



**Leidschendam-
Voorburg**

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG

Datum 14 november 2023

Nummer 3564

Onderwerp Raadsbrief 'beantwoording schriftelijke vragen CDA en GroenLinks over
leerlingenvervoer'

Portefeuillehouder Wethouder Keus

1. Aanleiding

Conform artikel 32 Reglement van Orde van de gemeenteraad van Leidschendam-Voorburg 2019 zijn door het CDA en GroenLinks 15 oktober 2023 schriftelijke vragen ingediend betrekking hebbend op de huidige stand van zaken leerlingenvervoer gemeente Leidschendam-Voorburg.

In deze raadsbrief gaat het college in op de vragen die door de genoemde fracties zijn gesteld.

2. Vraag 1:

Hoe vaak komen de chauffeurs te laat bij het ophalen van leerlingen, tussen oktober vorig jaar en nu (stiptheidspercentage)?

Antwoord

	Leerlingenvervoer	Jeugdvervoer	Gemiddelde totaal:
Reisduur correct totale vervoer	98,66%	97,38%	98,02%
Op tijd vertrokken	92,75%	91,48%	92,11%
Op tijd aangekomen	91,95%	90,45%	91,20%

Stiptheid bestaat uit: aankomst-/ophaaltijd 97% binnen marge (0- tot 15 minuten) en reistijd 97% gehele rit (60 min. binnen LV; 90 min. buiten LV; 75 min. cluster 4 leerlingen buiten LV).

De percentages zijn obv augustus 2022 tot en met september 2023 en zijn gebaseerd op het gemiddelde van alle maanden.

Voor uitgebreidere informatie verwijst het college naar de managementrapportage over schooljaar 2022-2023, die als bijlage 2 is toegevoegd. Bij een 'loosmelding', treffen chauffeur en jeugdige elkaar niet aan.

3. Vraag 2:

Hoeveel klachten heeft de gemeente het afgelopen jaar binnen gekregen over leerlingenvervoer? Zit daar een afname in ten opzichte van de vorige jaren?

Antwoord

	Leerlingenvervoer	Jeugdvervoer	Gemiddelde totaal:
Klachten	0,62%	0,75%	0,68%

Iedere kalendermaand is het aantal gegronde klachten maximaal 0,2% van het aantal cliënt ritten (maximaal 2 gegronde klachten op 1.000 ritten).

De percentages zijn obv augustus 2022 tot en met september 2023 en zijn gebaseerd op het gemiddelde van alle maanden.

Voor uitgebreidere informatie verwijst het college naar de managementrapportage over schooljaar 2022-2023 die als bijlage 2 is toegevoegd. Bij een 'loosmelding', treffen chauffeur en jeugdige elkaar niet aan.

Klachten uit voorgaande jaren hebben betrekking op andere vervoerders dan NOOT die daarbij onder andere contracteisen vielen.

4. Vraag 3:

Zijn er tekorten binnen de organisatie van het leerlingenvervoer in Leidschendam-Voorburg, en zo ja, hoe groot zijn die tekorten?

Antwoord

Tekorten doen zich voor in personele bezetting (een landelijk probleem). Om tekorten hierin op te vangen, wijkt NOOT uit naar onderaannemers zoals bijvoorbeeld vervoerder 8TAX die als vaste onderaannemer voor NOOT rijdt. Daarnaast kijkt NOOT met de aan hen verbonden vervoerspartners in omliggende opdrachten of zij hun inzet kunnen uitbreiden waardoor NOOT weer meer eigen chauffeurs beschikbaar krijgt. Voorwaarde is dan wel dat de capaciteit die hiermee wordt vrijgespeeld, door NOOT wordt ingezet ter verbetering van hun dienstverlening. Naast aantallen personeel vormen de gehanteerde kwaliteitseisen voor chauffeurs een tweede uitdaging. Deze kwaliteitseisen zijn vastgelegd in het 'programma van eisen' waaraan de vervoerder moet voldoen.

5. Vraag 4:

Welke stappen heeft het college gezet met Noot om mogelijke problemen betreffende stiptheid, tekorten en klachten op te lossen? Welke stappen gaat zij nog zetten?

Antwoord

Vanaf de implementatiefase van de aanbesteding in 2022 heeft de gemeente er direct bij NOOT op aangedrongen om binnenkomende klachten adequaat op te vangen en deze zo goed mogelijk te verhelpen. Tegelijkertijd heeft de gemeente NOOT te kennen gegeven vast te houden aan de contractuele afspraken.

De gemeente monitort structureel het aantal routes met vaste chauffeur, de stiptheid van de rituitvoering, het aantal klachten en de bereikbaarheid van de klantenservice. Over de stand van deze zaken is structureel overleg -waar nodig meermalen per week- en tevens zijn er aparte bijeenkomsten voor specifieke casussen. In het vervoersplan zijn daardoor meerdere verbeteringen doorgevoerd ten aanzien van het verloop van routes. Bij deze herziening is aandacht gegeven aan de meldingen die ontvangen zijn vanuit Woej over (de samenstelling van) bepaalde routes en over de individuele kwetsbaarheden van leerlingen die in het oog gehouden moeten worden. Op 14 september 2023 heeft de gemeente een brede bijeenkomst georganiseerd zodat diverse bij het leerlingenvervoer betrokken partijen met elkaar over het onderwerp in gesprek konden gaan. Aanwezig waren: vertegenwoordigers vanuit het onderwijs; Adviesraad Sociaal Domein; Jeugdbudsmans; ouders; contractbeheer (Woej) en interne medewerkers. Tijdens de bijeenkomst waren er positieve signalen van ouders en scholen over de wijze waarop de gemeente vragen en klachten van ouders oppakt. NOOT was eveneens uitgenodigd voor deze bijeenkomst maar was - heel teleurstellend- helaas niet aanwezig. Bij het 'Op Overeenstemming Gericht Overleg' (OOGO) en in regionaal verband zijn de knelpunten aangaande het leerlingenvervoer veelvuldig geagendeerd en op tafel gelegd. De voortdurende oproep om samen op te trekken in verbeteracties begint regionaal steeds meer gehoor te vinden. Tijdens de herfstvakantie is er een herijking geweest van het routeboek waarbij ook het management van NOOT betrokken is geweest. Hierdoor zouden momenteel alle routes optimaler moeten verlopen. Ook is aandacht besteed aan de communicatieprocessen en komt er vanuit NOOT een folder over de huidige communicatiekanalen en hoe deze te gebruiken. Teneinde NOOT bij de les te houden, heeft het college per aangetekende brief laten weten erop te staan dat hun dienstverleningsniveau structureel conform de contractuele afspraken gaat verlopen (zie bijlage 1). Daarbij verwacht het college eveneens een schriftelijke terugkoppeling over de wijze waarop NOOT de verbetering gaat realiseren. Naar aanleiding van de reactie van NOOT op deze bestuurlijke brief heeft het college besloten om over te gaan tot een vervolgactie. Daarmee geeft het college een officiële waarschuwing aan NOOT. Bij uitblijvende verbetering van de dienstverlening ziet de gemeente zich genoodzaakt om zich te beraden over mogelijke vervolgstappen.

6. Vraag 5:

Het college sprak vorig jaar de ambitie uit om een nieuwe verordening leerlingenvervoer op te stellen.

Hoe staat het met de voortgang van deze verordening en wanneer kan de raad deze verordening verwachten?

Antwoord

Er wordt gewerkt aan een concept verordening gebaseerd op een 'Model Verordening bekostiging leerlingenvervoer' van de VNG. *Echter* gelet op de sterke samenhang met andere beleidsontwikkelingen moet een en ander zo goed mogelijk op elkaar afgestemd worden wat achteraf gezien meer tijd vergt dan eerder gedacht.

7. Vraag 6:

Het college gaf aan open te staan voor het opzetten van een ouderpanel om structurele communicatie met ouders mogelijk te maken over het leerlingenvervoer?

Hoe staat het met het opzetten van het ouderpanel en wanneer kan de raad daarover informatie verwachten?

Antwoord

Op 14 september jl. is er een brede bijeenkomst leerlingen- en jeugdvervoer door de gemeente georganiseerd. Deze bijeenkomst werd door de deelnemers als zeer informatief ervaren. De aanwezigen -waaronder ouders- waardeerden dit initiatief en toonden zich voorstander van het voortzetten van dergelijke bijeenkomsten.

De gemeente gaat hieraan dan ook een vervolg geven door het samenstellen van een platform waar een vertegenwoordiging namens ouders, onderwijs, ASD en Noot met elkaar het gesprek aangaan over thema's betreffende leerlingen- en jeugdvervoer waarbij gekeken gaat worden welke acties tot verbeteringen kunnen leiden.

8. Vraag 7:

Het college had toegezegd het programma van eisen betreffende leerlingenvervoer in de gemeente te delen met de Raad.

Kan het college dit nog met de Raad delen?

Antwoord

In bijlage 3 treft de Raad het programma van eisen leerlingen- en jeugdvervoer gemeente Leidschendam-Voorburg aan.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

R. J. den Haan
secretaris

M.W. Vroom
burgemeester

Datum 14 november 2023
Nummer 3564
Pagina 5/5

Bijlage behorende bij deze raadsbrief:

Nummer	Onderwerp
3564	Bijlage 1 Brief LV aan NOOT Touringcar Ede B.V. (KCS 1045135);
3564	Bijlage 2 Managementrapportage schooljaar 2022-2023;
3564	Bijlage 3 Programma van Eisen Leerlingen- en Jeugdvervoer 2022.