveel mogelijk dezelfde chauffeurs als vorig jaar op een route te behouden. Voor de routes naar scholen met de meest kwetsbare kinderen is bijna in alle gevallen sprake van een vaste chauffeur.

##### *Instroom overige gemeenten en opstartperiode september 2019*

In het eerste half jaar en de zomer van 2019 is veel aandacht besteed aan de instroom van het leerlingenvervoer van vier gemeenten in het RegioRijder systeem. Dit betreft niet alleen de aanbesteding van de benodigde capaciteit, maar ook de zorg voor een goed proces van intake, aanmeldingen, planning, etc. Dit zorgde ervoor dat de start redelijk is verlopen. Helaas is er ook sprake geweest van een aantal vervelende incidenten. Deze zijn in overleg met alle betrokkenen zo goed mogelijk opgelost. Verder is het beeld vanuit het RCT dat de start van het vervoer door de vervoerscentrale en vervoerders redelijk goed was voorbereid, en dat ook de bereikbaarheid van de centrale en het verwerken van mutaties in september redelijk goed is verlopen. De focus voor de komende periode is om nu een betere stiptheid en meer stabiliteit te realiseren.

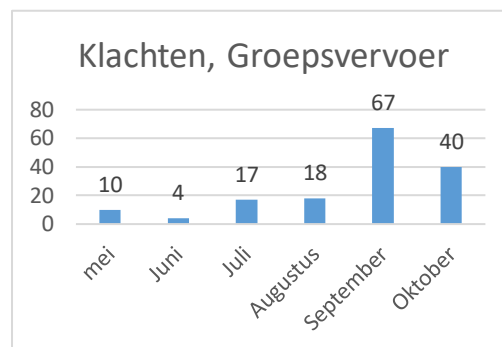
#### 3.2 Klachten leerlingenvervoer

Net als bij het Wmo-vervoer kunnen ouders en verzorgers klachten indienen bij het klachtenmeldpunt van RegioRijder. Indien een kind incidenteel niet of te laat is opgehaald en RegioRijder hierover wordt gebeld, wordt dit niet geregistreerd als een klacht maar als een melding. Dit moet namelijk zo snel mogelijk worden opgelost en wordt daarom rechtstreeks door de planning afgehandeld. De klachten worden door de vervoercentrale afgehandeld en waar mogelijk opgelost. Hierbij wordt hoor- en wederhoor toegepast, bij zowel ouder als vervoerder/chauffeur. Soms is ook overleg nodig met gemeenten en ouders, als het over toewijzing of specifieke vervoerswensen gaat.

<sup>1</sup> Het gemiddeld aantal ritten per maand varieert als gevolg van o.a. schoolvakanties en studiedagen.

<sup>2</sup> Net als in eerdere rapportages is in deze cijfers een rit die als minder dan 5 minuten te laat 'is geregistreerd' meegenomen in de percentages 'op tijd'. Vaak worden kinderen namelijk eerst op school afgezet en daarna 'afgemeld'. Ook zijn de 'geplande afzettijden' vaak 5 minuten voor de daadwerkelijke start van de schooltijd.

In de grafiek hiernaast is het aantal ingediende klachten voor het leerlingenvervoer weergegeven. Het aantal klachten schommelt in de periode mei tot en met augustus tussen de 4 en 18 per maand. Bij de start van het nieuwe schooljaar neemt het aantal klachten toe en in oktober neemt het aantal klachten weer af. Ten opzichte van vorig jaar ligt het gemiddeld aantal klachten op een vergelijkbaar niveau, als rekening wordt gehouden met de stijging van het aantal leerlingen.



## 4. Overige bijzonderheden

### 4.1 Installatie mobiliteitspunten RegioRijder in Spaarne Gasthuis

De drie locaties van het Spaarne Gasthuis worden door de gebruikers van RegioRijder vaak bezocht. Klanten hebben daarbij vaak de wens geuit om na afloop van hun bezoek direct een rit te kunnen boeken zonder daarvoor een uur wachttijd te hebben. Met de realisatie van een mobiliteitspunt in alle drie de locaties in de zomer van 2019 zomer, wordt deze mogelijkheid nu geboden. Klanten kunnen met hun pas een rit naar huis boeken die direct in de planning wordt opgenomen. De komende periode wordt het effect van de mobiliteitspunten gemonitord.

### 4.2 Klanttevredenheidsonderzoek 2019

Elk jaar wordt in opdracht van de gemeenten door een extern bureau een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd over de dienstverlening van RegioRijder.

De 'rapportcijfers' van de onderzoeken van afgelopen jaren zijn in bijgaande tabel samengevat. De uitslagen van het KTO werden eerder met de raad gedeeld.

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