

Raadsinformatiebrief

Datum	27 maart 2018	Zaaknummer	
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid E.M.J.M. Witlox
Onderwerp			

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Tussenevaluatie leerlingenvervoer

Aanleiding

Vanaf het huidige schooljaar 2017-2018 loopt het nieuwe contract voor het leerlingenvervoer. Van Driel Vervoersservice uit Oss heeft de aanbesteding op alle percelen gewonnen. Van Driel voerde voor de voormalige gemeenten Sint-Oedenrode en Veghel al het leerlingenvervoer uit. Naast de vervoerder verzorgde TC&O Management voor Mobiliteit de administratie, factuurcontrole en bereikbaarheidsdienst. Tenslotte gold voor aanvragen van ouders voor het schooljaar 2017-2018 de nieuwe verordening die door de raad in mei 2017 is vastgesteld. Veel veranderingen en daarom heeft ons college afgesproken halverwege het jaar te evalueren.

Kernboodschap

Ons college heeft de evaluatie als volgt uitgevoerd: 1) een eigen interne evaluatie, 2) evaluatiegesprekken met het Platform Leerlingenvervoer (ouderbelangenvereniging) en 3) een managementrapportage van de vervoerder zelf over de kwaliteitseisen. Hieronder zal op de drie afzonderlijke onderdelen nader worden ingegaan. Een en ander leidt tot een aantal conclusies die hieronder zijn weergegeven.

1) Interne evaluatie

Door de medewerkers van de gemeente Meierijstad is een evaluatie uitgevoerd. Op basis van signalen van ouders en het contact met de vervoerder en TC&O zijn de volgende conclusies getrokken:

- De opstartfase van het leerlingenvervoer kent een gemengd beeld: er zijn ouders die aangegeven hebben zeer tevreden te zijn, maar er zijn ook veel knelpunten gesignaleerd in de vorm van wisselingen van chauffeurs, te lange ritten, de wijze van klachtenafhandeling en onduidelijke communicatie.

- Voor een deel heeft dit te maken met het feit dat er altijd enig verschil blijkt te zitten in de (theoretische) routeplanning en de feitelijke haalbaarheid daarvan. Een ander deel komt voort uit het feit dat wij de vervoerder tot vlak voor de start van het vervoer geconfronteerd hebben met gewijzigde gegevens van ouders. Dat had te maken met de implementatie van de “nieuwe leerlingen” die voorheen nog niet bij Van Driel bekend waren.
- Na deze opstartfase zien wij een duidelijke verbetering door het afnemen van het aantal vragen, signalen en klachten van ouders.
- We zien daadwerkelijk korte ritten met minder kinderen in de taxi conform de kwaliteitseisen van de aanbesteding.
- Knelpunten worden snel en adequaat opgepakt en er wordt correct over gecommuniceerd richting ouders (structurele wijzigingen).
- Er is een groot verschil in de (begeleidings)vaardigheden van chauffeurs.
- Op basis van de inventarisatie zijn er van ouders van zo'n 20 tot 25 leerlingen klachten ontvangen. In totaal worden er ongeveer 300 kinderen vervoerd.
- De nieuwe verordening heeft weinig veranderingen met zich meegebracht voor ouders. De omschakeling van het ‘Schijndelse vervoersbudget’ naar de eigen vervoersvergoeding is soepel verlopen.
- Er is één bezwaar ontvangen en dat had betrekking op het criterium ‘dichtstbijzijnde, toegankelijke school’. Deze afweging ligt echter niet bij de gemeente, maar bij het samenwerkingsverband Passend Onderwijs en had daarmee ook geen betrekking op de uitvoering van de verordening.
- Ons college heeft een beleidsregel vastgesteld voor vervoersaanvragen naar de scholen voor Speciaal Basisonderwijs (SBO De Wissel in Veghel). De verordening bleek op basis van de lokale situatie te veel ruimte te geven voor aanvragen naar het SBO. Het college heeft het zelfstandig reizen (per fiets) laten ingaan op het moment dat leerlingen naar groep 8 gaan, mede ter voorbereiding op het voortgezet onderwijs.

2) Evaluatie Platform Leerlingenvervoer

Met het Platform is een tweetal gesprekken gevoerd: een eerste gesprek over de periode tot aan de herfstvakantie en een tweede over de periode tot en met januari 2018. Over de opstartperiode (tot aan de herfstvakantie) was een meerderheid van het platform niet tevreden. Er waren te veel signalen over slechte communicatie, de routeplanning en chauffeurs. De gestelde kwaliteitseisen zijn in onvoldoende mate gerealiseerd in deze periode.

Na deze opstartfase ziet het Platform een duidelijke verbetering. Knelpunten in routes zijn aangepakt, chauffeursinzet is stabiel geworden en er wordt beter gecommuniceerd. De dagelijkse communicatie over bijvoorbeeld vertragingen is nog steeds wisselend. Het platform gaat deelnemen aan een pilot van Van Driel waarbij communicatie via een app gaat welke rechtstreeks gekoppeld is aan het vervoerssysteem van Van Driel. Dit kan echter alleen werken als er geen ‘derde partij’ zoals TC&O onderdeel is van de structuur. De afweging om deze structuur aan te passen zal dit voorjaar plaatsvinden door de gezamenlijke gemeenten. In dat kader is met het Platform het volgende afgesproken:

- Knelpunten in routes willen we voor volgend schooljaar vóóraf aangepakt hebben i.p.v. achteraf op basis van ervaringen. Handmatig de planning doorlopen door de vervoerder is daarvoor een vereiste.
- Er moet alsnog inzicht komen in de inzet van het aantal (vaste) chauffeurs en of de dagelijkse communicatie met ouders in 100% van de gevallen goed functioneert.
- Half mei organiseren we samen een evaluatiebijeenkomst voor ouders met ronde tafelgesprekken.

Ons college en het platform zitten op één lijn als het gaat om de gesignaleerde knelpunten én de verbeteringen. Het overleg is constructief en elkaar versterkend. Ons college blijft het Platform actief betrekken bij de uitvoering van het leerlingenvervoer.

3) Managementrapportage Van Driel

Vervoersservice Van Driel heeft een managementrapportage aangeleverd die feitelijk bestaat uit een vijftal onderdelen: 1) de reguliere maandelijkse facturen, 2) het reguliere maandelijkse klachtenoverzicht en specifiek halverwege het jaar, 3) een overzicht van de reistijden per perceel, 4) overzicht aantal chauffeurs per route en 5) invulling van het scholingsprogramma voor chauffeurs. Deze overzichten zijn als bijlage bijgevoegd.

Reguliere maandelijkse facturen

De factuurcontrole door TC&O heeft laten zien dat de facturen van Van Driel correct zijn opgemaakt, alle mutaties (niet vervoerde kinderen door ziekmelding bijv.) zijn verwerkt. Er zijn kleine afwijkingen t.o.v. het controlebestand gevonden (1 tot 2% afwijking), maar deze konden allemaal verklaard worden door routewijzigingen in de opstartfase.

Reguliere maandelijkse klachtenoverzicht

Deze wordt conform afspraak aangeleverd. De geregistreerde klachten zijn nagenoeg altijd ook bij de gemeente bekend en daarop heeft Van Driel de juiste actie ondernomen. Het Platform geeft aan dat in sommige gevallen meldingen niet als klacht worden geregistreerd, omdat het door Van Driel niet als klacht wordt gezien maar als een melding. Dit is besproken met Van Driel. Zij geven aan dat alle signalen die bij de klantenservice binnenkomen, ook als klacht worden geregistreerd. In die zin zou de klachtenadministratie sluitend moeten zijn. Afsproken is dat dit nader wordt onderzocht, samen met TC&O.

Reistijden

Tijdens de behandeling van de verordening is in de gemeenteraad nadrukkelijk stilgestaan bij de maximale reistijden voor leerlingen. In het kader van de tussenevaluatie is daar specifiek een analyse op uitgevoerd. Vanuit de aanbesteding gelden de volgende afspraken qua reistijden:

- Voor perceel 1 (bestemmingen binnen de aan de aanbesteding deelnemende gemeenten): maximaal 60 minuten
- Voor de percelen 2, 3 en 4 (regio's Eindhoven, 's-Hertogenbosch en Nijmegen) geldt een maximum van 90 minuten
- Alle reistijden moeten tevens redelijk zijn in relatie tot de afstand

Bovenop deze eisen heeft Van Driel in haar inschrijving een kwaliteitsaanscherping gedaan:

- Perceel 1: ten minste 90% van de leerlingen heeft een reistijd van minder dan 50 minuten
- Perceel 2 t/m 4: ten minste 90% van de leerlingen heeft een reistijd van minder dan 75 minuten

Op basis van aangeleverde verantwoording door Van Driel kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Perceel 1: gemiddeld per maand heeft zo'n 86% van de leerlingen een reistijd van 45 minuten of korter. Een enkele keer (gemiddeld minder dan 1%) komt een reistijd boven de 60 minuten uit. Dit zijn vaak incidenten zoals files of drukte bij de scholen: de haalbare routeplanning voldoet aan de normen.

- Perceel 2 t/m 4: de doelstelling om 90% van de kinderen een reistijd van minder dan 75 minuten te laten hebben wordt ruimschoots behaald. Percentages variëren van 94 tot 98%.
- Perceel 2 t/m 4: een aantal ritten (gemiddeld minder dan 1%) heeft een reistijd die de 90 minutengrens overschrijd. Ook dit is de te wijten aan routes naar Eindhoven en Nijmegen die op (ernstige) vertraging stuiten in de spits.

Invulling scholingsprogramma

Van Driel heeft een scholingsprogramma opgezet waarin chauffeurs extra getraind worden in het herkennen en omgaan met leerlingen die naar het speciaal onderwijs gaan. Deze training is opgezet met OnderwijsAdvies Wittens (scholing, training en advies bij gedrags-, psychische en/of psychiatrische problematiek) en Speciaal Onderwijsvoorziening De Rietlanden in 's-Hertogenbosch. Door de expertise van onderwijs(advies)partners te betrekken kan er praktijkgerichte kennis worden overgebracht en kunnen vaardigheden worden getraind. Eind februari heeft 80% van de chauffeurs de training gevolgd. De overige 20% volgen dit voorjaar.

4) Conclusies

Op basis van de evaluatie komt ons college tot de volgende conclusies:

1. De opstartfase kent nog te veel knelpunten waar ouders en kinderen hinder van ondervinden. Er zijn verbeterafspraken gemaakt. Doordat het raamwerk van de nieuwe routeplanning (nieuwe contractperiode) er nu is, worden er voor volgend schooljaar worden aanzienlijk minder knelpunten verwacht.
2. De nieuwe verordening heeft niet geleid tot knelpunten en slechts één bezwaar.
3. Van Driel heeft na de opstartfase laten zien de kwaliteitseisen te kunnen naleven en waar nodig daar ook extra inspanningen voor te leveren.
4. Incidenteel blijkt dat de dagelijkse communicatie met ouders nog niet altijd verloopt zoals afgesproken. De tweede helft van dit schooljaar blijven we dat scherp volgen. Er is hierover ook geen discussie met Van Driel: zij willen alle communicatie volgens afspraak uitvoeren.
5. Na een half jaar is ons college tevreden over de kwaliteit die Vervoersservice Van Driel biedt. Er is nog ruimte voor verbetering: dat wordt gezamenlijk herkent en opgepakt.

Communicatie

De evaluatie en het vervolg wordt periodiek besproken met het Platform Leerlingenvervoer. De regiogemeenten, Van Driel en TC&O zijn allen gesproken en betrokken in het kader van de evaluatie.

De raad heeft verzocht om een begrijpelijke samenvatting van de verordening in klare taal voor ouders ter beschikking te stellen. Deze is als bijlage bijgevoegd.

Participatie

Het Platform Leerlingenvervoer is en blijft betrokken bij het monitoren van het leerlingenvervoer.

Duurzaamheid

In de aanbesteding zijn de meest actuele duurzaamheidseisen voor het gebruik van voertuigen gesteld.

Financiën

Deze evaluatie kent geen financiële consequenties. Het leerlingenvervoer kan binnen de budgettaire kaders worden uitgevoerd.

Planning

Na het eind van het schooljaar vindt er een evaluatie van het hele schooljaar plaats.

Bijlage(n)

1. Overzicht reistijden
2. Toelichting reistijden en overzicht chauffeursinzet

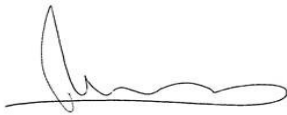
Ter inzage documenten

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij