

Beleid

Aan de leden van de raad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 11 december 2018
Ons kenmerk : 2018016976
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : RegioRijder: voortgangsrapportage mei-oktober 2018 en klanttevredenheidsonderzoek 2018
Bijlage(n) : 2018016870 Voortgangsrapportage mei - oktober 2018
2018017271 Oplegnotitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018
2018017064 Klanttevredenheidsonderzoek Wmo vervoer 2018

Geachte leden van de raad,

Hierbij treft u de voortgangsrapportage met betrekking tot het functioneren van de RegioRijder in de periode mei 2018 - oktober 2018 en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer.

Voortgangsrapportage mei-oktober 2018

De voortgangsrapportage beschrijft de regionale prestaties van RegioRijder. Uit de rapportage blijkt dat de kwaliteit van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer stabiel is. Het aantal klachten voor het Wmo-vervoer ten opzichte van het aantal ritten, laat sinds begin 2018 een dalende lijn zien.

Klanttevredenheidsonderzoek

In opdracht van de gemeenten wordt jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van RegioRijder uitgevoerd. Dit jaar is naast een onderzoek onder de Wmo-reizigers van alle negen gemeenten, ook een onderzoek uitgevoerd onder ouders/verzorgers van de leerlingen van de gemeenten die voor het leerlingenvervoer gebruik maken van RegioRijder.

Het onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ heeft de onderzoeken in de periode van begin mei tot en met half juni 2018 uitgevoerd. In de oplegnotitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018 wordt een korte samenvatting gegeven van de opzet en de uitkomsten van de onderzoeken. Ook wordt ingegaan op concrete maatregelen die naar aanleiding van de uitkomsten van de onderzoeken worden doorgevoerd.

In de bijlage vindt u de rapportage 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018'. Omdat het leerlingenvervoer voor de gemeente Bloemendaal nog niet door RegioRijder wordt uitgevoerd, is deze rapportage niet bijgevoegd.



2018016976

Algemeen oordeel over RegioRijder wordt beoordeeld met een 7.8

Er is voor het Wmo-vervoer onderzoek gedaan naar verschillende aspecten: het contact met de vervoercentrale, de ritplanning, de wachttijd, de chauffeur en het voertuig. De algehele dienstverlening voor het Wmo-vervoer is gemiddeld beoordeeld met een 7.8 ten opzichte een 8.0 vorig jaar. Het lagere cijfer heeft mogelijk te maken met de opstartproblemen bij de instroom van het leerlingenvervoer in september 2017, die ook effect heeft gehad op het Wmo-vervoer. Geconcludeerd kan worden dat de klanttevredenheid iets is terug gelopen. De gemeenten nemen de aandachtspunten mee in de contractgesprekken met vervoercentrale en vervoerders.

Wij hopen u met hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester

, secretaris