

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Doelgroepenvervoer chauffeursproblematiek

Datum: 23 november 2021

Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

Aanleiding:

Zoals eerder aangegeven, worden vervoerders geconfronteerd met een tekort aan chauffeurs en een afnemend animo vanuit de arbeidsmarkt om taxichauffeur te worden. Ondanks stevige (financiële) wervingsinspanningen blijft de respons van kandidaten laag. In algemene zin zien we dat alle reizigers nog wel worden vervoerd maar dat de kwaliteit van het vervoer onder forse druk staat.

Conclusie:

De situatie is kritisch en het is momenteel niet uit te sluiten dat een vervoersvraag moet worden geweigerd. Op dit moment is dat nog niet aan de orde. De ontwikkelingen blijven momenteel onvoorspelbaar (zowel werving als Corona effecten). Wel zien we dat de kwaliteit van het vervoer onder druk staat, maar merken ook een toenemend begrip vanuit reizigers (en ouders) voor de situatie waarin we verkeren. Vanuit de Vervoersorganisatie wordt:

- Ingezet op beeldvorming en verwachtingenmanagement.
- Oprekken vervoerskaders zodat vervoer wel geboden blijft worden.
- Frequent overleg met vervoerders over problematiek.

Uit landelijke afstemming blijkt dat problematiek voor geheel Nederland aan de orde is. Lokaal zijn al enkele initiatieven genomen om de relevante netwerken vanuit de gemeente te betrekken bij de ontstane problematiek. Optie lijkt me dit ook te overwegen binnen de AVAN-gemeenten.

Algemene ontwikkelingen:

Tot nu toe wordt het gevraagde vervoer binnen Avan, weliswaar tegen enig tegen kwaliteitsverlies, nog volledig geboden. Mondjesmaat is sprake van nieuwe instroom van chauffeurs. Echter is er sprake van de volgende serieuze bedreigingen:

- **RIVM-maatregelen:** Is sprake van Corona of verdenking daarvan dan geldt een quarantaineplicht voor het gehele gezin. Ten gevolge hiervan is sprake van een toenemend (ziekte) verzuim van chauffeurs.
- **CBR-maatregelen:** Door de terugkeer van de anderhalve meter maatregel heeft het CBR haar examencapaciteit verminderd waardoor pas vanaf januari (taxi) examens kunnen worden aangevraagd. Parallel hieraan is door het CBR besloten dat kandidaten, waarvan het leerwerk-traject afloopt na 30 november 2021, geen recht meer hebben op een niet-handhavingbrief. Het leerwerk-traject is een periode van 4 maanden waarbij een beginnend taxichauffeur een vorm van ontheffing heeft onder de

voorwaarde dat in die periode de benodigde examens met goed gevolg worden afgelegd. De niet-handhavingsbrief (Corona maatregel) gaf ruimte om de termijn van 4 maanden te verlengen. Het stopzetten van deze niet-handhavingsbrief heeft tot gevolg dat vanaf 30 november een aantal chauffeurs niet meer mogen worden ingezet met als bijkomend risico dat deze chauffeurs ook het werkveld gaan verlaten. KNV, ILT, CBR en ministerie zijn daarover al in overleg.

In het landelijk opdrachtgeversplatform d.d. 22 november jl. is dit punt ook besproken. Hieruit blijkt dat de situatie in geheel Nederland als kritisch wordt beschouwd.

Algemene maatregelen binnen Avan:

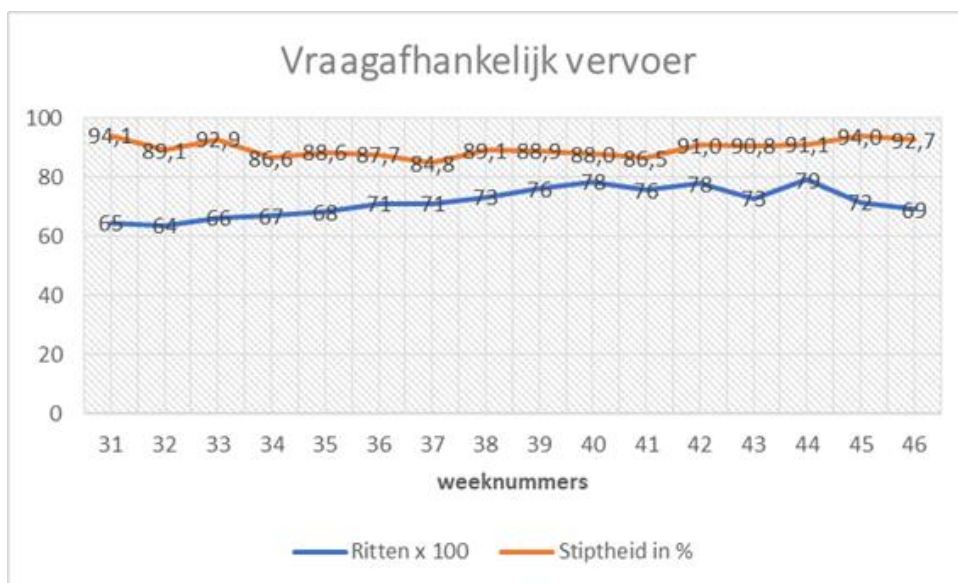
Vanuit de Vervoersorganisatie is er voortdurend overleg met vervoerders. In samenwerking met hen en gemeenten wordt bekeken of het mogelijk is meer routes volgtijdelijk te rijden en meer te combineren door het oprekken van reistijden. In communicatie met reizigers en ouders wordt gewerkt aan het bijstellen van het verwachtingspatroon waarbij uitleg wordt gegeven over de omstandigheden en het onder druk staan van de kwaliteitsafspraken.

Vraagafhankelijk vervoer

Stiptheid

De toenemende ritaantallen in combinatie met de chauffeursproblematiek is met alle vervoerders besproken. De verwachting was dat er in de maand oktober sprake was van nieuwe instroom. Maar door de (forse) toename van ritten bleef de kwaliteit achter. In onderstaande tabel de ontwikkeling vanaf augustus 2021 weergegeven op weekniveau. Daarbij is sprake van een gestage toename van ritten (de dip in week 43 betreft de herfstvakantie). Vanaf week 45 zien we een afname van ritten waarbij ervan uit wordt gegaan dat dit haar oorzaak vindt in de opleving van Corona. De grafiek laat zien dat de punctualiteit zich positief ontwikkelt met een sterke verbetering in week 45 (naar verwachting door het afnemend aantal ritten).

De getoonde resultaten betreffen het gehele Avan gebied. Op perceel-, dag- en uurniveau wijkt de kwaliteit af maar de algehele tendens laat een verbetering zien.



Klachten

Over de meetperiode (weken 31 t/m 46) ligt het volume aan gegronde klachten onder de norm van 0,4%. Op weekniveau is sprake van overschrijdingen. Ongeacht deze statistische benadering is zeker sprake geweest van ernstige klachten waarbij wachttijden opliepen tot meer dan één uur. Op individueel niveau is hiervoor vanuit de vervoersorganisatie veel aandacht zowel richting reiziger als naar vervoerder. Inmiddels blijkt het aantal klachten fors af te nemen. Uit de dagelijkse contacten met reizigers blijkt dat de algemene tevredenheid weer wat toeneemt en dat vanuit de reizigers begrip is voor de situatie.

Vraagafhankelijk vervoer				
week	Totaal	Gegronde	norm 0,4%	nog niet afgerond
31	27	18	0,28%	
32	25	20	0,31%	
33	34	26	0,39%	
34	32	21	0,31%	
35	45	11	0,16%	
36	53	41	0,58%	
37	56	42	0,59%	
38	69	54	0,74%	
39	40	24	0,31%	
40	37	22	0,28%	
41	62	44	0,58%	8
42	50	33	0,42%	5
43	26	14	0,19%	4
44	32	14	0,18%	8
45	30	10	0,14%	13
46	23	2	0,03%	18
Totaal	641	396	0,35%	56

Routevervoer:

Stiptheid

De stiptheid (op tijd op school) in de maand oktober 2021 is vergeleken met de stiptheid in juni 2021. Over alle percelen heen zien we een afname van de stiptheid van ongeveer 91% naar 89%. Deze afname wordt met name gegenereerd in de percelen met vervoer naar en van Arnhem. Zonder nader onderzoek lijkt dat de toenemende congestie daarvan de oorzaak is en niet het tekort aan chauffeurs. Met vervoerders worden de oktoberresultaten nog besproken.

Klachten

Uitgaande van een volledige schoolweek van 16.000 ritten ligt het aantal klachten onder de 0,1%. Ruim onder de norm van 0,4%

Routevervoer			
week	totaal	waarvan gegrond	nog niet afgerond
31	0	0	
32	0	0	
33	1	1	
34	2	2	
35	10	7	
36	15	11	
37	14	10	
38	12	6	
39	5	1	
40	7	3	
41	6	1	2
42	4	3	1
43	7	4	1
44	13	7	5
45	10	1	9
46	9	0	9

Een hoger volume aan klachten in de weken aansluitend aan de schoolvakantie is gebruikelijk. Dit ten gevolge van de vele omzettingen en routeaanpassingen in het leerlingenvervoer.

Bijlage: KNV-activiteiten.

Op 17 november is in het Overleg Doelgroepenvervoer (opdrachtgeversplatform, ministeries van VWS, BZK, OCW en VNG en KNV) gesproken over de problematiek rond de tekorten van chauffeurs voor het doelgroepenvervoer (zorgvervoer). Op verzoek volgt hierbij een korte opsomming van de activiteiten die KNV ziet die een bijdrage kunnen leveren om deze tekorten te verminderen:

- Ten algemene 1: chauffeurstekorten kennen een tweeledige oorzaak:
 - Onvoldoende instroom en/of voortijdig vertrek uit dienst. Deze notitie gaat over deze categorie.
 - Uitval chauffeurs door Corona (ziekte/ quarantaine). Dit ligt buiten de scope van deze notitie; op deze ontwikkelingen heeft KNV geen invloed.
- Ten algemene 2: chauffeurs(personeels)tekorten vormen een landelijk fenomeen (personeelstekorten spelen breder in de samenleving), zij het dat er lokaal en per vervoerder verschillen zijn in de ernst van de situatie. Vervoerders zijn zich terdege bewust van de effecten en halen alles uit de kast om uitval en vertraging van ritten te voorkomen. Denk daarbij aan (nog) slimmer inzetten (combineren) van mensen en middelen (oa. bestaand (kantoor)personeel dat extra werk op zich neemt, meer volgtijdelijk doen van ritten, inzetten van groter materieel), maar ook extra inzet op wervingsactiviteiten.
- Via een landelijk persbericht <https://www.knv.nl/personeelstekort-dreigt-grote-problemen-te-veroorzaken-in-het-zorgvervoer> heeft KNV opnieuw de aandacht gevestigd op de chauffeurstekorten en de gevolgen daarvan. Daarmee zijn twee doelen beoogd:
 - Begrip kweken bij cliënten voor mogelijk optredende vertragingen
 - Ondersteuning van de oproep die vervoerders aan opdrachtgevers doen om in gezamenlijkheid te zoeken naar oplossingen om het vervoer zo efficiënt mogelijk te kunnen blijven doen.
- Het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) heeft kortgeleden een vacaturewebsite gelanceerd, speciaal gericht op chauffeurs <https://werkenindetaxibranche.nl>. De website is direct na lancering goed gevuld met vacatures en de daaruit voortgekomen traffic is er. Daarnaast promoot SFM de site in contacten met UWW en op sociale media.
- Tezamen met het SFM wordt bezien wat er nog meer te doen is op het vlak van werving van chauffeurs. Hiervoor is een eerste oriënterend gesprek geweest met een gespecialiseerd marketingbureau. Dit alles is wel een kwestie van wat langere adem en de precieze invulling moet nog bepaald worden. Nadruk zal daarbij vermoedelijk liggen op het vak van chauffeur. Verder wordt in AIM verband gewerkt aan een campagne waarbij de nadruk ligt op het belang van het zorgvervoer. Ook hier moet de precieze invulling nog verder vorm krijgen.
- Naar verwachting treedt op 1 januari 2022 een nieuwe Cao in werking die onder meer voorziet in een loonsverhoging van 2,5% en nieuwe afspraken over de te verlonen tijd. Het is te vroeg om vooruit te lopen op de vraag in hoeverre de nieuwe Cao-effecten zal hebben op de hierboven geschetste problematiek.