



gemeente
Zoetermeer

Aan

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

2026-079564

Van

Het college/ Wethouder Frinking

Datum

8 juni 2026

Onderwerp

Beantwoording van de schriftelijke vragen van de LHN-fractie d.d. 22 april 2026 over leerlingenvervoer

Bijlagen

Schriftelijke vragen

Vraag 1

Hoeveel klachten over leerlingenvervoer zijn in Zoetermeer ontvangen in de jaren 2025 en 2026 tot op heden? Kan hierbij tevens een uitsplitsing worden gegeven naar aard van de klacht?

Antwoord 1

De gemeente houdt via de contractafspraken met de vervoerder zicht op het aantal en de aard van klachten. Daarbij geldt dat de vervoerder moet blijven onder de norm van maximaal 2 gegronde klachten per 500 ritten. Op basis van de beschikbare informatie blijft de vervoerder binnen deze afgesproken norm in de jaren 2025 en 2026 tot op heden. Dit duidt erop dat het aantal klachten in verhouding tot het totale aantal ritten beperkt is (per maand ruim 3.500 ritten, gemiddeld 5 klachten per maand).

Klachten die worden geregistreerd hebben doorgaans betrekking op aspecten zoals punctualiteit, communicatie en het gedrag van andere leerlingen in de taxi. Deze signalen worden meegenomen in de periodieke overleggen met de vervoerder en waar nodig vertaald naar verbetermaatregelen. Daarmee wordt actief gestuurd op het voorkomen van herhaling en het verbeteren van de dienstverlening. Een nadere cijfermatige uitsplitsing naar aard van de klachten maakt op dit moment geen onderdeel uit van de standaardrapportage.

Vraag 2

Heeft het college inzicht in hoe vaak leerlingen uit Zoetermeer door vervoersproblemen te laat op school arriveren? Zo ja, kan het college deze cijfers delen?

Antwoord 2

Het college heeft inzicht in de mate waarin ritten buiten de afgesproken tijden plaatsvinden. Uit de beschikbare gegevens blijkt dat minder dan 3% van de ritten leidt tot een te late aankomst op school als gevolg van vervoersproblemen. Dit percentage wordt als beperkt beschouwd binnen de context van het totale aantal ritten dat dagelijks wordt uitgevoerd. De uitvoering van het vervoer verloopt daarmee in overwegende mate volgens planning.

Eventuele vertragingen worden gemonitord en waar mogelijk besproken met de vervoerder om structurele oorzaken te voorkomen. Daarbij wordt gekeken naar factoren zoals verkeerssituaties, routeplanning en

operationele omstandigheden. Waar nodig worden gerichte aanpassingen gedaan om de punctualiteit verder te verbeteren. Op deze wijze blijft de betrouwbaarheid van het leerlingenvervoer continu onder de aandacht.

Vraag 3

Welke uitgangspunten zijn bij de huidige aanbesteding of contractering van leerlingenvervoer gehanteerd? In hoeverre is daarbij gestuurd op prijs en in hoeverre op kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit?

Antwoord 3

Bij de aanbesteding van het leerlingenvervoer heeft de gemeente Zoetermeer gekozen voor het principe van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), waarbij kwaliteit zwaarder heeft gewogen dan prijs. De beoordeling vond plaats op basis van een verhouding van 60% kwaliteit en 40% prijs.

Hiermee is bewust gestuurd op een evenwichtige afweging, waarbij de belangen van de leerling centraal staan. Het uitgangspunt was dat betrouwbaarheid, continuïteit en zorgvuldige uitvoering zwaarder wegen dan kosten alleen.

Betrouwbaarheid en continuïteit zijn daarbij nadrukkelijk als harde eisen in het contract opgenomen. Zo geldt een personeelsgarantie en mag de vervoerder zich niet beroepen op capaciteitsproblemen, en wordt gewerkt met een vaste, beperkte groep chauffeurs per rit om stabiliteit te waarborgen. Daarnaast zijn er duidelijke sancties opgenomen bij het niet nakomen van afspraken, bijvoorbeeld wanneer een leerling niet wordt vervoerd. Op deze wijze wordt actief gestuurd op een kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare uitvoering van het leerlingenvervoer.

Vraag 4

Hoe waarborgt de gemeente Zoetermeer dat leerlingen waar mogelijk met vaste chauffeurs worden vervoerd, met name wanneer sprake is van kwetsbare kinderen die gebaat zijn bij structuur en voorspelbaarheid?

Antwoord 4

De gemeente Zoetermeer waarborgt dat leerlingen zoveel mogelijk met vaste chauffeurs worden vervoerd door het stellen van duidelijke en afdwingbare eisen binnen de overeenkomst met de vervoerder. Daarbij staat continuïteit, voorspelbaarheid en herkenbaarheid centraal. Dit wordt op de volgende wijze geborgd:

- Inzet van een vaste chauffeursgroep
De vervoerder is verplicht per rit te werken met een vaste groep van maximaal drie chauffeurs. Alleen in uitzonderlijke situaties, zoals ziekte of verlof, mag hiervan worden afgeweken. Hierdoor ontstaat voor leerlingen een stabiele en herkenbare vervoersomgeving.
- Verplichte kennismaking vooraf
Om vertrouwen en voorspelbaarheid te bevorderen, moeten chauffeurs vooraf persoonlijk kennismaken met de leerling en diens ouders/verzorgers. Dit geldt zowel bij de start van het vervoer als bij wisseling van chauffeur. De gemeente ziet hier actief op toe via vastgestelde termijnen.
- Transparante communicatie bij wijzigingen
Wanneer inzet van een vervangende chauffeur noodzakelijk is, dient de vervoerder dit, indien mogelijk, minimaal 24 uur vooraf te melden bij ouders en gemeente. Daarnaast ontvangen ouders voorafgaand aan het schooljaar informatie over de vaste chauffeur(s).
- Sturing via handhaving en zo nodig boeteclausules

Bij het niet naleven van de continuïteitseisen kan een korting op de maandfactuur worden toegepast. Bij structurele tekortkomingen kan de gemeente bovendien ritten herverdelen.

Op deze wijze combineert de gemeente contractuele verplichtingen, transparantie en toezicht om te waarborgen dat kwetsbare kinderen een vertrouwde en voorspelbare vervoerssituatie ervaren.

Vraag 5

Welke eisen stelt de gemeente momenteel aan vervoerders ten aanzien van veiligheid, begeleiding en omgang met leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften?

Antwoord 5

De gemeente Zoetermeer heeft in de overeenkomst met de vervoerder eisen gesteld op het gebied van veiligheid, begeleiding en omgang. Samengevat:

Veiligheid: chauffeurs zijn getraind (o.a. levensreddend handelen), hanteren een veilige rijstijl en zien toe op correct gebruik van gordels en hulpmiddelen. Leerlingen worden nooit onbeheerd achtergelaten en voertuigen moeten voldoen aan de gestelde veiligheidseisen.

Begeleiding: er wordt gewerkt met vaste chauffeurs om structuur te bieden, met een verplichte kennismaking vooraf. Daarnaast vindt een zorgvuldige overdracht plaats van en naar school of zorglocatie.

Omgang: chauffeurs en begeleiders moeten sociaal vaardig en servicegericht zijn, beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG) en werken volgens vastgestelde protocollen. Bij inzet van begeleiding is specifieke kennis van de doelgroep vereist.

Kort samengevat: vervoerders moeten veilige, betrouwbare en deskundige ondersteuning bieden, passend bij de behoeften van kwetsbare leerlingen.

Vraag 6

Is er binnen Zoetermeer sprake van personeelstekorten of chauffeurstekorten binnen het leerlingenvervoer? Zo ja, welke gevolgen heeft dit voor de dienstverlening?

Antwoord 6

Binnen de gemeente Zoetermeer is geen sprake van een structureel tekort aan chauffeurs in het leerlingenvervoer. De personele capaciteit is voldoende om de uitvoering van het vervoer volgens planning te waarborgen. Wel kan incidenteel uitval optreden als gevolg van ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. In dergelijke gevallen wordt de inzet van chauffeurs flexibel aangepast, bijvoorbeeld door het inzetten van chauffeurs uit andere regio's.

De gevolgen voor de dienstverlening blijven hierdoor doorgaans beperkt en zijn van tijdelijke aard.

Daarnaast worden ouders en verzorgers geïnformeerd bij wijzigingen, zodat onverwachte situaties zoveel mogelijk worden voorkomen. Hiermee wordt geborgd dat de kwaliteit, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het vervoer in stand blijven.

Vraag 7

Op welke wijze worden ouders en scholen betrokken bij de evaluatie van het huidige leerlingenvervoer en het signaleren van knelpunten?

Antwoord 7

De medewerkers leerlingenvervoer van de gemeente Zoetermeer onderhouden actief contact met ouders/verzorgers en scholen en zijn voor hen een bekend en laagdrempelig aanspreekpunt. Signalen over de uitvoering van het vervoer, zoals knelpunten of verbeterpunten, worden via deze medewerkers verzameld tijdens reguliere contacten, aanvragen en herindicaties.

Daarnaast worden meldingen en klachten van ouders en scholen structureel geregistreerd en geanalyseerd. Deze informatie vormt een belangrijke basis voor de continue evaluatie van de dienstverlening. Naast individuele signalen wordt ook gebruikgemaakt van periodiek overleg met de vervoerder om ervaringen en aandachtspunten te bespreken. Hierbij wordt nadrukkelijk stilgestaan bij knelpunten en mogelijke verbetermaatregelen. Waar nodig worden ouders en scholen gericht benaderd om hun ervaringen nader toe te lichten. Op deze wijze zorgt de gemeente ervoor dat de praktijkervaringen van gebruikers structureel worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van het leerlingenvervoer.

Vraag 8

Is het college bereid om de gemeenteraad een evaluatie van het huidige leerlingenvervoer in Zoetermeer toe te sturen, inclusief prestaties, klachtenbeeld, contractafspraken en mogelijke verbeterpunten?

Antwoord 8

Het college ziet op dit moment geen aanleiding om een aparte evaluatie van het leerlingenvervoer op te stellen. De uitvoering van het leerlingenvervoer functioneert naar behoren en sluit aan bij de gestelde contractuele eisen. Eventuele aandachtspunten en signalen worden doorlopend opgepakt binnen de bestaande werkwijze en contacten met de vervoerder en betrokken partijen. Daarnaast worden mogelijke verbeteringen en knelpunten continu besproken en waar nodig vertaald naar gerichte acties binnen de lopende uitvoering. Deze aanpak maakt het mogelijk om flexibel en tijdig bij te sturen. Op die manier blijft de kwaliteit en betrouwbaarheid van het leerlingenvervoer gewaarborgd.

Vraag 9

Is het college, op basis van deze evaluatie, bereid met een concreet verbeterplan naar de raad te komen om de kwaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid van het leerlingenvervoer verder te versterken?

Antwoord 9

Het college ziet op basis van de huidige situatie geen aanleiding om met een verbeterplan naar de raad te komen. De kwaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid van het leerlingenvervoer worden op dit moment als voldoende beoordeeld en sluiten aan bij de gestelde contractuele eisen.

Vraag 10

Hoe beoordeelt het college de nakoming van de contractafspraken door de huidige vervoeder? Indien deze onvoldoende zijn, welke acties zijn er ter verbetering genomen?

Antwoord 10

Het college beoordeelt de nakoming van de contractafspraken door de vervoerder op basis van een structurele overleg- en monitoringssystematiek. In periodieke overleggen met de vervoerder worden onder andere de uitvoering van de dienstverlening, operationele prestaties, klachten en eventuele incidenten besproken.

Hierbij wordt actief gestuurd op naleving van de gemaakte afspraken en het tijdig signaleren van knelpunten. De algemene indruk is dat de vervoerder de contractafspraken in voldoende mate nakomt.

Het aantal klachten en incidenten dat de gemeente bereikt, is beperkt van omvang en geeft geen aanleiding tot het oordeel dat sprake is van structurele tekortkomingen. Als zich wel aandachtspunten voordoen, worden deze in het reguliere overleg besproken en waar nodig voorzien van gerichte verbeterafspraken. Op deze wijze blijft de kwaliteit van de dienstverlening geborgd en wordt continu gewerkt aan verdere optimalisatie.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Mustapha Azzihmed

Telefoonnummer : +31793469066

E-mailadres : M.Azzihmed@zoetermeer.nl