



De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): 2

Ons kenmerk: 343442
Contact: C.M. Helbers-Bakx
Doorkiesnummer: 0180 451234
E-mailadres: C.Helbers-Bakx@bar-organisatie.nl
Datum: 15 juni 2021

Geachte raadsleden,

Inleiding

De contracten voor het doelgroepenvervoer zijn 1 augustus 2019 ingegaan. Het doelgroepenvervoer bestaat uit het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer. Hierbij is gekozen voor een structuur waarbij één partij de regie heeft over al het vervoer en andere partijen enkel het vervoer uitvoeren. Dit betekent dat de regie en planning gescheiden worden van het uitvoeren van de ritten (het vervoer). De regiecentrale maakt het mogelijk om beter op de kwaliteit te sturen en efficiency te bereiken.

In deze brief informeren we u over de uitkomsten van de tweede tussentijdse evaluatie over het afgelopen jaar, klanttevredenheidsonderzoek, innovatie, beheersmaatregelen en werkwijze, de effecten van de Coronacrisis, tariefontwikkeling en vervolg.

Kernboodschap

Uitkomst 2^e evaluatie

In het verleden zijn de scenario's en uitgangspunten besproken, waaraan het doelgroepenvervoer de komende jaren moet voldoen. Het gaat hier om de uitgangspunten die zowel de gemeenten als de adviesraden en reizigers hebben meegegeven voor het doelgroepenvervoer. Het beoogde effect van het continueren van het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer was, *en is*, dat het vervoer en de klantcontacten op een kwalitatief hoog niveau uitgevoerd worden, vanuit het klantperspectief gepland worden en tevens (kosten) efficiënt en duurzaam uitgevoerd worden vanuit het opdrachtgeversperspectief.

In 2e evaluatie zijn de volgende punten opgenomen: inzet regiecentrale, inzet dienstverlening en werkwijze, kwaliteit, evaluatie, bonus / malusregeling en de impact van Corona.

Uit deze evaluatie kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer goed is. Er zijn relatief weinig klachten (minder dan de gestelde eis van maximaal 3 gegronde klachten die gerelateerd zijn aan de vervoerder per 1000 ritten per maand), de gemiddelde geplande rit duur ligt lager dan het gestelde maximum van 90 minuten en de stiptheid van het WMO vervoer ligt voor Albrandswaard rond de 94%.

Tenslotte vindt u in de bijlage de aantallen en cijfers met betrekking tot de uitvoering.

Toelichting

Klanttevredenheidsonderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan. Gezien de huidige ontwikkelingen als gevolg van de Coronacrisis is het klanttevredenheidsonderzoek dat voor mei 2020 gepland was, uitgesteld naar mei 2021.



Het klanttevredenheidsonderzoek van het Leerlingenvervoer gebeurt digitaal. Voor het Wmo-vervoer is gekozen voor een mogelijkheid van deelname per brief gezien de leeftijd van de burger. Door de verwerking per post is de verwerkingstijd minimaal 16 weken. U wordt hierover medio september via een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

Innovatie

Innovatie binnen het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer is op verschillende punten zichtbaar. De regiecentrale heeft de telefonie verder geautomatiseerd. Dit betekent voor het WMO-vervoer de mogelijkheid van pasnummer ingaven en geautomatiseerde ritherhaling zodat de reiziger beter en sneller te woord gestaan kan worden.

Tevens wordt er gebruik gemaakt van een app, zowel binnen het Wmo-vervoer als binnen het leerlingen- en jeugdvervoer. De gebruiker of ouders kunnen met inloggegevens in de app inloggen en vervolgens via de app de ritgegevens inzien, een ziekmelding doorgeven en de chauffeur kan via de app bijvoorbeeld een vertraging aangeven.

Vanaf het nieuwe schooljaar kan de mail packing per mail verstuurd worden naar de ouders. Dit betekent dat de brief met routetijden en infoboekje digitaal en sneller aangeleverd kan worden. Voor de start van het nieuwe schooljaar is dit erg prettig omdat er weinig tijd is om alles te overnieuw in te plannen en de post er langer over doet. Bovendien is een instructievideo voor de app gemaakt voor zowel het Wmo- als leerlingenvervoer om op deze wijze de app te promoten en het gebruik te vergroten.

Tenslotte wordt de planningsoftware continu verbeterd met als doel de routes nog intelligenter te plannen. Hierbij doet het systeem suggesties voor het plannen van de route.

Beheersmaatregelen

De afgelopen periode is voortdurend gezocht naar een goede balans tussen (hoge) kwaliteit van het doelgroepenvervoer en beheersing van de kosten. Om dit te bereiken zijn vanaf september 2020 beheersmaatregelen ingezet.

-De eerste maatregel heeft betrekking op de aanmeldtijd voor WMO vervoer. Op dit moment kunnen klanten tot één uur van te voren het vervoer bestellen, dit blijft mogelijk, echter verzoeken wij de inwoners vanaf september 2020, 24 uur van te voren het vervoer te bestellen.

-De tweede maatregel betreft het omlaag brengen van de stiptheid van het WMO vervoer. Door efficiënter te plannen is de inzet van minder auto's nodig. Hiermee wordt de stiptheid van het vervoer gewijzigd van 95% naar 90%. Stiptheid betreft het op tijd binnen de maximale reistijd rijden, welke is vastgelegd in het contract.

Voor de huidige dienstverlening betekent dat:

- Iedereen wordt opgehaald, die een uur van tevoren een rit bestelt;
- We stimuleren de gebruiker om indien mogelijk 24 uur van te voren een rit te bestellen;
- In de toekomst willen we meer verbinding maken met voorliggende voorzieningen zoals het project automaatje en het huidige Openbaar Vervoer.
- Regie ligt bij de gebruiker

Resultaten werkwijze

Na invoering van de huidige beheersmaatregel in september zijn er vele gebruikers 24 uur van tevoren gaan reserveren, waardoor de roostering 18.3% naar beneden is bijgesteld ten opzichte van augustus 2020. Hierdoor wordt de gebruiker op tijd opgehaald en bereikt de gebruiker tijdig zijn bestemming. Hierdoor kunnen we gezamenlijk werken aan een betaalbaar kwalitatief WMO vervoer.



Zeker ook belangrijk in Coronatijden. Een mooi resultaat ofwel een efficiënte co-creatie tussen de burger en gemeenten.

Effecten van de Coronacrisis

Op dit moment gaat heel Nederland gebukt onder de Coronacrisis en de maatregelen die genomen zijn om het virus te beperken. De sluiting van het onderwijs, het verbieden van evenementen en de oproep tot 'social distance' heeft ook gevolgen voor het doelgroepenvervoer, zowel inhoudelijk als financieel. Op dit moment is nog steeds niet duidelijk hoe lang de maatregelen van kracht zijn en wat hiervan de (financiële) gevolgen zijn. We volgen de ontwikkelingen en de richtlijnen van de VNG hierover nauwgezet.

Uiteraard hebben de Coronamaatregelen ook invloed gehad op de uitvoering, hierdoor is het soms lastig te bepalen welk aandeel Corona is en welk aandeel door de uitvoering van de dienstverlening wordt veroorzaakt. De verdere effecten van de Coronacrisis worden meegenomen in de 2de Tussenrapportage 2021.

Financiële consequenties

Tariefontwikkeling 2021

In het contract met de regiecentrale is overeengekomen dat de vergoedingen jaarlijks, met ingang van 1 januari 2021, worden verhoogd met de consumentenprijsindex (CPI index). Voor 2021 is de CPI-index vastgesteld op 1,2%. Tevens is in de contracten met de vervoerders overeengekomen dat de vergoedingen jaarlijks, met ingang van januari 2021, worden verhoogd met de NEA-index. Voor 2021 is deze NEA-index vastgesteld op 1%. Voor dit jaar is het een normale gemiddelde indexering. Ter vergelijking, de gemiddelde NEA-index over 2016, 2017 en 2018 bedroeg 2% met een afwijking in 2020 van 6.7%.

Door de indexeringen zijn de kosten voor het doelgroepenvervoer verhoogd. Uiteindelijk wordt afgerekend op het werkelijk verbruik. Stijgt het aantal gerealiseerde ritten dan stijgen de kosten.

Vervolgproces

De cijfers over de uitvoering van het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer worden periodiek meegenomen in de rapportage Sociaal Domein, zodat de voortgang en ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering gemonitord kan worden. Hierin worden onder andere de rittijden, stiptheid en aantal ritten en gebruikers weergegeven. Daarnaast zal er in mei 2022 een derde evaluatie en klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

De contracten van de regiecentrale en de vervoerders lopen in augustus 2022 en daaropvolgend in augustus 2023 af. Aankomende periode zal er een start gemaakt worden met de nieuwe aanbesteding en aanbestedingsstrategie. Hierover wordt u komende tijd nader geïnformeerd.

Bijlagen:

- Tweede tussentijdse evaluatie doelgroepenvervoer Albrandswaard 2021
- Cijfers Albrandswaard 2020

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Jolanda de Witte

2e tussentijdse Evaluatie

Doelgroepenvervoer binnen Barendrecht,
Albrandswaard en Ridderkerk



Zaaknummer
Albrandswaard: 343442

1 mei 2021

Inleiding

Op grond van de wettelijke taak voor gemeenten om doelgroepenvervoer te organiseren heeft de gemeente regie en vervoer ingekocht. Op 1 augustus 2019 zijn de huidige overeenkomsten ingegaan bestaande uit Regiecentrale, het WMO vervoer, het Leerlingenvervoer- en jeugdhulpvervoer (inclusief vervoer van en naar schakelklassen). De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben deze diensten gezamenlijk aanbesteed. De regie van het vervoer is gegund aan één aanbieder en de uitvoering van het vervoer is verdeeld in 2 percelen, te weten het WMO vervoer en het Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer.

De contracten van de regiecentrale en de vervoerders lopen in augustus 2022 en daaropvolgend in augustus 2023 af. Aankomende periode wordt er om deze reden een start gemaakt met de nieuwe aanbesteding en aanbestedingsstrategie.

In deze tussentijdse evaluatie over de periode januari 2020 tot januari 2021 wordt u geïnformeerd over de inzet van de regiecentrale, de inzet van de (huidige) dienstverlening en werkwijze, de kwaliteit, de evaluatie, de bonus- malusregeling en de impact van Corona. Tenslotte vindt u in de bijlage de aantallen en cijfers met betrekking tot de uitvoering.

Inzet regiecentrale

Tweeduizendtweintig was een veelbewogen jaar waarin veel flexibiliteit van de regiecentrale en de vervoerders noodzakelijk is geweest. In maart 2020 zijn door de Coronamaatregelen nagenoeg het hele Leerlingenvervoer en het WMO vervoer stil komen te liggen. Om de continuïteit van het leerlingen- en WMO vervoer te waarborgen was het van belang om de vervoerders financieel tegemoet te komen zodat het vervoer direct na de lock-down weer opgestart kon worden. (RIB Toetsingskader meerkosten en omzetgarantie van 13 april 2020). De regiecentrale heeft mede door ervaring in de branche, de gemeente adequaat van advies kunnen voorzien.

Het Leerlingenvervoer is in 2020 en 2021 verschillende keren gefaseerd opgestart. Dit heeft bij de regiecentrale voor een enorme druk op de werkzaamheden geleid mede omdat roosters die normaliter vast liggen bijna wekelijks afweken. Daarnaast werd de regiecentrale vanzelfsprekend verzocht om zich te houden aan Coronaprotocollen, die meerdere malen zijn aangepast, denk hierbij aan hygiëne, dragen van mondkapjes en maximalisering van het aantal personen in een voertuig. Hierdoor waren continu nieuwe planningen noodzakelijk en hebben veel eenmalige wijzigingen in de planning en ritten plaatsgevonden. Uiteraard zorgt dit in de uitvoering voor uitdagingen omdat er niet uitgegaan kan worden van een gestandaardiseerde roostering.

Door de maximalisering van het aantal personen en de verminderde bezetting per voertuig is het nog steeds moeilijk om een efficiënte planning te voeren. In de uitvoering is het met regelmaat een uitdaging om genoeg capaciteit te hebben, chauffeurs met klachten moeten zich eerst laten testen en kunnen tot de uitslag niet worden ingezet en chauffeurs in de risicogroep waren in sommige gevallen niet inzetbaar. Daarnaast ligt het ziekteverzuim hoger dan gemiddeld.

Het continu acteren op de nieuwe Coronamaatregelen zorgt vaak op kort termijn voor een enorme werkdruk, waar minder inkomsten tegenover staan. Daarnaast staan alle bedrijven waaronder de vervoerders voor een uitdaging om daar waar nodig de maatregelen door te voeren, maar om toch het hoofd boven water te houden.

Naast het inspelen op alle Coronamaatregelen is in 2020 conform het contract de datakoppeling met de voertuigen gerealiseerd, waardoor de beheersmaatregelen en een efficiëntere planning verder geïmplementeerd kunnen worden.

Inzet dienstverlening

Bij de nieuwe aanbesteding voor het doelgroepenvervoer in 2019 zijn wij, net als vele gemeenten, geconfronteerd met een flinke kostenstijging. Deze vloeit voor een groot deel voort uit de marktomstandigheden en daarnaast uit de gestelde kwaliteitseisen. De regiecentrale heeft in de uitvoering van het doelgroepenvervoer de opdracht te kijken naar kostenefficiëntie. Binnen dit kader zijn er in september 2020 een tweetal maatregelen aangekondigd:

-De eerste maatregel heeft betrekking op de aanmeldtijd voor WMO vervoer. Op dit moment kunnen klanten tot één uur van te voren het vervoer bestellen, dit blijft mogelijk, echter verzoeken wij de inwoners vanaf september 2020 24 uur van te voren het vervoer te bestellen.

-De tweede maatregel betreft het omlaag brengen van de stiptheid van het WMO vervoer. Door efficiënter te plannen is de inzet van minder auto's nodig. Hiermee wordt de stiptheid van het vervoer gewijzigd van 95% naar 90%. Stiptheid betreft het op tijd binnen de maximale reistijd rijden, welke is vastgelegd in het contract.

De afgelopen periode is voortdurend gezocht naar een goede balans tussen (hoge) kwaliteit van het doelgroepenvervoer en beheersing van de kosten.

In de raadsinformatiebrieven zijn de verschillende gemeenteraden geïnformeerd over de stijging van de kosten en de beheersmaatregelen, die de regiecentrale heeft voorgesteld. Deze maatregelen zijn aanpassingen in de uitvoering binnen het huidige bestek en juridische kaders van het contract. Dit zijn geen beleidsaanpassingen.

Medio juni is een brief naar de gebruikers verstuurd over de eerste aangekondigde beheersmaatregelen. Naar aanleiding van de motie in Ridderkerk is er in september een brief over de versoepeling van de eerste beheersmaatregelen tot december 2020 naar de gebruikers verstuurd.

De komende periode staan we voor een grote uitdaging om de kosten van het WMO vervoer gezien de verwachte stijging in gebruik betaalbaar te houden. Uiteraard zijn wij als gemeenten voor kwalitatief goede voorzieningen en een inclusieve maatschappij, echter streven we tegelijkertijd naar een efficiënte inzet van middelen.

Om deze reden hebben we besloten de huidige versoepeling van de beheersmaatregelen te behouden en de regie bij de gebruiker neer te leggen. Medio mei zal de burger hierover een brief ontvangen en zal er in de media aandacht besteed worden aan de huidige dienstverlening en werkwijze.

Huidige dienstverlening

Werkwijze

De nieuwe werkwijze betekent dat:

- Iedereen wordt opgehaald, die een uur van tevoren een rit bestelt;
- We stimuleren de gebruiker om indien mogelijk 24 uur van te voren een rit te bestellen;
- In de toekomst willen we meer verbinding maken met voorliggende voorzieningen zoals het project automaatje en het huidige Openbaar Vervoer.
- Regie ligt bij de gebruiker

Gewone rit: 24 uur van tevoren

Een gewone rit kan de gebruiker op dit moment nog steeds een uur van tevoren bestellen. Vanaf september 2020 vragen wij, indien mogelijk de rit 24 uur van tevoren te bestellen. We vragen de gebruiker hieraan zoveel mogelijk mee te werken. Mede ook door corona kunnen we op deze wijze de ritten van onze passagiers beter plannen, waardoor de capaciteit van de auto's beter wordt benut.

Urgentieritten

Wat afgelopen periode niet verandert is dat in bijzondere gevallen kort van tevoren (minimaal een uur) een rit besteld kan worden. Bijvoorbeeld als de gebruiker opeens naar een huisarts moet, of naar het ziekenhuis. De terugrit van een gepland doktersbezoek of ziekenhuisbezoek is natuurlijk altijd mogelijk! Of als de gebruiker plotseling moet reizen, bijvoorbeeld omdat er in de familie of kennissenkring sprake is van ziekte of overlijden.

Prioriteitsritten

Wat ook blijft, zijn de prioriteitsritten. Deze ritten moeten altijd minimaal 24 uur van tevoren besteld worden. Met een prioriteitsrit is er de zekerheid om op tijd op de plaats van bestemming aan te komen. Bijvoorbeeld belangrijk bij een theatervoorstelling, of een huwelijksvoltrekking, een religieuze bijeenkomst of een begrafenis. Of als er een aansluiting van het openbaar vervoer gehaald moet worden. Bij het reserveren van de rit moet er gemeld worden dat het om een prioriteitsrit gaat. Zo komt de gebruiker op tijd aan.

Resultaten werkwijze

Na invoering van de huidige beheersmaatregel in september zijn er vele gebruikers 24 uur van tevoren gaan reserveren, waardoor de roostering 18.3% naar beneden is bijgesteld ten opzichte van augustus 2020. Hierdoor wordt de gebruiker op tijd opgehaald en bereikt de gebruiker tijdig zijn bestemming. Hierdoor kunnen we gezamenlijk werken aan een betaalbaar kwalitatief WMO vervoer. Zeker ook belangrijk in Coronatijden. Een mooi resultaat ofwel een efficiënte co-creatie tussen de burger en gemeenten

Uiteraard hebben de Coronamaatregelen ook invloed gehad op de uitvoering, hierdoor is het soms lastig te bepalen welk aandeel Corona is en welk aandeel door de uitvoering van de dienstverlening wordt veroorzaakt.

Kwaliteit

Het doelgroepenvervoer moet inwoners in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk in staat stellen om actief deel te nemen aan de maatschappij. De ondersteuning van inwoners is gericht op het opheffen van beperkingen waar nodig en normaliseren waar mogelijk. Zoveel mogelijk wordt het reizen met het OV of het zelf organiseren van vervoer, al dan niet met een PGB/vervoersbudget, gestimuleerd. Alleen daar waar dat niet mogelijk is, wordt het doelgroepenvervoer ingezet.

In de eerder vastgestelde notitie 'Scenario's organisatie doelgroepenvervoer in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk' zijn de uitgangspunten beschreven waar het doelgroepenvervoer zich in de komende jaren aan moet voldoen. Het gaat hier om de uitgangspunten die zowel de gemeenten als de adviesraden en reizigers hebben meegegeven voor het doelgroepenvervoer. Dit betreft kwalitatieve eisen, bijvoorbeeld de klanttevredenheid en klachtafhandeling, maar ook reistijd en de stiptheid van de rit. Maar ook eisen ten aanzien van het inzetten van duurzame vervoersmiddelen en opleidingseisen voor de chauffeurs.

Evaluatie inzet doelgroepenvervoer

In bijlage 1 is een evaluatie, per gemeente, van de uitvoering van het doelgroepenvervoer over de periode januari 2020 tot januari 2021 opgenomen. In de periodieke rapportage Sociaal Domein zijn deze cijfers opgenomen, zodat de raden de voortgang en ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering kunnen monitoren.

Evaluatie doelgroepenvervoer

In overzicht (zie bijlage) zijn de volgende punten opgenomen:

- Gebruikersaantallen per doelgroep (WMO, Leerlingenvervoer (LLV) en Jeugd)
- Geplande ritduur gemiddeld (in minuten)
- Stiptheid WMO - Aantallen klachten WMO vervoer
- Aantallen klachten Leerlingen- en jeugdhulpvervoer
- Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten (WMO)
- Percentage geronde klachten t.o.v. het aantal ritten (Leerlingen- en jeugdhulpvervoer)
- Klachtencategorie (tabel voor WMO en tabel voor leerlingen- en jeugdhulpvervoer)

Een klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan, in mei 2021 zal de regiecentrale hiervoor een uitvraag onder de gebruikers doen. Gezien de huidige ontwikkelingen als gevolg van de Coronacrisis is het klanttevredenheidsonderzoek dat voor mei 2020 gepland was, uitgesteld naar mei 2021. U wordt hierover uiterlijk begin september 2021 via een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

De gemiddelde stiptheid van het doelgroepenvervoer in de gemeente Albrandswaard is in 2020 94%. De gemiddelde geplande reistijd voor het leerlingevervoer in 2020 is 35 minuten, de gemiddelde geplande reistijd jeugdhulpvervoer is 23 minuten. Dit alles ruim binnen de afspraken van het bestek en contract. Het percentage gegronde klachten van het Leerlingenvervoer is 0,07%, het percentage gegronde klachten WMO t.o.v. aantal ritten is 0,17%. De meest voorkomende oorzaak van klachten zijn zowel voor het Leerlingenvervoer; de chauffeur en centrale en voor het WMO vervoer; de centrale en capaciteit. De meest voorkomende klachtcategorieën zijn communicatie en tijdigheid.

Naast de bovengenoemde klachten bij de regiecentrale zijn bij het gemeentelijk loket 115 klachten van de 5000 vervoerspassen over de 24 uur aanmeldtijd binnengekomen, waarvan 18 vanuit Albrandswaard. De kwaliteitsbeleving van de gebruiker en de verminderde mogelijkheid voor 'spontane acties' vormen een rode draad in de binnengekomen klachten.

Vanuit de cijfers in de bijlage mag geconcludeerd worden dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer goed is. Er zijn relatief weinig klachten (minder dan de gestelde eis van maximaal 3 gegronde klachten die gerelateerd zijn aan de vervoerder per 1000 ritten per maand, de gemiddelde geplande rit duur ligt lager dan het gestelde maximum van 90 minuten en de stiptheid van het WMO vervoer ligt voor Albrandswaard rond de 94%.

Bonus / Malus regeling

In het bestek en het contract is een bonus/malusregeling afgesproken.

De bonus-malusregeling is voor 2020 tijdelijk aangepast. Door de Coronamaatregelen zijn een aantal KPI's niet haalbaar gebleken. Het uitstel en de aanpassingen van het toepassen van de bonus / malusregeling zijn onlosmakelijk verbonden aan de Coronamaatregelen. De malussen zullen naar verwachting in de komende periode lager worden; er wordt nu volop gewerkt aan betere resultaten op deze punten.

Het dataverkeer tussen de uitvoerder van het Leerlingenvervoer en de regiecentrale leverden in begin 2020 nog problemen op. Hierdoor waren de gegevens voor het controleren

van de bonus-malusregeling nog niet correct aangeleverd. De vervoerder heeft de toegezegde benodigde gegevens in 2020 aangeleverd en de regiecentrale heeft gezorgd voor de verwerking en implementatie hiervan. Hierdoor is de datakoppeling voor alle voertuigen per 1 juni 2020 gerealiseerd.

Impact corona

Op basis van de gedefinieerde behaalde kwaliteitseisen van de afgelopen periode was het mogelijk geweest zonder Coronamaatregelen in 2020 een doorontwikkeling te realiseren op het gebied van innovatie, efficiency en kostenreductie. Dit mede door het doorvoeren van aangepaste beheersmaatregelen en het verder efficiënt maken van de planning en uitvoering van het vervoer. Door de Coronamaatregelen is het helaas niet mogelijk geweest in 2020 de geplande efficiëncyslag uit te voeren.

**Bijlage Evaluatie doelgroepenvervoer - Resultaten Albrandswaard
2020**

Gebruikersaantallen per doelgroep			
Maand	Wmo (ritten)	LLV (personen)	Jeugd (personen)
Januari	1457	71	8
Februari	1445	71	8
Maart	761	70	11
April	76	1	4
Mei	239	53	8
Juni	479	68	8
Juli	702	64	8
Augustus	633	54	6
September	766	75	9
Oktober	614	75	9
November	611	74	11
December	545	73	10

Ritduur gepland gemiddeld in min.		
Maand	LLV (max 90 min)	Jeugd (max 90 min)
Januari	34,7	18,9
Februari	35	19
Maart	35	19
April	13	18
Mei	32	21
Juni	32	23
Juli	31	22
Augustus	31	22
September	44,1	28,3
Oktober	45	26,8
November	44,1	27,5
December	44,5	26,8

Stiptheid Wmo	
Maand	%
Januari	95,06
Februari	92,73
Maart	96,58
April	92,11
Mei	88,7
Juni	96,03
Juli	94,02
Augustus	93,05
September	93,99
Oktober	96,42
November	95,25
December	93,94

Bron stiptheid, ritduur, gebruikersaantallen: Dashboard Power BI

Klachten Wmo vervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Geground	Ongegrond	In behande-ling	Totaal
Januari	2	2	0	4
Februari	3	0	0	3
Maart	0	0	0	0
April	1	0	0	1
Mei	1	0	0	1
Juni	1	2	0	3
Juli	2	1	0	3
Augustus	1	1	0	2
September	2	2	0	4
Oktober	1	0	0	1
November	0	1	0	1
December	0	0	0	0
Totaal	14	9	0	23

Klachten Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Geground	Ongegrond	In behande-ling	Totaal
Januari	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0
Maart	2	0	0	2
April	0	0	0	0
Mei	1	0	0	1
Juni	0	0	0	0
Juli	2	0	0	2
Augustus	1	0	0	1
September	1	1	0	2
Oktober	3	0	0	3
November	2	0	0	2
December	0	0	0	0
Totaal	12	1	0	13

Bron klachten: Klachtenrapportages Munckhof Susan Beelen

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten				
Maand	Geground	Ritten	% (max 0,3%)	Albrandswaard
Januari	2	1457	0,14%	
Februari	3	1445	0,21%	
Maart	0	761	0,00%	
April	1	76	1,32%	
Mei	1	239	0,42%	
Juni	1	479	0,21%	
Juli	2	702	0,28%	
Augustus	1	633	0,16%	
September	2	766	0,26%	
Oktober	1	614	0,16%	
November	0	611	0,00%	
December	0	545	0,00%	
Totaal	14	8328	0,17%	

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Geground	Ritten	% (max 0,3%)
Januari	0	2264	0,00%
Februari	0	1803	0,00%
Maart	2	1283	0,16%
April	0	130	0,00%
Mei	1	1002	0,10%
Juni	0	1981	0,00%
Juli	2	1150	0,17%
Augustus	1	164	0,61%
September	1	2637	0,04%
Oktober	3	1987	0,15%
November	2	2531	0,08%
December	0	1358	0,00%
Totaal	12	18290	0,07%

Klanttevredenheid

Wordt uitgevraagd door Munckhof