

# Jaaroverzicht 2022

## Evaluatie vervoer

20 februari 2023

### Inhoud

In deze notitie worden kort de belangrijkste punten van 2022 ten aanzien van het vervoer binnen RegioRijder weergegeven.

#### 1. Covid-19, Chauffeurstekorten en maatregelen

Begin 2022 golden er nog Corona maatregelen. Op 10 januari gingen de scholen na een harde lockdown weer open. In februari volgden verdere versoepelingen waarmee ook voor Wmo-reizigers de mogelijkheden om te reizen weer toenamen. In de loop van maart 2022 zijn maatregelen genomen in het Wmo-vervoer om de dienstverlening in zowel het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer op peil te houden. Dit vanwege de chauffeurstekorten, met name in het leerlingenvervoer. Hierbij is Wmo-reizigers gevraagd om:

1. Buiten spittijden te reizen
2. Alleen bij bepaalde reizen een prioriteitsrit te boeken (bruiloft/uitvaart)
3. Ritten vier uur tevoren te boeken
4. Voor ritten >25km een rit via Valys te boeken

In deze fase (fase 1) is ervoor gekozen om de reiziger voor wat betreft het buiten de spits reizen te vragen of dit mogelijk is. Bij de start van het leerlingenvervoer in september ontstond de noodzaak op te schalen naar fase 2 van maatregelen. Dit betekende dat de centrale de reiziger actief stuurde naar reistijden buiten de spittijden van het leerlingenvervoer. De toename van de tekorten bij aanvang van het nieuwe schooljaar waren voorzien en daarom waren bij de indeling van de routes de volgende kaders meegegeven:

- Vaste chauffeurs op hoog bezette routes voor jonge kinderen
- Geen vaste chauffeurs op VSO-routes
- Hanteren van bloktijden voor VSO-scholen
- Beperken van de instroom van leerlingen

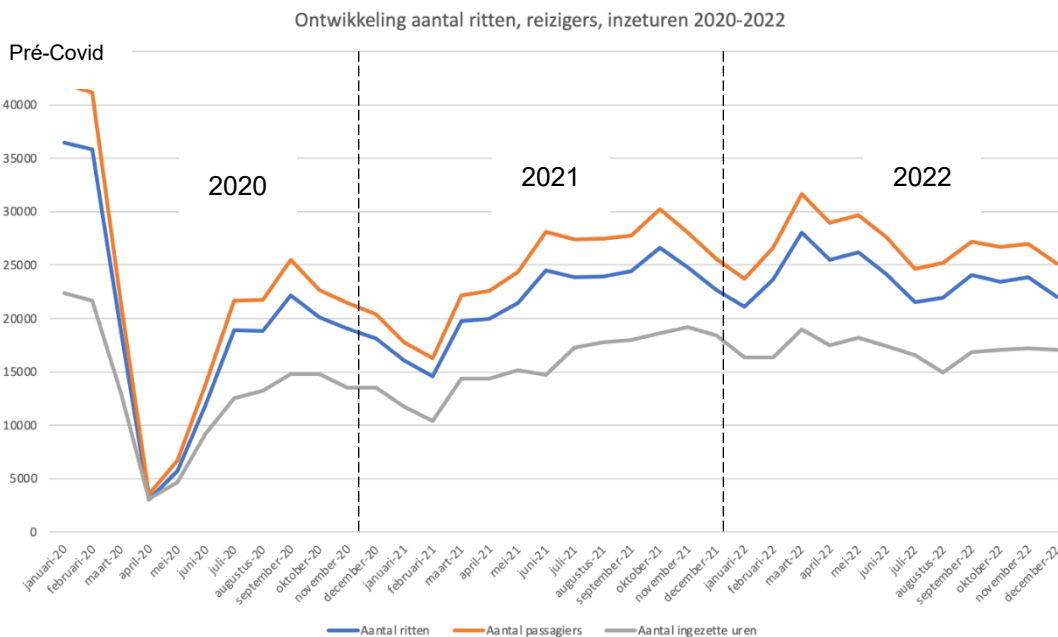
In de evaluatie van september 2022 is inzichtelijk gemaakt dat de speerpunten niet hebben geleid tot een structurele daling van het aantal routes in het leerlingenvervoer. De instroom van nieuwe leerlingen is tussen september en december 2022 nog steeds hoog. Gemeenten hebben hier beperkt invloed op, maar deze ontwikkeling laat zien dat maatregelen en acties ter verhoging van de efficiency nodig blijven en de kosten in het leerlingenvervoer (blijven) stijgen.

#### 2. Nea-Index

In januari 2022 zijn de tarieven met de Nea-index met 3,5% geïndexeerd. Vanaf januari 2023 worden de tarieven aangepast volgens de Nea-index voor 2023. Deze is met 13,7% uitzonderlijk hoog. De hoge Inflatie, hoge brandstofkosten en gestegen loonkosten in een nieuwe Cao zijn hiervan de oorzaak.

### 3. Resultaten en ontwikkeling Wmo-vervoer

Het aantal ritten en reizigers volgt ongeveer hetzelfde patroon als de ontwikkelingen. In februari en maart 2022 neemt het aantal ritten en reizigers toe na de laatste lockdown. Door de drukverlagende maatregelen neemt het aantal ritten en reizigers vanaf april langzaam af. Het herstel van het aantal ritten naar het niveau van voor Corona heeft in 2022 niet doorgezet. Het volume in het vraagafhankelijke vervoer (VAV) is in 2022 gemiddeld 68% van het niveau ten opzichte van 2019 (pré Covid-19). In 2021 was dat gemiddeld 54%. In 2022 is de efficiëntie in het VAV gestabiliseerd. Dat is af te leiden uit het aantal uren dat ingezet wordt in verhouding met het te rijden aantal ritten (de grijze lijn ten opzichte van de blauwe lijn). Eind 2019 en begin 2020 was de trend juist dat het systeem steeds effectiever werd (zie het begin van de grafiek). Bij hogere ritaantallen werden veel meer ritten gereden met relatief minder ingezette uren. Door Covid-19 en de chauffeurstekorten is deze trend doorbroken en voorsnog niet hersteld.



De verhouding tussen het aantal ritten en de ingezette uren wordt uitgedrukt in de "ritfactor". Dit is het gemiddeld aantal ritten dat binnen één inzet-uur gereden wordt in het systeem. De ritfactor was met 1,64 ritten per uur pré-Covid hoger dan de gehele periode erna. De ritfactor is gedurende 2020, 2021 en 2022 stabiel gebleven. De stiptheid staat gedurende heel 2022 onder druk. Dit komt vooral doordat een deel van de VAV-capaciteit in de spits wordt ingezet om alle leerlingen (op tijd) op school te krijgen. Daarna is er minder capaciteit voor de ritten in het VAV en komt men soms iets te laat. In 2022 is het gemiddeld aantal klachten absoluut en relatief wat gedaald. Een voorzichtige conclusie is dat reizigers begrip hebben voor de uitdagingen en maatregelen.

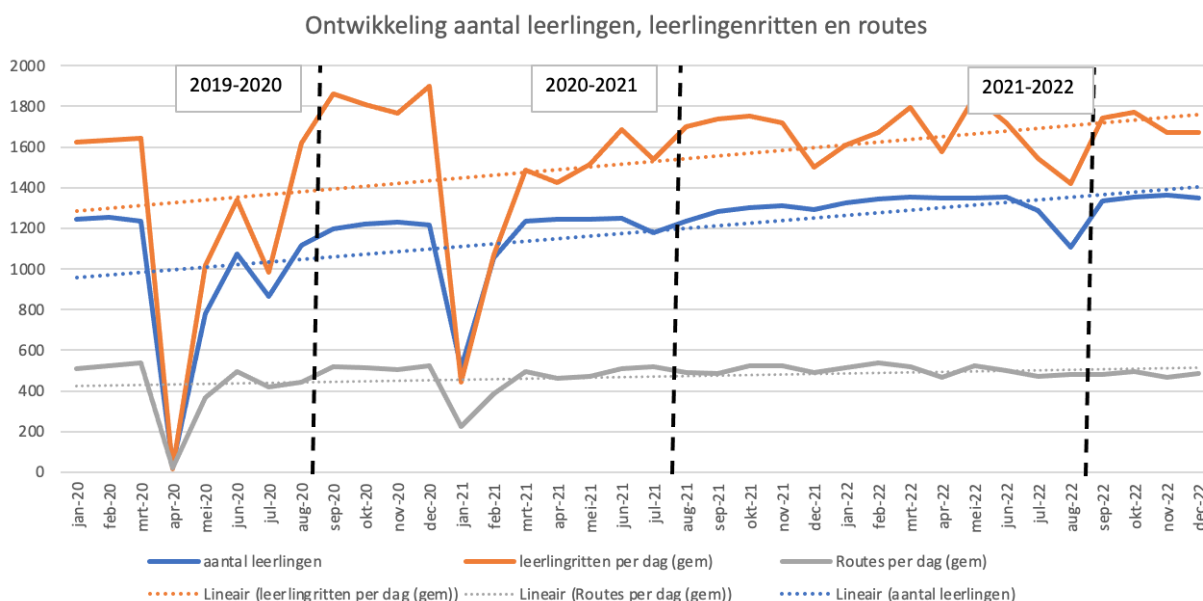
Ritfactor	
Pré-Covid	1,64
Gemiddeld 2020	1,40
Gemiddeld 2021	1,39
Gemiddeld 2022	1,40

Stiptheid	
Pré-Covid	91,0%
Gemiddeld 2020	94,1%
Gemiddeld 2021	92,6%
Gemiddeld 2022	90,1%

Aantal klachten	Gem. aantal p.m.	% van aantal ritten
Pré-Covid	114	0,31%
Gemiddeld 2020	58	0,32%
Gemiddeld 2021	71	0,31%
Gemiddeld 2022	65	0,27%

#### 4. Resultaten en ontwikkelingen Leerlingenvervoer (GVV)

Het leerlingenvervoer staat door de chauffeurstekorten bij de vervoerders enorm onder druk. De chauffeurstekorten zijn het grootst in het groepsvervoer. Dit komt met name door het beperkt aantal contracturen dat meestal geboden wordt. RegioRijder heeft door de scheiding van regie en uitvoering en door de combinatie van leerlingenvervoer en VAV in één systeem meer invloed op de capaciteit. Daardoor is het mogelijk om Wmo-capaciteit (VAV) in te zetten voor het leerlingenvervoer. Chauffeurs die normaal gesproken Wmo-vervoer rijden voeren nu ook routes in het leerlingenvervoer uit. Daardoor is er zeker in spijtijden minder capaciteit beschikbaar voor het Wmo-vervoer.



In bovenstaande grafiek staat de ontwikkeling van het aantal leerlingen in het vervoer, het gemiddeld aantal leerlingritten per maand en het gemiddeld aantal routes per dag dat gereden moet worden. De twee punten naar beneden zijn de

momenten waarop er door lockdowns geen vervoer was. Vanaf maart 2021 is het vervoer tot en met december 2022 zonder schoolsluitingen verlopen en kan gekeken worden naar de trend. De trendlijnen laten zien dat het aantal leerlingen en het aantal leerlingritten structureel toeneemt. Het aantal routes per dag stijgt ook, maar minder snel. Dit betekent dat de vraag toeneemt en het vervoer (met veel extra inspanning) efficiënter (gemiddeld 3,9 leerlingen per route) kan worden uitgevoerd. De toenemende vraag en het blijvende chauffeurstekort maken dat de druk op de uitvoering van het vervoer voorlopig niet en misschien wel nooit meer zal afnemen. Het sturen op de vraag via alternatieve vervoersvormen (Touringcar, Openbaar Vervoer, fiets) zal nodig zijn om de druk verder te verlichten.

Ontw. LL	2020-2021	2021-2022	2022-2023
september	1199	1281	1335
juni	1248	1353	1442
toename	104%	106%	108%

Diverse indicatoren	Bezetting	Stiptheid	%routes met 1-2 chauff.	gem. aantal klachten p.m.	% van aantal LL ritten
Pré Covid-19	3,5	92,5%	79,9%	28	0,10%
gemiddeld 2020	3,1	94,8%	76,8%	17	0,13%
gemiddeld 2021	3,2	92,2%	64,9%	31	0,12%
gemiddeld 2022	3,6	93,5%	59,2%	34	0,13%

De gemiddelde bezetting per voertuig neemt toe in 2022. Dit is het resultaat van de speerpunten uit de voorbereiding op schooljaar 2022-2023. Er staat echter nog steeds een (te) grote druk op het systeem om de maatregelen in het Wmo-vervoer los te laten.

De stiptheid in het leerlingenvervoer is redelijk. Het aantal vaste chauffeurs dat op routes kan worden ingedeeld is lager dan de minimaal 80% die gewenst is. De uitstroom en uitval onder chauffeurs blijft hoog. Het aantal klachten is ten opzichte van het aantal ritten stabiel, maar neemt samen met de vervoersvraag in absolute getallen toe.

#### Klankbordgroep Leerlingenvervoer

De samenwerking met de klankbordgroep leerlingenvervoer is onverminderd goed. Het is een waardevolle toevoeging waarin de praktijkervaringen terugkomen, maar goed worden gerelateerd aan het grotere plaatje. Er wordt beperkt gesproken over individuele casussen. Het RCT communiceert actief met de klankbordgroep en vraagt geregeld om advies/input. In 2022 zijn drie hoofdonderwerpen (terugkerend) aan bod gekomen:

1. Voorbereiding op het nieuwe schooljaar
2. Chauffeurstekorten en maatregelen
3. Het reizigersportaal

Voorafgaand aan het nieuwe schooljaar zijn de speerpunten gedeeld en is aangegeven dat de druk op het vervoer toeneemt door het toenemend aantal leerlingen en het tekort aan chauffeurs. De klankbordgroep denkt mee over mogelijkheden om chauffeurs aan te trekken. Het nieuwe reizigersportaal wordt door de deelnemers gebruikt en zij geven bruikbare terugkoppeling die vanuit het RCT is aangegeven bij Connexxion om de ontwikkeling door te laten gaan. Helaas is er in 2022 een aantal leden gestopt omdat hun kinderen geen gebruik meer maken van het leerlingenvervoer. Gemeenten zijn gevraagd kandidaten aan te dragen. Er is inmiddels één nieuw lid bijgekomen.

#### **5. Overige ontwikkelingen en ambities**

Er is veel inspanning nodig geweest om de dagelijkse uitvoering in goede banen te leiden. Daarnaast was de aanbesteding van het systeem een groot en complex project (zie paragraaf 7). Desondanks is er in 2022 ook gewerkt aan nieuwe ontwikkelingen en ambities.

##### a. Opzetten Pilot vrijwilligersvervoer

In 2022 is gewerkt aan het opzetten van een pilot vrijwilligersvervoer. Het doel hiervan is te onderzoeken op welke wijze RegioRijder en de regionale vrijwilligers samen kunnen werken. De vragen hierbij zijn onder andere voor welke reizigers het vervoer via een vrijwilligersorganisatie toegevoegde waarde biedt en in welke mate processen kunnen worden geïntegreerd. Met name de AVG (privacy) en financiële afwikkeling zijn uitdagend gebleken. De verwachting is dat in het voorjaar van 2023 een aantal ritten via vrijwilligersorganisaties worden uitgevoerd.

##### b. Ambitieplannen met Connexxion

Begin 2022 is er een ambitieplan opgesteld door Connexxion in afstemming met het RCT. Het doel hiervan is om de dienstverlening te verbeteren en meer inzicht te krijgen in de prestaties van de vervoerscentrale en de vervoersbedrijven. Hiervoor zijn de maandrapportages van Connexxion uitgebreid en op meer punten gesplitst per gemeente (stiptheid). Daarnaast zijn er aanvullende rapportages ontwikkeld om op de belangrijkste punten de vervoerders te kunnen monitoren. Hierbij wordt gekeken of per vervoerder wordt voldaan aan de streefnormen ten aanzien van onder andere de

stiptheid, het uitvoeren van de belservice en de datacommunicatie tussen voertuigen en de centrale. Deze rapportages worden sinds april 2022 maandelijks aangeleverd.

c. Inzet Touringcars voor taalklassen en Daaf geluk school

Om de problemen als gevolg van de chauffeurstekorten tegen te gaan is gekeken naar mogelijkheden om delen van het vervoer anders in te richten. Vanwege een forse toename in het vervoer naar taalklassen wordt onderzocht of deze leerlingen ook per touringcar kunnen worden vervoerd. Hiermee kunnen een aantal taxivoertuigen en chauffeurs worden vrijgemaakt ter verbetering van het overige leerlingenvervoer en het verlagen van de druk op het Wmo-vervoer. Er zijn gesprekken gevoerd met de betreffende gemeenten en scholen. Er wordt gezocht naar een vervoerder die bereid is deze ritten uit te voeren.

## **6. Klankbordgroep Doelgroepenvervoer**

In 2022 is de klankbordgroep doelgroepenvervoer (meer gericht op beleidsmatige zaken dan uitvoeringscasussen) drie maal bij elkaar gekomen. In februari, april en oktober. Elke gemeente is via één of twee leden van de Participatieraad/Wmo-adviesraad vertegenwoordigd in de klankbordgroep. Door wisselingen is Haarlem niet direct vertegenwoordigd geweest. De onderwerpen waarover de klankbordgroep heeft geadviseerd waren:

- Drukverlagende maatregelen in het Wmo-vervoer en de brieven/informatie die hiervoor werden opgesteld.
- Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, o.a. wat kunnen we doen om de respons te verhogen.
- De aanbesteding: meegelezen met de systeembeschrijving.
- Gebruik van de taxizuilen in ziekenhuizen.
- Evaluatie start leerlingenvervoer.
- Tussentijdse evaluatie drukverlagende maatregelen.

## **7. Aanbesteding doelgroepenvervoer**

Op 31 december 2023 lopen de huidige contracten af. In 2021 zijn de gemeenten en het RCT samen gestart met de voorbereidingen door diverse evaluaties op te stellen en het maken van een visiedocument. In werkgroepen werkten de beleidsadviseurs en contractmanagers van de verschillende gemeenten samen. Onder leiding van Stichting Rijk is in februari 2022 gestart met het opstellen van de aanbestedingsstukken. De resultaten uit de evaluaties en de toekomstvisie zijn vertaald naar Programma's van Eisen voor het inkopen van eerst de regiecentrale en vervolgens de vervoerscapaciteit. Daarnaast is ook het samenwerkingsconvenant licht aangepast. In oktober 2022 zijn de stukken door alle colleges vastgesteld en is de aanbesteding gepubliceerd. In januari 2023 heeft de beoordeling van de twee inschrijvingen voor de regiecentrale plaatsgevonden. Eind februari/begin maart volgt de beoordeling voor de inschrijvingen voor het leveren van de vervoerscapaciteit. Het project loopt volgens planning en de samenwerking binnen de werkgroepen en met stichting Rijk verloopt goed.