



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage RegioRijder periode mei-okt 2018 en Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder	
Nummer	2018/861627
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Vries, K.S. de
Telefoonnummer	023-5113233
Email	ksdevries@haarlem.nl
Kernboodschap	Het college wordt gevraagd de Voortgangsrapportage RegioRijder over de periode mei-oktober 2018 en het Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018 met de raad te delen.
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie conform eerder gemaakte afspraken periodiek te rapporteren over de voortgang en prestaties van RegioRijder.
Relevante eerdere besluiten	N.v.t.
Besluit College d.d. 8 januari 2019	1. het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

### **Inleiding**

RegioRijder verzorgt vanaf 2017 het Wmo-vervoer in negen gemeenten: Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Vanaf september 2017 verzorgt RegioRijder tevens het leerlingenvervoer in de IJmond, Haarlemmermeer en Haarlemmerliede en Spaarnwoude.

Er wordt conform eerder gemaakte afspraken periodiek gerapporteerd over de voortgang en prestaties van RegioRijder, daarnaast wordt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het college wordt gevraagd de Voortgangsrapportage over de periode mei-oktober 2018 en het Klanttevredenheidsonderzoek 2017/2018 met de raad te delen.

## **2. Kernboodschap**

Het college wordt gevraagd de Voortgangsrapportage RegioRijder over de periode mei-oktober 2018 en het Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018 met de raad te delen

### ***Voortgangsrapportage (bijlage 1)***

De voortgangsrapportage beschrijft de regionale prestaties van RegioRijder over de periode mei 2018 tot en met oktober 2018. Uit de rapportage blijkt dat de kwaliteit van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer stabiel is. Het aantal klachten voor het Wmo-vervoer ten opzichte van het aantal ritten, laat sinds begin 2018 een dalende lijn zien.

### ***Klanttevredenheidsonderzoek (bijlagen 2 en 3)***

In opdracht van de gemeenten worden jaarlijks onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken over RegioRijder uitgevoerd. Dit jaar is naast een onderzoek onder de Wmo-reizigers van alle negen gemeenten, ook een onderzoek uitgevoerd onder ouders/verzorgers van de leerlingen van de gemeenten die voor het leerlingenvervoer gebruik maken van RegioRijder.

Het onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ heeft de onderzoeken in de periode van begin mei tot en met half juni 2018 uitgevoerd. In de oplegnotitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018 (bijlage 2) wordt een korte samenvatting gegeven van de opzet en de uitkomsten van de onderzoeken. Ook wordt ingegaan op concrete maatregelen die naar aanleiding van de uitkomsten van de onderzoeken worden doorgevoerd.

In de bijlage 3 vindt u de rapportage 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018'. Omdat het leerlingenvervoer voor de gemeente Haarlem nog niet door RegioRijder wordt uitgevoerd, is de rapportage over het leerlingenvervoer niet bijgevoegd.

Er is voor Wmo-vervoer onderzoek gedaan naar verschillende aspecten: het contact met de vervoercentrale, de ritplanning, de wachttijd, de chauffeur en het voertuig. De algehele dienstverlening voor het Wmo-vervoer is gemiddeld beoordeeld met een 7,8, ten opzichte van 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. Geconcludeerd kan worden dat de klanttevredenheid iets is terug gelopen. De gemeenten nemen de aandachtspunten mee in de contractgesprekken met vervoercentrale en vervoerders.

## **3. Consequenties**

De raad wordt geïnformeerd over de voortgang en prestaties van RegioRijder.

## **4. Vervolg**

Een volgende Voortgangsrapportage RegioRijder wordt in april 2019 opgesteld. Het Klanttevredenheidsonderzoek wordt in de periode mei-juni van 2019 herhaald.



## **5. Bijlagen**

In de bijlagen vindt u:

- 1: Voortgangsrapportage mei-okt 2018
- 2: Notitie Klanttevredenheidsonderzoeken RegioRijder 2017/2018
- 3: Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018