Gemeente Utrecht

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2021, NUMMER 227

Datum	13 oktober 2021
Van	College B&W
Behandeld door	Jessica de Graauw
Doorkiesnummer	030 - 28 67137
E-mailadres	j.de.graauw@utrecht.nl
Kenmerk	9331874
Beleidsveld	Onderwijs

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsvragen jaargang 2021 nummer 227 van raadsleden Rood (GroenLinks), Assen (PvdA) en Wiegant (SP) van 16 september 2021 over ‘Elk kind naar school zonder zorgen over vervoer’.

De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

Vraag 1
Kan het college nader toelichten wat de stand van zaken omtrent de inzet, werving en selectie van de chauffeurs is, en welke invloed corona daar mogelijk op heeft?
***Antwoord* 1**
Net zoals de landelijke trend is er in Utrecht sprake van een tekort aan chauffeurs en een hoog verloop. Tevens heeft corona invloed op de inzetbaarheid van de chauffeurs. In 2021 is het ziekteverzuim toegenomen naar een gemiddeld verzuimpercentage van 11,9% met een gemiddelde verzuimduur van bijna 28 dagen.

De vervoerder werft actief gedurende het jaar chauffeurs Leerlingenvervoer in Utrecht en omstreken. Voor het werven wordt gebruikt gemaakt van LinkedIn, Werkgeversservicepunten, de website van de vervoerder, Indeed, Monsterboard, flyers, Facebookadvertenties, voertuigbelettering, advertenties in kranten en billboards langs wegen. Recent is een nieuwe wervingsactie gestart.
De instroom (vanuit het UWV en bijstand) betreft vaak chauffeurs van 50 jaar en ouder die soms kwetsbaar zijn. Deze chauffeurs ervaren door hun persoonlijke situatie zorgen om in een afgesloten taxibus te rijden. Daarnaast ervaren we als knelpunt de lange wachttijden bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen voor zowel het theorie- als het praktijkexamen voor de chauffeurs in opleiding. CBR heeft door corona een langere periode geen examens afgenomen.

De vervoerder en de gemeente (MO Leerlingzaken, Werk & inkomen en het Werkgeversservicepunt) werken samen om kandidaten te werven, te selecteren en op te leiden. Kandidaten vanuit de bijstand worden met training en coaching voorbereid op het werk als chauffeur Leerlingenvervoer.

Vanaf half april heeft de vervoerder 169 kandidaten gesproken en zijn er 44 in dienst getreden. Gezien de grote inspanning zijn we tevreden met de bereikte resultaten.

Vraag 2
Krijgt het college meer signalen binnen van ouders dat het leerlingenvervoer voor het speciaal onderwijs nog niet optimaal werkt? Zo ja, hoe wordt hiermee omgegaan? Zo niet, is het college dan bereid actief op te halen wat de recente ervaringen zijn van ouders en docenten in het speciaal onderwijs en te delen met de raad?
***Antwoord* 2**
Bij de start van dit schooljaar 2021-2022 is het aantal signalen vanuit ouders en scholen vergelijkbaar met vorig jaar.

We laten jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder ouders/verzorgers van leerlingen in het aangepast vervoer. Zowel digitaal als schriftelijk kunnen zij reageren. In 2020 zijn 849 ouders/verzorgers aangeschreven, met een respons van 41%. De vervoerder kreeg gemiddeld een 7,4 en leerlingenvervoer gemeente Utrecht kreeg gemiddeld een 8,0 van de respondenten.

Vraag 3
Vraagt het college ook naar de ervaringen van docenten en chauffeurs? Zo ja, kan het college dit delen met de raad? Zo nee, is het college bereid dit op te halen en dit beeld met de raad te delen?
***Antwoord* 3**
Jaarlijks doet de vervoerder, volgens de contractafspraken, een tevredenheidsonderzoek onder de chauffeurs. Dit onderzoek liet zien dat de tevredenheid van de chauffeurs in 2019 met een 6,8 en in 2020 met een 8,1 werd gewaardeerd.

Team leerlingenvervoer staat doorlopend in contact met de directies, pleinwachten en intern begeleiders van de scholen. Een onderzoek onder scholen en de docenten wordt (nog) niet uitgevoerd. Het college is bereid dit te gaan doen en de uitkomsten te delen met de raad.

Vraag 4
Wat is de reflectie van het college op de ervaringen van ouders, docenten en chauffeurs zelf die wij hierboven schetsen?
***Antwoord* 4**
Iedere leerling die dat nodig heeft moet met behulp van kwalitatief goed leerlingenvervoer naar school kunnen. Tegelijkertijd is dit altijd een stevige logistieke operatie. Om dit mogelijk te maken staan we doorlopend in contact met vervoerder, scholen en ouders. Bij de start van een schooljaar verbeteren we in de eerste weken dagelijks het vervoer van onze leerlingen. Knelpunten bespreken we dagelijks met alle partijen en lossen we doorgaans snel op. Juist in de eerste weken verbeteren we de routes, zodat de leerlingen op tijd worden opgehaald. Helaas is het in de eerste weken voorgekomen dat een chauffeur te laat was op een huisadres.

We doen samen met de vervoerder ons uiterste best om zoveel mogelijk te werken met vaste chauffeurs. Echter door ziekte van chauffeurs zijn we genoodzaakt op dit moment te werken met invalchauffeurs.

We gebruiken de ervaringen van de ouders, docenten en chauffeurs (gemeente en vervoerder) om te leren en het leerlingenvervoer op langere termijn te verbeteren bij de contractbesprekingen met Willemsen-de Koning en bij het opstellen van de bestekeisen bij een volgende aanbesteding, in de gunningscriteria, in de contractafspraken en het contractmanagement.

Vraag 5
Deelt het college dat het zijn van chauffeur in het leerlingenvervoer vaardigheden en bekwaamheid vraagt die in ander type vervoer niet of minder vereist zijn? Zo ja, hoe wordt daar nu op ingezet?
***Antwoord* 5**
Ja, het college deelt deze mening. De chauffeurs Leerlingenvervoer worden specifiek opgeleid. Naast het behalen van de taxipas volgen zij cursussen zoals 'leerlingenvervoer taxi', 'contractvervoer' en 'levensreddend handelen'. Dit is contractueel vastgelegd. Daarnaast biedt de vervoerder Willemsen-de Koning aanvullende cursussen.

Vraag 6
Vindt het college het met de fracties onwenselijk dat regulier taxivervoer voor deze leerlingen wordt ingezet? Zo ja, welke ruimte is er om te voorkomen dat dit nodig is?
***Antwoord* 6**
Ja, dit is onwenselijk en wordt dan ook niet ingezet.

Vraag 7
Hoe haalbaar acht het college het dat Willemsen en de Koning binnen de kaders van de huidige aanbesteding de doelstelling uit de programmabegroting 2021 van 0 kinderen thuis te behaalt, rekening houdend met kwaliteit, werkdruk onder chauffeurs en ziekte?
***Antwoord* 7**
Het is een ambitieuze doelstelling die wij haalbaar achten.

Vraag 8
Wat is het recente beeld bij het college over de manier waarop het leerlingenvervoer nu aangeboden wordt en de manier waarop ouders aan de bel kunnen trekken als er iets niet goed gaat?
***Antwoord* 8**
De druk op vervoer is door corona en de krapte op de huidige arbeidsmarkt fors. Tegelijkertijd denken wij dat met de intensieve samenwerking om chauffeurs te werven en op te leiden en met het continue verbeteren van de uitvoering we in staat zijn om te zorgen voor kwalitatief leerlingenvervoer. De samenwerking tussen ouder, kind, school, vervoerder en gemeente is daarbij van cruciaal belang. Door de goede bereikbaarheid van team leerlingenvervoer en de vervoerder zijn er voldoende laagdrempelige mogelijkheden voor ouders voor snel en intensief contact.

Vraag 9
Welke lessen uit de huidige situatie zijn er te trekken met het oog op een toekomstige aanbesteding?
***Antwoord* 9**
In voorbereiding op een nieuwe aanbesteding evalueren we de voorgaande contractperiode en de lessen die geleerd zijn door corona worden daarin meegenomen. In de voorbereiding doen we een marktconsultatie en vragen we deskundig en onafhankelijk advies. De uitkomsten van nemen we mee bij het vormgeven van een toekomstig aanbestedingsproces.

Vraag 10
Is er voor de ouders een contactpunt waar zij terecht kunnen als zij tegen problemen met de vervoerder aanlopen? Zo niet, is het college bereid hier zorg voor te dragen op korte termijn?
***Antwoord* 10**
Ja, met alle ouders/verzorgers van leerlingen in het aangepast vervoer worden contactgegevens van de vervoerder en team leerlingenvervoer van de gemeente Utrecht gedeeld. Ze kunnen een klacht indienen bij zowel de vervoerder als de gemeente Utrecht. Als zij tegen problemen aanlopen met de vervoerder, kunnen zij contact opnemen met team Leerlingenvervoer van de gemeente Utrecht.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,

Schriftelijke vragen: Elk kind naar school zonder zorgen over vervoer
16 september 2021

Vragen:
Vanaf 2020 heeft de gemeente Utrecht een nieuw contract met een vervoerder die adequaat leerlingenvervoer moet verzorgen. Het recht op leerlingenvervoer is in de wet vastgelegd en een taak van de gemeente. Voor de fracties staat centraal dat door stabiel leerlingenvervoer toegankelijk onderwijs voor ieder kind gegarandeerd moet worden.

In het verleden kregen wij signalen over het niet goed functioneren van het leerlingenvervoer. Daarom heeft de raad in de programmabegroting voor 2021 vastgelegd dat geen enkel kind thuis mag zitten als gevolg van ontbrekend leerlingenvervoer. Toch krijgen de fracties signalen dat het niet altijd goed gaat met leerlingenvervoer. Zo is er bijvoorbeeld een gezin waarbij de leerling twee weken thuis heeft gezeten omdat (adequaat) vervoer ontbrak. De ouder geeft aan dat vervoerder Willemsen de Koning niet meer kan zeggen dan “zieke en afwezige chauffeurs”.

In de programmabegroting staat dat er opnieuw aandacht is voor de inzet, werving en selectie van de chauffeurs. De fracties begrijpen dat er hard gewerkt wordt aan de verbetering van het leerlingenvervoer en dat dit al tot een hogere tevredenheid heeft geleid, terwijl het vervoer organiseren met COVID-19 een grotere uitdaging is. Tegelijkertijd is elk kind dat niet naar school kan voor ons er één te veel.

1. Kan het college nader toelichten wat de stand van zaken omtrent de inzet, werving en selectie van de chauffeurs is, en welke invloed corona daar mogelijk op heeft?

2. Krijgt het college meer signalen binnen van ouders dat het leerlingenvervoer voor het speciaal onderwijs nog niet optimaal werkt? Zo ja, hoe wordt hiermee omgegaan? Zo niet, is het college dan bereid actief op te halen wat de recente ervaringen zijn van ouders en docenten in het speciaal onderwijs en te delen met de raad?

3. Vraagt het college ook naar de ervaringen van docenten en chauffeurs? Zo ja, kan het college dit delen met de raad? Zo nee, is het college bereid dit op te halen en dit beeld met de raad te delen?

4. Wat is de reflectie van het college op de ervaringen van ouders, docenten en chauffeurs zelf die wij hierboven schetsen?

5. Deelt het college dat het zijn van chauffeur in het leerlingenvervoer vaardigheden en bekwaamheid vraagt die in ander type vervoer niet of minder vereist zijn? Zo ja, hoe wordt daar nu op ingezet?

6. Vindt het college het met de fracties onwenselijk dat regulier taxivervoer voor deze leerlingen wordt ingezet? Zo ja, welke ruimte is er om te voorkomen dat dit nodig is?

7. Hoe haalbaar acht het college het dat Willemsen en de Koning binnen de kaders van de huidige aanbesteding de doelstelling uit de programmabegroting 2021 van 0 kinderen thuis te behaalt, rekening houdend met kwaliteit, werkdruk onder chauffeurs en ziekte?

De afdeling leerlingenvervoer van de gemeente heeft dagelijks nauw contact met scholen over de uitvoering van het vervoer. Er is ook een klankbordgroep van ouders die jaarlijks zo’n vier bijeenkomsten met de afdeling Leerlingenvervoer heeft.

8. Wat is het recente beeld bij het college over de manier waarop het leerlingenvervoer nu aangeboden wordt en de manier waarop ouders aan de bel kunnen trekken als er iets niet

goed gaat?

9. Welke lessen uit de huidige situatie zijn er te trekken met het oog op een toekomstige aanbesteding?

10. Is er voor de ouders een contactpunt waar zij terecht kunnen als zij tegen problemen met de vervoerder aanlopen? Zo niet, is het college bereid hier zorg voor te dragen op korte termijn?

Gesteld door:
Sebastiaan Rood, GroenLinks
Hester Assen, PvdA
Ruurt Wiegant, SP