



Informatiebrief t.b.v. informeren van de gemeenteraden

15 januari 2024

Opstellers: Katrijne de Vries, Marieke Wassenaar

Kernboodschap

Sinds 1 januari '24 wordt het RegioRijdervervoersysteem uitgevoerd door gedeeltelijk nieuwe contractpartijen. In de eerste week liep het Wmo-vervoer over het algemeen goed. In de week van 8 januari, waarin het leerlingenvervoer weer is gestart na de vakantie, zijn de prestaties op dinsdag bijzonder slecht geweest. Als gevolg van problemen in de informatie-uitwisseling tussen de planning en vervoerders zijn kinderen niet of te laat gehaald of gebracht. Als gevolg hiervan waren de callcenters van RegioRijder overbelast waardoor ouders en Wmo-reizigers geen of moeilijk contact konden krijgen met de centrale. Op de dag zelf en de dagen daarna is hard gewerkt aan verbeteringen in de systemen, waardoor het vervoer op woensdag een stuk beter is gegaan. De stabiliteit zal de komende weken nog niet optimaal zijn, er wordt stap voor stap aan verbetering gewerkt totdat de prestaties op het gewenste niveau zijn.

Vorbereiding RegioRijder 2024

De acht gemeenten van RegioRijder hebben het vervoer aanbesteed en de nieuwe contracten zijn per 1 januari 2024 gestart en gelden voor een periode van 5 tot maximaal 9 jaar. In de aanbesteding heeft de beoordeling van de kwaliteit van de inschrijvingen een grotere rol gespeeld dan de aangeboden prijs (70 punten kwaliteit ten opzichte van 30 punten voor prijs). Voor de regiecentrale is een nieuwe partij gecontracteerd en voor het vervoer twee vervoersbedrijven die al eerder voor RegioRijder gecontracteerd waren.

Implementatie

De aanbesteding is tijdig uitgevoerd, zodat er voldoende tijd kon worden genomen voor de implementatie. In de implementatieperiode is het afgelopen half jaar veel aandacht geweest voor verbetering van de kwaliteit van het vervoer en innovatie van systemen. Er worden door de vervoerders nieuwe duurzame voertuigen (zero emissie) ingezet, met nieuwe boordcomputers. Deze kwaliteitsverbetering heeft tot gevolg dat in het vervoersysteem met nieuwe werkwijzen en systemen gewerkt wordt. Hoewel deze systemen vooraf getest zijn, is een aantal problemen (met name in de informatie-uitwisseling) pas na de livegang naar boven gekomen.

Chauffeurstekorten

Er is nog steeds sprake van een chauffeurstekort. Het huidige tekort is vooral te wijten aan het feit dat een latende partij de eigen chauffeurs heeft behouden, waar normaal gesproken bij overgang van contracten in het doelgroepenvervoer chauffeurs overgaan naar de nieuwe contractpartij. Om dit tekort op te vangen is als tijdelijke noodmaatregel extra capaciteit ingekocht bij een derde partij en worden er aanvullend onderaannemers en ZZP-ers ingezet. Ook wordt binnenkort een

aanbesteding gestart om aanvullende capaciteit beschikbaar te hebben, om losse, incurante ritten bij regionale taxibedrijven te kunnen beleggen.

Start januari 2024

Start Wmo-vervoer

De eerste week van januari werd gestart met het Wmo-vervoer, dat verliep naar verwachting. De stiptheid lag toen boven de 90%. De startproblemen die deze week tekenden betroffen vooral het invullen van de diensten en het aanloggen van voertuigen op de centrale. In de loop van de week was hier verbetering in zichtbaar, maar nog niet stabiel genoeg.

Er zijn nu dagelijks zo'n 800 Wmo- ritten en de stiptheid daarvan ligt op dit moment rond de 80%.

Start Leerlingenvervoer

Na de kerstvakantie is het leerlingenvervoer gestart. In dit geval betekent dat in feite de start van een geheel nieuwe periode, net als na de zomervakantie. Het is gebruikelijk dat er in de eerste weken onvoorziene en vervelende situaties kunnen ontstaan. RegioRijder beseft terdege dat het hier gaat om een kwetsbare doelgroep en dat alle zorgvuldigheid moet worden ingezet om dit te voorkomen. Dat is gedaan door zeer zorgvuldig te plannen en zoveel mogelijk dezelfde chauffeur op de routes te houden. Voorheen werden veel routes uitgevoerd door de vervoerder die nu geen contract meer heeft. Deze routes hebben daarom een andere, soms nog tijdelijke, chauffeur gekregen.

De eerste dag ging het leerlingenvervoer redelijk, maar waren er met name in de informatie-uitwisseling verbetermogelijkheden. Daar zijn maatregelen op genomen.

De genomen maatregelen bleken dinsdagochtend juist averechts te werken, waardoor het leerlingenvervoer deze dag niet goed verlopen is. Als gevolg van de problemen in de informatie-uitwisseling zijn kinderen in gemeenten Bloemendaal, Heemstede, Haarlem, Velsen-Zuid en Zandvoort niet of (veel) te laat gebracht of opgehaald en was er veel onduidelijkheid voor ouders en kinderen. Ook was er door de vele telefoontjes van ouders overbelasting op de callcenters, waardoor het callcenter slecht bereikbaar was. De extra ingezette capaciteit heeft dit maar ten dele opgelost.

Ook in het Wmo-vervoer hebben op dinsdag een aantal reizigers onacceptabel lang moeten wachten op vervoer.

Maatregelen

Naar aanleiding van de problemen op dinsdag is door alle betrokken partijen hard gewerkt aan verbetering.

Vanaf woensdag 10 januari is verbetering in systemen en werkafspraken merkbaar. Dinsdagmiddag en -avond is het vervoerdersportaal, waarin diensten worden aangeleverd, verbeterd. Hierdoor was er tijdig bekend op welke routes nog alternatieven gezocht moesten worden en ging het vervoer woensdag beter van start. Op woensdag is in het leerlingenvervoer de belservice voor chauffeurs beschikbaar gekomen en kunnen chauffeurs loosmeldingen doorgeven als kinderen niet meegaan.

Ook is de sturingsinformatie voor vervoerders verbeterd. Daarnaast is gewerkt aan stabiliteit van informatie in het ouderportaal, ouders zien nu de juiste ophaaltijd en de afzettijd en binnenkort ook waar de taxi is.

Binnen het Wmo-vervoer is er een noodmaatregel getroffen voor de bereikbaarheid van RegioRijder vanuit de ziekenhuizen met een taxipoint. De receptie heeft een speciaal telefoonnummer om RegioRijder te bereiken in geval een reiziger lang moet wachten bij het bellen van het callcenter. Verder betreft het vooral verbeteringen in het werken met de boordcomputer.

Vanaf maandag 15 januari daalt het tekort aan chauffeurs licht door nieuwe instroom. Termijn van instroom hangt af van opleiding en verstrekking taxipas.

Monitoring

De regiecentrale levert dagelijks cijfers aan over de prestaties van het callcenter, het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer. Aan de hand van deze cijfers is te zien dat er verbetering optreedt. De prestaties zijn nog niet op het gewenste niveau, maar wel zoals verwacht bij de opstart van dit nieuwe systeem. Stiptheid Wmo-vervoer loopt op van 72,3% op maandag 9 januari naar 82,7% op zondag 14 januari. Bij het leerlingenvervoer van 75,8% op 9 januari naar 85,4% op vrijdag 12 januari. Ter vergelijking: tijdens het oude contract was in december de stiptheid van het Wmo-vervoer 85% en leerlingenvervoer 76%. Norm voor de stiptheid van Wmo-vervoer is 92%, voor leerlingenvervoer 95%.

Er is dagelijks contact met alle contractpartijen, de betrokkenheid is groot en iedereen wil de knelpunten zo snel mogelijk oplossen. Daar waar contractpartijen in gebreke blijven (bijvoorbeeld bij het niet leveren van het afgesproken aantal chauffeurs) zullen na januari boetes opgelegd worden.

Communicatie

De Wmo-reizigers hebben dinsdag 9 januari een bericht gekregen waarin antwoord wordt gegeven op de meest gestelde vragen. Op woensdag 10 januari is een mail gestuurd over het leerlingenvervoer met excuses en uitleg aan alle ouders. Deze informatie is ook terug te vinden op de website van RegioRijder.

De gemeenten worden dagelijks door het RegioRijder contractmanagementteam (RCT) geïnformeerd over de stand van zaken. In de Stuurgroep Doelgroepenvervoer zijn wethouders van vier gemeenten betrokken, in de Stuurgroep worden dagelijks rapportages over de prestaties gedeeld.

Verwachtingen

Algemeen

Hoewel het chauffeurstekort nog steeds een rol speelt in het doelgroepenvervoer, is de verwachting dat de nieuwe samenwerking de komende tijd tot merkbare verbeteringen zal gaan leiden. Alle betrokken partijen werken er hard aan om de startproblemen op te lossen.

Door steeds gezamenlijk (RCT, QR, Vervoerders) de knelpunten te benoemen, op te lossen en met elkaar te delen, verbetert stap voor stap de kwaliteit binnen het systeem.

Leerlingenvervoer

Vanaf 15 januari kunnen gemeenten de kinderen die inmiddels ook recht hebben op vervoer of de verandering van roosters doorgeven. Deze wijzigingen worden vanaf 22 januari uitgevoerd. Daarmee zijn maandag 22 januari en dinsdag 23 januari opnieuw spannende dagen in het vervoer.