

**Gemeente Renkum**

Van
Wethouder Jasper Verstand

Registreren
129707

Kopie aan

Aan
Commissie inwoners

Datum
26 mei 2014

Onderwerp
Raadsvragen over leerlingenvervoer

Maandag 12 mei jl. is in de raadscommissie Inwoners de verordening leerlingenvervoer behandeld. Met deze memo wil ik antwoord geven op de gestelde vragen over de klachtenprocedure en de aanbesteding van het leerlingenvervoer.

Vanuit Groen Links zijn er vragen gesteld over de huidige klachtenprocedure.

Vraag:

Via verschillende kanalen en in verschillende periodes bereiken en bereiken ons verhalen van mensen met negatieve ervaringen met het leerlingenvervoer, we geven vier voorbeelden. Daarnaast is het onduidelijk hoe de klachtenprocedure werkt.

- a. Er zijn vaak wisselende chauffeurs, soms vijf verschillende chauffeurs in een week, of zelfs twee op een dag. Sommige van de kinderen die met leerlingenvervoer reizen is erg gebaat bij structuur, bekende gezichten en van tevoren weten hoe dingen gaan lopen. Is het mogelijk om bij de aanbesteding afspraken te maken die meer vaste chauffeurs op een route bevorderen?*

Antwoord:

Er zijn ook in de afgelopen periode (2009-2014) heel duidelijke afspraken over vaste chauffeurs op de routes van het leerlingenvervoer vastgelegd in het vervoerscontract. In de afgelopen periode is gebleken dat onderaannemers (met name Noot) niet altijd goed op de hoogte waren van de afspraken die wij met de hoofdaannemer (Connexxion) hadden gemaakt. Bij klachten hierover is de hoofdaannemer hierop aangesproken door onze medewerker leerlingenvervoer en Connexxion heeft daarop de onderaannemers opnieuw de nodige instructies gegeven. Na telefonische navraag bij de ouders bleek de situatie inderdaad verbeterd.

- b. De doelgroep van het leerlingenvervoer vraagt om een bepaalde benadering. Chauffeurs die geen affiniteit met de doelgroep hebben en op een onjuiste/onprettige manier met de leerlingen omgaan, maken de reis onnodig stressvol voor hen. Er zijn na-*

tuurlijk ook chauffeurs die hier juist in uitblinken. Is het mogelijk dat hier bij de verdeling van de ritten specifiek rekening mee wordt gehouden? Welke afspraken kan de gemeente hierover maken met de vervoerder en speelt het aantal klachten over een bepaalde chauffeur ook mee?

Antwoord:

De vervoersovereenkomst bevat een lijst met eisen aan de chauffeurs. De hoofdaannemer zegt bij ondertekening van het contract toe dat hij aan deze eisen tegemoet zal komen. Het valt niet binnen de invloedssfeer van de medewerker leerlingenvervoer om individuele chauffeurs te kunnen beoordelen.

Wanneer ouders klachten hebben over het gedrag van een chauffeur, dan kunnen zij gebruik maken van de klachtenprocedure, die de hoofdaannemer heeft ingesteld en door gemeente Renkum is goedgekeurd tijdens de aanbestedingsprocedure. Wanneer een klacht door het vervoersbedrijf niet afdoende wordt opgelost, kunnen ouders een beroep doen op gemeente Renkum. In veel gevallen wordt na intensief telefonisch overleg tussen gemeente en hoofdaannemer wel een goede oplossing gevonden.

Als ook deze procedure niet tot gewenst resultaat leidt, bestaat nog de optie van een overleg op het gemeentehuis waar alle betrokkenen voor worden uitgenodigd om tot een bruikbare oplossing te komen.

- c. Er zijn ook klachten over hard en onvoorzichtig rijden. Hoe controleert de gemeente de vervoerder op het punt van veiligheid?*

Antwoord:

Gemeente Renkum wordt door ouders of leerkrachten op de hoogte gesteld wanneer er sprake is van chauffeurs die hard en onvoorzichtig rijden.

- d. Wij kennen ervaringen van kinderen die vergeten werden en 's morgens niet zijn opgehaald. Hoe wordt er door de gemeente gestuurd op betrouwbaarheid van de vervoerder?*

Antwoord:

Het is voor alle betrokkenen en uiteraard voor de leerling nog het meest, bijzonder onaangenaam als er een leerling wordt "vergeten". Gelukkig zijn de aannemers, de vervoerssystemen en de chauffeurs van een dermate goede kwaliteit dat dit ondanks de steeds hogere eisen (ingewikkelde haal en breng schema's i.v.m. co-ouderschap of andere bijzondere regelingen) maar heel weinig voorkomt dat er een leerling niet wordt opgehaald. In de meeste gevallen is er dan sprake van een noodsituatie: b.v. vaste chauffeur ziek, invaller heeft niet alle informatie gekregen of begrepen.

Door de gemeente wordt hierop ingegrepen, wanneer ouders aangeven dat hun klacht hierover door de hoofdaannemer niet afdoende wordt opgelost.

Overige vragen:

Naast de verschillende klachten die bestaan, hebben wij ook vragen over de afhandeling van klachten. In eerste instantie bellen ouders met de vervoerder, als hun kind bijvoorbeeld niet wordt opgehaald. Connexxion heeft laten weten deze telefoontjes niet als officiële klacht te behandelen. Ouders zijn vaak blij als het probleem opgelost is, en zullen lang niet altijd een schriftelijke klacht indienen. Het aantal schriftelijke klachten weerspiegelt ons inziens dus niet het aantal fouten die er gemaakt wordt.

Wanneer er wel een schriftelijke klacht bij de vervoerder ingediend wordt, hoe wordt dat gecommuniceerd met de gemeente?

Antwoord:

Gemeente krijgt per e-mail overzichten met gemelde klachten.

Vraag:

Houdt de vervoerder het aantal klachten bij en hoeveel klachten krijgt de gemeente daarnaast jaarlijks zelf binnen over leerlingenvervoer?

Antwoord:

Ja, vervoerder houdt de klachten bij en de gemeente krijgt zo'n 15 klachten per jaar over het leerlingenvervoer.

Vraag:

Om welke klachten gaat dat voornamelijk en welke oplossingen worden daarvoor gevonden?

Antwoord:

Klachten gaan o.a. over: te lange reistijd, gedrag of rijstijl chauffeur, routes die andersom beter zijn, het gedrag van andere leerlingen in het busje en over het feit dat de hoofdaannemer te laat of niet reageert op klachten.

Vraag:

Hoe krijgt de gemeente informatie over de (telefonische) klachten die wel opgelost zijn, maar die wel een indicatie geven van de klanttevredenheid of het aantal keer dat dingen misgaan?

Antwoord:

Door telefonisch of per e-mail contact op te nemen met de betrokken ouders.

Vraag:

In de commissie inwoners stipte GroenLinks ook al het probleem aan van de onderaannemers en het zwarte gat waarin klachten lijken te verdwijnen. De opdrachtnemer die de aanbesteding wint, is niet altijd te uitvoerder van het vervoer. Wel is die opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt voor klachten. Daardoor komen de eerste en waarschijnlijk de meeste signalen van ontevredenheid van cliënten binnen bij de opdrachtnemer, die er geen belang bij heeft deze signalen door te geven aan de opdrachtgever en ook slechts indirect invloed heeft op de oplossing van de problemen. Welke oplossing heeft de gemeente voor dit probleem?

Antwoord:

Gemeente Renkum spreekt de hoofdaannemer aan op zijn verantwoordelijkheden om de onderaannemers goed aan te sturen. Bij ernstige of langdurige klachten wordt een overleg op het gemeentehuis ingepland met alle betrokkenen.

Daarnaast zijn er in de commissie inwoners vragen gesteld met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

- a) *Op welke wijze wordt duurzaamheid meegenomen bij de inkoop van het leerlingenvervoer?*
- b) *Welke nieuwe afspraken worden gemaakt bij de klachtenprocedure?*

Antwoorden:

- a) In het bestek hebben wij als uitgangspunt genomen onze keuze voor duurzaamheid. De gemeente wil het vervoer zoveel als mogelijk klimaat neutraal laten uitvoeren. In het bestek worden strikte eisen gesteld ten aanzien van de in te zetten voertuigen. Voertuigen moeten ten minste voldoen aan de Euro-V norm. Voor nieuw in te zetten voertuigen die nog worden aangeschaft moet de hoogste norm gelden. Euro-VI norm is op dit moment de strengste norm voor schoon vervoer.
- b) Met de nieuwe aanbestedingsronde hebben wij de afspraken opnieuw tegen het licht gehouden. Op grond van onze eigen ervaringen en de klachten die ons hebben bereikt, over de dienstverlening door huidig gecontracteerde vervoerders, zijn een aantal heldere voorwaarden opgenomen in het programma van eisen. Bij de nieuwe contactpartijen zal consequent op naleving worden gelet.

Het gaat om afspraken die in het vervoersplan worden opgenomen en borg staan voor een kwalitatieve dienstverlening:

- Vaste zitplaats, vaste chauffeur en vaste ritten,
- één centrale aansturingseenheid voor alle informatie en vragen,
- ten minste 3 maal per jaar vinden evaluatiegesprekken plaats met aandacht voor de klachtrapportages (zie klachtbehandeling),
- Over instructie en opleiding van de chauffeurs,
- Over onder-aanneming.

- De opdrachtnemer/vervoerder dient te beschikken over een goed systeem van klachtregistratie en – behandeling. Klachten worden direct tussen vervoerder en klager binnen 3 werkdagen behandeld. Klager ontvangt binnen 10 dagen een schriftelijke bevestiging van de wijze waarop de klacht is afgehandeld. De gemeente ontvangt maandelijks een rapportage over de klachtbehandelingen en bespreekt periodiek deze rapportages met vervoerder.

In de rapportage wordt opgenomen:

- hoe en wanneer de klacht is ingediend,
- wie de klacht heeft ingediend en de woonplaats van de indiener,
- een korte beschrijving van de klacht,
- hoe de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen,
- de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.

Naast de klachtafhandeling dient de vervoerder jaarlijks een rapport te presenteren over de uitkomst van een gebruikers- en tevredenheidsonderzoek.