



Voortgangsrapportage RegioRijder januari-augustus 2021
4 oktober 2021

In 2021 is, zoals verwacht, het aantal ritten in het vraagafhankelijk vervoer toegenomen ten opzichte van 2020. De coronapandemie heeft steeds minder effect op het vervoer. Het vervoer is nog niet op het niveau van 2019. Ook het groepsvervoer laat een stijgende trend zien in het aantal te rijden ritten. Naar de oorzaak hiervan wordt in het najaar nader onderzoek gedaan. Hieronder volgt een toelichting op de factsheets Vraagafhankelijk en Groepsvervoer die u in de bijlagen vindt. Tevens is in deze rapportage een samenvatting van de klanttevredenheidsonderzoeken opgenomen die dit jaar zijn gehouden.

1. Kengetallen vraagafhankelijk vervoer

Ritten, passagiers en inzeturen

De kosten in het vraagafhankelijk vervoer komen met name voort uit het aantal uren dat wordt ingezet om de gevraagde ritten uit te voeren.

Sinds maart geldt ook in de voertuigen van het vraagafhankelijk vervoer een 1,5 meter afstandsmaatregel. Hierdoor kunnen er minder mensen tegelijk in een voertuig. Tot juni 2021 stijgt het aantal ritten sneller dan werd voorzien. In de periode maart t/m juni is het aantal inzeturen stabiel en relatief laag. In verband met deze stijging van het aantal ritten is in juni besloten de inzet van voertuigen in juli te verhogen. Hierdoor neemt o.a. de stiptheid toe.

Kosten per kilometer, ritfactor en stiptheid

Ten opzichte van de start van 2021 is de trend dat de kosten per kilometer langzaam afnemen. Door de verhoogde inzet en vakanties vanaf juli nemen de kosten per kilometer toe en neemt de ritfactor (aantal reizigers per rit) af. Ook is de relatie met stiptheid zichtbaar. In juni is de stiptheid relatief laag om in juli en augustus weer toe te nemen. Het doel is om de juiste balans te vinden tussen de kosten en de kwaliteit van de dienstverlening in het systeem. Over 2021 is de gemiddelde stiptheid tot nu toe 94,1%. Het streven is een stiptheid van minimaal 92%.

Klachten

Het aantal 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 waardoor bij het online reserveren een aantal dingen een klein beetje anders was. Hier is vervolgens een toelichting bij gegeven. Vanaf augustus is de verhouding tussen het aantal ritten en klachten terug op het oude niveau. Gedurende 2021 neemt de gemiddelde afhandeltijd toe, met name in de maand mei. De oorzaak hiervan was een systeemstoring en een personeelstekort bij Connexxion, deze punten zijn gedeeltelijk opgelost.

Klanttevredenheidsonderzoek

Na 2 jaar een 8 gescoord te hebben is er in 2021 een stijging van 0,2 punten behaald waarmee het rapportcijfer voor Wmo-vervoer stijgt naar een 8,2. Van de 1200 uitnodigingen heeft 39% gereageerd. Dit is een daling van 6% ten opzichte van 2020, terwijl er juist respons verhogende maatregelen zijn genomen. Ook dit is een landelijke trend. Het contact met de vervoerscentrale is verbeterd ten opzichte van 2020. Ook de tevredenheid met betrekking tot de stiptheid is toegenomen: (bij vertrek +4% en voor aankomst bestemming +7%). De stiptheid werd in 2020 genoemd als verbeterpunt. 82% van de respondenten geeft aan niet overwogen te hebben een klacht in te dienen. Van de respondenten die wel een klacht hebben ingediend is 70% niet tevreden met de afhandeling, dit betreft 25 respondenten. Er is in 2021 gevraagd of de vervoerders zich aan de Coronamaatregelen hielden. Dit is het geval, slechts 3% van de respondenten geeft aan dat dit niet het geval was. Ook is voorgelegd of de Wmo-reiziger vaker met het regulier openbaar vervoer zou reizen als er een 'combipas' beschikbaar zou zijn. Hierop antwoordt 32% van de respondenten "zeer zeker wel" of "waarschijnlijk wel". 35% van de respondenten antwoordt "zeer zeker niet" op deze vraag. Als aandachtspunten worden meegenomen:

Resultaat KTO	Wmo-vervoer	Leerlingenvervoer
2017	8,0	nvt
2018	7,8	6,3
2019	8,0	7,3
2020	8,0	7,5
2021	8,2	7,5

1. Comfort van de vervoersmiddelen; iets meer mensen dan vorig jaar (8% i.p.v. 6%) zijn ontevreden over de instap of stoelen;
Actie RCT: via de klachtenregistratie wordt gekeken welke specifieke meldingen er zijn om bij de vervoerder na te gaan wat de staat van het betreffende voertuig is.
2. Belservice; niet alle chauffeurs bellen vijf minuten voor aankomst;
Actie RCT: in het ambitieplan 2021 dat is afgesproken met vervoerders en vervoerscentrale is dit een verbeterpunt, maar blijft aandacht vergen.
3. Verdere verhoging stiptheid; reizigers geven aan soms te laat, maar ook soms veel te vroeg te zijn opgehaald;
Actie RCT: op dit moment is heeft dit te maken met het tekort aan chauffeurs. Hier wordt dagelijks op gemonitord en gestuurd. Verder onderzoek naar effectiviteit vindt momenteel plaats.
4. De klachtenafhandeling minder goed dan gewenst;
Actie RCT: onderzoeken wat de oorzaak kan zijn. Aantal klachten lag afgelopen jaar laag. Blijft een kwestie van regelmatige afstemming tussen verantwoordelijke voor afhandelen klachten van het RCT en Connexion Klantenservice.
5. Dalende deelname aan dit onderzoek, ondanks respons verhogende maatregelen zoals beknopte brief en uitloven cadeaubonnen.
Actie RCT: vergelijken met landelijke trend en zorgen dat onderzoek betrouwbaar blijft en of een nog beknoptere vragenlijst een hogere respons zal opleveren.

2. Kengetallen groepsvervoer

Ritten, leerlingen en indicaties

Het aantal leerlingen, het aantal ritten (1 rit is 1 kind) per dag en het aantal routes (1 route is het ophalen van meerdere kinderen met 1 busje en naar hun bestemming brengen) bepalen de kosten in het doelgroepenvervoer. Hoe meer leerlingen, ritten en routes, hoe hoger de kosten. 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 per dag in augustus 2021, bij aanvang van het schooljaar, is 490 routes

voor 1235 leerlingen. In augustus 2020 betrof het 442 routes voor 1114 leerlingen. De gemiddelde kosten per route zijn in 2021 +/- € 49,50, dit is vrijwel gelijk aan de gemiddelde prijs in 2020. Het percentage routes met één leerling (dit gebeurt altijd alleen op verzoek van gemeenten) bedraagt 25,5% van het totaal aantal routes. Over de laatste 5 maanden van 2020 was dit percentage 22,2%.

Aantal chauffeurs

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.

Laag/hoog bezetting

Het percentage routes met één leerling is structureel hoger dan het percentage routes met 6-8 leerlingen. Door de toename in maatwerk in het leerlingenvervoer loopt de bezettingsgraad in de voertuigen terug. Door het instellen van vaste vervoerstijden op scholen voor Voortgezet (Speciaal) Onderwijs is getracht het aantal leerlingen per voertuig te verhogen. Het effect lijkt vooralsnog beperkt te zijn. De komende periode zal worden gekeken of er mogelijkheden zijn de bezettingsgraad te verhogen zonder aan kwaliteit in te leveren. De piek in juli wordt veroorzaakt door de zomervakantie waarin er alleen jeugdigen in het kader van de GGZ worden vervoerd. Deze routes zijn structureel laag bezet vanwege wisselende tijden en bestemmingen.

Stiptheid

De stiptheid is tot aan de zomervakantie (t/m 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. Daarnaast reden er meer nieuwe chauffeurs.

Klachten

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.

In maart gaan de meeste klachten over het gedrag van de chauffeur. Hier lijkt een verband te zijn met de opstart na de lockdown van januari en februari en de aangepaste vervoersprotocollen voor het vervoer. Ouders en chauffeurs begrijpen elkaar hierbij niet altijd. Vanaf april gaan de klachten vooral over de tijdigheid (ophaal- of afzettijd). De trend van een toename in maatwerk draagt hieraan bij. De vele wisselingen in schooltijden en ophaal- en afzetadressen maken de planning instabiel met meer fouten als gevolg.

De start van het schooljaar is goed gegaan. Het vervoer verloopt wel grilliger dan gehoopt omdat het aantal aanmeldingen en wijzigingen hoog blijft. Dat, in combinatie met de beperkte capaciteit aan chauffeurs maakt dat het leveren van een stabiele dienstverlening soms erg complex is.

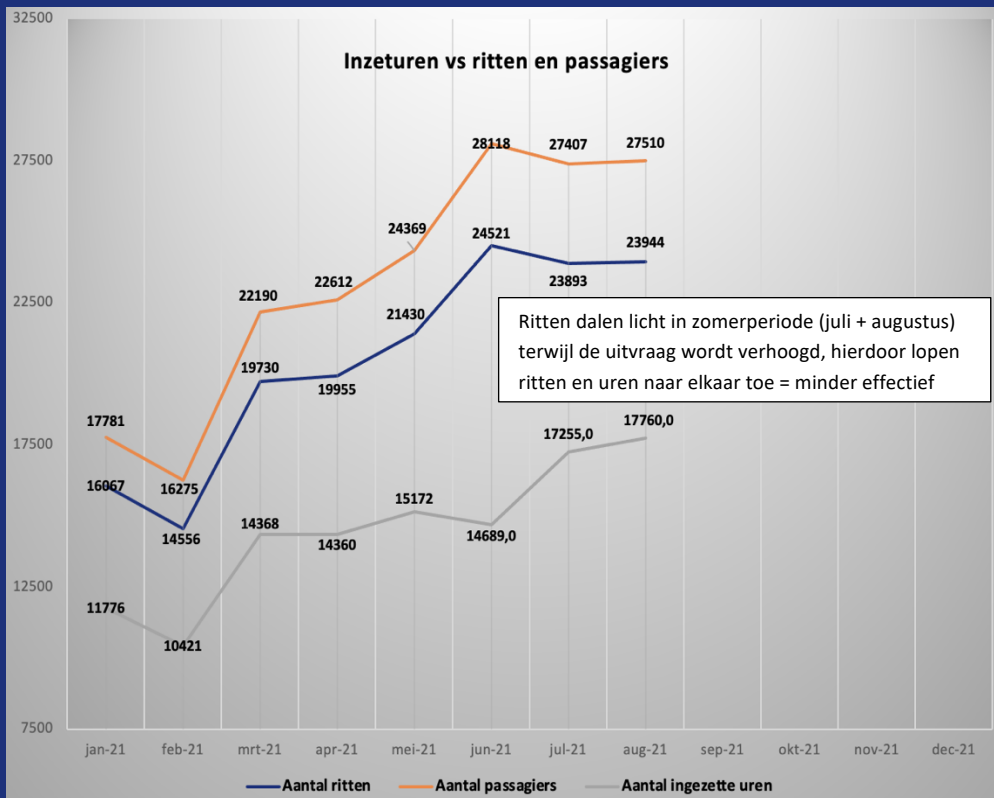
Klanttevredenheidsonderzoek

De respons is met 19% t.o.v. 23% in 2020 wat lager geworden. Dit ondanks het uitloven van cadeaubonnen bij deelname. Het aantal uitnodigingen was in 2021 hoger, 1207 tegenover 1052 in 2020. Het rapportcijfer is gelijk gebleven aan 2020: een 7,5. Daar zijn we tevreden mee omdat er in 2021 nog steeds uitdagingen ten aanzien van lockdowns en opnieuw opstarten waren. De grootste stijging in waardering is behaald bij het kennisniveau van de chauffeurs over de leerlingen. Hierbij is de tevredenheid met 7% gestegen. Dit was een aandachtspunt uit het KTO uit 2020. Een derde van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de informatievoorziening bij vertragingen. Ook is gevraagd of de kinderen weleens met het openbaar vervoer reizen. 20% van de respondenten bevestigt dit. Bijna 60% van de kinderen geven zelf aan tevreden te zijn over het vervoer en vinden de rit gezellig of de chauffeur leuk en fijn om zonder ouders naar school te kunnen gaan. De kinderen die niet tevreden zijn vinden de rit te lang of het busje te vol.

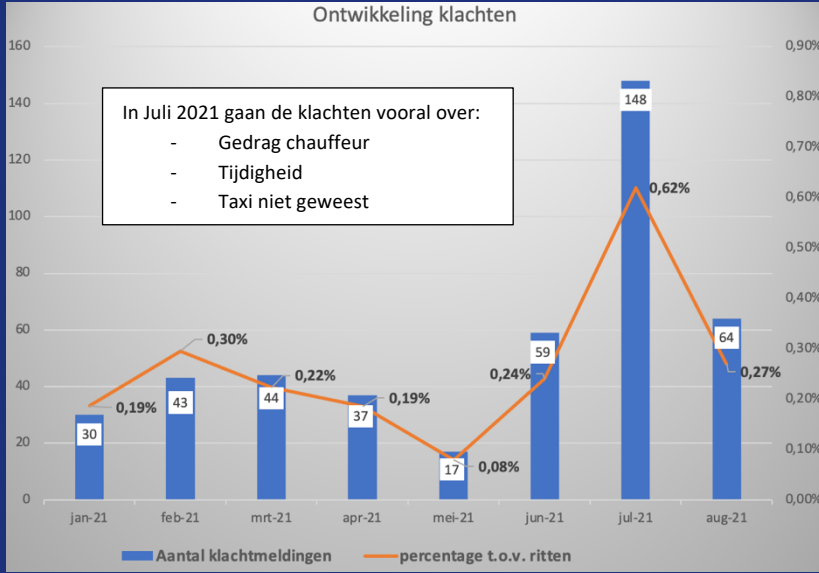
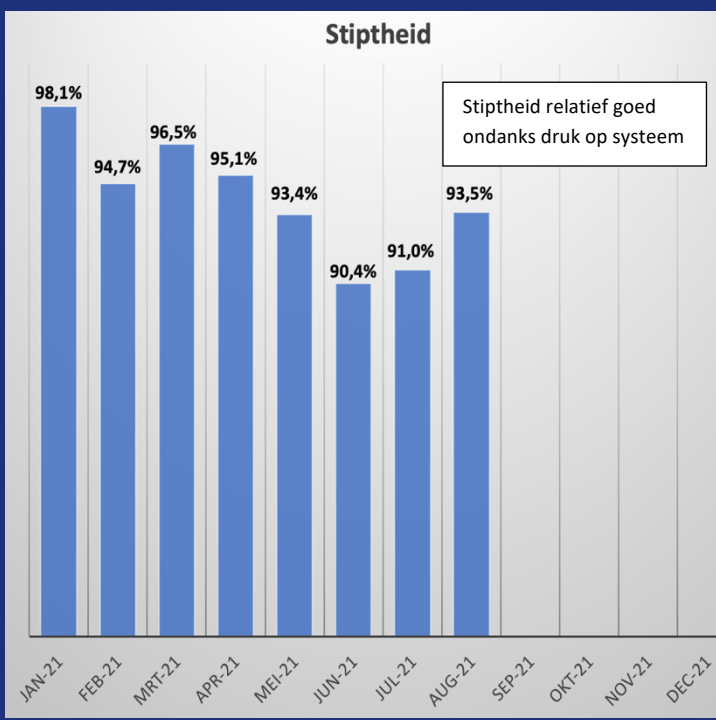
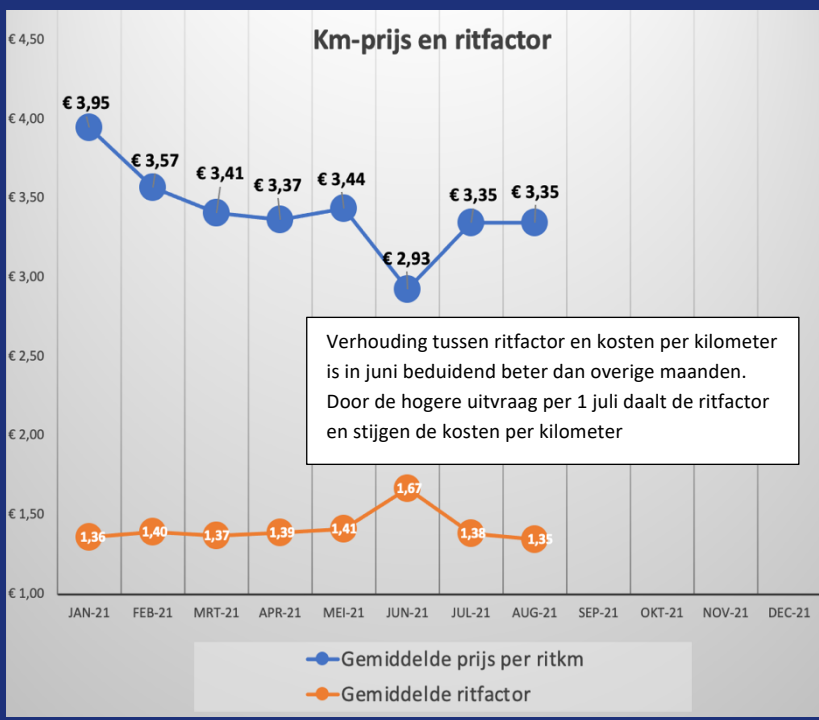
Resultaat KTO	Wmo-vervoer	Leerlingenvervoer
2017	8,0	nvt
2018	7,8	6,3
2019	8,0	7,3
2020	8,0	7,5
2021	8,2	7,5

Aandachtspunten

1. De informatievoorziening aan ouders vanuit de planning verbeteren (onder andere bij vertraging en wisseling van chauffeurs);
Actie RCT: regiecentrale aansporen hier in het nieuwe reizigersportaal verbetering in te brengen.
2. Verbeteren van het reizigersportaal; men is dit jaar wel meer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het reizigersportaal.
Actie RCT: ouders één maal per jaar toelichten wat ze in het reizigersportaal kunnen vinden.
3. Stiptheid (op tijd opgehaald worden).
Actie RCT: door routes slim te combineren en scholen te vragen zo min mogelijk aanpassingen in lestijden te doen wordt getracht daarmee de betrouwbaarheid te verhogen. Daarnaast is het oplossen van het chauffeurstekort hetgeen de meeste invloed zal hebben.



In de eerste helft van 2021 neemt vanaf maart het aantal ritten in het vraagafhankelijk vervoer relatief snel toe. Dit resulteert in een volume van 67% (ritten) en inzet van +/- 80% (uren) in augustus ten opzichte van de tijd vóór Covid-19. Vanaf 1 juli is de uitvraag verhoogd met het oog op de start van het leerlingenvervoer. Door aanhoudende toename van ritten in zowel vraagafhankelijk- en groepsvervoer komt het systeem meer onder druk te staan wat zich vertaalt in een grillige stiptheid en een toename in het aantal klachten. Een deel van de oorzaak is capaciteitsgebrek doordat het vervoerders onvoldoende lukt chauffeurs terug te krijgen. Vervoerders zijn zeer actief aan het werven, maar het betreft een landelijk probleem. De oplossing zal niet op korte termijn zijn gevonden. Het rapportcijfer uit het KTO is een 8.2 (+0,2%).



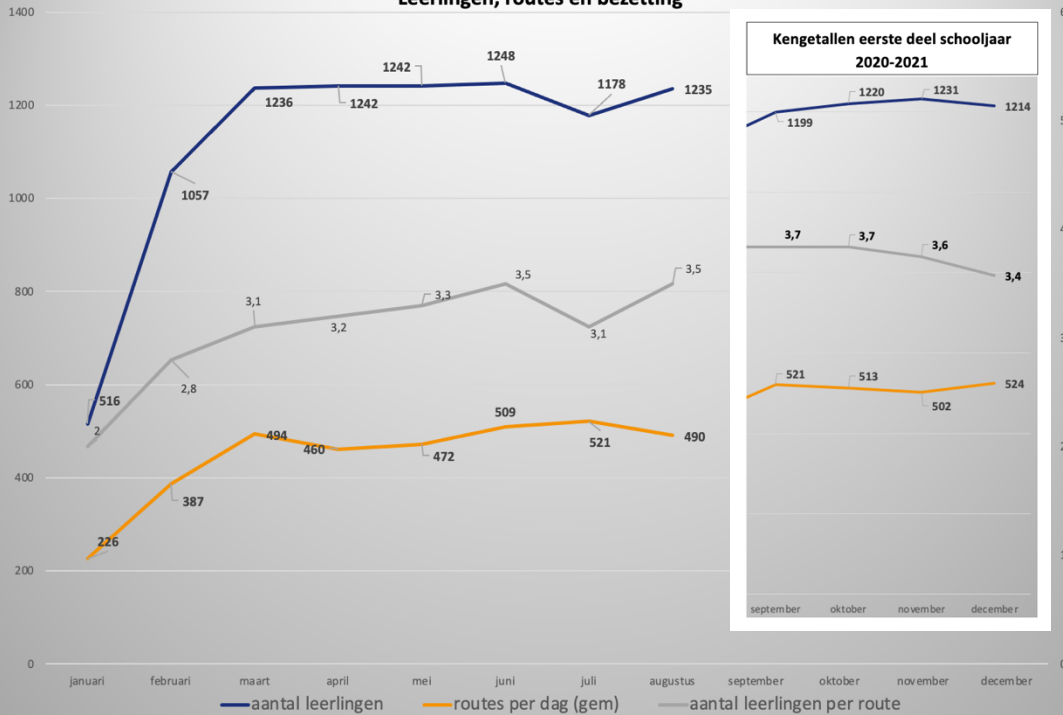
81% ^{+7%}
wordt snel
genoeg geholpen

89% ^{+6%}
wordt goed
geholpen bij vragen

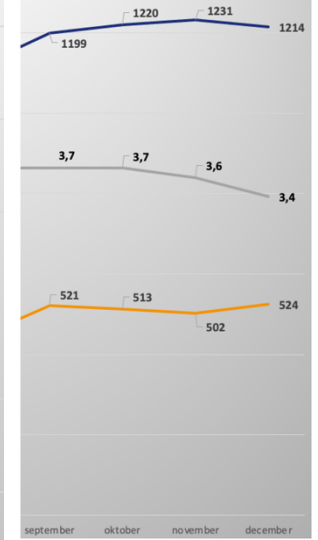
8,2 ^{+0,2}
is het gemiddelde rapportcijfer voor de
dienstverlening van RegioRijder



Leerlingen, routes en bezetting

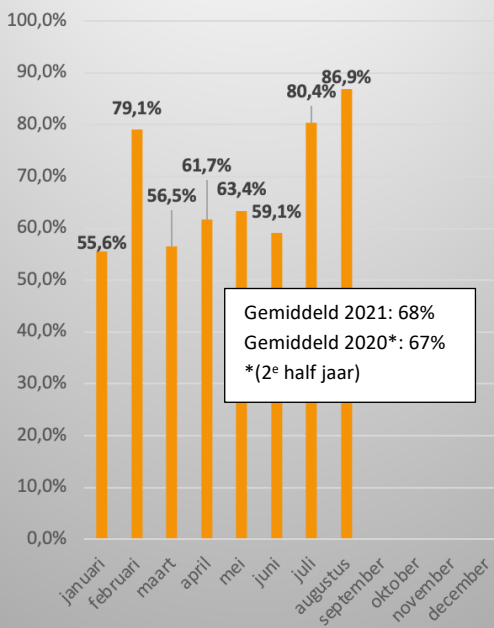


Kengetallen eerste deel schooljaar 2020-2021

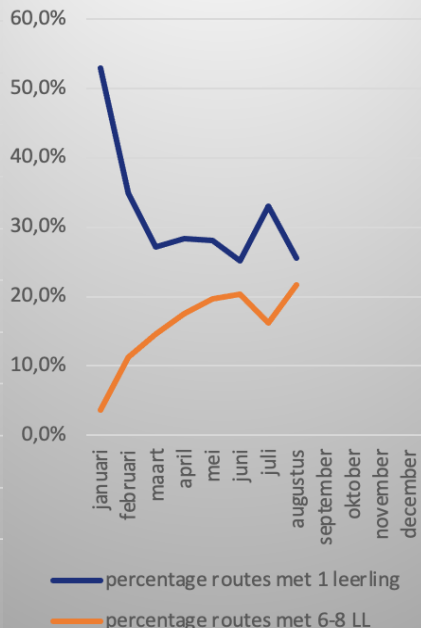


In januari en februari waren scholen deels gesloten. Hierdoor zijn deze maanden niet representatief. Tussen maart en juni 2021 stijgt het gemiddeld aantal routes per dag met 3%. De gemiddelde kosten per route stijgen in dezelfde periode met 6%. Gemiddeld is er in 60% van de routes sprake van een vaste chauffeur t.o.v. 67% in de 2^e helft van 2020. De stiptheid is in 2021 gedaald ten opzichte van het laatste halfjaar van 2020 met +/-1,5%. Het aantal klachten blijft ook in 2021 laag met een beperkte toename in juni. De voornaamste knelpunten zijn capaciteitsproblemen bij de vervoerders en de toename van het aantal routes. Er is een actieplan opgesteld en besproken met de vervoerscentrale en vervoerders om capaciteitsproblemen en de gevolgen daarvan in september te voorkomen.

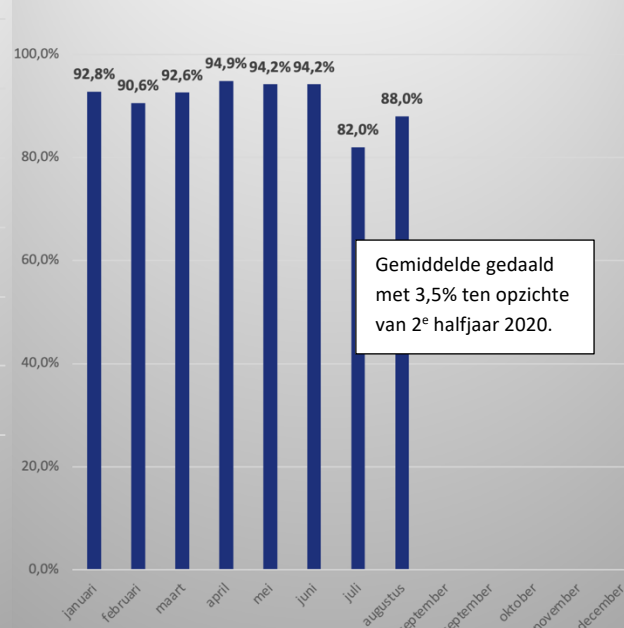
Percentage routes met vaste chauffeur



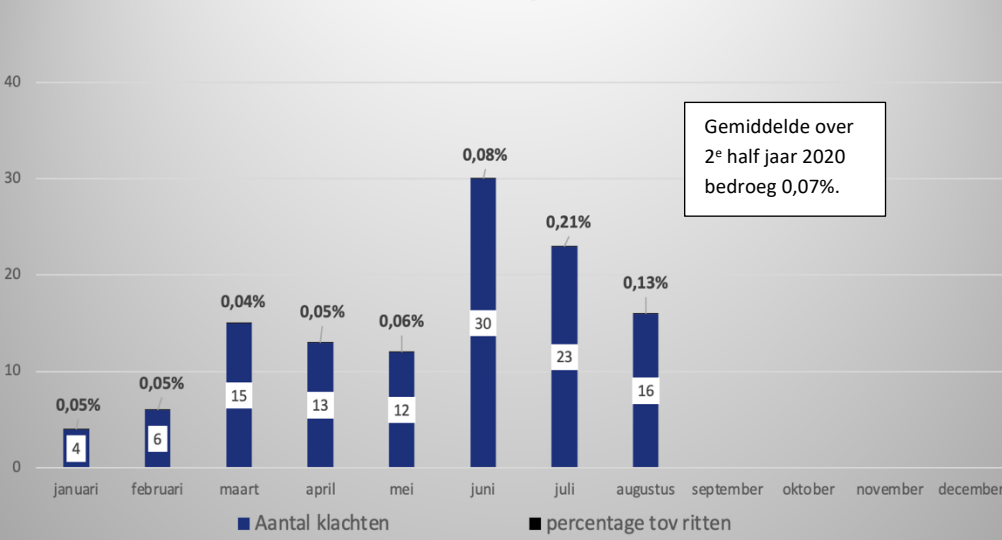
Laag/hog bezette routes



stiptheid (vertraging < 5 min)



Ontwikkeling klachten



86% ^{+5%}
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind



72% ^{+7%}
vindt de kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen goed

“Chauffeur is heel goed en lief!”



7,5 ^{+0,0}