Aan	:	De gemeenteraad van Purmerend
Van	:	Wethouders M.C.A. de Wit – Hoogervorst en M. Intres
Datum	:	27 november 2026
Onderwerp	:	Stand van zaken verbetertraject doelgroepenvervoer
Zaaknummer	:	980813

Sinds 1 juni 2025 is Noot Touringcar Ede B.V. (hierna: Noot) verantwoordelijk voor het uitvoeren van het Sociaal Recreatief Vervoer (Srv). Daarnaast zijn zij sinds 1 augustus 2025 (vanaf schooljaar 2025-2026) verantwoordelijk voor het uitvoeren van het Leerlingenvervoer (hierna: LLV). Het doelgroepenvervoer is regionaal aanbesteed samen met de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer en Waterland, waarbij Edam-Volendam alleen het Srv heeft ingekocht. Met ons doelgroepenvervoer kunnen inwoners meedoen in de samenleving, op het moment dat zij niet zelfstandig, of met de bus of trein kunnen reizen. Het is belangrijk dat dit vervoer goed en betrouwbaar is voor inwoners om naar school, sport en sociale activiteiten te reizen.

Signalen

Vanaf de start van de overeenkomst zijn er signalen van inwoners en concrete aanwijzingen waaruit blijkt dat Noot niet in staat is om aan de afgesproken kritische prestatie-indicatoren (KPI's) te voldoen.
Volgens de contractafspraken is daarom een verbetertraject ingezet in januari 2026. Op 25 juni van dit jaar bent u via de eerstejaars evaluatie geïnformeerd over het Srv en de vervolgstappen.
Met dit memo nemen we u mee in de laatste stand van zaken van het verbetertraject waarin als noodzakelijke vervolgstap is besloten om Noot een ingebrekestelling te sturen.

Contractafspraken

Om op de voortgang en de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen sturen, zijn in de overeenkomst met de vervoerder KPI's opgenomen.
Voor het Srv is de volgende KPI opgenomen:

- *Opdrachtnemer mag per kalendermaand per gemeente niet meer dan 5 % van de ritten als 'niet op tijd' hebben gereden en niet meer dan 0,5% van de ritten als 'veel te laat'.*
  In de overeenkomst is afgesproken dat een rit op tijd gereden is als de reiziger is opgehaald binnen het tijdvak van 15 minuten voor of 15 minuten na de afgesproken tijd. *Veel te laat* is omschreven als meer dan 30 minuten te laat.

Voor het LLV zijn de volgende KPI's opgenomen:

- *Minimaal 96% van de leerlingen wordt binnen 15 minuten voor aanvang van school afgezet op school;*
- *Minimaal 96% van de leerlingen wordt binnen 15 minuten na einde schooltijd opgehaald van school;*
- *Minimaal 97% van alle leerlingritten wordt binnen de maximale vervoerstijd uitgevoerd.*

Voor zowel Srv en LLV geldt de aanvullende KPI:

- *Het aantal gegronde klachten mag per kalendermaand niet meer dan twee gegronde klachten per 1000 ritten (0,2%) zijn.*

Om deze KPI's te kunnen toetsen is in de overeenkomst opgenomen dat de vervoerder maandelijks managementrapportages aanlevert. Dit geldt voor zowel het Srv als het LLV.

Leerlingenvervoer

Sinds de start van de overeenkomst ontvangen we voor LLV geen volledige, juiste en controleerbare

managementrapportages. Hierdoor is het niet mogelijk volledige inzage te krijgen in de prestaties ten opzichte van de KPI's en is het niet mogelijk te bepalen of aan de KPI's wordt voldaan.

Sociaal recreatief vervoer
In de tabel zijn de prestaties van het Srv ten opzichte van de KPI's weergegeven van de afgelopen 5 maanden. Hierin is geen verbetering zichtbaar.

Purmerend	mei-26	jun-26	jul-26	aug-26	sep-26
Uitgevoerde ritten	4192	4253	3893	3771	4397
% niet op tijd (<5%?)	**7,71%**	**6,37%**	**5,81%**	**8,80%**	**7,78%**
% veel te laat (<0,5%?)	**4,56%**	**3,17%**	**2,75%**	**2,49%**	**3,32%**
% te vroeg > 15-30 min	12,24%	15,35%	16,16%	14,56%	10,69%
Stiptheid % (<15 min voor/< 15min na)	**74,50%**	**73,67%**	**74,26%**	**73,14%**	**77,67%**
max 2 klachten /1000 (<0,2%?)	**0,29%**	**0,21%**	**0,19%**	**0,02%**	**0,29%**

Nb. Bovenstaande cijfers zijn gebaseerd op de ontvangen managementrapportages en gaan enkel over Srv.

Ingezette acties volgens stappenplan
In de overeenkomst is een stappenplan opgenomen voor het niet voldoen aan de KPI's. Op 18 december 2025 is aan uw raad gemeld dat er aan het eind van 2025 een verbeterplan is opgevraagd (stap 2) vanwege het structureel niet behalen van de KPI's voor Srv. In het verbeterplan is ook actie gevraagd op het niet kunnen aanleveren van de managementrapportages voor LLV. Op 25 juni hebben we u geïnformeerd dat we ondanks een lichte verbetering begin 2026, vanaf maart een daling in de stiptheid zichtbaar is en de KPI's opnieuw niet worden behaald.
Noot heeft op 23 juni 2026, conform stap 3, een waarschuwingsbrief ontvangen voor het LLV en Srv. In de waarschuwingsbrief is aangegeven dat voor het LLV Noot uiterlijk op 15 juli 2026 aan de gestelde KPI's moest worden voldaan. Voor Srv is een herstelperiode geboden, waarbij de resultaten van september moeten voldoen aan de gestelde KPI's. Vervolgens is gedurende de zomermaanden gemonitord of verbeteringen zijn behaald. Uit de monitoring blijkt dat de managementrapportages van het LLV nog niet volledig aangeleverd worden en dat voor het Srv de KPI's niet worden behaald.

Volgende stap: ingebrekestelling
Omdat Noot ondanks het verbetertraject, de waarschuwingsbrief en de malus nog niet voldoet aan de contractuele verplichtingen, zetten wij de volgende stap (stap 4). Dat is een schriftelijke ingebrekestelling. In een ingebrekestelling moet een redelijke hersteltermijn worden geboden zodat Noot een reële mogelijkheid heeft om alsnog aan de contractafspraken te voldoen. Noot heeft op 26 november 2026 een ingebrekestelling ontvangen met een hersteltermijn van 3 maanden. Dit betekent dat zij de maanden december 2026 t/m februari 2027 krijgen als termijn om aan de contractvoorwaarden te voldoen. In maart 2027 beoordelen we de inhoud van de managementrapportages over deze maanden. Als blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, dan kan de gemeente de overeenkomst ontbinden.
Onze intentie blijft om ondanks de voorgaande stappen en de signalen die er leven samen met Noot tot een goede dienstverlening aan onze inwoners te komen. Wij willen hierbij ook benadrukken dat bij de signalen van inwoners positief wordt gesproken over de chauffeurs.

Informeren regiogemeenten

Omdat we deze opdracht regionaal hebben ingekocht, zijn de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer en Waterland geïnformeerd over onze vervolgstap. We hebben de regiogemeenten altijd meegenomen in onze stappen en ze nemen deel aan de kwartaalgesprekken met de vervoerder. Deze ingebrekestelling geldt op dit moment enkel voor gemeente Purmerend.