

Verlenging overeenkomst leerlingenvervoer Noot Touringcar Ede BV

aan: de raad van de gemeente Hillegom

zaaknummer: Z-23-292348
datum collegevergadering: 14 februari 2023
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar: Max van Heusden
emailadres: M.vanHeusden@HLTSamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo:

Geachte leden van de gemeenteraad,

In onze vergadering hebben wij, net als de overige colleges in de Duin en Bollenstreek, besloten de overeenkomst met Noot Touringcar Ede BV (Noot) voor het leerlingenvervoer met twee jaar te verlengen per 1 augustus 2023. Met deze brief lichten wij ons besluit nader toe.

Zoals bekend is, als uitkomst van een aanbestedingsprocedure, het leerlingenvervoer in 2019 voor de regio Duin- en Bollenstreek gegund aan Noot. Er is destijds een overeenkomst afgesloten met een looptijd van twee jaar met optioneel tweemaal de mogelijkheid te verlengen met elk twee jaar. Twee jaar geleden is besloten tot verlenging, deze verlenging loopt af op 31 juli 2023. De tweede en laatste verlenging zal lopen tot 31 juli 2025.

Verbeteringen/ functioneren van Noot

Met onze brief van 8 november 2022 hebben wij uw raad geïnformeerd over de uitkomsten van een in medio 2022 gehouden klanttevredenheidsonderzoek naar het leerlingenvervoer. Wij hebben u tevens het verbeterplan van Noot toegestuurd. Dit verbeterplan is mede opgezet aan de hand van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Op de verbeterpunten in het plan heeft Noot inmiddels diverse acties uitgevoerd. Met name op communicatie en bereikbaarheid zijn goede stappen gezet door extra personeel in te zetten.

Deze acties hebben regio-breed positief effect op de dienstverlening. De vervoerder blijft zichtbaar haar zeilen bijzetten om de uitdagingen binnen het leerlingenvervoer aan te gaan. Noot heeft nog steeds, ondanks een voortdurende actieve wervingscampagne, een tekort aan chauffeurs en kampt momenteel met een hoog ziekteverzuim van bijna 10%. De combinatie met het vervoer door Noot van de Regiotaxi sinds 1 januari 2023 helpt om het uitvallen van chauffeurs beter op te vangen, maar dit is (vooralsnog) een uitdaging voor de vervoerder.

In de tabel hieronder ziet u de ontwikkelingen van de afgelopen maanden in de stiptheid in relatie tot het klachtenpercentage.

Hillegom	September*	1 t/m 20 Oktober*	November	December	Januari
Ritten	2927	1736	3169	2438	2169
Reisduur correct	91,70%	92,10%	92,33%	92,67%	92,17%
Tijdig op school	92,10%	92,10%	92,94%	93,26%	90,02%
Tijdig opgehaald bij school	90,70%	92,80%	91,30%	93,02%	92,59%
Klachten	6	1	2	2	4
Percentage	0,20%	0,06%	0,06%	0,08%	0,18%

De stiptheid blijft een aandachtspunt in de periodieke ambtelijke en bestuurlijke overleggen over de verbetering van de dienstverlening. Gemiddeld laten de cijfers een redelijk stabiel beeld zien in Hillegom. We zien de verbeteringen in communicatie, bereikbaarheid en stabiliteit in stiptheid terug in het lage aantal klachten (maandelijks minder dan 2 promillage van het totaal aantal verplaatsingen). Deze situatie geeft ons en de overige colleges in de Duin- en Bollenstreek vertrouwen in voortzetting van de samenwerking met Noot Touringcar Ede BV voor de komende 2 jaar. Wij hebben in goed overleg met Noot en de regiogemeenten besloten het verbeterplan te koppelen aan ons gezamenlijk besluit om de overeenkomst met Noot te verlengen.

Verder zijn wij hard aan de slag om een regionale klankbordgroep van ouders op te zetten. Wij streven ernaar de eerste bijeenkomst dit kwartaal te laten plaatsvinden.

Bijlagen: -