



Handreiking

Tips en handvatten in de gemeentelijke uitvoering van leerlingenvervoer



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
	1.1 Doel	6
	1.2 Leeswijzer	6
2	Beleidskader	7
	2.1 Juridische grondslag	7
	2.2 Uitgangspunten	9
3	Beleidsproces	11
	3.1 Stakeholders	11
	3.2 Samenspel	12
	3.3 Beleidscycli	12
4	Consulent leerlingenvervoer	15
	4.1 Aanvraag	15
	4.2 In gesprek met ouders/ verzorgers en leerlingen	16
	4.3 Toetsing	16
	4.4 Beschikking	17
	4.5 Bekostigingsvorm van leerlingenvervoer	17
	4.6 Gegevensbeheer	18
5	Beleidsmedewerker leerlingenvervoer	19
	5.1 Bestuurlijke informatievoorziening en besluitvorming	19
	5.2 Afhandeling van klachten	20
	5.3 Klantentevredenheidsonderzoek of ouderplatform	21
	5.4 Overleg met scholen	22
	5.5 Overleg met vervoerders	22
6	Contractmanager en accountbeheer	24
	6.1 Contractmanagement	24
	6.2 Contracten leerlingenvervoer	26

7	Medewerker inkoop en aanbesteding	27
7.1	Aanbesteding	27
7.2	Tijdsplanning rond aanbesteding	28
7.3	Aanbestedingsstukken	29
7.4	Voorbeeld leidraad en programma van eisen	30
9	Verder lezen	31
10	Bijlage - Voorbeeld klachtenprocedure	32

Colofon

Dit is een uitgave van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Deze handreiking is in samenspraak met het expertiseteam leerlingenvervoer tot stand gekomen.

Expertiseteam

Vertegenwoordigers van gemeenten, brancheorganisaties van vervoerders, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en de Vereniging doelgroepenvervoer Nederland (VDVN)

Redactie

Mark Renne (Trafficon) en
Chantal Richter (tekstschrijver)

Vormgever

Dimitry de Bruin

Beeld

Shutterstock

1 Inleiding

Leerlingenvervoer is een gemeentelijke taak die best wel *in the picture* heeft gestaan de afgelopen periode. Dagelijks maken 72.000 kinderen gebruik van een vorm van leerlingenvervoer. Gelukkig gaat het meestal goed, maar we kennen ook de verhalen in de media van een leerling die tevergeefs op een bus wacht, overvolle taxi's of personeelstekort bij een vervoersbedrijf. Dat levert - terecht - verlegenheid op bij de betrokken organisaties: vervoerders, scholen en gemeenten. Mede daarom is er behoefte om de taken en rollen eens goed op papier te zetten. Zo ontstond de aanleiding om deze VNG-handreiking leerlingenvervoer beschikbaar te stellen aan onze leden.

Overigens is leerlingenvervoer niet per definitie taxivervoer. Dat besef is al een aantal jaren doorgedrongen en die trend zet zich voort. We gaan er in deze handreiking dieper op in. Het heeft een relatie met zelfstandigheid en zelfredzaamheid van leerlingen.

Deze handreiking is niet van het type *one size fits all*. Waarom? Elke gemeente is anders. Ze hebben allemaal hun eigen kwaliteiten en aandachtspunten. Een gedetailleerde handreiking van alle activiteiten is niet wat we nodig hebben. Dat zou een lijvig stuk worden dat al verouderd is voordat de inkt droog is.

Wat we wél nodig hebben is: door de bomen het bos weer kunnen zien. Want werkdruk en verkeerde prioriteiten zijn een bedreiging voor effectieve uitvoering van deze gemeentelijke taak. We zien dat de werkprocessen in de uitvoering vaak goed beschreven zijn, maar dat het beleidsmatige aspect minder is belegd. Het omgekeerde komt ook voor. Een andere factor van betekenis is de omvang en inrichting van de gemeentelijke organisatie. Dat maakt gemeenten onvergelykbaar.

Kortom, deze handreiking biedt een naslagwerk voor alle betrokken medewerkers bij de gemeentelijke uitvoering van leerlingenvervoer.

1.1 Doel

Deze VNG-handreiking biedt extra ondersteuning bij het organiseren en beheren van het leerlingenvervoer. Dit doen wij voor vier groepen medewerkers van de gemeentelijke organisatie. Hun werkzaamheden worden in het licht van het hele beleids- en werkproces gezien.

1. Consulent leerlingenvervoer
2. Beleidsadviseur
3. Contractmanager/ accountbeheerder
4. Medewerker inkoop en aanbesteding

Deze medewerkers werken met elkaar samen aan een goede gemeentelijke uitvoering van het leerlingenvervoer. Daaromheen zijn er uiteraard nog veel meer betrokkenen, intern en extern. Een goed samenspel tussen verschillende organisaties, teams en afdelingen is van groot belang.

1.2 Leeswijzer

Deze handreiking biedt handvatten in het organiseren, beheren en managen van het leerlingenvervoer(contract). De focus ligt op de inhoudelijke uitleg en onderbouwing van belangrijke activiteiten.

We starten in hoofdstuk 2 met het schetsen van het Beleidskader. Het actuele wettelijke kader en de andere beleidsregels komen aan de orde.

Hoofdstuk 3 schetst het beleidsproces rondom leerlingenvervoer. We geven weer welke stakeholders een rol spelen en welke terugkerende beleidscycli we zien.

Daarna krijgt elke ambtelijke rol een eigen hoofdstuk. De taakuitvoering krijgt daarin een verdieping. In hoofdstuk 4 is dat de consulent leerlingenvervoer en in hoofdstuk 5 de beleidsmedewerker. Waarbij we in hoofdstuk 5 een uitstapje maken naar enkele mogelijke oplossingsrichtingen wanneer taxivervoer door piekbelasting tijdelijk niet goed verloopt. Vervolgens bespreken we in hoofdstuk 6 de rol van contractmanager en tot slot komen de taken van de medewerker inkoop en aanbesteding aan bod in hoofdstuk 7.



In deze handreiking geven we op verschillende plekken de tip om online verder te lezen. In hoofdstuk 9 staat een overzicht van al deze websites. Deze bronnen geven inzicht en inspiratie om toe te passen op de eigen gemeentelijke situatie.

2 Beleidskader

De bekostiging van het leerlingenvervoer is een gemeentelijke taak in medebewind. Dat wil zeggen: Gemeenten hebben deze taak opgelegd gekregen van het rijk. Ze zijn financieel verantwoordelijk voor het bieden van een bekostiging leerlingenvervoer waarvoor zij middelen in het gemeentefonds ontvangen. Zij hebben deze taak al sinds 1987.

Voor alle leerlingen die een beroep doen op een bekostiging leerlingenvervoer geldt, dat wanneer zij door een structurele handicap onmogelijk zelfstandig naar school kunnen reizen, er door de gemeente ondersteuning wordt geboden. Voor leerlingen die een school voor basisonderwijs, speciaal basisonderwijs of speciaal onderwijs bezoeken, is ook op grond van de grote afstand naar hun school een bekostiging mogelijk.

2.1 Juridische grondslag

Wanneer is aanspraak op leerlingenvervoer mogelijk?





De hoogte van de vergoeding sluit aan bij de kosten van de passende manier van reizen en wordt slechts verstrekt als de leerling de dichtstbijzijnde toegankelijke school bezoekt die aansluit op de levensovertuiging van de ouders en/ of de leerling.

Passend vervoer

Leerlingenvervoer is een vorm van doelgroepenvervoer. Wat passend vervoer is, is niet bij wet gedefinieerd en moet per leerling onderzocht worden. Het merendeel van de ouders en leerlingen, die aanspraak moeten maken op het leerlingenvervoer, gaat ervan uit dat het vervoer via een taxi of een taxibusje (aangepast taxivervoer) geregeld wordt. Het bespreken van de andere mogelijkheden strookt dan niet met hun verwachtingen. In de handreiking komen de andere invullingen van de ondersteuning in leerlingenvervoer ook aan bod.

Hoe kun je daarover het gesprek met ouders aangaan? Hiervoor geven we in hoofdstuk 4 een aantal handvatten.

Gebruikelijke vormen van leerlingenvervoer

	een fietskilometervergoeding voor de leerling en al dan niet een begeleider
	een vergoeding voor het gebruik van het openbaar vervoer voor de leerling en al dan niet een begeleider
	een vergoeding voor de inzet van de eigen auto van de ouder/verzorger
	een vergoeding voor het aangepaste taxivervoer

Modelverordening

Op basis van drie wetten (WPO, WVO2020 en WEC) hebben gemeenten de opdracht om leerlingenvervoer te organiseren (zie kader). Elke gemeente is verplicht een verordening Leerlingenvervoer te hebben. De VNG stelt hiervoor een Modelverordening Bekostiging Leerlingenvervoer beschikbaar die als voorbeeld kan dienen. Gemeenten kunnen deze VNG-modelverordening aanpassen aan de eigen lokale situatie, zolang dat past binnen wet- en regelgeving. Als gevolg van lokale en landelijke ontwikkelingen is het nodig om de gemeentelijke verordening regelmatig een update te geven.



Verder lezen: De laatste ontwikkelingen zijn te vinden op het [VNG forum](#) en de overzichtspagina [Leerlingenvervoer](#) op de VNG website. Hier is ook de nieuwste modelverordening te vinden.

Welke wetten zijn van toepassing?

De wettelijke grondslag voor het verstrekken van een bekostiging leerlingenvervoer is neergelegd in artikel 4, eerste lid, van de **Wet op het primair onderwijs** (hierna: WPO), artikelen 8.28 en 8.29 van de **Wet Voortgezet Onderwijs 2020** (hierna: WVO2020) en artikel 4, eerste lid, van de **Wet op de expertisecentra** (hierna: WEC). Deze drie wetten formuleren de wettelijke plicht van de gemeente als: 'de bekostiging van de door het college noodzakelijk te achten vervoerskosten ten behoeve van het schoolbezoek'.

Het gaat hierbij zowel om scholen voor basisonderwijs, speciaal basisonderwijs, (voortgezet) speciaal onderwijs en regulier voortgezet onderwijs, als ook om instellingen voor cluster 1 en cluster 2.

Op 1 augustus 2014 werd de **Wet passend onderwijs** van kracht. Doel van deze wet is dat alle leerlingen, dus ook leerlingen die extra ondersteuning in de klas nodig hebben, een passende onderwijsplek zo dicht mogelijk bij huis krijgen. Sindsdien hebben schoolbesturen een zorgplicht.

Dit betekent dat zij vanaf 1 augustus 2014 iedere leerling, die extra ondersteuning nodig heeft, een passende onderwijsplek moeten bieden. Als de school waar de leerling is aangemeld, dit niet kan bieden, moet er een andere school worden gevonden. Dit kan regulier of gespecialiseerd onderwijs zijn.

Op 1 januari 2015 is de **Jeugdwet** gedecentraliseerd naar gemeenten. Sindsdien zijn gemeenten verantwoordelijk voor het organiseren en aanbieden van jeugdhulp. Hiervoor moeten gemeenten en samenwerkingsverbanden een overleg voeren, waarbij ook het vervoer van leerlingen ter sprake kan komen. Dan wordt gesproken van Jeugdwet-vervoer. Het organiseren en uitvoeren van dit vervoer is complexer dan leerlingenvervoer. Voor een zo optimaal mogelijke inkoop en uitvoering moet het Jeugdwet-vervoer eigenlijk gescheiden worden gehouden van het leerlingenvervoer.

2.2 Uitgangspunten

Naast de juridische grondslag benoemen we hier enkele trends en ontwikkelingen op het terrein van leerlingenvervoer. De zelfstandigheid van de leerling is een uitgangspunt. Net als: de beste rit naar school.

Begeleiding, zelfstandig reizen en zelfvertrouwen

De laatste jaren is meer aandacht gekomen voor zelfstandig(er) reizen van leerlingen in het leerlingenvervoer. Overigens heeft deze mogelijkheid altijd al bestaan. Fietsen en reizen met het openbaar vervoer zijn voor een aantal leerlingen alternatieve manieren van reizen, die vaak aan te leren zijn. Dit traject kan bij het ene kind langer duren dan het andere kind. Het gaat vaak niet vanzelf en daarin moet worden geïnvesteerd. Hierbij is het goed om de samenwerking met ouders, school en - indien aanwezig - de behandelsector te zoeken, zodat ieder aan hetzelfde doel werkt en in het belang van de kind.

Voor ouders is het soms een grote stap om hun kind zelfstandig te laten reizen, zeker wanneer het een kind betreft waar vaak meer zorgen om zijn. Het loslaten is dan extra moeilijk, ga hier zorgvuldig mee om. Wanneer het lukt om een kind zelfstandig te laten reizen zie je het zelfvertrouwen groeien, ook op school. Het zelfstandig kunnen reizen vergroot letterlijk hun wereld en hun sociale netwerk.

'Ik vond het heel lastig om mijn zoon uit de taxi te laten gaan en met het openbaar vervoer te laten oefenen. Ik dacht weleens na over de toekomst en het leren reizen, maar stelde de stap steeds uit. Achteraf ben ik dankbaar dat we toch de stap gemaakt hebben, ook al voelde dat dubbel op dat moment, maar ik zie nu wat het hem heeft gebracht.'

-

Een ouder

De beste route vinden van huis naar school

Voor iedere leerling is het fijn om zo dicht mogelijk bij huis naar school te gaan. Dit geldt vooral voor de basisschoolleeftijd. Helaas is dit niet voor alle kinderen mogelijk. Het leerlingenvervoer kan ouders ondersteunen wanneer leerlingen geen gebruik kunnen maken van de school in de buurt.

Voordat bepaald kan worden wat de beste route is, zijn gegevens nodig zoals:

- Onderwijsbehoefte en waar dit aangeboden wordt in de regio, zo dicht mogelijk bij huis
- Afstand vanaf huis naar deze vorm van onderwijs
- Vervoersmogelijkheden van de leerling
- Mogelijkheden van het aanbieden van de onderwijsbehoefte in de buurt of op school/ in een samenwerkingsverband

In z'n algemeenheid is het erg belangrijk om een goed beeld te hebben van eventuele aandachtspunten bij leerlingen op het gebied van reisduur, zodat vervoerders die dit taxivervoer uitvoeren dit mee kunnen nemen in hun planning.

"Kijken naar wat wél kan, maakte het verschil voor een van onze leerlingen. Die zat al zes maanden lang thuis. Doordat we als school met de gemeente samen gingen kijken naar creatieve oplossingen, heeft deze jongere weer de eerste stappen op school gezet"

-

Een school

3 Beleidsproces

Samenwerking tussen beleid en uitvoering is de belangrijkste randvoorwaarde voor het welslagen in de uitvoeringspraktijk. Hoe dat precies in z'n werk gaat, verschilt per gemeente. Deze handreiking geeft aanknopingspunten voor de inrichting van een samenhangend proces, wat de omvang of het organisatiemodel van de gemeente ook is.

3.1 Stakeholders

Vershillende functies zijn betrokken bij de uitvoering van de gemeentelijke taken op het gebied van leerlingenvervoer. Die zijn niet los van elkaar te zien. De primaire betrokkenen zijn gemeentelijke ambtelijke spelers. Zij hebben in verschillende intensiteit contact met veel andere betrokkenen bij het leerlingenvervoer, de secundaire betrokkenen. Daarmee vindt communicatie en onderlinge afstemming plaats.

Primaire betrokkenen

Intern direct	Consulent leerlingenvervoer
	Beleidsmedewerker leerlingenvervoer
	Contractmanager/ accountbeheerder
	Medewerker inkoop en aanbesteding

Secundaire betrokkenen

Extern direct	Leerling
	Ouders
	Ontvangende school
	Vervoerder
Extern indirect	Leerling
	Verwijzende school
	Hulpverlener

	Belangenvereniging/ klankbord
Intern ambtelijk	Collega jeugd
	Collega leerplicht
	Collega Openbaar Vervoer
	Collega doelgroepenvervoer
	Management
Intern bestuurlijk	Wethouder(s)
	Gemeenteraad

3.2 Samenspel

In het kader van die uitvoering is uiteraard de goede en intensieve samenwerking tussen de consultant en beleidsmedewerker leerlingenvervoer noodzakelijk om tot optimale (dagelijkse) uitvoering komen. In de praktijk worden belangrijke andere taken om tot een goede uitvoering van het gemeentelijke beleid leerlingenvervoer (én gecombineerd taxivervoer) te komen nog weleens over het hoofd gezien. Terwijl ze wel erg belangrijk zijn. Wij denken dan aan de inkoper of de medewerker aanbesteding (inkoopafdeling/ samenwerking) en aan de contractmanager/ accountbeheerder. Zij moeten weten wat er ingekocht moet worden en zij zetten de kaders voor het contractmanagement uit, en voeren dit management vaak mede uit. Een goede en intensieve samenwerking tussen de vier primaire betrokkenen helpt om knelpunten tijdig te zien en op te lossen.

3.3 Beleidscycli

In alle beschrijvingen van werk- en beleidsprocessen zijn belangrijke cycli opgenomen om de opvolgende werkzaamheden eenvoudig weer te geven en onderlinge relaties aan te geven. Dat is ook mogelijk bij leerlingenvervoer.

In deze handreiking introduceren we de twee belangrijkste cycli in de ideale situatie. De beschrijving daarvan is kort en modelmatig. De cycli kunnen binnen gemeente op maat worden aangepast. Beide cycli kennen geen begin en einde en ze hebben enkele raakvlakken.

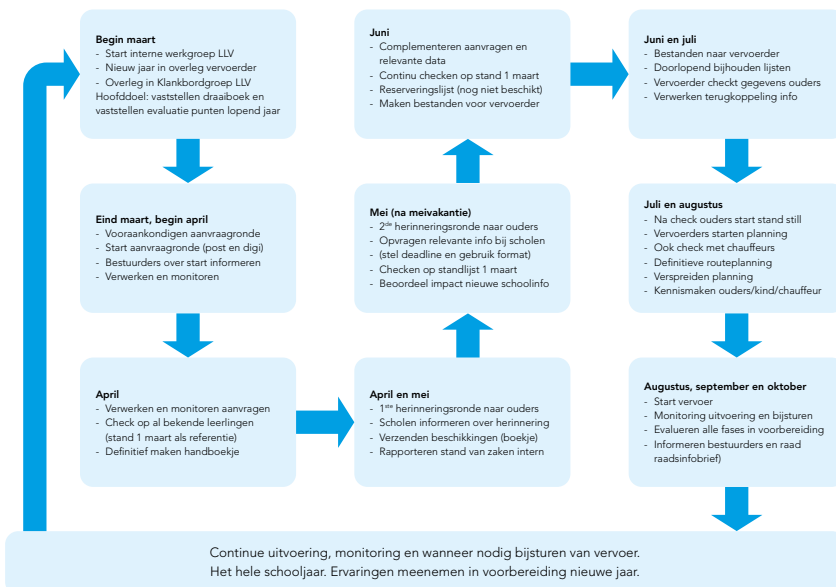
In dit hoofdstuk ligt de focus op de functies en cycli die te maken hebben met de bekostigingsvorm aangepast taxivoer. Het verdient aanbeveling om binnen gemeenten eenzelfde soort cycli op te zetten voor de andere bekostigingsvormen (vormen van leerlingenvervoer).

Cyclus 1: Voorbereiden nieuwe schooljaar en uitvoering jaar

Wanneer de verordening en vervoerder gelijk blijven, is dit de ideale situatie om het nieuwe schooljaar voor te bereiden en in het huidige jaar uit te voeren. In het schema zijn de terugkerende overleggen achterwege gelaten. In de interne gemeentelijke werkgroep leerlingenvervoer (LLV) zitten in ieder geval de consulent leerlingenvervoer, de beleidsmedewerker leerlingenvervoer en de contractmanager leerlingenvervoer. Er is natuurlijk ook het periodieke overleg met de vervoerder dat je op basis van het contractmanagement toch al hebt. Daar hoort 'voorbereiding nieuwe schooljaar' voor het grootste deel van het jaar een vast agendapunt te zijn. In het voorbeeld wordt gesproken over een Klankbordgroep LLV. Dit is aan te raden en kan per gemeente op maat met inbreng van ouders en scholen worden ingericht.

Wanneer de verordening wijzigt moet de cyclus hierop aangepast worden. De jaarcyclus is in het laatste jaar van een contract anders. Dan verplaatst een deel als het ware naar het overleg over de implementatie van een nieuw contract.

Voorbeeldschema jaarcyclus voorbereiding nieuw schooljaar en uitvoering samengevat





Tip: Zet deze activiteiten in een jaarkalender (per week)

Het schema is een voorbeeldschema en opgezet op basis van voorbeelden waarbij deze planning mogelijk was. Er zullen lezers zijn die denken dat delen in hun werkpactijk (nog) niet realistisch zijn. In deze handreiking is er bewust voor gekozen om de beschreven stappen en ook het benodigde totale tijdstraject zo te presenteren. Is niet alles mogelijk, plan dan dat wat mogelijk is in de tijdvakken zoals aangegeven en start het overleg met de vervoerder over het nieuwe schooljaar in maart.

Cyclus 2: Inkoop Aanbesteding Contractmanagement Cirkel Doelgroepenvervoer

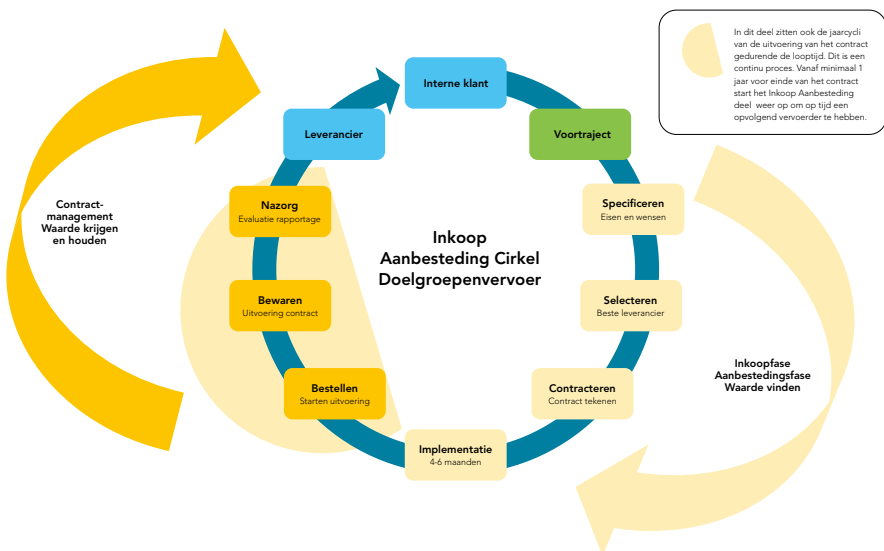
Bij het uitzetten van een nieuwe inkoop-, aanbestedingsronde merk je dat de eerdergenoemde functies allemaal een rol hebben en goed op elkaar moeten inspelen. Alle vier de genoemde functies hebben hiermee te maken.

Het advies is om het totale werkproces als maatwerk uit te werken in een gemeentelijke procesbeschrijving. Bij voorkeur op zo'n manier dat het past binnen de gemeentelijke AO/IC (Administratieve Organisatie/ Interne Controle). De afdeling die verantwoordelijk is voor de gemeentelijke AO/ IC kan hierbij adviseren.



Verder lezen: In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op het AO/ IC proces.

Voorbeeldschema Inkoop Aanbesteding Contractmanagement Cirkel Doelgroepenvervoer



4 Consulent leerlingenvervoer

De consulent leerlingenvervoer is in de dagelijkse uitvoering van het beleid de belangrijkste speler. Bij deze persoon komen de aanvragen leerlingenvervoer binnen. Deze functionaris is meestal het eerste aanspreekpunt voor ouders en scholen. Ook regelt de consulent de toekenning en voert deze de voorbereidende werkzaamheden voor de beschikkingen uit. We bespreken hier de belangrijkste taken van de consulent. Daarin is het gesprek met de ouders/ verzorgers en leerlingen een essentieel onderdeel. Gegevensbeheer komt ook aan de orde in dit hoofdstuk.

4.1 Aanvraag

De redenen voor een aanvraag voor een vorm van leerlingenvervoer zijn:

- Afstand alleen (alleen in het primair onderwijs): de leerling is niet gehandicapt in de zin van de verordening leerlingenvervoer; de dichtstbijzijnde school ligt verder weg dan de in de verordening vastgestelde kilometergrens van het woonadres (bijvoorbeeld 6 kilometer).
- Combinatie afstand en denominatie (alleen in het primair onderwijs): de leerling is niet gehandicapt in de zin van de verordening leerlingenvervoer, de dichtstbijzijnde school sluit niet aan bij de levensovertuiging van de ouders. De dichtstbijzijnde school die daar wel bij aansluit ligt verder weg van het woonadres dan de in de verordening vastgestelde kilometergrens (bijvoorbeeld 6 kilometer).
- Handicap alleen: een leerling kan vanwege zijn of haar handicap niet zelfstandig reizen naar school. Hierbij speelt de reisafstand naar school geen rol.
- Combinatie handicap en denominatie: een leerling kan vanwege zijn of haar handicap niet zelfstandig reizen naar school; de dichtstbijzijnde school met een passend aanbod sluit niet aan bij de levensovertuiging van de leerling. De leerling kan in aanmerking komen voor het leerlingenvervoer om naar een verder weg gelegen school te kunnen gaan.



Tip: de folder “Leerlingenvervoer: informatie en praktische tips voor scholen” biedt duidelijke voorlichting aan scholen. Gemeenten kunnen deze folder van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap onder de aandacht brengen van scholen.

4.2 In gesprek met ouders/ verzorgers en leerlingen

Het proces van de toekenning van het leerlingenvervoer begint met het contact tussen de consultant en de ouders/ verzorgers (en leerling). Het heeft de voorkeur dat dit een fysieke ontmoeting is, waarin tweerichtingsverkeer mogelijk is. Wanneer er wordt gekozen voor digitale communicatie, adviseren we zeker om daarin aandacht te hebben voor de aanleiding en redenen voor de aanvraag. Dit op tafel te krijgen, lukt het beste in een echt gesprek.

In dat gesprek met ouders/ verzorgers of leerling wordt duidelijk welke vorm van leerlingenvervoer het beste past bij de situatie. Criteria als zelfstandigheid (is hier ondersteuning bij mogelijk) en reismogelijkheden van de leerling zijn belangrijk om de passende vervoersvoorziening/ bekostigingsvorm te kunnen bepalen.

In het gesprek met ouder(s) worden de juiste vragen gesteld om een goed beeld van de mogelijkheden van de leerling en ouders te krijgen. Belangrijke besprekpunten zijn: de zelfstandigheid van de leerling en de optie van de kortst mogelijke rit naar school, waarover in hoofdstuk 2 (Beleidskader) meer informatie te vinden is.



Verder lezen: Meer informatie over de opzet van dit gesprek is te vinden in het Basisboek Leerlingenvervoer (SDU).

4.3 Toetsing

De basis voor de behandeling van de aanvraag voor leerlingenvervoer is de gemeentelijke verordening Leerlingenvervoer. In deze verordening staat onder welke voorwaarden welke vorm van leerlingenvervoer wordt toegekend.

4.4 Beschikking

Zodra duidelijk is welke vervoersvoorziening(en) wordt toegekend, kan de beschikking worden opgemaakt. Daarin komen de volgende gegevens te staan:

- Naam school
- Toekenningsgrond
- Vorm vervoersvoorziening(en) leerlingenvervoer
- Duur van de indicatie
- Melden van wijzigingen
- Informatie over de klachtenregeling

4.5 Bekostigingsvorm van leerlingenvervoer

Bekostigingsvormen van leerlingenvervoer zijn vastgelegd in de gemeentelijke verordening Leerlingenvervoer. De modelverordening van de VNG noemt de volgende vormen:

- fietskilometervergoeding eventueel ook voor de begeleiding;
- openbaar vervoersvergoeding eventueel ook voor de begeleiding;
- eigen vervoer met kilometervergoeding;
- aangepast vervoer (in deze handreiking ook genoemd 'gecombineerd taxivervoer');
- een combinatie van bovenstaande vervoersvormen;
- een andere passende vergoeding.

In het gesprek met ouders moet duidelijk worden welke bekostigingsvorm of combinatie van vormen het beste past bij de situatie van de leerling. Het staat gemeenten vrij om een alternatieve vorm van vervoer goed te keuren als dit beter past bij de situatie van de leerling.

"Als vervoerder en chauffeur, lever je een essentiële en waardevolle bijdrage in het leven van (jonge) leerlingen."

-

vervoerder

4.6 Gegevensbeheer

Voor goed contractmanagement van het gecombineerd taxivervoer is het nodig dat verschillende gegevens worden geregistreerd. Niet alleen door de contractmanager, maar ook door de consulent.

Deze data geven informatie om de dagelijkse uitvoering goed te monitoren.

Voorbeelden van data die de gemeente kan registreren:

- aantal leerlingen dat gebruik van het leerlingenvervoer
- de afstand
- welke vorm van leerlingenvervoer is toegekend
- welk type school
- leeftijd van het kind/ de leerling
- mogelijkheden van het kind voor het vervoer in de toekomst
- welke indicaties er zijn (bijvoorbeeld rolstoel)

Het verschilt van gemeente tot gemeente wat er daadwerkelijk wordt geregistreerd. Dit is mede afhankelijk van het systeem dat gebruikt wordt.

Voorbeelden van data die de vervoerder kan registreren in de uitvoering van het aangepast vervoer/ gecombineerd taxivervoer:

- stiptheid van de rit
- loosmeldingen
- aantal leerlingen in de taxi
- bezettingsgraad van de taxi
- duur van de ritten

Hierover moeten in de aanbesteding afspraken gemaakt worden. Deze data moeten bij voorkeur in een managementrapportage of via een digitale uitwisseling worden gedeeld met de gemeente. Ook het aantal (on)gegronde klachten geven belangrijke data om het gesprek met partijen aan te gaan. Ook hiervoor kun je afspraken opnemen in de aanbesteding.



Verder lezen: Welke gegevens zijn nodig voor goed contractmanagement van het aangepast vervoer/ gecombineerd taxivervoer? Welke frequentie van controle en overleg zijn aan te raden? Dit staat in hoofdstuk 6.

5 Beleidsmedewerker leerlingenvervoer

De belangrijkste speler in de beleidsmatige verankering is op ambtelijk niveau de beleidsmedewerker leerlingenvervoer. Die is scherp op het beleidskader en de bekostigingsvormen die daaruit voortvloeien. De beleidsmedewerker is de spil tussen beleid en uitvoering. De functionaris voert gesprekken met de vervoerders. En zorgt ervoor dat de verordening up to date is en dat de gemeenteraad geïnformeerd is over de klachtenafhandeling en het klanttevredenheidsonderzoek (indien voorhanden). De beleidsmedewerker faciliteert politieke besluitvorming.

5.1 Bestuurlijke informatievoorziening en besluitvorming

De beleidsmedewerker stelt het beleid leerlingenvervoer mede op en bewaakt dat het voldoet aan de bestaande wet- en regelgeving. De randvoorwaarden hiervoor staan in het beleidskader.

De gemeenteraad is politiek gezien toezichthouder op het leerlingenvervoer. Dit heeft tot gevolg dat de gemeenteraad via het college periodiek geïnformeerd wordt over het leerlingenvervoer (bij voorkeur ook over alle vormen van). De gemeenteraad kan de resultaten van de eventuele klanttevredenheidsonderzoeken over het vervoer ontvangen.

Voor wat betreft de raadsinformatie, is het advies om:

- Vóór de zomervakantie goed voorbereid te zijn op de jaarlijkse opstart-vraagstukken na de vakantie
- Na de zomervakantie te informeren hoe het ging met de opstart en eventuele klachten
- In januari een update te geven over de stand van zaken

5.2 Afhandeling van klachten

Voor ouders is het belangrijk dat zij weten waar ze met klachten terecht kunnen. Ze zijn gebaat bij een duidelijk, overzichtelijk klachtenmeldpunt voor het leerlingenvoer en goede informatie daarover. Ook over wat er met hun klacht is gedaan. Ouders moeten hierover goed worden geïnformeerd (eventueel in meerdere talen). Gemeenten en vervoerders spreken af waar de klachten over dit aangepast vervoer binnenkomen en wat er mee gebeurt, hierover kun je afspraken opnemen in de aanbesteding:

- Afspraken over bij wie klachten binnenkomen, de afhandelingstermijn en de manier waarop de ouders (scholen) worden geïnformeerd over de afhandeling
- Afspraken hoe klachten worden verwerkt en welke belangrijk zijn voor consulenten en voor het beleid
- Wanneer de klachten bij de vervoerder worden ingediend, dan is het belangrijk dat de gemeente hier meteen inzicht in heeft
- Periodiek overleg met vervoerder over de klachten en wat op dat moment in het schooljaar aandacht nodig heeft

Bij de aanbesteding van dit aangepast vervoer/ gecombineerd taxivoer moeten de klachtafhandeling en de rollen daarin van gemeenten en van de vervoerder duidelijk uitgevraagd en vastgelegd worden. Dat gebeurt ook bij de meeste aanbestedingen. In de meeste aanbestedingen wordt een klachtenprocedure verplicht gesteld en bij de start van het nieuwe vervoer ingericht en gecommuniceerd met de ouders. Het komt ook voor dat gemeentelijke ambtenaren en bestuurders hier niet goed van op de hoogte zijn. Dan is communicatie over het systeem belangrijk. Waar geen klachtenprocedures zijn ingericht of de uitvoering daarvan gebrekkig is, moet dat meteen worden gecorrigeerd via het overleg in het kader van het contractmanagement.



Verder lezen: Een voorbeeld van een klachtenprocedure staat in de bijlage van deze handreiking.

5.3 Klanttevredenheidsonderzoek of ouderplatform

Om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid onder ouders over het aangepast vervoer kan een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) worden uitgevoerd. Minimaal 1 keer per jaar kan aan ouders gevraagd worden hoe ze het leerlingenvervoer beoordelen. Het geeft een beeld wat goed gaat, wat beter kan en wat verandert moet worden. Je kunt er als gemeente voor kiezen om het KTO te beleggen bij de vervoerder (via de aanbesteding), maar je kunt er ook voor kiezen om het zelf te doen of te beleggen bij een onafhankelijk bureau.

Het betrekken van ouders hoeft niet alleen via het klanttevredenheidsonderzoek. Je weet niet of alle ouders reageren. Een andere mogelijkheid is het oprichten van een ouderplatform leerlingenvervoer. Het platform kan gebruikt worden voor het bespreken van de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek, de gemeentelijke verordening en de afhandeling van klachten.

Actueel: overbelasting van taxivervoer

Momenteel werken veel organisaties aan de verbetering van leerlingenvervoer. De kans op problemen door piekbelasting is altijd aanwezig. Ook in het meest ideale vervoerssysteem is die kans aanwezig, maar het risico daarop is laag. Het is slim om hier bewust van te zijn en om op tijd naar (tijdelijke) oplossingen te zoeken en protocollen klaar te hebben staan.

Veel collega gemeenten en regionale opdrachtgevers hebben hier al mee te maken gehad. Zij kunnen hierbij adviseren. Benader de medewerkers daar rechtstreeks of stel je vraag via het forum van de VNG. De Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland (VDVN) is ook benaderbaar voor dit soort vragen.

Er zijn al veel tijdelijke oplossingen ingezet en/ of uitgetoetst. Het opsommen daarvan en het aangeven van het precieze effect is geen doelstelling van deze handreiking. Via de genoemde bronnen kan een breder beeld worden gekregen.

In deze handreiking volstaat het advies om bewust te zijn van de kans op piekbelastingen en om op tijd voorbereidingen te treffen voor de inzet van oplossingen en het overleg met ouders en leerlingen daarover.

Om een beeld te geven van mogelijke oplossingen volgt hier een opsomming van een aantal mogelijkheden, waarvan een groot aantal al wel bekend zal zijn. Na goed overleg met ouders en leerlingen, is inmiddels een aantal van die tijdelijke oplossingen omgezet in structurele werkwijzen.

Voorbeelden van mogelijke oplossingen:

- inzet touringcar met opstapplaatsen
- ook voor de taxibussen werken met opstapplaatsen
- met vervoerders en collega's regiotaxi afspreken dat deze vervoersstromen (en dan het sociaal-recreatieve deel) tijdelijk buiten de spits rijdt
- ouders inzetten/ vergoeden eigen vervoer

5.4 Overleg met scholen

De gemeentelijke verordening, de klachtenafhandeling, het gesprek met ouders, de uitkomst van het klantentevredenheidsonderzoek vragen voor wat betreft het aangepast vervoer om periodieke afstemming met vervoerders, scholen en samenwerkingsverbanden. De gemeente neemt het initiatief de partijen uit te nodigen voor overleg of zet het onderwerp Leerlingenvervoer op de agenda van het overleg Lokale Educatieve Agenda (LEA) en/ of het overleg OOGO (Op Overeenstemming Gericht Overleg).

In deze afstemmingsoverleggen is in ieder geval aandacht voor:

- spreiding van het onderwijsaanbod
- afspraken over richtlijnen vervoer bij toelaatbaarheidsverklaring
- combineren ritten en effect soloritten
- effect indicaties, mutaties en aantal ophaallocaties
- het tekort aan chauffeurs
- richtlijn reistijd enkele reis (afstand en regioafhankelijk)
- bevorderen van de zelfredzaamheid van de kinderen in het OV of op de fiets
- in het lespakket opnemen: 'Hoe gedraag je je in de taxi, in het OV of op de fiets?'

Hier kunnen nog specifieke, actuele, punten aan worden toegevoegd, afhankelijk van de lokale situatie.

5.5 Overleg met vervoerders

Afspraken over overleggen met de vervoerder moeten worden opgenomen in de aanbesteding. Het gaat niet alleen om de periodieke overleggen, maar eigenlijk over alle communicatie. In de aanbesteding kun je ook opnemen dat je met de vervoerder die de opdracht gaat uitvoeren, later specifieke afspraken maakt.

Denk bij communicatie ook aan de volgende punten en neem die op in de aanbesteding, het contract met de vervoerder:

- Brochure 'Leerlingenvervoer voor ouders en scholen' - dit kunnen de vervoerders regelen, maar de gemeente kan dit ook zelf doen.
- Kennismaking met chauffeurs, pleindienst, afspraken over in- en uitstappen locaties, voorrijden, op en afzettijden en overdracht

- Periodiek (jaarlijks) gezamenlijk overleg, themamiddag, consultants, school en ouder vertegenwoordiging, vervoerder(s), wat gaat/ ging goed, kan beter, wie kan wat doen

In de overleggen en communicatie momenten (middelen) kan bijvoorbeeld ook aandacht worden besteed aan planningsvraagstukken waar de vervoerders mee te maken hebben. Zo krijgen andere belanghouders inzicht in deze vraagstukken en worden ze bewust van de effecten. Hierdoor wordt het makkelijker om afspraken te maken over oplossingen.

Accountbeheer

Het volgende hoofdstuk gaat over contractmanagement. In de huidige gemeentelijke praktijk is er vaak geen aparte contractmanager leerlingenvervoer. De beleidsadviseurs leerlingenvervoer vervullen ook vaak de rol van accountbeheerder. De finance/ control-afdelingen ondersteunen hen daarbij. In grotere gemeenten of een samenwerkingsverband is het soms wel mogelijk om een gespecialiseerde manager aan te stellen.

In het volgende hoofdstuk geven we tips en handvatten aan de accountbeheerder/ contractmanager.

6 Contractmanager en accountbeheer

Goed contractmanagement zorgt ervoor dat de contracten effectief worden uitgevoerd en dat alle partijen zich aan de overeengekomen voorwaarden houden. De taken van een contractmanager leerlingenvervoer bestaan uit het monitoren van de contractuele afspraken, het oplossen van eventuele problemen en het mede onderhouden van contact met vervoersbedrijven en scholen. Kortom, contractmanagers zorgen er mede voor dat het vervoer van leerlingen op een efficiënte en effectieve manier wordt georganiseerd en gecoördineerd.

6.1 Contractmanagement

Contractmanagement is het "het proces waarbij wordt bewaakt of alle partijen bij een overeenkomst volledig voldoen aan hun verplichtingen, zodat wordt voldaan aan de operationele doelstellingen van het contract en de doelstellingen van de gemeente. Het beheersen van contracten en contacten met externe leveranciers moet leiden tot het duurzaam waarborgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de leveranciers naar de interne klanten en het reduceren van de kosten hiervan." Deze definitie uit de Handreiking 'Contractbeheer en contractmanagement' (2014) is nog steeds actueel.

De voordelen van contractmanagement zijn volgens deze Handreiking:

- Beter benutten van kwaliteiten en capaciteiten van de leverancier
- Meer inzicht in prestaties van een leverancier in zijn geheel in plaats van per contract waardoor er ook meer inzicht in de toegevoegde waarde van deze leverancier voor de organisatie is
- Meer gestroomlijnde samenwerking, harmonie en tevredenheid tussen leverancier en organisatie (beide partijen kennen eenduidige aanpak, inhoud en resultaten)
- Leveranciersrelaties worden verbeterd
- Betere interne en externe communicatie
- Voorkomen van commerciële en juridische risico's
- Kostenbesparingen (efficiënter werken, minder nazorg en herstelwerk, tijdig zicht op eventueel meerwerk, contractbesparingen)
- Meer innovatiekracht

- Meer inzicht in risico's
- Het verkrijgen van betere meet- en sturingsmogelijkheden
- Vergroting van kennismacht naar leveranciers toe en betere input ter voorbereiding van gesprekken en onderhandelingen
- Betere interne verdeling tijd en capaciteit naar belang contract en leverancier



Verder lezen: De VNG-Handreiking 'Contractbeheer en contractmanagement' (2014) is al wat ouder maar nog steeds relevant en goed toepasbaar.

Intensiteit contractmanagement leerlingenvervoer

De Handreiking 'Contractbeheer en contractmanagement' plaatste leerlingenvervoer contracten in de zwaarste categorie op het gebied van impact en risico, en de omvang van het contract uitgedrukt in euro's. We adviseren om het contractmanagement leerlingenvervoer conform het type 1 uit de genoemde handreiking in te richten. De handreiking neemt de Richtlijnen van de provincie Overijssel als uitgangspunt. Vanuit dat voorbeeld zijn de volgende onderwerpen waar afspraken over gemaakt moeten worden voor een goed contractmanagement van type 1 contracten belangrijk:

Onderwerp	Type 1 & 2	Onderwerp	Type 1 & 2
Contracteigenaar noemen	ja	Contractmanagement	ja
Escalatiemodel beschrijven	ja	Operationeel overleg	12 x per jaar
KPI's toepassen	ja	Tactisch overleg	3 x per jaar
Bonus toepassen	ja	Strategisch overleg	2 x per jaar
Malus toepassen	ja	Factuurcontrole	ja
Opstellen Service Level Agreement	ja	Bijhouden dashboard	4 x per jaar
Uitvoeren contractbeheer	ja	Prestatiemeting	ja
Toewijzen contractmanager	ja	Meten klanttevredenheid	ja
Opstellen contract management afspraken	ja	Leveranciersbeoordeling	ja
Contract registreren	ja	Opstellen jaarlijks verbeter optimalisatieplan	ja
Servicemanagement IT	ja	Continue contract ontwikkeling	ja
Leveranciersmanagement	ja	Continue leveranciers ontwikkeling	ja

6.2 Contracten leerlingenvervoer

Bij leerlingenvervoer is het zo dat de contractmanager inhoudelijk managet. De contractbeheerder heeft overzicht van alle contracten die een gemeente heeft en zorgt ervoor dat dat totaal zo doelmatig wordt beheerd. Deze extra uitleg is belangrijk omdat bij de leerlingen- en doelgroepenvervoercontracten beide termen wel vaker door elkaar worden gebruikt terwijl eigenlijk contractmanagement wordt bedoeld.

Contractmanagement is bij leerlingenvervoer om de volgende redenen belangrijk:

- **Kostenefficiëntie:** een contractmanager zorgt ervoor dat de contracten met vervoersbedrijven op een kostenefficiënte manier worden beheerd. Dit omvat het controleren van de contractuele prijzen en tarieven, het identificeren van mogelijkheden tot kostenbesparing en het voorkomen van onnodige of ongeautoriseerde uitgaven (factuurcontrole).
- **Kwaliteit en veiligheid:** door contractmanagement uit te voeren, kan ervoor worden gezorgd dat het leerlingenvervoer voldoet aan de vereiste kwaliteits- en veiligheidsnormen. Een contractmanager controleert of vervoersbedrijven de juiste vergunningen en certificeringen hebben (blijven houden), zorgt ervoor dat voertuigen regelmatig worden geïnspecteerd en monitort of aan alle veiligheidsvoorschriften wordt voldaan.
- **Contractuele naleving:** een contractmanager zorgt ervoor dat alle partijen zich houden aan de overeengekomen contractuele afspraken. Dit omvat het bewaken van de prestaties van vervoersbedrijven, het opvolgen van eventuele problemen, en het handhaven van de contractuele bepalingen bij niet-naleving.
- **Geschillenbeslechting:** in geval van geschillen tussen vervoersbedrijven, scholen of andere betrokken partijen, kan een contractmanager een belangrijke rol spelen bij het oplossen van deze geschillen. Ze kunnen als tussenpersoon fungeren, onderhandelingen voeren en eventuele juridische stappen coördineren om tot een oplossing te komen.

7 Medewerker inkoop en aanbesteding

Veel van de eisen rond de manier van aanbesteden worden bepaald door Europese regelgeving. De financiële mogelijkheden van gemeenten bepalen de mogelijkheden om meer aandacht te besteden aan kwaliteitseisen. Daarnaast is het belangrijk dat de gemeente goed bepaalt welke inhoudelijke eisen zij aan de geïnteresseerde vervoerders stelt. Op basis van de huidige aanbestedingspraktijk is er wel al een aantal zaken die nu al binnen de gemeentelijke voorbereiding van aanbestedingen kunnen worden meegenomen. Deze zaken worden in dit hoofdstuk beschreven.

Met nadruk herhalen we dat het alleen tips zijn die bij de gemeentelijke voorbereiding van belang zijn. Deze paragraaf gaat het over de bekostigingsvorm aangepast vervoer/ gecombineerd taxivoer, dat moet worden ingekocht via aanbestedingen. In deze handreiking wordt uitgegaan van de aparte inkoop van leerlingenvoer. Wanneer er gemeenten of regio's zijn die leerlingenvoer samen met ander doelgroepenvervoer inkopen, dan gelden de praktische tips ook voor die combinaties.

7.1 Aanbesteding

De aanbesteding is de basis waarin je afspraken met de vervoerder vastlegt over de kwaliteit van het vervoer. Maar je kunt ook afspraken maken over bijvoorbeeld:

- communicatie
- overlegstructuren en -momenten
- klachtenafhandeling
- klanttevredenheidsonderzoek
- et cetera

De aanbesteding wordt uitgevoerd door bijvoorbeeld de afdeling inkoop of door de afdeling beleid. De opstellers van de aanbestedingsstukken hebben managementinformatie (beleid, uitvoering, huidige vervoerder) nodig voor het opstellen

van bijvoorbeeld gunningseisen waardoor continu samenwerken tussen de consultant, beleidsmedewerker, contractmanager en in koper een voorwaarde is.

Ken je contract

Het komt regelmatig voor dat betrokken consultants in de uitvoering van het beleid leerlingenvervoer niet weten wat er precies in het contract staat. Dit hoeft natuurlijk niet iedereen tot in het detail te weten, maar een gedeelde algemene kennis is wel belangrijk en het vergemakkelijkt het contractmanagement. Zo is een duidelijke en consequente uitvoering van de klachtenprocedure belangrijk voor de kwaliteitscontrole. Iedereen moet dus goed weten waar ouders, leerlingen en scholen met klachten terecht kunnen. Alle klachten moeten goed worden vastgelegd. Aan de hand daarvan kan in de uitvoering van het vervoer al meteen worden bijgestuurd en/ of het overleg over verbetering met de vervoerder worden gestart. Voor de consultants en de ouders/ scholen is het ook belangrijk dat bij hen de eisen die aan chauffeurs worden gesteld bekend zijn. Zo weet iedereen wat er van de chauffeurs kan worden verwacht. In de aanbestedingsstukken, en dus de contractstukken, staat al veel opgenomen waardoor de kwaliteit gemonitord en geborgd kan worden. Het is dan wel belangrijk dat dit, ook door de gemeente, wordt uitgevoerd.

7.2 Tijdsplanning rond aanbesteding

De (voorbereiding van de) aanbesteding start idealiter minstens 1 jaar vóórdat het nieuwe vervoer moet gaan rijden. In deze handreiking gaan we ervan uit dat de contracten wisselen rond eind/ begin schooljaar. Het vervoer moet in de loop van augustus of begin september weer gaan rijden. We rekenen terug vanaf die tijd.

Het mooiste is natuurlijk wanneer een geplande aanbesteding leidt tot een nieuw contract waarmee de nieuwe vervoerder het aangepast vervoer/ gecombineerd taxivervoer na afloop van het voorafgaande contract meteen over kan nemen.

Het implementeren van het vervoer na een aanbesteding kost minimaal 4 maanden en meer ideaal zou 6 maanden zijn. Bedenk dat een nieuwe vervoerder ook moet investeren, wagens moet bestellen, personeel (extra) in dienst moet nemen, eventueel nog een bedrijfslocatie moet regelen, belangrijke informatie voor de planning moet verwerken, de planning moet vastleggen en kennis moet maken met de scholen, leerlingen en ouders/ verzorgers.

De gunning van het nieuwe vervoerscontract moet dus in de eerste maanden van het jaar waarin het vervoer moet starten definitief zijn. Dit betekent dat de aanbesteding rond september/ oktober van het jaar voordat het vervoer moet starten, gepubliceerd moet zijn.

Het voorbereiden van de aanbestedingsstukken moet eigenlijk al rond juli van dat jaar zijn gestart.



Verder lezen: Voorbeeldschema Inkoop Aanbesteding Contractmanagement
Cirkel Doelgroepenvervoer in hoofdstuk 3.

7.3 Aanbestedingsstukken

Bij de start van de aanbesteding moet bekend zijn hoe het leerlingenvervoer wordt ingekocht en wat de eisen zijn. Hoe pak je de voorbereiding daarvan aan? We geven enkele tips:

- Zoek het huidige contract en alle contractstukken die daarbij horen. Vraag stukken op bij collega's. In de overeenkomst staan bijlagen genoemd die ook onderdeel zijn van het contract. Daarin worden ook de Leidraad (Beschrijvend document) en het Programma van eisen van die aanbesteding genoemd.
- Verwerk in ieder geval de ervaringen in de nieuwe stukken. Gebruik daarin de overlegverslagen met betrokkenen en de knelpunten die er in het huidige vervoer zijn geweest. Ook de ervaringen met het huidige contractmanagement zijn interessant.
- Controleer de oude stukken op actualiteit en aansluiting bij de verordening.
- Zijn er wijzigingen noodzakelijk? Vraag omliggende gemeenten of anderen hoe ze dat hebben aangepakt. Stel een vraag op het forum van de VNG of benader de Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland.
- Het kan zo zijn dat een gemeente alle stukken en activiteiten die hiervoor zijn genoemd niet helemaal op orde heeft of delen van de genoemde activiteiten nog niet heeft uitgevoerd. Vraag dan voorbeelden van alles op bij collega gemeenten of via het VNG-forum.
- Veel gemeenten gaan ervan uit dat de aanbesteding geheel in eigen beheer kan worden voorbereid en kan worden uitgevoerd. Wanneer nodig kan een gespecialiseerde adviseur worden ingezet. Houd er rekening mee dat deze adviseur dan ook via het gemeentelijke inkoopbeleid moet worden gecontracteerd.
- Via de website van het CROW is het modelbestek doelgroepenvervoer toegankelijk. Dit bestek is opgesteld door het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM). Houd er rekening mee dat dit modelbestek in 2017 is opgesteld en dat er nog geen geactualiseerde versie is. Over het aanbestedingstraject is veel online informatie te vinden.



Verder lezen: Er zijn verschillende informatieve websites beschikbaar
[VNG Forum](#)
[CROW](#)
[Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland \(VDVN\)](#)

7.4 Voorbeeld leidraad en programma van eisen

We geven in deze handreiking leerlingenvervoer een indicatie van een mogelijke inhoudsopgave van het kwaliteitsgedeelte van de aanbesteding, zodat duidelijker wordt welke onderwerpen aan bod komen en dus ook in het contract terechtkomen. Zo wordt vaak gedacht dat er geen eisen worden gesteld aan de klachtafhandeling en de geschiktheid van chauffeurs, terwijl dat wel zo is.

Ter inspiratie: Mogelijke onderwerpen in een leidraad/programma van eisen

- Aanmeldingen, afmeldingen en mutaties
- Administratie
- Eisen aan personeel:
 - chauffeuseisen
 - eisen dienstverlening chauffeur
 - chauffeuseisen vervoer personen met verstandelijke en/ of lichamelijke beperking en eisen begeleiders algemeen
- overig personeel
- Voertuigeisen
- voertuigeisen
- milieueisen/ duurzaamheid
- Communicatie
- Kwaliteitsregeling c.q. kwaliteitsnormen
- Klachten, incidenten en meldingen
- klachten en incidenten
- meldingen
- evaluatie
- Controle, toezicht en voortgangsoverleg
- Bereikbaarheid centrale
- Continuïteit
- Slecht weer protocol
- Vergoeding voor de opdrachtnemer
- Aansprakelijkheid
- Gegevensbescherming
- Sancties
- Boete

9 Verder lezen

Websites

VNG forum

VNG-overzichtspagina Leerlingenvervoer

VNG-Handreiking 'Contractbeheer en contractmanagement'

CROW

Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland

Het Basisboek Leerlingenvervoer (SDU) is beschikbaar via:

<https://www.sdu.nl/shop/basisboek-leerlingenvervoer-editie-2021-2022.html>

10 Bijlage - Voorbeeld klachtenprocedure

<< CONCEPT >>

KLACHTENPROCEDURE

Europese Aanbesteding leerlingenvervoer (incl. jeugdwetvervoer) van de gemeente ...

Klachtenprocedure

Artikel 1 Begrippenlijst

Leerling/Jeugdige:	Degene die vervoerd of voornemens was te worden vervoerd.
Klacht:	Een klacht is iedere uiting, zowel schriftelijk, mondeling als digitaal, van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin des woords, van de reiziger, of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
Klager:	De indiener van de klacht.
Vervoersovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarbij opdrachtnemer/opdrachtgever zich heeft verbonden om het "Leerlingenvervoer gemeente ..." uit te voeren.
Opdrachtgever:	Gemeente
Opdrachtnemer:	Uitvoerder van de vervoersovereenkomst

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

1. Het verzamelen van klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoer.
2. Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een klacht.

Artikel 3 Indienen klacht

1. Een klacht dient binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend in de beheertool waar alle partijen toegang tot hebben.
2. Klachten die niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. Een mondelinge klacht dient door de partij die deze in ontvangst neemt worden ingeboekt in de beheertool. Klachten kunnen via een aangewezen telefoonnummer worden ingediend: tel.: (n.t.b.) Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
4. De schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:
 - a. naam en adres van klager;
 - b. naam leerling/jeugdige;
 - c. aarde en inhoud van de klacht;
 - d. de dagtekening;
 - e. de datum, het tijdstip van de rit;
 - f. evt. naam locatie.
5. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - a. de klacht te laat is ingediend;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - c. de gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
6. De opdrachtgever beoordeelt of een klacht niet ontvankelijk is.
7. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan dient de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis te worden gesteld.

Artikel 4 Klachtafhandeling door de opdrachtnemer, taken en bevoegdheden

1. Een ontvangen klacht wordt, indien en voor zover de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de opdrachtnemer, binnen uiterlijk twee werkdagen na

ontvangst in behandeling genomen de opdrachtnemer en in beginsel afgehandeld. In geval van een complexere zaak is dan wordt de afhandeltermijn in overleg met klager verlengd.

2. Indien de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening door de opdrachtnemer zal de klacht, mits ontvankelijk, worden afgehandeld door de opdrachtgever.
3. De opdrachtnemer draagt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke, afhandeling van deze klacht. De opdrachtgever ontvangt via de beheertool een afschrift van de afhandelingbrief.
4. Indien de klacht naar het oordeel van de opdrachtgever niet afdoende is opgelost, treedt de opdrachtgever, onverlet het bepaalde in lid 5, in overleg met de opdrachtnemer, om tot een andere oplossing te komen.
5. Bij het niet goed afhandelen van een klacht, d.w.z. zowel klant als opdrachtgever zijn niet tevreden, kan de opdrachtgever overgaan tot sancties (waarschuwing en gesprek) voor opdrachtnemer.
6. Bij het herhaaldelijk terugkomen van dezelfde soort klachten kan gesteld worden dat de verbeteracties onvoldoende zijn ingezet. Ook dan kunnen er sancties volgen voor opdrachtnemer (waarschuwing en gesprek).
7. De opdrachtnemer verklaart de klacht van de klager: gemotiveerd, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond .

Artikel 6 Overige bepalingen

1. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
2. Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks in overleg met de opdrachtnemer geëvalueerd. Wijzigingen van deze procedure behoeven overeenstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de opdrachtgever. De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden.
4. De klachtenprocedure geldt gedurende de looptijd van het contact
5. Er is een kwaliteitsregeling van toepassing op het aantal klachten en de klachtenafhandeling.
6. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Leerlingenvervoer gemeente ...".

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 82 00
info@vng.nl

december 2023

vng.nl