

Collegebericht

Collegevergadering: 17 maart 2020

Zaaknummer : 559780
Afdeling : Welzijnszaken
Portefeuillehouder : J.F. Struijf
Openbaarheid : Openbaar

ONDERWERP

Voortgangsrapportage RegioRijder mei 2019 – oktober 2019

In de bijlage vindt u de voortgangsrapportage RegioRijder (doelgroepenvervoer) over de periode mei 2019 – oktober 2019. Deze rapportage geeft een beeld van de prestaties van RegioRijder voor de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede Velsen en Zandvoort.

Leerlingenvervoer

Algemeen

In vergelijking met het schooljaar 2018-2019 verliep de start van het nieuwe schooljaar, ondanks de instroom van de leerlingen uit de gemeente Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort, beter. Het aantal ritten steeg van 25.000 ritten naar ruim 38.000 ritten per maand. Vanaf september 2019 nam de stiptheid echter af. Samen met de Regiorijder zijn maatregelen getroffen om deze stiptheid te verbeteren. Denk hierbij aan het nalopen van de routes, nadere instructies geven aan de chauffeurs en specifieke routes opnieuw inplannen. Het inzetten van vaste chauffeurs blijft echter nog een aandachtspunt. Voor routes naar scholen met de meest kwetsbare kinderen is in bijna alle gevallen sprake van een vaste chauffeur. Door de eerder genoemde maatregelen nam het aantal klachten in oktober (40 klachten) t.o.v. september (67 klachten) af.

Specifiek Heemstede

Met ingang van het schooljaar 2019-2020 zijn de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort ingestroomd. Voor Heemstede betekende dit een toename van het aantal klachten. Omdat de vervoerder, die het Heemstedse perceel rijdt, minder presteert dan de overige vervoerders, opstartproblemen kende en moeite heeft met het aantrekken van vaste chauffeurs is het aantal klachten voor Heemstede toegenomen in vergelijking tot voorgaande schooljaren.

Wmo-vervoer

Algemeen

Uit de rapportage blijkt dat de stiptheid van het Wmo-vervoer in de periode mei 2019 – augustus 2019 stabiel is, tussen de 90,3% en 91,1%. Door de start van het schooljaar is de stiptheid afgenomen, tussen de 83,5% en 84,4%. Het aantal klachten nam toe, dit komt overeen met de afgenomen stiptheid. Om de stiptheid van het Wmo-vervoer te verhogen zijn extra maatregelen getroffen, bijvoorbeeld door extra capaciteit in te zetten tijdens drukke momenten.

Specifiek Heemstede

Het geschetste algemene beeld is voor wat betreft het Wmo-vervoer ook van toepassing op Heemstede.

Collegebericht

Collegevergadering: 17 maart 2020

Overige bijzonderheden

Installatie mobiliteitspunten Regiorijder Spaarne Gasthuis

Vanuit de wens van de reiziger zijn in de zomer van 2019 mobiliteitspunten op de drie locaties van het Spaarne Gasthuis geplaatst. Reizigers kunnen vanaf deze punten een rit naar huis boeken die direct in de planning wordt opgenomen. De komende periode monitoren we het effect van deze mobiliteitspunten.

Klankbordgroep Leerlingenvervoer

De gemeenten willen naast het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek ook met ouders/verzorgers en scholen in gesprek over hun ervaringen met het leerlingenvervoer. Hiervoor wordt een regionale klankbordgroep opgericht, bestaande uit circa 15 tot 20 vertegenwoordigers van ouders/verzorgers en scholen uit de regio. De klankbordgroep komt twee keer per jaar (voor- en najaar) bij elkaar om bijvoorbeeld te praten over de verbetering van de kwaliteit of toekomstige ontwikkelingen. Op dit moment worden ouders/verzorgers en scholen benaderd om zitting te nemen in de klankbordgroep. In mei wordt de eerste bijeenkomst georganiseerd, specifiek gericht op de start van komend schooljaar.

Klanttevredenheidsonderzoek

Elk jaar wordt in opdracht van de gemeenten door een extern bureau een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd over de dienstverlening van de RegioRijder. Voor 2019 is het rapportcijfer voor Wmo-vervoer 8,0 (7,8 in 2018) en voor het leerlingenvervoer 7,3 (6,3 in 2018).

Bijlage

Voor nadere informatie wordt u verwezen naar de bijlage Voortgangsrapportage RegioRijder mei 2019 – oktober 2019.