

## **Informatiebrief RegioRijder maart 2024**

### **Kernboodschap**

Sinds 1 januari 2024 wordt het RegioRijdervervoersysteem uitgevoerd door gedeeltelijk nieuwe contractpartijen. In vervolg op de informatiebrief van januari 2024 sturen wij u een update over de stand van zaken in het doelgroepenvervoer. Na een moeilijke start in een deel van het vervoersgebied, verloopt het vervoer sinds eind januari een stuk beter. De stiptheid van de ritten neemt toe en komt inmiddels in de buurt van de cijfers van het voorgaande jaar. Sinds eind januari is ook het reizen in spijtijden voor Wmo-reizigers weer mogelijk gemaakt. Half februari is de MijnRegioRijder-app uitgerold en in de loop van maart starten de mobiliteitspunten in de ziekenhuizen weer op. Voor het eerst zal er dan ook een mobiliteitspunt in het Rodekruis ziekenhuis in Beverwijk zijn. De verwachting is dat de resultaten aan het eind van het eerste kwartaal van 2024 op het gewenste niveau zijn.

### **Start RegioRijder 2024**

De acht gemeenten van RegioRijder hebben het vervoer aanbesteed, de nieuwe contracten zijn per 1 januari 2024 gestart en gelden voor een periode van 5 tot maximaal 9 jaar. Voor de regiecentrale is een nieuwe partij gecontracteerd en voor het vervoer twee vervoersbedrijven die al eerder voor RegioRijder gecontracteerd waren. In verband met de chauffeurstekorten wordt er tijdelijk een derde vervoerder ingezet, totdat de vaste vervoerders voldoende chauffeurs beschikbaar hebben. De start van het nieuwe vervoersysteem is minder soepel verlopen dan verwacht werd op basis van de grondige voorbereidingen die alle partijen hadden getroffen. Door onvoorziene communicatie- en dataproblemen was in de eerste helft van januari het leerlingenvervoer in een deel van de regio zeer onvoorspelbaar.

### *Vervoerscapaciteit*

Door de tijdelijke inzet van een derde vervoerder zijn er op dit moment en de komende maanden voldoende chauffeurs beschikbaar om te voldoen aan de vervoersvraag. De inzet van de touringcars in een deel van het leerlingenvervoer, is inmiddels ondergebracht bij de gecontracteerde vervoerders.

De aanbesteding om losse, incurante ritten bij regionale taxibedrijven te kunnen beleggen is nog in voorbereiding. Deze capaciteit is gericht op het efficiënt maken van het vervoerssysteem en niet gericht op het oplossen chauffeurstekorten.

### **Ontwikkelingen Wmo-vervoer**

Het aantal ritten in het Wmo vervoer is verder toegenomen naar dagelijks zo'n 950 ritten. De gemiddelde stiptheid in februari is 92%, de streefwaarde is 92%. De stiptheid in februari 2023 (het oude systeem) was 92,2%. Te concluderen is dat de partijen na de start vrij snel een stabiele kwaliteit leveren. Leden van de klankbordgroep RegioRijder helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van het boekingssysteem door tests uit te voeren en hun ervaringen met eigen boekingen te delen.

### *Druk verlagende maatregelen Wmo*

De huidige capaciteit in het systeem laat het toe om de druk verlagende maatregelen in het Wmo-vervoer, die nog algemeen golden, af te schalen. Als eerste is het reizen in de spijtijden van het leerlingenvervoer weer mogelijk gemaakt sinds eind januari. Het reizen binnen een straal van 25 kilometer blijft nog wel van kracht.

### **Ontwikkelingen leerlingenvervoer**

Sinds week 3 is de kwaliteit van het leerlingenvervoer verbeterd en gestabiliseerd. Het toevoegen van de nieuwe leerlingen en roosters per 22 januari is goed verlopen. Problemen die zich nog voordoen, worden o.a. veroorzaakt door ziekte of uitval van een (vaste) chauffeur, waardoor de rit op de ochtend zelf moet worden overgenomen. Als gevolg hiervan kunnen kinderen later op school komen dan gepland.

Uit de rapportages blijkt dat de gemiddelde stiptheid in februari 84,3% is. De stiptheid met een maximale vertraging van 15 minuten is 94%. Vorig jaar was de stiptheid in februari 88%. De klankbordgroep leerlingenvervoer helpt actief bij het beoordelen van de reisinformatie voor ouders die zij via de reizigersapp MijnRegioRijder en de website krijgen. Ook is er contact met een aantal scholen die intensief gebruik maken van het vervoer door RegioRijder. De komende maanden gaan de regiecentrale (QR) en het RegioRijder Contractmanagementteam (RCT) met meer scholen in gesprek over de voorbereiding op het nieuwe schooljaar.

### **Klachten**

Gemeenten en RegioRijder kregen klachten van een aantal ouders, reizigers en gemeenten over uitzonderingen in het vervoer die voorheen bij RegioRijder wel mogelijk waren en nu niet meer. Na onderzoek bleek dat de procedures binnen het systeem in het verleden niet altijd werden gevolgd en dat de uitzonderingen niet zijn vastgelegd. Om de kosten en kwaliteit van de uitvoering te beheersen, zijn de afspraken van het vervoerreglement in de nieuwe systemen vastgelegd en worden deze eenduidig uitgevoerd door alle betrokken partijen. Maatwerk blijft mogelijk.

### **Monitoring**

Het RegioRijder contractmanagementteam heeft dagelijks inzicht in de prestaties van de verschillende partijen.

### **Communicatie**

- Het gebruik van de MijnRegioRijder-app voor Wmo-reizigers wordt op verschillende manieren gepromoot. Zo staat de QR-code om de app te downloaden op de maandfactuur van de reizigers van afgelopen maand. Daarnaast krijgen reizigers hier in maart meer informatie over. Reizigers kunnen in de app instellen dat ze een pushbericht op de mobiele telefoon ontvangen als de chauffeur er bijna is, ze kunnen op een kaartje zien waar de taxi op dat moment is (ongeveer vanaf 10 minuten voordat deze bij ze aankomt) en na afloop van de rit kunnen ze de chauffeur beoordelen.
- Ouders/verzorgers van kinderen in het leerlingenvervoer krijgen deze maand ook informatie over het gebruik van de MijnRegioRijder-app.

### **Verwachtingen**

De verwachting is dat de kwaliteit van het Wmo-vervoer stabiel blijft. Door het consequent handhaven van de afspraken in het vervoerreglement zal het aantal vragen van reizigers over wat wel en niet mogelijk is afnemen. In de aanloop naar het nieuwe schooljaar wordt gekeken waar de planning van het leerlingenvervoer verbeterd kan worden.

Het regiesysteem in het doelgroepenvervoer vraagt een goede samenwerking tussen regiecentrale en vervoerders. De afgelopen periode is bewezen dat alle partijen goed aanspreekbaar zijn en het mogelijke doen om te verbeteren waar nodig. Dit geeft vertrouwen voor de toekomst.