

Gemeenteraad Bloemendaal

Datum : 29 november 2022  
Uw kenmerk : 2022004858  
Zaaknummer : -  
Behandeld door :  
Doorkiesnummer : (023) 522 55 37  
Onderwerp : Stand van zaken en klanttevredenheid Wmo- en leerlingenvervoer  
Verzonden : 29 november 2022  
Bijlage(n) : 2

Geachte leden van de raad,

RegioRijder verzorgt het vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer) en het Leerlingenvervoer voor de inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. In deze brief informeren wij u over de laatste stand van zaken van het vervoer en delen we de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek met u.

### **Ontwikkelingen**

Bij RegioRijder wordt het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer gezamenlijk gepland en uitgevoerd. Er is al enige tijd sprake van een te kort aan chauffeurs. De tekorten zijn het grootst onder de chauffeurs van het leerlingenvervoer. Deze tekorten vangt RegioRijder onder andere op met chauffeurs uit het Wmo-vervoer. Hierdoor kan (nog) aan de vraag binnen het leerlingenvervoer worden voldaan. Dit heeft echter wel gevolgen voor de uitvoering van het Wmo-vervoer. Er zijn in maart 2022 druk verlagende maatregelen genomen om er voor te zorgen dat het vervoerssysteem kan blijven functioneren. Van de zomer is vanwege de aanhoudende chauffeurstekorten besloten om de maatregelen te verlengen tot het einde van dit jaar.

#### *Maatregelen Wmo-vervoer*

Er wordt gewerkt aan het zo stabiel mogelijk houden van de dienstverlening, ondanks het tekort aan chauffeurs. Onder meer door de ritten voor het Wmo-vervoer eerder te laten reserveren, geen ritten langer dan 25 kilometer te maken en door het niet langer mogelijk te maken voor Wmo-reizigers om tijdens de spijstijden van de scholen te reizen, tenzij het om een prioriteitsrit gaat. (Deze laatste maatregel geldt op dit moment ook in andere regio's van Nederland.) Deze keuze is gemaakt om in ieder geval het leerlingenvervoer doorgang te laten vinden. De taxibedrijven verbonden aan Regiorijder hebben dit jaar ook veel acties ondernomen om de aanwas van chauffeurs te stimuleren en het vertrek te beperken. Dit voor zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer.

### *Maatregelen leerlingenvervoer*

Ondanks de te lage capaciteit lukt het om, op een enkele uitzondering na, elke dag alle leerlingen naar school te brengen. Er zijn verschillende maatregelen getroffen om het aantal routes zoveel mogelijk te beperken en de efficiency te verhogen. Bijvoorbeeld door het instellen van meerdere vaste momenten waarop kinderen op school komen of worden opgehaald en het verlengen van de maximale reistijd voor (sommige) leerlingen uit Haarlemmermeer. Daarnaast zijn diverse acties uitgezet. Zo wordt er extra capaciteit ingekocht bij de regiecentrale voor de planning van het leerlingenvervoer en worden de diensten van de Wmo-chauffeurs vervroegd, zodat zij ook tijdens piekuren in de ochtend het leerlingenvervoer kunnen uitvoeren.

### *Vervolgstappen*

Komend jaar zal naar verwachting het aantal leerlingen verder stijgen. Daarnaast neemt de vraag naar Wmo-vervoer ook toe. Op korte termijn willen het Regionaal contractmanagement (RCT) en de gemeenten daarom verschillende acties oppakken gericht op het tijdelijk, maar met name structureel oplossen van de druk op het vervoer.

### **Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken gaan over de gehele regio. Het vervoerssysteem is één systeem waarbij de dienstverlening van Regiorijder over de gemeentegrens heen gaat. Hierdoor zijn de uitkomsten regionaal en niet te specificeren per gemeente. In de bijlage bij deze brief vindt u twee factsheets met de belangrijkste resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken. Onderstaand gaan wij hier nader op in.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer*

Alvorens de resultaten van het KTO Leerlingenvervoer 2022 samen te vatten moet er een flinke slag om de arm genomen worden. De respons in het onderzoek was ondanks extra inzet om de respons te verhogen, te laag om representatief te zijn voor de hele doelgroep. Slechts 13% van de 1072 mailadressen heeft deelgenomen aan het onderzoek. In 2022 scoren we lager dan voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor kan het tekort aan chauffeurs zijn, waardoor de stabiliteit van het vervoer verminderd is. Ouders lijken over het algemeen minder tevreden over de stiptheid, de communicatie, bereikbaarheid en informatie bij wijzigingen.

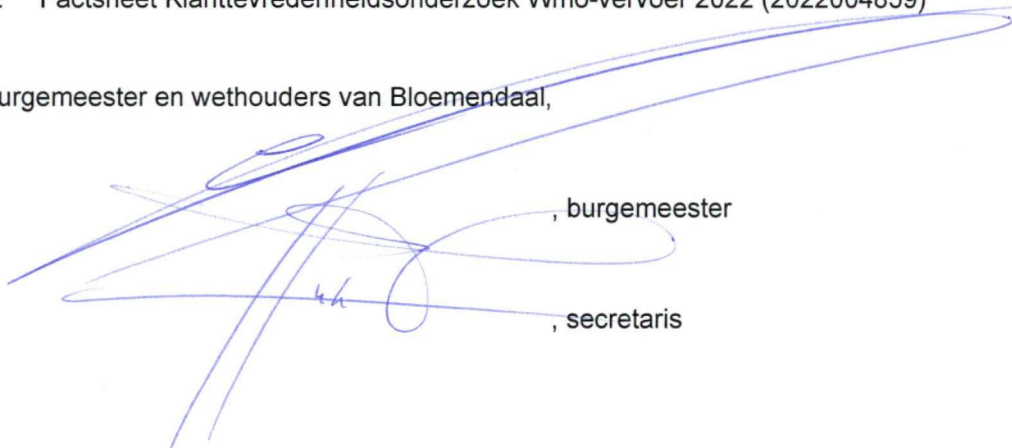
#### *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer*

De respons onder gebruikers van Wmo-vervoer is ruim voldoende om de resultaten als betrouwbaar te bestempelen (33%). Het algemene cijfer voor het vervoer is gedaald. Dit is conform verwachting, aangezien in de voorgaande (corona)jaren de dienstverlening aanmerkelijk anders was. Reizigers hadden meestal de taxi voor zichzelf en door de toename in het gebruik is de stiptheid een stuk wisselender. Op de stelling 'Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil', antwoord 84% van de reizigers dat zij hier tevreden over zijn. Vorig jaar was dat 7% meer. Deze daling hangt waarschijnlijk samen met de maatregelen binnen het Wmo-vervoer. Het aantal respondenten dat ontevreden is over de stiptheid van vertrek en ophalen is ook licht gestegen. Dit jaar zijn wel meer mensen tevreden over de chauffeur (hulp- en rijvaardigheid).

Bijlagen:

1. Factsheet Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2021-2022 (2022004860)
2. Factsheet Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2022 (2022004859)

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester

, secretaris