# RAADSINFORMATIEBRIEF (RIB)

Registratienr :
Inlichtingen: F.Theunissen
Team: Sociaal Domein
Portefeuillehouder: Portefeuillehouder Cretskens
Onderwerp: leerlingenvervoer
Bijlage:

Aan de leden van de raad van de gemeente Maasgouw

Geachte leden van de raad,

Met deze raadsinformatiebrief willen wij u informeren over de stand van zaken met betrekking tot de start van het leerlingenvervoer in het schooljaar 2024-2025.

**Inleiding**
De gemeente Maasgouw heeft aan Omnibuzz opdracht gegeven tot de aanbesteding en uitvoering van het leerlingenvervoer vanaf schooljaar 2024-2025. De gemeente blijft verantwoordelijk voor het indicatie- en besluitvormingsproces toekenning leerlingenvervoer. Daarnaast is de gemeente verantwoordelijk voor het aanleveren van de leerling gegevens aan Omnibuzz. Voor de gemeenten Echt-Susteren, Maasgouw en Roerdalen wordt dit uitgevoerd door Servicecentrum MER. Omnibuzz is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vervoer. Hieronder valt ritplanning, kwaliteitsbeheer, klachtafhandeling, informatievoorziening etc.

**Start schooljaar**
De eerste 3 maanden van het schooljaar en dus ook de start van het leerlingenvervoer met nieuwe vervoerders zit erop. Het vervoer verloopt grotendeels volgens afspraak. Toch zijn er in de eerste maanden van het schooljaar ook signalen van ouders, scholen en gemeente naar Omnibuzz verstuurd die doen vermoeden dat er knelpunten zijn in het vervoer, zoals:

- Leerlingen komen te laat op school of komen te laat thuis.
- Leerlingen hebben niet altijd een vaste chauffeur.
- Het communicatiesysteem voor leerlingenvervoer met de ouders geeft geen actuele informatie waardoor ouders bellen omdat de op- en afhaaltijden onduidelijk zijn.
- Een deel van de klachten is te laat in behandeling genomen.
- Omnibuzz werd verrast door de hoeveelheid telefoontjes en had onvoldoende capaciteit om deze te beantwoorden.

**Oplossingen**
Het leerlingenvervoer is nieuw voor Omnibuzz en dat betekent nieuwe werkzaamheden en systemen. Ervaring uit het verleden leert dat de start van leerlingenvervoer met nieuwe vervoerders opstarttijd nodig heeft. Daarnaast is het tekort aan chauffeurs in de vervoerssector een blijvende uitdaging. Daarom hebben de deelnemende gemeenten vanaf de start van het schooljaar intensief contact gehad met Omnibuzz over de gang van zaken.

Daarbij zijn de volgende verbeteringen door Omnibuzz in gang gezet:

- Vervoerders worden gestimuleerd om via werving of uitbesteding van het vervoer voor voldoende chauffeurs te zorgen.
- Het communicatiesysteem met de ouders wordt verbeterd zodat ouders actuele informatie hebben over wijziging van de vervoerstijden.
- De interne capaciteit bij Omnibuzz wordt opgeschroefd zodat telefoontjes en klachten tijdig worden afgehandeld.

Ouders hebben op 4 november 2024 een nieuwsbrief ontvangen van Omnibuzz waarin zij zijn geïnformeerd over de genoemde knelpunten en ondernomen acties.

Inmiddels is er een krantenartikel over het leerlingenvervoer verschenen in de Limburger van 22 november waar deze knelpunten ook zijn benoemd.

De afgelopen weken zijn deze knelpunten en verbeteringen onderwerp van gesprek geweest in de contacten met Omnibuzz, gemeenten en vervoerders. Dit blijft ook de komende periode continu onder de aandacht. Alles is er op gericht om de genoemde knelpunten zo snel mogelijk te verhelpen.

Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Maasgouw,

De secretaris,

K. Keersmaekers

De burgemeester,

D.W.J. Schneider