

DATUM : Hoofddorp, 30 mei 2017
BETREFT : Voortgangsrapportage RegioRijder januari-april 2017

De RegioRijder is 1 januari van start gegaan met Connexxion Taxi Services als uitvoerder van de vervoercentrale en de vervoersbedrijven Atax de Vries, Maasbuurt, Munckhof en ZCN¹ voor het rijden van de ritten. Op 2 januari heeft de symbolische eerste reiziger van RegioRijder namens de regio een bos bloemen ontvangen uit handen van wethouder Robert te Beest van de gemeente Velsen en Dicky Sijpkens, regiomanager van Connexxion Taxi Services. Met het persbericht van deze starthandeling is tevens de start van de RegioRijder publiek gemaakt in de lokale dag- en weekbladen. In deze Voortgangsrapportage RegioRijder januari-april 2017 wordt een overzicht geschetst van het functioneren van RegioRijder gedurende de eerste 4 maanden.

Kwalitatieve beschouwing

Na een rustige eerste week ontstonden er in de daaropvolgende weken in januari enige opstartproblemen in de uitvoering. Voor klanten leidde dit tot vervelende ervaringen doordat ritten niet of te laat werden uitgevoerd. Er waren meerdere oorzaken voor de problemen. Bij de vervoercentrale was er nog onvoldoende kwaliteit en bezetting en bleek de planning van het regionale vervoer complexer dan vooraf ingeschat. Dit had te maken met het inwerken op het nieuwe product en de samenwerking tussen alle partijen. Ook operationeel deden zich opstartproblemen voor, die verband hielden met de capaciteit en roosters en de technische systemen zoals communicatie tussen auto's en centrale. Bovendien was de vervoervraag groter dan voorheen. In januari is intensief overleg geweest tussen de netwerkregisseur van de gemeenten, de vervoercentrale en de vervoerders en zijn maatregelen getroffen. Vanaf eind januari hebben de maatregelen geleid tot verbetering van de prestaties en sinds half februari is de uitvoering stabiel.

In februari is door de betrokken partijen veel aandacht besteed aan het bestendigen van de verbeterde prestaties. Zo zijn de roosters geoptimaliseerd, is intensief gewerkt aan het verder uitwerken en verbeteren van de informatiestromen tussen vervoercentrale en de vervoerders, en aan het analyseren en beantwoorden van door reizigers ingediende klachten. Op basis van deze klachten zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd in de ritaanname en -planning. In februari is ook de eerste vakantieperiode geweest.

¹ In augustus gaat ook Verhoef rijden binnen de RegioRijder, als onderdeel van de ingekochte piekvervoer capaciteit.

De maand maart kan worden gezien als de eerste 'reguliere' maand, waarbij de systemen op orde waren en de prestaties op een continu en voldoende niveau. In maart was ook de eerste feestdag (Pasen), waarbij traditioneel een andere vervoervraag optreedt en flexibel door alle partijen moest worden samengewerkt.

Eind maart (en begin april) zijn een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor de chauffeurs en planners van RegioRijder, om kennis en ervaring uit te wisselen over de eerste maanden. Bovendien is de omgang met elkaar en met klanten aan de orde geweest. De bijeenkomsten zijn zeer positief ervaren door de deelnemers. Verder is gestart met de voorbereidingen voor de invoering van het leerlingenvervoer van de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Heemskerk en Velsen per augustus 2017.

In april zijn de prestaties op een continu niveau gebleven, op enkele uitzonderingen na. Op 6 april was er een datastoring van Telfort waarbij door overmacht de centrale een aantal uren slecht bereikbaar was. Verder kon op Koningsdag 27 april de gebruikelijke punctualiteit niet worden gehaald, door de onvoorspelbaarheid van de vervoersvraag en het verkeer. De voorbereidingen voor de implementatie van het leerlingenvervoer voor de vijf gemeenten zijn vervolgd: onder andere met het opstellen van een eerste planning en capaciteitsraming, het opstarten van het proces van informeren van huidig personeel en het voorbereiden van communicatie naar ouders van leerlingen. Verder zijn de eerste 'groepsvervoer-ritten', zoals uitjes van de Zonnebloem, door RegioRijder uitgevoerd (naar tevredenheid) en is in Haarlem op kleine schaal gestart met het vervoer van Jeugd GGZ.

Kwantitatieve beschouwing

Over de prestaties van het RegioRijder systeem wordt maandelijks door de vervoercentrale aan de netwerkregisseur van de gemeenten gerapporteerd. In deze rapportages wordt met een aantal indicatoren de kwaliteit van de aansturing en de uitvoering gemonitord, net als de financiële aspecten. Uiteraard zijn punctualiteit en klachten van reizigers hier een belangrijke graadmeter in. Deze worden hieronder toegelicht voor de periode januari-april 2017.

Prestaties

De stiptheid, het aantal ritten dat binnen de gestelde tijdsmarges wordt uitgevoerd, is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van het vervoer. Deze stiptheid kende een dip in de tweede helft van januari, waarbij de meeste extreme een dag was met een stiptheid van ongeveer 50%. Gemiddeld is de stiptheid uiteindelijk in januari op 80% gekomen. Vanaf februari is de stiptheid naar een hoger niveau gestegen en sinds die tijd stabiel op

een niveau van 90-92%. Dit is vergelijkbaar met de stiptheid in het vorige contract. De streefwaarde voor de stiptheid voor dit jaar is 92%.

Het aantal ritten is ook een belangrijke graadmeter: een hoger aantal ritten betekent een grotere vraag, die door de vervoercentrale efficiënt gepland moet worden en mogelijk ook aanpassing van de capaciteit van de vervoerders vraagt. Fluctuaties in de vraag moeten zo binnen de spelregels van het systeem worden opgevangen tussen vervoercentrale en vervoerders. Een groter aantal ritten leidt vaak ook tot meer kilometers en tot hogere kosten voor de gemeenten (de gebruikers betalen slechts een deel van de kosten als Eigen Bijdrage).

Onderstaande tabel geeft inzicht in de belangrijkste kengetallen voor het RegioRijder systeem. Hieruit blijkt ook de verbetering van de prestaties.

Maand	Aantal ritten	Gemiddelde ritlengte (km)	Stiptheid
Januari	26.768	6,7	80,9%
Februari	27.265	6,7	89,6%
Maart	31.353	6,8	92,2%
April	28.544	7,3	90,4%

Klachten

In januari hebben veel klanten door de opstartproblemen een vervelende reiservaring gehad, wat heeft geleid tot een aanzienlijk aantal klachten. Met de verbetering van de stiptheid, is het aantal klachten sterk gedaald: van ongeveer 371 klachten in januari (ongeveer 1,4% van het aantal ritten) naar 110 klachten in april (ongeveer 0,4% van het aantal ritten). Het huidige percentage ligt daarmee nog iets boven het gemiddelde niveau van voorheen. De piek in januari had te maken met de overgang naar het nieuwe systeem.

In onderstaande grafiek is het aantal klachten en de afhandelingsduur weergegeven.



De meest voorkomende klacht betreft de stiptheid van de uitgevoerde rit. Dit is gebruikelijk: klanten willen vooral op tijd van of naar hun bestemming worden gebracht. Alle klachten worden beoordeeld en schriftelijk beantwoord door de vervoercentrale, waarbij de informatie over de boeking en de uitvoering van de rit wordt geanalyseerd. Ook zijn er in het begin veel klachten ingediend die verband hielden met de indicaties van de klant en de manier van vervoer. In het RegioRijder systeem wordt b.v. meer gebruik gemaakt van taxibussen in plaats van personenwagens en klanten moesten hier aan wennen. Daarnaast zijn er in de beginperiode veel klachten geweest over de wijze van betaling, door problemen met het verwerken van de automatische incasso's en doordat er in sommige voertuigen niet met pin betaald kon worden. Op dit moment kan er in alle voertuigen met de pin betaald worden, waardoor ook deze klachten afnemen. Andere klachten betreffen b.v. het gedrag van de chauffeur, een boekingsfout of het type voertuig (indicatie lage instap). Hier is de afgelopen periode extra aandacht aan besteed door o.a. het organiseren van chauffeursbijeenkomsten, een bijeenkomst met een klantenpanel om de (boekings)website te optimaliseren en het gebruik ervan te stimuleren en het aanpassen van de werkwijze voor bepaalde indicaties.

Over de prestaties en de klachten, en over andere aspecten, wordt regelmatig overleg gevoerd met de regionale klankbordgroep. Hierin zitten vertegenwoordigers van alle lokale WMO-raden uit de regio.

Vooruitblik

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan de voorbereiding van de integratie van het leerlingenvervoer in de RegioRijder. Voor de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Heemskerk en Velsen gaat dit eind augustus 2017 van start.

In november wordt een volgende voortgangsrapportage voorzien, waarin onder andere de implementatie van het leerlingenvervoer aan bod komt.