



SCPO

Stichting CliëntenPlatform Oss

Secretariaat:
p/a VIVAAN
Postbus 329
5340 AH Oss
Tel.: 0412 - 647975
Fax.: 0412 - 641665
scpo@vivaan.nl
www.clientenplatformoss.nl

jaarverslag en evaluatie 2011

Adviescommissie Leerlingenvervoer SCPO

Inhoud:

Geschiedenis
Kadernota
Bestek aanbesteding
Verordening
Overleg met scholen
Uitvoering van de verordening
Wijziging van de verordening
Ouderavond
Conclusies en aanbevelingen

Geschiedenis.

De Adviescommissie Leerlingenvervoer is in 2009 in het leven geroepen als commissie van Cliëntenplatform Oss (SCPO), met als taak het behartigen van belangen van ouders met kinderen in het leerlingenvervoer en het adviseren van het College van B & W hierover. Adviezen worden voorbereid door de Adviescommissie en formeel door SCPO aan het College aangeboden.

De Adviescommissie kan waar nodig een beroep doen op deskundigen vanuit de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad en het Sociaal Fonds Taxi. We maakten hiervan regelmatig gebruik, vooral waar het gaat om juridische aspecten en eisen aan vervoerders.

In de periode januari 2009 – december 2010 heeft SCPO adviezen uitgebracht naar aanleiding van een door de gemeente gehouden tevredenheidsonderzoek en een daaropvolgende eerste proeve van een nieuwe kadernota. Helaas zijn in die periode de uitgebrachte adviezen niet verder gekomen dan de ambtelijke organisatie. Eind 2010 verschijnt de definitieve versie van de kadernota en kunnen de Adviescommissie en SCPO hun werkzaamheden vervolgen.

1. Kadernota

- In januari 2011 brengt SCPO advies uit. In de kadernota zit een aantal goede verbeteringen van beleid: de maximale enkele reistijd voor leerlingen is teruggebracht van 90 naar 60 minuten en in busjes met kinderen met ernstige gedragsstoornissen wordt zo nodig begeleiding ingezet. Voor deze verbeteringen heeft de Adviescommissie zich de afgelopen jaren ingezet en deze worden nu gehonoreerd. Resteert als voornaamste knelpunt: begeleiding in aangepast vervoer voor kinderen met een indicatie voor begeleiding.

Verder wijzen we op knelpunten in de communicatie en het ontbreken van een goede klachtenprocedure. Ook spreken we onze zorg uit over de tijdsdruk die is ontstaan om vóór het nieuwe schooljaar tot een goede voorbereiding te kunnen komen. Tenslotte adviseert SCPO om snel een keuze te maken over de wijze van aanbesteden: alleen of samen met andere gemeenten onder regie van Regiotaxi. Vanwege de kortere lijnen tussen gemeente en ouders/vervoerders heeft SCPO al eerder geadviseerd om te kiezen voor aanbesteding als gemeente.

Noch in de kadernota noch in voorafgaand overleg is gesproken over eventuele begeleiding door ouders bij fiets- en openbaar vervoer. Dit was in het verleden ook niet het geval. Wel heeft SCPO steeds benadrukt dat kinderen die in staat zijn om zelf met fiets of openbaar vervoer te reizen, dit ook moeten doen.

- In januari houden we ook een informatieavond voor raadsleden. De Adviescommissie geeft hier uitleg over haar werk in de afgelopen 2 jaar en beantwoordt vragen.

- Op 25 januari wordt ingesproken in de vergadering van de Raadscommissie Maatschappelijke Participatie, waarbij bovengenoemde knelpunten nog een keer worden benadrukt evenals het nog ontbreken van beleidsregels.

- Op 11 februari ontvangt SCPO een reactie van het college. Ingegaan wordt op het door tijdsdruk aangepaste adviesproces en op de individuele begeleiding. In eerste instantie was ambtelijk aangegeven dat 9 kinderen niet-medische begeleiding nodig zouden hebben. Uiteindelijk bleek dit slechts bij 3 het geval. De anderen worden al

bekostigd vanuit de AWBZ. Het college zegt toe deze gevallen apart te bekijken. Tot slot geeft het college uitleg over de begeleiding in risicobusjes.

2. Bestek aanbesteding leerlingenvervoer.

- Op 9 februari brengt SCPO advies uit over het Bestek voor de aanbesteding van het leerlingenvervoer. Aandacht wordt onder meer gevraagd voor het betrekken van de Adviescommissie bij het overleg met vervoerders en bij het oplossen van structurele knelpunten. Ook wijzen we opnieuw op de noodzaak tot verbetering van de communicatie met ouders en de afhandeling van klachten, twee onderwerpen die al bij het tevredenheidsonderzoek en op de ouderavond bijzonder grote knelpunten bleken. Voor het handhaven van de maximale reistijd van 60 minutengrenzen vragen we extra aandacht. De voorgenen combinatie van doelgroepen (leerlingen uit cluster 3 in één busje met cluster 4) wijzen we af, omdat deze combinatie vaak aanleiding geeft tot onrust e.d. Ook vragen we om een betere opleiding van chauffeurs.

- In de reactie van het College van 24 februari wordt een aantal adviezen overgenomen zoals eisen aan de opleiding van chauffeurs, strengere eisen aan de busjes (zoals winterbanden), de wijze van communiceren en de beschrijving van de klachtenprocedure. Helaas komt er geen onafhankelijke klachtencommissie. Wel zegt het college toe om per kwartaal de stand van zaken in het vervoer terug te koppelen. De combinatie van doelgroepen wordt doorgevoerd.

3. Verordening Leerlingenvervoer en aanvraagformulier Leerlingenvervoer.

- Op 16 maart reageert SCPO op de conceptverordening leerlingenvervoer. Onze adviezen, o.a. over het verhogen van de leeftijdsgrens van 9 naar 11 jaar voor het reizen per fiets, worden niet overgenomen. Wel zegt het college toe dat de onderbouwing van de verordening verder wordt uitgewerkt in beleidsregels omdat de "verordening moeilijk te begrijpen (is) voor personen zonder juridische kennis". Eerst zal een werkinstructie worden gemaakt die door de medewerkers wordt gebruikt bij de beoordeling van de aanvragen en vervolgens zal de werkinstructie na evaluatie worden vertaald in beleidsregels. Hierbij zal SCPO betrokken worden.

- Vlak voor de behandeling van de verordening in de Raadscommissie ontvangt de Adviescommissie het verzoek om het Aanvraagformulier met toelichting te bekijken. Daaruit blijkt dat op onderdelen de verordening anders uitgelegd wordt dan volgens SCPO zouden moeten: bij de hantering van kilometergrenzen lijkt geen rekening te worden gehouden met (de mate van) handicap van de leerling. Ook bestaat er onduidelijkheid over de toepassing van de artikelen 18.1.a. en 25, te weten over het al dan niet door ouders moeten begeleiden van leerlingen die niet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen.

- Het ontbreken van beleidsregels die uitleg geven over deze onduidelijkheden is voor SCPO reden om uiteindelijk bij de behandeling van de verordening in de Raadscommissie negatief te adviseren over de verordening.

- Op ons advies over aanvraagformulier en toelichting krijgen we in juli antwoord en ontvangen we in december nadere informatie.

4. Overleg met scholen.

In mei vindt overleg plaats met een aantal vertegenwoordigers van scholen en maken we afspraken voor informatie-uitwisseling in de toekomst.

5. Uitvoering van de verordening.

- In mei gaat de aanmelding van leerlingen van start. Al snel krijgt de Adviescommissie klachten over knelpunten bij het gebruik van de webtool. Gelukkig zijn die vrij snel verholpen.

- Eind juni stelt het College uitvoeringsbeleid vast. Dit is nodig omdat gebleken is dat de verordening op sommige punten te onduidelijk is en de beleidsregels nog niet gereed zijn. Het gaat om het vastleggen van de maximale afstand waarop fietsen met begeleiding wordt toegekend en de reistijd voor reizen in het openbaar vervoer met begeleiding.

De Adviescommissie wordt hiervan op de hoogte gesteld. Voorts wordt schriftelijk vastgelegd dat de beleidsregels in het najaar zullen worden vastgesteld en dat er dan mogelijkheid tot inspraak is.

De Adviescommissie stelt 2 vragen: voor welke scholen geldt deze regelgeving en hoe verhoudt zich dit uitvoeringsbeleid tot artikel 18.1.a. Naar onze mening staat in dit artikel duidelijk dat kinderen die als gevolg van hun handicap niet zelfstandig kunnen reizen recht hebben op aangepast vervoer.

Op de eerste vraag vernemen we dat deze regelgeving geldt voor alle scholen. Niet in alle gemeenten is dit zo geregeld. Soms wordt voor bepaalde schooltypen, waarop veelal kinderen zitten die nooit zelfstandig zullen zijn, altijd aangepast vervoer geregeld. Ook komt het voor dat leerlingen in de winterperiode met aangepast vervoer reizen en daarbuiten op de fiets. Deze nuances ontbreken helaas in Oss.

Op de vraag over de relatie met artikel 18.1.a. krijgen we geen reactie. Op ons verzoek stuurt de griffie ons wel de brief van wethouder Peters van 11 mei aan de Raadscommissie waarin uitleg wordt gegeven:

" *Uitleg artikel 18* – Artikel 18 is voor leerlingen die naar het speciaal (voortgezet) onderwijs gaan. Artikel 18.1.a. regelt dat wanneer leerlingen meer dan 3 kilometer van school wonen én gehandicapt zijn recht hebben op vervoer met een taxibus."

- Rond het begin van de zomervakantie ontvangen we veel klachten over te late beschikkingen. Ouders die afgewezen worden voor aangepast vervoer kunnen geen afspraken meer met elkaar maken over samenwerking, scholen kunnen ook niet meer helpen, de vakantie staat voor de deur of is al begonnen. Ondersteuningsorganisaties zoals MEE zien door vakanties ook nauwelijks mogelijkheden om te helpen. Reden voor SCPO om met de wethouder in overleg te gaan over een overgangstermijn. Dit verzoek wordt niet gehonoreerd. Aan ouders adviseren we om in beroep te gaan als men het idee heeft dat ten onrechte geen rekening is gehouden met de handicap van de leerling of als geen extern advies gevraagd is over de (on)mogelijkheden van de leerling.

- Een door de commissie uitgevoerde enquête onder ouders bevestigt dat er veel teleurstelling is over de late beschikkingen. Ouders vinden ook dat over de te verwachten wijzigingen tevoren onvoldoende door de gemeente is gecommuniceerd. Verder is bij ouders niets bekend over een onafhankelijk advies dat de gemeente

volgens de verordening had moeten vragen alvorens fietsvervoer of openbaar vervoer toe te kennen. De toelichting op de modelverordening van de VNG is hier heel duidelijk over. Ook de Nationale Ombudsman adviseert om bij het nemen van beslissingen met externe partijen overleg te plegen en wijst daarbij in het bijzonder op de begeleiders op de scholen, die doorgaans het beste weten waartoe kinderen al dan niet in staat zijn.

- Door bezwaren van ouders wordt in augustus duidelijk dat bij de afwijzingen op grond van de 3-kilometergrens de aard van de handicap van het kind onvoldoende is onderzocht. Het college besluit alle ouders die binnen de 3-kilometergrens wonen alsnog in de gelegenheid te stellen om een extern onderzoek te laten plaatsvinden. De Adviescommissie is blij dat de fout hersteld wordt, maar teleurgesteld dat onze eerdere opmerkingen hierover blijkbaar niet serieus zijn genomen. Dit had ouders een bezwarenprocedure kunnen besparen.

- De eerste maand na de start van het vervoer komen er veel klachten over ophaal- en aflevertijdstoppen, wisselingen chauffeurs, overschrijding 60-minutengrens, e.d.

- In oktober vindt overleg plaats op het gemeentehuis over onze ervaringen tot nu toe. Aan het oplossen van de klachten wordt hard gewerkt. Ook het gebruik van de webtool gaat nu goed.

Binnenkort spreekt de gemeente met vervoerders over de klachten.

Tijdens de bijeenkomst verzorgen ambtenaren een presentatie over aantallen toekenningen en afwijzingen.

De Adviescommissie vraagt o.m. om met scholen in Oss in overleg te gaan over de aanvang- en eindtijden, die nu (meestal) parallel lopen met de scholen voor regulier onderwijs, wat het brengen en halen van kinderen bemoeilijkt.

Verder vraagt de Adviescommissie om in de toekomst artikel 16 (vragen van extern advies) consequent toe te passen.

6. Wijziging van de verordening.

Op de bijeenkomst met vertegenwoordigers van de gemeente horen we dat een aantal veranderingen in de verordening gaat plaatsvinden, waaronder verandering van artikel 18.1.a., waarover de Adviescommissie eind april al vragen stelde en de wethouder op 11 mei uitleg gaf aan de raadscommissie. Het blijkt dat ouders die met een beroep op artikel 18.1a. bezwaar hebben gemaakt tegen de afwijzing van aangepast vervoer in het gelijk gesteld moeten worden. Dit is aanleiding voor de gemeente om het artikel te willen aanpassen. Ambtelijk stelt men zich op het standpunt dat het artikel een fout bevat omdat een “tussenzin is vergeten” en dat het daarom zou gaan over een technische wijziging. De Adviescommissie stelt dat het artikel bewust zo is geformuleerd (op verzoek van de Adviescommissie) en dat daarom juist ook in april vragen zijn gesteld over de toepassing.

We vernemen dat inspraak nog mogelijk is.

Als we nadien bericht krijgen dat inspraak niet mogelijk is, besluit de Adviescommissie om dit probleem voor te leggen aan de kerngroep van SCPO. Bij de eerstvolgende gelegenheid buigt de kerngroep zich over de voorgestelde wijziging van de verordening en besluit te signaleren naar Gemeenteraad dat men het niet eens is met de gang van zaken. Helaas moet dit gebeuren op het laatste moment omdat de Raadsvergadering al 2 dagen later plaatsvindt.

We vinden het erg jammer dat vervolgens over de door ons gevolgde procedure onduidelijkheid is ontstaan. Blijkbaar heeft bij ambtenaren de mening postgevat dat geen bezwaar zou worden gemaakt en dat de Adviescommissie het eens was met het ambtelijk standpunt. Duidelijk is echter aangegeven dat dit niet het geval was.

Ook over de tevredenheid van ouders over de oplossing van het probleem wordt verschillend gedacht. De bezwarenprocedure heeft maanden geduurd. Uiteindelijk zijn ouders weliswaar in het gelijk gesteld en hebben ze bericht ontvangen dat ze dit schooljaar nog recht hebben op aangepast vervoer, maar vervolgens wordt een reiskostenvergoeding aangeboden voor eigen vervoer. Om deze te ontvangen moesten ouders het bezwaar intrekken. Zeker niet alle ouders waren hiermede tevreden. "Ik vraag niet om geld, ik wil gewoon goed vervoer voor mijn kind" of "we vreesden dat na de kerstvakantie er nog niets geregeld zou zijn" waren enige reacties die wij binnenkregen.

We spreken de hoop uit dat bij mogelijk toekomstige wijzigingen wel tijdig en zorgvuldig overleg plaatsvindt.

7. Ouderavond

Op 15 december organiseert SCPO in samenwerking met de gemeente Oss de tweede ouderavond. Aanwezig zijn ouders, vertegenwoordigers van enige scholen, ambtenaren, vertegenwoordigers van de vervoerders en gemeenteraadsleden. De Adviescommissie doet verslag van de ervaringen, de gemeente brengt in beeld wat het afgelopen halfjaar gebeurd is en waar de komende tijd het accent op ligt. Communicatie en klachtenafhandeling zijn speerpunten. Ouders kunnen in de pauze plus- en minpunten opschrijven. Het betreft onder meer het gebruik van de webtool, ophaal- en vertrektijden, organisatie rondom de school, de vele wisselingen van chauffeurs, bereikbaarheid van de gemeente (ziek en beter melden) en het toe- en afwijzingsbeleid. Ook de leeftijd waarop kinderen op de fiets naar school moeten kunnen, is weer onderwerp van discussie. Ook de onveiligheid van fietsroutes (fietsbruggen bijvoorbeeld) komt ter sprake en de problematiek van kwetsbare kinderen in het drukke openbaar vervoer.

Vervoerders zeggen toe klachten intern te bespreken.

De woordvoerder van de gemeente doet eveneens een belangrijke toezegging: Ouders die merken dat de genomen beslissing een onveilige of onwenselijke situatie oplevert voor hun kind kunnen altijd een nieuwe aanvraag doen. Als die goed onderbouwd en gemotiveerd is, wordt hun situatie opnieuw bekeken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij te grote belasting van kinderen tijdens het spitsuur in het openbaar vervoer of door onveiligheid op fietsroutes.

Van de zijde van de gemeente wordt verder medegedeeld dat het maken van de beleidsregels/toelichting op de verordening wellicht wordt uitgesteld tot 2013. Personeelsgebrek zou het belangrijkste knelpunt zijn. De Adviescommissie zegt toe met het college in gesprek te zullen gaan omdat hierover duidelijke toezeggingen zijn gedaan en de noodzaak er nog steeds is.

8. Conclusies en aanbevelingen.

2011 Is voor iedereen die betrokken is bij leerlingenvervoer een hectisch jaar geweest. Gebleken is ook dat de uitvoering van de verordening een complexe materie is. Dit heeft helaas geleid tot onduidelijkheid en frictie, terwijl het juist de bedoeling is dat gemeente en vertegenwoordigers van ouders (i.c. de Adviescommissie Leerlingenvervoer) samen "de schouders er onder zetten". Voor ouders is immers een goed en veilig vervoer van hun kwetsbare kinderen van onschatbare waarde.

In de afgelopen jaren hebben we veel overlegd met medewerkers van de CG-Raad en onderzoek gedaan bij andere gemeenten. Terwijl bijna iedere gemeente dezelfde verordening heeft, gaat iedere gemeente er anders mee om, Kwesties als leeftijds grenzen, wel of niet op de fiets of met de trein naar cluster 3 scholen, al dan niet begeleiding, reistijden, 's winters wel of niet met het busje i.p.v. op de fiets, etc. verschillen van gemeente tot gemeente.

In het belang van ouders en hun kinderen hopen we samen met de gemeente er dit jaar aan te kunnen werken om meer duidelijkheid te creëren.

Over een paar weken start de voorbereiding voor het leerlingenvervoer in het schooljaar 2012-2013. Vanaf 1 mei melden ouders hun kinderen aan voor vervoer.

De Adviescommissie Leerlingenvervoer doet ten behoeve van een goede start van deze voorbereiding de volgende aanbevelingen:

- a. niet langer uitstellen van het opstellen van de beleidsregels en vooruitlopend daarop onmiddellijk de toelichting van de VNG van toepassing verklaren. Aangezien het college heeft aangegeven dat men ernaar streeft de VNG-modelverordening te volgen, moet dit laatste zeker geen probleem zijn;
- b. artikel 16 van de verordening (extern advies vragen bij afwijzing vervoer of bij toewijzing fiets/o.v.) consequent toepassen. Daarbij het advies van de Nationale Ombudsman nauw betrekken;
- c. alle ouders binnenkort te informeren dat het op ieder moment mogelijk is een nieuwe aanvraag in te dienen als blijkt dat de genomen beslissing leidt tot onveilige of onwenselijke situaties voor hun kind; ouders zijn daarvan nu niet op de hoogte;
- d. met scholen te overleggen over aanvangs- en eindtijden, zodat dit geregeld is vóór het schooljaar 2012-2013;
- e. overwegen om voor bepaalde scholen vast te stellen dat altijd aangepast vervoer nodig is. Dit gebeurt in sommige andere gemeenten en voorkomt bureaucratie.
- f. over een mogelijke verdere aanpassing van de verordening vroegtijdig met de Adviescommissie Leerlingenvervoer te overleggen;

Tenslotte vragen wij u om aan het eind van dit schooljaar een tevredenheidsonderzoek uit te voeren (Kwaliteitsmeting).