



### Raadsbrief stand van zaken leerlingenvervoer Duin- en Bollenstreek

---

aan: de raad van de gemeente Hillegom  
datum: 5 september 2023  
ons kenmerk: Z-23-318836  
datum collegevergadering: 5 september 2023  
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn  
behandelend ambtenaar: Max van Heusden  
Emailadres: m.vanheusden@hltsamen.nl  
telefoon: 14 0252

---

Op 8 november 2022 hebben we u geïnformeerd over de stand van zaken van het leerlingenvervoer. We hebben u toegezegd periodiek over het leerlingenvervoer op de hoogte te houden. Met deze brief informeren we u over de volgende onderwerpen:

- Verbeterafspraken, het huidige niveau van de dienstverlening en de samenwerking met de vervoerder Noot Leerlingenvervoer BV.
- Het aankomende schooljaar 2023-2024.
- Onze ketenaanpak met daarbij bijzondere aandacht voor de ouderklankbordgroep Leerlingenvervoer Duin en Bollenstreek en MEE op Weg.

#### Context

U bent bekend met de uitdagingen in het leerlingenvervoer. In onze vorige brief zijn we hier uitvoerig op ingegaan. We gaven hierin aan dat het een grote uitdaging is uitvoering te geven aan de afspraken over kwaliteit en uitvoering die opgenomen zijn in het programma van eisen van de aanbesteding. Het chauffeurstekort binnen de vervoerssector speelt hierin vooral een grote rol. Ondanks de wervingsinspanningen van de vervoerder is dit tekort niet opgelost. Het tekort aan personeel kan niet los gezien worden van de landelijke personeelstekorten in andere sectoren; veel chauffeurs zijn sinds de uitbraak van de Coronapandemie op zoek gegaan naar werk in andere sectoren, of worden geworven door bedrijven uit andere sectoren.

#### Verbeterafspraken en samenwerking

Naar aanleiding van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek zijn er in regionaal verband verbeterafspraken met de vervoerder gemaakt die contractueel zijn vastgelegd bij de laatste verlenging van het vervoerscontract. In de raadsbrief van 6 februari 2023 hebben we u over de verlenging geïnformeerd. Noot Leerlingenvervoer BV heeft direct actie ondernomen, onder andere op het gebied van communicatie en chauffeurswerving. We zijn en blijven intensief met de vervoerder in overleg over de uitvoering van het leerlingenvervoer.

Zoals gezegd kampt de vervoerder nog wel steeds met chauffeurstekorten. Hoewel op de meeste routes momenteel een vaste chauffeur beschikbaar is, blijft dit een kwetsbaar punt: de ritten met de vaste chauffeur gaan goed, ze zijn stipt op tijd en de sfeer in de bus is goed. Echter, als de vaste chauffeur uitvalt

(bijvoorbeeld door ziekte) leidt dit tot spanningen bij de ouders en leerlingen en lopen de ritten dikwijls vertraging op. De communicatie naar de ouders vanuit de vervoerder kan op dit punt nog verbeteren. De wethouders hebben hen hierop aangesproken in het bestuurlijk overleg sociaal domein (BOSD) van 10 mei 2023.

Noot Leerlingenvervoer BV blijft inspanningen leveren om de communicatie te verbeteren, maar geeft ook aan dat dit lastig is. Dit doen zij door bijvoorbeeld te werken met een app waarin ouders precies kunnen zien waar de auto zich bevindt. Deze app wordt geëvalueerd en doorontwikkeld door de vervoerder.

#### **Vorbereidingen schooljaar 2023-2024**

Een andere uitkomst van het verbeterplan en de gesprekken met de vervoerder was dat de voorbereiding van het nieuwe schooljaar moet verbeteren. Tussen de gemeenten en de vervoerder zijn afspraken gemaakt om de start van het schooljaar 2023-2024 beter voorbereid in te gaan. Dit zijn afspraken over aanlevertermijnen van de leerlingenlijsten en vastgestelde controlemomenten. Dit geeft de vervoerder genoeg tijd om de ritplanning voor de start van het nieuwe schooljaar zo goed mogelijk vorm te geven.

#### **Ketenaanpak**

We hebben aangeven dat we het contact met de scholen en ouders willen verbeteren, zodat we uitdagingen binnen het vervoer breder kunnen bespreken en dus ook tot betere en breder gedragen oplossingen kunnen komen.

Na onze bezoeken aan de scholen is het contact tussen de vervoerder een heel aantal scholen verbeterd. Ook zijn er tussen scholen en de vervoerder duidelijke afspraken gemaakt over wie waarvoor verantwoordelijk is en is er meer aandacht voor een warme overdracht van de leerlingen bij het ophalen en brengen.

#### **Klankbordgroep leerlingenvervoer Duin en Bollenstreek**

Ook zijn we gestart met de klankbordgroep Leerlingenvervoer Duin en Bollenstreek. De oprichting van de ouderklankbordgroep is de uitvoering van de toezegging aan u om ouderparticipatie binnen het leerlingenvervoer te organiseren.

De eerste drie bijeenkomsten hebben al plaatsgevonden. Met een deelnemersaantal van 20 hadden we een mooie groep. Naast de ouders, afkomstig uit alle gemeenten, waren de beleidsmedewerkers aanwezig, drie consultants leerlingenvervoer, en twee vertegenwoordigers van Noot. De locaties rouleren door de regio en bij elke bijeenkomst is ook een wethouder aanwezig.

We kijken met een goed gevoel terug op de bijeenkomsten. Aan de hand van een programma zijn wij in gesprek gegaan met de ouders. Alle deelnemers hebben hun verhaal kunnen doen, ook de vervoerder en aanwezigen namens de gemeenten. De nodige kritiek is geuit, maar wel vanuit de wil en wens om het leerlingenvervoer voor de kinderen beter te maken. Zowel de ouders als de vervoerder voerden constructief overleg met elkaar. We hebben onderwerpen opgehaald die de ouders na aan het hart liggen en de vervoerder heeft signalen ontvangen waar ze direct actie op kon ondernemen. Ook hebben we afgesproken vertrouwelijkheid te waarborgen zodat iedereen zich veilig kan voelen en kan delen wat hij of zij wil.

We delen met u al wel een dilemma. In de wet wordt het leerlingenvervoer kortweg beschreven als een logistiek vraagstuk. Terwijl vanuit ouders, scholen en de ombudsman gewezen wordt op de zorg en begeleiding die veel leerlingen nodig hebben tijdens het vervoer. Hier is niet direct een oplossing voor handen, maar we vinden dat we hierover met elkaar het gesprek moeten voeren omdat het van belang is dat er de twee perspectieven bij elkaar gebracht moeten worden. Zeker met het oog op een nieuwe aanbesteding die voorziet in het leerlingenvervoer per 1 augustus 2025.

### **Aanbesteding**

Begin van dit jaar is ingestemd met de verlenging van de overeenkomst leerlingenvervoer voor twee jaar van 1 augustus 2023 tot en met 21 juli 2025. Dit betekent dat we volgend jaar een aanbestedingsprocedure starten. We zijn voornemens onze bevindingen en inzichten uit de ketenaanpak en de klankbordgroep in het bijzonder mee te nemen in de aanbesteding. Wij zullen u hierover informeren en zo betrekken bij de besluitvorming.

Graag borgen we de komende twee jaren in samenspraak met alle belanghebbenden kwalitatief goed vervoer voor onze leerlingen.

---

Bijlagen:  
geen