

Raadsinformatiebrief¹

Onderwerp	Stand van zaken doelgroepenvervoer (AOV/CVV en leerlingenvervoer)
Portefeuillehouder	H. van der Laan / N. Groothuismink
B&W besluit d.d.	21-02-2023

Aan de leden van de gemeenteraad Zaanstad,

Inleiding

Op 1 augustus 2022 is de nieuwe overeenkomst van het doelgroepen- en leerlingenvervoer gestart. De implementatie, nazorg en het oplossen van kinderziektes is inmiddels afgerond en overgedragen. Met deze brief informeren wij u over de stand van zaken in het vervoer.

Stand van zaken vervoer

Er is een landelijk personeelstekort. In Zaanstad is dit niet anders. De grote concurrentiestrijd om personeel vormt een breder probleem voor vervoerders. We zien bijvoorbeeld in Midden-Brabant dat er noodmaatregelen worden ingevoerd in de vorm van afschaling van het Wmo-vervoer (alleen noodzakelijke ritten worden tijdens spitsuren uitgevoerd). Tot op heden zijn noodmaatregelen niet nodig binnen de Zaanstreek.

Ervaren knelpunten en oplossingen

Het chauffeurstekort is een continu aandachtspunt, maar was met name aan het begin van het schooljaar een knelpunt voor zowel het leerlingenvervoer als het aanvullend openbaar vervoer (hierna: AOV). Noot heeft een deel van de chauffeurs van het AOV moeten inzetten voor het vervoer van leerlingen, waardoor de capaciteit van het AOV tijdens de spitsmomenten niet optimaal was. De stiptheid van de ritten raakte hierdoor in het geding en AOV-reizigers konden tijdens de spijstijden van het leerlingenvervoer niet altijd gebruik maken van het vervoer. Dit heeft logischerwijs tot ontevredenheid en klachten bij ouders en reizigers geleid.

De toename van het aantal klachten leidde tot extra druk op de telefooncentrale. Het chauffeurstekort zorgde voor een domino-effect op de bedrijfsvoering van Noot waar op dat moment geen directe oplossing voorhanden was.

Door de actieve inzet vanuit Noot op het werven en behoud van chauffeurs en personeel op de telefooncentrale zien wij dat er sinds oktober een stabielere situatie ontstaan binnen het vervoer. De cijfers vanaf november bevestigen ook dit beeld. Noot heeft op dit moment voldoende personeel om de kwaliteit van de uitvoering te garanderen. Er is echter geen lucht om bijvoorbeeld een griepgolf zonder consequenties uit te voeren. Een noodzakelijke verbetering is het proactief communiceren in geval van vertraging of ziekte bij chauffeurs. Hier werken we in samenspraak met Noot en cliëntenparticipatie hard aan.

Evaluatie dienstverlening Noot

Op 17 januari heeft er een evaluatie plaatsgevonden tussen een afvaardiging van de gemeente met het management van Noot. Tijdens de evaluatie is gesproken over de ontwikkelingen in het vervoer, de kwaliteit van uitvoering, de samenwerking en openstaande punten uit het aanbod van Noot.

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.

Ontwikkelingen in het vervoer

Noot constateert landelijk een aantal ontwikkelingen die de uitvoering van het leerlingenvervoer onder druk zetten. Zo is er is een toename in het aantal leerlingen (ontwikkeling aantal leerlingen in Zaanstad, zie tabel 1). Dit houdt mogelijk verband tot het toenemend aantal nieuwkomerskinderen. Het aantal leerlingen op de Kerschool is ten opzichte van twee jaar geleden bijna verdubbeld. Ook de complexiteit van het vervoerschema neemt toe vanwege het aantal ouderschapsregelingen o.a. en naschoolse opvang. Dit wordt ook bevestigd doordat er in de middag meer routes zijn dan in de ochtend. In de dagelijkse praktijk heeft dit impact op de samenstelling van de routes en daarmee ook de inzet van een vaste chauffeur.

Daarnaast zijn er gedurende het gehele jaar meer nieuwe aanmeldingen en mutaties ten opzichte van de schooljaren hiervoor. We zien dit in het land en in Zaanstad is dit niet anders. In augustus 2021 waren er 461 leerlingen aangemeld en in maart 2022 waren dat er 537. Het tijdig aanmelden van leerlingen voor het nieuwe schooljaar is een terugkerend probleem. Deze ontwikkelingen leggen een extra druk op onze collega's in de uitvoering en zorgen ook voor meer onrust bij de leerlingen en ouders.

Tabel 1 ontwikkeling aantal leerlingen in Zaanstad

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Aantal leerlingen (gemiddeld)	487	529	570
Toename t.o.v. voorgaand schooljaar		8,62%	7,75%

Constructieve samenwerking

Wij ervaren de samenwerking met Noot als constructief. Noot pakt gesignaleerde knelpunten direct op en staat open voor feedback. Onze communicatie wordt als duidelijk ervaren door Noot. Noot stelt het op prijs om een afvaardiging van raadsleden en de verantwoordelijke bestuurders te ontvangen middels een werkbezoek aan hen.

Kwaliteit van uitvoering

De eerste maanden van het contract stonden in het teken van de implementatie, het oplossen van problemen en optimalisatie van de processen zoals de klachtenprocedure. Tijdens de opstartfase kwamen klachten via verschillende kanalen binnen en is in voorkomende gevallen de registratie niet volledig geweest. De klachten worden nu volgens afspraak geregistreerd en gedeeld met ons zodat wij waar nodig direct kunnen (bij)sturen.

Openstaande punten

Met Noot zijn de openstaande punten uit de offerte besproken en concreet afgesproken wanneer deze gereed zijn. Denk hierbij aan de inrichting van het managementdashboard en incentiveregeling voor het reizen buiten de spijstijden voor het AOV. De openstaande punten zijn uiterlijk in het eerste kwartaal van 2023 operationeel.

Indexatie tarieven Noot en reizigers AOV

De NEA-index voor het zorg- en taxivervoer in 2023 is vastgesteld op 13,7%. De twee belangrijkste ontwikkelingen die meewegen zijn de stijging van de cao-lonen met 8% per 1 januari 2023 waardoor de kostenontwikkeling in totaal op 6,8 % voor 2023 uitkomt, en de enorme stijging van de brandstofkosten in 2022 waardoor er een correctie van 6,9% wordt doorgevoerd. Dat betekent dat de afgesproken tarieven voor het AOV/CVV en het leerlingenvervoer met 13,7% stijgen.

Indexeren AOV-tarieven voor reizigers

Voor het gebruik van het AOV en CVV is de reiziger een opstarttarief en kilometerbijdrage verschuldigd gebaseerd op het in deze regio van toepassing zijnde OV-tarief. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd met de ov-indexering (7,24%). Dat betekent dat de AOV-tarieven voor de reiziger in lijn worden gebracht met de reguliere OV-tarieven.

De tarieven worden (zijn):

- Opstarttarief € 1,08 (€ 0,99)
- Kilometerbijdrage € 0,196 (€ 0,17)

De tarieven passen we aan na goedkeuring van de Verordening maatschappelijke ondersteuning (Wmo). We informeren de reizigers per brief en ook via www.avzaanstreek.nl.

Maximaal aantal te reizen kilometers in het AOV van 1.500 kilometer (naar rato per kalenderjaar)

Vanaf 1 januari 2022 is het maximaal aantal te reizen kilometers met het AOV vastgesteld op 1.500 kilometer. We hebben de reizigers van het AOV via een brief geïnformeerd over het maximaal aantal te reizen kilometers en gevraagd zich te melden als dit niet afdoende is om te reizen. In dat geval bieden we maatwerk. Alle reizigers hebben ook een herzieningsbeschikking ontvangen en tot nu toe hebben zeven (7) reizigers bezwaar aangetekend (in totaal hebben 3485 pashouders een herzieningsbeschikking ontvangen). Van belang is dat het reizen sociaal recreatief is.

Actualisatie passenbestand

In 2022 hebben we het passenbestand geactualiseerd en pashouders aangeschreven die minimaal 18 maanden niet hebben gereisd met het AOV. Deze pashouders is gevraagd om kenbaar te maken of ze wel of geen gebruik meer willen maken van het AOV. Pashouders die wel gebruik willen maken van het AOV hebben een nieuwe pas ontvangen. Van de pashouders die niet hebben gereageerd is de beschikking per 1-1-2023 ingetrokken. Inwoners moeten een nieuwe aanvraag indienen om weer gebruik te kunnen maken van het AOV.

In onderstaande tabel staan de cijfers.

Aantal niet-actieve pashouders	Pashouders die positief hebben gereageerd	Pashouders die afzien van de pas
2234	1382 (62%)	842 (38%)

Aantal pashouders 2022	Pashouders die in 2022 minimaal 1 keer hebben gereisd
4445	2516

Uit analyse van de ritdata valt op dat in de top 10 bestemmingen zorg- en medische instellingen staan. Hierover meer onder “Juiste gebruik van het AOV”.

Kwaliteit van uitvoering: stiptheid, klachten en klanttevredenheid

Het implementatieteam is tot en met 31 december 2022 wekelijks in overleg geweest met Noot over de kwaliteit van de uitvoering en de voortgang hiervan.

Binnen deze wekelijkse overleggen werd gesproken over de volgende onderwerpen (zowel voor AOV als LLV): beschikbaarheid chauffeurs, stiptheid van de ritten, inzet juiste type voertuig en communicatie. Met de sturing op deze punten willen wij ervoor zorgen dat het vervoer zo optimaal mogelijk verloopt voor alle betrokken partijen.

Noot levert periodiek managementinformatie aan die door de afdeling contractmanagement wordt gecontroleerd. De managementinformatie wordt per kwartaal met Noot besproken. Hiermee is de controle geborgd op de naleving van het contract.

Op dit moment hebben we inzicht in de klachten en stiptheid van het vervoer. In het vierde kwartaal van 2023 vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats (AOV en leerlingenvervoer) zodat we ook meer zicht krijgen op de klantbeleving. Daarnaast gaat Noot

met ingang van 1 februari 2023 wekelijks 20 reizigers (AOV en leerlingenvervoer) bellen om de tevredenheid te meten. Ook 2 scholen/instellingen zullen wekelijks worden benaderd.

Leerlingenvervoer

Maand	Augustus	September	Oktober	November	December	Januari
Aantal gegronde klachten	3	53	18	54	32	19
Aantal ongegronde klachten	0	3	0	3	1	1
Te laat/te vroeg	2	28	10	17	9	8
Te lang onderweg	1	3	0	0	0	0
Gedrag deelnemer	0	8	0	9	9	3
Wisseling chauffeur	0	3	0	4	3	1
Vriendelijkheid planner/KCC/chauffeur	0	4	3	2	1	0
Routeplanning	0	4	5	2	2	2
Onjuist parkeren	0	3	0	4	1	0
Overig	0	0	0	16	7	5
Aantal ritten	2736	21152	14117	23667	18285	18722
% gegronde klachten / ritten	0,11%	0,25%	0,13%	0,23%	0,18%	0,10%
Percentage reisduur correct	nb	nb	nb	99,24%	98,51%	99,07%
Percentage op tijd op school / opgehaald	nb	nb	nb	93,98%	94,17%	95,68%

AOV

Maand	Augustus	September	Oktober	November	December	Januari
Aantal gegronde klachten	33	68	51	43	16	16
Aantal ongegronde klachten	10	12	7	12	0	0
Te laat/te vroeg	6	17	8	15	4	1
betaling (automatische incasso)	7	9	23	12	4	5
Indicatiestelling	6	0	0	2	1	1
Bereikbaarheid	10	24	12	0	1	1
Loosrit	4	6	3	2	2	5
Verkeerd voertuig	0	5	0	1	1	0
Overig	0	3	0	8	2	2
Klantvriendelijkheid	0	4	5	3	1	1
Aantal ritten	5687	6043	6593	5864	5942	6219
% gegronde klachten / ritten	0,58%	1,13%	0,77%	0,73%	0,27%	0,26%
Stiptheid op tijd	81,30%	80,40%	83,70%	85,70%	87,00%	87,90%
Stiptheid te vroeg incl. telefonische aankondig	6,40%	13,70%	10,10%	6,80%	8,90%	7,40%
Stiptheid te laat	12,30%	5,90%	6,20%	7,50%	4,10%	4,70%

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. Wij sturen echter vanuit vertrouwen en hechten waarde aan een optimale communicatie.

Inrichting cliëntenparticipatie (klankbordgroep AOV en leerlingenvervoer)

In oktober en begin november 2022 hebben we een klankbordgroep AOV en leerlingenvervoer georganiseerd.

AOV

Voor het AOV waren er 7 reizigers, Noot en een afvaardiging van de gemeente aanwezig. De reizigers hebben hun ervaringen gedeeld en er zijn verbeterpunten en concrete afspraken gemaakt. De rode draad van de verbeterpunten gaan over: stiptheid, het niet kunnen reizen in de middag tijdens de piek van het leerlingenvervoer, de bereikbaarheid en kwaliteit van de planning. Ook hebben reizigers aangegeven wat het belang van het AOV voor hun betekent om deel te kunnen nemen aan de maatschappij.

Afgesproken is dat begin 2023 een vervolgbijeenkomst van de klankbordgroep wordt gepland. Deze was gepland op 18 januari 2023 en is geannuleerd vanwege onvoldoende deelnemers (1 aanmelding). We hebben 4 genodigden telefonisch gesproken. Allen constateren een verbetering in het vervoer. Zij zien wel ruimte voor verbetering op het gebied

van communicatie en ritcombinaties. Een vervolgsessie met de klankbordgroep wordt voor de zomer 2023 gepland.

Leerlingenvervoer

In tegenstelling tot het AOV is de eerste bijeenkomst van de klankbordgroep leerlingenvervoer in november geannuleerd en omgezet in twee individuele afspraken met ouders vanwege beperkte animo. Op 18 januari 2023 hebben we een nieuwe bijeenkomst georganiseerd en deze is bezocht door 6 ouders. Inmiddels hebben nog twee belanghebbenden zich aangemeld voor de klankbordgroep. De rode draad: inzet en begeleiding van chauffeurs; communicatie met ouders, informatievoorziening app/ouderportaal; klachtenprocedure en klanttevredenheidsonderzoek. Medio maart wordt er een vervolgbijeenkomst gepland met de klankbordgroep.

Juiste gebruik van het AOV

Het AOV is bedoeld voor mensen met een Wmo-indicatie die niet meer zelf kunnen reizen, geen mensen in hun omgeving hebben die kunnen helpen en daardoor niet meer mee kunnen doen aan sociale activiteiten. Het AOV biedt reizigers de mogelijkheid om in een straal van 25 kilometer vanaf het woonadres te reizen en is bestemd voor sociaal recreatief vervoer. Het AOV is niet bedoeld voor vervoer naar werk, school, medische (ziekenhuis) afspraken of dagbesteding. Dat het AOV bedoeld is voor sociaal recreatief vervoer, was ook al zo in de vorige overeenkomst en dat is ook niet veranderd met ingang van de nieuwe overeenkomst. Het reizen met het AOV naar werk, school, medische afspraken of dagbesteding is er met de tijd ingeslopen en daar is niet actief op gestuurd.

Omdat de implementatie van het nieuwe contract de nodige uitdagingen met zich meebracht, zijn we in november 2022 gestart met de verkennende gesprekken met zorgaanbieders. Hierbij hebben wij ons gefocust op drie zorgaanbieders waarbij op basis van ritdata blijkt dat er regelmatig ritten naar bepaalde locaties worden geboekt. Op basis van ritdata is een analyse gemaakt van frequent bezochte instellingen en er zijn verkennende gesprekken gevoerd met drie grote zorginstellingen. Deze grote instellingen regelen hun vervoer in principe zelf. Ook is er aanvullend gesproken met een kleinere zorginstelling over het gebruik van het AOV die net vervoer niet zelf kan organiseren en het AOV gebruikt. Een verdiepend onderzoek is nodig naar het gebruik van het AOV mede omdat cliënten ook geïndiceerd kunnen zijn vanuit de Wlz. Het onderzoek vraagt de zorgvuldigheid en tijd. Na het zomerreces (september 2023) informeren wij de raad over de stand van zaken.

Stimuleren van zelfredzaamheid: de eerste concrete stappen zijn gezet

De transitie van vervoer naar mobiliteit en daarmee het vergroten van de zelfstandigheid van de gebruikers en de kostenstijging in het doelgroepenvervoer en leerlingenvervoer te beperken vraagt om een transitieproces. Met de stijgende kosten in het doelgroepenvervoer is het des te belangrijker om meer focus te leggen op de zelfredzaamheid van leerlingen en reizigers uit het AOV. We hebben hiervoor een transitieproces opgestart. Bij het ontwikkelen van de aanbesteding hebben we ingezet op mobiliteit met als doel om leerlingen en reizigers zelfstandiger te laten reizen met bijvoorbeeld het OV, e-bike en andere alternatieve vormen van vervoer.

De uitrol van de zelfredzaamheid vraagt tijd, intensieve afstemming met ouders, scholen, reizigers en aanbieders en daarmee capaciteit. De alternatieve vervoersvormen zijn kansrijk maar zitten nog niet in de volwassenheidsfase. Dit betekent dat we voor een aantal uitdagingen staan waar de komende periode hard aan gewerkt zal worden. Bij de OV-coach is de begeleiding geregeld echter het voorzien van een OV-chipkaart niet. Verder komen er meer alternatieven op de markt en deze moeten bekend worden gemaakt bij de interne organisatie (uitvoering).

Inmiddels zijn er 4 leerlingen aangemeld bij de OV-Coach en we monitoren of deze leerlingen structureel de stap zetten naar het reizen met het OV.

Informeren van de raadsleden

We willen de raad graag proactief informeren over het vervoer en stellen voor om een werkbezoek te organiseren bij Noot.

Geheimhouding op grond van de Gemeentewet

Openbaar

Aanpak/uitvoering

Niet van toepassing

Betreft

Stand van zaken doelgroepenvervoer (AOV/CVV en leerlingenvervoer)

Bijgaande stukken

Geen

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Zaanstad,

drs. J. Hamming, burgemeester

Digitaal ondertekend door burgemeester drs. J. Hamming op 27-02-2023

drs. G. Blom, gemeentesecretaris

Digitaal ondertekend door gemeentesecretaris drs. G. Blom op 27-02-2023