

Informatienota



Onderwerp

Leerlingenvervoer

Datum

05-01-2022

Zaaknummer

Aan

Gemeenteraad

Van

College van Burgemeester en wethouders

Door de fractie van de PVV zijn diverse schriftelijke vragen gesteld over het leerlingenvervoer. Bij deze de antwoorden op deze vragen:

Voorbeeld 1

Een kind van 6 jaar, dat gebruik maakt van het leerlingenvervoer naar Zwolle, wordt normaal gesproken rond 7:15 opgehaald om rond 8:30 op school te zijn. Recent is het echter vaak het geval dat het kind al om 6:30 opgehaald wordt. Dit lijkt ons geen wenselijke situatie voor een kind van 6 jaar. Het gezin, en wij als fractie, vragen ons af of deze vroege ophaaltijd nou echt nodig is en of er mogelijkheden zijn om de planning te verbeteren.

Antwoord voorbeeld 1

Ouders kunnen in het ouderportal van taxi Witteveen de ophaal- en brengtijd raadplegen. Het vervoersbedrijf heeft een marge van 15 minuten, dat hij de leerling voor aanvang van school en na aanvang van school mag afzetten/ophalen. De maximale verblijf/reistijd is 90 minuten. Overschrijding reistijd wordt bijgehouden alsook de wisseling van chauffeur. Een vroege ophaaltijd is soms nodig om op tijd op school te komen. De route naar Zwolle is erg druk rond deze tijd. Verder is het de gemeente niet bekend dat er kinderen zo vroeg worden opgehaald.

Voorbeeld 2

Op woensdagmiddag, wanneer de kinderen in Zwolle om 12:30 uit zijn, komt het leerlingenvervoer normaal gesproken rond 13:45 op Urk aan. Afgelopen weken komt het echter vaak voor dat de kinderen pas om 14:45 op Urk aan komen. Hoewel vertragingen door verkeerssituaties natuurlijk voor kunnen komen, is dat echter niet het geval, de enorme vertraging lijkt vooral aan de routeplanning te liggen.

Antwoord voorbeeld 2

Tijdens het inplannen van de routes kunnen combinaties gemaakt worden in de routes met leerlingen/jeugdigen uit de drie deelnemende gemeenten. De zogenaamde SUN gemeenten. (gemeente Steenwijk, gemeente Urk en gemeente Noordoostpolder). Dit verhoogt de bezettingsgraad en levert een aanzienlijk kostenbesparing op. Dit betekent wel dat er soms leerlingen in een combineringsrit zitten. Hierdoor kan het zijn dat de reistijd langer wordt. Maar nooit langer dan de maximale verblijf/reistijd van 90 minuten.

Soms is er sprake van overmacht, te denken aan files.

Uiteraard is elke route die te lang onderweg is er 1 teveel. Het vervoersbedrijf Witteveen, vervoersbureau OVB en de gemeente Urk, doen er alles aan om dit te voorkomen. De planning

van de routes worden continue gescreend door het vervoersbureau OVB en vervoersbedrijf Witteveen.

Voorbeeld 3

Een andere klacht betreft een leerling die normaal gesproken om 14:45 uit is in Zwolle en ongeveer 15:45 thuis zou zijn. Afgelopen weken kwam het wel eens voor dat deze leerling pas om 15:30 werd opgehaald. De leerling moet dan behoorlijk lang wachten op een leeg schoolplein, niet echt een gezonde situatie.

Antwoord voorbeeld 3

Wanneer een taxi een leerling te laat ophaalt bij school, is het belangrijk om snel te handelen om het probleem op te lossen. De tijdsduur waarbinnen de taxi kan terugkeren om de leerling op te halen, hangt af van verschillende factoren, zoals de afstand tussen de school en de locatie waar de taxi zich bevindt.

Vervoersverplichting

De vervoerder is verantwoordelijk voor het ophalen van de leerling op het afgesproken tijdstip. Als door omstandigheden de leerling/jeugdige te laat wordt opgehaald door de taxi, wordt verwacht dat de vervoerder het probleem snel oplost.

Wachttijd

In het vervoer spreken wij over 'wachttijd'. De wachttijd is de tijd die nodig is voor de veilige en zorgvuldige overdracht van de leerling van de school naar de taxi en vormt een belangrijk onderdeel van het Leerlingenvervoer om de veiligheid en het welzijn van de leerling te waarborgen.

Het Leerlingenvervoer wordt vooraf ingepland. De taxi komt vaak op vaste tijden aan om de leerlingen op te halen, afhankelijk van de schooltijden en het rooster van de leerling. De wachttijd kan dan beperkt zijn tot enkele minuten. In de meeste gevallen wordt er een redelijke wachttijd verwacht, die meestal **tussen de 5 en 15 minuten** ligt, afhankelijk van de omstandigheden.

Als de taxi te laat is en de leerling achterblijft op school, zijn er specifieke regels en procedures die gevolgd kunnen worden om de situatie op te lossen.

Veiligheidsmaatregelen

De school heeft meestal een protocol voor het geval een leerling niet op tijd wordt opgehaald. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat een docent, conciërge of een andere medewerker verantwoordelijk is voor het toezicht op de leerling totdat de taxi arriveert.

De school zorgt ervoor dat de leerling in een veilige omgeving blijft, bijvoorbeeld in een afgesloten ruimte of onder toezicht van een medewerker. Het is dus niet zo dat leerlingen alleen achterblijven op een leeg schoolplein!

Communicatie met het vervoersbedrijf

Zodra duidelijk wordt dat de taxi te laat is, neemt de school contact op met het vervoersbedrijf om te achterhalen waarom de taxi niet op tijd is en wanneer deze precies arriveert.

Het vervoersbedrijf is verplicht om te zorgen voor vervangend vervoer of om de vertraging tijdig door te geven aan de school en ouders/verzorgers.

Vervangend vervoer

Als de vertraging langer aanhoudt, kan het vervoersbedrijf verplicht worden om vervangend vervoer te regelen om de leerling alsnog naar huis te brengen. Dit kan inhouden dat een andere taxi of een ander voertuig wordt gestuurd om de leerling op te halen.

Warme overdracht

De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid begint bij het ophalen van de leerling/jeugdige bij zijn woonadres, school/stagelocatie/instelling of dagbestedingslocatie. Diezelfde verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de opdrachtnemer eindigt na het afzetten van een leerling uit het vervoermiddel bij zijn woonadres, of na het afzetten van een leerling op de met de opdrachtnemer afgesproken locatie bij de school/stagelocatie/instelling/dagbestedingslocatie. Voor leerlingen/jeugdigen met de indicatie “aan huis ophalen” eindigt de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de opdrachtnemer na “warme” overdracht van de leerling/jeugdige aan de bij de opdrachtnemer bekende contactpersonen.

- Opdrachtnemer: vervoersbedrijf Witteveen.

Samenvattend

Als een taxi voor Leerlingenvervoer te laat is en de leerling achterblijft op school, moeten de school, het vervoersbedrijf en de ouders samenwerken om ervoor te zorgen dat de leerling veilig wordt opgehaald. Het vervoersbedrijf is verplicht om te zorgen voor een oplossing, en de school moet toezien op de veiligheid van de leerling totdat het vervoer is geregeld. De communicatie tussen school, ouders en het vervoersbedrijf speelt hierbij een cruciale rol.

Voorbeeld 4

Er bestaat ook een probleem wat al langere tijd aan de gang is, namelijk inefficiënt vervoer. Vorig schooljaar werden twee kinderen uit dezelfde straat op woensdag met twee verschillende bussen gescheiden naar Zwolle gebracht en weer gescheiden terug gebracht. Er werden geen extra kinderen in de bussen geplaatst, en ouders hebben geprobeerd de kinderen gezamenlijk in één bus te vervoeren. Dit is ongeveer twee maanden gelukt, maar daarna werden de kinderen weer apart vervoerd, het lijkt ons dat dit zomaar kosten met zich meebrengt?

Communicatie met de vervoerder en de gemeente

Wanneer ouders contact opnemen met de vervoerder, krijgen ze te horen dat er sprake is van een personeelstekort en dat zij zich moeten wenden tot de gemeente voor verdere ondersteuning. Als ouders vervolgens de gemeente bellen, blijkt vaak dat de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor leerlingenvervoer niet aanwezig zijn. Er wordt dan beloofd dat er binnen 24 uur contact opgenomen zal worden, maar vaak wordt er pas na meerdere dagen een terugbelverzoek uitgevoerd, als het al gebeurt. Dit zorgt voor frustratie bij de betrokken gezinnen.

Verzoek om verbetering

We zouden graag inzicht krijgen in het aantal ingediende terugbelverzoeken over dit onderwerp en of deze tijdig zijn opgevolgd. We verzoeken u tevens om samen met de vervoerder te kijken naar de mogelijkheden om in de toekomst betere afspraken te maken, zodat er efficiënter en op tijd vervoer wordt georganiseerd voor de leerlingen uit Urk. Daarnaast zou het wenselijk zijn als er tijdens kantooruren een vast aanspreekpunt beschikbaar is voor ouders die met leerlingenvervoer te maken hebben, zodat zij iets sneller geholpen kunnen worden. Wij hopen dat u deze situatie serieus zult onderzoeken en dat er concrete stappen worden ondernomen om de problemen te verhelpen. De gezinnen rekenen op een verbeterde dienstverlening en snellere communicatie met zowel de vervoerder als de gemeente.

Antwoord voorbeeld 4

Het maken en inplannen van de routes. Hierover is dagelijks overleg met en door het vervoersbedrijf Witteveen en het vervoersbureau OVB en de gemeente.

Het maken van de routeplanning

Het vervoersbureau OVB maakt aan de hand van de vervoerslijsten, welke de gemeentes aanleveren (SUN-gemeenten) de routeplanning. Deze worden hierna doorgestuurd naar het vervoersbedrijf Witteveen. Het vervoersbedrijf Witteveen past waar nodig en indien akkoord vanuit het vervoersbureau OVB de routeplanning aan. Zij maken samen de meest gunstige routeplanning.

Bij het inplannen wordt specifiek rekening gehouden met de beperkingen en mogelijkheden van individuele en/of groepen van leerlingen/jeugdigen. Wijzigingen van de route die ten nadele zijn van de efficiënte dienen altijd eerst akkoord te worden bevonden door de gemeente/opdrachtgever. In zwaarwegende gevallen kan de gemeente/opdrachtgever afwijken.

In geval van overmacht, bijvoorbeeld ziekte van een chauffeur. Dient er snel geschakeld te worden door het vervoersbedrijf Witteveen. Het vervoersbedrijf Witteveen kijkt of er routes met elkaar gecombineerd kunnen worden, om wel elke leerling/jeugdige van /naar school te kunnen aanbieden.

Communicatie met de vervoerder en de gemeente

Wat zijn onze servicenormen

Telefonie

- Het algemene nummer van de gemeente Urk, is elke werkdag bereikbaar van 08.45 – 12.45 uur en van 14.00 – 17.00 uur.
- Is de medewerker niet beschikbaar, dan ontvangt de medewerker een terugbelnotitie.
- De medewerker draagt zorg dat binnen 24-uur de terugbelnotitie wordt opgepakt/afgewikkeld.
- De 24-uurs afspraak is in achtneming van de volgende werkdag.

Als organisatie scoren we goed op het halen van de servicenormen.

Het cluster Leerlingenvervoer heeft een rooster die bijna de hele werkweek dekt.

Terugbelverzoeken of e-mails worden opgepakt door de medewerker die op dat moment werkzaam is. Het cluster bestaat uit twee parttime medewerkers. Tijdens vakanties is er geen vervoer en de vrije dagen worden zo ingepland dat dit synchroon verloopt.



Het komt regelmatig voor dat de medewerker probeert terug te bellen, soms zelfs meerdere keren, en dan een voicemailbericht achterlaat. In zulke gevallen kan het zijn dat het contact binnen de afgesproken norm is gelegd, maar dat het niet leidt tot het gewenste resultaat.

De gemeentelijke organisatie is niet de enige in het proces Leerlingenvervoer. In de dienstverlening naar de burger toe zijn er diverse schakels in dit proces. De stakeholders zijn het vervoersbureau OVB en vervoersbedrijf Taxi Witteveen. Om de communicatie optimaal te houden is contact met elkaar zeer belangrijk. De gemeente is constant in gesprek met het vervoersbureau OVB.

Als de gemeente Urk op de hoogte is dat het vervoersbureau OVB de afwikkeling van een klacht heeft overgenomen, wordt er niet nogmaals door de gemeente Urk contact gelegd. De gemeente Urk mailt/belt dat de klacht is doorgezet naar het vervoersbureau OVB en dat deze ook door het vervoersbureau OVB zal worden afgewikkeld.

Alle binnengekomen klachten worden wekelijks met het vervoersbureau OVB en de gemeente Urk besproken. Hierdoor blijft men er scherp op toezien dat de afwikkeling correct gebeurt. Ook hierin zijn wij afhankelijk van de stakeholders in dit proces: vervoersbureau OVB en vervoersbedrijf Taxi Witteveen.

Het vervoersbureau OVB is van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur telefonisch bereikbaar.

- Een vast aanspreekpunt.

In de beschikking die ouders/verzorger ontvangen bij het toekennen van Leerlingenvervoer is beschreven dat vervoersbureau OVB het vaste aanspreekpunt is. Ouders/verzorgers worden doormiddel van een brief hiervan op de hoogte gesteld.

Als wordt bedoeld met een vast aanspreekpunt binnen onze eigen organisatie, constateren wij dat dit niet mogelijk is. Dit zou ook niet de ideale oplossing zijn gezien de kwetsbaarheid die dan ontstaat.

Wij doen als gemeente Urk ons best om iedereen objectief en goed te behandelen. We hopen op uw begrip aangezien er veel schakels nodig zijn om het Leerlingenvervoer mogelijk te maken. Dit zonder het menselijk aspect uit het oog te verliezen. We beseffen dat we met een kwetsbare doelgroep te maken hebben. Wij wensen elke leerling een goede en veilige reis van en naar school.

Als gemeente Urk nemen wij onze taak serieus en streven altijd naar een nog betere dienstverlening richting onze burger. Alle partijen die betrokken zijn met het proces Leerlingenvervoer doen hun uiterste best om dit iedere dag opnieuw mogelijk te maken.

Graag nodigen wij uw fractie uit om een dagdeel mee te lopen, zodat het proces van dichtbij ervaren kan worden en u een beter inzicht krijgt.