



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 17 september 2019
Portefeuillehouder(s) : Wethouder Becht
Portefeuille(s) : Onderwijs, leerlingenvervoer
Contactpersoon : C. de Heer
Tel.nr. : 8274
E-mailadres : heer.c@woerden.nl

Onderwerp:

Clïënt-ervaringsonderzoek schooltaxivervoer 2018-2019

Kennisnemen van:

Voor de zomer van 2019 heeft onderzoeksbureau Zorgfocuz in opdracht van de samenwerkende gemeenten in West-Utrecht – waaronder Woerden - een cliënt-ervaringsonderzoek gehouden onder ouders en kinderen die gebruik hebben gemaakt van het schooltaxivervoer in het schooljaar 2018-2019.

Inleiding:

Na een gezamenlijke Europese aanbesteding zijn de gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden en Oudewater, per 1 augustus 2018 gestart met twee nieuwe vervoerders in het schooltaxivervoer. Voor de bestemmingen in de regio West-Utrecht en omliggende plaatsen wordt het vervoer verzorgd door Vervoerservice Van Driel (75%.) Voor alle andere bestemmingen, wordt het vervoer verzorgd door Willemsen de Koning (25%.) In totaal maken ongeveer 165 kinderen uit Woerden gebruik van onze schooltaxi. Eind van het schooljaar 2018-2019 heeft onderzoeksbureau Zorgfocuz in opdracht van de gemeenten een cliënt-ervaringsonderzoek voor dit schooljaar uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd een rapportage. Het rapport is als bijlage bij deze raadsinformatiebrief gevoegd (19.086694.)

Kernboodschap:

Van de 476 uitgezette enquêtes (waarvan 165 [35%] uit Woerden) aan ouders waarvan de kinderen gebruik maken van het schooltaxivervoer hebben er 172 (36%) de enquête ingevuld en geretourneerd. Uit het cliënt-ervaringsonderzoek blijkt dat men over het vervoer in het algemeen met een score van gemiddeld 7,3 tevreden is. De hoogste score op onderdelen is gegeven aan het contact met de gemeente en de tevredenheid over het voertuig. Beide hebben een gemiddelde score van 8,1.

De laagste score op onderdelen is gegeven aan de communicatie met de vervoerder. Hier is de gemiddelde score een 6,7. De komende weken worden de resultaten met de vervoerder besproken. Hierdoor hopen wij in ieder geval in het nieuwe schooljaar de communicatie vanuit de vervoerder te verbeteren.

In de enquête zijn ook een paar vragen opgenomen die door de kinderen, die gebruik maken van het vervoer, beantwoord konden worden. Hieruit blijkt dat het grootste gedeelte van de kinderen die de vragen hebben beantwoord (70%) tevreden is over het vervoer naar school. Op de vraag: "Als je de baas bent van het vervoer naar school. Wat zou je dan als eerste veranderen?", hebben de meeste kinderen geantwoord dat zij graag een kortere reistijd willen, minder kinderen in een bus willen, nooit meer in de file willen staan, en graag WIFI.

Financiën:

NVT.

Vervolg:

Ouders

De ouders die gebruik maken van schooltaxivervoer worden op 18 september 2019 via e-mail geïnformeerd over de resultaten van het cliënt-ervaringsonderzoek, en krijgen het rapport.

Wij weten niet wat onze Woerdense ouders en kinderen hebben geantwoord in het onderzoek. Het regionale onderzoek is anoniem. Wij vragen daarom in het e-mailbericht aan de ouders ons aan te geven waar zij bij het schooltaxivervoer specifiek voor hun kind tegen aanlopen. Helaas gaat het vervoer niet altijd zoals het zou moeten, en zoals wij hebben afgesproken met de taxibedrijven. De ouders hebben wij gevraagd suggesties te doen hoe wij het schooltaxivervoer voor hun kind kunnen verbeteren. Dit wordt met de taxibedrijven besproken, in hoeverre dit binnen de bestaande afspraken kan worden gerealiseerd.

Taxibedrijven

De resultaten van het cliënt-ervaringsonderzoek en de nabranders van de ouders, worden de komende weken met de vervoerders besproken en daar waar nodig worden afspraken gemaakt voor verbetering. Hierdoor hopen we dat in het nieuwe schooljaar vooral de actuele communicatie vanuit de vervoerder met de ouders wordt verbeterd. Dit kan bijvoorbeeld door het gebruik door ouders van het ouderportaal (informatie over de route en het aan- en afmelden van hun kind bij ziekte), WhatsApp, en de speciale vervoers-app (waarmee de taxi live kan worden gevolgd) te bevorderen.

In het cliënt-ervaringsonderzoek dat over het schooljaar 2019 - 2020 wordt gehouden zal een vergelijking met dit onderzoek worden opgenomen.

Nieuwe schooljaar

Het onderzoek gaat over vorig jaar. Helaas is het schooltaxivervoer dit schooljaar voor een aantal kinderen en hun ouders niet goed gestart. Dit betreuren wij zeer. Het gaat om ongeveer 12 van onze leerlingen die met de schooltaxi naar hun school gaan. Zij worden vervoerd door (onderaannemers van) taxibedrijf Willemsen de Koning. De problemen zijn vooral veroorzaakt doordat Willemsen de Koning het nieuwe schooljaar het schooltaxivervoer gegund heeft gekregen in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Brasem, Nieuwkoop en Utrecht. Hiervoor had het bedrijf zich, bleek helaas, niet goed op voorbereid.

Mogelijk het gevolg hiervan was dat een aantal ouders en leerlingen in Woerden in ieder geval in de eerste twee weken van het nieuwe schooljaar nog geen vaste chauffeur hadden. Ook hebben chauffeurs – zoals afgesproken en gewenst is – van tevoren geen kennis gemaakt met de ouders en kinderen. Willemsen de Koning heeft in Woerden bovendien in de routeplanning geen rekening gehouden, met de door ons voor de zomervakantie aangeleverde specifieke informatie over leerlingen. Dit alles leidde al voor de start van het schooljaar tot onrust onder ouders en kinderen.

Willemsen de Koning was door alle problemen in de regio, telefonisch praktisch niet bereikbaar. Ouders uit Alphen aan den Rijn c.a. en uit Utrecht belden in groten getalen met Willemsen de Koning omdat het vervoer van hun kind zo chaotisch was. Dit zorgde voor onbereikbaarheid, ook voor onze Woerdense ouders. Wij hebben de vervoerder hier steeds direct op aangesproken. Inmiddels zien wij verbeteringen, maar we blijven er nauw op toezien dat *alle* problemen zeer snel opgelost worden en blijven. Op korte termijn hebben wij een afspraak met de directie van Willemsen-de Koning. Zij hebben ons hun excuses aangeboden voor de belabberde start.

Bijlagen:

- Cliënt-ervaringsonderzoek schooltaxivervoer 2018-2019 (19.086694.)

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Leerlingenvervoer

Gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse
Vecht en Woerden

augustus 2019



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1 Inleiding | 2 |
| 1.1 Aanleiding en doel..... | 2 |
| 1.2 Aanpak onderzoek..... | 2 |
| 1.3 Leeswijzer | 3 |
| 2 Resultaten..... | 4 |
| 2.1 Algemeen | 4 |
| 2.2 Contact met de gemeente..... | 5 |
| 2.3 Klachten..... | 9 |
| 2.4 De chauffeur en het voertuig | 10 |
| 2.5 Planning en snelheid | 13 |
| 2.6 Algemeen oordeel | 15 |
| 2.7 Vragen voor uw kind | 17 |
| 3 Vergelijking gemeenten | 19 |
| 4 Vergelijking vervoerders | 21 |

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden hebben het afgelopen jaar (2018-2019) het leerlingenvervoer aanbesteed. Deze gemeenten hebben ZorgfocuZ gevraagd om een online vragenlijst uit te zetten onder ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer. Het doel van het onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van ouders en kinderen met het leerlingenvervoer. Aan hen is daarom gevraagd hoe tevreden ze zijn met verschillende onderdelen van het taxivervoer.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer in de gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden. In de vragenlijst zijn tevens enkele vragen voor de kinderen opgenomen, zodat ook zij hun ervaringen over het vervoer kunnen delen en ideeën ter verbetering van het vervoer aan kunnen dragen.

Vragenlijst

In overleg met de gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden is besloten welke thema's en vragen onderdeel uitmaken van de vragenlijst. ZorgfocuZ heeft in eerste instantie een conceptvragenlijst opgesteld, die in overleg aangepast is tot de definitieve vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Algemeen
- Contact met de gemeente
- Contact met de centrale van de vervoerder
- Klachten
- De chauffeur en het voertuig
- Planning en snelheid
- Algemeen oordeel
- Vragen voor het kind

Uitnodigen cliënten

ZorgfocuZ heeft de ouders 21 mei 2019 de uitnodigingsmail gestuurd. Ouders die de vragenlijst nog niet ingevuld hadden, hebben 7 juni 2019 een herinnering per e-mail ontvangen. De dataverzameling is gesloten op 30 juni 2019.

Respons

In totaal zijn er 476 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben 174 de vragenlijst ingevuld (bruto respons). De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen) en om te kijken of ze daadwerkelijk antwoorden hebben ingevuld. Omdat voor iedere respondent een unieke link naar de vragenlijst is gebruikt kon men de vragenlijst maar één keer invullen en zitten er geen dubbelingen in de respons. Twee respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld en zijn niet meegenomen in de analyse.

| Responstabel | | |
|--|----------|------|
| | <i>n</i> | % |
| Aantal verzonden vragenlijsten | 476 | 100 |
| Aantal vragenlijsten (bruto respons) | 174 | 36,6 |
| Aantal volledig ingevulde, bruikbare vragenlijsten (netto respons) | 172 | 36,1 |

Uitgaande van 172 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,0%. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouders aangeeft zeer tevreden met het vervoer te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,0% en 56,0% ligt. In de populatie zal dus een afwijking van 6,0% zijn. Kortom: het onderzoek geeft een vrij goed beeld van de tevredenheid, maar er is wel een kleine afwijking ten opzichte van de gehele populatie ouders.

| Respons per vervoerder | | |
|--|------------------|-----------------------------|
| | <i>Van Driel</i> | <i>Willemsen- de Koning</i> |
| Aantal verzonden vragenlijsten | 326 | 146 |
| Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons) | 122 (37,4%) | 50 (34,2%) |

| Respons per gemeente | | | | |
|--|-----------------------|----------------|------------------|-----------------------|
| | <i>De Ronde Venen</i> | <i>Woerden</i> | <i>Oudewater</i> | <i>Stichtse vecht</i> |
| Aantal verzonden vragenlijsten | 113 | 131 | 53 | 175 |
| Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons) | 35 (31,0%) | 60 (45,8%) | 22 (41,5%) | 55 (31,4%) |

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de resultaten volledig weergegeven. De resultaten zijn in grafieken of tabellen gerapporteerd. In de grafieken en tabellen zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ buiten beschouwing gelaten. In hoofdstuk 3 is een vergelijking gemaakt tussen de vier gemeenten. In hoofdstuk 4 is een vergelijking gemaakt tussen de twee vervoerders. In deze hoofdstukken worden de scores per gemeente ofwel de scores per vervoerder in een tabel weergegeven.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het vragenlijstonderzoek middels grafieken en tabellen gerapporteerd.

2.1 Algemeen



2. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=170)*

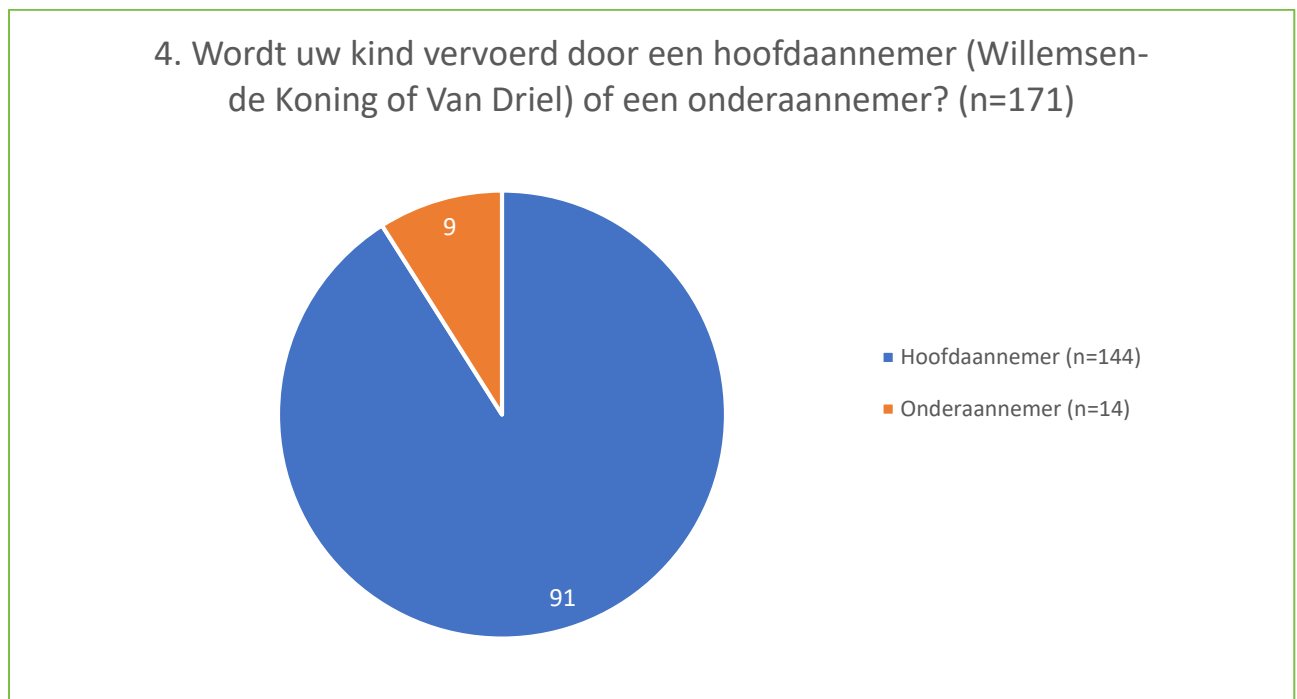
| | n | % |
|-------------------|-------------|------|
| 4 jaar | 2 | 1,2 |
| 5 jaar | 7 | 4,1 |
| 6 jaar | 6 | 3,5 |
| 7 jaar | 5 | 2,9 |
| 8 jaar | 16 | 9,4 |
| 9 jaar | 17 | 10,0 |
| 10 jaar | 18 | 10,6 |
| 11 jaar | 17 | 10,0 |
| 12 jaar | 20 | 11,8 |
| 13 jaar | 12 | 7,1 |
| 14 jaar | 13 | 7,6 |
| 15 jaar | 13 | 7,6 |
| 16 jaar | 9 | 5,3 |
| 17 jaar | 10 | 5,9 |
| 18 jaar | 3 | 1,8 |
| 19 jaar | 2 | 1,2 |
| Gemiddelde | 11,4 | |

*Eén respondent heeft de leeftijd 1 ingevuld. Dit antwoord is niet opgenomen in de tabel (en ook niet meegenomen in de percentages en het gemiddelde).

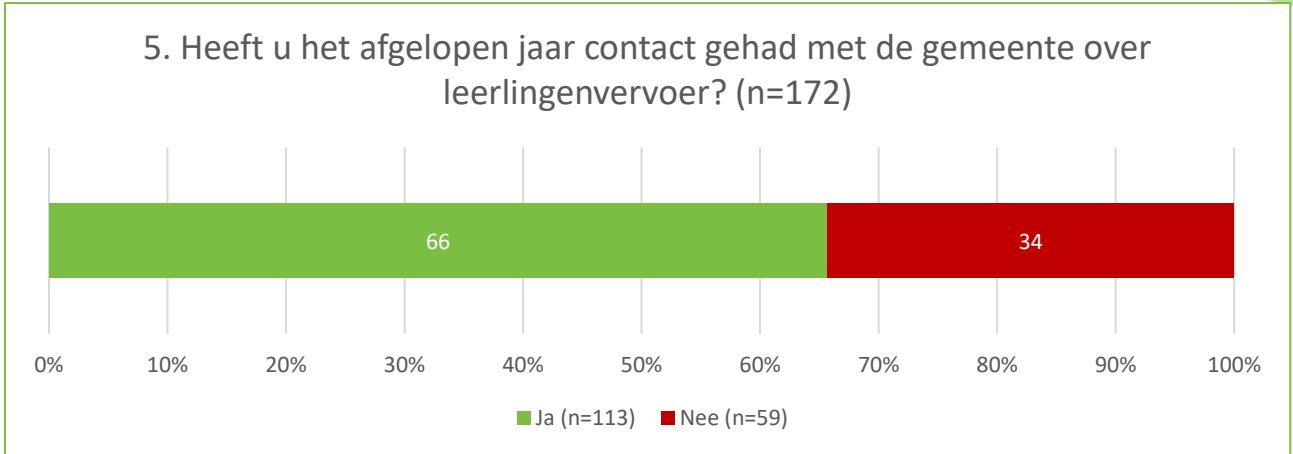
| 3. Naar welke school gaat uw kind? (n=172)* | | | |
|---|------------|----------------|------------|
| Naam school | Frequentie | Locatie school | Frequentie |
| Berg en Bosch | 25 | Utrecht | 58 |
| Keerkring | 18 | Woerden | 19 |
| Stip | 18 | Bilthoven | 14 |
| Rafael | 16 | Uithoorn | 11 |
| Kleine Prins (voorheen: Ariane de Ranitz) | 12 | Hilversum | 10 |
| Dolfijn | 11 | Houten | 9 |
| Auris Fortaal | 9 | Gouda | 9 |
| Mozarthof | 6 | Amsterdam | 6 |
| | | Zeist | 6 |

*In deze tabel staan alleen de namen en locaties van de scholen die door meer dan vijf respondenten zijn genoemd.

2.2 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'Weet ik niet' (n=13).



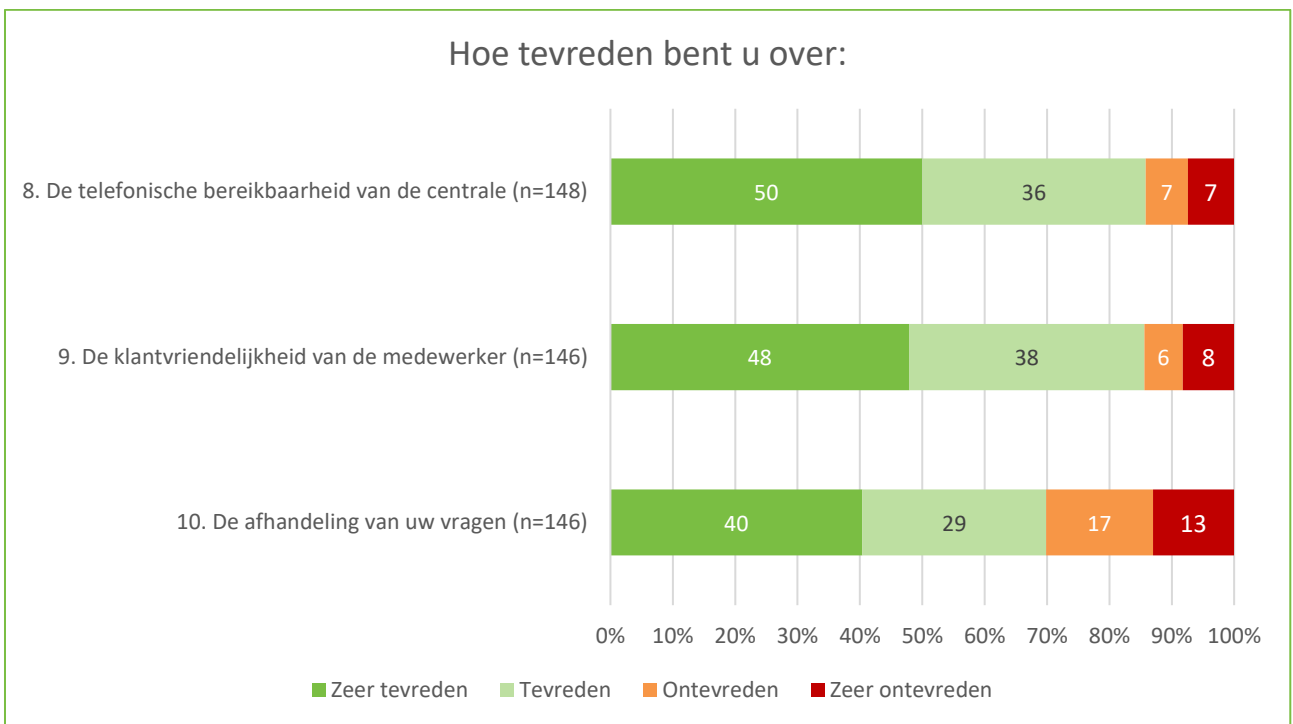
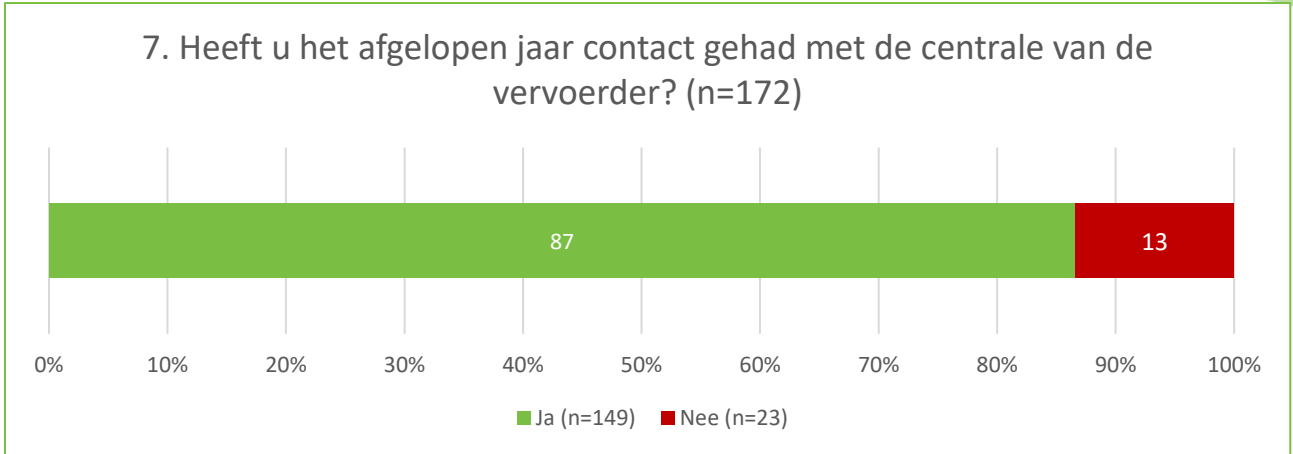
6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (n=113)
(1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

| | n | % |
|-------------------|------------|------|
| 1 | 0 | 0,0 |
| 2 | 0 | 0,0 |
| 3 | 1 | 0,9 |
| 4 | 1 | 0,9 |
| 5 | 5 | 4,4 |
| 6 | 9 | 8,0 |
| 7 | 15 | 13,3 |
| 8 | 41 | 36,3 |
| 9 | 19 | 16,8 |
| 10 | 22 | 19,5 |
| Gemiddelde | 8,1 | |

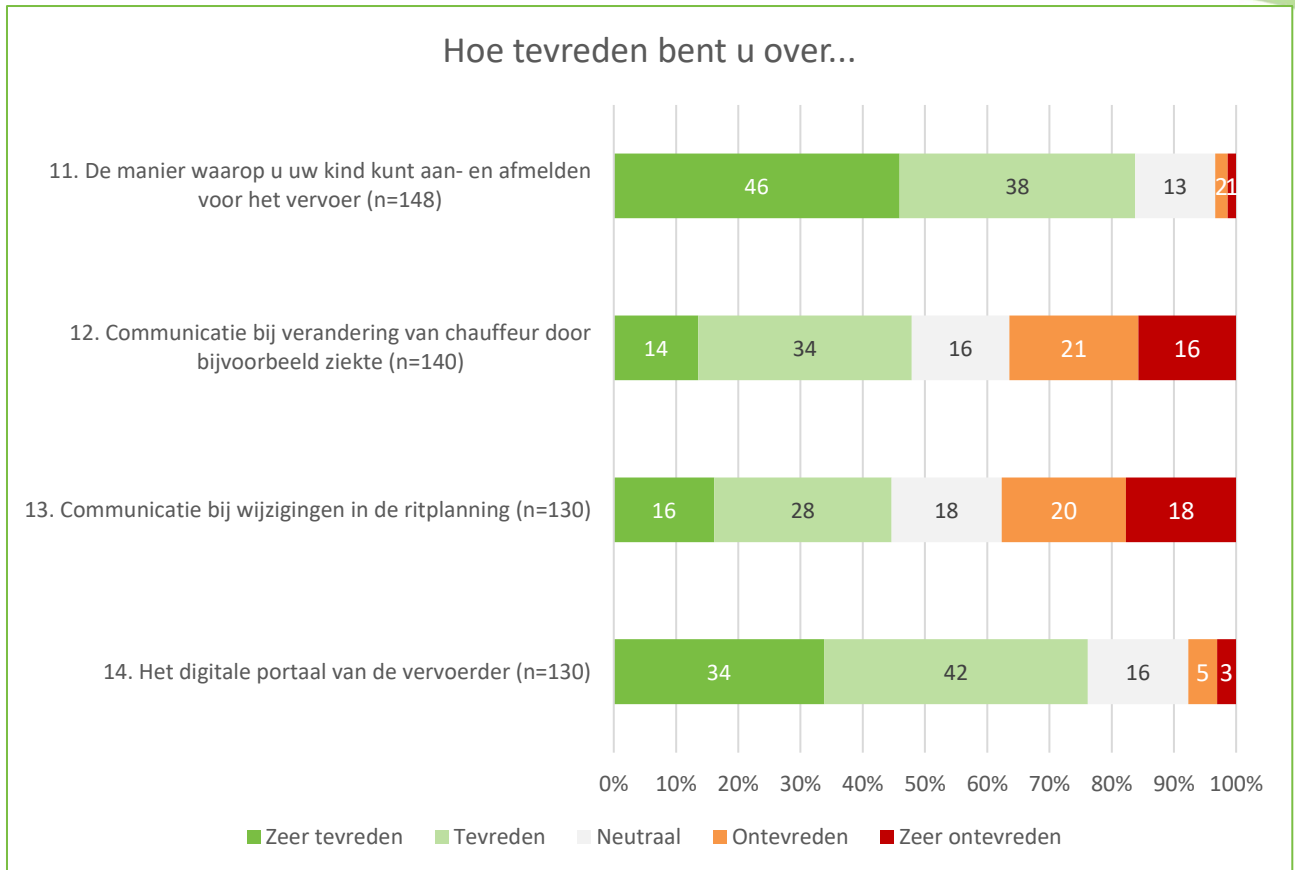
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=0).

In totaal geven 70 respondenten een korte toelichting. Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden.

- De meerderheid geeft aan tevreden te zijn over het contact met de gemeente, waarvan vijf het contact goed of prima vinden. 45 respondenten geven het volgende aan over de gemeente: reageert begripvol, snel en netjes; komt afspraken na; luistert goed; is bereidwillig en toegankelijk; schakelt soepel; zoekt naar een passende oplossing; onderneemt actie; geeft heldere uitleg en terugkoppelingen (hoewel twee respondenten hier niet mee eens zijn); en neemt klachten serieus (al vindt één respondent van niet). Eén respondent geeft aan dat het contact de afgelopen jaren verbeterd is en ander geeft aan dat de reactie lang op zich liet wachten, maar dat hij/zij vervolgens wel snel geholpen is.
- Een aantal respondenten is minder tevreden. Volgens twee respondenten is het aanvraagstelsel te ingewikkeld. Een andere respondent geeft aan dat de gemeente zich niet actief heeft beziggehouden met zijn/haar probleem. Tot slot geeft een respondent aan het jammer te vinden dat leerlingenvervoer afhankelijk is van geld.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v8 (n=1), v9 (n=2), v10 (n=2).



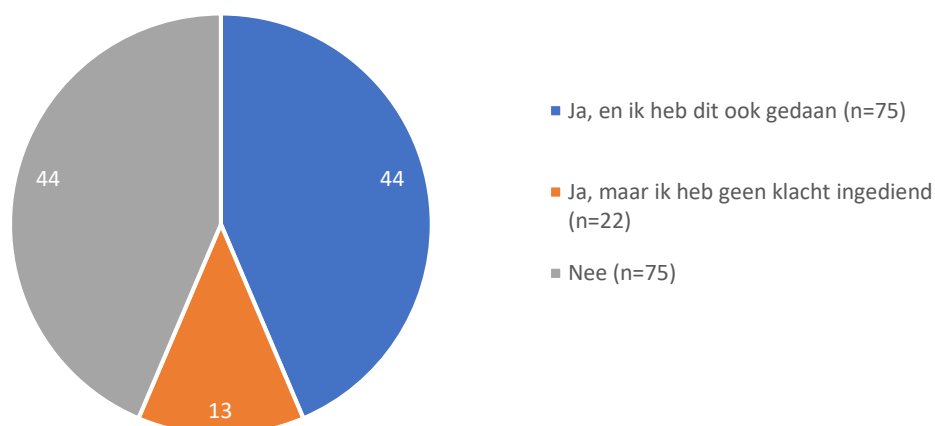
Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v11 (n=1), v12 (n=8), v13 (n=18), v14 (n=16).

| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (n=149) (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden) | | |
|--|------------|------|
| | n | % |
| 1 | 5 | 3,4 |
| 2 | 4 | 2,7 |
| 3 | 9 | 6,0 |
| 4 | 4 | 2,7 |
| 5 | 14 | 9,4 |
| 6 | 17 | 11,4 |
| 7 | 37 | 24,8 |
| 8 | 29 | 19,5 |
| 9 | 15 | 10,1 |
| 10 | 15 | 10,1 |
| Gemiddelde | 6,7 | |

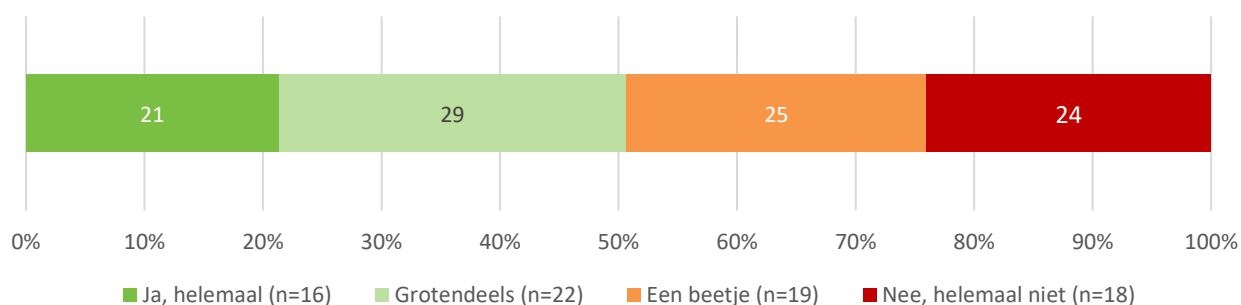
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0).

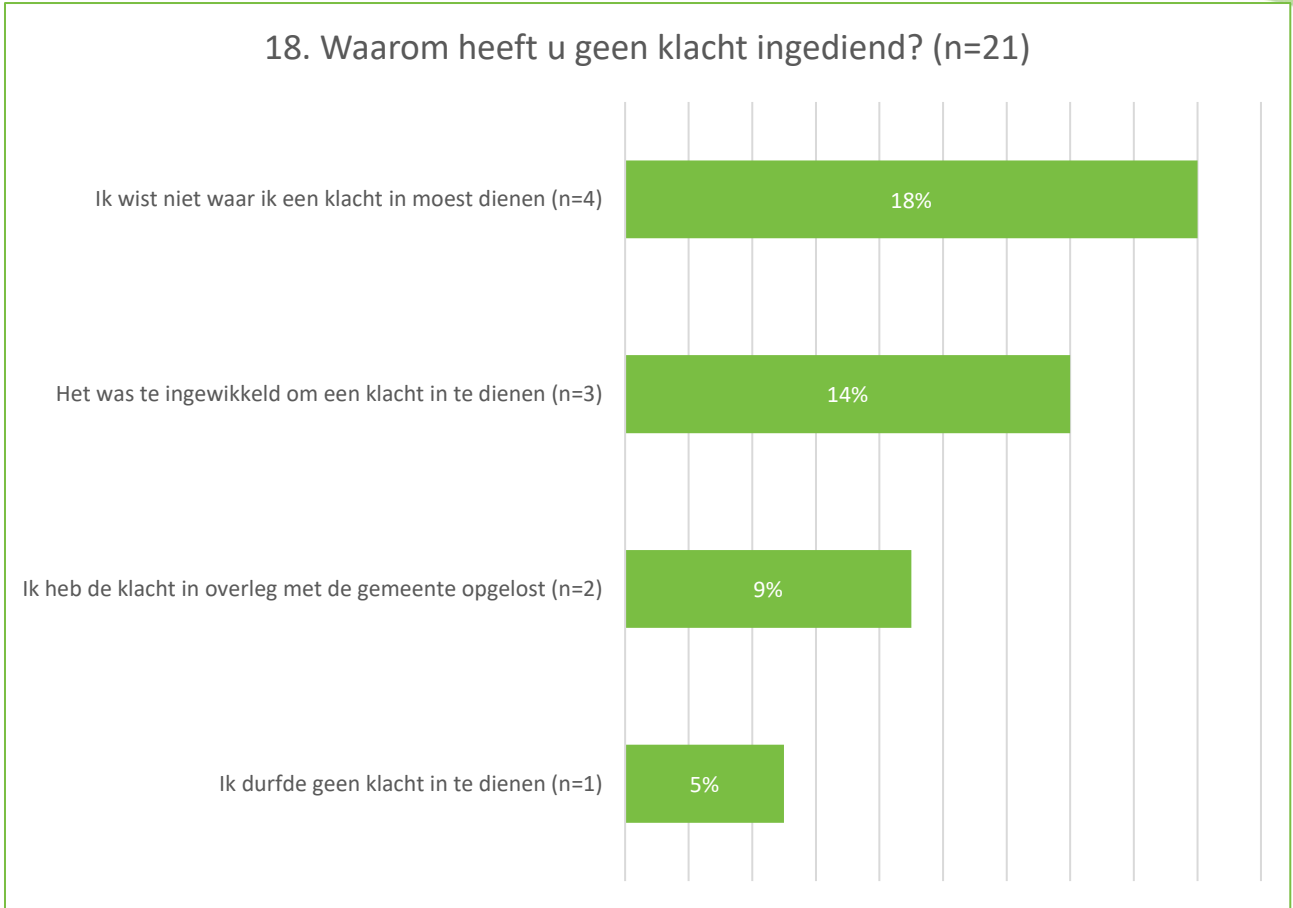
2.3 Klachten

16. Heeft u weleens overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer? (n=172)



17. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (n=75)

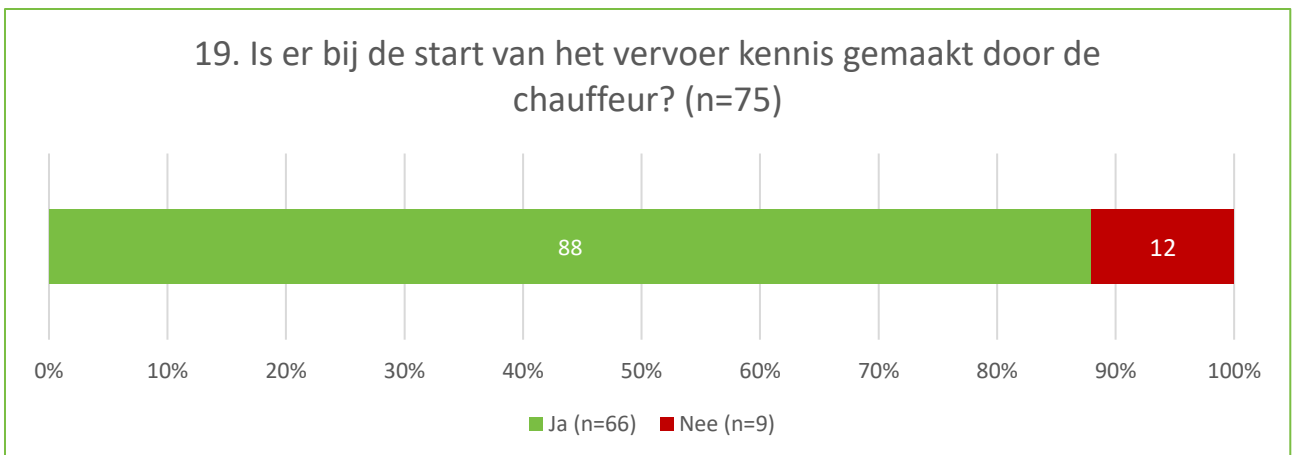


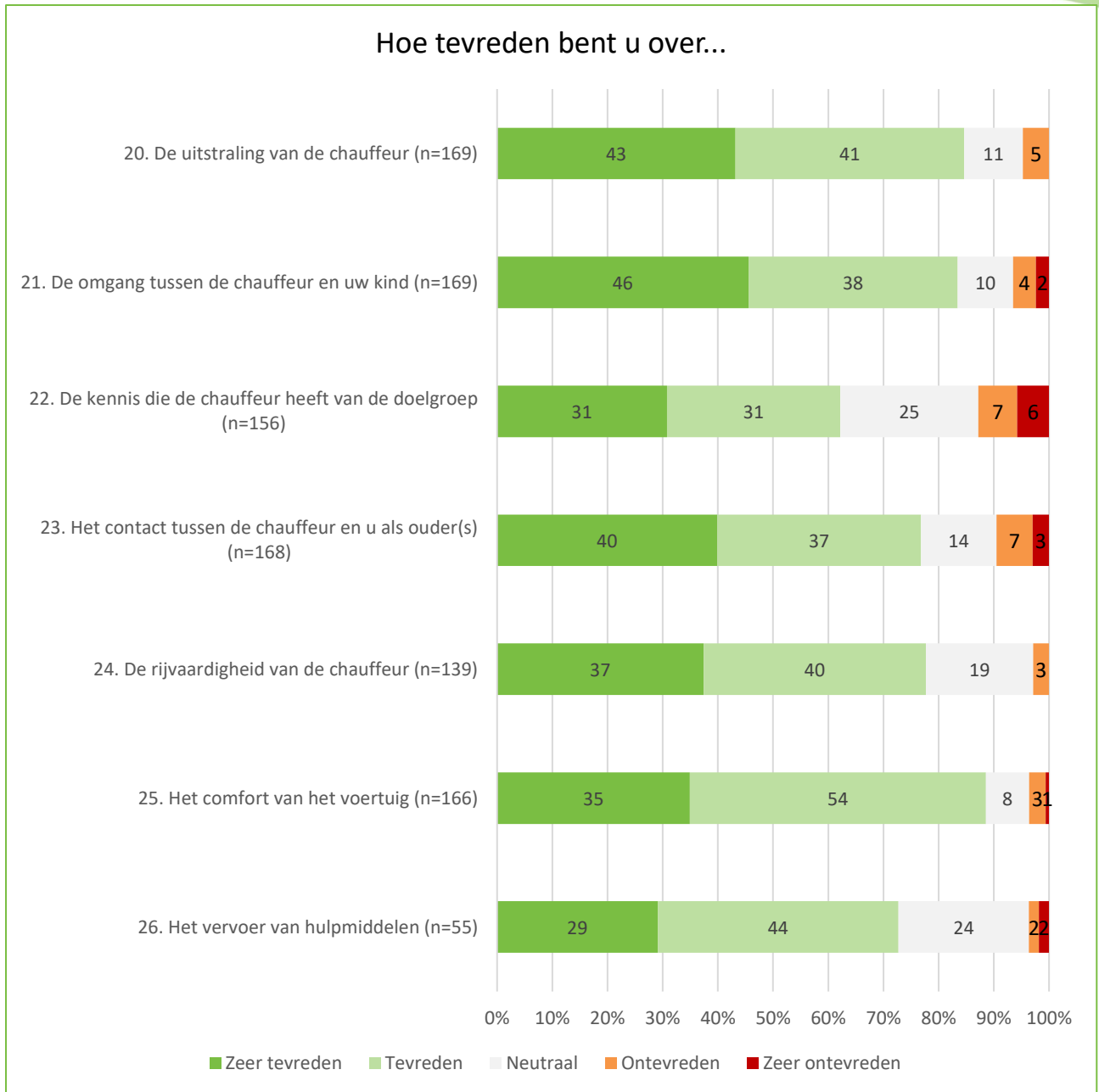


Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': 18 (n=1).

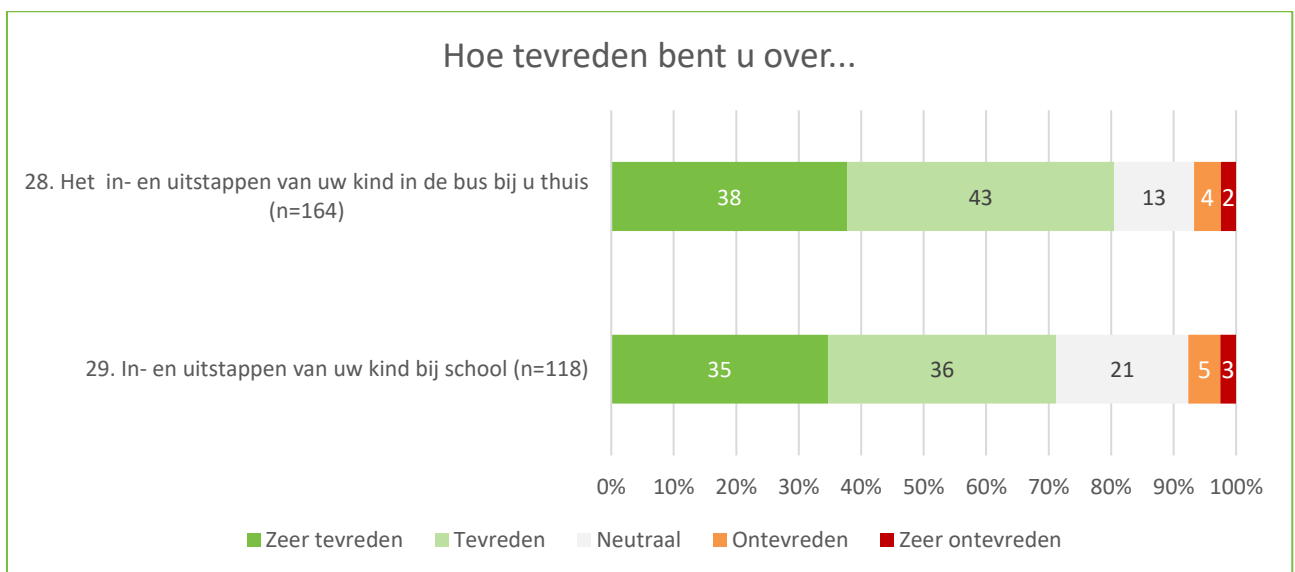
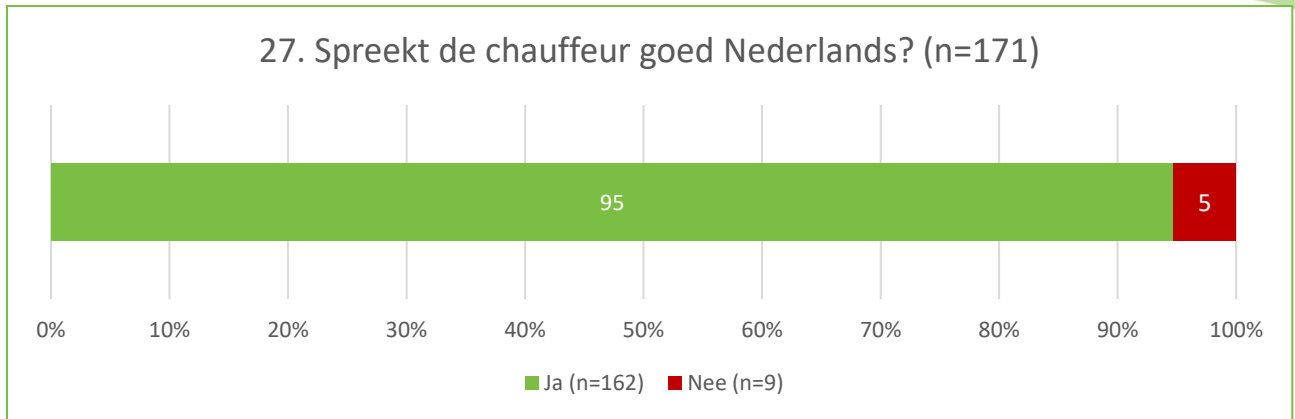
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk', geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: klacht is vanzelf opgelost (3x), idee dat een klacht indienen veel gedoe is en weinig oplevert (3x), probleem niet belangrijk genoeg gevonden om als klacht in te dienen (2x), de gemeente eerst ingelicht en die pakte het goed op (1x) en vergeten (1x).

2.4 De chauffeur en het voertuig





Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v20 (n=2), v21 (n=2), v22 (n=15), v23 (n=3), v24 (n=31), v25 (n=5), v26 (n=116).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v28 (n=7), v29 (n=52).

30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (n=169) (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

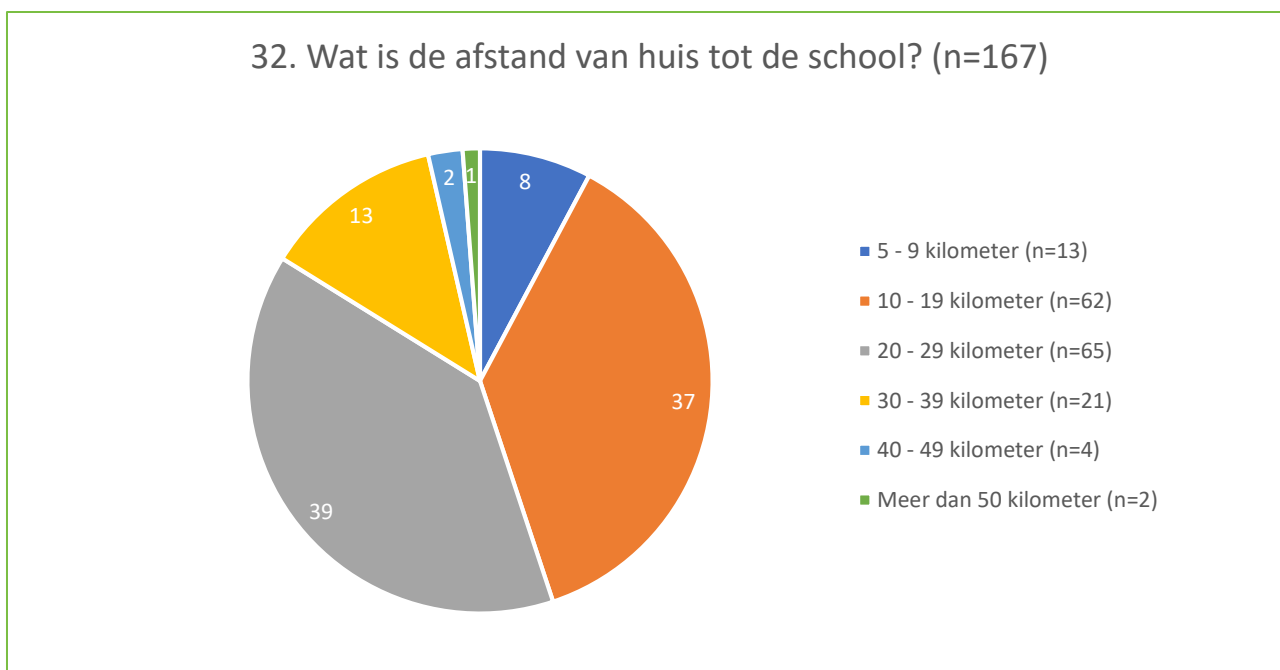
| | n | % |
|-------------------|------------|------|
| 1 | 1 | 0,6 |
| 2 | 1 | 0,6 |
| 3 | 1 | 0,6 |
| 4 | 7 | 4,1 |
| 5 | 6 | 3,6 |
| 6 | 14 | 8,3 |
| 7 | 36 | 21,3 |
| 8 | 37 | 21,9 |
| 9 | 30 | 17,8 |
| 10 | 36 | 21,3 |
| Gemiddelde | 7,9 | |

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v30 (n=2).

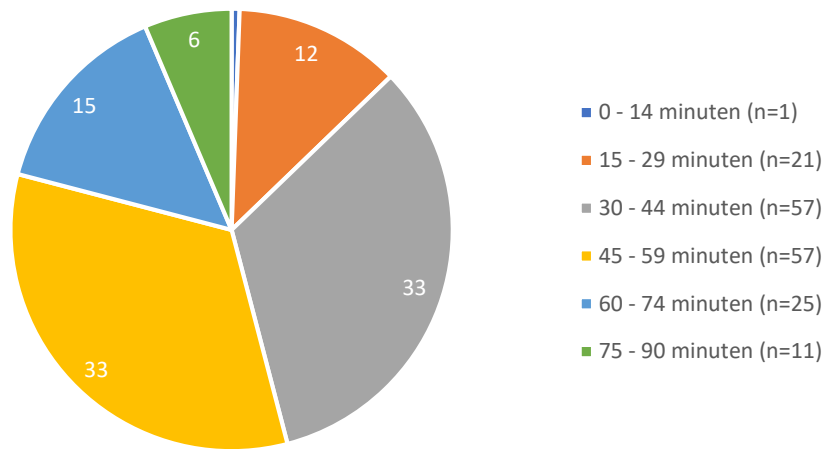
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (n=168) (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden) | | |
|--|------------|------|
| | n | % |
| 1 | 1 | 0,6 |
| 2 | 0 | 0,0 |
| 3 | 0 | 0,0 |
| 4 | 3 | 1,8 |
| 5 | 3 | 1,8 |
| 6 | 3 | 1,8 |
| 7 | 28 | 16,7 |
| 8 | 75 | 44,6 |
| 9 | 26 | 15,5 |
| 10 | 29 | 17,3 |
| Gemiddelde | 8,1 | |

Antwoordoptie 'Niet van toepassing/Geen mening': v31 (n=3).

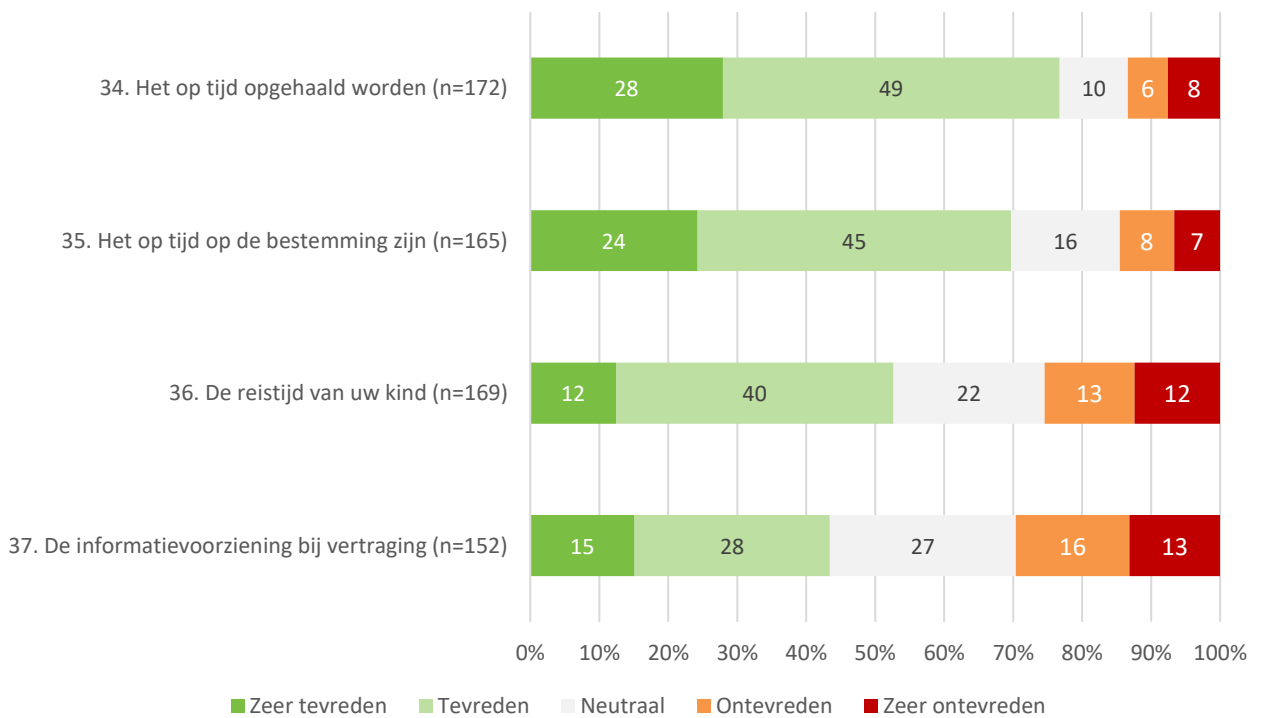
2.5 Planning en snelheid



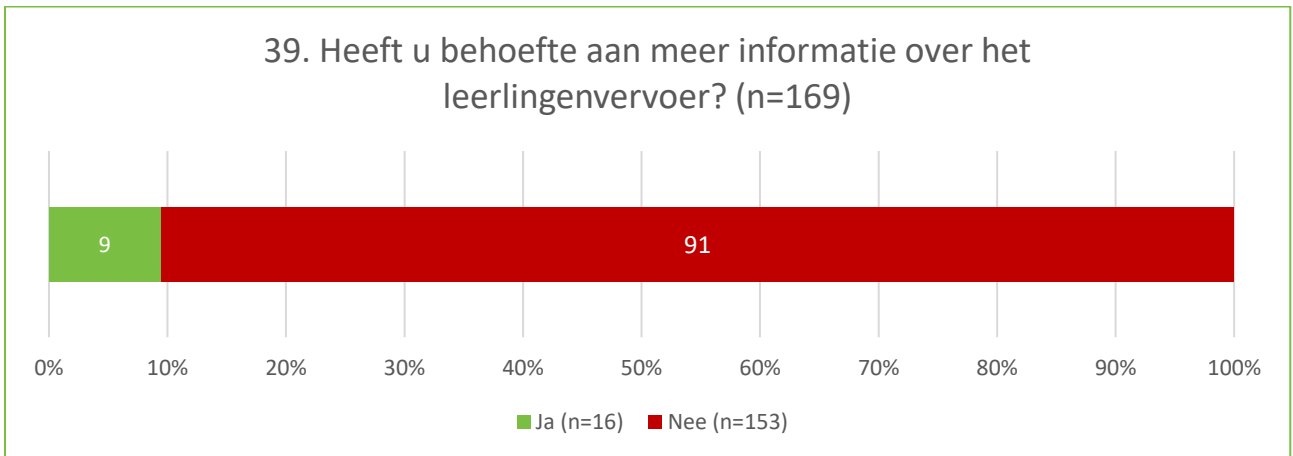
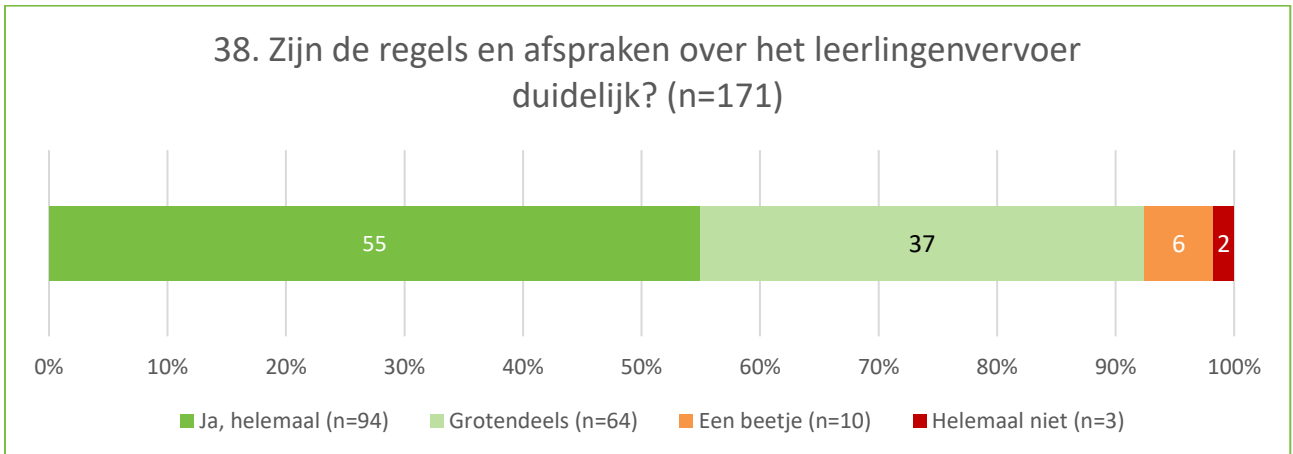
33. Hoe lang is uw kind gemiddeld onderweg in de bus?



Hoe tevreden bent u over...



2.6 Algemeen oordeel



In totaal geven 14 respondenten een antwoord op vraag 40 ‘Waarover zou u meer informatie willen ontvangen?’. Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Zes respondenten geven aan informatie te willen over de afspraken die tussen de gemeente en de taxivervoerder zijn gemaakt. Respondenten willen graag weten wat ze mogen verwachten en wat hun rechten zijn. Deze informatie kan volgens een respondent via een brochure verspreid worden.
- Respondenten worden graag ingelicht wanneer de chauffeur vervangen wordt (3x), wanneer de taxi op aangepaste tijden rijdt (3x) en/of wanneer de route wijzigt (2x). Tevens hadden twee respondenten graag bericht gekregen toen de vervoerder veranderde.
- Tot slot geeft een respondent aan informatie via de app te willen; een informatieavond te willen waar vragen gesteld kunnen worden; en in zijn algemeenheid vaker op de hoogte gesteld te worden van wat speelt door de vervoerder.

| 41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (n=169) (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden) | | |
|--|------------|------|
| | n | % |
| 1 | 3 | 1,8 |
| 2 | 1 | 0,6 |
| 3 | 4 | 2,4 |
| 4 | 2 | 1,2 |
| 5 | 10 | 5,9 |
| 6 | 24 | 14,2 |
| 7 | 38 | 22,5 |
| 8 | 56 | 33,1 |
| 9 | 17 | 10,1 |
| 10 | 14 | 8,3 |
| Gemiddelde | 7,3 | |

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v41 (n=2).

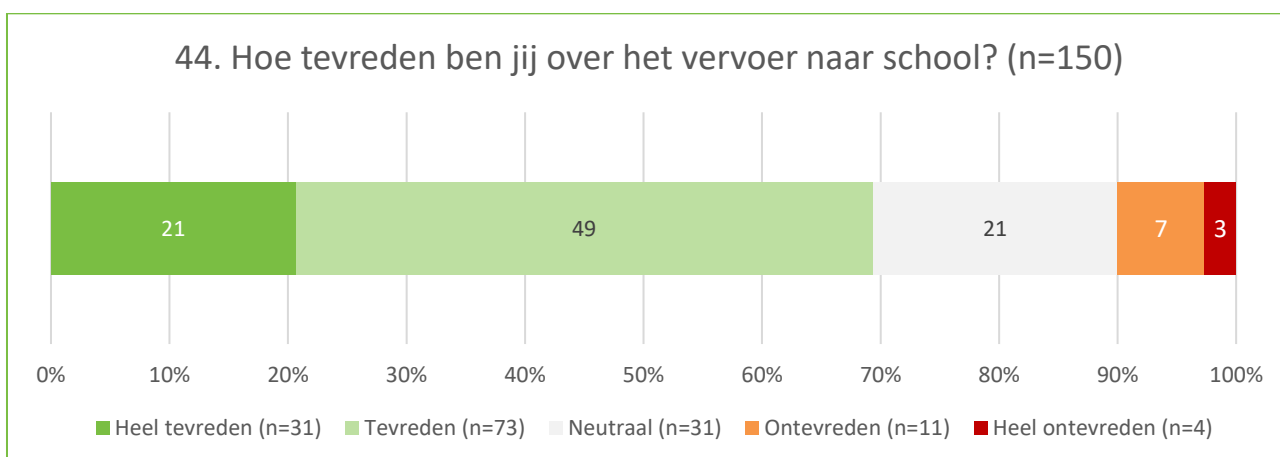
In totaal geven 127 respondenten een antwoord op vraag 42 'Als u één ding zou mogen veranderen aan het leerlingenvervoer, wat zou dat dan zijn?'. Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Als verbeterpunt noemt de meerderheid dat ze graag sneller en beter ingelicht worden over wijzigingen in ritten, tijden en chauffeur.
- Tevens geven vele respondenten aan liever één vaste chauffeur te zien; volgens een enkele respondent zouden deze chauffeurs een pedagogische achtergrond moeten hebben. Anderen geven aan dat ze graag aan het begin van het jaar even kennismaken met de chauffeur.
- Wat betreft de ritten zelf, geeft een groot deel van de respondenten aan dat de kinderen die het eerst opgehaald worden in de middag ook het eerst thuisgebracht dienen te worden. Reistijden zijn volgens sommige respondenten nu erg lang.
- Verbeterpunten voor de vervoerder zijn onder andere dat afspraken beter nagekomen kunnen worden; een meer klantvriendelijke centrale wordt geïnstalleerd; meer begrip en empathie getoond wordt; meer regelmaat ingebracht wordt; en over het algemeen beter gecommuniceerd kan worden.
- Tot slot zien respondenten graag grotere auto's, zodat per kind meer ruimte is en/of zodat kinderen eventueel een vriendje of vriendinnetje mee kunnen nemen 's middags. Een klein aantal respondenten wenst dat het taxivervoer beter vergoed wordt.

In totaal geven 136 respondenten een antwoord op vraag 43 ‘Waarvoor zou u de vervoerder een compliment willen geven?’. Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Respondenten geven vooral het compliment aan de chauffeurs. Volgens de meerderheid zijn chauffeurs vriendelijk, betrokken, lief, geduldig, grappig en gaan ze goed met kinderen om. Velen zijn positief over het feit dat nu een vaste chauffeur rijdt, dat wekt vertrouwen bij ouders en kind.
- Tevens zijn respondenten tevreden over de informatievoorzieningen bij wijzigingen van tijden, de rit of de chauffeur. Vooral de app wordt door de respondenten als prettig ervaren, evenals de website.
- Ook geven respondenten aan dat de taxi’s stipt op tijd rijden en de kinderen elke dag weer veilig thuis brengen.
- Wat betreft de vervoerder zelf geven respondenten aan dat ze open staan voor verbetering; dat taxi’s van goede kwaliteit zijn; en dat klachten goed worden behandeld.

2.7 Vragen voor uw kind



In totaal plaatsen 117 kinderen van de respondenten een opmerking bij vraag 45 ‘Als je de baas bent van het vervoer naar school. Wat zou je dan als eerste veranderen?’. Hieronder volgt een samenvatting van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- De meerderheid van de kinderen ziet graag kortere reistijden. Ze geven aan minder kinderen in een bus te willen en nooit meer in de file te willen staan. Daarnaast wensen kinderen dat als ze als eerste worden opgehaald in de middag ook weer als eerste thuisgebracht worden. Ook geven een aantal aan dat ze eerder of juist later op school willen aankomen; zij komen een half uur te vroeg of net te laat.
- Kinderen zijn te spreken over de chauffeurs en geven aan dat ze zouden willen dat iedereen zo’n chauffeur heeft als hij/zij zelf. Daarnaast is een vaste chauffeur ook fijn in de ogen van de kinderen.
- Een groot deel van de respondenten zou willen dat in de taxi minder gepest wordt en zien daarin een rol weggelegd voor de chauffeur. Tevens geeft een aantal kinderen aan dat chauffeurs veiliger kunnen rijden. Ook kunnen ze beter informeren: kinderen willen graag ruim van te voren weten als wijzigingen in ritten, tijden of chauffeurs plaats gaan vinden.

- Tot slot geven kinderen de volgende verbeterpunten: luxere bussen; eigen plaats kiezen in de bus; wifi en televisie; mogen eten en drinken; en radio aanzetten (of juist zachter of op een andere zender).

In totaal geven 120 respondenten antwoord op vraag 46 'Wat vind je goed aan het vervoer naar school?'. Twintig antwoorden zijn inhoudelijk niet relevant. Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Een aantal kinderen is tevreden over alles. Ook geven veel respondenten aan dat ze blij zijn dat het leerlingenvervoer bestaat, onder andere omdat ze daardoor naar school kunnen en hun ouders kunnen werken.
- Het grootste deel van de kinderen is te spreken over het feit dat ze een vaste chauffeur hebben en dat de chauffeur altijd vriendelijk en heel betrokken is. Ook vinden kinderen de ritten gezellig.
- Daarnaast geeft een enkeling aan het prettig te vinden dat taxi's op tijd rijden; dat chauffeurs duidelijke afspraken maken; en dat ze de kinderen veilig vervoeren.
- Tot slot geven een aantal kinderen aan liever luxere taxi's te zien.

3 | Vergelijking gemeenten

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken tussen de gemeenten. In de kolommen staan van links naar rechts de ervaringen van ouders uit de gemeente De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden en Oudewater.

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per gemeente op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van de andere gemeenten. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van de drie andere gemeenten.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van de drie andere gemeenten.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking tussen de gemeenten gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

| Gemiddelde scores vergelijking tussen gemeenten | | | | |
|---|----------------|----------------|---------|------------|
| | De Ronde Venen | Stichtse Vecht | Woerden | Oude water |
| Contact met de gemeente | | | | |
| 5. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente over het leerlingenvervoer? (1=nee; 2=ja) | 1,6 | 1,8 | 1,6 | 1,7 |
| 6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 8,1 | 8,1 | 8,4 | 7,3 |
| Contact met de centrale van de vervoerder (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | | | |
| 7. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de centrale van de vervoerder? (1=nee; 2=ja) | 1,9 | 1,8 | 1,9 | 2,0 |
| 8. De telefonische bereikbaarheid van de centrale (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,4 | 3,5 | 3,1 | 3,2 |
| 9. De klantvriendelijkheid van de medewerker (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,6 | 3,4 | 3,0 | 3,1 |
| 10. De afhandeling van uw vragen (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,3 | 3,2 | 2,7 | 2,9 |
| 11. De manier waarop u uw kind kunt aan- en afmelden voor het vervoer | 4,4 | 4,2 | 4,3 | 4,2 |
| 12. Communicatie bij verandering van chauffeur door bijvoorbeeld ziekte | 3,4 | 3,0 | 3,0 | 3,1 |
| 13. Communicatie bij wijzigingen in de ritplanning | 3,5 | 3,1 | 3,0 | 2,6 |
| 14. Het digitale portaal van de vervoerder | 4,2 | 4,0 | 4,0 | 3,8 |
| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 7,5 | 7,0 | 6,4 | 5,8 |
| De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | | | |
| 19. Is er bij de start van het vervoer kennis gemaakt door de chauffeur? (1=nee; 2=ja) | 1,9 | 1,9 | 1,9 | 1,8 |
| 20. De uitstraling van de chauffeur | 4,3 | 4,1 | 4,4 | 4,1 |
| 21. De omgang tussen de chauffeur en uw kind | 4,4 | 3,9 | 4,4 | 4,0 |
| 22. De kennis die de chauffeur heeft van de doelgroep | 4,1 | 3,5 | 3,8 | 3,5 |
| 23. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s) | 4,2 | 3,8 | 4,2 | 4,0 |

| | De Ronde Venen | Stichtse Vecht | Woerden | Oude water |
|--|----------------|----------------|---------|------------|
| De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | | | |
| 24. De rijvaardigheid van de chauffeur | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 4,0 |
| 25. Het comfort van het voertuig | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 3,9 |
| 26. Het vervoer van hulpmiddelen | 4,6 | 4,1 | 3,8 | 3,3 |
| 27. Spreekt de chauffeur goed Nederlands? (1=nee; 2=ja) | 2,0 | 1,9 | 2,0 | 2,0 |
| 28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,0 |
| 29. In- en uitstappen van uw kind bij school | 4,0 | 3,9 | 4,1 | 3,8 |
| 30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 8,2 | 7,4 | 8,1 | 7,5 |
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 8,5 | 8,3 | 8,1 | 7,3 |
| Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | | | |
| 34. Het op tijd opgehaald worden | 3,8 | 3,9 | 3,9 | 3,6 |
| 35. Het op tijd op de bestemming zijn | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,6 |
| 36. De reistijd van uw kind | 3,4 | 3,4 | 3,2 | 3,0 |
| 37. De informatievoorziening bij vertraging | 3,4 | 3,3 | 3,0 | 2,8 |
| Algemeen oordeel (1=helemaal niet; 4=helemaal wel) | | | | |
| 38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk | 3,7 | 3,5 | 3,4 | 3,2 |
| 39. Heeft u behoefte aan meer informatie over het leerlingenvervoer (1=ja; 2=nee) | 2,0 | 1,9 | 1,9 | 1,7 |
| 41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 7,6 | 7,5 | 7,1 | 6,5 |
| Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden) | | | | |
| 44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school? | 3,9 | 3,7 | 3,9 | 3,6 |

4 | Vergelijking vervoerders

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken tussen de twee vervoerders. In de linker-kolom staan de scores van Van Driel en in de rechter-kolom van Willemsen-de Koning.

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per vervoerder op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van de andere vervoerder. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van de andere vervoerder.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van de andere vervoerder.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking tussen de vervoerders gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

| Gemiddelde scores vergelijking tussen de twee vervoerders | | |
|---|-----------|---------------------|
| | Van Driel | Willemsen-de Koning |
| Contact met de gemeente | | |
| 5. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente over het leerlingenvervoer? (1=nee; 2=ja) | 1,7 | 1,6 |
| 6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 7,9 | 8,4 |
| Contact met de centrale van de vervoerder (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | |
| 7. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de centrale van de vervoerder? (1=nee; 2=ja) | 1,9 | 1,9 |
| 8. De telefonische bereikbaarheid van de centrale (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,3 | 3,3 |
| 9. De klantvriendelijkheid van de medewerker (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,2 | 3,4 |
| 10. De afhandeling van uw vragen (1=zeer ontevreden, 4=zeer tevreden) | 3,0 | 3,0 |
| 11. De manier waarop u uw kind kunt aan- en afmelden voor het vervoer | 4,3 | 4,1 |
| 12. Communicatie bij verandering van chauffeur door bijvoorbeeld ziekte | 3,2 | 2,8 |
| 13. Communicatie bij wijzigingen in de ritplanning | 3,1 | 2,8 |
| 14. Het digitale portaal van de vervoerder | 4,0 | 3,8 |
| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 6,7 | 6,9 |
| De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | |
| 19. Is er bij de start van het vervoer kennis gemaakt door de chauffeur? (1=nee; 2=ja) | 1,9 | 1,9 |
| 20. De uitstraling van de chauffeur | 4,2 | 4,2 |
| 21. De omgang tussen de chauffeur en uw kind | 4,2 | 4,2 |
| 22. De kennis die de chauffeur heeft van de doelgroep | 3,8 | 3,7 |
| 23. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s) | 4,1 | 4,0 |
| 24. De rijvaardigheid van de chauffeur | 4,2 | 4,0 |
| 25. Het comfort van het voertuig | 4,2 | 4,2 |

| | Van Driel | Willemssen - de Koning |
|--|-----------|------------------------------|
| De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | |
| 26. Het vervoer van hulpmiddelen | 4,0 | 4,0 |
| 27. Spreekt de chauffeur goed Nederlands? (1=nee; 2=ja) | 2,0 | 1,9 |
| 28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis | 4,1 | 4,0 |
| 29. In- en uitstappen van uw kind bij school | 4,1 | 3,6 |
| 30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 7,9 | 7,7 |
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 8,1 | 8,1 |
| Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden) | | |
| 34. Het op tijd opgehaald worden | 3,9 | 3,8 |
| 35. Het op tijd op de bestemming zijn | 3,8 | 3,6 |
| 36. De reistijd van uw kind | 3,2 | 3,4 |
| 37. De informatievoorziening bij vertraging | 3,2 | 3,1 |
| Algemeen oordeel (1=helemaal niet; 4=helemaal wel) | | |
| 38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk | 3,4 | 3,6 |
| 39. Heeft u behoefte aan meer informatie over het leerlingenvervoer (1=ja; 2=nee) | 1,9 | 1,9 |
| 41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 7,2 | 7,5 |
| Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden) | | |
| 44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school? | 3,8 | 3,7 |

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461