Schriftelijke vragen: Jarenlange problemen tussen ouders en leerlingenvervoerder Trevvel

Datum: 02-10-2026

Inleiding

De Fractie van D66 Zoetermeer heeft de afgelopen periode gesproken met ouders van kinderen die gebruikmaken van het aangepaste leerlingenvervoer en tientallen klachten en meldingen van verschillende ouders ingezien. Daaruit komt een zorgelijk en terugkerend beeld naar voren: ouders melden onder meer ritten die uitvallen zonder tijdige communicatie, kinderen die structureel te laat op school of thuis aankomen, grote wisselingen in chauffeurs en situaties waarin ouders niet of nauwelijks kunnen achterhalen door wie en wanneer hun kind is opgehaald.

Voor deze gezinnen is leerlingenvervoer geen gewone taxidienst. Het gaat juist om kinderen die vanwege hun situatie afhankelijk zijn van aangepast vervoer en voor wie duidelijkheid extra belangrijk is. Sommige ouders hebben meerdere ochtenden achter elkaar op het laatste moment zelf vervangend vervoer moeten regelen. Niet alle ouders hebben die mogelijkheid, waardoor kinderen in sommige gevallen niet naar school konden.

Deze signalen zijn bovendien niet nieuw. Al in september 2024 meldde het college dat de klachten bij de start van het schooljaar de gebruikelijke opstartproblemen overstegen. Het college constateerde toen onder meer gebrekkige communicatie, een niet-functionerende koppeling met het portaal van een onderaannemer en een tekort aan vaste chauffeurs, waardoor kinderen te laat arriveerden.

De fractie van D66 Zoetermeer heeft daarom de volgende vragen aan het college:

Huidige uitvoering

1. Herkent het college de signalen over uitvallende ritten, gebrekkige communicatie, wisselende chauffeurs en structurele vertragingen?

2. Hoe beoordeelt de gemeente, nadat klachten van ouders zijn besproken met Trevve, of er ook echt verbetering plaatvindt?

3. Welke concrete verbetermaatregelen of sancties heeft de gemeente sinds de eerste klachtten in 2024 richting Trevvel ingezet?

4. Welke afspraken gelden bij uitval, vertraging of een chauffeurswissel over de communicatie met ouders, en voldoet Trevvel daar volgens het college aan?

5. Waarom kwam Trevvel in 2024 als winnaar uit de aanbesteding? Kan het college, voor zover mogelijk, de scores per gunningscriterium en de doorslaggevende verschillen met de andere inschrijvers delen?

6. Hoe zijn de beloften van inschrijvers over voldoende chauffeurs, voertuigen, werkende systemen en een goede start vóór de gunning gecontroleerd?

7. Welke objectieve informatie was beschikbaar over de prestaties en klanttevredenheid bij de vorige uitvoering van het vervoer, en welke rol kon die informatie in de aanbesteding spelen?

8. In de gunningsaankondiging staat bij Trevvel 'Onderaanneming: Neen,', terwijl het college kort na de start al melding maakte van problemen met een onderaannemer. Hoe verklaart het college dit verschil en was de inzet van onderaannemers bij de gunning voorzien?

9. De overeenkomst liep aanvankelijk twee jaar en kon tweemaal met één jaar worden verlengd. Waarom heeft het college, ondanks de klachten, gekozen voor de eerste verlenging? Wanneer is dat besluit genomen, op basis van welke prestaties en zijn daarbij extra voorwaarden gesteld?

10. Wanneer neemt het college het besluit over een eventuele tweede verlenging en op basis van welke criteria?

11. Worden bij dat besluit expliciet de ervaringen van ouders betrokken?

12. Bereidt het college nu al een nieuwe aanbesteding voor als alternatief voor verlenging, zodat tijdsdruk niet de reden wordt om opnieuw te verlengen?

13. In de recente aanbestedingszaak in Capelle aan den IJssel speelde dat een inschrijver met een concrete, realistische norm ongunstiger werd beoordeeld dan ruimere onrealistische toezeggingen. Welke les trekt het college hieruit en hoe wordt bij een volgende aanbesteding de daadwerkelijke uitvoerbaarheid van beloften zwaarder getoetst?

14. Kan het college bij een volgende aanbesteding aantoonbare eerdere prestaties meewegen? Zo ja, is het college van plan dat te doen?

15. Ouders die wij hebben gesproken hebben geen vertrouwen meer in het leerlingenvervoer en de manier waarop de gemeente hier mee om gaat. Wat wil het college doen om dit vertrouwen te herstellen?

Namens de fractie van D66 Zoetermeer,

Yasir el Achkar

TenderNed aanbesteding Leerlingen- en jeugdhulpvervoer gemeente Zoetermeer

https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/345635
https://www.tenderned.nl/papi/tenderned-rs-tns/v2/publicaties/345635/pdf
Raamovereenkomst
Kwalitatieve gunningscriteria

Raadsmemo 'Start nieuwe vervoerder jeugd- en leerlingenvervoer', 20 september 2024

https://zoetermeer.bestuurlijkeinformatie.nl/Document/View/d3eb6688-9bc2-42da-bf61-188f2c5cc321

Uitspraak aanbesteding Wmo- en leerlingenvervoer Capelle aan den IJssel

https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBROT:2026:9313