

Beantwoording Raadvragen

schriftelijke vragen ex art. 33 Reglement v. Orde, mail en mondelinge vragen commissies en raad

Onderwerp:	Leerlingenvervoer speciaal onderwijs	Datum antwoord:	12 juli 2022
Datum vraag:	29 juni 2022	Portefeuillehouder:	de heer F. Rombouts wethouder
Gesteld door:	Samenwerking, VVD, D66, PvdA, CDA	Behandelaar:	V. Michels
Registratienr.:			

Vraag

Afgelopen week kregen verschillende partijen uit de gemeenteraad verontrustende berichten vanuit ouders met kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer voor speciaal onderwijs. De volgende problemen ondervinden ouders o.a.:

- Er is zelden sprake van een zelfde/vaste chauffeur;
- De afgelopen maanden is het meer regel dan uitzondering dat kinderen (veel) te laat worden opgehaald in de ochtend, met als gevolg dat ze (veel) te laat op school arriveren;
- Eenmaal op school aangekomen krijgen deze kinderen vaak de wind van voren omdat ze (weer) te laat zijn, terwijl de schuld toch echt bij de vervoerder ligt;
- Kinderen worden vervolgens ook (veel) te laat teruggebracht naar de op- en afstapplaats(en) in onze gemeente vanuit de onderwijsinstelling;
- Ouders worden niet (tijdig) op de hoogte gebracht en/of gehouden dat de chauffeur later is waardoor men noodgedwongen dikwijls zelf moet inspringen (rijden), terwijl dat voor sommige ouders eigenlijk niet mogelijk is (o.a. vanwege werk e.d.);
- De reden dat chauffeurs te laat komen is doordat ze van een grote afstand moeten komen (vaak zelfs buiten de provincie) waardoor ze altijd in dezelfde files terechtkomen;
- De gemeente neemt de klachten "ter kennisgeving aan", schijnt de problemen juridisch te onderzoeken, maar tot effectieve daden t.b.v. de kinderen heeft dit tot op heden nog niet geleid.

Wat ons betreft is dit een zeer treurige gang van zaken, eens te meer omdat deze kinderen juist vastigheid en regelmaat nodig hebben! De gemeente voert momenteel gesprekken met de huidige vervoerder, maar voor het volgende schooljaar heeft een aanbesteding plaatsgevonden waarbij een nieuwe vervoerder is aangesteld. Na intern contact met de ambtelijke organisatie is bevestigd dat bovenstaande problemen bekend zijn bij de gemeente. Om die reden de volgende vragen:

1. Hoe is er bij de nieuwe aanbesteding op een of andere manier gewaarborgd dat bovenstaande problemen voorkomen kunnen worden en ingeval deze zich voordoen snel en adequaat kunnen worden aangepakt? In hoeverre wordt gewaarborgd dat bovenstaande problemen zich niet meer voordoen?
2. Hoe gaat het College naast de mogelijkheden van de nieuwe aanbesteding borgen dat bovenstaande problemen kunnen worden voorkomen en ingeval deze zich voordoen snel en adequaat kunnen worden aangepakt?
3. In hoeverre deelt het College de mening van de gemeenteraad dat juist leerlingenvervoer voor speciaal onderwijs goed geregeld moet zijn gezien de kwetsbare situatie waarin deze kinderen (en ouders) zich veelal bevinden?

Daarnaast werkt de huidige vervoerder met een track-systeem (een communicatiesysteem richting ouders om te weten/te kunnen volgen waar het taxibusje zich bevindt en hoe laat de ouders hun kinderen thuis kunnen verwachten). Vanuit ouders is zeer positief gereageerd op dit systeem, maar is ook de vrees uitgesproken dat de nieuwe vervoerder wellicht dit systeem niet heeft. Aangezien de kinderen van en naar op- en afstapplaats(en) worden vervoerd is dit eigenlijk onmisbaar voor ouders om tijdig hun kind op te kunnen halen. Daarom de volgende vraag:

4. Hoe gaat de nieuwe vervoerder communiceren met ouders (wellicht ook via een ander systeem) op welke tijden kinderen worden opgehaald en arriveren op de op- en afstapplaats(en)?

Tot slot willen we het College met klem verzoeken de huidige problematiek z.s.m. op te lossen en goede afspraken te maken aan de voorkant met de nieuwe vervoerder. Deze problemen mogen zich niet voordoen bij deze kwetsbare groep inwoners uit onze gemeente.



Antwoord

Helaas verloopt het leerlingenvervoer al geruime tijd (ruim een half jaar) niet zoals gewenst. Sinds de meivakantie zijn de problemen, mede als gevolg van personeelsgebrek bij de vervoerder, verergerd. We ontvangen nog dagelijks klachten van ouders over met name het narijden van ritten en de slechte communicatie hierover.

Ondernomen acties richting de huidige vervoerder

Op 25 april j.l. zijn de toerekenbare tekortkomingen schriftelijk medegedeeld aan de huidige vervoerder. Ook worden er al geruime tijd wekelijkse voortgangsgesprekken gevoerd tussen gemeente Bergeijk (namens de Kempengemeenten) en de vervoerder. Op 5 mei 2022 heeft de vervoerder beterschap beloofd. Verbeteringen bleven echter achterwege. Op 14 juni heeft gemeente Reusel-De Mierden de vervoerder daarom in gebreke gesteld. Als vervolg hierop zijn de wethouders en beleidsambtenaren van de gemeenten Reusel-De Mierden, Bergeijk, Bladel en Eersel in gesprek geweest met de vervoerder. Hierin zijn afspraken gemaakt, waaronder dat de voortgang wekelijks wordt besproken. Sinds 22 juni merken we een lichte verbetering, maar de klachten blijven aanhouden. We zijn daarom voornemens om verdere stappen te ondernemen, waaronder het opschorten van de betaling van de facturen juni en juli en het regelen van een onkostenvergoeding vanuit de vervoerder richting ouders (zie bijlage 1).

Beantwoording gestelde vragen

1. *Hoe is er bij de nieuwe aanbesteding op een of andere manier gewaarborgd dat bovenstaande problemen voorkomen kunnen worden en in geval deze zich voordoen snel en adequaat kunnen worden aangepakt? In hoeverre wordt gewaarborgd dat bovenstaande problemen zich niet meer voordoen?*

Tijdens de aanbesteding is op verschillende manieren geprobeerd om problemen in de toekomst te voorkomen:

- In het aanbestedingsdocument is een aparte paragraaf opgenomen over communicatie. Ook is één van de vereisten van de chauffeurs dat zij duidelijk en concreet zijn in hun communicatie. Hiermee wordt al in een vroeg stadium aandacht gevraagd voor goede communicatie richting ouders (en gemeente).
- In de overeenkomst zijn artikelen opgenomen waardoor de gemeente juridische stappen kan ondernemen in het geval dat de vervoerder toerekenbaar tekortschiet.
- Er is een reservebankovereenkomst opgesteld met een andere vervoerder. Wanneer de overeenkomst met de gegunde vervoerder wordt ontbonden, kan de opdracht worden gegund aan deze 'reserve' vervoerder. Ook kan ervoor worden gekozen om een nieuwe aanbesteding te starten.
- Met de nieuwe vervoerder heeft gemeente Reusel-De Mierden al jarenlang positieve ervaringen. De vervoerder verzorgt de Taxibus en heeft in het verleden eerder het leerlingenvervoer naar tevredenheid verzorgd.

Ook tijdens de implementatiefase is continu aandacht geweest voor communicatie:

- Tijdens de gesprekken met de nieuwe vervoerder is meerdere malen de noodzaak van goede en duidelijke communicatie richting ouders (en gemeente) benadrukt. Daarbij is gevraagd hoe de vervoerder hier zorg voor draagt. De vervoerder heeft toegelicht wat hun werkwijze hierin is en hoe met elkaar wordt gecommuniceerd. Dit wordt verder uitgewerkt in onderstaande vragen. De werkwijze is samen met andere afspraken vastgelegd in de werkafspraken waarop de gemeente, naast de aanbesteding en overeenkomst, kan terugvallen.
- De vervoerder heeft een informatiefolder en 'spelregelkaart' opgesteld. Hierin staat onder andere wat ouders en kinderen van de vervoerder kunnen verwachten en andersom (zie bijlage 2 en 3).
- Op 28 juni j.l. was er een inloopavond voor ouders. Ouders konden kennis maken met de nieuwe vervoerder en vragen stellen. De aanwezige ouders hebben veel vragen gesteld over onder andere de bereikbaarheid van het taxibedrijf, wat doet de vervoerder als zaken niet lopen zoals het hoort, hoe lossen ze problemen snel en adequaat op en over de chauffeurs en routes. Ook hebben enkele ouders hierbij hun



zorgen geuit. De vervoerder heeft de vragen beantwoord en hun werkwijze toegelicht. Een aantal ouders vertelde na afloop dat ze een stuk geruster naar huis gingen.

- In het online systeem van de vervoerder wordt een lijst met contactgegevens opgenomen. Indien contact met ouders vereist is, bijvoorbeeld als er geen begeleider bij de aankomstplek is of bij calamiteiten, zal de planner met de eerste persoon op deze lijst contact opnemen. Ouders worden geadviseerd om zoveel mogelijk contactpersonen in de lijst zetten, zodat er altijd iemand bereikbaar is en geïnformeerd wordt, als de voorgaande persoon niet bereikbaar is.

2. *Hoe gaat het College naast de mogelijkheden van de nieuwe aanbesteding borgen dat bovenstaande problemen kunnen worden voorkomen en in geval deze zich voordoen snel en adequaat kunnen worden aangepakt?*

Het college houdt het leerlingenvervoer nauwlettend in de gaten. Al bij de eerste signalen van ontevredenheid zal de gemeente in gesprek gaan met de vervoerder. Er zijn verschillende documenten zoals de aanbesteding, werkafspraken en overeenkomst waarop de gemeente terug kan pakken als de vervoerder tekort lijkt (te gaan) schieten. Ook vinden er in het kader van contractbeheer regelmatig evaluaties plaats waarin de voortgang wordt besproken. Hier kunnen zorgen ook landen.

De gemeente kan per mail en telefonisch contact opnemen via het algemene telefoonnummer van de vervoer. Er is een speciale optie ingesteld die enkel voor de gemeente bedoeld is. Via deze optie krijgen zij direct iemand aan de lijn. Bij afwezigheid van het eerste aanspreekpunt zijn er andere medewerkers als back-up bereikbaar. Ook zijn er meerdere personen die de mailbox bijhouden. E-mails worden zo veel mogelijk op dezelfde dag beantwoord.

3. *In hoeverre deelt het College de mening van de gemeenteraad dat juist leerlingenvervoer voor speciaal onderwijs goed geregeld moet zijn gezien de kwetsbare situatie waarin deze kinderen (en ouders) zich veelal bevinden?*

Deze mening wordt door het College, zoals verwoord op de raadsvergadering 5 juli j.l., volledig ondersteund. Kinderen met leerlingenvervoer hebben ieder hun eigen rugzakje. Juist met deze kwetsbare doelgroep moet zorgvuldig worden omgegaan. Het is daarom ook zeer spijtig dat het leerlingenvervoer op dit moment niet naar tevredenheid verloopt. We hopen dat we met de ondernomen stappen zoals beschreven in deze beantwoording problemen in de toekomst kunnen worden voorkomen en we een soepele overgang naar de nieuwe vervoerder kunnen realiseren.

4. *Hoe gaat de nieuwe vervoerder communiceren met ouders (wellicht ook via een ander systeem) op welke tijden kinderen worden opgehaald en arriveren op de op- en afstapplaats(en)?*

De nieuwe vervoerder maakt gebruik van verschillende communicatiemiddelen. Ouders kunnen hierin hun voorkeur aangeven:

- Telefoon
- E-mail
- WhatsApp/sms; via WhatsApp komen de berichten direct in beeld bij de planner.
- Online applicatie

Communicatie bij vertraging

Met één druk op de knop neemt de chauffeur via de Boordcomputer Taxi (BCT) contact op met de centrale. Die zorgt ervoor dat er meteen een (push) tekstbericht met de nieuwe ophaaltijd naar de mobiele telefoon van de ouders en de eventuele opstapbegeleider wordt gestuurd. Als ouders hebben aangegeven liever gebeld te worden, belt de centralist en meldt hoe laat het voertuig voorrijdt. Is het voertuig op de terugweg te laat, dan hanteert de vervoerder dezelfde werkwijze richting school. De centralist neemt dus contact op met de contactpersoon van de school, de ouders/opstapbegeleider.



Communicatie bij inzet vervangend chauffeur of wijziging ritten naar ouders/verzorgers

De vervoerder zal dit met ouders communiceren via het gewenste communicatiemiddel van ouders. Bij meerdere wisselingen van chauffeurs in korte periode wordt een toelichting gegeven aan de gemeenten.

Online applicatie

Gemeenten, ouders en scholen krijgen allemaal een eigen inlog voor toegang tot de onlineapplicatie, ieder met hun eigen rol en bevoegdheden. Dit borgt de AVG. Alle data zijn 100% transparant en realtime inzichtelijk. Bijvoorbeeld: mocht een ouder een kind ziekmelden, dan ziet de chauffeur dit direct. Alle contactmomenten legt de vervoerder vast in het systeem en zijn 24/7 inzichtelijk voor de gemeenten.

In de applicatie kunnen wijzigingen of ziek- en betermeldingen worden doorgegeven, of kunnen klachten worden ingediend of vragen worden gesteld.

Daarnaast hebben ouders en begeleiders toegang tot het routeschema. Ouders kunnen niet zien waar de bus zich exact bevindt, maar krijgen wel de actuele aankomsttijden te zien. De planners kunnen de taxi(bus) wel via GPS volgen. Zij houden toezicht op de tijdigheid van de chauffeurs. Op die manier worden eventuele onregelmatigheden al in een vroeg stadium gesignaleerd en kunnen deze tijdig worden opgelost.

Communicatie bij onvoorziene situaties of incidenten en calamiteiten

De planner houdt de ritten nauwlettend in de gaten. Zodra een taxibus langdurig stil staat, terwijl dit niet te verwachten is wordt de situatie onderzocht. Bij een incident of calamiteit, bijvoorbeeld een ongeval, neemt de planner zo snel mogelijk telefonisch contact op met de gemeente, ouders en/of school. Dit telefoongesprek wordt naderhand altijd met een e-mail bevestigd en wordt, evenals alle andere contacten vastgelegd en gelogd in het online systeem.

De vervoerder probeert over voldoende reservevoertuigen en -chauffeurs te bezitten. Bij plotselinge ziekte of uitval van de vaste chauffeur wordt de vaste vervanger opgeroepen. Dit gebeurt ook als de planner signaleert dat de chauffeur zich niet op tijd heeft aangemeld en hij geen contact krijgt.

Bij een defect voertuig komt één van de monteurs met een vervangend voertuig, zodat de vaste chauffeur zijn rit kan vervolgen. De planner stelt de betrokkenen op de hoogte en de monteur lost vervolgens de situatie met het defecte voertuig op. Streven is om binnen 15 minuten een reservevoertuig met (indien nodig) een vervangende chauffeur inzetbaar te hebben.

