

Stand van zaken leerlingenvervoer najaar 2025

aan:	de raad van de gemeente Hillegom
datum document:	21 oktober 2025
ons kenmerk:	Z-25-470988
datum collegevergadering:	18 november 2025
portefeuillehouder:	Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar:	Pauline Geldhof
emailadres:	p.geldhof@hltsamen.nl
embargo:	☐
programma:	Samenleven

Inleiding

Met deze brief informeren wij u over de stand van zaken rond de implementatie van het nieuwe contract leerlingen- en jeugdhulpvervoer dat sinds augustus van 2025 van kracht is. De uitvoering in de regio Duin- en Bollenstreek wordt verzorgd door vervoerder Noot Personenvervoer.

Het contract voorziet in duidelijke kwaliteitsafspraken, aangescherpte protocollen en verbeterde monitoring. De afgelopen maanden is gewerkt aan de implementatie hiervan.

Implementatie nieuw contract

In de zomer is intensief samengewerkt met Noot aan de verdere uitvoering van het nieuwe contract voor het leerlingen- en jeugdhulpvervoer. Daarbij zijn verschillende verbeterpunten opgepakt. Allereerst zijn de bestaande protocollen aangescherpt, waaronder de procedures rond klachtenafhandeling, extreem weer, calamiteiten, noodopvang en afwijkingen in de uitvoering. Ook is een anti-pestprotocol toegevoegd. Hiermee wordt beter ingespeeld op uiteenlopende situaties die zich in de praktijk kunnen voordoen.

Daarnaast is het handboek voor ouders volledig geactualiseerd. Dit handboek biedt duidelijke informatie over rechten, plichten en de werkwijze binnen het leerlingenvervoer. Ouders beschikken hiermee over een praktische leidraad, wat bijdraagt aan meer duidelijkheid en vertrouwen in de uitvoering.

Verder zijn nadere afspraken gemaakt over aanvullende onderdelen binnen het contract. Het gaat hierbij om de implementatie van een nieuw klachtenmanagementsysteem, bijscholing van chauffeurs en het benutten van sfeer- en veiligheidsmetingen. Ook is gewerkt aan een verbeterd factuurformat om kosten en ritten inzichtelijker te maken. Tot slot zijn voorbereidingen getroffen om de maandelijkse rapportages uit te breiden met kerncijfers over stiptheid, rituitval, klachten en klanttevredenheid.

Versterking kwaliteit en transparantie leerlingenvervoer

De doorgevoerde verbeteringen zijn gericht op meer duidelijkheid en betrouwbaarheid voor ouders en leerlingen die dagelijks afhankelijk zijn van het vervoer. De aangescherpte protocollen bieden helderheid in uitzonderingssituaties en het vernieuwde handboek geeft ouders praktische handvatten bij vragen of problemen.

Daarnaast is de transparantie richting gemeenten en raden versterkt. Het vernieuwde factuurformat en de uitgebreide rapportages zorgen voor beter inzicht in zowel de uitvoering als de kwaliteit van de dienstverlening. Dit vergroot niet alleen de mogelijkheden tot sturing en monitoring, maar ook het vertrouwen van ouders en leerlingen.

Start schooljaar 2025-2026

De start van het nieuwe schooljaar 2025-2026 is over het geheel genomen goed verlopen en wordt als beter ervaren dan in voorgaande jaren. Ook scholen geven aan dat de opstart positief is geweest. Er zijn enkele opstartproblemen geweest, die in overleg met consulenten, ouders en de vervoerder Noot zijn opgepakt. De samenwerking met Noot laat een duidelijke verbetering zien: de communicatie verliep sneller en problemen werden direct opgelost. In voorgaande schooljaren liepen meldingen van ouders over te late busjes of onduidelijke communicatie soms uit op klachtenprocedures of escalaties richting gemeente. Dit schooljaar zijn vergelijkbare signalen sneller opgepakt door Noot en in overleg met consulenten opgelost, waardoor ze niet verder zijn geëscaleerd. Hierdoor was er merkbaar minder spanning bij ouders en scholen. Natuurlijk zijn er altijd processen die blijvend aandacht vragen, maar de positieve lijn van dit jaar geeft vertrouwen voor de toekomst.

Hieronder vindt u een cijfermatig overzicht van de start van het schooljaar.

Gemeente (week 36 -40)	Aantal ritten	Aantal unieke personen	Aantal gegronde klachten	Gemiddelde reisduur p.p.	Gemiddelde stiptheid
Hillegom	2274	82	3	43 min.	94,9%

Vervolg

De komende periode richten wij ons op het verder verstevigen van de gemaakte afspraken en het doorvoeren van verbeteringen. Daarbij staan drie zaken centraal.

Ten eerste wordt het vernieuwde factuurformat vastgesteld en ingevoerd, zodat gemeenten nog meer grip krijgen op kosten en ritgegevens. Daarnaast vindt in het najaar van 2025 de eerste evaluatie plaats van de maandelijkse rapportages die eind oktober beschikbaar zijn. Deze evaluatie geeft inzicht in de waarde en bruikbaarheid van de nieuwe gegevens.

Ten tweede wordt nauwlettend gemonitord welke effecten het nieuwe klachtenmanagementsysteem heeft op de snelheid en kwaliteit van de afhandeling van signalen.

Ten derde is, naar aanleiding van diverse signalen, behoefte ontstaan aan een doorontwikkeling van de klankbordgroep leerlingenvervoer. Daarbij is nadrukkelijk de wens uitgesproken om naast ouders ook scholen actief te betrekken. Samen met de vervoerder en de gemeenten in de regierol ontstaat hiermee een bredere en evenwichtiger vertegenwoordiging. Over de nieuwe opzet waaronder frequentie, thema's en deelnemers zijn inmiddels nadere afspraken gemaakt in de eerste klankbordgroep van dit nieuwe schooljaar begin oktober waarbij ouders, Noot en scholen waren uitgenodigd. Belangrijke onderwerpen waren de start van het nieuwe schooljaar en de verdere invulling van de rol en werkwijze van de klankbordgroep.

Tot slot bereiden wij de inzet van een contractmanager voor die de vervoersovereenkomst met Noot gaat beheren voor de Duin- en Bollenstreek. De contractmanager borgt de naleving van de afspraken met de vervoerder, monitort de uitvoering, rapporteert hierover en signaleert verbeterkansen.

Wij vertrouwen erop dat wij u voor nu voldoende hebben geïnformeerd. Bij nieuwe ontwikkelingen wordt de raad uiteraard opnieuw geïnformeerd.