Legenda

LLV – Leerlingenvervoer

1. Ervaringen vervoer

1. Onze zoon wordt sinds 2017 met leerlingenvervoer naar school, BSO en huis vervoerd.
    a. Hierbij hebben nooit incidenten plaatsgevonden tot schooljaar 2022/2023.
2. Chauffeur Willemsen-De Koning geeft aan bij het kennismakingsgesprek (schooljaar 2022/2023) aan dat de kinderen in haar bus (op basis van de dossiers die ze gekregen heeft) dermate zwaar zijn dat zij dit niet aankan ondanks haar jarenlange ervaring. Ze heeft dit aangegeven bij de planning, maar die hebben daar niets mee gedaan.
    a. Dit indiceert dat de planning geen rekening houdt met de werklast/werkdruk van de chauffeurs.
    b. Dit indiceert dat de planning alleen kijkt naar praktische logistiek, maar niet kijkt naar de zwaarte van de handicaps van de kinderen die onder de verantwoording van de chauffeur vallen.
3. Chauffeur stopt ermee na twee dagen. Willemsen-De Koning heeft geen vervanger wegens gebrek aan chauffeurs. Regiotaxi chauffeur neemt het over.
    a. LLV chauffeurs hebben een cursus waarbij ze kennis opdoen van de handicaps van de kinderen.
    b. Regiotaxi chauffeur heeft aan ons aangegeven dat hij geen kennis heeft hoe hij om dient te gaan met de handicaps van de kinderen. Dat betekent dat deze chauffeur niet gekwalificeerd is om deze kinderen adequaat te vervoeren.
    c. Zonder kennis kan een chauffeur precedenten scheppen omdat de chauffeur niet weet welk gedrag hij wel of niet mag toestaan op basis van de handicaps van de kinderen.
4. Nieuwe LLV chauffeur neemt het na (ongeveer) 3 weken over, begin oktober. Deze weigert een kennismakingsgesprek als we dat verzoeken.
    a. We vermoeden dat een kennismakingsgesprek tussen chauffeur en ouders in eigen tijd dient te gebeuren. Chauffeurs krijgen daar dan ook niet voor betaald. Dit betekent dat chauffeurs dit kunnen weigeren omdat dit geen onderdeel is van hun taken.
    b. Een kennismakingsgesprek wordt volgens onze ervaring ook gebruikt om kennis op te doen van waar de kinderen baat bij hebben en hoe je met bepaalde aspecten van hun handicap om moet gaan. Denk b.v. aan een fidget toy om het kind rustig te houden in de bus. Als de chauffeur dit niet weet kan hij daarmee het kind iets ontzeggen waar het baat bij heeft.
5. Per 30 oktober ontvangen we een e-mail dat de vervoerder onze zoon voor een dag schorst.
    a. Er wordt melding gemaakt van structurele incidenten.
    b. Er is echter nooit aan ons als ouders gecommoniceerd dat er incidenten hebben plaatsgevonden.
6. LLV schorst hem vervolgens voor langere tijd zonder dit te communiceren naar de ouders.

2. Incidentenprotocol / Leerlingenvervoer

1. Volgens het AVAN incidentenprotocol dient de gemeente te acteren op incidentmeldingen van ofwel de vervoerder ofwel de burger.
    a. Na schorsing door vervoerder gebaseerd op *structureel* fysiek geweld in de taxi door mijn zoon, heeft LLV *structureel* verzaakt om contact op te nemen met ons als ouders van het kind.
    Contact opnemen met de ouders staat expliciet vermeld in het incidentenprotocol bij fysiek geweld. LLV heeft het incidentenprotocol hierin dus meermaals niet gevolgd.
        i. Als LLV het incidentenprotocol bij fysiek geweld in de taxi al niet opvolgt, in hoeveel andere gevallen volgen ze het nog meer niet op? Wie houdt hier toezicht op?
    b. Ook als wij als ouders bij LLV meerdere malen aandringen om hierover in gesprek te gaan, worden wij genegeerd.
    c. Als wij Zorgbelang Gelderland inschakelen voor mediation geeft de teamleider van LLV aan dat LLV weigert om in gesprek te gaan met ons.
    d. Teamleider LLV geeft aan dat wij al maanden zo niet jaren gesprekken hebben gehad betreffende het gedrag van onze zoon in het vervoer.
    Dit is niet het geval; ik bied hierbij aan om mijn telefoonhistorie op te vragen bij de telecom maatschappij en mijn e-mail historie bij de internet service provider. De enige keer dat wij LLV hebben gesproken omtrent onze zoon is in 2017.
    LLV weigert dus met ons te praten op basis van gefabriceerde problematiek. Dit lijkt me een zeer kwalijke zaak.
2. Er is geen opdracht gegeven voor een onderzoek, wat volgens het incidentenprotocol door de gemeente kan worden geïnitieerd. Bij structurele incidenten die leiden tot een schorsing zou het logisch zijn dat de gemeente een onderzoek instelt, of al ingesteld had.
    a. We weten dat dit onderzoek nooit heeft plaatsgevonden, aangezien wij als ouders nooit zijn geconsulteerd voor een onderzoek. Volgens het incidentenprotocol behoren wij als ouders geraadpleegd te worden bij zo'n onderzoek.
    b. Indien dit onderzoek *wel* heeft plaatsgevonden is dit onderzoek niet correct uitgevoerd als de ouders hier niet in meegenomen zijn. In het incidentenprotocol is namelijk expliciet vermeld dat ouders geraadpleegd dienen te worden.

3. Toezicht & Controle

1. Als burger mag ik het dossier opvragen rondom mijn zoon. Ik wil dan ook weten welke incidenten er door de vervoerder zijn gemeld om over te gaan tot schorsing.
2. Volgens de teamleider LLV doet team vervoer niet aan dossiervorming.
    a. Dit impliceert dat er niet wordt bijgehouden welke incidenten de vervoerder meldt.
    b. Dit impliceert dat er niet wordt bijgehouden welke klachten er via AVAN zijn ingediend door de burger.
    c. Dossiervorming is niet expliciet in het incidentenprotocol opgenomen als eis omdat dit vanzelfsprekend zou moeten zijn dat de gemeente zelf toezicht houdt op de incidenten als opdrachtgever.
    Deze informatie heb ik verkregen door gesprekken met AVAN te houden. Zij waren verbaasd dat een gemeente niet aan dossiervorming zou doen en zouden intern bespreken of ze dat bij een nieuw incidentenprotocol expliciet kenbaar moesten stellen.
    d. Aangezien LLV geen dossiervorming hanteert, hoe kan de teamleider dan het gesprek met ons weigeren op basis van alle gesprekken vanwege het gedrag van mijn zoon?
3. Dit betekent ook dat wij waarschijnlijk niet de enige casus zijn waar deze incidenten van genegeerd worden.
4. Als LLV niet doet aan dossiervorming, wie houdt er dan toezicht op welke incidenten de vervoerder meldt (of niet meldt)? De vervoerder kan hierdoor incidenten “verzinnen” aangezien LLV dit toch niet bijhoudt of er actie op onderneemt.
    a. Uiteraard kan het ook zo zijn dat LLV wel degelijk aan dossiervorming doet en dat ik het mis heb. Indien dat het geval is, dan ben ik door LLV foutief geïnformeerd zodat ik als burger niet mag inzien wat er daadwerkelijk is geregistreerd.
    Indien dit het geval is, betekent het dat dit het beleid is van de gemeente. Beleid waarbij burgers worden voorgelogen om ze de service te ontzeggen waar ze recht op hebben en waar de kinderen de dupe van worden.
5. Als we de wijkcoach vragen om de dialoog aan te gaan met LLV, wordt dat zelfs geëscaleerd naar op teamleider niveau. De wijkcoach geeft uiteindelijk aan dat zij geen enkele invloed hebben op het beleid van LLV, omdat LLV een andere afdeling is met een eigen beleid.
    Dit betekent dat er geen samenwerking is met de focus op het welzijn van een kind, omdat het beleid van LLV voorgaat. Hier zou controle en toezicht op moeten zijn. Niet alleen op uitvoering, maar ook op het beleid.

4. Klachten

1. Klachten verlopen via klachtenformulier AVAN.
    a. Klachten over vervoerder gaan rechtstreeks naar vervoerder.
    b. Als de organisatie waar de klacht over wordt ingediend ook de klachtafhandeling mag doen, krijg je een W.C. eend verhaal. De vervoerder zal dan altijd haar eigen kant kiezen.
    c. Als klachten goedgekeurd worden, hoeft er niets mee worden gedaan omdat er toch geen toezicht is. Dus waarom niet alles goedkeuren waar je mee weg kan komen? Krijg je ook minder bezwaren.
2. AVAN geeft aan dat zij alleen “trends” doorgeven aan de gemeente.
    a. Dat betekent dat er geen toezicht is op individuele klachten, omdat die alleen doorgestuurd worden naar de vervoerder.
    b. Dit betekent dat een kind zomaar gepest kan worden in de taxi, door ofwel andere kinderen, ofwel de chauffeur, zolang er niet meer dan een enkele ouder hier melding van maakt. Individuele klachten worden hierbij dus niet gemonitored.
    c. Gepeste kinderen zullen uiteindelijk agressie gaan vertonen. Dit zal ook gebeuren bij gebrekkige begeleiding van kinderen in de taxi.
3. LLV geeft in hun e-mail signature aan dat ze telefonisch bereikbaar zijn tussen 9:00 en 12:00. Als we dit telefoonnummer bellen krijgen we (herhaaldelijk) van Team Vervoer te horen dat LLV telefonisch niet bereikbaar is, omdat zij hen nooit te pakken krijgen als ze mensen willen doorverbinden.
   Het is tekenend dat andere gemeentelijke afdelingen bij ouders aangeven dat zij zelf ook gefrustreerd zijn dat LLV nooit telefonisch bereikbaar is, omdat zij de boze burgers te woord moeten staan en LLV die dans ontspringt.
4. Ik maak de assumptie dat Team LLV uit slechts een handvol mensen bestaat, mogelijk niet meer dan twee of drie, kijkende naar de communicatie per e-mail die wij over de jaren heen hebben verkregen. Deze hebben dan ook niet de mankracht om meer te doen dan alleen planningen rond te sturen.
5. Ik heb ook een klacht ingediend bij de gemeente omtrent dit verhaal. Hierop hebben we een gesprek met een manager gekregen. Als ik echter op de website van de gemeente Arnhem inlog en de voortgang van mijn zaak inkijk, krijg ik te zien dat de status “afgebroken” is. Ik wacht nog steeds op een verklaring waarom mijn zaak die status heeft, na alle adviezen die volgens de manager opgevolgd zouden worden.

5. Kwaliteit

1. Een lagere prijs verkiezen boven kwaliteit betekent gewoonlijk dat de dienst slechter is. Dit betekent in de meeste gevallen dat de dienst resulteert in significant meer klachten, gevolgd door additionele kosten. Kosten die niet, of significant lager zouden zijn, bij een partner die duurder is omdat ze hogere kwaliteit leveren.
   Hogere kwaliteit betekent daardoor dat de kosten inzichtelijker zijn omdat er veel minder nieuwe kosten gestapeld worden.
2. In een jaar tijd (2021-2022) hebben we 18 klachten ingediend, waarvan 14 gegrond verklaard. Hieronder vallen o.a. het niet binnen een uur ophalen van kinderen, het afleveren van kinderen op het verkeerde adres, het kwijtraken van het kind omdat het niet op de BSO was aanbeland, het kind op weg naar huis meenemen naar een andere stad omdat er nog een ander kind vergeten was waardoor mijn kind 2.5 uur in de taxi heeft gezeten.
3. We hebben gesprekken gehad met een chauffeur die op presikhaaf zonder opdracht een half uur heeft moeten wachten, terwijl onze zoon opgehaald moest worden door een chauffeur in Malden, tijdens de spits. Die heeft tijdig bericht dat hij te laat was, maar pas 30 minuten later is de chauffeur op presikhaaf gebeld of hij de rit kon overnemen, met als gevolg dat ons kind ruim een uur te laat thuis komt. Dit is een kwestie van slechte planning.
4. Willemsen-De Koning maakt ook gebruik van een systeem waarbij je ritten kunt plannen zonder een chauffeur eraan te koppelen. Vanuit een logistiek perspectief is dat een gebrekkig ICT systeem als daar niet eens een waarschuwing wordt getoond. Deze rit had nooit in de planning opgenomen mogen worden zonder chauffeur. Dit zorgt ervoor dat kinderen vaker ‘vergeten’ worden op te halen, waardoor er weer vertraging opgelopen wordt en er extra chauffeurs ingezet moeten worden om dat weer recht te trekken. Dit zorgt voor een sneeuwbaleffect.
5. Dan is er nog melding gemaakt bij LLV over hoe een chauffeur geen kinderslot op de deur heeft en mijn kind tijdens de rit bijna uit de auto is gevallen omdat hij de deur open maakte. Dit is ook bij de wijkcoach aangedragen.
   Die heeft uitgezocht wat ze daarmee kunnen doen, maar dit blijkt geen onderdeel te zijn van de aanbesteding. De vervoerder is daardoor niet aansprakelijk te stellen hiervoor.
6. Het is algemeen bekend dat vervoerders chauffeurs tekort komen. Willemsen-De Koning heeft in hun gunning over de periode 2021-2023 al aangetoond dat ze een structureel tekort aan chauffeurs hadden. Dit was in de periode van Munckhof en daarvoor bij Linssen hetzelfde. Waarom wordt er na 3 verschillende perioden met verschillende vervoerders geen aanbesteding gedaan waarbij er *twee* partijen worden gekozen? Dat betekent dat beide vervoersbedrijven voldoende gekwalificeerd personeel hebben die deze taak kunnen vervullen. Dit zorgt uiteindelijk voor stabiliteit, continuïteit en daarmee kwaliteit.

6. Gevolgen

1. Ons kind heeft de gebrekkige begeleiding in de taxi en het daarna wegvallen van structureel vervoer ervaren als traumatisch.
2. Zijn gedrag is daardoor veranderd.
3. Hij is door school naar huis gestuurd door zijn fysieke frustratie, waardoor hij een “thuiszitter” is. Hij zit nu al 10 maanden thuis zonder onderwijs of begeleiding. Dit zorgt wederom voor een traumatische ervaring.
4. Meerdere Experts op het gebied van de beperking van mijn zoon adviseren inmiddels dat hij voortaan een privé taxi nodig heeft naar school met individuele begeleiding. Dit zijn fors hogere kosten voor LLV.
5. Meerdere Experts op het gebied van de beperking van mijn zoon adviseren dat hij voortaan individuele begeleiding nodig heeft in de klas gedurende de hele dag. Dit zijn fors hogere kosten voor de Wijkcoach.
6. Experts adviseren dat er behandeling moet komen voor stress en traumabehandeling. Dit zijn aanvullende kosten voor het Wijkteam.
7. Hij wordt nu tijdelijk in een observatie traject geplaatst om tot rust te komen en hem opnieuw te observeren om te zien wat hij nodig heeft in het dagelijks leven met zijn beperking, met adviezen voor LLV, school en aanvullende ondersteuning door het Wijkteam. De kosten voor het Wijkteam zijn hiervoor een kwart miljoen euro.

Dit zijn kosten die allemaal voorkomen hadden kunnen worden bij correct toezicht en bij de juiste kwaliteitseisen binnen het vervoer.