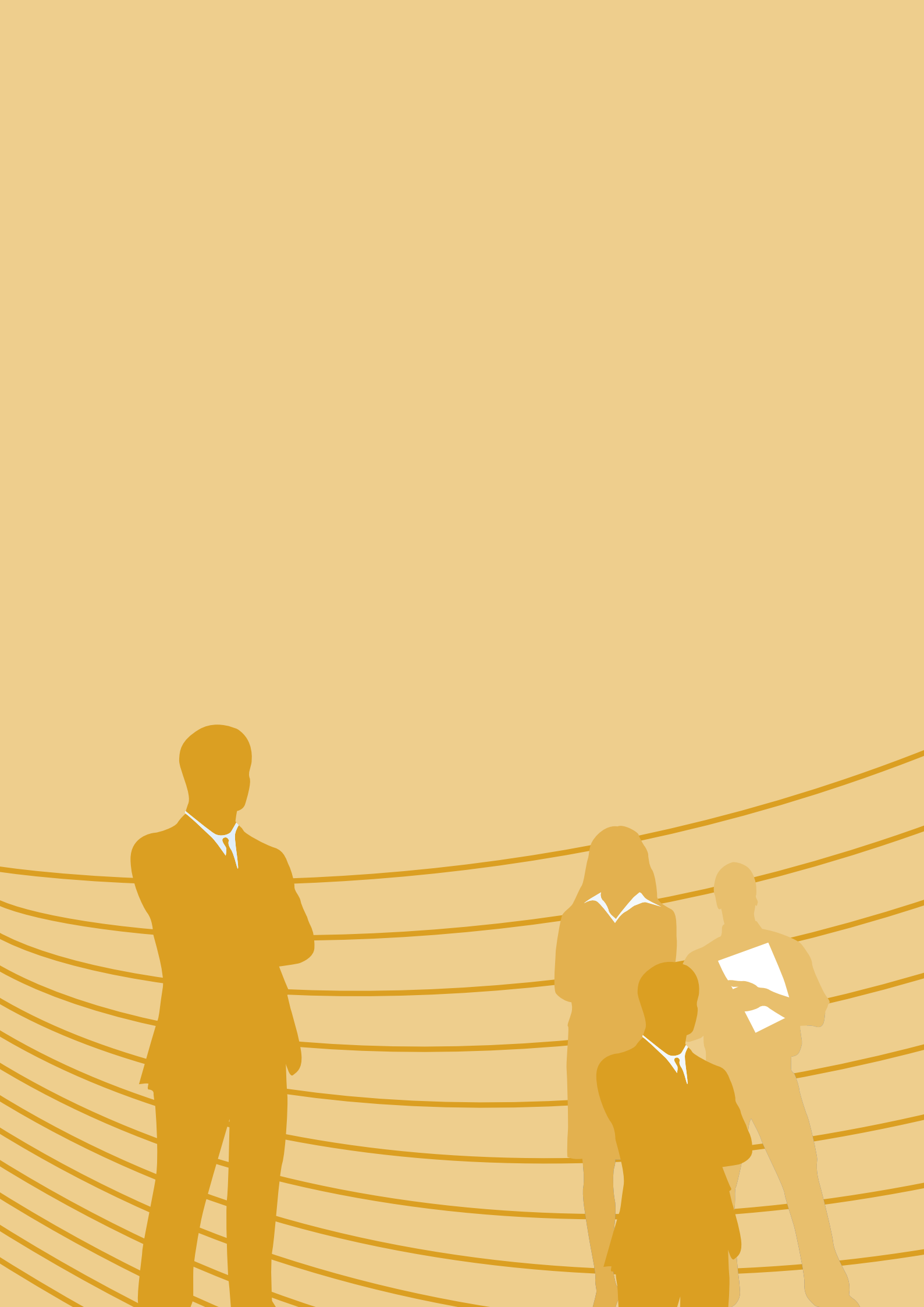


A young child in a yellow shirt is seated in a car seat, holding a blue bag. The child is wearing a seatbelt. The background is blurred, suggesting a car interior.

Fictief beleidskader leerlingenvervoer

Augustus 2011



Fictief beleidskader leerlingenvervoer

Gemeente Bovendijk

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.

KpVV is onderdeel van CROW

Inhoudsopgave

Introductie	5
1 Aanleiding	7
1.1 Beleidskader	7
1.2 Leeswijzer	8
2 Beleidskader	9
2.1 Rol inspraak en communicatie met ouders en scholen	9
2.2 Contractbeheer en communicatie met vervoerder	10
2.3 Samenwerking met andere overheden	11
2.4 Eisen aan vervoerders (inclusief onderaanneming)	12
2.5 Route, tijdspad, combinatiemogelijkheden en beperkingen	13
2.6 Rol van de begeleiding	14
2.7 Eisen aan centrale/telefonie	14
2.8 Eisen aan personeel	15
2.9 Eisen aan voertuigen	16
2.10 Duurzaamheid	16
2.11 Social Return	17
2.12 Klachten en klantenservice	17
2.13 Administratieve afhandeling (mutaties, facturatie)	18
2.14 Privacy	18
2.15 Koppeling met (toegankelijk) OV	18
2.16 BSO en stagevervoer	19
2.17 De invloeden van het weer	20
3 Financieel kader	21
3.1 Budget	21
4 Beheer	22
4.1 Beheer van beleid	22
4.2 Beheer van de overeenkomst	24

.....

.....

.....

Introductie

Ter illustratie hebben we voor de fictieve gemeente Bovendijk een beleidskader leerlingenvervoer opgesteld. Dit geeft een beeld van de mogelijke uitkomsten van het toepassen van het beleidskader leerlingenvervoer.

We hebben voor elk van de 17 beleidskeuzes de stappen doorlopen en zijn tot dit fictieve beleidskader gekomen.



Bovendijk

50



1 Aanleiding

1.1 Beleidskader

Achtergrond van het leerlingenvervoer in de gemeente

Op 1 januari 2007 heeft de gemeente Bovendijk de nieuwe verordening leerlingenvervoer vastgesteld.

Op 1 augustus 2008 is de overeenkomst ingegaan met de huidige vervoerders voor het leerlingenvervoer.

Deze overeenkomst loopt tot en met 31 juli 2012. In het najaar van 2011 zal begonnen worden met een nieuwe aanbestedingsprocedure voor het leerlingenvervoer.

De lopende overeenkomst is aangegaan samen met de gemeenten Benedendijk en Achterdijk. De gemeenten zijn de afgelopen jaren in de uitvoering en beleidsmatig steeds meer gaan samenwerken. Zo is de uitvoering van de verordening leerlingenvervoer van de gemeente Benedendijk bij onze afdeling Leerlingzaken ondergebracht. De gemeente Achterdijk heeft ondertussen ook het verzoek gedaan om de uitvoering aan onze gemeenten uit te besteden.

Het aantal leerlingen in het leerlingenvervoer neemt nog steeds toe (gemiddeld 4% per jaar). Doordat er ook steeds meer maatwerk in het vervoer komt (onder meer door stage vervoer voor leerlingen in het voortgezet onderwijs) stijgen de kosten voor de gemeenten jaarlijks met gemiddeld 9%. De taakstelling voor het leerlingenvervoer is dat de kosten in 2013 in vergelijking met 2012 met maximaal 2% toenemen en in 2014 ten opzichte van 2013 met minimaal 2% dalen.

Gezamenlijk met de drie gemeenteraden willen de drie colleges van burgemeester en wethouders gezamenlijke keuzen maken waarbij de kwaliteit van het leerlingenvervoer behouden blijft dan wel zelfs nog verbetert maar dat dit binnen de gestelde taakstelling gerealiseerd wordt. De gemeenten willen de eisen die zij stellen aan de uitvoering van het leerlingenvervoer op elkaar afstemmen. De gemeenten willen een eenduidig beleid hierin.

Om dit beleidskader voor te bereiden is een klankbordgroep samengesteld. Deze klankbordgroep bestaat uit:

- de beide vervoerders (A en B)
- vertegenwoordigers van scholen (mevrouw de C., directeur van de ...school en de heer D. vervoercoördinator van de ..school)
- een viertal ouders
- de beide ambtenaren die nu verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het leerlingenvervoer

De klankbordgroep heeft een onafhankelijk voorzitter. Dit is de heer van E.

De gemeenten hebben gezamenlijk 315 leerlingen in het leerlingenvervoer. Het gezamenlijke budget was in 2010 € 815.000.

1.2 Leeswijzer

Het budget wordt verder verklaard in hoofdstuk drie.

In het tweede hoofdstuk wordt de eisen aan de uitvoering beschreven en worden de gemaakte keuzen onderbouwd. Wanneer leden van de klankbordgroep een expliciet voorbehoud hebben gemaakt en zich niet kunnen vinden in de tekst in het beleidskader is dit in een apart kader aangegeven.

2 Beleidskader

2.1 Rol inspraak en communicatie met ouders en scholen

Voor de samenstelling van dit beleidskader is een inspraakorgaan (hierna klankbordgroep) samengesteld. Deze klankbordgroep zal na vaststelling van het beleidskader twee keer per jaar bijeenkomen en gezamenlijk het leerlingenvervoer evalueren.

Deze klankbordgroep bestaat dan uit:

- de beide vervoerders
- twee vertegenwoordigers van scholen
- een viertal ouders
- een vertegenwoordiger van elke gemeente

De klankbordgroep heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt door de leden van de informatie voorzien die noodzakelijk is om de evaluatie te kunnen uitvoeren.

Zes weken voordat de klankbordgroep bijeenkomt worden in ieder geval de volgende informatie uitgewisseld:

- het laatste klantentevredenheidsonderzoek
- een overzicht van de klachten over het vervoer
- informatie over het aantal leerlingen, routes en de kosten van het vervoer

De individuele leden hebben gedurende de zes weken de tijd om te kunnen overleggen met hun achterban. Het verslag van de bijeenkomst wordt ter beschikking gesteld aan de gemeenteraden.

Voor de klankbordgroep wordt jaarlijks een budget van € 5000,00 beschikbaar gesteld waarvoor zij ondersteuning kunnen inkopen en/of trainingen kunnen volgen.

De verantwoordelijkheid over het gebruik van dit budget ligt bij de voorzitter van de klankbordgroep.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal leden inspraakorgaan	2 vervoerders 2 scholen 4 ouders 1 gemeente Benedendijk 1 gemeente Achterdijk 1 gemeente [...]			
aantal bijeenkomsten in een schooljaar	2			
bekendheid met inspraakorgaan bij ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)	75%			
waardering inspraakorgaan door ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)	7,5			
beschikbaar budget voor deskundigheidsbevordering ¹⁾	€ 5000,-			

De meerkosten die de gemeenten hebben voor het in stand houden en faciliteren van deze klankbordgroep is uiteraard meer dan de genoemde € 5000,-. De verwachting is dat het de drie gemeenten gezamenlijk 0,15 fte aan bezetting kost. Deze meerkosten wegen uiteindelijk niet op tegen de kennisuitwisseling die uiteindelijk moet leiden tot het effectiever inzetten van het budget voor het leerlingenvervoer.

2.2 Contractbeheer en communicatie met vervoerder

De gemeente heeft samen met de klankbordgroep bepaald welke zaken van belang zijn voor de kwaliteit van het vervoer. Het beheer van het contract zal dan ook met name op deze onderdelen plaatsvinden. Dat betekent niet dat de vervoerder op de andere onderdelen alle vrijheid heeft maar de controle hierop zal veel meer gebeuren op basis van vertrouwen en aflegging van verantwoording achteraf door de vervoerder. Op de andere onderdelen zal door de gemeente actief worden gecontroleerd en zal ook de inbreng van de gebruikers worden gevraagd door het houden van enquêtes en actieve controles.

Jaarlijks zal er op deze onderdelen onder de gebruikers een enquête worden gehouden welke ook van invloed zal zijn op de beloning van de vervoerder. In eerste instantie krijgt de vervoerder de mogelijkheid om een verbeterplan in te dienen mocht dat niet leiden tot gewenste resultaten dan zal inderdaad géén beloning plaatsvinden die anders wel was gegeven als de afgesproken kwaliteit wel was bereikt.

¹⁾ De ouders willen deze deskundigheidsbevordering inkopen bij hun eigen vereniging van gehandicapten en chronisch ziekenorganisaties (CG-Raad en Platform VG). Die hebben voor deze ondersteuning een landelijk werkend programma opgezet, het programma VCP. De financiering door het Rijk van deze landelijke ondersteuning zal worden gestopt in 2014 omdat het Rijk vindt dat gemeenten hiervoor verantwoordelijk zijn.

Wat betreft de communicatie met de vervoerder wordt afgesproken dat deze maandelijks plaatsvindt met de opdrachtgever. Minimaal 2 keer per jaar wordt ook een overleg gehouden met de vervoerder en de klankbordgroep waar in ieder geval de resultaten van de enquête worden besproken en ook eventuele verbeterplannen van de vervoerder.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal enquêtes per jaar	1 per jaar onder de gebruikers			
aantal overleggen met de vervoerder door de opdrachtgever	maandelijks			
Aantal overleggen met de klankbordgroep en de vervoerder	2			
Tevredenheid over de uitvoering	7,5			

2.3 Samenwerking met andere overheden

Zoals gesteld in de inleiding zal de samenwerking tussen de gemeenten verder worden uitgebreid. De besluitvorming is vastgelegd in een bestuursovereenkomst tussen de gemeenten. De wethouder van gemeente Benedendijk is namens de gemeenten het aanspreekpunt over het leerlingenvervoer. Door de verdergaande samenwerking is het van groot belang dat ook de uitvoering verder wordt afgestemd. De opstelling van dit beleidskader is hiervan het begin. De verordeningen van de drie gemeenten zijn al gelijk. De gemeenten zijn benaderd door de provincie om mee te doen in een project voor bundeling van het leerlingenvervoer. Hiervan is besloten af te zien. De gemeenten richten zich eerst op het eigen beleid, de eigen samenwerking onderling en met de klankbordgroep.

Ambtelijk is wel aangegeven dat als aantoonbaar kan worden gemaakt dat hierdoor de taakstelling gehaald kan worden (met gelijkblijvende kwaliteit) de gemeenten voor dit project zijn.

De garanties van de provincie zijn vooralsnog niet hard genoeg.

De ouders en scholen hebben in de klankbordgroep aangegeven dat zij niet overtuigd zijn van het nut en de noodzaak van een project en dat zij alleen risico's zien voor de kwaliteit van het vervoer.

In het leveranciersonderzoek en bij het klantentevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks de tevredenheid gemeten over de samenwerking tussen de gemeenten. Afgesproken is dat deze tevredenheid meer is dan een 6,5 en jaarlijks niet met meer dan 0,5 mag dalen en niet twee jaren achter elkaar mag dalen.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
tevredenheid leveranciers over rol samenwerkingsverband	7,3 (niveau 2010)			
tevredenheid vanuit de ouders en scholen over rol samenwerkingsverband.	6,7 (niveau 2010)			

2.4 Eisen aan vervoerders (inclusief onderaanneming)

Er rijden nu twee vervoerders voor de drie gemeenten. Het vervoer is onderverdeeld in drie overeenkomsten. Duidelijk is dat doordat één vervoerder twee overeenkomsten heeft er meer synergie in deze overeenkomsten zit dan dat aanvankelijk is veronderstelt. Het is duidelijk dat wanneer het vervoer als één overeenkomst wordt aanbesteed de synergie nog meer zal toenemen. Dit wordt door alle partijen als positief gezien. De klankbordgroep heeft aangegeven dat het niet als wenselijk wordt gezien om afhankelijk te zijn van één vervoerder.

Omdat de gemeente wil dat de vervoerder zelf de routes samenstelt (de gemeente heeft deze kennis niet) zal de gemeente een overeenkomst aangaan met twee vervoerders. De eerste vervoerder gaat het vervoer uitvoeren. Vooraf worden criteria benoemd. Wanneer de vervoerder zich daar niet aan zal houden (of om andere redenen het vervoer niet goed uitvoert) zal de tweede vervoerder het recht krijgen de uitvoering van de overeenkomst over te nemen.

Dit model zal in het komende jaar samen met het inkoopbureau van de drie gemeenten verder worden uitgewerkt. Hierbij zal ook onderzocht worden of dit niet zal leiden tot verdere stijging van de kosten voor het vervoer. Gezien de taakstelling van de gemeenten is dit een minimumeis. Om de vervoerders flexibel te houden krijgen deze de mogelijkheid delen van het vervoer uit te besteden aan andere vervoerders (dit mag niet de vervoerder zijn die het recht heeft om de tweede overeenkomst uit te voeren). Vanuit de gemeenten en de ouders en scholen is aangegeven dat dit wel beperkt moest worden. De vervoerders vonden dit niet noodzakelijk.

De vervoerders hebben aangegeven dat zij vanuit hun eigen netwerk goede betrouwbare kunnen vinden en dat dit niet beperkt moet zijn door een vooraf benoemd percentage.

Minimaal 80% van de leerlingen moeten door de contracthouder worden vervoerd en voor de andere 20% mogen maximaal twee vervoerders worden ingezet.

Van de vervoerders wordt verwacht dat zij ervaring en affiniteit hebben met leerlingenvoer. De vervoerders moeten niet te klein zijn en investeren in de opleiding en training van hun personeel.

De criteria om dit te borgen worden tijdens de voorbereiding van een aanbesteding door het inkoopbureau. Hierbij zal in iedergeval worden gegarandeerd dat er geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden plaatsvindt. Vervoerders (ook de onderaannemers) zullen een verklaring van het Sociaal Fonds Taxi moeten overleggen dat zij de cao toepassen.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal ondernemingen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst	1 hoofdaannemer max. 2 onderaannemers			

2.5 Route, tijdspad, combinatiemogelijkheden (andere vervoervormen, andere gemeenten en leerling-groepen) en beperkingen

De kosten voor het leerlingenvervoer nemen toe. Om de taakstelling te kunnen halen moeten de kosten ondanks de groei van het aantal leerlingen naar beneden. Met de klankbordgroep is uitvoerig gesproken of de combinatiemogelijkheden verruimd kunnen worden. Door de grote spreiding van de leerlingen over de regio is dit niet mogelijk zonder dat de kwaliteit van het vervoer daalt. Vooral de combinatiemogelijkheden over de middenlange afstand zal dan vergoet moeten worden.

Nu is de extra reistijd voor een combinatie beperkt tot 15 minuten onafhankelijk van de afstand naar school. De inschatting is dat de kosten met 5% kunnen dalen wanneer de extra reistijd wordt uitgebreid naar 0,5x de directe reistijd (met een minimum van 15 minuten). Combinatie van leerlingen is dan toch mogelijk als de individuele verblijftijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1½ keer de verblijftijd op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming.

Vanuit de ouders is aangegeven dat zij dit voor de leerlingen een te sterke daling van de kwaliteit vinden. De scholen hebben aangegeven dat naar de individuele leerlingen gekeken moet worden en dat een generieke uitspraak niet reëel is.

Het is niet mogelijk om extra grote bussen in te zetten. Deze rijden al naar de ...school. Maar hiervan neemt het aantal leerlingen steeds verder af. Voor andere scholen ontbreken de combinatiemogelijkheden of zijn de leerlingen niet geschikt om zonder (veel) begeleiding met de bussen te rijden.

De leerlingen zitten nu gemiddeld 30 minuten in een bus en wonen gemiddeld 20 minuten van hun school af. Er zijn nu 10 leerlingen die niet gecombineerd mogen of kunnen worden. Getracht wordt dit aantal niet te laten toenemen.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
Directe reisduur van het woonadres van de leerling naar de schoollocatie (en v.v.)	20 minuten			
Werkelijke reisduur van de leerling (uitstaptijd leerling – instaptijd leerling)	40 minuten			
Gemiddelde duur van de routes (laatste uitstaptijd – eerste instaptijd)	Huidige waarde niet bekend			
Aantal leerlingen die niet gecombineerd mogen worden	10			

2.6 Rol van de begeleiding

Op de bussen naar de ..school zitten per bus twee begeleiders. Doordat het aantal leerlingen naar deze locatie afnemen (er zit nu alleen nog maar de bovenbouw en deze gaat in 2013 ook verhuizen) vervalt op termijn één bus (dit betekent wel dat de reistijd gaat toenemen). De gemeenten besparen hiermee € 45.000. Er zullen geen extra begeleiders worden ingezet op andere routes.

De besparingen dragen voor een belangrijk deel mee aan de taakstelling. De gemeente hoeft daardoor niet of weinig te beperken in de rest van de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Drie leerlingen worden begeleid door hun ouders. Hiervoor wordt een plek beschikbaar gesteld.

In de klankbordgroep is zowel door de ouders als de vervoerders aangegeven dat het voor deze ouders een probleem is dat zij, wanneer hun kind op school is aangekomen, niet met de vervoerder mogen terugreizen maar met het OV terug moeten. De gemeente heeft deze verantwoordelijkheid niet. Gezien de taakstelling ontbreekt ook de financiële ruimte om dit te vergoeden. De meerkosten worden door de vervoerders begroot op ongeveer € 45 per ouder per schooldag. Dit is € 27.000 per jaar.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal begeleiders via de vervoerder	< 6			
aantal ouders als begeleider	Geen doel geformuleerd			

2.7 Eisen aan centrale/telefonie

De vervoerders zijn volgens de eisen in de overeenkomst op schooldagen bereikbaar tussen 06.00 en 17.00 (of zolang als dat er leerlingen in de voertuigen zitten). De vervoerders zijn hierdoor 's-avonds niet bereikbaar voor ziekmeldingen. Hierdoor worden mutaties laat doorgegeven aan de vervoerders. Beide vervoerders hebben een

24uurs-centrale en lossen hierdoor de bereikbaarheid sinds 1 januari 2011 zelf op. In de nieuwe overeenkomst wordt dit als eis opgenomen.

Vanuit de ouders is ook de wens naar voren gekomen om mutaties ook per e-mail of internet te kunnen doorgeven. Hiervoor wordt dit jaar een experiment gestart.

De snelheid waarmee de telefoonoproepen beantwoord worden zijn een probleem. In de lopende overeenkomst is een maximumwachtijd van 20 seconden opgenomen. De gemiddelde wachtijd is nu 23 seconden (zo blijkt uit steekproeven) en bij 30% van de oproepen is het meer dan 20 seconden. Alle partijen vinden de eis van 20 seconden erg ruim. In de nieuwe overeenkomst wordt dit uitgebreid naar 30 seconden. Dit neemt niet weg dat de lopende overeenkomsten nagekomen moeten worden. Door de spreiding van de openingstijden en het gebruik van e-mail of internet wordt de piekbelasting verminderd. De gemeenten zullen de bereikbaarheid blijven monitoren.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
percentage telefoonaanvragen die bij steekproeven binnen de afgesproken marges worden beantwoord	100 procent			
percentage telefoonaanvragen die bij steekproeven tijdens de afgesproken bereikbaarheidstijden worden beantwoord	100 procent			

2.8 Eisen aan personeel

Uit de klantentevredenheidsonderzoeken en de klachten komen *geen* signalen naar voren dat de kwaliteit van de chauffeurs en het niet-rijdend personeel te laag is. Dit is door de klankbordgroep bevestigd. Dit betekent dat de projecten die samen met de scholen en de vervoerders zijn opgezet hebben geholpen. Dit is ook door de klankbordgroep bevestigd. Het ging hier om de projecten waarbij het personeel van de vervoerder minimaal één keer per jaar een praktijkdag bijwoont. De scholen organiseren vier keer per jaar zo een praktijkdag.

Toch hebben nog niet alle (nu 65%) chauffeurs de training Cursus Leerlingenvervoer gevolgd. De vervoerders geven nu extra medewerkers via het Sociaal Fonds Taxi de training voor leraar Cursus Leerlingenvervoer. Hierdoor kunnen straks meer medewerkers de Cursus Leerlingenvervoer bij de vervoerders volgen.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
percentage chauffeurs de Cursus Leerlingenvervoer hebben afgerond	100 procent			
aantal praktijkdagen die georganiseerd zijn	4			
waardering voor de chauffeurs in het klantentevredenheidsonderzoek	>7,5			
aantal klachten over service en dienstverlening	<5			

2.9 Eisen aan voertuigen

In de overeenkomst die de gemeenten nu hebben met de vervoerder zijn geen vergaande eisen opgenomen aan de voertuigen. In de klankbordgroep is uitvoerig gesproken over de mogelijkheden om, vooral als het gaat om de leeftijd van de voertuigen, de kosten voor het vervoer terug te brengen door oudere voertuigen toe te staan. De gemeente eist nu dat de voertuigen voor maximaal acht passagiers maximaal 5 jaar oud zijn. De bussen voor het besloten busvervoer mogen maximaal 10 jaar oud zijn. Een beperkte verruiming (7 respectievelijk 12 jaar) van deze leeftijden zal tot geen of marginale besparingen leiden. Een verdere verruiming wordt als niet wenselijk gezien. Dit gaat dan ten koste van de kwaliteit en veiligheid.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
gemiddelde leeftijd voertuigen	4 jaar			
aantal rolstoelbussen	6			
aantal bussen met een capaciteit van meer dan acht passagiers	2	2	1	1

2.10 Duurzaamheid

De gemeenten heeft bij de aanbesteding de Duurzaamheidscriteria voor duurzaam inkopen van Leerlingenvervoer toegepast. Dit is gedaan omdat de gemeenten zich verplicht hebben bij elk inkooptraject de duurzaamheidscriteria toe te passen. De gemeenten willen deze criteria blijven toepassen. Het is dan wel van belang dat de normen niet verzwaken. Zwaardere normen zullen de kosten voor het leerlingenvervoer te veel onder druk zetten. De Duurzaamheidscriteria voor duurzaam inkopen van Leerlingenvervoer zijn toegevoegd als bijlage bij dit beleidskader (zie www.agentschapnl.nl voor het de criteria).

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
percentage van de voertuigen die voldoen aan de gestelde eisen	100 procent			

2.11 Social Return

De gemeente heeft nog geen beleid geformuleerd omtrent Social Return. Vanuit het beleidsveld leerlingenvervoer is besloten hierop niet vooruit te gaan lopen. Er worden geen projecten opgezet.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
percentage van de opdrachtsom dat wordt besteed aan Social Return	n.v.t.			

2.12 Klachten en klantenservice

Het aantal klachten over het vervoer is stabiel. De klachtenprocedure die in het bestek is opgenomen werkt volgens de klankbordgroep goed. De ombudsman van de gemeente Benedendijk heeft echter aangegeven dat deze het niet wenselijk vindt dat de vervoerder het aanspreekpunt is voor de klachten en de klachten afhandelt. De klankbordgroep wil echter niet dat de afstand tussen ouders/scholen en de vervoerder te groot wordt omdat dit de snelheid waarmee problemen worden opgelost negatief zal beïnvloeden. De gemeente is niet toegerust om klachten snel in behandeling te nemen.

De klankbordgroep heeft aangeboden met de ombudsman in overleg te gaan over een passende oplossing. Hieruit moet een nieuwe klachtenprocedure komen die in de volgende aanbesteding wordt meegenomen.

De vervoerders hebben ieder een eigen telefoonnummer waarna door ouders/scholen gebeld kan worden met vragen over het vervoer (samenstelling routes, ophaaltijden, doorgeven ziekmeldingen). Dit functioneert goed alleen de wachttijden zijn te lang (zie ook de paragraaf over de centrale).

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal gegronde klachten	<25			
aantal niet gegronde klachten (bijvoorbeeld een klacht over het weigeren van leerlingenvervoer die wordt ingediend bij de vervoerder)	<5			
aantal gegronde klachten over de reistijd	<10			
aantal gegronde klachten over de punctualiteit	<7			
aantal gegronde klachten over de chauffeurs	<5			
aantal gegronde klachten over de bereikbaarheid van de centrale	<3			
gemiddelde duur afhandelingklachten	3,2 dagen			

2.13 Administratieve afhandeling (mutaties, facturatie)

De uitvoering van de verordening leerlingenvervoer van de gemeente Benedendijk is bij onze afdeling Leerlingzaken ondergebracht. De gemeente Achterdijk heeft ondertussen ook het verzoek gedaan om de uitvoering aan onze gemeenten uit te besteden. De klankbordgroep ervaart dit als een positieve ontwikkeling wanneer het niet ten koste gaat van de laagdrempeligheid en de snelheid van reageren en handelen door de gemeenten. Dit betekent dat de vervoerders straks nog maar één aanspreekpunt hebben. Dit wordt het aanspreekpunt voor de mutaties, facturatie en het beheer van de overeenkomst.

In de tweede helft van 2011 starten de gemeenten gezamenlijk het project “De digitale factuur”. Wij zullen daarbij aansluiten en de uitkomsten van dit project gebruiken voor de volgende aanbesteding. Dit moet zowel bij de vervoerders als bij de gemeenten leiden tot een besparing op de inzet van personeel voor de administratieve afhandeling.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
gemiddelde doorlooptijd van een mutatie	<2 werkdagen			
gemiddelde doorlooptijd van een factuur	<21 dagen			

2.14 Privacy

In de overeenkomst met de vervoerder en in het eigen beleid van de gemeenten zijn eisen opgenomen over hoe de partijen moeten omgaan met de informatie die zij hebben over de leerlingen. De gemeenten en de vervoerder krijgen steeds meer informatie die niet bedoeld is voor derden maar wel relevant voor de uitvoering van het vervoer. Het wordt steeds moeilijker om binnen de eigen gestelde regels voldoende informatie bij de vervoerder te krijgen. Besloten is om bij de beschikking voor de toekenning van het vervoer een in de klankbordgroep vastgesteld vragenformulier op te nemen dat de ouders op basis van vrijwilligheid aan de vervoerder kunnen geven.

Dit wordt als succesvol gezien wanneer meer dan 80% van de ouders dit formulier aan de chauffeur geven aan de start van het schooljaar.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
Percentage ingeleverde informatieformulieren	>80%			

2.15 Koppeling met (toegankelijk) openbaar vervoer

In de verordening leerlingenvervoer is het openbaar vervoer een voorliggende voorziening op het leerlingenvervoer per taxi. Het openbaar vervoer in de regio is sterk veranderd (hogere frequenties in de spits en toegankelijker materieel en haltes). Dit lijkt, vooralsnog, het leerlingenvervoer niet te beïnvloeden.

Een inventarisatie door de afdeling Verkeer en Vervoer heeft uitgewezen dat de toegankelijke haltes zich maar bij een klein deel van de scholen bevinden. Of het openbaar vervoer hierdoor meer geschikt is voor een leerling moet blijken uit de individuele indicatiestelling van een leerling en de normen in de verordening.

Dit heeft geen plek in dit beleidskader. Wel zullen we gaan monitoren hoeveel leerlingen de overstap maken van taxi naar openbaar vervoer of v.v.. Deze informatie is van zeer groot belang bij toekomstige beleidsevaluaties.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal leerlingen die de transitie hebben gemaakt van taxi naar openbaar vervoer	n.b.			
aantal leerlingen die de transitie hebben gemaakt van openbaar vervoer naar taxi				

2.16 BSO en stagevervoer

Sinds 1 augustus 2007 moeten scholen passende buitenschoolse opvang organiseren. De gemeente is niet verplicht vervoer van de leerlingen van of naar de BSO te vergoeden. Dit valt buiten de wettelijke zorgplicht en de gemeentelijke verordening. Met de vervoerders zijn afspraken gemaakt dat, als het "omrijden" niet leidt tot extra kosten voor de gemeente, de vervoerder de leerlingen naar de BSO brengt. De ouders/leerlingen kunnen hieraan geen rechten ontleen. Wanneer door veranderingen van de routes het niet meer zonder meerkosten kan dan vervalt in principe het vervoer naar de BSO. Onderzocht zal worden of ouders de meerkosten in dat geval zelf willen dragen.

De ouders hebben in de klankbordgroep aangeven dat zij de mogelijkheden om met het leerlingenvervoer naar de BSO te kunnen graag verruimd hebben.

Zij hebben daarbij wel de kanttekening dat ook zijn niet willen dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het reguliere leerlingenvervoer.

Het aantal leerlingen dat met het leerlingenvervoer naar een stage gaat neemt jaarlijks toe. Dit is duur vervoer omdat combinaties niet altijd mogelijk zijn. Omdat de wettelijke plicht bestaat om leerlingen die recht hebben op leerlingenvervoer voor het vervoer van huis naar school ook naar hun stage te brengen kan de gemeente hier zelf niet op besparen. Wel zal met het stagebureau gekeken worden naar stages en stagelocaties die beter aansluiten op het vervoer.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
aantal leerlingen die stagevervoer hebben	<=8	7		
aantal leerlingen die naar de BSO gaan	<6	6		
kosten voor het stagevervoer	kosten zijn nog niet gesplitst en daardoor nog niet bekend			
kosten voor het vervoer naar de BSO	€ 0,00			

2.17 De invloeden van het weer

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

Uit de besprekingen met de klankbordgroep en uit de evaluatie van de klachten komen geen signalen naar voren dat er sprake is geweest van weersinvloeden. Het is niet bekend hoeveel voertuigen afgelopen winterperiode met winterbanden hebben gereden. De vervoerder is niet verplicht deze informatie te geven waardoor de gemeente deze informatie niet heeft. De gemeente gaat komende winter veldonderzoek doen om een percentage te kunnen bepalen.

Deze winter is het eenmaal voorgekomen dat leerlingen eerder zijn opgehaald omdat er zware sneeuwval werd voorspeld. Dit werd door alle betrokkenen als een verstandig besluit gezien en heeft niet tot extra klachten geleid. Er is dan ook geen behoefte om de regels hiervoor formeel vast te leggen. De eigen verantwoordelijkheid van alle partijen wordt door iedereen als voldoende gezien.

Balanced Score Card				
	Doel	2011	2012	2013
hoe vaak is het slecht weer protocol gebruikt	n.v.t.			
hoeveel (percentage) voertuigen zijn in de winter uitgerust met winterbanden	100			

3 Financieel kader

3.1 Budget

In onderstaande tabel is het budget opgenomen voor het leerlingenvervoer. Het is het gezamenlijke budget van de drie gemeenten.

Afbeelding
Tabel budgetontwikkelin-
gen leerlingenvervoer

Jaar		fiets, brommer	km	OV	besloten busvervoer	taxi
2008	€	€ 12.000	€ 7.000	€ 13.000	€ 0.00	€ 670.000
	aantal leerlingen	16	10	26		290
	€ / leerling	€ 750	€ 700	€ 500		€ 2.310
2009	€	€ 13.000	€ 7.500	€ 15.000	€ 0.00	€ 737.000
	aantal leerlingen	17	10	28		300
	€ / leerling	€ 765	€ 750	€ 536		€ 2.457
2010	€	€ 15.000	€ 9.000	€ 10.000	€ 0.00	€ 815.000
	aantal leerlingen	21	13	21		315
	€ / leerling	€ 714	€ 692	€ 476		€ 2.587
2011	€	€ 11.000	€ 6.500	€ 9.000	€ 0.00	€ 890.000
	aantal leerlingen	14	9	20		330
	€ / leerling	€ 786	€ 722	€ 450		€ 2.697
2012	€	€ 11.000	€ 8.500	€ 7.500	€ 0.00	€ 907.000
	aantal leerlingen	14	13	13		340
	€ / leerling	€ 786	€ 654	€ 577		€ 2.668

Het beslotenbusvervoer is niet apart in de begroting en verantwoording bijgehouden en is opgenomen in de kolom taxi.

4 Beheer

Het beheer in het beleidskader is op te splitsen in beheer van het beleid en in beheer van de overeenkomst met de vervoerder.

4.1 Beheer van beleid

Het beleid wordt meetbaar gemaakt door meetvariabelen zoals opgenomen in de BSC te beschrijven. In onderstaande tabel is ook bandbreedte opgenomen waarin ze zich volgens de gemeente mogen bevinden.

Afbeelding

Meetvariabelen BCS

Meetvariabele	nulmeting peiljaar 2010	doelstelling	bovenmarge	ondermarge
aantal leden inspraakorgaan	2 vervoerders 2 scholen 4 ouders 1 gemeente Benedendijk 1 gemeente Achterdijk 1 gemeente [...]	2 vervoerders 2 scholen 4 ouders 1 gemeente Benedendijk 1 gemeente Achterdijk 1 gemeente [...]	2 vervoerders 2 scholen 4 ouders 1 gemeente Benedendijk 1 gemeente Achterdijk 1 gemeente [...]	2 vervoerders 2 scholen 4 ouders 1 gemeente Benedendijk 1 gemeente Achterdijk 1 gemeente [...]
aantal bijeenkomsten in een schooljaar	2	2	>2	2
bekendheid met inspraakorgaan bij ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)	n.b.	75%	>75%	70%
waardering inspraakorgaan door ouders (meten bij klanttevredenheidsonderzoek)	n.b.	7,5	>7,5	7,25
beschikbaar budget voor kennisontwikkeling / kennisinkoop voor ouders	n.b.	€ 5000,-	€ 5000,-	€ 5000,-
tevredenheid leveranciers over rol samenwerkingsverband	7,3	7,3 (niveau 2010)	>7	7
tevredenheid vanuit de ouders en scholen over rol samenwerkingsverband.	6,7	6,7 (niveau 2010)	>6,7	6,25
aantal ondernemingen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst	2	1 hoofdaannemer max. 2 onderaannemers	1 hoofdaannemer max. 2 onderaannemers	1
directe reisduur van het woonadres van de leerling naar de schoollocatie (en v.v.)	20	20 minuten	25	15
werkelijke reisduur van de leerling (uitstaptijd leerling – instaptijd leerling)	30	40 minuten	40	30

Meetvariabele	nulmeting peiljaar 2010	doelstelling	bovenmarge	ondermarge
gemiddelde duur van de routes (laatste uitstaptijd – eerste instaptijd)	Huidige waarde niet bekend			
aantal leerlingen die niet gecombineerd mogen worden	10	10	10	0
aantal begeleiders via de vervoerder	6	< 6	6	0
aantal ouders als begeleider	3	Geen doel geformuleerd	n.b.	n.b.
percentage telefoonaanvragen die bij steekproeven binnen de afgesproken marges worden beantwoord	70%	100%	100%	70%
percentage telefoonaanvragen die bij steekproeven tijdens de afgesproken bereikbaarheidstijden worden beantwoord	97%	100%	100%	97%
percentage chauffeurs de Cursus Leerlingenvervoer hebben afgerond	65%	100%	100%	65%
aantal praktijkdagen die georganiseerd zijn	4	4	>4	4
waardering voor de chauffeurs in het klantentevredenheidsonderzoek	7,5	>7,5	>7,5	7,25
aantal klachten over service en dienstverlening	5	<5		
gemiddelde leeftijd voertuigen	4	4	5	4
aantal rolstoelbussen	6	6	8	4
aantal bussen met een capaciteit van meer dan acht passagiers	2	2	1	0
percentage van de voertuigen die voldoen aan de gestelde eisen	100%	100%	100%	97,5%
percentage van de opdrachtsom dat wordt besteed aan Social Return	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
aantal gegronde klachten	25	<25	25	0
aantal niet gegronde klachten (bijvoorbeeld een klacht over het weigeren van leerlingenvervoer die wordt ingediend bij de vervoerder)	5	<5	5	0
aantal gegronde klachten over de reistijd	10	<10	10	0
aantal gegronde klachten over de punctualiteit	7	<7	7	0
aantal gegronde klachten over de chauffeurs	5	<5	5	0
aantal gegronde klachten over de bereikbaarheid van de centrale	3	<3	3	0
gemiddelde duur afhandelingklachten	3,2 dagen	3,2 dagen	4 dagen	1 dag
gemiddelde doorlooptijd van een mutatie	2 werkdagen	<2 werkdagen	2 dagen	dag

Meetvariabele	nulmeting peiljaar 2010	doelstelling	bovenmarge	ondermarge
gemiddelde doorlooptijd van een factuur	24 dagen	<21 dagen	21 dagen	10 dagen
percentage ingeleverde informatie-formulieren	n.b.	>80%	100%	80%
aantal leerlingen die de transitie hebben gemaakt van taxi naar OV	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
aantal leerlingen die de transitie hebben gemaakt van OV naar taxi	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
aantal leerlingen die stagevervoer hebben	8	<=8	8	0
aantal leerlingen die naar de BSO gaan	6	<6	6	0
kosten voor het stagevervoer	kosten zijn nog niet gesplitst en daardoor nog niet bekend	kosten zijn nog niet gesplitst en daardoor nog niet bekend		
kosten voor het vervoer naar de BSO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
hoe vaak is het slecht weer protocol gebruikt	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
hoeveel (percentage) voertuigen zijn in de winter uitgerust met winterbanden	n.b.	100	100	75
budget	€ 815.000	€ 890.000	€ 907.000	< 907.000

4.2 Beheer van de overeenkomst

Zoals beschreven in het tweede hoofdstuk wordt de uitvoering van de verordening leerlingenvervoer en het beheer van de overeenkomst van de drie gemeenten waarschijnlijk samengevoegd.

Jaarlijks zullen de gemeenten met de klankbordgroep het leerlingenvervoer evalueren. Hiervoor wordt de BSC, het klantentevredenheidsonderzoek en de budgetontwikkelingen als uitgangspunt gebruikt. Naast het klantentevredenheidsonderzoek zullen de gemeenten vier maal per jaar veldonderzoek doen. Hierbij controleren zij de chauffeurs en de voertuigen op bestekseisen.

Hiervan wordt een rapportage gemaakt die wordt besproken met de vervoerder. Wanneer hier verbeterpunten uitkomen worden deze ook besproken met de klankbordgroep. In de tweede helft van 2011 starten de gemeenten gezamenlijk het project "De digitale factuur". Wij zullen daarbij aansluiten en de uitkomsten van dit project gebruiken voor de volgende aanbesteding. Dit moet zowel bij de vervoerders als bij de gemeenten leiden tot een besparing op de inzet van personeel voor de administratieve afhandeling.

Er wordt 1,5 fte beschikbaar gesteld voor het de uitvoering en het beheer van de overeenkomst.



