

Kenmerk 231010 Alle colleges van B&W  
Datum 12 oktober 2023  
Tel.nr. 070 - 349 0922  
Betreft Situatie zorgvervoer nijpend: werk  
samen aan praktische oplossingen

Geacht college van Burgemeester en Wethouders,

KNV Zorgvervoer en Taxi, de landelijke branchevereniging van ondernemers in het zorg- en taxivervoer, vraagt dringend uw aandacht voor het volgende.

Zoals u wellicht vanuit de media bekend is, is de start van het leerlingenvervoer voor het schooljaar 2023-2024 niet in alle regio's vlekkeloos verlopen. Opdrachtgevers, ouders en kinderen maken zich zorgen. Datzelfde geldt ook voor onze leden. Vervoerders zetten elke dag echt alle zeilen bij om het vervoer zo goed mogelijk te laten verlopen, zij hebben de luxe niet om wachtrijen te creëren of te zeggen vol is vol. Gelukkig gaat er ook op dit moment nog heel veel wèl goed.

We snappen goed dat met name vanuit het perspectief van ouders elk kind dat niet door een vaste chauffeur wordt gebracht, te laat op school komt, daardoor lessen mist of veel stress ervaart er één teveel is. De harde werkelijkheid is inmiddels wel dat het zo niet langer gaat. Onze leden voelen zich enorm overvraagd en hebben de indruk dat de problematiek niet wordt begrepen door ouders, maar ook niet door alle opdrachtgevers. Bovendien is de problematiek in het leerlingenvervoer niet los te zien van andere vormen van het doelgroepenvervoer (wat wij ook wel zorgvervoer noemen).

Niet voor niets is het ministerie van VWS – daartoe aangezet door druk uit de landelijke politiek van eind vorig jaar – met het Verbeterprogramma Doelgroepenvervoer aan de slag en is parallel daaraan een Expertgroep Leerlingenvervoer onder regie van de VNG gestart. Onze vereniging is bij beide trajecten nadrukkelijk betrokken en is blij dat er vanuit alle stakeholders zoveel aandacht voor is. Maar we maken ons wel grote zorgen over het tempo waarmee deze trajecten tot daadwerkelijke verbeteringen in de praktijk moet leiden.

Het zal voor de korte termijn toch vooral in de samenwerking en het in alle rust en ruimte zoeken naar werkbare oplossingen tussen gemeenten en vervoerders moeten gebeuren.

De belangrijkste oorzaken waardoor de situatie niet langer houdbaar is op een rij:

- Landelijk ernstig tekort aan personeel (chauffeurs).

Zowel op bedrijfsniveau als op bedrijfstak niveau<sup>1</sup> proberen we er alles aan te doen om nieuw personeel te werven en bestaand personeel te behouden. Daar waar een tekort is of een hoog ziekteverzuim, rijdt kantoorpersoneel mee, draaien chauffeurs extra uren en wordt er door planners,

---

<sup>1</sup> [Vacature site SFM](#) en [campagne 'Sleur? Word chauffeur'](#).

telefonistes, directies creatief gezocht naar oplossingen om toch zoveel als mogelijk leerlingen (op tijd) op school te krijgen. Maar we zien ook dat het tekort aan personeel in de BV Nederland breed speelt. We gaan hier dus langere tijd mee te maken krijgen. Onze leden zien ook een ander type werknemer dan vroeger: men wil niet meer 5 dagen werken, maar minder, waardoor een vaste chauffeur op een route lastiger wordt. Ook zijn diensten in avonden en weekenden lastiger in te vullen. Dat de sector met een vergrijzende werknemers populatie te maken heeft, helpt daar niet bij. Een uitdaging waar we als sector ook zelf mee aan de slag zijn. Een ander aspect is dat in Nederland meer werken niet loont. Door toeslagen of uitkeringen gaan mensen er netto soms op achteruit als ze meer uren gaan werken. Daardoor blijft arbeidspotentieel onbenut.

- Het vervoer is steeds complexer geworden.

Waar het vroeger 'kind van huis naar school en weer terug' was, zijn de ophaal- en afzetadressen divers geworden, soms terug naar huis, dan naar een andere ouder, oppas/grootouder of een andere bestemming. Ook scholen hebben te kampen met wachtlijsten, waardoor kinderen verder weg gebracht moeten worden, ze langer in de taxi zitten en meer capaciteit nodig is.

- Er is in de loop van de tijd steeds meer maatwerk toegekend.

Vervoer jeugdwet is vermengd met leerlingenvervoer, er is meer solo vervoer en er zitten ook kinderen in het vervoer die daar volgens de eigen gemeentelijke leerlingenvervoer verordening niet altijd in horen.

- Groei in het vervoer en complexer gedrag.

We zien, met name in het jeugdvervoer, een enorme toename van de vraag naar vervoer. Ook is het gedrag van de kinderen steeds complexer en daardoor is er meer vraag naar kleinschalig of individueel vervoer. De zorgconsulent wil direct een oplossing voor een kwetsbaar kind maar realiseert zich de gevolgen voor het vervoer niet altijd.

- De verwachtingen worden steeds hoger.

Ouders en verzorgers verwachten steeds meer en worden steeds mondiger. Dit is een positieve ontwikkeling alleen zijn opdrachtgevers niet altijd in staat om deze verwachtingen te relateren aan de afspraken in het contract.

- Scholen passen roosters, schooltijden en locaties aan.

Scholen realiseren zich niet welke impact ze op de vervoersvraag hebben. Door tijden of locaties aan te passen zorgen ze onbedoeld voor een nog grotere vraag naar voertuigen en chauffeurs met de bijbehorende kosten.

Verder verwachten we dat door de vergrijzing in de maatschappij de vraag naar zorgvervoer verder toeneemt en er meer druk komt te staan op de financiën (VNG sprak over het ravijnjaar 2026 en ouderen- en gehandicaptenzorg sectoren hebben de noodklok<sup>2</sup> ook al geluid). De problemen zijn dus niet zomaar voorbij.

Bij elk incident staat de pers vooraan, wordt de druk nog verder opgevoerd en kun je het als vervoerders in je uitleg nooit goed doen. Het motiveert planners en chauffeurs niet om in de sector te blijven

---

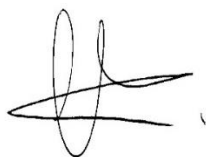
<sup>2</sup> Bronnen: [ravijnjaar](#); zorgen [ouderenzorg](#) en [gehandicaptenzorg](#).

werken, ze worden door de extra druk al zwaar belast, raken opgebrand, melden zich ziek of vertrekken gedemotiveerd. Terwijl we vergeten dat andere sectoren ook onder druk staan, hetgeen we kennelijk wel normaal vinden: denk aan de horeca die minder vaak open is, of waar bij late reservering gewoon geen plek meer is, langere wachttijden in de zorg, sobere dienstregelingen door tekorten in het OV.

De dagelijkse operatie bij vervoerders is echt nijpend. Er worden elke dag al routes nagereden en dus lukt het al niet om alle kinderen op tijd op school te krijgen. Daarom verzoek ik u dringend om, voor zover u dat nog niet heeft gedaan, samen met uw ambtenaren (beleidsadviseurs, inkoopafdeling en consultants) en uw vervoerders tot praktische en werkbare oplossingen op korte termijn te komen. Denk daarbij aan:

- minder mutaties in routes, hoe ingewikkelder je het maakt hoe groter de kans op fouten, communiceer over te vervoeren reizigers op tijd en volledig met vervoerders; vandaag roepen dat er morgen nog van alles bij het vervoer in moet werkt niet,
- helder communiceren met ouders over wat er wel, maar vooral ook niet kan; als er meer duidelijkheid is over wat mensen kunnen verwachten is er ook meer begrip,
- kritisch kijken naar de instroom in het vervoer (toepassing van de verordening leerlingenvervoer) en dat ook frequent evalueren,
- bedenk andere creatieve oplossingen, zoals de inzet van touringcar vervoer, vervoer van halte naar halte, volgtijdelijk vervoeren, beperken van andersoortig vervoer (denk bijv. aan Wmo) tijdens begin- en einde schooltijden, minder solo vervoer (of dat alleen narijden) en tot slot,
- vervoerders in gebreke stellen of malussen opleggen die door personeelstekort en ziekteverzuim domweg het werk niet weggereden krijgen: hou daar mee op. Het leidt alleen maar af, leidt tot meer druk en meer vertraging. Probeer in de zoektocht naar praktische oplossingen juist samen te werken. Als dat betekent dat afgeweken moet worden van gemaakte afspraken durf daar dan voor te kiezen.

Met vriendelijke groet,



Bertho Eckhardt  
voorzitter KNV Zorgvervoer en Taxi

*Deze brief is naar alle gemeenten in Nederland gestuurd. De ministeries OCW, VWS, I&W en VNG en VDVN hebben een kopie gekregen.*