

ChristenUnie
T.a.v. mevrouw Susanne van den Beukel
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Raadvragen over de kwaliteit van personenvervoer en leerlingenvervoer	3426421		13 september 2022

Geachte mevrouw van den Beukel,

De door u gestelde vragen kunnen wij als volgt beantwoorden:

1. Heeft het college kennis kunnen nemen van de uitzending van Pointer d.d. 15 mei jl.? Zo ja, herkent het college deze uitkomst ook voor Hengelo? Hoe staat het leerlingenvervoer er in Hengelo voor? Lukt het hier om kwaliteit te leveren?

In de uitzending van Pointer kwam vooral de kwaliteit van het vervoer, waaronder de kwaliteit van de chauffeurs, de reistijd en mogelijke begeleiding aan de orde. Het college heeft kennisgenomen van deze uitzending en herkent zich niet in de uitzending van Pointer. De kwaliteit, zoals die gesteld is in het bestek wordt normaalgesproken ook geleverd. In Hengelo hebben we ook te maken gehad met een tekort aan chauffeurs. Brookhuis Personenvervoer bv is daarom in januari gestart met een wervingscampagne voor chauffeurs en heeft het leerlingenvervoer in de meivakantie volledig opnieuw ingericht. De ouders van kinderen in het leerlingenvervoer zijn hierover vooraf per brief geïnformeerd. Door deze aanpassingen heeft Brookhuis Personenvervoer bv de kwaliteit van het leerlingenvervoer voldoende op peil weten te houden.

2. Met welke aanbieders heeft Gemeente Hengelo contracten voor het leveren van personenvervoer diensten? Welke afspraken zijn er met de aanbieders voor personenvervoer concreet gemaakt?

De gemeente Hengelo heeft een overeenkomst met Brookhuis Personenvervoer bv voor het leveren van maatwerkvervoer, waaronder het leerlingenvervoer, het dagbestedingsvervoer, de regiotaxi en jeugdwetvervoer. Daarnaast heeft de gemeente Hengelo een raamovereenkomst met Hulshof Taxicentrale B.V. en Taxicentrale Witteveen B.V. voor verder weggelegen ritten, bijvoorbeeld naar een school in Haren. De afspraken ten aanzien van de uitvoering van het vervoer zijn vastgelegd in het bestek. Daarin staan onder andere:

- A.** Eisen ten aanzien van chauffeurs, naast de wettelijke gestelde eisen en bepalingen zijn opleidingseisen opgenomen in het bestek, zoals een certificaat levensreddend handelen door een in de vervoersbranche erkend opleidingsinstituut afgegeven, kennis hebben van en ervaring hebben met de omgang met de doelgroep bijvoorbeeld via de Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Taxi, een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training, kennis hebben van en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en hulpmiddelen en een verklaring omtrent gedrag.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

- B.** Eisen ten aanzien van structurele ritten, waaronder leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer. In het bestek is onder andere opgenomen, dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt met vaste chauffeurs op vastgestelde tijdstippen en met chauffeurs uit een vaste reservegroep.
- C.** Eisen aan de vervoerder en materieel, de vervoerder is verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van de ritten en een goede dienstverlening van de door haar geleverde diensten. De vervoerder is tevens verantwoordelijk voor veilig vervoer en overdracht van de reizigers. De vervoerder voldoet onder andere aan het TX Keurmerk.
- D.** Marges in de uitvoering, waaronder maximale reistijd. De extra reistijd door een combinatie mag per reiziger per rit in het voertuig niet meer dan 30 minuten zijn, bovenop de rechtstreekse reistijd woning-school/ dagbesteding/ behandelingslocatie.
- E.** Mocht in het leerlingenvervoer begeleiding nodig zijn, dan moet de vervoerder hiervoor een zitplaats beschikbaar stellen aan de ouder/ verzorger. In enkele specifieke situaties kan in opdracht van de gemeente een begeleider mee reizen naar de dagbestedingslocatie. De vervoerder zorgt voor het terugbrengen van de begeleider.

3. Komen er bij de Gemeente klachten binnen over de wijze, de communicatie en de kwaliteit van het personenvervoer waarmee de gemeente contractafspraken heeft?

De vervoerder handelt normaalgesproken zelf de klacht af en neemt bij elke klacht persoonlijk (bijvoorbeeld telefonisch) contact op met de ouder/ verzorger of Wmo-cliënt. Indien een ouder/ verzorger of Wmo-cliënt een klacht wil indienen bij de gemeente, dan is dat altijd mogelijk. Op deze wijze komt ook een beperkt aantal klachten binnen bij de gemeente Hengelo. In vrijwel alle gevallen wordt er dan contact opgenomen met de vervoerder om na te gaan of de vervoerder bekend is met de klacht en hoe de vervoerder de klacht heeft opgelost en heeft afgehandeld. De vervoerder kan de klacht dan oplossen en afhandelen en koppelt dit terug naar zowel de ouder/ verzorger of Wmo-cliënt als de contractmanager van de gemeente. Mocht blijken, dat de vervoerder zich, ook na een waarschuwing, niet aan de afspraken houdt, zoals die in het bestek zijn opgesteld, dan kan de gemeente een boete opleggen, om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen. Dit is in de huidige contractperiode vooralsnog niet noodzakelijk gebleken.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

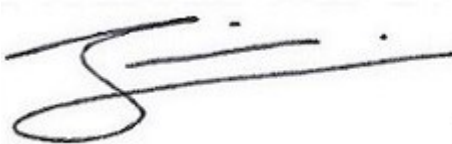
14-074

- 4. In het maatregelenpakket opgave 8 staat de ambitie voor lagere vervoerskosten en meer voorzieningen in de wijk. "Wanneer inwoners voorliggend in hun wijk ondersteuning kunnen vinden, bespaart dit vervoerskosten", citaat uit de brief van 30 maart 2022 Voortgang beleidsprogramma en maatregelen sociaal domein (3386740). Is er een verband tussen het terug dringen van de vervoerskosten en vraag 3? Welke acties heeft de gemeente al in gang gezet omtrent de realisatie van opgave 8?**

Er is geen verband tussen het terugdringen van de vervoerskosten en vraag 3. Op basis van de visienotitie "Samen op weg, Twentse visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid" opgesteld, is onder andere ANWB automaatje als voorliggend alternatief voor de Regiotaxi in Hengelo opgestart.

De verschuiving richting de wijk is onderdeel van de transformatie van het sociaal domein. Inmiddels zijn er een drietal locaties in Hengelo waar inwoners deel kunnen nemen aan activiteiten georganiseerd door Wijkkracht. Wijkhuys Hasselo en Wijkhuys Nijverheid en Wijkhuys Weidedorp zijn inmiddels geopend. Wij proberen meer inwoners aan activiteiten te laten deelnemen in de Wijkhuysen, zodat er minder indicaties voor dagbesteding afgegeven hoeven te worden. Een aantal Wmo-cliënten met een indicatie voor dagbesteding heeft ook een indicatie voor vervoer, omdat de dagbesteding plaats vindt buiten Hengelo. Dit vervoer wordt bekostigd door de gemeente. De Wijkhuysen in Hengelo zijn dichterbij, waardoor deze kosten zullen afnemen.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074