

Informatienota voor de raad

Datum 11 april 2023

Onderwerp	Stand van zaken doelgroepenvervoer februari 2023
Versienummer	V .1

Portefeuillehouder M.W.J. van Willigen, D.S. de Jong

Informant M. Barendse / C. Marthaler

Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon 06-50070539 / 06-29796169

Email M.Barendse@zwolle.nl / c.marthaler@zwolle.nl

Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het besluit van het college Munckhof (taxi-vervoerder van onder andere het Wmo vervoer en Leerlingenvervoer) na de in gebrekestelling verder niet in verzuim te stellen en de overige maatregelen die zijn genomen met betrekking tot het doelgroepenvervoer.

Datum 11 april 2023

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

De verzamelterm voor het leerlingen vervoer en het Wmo vervoer wordt het “doelgroepenvervoer” genoemd. Munckhof voert het contract wat hiervoor geldt uit. Op 20 februari bent u van het besluit van het college (dd 14 februari) om Munckhof (taxi-vervoerder van onder andere het Wmo vervoer en Leerlingenvervoer) in gebreke te stellen. Dit naar aanleiding van het feit dat het doelgroepenvervoer nog steeds niet conform contractuele afspraken werd uitgevoerd. Munckhof heeft na verzenden van de brief een hersteltermijn van 1 maand gekregen. De performance van Munckhof gedurende de ingebrekestelling is geëvalueerd. De conclusie kan worden getrokken dat het niet noodzakelijk is Munckhof in verzuim te stellen en corrigerende maatregelen op te leggen maar de verdere verbetering wel strak te blijven monitoren. We merken bijvoorbeeld dat late meldingen en loosmeldingen invloed hebben op de klachten. Daarnaast is de inzet van een grote 28 persoons bus overwogen om hiermee vier chauffeurs vrij te spelen. Wij zijn hier niet toe overgegaan.

Kernboodschap

Het doelgroepenvervoer werd niet goed uitgevoerd. We hebben Munckhof daarom in gebreke gesteld met een hersteltermijn van 1 maand. De conclusie kan worden getrokken dat het niet noodzakelijk is Munckhof verder in verzuim te stellen en corrigerende maatregelen op te leggen. Het aantal klachten is gedaald. We merken dat late meldingen en loosmeldingen invloed hebben op het aantal klachten. Daarnaast is de inzet van een grote 28 persoons bus is overwogen om hiermee vier chauffeurs vrij te spelen. Hiertoe is niet overgegaan.

Toelichting

We stellen Munckhof nu niet in verzuim maar we blijven wel strak monitoren

Aantal klachten Leerlingenvervoer*:

Periode voor in gebrekestelling 16-01 t/m 16-02	37
Periode tijdens in gebrekestelling 16-02 t/m 16-03	13
Afname klachten	-64,86

Aantal klachten Wmo-vervoer*

Periode voor in gebrekestelling 16-01 t/m 16-02	38
Periode tijdens in gebrekestelling 16-02 t/m 16-03	12
Afname klachten	-68,42

*Klachten die niet gaan over de prestatie van Munckhof zijn hier niet in opgenomen (bv gedrag van medepassagiers). Gelet op de maand herstelperiode is de vergelijking gemaakt met een maand voor de herstelperiode

Het aantal klachten Leerlingenvervoer is tijdens de ingebrekestelling met 65% afgenomen. Het aantal klachten Wmo-vervoer is met 68% afgenomen. We leiden dit af aan de interne klachtenrapportage, de klachtenrapportage van Munckhof en managementinformatie. We hebben daarnaast met de scholen een evaluatiegesprek gevoerd. Met name de grote scholen Ambelt en Twijn merken een significante verbetering op. De kleinere scholen bemerken een lichte verbetering. Munckhof intensificeert het contact met de kleinere scholen om ook hier de performance te verbeteren.

Er kan worden geconcludeerd dat gelet op de sterk stijgende lijn in performance Munckhof nu niet in verzuim hoeft te worden gesteld. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat alhoewel de performance

Datum 11 april 2023

sterk is verbeterd dit nog niet een optimaal niveau heeft bereikt. Daarom is het noodzakelijk dat het intensieve contact met Munckhof tot nader bericht moet worden gecontinueerd.

Late meldingen en loosmeldingen hebben invloed op de klachten

De klachten die er zijn gaan met name over tijdigheid en communicatie. Deze klachten hangen nauw samen met het fenomeen late meldingen en loosmeldingen.

Bij een **late melding** wordt een rit door ouder / verzorgende afgemeld maar binnen een uur voor het afgesproken tijdstip van vertrek. Door binnen het uur af te melden, moet het taxibedrijf veel schakelen in het omzetten van routes. **Loosmeldingen** betreffen meldingen waarbij de leerling helemaal niet is afgemeld. De late meldingen en loosmeldingen werken verstorend in de continuïteit van het vervoer. Immers werkt een loosmelding bij de ene rit door naar de andere rit met klachten tot gevolg. De scholen, vervoerders en gemeente gaan de samenwerking intensiveren om het aantal late meldingen en loosmeldingen te verlagen.

We hebben besloten een grote bus niet in te zetten

De inzet van grotere bussen (meer dan 8 personen) hebben we om de volgende redenen niet ingezet:

- De grote bussen kunnen voornamelijk worden ingezet bij de grote scholen. Gezien de nu verbeterde stiptheden is deze maatregel nu niet meer nodig.
- Gelet op de relatief korte periode voor de zomervakantie, het creëren van nieuwe opstapplaatsen en het begeleiden van grote groepen is de impact van het inzetten van grote bussen op de kwetsbare leerlingen nu te groot.
- Een aantal uitwijkadressen (zoals BSO's) is niet bereikbaar. Deze zijn wel bereikbaar met taxibussen tot 8 personen;
- De organisatorische impact op scholen, ouders en gemeente is voor een korte termijn zeer groot waarbij de organisatorische kosten versus de opbrengsten niet in een gezonde verhouding staan.

We blijven werken aan voorliggende oplossingen

In de informatienota van 20 februari hebben wij u geïnformeerd over de inzet van voorliggende oplossingen (Go-OV, By-Bike, ANWB Automaatje) om het doelgroepenvervoer te ontlasten. Hierbij werken we samen met de Provincie. De gesprekken met de betreffende partners zijn in volle gang. Over het verloop van dit proces informeren wij u te zijner tijd.

Financiën

Niet van toepassing

Communicatie

De participatieraad wordt over de ontwikkelingen op de hoogte gebracht. We blijven de raad en inwoners over de toekomstige ontwikkelingen informeren.

Vervolg

Munckhof wordt per brief geïnformeerd.

Openbaarheid

Onder embargo tot en met 6 april 2023 in verband met versturen brief aan Munckhof

Datum 11 april 2023

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer