

<b>Onderwerp</b>	Leerlingenvervoer: Ouderenpeiling, resultaten, voortgang uitvoering leerlingenvervoer
<b>Zaaknummer</b>	542037
<b>Datum</b>	12 juni 2023
<b>Portefeuillehouder</b>	J. Rohaan-Vlijm
<b>Medewerker</b>	Asteleijner, F.A.J. (Eric)

## Doel

Ter informatie.

## Aanleiding

De gemeente voert het leerlingenvervoer uit. Uw raad heeft hiervoor op 22 juni 2021 de Verordening bekostiging Leerlingenvervoer Hof van Twente 2021 vastgesteld.

In deze raadsbrief informeren wij u kort over de ontwikkelingen, te weten landelijke ontwikkeling, onderzoeken, tekorten aan (deskundig) personeel en gemeentelijke en landelijke onderzoeken over het leerlingenvervoer.

## Inhoudelijke boodschap

### *Landelijke ontwikkelingen*

Vanaf begin januari 2022 (na de coronaperiode) is ook het leerlingenvervoer weer opgestart. Hierbij speelde een aantal knelpunten:

- door personeelstekort in de branche en uitval/ziekte. Met name bij één van onze vervoerders liepen de klachten op. De communicatie liet te wensen over, zowel naar de gemeente toe als ook naar de ouders. We hebben hierop actie ondernomen en merken een aanzienlijke verbetering.
- Daarnaast vond er toen ook een toename plaats van het aantal leerlingen dat vervoerd moest worden als gevolg van de oorlog in Oekraïne. Dit heeft gevolgen gehad voor de uitvoering van het vervoer.
- In de tussentijd hebben er diverse stakingen plaatsgevonden in het vervoer. Ook het leerlingenvervoer is hierbij geraakt. In onze regio is dit echter beperkt gebleven en heeft dit niet tot (grote) problemen geleid. Een enkele rit heeft hierdoor een vertraging opgelopen. Dit is door de vervoerder goed opgelost. Beide vervoerders hebben ons iedere keer van te voren ingelicht over de mogelijke stakingen en de verwachting wat dit zou kunnen betekenen voor de leerlingen uit de gemeente Hof van Twente, zoals we ook gevraagd hadden.

Deze aspecten hebben in de tweede helft 2022 geleid tot perspublicaties en vragen in de Tweede Kamer. Naar aanleiding hiervan is eind 2022 een Ouderpeiling Leerlingenvervoer 2022 uitgevoerd.

### *Ouderpeiling Leerlingenvervoer 2022 en notitie "Ouders over leerlingenvervoer" (totaal-overzicht deelnemende gemeenten).*

Alle gemeenten konden meedoen met de Ouderpeiling LLV. In totaal hebben 70 gemeenten (totaal 3475 ouders) meegedaan. De gegevens van de deelnemende gemeenten zijn gepubliceerd in de notitie 'Ouders over leerlingenvervoer'. Deze treft u als bijlage aan.

### *Ouderpeiling Leerlingenvervoer 2022*

Hof van Twente heeft meegedaan aan de Ouderpeiling Leerlingenvervoer. Ouders konden onafhankelijk van de gemeente een vragenformulier invullen. De periode waarop het onderzoek betrekking heeft was het jaar 2022. Er zijn 181 ouders in Hof van Twente aangeschreven, er hebben 63 ouders gereageerd. De Ouderpeiling treft u in de bijlage aan.

De Ouderpeiling gaat om het leerlingenvervoer in Hof van Twente, er is in het onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen de vervoerders Witteveen en Ter Doest.

*Vergelijking resultaten Ouderpeiling en notitie 'Ouders over leerlingenvervoer'*

We hebben beide rapporten naast elkaar gelegd. Grotendeels komen de antwoorden van ouders overeen. Hof van Twente krijgt een cijfer 6,5, landelijk voor gemeenten tussen 20.000 en 50.00 is dit 7,1.

Een aantal opmerkelijke zaken:

Vraag	Landelijke uitslag (*)	Zie pag./ figuur	Hof van Twente	Zie pagina/ onderdeel
Vervoer kost ouders teveel tijd	Altijd/vaak: 23%	18/4.4	Altijd vaak 33%	5/4.4 tabel 5
Reis is nooit vermoeiend	37%	19/4.5	30%	5/4.4 tabel 8
Chauffeur geeft het aan als hij te laat komt	Geeft altijd/vaak/ regelmatig aan: 37% Geeft nooit aan: 33%	23/4.11	Geeft altijd/vaak/ regelmatig aan: 54% Geeft nooit aan: 29%	5/4.4 Tabel 10
Kind wordt gepest tijdens rit	Altijd/vaak: 5% Nooit/soms: 80%	28/4.16	Altijd/vaak: 10% Nooit/soms: 85%	5/4.4 Tabel 2
Kind voelt zich niet veilig tijdens rit	Nooit/soms: 15% Altijd/vaak/regelmatig: 80%	27/4.15	Nooit/soms 15% Altijd/vaak/regelmatig 85%	5/4.4 Tabel 3
Er wordt gevochten tijdens rit	Altijd/vaak: 4% Nooit: 62%	28/4.17	Altijd/vaak: 6% Nooit: 75%	5/4.4 Tabel 7
Communicatie met: Chauffeur	Heel (tevreden): 70% (Heel)ontevreden: 10%	29/4.18	Heel (tevreden): 65% (Heel) ontevreden: 8%	6/5.1 Tabel 1, 2 en 3
Gemeente	Heel (tevreden) 60% (Heel) ontevreden: 12%		Heel (tevreden): 68% (Heel) ontevreden: 15%	
Vervoerder	Heel (tevreden): 50% (Heel) ontevreden: 35%		Heel (tevreden): 41% (Heel) ontevreden: 36%	

(\*) De landelijke ouderpeiling maakt in enkele gevallen gebruik van staafdiagrammen, hierdoor is niet altijd exact het percentage te bepalen.

Indien er klachten over het vervoer waren, had dit vaak te maken met het niet op tijd komen en met communicatie. Deze gegevens zijn alleen opgenomen in de notitie en niet in de ouderpeiling. Dit heeft te maken met de privacy en om mogelijke herkenbaarheid van individuele ouders te voorkomen.

Het overzicht van de vergelijking tussen Ouderpeiling en notitie hebben wij als bijlage bij de stukken gevoegd.

### *Ouderpeiling bespreken met vervoerders*

We hebben regelmatig overleg met beide vervoerders. De resultaten van de landelijke en gemeentelijke Ouderpeiling zullen wij in het eerstvolgende overleg met beide vervoerders bespreken. We zullen het in eerste instantie hebben over de veiligheid van het kind, het voorkomen van pestgedrag in het busje e.d. Ook zullen wij aandacht blijven vestigen op goede communicatie met de ouders en deskundige chauffeurs.

### *Behandeling in 2de Kamer: afspraken 5 april jl.*

De Ouderpeiling Leerlingenvervoer 2022 en notitie "Ouders over leerlingenvervoer" zijn op 5 april 2023 in de Tweede Kamer behandeld. Het in maart 2023 opgericht expertiseteam Leerlingenvervoer verzamelt goed practises en goed beleid en verspreidt deze onder gemeenten. Ook houdt zij zich bezig met afspraken tussen gemeenten en vervoerders en verbeteren van administratie van gemeenten betreffende het leerlingenvervoer. Verder werkt dit team aan plannen om te zorgen dat bij iedere gemeente een centraal punt voor klachtenafhandeling komt. Daarnaast komt er een experiment bij een aantal gemeenten om te werken met een reistijd van maximaal 45 minuten. Wij wachten deze ontwikkelingen af (zie ook onder paragraaf gemeentelijke acties).

Tenslotte verschijnt voor de zomervakantie 2023 een brochure van het ministerie over het leerlingenvervoer, deze wordt beschikbaar gesteld aan het onderwijs.

### *VNG: acties*

De VNG is bezig met een wijziging van de modelverordening leerlingenvervoer. Tevens vindt er een aanpassing plaats van de handreiking leerlingenvervoer. Dit moet ertoe leiden dat gemeenten geholpen worden bij de invulling en uitvoering van het leerlingenvervoer.

### *In gesprek over verbeteringen in dienstverlening*

Wij hebben getracht om te zorgen dat sinds begin 2022 zoveel mogelijk leerlingen naar school konden. Dit is helaas niet altijd gelukt. Wij hebben naast onze vaste 2 vervoerders extra inzet gepleegd met een ander taxibedrijf. In enkele gevallen was het niet mogelijk om alle kinderen op tijd naar school te vervoeren. Een aantal chauffeurs moest 's morgens en/of 's middags dubbele ritten rijden met als gevolg dat kinderen te laat op school waren of later thuis werden gebracht. We hebben getracht dit zo goed mogelijk met de ouders, vervoerders en scholen te organiseren en communiceren.

Om klachten en problemen in het leerlingenvervoer zoveel mogelijk te voorkomen, en om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren, zijn we regelmatig in gesprek met onze beide vervoerders.

Vanaf september 2022 is er intensiever contact met één van de vervoerders.

Door contact te hebben en duidelijke afspraken te maken hebben we inmiddels toegewerkt naar een duidelijke verbetering:

- Er is een communicatiematrix opgesteld zodat we goed weten wie aanspreekpunt is. Dit geeft duidelijkheid voor gemeente en zorgt er mede voor dat verantwoordelijkheid gevoeld en genomen wordt.
- De vervoerder heeft inmiddels een klachtenportaal die up-to-date is en waarin de gemeente inzicht heeft. In dit klachtenportal is de klacht van de ouder/verzorger te zien, wie verantwoordelijk is voor de afhandeling en hoe de klacht opgelost is. Wij zien hierin dat er wel klachten zijn, maar dat deze over het algemeen goed opgepakt worden door de vervoerder. Het resultaat is dat er minder klachten zijn (zeker minder dan afgelopen najaar), dat we betere en snellere afstemming hebben met de vervoerder waardoor we tijdig worden meegenomen, we kunnen bijsturen en we ook invloed hebben in wat er gebeurt. Er loopt nog een enkele klacht op casusniveau. Dit is bij zowel de vervoerder als ook bij de gemeente onder de aandacht. Er is afstemming met vervoerder en ouders om tot een goede oplossing te komen.

Vanwege deze verbeteringen hebben we het intensieve contact met de vervoerder vanaf januari 2023 teruggeschroefd naar 1x per maand. Dit lijkt voor nu voldoende om de positieve lijn vast te houden. Mocht het nodig zijn, dan worden de contactmomenten weer geïntensiveerd.

Het contact met de andere vervoerder is momenteel minder intensief. Wanneer er een klacht is die onderling tussen vervoerder en ouders/verzorgers niet opgelost kan worden, wordt dit door een contractmanager van de gemeente opgepakt.

Verder zullen beide vervoerders, samen met de gemeente, de huidige folder Leerlingenvervoer Hof van Twente voor het nieuwe schooljaar 2023/2024 actualiseren.

#### *Themanotities vergroting zelfredzaamheid/zelfstandig reizen van leerlingen*

Op 9 mei 2023 zijn door u de themanotities vastgesteld. Hierin hebben wij ook aangegeven dat wij gezamenlijk met ouders/leerlingen, scholen en andere partijen kijken of leerlingen zoveel mogelijk met de fiets, openbaar vervoer naar school kunnen gaan. Dit bevordert de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de kinderen. Vanzelfsprekend moet dit voor het kind altijd veilig zijn. Argumenten om dit te doen, hebben wij in de themanotitie opgesomd. Tevens staat dit aspect in de Verordening bekostiging leerlingvervoer benoemd, hoewel kostenbesparing geen primaire doelstelling is.

#### **Conclusie**

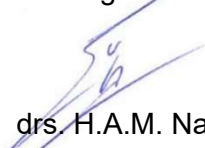
Het uitvoeren van het leerlingvervoer heeft onze aandacht. We concluderen dat er nog diverse zaken zijn die voor verbetering vatbaar zijn.

Vorig jaar zijn we gestart met gesprekken tussen contractmanagement en vervoerders. De resultaten uit de hiervoor genoemde onderzoeken brengen wij in tijdens deze gesprekken, waarbij veiligheid van kinderen, communicatie en klachtenafhandeling een hoge prioriteit hebben. Daarnaast wachten wij de landelijke ontwikkelingen af. Voorstellen van de VNG om de huidige verordening leerlingvervoer te wijzigen, zien wij tegemoet. Indien dit aanleiding geeft om de huidige verordening aan te passen, zullen wij u een voorstel voorleggen.

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,  
de secretaris, de burgemeester,



drs. D. Lacroix



drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

#### **Bijlage(n):**

1. Oberon landelijk onderzoek
2. Oberon gemeentelijke ouderpeiling
3. Vergelijk ouderpeiling Landelijk onderzoek LLV