

**Indiener:** B.R. (Bouke) Winters (BBB Berkelland)

**Datum indiening vraag:** 09-11-2023

**Datum verzending antwoord:** 22-11-2023

**Onderwerp:** Leerlingenvervoer, WMO & Jeugdwet

BBB Berkelland heeft klachten gekregen over het Leerlingenvervoer, WMO & Jeugdwet.

BBB Berkelland heeft vernomen dat::

- Niet altijd door de gemeente gemeld wordt als er wijzigingen komen in het leerlingenvervoer.
- De communicatie met de Gemeente echt niet naar wens was.
- WMO aanvragen niet altijd goed worden afgehandeld.
- Goedkoop boven kwaliteit wordt geplaatst.
- Gemeente bepaalde stukken niet op tijd doorstuurde wat burgers geld heeft gekost.
- Diverse fouten gemaakt door de Gemeente zodat de zorgvraag niet in behandeling werd genomen.
- Bij onveranderde situaties nog steeds geld kostende onderzoeksbureaus worden ingezet.

Een compleet verslag is op verzoek achter een slotje geplaatst uit privacy redenen en alleen in te zien voor college & de raads- en commissieleden. Voor het beantwoorden van onderstaande vragen is het verstandig dit verslag te lezen.

**Vraag:** Hanteert de gemeente Berkelland de regel goedkoop adequaat?

Zo ja, waarom? Is goedkoper belangrijker dan welzijn?

**Antwoord (in te vullen door college):**

*Het antwoord op deze vraag is terug te vinden in de Verordening sociaal domein Berkelland. Hulp op maat is niet duurder dan nodig en duurt niet langer dan nodig is. De gemeente kiest daarom voor de goedkoopste voorziening die geschikt is om het gewenste effect te bereiken. De voorziening die inwoners krijgen, moet compenseren. Dat houdt in dat de voorziening de beperking of problemen voldoende moet oplossen, de gemeente bepaalt welke voorzieningen in uw situatie compenseren. De gemeente gaat uit van de goedkoopst compenserende voorziening,. Dat wil niet zeggen dat inwoners automatisch de goedkoopste voorziening krijgen. Aan alle voorzieningen worden bepaalde kwaliteitseisen gesteld. Daarnaast kan het zijn dat een duurdere voorziening langer meegaat en daardoor in feit op langere termijn goedkoper is. We kijken dus eerst welke voorzieningen compenserend zijn en daarna welke het goedkoopst zijn.*

**Vraag:** Hoe kan er vervoer ingezet worden zonder dat er naar de behoefte van het kind gekeken is?

**Antwoord:**

*De gemeente Berkelland communiceert niet over individuele situaties van inwoners. Zoals bij de raad bekend is, staat zowel landelijk leerlingenvervoer als doelgroepenvervoer onder druk als gevolg van een ernstig tekort aan personeel. Dit vraagt van alle gemeentes, vervoersbedrijven en inwoners om aanpassingen. In oktober 2023 heeft de KNV Zorgvervoer en Taxi aangegeven dat er gezamenlijk kritisch gekeken moet worden naar de inzet van vervoer, gezien de uitdagingen met betrekking tot personeelstekort. Ondanks deze tekorten en de aanzienlijke moeilijkheden waarmee vervoersbedrijven te maken hebben, lukt het tot op heden om in Berkelland tegemoet te komen aan de specifieke behoeftes van inwoners.*

*De gemeente onderzoekt of ouders in aanmerking kunnen komen voor een vervoersvoorziening. Als dit zo is gaat de gemeente na welke voorziening er nodig is. De gemeente onderzoekt dan met welk vervoermiddel het kind kan reizen en welke route naar school de veilige route voor het kind is. Ook gaat de gemeente na of er begeleiding nodig is bij het reizen.*

**Vraag:** Hoe kan het zijn dat de ouders niet op de hoogte zijn gebracht van de wijziging door de Gemeente?

**Antwoord:**

*De gemeente Berkelland communiceert niet over individuele situaties van inwoners. Binnen de regio Achterhoek is ZOOV verantwoordelijk voor alle algemene communicatie met betrekking tot het leerlingenvervoer. ZOOV heeft diverse communicatiemiddelen ingezet om de jeugdigen/gezinnen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer op de hoogte te stellen van de nieuwe aanbesteding. Dit gebeurde via brieven, e-mails, het ZOOV-magazine en sociale media.*

**Vraag:** Is er beleid dat leerlingen altijd op een veilige, vertrouwde en geborgen manier vervoerd worden?

**Antwoord:**

*Ja. ZOOV school is een onderdeel van ZOOV dat sinds 2017 het aanvullend vervoer van en naar de Achterhoek verzorgt. Er worden strikte maatregelen gehanteerd om ervoor te zorgen dat leerlingen altijd op een veilige, vertrouwde en geborgen manier worden vervoerd. Het vervoersbeleid van ZOOV is ontwikkeld met het welzijn van de leerlingen als hoogste prioriteit en voldoet aan alle relevante wettelijke normen en voorschriften. Te denken valt aan onder meer aan zorgvuldige screening van chauffeurs, regelmatig onderhoud van het vervoersmiddel, en de implementatie van veiligheidsmaatregelen zoals het dragen van veiligheidsgordels. Daarnaast wordt er gezorgd voor een open communicatie met zowel ouders als chauffeurs om ervoor te zorgen dat eventuele specifieke behoeften of zorgen worden aangepakt.*

**Vraag:** Als een specialist uitspreekt dat iets echt benodigd is voor een kind met speciale behoeften, hoe kan het dan gebeuren dat de Gemeente nee verkoopt, een onderzoek laat starten, dit onderzoek van tafel wordt geveegd door de onderzoeker en er alsnog wordt geleverd wat er benodigd is?

En hoe kan het dat er in een ander genoemd geval wat geleverd wordt wat gewoon onveilig is? Wordt dit geëvalueerd en wordt eraan gewerkt dat dit de volgende keer beter wordt uitgevoerd?

**Antwoord:**

*De gemeente Berkelland communiceert niet over individuele situaties van inwoners. Periodiek worden diensten van een (medisch) adviesbureau ingeschakeld om onafhankelijk en objectief advies te verstrekken. Als gemeente zijn we namelijk verplicht om gedegen onderzoek te doen naar de noodzaak van het verstrekken van hulp-op-maat.*

**Vraag:** Hoe kan het dat de Gemeente papierwerk te laat verstuurd naar instanties zoals de SVB? Dit kan burgers flink wat geld kosten. Komt dit vaker voor?

En (hoe) wordt eraan gewerkt dat dit niet vaker voorkomt??

**Antwoord:**

*VMK zet zich in om alles zo efficiënt mogelijk te regelen voor de inwoners. Personele wisselingen en werkdruk kan vertraging opleveren bij het verwerken van papierwerk en versturen van documenten. Zo kunnen er binnen een periode grote hoeveelheden aanvragen en documenten binnen komen, wat kan leiden tot vertraging. Het is ons niet bekend dat er inwoners zijn benadeeld door het (te) laat aanleveren van stukken.*

**Vraag:** Waarom moet er elk jaar een aanvraag en een onderzoek komen voor een PGB? Kan dit niet op efficiëntere manier geregeld worden? Zeker als bekend is dat de situatie niet veranderd.

**Antwoord:**

*Periodiek moeten wij kijken of een verstrekte voorziening nog steeds aansluit bij de actuele zorgbehoeften. De gezondheidssituatie van de inwoner kan in de loop van de tijd veranderen. Wat eerst voldoende was, is mogelijk niet meer toereikend. In sommige gevallen is het mogelijk om voor een langere periode een PGB toe te kennen. Met name in de situatie van jonge kinderen waar mogelijk nog ontwikkeling in de aard van de beperkingen is, doen we regelmatig navraag bij de ouders. Door periodiek te evalueren, kunnen de zorgbehoeften worden bijgesteld om te zorgen voor passende ondersteuning. De evaluatie zorgt ervoor dat het PGB op een effectieve en efficiënte manier wordt besteed. Daarnaast verandert regelgeving en beleid op het gebied van zorg, door evaluatie kunnen eventuele wijzigingen in wetgeving worden meegenomen in de toekenning van het PGB.*

**Vraag:** Aangezien een aanvraag voor een kind heel anders in elkaar zit dan een aanvraag voor een oudere; wordt er bij de aanvraag goed gekeken naar de behoefte van de hulpbehoevende? Het lijkt dat er hierin een hoop correspondentie kan schelen en daardoor tijdbesparing voor alle partijen.

**Antwoord:**

*Bij het verwerken van aanvragen voor ondersteuning wordt zorgvuldig gekeken naar de specifieke behoeften van de inwoner, rekening houdend met leeftijd, individuele omstandigheden en eventuele specifieke vereisten. Voor een kind kan de focus bijvoorbeeld liggen op onderwijs, ontwikkeling en sociale integratie, terwijl bij een oudere persoon de nadruk wellicht meer ligt op huishoudelijke ondersteuning, mobiliteit en sociale verbondenheid.*

**Vraag:** Het voorkomen van onnodige lange trajecten is win win voor de burgers maar ook voor de Gemeente. Als er aanvragen gedaan worden die in Berkelland niet regelmatig voorkomen; Wordt er dan van situaties die niet goed verlopen geleerd? Worden deze geëvalueerd? Is er een draaiboek dat aangepast wordt met aanvragen van lastige situaties? Zodat de inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

**Antwoord:**

*In de Verordening sociaal domein Berkelland wordt aangegeven welke procedures VMK volgt wanneer een inwoner een hulpvraag indient. De wettelijke taken en verantwoordelijkheden, zoals vastgelegd in onder andere de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, vormen hierbij het juridische kader. Hierbij wordt maatwerk geleverd door specifiek af te stemmen op de individuele behoeften van inwoners. Binnen teaminteractie en de bespreking van casuïstiek wordt gerichte evaluatie toegepast om kennis te delen en professionele groei te bevorderen. Het analyseren van casuïstiek vormt een belangrijk onderdeel van de methoden die worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoners te verbeteren.*

**Vraag:** Ziet het College in dat goedkoop adequaat lang niet altijd de beste (een goede) oplossing is?

**Antwoord:**

*Zie antwoord op vraag 1. Alle diensten en producten die de gemeente in het kader van de verordening aanbiedt moeten van goede kwaliteit zijn, zodat het gewenste effect voor de inwoner wordt bereikt.*

**Vraag:** Hoeveel klachten krijgt de Gemeente over leerlingenvervoer, WMO & Jeugdwet?

**Antwoord:**

*Een klacht en bezwaar zijn juridisch verschillend van aard. Een klacht gaat niet over de inhoud van een besluit, maar is een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen, of niet handelen van een overheidsinstantie. Een bezwaar gaat daarentegen over de inhoud van een besluit door een overheidsinstantie.*

Klachten

*Klachten over het leerlingenvervoer komen binnen bij ZOOV als uitvoerende organisatie. Binnen de gemeente Berkelland is afgelopen jaar één klacht ingediend aangaande leerlingenvervoer.*

Bezwaren

*Er zijn in 2022 geen bezwaren ingediend binnen het leerlingenvervoer, 2 bezwaren binnen de Jeugdwet en 11 binnen de WMO.*

**Vraag:** Wil en (hoe) kan de Gemeente voor de mensen die het nodig hebben het wat simpeler maken waarbij de noodzaak voor de kosten komen?

**Antwoord:**

*We streven er als gemeente naar zo toegankelijk en eenvoudig mogelijk te werken. Dat past bij ons uitgangspunt om te werken volgens de bedoeling en de inwoner zo goed mogelijk te ondersteunen.*