

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG



**Leidschendam-
Voorburg**

Datum 11 maart 2025

Nummer 4196

Onderwerp Raadsbrief Beantwoording schriftelijke vragen CDA/ GroenLinks leerlingenvervoer

Portefeuillehouder Wethouder Keus

1. Aanleiding

Op 4 februari 2025 hebben de fracties CDA en GroenLinks schriftelijke vragen gesteld over het leerlingenvervoer in Leidschendam-Voorburg. In deze raadsbrief worden de vragen beantwoord.

2. Inhoudelijke uiteenzetting

Eind 2023 heeft de CDA fractie samen de GroenLinks fractie de uitdagingen binnen het leerlingenvervoer op de agenda gezet. Er zijn in navolging daarop nieuwe afspraken gemaakt tussen de gemeenten en het vervoersbedrijf. De fracties van het CDA en GroenLinks hebben daar de volgende schriftelijke vragen over:

Vraag 1:

Komt de vervoerder de gemaakte afspraken na?

Antwoord op vraag 1:

Op basis van de contractueel vastgelegde kritische prestatie indicatoren (KPI' s) komt de vervoerder haar afspraken niet volledig na. Op basis van de cijfers van het huidige schooljaar, te weten de periode augustus 2024 tot en met januari 2025, zien de KPI' s er als volgt uit:

KPI	Leerlingenvervoer	Jeugdvervoer	Norm contract	Norm behaald
% ritten binnen maximale reisduur	96,83%	99,11%	97%	Nee
% ritten op tijd vertrekken/ aankomen	96,71%	96,73%	97%	Nee
% gegronde klachten	0,34%	0,26%	Max 0,2%	Nee

Het percentage ritten dat binnen de maximale reisduur voldoet voor het jeugdvervoer op dit moment aan de norm. Echter, voor het leerlingenvervoer wordt deze norm nipt niet behaald.

Dat geldt ook voor de andere KPI' s. In vergelijking met het vorige schooljaar is zichtbaar dat er een verbetering is op het aantal ritten die op tijd vertrekken en/ of aankomen. Ook zijn het aantal klachten minder dan voorgaande jaren. Klachten worden sneller en beter afgehandeld, waarbij de communicatie vanuit de vervoerder een aandachtspunt blijft.

Het klanttevredenheidsonderzoek voor het huidige schooljaar is nog niet verricht. Met de vervoerder is afgesproken dat deze in de periode maart-april van 2025 zal worden uitgevoerd.

Wij hebben contractueel de mogelijkheid om boetes op te leggen, zoals is gedaan in december 2023.

Vraag 2:

Hoe gaat het met de uitvoering van de afspraken?

Antwoord op vraag 2:

De vervoerder doet zichtbaar zijn best om de afspraken beter na te komen. De communicatie tussen vervoerder Noot en de vervoerscoördinator Woej is beter op elkaar afgestemd. De bereikbaarheid van de vervoerder is beter geworden, maar de communicatie naar de ouders vraagt nog steeds extra aandacht waar we over in gesprek zijn met de vervoerder en de vervoerscoördinator.

Vraag 3:

Worden de afgesproken normen nagekomen?

Antwoord op vraag 3:

De toelichting op de normen en gemaakte afspraken staat in antwoord 1.

Vraag 4:

Hoeveel gesprekken zijn er geweest tussen de gemeente en ouders?

Antwoord op vraag 4:

Er zijn drie gespreksmomenten geweest tussen gemeente en ouders in december 2023, april 2024 en in juni 2024. Naar aanleiding van klachten voert de gemeente (wethouder en ambtenaar) ook incidenteel individueel overleg met ouders. Een ouder heeft aangegeven bereid te zijn mee te denken. Met deze ouder zijn we in gesprek over mogelijke verbeteringen en aandachtspunten.

Vraag 5:

Zijn er aanpassingen in het leerlingenvervoer geweest als gevolg van deze gesprekken met ouders?

Antwoord op vraag 5:

Naar aanleiding van een van de avonden zijn individuele afspraken gemaakt tussen de vervoerder en ouders/verzorgers om de problemen te verhelpen. Ook is er naar aanleiding van de problemen bij de vervoerder vanaf begin 2024 een bus ingezet door de vervoerscoördinator, waardoor 10% van de ritten tot einde schooljaar door hen werd vervoerd.

Er is opgehaald wat ouders/verzorgers belangrijk vinden. Hun inbreng weegt zwaar mee in het nieuwe beleid dat momenteel wordt opgesteld.

Een voorbeeld hiervan is de wens om de zelfredzaamheid van een leerling te bevorderen waarna het college het voornemen heeft om mee te doen met een pilot van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Onderdeel van deze pilot is de OV-coach. Deze OV-coach is voor een brede doelgroep, maar kan ook worden ingezet om leerlingen een periode te begeleiden met als doel dat zij zelfstandig met het OV kunnen reizen.

De fracties van CDA en GroenLinks hebben ook zorgwekkende signalen ontvangen over onveilige situaties binnen het leerlingenvervoer.

Vraag 6:

Op welke manier worden kinderen begeleid binnen het leerlingenvervoer?

Antwoord op vraag 6:

Kinderen worden in beginsel begeleid door de chauffeur. In een aantal gevallen gaat er een vrijwilliger van de vervoerscoördinator Woej mee met de route en soms zet de vervoerder een begeleider in. Ouders gaan vrijwel niet mee als begeleider.

Vraag 7:

Hoe vaak zijn in het afgelopen jaar meldingen gemaakt van onveilige situaties veroorzaakt door het gedrag van de kinderen?

Antwoord op vraag 7:

In het huidige schooljaar zijn er 5 situaties geconstateerd waarbij kinderen onderling fysiek agressief naar elkaar zijn geweest, met (licht) letsel.

Vraag 8:

Krijgen chauffeurs de nodige ondersteuning om goede zorg te verlenen voor kinderen die het nodig hebben?

Antwoord op vraag 8:

Ja, zodra de veiligheid in gevaar komt door het gedrag van kinderen werken de chauffeur, planners en klantenservice van Noot samen om problemen op te lossen. Zodoende heeft de vervoerder in samenspraak met Woej passende oplossingen kunnen bieden bij ernstige situaties.

Vraag 9:

In hoeverre worden ouders betrokken in het vormgeven van deze verordening? Worden er ook andere partners betrokken?

Antwoord op vraag 9:

Op 20 maart vindt een participatiebijeenkomst plaats waar ouders en andere stakeholders betrokken worden bij het verbeteren van het reizen van kinderen naar en van school. Tijdens deze avond worden ideeën voor het aangepaste beleid voorgelegd. Er wordt niet alleen gekeken naar verbeteringen binnen het leerlingenvervoer, maar ook naar alternatieve oplossingen die kunnen helpen voordat leerlingenvervoer noodzakelijk is.

Naast ouders zijn onder andere scholen, samenwerkingsverbanden, de Jeugdbudsmen, de vervoerder, MRDH, de Adviesraden en leden van de gemeenteraad uitgenodigd voor 20 maart. Ter opvolging van 20 maart betrekken wij de genodigden bij de verdere ontwikkeling van het beleid rondom leerlingenvervoer.

Datum 21 februari 2025
Nummer 4196
Pagina 4/4

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

R.J. den Haan
secretaris

M.W. Vroom
burgemeester