

1. Op pagina 6 staat een tabel met info over aantallen klachten per team/domein. In de rij 'Sociaal Team' staan 0 klachten. Bij 'Overig (extern: o.a. Stadsteam)' staan 3 klachten in 2024 en 1 in 2022. Welk type klachten valt onder kopje sociaal team en welke onder stadsteam?

Antwoord:

Dat het kopje 'Sociaal team' in het jaarverslag opgenomen staat is een technisch foutje, stammend uit het feit dat als basis voor de opzet van het jaarverslag de jaarverslagen van de gemeente Woerden zijn gebruikt. Het is vrij onwaarschijnlijk dat er klachten vanuit Oudewater tegen het Sociaal Team worden ingediend, omdat het Sociaal Team enkel taken uitvoert voor de gemeente Woerden en niet voor de gemeente Oudewater. De taken die in Woerden bij het Sociaal team liggen, liggen in Oudewater bij het Stadsteam.

2. Klachten over het leerlingenvervoer dienen ouders in te sturen naar een provinciaal klachtenbureau (klachten@cmb-utrecht.nl). In paragraaf 3.1 staan een aantal aanbevelingen mbt zicht krijgen op aantal en aard klachten die binnenkomen bij partners van de gemeenten. Voor het stadsteam staat dit hier expliciet benoemd. Kan het leerlingenvervoer hier ook bij opgenomen worden? Zo ja, wanneer kan de raad inzicht in aantal en aard klachten over leerlingenvervoer verwachten?

Antwoord:

In het jaarverslag klachten staan over dit onderwerp de volgende aanbevelingen:

Aanbeveling: Zorg voor zicht op alle klachten die over belangrijke partners van de gemeente Oudewater worden ingediend. Dit kan bijvoorbeeld door afspraken te maken met deze partner(s) dat zij per jaar een overzicht van het aantal binnengekomen klachten opstellen en delen.

Aanbeveling: Stem met de belangrijke partner(s) van de gemeente Oudewater af hoe zij om gaan met binnengekomen klachten.

Het meldpunt voor klachten met betrekking tot leerlingenvervoer valt onder deze belangrijke partners. Het is dus niet expliciet genoemd, maar wel impliciet. Voor zover het college besluit de aanbevelingen over te nemen, zal dus ook voor zicht op de klachten die bij deze externe partner binnen komen gezorgd worden.

3. Wat is de staat van het leerlingenvervoer? Denk aan: Is er zicht op % ritten dat zonder problemen uitgevoerd kan worden? Hebben alle ritten uit Oudewater een vaste chauffeur? Is er voldoende achterwacht om uitval door bijv. ziekte op te vaak komen kinderen te laat op school of thuis door tekort aan chauffeurs? Kortom, zijn er cijfers over de prestaties binnen het leerlingenvervoer?

Antwoord:

Binnen de aanbesteding van het leerlingenvervoer zorgt het contractmanagementbureau (hierna CMB) voor de monitoring van het vervoer. In de Bestuurlijke Stuurgroep Regiotaxi, waar wethouder Kok namens de regio Utrecht West aan deelneemt, geeft het CMB een terugkoppeling en analyse van de ontwikkelingen in het vervoer. In de Bestuurlijke Stuurgroep van 19 juni is de laatste stand van zaken met de bestuurders gedeeld. Het schooljaar loopt ten einde, gemeenten werken hard aan het beoordelen en beschikken van aanvragen. Ondanks het einde van het schooljaar, ziet het CMB een toename in wisselingen van chauffeurs, routes en reistijden. Voornaamste reden hiervan is dat vervoerders noodzakelijkerwijs de inzet van onderaannemers afschalen ter voorbereiding op komend schooljaar. Vervoerders geven aan dat het afschalen van onderaannemers noodzakelijk is vanwege grip en regie op het vervoer en de kosten. Ten tijde van de overbrugging is de taximarkt (onderaannemers) opgeschud en zijn de vervoerskosten toegenomen. De prijsstelling past niet bij de inschrijfprijs en ten tijde van de inschrijving konden inschrijvers dit niet voorzien. Voor de continuïteit op langere termijn is het noodzakelijk te sturen op efficiency en het zo min mogelijk inzetten van "dure" onderaannemers. Het CMB signaleert dat dit momenteel leidt tot een lagere uitvoeringskwaliteit en een kleine toename in klachten.

De meeste klachten worden gemeld in de categorie rijtijden. Uit de analyse komt naar voren dat klachten veelal gaan over de veranderingen in de planning (en daarmee rijtijden) en de inzet van nieuwe chauffeurs. Uit deze analyse komen ook de aandachtspunten voor het CMB naar voren. Dit gaat om herhaalklachten of incidenten die direct actie vereisen. Willemsen de Koning deelt een overzicht met lopende casussen en de status met het CMB zodat altijd inzichtelijk is welke acties worden ondernomen en waar deze toe leiden.

De verwachting is dat na de start van komend schooljaar een stabiel beeld zal ontstaan. Er worden wel opstartproblemen en na-ijleffecten van de huidige situatie verwacht gedurende de

start van het schooljaar. Het aantal meldingen ten opzichte van het aantal ritten loopt hiermee op. Over de maand mei bedraagt bij Willemsen de Koning het percentage klachten t.o.v. ritten 0,29%.

4. Is er zicht op tevredenheid onder ouders en leerlingen die van het leerlingenvervoer afhankelijk zijn?

Antwoord:

Er is zicht op tevredenheid onder ouders en leerlingen in het leerlingenvervoer. Middels de updates van het CMB, maar ook door het contact dat de ouders rechtstreeks met de gemeente hebben via de consulent leerlingenvervoer, blijft het college op de hoogte van de ontwikkelingen in het vervoer. Waar nodig wordt contact opgenomen met zowel ouders als vervoerder, om te kijken of er bij ontevredenheid een oplossing gevonden kan worden.

5. Is er zicht op het aantal klachten dat er bij het provinciaal klachtenloket voor leerlingenvervoer binnengekomen is? Wat wordt er met deze klachten gedaan?

Antwoord:

Er is zicht op tevredenheid onder ouders en leerlingen in het leerlingenvervoer. Het CMB geeft in de update aan de Bestuurlijke Stuurgroep een terugkoppeling van de klachten die zijn binnengekomen bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Hierin wordt ook een specificatie gegeven per gemeente. De klachten worden door het onafhankelijk klachtenmeldpunt behandeld en verwerkt.

6. Wanneer spreekt de raad over (beleid mbt) leerlingenvervoer?

Antwoord:

Op dit moment wordt de huidige verordening leerlingenvervoer herschreven. De conceptversie wordt komende weken juridisch en financieel afgestemd. Vervolgens wordt deze voorgelegd aan de Participatieraad Oudewater.

Aangezien we ook te maken hebben met het zomerreces en de Participatieraad een aantal weken de tijd krijgt om de voorgelegde verordening te beoordelen, zal de voorgelegde verordening naar verwachting eind Q3 worden voorgesteld voor raadsbehandeling.

7. Welke mogelijkheden heeft de raad om bij te sturen in de huidige uitvoering van het leerlingenvervoer?

Antwoord:

De Bestuurlijke Stuurgroep Regiotaxi heeft als opdrachtgever van de aanbesteding het mandaat om in het vervoer bij te sturen waar nodig. De raad wordt in de Bestuurlijke Stuurgroep vertegenwoordigd door de afgevaardigde vanuit de regio Utrecht West, wethouder Walther Kok van Oudewater. De stuurgroep besluit gezamenlijk of en wanneer er maatregelen nodig zijn om het leerlingenvervoer bij te sturen. Zij worden middels de stuurgroep overleggen geïnformeerd door de programmamanager, het Ambtelijk Kernteam en het CMB over de stand van zaken in het leerlingenvervoer.