

Aan

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

2024-152366

Van

Het college/ Wethouder Frinking

Datum

25 oktober 2024

Onderwerp

Beantwoording van de schriftelijke vragen van de Zó! Zoetermeer-fractie d.d. 4 oktober 2024 over 'Problemen jeugdhulp- en leerlingenvervoer'

Bijlagen

-

Vraag 1

Wat is de specifieke aard van de klachten die momenteel worden ingediend?

Antwoord 1

De klachten nemen met de week af.

- De huidige klachten gaan over het niet tijdig rijden. Dit betreft routes waar het nog niet is gelukt om een vaste chauffeur te koppelen.
- Ook zijn er klachten over het niet functioneren van het online portaal. Afmeldingen komen niet door en er staan onjuiste tijden vermeld.

Vraag 2

Welke maatregelen worden er getroffen om de bestaande problemen structureel op te lossen en de situatie duurzaam te verbeteren? In welke mate heeft de vervoerder inmiddels problemen kunnen oplossen? Welke type problemen is inmiddels opgelost, en welk type niet? Op welke termijn zullen alle problemen opgelost zijn?

Antwoord 2

Er is een wekelijks overlegmoment tussen de gemeente en de vervoerder, waarbij de aanwezige knelpunten worden besproken. Over de afgelopen weken zaten de knelpunten op het gebied van te weinig chauffeurs en een niet voldoende functionerend ouderportaal.

Telefonische bereikbaarheid

In de eerste weken had de vervoerder te maken met een technische storing. In de loop van week 2 van het schooljaar zijn deze problemen definitief opgelost.

Daarbij liet de communicatie vanuit de vervoerder te wensen over. Inmiddels is een ervaren planner toegewezen als contactpersoon voor de ouders/verzorgers uit de gemeente Zoetermeer. Dit zorgt voor duidelijkheid en korte lijnen.

Chauffeurs

De vervoerder heeft vol ingezet op de werving van chauffeurs. Dit heeft ertoe geleid dat alle leerlingen en jeugdigen die structureel vervoer nodig hebben, inmiddels een vaste chauffeur hebben. Er zijn nog 4 kinderen die voor de woensdag- of vrijdagmiddag geen vaste chauffeur hebben. Deze kinderen worden wel op tijd gehaald en gebracht. Ook zijn er geen klachten van deze ouders/verzorgers over het ontbreken van een vaste chauffeur. Het aanstellen van vaste chauffeurs zorgt voor structuur en continuïteit.

Ouderportaal

Het ouderportaal was de afgelopen weken een terugkerend agendapunt. Voor een gedeelte van de ouders/verzorgers werkt het portaal onvoldoende. Zo kunnen ouders de taxi niet realtime volgen, aan- en afmeldingen worden niet verwerkt en ook kloppen de ophaal- brengtijden niet met de werkelijkheid. De vervoerder lijkt nu een definitieve oplossing gevonden te hebben voor het probleem. Deze wordt nog voor de herfstvakantie uitgerold bij het eigen personeel om hier bekend mee te raken. Na de herfstvakantie zou het portaal voor alle ouders/verzorgers moeten werken.

Momenteel worden een viertal kinderen die een indicatie voor individueel vervoer in tweetallen vervoerd. Dit is een tijdelijke oplossing die in afstemming met ouders en school/instelling is toegepast. In de praktijk lijkt dit tot dusver geen problemen op te leveren. Wel staat dit nog als op te lossen probleem op de agenda.

De vervoerder heeft de afgelopen weken het overgrote gedeelte van de knelpunten binnen het vervoer opgelost. De ouders/verzorgers die klachten hebben ingediend zijn, vanuit de gemeente, gebeld en die bevestigen dat het vervoer de afgelopen 2 weken goed gaat.

Vraag 3

Op welke manier wordt gewaarborgd dat de onterecht gemaakte lasten en kosten van gedupeerden, veroorzaakt door de nalatigheid van de vervoerder, worden vergoed? Wat is de procedure die gedupeerden moeten volgen om die kosten vergoed te krijgen? Is voor de gedupeerden duidelijk bij wie ze hiervoor terecht kunnen?

Antwoord 3

In de overeenkomst is opgenomen dat de vervoerder verantwoordelijk is voor de afhandeling van dit soort tekortkomingen. De afgelopen week is dit besproken met de vervoerder. Ouders/verzorgers kunnen zich melden bij de klantenservice van Trevvel. Daar kunnen ze aangeven wat de door hen gemaakte kosten zijn. Ouders/verzorgers die zich in een eerder stadium bij de gemeente gemeld hebben, ontvangen van ons bericht over deze werkwijze.

Vraag 4

Hoe worden de gedupeerden geïnformeerd over de maatregelen die worden genomen ter verbetering van het leerlingenvervoer? Welke rol heeft de gemeente hierin? In de raadscommissie is benadrukt dat het belangrijk is om gedupeerden snel op de hoogte te stellen. Zijn de brieven van gedupeerden inmiddels beantwoord?

Antwoord 4

We zijn in gesprek met de betrokkenen. Veel ouders die de in de eerste weken klachten hadden over het vervoer, zijn door de klantenservice van Trevvel gebeld. Veel van de klachten uit de eerste weken zijn verholpen. Vanuit team leerlingenvervoer wordt een bestand met klachten bijgehouden. Wanneer Trevvel aangeeft een klacht afgehandeld te hebben, wordt dit door de medewerkers leerlingenvervoer van de gemeente geverifieerd.

Naar aanleiding van de brieven van gedupeerden is telefonisch contact opgenomen door de klachtenbehandelaar. Uit de gesprekken blijkt inderdaad dat de klachten in bijna alle gevallen zijn verholpen. Twee klachten staan nog deels open.

Vraag 5

Is het college bereid om, op kosten van de huidige vervoerder, ritten over te dragen aan een andere vervoerders, of zelfs volledig over te stappen naar een alternatieve vervoerder, mocht de huidige vervoerder in de nabije toekomst niet voldoen aan de gemaakte afspraken? Wat zijn de contractuele mogelijkheden hierin?

Antwoord 5

In het contract zijn bepalingen opgenomen die dit mogelijk maken. Zo is er bijvoorbeeld een wachtkamerovereenkomst. De realiteit is wel dat er grote krapte is in de markt van het maatwerkvervoer. Incidenteel kan er een rit overgenomen worden door andere partijen, gezien de doelgroep is dit vaak geen optie. Deze kinderen zijn over het algemeen gebaat bij vastigheid.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Mustapha Azzihmed
Telefoon : +31793469066
E-mailadres : M.Azzihmed@zoetermeer.nl