



**Van** : college van burgemeester en wethouders

**Datum** : 10 november 2020

**Portefeuillehouder(s)** : Wethouder Becht

**Portefeuille(s)** : Leerlingenvervoer

**Contactpersoon** : C. de Heer

**Tel.nr.** : 06 22 66 4707

**E-mailadres** : heer.c@woerden.nl

**Onderwerp:**

Klanttevredenheidsonderzoek schooltaxivervoer 2019-2020

---

**Kennisnemen van:**

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders en kinderen die gebruik hebben gemaakt van de gemeentelijke schooltaxi in het schooljaar 2019-2020.

---

**Inleiding:**

Jaarlijks wordt onderzocht hoe ouders en hun kinderen in de regio West-Utrecht, dit zijn naast de gemeente Woerden de gemeenten Oudewater, De Ronde Venen en Stichtse Vecht, de gemeentelijke schooltaxi ervaren waarmee ze dagelijks naar hun school reizen. Ook in het schooljaar 2019-2020 heeft het onderzoeksbureau Zorgfocuz, gespecialiseerd in onderzoek binnen het sociaal domein, in opdracht van de vier gemeenten in de regio een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De rapportage van de resultaten is aan deze raadsinformatiebrief toegevoegd (20.019677.)

---

**Kernboodschap:**

*Conclusie*

De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek is dat ouders en kinderen over het vervoer in het algemeen met een score van gemiddeld 7,4 tevreden zijn. Dat is een mooi resultaat. Ondanks dat dit een lichte verbetering is ten opzichte van vorig jaar (7,3) is de tevredenheid op sommige onderdelen iets lager. De afhandeling van vragen en klachten en het doorgeven van wijzigingen door de taxibedrijven bijvoorbeeld is niet altijd naar wens van de ouders. Samen met de taxibedrijven werken wij hier hard aan om dit verbeteren.

*Respons*

Van de 461 uitgezette enquêtes aan ouders waarvan de kinderen gebruik maken van de schooltaxi hebben er 125 (27,1%) de enquête ingevuld en geretourneerd. In Woerden was dit percentage 34% (44 van 131.) Tijdens het vorige onderzoek was het percentage van de gezamenlijke vier gemeenten hoger, namelijk 36%. Dit heeft mogelijk te maken met de frequentie van het onderzoek (jaarlijks) of met eerste golf van de COVID-19 crisis waar we inzaten op het moment dat de ouders gevraagd zijn de enquête in te vullen.

*Hoogste en laagste score*

De hoogste score op onderdelen is gegeven aan de tevredenheid over de chauffeur en het voertuig. Beide hebben een gemiddelde score van 8,0. Vorig jaar was dit een 7,9. De laagste score op onderdelen is gegeven aan de communicatie met de vervoerder. Hier is de gemiddelde score net als vorig jaar een 6,7.

#### *Wat vinden kinderen van de kwaliteit van het vervoer*

Er zijn in het onderzoek ook vragen aan de kinderen gesteld. Uit hun antwoorden blijkt dat twee derde van de kinderen tevreden of zeer tevreden zijn over het schooltaxivervoer, 7 procent is ontevreden of zeer ontevreden. De kinderen zijn blij met chauffeur en met de gezelligheid in de schooltaxi. Ze voelen zich ook veilig in de taxi en zijn blij dat ze snel op school zijn. De kinderen willen graag een taxi met Wi-Fi. Het liefst willen de kinderen worden vervoerd worden in kleinere groepjes. Nu zitten ze soms bij andere kinderen waar ze niet mee op kunnen schieten.

#### *Hoe ervaren ouders het contact met de gemeente?*

Twee derde van de ouders die de vragenlijst heeft ingevuld geeft aan dat zij in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente over het leerlingenvervoer. Zij zijn overwegend positief en beoordelen het contact gemiddeld met een 7,6. Dit is een iets lagere score ten opzichte van het vorige schooljaar (8,1). In de toelichting noemen de ouders de gemeente vriendelijk, snel en begripvol en prijzen zij hoe duidelijk de informatie is.

#### *Hoe ervaren ouders het contact met de vervoerscentrale?*

85% van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld had het afgelopen schooljaar contact met de centrale van de vervoerder. Zij beoordelen dit contact gemiddeld, even positief als vorig jaar, met een 6,7. Het digitale portaal van de vervoerder wordt door de ouders positiever beoordeeld dan vorig jaar. De tevredenheid met de communicatie over wijziging in chauffeur en ritplanning en het aan- en afmelden van het kind is ongeveer gelijk gebleven.

#### *Hoe ervaren ouders het indienen en afhandelen van klachten?*

De ouders hebben in het schooljaar 2019/2020 minder vaak een klacht ingediend over het vervoer (36%) ten opzichte van vorig schooljaar (44%). Ze zijn echter wel iets minder tevreden over de afhandeling; een derde van de ouders nu ten opzichte van de helft vorig jaar. De meest genoemde reden om geen klacht in te dienen is net als vorig jaar dat ouders het in overleg met de gemeente hebben op kunnen lossen.

#### *Wat vinden ouders van de kwaliteit van het vervoer?*

Men is overwegend positief over de verschillende aspecten van het vervoer. Zo is 75% van de ouders tevreden over het contact met de chauffeur en is 83% tevreden over het comfort van het voertuig. In het algemeen beoordelen zij de chauffeur en het voertuig beide met een 8,0, dit is een tiende hoger dan de gemiddelde cijfers van vorig jaar. Ten opzichte van de vorige meting zijn de respondenten ook ruim meer tevreden over het op tijd opgehaald (81%) en thuisgebracht worden (76%) en de reistijd (54%). Ook vindt de ruime meerderheid (90%) de regels en afspraken omtrent het vervoer duidelijk en hebben maar weinig ouders (12%) behoefte aan meer informatie.

---

#### **Vervolg:**

In het schooljaar 2020-2021 wordt opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

---

#### **Bijlagen:**

- Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2020. Gemeenten de Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden en Oudewater (Marieke Steeman en Martin Bloem, Zorgfocus Groningen en Utrecht.), 20.019677.

---

Secretaris



M.H. Brander

Burgemeester

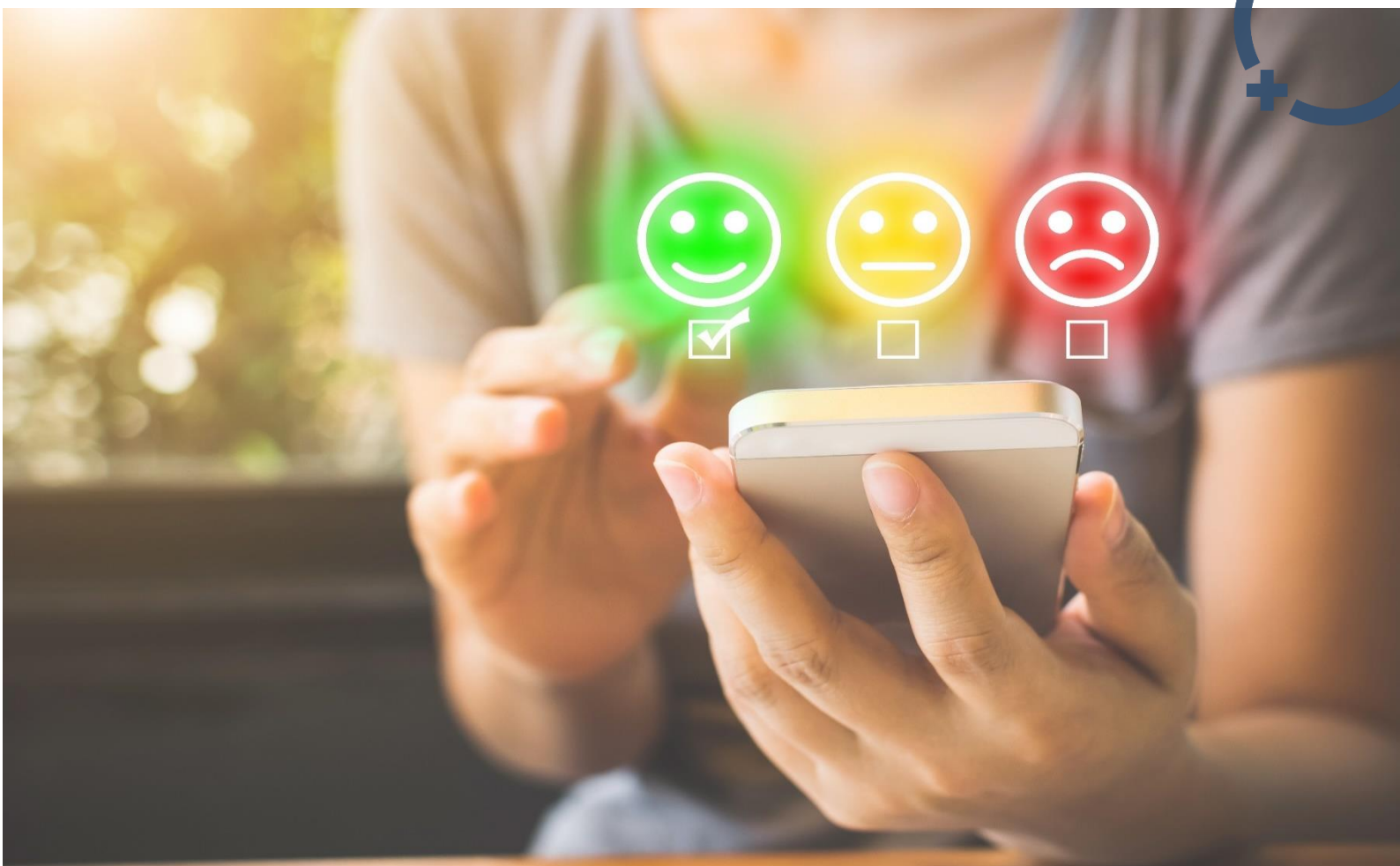


V.J.H. Molkenboer

**RAPPORTAGE**

# Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2020

Gemeenten de Ronde Venen, Stichtse Vecht,  
Woerden en Oudewater





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeenten De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden en Oudewater hebben ZorgfocuZ gevraagd om het klanttevredenheidsonderzoek voor het Leerlingenvervoer 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek willen de gemeenten de ervaringen van zowel ouders als kinderen verzamelen, zodat zij waar nodig hun dienstverlening kunnen verbeteren.

## Focus en doelstelling

In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) **Contact met de gemeente.** De gemeenten willen inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de toegang tot en de afstemming van leerlingenvervoer.
- 2) **Contact met de centrale van de vervoerder.** Naast contact met de gemeente hebben de ouders ook contact met de centrale van de vervoerder waar hun kind mee reist. Bijvoorbeeld om vragen te stellen, hun kind af te melden bij ziekte of bij het veranderen van de ritplanning. Voor de vier gemeenten is het belangrijk te weten hoe de ouders de verschillende vervoerders beoordelen op bereikbaarheid, informatievoorziening en klanttevredenheid.
- 3) **Klachten.** Wanneer ouders een klacht hebben over het vervoer, is het belangrijk dat deze goed wordt afgehandeld. Ook is het interessant om te weten of er ouders zijn die wel een klacht hadden, maar deze niet hebben ingediend en waarom zij die keuze hebben gemaakt.
- 4) **Kwaliteit van het vervoer.** Het is voor de gemeenten van belang hoe de ouders de kwaliteit van het vervoer beoordelen. Hierbij is gevraagd naar de tevredenheid over de chauffeur en het voertuig, de snelheid en ritplanning en een algemeen oordeel over het vervoer en de vervoerder.
- 5) **Ervaringen van kinderen.** Tot slot is, omdat zij per slot van rekening degene zijn die de ritten maken, (indien mogelijk) aan de kinderen gevraagd hoe tevreden zij over het vervoer zijn en wat ze het eerste zouden veranderen als zij de baas waren.

Met de ervaringen die in dit onderzoek zijn opgehaald willen de gemeenten de bovengenoemde thema's evalueren. Zo kunnen mogelijke knelpunten geïdentificeerd worden en kan de dienstverlening verbeterd worden. Tevens kunnen zij de beide hoofdaanemers, Van Driel en Willemsen-de Koning, evalueren.

## Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die ouders online konden invullen. Alle ouders van kinderen die in het schooljaar 2019/2020 gebruik maakten van leerlingenvervoer, ontvingen in mei 2020 een uitnodiging per e-mail om binnen een termijn van vijf weken deel te nemen aan het onderzoek.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren ouders het contact met de gemeente?*

Twee derde van de respondenten geeft aan dat zij in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente over het leerlingenvervoer. Zij zijn overwegend positief en beoordelen het contact gemiddeld met een 7,6. Dit is een iets lagere score ten opzichte van het vorige schooljaar (8,1). In de toelichting noemen de ouders de gemeente vriendelijk, snel en begripvol en prijzen zij hoe duidelijk de informatie is.





#### *Hoe ervaren ouders het contact met de vervoerscentrale?*

85% van de respondenten had het afgelopen schooljaar contact met de centrale van de vervoerder. Zij beoordelen dit contact gemiddeld, even positief als vorig jaar, met een 6,7. Het digitale portaal van de vervoerder wordt door de ouders positiever beoordeeld dan vorig jaar. De tevredenheid met de communicatie over wijziging in chauffeur en ritplanning en het aan- en afmelden van het kind is ongeveer gelijk gebleven.

#### *Hoe ervaren ouders het indienen en afhandelen van klachten?*

Respondenten hebben in het schooljaar 2019/2020 minder vaak een klacht ingediend over het vervoer (36%) ten opzichte van vorig schooljaar (44%). Ze zijn echter wel iets minder tevreden over de afhandeling; een derde van de ouders nu ten opzichte van de helft vorig jaar. De meest genoemde reden om geen klacht in te dienen is net als vorig jaar dat ouders het in overleg met de gemeente hebben op kunnen lossen.

#### *Wat vinden ouders van de kwaliteit van het vervoer?*

Respondenten zijn overwegend positief over de verschillende aspecten van het vervoer. Zo is 75% van de ouders tevreden over het contact met de chauffeur en is 83% tevreden over het comfort van het voertuig. In het algemeen beoordelen zij de chauffeur en het voertuig beide met een 8,0, dit is een tiende hoger dan de gemiddelde cijfers van vorig jaar. Ten opzichte van de vorige meting zijn de respondenten ook ruim meer tevreden over het op tijd opgehaald (81%) en thuisgebracht worden (76%) en de reistijd (54%). Ook vindt de ruime meerderheid (90%) de regels en afspraken omtrent het vervoer duidelijk en hebben maar weinig ouders (12%) behoefte aan meer informatie. In het algemeen beoordelen ouders het leerlingenvervoer met een 7,4; een verbetering ten opzichte van vorig jaar (7,3).

#### *Wat vinden kinderen van de kwaliteit van het vervoer?*

Twee derde van de kinderen geeft aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het leerlingenvervoer. Wat ze goed vinden aan het vervoer zijn hun, vaak vaste, chauffeurs en de gezelligheid. Ze voelen zich ook veilig in de taxi en zijn blij dat ze snel op school zijn. Als verbeterpunten noemen ze luxere busjes met o.a. Wi-Fi en het vervoerd worden in kleinere groepjes.

# Klanttevredenheid Leerlingenvervoer 2020

## Gemeenten De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden en Oudewater

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Leerlingenvervoer over schooljaar 2019/2020. De doelgroep van het KTO bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maakten van het leerlingenvervoer. Ouders hebben een digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk staat boven de vraag de afwijking t.o.v. de vorige meting.

### Aantallen

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Uitgenodigd       | 461 |
| Ingevuld          | 125 |
| Responspercentage | 24% |

### CONTACT



**62%**

is tevreden over de telefonische bereikbaarheid



**64%**

is tevreden over de klantvriendelijkheid



**83%**

-1%  
is tevreden over het aan- en afmelden

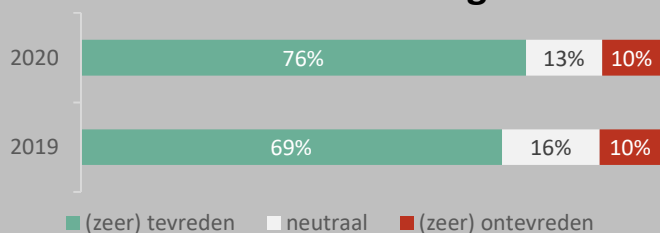


**79%**

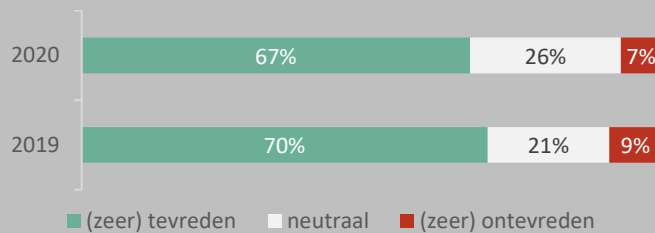
+3%  
is tevreden over het digitale portaal

### KWALITEIT

#### Mijn kind is op tijd op de bestemming



#### Ik ben tevreden over het vervoer naar school



### CIJFERS

**7,6**<sup>-0,5</sup>

is het rapportcijfer dat ouders geven aan de communicatie met de gemeente

**8,0**<sup>+0,1</sup>

is het rapportcijfer dat ouders geven aan de chauffeur en het voertuig

**7,4**<sup>+0,1</sup>

is het rapportcijfer dat ouders geven aan het leerlingenvervoer in het algemeen

# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1   Inleiding</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>1.1 Aanleiding en doel</b>                        | <b>3</b>  |
| <b>1.2 Aanpak onderzoek</b>                          | <b>3</b>  |
| 1.2.1 Doelgroep                                      | 3         |
| 1.2.2 Vragenlijst                                    | 3         |
| 1.2.3 Respons  | 4         |
| <b>2   Resultaten</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>2.1 Algemeen</b>                                  | <b>5</b>  |
| <b>2.2 Contact met de gemeente</b>                   | <b>7</b>  |
| <b>2.3 Contact met de centrale van de vervoerder</b> | <b>8</b>  |
| <b>2.4 Klachten</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>2.5 De chauffeur en het voertuig</b>              | <b>12</b> |
| <b>2.6 Planning en snelheid</b>                      | <b>16</b> |
| <b>2.7 Algemeen oordeel</b>                          | <b>18</b> |
| <b>2.8 Vragen voor uw kind</b>                       | <b>21</b> |
| <b>3   Vergelijking gemeenten</b>                    | <b>22</b> |
| 3.1.1 Toelichting                                    | 23        |
| 3.1.2 Opvallende resultaten                          | 23        |
| <b>4   Vergelijking 2019 - 2020</b>                  | <b>24</b> |
| 4.1.1 Opvallende resultaten                          | 25        |
| <b>5   Vergelijking vervoerders</b>                  | <b>26</b> |
| 5.1.1 Toelichting                                    | 27        |
| 5.1.2 Opvallende resultaten                          | 27        |



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

De gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden hebben het afgelopen jaar (2019-2020) 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. In dit rapport is een vergelijking met het schooljaar 2018-2019 opgenomen.

## 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.

### 1.2.1 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.

### 1.2.2 Vragenlijst

In overleg met de gemeenten De Ronde Venen, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden is door ZorgfocuZ een vragenlijst opgesteld. 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







### 1.2.3 Respons

In totaal zijn er 461 respondenten per e-mail benaderd. Na drie weken hebben zij, wanneer zij de vragenlijst nog niet hadden ingevuld of zich niet hadden afgemeld, een herinneringsmail ontvangen.

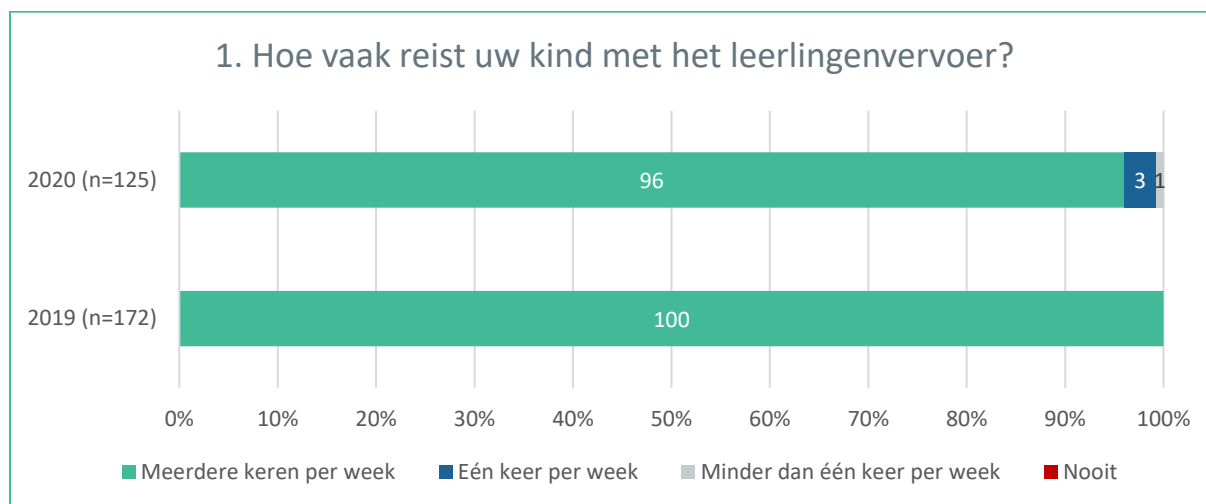
Van de 461 respondenten hebben 133 de vragenlijst geopend. Zes respondenten hebben zich afgemeld via de link in de mail. Twee respondenten vielen na de eerste vraag af omdat zij aangaven recent geen gebruik te hebben gemaakt van het leerlingenvervoer. Omdat voor iedere respondent een unieke link naar de vragenlijst is gebruikt, kon men de vragenlijst maar één keer invullen en zitten er geen dubbelingen in de respons. De netto respons komt hiermee op 125 (27,1%).

Uitgaande van 125 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 7,5%. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouders aangeeft zeer tevreden met het vervoer te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,5% en 57,5% ligt. In de populatie zal dus een afwijking van 7,5% 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 gemeente                     |                       |                |                  |                       |
|--|-----------------------|----------------|------------------|-----------------------|
|  | <i>De Ronde Venen</i> | <i>Woerden</i> | <i>Oudewater</i> | <i>Stichtse Vecht</i> |
| Aantal verzonden vragenlijsten           | 118                   | 131            | 57               | 155                   |
| Aantal ingevulde vragenlijsten           | 32                    | 44             | 14               | 35                    |
| Responspercentage                        | 27%                   | 34%            | 25%              | 23%                   |
| Percentage van de totale respons (n=125) | 26%                   | 35%            | 11%              | 28%                   |

## 2 | Resultaten

### 2.1 Algemeen



Respondenten die hebben geantwoord dat hun kind geen gebruik maakte van het leerlingenvervoer, zijn niet meegenomen in de rest van de analyses.

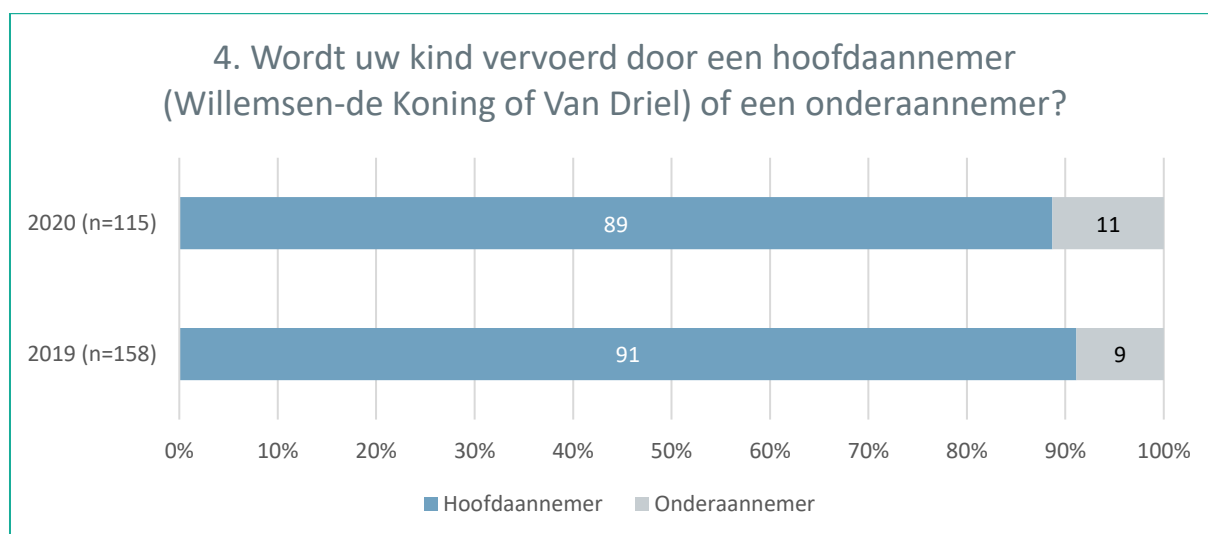
| 2. Wat is de leeftijd van uw kind? |              |      |              |      |
|------------------------------------|--------------|------|--------------|------|
|                                    | 2020 (n=124) |      | 2019 (n=170) |      |
|                                    | n            | %    | n            | %    |
| 4 jaar                             | 2            | 1,6  | 2            | 1,2  |
| 5 jaar                             | 5            | 4    | 7            | 4,1  |
| 6 jaar                             | 3            | 2,4  | 6            | 3,5  |
| 7 jaar                             | 13           | 10,5 | 5            | 2,9  |
| 8 jaar                             | 10           | 8,1  | 16           | 9,4  |
| 9 jaar                             | 17           | 13,7 | 17           | 10   |
| 10 jaar                            | 19           | 15,3 | 18           | 10,6 |
| 11 jaar                            | 14           | 11,3 | 17           | 10   |
| 12 jaar                            | 4            | 3,2  | 20           | 11,8 |
| 13 jaar                            | 9            | 7,3  | 12           | 7,1  |
| 14 jaar                            | 10           | 8,1  | 13           | 7,6  |
| 15 jaar                            | 10           | 8,1  | 13           | 7,6  |
| 16 jaar                            | 4            | 3,2  | 9            | 5,3  |
| 17 jaar                            | 3            | 2,4  | 10           | 5,9  |
| 18 jaar                            | 0            | 0    | 3            | 1,8  |
| 19 jaar                            | 0            | 0    | 2            | 1,2  |
| 20 jaar                            | 1            | 0,8  | 0            | 0    |
| Gemiddelde:                        | 10,6         |      | 11,4         |      |

| 3. Naar welke school gaat uw kind? (Naam school) |    |               |    |
|--|----|---------------|----|
| 2020 (n=125)                                     |    | 2019 (n=172)  |    |
| Naam school                                      | n  | Naam school   | n  |
| Berg en Bosch                                    | 14 | Berg en Bosch | 25 |
| De Keerkring                                     | 14 | Keerkring     | 18 |
| De Kleine Prins                                  | 11 | Stip          | 18 |
| Dolfijn  | 9  | Rafael        | 16 |
| Rafaelschool                                     | 8  | Kleine Prins  | 12 |
| Stip   | 8  | Dolfijn       | 11 |
| Auris  | 7  | Auris Fortaal | 9  |
|  |    | Mozarthof     | 6  |

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

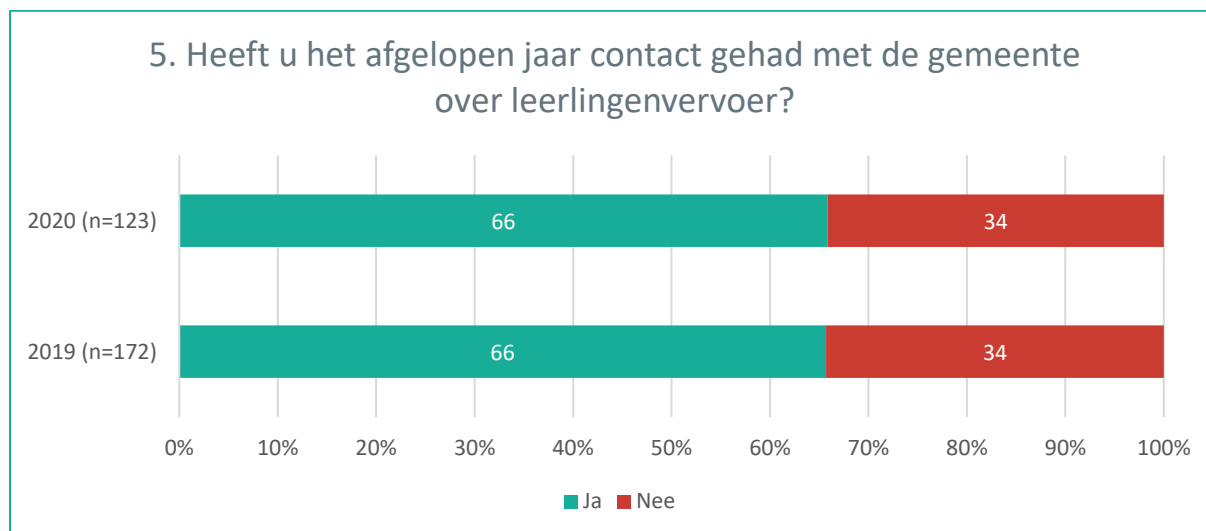
| 3. Naar welke school gaat uw kind? (Locatie) |    |                |    |
|--|----|----------------|----|
| 2020 (n=125)                                 |    | 2019 (n=172)   |    |
| Locatie school                               | n  | Locatie school | n  |
| Utrecht                                      | 44 | Utrecht        | 58 |
| Woerden                                      | 15 | Woerden        | 19 |
| Uithoorn                                     | 9  | Bilthoven      | 14 |
| Houten                                       | 9  | Uithoorn       | 11 |
| Amsterdam                                    | 9  | Hilversum      | 10 |
| Gouda  | 7  | Houten         | 9  |
| Hilversum                                    | 6  | Gouda          | 9  |
| Zeist  | 6  | Amsterdam      | 6  |
| Alphen aan de Rijn                           | 5  | Zeist          | 6  |

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



Antwoordoptie 'weet ik niet': 2020 (n=10); 2019 (n=13).

## 2.2 Contact met de gemeente



De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven dat zij contact hebben gehad met de gemeente over leerlingenvervoer.

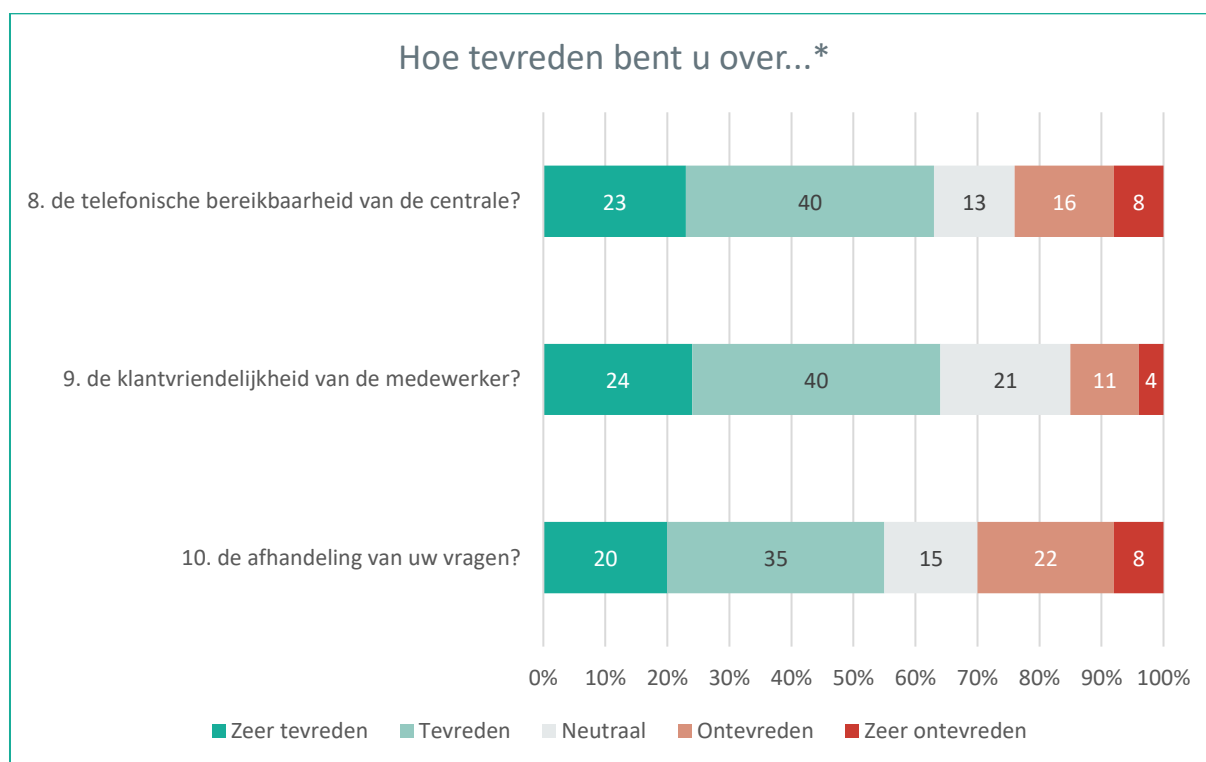
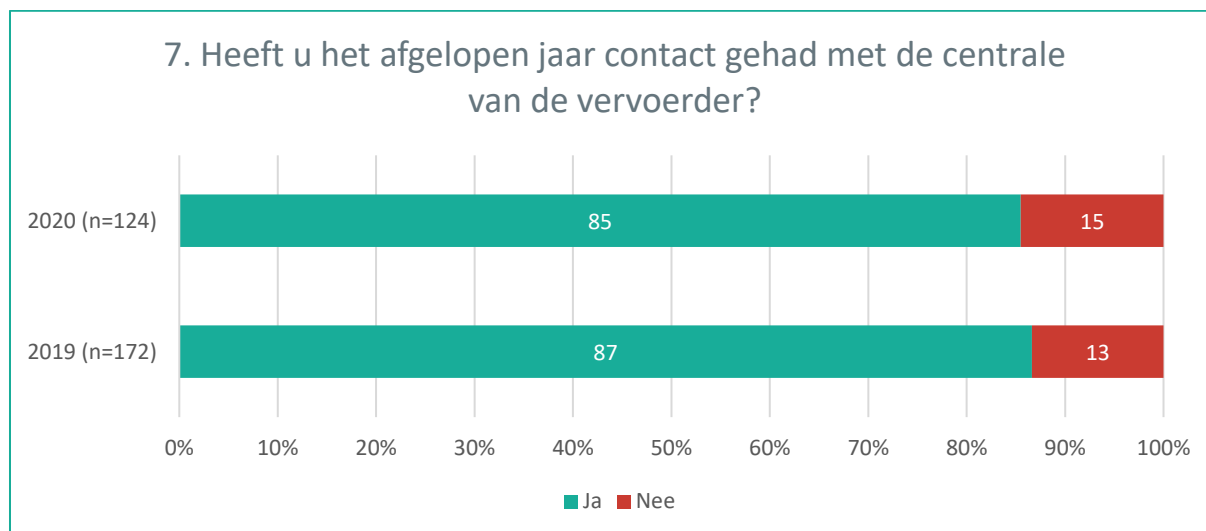
| 6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) |             |      |              |      |
|--|-------------|------|--------------|------|
|  | 2020 (n=81) |      | 2019 (n=113) |      |
|  | n           | %    | n            | %    |
| 1  | 2           | 2,5  | 0            | 0,0  |
| 2  | 2           | 2,5  | 0            | 0,0  |
| 3  | 3           | 3,8  | 1            | 0,9  |
| 4  | 2           | 2,5  | 1            | 0,9  |
| 5  | 3           | 3,8  | 5            | 4,4  |
| 6  | 5           | 6,3  | 9            | 8,0  |
| 7  | 7           | 8,8  | 15           | 13,3 |
| 8  | 29          | 36,3 | 41           | 36,3 |
| 9  | 12          | 15,0 | 19           | 16,8 |
| 10   | 15          | 18,8 | 22           | 19,5 |
| Gemiddelde:  | 7,6         |      | 8,1          |      |

Antwoordoptie 'N.v.t.': 2020 (n=1), 2019 (n=0).

In totaal geven 50 respondenten een korte toelichting op hun rapportcijfer. Hieronder volgt een samenvatting (2020).

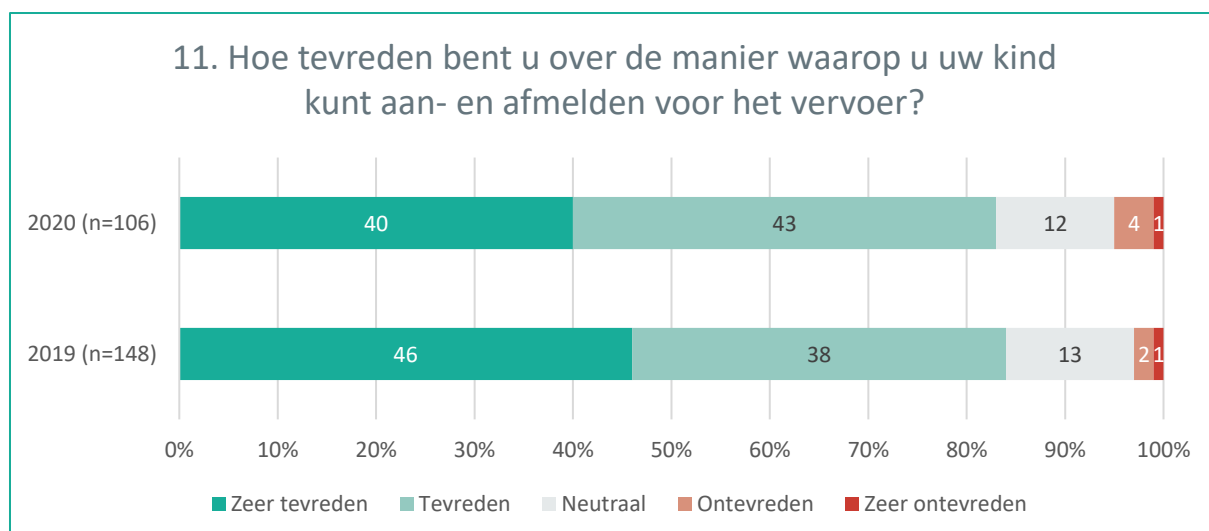
- Het merendeel van de respondenten is positief over het vervoer, onder andere de volgende punten worden benoemd: vriendelijk, duidelijke informatie, er wordt snel gereageerd, medewerkers zijn begripvol en de communicatie is goed.
- Enkele respondenten geven aan dat zij niet goed geholpen zijn bij klachten. Zij werden niet teruggebeld of voelden zich niet serieus genomen.
- Enkele respondenten geven aan dat de taxi's regelmatig niet op tijd komen waardoor hun kind te laat op school komt.
- Enkele respondenten geven aan dat de vervoerder slecht te bereiken is.

## 2.3 Contact met de centrale van de vervoerder

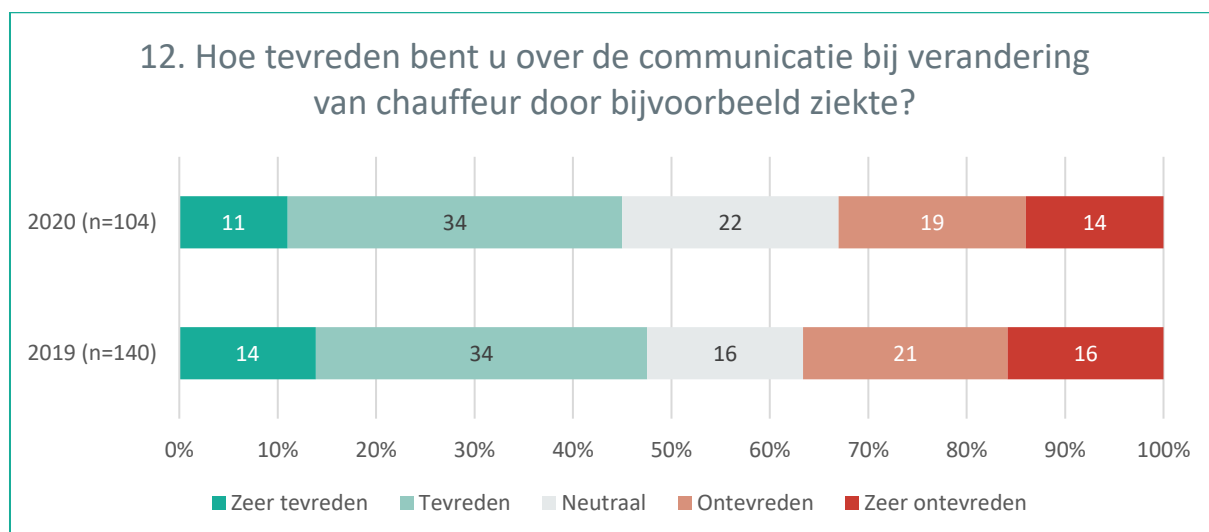


\*Vragen 8, 9 en 10 zijn alleen gerapporteerd over 2020, omdat de antwoordcategorieën afwijken t.o.v. de vragen van 2019.

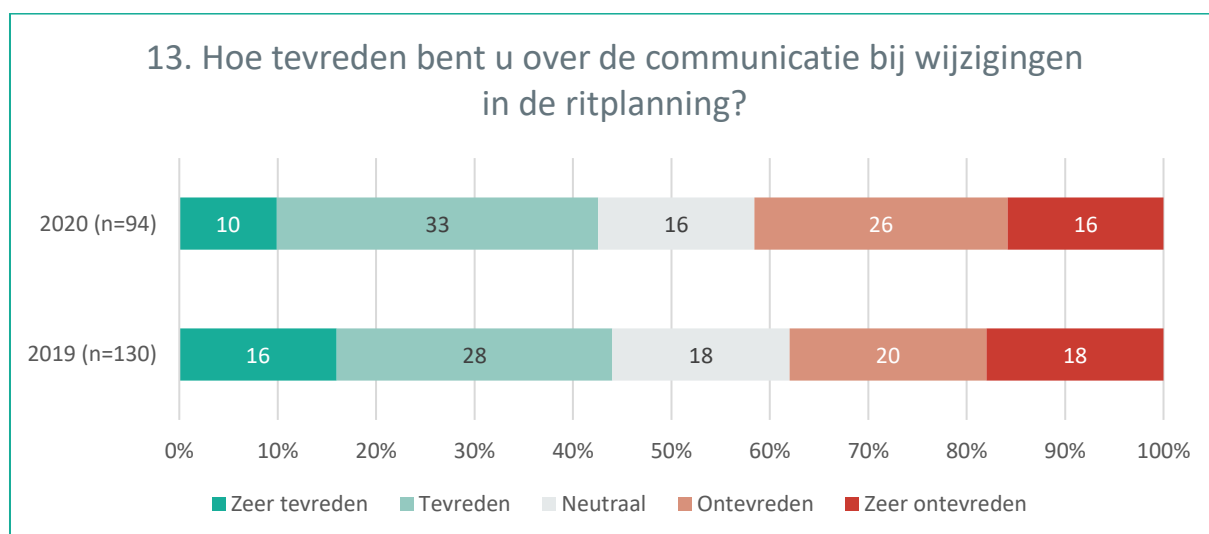
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' v8: 2020 (n=1); 2019 (n=1). Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' v9: 2020 (n=1); 2019 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' v10: 2020 (n=0); 2019 (n=2).



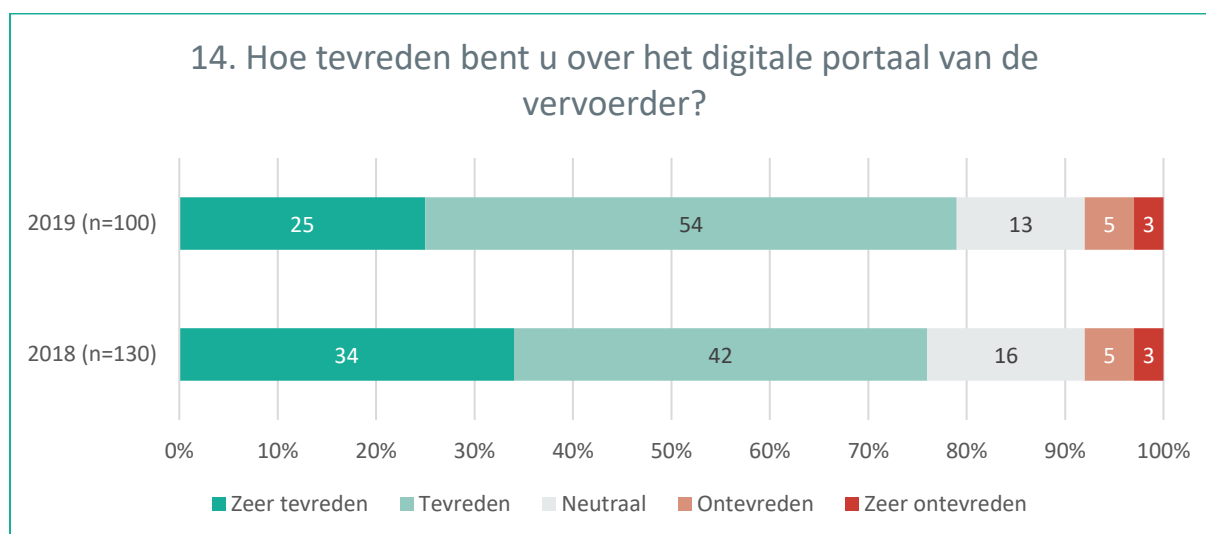
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=0); 2019 (n=1).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=2); 2019 (n=8).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=12); 2019 (n=18).

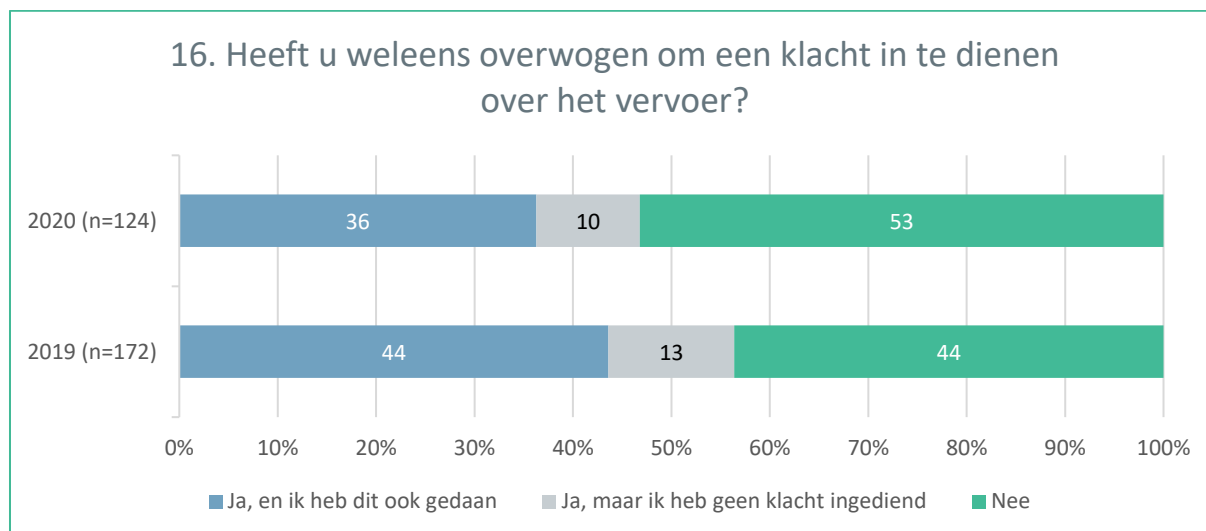


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=6); 2019 (n=16).

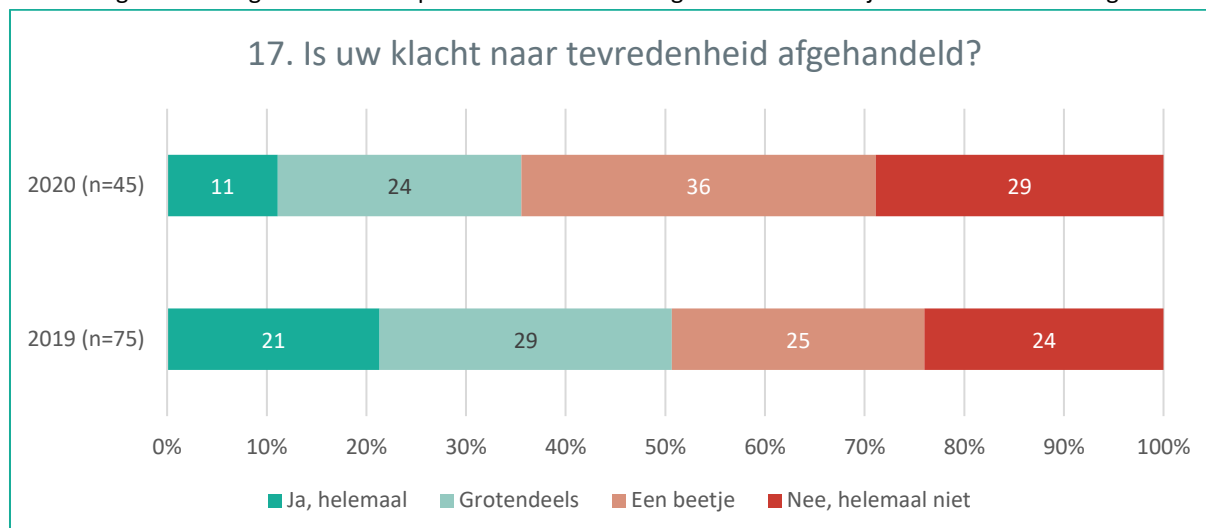
| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) |              |      |              |      |
|---|--------------|------|--------------|------|
|   | 2020 (n=106) |      | 2019 (n=149) |      |
|   | n            | %    | n            | %    |
| 1   | 3            | 2,8  | 5            | 3,4  |
| 2   | 1            | 0,9  | 4            | 2,7  |
| 3   | 7            | 6,6  | 9            | 6,0  |
| 4   | 8            | 7,5  | 4            | 2,7  |
| 5   | 11           | 10,4 | 14           | 9,4  |
| 6   | 8            | 7,5  | 17           | 11,4 |
| 7   | 23           | 21,7 | 37           | 24,8 |
| 8   | 25           | 23,6 | 29           | 19,5 |
| 9   | 11           | 10,4 | 15           | 10,1 |
| 10  | 9            | 8,5  | 15           | 10,1 |
| Gemiddelde:   | 6,7          |      | 6,7          |      |

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': 2020 (n=0); 2019 (n=0).

## 2.4 Klachten



Deze vraag is alleen ingevuld door respondenten die hebben geantwoord dat zij een klacht hebben ingediend.



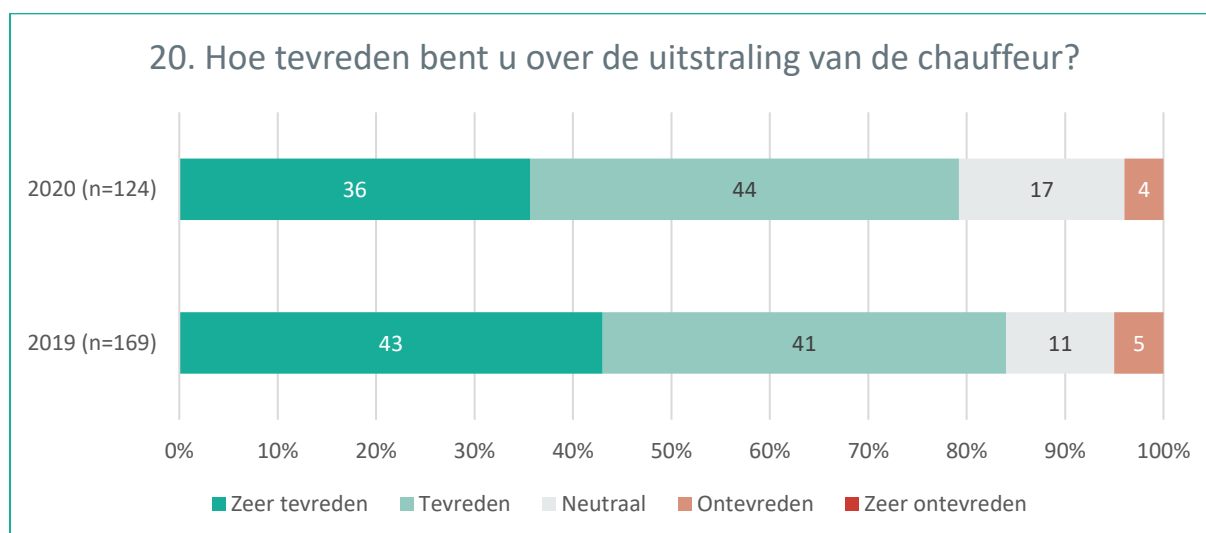
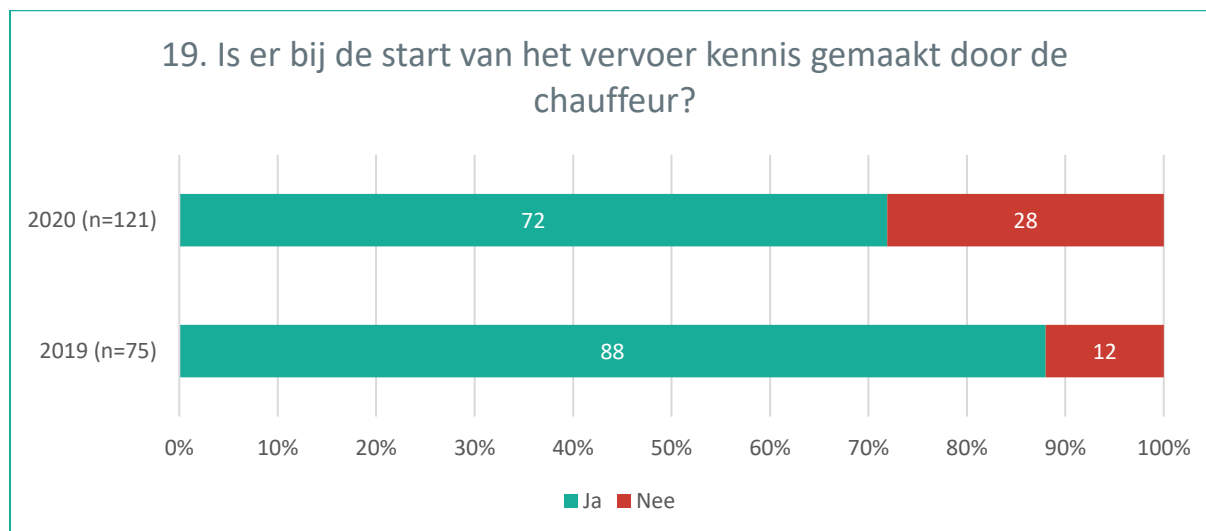
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die overwogen een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan.

| 18. Waarom heeft u geen klacht ingediend? (meerkeuze) |             |    |             |    |
|---|-------------|----|-------------|----|
|   | 2020 (n=13) |    | 2019 (n=21) |    |
|   | n           | %  | n           | %  |
| Ik heb de klacht in overleg met de gemeente opgelost  | 3           | 23 | 4           | 19 |
| Ik wist niet waar ik een klacht in moest dienen       | 1           | 8  | 3           | 14 |
| Het was te ingewikkeld om een klacht in te dienen     | 3           | 23 | 2           | 10 |
| Ik durfde geen klacht in te dienen                    | 2           | 15 | 1           | 5  |
| Anders, namelijk                                      | 3           | 23 | 10          | 48 |
| Niet van toepassing                                   | 1           | 8  | 1           | 5  |

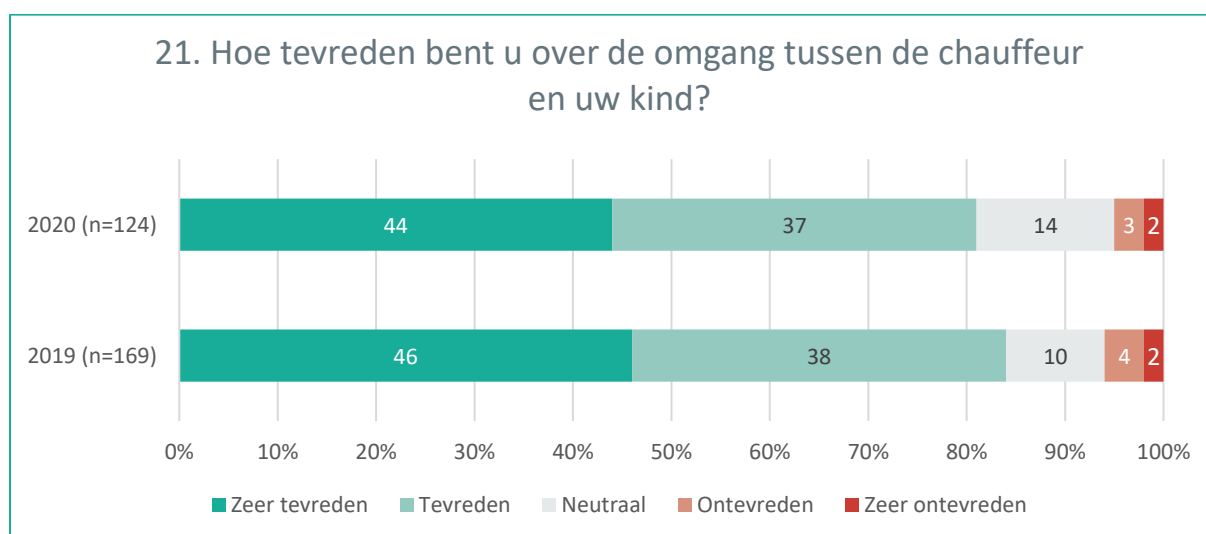
Bij antwoordoptie 'Anders' wordt in 2020 onder andere genoemd: ik heb het opgelost met de chauffeur zelf (2x), na wat slechte ervaringen met de vervoerder had ik er geen energie meer voor (1x).



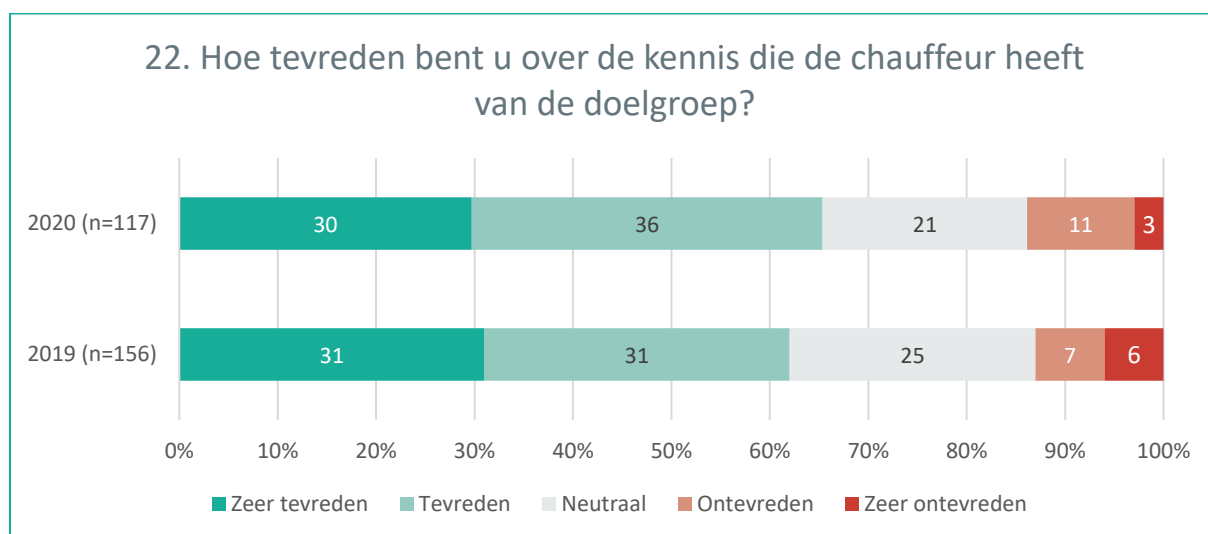
## 2.5 De chauffeur en het voertuig



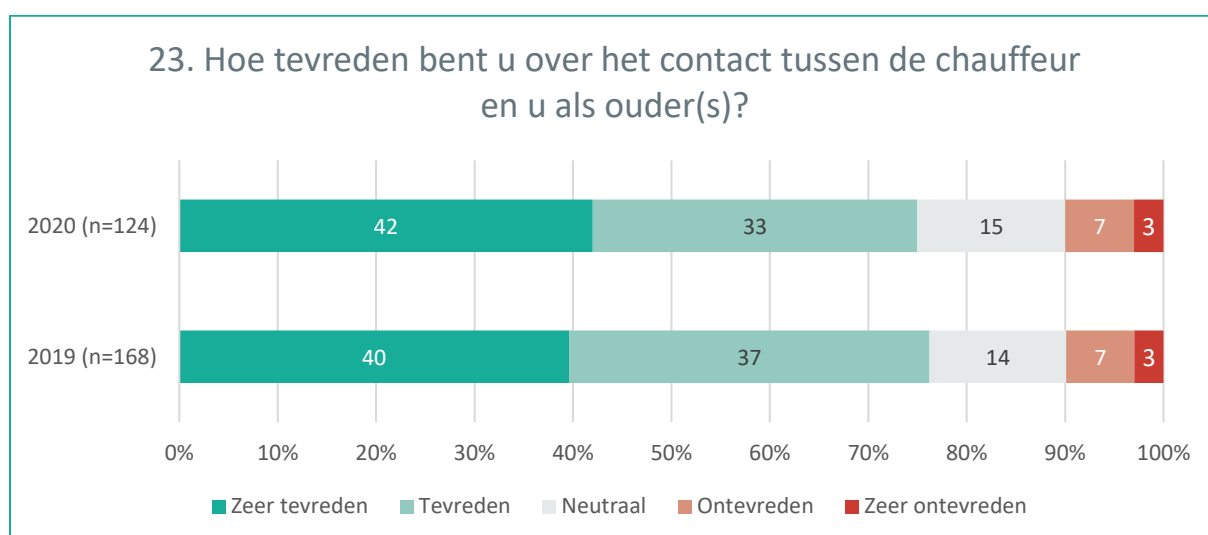
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=0); 2019 (n=2).



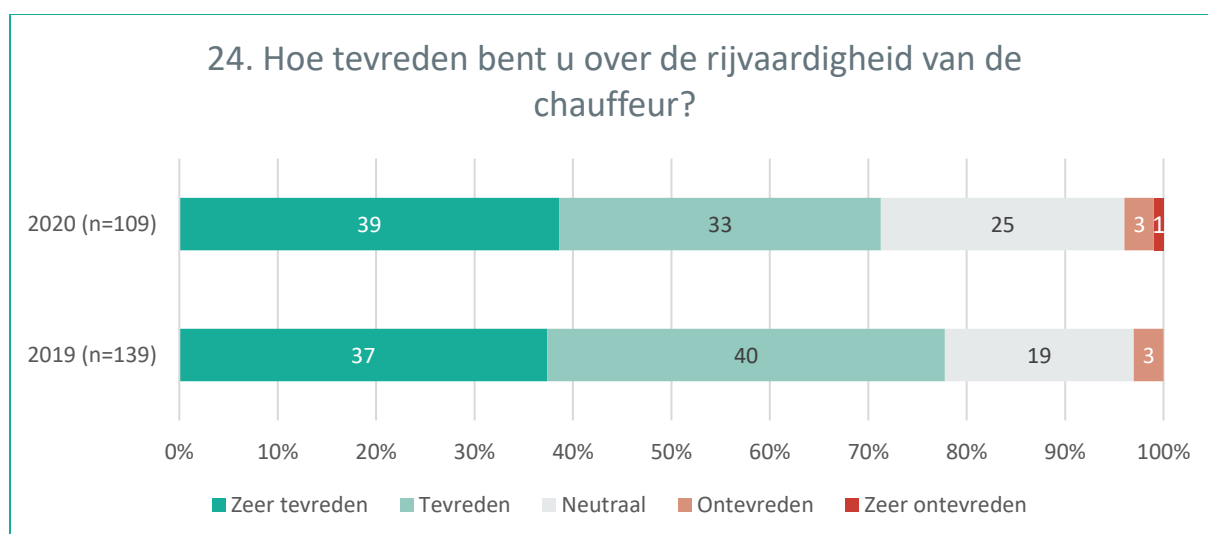
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=0); 2019 (n=2).



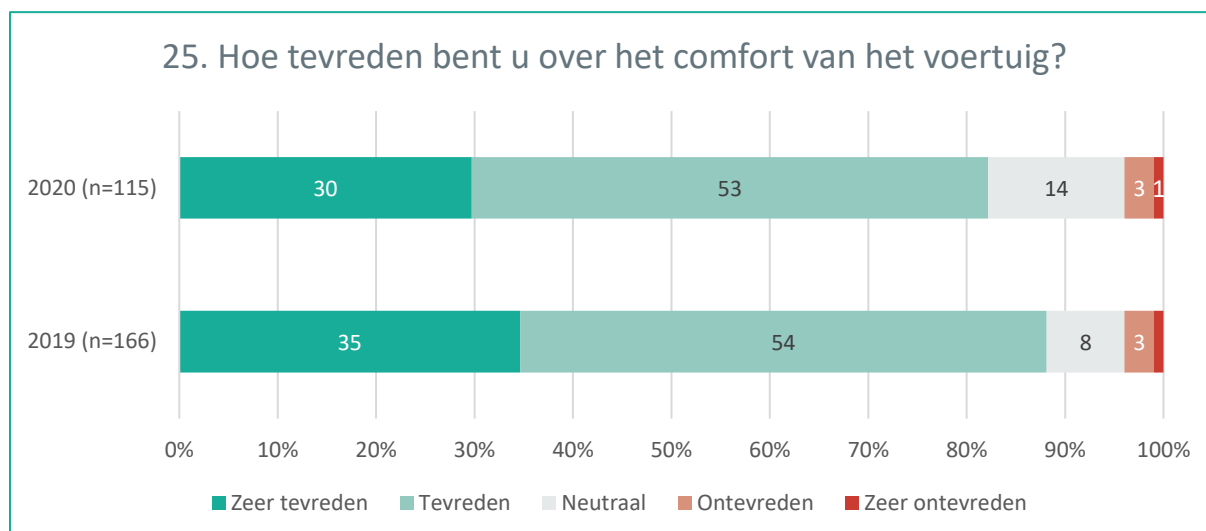
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=7); 2019 (n=15).



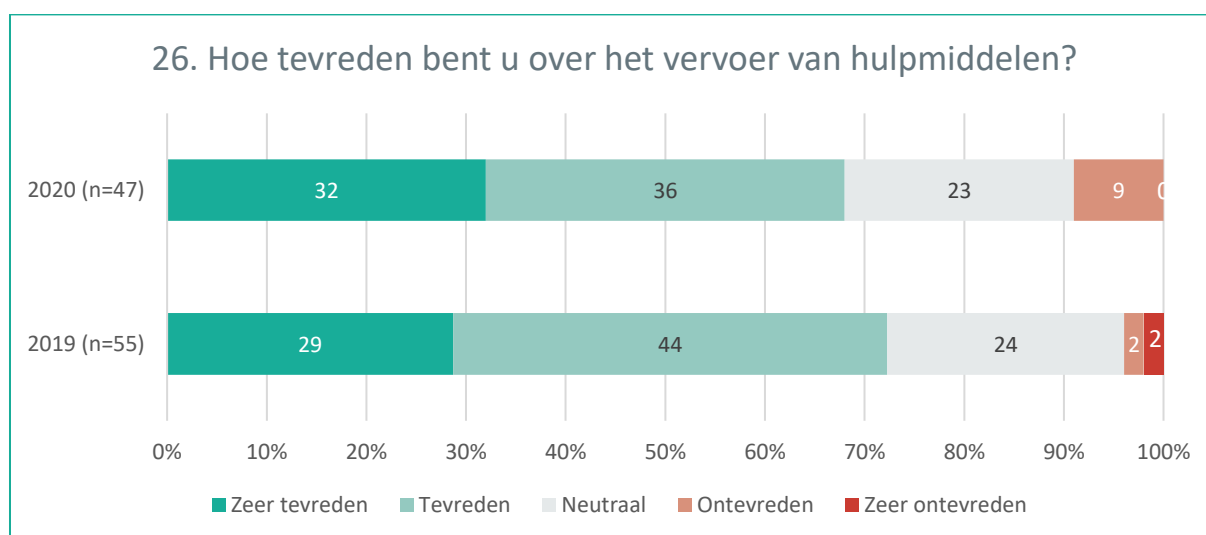
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=0); 2019 (n=3).



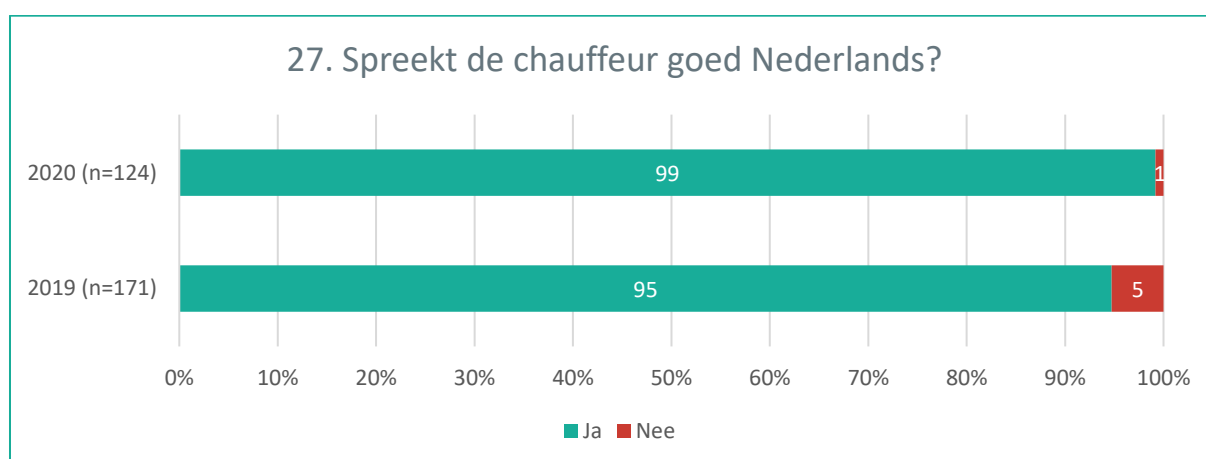
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=14); 2019 (n=14).



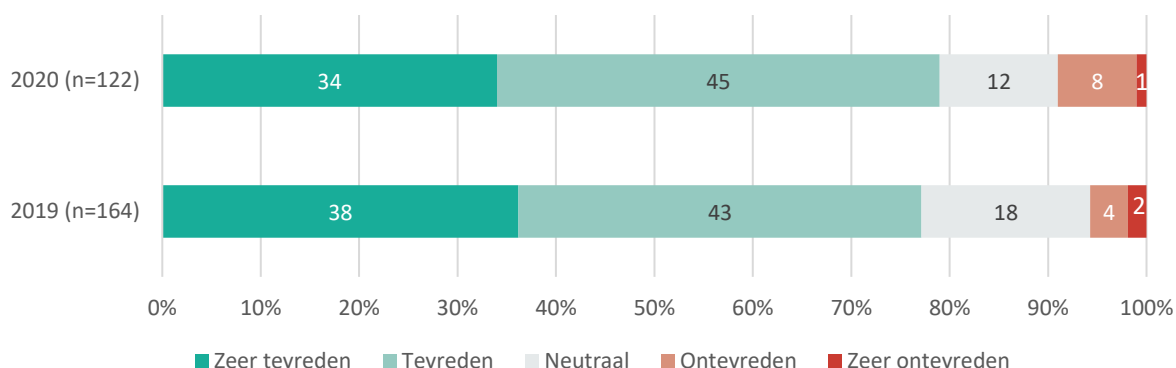
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=9); 2019 (n=5).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=77); 2019 (n=116).

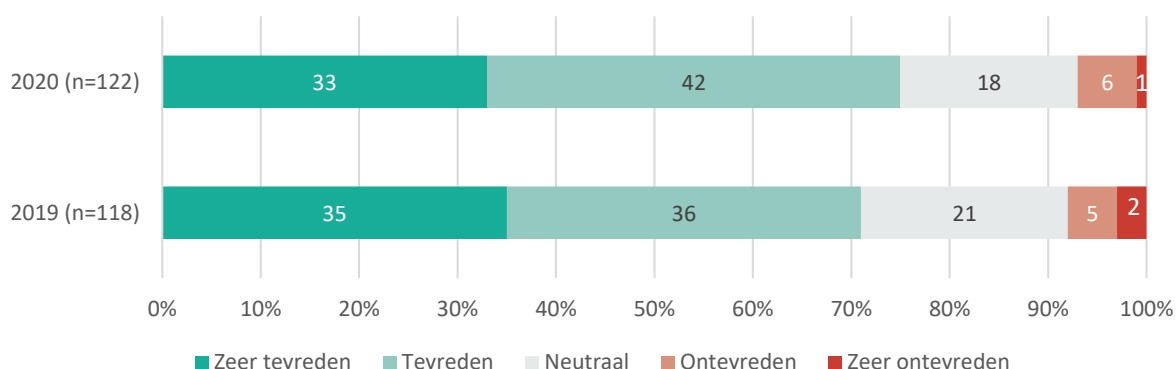


### 28. Hoe tevreden bent u over het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis?



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=2); 2019 (n=7).

### 29. Hoe tevreden bent u over het in- en uitstappen van uw kind bij school?



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=36); 2019 (n=52).

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

|             | 2020 (n=123) |      | 2019 (n=169) |      |
|-------------|--------------|------|--------------|------|
|             | n            | %    | n            | %    |
| 1           | 2            | 1,6  | 1            | 0,6  |
| 2           | 1            | 0,8  | 1            | 0,6  |
| 3           | 1            | 0,8  | 1            | 0,6  |
| 4           | 1            | 0,8  | 7            | 4,1  |
| 5           | 5            | 4,1  | 6            | 3,6  |
| 6           | 9            | 7,4  | 14           | 8,3  |
| 7           | 19           | 15,6 | 36           | 21,3 |
| 8           | 33           | 27,0 | 37           | 21,9 |
| 9           | 25           | 20,5 | 30           | 17,8 |
| 10          | 26           | 21,3 | 36           | 21,3 |
| Gemiddelde: | 8,0          |      | 7,9          |      |

Antwoordoptie 'N.v.t.': 2020 (n=1); 2019 (n=2).



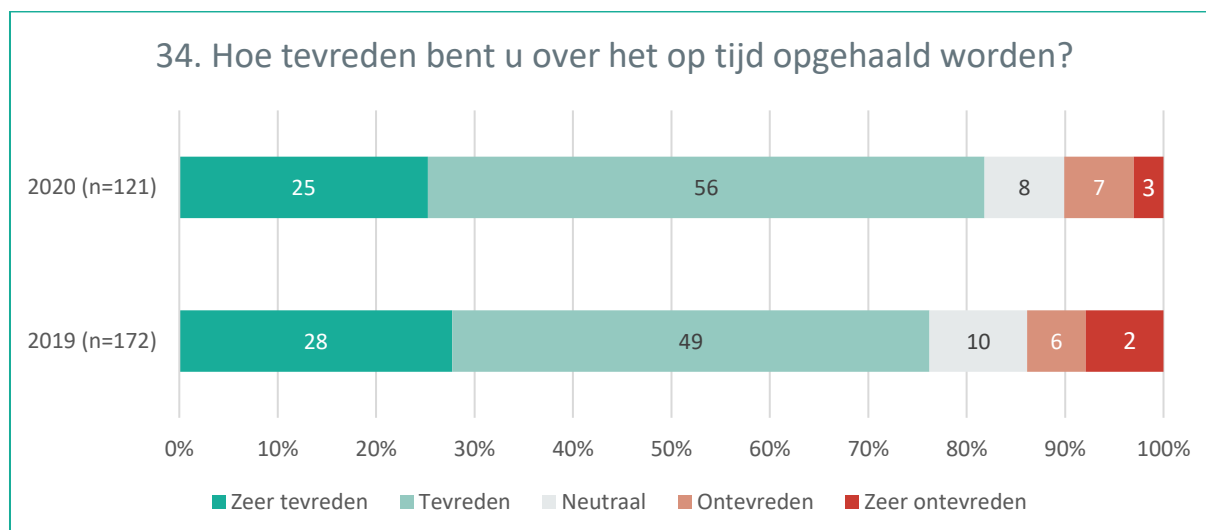
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) |              |      |              |      |
|--|--------------|------|--------------|------|
|  | 2020 (n=123) |      | 2019 (n=168) |      |
|  | <i>n</i>     | %    | <i>n</i>     | %    |
| 1  | 0            | 0,0  | 1            | 0,6  |
| 2  | 0            | 0,0  | 0            | 0,0  |
| 3  | 1            | 0,8  | 0            | 0,0  |
| 4  | 3            | 2,5  | 3            | 1,8  |
| 5  | 4            | 3,3  | 3            | 1,8  |
| 6  | 5            | 4,1  | 3            | 1,8  |
| 7  | 19           | 15,7 | 28           | 16,7 |
| 8  | 51           | 42,1 | 75           | 44,6 |
| 9  | 16           | 13,2 | 26           | 15,5 |
| 10   | 22           | 18,2 | 29           | 17,3 |
| <b>Gemiddelde:</b>   | <b>8,0</b>   |      | <b>7,9</b>   |      |

Antwoordoptie 'N.v.t.': 2020 (n=3); 2019 (n=3)

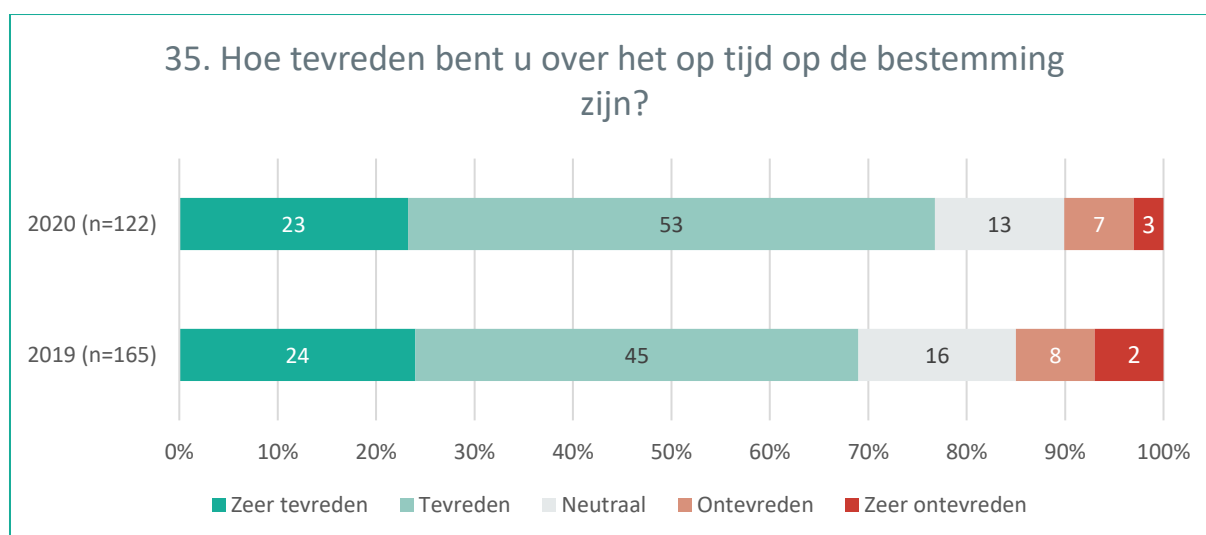
## 2.6 Planning en snelheid

| 32. Wat is de afstand van huis tot de school? |              |      |              |      |
|---|--------------|------|--------------|------|
|   | 2020 (n=122) |      | 2019 (n=167) |      |
|   | <i>n</i>     | %    | <i>n</i>     | %    |
| 5 - 9 kilometer                               | 11           | 9,0  | 13           | 7,8  |
| 10 - 19 kilometer                             | 40           | 32,8 | 62           | 37,1 |
| 20 - 29 kilometer                             | 52           | 42,6 | 65           | 38,9 |
| 30 - 39 kilometer                             | 15           | 12,3 | 21           | 12,6 |
| 40 - 49 kilometer                             | 4            | 3,3  | 4            | 2,4  |
| Meer dan 50 kilometer                         | 0            | 0,0  | 2            | 1,2  |

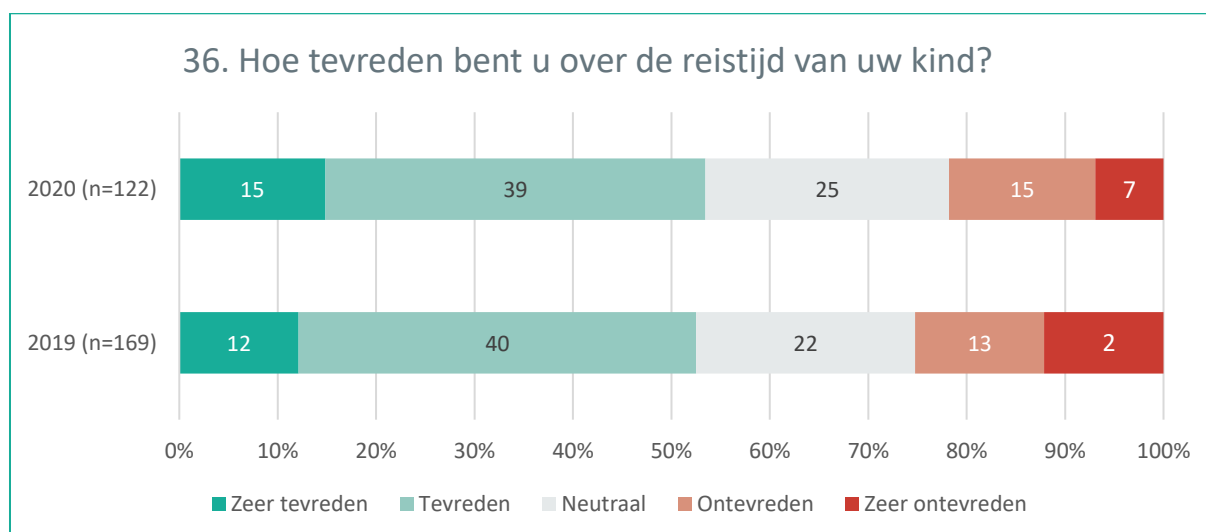
| 33. Hoe lang is uw kind gemiddeld onderweg in de bus? |              |      |              |      |
|---|--------------|------|--------------|------|
|   | 2020 (n=123) |      | 2019 (n=172) |      |
|   | <i>n</i>     | %    | <i>n</i>     | %    |
| 0 - 14 minuten  | 1            | 0,8  | 1            | 0,6  |
| 15 - 29 minuten                                       | 17           | 13,8 | 21           | 12,2 |
| 30 - 44 minuten                                       | 42           | 34,1 | 57           | 33,1 |
| 45 - 59 minuten                                       | 40           | 32,5 | 57           | 33,1 |
| 60 - 74 minuten                                       | 18           | 14,6 | 25           | 14,5 |
| 75 - 90 minuten                                       | 5            | 4,1  | 11           | 6,4  |



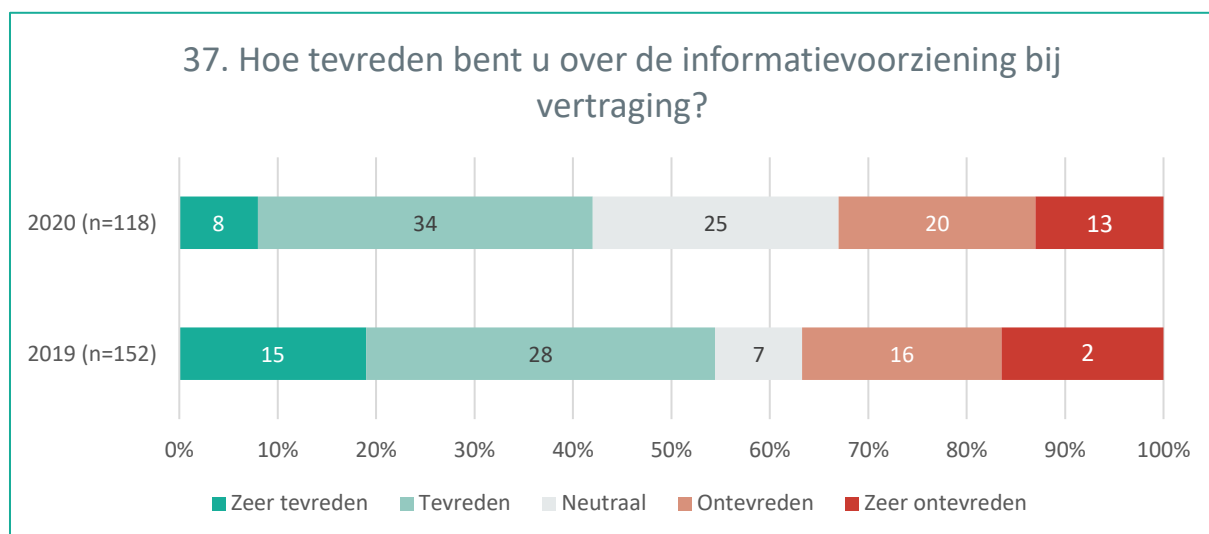
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=1); 2019 (n=0).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=1); 2019 (n=0).

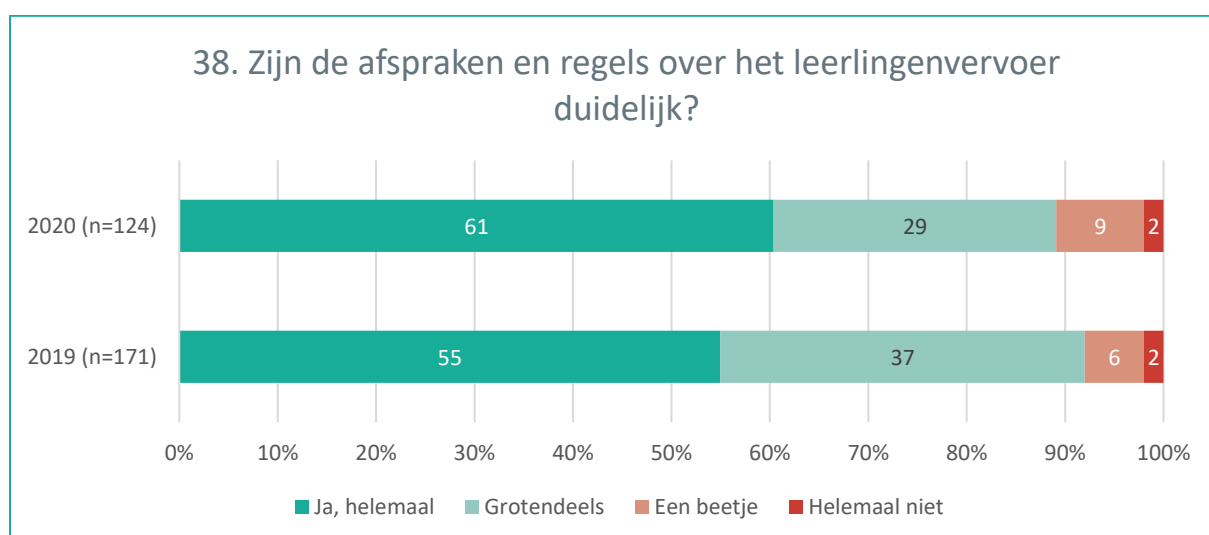


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=1); 2019 (n=0).

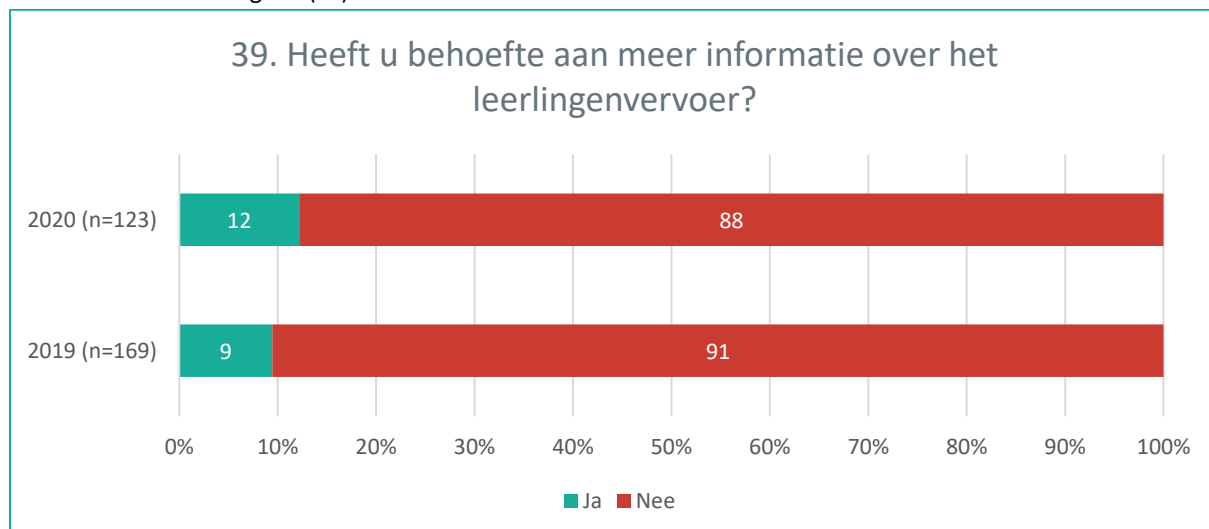


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': 2020 (n=5); 2019 (n=0).

## 2.7 Algemeen oordeel



Toelichting (2020): achtergrond van de chauffeurs (2x), contactgegevens chauffeur (3x), mogelijkheid om met het OV naar school te gaan (1x).





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 40 **‘Waarover zou u meer informatie willen ontvangen?’**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 11 respondenten een reactie gegeven, waarvan 11 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- De informatievoorziening kan volgens respondenten op een aantal punten beter. Zo wordt gesteld dat veranderingen niet worden doorgegeven (welke chauffeur en wanneer), en dat er geen duidelijke uitleg is over de app voor het leerlingenvervoer. Ook wordt niet altijd duidelijk gecommuniceerd hoe laat kinderen thuis worden afgezet, wat volgens respondenten tot onrust leidt.
- Twee respondenten stellen graag de naam en het telefoonnummer van de desbetreffende chauffeur te ontvangen. Een enkele respondent wil graag meer informatie ontvangen over de achtergrond van de chauffeur.
- Tot slot stelt één respondent graag meer informatie te willen ontvangen over zijn/haar rechten en plichten in bijzondere situaties.

| 41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) |              |      |              |      |
|---|--------------|------|--------------|------|
|   | 2020 (n=123) |      | 2019 (n=169) |      |
|   | <i>n</i>     | %    | <i>n</i>     | %    |
| <b>1</b>  | 1            | 0,8  | 3            | 1,8  |
| <b>2</b>  | 0            | 0,0  | 1            | 0,6  |
| <b>3</b>  | 3            | 2,5  | 4            | 2,4  |
| <b>4</b>  | 3            | 2,5  | 2            | 1,2  |
| <b>5</b>  | 5            | 4,1  | 10           | 5,9  |
| <b>6</b>  | 19           | 15,6 | 24           | 14,2 |
| <b>7</b>  | 27           | 22,1 | 38           | 22,5 |
| <b>8</b>  | 36           | 29,5 | 56           | 33,1 |
| <b>9</b>  | 16           | 13,1 | 17           | 10,1 |
| <b>10</b>   | 12           | 9,8  | 14           | 8,3  |
| <b>Gemiddelde:</b>  | <b>7,4</b>   |      | <b>7,3</b>   |      |

Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: 2020 (n=1); 2019 (n=2).





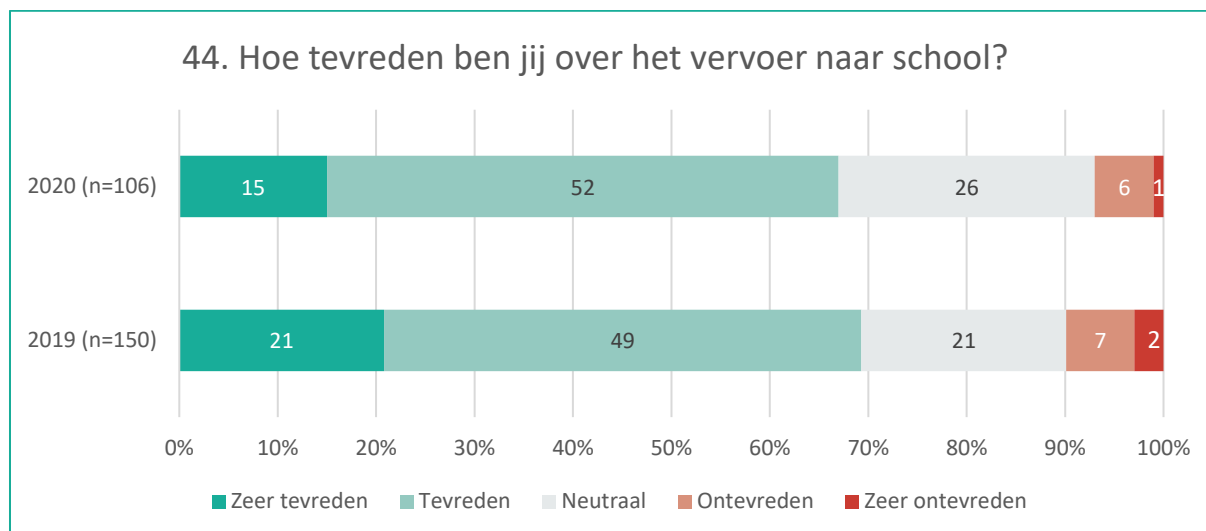
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 42 **‘Als u één ding zou mogen veranderen aan het leerlingenvervoer, wat zou dat dan zijn?’**. In totaal hebben 96 respondenten een reactie gegeven, waarvan 82 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Communicatie is een aspect dat respondenten graag veranderd/verbeterd zien. Dit gaat niet alleen om duidelijkere communicatie, maar ook om minder onnodige informatie via, bijvoorbeeld, e-mail. Het gaat hierbij veelal om alle aspecten van communicatie: tussen de planner en de chauffeur maar ook tussen de planner en de ouders.
- Een ander punt dat door veel respondenten als zeer vervelend wordt ervaren is de constante wisseling in chauffeurs. Dit is voor de kinderen beter, echter vinden de ouders het ook fijn om te weten wie hun kind rijdt. Opvallend is dat een aantal respondenten specifiek zegt het fijn te vinden als de (nieuwe) chauffeur zich even kort zou voorstellen. Respondenten geven aan dat er door de vele wisselingen problemen zijn: zo zijn chauffeurs niet op tijd of staan ze op een verkeerd adres.
- Een ander veelgenoemd punt is de reistijd. Deze wordt als te lang ervaren en meerdere respondenten geven aan dat de tijd waarop hun kind wordt opgehaald écht te vroeg is; zij kunnen zich niet meer concentreren op school door vermoeidheid. In deze context wordt ook aangehaald dat het vervoer kleinschaliger zou moeten zijn. Veel respondenten stellen dat de ‘als eerste opgehaald betekent als eerste thuisgebracht-regel’ niet wordt nageleefd en dat dit wel zou moeten.
- Tot slot wordt gesteld dat chauffeurs meer kennis van de doelgroep zouden moeten hebben.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 43 **‘Waarvoor zou u de vervoerder een compliment willen geven?’**. In totaal hebben 95 respondenten een reactie gegeven, waarvan 92 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Respondenten geven chauffeurs veel lof. Vriendelijk, meelevend, begripvol en meedenkend zijn terugkomende begrippen en waardering voor de chauffeurs wordt breed gedragen. Ook de medewerkers van het kantoor/centrale krijgen veel waardering van de respondenten. De flexibiliteit en vriendelijkheid worden als zeer fijn ervaren.
- Verder krijgt het GPS-systeem (i.c.m. de app) veel waarderingen. Het systeem geeft ouders veel inzicht wat een geruststellend effect heeft. Een aantal respondenten stelt dat de informatievoorziening in brede zin beter is geworden.
- Tot slot wordt door sommigen de punctualiteit van het vervoer geprezen.

## 2.8 Vragen voor uw kind



Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 45 **‘Als je de baas bent van het vervoer naar school. Wat zou je als eerste veranderen?’**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 95 cliënten een reactie gegeven, waarvan 80 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Veel respondenten geven aan graag wat sneller op school te zijn. Ze stellen dat de routes korter kunnen.
- Ook zouden ze graag vervoerd worden in luxere busjes met, bijvoorbeeld, WI-FI. De stoelen zijn te hard evenals de muziek.
- Respondenten zouden graag in kleinere groepen vervoerd worden. Nu zitten ze soms bij andere kinderen waar ze niet mee op kunnen schieten.
- Respondenten hebben graag een vaste leuke chauffeur en willen vaker voorin zitten.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 46 **‘Wat vind je goed aan het vervoer naar school?’**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 68 cliënten een reactie gegeven, waarvan 66 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Veel respondenten zijn blij met en tevreden over het vervoer. Ze voelen zich veilig, vinden het gezellig en vinden dat ze snel op school zijn. Respondenten zijn blij dat ze één vaste chauffeur hebben en het contact met deze chauffeur is goed: ‘Dat de taxi meneer lief is en grapjes maakt’.



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

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

### 3.1.1 Toelichting

De resultaten van gemeente Oudewater moeten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat het aantal ouders dat heeft gereageerd (n=14) lager ligt dan in de gemeenten De Ronde Venen (n=32), Stichtse Vecht (n=44) en Woerden (n=44). Hierdoor kunnen de scores van Oudewater op het oog wel hoger of lager zijn t.o.v. de andere gemeenten, maar is er niet noodzakelijk sprake van een statistisch *significant* verschil, omdat in een significantieanalyse het aantal respondenten wordt meegewogen.

### 3.1.2 Opvallende resultaten

- Uit bovenstaande tabel blijkt dat ouders in de gemeente Ronde Venen minder vaak contact opnamen met de centrale van de vervoerder dan ouders uit andere gemeenten.
- In de gemeente Stichtse Vecht beoordelen ouders het contact met de gemeente significant slechter t.o.v. de andere gemeenten.
- Voor ouders uit De Ronde Venen zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer significant duidelijker ten opzichte van de andere gemeenten. In gemeente Stichtse Vecht zijn de regels en afspraken het minst duidelijk.
- Ouders uit de gemeente Woerden zijn het meest tevreden over de manier om hun kind aan of af te melden voor het vervoer. Ouders uit Stichtse Vecht zijn significant minder tevreden hierover t.o.v. de andere gemeenten.
- In de gemeente Stichtse Vecht zijn ouders het minst tevreden over de uitstraling van de chauffeur.



## 4 | Vergelijking 2019 - 2020

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken met de scores van vorig schooljaar.

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per schooljaar op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling uit 2020 significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling uit 2019. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking 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 2019-2020  |      |      |
|---|------|------|
|   | 2020 | 2019 |
| <b>Contact met de gemeente</b>  |      |      |
| 5. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente over het leerlingenvervoer? (1=nee; 2=ja)                 | 1,7  | 1,7  |
| 6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)                        | 7,6  | 8,1  |
| <b>Contact met de centrale van de vervoerder (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>                                 |      |      |
| 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   | *    | *    |
| 9. De klantvriendelijkheid van de medewerker  | *    | *    |
| 10. De afhandeling van uw vragen  | *    | *    |
| 11. De manier waarop u uw kind kunt aan- en afmelden voor het vervoer   | 4,2  | 4,3  |
| 12. Communicatie bij verandering van chauffeur door bijvoorbeeld ziekte   | 3,1  | 3,1  |
| 13. Communicatie bij wijzigingen in de ritplanning  | 3,0  | 3,1  |
| 14. Het digitale portaal van de vervoerder  | 3,9  | 4,0  |
| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 6,7  | 6,7  |
| <b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>  |      |      |
| 19. Is er bij de start van het vervoer kennis gemaakt door de chauffeur? (1=nee; 2=ja)                                | 1,7  | 1,9  |
| 20. De uitstraling van de chauffeur   | 4,1  | 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)   | 4,0  | 4,0  |
| 24. De rijvaardigheid van de chauffeur  | 4,1  | 4,1  |
| 25. Het comfort van het voertuig  | 4,1  | 4,2  |
| 26. Het vervoer van hulpmiddelen  | 3,9  | 4,0  |
| 27. Spreekt de chauffeur goed Nederlands? (1=nee; 2=ja)   | 2,0  | 2,0  |



|   | 2020 | 2019 |
|---|------|------|
| <b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>                                  |      |      |
| 28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis   | 4,0  | 4,1  |
| 29. In- en uitstappen van uw kind bij school  | 4,0  | 4,0  |
| 30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)                          | 8,0  | 7,9  |
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)                          | 8,0  | 8,1  |
| <b>Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>  |      |      |
| 34. Het op tijd opgehaald worden  | 3,8  | 3,9  |
| 35. Het op tijd op de bestemming zijn   | 3,7  | 3,9  |
| 36. De reistijd van uw kind   | 3,3  | 3,4  |
| 37. De informatievoorziening bij vertraging   | 3,2  | 3,0  |
| <b>Algemeen oordeel</b>   |      |      |
| 38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal wel)   | 3,5  | 3,5  |
| 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) | 7,4  | 7,3  |
| <b>Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden)</b>   |      |      |
| 44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?  | 3,8  | 3,8  |

\*Omdat de antwoordcategorieën van deze vragen verschillen tussen 2019 en 2020 kunnen deze vragen niet met elkaar vergeleken worden.

#### 4.1.1 Opvallende resultaten

- In 2020 werd er bij de start van het vervoer minder vaak kennis gemaakt met de chauffeur dan in 2019.

## 5 | 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 vervoerders  |                  |                            |
|---|------------------|----------------------------|
|   | Van Driel (n=90) | Willemsen-de Koning (n=27) |
| <b>Contact met de gemeente</b>  |                  |                            |
| 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)                        | 7,7              | 7,9                        |
| <b>Contact met de centrale van de vervoerder (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>                                 |                  |                            |
| 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   | 3,7              | 3,4                        |
| 9. De klantvriendelijkheid van de medewerker  | 3,8              | 3,5                        |
| 10. De afhandeling van uw vragen  | 3,5              | 3,3                        |
| 11. De manier waarop u uw kind kunt aan- en afmelden voor het vervoer   | 4,3              | 3,9                        |
| 12. Communicatie bij verandering van chauffeur door bijvoorbeeld ziekte   | 3,3              | 2,7                        |
| 13. Communicatie bij wijzigingen in de ritplanning  | 3,4              | 3,1                        |
| 14. Het digitale portaal van de vervoerder  | 4,1              | 3,7                        |
| 15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) | 6,9              | 6,5                        |
| <b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>  |                  |                            |
| 19. Is er bij de start van het vervoer kennis gemaakt door de chauffeur? (1=nee; 2=ja)                                | 1,7              | 1,7                        |
| 20. De uitstraling van de chauffeur   | 4,2              | 3,9                        |
| 21. De omgang tussen de chauffeur en uw kind  | 4,3              | 3,8                        |
| 22. De kennis die de chauffeur heeft van de doelgroep   | 4,0              | 3,5                        |
| 23. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)   | 4,2              | 3,6                        |
| 24. De rijvaardigheid van de chauffeur  | 4,4              | 3,8                        |
| 25. Het comfort van het voertuig  | 4,3              | 4,2                        |
| 26. Het vervoer van hulpmiddelen  | 5,3              | 5,1                        |
| 27. Spreekt de chauffeur goed Nederlands? (1=nee; 2=ja)   | 2,0              | 2,0                        |

|   | Van Driel (n=90) | Willemsen-de Koning (n=27) |
|---|------------------|----------------------------|
| <b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>                                  |                  |                            |
| 28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis   | 4,2              | 3,7                        |
| 29. In- en uitstappen van uw kind bij school  | 4,7              | 4,1                        |
| 30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)                          | 8,2              | 7,6                        |
| 31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)                          | 8,1              | 8,2                        |
| <b>Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>  |                  |                            |
| 34. Het op tijd opgehaald worden  | 3,9              | 3,8                        |
| 35. Het op tijd op de bestemming zijn   | 3,8              | 3,8                        |
| 36. De reistijd van uw kind   | 3,3              | 3,4                        |
| 37. De informatievoorziening bij vertraging   | 3,0              | 2,8                        |
| <b>Algemeen oordeel</b>   |                  |                            |
| 38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal wel)   | 3,5              | 3,4                        |
| 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) | 7,4              | 7,5                        |
| <b>Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden)</b>   |                  |                            |
| 44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?  | 3,8              | 3,7                        |

### 5.1.1 Toelichting

De resultaten moeten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat het aantal ouders dat gebruikt maakt van vervoerder Willemsen-de Koning lager ligt dan van Driel. Hierdoor kunnen de scores op het oog wel hoger of lager zijn t.o.v. de andere gemeenten, maar is er niet noodzakelijk sprake van een statistisch *significant* verschil, omdat in een significantieanalyse het aantal respondenten wordt meegewogen

### 5.1.2 Opvallende resultaten

- Uit bovenstaande tabel blijkt dat ouders wier kind met Van Driel reist gemiddeld meer tevreden zijn over de chauffeur en het voertuig. Ook zijn zij positiever over de hulp bij het in- en uitstappen, zowel bij huis als op school.



**Uw contactpersonen**

[naam] – [emailadres]

[naam] – [emailadres]

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

