



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 08 februari 2019

Betreft: Ongevraagd advies Leerlingenvervoer

Geacht College,

Hierbij sturen we u een ongevraagd advies over leerlingenvervoer. Dit omdat we de afgelopen periode veel klachten ontvingen over dit vervoer.

We hebben begrepen dat u in gesprek bent met de vervoerder over de bij u bekende klachten rond het Wmo-vervoer – dus niet alleen het leerlingenvervoer - en de te nemen maatregelen naar aanleiding van die klachten. De Participatieraad vindt het in gesprek zijn een goede eerste stap, maar er is meer nodig. Graag geven we aan wat er naar ons idee nog meer gedaan zou kunnen worden rond het leerlingenvervoer.

We spitsen ons advies toe op drie thema's: klachtenafhandeling, communicatie met ouders en de begeleiding van leerlingen tijdens het vervoer.

1. Klachtenafhandeling

De klachten die ons bereiken gaan onder andere over het feit dat leerlingen te laat van huis worden opgehaald en daardoor te laat op school komen. Ons zijn gevallen bekend van ouders die een aantal keren genooddaakt waren om zelf hun kind naar school te brengen.

Wanneer ouders met de vervoerder bellen over bovenstaande en andere klachten, die door direct handelen van de vervoerder op te lossen zijn, krijgen zij het antwoord dat er eerst een klacht ingediend moet worden bij Zorgbelang. Pas daarna komt de vervoerder in actie. De Participatieraad vindt dit voor klachten die direct oplosbaar zijn een ingewikkelde constructie die langs onnodige schijven verloopt. Het feit dat de vervoerder de uitvoering van het contract bij een andere partij heeft belegd, helpt daarbij naar ons idee niet.



Daarbij zijn veel ouders onbekend met de klachtenprocedure en weten ze niet waar ze terecht kunnen met een klacht over het vervoer.

Ook worden ouders extra belast als ze een klacht moeten indienen via een ingewikkelde procedure.

2. Communicatie met ouders

Kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer zijn vaak kwetsbaar. Hun ouders / verzorgers rekenen er op dat hun kind bij het vervoer naar en van school in goede handen is. Wanneer het leerlingenvervoer niet goed verloopt, zou u niet alleen moeten communiceren met de vervoerder maar vooral ook met de ouders van leerlingen. Zij moeten er bij betrokken worden juist omdat het om hun kwetsbare kinderen gaat. De gemeente zou er bovenop moeten zitten wanneer leerlingen niet op hun plek op school komen. We adviseren u dan ook in gesprek te gaan met ouders.

De gemeente laat zo zien dat zij bij klachten over het leerlingenvervoer meer dan alert is en de afhandeling niet overlaat aan de vervoerder alleen.

Gezien de klachten die er momenteel over het vervoer zijn, adviseren we u actiever beleid te voeren dan eens per kwartaal te toetsen op de wijze van afhandeling van de klachten.

3. Begeleiding van de leerlingen tijdens het vervoer

De Participatieraad constateert dat niet alle taxichauffeurs even geschikt zijn om met deze specifieke groep kinderen – die vaak een beperking kennen - om te gaan. Regelmatig komen de kinderen overstuurd op school of thuis aan. Het is jammer dat er niet, zoals eerder, begeleiders met kennis en verstand van zaken meerijden met de kinderen.

We adviseren u met de vervoerder in gesprek te gaan over de noodzaak van scholing en training voor chauffeurs om adequaat om te kunnen gaan met deze kinderen. Een begin zou kunnen zijn de taxichauffeurs een dag mee te laten lopen op de school van de kinderen die ze vervoeren.

Afsluitend zou de Participatieraad graag vernemen welke afspraken over concrete maatregelen de gemeente met de vervoerder heeft gemaakt, of dit vervolgens ook daadwerkelijk leidt tot verbeteringen in het vervoer en hoe u dit monitort.

Hoogachtend,

Mevrouw Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle