

2014
100

SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Vragen van de heer V.A. Wijlhuizen
(ingekomen op 10 september 2014 en
antwoorden door het college verzonden op 28 oktober 2014)

Schriftelijke vragen inzake chaos in leerlingenvervoer

Afgelopen week kregen wij als SP fractie het bericht dat het een chaos zou zijn in het leerlingenvervoer voor kinderen van speciaal onderwijs. Leerlingen die gebruik maken van dat vervoer zijn vaak vanwege een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke functiebeperking niet in staat om zelfstandig of met begeleiding met het openbaar vervoer te reizen. Het is een kwetsbare groep jongeren die veel baat heeft bij ritme en regelmaat en dus niet bij slecht georganiseerd en uitgevoerd leerlingenvervoer. In Utrecht is dit vervoer geregeld via Klomp Groepsvervoer.

Klachten die mensen hebben zijn:

- Vooraf is onbekend welke chauffeur de kinderen komt ophalen
- De klomp groepsvervoer is slecht/niet bereikbaar voor vragen of klachten
- Kinderen worden te laat opgehaald
- Kinderen worden soms helemaal niet opgehaald

De fractie van de SP heeft hierover de volgende vragen:

1. Is het college bekend met het deze klachten?

Ja, het college is bekend met de klachten die vooral plaatsvonden in de eerste drie dagen van het schooljaar. Wij hebben de volgende maatregelen genomen:

- *Er is direct met vervoersbedrijf Klomp contact opgenomen om de bereikbaarheid te vergroten, daarvoor is een apart telefoonnummer uitgewisseld tussen vervoersbedrijf Klomp en de gemeente.*
- *Scholen zijn een belangrijke partner voor ons en de vervoerbedrijven. Daarom is een mail naar alle scholen gestuurd waarbij de nummers van zowel vervoersbedrijf Klomp als de afdeling leerlingenvervoer zijn vermeld. Op deze manier zijn we in staat geweest alle klachten en problemen te inventariseren, op te lossen en ervoor te zorgen dat kinderen naar school kunnen. Ook als vervoersbedrijf Klomp niet bereikbaar was op het normale nummer.*
- *Op dinsdag hebben we die scholen gebeld waar veel leerlingen naar toe worden vervoerd om navraag te doen en problemen te inventariseren.*
- *Er is een ambtenaar naar de school voor voortgezet speciaal onderwijs Stip geweest om zich persoonlijk op de hoogte te stellen van de gang van zaken.*
- *Bij vervoersbedrijf Klomp zijn technische aanpassingen gedaan bij de telefooncentrale om de bereikbaarheid te vergroten.*
- *Bij vervoersbedrijf Klomp zijn in de bedrijfsvoering veranderingen doorgevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.*
- *Er worden extra controles uitgevoerd in opdracht van ons om te checken of leerlingen op tijd worden vervoerd, of er gekwalificeerde chauffeurs aanwezig zijn en of het materieel in orde is.*

2. Is het college het eens met de SP dat juist het vervoer van deze groep kwetsbare kinderen goed geregeld moet zijn?

Ja, het college onderschrijft dat vervoer voor kinderen die daar een beroep op doen, goed geregeld dient te worden.

3. Kan het college inzicht geven in de frequentie van de klachten en de gevolgen daarvan voor de leerlingen? Zo ja, wat zijn deze dan? Zo nee, waarom niet?

Klachten worden, gezien de aard van de dienstverlening, direct opgepakt en opgelost. Klachten over Leerlingenvervoer worden structureel verzameld en ieder kwartaal besproken met vervoerders. Dit om te bepalen of er een trend is waar te nemen in de klachten en of zaken structureel niet op orde zijn. In het schooljaar 2013–2014 zijn er 220 klachten geregistreerd waarvan er 147 gegrond zijn bevonden. Op jaarbasis vinden 56.819 ritbewegingen plaats.

Dit schooljaar zijn er problemen geweest bij de start van het schooljaar. In totaal zijn 48 leerlingen op de eerste maandag en dinsdag te laat of niet opgehaald. Op woensdagochtend waren er 9 leerlingen te laat of niet opgehaald. Woensdagmiddag zijn alle kinderen normaal vervoerd.

4. Op wat voor manier worden klachten over het leerlingenvervoer in Utrecht op dit moment verzameld, behandeld en opgelost?

Klachten over het Leerlingenvervoer komen binnen bij de vervoerders en bij de afdelingen Leerlingenvervoer. Klachten komen telefonisch binnen en via de e-mail. Zie ook het antwoord bij vraag 1.

De afdeling Leerlingenvervoer heeft een telefoonnummer dat op werkdagen bereikbaar is tussen 8.30 en 12.00 uur en een e-mailadres leerlingenvervoer@utrecht.nl.

De vervoerders garanderen telefonische bereikbaarheid van 7.00 uur tot 18.00 uur (vervoersbedrijf Klomp) en van 7.00 uur tot 17.00 (vervoersbedrijf Connexxion). In geval van calamiteiten hebben zij noodnummers beschikbaar voor de opdrachtgever.

Vervoerders registreren alle ingediende klachten en maatregelen die worden genomen ter oplossing dan wel voorkoming van klachten. Zij handelen klachten af en registreren minimaal de volgende gegevens: Aard van de klacht, meldingsdatum van de klacht, naam van de betrokkene, naam van de chauffeur, routenummer, datum van afhandeling, wijze van afhandeling, maatregelen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Vervoerders zijn tevens contractueel verplicht om alle klachten binnen twee werkdagen na melding af te handelen.

Wij hebben met TC&O Management voor mobiliteit B.V. een overeenkomst voor de controle van het Leerlingenvervoer. Alle klachten, dat wil zeggen onafhankelijk van de plaats en wijze van binnenkomst, worden doorgegeven aan TC&O Management voor mobiliteit B.V.

TC&O controleert de klachtenregistratie en afhandeling van de klachten.

Zij voert naast administratieve controles ook fysieke controles van het Leerlingenvervoer uit.

5. Wat gaat het college doen om de klachten die nu spelen te verhelpen en in de toekomst te voorkomen?

Voor de reguliere dagelijks operatie lijkt er op dit moment geen aanleiding meer om in te grijpen in de huidige procedures en werkwijze.

Voor de start van het schooljaar wordt extra gecheckt op een goede voorbereiding van de dan nieuwe contractpartners. Het huidige contract met de vervoersbedrijven gaat het vierde en laatste schooljaar in. Dat betekent dat dit schooljaar een nieuwe aanbesteding wordt gestart voor het schooljaar 2015–2016 en daarna.