



**Leidschendam-
Voorburg**

NOOT Touringcar Ede B.V.
Horaplantsoen 2
6717 LT te Ede

Postbus 1005
2260 BA Leidschendam
Telefoon 14 070
@Gemeente_LV
www.lv.nl/contact
www.lv.nl

Datum 13 oktober 2023
Ons kenmerk 1045135
Uw brief/kenmerk
Contactpersoon V. Djordjevic afdeling Zorg
Telefoon 14 070
Bijlagen
Onderwerp Kwaliteit dienstverlening Leerlingen- en jeugdvervoer Leidschendam-Voorburg

Geachte heer Kersing,

Aanleiding

Met ingang van 15 augustus 2022 is gemeente Leidschendam-Voorburg een contract met NOOT Touringcar Ede B.V. (verder te noemen NOOT) aangegaan ten behoeve van het Leerlingen- en jeugdvervoer (verder te noemen LLV). De wijze waarop NOOT het LLV van de gemeente Leidschendam-Voorburg nadien ten uitvoer heeft gebracht, heeft tot nog toe onvoldoende beantwoord aan hetgeen is overeengekomen.

Tekortkomingen in de dienstverlening

Wij stellen vast dat ook bij aanvang van het schooljaar 2023/2024 in ieder geval de volgende tekortkomingen zich voordoen in de dienstverlening:

- Er zijn niet altijd vaste chauffeurs met een vaste vervanger;
- Er worden gecombineerde ritten uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente;
- Inzet van een begeleider wordt niet altijd tijdig geregeld;
- Voor jeugdvervoer wordt het maximum aantal jeugdigen per rit overschreden;
- De rittijden en de ritduur worden niet gehaald binnen het afgesproken percentage van 99%;
- Het aantal klachten is hoger dan het vastgestelde percentage van 0,1% van het totaal aantal ritten;
- Het komt voor dat kinderen niet worden opgehaald;
- Klantenservice is ontoereikend als communicatiemiddel voor de ouders door de lange wachttijden met name aan het begin van ieder schooljaar.

Sinds het begin van het schooljaar 2022/2023 heeft de gemeente u de tijd gegeven om de kwaliteit van het vervoer op het gewenste niveau te krijgen zoals is overeengekomen in het contract. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met de gemeente. Helaas constateren wij dat het vooralsnog niet is gelukt om de kwaliteit van de dienstverlening op het gewenste niveau te krijgen.

Op 14 september 2023 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met alle bij het LLV betrokken partijen. NOOT was eveneens uitgenodigd voor deze bijeenkomst maar is helaas niet aanwezig geweest. Wij hebben dit gegeven als zeer teleurstellend ervaren.

Volledigheidshalve merken wij hierbij op dat ouders hebben uitgesproken dat zij het gevoel hebben dat de veiligheid in de taxi voor hun kinderen niet is gegarandeerd. Het moge duidelijk zijn dat dergelijke gevoelens bij ouders nimmer aan de orde mogen zijn. Daarnaast is benoemd dat er weinig vertrouwen is dat de dienstverlening bij NOOT verbetert.

Termijn voor verbetering

Haperingen in het vervoer hebben veelal direct (ernstig) nadelige gevolgen voor de toch al kwetsbare doelgroep en hun ouders. Alle gesprekken met NOOT hebben niet geresulteerd in een dienstverlening die voldoet aan de inschrijven van NOOT. Hoewel wij met u in gesprek blijven, verwachten wij op korte termijn effectieve acties teneinde de dienstverlening adequaat en conform de afspraken te laten verlopen en de communicatie met de ouders te verbeteren.

Wij staan er dan ook op dat u binnen twee weken na dagtekening van deze brief de dienstverlening weer op orde krijgt op het niveau zoals in de afspraken tussen de gemeente en NOOT is overeengekomen. Wij verzoeken u om ons eveneens binnen twee weken na dagtekening van deze brief schriftelijk een terugkoppeling te geven over de wijze waarop u de verbetering gaat realiseren.

Wij merken hierbij op dat bij uitblijvende verbetering van uw dienstverlening de gemeente genoodzaakt zal zijn om zich te beraden over mogelijke vervolgstappen teneinde een goed werkend LLV te realiseren binnen onze gemeente.

Direct betrokkenen worden door ons geïnformeerd over dit schrijven. In afwachting van uw reactie verblijven wij.

Hoogachtend,

Wethouder J. Keus

Deze brief is digitaal ondertekend