



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage RegioRijder januari-augustus 2021 en klanttevredenheidsonderzoek Wmo- en leerlingenvervoer 2021	
Nummer	2021/604301
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 voortgangsrapportage van Regiorijder over de maanden januari- augustus 2021 (bijlage 1) 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 gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.</p> <p>De coronapandemie heeft minder effect op het vervoer dan in 2020. Wel is nog steeds de weerslag van coronamaatregelen op het Wmo- en het leerlingenvervoer te merken. In januari en februari was sprake van een afname van het aantal ritten in het Wmo vervoer. In deze maanden van schoolsluitingen was het aantal te rijden routes in het leerlingenvervoer hoger dan in 2020.</p> <p>Er is landelijk een tekort aan chauffeurs. Dit zorgt voor een capaciteitsgebrek en minder routes met een vaste chauffeur in het leerlingenvervoer.</p> <p>In de voortgangsrapportage zien we dat de stiptheid van het Wmo-vervoer met name in de zomermaanden een grillig verloop kent, maar relatief hoog is. De stiptheid in het leerlingenvervoer is gedaald met 3,5 % ten opzichte van het 2e halfjaar 2020.</p> <p>Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (bijlage 2) is in het begin van de zomer uitgevoerd. Uit de rapportages blijkt dat de tevredenheid stabiel is; het Wmo-vervoer krijgt een 8,2 en het leerlingenvervoer een 7,5.</p>
Behandelaar 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. 23 november 2021	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>
--	---

## 1. 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.

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

## 2. Kernboodschap

De voortgangsrapportage van Regiorijder over de maanden januari- augustus 2021 (bijlage 1) 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 gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

De coronapandemie heeft minder effect op het vervoer dan in 2020. Wel is nog steeds de weerslag van coronamaatregelen op het Wmo- en het leerlingenvervoer te merken. In januari en februari was sprake van een afname van het aantal ritten in het Wmo vervoer. In deze maanden van schoolsluitingen was het aantal te rijden routes in het leerlingenvervoer hoger dan in 2020.

Er is landelijk een tekort aan chauffeurs. Dit zorgt voor een capaciteitsgebrek en minder routes met een vaste chauffeur in het leerlingenvervoer.

In de voortgangsrapportage zien we dat de stiptheid van het Wmo-vervoer met name in de zomermaanden een grillig verloop kent, maar relatief hoog is. De stiptheid in het leerlingenvervoer is gedaald met 3,5 % ten opzichte van het 2<sup>e</sup> halfjaar 2020.

Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (bijlage 2) is in het begin van de zomer uitgevoerd. Uit de rapportages blijkt dat de tevredenheid stabiel is; het Wmo-vervoer krijgt een 8,2 en het leerlingenvervoer een 7,5.



### 3. Consequenties

#### *Wmo-vervoer*

Sinds maart 2021 geldt in de voertuigen van het vraagafhankelijk vervoer een 1,5 meter afstandsmaatregel. Hierdoor kunnen er minder mensen tegelijk in een voertuig. Tot juni 2021 is het aantal ritten sneller gestegen dan werd voorzien. In de periode maart tot en met juni was het aantal inzeturen van voertuigen stabiel en relatief laag. In verband met de snelle stijging van het aantal ritten is in juni besloten om vanaf juli meer voertuigen in te zetten, hierdoor neemt de stiptheid toe. Over 2021 is de gemiddelde stiptheid tot nu toe 94,1%. Het streven is een stiptheid van minimaal 92%.

Het percentage klachten ten opzichte van het aantal ritten is in 2021 rond de 0,3% met een negatieve uitschieter in de maand juli (0,62%). In deze maand waren er relatief veel klachten over het reserveringssysteem. Per 1 juli is de regiecentrale overgegaan naar een nieuw systeem. Vanaf augustus is de verhouding tussen het aantal ritten en klachten terug op het oude niveau.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo vervoer*

Het Wmo vervoer wordt door de reizigers iets hoger gewaardeerd dan vorig jaar, het algemene cijfer is een 8,2. Ondanks dat er dit jaar respons verhogende maatregelen zijn genomen, ligt de respons op 39%. Dat is een daling van 6% ten opzichte van 2020. Het contact met de vervoerscentrale is verbeterd ten opzichte van 2020. Ook de tevredenheid met betrekking tot de stiptheid is toegenomen.

Het RCT neemt uit het klanttevredenheidsonderzoek 2021 de volgende aandachtspunten mee:

- Comfort van de vervoersmiddelen
- Verdere verhoging stiptheid
- De klachtenafhandeling
- Lage respons voor de KTO's

#### *Leerlingenvervoer*

In januari en februari was er sprake van schoolsluitingen vanwege Covid-19. Het aantal te rijden routes bleef in deze periode hoger dan in 2020 het geval was tijdens de schoolsluitingen. In de periode maart t/m augustus 2021 is het aantal leerlingen per route gemiddeld 3,3. Dat is een daling van 0,2 zoals ook in 2020 het geval was.

Het aantal routes met een vaste chauffeur met één vaste vervanger is in 2021 gemiddeld 68%. Dat is een stijging van 1% ten opzichte van de laatste 5 maanden van 2020. In juli en augustus is het aantal vaste chauffeurs hoog. Dit komt doordat er minder routes worden gereden in de zomerperiode. Door de krapte onder chauffeurs neemt het aantal wisselingen snel toe waarmee de verwachting is dat dit percentage zal dalen. Het tekort aan chauffeurs is een landelijk probleem. In het vervoerssysteem RegioRijder kan capaciteit (voertuigen en chauffeurs) worden uitgewisseld tussen vraagafhankelijk vervoer en groepsvervoer. Hierdoor kan de regiecentrale in augustus nog aan de vraag voldoen.

De stiptheid is tot en met juni volgens afspraak. In juli en augustus is er een flinke dip waarneembaar. In juli en augustus worden vooral maatwerkritten gereden voor jeugd GGZ, deze wijzigen vaak.

Relatief gezien is het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten in het leerlingenvervoer laag in 2021 tot en met juni (0,06%). In juli en augustus is het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten hoger dan gebruikelijk (0,17%). Dit wordt mede veroorzaakt door de relatief lage stiptheid over deze maanden. De maanden september en oktober geven pas een reëel beeld over de huidige kwaliteit in het groepsvervoer.

#### *Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer*

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het leerlingenvervoer gelijk is gebleven. Ondanks dat er respons verhogende maatregelen zijn genomen, ligt deze voor het leerlingenvervoer op 19%, een daling van 4% ten opzichte van 2020.

Het RCT neemt uit het klanttevredenheidsonderzoek 2021 de volgende aandachtspunten mee:

- De informatievoorziening aan ouders vanuit de planning verbeteren (onder andere bij vertraging en wisseling van chauffeurs)
- Verbeteren van het reizigersportaal
- Stiptheid

#### *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 2021 binnen de geraamde begroting blijven.

#### **4. Vervolg**

Per 1 januari 2024 lopen de contracten van de vervoerscentrale en van de vervoerders van RegioRijder af. De voorbereiding voor de inkoop van het doelgroepenvervoer vanaf 2024 is inmiddels gestart. In november 2021 is een regionale informatieve raadsledenbijeenkomst georganiseerd over de uitgangspunten doelgroepenvervoer 2024 van RegioRijder.

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



## **5. Bijlagen**

1. Voortgangsrapportage RegioRijder januari- augustus 2021
2. Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2021
3. Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2020- 2021