



RegioRijder: Vertrouwd vervoer in uw regio
Regionale samenwerking doelgroepenvervoer

Haarlem, dinsdag 4 september 2018

Agenda

- Het RegioRijder systeem
- Regionale samenwerking
- Kwaliteit voor de reiziger



RegioRijder

- Regio ongeveer 550.000 inwoners
- Per 1-1-17 sociaal-recreatief vervoer:
 - ongeveer 15.000 actieve reizigers
 - ruim 30.000 ritten per maand
- Per 1-9-17 leerlingenvervoer (in 5 gemeenten):
 - ongeveer 900 leerlingen
 - meer dan 1200 leerlingritten per dag

regio•rijder

9 gemeenten – 1 vervoercentrale - 4 vervoerders

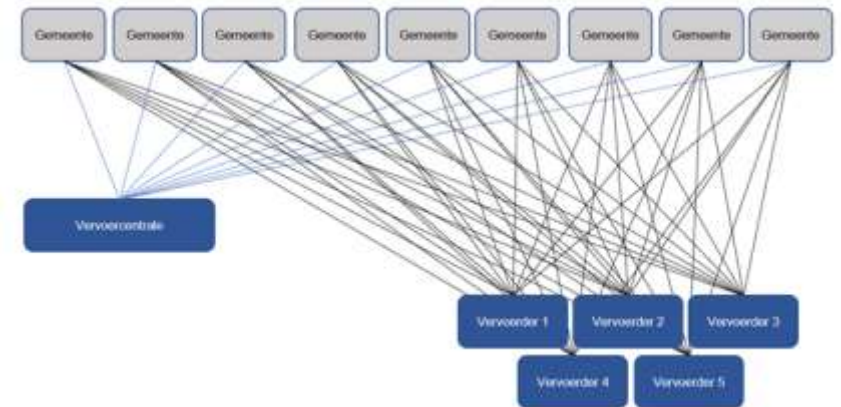


Atax | Maasbuurt | Munckhof | ZCN / Bios

Hoe werkt het RegioRijder systeem (1)?

Gemeenten:

- Opdrachtgever voor zowel vervoercentrale als vervoerders
- Voeren contractmanagement uit en sturen vervoercentrale aan
- Bepalen beleid / indicaties en b.v. uitgangspunten voor planning vervoercentrale



Hoe werkt het RegioRijder systeem (2)?

Vervoercentrale:

- Doet ritaanname en planning
- Vraagt op basis daarvan capaciteit / roosters uit bij vervoerders
- Krijgt vaste vergoeding op basis van aantallen ritten
- Klantenservice doet klachtaanname en klachtafhandeling. Gemeente monitort.



Hoe werkt het RegioRijder systeem (3)?

Vervoerders:

- Verzorgen uitvoering van ritten
- Levert hiervoor capaciteit (voertuigen met chauffeurs) volgens roosters
- Is verantwoordelijk voor kwaliteit voertuigen en chauffeurs
- Wordt betaald op basis van ingezette uren en kilometers



Vragen?

RegioRijder systeem



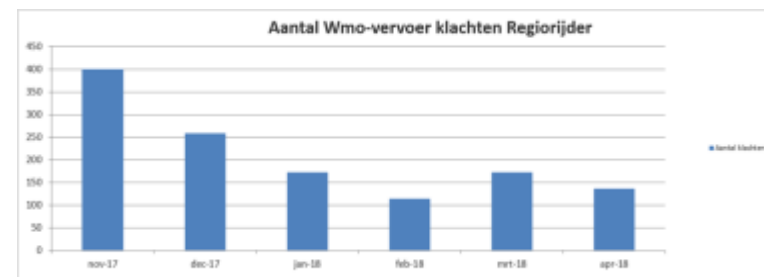
Kwaliteit voor de reiziger (1)

- Beleving / beeld van 'kwaliteit' is voor iedere reiziger(sgroep) anders
- In de kern is 'op tijd komen' (stiptheid) een redelijke maatstaf
- Gemeenten verantwoordelijk voor *uitgangspunten* kwaliteit / stiptheid
- Stiptheid hangt sterk samen met hoeveelheid voertuig(uren) dat wordt ingezet = kosten gemeenten

Kwaliteit voor de reiziger (2)

- Stiptheid wordt continu gemeten en verantwoord door vervoercentrale
 - Maandelijks aan gemeente
 - Voortgangsrappportages (openbaar)
- Jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek door gemeenten om 'kwaliteit' te toetsen
- Ook andere kwaliteitsaspecten:
 - Aantal klachten, wachttijd telefoon
 - Hoeveelheid vaste chauffeurs (llv)
 - Etc.
- Gemeenten bepalen beleid m.b.t. kwaliteitssturing

Maand	Aantal ritten	Stiptheid (gem.)
November 2017	31.405	73,4 %
December 2017	28.297	78,9 %
Januari 2018	30.550	90,3 %
Februari 2018	29.392	92,3 %
Maart 2018	33.966	92,3 %
April 2018	32.278	91,5 %



Vragen?

Kwaliteit voor de reiziger

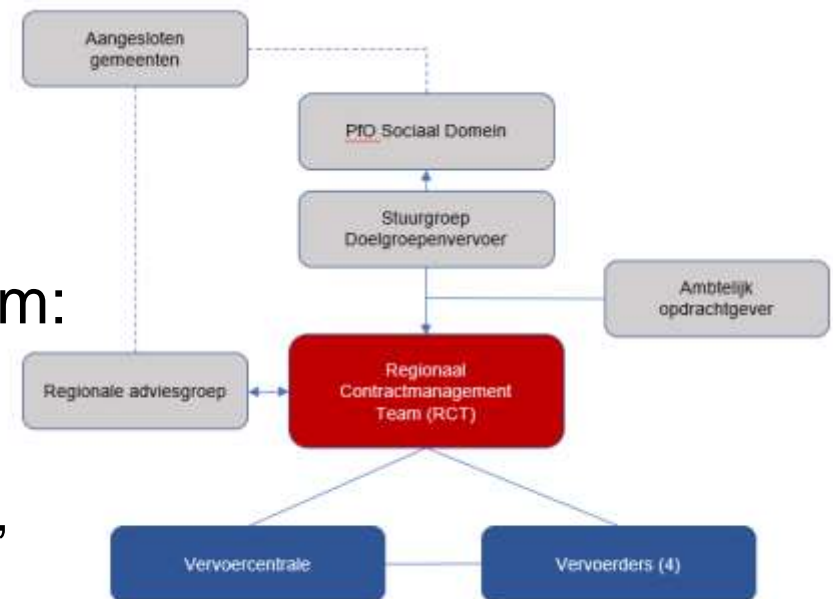


Regionale samenwerking (1)

- Regionale samenwerking opgezet tbv:
 - Synergie door bundeling van vervoersstromen
 - Opdrachten op regionale schaal beter aan te besteden dan lokale schaal
 - Efficiëntie en uniformiteit door regionale aansturing
- Iedere gemeente is betrokken en geïnformeerd
- Eén regionaal centraal aanspreekpunt voor contractpartijen

Regionale samenwerking (2)

- Afstemming beleidsvraagstukken in Pfo
- Monitoring kwaliteit en kosten in Stuurgroep
- Ambtelijke opdrachtgever 'regionaal verantwoordelijk' op ambtelijk niveau
- Regionaal Contractmanagement Team:
 - Netwerkregisseur
 - Contractmanager
 - Ondersteuning: financieel, communicatie, secretarieel
- Regionale ambtelijke adviesgroep



Vragen?

Regionale samenwerking