



Haarlem

Gemeente Haarlem

Drs. Jur Botter, MPA.

Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de gemeente Raadsleden

Datum 1 februari 2018
Ons kenmerk 2018/72631
Contactpersoon K.S.de Vries
Onderwerp RegioRijder

Geachte gemeenteraadsleden,

Eind december zijn de raden en commissies geïnformeerd over de stand van zaken van het RegioRijder vervoerssysteem. Hierbij is onder andere de 2e Voortgangsrapportage en het Klanttevredenheids-onderzoek verstrekt. In de begeleidende notitie is tevens inzicht gegeven in de problemen die zijn ontstaan na de instroom van het leerlingenvervoer in september en de maatregelen die zijn genomen om deze problemen op te lossen. Met deze notitie wordt de voortgang van deze maatregelen kort toegelicht. In april/mei 2018 wordt een volgende Voortgangsrapportage opgesteld.

Prestaties Wmo-vervoer en leerlingenvervoer sinds eind december 2017

In december zijn de eerste effecten van de maatregelen die zijn genomen om de prestaties van RegioRijder te verbeteren zichtbaar geworden. De punctualiteit van het WMO-vervoer en het Leerlingenvervoer vertoonde een stijgende lijn. In december kwam de gemiddelde stiptheid voor het Wmo-vervoer uit op 78,9% en voor het Leerlingenvervoer op ongeveer 87%.

De stiptheid in de Kerstvakantie is goed geweest. Gedurende bijna de hele vakantie lag de stiptheid boven de 92%, met uitschieters naar 98%. Ook tijdens de feestdagen is het vervoer goed verlopen. Het enige moment dat de stiptheid niet gehaald werd was tijdens de avondperiode op 1e Kerstdag (tussen 21.00 en 23.00u), toen een aantal ritten met vertraging zijn uitgevoerd omdat veel mensen rond het zelfde tijdstip naar huis wilden gaan.

Vanaf 8 januari 2018 is een nieuw rooster gehanteerd voor het vervoer binnen RegioRijder, waarbij meer vaste chauffeurs zijn ingezet op de piektijden van het Leerlingenvervoer. Zowel de stiptheid van het Wmo-vervoer als de stiptheid van het leerlingenvervoer laten sinds die tijd stijgende en stabiele waarden zien. De gemiddelde stiptheid van het Wmo-vervoer ligt de afgelopen 4 weken op ongeveer 90% en voor het Leerlingenvervoer loopt de stiptheid op van 85% naar 91%.



De verbetering in de prestaties is ook merkbaar in de centrale en het callcenter van RegioRijder, waar minder telefoontjes en klachten binnenkomen.

In de komende weken worden de ingezette verbeteringen doorgetrokken om de kwaliteit verder te verbeteren. Belangrijk element hierbij is natuurlijk de beleving van de klant. Door gerichte communicatie en het actief benaderen van klanten en instellingen, worden verbeterpunten direct opgepakt. Ook wordt ingezet op het beter monitoren van de kwaliteit van de planning en de ontwikkeling van het aantal ritten, om de capaciteit zo goed als mogelijk hierop af te stemmen. Daarnaast worden er op dit moment chauffeursbijeenkomsten gehouden om chauffeurs en planners meer ervaringen en leerpunten te laten uitwisselen.

Klachtafhandelingsproces RegioRijder

In het Klanttevredenheidsonderzoek is door klanten aangegeven dat zij minder tevreden zijn over het klachtafhandelingsproces van RegioRijder. Daarnaast kwamen er signalen van mensen die aangaven geen reactie te hebben gehad op een ingediende klacht. Dit is aanleiding geweest om onderzoek te doen naar het klachtafhandelingsproces. Hierbij is een zeer vervelende fout geconstateerd in het proces van klachtenregistratie voor het RegioRijder systeem. Naar nu blijkt zijn de klachten die via het webformulier zijn ingediend niet geregistreerd of afgehandeld. Dit verklaart de bovengenoemde signalen.

Inmiddels is een analyse gemaakt van deze problematiek. Het aantal meldingen dat via het webformulier is ingediend bedraagt 573, ingediend door 305 klanten. Van deze meldingen hebben ongeveer 400 meldingen betrekking gehad op de periode september-december 2017. De aard van de meldingen is divers: van adreswijzigingen, tot klachten over de wachttijd van het call-center tot specifieke klachten over vertraging van een specifieke rit.

Het totaal aantal klachten in 2017 dat op een andere wijze (telefoon, brief of via de gemeente) is ingediend en wel is geregistreerd en afgehandeld door RegioRijder bedroeg 2677. Het aantal gegronde klachten bedroeg hiervan 1630, wat betekent dat ongeveer 0,4% van de ruim 400.000 ritten van RegioRijder in 2017 leidde tot een gegronde klacht. Over deze cijfers is ook gerapporteerd in de Voortgangsrapportage.

Sinds eind januari is het klachten registratie systeem aangepast zodat meldingen via het webformulier wel op de reguliere wijze door RegioRijder worden geregistreerd en afgehandeld. Daarnaast is in gang gezet dat met alle 305 klanten die eerder één of meerdere meldingen via het webformulier hebben ingediend, persoonlijk contact wordt opgenomen. Mocht de klant aangeven alsnog een reactie te willen hebben op de ingediende klacht, dan wordt deze opnieuw geregistreerd en formeel afgehandeld. Het streven is dat de afhandeling van deze klachten eind februari is afgerond.



Haarlem

3

Het gehele klachtafhandelingsproces van RegioRijder wordt verder tegen het licht gehouden. Hierbij worden de opmerkingen en signalen uit het Klanttevredenheidsonderzoek meegenomen en wordt bekeken op welke wijze de afspraken en processen tussen gemeenten, de onafhankelijke klachtenregistratie en het afhandelingsproces door RegioRijder moeten worden aangepast. In de volgende Voortgangsrapportage wordt het resultaat hiervan beschreven.

Met vriendelijke groet,

Jur Botter