

Geachte Wethouders,

Allereerst hartelijk dank voor het open en constructieve gesprek van afgelopen maandag. Het feit dat we de huidige problemen als een gezamenlijke uitdaging beschouwen, bevestigt ons vertrouwen in de samenwerking.

Naast de zorgen die er zijn over personeel, zien wij ons ook geconfronteerd met sterk toegenomen kosten van brandstof (+100%), een sterk gestegen ziekteverzuim (+100%) en explosief gestegen wervingskosten (+500%). Deze kosten komen volledig voor onze rekening en risico en worden niet gecompenseerd via de NEA-indexering.

### **Ontwikkelingen binnen het leerlingenvervoer**

Wij hebben de uitdagingen rondom – en invloedfactoren op - onze dienstverlening goed aan u uit kunnen leggen. Zoals in het gesprek aangegeven, zijn er meerdere invloed factoren die impact hebben op onze dienstverlening. Hierbij moet tenminste gedacht worden aan:

- Het structureel te laat aanleveren van leerlinggegevens zorgt voor heel veel mutaties na de start van het vervoer. Dit levert onrust op en (mogelijk) kwaliteitsverlies in communicatie (als gevolg van tijdsdruk). Een routeplanning maken is als puzzelen. Als je niet alle stukjes hebt, blijft het nogal warrig en kun je iedere keer opnieuw beginnen. Daarbij komt dat iedere mutatie gevolgen kan hebben voor meerdere leerlingen;
- Een enorme toename van het aantal leerlingen in het vervoer en daarbij ook een sterke groei van het aantal leerlingen met een indicatie individueel vervoer;
- Steeds complexere vervoersschema's (met verschillende afzetadressen die niet in dezelfde rijdrichting liggen waardoor deze leerlingen in andere routes geplaatst worden)
- Steeds complexer(e) gedrag(sproblematiek) bij leerlingen;
- De verwachtingen van ouders en scholen ten aanzien van onze dienstverlening en het beleid van gemeenten.

### **Maximale wervingskracht**

Het structurele tekort op de arbeidsmarkt heeft ook zijn weerslag op deze opdracht. Noot heeft dan ook meerdere vacatures openstaan. Een gevolg van het tekort aan chauffeurs is dat routes moeten worden opgelost met chauffeurs uit een andere regio. Door het van verder weg aanrijden en de minder goede bekendheid met het gebied, duurt de rit langer en komt de tijdigheid in het gedrang.

Om het tekort aan chauffeurs het hoofd te bieden, zetten wij maximale wervingskracht in. Daarbij merken wij op dat wij vanuit het servicepunt werk geen kandidaten aangeleverd krijgen ondanks dat wij daar meermaals om gevraagd hebben. Dit is een verontrustend gegeven voor ons en maakt dat alle zeilen bijgezet worden en blijven. Ten aanzien van de werving in de Bollenstreek hebben wij de afgelopen maanden in uw regio de volgende acties uitgezet:

- Flyeractie in de ruime regio naar mensen in de leeftijd van 55 tot 70 jaar (in deze categorie zitten veel mensen die zeer geschikt voor zijn voor dit werk en het ook leuk vinden (bijvoorbeeld omdat ze zelf al opa zijn)
- Gerichte campagnes (Facebook / Instagram etc.)
- Gerichte Indeed campagnes

Om invulling te geven aan alle gesprekken die hieruit voortgekomen zijn, zijn wij opgeschaald van 2 recruiters naar 5 recruiters en 2 backofficemedewerkers die de agenda's van de recruiters beheren. Dagelijks voeren onze mensen 45 – 50 gesprekken.

In totaal hebben zich naar aanleiding van voorgenoemde acties in uw regio 135 mensen gemeld. Na een eerste screening hebben wij met 107 mensen een gesprek gehad en hieruit zijn 83 chauffeurs aangenomen. Aangezien het traject om chauffeur te worden enige tijd in beslag neemt (VOG,

medische keuring en CBR examens) zijn zij nog niet allemaal daadwerkelijk inzetbaar. Mensen stromen dus gefaseerd in. Ook 31 oktober gaan er weer 7 mensen starten in uw regio. Als er een nieuwe vaste chauffeur op een route wordt ingezet, zullen wij er zorg voor dragen dat deze vooraf kennis maakt met ouders.

### Waarom schrijft Noot in op omliggende aanbestedingen?

Wij begrijpen dat er vraagtekens gezet worden bij het winnen van aanbestedingen in omliggende gemeenten. Noot heeft bewust de keuze gemaakt om hierop in te schrijven met daarbij de volgende argumenten:.

- Inzake het leerlingenvervoer in de Leidse regio; Mogelijke combinaties tussen gemeenten (een bus Leiden naar Noordwijk die in Noordwijk zelf nog een paar leerlingen ophaalt), dus minder capaciteit nodig op het totaal
- Inzake regiotali Holland Rijnland; het kunnen bieden van meer contracturen aan medewerkers. Het is lastiger mensen te werven voor 15 uur per week (gemiddeld aantal uren contract leerlingenvervoer) dan iemand voor 32/36/40 uur. Terwijl deze chauffeur ook inzetbaar is voor leerlingenvervoer en daarnaast regiotali kan rijden. Tevens kunnen we bestaande chauffeurs meer uren bieden door ze na de schoolritten of in het weekend mee te laten rijden in de regiotali (dit voorkomt verloop).

### Klanttevredenheid

Het KTO heeft geresulteerd in een mooi cijfer. Ook zijn er een aantal verbeterpunten naar boven gekomen. Deze heeft u ook al in uw brief geschetst en wij zegden u toe aan te geven op welke termijn wij verbeteringen door konden voeren:

- Er komt een wekelijks overleg met de consultants van de gemeenten om knelpunten snel op te lossen (eerste afspraak staat);
- De herfstvakantie wordt gebruikt om de volledige ritplanning te analyseren en te verbeteren;
- De chauffeurs krijgen een extra instructie over de belservice rondom het eerder/later aankomen dan gepland (herfstvakantie). Hierdoor worden ouders sneller en beter geïnformeerd over wijzigingen in ophaaltijden a.g.v. verkeer of andere versturende factoren;
- De mailservice met betrekking tot wijzigingen van chauffeurs is weer geactiveerd waardoor ouders tijdig op de hoogte worden gebracht van (geplande) wijzigingen (gereed);
- De Sms service wordt gebruikt om ouders te informeren over vertragingen (gereed);
- Verstoringen in onze vernieuwde app zijn verholpen. De tijden worden nu – als men de jongste versie van de app heeft – correct en realtime weergegeven.
- Een zeer ervaren planner wordt vanaf 26 oktober als extra planner op het project bollenstreek ingezet en zal na een tijdje vervangen worden door een planner die nu wordt ingewerkt (hiermee is dus sprake van een structurele uitbreiding van de beschikbare capaciteit op het project van 2 naar 3 planners). Dit zal de reactietermijn op email verkorten en telefonische bereikbaarheid verbeteren;
- Op alle klachten die ons bereiken, wordt concreet en inhoudelijk gereageerd. Wel vragen wij mensen een klacht in te dienen via de daarvoor beschikbare kanalen. Klachten worden op dit moment (gemiddeld) binnen 4 werkdagen afgehandeld
- We hebben een aanpassing in de telefooncentrale doorgevoerd waardoor planners beter bereikbaar zijn en er minder doorverbonden hoeft te worden tussen afdelingen (gereed);
- Er worden rechtstreekse mailadressen per project ingevoerd zodat mailverkeer direct bij de juiste planner terecht komt; (oplevering uiterlijk 30 november)
- Er wordt een rechtstreeks telefoonnummer beschikbaar gesteld voor de gemeenten waarmee de gemeenten rechtstreeks kunnen schakelen met de planners (oplevering uiterlijk 30 november).

### Wat borgt het effect van deze maatregelen?

Een voorbehoud ten aanzien van het succesvol zijn van deze maatregelen, is dat we niet verrast worden door nieuwe aanmeldingen en een nog snellere verspreiding van COVID met veel zieken tot gevolg. Dit heeft direct invloed op de uitvoeringskwaliteit. Waar scholen klassen vrij geven als er leraren ziek zijn, de NS minder treinen laat rijden en terrassen deels dicht zijn wordt er van ons verwacht dat we een vervanger regelen. Voorgenoemde factoren kunnen een succesvolle uitrol in de weg zitten.

### Huidige uitvoeringskwaliteit

Onderstaand treft u de performance over september en oktober. Wij realiseren ons terdege dat dit voor heel veel leerlingen en ouders nog steeds tot teleurstelling leidt en werken de komende periode onverminderd hard door om hierin verbetering door te voeren.

September 2022	Katwijk	Noordwijk	Hillegom	Lisse	Teylingen
Ritten	8148	5877	2927	2309	4489
Reisduur correct	92,3%	95,6%	91,7%	91,2%	94,9%
Tijdig gearriveerd op school	92,4%	95,5%	92,1%	91,1%	90,9%
Tijdig opgehaald bij school	90,6%	92,8%	90,7%	90,3%	90,3%
Klachten	25	18	6	12	16
Klachten percentage	0,31%	0,31%	0,20%	0,52%	0,36%
1 t/m 20 Oktober 2022	Katwijk	Noordwijk	Hillegom	Lisse	Teylingen
Ritten	5146	3526	1736	1380	2856
Reisduur correct	91,6%	96,3%	92,1%	91,9%	95,3%
Tijdig gearriveerd op school	93,1%	96,6%	93,6%	91,7%	91,9%
Tijdig opgehaald bij school	91,9%	93,7%	92,8%	90,9%	90,1%
Klachten	8	5	1	2	9
Klachten percentage	0,16%	0,14%	0,06%	0,14%	0,32%

Graag denken wij met u na over oplossingsrichtingen die het leerlingenvervoer in de toekomst betaalbaar en uitvoerbaar houden. Wij denken hierbij aan thema's als:

- Andere vervoersoplossingen (openbaar vervoer, elektrische fiets).
- Minder snel een indicatie individueel vervoer.
- Inzet grotere bussen en opstapplaatsen.
- Schooltijden aanpassen (volgtijdelijk vervoer)
- Proces rondom aanvragen leerlingenvervoer verbeteren.

Ondanks dat we in een lastige positie zitten waarbij wij ons realiseren dat dit op alle betrokkenen afstraalt, mag u er op rekenen dat wij alles op alles blijven zetten om alle leerlingen tijdig en veilig op school te krijgen.

Met vriendelijke groet,

Directie Noot Personenvervoer