



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019- juli 2020	
Nummer	2020/850710
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>Sinds 2017 verzorgt RegioRijder het Wmo-vervoer en sinds augustus 2019 het leerlingenvervoer. Over de voortgang en prestaties van RegioRijder wordt periodiek gerapporteerd. In de Voortgangsrapportage over de periode november 2019 tot en met juli 2020 zien we dat dat de stiptheid van het Wmo-vervoer vanaf november 2019 een stijgende lijn laat zien. De stiptheid was in de laatste maanden 2019 nog onder de norm, maar de gewenste verbetering zet door in de eerste maanden van 2020. In februari 2020 zien we dat de stiptheid boven de 92% is. Dit is ook terug te zien in het aantal klachten, dat in dezelfde periode afneemt.</p> <p>Vanaf half maart 2020 beheerst de Coronacrisis het vervoer binnen Regiorijder. De vraag naar vervoer nam af, en kwam bij het leerlingenvervoer een periode stil te liggen.</p> <p>Voor de zomer is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uit de rapportages blijkt dat de tevredenheid over het Wmo-vervoer stabiel is en de tevredenheid over het leerlingenvervoer is verbeterd.</p>
Behandelaanbeveling voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving, conform de toezegging om periodiek te rapporteren over de voortgang en prestaties van RegioRijder.
Besluit College d.d. 20 oktober 2020	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 de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Vanaf augustus 2019 verzorgt RegioRijder ook het leerlingenvervoer voor gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort. Op 10 september is de voortgangsrapportage over de periode november 2019-juli 2020 vastgesteld in het regionale portefeuillehouder-overleg Sociaal Domein.

Conform eerder gemaakte afspraken informeren wij u over de voortgang en prestaties van RegioRijder.

## **2. Kernboodschap**

De voortgangsrapportage van Regiorijder voor de maanden november 2019 tot en met juli 2020 gaat in op de prestaties in het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer. Het Regionaal Contract Team (RCT) beschrijft hierin de prestaties van RegioRijder voor de gemeentes Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

In de Voortgangsrapportage over de periode november 2019 tot en met juli 2020 (bijlage 1) zien we dat de stiptheid van het Wmo-vervoer vanaf november 2019 een stijgende lijn laat zien. De stiptheid was in de laatste maanden 2019 nog onder de norm, maar de gewenste verbetering zet door in de eerste maanden van 2020. In februari 2020 zien we dat de stiptheid boven de 92% is. Dit is ook terug te zien in het aantal klachten, dat in dezelfde periode afneemt.

Vanaf half maart 2020 beheerst de Coronacrisis het vervoer binnen Regiorijder. De vraag naar vervoer nam af, en kwam bij het leerlingenvervoer een periode stil te liggen door sluiting van de scholen.

Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek is in het begin van de zomer uitgevoerd. Uit de rapportages blijkt dat de tevredenheid over het Wmo-vervoer stabiel is en de tevredenheid over het leerlingenvervoer is verbeterd (bijlagen 2 en 3).

### *Wmo-vervoer*

Als gevolg van de Coronacrisis is er een verminderde vraag naar het vervoer ontstaan, mede doordat de overheid heeft geadviseerd om alleen te reizen indien dit noodzakelijk is, met in achtneming van de regels die het RIVM aangeeft. Dit heeft geleid tot een relatief hoge stiptheid en een daling in het aantal ritten per voertuig per uur. De vraag naar vervoer nam na de zomer gestaag weer toe, maar zit nog niet op hetzelfde niveau van vorig jaar rond dezelfde periode.

Het gemiddeld aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten over deze periode is 0,35%, dit is vergelijkbaar met het percentage over de vorige periode.



#### *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo vervoer*

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het vervoer stabiel is en de uitkomsten bijna niet afwijken van de uitkomsten over vorig jaar. Het gemiddelde cijfer van de reiziger is een 8. De respons was dit jaar wel lager dan vorig jaar. De aandachtspunten zijn onder andere de stiptheid, het gebruik van de website voor het boeken van ritten en de communicatie over de wachttijden.

Dit jaar is het klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid met een vraag over de reisdoelen. De respondenten hebben aangegeven dat RegioRijder vooral voor bezoek aan familie/vrienden en voor vervoer naar ziekenhuis en de arts wordt gebruikt.

#### *Leerlingenvervoer*

Als gevolg van de Coronacrisis en de tijdelijke sluiting van de scholen heeft het leerlingenvervoer een periode stilgelegen. De herstart van het leerlingenvervoer toen de scholen weer open gingen in mei 2020 is in nauwe samenwerking tussen het Regionaal Contractmanagement Team (RCT), vervoerders en de klankbordgroep leerlingenvervoer soepel verlopen.

De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar 2019-2020 zijn meegenomen in de start van het nieuwe schooljaar 2020-2021. De verbeterpunten betroffen onder andere een betere en uitgebreidere communicatie naar de ouders/verzorgers, het betrekken van de klankbordgroep leerlingenvervoer, de zichtbaarheid van de voertuigen in de centrale en het voorstellen van de nieuwe chauffeur.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer*

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5. Ook de herstart in mei is positief beoordeeld. De respons was ongeveer gelijk aan vorig jaar.

De belangrijkste aandachtspunten die genoemd zijn luiden als volgt: het hebben van een vaste chauffeur en het informeren van ouders/verzorgers over wijzigingen bij bijvoorbeeld vertragingen en wisseling van een chauffeur.

#### *Klankbordgroepen*

Sinds mei 2020 is de klankbordgroep Leerlingenvervoer actief en is de klankbordgroep Wmo/doelgroepenvervoer opnieuw samengesteld om de dienstverlening van het doelgroepenvervoer te monitoren en te verbeteren. De uitkomsten en verbeterpunten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden in de klankbordgroepen besproken.

### *Financiële ontwikkelingen*

Door de Coronacrisis verwachten we dat de kosten voor het RegioRijdersysteem voor 2020 binnen de geraamde begroting blijven. Om de continuïteit van de vervoersbedrijven binnen het systeem te garanderen is een compensatieregeling ingesteld, waarbij we vervoerders tot maximaal 80% van de omzet vergoeden.

### **3. Consequenties**

De verwachting is dat als gevolg van Covid19 de verminderde vraag naar Wmo-vervoer de komende maanden zal voortduren. Indien er blijvend minder vraag is, zal onderzocht worden of de vervoerscapaciteit bij de vervoersbedrijven verder kan worden afgeschaald.

### **4. Vervolg**

Wij zullen u twee maal per jaar blijven informeren over de voortgang en prestaties van het RegioRijdersysteem.

### **5. Bijlagen**

1. Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 tot en met juli 2020
2. Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer
3. Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2019-2020