



Het jaar 2020 stond in het teken van de Covid-19 pandemie. Als gevolg van de Covid-19 pandemie en het teruglopende aantal ritten daalde het gebruik van het systeem abrupt en onvoorzien.

## 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.

In januari en februari '20 werden relatief weinig uren ingezet voor het uitvoeren van het aantal gevraagde ritten. Hiermee is het systeem strak ingeregeld wat leidt tot een relatief hoge ritfactor en druk op de gewenste stiptheid (streefcijfer: 92%). In maart daalt het volume snel en in april wordt er nog maar zeer beperkt gereisd. Dit leidt ertoe dat het aantal inzeturen hoog is ten opzichte van het aantal ritten. Er is een beperking aan de mate waarin afgeschaald kan worden. Weinig ritten leidt tot een grotere spreiding over het vervoersgebied waardoor relatief meer uren aan inzet nodig zijn. Vanaf mei tot en met september is er een stijgende lijn in het aantal ritten en reizigers en gaat de verhouding tussen de inzeturen en het aantal te rijden ritten weer wat meer naar het oude niveau. Vanwege de tweede lock-down en aanscherping van de regels voor het vervoer, daalt het volume weer vanaf oktober tot en met december.

### **Kosten per kilometer, ritfactor en stiptheid**

De ontwikkeling in het aantal ritten en reizigers heeft een weerslag op de effectiviteit in het systeem. Dit effect zien we terug in de kosten per kilometer en de ritfactor. De inzettijd is de grootste kostencomponent waarmee de prijs per gereden kilometer erg hoog is bij een laag volume. Dit effect is dan ook het grootst in maart en april van 2020.

### **Stiptheid**

Een ander effect van de ontstane situatie is dat de ritten die gereden worden veelal op tijd zijn. De capaciteit is dusdanig dat vertragingen maar beperkt optreden en snel op te vangen zijn. In 2020 is, op januari na, de stiptheid boven de 92%. Gemiddeld over heel 2020 is de stiptheid 94,1%.

### **Klachten**

Het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten is in 2020 ligt rond de 0,3%. Er is gestuurd op de afhandeltijd en deze is gedurende 2020 afgenomen van ruim vijf dagen naar gemiddeld ruim drie dagen.

De meeste klachten gaan in 2020 over het gedrag van de chauffeurs. Hiervan is +/- 50% ongegrond verklaard. Uit signalen die het RCT heeft ontvangen leiden we af dat er regelmatig onduidelijkheid was tussen chauffeurs en reizigers aangaande de aanvullende regels in verband met Covid-19. Dit wordt ondersteund door het feit dat er in de periode maart – juli klachten zijn over de spelregels en in de rest van 2020 niet.

## 2. Kengetallen groepsvervoer

### Ritten, leerlingen en indicaties

Het aantal leerlingen, het aantal ritten per dag en het aantal routes (samenstelling van ritten) bepalen de kosten in het doelgroepenvervoer. Hoe meer leerlingen, ritten en routes hoe hoger de kosten. De bezettingsgraad in het groepsvervoer is gedaald van 3,7 reizigers naar 3,5 reizigers per route. Er zijn vanwege Covid-19 maatregelen genomen waardoor groepen afwisselend naar school gaan, al dan niet verdeeld over de dag. Dit leidt tot meer ritbewegingen en routes per dag, maar ook tot een toename van het aantal routes met 2-4 reizigers per route.

Het gemiddeld aantal routes per dag neemt daardoor toe, in 2021 stijgt dit verder. De kosten per route zijn gemiddeld € 49,50. Dit is 11% hoger dan de gemiddelde routeprijs over de laatste 4 maanden van 2019.

### Aantal chauffeurs

Het aantal routes met een vaste chauffeur met één vaste vervanger is in 2020 gemiddeld met 5% gedaald. Door Covid-19 moesten chauffeurs zich regelmatig laten testen of werden ziek. Daarmee wisselden routes vaker van chauffeur. Daarnaast is een aantal (pensioengerechtigde) chauffeurs gestopt met hun beroep uit angst voor besmetting of vanwege kostenbesparende maatregelen bij onze vervoerders.

### Laag/hoog bezetting

Opvallend is dat het aantal laag (1 persoon) en hoog bezette (6-8) routes aan het begin van het schooljaar beiden zo'n 20% van de routes betreft. Dat betekent dat de rest van de routes met 2 tot 5 leerlingen wordt gereden. In de zomervakantie reizen er alleen jeugdigen in het kader van de GGZ en 40% van deze ritten zijn laag bezet.

### Stiptheid

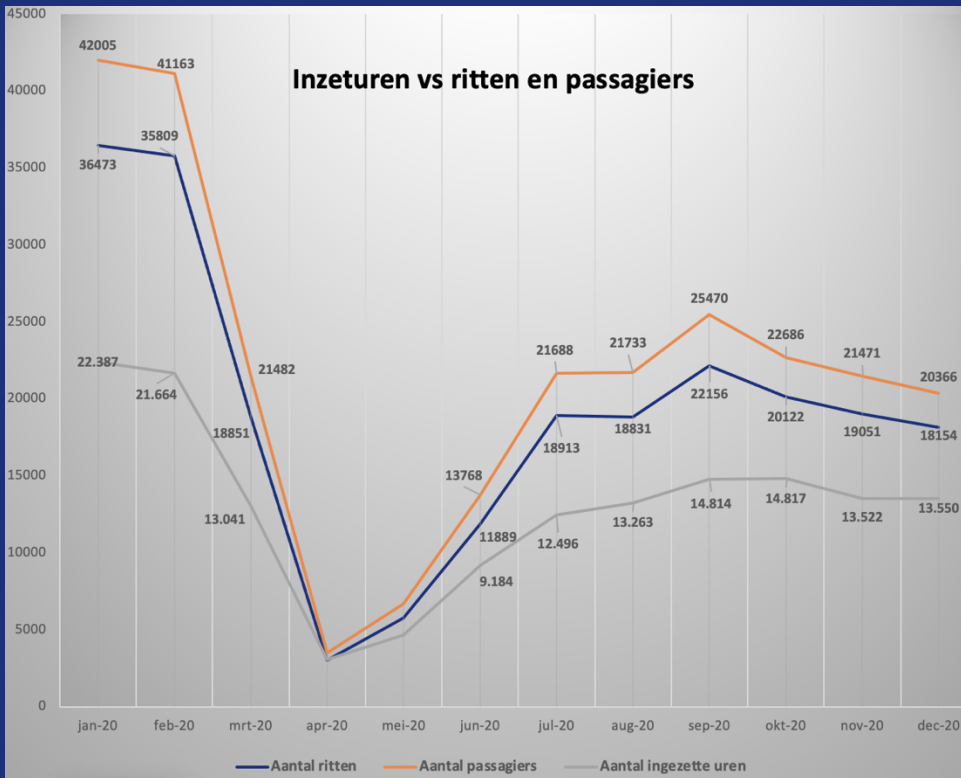
Ondanks dat er meer routes worden gereden is de stiptheid in 2020 goed. In december was deze relatief laag, dit was het gevolg van hogere uitval onder chauffeurs voor het leerlingenvervoer en lagere beschikbaarheid van Wmo-chauffeurs. Dit is weer hersteld in januari '21.

### Klachten

Relatief gezien is het aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten in het leerlingenvervoer lager dan in het vraagafhankelijk vervoer en ligt onder 0,10%. In 2020 zijn er in september en oktober bij de start van het schooljaar minder klachten dan in dezelfde periode in 2019:

| Klachten  | 2019 | 2020 |
|-----------|------|------|
| september | 67   | 27   |
| oktober   | 40   | 21   |
| november  | 26   | 9    |
| december  | 27   | 16   |

Als men klaagt, betreft 50% van de klachten de ophaaltijd. Het afgelopen jaar wisselden de schooltijden regelmatig, waardoor de communicatie hierover van groot belang was. Over het algemeen ging dit goed. Connexxion heeft zich flexibel getoond door tijdelijk zelf wijzigingen aan te nemen (i.p.v. de gemeenten) en af te stappen van de 3 dagen aanmeldtijd voor wijzigingen. Pas in maart 2021 is de oorspronkelijke werkwijze en de aanmeldtijd weer ingesteld.

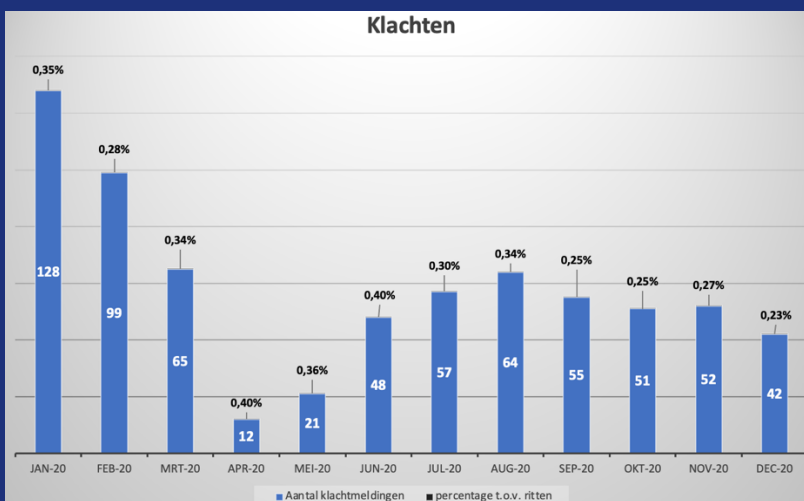
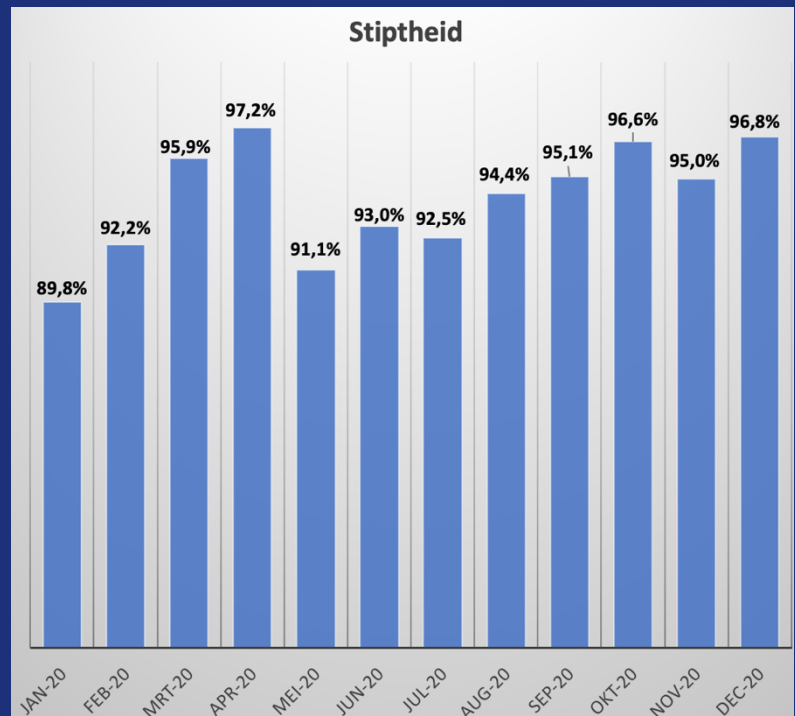
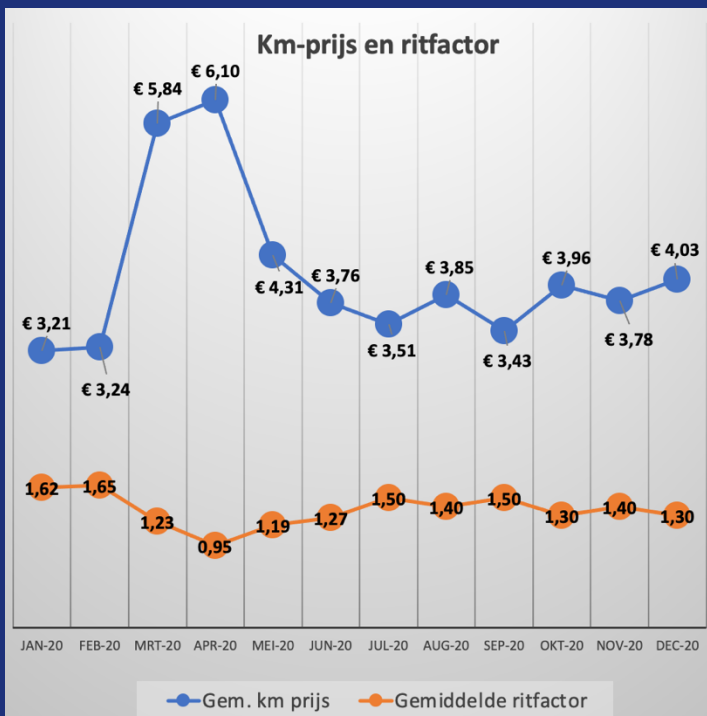


2020 was ook voor RegioRijder het jaar van Covid-19. Het aantal ritten is gedaald, maar om de dienstverlening op peil te houden was een minimale inzet noodzakelijk.

Het gevolg hiervan is dat de kosten per kilometer gemiddeld 25% hoger liggen dan in 2019. De ritfactor is hierdoor vanaf maart 2020 laag. De stiptheid in 2020 met gemiddeld 94,1% hoog, hetzelfde geldt voor de tevredenheid onder reizigers.

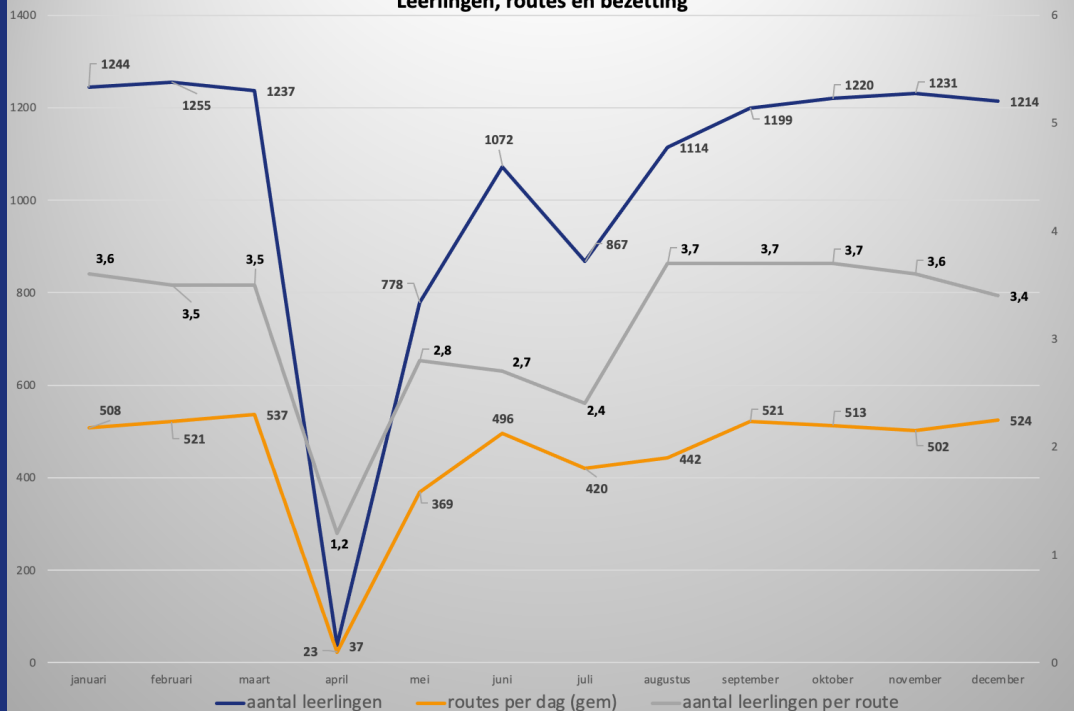
Uit het KTO komt net als in 2019 het rapportcijfer 8.0. Dit beeld sluit ook aan bij het aantal klachten.

Het percentage klachten ten opzichte van het aantal ritten blijft met gemiddeld 0,32% laag. Door dit lage aantal werden de klachten relatief snel afgehandeld.



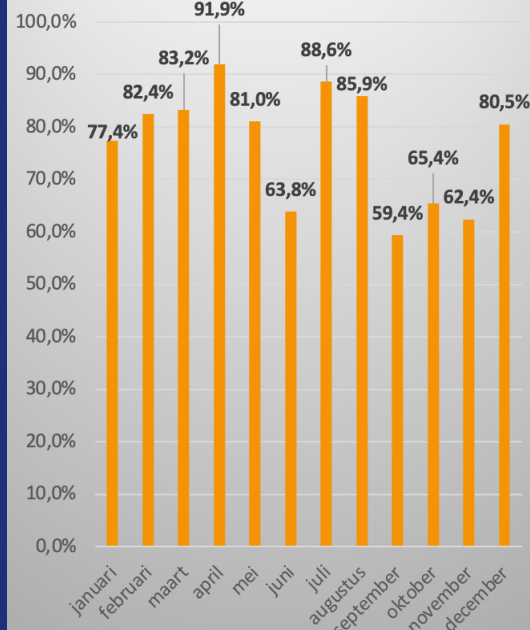
“Het is een fantastische service voor ouderen en zeer betaalbaar, veilig en behulpzaam.”

## Leerlingen, routes en bezetting

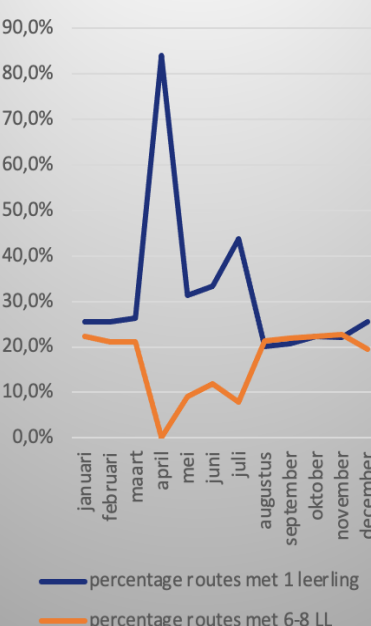


Schoolsluitingen en heropening van scholen door Covid-19 heeft veel gevraagd van het groepsvervoer. Het vervoer is meermaals opnieuw gestart. Omdat veel scholen langdurige maatregelen nemen zoals het in dagdelen of op wisselende dagen ontvangen van kinderen is het aantal te rijden routes toegenomen en de gemiddelde bezetting lager. Het aantal wisselingen in chauffeurs was hoger dan gewenst door hoge uitval onder chauffeurs vanwege (testen op) Corona. De stiptheid was structureel goed. Er zijn weinig klachten ten opzichte van het aantal ritten, de meeste gaan over ophaal- of afzettijden. Het rapportcijfer is gestegen met 0,2

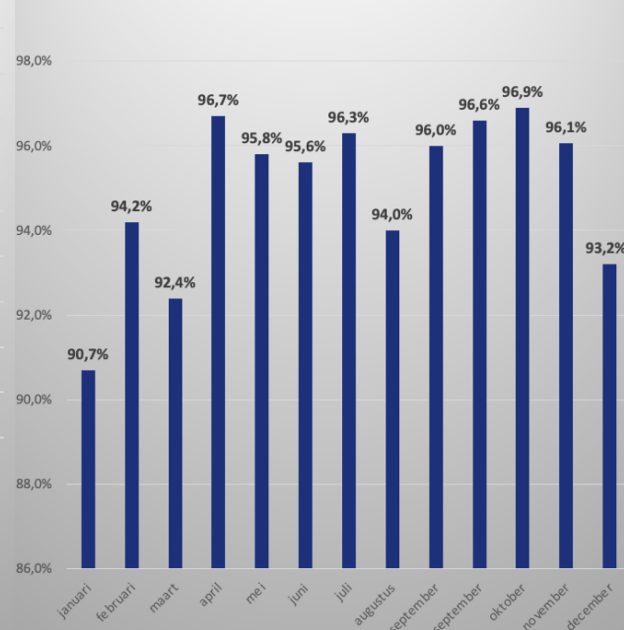
## Percentage routes met vaste chauffeur



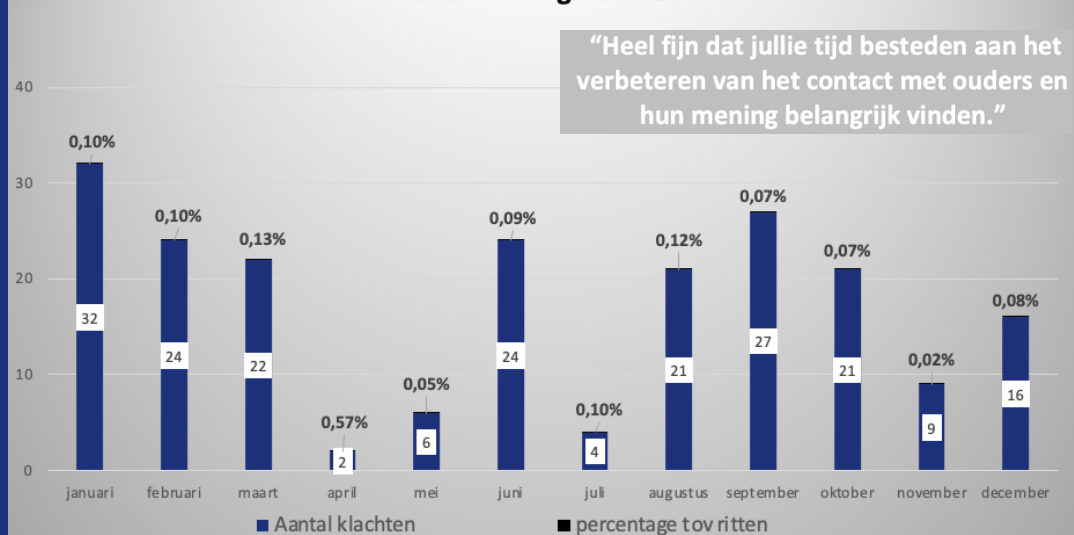
## Laag/hog bezette routes



## stiptheid (vertraging &lt; 5 min)

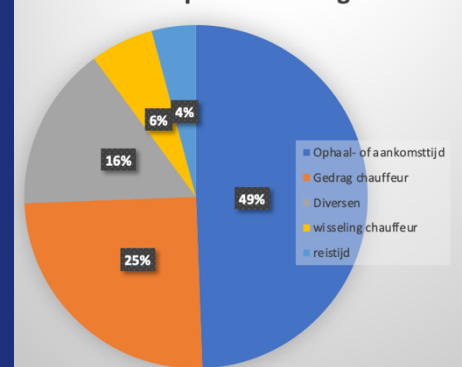


## Ontwikkeling klachten



“Heel fijn dat jullie tijd besteden aan het verbeteren van het contact met ouders en hun mening belangrijk vinden.”

## top 5 klachtcategorie



7,5

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder