

Ons kenmerk 1781276
Onderwerp Raadsinformatiebrief Stand van zaken leerlingenvervoer Willemsen de Koning
Datum 31 maart 2026

Geachte leden van de raad,

Uw raad is op 19 november jl. via een raadsinformatiebrief inzake Evaluatie Aanbesteding vervoersdiensten Regio Utrecht Vijfheerenlanden geïnformeerd over de evaluatie van de aanbesteding Regiotaxi Utrecht.

Via deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de stand van zaken van de uitvoering van het vervoer en wat de gemeenten binnen de Lekstroom hebben gedaan om de kwaliteit van het vervoer op orde te krijgen.

Ontwikkelingen vanaf de start

Per 1 januari 2025 zijn de nieuwe contracten voor het Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer ingegaan. Willemsen de Koning (WdK) verzorgt het vervoer in Utrecht West en Lekstroom. Hoewel de start redelijk verliep, bleven eerdere uitvoeringsproblemen bestaan. Vanaf april 2025 werd duidelijk dat de uitvoeringskosten voor WdK hoger lagen dan de contractopbrengsten. Dit leidde tot financiële druk, het afschalen van relatief dure onderaannemers en als gevolg daarvan een sterke toename van klachten.

Vanaf juni 2025 gaf WdK aan dat de continuïteit onder druk stond, onder andere door een negatieve correctie van de NEA-indexering (de gangbare methode van indexeren die in doelgroepenvervoer contracten wordt gehanteerd) die betrekking had op de periode voor

de start van het contract, dure onderaannemers en de hoge malussen op de Wmo en Leerlingenvervoer (LLV).

Het verzoek van WdK om indexering en tarieven aan te passen is door de gemeenten afgewezen aangezien een tariefswijziging kan gezien worden als een wezenlijke wijziging van de overeenkomst en daarmee een juridisch risico vormt.

De malussen van Leerlingenvervoer waren op dat moment nog niet geïnd. In het contract geldt o.a. een malus bij onvoldoende stiptheid, data aanlevering en onvoldoende klanttevredenheid. Na de eerste maanden van het reguliere contract werd duidelijk dat de huidige regeling tot disproportioneel hoge malussen zou leiden.

Het Contract Management Bureau heeft vervolgens de bonus-/malusregeling conform overeenkomst in augustus geëvalueerd. Hieruit is een advies voor het innen van de malus voor 2025 gekomen en een advies tot aanpassing van de regeling.

In september 2025 werd op vier trajecten extra touringcarvervoer ingezet omdat er onvoldoende chauffeurs beschikbaar waren voor de start van het nieuwe schooljaar. Het voorstel voor deze inzet kwam laat, waardoor de invoering onder druk stond en niet zorgvuldig verliep. Dit leidde op de eerste schooldag tot een groot incident in IJsselstein, waarbij twee leerlingen uit IJsselstein en Nieuwegein op een verkeerde locatie en zonder warme overdracht werden afgezet. In december is het touringcarvervoer voor leerlingen uit IJsselstein en Nieuwegein naar Stip Vso beëindigd. De overige touringcarroutes verlopen zonder problemen.

De maanden september en oktober kenmerkten zich door onrust, veel klachten en onvoldoende stiptheid. In oktober is het traject richting ingebrekestelling gestart. In december vond een bestuurlijk gesprek plaats waarin de vooraankondiging van ingebrekestelling is gedaan. WdK heeft daarop maatregelen genomen, waaronder het aannemen en beter opleiden van chauffeurs en het verbeteren van de routeplanning. Sinds de kerstvakantie is een daling in klachten en verbetering van de stiptheid zichtbaar bij het leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer.

Tegelijkertijd zien we sinds december een toename van incidenten waarbij geen warme overdracht plaatsvond of waarbij door gebrekkige communicatie de locatie van een kind lange tijd onduidelijk was.

Daarnaast blijft de stiptheid in het Wmo-vervoer structureel onder de maat, met als gevolg een toenemend aantal klachten

Bestuurlijke acties die zijn ondernomen

Financiële situatie en malus

De malus valt uitzonderlijk hoog uit en een onafhankelijke analyse is noodzakelijk om te bepalen welk deel aan de vervoerder toe te rekenen is en welk deel voortkomt uit omstandigheden, zoals de verstoring van de markt door de hogere tarieven die tijdens de

overbruggingsperiode van augustus 2024 tot en met december 2024 werden gevraagd. De regio's Zuid Oost Utrecht (ZOU), Utrecht West en Lekstroom hebben daarom gezamenlijk een externe adviseur ingeschakeld om de malus over 2025 te beoordelen.

Vooruitlopend hierop is er bestuurlijk al wel besloten om de bonus/malus regeling per januari 2026 aan te passen zodat deze proportioneel kan worden ingezet en stuurt op de elementen die gemeenten het belangrijkste vinden.

WdK heeft de financiële impact van de malus gepresenteerd. Volgens hun berekeningen zou de organisatie bij toepassing over 2025 meer dan vier jaar nodig hebben om weer op break-even te komen. WdK geeft aan dat zij met de huidige malus het contract niet kunnen voortzetten en dat aanvullende malussen de continuïteit verder onder druk zetten. Dit plaatst de regio voor de opgave om een standpunt te bepalen over de hoogte en inzet van de malus.

Bestuurlijke gesprekken en kwaliteitsverbetering

Tijdens een overleg op 13 februari 2026 hebben de bestuurders van Utrecht West en Lekstroom samen met WdK gesproken over de voorwaarden voor verdere samenwerking. Erkenning van de impact van incidenten door WdK was hierbij essentieel. Tijdens dit overleg is met WdK gesproken over:

- veiligheid;
- de noodzaak van structurele kwaliteitsverbetering;
- de impact van incidenten op ouders, scholen en gemeenten;
- de rol en noodzaak van communicatie, nazorg en warme overdracht;
- het herstellen van vertrouwen.

De huidige governance-structuur wordt door WdK als onduidelijk ervaren, met name rond het eerste aanspreekpunt bij incidenten. In navolging van het evaluatierapport werkt onderzoeksbureau Significant op verzoek van de gemeenten een verbeterde governance uit. WdK wordt betrokken bij deze ontwikkelingen.

De gemeenten geven aan dat cijfers van klachten en stiptheid in het leerlingenvervoer verbeteren, maar dat de onrust van het afgelopen jaar nog voelbaar is. Vertrouwen is afgenomen door incidenten en niet nagekomen afspraken.

Gemeenten willen blijven samenwerken, maar alleen bij aantoonbare en blijvende verbetering. Gemeenten hebben aangegeven dat veiligheid en kwaliteit voorop staan, waarbij de mogelijkheid is dat de inzet van malus als kwaliteitsinstrument kan worden ingezet.

WdK heeft twee weken de tijd gekregen om een plan van aanpak uit te werken, met concrete resultaten, benodigde middelen en betrokken partijen. Dit plan hebben de gemeenten inmiddels ontvangen.

Voorstel voor verbeteringen in plan van aanpak

In het plan van aanpak onderkent WdK de problemen en incidenten. WdK investeert met dit plan binnen de eigen bedrijfsvoering in onder meer opleidingen en intensievere begeleiding chauffeurs, datamiddelen, communicatie van chauffeurs (gastvrij en professioneel bejegenen), ouderavonden, verbeterde klachtafhandeling en verschillende nieuwe controles op het gebied van veiligheid en warme overdracht.

WdK wil duurzaam het vertrouwen terugwinnen van de gemeenten en klanttevredenheid boven de 7,0 brengen door te werken aan de volgende onderwerpen:

- Veilig Vervoer, Warme overdracht en Vakmanschap
- (Proactieve) communicatie
- Intensievere samenwerking en partnerschap
- Werving additionele vakbekwame chauffeurs.

In maart 2026 bespreken de bestuurlijk afgevaardigden van Lekstroom en Utrecht-West met WdK de uitvoering van het plan van aanpak. Gezien de gevoeligheid en samenhang van de malus, kwaliteitsverbetering en samenwerking is het van belang om de verschillende processen zorgvuldig en in samenhang te doorlopen. De ingebrekestellings-aankondiging wordt gezamenlijk besproken, waardoor een gedeeld beeld ontstaat en afspraken die bijdragen aan een veilige en betrouwbare uitvoering van het vervoer.

Het plan van aanpak bevat wat de gemeenten betreft de juiste elementen om weer vertrouwen te gaan krijgen in de samenwerking. Opvolging van de afspraken is nu essentieel en daarover blijven we dit jaar in gesprek met WdK.

Wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn, informeren wij u hierover.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vijfheerenlanden,

de secretaris,

de burgemeester,

W.J. (Judith) de Jonge

S. (Sjors) Fröhlich