

Aan de leden van de gemeenteraad

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

Datum : 29 september 2020
Ons kenmerk : 2020003466
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Voortgangsrapportage RegioRijder nov-19 t/m jul-20 en klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020
Verzonden :
Bijlage(n) : 2020003463: Voortgangsrapportage nov-19 t/m jul-20
2020003462: Factsheets nov-19 t/m jul-20
2020003464: Klanttevredenheidsonderzoek doelgroepenvervoer 2020
2020003465: Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer 2020

Geachte leden van de gemeenteraad,

In de bijlagen treft u de voortgangsrapportage van RegioRijder over de periode november 2019 tot en met juli 2020 en de rapportages van het klanttevredenheidsonderzoek doelgroepen- en leerlingenvervoer over 2020. Deze rapportages beschrijven de regionale prestaties en de klanttevredenheid onder gebruikers van RegioRijder voor gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

De coronacrisis heeft de prestaties van Regiorijder sinds 16 maart jl. beheerst. Uit de rapportages blijkt dat de kwaliteit van het doelgroepenvervoer stabiel is en de kwaliteit van het leerlingenvervoer is verbeterd.

Prestaties doelgroepenvervoer (Wmo-vervoer)

Als gevolg van de Coronacrisis is er een verminderde vraag naar het vervoer ontstaan, mede doordat de overheid heeft geadviseerd om alleen te reizen indien dit noodzakelijk is met in achtname van de richtlijnen van het RIVM. Dit heeft geleid tot een relatief hoge stiptheid en een daling in het aantal ritten per voertuig, per uur. De vraag naar vervoer neemt gestaag weer toe, maar zit nog zeker niet op hetzelfde niveau als vorig jaar rond dezelfde periode. Het gemiddeld aantal klachten is vergelijkbaar met de vorige periode, maar de afhandeltijd is verbeterd.

Prestaties leerlingenvervoer

Als gevolg van de Coronacrisis en de tijdelijke sluiting van de scholen heeft het leerlingenvervoer een periode stil gelegen. De herstart van het leerlingenvervoer in mei 2020 is met een nauwe samenwerking tussen het Regionaal Contractmanagement Team (RCT), vervoerders en de klankbordgroep leerlingenvervoer soepel verlopen.

De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar 2019-2020 zijn meegenomen in de start van het nieuwe schooljaar 2020-2021. De verbeterpunten betreffen onder andere een betere en uitgebreidere communicatie naar de ouders/verzorgers, het betrekken van de klankbordgroep leerlingenvervoer, de zichtbaarheid van de voertuigen in de centrale en het voorstellen van de nieuwe chauffeur.

Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2020

Ook dit jaar zijn in opdracht van de gemeenten twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder gebruikers van de RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. In hoeverre de Coronaperiode de resultaten heeft beïnvloed is moeilijk na te gaan.

Klanttevredenheidsonderzoek doelgroepenvervoer (Wmo-vervoer)

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het vervoer stabiel is en de uitkomsten bijna niet afwijken van de uitkomsten over vorig jaar. De respons was dit jaar wel lager dan vorig jaar. De aandachtspunten zijn onder andere de stiptheid, het gebruik van de website voor het boeken van ritten en de communicatie over de wachttijden.

Dit jaar is het klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid met een vraag over de reisdoelen. De respondenten hebben aangegeven dat RegioRijder voornamelijk voor bezoek aan familie/vrienden en de arts wordt gebruikt.

Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5. Ook de herstart in mei is positief beoordeeld. De respons was ongeveer gelijk aan vorig jaar.

De belangrijkste aandachtspunten die zijn aangegeven luiden als volgt: het hebben van een vaste chauffeur en het informeren van ouders/verzorgers over wijzigingen bij bijvoorbeeld vertragingen en wisseling van een chauffeur.

Klankbordgroepen

Sinds mei jl. is de klankbordgroep leerlingenvervoer actief en is de klankbordgroep doelgroepenvervoer opnieuw samengesteld om de dienstverlening te monitoren en te verbeteren.

Voor een nadere toelichting op de prestaties en de klanttevredenheidsonderzoeken verwijzen wij naar de stukken in de bijlagen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester


, secretaris

