

Raadsinformatiebrief¹

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

Aan de leden van de gemeenteraad Zaanstad,

Inleiding

Het leerlingen- en doelgroepenvervoer² is volop in beweging en we informeren u via deze weg graag over de stand van zaken. In deze raadsinformatiebrief komen de volgende onderwerpen aan bod:

- klanttevredenheidsonderzoeken Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) en Leerlingenvervoer
- actieplan leerlingenvervoer
- procesoptimalisatie leerlingenvervoer
- transitieproces mobiliteit
- indexatie en kwaliteit van het vervoer

Klanttevredenheidsonderzoeken Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) en Leerlingenvervoer

In het 4^e kwartaal van 2023 heeft het college representatieve klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren naar het AOV en het leerlingenvervoer. 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.

Uitkomsten zien als een 0-meting

De klanttevredenheidsonderzoeken zijn in het 4^e kwartaal van 2023 uitgevoerd over het vervoer en de uitkomsten hiervan geven een beeld over de klantervaringen van het vervoer. We spreken daarom van een 0-meting.

De uitkomsten kunnen niet vergeleken worden met de klanttevredenheidsonderzoeken uit het vorige contract mede vanwege een andere onderzoeksopzet en afwijkende eisen aan het vervoer.

In het 4^e kwartaal van 2024 houden we weer de klanttevredenheidsonderzoeken om de ontwikkelingen te volgen.

Leerlingenvervoer scoort een 7,0

Voor dit onderzoek zijn ouders van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer benaderd. In november 2023 hebben 581 ouders een vragenlijst (digitaal en schriftelijk) toegestuurd gekregen. Er was ook een optie om telefonisch deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 175 respondenten de vragenlijst ingevuld waarvan 88 schriftelijk (50%), 85 online (50%) en één respondent heeft gebruik gemaakt van de telefonische optie. Hiermee komt de totale respons uit op 30%. Ook zijn er 15 verdiepende (telefonische) gesprekken uitgevoerd met ouders die over het algemeen ontevreden zijn over Noot voor een nadere toelichting op de antwoorden. Om de respons te verhogen zijn de scholen benaderd om ouders te attenderen op de uitnodiging tot deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek.

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 Doelgroepenvervoer: Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)

Negen op de tien ouders geven aan dat hun kind vijf dagen per week gebruik maakt van het leerlingenvervoer van Noot (89%). Slechts 5% maakt hier vier dagen gebruik van en 3% maakt hier drie of twee dagen gebruik van. De helft van de ouders beoordeelt het vervoer van hun kind met de taxi, taxi- of rolstoelbus van Noot met een 8 of hoger (51%). Twee op de tien ouders waarderen het vervoer met een 6 of 7 (19%) en drie op de tien geven een 5 of lager (31%). Dit komt uit op een gemiddeld rapportcijfer van een 7,0. Over het algemeen zijn ouders tevreden over de taxi, taxi-of rolstoelbus als vervoersmiddel. Zeven op de tien ouders vinden dat hun kind prettig in het voertuig zit en dat hun kind ook veilig wordt vervoerd (resp. 71% en 69%). Circa één op de tien ouders is ontevreden over hoe het voertuig zit (7%) en hoe veilig hun kind wordt vervoerd (10%). De ouders die ontevreden zijn, zijn het meest ontevreden over de beperkte ruimte (5%), het niet hebben van een vaste zitplaats (3%) en dat er niet gecontroleerd wordt of hun kind goed vast zit (3%).

Ook is uit het onderzoek het volgende duidelijk geworden:

- Twee derde van de ouders is tevreden over de vaste chauffeur (68%). Ouders geven aan dat de vaste chauffeur goed met hun kind omgaat en dat de chauffeur de ouders goed te woord staat (beide 77%). Ruim de helft van de ouders is tevreden over de mate waarin de chauffeur op de hoogte is van de bijzonderheden van hun kind (63%). Eén op zes ouders is neutraal over de vaste chauffeur (17%) en eveneens één op zes ouders is ontevreden over de vaste chauffeur (17%). Als ouders ontevreden zijn dan heeft het vooral te maken met de mate waarin de chauffeur op de hoogte is van de doelgroep en de bijzonderheden van het kind.
- Bij ruim de helft van de ouders heeft hun kind nooit of een enkele keer een vervangende chauffeur (resp. 14% en 49%). Volgens één op de zeven ouders komt dit regelmatig (14%) voor en volgens een kwart van de ouders heeft hun kind vaak te maken met een vervangende chauffeur (24%). Twee derde van de ouders wordt (vrijwel) altijd dan wel regelmatig op tijd ingelicht over de vervangende chauffeur (68%) tegenover een derde van de ouders die zelden of nooit op tijd worden ingelicht (32%).
- Over de vervangende chauffeur zijn drie op de tien ouders (30%) tevreden, iets minder dan de helft is neutraal hierover (46%) en een kwart is ontevreden (24%).
- Een derde van de ouders geeft aan dat hun kind maximaal 30 minuten in de taxi zit op de heenreis naar school (32%), bij bijna vier op de tien is dit tussen de 30 en 45 minuten (38%) en bij drie op de tien langer dan 45 minuten (30%). Een klein deel van de ouders heeft aangegeven dat de rit tussen de 60 tot 90 minuten of langer duurt (8%). De duur van de rit is voor de terugreis niet veel anders, alleen het aandeel ouders dat aangeeft dat de rit tussen de 60 tot 90 minuten duurt is iets hoger (11%). Gemiddeld genomen zitten de kinderen dus iets langer in de taxi op de terugreis. **NB: contractueel is de maximale reistijd binnen de gemeente 60 minuten en buiten de gemeente 90 minuten.**
- De meeste kinderen zijn minder dan 10 minuten van tevoren op school (67%) en een klein deel langer dan 30 minuten van tevoren (5%). De meeste kinderen hoeven niet lang te wachten voordat ze van school worden opgehaald (65%) en een klein deel moet langer dan 30 minuten wachten (6%). Een derde van de kinderen komt nooit te laat op school (32%). Bij twee derde van de kinderen is dit wel het geval, waarvan een zesde minder dan 10 minuten (17%) of 10 tot 15 minuten (16%). Circa één op de tien kinderen komt wel eens 15 tot 30 minuten te laat op school (11%), tussen de 30 tot 45 minuten (8%) of langer dan 45 minuten (9%).
- Over het contact met Noot zijn de meningen verdeeld. Eén derde van de ouders is tevreden over de manier waarop Noot informatie geeft bij wijzigingen (34%), maar een vergelijkbaar deel is ontevreden hierover (35%). Als ouders ontevreden zijn dan vinden de ouders dat de informatie te laat komt (18%) of dat de informatie niet klopt (15%). Verder zijn ouders het meest tevreden over de vriendelijkheid waarmee men te woord wordt gestaan (67%) en het minst tevreden over de reactiesnelheid (38%).
- De meeste ouders hebben ooit een klacht ingediend bij Noot (65%). Dit wordt het meest via de mail (26%) en telefonisch gedaan (21%). Als men aangaf een klacht te hebben ingediend, is gevraagd naar de tevredenheid over de klantaanpak. Het

minst ontevreden is men hierbij over de wijze waarop ze de klacht kunnen indienen (35% tevreden) en het minst tevreden over de kwaliteit van de afhandeling (53% ontevreden) en de duidelijkheid over de inhoudelijke oplossing (50%). Ruim een derde ontving binnen 3 werkdagen een reactie op hun klacht (37%). Voor een kwart van de ouders duurde dit tussen de 5 en 10 werkdagen (25%) en ruim een derde van de ouders moest echter langer dan 10 werkdagen wachten op een reactie (37%).

- De meeste ouders gebruiken de app en/of de website (85%). Ruim de helft van de ouders is hierover tevreden (60%). Een derde deel is neutraal (30%). Wanneer ouders ontevreden zijn (10%) dan zijn ze voornamelijk ontevreden over informatie die men mist (5%). Een klein deel van de ouders kan de informatie moeilijk vinden of vindt de informatie vaak niet up-to-date.

Uit de verdiepende gesprekken is naar voren gekomen dat communicatie met ouders en het hebben van een vertrouwde chauffeur belangrijke factoren zijn voor de tevredenheid van ouders.

AOV-vervoer scoort een 7,2

Voor dit onderzoek zijn actieve pashouders³ benaderd. In november 2023 hebben 2.144 klanten een vragenlijst (digitaal en schriftelijk) toegestuurd gekregen. Er was ook een optie om telefonisch deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 914 respondenten de vragenlijst ingevuld. Voor het AOV zijn 10 verdiepende gesprekken gevoerd.

In zijn algemeenheid zijn klanten tevreden over Noot. Zij waarderen de dienstverlening met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2. Bijna negen op de tien klanten zijn tevreden over de veiligheid van het vervoer (88%) en acht op de tien over hoe prettig het voertuig zit (82%). Ook over de chauffeur is men erg tevreden. Negen op de tien klanten zijn tevreden over de manier waarop de chauffeur de klant te woord staat (89%) en hoe de chauffeur omgaat met de klant (87%). Ruim acht op de tien zeggen tevreden te zijn met het rijgedrag van de chauffeur en hoe behulpzaam de chauffeur is (beide 85%).

Het contact met Noot wordt eveneens goed beoordeeld. Men wordt vriendelijk te woord gestaan (86% altijd of vaak), men wordt naar wens geholpen, er wordt goed geluisterd en men krijgt meestal binnen één werkdag antwoord (allen 80%). Over de wachttijd is men meer verdeeld; 40% vindt de wachttijd altijd of vaak acceptabel, 44% vindt dit soms zo en 20% zelden of nooit. Bijna één op de vijf klanten is ontevreden over de manier waarop Noot informatie geeft bij wijzingen (18%). Men is van mening dat de informatie vaak te laat komt (36%), de informatie niet klopt (35%) of omdat men helemaal geen informatie ontvangt (32%). Eén op de vijf klanten geeft een andere reden aan (21%).

Bijna drie op de tien klanten hebben wel eens een klacht ingediend (28%). Men heeft dit vooral telefonisch gedaan (73%). Iets meer dan een derde is tevreden over de wijze waarop de klacht kan worden ingediend (35%) en iets meer dan een kwart over de kwaliteit van de afhandeling (28%) en de helderheid en duidelijkheid over de inhoudelijke oplossing (26%). Een derde van de klanten die een klacht hebben ingediend kregen binnen één werkdag een reactie (33%), maar meer dan een kwart geeft aan langer dan 10 werkdagen moeten wachten hierop (27%).

Ook is uit het onderzoek het volgende duidelijk geworden:

- Inwoners maken het vaakst gebruik van het Wmo-vervoer voor het bezoeken van familie (74%) of vrienden (72%). Ruim de helft zet Wmo-vervoer in voor het bezoek aan de dagbesteding (57%) en de helft voor een bezoek aan het ziekenhuis (52%). Alleen voor het doen van boodschappen wordt Wmo-vervoer minder vaak ingezet. Dit doet men vooral te voet (44%).
- Inwoners maken het meest gebruik van het Wmo-vervoer vanwege het gemak (70%) en deels vanwege de prijs (29%).

³ Actieve pashouders: pashouders die minimaal 1 keer hebben gereisd met het AOV in 2023.

- Vier op de tien gebruikers hebben wel eens gehoord van vrijwilligersvervoer, waarvan 14% weet wat ze met het vrijwilligersvervoer kunnen tegenover een kwart die dit niet weet (27%).
- Het ziekenvervoer is bij nog iets minder gebruikers bekend, namelijk bij één derde (33%). Iets meer dan één op de tien heeft ook wel eens gebruik gemaakt hiervan (12%). Op de vraag of men gebruik zou maken van het ziekenvervoer, antwoordt 30% bevestigend, iets meer dan de helft zegt dit misschien te willen doen (53%) en een zesde wil dit niet (17%).
- Eén derde van de inwoners maakt wel eens gebruik van het openbaar vervoer (32%). Als wordt gevraagd wat er nodig is om hen toch of meer gebruik te laten maken van het openbaar vervoer, geeft circa één op de vijf aan hulp bij het reizen nodig te hebben (19%) en voor iets meer dan één op de tien zou de afstand tot de bushalte korter moeten zijn (13%). Daarnaast geeft iets meer dan één op de tien bij voorbaat al aan geen gebruik te gaan maken van het openbaar vervoer (eveneens 13%).

Uit de verdiepende gesprekken is naar voren gekomen dat inwoners positief zijn over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeurs. Zorgen over Noot gaan vooral over de communicatie en de toegankelijkheid van de voertuigen.

Conclusie: mooi resultaat met ruimte voor verbetering

De resultaten van de onderzoeken geven aan dat er volop ruimte is voor verbetering vooral op het gebied van communicatie en klachtafhandeling. Het gebruik van het AOV voor medisch bezoek en dagbesteding vragen ook om onze aandacht. Tegelijkertijd zien we dat ingezette verbeteracties effect hebben. Al met al zijn we tevreden zijn met de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken.

Actieplan leerlingenvervoer: inzetten op communicatie, klachtafhandeling en werving chauffeurs

Capaciteit en (te) late aanmeldingen zorgen voor druk op de uitvoering

Net als ieder schooljaar zijn er opstartproblemen bij de start van het nieuwe schooljaar. Dit heeft meerdere oorzaken. We hebben in de praktijk te maken met (te) late aanmeldingen van leerlingen waardoor er allerlei wijzigingen plaatsvinden in de routes. Daarnaast is het tekort aan chauffeurs een belangrijk knelpunt voor het vervoer. Er is onvoldoende capaciteit om ziekte en wijzigingen (nieuwe aanmeldingen en bijvoorbeeld individueel vervoer) adequaat op te vangen. In de communicatie naar ouders zien we ruis ontstaan vanwege de druk op het vervoer. Dit is onwenselijk en vraagt om nog meer inzet op het verbeteren van de dienstverlening. Tegelijkertijd is het belangrijk transparant zijn over knelpunten die we niet op korte termijn opgelost krijgen. De landelijke tekorten aan chauffeurs zijn op korte termijn niet op te lossen en daar moeten we rekening mee houden.

In november 2023 heeft wethouder Groothuismink met de directie van Noot een gesprek gevoerd over de uitvoering van het leerlingenvervoer en aangegeven dat er verbeteringen noodzakelijk zijn op het gebied van *communicatie, klachtafhandeling en het werven van chauffeurs*. Wethouder Groothuismink heeft toegezegd Noot te ondersteunen op het gebied van communicatie en het werven van extra chauffeurs. Van Noot wordt een proactieve houding verwacht in de communicatie naar gebruikers en een verbetering van de klachtafhandeling. Noot heeft een actieplan opgesteld over de communicatie, klachtafhandeling en uitbreiding van capaciteit. De acties worden reeds geïmplementeerd en gemonitord de komende periode door de betrokken wethouders.

Communicatie en klachtafhandeling

Communicatie proactief en betrekken scholen

Noot onderkent dat de communicatie beter moet en kan zowel richting ouders en scholen. Richting de ouders gaat het vooral om het vroegtijdig informeren in geval van ziekte en

wisseling van chauffeur. Zodra Noot constateert dat er knelpunten in de uitvoering gaan ontstaan (3-5 werkdagen) worden ouders geïnformeerd en afspraken gemaakt over de ophaaltijd. Dat biedt ouders zekerheid en ook de mogelijkheid om zelf keuzes te maken. Dat is ook een expliciete wens van ouders uit de klankbordgroep. Noot gaat in overleg met de ouders uit de klankbordgroep op welke wijze de communicatie het beste vormgegeven kan worden.

Met een aantal scholen wordt door Noot een directe communicatielijnen beschikbaar gesteld om wijzigingen door te geven. Op deze manier kan de school een rol spelen in het opvangen van de leerlingen. Wat betreft de communicatie richting de scholen wordt een apart telefoonnummer opengesteld tussen een contactpersoon van school en Noot om wijzigingen door te geven. Ook worden de scholen betrokken bij het aanmeldproces en de planning van het vervoer voor het nieuwe schooljaar. Vooralsnog gaan we met 5 scholen een proef houden tot het einde van dit schooljaar voor het schooljaar 2024 – 2025. We evalueren de uitkomsten en bepalen of we dit breder gaan uitrollen.

Klachtenafhandeling

Verschil tussen klachten en meldingen levert onduidelijkheid op bij ouders. Een melding is bijvoorbeeld een vraag van een ouder over de planning 'waar de taxi blijft'. Voor Noot is dit een melding terwijl het voor de ouder bedoeld kan zijn als klacht. Dit verschil kan zorgen voor een negatieve klantbeleving en verwarring over het totaal aantal klachten. Ouders geven aan dat zij geen of pas laat een reactie ontvangen van Noot en door de inhoudelijke reactie zich niet altijd begrepen voelen.

Noot heeft een achterstand gehad met de afhandeling van de klachten en heeft deze inmiddels ingelopen. De tijdigheid van de klachtenafhandeling blijft een continu aandachtspunt. Daarnaast werkt Noot aan de registratie van de klachten en de inhoudelijke kwaliteitsverbetering van de klachten. Per 1 februari is het klachtensysteem aangepast waardoor gebruikers de status van hun klacht kunnen volgen. Noot belt vanaf 1 februari dagelijks ouders waarvan de rit te laat is uitgevoerd.

Het registreren van meldingen vraagt om een aanpassing in de software en deze aanpassing staat gepland in de tweede helft van 2024.

Eerste en tweedelijns klachten: huidige werkwijze continueren en focus op verbetering

Zoals toegezegd bij de beantwoording van de technische vragen onderzoeken we of het extern beleggen van de klachtenafhandeling meerwaarde heeft en of het juridisch mogelijk is. Dit onderzoek moet zorgvuldig gebeuren en daar hebben we meer tijd voor nodig.

Vooralsnog houden we de klachtenprocedure aan zoals deze is afgesproken in de aanbesteding. Dit betekent dat Noot verantwoordelijk is voor de klachtenafhandeling (eerstelijns). Gebruikers kunnen terecht bij de gemeente (tweedelijns) als zij het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht. We zagen vooral na de start van het nieuwe schooljaar (in totaal 21 tweedelijns klachten in de periode augustus tot en met december 2023) een piek in het aantal klachten. De focus ligt vooral op het verbeteren van de klachtenafhandeling bij Noot zoals hierboven is gesteld.

Uitbreiding capaciteit: extra chauffeurs en inzet onderaannemers

Inzet Werkom

De belangrijkste oorzaak van de knelpunten ligt in de tekorten aan personeel. Met Werkom is een samenwerking opgestart. Noot heeft in totaal 10 chauffeurs extra nodig om de dienstverlening stabiel uit te voeren. Er zijn oplossingsrichtingen (in- en uitstroom, kanalen, doelgroep) besproken en deze krijgen een vervolg. Uiteraard onderneemt Noot al sinds de start van het contract acties in de regio om chauffeurs te werven.

Logistieke oplossingen

Naast de mogelijkheid om capaciteit vanuit het AOV in te zetten voor het leerlingenvervoer heeft wethouder Groothuismink Noot de opdracht gegeven te onderzoeken welke andere logistieke oplossingen ingezet kunnen worden om het leerlingenvervoer volgens overeenkomst uit te voeren. De volgende logistieke maatregelen worden als kansrijk gezien en verder uitgewerkt voordat ze geïmplementeerd kunnen worden.

- Inzet vaste pool van AOV-chauffeurs met kennis over het leerlingenvervoer en bekend zijn bij de ouders en leerling.
- Inzet extra onderaannemers.
- Evaluatie huidige planning en optimalisatie routes.
- Individueel vervoer combineren met begeleiding.
- Midibus/touringcar die langs opstapplaatsen en naar een school rijdt.

Per verbeteractie wordt een stappenplan opgesteld waarbij duidelijk is wat Noot doet, welke inzet van de gemeente verwacht wordt, impact, de communicatie (richting ouders en scholen) en implementatietijd.

Proactieve rol gemeente

Tijdige aanmelding leerlingen

De ouders zijn verantwoordelijk voor het (tijdig) aanmelden van hun kind. We constateren echter dat het aanmelden een moeizaam proces is. We steken de hand in eigen boezem en gaan de komende periode intensieve inzet plegen om het aanvraagproces te optimaliseren zodat tijdig (week voor de zomervakantie) duidelijk is welke leerlingen gebruik maken van het leerlingenvervoer bij de start van het nieuwe schooljaar. De late aanmeldingen zorgen voor mutaties, wisseling van chauffeurs, routes en onrust bij ouders, leerlingen, scholen en Noot. Het afgeven van meerjarige beschikkingen in de nabije toekomst moet bijdragen aan meer stabiliteit in dit proces. Zie hierover hoofdstuk '*Optimalisatie proces leerlingenvervoer.*'

Breed perspectief leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer is in de beeldvorming bij ouders en scholen dat het vervoer per taxi is terwijl eigen vervoer, openbaar vervoer, e-bike ook mogelijk is. Ook een combinatie van verschillende opties is mogelijk. Uit het nabellen van ouders, naar aanleiding van loosritten⁴, komt naar voren dat zij niet op de hoogte zijn dat leerlingenvervoer ook op bepaalde dagen kan en niet standaard voor een hele schoolweek hoeft. In hoofdstuk *Transitieproces van vervoer naar mobiliteit* leest u onder het kopje *Zelfredzaamheidsinitiatieven* meer hierover.

Stimuleren zelfredzaamheid

Naast de verdere uitrol van de OV-Coach kijken we ook naar het stimuleren van het gebruik van een E-bike en onderzoeken we of aanvullende zelfredzaamheidsoplossingen naar Zaanstad gehaald kunnen worden.

Analyse bestemmingen

We gaan het leerlingenbestand evalueren om te kijken of het vervoer per taxi de wel de best passende oplossing is en analyseren wat de reden is dat er steeds meer veraf bestemmingen bezocht worden (Gouda, Almere, Zaltbommel enz.). De vraag is of dat er alternatieven dichterbij mogelijk zijn.

Betrekken ouders

We gaan ouders uitnodigen en betrekken om in een aantal bijeenkomsten te vragen welke ideeën ze hebben om het leerlingenvervoer te verbeteren en welke rol zij daar zelf in kunnen spelen. Met de huidige klankbordgroep leerlingenvervoer hebben we de samenwerking geëvalueerd van het afgelopen jaar. We zijn enthousiast om de samenwerking met elkaar te continueren.

⁴ Loosrit: een rit die niet is afgemeld door de ouders bij de planning en de taxi voor niks voor de deur staat.

Werkbezoek

Vorig jaar mei hebben we een werkbezoek georganiseerd voor raadsleden bij Noot. We gaan in het tweede kwartaal van dit jaar opnieuw een werkbezoek organiseren waarbij raadsleden en Noot in gesprek met elkaar gaan om kennis uit te wisselen.

Procesoptimalisatie leerlingenvervoer

In het laatste kwartaal van 2023 is een intern traject gestart om de huidige knelpunten in het leerlingenvervoer inzichtelijk te maken. We hebben geconstateerd dat de huidige systemen en processen niet meer volledig aansluiten bij de behoefte en ontwikkelingen binnen het leerlingenvervoer.

Het doel is dat het proces opnieuw wordt beschreven en de rollen en taken van de verschillende stakeholders en uitvoerders worden uitgewerkt. Bij de procesoptimalisatie betrekken we de gebruikers van het leerlingenvervoer.

Het project start in het eerste kwartaal van 2024 en is eind van het jaar afgerond. Als blijkt dat het huidige systeem niet aan de eisen en wensen kan voldoen, dan wordt een aanbestedingstraject gestart voor een nieuw systeem. Dit zal mogelijk meer tijd in beslag nemen waarbij het streven is om de implementatie voor het begin van het schooljaar 2025 gereed te hebben.

Transitieproces van vervoer naar mobiliteit

Het transitieproces van vervoer naar mobiliteit houdt in dat reizigers met de best passende voorziening gaan reizen. Dat kan met het AOV zijn voor sociaal recreatief vervoer en bijvoorbeeld met het ziekenvervoer voor medisch bezoek. Uitgangspunten die gehanteerd worden zijn:

- De eigen mogelijkheden van de inwoner centraal stellen.
- Er is een goed georganiseerd vangnet voor wie dit nodig heeft: niemand valt tussen wal en schip en er is maatwerk waar nodig.
- Samenwerking met partners (ouders, scholen, samenwerkingsverband, zorginstellingen en aanbieders van vervoer) vanuit een gezamenlijke benadering en hechten veel waarde aan cliëntenparticipatie.
- Betaalbaarheid en toegankelijkheid van het leerlingenvervoer en het AOV nu en in de toekomst borgen.

De onderstaande thema's zijn opgepakt:

- Het oneigenlijk gebruik van het AOV verminderen en gebruikers wijzen op de juiste voorziening.
- Aansluiten bij ondersteunende mobiliteitsoplossingen vanuit de Vervoersregio Amsterdam (VRA) zoals de OV-Coach.
- Participeren in een mogelijke pilot samen met de VRA om gebruikers van het leerlingenvervoer en het AOV te laten reizen met het OV.
- Bestaande zelfredzaamheidsinitiatieven nader onderzoeken op toepasbaarheid en implementeren.
- Ontwikkelen van een digitaal platform waar de inwoners van Zaanstad inzicht hebben in het mobiliteitsaanbod zodat ze een passende keuze kunnen maken.
- Met de nieuwe OV-aanbieder (EBS) en team mobiliteit de mogelijkheden van het reguliere openbaar vervoer toegankelijker te maken voor de gebruikers van het leerlingenvervoer en het AOV.

Stand van zaken oneigenlijk gebruik AOV

Vorig jaar is in kaart gebracht op hoe het AOV wordt gebruikt. De top 10 bestemmingen waarvoor het AOV wordt gebruikt is niet sociaal recreatief. Het AOV is juist bedoeld voor sociaal recreatief vervoer en niet voor medisch bezoek, dagbesteding en woon-werkverkeer. Er zijn in de afgelopen jaar meerdere gesprekken gevoerd met de grootste zorginstellingen. De instellingen geven aan dat zij het AOV ook gebruiken voor hun cliënten omdat zij niet altijd

in staat zijn om het zelf te regelen. Bovendien is de vergoeding vanuit de WIZ en WMO niet toereikend genoeg om het vervoer kostendekkend uit te voeren. De instellingen hebben ook begrip voor het standpunt van de gemeente dat het AOV niet bedoeld is voor het vervoer van cliënten naar de dagbesteding. Tijdens de sessies zijn de volgende richtingen besproken die verder uitgewerkt worden samen met de instellingen:

- gezamenlijk contracteren vervoerder door instellingen
- gezamenlijke planning instellingen
- alternatieve vormen van vervoer
- inzet Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)⁵
- gezamenlijke aanbesteding gemeente en instellingen voor mobiliteit

Zelfredzaamheidsinitiatieven

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) en de gebruikers en betrokkenen van het leerlingenvervoer en het AOV. De raad wordt geïnformeerd over de voortgang hiervan.

Indexatie en kwaliteit van het vervoer

Indexatie tarieven Noot en reizigers AOV

De NEA-index voor het zorg- en taxivervoer in 2024 is vastgesteld op 3,4% (13,7% in 2023). Dat betekent dat de afgesproken tarieven voor het AOV/CVV en het leerlingenvervoer met 3,4% zijn gestegen. 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 blijft gelijk omdat de Vervoerregio Amsterdam geen indexering toepast op het reguliere openbaar vervoer.

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. Voor gebruikers die hiermee in de problemen komen bieden we maatwerk waarbij we kijken naar het reisdoel. Van belang is dat het reizen sociaal recreatief is. Reizigers kunnen altijd reizen met het CVV. In totaal is bij circa 10 gebruikers in 2023 maatwerk geboden. Gebruikers worden door Noot geïnformeerd hoeveel kilometer ze nog kunnen reizen.

Kwaliteit van uitvoering: stiptheid, klachten en klanttevredenheid

Periodiek ontvangen wij managementinformatie van Noot waarbij de interne afdeling contractmanagement gesprekken voert over de dienstverlening. Op deze manier wordt de naleving van de contractafspraken geborgd. Naast dit reguliere overleg worden er gesprekken met Noot gevoerd over de implementatie van het actieplan.

Leerlingenvervoer

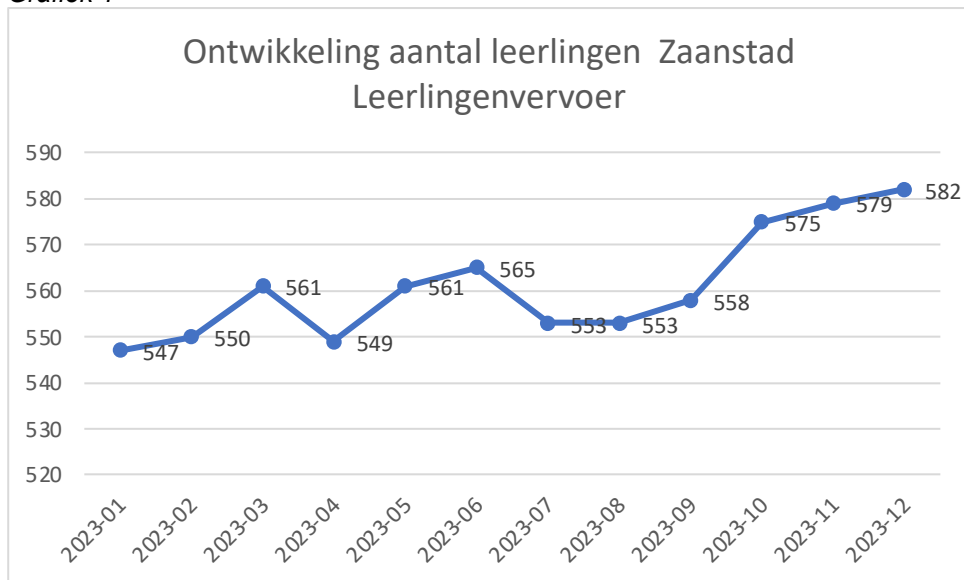
In onderstaande grafieken informeren we u over:

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

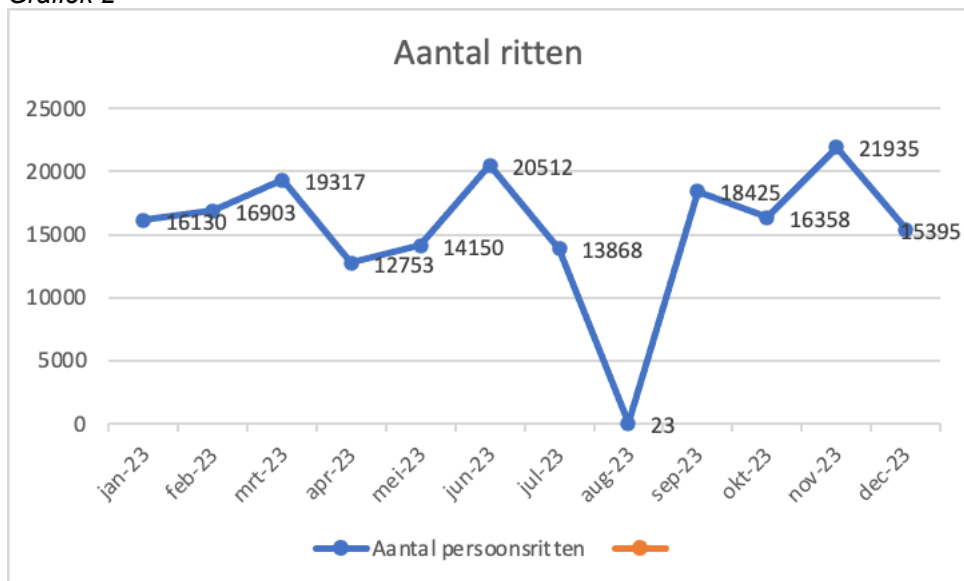
⁵ Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV): het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer is onderdeel van de huidige overeenkomst. Het is een open systeem waar alle inwoners van Zaanstad gebruik van kunnen maken waar het OV beperkt beschikbaar. Het CVV is ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

- Het percentage klachten t.o.v. het aantal ritten (grafiek 4)

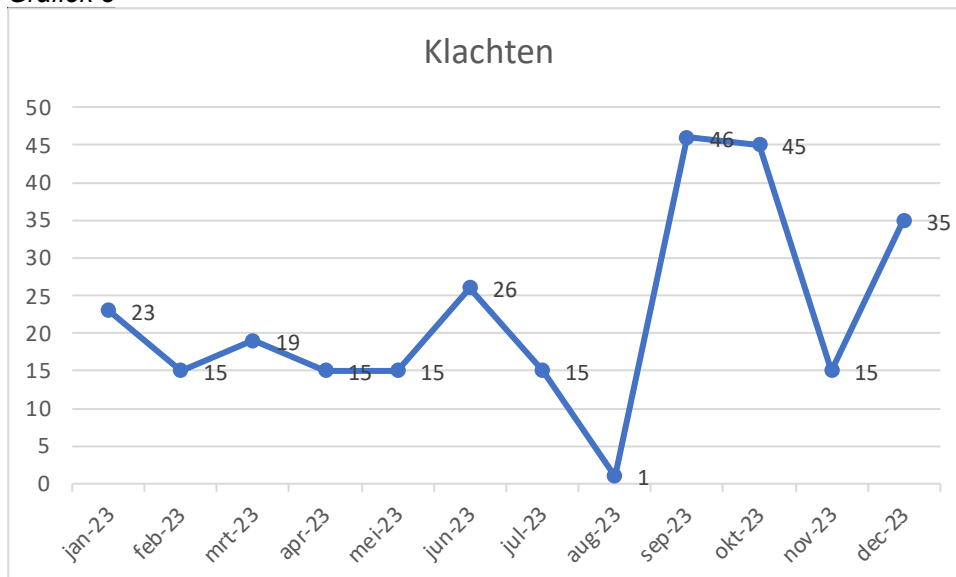
Grafiek 1



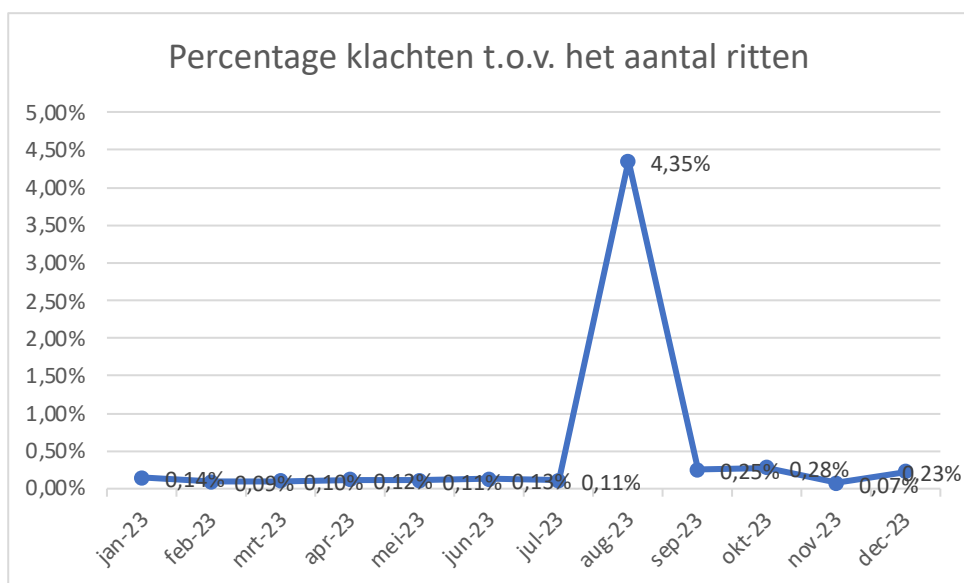
Grafiek 2



Grafiek 3



Grafiek 4

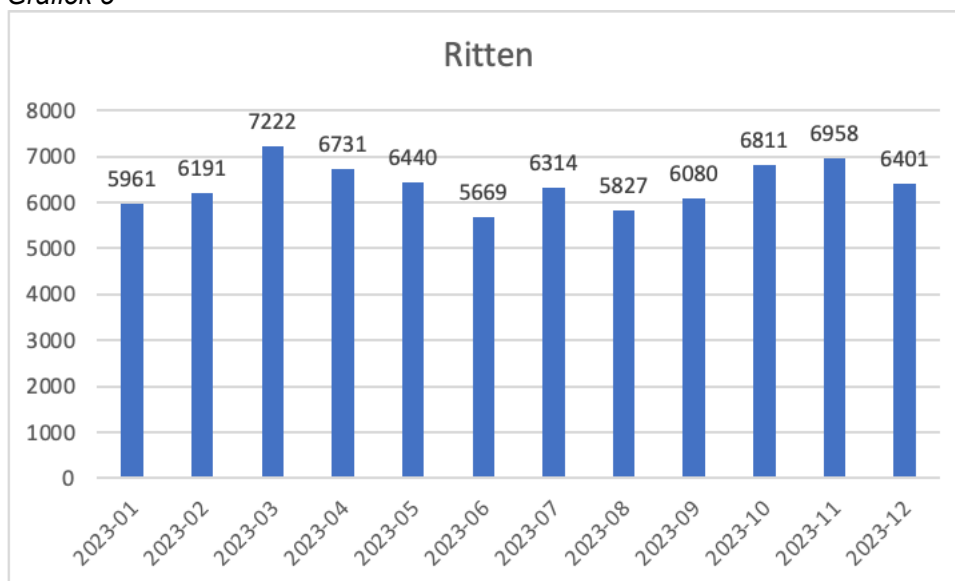


AOV

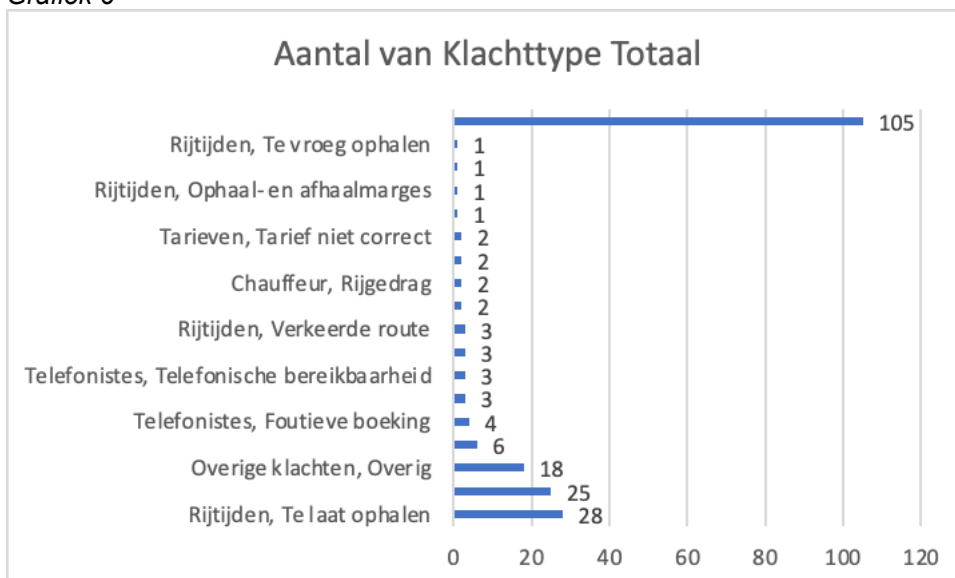
In onderstaande grafieken informeren we u over:

- Het aantal ritten (grafiek 5)
- Het aantal klachten (grafiek 6)
- Stiptheid (grafiek 7)

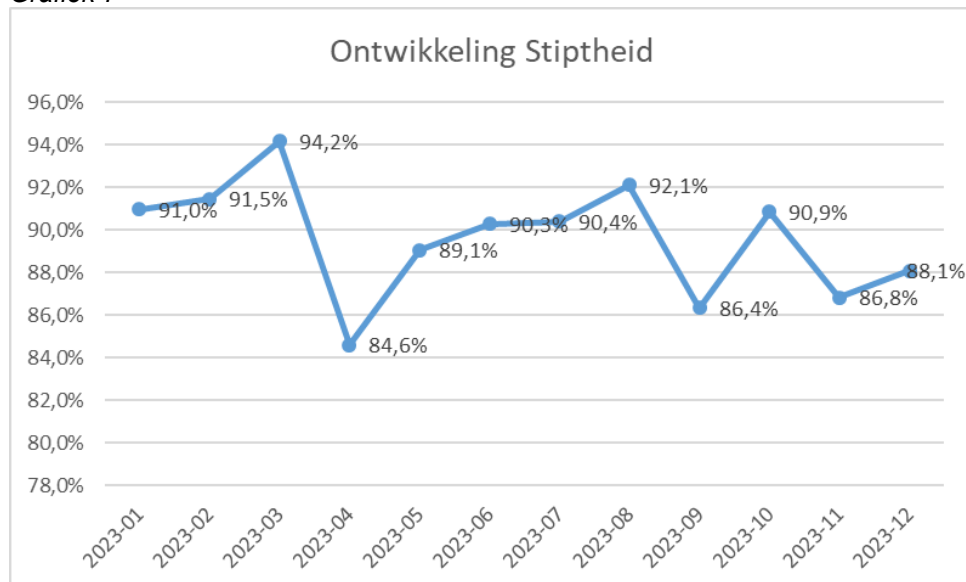
Grafiek 5



Grafiek 6



Grafiek 7



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 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.

De gemeente heeft over het eerste tot en met het vierde kwartaal van 2023 een malus opgelegd voor het onderdeel duurzaamheid.

Financiële en Juridische consequenties

Niet van toepassing.

Geheimhouding op grond van de Gemeentewet

Niet van toepassing

Aanpak/uitvoering

Niet van toepassing

Betreft

Actieve informatievoorziening

Bijgaande stukken

Bijlage Definitieve rapportage leerlingenvervoer bij Leerlingen- en doelgroepenvervoer Zaanstad 8398156

Bijlage Definitieve rapportage doelgroepenvervoer bij Leerlingen- en doelgroepenvervoer Zaanstad 8398156

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Zaanstad,

Drs. J. Hamming, burgemeester

Drs. G. Blom, gemeentesecretaris