



Het jaar 2020 stond in het teken van de Covid-19 pandemie. Als gevolg van de Covid-19 pandemie en het teruglopende aantal ritten daalde het gebruik van het systeem abrupt en onvoorzien.

1. Kengetallen vraagafhankelijk vervoer

Ritten, passagiers en inzeturen

De kosten in het vraagafhankelijk vervoer komen met name voort uit het aantal uren dat wordt ingezet om de gevraagde ritten uit te voeren.

In januari en februari '20 werden relatief weinig uren ingezet voor het uitvoeren van het aantal gevraagde ritten. Hiermee is het systeem strak ingeregeld wat leidt tot een relatief hoge ritfactor en druk op de gewenste stiptheid (streefcijfer: 92%). In maart daalt het volume snel en in april wordt er nog maar zeer beperkt gereisd. Dit leidt ertoe dat het aantal inzeturen hoog is ten opzichte van het aantal ritten. Er is een beperking aan de mate waarin afgeschaald kan worden. Weinig ritten leidt tot een grotere spreiding over het vervoersgebied waardoor relatief meer uren aan inzet nodig zijn. Vanaf mei tot en met september is er een stijgende lijn in het aantal ritten en reizigers en gaat de verhouding tussen de inzeturen en het aantal te rijden ritten weer wat meer naar het oude niveau. Vanwege de tweede lock-down en aanscherping van de regels voor het vervoer, daalt het volume weer vanaf oktober tot en met december.

Kosten per kilometer, ritfactor en stiptheid

De ontwikkeling in het aantal ritten en reizigers heeft een weerslag op de effectiviteit in het systeem. Dit effect zien we terug in de kosten per kilometer en de ritfactor. De inzettijd is de grootste kostencomponent waarmee de prijs per gereden kilometer erg hoog is bij een laag volume. Dit effect is dan ook het grootst in maart en april van 2020.

Stiptheid

Een ander effect van de ontstane situatie is dat de ritten die gereden worden veelal op tijd zijn. De capaciteit is dusdanig dat vertragingen maar beperkt optreden en snel op te vangen zijn. In 2020 is, op januari na, de stiptheid boven de 92%. Gemiddeld over heel 2020 is de stiptheid 94,1%.

Klachten

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten is in 2020 ligt rond de 0,3%. Er is gestuurd op de afhandeltijd en deze is gedurende 2020 afgenomen van ruim vijf dagen naar gemiddeld ruim drie dagen.

De meeste klachten gaan in 2020 over het gedrag van de chauffeurs. Hiervan is +/- 50% ongegrond verklaard. Uit signalen die het RCT heeft ontvangen leiden we af dat er regelmatig onduidelijkheid was tussen chauffeurs en reizigers aangaande de aanvullende regels in verband met Covid-19. Dit wordt ondersteund door het feit dat er in de periode maart – juli klachten zijn over de spelregels en in de rest van 2020 niet.

2. Kengetallen groepsvervoer

Ritten, leerlingen en indicaties

Het aantal leerlingen, het aantal ritten per dag en het aantal routes (samenstelling van ritten) bepalen de kosten in het doelgroepsvervoer. Hoe meer leerlingen, ritten en routes hoe hoger de kosten. De bezettingsgraad in het groepsvervoer is gedaald van 3,7 reizigers naar 3,5 reizigers per route. Er zijn vanwege Covid-19 maatregelen genomen waardoor groepen afwisselend naar school gaan, al dan niet verdeeld over de dag. Dit leidt tot meer ritbewegingen en routes per dag, maar ook tot een toename van het aantal routes met 2-4 reizigers per route.

Het gemiddeld aantal routes per dag neemt daardoor toe, in 2021 stijgt dit verder. De kosten per route zijn gemiddeld € 49,50. Dit is 11% hoger dan de gemiddelde routeprijs over de laatste 4 maanden van 2019.

Aantal chauffeurs

Het aantal routes met een vaste chauffeur met één vaste vervanger is in 2020 gemiddeld met 5% gedaald. Door Covid-19 moesten chauffeurs zich regelmatig laten testen of werden ziek. Daarmee wisselden routes vaker van chauffeur. Daarnaast is een aantal (pensioengerechtigde) chauffeurs gestopt met hun beroep uit angst voor besmetting of vanwege kostenbesparende maatregelen bij onze vervoerders.

Laag/hoog bezetting

Opvallend is dat het aantal laag (1 persoon) en hoog bezette (6-8) routes aan het begin van het schooljaar beiden zo'n 20% van de routes betreft. Dat betekent dat de rest van de routes met 2 tot 5 leerlingen wordt gereden. In de zomervakantie reizen er alleen jeugdigen in het kader van de GGZ en 40% van deze ritten zijn laag bezet.

Stiptheid

Ondanks dat er meer routes worden gereden is de stiptheid in 2020 goed. In december was deze relatief laag, dit was het gevolg van hogere uitval onder chauffeurs voor het leerlingenvervoer en lagere beschikbaarheid van Wmo-chauffeurs. Dit is weer hersteld in januari '21.

Klachten

Relatief gezien is het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten in het leerlingenvervoer lager dan in het vraagafhankelijk vervoer en ligt onder 0,10%. In 2020 zijn er in september en oktober bij de start van het schooljaar minder klachten dan in dezelfde periode in 2019:

Klachten	2019	2020
september	67	27
oktober	40	21
november	26	9
december	27	16

Als men klaagt, betreft 50% van de klachten de ophaaltijd. Het afgelopen jaar wisselden de schooltijden regelmatig, waardoor de communicatie hierover van groot belang was. Over het algemeen ging dit goed. Connexion heeft zich flexibel getoond door tijdelijk zelf wijzigingen aan te nemen (i.p.v. de gemeenten) en af te stappen van de 3 dagen aanmeldtijd voor wijzigingen. Pas in maart 2021 is de oorspronkelijke werkwijze en de aanmeldtijd weer ingesteld.