



De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50



2013/19260

Cluster	Maatschappelijke en Economische Ontwikkeling
Contactpersoon	Hans Blok
Doorkiesnummer	023 567 4807
Uw brief	---
Ons kenmerk	13.0058142jwi/ohv
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Aanbiedingsbrief klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

Verzenddatum **24 APR. 2013**

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer aan. In onze brief van 12 december 2012 kondigden wij dit onderzoek al aan.

Achtergrond

Wij hebben dit klanttevredenheidsonderzoek vooral laten uitvoeren als input voor een nieuwe aanbesteding met ingang van het schooljaar 2014-2015. Zoals we in onze brief van 12 december 2012 al meldden, loopt er op dit moment (ook) een onderzoek naar collectief vervoer in de regio, waaronder leerlingenvervoer. Ook de uitkomsten van laatstgenoemd onderzoek kunnen relevant zijn voor een nieuwe aanbesteding. Het gaat dan om de vraag over een mogelijke combinatie met andere typen collectief vervoer (AWBZ, Wmo) en het schaalniveau waarop we onze dienstverlening organiseren (lokaal of een hoger ruimtelijk schaalniveau). Wij verwachten de onderzoeksresultaten medio 2013 beschikbaar te hebben. Hierover informeren we u separaat.

Onderzoeksopzet

Het klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief deel. Voor het kwantitatieve deel zijn alle ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer benaderd om een vragenlijst op het internet in te vullen. De totale respons op de vragenlijst is 53 procent. Respondenten is gevraagd naar de tevredenheid over diverse aspecten van het vervoer en de organisatie ervan.

Voor het kwalitatieve deel van het onderzoek zijn interviews gehouden met de belangrijkste stakeholders, waaronder twee directeuren en een medewerker van een reguliere basisschool en een school voor speciaal onderwijs, de directie van de vervoerder en vier van hun chauffeurs van en twee medewerkers van het Wmo-loket van de gemeente. De interviews met deze stakeholders bieden een context waarbinnen de resultaten van het kwantitatieve deel van het onderzoek kunnen worden geanalyseerd.

Conclusies

Belangrijkste conclusies van het onderzoek zijn:

- "Respondenten zijn (zeer) tevreden over het leerlingenvervoer en tonen zich vooral ook dankbaar. Het verlicht toch vaak de last van een kind met een beperking en/of de afstand naar een speciale of bijzondere school. De tevredenheid over het vervoer zelf en over de chauffeur is hoog, gemiddeld rond de 80 procent. Wat betreft het aangepast vervoer vinden respondenten drie aspecten vooral belangrijk, te weten: een vaste chauffeur, de reistijd en de veiligheid."
- "Over de organisatie van het leerlingenvervoer is de meerderheid van de respondenten over het algemeen tevreden. Zij uiten zich hierover wel kritischer dan over het vervoer zelf en over de chauffeurs. Er bestaat onduidelijkheid bij respondenten over de regels en verwachtingen van het leerlingenvervoer. Bovendien weten ouders niet altijd bij wie zij terecht kunnen met vragen en klachten. Dit komt mede door het onpersoonlijke karakter van de beheertool. Ook is de gemeente slecht telefonisch bereikbaar en worden vragen en klachten niet altijd snel en adequaat afgehandeld. Dit laatste geldt ook voor het vervoersbedrijf. De gemeente en het vervoersbedrijf zijn zodoende onvoldoende zichtbaar als dienstverleners."

Reactie

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek stemmen ons, evenals de klankbordgroep met wie het resultaat van dit onderzoek inmiddels besproken is, positief: de meeste klanten zijn tevreden met onze dienstverlening.

Vanzelfsprekend zijn er punten die voor verbetering vatbaar zijn. Wat opvalt is dat klanten vooral tevreden zijn over het vervoer (zie hoofdstuk 1, Veilig op weg) en kritischer over de organisatie ervan (zie hoofdstuk 2, Regels en verwachtingen). Vooral daar waar klanten ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen we verbeteringen aanbrengen.

In dit verband is wat ons betreft een omissie in het onderzoek dat niet altijd duidelijk is of deze ontevredenheid 'terecht' is. Een eerste voorbeeld is de reistijd (hoofdstuk 1.2.2): klanten kunnen de reistijd te lang vinden, ook al blijft de reistijd binnen de afgesproken marges. Een tweede voorbeeld gaat over het niet incidenteel kunnen wijzigen van ritten (hoofdstuk 2.2): klanten zouden dit bijvoorbeeld willen bij uitval van lesuren, maar gemeente en vervoerder zijn contractueel overeengekomen dergelijke verzoeken niet te honoreren uit overwegingen van efficiency.

Ook al zullen we de uitkomsten van dit onderzoek vooral betrekken in een nieuw aanbestedingstraject, dit neemt niet weg dat dit onderzoek voldoende aanknopingspunten biedt om tot verdere verbetering in onze huidige dienstverlening te komen. Hiertoe gaan wij in de komende periode in gesprek met de diverse betrokkenen.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,


drs. C.H.J. Brugman


drs. Th.L.N. Weterings

Op weg

KTO Leerlingenvervoer Haarlemmermeer

Team Onderzoek
Maart 2013



Gemeente
Haarlemmermeer



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. VEILIG OP WEG	4
1.1. INLEIDING	4
1.2. DE TEVREDENHEID OVER HET VERVOER	4
1.3. DE TEVREDENHEID OVER DE CHAUFFEUR(S)	8
1.4. CONCLUSIE	10
2. REGELS EN VERWACHTINGEN	11
2.1. INLEIDING	11
2.2. DE BEHEERTOOL.....	11
2.3. DE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	12
2.4. DE KLANKBORDGROEP LEERLINGENVERVOER.....	15
2.5. CONCLUSIE	16
Conclusie	17
Signalen en aanbevelingen	18
Bijlage: Vragenlijst KTO Leerlingenvervoer	20

Inleiding

Ieder kind heeft recht op (passend) onderwijs, maar niet alle kinderen kunnen naar een school in de buurt. Door een lichamelijke of verstandelijke beperking, ziekte, gedragsproblemen of een religieuze of anderszins levensbeschouwelijke achtergrond is het reguliere onderwijs voor sommige kinderen moeilijk bereikbaar. Zij gaan daarom naar speciaal onderwijs of naar een bijzondere school (een school met een bepaalde godsdienstige richting of levensbeschouwing). Deze scholen liggen uit de buurt. Soms kunnen deze kinderen niet zelfstandig naar school, of kunnen ze niet door hun ouders worden gebracht en gehaald. Gemeenten hebben een (wettelijke) zorgplicht voor deze groep leerlingen: zij dienen hen 'passend vervoer' aan te bieden, om ouders/verzorgers (voortaan ouders) financieel niet onevenredig zwaar te belasten. De gemeente Haarlemmermeer biedt zowel aangepast vervoer aan, als een vergoeding voor het openbaar vervoer of eigen vervoer (voor de auto en de fiets).

Op dit moment maken in Haarlemmermeer 551 kinderen gebruik van leerlingenvervoer. Het grootste deel van deze leerlingen maakt gebruik van aangepast vervoer (434), 73 leerlingen krijgen een vergoeding voor het openbaar vervoer, 39 voor eigen vervoer (auto) en 5 leerlingen krijgen een fietsvergoeding. De leerlingen die gebruik maken van het aangepaste vervoer worden naar 78 scholen gebracht en afgehaald, zowel binnen als buiten Haarlemmermeer. Het betreft hier meestal kinderen met een lichamelijke of meervoudige handicap, ziekte of gedragsstoornis. Haarlemmermeer biedt ook de zogenoemde schakelklasleerlingen aangepast vervoer aan. Het gaat hier momenteel om 22 kinderen die korter dan een jaar in Nederland wonen en naast regulier onderwijs Nederlands onderwijs volgen op De Wegwijzer in Graan voor Visch, Hoofddorp.

Er komt veel kijken bij de organisatie van het leerlingenvervoer. De uitvoering van het leerlingenvervoer wordt aanbesteed en wordt momenteel verzorgd door DVG. Oderaannemers A-Tax de Vries en Verhoef zijn verantwoordelijk voor het dagelijkse vervoer. Een goede samenwerking tussen gemeente en vervoersbedrijf is noodzakelijk voor het goed functioneren van het leerlingenvervoer. Daartoe zijn afspraken vastgelegd in een bestek, waar zowel gemeente als vervoersbedrijf zich aan dienen te houden. Het doel is een goed functionerend leerlingenvervoer, waardoor ouders en leerlingen zoveel mogelijk worden ontlast. Met het oog op een nieuwe aanbesteding in 2014 heeft de portefeuillehouder onderwijs Team Onderzoek de opdracht gegeven een klanttevredenheidsonderzoek uit te zetten. De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd:

- 1) Hoe tevreden zijn ouders over het aangepast vervoer?
- 2) Hoe tevreden zijn ouders over de organisatie van het leerlingenvervoer?
- 3) Welke verbeterpunten zijn er binnen het aangepast vervoer en de organisatie van het leerlingenvervoer?

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief deel. Voor het kwantitatieve deel zijn alle ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer benaderd om een vragenlijst op het internet in te vullen. Het grootste deel van hen is benaderd via e-mail met een unieke link naar de vragenlijst. De mensen van wie geen e-mailadres bekend was hebben een brief ontvangen met een inlogcode en wachtwoord om de vragenlijst te kunnen openen. De totale respons op de vragenlijst is **53 procent**; 58 procent van de ouders die per e-mail zijn aangeschreven heeft de vragenlijst ingevuld en een kleine 17 procent van de mensen die per brief zijn aangeschreven. Respondenten is gevraagd naar de tevredenheid over onder andere het vervoer, de chauffeur, de beheertool¹, de medewerkers leerlingenvervoer en naar de bekendheid met de Klankbordgroep Leerlingenvervoer. De respons bestaat voornamelijk uit ouders wiens kinderen gebruik maken van aangepast vervoer (figuur I).

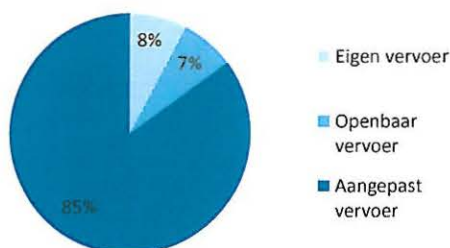
¹ Dit is een internetapplicatie waarop ouders mutaties van ritten kunnen doorgeven.

Voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek zijn interviews gehouden met twee directeuren en een medewerker van een reguliere basisschool en een school voor speciaal onderwijs, de adjunct directeur en directeur van respectievelijk DVG en A-Tax de Vries, vier chauffeurs van A-Tax de Vries en twee medewerkers van het Wmo-loket van de gemeente. De interviews met de scholen bieden inzicht in het belang van een goed functionerend leerlingenvervoer voor de schoolprestaties van leerlingen. De gesprekken met het vervoersbedrijf, de chauffeurs en de gemeente bieden inzicht in de bedrijfsvoering en regels van het leerlingenvervoer en een context waarbinnen de resultaten van de vragenlijst kunnen worden geanalyseerd.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. In hoofdstuk 1: 'Veilig op weg', wordt de tevredenheid over het vervoer in het algemeen en over de chauffeurs geanalyseerd. Hoofdstuk 2: 'Regels en verwachtingen' gaat in op de tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening van zowel de gemeente als van het vervoersbedrijf. Het rapport sluit af met een conclusie en signalen en aanbevelingen.

Figuur 1: Type vervoer



1. Veilig op weg

1.1. Inleiding

Op dit moment reizen in Haarlemmermeer 434 leerlingen met aangepast vervoer naar school. Dit zijn kinderen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking, ziekte of gedragsstoornis die op grond van hun beperking(en) gebruik maken van het speciaal onderwijs. Ook een aantal leerlingen die op levensbeschouwelijke gronden bijzonder onderwijs volgen maken gebruik van deze voorziening². Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de ouders van deze kinderen over het aangepast vervoer.³ Ouders is zowel gevraagd naar de tevredenheid over het vervoer zelf, als over de chauffeur(s).

1.2. De tevredenheid over het vervoer

Het leerlingenvervoer is een voorziening waar ouders zeer dankbaar voor zijn. De tevredenheid over het vervoer is over het algemeen groot, al zijn er duidelijk verschillen te zien tussen de verschillende aspecten (figuur 1.1). In deze paragraaf worden verschillende aspecten van het vervoer behandeld, te weten:

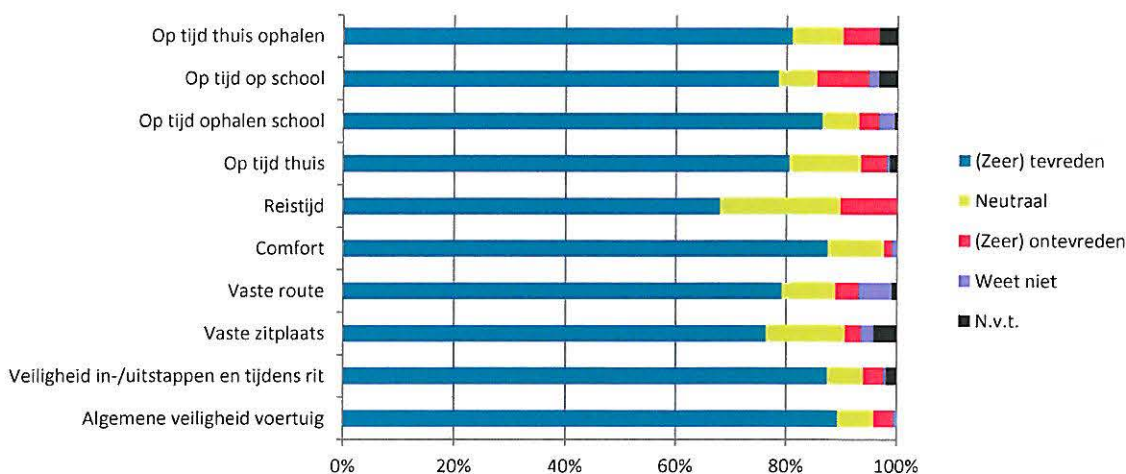
- het op tijd rijden;
- de reistijd en de route;
- het comfort en het hebben van een vaste zitplaats;
- de veiligheid van het voertuig;
- de afspraak van een vaste chauffeur.

1.2.1. Het op tijd rijden

Respondenten tonen zich tevreden over het op tijd rijden, dit schommelt rond te tachtig procent (figuur 1.2). Uitschieter is de tevredenheid over het op tijd ophalen van school. Ondanks de hoge mate van tevredenheid onder de respondenten zijn er ook ontevreden reacties. Deze betreffen vooral:

- het te laat komen op school;
- het niet op tijd worden opgehaald van huis en/of van school;
- de wisselende ophaaltijden van huis.

Figuur 1.1: Tevredenheid verschillende aspecten van het vervoer



² In eerste instantie krijgen deze leerlingen een beschikking voor OV. Indien de reistijd langer dan 90 minuten is of indien er meer dan twee overstappen gemaakt moeten worden, wordt aan deze leerlingen aangepast vervoer toegekend.

³ Alleen respondenten wiens kinderen gebruik maken van aangepast vervoer is naar de tevredenheid over het vervoer gevraagd. Het betreft 210 respondenten, ofwel 85 procent van het totaal aantal respondenten.

Bijna 10 procent van de respondenten geeft aan dat hun kinderen regelmatig te laat op school aankomen (figuur 1.2). Ook de geïnterviewde directeuren en medewerker van twee scholen zeggen dat kinderen die met het leerlingenvervoer reizen regelmatig niet op tijd in de les aanwezig zijn. Dit is volgens hen zowel vervelend voor de school, de klas van de betreffende leerling als voor de leerling zelf. Vertraging op de route is een mogelijke oorzaak. De ritten zijn vaak strak ingepland waardoor er weinig ruimte is voor (onvoorziene) vertragingen, bijvoorbeeld: slechte weersomstandigheden, drukte op de weg, een leerling die niet op tijd klaar staat of een 'situatie' in de bus waardoor de chauffeur zich genoodzaakt voelt 'even' te stoppen.

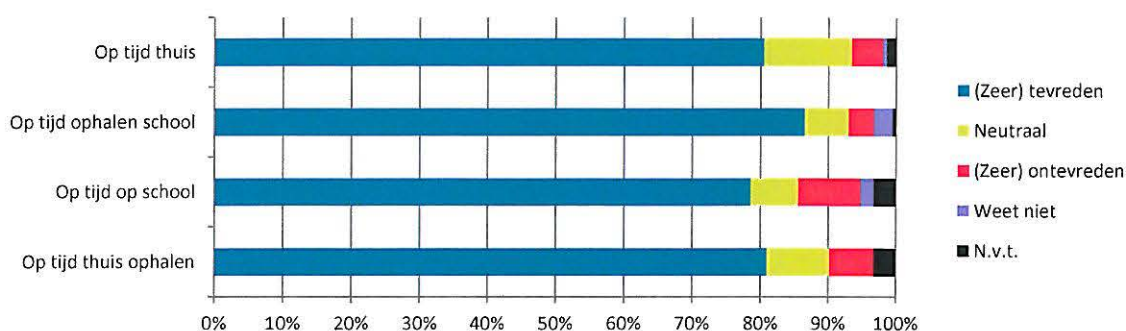
Een deel van de respondenten toont zich ontevreden over het op tijd ophalen van huis en/of school en wisselende ophaaltijden van huis. Soms moeten kinderen wat langer wachten voordat zij van huis of van school worden opgehaald. Een aantal van deze klachten lijkt echter te maken te hebben met onvrede over de regels van het leerlingenvervoer. Deze houden geen rekening met het vervallen van lessen, waardoor het voor kan komen dat een leerling te vroeg op school is of aan het einde van de dag langer moet wachten. Ontevredenheid over wisselende ophaaltijden van huis lijkt vooral samen te hangen met wisselende chauffeurs. Hier wordt in paragraaf 1.2.5. verder op ingegaan.

1.2.2. De route en de reistijd

Respondenten tonen zich over het algemeen tevreden over de route die hun kinderen iedere morgen en middag afleggen (figuur 1.3). Respondenten tonen zich minder tevreden over de route wanneer zij te maken hebben met wisselende chauffeurs. Door de wisseling van chauffeurs wordt er volgens hen geen vaste route gereden en worden de kinderen vaker te laat opgehaald en komen zij als gevolg hiervan vaker te laat op school. Hier wordt in paragraaf 1.2.5. verder op ingegaan.

Van alle aspecten van het vervoer tonen respondenten zich het minst tevreden over de reistijd. Echter, 'slechts' 10 procent geeft aan ontevreden te zijn, verreweg het grootste deel van de respondenten is tevreden (figuur 1.4). Negatieve reacties betreffen voornamelijk de lange reistijd. Een respondent vertelt: *"Ik vind het voor een (net) zesjarig meisje best lange dagen; om 15:30 uit en pas 16:30 thuis"*. Een aantal negatieve reacties hangt samen met de route; meerdere respondenten geven aan de reistijd te lang te vinden voor het te rijden aantal kilometers. *"Voor een reisafstand van 9 km duurt het 's ochtends een uur of langer. Ik vind dat veel te lang"*, aldus een van de respondenten. De lange reistijden hebben een negatieve invloed op het sociale leven van de kinderen. Zo is er na schooltijd geen tijd meer om een sport te beoefenen, muziekles te volgen of buiten te spelen met andere kinderen. Zo zegt een respondent: *"Mijn kind kan niet meer echt aan iets deelnemen zoals sport. Ze wordt als eerste opgehaald en als een van de laatste thuis gebracht."*

Figuur 1.2: Tevredenheid over het op tijd rijden



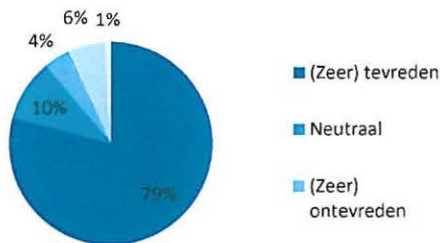
1.2.3. Het comfort en het hebben van een vaste zitplaats

Respondenten tonen zich zeer tevreden over het comfort en de vaste zitplaatsen voor hun kind(eren) (figuur 1.5 en 1.6). De meeste respondenten geven aan dat een vaste zitplaats belangrijk is voor kinderen met een beperking. De meeste kinderen hebben ook een vaste zitplaats. Een aantal klachten gaat over leerlingen die geen vaste zitplaats hebben, terwijl hun ouders dit wel nodig achten, en over incidenten waarbij de vaste zitplaats door een ander kind wordt 'ingepikt'.

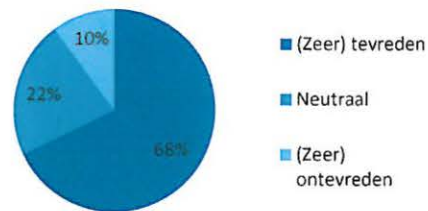
1.2.4. De veiligheid van het voertuig

Ouders vinden de algemene veiligheid van en in de bus of taxi belangrijk. Als ouder geef je toch je kind mee. Respondenten tonen zich met bijna negentig procent bijzonder tevreden over de algemene veiligheid van de voertuigen (figuur 1.7). Er is een aantal klachten over de conditie van een voertuig, met name ouderdom wordt genoemd. Een respondent vertelt dat de rolstoellift kapot was waardoor zijn/haar dochter ervan af is gevallen. Volgens de respondent duurde het lang voordat de lift was gerepareerd. De meeste klachten over de veiligheid betreffen het ontbreken van winterbanden. "Wat ik echt een minpunt vind, is het ontbreken van winterbanden op de personentaxi's en busjes", aldus een respondent. Een andere respondent zegt met slecht weer, met name ernstige sneeuwval, zijn/haar kind zelf naar school te brengen of noodgedwongen thuis te houden. Een aantal respondenten vraagt de gemeente het vervoersbedrijf te verplichten het wagenpark te voorzien van winterbanden. Op dit moment is dat volgens hen niet het geval, maar A-Tax de Vries laat weten dat zowel bij hen, als bij Verhoef, het hele wagenpark is voorzien van *all weather* banden.

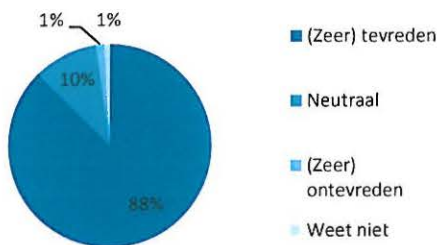
Figuur 1.3: Het rijden van een vaste route



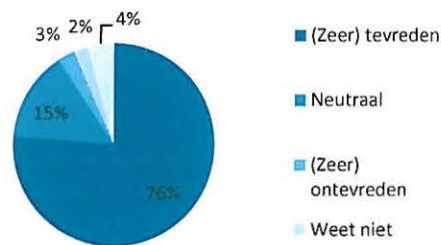
Figuur 1.4: De reistijd



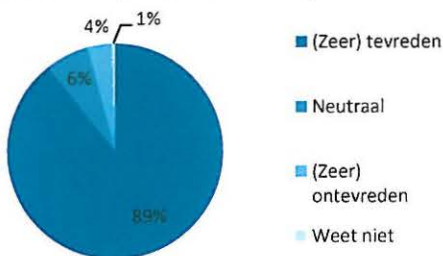
Figuur 1.5: Het comfort



Figuur 1.6: Een vaste zitplaats



Figuur 1.7: De veiligheid van het voertuig



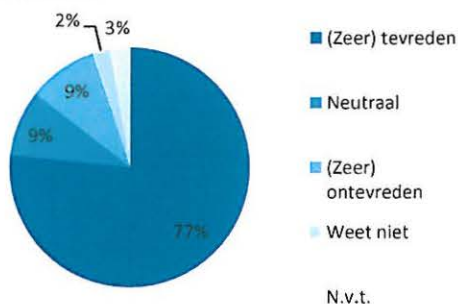
1.2.5. Een vaste chauffeur

Het grootste deel van de respondenten is tevreden over de afspraak dat hun kind wordt vervoerd door een vaste chauffeur (figuur 1.8). De ontevreden reacties komen veelal van respondenten wiens kinderen geen vaste chauffeur hebben.

Het is al gezegd dat de kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer een bijzondere groep betreft, bestaande uit veelal kwetsbare kinderen. Het worden vervoerd door een vaste chauffeur vinden veel ouders en hun kinderen daarom belangrijk. Zij hebben veelal – meer dan andere kinderen – behoefte aan vastigheid en regelmaat. Een bekend gezicht zorgt voor vertrouwen en een gevoel van veiligheid. Een vaste chauffeur kent de kinderen goed, weet hoe er met deze kinderen moet worden omgegaan.

Een vaste chauffeur zorgt voor regelmaat: vaste ophaaltijden, een vaste route en op tijd naar school. Verschillende respondenten geven dan ook aan dat het wisselen van chauffeurs vaak gepaard gaat met andere onregelmatigheden, zoals het veranderen van ophaaltijden, de reistijd, de route en het niet op tijd op school komen. Een respondent verwoordt het als volgt: *“Het vervoer met de vaste chauffeur gaat prima, is goed geregeld, maar zodra de vaste chauffeur er niet is, wordt mijn dochter altijd te laat opgehaald en is ze daardoor ook altijd te laat op school.”* Een bijkomend probleem bij wisselingen is dat dit niet voldoende wordt gecommuniceerd naar de ouders toe. Dit geldt zowel voor de respondenten wiens kinderen een vaste chauffeur hebben als voor hen die te maken hebben met wisselende chauffeurs. Een respondent legt uit: *“Juist deze kinderen moeten van te voren worden ingelicht, zodat ze niet zo in de war zijn.”* Een groot deel van de ontevredenheid lijkt zodoende voort te komen vanuit gebrekkige communicatie.

Figuur 1.8: De afspraak dat uw kind wordt vervoerd door vaste chauffeur



1.3. De tevredenheid over de chauffeur(s)

Uit de vorige paragraaf is al gebleken hoe belangrijk chauffeurs zijn voor het gevoel van veiligheid. De chauffeur is degene aan wie ouders/verzorgers hun kinderen meegeven en bij wie kinderen zich prettig en veilig moeten voelen. Een geïnterviewde schooldirecteur stelt dat een goede chauffeur het verschil kan maken tussen een fijne ervaring en ontevredenheid over het vervoer. In deze paragraaf wordt een aantal onderwerpen behandeld met betrekking tot de chauffeur:

- de veiligheid;
- de omgang van de chauffeur met zowel het kind als met de ouders/verzorgers;
- de vaardigheid en kennis van de chauffeur.

1.3.1. De veiligheid

Voor ouders gaat de veiligheid van hun kinderen boven alles. Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over het rijgedrag van de chauffeur en de veiligheid gedurende het in- en uitstappen en gedurende de rit. Over het rijgedrag van de chauffeur tonen respondenten zich tevreden (figuur 1.9). Het is niet geheel vreemd dat een relatief hoog aandeel van hen aangeeft geen kennis te hebben over het rijgedrag; zij zitten zelf niet in de bus en dit is waarschijnlijk niet een onderwerp dat snel ter discussie komt, zeker niet wanneer alles goed gaat.

De tevredenheid over de veiligheid bij het in- en uitstappen en gedurende de rit is met 87 procent hoog (figuur 1.10). Uit reacties blijkt dat het ontstaan van onveilige situaties veelal voortkomt vanuit het gedrag van de betreffende chauffeur, met name als deze zich niet aan de regels houdt. Zo blijkt dat niet elke chauffeur de bus netjes langs de stoep zet en kinderen aan de stoepkant laat uitstappen. Sommigen stoppen midden op straat en niet alle kinderen blijken voor de deur te worden afgezet. Zo vertelt een respondent: *“De chauffeur zet mijn zoon vaak langs de kant van de weg af omdat hij anders erg om moet rijden omdat we in een doodlopend stuk zitten. Maar zo gebeurt het dat hij op de stoep staat en mijn zoon aan de wegkant uit moet stappen.”* Dit kan voor zeer gevaarlijke situaties zorgen, des te meer omdat dit een toch al kwetsbare groep kinderen betreft. *“Soms stopt de taxi aan de overkant van de weg waardoor onze zoon op een smal strookje gras moet uitstappen. Daar de taxi dan het zicht op de openbare weg wegneemt is onze zoon vorig jaar frontaal aangereden door een andere auto. Gelukkig is dit redelijk goed afgelopen, maar dit mag natuurlijk nooit gebeuren”*, aldus een respondent. Niet alle chauffeurs stappen de taxi of het busje uit om de leerlingen te helpen bij het in- en uitstappen. Dit moeten de leerlingen dan zelf doen of met hulp van hun ouders. Meerdere respondenten geven aan dit niet klantvriendelijk te vinden. Bovendien vertelt een aantal respondenten dat de chauffeur een ander kind laat uitstappen om naar de deur te lopen en aan te bellen. Meerdere ouders geven aan dat zij hebben gemerkt dat kinderen niet altijd hun gordel om hebben. *“Het gebeurt wel eens dat als ik mijn dochter in de auto zet een paar kinderen geen gordel om hebben”*, aldus een respondent.

Niet alleen gordels en het rijgedrag van de chauffeur zijn van belang voor de veiligheid van een rit. Een goede sfeer in de bus is van groot belang voor het gevoel van veiligheid en geborgenheid bij kinderen, zo geven respondenten en geïnterviewden aan. Een nare sfeer in de bus kan er voor zorgen dat een kind zich onveilig voelt. Een geïnterviewde schooldirecteur geeft aan dat dit de leerprestaties negatief kan beïnvloeden. Een leerling komt immers gestrest binnen en ziet er de rest van de dag tegenop om weer terug die bus in te gaan. Een chauffeur kan een belangrijke rol spelen in het creëren van een fijne sfeer. Toch kunnen er factoren zijn die de sfeer in een bus flink kunnen verpesten en die zelfs de beste chauffeurs niet kunnen keren. Pesten is hier een voorbeeld van. Verschillende respondenten en geïnterviewden geven aan dat dit wel eens voorkomt. Het gaat dan om het ‘inpicken’ van iemands zitplaats, dominant gedrag en schelden, slaan en schoppen. De gevallen waarin dit voorkomt zijn beperkt. Het betreft een kleine groep leerlingen, veelal met gedragsproblemen, die hier oorzaak van is. Het vervoersbedrijf geeft aan dat bij het plannen van ritten er rekening mee wordt gehouden dat bepaalde (typen) leerlingen niet bij elkaar in de bus kunnen. Een

leerling kan in de ene bus voor veel problemen zorgen en poeslief zijn in de andere bus. Soms helpt het al om een leerling helemaal achter in de bus plaats te laten nemen.

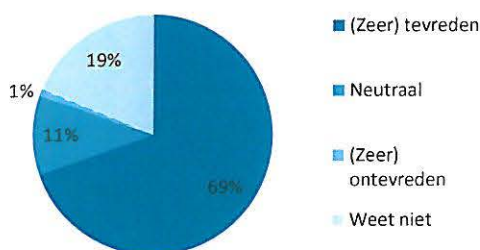
Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de veiligheid, hoewel zij beperkt inzicht hebben in de kennis en de vaardigheden van de chauffeur (figuur 1.11 en 1.12). Wellicht spelen deze aspecten nauwelijks mee in het oordeel van ouders over de veiligheid van het vervoer.

1.3.2. De omgang van de chauffeur met het kind en de ouder

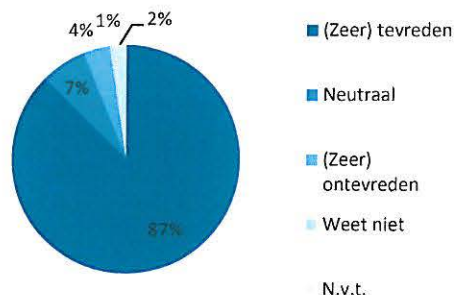
De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de chauffeur met hun kind omgaat, maar ook over hoe zijzelf te woord worden gestaan (figuren 1.13 en 1.14). Opvallend is dat respondenten het hebben over 'hun' chauffeur. Meerdere van hen loven hun chauffeur. Respondenten wiens kind met een vaste chauffeur wordt vervoerd ervaren het contact met de chauffeur veelal als zeer goed. Ook de geïnterviewde chauffeurs ervaren het contact met de ouders als goed. Zij geven aan dat dit ook heel belangrijk is in hun werk. Een groot deel van de respondenten geeft aan in het bezit te zijn van het mobiele nummer van hun chauffeur. Meestal wordt dit gebruikt om ritten te annuleren. Dat dit ook negatieve gevolgen kan hebben voor de ritten zal blijken uit paragraaf 2.2 in het volgende hoofdstuk.

Het valt op dat een chauffeur echt het verschil kan maken en ervoor kan zorgen dat leerlingen met plezier de bus instappen. Maar de ene chauffeur is de andere niet. Sommigen maken er een echt feestje van, aldus respondenten, met tekenwedstrijden en schoen zetten met Sinterklaas. Een 'high five' bij de deur vinden kinderen ook al geweldig. Een respondent vertelt: *“De chauffeur is een vrolijke man die met humor en muziek het geheel prima en gezellig in het gareel houdt. Daardoor zijn de ‘nadelen’ zoals het laat op school komen en niet direct na schooltijd opgehaald worden, ruimschoots gecompenseerd.”* Andere respondenten melden dat de chauffeur de kinderen haalt en weer thuisbrengt, meer niet. *“Goedemorgen kan er nog net af, maar daarmee houdt het vaak op”*, aldus een respondent.

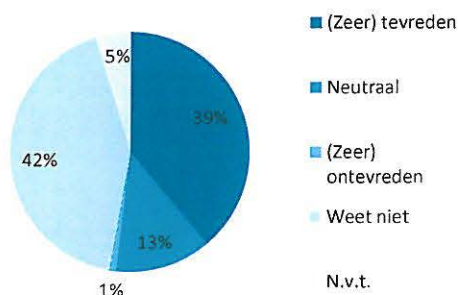
Figuur 1.9: Het rijgedrag



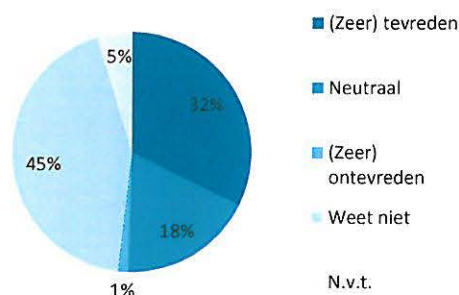
Figuur 1.10: De veiligheid gedurende het in- en uitstappen en gedurende de rit



Figuur 1.11: De vaardigheid van de chauffeur in noodgevallen



Figuur 1.12: De kennis van de chauffeur over eventuele (medische) bijzonderheden van uw kind



Er is zeer weinig ontevredenheid over de omgang van de chauffeur met zowel kind als ouder. Ontevreden reacties betreffen voornamelijk het in de ogen van respondenten 'onbeschoft gedrag' van een chauffeur. Niet alle respondenten verwachten een feestje. Wel wordt verwacht dat de chauffeur bij het ophalen van een kind de auto uitstapt, zowel kind als ouder netjes een goedmorgen wenst en het kind helpt instappen. Een aantal respondenten en ook een geïnterviewde schooldirecteur geven aan wel eens een klacht te hebben ingediend over een chauffeur. Waarschijnlijk dragen wisselende chauffeurs bij aan de ontevredenheid van respondenten.

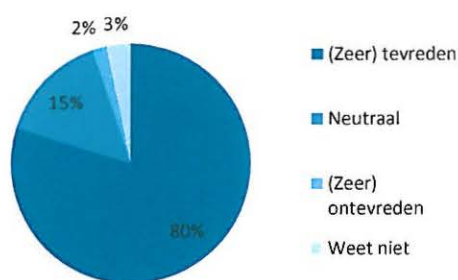
Zoals uit paragraaf 1.2.5. al is gebleken hechten veel ouders en kinderen aan een vaste chauffeur. Met een vaste chauffeur kan een band worden opgebouwd, ook als deze geen tekenwedstrijden organiseert. Verschillende respondenten geven aan dat zij een kennismakingsrondje door de chauffeur aan het begin van het schooljaar prettig vinden.

1.4. Conclusie

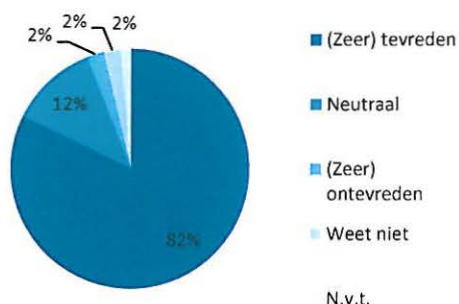
Respondenten tonen zich zeer dankbaar dat hun kind gebruik kan maken van het aangepast vervoer. Ook geven zij aan over het algemeen hier tevreden over te zijn. De beoordeling van de verschillende aspecten van het vervoer en de chauffeur liggen gemiddeld rond de tachtig procent. Reistijd, veiligheid en een vaste chauffeur worden als belangrijke punten gezien. Bij nadere analyse vallen twee dingen met name op:

- 1) Een goede ervaring valt of staat met een goede chauffeur. Verreweg het grootste deel van de respondenten toont zich tevreden met 'hun' chauffeur. Uit ontevreden reacties kan worden opgemaakt dat de verschillen tussen de chauffeurs groot kunnen zijn.
- 2) Veel van de negatieve reacties lijken voort te komen vanuit communicatie. Ouders worden graag op de hoogte gehouden van veranderingen betreft wisselende chauffeurs, veranderende routes of op- en afhaaltijden, maar ook wanneer er iets gaan de is in de bus. De communicatie zal ook in het volgende hoofdstuk aan bod komen.

Figuur 1.13: De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat



Figuur 1.14: De manier waarop de chauffeur u te woord staat



2. Regels en verwachtingen

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de tevredenheid met de organisatie van het leerlingenvervoer behandeld. Er wordt gekeken naar verschillende aspecten van de organisatie, te weten:

- de beheertool;
- de gemeentelijke dienstverlening;
- de klankbordgroep leerlingenvervoer.

2.2. De beheertool

Sinds 2009 werkt de gemeente met de beheertool van PTRM Vervoersmanagement Online. Deze tool kan gezien worden als een communicatiemiddel tussen de gemeente en het vervoersbedrijf enerzijds en de klanten van het leerlingenvervoer anderzijds. Klanten kunnen het systeem gebruiken om digitaal een aanvraag in te dienen, een ziek- of betermelding door te geven, ritten te annuleren of een vraag of klacht aan te geven.

Niet alle respondenten gebruiken de beheertool. Een aantal van hen geeft aan hiervan niet op de hoogte te zijn. Respondenten die wel bekend zijn met het systeem zijn over het algemeen tevreden (figuur 2.1). Sommigen vinden het een aanwinst, anderen vinden het ingewikkeld en 'veel gedoe'. *"Vroeger volstond 1 telefoontje naar het vervoersbedrijf"*, aldus een van de respondenten. Het meest tevreden zijn respondenten over de overzichtelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid, al noemt een aantal respondenten de software moeilijk en onlogisch in gebruik. Andere negatieve reacties over de gebruiksvriendelijkheid gaan over de bereikbaarheid van de website. Een aantal respondenten geeft aan moeite te hebben met inloggen of dat dit vaak lang duurt. Ook wordt aangegeven dat de site onvoldoende geschikt is voor de smartphone en tablet. De behoefte aan een app wordt genoemd, zodat men altijd en overal in het systeem kan. Een van de respondenten geeft aan dat de software niet blindvriendelijk is. Gevolg is dat mensen met een visuele handicap niet zonder hulp ritten kunnen laten vervallen en ziek- en betermeldingen kunnen doorgeven.

Het minst tevreden zijn respondenten over de flexibiliteit van het systeem. Dit zijn de meest gehoorde klachten in willekeurige volgorde:

- een kind kan niet op de dag zelf ziek of beter worden gemeld. Een kind moet vóór 17:00 uur 's middags weer beter gemeld worden om de volgende dag te worden opgehaald;
- afgemelde ritten in het systeem worden niet altijd tijdig doorgegeven aan de chauffeur(s);
- het (structureel) wijzigen van ritten duurt vijf dagen om door te voeren;
- ritten kunnen niet (incidenteel) worden aangepast;
- er kunnen geen incidentele ritten worden aangevraagd;
- geannuleerde ritten kunnen niet weer worden aangemeld.

Het tijdig moeten ziek en beter melden zorgt voor de meeste frustraties bij ouders; dit moet een dag van te voren. Respondenten laten weten dat bij de meeste ziektegevallen pas 's avonds of in de vroege ochtend duidelijk is of een kind naar school kan. Wanneer een kind niet op tijd wordt ziek gemeld staat de chauffeur voor niets voor de deur. Het komt ook voor dat ouders hun kind wel op tijd ziek of beter melden, maar dat dit niet wordt doorgegeven aan de chauffeur. Dit is iets dat respondenten heel vervelend vinden. Een gevolg is dat ouders zelf contact onderhouden met hun chauffeur. In het vorige hoofdstuk is al duidelijk geworden dat veel van hen in het bezit zijn van het mobiele nummer van hun chauffeur. Meerdere respondenten geven aan wel eens buiten het systeem om met hun chauffeur afspraken te hebben gemaakt.

Een aantal respondenten geeft aan behoefte te hebben ritten of rittijden incidenteel te kunnen veranderen. Bijvoorbeeld wanneer de eerste of laatste uren op school uitvallen, of wanneer een kind een keer bij opa en oma moet worden opgehaald of afgezet. Zij zijn ontevreden dat dit in het huidige

systeem niet mogelijk is. Ook de tijd van maximaal vijf dagen die het vervoersbedrijf heeft om structurele wijzingen door te voeren wordt als te lang ervaren. Bovengenoemde punten gaan over afspraken die zijn gemaakt tussen de gemeente en het vervoersbedrijf, om het vervoer zo efficiënt mogelijk te organiseren. Waar momenteel wel aan gewerkt wordt door medewerkers van PTRM is de mogelijkheid geannuleerde ritten weer aan te melden.

Opvallend zijn opmerkingen over het onpersoonlijke karakter van het systeem. Een respondent zegt: *“Een gesprek via een beheertool is werkelijk onpersoonlijk en zeker niet efficiënt.”* Ook geven verschillende respondenten aan dat zij door het onpersoonlijke karakter van het systeem niet altijd weten waar zij aan toe zijn. Een respondent legt uit: *“Op de beheertool kan er van alles worden ingevuld waarop direct een akkoord wordt verkregen. Dit akkoord is alleen maar een bevestiging van mijn handelen op de beheertool. Het geeft mij niet de zekerheid dat het taxibedrijf de verandering heeft doorgevoerd zodat ik zeker kan zijn van een andere rit of wat dan ook.”* De meeste klachten over het onpersoonlijke karakter gaan over de afhandeling van klachten. ‘De mogelijkheid een klacht in te dienen’ scoort ook lager dan de andere aspecten van PTRM (figuur 2.1). Respondenten hebben blijkbaar behoefte aan meer persoonlijk contact; zij willen weten met wie zij ‘in gesprek’ zijn.

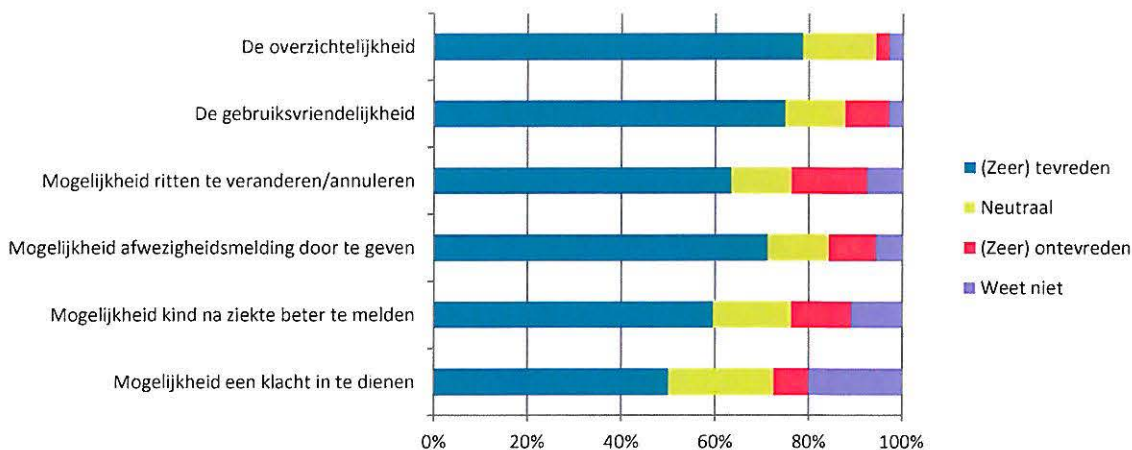
2.3. De gemeentelijke dienstverlening

2.3.1. De bereikbaarheid

Over de bereikbaarheid is respondenten in eerste instantie gevraagd naar de telefonische bereikbaarheid. Hierover zijn zij niet geheel tevreden (figuur 2.2). Klachten gaan over het lang aan de lijn moeten wachten en de onbereikbaarheid buiten kantoortijden. Volgens een respondent is door de lange wachttijden aan de telefoon *“even iets regelen of vragen niet meer ‘even’.”* Andere respondenten geven aan dat het moeilijk is een kind op het laatste moment ziek of op tijd weer beter te melden als de gemeente slechts tussen 09:00 en 17:00 uur bereikbaar is.

Negatieve reacties over de bereikbaarheid gaan echter niet alleen over de telefonische bereikbaarheid, maar ook over de ‘ondoorzichtigheid’ van het systeem. Verschillende respondenten geven aan dat het hen niet duidelijk is tot wie zij zich kunnen richten met vragen, problemen en/of klachten; bij de gemeente of bij het vervoersbedrijf. Voor veel respondenten is het bovendien onduidelijk bij wie hun vragen en klachten die via de beheertool of per e-mail zijn ingediend terecht komen. Dit versterkt de onduidelijkheid rondom de organisatie van het leerlingenvervoer bij respondenten.

Figuur 2.1: Tevredenheid met PTRM



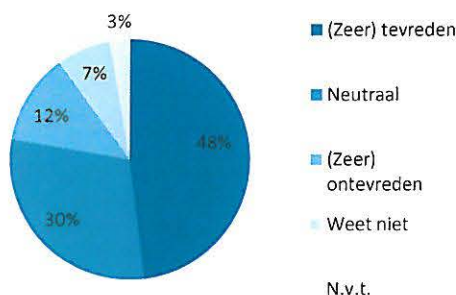
2.3.2. De aanmeldprocedure

Via een aanvraagformulier kunnen ouders een kind aanmelden voor het leerlingenvervoer. Dit gebeurt jaarlijks. De aanvraag kan zowel schriftelijk als via de beheertool worden ingediend. Respondenten die de aanvraag via de beheertool invullen en opsturen zijn hier over het algemeen tevreden over (figuur 2.4). Degenen die hier ontevreden over zijn geven aan de procedure onoverzichtelijk te vinden en de handleiding onduidelijk. Ook wordt aangegeven dat de aanvraag niet (volledig) in te vullen is.

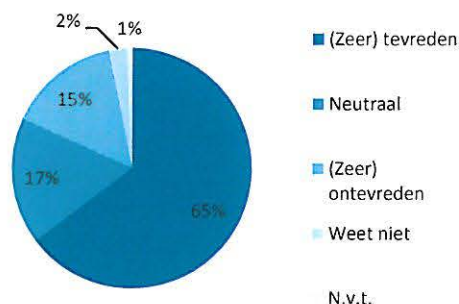
De respondenten zijn tevreden over de aanmeldprocedure en de behandeling van de aanvragen. De figuren 2.3 en 2.5 laten eenzelfde beeld zien. De ontevreden reacties zijn divers en gaan onder andere over het zoekraken van aanmeldformulieren, het (onterecht) afwijzen van indicaties en het geven van verkeerde indicaties. De respondenten zijn hier niet tevreden over de hulpvaardigheid en kennis van de medewerkers (zie ook paragraaf 2.3.3). De grootste ergernis is het elk jaar opnieuw moeten invullen van de aanvraagformulieren, ook wanneer er niets aan de situatie van het kind is veranderd. De procedure wordt gezien als veel gedoe, onnodig gevonden en omslachtig genoemd. Vooral het ieder jaar moeten verzamelen van medische verklaringen en verklaringen van school worden als een hele klus ervaren. Zo zegt een van de respondenten: *“Mijn dochter heeft een beperking die niet zal veranderen. Ik vind het lastig om elk jaar dezelfde procedure in te moeten, terwijl de situatie ongewijzigd is.”*

Op dit moment werkt de gemeente in samenwerking met PTRM aan een vernieuwde aanmeldprocedure waarbij het mogelijk is de gegevens slechts te controleren en al dan niet te bevestigen.

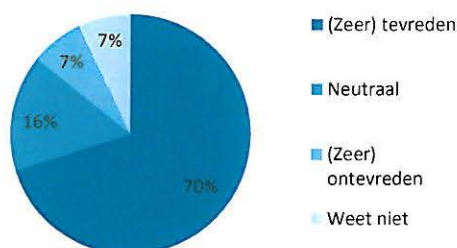
Figuur 2.2: De tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de Gemeente Haarlemmermeer



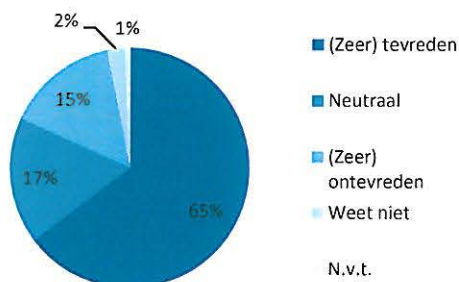
Figuur 2.3: Tevredenheid jaarlijkse aanmeldprocedure



Figuur 2.4: Tevredenheid over het invullen van een aanvraag via PTRM



Figuur 2.5: De behandeling van de aanvraag



2.3.3. De klantvriendelijkheid

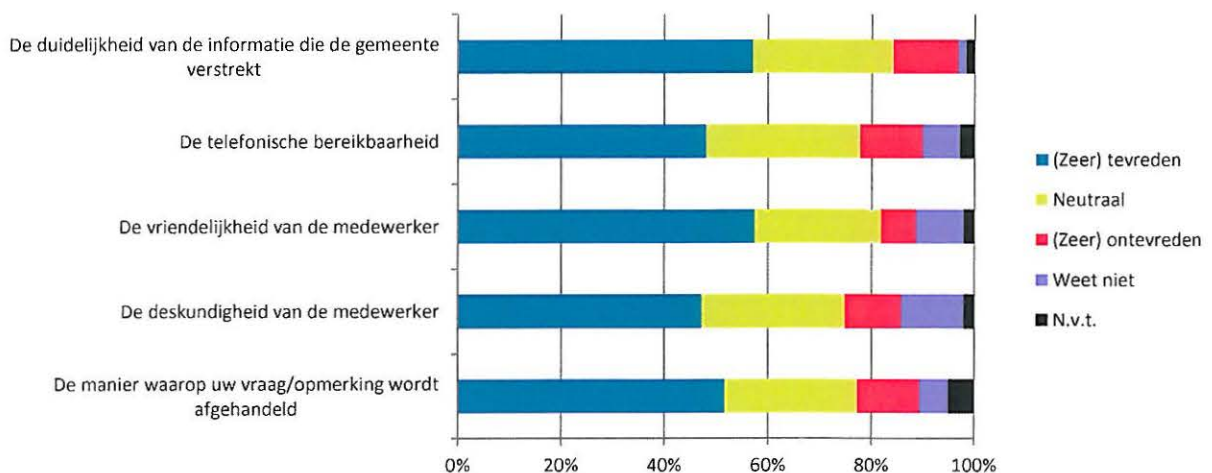
Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Wat opvalt is het relatief grote aandeel dat neutraal staat tegenover de verschillende aspecten van de dienstverlening: tussen de 24 en 30 procent (figuur 2.6). Het aandeel ontevreden reacties schommelt rond de 12 procent, behalve over de vriendelijkheid van de medewerkers; slechts 7 procent van de respondenten uit zich hier ontevreden over. Het gaat dan vooral over een gebrek aan hulpvaardigheid en/of inlevingsvermogen van de betreffende medewerker. Deels hangt dit samen met de beoordeling van de deskundigheid van de medewerkers. Een aantal respondenten voelt zich onvoldoende geholpen, gehoord en niet altijd serieus genomen. De opmerking 'van het kastje naar de muur te worden gestuurd' wordt meerdere keren genoemd. Het is mogelijk dat hier de eerder genoemde bereikbaarheid van de gemeente en de onduidelijkheid over de organisatie bij de respondenten een rol speelt.

2.3.4. De afhandeling van vragen en klachten

Van alle aspecten van het leerlingenvervoer zijn respondenten het minst tevreden over de afhandeling van klachten en de snelheid waarmee dit gebeurt (figuur 2.7 en 2.8). Afhankelijk van het type vraag of klacht zijn hier zowel de gemeente als het vervoersbedrijf voor verantwoordelijk. Wanneer vragen of klachten via de beheertool worden ingediend, bepaalt PTRM bij wie de vraag/klacht terecht komt; de gemeente of het vervoersbedrijf. Uit de reacties kan echter worden opgemaakt dat voor respondenten niet geheel duidelijk is waar hun vraag/klacht terecht komt en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.

Respondenten geven aan dat zij vaak lang moeten wachten op een antwoord en soms zelfs helemaal geen antwoord krijgen. *"Bij het aangeven van een klacht duurt het lang (te lang) voordat men antwoord krijgt. Het antwoord was in mijn geval een standaard zin!"*, aldus een respondent. Wanneer er niet op tijd op een vraag of klacht wordt gereageerd neemt de druk op de telefonie toe. Als de telefonische bereikbaarheid beperkt is heeft dit gevolgen voor de bereikbaarheid; het is immers moeilijk om met de gemeente in contact te komen. Dit geldt zeker voor mensen die vanwege een auditieve beperking afhankelijk zijn van digitaal contact, zo laat een dove respondent weten.

Figuur 2.6: De tevredenheid over de medewerkers Leerlingenvervoer

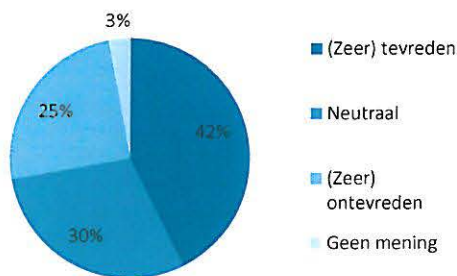


Verschillende respondenten geven aan dat wanneer er wel een antwoord op hun vraag/klacht komt slechts wordt vermeld dat deze is afgehandeld, terwijl zij juist behoefte hebben aan een terugkoppeling. "Je krijgt alleen 'het is in behandeling' en 'het is afgehandeld', maar hoe en wat???" Soms, wanneer het een klacht betreft, is een excuus voldoende. Mensen vinden een terugkoppeling belangrijk omdat het hen het gevoel geeft dat zij gehoord zijn. Een terugkoppeling is des te belangrijker wanneer wordt besloten niets met een klacht te doen. De gemeente en het vervoersbedrijf kunnen hier gegronde redenen voor hebben, echter wanneer dit niet (voldoende) wordt uitgelegd aan de betrokkene(n), kan het gevolg zijn dat deze zich niet serieus genomen en gehoord voelt. Zeker wanneer het zeer gevoelige kwesties betreft zoals een kind dat gepest wordt in de bus, het gedrag van een chauffeur of de veiligheid van het voertuig. Verschillende respondenten geven aan dat dit bij hen het geval is geweest.

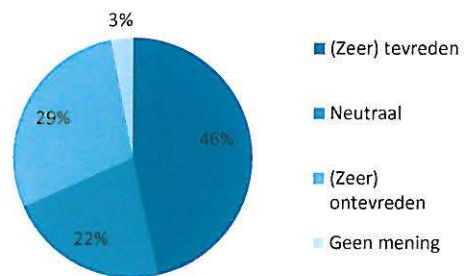
2.4. De klankbordgroep leerlingenvervoer

De klankbordgroep leerlingenvervoer is in het leven geroepen om ouders en docenten de gelegenheid te bieden mee te praten over de kwaliteit van het leerlingenvervoer. In de klankbordgroep zitten naast ouders en docenten ook vertegenwoordigers van de Wmo-raad en de gemeente. Onder respondenten is weinig bekendheid met de klankbordgroep. Maar liefst 82 procent geeft aan hier nog nooit van gehoord te hebben (figuur 2.9). Het grootste deel van de respondenten geeft bovendien aan geen behoefte te hebben aan contact met de klankbordgroep (figuur 2.10). Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen pas op zoek gaan naar informatie en hulp wanneer zij dit nodig achten en in dat geval eerst zelf stappen ondernemen. Gezien de relatief hoge tevredenheid over het leerlingenvervoer ligt dit voor de hand.

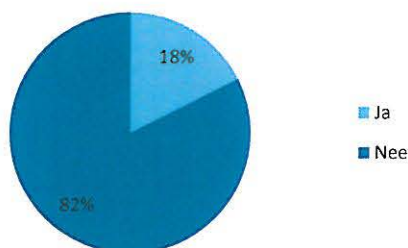
Figuur 2.7: De snelheid waarmee uw klacht wordt afgehandeld



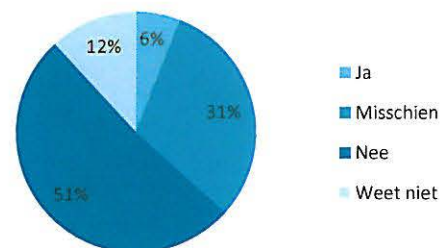
Figuur 2.8: De manier waarop uw klacht wordt afgehandeld



Figuur 2.9: bekendheid met de klankbordgroep leerlingenvervoer



Figuur 2.10: Behoeft aan contact met de klankbordgroep leerlingenvervoer



2.5. Conclusie

Respondenten tonen zich over het algemeen tevreden over de organisatie en de dienstverlening van het leerlingenvervoer. Wel uiten zij zich hierover duidelijk kritischer dan over het vervoer en de chauffeur(s). Net als bij het vervoer komen veel van de negatieve reacties voort vanuit onduidelijkheid over verwachtingen en regels. Er lijkt onduidelijkheid te bestaan over wederzijdse verwachtingen tussen ouders aan de ene en de gemeente en het vervoersbedrijf aan de andere kant. Voor een deel heeft dit er mee te maken dat met name de gemeente onzichtbaar is als organisator van het leerlingenvervoer. Dankzij de rol van de chauffeur en het onderlinge contact tussen chauffeur en ouder, lijkt dit minder te spelen voor het vervoersbedrijf. Het leerlingenvervoer heeft geen 'gezicht'. Tekenend hiervoor is de grote onbekendheid onder respondenten met de klankbordgroep.

Conclusie

Respondenten zijn (zeer) tevreden over het leerlingenvervoer en tonen zich vooral ook dankbaar. Het verlicht de toch vaak zware last van een beperkt kind en/of de lange afstand naar een speciale of bijzondere school. De tevredenheid over het vervoer zelf en over de chauffeur is hoog, gemiddeld rond de 80 procent. Wat betreft het aangepast vervoer vinden respondenten drie aspecten vooral belangrijk, te weten:

- **Een vaste chauffeur.** Een vaste chauffeur zorgt voor regelmaat en een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij de leerlingen. Uit de reacties van de respondenten, maar ook van geïnterviewden, blijkt echter dat niet ieder kind door een vaste chauffeur wordt vervoerd. Bovendien kunnen chauffeurs in houding naar kind en ouders toe, gedrag en motivatie erg van elkaar verschillen. Een chauffeur is erg bepalend voor de ervaring die zowel kind als ouder met het leerlingenvervoer hebben. Ruim drie kwart van de respondenten is tevreden over de afspraak dat zij een vaste chauffeur hebben, 9 procent is ontevreden.
- **De reistijd.** Een lange reistijd legt een zware druk op het sociale leven van veel kinderen. Zij hebben immers minder tijd om een sport, muziekinstrument of hobby te beoefenen of om met vriendjes en vriendinnetjes af te spreken. 68 procent toont zich tevreden over de reistijd, 10 procent ontevreden.
- **Veiligheid.** Ouders hechten veel waarde aan veilig vervoer, het gaat immers om hun kinderen. In de winter vindt een deel van de respondenten het belangrijk dat het vervoer wordt voorzien van winterbanden. Bijna 90 procent toont zich tevreden over de veiligheid van de voertuigen.

Over de organisatie van het leerlingenvervoer is de meerderheid van de respondenten over het algemeen tevreden. Zij uiten zich hierover wel kritischer dan over het vervoer zelf en over de chauffeurs. Er bestaat onduidelijkheid bij respondenten over de regels en verwachtingen van het leerlingenvervoer. Bovendien weten ouders niet altijd bij wie zij terecht kunnen met vragen en klachten. Dit komt mede door het onpersoonlijke karakter van de beheertool. Ook is de gemeente slecht telefonisch bereikbaar en worden vragen en klachten niet altijd snel en adequaat afgehandeld. Dit laatste geldt ook voor het vervoersbedrijf. De gemeente en het vervoersbedrijf zijn zodoende onvoldoende zichtbaar als dienstverleners.

Signalen en aanbevelingen

- Een chauffeur kan het verschil maken tussen een fijne en een vervelende ervaring in de bus. Er zit veel verschil tussen chauffeurs. Er bestaat bij respondenten onduidelijkheid over regels en verwachtingen. De vraag is of er bepaalde vaste protocollen zijn waar chauffeurs zich aan dienen te houden of dat hier wellicht behoefte aan is.
- Een vaste chauffeur is belangrijk, juist voor deze groep kinderen. Op dit moment worden niet alle leerlingen door een vaste chauffeur vervoerd, terwijl dit wel in het bestek staat. Gemeente en vervoersbedrijf kunnen samen onderzoeken waarom dit het geval is en op zoek gaan naar een oplossing.
- Het contact tussen ouders en chauffeurs is vaak goed. Veel ouders beschikken over het mobiele nummer van 'hun' chauffeur. Dit heeft twee gevolgen:
 - 1) Dit contact wordt gebruikt om ritten te annuleren of kinderen na ziekte weer beter te melden. Echter, als ritten buiten het systeem (de beheertool) om worden geannuleerd heeft de gemeente geen zicht meer op de ritten. Risico is dat de gemeente betaald voor niet gereden ritten.
 - 2) Chauffeurs wordt nog wel eens gevraagd af te wijken van de route, bijvoorbeeld om het ene kind eerder thuis te brengen dan het andere kind.Bovenstaande komt deels voort vanuit de door respondenten ervaren inflexibiliteit van de beheertool. De vraag is in hoeverre het mobiele contact tussen ouders en chauffeurs onwenselijk is en of de negatieve gevolgen van dit contact kunnen worden ondervangen.
- De bedoeling is dat de chauffeurs voor de start van het nieuwe schooljaar een kennismakingsronde maken langs de leerlingen die zij vervoeren. Deze afspraak staat ook in het bestek. Dit gebeurt echter niet altijd.
- Om de bekendheid met de doelgroep onder vooral nieuwe chauffeurs te vergroten kunnen chauffeurs onderling kennis met elkaar uitwisselen. Ook kunnen scholen worden gevraagd voorlichtingen te geven.
- Hoewel het vervoersbedrijf aangeeft dat het gehele wagenpark over *all weather* banden beschikt, is dit niet opgenomen als eis in het bestek. Bij een volgende aanbesteding kan nagedacht worden of dit een eis is die in het bestek moet worden opgenomen.
- De beheertool is niet voor iedereen gemakkelijk te gebruiken. Bovendien wordt dit systeem als onpersoonlijk ervaren. PTRM Vervoersmanagement Online kan worden gevraagd de tool op gebruiksvriendelijkheid te testen door een testpanel.
- Onderzocht kan worden of de beheertool geschikt kan worden gemaakt voor de smartphone en tablet en of het mogelijk is een app te ontwikkelen voor het systeem.
- Een deel van de ontevreden reacties betreft onduidelijkheid over regels en verwachtingen, voortkomend uit een miscommunicatie tussen de gemeente en ouders.
- De gemeente is telefonisch onvoldoende bereikbaar.
- De afhandeling van vragen en klachten door zowel de gemeente als het vervoersbedrijf verloopt traag en is niet altijd adequaat. Dit laatste betreft vooral de terugkoppeling.

- De gemeente is onvoldoende zichtbaar als dienstverlener. Het leerlingenvervoer heeft geen gezicht. Momenteel is er geen vast (kern)team leerlingenvervoer. Een vast team zal de zichtbaarheid van het leerlingenvervoer vergroten en door meer kennis en expertise zal de kwaliteit van dienstverlening toenemen.
- Onder ouders is weinig bekendheid met de klankbordgroep leerlingenvervoer, ook de behoefte aan contact is beperkt. De vraag is of de klankbordgroep in de huidige vorm moet blijven voortbestaan. Nagedacht kan worden over alternatieve vormen.

Bijlage A: Vragenlijst KTO Leerlingenvervoer



Enquête klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer Haarlemmermeer

AANWIJZINGEN

Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht.

Uw antwoorden worden **geautomatiseerd verwerkt**, let daarom op onderstaande punten:

- Vul de vragenlijst in met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen of viltstift).
- Zet een **duidelijk kruisje** in het vakje van uw keuze.
- Soms wordt u gevraagd een getal op te schrijven, schrijf dan **één getal per gegeven vakje**. Begin altijd met schrijven in het meest rechter vakje.
- Soms wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Schrijf uw antwoord dan **in blokletters** binnen het gegeven vak.

Bij de meeste vragen dient u slechts **één hokje** aan te kruisen. Als er meer antwoorden mogelijk zijn, wordt dat apart vermeld.

Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval wordt aangegeven met welke vraag u verder kunt gaan.

Als u per ongeluk het **verkeerde vakje** heeft aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**. Met het onjuist aangekruiste vakje hoeft u niets meer te doen.

Wilt u de ingevulde vragenlijst in bijgesloten antwoordenvelop (zonder postzegel) zo snel mogelijk, maar uiterlijk **vrijdag 25 januari** naar ons terugsturen. Als u de antwoordenvelop bent kwijtgeraakt, dan kunt u de vragenlijst in een eigen envelop (zonder postzegel) terugsturen naar:

Gemeente Haarlemmermeer
Team Onderzoek
Antwoordnummer 57
2130 VB HOOFDDORP

1) Van welk type vervoer maakt uw kind gebruik?

- Eigen vervoer (ga door naar vraag 6)
- Openbaar vervoer (ga door naar vraag 6)
- Aangepast vervoer

2) Met welk vervoersbedrijf reist uw kind?

- A-Taks de Vries
- Verhoef

3a) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over *het vervoer*?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet	N.v.t.
A Op tijd ophalen op het thuisadres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Op tijd op school komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Op tijd ophalen op het schooladres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Op tijd thuis komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D De reistijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E Het reiscomfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F Het rijden van een vaste route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G Het hebben van een vaste zitplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H De veiligheid gedurende het instappen en/of uitstappen en gedurende de rit (bv. instappen aan de stoepkant, veilig gebruik rolstoellift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I De algemene indruk van de veiligheid van het voertuig (bv. aanwezigheid gordels, conditie van het voertuig)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3b) Indien u over een of meerdere aspecten niet tevreden bent, kunt u dan aangeven waarom u niet tevreden bent?

4a) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de chauffeur?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet	N.v.t.
A Het rijgedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C De manier waarop de chauffeur u te woord staat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D De vaardigheid van de chauffeur in noodgevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E De kennis van de chauffeur over eventuele (medische) bijzonderheden van uw kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F De afspraak dat uw kind wordt vervoerd door een vaste chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4b) Indien u over een of meerdere aspecten niet tevreden bent, kunt u dan aangeven waarom u niet tevreden bent?

5a) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de beheertool (PTRM Vervoersmanagement Online)?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet
A De overzichtelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B De gebruiksvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C De mogelijkheid een aanvraag van leerlingenvoer in te vullen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E De mogelijkheid om ritten te veranderen of te annuleren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F De mogelijkheid een afwezigheidsmelding door te geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G De mogelijkheid uw kind na ziekte beter te melden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H De mogelijkheid een klacht in te dienen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5b) Indien u over een of meerdere aspecten niet tevreden bent, kunt u dan aangeven waarom u niet tevreden bent?

6a) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de jaarlijkse aanmeldprocedure?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Geen mening

6b) Indien u ontevreden bent, kunt u aangeven waarom?

7a) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de rol van *de gemeente* in het leerlingenvervoer?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet	N.v.t.
A	De behandeling van uw aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	De duidelijkheid van de informatie die u van de gemeente krijgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	De telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	De vriendelijkheid van de medewerker leerlingenvervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	De deskundigheid van de medewerker leerlingenvervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	De manier waarop uw vraag/opmerking wordt afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7b) Indien u over een of meerdere aspecten niet tevreden bent, kunt u dan aangeven waarom u niet tevreden bent?

8a) Heeft u wel eens een klacht ingediend over het leerlingenvervoer?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 9)

8b) Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de volgende aspecten van de afhandeling van uw klacht(en)?

	Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervrededen	Geen mening
A De manier van indienen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B De snelheid van afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C De wijze van afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Bent u bekend met de klankbordgroep leerlingenvervoer?

- Ja (ga door naar vraag 11)
- Nee

10) In de klankbordgroep leerlingenvervoer zitten ouders en docenten van kinderen die gebruik maken van het leerlingen vervoer en vertegenwoordigers van de Wmo-raad. De klankbordgroep biedt ouders en docenten de mogelijkheid mee te praten over de kwaliteit van het vervoer en behartigt de belangen van de kinderen en van de ouders/verzorgers van deze kinderen.

Heeft u behoefte aan contact met de klankbordgroep?

- Ja
- Misschien
- Nee
- Weet niet

11) Wat is de leeftijd van uw kind?

		jaar
--	--	------

12) Naar welke school gaat uw kind?

13) Wat is uw postcode?

--	--	--	--	--	--	--	--

14) Heeft u nog op- of aanmerkingen betreft deze enquête of het leerlingenvervoer?

Einde vragenlijst. Dank u wel voor het invullen!