



Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2019	
Nummer	2019/742692
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	<p>De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort laten jaarlijks de tevredenheid van de reizigers van RegioRijder onderzoeken.</p> <p>Uit het Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2019 blijkt dat de algehele dienstverlening van RegioRijder gemiddeld wordt beoordeeld met een 8,0 ten opzichte van een 7,8 vorig jaar, de tevredenheid is hiermee gelijk aan het cijfer over 2017. In het onderzoek onder Wmo-reizigers zijn Haarlemse inwoners betrokken.</p> <p>Hoewel RegioRijder pas vanaf het huidig schooljaar 2019-2020 het leerlingenvervoer voor de gemeente Haarlem uitvoert, wordt het Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2018-2019 wel ter informatie gedeeld. De algehele tevredenheid over het leerlingenvervoer 2018-2019 binnen RegioRijder is gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Dit cijfer ligt een punt hoger dan het cijfer 6,3 over het jaar 2017-2018. In het onderzoek onder gebruikers van het leerlingenvervoer zijn geen Haarlemse inwoners betrokken.</p> <p>De uitkomsten van de Klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om de dienstverlening van RegioRijder verder te verbeteren.</p>
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie conform eerder gemaakte afspraken periodiek te informeren over de voortgang en prestaties van RegioRijder.
Relevante eerdere besluiten	N.v.t.
Besluit College d.d. 15 oktober 2019	1. het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort laten jaarlijks de tevredenheid van de klanten van RegioRijder onderzoeken.

Het onafhankelijke onderzoeksbureau ZorgfocuZ voerde in de periode juni tot half juli 2019 een onderzoek uit onder Wmo-reizigers van de acht gemeenten. Daarnaast heeft ZorgfocuZ een onderzoek uitgevoerd onder ouders/verzorgers van kinderen van de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Heemskerk en Velsen. Voor deze gemeenten voert RegioRijder sinds 2017 het leerlingenvervoer uit.

Omdat RegioRijder sinds de start van het huidige schooljaar ook het leerlingenvervoer in Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort verzorgt, wordt het onderzoeksrapport over het leerlingenvervoer ter informatie bijgevoegd. De resultaten hebben echter betrekking op het schooljaar 2018/2019, toen was het leerlingenvervoer in Haarlem nog bij een andere vervoerder belegd.

Deze nota informeert u over de belangrijkste uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken RegioRijder 2019 en over de concrete maatregelen en verbeteracties.

In bijlage 2 en 3 treft u de resultaten van deze onderzoeken aan. Ook ontvangt u in bijlage 1 een notitie van de gemeenten over deze resultaten en de te nemen maatregelen.

2. Kernboodschap

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort laten jaarlijks de tevredenheid van de reizigers van RegioRijder onderzoeken.

Uit het Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2019 blijkt dat de algehele dienstverlening van RegioRijder gemiddeld wordt beoordeeld met een 8,0 ten opzichte van een 7,8 vorig jaar, de tevredenheid is hiermee gelijk aan het cijfer over 2017. In het onderzoek onder Wmo-reizigers zijn Haarlemse inwoners betrokken.

Hoewel RegioRijder pas vanaf het huidige schooljaar 2019-2020 het leerlingenvervoer voor de gemeente Haarlem uitvoert, wordt het Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2018-2019 wel ter informatie gedeeld.

De algehele tevredenheid over het leerlingenvervoer 2018-2019 binnen RegioRijder is gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Dit cijfer ligt een punt hoger dan het cijfer 6,3 over het jaar 2017-2018. In het onderzoek onder gebruikers van het leerlingenvervoer zijn geen Haarlemse inwoners betrokken. De uitkomsten van de Klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om de dienstverlening van RegioRijder verder te verbeteren.



3. Consequenties

Wmo-vervoer

Voor het onderzoek benaderde ZorgfocuZ via een aselechte steekproef 1199 Wmo-reizigers. Hiervan hebben 684 reizigers de vragenlijsten ingevuld. De algehele dienstverlening van RegioRijder kreeg een 8,0 ten opzichte van een 7,8 vorig jaar. De specifieke vragen uit het onderzoek gingen over het contact met de vervoercentrale, ritplanning, wachttijd, de chauffeur en het voertuig.

Leerlingenvervoer

Voor het onderzoek leerlingenvervoer benaderde ZorgfocuZ alle ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer. Ongeveer 200 mensen reageerden op het onderzoek (circa 23,5%). De algehele dienstverlening van RegioRijder kreeg een 7,3. Dit cijfer ligt een punt hoger dan de 6,3 over het schooljaar 2017-2018. De specifieke vragen uit het onderzoek gingen over de regels en afspraken, de chauffeur en het voertuig, de planning en reistijd en het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.

4. Vervolg

Concrete maatregelen/verbeteracties

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat de klachtafhandeling is verbeterd. Tegelijkertijd blijft de tevredenheid over de afhandeling op hetzelfde niveau en gaven respondenten aan niet altijd een terugkoppeling te krijgen. Het Regionaal Contractmanagement Team (RCT) krijgt opdracht om samen met de vervoercentrale deze terugkoppeling te verbeteren.

Hoewel het gebruik en de tevredenheid over de digitale dienstverlening is gestegen, kan dit nog beter. Daarom zal het RCT, samen met de gemeenten, bekijken hoe de communicatie en de digitale toepassingen van RegioRijder nog beter kunnen aansluiten op de wensen van de gebruikers.

Bij het Wmo-vervoer komt de relatief lange wachttijd bij het boeken van een terugrit uit het ziekenhuis naar voren. Recent zijn op drie locaties van het Spaarne Gasthuis (Hoofddorp, Haarlem-Noord en Haarlem-Zuid) mobiliteitspunten geplaatst waarmee reizigers gemakkelijk ritten naar huis kunnen boeken. Het is de verwachting dat hierdoor de wachttijd gaat verminderen.

Verder komt bij sommige reizigers de hoge instap van de taxibusjes naar voren als aandachtspunt. De voertuigen zijn specifiek ontworpen voor Wmo-vervoer. Er is wel verbetering mogelijk in de voorlichting en communicatie over deze voertuigen. En mogelijk ook bij het stellen van de indicatie.

Klankbordgroep

Haarlem hecht waarde aan de ideeën en ervaringen van de gebruikers van het vervoer. De gemeenten werken aan de oprichting van een klankbordgroep van ouders/verzorgers van kinderen

die reizen met het leerlingenvervoer. Hierbij wordt ook gekeken of een dergelijke klankbordgroep gecombineerd kan worden met de klankbordgroep die binnen het Wmo-vervoer is ingericht.

5. Bijlagen

In de bijlagen vindt u:

- 1: Oplegnotitie Klanttevredenheidsonderzoeken RegioRijder 2018/2019
- 2: Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019
- 3: Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2018/2019