

Opvattingen van het college of burgemeester ex. artikel 33 Reglement van Orde. De griffie zorgt voor verspreiding. Beantwoording volgt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken.

Beantwoording is openbaar/~~niet openbaar~~ (doorhalen wat niet van toepassing is).

Naam en fractie: Jacqueline Sweerts / D66
Datum indiening: 29 maart 2022
Datum antwoord: 8 september 2022
Onderwerp: Onderzoek leerlingenvervoer

Inleiding:

In Trouw van 28 maart 2022 staat een onderzoek uitgevoerd door belangenorganisatie Ouders en Onderwijs over het leerlingenvervoer. <https://www.trouw.nl/binnenland/uren-onderweg-of-huilend-in-de-bus-taxivervoer-leerlingen-speciaal-onderwijs-verloopt-moeizaam~boe16799/>

Kwetsbare kinderen die naar een school gaan buiten het reguliere onderwijs zijn aangewezen op leerlingenvervoer. Uit het onderzoek blijkt dat 75% van de respondenten niet tevreden is over het vervoer en heeft wel eens een klacht ingediend. D66 heeft het onderzoek van de belangorganisatie ontvangen en gelezen. Hierin valt te lezen dat leerlingen lang onderweg zijn, er onregeligheden in de bus zijn en daardoor stressvol. De chauffeurs wisselen te vaak en de chauffeurs zijn niet altijd bij machte om de rust onderweg te bewaren. Het onderzoek is gerelateerd aan de gemeenten waar het leerlingenvervoer is aanbesteed. In Gooise Meren is in mei 2020 met meerderheid der stemmen door de raad het besluit genomen om het doelgroepenvervoer, waaronder het leerlingenvervoer, in te besteden. Met name vanwege eerdergenoemde klachten en de grote behoefte om het doelgroepenvervoer, en dus ook het leerlingenvervoer, kwalitatief beter te organiseren. Als raad hebben wij in september 2020 een evaluatie uitgevoerd en zijn wij enkele maanden geleden geïnformeerd over het doelgroepenvervoer in de regio.

Vanwege het belang dat elke deelnemer aan het doelgroepenvervoer veilig en kwalitatief goed moet worden vervoerd, en zeker kwetsbare leerlingen, stelt D66 enkele vragen, te weten:

Vraag 1

Uit het onderzoek naar aanbesteding in Gooise Meren en ook in bovengenoemd onderzoek zijn er veel negatieve signalen. Kan de portefeuillehouder succesverhalen benoemen uit de wijze waarop Gooise Meren het leerlingenvervoer nu met inbesteding vormgeeft samen met de regio?

Antwoord

Er zijn korte lijnen tussen de gemeente en de vervoerder en er is overleg met de consultants leerlingenvervoer. Hierdoor kan er snel en adequaat worden gehandeld. Voor de ouders is een App beschikbaar, MijnVervoerGV, waarin de ritten zichtbaar zijn. De app wordt in samenwerking met de gebruikers (ouders en verzorgers) verder ontwikkeld. Door chauffeurs voor leerlingenvervoer met een eigen instructeur op te leiden en ook in te zetten voor WMO vervoer wordt het werk boeiender gemaakt. En mede door goed contact met alle medewerkers, dus ook de chauffeurs en hen breder in te zetten, wordt de continuïteit van chauffeurs verbeterd. Ook op het gebied van duurzaamheid en vermindering uitstoot zijn goede prestaties geleverd. (zie bijgaand jaarverslag Vervoer 2021).

Vraag 2

Herkent het college dergelijke klachten ten tijde de aanbesteding? Zijn er ten tijde van de inbesteding die klachten verminderd of zelfs geheel weg?

Antwoord

Het aantal klachten is verminderd en ligt regionaal in 2021 beneden de norm die is afgesproken in het Service Level Agreement (SLA). Voor leerlingenvervoer zijn ook de maximale reistijd en ophaal- en afzetmarges en maximale reistijd beter dan de gestelde indicatoren uit de SLA. Dit beeld is voor Gooise Meren herkenbaar en wordt bevestigd door onze uitvoeringsdienst. Er zijn weinig klachten en de samenwerking met VervoerBV verloopt prettig. De gemeente heeft direct toegang tot het systeem waarmee de vervoerder werkt. Hierdoor is er direct inzage in eventuele binnen komende klachten. Zo kan er op klachten snel geacteerd worden. Klachten worden ook regionaal goed opgepakt en besproken met de chauffeur. Het telefoonscript is aangepast naar aanleiding van bepaalde klachten.

Er is een vaste coördinator die de klachten van het leerlingenvervoer behandelt, waardoor klachten sneller afgehandeld worden en herhalingsklachten voorkomen kunnen worden (ook hiervoor vindt u de regionale cijfers/informatie in het genoemde jaarverslag).

Vraag 3

Wat doet Gooise Meren, samen met de regio, om de kwaliteit te monitoren van de leerlingen die vervoerd worden? Hoe zijn de eerste ervaringen? Wat kan de raad verwachten over de vervolginformatie?

Antwoord.

Op 1 augustus 2021 is het leerlingenvervoer door Vervoer Gooi en Vechtstreek gestart. Richtlijnen voor onder meer rittijden zijn vastgelegd in een Service Level Agreement en de eerste resultaten zijn gunstig. Zo is afgesproken dat de individuele reistijd voor een kind niet langer mag zijn dan 40 minuten boven de theoretisch snelste reistijd of – bij grotere afstanden – maximaal 90 minuten of 1,5 keer de theoretische reistijd. In 2021 werd 92,3% van de ritten binnen deze norm gereden. Voor 2022 hebben de gemeenten afgesproken dat dit minimaal 94% moet zijn. Uit een in maart uitgevoerde steekproef blijkt dat het leerlingenvervoer op dit moment ruim binnen die norm blijft. Binnenkort volgt een informatieve raadsmededeling over het vervoer voor alle deelnemende gemeenten. Ter informatie bieden wij u nu alvast het jaarverslag Vervoer 2021 aan. De gemeente Gooise Meren monitort via de directe lijnen met de ouders hoe het vervoer verloopt en klachten worden bij de uitvoeringsdienst kenbaar gemaakt. Gelukkig is men over het algemeen tevreden.

Vraag 4

Op inhoud: Hoe kijkt het college aan tegen een verplichte cursus met betrekking tot pedagogisch handelen in de bus voor de chauffeurs? Hoe kijkt het college aan tegen maximum reistijd en hoe is dat nu binnen de regio?

Antwoord

Vervoer GV heeft een eigen online bedrijfsschool met een aantal verplichte opleidingen voor alle chauffeurs. Voor het leerlingenvervoer zijn de opleidingen het kennismakingsgesprek ABC en de uitgebreide cursus Contractvervoer ABC verplicht. Het betreffen online cursussen die worden afgesloten met een online examen. De chauffeurs dragen zorg voor een veilige en plezierige rit naar school. Een rijvaardigheidstest is daarom een vast onderdeel van het wervingsproces. Het college is blij dat de norm voor de maximum reistijd voor 2022 verhoogd is naar minimaal 94% en ook is zij blij dat in 2021 regionaal 92,3% van de ritten onder de maximum reistijd is gereden, daarmee is men onder de afgesproken norm gebleven (zie ook vraag het antwoord op vraag 3).