

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc college van B en W
cc pers

DATUM 18 mei 2022
ZAAKNUMMER 1124445
BEHANDELD DOOR D. Ligter
TELEFOON (035) 06-34520296
UW KENMERK

BIJLAGEN -

BETREFT Beantwoording Art. 41 vragen Democraten Hilversum inzake
Leerlingenvervoer

Geachte raads- en commissieleden,

Op 6 april 2022 heeft de fractie van Democraten Hilversum vragen gesteld, op basis van artikel 41 van het RvO, over het onderwerp leerlingenvervoer. Met deze brief beantwoorden wij de gestelde vragen.

1. Kunt u de meest actuele kwartaalrapportage m.b.t. de prestatieindicatoren v.w.b. het 'klantoordeel' en het 'vervoer' (KPI's), met de raad delen?

Vergelijk: in het Service Level Agreement leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek staat "Opdrachtnemer rapporteert minimaal per kwartaal aan Opdrachtgever over de dienstverlening aan de hand van de Kpi's."

Eind december 2021 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Wmo-vervoer plaatsgevonden. Het verslag is bijgevoegd. Het KTO voor het leerlingenvervoer wordt nu uitgevoerd en is nog niet afgerond. In het [jaarverslag 2021](#) wordt ook uitgebreid stilgestaan bij de prestatie-indicatoren van de SLA WMO-vervoer en SLA Leerlingenvervoer.

2. Kunt u het onderzoeksresultaat van het klantenpanel met de raad delen?

Vergelijk: in het Service Level Agreement leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek staat dat twee keer per jaar middels een klantenpanel kwalitatief onderzoek wordt gedaan naar de ervaren kwaliteit van dienstverlening.

Het klantenpanel Wmo-vervoer komt binnenkort voor het eerst bijeen en er is gestart met de voorbereidingen voor het klantenpanel leerlingenvervoer.

3. Hoeveel en welke klachten zijn er in 3de en 4de kwartaal 2021 ontvangen en afgehandeld door het onafhankelijk Klachtenmeldpunt sociaal domein Gooi en Vechtstreek'?

Hiervoor verwijzen wij naar het [jaarverslag 2021](#). Hierin wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten in het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer met vermelding van de reden van de klacht.

Chauffeurs

*Op de website staat "Al onze chauffeurs hebben veel rijervaring en hebben een opleiding voor speciaal personenvervoer gevolgd." **

*In januari van dit jaar stonden ruim twintig vacatures voor chauffeurs open en werd opgemerkt dat het een uitdaging is om de goede mensen op de goede plek te krijgen. "Onderaannemers nemen een deel van deze zorg uit handen." ***

4. Is het tekort aan chauffeurs inmiddels ingelopen?

We hebben op dit moment nog een steeds tekort van twintig chauffeurs leerlingenvervoer. Sinds de start hebben we nog 27 extra chauffeurs geworven en deze zijn ingezet op nieuwe routes die door de groei in het aantal leerlingen zijn ontstaan. Hierdoor is het tekort helaas nog niet ingelopen. Voor een deel worden de vacatures opgevangen door de chauffeurs Wmo en voor een ander deel middels onderaanneming.

5. Is de kwaliteit van alle chauffeurs inclusief de 'onderaannemers' conform de afspraken over de kwaliteitseisen voor chauffeurs zoals die zijn gemaakt in het Service level agreement leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek? Zoals: "Chauffeurs hebben kennis over en ervaring met gebruikers met beperkingen en met gedragsproblemen."

Hebben alle chauffeurs daadwerkelijk ' (...) een opleiding voor speciaal personenvervoer gevolgd. "? (passend bij bovenstaande doelgroep)

De chauffeurs dragen zorg voor een veilige en plezierige rit naar school. Een rijvaardigheidstest is daarom een vast onderdeel van het wervingsproces. Daarnaast heeft Vervoer GV een eigen online bedrijfsschool met een aantal verplichte opleidingen voor alle chauffeurs en voor het leerlingenvervoer zijn de opleidingen het kennismakingsgesprek ABC en de uitgebreide cursus Contractvervoer ABC verplicht. Het betreffen online cursussen die worden afgesloten met een online examen.

'Vervoer Gooi en Vechtstreek' heeft op donderdag 16 december 2021 voor de duur van 2 jaar een 3 koppige Raad van Advies benoemd.

6. Zijn dit bezoldigde of onbezoldigde functies?

De vergoeding staat gelijk aan de jaarlijkse maximale onbelaste vrijwilligers-vergoeding (voor het jaar 2021 betreft het een bedrag van €1.800,-).

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top