LLV dashboard

2024-03-25

Contents

1 Inleiding 1

2 Aantal leerlingen, ritten en soorten vergoedingen 1

3 Chauffeurs in het leerlingenvervoer 3

4 Tijdigheid 5

5 Loosmeldingen 8

6 Klachten 9

7 Duurzaamheid 11

8 Volgende monitor 12

1 Inleiding

Bijgaand presenteren we u de monitor Leerlingenvervoer over de periode oktober t/m december 2023. 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.

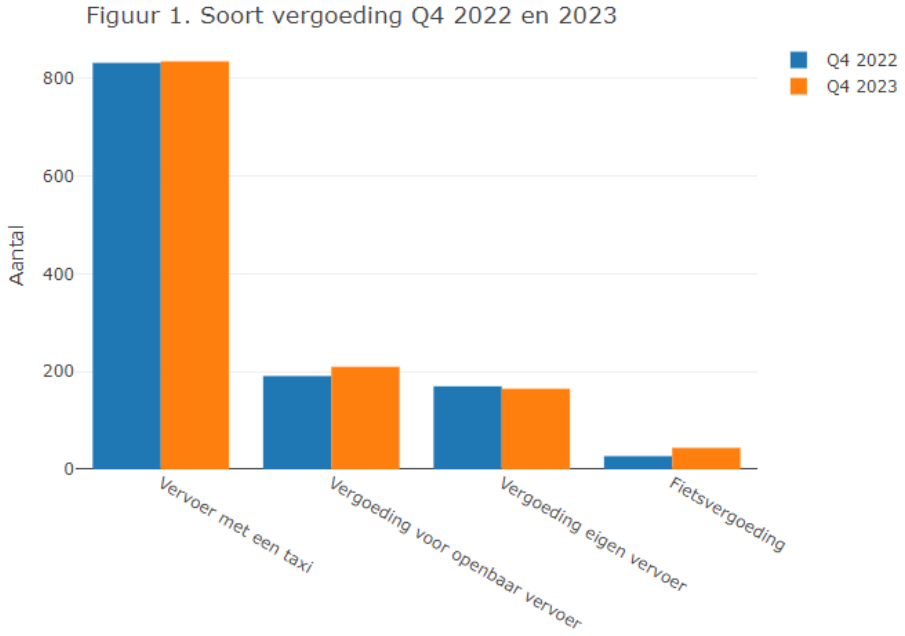
Leerlingenaantallen in het leerlingenvervoer stijgen met de instroom in het speciaal onderwijs. Veel leerlingen maken de overstap direct na een schoolvakantie zoals een kerstvakantie en een voorjaarsvakantie. Het leerlingenaantal gedurende het schooljaar laat gewoonlijk een stijging zien vanwege deze instroom. De weken voor de zomervakantie, na de examens, neemt het aantal leerlingen gewoonlijk licht af. In december zien we dat er vanwege de kerstvakantie minder ritten zijn gereden ten opzichte van vorige maanden.

Table 1: Aantal leerlingen en ritten

Maand	Leerlingen	Ritten
Oktober 2022	916	20203
November 2022	911	27354
December 2022	901	18898
Januari 2023	921	22013
Februari 2023	927	22157
Maart 2023	944	25414
April 2023	922	16677
Mei 2023	931	19210
Juni 2023	914	26040
Juli 2023	908	5858
Augustus 2023	910	10423
September 2023	896	24969
Oktober 2023	883	20572
November 2023	863	24715
December 2023	853	18078

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. Het figuur geeft een vergelijking weer tussen het beeld van Q4 in 2022 en Q4 in 2023. De verdeling van de soorten vervoer zijn ongeveer gelijk gebleven. Er is een lichte daling te zien in het gebruik van eigen vervoer. De andere soorten vervoer zijn allen licht gestegen. In totaal maken er in Utrecht 1254 leerlingen gebruik van leerlingenvervoer, waarvan 835 (66.6%) vervoerd worden met een taxi (peildatum: 1 januari 2024).

Figuur 1. Soort vergoeding Q4 2022 en 2023



3 Chauffeurs in het leerlingenvervoer

3.1 Meest recente cijfers

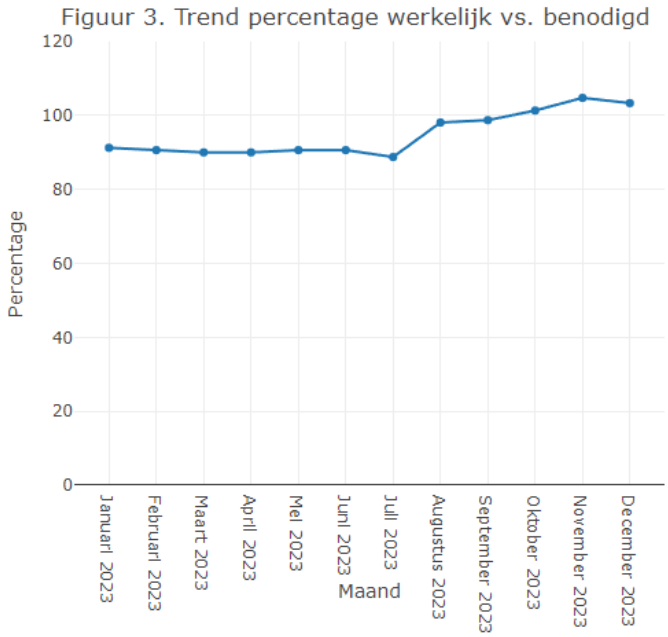
In Figuur 2 is een overzicht te zien van het aantal chauffeurs in het Utrechtse leerlingenvervoer. Het percentage van het aantal werkzame chauffeurs wordt weergegeven tegenover het benodigde aantal. Het oranje blok geeft het percentage beschikbare aantal chauffeurs tegenover het totale benodigde aantal 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 2022 en 2023.

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. In het laatste kwartaal van 2023 is het percentage chauffeurs (opnieuw) licht gestegen.



4 Tijdigheid

De figuren in dit hoofdstuk geven een indicatie van de stiptheid van heen- en terugritten van het vervoer per taxi. De meest recente stiptheidscijfers van september 2023 worden tevens vergeleken met het eerste meetmoment in november 2022. De stiptheid is ten opzichte van dat moment zowel op de heen- als terugritten gestegen.

De stiptheid op de heen- als terugritten is over het algemeen toegenomen in Q4. Het is nog te vroeg om deze stijging toe schrijven aan de implementatie van de kortetermijnoplossingen zoals omschreven in de raadsbrief (Korte termijn plan van aanpak Leerlingenvervoer (10943895)). De komende maanden blijven we monitoren of de kortetermijnoplossingen tot verbeteringen in de cijfers leiden.

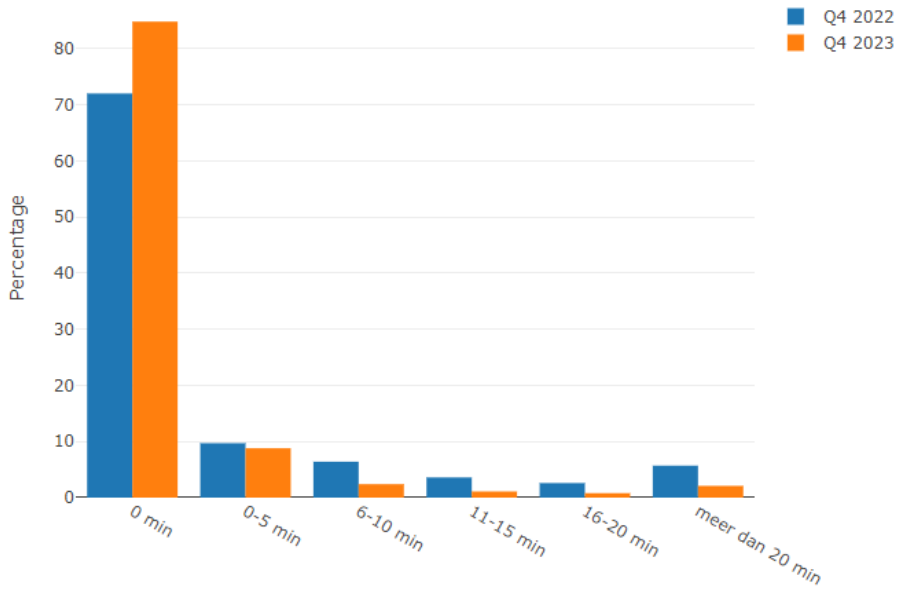
Sommige ritten waren in Q4 meer dan 20 minuten te laat. Binnen deze categorie vallen enkele standaardroutes die niet binnen de 90 minuten gereden kunnen worden vanwege de lange afstand die moet worden afgelegd. Ook de voertuigen met pech vallen binnen dit onderdeel. In dat geval dient er een vervangend voertuig te komen om de leerlingen ter plaatse op te halen. Dit kost vaak extra tijd.

- Criteria op tijd heen: binnen 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip ophalen en minimaal 5 minuten en maximaal 10 minuten vóór de aanvangstijd van de school brengen.

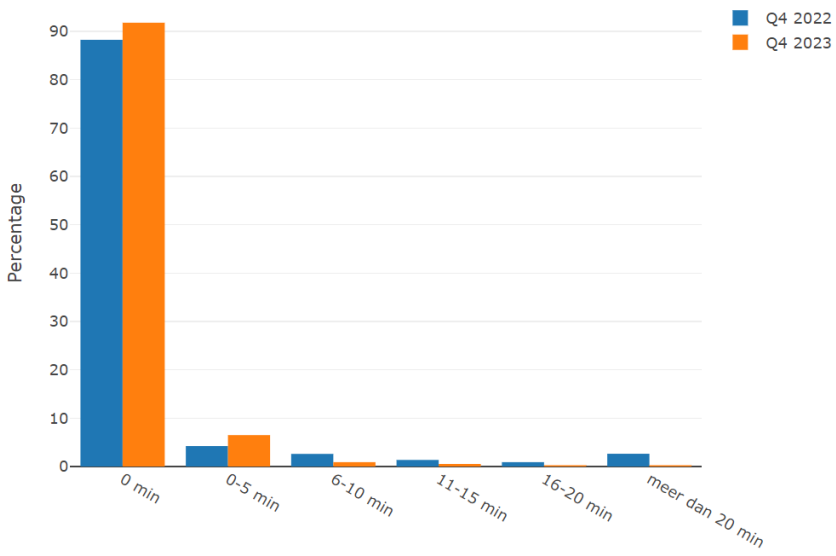
- Criteria op tijd terug: direct na het einde van de schooltijd afhalen. Binnen minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip afleveren op de plaats van eindbestemming.

In onderstaande grafieken wordt meer informatie gegeven over de tijdigheid van ritten in Q4 2022 en 2023. Het gaat om hier om de werkelijke aankomsttijd tegenover de geplande aankomsttijd.

Figuur 4. Tijdigheid Q4 2022 en 2023 (heen)

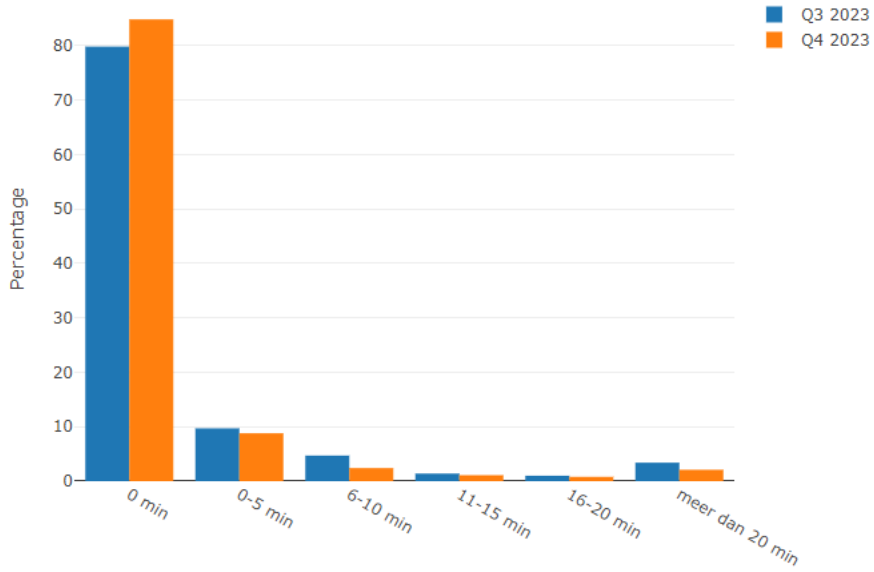


Figuur 5. Tijdigheid Q4 2022 en 2023 (terug)

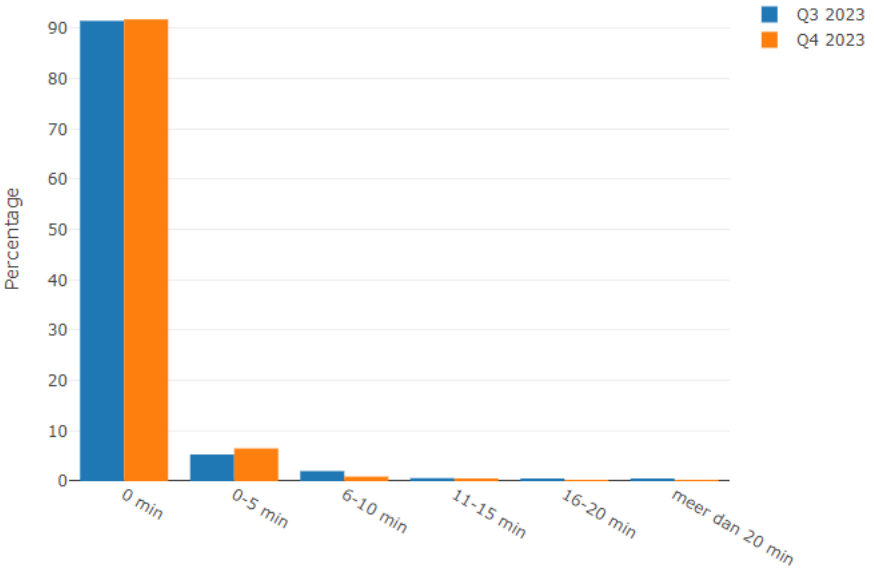


In onderstaande grafieken wordt meer informatie gegeven over de tijdigheid van ritten in Q3 en Q4 2023. Het gaat om hier wederom om de werkelijke aankomsttijd tegenover de geplande aankomsttijd.

Figuur 6. Tijdigheid Q3 en Q4 2023 (heen)



Figuur 7. Tijdigheid Q3 en Q4 2023 (terug)



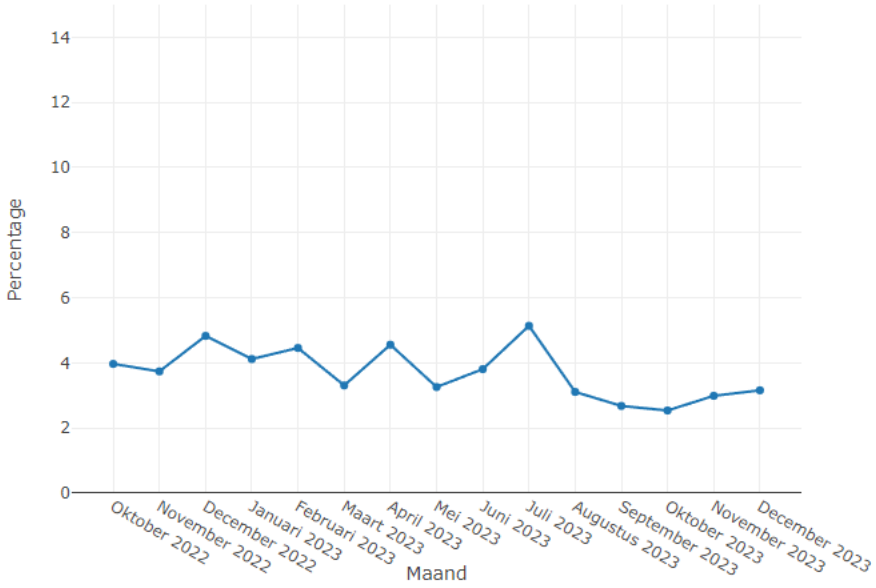
5 Loosmeldingen

We spreken van een loosmelding als een rit ingepland staat, de chauffeur aan de deur komt, maar de leerling niet aanwezig is of ziek is. De rit is dan niet afgemeld door de ouder. Er zijn de afgelopen tijd door de vervoerder en de gemeente stappen gezet om het aantal loosmeldingen terug te dringen. De vervoerder belt doorlopend de loosmeldingen na. De gemeente doet vervolgens een analyse van het bestand en aanvullende acties.

Table 2: Aantal loosmeldingen

Maand	Loosmeldingen	Ritten
Oktober 2022	795	20032
November 2022	1022	27354
December 2022	912	18898
Januari 2023	906	22013
Februari 2023	988	22157
Maart 2023	841	25414
April 2023	761	16677
Mei 2023	626	19210
Juni 2023	993	26040
Juli 2023	301	5858
Augustus 2023	324	10423
September 2023	668	24969
Oktober 2023	523	20572
November 2023	738	24715
December 2023	572	18078

Figuur 8. Trend loosmeldingen



6 Klachten

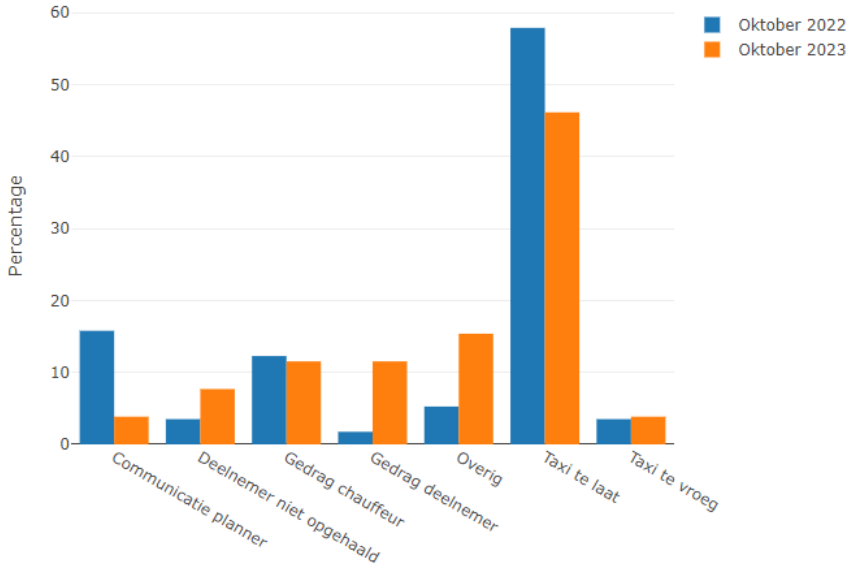
Klachten worden door de aanbieder geregistreerd. Ouders kunnen daarnaast ook gebruik maken van de gemeente als tweede kanaal om hun klachten te delen. De cijfers van de vervoerder geven daarom op dit moment nog geen compleet beeld. Momenteel werken we aan verbetering en efficiëntie van de klachtenprocedure, zodat klachten met betrekking tot het vervoer enkel nog bij de vervoerder ingediend worden.

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.

Table 3: 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

Figuur 9. Verdeling klachten Oktober 2022 en 2023



Figuur 10. Trend type klachten

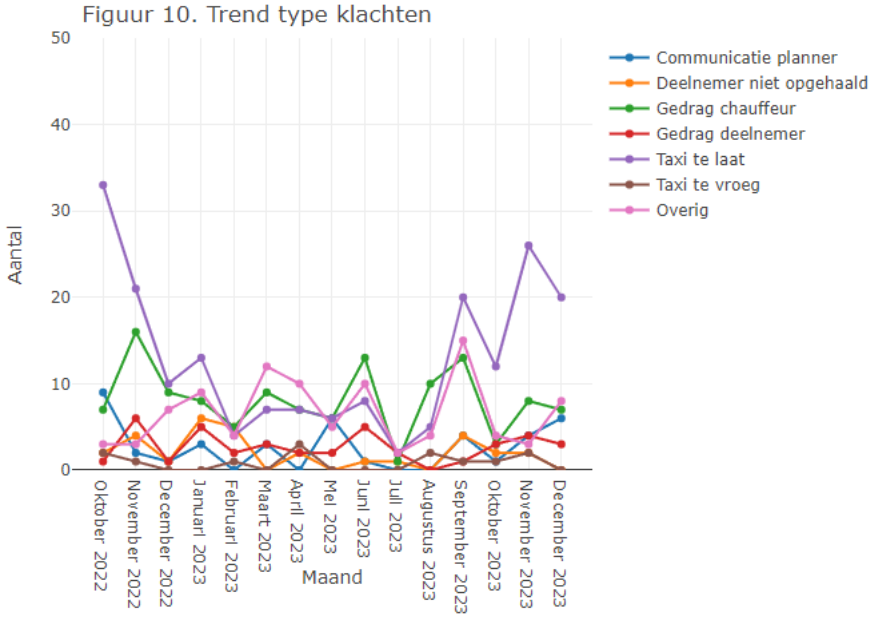


Table 4: Overzicht klachten

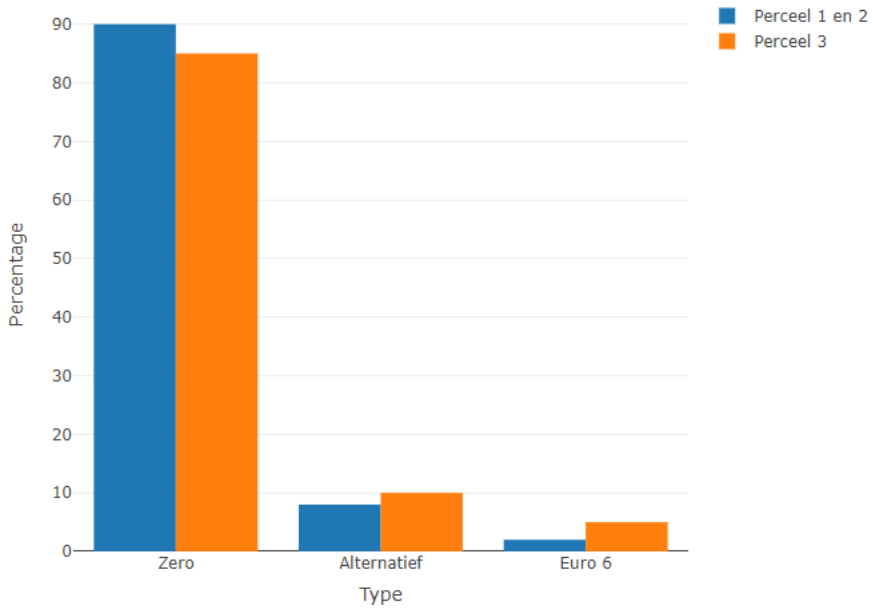
Maand	Communicatie planner	Deelnemer niet opgehaald	Gedrag chauffeur	Gedrag deelnemer	Taxi te laat	Taxi te vroeg	Overig
Oktober 2022	9	2	7	1	33	2	3
November 2022	2	4	16	6	21	1	3
December 2022	1	1	9	1	10	0	7
Januari 2023	3	6	8	5	13	0	9
Februari 2023	0	5	5	2	4	1	4
Maart 2023	3	0	9	3	7	0	12
April 2023	0	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

7 Duurzaamheid

In onderstaande grafiek wordt de duurzaamheid van het wagenpark aangegeven, waarmee het leerlingenvervoer voor de Gemeente Utrecht door Willemsen de Koning wordt uitgevoerd. Door het chauffeurstekort worden chauffeurs uit een wijdere omtrek ingezet om het leerlingenvervoer voor de Gemeente Utrecht te verzorgen. Omdat deze chauffeurs eerst met een eigen voertuig naar de start van een route rijden, is het niet mogelijk de gehele reis met zero emissie uit te voeren. Elke nieuwe chauffeur die start bij WdK krijgt een zero emissie voertuig toegewezen.

In perceel 3 rijdt 1 extra rolstoelbus zonder rollers als reserve bus. Daarom is de inzet van euro 6 voertuigen 1% hoger dan gewenst. De inzet van CNG voertuigen is 2% hoger dan gewenst. Dit komt doordat er 2 chauffeurs vanwege efficiëntie meerijden met de regiotaxi om meer uren te kunnen maken. In een zero emissie voertuig zouden deze chauffeurs hun routes niet kunnen rijden.

Figuur 11. Duurzaamheid



8 Volgende monitor

De volgende monitor kunt u begin Q2 2024 verwachten, met de gegevens van Q1 2024.