

regio•rijder

Toelichting RegioRijder aan Raadsleden Bloemendaal

Januari 2025



De doelgroepen van onze dienstverlening

- Wmo: inwoners die niet meer in staat zijn zelfstandig of met behulp van eigen omgeving te reizen; doel participeren in samenleving en behoud van zelfstandigheid (deur tot deur).
- Leerlingenvervoer: kinderen in speciaal of identiteitsgebonden onderwijs die niet zelfstandig kunnen reizen; ook volgens eigen beleid aan bijv. nieuwkomers (huis-school en halte-school).
- Jeugdwet: vervoer naar behandeling en dagbesteding (deur tot deur)
- Inwoners uit landelijk gebied (MeerOVbus in Haarlemmermeer, halte tot halte)

➤ Vraagafhankelijk vervoer (VAV)

	Regio	Bloemendaal
Pashouders	20.000	931
Actief	9.830	466
Ritten P/M	25.612	1.207
89% < 500km per jaar		

➤ Groepsvervoer (GVV)

leerlingen	1.250	51
Jeugdwet	60	2

De gemeenten, vertegenwoordigd door bestuurlijk opdrachtgever Wethouder Zorg

Stuurgroepen ambtelijk en bestuurlijk

Ambtelijk opdrachtgever
Clustermanager MOZ

Klankbordgroepen
doelgroepenvervoer
leerlingenvervoer

RegioRijder Contractmanagementteam
Netwerkgereguleerder
Contractmanager
Financieel advies en rapportages
Communicatie, kwaliteit en ondersteuning

Regionale Adviesgroep
Beleidsadviseurs verantwoordelijk voor
doelgroepenvervoer/leerlingenvervoer van alle
8 gemeenten

Werkgroep Leerlingenvervoer
Consulenten leerlingenvervoer en
beleidsadviseurs van alle 8 gemeenten

Regiecentrale: QR

Vervoerders:
Munckhof en Atax de Vries



Gemeenten

- Bepalen beleid, indicaties en dus de toegang
- Leren van elkaar door deze samenwerking

Vervoersysteem Regiemodel

Ritaanname

Planning

Uitvoering

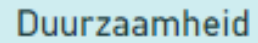


Regiecentrale los van de uitvoering
Contact met vervoerders en reizigers
Klachtenafhandeling

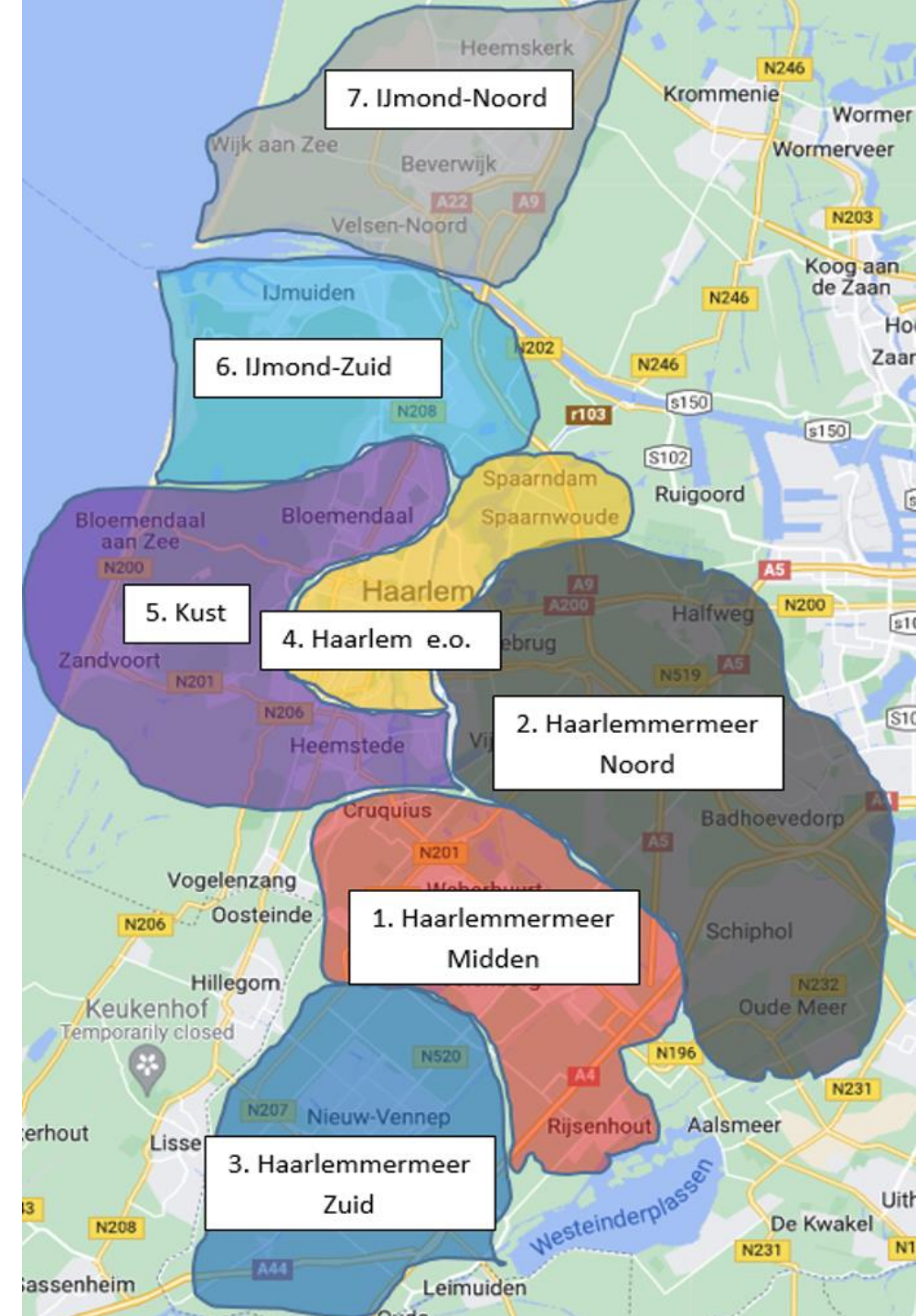
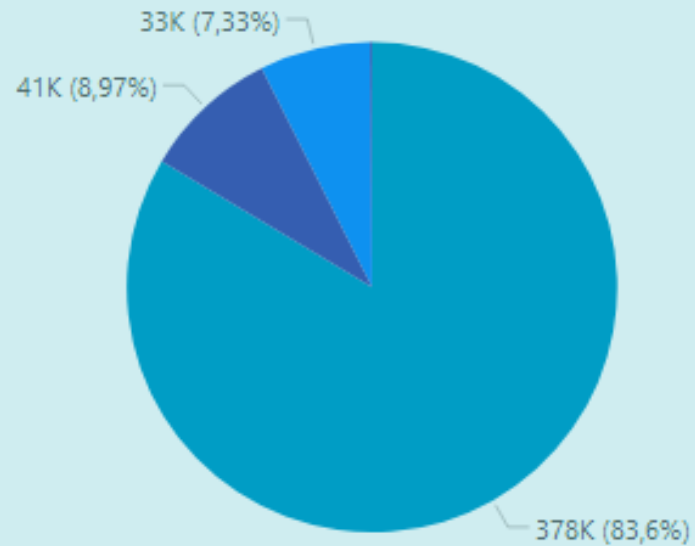


Eigen chauffeurs en onderaannemers
Kwaliteitskeurmerk TX-keur

Werkgebied en zero-emissie doelstelling



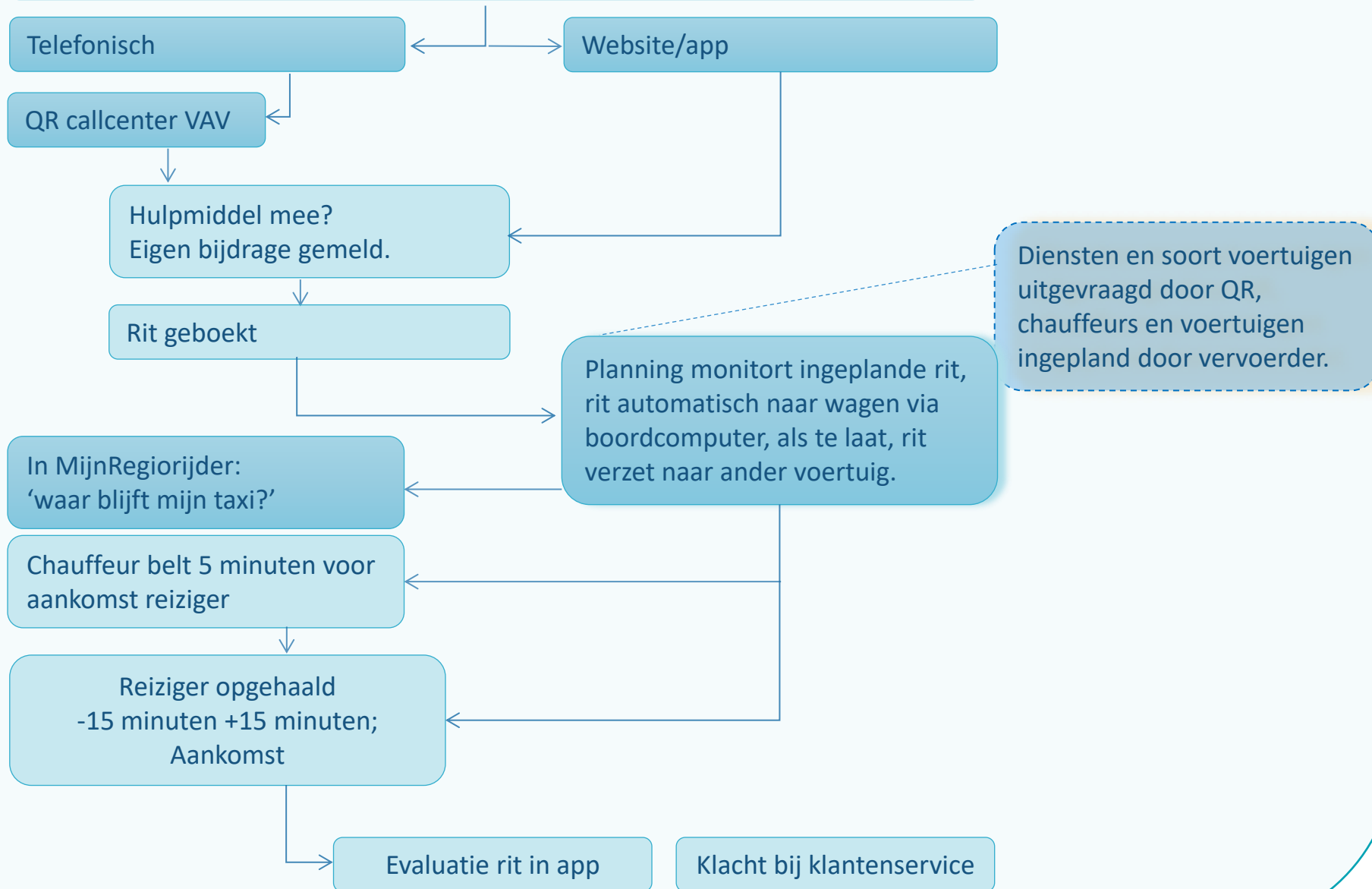
Brandstof ● Elektriciteit ● Diesel ● CNG ● Benzine



Wat is er veranderd voor de Wmo-reiziger?

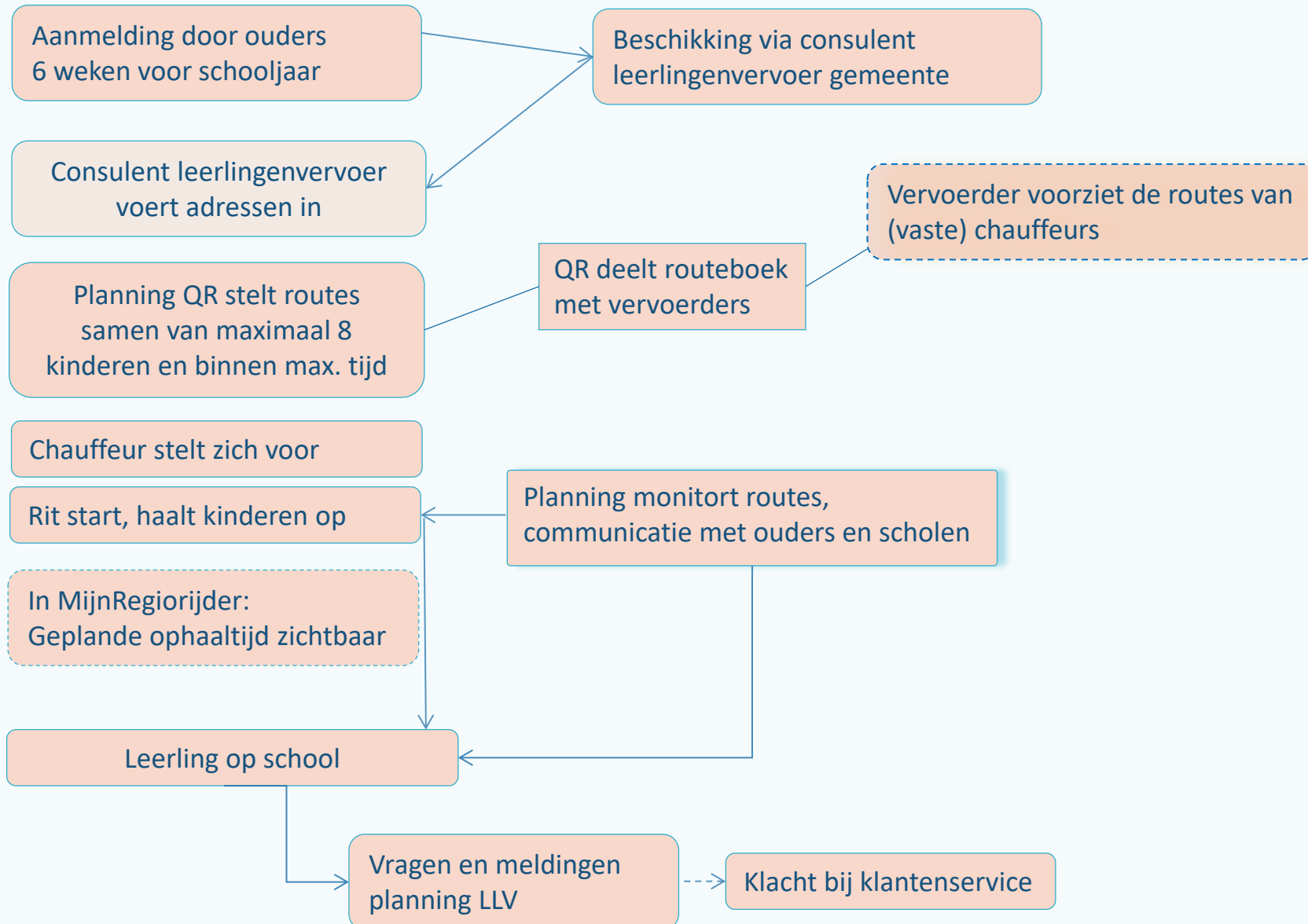
- Niet meer contant betalen
- Nieuwe RegioRijder app, portaal en website
- Andere voertuigen (elektrisch)
- Per 15 februari '25 nieuw telefoonnummer

Wmo-reiziger wil reizen: (prioriteitsrit of standaard rit)

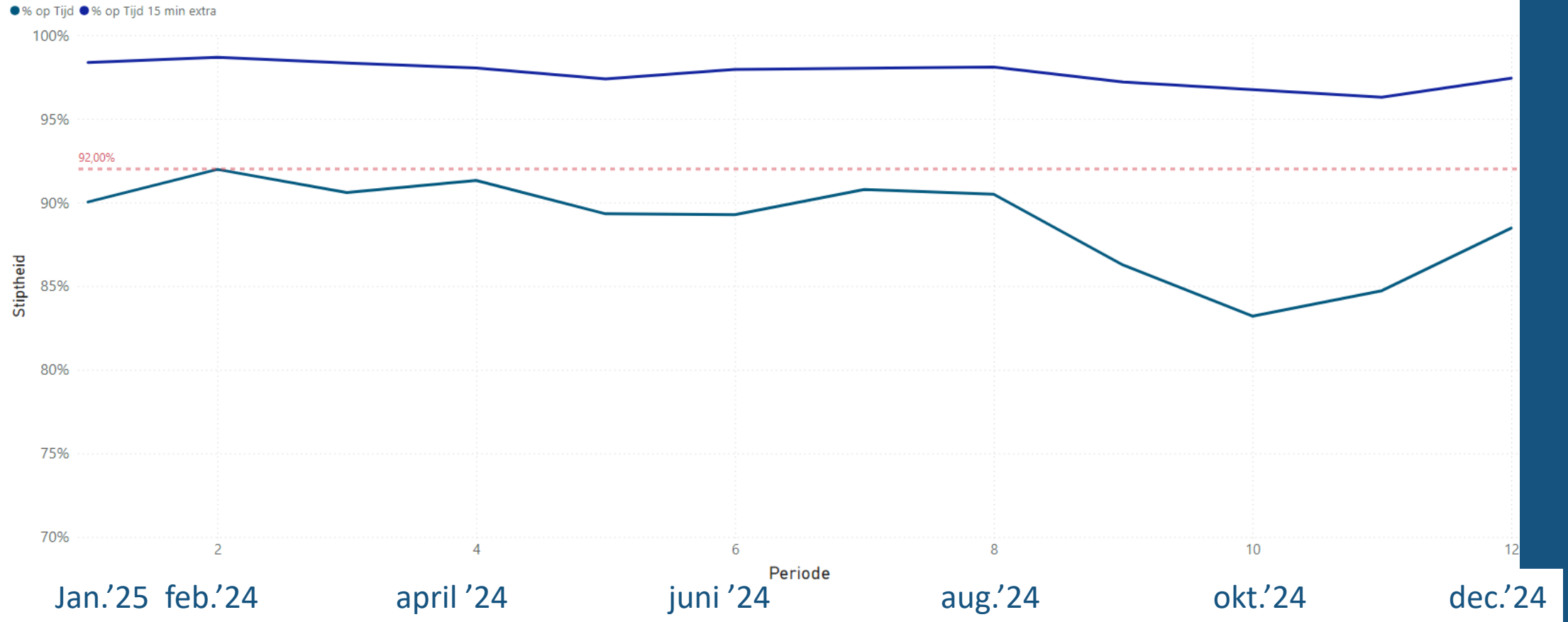


Diensten en soort voertuigen
uitgevraagd door QR,
chauffeurs en voertuigen
ingepland door vervoerder.

Leerling wil reizen



Stiptheid Vraagafhankelijk vervoer Bloemendaal



Klachtafhandeling

- Reiziger neemt telefonisch of via website contact op en meldt de klacht
- Klantenservice stelt verhelderende vragen, geeft antwoord of stelt onderzoek in
- Klantenservice onderzoekt door ritgegevens op te zoeken, bij interne afdelingen en vervoerders na te vragen
- Klantenservice geeft inhoudelijke reactie aan reiziger

- Herhaalklachten: afgestemd met RCT
- Gevoelige meldingen: directe afstemming met RCT
- Leren van klachten

Klachten 2024 Bloemendaal VAV

Maand	Aantal klachten	Afgehandeld	Geground	Ongegrond	Tevreden, maar ntb	Per 100 ritten Repeterend
1	13	13	6		7	1,14
2	4	4			4	0,35
3	6	6	2	1	3	0,46
4	7	7	3	3	1	0,57
5	5	5	1	2	2	0,40
6	7	7	1	1	5	0,62
7	7	7	2		5	0,66
8	3	3	1		2	0,30
9	4	4	1	1	2	0,36
10	6	6	1	2	3	0,53
11	5	5	4		1	0,42
12	6	6	4	1	1	0,57
Totaal	73	73	26	11	36	0,53

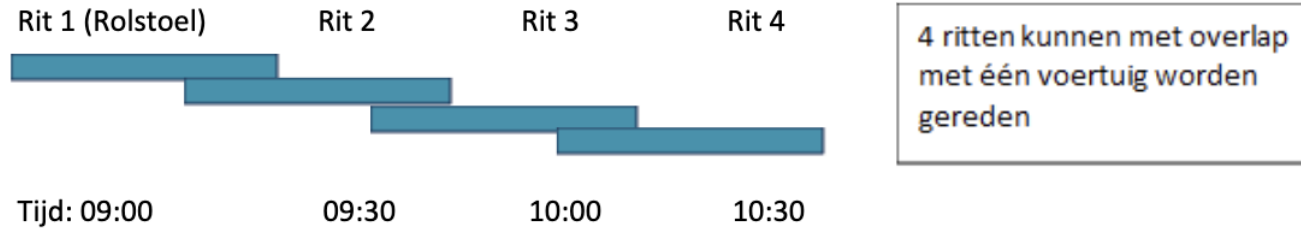
Klachten betreffen vooral: te laat opgehaald (13), service chauffeur (12), niet opgehaald (9), route (7)

Regionaal klachtenpercentage: 0,3 per 100 ritten

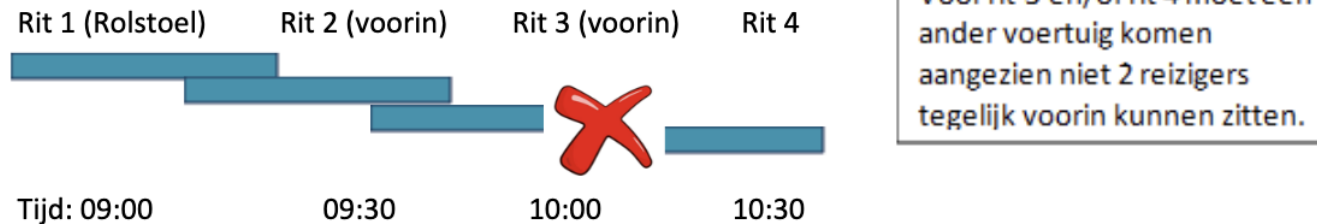
Klachten Bloemendaal 2025 Groepsvervoer: 21

Effect van indicaties op planning Wmo-vervoer

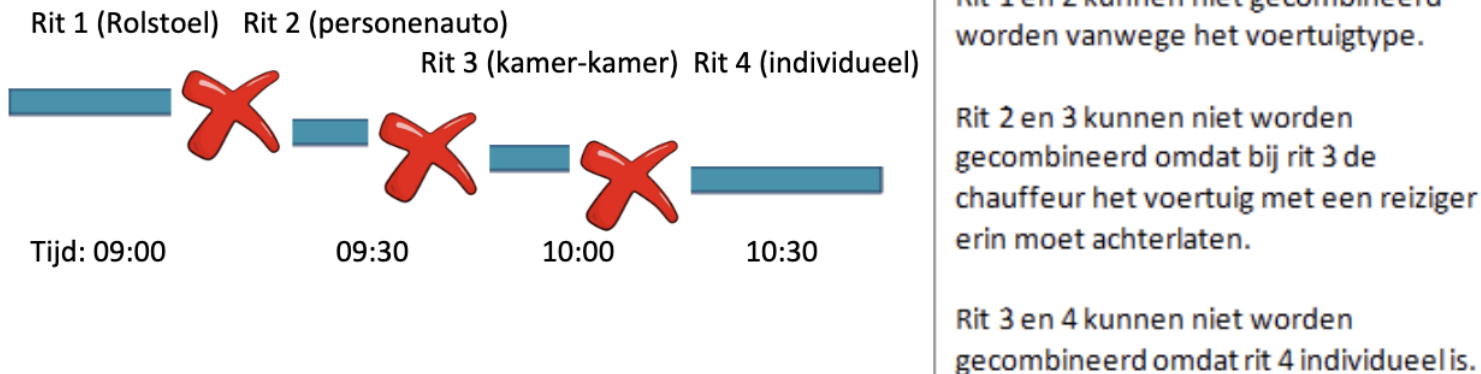
Optimaal:



Dezelfde ritten maar nu met meer indicaties:



Dezelfde ritten maar nu met nog meer indicaties:



Kengetallen

Regio

Vraagafhankelijk vervoer
aantal voertuigen

850 ritten per dag, 308.000 p.j.

94 wagens

Groepsvervoer

1.865 ritten per schooldag 373.000 p.j.

Aantal voertuigen

250 wagens (500 routes per schooldag)

Gemiddeld lengte van de VAV-rit

Bloemendaal 8,2 km

Regio 7,3 km

Kosten per rit voor de reiziger

€3,25

Gemiddeld lengte van de GVV-rit

Bloemendaal 8,3 km

Regio 10,8 km

Aandachtspunten

- Reizigerstevredenheid: 2025 start continue klanttevredenheidsonderzoek
- Capaciteit blijft zeer krap. Reden: veel werk te vinden in deze regio.
- Ziekteverzuim kan niet worden opgevangen. Bijscholing chauffeurs komt hierdoor ook snel in de knel.
- Kwaliteit van communicatie tussen chauffeurs, planning van de vervoerders en de regiecentrale vraagt voortdurend aandacht en alertheid.

Hartelijk dank
voor uw aandacht