Bijlage K

Nadere specificatie en toelichting (deel) van de werkzaamheden vervoerscoördinator

op basis van schooljaar 2020/2021

Aanspreekpunt

Contactpunt/coördinator voor ouders

Dagelijks nemen ouders en verzorgers contact op met vervoerscoördinator. Dat kunnen eenvoudige ziek/herstelmeldingen zijn, maar ook vragen over de (on)mogelijkheden voor aanpassing van ritten. Tevens is er dagelijks contact met ouders waarvan de taxi er nog niet is. Gedeeltelijk worden deze ook per mail of via het systeem gedaan.

Aantal contactmomenten per maand:

Mails en Telefonie													
Gemeente	periode	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul
Mails inkomend	2020/2021	561	1.181	885	929	1.050	1.008	1.414	1.522	1.193	981	1.449	1.224
Mails uitgaand	2020/2021	556	1.379	921	998	974	1.132	1.359	1.432	1.157	978	1.280	1.052
Telefonie, inkomende gesprekken	2020/2021	464	875	519	510	437	457	698	934	589	563	823	548
Telefonie, uitgaande gesprekken	2020/2021	280	690	447	570	429	466	754	658	275	396	700	543

Contactpunt/coördinator voor vervoerders

Dagelijks is er contact door vervoerscoördinator met de vervoerder en vice versa over vragen van ouders. Waar is de taxi, wat wordt de ophaaltijd. Deze worden vanwege de urgentie nu overwegend telefonisch gedaan. Als er een realtimedata koppeling zou zijn, zijn veel minder contactmomenten nodig.

Gemiddeld wordt in de ochtend (piekmomenten) 30 keer per dag contact opgenomen met de vervoerders om navraag te doen naar de status van een rit. Waar is de taxi, hoe laat komt de taxi, wat is de reden van vertraging. Etc. etc. De uitkomsten moeten uiteraard ook weer teruggekoppeld worden naar de ouder die in de wacht staat of terug gebeld moet worden.

Contactpunt/Coördinator voor gemeenten

Dagelijks is er frequent contact tussen de vervoerscoördinator met de backoffice van gemeenten met bijvoorbeeld vragen over tweede afzetadressen, wijziging van tijden, examenroosters e.d.

Ook moet bij een incidentele wijziging (in uitzonderingsgevallen) toestemming worden gevraagd, dit komt regelmatig voor al wordt dit zo goed mogelijk afgevangen.

Klachten

Ouders

Ouders mogen bij vervoerscoördinator telefonisch, per mail en via het systeem klachten indienen. De voorkeur van veel ouders ligt bij “warm contact”. Bij bijna elke klacht via het systeem of per mail ingediende klacht is verduidelijking nodig. Dit leidt tot aanvullende contactmomenten. Onderstaande een tabel met gegronde klachten,

Bijlage K

Nadere specificatie en toelichting (deel) van de werkzaamheden vervoerscoördinator

op basis van schooljaar 2020/2021

Aantal klachten per maand:

AANTAL GEGRONDE KLACHTEN

Perceel	Schooljaar	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Totaal
01: Rotterdam e.o	2020/2021	0	20	4	2	0	1	0	2	1	0	9	10	49
02: Delft e.o.	2020/2021	4	23	15	18	6	14	14	28	10	19	15	1	167
03: Westland e.o.	2020/2021	3	75	24	41	25	19	39	94	34	55	62	31	502
04: Leidschendam, Pijnacker-Nootdorp	2020/2021	0	4	0	1	0	2	3	0	0	2	7	0	19
05: Den Haag 1	2020/2021	0	33	22	27	12	2	8	15	9	12	23	7	170
07: Noordwijk, Oegstgeest e.o.	2020/2021	2	8	4	0	0	0	0	2	1	1	6	1	25
08: Rijswijk, Den Haag 2	2020/2021	3	9	2	7	5	3	7	3	3	1	11	2	56
10: Jeugdwet Jeugdigen 0 t/m 4 jaar	2020/2021	0	0	0	0	0	2	5	3	2	4	5	0	21
11: Jeugdwet Jeugdigen vanaf 5 jaar	2020/2021	3	10	13	9	10	17	24	22	25	22	35	22	212
06: Gouda, Boskoop e.o.	2020/2021	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Totaal	2020/2021	15	182	84	105	58	61	100	169	85	116	173	74	1222
Totaal	2019/2020	1	133	105	98	43	80	22	44	1	7	14	10	558
Totaal	2018/2019	15	88	86	59	37	45	24	29	22	44	67	19	535

Scholen[1]

Scholen nemen regelmatig contact op als het vervoer niet naar wens verloopt. Deze klachten worden vastgelegd en besproken met de vervoerder. Dit resulteert vaak in een overleg met de school en/of de vervoerder. Gespreksverslagen worden door de vervoerscoördinator en bijna per definitie worden er vervolgafspraken gemaakt.

Er is nagenoeg dagelijks contact met scholen, er is gemiddeld wekelijks een gesprek op schoollocatie met de vervoerscoördinator.

Vervoerders

Als een kind zich misdraagt in het voertuig wordt dat gemeld door de vervoerder. Dit kan pestgedrag van een leerling zijn of grensoverschrijdend gedrag van een leerling. Deze worden vastgelegd en besproken met school, ouders en vaak gemeente. Datzelfde wordt gedaan bij incidenten “ouder niet thuis”, waarbij er een uitgestelde bereikbaarheid geldt. De vervoerscoördinator blijft bereikbaar tot het kind veilig is overgedragen. Bovendien wordt in boven geschreven situaties altijd de gemeente op de hoogte gebracht door de vervoerscoördinator.

Aantal klachten/meldingen gedrag deelnemer vervoer per maand: betreft circa 6-10 calamiteiten per maand, die direct opgevolgd moeten worden

Aantal meldingen “ouder niet thuis” circa vier keer per maand, waarbij in een aantal gevallen het protocol al in werking is getreden (communicatie, opvang geregeld, verlengde aanwezigheid, afstemming met alle stakeholders) als ouder toch bereikt wordt of thuis komt.

Daarnaast is de rol van de vervoerscoördinator het beoordelen van de klachten. Wordt inhoudelijk ingegaan op alle elementen en een afdoende reactie gegeven? Indien niet het geval wordt gevraagd de afhandeling aan te passen. Regelmatig is over een klacht op projectleiders niveau nader overleg. De klachtafhandeling wordt getoetst op inhoud én op volledigheid, waardoor een klachtafhandeling een aantal keer kan worden aangepast voor het volledig is.

Aantal correcties per maand: Op 20% van de afgehandelde klachten is in eerste instantie door vervoerscoördinator overleg geweest.

[1] Daar waar staat scholen kan ook worden gelezen: zorginstellingen.

Bijlage K

Nadere specificatie en toelichting (deel) van de werkzaamheden vervoerscoördinator

op basis van schooljaar 2020/2021

Bereikbaarheid

Voor het leerlingenvervoer is de coördinator op werkdagen bereikbaar van 07:00 tot 17:00 uur.

Voor jeugdwetvervoer is er ook bereikbaarheid op werkdagen tot 20:00 uur en op weekend- en feestdagen van 09:00 tot 18:00 uur.

Factuurcontrole

Maandelijks moeten door de vervoerscoördinator van alle percelen de ingediende facturen gecontroleerd worden op juistheid tarieven, juistheid declareerde ritten én gedeclareerde beladen tijd. Zijn ziek- en afwezigheidsmeldingen correct verwerkt, zowel in kortste als in beladen tijd. Zijn de diverse bestanden consistent op elkaar, voldoen de bestanden aan het juiste format én is de data betrouwbaar en correct aangeleverd. De bevindingen worden besproken met de vervoerder(s) waarna correcties worden doorgevoerd en weer getoetst. Uiteindelijk wordt maandelijks een controlestaat gemaakt voor de gemeenten.

Loosmeldingen

De vervoerder dient een loosmelding binnen een uur na afloop van een rit te melden bij de vervoerscoördinator. Deze loosmeldingen worden direct opgevolgd omdat deze effect kunnen hebben op vervolgritten. Opvolging wordt telefonisch en per mail gedaan. De uitkomsten worden verwerkt in het systeem. Bij meerdere loosmeldingen in een bepaalde periode wordt de gemeente op de hoogte gebracht en een waarschuwingsbrief verzonden. Bij herhaling volgt een gesprek met de ouder.

Aantal loosmeldingen per maand:

Ritten loosgemeld													
Gemeente	periode	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul
Delft	2020/2021	7	103	111	113	82	61	90	184	145	86	142	108
Midden-Delfland	2020/2021	5	8	15	10	7	1	9	20	23	12	19	20
Pijnacker-Nootdorp	2020/2021	8	45	39	28	18	12	28	49	26	22	75	48
Rijswijk	2020/2021	3	63	72	107	69	30	49	204	102	73	141	76
Westland	2020/2021	29	303	292	358	155	41	113	244	156	131	203	166

Kwaliteitscontrole

Maandelijks moeten vervoerders verantwoording afleggen over de geleverde prestaties aan de vervoerscoördinator. Dat wordt nu nog gedaan over een aangeleverd bestand, dat vooraf op format en inhoud beoordeeld (en eventueel gecorrigeerd) moet worden. Maandelijks worden de onderdelen stiptheid, verblijfstijd en gegronde klachten gemonitord en gerapporteerd per vervoerder. Niet alleen op cijfers maar ook een samenvatting van de geleverde prestaties, gesprekken deelnemer vervoer etc. etc. Deze worden maandelijks besproken met de vervoerder, waarbij verbeterpunten worden afgesproken. Indien nodig sluiten de gemeenten bij de gesprekken aan.

Jaarlijks wordt administratief gecontroleerd door de vervoerscoördinator of de vervoerder voldoet aan de eisen die zijn gesteld op het gebied van keurmerken vervoerders, chauffeurs en voertuigen. Deze audit vindt jaarlijks administratief plaats als ook op locatie bij scholen voorafgaand of direct na afloop van een rit doorlopend gedurende het schooljaar. Bij deze controles wordt ook gekeken naar

het handelen van chauffeurs. Hiertoe wordt per vervoerder een audit-rapportage opgesteld die wordt besproken met de vervoerders en gedeeld met de opdrachtgevers.

Structurele overleggen

Vervoerders

Regelmatig is er overleg tussen de managers, de zogenaamde operationele overleggen. Met elke vervoerder is vier keer per jaar contractoverleg samen met een afvaardiging van de gemeenten,(tactische overleg) . Vervoerscoördinator levert input voor deze overleggen en bereid een en ander voor.

Gemeenten

Regelmatig is er overleg met de vervoerscoördinator en gemeenten. In de toekomst is beoogd om dit een structureel karakter te geven waarbij eens per twee maanden overleg plaats vindt.

Jeugdwetvervoer is soms ondergebracht op dezelfde afdeling bij een gemeente, maar bij een aantal niet. Dat betekent dat een aantal overleggen dubbel gevoerd moeten worden. Bovendien kent het jeugdwetvervoer een andere wetsgrond waardoor bewaking op tijden en indicaties belangrijk is. Dit vereist meer afstemming door de vervoerscoördinator met alle stakeholders ten opzichte van het leerlingenvervoer.

Ad-hoc werkzaamheden

Gemeenten vragen aan vervoerscoördinator regelmatig om doorrekeningen van kosten gedurende én in aanloop naar een nieuw schooljaar. Door de gemeenten worden prognoses gevraagd ten aanzien van de reguliere begroting maar ook ten behoeve van de voorjaarsnota. Verhuizingen van scholen hebben effect op de instroom én de kosten, ook daarvoor worden analyses gevraagd.

Jaarlijks moet met alle partijen het draaiboek voor een nieuw schooljaar worden vastgesteld, handboekjes worden aangepast etc. etc. De Coördinator is de trekker in die gevallen. Van alle bijeenkomsten wordt een verslag gemaakt en gedeeld. Bij veel overleggen met diverse afdelingen van gemeenten is vaak een vervolgoverleg noodzakelijk.

Regelmatig worden er nieuwsbrieven verstuurd: Wisselingen van vervoerder, uitkomsten aanbesteding, vervoersprotocol (mondkapjes) in een bepaalde periode, mogelijk slecht weer op komst etc. etc. worden vanuit de coördinator gemaild naar de ouders. Daar waar geen mailadres bekend is wordt dat per post gedaan.

Jeugdwet en leerlingenvervoer wordt soms gecombineerd afgegeven en vaak “bijt de ene voorziening de andere” regelmatig is afstemmingsoverleg nodig om dit goed te organiseren. Op individueel leerling/cliëntniveau is dan overleg en maatwerk nodig.

–