LLV Monitor

2025-03-21

Inhoudsopgave

1 Inleiding 1
2 Aantal leerlingen, ritten en soorten vergoedingen 1
3 Chauffeurs in het leerlingenvervoer 4
4 Tijdigheid 6
5 Loosmeldingen 7
6 Klachten 9
7 Duurzaamheid 12

1 Inleiding

Bijgaand presenteren we u de monitor Leerlingenvervoer over de periode oktober t/m december 2024. Voor het complete overzicht worden de algemene gegevens vanaf oktober 2022 meegenomen en weergegeven. Wij informeren elk kwartaal via de monitor Leerlingenvervoer over de stand van zaken in het leerlingenvervoer. De monitor is opgebouwd uit gemeentelijke cijfers en cijfers die vanuit de vervoerder beschikbaar zijn gesteld.

De figuren in deze monitor zijn interactief, waardoor ingezoomd kan worden op specifieke informatie. In figuren met staven of lijnen kan het fijn zijn om één groep te verwijderen, of juist alleen naar één groep te kijken. Als u een specifieke groep (tijdelijk) uit een figuur wilt verwijderen, klik dan één keer op die groep in de legenda van het figuur. Door nog een keer op deze categorie te klikken (in de legenda) komt de groep weer terug. Als u alleen één specifieke groep wilt bekijken in het figuur, klik dan dubbel op die groep in de legenda. Zo blijft alleen die groep over. Door nogmaals dubbel te klikken, komen de andere groepen weer terug.

2 Aantal leerlingen, ritten en soorten vergoedingen

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal leerlingen dat gebruik maakte van (aangepast) vervoer met een taxi. Daarnaast geeft het overzicht de geplande ritten per maand weer.

Leerlingenaantallen in het leerlingenvervoer stijgen met de instroom in het speciaal onderwijs. Veel leerlingen maken de overstap direct na een schoolvakantie zoals een kerstvakantie en een voorjaarsvakantie. Het leerlingenaantal gedurende het schooljaar laat gewoonlijk een stijging zien vanwege deze instroom. In Q4 2024 zien we een daling in december, dit heeft te maken met leerlingen die voor de kerstvakantie gestopt zijn in het

vervoer. Nieuwe leerlingen die op 06 januari begonnen zijn in het vervoer, zijn nog niet meegeteld in deze monitor.

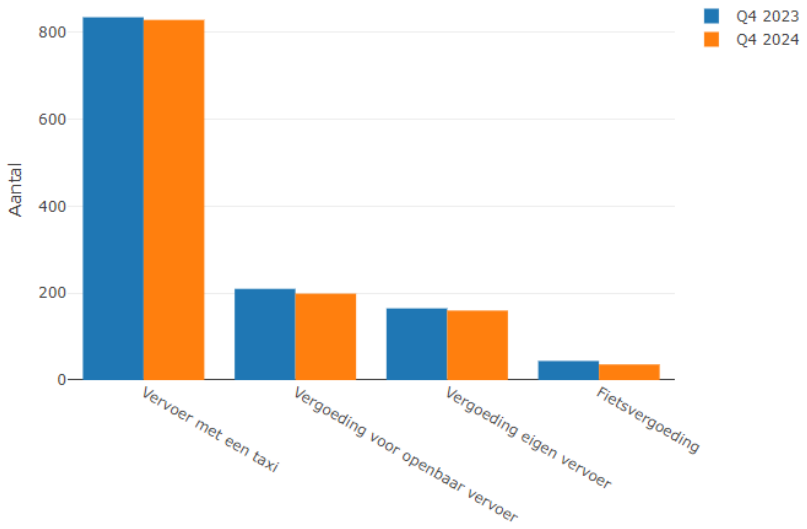
Aantal leerlingen en ritten

Maand	Leerlingen	Ritten
Oktober 2022	916	20.203
November 2022	911	27.354
December 2022	901	18.898
Januari 2023	921	22.013
Februari 2023	927	22.157
Maart 2023	944	25.414
April 2023	922	16.677
Mei 2023	931	19.210
Juni 2023	914	26.040
Juli 2023	908	5.858
Augustus 2023	910	10.423
September 2023	896	24.969
Oktober 2023	883	20.572
November 2023	863	24.715
December 2023	853	18.078
Januari 2024	832	20.591
Februari 2024	803	17.587
Maart 2024	816	23.495
April 2024	825	20.350
Mei 2024	850	15.569
Juni 2024	849	20.396
Juli 2024	827	11.418
Augustus 2024	788	5.859
September 2024	818	25.278
Oktober 2024	815	23.165
November 2024	815	32.703
December 2024	795	17.714

Figuur 1 laat zien hoeveel leerlingen binnen het leerlingenvervoer in Utrecht gebruik maken van taxivervoer ten opzichte van andere vergoedingen. Sommige leerlingen krijgen zowel een vergoeding voor vervoer met een taxi als voor eigen vervoer; deze leerlingen worden ingedeeld in de ‘vervoer met een taxi’ groep. De figuur geeft de vergelijking tussen Q4 2023

en Q4 2024. Er is over de hele linie een kleine daling over het aantal vergoedingen en opzichte van Q4 2023. Dat is te verklaren omdat er in totaal minder leerlingen in het vervoer zitten dan in Q4 2023. De hele populatie is iets afgenomen en daarmee dus ook de afzonderlijke categorieën vergoedingen. Percentueel zien we nog steeds een toenemend aantal vergoedingen voor fietsen en het openbaar vervoer. Deze trend zagen we ook in eerdere monitors van 2024 en is ook te zien in het jaarverslag van Leerlingzaken, welke nog met uw raad gedeeld zal worden. Het is goed mogelijk dat deze stijging komt door het beleid om zelfstandig reizen te stimuleren. We blijven de ontwikkelingen de komende tijd volgen om te zien of dit beoogde effect doorzet. In totaal maken er in Utrecht 1224 leerlingen gebruik van leerlingenvervoer, waarvan 829 (67.7%) vervoerd worden met een taxi (peildatum: 1 januari 2025).

Figuur 1. Soort vergoeding Q2 2023 en 2024



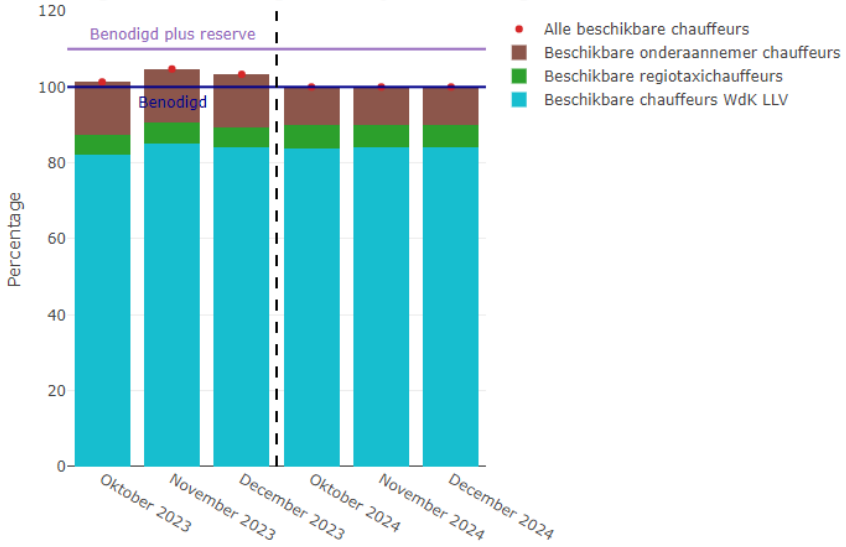
3 Chauffeurs in het leerlingenvervoer

In Figuur 2 is een overzicht te zien van het aantal chauffeurs in het Utrechtse leerlingenvervoer. Het percentage van het aantal werkzame chauffeurs wordt weergegeven tegenover het benodigde aantal. Het oranje blok geeft het percentage beschikbare aantal chauffeurs tegenover het totale benodigde aantal chauffeurs weer. Het groene blok toont het huidige percentage van regiotaxichauffeurs tegenover het totale aantal benodigde chauffeurs. Het bruine blok geeft het percentage beschikbare chauffeurs van een onderaanemer aan. De rode punt geeft het percentage van het totale aantal beschikbare chauffeurs (LLV chauffeurs, regiotaxichauffeurs en onderaannemerchauffeurs) tegenover het benodigde aantal chauffeurs weer. Deze cijfers betreffen Q4 2023 en Q4 2024. Door de inzet van onderaannemers heeft elke route nu een chauffeur en worden er geen lusroutes meer gereden.

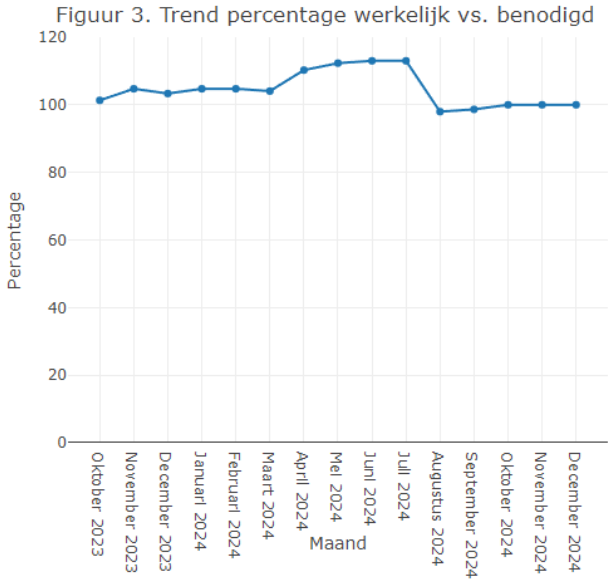
Uw raad heeft gevraagd om structureel het gesprek te voeren met de vervoerder over het belang van opleiding en instructie van chauffeurs en onderaannemers in het kader van de kwaliteitsafspraken. Deze gesprekken vinden structureel plaats in de vorm van doorlopend contact tussen de gemeente en de vervoerder, en de periodieke formele contractgesprekken met de vervoerder.

Wanneer de oranje en groene balken de blauwe lijn (100 procent) bereiken, zijn er in theorie voldoende chauffeurs. Echter, er is reservecapaciteit nodig (bijvoorbeeld i.v.m. ziekte) Deze capaciteit wordt gerepresenteerd door de paarse lijn (110 procent).

Figuur 2. Percentage werkelijk vs. benodigd



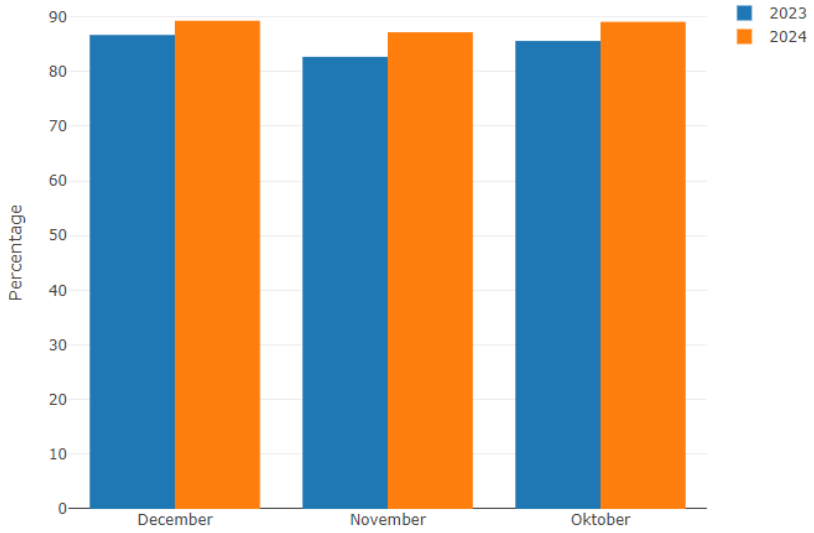
Figuur 3 laat de trend zien van het aantal werkzame chauffeurs tegenover het benodigde aantal.



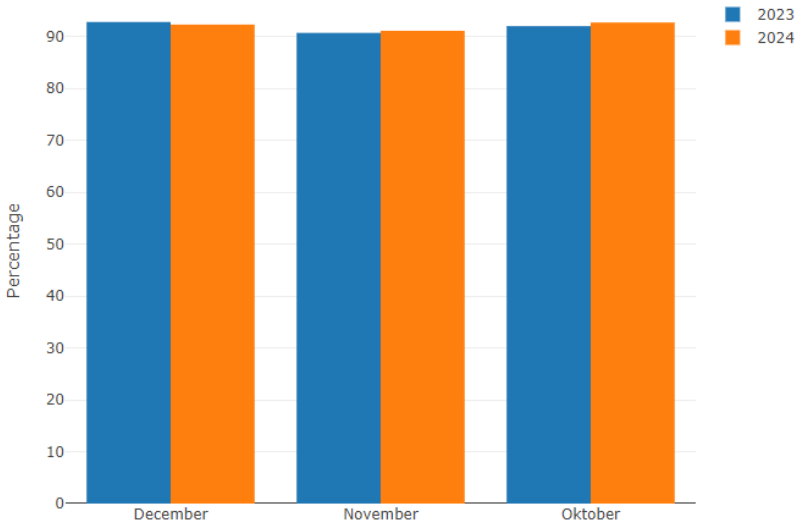
4 Tijdigheid

De figuren in dit hoofdstuk geven een indicatie van de stiptheid van heen- en terugritten van het vervoer per taxi. Het gaat om hier om de werkelijke aankomsttijd tegenover de geplande aankomsttijd.

Figuur 4. Tijdigheid (heen)



Figuur 5. Tijdigheid (terug)



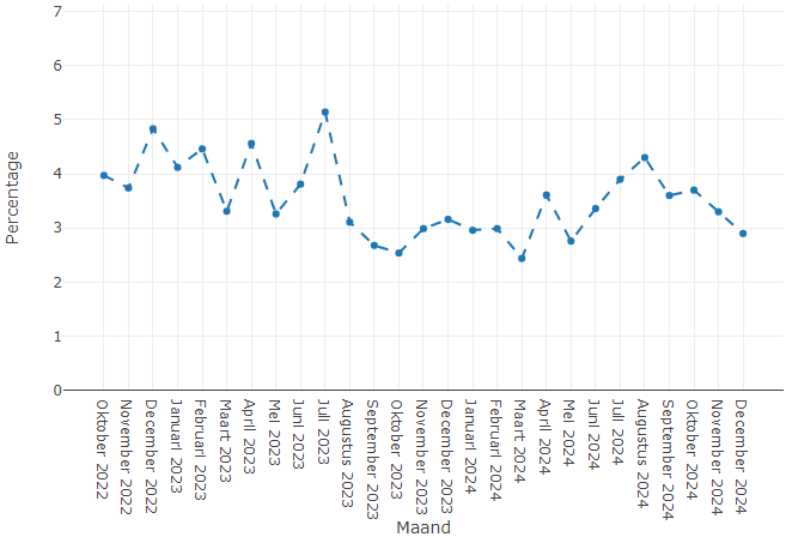
5 Loosmeldingen

We spreken van een loosmelding als een rit ingepland staat, de chauffeur aan de deur komt maar de leerling niet instapt. De rit is dan niet afgemeld door de ouder. We werken doorlopend samen met de vervoerder om het aantal loosmeldingen terug te dringen. De vervoerder volgt de loosmeldingen op richting de ouders. De gemeente doet vervolgens een analyse van het bestand en aanvullende acties.

Aantal loosmeldingen

Maand	Loosmeldingen	Ritten
Oktober 2022	795	20.032
November 2022	1022	27.354
December 2022	912	18.898
Januari 2023	906	22.013
Februari 2023	988	22.157
Maart 2023	841	25.414
April 2023	761	16.677
Mei 2023	626	19.210
Juni 2023	993	26.040
Juli 2023	301	5.858
Augustus 2023	324	10.423
September 2023	668	24.969
Oktober 2023	523	20.572
November 2023	738	24.715
December 2023	572	18.078
Januari 2024	610	20.591
Februari 2024	526	17.587
Maart 2024	573	23.495
April 2024	734	20.350
Mei 2024	430	15.569
Juni 2024	685	20.396
Juli 2024	445	11.418
Augustus 2024	252	5.859
September 2024	910	25.278
Oktober 2024	857	23.165
November 2024	1079	32.703
December 2024	514	17.714

Figuur 6. Trend loosmeldingen



6 Klachten

Klachten worden door de opdrachtnemer geregistreerd en afgehandeld. Ouders kunnen daarnaast ook gebruik maken van de gemeente als tweede kanaal om hun klachten te delen. De gemeente kan in het klachtenportaal van WDK zien wat de stand van zaken is met betrekking tot de ingediende klachten en de klachtafhandeling. We zien een significante afname van het aantal klachten ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. In Q4 2023 waren er in totaal 119 klachten, in Q4 2024 waren het er totaal 59.

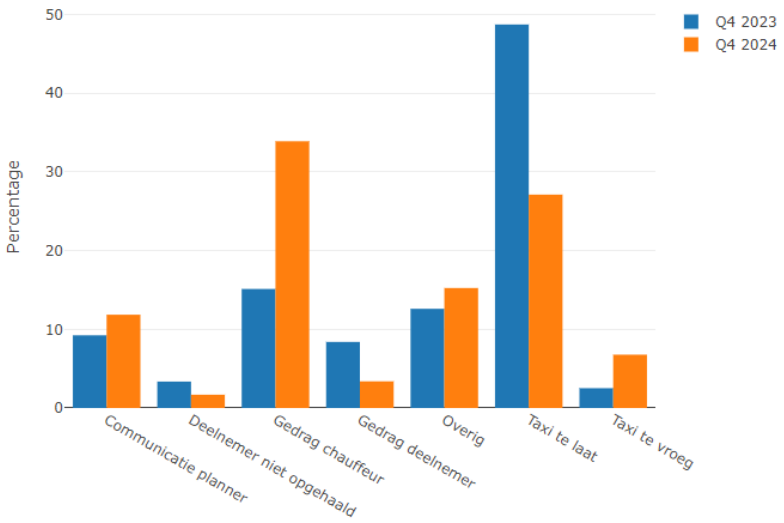
Om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren worden de klachten gemonitord aan de hand van de volgende vastgestelde indicatoren: taxi te vroeg, taxi te laat, deelnemer niet opgehaald, gedrag chauffeur, gedrag deelnemer en de communicatie van de planner. Het grootste gedeelte van de klachten is in te delen binnen deze categorieën. Klachten die in geen enkele categorie zijn in te delen zijn opgenomen onder het kopje ‘overig’. Deze klachten zijn uiteenlopend van aard en bevatten specifieke persoonsgegevens. Er is daarom gekozen om deze categorie niet verder te specificeren en de focus te leggen op de vastgestelde kwaliteitsindicatoren.

Aantal klachten

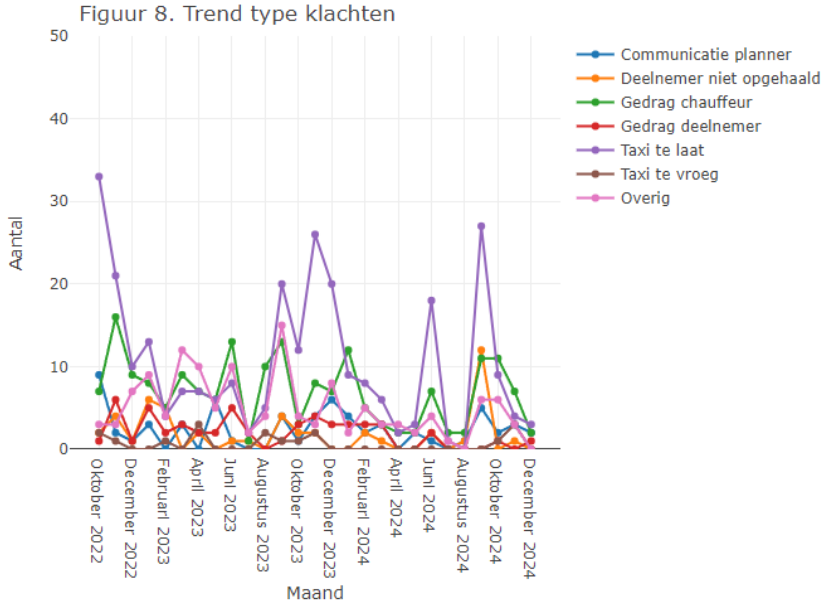
Maand	Aantal
Oktober 2022	57
November 2022	53
December 2022	29
Januari 2023	44
Februari 2023	21
Maart 2023	34
April 2023	31
Mei 2023	25
Juni 2023	38
Juli 2023	8
Augustus 2023	21
September 2023	58
Oktober 2023	26
November 2023	49
December 2023	44
Januari 2024	30
Februari 2024	25
Maart 2024	19
April 2024	7

Maand	Aantal
Mei 2024	9
Juni 2024	34
Juli 2024	4
Augustus 2024	4
September 2024	61
Oktober 2024	30
November 2024	21
December 2024	8

Figuur 7. Verdeling klachten



Figuur 8. Trend type klachten



Overzicht klachten

Maand	Communi-catie planner	Deelnemer niet opgehaald	Gedrag chauffeur	Gedrag deel-nemer	Taxi te laat	Taxi te vroeg	Overig
Okt 2022	9	2	7	1	33	2	3
November 2022	2	4	16	6	21	1	3
December 2022	1	1	9	1	10	0	7
Januari 2023	3	6	8	5	13	0	9
Februari 2023	0	5	5	2	4	1	4
Maart 2023	3	0	9	3	7	0	12
April 2023	0	2	7	2	7	3	10
Mei 2023	6	0	6	2	6	0	5
Juni 2023	1	1	13	5	8	0	10
Juli 2023	0	1	1	2	2	0	2
Augustus 2023	0	0	10	0	5	2	4
September 2023	4	4	13	1	20	1	15
Oktober 2023	1	2	3	3	12	1	4
November 2023	4	2	8	4	26	2	3
December 2023	6	0	7	3	20	0	8
Januari 2024	4	0	12	3	9	0	2
Februari 2024	2	2	5	3	8	0	5
Maart 2024	3	1	3	3	6	0	3
April 2024	0	0	2	0	2	0	3
Mei 2024	2	0	2	0	3	0	2
Juni 2024	1	2	7	2	18	0	4
Juli 2024	0	0	2	0	1	0	1

Maand	Communi-catie planner	Deelnemer niet opgehaald	Gedrag chauffeur	Gedrag deel-nemer	Taxi te laat	Taxi te vroeg	Overig
Augustus 2024	1	1	2	0	0	0	0
September 2024	5	12	11	0	27	0	6
Oktober 2024	2	0	11	1	9	1	6
November 2024	3	1	7	0	4	3	3
December 2024	2	0	2	1	3	0	0

7 Duurzaamheid

De cijfers over duurzaamheid zijn onveranderd ten opzichte van de vorige monitor.

Figuur 9. Duurzaamheid

