



## Maatschappelijke Ontwikkeling

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad  
t.a.v. mevrouw A Wertheim  
P/a Sassenstraat 33  
8023 DR ZWOLLE

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon 14 038  
HGJ.Lubbers@zwolle.nl

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

Uw kenmerk  
Ons kenmerk ZWMO1903-001  
Behandeld door Huub Lubbers  
Datum 27 februari 2019  
Onderwerp ongevraagd advies leerlingenvervoer

Geachte mevrouw Wertheim,

Op 08/02/2019 ontvingen wij van u het ongevraagde advies over Leerlingenvervoer. U stuurde het advies aan het college van B&W vanwege het hoge klachtniveau in het najaar van 2018. U spitst het advies toe op drie thema's: klachtenafhandeling, communicatie met ouders en scholing van chauffeurs.

Allereerst wil ik u hartelijk danken voor het gegeven advies.

We hebben besloten uw advies gedeeltelijk op te volgen met name de punten onder twee en drie. Ik zal u hieronder ons besluit toelichten.

#### 1 klachtafhandeling

De participatieraad constateert dat ouders, in geval van klachten, worden doorverwezen naar Zorgbelang. Uw raad constateert een extra belasting en ingewikkelde procedure.

Uw raad stelt voor om ouders rechtstreeks te laten klagen bij de vervoerder.

Het contract voor doelgroepenvervoer is gesloten tussen de gemeente Zwolle en het vervoersbedrijf Munckhof BV. Het is de verantwoordelijkheid van dit vervoersbedrijf om uitvoering te geven aan het contract en zorg te dragen voor een voldoende hoge kwaliteit. Voor de uitvoering van het contract maakt de firma Munckhof gebruik van RM taxi, een bedrijf gevestigd in Zwolle.

Jammer genoeg gaan sommige dingen niet vlekkeloos. Ouders kunnen dit in de eerste plaats overleggen met de chauffeur die in dienst is van de onderaannemer RM taxi. Uw raad merkt terecht op dat ouders zich bij klachten in de eerste plaats moet richten tot de vervoerder, de firma Munckhof. Veel gebruikers richten zich na een eerste onbevredigend overleg met de vervoerder tot de gemeente. Indien de problemen niet naar tevredenheid worden opgelost kan men zich voor een formele klacht melden bij Zorgbelang Overijssel. Zorgbelang helpt om een oplossing te vinden voor de vervoersklacht. Zorgbelang Overijssel werkt onafhankelijk van de vervoerder en gemeente Zwolle.

De inrichting van de huidige procedure is een keuze tussen snelheid en onafhankelijkheid. Er is geen sprake van een extra belasting van de ouders want overleg met het hoofdkantoor van RM taxi in plaats van Munckhof, levert geen extra

Datum 14 februari 2019

Ons kenmerk ---

stap op in de procedure maar een vergelijkbare c.q. zelfde stap. De systemen van Munckhof en RM taxi zijn op elkaar afgestemd. Beiden beschikken over dezelfde informatie.

## 2. Communicatie met de ouders

Ouders rekenen er op dat hun kind bij het vervoer naar en van school in goede handen is. Wanneer het leerlingenvervoer niet goed verloopt, zou de gemeente vooral contact moeten opnemen met de ouders van leerlingen. De participatieraad vervolgt haar advies hierover met de idee dat klachtafhandeling niet alleen aan de vervoerder moet worden overgelaten.

We zullen dit advies overnemen. Het is een redelijke verwachting om reactie te krijgen op dan wel overleg te plegen met de ouders naar aanleiding van problemen in het vervoer. In zijn algemeenheid geldt dat er al het nodige contact zal zijn geweest. Aanvragen van het Leerlingenvervoer gaan per definitie via de gemeente en moeilijk oplosbare klachten komen evenzeer terecht bij de gemeente. Voor een evenwichtige benadering van een vervoersprobleem is contact met de ouders onontbeerlijk. We veronderstellen dan natuurlijk bekendheid van het vervoersprobleem bij de gemeente en kennis over de betrokken ouders.

## 3. Scholing van chauffeurs

De participatieraad constateert dat niet alle taxichauffeurs even geschikt zijn om met deze specifieke groep kinderen om te gaan. Uw raad constateert dat kinderen regelmatig overstuur op school of thuis aankomen. Uw raad wijt dat aan het ontbreken van begeleiders met verstand van zaken en adviseert een gesprek over de noodzaak van scholing en training voor chauffeurs om adequaat om te kunnen gaan met deze kinderen.

We zullen dit advies overnemen en zullen met de vervoerder de kwaliteiten van de ingezette chauffeurs bespreken. De gemeente heeft in de aanbesteding van 2018 gekozen voor vaste en ervaren chauffeurs. Alle chauffeurs dienen bekwaam te zijn, in het bezit van een VOG en een certificaat voor vervoer van mensen met een functiebeperking.

In sommige gevallen zijn de oorzaken van de disrupties in grotere mate toe te wijzen aan de situatie van de leerlingen dan aan de chauffeur. Voor die situaties zoeken wij dan ook andere oplossingen zoals de inzet van extra begeleiding of individueel vervoer.

Wij merken nog op dat sinds het nieuwe jaar 2019 het aantal klachten voor het gehele doelgroepenvervoer, dwz inclusief het wmo-vervoer, tot nu toe weer op het niveau van voor de start van het nieuwe contract is.

Wij hebben er alle vertrouwen in dat de kwaliteit van het doelgroepenvervoer zich weer stabiliseert tot het niveau wat we gewend waren.



Datum 14 februari 2019

Ons kenmerk ---

Wij hopen op deze wijze uw advies voldoende te hebben verwerkt en wensen u veel succes met uw verdere werkzaamheden.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

Nico Middelbos  
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling

