

# NOTITIE

**Onderwerp:** Vaste instroom- en wijzigingsmomenten Routevervoer

**Datum:** 20 maart 2025

## Aanleiding

Tijdens de miniconferentie is in het kader van een goed beschikbaar en kwalitatief hoogwaardig, maar ook betaalbaar, vervoersysteem gekeken naar een aantal onderwerpen om ervoor te zorgen dat we dit ook met elkaar kunnen blijven realiseren. Het bestuur heeft de Vervoersorganisatie de opdracht gegeven om middels een taskforce een aantal van deze onderwerpen uit te werken en met concrete voorstellen te komen. Het eerste onderwerp wat is besproken in de Taskforce is het punt vaste instroommomenten.

Het voorstel vanuit de taskforce is om per ingang schooljaar 2025-2026 te starten met de vaste instroom- en wijzigingsmomenten.

## Huidige werkwijze

Om ervoor te zorgen dat het vervoer, aansluitend aan de zomervakantie, voor reizigers en ouders/verzorgers voorspelbaar en rustig van start gaat, maakt Avan ieder jaar gebruik van een stand still periode. Deze geldt zowel voor het leerlingenvervoer als voor het jeugdwetvervoer.

Twee weken voordat de scholen starten tot en met een week daarna worden er geen nieuwe aanmeldingen of wijzigingen opgepakt door de vervoerders. Op deze wijze worden reizigers die tijdig zijn aangemeld niet geconfronteerd met vele adhoc wijzigingen in vervoer bij de start van het schooljaar. Reizigers die tijdens deze stand still periode worden aangemeld of waarvoor wijzigingen worden doorgegeven, worden in de tweede schoolweek ingepland en het vervoer voor deze reizigers start vanaf de derde schoolweek. Het gevolg hiervan is dat na twee weken na de start van het schooljaar er sprake is van forse wijzigingen, ook voor reizigers die tijdig waren aangemeld en al vervoerd worden. Samenstellingen van routes wijzigt, reistijden en ophaalmomenten worden aangepast, reizigers krijgen een andere chauffeur.

Gedurende het jaar is momenteel het streven om reizigers 5 werkdagen na invoer in Smartwheels vervoer te bieden. Elke individuele aanmelding en wijziging heeft gevolgen voor bestaande routes.

Reizigers en ouders/verzorgers ervaren dat als niet prettig en regelmatig worden hierover ook klachten ontvangen. Ook worden hierover door ouders opmerkingen gemaakt tijdens het telefonisch klanttevredenheidsonderzoek dat kort na de start van het schooljaar wordt gehouden.

## Vaste instroommomenten

Niet enkel bij de start van het schooljaar, maar ook gedurende het jaar, is er sprake van een groot aantal reizigers die adhoc instromen of waarvoor wijzigingen moeten worden doorgevoerd. Deze instroom en/of wijzigingen zijn niet te vermijden. Ook niet het feit dat daardoor diverse routes van samenstelling veranderen en waarbij sprake is van gewijzigde ophaaltijden en chauffeurs.

Wat wel te beïnvloeden is, is het aantal wijzigingsmomenten. Deze kunnen we namelijk beperken. Door op vooraf bepaalde vaste momenten wijzigingen en nieuwe instroom door te voeren, waarbij de omvang wat groter is, maar er minder sprake is van continue wijzigingen binnen het gehele vervoer. Zowel voor de reizigers in het vervoer als de ouders/verzorgers wordt meer rust gecreëerd en is communicatie over de wijzigingen praktisch uitvoerbaar. Ook kan hierdoor de vervoerder een meer optimale, en daardoor efficiëntere planning realiseren.

Voorstel:

De huidige werkwijze bij de start van het vervoer aansluitend aan de zomervakantie blijft deels hetzelfde: Het grootste deel van de aanmeldingen dient bekend te zijn zodra de zomervakantie start, zodat vervoerders aan de slag kunnen met hun planning. Twee weken voor de scholen starten gaat de stand still periode in.

Reizigers die daarna worden aangemeld of waarvoor wijzigingen worden doorgevoerd, worden vanaf het eerst volgende instroom/wijzigings-moment vervoerd. Voor aankomend schooljaar zijn deze vaste momenten in onderstaand schema weergegeven, beginnende vanaf 1 september (1<sup>e</sup> kolom). In de tweede kolom staat het moment dat de reiziger door de gemeente in het systeem dient te zijn aangemeld of de wijziging te zijn doorgevoerd.

Startdatum in Smartwheels	Uiterlijke invoerdatum Smartwheels	Vakantie Zuid	Vakantie Midden	Te overbruggen periode
1 september	Vrijdag 22 augustus	Zomervakantie 5 juli t/m 17 augustus		
22 september	Vrijdag 12 september		Zomervakantie 19 juli t/m 31 augustus	3 weken
20 oktober	Vrijdag 10 oktober	Herfstvakantie 13 t/m 19 okt.	Herfstvakantie 20 t/m 26 okt.	4 weken
17 november	Vrijdag 7 november			4 weken
5 januari	Woensdag 24 december	Kerstvakantie 20 dec. t/m 4 jan.	Kerstvakantie 20 dec. t/m 4 jan.	5 weken tot aan de kerstvakantie
26 januari	Vrijdag 16 januari			3 weken
23 februari	Vrijdag 13 februari	Voorjaarsvakantie 16 febr. t/m 22 febr.	Voorjaarsvakantie 23 febr. t/m 1 mrt.	4 weken
23 maart	Vrijdag 13 maart			4 weken
4 mei	Vrijdag 24 april	Meivakantie 25 apr. t/m 3 mei*	Meivakantie 25 apr. t/m 3 mei*	3 tot 4 weken tot aan de meivakantie
8 juni	Vrijdag 29 mei			5 weken
13 juli	Vrijdag 3 juli (Let op! dit gaat alleen om nieuwe instroom in de zomervakantie voor JW en DB, vakantieschema's hadden er al in moeten zitten)			4 weken

\* meivakantie is twee weken, dit kan lopen in de periode van 20 april 2025 t/m 10 mei 2025.

Belangrijke datum i.v.m. zomervakantie 2026 en startschooljaar '26-'27	Uiterlijke invoerdatum Smartwheels	Vakantie Zuid	Vakantie Midden
--	------------------------------------	---------------	-----------------

26 juni	Betreft deadline invoer vakantieschema's zomer JW en DB van degene die al bekend zijn.		
10 juli	Betreft deadline invoer LLV en JW start na de zomervakantie	Zomervakantie 13 juli t/m 23 aug.	Zomervakantie 20 juli t/m 30 aug.

### **Voor wie**

Dit geldt voor al het routevervoer. Dit komt omdat we zien dat er steeds meer op afwijkende tijden ook gereden moet worden en dit is dan ook weer van invloed op het dagbestedingsvervoer, wat doorgaans later wordt gereden dan het leerlingen- en jeugdvervoer.

### **Alle gemeenten**

Deze maatregel heeft alleen effect als alle gemeenten hierin meegaan, aangezien er in ieder perceel voor meerdere gemeenten het vervoer wordt gereden. Daarnaast is het aan ouders, maar ook scholen en instellingen lastig uit te leggen waarom het ene kind wel kan instromen en het andere niet. We maken daarom graag deze afspraak Avانبreed.

### **Uitzonderingen**

Op dit moment is de enige uitzondering de acute uithuisplaatsing, waardoor er nu afgeweken kan worden van de 5 werkdagen verwerkingstijd. Dit blijft natuurlijk ook gelden als we werken met vaste instroommomenten.

Daarnaast mag je vervoer natuurlijk altijd stopzetten, dat kan altijd per de volgende dag.

De uitzondering die erbij komt is dat de vakantieroosters uiterlijk een week voor de start van de vakanties moeten zijn ingevoerd, met uitzondering van de zomervakantie (die datum wordt altijd doorgegeven vanuit de Vervoersorganisatie).

Als er sprake is van een casus waarvan de gemeente van mening is dat deze ook uitzondering behoeft, dan kan deze voorgelegd worden aan de contractmanagers. Deze zullen dan contact opnemen en in overleg gaan met gemeente en vervoerder. Er zal dan gezocht moeten worden naar een oplossing, soms tijdelijk, die zo min mogelijk effect heeft op het reeds geplande vervoer. De Vervoersorganisatie zal deze casussen ook documenteren, zodat deze meegenomen kunnen worden in het evaluatiemoment.

## Communicatie

Omdat dit natuurlijk verandering met zich meebrengt voor zowel gemeenten, vervoerders als reizigers, ouders/verzorgers, scholen en instellingen, is het belangrijk dat de communicatie hieromtrent zeer duidelijk is. Daar de toewijzingen van het vervoer door de gemeenten worden gedaan, zal deze eerste communicatie hierover ook vanuit de gemeente moeten worden gedaan. De Vervoersorganisatie zal de wijzigingen opnemen in de brief start vervoer en start schooljaar, in het vervoersreglement en ook vermelden op de website, waar gemeenten naar kunnen verwijzen in beleidsregels en beschikkingen. De Vervoersorganisatie kan ook helpen bij het formuleren van een tekst die door de gemeenten gebruikt kan worden bij het aanmeldingsproces voor aankomend schooljaar. De verwachting is dat dit in het eerste jaar mogelijk wat weerstand zal geven, omdat ouders niet gewend zijn tot een volgend instroommoment te moeten wachten met wijzigingen. Onze verwachting is dat de meesten hier na een jaar aan gewend zullen zijn. We hebben dit eerder ook gezien bij de incidentele wijzigingen. Daarnaast kan de Vervoersorganisatie ook meedenken in het optimaliseren van het proces rondom de aanvragen, denk aan het controle proces bij de start van het schooljaar (zijn alle aanmeldingen in beeld).

De consultants en backoffice-medewerkers die afspraken maken over de inzet van het vervoer naar scholen en instellingen worden door de Vervoersorganisatie via de contactambtenaren over de vaste instroommomenten geïnformeerd. Indien noodzakelijk kan er een informatiebijeenkomst georganiseerd worden waarin alle spelregels uitgelegd worden.

Buiten dat ouders geïnformeerd moeten worden, is het ook goed scholen en instellingen te informeren hierover. Dit kan middels informatiebrieven vanuit de Vervoersorganisatie, maar ook tijdens de gesprekken die vanuit de gemeenten gevoerd worden met schoolbesturen. Zo kunnen zij hier ook rekening mee houden. Onze verwachting is dat er gedurende het schooljaar voldoende instroommomenten zijn om veranderingen door te voeren en dat daardoor het vervoer alsnog redelijk goed kan aansluiten bij eventuele wijzigingen vanuit scholen en instellingen. Voordat ouders en scholen worden geïnformeerd, is het daarnaast belangrijk de raad goed te informeren. De Vervoersorganisatie heeft daarom een concept raadsbrief opgesteld met de achtergrond en uitleg van deze nieuwe werkwijze.

## Evaluatie

Tijdens het eerste contactambtenaren overleg in 2026 zal er geëvalueerd worden hoe het gaat met de vaste instroommomenten en wat de ervaringen zijn van gemeenten, vervoerders en de Vervoersorganisatie. Indien nodig kunnen er aanpassingen gedaan worden.