

Aan de Raadsleden van de zes deelnemende gemeenten van Valleihopper

uw kenmerk:	uw brief van:	ons kenmerk:	behandeld door:	doorkiesnummer:	e-mailadres:
-	-	17/FV/BM	Gert Boeve	0318 680667	Gert.boeve@regiofoodvalley.nl
onderwerp:				bijl.:	datum:
Informatie m.b.t. voortgang leerlingenvervoer				-	22 september 2017

Geachte heer, mevrouw,

Sinds het begin van het nieuwe schooljaar zijn leerlingen en ouders geconfronteerd met problemen in het leerlingenvervoer. Hierover bent u reeds eerder geïnformeerd. In deze eerdere berichtgeving is aangegeven dat er in september een evaluatie gestuurd zal worden. Er is meer tijd nodig om tot een evaluatie te komen. De verwachting is dat dit nog zeker twee maanden zal duren, verder op in de brief komen wij hier op terug. Ook in de afgelopen week is er wederom veel aandacht geweest voor het leerlingenvervoer in deze regio door berichtgeving in de pers. Verschillende geluiden dan wel beelden zijn waarschijnlijk tot u gekomen. Vragen worden gesteld over de kwaliteit, de duur van het vervoer, het handelen van chauffeurs en over de aanbesteding zelf.

Het uitgangspunt is dat het vervoer nu goed moet zijn - dat wil zeggen dat alle kinderen niet alleen op tijd vervoerd moeten worden, maar ook dat het vervoer voldoet aan alle kwaliteitseisen. De stiptheid van het vervoer ligt op dit moment rond de 95%. De vervoerders en Transvision moeten daarnaast werken aan een plan van aanpak dat de scheiding tussen regie en vervoer herstelt. Kinderen en ouders/verzorgers mogen niets merken van deze transitie.

Met deze brief informeren wij u over de laatste stand van zaken over het leerlingenvervoer in Regio FoodValley.

Gewijzigde gegevens

Er zijn de afgelopen weken veel mutaties verwerkt die invloed hadden op de persoonsgegevens van de leerlingen. Ook hebben er wijzigingen in het systeem plaatsgevonden die betrekking hadden op de uit te voeren rit, immers, in veel gevallen leiden mutaties in de gegevens ook tot wijzigingen in de ritten. We zien dat inmiddels het aantal gewijzigde gegevens sterk afneemt, waardoor er meer rust in de routes ontstaat.

Telefonische bereikbaarheid

Tot vorige week was het op sommige momenten moeilijk om de (tijdelijke) regiecentrale telefonisch te bereiken. Dit speelde vooral aan het begin van de week nog. Medio die week werd de bereikbaarheid beter. Bij de regiecentrale is uitgevraagd een overzicht te geven naar de wachttijd en gesprekstijd met de daarbij behorende vraag naar een oplossing. De regiecentrale heeft aangegeven dat er meer mensen beschikbaar zijn om de telefoon op te nemen. Tevens zijn er steekproeven uitgevoerd om te checken of er sprake was van verbetering. Op dit moment is de wachttijd minimaal.

Klachten

Om meer grip op de af te handelen klachten te krijgen, is er met de regiecentrale afgesproken dat er dagelijks contact is over de binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling hiervan. De meldingen die vanaf week 36 en week 37 ook bij ons, Regio FoodValley, zijn binnengekomen met betrekking op het niet vervoeren van kinderen zijn ons inziens serieus, snel en correct afgehandeld.



De problemen die ontstonden zijn in ieder geval gelijk en structureel opgepakt en verholpen.

Communicatie / Social Media / Pers

Gesteld kan worden dat er nauwelijks meldingen meer zijn op de verschillende social media platforms. Vorige week woensdag 13 september stond het Jeugdjournaal bij een van de vervoerders voor de deur. De betreffende vervoerder is kort in gesprek gegaan met het kind dat mee was gekomen en is verder niet in beeld verschenen. Wel roepen wij ouders/verzorgers op om klachten te blijven melden bij de regiecentrale.

Vorige week verscheen er naar aanleiding van de raadsinformatie-avond in Barneveld een artikel in de Barneveldse Krant. Als reactie hierop heeft Transvision, het bedrijf dat conform aanbesteding de regie had over het vervoer, een persbericht uitgedaan. Dit tegen alle afspraken in. Uiteindelijk verscheen het artikel ook in vijf andere regionale kranten en een landelijk dagblad. Regio FoodValley heeft in een verklaring daarop volgend laten weten niet vooruit te willen lopen op het onderzoek dat zal worden uitgevoerd en nadrukkelijk afstand gedaan van diverse aantijgingen dan wel beweringen.

Vervolgproces

Er is besloten om een onderzoeksbureau in te zetten om de feiten rondom de invoer van het nieuwe systeem boven tafel te krijgen. Alle partijen hebben beelden bij hetgeen er in de afgelopen periode gebeurd is. In deze is er sprake van een driedeling: de opdrachtgever als vertegenwoordiger van alle deelnemende gemeenten, de vervoerders en de regiecentrale. Transvision en vervoerders kunnen vragen aan onze onderzoeksvragen toevoegen. Van het onderzoeksbureau wordt gevraagd te kijken wat er vanaf 1 januari 2017 gebeurd is met betrekking tot de invoering van het leerlingenvervoer. Uit het onderzoek moet naar voren komen wat er wanneer is gebeurd en of, en zo ja, door wie, daar fouten in gemaakt zijn. De informatie van ons, regiecentrale en de vervoerders vormen een belangrijke input voor de evaluatie en bovengenoemd onderzoek.

Conclusie

Uit bovenstaande kan worden opgemaakt dat het vervoer redelijk tot goed verloopt. Wij realiseren ons dat dit voor ouders nog niet voldoende is. Omdat de prioriteit eerst lag bij het vervoeren van de leerlingen en dit door het verminderde aantal mutaties nu redelijk verloopt, komen vervoerders nu in een fase waarin gezorgd kan worden voor meer rust en regelmaat en dus betere kwaliteit.

Tot slot

Eerder spraken wij met alle partijen af dat zij in gezamenlijkheid een plan van aanpak zouden maken gericht op het herstel van het leerlingenvervoer. Wij hebben moeten constateren dat partijen deadlines hebben laten verstrijken. Wij hebben hen daarom opgedragen dit alsnog op te pakken. Bij vervoerders ligt de verantwoordelijkheid om een eerste voorstel voor een plan van aanpak te formuleren. Transvision heeft hierin - conform contracten - de regie en de vervoerders dienen zich daarnaar te schikken.

Het leerlingenvervoer binnen Valleihopper heeft een valse start gekend, maar ondanks dat hebben de vervoerders en Transvision zich herpakt. Wij hebben dan ook in de richting van vervoerders en Transvision ons vertrouwen uitgesproken dat zij, als professionals, bovengenoemde taken goed zullen uitvoeren.

Met een vriendelijke groet,
Namens de Bestuurscommissie Basismobiliteit,



Gert Boeve,
directeur Regio FoodValley

