

Inleiding

In de Raadsinformatiebrief stand van zaken leerlingenvervoer is uitgebreid uitgelegd waar we staan met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer. Met deze bijlage willen we schriftelijk toelichten hoe we op dit moment uitvoering geven aan de motie 008-2025 zoals aangenomen op 15 april 2025 in uw raad.

De in de RIB geschetste situatie is complex. Er wordt hard gewerkt om de basis op orde te krijgen. Samen met de vervoerder, scholen en natuurlijk ouders worden oplossingen gezocht voor de knelpunten. Dit is een continu proces dat sinds de bestuurlijke interventie in december intensiever is geworden. De input en ervaringen van ouders en scholen worden op dit moment meegenomen in die directe bestuurlijk afstemming met de vervoerder over de kwaliteit van uitvoering van het vervoer. Dit gebeurt op regionaal niveau dus ook de ervaringen van Houtense gezinnen worden hierin meegenomen. Vooral nog zijn deze ervaringen geen aanleiding om de verordening aan te passen.

Op dit moment acht het college daarom uitvoering van de motie 008-2025 zoals aangenomen op 15 april 2025 niet volledig uitvoerbaar. Het college beschouwt de RIB en deze bijlage als een schriftelijke uitvoering van de bijpraat zoals bedoeld in de motie.

Uw raad zal door het college uiteraard op hoogte gehouden worden van grote ontwikkelingen in dit dossier.

Houtens beeld

Hieronder een overzicht van de klachten van Houtense leerlingen en ouders over het vervoer.

Aantallen in vervoer

Er zijn in Houten 110 kinderen die een vervoersindicatie hebben:

- 1 leerling gaat met de fiets
- 11 leerlingen krijgen een vergoeding voor het ov. Een aantal ouders hiervan brengen hun kind(eren) met de auto.
- 19 leerlingen worden gebracht met het eigen vervoer
- 79 leerlingen maken gebruik van de taxi, hiervan maken 7 leerlingen gebruik van een gecombineerde voorziening: aangepast vervoer i.c.m. eigen vervoer.

Het merendeel van de kinderen zit 2x per dag, 5 dagen per week en 40 weken per jaar in het vervoer. Er zijn dus zo'n 31.600 vervoersbewegingen per jaar (79x2x5x40).

Overzicht klachten 2025

Over heel 2025 waren 100 klachten, met het zwaartepunt van september tot en met december. Deels is dit gebruikelijk bij de start van een nieuw schooljaar. Het overgrote merendeel van de klachten ging over rijtijden en in minder mate over de chauffeur, en de callcenter agents.

Recent Beeld

Er zijn sinds begin dit jaar (1-1-2026) tot en met februari (27-2-2026) 21 klachten in het systeem terug te vinden. Daarvan gaan 19 klachten over rijtijden, 1 over callcenter agents (informatieverstrekking) en 1 over de chauffeur (representatie).

Er zijn 9 unieke melders. Er zijn 4 ouders die 2-3 klachten hebben ingediend, en er is 1 ouder die 7 klachten heeft ingediend.

Opvolging vanuit de gemeente

De aandacht vanuit de gemeente Houten gaat vooral uit naar die ouders die meerdere meldingen doen en klachten indienen. Hierbij geldt dat deze klachten vrijwel altijd veroorzaakt worden door het tekort aan chauffeurs: op specifieke dagen zijn er te weinig chauffeurs beschikbaar en moet er dus nagereden worden. Dit betekent dat kinderen op later moment dan de gebruikelijke tijd opgehaald worden. Hierdoor komen kinderen te laat op school (of op de zorgplek) of worden ze later opgehaald dan wenselijk is.

Er wordt altijd samen met de vervoerder gezocht naar oplossing, maar het tekort aan chauffeurs is en blijft een lastig op te lossen knelpunt. De vraag is of het mogelijk is de 'pijn te spreiden' door de het narijden op de krappe dagen over verschillende ritten te verdelen. Met andere woorden: eens in de X weken zou elke rit dan een keer nagereden worden in plaats van dat telkens dezelfde rit (en dus telkens dezelfde kinderen) nagereden wordt.

Het voordeel van een dergelijke oplossing is, is dat het een stapeling van klachten in één of enkele gezinnen voorkomt en dat de betreffende kinderen vaker tijdig op school zijn. Het nadeel is dat dit zou leiden tot meer wisselingen in welke chauffeurs op welke ritten zijn ingedeeld wat weer haaks staat op het principe van zoveel mogelijk vaste gezichten. Dit zou voor meer leerlingen onrust en stress kunnen opleveren. Naar alle waarschijnlijkheid levert dit netto evenveel of meer klachten op maar dan met minder stapeling.

De inzet blijft daarom op het aansporen van de vervoerder om het vervoer voor die leerlingen die vaak nagereden worden zo snel mogelijk en zo structureel mogelijk te organiseren en daar prioriteit aan te geven.

Ook zien we dat een deel van de klachten behalve over bijvoorbeeld rijtijden óók vaak gaan over de communicatie hierover. Toon, tijdigheid en inhoud laten te vaak nog te

wensen over. Hiervoor is door de gemeenten gezamenlijk nadrukkelijk aandacht gevraagd bij de vervoerder. Goede communicatie kan ook klachten voorkomen. De vervoerder heeft dit ter harte genomen bij het opstellen van het verbeterplan.

Samenvattend

Het streven is om het aantal klachten tot een absoluut minimum te beperken. Beschouwd op het totaal aantal ritten is de hoeveel klachten in Houten betrekkelijk laag. Wel is de stapeling van klachten onwenselijk. In het ingezette bestuurlijke traject is het stapelingsprobleem evenals de communicatie als prioriteit benoemd. Er zal komende maanden gemonitord worden of er verbetering optreedt.