

Raadsinformatiebrief¹

Onderwerp	Leerlingen- en doelgroepenvervoer Zaanstad
Portefeuillehouder	N. Groothuismink H. v.d. Laan
Portefeuille	Onderwijs, Wonen, zorg en ouderenbeleid

Aan de leden van de gemeenteraad Zaanstad,

Inleiding

In de raadsinformatiebrief van februari 2024 (nummer 8398156) hebben we toegezegd u op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in het vervoer. Graag informeren we u in deze raadsinformatiebrief over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de stand van zaken van het vervoer.

Toelichting

Klanttevredenheidsonderzoeken Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) en Leerlingenvervoer 2024

In het 4^e kwartaal van 2024 heeft het college representatieve klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren naar het *leerlingenvervoer* en het *Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)*. Representatief betekent dat er betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden over de uitkomsten. De onderzoeken zijn uitgevoerd door Dimensus een extern onderzoeksbureau. In de bijlage treft u per onderzoek de volledige rapportage aan en in deze brief informeren we u over de belangrijkste conclusies.

Leerlingenvervoer scoort een 7,1

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2024 hebben de ouders het leerlingenvervoer met een 7,1 beoordeeld. In 2023 was de score een 7,0.

Over het algemeen zijn ouders tevreden over het vervoer, hoewel ouders iets minder te spreken zijn over de veiligheid². De reistijd is korter geworden en vooral de communicatie met Noot is verbeterd. De belangrijkste verbeterpunten blijven de wisseling van chauffeurs, punctualiteit en de klachtbehandeling. Ouders blijven waarde hechten aan een vaste chauffeur en stipte communicatie.

Verdeling van de score

- De helft van de ouders beoordeelt het vervoer van hun kind met een 8 of hoger (50%), waarvan 30% een 9 of hoger.
- Bijna één op de vijf geeft een 7 (18%), een klein aandeel een 6 (7%)
- Een kwart geeft een onvoldoende (25%, 5 of lager).

AOV-vervoer scoort een 7,6

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2024 hebben de gebruikers het AOV met een 7,6 beoordeeld. In 2023 was de score een 7,2.

Vergeleken met vorig jaar zijn klanten positiever over het contact met Noot. Dit geldt met name voor de wachttijd. Het aandeel dat dit altijd of vaak acceptabel vindt is gestegen van 37% naar 62%. Er zijn enkele verbeterpunten voor vervoersbedrijf Noot. Het vooraf bellen

¹Op deze raadsinformatiebrief volgt geen actie van de Agendacommissie. Wanneer u een onderwerp hieruit wilt bespreken dan kunt u dit doen door een raadsinstrument in te zetten. Bijvoorbeeld een rondvraag (primair gericht aan het college van B&W of een agenda-initiatief (primair gericht aan de collega fracties)). Vermeld altijd in het raadsinstrument: wat u wilt bespreken inclusief een korte concrete toelichting.

² Ouders die aangeven dat er sprake is van een onveilige situatie in de bus wijzen daarbij op het gedrag van kinderen tegen elkaar (ruzie, schelden) en een enkele ouder over veel wisselingen van chauffeur en hard rijden.

gebeurt vaak te laat, waardoor passagiers met beperkte mobiliteit moeite hebben om op tijd bij de taxi te komen. Chauffeurs komen soms te vroeg of juist te laat, wat problematisch is bij afspraken. Klachten kunnen alleen online worden ingediend, wat lastig is voor ouderen en mensen met een beperking. Soms wordt een verkeerd vervoersmiddel gestuurd, zoals een busje met een hoge instap. Ook worden passagiers incidenteel niet meegenomen of niet opgehaald, zonder vooraf bericht. Het taxibusje zorgt voor ongemak bij hobbels, wat pijnlijk kan zijn

Conclusies: mooi resultaat met ruimte voor verbetering

- We constateren dat de ingezette verbeteracties van Noot en de gemeente vorig jaar een positief effect hebben. Het aanvraagproces is verbeterd door de gemeente waardoor de opstart van het nieuwe schooljaar soepeler is verlopen en er meer rust is in de uitvoering. Noot heeft de capaciteit beter op orde, heeft geïnvesteerd in betere communicatie met reizigers en heeft de klachtenprocedure aangescherpt.
- De resultaten van de onderzoeken geven aan dat er nog ruimte is voor verbetering vooral op het gebied van de vaste chauffeur en gedrag in de bus (leerlingenvervoer). Voor het AOV zijn de belangrijkste speerpunten de verbetering in het communiceren met de reizigers en duidelijk maken dat klachten ook telefonisch en per mail doorgegeven kunnen worden.
- De respons is in beide onderzoeken lager dan in 2023. Respons leerlingenvervoer 23% (2023: 30%) en respons AOV 36% (2023: 43%). Een verklaring hiervoor ligt in de timing van het onderzoek (december) en het onderzoeksbureau ziet een landelijke tendens van een lager bereidheid tot deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken. Het klanttevredenheidsonderzoek over 2025 starten we begin januari 2026.
- In het leerlingenvervoer zien we een soort tweedeling in de scores. De helft van de ouders beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger en een kwart geeft een onvoldoende. We gaan proberen om met een nadere analyse meer inzicht te krijgen in de oorzaak van de grote verschillen.

Stand van zaken van het vervoer

Tarieven

Indexatie tarieven Noot

De NEA-index voor het zorg- en taxivervoer in 2025 is vastgesteld op 1,5% (3,4% in 2024). Dit betekent dat de afgesproken tarieven voor het AOV/CVV en het leerlingenvervoer met 1,5% zijn gestegen.

Indexatie eigen bijdrage AOV

In oktober 2023 hebben we de eigen bijdrage van de gebruikers in lijn gebracht met de tarieven van het reguliere openbaar vervoer en deze worden jaarlijks geïndexeerd met de tariefontwikkeling in het openbaar vervoer. De eigen bijdrage voor 2024 is gestegen met ruim 3%. In 2024 zijn de tarieven niet geïndexeerd omdat de Vervoerregio Amsterdam geen indexering heeft toegepast op het reguliere openbaar vervoer.

Leerlingenvervoer

Nieuwe aanbesteding systeem leerlingenvervoer

In de tweede helft van 2024 is er een aanbestedingsprocedure doorlopen voor een nieuw systeem leerlingenvervoer. Het nieuwe systeem is in gebruik genomen en wordt gebruikt voor het beoordelen van de aanvragen van het schooljaar 2025-2026.

Zelfredzaamheid stimuleren

Met Dynamica XL zijn we een pilot gestart waarin we breed kijken naar passende oplossingen om leerlingen zo zelfstandig mogelijk te laten reizen van en naar school. Naast de verdere uitrol van de OV-Coach kijken we ook naar het stimuleren van het gebruik van een E-bike, hulpmiddelen zoals duofietsen en onderzoeken we of aanvullende zelfredzaamheidsoplossingen naar Zaanstad gehaald kunnen worden. Het OV staat onder

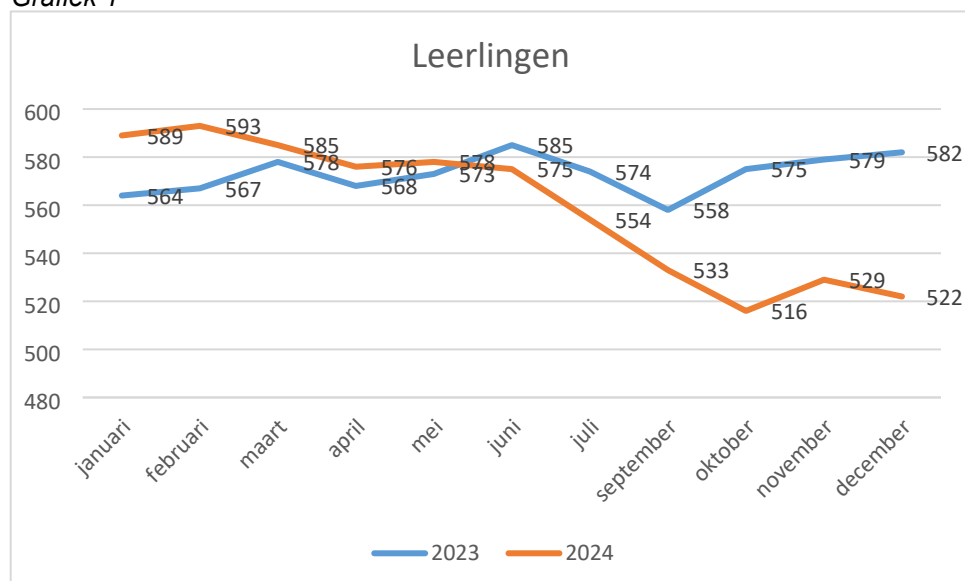
druk in Zaanstad en dat heeft een negatieve impact op de overstap van het aangepast vervoer voor leerlingen en AOV-gebruikers naar het reguliere OV. Concreet haken op dit moment leerlingen en ouderen af om de stap naar het OV (in combinatie met begeleiding) te maken.

Leerlingenvervoer

In onderstaande grafieken informeren we u over:

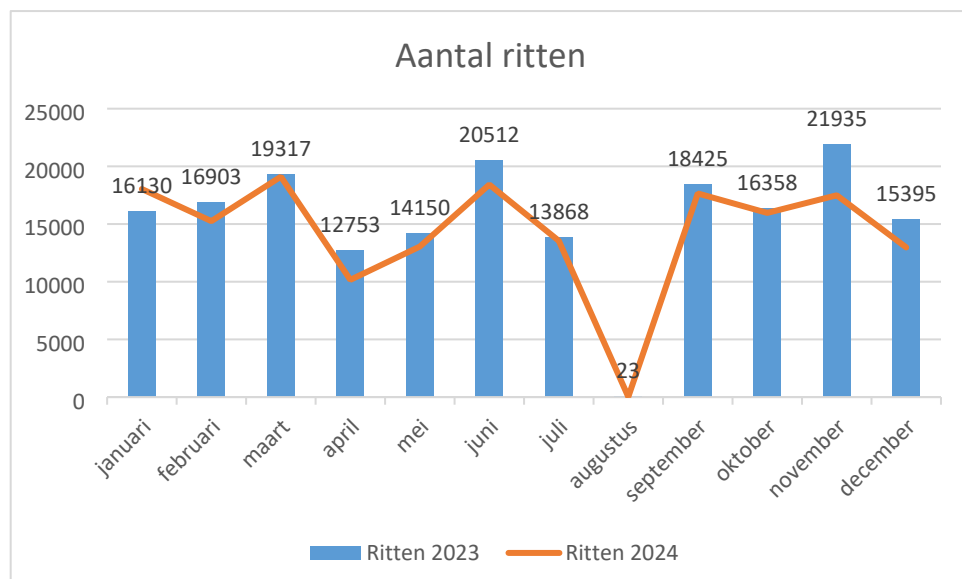
- Het aantal leerlingen (grafiek 1)
- Het aantal ritten (grafiek 2)
- Het aantal klachten (grafiek 3)

Grafiek 1

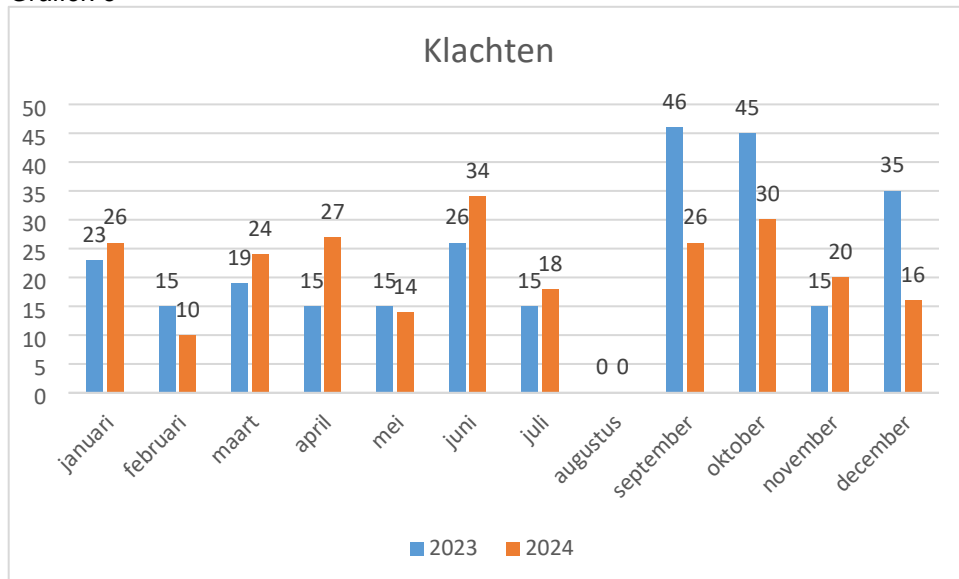


Grafiek 2

Voor de leesbaarheid van de grafiek allen het aantal ritten van 2023 in aantallen opgenomen (blauwe lijn) Aantal ritten in 2024 (oranje lijn) **7,6%** lager dan in 2023



Grafiek 3



Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)

Maatregelen AOV

In het 4e kwartaal van 2024 hebben alle pashouders een brief ontvangen waarin gebruikers van het AOV zijn geïnformeerd waarvoor het AOV gebruikt mag worden en zijn de gebruikers gewezen op alternatieve vormen van vervoer. Bijvoorbeeld dat voor medisch bezoek het ziekenvervoer bedoeld is. Gelijktijdig hebben we in het 4e kwartaal de mobiliteitsmogelijkheden geactualiseerd en inzichtelijk gemaakt voor de inwoners van Zaanstad. De zorginstellingen zijn eveneens geïnformeerd en zij hebben tot 1 maart 2025 de tijd gekregen om hun cliënten te informeren over de maatregelen. Als alternatief voor het AOV kan het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) gebruikt worden. Na het 1e kwartaal van 2025 gaan we kijken of we een verschuiving zien in het gebruik van het AOV en eventueel de maatregelen verder moeten aanscherpen.

Maximaal 1.500 kilometer reizen per jaar met het AOV

Vanaf 1 januari 2022 is het maximaal aantal te reizen kilometers met het AOV in de verordening vastgesteld op 1.500 kilometer. Reizigers die meer reizen worden automatisch overgezet naar het CVV.

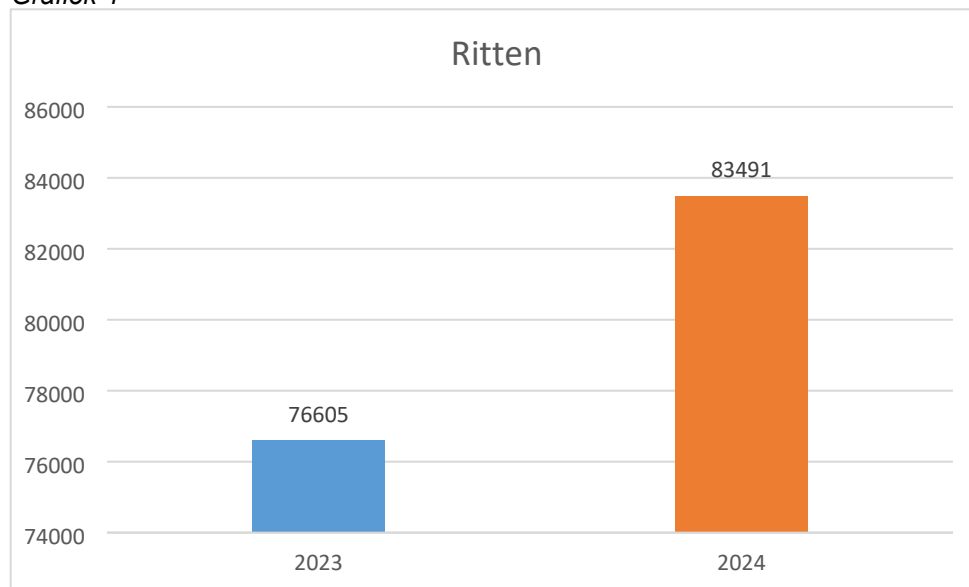
Kwaliteit van uitvoering: stiptheid, klachten en klanttevredenheid

Periodiek ontvangen wij managementinformatie van Noot waarbij de afdeling Contractmanagement periodiek gesprekken voert over de kwaliteit van de dienstverlening. Op deze manier wordt de naleving van de contractafspraken geborgd. Naast dit overleg vindt er twee keer per jaar een overleg met de portefeuillehouders en de directie van Noot.

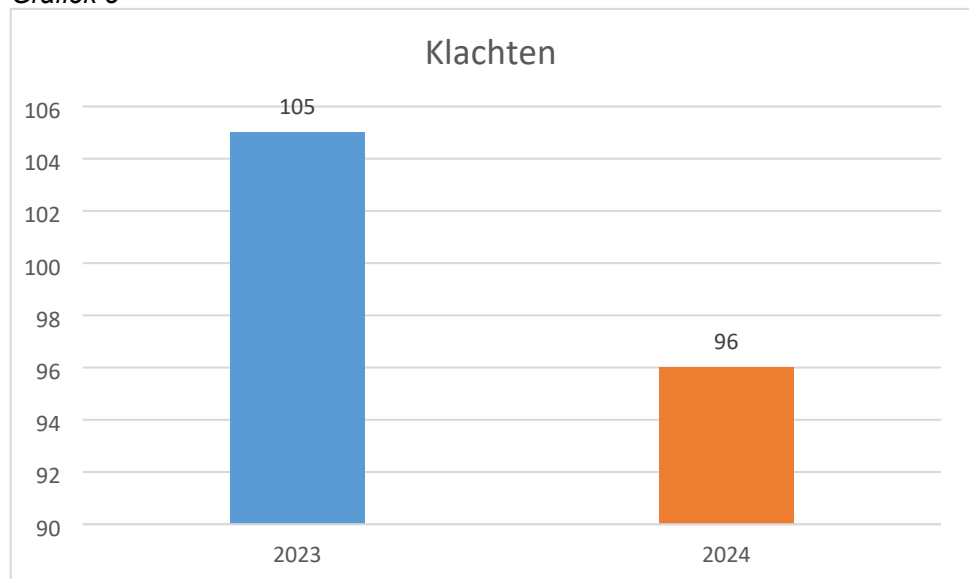
In onderstaande grafieken informeren we u over:

- Het aantal ritten (grafiek 4)
- Het aantal klachten (grafiek 5)
- Verdeling klachten per categorie (grafiek 6)
- Stiptheid (grafiek 7)

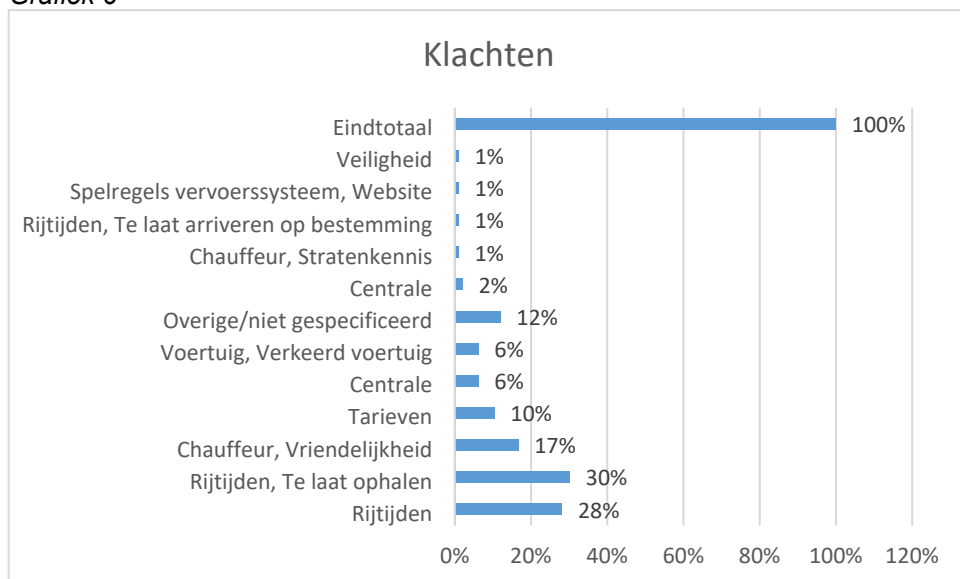
Grafiek 4



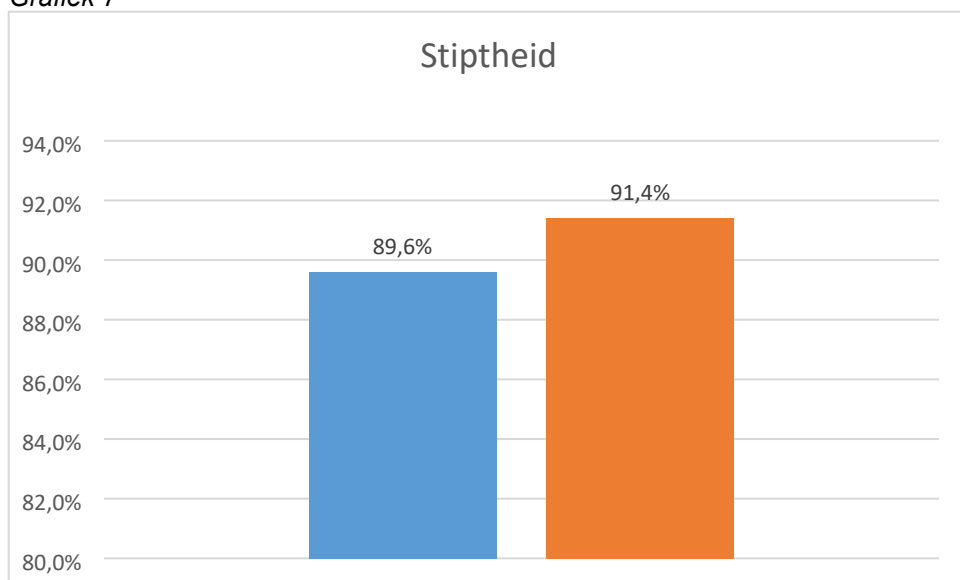
Grafiek 5



Grafiek 6



Grafiek 7



Bonus-malusregeling

Er is in de overeenkomst een bonus-malusregeling opgenomen op stiptheid, klachten, klanttevredenheid en duurzaamheid. Als Noot niet voldoet aan de gestelde eisen dan hebben we de mogelijkheid een sanctie op te leggen.

Stiptheid en klachten (alleen van toepassing op het Aanvullend Openbaar Vervoer): minimaal 93% van alle uitgevoerde ritten dienen binnen de 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip te vallen en het aantal gegronde klachten mag maximaal 2 per 1.000 ritten zijn.

Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus
>95%	≤2	bonus van € 5.000,-
≥90% -<92%	>2	malus van € 5.000,-
<90%	>2	malus van € 7.500,-

Noot haalt de norm van de stiptheid AOV niet. Het aantal klachten ligt lager dan de norm van 2 per 1.000 ritten. Hierdoor is er geen sprake van een malus.

Klanttevredenheid (van toepassing op AOV én leerlingenvervoer): Afhankelijk van de resultaten kan de volgende bonus of malus gelden:

Score	Bonus - malus
<7	malus van € 10.000,-
≥7,0 en ≤8	geen bonus, geen malus
>8 en ≤8,5	bonus van € 10.000,-
>8,5	bonus van € 15.000,-

Uitkomst klanttevredenheidsonderzoeken: geen bonus of malus

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek valt in de categorie *≥7,0 en ≤8* en dat betekent geen bonus en geen malus.

Duurzaamheid (van toepassing op AOV en leerlingenvervoer): kilometers die niet zero-emissie zijn uitgevoerd volgens het contract worden beboet met een 5% korting per kilometer op het kilometertarief.

Er is ook in 2024 sprake van een malus op duurzaamheid. De malus is significant lager dan in 2023 en de verwachting is dat vanaf Q1-2025 Noot volledig voldoet en er geen sprake meer is van een malus.

Financiële en Juridische consequenties

Deze raadsinformatiebrief kent geen financiële en juridische consequenties.

Geheimhouding op grond van de Gemeentewet

Openbaar

Aanpak/uitvoering

Niet van toepassing

Betreft

Actieve informatievoorziening

Bijgaande stukken

Bijlage 1 Definitieve rapportage doelgroepenvervoer over 2024 9343415

Bijlage 2 Definitieve rapportage leerlingenvervoer over 2024 9343415

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Zaanstad,

Drs. J. Hamming, burgemeester

Drs. G. Blom, gemeentesecretaris

Transactiebewijs iBabs digitale handtekening