

RAADSINFORMATIEBRIEF

Van

college van burgemeester en wethouders

Vergadering van

23 september 2025

Kenmerk

Z/25/086689 / D/25/196649

Portefeuillehouder

Walther Kok

Portefeuille

Onderwijs, leerplicht, leerlingenvervoer, doelgroepenvervoer, onderwijshuisvesting, openbaar onderwijs

Opsteller

Roessink, Guusje

Onderwerp

Beantwoording motie 'Het busje komt wel'

Kernboodschap

Deze raadsinformatiebrief is opgesteld ter beantwoording van de motie 'Het busje komt wel', aangenomen in de raadsvergadering van 10 juli 2025.

De motie verzoekt het college:

1. vóór de behandeling van de nieuwe verordening leerlingenvervoer in het najaar, een overzicht aan de raad te verstrekken van ervaringen, klachten en signalen van ouders, inclusief meldingen binnengekomen bij het provinciale meldpunt, voorzien van analyse en aanbevelingen om het leerlingenvervoer structureel te verbeteren;
2. Om binnen de regionale samenwerking te zorgen voor een goed georganiseerde start van het leerlingenvervoer in september, waarbij ritten van het leerlingenvervoer bij de start van het schooljaar tijdig en betrouwbaar, liefst met vaste chauffeurs plaatsvindt.

Toelichting

De 22 Utrechtse gemeenten en de provincie Utrecht hebben het doelgroepenvervoer 'Regiotaxi Utrecht 2024 – 2028' samen Europees aanbesteed. Naast de aanbesteding van het Wmo-vervoer en het ov-vangnetvervoer hebben een aantal regio's, waaronder Utrecht West, ervoor gekozen ook het leerlingen- en jeugdwetvervoer tegelijk aan te besteden.

In deze aanbesteding werken de gemeenten met een gezamenlijk contractmanagementbureau (hierna CMB). Het CMB bewaakt de kwaliteit van het vervoer en zorgt ervoor dat zowel opdrachtgever (gemeenten en provincie) en opdrachtnemer (de vervoerder) zich houden aan de afspraken zoals deze in het contract zijn opgenomen. Tevens beheert het CMB ook het onafhankelijk klachtenmeldpunt. Bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt kunnen ouders/verzorgers terecht als zij een klacht hebben over het leerlingenvervoer.

Klachten en meldingen

In bijlage 1 is een overzicht van de meldingen voor de gemeente Oudewater voor het eerste halfjaar van het vervoercontract. In dit overzicht is te zien dat het aantal meldingen na de start in januari snel is teruggelopen van 5 meldingen in januari naar 2-3 meldingen in februari tot en met april. In mei en juni is een forse stijging in het aantal meldingen van 14 meldingen per maand. Hierbij dient opgemerkt te worden dat 20 van de 28 meldingen over deze twee maanden zijn gedaan over één leerling. Dit betrof een hardnekkige casus waarbij

een leerling vanuit Oudewater naar Rotterdam vervoerd wordt, waarbij de reistijd te lang was. Dit werd deels veroorzaakt door niet haalbare combinaties met andere leerlingen naar Rotterdam. Daarnaast is het traject tussen Oudewater en Rotterdam filegevoelig, waardoor de reistijd al snel onder druk staat. Concluderend ziet het CMB één hardnekkige casus die in aanloop naar de start van het nieuwe schooljaar aandacht verdient.

Ontwikkelingen en acties ten behoeve van een goede start van het schooljaar

Het CMB heeft een plan van aanpak gemaakt om een soepele overgang tussen schooljaren te realiseren. Met duidelijke afspraken en deadlines zorgt het CMB ervoor dat de vervoerder tijdig over de juiste informatie kan beschikken en tijd heeft een goede planning te maken. Er is daarbij sprake van veel afstemming in de driehoek: gemeente/CMB/vervoerder. Daarnaast is het voor het CMB belangrijk om meer proactief en adequaat te sturen op uitvoeringsproblemen. Hiervoor heeft het CMB een aantal acties doorlopen in de zomerperiode:

1. Het eerste halfuur van elke dag is gereserveerd voor de opvolging van binnengekomen meldingen. Het CMB beoordeelt aan de hand van de binnengekomen meldingen of er directe actie is vereist en of er kans is op escalatie. Zo voorkomen we herhalingsklachten en verbeteren ze de afhandeling en opvolging richting de indiener van de klacht.
2. Er is een tool ontwikkeld waarmee het CMB de planning voor de komende periode op voorhand kan analyseren. Zo ziet het CMB geplande overschrijdingen van de reistijd of het niet op tijd rijden vooraf, zodat ook vooraf al bijgestuurd kan worden. Hierdoor kan het CMB mogelijk klachten en escalaties voorkomen.
3. De klachtmeldingen en loosmeldingen worden vanaf de start van het nieuwe schooljaar maandelijks per gemeente aangeleverd. Zo is er in een vaste structuur voor inzicht in de klachten. Loosmeldingen zijn meldingen vanuit de chauffeur dat een leerling ondanks dat deze in de planning stond niet is meegegaan. Meerdere loosmeldingen van eenzelfde leerling vragen om afstemming met de ouders.
4. Er worden meerdere extra Touringcars in andere gemeenten ingezet in het nieuwe schooljaar. Hierdoor komen chauffeurs vrij, waardoor een meer stabiele planning kan worden gemaakt. Daarnaast loopt de werving naar chauffeurs onverminderd door. Zo is er door de vervoerder een campagne opgezet. <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/3929384/gepensioneerdenkunnen-kwetsbare-leerlingen-vervoeren-en-daarna-samen-jeu-de-boulen>

Ontwikkelingen en acties van het kernteam Regiotaxi

1. Gemeenten gaan in gesprek met de VNG over de ontwikkelingen in het vervoer. Aangezien veel ontwikkelingen op landelijk niveau spelen (zoals het chauffeurstekort), kan de VNG een rol spelen in de informatievoorziening en advisering.
2. Op dit moment wordt gewerkt aan de evaluatie van de samenwerking en het aanbestedingsproces door onderzoeksbureau Significant. Het definitieve rapport van de evaluatie aanbesteding wordt op 10 oktober door Significant opgeleverd aan de bestuurders. Het rapport wordt in de laatste week van oktober tegelijkertijd in alle raden van de 22 gemeenten en de provincie Utrecht besproken. Dit zorgt ervoor dat iedereen gelijktijdig en eenduidig geïnformeerd is.

Financiën

Op dit moment is de begroting voor het leerlingenvervoer van 2025 in lijn met de tot nu toe gemaakte kosten. Echter, de vervoerder geeft aan financiële druk te ervaren binnen het contract van de aanbesteding en heeft de betrokken gemeenten hierover per brief geïnformeerd. Hieruit volgt dat er gekeken zal worden naar de mogelijkheden het vervoer effectiever te organiseren en de afspraken in het contract opnieuw te evalueren met juridische en financiële ondersteuners.

Vervolg

De vervoerder, het CMB en de gemeente blijven in gesprek over de benodigde verbeteringen in het vervoer. Hiervoor zijn verschillende overlegvormen ingericht, zowel op bestuurlijk, ambtelijk, regionaal als bovenregionaal niveau.

De klachtmeldingen en loosmeldingen worden vanaf de start van het nieuwe schooljaar maandelijks per gemeente aangeleverd. Zo is er in een vaste structuur voor inzicht in de klachten. Er is daarnaast een tool ontwikkeld waarmee het CMB de planning voor de komende periode op voorhand kan analyseren. Zo ziet het CMB geplande overschrijdingen van de reistijd of het niet op tijd rijden vooraf, zodat ook vooraf al bijgestuurd kan worden. Hierdoor kan het CMB mogelijk klachten en escalaties voorkomen.

Bijlagen

Bijlage 1: Klachtenoverzicht CMB Utrecht (Oudewater aug)