

# 2013

## Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer Maasdriel en Zaltbommel, versie voor publicatie



Auteur:	Q. van de Ven
Functie:	stagiair Team Samenleving
Opleiding:	Bestuurskunde
Stagebegeleider:	S. de Croon
Functie:	coördinator Samenleving
Organisatie:	Gemeente Maasdriel
Docent begeleider:	M.C. Dijk
Functie:	docent
Hogeschool:	Avans Hogeschool
Datum:	14-01-2014

## Inleiding

De opdracht bestaat uit het doen van onderzoek naar de klanttevredenheid van het leerlingenvervoer in de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel. De inleiding is verdeeld in twee delen. Het eerste deel is de aanleiding van het leerlingenvervoersbeleid: waarom is er gemeentelijk beleid/wetgeving voor het leerlingenvervoer? In het tweede deel is beschreven wat de aanleiding is en is geweest om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

### Waarom leerlingenvervoer?

Leerlingenvervoer is een wettelijke verplichting op basis van de wet op het primair onderwijs, de wet op de expertisecentra en de wet op het voorgezet onderwijs. Artikel 4 van deze wetten verplicht het college van burgemeester en wethouders om regels op te stellen waarin staat op basis van welke gronden de leerlingen recht hebben op een vergoeding. Dit kan in de vorm van een vergoeding voor fiets, openbaarvervoer of aangepast vervoer. De gemeente neemt regels over het recht op leerlingenvervoer op in de verordening leerlingenvervoer.

De leerlingen die op basis van de verordening recht hebben op een aangepast vervoersmiddel worden met een taxi/taxibus naar school gebracht. Dit zijn leerlingen die niet in staat worden geacht te voet, met de fiets of openbaar vervoer naar school te gaan. Meestal gaat het om een leerling die door een lichamelijke, verstandelijke of zintuigelijke handicap niet of niet zelfstandig in staat is van het openbaar vervoer gebruik te maken. Dit kan gaan om leerlingen in het (speciaal) basis onderwijs of het voortgezet (speciaal) onderwijs.

Voor ouders van leerlingen uit het basisonderwijs waarvan het inkomen samen meer bedraagt dan €23.850, - geldt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage op basis van art. 23 verordening leerlingenvervoer 2013 gemeente Maasdriel. Voor leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en voor de gehandicapte leerlingen worden de vervoerskosten volledig vergoed.

De uitvoering van het vervoer is uitbesteed aan vervoersbedrijven. Op grond van de verordening 1177/2009 van de Commissie van 30 november 2009 zijn de gemeenten Zaltbommel en Maasdriel verplicht het leerlingenvervoer Europees aan te besteden. Het drempelbedrag dat is vastgelegd in de Europese verordening voor diensten bij decentrale overheden is € 200.000, - (Kennisportal Europese aanbesteding, 2013). Het leerlingenvervoer wordt gezamenlijk uitgevoerd met de gemeente Zaltbommel. De coördinatie van het leerlingenvervoer wordt gedaan door de gemeente Maasdriel. De aanvragen worden door de gemeenten afzonderlijk behandeld en getoetst. Kosten die gemoeid zijn met het vervoer van de leerlingen worden per gemeente in rekening gebracht. Zaltbommel en Maasdriel dragen zelf de kosten van de leerlingen uit eigen gemeente zo blijkt uit de productenbegroting (Maasdriel, 2012: 31).

### Aanleiding klanttevredenheidsonderzoek

Bij de Europese aanbesteding in 2008-2009 is ophef ontstaan in de Raad van Maasdriel en onder ouders van de leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer over het resultaat en het proces van de aanbesteding. Een deel van de Raad was ontevreden over de wijze waarop de aanbesteding was verlopen en kon de uitslag van de aanbesteding moeilijk accepteren. De regionale kranten hebben een aantal keer geschreven over leerlingenvervoer. In de politiek van Maasdriel heeft het leerlingenvervoer voor discussie gezorgd. Dit gaf aanleiding voor het opstellen van een cliëntenraad. In de cliëntenraad zitten ouders van leerlingen uit het vervoer. Eén van de acties die mede dankzij de cliëntenraad tot stand is gekomen, is het uitvoeren van een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

De Europese aanbestedingsperiode van het leerlingenvervoer loopt eind schooljaar 2013-2014 af. De aanbesteding kan twee keer met een jaar worden verlengd. De output van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) helpt bij beslissen over wel of niet verlengen van de aanbesteding met een jaar, met een optie voor nog een jaar.

Daarnaast is het KTO een instrument om de kwaliteit van het leerlingenvervoer te verbeteren of te consolideren. De uitkomsten van het onderzoek worden gepubliceerd en zullen worden gebruikt voor het verbeteren van het leerlingenvervoer.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door stagiair Quint van de Ven, derdejaars bestuurskunde student op de Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch. Hij heeft op basis van de uitkomsten, aanbevelingen gedaan voor verbetering van het leerlingenvervoer.

## Samenvatting

Bijna driehonderd leerlingen, in de leeftijd van vier tot en met twintig jaar, maken gebruik van leerlingenvervoer in de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel. Het leerlingenvervoer is een wettelijke verplichting. In 2011 hebben de gemeenten Zaltbommel en Maasdriel gezamenlijk een Europese aanbesteding uitgeschreven, waaruit combinatie Juijn/Van Haften, Van Driel en J. van Haften als vervoerders zijn geselecteerd.

De coördinatie van het leerlingenvervoer ligt bij de gemeente Maasdriel.

Tweejaarlijks wordt in opdracht van de gemeenten Zaltbommel en Maasdriel een klanttevredenheidsonderzoek 'leerlingenvervoer' uitgevoerd. Dit onderzoek geeft inzicht in de tevredenheid van de ouders over het leerlingenvervoer en maakt verbeterpunten zichtbaar.

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is: *'wat vinden de afnemers van de verschillende aspecten van het leerlingenvervoer en waar zijn de mogelijke verbeterpunten aan te brengen in het huidige leerlingenvervoer van de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel?'*.

De tevredenheid van de ouders/verzorgers en leerlingen is gemeten aan de hand van een schriftelijke enquête. Er is gevraagd naar de tevredenheid over: de aanvraag, het contact met de gemeente en de vervoerder, de chauffeur, het vervoersmiddel, de reistijd en de klachtenprocedure. Daarnaast zijn er voor de leerlingen drie vragen opgenomen waarin gevraagd is naar hun beleving. De resultaten uit de enquête zijn besproken in interviews met de vervoerders en de ambtenaren leerlingenvervoer van beide gemeenten. Vervoerder J. van Haften is niet geïnterviewd, omdat deze slechts verantwoordelijk is voor een klein deel van het vervoer. De enquête en de interviews zijn de input voor de conclusies en aanbevelingen.

Uit het onderzoek blijkt dat de ouders en leerlingen van Zaltbommel en Maasdriel het vervoer beoordelen met een rapportcijfer van 8,1. Hiermee is de doelstelling van 7,5 ruimschoots behaald.

De ouders uit Zaltbommel beoordelen het vervoer met een 8,0 en de leerlingen met een 8,4. De ouders uit Maasdriel geven een 7,9 en de leerlingen een 8,0. Deze cijfers zijn hoger dan in het onderzoek over 2011-2012. Gezien de score is er geen reden om grote aanpassingen door te voeren.

Aan de hand van de rapportcijfers, de vragen over de verschillende onderwerpen, toelichtingen en de interviews zijn conclusies en aanbevelingen opgesteld. De belangrijkste conclusie is dat de algemene tevredenheid van het vervoer goed is en de rapportcijfers de doelstelling overstijgen. Als belangrijkste verbeterpunt geven ouders aan dat de communicatie over de organisatie van het aangepast vervoer eerder mag plaatsvinden. Hieronder vallen ook de aanpassingen die vlak voor het begin van het schooljaar plaatsvinden. Om dit te verbeteren is een aanbeveling gedaan ten aanzien van de aanvraagprocedure. Tevens geven ouders in de toelichting aan dat ze het onnodig vinden om elk jaar opnieuw het aanvraagformulier in te vullen. Een meerjarige beslissing is niet wenselijk. Wel is het een verbetering als het aanvraagformulier digitaal is. Er zijn gemeenten die dit al hanteren. De klachtenafhandeling bij de gemeente Maasdriel scoort relatief laag hoewel er geen officiële klachten zijn ontvangen. Het is goed om in het besluit wat volgt op de aanvraag, de procedure van de klachtafhandeling op te nemen. Tevens zou de gemeente extra aandacht kunnen besteden aan opmerkingen van ouders.

## Inhoud

Inleiding.....	1
Samenvatting.....	3
1 Rapportcijfers naar categorie.....	6
1.1 Gemeente.....	6
1.1.1 Doelstelling.....	6
1.1.2 Benchmarks.....	7
1.2 Leeftijd.....	9
1.2.1 Leerlingen.....	9
1.2.2 Ouders/verzorgers.....	10
1.3 Soort school.....	10
1.3.1 Leerlingen.....	11
1.3.2 Ouders/verzorgers.....	11
1.4 Enkele reistijd van huis naar school.....	12
1.5 Vervoerder.....	12
1.5.1 Leerling.....	13
1.5.2 Ouder/verzorger.....	14
1.5.3 Benchmark.....	14
2 Tevredenheid van de ouders/verzorgers per aspect.....	15
2.1 De gemeente.....	16
2.1.1 Aanvraag.....	16
2.1.2 Contact met de gemeente.....	16
2.2 Het vervoersbedrijf.....	17
2.2.1 Contact met het vervoersbedrijf.....	17
2.2.2 De chauffeur.....	18
2.2.3 Het vervoersmiddel.....	18
2.2.4 De reistijd.....	19
2.3 De klachtafhandeling.....	19
2.3.1 klachtenprocedure.....	19
2.3.2 klacht aanname en afhandeling.....	20
2.4 Belangrijkste verbeterpunt.....	22
3 Beleving van de leerling.....	23
3.1 Voelt de leerling zich op zijn/haar gemak?.....	23

3.2	Durft de leerling met problemen naar de chauffeur te gaan? .....	24
3.3	Lost de chauffeur de problemen goed op? .....	24
4	Conclusies en aanbevelingen .....	25
4.1	Conclusies .....	25
4.1.1	Conclusies: rapportcijfers .....	25
4.1.1	Conclusies: tevredenheid per aspect .....	26
4.2	Aanbevelingen .....	27
5.	Bibliografie .....	29
6.	Bijlage .....	30
6.1	Rapportcijfers .....	30
6.1.1	Tabel: naar gemeente .....	30
6.1.2	Tabel: naar leeftijd .....	31
6.1.3	Tabel: naar soort school .....	32
6.1.4	Tabel: naar reistijd .....	33
6.1.5	Tabel: naar vervoerder .....	33
6.1.6	Tabel: naar aantal maanden in het vervoer .....	33
6.2	Tabellen: mate van tevredenheid .....	34
6.2.1	Tabellen: gemeenten .....	34
6.2.2	Tabellen: vervoerder .....	34
6.2.3	Tabellen: klachten .....	35
6.3	Diagrammen .....	36
6.3.1	Diagrammen: klachten .....	36
6.3.2	Diagrammen: beleving van de leerling .....	37

# 1 Rapportcijfers naar categorie

De doelstelling van de beide gemeenten was een rapportcijfer scoren van gemiddeld een '7,5'. Dit betekent dat de ouders/verzorgers en leerlingen samen gemiddeld de gemeenten met dit rapportcijfer beoordelen. Om erachter te komen hoe de ouders/verzorgers en leerlingen het leerlingenvervoer beoordelen zijn de vraag opgenomen in de enquête: *'welk rapportcijfer ze het leerlingenvervoer in zijn totaliteit toekennen?'*. De vraag is zowel gesteld aan de ouders/verzorgers, als aan de leerlingen.

Om conclusies te kunnen trekken uit deze rapportcijfers, maar ook uit de rest van het onderzoek zijn de afnemers onderverdeeld in een aantal categorieën. In onderstaande paragrafen zullen de kenmerken verder worden toegelicht. De resultaten onderverdeeld naar het aantal maanden dat de leerling in het vervoer zit zijn opgenomen in bijlage 6.1.6, omdat de resultaten niet noemenswaardig genoeg zijn.

De rapportcijfers zijn opgesplitst naar:

- Gemeente
- Leeftijd
- Soort School
- Enkele reistijd van huis naar school
- Aantal maanden in het vervoer
  - De resultaten gaven geen reden voor verder onderzoek (zie bijlage 6.1.6)
- Vervoerder

## 1.1 Gemeente

De gemeente Maasdriel heeft de coördinatie over de uitvoering van het leerlingenvervoer voor zowel Maasdriel als Zaltbommel. Dat wil niet zeggen dat de verantwoordelijkheid over de uitvoering van het leerlingenvervoer in Zaltbommel ook in handen ligt van Maasdriel. Zaltbommel is zelf verantwoordelijk voor het beleid en heeft zijn eigen verordening, vastgesteld door de gemeenteraad van Zaltbommel. Zaltbommel is o.a. zelf verantwoordelijk voor de aanvraagprocedure, afhandeling van klachten.

### 1.1.1 Doelstelling

Vooraf is in overleg met beide gemeenten en de cliëntenraad een doelstelling vastgesteld. De gemeente Maasdriel en Zaltbommel hebben beide voldaan aan de doelstelling. Het beoogde rapportcijfer '7,5' is door beide gemeentes ruimschoots behaald. Maasdriel scoort een '7,9' en Zaltbommel scoort een 8,2. Deze cijfers zijn gemiddelden van de totale rapportcijfers van de ouders en leerlingen samen. In het totaal komt het leerlingenvervoer van de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel samen uit op een '8,1', zie tabel 1.

Tabel 1: eindcijfers leerlingenvervoer (gebaseerd op bijlage 6.1)

Gemeenten	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerlingen	Gemiddeld rapportcijfer
Maasdriel / Zaltbommel	7,9	8,2	8,1

Tabel 2: eindcijfers leerlingenvervoer opgesplitst naar Maasdriel en Zaltbommel

Gemeenten	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
Maasdriel	7,9	8,0	7,9
Zaltbommel	8,0	8,4	8,2

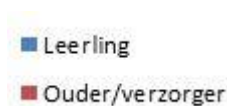
### 1.1.2 Benchmarks

Behalve de doelstelling gebruiken we vergelijkingen (benchmarks) om te beoordelen of het aangepast leerlingenvervoer goed gaat. Hiervoor worden de cijfers uit het vorige onderzoek gebruikt en de rapportcijfers van het leerlingenvervoer van andere gemeenten. Hoe meer vergelijkingsmateriaal, hoe betrouwbaarder de conclusies zijn.

#### Vergelijking met het onderzoek uit 2011

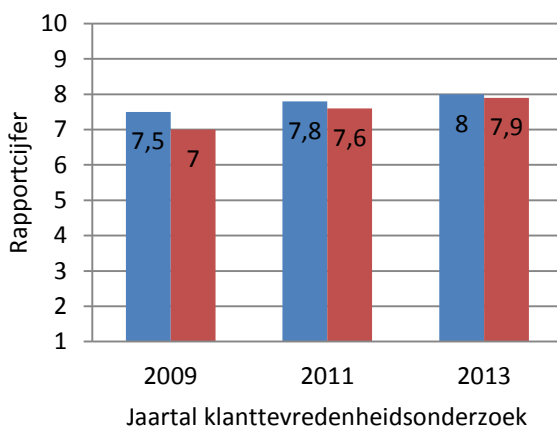
Zoals in figuur 1 en 2 is weergegeven, zijn de rapportcijfers van beide gemeenten gestegen in vergelijking met het onderzoek van september 2010 t/m 2011. Zowel de ouders als de leerlingen beoordelen het vervoer hoger dan in 2011. In 2011 was het cijfer ook gestegen ten opzichte van 2009.

De reden voor de stijging ten opzichte van 2011 is volgens de medewerkers leerlingenvervoer van beide gemeenten de contractduur. Het leerlingenvervoer zit nu in het derde contractjaar. Dat wil zeggen dat er drie jaar wordt samengewerkt met de huidige vervoerders. Volgens M. Verheijen, medewerker leerlingenvervoer, zijn er bij het 'wisselen van vervoerder altijd wat strubbelingen'. Er is nu meer structuur. Daarnaast geven hij en L. Leenders, medewerkster leerlingenvervoer Zaltbommel, afzonderlijk van elkaar als reden aan dat de leerlingen de chauffeurs nu langer kennen (Leenders, 2013)(Verheijen, 2013). J. v. Opstal ziet dat door de duur van het contract het vervoer goed geregeld is en tevens het contact met de vervoerder goed is. Er zijn geen verrassingen meer voor elkaar, relaties zijn verder uitgebouwd en het vervoer is verder geperfectioneerd (Opstal, 2013).



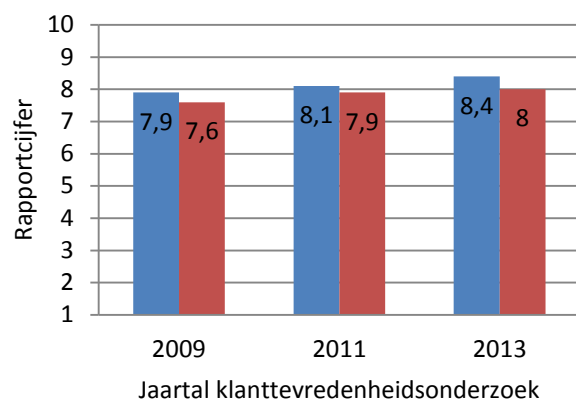
Figuur 1

Ontwikkeling rapportcijfer aangepast leerlingenvervoer Maasdriel



Figuur 2

Ontwikkeling rapportcijfer aangepast leerlingenvervoer Zaltbommel





### Vergelijking andere gemeenten

In dit onderzoek is een vergelijking gedaan met andere gemeenten. De eisen voor de gekozen gemeenten zijn: ze moeten een klanttevredenheidsonderzoek hebben uitgevoerd, er moet een rapportcijfer zijn gegeven en het moet duidelijk zijn wie het rapportcijfer heeft gegeven.

In alle drie de andere gemeenten is ervoor gekozen om een onderzoek te houden onder ouders. De leerlingen zijn dus niet gevraagd naar hun mening.

In dit onderzoek is geen rekening gehouden met de verschillen tussen de gemeenten, bijvoorbeeld naar grote of zoals in dit geval voor te stellen valt: de afstand naar de scholen die ze bezoeken. Er is ook niet gekeken waar de verschillen in rapportcijfers vandaan komen.

De conclusie die uit deze vergelijking kan worden getrokken is dat Zaltbommel en Maasdriel ten opzichte van de onderstaande gemeenten goed scoren.

<b>1. Zaltbommel</b>	<b>8,0</b>
<b>2. Maasdriel</b>	<b>7,9</b>
2. Wijchen (Gemeente Wijchen, 2013)	7,9
3. Tystsjerkeradriel (Forseti, 2012)	7,8
4. Oss (Oss, 2013)	7,3

## 1.2 Leeftijd

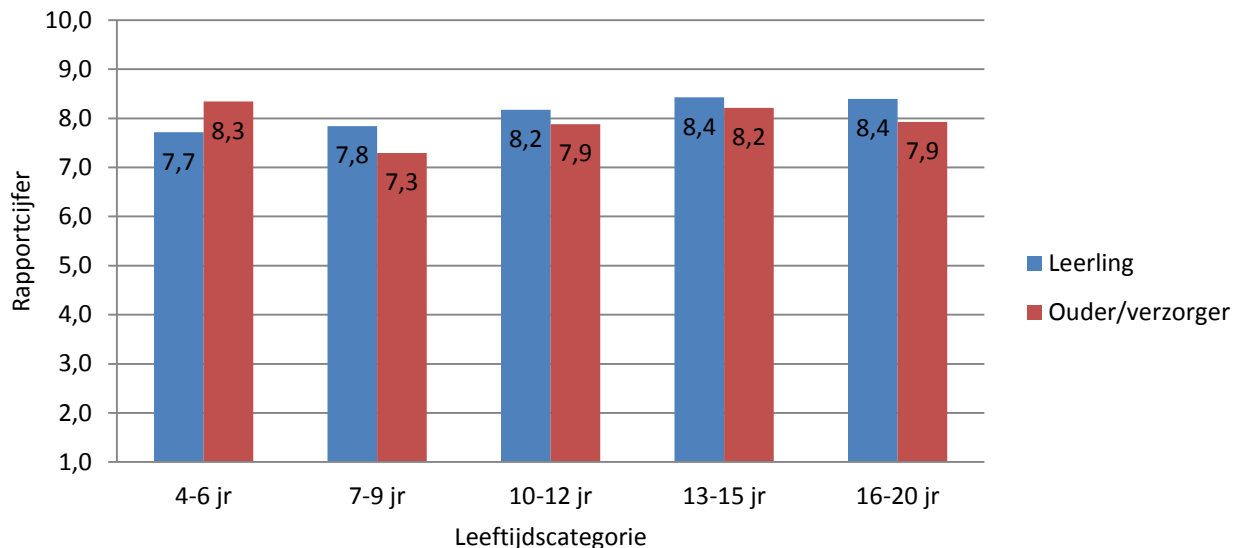
Het vervoer wordt verzorgd voor leerlingen naar de basisschool vanaf minimaal vier jaar tot aan het einde van de middelbare school tot twintig jaar, zo blijkt uit de leerlingenlijst. Het onderscheid naar leeftijd is belangrijk omdat leerlingen van verschillende leeftijden zowel verstandelijk als sociaal emotioneel anders in elkaar zitten. In het onderzoek is gekeken of de verschillende leeftijdscategorieën het vervoer anders beoordelen.

### 1.2.1 Leerlingen

de leerlingen afgebeeld in figuur 3 scoren hoger dan de doelstelling die is opgesteld voor de gehele onderzoeksgroep. De conclusie die hieruit kan worden getrokken is dat de leerlingen uit iedere leeftijdscategorie in zijn totaliteit het vervoer met een ruime voldoende beoordeeld. Verder valt op dat jonge leerlingen het vervoer relatief lager beoordelen dan oudere leerlingen. Eén van de medewerkers van Zaltbommel vermoedt dat het voor jongere leerlingen spannender is om met het vervoer mee te gaan. De medewerker van Maasdriel zou geen reden aan durven geven voor het verschil. Het is geen gegeven dat leerlingen altijd lager scoren. In het onderzoek over 2011 scoren de leerlingen van vier tot en met zes jaar juist hoger dan het gemiddelde. De groep respondenten is in beide onderzoeken klein: 12 in 2011 en 16 respondenten in 2013. De sfeer in één taxi van acht jonge leerlingen kan dan al van grote invloed zijn op de onderzoeksresultaten.

Figuur 3

## Het gemiddelde rapportcijfer onderverdeeld naar leeftijdscategorie



### 1.2.2 Ouders/verzorgers

In figuur 3 zijn de ouders/verzorgers weergegeven in het rood. Opvallend is dat de ouders van de leerlingen van zeven t/m negen jaar een 7,3 geven voor het leerlingenvervoer. Dit is 0,6 lager dan het gemiddelde en beneden de doelstelling van 7,5. De geïnterviewde zien geen aanwijsbare redenen voor deze score en als ze afwijkingen zien dan komt dat volgens hen ergens anders vandaan. De ouders/verzorgers geven gemiddeld een lagere score dan de leerlingen. Dit is ook zichtbaar in het onderzoeken over 2009 en 2011. In de interviews met de ambtenaren van beide gemeenten en de beide vervoerders zijn geen redenen genoemd waardoor de ouders het vervoer lager beoordelen. De ouders regelen de aanvraag van het leerlingenvervoer en onderhouden het contact met de vervoerders en de gemeente. Het vermoeden van de onderzoeker is dat de leerlingen hun mening over het vervoer waarschijnlijk baseren op de ervaringen in het vervoer, daarnaast vermoedt L. Leenders medewerker leerlingenvervoer van Zaltbommel dat het plezier wat de leerlingen op school hebben, invloed heeft op de tevredenheid van het vervoer (Leenders, 2013). Het vermoeden van de onderzoeker is dat de leerlingen het vervoer hoger beoordelen omdat ze niet of nauwelijks betrokken zijn bij de aanvraag en het contact met de vervoerder en gemeente. Ze baseren waarschijnlijk hun mening op de onderwerpen die hoog worden beoordeeld met betrekking tot de tevredenheid: in het bijzonder de chauffeur en de staat van het vervoersmiddel (zie bijlage 6.2.2). De reistijd zal voor de leerlingen ook meewegen, die scoort met betrekking tot de tevredenheid 'gemiddeld'. De medewerker van Maasdriel geeft in een reactie aan dat hij dit niet kan bevestigen, nog kan ontkennen. Hij vermoedt dat meer variabelen een rol spelen. Hierop wordt in paragraaf 1.4 verder ingegaan.

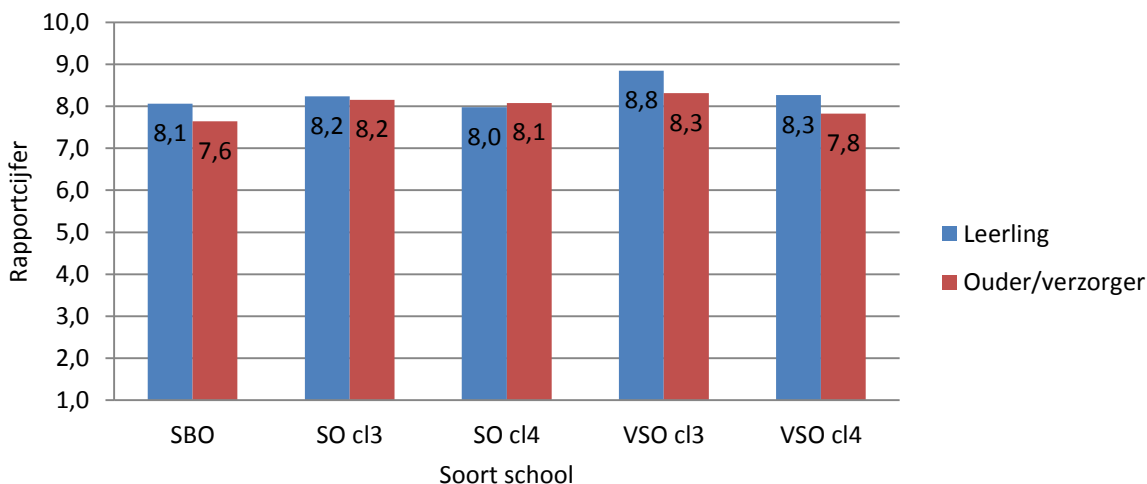
### 1.3 Soort school

In figuur 4 staan de resultaten onderverdeeld naar het soort school waarnaar de leerling vervoerd wordt. In het staafdiagram zijn geen scholen opgenomen met minder dan zestien respondenten. Hiervoor is gekozen omdat bij deze schoolsoorten resultaten van enkele respondenten een te groot effect hebben op het rapportcijfer. In bijlage 6.1.3 staat een tabel met de rapportcijfers naar alle soorten scholen.

Onderstaand diagram zegt iets over de correlatie tussen de soort school en het rapportcijfer dat de ouders/verzorgers en leerlingen het leerlingenvervoer toekennen.

Figuur 4

## Het gemiddelde rapportcijfer onderverdeeld naar soort school



### 1.3.1 Leerlingen

De ouders/verzorgers van de groep VSO c13 beoordelen het vervoer hoger dan de ouders van leerlingen van andere soorten scholen. Dit zijn leerlingen op het voortgezet speciaal onderwijs met een langdurige ziekte of een handicap. Deze groep scoort boven gemiddeld met een 8,8. In het interview met Zaltbommel gaven de medewerkers aan dat de overdracht van de leerlingen die uit de taxi stappen een rol kan spelen. Ze gebruikten hiervoor als voorbeeld de Herman Broeren school (Leenders, 2013) (Opstal, 2013). De laagste beoordeling door een leerling van deze schoolsoort is een '7,5'. In deze schoolsoort reist geen enkele leerling langer dan 60 minuten. Het gaat hierbij om een enkele reis van huis naar school (zie bijlage 6.1.4). Verder valt op dat zes leerlingen het vervoer met een '10' beoordelen; dit is 37,5%. Over alle respondenten scoort 19,6% een '10'. Deze leerlingen worden allemaal door Juijn/Van Haften vervoerd.

### 1.3.2 Ouders/verzorgers

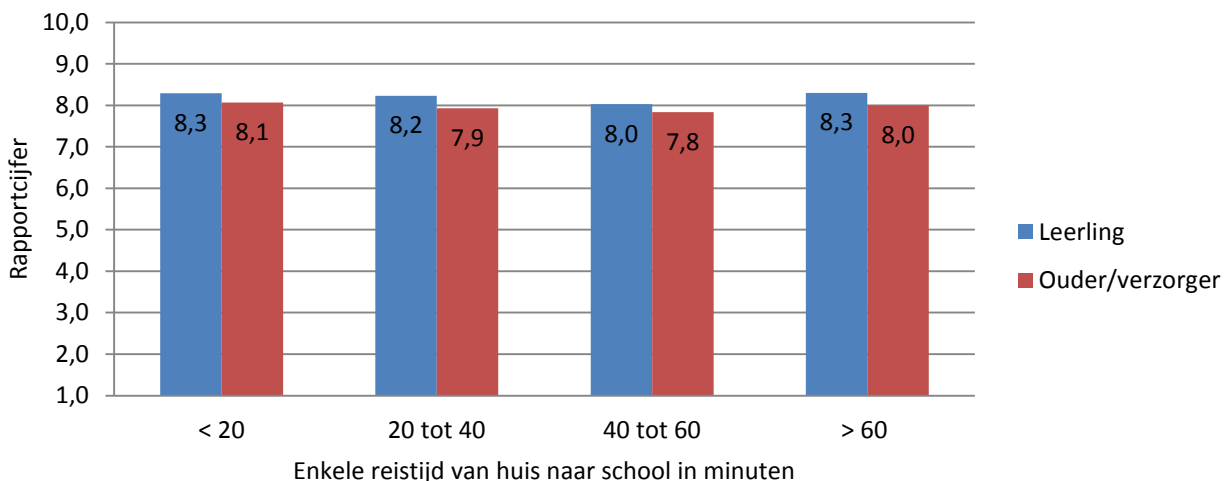
De score die de ouders toekennen aan het leerlingenvervoer is '7,9'. De medewerker leerlingenvervoer Maasdriel vindt de scores van het speciaal basisonderwijs (SBO) opvallend. De leerlingen uit het speciaal basisonderwijs zijn: moeilijk lerende kinderen, kinderen met opvoedingsmoeilijkheden en alle andere kinderen die speciale ondersteuning en aandacht nodig hebben. SBO scholen: *'hebben dezelfde kerndoelen als gewone basisscholen'* (Rijksoverheid, 2013). M. Verheijen geeft aan dat in nagenoeg alle gevallen leerlingen van het SBO met het aangepast vervoer worden vervoerd, terwijl ze volgens de verordening in aanmerking komen voor een openbaar vervoersvergoeding al dan niet met een vergoeding voor een begeleider. De reden waarom de leerlingen gebruik mogen maken van het aangepast vervoer is volgens de ambtenaar tweeledig: de kosten voor een openbaar vervoersvergoeding, al dan niet met begeleiding, is meestal duurder dan een leerling extra in het aangepast vervoer. Daarnaast is het een extra service aan de ouders en leerlingen. De medewerker vindt de relatief lagere score opvallend omdat het geen vanzelfsprekendheid is dat ze gebruik mogen maken van het aangepast leerlingenvervoer.

### 1.4 Enkele reistijd van huis naar school

Reistijd is een belangrijk aspect als het gaat om het leerlingenvervoer. In de offerteaanvraag van het leerlingenvervoer staat als gunningscriteria: vervoersplan. Dit criteria wil zeggen dat er wordt gekeken naar de vervoerder met het hoogste aantal routes. Veel routes betekent een korte reistijd omdat hetzelfde aantal leerlingen met meer taxi's/taxibussen worden vervoerd. De wegingsfactor, die het belang van 'reistijd' aangeeft is 40%. Met andere woorden, de reistijd is voor veertig procent bepalend voor de gunning (Offerteaanvraag, 2011). De conclusie dat een kortere totale reistijd de kwaliteit van het vervoer ten goede komt wordt in de gunningscriteria bevestigd. Het aspect 'reistijd' kan dus iets zeggen over het vervoer. Vandaar dat het is meegenomen in het onderzoek. In figuur 5 zijn de beoordelingen onderverdeeld naar hoelang de leerlingen in het vervoer zitten. Er is gekozen voor deze categorieën omdat deze ook in het vorige onderzoek op deze manier zijn gebruikt. Dit kan nuttig zijn bij een vergelijking van resultaten. In bijlage 6.1.4 staan resultaten in een tabel met daarbij het aantal respondenten. Er zijn maar tien respondenten met een reistijd langer dan zestig minuten.

Figuur 5

### Het gemiddelde rapportcijfer onderverdeeld naar enkele reistijd van huis naar school



Er zijn geen opvallende verschillen tussen de ouders en de leerlingen noch tussen het verschil in reistijd en de beoordeling. De resultaten zijn in lijn met de gemiddelde scores van het totale onderzoek. Dat de verschillen klein zijn, kan ook gezien worden als opvallend. Vaak wordt de reistijd genoemd als verbeterpunt. Op basis van het gunningscriteria en de interviews met de vervoerders en de medewerkers van beide gemeenten blijkt dat ze er alles aan doen om de reistijd zo kort mogelijk te houden. Dit geeft het belang aan van een korte reistijd aan. De medewerkers van beide gemeenten verwachten dat leerlingen die langere reistijd hebben een lagere beoordeling geven. Deze verwachting is aan de hand van figuur 5 niet te motiveren.

### 1.5 Vervoerder

Sinds september 2011 voeren combinatie van taxibedrijf Juijn/vervoersbedrijf van Haften en Vervoerservice Van Driel het leerlingenvervoer uit van de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel. Zoals in de aanleiding beschreven, hebben deze vervoerders het vervoer gegund gekregen omdat zij voldeden aan de eisen van het vervoer en prijs/kwaliteit technisch de beste offerte hebben ingediend. De vervoerders Juijn en Van Haften hebben zich ingeschreven als combinatie en worden in het onderzoek dan ook als één gezien. Om een beeld te geven van de grootte van het vervoersaandeel van iedere vervoerder, is in dit onderzoek een berekening gemaakt op basis van de kosten van het vervoer per vervoerder (Verheijen, Routebestand 2013, 2013).

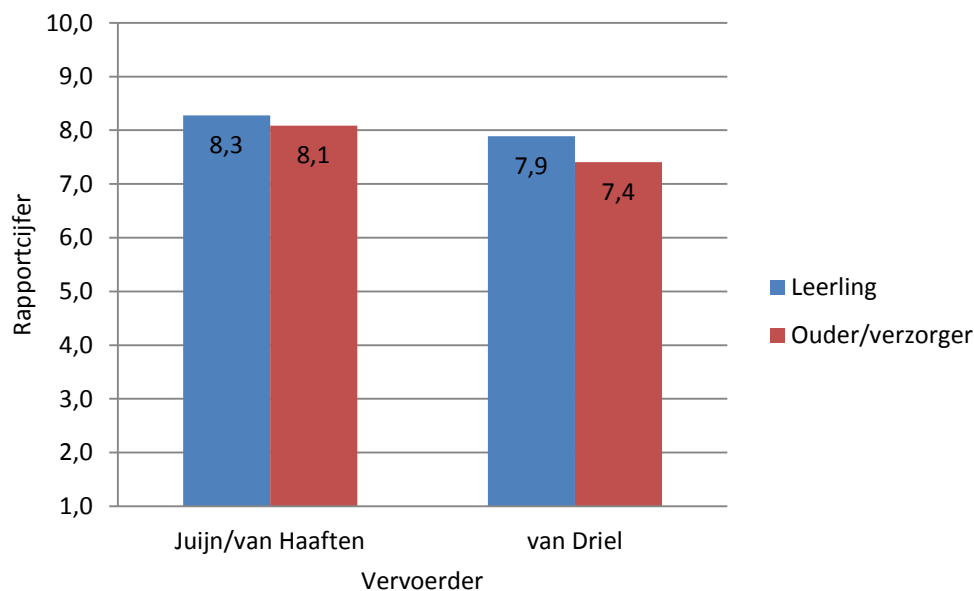
Grootte van het aandeel op basis van de kosten per jaar<sup>1</sup>:

- Taxibedrijf Juijn: 87%
- Vervoersservice Van Driel: 11%
- Vervoersbedrijf J. Van Haften: 3%

Voor het onderzoek is het onderscheid naar vervoerder van belang. Dit blijkt uit het feit dat de ouders in de enquête het contact met de vervoerders, de chauffeurs, het vervoersmiddel en de klachtafhandeling beoordelen als minimaal 'belangrijk' (zie bijlage 6.2.2 en 6.2.3). Gemiddeld belang van alle onderdelen wordt van belangrijk tot zeer belangrijk ervaren. Cijfers over de respons met betrekking tot de vervoerders staan in bijlage 6.1.5.

Figuur 6

### Gemiddelde rapportcijfers opgesplitst per vervoerder



#### 1.5.1 Leerling

Beide vervoerders scoren goed als het gaat om de beoordeling van de leerlingen. Met '8,3' scoort Juijn/Van Haften ver boven de doelstelling van de gemeente ook Van Driel scoort met een '7,9' ruim boven de doelstelling.

<sup>1</sup> De kosten is een manier waarop je het aandeel kunt berekenen. Het zou ook kunnen op basis van het aantal percelen, aantal routes, aantal beladen kilometers en het aantal leerlingen.

### 1.5.2 Ouder/verzorger

De ouders van leerlingen die met Juijn/Van Haften worden vervoerd, beoordelen het aangepast vervoer gemiddeld 0,7 hoger dan de ouders van leerlingen die met Van Driel worden vervoerd. Uitgesplitst naar leeftijd valt op dat leerlingen die vervoerd worden met Van Driel relatief veel 7-9 en 10-12 jarigen zijn. De reden hiervan is logisch, M. Verheijen geeft aan dat Van Driel de leerlingen naar een school voor speciaal basis onderwijs vervoerd. In deze leeftijd is de score van de ouders over het algemeen lager. De vraag is of het met de vervoerder te maken heeft of met de leeftijdscategorie van de leerlingen. Dit sluit niet uit dat nog andere variabelen de score beïnvloeden. Het verschil tussen de beoordeling van de ouders en de beoordeling van de leerlingen is 0,3 punt. De reden voor dit verschil is lastig aan te geven. Het is een trend die terugkeert in alle drie de onderzoeken over 2009, 2011 en 2013. In dit onderzoek worden de aspecten die zich in en om de taxi/taxibus afspeelen hoog beoordeeld. De beoordeling van de aspecten buiten de taxi zijn relatief lager.

### 1.5.3 Benchmark

De beoordeling van het vervoer is gestegen bij beide vervoerders in vergelijking met het onderzoek van 2011. Het vervoer door Juijn/Van Haften is door de ouders het vervoer met 0,1 hoger beoordeeld en de leerlingen hebben het 0,3 hoger beoordeeld. C. Mazzola weet niet waardoor dit komt maar geeft aan dat Juijn er alles aan doet om een goed chauffeursbestand te beschikken met representatieve chauffeurs.

Van Driel wordt relatief lager beoordeeld dan Juijn maar is meer gestegen dan Juijn in vergelijking tot het onderzoek uit 2011. Ten opzichte van 2011 hebben de ouders het vervoer met 0,6 hoger beoordeeld en de leerlingen hebben het vervoer met 0,4 hoger beoordeeld. Het hoofd bedrijfsbureau F. Coolen gaf in het interview aan dat hij vermoedt dat de score is verbeterd omdat ze voortdurend bezig zijn met het verbeteren van de processen en de kwaliteit voorbeelden hiervan: een scherm op het kantoor met daarop alle taxi's. Als een taxi afwijkt van de planning dan wordt dit direct geconstateerd en kunnen de ouders hierover worden ingelicht. Deze verantwoordelijkheid ligt niet meer bij de chauffeurs (Coolen, 2013).

## 2 Tevredenheid van de ouders/verzorgers per aspect

De rapportcijfers geven het beeld over de totale tevredenheid van de ouders en de leerlingen. De vragen met betrekking tot de tevredenheid laten zien waar mogelijke verbeterpunten zijn in het leerlingenvervoer. De prioritering wordt mede bepaald aan de hand van de uitkomsten van de tevredenheidsvragen. Om de prioriteit van de ouders/verzorgers (leerlingen) te achterhalen zijn elf vragen opgesteld voor de ouders. Voor verdere verdieping is er voor de ouders de mogelijkheid om een toelichting te geven. Aan het einde van de enquête hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid gekregen om op/en-of aanmerkingen te plaatsen en als laatste vraag mogen de ouders aangeven wat het belangrijkste verbeterpunt in het vervoer is (zie bijlage 6.1.2).

De vragen voor zijn onderverdeeld in vier groepen (met daaronder onderwerpen):

- De gemeente:
  - Aanvraag
  - Contact met de gemeente
- Het vervoersbedrijf:
  - Contact met het vervoersbedrijf
  - De chauffeur
  - Het vervoersmiddel
  - De reistijd
- Klachten
  - Procedure (geen tevredenheidsvraag)
  - Aanname en afhandeling
- Eventuele op-en/of aanmerkingen

De vragen uit de enquête hebben een onderverdeling naar aspecten. Als voorbeeld vraag 6 uit de enquête: *'Hoe tevreden bent u over het aanvraagformulier voor het leerlingenvervoer?'*. Deze vraag kent twee aspecten waarin de ouders hun mening geven over de mate van tevredenheid. De aspecten zijn: helderheid/duidelijkheid formulier en benodigde tijd om het formulier in te vullen. Als laatste aspect wordt gevraagd naar het belang het onderwerp uit de vraag, dit wordt aangegeven met *'belang'*. Het belang wordt bij iedere vraag gesteld. Het belang bepaald samen met mate van tevredenheid de prioritering.

Tabel 3

Scores:

6 = Zeer tevreden

5 = Tevreden

4 = Licht tevreden

3 = Licht ontevreden

2 = Ontevreden

1 = Zeer ontevreden

6. Hoe tevreden bent u over het aanvraagformulier leerlingenvervoer?	Helderheid en duidelijkheid formulier	Benodigde tijd om het in te vullen	Mate van belang
Maasdriel	4,4	4,6	4,8
Zaltbommel	4,7	4,8	4,9
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>



## 2.1 De gemeente

De gemeenten Zaltbommel en Maasdriel beslissen zelf over aanvragen van het leerlingenvervoer aan de hand van de verordeningen, vastgesteld door de eigen gemeenteraad. Vragen over het leerlingenvervoer worden door de eigen gemeente afgehandeld. Aan de hand van deze twee taken zijn vragen opgesteld in de enquête.

### 2.1.1 Aanvraag

In tabel 3 staan de resultaten van de tevredenheidsmeting met betrekking tot de aanvraag van het leerlingenvervoer. De scores geven geen aanleiding tot verdere analyse. Beide gemeenten krijgen een gemiddelde beoordeling van 'licht tevreden tot tevreden' op beide aspecten en beide onderwerpen.

#### Aanvraagformulier

Vijftien ouders geven met verschillende redenen aan dat ze het niet prettig vinden om elk jaar het formulier opnieuw in te moeten vullen. M. Verheijen geeft in het interview aan dat er een wettelijke mogelijkheid is voor het nemen van een meerjarige beslissing. Maar dit is volgens hem niet wenselijk omdat er jaarlijks veel zaken veranderen waardoor een nieuw besluit moet worden genomen. Voorbeelden van zaken die jaarlijks kunnen veranderen zijn: de indexering van de inkomensgrens, een leerling die van school wisselt, een kind dat negen jaar wordt. Met het gedeeltelijk vooraf invullen van het aanvraagformulier komt de gemeente Maasdriel de ouders tegemoet. Zaltbommel doet dit alleen als er gedurende het schooljaar veranderingen zijn bijvoorbeeld bij het veranderen van school, dit bleek uit een interview met L. Leenders.

#### Termijn tussen de aanvraag en besluit gemeente

Tien ouders geven in de toelichting aan dat ze de termijn te lang vinden: zes ouders afkomstig uit Maasdriel en vier uit Zaltbommel. M. Verheijen geeft aan dat de gemiddelde termijn voor het nemen van een besluit t.a.v. het leerlingenvervoer 2,1 weken is. Hij geeft aan dit snel te vinden.

### 2.1.2 Contact met de gemeente

In tabel 4 op de volgende pagina staan de tevredenheidsbeoordelingen voor beide gemeenten.

#### Maasdriel

Voor Maasdriel geldt dat het verschil tussen het belang van de ouder en de tevredenheid bij de volgende aspecten groter is dan 0,5:

- betrokkenheid medewerker (0,6)
- deskundigheid medewerker (0,7)
- bereikbaarheid medewerker (0,7)

Hieruit kan geconcludeerd worden dat er een relatief groot verschil zit tussen het belang wat de ouders eraan hechten en de tevredenheidsscore die ze dit aspect geven. De toelichtingen geven onvoldoende inzicht in de reden van de resultaten.

#### Zaltbommel

De ouders in Zaltbommel beoordelen in zijn geheel de informatievoorziening iets hoger dan de ouders in Maasdriel. Dit verschil is niet opvallend te noemen. Bij Zaltbommel zit een relatief groot verschil tussen de mate van belang en de tevredenheid op de volgende aspecten:

- bereikbaarheid medewerker (0,6)
- helderheid/duidelijkheid gegeven informatie (0,7)
- termijn tussen de vraag en verkrijgen van antwoord (0,6)

De toelichtingen geven onvoldoende inzicht in de resultaten.

Tabel 4

8. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u van informatie voorziet over het leerlingenvervoer bij vragen en/of opmerkingen?	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker	Helderheid/duidelijkheid gegeven informatie	Afspraken nakomen	Termijn tussen de vraag en verkrijgen van antwoord	Mate van belang
Maasdriel	4,5	4,4	4,4	4,6	4,7	4,6	5,1
Zaltbommel	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7	4,7	5,3
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>

## 2.2 Het vervoersbedrijf

De vervoerders zijn de directe uitvoerders van het leerlingenvervoer. Ze zijn verantwoordelijk voor het zo efficiënt, effectief, veilig en zorgvuldig mogelijk vervoeren van de leerlingen van de woning naar school en terug (Offerteaanvraag, 2011, p. 9). De vervoerders hebben dus een belangrijke rol in de tevredenheid van de ouders en leerlingen.

Het vervoer vanuit Zaltbommel en Maasdriel is sinds september 2011 in handen van de combinatie Juijn/Van Haaften en Van Driel (Verheijen, B&W voorstel, 2011). Juijn/Van Haaften is een combinatie van twee vervoersbedrijven namelijk Taxibedrijf Juijn en vervoersbedrijf J. van Haaften. Deze twee bedrijven hebben destijds gezamenlijk ingeschreven op de Europese aanbesteding.

In het onderzoek is gekozen om Juijn/Van Haaften als één te beoordelen, ten eerste omdat ze gezamenlijk hebben ingeschreven en ten tweede omdat het vervoersaandeel van v. Haaften zoals bleek in het vorige hoofdstuk maar klein is. Dit is tevens de reden waarom alleen een medewerker van Juijn en van Van Driel is geïnterviewd.

Wat opvalt, is dat de beoordeling van de ouders waarvan de kinderen door Juijn worden vervoerd hoger is dan de beoordeling van de ouders waarvan de leerlingen door Van Driel worden vervoerd.

In deze paragraaf zal worden ingegaan op:

- contact met het vervoersbedrijf
- de chauffeur
- het vervoersmiddel
- de reistijd (de invloed van de vervoerder hierop is minimaal)

### 2.2.1 Contact met het vervoersbedrijf

De vervoerders hebben de primaire taak om ouders te informeren bij vragen en/of opmerkingen. Tevens hebben ze een informatieplicht bij afwijkingen in het vervoer (Offerteaanvraag, 2011). In tabel 5 en 6 staan de vragen met de resultaten uit de enquête.

Tabel 5

10. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het vervoersbedrijf u van informatie voorziet over het leerlingenvervoer bij vragen en/of opmerkingen?	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker	helderheid/duidelijkheid informatie	Mate waarin afspraken worden nagekomen	Termijn tussen vraag en het antwoord	Mate van belang
Juijn/Van Haaften	5,1	5,0	5,2	5,1	5,2	5,2	5,4
Van Driel	4,8	4,9	5,0	4,7	4,7	4,7	5,1
<b>Eindtotaal</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>	<b>5,1</b>	<b>5,3</b>

In tabel 5 valt op dat de mate waarin afspraken worden nagekomen en de termijn tussen vraag en het antwoord Juijn 0,5 hoger scoort dan Van Driel. De beoordeling die Van Driel op deze beide onderwerpen krijgt, is gemiddeld een tevreden omdat de ouders een score aangeven van 4,7.

Tabel 6

<b>11. Hoe tevreden bent u over de manier waarop het vervoersbedrijf u van informatie voorziet bij afwijkingen in het vervoer?</b>	<b>Moment van contactopname</b>	<b>Helderheid/ duidelijkheid informatie</b>	<b>Mate van belang</b>
Juijn/Van Haften	4,8	4,8	5,4
Van Driel	4,1	4,2	5,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>5,3</b>

Zowel bij Juijn/Van Haften (0,6) als bij Van Driel(0,9) (0,8) is een relatief groot verschil zichtbaar tussen het belang wat de ouders hechten aan de informatievoorziening bij afwijkingen in het vervoer en de score. Juijn scoort in vergelijking tot Van Driel (0,7) en (0,6) hoger. Wat daarbij van belang is dat Juijn/Van Haften ook in belang hoger scoort. Dat kan betekenen dat de ouders waarvan de leerlingen door Juijn/Van Haften worden vervoerd een hoger belang hechten aan het leerlingenvervoer ofwel ze geven over het algemeen een hogere beoordeling. De hogere score met betrekking tot het belang valt op in meer beoordelingen. F. Coolen hoofd bedrijfsbureau vervoersservice Van Driel geeft in het interview aan niet direct te weten waar het verschil in de beoordeling vandaag komt. Er zijn in de eerste periode van het vervoer van dit schooljaar wel veel mutaties geweest. Mutaties zorgen ervoor dat leerlingen andere routes en chauffeurs toegewezen kunnen krijgen. Deze veranderingen kunnen ervoor hebben gezorgd dat de ouders ontevreden zijn. Deze problemen liggen volgens F. Coolen niet bij de vervoerder omdat zij afhankelijk zijn van de gegevens die de gemeente aanlevert. Er zijn twaalf toelichtingen van ouders die aangeven dat ze ontevreden zijn over de informatievoorziening bij afwijkingen in het vervoer, 8 daarvan expliciet over het wisselen van de chauffeurs en dat ze dat eerder willen weten.

### 2.2.2 De chauffeur

De chauffeur is door de ouders beoordeeld als het belangrijkste aspect met gemiddelde score van 5,6 voor beide vervoerders. De beide vervoerders scoren op alle aspecten over dit onderdeel goed. De chauffeurs van de vervoerder zijn door de ouders beoordeeld op: rijstijl, omgang met het kind en manier van te woord staan. Van Driel scoort van 5.0 tot 5.3 en Juijn van 5.4 vier op alle onderdelen (zie bijlage 6.2.2: De chauffeur). Juijn geeft aan hier extra aandacht aan te besteden, vooral als het gaat om vaste chauffeurs (Mazzola, 2013). Bij Van Driel is er geen enkele ouder die in de toelichting bij vraag twaalf aangeeft ontevreden te zijn over de chauffeurswisselingen. In de toelichtingen geven 23 respondenten een compliment aan de chauffeur van hun kind 1 voor Van Driel en 22 Juijn/Van Haften.

### 2.2.3 Het vervoersmiddel

De leerlingen worden vervoerd met taxi/taxibus. Om te meten of de ouders tevreden zijn met dit vervoersmiddel is de vraag gesteld: 'hoe tevreden bent u over de taxi of taxibus als vervoersmiddel?'. De ouders zijn gemiddeld tevreden tot zeer tevreden met het vervoersmiddel. De volgende aspecten zijn daarin meegenomen: staat van onderhoud, voldoende ruimte, veiligheidsmaatregelen (bijlage 6.2.2: Het vervoersmiddel).

### 2.2.4 De reistijd

De reistijd is opgenomen in het onderdeel vervoer, in dit geval wil dat niet zeggen dat de vervoerder grote invloed heeft op dit onderdeel. De vervoerder krijgt de leerlingen die mee moeten in het vervoer aangeleverd door de gemeente. De gemeente bepaald wie mee gaan in het vervoer door het aanvraagformulier te toetsen aan de verordening (B&W, 2012). Tevens is de vervoerder gebonden aan de regels opgenomen in de offerte bij het maken van de routes.

Van Driel scoort gemiddeld 0,6 lager dan het belang dat de respondenten aan de reistijd hechten. In de toelichtingen is geen onderscheid gemaakt omdat de vervoerder in principe weinig invloed heeft op dit cijfer, acht mensen gaven aan de reistijd te lang te vinden.

Tabel 7

14. Hoe tevreden bent u over de afstand en de reistijd van huis naar school?	Verhouding afstand en reistijd	Mate van belang
Juijn/Van Haaften	4,9	5,2
Van Driel	4,6	5,2
(leeg)	4,4	5,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,8</b>	<b>5,2</b>

## 2.3 De klachtafhandeling

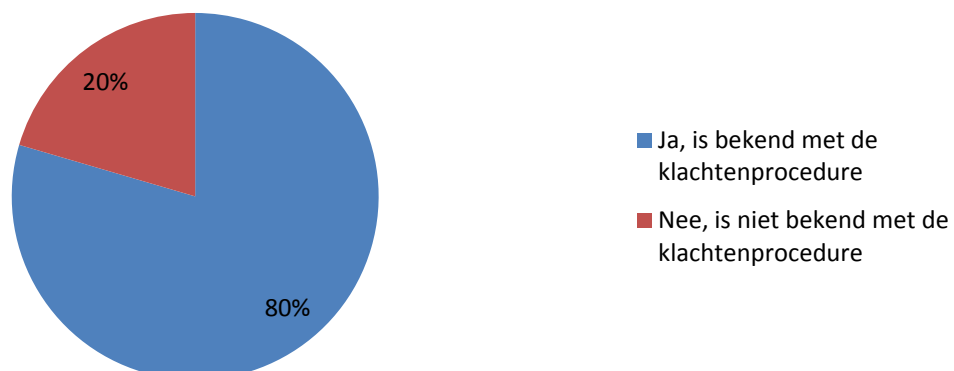
Er zijn verschillende soorten klachten, klachten die gaan over het vervoer en het contact met de vervoerder en klachten die gaan over de aanvraag of het contact met de gemeente. Voor de eerste soort klacht is de vervoerder degene die de klacht in behandeling dient te nemen (Offerteaanvraag, 2011, p. 12). Deze klacht komt binnen bij de vervoerder via mail of per telefoon. Deze doorloopt de klachtenprocedure zoals opgenomen in de offerte aanvraag (Offerteaanvraag, 2011). De vervoerder koppelt de klachten terug met de gemeente in de management rapportages. Mocht de ouder/verzorger er met de vervoerder niet uitkomen dan kan deze contact opnemen met de gemeente.

### 2.3.1 klachtenprocedure

In figuur 7 is te zien hoeveel ouders/verzorgers bekend zijn met deze klachtenprocedure. Dit is ongeveer 8% meer dan het vorige onderzoek (Vos, 2012).

Figuur 7

### Hoeveel procent van de ouders/verzorgers zijn bekend met de klachtenprocedure?



### 2.3.2 klacht aanname en afhandeling

De klachten worden door de vervoerders geregistreerd (Offerteaanvraag, 2011, p. 12). Dit gebeurt in een klachtenregistratieformulier. Deze worden periodiek doorgenomen met M. Verheijen leerlingenvervoer (Coolen, 2013).

In de enquête is de vraag opgenomen: 'heeft u tot op heden wel eens een klacht ingediend?' Op de voorkant van de enquête staat september 2012 - tot heden. Uit de toelichtingen blijkt dat een aantal ouders de vraag dusdanig interpreteren dat ze ook de klachten van voor deze onderzoeksperiode vermelden. Dit is een begrijpelijke interpretatie. Helaas zijn hierdoor de resultaten vertekend, de klachten waarbij in de toelichting staat dat de klacht uit een andere periode komt dan het onderzoek zijn verwijderd uit de tevredenheidsscores van tabel 8 en 9. In bijlage 6.3.1 zijn de resultaten over het aantal mensen dat ooit een klacht in heeft gediend weergegeven in een cirkeldiagram.

De klachten komen volgens de procedure eerst bij de vervoerder. Als de klachten daar worden afgehandeld dan hoeft de gemeente er niet meer in gemoeid te worden. Daarom hebben we in de enquête de vraag gesteld 'Waar heeft u de klacht ingediend?' zodat de respondenten alleen de vragen beantwoorden die op hen van toepassing zijn.

#### Tevredenheid vervoerder

In tabel 8 staan de tevredenheidsscores met betrekking tot de klachtafhandeling. Er is een onderscheid gemaakt naar klachten die zowel bij de vervoerder als bij de gemeente zijn ingediend als naar klachten die alleen door de vervoerder zijn behandeld.

Het is duidelijk te zien dat afhandelingen van klachten die alleen door het vervoersbedrijf behandeld met een hogere tevredenheid worden beoordeeld dan klachten die bij zowel het vervoersbedrijf als de gemeente zijn ingediend. De onderzoeker vermoedt dat hier een logische verklaring voor is. Klachten die bij beiden zijn ingediend zijn dus niet naar tevredenheid opgelost door de vervoerder. Allereerst kijkend naar de klachten die alleen bij het vervoersbedrijf zijn ingediend zien we dat er drie aspecten zijn waar Van Driel lager dan vier wordt beoordeeld. Dit zijn de aspecten: helder en duidelijk wat er gedaan zal worden, inhoudelijke oplossing en termijn tot afhandeling. De heer Coolen gaf in het interview aan dat ouders soms hun ongenoegen uiten over bepaalde zaken bijvoorbeeld de reistijd. Hij gaf aan dat ze met die klachten inhoudelijk niets doen omdat ze vallen binnen de kaders die zijn opgesteld voor het leerlingenvervoer. Over de helderheid en duidelijkheid wat er gedaan zal worden gaf de heer Coolen in het interview aan dat klachten altijd worden teruggekoppeld naar de ouders. Dit kan telefonisch of via de mail. Waar ruis kan ontstaan, is als ouders iets als een klacht ervaren maar de vervoerder niet als klacht registreert (Coolen, 2013). Op alle aspecten bij Van Driel behalve als het gaat om de bereikbaarheid zit er een groot verschil tussen het belang en de tevredenheid. Bij Juijn is dit op de onderdelen "inhoudelijke oplossing", "mate waarin afspraken worden nagekomen" en "deskundigheid medewerker". Behalve bij de deskundigheid en de bereikbaarheid scoort Juijn/Van Haften meer dan 0,4 hoger dan Van Driel. Bij Juijn/Van Haften scoren de deskundigheid, mate waarin afspraken worden nagekomen en inhoudelijke oplossing meer dan 0,5 lager dan het belang wat de respondenten eraan hechten.

Bij klachten die zowel de vervoerder als de gemeente zijn ingediend zien we dat met name bij Juijn/Van Haften veel beoordelingen onder de vier scoren. Terwijl bij Van Driel dit alleen geldt bij het aspect: "helder en duidelijkheid is wat er gedaan zal worden". Behalve bij de termijn tot afhandeling en helderheid en duidelijkheid wat er gedaan zal worden, scoort Van Driel meer dan 0,4 hoger dan Juijn/Van Haften.

Tabel 8

18. Hoe tevreden bent u over de aanname en afhandeling van uw klachten door het vervoersbedrijf?	Aantal respondenten	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker	Helder en duidelijk wat er gedaan zal worden	Mate waarin afspraken worden nagekomen	Inhoudelijke oplossing	Termijn tot afhandeling	Mate van belang
<input checked="" type="checkbox"/> Beide	16	3,8	3,7	4,6	3,5	3,6	3,4	4,2	5,8
Juijn/van Haften	12	3,6	3,5	4,5	3,6	3,5	3,2	4,2	5,7
van Driel	4	4,3	4,3	5,0	3,3	4,0	4,0	4,0	6,0
<input checked="" type="checkbox"/> Vervoersbedrijf	18	4,9	4,8	5,3	4,9	4,8	4,6	4,8	5,6
Juijn/van Haften	13	5,2	4,8	5,4	5,3	5,1	5,0	5,2	5,7
van Driel	5	4,4	4,6	5,0	3,8	4,0	3,6	3,8	5,4
<b>Eindtotaal</b>	<b>34</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,5</b>	<b>5,7</b>

### Tevredenheid gemeente

Het aantal respondenten dat hun oordeel heeft uitgesproken over de klachtafhandeling van de gemeente is laag waardoor conclusies ten aanzien van dit onderdeel slechts als vermoedens gelezen moeten worden.

Klachten die alleen bij de gemeente zijn neergelegd zijn klachten die of alleen op de gemeente van toepassing zijn of klachten die eigenlijk eerst door de vervoerder zou moeten worden behandeld. De gemeente Maasdriel scoort op klachten die alleen bij de gemeente zijn neergelegd zeer ontevreden tot ontevreden, we praten hier over vier respondenten. M. Verheijen geeft in het interview aan geen klachten te hebben ontvangen over de periode vanaf september 2012 tot nu. Hij weet daarom ook niet waar deze score vandaan komt. Uit het interview bleek dat het kan zijn dat ouders een klacht ervaren als klacht maar dat het niet is ingediend als klacht. M. Verheijen verwijst klachten die nog niet bij de vervoerder zijn ingediend door naar de vervoerder. Beoordelingen over klachten die bij beide zijn ingediend scoort Maasdriel beter dan klachten die alleen zijn neergelegd bij de gemeente, maar ook voor deze klachten geeft de medewerker van Maasdriel aan dat hij geen enkele klacht heeft ontvangen.

Zaltbommel scoort in beide gevallen aanzienlijk hoger. Het belang van de klachtafhandeling wordt hoger ervaren als de tevredenheid maar het verschil in scores met Maasdriel is groot. De termijn tot afhandeling en de inhoudelijke oplossing scores ze gemiddeld onder de vier (schaal 1 tot 6). Voor de termijn tot afhandeling geven ze als reden aan dat ze beide niet fulltime werken voor het leerlingenvervoer. J. van Opstal is fulltime in dienst maar werkt ook voor financiën. Hij geeft aan niet altijd op het gemeentehuis aanwezig te zijn. Belangrijk is de prioritering. Als er klachten zijn zoals een kind die niet is opgehaald dan gaan ze er beide direct achteraan. Maar zijn het klachten met een lagere prioriteit dan kan het zijn dat de klacht moet wachten. Bijvoorbeeld omdat de heer Van Opstal voor financiën aan het werk is. Dit geeft aan dat de gemeente Zaltbommel in deze gevallen de klachten in behandeling neemt. M. Verheijen geeft aan dat hij geen klachten heeft gehad in de periode waarover het onderzoek gaat (September 2012 tot november 2013). M. Verheijen verwijst ouders met klachten eerst door naar de vervoerder. Dit zou één van de redenen kunnen zijn van het verschil in beoordeling. Daarnaast geeft L. Leenders aan dat ze vermoedt dat als het om de inhoudelijke oplossing gaat, de gemeente Zaltbommel iets verder gaat. Bijvoorbeeld bij het afzetten van een leerling op een ander adres dan zijn zij eerder geneigd dat goed te keuren. M. Verheijen geeft aan dit niet te doen als het de gemeente geld kost hij wil zich hiermee houden aan de verordening.

Tabel 9

19. Hoe tevreden bent u over de aanname en afhandeling van uw klachten door de gemeente?	Aantal respondenten	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker	Helder en duidelijk wat er gedaan zal worden	Mate waarin afspraken worden nagekomen	Inhoudelijke oplossing	Termijn tot afhandeling	Mate van belang
<input checked="" type="checkbox"/> Beide	17	4,5	4,5	4,6	4,1	4,1	3,9	4,1	5,2
Maasdriel	8	4,0	4,0	4,5	3,9	4,3	3,6	4,4	5,7
Zaltbommel	9	4,9	4,9	4,7	4,4	4,0	4,1	3,8	4,7
<input checked="" type="checkbox"/> Gemeente	6	2,6	2,6	3,2	2,8	2,8	2,2	2,2	5,8
Maasdriel	4	1,0	1,0	2,0	1,7	1,3	1,3	1,3	5,7
Zaltbommel	2	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	3,5	3,5	6,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>23</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>5,4</b>

## 2.4 Belangrijkste verbeterpunt

Aan de ouders/verzorgers is in de enquête gevraagd wat zij het belangrijkste verbeterpunt vinden ten aanzien van het leerlingenvervoer. Hieronder is de top drie van belangrijkste verbeterpunten weergegeven. Het totaal aantal toelichtingen van ouders/verzorgers die de vraag hebben beantwoord is 84. 17 van deze toelichtingen zijn complimenten over het huidige leerlingenvervoer.

Belangrijkste verbeterpunten:

	Aantal toelichtingen
1. Tijdig communiceren	11
2. Reistijd	8
3. Vaste chauffeur	6

Onder tijdig communiceren wordt verstaan het tijdig communiceren van de route, chauffeur en het tijdstip waarop de leerling wordt opgehaald voor het begin van het schooljaar.

In de interviews komen een aantal problemen aan de orde waardoor er niet tijdig gecommuniceerd wordt.

J. van Opstal geeft in het interview aan dat de bereikbaarheid van de ouders in de zomervakantie hier een rol in speelt. Daarnaast geven alle drie de ambtenaren aan dat veel ouders de aanvraagformulieren niet tijdig opsturen naar de gemeente. Hierdoor staan de vervoersplannen pas laat vast. Daarnaast zijn er ook altijd ouders die vlak voor het begin of zelfs tijdens het schooljaar de aanvraagformulieren inleveren. Hierdoor moeten vervoersplannen worden aangepast. Dit kan ook voor ontevredenheid zorgen bij de ouders omdat dan mogelijk de reistijd en de chauffeur verandert. Terwijl deze leerlingen volgens de ambtenaren en de vervoerders erg gehecht zijn aan structuur zo bleek uit de interviews.

M. Verheijen geeft aan de hand van een mutatie overzicht aan dat dit schooljaar tussen 1 augustus en 10 september 2013: 22 mutaties zijn geweest in het vervoer. Dit leidt hoogst waarschijnlijk tot ontevredenheid bij de ouders/verzorgers. Een mutatie kan ervoor zorgen dat taxi/taxibussen worden opgesplitst, waardoor de leerlingen een andere chauffeur, route, ophaaltijd en reistijd kan krijgen. De heer van Opstal en mevrouw Leenders geven aan dat de ouders die het aanvraagformulier niet tijdig terugsturen worden opgebeld. M. Verheijen geeft aan dat hij de ouders twee rappelbrieven stuurt en ze na belt.

Mutaties tussen 1 augustus en 10 september 2013:

Maasdriel	5 <sup>2</sup>
Zaltbommel	17

---

<sup>2</sup> Twee van deze mutaties zijn volgens M. Verheijen mutaties omdat ze pas laat wisten waar ze stage gingen lopen.



### 3 Beleving van de leerling

In de vorige hoofdstukken is de mening van de ouder over het vervoer besproken. In het onderzoek is ervoor gekozen ook de leerling om zijn of haar mening te vragen omdat zij zelf gebruik maken van het vervoer en het vervoer dus van dichtbij mee maken. De onderzoeksvragen beperken zich tot deze drie onderstaande vragen en een rapportcijfer omdat rekening is gehouden met de leeftijd en geestelijke ontwikkeling van de leerlingen. In de vragen is geen onderscheid gemaakt naar leeftijd en de ontwikkeling, de vragen zijn zo opgesteld dat de meeste leerlingen eventueel met hulp van de ouders de vragen kunnen beantwoorden.

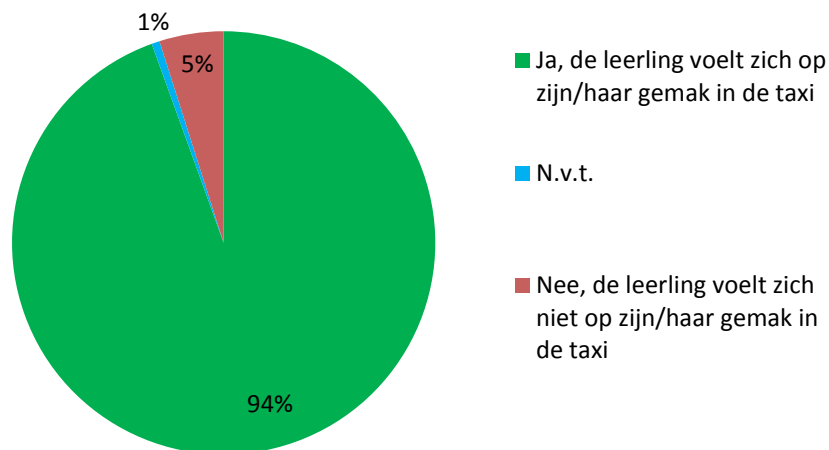
De vragen hebben drie antwoordmogelijkheden: Ja, nee en niet van toepassing. Sommige leerlingen hebben de vraag niet beantwoord omdat het, of niet op hen van toepassing was, of omdat ze de antwoordmogelijkheid 'soms' missen. Deze antwoorden zijn ondergebracht bij niet van toepassing (n.v.t.). Het onderscheid naar vervoerder is afgebeeld in bijlage 6.3.2. In 2011 zijn deze vragen ook gesteld aan de leerlingen. Toen zijn de scores onderverdeeld per gemeente. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de scores onder te verdelen per vervoerder omdat de gemeente weinig directe invloed heeft op wat er in de taxi gebeurt.

#### 3.1 Voelt de leerling zich op zijn/haar gemak?

De leerlingen voelen zich over het algemeen op hun gemak in de taxi als je kijkt naar de score van 94%. Uit de toelichtingen blijkt dat zes leerlingen een vorm van pestgedrag hebben ervaren.

Figuur 8

### Voelt de leerling zich op zijn/haar gemak in de taxi?



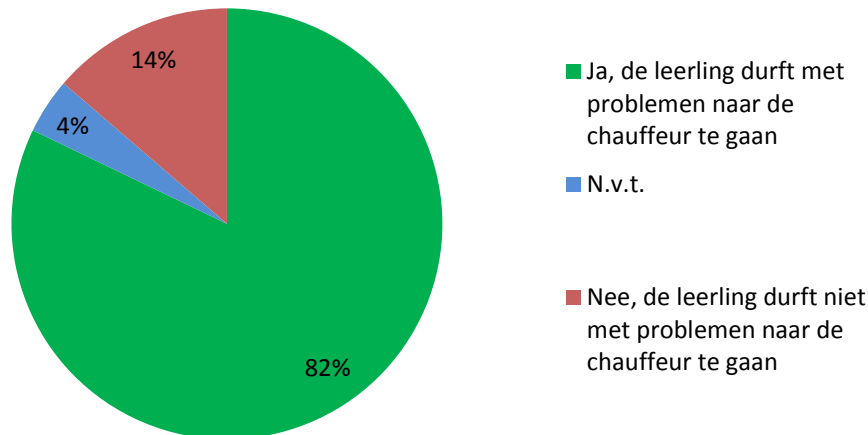


### 3.2 Durft de leerling met problemen naar de chauffeur te gaan?

De meerderheid van de leerlingen durft met problemen naar de chauffeur te gaan. Van de leerlingen die dit niet durven geven 13 leerlingen in de toelichting aan dat ze dit niet doen omdat ze dat lastig vinden. De redenen die zij hiervoor aangeven zijn: leeftijd, beperking en verlegenheid.

Figuur 9

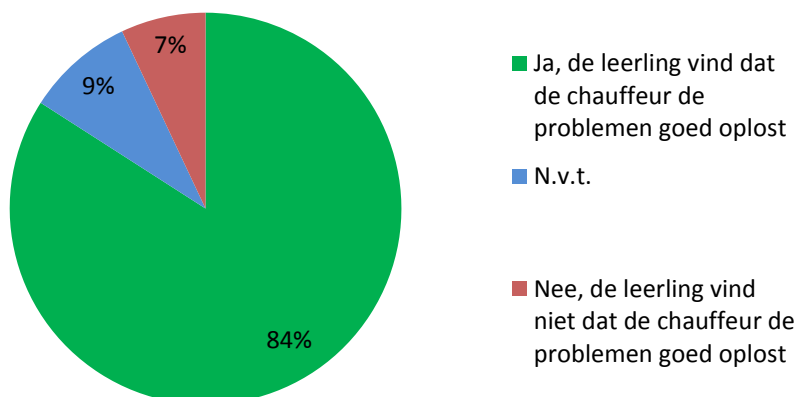
## Durft de leerling met problemen naar de chauffeur te gaan?



### 3.3 Lost de chauffeur de problemen goed op?

De chauffeur lost volgens 84% van de leerlingen de problemen goed op. In de toelichtingen is geen eenduidige reden onder de leerlingen die vinden dat de chauffeur de problemen niet goed oplost. Drie keer wordt de reden gegeven dat de chauffeur niet op de weg kan letten en tegelijkertijd de problemen kan oplossen.

## Lost de chauffeur de problemen goed op?



## 4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de resultaten van het onderzoek. Centraal staat het beantwoorden van de centrale vraag. Aan de hand van de conclusies die voortkomen uit de hoofdstukken zullen aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van het leerlingenvervoer.

Centrale vraag:

*‘Wat vinden de afnemers van de verschillende aspecten van het leerlingenvervoer en waar zijn de mogelijke verbeterpunten aan te brengen in het huidige leerlingenvervoer van de gemeenten Maasdriel en Zaltbommel?’*

### 4.1 Conclusies

De conclusies zijn onderverdeeld in twee delen. Deze onderdelen komen voort uit de centrale vraag. Deel één: *‘Wat vinden de afnemers van de verschillende aspecten van het leerlingenvervoer?’*. Deel twee: *‘waar zijn de mogelijke verbeterpunten aan te brengen in het huidige leerlingenvervoer?’* De conclusies zijn betrouwbaar omdat het aantal respondenten groot genoeg is.

#### 4.1.1 Conclusies: rapportcijfers

De rapportcijfers geven aan wat de ouders/verzorgers en leerlingen vinden van het leerlingenvervoer. Voor beide gemeenten is de doelstelling om een 7,5 te halen voor het leerlingenvervoer.

1. Het beoogde rapportcijfer 7,5 is door beide gemeentes ruimschoots behaald. Maasdriel scoort een 7,9 en Zaltbommel scoort een 8,2. Deze cijfers zijn gemiddelden van de totale rapportcijfers van de ouders en leerlingen samen. In het totaal komt het leerlingenvervoer Maasdriel en Zaltbommel samen uit op een 8,1.
2. De gemeente Maasdriel en Zaltbommel scoren ‘gelijk tot beter’ ten opzichte van de gemeente Wijchen (7,9), Oss (7,3) en Tystsjerksteradriel (7,8).
3. Rapportcijfers door de ouders onderverdeeld per categorie:
  - a. Ouders uit Maasdriel beoordelen het vervoer met een 7,9. Ouders uit Zaltbommel beoordelen het vervoer met een 8,0.
  - b. Ouders van leerlingen tussen 7 en 9 jaar beoordelen het vervoer gemiddeld lager dan ouders van leerlingen in een andere leeftijd.
  - c. Ouders van leerlingen op het SBO onderwijs scoren relatief lager dan ouders van leerlingen op andere school soorten.
  - d. Reistijd lijkt een minimale rol te spelen in het rapportcijfer dat de ouders toekennen aan het leerlingenvervoer.
  - e. Ouders waarvan de leerlingen met Juijn/Van Haften worden vervoerd beoordelen het leerlingenvervoer met een 8,1. Ouders waarvan de leerlingen met Van Driel worden vervoerd beoordelen het leerlingenvervoer met een 7,4.
4. Rapportcijfers door de leerlingen onderverdeeld per categorie:
  - a. De leerlingen uit Maasdriel beoordelen het vervoer met een 8. De leerlingen uit Zaltbommel beoordelen het vervoer met een 8,4.

- b. Leerlingen beoordelen het vervoer beter dan de ouders. Dit was ook het geval in de onderzoeken van 2009 en 2011.
- c. Jonge leerlingen vier tot zes jaar (7,8) en zeven tot negen jaar (7,9) beoordelen het vervoer relatief iets lager dan oudere leerlingen (8,2 – 8,4).
- d. Leerlingen van het VSO cluster 3 beoordelen het vervoer relatief hoger dan leerlingen van andere schooltypen.
- e. Leerlingen onderverdeeld naar beide vervoerders beoordelen het leerlingenvervoer met een 7,9 voor Van Driel en een 8,3 voor Juin/van Haften.

#### 4.1.1 Conclusies: tevredenheid per aspect

- 5 Aanvraagformulier: Ouders geven in de toelichting aan dat ze het overbodig vinden om ieder jaar opnieuw de aanvraagformulieren in te vullen. Het aanvraagformulier is een wettelijke verplichting. Een meerjarige beslissing is niet wenselijk omdat er jaarlijks veranderingen zijn die het besluit kunnen beïnvloeden.
- 6 Klachtafhandeling: De tevredenheid t.a.v. de afhandeling van de klachten scoort laag op een aantal aspecten.
  - a. Maasdriel: scoort op alle aspecten (ontevreden tot licht tevreden). De gemeente heeft geen klachten geregistreerd. Hier is een verschil tussen het gevoel van de ouders en de gegevens van de gemeente.
  - b. Zaltbommel: wordt hoger beoordeeld dan Maasdriel en neemt de klachten eerder in behandeling ook als de klacht nog niet bij de vervoerder is ingediend. Zaltbommel gaat verder in de inhoudelijke oplossing, ook als hiervoor een klein bedrag in rekening wordt gebracht bij de gemeente.
- 7 Op de vraag wat de ouders/verzorgers het belangrijkste verbeterpunt vinden in het leerlingenvervoer antwoorden elf ouders dat er eerder bekend moet worden hoe het vervoer van hun kind het komende jaar georganiseerd is: welke chauffeur, tijdstip van ophalen, duur van de route. Ook wordt aangegeven dat het vervoer op het laatste moment nog verandert.

Informatie van de vervoerder over de routes voor het nieuwe schooljaar wordt pas laat gecommuniceerd aan de ouders. Door de vakantieperiode zijn ouders minder goed bereikbaar.

De andere reden is dat de aanvraagformulieren door de ouders te laat worden retour worden gestuurd. De aanvragen moeten 1 juni ontvangen zijn door de gemeente. Tussen 1 augustus en 10 september 2013 zijn nog 22 mutaties doorgevoerd, waarvan 5 uit Maasdriel en 17 uit Zaltbommel.

## 4.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit de conclusies. De nummering van de conclusies is gekoppeld aan de nummering van de aanbevelingen. De nummering zegt niets over de prioriteit.

1. Het behalen van een 7,9 Maasdriel en een 8,2 Zaltbommel geeft aan dat het beleid en de uitvoering van het vervoer gecontinueerd kan worden. Aan te bevelen is om geen grote veranderingen door te voeren.
2. Benchmark met andere gemeenten geeft geen reden tot aanpassingen.
3. Rapportcijfers van de ouders:  
Differentiatie naar leeftijd, schooltype en dergelijke geven onvoldoende aanknopingspunten voor het doen van aanbevelingen ter verbetering van het leerlingenvervoer.
4. Rapportcijfers van de leerlingen:  
Differentiatie naar leeftijd, schooltype en dergelijke geven onvoldoende aanknopingspunten voor het doen van aanbevelingen ter verbetering van het leerlingenvervoer.
5. Een mogelijke verbetering ten aanzien van het aanvraagformulier is het opstellen van een digitaal aanvraagstelsel. Onder andere de gemeente Arnhem, Laarbeek, Enschede en Maasluis werken hier al mee. Dit maakt het invullen mogelijk eenvoudiger en de gegevens die bekend zijn kunnen worden gekoppeld. Dit kan bijvoorbeeld doormiddel van de DigiD.
6. De klachtafhandeling:  
Volgens de gemeente zijn er over de afgelopen periode geen klachten geregistreerd. Belangrijk is daarom dat ouders duidelijk worden gewezen op de klachtenprocedure. Het is aan te raden om in het besluit op de aanvraag informatie op te nemen over de klachtenprocedure.  
De gemeente Maasdriel zou tevens extra energie kunnen steken in het managen van de verwachtingen van de ouders. Er is een verschil tussen de verwachting ten aanzien van de oplossing en de oplossing die de gemeente kan en wil bieden. Het is belangrijk dat de gemeente met begrip voor het probleem de ouders uitlegt wat de mogelijkheden zijn. Aandacht en de energie die wordt gestoken in het probleem is een belangrijk aspect bij klachtafhandeling (Plat, 2010).

Gemeente Maasdriel kan ervoor kiezen om zelf meer initiatief te nemen in de klachtafhandeling. Het is dan verstandig dit af te spreken met de vervoerders en de cliëntenraad. Voor de gemeente Zaltbommel geldt dat ze moeten kijken of ze nu ten aanzien van de klachten behandeling niet te veel doen. In principe is gemeente alleen bemiddelaar in de procedure.

7. De ouders kunnen eerder worden ingelicht over het leerlingenvervoer als bij de gemeente eerder bekend is welke leerlingen mee gaan in het leerlingenvervoer. Een aanbeveling om dit te verbeteren is het instellen van een protocol ten aanzien van de aanvraag.

Protocol aanvraag leerlingenvervoer:

- 1 mei: aanvraagformulier verzenden (eventueel digitale aanvraag).
- 1 juni: als uiterste datum vermelden in de brief
- 2 juni: 1<sup>ste</sup> rappel. 14 dagen indieningstermijn.
- 16 juni: 2<sup>de</sup> rappel. 7 dagen indieningstermijn.
- 24 juni: bellen
- 1 juli: uiterste datum.

Alle leerlingen waarvan de ouders de aanvraagformulieren niet voor 1 juli hebben opgestuurd naar de gemeente worden de eerste week van het leerlingenvervoer niet opgenomen in het aangepast vervoer. Dit verplicht de ouders een minimale inspanning te leveren waardoor alle ouders/verzorgers tijdig kunnen worden geïnformeerd over de organisatie van het leerlingenvervoer voor het aankomende schooljaar.

Gemeenten moeten ouders/verzorgers die moeite hebben met het formulier, de mogelijkheid bieden om het aanvraagformulier op het gemeentehuis in te vullen met hulp van de ambtenaar leerlingenvervoer.

## 5. Bibliografie

- B&W, C. v. (2012, mei 21). Verordening leerlingenvervoer. Kerkdriel, Gelderland, Nederland.
- Coolen, F. (2013, november 29). Bespreken van de resultaten van het onderzoek. (Q. v. Ven, Interviewer)
- Croon, S. d. (2012). *Leerlingenvervoer*. Kerkdriel: Gemeente Maasdriel.
- Forseti. (sd).
- Forseti. (2012). *Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer gemeente Tystsjerksteradriel*. Gemeente Tystsjerksteradriel.
- Gemeente Wijchen. (2013). *Klanttevredenheidsonderzoek gemeente Wijchen*. Wijchen: Gemeente Wijchen.
- Leenders, L. (2013, december 3). Bespreken uitkomsten interview. (Q. v. Ven, Interviewer)
- marktonderzoek, A. o. (2013). *Steekproefcalculator*. Opgeroepen op december 11, 2013, van Alles over marktonderzoek: <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Steekproef-algemeen/steekproefcalculator>
- Mazzola, C. (2013, december 13). Bespreken uitkomsten enquête. (Q. v. Ven, Interviewer)
- (2011). *Offerteaanvraag*. Gemeente. Maasdriel & Zaltbommel.
- Opstal, J. v. (2013, december 3). Bespreken uitkomsten enquête. (Q. v. Ven, Interviewer)
- Oss, G. (2013, maart 5). *Leerlingenvervoer Oss 2013*. Opgeroepen op december 1, 2013, van Prezi: <http://prezi.com/ifoivitqqzdk/leerlingenvervoer-oss-2013/>
- Plat, F. (2010, januari 13). *FACTOREN DIE DE TEVREDENHEID OVER DE KLACHTAFHANDELING BEPALEN*. Opgeroepen op december 30, 2013, van Klantinteractie kenniscentrum: <http://www.klantinteractiekeniscentrum.nl/artikelen/362/1/Factoren-die-de-tevredenheid-over-de-klachtafhandeling-bepalen/Pagina1.html>
- Rijksoverheid. (2013, december 16). *Passend onderwijs*. Opgeroepen op december 16, 2013, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/passend-onderwijs/speciaal-onderwijs>
- Verheijen, M. (2011, juni 28). B&W voorstel. *Aanbesteding leerlingenvervoer*. Kerkdriel, Gelderland, Nederland: Gemeente Maasdriel & Zaltbommel.
- Verheijen, M. (2013, december 6). (Q. v. Ven, Interviewer)
- Verheijen, M. (2013, november 19). Routebestand 2013. Kerkdriel, Gelderland, Nederland: Gemeente Maasdriel.
- Vos, B. (2012). *Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer*. Gemeente, Ruimte en Samenleving. Kerkdriel: Maasdriel & Zaltbommel.
- Zaltbommel. (sd). *clienentraad leerlingenvervoer*. Opgeroepen op december 6, 2013, van Gemeente Zaltbommel: <http://www.zaltbommel.nl/Onderwijs%20en%20werk/Onderwijs%20en%20studeren/Clientenraad%20leerlingenvervoer>

## 6. Bijlage

### 6.1 Rapportcijfers

De rapportcijfers zijn weergegeven in tabellen. Hier is voor gekozen omdat tabellen veel informatie kunnen bevatten zonder dat het onoverzichtelijk wordt.

Uitleg kolommen:

1. In de eerste kolom is de categorie waartoe de afnemer behoort ingevuld: gemeente, leeftijd, type school, reistijd en aantal maanden in het vervoer
2. In de tweede kolom zijn de aantallen leerlingen opgenomen dat binnen de categorie valt \*
3. In kolom drie staan het aantal respondenten die de enquête hebben ingevuld
4. In kolom vier staat de respons uitgedrukt in een percentage. \*  
(aantal respondenten x 100% / aantal leerlingen = respons in %)
5. In de vijfde kolom is het gemiddelde rapportcijfer afkomstig van de ouder/verzorger te zien.
6. In kolom zes staat het gemiddelde rapportcijfer afkomstig van de leerling.
7. In kolom zeven is het totale rapportcijfer van de ouders/verzorgers en leerlingen uitgedrukt in een gemiddelde.

\*niet opgenomen in iedere tabel

#### 6.1.1 Tabel: naar gemeente

In onderstaande tabel is te zien wat de ouders en de leerlingen onderverdeeld naar gemeenten voor rapportcijfer geven voor het aangepast leerlingenvervoer.

Gemeenten	Aantal leerlingen	Aantal respondenten	Respons	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
Maasdriel	159	97	61 %	7,9	8,0	7,9
Zaltbommel	125	76	61 %	8,0	8,4	8,2
<b>Eindtotaal</b>	<b>284</b>	<b>173</b>	<b>61 %</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

6.1.2 Tabel: naar leeftijd

In deze tabel zijn de rapportcijfers onderverdeeld naar de leeftijd van de leerlingen die gebruik maken van het aangepast leerlingenvervoer. In de eerste kolom zijn de leeftijdscategorieën te zien. Er is gekozen voor deze categorieën om aan te sluiten op het klanttevredenheidsonderzoek uit 2012. Dit om de vergelijking van gegevens mogelijk te maken.

Leeftijd in jaren	Aantal Leerlingen	Aantal respondenten	Respons	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
< 7	26	16	62 %	8,3	7,7	8,1
7 – 9	46	24	52 %	7,3	7,8	7,5
10 – 12	99	64	65 %	7,9	8,2	8,0
13 – 15	73	42	58 %	8,2	8,4	8,3
> 15	38	28	74 %	7,9	8,4	8,2
<b>Eindtotaal</b>	<b>284</b>	<b>174</b>	<b>61%</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>



### 6.1.3 Tabel: naar soort school

Onderstaande tabel is gecategoriseerd naar 'soort onderwijs'. Hierin is het gemiddelde rapportcijfer van de ouder en leerling te zien opgesplitst naar welk type school de leerling bezoekt. In deze tabel is geen respons cijfer opgenomen omdat het aantal leerlingen per school type niet in eenvoudig uit een document kunt halen.

School soorten (Vos, 2012) en (Rijksoverheid, 2013):

- Basis: basisonderwijs
- PrO: praktijkonderwijs
- SBO: speciaal basisonderwijs
- SO cl1: speciaal onderwijs, cluster 1: blinde, slechtziende kinderen;
- SO cl2: speciaal onderwijs, cluster 2: dove of slechthorende kinderen;
- SO cl3: speciaal onderwijs, cluster 3: gehandicapte en langdurig zieke kinderen;
- SO cl4: speciaal onderwijs, cluster 4: kinderen met stoornissen en gedragsproblemen.
- VO: voortgezet onderwijs (Incl. Leerwegondersteunend onderwijs)
- VSO: voortgezet speciaal onderwijs
- VSO cl1: voortgezet speciaal onderwijs, cluster 1: blinde, slechtziende kinderen;
- VSO cl2: voortgezet speciaal onderwijs, cluster 2: dove of slechthorende kinderen;
- VSO cl3: voortgezet speciaal onderwijs, cluster 3: gehandicapte en langdurig zieke kinderen;
- VSO cl4: voortgezet speciaal onderwijs, cluster 4: kinderen met stoornissen en gedragsproblemen.

Soort onderwijs	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
Anders	4	7,0	7,0	7,0
Basis	5	7,5	7,5	7,5
PrO	5	9,2	8,9	9,1
SBO	42	7,6	8,1	7,8
SO cl1	2	8,0	8,5	8,3
SO cl2	8	7,7	8,5	8,0
SO cl3	23	8,2	8,2	8,2
SO cl4	25	8,1	8,0	8,0
VO	2	8,0	8,0	8,0
VSO	8	7,9	8,1	8,0
VSO cl1	3	8,3	8,3	8,3
VSO cl2	3	8,0	8,0	8,0
VSO cl3	16	8,3	8,8	8,6
VSO cl4	28	7,8	8,3	8,0
(leeg)		9,0	9,0	9,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>174</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

#### 6.1.4 Tabel: naar reistijd

In deze tabel zijn de respondenten onderverdeeld naar de enkele reistijd in minuten van huis naar school met het aangepast leerlingenvervoer. In deze tabel is geen responscijfer opgenomen omdat het uitzoeken van de enkele reistijd van elke leerling te veel tijd in beslag neemt.

Enkele reistijd in minuten	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
< 20	22	8,1	8,3	8,2
20 - 40	88	7,9	8,2	8,1
41 – 60	52	7,8	8,0	7,9
> 60	10	8,0	8,3	8,2
(leeg)		8,7	8,7	8,7
<b>Eindtotaal</b>	<b>172</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

#### 6.1.5 Tabel: naar vervoerder

Vervoerder	Aantal leerlingen	Aantal respondenten	Respons	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
Juijn/Van Haaften	253	137	54 %	8,1	8,3	8,2
Van Driel	53	32	60 %	7,4	7,9	7,6
<b>Eindtotaal</b>		<b>169</b>		<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

#### 6.1.6 Tabel: naar aantal maanden in het vervoer

In deze tabel zijn de respondenten gecategoriseerd naar het totaal aantal maanden exclusief de zomervakantie(s) dat de leerlingen van het vervoer gebruik maken. In de enquête zijn vier categorieën opgenomen maar aangezien geen enkele respondent korter dan 1 maand in het vervoer zit, is deze categorie samengegaan met de categorie van één tot twee maanden.

Aantal maanden in vervoer	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer ouder/verzorger	Gemiddeld rapportcijfer leerling	Gemiddeld rapportcijfer
< 2	2	7,5	6,5	7,0
2 - 12	107	7,9	8,2	8,1
> 12	64	7,9	8,2	8,0
(leeg)		8,5	8,5	8,5
<b>Eindtotaal</b>	<b>173</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

## 6.2 Tabellen: mate van tevredenheid

In de onderstaande tabellen staan de gemiddelde tevredenheidswaarden van de respondenten voortkomend uit de ingevulde enquêtes.

### 6.2.1 Tabellen: gemeenten

#### Aanvraag

6. Hoe tevreden bent u over het aanvraagformulier leerlingenvervoer?	Helderheid en duidelijkheid formulier	Benodigde tijd om het in te vullen	Mate van belang
Maasdriel	4,4	4,6	4,8
Zaltbommel	4,7	4,8	4,9
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>

7. Hoe tevreden bent u over de termijn tussen de datum van aanvraag en het besluit van de gemeente?	Termijn aanvraag en besluit gemeente	Mate van belang
Maasdriel	4,7	5,0
Zaltbommel	4,6	5,1
<b>Eindtotaal</b>	<b>4,7</b>	<b>5,1</b>

### 6.2.2 Tabellen: vervoerder

#### De chauffeur

12. Hoe tevreden bent u over de kwaliteiten van de chauffeur?	Manier van te woord staan	Omgang met het kind	Rijstijl	Mate van belang
Juijn/Van Haaften	5,4	5,4	5,4	5,6
Van Driel	5,2	5,3	5,0	5,4
(leeg)	5,4	5,0	4,4	5,4
<b>Eindtotaal</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>

#### Het vervoersmiddel

13. Hoe tevreden bent u over de taxi of taxibus als vervoersmiddel?	Staat van onderhoud	Voldoende ruimte	Veiligheidsmaatregelen	Mate van belang
Juijn/Van Haaften	5,3	5,3	5,3	5,5
Van Driel	5,0	5,3	5,2	5,5
(leeg)	5,4	5,6	5,4	5,8
<b>Eindtotaal</b>	<b>5,2</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>

### 6.2.3 Tabellen: klachten

In deze tabel staat de mate van tevredenheid met betrekking tot de afhandeling van de klachten van de vervoerder en de gemeente.

18. Hoe tevreden bent u over de aanname en afhandeling van uw klachten door het vervoersbedrijf?					Helder en duidelijk wat er gedaan zal worden	Mate waarin afspraken worden nagekomen	Inhoudelijke oplossing	Termijn tot afhandeling	Mate van belang
Aantal respondenten	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker						
<b>Beide</b>	<b>16</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>4,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>4,2</b>	<b>5,8</b>
Juijn/van Haften	12	3,6	3,5	4,5	3,6	3,5	3,2	4,2	5,7
van Driel	4	4,3	4,3	5,0	3,3	4,0	4,0	4,0	6,0
<b>Vervoersbedrijf</b>	<b>18</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>5,6</b>
Juijn/van Haften	13	5,2	4,8	5,4	5,3	5,1	5,0	5,2	5,7
van Driel	5	4,4	4,6	5,0	3,8	4,0	3,6	3,8	5,4
<b>Eindtotaal</b>	<b>34</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>5,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,5</b>	<b>5,7</b>

19. Hoe tevreden bent u over de aanname en afhandeling van uw klachten door de gemeente?					Helder en duidelijk wat er gedaan zal worden	Mate waarin afspraken worden nagekomen	Inhoudelijke oplossing	Termijn tot afhandeling	Mate van belang
Aantal respondenten	Betrokkenheid medewerker	Deskundigheid medewerker	Bereikbaarheid medewerker						
<b>Beide</b>	<b>17</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>5,2</b>
Maasdriel	8	4,0	4,0	4,5	3,9	4,3	3,6	4,4	5,7
Zaltbommel	9	4,9	4,9	4,7	4,4	4,0	4,1	3,8	4,7
<b>Gemeente</b>	<b>6</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>3,2</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>5,8</b>
Maasdriel	4	1,0	1,0	2,0	1,7	1,3	1,3	1,3	5,7
Zaltbommel	2	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	3,5	3,5	6,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>23</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>5,4</b>

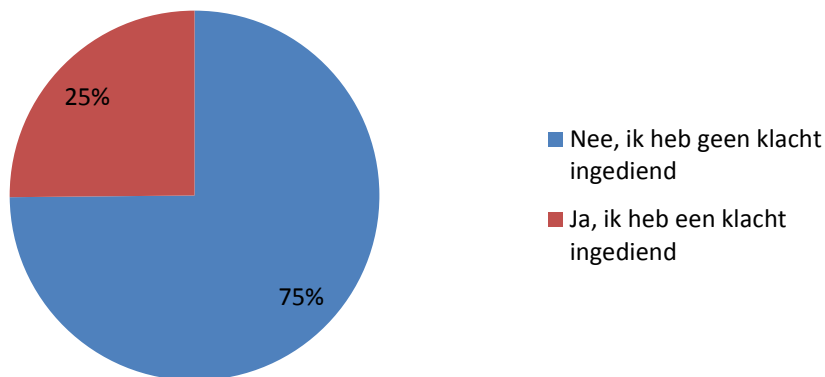
### 6.3 Diagrammen

In de onderstaande paragrafen staan cirkeldiagrammen. De cirkeldiagrammen gaan over het aantal mensen dat een klacht heeft ingediend en de tevredenheid van de leerlingen ten aanzien van een drietal vragen.

#### 6.3.1 Diagrammen: klachten

In dit cirkeldiagram staan de percentages klachten minus de klachten waarbij in de toelichting is vermeld dat het over klachten gaat uit een andere vervoersperiode dus voor Juijn/Van Haaften en Van Driel. Verder zijn de klachten waarin is vermeld dat het over klachten gaat vóór september 2012. Het is onduidelijk of de klachten die in onderstaande tabel wel uit deze periode komen.

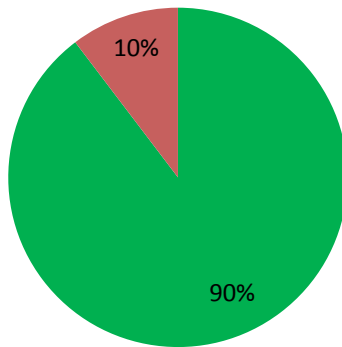
### Heeft u tot op heden wel eens een klacht ingediend?



### 6.3.2 Diagrammen: beleving van de leerling

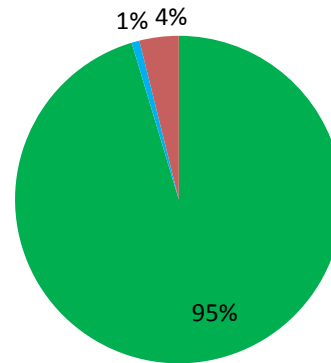
Hieronder staan twee cirkeldiagrammen over het gevoel van de leerling. In de bijlage is onderscheid gemaakt tussen de vervoerders Van Driel en Juijn/Van Haaften.

#### Voelt de leerling zich op zijn/haar gemak in de taxi? (Van Driel)



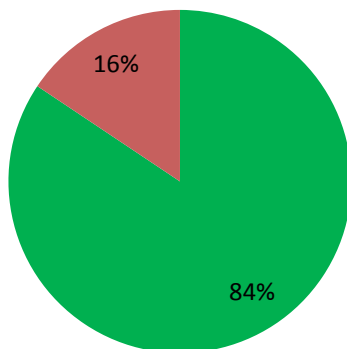
- Ja, de leerling voelt zich op zijn/haar gemak in de taxi
- Nee, de leerling voelt zich niet op zijn/haar gemak in de taxi

#### Voelt de leerling zich op zijn/haar gemak in de taxi? (Juijn/Van Haaften)



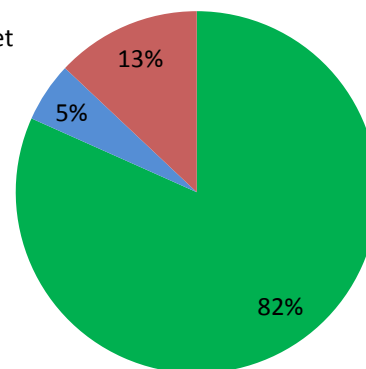
- Ja, de leerling voelt zich op zijn/haar gemak in de taxi
- N.v.t.
- Nee, de leerling voelt zich niet op zijn/haar gemak in de taxi

#### Durft de leerling met problemen naar de chauffeur te gaan? (Van Driel)



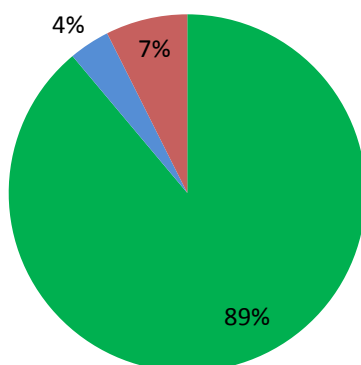
- Ja, de leerling durft met problemen naar de chauffeur te gaan
- Nee, de leerling durft niet met problemen naar de chauffeur te gaan

#### Durft de leerling met problemen naar de chauffeur te gaan? (Juijn/van Haaften)



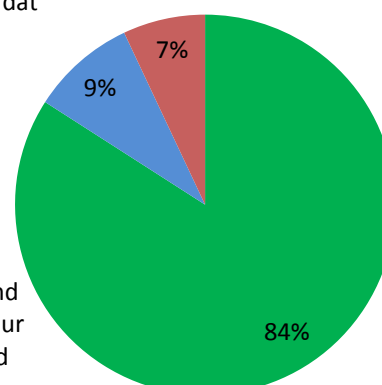
- Ja, de leerling durft met problemen naar de chauffeur te gaan
- N.v.t.
- Nee, de leerling durft niet met problemen naar de chauffeur te gaan

#### Lost de chauffeur de problemen goed op? (Van Driel)



- Ja, de leerling vindt dat de chauffeur de problemen goed oplost
- N.v.t.
- Nee, de leerling vindt niet dat de chauffeur de problemen goed oplost

#### Lost de chauffeur de problemen goed op? (Juijn/van Haaften)



- Ja, de leerling vindt dat de chauffeur de problemen goed oplost
- N.v.t.
- Nee, de leerling vindt niet dat de chauffeur de problemen goed oplost