Voortgangsrapportage RegioRijder mei - oktober 2017

1. Inleiding

Voor u ligt de tweede voortgangsrapportage RegioRijder over de periode mei tot en met oktober 2017. RegioRijder is 1 januari 2017 van start gegaan met het Wmo-vervoer in negen gemeenten: Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Met Connexxion Taxi Services als uitvoerder van de vervoercentrale en de vervoersbedrijven Atax de Vries, Maasbuurt, Munckhof en ZCN voor het rijden van de ritten. Vanaf de start van het huidige schooljaar (eind augustus/begin september) wordt ook het leerlingenvervoer van vijf van de negen gemeenten (Beverwijk, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk en Velsen) uitgevoerd door RegioRijder. Vanaf dit moment is Verhoef als vijfde vervoerder actief binnen het systeem.

2. Wmo-vervoer

De focus in de afgelopen periode heeft gelegen op het oplossen van specifieke uitvoeringsaspecten en klantvragen en het verder optimaliseren van de planning en organisatie van het vervoer.

2.1 Ontwikkelingen in het Wmo-vervoer

In de maanden na de eerste opstartfase is het vervoer binnen RegioRijder gestabiliseerd, op het vlak van aantallen ritten, stiptheid in het vervoer en klachten. Over de periode januari-oktober 2017 ligt het aantal ritten ongeveer 4% onder het aantal ritten in dezelfde periode van 2016. De maanden mei en juni kenmerkten zich door een regulier rittenpatroon, diverse feestdagen en extra ritten, bijvoorbeeld uitjes georganiseerd door diverse organisaties. In juli en augustus liep het aantal ritten in de weekdagen terug, maar in de weekenden was het drukker dan verwacht. De stiptheid lag daardoor in deze maanden iets onder het streefniveau. In oktober was het aantal Wmo-ritten ongeveer 15% hoger dan in het voorjaar, net als voorgaande jaren. Door de invoering van het leerlingenvervoer was de stiptheid in september en oktober helaas een flink stuk lager dan gewenst en waren er daardoor ook meer klachten.

Door alle partijen binnen het RegioRijder systeem is in de afgelopen periode veel tijd en energie gestoken in het verbeteren van de efficiency en de samenwerking en de optimalisatie van de processen tussen de vervoercentrale en de vervoerders. Er zijn nadere afspraken gemaakt over de doelstellingen binnen het systeem en over de voor het vervoer benodigde capaciteit. Het optimaliseren van de afstemming tussen punctualiteit en capaciteit is een continu proces, om ervoor te zorgen dat de kwaliteit en efficiency binnen het systeem gehaald worden. Hierbij wordt steeds meer kennis opgebouwd van de variatie in de vervoersvraag en het aantal voertuigen dat nodig is om de afgesproken stiptheid te halen. In de zomermaanden is gebleken dat met name in de weekenden soms de capaciteit te beperkt was ingeschat, waardoor de stiptheid achter bleef en het aantal klachten is toegenomen.

2.2 Prestaties Wmo-vervoer

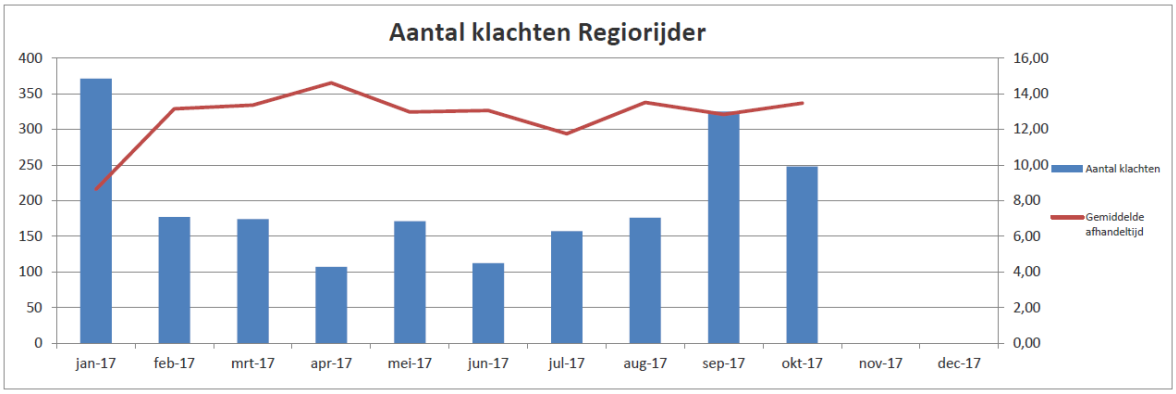
In onderstaande tabel is het aantal ritten, de gemiddelde ritlengte en de stiptheid per maand gegeven.

Maand	Aantal ritten	Gemiddelde ritlengte (km)	Stiptheid
Mei	29.446	7,1	92,9 %
Juni	28.906	7,0	93,5 %
Juli	28.078	7,3	89,1 %
Augustus	26.639	7,2	88,0 %
September	29.509	7,0	76,2 %
Oktober	34.061	7,7	76,0 %

Het aantal Wmo-ritten is vanaf september aanzienlijk gestegen, in combinatie met de start van het leerlingenvervoer is hiermee een groot beroep op de capaciteit van het systeem gedaan. De problemen in het leerlingenvervoer hebben in de maand september en oktober een zichtbaar negatief effect gehad op de stiptheid van het Wmo-vervoer.

2.3 Klachten Wmo-vervoer

Het aantal klachten stabiliseert zich tussen februari en augustus rond de 150 per maand, waarvan gemiddeld 75 klachten per maand gegrond zijn. Op het totale aantal ritten per maand betekent dit een percentage van ongeveer 0,25% gegronde klachten. De stijging van het aantal klachten in de maanden september en oktober wordt veroorzaakt door de invoering van het leerlingenvervoer. Het grootste deel van de klachten gaat dan ook over de stiptheid. Verder worden er klachten ingediend over het gedrag van de chauffeur of over de voorwaarden waaronder men mag reizen bij RegioRijder. De afhandeling van de klachten door de vervoercentrale wordt door de gemeenten maandelijks gemonitord.



Op basis van klachten van reizigers is gekeken naar enkele generieke en specifieke verbeteringen in het proces tussen de klant en de uitvoering. Zo is er onder andere een overleg geweest tussen de medewerkers van de gemeenten die de indicaties van de Wmo-reizigers aangeven en de planning van de vervoercentrale. Met als doel de indicaties en de eisen die op basis daarvan aan het vervoer worden gesteld duidelijker te maken voor beide partijen. Ook is er de afgelopen maanden gewerkt aan een aantal maatwerkoplossingen voor specifieke reizigers. Voor enkele reizigers die per scootmobiel reizen, maar niet zelfstandig in het voertuig kunnen komen is de mogelijkheid gerealiseerd om gebruik te maken van een zogenoemde lage vloer bus.

2.4 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Wmo-reizigers

In opdracht van de gemeenten is in augustus/september 2017 een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder Wmo-reizigers van RegioRijder uitgevoerd. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst, die in gaat op de volgende thema's:

- ritfrequentie,
- contact met de vervoercentrale van RegioRijder,
- ritplanning en wachttijd,
- de chauffeur en het voertuig,
- algemeen oordeel over RegioRijder.

Onder een steekproef van 1200 Wmo-reizigers zijn ruim 600 vragenlijsten ingevuld. De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer 8,0. In de toelichting geven reizigers aan dat men blij is dat het systeem bestaat. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van het personeel. Wel zijn er ook reizigers die aangeven dat de kwaliteit van de chauffeurs erg wisselend is. Als verbeterpunten worden met name het op tijd rijden, de wachttijd en het rijden van de meest efficiënte route genoemd. Ook het afhandelen van klachten en meer zichtbaar resultaat van het oplossen van de klacht worden benoemd als verbeterpunt. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.
Het klanttevredenheidsonderzoek zal jaarlijks herhaald worden. Vanaf 2018 zal het leerlingenvervoer ook onderdeel uitmaken van dit onderzoek.

3. Leerlingenvervoer

Met de start van het huidige schooljaar eind augustus/begin september voert RegioRijder ook het leerlingenvervoer uit in vijf van de negen gemeenten. De start van dit vervoer is niet goed verlopen, wat ook een nadelig effect heeft gehad op het Wmo-vervoer in september en oktober. Na de eerste weken waren de meest urgente problemen opgelost, in de planning en organisatie en de ondersteunende systemen. Het tekort aan chauffeurs door de krapte op de arbeidsmarkt zorgt echter nog steeds voor aanhoudende problemen. Door intensieve werving en aanvullende maatregelen wordt er aan gewerkt om de stiptheid de komende maanden te verbeteren.

3.1 Ontwikkeling van het leerlingenvervoer

Het rijden van zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer binnen het regiemodel is een relatief nieuwe methodiek. Beide typen vervoer hebben deels verschillende klanten en vragen om specifieke aandacht, en ook in de uitvoering zijn er verschillen in de processen. Als voorbeeld kan worden gegeven dat binnen het Wmo-vervoer er enige marge zit in de ophaal- en afzettijden, maar binnen het leerlingenvervoer is de afspraak dat leerlingen precies op tijd op school moeten zijn of worden opgehaald. Ook vraagt het begeleiden van ouderen andere competenties van de chauffeurs dan het begeleiden van jongeren en kinderen met specifieke eigenschappen.

Bij de opzet van het RegioRijder systeem is rekening gehouden met deze verschillen en zijn er maatregelen bedacht om hier op een goede manier invulling aan te geven. Het grootste deel van het leerlingenvervoer wordt bijvoorbeeld door vaste chauffeurs gereden in specifieke voertuigen voor dit vervoer. Toch zijn er bij de opstart problemen voorgekomen die van tevoren onvoldoende in beeld waren. Het gaat dan onder andere om IT-problemen in de uitwisseling van (rit)informatie tussen de vervoercentrale en de vervoerders en om problemen in het verwerken van wijzigingen en klachten uit de uitvoering. Door intensieve samenwerking tussen de vervoercentrale en de vervoerders en versnelde ontwikkeling van de planningssystemen zijn de grootste problemen op dit vlak inmiddels opgelost.

Een ander probleem dat zich heeft voorgedaan is dat er mede door de aantrekkende economie een (landelijk) tekort is aan chauffeurs voor het leerlingenvervoer, waardoor er een groter beroep gedaan moest worden op de Wmo-capaciteit dan gewenst. Dit is nog steeds het geval, hoewel door intensieve wervingscampagnes het aantal vaste leerling vervoer chauffeurs langzaam toeneemt.

3.2 Prestaties leerlingenvervoer

In de eerste week was de stiptheid (minder dan 5 minuten te laat) met ongeveer 55% erg slecht. Over de maand september is de stiptheid langzaam verbeterd naar ongeveer 75%. De eerste maand heeft ondanks de uitgebreide voorbereidingen veel problemen gekend die een merkbaar negatief effect op de kwaliteit hebben gehad.

Per eind oktober bedraagt de stiptheid ongeveer 85%. In de komende maanden ligt de focus op het verder verbeteren van de stiptheid tot de streefwaarde van 98%. Het aanhoudende (landelijke) capaciteitstekort, met name door een tekort aan vaste chauffeurs, blijft hierbij een punt van zorg. De gemeenten en de vervoerbedrijven werken hierbij samen om chauffeurs te werven en te scholen. Ook worden aanvullende maatregelen genomen om de stiptheid op het gewenste niveau te krijgen. In de Herfstvakantie zijn bijvoorbeeld wijzigingen doorgevoerd in de routeplanning.

3.3 Klachten leerlingenvervoer

De eerste weken zijn er veel klachten en telefoontjes over het leerlingenvervoer binnengekomen bij de vervoercentrale van RegioRijder, het onafhankelijke klachtenmeldpunt en bij de gemeenten. Het grootste deel van deze klachten betroffen ouders/verzorgers die belden dat hun kind (nog) niet of te laat was opgehaald. Ook waren er veel ouders/verzorgers die belden dat ze te weinig of onjuiste informatie hadden gehad in de app of per brief, of dat de chauffeur zich niet vooraf had voorgesteld. Ook scholen hebben aangegeven dat ze er erg veel last van hadden dat kinderen te laat op school werden gebracht. De klachten van ouders/verzorgers en scholen zijn grotendeels opgelost, waarbij de meest schrijnende gevallen de hoogste prioriteit hadden. Ondanks de moeizame start komen er inmiddels ook af en toe positieve berichten van ouders/verzorgers over RegioRijder binnen. Een aanzienlijk deel van de routes wordt inmiddels wel gereden volgens de gebruikelijke stiptheid. Maar met een gemiddelde stiptheid van 85% ligt de kwaliteit eind oktober nog ruim onder het gewenste niveau. Partijen werken er hard aan dit te verbeteren.