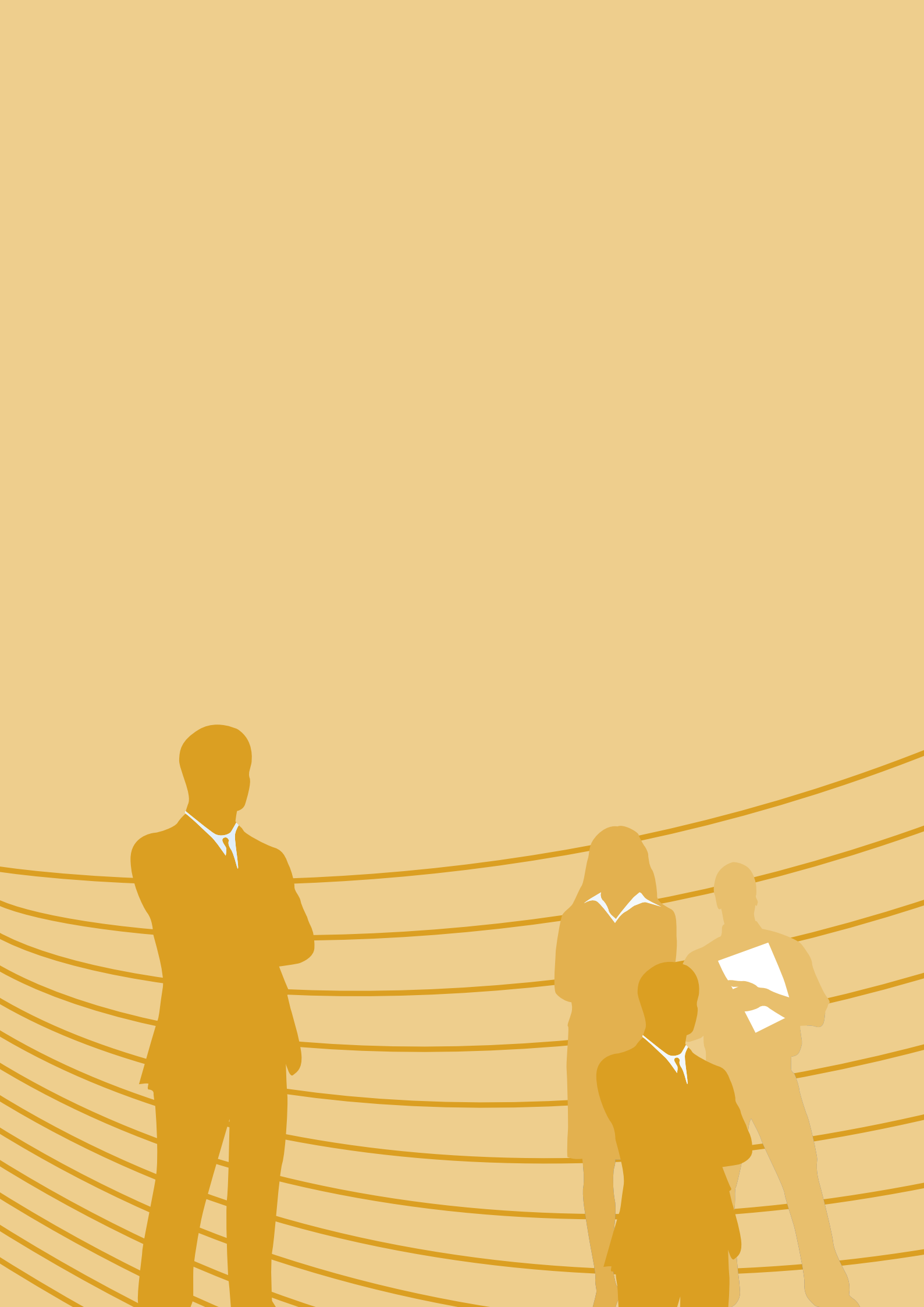


A close-up photograph of a child wearing a yellow t-shirt with a blue logo, sitting in a car seat. The child is holding a blue backpack. The background is a blurred outdoor scene with greenery.

Beleidskader leerlingenvervoer

Augustus 2011



Beleidskader leerlingenvervoer

Augustus 2011

Colofon

Uitgave

Kennisplatform Verkeer en Vervoer
Postbus 24051
3502 MB Utrecht
Jaarbeursplein 15
3521 AM Utrecht

T 030 291 8200
E info@kpvv.nl
I www.kpvv.nl

KpVV

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) ondersteunt als onafhankelijk instituut de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoersbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Productie

Samenstelling: Kees Tazelaar, PIANOo en Guy Hermans, KpVV
Drs. J.L.J. van Hal en M. van Dijk, Waywise
Vormgeving: KpVV, Ruud Overweg

Contactpersoon KpVV

Guy Hermans
T 030 291 8205
M 06 2252 6190
E guy.hermans@kpvv.nl

Contactpersoon PIANOo

Kees Tazelaar
T 070 349 0777
M 06 1137 6211
E kees.tazelaar@pianoo.nl

© KpVV, augustus 2011,
Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

1 Samenvatting	5
1.1 Heldere keuzen	5
1.2 Betrokkenheid van actoren	5
1.3 Monitoring	5
1.4 Kwaliteit en kosten	5
1.5 Vooruitkijken	6
2 Aanleiding	7
2.1 Doel beleidskader	7
2.2 Rol en positie KpVV en PIANOo	7
2.3 De relatie met het project 'Naar beter contractvervoer'	7
2.4 Leeswijzer	7
3 Handleiding	9
3.1 Toelichting op de gebruikte diagrammen	10
4 Beleidskader, de keuzen	12
4.1 Omgeving beleidskader	12
4.2 De keuzen per thema	13
4.3 Rol inspraak en communicatie met ouders en scholen	13
4.4 Contractbeheer en communicatie met vervoerder	16
4.5 Samenwerking met andere overheden	16
4.6 Eisen aan vervoerders (inclusief onderaanneming)	18
4.7 Route, tijdspad, combinatiemogelijkheden en beperkingen	20
4.8 Rol van de begeleiding	23
4.9 Eisen aan centrale/telefonie	25
4.10 Eisen aan personeel	27
4.11 Eisen aan voertuigen	29
4.12 Duurzaamheid	31
4.13 Social Return	33
4.14 Klachten en klantenservice	35
4.15 Administratieve afhandeling (mutaties, facturatie)	37
4.16 Privacy	39
4.17 Koppeling met (toegankelijk) OV	41
4.18 BSO en stagevervoer	42
4.19 De invloeden van het weer	44
5 Financieel kader	47
5.1 Budget	47
5.2 Ontwikkelingen op macro-niveau	47
5.3 Ontwikkelingen op gemeentelijk niveau	48

6 Beheer	49
Bijlagen	51
Bijlage I Overzicht consultatie	51
Bijlage II Voorbeeld beleidskader	52

1 Samenvatting

Een aanbesteding van het leerlingenvervoer lijkt een vrij simpel iets. Het betreft standaard routes die nagenoeg het hele jaar hetzelfde blijven. Schijn kan echter bedriegen. Uit de gevoerde gesprekken en tijdens de verschillende bijeenkomsten (zie bijlage 1) werd al snel duidelijk dat er veel meer achter de aanbesteding van het leerlingenvervoer zit. Het gaat namelijk om een doelgroep waar verschillende beleidsterreinen betrekking op hebben en die vaak, al dan niet terecht, als heel kwetsbaar wordt gezien.

1.1 Heldere keuzen

Gezien bovenstaande is het dan ook van groot belang om heldere beleidskeuzen te maken. Bij deze keuzen gelden de verordening leerlingenvervoer en de geldende regels als uitgangspunt. Zorg dat u vooraf helder heeft wie bij het maken van deze keuzen betrokken moet worden én welke status deze betrokkenheid heeft. Enkel overleggen draagt niet bij aan gezamenlijke keuzen en draagvlak of begrip voor gemaakte keuzen.

1.2 Betrokkenheid van actoren

Door verschillende partijen te betrekken bij het maken van beleidskeuzen krijgt u als opdrachtgever een beter beeld van de behoeften die er zijn. Houd altijd voor ogen welke kaders u zelf wil hanteren bij bijvoorbeeld doelstellingen en financiële kaders. Het is belangrijk dat u dergelijke zaken vooraf ook heel duidelijk presenteert. Dat zorgt ook voor duidelijkheid bij de andere partijen. Daarbij stelt dit u in staat om aan te geven waarom u wel of niet kiest voor bepaalde uitgangspunten.

1.3 Monitoring

Het maken van beleidskeuzen dient een belangrijk doel in het kader van het monitoren van de uitvoering van de overeenkomst. Er wordt vaak heel veel gevraagd terwijl slechts een beperkt deel van de verstrekte informatie wordt gebruikt. Of erger nog: van belang is voor de kwaliteit van de uitvoering.

1.4 Kwaliteit en kosten

Bij het maken van de keuzen moet goed nagedacht worden wat van belang is voor de kwaliteit en het bewaken van de kosten. Deze factoren dienen tijdens de uitvoering bewaakt te worden. Hierbij kan ook een rol weggelegd zijn voor de gebruikers/ouders van het vervoer. Immers, zij hebben dagelijks te maken met de uitvoering. Bij dit laatste zijn heldere uitvoeringsnormen belangrijk. Een vervoerder mag niet worden afgerekend op normen die niet zijn afgesproken.

1.5 Vooruitkijken

Tijdens de uitvoering van het vervoer moet u alweer gelijk nieuwe beleidskeuzen maken. Het is immers van groot belang om op basis van een pdca-cyclus¹⁾ continue na te denken over hoe het gaat en welke zaken in de toekomst bijgesteld moeten worden. Gebeurt dit ook weer samen met relevante actoren, dan worden ook zij mede verantwoordelijk gemaakt voor de keuzen van de toekomst.



Foto: Wiep van Apeldoorn

¹⁾ pdca-cyclus: plan-do-check-act cyclus

2 Aanleiding

2.1 Doel beleidskader

Het doorlopen van een aanbestedingsprocedure vraagt niet alleen zorgvuldigheid bij het inkoopproces. Er is ook zorgvuldigheid geboden bij het maken van keuzen om een goed bestek te kunnen maken.

Het is belangrijk dat u deze keuzen op basis van rationaliteit en juiste informatie maakt. Houd daarbij rekening met de eisen, wensen en ervaringen van alle betrokkenen en belanghebbenden.

Een beleidskader maakt de gemaakte keuzen inzichtelijk voor alle belanghebbenden. U kunt de keuzen vastleggen in een Beleidskader Leerlingenvervoer. In dit Beleidskader staan de alternatieven en de motivatie voor bepaalde keuzen. U kunt keuzen baseren op kwaliteit, wettelijke kaders, financiën, et cetera. Het is belangrijk om helder voor ogen te hebben wat vooraf de kaders zijn en dit ook te delen met alle betrokken partijen. Hierdoor voorkomt u dat er ideeën ontstaan over een “verborgen agenda” van de gemeente.

2.2 Rol en positie KpVV en PIANOo

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal. Dit beleidskader stellen we samen met PIANOo op. PIANOo, Expertisecentrum Aanbesteden heeft als taak het inkopen en aanbesteden bij alle overheden te professionaliseren. Met oog voor rechtmatigheid én doelmatigheid.

Onze doelgroep zijn (in eerste instantie) gemeenten die het leerlingenvervoer gaan aanbesteden. Het is een van de middelen om de kwaliteit van het leerlingenvervoer verder te verbeteren.

2.3 De relatie met het project ‘Naar beter contractvervoer’

Dit project is onderdeel van het traject ‘Naar beter contractvervoer’. Vervoerders, opdrachtgevers én gebruikersorganisaties¹⁾ werken in dat traject samen aan de kwaliteitsverbetering van het contractvervoer. In 2009 verschenen de handboeken Professioneel Aanbesteden, die door de betrokken partijen gezamenlijk zijn ontwikkeld. Als gevolg hiervan is ‘Naar beter contractvervoer’ gestart. ‘Naar beter contractvervoer’

¹⁾ Partijen die samenwerken aan de kwaliteit van het contractvervoer zijn: ANBO, CG-Raad, CSO, CNV, FNV Bondgenoten, KpVV, KNV taxi, ministerie I&M, VWS en OCW, Sociaal Fonds Taxi, VNG, ZN en VGN. Regie en uitvoering Naar beter contractvervoer: Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV).

stimuleert via bijeenkomsten, nieuwsbrieven en een website het gesprek tussen aanbesteder en vervoerder.

2.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 gaan we kort in op de positie van het beleidskader in de aanbestedingscyclus. We lichten de wijze toe waarop u de afbeeldingen uit hoofdstuk 4 hoort te lezen. In hoofdstuk 4 leest u welke beleidsaspecten van belang zijn. Vervolgens behandelen we in hoofdstuk 5 het financiële kader. Hoofdstuk 6 gaat in op het beheer. Tot slot geven we in hoofdstuk 6 nog een korte beschouwing van de te maken keuzen en de rollen van de verschillende actoren daarin.

We hebben op www.naarbetercontractvervoer.nl een beleidskader van een fictieve gemeente opgenomen, dit geeft een beeld van een uitgewerkt beleidskader.



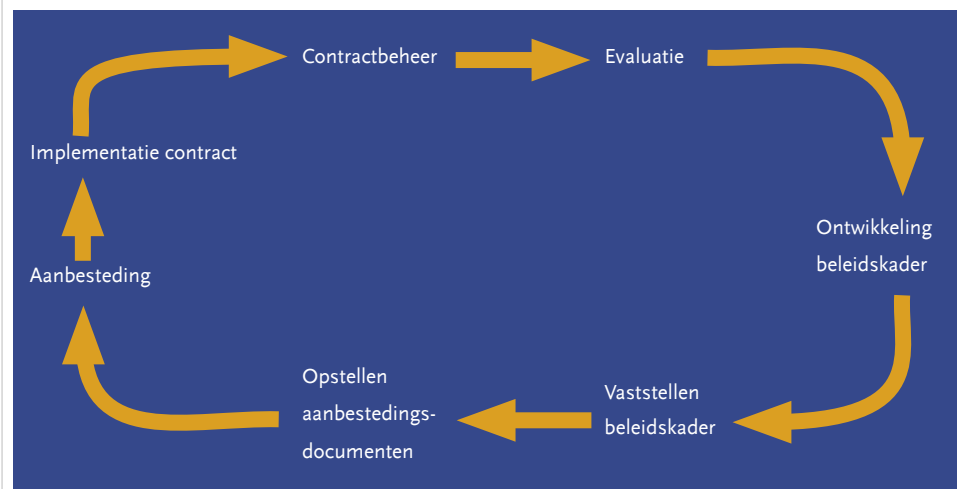
3 Handleiding

In de verordening regelen gemeenten wanneer een leerling recht heeft op leerlingenvervoer, de bekostiging ervan, de eigen bijdrage et cetera. Daar gaan we hier dan ook niet verder op in. We toetsen wel of zaken uit het beleidskader vertaling behoeven naar de verordening of vice versa.

Het beleidskader beschrijft hoe de gemeente wil dat het leerlingenvervoer per taxi²⁾ of besloten busvervoer georganiseerd wordt en hoe de gemeente dit vormgeeft. Denk daarbij ondermeer aan de rol en taakverdeling tussen gemeente en vervoerder. Het beleidskader maakt verder ook afwegingen tussen prijs en kwaliteit. Op deze manier wordt het belang en effect van keuzen op zowel prijs als kwaliteit inzichtelijk. De rolverdeling tussen de belanghebbenden heeft een prominente plaats in het beleidskader. De gewenste relaties en verhoudingen in de driehoek gemeente-vervoerder-leerling worden vastgelegd. Uiteraard hebben de scholen en ouders (namens de leerlingen) hierin ook een rol.

Het beleidskader wordt vastgesteld als voorbereiding op een aanbesteding.

*Afbeelding
Beleidskader in aanbestedingscyclus*



In het Handboek Professioneel Aanbesteden Leerlingenvervoer en de factsheets op www.naarbetercontractvervoer.nl wordt uitvoerig omschreven hoe een aanbestedingsprocedure eruit ziet en welke keuzen er zijn. Wanneer van toepassing verwijzen we hiernaar.

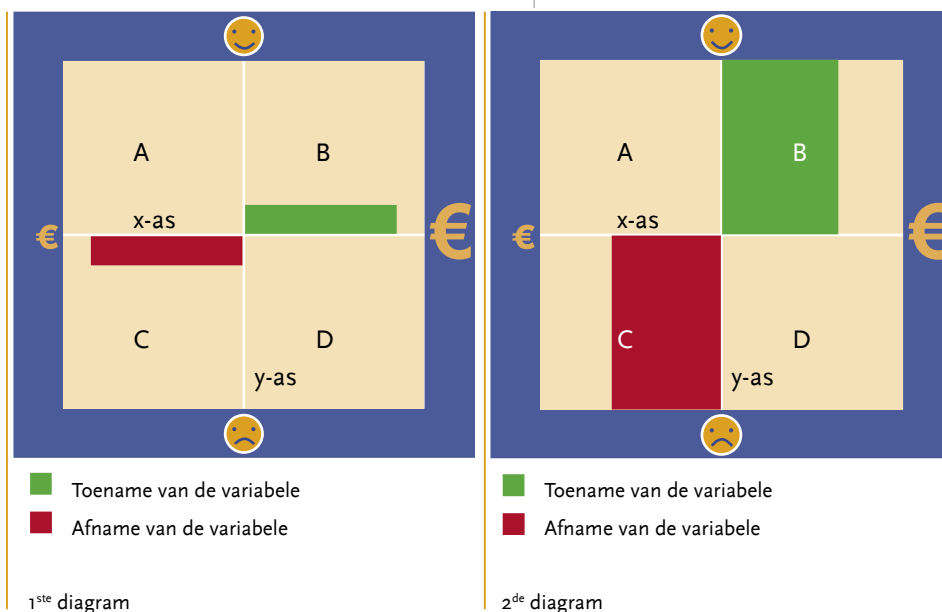
²⁾ taxi: hieronder wordt verstaan personenvervoer per auto zijnde een motorrijtuig dat is ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.

3.1 Toelichting op de gebruikte diagrammen

Van elke keuze omschrijven we de beleidsmatige achtergrond. Welke variabelen beïnvloeden de keuze? Welke keuze(n) moeten/kunnen gemaakt worden? De uitkomsten definiëren we in de vorm van een doelomschrijving. Ter ondersteuning geven we een toelichting weer in een beslisboom.

Bij elke keuze noemen we ook het directe belang voor de prijs en de kwaliteit van het vervoer. Dit geven we weer via symbolen in een afwegingskader.

Afbeelding
Voorbeelden afwegingskader



In bovenstaande afbeelding zijn twee voorbeelden opgenomen.

Op de X-as is het belang van de variabele voor de prijs aangegeven. In het eerste diagram is het belang voor de prijs groot (de as is bijna gevuld). In het tweede diagram is het belang voor de prijs kleiner.

De Y-as geeft het belang voor de variabele voor de kwaliteit aan. In het eerste diagram is het belang voor de kwaliteit klein (de as is bijna leeg). In het tweede diagram is het belang voor de kwaliteit maximaal (de as is helemaal gevuld).

De kleur van het vlak geeft aan wat er met de variabele gebeurt. Bij een rood vlak neemt de variabele af. Bij een groen vlak neemt de variabele toe. Of deze verschuiving de kosten of kwaliteit positief of negatief beïnvloedt, bepaalt de plaatsing van het vlak in een kwadrant (A, B, C of D):

- Staat een vlak in kwadrant A, dan dalen de kosten en neemt de kwaliteit toe.
- Staat een vlak in kwadrant B, dan stijgen de kosten en neemt de kwaliteit toe.
- Staat een vlak in kwadrant C, dan dalen de kosten dalen en neemt de kwaliteit af.
- Staat een vlak in kwadrant D, dan stijgen de kosten stijgen en neemt de kwaliteit af.

Als we naar bovenstaande voorbeelden kijken dan geldt in:

- diagram 1: bij de betreffende variabele is het belang voor de kosten hoog en voor de kwaliteit laag. Wanneer bij de betreffende variabelen de kosten stijgen heeft dat weinig belang voor de kwaliteit.

- diagram 2: bij de betreffende variabele is het belang voor de kosten beperkt en voor de kwaliteit hoog. Wanneer bij de betreffende variabelen de kwaliteit beter wordt heeft dat een beperkte invloed op de kosten.

We maken de afwegingen vanuit het oogpunt van de gemeente omdat deze opdrachtgever en financier is. Wanneer van toepassing geven we bij de verschillende afwegingen ook de belangen van andere belanghebbenden aan.



4 Beleidskader, de keuzen

4.1 Omgeving beleidskader

Het budget dat voor het vervoer beschikbaar is en ook wordt gesteld, beïnvloedt direct het beleidskader. Houdt u hierbij rekening dat het leerlingenvervoer een openeinde regeling is. Welke taakstellingen zijn er voor het budget? Neemt u de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving (onderwijs en vervoer) mee in de afwegingen. Net als de verordening leerlingenvervoer en de rol van het vervoer per taxi hierin. Het beleidskader mag niet afwijken van de verordening.

Inkoopbeleid

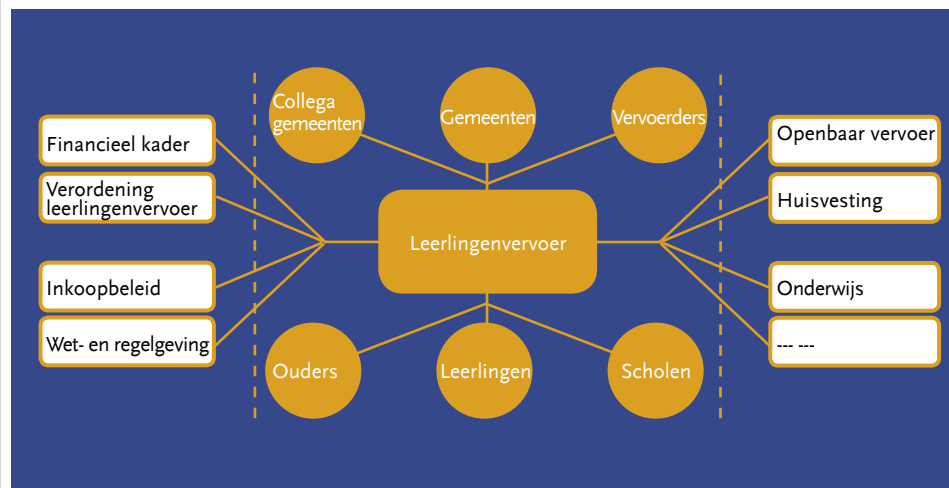
Ook het eigen inkoopbeleid van de gemeente betreft u bij het vaststellen van het beleidskader. Als gemeente houdt u rekening met de eventueel afgesloten convenanten op het gebied van duurzaamheid en Social Return. In het beleidskader leerlingenvervoer kunt u er natuurlijk van afwijken maar dan wel onderbouwd en expliciet omschreven.

Ook andere beleidsthema's bij de gemeente en regionale overheden kunnen het leerlingenvervoer beïnvloeden. Dit zijn kansen en bedreigingen die u in de afwegingen meeneemt. Het gaat dan ondermeer over openbaar vervoer (toegankelijkheid), huisvesting (brede scholen) en onderwijs (zelfredzaamheid en passend onderwijs).

De verschillende belanghebbenden

Bij het opstellen van het beleidskader neemt u de rollen en belangen mee van collega-gemeenten, de vervoerders, de ouders, de leerlingen en de scholen. Het is dan ook van belang de belanghebbenden te betrekken bij de totstandbrenging van het beleidskader. De inbreng van de omgeving en de gewenste rol en de belangen van de gemeente mogen niet vergeten worden.

Afbeelding
Omgeving beleidskader
leerlingenvervoer



De keuzen en afwegingen over de omgeving van het beleidskader worden expliciet vastgelegd om bij het vaststellen van het beleidskader meegenomen te worden.

Het is onze bedoeling om u als gemeente te helpen bij het maken van beleidsmatige keuzen. Er moet natuurlijk ook draagvlak zijn voor keuzen. Zorg dat alle belanghebbenden meegenomen worden in het proces van keuzen. Dit betekent niet dat aan al hun wensen voldaan kan worden, maar u kweekt wel begrip voor de keuzen van de gemeenten. Zoveel mogelijk openheid in de communicatie is gewenst. Bedrijfsinformatie mag nooit openbaar gemaakt worden. Partijen die mogelijk gaan deelnemen aan een aanbesteding zouden hierdoor bevoordeeld kunnen worden. Openheid naar iedereen is van het grootste belang.

4.2 De keuzen per thema

In deze paragraaf omschrijven we de keuzen per thema. De uiteindelijke uitwerking is minder gedetailleerd dan dat dit in een bestek zou zijn. Het gaat hier om strategische en tactische keuzen. In een bestek worden deze operationeel uitgewerkt. Hiervoor verwijzen we naar de eerder genoemde handboeken en factsheets op de site www.naarbetercontractvervoer.nl.

4.3 Rol inspraak en communicatie met ouders en scholen

Achtergrond

Het leerlingenvervoer wordt uitgevoerd in een complexe maatschappelijke omgeving. Ervaringen van de reizigers zijn van groot belang als informatiebron over de uitvoering van het vervoer, de pijnpunten maar ook de kansen.

Als gemeente maakt u een bewuste keuze of u gebruik wil maken van deze informatiebron. Ziet u een rol voor een inspraakorgaan, dan bepaalt u als gemeente wanneer de inspraak kan plaatsvinden, hoe de inspraak wordt georganiseerd, gefaciliteerd en welke groepen vertegenwoordigd zijn in het inspraakorgaan.

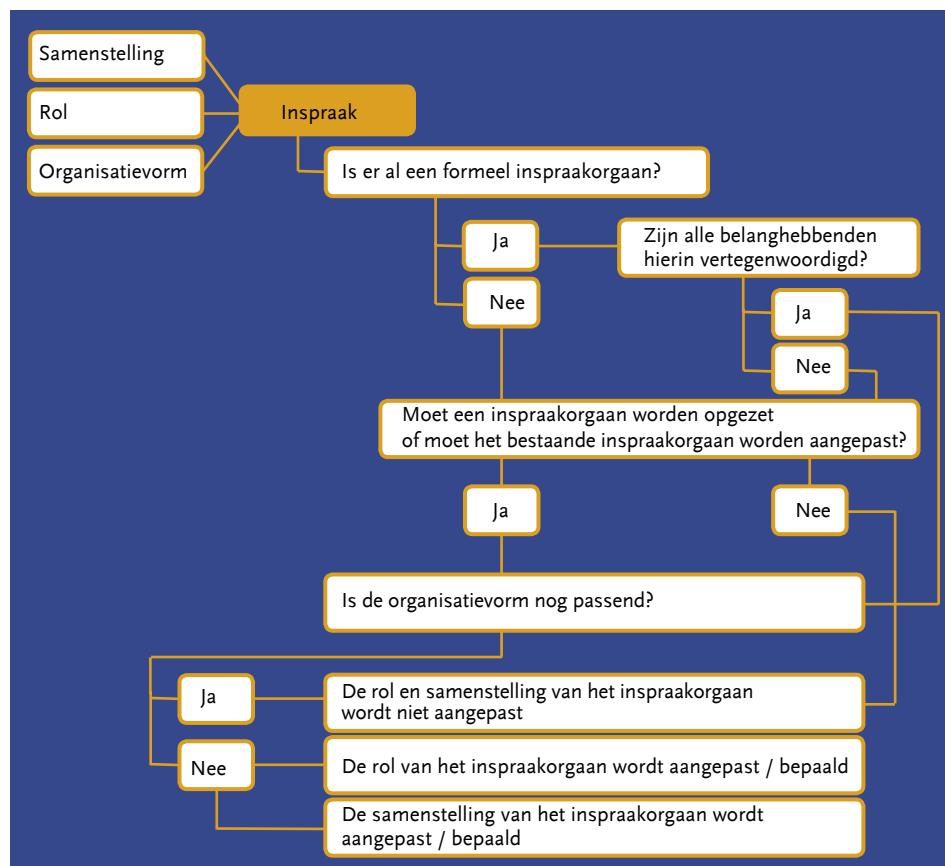
Als er al een inspraakorgaan voor het leerlingenvervoer is dan is het zowel voor u als het inspraakorgaan van belang om het functioneren regelmatig gezamenlijk te evalueren. Wanneer nodig kunnen dan aanpassingen worden doorgevoerd in de rol en/of samenstelling van het inspraakorgaan.

Bij de evaluatie is één van de mogelijke onderwerpen de faciliteiten die beschikbaar zijn gesteld. Zijn deze effectief genoeg geweest?

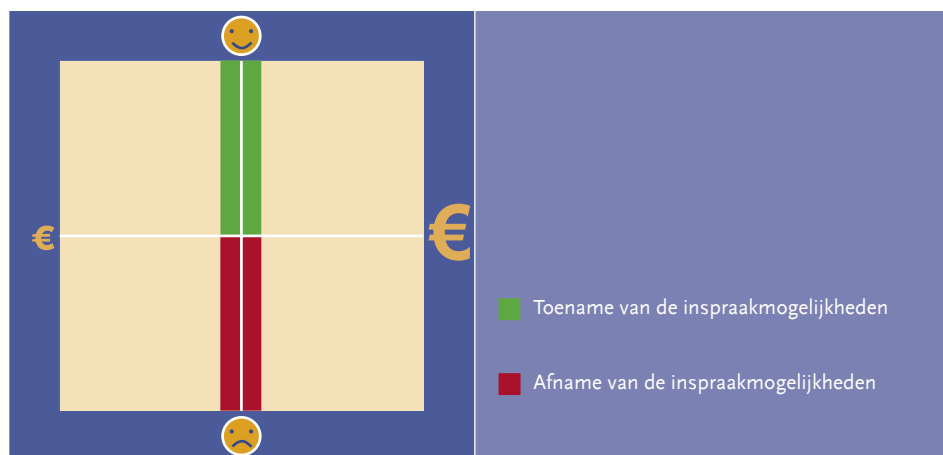
Stelt u informatie over de onderwerpen die in de inspraak besproken worden tijdig ter beschikking aan de leden van het inspraakorgaan.

Alle betrokkenen (vervoerders, gemeente, leden inspraakorgaan) kunnen bijdragen aan de evaluatie van de werking van specifiek de inspraak en in het algemeen het beleid betreffende leerlingenvervoer.

Afbeelding
Beslisboom inspraak



In paragraaf 4.3.1. van het Handboek Professioneel Aanbesteden Leerlingenvervoer (oktober 2009) is inspraak verder uitgewerkt. Ook is via het project Grip Op Vervoer van VCP³⁾ veel energie gestoken in de ontwikkeling van inspraak voor contractvervoer. Een instrument hiervoor is het Handboek Grip op Leerlingenvervoer (zie www.gripopvervoer.nl).



³⁾VCP is het programma van de verenigingen van gehandicapten en chronisch zieken organisaties (CG-Raad en Platform VG) voor ondersteuning van de decentrale collectieve belangenbehartiging op diverse terreinen waaronder leerlingenvervoer.

De kosten voor een inspraakorgaan zijn zeer laag. Meer of minder inspraak leidt niet tot substantiële veranderingen in het budget. Goed georganiseerde inspraak met een kwalitatief goed inspraakorgaan zorgt voor goede feedback en zal (wanneer deze feedback wordt gebruikt) bijdragen aan een toename van de kwaliteit. Andersom is het zo dat het ontbreken of slecht functioneren van inspraak in ieder geval zorgt voor een negatieve kwaliteitsbeleving.

Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft nu geen inspraakorgaan.

De gemeente vindt het van groot belang dat een breed inspraakorgaan wordt opgezet.

Het inspraakorgaan zal bestaan uit vertegenwoordigers van de leerlingen (ouders), vertegenwoordigers van de scholen.

Het inspraakorgaan zal zeven leden hebben (vijf namens de leerlingen en twee namens de scholen).

Het inspraakorgaan kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de gemeente.

Het inspraakorgaan overlegt in ieder geval drie keer per jaar met de gemeente over de lopende overeenkomst en actuele ontwikkelingen.

Bij het vaststellen van beleidsdocumenten (dit beleidskader en de verordening) bij de voorbereiding van de aanbesteding en bij monitoren van de uitvoer van het leerlingenvervoer wordt het inspraakorgaan betrokken.

Ook worden ze betrokken bij de evaluatiemomenten. Zoals de evaluatie van dit beleidskader.

Er zal een verordening en een huishoudelijkreglement worden opgesteld. Hierbij zullen de toekomstige leden direct worden betrokken.

De ervaring die is opgedaan tijdens het opstellen van dit beleidskader zullen daarbij worden betrokken.

De gemeente faciliteert vanaf het schooljaar 2011-2012 bijeenkomsten waarbij ouders periodiek bij elkaar kunnen komen. Zo kunnen ze elkaar leren kennen en ook samen over onderwerpen overleggen. Ook faciliteert de gemeente de deskundigheidsbevordering van de ouders via hun eigen verenigingen⁴).

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal leden inspraakorgaan
2. Aantal bijeenkomsten in een schooljaar
3. Bekendheid met inspraakorgaan bij ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)
4. Waardering inspraakorgaan door ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)
5. Beschikbaar budget voor deskundigheidsbevordering door eigen vereniging voor ouders.

⁴ De verenigingen van de gehandicapten en chronische ziekenorganisaties (CG-Raad en Platform VG) bieden via hun programma VCP die deskundigheidsbevordering aan.

4.4 Contractbeheer en communicatie met vervoerder

Achtergrond

Als u vooraf goed nagedacht heeft welke variabelen belangrijk zijn voor de prijs en kwaliteit, dan is het van belang deze variabelen ook centraal te stellen in het kader van het contractbeheer.

Door dit helder te maken in het bestek is het voor de vervoerder ook duidelijk waarop hij beoordeeld zal worden. De resultaten van het contractbeheer kunnen weer gebruikt worden bij het voorbereiden van een nieuwe aanbesteding.

Bepaal bij contractbeheer en communicatie vooraf welke partijen hierbij betrokken worden en wat hun rol is. Met name de betrokkenheid van de ouders dient bij het bepalen van de beleidsuitgangspunten helder benoemd te worden.

In hoeverre zijn de resultaten van het contractbeheer van invloed op de verlenging van de overeenkomst? Ook dat is een belangrijke afweging bij het contractbeheer.

4.5 Samenwerking met andere overheden

Achtergrond

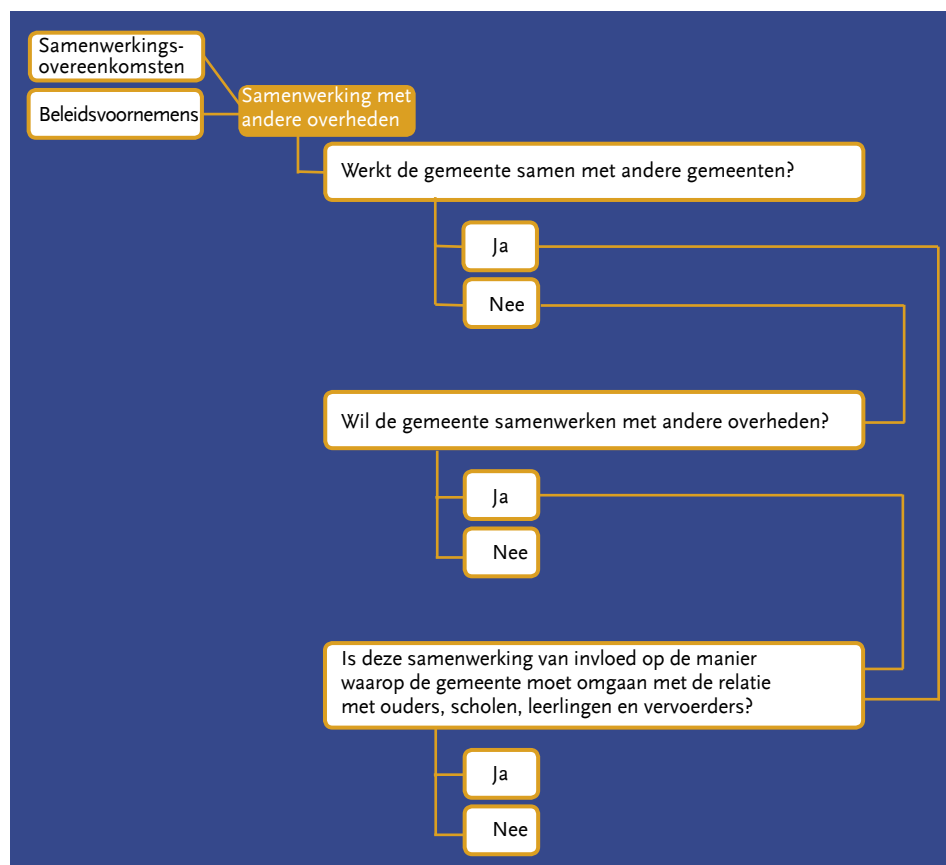
Samenwerking met andere gemeenten kan u een voordeel geven bij het inkopen van leerlingenvervoer. Bijvoorbeeld doordat het makkelijker wordt om routes te combineren. Meer volume leidt bij leerlingenvervoer niet altijd tot een daling van de kostprijs. Het kan zelfs zo zijn dat een relatief klein contract goedkoper ingekocht kan worden. Dit is afhankelijk van de specifieke lokale en regionale marktsituatie. Naast inkoopvoordeel kunt u door samenwerking kennis en capaciteit voor het contractbeheer bundelen.

Binnen een samenwerkingsverband en voor de leveranciers moet het duidelijk zijn met wie de leverancier een overeenkomst aangaat (het samenwerkingsverband of elke gemeente afzonderlijk). Dit doet u ondermeer door duidelijk te beschrijven wie bevoegd is tot het aangaan, verbreken en beheren van de overeenkomst. Zijn dit de gemeenten afzonderlijk, de gemeenten gezamenlijk of is er een aparte bestuurslaag?

Naast samenwerking met andere gemeenten voor het leerlingenvervoer kunt u als gemeente ook samenwerken met andere overheden (zoals de provincie) bij het gezamenlijk/gelijktijdig inkopen van contractvervoer. Bij het bundelen van contractvervoer kunt u zelf synergie voordeel behalen in het vervoer zelf. Ook hier is het niet zo dat bundeling en samenwerking automatisch leidt tot een kostenbesparing.

De samenwerking met andere gemeenten/overheden kan betekenen dat u voor dit beleidskader bepaalde keuzen niet zelfstandig kunt nemen. Afstemming met andere overheden is dan noodzakelijk.

Afbeelding
Beslisboom samenwerking
met andere overheden



Wanneer een samenwerkingsverband niet duidelijk gedefinieerd is creëert dit onduidelijkheid bij alle betrokkenen. Dit beïnvloedt de manier waarop u als gemeente kunt sturen op het vervoer (contractbeheer) en beïnvloedt de kwaliteit negatief. Het is dus zeer belangrijk dat een samenwerkingsverband voor alle betrokkenen duidelijk is. Vooral de eenduidigheid waarin dit samenwerkingsverband functioneert, is van groot belang voor de kwaliteit. Is de rol duidelijk? Als iedereen weet hoe de samenwerking is georganiseerd, is beter contractbeheer mogelijk. Dit zorgt voor een toename van de kwaliteit.

Afbeelding
Afwegingskader samen-
werking met andere
overheden



Wanneer er gezamenlijk vervoer wordt ingekocht moet de rol van alle betrokken partijen duidelijk zijn. Is de duidelijkheid laag, dan betekent dit meer risico's voor vervoerders. Dit kan leiden tot een toename van de kosten voor het leerlingenvervoer. Wanneer niet duidelijk is hoe kosten verdeeld worden tussen partijen (soms zonder dat iedereen zich daarvan bewust is) kan het voorkomen dat de gemeenten bepaalde kosten dubbel betalen. Ook al is het belang voor de uiteindelijk kosten van het leerlingenvervoer niet zo groot, het kan niet verwaarloosd worden.

Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft het leerlingenvervoer via een aanbesteding ingekocht met de gemeente X en Y. De samenwerking bij het inkopen van het vervoer is zo goed bevallen dat deze samenwerking verder uitgebouwd zal worden naar het gezamenlijk beheren van de overeenkomst. Tijdens de aanbesteding is wel gebleken dat het onduidelijk is hoe de besluitvorming in de samenwerking is georganiseerd. Bij het uitbreiden van de samenwerking zal een bestuursovereenkomst worden aangegaan tussen de drie gemeenten waarin de financiering (delen van de kosten) en de besluitvorming is vastgelegd.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Tevredenheid leveranciers over rol samenwerkingsverband
2. Tevredenheid over onderlinge samenwerking
3. Tevredenheid vanuit de belanghebbenden

4.6 Eisen aan vervoerders (inclusief onderaanneming)

Achtergrond

Bij een aanbesteding kunt u via selectiecriteria eisen stellen aan de vervoerder. Eerst moet u duidelijk omschrijven wat u van een vervoerder verwacht. Daarna kunt u de selectiecriteria pas definiëren. Het gaat dan om eisen aan de bedrijfsvoering en de rol van de vervoerder in de uitvoering. De inkoper vertaalt dit naar selectiecriteria die zijn toegestaan bij een aanbesteding.

Het is verstandig om deze paragraaf van het beleidskader vooraf te laten toetsen door de inkoper van uw gemeente. Hij kan u erop wijzen of een beleidsregel in strijd is met het aanbestedingsrecht. U kunt bijvoorbeeld niet definiëren dat een vervoerder uit de eigen gemeente komt.

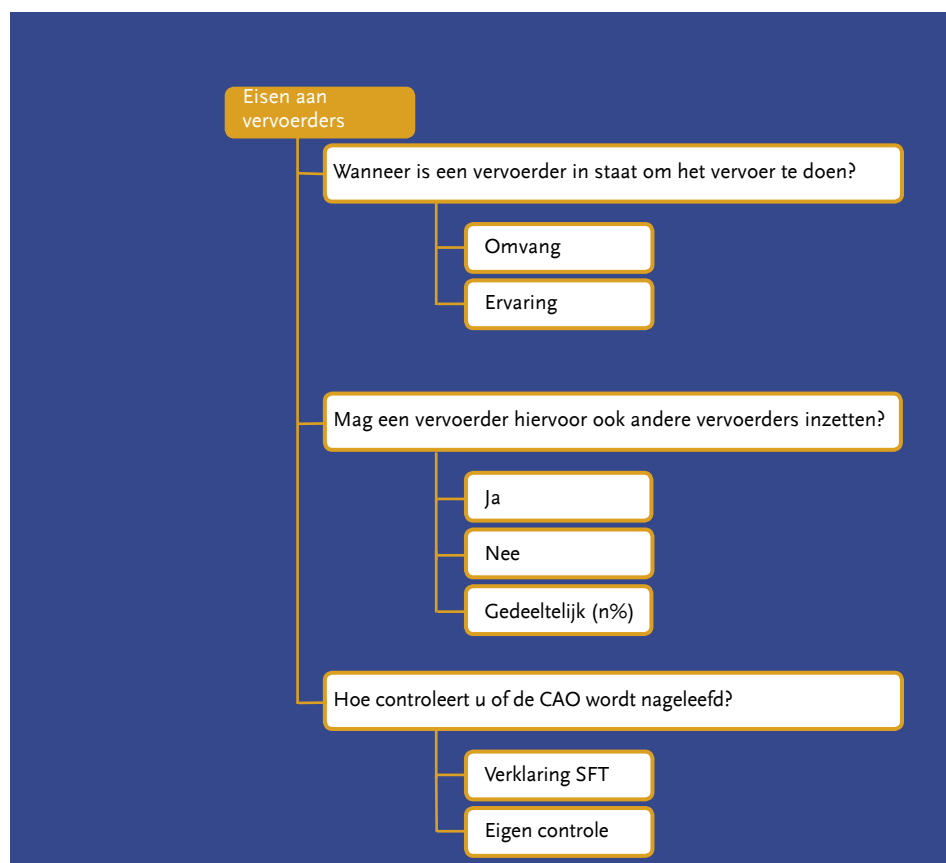
Stelt u eisen die afwijken van de norm in de branche waarin de leverancier werkzaam is? Dit heeft invloed op het aantal leveranciers dat een opdracht kan uitvoeren. Hoe meer eisen, hoe beperkter het aantal. Dit kan ertoe leiden dat de kostprijs toeneemt (de concurrentie ontbreekt) en zelfs dat de kwaliteit onder druk komt te staan.

Wanneer u niet goed aangeeft wat u van uw leverancier verwacht, dan kan deze het vervoer ook niet uitvoeren zoals u dat wilt. Ongelijke verwachtingen kunnen de kwaliteitsbeleving onnodig negatief beïnvloeden.

Voor het beleidskader is het van belang dat u definieert welke rol u van uw vervoerder verwacht. Sluit deze rol aan op de rol die u zelf als opdrachtgever heeft? Wanneer hier onduidelijkheid over is, zal dit de kwaliteit negatief beïnvloeden.

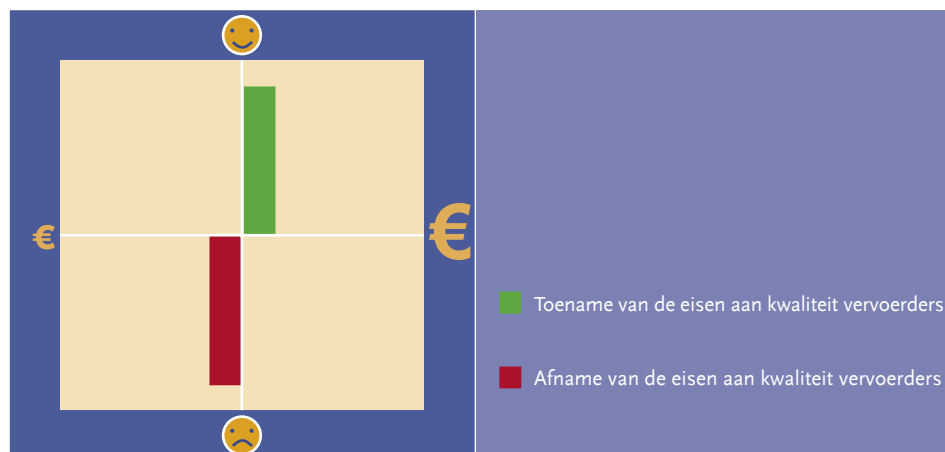
Het komt bij de uitvoering van vervoerovereenkomsten voor dat in meer of minder mate onderaannemers worden ingezet. Bijvoorbeeld omdat de hoofdaannemer geen voertuigen heeft. Of om routes die minder courant zijn voor de hoofdaannemer onder te brengen bij een vervoerder waarin het beter in het werkpakket past. Op basis van uw eigen ervaring en wensen kunt u hierin keuzen maken. In deze keuzeafweging zijn het vervoerpakket en de lokale en regionale marktsituatie van belang. De gevolgen voor de prijs en de kwaliteit van het vervoer is sterk afhankelijk van de specifieke lokale en regionale marktsituatie.

Afbeelding
Beslisboom eisen aan
vervoerders



De eisen aan de vervoerders zijn zeer belangrijk voor de kwaliteit. Wanneer een vervoerder niet in staat is de opdracht uit te voeren (technisch of bedrijfseconomisch) of concurreert op arbeidsvoorwaarden, is dit direct merkbaar in de kwaliteit. Het verloop onder de medewerkers zal hoog zijn en de vervoerder kan niet inspelen op de benodigde kwaliteit en capaciteit. Marktconforme eisen zullen de kostprijs niet beïnvloeden.

Afbeelding
Afwegingskader eisen aan
vervoerders



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft voor de uitvoering van het leerlingenvervoer nu twee overeenkomsten met twee verschillende vervoerders.

Uit de evaluatie van het vervoer is naar voren gekomen dat de samenwerking tussen de gemeente en de vervoerders voor alle betrokkenen duidelijk is.

De vervoerder is zelf volledig verantwoordelijk voor het samenstellen en rijden van de routes.

De vervoerder mag alleen gebruikmaken van onderaannemers na toestemming van de gemeente.

De onderaannemer wordt vanaf nu getoetst aan dezelfde eisen als de hoofdaannemer.

Dit laatste bleek noodzakelijk omdat na het faillissement van één van de onderaannemers bleek dat deze geen pensioenpremies had afgedragen. Ook van onderaannemers moet nu een positieve cao-verklaring van het Sociaal Fonds Taxi worden overlegd.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal ondernemingen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst
2. Wie fungeert als aanspreekpunt voor de gemeente als er meerdere ondernemingen zijn betrokken bij de uitvoering.

4.7 Route, tijdspad, combinatiemogelijkheden (andere vervoer vormen, andere gemeenten en leerling-groepen) en beperkingen

Achtergrond

Afhankelijk van de locatie van de school, de afstand daarheen en de tijd dat de reis zonder combinatie zou duren (ook rekeninghoudend met voorspelbare congestie) is het wenselijk om de reisduur met een combinatie te maximaliseren.

Reisduur

De maximale reisduur kan voor iedereen gelijk zijn. Het kan ook beperkt of opgerekt worden afhankelijk van bijvoorbeeld het soort onderwijs of werkelijke afstand. Wordt

er gebruikgemaakt van een factor (1,5 keer de directe reistijd)? Dan is het belangrijk te beseffen dat deze factor afhankelijk is van de directe reistijd. Immers 1,5 x 10 minuten is minder heftig dan 1,5 x 120 minuten. Verstandiger is dan ook om naast de factor ook een minimum en een maximum te hanteren. De extra toegestane reistijd wordt gebruikt om leerlingen te combineren.

Combinatiemogelijkheden

Naast de reisduur worden de combinatiemogelijkheden ook sterk bepaald door directe beperkingen hierop:

1. Welke groepen leerlingen (verdeeld naar schooltype) kunnen wel of niet met elkaar gecombineerd worden?
2. Met welke andere vormen van vervoer (regiotaxi, zittend ziekenvervoer) mag het leerlingenvervoer gecombineerd worden?
3. Mogen de leerlingen van de gemeente gecombineerd worden met leerlingen die wonen in andere gemeenten?
4. Is de leeftijd van de leerling ook een variabele?
5. Zijn opstapplaatsen toegestaan?
6. Zijn touringcars toegestaan?

De voor- en nadelen zijn verder uitgewerkt in de factsheets op www.naarbetercontractvervoer.nl.

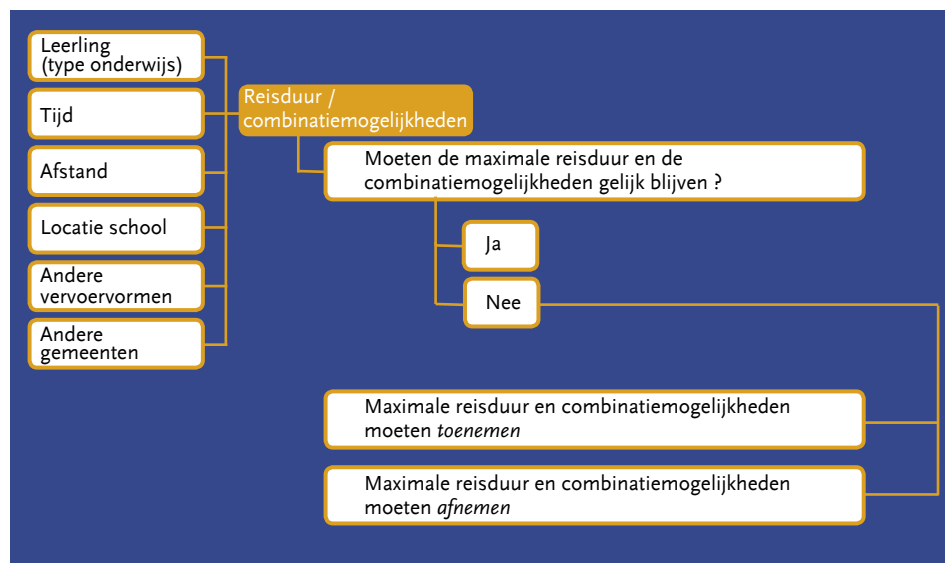
Rol van de school

De rol van de school is van groot belang. Passen de tijdskaders die worden afgesproken met de vervoerder binnen de mogelijkheden van de school? Er moet duidelijkheid zijn over de verwachting van u als gemeente naar de scholen toe. Wanneer is de school bereikbaar? Hoe worden leerlingen opgehaald bij de school? Is er bij grotere scholen een vervoercoördinator aanwezig?

Lesuitval bij voortgezet onderwijs

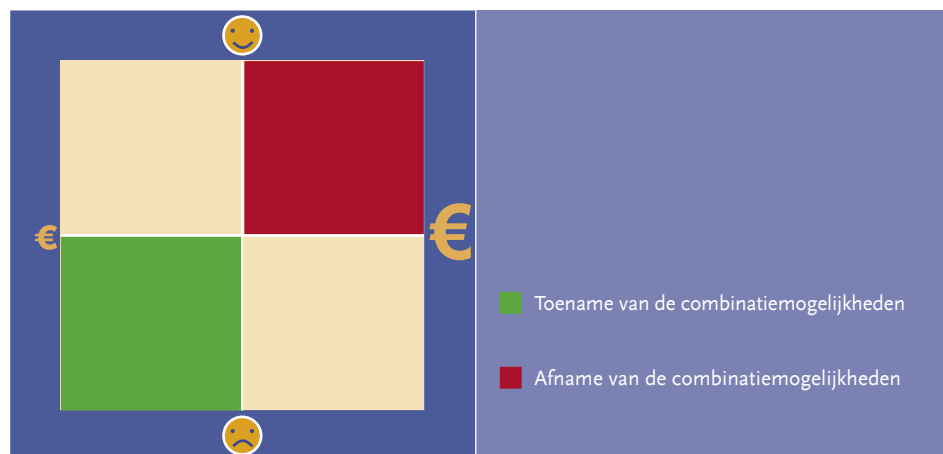
Hoe wordt omgegaan met het uitvallen van lesuren in het voortgezet onderwijs? Blijft de leerling wachten totdat de afgesproken tijd is aangebroken of wordt de leerling eerder opgehaald? Sommige gemeenten hanteren hiervoor de norm dat minimaal twee lesuren zijn uitgevallen. De consequentie hiervan kan zijn dat combinatiemogelijkheden vervallen en de vervoerder meer ritten uitvoert. Deze verschuiving in de planning kan leiden tot extra kosten voor de gemeente. Een andere mogelijkheid is dat nieuwe combinatiemogelijkheden ontstaan waardoor de meerkosten kunnen meevallen.

Afbeelding
Beslisboom reisduur en
combinatiemogelijkheden



De combinatiemogelijkheden bepalen de samenstelling van de routes. De combinatiemogelijkheden zijn van groot belang voor de prijs en de kwaliteit van het vervoer. Bij een toename daalt de kostprijs per leerling. Een toename zorgt ook voor een daling van de kwaliteit. Een goede balans hierin te vinden is belangrijk. Het bepaalt zowel het belangrijkste deel van de kosten voor het vervoer als de kwaliteitsbeleving van de reiziger.

Afbeelding
Afwegingskader reisduur
en combinatiemogelijkheden



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Om de kwaliteit van het vervoer te borgen is het van groot belang de combinatiemogelijkheden voor het leerlingenvervoer te beperken.

Combinatiemogelijkheden zijn wel noodzakelijk om de kosten voor het vervoer te beperken.

Op basis van individuele indicatie kan bepaald worden dat een leerling niet gecombineerd mag worden.

Door de bezuinigingsdoelstelling van de gemeente worden de combinatiemogelijkheden verruimd.

In overleg met belanghebbenden is er daarom besloten de reisduur in de gemeente te verruimen.

De reisduur over de langere afstanden leidt tot veel klachten. Deze norm daarvoor wordt daardoor verscherpt. De reisduur wordt nu gemaximaliseerd.

De individuele verblijfstijd per leerling in het voertuig mag niet meer bedragen dan 45 minuten naar de scholen in de gemeente. De individuele verblijfstijd per leerling in het voertuig mag niet meer bedragen dan 75 minuten naar de scholen buiten de gemeente. Afwijking van de maximale verblijfstijd is alleen mogelijk, indien het door de afstand en in het dagelijks verkeer niet mogelijk is binnen de maximale tijdsduur te blijven. Combinatie van leerlingen is dan toch mogelijk als de individuele verblijfstijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1½ keer de verblijfstijd op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming.

Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.

Het leerlingenvervoer mag niet gecombineerd worden met andere vormen van vervoer zoals zittend ziekenvervoer en Regiotaxi.

Wanneer de gemeente hiervoor toestemming geeft en er financieel voordeel te behalen is mogen leerlingen wel gecombineerd worden met leerlingen van andere gemeenten.

Uiteraard mag de maximale reisduur voor de leerling hierdoor niet hoger worden dan het maximum.

De gemeente maakt geen gebruik van opstapplaatsen en er mogen maximaal 8 passagiers in een voertuig vervoerd worden.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Directe reisduur van het woonadres van de leerling naar de schoollocatie (en v.v.)
2. Werkelijke reisduur van de leerling (uitstaptijd leerling – instaptijd leerling)
3. Gemiddelde duur van de routes (laatste uitstaptijd – eerste instaptijd)
4. Aantal leerlingen dat niet gecombineerd mag worden⁵.

4.8 Rol van de begeleiding

Achtergrond

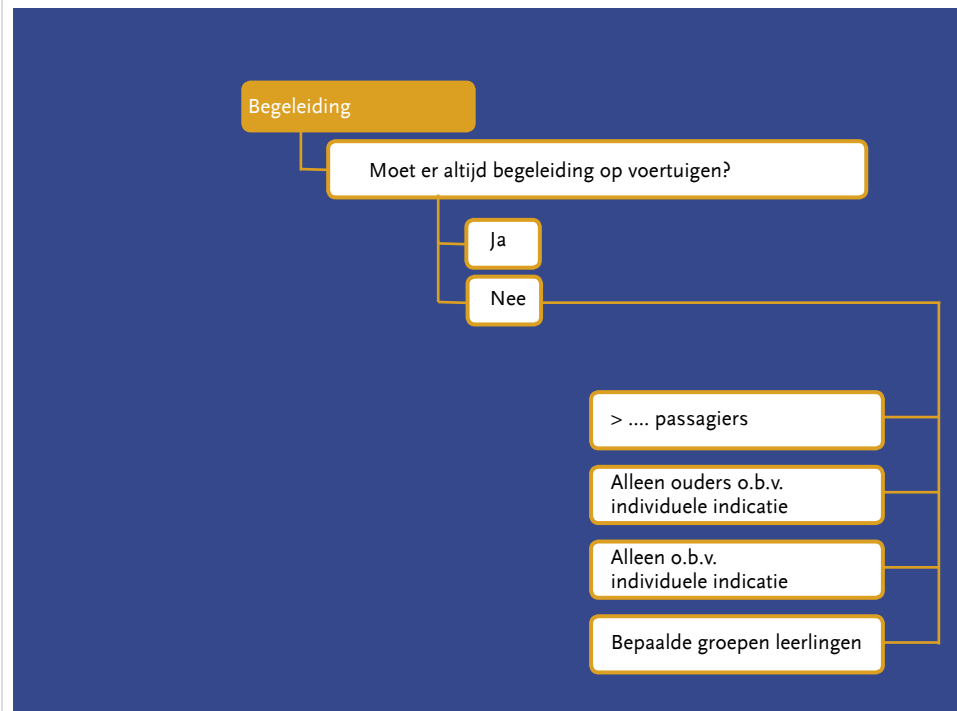
Begeleiding tijdens de rit kan voor een individuele leerling soms noodzakelijk zijn. Ook kan er door het aantal leerlingen dat in een voertuig zit, een begeleider meemoeven. Het is dan voor de chauffeur niet meer mogelijk om de orde en rust in het voertuig te handhaven en tegelijkertijd veilig te rijden. Wanneer vindt u het noodzakelijk dat er begeleiding meereist in het vervoer? Het is mogelijk dat leerlingen in een taxi geen begeleiding nodig hebben maar wel wanneer zij in bijvoorbeeld een touringcar worden vervoerd. Zie voor meer informatie over begeleiding het factsheet 'Hoe regelt de opdrachtgever begeleiding tijdens het vervoer?' op www.naarbetercontractvervoer.nl.

Als gemeente bepaalt u vooraf hoe een ouder die de leerling begeleidt teruggaat als de leerling is afgezet op school (of heenbrengen wanneer de leerling van school wordt

opgehaald). Valt dit ook onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder, dan zal dit leiden tot meerkosten voor de gemeente.

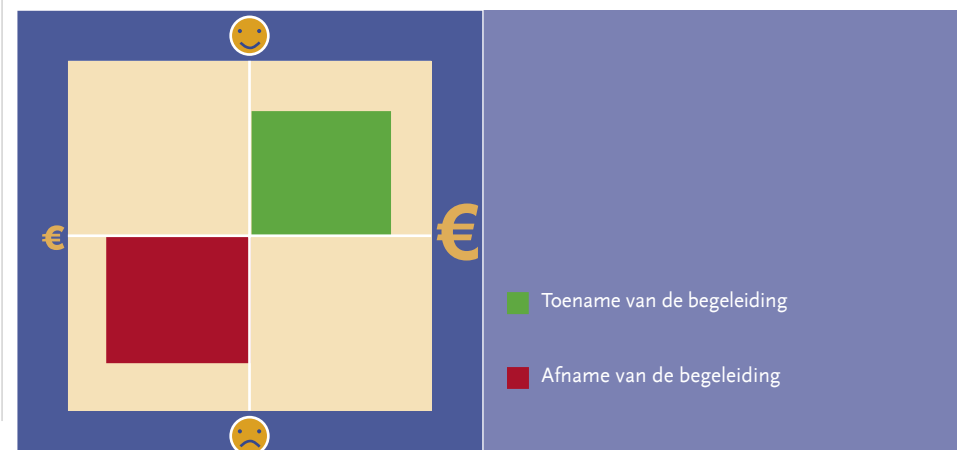
Daar staat tegenover dat het voor de ouder als een grote belasting gezien kan worden om met het reguliere openbaar vervoer terug te reizen. In deze afweging kan de aanwezigheid van een goede OV-verbinding als variabele worden meegenomen.

Afbeelding
Beslisboom begeleiding



Begeleiding op de voertuigen komt de kwaliteit ten goede. Begeleiding is alleen erg duur (uitzondering is als gekozen voor inzet ander materieel met begeleiding, denk aan vervoer met touringcar en begeleiding ipv aantal 8 personenbussen dat kan leiden tot minder kosten). Zo zijn er de directe kosten voor de begeleider zelf en de indirecte kosten omdat de begeleider een zitplaats in het voertuig inneemt. Hierdoor daalt de combinatiegraad en worden er meer routes gereden.

Afbeelding
Afwegingskader begeleiding



De afweging is dan ook of en wanneer er begeleiding op de voertuigen meegaat. Zowel voor de kostprijs als voor de kwaliteit geldt dat het belang groot (4) is.

Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Begeleiding is verplicht wanneer 15 of meer leerlingen in een route in een voertuig meerijden. Deze begeleiders zijn in dienst van de vervoerder.

Voor onderbouwleerlingen die vervoerd worden naar de cluster 4 scholen geldt dat ook in voertuigen van 8 passagiers of minder een begeleider verplicht is.

Wanneer noodzakelijk voor de veiligheid van het vervoer kan op basis van een besluit van de gemeente ook op andere routes een begeleider verplicht zijn. Dit kan een ouder zijn of een medewerker van de vervoerder. De gemeente geeft dit vooraf aan. Het gaat hier om uitzonderingen die maar incidenteel voorkomen.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal begeleiders via de vervoerder
2. Aantal ouders als begeleider
3. Aantal routes met begeleider
- 4.

4.9 Eisen aan centrale/telefonie

Achtergrond

Afhankelijk van de keuze die er gemaakt wordt door de gemeente als het gaat om het voeren van de regie is de vervoerder al dan niet verantwoordelijk voor de planning en/of aansturing van het vervoer. Over het algemeen zal het zo zijn dat de vervoerder altijd verantwoordelijk is voor de aansturing van de voertuigen op basis van de planning welke door de vervoerder dan wel de gemeente is gemaakt.

Ditzelfde geldt ook voor het verwerken van ritaanvragen en informatievragen over het vervoer zelf. Ook hier geldt dat de gemeente de keuze heeft om dit zelf dan wel bij de vervoerder weg te leggen. Wordt de verantwoordelijkheid bij de vervoerder weggelegd dan is de telefonie het deel van de organisatie van de vervoerder dat verantwoordelijk is voor het aannemen van de telefoon voor het verwerken van ritaanvragen en informatieaanvragen over het vervoer.

Beide delen van de organisatie zijn na de chauffeur het eerste aanspreekpunt voor de ouders en scholen. De kwaliteitscriteria die van belang zijn hebben allemaal te maken met communicatie en informatieverstrekking over het vervoer zelf.

De eisen aan dit deel van de organisatie betreffen dan ook:

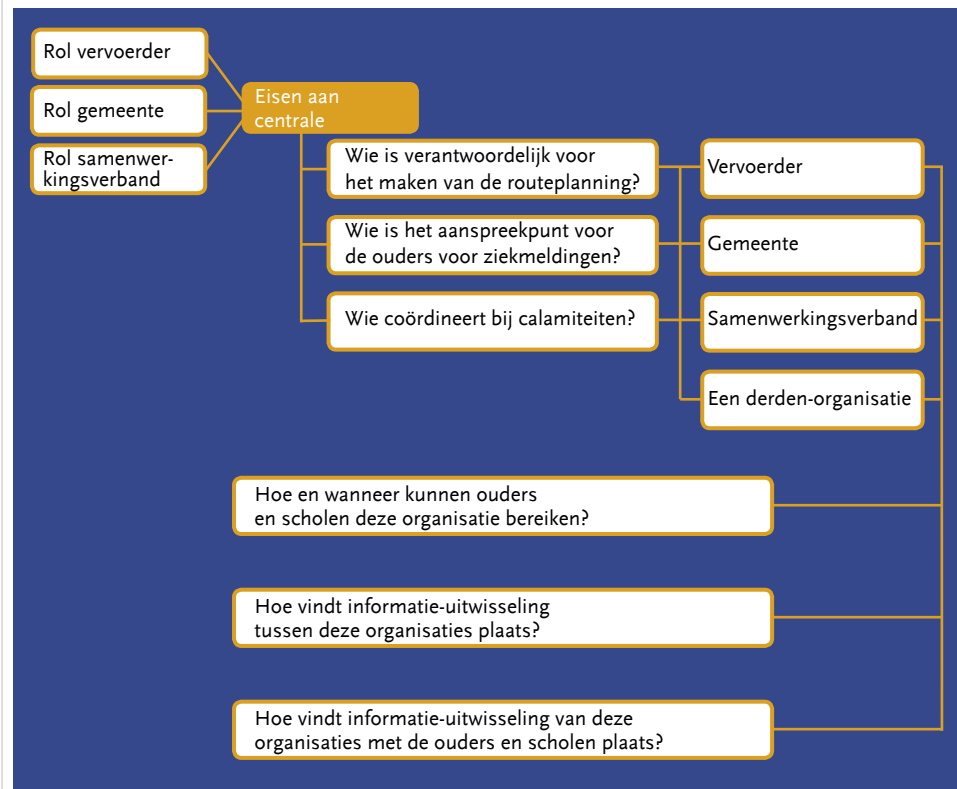
- eisen aan de bereikbaarheid (type telefoonnummer, direct nummer, tijden)
- eisen aan de locatie (in de regio, niet van belang)
- eisen aan hoe informatie wordt gegeven (communicatiemiddelen)

De eisen zijn noodzakelijk om de kwaliteit van de aansturing en de eerstelijnscommunicatie te waarborgen. Het is belangrijk om de eisen reëel te houden. Hierbij is het van belang om vooral te kijken wat de rol is van de centrale:

- tijden van bereikbaarheid
- bereikbaarheid bij calamiteiten
- de rol in het doorgeven van mutaties
- de rol in het doorgeven van ziekte
- et cetera.

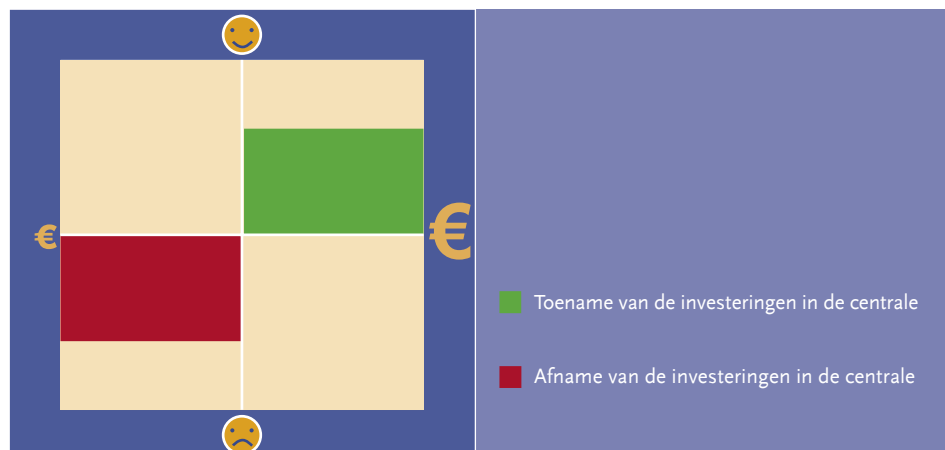
Hoe hoger de technische eisen des te hoger de kosten. Het gaat om leerlingenvervoer waarbij de mutaties relatief beperkt zijn en de routes statisch (in vergelijking met bijvoorbeeld Regiotaxi). Het eisen van bijvoorbeeld 24-uurs bereikbaarheid is waarschijnlijk ongewenst en zal leiden tot hele hoge kosten.

Afbeelding
Beslisboom eisen aan
centrale



Hoe zwaarder de eisen aan de centrale hoe hoger de kosten. Zware eisen vergen soms grote investeringen die gezien de relatief korte contractduur snel moeten worden afgeschreven. Hierbij valt te denken aan een bereikbaarheid ook ruim buiten de schooltijden, niveau van automatisering, etc. Hierdoor kunnen de effecten op de kostprijs erg groot zijn. Niet marktconforme eisen zullen de kwaliteit maar beperkt beïnvloeden omdat ouders hier niets van merken. Er moeten natuurlijk wel minimumeisen worden vastgelegd. Dit schept duidelijkheid voor alle betrokkenen over welke service en dienstverlening van de vervoerder verwacht mag worden.

Afbeelding
Afwegingskader eisen aan
centrale



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De wijze waarop een leerling of ouder/verzorger te woord wordt gestaan, wordt als zeer belangrijk ervaren. Een medewerker van de centrale moet in staat zijn om dusdanig te communiceren met de leerling of ouder/verzorger dat deze de beleving heeft dat hij begrepen wordt. De medewerker van de centrale begrijpt dat er veel verschillende partijen (familie, school, leerling) direct een belang hebben bij het verloop van de reis en dus op elk moment hierover vragen kunnen stellen.

De opdrachtnemer moet tijdens de operationele uren voor een goede bereikbaarheid zorgen. De vervoerscentrale beschikt over actuele informatie en ook de mogelijkheid om in contact te komen met de chauffeur.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Percentage telefoonaanvragen dat bij steekproeven binnen de afgesproken marges wordt beantwoord
2. Percentage telefoonaanvragen dat bij steekproeven tijdens de afgesproken bereikbaarheidstijden wordt beantwoord

4.10 Eisen aan personeel

Achtergrond

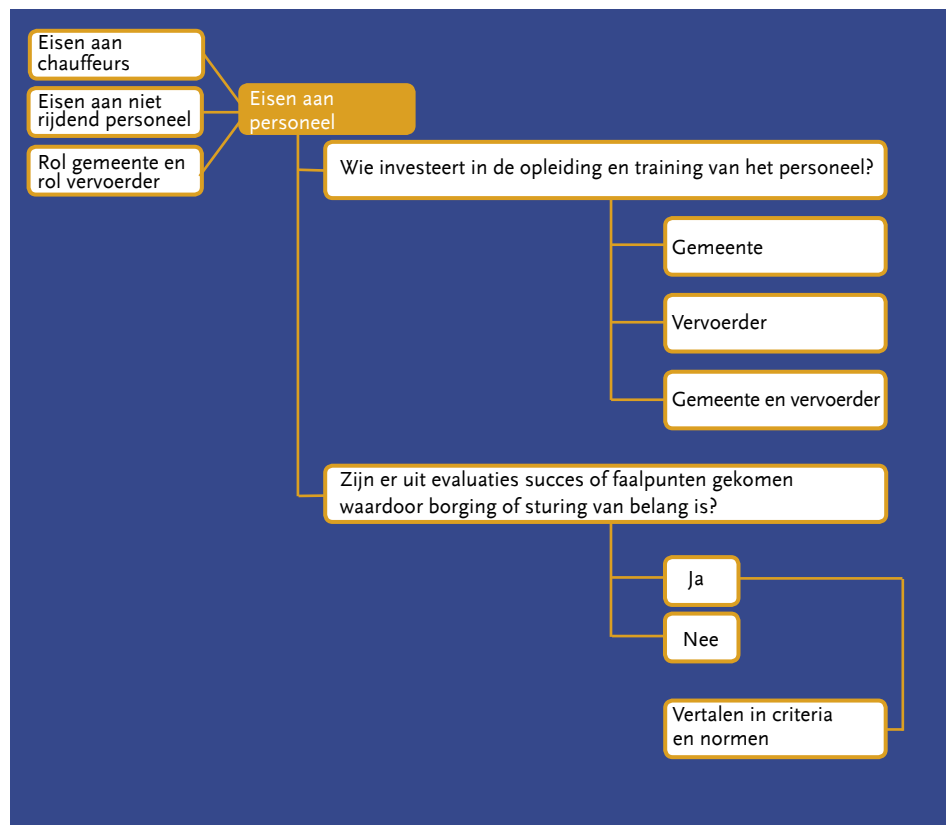
De kwaliteit van het leerlingenvervoer staat of valt bij de kwaliteit van het betrokken personeel van de vervoerder. Het gaat dan niet alleen om de chauffeurs, al zijn deze wel de belangrijkste personeelsgroep.

Chauffeurs vormen het eerste en belangrijkste contact voor de leerlingen en de ouders. Wat verwacht u van de chauffeurs? Wat voor algemene eisen wilt u stellen aan de chauffeur? En wat voor specifieke eisen afhankelijk van het type onderwijs (zo kan het voorkomen dat op bepaalde routes de radio niet aan mag)?

De kwaliteit wordt vooral bepaald door de service en dienstverlening en de kennis die de chauffeurs hebben van de doelgroep. De ervaring en training van de chauffeurs moet daarom goed zijn. In paragraaf 2.2.2. van het Handboek Professioneel Aanbesteden Leerlingenvervoer (oktober 2009) is dit verder uitgewerkt.

Als gemeente bepaalt u of u een verantwoordelijkheid neemt om het opleidingsniveau te borgen of dat u dit aan de vervoerder laat. Dit zal in lijn zijn met de rol die u voor uzelf en de vervoerder ziet.

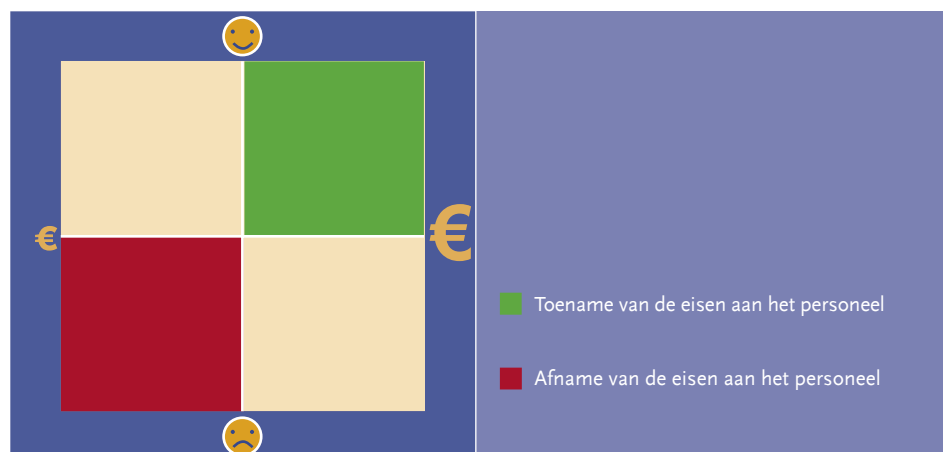
Afbeelding
Beslisboom eisen aan
personeel



Meer dan 50% van de kostprijs voor leerlingenvervoer wordt bepaald door de personeelskosten voor het rijdend personeel (de chauffeurs). Zwaardere eisen aan het personeel zorgen voor een stijging van de loonkosten. Dit zal dus altijd leiden tot een substantiële stijging van de kosten voor het vervoer.

Daar staat tegenover dat dit zich ook direct terugvertaalt in een stijging van de kwaliteit. Zorg ervoor dat de eisen gemonitord worden. Wanneer een vervoerder niet aan de eisen voldoet, vergroot dit de marges. Maar het zorgt ook direct voor een risico op de kwaliteit.

Afbeelding
Afwegingskader eisen aan
personeel



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Het is van groot belang gebleken dat het verloop onder het personeel de afgelopen periode laag is geweest. Er zijn daardoor veel vaste chauffeurs waardoor de klachten over de chauffeurs sterk zijn afgenomen. Het is belangrijk dat de gemaakte kwaliteits-sprong wordt vastgehouden. Bij de eerstvolgende aanbesteding moet hieraan extra aandacht worden besteed. De vervoerder is een traject van scholing ingegaan en de chauffeurs zullen de komende twee jaar extra opleidingen krijgen. Om het niveau niet te laten terugvallen moeten deze opleidingen als minimumeis worden vastgehouden.

De komende tijd wordt ook extra geïnvesteerd in de kennis van de afdeling telefonie. Samen met de scholen worden periodieke trainingen en themabijeenkomsten georganiseerd om de kennis te vergroten. De gemeente ondersteunt dit door de bijeenkomsten te organiseren en te faciliteren, en samen met de scholen en de vervoerder de inhoud van de bijeenkomsten samen te stellen.

Afgelopen jaar heeft zich een incident voorgedaan dat aanleiding is geweest om van alle chauffeurs een actuele verklaring omtrent het gedrag te vragen. Omdat dat niet als eis in het bestek is opgenomen heeft de gemeente de kosten hiervoor vergoed aan de vervoerder.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal chauffeurs dat opleiding heeft afgerond
2. Aantal themabijeenkomsten dat georganiseerd is
3. Waardering voor de chauffeurs in het klantentevredenheidsonderzoek
4. Aantal klachten over service en dienstverlening

4.11 Eisen aan voertuigen

Achtergrond

Eisen die gaan over de voertuigen komen ook terug in andere paragrafen (duurzaamheid, de invloed van het weer). Verschillende type voertuigen worden in het leerlingenvervoer ingezet, namelijk personenauto's, minibussen, rolstoelbussen en touringcars.

Als gemeente bepaalt u welk type voertuigen zijn toegestaan. Mogen er bijvoorbeeld routes worden gereden met meer dan 8 passagiers? Zo ja, hoeveel is dan het maximum? Het inzetten van touringcars zorgt er ook voor dat u eisen aan de opstapplaatsen en begeleiding hierop moet afstemmen. Omdat bij de inzet van opstapplaatsen ook het op tijd bij de halte zijn van belang is, kan hiervoor in overleg met de ouders een protocol gemaakt worden.

Daarnaast is leeftijd bepalend voor de voertuigen. Hoe oud mogen ze zijn? De wetgever garandeert de minimale technische veiligheid. Nieuwe voertuigen zijn veiliger en milieuvriendelijker. Leeftijd bepaalt ook het comfort en de uitstraling van het wagenpark.

U geeft aan hoe toegankelijk de voertuigen moeten zijn, vooral bij de rolstoelbussen en minibussen. Het gaat dan om de hoogte van de instap, rolstoelliften in plaats van rijplaten en de manier waarop rolstoelen en andere hulpmiddelen worden vastgezet en vervoerd (Code VVR).

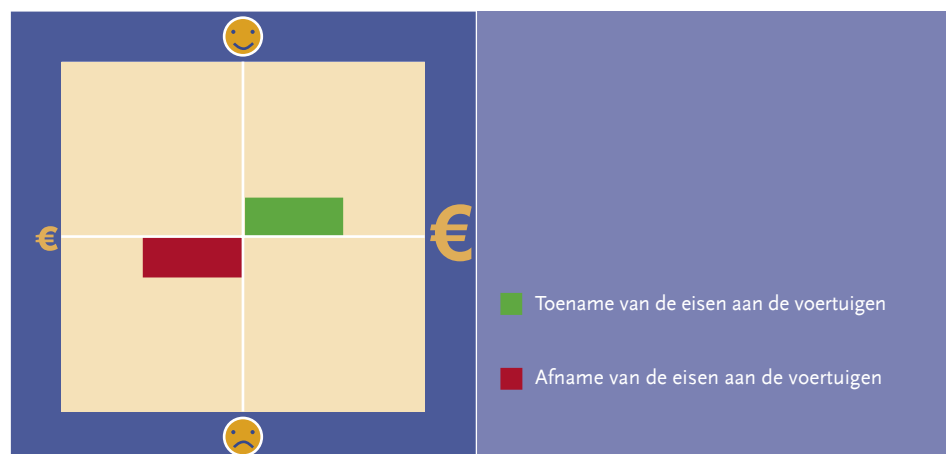
Afbeelding
Beslisboom eisen aan
voertuigen



De gemeente stelt minimeisen aan de vervoermiddelen. Zwaardere eisen zorgen voor hogere kosten. Maar eigenlijk komt het erop neer dat eisen die ervoor zorgen dat voertuigen alleen bruikbaar zijn of aangepast moeten worden aan het leerlingenvervoer, leiden tot hogere kosten. Generieke marktconforme eisen zorgen niet voor een stijging van de kostprijs. Het is daardoor ook bijna niet mogelijk om te besparen

op voertuigeisen. Dit gaat altijd ten koste van de kwaliteit. Het enige bruikbare sturingsinstrument is de leeftijd van de voertuigen. De andere eisen zijn vaak al minimumeisen. In de paragraaf Duurzaamheid wordt apart nog ingegaan op de effecten van die eisen voor de kosten en de kwaliteit.

Afbeelding
Afwegingskader eisen aan
voertuigen



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft in het bestek normen opgenomen waaraan de voertuigen moeten voldoen.

Het bestek is opgenomen als bijlage bij dit document.

Uit de evaluatie komt niet naar voren dat deze normen moeten worden aangescherpt. Op basis van de normen zoals opgesteld door het CROW zal samen met vervoerders en ouders gekeken worden of de toegankelijkheid van de voertuigen beter gedefinieerd moeten worden om te voorkomen dat bij een volgende aanbesteding de kwaliteit afneemt.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Gemiddelde leeftijd voertuigen
2. Aantal rolstoelbussen
3. Aantal bussen met een capaciteit van meer dan acht passagiers

4.12 Duurzaamheid

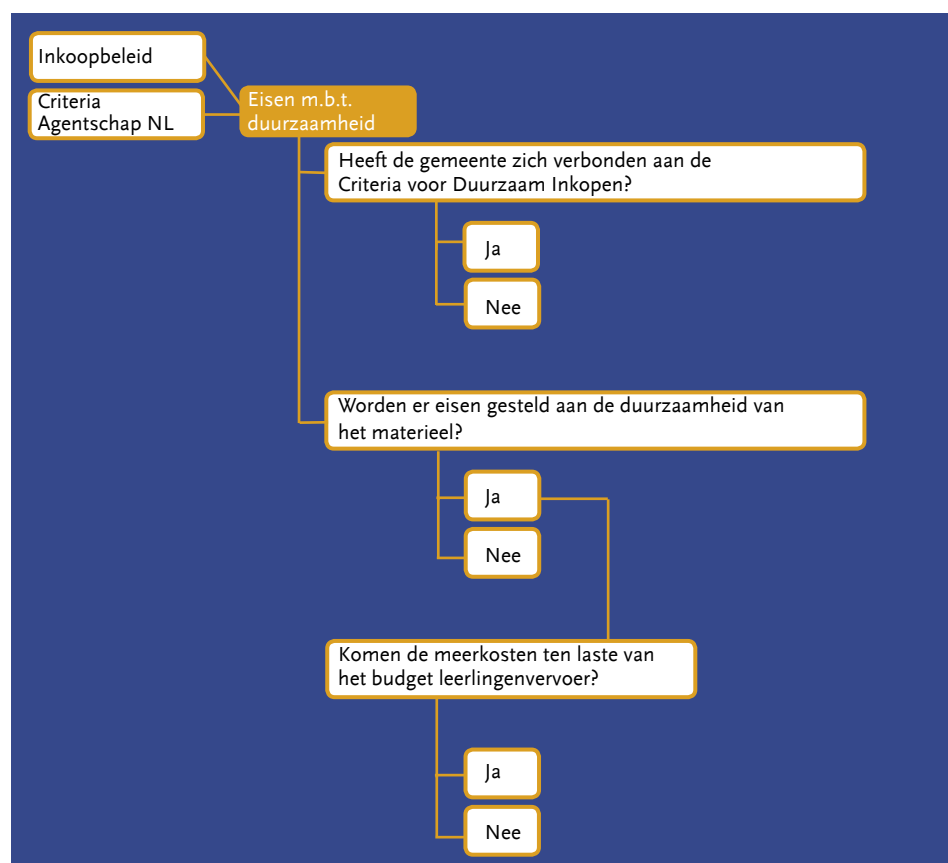
Achtergrond

De Rijksoverheid heeft als ambitie om in 2010 bij 100 procent van haar inkopen duurzaamheid mee te nemen; voor provincies en waterschappen is dit 50 procent, voor gemeenten 75 procent. Alle partijen streven naar 100 procent in 2015 (bron: www.agentschapnl.nl). Agentschap NL heeft hiervoor criteria ontwikkeld. Ook voor het leerlingenvervoer zijn criteria opgesteld.

Duurzaam inkopen is een zeer breed begrip. Bij leerlingenvervoer is dit echter beperkt tot de voertuigen. De normen lopen vooruit op wettelijke eisen. De contracten voor leerlingenvervoer zijn vaak van een relatief korte duur (meestal drie jaar met enkele

opties tot verlenging). Dit betekent dat bij eisen waarbij de voertuigen relatief jong (of nieuw) zijn de investeringen groot zijn en de terugverdientijd kort is. Dit zal een vervoerder doorberekenen in de kostprijs. Met name in het licht van duurzaamheid is het belangrijk dat de gemeente vooraf bepaalt of deze meerkosten uit het budget voor leerlingenvervoer komen of gedekt worden vanuit andere beleidsvelden.

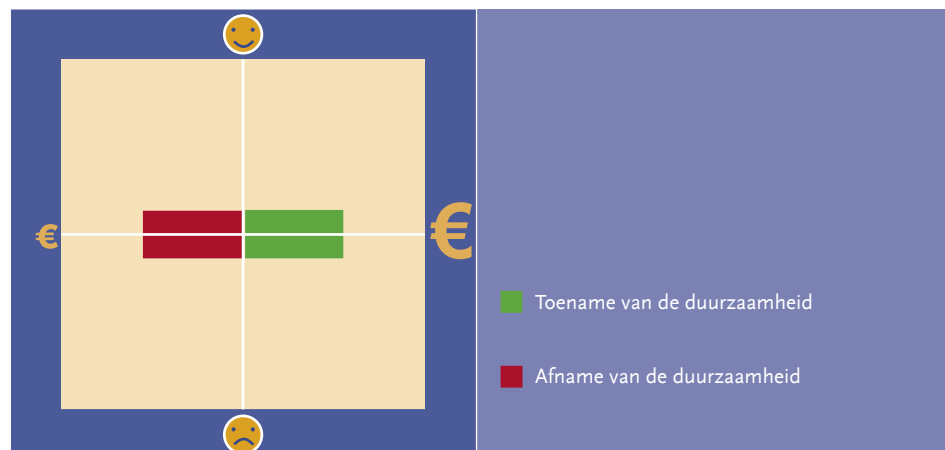
Afbeelding
Beslisboom duurzaam-
heid



De kwaliteit van het vervoer neemt wel toe wanneer meer duurzame voertuigen worden gebruikt voor de uitvoering. Het is alleen niet een vorm van kwaliteit die de reiziger direct merkt bij de uitvoering. Het belang voor de kwaliteit is dan ook voor het leerlingenvervoer zelf laag. De eisen aan duurzaamheid bepalen wel voor een deel de kostprijs van het vervoer.

Omdat het deel van de kostprijs dat bepaald wordt door de investeringen in de voertuigen beperkt is (meer dan 50% van de kostprijs wordt bepaald door personeelskosten) is het belang voor de kostprijs groot maar niet zeer groot.

Afbeelding
Afwegingskader duurzaamheid



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft zich verbonden om bij haar inkopen duurzaamheid mee te nemen. De gemeente heeft echter besloten dat dit niet mag leiden tot stijging van de kosten van het leerlingenvervoer. Hier moet bij het inkopen van het leerlingenvervoer dan ook rekening worden gehouden.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Percentage van de voertuigen dat voldoet aan de gestelde eisen

4.13 Social Return

Achtergrond

Steeds meer gemeenten implementeren in hun inkoopbeleid eisen aan Social Return. Bij Social Return gaat het erom ervoor te zorgen dat een investering die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert. De invoering van Social Return betekent concreet het realiseren van reguliere banen, leerwerkplekken, stageplekken en ervaringsplaatsen bij een opdrachtnemer ten behoeve van specifieke doelgroepen. Deze doelgroepen zijn mensen met een uikering:

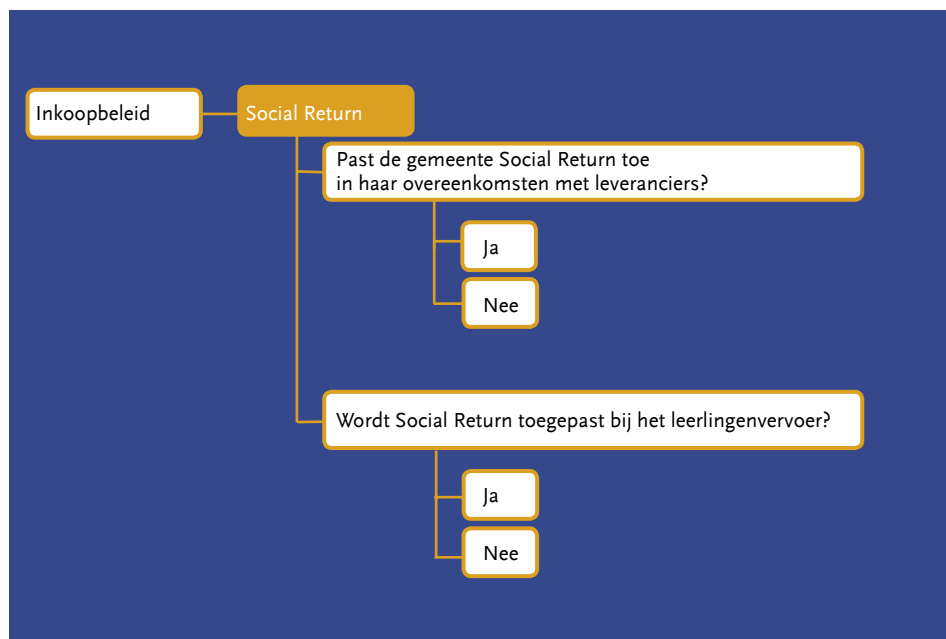
- WIJ (Wet investeren in jongeren)
- WW (Werkloosheid Wet)
- WWB (Wet werk en bijstand)
- WIA (Wet Werk en Inkomensvoorzieningen naar Arbeidsvermogen)
- Wajong (Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten)
- SW-werknemers (werknemers van een Sociale Werkvoorziening)
- Nuggers (Niet Uitkeringsgerechtigden werkzoekenden)

Een methode is om leveranciers te verplichten een percentage van de aannemingsom te besteden aan:

- het inzetten van werkzoekende (regulier baan of participatieplaats);
- het bieden van stages;
- het bieden van een leer/werk baan (BBL);
- (externe) scholing, bij voorkeur gerelateerd aan een reguliere vacature (baan).

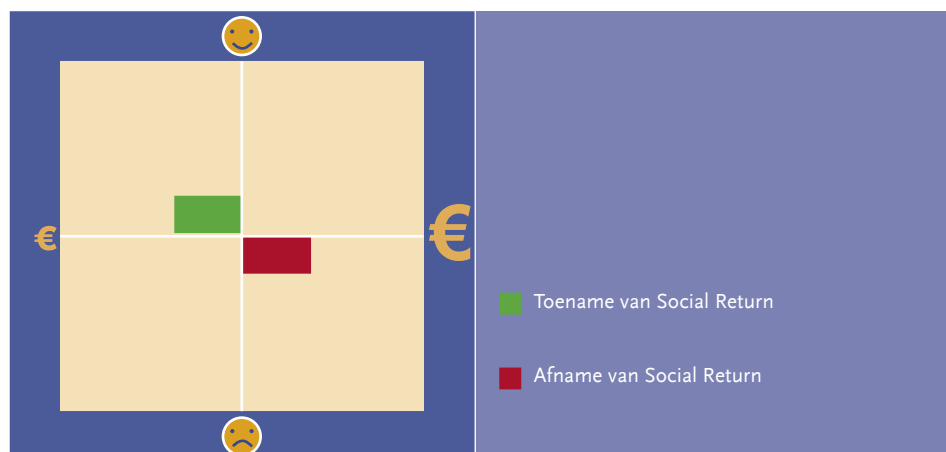
Vervoerders maken al veelvuldig gebruik van medewerkers die uit sociale regelingen komen. De Social Return regeling die een gemeente voorschrijft kan onbedoelde neveneffecten hebben (verjagen bestaande banen die bij de overgang personeel bij een aanbesteding niet worden overgedragen). De formulering van de regeling is dan ook belangrijk, net als afstemming op de markt waarvoor wordt ingekocht. Een generieke regeling past slecht op de taxibranche waar aparte regelingen (zoals gedeeltelijk overgang personeel) van toepassing zijn.

Afbeelding
Beslisboom Social Return



Eisen aan Social Return hoeven niet te leiden tot extra kosten voor de vervoerder. Het heeft ook geen invloed op de directe kwaliteit van het vervoer (mits voor deze groep personeelsleden dezelfde eisen gelden). Dit gaat natuurlijk niet op wanneer er nieuwe functies worden gecreëerd die wel zorgen voor meer kwaliteit maar ook meer inzet van personeel vraagt (zoals extra begeleiders).

Afbeelding
Afwegingskader Social Return



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Samen met de vervoerder wordt in het schooljaar 2011-2012 een project opgestart waarbij extra begeleiders op bepaalde routes (onderbouw cluster 4) gaan meerijden. Deze begeleiders worden doormiddel van Social Return geworven uit inwoners van de gemeente die vallen onder de WWB (Wet werk en bijstand).

Het scholingstraject van de begeleiders wordt samen met de scholen en ouders ontwikkeld en wordt gefinancierd als onderdeel van de Social Return toezegging van de vervoerder.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Percentage van de opdrachtsom dat wordt besteed aan Social Return

4.14 Klachten en klantenservice

Achtergrond

Vanuit de ouders kunnen er zowel klachten als informatie over het vervoer zijn. Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen deze twee stromen omdat klachten vaak direct aandacht behoeven terwijl informatie van algemene aard kan zijn. Afhankelijk van uw gekozen rol dient u als gemeente de klantenservice (informatie over het vervoer) en klachtenmeldpunt (klachten over het vervoer) onder te brengen bij de juiste organisatie. Wanneer u zichzelf een regierol heeft toebedeeld (de gemeente maakt zelf de plannings) is het wenselijk dat deze organisatie dicht bij de gemeente staat. Dit betekent dat u zelf de klantenservice en klachtenafhandeling organiseert of bij een onafhankelijke derde onderbrengt. Wanneer u meer op afstand staat van de uitvoering zult u zelf geen rol hebben in de klantenservice en klachtenafhandeling. U heeft dan ook niet de informatie om die rol te kunnen invullen. De klantenservice en klachtenafhandeling moeten dan worden ondergebracht bij de vervoerder of een onafhankelijke derde.

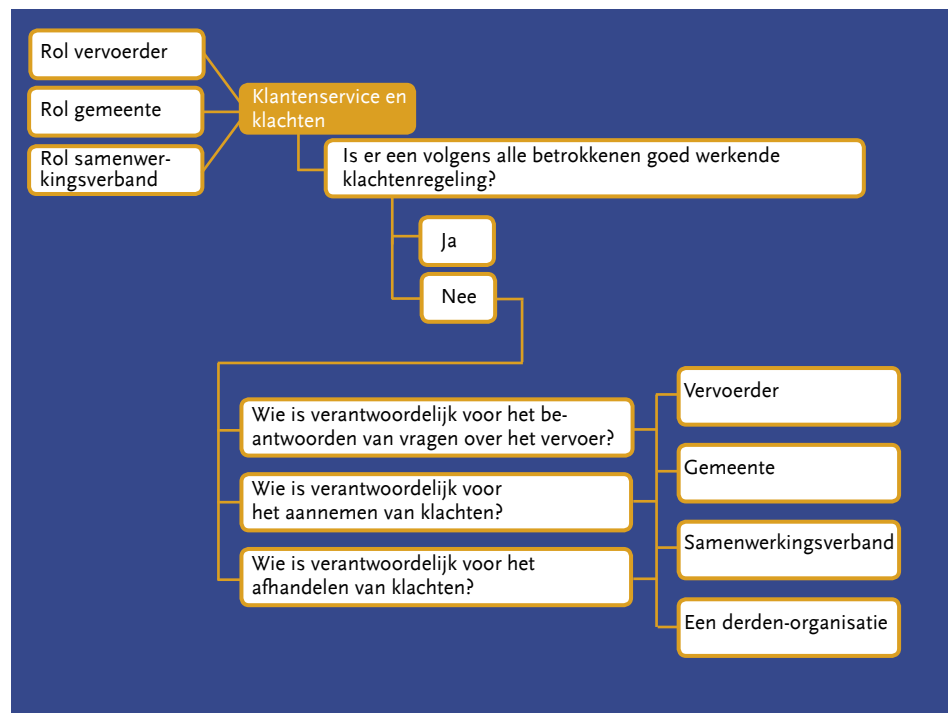
Als gemeente dient u af te wegen of u de vervoerder verantwoordelijk wil maken voor het aannemen en afhandelen van klachten. Wanneer u dat niet wilt, kunt de afhandeling uitbesteden aan een derde.

Bij een samenwerkingsverband met andere gemeenten is het van belang dit op elkaar af te stemmen zodat hierin eenheid ontstaat. Dit voorkomt dat binnen één contract verschillend wordt omgegaan met de klachten. Als zeer belangrijke bron voor contractbeheer en beleidsevaluaties is eenheid binnen één contract van groot belang. Bij contractbeheer moeten alle contractpartners op één lijn zitten.

Bij leerlingenvoer moet de vervoerder (i.s.m. met gemeente, scholen en ouders) op sommige klachten gelijk reageren. Het kan praktisch zijn om een onderscheid te maken in incidenten (hierop kan dan direct gereageerd en gestuurd worden) en herhaaldelijke/structurele klachten.

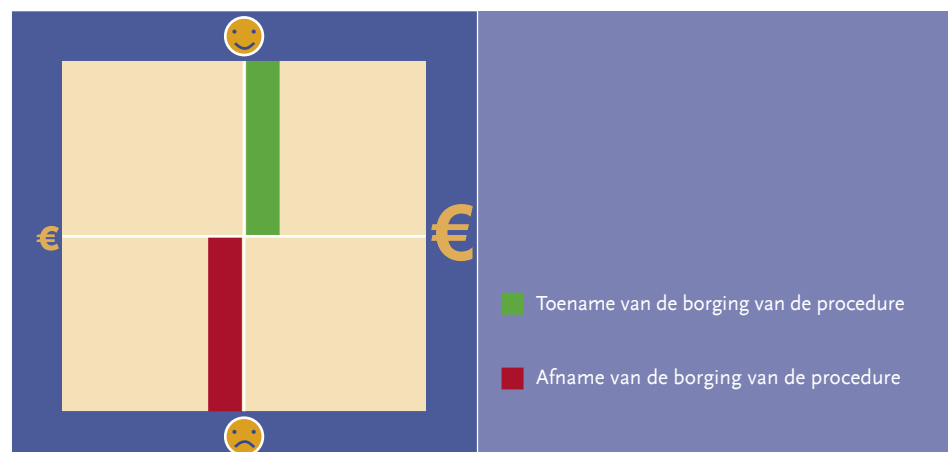
In paragraaf 4.3.2. van het Handboek Professioneel Aanbesteden Leerlingenvoer wordt nog apart ingegaan op het onderwerp klachten.

Afbeelding
Beslisboom klantenservice
en klachten



Is de vervoerder verantwoordelijk voor de klantenservice en de klachtenafhandeling, dan worden de kosten hiervoor verrekend in de kostprijs voor het vervoer. Ook als de verantwoordelijkheid volledig wordt weggehaald bij de vervoerder zal de vervoerder nog steeds kosten meenemen in de kostprijs voor het vervoer. De vervoerder zal naar aanleiding van klachten nog steeds onderzoek doen naar de oorzaak en rapporteren naar de gemeente en/of een derden-organisatie. De totaalkosten zijn relatief klein ten opzichte van de uitvoering van het vervoer. Het uitbesteden van delen kan echter wel leiden tot een extra druk op het budget. Een goede organisatie en borging van de klantenservice en klachtenafhandeling is wel zeer belangrijk voor het contractbeheer en de sturing op de kwaliteit van het vervoer. Ook is het van groot belang voor de kwaliteitbeleving. Er kan bij vervoer altijd iets misgaan. Wanneer dat direct en goed wordt opgelost of hersteld is de negatieve ervaring kleiner.

Afbeelding
Afwegingskader klachten
en klantenservice



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Uit het klantentevredenheidsonderzoek en klachten die de gemeente heeft ontvangen, komt naar voren dat er veel onduidelijkheid is. Bijvoorbeeld over de procedures voor het beantwoorden van vragen over het vervoer en over het afhandelen van klachten.

In overleg met betrokkenen is daarom besloten de klachtenprocedure aan te scherpen. De vervoerder blijft verantwoordelijk voor het aannemen en afhandelen van de vragen en klachten.

De gemeente heeft als algemeen beleid dat leveranciers zelf verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten.

Wel wordt de reactietermijn afhankelijk gemaakt van het type klacht en verkort (direct (niet ophalen), 4 uur (incidenten) en 5 werkdagen (herhaaldelijke incidenten en structurele problemen)). De gemeente krijgt maandelijks een overzicht van de ingediende klachten. De gemeente controleert dit door middel van steekproeven.

Alle klachten die schriftelijk zijn ingediend worden schriftelijk afgehandeld.

Alle klachten die gaan over herhaaldelijke incidenten en structurele problemen worden schriftelijk afgehandeld.

De maandelijkse rapportages worden geanonimiseerd besproken met het inspraakorgaan. Ook worden de rapportages besproken met de vervoerder.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal gegronde klachten
2. Aantal niet gegronde klachten (bijvoorbeeld een klacht over het weigeren van leerlingenvervoer die wordt ingediend bij de vervoerder)
3. Aantal gegronde klachten per klachtencategorie
4. Gemiddelde duur afhandelingklachten

4.15 Administratieve afhandeling (mutaties, facturatie)

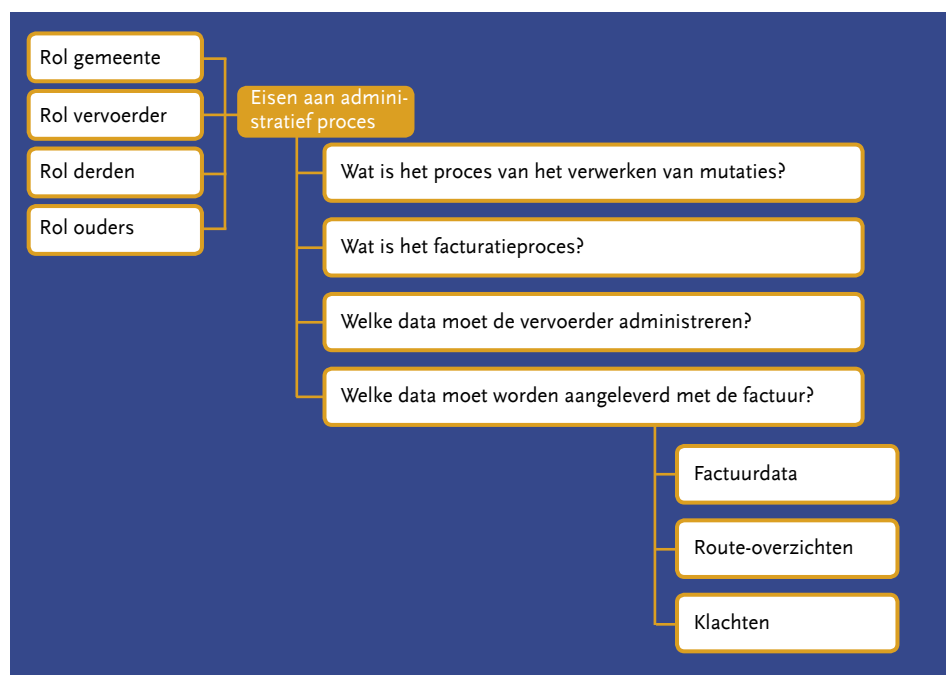
Achtergrond

Leerlingen krijgen van de gemeente toestemming om met het leerlingenvervoer mee te mogen. Dit is de start van het administratieve traject. Het administratieve traject eindigt met de controle en betaling van de factuur van de vervoerder. De gemeente geeft aan wie, welke rol heeft in dit traject.

	Gemeente	Samenwerkings- verband	Project- organisatie	Externen	Vervoer- ders	Ouders
Afgeven beschikking						
Doorgeven aan- en afmeldingen						
Doorgeven ziektemeldingen						
Opstellen routes						
Doorgeven mutaties in routes						
Opstellen factuur						
Controleren factuur						
Betalen factuur						

Voor alle partijen is duidelijkheid hierin noodzakelijk. Dit sluit aan bij de rol die iedereen heeft. Vooral bij een samenwerkingsverband van meerdere gemeenten is duidelijkheid en afstemming belangrijk. Afstemming van de output en input van de verschillende organisaties zorgt ervoor dat het proces en de samenwerking soepel verloopt.

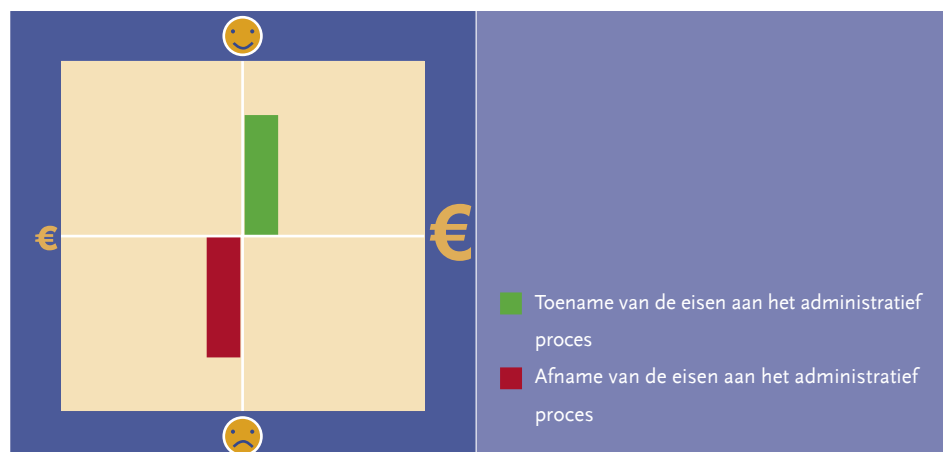
Afbeelding
Beslisboom administratieve afhandeling



Een vervoerder kan een goede administratie inrichten zonder meerkosten. Het moet duidelijk zijn wat precies noodzakelijk is voor de administratie, zodat de vervoerder dat goed kan inregelen in zijn systeem. Het tussentijds wijzigen van het proces kan tot extra kosten leiden voor de vervoerder. Wijken eisen af van de norm? Dan wordt het administratief traject duurder gemaakt. Wanneer u bijvoorbeeld van elke leerling via dataregistralie wil weten wanneer en waar (door middel van GPS) de leerling is ingestapt, kan dit leiden tot meerkosten.

Het effect van een goed administratief traject op de kwaliteit van het vervoer is niet altijd merkbaar. Gaat het verwerken van mutaties niet goed, dan beïnvloedt dit de kwaliteit wel degelijk. De kwaliteit kan ook toenemen wanneer uit het administratie-traject ritdata wordt gehaald die door alle betrokkenen geanalyseerd worden en de resultaten worden meegenomen in gezamenlijke evaluaties. Maar in het algemeen is het belang voor de prijs laag. Voor de kwaliteit is het belang iets groter.

Afbeelding
Afwegingskader administratieve afhandeling



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente geeft structurele wijzigingen door. Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan de vervoerder doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen. Wanneer een leerling langer dan vijf dagen ziek is, informeert de vervoerder de gemeente.

De vervoerder verwerkt mutaties die opgegeven worden door de gemeente binnen drie werkdagen. De gemeente ontvangt bij elke factuur een afschrift van de mutatie in de routeplanning.

De vervoerder dient de factuur digitaal in (hiervoor is een format afgesproken). Deze factuur wordt daarna via een geautomatiseerd systeem gecontroleerd. Wanneer de factuur akkoord is wordt deze binnen 14 dagen betaalbaar gesteld.

Uit de jaarlijkse evaluatie is naar voren gekomen dat de afgesproken doorlooptijd door de gemeente niet gehaald wordt. De betalingen worden op tijd door de gemeente verwerkt maar te laat betaald door de centrale administratie.

Om verdere betalingsvertragingen te voorkomen zal op basis van voorschotnota's 80% van een gemiddelde maandnota op de 21^{ste} van elke maand worden betaald aan de vervoerder. Hiermee zorgt de gemeente dat hij de contractafspraken met de vervoerder kan nakomen.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Gemiddelde doorlooptijd van een mutatie
2. Gemiddelde doorlooptijd van een factuur.

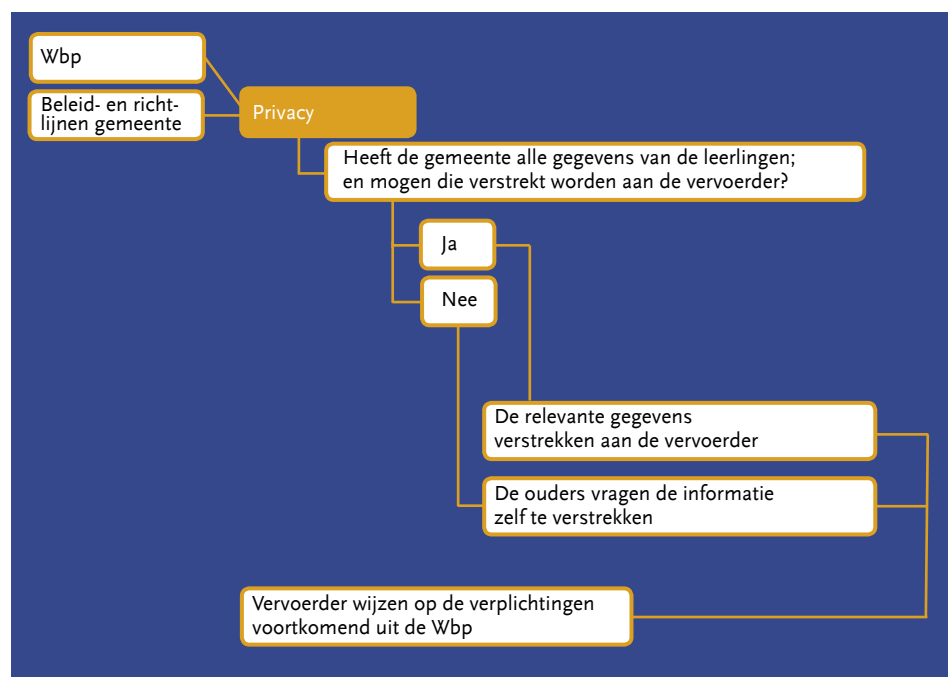
4.16 Privacy

Achtergrond

De vervoerder en de gemeente zijn gehouden aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wpb). Dit betekent dat de vervoerder protocollen nodig heeft om te zorgen dat hij de opgeslagen data goed bewaart en niet ter beschikking stelt van derden.

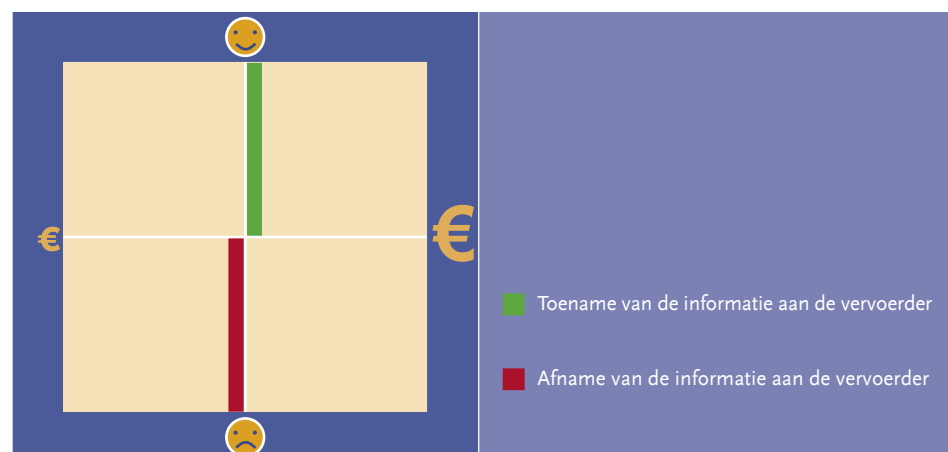
Het kan ook zo zijn dat u als gemeente bepaalde informatie over een leerling niet heeft en niet van de ouders kan eisen dat deze aan u worden verstrekt. Dit kan betekenen dat de vertegenwoordigers van de leerlingen zelf informatie moeten verstrekken aan de vervoerder over de leerling omdat de gemeente dit niet weet of mag vragen. Een oplossing hiervoor is om de vertegenwoordigers van de leerlingen zelf een “paspoort” te laten invullen (zie www.taxipaspoort.nl voor meer informatie). Het is dan belangrijk de ouders te informeren dat het hun verantwoordelijkheid is de juiste informatie te verstrekken. Het paspoort voorziet de chauffeur van de relevante informatie.

Afbeelding
Beslisboom privacy



De gemeente omschrijft hoe zij hiermee omgaat. Iedereen (gemeente, ouders en vervoerder) heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. Heeft de vervoerder onjuiste of onvolledige informatie, dan heeft dit direct effect op de kwaliteit van de uitvoering. Het belang voor de kwaliteit is dus groot. Het effect op de prijs is nihil.

Afbeelding
Afwegingskader privacy



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden door de vervoerder niet aan derden -anders dan de gemeente- ter beschikking gesteld.

In het schooljaar 2011-2012 wordt een “leerlingenvervoer paspoort” ingevoerd zodat ouders de vervoerder zelf kunnen informeren.

Dit traject wordt samen met de vervoerder en de klankbordgroep geïmplementeerd.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal leerlingenvervoer paspoorten

4.17 Koppeling met (toegankelijk) openbaar vervoer

Achtergrond

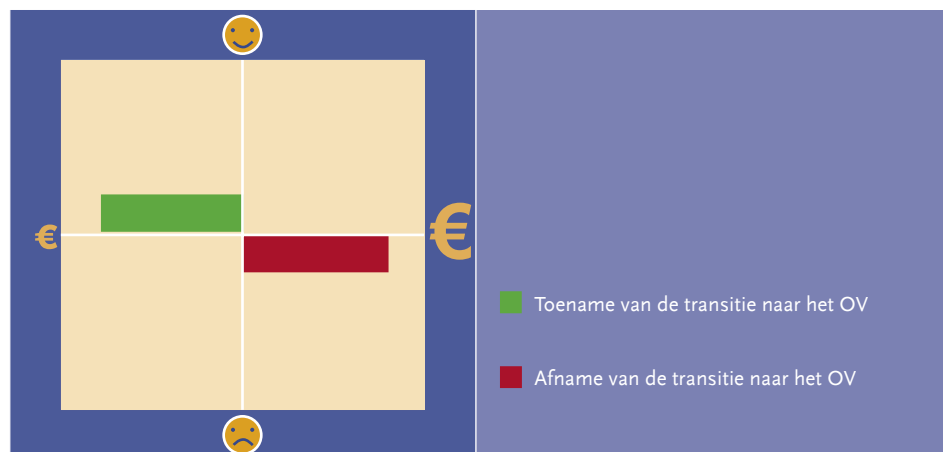
Gemeenten, OV-autoriteiten en vervoerders investeren in het toegankelijk maken van het openbaar vervoer. Dit kan betekenen dat leerlingen die eerst niet met het openbaar vervoer konden dat nu misschien wel kunnen. Zeker als in de nabijheid van huis en de school een toegankelijke halte is. Wanneer dat niet zo is, kunt u ook overwegen het leerlingenvervoer te gebruiken om een leerling bij de dichtstbijzijnde toegankelijk ov-halte op te halen of ernaartoe te brengen.

Afbeelding
Beslisboom koppeling met
(toegankelijk) openbaar
vervoer



Door een nieuwe manier van het plannen van de routes of door meer leerlingen die in het openbaar vervoer naar school gaan, dalen de kosten van het vervoer. Deze daling kan substantieel zijn. De leerlingen worden zelfstandiger, minder afhankelijk van voorzieningen en de zelfredzaamheid neemt toe. De kwaliteit van het leerlingenvervoer per taxi verandert niet. Naast fysieke aanpassingen om het openbaar vervoer toegankelijk te maken kan het ook nuttig zijn om de leerlingen te helpen om de overstap te maken. Hierbij kan gedacht worden aan het aanbieden van trainingsprogramma's, zie voor meer informatie hierover de KpVV rapportage 'samenwerken op het gebied van doelgroepenvervoer' uit 2010.

Afbeelding
Afwegingskader koppeling met (toegankelijk) openbaar vervoer



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente heeft geïnvesteerd in het toegankelijk maken van ov-haltes. Gezamenlijk met de afdeling Verkeer en Vervoer en de Provincie (of Stadsregio) zal onderzocht worden wat de gevolgen zijn van het toegankelijker openbaar vervoer. Dit kan betekenen dat meer leerlingen voor hun hele reis of gedeelten van hun reis met het openbaar vervoer kunnen. Dit onderzoek wordt in 2011 uitgevoerd en gefinancierd door de gemeente en de Provincie (of Stadsregio).

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Aantal leerlingen dat de transitie heeft gemaakt van taxi naar openbaar vervoer.

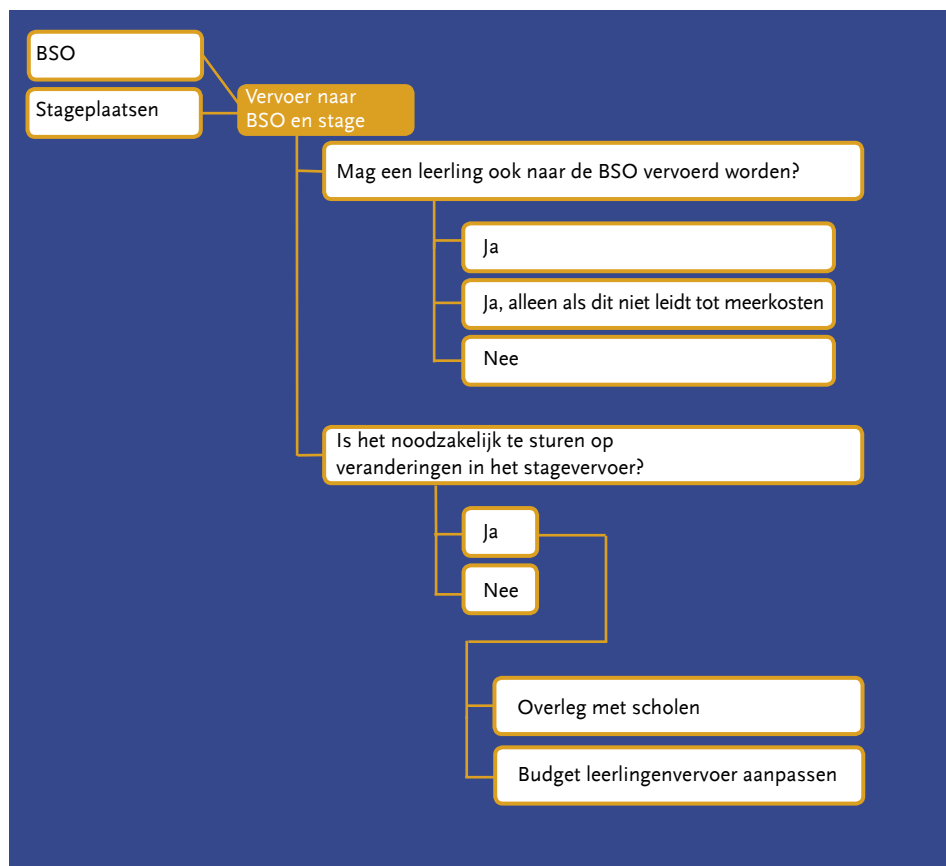
4.18 BSO en stagevervoer

Achtergrond

Leerlingen gaan soms na de school naar de Buitenschoolse Opvang (BSO). Als gemeente bent u niet verplicht leerlingenvervoer te verzorgen naar de BSO. U kunt er wel voor kiezen om dit te doen, kans bestaat dat dit leidt tot extra kosten. Sommige gemeenten maken daardoor de keuze dit alleen te doen wanneer dit niet leidt tot extra kosten.

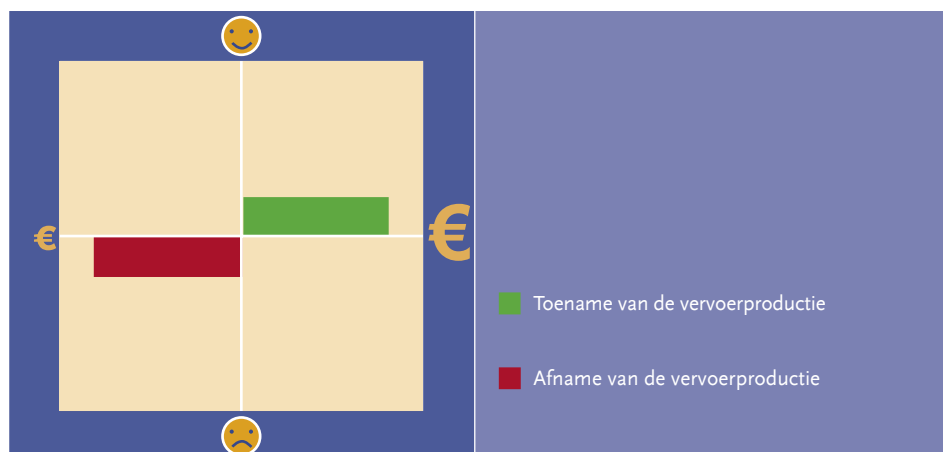
Daarnaast groeit het aantal leerlingen dat extra vervoer nodig heeft om naar een stage te kunnen gaan. Dit zal de budgetten voor het leerlingenvervoer beïnvloeden.

Afbeelding
Beslisboom BSO en stage-
vervoer



Het veranderen van het afzetadres bij de middagroute beïnvloedt de kwaliteit van het vervoer niet. De kosten nemen toe wanneer er meer vervoerproductie ontstaat. Het belang van de vervoerproductie voor de kosten van het vervoer is groot.

Afbeelding
Afwegingskader BSO en
stagevervoer



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De gemeente bekostigt geen vervoer naar de BSO. Ook worden er geen uitzonderingen gemaakt (de investeringen om dit aan te sturen en te monitoren zijn te groot).

Het budget dat de gemeente jaarlijks nodig heeft per leerling neemt nog steeds toe. Dit komt ondermeer door de groei van het stagevervoer. Dit creëert extra vervoerbewegingen. In het overleg met de scholen wordt hier aandacht voor gevraagd. Doel is om stageplaatsen te zoeken/vinden voor de leerlingen die geen toename van de vervoerproductie tot gevolg heeft.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

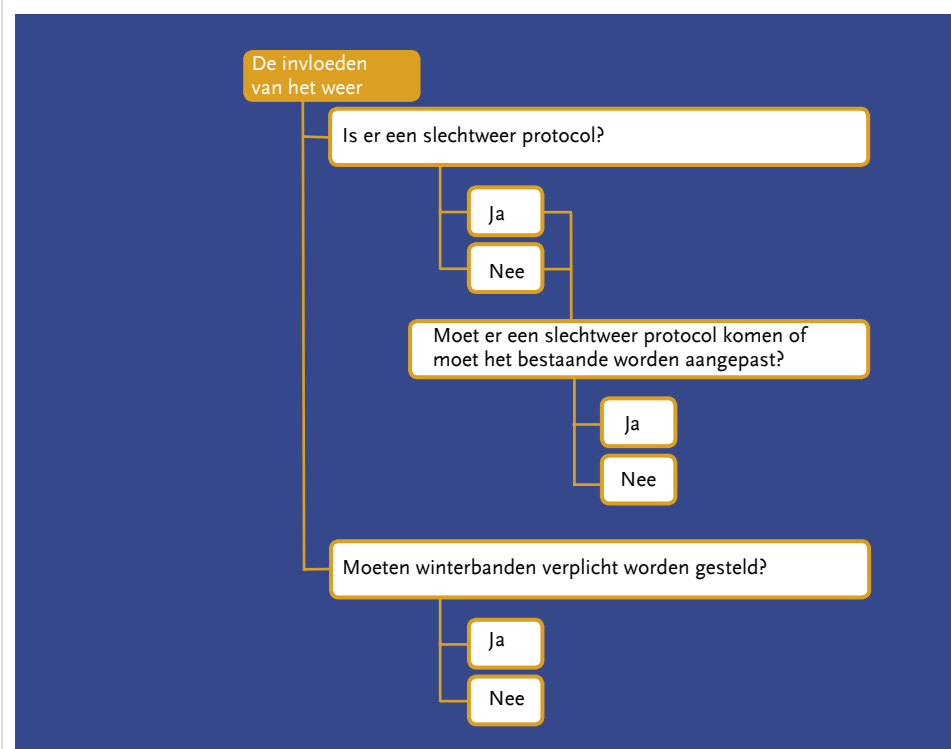
1. Aantal leerlingen dat stagevervoer heeft
2. Aantal leerlingen dat naar de BSO gaat
3. Kosten voor het stagevervoer
4. Kosten voor het vervoer naar de BSO

4.19 De invloeden van het weer

Achtergrond

"Het weer wordt steeds extremer". Of het ook zo is, is een discussie voor meteorologen. Feit is wel dat het weer meer in de belangstelling staat en dat gemeenten bepalen hoe zij hiermee willen omgaan. Eist u winterbanden of worden er "slecht weer" protocollen gemaakt? Wanneer mag en zal de vervoerder geen leerlingenvervoer meer uitvoeren? En hoe wordt hierover gecommuniceerd? Een vervoerder hoort zelf altijd zijn eigen keuze te maken (immers de vervoerder wordt aangesproken op de veiligheid). De keuze wordt duidelijker en transparanter wanneer u vooraf aangeeft op basis van welke criteria de vervoerder zijn keuzen kan en zal baseren. Zijn winterbanden verplicht of is het een keuze van de vervoerder?

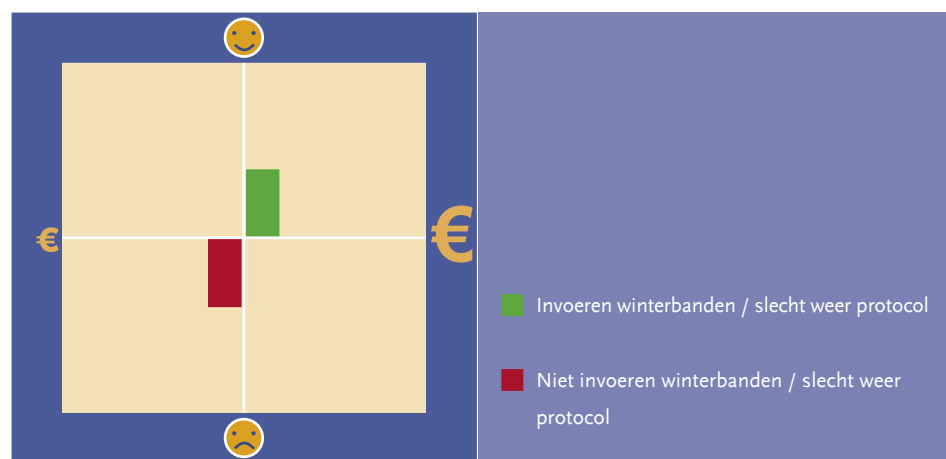
Afbeelding
Beslisboom de invloeden
van het weer



Wanneer er duidelijkheid is hoe omgegaan wordt met extreme weersomstandigheden zal dit de kwaliteit ten goede komen. Iedereen weet wat van elkaar verwacht wordt. Een slechtweerprotocol zal de kosten voor het vervoer niet beïnvloeden.

Het invoeren van winterbanden zal leiden tot een lichte stijging van de kosten voor het vervoer. Maar omdat de eis steeds meer marktconform wordt heeft dit steeds minder grote (en procentueel verwaarloosbaar) meerkosten tot gevolg. Het effect voor de prijs is dan ook beperkt. De veiligheid neemt toe en daarmee ook de kwaliteit. Deze kwaliteit is echter bijna niet waarneembaar. Het belang is dan ook klein.

Afbeelding
Afwegingskader de invloeden van het weer



Tekstvoorbeelden voor beleidskader

De evaluatie van afgelopen winter heeft uitgewezen dat er een slechtweerprotocol moet worden afgesproken. Komende herfst wordt dit protocol op basis van een voorstel van de vervoerder in overleg met ouders en scholen vastgesteld. Hierbij, wordt aangesloten bij de regionale weeralarmen van het KNMI. Dit is al in een eerder gezamenlijk overleg afgesproken.

Dit betekent ondermeer dat leerlingen bij extreme omstandigheden niet naar school gebracht worden of eerder van school worden opgehaald.

De vervoerder moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De vervoerder moet alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen inzetten. Dit kan ondermeer, maar niet uitsluitend, betekenen dat de voertuigen ook voorzien zijn van winterbanden. Zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden.

Meetvariabelen voor Balanced Score Card

1. Hoe vaak is het slecht weer protocol gebruikt
2. Hoeveel (percentage) voertuigen zijn uitgerust met winterbanden



5 Financieel kader

5.1 Budget

Voor het leerlingenvervoer is een budget beschikbaar waaraan taakstellingen gekoppeld kunnen zijn. Er vallen verschillende vormen van bekostiging onder de verordening leerlingenvervoer. Om de afwegingen in dit beleidskader goed te kunnen maken kan het budget vooraf worden opgesplitst in de verschillende vergoedingsvormen (fiets, brommer, OV- en km-vergoeding). Ook de ontwikkelingen in het budget in het verleden en de toekomst kunnen worden meegenomen.

Het is verstandig om het budget in een juist perspectief te plaatsen. Eén manier is om bijvoorbeeld ook het aantal leerlingen (en daarmee het gemiddelde budget per leerling) in kaart te brengen.

*Afbeelding
Tabel budget ontwikkelingen
leerlingenvervoer*

Jaar		fiets, brommer	km	OV	besloten busvervoer	taxi
2008	€					
	aantal leerlingen					
	€ / leerling					
2009	€					
	aantal leerlingen					
	€ / leerling					
2010	€					
	aantal leerlingen					
	€ / leerling					
2011	€					
	aantal leerlingen					
	€ / leerling					
2012	€					
	aantal leerlingen					
	€ / leerling					

Het budget en de budgetuitputting kunnen gedurende de overeenkomst gebruikt worden om het financieel kader van dit beleidskader te monitoren.

5.2 Ontwikkelingen op macro-niveau

Wat zijn de landelijke trends waarmee u rekening moet houden?

Wat zijn de ontwikkelingen die het leerlingenvervoer en het onderwijs gaan beïnvloeden?

Een voorbeeld van een trend die het beleidskader beïnvloed is de opkomst van het stagevervoer gekoppeld aan de groei van het aantal leerlingen in het voortgezet speciaal onderwijs. Een andere ontwikkeling is de invoering van de buitenschoolse opvang, passend onderwijs en de brede school. Dit beïnvloedt het aantal leerlingen dat in aanmerking komt voor het vervoer en ook de combinatiemogelijkheden in het vervoer (stagevervoer is bijvoorbeeld door de afwijkende tijden en bestemmingen moeilijk te combineren).

5.3 Ontwikkelingen op gemeentelijk niveau

Hoe is de kwaliteit van het leerlingenvervoer nu?

Zijn alle betrokkenen tevreden?

Wat zijn de verbeter- en pijnpunten in het vervoer?

Welke belangrijke pluspunten moeten behouden blijven?

Is er een taakstelling opgenomen voor het beschikbare budget?

Welke trends zijn er te zien in de samenstelling van de leerlingen (leeftijd, soort onderwijs)?

Is het OV in de gemeente toegankelijk gemaakt (aangepaste haltes en bussen)?

Kijk als gemeente voor het beantwoorden van deze vragen niet alleen naar de eigen ervaringen maar gebruik ook de mogelijkheid om informatie te halen bij de vervoerder, scholen en de ouders. Ook politiek/maatschappelijke trends moeten worden vastgelegd en in afwegingen worden meegenomen.



Foto: Wiep van Apeldoorn

Bijlage I - Overzicht consultatie

Bij het tot stand komen het beleidskader is er uiteraard voor gekozen om met –vertegenwoordiging- van de bij het leerlingenvervoer betrokken partijen in gesprek te gaan. Om te komen tot een document waarin zoveel mogelijk actoren zich kunnen herkennen hebben we een aantal bijeenkomsten georganiseerd, gesprekken gevoerd en partijen gevraagd schriftelijk te reageren. De inbreng is zoveel mogelijk verwerkt in het beleidskader. Hieronder een korte omschrijving van de consultatie.

We hebben op 19 januari een eerste sessie gehouden met vertegenwoordigers van gemeenten, vervoerbedrijven, belangenorganisaties en consultants. Doel was om een beeld te krijgen van nut en noodzaak van een beleidskader. Dat beeld is op 2 februari getoetst in de werkgroep contractvervoer, waarin het brede veld van contractvervoer is vertegenwoordigd. Er bleek vooral behoefte aan een overzicht van de keuzes die de gemeenten dienen te maken, met daarbij aandacht voor effect van die keuzes op de kwaliteit en de financiële middelen. Met dat uitgangspunt zijn we aan de slag gegaan met het inhoudelijk opstellen van het beleidskader.

Daartoe hebben we op 23 maart een sessie georganiseerd voor de werkgroep leerlingenvervoer van de VNG. 8 beleidsmedewerkers leerlingenvervoer van evenzoveel gemeenten hebben deelgenomen aan de sessie en in totaal een 15-tal beleidsmedewerkers hebben via de mail gereageerd. Tijdens de regionale Mark- ontmoetingen en tijdens de landelijke bijeenkomst van Pianoo zijn we in gesprek getreden met rond de 40 inkoopers van gemeenten.

De deelnemers aan de sessie op 19 mei, de werkgroep leden contractvervoer en de gemeenten uit de werkgroep leerlingenvervoer van de VNG zijn gevraagd om via de mail te reageren op het concept eindrapport. Voor deze partijen hebben we tevens op 12 mei een sessie georganiseerd om het concept eindrapport te bespreken.

Naast de hierboven genoemde bijeenkomsten en mogelijkheid voor partijen om via de mail te reageren zijn bilaterale gesprekken gevoerd met de volgende organisaties: Sociaal Fonds Taxi, Grip op Vervoer, CG-raad CG-Raad, VCP en KNV Taxi .

Wij willen alle actoren die meegewerkt hebben hartelijk danken voor hun inbreng en tijd.

Bijlage II - Voorbeeld beleidskader

Het voorbeeld beleidskader staat op www.naarbetercontractvervoer.nl





