

Gemeenteraad Katwijk

Contactpersoon:

Eeke Jagers

Afdeling:

Beleid Sociale Leefomgeving

Te bereiken op:

071- 406 5000

e.jagers@katwijk.nl

Ons kenmerk:

Z2927151D2927202

Bijlage(n):

Verzenddatum: 01.09.2022

Uw kenmerk:

Onderwerp: Raadsinformatiebrief personeelstekorten bij leerlingenvervoer en Regiotaxi

Katwijk, 30 augustus 2022

Geachte leden van de gemeenteraad,

De landelijke problemen met personeelstekorten zorgen ook bij het leerlingenvervoer en de Regiotaxi in onze gemeente voor serieuze uitdagingen. Met deze brief willen wij u informeren over de uitdaging om het vervoer voor Katwijkse kinderen en minder mobiele inwoners goed te organiseren. Daarnaast willen wij u ook informeren over de acties die we daartoe ondernemen.

Algemene ontwikkelingen

De vervoerders in de taxibranche kampen al sinds 2019 met een groot tekort aan chauffeurs. De personeelstekorten bij de vervoerders zijn structureel van aard en vormen landelijk een probleem. De krapte op de arbeidsmarkt is het afgelopen jaar flink toegenomen. Het verhoogde ziekteverzuim als gevolg van Corona heeft daar nog een schep bovenop gedaan en doet dit in mindere mate nog steeds. Dit speelt ook bij andere sectoren.

Daarnaast zien we elk jaar na de start van het schooljaar nieuwe instroom van leerlingen. Hoewel hier enigszins rekening mee te houden is (en wordt door de vervoerder), zorgt het onvoorspelbare karakter hiervan ook voor periodiek extra druk op de bedrijfsvoering en de dienstverlening.

Voor onze inwoners

Het leerlingenvervoer en de Regiotaxi zijn essentieel voor onze (dikwijls kwetsbare) inwoners die er gebruik van maken en daarom moet de dienstverlening op orde zijn en blijven. Juist voor hen is het van groot belang mee te kunnen blijven doen aan de samenleving. Gelukkig delen de vervoerders deze visie ook. Zij doen er elke dag alles aan om aan alle uitdagingen het hoofd te blijven bieden om de inwoners van gemeente Katwijk zo goed mogelijk en op tijd te vervoeren.

Gevolgen



Ondanks alle inspanningen zijn de gevolgen van eerder genoemde ontwikkelingen zichtbaar. Zo komt het helaas vaker voor dat leerlingen en gebruikers van de Regiotaxi langer moeten wachten op hun vervoer. De volgende gevolgen zien we terug bij beide vervoerders:

Regiotaxi:

- Minder efficiëntie in combinatie van ritten, waardoor ritten langer kunnen duren;
- In het uiterst geval wordt de minimale vooraanmeldtijd voor een rit verlengd worden of komen er andere afspraken om het vervoer te spreiden;
- Bij een piek aan ziekteverzuim tijdens corona is de telefonische bereikbaarheid minder omdat er minder telefonisten zijn.

Leerlingenvervoer:

- Een tekort van 12 tot 14 vaste chauffeurs;
- Maximale bezetting van taxibussen waardoor de routes langer worden. Hierdoor zit een aantal leerlingen langer in de taxibus;
- Somsmeer wisselingen van chauffeur, route en samenstelling van leerlingen. Hierdoor is er niet altijd sprake van een goede kennismaking tussen chauffeur en leerling. Onvoorziene veranderingen leiden doorgaans tot onrust bij een groot aantal van deze kwetsbare leerlingen;
- Bij een piek aan ziekteverzuim tijdens corona is de telefonische bereikbaarheid minder omdat er minder telefonisten zijn.

Voor beide vervoerders geldt dat communicatie over knelpunten bij het vervoer en bij vertragingen of veranderingen in geplande ritten essentieel is. Steeds dient communicatie bijgeschaafd te worden op basis van de behoeften van de reizigers. Dat lukt niet altijd waardoor reizigers soms onvoldoende geïnformeerd worden.

Acties

Als gemeente doen we er alles aan om de leerlingen en hun ouders, en de inwoners die gebruik maken van de Regiotaxi, zo min mogelijk last te laten ervaren van de personeelstekorten en andere uitdagingen. We zijn als gemeente voortdurend met beide partijen in gesprek om de gevolgen het hoofd te bieden en de vervoerders binnen de contractuele afspraken hun werk te kunnen laten doen. We blijven alert op de verbeterplannen en resultaten en stimuleren de communicatie richting gebruikers. Daarnaast puzzelen we gezamenlijk naar waar nog ruimte is voor andere oplossingen. De volgende acties lopen inmiddels:

Regiotaxi:

- We bekijken hoe we regio-breed de uitdagingen bij de Regiotaxi het beste kunnen aangaan. We zijn actief in gesprek met onze collega-gemeenten over een gezamenlijke aansturing op verbetering en oplossingen. We bespreken met regelmaat de ontwikkelingen van het vervoer en personeel met Holland Rijnland (opdrachtgever) en De Vier Gewesten (taxibedrijf, opdrachtnemer). Een van de acties is bijvoorbeeld het aanpassen van de vooraanmeldtijd van 1 naar 2 uur,, waardoor de rittengarantie en planning goed kon blijven. Dit geldt overigens niet voor ziekenhuisbezoeken, daarbij is de vooraanmeldtijd 1 uur gebleven.

Katwijk Rijd(t) Mee

- De lokale vervoersvoorziening (Katwijk Rijd(t) Mee) is begin 2021 opgestart met als doel het gebruik van de Regiotaxi te verminderen. Men weet deze lokale voorziening goed te vinden; Devoorziening groeit voortdurend.

Leerlingenvervoer:

- We hebben het periodiek overleg met Noot Leerlingenvervoer over de ontwikkelingen van het vervoer en het personeel opgeschroefd van vier keer per jaar naar maandelijks overleg. We konden zo onder andere de effectiviteit van de communicatieaanpassingen direct bespreken en verbeteren. Overleg over individuele ritten en leerlingen vindt continu plaats.

- Een tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau om ervaringen van leerlingen en ouders en knelpunten beter in kaart te krijgen. Vormen van ouderbetrokkenheid zijn in dit onderzoek meegenomen. In oktober 2022 zullen de resultaten bekend worden gemaakt en met u worden gedeeld. Daarbij worden ook de vervolgacties bekend gemaakt. We verwachten dat de resultaten van het tevredenheidsonderzoek ons nog verder gaan helpen in het optimaliseren van de dienstverlening. Het betreft hier de toezeggingen T1033 en T1034.
- De opdracht van Stichting MEE Op Weg om leerlingen te leren zelfstandig naar school te reizen wordt vergroot. Stichting MEE Op Weg traint de leerlingen die dat willen en kunnen om zelfstandig de weg van huis naar school met de fiets of het Openbaar Vervoer af te leggen. De leerlingen die hieraan meedoen ervaren een grote groei van hun eigenwaarde en blijken doorgaans ook beter op school te gaan presteren.
- Verder hebben we Noot in contact gebracht met Provalu, zodat zij samen via Provalu potentiële chauffeurs werk of leerwerktraject kan aanbieden. We stimuleren beide partijen om samen met elkaar op te trekken.

Communicatie

Communicatie over het leerlingenvervoer en de Regiotaxi is voor zowel de vervoerder als de gemeente onderdeel van een goede dienstverlening. Zeker wanneer deze dienstverlening uitdagingen kent die gevolgen hebben voor de inwoners. De vervoerders hebben nieuwsbrieven en websites waarmee ze de gebruikers informeren over de ontwikkelingen en hun dienstverlening. Binnen het leerlingenvervoer is er daarnaast ook een informatieportaal voor ouders en neemt de vervoerder telefonisch contact op met ouders. Omdat deze informatievoorziening onvoldoende is gebleken heeft de vervoerder dit jaar ook een sms- en e-mailservice ingericht bij acute wijzigingen die zich voordoen op de vooravond of ochtend van het vervoer. Sommige ouders ervaren de acties als positief, anderen vinden het overbodig of verwarrend. De vorm en inhoud van deze communicatie wordt daarom op basis van feedback continu verbeterd. Verder ontwikkelt de vervoerder van de het leerlingenvervoer een applicatie waarbij real-time informatie over de rit waarin een kind zich bevindt.

Continue uitdaging

Ofschoon adequate en tijdige communicatie kan bijdragen aan begrip door betrokken voor de huidige uitdagingen waarmee het leerlingenvervoer en de Regiotaxi te maken hebben, kan dit het op dit moment bestaande structurele personeelstekort niet wegnemen. Met alle inspanningen die wij samen met de vervoerders doen zullen we moeten roeien met de riemen die we hebben.

We verwachten u in oktober 2022 opnieuw te kunnen informeren.

Tot slot

Vanaf 1 januari 2023 verzorgt Noot personenvervoer de Regio-taxiritten in Holland Rijnland. Het nieuwe contract heeft een looptijd van 5 jaar met een mogelijke verlenging van 2 jaar. De aanbesteding voor de nieuwe concessieperiode was nodig, omdat het contract met De Vier Gewesten voor de uitvoering van de Regiotaxi loopt 31 december 2022 afloopt en dat niet kan worden verlengd.

Zeven organisaties hebben ingeschreven. Noot scoorde volgens het samenwerkingsverband Holland Rijnland het beste met zijn offerte en is gegund. Noot rijdt vanaf 1 januari direct met 100% zero emissie-voertuigen.

Voor de mensen die gebruikmaken van de Regiotaxi verandert er vanaf 1 januari weinig. Zo verloopt de aanvraag op dezelfde wijze en via hetzelfde telefoonnummer; ook de klantenservice kan op dezelfde wijze worden benaderd. Anders wordt de wijze waarop de ritten worden berekend. In plaats van berekening van zones, wordt vanaf 1 januari het aantal kilometers in rekening gebracht. De huidige zone-systeematiek verdeelt Katwijk in drie zones (die elk staan voor 5 kilometer). Een gevolg

hiervan is dat veel reizigers verschillende zones doorkruisen, waardoor de reis duurder wordt. Een korte rit van bijvoorbeeld 3 kilometer kan nu 2 zones doorkruisen. Straks vindt de afrekening plaats op basis van daadwerkelijk gereden kilometers. De korte rit krijgt dus een prijs op basis van het beperkte aantal kilometers. Deze systematiek, die een onderdeel was van de aanbestedingsprocedure, is eerlijker en pakt voor de meeste reizigers goedkoper uit.

De komende periode tot aan 1 januari a.s. staat in het teken van implementatie van het contract. Personeel van de huidige vervoerder krijgt de mogelijkheid om voor Noot Personenvervoer te gaan rijden; dit is een vrije keuze. Net als de huidige vervoerder, heeft ook Noot Personenvervoer, zoals hierboven is geschetst, de uitdaging om voldoende chauffeurs te hebben.

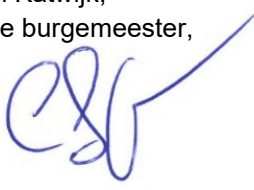
We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Katwijk,
de secretaris,



mr. drs. R.T. Jie Sam Foek

de burgemeester,



ir. C.L. Visser