

Datum	13 augustus 2019
Onderwerp	Voortgangsrapportage RegioRijder november 2018 – april 2019
Aanleiding	Prestaties Regiorijder
Portefeuillehouder	Sjaak Struijf

Graag sturen wij u de Voortgangsrapportage over Regiorijder (zie bijlage, Verseonnr. 717430). De rapportage beschrijft de regionale prestaties van RegioRijder over de periode november 2018 tot en met april 2019.

Wmo-vervoer

Uit de rapportage blijkt dat de stiptheid van het Wmo-vervoer sinds december 2018 een licht stijgende lijn laat zien. De gemiddelde stiptheid loopt van 87,8% in november 2018 naar 91,3% in april 2019. Het streven is in de komende maanden de stiptheid naar 92% te brengen. Het aantal klachten is de afgelopen periode afgenomen van 160 klachten in november 2018 naar ruim 80 klachten in april 2019. In de afgelopen periode werd meer gebruikgemaakt van het Wmo-vervoer, het aantal ritten ligt gemiddeld ruim 10% hoger dan het aantal ritten in deze periode vorig jaar.

Leerlingenvervoer

De kwaliteit van het leerlingenvervoer was de afgelopen periode stabiel. Na de start van het leerlingenvervoer is het aantal klachten vanaf november 2018 tot en met april 2019 afgenomen naar 10 tot 20 klachten per maand. Het inzetten van vaste chauffeurs was een aandachtspunt voor het leerlingenvervoer. Inmiddels wordt meer dan 80% van alle routes met een vaste chauffeur en een vaste vervanger gereden. De routes waar geen vaste chauffeur op zit, zijn afwijkende routes.

Extra aanbesteding

Vanwege de instroom van andere gemeenten - waaronder Heemstede (per schooljaar 2019/2020) - bij het leerlingenvervoer, een toename van het volume van het leerlingenvervoer en behoefte aan extra capaciteit door groei van het Wmo-vervoer heeft een aanbesteding van nieuwe vervoerscontracten plaatsgevonden. De aanbesteding is gereed, de vervoerders zijn inmiddels gestart met de voorbereidingen van een goede uitvoering vanaf 1 september 2019.

Start leerlingenvervoer schooljaar 2019/2020

De voorbereidingen voor het schooljaar 2019/2020 vinden al enige tijd plaats. De gemeenten en vervoerscentrale hebben duidelijke afspraken gemaakt om het leerlingenvervoer vanaf het begin zo goed mogelijk te laten verlopen.

Klanttevredenheidsonderzoek

In juni en juli jl. vond het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (KTO) plaats voor de dienstverlening van RegioRijder. Dit onderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek worden na de zomer door de gemeenten gepubliceerd.

Voortgangsrapportage RegioRijder november 2018 - april 2019

1. Inleiding

Voor u ligt de vijfde Voortgangsrapportage RegioRijder, over de periode november 2018 – april 2019. RegioRijder verzorgt vanaf 2017 het Wmo-vervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer (incl. Haarlemmerliede en Spaarnwoude), Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Vanaf september 2017 verzorgt RegioRijder het leerlingenvervoer in de IJmond en Haarlemmermeer, en vanaf september 2019 ook in de andere gemeenten. Vanaf januari 2019 ziet het Regionaal Contractmanagement Team toe op de uitvoering van RegioRijder, zoals beschreven in het Uitvoeringsconvenant Doelgroepenvervoer dat de deelnemende gemeenten in 2018 hebben afgesloten.

2. Wmo-vervoer

2.1 Prestaties Wmo-vervoer

In het afgelopen half jaar (november 2018-april 2019) heeft RegioRijder de hiernaast weergegeven stiptheid behaald.

De maandelijkse percentages voor het 'op tijd rijden' laten vanaf december 2018 een licht stijgende lijn zien maar liggen nog wel onder het streefpercentage van 92%. De percentages van mensen die 15 minuten of minder te laat op

Maand	Aantal ritten	Op tijd (gem.)	< 15 min te laat
November 2018	34.128	87,8%	9,1%
December 2018	32.167	85,4%	10,3%
Januari 2019	34.601	88,9%	8,5%
Februari 2019	32.844	90,7%	7,4%
Maart 2019	37.819	90,9%	7,3%
April 2019	35.484	91,3%	6,9%

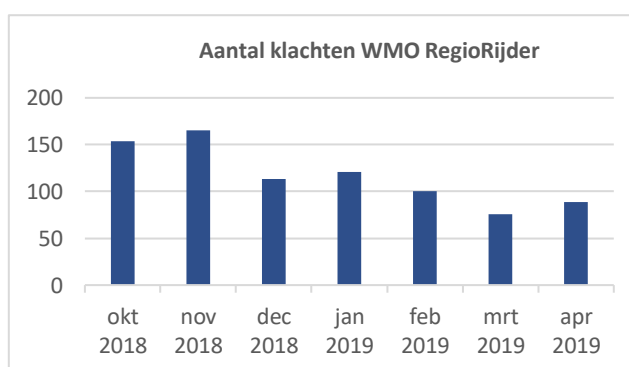
bestemming aankwamen neemt iets af. Het percentage reizigers dat dat minder dan 15 minuten vertraging heeft bedraagt hiermee dus ongeveer 98% (met uitzondering van december).

Er zijn meerdere factoren die de stiptheid beïnvloeden. Naast verkeerseffecten (toegenomen drukte en weersomstandigheden) speelt ook de levering van capaciteit door vervoerders (b.v. in periodes van griep) en de kwaliteit van planning van de vervoercentrale een rol. Het streven is om in de komende maanden het percentage 'op tijd' in ieder geval weer op of boven het streefpercentage te brengen.

Het aantal ritten ligt gemiddeld ruim 10% boven het aantal ritten in dezelfde periode vorig jaar.

2.2 Klachten Wmo-vervoer

De ontwikkeling van het aantal klachten in de periode november 2018 tot en met april 2019 is in bijgevoegde grafiek weergegeven. Daaruit blijkt dat het aantal klachten afneemt van ruim 160 in november tot ruim 80 in april. De aantallen liggen daarmee iets lager dan in dezelfde periode van vorig jaar (toen het aantal klachten varieerde van 400 tot 100). Ten opzichte van ruim 30.000 ritten per maand is het gemiddeld aantal dus minder dan een halve procent. Het aantal klachten is een van de



indicatoren voor de prestaties in de uitvoering. De inhoud van de klachten wordt echter ook gebruikt om specifieke zaken in de uitvoering te verbeteren. Zo is afgelopen periode naar aanleiding van enkele klachten extra instructie gegeven aan chauffeurs om meer aandacht te geven aan de informatie in de boordcomputer over de kenmerken van de reiziger (bijvoorbeeld: 'reist met hulphond').

3. Leerlingenvervoer

3.1 Prestaties leerlingenvervoer

Regionaal gezien maken er ongeveer 900 leerlingen gebruik van het leerlingenvervoer door RegioRijder, waarvoor per maand zo'n 20.000 ritten worden gemaakt.

Voor het leerlingenvervoer is de stiptheid in de periode van november 2018 tot april 2019 hieronder

weergegeven. De gemiddelde stiptheid lag in de ochtend boven de 93% en in de middag boven de 95%, met uitzondering van de maand december en de ochtenden in januari. De extra verkeersdrukke en files in de wintermaanden heeft zichtbaar een effect op het leerlingenvervoer. Daarnaast speelt dat in de eerste week van januari altijd een klein 'opstart effect' (met mindere stiptheid) optreedt, door wijzigingen in de routes in de schoolvakantie. In de vakanties worden

Maand	Stiptheid (ochtend)	Stiptheid (middag)
November 2018	93,4%	95,9%
December 2018	90,4%	94,8%
Januari 2019	92,5%	96,2%
Februari 2019	93,0%	96,9%
Maart 2019	93,3%	97,3%
April 2019	95,1%	96,2%

routes soms herzien en worden vaak nieuwe kinderen in het vervoer opgenomen. De verwachting is dat deze stiptheidscijfers in de komende maanden tot de zomervakantie gecontinueerd kunnen worden.

Vaste chauffeurs

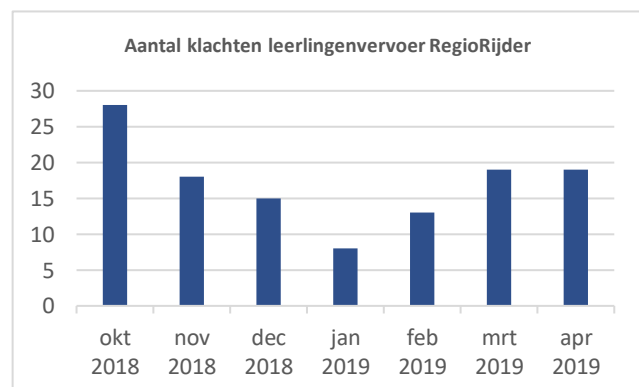
In vervolg op de inspanningen in de zomer en najaar van 2018 wordt meer dan 80% van alle routes met een vaste chauffeur en een vaste vervanger gereden. De routes die niet met een vaste chauffeur worden gereden, betreffen met name routes met afwijkende schooltijden, specifieke vervoerspatronen of korte solo routes. Voor de routes naar scholen met de meest kwetsbare kinderen is bijna in alle gevallen sprake van een vaste chauffeur. Door de aantrekkelijke economie blijft het voor de vervoerbedrijven een uitdaging om voldoende personeel te behouden.

3.2 Klachten leerlingenvervoer

Net als bij het Wmo-vervoer kunnen specifieke klachten door ouders en verzorgers worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van RegioRijder. Het gaat hierbij niet om het doorgeven van wijzigingen of het informeren naar de aankomsttijd van de taxi, maar om het indienen van klachten over structurele problemen of issues met het vervoer. De klachten kunnen worden ingediend via het nieuwe klachtennummer 088-6000 984, via de website of een specifiek klachtenformulier voor het leerlingenvervoer in Reisportaal.

Indien een kind niet of te laat is opgehaald en hierover wordt gebeld, wordt dit niet geregistreerd als een klacht maar als een melding. Dit moet namelijk zo snel mogelijk worden opgelost en wordt daarom rechtstreeks door de planning afgehandeld. Het op tijd rijden van de leerlingen wordt verder gemonitord in de stiptheidscijfers.

In de figuur hiernaast is het aantal ingediende klachten die nader uitgezocht en beantwoord moeten worden weergegeven. Het aantal klachten schommelt in deze periode tussen de 10 en 20 per maand. De klachten worden door de vervoercentrale zorgvuldig behandeld en waar mogelijk opgelost. Vaak is hierbij nauw overleg tussen gemeenten en ouders, aangezien klachten soms ook betrekking hebben op toewijzing of specifieke vervoerswensen.



4. Overige bijzonderheden

4.1 Aanbesteding extra vervoerscapaciteit

In december en januari is door de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort besloten het leerlingenvervoer vanaf september 2019 ook onder de vlag van RegioRijder te laten uitvoeren. Zij hebben hiervoor gezamenlijk met de andere gemeenten een aanbestedingsprocedure doorlopen om extra vervoerscapaciteit in te kopen. In deze aanbestedingsprocedure is ook extra capaciteit ingekocht als gevolg van de groei van het Wmo-vervoer en het aflopen van een aantal van de huidige contracten.

De aanbestedingsprocedure is per 2 mei afgerond en heeft voor alle in te kopen percelen een opdrachtnemer opgeleverd. Op 28 mei zijn de overeenkomsten met de vervoerders ondertekend. Het vervoerbedrijf Willemsen de Koning is voor RegioRijder de nieuwe toetreders, en ook Atax de Vries en Munckhof hebben in de aanbesteding enkele contracten gegund gekregen.

De vervoerders zijn inmiddels gestart met de voorbereiding van een goede uitvoering vanaf september 2019 en het werven van het benodigde personeel. Deels gebeurt dit via de OPOV-regeling (Overgang Personeel bij Overgang Vervoer) die onderdeel van de cao is en wordt gecoördineerd door het Sociaal Fonds Taxi. Hierbij moeten nieuwe vervoerders 75% van het beschikbaar rijdend personeel van de latende vervoerder een vergelijkbaar baanaanbod doen. Gezien de krappe arbeidsmarkt voeren de vervoerders komende periode ook veel aanvullende wervingsactiviteiten uit.



4.2 Voorbereiding instroom en start leerlingenvervoer september 2019

De instroom van het leerlingenvervoer van de vier gemeenten in september 2019 is een belangrijke opgave voor RegioRijder dit jaar. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang. Belangrijke factor voor een goede opstart is een tijdige en juiste aanlevering van de leerlinggegevens voor komend jaar. De gemeenten en vervoerscentrale hebben hierover procesafspraken gemaakt. Ouders moeten voor 1 juni hun aanvraag voor het vervoer indienen om gemeenten voldoende tijd te bieden de aanvraag te verwerken en het vervoer te organiseren. Mochten ouders te laat een aanvraag indienen, dan geldt bij de start van het nieuwe schooljaar een periode van twee weken om deze late aanmeldingen te verwerken.

De vervoerscentrale heeft de taak om op basis van de leerlinggegevens een planning op te zetten en te zorgen voor een juiste inschatting van de benodigde capaciteit. De vervoerders kunnen op basis daarvan de definitieve chauffeursplanningen maken. Ook hierover zijn procesafspraken gemaakt, waarin onder andere is afgesproken wanneer de chauffeurs zich voorstellen aan de leerlingen in hun route. Het aantrekken van voldoende chauffeurs blijft in deze markt en regio een uitdaging, waarvoor door vervoerders diverse middelen worden ingezet op het gebied van werving.

4.3 Klanttevredenheidsonderzoek 2019

Net als in voorgaande jaren wordt ook dit jaar een Klanttevredenheidsonderzoek voor de dienstverlening van RegioRijder uitgevoerd. Het onderzoek is door de gemeenten aan een onafhankelijk onderzoeksbureau opgedragen en wordt in juni en juli uitgevoerd. Voor het onderzoek onder de ruim 15.000 Wmo-reizigers wordt een steekproef genomen. Voor het onderzoek over het leerlingenvervoer krijgen alle ouders / verzorgers een vragenlijst, waarin ook vragen voor de kinderen zelf zijn opgenomen. De uitkomsten van het onderzoek worden na de zomer door de gemeenten gepubliceerd.