



Onderwerp Voortgangsrapportage RegioRijder mei- oktober 2019 en Evaluatie start leerlingenvervoer schooljaar 2019-2020	
Nummer	20200190157
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	Vanaf 2017 verzorgt RegioRijder het Wmo-vervoer. Over de voortgang en prestaties van RegioRijder wordt periodiek gerapporteerd. In de zesde Voortgangsrapportage over de periode mei tot en met oktober 2019 zien we dat de stiptheid van het wmo-vervoer vanaf de periode na de zomer onder druk staat. Dit is terug te zien in het aantal klachten. Vier gemeenten, waaronder Haarlem, sloten in deze periode aan met het leerlingenvervoer en in september was de start van het nieuwe schooljaar. De opstartperiode van het leerlingenvervoer duurde langer dan gewenst, er zijn een aantal knelpunten en een vervelend incident geweest. Over de start van het leerlingenvervoer is een evaluatie opgesteld. De evaluatie van de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2019-2020 is ter informatie bijgevoegd.
Behandelveorstel voor commissie	Deze informatienota wordt ter kennisname gestuurd naar de commissie Samenleving conform de toezegging periodiek te rapporteren over de voortgang en prestaties van RegioRijder.
Relevante eerdere besluiten	https:// 2019963952-Raadsinformatiebrief-Update-leerlingenvervoer-binnen-RegioRijder-1.pdf
Besluit College d.d. 10 maart 2020	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

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 16 januari 2020 is de zesde voortgangsrapportage over de periode mei-oktober 2019 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 zesde voortgangsrapportage van RegioRijder voor de maanden mei tot en met oktober 2019 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 zien we dat de stiptheid van het wmo-vervoer vanaf de periode na de zomer onder druk staat. Dit is terug te zien in het aantal klachten. Vier gemeenten, waaronder Haarlem, sloten in deze periode aan met het leerlingenvervoer en in september was de start van het nieuwe schooljaar. De opstartperiode van het leerlingenvervoer duurde langer dan gewenst, er zijn een aantal knelpunten en een vervelend incident geweest. Over de start van het leerlingenvervoer is een evaluatie opgesteld. De evaluatie van de start van het leerlingenvervoer schooljaar 2019-2020 is ter informatie bijgevoegd.

Wmo-vervoer

Uit de rapportage blijkt dat de stiptheid van het Wmo-vervoer in de periode mei 2019 - augustus 2019 stabiel is. De stiptheid ligt deze periode tussen de 90,3 % en 91,1 %. Vanaf de start van het leerlingenvervoer in september ligt de stiptheid lager, respectievelijk 83,5% en 84,4%. Het aantal klachten nam in deze periode toe, dit komt overeen met de afgenomen stiptheid. Om de stiptheid van het Wmo-vervoer te verbeteren heeft RegioRijder extra maatregelen genomen door extra capaciteit in te zetten op drukke momenten.

We zien dat de stiptheid in de eerste maanden van 2020 weer verbetert, dit zal nader inzichtelijk gemaakt worden in de volgende Voortgangsrapportage over de periode november 2019-mei 2020.

Vanuit de wens van gebruikers van RegioRijder plaatsten we in de zomer van 2019 een mobiliteitspunt op drie locaties van het Spaarne Gasthuis. Reizigers kunnen vanaf deze punten een rit naar huis boeken die direct in de planning wordt opgenomen. De komende periode monitoren we het effect van de mobiliteitspunten.

Leerlingenvervoer

Over de gehele breedte is er een redelijk goede start geweest van het leerlingenvervoer binnen RegioRijder na de instroom van vier nieuwe gemeenten en een nieuwe vervoerder. Wel zagen we



vanaf september 2019 dat de stiptheid van het leerlingenvervoer afnam. Bij aanvang van een nieuw schooljaar wordt rekening gehouden met een opstartperiode, mede omdat RegioRijder in de eerste drie weken de routes optimaliseert. Dit schooljaar duurde deze opstartperiode langer dan gewenst. Ook had de nieuwe vervoerder opstartproblemen en hadden vervoerders moeite om de gevraagde capaciteit te leveren. De gemeenten hebben met RegioRijder maatregelen genomen om te zorgen dat de stiptheid verbetert. Door routes na te lopen en specifieke routes opnieuw te plannen en nadere instructies te geven aan chauffeurs. Het inzetten van vaste chauffeurs blijft een aandachtspunt. In september was er een toename van het aantal klachten, sinds oktober nemen deze weer af.

Er zijn in de hele regio een aantal individuele knelpunten die worden opgelost. Hierbij valt te denken aan ongewenst gedrag van een leerling, klachten over een route of een wisseling van chauffeur. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er wordt door alle betrokken partijen binnen RegioRijder snel geschakeld om dergelijke problemen aan te pakken en te verbeteren.

De wethouder heeft met de betrokken ouders van het incident op maandag 2 september en in een apart gesprek met de vervoerder en een afgevaardigde van het Regionaal Contract Team(RCT) gesproken. Er is met elkaar teruggekeken op de bewuste middag en er zijn duidelijke aandachtspunten naar voren gebracht. De verbeterpunten worden door de vervoerder en het RCT herkend en opgepakt.

Na de kerstvakantie is het leerlingenvervoer goed gestart en is het vooralsnog de verwachting dat de stiptheid zal toenemen en het aantal klachten zal verminderen.

Klankbordgroep Leerlingenvervoer

De gemeenten willen naast het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek ook met ouders, verzorgers en scholen in gesprek over hun ervaringen met het leerlingenvervoer. Hiervoor richt het RCT een regionale klankbordgroep op die bestaat uit ongeveer 15 tot 20 vertegenwoordigers van ouders, verzorgers en scholen uit de regio. De klankbordgroep komt twee keer per jaar (voor- en najaar) bij elkaar om te praten over ideeën om de opstartperiode soepel te laten verlopen, verbeteringen in de kwaliteit van het leerlingenvervoer of mogelijke ontwikkelingen in beleid en uitvoering van het leerlingenvervoer. In maart 2020 verstuurt het RCT hierover een mail aan ouders met het verzoek om zich bij interesse aan te melden voor deze groep. Afhankelijk van het aantal aanmeldingen maken de gemeenten een goede vertegenwoordiging van de verschillende groepen leerlingen. Het RCT organiseert in mei de eerste bijeenkomst die specifiek gericht is op de start van het volgende schooljaar.

Regionale informatieve raadsledenbijeenkomst

Op woensdag 4 maart 2020 heeft het RCT van de deelnemende gemeenten een regionale informatieve raadsledenbijeenkomst georganiseerd over het doelgroepenvervoer van RegioRijder.

Tijdens de bijeenkomst zijn geïnteresseerde raadsleden geïnformeerd over de werking van het vervoersysteem, de verschillende aspecten van de uitvoering van het vervoer van reizigers (met name Wmo-gebruikers en leerlingen) en de wijze waarop de regionale samenwerking in het doelgroepenvervoer is georganiseerd.

Financiële ontwikkelingen

In de kadernota 2019 hebben wij de raad geïnformeerd over de stijging van de tarieven voor het doelgroepenvervoer als gevolg van de laatste aanbesteding. Een verdere stijging van de tarieven voor het komend jaar wordt veroorzaakt door een hoog indexatiecijfer binnen de taxibranche. In de contracten is vastgelegd dat de tarieven jaarlijks conform deze index worden aangepast. De indexatie voor 2020 voor het vervoer bedraagt 6,7 %.

3. Consequenties

Het uiteindelijke financiële effect van de hogere tarieven wordt geïnventariseerd. Dit wordt mede beïnvloed door de omvang van het gebruik en de efficiëntiewinst in de planning van het vervoer.

4. Vervolg

Een volgende Voortgangsrapportage verschijnt medio 2020.

5. Bijlagen

1. Voortgangsrapportage RegioRijder mei tot en met oktober 2019
2. Evaluatie start leerlingenvervoer schooljaar