



# Den Haag

**Datum**

1 december 2022

**Onderwerp**

Antwoord van het college op de vragen van de raadsleden de dames Arp, Faïd en Kloppenburg-Reedeker, luidend: 'leerlingenvervoer'

**BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN****Ons kenmerk**

OCW/10423416

RIS313264

De raadsleden de dames Arp, Faïd en Kloppenburg-Reedeker hebben op 20 september 2022 een brief met daarin negen vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. Zij gaven aan dat het leerlingenvervoer in het hele land met veel problemen kampt, zoals een hoge werkdruk en personeelstekorten, waardoor leerlingen soms uren moeten wachten op hun vervoer en zij daardoor te laat of helemaal niet op school komen.

Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

1. *Herkent het college deze signalen over leerlingenvervoer en in hoeverre speelt dit ook in Den Haag?*

De opdrachtnemers voor leerlingenvervoer Noot en RMC geven aan dat ook in Den Haag sprake is van chauffeurstekorten. Hierdoor hebben leerlingen vaker te maken met wisselingen van chauffeurs. Er staan echter geen leerlingen op een wachtlijst voor leerlingenvervoer. In september van dit schooljaar was voor het eerst sprake van mindere resultaten op het gebied van te laat komen (zie ook beantwoording vraag 3). Er zijn gelukkig geen leerlingen die door chauffeurstekorten helemaal niet op school komen.

2. *Wat zijn de precieze afspraken met huidige vervoerders omtrent het leerlingenvervoer en te laat komen?*

Als vervoerders kinderen te laat op school brengen, moeten de vervoerders dat melden aan onze vervoerscoördinator Trafficon, die deze meldingen bijhoudt. Zodra er een patroon zichtbaar wordt van meer structureel te laat komen bij eenzelfde school, dan meldt Trafficon dat bij de afdeling Leerlingen- en Onderwijszaken van de gemeente. Daarop volgt een gesprek tussen de gemeente en de betreffende vervoerder met als hoofdonderwerp hoe de vervoerder ervoor gaat zorgen dat de kinderen voortaan weer op tijd op school komen. In de contracten met de opdrachtnemers is een boeteclausule opgenomen voor als de belemmerende situatie niet wordt opgelost en leerlingen als gevolg daarvan structureel te laat blijven komen.

3. *Hoeveel vervoerders zijn er, hoeveel ritten worden er uitgevoerd, hoeveel leerlingen betreft dit, hoeveel ritten hiervan zijn niet op tijd en wat is het gemiddelde tijdsverlies?*

Het aangepast vervoer (het vervoer per taxibus) wordt uitgevoerd door de opdrachtnemers Noot en RMC. Vervoersbedrijf RMC rijdt naar enkele schoolbestemmingen in Den Haag en alle schoolbestemmingen in Leidschendam-Voorburg. Vervoersbedrijf Noot verzorgt het vervoer naar de overige scholen in Den Haag en alle scholen in Delft, Rijswijk, Zoetermeer en verder in het land. Beide vervoersbedrijven werken met onderaannemers. Deze onderaannemers voeren in opdracht van Noot en RMC het leerlingenvervoer uit. Noot en RMC blijven eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van het werk, ook wanneer dit door onderaannemers wordt gedaan.

In totaal zijn vorig schooljaar 295.321 ritten gereden. Aan het begin van het schooljaar 2022-2023 (peildatum: 01-09-2022) maakten 1368 leerlingen gebruik van een voorziening leerlingenvervoer. Van die 1368 leerlingen kregen 1069 leerlingen aangepast leerlingenvervoer, dit is het vervoer met een taxibus. Verder maakten 166 leerlingen van die 1368 gebruik van de voorziening voor openbaar vervoer, al dan niet begeleid door ouders/verzorgers. En 133 leerlingen tot slot kregen een vergoeding voor eigen vervoer.

In september, de eerste volle schoolmaand van dit schooljaar, zijn 31.663 ritten gereden. Hiervan zijn 2.541 ritten te laat aangekomen. Dit is 8% van het totaal. In 1.124 keer van de gevallen waren de leerlingen 5 minuten te laat (3,5% van het totaal). En 510 ritten kwamen meer dan 15 minuten te laat (1,6% van het totaal). Er zijn geen kinderen niet op school gekomen.

Er blijkt een verschil tussen de resultaten van RMC en Noot. De norm die beide vervoersbedrijven per maand moeten behalen is gesteld op minimaal 97% van de ritten die op tijd moeten zijn gereden, waaronder we verstaan dat de leerlingen op tijd op school/ thuis zijn aangekomen. RMC heeft in september en oktober jl. deze norm van 97% op tijd rijden opnieuw gehaald. Noot heeft in september een score van ruim 71% op tijd rijden behaald. Het resultaat van Noot over oktober is nog niet bekend. Noot heeft over de score in september aangegeven dat het chauffeurstekort ten grondslag ligt aan het niet halen van de norm van 97%. Het tekort aan chauffeurs verklaart het structureel te laat brengen, omdat de chauffeurs dan dubbele ritten moeten rijden bij gelijkblijvende schooltijden. Of de ritten op tijd worden gereden, wordt vastgesteld op basis van de registratie van de chauffeurs. Deze informatie hebben wij verkregen uit onze reguliere contacten met de vervoerder. Als de norm van 97% op tijd rijden ook in oktober niet blijkt behaald, zal een gesprek met hen worden gevoerd. Dit gesprek heeft als hoofdonderwerp het bespreken hoe de vervoerder er voor gaat zorgen dat de leerlingen weer altijd op tijd op school of thuis komen.

4. *Is het college bereid om, indien deze signalen inderdaad herkend worden, andere middelen in te zetten, zoals het inzetten van Wmo vervoer tijdens (school)spitsuren als het leerlingenvervoer met grote problemen kampt? Zo ja, vanaf wanneer en zo nee, waarom niet?*

Voor het Wmo vervoer wordt ook gebruik gemaakt van vervoerder Noot. Ook in het Wmo vervoer is het chauffeurstekort merkbaar. Een groot deel van de chauffeurs die Wmo ritten rijden, rijden ook ritten leerlingenvervoer. Een afweging die Noot heeft gemaakt in de afgelopen maanden is om in spitsuren het leerlingenvervoer voorrang te geven op het Wmo-vervoer in Den Haag. Ten tweede is bekend dat Noot tientallen chauffeurs heeft aangenomen om zowel het leerlingenvervoer als het Wmo-vervoer op het oude niveau te brengen.

5. *Is het college bereid om, indien deze signalen herkend worden, te kijken naar de inzet van taxi's via een onderaanneming? Zo nee, waarom niet?*

Een onderaanneming is een juridisch niet bestaande constructie. Wij kunnen daartoe dan ook niet bereid zijn. Wel staan we achter de inzet van onderaannemers.

Die constructie is in de aanbesteding mogelijk gemaakt en daar wordt ook gebruik van gemaakt. Dit betreft echter niet de incidentele inzet van taxi-auto's die met meters rijden. Bij incidentele inzet kan van deze taxi ondernemers/chauffeurs niet verwacht worden dat zij op de hoogte zijn van het Programma van Eisen van de aanbesteding, omdat op voorhand niet bekend is welke chauffeur op een vooraf onbekend moment beschikbaar is. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de eis dat ingezette voertuigen aan de centrale van Noot of RMC gekoppeld moeten zijn. En dat de gevraagde rit gegevens rechtstreeks uit de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan Noot en RMC waarbij een bij de aanbesteding behorend, vastgesteld format wordt gebruikt.

Ad hoc inzet van taxi's met meter in incidentele situaties heeft als risico dat een situatie ontstaat waarbij deze categorie onderuitvoerders van Noot en RMC niet aan de afspraken in het contract hoeven te voldoen, wat in strijd zou zijn met het aanbestedingsrecht.

Vanuit het belang van de leerlingen is de inzet van dergelijke taxi's ook niet per se wenselijk, omdat veel van de leerlingen in het leerlingenvervoer veel baat hebben bij vertrouwde chauffeurs en vaste, bekende taxibussen. Mocht in de (nabije) toekomst Noot of RMC het door hen ad hoc inzetten van dit soort taxi's bespreekbaar willen maken omdat de omstandigheden daartoe aanleiding geven, dan zijn wij uiteraard bereid dit gesprek aan te gaan, met mede als doel de toetsing van de uitvoering van het werk te kunnen blijven borgen.

6. *Op welke wijze controleert het college of de bedrijven die leerlingen vervoeren voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt tijdens het aangaan van het contract?*

Maandelijks ontvangen wij rapportages over het aantal ritten en de percentages van het op tijd/ te laat zijn. Verder monitoren we afspraken betreffende de bereikbaarheid van de vervoerder, hoe met klachten wordt omgegaan, of mutaties in ritten of aan- en afmeldingen van leerlingen voor een rit adequaat worden doorgevoerd, op welke wijze de kwaliteits- en factuurcontrole wordt gedaan en of de te controleren gegevens tijdig worden aangeleverd. Deze afspraken en gegevens worden door de vervoerscoördinator Trafficon voor ons gemonitord in een maandelijkse rapportage aan ons verstrekt.

7. *Is het college bereid om te kijken naar de mogelijkheden van extra begeleiding in de ritten van het leerlingenvervoer? Zo ja, op wat voor manier en zo nee, waarom niet?*

De kinderombudsman heeft aangegeven dat meer begeleiding van de leerlingen in de busjes wenselijk is. De kinderombudsman geeft aan dat het nu regelmatig voor komt dat leerlingen zich op school niet meer kunnen concentreren door de onrust onderweg in de bus. Het maakt dat de chauffeur zijn of haar aandacht minder hoeft te verdelen tussen de verkeerssituaties en de leerlingen. Begeleiding voor alleen de leerlingen maakt naar verwachting dat dan minder onrust in de busjes heerst.

Het college is bereid om te kijken naar de mogelijkheden van meer begeleiding in de busjes voor leerlingen. Het dilemma is echter dat een extra begeleider ook een extra zitplaats vergt. De meeste ritten hebben baat bij een begeleider, maar de meeste ritten zitten ook vol. Dat betekent dat voor het vervoer van hetzelfde aantal leerlingen meer bussen er dus ook meer chauffeurs nodig zijn. Het is mogelijk dat het tekort aan chauffeurs de komende tijd verder toeneemt. Daarnaast is de ervaring dat gedurende het schooljaar per week 2 à 3 nieuwe leerlingen voor aangepast vervoer worden aangemeld. Vooralsnog geven we daarom prioriteit aan het op tijd op school komen van alle leerlingen die zijn aangewezen op aangepast leerlingenvervoer. Zodra dit structureel op orde is, onderzoeken we de mogelijkheden voor meer begeleiding in de busjes.

8. *Is het college bereid om net als in Amsterdam en Utrecht met de LBVSO in gesprek te gaan om te kijken hoe zaken verbeterd kunnen worden? Zo nee, waarom niet?*

Vanzelfsprekend is ons college bereid om net als in Amsterdam en Utrecht met de LBVSO in gesprek te gaan om te kijken hoe zaken verbeterd kunnen worden. Het bestuur van LBVSO bestaat uit leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs. Omdat een deel van de leerlingen in het VSO nu gebruik maakt van het leerlingenvervoer, is de LBVSO bij uitstek een stakeholder. De LBVSO is ook op landelijk niveau actief en betrokken bij passend onderwijs. Vanuit die betrokkenheid is de LBVSO ook regulier gesprekspartner van het ministerie van OCW. Als het bestuur van de LBVSO verzoekt om een gesprek om hun zorgen en ideeën voor het voetlicht te brengen dan zullen wij daar op in gaan.

9. *Worden er klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd m.b.t. het leerlingenvervoer (bijvoorbeeld onder ouders wiens kinderen gebruik hiervan maken)? Zo nee, waarom niet?*

Er worden jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken gedaan. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek dateert uit december 2019. In schooljaar 2020-2021 is besloten om geen onderzoek te doen vanwege corona, omdat in die situatie niet van een representatief beeld van de dienstverlening sprake was. In schooljaar 2021-2022 is ook geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, ditmaal omdat door een stagiair van de Universiteit Rotterdam een onderzoek is gedaan naar de social return on investment. In dit onderzoek werden ook de ouders bevestigd en we wilden (een beleving van) overbevragen voorkomen. Ook speelde opnieuw mee dat door corona geen representatief beeld van het vervoer kon bestaan.

Voor het huidige schooljaar wordt nog een afweging gemaakt of het klanttevredenheidsonderzoek voldoende toevoegt nu een nieuwe aanbesteding voor leerlingenvervoer loopt met daaruit volgend nieuwe contracten met de vervoerder(s). Als het klanttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen, voert een onafhankelijk onderzoeksbureau dit uit. Hiernaast is onderzoeksbureau Oberon benaderd door de VNG voor het uitvoeren van een landelijke ouderpeiling in het leerlingenvervoer. Hun onderzoek is gericht op een landelijk beeld van de ervaringen van ouders, specifiek op drie onderwerpen: de reistijd, de ervaren kwaliteit van het vervoer en de klachtafhandeling. De vragenlijst is afgestemd met de VNG en het ministerie van OCW. De VNG heeft aan alle gemeenten gevraagd om de enquête van Oberon uit te zetten onder de ouders/verzorgers van leerlingen in het leerlingenvervoer. De gemeente Den Haag werkt mee aan dit onderzoek dat tot en met november van dit jaar loopt. De uitkomsten worden voor 1 februari 2023 verwacht.

Het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen