



<b>Onderwerp</b> Aansluiting leerlingvervoer RegioRijder		
Nummer	2018/687642	Datum college <a href="#">16-10-2018</a>
Portefeuillehouder	Botter, J.	
Programma/beleidsveld	2.2 Voorzieningen Jeugd	
Afdeling	JOS	
Auteur	E. Oortwijn	
Telefoonnummer	023-5113499	
Email	eoortwijn@haarlem.nl	
Actueel behandelvoorstel:	Commissie samenleving 1 november Collegebevoegdheid; de commissie wordt gevraagd naar eventuele aanvullingen op gunningscriteria	
Bijlagen	Notitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018	

**Deze brief gaat over de aansluiting van het leerlingenvervoer op de RegioRijder. Het college heeft in 2017 aangegeven in 2019 te willen aansluiten bij RegioRijder, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om anders te besluiten. Het college is van mening dat er aangesloten kan worden bij RegioRijder ondanks enkele onzekerheden. Voor de aansluiting zal een aanbesteding worden gestart en de commissie wordt gevraagd naar de uitgangspunten die zij mee willen geven in deze aanbesteding.**

**De aanbestedingsdocumenten moeten in december door de colleges in de regio worden vastgesteld.**

Het college heeft op basis van de voortgang van de RegioRijder in december 2017 besloten dat leerlingenvervoer niet in het schooljaar 2018/2019 zou aansluiten bij de RegioRijder. Het college heeft het huidige contract voor leerlingenvervoer maximaal verlengd tot en met 31 juli 2019. Met het aflopen van het huidige contract zal er een Europese aanbesteding worden gestart voor het leerlingenvervoer. Nu de opstartfase van het RegioRijder systeem voorbij is en de kwaliteit van de uitvoering op orde komt, kan uitvoering worden gegeven aan het besluit om aan te sluiten.

#### **Afweging aansluiting RegioRijder**

##### *Efficiëntie*

In 2015 is door 9 regiogemeenten afgesproken het doelgroepenvervoer gezamenlijk te gaan verzorgen. Het doel van een gezamenlijke regiecentrale en een RegioRijder was dat door middel van het samenvoegen van doelgroepenvervoer een hogere kosten- en vervoersefficiëntie te halen. Op dit moment laat het samenvoegen van ritten van leerlingenvervoer en wmo-vervoer geen efficiëntie zien voor het leerlingenvervoer omdat de ritten niet één-op-één aansluiten en dus lastig te combineren zijn.

De verwachting is echter dat, met de kanteling dagbesteding, er meer vaste ritten zullen ontstaan in wmo-doelgroepenvervoer. Mogelijk dat het samenvoegen van het leerlingenvervoer en het vervoer van- en naar dagbesteding tot een hogere efficiëntie zal leiden in de toekomst als de vervoersstromen verder op elkaar worden afgestemd. De regionale samenwerking is aangegaan om de kwaliteit en efficiëntie van het vervoer te verhogen. Daarnaast is er voor het efficiënter en duurzamer inrichten van de vervoersstromen massa nodig, dit is een belangrijke afweging om met het leerlingenvervoer aan te sluiten bij RegioRijder.

Voor wat betreft kosten efficiëntie laat het leerlingenvervoer een wisselend beeld zien in de gemeenten die reeds zijn aangesloten. Een volledige analyse op basis van kosten is echter niet eenvoudig aangezien voor aansluiting bij de RegioRijder sprake was van afzonderlijke contracten tegen lokale voorwaarden. Daarnaast moet rekening gehouden worden met de huidige marktconforme prijzen. Aangezien het huidige contract gebaseerd is op marktconforme prijzen van drie jaar geleden en er in de huidige markt sprake is van krapte in de vervoersmarkt, zal de marktconforme prijs bij aanbesteding hoogstwaarschijnlijk hoger uitvallen. De keuze om aan te sluiten bij de RegioRijder is daar niet van invloed op. Op basis van de gegevens die op dit moment beschikbaar zijn zal aansluiting bij de RegioRijder geen efficiëntie bieden in ritten dan wel kosten voor het leerlingenvervoer, hoewel dit in de toekomst nog kan wijzigen.

Voor de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de gebruikers van de RegioRijder verwijzen we naar de bijlagen waarin de tevredenheid tot juni 2018 is gemeten.

### **Ontwikkelingen vervoersmarkt**

De vervoersmarkt heeft te maken met grote krapte in chauffeurs, niet alleen in het leerlingenvervoer maar in het gehele doelgroepenvervoer. Dit heeft gevolgen voor zowel het Haarlems leerlingenvervoer als het vervoer binnen de RegioRijder.

Een aanbesteding van het leerlingenvervoer waarbij niet aangesloten wordt met RegioRijder brengt dan ook een mogelijk risico met zich mee als het gaat om het flexibel inzetten van chauffeurs. Vervoersbedrijven die alleen leerlingenvervoer verzorgen kunnen chauffeurs maar een minimaal aantal contracturen bieden, aangezien leerlingenvervoer alleen in de ochtend en middag wordt gereden. Het samenvoegen van het leerlingenvervoer met doelgroepenvervoer kan mogelijk leiden tot gunstiger contracten voor chauffeurs (lees: meer-uren contract) waardoor het aantrekkelijker kan worden om chauffeur te worden. Daarnaast biedt het samenvoegen van het Haarlems leerlingenvervoer mogelijk een nieuwe poule aan chauffeurs die flexibel inzetbaar zijn in de gehele regio. Echter, ook de RegioRijder kan op dit moment geen garanties bieden voor vaste chauffeurs en/of voldoende chauffeurs.

Voor het contractmanagement van leerlingenvervoer is een contract afgesloten met Forseti. Met de start van het regionaal contractmanagement team kan ook het contractmanagement van leerlingenvervoer hierbij aanhaken. Voor het Haarlems contractmanagement van het gehele doelgroepenvervoer kan dit een verhoogde efficiëntie bieden in de uitvoering, aangezien al het contractmanagement samengevoegd wordt.



Aansluiting bij RegioRijder zal voor het contractmanagement niet tot extra kosten leiden, maar een verschuiving van de kosten van de huidige contractpartner naar het contractmanagement team.

### **Voortgang RegioRijder**

Waar de RegioRijder een lastige start had met de invoeging van het leerlingenvervoer in augustus 2017 laten de eerste stiptheidscijfers in 2018 een positiever beeld zien. Het vervoer verloopt gemiddeld genomen goed. De eerste week was gemiddeld 70% van de leerlingen op tijd op school en was daarnaast ongeveer 18% minder dan een kwartier te laat. Alle kinderen zijn uiteraard wel vervoerd (waarbij in incidentele gevallen bijvoorbeeld een kind wel eens door de eigen ouder/verzorger alsnog naar school is gebracht als de wachttijd te lang was). In de tweede en derde week was respectievelijk 87% en 91% op tijd op school en daarnaast nog respectievelijk 8% en 7% minder dan 15 minuten te laat. Bij deze cijfers dient ook rekening gehouden te worden met bijvoorbeeld weersinvloeden op het verkeer of de ochtendspits.

### **Participatieraad**

De Participatieraad heeft in november 2017 een ongevraagd advies uitgebracht om niet per september 2018 aan te sluiten bij de RegioRijder, en om kritisch te zijn op de wenselijkheid van aansluiting. Daarbij heeft de Participatieraad een voorkeur uitgesproken voor één contractpartner met een eigen regiecentrale. De Participatieraad heeft gevraagd actief betrokken te blijven bij de aanbesteding. Het college zal hen vragen advies uit te brengen over de aanbesteding

### **Conclusie**

Er is nog een aantal onzekerheden over aansluiting bij RegioRijder. Er is op korte termijn geen kosten efficiëntie te verwachten in het leerlingenvervoer zelf, mogelijk dat in de toekomst wel kostenefficiëntie behaald wordt op de totale vervoersstromen van het doelgroepenvervoer. De verwachting is dat de aanbesteding onder de huidige marktconforme prijzen sowieso zal leiden tot hogere kosten. Daarnaast valt niet te berekenen of de kosten hoger of lager zullen uitvallen met aansluiting bij de RegioRijder. De kosten van de gemeenten die al wel aangesloten zijn met leerlingenvervoer bieden ook geen eenduidige verwachting van hogere en of lagere kosten. Er is op dit moment minimale efficiëntie in combinatieritten tussen leerlingenvervoer en wmo-vervoer, dit kan mogelijk met een grotere massa aan ritten verder verbeterd worden.

Op basis van de huidige kwaliteit van het leerlingenvervoer gereden vanuit de RegioRijder is een goede verbetering te zien in stiptheid ten opzichte van de start vorig jaar. Op basis van deze verbetering in kwaliteit, en de stappen die er ook in het komende jaar nog gezet kunnen worden, ziet het college geen zwaarwegende argumenten om niet aan te sluiten bij de RegioRijder. Haarlem is in de RegioRijder gestapt met de intentie tot optimale efficiëntie binnen het doelgroepenvervoer. Hoewel de regiecentrale nog verder door kan en moet ontwikkelen, heeft Haarlem de intentie uitgesproken om ook het leerlingenvervoer aan te sluiten bij de regiecentrale.

### **Uitgangspunten aanbesteding**

Een aanbesteding op leerlingvervoer stelt een aantal belangrijke eisen en wensen, waaronder;

- de inzet van het type voertuigen: voertuigen tot maximaal 8 personen;
- de veiligheid van het vervoer;
- kwaliteit van de chauffeur: minimaal cursus Leergang Leerlingenvervoer
- inzet van vaste chauffeurs;
- de ritplanning: efficiënte en gelijkmatige bezetting waarbij gedurende de gehele week dezelfde rit geldt;
- reistijd van de leerlingen;
- het combineren van vervoer van de deelnemende gemeenten en eventueel andere gemeenten;
- de klachtenprocedure;
- vertragingen;
- duurzaamheid: minimaal Euro 5-norm, waarbij voertuigen met minder uitstoot bij de gunningcriteria hoger worden gewaardeerd;
- facturering;
- aanleveren van managementrapportages

Eerdere aanbestedingen rond leerlingvervoer hadden de volgende gunningscriteria;

- Economisch meest voordelige inschrijving
- Kwaliteit van vervoer
- Kwaliteit chauffeur
- Duurzaamheid

## **Notitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018**

Augustus 2018

---

In opdracht van de gemeenten zijn twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd over RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. De onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ in de periode van begin mei tot en met half juni 2018. Beide onderzoeken worden jaarlijks herhaald.

De resultaten staan beschreven in de rapportages 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018' en 'Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2017/2018' van augustus 2018. In onderstaande toelichting wordt door de gemeenten per onderzoek een korte reactie gegeven. Tot slot worden de te nemen maatregelen naar aanleiding van beide onderzoeken beschreven.

### **Wmo-vervoer**

Voor het onderzoek is een aselechte steekproef van 1200 Wmo-reizigers van RegioRijder benaderd en hierop zijn ruim 550 vragenlijsten ingevuld. Uit de antwoorden blijkt dat 75% van de respondenten ouder is dan 75 jaar en dat 64% van de respondenten minder dan één keer per week reist. Bijna 40% reist met een rollator.

- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Ruim 90% van de respondenten is (zeer) tevreden over het telefonisch reserveren en de klantvriendelijkheid van de telefoniste. De tevredenheid over het reserveren via internet of gebruik van de website is een stuk lager en deels verklaarbaar, als je kijkt naar de leeftijd van de meeste reizigers. Toch blijft het een aandachtspunt om reizigers te blijven stimuleren online te boeken. Van de respondenten heeft 33% wel eens overwogen om een klacht in te dienen, waarvan 22% dit ook daadwerkelijk heeft gedaan. De tevredenheid over de afhandeling blijft steken op 51%. Meest genoemd hierbij wordt dat het probleem niet is opgelost, men ontevreden is over de terugkoppeling of reactie uitbleef. Mogelijk is dit mede het effect van de problemen in de klachtafhandeling van afgelopen jaar. In de afgelopen periode is daarom het klachtaanname en -afhandelingsproces aangepast. Voor komend jaar wordt hierop een verbetering verwacht.

- Ritplanning en wachttijd

Over het op tijd opgehaald worden en op bestemming zijn, geeft 66% van de respondenten aan (zeer) tevreden te zijn en oordeelt daarnaast 22% hier neutraal over. De onlogica van de ritplanning en de (te) lange wachttijden zijn hierbij de meest genoemde verbeterpunten. In de periode januari tot en met juni 2018 zijn de stiptheidscijfers van RegioRijder verbeterd. Voor komend jaar wordt extra aandacht gegeven aan de logica van routes en de wachttijden (bijv. na bezoek aan een dokter of ziekenhuis).

- De chauffeur en het voertuig

Over de uitstraling, behulpzaamheid en rijvaardigheid van de chauffeurs is men over het algemeen (zeer) tevreden (84-88%), het grootste deel van de respondenten heeft hier geen op- of aanmerkingen over. Reizigers die ontevreden zijn over het comfort van het voertuig geven aan dat de stoelen te hard zijn en dat men soms liever door een auto dan door een busje wordt opgehaald.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8, t.o.v. een 8,0 vorig jaar. Het lagere cijfer heeft mogelijk te maken met de opstartproblemen bij de instroom van het leerlingenvervoer in september 2017, die ook effect hebben gehad op het Wmo-vervoer.

De gemeenten concluderen dat de klanttevredenheid iets is terug gelopen. De gemeenten nemen de aandachtspunten mee in de contractgesprekken met vervoercentrale en vervoerders.

## Leerlingenvervoer

Voor het onderzoek zijn alle ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder benaderd. Hiervan heeft 26% gereageerd, dit zijn 227 respondenten. Bijna alle kinderen reizen meerdere keren per week met RegioRijder. Iets meer dan een derde van de leerlingen is ouder van 12 jaar.

- **Regels en afspraken**

Het grootste deel van de respondenten (87%) geeft aan dat de regels en afspraken over het vervoer duidelijk zijn. Twaalf geven aan het helemaal niet duidelijk te vinden. In het handboekje leerlingenvervoer zijn de regels en afspraken beschreven. Dit boekje is herzien op basis van de ervaringen van afgelopen schooljaar en wordt voor de start van het nieuwe schooljaar aan alle ouders/verzorgers en scholen verstuurd.

- **De chauffeur en het voertuig**

Er wordt veel waarde aan een vaste chauffeur gehecht: 94% van de respondenten vindt dit (zeer) belangrijk. Over de uitstraling van de chauffeur (82%) en de omgang tussen chauffeur en kind (80%) is men over het algemeen tevreden. De kennis van de chauffeur over de specifieke doelgroep kan beter, 58% is hier (zeer) tevreden over. Men is over het algemeen tevredener over vaste chauffeurs, bij wisselende chauffeurs geeft men aan dat betrokkenheid soms mist en structuur voor kinderen ontbreekt. Voor het nieuwe schooljaar worden waar mogelijk zoveel als mogelijk vaste chauffeurs ingezet, rekening houdend met de doelgroep die deze het hardst nodig heeft. De problemen in de arbeidsmarkt voor chauffeurs blijven echter bestaan, waardoor er geen garanties gegeven kunnen worden. Voor de kennis bij de chauffeurs wordt komende periode ingezet op nadere scholing via apps en voorlichting door scholen.

- **Planning en reistijd**

Over het op tijd ophalen en op bestemming zijn is 72% van de respondenten (zeer) tevreden. De tijd dat een kind in het voertuig zit is voor 17% van de respondenten te lang. Grootste punt van ontevredenheid (50%) zit in de informatievoorziening bij vertraging. Respondenten geven aan graag proactief door RegioRijder geïnformeerd te willen worden bij wijzigingen of vertragingen. Komende periode wordt bekeken op welke wijze de vervoercentrale hier nog beter invulling aan kan geven. In het online Reisportaal kunnen ouders/verzorgers reeds veel (actuele) informatie vinden.

- **Contact met de vervoercentrale van RegioRijder**

Over de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale is 34% van de respondenten (zeer) ontevreden. Mogelijk speelt hierbij de periode van de opstartproblemen in september tot en met december 2017 een rol. De bereikbaarheid van de vervoercentrale wordt maandelijks gemonitord en verbeterpunten worden besproken in de gesprekken met de vervoercentrale.

Ook het gebruik van digitale middelen kan nog verbeteren: Reisportaal wordt nog niet door iedereen gebruikt. Van de respondenten die het wel gebruiken geeft 68% aan (zeer) tevreden te zijn over de gebruiksvriendelijkheid. Voor het nieuwe schooljaar is er extra informatie en communicatie richting ouders/verzorgers en specifieke scholen geweest over het gebruik en de functies van Reisportaal, om mutaties beter te kunnen verwerken en fouten te voorkomen. In de gemeenten Haarlemmermeer wordt ook Reisportaal ingevoerd voor ouders/verzorgers, als vervanging voor Vervoeronline.

Van de 67% respondenten die wel eens overwogen hebben een klacht in te dienen, heeft 58% dit ook daadwerkelijk gedaan. Hiervan geeft 52% aan dat deze niet naar tevredenheid is afgehandeld. De meeste respondenten geven aan dat de klacht niet is opgelost en het probleem zicht nog steeds

voordoet. Om reizigers beter te kunnen helpen is er nu een duidelijke scheiding gemaakt tussen het indienen van klachten (via een apart telefoonnummer) en als een kind te laat of niet is opgehaald (rechtstreeks via de planning van de vervoercentrale). Hierdoor kunnen problemen beter en sneller worden opgelost.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3. Ondanks de slechte start is er voor het eerste schooljaar wel een voldoende. De hoogte van het cijfer vraagt wel om de nodige verbeteringen voor het nieuwe schooljaar. Het meest genoemde verbeterpunt is de communicatie naar ouders/verzorgers bij wijzigingen, vertragingen, ziekte of andere onregelmatigheden.

Ook zijn er complimenten, vooral voor de vaste chauffeurs, ze zijn vriendelijk, betrokken, geduldig en behulpzaam. Daarnaast zijn er ook een paar complimenten over de (klant)vriendelijke en oplossingsgerichte telefonisten. Ook is er een compliment over de verbetering t.o.v. het begin van het schooljaar. De vaste chauffeur, is ondanks de krappe markt, een belangrijk aandachtspunt voor het nieuwe schooljaar.

- Oordeel van de kinderen zelf

Ook de kinderen zelf is gevraagd wat zij goed vinden aan het vervoer naar school. Ook hier zijn veel complimenten voor de chauffeur, deze is vriendelijk, gezellig en luistert naar ze. Eén zegt zelfs dat de chauffeur zijn/haar vriend is geworden. Er zijn ook complimenten voor het (bijna) altijd op tijd op school zijn.

Kinderen willen graag de volgende dingen aan RegioRijder veranderen: een vaste chauffeur, een andere chauffeur, kortere reistijd of eerder opgehaald worden, op tijd op school komen, gedrag van leerlingen in de bus, waarbij enkele aangeven ruziemakers en stoute kinderen het liefst uit de bus te zetten. Tot slot stelt één kind voor dat de omstandigheden voor de chauffeurs verbeterd moeten worden, één zou liever meer Tesla's zien en weer één ander stelt voor dat helikopters sneller zijn dan auto's.

#### Concrete maatregelen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek:

##### Klachtafhandeling:

- Per 1 augustus 2018 is het klachtenproces voor beide vervoerstromen aangepast en vereenvoudigd voor de reiziger. In het vierde kwartaal van 2018 wordt geëvalueerd en onderzocht of deze aanpassing het gewenste effect heeft.

##### Wmo-vervoer:

- Er zal een toets uitgevoerd worden op de logica van de planning. Ook wordt meer uitleg gegeven bij hoe het planningsproces verloopt, zodat dat voor klanten meer inzicht geeft.
- Er zal een bijeenkomst georganiseerd worden met een aantal klanten om het boekingsproces via internet door te lopen en op basis van gebruikersfeedback te verbeteren. Ook wordt bekeken hoe mensen nog meer en makkelijker via internet kunnen boeken.

##### Leerlingenvervoer:

- Voor het leerlingenvervoer van dit jaar is het streven dat op minimaal 85% van de routes een patroon zit met vaste chauffeurs en op 100% van de meest kwetsbare routes.
- Na de start van het nieuwe schooljaar worden bijeenkomsten voor chauffeurs georganiseerd om de regels en afspraken helder te maken, chauffeurs en planners ervaringen met elkaar te laten uitwisselen en te inventariseren waar verbeteringen in de praktijk mogelijk zijn.
- Om de kennis van de chauffeur over de specifieke doelgroep te verbeteren, wordt een speciale app ingezet om de kennis van de chauffeur te vergroten.
- De gemeenten gaan monitoren of de vervoercentrale ouders/verzorgers bij wijzigingen, grote vertragingen of andere calamiteiten proactief informeert. Ook wordt de website en het Reisportaal meer ingezet voor communicatie met ouders/verzorgers.