

Voortgangsrapportage RegioRijder mei - oktober 2018

1. Inleiding

Voor u ligt de vierde Voortgangsrapportage RegioRijder, over de periode mei - oktober 2018.

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 het afgelopen half jaar heeft RegioRijder goed gepresteerd qua stiptheid. De prestaties waren in de periode juli-oktober ook een stuk beter dan in 2017.

De maandelijkse percentages voor het 'op tijd rijden' lagen met uitzondering van de maand juni en september boven het streefpercentage van 92%. De percentages van mensen die minder dan

15 minuten te laat op bestemming aankwamen zijn ook hoog, wat betekent dat slechts een beperkt deel van de reizigers meer vertraging heeft gehad.

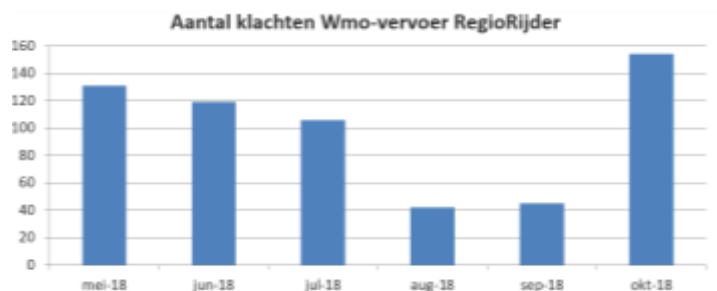
In de maand juni heeft meegespeeld dat vervoerder Verhoef failliet is gegaan, waardoor er extra inzet is geweest vanuit het Wmo-vervoer voor het leerlingenvervoer. Daarnaast liggen de ritaantallen ruim 10% hoger dan in 2017. In de maand september en oktober 2018 is er met de start van het leerlingenvervoer een kleine daling in de stiptheid van het Wmo-vervoer ontstaan. Daarnaast is in oktober het gemiddelde negatief beïnvloed door een aantal dagen met extreme files en mooi weer (13 en 14 oktober). Ook waren er twee dagen met verstoringen in de telecom, waardoor de registratie onvolledig was. Wanneer deze externe verstoringen niet worden meegerekend komt de stiptheid rond de 90% te liggen. De verwachting is dat het percentage vanaf november weer op het gewenste niveau komt. Hierbij wordt extra aandacht gegeven aan het creëren van structuur in het vervoer van vaste clubjes van instellingen.

Maand	Aantal ritten	Op tijd (gem.)	< 15 min te laat
Mei 2018	31.615	93,1 %	5,0 %
Juni 2018	32.166	91,6 %	6,4 %
Juli 2018	28.953	93,0 %	5,6 %
Augustus 2018	28.484	93,4 %	5,3 %
September 2018	31.775	90,1 %	7,5 %
Oktober 2018	33.818	86,5 %	9,1 %

2.2 Klachten Wmo-vervoer

De ontwikkeling van het aantal klachten is in lijn met de prestaties in de uitvoering. In januari 2018 lag het aantal klachten rond de 170 en in juli rond de 100. In augustus en september is het aantal klachten nog lager, in lijn met het mindere aantal ritten. Ook zal een rol hebben gespeeld dat klanten moesten wennen aan het nieuwe nummer

van de klachtaanname. In oktober is het aantal klachten weer hoger, mede door de teruggang in de stiptheid. Het aantal ritten ligt echter ook veel hoger: het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten lag b.v. in januari op 0,5% en in mei en oktober op 0,4%. Dit bevestigt dat de prestaties stabiel zijn, maar dat er zich nog wel incidenten voordoen. De klachten die er zijn worden dan ook zorgvuldig afgehandeld, omdat hieruit mogelijke verbeteringsuggesties voor het vervoer kunnen worden opgetekend.



3. Leerlingenvervoer

3.1 Prestaties leerlingenvervoer

Regionaal gezien maken er ongeveer 900 leerlingen gebruik van het leerlingenvervoer door RegioRijder.

Voor het leerlingenvervoer is de stiptheid in de laatste maanden van het afgelopen schooljaar (mei t/m begin juli

2018) goed geweest. De gemiddelde stiptheid lag tussen de 91-95%, en vaak boven de 95%. Lagere waarden werden veroorzaakt door negatieve dag uitschieters (bijv. als gevolg van verkeersproblemen in de spits, etc.). Het aantal kinderen dat meer dan 15 minuten te laat was is zeer klein. Ondanks het faillissement van vervoerder Verhoef eind mei (die ongeveer een derde van de leerlingen vervoerde), zijn ook in juni en juli de leerlingen grotendeels op tijd op school gekomen. In oktober is, net als bij het Wmo-vervoer, op een aantal

Maand	Stiptheid (gem.)
Mei 2018	93%
Juni 2018	94%
Juli 2018	91%
Augustus 2018	n.v.t. (vakantie)
September 2018	92,8 %
Oktober 2018	86,8 %

dagen de stiptheid negatief beïnvloed door externe factoren. Als deze externe factoren worden gecorrigeerd, ligt de stiptheid boven de 90%. Dit heeft mede door de herfstvakantie week een wat groter effect op het gemiddelde.

Start leerlingenvervoer nieuwe schooljaar

Per 27 augustus (regio midden) en 3 september (regio noord) is het leerlingenvervoer voor het schooljaar 2018-2019 gestart. In de maanden voorafgaand aan de start is veel tijd besteed aan het maken van een goede vervoersplanning en het organiseren van voldoende capaciteit. Belangrijke aspecten hierbij zijn het zorgen voor de juiste informatie (vanuit gemeenten, ouders/verzorgers en scholen) en het werven van vaste chauffeurs voor het leerlingenvervoer.

De inzet en goede samenwerking van alle partijen heeft positief uitgepakt. Over de gehele breedte is de start van het leerlingenvervoer namelijk goed verlopen. Binnen enkele dagen reden de meeste routes op tijd en volgens planning, waren er op ongeveer 120 van de 150 routes vaste chauffeurs beschikbaar en zijn veel last-minute wijzigingen en aanpassingen in de routes verwerkt. Ook zijn de ongeveer 100 aanmeldingen die te laat zijn ingediend, binnen één week verwerkt (in plaats van de eerder afgesproken twee weken).

Inregelperiode en individuele incidenten

In de communicatie naar ouders/verzorgers is vooraf aangegeven dat de eerste twee weken van het schooljaar rekening moest worden gehouden met aanpassingen en het inregelen van ritten. In een aantal gevallen waren er ook na die periode van twee weken nog klachten, met name op het vlak van wisselende chauffeurs. Dit heeft met name in Velsen geleid tot berichten in de media en vragen van raadspartijen. Er is extra aandacht uitgegaan naar het zo snel mogelijk oplossen van deze incidenten. Dit is bijvoorbeeld gerealiseerd door een route anders in te delen, kinderen in andere routes te plaatsen en in overleg met de vervoerders, de chauffeurs nader te instrueren of andere routes te laten rijden.

Vaste chauffeurs

Hoewel gestreefd wordt om het grootste deel van de routes met vaste chauffeurs te rijden, is dat niet in alle gevallen mogelijk (of noodzakelijk). Door de aantrekkende economie blijft het verloop groot en is het lastig om nieuwe chauffeurs te werven. De vervoercentrale stuurt er, in opdracht van de gemeenten, op dat zoveel mogelijk, en in ieder geval de meest kwetsbare routes door de vervoerders met een vast patroon aan vaste chauffeurs worden gereden.

3.2 Klachten leerlingenvervoer

Net als bij het Wmo-vervoer kunnen specifieke klachten door ouders en verzorgers worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van RegioRijder. Hierbij gaat het dus 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 klachtnummer 088-6000 984, via de website of een specifiek formulier 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.

Het aantal ingediende klachten betreft dus structurele klachten die nader uitgezocht moeten worden. Dit aantal was in de laatste drie maanden van afgelopen schooljaar stabiel met veertien klachten per maand. Met de start van het nieuwe schooljaar en het inregelen van de routes is dit opgelopen naar 40 in september en 28 in oktober. Het is gebruikelijk dat het aantal klachten in deze periode wat hoger ligt. De verwachting is dat vanaf november het aantal klachten weer stabiliseert.



4. Overige bijzonderheden

4.1 Aanpassing klachtaanname RegioRijder

Naar aanleiding van de feedback van gebruikers en de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken is in de zomer van 2018 de klachtenafhandeling aangepast. De aanname is nu onderdeel van het werk van Connexion Klantenservice in IJsselmuiden, die ook al het klachtafhandelingsproces verzorgde. Dit zorgt ervoor dat er beter kan worden uitgevraagd naar de context van de klacht en dat klanten meer directe feedback en informatie kunnen krijgen over hun ingediende klacht.

Per 1 augustus is het nieuwe 088 - 6000 984 telefoonnummer, tegen lokaal tarief, in werking getreden voor het indienen van een klacht. Het lokale tarief was één van de verbeterpunten uit de klanttevredenheids-onderzoeken en ook een wens vanuit de Wmo-raden. Het 0900-9343 nummer is nu uitsluitend voor het boeken van Wmo-ritten en communicatie met de planning over het leerlingenvervoer van RegioRijder. Voor de reiziger is daarmee het proces vereenvoudigd. Deze aanpassing is via het telefoonnummer, de website, gemeenten en de handboekjes gecommuniceerd.

4.2 Aanpassing tarieven RegioRijder 2019

De tarieven voor de Eigen Bijdrage voor het Wmo-vervoer binnen RegioRijder zijn gelijk gesteld aan de tarieven van het openbaar vervoer in de IJmond en Zuid-Kennemerland. Per 1 januari 2019 gaat het lage BTW-tarief voor het vervoer omhoog van 6% naar 9%. Tevens is er sprake van een jaarlijkse indexatie in verband met een stijging van de kosten. De provincie Noord-Holland zal de tarieven voor het openbaar vervoer eind november bekend maken. De verwachting is dat het opstaptarief van € 0,90 naar € 0,96 stijgt en het kilometertarief van € 0,14 naar € 0,15 per kilometer. De nieuwe tarieven voor RegioRijder worden begin december via de website van RegioRijder bekend gemaakt.

5. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2018

Net als in 2017 is er ook in 2018 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de kwaliteitsbeleving van de klanten van RegioRijder te onderzoeken. In 2018 is dit voor het eerst uitgevoerd voor zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer. De gemeenten zijn opdrachtgever van dit onderzoek dat is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Beide onderzoeken zijn uitgevoerd in de periode mei-juni 2018. Voor het Wmo-vervoer is aan een aselechte steekproef onder 1200 reizigers een vragenlijst, gelijk aan die uit 2017 verstuurd. Voor het leerlingenvervoer is 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 resultaten inclusief een samenvatting in de vorm van een oplegnotitie van beide onderzoeken is als bijlage aan deze voortgangsrapportage toegevoegd.