

SCHRIFTELIJKE VRAAG – Art. 44

Datum 27 september 2021

Namens fractie VLP

Indiener Bert van den Beucken

Vraag **Leerlingenvervoer**

Naar aanleiding van een ernstig signaal van een van onze inwoners dat bij de chauffeur van het leerlingenvervoer wel de bestemming bekend is waar het kind (4jaar) naar toe moet, maar niemand weet of en door wie het kind aan het eind van de dag opgehaald gaat worden.

Een kind uit een ander gezin dat nog niet kan praten heeft uren met een chauffeur meegereisd omdat de chauffeur niet wist waar het kind woonde...

Er is kennelijk een planning- en communicatieprobleem bij de vervoerder.

Ouders welke contact hebben gezocht met de gemeente omdat ze zich zorgen maakten om hun kind dat die dag was meegeven aan de schooltaxi kregen het advies "maak maar een terugbelafsprake, dan wordt u aan het einde van de dag of morgen teruggebeld, de medewerker is op het moment niet aanwezig."

De fractie van de VLP vindt dit onacceptabel en schrikt van deze, misschien wel levensbedreigende situaties en wil op korte termijn weten:

1. Is de portefeuillehouder en het college op de hoogte van deze zeer onwenselijke gang van zaken? Zo ja, is er reeds contact gezocht met de vervoerder?
2. Zijn er nog meer gevallen of meldingen bekend aangaande deze problemen? Indien ja, hoeveel?
3. Is er door de vervoerder contact gezocht met de gemeente over bovenstaande voorvallen? We kunnen ons voorstellen dat betreffende chauffeurs hiervan ook onder de indruk kunnen zijn geweest en met vragen zitten?
4. Wat gaat de portefeuillehouder doen om deze situatie onmiddellijk, liever nog gisteren dan vandaag, te repareren?
5. Is het college het met ons eens dat er moet worden nagedacht over een oplossing voor wat betreft de communicatie indien er in de toekomst ouders zijn met vragen? Denk bijvoorbeeld aan een contactpersoon of een speciaal nummer dat men kan bellen en ook bereikbaar is. Zo ja, op welke termijn kunnen we hiervan resultaat zien? Zo nee, waarom niet?

Aangezien het feit dat dit onderwerp gaat over onze kwetsbare en vaak weerloze kinderen welke misschien wel op zoek gaan naar een eigen oplossing wanneer ze wellicht op een verkeerde plek worden afgezet en zelf aan de wandel gaan, misschien worden ze op de goede plek maar op het verkeerde tijdstip afgeleverd waardoor ouders of verzorgers niet thuis zijn en kinderen op eigen initiatief naar opa, oma, oom of tante gaan, maken wij ons grote zorgen.

We willen dan ook met klem vragen antwoorden op bovenstaande per ommegaande aan ons te laten toe komen en indien nodig actie te ondernemen. De gebruikelijke termijn voor art.44 vragen vinden wij in dit geval veel te lang.

De fractie van de VLP moet er niet aan denken wat er kan gebeuren met kinderen in het verkeer, of dat er kinderen, door deze onzorgvuldigheid, in contact komen met kwaadwillenden.

Antwoord

We zijn het volledig eens dat de opgetreden planning- en communicatie problemen in de uitvoering zeer onwenselijk zijn. Derhalve hebben we ook op alle niveaus (bestuurlijk, management en ambtelijk) de taxivervoerder aangesproken op zijn verplichtingen in de uitvoering.

Voor vervoerders in het leerlingenvervoer is de start van een nieuw schooljaar jaarlijks een fase waarin afstemming over nieuwe routine een punt van aandacht is. Waar we in het contract ook scherpe kwaliteitseisen voor hebben opgenomen.

Dit jaar ontving de gemeente hierover echter veel klachten maar ook andere klachten die ernstiger waren. Zoals kinderen die niet opgehaald werden thuis en/of op school. Dit maakt dat er dagelijks contact geweest is met de vervoerder om een oplossing te zoeken voor de verschillende klachten. Hierin zien we terug dat door personele bezetting bij de vervoerder het implementeren van de oplossing rondom de klachten langer duurt dan verwacht.

1. Het College is op de hoogte van diverse zorgwekkende signalen en het feit dat door uitval/ziekte bij de vervoerder er moeilijkheden zijn met de personele invulling van een aantal cruciale rollen binnen de organisatie.
Er is dagelijks contact met de vervoerder. Alle klachten die de gemeente ontvangt van inwoners worden direct met de vervoerder gecommuniceerd.
2. Er zijn ongeveer 25 à 30 klachten doorgegeven door ouders en scholen in de afgelopen 3 weken. Dit kunnen ook meerdere klachten door 1 ouder zijn. Zoals hierboven aangegeven zijn klachten van verschillende grootte en ernst.
3. Er is vanuit de vervoerder geen contact gezocht met de gemeente rondom signalen. Andersom is wel nadrukkelijk contact gezocht vanuit de gemeente naar de vervoerder.
4. Het aantal klachten, en vooral de ernstige klachten is fors verminderd, dit maakt dat de acties die we tot nu toe hebben uitgevoerd al gezorgd hebben voor het oplossen van het acute probleem. Acties hierin zijn:
Ouders die de gemeente bellen worden veelal op dezelfde dag teruggebeld om het verhaal aan te horen en om na te vragen wat onze rol als gemeente in het proces kan zijn. De klachten worden dagelijks gedeeld met de vervoerder. Aan de vervoerder wordt gevraagd deze klachten af te handelen en vooral te communiceren met de inwoner rondom verwachtingen. De vervoerder heeft hierin een directe opdracht.
Op 27 september is er een ambtelijke afspraak geweest met een vertegenwoordiging van ouders en een school, hierin zijn nieuwe signalen gedeeld die ook met de vervoerder zijn besproken.
Hiernaast is er op management niveau een gesprek op donderdag 7 oktober over de huidige invulling van het contract, hierin wordt ook terug gekeken naar alle ingediende klachten en

de afhandeling hiervan en tevens gezocht naar hoe dit niet meer gaat voorkomen.

In de tussentijd is er ook bestuurlijk nog opgeschaald.

5. De lijn vanuit het contract is dat de vervoerder via een nummer bereikbaar en beschikbaar is om te communiceren over praktische zaken aangaande de uitvoering van het leerlingenvervoer. We hechten waarde aan het op orde zijn van deze directe lijn. Daarnaast is ook de gemeente hierin iedere dag bereikbaar via het algemene nummer. Voor het leerlingenvervoer is er een vast aanspreek punt binnen de gemeente Beesel.

Portefeuillehouder Bram Jacobs

Afhandeling* 5 oktober 2021

** in te vullen door de griffie*