

Technische vragen commissie Ruimte & Financiën 18 oktober 2021

6. Lijst van Aandachtpunten – punt 22 – Sociaal Domein - Leerlingenvervoer

Vragen GroenLinks fractie:

Leerlingenvervoer - sept 2021; ervaringen en vragen

Aanleiding

Bij de aandachtspuntenlijst in de commissie Ruimte en Financiën van 14 september jl.; vertelde wethouder Breunissen dat het nieuwe systeem van opstapplaatsen redelijk rustig verloopt, dat er wel enkele vragen zijn, maar dat er ook positieve geluiden gehoord worden.

Dat was voor de GroenLinks fractie aanleiding om ook zelf ervaringen op te vragen bij de betreffende doelgroep via de contacten die waren ontstaan rondom de behandeling van de verordening in juli jl.

In de periode van 23-26 september heeft de fractie vanuit acht betrokkenen een reactie ontvangen.

In de raad van 27 september heeft wethouder Breunissen gemeld dat er een klankbordgroep wordt opgestart en dat er een evaluatie wordt gehouden, met een resultaat in januari/februari.

Vanuit GroenLinks heeft Ben Schulte in de raad van 27 september vast aangegeven dat de situatie m.b.t. opstapplaatsen zeker niet zo positief is als de wethouder doet voorkomen.

Vragen naar aanleiding van reacties

1. Hoeveel kinderen gaan naar opstapplekken in Westervoort? En hoeveel kinderen worden nog gewoon thuis opgehaald?

Antwoord: Van de 78 leerlingen in het aangepast vervoer gaan er 38 leerlingen vanaf een opstapplaats. 18 leerlingen in het aangepast vervoer wordt 1 of meerdere dagen door ouders zelf vervoerd. De leerlingen die naar de scholen Lichtenbeek, de Rabot en de Ziep gaan daarvoor zijn sowieso geen opstapplaatsen ingezet en dit geldt ook voor kinderen die in de ochtend en/of middag naar een BSO gaan. Daarnaast zijn er persoonlijke omstandigheden waardoor een kind geen gebruik kan maken van een opstapplaats, hier is maatwerk geboden.

2. Welke opstapplekken zijn er in gebruik? Hoeveel kinderen per opstapplek? (gemiddeld per dag). Is de opstapplek (ook) een verbetering qua veiligheid? Waar blijkt dat uit?

Antwoord: De opstapplaatsen zijn dit jaar Rivierenweg 1, Parkeerplaats tegenover Vrouwenopslag 27, Parkeerplaats Jumbo/Yauno, Parkeerplaats bij Sport Planet, Parkeerplaats bij zalencentrum Wieleman, Parkeerplaats AH, Parkeerplaats bij Brouwerslaan. Op de ene opstapplek komen meer kinderen dan bij de andere, er wordt gekeken naar het huisadres en de loopafstand en naar de bestemming en de logische rijroute voor de chauffeur. Met het kiezen van de opstapplaatsen is gekeken naar locaties die goed bereikbaar zijn en waar ouders met de kinderen kunnen wachten en dat kinderen ook goed kunnen instappen (dit i.v.m. veiligheid).

3. De eerste schooldag was 30 augustus. Wanneer is de opstapplek aan de ouders gemeld?

Antwoord: De ouders die op tijd een aanvraag hebben ingediend en waarvan alle gegevens bekend waren, hebben in de week van 16 augustus een mail

ontvangen van de vervoerder. Daarin stond informatie over de start van het schooljaar en een verwijzing naar het ouderportaal waarin de ophaaltijden en locaties te zien zijn. Vanaf dat moment is de exacte opstapplaats gecommuniceerd.

Daarvoor hebben de consulenten leerlingenvervoer ouders gesproken over opstapplaatsen en is ook aangegeven dat de exacte opstapplaats door de vervoerder in de laatste week van de schoolvakantie wordt gecommuniceerd. In de beschikking die ouders per post hebben ontvangen is ook aangegeven of er sprake is van een opstapplaats. De meeste ouders hebben deze aan het begin van de zomervakantie ontvangen of zijn per mail of in telefoongesprekken al op de hoogte gesteld.

Helaas waren er dit jaar ook ouders die in de vakantie of nog later pas een aanvraag hebben gedaan, ondanks dat de consulenten op verschillende manieren met ouders contact hebben gezocht om te laten weten dat de aanvraag nog niets was ontvangen.

4. Zijn er kinderen die tussen huis en opstapplaats een doorgaande route moeten oversteken? Ofwel: is de veiligheid van de route huis-opstapplaats een criterium (geweest) bij het besluit over een opstapplaats voor een bepaald kind?

Antwoord: Alle kinderen moeten op weg naar een opstapplaats op verschillende plaatsen oversteken. Er is wel gekeken naar de mogelijkheden van oversteken rondom de opstapplaats. Daarbij mag van ouders ook verwacht worden dat ze hun kinderen begeleiden in de route naar de opstapplaats en met de kinderen samen de veiligste route nemen naar de opstapplaats.

5. Een aantal kinderen wordt nu van huis opgehaald. Klopt het dat dit slechts voor 3 maanden geldt en dat er later dit jaar opnieuw een afweging wordt gemaakt en dat ouders opnieuw gegevens moeten aanleveren en het hele proces opnieuw door moeten?

Antwoord: Nee, het gaat hierbij om uitzonderingsgevallen waarbij er omstandigheden zijn die ervoor zorgen dat het ophalen vanaf een opstapplaats vanaf de start nog niet ging lukken. Er is in deze situaties maatwerk toegepast.

6. Maatwerk kan ook overkomen als willekeur. Sommige ouders zullen niet begrijpen als het ene kind wel en het andere kind niet van huis wordt opgehaald. Wat is er gedaan om een dergelijk gevoel van willekeur weg te nemen?

Antwoord: Als ouders vragen hebben over maatwerk dan proberen we deze zo goed mogelijk te beantwoorden, zonder daarmee informatie te verstrekken over het andere gezinnen. We geven aan dat we per casus de situatie beoordelen en rekeninghouden met casus specifieke zaken.

7. Er zijn nogal wat klachten over de manier van communiceren en het empathisch vermogen van de leerlingen-vervoer-ambtenaar. Is dat bekend? Hoe is hiermee omgegaan? Zijn er excuses gemaakt aan de betrokken ouders bij miscommunicatie of onduidelijke besluitvorming?

Antwoord: De consulenten van leerlingenvervoer hebben vele ouders meerdere malen gesproken, waarbij er altijd begrip is voor de situatie van ouders en leerlingen en ze hebben geprobeerd de gesprekken zo zorgvuldig mogelijk te voeren. Echter kan het zijn dat ouders dit niet altijd zo hebben ervaren, aangezien ouders niet altijd het gewenste antwoord kregen op hun vragen. Dit zijn voor zowel de ouders als de consulenten niet altijd de meest prettige gesprekken geweest.

Als ouders in latere gesprekken aangaven eerdere gesprekken toch als vervelend te hebben ervaren, dan is daar excuses voor aangeboden. De insteek van alle gesprekken is geweest om met begrip en zorgvuldigheid deze gesprekken te voeren.

8. Hoeveel ouders hebben zich voor de klankbordgroep gemeld? Wanneer is de eerste bijeenkomst (geweest) ? We ontvangen graag ter illustratie het verslag van de eerste bijeenkomst.

Antwoord: Er heeft nog geen klankbordgroep bijeenkomst plaatsgevonden aangezien we te weinig aanmeldingen hebben voor de klankbordgroep, namelijk twee ouders. Het klopt dat de communicatie rondom de klankbordgroep niet effectief is verlopen, naar deze twee ouders is inmiddels een mail gestuurd om een afspraak te maken om alvast te starten met deze twee ouders. Voor de gemeente Duiven komt een aparte klankbordgroep.

9. Er zal eerdaags een evaluatie worden gehouden. Welke vragen worden gesteld? Wordt/Is dit met de klankbordgroep afgestemd?

Antwoord: De evaluatie staat gepland voor begin volgend jaar, daarbij wordt input van de klankbordgroep meegenomen. De onderwerpen die meegenomen worden zijn o.a. de opstapplaatsen zelf en communicatie.

10. Hoeveel besparing heeft het invoeren van deze opstapplaatsen opgeleverd?

Antwoord: Het invoeren van de opstapplaatsen gaat om het vergroten van de verantwoordelijkheid van ouders en het vergroten van de zelfredzaamheid (zelfstandigheid) van de kinderen. Dit heeft ook voordelen zoals: kortere reistijd voor een aantal kinderen, zekerheid in ophaal en thuiskomst tijden. Daarbij levert het inderdaad ook een financieel voordeel op. Op dit moment is nog niet bekend wat het financiële effect is van de opstapplaatsen. De kosten die gemaakt worden voor het vervoer worden aan ons doorbelast door Avan. De gegevens van september zijn nog niet bekend.

Algemene reactie:

De opstapplaatsen zijn dit jaar weer ingevoerd en op ook nog op een andere wijze dan in het verleden, dit is voor iedereen even wennen. Over het algemeen kan gesteld worden dat ondanks deze aanpassingen de start van het schooljaar goed verlopen is. In sommige situaties heeft er zich een aanpassing voorgedaan, zoals het veranderen van een opstapplaats.

De consulenten van leerlingenvervoer hebben de afgelopen tijd verschillende ouders gesproken die hebben aangegeven inmiddels gewend te zijn aan de opstapplaatsen en dat het goed gaat. Het taxibusje komt op tijd, kinderen zitten minder lang in de bus en dat een aantal ouders ook, na samen oefenen, kinderen zelfstandig naar de opstapplaats laten gaan en/of zelfstandig naar huis.

Reacties

Hierna staan ervaringen opgesomd (geknipt) vanuit de gegeven reacties. In verband met privacy zijn ze door elkaar gehusseld, op onderwerp geordend en zoveel mogelijk geanonimiseerd.

Informatie

- Op woensdag 25 augustus kreeg ik pas te horen dat hij naar een opstapplaats moest (terwijl 30 augustus zijn 1^e schooldag was), vrijdag 27 augustus werd ik gebeld door de taxichauffeur en die vertelde mij dat hij thuis werd opgehaald (zoon heel blij) en zaterdag 28 augustus kreeg ik van de chauffeur een bericht dat hij toch naar een opstapplaats moet.
- Zoals de communicatie van de gemeente Westervoort de afgelopen maanden is gegaan en ook de uitvoering van het vervoer laten veel te wensen over. Zelfs in mijn vakantie (terwijl ik in een hotel zat) moest ik erachteraan of er duidelijkheid kon komen of mijn zoon thuis wordt opgehaald of naar een opstapplaats moet.

Veiligheid

- En een andere leerling moet van de ene wijk naar een andere wijk (over een doorgaande weg) om opgehaald te worden; dat is niet veilig.
- Ik vind dat punt en ook bij Jumbo gevaarlijk ook omdat er 's middags veel verkeer rijdt met andere ouders die gehaast hun kinderen ophalen en snel nog boodschappen doen. Eigenlijk vind ik dit nog gevaarlijker dan eerst.
- Verder ben ik in de eerste week bij een ophaal plek geweest en ben daar erg van geschrokken. Het leek wel Utrecht station voor tripje naar Spanje. Er stonden 2 busjes, er kwam er 1 aan die scheurde over de parkeer plaats bij de Jumbo en de ander stond op de uitrit van Jumbo. Het is erg onoverzichtelijk en geeft na mijn idee veel prikkels aan kinderen die al snel zijn overprikkeld.

Logica/ besluitvorming

- Het is zeker niet zo rooskleurig. Ze hebben en maken de ouders het enorm lastig. Zoveel ouders die nu met de handen in het haar zitten.
- Wij zelf hebben via school, de orthopedagoog en van onszelf bewijzen dat onze jongen deze aanpassing niet aan kan. En toch met al deze bewijzen, werd het regelen van leerlingenvervoer voor ons een echte strijd. En na een vervelend proces is ons wel gelukt, maar alleen voor drie maanden; dat betekent dat we in november nog een keer dit vervelende proces moeten beginnen.
- Momenteel gaat mijn zoontje naar de opstapplaats bij de Jumbo. Daar komen nog 2 kinderen en die wonen op nog geen 300 meter bij ons vandaan. Het 4^e kind dat met zijn groepje uit Westervoort mee gaat wordt thuis opgehaald en die woont ook op nog geen 300 meter bij ons vandaan. De logica snap ik niet.

Bejegening, communicatie

- Het is idd. niet goed gegaan. Stress, tranen, onmacht, zich niet gehoord/serieus genomen worden door de gemeente, enz.
- De communicatie met de leerlingenvervoer-ambtenaren is slecht. Ik, als ouder, voel mij niet gehoord en er is totaal geen begrip voor de situatie. Enig empathisch vermogen is er niet.
- Nadat ik een enorme boze mail gestuurd heb en letterlijk de pan uit ben gevlogen is er naar mij geluisterd. Ik heb huilend in een hoekje gezeten omdat ik het allemaal even niet meer trok. Omdat de gemeente zo doof is als het maar zijn kan.
- Alles omtrent leerlingenvervoer heeft ons 20 jaar ouder gemaakt in zeer korte tijd. De dame die gaat over het leerlingenvervoer denkt totaal niet mee met de ouders. Waardoor wij op een gegeven moment moesten kiezen wie van onze kinderen het grootste risico mocht lopen om onder een auto te komen. Omdat ik mij als moeder niet op kan splitsen en niet op 2 plekken tegelijk kan zijn.
- Kreeg ik uiteindelijk een telefoontje van een hele lieve dame van volgens mij het sociaal loket. Deze dame luisterde tenminste naar mijn verhaal en hielp mee om een oplossing te bedenken. Gewoon een hele simpele oplossing die ik zelf potverdorie al een keer voor had gelegd bij de gemeente om de opstapplaats te wijzigen naar de parkeerplaats van de Albert Heijn. Dus voor mij is het nu dus gelukkig opgelost. Hoewel ik het nog wel moet zien hoe het straks in de winter gaat..
- Ik hoop echt dat wij als ouders eens serieus worden genomen. Want wij hebben al zoveel zorgen op onze schouders liggen!
- We voelen ons zeker niet gehoord en voelen ons onbegrepen. En niet alleen onszelf, maar dat geldt ook voor andere ouders in dezelfde situatie.
- In een appgroep (van ouders met kinderen met een beperking) werd een brief van de gemeente Zevenaar als goed voorbeeld aangehaald. Ouders waardeerden eigenlijk vooral het begrip wat uit deze brief bleek over wat deze verandering voor gezinnen kan betekenen en dat ze hier zorgvuldig over in gesprek willen voordat er besluiten worden genomen. Dit wordt in Westervoort gemist.

Klankbordgroep

- Dat ik een mail krijg ergens in Juni / juli of deel te nemen aan de klankbordgroep en vervolgens deze week een reactie komt op mijn antwoord, vind ik ronduit schandalig.

Besparing

- En volgens xxx zouden de opstapplaatsen in de kosten geen verschil gaan maken.