

Raadsavond 15 april 2025

Over & Weer – vragen raadsleden en fractie assistenten

Brief Kinderombudsvrouw over Leerlingenvervoer aan Staatssecretaris (**Schriftelijk**)

In haar brief van 8 december 2024 aan de Staatssecretaris voor Funderend Onderwijs en Emancipatie doet de Kinderombudsvrouw een oproep om het systeem anders in te richten en hier een aantal elementen in mee te nemen.

Wij begrijpen dat deze brief van de Kinderombudsvrouw aan de Staatssecretaris is geschreven, alsook dat de oproep om het systeem anders in te richten wellicht niet één op één over te nemen (of uit te voeren) is door het College.

Omdat de fractie van BurgerBelangen, net als de Kinderombudsvrouw, met enige regelmaat klachten ontvangt over het leerlingenvervoer, hebben wij, met de eerder genoemde brief in ons achterhoofd, een aantal vragen over de huidige situatie van het leerlingenvervoer in onze gemeente. In het bijzonder over de opstapplaatsen en de ogenschijnlijk inefficiënte route die taxibusjes met kinderen rijden van huisadres naar school.

Bedankt voor de vragen, we lichten graag het een en ander toe.

Enige toelichting over klachtenafhandeling is wellicht helpend.

De gemeente is de toegang voor de inwoner. De gemeente neemt de aanmelding aan, beoordeelt de aanmelding samen met de inwoner op basis van de verordening en geeft een beschikking af. Als daar een klacht over komt, hoort deze dan ook bij de gemeente.

Na dit proces is de uitvoerder aan zet.

De uitvoerder plant de dagelijkse ritten en voert die uit. Daar gaat niet altijd alles goed. U kunt zich vast voorstellen dat een busje een keer in een opstopping komt, een chauffeur zich ziek meldt etc. Met al deze situaties moet een vervoerder rekening houden. Hierover worden klachten geuit bij de vervoerder (AVAN).

De consultants leerlingenvervoer worden soms ook gebeld met een klacht die bij AVAN hoort. Ze denken met de inwoners mee om tijdelijke oplossingen mogelijk te maken, bijvoorbeeld als een chauffeur uitvalt. Bijvoorbeeld door het betalen van een vergoeding voor de gemaakte kilometers (23 cent / km) als iemand de autorit zelf heeft gemaakt.

Bij de gemeente Duiven is 1 klachtgesprek geweest vanwege een formele klacht. Op de inhoud kan het college beperkt ingaan. De gemeente is aan de slag gegaan met deze inwoner om een passende oplossing te zoeken. De situatie is momenteel naar tevredenheid en we hebben afgesproken dat de inwoner de consultant direct benadert wanneer er iets is. Overigens geldt dat voor iedere inwoner die met leerlingenvervoer te maken heeft. Zo is er sprake van maatwerk, waarbij het individuele belang niet uit het oog verloren raakt.

Een ander voorbeeld is een gezin met 3 kinderen waar alle kinderen naar een andere school moeten, waarvan 1 naar een school voor speciaal onderwijs. Uiteraard kijken we dan wat mogelijk is voor het gezin en hoe leerlingenvervoer passend gemaakt kan worden voor hun situatie. Bijvoorbeeld door geen opstapplaats aan te wijzen, maar door een kind wel thuis op te halen.

In de geldende beleidsregels staat dat de opstapplaats beschut is, een veilige plaats is om te wachten en een plek is die zowel voor ouder(s), leerling(en) en vervoerder veilig bereikbaar is.

1. Waar in de gemeente Duiven zijn, sinds de invoering, de opstapplaatsen gerealiseerd?

- Duiven > Station aan de noordzijde Visserlaan (wellicht wat drukker locatie)
- Duiven > Hoek van Mondriaanstraat / van Goyenstraat (ter hoogte van cafetaria)
- Duiven > Ingang Triominos sporthal (buiten wachten)
- Duiven > Trottoir achter de bushalte Klarinetstraat 41
- Duiven > Trottoir langs speeltuin tegenover Sterappel 3
- Duiven > Parkeerplaats Centrum bij de ingang de Stek (buiten wachten)
- Duiven > Kruising De Tamboer / Schapenweide (ter hoogte van appartementencomplex)
- Duiven > Parkeerplaats De Nieuweling (ter hoogte van tennisbanen)
- Duiven > Kuiperstraat 80 6921 GN Duiven
- Duiven > parkeerplaats bij Zozijn Rijksweg 88
- Duiven > speeltuin Rozenstraat, trottoir parkeerplaats Rozenstraat 24
- Loo > Hofje aan de Hoflaan
- Groessen > Dorpsstraat 2 (parkeerplaats naast de kerk)

2. Welke van deze opstapplaatsen zijn nu nog steeds in gebruik?

Allemaal

3. Voldoen / Voldeden al deze opstapplaatsen aan de, in de geldende beleidsregels opgenomen, voorwaarden, bijvoorbeeld dat deze beschut zijn?

Ja wij voldoen hieraan. We hebben de opstapplaatsen zo ideaal mogelijk gekozen, waarbij we allerlei belangen hebben afgewogen, zoals verkeersveiligheid, efficiëntie, beschutting in de omgeving etc. In de beleidsregels staat:

“Het tot stand komen van opstapplaatsen in de gemeente Duiven gaat in overleg tussen consulenten en ouder(s) en vervoerder. Een opstapplaats voldoet aan een aantal eisen, te weten: er is beschutting, de plek is een veilige plaats om te wachten, de plek is op een veilige wijze goed bereikbaar voor zowel ouder(s), leerling(en) en vervoerder.”

4. Zijn er, sinds de invoering van de opstapplaatsen in onze gemeente, klachten over deze opstapplaatsen binnengekomen? Zo ja, hoeveel? Wat waren de klachten exact? Wat is gedaan met deze klachten?

Nee, we hebben geen (formele) klachten ontvangen van ouders of anderen hierover; consulenten zijn periodiek in overleg met ouders en vragen dan ook naar de ervaringen met opstapplaatsen.

Recentelijk is de klankbordgroep bijeen geweest en deze specifieke vragen over opstapplaatsen leven daar niet.

De fractie van BurgerBelangen ontvangt naast klachten over de opstapplaatsen ook klachten over de ogenschijnlijk inefficiënte route van de taxibusjes. Een voorbeeld ter beeldvorming: Kind 1 wordt aan huis als eerste opgehaald, 20-25 minuten later wordt het volgende kind in dezelfde straat aan huis als laatste van huis opgehaald, waarna het volle busje naar de schoollocatie(s) rijdt.

Soms zijn routes inderdaad inefficiënt. Meestal is dat ook met een reden en dit is een voorbeeld van maatwerk. Enerzijds willen we maatwerk leveren, tegelijk moeten we aan de andere kant efficiënt omgaan met gemeenschapsgeld. In de uitzending van Radar ziet u een tekening van een kind. Het kind tekent een busje met de tekst “niet vechten” en beschouwt dat als ideaal. We willen dat het vervoer ook veilig is voor de kinderen. We hebben dus ook routes naar scholen waarbij het niet lukt om 2 kinderen 20 minuten langer dan strikt noodzakelijk in 1 busje te zetten. Het kan namelijk ‘gedoe’ opleveren in het vervoer, met de kans dat het vervoer sociaal onveilig gaat worden en kinderen overprikkeld en met stress op school aankomen.

Het vervoer is complex en het college doet er alles aan om alles naar tevredenheid te regelen voor alle inwoners en kinderen.

1. Is, sinds de invoering van de opstapplaatsen in onze gemeente, de maximale reistijd van 90 minuten gehaald? Zo nee, hoe vaak niet en hoe lang bedroeg de reistijd?

Er zijn geen ritten bekend die 90 minuten of langer duren.

2. Zijn er, sinds de invoering van de opstapplaatsen in onze gemeente, klachten over het vervoer én de reistijd binnengekomen? Zo ja, hoeveel? Wat waren de klachten exact? Wat is gedaan met deze klachten?

Nee hier zijn geen klachten over bekend.

Eén van de elementen die door de Kinderombudsvrouw in de eerder genoemde brief aan de Staatssecretaris wordt benoemd is het centraal stellen van het individuele kind.

Zo staat er: “Op grond van het Kinderrechtenverdrag dient het belang van het betrokken kind altijd voorop te staan. Bij ieder kind dat afhankelijk is van leerlingenvervoer, moet altijd een inzichtelijke belangenafweging worden gemaakt. Wat heeft het kind nodig en hoe gaan we dat gezamenlijk realiseren? Om te weten wat een kind nodig heeft, moet altijd worden gekeken naar de consequenties van het besluit voor diens brede ontwikkeling en leefsituatie. Een vast element daarbij is dat altijd onderzocht moet worden wat het besluit betekent voor de onderwijssituatie van het kind. In geval van leerlingenvervoer dient per kind te worden gekeken naar welke zorg en bescherming het nodig heeft om op school te kunnen komen.”

3. Hoe staat het hierboven omschreven “centraal stellen van het individuele kind” in verhouding tot het, in de geldende beleidsregels, opgenomen bekostiging van de goedkoopst adequate mogelijkheid van vervoer?

Deze vraag is met bovenstaande uitleg hopelijk voldoende toegelicht. We blijven zoeken naar maatwerk daar waar mogelijk, waarbij we meedenken in het stimuleren van zelfstandigheid van het kind zodat het zich (waar mogelijk) autonomer kan ontwikkelen.

4. In hoeverre en op welke wijze wordt het belang van het individuele kind gegarandeerd in het onderzoek om te bepalen welke wijze van vervoer naar school geschikt is voor dat betreffende kind?

We nemen daarin de situatie van het gezin en de mogelijkheden van ouders mee, net zoals de zelfstandigheid, hulpbehoefte, persoonlijke situatie en soms zelfs de dynamiek tussen de kinderen die in hetzelfde busje terecht komen.

5. Wordt in onze gemeente aan het kind, wiens vervoer het betreft, de mogelijkheid geboden om wanneer hij/zij dit wenst gesproken over de impact van een besluit op diens leven?

We voeren vooral de gesprekken met de ouders van de kinderen. We hebben geen verzoeken gehad van ouders om apart met het kind te spreken over het besluit, dit is ook niet gebruikelijk. De ouder doet de aanvraag, tenzij de leerling meerderjarig en handelingsbekwaam is. Wel maken de consultants afspraken voor een huisbezoek en zien dan bij voorkeur ook het betreffende kind even om daar zelf ook wat vragen aan te kunnen stellen en om daar een goed beeld van te krijgen.

6. Is er in 2024 én in de eerste maanden van 2025 bezwaar gemaakt naar aanleiding van de wijze waarop het kind vervoerd wordt naar school? Zo ja, hoe vaak? Wat was het exacte onderwerp van het bezwaar? Wat is er naar aanleiding van het bezwaar gedaan?

We hebben geen bezwaarprocedures gehad. Een bezwaar wordt ingediend wanneer een inwoner het niet eens is met het besluit van de gemeente, dit is iets anders dan een klacht

De Kinderombudsvrouw vindt het belangrijk dat het vervoer van leerlingen wordt behandeld als een vorm van zorg, en niet -zoals nu het geval is- enkel als een vorm van vervoer.

7. Deelt het College de mening van de Kinderombudsvrouw dat het vervoer van leerlingen behandeld moet worden als een vorm van zorg?

We delen de mening dat het vervoer zorgvuldig en met aandacht opgepakt moet worden.

8. Wanneer dit zo is, wat moet er dan geregeld worden om te realiseren dat het vervoer van leerlingen behandeld wordt als een vorm van zorg?

Het spanningsveld ligt tussen efficiëntie en maatwerk. Hoe meer er gedrukt wordt op efficiëntie, hoe meer het maatwerk onder druk komt te staan. Om in te gaan op uw voorbeeld; van kind 1 en 2 die in dezelfde straat woont. Die kunnen we efficiënter oplossen, maar dat gaat ten koste van maatwerk (en persoonlijk welzijn)

Als laatste benoemt de Kinderombudsman in diens brief het inclusief onderwijs.

9. Is het onderwerp inclusief onderwijs een onderwerp waarover actief gesproken wordt met de besturen van basisscholen en/of met Stichting Innerwaard?

Uiteraard wordt er gesproken over de wet passend onderwijs, dit is noodzakelijk om de enorme toestroom in het speciaal onderwijs te beteugelen. Ieder kind verdient het om zo veel als mogelijk in het reguliere onderwijs naar school te gaan. Het samenwerkingsverband toetst daar uiteraard ook op. Recent is een oproep gedaan door een wethouder in Katwijk om hier meer aandacht op te krijgen in Den Haag.

Naar aanleiding van de reportage van Radar, de volgende vragen:

10. Wanneer was deze klacht als eerste ingediend en wat is er met die klacht gedaan?

Dat een programma als Radar aandacht vraagt voor de casus is niet vanzelfsprekend positieve publiciteit. Ze leggen de vinger op een pijnlijke plek van het systeem. In dit geval hebben we ervoor gekozen om inhoudelijk niet te diep in te gaan op de casus via de media. De individuele casus heeft veel aandacht gehad van de consultants en de vervoerder om het vervoer weer zó te organiseren dat dit ook naar tevredenheid is van betrokkene. Deze klachtbehandeling heeft eind december, begin januari gespeeld. Inmiddels is de situatie verbeterd en houden we de lijnen kort (zowel met de vervoerder als met de betrokken ouder) om, indien noodzakelijk, snel te kunnen opschalen.

11. Waarom wordt de klacht wel verholpen nadat de Kinderombudsvrouw én een TV-programma erbij betrokken zijn geweest?

De klacht is eerder opgepakt.

12. Zijn er, in de gemeente Duiven, soortgelijke klacht die nu op eenzelfde / vergelijkbare wijze worden opgelost?

Nee.

13. Worden alle openstaande klachten nogmaals bekeken en voorzien van een oplossing?

Dit is niet van toepassing gezien bovenstaande beantwoording over klachten.

Het is natuurlijk altijd mogelijk voor inwoners klachten of bevindingen met ons te delen. Dat kan individueel, maar ook nodigen we betrokkenen uit in de klankbordgroep zitting te nemen. Het is daarnaast mogelijk om, voor wie dat wenst, gebruik te maken van een onafhankelijk clientondersteuner.

Afrondend, wij begrijpen dat niet alle problemen door de gemeente veroorzaakt worden, daarom de volgende vraag:

14. Welke problemen zijn voor rekening van de vervoerder én welke oplossingen worden geboden door de vervoerder?

De gemeente is het portaal voor de inwoners. We verzamelen de gegevens, toetsen de aanvraag en beoordelen dat zorgvuldig. Daarna is het aan de vervoerder om het uit te voeren, mét de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Bijvoorbeeld kind 1 kan niet naast kind 2 zitten. Of kind 3 moet voorin vanwege wagenziekte. De vervoerder is verantwoordelijk voor voldoende personeel en vervanging bij ziekte etc. en daarmee voor een goede uitvoering van de vervoersvraag.