

Reactie op concept-SLA Huizen:

Zwart: reactie uit Huizen

Rood: Reactie op de reactie uit Huizen door de regio/Vervoer

Blauw: reactie van Huizen op de reactie van de regio/Vervoer

Geel: voorstel voor minimaal aan te passen zaken

Algemeen:

- Wij zien er graag in terug wat er gedaan wordt om (nu) veel voorkomende klachten t.a.v. leerlingenvervoer (wisseling chauffeurs/personneelsverloop, chauffeurs kunnen niet omgaan met/hebben onvoldoende ervaring met de (beperkingen van de) te vervoeren leerlingen) te voorkomen. M.a.w. een bepaling over goed werkgeverschap, met bijvoorbeeld mogelijkheden voor Intervisie, training, supervisie etc. voor chauffeurs.

Vervoer Gooi en Vechtstreek krijgt een online bedrijfsschool waarin opleidingen aangeboden worden en middels LMS (learning management systeem) gevolgd kan worden of chauffeurs de opleiding gevolgd hebben en de toets positief hebben afgerond. Sommige trainingen/cursussen hebben ook een praktisch gedeelte, zoals de levensreddend-handelen-cursus, die na het behalen van het theorie klassikaal georganiseerd worden. Een rijvaardigheidstest is onderdeel van de sollicitatieprocedure en is gericht op het verzorgen van een veilige en comfortabel rit. Gedurende het dienstverband zal hieraan middels een mentorchauffeur opvolging aan gegeven worden. Ook wordt gedacht aan coaches ter beschikking te stellen, waar de chauffeur advies bij kan inwinnen m.b.t. sociale en communicatieve vaardigheden. Dit laatste is nog in ontwikkeling.

> Prima allemaal. We zien dit graag opgenomen in de SLA.

- Definities: Gebruiker: Hier moet de Jeugdwet uit. Leerlingenvervoer is geen Jeugdwet. Is nu geschrapt, was per abuis opgenomen. En niet de opdrachtgever (regionaal PHO SD), maar de gemeente wijst een maatwerk- voorziening toe. Heb ik aangepast in de SLA. Klachtenpanel: Hoe/voor welke periode wordt de a-selecte groep gevormd? Per schooljaar? Per klacht? Niet per schooljaar en niet per klacht, dit is verder bepaald in 5.2.2. Akkoord.

2.2.3: veilig vervoer van leerlingen is uitgangspunt. Aan onderaannemers moeten dezelfde eisen gesteld worden. Inderdaad, dat gebeurt juist door deze bepaling. Wie is daarvoor verantwoordelijk en wie controleert dat? Bij voorkeur uitsluiten dat er onderaannemers ingezet mogen worden. In de praktijk zal dit niet of slechts in een uiterst noodgeval plaatsvinden. We zullen de inzet van onderaannemers zo veel mogelijk willen voorkomen, maar moeten een uitweg houden voor eerdergenoemd noodgeval.

> Wij zien graag opgenomen in de SLA dat gemeenten geïnformeerd worden als dit het geval is en dat de onderaannemer expliciet in kennis is gesteld van de eisen.

2.3.2: de uittredingsvoorwaarden toevoegen als bijlage? Nee, we voegen dit niet als bijlage toe, deze staan in de GR Regio Gooi en Vechtstreek die voor een ieder vindbaar is op internet. Akkoord. Is een verwijzing hiernaar opnemen wel mogelijk?

2.4: opdrachtnemer moet ook evalueren met scholen toch? Scholen zijn geen partij bij deze SLA. Dat klopt, maar we willen graag vastgelegd zien dat Vervoer evalueert met de scholen. Klachten en suggesties komen niet alleen van ouders/leerlingen, maar ook van scholen vermoeden wij.

2.4.5: hier mist nog hoe het besluit tot stand komt. Nu lijkt het of -ongeacht wat de uitkomst van de doorrekening is/wat de consequenties zijn- er een (eenzijdig) besluit kan worden genomen. Nee dit kan niet eenzijdig. De overeenkomst en ook de wijzigingen hierin kunnen alleen tot stand komen indien door beide partijen overeenstemming is bereikt. Dit is expliciet bepaald in 7.3.2. Akkoord.

3.1.3: wordt hier met opdrachtgever gemeente bedoeld? Nee, hier wordt echt Vervoer B.V. bedoeld. De chauffeur merkt namelijk het beste op indien er sprake is van een onveilige situatie, die vraagt om begeleiding. Dat bepaalt de chauffeur niet maar een onafhankelijk (medisch) deskundige.

4.1.2: Opdrachtnemer heeft tijdig kennisgenomen van vakantie, vrije dagen en studiedagen voor leraren, zodat de chauffeurs hiervan tijdig op de hoogte zijn. Scholen moeten dit in hun schoolgids vermelden/aan het begin van het schooljaar kenbaar maken voor een heel schooljaar. De SLA gaat over de verhouding opdrachtgever-opdrachtnemer, dit gaat over de relatie opdrachtnemer-school.

Aangezien de scholen geen partij zijn bij de SLA kunnen er geen verplichtingen aan de scholen worden opgelegd. Dit artikel is bedoeld als richtlijn/verplichting voor opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet dus zorgen voor goed overleg, onderling afspraak maken, op de hoogte zijn van vakantie etc. Dat klopt, maar wij willen er zeker van zijn dat Vervoer niet meebeweegt met scholen buiten de afspraken om omdat wij vermoeden dat het vervoer door deze flexibiliteit duurder en minder eenduidig georganiseerd (structuur in leerlingen en tijden) zou kunnen worden. En dat voorkomen is nou juist een belangrijke meerwaarde van de investering.

4.1.3: het veilig vervoer van leerlingen moet voorop staan: geen vervoer van jonge kinderen en volwassenen (18+, Wmo) mengen (o.a. in verband met veiligheidsrisico's). Bovendien kan er geen incidentele combinatie plaatsvinden, dit staat haaks op de structuur (zelfde rit, zelfde passagiers, zelfde chauffeur). Veiligheid van de leerlingen staat inderdaad voorop. Zo is bepaald dat er zorgvuldig wordt bekeken welke gebruikers al dan niet bij elkaar in het voertuig passen. In deze SLA gaat het om "gebruikers van leerlingenvervoer", aldus kunnen nooit mensen van een andere doelgroep (Wmo) met de leerlingen gecombineerd worden. Maar vervoer van leerlingen van 4 jaar en leerlingen van 18 jaar samen of bepaalde problematieken samen (agressief gedrag etc.) kan niet de bedoeling zijn. Dit zien we graag duidelijk uitgesloten.

4.3.1: Waarom wordt uitgegaan van 5 dagen? Het was altijd 3 dagen en dat werkte goed. We zien dat graag weer opgenomen. Vervoer zal altijd op basis van het best-effort principe uitvoering geven aan de nieuwe vervoersvraag. Dus in principe zo snel mogelijk, maar met een maximum van 5 dagen. Vervoer zal door de bank genomen altijd sneller zijn dan beide termijnen. Er zijn echter situaties denkbaar waarbij er een vraag ligt en de oplossing een aanpassing in diverse routes noodzakelijk maakt (bijvoorbeeld een extra leerling in een (extra) grote rolstoel waarvoor diverse routes aangepast moeten worden om voldoende ruimte/capaciteit in het voertuig te hebben). Dan is deze voorbereidingstijd echt nodig. Akkoord.

4.3.2, 4.3.3: mag dit op grond van de AVG? Real-time inzage is niet nodig/mogelijk. Wel hebben gemeenten de bevestiging nodig dat de ritten zijn gepland en dat alle leerlingen vervoerd worden. Bij de ritplanning worden alleen de noodzakelijke gegevens overgelegd aan gemeenten, geen/zo min mogelijk persoonsgegevens, zodat we AVG-proof werken. Consulents hebben in Wintop alleen inzage in de leerlingen uit hun eigen gemeente of de gemeenten waarvoor zij verantwoordelijk zijn (HBEL). Consulents zien de actuele status van leerlingen, routeschema en status van uitvoering. Akkoord.

4.3.4: zie opmerking bij 4.1.3.

4.4.3: ena-laatste bullit mag eruit. De SLA is een *zakelijke* overeenkomst en bovendien is het niet wenselijk dat chauffeurs etenswaren uitdelen (risico op verslikken, stikken, allergische reacties, ongewenst gedrag etc.). Nee, deze bullit is juist opgenomen op verzoek van de Adviesraden, die dit zeer wenselijk vinden. Gemeenten zijn opdrachtgever en hebben die een steviger vinger in de pap dan een adviesraad. De adviesraad adviseert. Het advies wordt gewogen. De enige juiste reactie is nu dat dit niet kan.

4.4.5: niet alleen niet roken, maar ook geen drugs/pillen, alcohol, medicatie of andere het rijgedrag beïnvloedende zaken nuttigen (tijdens het rijden/hun dienst). Begrijpelijk punt, dit wordt wel al op andere wijze geregeld. Het roken heeft te maken met de overlast voor de leerlingen en wordt in de SLA geregeld. Drugs en pillen heeft invloed op het rijgedrag. De chauffeurs dienen goed en veilig te kunnen rijden, daar wordt zeer strikt naar gekeken. Ook dienen de chauffeurs zich te houden aan de gedragsregels van Vervoer B.V. (geen alcohol, drugs en pillen vooraf en tijdens het werk) en tekenen zij een integriteitsverklaring waarin dit is opgenomen. Hier wordt zeker scherp op gelet. Goed om dit dan op te nemen in de SLA, dit te borgen en er op toe zien.

4.4.9: brandblussers e.d. niet alleen aanwezig, maar ook laten keuren. Alle materialen worden nieuw aangeschaft en de brandblussers gaan jaarlijkse gecontroleerd worden. Goed om dit expliciet toe te voegen in de SLA.

4.4.11: kan Vervoer dat waarmaken? Dit zal inderdaad een uitdaging worden, zeker het eerste jaar, maar het is wel de dienstverlening die wij willen leveren. Bij kortdurend verzuim, bijvoorbeeld een chauffeur die zich 30 min voor aanvang ziek meldt, is dit het streven, maar kunnen we niet

garanderen dat we dit kunnen waarmaken. In geval van langdurend verzuim/afwezigheid, kan vervoer hier wel degelijk op anticiperen. Of komen er dan onderaannemers in beeld? Extra belangrijk om de bepaling hieromtrent daarom aan te vullen, zie hierboven.

4.4.15: mag eruit. Niet wenselijk. Dit staat haaks op de gewenste structuur (zelfde rit, zelfde passagiers, zelfde chauffeur) en gewenste efficiëntie (in ritten, kosten en administratie). Nee, dit is een grote wens van de Adviesraden en op hun verzoek in de SLA opgenomen. Idem t.a.v. de Adviesraden. De SLA is een zakelijke overeenkomst tussen opdrachtgever (gemeenten en Vervoer), als gemeenten dit niet willen omdat het gevaarlijk is of indruist tegen de vaste rit- en groepsstructuur, gaat dat voor. Ouders geven thuis maar ijs, snoep etc., hangen zelf slingers op voor verjaardagen en regelen zelf speelafspraken (vervoer). De adviesraad bestaat uit ouders met kinderen in leerlingenvervoer. Zij hebben een ander belang. Leerlingenvervoer is voor het vervoer van huis naar school en vice versa, alles wat daarbuiten valt, is geen leerlingenvervoer, maar eigen verantwoordelijkheid of sociaal domein. Dit moet er echt uit.

4.4.27: > 8 passagiers is niet wenselijk/mogelijk voor leerlingenvervoer, er is toch geen sprake van touringcars bij Vervoer? Nee, dat klopt, reguliere inzet is ook niet de intentie, er zijn ook geen voertuigen aangeschaft voor > 8 personen. Ook hier hebben we dit opgenomen voor het geval dat het een keer voorkomt, dan is de begeleiding in ieder geval goed geregeld. Ik zou dat dan strikter opnemen, nu lijkt het of er te gemakkelijk naar uitgeweken kan worden.

6.1.3: Dit is duur. Praktijkvoorbeeld:

prijs WdK: 43 kilometer x 1,071688 = 46,0826 x 4 = **184,33 per rit**

prijs Vervoer GV uit SLA: 43 kilometer x 1,0243 = 44,0449 x 4 = **176,18 per rit**

prijs marktpartij: **€ 85,-- per rit**

Is het mogelijk dit te heroverwegen? Anders zullen gemeenten hiervoor marktpartijen in blijven schakelen. Het betreft een factor van 4 voor de Indicatie individueel vervoer.

Deze factor wordt alleen gehanteerd als de indicatie individueel vervoer is toegekend en geldt niet bij vervoer van één leerling naar een bepaalde school, omdat er maar één leerling naar die school gaat. Destijds is er bij de aanbesteding voor gekozen om hiervoor meer als stimulans om deze indicatie zo min mogelijk toe te kennen, een op het eerste gezicht hoge factor van 4 te hanteren. Voor een individuele rit moet een voertuig en een chauffeur gedurende alle schooldagen, heen en terugrit gereserveerd worden voor één leerling en kan deze niet voor het collectief leerlingenvervoer worden ingezet. Het klopt dat bij een lange rit, zoals in het voorbeeld van 43 km, het tarief hoog is (boven de kostprijs) en mogelijk op de markt goedkoper in te kopen is. Echter bij een korte rit, bijv. 5 km, ligt het tarief zelfs met factor 4 laag (onder de kostprijs) en op de markt naar verwachting geen goedkoper alternatief is.

Het betreft op basis van huidige informatie in smartwheels 9 leerlingen met deze indicatie, waarvan 2 vanuit jeugdhulpvervoer. En een langste route van 23 km.

Daarnaast wil ik nog aangeven dat winsten uit de bv terugvloeien naar de gemeenten.

Vervoer kan de leerlingen bij marktpartijen niet zien, dat zijn er vermoedelijk meer dan 9. Dit wordt buiten Vervoer/Smartwheels om geregeld namelijk. Een reden van inbesteding was toch kostenreductie? Daarom graag een betere oplossing op dit punt.

6.1.4: Loosritten: nu is het zo dat gemeenten altijd betalen, ook als er sprake is van een loosrit, ongeacht of de gemeente weet of hier sprake van was. Chauffeurs moeten loosritten doorgeven, maar doen dit misschien niet (altijd). Gemeenten willen dit graag weten, zodat ouders aangesproken/gesanctioneerd kunnen worden. Nu is er voor niemand een prikkel aanwezig om een loosrit te melden, dat zien we graag anders. Kunnen we een oplossing bedenken en deze opnemen in de SLA? In 4.4.20 is bepaald: "De Opdrachtnemer dient loosmeldingen te registreren in Wintop en op de dag van constatering door te geven aan de Opdrachtgever." Dit is daarmee een verplichting die moet worden nagekomen. Mocht dat in de praktijk niet (goed) gebeuren, dan is een gesprek hierover de eerste stap. De loosmeldingen worden automatisch geregistreerd in Wintop. Consulents kunnen zelfstandig en op elk moment ritten met een loosmelding opvragen in Wintop. Het 'doorgeven' van een melding is dus niet een losse handeling van Vervoer, maar op afroep beschikbaar gemaakt in

**Wintop.** Maar als een ouder niet afmeldt, de chauffeur voor niets rijdt en dat niet meldt, dan hebben ouder en chauffeur daar geen last van. Het punt dat gemeenten in theorie (maar ik denk ook in de praktijk) loosritten betalen is dan nog steeds niet opgelost toch? Gemeenten willen dat er een prikkel ontstaat voor ouders en chauffeurs om loosritten te registreren en niet dat dit alleen een probleem voor rekening van gemeenten blijft.

5.2.1: Is het mogelijk inzage te krijgen in de enquête? De resultaten van het klantoordeel (en het klantenpanel) worden meegenomen in de jaarlijkse rapportage (artikel 5.2.3). Dan is er dus in ieder geval inzage. Is dat voldoende? Nee, want dan zien we alleen resultaten. Wij willen kunnen zien of de antwoorden niet 'gemanipuleerd' zijn/naar de hand van Vervoer gezet zijn door de vraagstelling. De enquête is iets waar de Adviesraden naar onze mening wél over zouden kunnen adviseren, dat zij adviseren over de inhoud van de SLA (is overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer) is niet passend. Zeker niet nu het ambtelijke proces (AO, UO, DO) is overgeslagen.

7.1.2: dit geldt ook voor informatie van de gebruiker (AVG). Deze bepaling gaat alleen over gegevens van Opdrachtgever. Voor de gebruiker is dit geregeld onder 7.1.3. Akkoord.

7.1.3: wat is het domein van de opdrachtgever? Het werkgebied. Akkoord. Is het niet beter om 'domein' te vervangen door 'werkgebied'?

7.2.1: hoe is de aansprakelijkheid nu geregeld? De te vergoeden schade beperkt zich tot hetgeen waarvoor Opdrachtnemer is verzekerd, zoals is genoemd in het tweede lid van dit artikel. *Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen het meerdere en tegen overige aanspraken, ook van derden.* Wij kunnen ons niet vinden in deze vrijwaring. Bovendien hebben we geen inzage in wat er gedekt is (hoogte bedrag en welke aspecten). Gemeenten en/of ouders willen niet aansprakelijk zijn voor iets waar Vervoer opdracht voor heeft gekregen en op iets waar zij geen invloed op hebben en/of het risico lopen dat schade niet gedekt wordt. Dit is een gebruikelijke bepaling, namelijk dat de aansprakelijkheid wordt begrensd. Vervoer B.V. dient afdoende verzekerd te zijn, d.w.z hetgeen gebruikelijk is in de taxibranche. Vervoer heeft een verzekering afgesloten met een dekking van € 2.500.000,- per aanspraak. De verzekering dekt de schade. Ouders zullen nooit opdraaien voor geleden schade (tenzij hun kind schade veroorzaakt en daar zijn zij ook weer voor verzekerd). **Maar gemeenten willen niet opdraaien voor schade van Vervoer, dat moet volledig uitgesloten zijn.** Tot slot nog: Vervoer B.V. is onderdeel van de Regio zodat het hier ook gaat om vestzak/broekzak. En: Vervoer volgt TX Keurmerk, de afgesloten verzekeringen zijn gecheckt en de dekking ligt gelijk en/of boven de in TX Keurmerk opgenomen vereisten.

7.2.2: wat wordt hieronder verstaan (dekkende aansprakelijkheidsverzekering)? Gelijk aan voorgaande punt.