

Schriftelijke vragen (art. 41 RvO), Democraten Hilversum

Leerlingenvervoer

Hilversum, 6 April 2022

Geacht College,

In Hilversum is, na eerdere klachten en de grote behoefte om het doelgroepenvervoer, en dus ook het leerlingenvervoer, kwalitatief beter te organiseren, in 2020 besloten om dit vervoer in te besteden.

In een recent gepubliceerd onderzoek (28-03-2022) door de belangenorganisatie “ouder en onderwijs” <https://oudersenonderwijs.nl/nieuws/leerlingenvervoer/> vallen een aantal tekortkomingen op:

- De ritten zijn te lang, ophaaltijden kloppen niet, kinderen komen regelmatig te laat op school, het laatste met name bij kinderen die buiten de regio naar school gaan.
- Chauffeurs wisselen te vaak.
- De situatie in de bus is vaak stressvol
- De klachtafhandeling is onvoldoende.

Het effect van de tekortkomingen in het leerlingenvervoer op de schoolloopbaan en de sociale en emotionele ontwikkeling van deze kwetsbare leerlingen is groot.

Omdat in de afgelopen periode de fractie van Democraten Hilversum vergelijkbare signalen over tekortkomingen met het leerlingenvervoer in onze regio ontving stellen wij de volgende vragen:

Vraag 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."

Vraag 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.

Vraag 3: Hoeveel en welke klachten zijn er in 3^{de} en 4^{de} kwartaal 2021 ontvangen en afgehandeld door het onafhankelijk klachtenmeldpunt sociaal domein Gooi en Vechtstreek'?

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." **

Vraag 4: Is het tekort aan chauffeurs inmiddels ingelopen?

Vraag 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)

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

Vraag 6: zijn dit bezoldigde of onbezoldigde functies?

Wij zien de beantwoording met belangstelling tegemoet.

Namens fractie Democraten Hilversum

Atie van de Beek

Bijlage:

- https://oudersenonderwijs.nl/wp-content/uploads/2022/03/rapport-leerlingenvervoer-def.pdf?utm_source=Perscontacten&utm_campaign=52debdfa93-EMAIL_CAMPAIGN_2020_02_17_07_40_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_c87a354834-52debdfa93-
- [Leerlingenvervoer | Vervoer Regio Gooi & Vechtstreek \(vervoergv.nl\)](https://www.vervoergv.nl/leerlingenvervoer)
- https://www.taxipro.nl/ondernemen/2022/01/20/dit-heeft-1-jaar-vervoer-nieuwe-stijl-in-gooi-en-vechtstreek-opgeleverd/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=Nieuwsbrief%20week%202022-03&gdpr=deny&gdpr=accept