



## Stand van zaken RegioRijder

Januari 2018



## Agenda

- Stand van zaken WMO- en leerlingenvervoer
- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek



## RegioRijder

- Prestaties
- Klachten
- Evaluatie 2017
- Verbetermaatregelen
- Instroom leerlingenvervoer

Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Zandvoort

## Stiptheid Wmo-vervoer en leerlingenvervoer

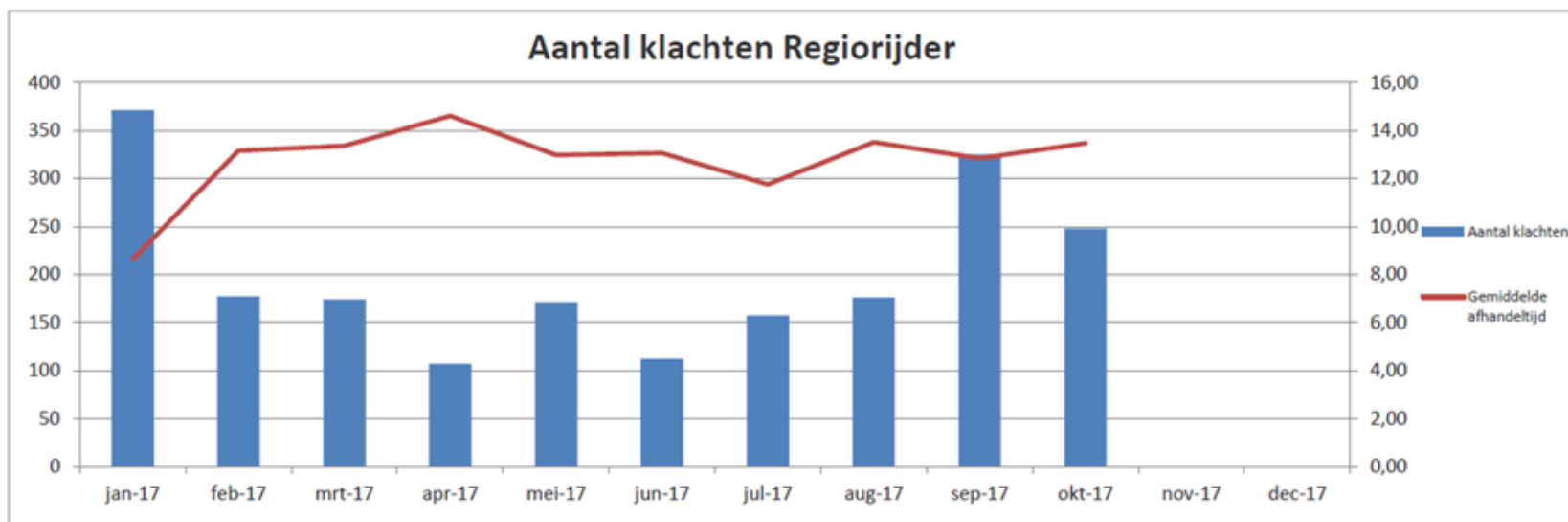
Maand	Aantal ritten	Gemiddelde ritlengte (km)	Stiptheid
Mei	29.446	7,1	92,9 %
Juni	28.906	7,0	93,5 %
Juli	28.078	7,3	89,1 %
Augustus	26.639	7,2	88,0 %
September	29.509	7,0	76,2 %
Oktober	34.061	7,7	76,0 %
<i>November</i>	<i>31.405</i>	<i>6,9</i>	<i>73,4 %</i>
<i>December</i>	<i>32.775</i>	<i>7,0</i>	<i>78,9 %</i>

Maand	Week	Stiptheid	Bijzonderheden
September	36-39	+/- 65 %	
Oktober	40-43	+/- 80 %	Herfstvakantie wk 42 / 43
November	44-48	82 %	
December	49-51	88 %	Weeralarm 11-12, staking 12-12

## Stiptheid analyse:

- Duidelijk zichtbaar dat instroom LLV grote negatieve impact heeft gehad op Wmo-vervoer: piek uit het leerlingenvervoer veroorzaakt vooral 's middags problemen, met uitloop.
- Laatste 4 maanden ook meer vervoer dan eerdere maanden
- Stiptheid wordt continu gemeten: waarden zijn maand gemiddelden.
- Ook belangrijk 'hoe veel te laat': ongeveer 15% binnen 15 minuten te laat.

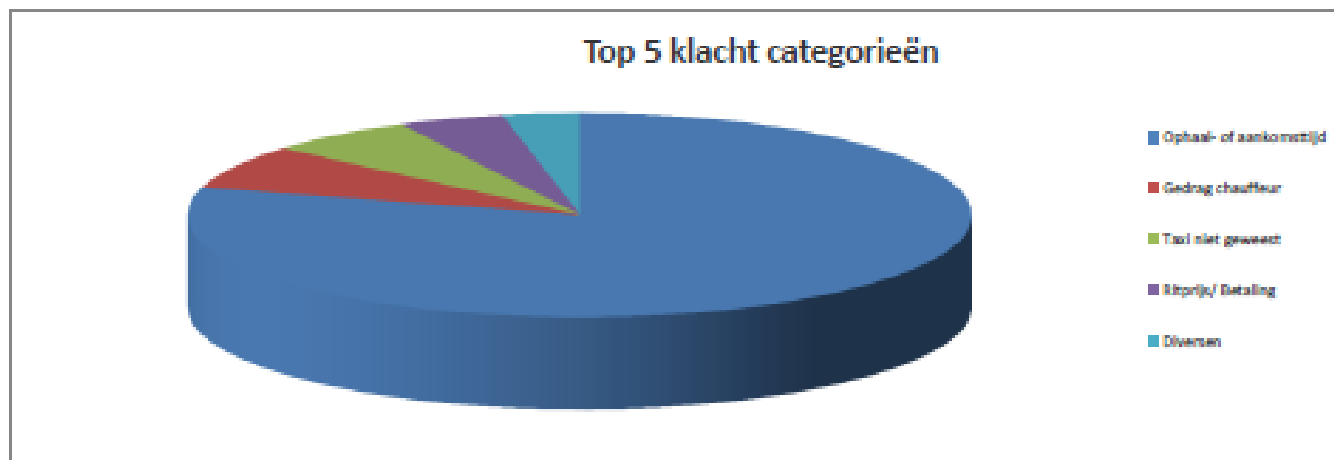
# Klachten Wmo-vervoer en leerlingenvervoer



## Leerlingenvervoer:

- ongeveer 65 klachten per maand
- wel veel meer problemen: b.v. kind te laat gehaald

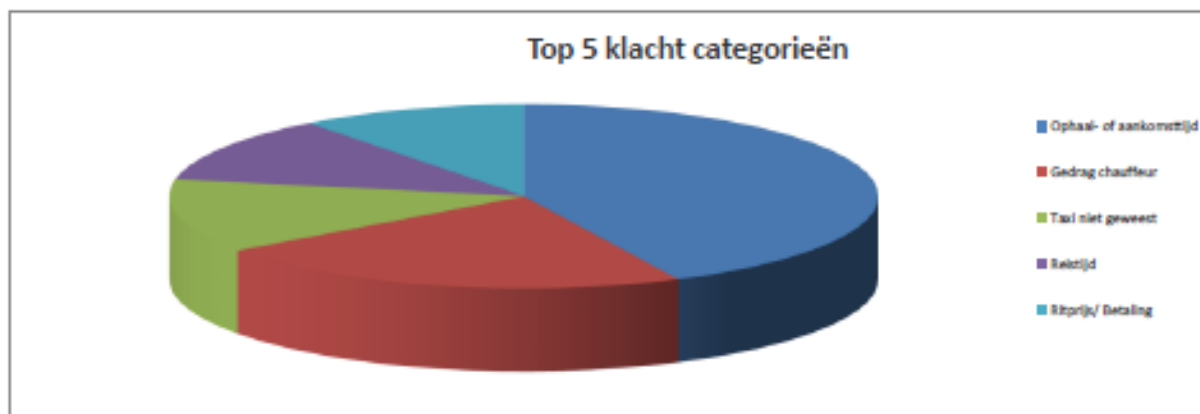
# Klachten Wmo-vervoer en leerlingenvervoer



November 2017

Juni 2017

- Verschil geeft aan waar problemen liggen



## Evaluatie Instroom LLV 2017

- Niet tijdig aanleveren van juiste leerling gegevens
- Ontbreken van informatie vanuit scholen
- IT problemen
- Onvoldoende vervoercapaciteit vervoerders
- Kwaliteit van de routeplanning
- Communicatie en samenwerking tussen de verschillende partijen
- Onvoldoende capaciteit en bereikbaarheid vervoercentrale
- Gebrekkige datacommunicatie
- PTRM systeem Haarlemmermeer



## Verbetermaatregelen leerlingenvervoer

- Meer (vaste) capaciteit besteld: uitgebreide wervingsacties voor vaste chauffeurs, via advertenties, social media, het UWV etc.
- Betere informatievoorziening: over routes en wijzigingen tussen regiecentrale en vervoerders
- Proces van wijzigingen en afwijkingen herzien: meer vastigheid in planning leerlingenvervoer
- Routes optimaliseren en knelpunten in bestaande routes oplossen ('herstart' na Kerstvakantie)
- Instructie en informatie aan chauffeurs verduidelijken en eenduidig maken (bijeenkomsten, informatie)
- Bereikbaarheid en handelingsnelheid centrale verbeteren

## Verbetermaatregelen WMO-vervoer

- Planning: analyse van problemen (bv capaciteitsplanning) en onderzoek kwaliteit planning en aansturing
- Concrete optimalisaties: vaste reispatronen laten uitvoeren door vaste chauffeurs
- Klachtafhandeling: verbeteren van het klantcontact en de klachtafhandeling (ook n.a.v. KTO), vereenvoudigen indienen klachten, bereikbaarheid contactcentrum verbeteren, proces om te leren van klachten verbeteren
- Door ontwikkelen functioneren vervoercentrale
- Klantvriendelijkheid of kennis chauffeurs gericht verbeteren



## Instroom leerlingenvervoer

*Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Zandvoort*

- Huidige contract kan nog maximaal worden verlengd tot september 2019
- Instroom per september 2018 niet haalbaar en wenselijk geacht
- Principe besluit:
  - instroom per september 2019
  - tenzij komende maanden blijkt dat er goede argumenten zijn voor instroom per januari 2019

## Conclusie

- Problemen zijn groot en nog niet verholpen
- Het rijden van teveel LLV door chauffeurs/capaciteit WMO heeft tot veel problemen in uitvoering en aansturing geleid
- Gerichte verbetermaatregelen gerealiseerd, in uitvoering of gepland. Blijvend nauwlettend monitoren en verbeteren
- Afgelopen periode licht herstel, door groeiende capaciteit en enkele gerichte maatregelen
- Tot einde 2017 nog niet op het gewenste niveau geweest. Met 'herstart' begin januari 2018 verwachting op significante verbetering

Vragen?





# Resultaten

*Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer RegioRijder*

September 2017

## Onderzoeksopzet

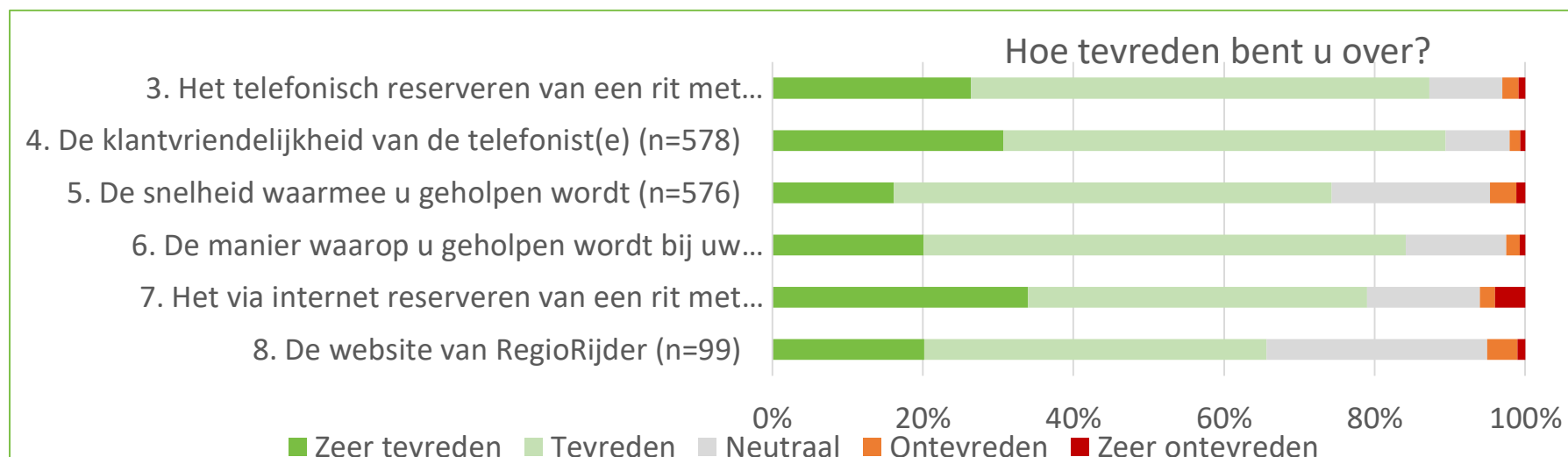
- Doelgroep (WMO-reizigers)
- Vragenlijst (Brief en online)
- Dataverzameling (eind augustus – eind september 2017)
- Rapportage

## Respons

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Verzonden vragenlijsten	1200	100
Aantal reacties (netto respons)	613	51,1



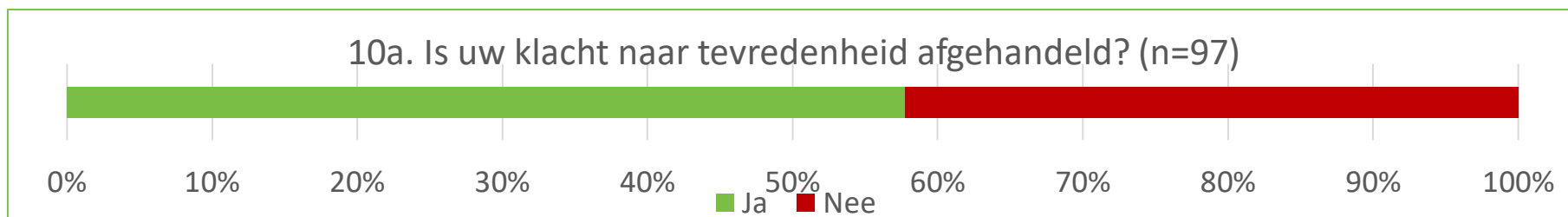
## Contact met de vervoercentrale



### Opmerkingen van gebruikers

- Graag bellen als de taxi te laat is
- Centrale is weleens lastig te bereiken
- Kan niet reserveren via internet, want ik heb geen computer

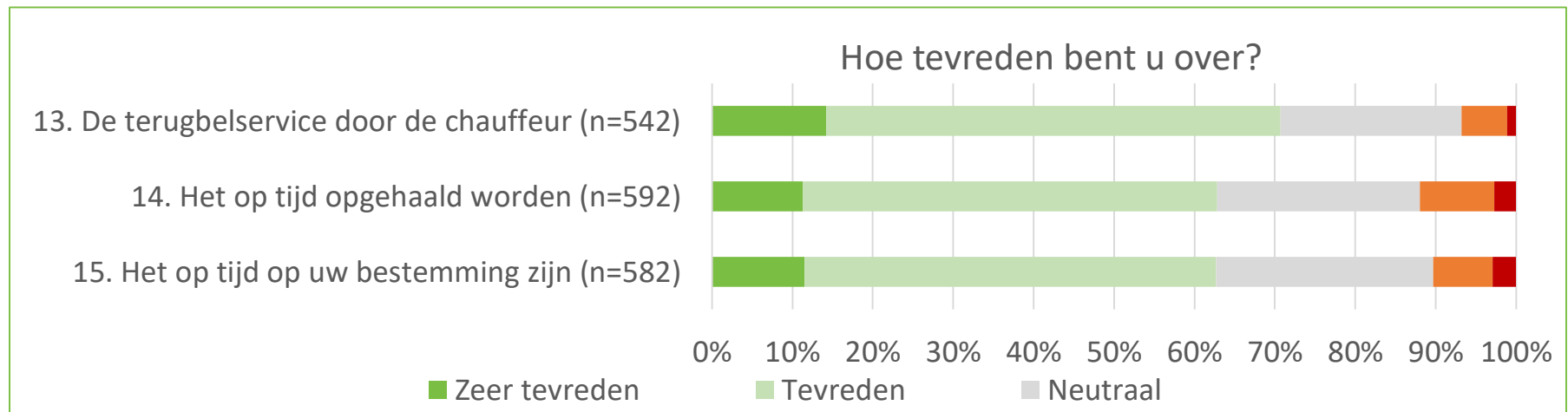
# Klachtenafhandeling



## Opmerkingen van gebruikers

- Wel excuses aangeboden, maar probleem is nog niet opgelost
- Nog geen compensatie of excuus ontvangen

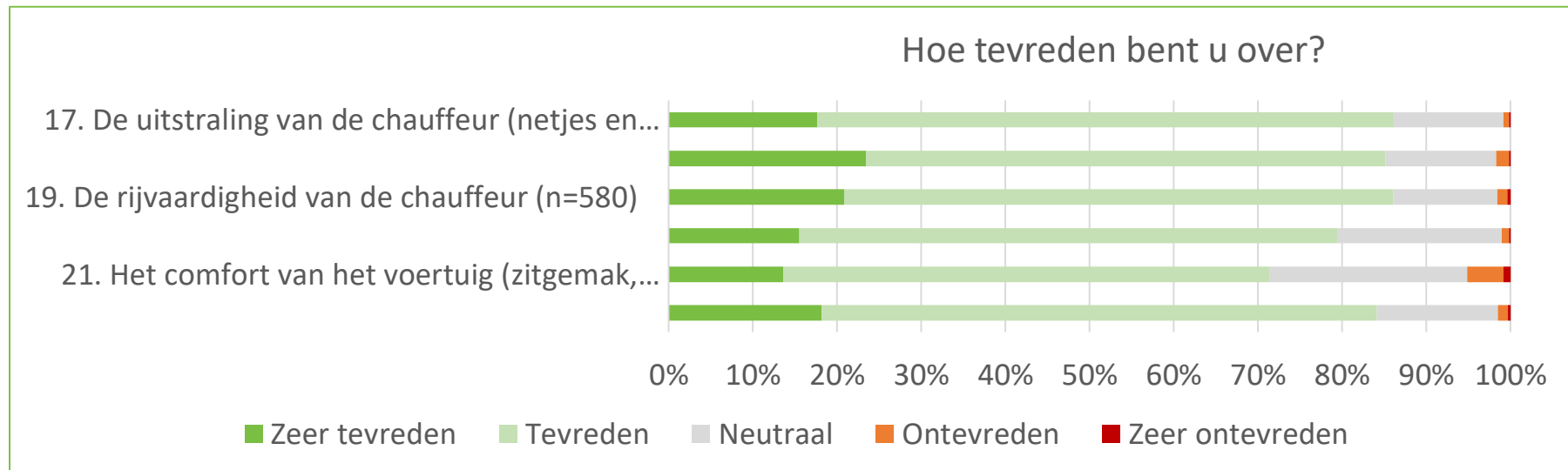
## Ritplanning en wachttijd



### Opmerkingen van gebruikers

- Taxi komt te vroeg of te laat
- Soms wordt er omgereden, route kan efficiënter
- Tevreden over ritplanning en wachttijd

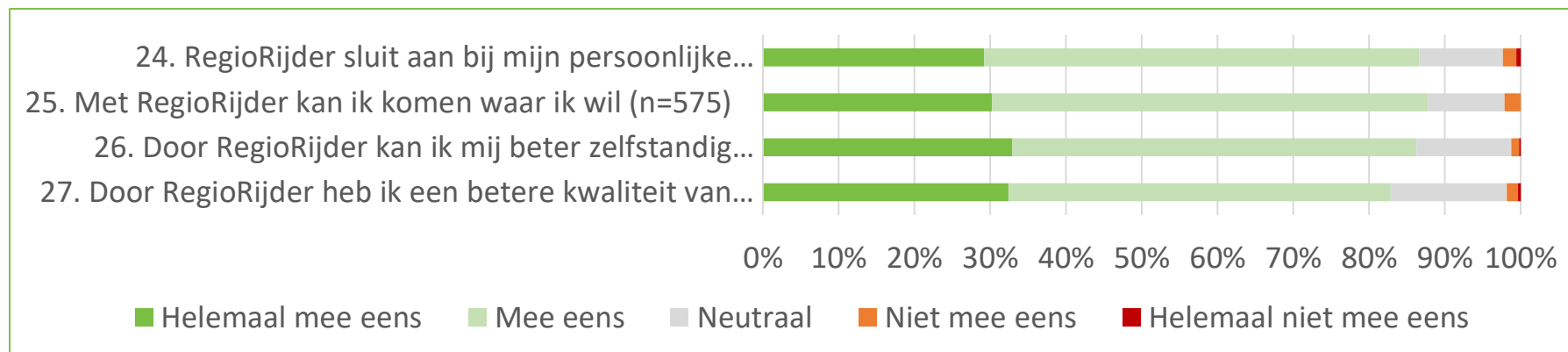
## De chauffeur en het voertuig



### Opmerkingen van gebruikers

- Kwaliteit chauffeur is wisselend
- Voorkeur voor busje of personenauto
- Tevreden over chauffeur en voertuig

## Algemeen oordeel



### Complimenten

- Vriendelijk en behulpzaam personeel
- Blij dat het vervoer er is
- Tevreden over het vervoer in het algemeen

### Verandersuggesties

- Niets veranderen, vervoer is goed zo
- Beter op tijd rijden (ritplanning, wachttijd)
- Bellen als vervoer te laat is
- Graag een ander soort voertuig

## Gemiddeld rapportcijfer



# Afronding

- Vragen?

