

Voortgangsrapportage RegioRijder november 2017 - april 2018

1. Inleiding

Voor u ligt de derde Voortgangsrapportage RegioRijder over de periode november 2017 - april 2018. De eerste voortgangsrapportage ging over de periode januari 2017 - april 2017 en de tweede over de periode mei 2017 - oktober 2017.

RegioRijder verzorgt vanaf 2017 het Wmo-vervoer in negen gemeenten: Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Vanaf september 2017 verzorgt RegioRijder tevens het leerlingenvervoer in de IJmond, Haarlemmermeer en Haarlemmerliede en Spaarnwoude.

2. Wmo-vervoer

2.1 Prestaties Wmo-vervoer

In de laatste twee maanden van 2017 had de instroom van het leerlingenvervoer nog een duidelijk negatief effect op de kwaliteit van het Wmo-vervoer. Door het tekort aan chauffeurs werden leerlingenvoer ritten uitgevoerd door chauffeurs en taxi's uit het Wmo-vervoer, waardoor de capaciteit voor het Wmo-vervoer te klein werd. Het aantal mensen dat grote vertragingen ondervond werd wel steeds minder, maar de gemiddelde stiptheid was onder het streefniveau. Ook hadden gebruikelijke weers- en verkeersomstandigheden in de maanden november en december negatieve invloed op de prestaties.

Vanaf januari 2018 zijn de prestaties gestabiliseerd en liggen deze rond het streefniveau van 92 %. Dit betekent dat 92% van de reizigers binnen de afgesproken marges van 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip op bestemming is. Van de overige 8% is de afgelopen vier maanden gemiddeld driekwart van de reizigers binnen 15 minuten later aanwezig. In november en december was meer dan 20% van de reizigers te laat, waarvan ongeveer de helft meer dan 15 minuten.

Sinds de kerstvakantie zijn er extra chauffeurs beschikbaar voor het leerlingenvervoer, waardoor er ook meer rust kwam voor de uitvoering van het Wmo-vervoer. Vaste clubjes (bijv. iedere dinsdagavond naar de bingo) zijn sinds januari meer en meer als vaste routes met vaste chauffeurs uitgevoerd. Hierdoor is de beleving voor klanten aanzienlijk beter geworden en ook instellingen geven aan dit positief te vinden.

Maand	Aantal ritten	Stiptheid (gem.)
November 2017	31.405	73,4 %
December 2017	28.297	78,9 %
Januari 2018	30.550	90,3 %
Februari 2018	29.392	92,3 %
Maart 2018	33.966	92,3 %
April 2018	32.278	91,5 %

In de tabel is per maand het aantal ritten en de gemiddelde stiptheid weergegeven.

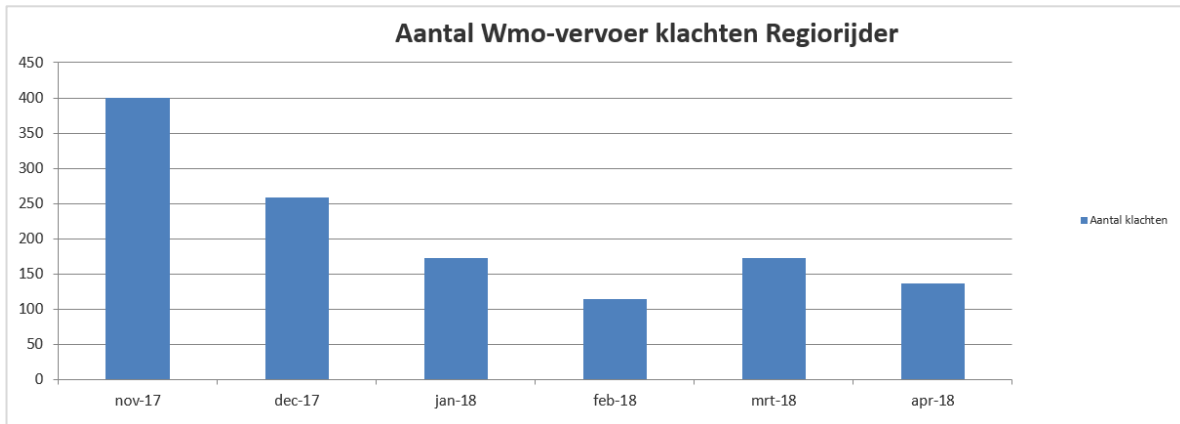
Groei aantal Wmo-ritten

Het aantal Wmo-ritten is in het eerste kwartaal van 2018 met bijna 8.600 ritten gestegen, dit is ruim 10 % ten opzichte van het eerste kwartaal in 2017. Het aantal actieve reizigers is met 3,9 % gestegen en het totaal aantal gereden kilometers met ruim 12 %. De groei van het aantal ritten komt dus deels doordat het aantal reizigers is gegroeid en deels doordat de reizigers meer ritten maken.

	Aantal reizigers	Aantal ritten
Q1 2017	7.673	85.103
Q1 2018	7.974	93.701
Verskil in %	3,9%	10,1%

2.2 Klachten Wmo-vervoer

Het aantal klachten in het Wmo-vervoer laat een duidelijke relatie zien met de uitvoeringskwaliteit. Over november en december 2017 ligt het aantal klachten een stuk hoger dan over de periode januari tot april 2018. Vanaf januari schommelt het aantal ingediende en afgehandelde klachten rond de 150 per maand (dit is ongeveer 0,5 % van het totale aantal ritten), vergelijkbaar met dezelfde periode in 2017. De meeste klachten hebben betrekking op de ophaal- of aankomsttijd. Daarnaast hebben enkele klachten per maand betrekking op het gedrag van de chauffeur of het soort voertuig.



3. Leerlingenvervoer

3.1 Prestaties leerlingenvervoer

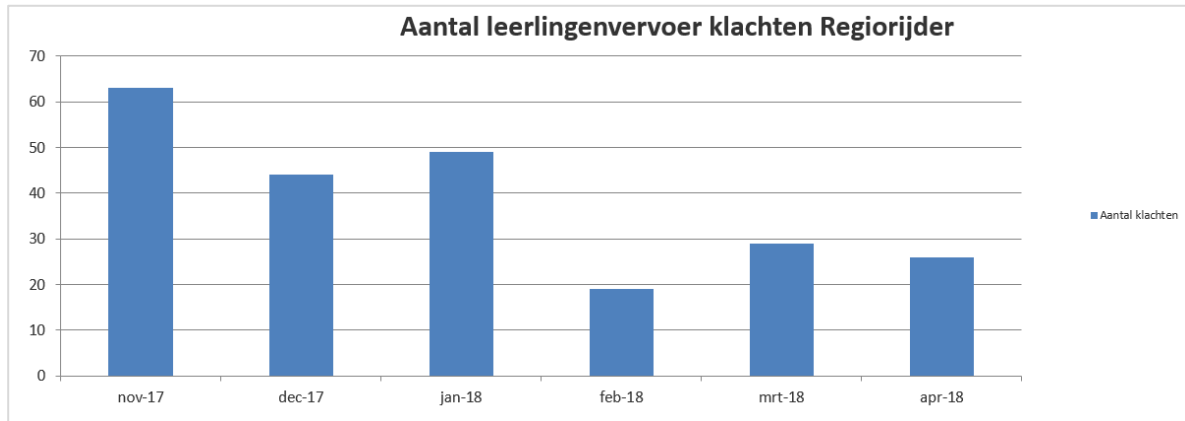
In het najaar zijn diverse maatregelen getroffen om de prestaties van het leerlingenvervoer te verbeteren. Belangrijke actie was het zorgen voor voldoende chauffeurs na de kerstvakantie. Deze maatregelen hebben effect gehad. Door de extra chauffeurs is het mogelijk om meer vaste chauffeurs op vaste routes in te zetten (minder routes door wisselende chauffeurs uit het Wmo-vervoer). Daarnaast is de kerstvakantie (waarin geen vervoer plaatsvond) gebruikt om op basis van analyses over de periode september - december in 2017 routes verder te optimaliseren en ouders/verzorgers hierover te informeren. Ook is er contact geweest met scholen om problemen die zich voordeden adequater op te lossen.

In de stiptheid is het effect van de verbetermaatregelen zichtbaar. Er zit een stijgende lijn in de gemiddelde stiptheid. Het aantal problemen in de uitvoering is significant terug gelopen en het aantal kinderen dat te laat op school komt is sterk verminderd. Het gemiddeld aantal kinderen dat meer dan een kwartier te laat is bedraagt minder dan 3%. Er blijven altijd bepaalde factoren die de stiptheid van een route beïnvloeden, zoals het verkeer in de ochtendspits, een incident in de bus, ziekte van een kind of een chauffeur. De vervoercentrale en de vervoerders werken nauw samen om de stiptheid op een hoog niveau te houden.

Maand	Stiptheid (gem.)
November 2017	82,6 %
December 2017	84,8 %
Januari 2018	88,6 %
Februari 2018	91,4 %
Maart 2018	93,0 %
April 2018	92,9 %

3.2 Klachten leerlingenvervoer

Net als in het Wmo-vervoer is er een verband tussen het aantal ingediende klachten en de kwaliteit van de uitvoering van het leerlingenvervoer. De verbeteringen na de kerstvakantie hebben geleid tot een terugloop van het aantal klachten vanaf februari. Het grootste deel van de klachten betreft de ophaal- of aankomsttijd.



4. Overige bijzonderheden

4.1 Klachtenafhandeling

In januari is geconstateerd dat er een fout zat in het proces van klachtenregistratie voor RegioRijder: klachten die via het webformulier werden ingediend werden niet geregistreerd en afgehandeld. Deze fout is hersteld en de klachten zijn alsnog afgehandeld.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van september 2017 en signalen van reizigers was al geconcludeerd door de gemeenten dat het klachtenproces verbeterd moest worden. Deze maatregelen, zoals het verbeteren van de klachtafname, het gebruiken van een afzonderlijk klacht nummer en het zorgen voor betere monitoring, worden in de zomer van 2018 geïmplementeerd.

4.2 Klanttevredenheidsonderzoek 2018

Net als in 2017 wordt er ook in 2018 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de kwaliteitsbeleving van de klanten van RegioRijder te onderzoeken. In 2018 wordt dit voor het eerst uitgevoerd voor zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer. De gemeenten zijn opdrachtgever van dit onderzoek dat wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Momenteel loopt de dataverzameling voor dit onderzoek. Voor het Wmo-vervoer wordt aan een aselecte steekproef onder 1200 reizigers een vragenlijst, gelijk aan die uit 2017 verstuurd. Voor het leerlingenvervoer wordt een vragenlijst verstuurd aan alle ouders/verzorgers waarvan de kinderen gebruik maken van het leerlingenvervoer. In deze vragenlijst zitten ook enkele vragen specifiek voor kinderen. De eerste resultaten van beide onderzoeken komen van de zomer beschikbaar en worden in de volgende voortgangsrapportage verwerkt.

4.3 Werving chauffeurs

De huidige economische situatie leidt er toe dat er een grote (landelijke) schaarste blijft aan chauffeurs, met name voor het leerlingenvervoer. De vervoerders zijn zeer actief in de werving van chauffeurs, maar de arbeidsmarkt is krap (net als voor meerdere markten). De werkbureaus van de gemeenten hebben intensief contact met de vervoerders en werken nauw samen om alle mogelijkheden in te zetten om voldoende chauffeurs te werven en te behouden.

4.4 Faillissement Verhoef Personenvervoer

De gemeenten zijn eind mei in kennis gesteld van het faillissement van Verhoef Personenvervoer. Verhoef verzorgt binnen RegioRijder een deel van het leerlingenvervoer, maar rijdt binnen RegioRijder geen Wmo-vervoer. De gemeenten hebben als opdrachtgever contact met de aangestelde curator om afspraken te maken over het vervolgproces. De intentie van betrokken partijen is om de uitvoering van het leerlingenvervoer de komende periode onverstoord door te laten gaan.