

Beantwoording technische vragen

Vergadering	Raadsvergadering	Datum 27-nov-23
Vragensteller	Rietje Lassche namens ChristenUnie	
Agendapunt/onderwerp	Kwaliteit leerlingenvervoer	
Portefeuillehouder	J.W. Uitslag (wethouder)	
Domein	Samenleving	
Contactpersoon	Leo Kortstee	
Contactgegevens	I.kortstee@dalfsen.nl	
	0529-488346	

Er komen landelijk veel klachten binnen over de kwaliteit van het georganiseerde leerlingenvervoer. Klachten variërend van onveilig vervoer, lange wachttijden tot het zelfs helemaal niet worden opgehaald. Jonge kinderen staan soms alleen bij school te wachten op een busje dat veel te laat of helemaal niet komt. Jongeren missen hierdoor lessen en soms zelfs tentamens. Ook in Dalfsen zijn er leerlingen afhankelijk van georganiseerd leerlingenvervoer om hun school te kunnen bezoeken.

De fractie van de ChristenUnie heeft hierover de volgende vragen:

1. Speelt bovengenoemde problematiek rond het leerlingenvervoer ook in Dalfsen?

Gelukkig is bovengenoemde problematiek niet aan de orde in Dalfsen.

Wel is het goed te weten dat bovengenoemde problematiek veelal veroorzaakt worden door een gebrek aan chauffeurs. Ook onze vervoerder, Munckhof, heeft problemen om voldoende chauffeurs te vinden en doet er alles aan om chauffeurs te vinden en te behouden. Gelukkig lukt het Munckhof nog steeds passend vervoer in te zetten, waarbij het wel zo is dat bij wijzigingen het soms tijd kost om het in te regelen.

2. Is er in Dalfsen een punt waar problemen rond leerlingenvervoer kunnen worden gemeld?

Zo ja, worden deze ook geregistreerd en bijgehouden?

3. Wat kan de gemeente doen bij dergelijke problemen/klachten?

Problemen kunnen op verschillende manieren worden gemeld:

- bij de consulenten leerlingenvervoer die vervolgens zo nodig in overleg treden met de vervoerder. Veelal blijkt dan het betrokken probleem te kunnen worden opgelost of duidelijk te worden gemaakt dat iets niet past binnen de gemaakte afspraken over het vervoer.
- Klachten kunnen via de website www.mijntaxiopmaat.nl of telefonisch via het klachtennummer worden ingediend bij een onafhankelijke organisatie, Mybility, die de betreffende klachten registreert en doorzet naar Munckhof en toeziet op afhandeling van deze klachten door Munckhof. *Ouders/verzorgers krijgen bij de start van het vervoer via Munckhof een overzichtelijk "Handboek leerlingenvervoer" met alle relevante info, waaronder de klachtenprocedure die samen met de betrokken gemeenten is opgesteld. Aan het begin van elk schooljaar krijgen de ouders/verzorgers opnieuw dit via Munckhof aangeboden.*

Als gemeente hebben we zicht op de klachten, inclusief afhandeling door Munckhof. Dit houden we goed in de gaten, waarbij tot op heden blijkt dat er slechts zeer weinig klachten zijn en worden ingediend.

Door middel van regelmatig overleg met de vervoerder en betrokken medegemeenten proberen we mogelijke problemen ook voor te zijn.

Zoals aangegeven, spelen de landelijke ontwikkelingen hier nog niet, maar is niet uit te sluiten dat door het aanwezige chauffeurstekort deze problemen er wel komen. Het heeft dan ook zeker onze aandacht. Zo hebben we geregeld afstemming met de gemeenten in de regio en onze vervoerder

zodat we goed weten hoe het in onze regio gaat, maar ook om samen te kunnen werken. Ook sterken de landelijke ontwikkelingen ons gemeentelijk beleid om zoveel mogelijk in te zetten op het op verantwoorde wijze inzetten op vervoer per fiets en openbaar vervoer. Hierbij bekijken we o.a. via het gezamenlijk met ouders/verzorgers opstellen van individuele vervoersplannen en het nadrukkelijker kijken naar de mogelijkheden van aanwezig openbaar vervoer of we hierin nog verdere stappen kunnen zetten. Dit om ervoor te zorgen dat degenen die in verband met aanwezige beperkingen echt afhankelijk zijn van het vervoer per taxibus ook vervoerd kunnen worden. Ook zien we bij gemeenten waar bovengenoemde problematiek wel speelt dat bijvoorbeeld gekeken wordt of het georganiseerd leerlingenvervoer voorrang kan krijgen op het Wmo-vervoer in de spitsuren. Voor alle duidelijkheid: deze vraagstelling is op dit moment niet aan de orde.

4. Wordt bij een aanbesteding van het leerlingenvervoer ook vooraf naar de ervaringen van gebruikers gevraagd? En zo ja, hoe worden deze ervaringen meegenomen? Zo niet, waarom niet?

De ervaringen uit de huidige periode nemen we mee bij een nieuwe aanbesteding. Dit om zoveel mogelijk duidelijke en werkbare afspraken te maken. Ook betrekken we de participatieraden van de betrokken gemeenten bij een nieuwe aanbesteding.

Elke twee jaar houdt de vervoerder een klanttevredenheidsonderzoek, waarbij naar de ervaringen van gebruikers worden gevraagd. Hiernaast heeft Munckhof een klankbord, bestaande uit gebruikers ingesteld, waarmee periodiek overleg plaatsvindt. De resultaten hiervan bespreken we als betrokken gemeenten met Munckhof, waarbij in redelijkheid de mogelijkheden worden bekeken de dienstverlening zo nodig en waar mogelijk te verbeteren.