Participatie gebruikers leerlingenvervoer gemeente Duiven



Inhoud

Participatie gebruikers leerlingenvervoer gemeente Duiven 1
Aanleiding 3
Voorgeschiedenis 3
Participatie in het leerlingenvervoer 3
Bepalen van opstapplaatsen 3
Ervaringen opstapplaatsen 3
Klankbordgroep leerlingenvervoer (alleen Duiven) 3
Doorlopend contact 3
Resultaten van de participatie 4
Opstapplaatsen na eerste overleg gebruikers en AVAN (zie kaart in de bijlage) 4
Ervaringen opstapplaatsen 4
Klankbordgroep leerlingenvervoer (alleen Duiven) 5
Doorlopend contact 6
Samenvatting participatie in het leerlingenvervoer 6
Algemeen 6
Opstapplaatsen 6
Klankbordgroep 6
AVAN 7
Bijlage 8
Kaartje van de verschillende wijken en opstapplaatsen in Duiven 8

Aanleiding

In het voorjaar van 2023 is door de gemeenteraad de verordening leerlingenvervoer 2023 vastgesteld. De amendementen, moties en toezeggingen geven aanleiding om met de eerste resultaten terug te komen bij de raad. Dat zal middels een kennisgeving gebeuren, vermoedelijk laatste kwartaal 2023.

Voorgeschiedenis

In 2021 heeft de gemeenteraad van Duiven gekozen om de opstapplaatsen niet in te voeren. Tegelijkertijd is er in de naburige gemeente Westervoort wel gekozen voor de invoering van de opstapplaats. Die is geëvalueerd. In de raad van Duiven is meermaals verwezen naar deze evaluatie en met name de kritiekpunten. Uit die evaluatie zijn lessen getrokken bij de uitwerking van opstapplaatsen in Duiven, zoals het betrekken van de gebruikers, het bepalen van geschikte locaties etc.

Participatie in het leerlingenvervoer

Bepalen van opstapplaatsen

Direct na vaststellen van de verordening door de raad is er contact gezocht met de gebruikers van leerlingenvervoer in Duiven. Dat is vanwege de beperkte tijd tussen vaststellen van de verordening en verzenden van de nieuwe aanvragen per email gedaan. In de email (Join doc. Nr.: 201633772) is gevraagd mee te doen aan een online vergadering om de opstapplaatsen te bepalen.

Op de email zijn drie reacties gekomen. Er hebben 2 personen per e-mail gereageerd en 1 persoon had zich gemeld voor de online vergadering.

Op basis van deze reacties én in overleg met de vervoerder zijn de opstapplaatsen voorlopig bepaald. Hierin zijn de aanbevelingen uit de evaluatie van Westervoort zo veel als mogelijk meegenomen, bijvoorbeeld extra aandacht voor beschutting, veilige stopplaats etc.

Ervaringen opstapplaatsen

Gebruikers van de opstapplaatsen zijn in de maand september 2023 benaderd om de eerste ervaringen door te geven. Per email + reminder zijn 8 personen gesproken over 10 leerlingen van de in totaal 25 leerlingen die van de opstapplaatsen gebruik maken. Iedereen is in een telefoongesprek van ongeveer 20 min bevraagd over de ervaringen. Naast de antwoorden op de vragen gaf dat ruimte om door te vragen waar nodig. Ook kon in de ‘vrije ruimte’ de ouder alles kwijt wat hij/ zij wilde vertellen.

Klankbordgroep leerlingenvervoer (alleen Duiven)

Voor de bredere evaluatie – en dus niet alleen opstapplaatsen – is gevraagd aan de 19 leden om bij elkaar te komen in een fysieke bijeenkomst óf om individueel te reageren op het leerlingenvervoer zoals dat nu geregeld is. Van de 19 leden zijn er 10 die hebben gereageerd, waarbij 8 leden in de fysieke bijeenkomst van 9 oktober 2023 hebben meegesproken. De leden werden gevraagd na te denken over de knelpunten en naar aanbevelingen die knelpunten weg kunnen nemen.

Doorlopend contact

Uiteraard is er vanuit de consulenten doorlopend contact met gebruikers over het leerlingenvervoer. Zo is er gebleken dat we de verordening niet direct de op de juiste wijze vertaald hebben naar de uitvoer. De eigen bijdrage voor OV vervoer zal niet meer gevraagd worden vanaf dit schooljaar, maar werd wel in rekening gebracht. Hierover zijn vragen gesteld door een gebruiker en dat heeft direct geleid tot aanpassing.

Zo zijn er tal voorbeelden te noemen waar de consulenten meedenken met de gebruikers en daarbij maatwerk bieden.

Resultaten van de participatie

Opstapplaatsen na eerste overleg gebruikers en AVAN (zie kaart in de bijlage)

0 Duiven > Station aan de noordzijde Visserslaan wellicht wat drukkere locatie)
1 Duiven > Hoek van Mondriaanstraat / van Goyenstraat (ter hoogte van cafetaria)
2 Duiven> ingang Triominos sporthal (buiten wachten)
3 Duiven > Bushalte klarinetstraat Duiven
4 Duiven > Hoek Melrose / Jasappel
5 Duiven > Parkeerplaats Centrum bij de ingang de Stek (buiten wachten)
6 Duiven > Kruising De Tamboer / Schapenweide (ter hoogte van appartementencomplex)
7 Duiven > Parkeerplaats De Nieuweling (ter hoogte van tennisbanen)
8 Loo > Hofje aan de hoflaan
9 Groessen > Dorpsstraat 2 (parkeerplaats naast de kerk)

Na invoering van de opstapplaatsen zijn er een aantal kleine wijzigingen geweest. Er is bijvoorbeeld contact geweest vanuit een ouder over de ligging van een opstapplaats. De opstapplaats Triominos bijvoorbeeld; waar jongeren van andere scholen met provocerend gedrag een onprettige sfeer creëren. De betreffende leerling heeft een andere opstapplaats in gebruik genomen en de BOA's zijn gevraagd deze specifieke locatie waar mogelijk in hun ronde mee te nemen.

Ervaringen opstapplaatsen

De ervaringen in het begin van het schooljaar zijn erg verschillend. In de gesprekken verneem de gemeente dat het veelal te maken heeft met de continuïteit en chauffeurs die nog niet vast (op de route) zijn. Dat geeft veel onrust bij gebruikers en in de dagelijkse structuur op school. Om deze reden is het beeld van september niet representatief. Positief wordt door ouder(s) gesproken over de afstand tot de opstaplocatie en de bereikbaarheid ervan. Positieve reacties krijgen we over de zelfstandigheid en 'het gevoel gewoon te zijn[1]'. Negatief zijn de reacties als het gaat om de mate van toezicht op de opstapplaats ("waar zijn de andere ouders?" of "Ik voel me verantwoordelijk voor de andere kinderen, maar die kinderen ken ik helemaal niet"). Ook geven ouder(s) aan dat ze het spannend vinden als de winter aanbreekt, vanwege de kortere dagen.

Wat echt aandacht vraagt vanuit de reacties zijn de vele wisselingen van chauffeurs in de eerste weken van het schooljaar. Dat heeft dus flinke impact. Het heeft ook effect op hoe opstapplaats ervaren wordt. Want waar leerlingen voorheen thuis konden wachten moeten ze nu op opstaplocatie buiten wachten.

Als het gaat over de kwaliteit van het leerlingenvervoer zijn wisselende ervaringen. Meerdere ouders geven aan dat hun kind veel sneller op school is (kortere rit). Ook geven ouders aan dat het fijn zal zijn als de rit alléén via opstapplaatsen afgelegd wordt. Routes verlopen nog deels via individuele adressen én opstapplaatsen. Een ouder sluit daar op aan. Die geeft aan dat ná de opstapplaats nog

[1] Een leerling die eerder voor de deur werd opgehaald moet nu zelf een stukje fietsen door Duiven. Dat heeft bij die leerling het gevoel van eigen waarde en autonomie enorm versterkt. De ouder vertelde: "ze voelt zich nu net zoals de andere leerlingen die op de fiets naar school gaan"

allerlei adressen gereden worden en zal het liever anders om zien. Stelt daarbij de vraag: kunnen de opstaplocaties als “last in, first out” gekenmerkt worden?

De ouder die voornamelijk negatief is over de opstapplaats, is in contact met de consulent gebracht om verder door te spreken hoe beter op hun persoonlijke situatie aangesloten kan worden. Gekeken wordt naar een (maatwerk)oplossing.

Genoemde positieve punten zijn: Reistijd met een half uur ingekort; Kinderen die de overstap willen maken naar het OV; Combinaties van opstapplaats en ander schoolbezoek van broers / zussen; Gebruikers van SO scholen die zelf gekozen hebben voor een opstapplaats (4 van 12 leerlingen van de Rabot Didam o.a.).

Klankbordgroep leerlingenvervoer (alleen Duiven)

De klankbordgroep is gevraagd mee te denken op de verschillende vormen van vervoer die voor handen is. Hieronder is inzichtelijk gemaakt waarbij de afhankelijkheid <> autonomie de bovenste lijn voorstelt en de kosten de onderste lijn.



Ouders zijn gevraagd hun ervaringen te delen en aanbevelingen te doen. Meerdere ouders geven te kennen dat bij het zelf halen en brengen het contact met school fijn is en noemen dat een positief punt. Ouders kiezen er soms bewust voor, bijvoorbeeld een combinatie tussen taxivervoer heen en zelf ophalen terug.

Veruit de meeste reacties zijn over het taxivervoer (al dan niet via de opstapplaats). Veel reacties gaan over het hebben van een vaste chauffeur. Wisselingen hebben een behoorlijke negatief effect en vastigheid zorgt juist voor een positief effect. Veel negatieve opmerkingen gaan ook over de communicatie bij deze wijzigingen. Samenstelling van de leerlingen in de bus / samenstelling van de route is ook wat meermaals genoemd is.

Om deze opmerkingen direct te koppelen aan de aanbevelingen volgen die hieronder. Aanbevelingen die worden genoemd zijn het vast houden van de samenstelling in de bus. Kinderen zo veel mogelijk uit dezelfde gemeente in de bus. Criteria rondom de aanbesteding vervoer focussen op structuur en continuïteit.

Naast de al ingezette vormen van leerlingenvervoer is de klankbordgroep ook gevraagd na te denken of combinaties van soorten vervoer kan helpen. Bijvoorbeeld in de ‘zomermaanden’ kinderen laten fietsen die dat kunnen en in de wintermaanden kinderen via opstapplaatsen naar school brengen. Er is gesproken over ‘1 bus naar 1 locatie vanaf 1 startpunt’. Zo zijn er in Duiven 12 leerlingen die naar de Rabot gaan, waarvan 4 leerlingen via een opstapplaats. Wat als deze kinderen vanaf 1 punt gezamenlijk opstappen? Zal het een optie zijn om met al deze gebruikers in gesprek te gaan om te

kijken of dat naar hun wens georganiseerd kan worden? (uitgangspunt bij het SO is geen opstapplaats, tenzij…) Is het waard om de 'tenzij' te onderzoeken? Waar moet het aan voldoen?

De klankbordgroep is niet expliciet gevraagd hier een mening over te geven, aangezien de mening van de direct gebruikers eventueel opgehaald gaan worden en die daar meer over kunnen zeggen.

Doorlopend contact

Consulenten hebben in het contact met ouders telkens de verordening uit te voeren. Tegelijk maatwerk te bieden. Het is een flink contrast. Wettelijke regels opvolgen en daarin iedereen zo gelijk als mogelijk behandelen. Aan de andere kant de maatwerk bieden, de ruimte in de regels gebruiken om aan te sluiten bij het gezin. Eén gezin heeft tijdelijk inzet solo vervoer nodig. Dat is een kostbare vorm, maar de andere kant van de medaille is dat het gezin anders enorm veel extra ondersteuning nodig heeft om het gezin draaiende te houden. Deze keuze is lastig, maar tegelijkertijd logisch en noodzakelijk wanneer de context goed in beeld is. De consulenten zijn door het doorlopende contact goed op de hoogte van de 'bijzondere gezinnen'.

Samenvatting participatie in het leerlingenvervoer

Algemeen

In de periode mei 2023 - oktober 2023 heeft de gemeente veel contact gehad met ouders over leerlingenvervoer. Er zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd vanuit de gemeente. Door middel van participatie zijn aanpassingen gedaan in overleg met de gebruikers, zoals: bepalen (kleine wijzigingen) opstapplaatsen. Het herstellen van de uitvoer rondom eigen bijdrage OV. In individuele gevallen worden aanpassingen in het vervoer gedaan vanuit maatwerk. Zo is er een casus waar een tijdelijke inzet voor solo vervoer onoverkomelijk is. Hiermee houden we de schoolgang, structuur thuis, draagkracht van het gezin zo veel als mogelijk in tact. De kosten voor het vervoer zijn hoog, echter een kind met een complexe hulpvraag thuis geeft veel zorgen en druk op het gezin én daarbij gepaarde jeugdhulp.

Opstapplaatsen

De opstapplaatsen zijn relatief goed ontvangen door de gebruikers, maar de wisselingen en onvoorspelbaarheid rondom de chauffeurs hebben een flinke impact. De opstapplaats wordt daardoor in de beginperiode van het schooljaar een plek waar ouders onzeker over zijn. Hoe lang moeten ze wachten? Komt de chauffeur op tijd? Is het dezelfde chauffeur?
Deze onzekerheden zijn duidelijk onder de aandacht gekomen met deze evaluatie.

Klankbordgroep

De klankbordgroep geeft soortgelijke reacties. Continuïteit, vaste chauffeur vanaf de start, betere communicatie over de wisselingen van chauffeur, opstapplaatsen prioriteit geven bij het plannen van de ritten etc. Met name de chauffeur – een vast gezicht voor kind en ouder(s) – wordt door elke ouder genoemd als gevraagd wordt naar het leerlingenvervoer.

Het overleg met de klankbordgroep heeft tot inzichten geleid die het onderzoeken waard zijn. Hoe kunnen opstapplaatsen bijdragen aan de continuïteit, vastigheid van chauffeurs en een vlotte rit? Er zijn meerdere ouders die het gebruik van de opstapplaats proberen terwijl hun kind naar een SO school gaan. Deze scholen zijn uitgesloten van een opstapplaats, tenzij. Het onderzoeken van deze 'tenzij' kan een stap zijn om deze kwetsbare doelgroep wel tegemoet te komen op de continuïteit, vastigheid en relatief vlotte rit.

AVAN

Naast de participatie die met de gemeente heeft plaatsgevonden, heeft AVAN gebruikers telefonisch benaderd. Als er een gebruiker van de opstapplaats bij zat, dan werden er extra vragen gesteld. Een treffend antwoord op “Hoe ervaart u het?”: “*Eerste weken een groot drama. Witteveen heeft route uitbesteed aan Citax. Erg vervelend zo'n schakel er tussen als het niet goed loopt. Witteveen blijft toch verantwoordelijk voor hoe het gaat? De eerste dag kwam er helemaal geen chauffeur. Andere dagen 3 kwartier wachten tot er iemand kwam. Sinds deze week een vaste chauffeur. Een zegen! Deze week is perfect verlopen. Moeder twijfelde of ze er mee moest doorgaan, maar heeft nu weer vertrouwen dat het goed komt.”*

Bijlage

Kaartje van de verschillende wijken en opstapplaatsen in Duiven

