

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Concernstaf

Onderwerp:

Vragen ex art 46 RvO-D66-Uitvoering leerlingenvervoer

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 31-10-2023
Notanummer	: 2023-945
Datum	: 31-10-2023
Programma	: 09 - Jeugd en onderwijs
Portefeuillehouder	: Wethouder Duursma,
Bijlage(n)	: Antwoordbrief vragen ex art 46 RvO-D66-Uitvoering leerlingenvervoer.docx,schriftelijke vragen D66 leerlingenvervoer oktober.docx

Parafering

25-10-2023: Wethouder25-10-2023: Programmamanager

Agendering

* 26-10-2023: Teammanager Concernstaf en Adjunct-secretaris

* 25-10-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

1-11-2023

B & W d.d.: 31-10-2023

Besluit

1. De beantwoording van de vragen ex art 46 RvO van de D66-fractie vast te stellen
2. De beantwoording aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

Per brief van 9 oktober 2023 hebben Jan Schuring en Rik van Wijk van de fractie van D66 uw college een aantal schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over de uitvoering van het leerlingenvervoer. Bijgaand treft u de beantwoording aan.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Kader

Betrokken partijen en participatie

Argumenten voor en tegen

Financiële consequenties en dekking

Openbaarmaking en communicatie

Aanpak en uitvoering

Deventer, 9 oktober 2023

Betreft: Schriftelijke vragen ex. Artikel 46 RvO
Onderwerp: Uitvoering leerlingenvervoer

Geacht college van Burgemeester en Wethouders,

Als D66 Deventer vinden wij kansengelijkheid erg belangrijk. Onderwijs is dé belangrijkste aanjager van kansengelijkheid en ontwikkeling. Jong Deventer talent die door fysieke of geestelijke beperkingen een extra steuntje in de rug nodig hebben, moeten geholpen worden zodat ze voldoende kansen hebben op het beste onderwijs en daarmee aan het kunnen meedoen aan de arbeidsmarkt en samenleving. Het is daarom extra droevig als we signalen van ouders krijgen dat hun kinderen de dupe zijn van niet optimaal leerlingenvervoer.

In het recente sociaal actueel van 4 oktober jl is de raad kort bijgepraat over actuele ontwikkelingen in het leerlingenvervoer. Het betreft een kwetsbare groep van zo'n 302 leerlingen die dit jaar gebruik maken van het taxivervoer. Kort gezegd was de samenvatting dat het beter gaat met dit vervoer dan in het verleden. Niettemin verscheen er in de Stentor van afgelopen zaterdag 7 oktober een opiniestuk van een ouder die niet tevreden is over het leerlingenvervoer in Deventer¹. Een simpele zoektocht op de sociale media met de naam van de aanbieder van het leerlingenvervoer levert andere schrijvende verhalen op.

Hierbij onze vragen:

1. Welke afspraken zijn er met de aanbieder van het leerlingenvervoer gemaakt over de maximale tijdsduur dat een kind onderweg mag zijn?
2. Welke afspraken zijn er met de aanbieder van het leerlingenvervoer gemaakt over dat alle leerlingen op tijd moeten zijn voor school? (lees: niet te laat zijn voor de les)
 - a) Hoeveel procent van de ritten met leerlingen uit de gemeente Deventer deden er in 2023 langer dan 1,5 uur over een enkele reis?
 - b) Hoeveel keren zijn kinderen uit de gemeente Deventer te laat op school gekomen in 2023?
 - c) Hoe vaak heeft de reis voor een leerling langer dan 2 uur geduurd?
 - d) Hoe vaak is het voorgekomen dat een leerling zo lang onderweg was, dat deze onderweg naar het toilet moest?
3. Met betrekking tot klachten van ouders/verzorgers en scholen bij de gemeente Deventer:
 - a) Hoeveel klachten zijn er van ouders/verzorgers én van scholen in het kalenderjaar 2023 bij de gemeente Deventer binnengekomen?
 - b) Welke onderwerpen overheersen bij deze klachten?
 - c) Wat heeft de gemeente Deventer gedaan met deze klachten?
 - d) Welk percentage van deze klagende ouders/verzorgers of scholen voelt zich na het bespreken van de klacht, voldoende gehoord en kan zich vinden in de aangeboden oplossing?
4. Hoe vaak is in 2023 voorgekomen dat een kind helemaal niet van school werd opgehaald door de aanbieder van het leerlingenvervoer?
5. Verantwoording en prestatie-indicatoren:

¹ De Stentor, 7 oktober, <https://www.destentor.nl/opinie/ja-ik-kan-mijn-dochter-zelf-naar-school-brengen-en-mijn-werk-dat-moet-ik-dan-maar-opzeggen~ac58b2a3/> (opgehaald 8 oktober 2023)

- a) Op welke wijze wordt verantwoording afgelegd door de aanbieder van het leerlingenvervoer over bovenstaande drie prestatie-indicatoren? (vraag 2, 3, 4 en 5). In het periodiek KTO van begin 2023 is hier niets over te vinden namelijk.
 - b) Vind u dat de gemeente Deventer voldoende en regelmatig door de aanbieder van leerlingenvervoer wordt ingelicht over deze prestatie-indicatoren?
6. De aanbieder van leerlingenvervoer geeft gemeenteraden periodiek rapportages over de door hen gemeten klanttevredenheid (KTO). In hoeverre zijn deze enquêtes aantoonbaar representatief voor de gehele doelgroep die gebruik maakt van het leerlingenvervoer? In hoeverre vindt u dat we als gemeente Deventer zelf ook een onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek moeten uitzetten onder elke ouder of verzorger van deze groep leerlingen?
 7. Bent u het met ons eens dat de aanbieder van leerlingenvervoer niet kan schuilen achter redenen zoals files, omleidingen en tekort aan chauffeurs, omdat de aanbieder hier zelf rekening mee kan houden en op kan inspelen? Zo nee, waarom niet?
 8. Bent u met ons eens dat juist leerlingenvervoer voor deze kwetsbare groep, op orde moet zijn, zodat ook zij in staat zijn om zich te ontwikkelen op school en hun kansen te pakken?
 9. Bent u het met ons eens dat de gemeente Deventer een verantwoordelijkheid heeft voor deze kwetsbare groep leerlingen?
 10. Hoe wilt het college aan de slag gaan met de aanbieder van leerlingenvervoer om te zorgen dat élk talent uit Deventer op optimale manier naar school vervoerd kan worden en daardoor zich optimaal kan ontwikkelen?

Alvast bedankt voor de beantwoording van de vragen!

Met vriendelijke groet,

Jan Schuring (raadslid D66)

Rik van Wijk (raadsopvolger D66)

Grote Kerkhof 1
Postbus 5000
7400 GC Deventer

14 0570
telefoon

direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl
e-mail

Aan de fractie van D66
t.a.v.
dhr. J. Schuring
dhr. R. van Wijk
Interne Post

2023-945
kenmerk

uw referentie

31 oktober 2023
datum

M.C. Eggel
contactpersoon

Schriftelijke vragen ex art 46 RvO
onderwerp

Geachte meneer Schuring en meneer Van Wijk,

In uw brief van 9 oktober jl. hebt u ons college schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over de uitvoering van het leerlingenvervoer.

Bij de beantwoording van de vragen is vooraf het volgende van belang:

Binnen het leerlingenvervoer wordt gewerkt per schooljaar. Het jaar 2023 is verdeeld over 2 schooljaren:

- A. Schooljaar 2022/2023: ritten vanaf augustus 2022 tot en met juli 2023.
Dit betreft 80.818 ritten uitgevoerd voor 358 unieke leerlingen
- B. Schooljaar 2023/2024: augustus en september 2023.
Dit betreft 8396 ritten uitgevoerd voor 280 leerlingen.

Bij beantwoording van de vragen wordt, indien van toepassing, dit onderscheid gemaakt. Dit om het verschil per schooljaar voren te laten komen. De start van het leerlingenvervoer is in Deventer rustig verlopen. Alle routes hebben in principe een vaste chauffeur. Er zijn echter geen reservechauffeurs. Dit betekent dat bij vervanging routes gecombineerd of nagereden zullen worden.

Overigens heeft de branchevereniging voor het zorgvervoer (KNV Zorgvervoer & Taxi) een noodkreet afgegeven aan alle colleges van B&W in Nederland d.d. 12 oktober 2023. De noodkreet betreft de oproep om samen aan praktische oplossingen te gaan werken voor het leerlingenvervoer.

De branchevereniging noemt de situatie nijpend en geeft de volgende oorzaken aan:

- Landelijk tekort van chauffeurs
- Het vervoer is steeds complexer geworden
- Er wordt steeds meer maatwerk toegepast
- Groei in vervoer en complexer gedrag van de reiziger
- Verwachtingen worden steeds hoger
- Scholen passen roosters, schooltijden en locaties aan.

Het college neemt de brief ter harte en gaat hierover in gesprek met de vervoerder.

Vraag 1

Welke afspraken zijn er met de aanbieder van het leerlingenvervoer gemaakt over de maximale tijdsduur dat een kind onderweg mag zijn?

Antwoord

De volgende afspraken zijn gemaakt over de maximale reistijd:

- Binnen de gemeentegrenzen: maximaal 45 minuten
- Vervoer naar bestemmingen in de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Lochem, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Voorst en Zutphen: maximaal 60 minuten
- Overige bestemmingen: maximaal 90 minuten

Vraag 2

Welke afspraken zijn er met de aanbieder van het leerlingenvervoer gemaakt over dat alle leerlingen op tijd moeten zijn voor school? (lees: niet te laat zijn voor de les)

Antwoord

Afspraak is maximaal 15 tot 5 minuten van tevoren afzetten bij school.

Vraag 2a

Hoeveel procent van de ritten met leerlingen uit de gemeente Deventer deden er in 2023 langer dan 1,5 uur over een enkele reis?

Antwoord

Voor periode A geldt een gemiddeld percentage van 3,5%. Voor periode B is dit 0,8%

Vraag 2b

Hoeveel keren zijn kinderen uit de gemeente Deventer te laat op school gekomen in 2023?

Antwoord

Voor periode A zijn dit totaal 8.566 ritten geweest (10,6%), voor periode B zijn dit 797 ritten geweest (9,5%). Per rit worden gemiddeld 3.8 kinderen vervoerd.

Vraag 2c

Hoe vaak heeft de reis voor een leerling langer dan 2 uur geduurd?

Antwoord

Periode A: 49 ritten. Periode B: 11 ritten.

Vraag 2d

Hoe vaak is het voorgekomen dat een leerling zo lang onderweg was, dat deze onderweg naar het toilet moest?

Antwoord

Dit wordt niet geregistreerd. Is niet bekend. Hier zijn geen klachten over ingediend.

Vraag 3a

Hoeveel klachten zijn er van ouders/verzorgers én van scholen in het kalenderjaar 2023 bij de gemeente Deventer binnengekomen?

Antwoord

De vervoerder is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten. De gemeente monitort deze en bemiddelt indien klachten niet naar behoren worden opgepakt. In periode A zijn er 146 klachten gegrond verklaard. In periode B betreft dit 24 gegronde klachten (betreft 20 unieke kinderen)

Vraag 3b

Welke onderwerpen overheersen bij deze klachten?

Antwoord

Taxi te laat; niet opgehaald; wisselende chauffeurs, slechte communicatie, problemen in de bus/ gedrag medereizigers, gedrag chauffeur.

Vraag 3c

Wat heeft de gemeente Deventer gedaan met deze klachten?

Antwoord

De medewerkers van het Leerlingenvervoer bemiddelen regelmatig bij klachten en zoeken met ouders/vervoerder en school naar een oplossing. Daarnaast worden de klachten door de contractmanager gemonitord en afspraken voor verbetering met de vervoerder gemaakt.

Vraag 3d

Welk percentage van deze klagende ouders/verzorgers of scholen voelt zich na het bespreken van de klacht, voldoende gehoord en kan zich vinden in de aangeboden oplossing?

Antwoord

Een schatting is dat 90% van de ouders die een klacht hebben ingediend, tevreden is met de geboden oplossing.

Vraag 4

Hoe vaak is in 2023 voorgekomen dat een kind helemaal niet van school werd opgehaald door de aanbieder van het leerlingenvervoer?

Antwoord

Kinderen worden altijd van school opgehaald. Het kan echter voorkomen, bijvoorbeeld door miscommunicatie tussen ouders/school en vervoerder dat een kind blijft staan. Bijvoorbeeld een kind dat moet nablijven en dit is niet gemeld. Of ouder heeft het kind in de ochtend gebracht, maar staat op afgemeld en moest 's middags wel opgehaald worden. In overleg met school/ouders wordt dit kind altijd alsnog opgehaald via leerlingenvervoer of door ouders. Uit het klachtenoverzicht komt naar voren dat totaal 12x een kind niet is opgehaald (10 x periode A en 2 x periode B)

Vraag 5a

Op welke wijze wordt verantwoording afgelegd door de aanbieder van het leerlingenvervoer over bovenstaande drie prestatie-indicatoren? (vraag 2, 3, 4 en 5). In het periodiek KTO van begin 2023 is hier niets over te vinden namelijk.

Antwoord

De vervoerder en gemeente voeren per kwartaal een tactisch overleg en jaarlijks een strategisch overleg waarin de KPI's besproken worden. Op operationeel niveau is er dagelijks contact op casusniveau. De gemeente Deventer heeft toegang tot het klachtenportaal van de vervoerder en heeft continue inzage. Voor wat betreft de ritinzage: ook hierbij heeft de gemeente continue inzage in de planning en de gereden ritten en routes. Maandelijks ontvangt de gemeente een gespecificeerde rekening waarop alle gereden ritten gespecificeerd zijn met tijden, routes en locaties. Deze nota's worden gecontroleerd en doorgerekend. Ook ontvangt de gemeente maandelijks managementrapportages. Bijzonderheden worden gesignaleerd en besproken en verbeterafspraken gemaakt.

Vraag 5b

Vind u dat de gemeente Deventer voldoende en regelmatig door de aanbieder van leerlingenvervoer wordt ingelicht over deze prestatie-indicatoren?

Antwoord

Ja, doordat wij toegang hebben tot de portalen van het vervoer hebben wij hier goed zicht op. Daarnaast ontvangen wij maandelijks managementinformatie rondom het vervoer.

Vraag 6

De aanbieder van leerlingenvervoer geeft gemeenteraden periodiek rapportages over de door hen gemeten klanttevredenheid (KTO). In hoeverre zijn deze enquêtes aantoonbaar representatief voor de gehele doelgroep die gebruik maakt van het leerlingenvervoer? In hoeverre vind u dat we als gemeente Deventer zelf ook een onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek moeten uitzetten onder elke ouder of verzorger van deze groep leerlingen?

Antwoord

Het KTO van de vervoerder wordt verspreid onder alle ouders die gebruik maken van het leerlingenvervoer. De respons was de laatste keer laag en daardoor zal het KTO minder representatief zijn. Nee, de gemeente is niet van plan om zelfstandig een KTO uit te laten voeren. Op basis van de managementrapportages; het klachtenportaal en het dagelijks contact dat de 2 vaste medewerkers van het leerlingenvervoer met ouders hebben, weten wij voldoende wat er speelt in het leerlingenvervoer.

Vraag 7

Bent u het met ons eens dat de aanbieder van leerlingenvervoer niet kan schuilen achter redenen zoals files, omleidingen en tekort aan chauffeurs, omdat de aanbieder hier zelf rekening mee kan houden en op kan inspelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Ja, eens: het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder om hierop te anticiperen. Met name bij vooraf aangekondigde wegwerkzaamheden. Echter, dit zal tot gevolg hebben dat kinderen nog eerder worden opgehaald en mogelijk langer in de taxi zitten. Het is schipperen. Eerder vertrekken biedt niet altijd de garantie op tijd de bestemming te bereiken. Het is druk op de weg in de ochtendspits en de afzetmarges zijn heel klein (15 tot 5 minuten voor aanvang school). Het is een enorme puzzel waar de vervoerder zijn uiterste best in doet.

Vraag 8

Bent u met ons eens dat juist leerlingenvervoer voor deze kwetsbare groep, op orde moet zijn, zodat ook zij in staat zijn om zich te ontwikkelen op school en hun kansen te pakken?

Antwoord

Ja, echter vervoer per taxi is 1 oplossing van de vele. Gebruik van fiets/e-bike, openbaar vervoer, vergoeding aan ouders of een combinatie van deze oplossingen zijn mogelijk. Bij het indiceren van de aanvragen leerlingenvervoer staat maatwerk voorop. In gesprek met ouders wordt naar de best passende oplossing voor het kind gezocht. Ook zijn de medewerkers zeer betrokken bij en willen ze het beste voor "hun" kinderen. Dit geldt ook voor de vervoerder en de chauffeurs. Iedereen doet zijn uiterste best.

Vraag 9

Bent u het met ons eens dat de gemeente Deventer een verantwoordelijkheid heeft voor deze kwetsbare groep leerlingen?

Antwoord

Ja daar zijn wij ons terdege van bewust.

Vraag 10

Hoe wilt het college aan de slag gaan met de aanbieder van leerlingenvervoer om te zorgen dat élk talent uit Deventer op optimale manier naar school vervoerd kan worden en daardoor zich optimaal kan ontwikkelen?

Antwoord

Wij pakken dit reeds samen op met de vervoerder, scholen en ouders. Medewerkers hebben dagelijks contact met de vervoerder om het vervoer zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Daarbij speelt dat de wereld na corona er anders uit ziet. Vorig schooljaar was het eerste "normale" schooljaar sinds corona. Door corona hebben er geen (ouder)bijeenkomsten plaatsgevonden. We gaan in overleg met de vervoerder om deze bijeenkomsten opnieuw te gaan organiseren. Ditzelfde geldt voor de scholen. Ook zij hebben een rol in het goed laten verlopen van het leerlingenvervoer. We zien dit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,
de secretaris, de burgemeester,