Collegebesluit

Collegevergadering: 30 november 2021

Zaaknummer	:	942890
Team	:	Loket Heemstede
Portefeuillehouder	:	J.F. Struijf
Openbaarheid	:	Actief openbaar

ONDERWERP
Voortgangsrapportage RegioRijder januari t/m augustus 2021.

SAMENVATTING
Het college neemt kennis van de voortgangsrapportage RegioRijder (Wmo doelgroepenvervoer en leerlingen-vervoer) over de periode januari t/m augustus 2021. Deze rapportage geeft een beeld van de regionale prestaties van de RegioRijder en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek.

JURIDISCH EN BELEIDSKADER
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

BESLUIT B&W
1. Kennis nemen van de voortgangsrapportage RegioRijder januari t/m augustus 2021.
2. Het besluit ter kennisname te brengen van de commissie Samenleving (C-stuk)

AANLEIDING
In de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort verzorgt de RegioRijder het vraagafhankelijk vervoer (hierna: Wmo doelgroepenvervoer) en het groepsvervoer (hierna: leerlingenvervoer). Dit is door de gemeenten gezamenlijk georganiseerd volgens een regiemodel, waarbij scheiding is aangebracht tussen de vervoerscentrale en het vervoer.

Periodiek informeert het Regionaal Contract Team (RCT) van de RegioRijder de deelnemende gemeenten over de voortgang van het Wmo doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer. In deze voortgangsrapportage zijn resultaten uit de klanttevredenheidsonderzoeken 2021 opgenomen.

MOTIVERING
Het college en de gemeenteraad worden periodiek geïnformeerd over de regionale prestaties van de RegioRijder. In de bijlage vindt u de voortgangsrapportage en twee factsheets: één betreffende het Wmo doelgroepenvervoer en één betreffende het leerlingenvervoer. Hieronder volgt een samenvatting van de voortgang, ontwikkelingen en effecten van de coronacrisis in de periode januari tot augustus 2021 en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2021.

Wmo doelgroepenvervoer:
Door de 1,5 meter afstandsmaatregel konden vanaf maart minder mensen tegelijk in een voertuig. Tot juni steeg het aantal aangevraagde ritten, waardoor in juli de inzet van voertuigen is verhoogd. Hierdoor nam het aantal reizigers per rit af en de kosten per kilometer en de stiptheid toe. In de periode januari t/m augustus is de stiptheid 94,1%, waarbij het streven 92% is.

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten is in 2021 ongeveer 0,3%. In de maand juli waren er relatief veel klachten, met name over het gedrag van de chauffeur, de tijdigheid en het niet komen opdagen van de taxi. Deze klachten zijn deels gerelateerd aan de overgang naar een nieuw reserveringssysteem bij de regiecentrale per 1 juli 2021.

Klanttevredenheidsonderzoek:
De dienstverlening van het Wmo doelgroepenvervoer is beoordeeld op een 8.2 in 2021 ten opzichte van 8 in 2020. Er zijn 1200 uitnodigingen verstuurd, waarvan 39% gereageerd heeft. Het contact met de vervoerscentrale is verbeterd en de tevredenheid m.b.t. de stiptheid is toegenomen.

Over het algemeen hebben de vervoerders zich aan de coronamaatregelen gehouden, slechts 3% van de respondenten gaf aan dat dit niet het geval was. Daarnaast is gevraagd of de reiziger vaker met het regulier openbaar vervoer zou reizen als er een combipas beschikbaar zou zijn. Van de respondenten geeft 32% aan hiervoor open te staan, 35% gaf aan er geen gebruik van te zullen maken.

Het RCT gaat aan de slag met de aandachtspunten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

<u>Leerlingenvervoer:</u>
In januari en februari was sprake van schoolsluitingen vanwege Covid-19. Het aantal te rijden routes bleef in deze periode hoger dan tijdens schoolsluitingen in 2020.

In de periode maart t/m augustus 2021 is het aantal leerlingen per route gemiddeld 3,3. Dit is een daling van 0,2 ten opzichte van 2020. Het percentage routes met één leerling is structureel hoger dan het percentage routes met 8-8 leerlingen. Door de toename in maatwerk loopt de bezettingsgraad in de voertuigen terug. De komende periode zal gekeken worden welke mogelijkheden er zijn om de bezettingsgraad te verhogen zonder aan kwaliteit in te leveren.

Het aantal routes met een vaste chauffeur met één vaste vervanger is gemiddeld 68%. Door de krapte onder chauffeurs is de verwachting dat dit percentage zal dalen. Het tekort aan chauffeurs is een landelijk probleem.

De stiptheid was tot aan de zomervakantie volgens afspraak. In de zomermaanden is een dip waarneembaar. Dit heeft te maken met het aantal maatwerkritten voor jeugd GGZ welke vaak wijzigen en het aantal nieuwe chauffeurs.

Relatief gezien is het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten in het leerlingenvervoer laag (0,06%). In maart gaan de meeste klachten over het gedrag van de chauffeur, gerelateerd aan de aangepaste vervoersprotocollen vanwege Covid-19 maatregelen. Vanaf april gaan de klachten voornamelijk over de tijdigheid. In juli en augustus zijn er meer klachten, veroorzaakt door lage stiptheid in deze maanden.

Klanttevredenheidsonderzoek:

Het leerlingenvervoer is beoordeeld met een 7,5. Dit is gelijk gebleven aan 2020. Er zijn 1207 uitnodigingen verstuurd aan de ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer, waarvan 19% gereageerd heeft. De grootste stijging in waardering is behaald bij het kennisniveau van de chauffeurs over de leerlingen.
Het RCT gaat aan de slag met de aandachtspunten uit het klanttevredenheidsonderzoek.

FINANCIËN
N.v.t.

PLANNING/UITVOERING
N.v.t.

PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE
De regionale klankbordgroepen voor het Wmo doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer denken mee over de mogelijkheden om de dienstverlening voor inwoners te optimaliseren.
De lokale Wmo klankbordgroep wordt over de voortgangsrapportage en klanttevredenheidsonderzoek geïnformeerd.

BIJLAGEN
1. Voortgangsrapportage RegioRijder januari – augustus 2021
2. Factsheet RegioRijder Wmo doelgroepenvervoer 2021
3. Factsheet RegioRijder leerlingenvervoer 2021