Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Evaluatie opstapplaatsen
Leerlingenvervoer Westervoort

1Stroom

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Evaluatie opstapplaatsen
Leerlingenvervoer Westervoort

1Stroom

Datum 06-07-2022
Status Definitief
Onze referentie: 21253

Dit document is vertrouwelijk en uitsluitend in te zien door of met toestemming van: 1Stroom

Auteurs:
Maarten van Setten
Sander van Beek
Bas Wesselink

Moventem
Pollaan 48 A-1; 7202 BX Zutphen
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

MOA Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Management samenvatting

Moventem heeft in opdracht van 1Stroom een evaluatie uitgevoerd naar het proces rond de invoering van opstapplaatsen en de gevolgen daarvan op (de beoordeling van) het vervoer. Hieronder een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten.

Evaluatie geeft voldoende inzicht

Op verschillende manieren is informatie opgehaald, zodat alle relevante invalshoeken zijn belicht. Er zijn gesprekken gevoerd met diverse stakeholders, de opstapplaatsen zijn bezocht en er is een enquête gedaan onder de doelgroep. De enquête is niet door alle ouders ingevuld, maar geeft een indicatie van de mening van de ouders en verzorgers.

Mede door de overige opgehaalde ervaringen met en feiten over de opstapplaatsen is een goed beeld ontstaan op welke manier het best een vervolg kan worden gegeven aan de opstapplaatsen.

Communicatie rondom invoering opstapplaatsen niet optimaal

Als gevolg van een korte tijd tussen het definitieve besluit en de start van de inschrijvingen voor het nieuwe schooljaar, is de communicatie over de invoering van de opstapplaatsen richting ouders niet optimaal geweest. Ouders en de gemeente onderkennen deze ‘valse start’, die mede heeft bijgedragen aan een negatieve houding van de ouders tegenover de opstapplaatsen rondom de invoering.

Verder komt naar voren dat er nog onvoldoende draagvlak is voor de opstapplaatsen onder de ouders/verzorgers. Een groot deel van de doelgroep ziet het nut en de noodzaak ervan niet of onvoldoende in. De gemeente merkt op haar beurt dat een deel van de ouders/ verzorgers moeilijk te bereiken is.

Ouders en verzorgers meer betrekken

Volgens ouders en enkele taxichauffeurs is niet altijd de meest praktische plek gekozen voor een opstaplocatie. Ouders zijn voor hun gevoel niet meegenomen bij de keuze voor de locaties. De dichtstbijzijnde locatie blijkt voor ouders niet altijd de best plek te zijn en leidt niet per sé tot kortere routes.

Door eerst in samenspraak met de vervoerder een goede route te maken en daarna de locaties voor te leggen aan de ouders en verzorgers kan in overleg een geschikte plek worden uitgekozen. Een route die efficiënt en praktisch is voor zowel de vervoerder als voor de ouders.

Veelal geen beschutting tegen slechte weersomstandigheden

De opstaplocaties zijn niet voorzien van beschutting tegen slecht weer. Hierdoor passen chauffeurs onder meer bij slecht weer hun route aan om leerlingen z.s.m. in de bus te kunnen krijgen, met als gevolg dat de route inefficiënt wordt en andere kinderen die wel beschut staan langer moeten wachten dan afgesproken.

Bij een vervolg is het raadzaam om bij de selectie van de opstaplocaties ook te kijken in hoeverre het mogelijk is om beschut te staan. Bijvoorbeeld door de opstaplocaties te combineren met bestaande bushaltes met een abri/ overkapping. Ook vanuit chauffeurs kwam deze suggestie, zodat de routes efficiënter kunnen worden ingericht.

Zelfredzaamheid alleen voor specifieke (doel)groep

Belangrijke motivatie om opstapplaatsen te introduceren is om de toeleiding naar het reguliere OV te vergemakkelijken voor de leerlingen. De leeftijd en de beperking waar het kind mee te maken heeft, bepaalt in grote mate in hoeverre het OV een passend alternatief is. De doelgroep ervaart nu (nog) niet/zeer beperkt dat zij meer zelfredzaam is als gevolg van de opstapplaatsen. Wel kunnen opstapplaatsen er op termijn toe leiden dat de stap naar OV voor een deel kleiner wordt.

Deze prikkel is het meest effectief bij kinderen die bezig zijn met de laatste periode van het (voortgezet) speciaal onderwijs. Dit in verband met de leeftijd.

Structurele monitoring van de opstapplaatsen

Op dit moment is er geen structurele monitoring op de (financiële) voordelen van de invoering. Dit is ook ingewikkeld, aangezien de reistijd (en de vervoerskosten) voor gemeente Westervoort mede afhangen van de route die in de buurgemeenten gereden moet worden. Ook zijn de kosten van verschillende leerjaren niet 1-op-1 met elkaar te vergelijken, gezien de verschillen in het aantal en de vervoersvraag van leerlingen.

Om scherper zicht te krijgen op het effect van opstapplaatsen voor (de kosten van) het vervoer, zouden elk jaar twee planningen gemaakt moeten worden met de bestaande deelnemers: één met en één zonder opstapplaatsen. Inzicht in dit cijfermatige verschil helpt om keuzes te maken en te verantwoorden richting (ouders/verzorgers van) deelnemers en stakeholders.

Opstapplaatsen hebben nauwelijks invloed op reizigerstevredenheid

Avan voert elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder (de ouders/verzorgers van) deelnemers van het Leerlingenvervoer in de gehele regio Arnhem-Nijmegen. De algemene tevredenheid over het vervoer is in 2021 redelijk stabiel ten opzichte van 2020. Ook als het gaat om het vervoer zelf.

Binnen het KTO zijn alle aspecten van het vervoer (en de omliggende dienstverlening) onderzocht. Hieruit komt het beeld naar voren dat de invoering van opstapplaatsen niet leidt tot meer ontevredenheid over het vervoer in zijn geheel.

Financiële effecten beperkt inzichtelijk, maar waarschijnlijk gering

Binnen deze studie hebben we niet cijfermatig vast kunnen stellen of de opstapplaatsen hebben geleid tot lagere uitvoeringskosten. De kosten worden mede bepaald door de scholen waar de leerlingen heen geen en de route die in de buurgemeenten gereden wordt. Aangezien beide elementen elk jaar verschillend zijn, is een vergelijking tussen de jaren niet mogelijk. Wel kan worden gesteld dat de impact op reistijd en uitvoeringskosten het grootst is als buurgemeenten ook opstapplaatsen invoeren, zodat de route over de hele lengte wordt gestrekt.

Ook komt uit de evaluatie naar voren dat binnen Westervoort niet altijd de meest efficiënte route wordt gereden. In de geplande volgorde wordt soms heen en weer gereden tussen de opstapplaatsen, in plaats van opeenvolgend. Wij adviseren de vervoerder en ouders elk jaar actief te betrekken bij de keuze voor opstapplaatsen, om de efficiency van de locatie zelf en de aanlooproutes te toetsen en te optimaliseren. Aanvullend is het raadzaam om de mogelijkheden te verkennen om regionale afspraken te maken over invoering van opstapplaatsen voor specifieke routes.

Inhoudsopgave

1 Inleiding 7

1.1 Aanleiding 7
1.2 Hoofdvraag en onderzoeksthema's 8
1.3 Methodiek 8
1.4 Scope onderzoek 9
1.5 Leeswijzer 9

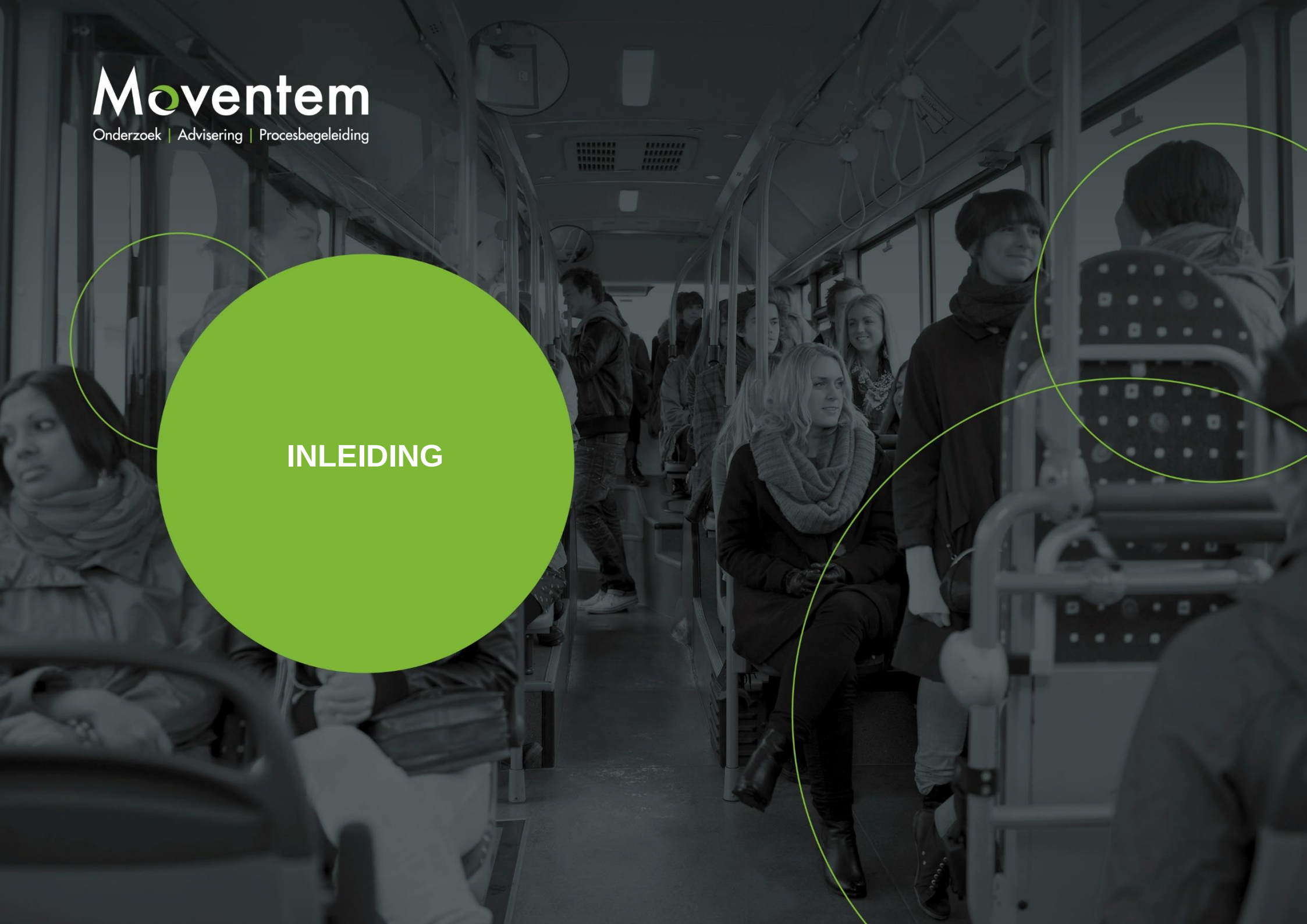
2 Hoofdlijnen uitkomsten per thema 11

2.1 Argumenten en beoogde effecten 11
2.2 Communicatie rondom invoering 12
2.3 Kwaliteit opstapplaatsen 14
2.4 Gevolgen voor (tevredenheid over) het vervoer 16
2.5 Integratie met OV en zelfredzaamheid 19

3 Beantwoording hoofdvraag en aanbevelingen.....21

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



INLEIDING

1 Inleiding

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van evaluatieonderzoek naar de opstapplaatsen voor het leerlingenvervoer in Westervoort. Het geeft inzicht in de gevolgen van invoer van opstapplaatsen vanuit verschillende invalshoeken. In dit hoofdstuk gaan we in op de aanleiding, de hoofdvraag en de onderzoeksmethodiek. Tot slot is een leeswijzer opgenomen.

1.1 Aanleiding

Sinds schooljaar 2021-2022 maakt een deel van de deelnemers van het leerlingenvervoer in gemeente Westervoort gebruik van opstapplaatsen. Zij worden niet meer thuis opgehaald, maar verzamelen zich op punten binnen de gemeente, waar de vervoerder in één keer meerdere kinderen kan ophalen.

De invoering van opstapplaatsen maakte onderdeel uit van een breder pakket van maatregelen binnen het doelgroepenvervoer (Wmo- en leerlingenvervoer) om een duidelijker en meer eenduidig afwegingskader te creëren bij het toewijzen van de (aanvullende) indicaties om gebruik te mogen maken van het systeem, meer uit te gaan van de eigen kracht van de doelgroepen, de zelfredzaamheid te stimuleren en (de kosten voor) het vervoer te verminderen.

Met de opstapplaatsen wordt ernaar gestreefd om de zelfredzaamheid van de kinderen te vergroten. Zij leren op deze manier onder begeleiding of zelfs zelfstandig naar de opstapplaatsen te gaan als mogelijke opstap om op termijn zelfstandig te reizen met het reguliere OV. Ook is beoogd om het vervoer te verminderen en de routes in te korten, om de uitvoeringskosten voor het vervoer te verlagen.

Hiernaast het artikel over de opstapplaatsen uit het collegebesluit dat op 16 juni 2021 is gepubliceerd in het gemeenteblad van Westervoort[1].

Artikel 11 Opstapplaatsen

1. Het college wijst een leerling toe aan een opstapplaats voor aangepast vervoer wanneer dit de doelmatigheid van het vervoer vergroot.
2. Het is de verantwoordelijkheid van ouders:
   a. dat de leerling tijdig op de opstapplaats is en dat de leerling daar veilig kan wachten en geen overlast veroorzaakt
   b. om de leerling indien nodig op te halen op de opstapplaats (bij de terugrit) en naar huis of elders te begeleiden.
3. De afstand van de woning van de leerling naar de opstapplaats bedraagt maximaal 2 kilometer[1].
4. De reistijd naar de opstapplaats telt niet mee in de bepaling van de reistijd in het voertuig voor aangepast vervoer.
5. In de wet op het primair onderwijs (artikel 4 WPO, WEC en WVO, bij allen vierde lid) is gesteld dat gemeenten bij de uitvoering en opstelling van hun gemeentelijke verordening rekening moeten houden met de "draaglast van ouders". Dat wil zeggen de redelijkerwijs te vergen inzet van ouders. Met betrekking tot het brengen naar en halen van de opstapplaats wordt de inzet van ouders hier gelijk getrokken met ouders van wie de kinderen in de wijk naar school toe gaan. Op het moment dat ouders dit niet zelf kunnen zal ouder hiervoor zelf een oplossing moeten zoeken.
6. Om onbillijke situaties te voorkomen of verhelpen kan de ouder van een kind dat met het aangepast vervoer naar school gaat, een verzoek doen om vervoer vanaf de woning toe te kennen. Ouder(s) wordt gevraagd om aantoonbare en (medische) onderbouwende argumenten, zie artikel 15 van deze beleidsregels.

[1] https://repository.officiele-overheidspublicaties.nl/CVDR/CVDR658881/1/html/CVDR658881_1.html

1.2 Hoofdvraag en onderzoeksthema's

Moventem heeft in opdracht van 1Stroom een evaluatie uitgevoerd naar het proces rond de invoering van opstapplaatsen en de gevolgen daarvan op (de beoordeling van) het vervoer. De evaluatie is uitgevoerd om antwoord te geven op de volgende hoofdvraag:

Op welke manier kan het best een vervolg worden gegeven aan de opstapplaatsen op basis van de ervaringen met en feiten over de opstapplaatsen tot nu toe?

Om een objectief antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag hebben wij een meerledig onderzoek gedaan, waarbij we de opstapplaatsen vanuit verschillende invalshoeken hebben belicht (zie § 1.3). Hieruit kwam naar voren dat het antwoord op de onderzoeksvraag uiteenvalt in de volgende thema's:

I. Communicatie rondom de invoering van de opstapplaatsen
II. Kwaliteit opstapplaatsen (locaties en voorzieningen)
III. Gevolgen voor (tevredenheid over) het vervoer
IV. Gevolgen voor zelfredzaamheid

In het volgende hoofdstuk beschrijven wij de uitkomsten van verschillende onderdelen van de evaluatie aan de hand van deze thema's.

1.3 Methodiek

De evaluatie is opgebouwd uit verschillende bouwstenen, waarmee we een breed beeld hebben opgehaald vanuit verschillende perspectieven.

Deskresearch

We zijn gestart met deskresearch van de verschillende beleidsdocumenten die zijn opgesteld omtrent dit onderwerp. In deze fase hebben we de volgende documenten gelezen:

- Plan van Aanpak maatregelen Doelgroepenvervoer (2021)
- Beleidsregel van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort houdende regels omtrent het vervoeren van leerlingen (2021)
- Het Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer dat wij in opdracht van BVO-DRAN (Avan) hebben uitgevoerd in 2019 en 2021.

Gesprekken met betrokkenen

Om een goed beeld te krijgen van de perceptie rondom, de ervaringen met en de gevolgen van de opstapplaatsen vanuit verschillende perspectieven, hebben we gesprekken gevoerd met de volgende betrokken partijen:

- 5 ouders/verzorgers (4 gebruikers van de opstapplaats en 1 niet gebruiker)
- 3 chauffeurs van de vervoerder Taxi Witteveen
- 2 beleidsadviseurs Sociaal Domein van 1Stroom
- 1 contractmanager van BVO-DRAN
- 1 medewerker Sociaal Loket Leerlingenvervoer van 1Stroom

Observaties opstapplaatsen

Om een beeld te hebben van de praktijk en de locaties zelf, hebben we observaties verricht op alle locaties van de opstapplaatsen. Tijdens de observaties is gelet op zaken als veiligheid, voorzieningen en drukte. Op een aantal opstapplaatsen hebben we waargenomen hoe het in- en uitstappen verloopt op het moment dat de taxi aankomt en vertrekt.

Enquête onder ouders/ verzorgers

Alle 82 ouders/ verzorgers van deelnemers aan het leerlingenvervoer in Westervoort zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een online enquête, dus ook de deelnemers die (nog) geen gebruik van de opstapplaatsen. In totaal hebben 34 ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld: 18 die (nog) geen gebruikmaken van de opstapplaatsen en 16 die dat wel doen.

Hiermee hebben we een algemeen beeld opgehaald van de houding van ouders/verzorgers ten opzichte van het proces van invoering van de opstapplaatsen. Daarnaast is aan de ouders van de deelnemers die al gebruikmaken van de opstapplaatsen gevraagd om een beoordeling van verschillende aspecten van de desbetreffende opstapplaats waar zij zelf gebruik van maken.

1.4 Scope onderzoek

De evaluatie is gericht op het proces rondom de invoering van en de inhoudelijke gevolgen van de opstapplaatsen voor het leerlingenvervoer in gemeente Westervoort. Wij richten ons niet op het proces van de besluitvorming voorafgaand aan de invoering. De evaluatie is voornamelijk kwalitatief van aard.

Binnen de evaluatie hebben wij geen cijfermatige doorrekening kunnen maken van de gevolgen voor punctualiteit, beladen reistijd en kosten van het leerlingenvervoer. We beschouwen dit vanuit de perceptie van de betrokkenen. De kwantitatieve effecten op (de kosten van) het vervoer zijn immers van te veel zaken afhankelijk die binnen dit onderzoek niet of onvoldoende uitgekristalliseerd konden worden.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport geeft een thematische samenvatting van de uitkomsten van de deelonderzoeken die binnen deze evaluatie zijn uitgevoerd. In de bijlagen (achterin deze rapportage bijgevoegd) zijn de diagrammen met alle resultaten van de enquête onder de ouders/verzorgers opgenomen. In deze rapportage beschrijven we het integrale beeld dat uit de verschillende deel onderzoeken naar voren komt.

In hoofdstuk 2 worden de uitkomsten beschreven. In hoofdstuk 3 geven we integraal antwoord op de onderzoeksvraag door de feiten uit de voorgaande hoofdstukken te bundelen en te voorzien van duiding. Ook geven wij in dit hoofdstuk de belangrijkste aanbevelingen voor een passend vervolg van de opstapplaatsen.

RESULTATEN PER THEMA

FOTO: Opstapplaats Parkeerplaats Jumbo Winkelcentrum Broeklanden, Westervoort

2 Hoofdlijnen uitkomsten per thema

In dit hoofdstuk worden de relevante en opvallende uitkomsten per thema beschreven. In elk thema nemen we de opbrengst van de verschillende deelonderzoeken. Voordat we ingaan op de thema's gaan we kort in de op de voorgeschiedenis van de opstapplaatsen.

2.1 Argumenten en beoogde effecten

De invoering van opstapplaatsen maakt onderdeel uit van een breder pakket van voorgestelde maatregelen om het doelgroepenvervoer te uniformeren en efficiënter te maken. In het Plan van Aanpak Doelgroepenvervoer van 2021 worden de volgende argumenten genoemd voor opstapplaatsen:

1. ***"Verantwoordelijkheid en eigen kracht.*** *Het uitgangspunt dat ouders hun kind naar de dichtstbijzijnde bushalte brengen, past in de lijn van eigen kracht en de verantwoordelijkheid van ouders voor het schoolgaan van hun kind.*
2. ***Minder vervoer.*** *De kortere routes zorgen voor snellere ritten en meer ritcombinaties. Dit betekent dat de gemeente minder betaalt voor het vervoer.*
3. ***Minder frustratie, sneller op school.*** *Voor leerlingen is telkens de wijk in rijden, stoppen en wachten een bron van frustratie, die soms ten koste gaat van de schoolprestaties. Samen instappen en sneller doorrijden vermindert deze nadelen.*
4. ***Prikkel voor zelf brengen.*** *Enkele ouders zullen hun kind liever zelf brengen dan elke dag naar de bushalte lopen; ook dat is eigen kracht.*
5. ***Prikkel voor gebruik bus.*** *Het wachten op de bushalte brengt de bus heel dichtbij. Dit maakt de mogelijkheid om naar Arnhem en Zevenaar te reizen tastbaar. Afhankelijk van de school die wordt bezocht kan dit de overstap naar openbaar vervoer versnellen."*

In het verleden heeft een touringcar leerlingen opgepikt op opstappunten in Westervoort en Duiven. Met de start van Avan in 2016 is hieraan een einde gekomen. Vanaf toen is het vervoer uitgevoerd met verschillende kleine taxibusjes. Het PvA zegt hierover:

"Hoe kleiner het aantal opstappunten, hoe meer leerlingen op een halte en hoe groter de kans op heibel. Daarom zal erop gestuurd worden dat de leerlingen opstappen op een relatief groot aantal (bus)haltes, die voor de taxi makkelijk in volgorde af te rijden zijn. Dit betekent ook dat leerlingen en hun ouders niet ver hoeven te lopen naar het opstappunt.

Ouders zijn verantwoordelijk om de leerling naar de opstapplaats te brengen en om hem of haar daar 's middags ook weer op te halen. Om verschillende redenen kan dit voor sommige ouders een probleem zijn. Tegelijk toont de ervaring in andere gemeente dat als een gemeente hierin doorzet, ouders altijd een oplossing vinden. De te formuleren beleidsregels moeten ruimte laten voor maatwerk in deze situaties."

In de Verordening doelgroepenvervoer van gemeente Westervoort (2014) was al voorzien in opstapplaatsen. Op het moment van implementatie van Avan in 2016 zijn de opstapplaatsen toen niet daadwerkelijk geëffectueerd.

In maart 2021 is het collegevoorstel gedaan om opstapplaatsen in te voeren. Aanvankelijk was het idee om ook in gemeente Duiven te gaan werken met opstapplaatsen. Daar is na ophef onder de doelgroep besloten om niet over te gaan tot invoering. In Westervoort zijn de ouders/verzorgers in mei via het aanmeldformulier geïnformeerd over de invoer van opstapplaatsen, gevolgd door een officiële publicatie in juni (via het gemeenteblad Nr. 188274).

2.2 Communicatie rondom invoering

Al voor de introductie van de opstapplaatsen (start schooljaar 2021-2022) ontstond commotie onder een deel van de ouders/verzorgers. Voornaamste reden hiervoor was de beperkte informatievoorziening over het voornemen om opstapplaatsen in te voeren en het doel en de invulling ervan. Op 5 mei is het aanvraagformulier verzonden naar de ouders/verzorgers. In dit formulier is vermeld dat leerlingen die gebruikmaken van het taxivervoer vanaf het nieuwe schooljaar opgehaald en teruggebracht worden bij opstapplaatsen in de buurt. Hieronder de toelichting over de opstapplaatsen in het aanvraagformulier.

> Opstapplaatsen
>
> Vanaf schooljaar 2021–2022 worden leerlingen die gebruik maken van het taxivervoer opgehaald en teruggebracht bij opstapplaatsen in de buurt. Ieder schooljaar wordt opnieuw gekeken waar deze opstapplaatsen zijn. Hierbij wordt rekening gehouden met waar alle kinderen wonen en wat de meest efficiënte route naar school is.
>
> De vervoerder zorgt dat voor de start van het nieuwe schooljaar weet bij welke opstapplaats u kind wordt opgehaald en thuisgebracht. U bent zelf verantwoordelijk voor uw kind. U houdt dus toezicht tot uw zoon of dochter in de taxi zit. U zorgt er ook voor dat u op de afgesproken tijd weer op de opstapplaats bent om uw kind op te halen.

De gemeente geeft aan dat niet alle ouders hebben gereageerd op dit aanvraagformulier. Daarom heeft de gemeente nogmaals de doelgroep (telefonisch) proberen te bereiken. De gemeente heeft ondanks deze (extra) inzet niet van alle ouders/ verzorgers (tijdig) een reactie ontvangen.

De beperkte communicatie leidde tot veel vragen en onbegrip bij de doelgroep. Dit beeld wordt bevestigd in de gesprekken met de ouders. Ook uit de enquête blijkt dat de doelgroep niet tevreden is over de communicatie over de invoering van de opstapplaatsen.

Keuze locatie opstapplaatsen
Veel ouders geven aan dat ze onvoldoende zijn betrokken bij de keuze voor de locaties van de opstaplocaties. In de optiek van de ouders is niet altijd de meest logische locatie gekozen voor de opstapplaatsen. Zo geeft één ouder aan niet per se de dichtstbijzijnde opstapplek te prefereren. Vaak spelen andere persoonlijke aspecten ook een rol waardoor een andere locatie praktischer kan zijn. Bijvoorbeeld op de route van het tweede kind dat naar school gebracht moet worden.

Persoonlijk contact met alle ouders/ verzorgers
Naar aanleiding van de ontstane commotie onder ouders en in verschillende regionale en lokale media, heeft gemeente Westervoort snel actie ondernomen en heeft met alle ouders/ verzorgers individuele gesprekken gevoerd over de opstapplaatsen. Dit om de meerwaarde van opstapplaatsen te verduidelijken, de persoonlijke omstandigheden in kaart te brengen en pijnpunten weg te nemen. Dit hebben de betrokkenen binnen de gemeente als zeer verhelderend ervaren, ook vanwege de bijvangst op andere gebieden rondom het vervoer.

Maatwerkbeschikking
Mede door de onrust onder de ouders en de motie[2] vanuit enkele partijen (GroenLinks, D66 en PvdA) tegen de invoering van opstapplaatsen is ouders de mogelijkheid geboden om een beschikking aan te vragen om geen gebruik te maken van de opstapplaatsen. Indien de persoonlijke (thuis)situatie het niet mogelijk maakt om gebruik te maken van de opstapplaatsen, dan bestond de mogelijkheid om maatwerk toe te passen en de leerling alsnog thuis op te halen.

Bij de beoordeling van deze aanvragen heeft de gemeente naar verschillende criteria gekeken. In eerste instantie is gekeken naar het type onderwijs van het kind: kinderen die Speciaal Basis Onderwijs of Speciaal Voortgezet Onderwijs volgen, werden thuis opgehaald. Niet alleen de mogelijkheden van het kind zelf, maar ook de thuissituatie is hierbij meegenomen. Er is gekeken naar de beperking van het kind, de eventuele beperking van de ouders en tot slot het netwerk waar de ouders mogelijk gebruik van kunnen maken.

[2] https://westervoort.groenlinks.nl/sites/groenlinks/files/2021-10/GL20210705_Raad_vjnota_2021_inbrengGLversie5julbs.pdf

Werktijden van ouders zijn niet meegenomen in de afweging. Naar eigen zeggen is de gemeente coulant geweest bij het toekennen van de aanvragen.

Klankbordgroep
Tevens is een klankbordgroep van ouders opgericht om in gesprek te blijven. Hiermee wilde de gemeente de betrokkenheid onder de ouders en de informatievoorziening in zijn geheel verbeteren. Uit de gesprekken met de ouders blijkt dat de introductie van de klankbordgroep ook in hun optiek heeft geleid tot verbetering van de betrokkenheid met en communicatie over het leerlingenvervoer. Ouders geven aan dat er nu ook beter wordt geluisterd door de gemeente. Er is in november 2021 een kennismaking geweest met de beleidsadviseur en begin december heeft een digitale bijeenkomst plaatsgevonden.

Nut en noodzaak opstapplaatsen niet duidelijk voor ouders
Er is gehoor gegeven aan klachten over de keuze om te gaan werken met opstaplocaties. Een drietal ouders geeft aan de toewijzing herzien te hebben gekregen, waardoor het kind alsnog thuis opgehaald wordt. Desalniettemin blijkt uit de interviews dat er nog altijd veel onduidelijkheid is en twijfels bestaan over de daadwerkelijke doelmatigheid van de opstaplaats.

Ook vinden sommige ouders dat er bij het doel (in hun ogen voornamelijk kostenbesparing) niet of onvoldoende wordt gekeken naar de impact voor de kinderen en de gezinnen. Onderstaande quote illustreert dit:

“Ik heb de uitleg ervaren als een besluit op basis van geldelijke besparing. Er is compleet voorbijgegaan aan wat voor impact dit heeft op deze doelgroep aan kinderen met speciale behoeftes en de impact op ouders die met die gevolgen (bijvoorbeeld op het gedrag en welzijn van kinderen) te maken krijgen.”

Belangrijkste bevindingen:
- Kort voor aanvraagperiode nieuw schooljaar collegevoorstel over opstapplaatsen (maart ’21)
- Hierdoor te weinig tijd voor goede communicatie richting ouders/verzorgers. Deze zijn summier en kort voor aanvang nieuwe schooljaar geïnformeerd via aanvraagformulier (d.d. 5-5-2021).
- Mede hierdoor een valse start als gevolg van te snelle en beperkte communicatie over nut en noodzaak van opstapplaatsen
- In het uiteindelijke collegebesluit is mogelijkheid tot maatwerk geboden voor ouders die geen gebruik konden maken van opstapplaatsen
- Later moment klankbordgroep opgericht, deze heeft bijgedragen aan gevoel van betrokkenheid onder de ouders
- Nog altijd veel onduidelijkheid en/of onbegrip onder ouders over doel en meerwaarde van de opstapplaatsen

2.3 Kwaliteit opstapplaatsen

Er zijn zeven opstaplocaties waar in totaal 48 kinderen worden opgehaald. Er zijn locaties waar meerdere kinderen worden opgehaald, maar ook locaties waar op momenten slechts één kind wordt opgehaald, zoals onderstaande tabel laat zien.

Opstapplaats	Gemiddeld aantal opstappers
Parkeerplaats ‘De Nieuwhof’	5,6
Parkeerplaats t.o. Vrouwenslag 37	9,4
Parkeerplaats Jumbo/ Yauno Broeklanden	6,6
Parkeerplaats ‘Zalencentrum Wieleman’	4,7
Parkeerplaats AH Dorpsplein	1,3
Parkeerplaats ‘Sport Planet’	1,9
Parkeerplaats ‘Sportclub Westervoort’	3,1

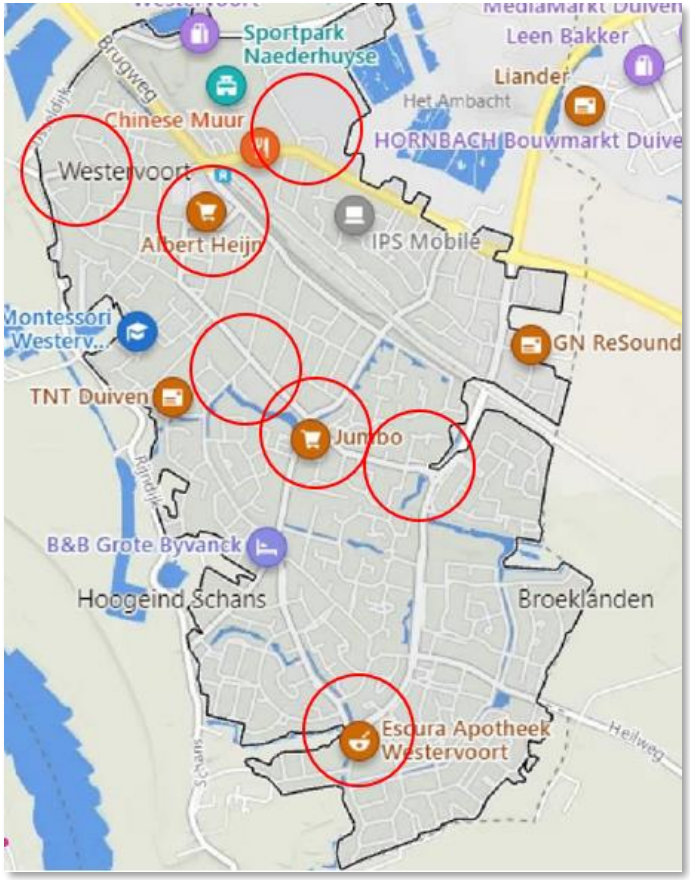
Periode: week 36 t/m 44 2021; Bron: Ritdata van Avan.

Locaties opstapplaatsen

Bij de keuze voor de locaties van de opstapplaatsen zijn de ouders niet betrokken. De locaties zijn geselecteerd door de gemeente Westervoort in samenspraak met de vervoerder (Taxi Witteveen). Een eis was dat een opstaplocatie niet meer dan 2 km van het woonadres van het kind mocht zijn. Uit de enquête onder en de gesprekken met de ouders blijkt dat aan dit criterium in de praktijk wordt voldaan. Verder is gekeken naar (verkeers- en sociale) veiligheid van de locaties, parkeermogelijkheden en goede aanlooproutes van de locaties.

In het Plan van Aanpak is beoogd om een relatief groot aantal locaties te kiezen die voor de taxi makkelijk in volgende af te rijden zijn. Hierdoor hoeven ouders niet ver te lopen en wachten er minder kinderen op een halte. Te veel leerlingen op een halte kan namelijk voor onrust zorgen bij deze doelgroep.

De vervoerder (Taxi Witteveen) is destijds gevraagd een oordeel te geven over efficiëntie en veiligheid van de locaties en heeft hiermee ingestemd. BVO-DRAN is niet direct betrokken bij de selectie van de locaties.



Afbeelding 2: Overzicht locaties opstapplaatsen Westervoort

Route van woonadres naar de opstapplaats
Uit de interviews komen verschillende meningen over (de veiligheid van) de route naar de opstapplaatsen naar voren. Van de 16 respondenten die gebruik maken van de opstapplaatsen zijn zes ouders (zeer) ontevreden over de veiligheid van de reis, tegenover zes ouders die (zeer) tevreden zijn hierover. De overige vier ouders zijn neutraal. Oorzaken die worden genoemd voor een onveilige route zijn:

- Een (gevaarlijke) oversteek/ rotonde
- Slechte verlichting
- Over een stuk fietspad lopen zonder trottoir

Ook het oordeel over de afstand naar de opstapplaats varieert per respondent. De feitelijke afstand lijkt niet de belangrijkste factor te zijn voor de tevredenheid daarover. Enkele ouders die op grotere afstand van de opstapplaatsen wonen zijn positiever over de afstand, dan ouders die dichterbij wonen. De afstand tot de opstaphalte wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 5,6.

Inrichting en voorziening opstapplaatsen
Wij hebben alle zeven opstapplaatsen bezocht en in kaart gebracht. Hieronder onze bevindingen, aangevuld met de mening van ouders en stakeholders.

Geen beschutting
Op de opstaplocaties zelf is (vrijwel) geen beschutting tegen weeromstandigheden. Er is in de directe omgeving van de opstapplaatsen geen overkapping aanwezig om te kunnen schuilen bij slecht weer.

Ouders en chauffeurs ervaren dit ook als een probleem. Een chauffeur geeft aan waar mogelijk rekening hiermee te houden als het regent en eerst de kinderen op te halen die in de regen staan te wachten. Met als gevolg dat de kinderen die thuis worden opgehaald soms langer moeten wachten dan afgesproken. Ook geeft de chauffeur aan dat er een opstapplaats is waar kinderen bij iemand binnen mogen wachten als het slecht weer is. Voor beide situaties geeft de chauffeur aan dat het geen ideale oplossing is. Ook omdat niet alle kinderen hiermee geholpen zijn.

Toegankelijkheid is goed
Ouders geven over het algemeen aan dat de huidige opstapplaatsen toegankelijk zijn. Respondenten zijn over het algemeen (zeer) tevreden of neutraal hierover. Ook chauffeurs geven aan geen problemen te ondervinden met het (laten) instappen van leerlingen.

Afbeelding 3: drie verschillende opstapplaatsen in Westervoort

Veiligheid van de locatie zelf
Ouders ervaren de opstapplaatsen over het algemeen als onveilig. Met name de combinatie van veel en hardrijdend verkeer en/of een drukke parkeerplaats maakt dat ouders de locaties als onveilig ervaren.

Uit de observaties blijkt dat de drukte (op de weg en parkeerplaats) in de ochtend ‘meevalt’. De locaties zijn over het algemeen ook overzichtelijk. De observaties hebben in de ochtend plaatsgevonden. Uit de gesprekken met de ouders blijkt dat de drukte voornamelijk in de middag is. Ook de chauffeur geeft aan dat het soms voorkomt dat de chauffeur niet kan parkeren op de afgesproken plek, maar in de buurt van de opstaplocatie moet stoppen (wel in het zicht van de ouders die staan te wachten).

Efficiëntie
Uit één van de gesprekken bleek dat in de gemeente Arnhem ook wordt gewerkt met opstapplaatsen. Hier bepaalt de vervoerder jaarlijks wat de beste locaties zijn voor de opstapplaatsen. Hierbij wordt naar een optimale route gezocht. In Westervoort heeft de gemeente zelf (in overleg met vervoerder) de locaties gekozen en daarbij is niet (alleen) gekeken naar de meest efficiënte route, maar voornamelijk naar veiligheid, voldoende ruimte en afstand tot het woonadres van de kinderen. De vervoerder is hierbij geconsulteerd en heeft ingestemd met de locaties. Uit gesprekken met de chauffeurs en ouders kwam naar voren dat zij twijfels hadden over de efficiëntie van de gekozen locaties. In de geplande volgorde wordt heen en weer gereden tussen de opstapplaatsen, in plaats van opeenvolgend. Een chauffeur geeft daarom aan zelf het initiatief te hebben genomen om de route 'logischer' en hiermee efficiënter te rijden.

Belangrijkste bevindingen kwaliteit opstapplaatsen:
- Ouders/verzorgers niet betrokken bij het bepalen van de locaties
- Doelgroep ervaart onlogische en inefficiënte routes
- Geen beschutting bij slecht weer voor leerlingen
- Opstapplaatsen zijn over het algemeen goed toegankelijk voor leerlingen.
- Opstapplaatsen in middag door verkeersdrukte soms onveilig

2.4 Gevolgen voor (tevredenheid over) het vervoer

Een van de argumenten voor de opstapplaatsen is dat hiermee het totale vervoer vermindert. Taxi's die meer op de doorgaande routes blijven, en minder door de wijken hoeven te rijden maken immers minder kilometers en hebben minder tijd nodig om kinderen op te halen.

Reistijd
In de enquête is gevraagd of de totale reistijd van woonadres tot school is veranderd als gevolg van de opstapplaatsen. Deze vraag is alleen gesteld aan de 16 ouders van de leerlingen die gebruikmaken van de opstapplaatsen. 7 ouders zeggen dat de totale reistijd gelijk is gebleven of korter is geworden, tegenover 9 ouders die aangeven dat deze iets of veel langer is geworden.

Ouders en chauffeurs benoemen dat de route van de taxi ook door andere plaatsen gaat waar niet wordt gewerkt met opstapplaatsen. In sommige gevallen is de totale route voor de kinderen uit Westervoort (mede) hierdoor langer geworden. Dat zou ook het geval zijn geweest zonder de invoering van opstapplaatsen.

Chauffeurs benadrukken de invloed van de externe factoren, zoals file en wachten op kinderen die nog niet klaar zijn en de routes in andere plaatsen. De tijdwinst door enkel de opstapplaatsen in Westervoort zijn volgens de chauffeurs in de praktijk dan ook niet (heel) groot, zo blijkt ook uit onderstaande quote van een chauffeur:

Momenteel is de rit zelf niet sneller dan in de oude situatie. Op dit moment haal ik 2 kinderen thuis op en 6 kinderen van 2 à 3 verschillende opstapplaatsen (afhankelijk van de dag). Daarbij is de route op dit moment niet heel efficiënt, waardoor de reistijd in Westervoort niet korter is dan voorheen.

Punctualiteit
Uit gesprekken met de ouders en chauffeurs blijkt dat de ervaren punctualiteit niet is verbeterd sinds de invoering van de opstapplaatsen. Hierbij wordt genoemd dat 5 minuten vertraging gevoelsmatig langer duurt op een parkeerplaats dan in de thuissituatie.

Goede communicatie rondom de punctualiteit is een zeer belangrijke factor bij de beleving van punctualiteit. De gps tracker die aangeeft waar de bus is en het telefonisch contact tussen chauffeur en ouders is van grote meerwaarde. Over het algemeen zijn de ouders positief over de communicatie, al wisselt dit per chauffeur volgens de ouders.

Het voordeel van goede communicatie over de precieze ophaaltijd is wederzijds. De ouders en de leerling weten waar ze aan toe zijn, waardoor zij minder stress ervaren. Voor de chauffeur is het prettig dat de leerling al klaarstaat wanneer hij/zij komt voorrijden.

Chauffeurs geven aan dat zij regelmatig moeten wachten voordat een kind aankomt op de opstapplaats, waardoor de punctualiteit voor de rest van de route het gedrang komt. Dit zet soms een vicieuze cirkel in gang: ouders gaan nu later van huis 'omdat de bus toch waarschijnlijk te laat is', waardoor er nog meer vertraging ontstaat.

Anderzijds is het een voordeel dat de kinderen op de opstapplaatsen direct klaar zijn voor vertrek. Dat is bij thuis ophalen niet altijd het geval, met vertragingen tot gevolg.

Kosten

De kosten voor de uitvoering van het vervoer bestaan uit twee elementen: een starttarief per route en een tarief per beladen uur. Hieronder een voorbeeldberekening zoals die in het Programma van Eisen van het routegebonden vervoer is opgenomen.

Voorbeeld	
Routekosten	€ 60,00
Optelsom van rechtstreekse beladen reistijd per deelnemer	150
Kosten per beladen minuut op basis rechtstreekse reistijd	€ 0,40

Rechtstreeks reistijd	Deelnemer	Minuten	Kosten per beladen minuut	Kosten per deelnemer	Kosten gemeente A	Kosten gemeente B	Kosten gemeente C
deelnemer gemeente A	1	40	€ 0,40	€ 16,00	€ 16,00		
deelnemer gemeente A	2	35	€ 0,40	€ 14,00	€ 14,00		
deelnemer gemeente A	3	30	€ 0,40	€ 12,00	€ 12,00		
deelnemer gemeente B	4	25	€ 0,40	€ 10,00		€ 10,00	
deelnemer gemeente C	5	10	€ 0,40	€ 4,00			€ 4,00
deelnemer gemeente C	6	10	€ 0,40	€ 4,00			€ 4,00
Totaal		150		€ 60,00	€ 42,00	€ 10,00	€ 8,00

Bron: PvE Routegebonden vervoer Avan (9 september 2019)

Met de invoering van de opstapplaatsen is beoogd de beladen tijd te verminderen als gevolg van 'strakkere' routes in Westervoort. De beladen reistijd wordt bepaald op basis van de kortst mogelijke route zoals die door routeplanner Easy Travel wordt berekend.

Wanneer het aantal minuten dat een deelnemer in het voertuig zit afneemt, heeft dit direct gevolgen voor de uitvoeringskosten. Uiteraard voor de gemeente waar de deelnemer woont, maar ook voor de andere gemeenten waar de route door gaat. De exacte kosten voor het routevervoer hangen dus mede af van de adressen waar leerlingen in andere gemeenten opgehaald moeten worden. Ook de keuze voor de scholen is bepalend voor de beladen tijden en dus de kosten.

Gezien het aantal variabelen is het niet mogelijk om een bruikbare vergelijking te maken van de kosten vóór en na invoering van de opstapplaatsen. Naast de opstapplaatsen zijn immers de andere variabelen die bepalend zijn voor de kosten veranderd.

BVO-DRAN heeft in 2017/2018 het 'Knoppenplan' opgesteld: een ontwikkeldocument met een aantal mogelijke maatregelen gericht op kostenbeheersing en -reductie van het aanvullend vervoer in Arnhem-Nijmegen. Een van de benoemde maatregelen is het regionaal invoeren van opstappunten binnen het leerlingenvervoer. Deze is genoemd op de volgende pagina (in bijlage C (maatregel 30) van het knoppenplan) en is niet verder uitgewerkt. BVO-DRAN schat de indicatieve besparing van regionale invoering van opstapplaatsen in op € 100.000,- of meer per jaar, wat is gecategoriseerd als 'Hoog'.

Bijlage C Schematisch totaaloverzicht 'Menukaart'

Nr	Doelgroep	Omschrijving	Besparing	Wie?
1	WMO-pas	BrengFlex als voorliggende voorziening	Hoog	Gemeente
2	WMO-pas	Vrijblijvend OV-advies standaard aangevinkt	Middel	Gemeente
3	WMO-pas	Bindend OV-advies op maat van de rit	Middel	Gemeente
4	Alle vervoersvormen	Terug-naar-huis-pas of indicatie "enkele reis"	Hoog	Gemeente
5	WMO-pas	Dalkorting of spitstarief, Avan-breed	Hoog	Regio
6	WMO-pas	Standaard beginnen met OV-training	Middel	Gemeente
7	WMO-pas	Opzetten vrijwilligersdienst voor ziekenhuis- en doktersbezoek zoals Caleidoz ('hulpdienst') in Doesburg.	Hoog	Gemeente
8	WMO-pas	Dalkorting of spitstarief, per gemeente	Middel	Gemeente
9	WMO-pas	Eigen bijdrage WMO-voorziening via CAK incasseren	Middel	Gemeente
10	WMO-pas	AutoMobiel Tiel	Middel	Gemeente
11	WMO-pas	Indicatie "uitstaphalte" (deur-tot-haltevervoer)	Middel	Regio
12	WMO-pas	Chipkaart activeren in gemeentehuis / lokale toegang	Middel	Gemeente
13	WMO-pas	Bestrijden zorgverzekeringsvervoer via Avan	Middel	Gemeente
14	WMO-pas	Korting voor vroeg reserveren	Middel	Regio
15	WMO-pas	Km-budget op maat zoals Arnhem	Middel	Gemeente
16	WMO-pas	Zones controleren tbv Valys-verwijzing	Middel	Regio
17	WMO-pas	Stroomschema met alternatieven tijdens keukentafelgesprek	Middel	Gemeente
18	WMO-pas	Geen korte ritten voor cliënten met scootmobiel	Weinig	Regio
19	WMO-pas	Verhuissubsidie bij hoogverbruikers	Weinig	Gemeente
20	WMO-pas	Toepassen norm 'structurele behoefte'	Weinig	Gemeente
21	WMO-pas	Periodiek controleren grootgebruik en vreemdgebruik	Weinig	Gemeente
22	WMO-pas	Periodiek controleren 'structurele behoefte'	Weinig	Gemeente
23	WMO-pas	Geen korte ritten als er een Plusbus (o.i.d.) beschikbaar is	Middel	Gemeente
24	WMO-pas	Bestemming betrekken bij ritboekingen	Weinig	Regio
25	WMO-pas	Scootmobielen niet mee	Weinig	Regio
26	WMO-pas	Marktplaats voor vervoer door vrijwilligers (vooral korte ritjes in de buurt)	Weinig	Gemeente
27	WMO-pas	Beschikkingstekst aanpassen	Weinig	Gemeente
28	Leerlingen	Standaard beginnen met OV-training	Hoog	Gemeente
29	Leerlingen	Ouders zelf laten brengen óf ophalen	Hoog	Gemeente
30	Leerlingen	Opstappunten invoeren	Hoog	Gemeente

Bijlage C - Bron: BVO-DRAN Knoppenplan versie 22 augustus

Een relevant vergelijk tussen thuis ophalen of met opstapplaatsen werken kan alleen worden gemaakt wanneer beide varianten voor dezelfde (groep) leerling(en) worden doorgerekend met Easy Travel. Binnen de variant opstapplaatsen, is de locatie van de opstapplaatsen een belangrijke variabele. Uit gesprekken met de gemeenten blijkt dat op dit moment nog niet actief wordt gemonitord op de financiële voordelen van de invoering van opstapplaatsen.

Uit de gesprekken met de ambtenaren die betrokken waren/ zijn bij (de introductie van) de opstapplaatsen komt naar voren dat op voorhand geen financiële targets zijn vastgesteld. Binnen de gemeente is op dit moment beperkt zicht op de (financiële) gevolgen van de invoering van de knooppunten op de uitvoeringskosten.

Klanttevredenheid

Avan voert elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder (de ouders/verzorgers van) deelnemers van het Leerlingenvervoer in de gehele regio Arnhem-Nijmegen.

In 2021 beoordelen respondenten uit Westervoort het leerlingenvervoer met een algemeen rapportcijfer van 7,6. Daarmee ligt het iets hoger dan in Zevenaar (7,5) en iets lager dan in Duiven (7,9), buurgemeenten die in hetzelfde perceel liggen. In deze gemeenten rijdt dezelfde vervoerder en in de praktijk wordt het vervoer van leerlingen uit deze gemeenten veelal gecombineerd in dezelfde taxiritten. In zowel Zevenaar als Duiven zijn opstapplaatsen (nog) niet geïntroduceerd. Kanttekening hierbij is dat het aantal respondenten uit Westervoort en Duiven in dit onderzoek relatief laag is waardoor de resultaten een indicatief beeld geven.

De respondenten van het KTO konden ook open opmerkingen geven. Hierin werd de invoer van opstapplaatsen slechts een enkele keer aangehaald door respondenten uit Westervoort. Het gebrek aan voorzieningen werd daarbij aangehaald.

De algemene tevredenheid over het vervoer is in 2021 redelijk stabiel ten opzichte van 2020. Ook als het gaat om het vervoer zelf.

Uit de enquête die binnen deze evaluatie is uitgevoerd, komt het beeld dat een groot deel van de ouders negatief staat ten opzichte van de opstapplaatsen. Het KTO geeft een ander beeld over de tevredenheid. Binnen het KTO zijn alle aspecten van het vervoer (en de omliggende dienstverlening) onderzocht. Hieruit komt het beeld naar voren dat de invoering van opstapplaatsen niet leidt tot meer ontevredenheid over het vervoer in zijn geheel.

Belangrijkste bevindingen

- Beoordeling van reistijd en punctualiteit niet/nauwelijks verbeterd
- Theoretische besparing als gevolg van opstapplaatsen groot
- Financiële meerwaarde op dit moment nog beperkt inzichtelijk
- Voordelen (uitvoering en financieel) pas echt merkbaar als opstapplaatsen over de hele routes worden ingevoerd, dus ook in buurgemeenten.
- De invoering van de opstapplaatsen heeft niet geleid tot grotere ontevredenheid over de uitvoering van het leerlingenvervoer in zijn geheel

2.5 Integratie met OV en zelfredzaamheid

Naast kostenbesparing is ook gekeken of de opstapplaatsen positief effect hebben op de zelfredzaamheid en het sociale contact tussen kinderen.

Zelfredzaamheid

De ouders die wij hebben gesproken zijn duidelijk en vasthoudend over het feit dat de beperking van het kind ervoor zorgt dat het niet mogelijk is om kinderen alleen naar de opstapplaatsen te laten reizen. Ook de leeftijd speelt een rol in hoeverre het kind alleen naar de opstapplaats kan.

In de enquête is 13% het (zeer) eens is met de stelling dat de introductie een positief effect heeft op de zelfredzaamheid van het kind. Tegenover 44% die het hier (zeer) mee oneens is. De introductie van de opstapplaatsen heeft volgens deze groep dus geen positief effect op de zelfstandigheid van het kind. De procentuele verdeling in hoeverre men het wel/niet eens is met het positieve effect op het sociale contact tussen kinderen is vergelijkbaar met de zelfredzaamheid. 12% geeft aan het hier eens mee te zijn en 56% geeft aan het hier (zeer) mee oneens te zijn.

Met andere woorden, een meerderheid vindt dat de opstapplaatsen geen positieve bijdrage levert op het gebied van zelfredzaamheid en sociaal contact tussen leerlingen. Tevens blijkt dat het contact tussen ouders/ verzorgers op de opstapplaatsen minimaal is. Ouders geven aan dat dit komt omdat ze voornamelijk druk zijn met hun eigen kind of simpelweg een opstapplaats hebben waar geen andere ouder/verzorger aanwezig is (lees: staat te wachten).

Integratie met OV

Een mogelijk voordeel op lange termijn is dat wanneer leerlingen gebruik maken van opstapplaatsen de stap naar het reguliere OV makkelijker wordt. Tijdens de gesprekken met de ouders is gevraagd in hoeverre men verwacht dat deze nieuwe manier van ophalen ook helpt om makkelijker met het openbaar vervoer te gaan reizen in de toekomst. Over het algemeen verwachten ouders dat de opstapplaatsen ook in de toekomst niet gaat bijdragen aan meer zelfstandigheid en daarmee ook de mogelijkheid om te kunnen reizen met het OV.

Desalniettemin geeft een ouder tijdens het interview aan juist wel veel profijt te hebben van de opstapplaats en de zelfstandigheid van het kind zichtbaar beter wordt. De ouder geeft aan dat het voor haar kind wel werkt in tegenstelling tot andere kinderen, omdat haar kind al ouder is en de opstapplaats dicht bij is (straat uitlopen). De desbetreffende ouders waren daarnaast ook al bezig met reizen in het OV. Ze geeft aan dat de opstapplaats voor haar kind nu al bijdraagt aan de overstap naar het OV in de toekomst.

Belangrijkste bevindingen:

- Positieve invloed opstapplaatsen m.b.t. zelfredzaamheid kind is gering
- Weinig sociale contact tussen ouders (mogelijk) op opstapplaatsen
- In de toekomst reizen met OV voor groot deel van de huidige leerlingen niet mogelijk
- Leeftijd ook belangrijk voor het moment om de zelfredzaamheid te vergroten.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

3 Beantwoording hoofdvraag en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de hoofdvraag beantwoord aan de hand van de uitkomsten per thema. In het voorgaande hoofdstuk zijn per thema onze bevindingen toegelicht.

Op basis van de ervaringen met en feiten over de opstapplaatsen die zijn opgedaan over de introductie hiervan kan er volgens ons op de volgende manier het best een vervolg worden gegeven aan de opstapplaatsen:

I. Communicatie over nut en noodzaak van de opstapplaatsen richting de ouders/verzorgers essentieel

Uit de gesprekken met de ouders blijkt dat de communicatie rondom de invoering niet goed verlopen is. De gemeente beaamt dit zelf ook. Verder blijkt ook dat er momenteel nog onvoldoende draagvlak is voor de opstapplaatsen onder de ouders/verzorgers. Een betere samenwerking en communicatie is gewenst, zodat ouders/verzorgers eerder hun 'verantwoordelijkheid' nemen en de 'eigen kracht' beter benut wordt.

Een belangrijke reden dat ouders negatief zijn over de opstapplaatsen is dat men de nut en noodzaak van de opstapplaatsen niet altijd inziet. De gemeente merkt op haar beurt dat een deel van de ouders/ verzorgers moeilijk te bereiken is. Daarom het advies om meerdere communicatiekanalen te gebruiken. Probeer ouders/verzorgen daarnaast waar mogelijk te betrekken bij het maken van keuzes. De invoering van de klankbordgroep met ouders is daarbij een goed middel.

Aanbeveling: licht de gemaakte keuzes omtrent de leerlingen die gebruik gaan maken van de opstapplaatsen goed toe aan de desbetreffende ouders/verzorgers. (de ouders, de leerlingen en de betrokkenen bij de gemeente). Probeer ouders/verzorgen waar mogelijk te betrekken bij het maken van keuzes. Bijvoorbeeld door ze mee te laten denken over de opstaplocaties (zie aanbeveling II).

II. Ouders en verzorgers laten meedenken over (eigen) locatie(s) opstapplek

Ouders geven aan dat niet altijd de meest praktische locatie is gekozen voor een opstaplocatie. Zo spelen meer zaken mee dan alleen afstand en veiligheid. Als voorbeeld een ouder, die meerdere kinderen naar school moet brengen. Deze geeft aan liever een locatie te hebben op de route naar de school van het andere kind. Dit maakt het voor deze ouder mogelijk om al haar kinderen tijdig op school te krijgen.

Aanbeveling: maak eerst op basis van afstand woonadres, veiligheid, etc. een goede route in samenspraak met de vervoerder (zoals vorig jaar is gedaan). Het advies om nu ook de locatie van de opstapplaatsen voor te leggen aan de ouders en verzorgers. Laat de ouders aangeven of dit een geschikte plek is of dat men liever een andere opstaplocatie wil. Uiteraard een locatie dat ook al vastgesteld is in samenspraak met de vervoerder.

III. Opstaplocatie met beschutting

Uit de gesprekken met de chauffeurs en ook de ouders blijkt dat veel opstaplocaties geen beschutting bieden bij slecht weer. Chauffeurs passen bij slecht weer daarom hun route aan om leerlingen z.s.m. in de bus te kunnen krijgen, met als gevolg dat de route inefficiënt wordt en andere kinderen die wel beschut staan dus langer moeten wachten dan afgesproken, ofwel het beoogde effect teloorgaat.

Aanbeveling: bij de selectie van opstaplocaties ook kijken in hoeverre het mogelijk is om beschut te staan. Indien nodig zorgen voor voldoende

beschutting. Vanuit kostenperspectief kijken of het mogelijk is om locaties te combineren met bestaande bushaltes waar een abri/overkapping aanwezig is. Dit is alleen toegestaan wanneer de taxi kort stilstaat om de leerlingen in- of uit te laten stappen en vervolgens weer doorrijdt. Hierdoor kan de route altijd conform afspraak gereden worden en is het aangenamer voor de leerlingen om te wachten op de bus, wat eveneens meer draagvlak creëert onder de ouders en verzorgers. De bushaltes in Westervoort liggen langs doorgaande wegen, wat ten goede komt aan de efficiëntie van de route.

IV. *Opstappers voor specifieke (doel)groep inzetten t.b.v. de zelfredzaamheid*

Een van de beoogde uitkomsten van de opstapplaatsen is om de stap naar gebruikmaking van het reguliere OV te verkleinen. Echter blijkt uit de enquête onder en de interviews met de ouders dat veel leerlingen niet in staat zijn om zelfstandig naar de halte te reizen (laat staan met het reguliere OV). De beperking, maar ook leeftijd van het kind ligt hieraan ten grondslag.

Aanbeveling: de opstapplaatsen kunnen zeker bijdragen aan het verlagen van de drempel om met het reguliere OV te gaan reizen. Echter kinderen te vroeg aanmoedigen heeft weinig effect. Deze prikkel werkt mogelijk alleen bij kinderen die bezig zijn met de laatste periode van het (voortgezet) speciaal onderwijs. Advies is om te inventariseren op welke leeftijd men in staat is zelfstandig te reizen. Daarbij de prikkel/motivatie om gebruik te maken van de opstapplaatsen alleen onder de aandacht brengen bij de ouders/verzorgers waarvoor dat van toepassing is.

V. *Inhoudelijke en financiële monitoring effectiviteit opstapplaatsen*

Uit gesprekken met de gemeenten blijkt dat op dit moment niet actief wordt gemonitord op de financiële effecten van de invoering van opstapplaatsen. Er is momenteel dus weinig zicht op de gevolgen van de invoering van de opstapplaatsen op de uitvoeringskosten. Gezien de verschillende factoren (waaronder de routes in andere gemeenten) die van invloed zijn op de kosten, is het ingewikkeld om de gevolgen van opstapplaatsen te isoleren.

Wij stellen voor om zowel de uitvoering als financieel de opstapplaatsen structureel te (blijven) monitoren. De benodigde data is aanwezig, maar wordt niet gebruikt om inzicht te krijgen in de (financiële) gevolgen. Door data vanuit verschillende bronnen bij zowel de gemeenten als de vervoerders te combineren kan een vergelijking tussen het thuis of bij opstaplaatsen ophalen worden gemaakt, wat inzicht geeft in de (financiële) voordelen van de invoering van de opstapplaatsen. Zeker met het oog op andere gemeenten waar geen opstapplaatsen zijn, maar waar de bus wel langs moet rijden (efficiency)

Aanbeveling: het advies om beide varianten (thuis en opstapplaatsen) voor dezelfde (groep) leerling(en) doorrekenen met Easy Travel (zie ook hoofdstuk 2.4), om zo inzicht te krijgen in mogelijke efficiencyslagen. Daarna structureel (inhoudelijk en financieel) blijven monitoren om het daadwerkelijke doel niet uit ogen te verliezen.

VI. *Afspraken maken over toetsingskader gebruik opstapplaatsen*

Vooralsnog is het niet helemaal duidelijk wat de toetsingskaders zijn omtrent het wel/niet gebruik ‘moeten’ maken van de opstapplaatsen. Dit geldt ook voor het leveren van maatwerk. Er wordt gekeken naar verschillende criteria. O.a. type onderwijs, beperking kind, beperking ouders, thuissituatie/netwerk (vrienden/familie).

Aanbeveling: wij stellen voor om een duidelijk toetsingskader vast te stellen voor de criteria wanneer iemand wel of geen gebruik mag maken van de opstapplaatsen, of in aanmerking komt voor het thuis ophalen en laten brengen. Op deze manier kan in de toekomst altijd een goede en juiste afweging worden gemaakt. Voor zowel de groep ouders die een maatwerkbeschikking aanvraagt als voor de groep ouders die niks laat weten, maar wel in aanmerking komt voor het thuis ophalen en laten brengen van hun kinderen.

VII. *Mogelijkheden verkennen om regionale afspraken te maken invoering opstapplaatsen*

Binnen deze studie hebben we niet cijfermatig vast kunnen stellen of de opstapplaatsen hebben geleid tot lagere uitvoeringskosten. De kosten worden mede bepaald door de scholen waar de leerlingen heen en de route die in de buurgemeenten gereden wordt. Aangezien beide elementen elk jaar verschillend zijn, is een vergelijking tussen de jaren niet mogelijk. Wel kan worden gesteld dat de impact op reistijd en uitvoeringskosten het grootst is als buurgemeenten ook opstapplaatsen invoeren, zodat de route over de hele lengte wordt gestrekt.

Ook komt uit de evaluatie naar voren dat binnen Westervoort niet altijd de meest efficiënte route wordt gereden. In de geplande volgorde wordt soms heen en weer gereden tussen de opstapplaatsen, in plaats van opeenvolgend.

Aanbeveling: om de mogelijkheden te verkennen om regionale afspraken te maken over invoering van opstapplaatsen voor specifieke routes.

Moventem

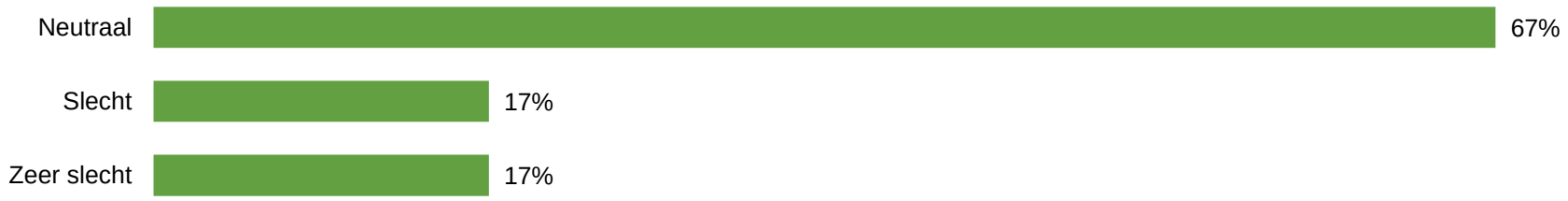
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

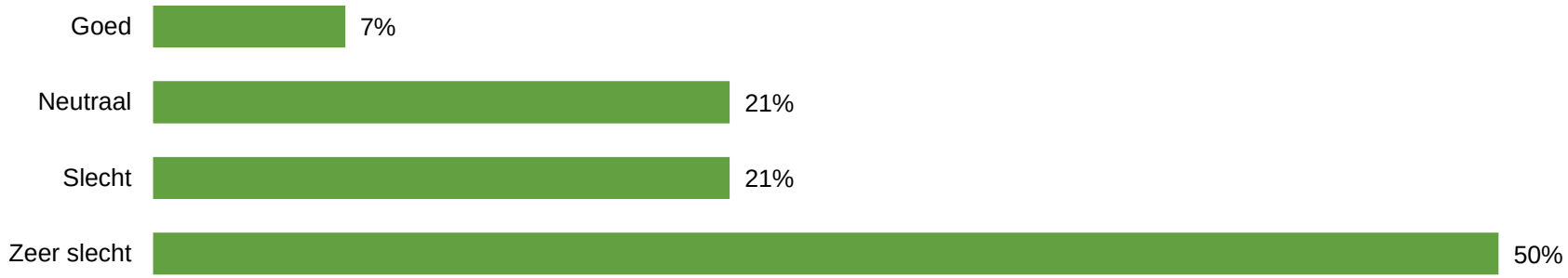
Bijlage(n)

Communicatie over de invoer

Hoe heeft u de communicatie over de (invoering van) opstapplaatsen ervaren?
Gebruikers die nog geen gebruik maakten van leerlingenvervoer, voorafgaand aan de introductie van de opstapplaatsen (vanaf schooljaar 2021) (n=6)

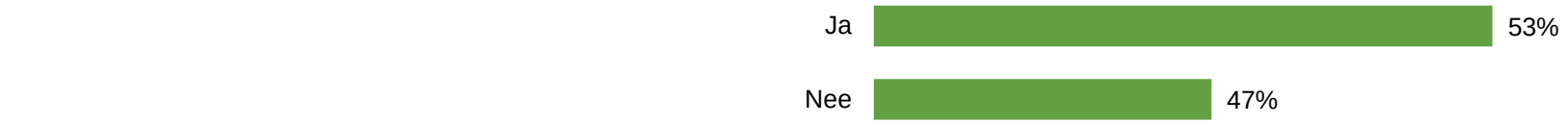


Hoe heeft u de communicatie over de (invoering van) opstapplaatsen ervaren?
Gebruikers die al wel gebruik maakten van leerlingenvervoer, voorafgaand aan de invoer van de opstapplaatsen (voor schooljaar 2021) (n=28)



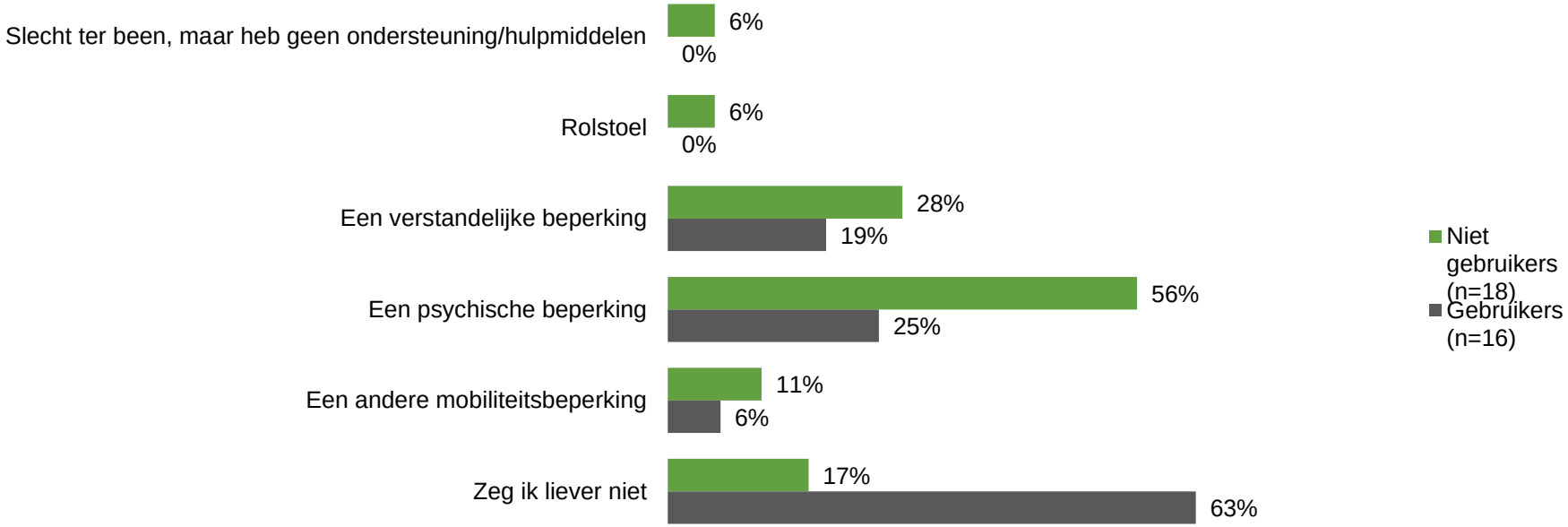
Huidig gebruik van opstapplaatsen

Werd/ wordt uw kind dit schooljaar (na september 2021) nog thuis opgehaald? (n=34)



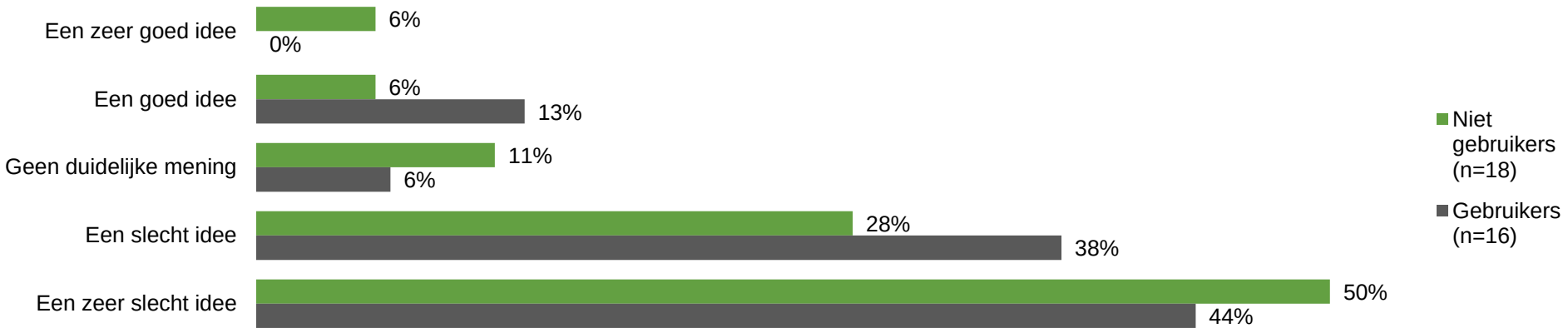
Zou u onder bepaalde voorwaarden uw kind bij een opstapplaats laten ophalen? (n=18)

Beperkingen van (niet) gebruikers

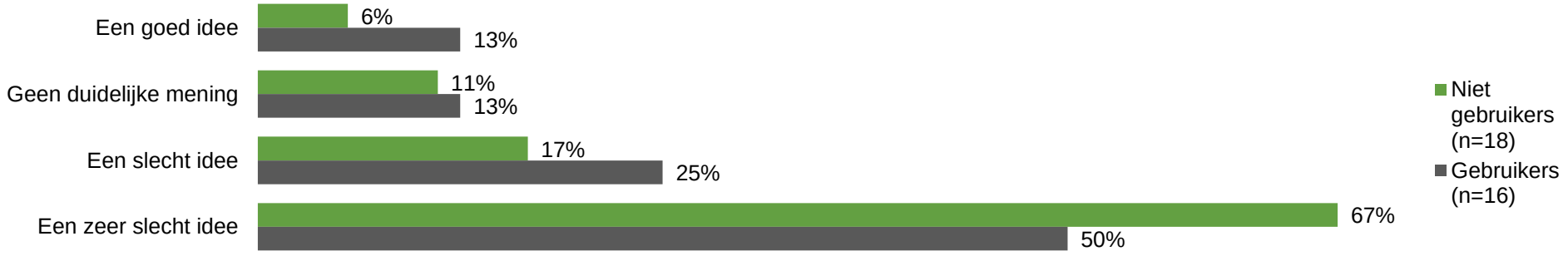


Algemene kijk op de invoer van opstapplaatsen

Wat vindt u ervan dat leerlingen worden opgehaald en teruggebracht op opstapplaatsen in plaats van thuis?

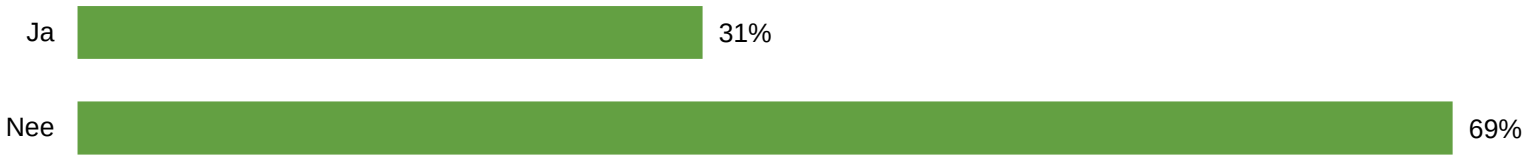


Wat vindt u van deze verandering als u kijkt naar uw eigen situatie en die van uw kind?



Kosten van het vervoer

Levert u momenteel een eigen bijdrage voor het vervoer van uw kind? (n=16)

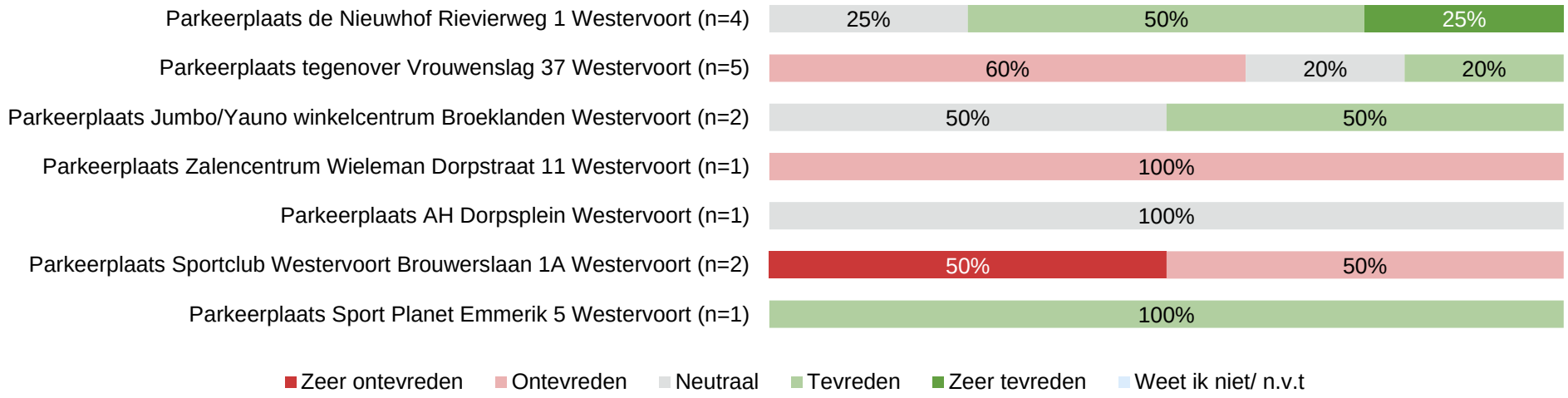


Zou het voor u acceptabel zijn als de eigen bijdrage groter wordt, als uw kind daardoor thuis opgehaald kan worden? (n=5)

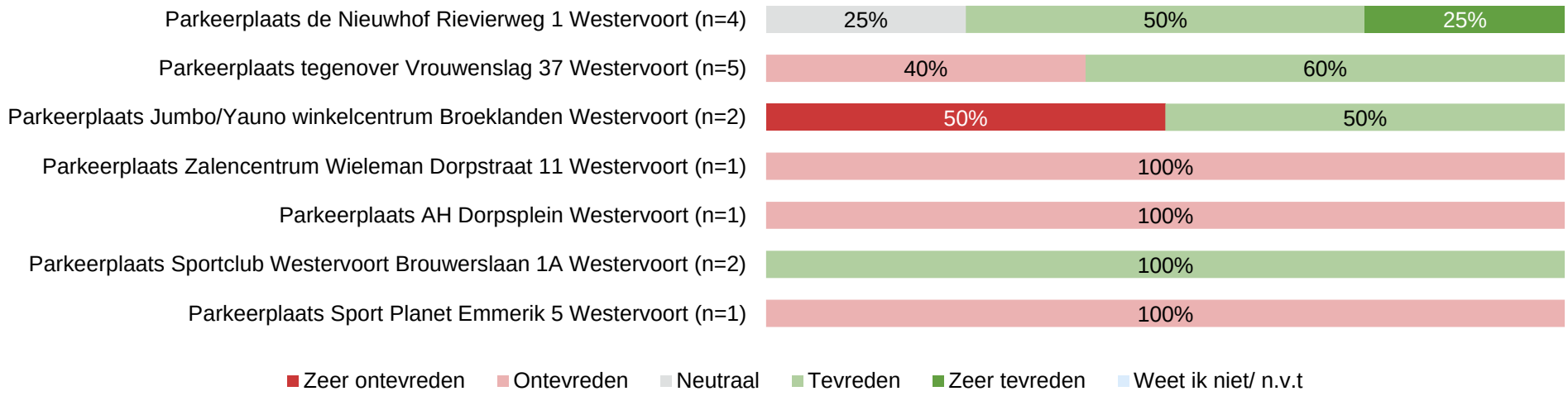
Heeft u een suggestie om de kosten voor het vervoer te verlagen? (n=16)

Beoordeling aspecten van de verschillende opstapplaatsen

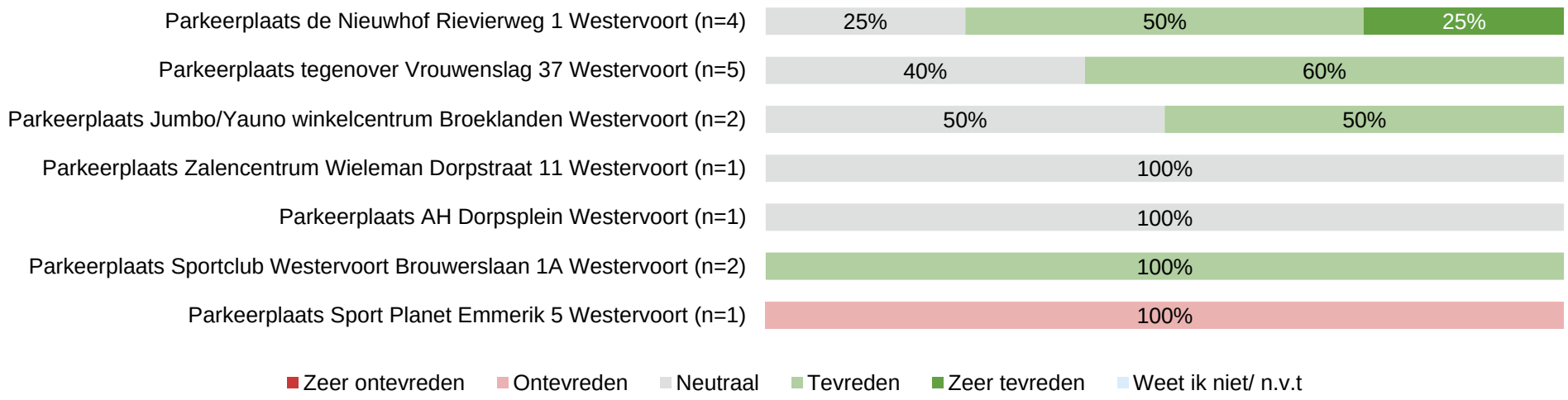
Veiligheid route van/naar de opstapplaats



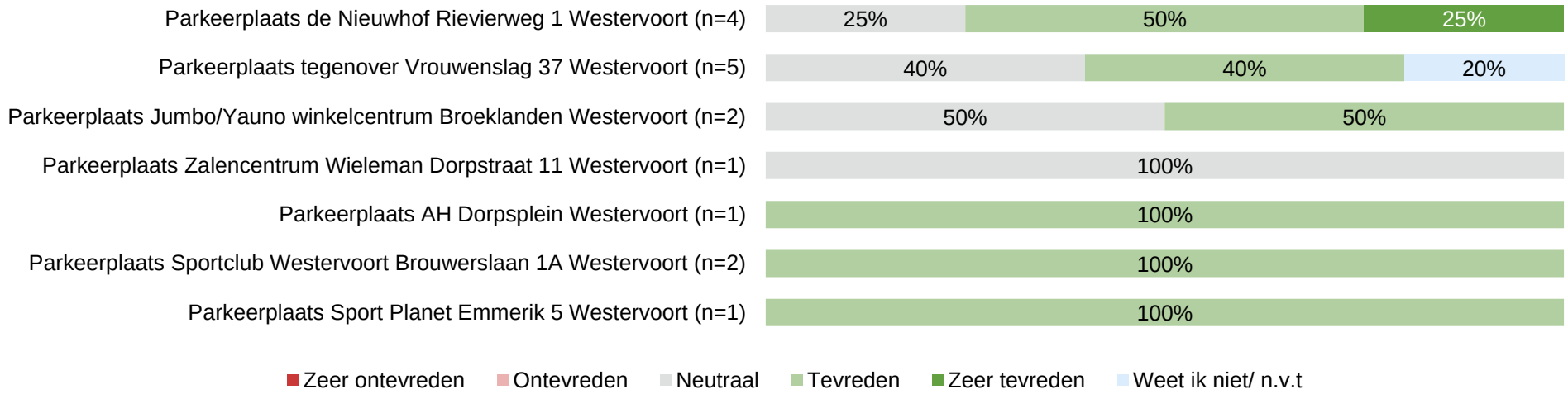
Veiligheid van de opstapplaats zelf



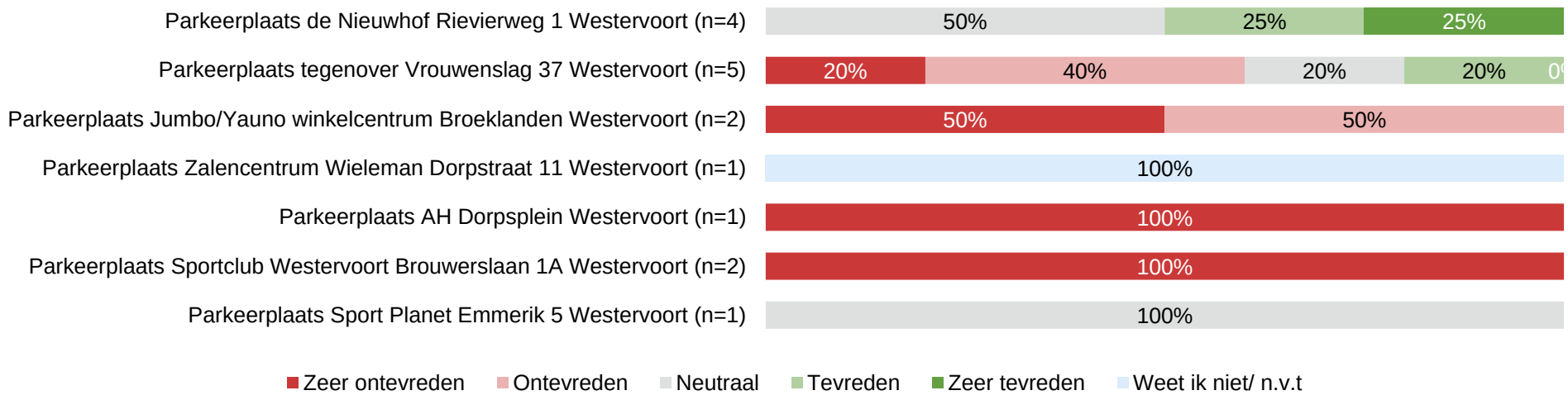
Toegankelijkheid van de opstapplaats voor iedereen



De parkeervoorzieningen bij de opstapplaatsen



De informatievoorziening over de opstapplaatsen

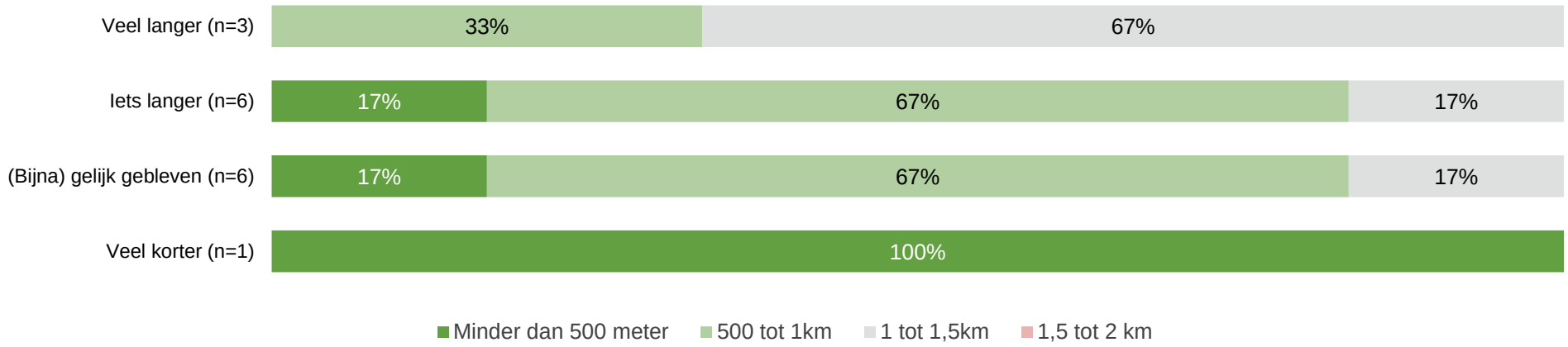


Reis naar de opstapplaats

Cijfer beoordeling afstand tot de opstapplaats

5.6

Beoordeling totale reisduur

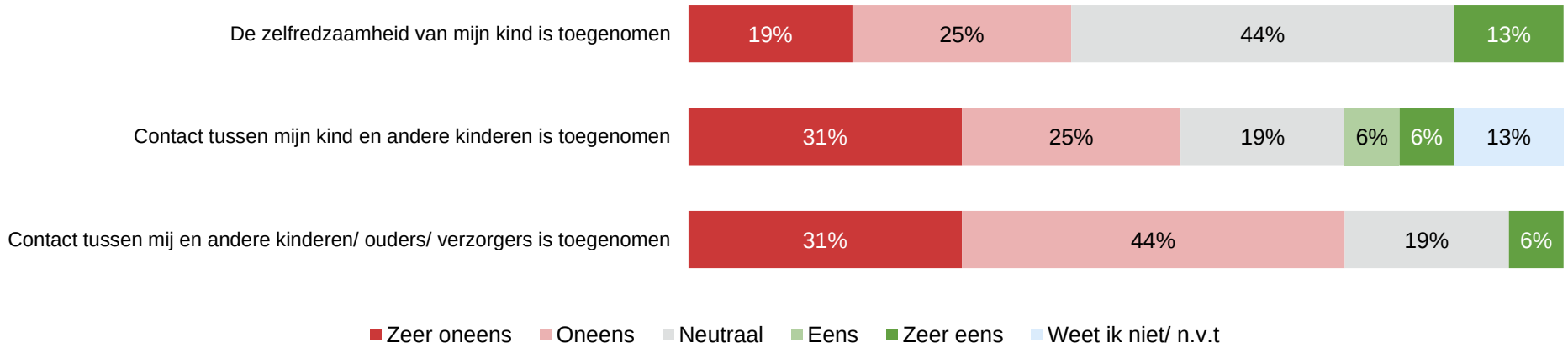


Reist uw kind zelfstandig naar de opstapplaats? (n=16)

Op wat voor manier reist (u met) uw kind naar de opstapplaats? (n=16)

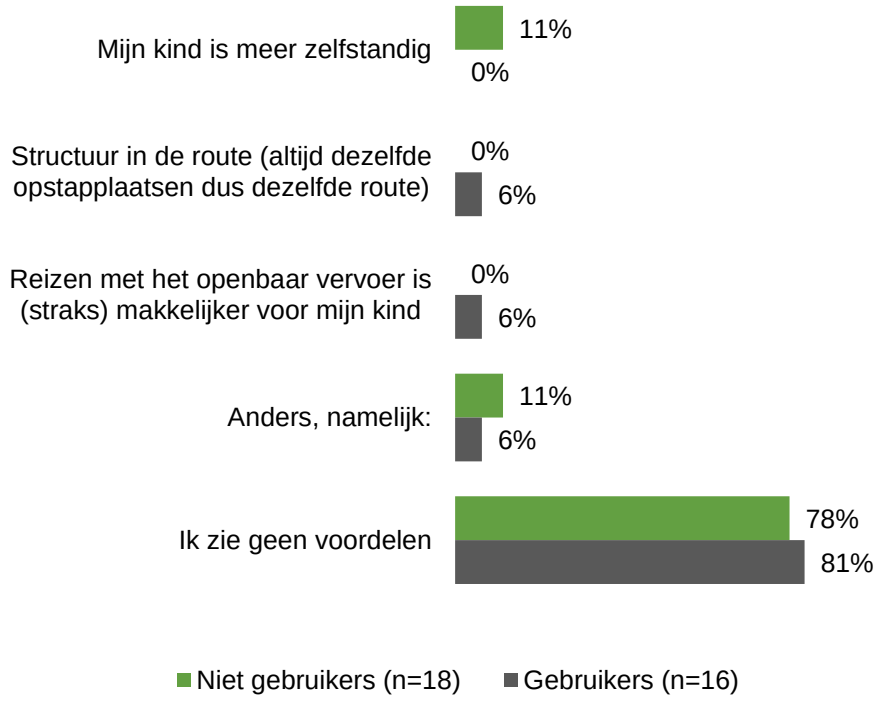
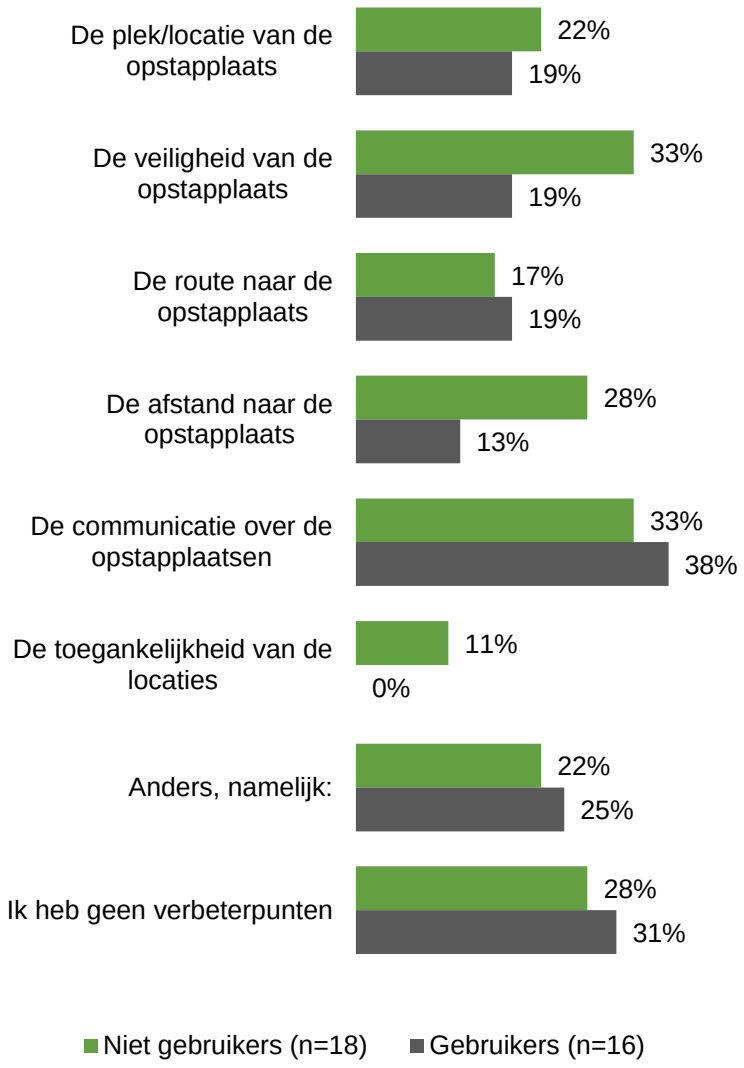
Sociale aspecten van de opstapplaats

Sociale aspecten opstapplaatsen (n=16)



Voordelen en verbeterpunt

Voordelen opstapplaatsen



Verbeterpunten opstapplaatsen