

Toelichting op de infographic

In dit document volgt een korte uiteenzetting over het hoe en waarom van de infographic. De informatie is bedoeld als toelichting op de uitvoering van het doelgroepenvervoer in het Regiovervoer. Er wordt een nadere toelichting gegeven op de inhoud. Daarnaast wordt er kort ingegaan op hoe de vervoersgegevens zich verhouden tot voorgaande jaren.

Inleiding

Dit is de tweede keer dat we een infographic opstellen voor de raad. Daar waar de vorige infographic in het teken stond van uitkomst van de maatregelen die we troffen in het kader van het programma Grip op Kosten bevinden we ons nu in andere realiteit. In 2022 draait het vervoer nagenoeg weer op volle sterkte. Dat zien we terug in vooral het Leerlingenvervoer. Het aantal leerlingen dat gebruik maakt van het Leerlingenvervoer van het Regiovervoer is hoger dan het aantal voor de Coronapandemie. Per dag wordt er door het Regiovervoer gemiddeld zo'n 1450 leerlingen vervoerd. Door vooral externe factoren is het vervoer in 2022 echter onder druk komen te staan. Op een aantal aspecten is dit terug te zien in de waardering van de reiziger van het vervoer. Omdat het externe omstandigheden zijn, is een aantal factoren niet direct beïnvloedbaar. Daar waar wel invloed op kan worden uitgeoefend is, en wordt, actie ondernomen.

Kwantitatief

In het overzicht Kwantitatief is het aantal reizigers over 2022 regionaal per vervoerstroomband weergegeven, en het aantal ritten. Het aantal reizigers is weergegeven in **niet**-unieke reizigers. Het geeft aan het aantal keren dat iemand gebruik gemaakt heeft van het doelgroepenvervoer (dat kunnen dus meerdere ritten zijn op één (unieke) reiziger. Wat de begrote en gemaakte vervoerskosten over 2022 betreft valt het volgende op; de totale gemaakte vervoerskosten liggen in 2022 13% lager dan begroot. Per vervoerstroomband zijn er echter wel verschillen te bemerken. De vervoerskosten voor WMO-vervoer waren in 2022 lager. Dit werd primair veroorzaakt doordat er minder reizigers gebruik hebben gemaakt van het WMO-vervoer dan begroot. De primaire oorzaak hierbij was dat er meer reizigers waren dan begroot. De kosten leerlingenvervoer waren ongeveer gelijk aan de begroting.

Kwalitatief

In 2022 is een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder de actieve reizigers van het doelgroepenvervoer, dat wil zeggen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het Regiovervoer in dat jaar. In dit geval van het klanttevredenheidsonderzoek betreft het WMO-reizigers en leerlingen in het Leerlingenvervoer. Het aantal ontvangen reacties is voldoende om het onderzoek representatief te kunnen noemen.

Klanttevredenheid doelgroepenvervoer algemeen

Aan de reizigers van het doelgroepenvervoer is gevraagd om hun tevredenheid te geven voor het gebruik van het Regiovervoer. Alle gebruikers, van het Leerlingenvervoer, als ook de gebruikers van het WMO-vervoer geven een 6,9 als rapportcijfer. Dit is lager dan voorgaande jaren. Uit de reacties blijkt dat de afname van klanttevredenheid voornamelijk wordt veroorzaakt door de maatregelen die noodzakelijkerwijs zijn ingezet als gevolg van de chauffeurstekorten (dichtzetten spitstijden bij WMO, wisselende chauffeurs en langer in de taxi bij leerlingenvervoer), (zie ook Regiovervoer in 2022, voorzijde leaflet). De inzet van deze maatregelen echter zorgt ervoor dat leerlingen in het Regiovervoer op de reguliere aanvangstijd op school aankomen.

Reistijd

Hoewel toch nog steeds 97,6% van de reistijd van het leerlingenvervoer binnen de voorgeschreven normtijden van 60-90 minuten rijdt is de tijd die leerlingen in een voertuig zitten toegenomen. Ten opzichte van 2021 is de gemiddelde reistijd respectievelijk met 11% toegenomen. Deze toename wordt veroorzaakt, enerzijds doordat er meer kinderen in het Leerlingenvervoer zijn ingestroomd die verder van school wonen, anderzijds dat omdat we langere routes hebben moeten rijden als gevolg van combinatiemogelijkheden en chauffeurstekorten. Ondanks de toename is reistijd is 75% van de respondenten tevreden met de reistijd.

Bij het WMO-vervoer is ook sprake van een toename in reistijd met 50%. Deze toename is vooral toe te schrijven aan de toename van het aantal reizigers dat gebruik heeft gemaakt van het doelgroepenvervoer. In de voorgaande jaren was als gevolg van Covid-19 een aanzienlijk lager gebruik. Ondanks de toename is reistijd is 86% van de respondenten tevreden met de reistijd.

Stiptheid

De norm voor stiptheid verschilt per vervoersgroep. In onderstaand overzicht is de norm weergegeven. De tevredenheid ten opzichte van voorgaande jaren is met 15% afgenomen. Tevens is het percentage weergegeven van de stiptheid van de afgelopen jaren.

Vervoersgroep	Norm	Gemiddelde % stiptheid		
		2020	2021	2022
WMO-vervoer	Binnen 15 min voor of na afgesproken tijd afzetten	90,6	91,3	88,6
WMO prio-ritten	Binnen 30 min voor maar niet na afgesproken tijd afzetten	89,7	85,1	85,0

De WMO-reiziger is de afgelopen jaren een hoge stiptheid gewend geraakt. Deze afname in stiptheid is weliswaar minimaal maar sluit niet uit dat het ongenoegen geeft bij de reiziger over de uitvoering van het Regiovervoer.

Tijdigheid

De norm voor tijdigheid is in onderstaand overzicht weergegeven. Tevens is het percentage weergegeven van de tijdigheid van de afgelopen jaren.

Vervoersgroep	Norm	Gemiddelde % stiptheid		
		2020	2021	2022
Leerlingenvervoer en Jeugdvervoer	Reiziger mag maximaal 15 minuten voor aanvang school worden afgezet maar niet later dan start school.	97,9	96,1	94,8

De afgenomen tijdigheid heeft geleid tot een afgenomen tevredenheid ten opzichte van voorgaande jaren met 16%.

Klachtcentrale

Reizigers is in de enquête gevraagd of ze afgelopen jaar een klacht hebben ingediend. Binnen de respondentengroep WMO-vervoer hebben 85 reizigers aangegeven een klacht te hebben ingediend. Binnen het leerlingenvervoer 112 reizigers. In onderstaand overzicht zijn het aantal klachten weergegeven:

jaar	vervoersgroep	klachten	gegrond	% geronde klachten	%klachten tov ritten
2022	WMO-Vervoer en OV-vrije reiziger	629	389	62%	0,10%
	Leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer	164	97	59%	0.02%
2021	WMO-Vervoer en OV-vrije reiziger	579	377	65%	0,12%
	leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer	140	73	52%	0.02%

De groep die in het KTO aangegeven heeft een klacht te hebben ingediend zijn gevraagd om hun klanttevredenheid te geven over de Klachtcentrale. De klanttevredenheid van de WMO-gebruikers krijgt een score van 4,9 over de inzet van de Klachtcentrale. De gebruikers van het Leerlingenvervoer geven gemiddeld een 5,1 voor de tevredenheid over de afhandeling van de klachten door de Klachtcentrale. Deze klanttevredenheid is respectievelijk 0,4 en 0,6 punt lager dan voorgaande jaren. Deze ontevredenheid wordt primair toegeschreven aan: niet (tijdig) ophalen en het gedrag van de chauffeur voor wat betreft het WMO-vervoer. Voor het leerlingenvervoer wordt dit toegeschreven aan: niet (tijdig) ophalen en een langere reistijd.

Het Bureau Regiovervoer is in samenwerking met PZN en Reizigersbelang Brabant (ROB) een actie gestart om de klachtenafhandeling verder te verbeteren.

Chauffeur en voertuig

Net als in de eerder uitgevoerde KTO's is aan de reiziger gevraagd om hun klanttevredenheid aan te geven over uitvoering van de chauffeurs en kwaliteit van het voertuig. De WMO-reiziger beoordeelt in 2022 Klanttevredenheid voor chauffeurs en het voertuig gelijk als in uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken van voorgaande jaren. De reizigers in het Leerlingenvervoer geeft een lagere tevredenheidsscore over de uitvoering van het vervoertuig en de chauffeur. Het voertuig wordt 0,4 punt lager beoordeeld en chauffeurs met 0,8 punt lager. De reden van een lagere beoordeling van voertuigen blijkt niet uit het KTO, ook is er geen toename van klachten over het voertuig wat als verklaring kan dienen. De lagere beoordeling van chauffeurs kan eveneens niet uit het KTO worden gehaald. Een mogelijke oorzaak kan worden toegeschreven aan de grote wisseling van de chauffeurs als gevolg van de chauffeurstekorten (meer dan voorgaande jaren) een oorzaak zijn voor een lage klanttevredenheidsscore. Echter, dit is niet zo specifiek uitgevraagd in het KTO.