

Evaluatie start leerlingenvervoer schooljaar 2019-2020

Stand van zaken november 2019

Inleiding

Tot augustus 2019 werd het leerlingenvervoer van de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Heemskerk en Velsen uitgevoerd door RegioRijder en hadden de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort nog eigen contracten. Vanaf september 2019 verzorgt RegioRijder al het leerlingenvervoer voor de acht samenwerkende gemeenten in de regio. In het voorjaar van 2019 doorliepen de gemeenten hiervoor gezamenlijk een aanbestedingsprocedure om de benodigde aanvullende capaciteit in te kopen voor het RegioRijder systeem.

Het Regionaal Contractmanagement Team (RCT) ziet toe op de uitvoering van de planning en het vervoer door RegioRijder. Het RCT heeft de opstart van het leerlingenvervoer geëvalueerd. De bevindingen zijn hieronder door het RCT samengevat.

Algemene indruk

Door de samenwerkende vervoerders in het RegioRijder systeem worden vanaf dit schooljaar dagelijks ongeveer 1250 leerlingen vervoerd. Ten opzichte van de aantallen leerlingen die vorig jaar voor vier gemeenten werd vervoerd, betekent de instroom van de overige vier gemeenten een stijging van bijna 50%. In de zomer is hard gewerkt om de planning van de ritten op te stellen.

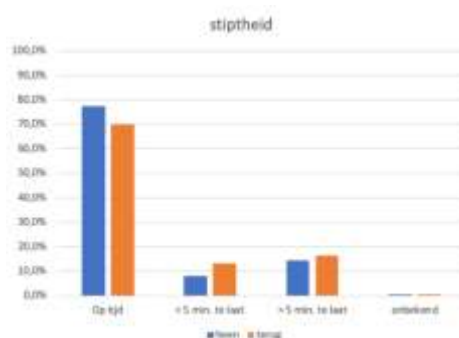
Over het algemeen is de conclusie van het RCT dat er, gezien de toetreding van vier gemeenten en één nieuwe vervoerder, een acceptabele start is gemaakt. De start was minder goed dan vorig schooljaar, maar beter dan de start in het schooljaar 2017/2018 toen het leerlingenvervoer door RegioRijder voor het eerst van start ging. De samenwerking en afstemming tussen vervoerscentrale, vervoerder en de gemeenten was goed en verliep volgens het implementatieplan. De toetreding van een nieuwe vervoerder heeft enige problemen opgeleverd met betrekking tot techniek (data-uitwisseling) en het toepassen van een nieuwe werkwijze (rijden voor een andere centrale). Hierop reageerde het RCT direct door met de vervoerder in gesprek te gaan en een actieplan te maken. Ook is aandacht besteed aan extra informatie naar de chauffeurs van de nieuwe vervoerder.

In de startperiode waren er een aantal vervelende incidenten die extra aandacht vroegen en lastig waren op te lossen. Een aantal van deze incidenten kwamen ook in de media en in de raadsvergaderingen aan de orde. De incidenten waren vervelend voor de leerlingen en de ouders/verzorgers. Soms heeft de communicatie of afhandeling te lang op zich laten wachten. Inmiddels zijn die incidenten opgelost en worden de leerpunten meegenomen naar volgend jaar.

Prestaties

Hoewel de start van het leerlingenvervoer acceptabel verliep, was de stiptheid over september (zie grafiek) en oktober niet optimaal. Over het algemeen is de stiptheid en uitvoering in de eerste weken van een nieuw schooljaar altijd wat minder goed. Dit komt doordat er veel last minute wijzigingen zijn en de geplande routes in de praktijk enige gewenning vragen van chauffeurs, leerlingen en scholen.

Vanaf november is er verbetering te zien in de stiptheid. Dit is ook te merken in het aantal meldingen dat wordt doorgegeven over het te laat komen, deze nemen af. De stiptheid is helaas nog niet op gewenst niveau.



In de afgelopen periode zijn in overleg tussen RCT en de vervoercentrale maatregelen getroffen om de stiptheid te verbeteren. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om tijden in routes aan te passen in de planning en individuele issues te bekijken en bij te sturen. Waar nodig is ook contact met scholen om specifiek te horen welke routes niet goed gaan. Daarnaast brengt de vervoerscentrale wekelijks in kaart welke routes nog te laat rijden, zodat de vervoerders dit adequaat verder op kunnen lossen. Qua reistijden is de planning die in de zomer is gemaakt goed. De maximale reistijd (60 minuten voor routes binnen de regio en 90 minuten voor routes daarbuiten) wordt voor alle ritten gehaald. Het percentage vaste chauffeurs in het leerlingenvervoer wordt ook door het RCT gemonitord. Vanaf de start van het schooljaar wordt ruim 70% van de routes uitgevoerd door één of twee chauffeurs. Er zijn echter ook nog ongeveer 10 routes waar veel wisselende chauffeurs op worden ingezet. De oorzaak hiervan is dat deze routes vaak niet als vaste route worden gepland (bijvoorbeeld door wisselende of afwijkende (school)tijden) maar vaak als losse (groeps)ritten worden uitgevoerd. In september zijn er 67 klachten ingediend waarvan de ophaal- of aankomsttijd de voornaamste klachtencategorie is met 31%. In oktober is het aantal klachten teruggelopen tot 40 waarbij ook het aantal klachten over de ophaal- of aankomsttijd afneemt.

Verbeterpunten voor de start volgend jaar:

In de voorbereiding op de start van afgelopen jaar, zijn een aantal verbeteracties uitgevoerd op basis van de uitvoering van het leerlingenvervoer door RegioRijder in de voorgaande schooljaren. De geleerde lessen van dit schooljaar neemt het RCT mee naar volgend schooljaar. Ondanks dat er volgend schooljaar geen instroom is van gemeenten of nieuwe vervoerder(s), houdt het RCT hetzelfde tijdsplan aan om verbeterpunten uit de start van dit schooljaar goed in te regelen.

Rol van scholen en schooltijden

Er is extra aandacht besteed aan de afspraken met scholen over bijvoorbeeld roostertijden en de situatie bij het afzetten en ophalen van leerlingen. Ook is er stil gestaan bij de beschikbaarheid van de benodigde gegevens vanuit de scholen. Op basis van een scholenlijst van de gemeente Haarlem is gezamenlijk de mogelijke roostertijden in kaart gebracht.

Taalklas

De internationale taalklas in Haarlem weet niet vooraf welke leerlingen zij mogen verwelkomen bij de start van het schooljaar. Ook gedurende het schooljaar is dit niet ruim van tevoren aan te geven. Om te voorkomen dat -met name vlak voor de start- er veel last minute aanmeldingen waren vanuit de Taalklas, heeft het RCT samen met de gemeenten Haarlem en Zandvoort, de vervoercentrale en de taalklas een lijndienstconstructie opgezet waarbij de taalklas op vastgestelde routes leerlingen kon toewijzen aan een opstapplaats. Voor de gemeente Zandvoort geldt hierbij dat zij vooraf worden geïnformeerd en toestemming geven voor het vervoer. Deze opzet is goed bevallen en heeft onrust vanwege late aanmeldingen vanuit de taalklas voorkomen.

Deze werkwijze wordt ook komend jaar toegepast.

Draaiboek en werkafspraken

De gemeenten maakten het voorgaande schooljaar middels een draaiboek goede afspraken over het tijdig en volledig aanleveren van de gegevens vanuit de gemeenten. Dit draaiboek is in de werkgroep leerlingenvervoer aangevuld en uitgebreid met planningen voor alle betrokken partijen. Daarnaast zijn een groot aantal werkafspraken vastgelegd om in de voorbereiding en uitvoering regionaal zo uniform mogelijk te werken. De vervoercentrale en vervoerders zijn hier nauw bij betrokken en het RCT controleerde tussentijds bij de gemeenten of iedereen op schema zat. Over het algemeen zijn de gegevens tijdig en volledig aangeleverd en zijn alle planningen gehaald.

Sterke toename leerlingen

Ondanks tijdige aanlevering door gemeenten ziet het RCT ook dit schooljaar dat er veel aanmeldingen vlak voor of na de start van het schooljaar zijn. Op 26 augustus waren er 1102 leerlingen in de planning en op 23 september waren dit er 1231. Deze stijging is goed opgevangen maar heeft er wel toe geleid dat er veel wisselingen in routes en chauffeurs plaats vonden. Daarnaast stond ook de vervoercentrale onder druk en was de communicatie niet altijd goed en volledig.

Samen met de gemeenten scherpt het RCT het beleid ten aanzien van tijdig aanmelden verder aan.

Communicatie

Om de ouders tijdig te informeren -zeker bij de instromende gemeenten- is er aanvullend op het leerlingvervoerboekje een flyer gemaakt die gemeenten met de beschikking mee konden sturen of op hun website konden plaatsen. Daarnaast is het leerlingvervoerboekje aangepast. Bij druk op de vervoercentrale komt ook de communicatie onder druk te staan. Het informeren van ouders bij veranderingen wordt dan regelmatig niet gedaan omdat deze taak bij de planning van de vervoercentrale ligt die (te) druk zijn met het bijsturen van het vervoer.

Het RCT kijkt daarom samen met de vervoercentrale of er mogelijkheden zijn om via automatiseringsoplossingen de communicatie naar ouders te verbeteren en de druk op de centrale op momenten te verlichten. Daarnaast wordt de website en het reizigersportaal (voor ouders) onder de loep genomen om ook daarin te kijken naar mogelijke kansen ter verbetering.

Toedelen van routes aan vervoerders en vaste chauffeurs

Het RCT wees een aantal scholen aan waarbij het van belang is dat er direct een vaste chauffeur is. Dit gebeurde o.b.v. de kenmerken van de doelgroep binnen een school (met name autisme). Het RCT zag dat hierop mogelijk in een aantal gevallen vanuit de vervoercentrale onvoldoende is gestuurd waardoor het niet in alle gevallen goed is gegaan.

Vanuit het RCT wordt bij de start van komend schooljaar meer direct toezicht gehouden op het toedelen van de routes aan vaste chauffeurs. Daarnaast wordt er voorafgaand aan- en direct na de start van het schooljaar bekeken of de routes waarin het echt noodzakelijk is, direct bij de start worden voorzien van een vaste chauffeur.

Voorstellen voor aanvang van het schooljaar

Het voorstellen van nieuwe chauffeurs aan ouders/verzorgers en leerlingen is belangrijk. De gemeenten vergoeden de ritten die chauffeurs maken om zich voor te stellen en controleren aan de hand van aftekenlijsten of dit gebeurt. Er zijn ruim 300 chauffeurs betrokken. Chauffeurs die de ouders en kinderen al kennen uit een eerder schooljaar hebben vaak op een andere wijze dan persoonlijk voorstellen contact. Het voorstellen wordt veelal in de laatste week of het laatste weekend voor de start van het schooljaar gedaan om de kans dat ouders en chauffeur elkaar treffen zo groot mogelijk te maken. Toch lukt het niet in alle gevallen elkaar te treffen vanwege bijvoorbeeld late vakanties of (te) late aanmeldingen direct voor of vlak na de start van het vervoer.

Het RCT zoekt naar andere/aanvullende mogelijkheden om het proces rondom het voorstellen een betere invulling te geven.