



Raadsbrief gunning aanbesteding leerlingen- en jeugdhulpvervoer 2025

aan: de raad van de gemeente Hillegom

datum:

ons kenmerk: Z-24-411269
datum collegevergadering: 17 december 2024
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar: Annemarije Lim- den Oudsten
emailadres: a.denoudsten@hltsamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo: ☐

Met deze raadsinformatiebrief informeert het college u over het nieuwe vervoerscontract voor het leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer vanaf 1 augustus 2025. De gunning van de opdracht is verleend aan firma Noot Touringcar Ede BV.

Het leerlingen- en jeugdhulpvervoer wordt regionaal georganiseerd met de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen, Noordwijk en Katwijk. Op dit moment hebben de gemeenten een overeenkomst met Noot BV. Deze overeenkomst trad in werking op 1 augustus 2019 en loopt nu van rechtswege af op 31 juli 2025. Om die reden is er het afgelopen jaar regionaal gewerkt aan het opstellen van een nieuw gedetailleerd eisenpakket voor het vervoer zoals verwoord in het programma van eisen.

Doorlopen proces en gunning

De afgelopen jaren hebben wij u geïnformeerd over de ontwikkelingen in het leerlingenvervoer. Chauffeurstekorten, zorgen van ouders, groeiende zorgvraag bij leerlingen, complexer wordende routes en groei van het aantal leerlingen zijn de belangrijkste onderwerpen die van invloed zijn op de uitvoering van het leerlingenvervoer. De aanbesteding van het leerlingen- en jeugdhulpvervoer heeft binnen deze context plaatsgevonden.

Het projectteam bestaat uit een drietal beleidsadviseurs leerlingenvervoer van de Duin- en Bollenstreek, twee experts van het adviesbureau Trafficon en inkoopbureau stichting Rijk. Op de publicatie van de aanbestedingsdocumenten hebben drie belangstellende vervoerders een offerte ingediend. De beoordeling hiervan is uitgevoerd door het projectteam. Inkoopbureau Stichting Rijk begeleidde de beoordeling en ondertekent namens de gemeente het gunningsbesluit. De procentuele verhouding van de beoordeling bedroeg 70% kwaliteit en 30% prijs. Naar aanleiding van deze beoordeling is de gunning verleend aan firma Noot BV.

Inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van het huidige contract

Ervaringen uit het huidige contract en signalen van ouders, kinderen en gemeenten hebben ervoor gezorgd dat er kritisch is gekeken naar de opdracht. Dit heeft ertoe geleid dat er diverse aanpassingen zijn doorgevoerd in de nieuwe opdracht in vergelijking tot de huidige opdracht. We zullen u informeren

over de belangrijkste aspecten die n.a.v. het programma van eisen worden doorgevoerd met de nieuwe opdracht.

Kwaliteit en voorbereiding chauffeur

We weten uit onze gesprekken met ouders, scholen en de aanbevelingen van het klanttevredenheidsonderzoek dat de kwaliteit van het vervoer staat of valt bij een vaste chauffeur. Een vaste chauffeur geeft de ouders en kinderen rust en vertrouwen. Net als in de huidige opdracht is de eis opgenomen vaste chauffeurs en vaste vervangers in te zetten. Gezien het chauffeurstekort is het niet reëel één vaste chauffeur voor de hele week te eisen, wel is het realistisch en noodzakelijk een vaste chauffeur per dag of dagdeel in te zetten. Een leerling kan in de praktijk meerdere vaste chauffeurs hebben.

In de nieuwe opdracht zijn er uitgebreide en hoge eisen voor de chauffeur en eisen voor de dienstverlening van de chauffeur geformuleerd. In de nieuwe opdracht wordt er van hen verwacht dat chauffeurs in kunnen spelen op wat individuele leerlingen nodig hebben. Daartoe dienen zij onder meer specifieke (bij)scholing en training te volgen die gericht zijn op het leerlingenvervoer. Ook wordt er aangegeven van welke kennis de chauffeur op de hoogte moet zijn: niet alleen van de 'doelgroep', maar ook van de specifieke gedragsinstructies voor omgang met de kinderen of jongeren in de bus. De vervoerder is als werkgever verantwoordelijk hen hierin adequaat te ondersteunen.

De scholen spelen hierbij ook een belangrijke rol: zij hebben onmisbare kennis van specifieke (begeleidings-)behoeften van de leerlingen. Daarom vragen we de chauffeurs aanwezig te zijn bij informatiebijeenkomsten van scholen. In het programma van eisen staat dat deze georganiseerd worden door de gemeenten, maar in de praktijk doen we dit met en bij de scholen. We hebben hier goede ervaringen mee en blijven dit in de toekomst inzetten.

Routes en bus

Een nieuwe route begint met de kennismaking tussen de chauffeur en de leerling en ouders/verzorgers. Tijdens deze (voor de chauffeur) verplichte kennismaking kan de chauffeur essentiële informatie van ouders/verzorgers krijgen over hun kind. Denk aan specifieke medische kwetsbaarheden en zorgbehoefte. De chauffeur kan, op zijn beurt, de ouders en kind vertellen wat zij kunnen verwachten. Noot BV zal voorafgaand aan het schooljaar een informatiepakket sturen aan de ouders/verzorgers en kind. Er zal standaard een communicatielijst in de bus liggen. Hier wordt nu geen gebruik van gemaakt. Dit sluit aan bij de behoefte van ouders om direct met de chauffeur te kunnen schakelen.

Naast de vaste chauffeur is een vaste zitplaats en indeling van de bus belangrijk voor het gevoel van veiligheid bij de kinderen. Dit creëert stabiliteit en regelmaat. Aan het begin van het schooljaar wordt de indeling gemaakt. De indeling en zitplaats komt in de praktijk tot stand naar aanleiding van ervaring en meedenken van ouders/verzorgers en scholen. De vervoerder zal met de scholen overleggen hoe zij een veilige en warme overdracht kunnen organiseren bij aankomst en vertrek van de leerlingen. De samenwerking tussen scholen en de vervoerder zal de kwaliteit van het vervoer vergroten.

Per bus mag aan maximaal 8 leerlingen vervoer worden aangeboden. Dit geldt niet voor leerlingen naar cluster 4 scholen. Dit is een groep kwetsbare kinderen met doorgaans een zorgbehoefte. Voor deze leerlingen geldt dat er per bus aan maximaal 5 kinderen vervoer mag worden aangeboden. Op deze manier kan er altijd een lege stoel tussen de leerlingen worden ingedeeld. We verwachten dat

we hiermee extra rust kunnen creëren voor deze kwetsbare groep kinderen. Het is vanaf het nieuwe contract in specifieke gevallen ook mogelijk een betaalde begeleider in te zetten.

Communicatie

Communicatie is een van de belangrijkste elementen van een goede dienstverlening. Als ouders en kinderen weten waar ze aan toe zijn en zich gehoord voelen, dan geven onverwachte veranderingen zoals chauffeurswisselingen bij ziekte of vertraging van de bus vaak minder stress of spanning.

We verwachten van de vervoerder dat hij een proactieve en coöperatieve houding heeft, bijvoorbeeld bij vertragingen. Bij 15 minuten vertraging informeert de vervoerder de ouders hierover informeert via Whatsapp of sms-bericht. Bij vertraging van meer dan 30 minuten neemt de vervoerder ook contact op met ouders en/of school. In de huidige opdracht neemt de vervoerder alleen contact op na 30 minuten vertraging.

Voor de start van het schooljaar informeert de vervoerder de ouders over het aanstaande vervoer inclusief informatie over chauffeur, spelregels en noodzakelijke telefoonnummers. Dit vindt uiterlijk 3 dagen voor de start van het schooljaar plaats omdat op deze wijze de ouders de meest betrouwbare informatie over de routeplanning krijgen. Voor sommige ouders is dit kort dag. Het is daarom belangrijk dat wij samen met de ketenpartners (vervoerder, de klankbordgroep ouders en scholen) de komende maanden gaan kijken op welke wijze wij de ouders extra kunnen voorbereiden op de start van het schooljaar. De vervoerder en gemeenten dienen uiteraard ook samen te werken over verbetering van het vervoer. Afsproken is dat we samen naar oplossingen kijken, bijvoorbeeld als we zien dat ouders onvoldoende de Nederlandse taal machtig zijn en hierdoor dus informatie missen. Ook is afgesproken dat de vervoerder dagelijks de gemeenten op de hoogte houdt van bijzonderheden en zaken die de uitvoering ten goede kunnen komen.

Transparante klachtenafhandeling

In tegenstelling tot de huidige opdracht is er bij het programma van eisen een conceptklachtenprocedure opgenomen. De vervoerder en de gemeenten maken nadere afspraken te maken over de klachtenafhandeling. De klachten over het vervoer en de vervoerder blijven bij de vervoerder ingediend worden en klachten over de gemeente bij de gemeenten. Lijnen blijven zo kort en de klachtenafhandeling efficiënt. We maken nadere afspraken om te borgen dat de klachtenafhandeling persoonlijk, transparant en adequaat blijft. Het contractmanagement van de gemeenten richt zich actief op het monitoren van de klachtenafhandeling en te waarborgen dat de lessen die we uit klachten leren leiden tot betere dienstverlening.

Stevig contractmanagement

Grip op de uitvoering van een opdracht volgt op een helder beeld van de uitvoering. De contractmanager zorgt hiervoor. In het programma van eisen gaan we niet in op contractmanagement, maar er is wel goed nagedacht welke informatie noodzakelijk is om degelijk contractmanagement te voeren. In het programma van eisen is een uitgebreide lijst met data opgenomen die we maandelijks verwachten, denk aan: aantal kinderen in de bus, gemiddelde reistijd, aantal afwijkingen van het rooster, percentage stiptheid, aantal loosmeldingen etc. De norm voor punctualiteit op stiptheid en verblijfsduur in de

bus is 95%. Dat betekent dat ten minste 95% van de ritten deze norm moet halen.

Bij ondermaats presteren en/of wanprestatie is het beleid eerst te kijken naar verbetertrajecten, maar is er altijd de mogelijkheid tot het opleggen van een boete. Deze data en afspraken bieden ons de mogelijkheid stevig contractmanagement te gaan organiseren. Wij zijn voornemens dit op regionaal niveau uit te voeren en hopen begin 2025 de eerste concrete stappen te nemen.

Prijs

In tegenstelling tot de huidige opdracht (starttarief plus kilometerprijs) is de prijs voor de nieuwe opdracht gebaseerd op beladen uurtarief. Hierdoor is het niet mogelijk een 1-op-1 vergelijking te maken tussen de prijzen. Hierdoor is het niet mogelijk om op dit moment een prognose te geven van het effect van deze nieuwe opdracht op de begroting.

Uit de verificatie van de kostprijsberekening van de geoffreerde prijs is geconcludeerd dat Noot BV een realistische prijs heeft geoffreerd. De nieuwe opdracht zal pas vanaf eind augustus een effect gaan hebben op het budget van 2025. Dat zijn 4,5 maand waar ook een aantal weken vakanties in zitten. Al met al is de verwachting dat het effect beperkt zal zijn.

Wanneer meerdere gegevens bekend zijn, bijvoorbeeld het aantal leerlingen in het vervoer, kunnen we in de loop van 2025 een nadere berekening maken. Mocht het geval zich voordoen dat we verwachten dat de nieuwe opdracht een substantieel effect op het budget van 2025 dan wel de begroting van 2026 zal hebben, dan zullen wij u daarover informeren.

Tot slot

Vanaf januari 2025 starten we de besprekingen met Noot BV in het kader van de implementatie van de opdracht. We zullen veel met hen samenwerken en hierbij de ouders, ouderklankbordgroep en de scholen betrekken. Dit doen we in de vorm van communicatie over de nieuwe opdracht in december 2025 en het organiseren van informatieavonden in de Duin- en Bollenstreek in het voorjaar van 2025.

Noot BV is ook de vervoerder van de huidige opdracht. We hoeven geen exitgesprekken of overgangsgesprekken naar een andere vervoerder te organiseren. Hierdoor kunnen we ons volledig richten op de extra activiteiten die bij de nieuwe opdracht horen en op de reguliere voorbereidingen op het volgend schooljaar.

Noot BV heeft aangegeven volledig te zullen voldoen aan de vereisten uit het programma van eisen. Wij kijken uit naar een voortzetting van de goede samenwerking met Noot BV.

Bijlagen: