

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2019

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





Samenvatting

Achtergrond

In april 2018 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe (in het vervolg Publiek Vervoer genoemd) gestart. Graag wil Publiek Vervoer inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer. Om inzicht te krijgen in de ervaringen heeft Publiek Vervoer in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder vier vervoersstromen: Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Participatievervoer en hub-taxi. Deze rapportage betreft de resultaten van Leerlingenvervoer.

Doelstelling

Met de ervaringen die in dit onderzoek worden opgehaald wil Publiek Vervoer de onderstaande thema's evalueren:

- Het contact met de vervoerder. Publiek Vervoer wil inzicht krijgen in de ervaringen van de inwoners met het contact met Publiek Vervoer. Wanneer inwoners gebruik willen maken van Publiek Vervoer dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. Daarnaast wil Publiek Vervoer weten hoe inwoners de afhandeling van klachten ervaren.
- Ritplanning en wachttijd. Publiek Vervoer is benieuwd hoe tevreden inwoners zijn over de planning van de ritten en over de wachttijden. Ook is Publiek Vervoer benieuwd hoe inwoners de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging, ervaren.
- De chauffeur. Publiek Vervoer wil graag weten hoe inwoners de omgang met de chauffeurs ervaren.
- Het voertuig. Publiek Vervoer wil graag inzicht in de ervaringen van inwoners met het voertuig waarin ze worden vervoerd.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. Publiek Vervoer wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de inwoners en of het de zelfstandigheid vergroot. Publiek Vervoer krijgt ook graag inzicht in de algemene tevredenheid over de dienstverlening
- Tevredenheid van leerlingen. Tot slot wil Publiek Vervoer waar mogelijk graag weten hoe tevreden leerlingen zijn met het vervoer.

Uitvoering onderzoek

Ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Cliënten hebben acht weken de tijd gehad om te reageren.

In totaal zijn 3.612 ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 1.312 respondenten zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 36%.



Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) het contact met de vervoerder?

Over alle aspecten van het contact met de vervoerder is circa 70% van de respondenten tevreden. Respondenten zijn met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de telefooncentrale. Relatief gezien zijn de respondenten het minst tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn, al geeft twee derde aan hier tevreden over te zijn. Respondenten zijn tot slot relatief meer tevreden over het reserveren via de telefoon dan via internet.

Wat vinden ouder(s)/verzorger(s) van de ritplanning en wachttijden?

Ruim driekwart is tevreden over het feit dat leerlingen op tijd opgehaald worden en op tijd aankomen. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, bijna de helft is hier tevreden over en een derde ontevreden. Ook de communicatie tussen vervoerder en school kan in de ogen van 15% van de respondenten beter, 62% is nu al tevreden.

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) de omgang met de chauffeur?

Over de chauffeur zijn respondenten positief te spreken. Circa 80% merkt op dat de chauffeur bij een eerste ontmoeting kennismakt; professioneel, behulpzaam en rijvaardig is. Het contact tussen de chauffeur en het (pleeg)kind is voor ruim 80% van de respondenten goed en ook zijn respondenten tevreden over het feit dat ze (doorgaans) een vaste chauffeur hebben.

Wat vinden ouder(s)/verzorger(s) van het voertuig waarin leerlingen vervoerd worden?

Respondenten hebben positieve ervaringen met het voertuig waarin leerlingen vervoerd worden. Circa 85% is positief over hoe schoon het voertuig is, de verlichting en het gemak bij het in- en uitstappen. Ook over het comfort en de veiligheid van het voertuig zijn respondenten tevreden (circa 85%). Echter, respondenten zijn minder tevreden over de sfeer in het voertuig: bijna twee derde laat weten tevreden te zijn, terwijl 11% ontevreden is.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

Hoewel 70% aangeeft dat het vervoer aansluit bij de persoonlijke behoefte van de (pleeg)kinderen en dat kinderen zich beter kunnen redden, merkt 11% respectievelijk 7% op dat dit niet het geval is. Al met al beoordelen respondenten de dienstverlening van Publiek Vervoer ten slotte met een 7,3.

Hoe tevreden zijn leerlingen over de vervoerder?

Ruim 70% van de leerlingen geeft aan tevreden te zijn over het vervoer naar school, 11% laat echter weten hier ontevreden over te zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek Publiek Vervoer

Leerlingenvervoer

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over 2019. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld.

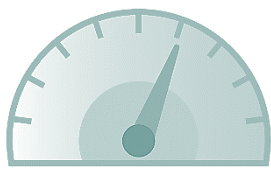
Aantallen	
Uitgenodigd	3.612
Ingevuld	1.312
Responspercentage	36%

CONTACT&RIT



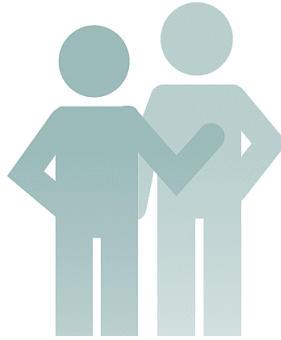
73%

vond de telefoniste klantvriendelijk



66%

werd snel geholpen



70%

is goed geholpen bij vragen



64%

van de klachten is naar wens afgehandeld

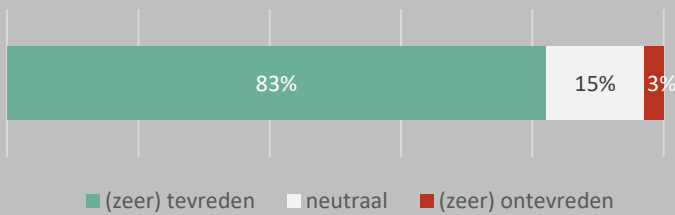


62%

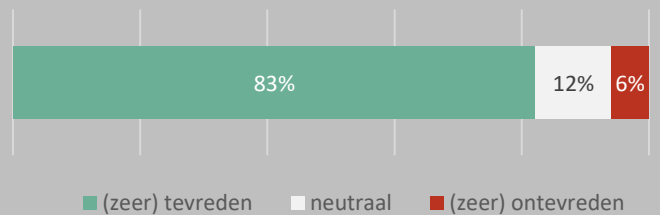
is tevreden met de reistijd

CHAUFFEUR

Ik ben tevreden over het rijgedrag van de chauffeur

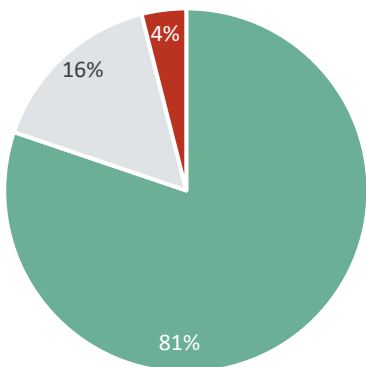


Ik ben tevreden over de behulpzaamheid van de chauffeur

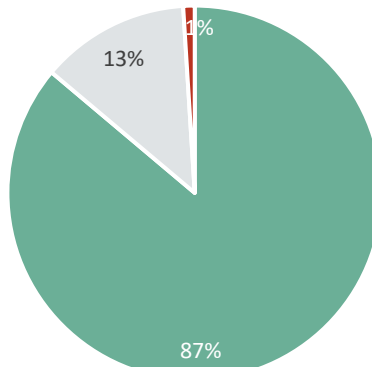


VOERTUIG

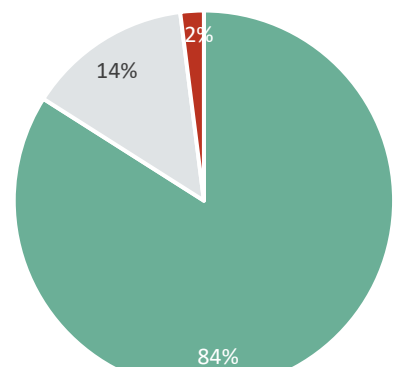
Ik ben tevreden over...



...de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied



...hoe schoon het voertuig van binnen en buiten is



...het gemak bij het in- en uitstappen





Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Doelstelling	1
Uitvoering onderzoek	1
Bevindingen op hoofdlijnen	2
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelstelling	5
1.3 Aanpak onderzoek	5
1.3.1 Doelgroep	5
1.3.2 Vragenlijst	5
1.3.3 Dataverzamelingsmethode	6
1.3.4 Respons	6
1.4 Leeswijzer	6
2 Resultaten	8
2.1 Achtergrondgegevens	8
2.2 Contact met de vervoerder	9
2.3 Ritplanning en wachttijd	14
2.4 De chauffeur	16
2.5 Het voertuig	19
2.6 Algemeen oordeel over de vervoerder	21
2.7 Mening van uw (pleeg)kind	23
Bijlage A Vragenlijst	24



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding

In april 2018 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe gestart. Alle gemeenten van de provincies Groningen en Drenthe zijn in dit samenwerkingsverband vertegenwoordigd, evenals het OV-bureau. Door de gemeenten en het OV-bureau zijn een aantal taken ten behoeve van de organisatie van het doelgroepenvervoer overgedragen aan het uitvoerend team Publiek Vervoer. Graag wil Publiek Vervoer inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer. Om inzicht te krijgen in deze ervaringen heeft ZorgfocuZ in samenwerking met Publiek Vervoer een aantal klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, te weten Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Participatievervoer en hub-taxi.

1.2 Doelstelling

Met het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer worden ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer opgehaald. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van leerlingen met het Publiek Vervoer. Met de resultaten kan Publiek Vervoer waar nodig haar dienstverlening verbeteren. Tevens wordt middels dit onderzoek een score berekend voor de bonusmalus-regeling die bij de instelling van Publiek Vervoer is ingesteld.

1.3 Aanpak onderzoek

1.3.1 Doelgroep

Dit onderzoek gaat over de vervoersstroom leerlingenvervoer. De doelgroep bestaat uit leerlingen van 4 tot 18 jaar van de provincie Groningen en Drenthe die gebruik maken van Publiek Vervoer om naar school, stage of werk te gaan.

1.3.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst (zie bijlage A). Deze vragenlijst is in overleg met Publiek Vervoer Groningen en Drenthe opgesteld. De vragenlijst bevat zes thema's en de vragen zijn bedoeld voor ouder(s)/verzorger(s). Het laatste thema bevat een vraag die, waar mogelijk, door leerlingen zelf ingevuld kan worden. De thema's zijn als volgt:

- Contact met de vervoerder
- Ritplanning en wachttijd
- De chauffeur
- Het voertuig
- Algemeen oordeel over de vervoerder
- Mening van uw (pleeg)kind



1.3.3 Dataverzamelmethode

Ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan ouder(s)/verzorger(s) werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Na vijf weken kregen ouder(s)/verzorger(s) die nog niet deelgenomen hadden en die zich ook niet afgemeld hadden een herinnering. De herinnering bevatte wederom een brief, vragenlijst en antwoordenvolop. Cliënten hebben acht weken de tijd gehad om te reageren.

1.3.4 Respons

Aan elke ouder/verzorger is een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen. Ouder(s)/verzorger(s) konden slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	3.612
Totaal aantal reacties (bruto respons)	1.322 (36,6%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	1.312 (36,3%)
Nauwkeurigheidsmarge	2,2%

Uitgaande van 1.312 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 2,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 2,2 houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,8% en 52,2% ligt.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport betreft een hoofd rapportage en bevat een overzicht van de resultaten van alle ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen tezamen. Naast de hoofd rapportage bestaan diverse bijlagen rapportages:

- Een bijlagenrapport met alle toelichtingen van respondenten op de open vragen.
- Een bijlagenrapport waarin de resultaten zijn uitgesplitst naar regio (perceel).
- Een apart bijlagenrapport per regio met daarin de resultaten van alleen die betreffende regio.
- Een vertrouwelijk bijlagenrapport met daarin het resultaat van de bonus-malusregeling¹.

In hoofdstuk 2 worden resultaten gepresenteerd over de ervaringen met het contact met de vervoerder; de ritplanning en wachttijd; de omgang van de chauffeur en de staat van het voertuig. Vervolgens wordt het algemeen oordeel over de vervoer beschreven. Tot slot bevat het hoofdstuk resultaten over de mening van de (pleeg)kinderen die zelf gebruik maken van Publiek Vervoer.

¹ Op basis van de tevredenheidsscore krijgen vervoerders een bonus of een malus. De bonus of malus bedraagt een percentage van de (jaar)omzet van het betreffende product.



De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

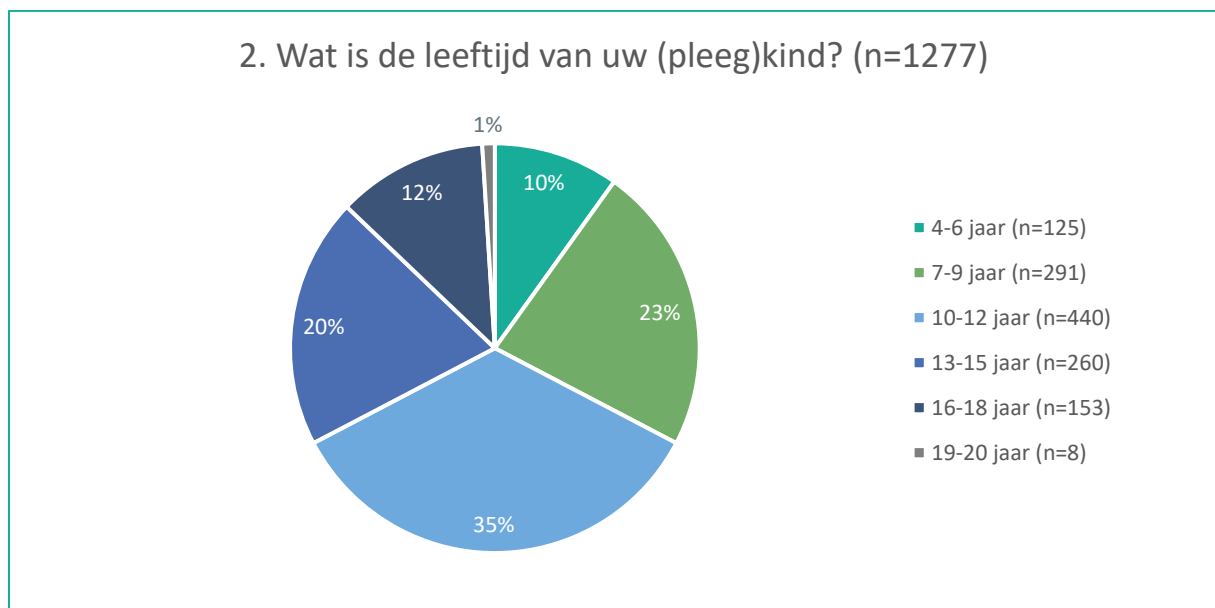
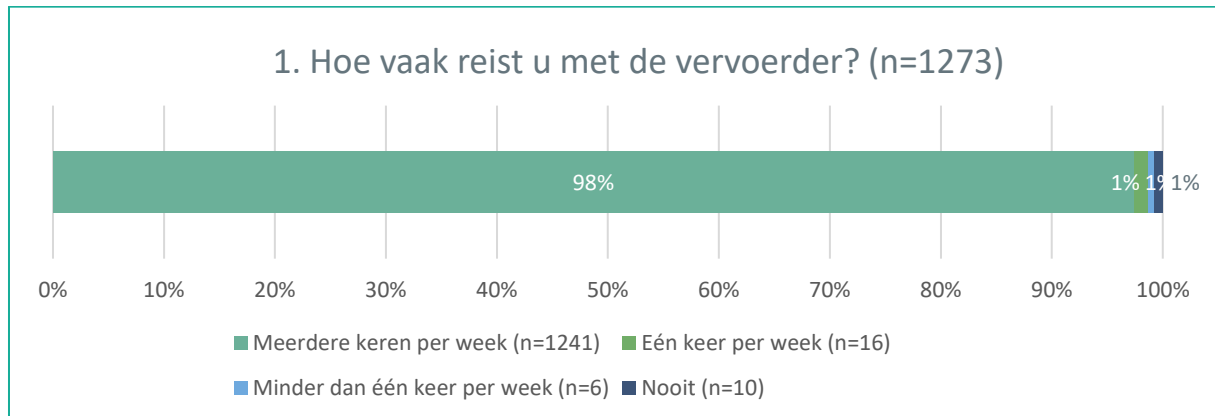


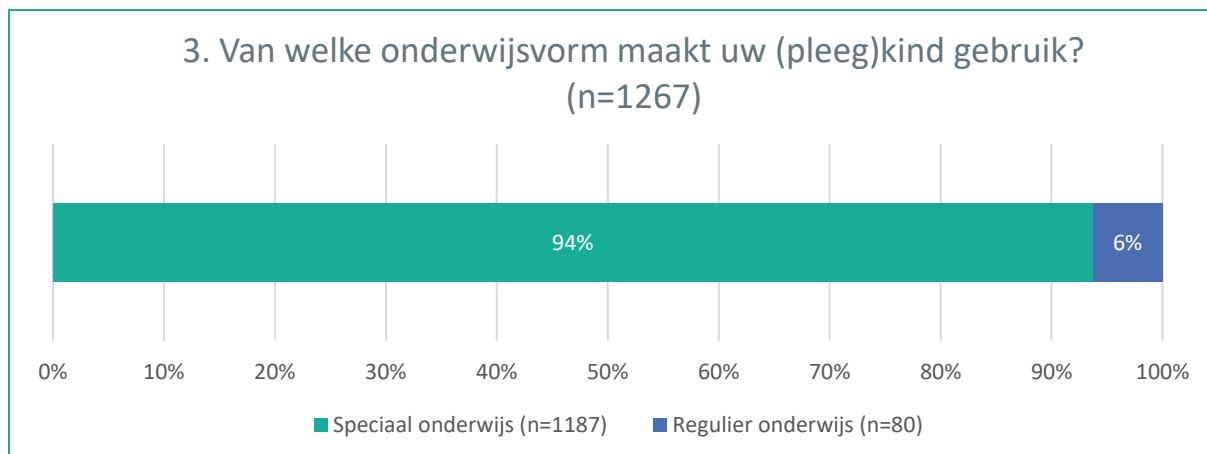


2 | Resultaten

2.1 Achtergrondgegevens

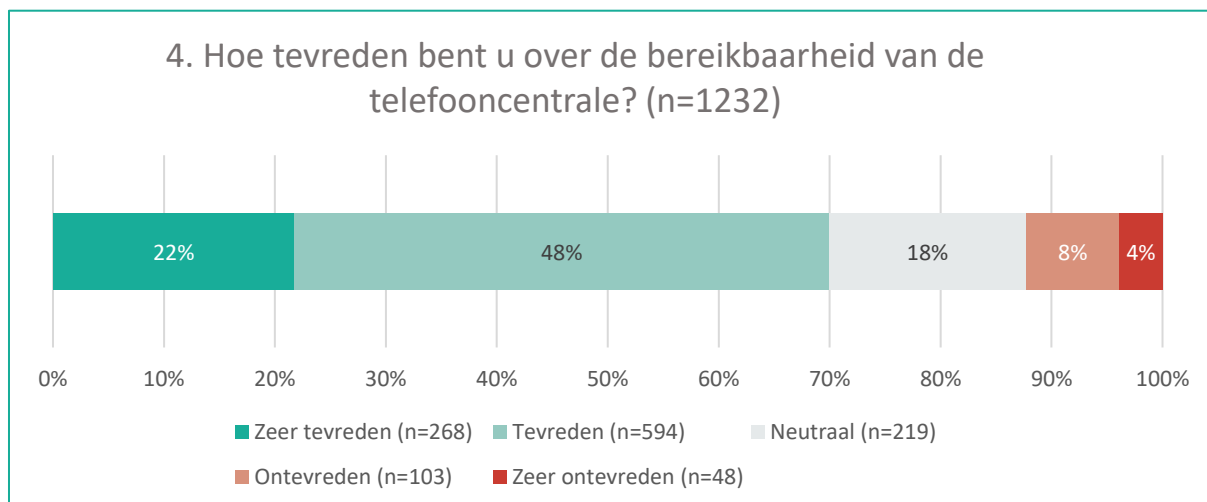
De paragraaf bevat de resultaten van de achtergrondkenmerken van de respondenten.



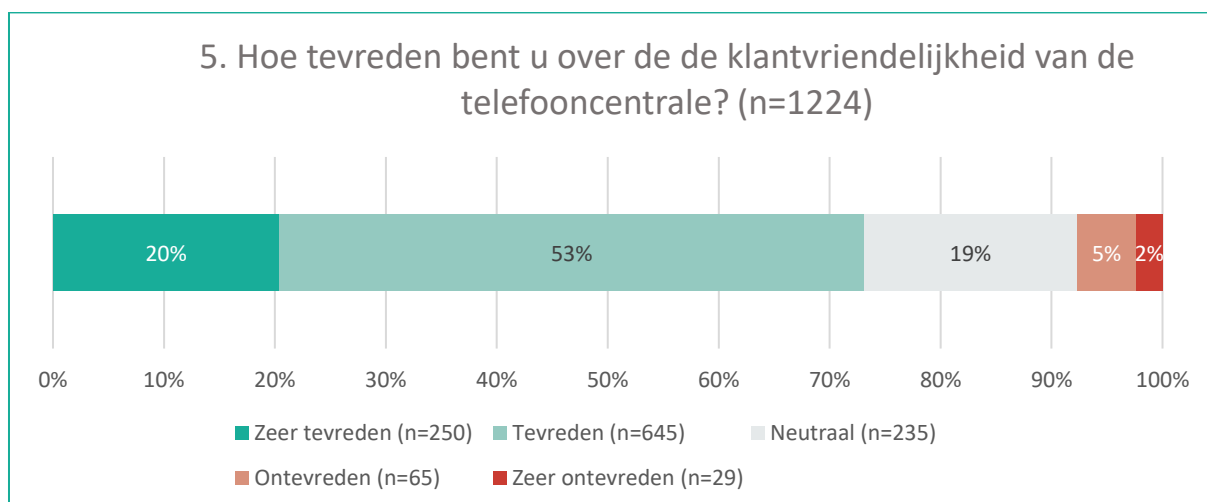


2.2 Contact met de vervoerder

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het contact met de vervoerder.

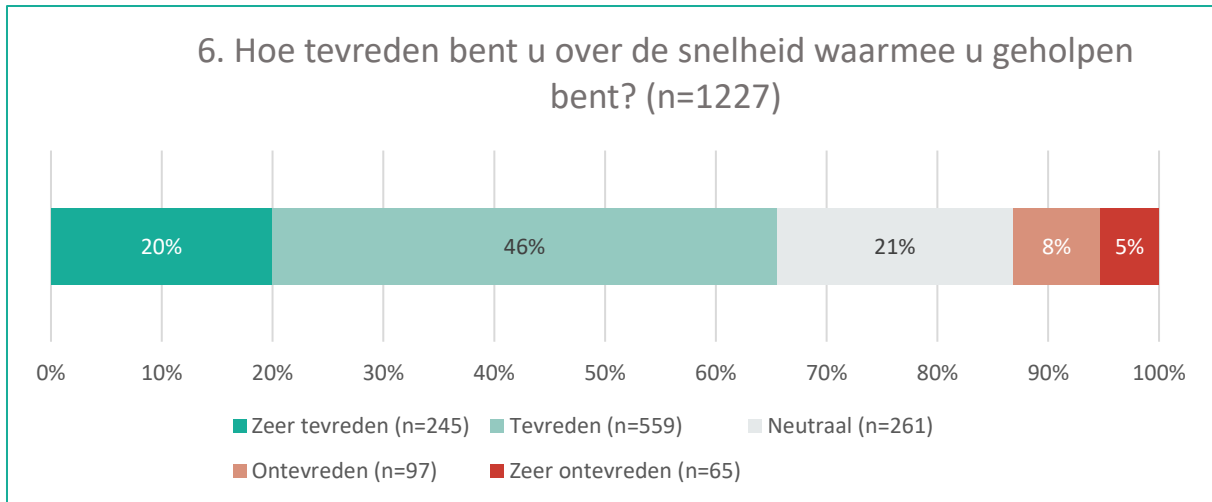


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=50).

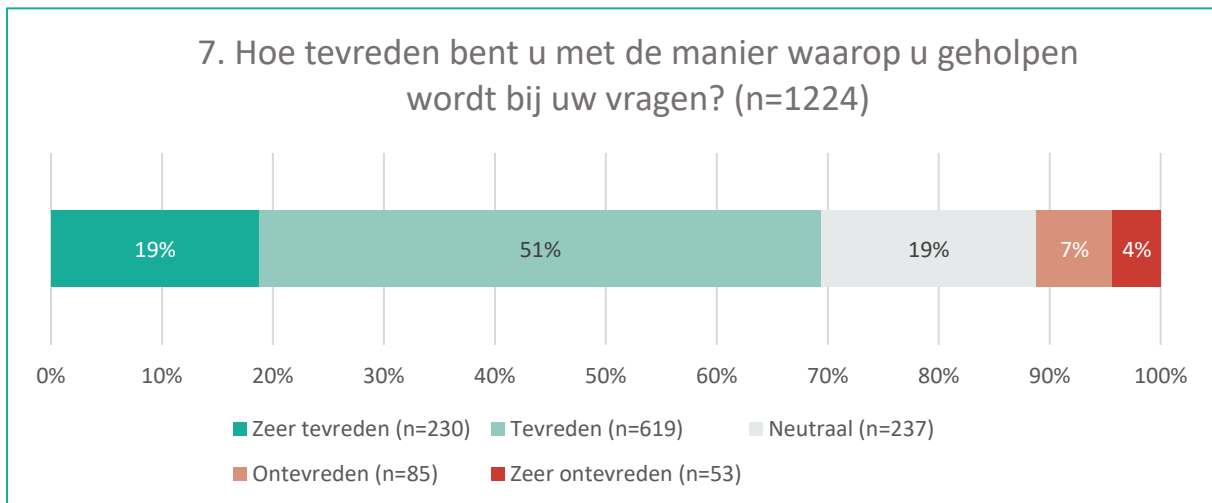


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=56).

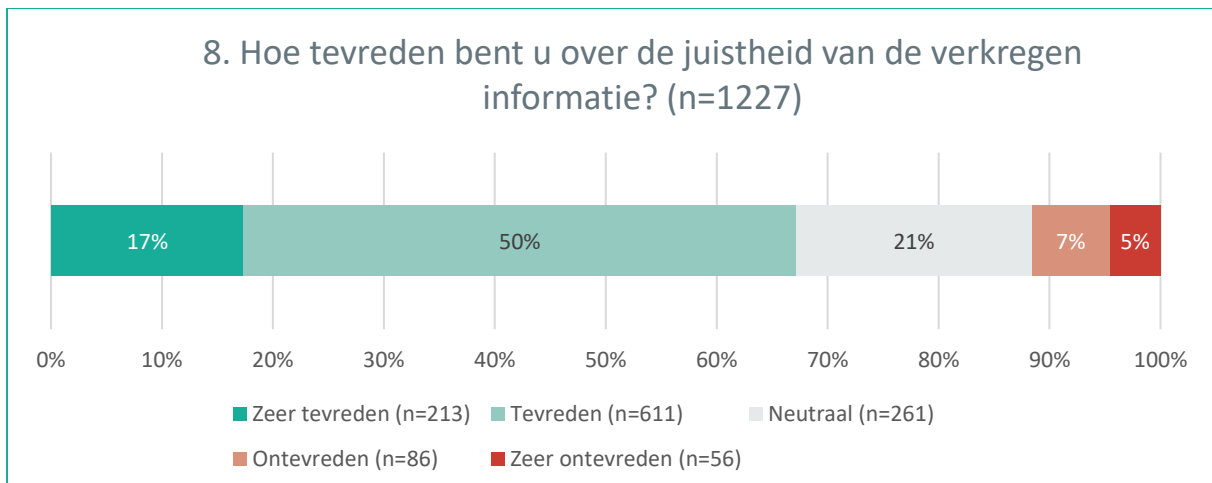




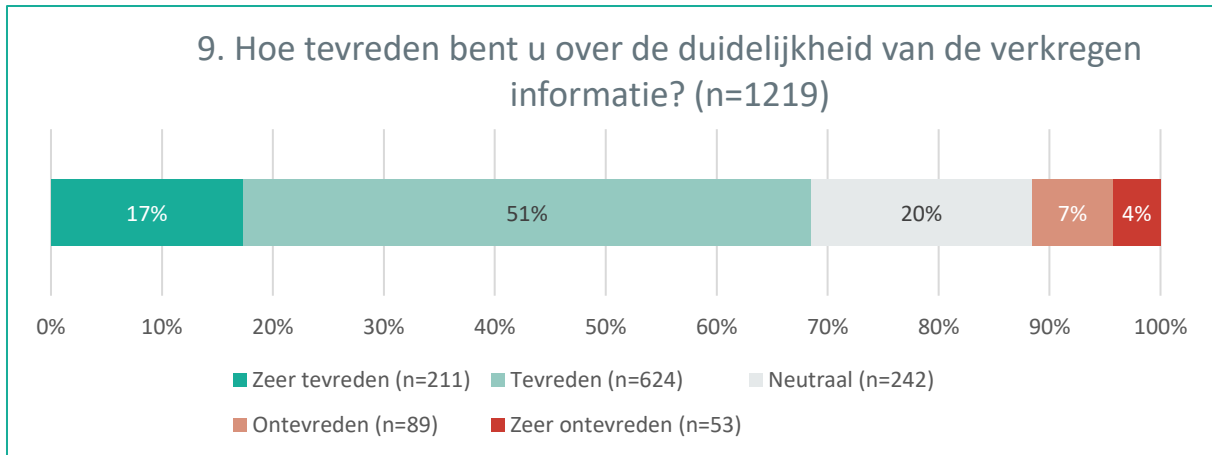
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=57).



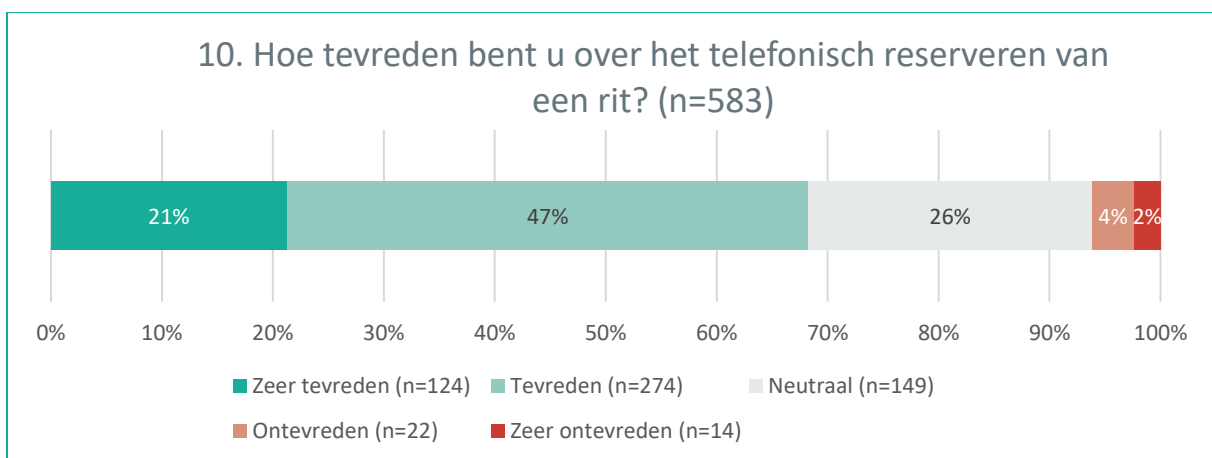
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=60).



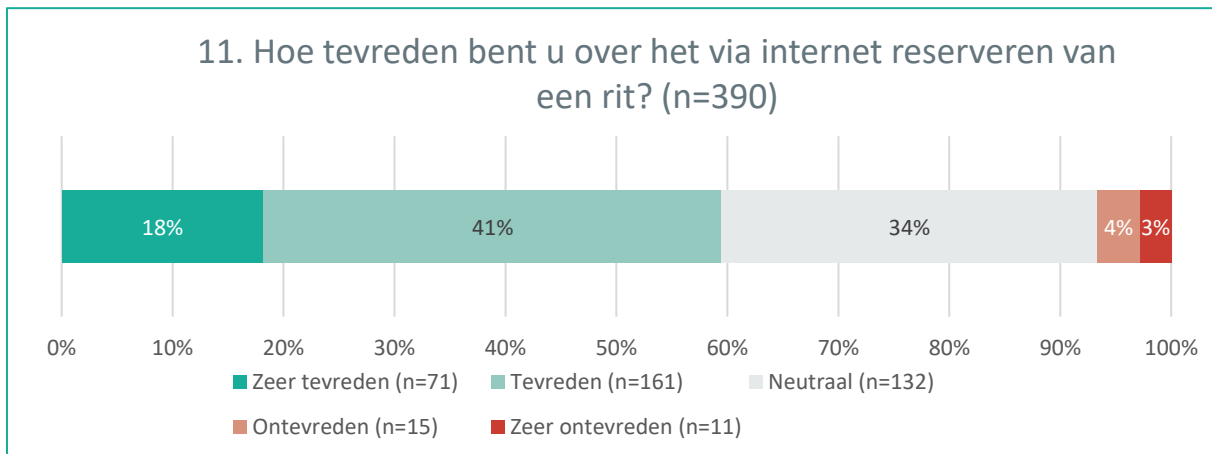
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=57).



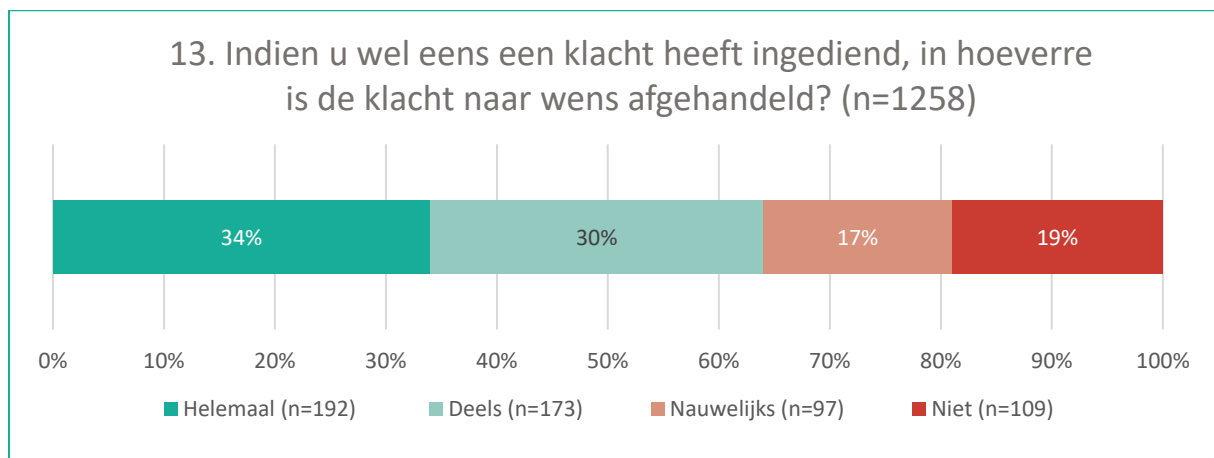
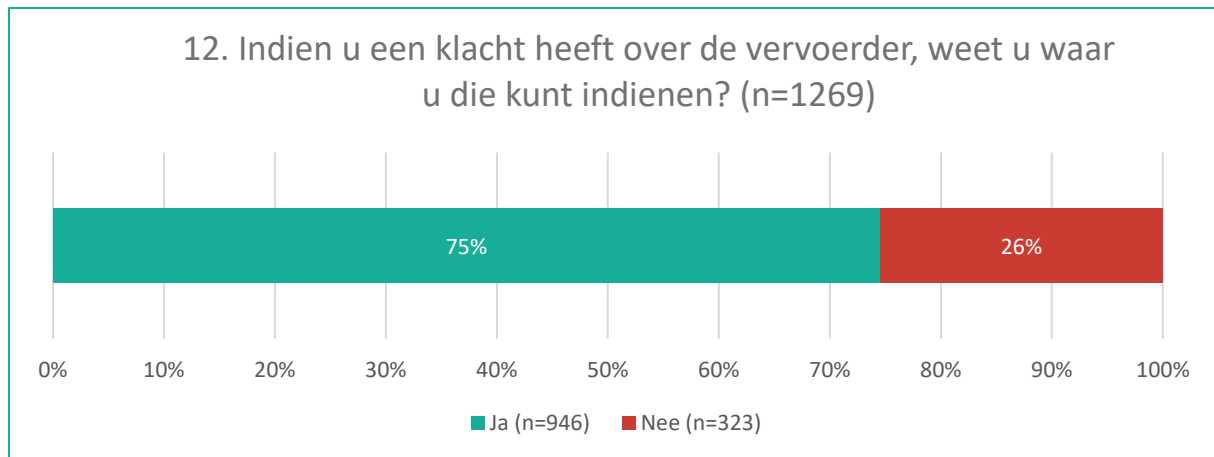
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=62).



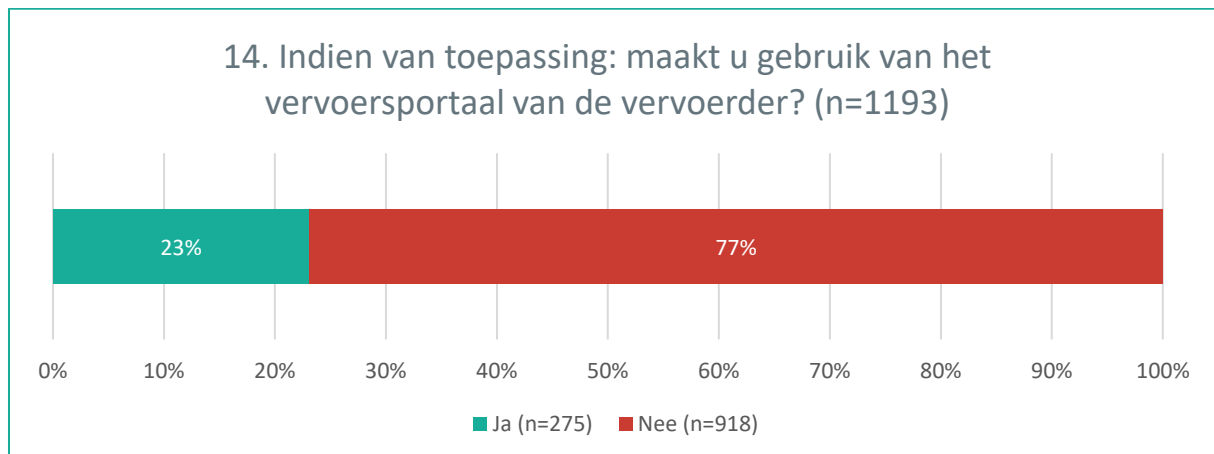
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=668).

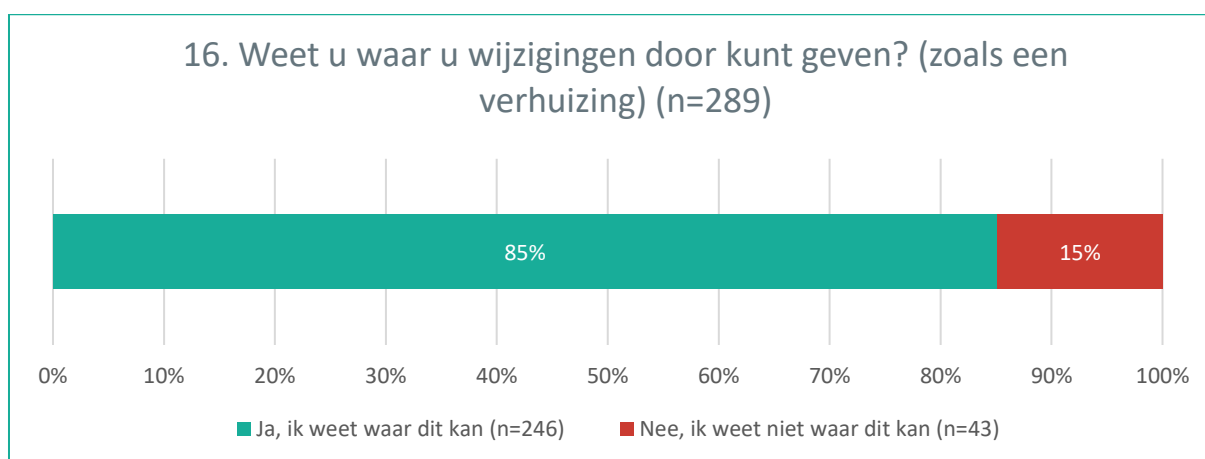
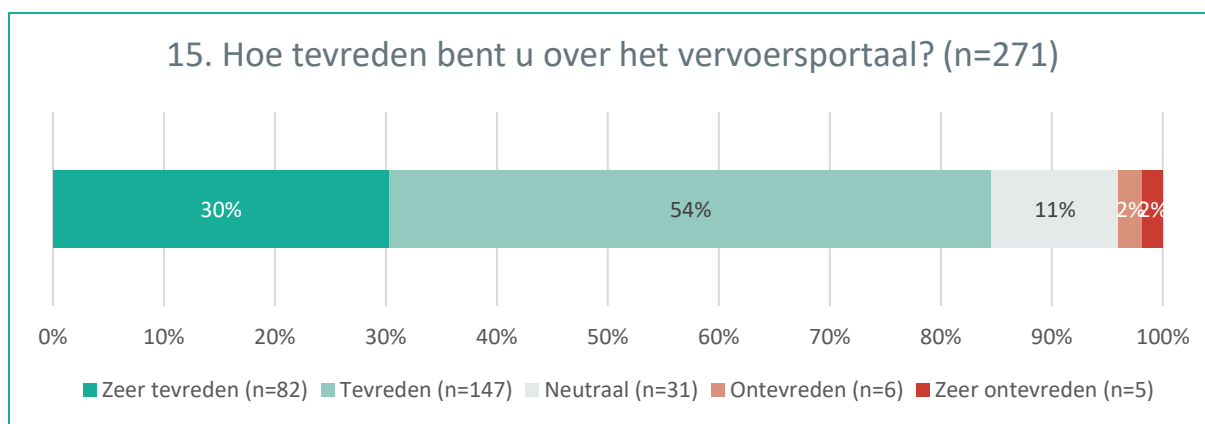


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=859).



Antwoordoptie 'Ik heb nog nooit een klacht ingediend': (n=687).





Samenvatting open vraag

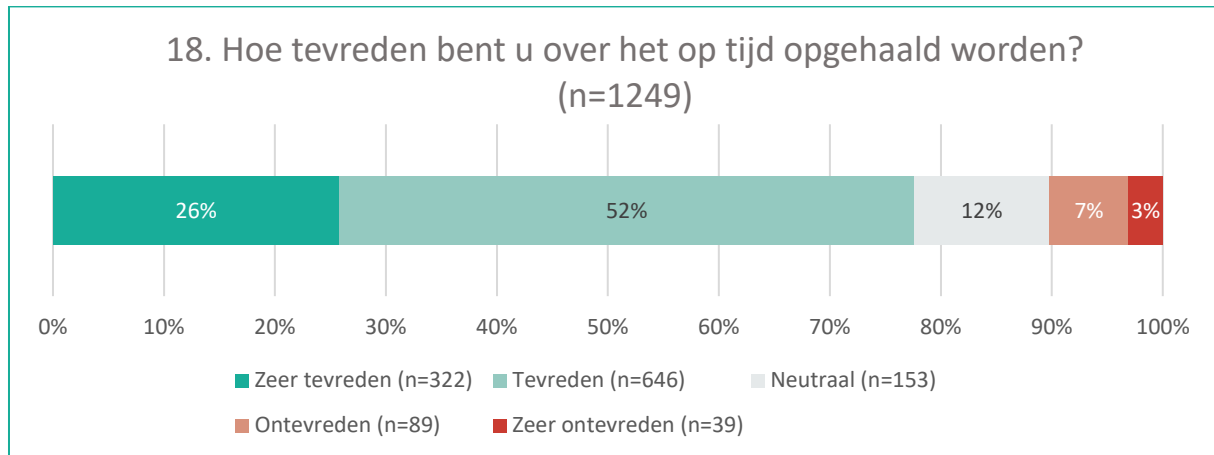
Hieronder volgt een samenvatting op vraag 17 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?'. In totaal hebben 613 respondenten gereageerd, 390 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Sommige respondenten geven aan dat het contact vooral via de chauffeur loopt en zij zijn hier vaak tevreden mee. Een enkele respondent geeft aan gebruik te kunnen maken van het portaal. Dit wordt erg fijn gevonden, want ouders/verzorgers kunnen nu hun kinderen volgen. Ook wordt door een aantal respondenten het contact met de centrale als positief bestempeld. Ze worden netjes en vriendelijk te woord gestaan en krijgen een helder antwoord. Men is wel meer tevreden over het contact via de mail dan over het telefonisch contact.
- De meerderheid is minder positief over het contact met de vervoerder. Respondenten geven aan dat ze bij wijzigingen van chauffeurs en van tijden vaak niet op de hoogte worden gesteld. Daarnaast is niet iedereen tevreden over de behandeling vanuit de telefooncentrale. Respondenten worden niet altijd vriendelijk behandeld aan de telefoon en er wordt soms niet gereageerd op vragen of klachten die telefonisch of via de mail worden ingediend. Ook geeft een aantal respondenten aan de bereikbaarheid niet goed te vinden, dit geldt met name in het weekend en in de ochtend. Een aantal laat weten dat de communicatie tussen de telefooncentrale en de chauffeur beter moet, de chauffeur is niet altijd op de hoogte van wijzigingen.
- Tot slot vraagt een aantal respondenten zich af waarom zij geen toegang tot het portaal hebben. Een enkeling wist niet van het bestaan van het portaal af.

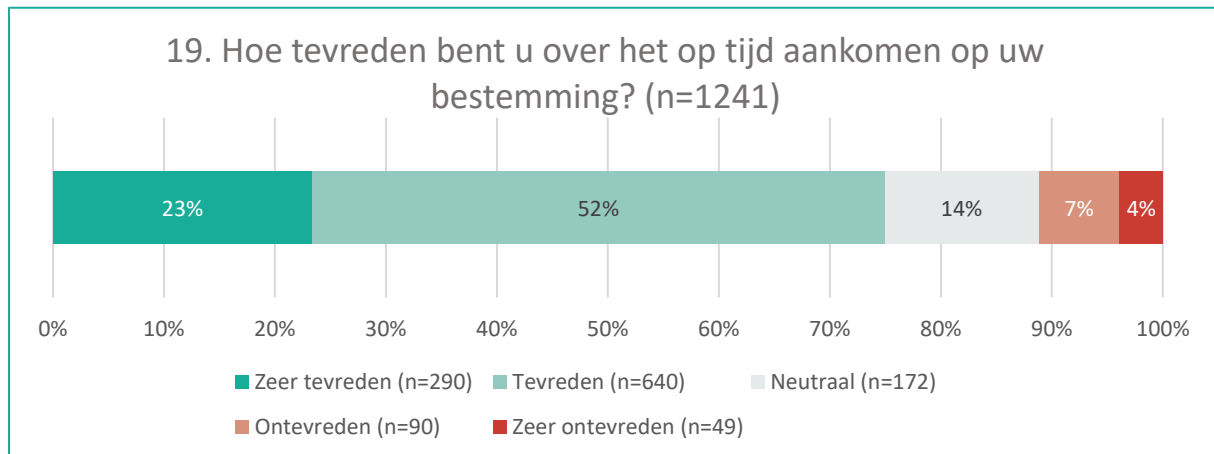


2.3 Ritplanning en wachttijd

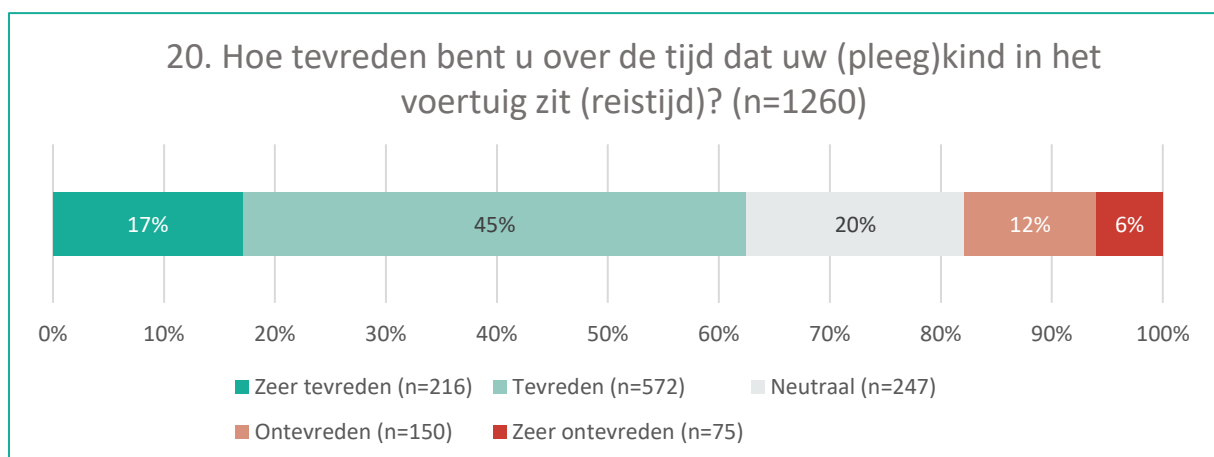
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van respondenten over de ritten die ze maken.



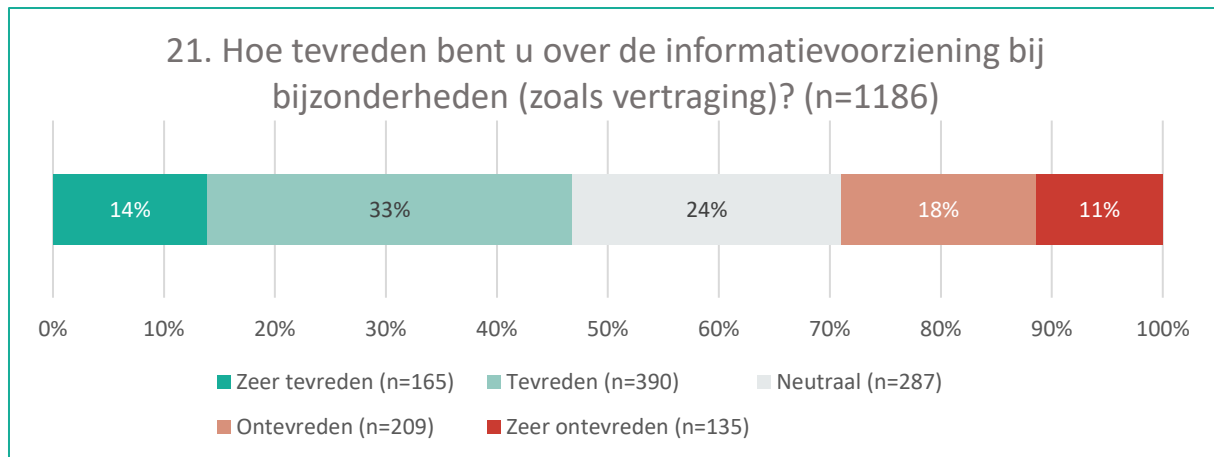
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=18).



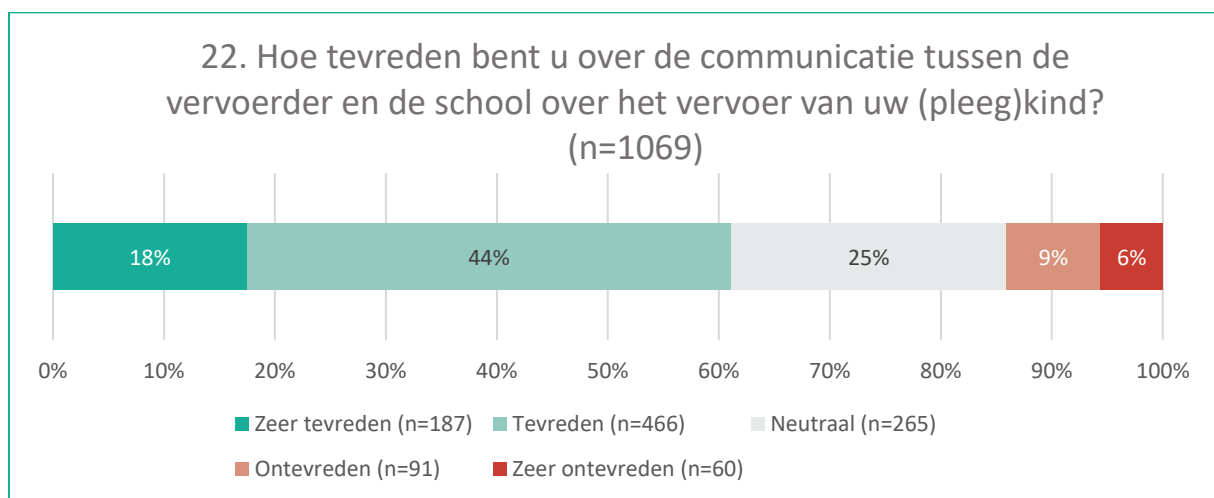
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=27).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=7).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=92).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=203).

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 23 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?'. In totaal hebben 614 respondenten gereageerd, 439 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten waarderen het erg als hun kind een vaste chauffeur heeft die hen op vaste tijden ophaalt en thuisbrengt. Een aantal respondenten geeft aan dat de vaste chauffeur in sommige gevallen de ouders bij vertragingen ook op de hoogte stelt, dit wordt als positief ervaren.
- Over het algemeen zijn de respondenten niet heel positief over de ritplanning en de wachttijd. De meeste respondenten vinden dat de kinderen te lang in de auto zitten en er vaak onnodig om wordt gereden. Kinderen worden te laat of veel te vroeg opgehaald of worden in sommige gevallen vergeten. Daarnaast worden vertragingen vaak niet doorgegeven. Meerdere respondenten laten weten dat het voor jonge kinderen met een beperking niet goed is om zo lang te moeten reizen, ze zijn hierdoor vaak erg moe. Een respondent laat weten dat er soms twee busjes voor huis staan om zijn/haar kind op te halen. Een andere respondent laat weten

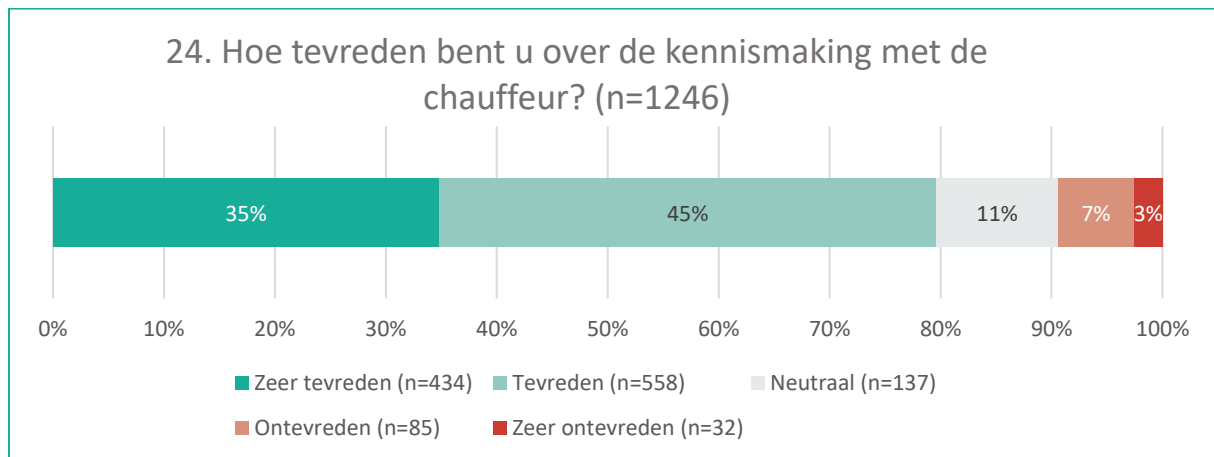


dat zijn/haar kind wel eens bij het verkeerde adres af is gezet. Volgens een aantal ligt deze fout niet bij de chauffeurs maar bij de planning, die als te strak wordt ervaren.

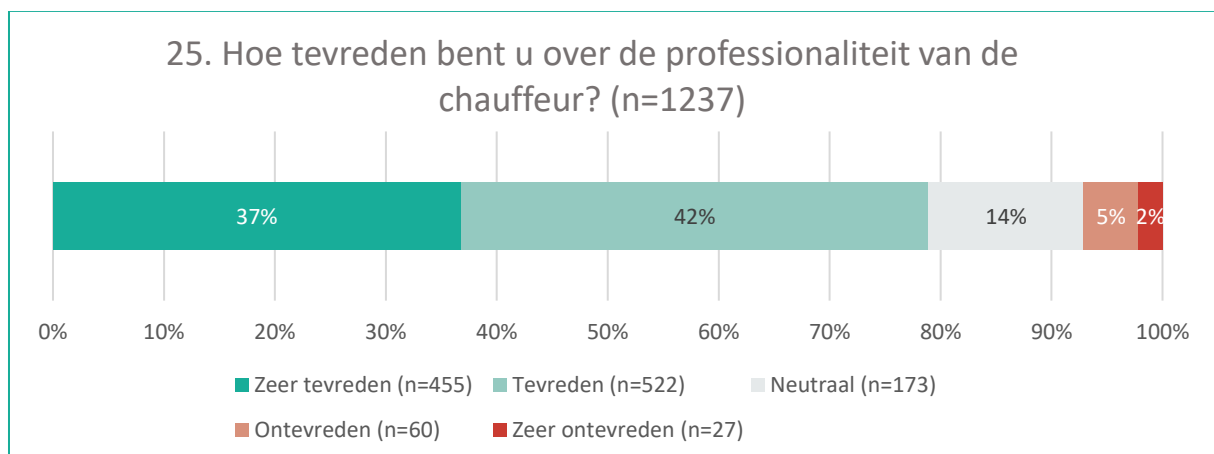
- Een aantal respondenten geeft aan dat bij vertragingen de centrale hen goed weet te bereiken; anderen laten weten dat de telefooncentrale geen contact opneemt bij vertragingen. Een respondent komt met het idee om een app of website te ontwikkelen zodat duidelijk is waar de kinderen zich bevinden. Een andere respondent stelt voor om per busje een groepsapp te hebben.
- Tot slot melden een aantal dat de meeste problemen zich aan het begin van het schooljaar voordoet en dat het in veel gevallen daarna beter wordt. Ook vinden veel respondenten het al een stuk beter gaan dan vorig jaar het geval was.

2.4 De chauffeur

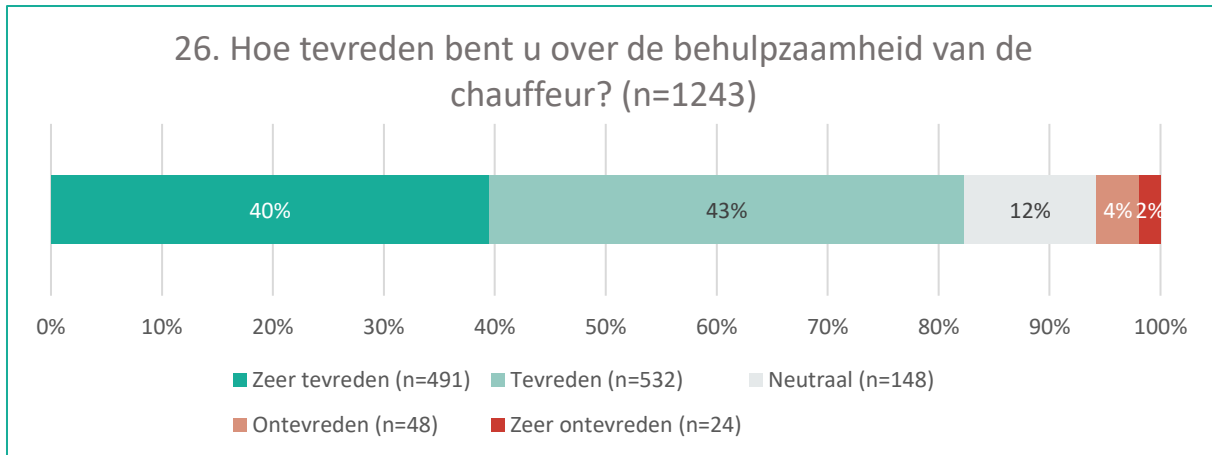
Deze paragraaf toont de resultaten van de ervaringen van respondenten met de omgang van de chauffeurs.



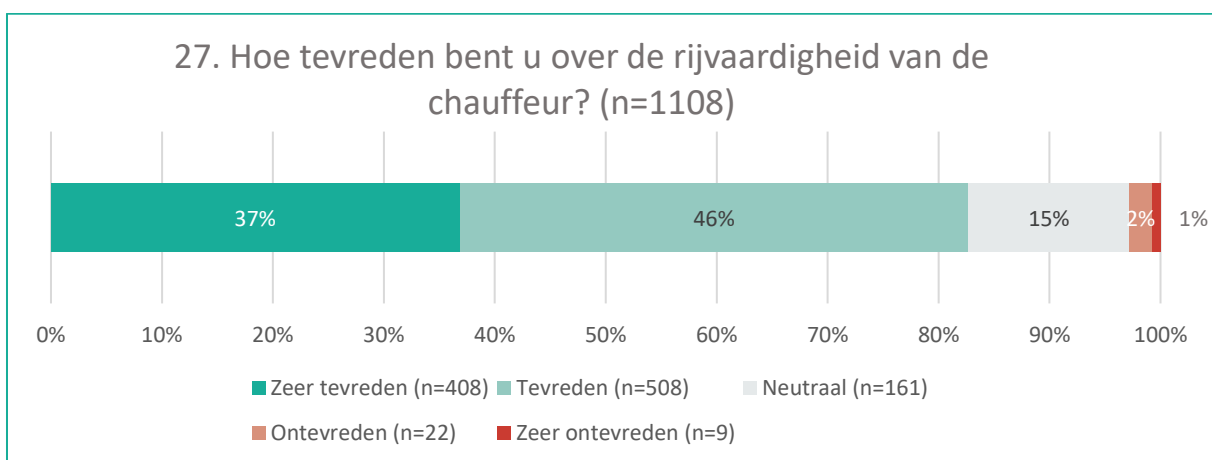
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=27).



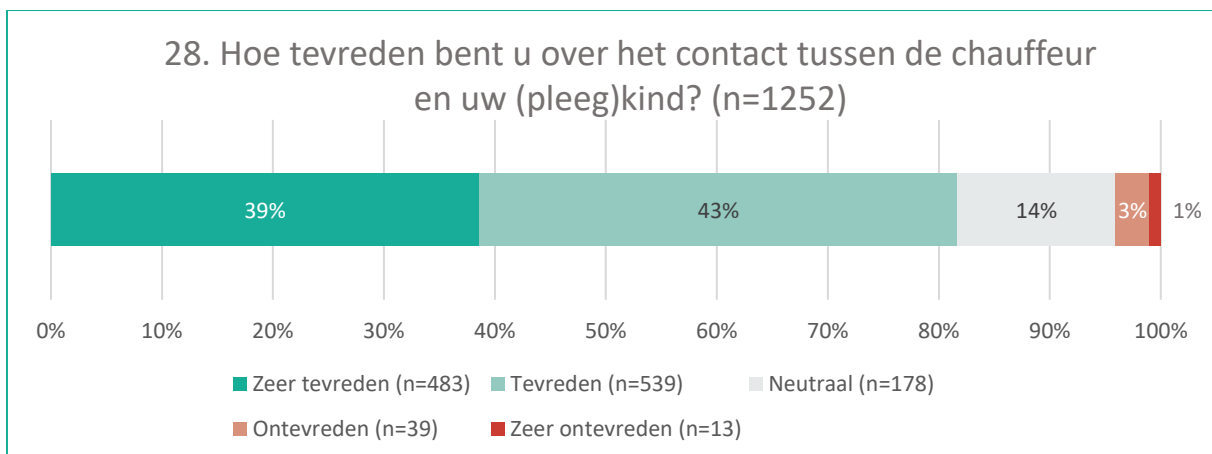
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=31).



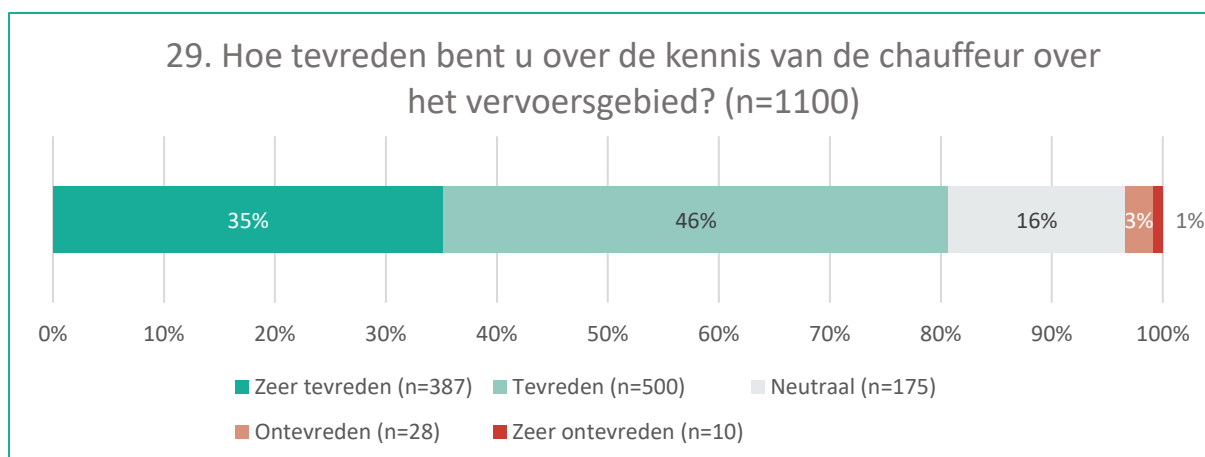
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=32).



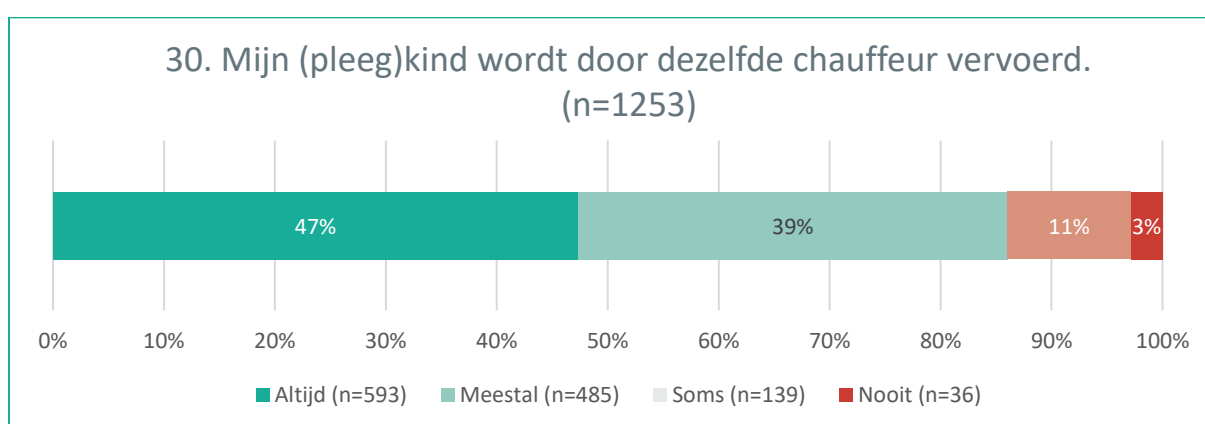
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=159).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=24).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=177).



Antwoordoptie 'Weet ik niet/N.v.t.' (n=43).

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 31 'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?'. In totaal hebben 688 respondenten gereageerd, 557 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Veel respondenten geven aan erg tevreden te zijn met de chauffeur. Respondenten waarderen het dat de chauffeur bij de eerste keer kennismaat met de ouders. Daarnaast stellen ze het ook op prijs als de chauffeur bij het in- en uitstappen even uit de auto gaat; als de chauffeur met de deur van het busje aan de stoepkant staat; en als de chauffeur helder communiceert. De respondenten geven ook aan dat ze het fijn vinden dat de sfeer tijdens de rit goed is en dat de chauffeur orde kan houden.
- Respondenten vinden het minder prettig dat er vaak wordt gewisseld met chauffeurs, zij geven aan dat het voor de kinderen belangrijk is om een vaste chauffeur te hebben. Deze invallers worden doorgaans minder positief gewaardeerd dan de vaste chauffeurs. Ze stappen niet altijd uit de auto om de kinderen te helpen of om zich voor te stellen aan de ouders; ze zetten de auto verkeerd neer zodat de kinderen aan de kant van de weg uit moeten stappen; of ze rijden te hard.
- Daarnaast geven respondenten aan dat niet elke chauffeur met de specifieke groep leerlingen om kan gaan, een aantal respondenten vraagt zich af of chauffeurs hier in worden geschoold.

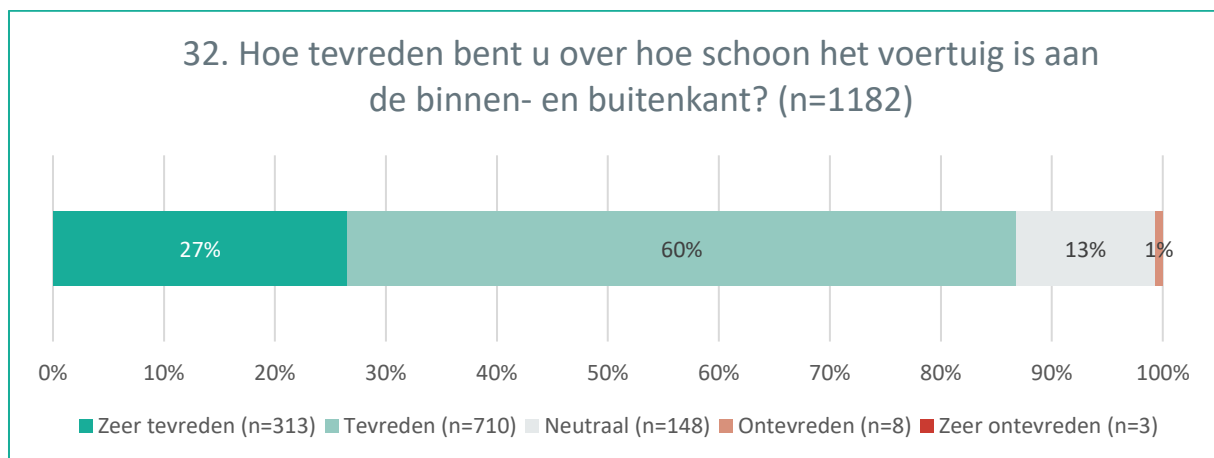


Volgens respondenten kunnen enkele chauffeurs geen orde houden en grijpen ze niet in bij pesten of grensoverschrijdend gedrag. Bij andere chauffeur mogen de kinderen niet praten in de auto. Een aantal respondenten geeft tot slot mee dat het prettig is wanneer de chauffeur pas wegrijdt als de leerling in huis is of als een van de ouders/verzorgers buiten is.

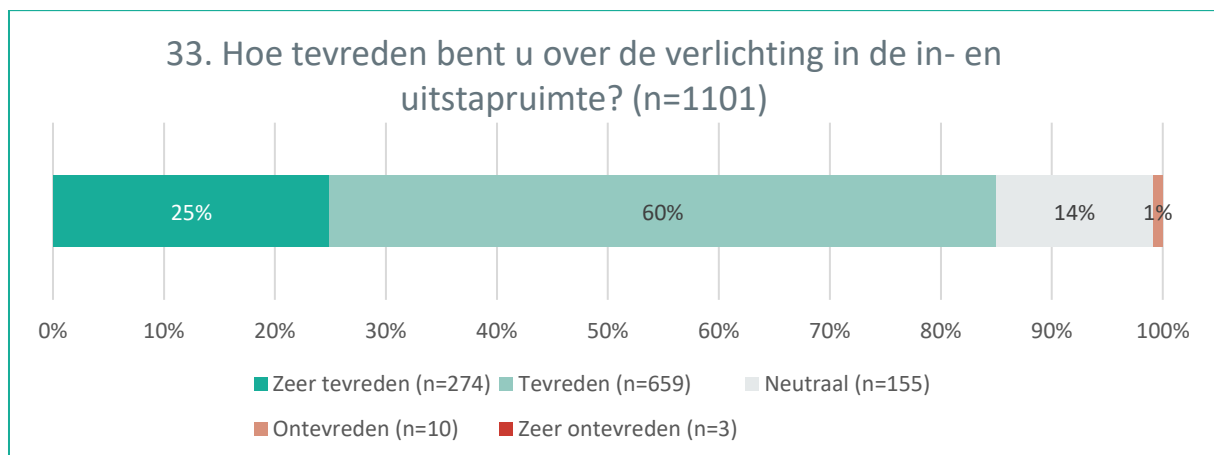
- Tot slot komt een respondent met het idee om een app te ontwikkelen waarin staat welke chauffeur op welke rit zit, zo kunnen de kinderen zich hier op voorbereiden.

2.5 Het voertuig

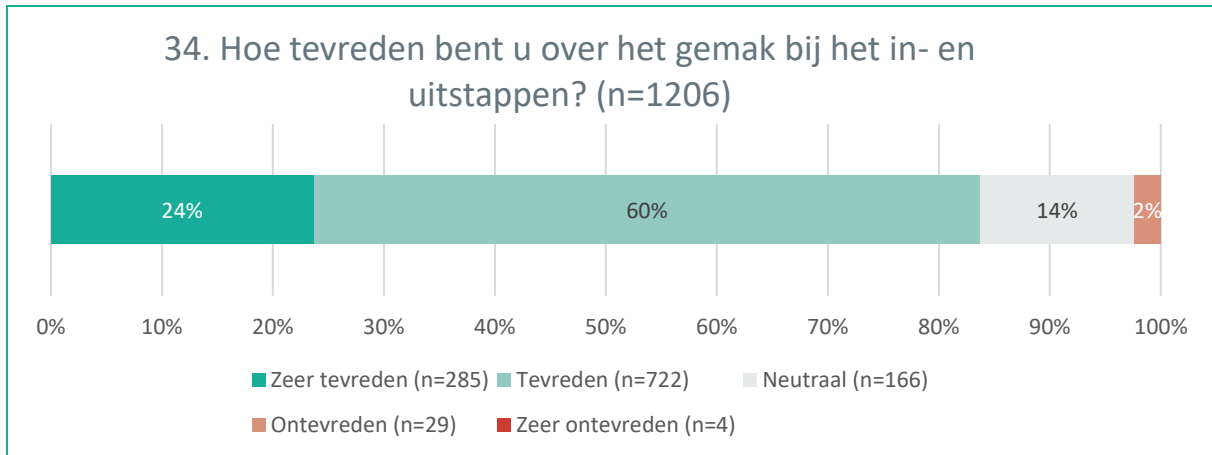
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het voertuig waarmee ze vervoerd worden.



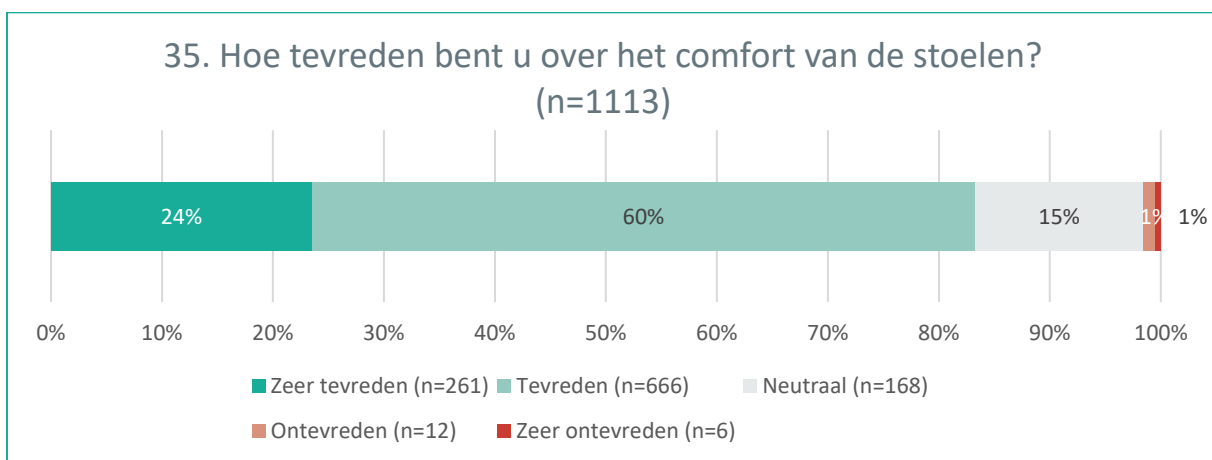
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=27).



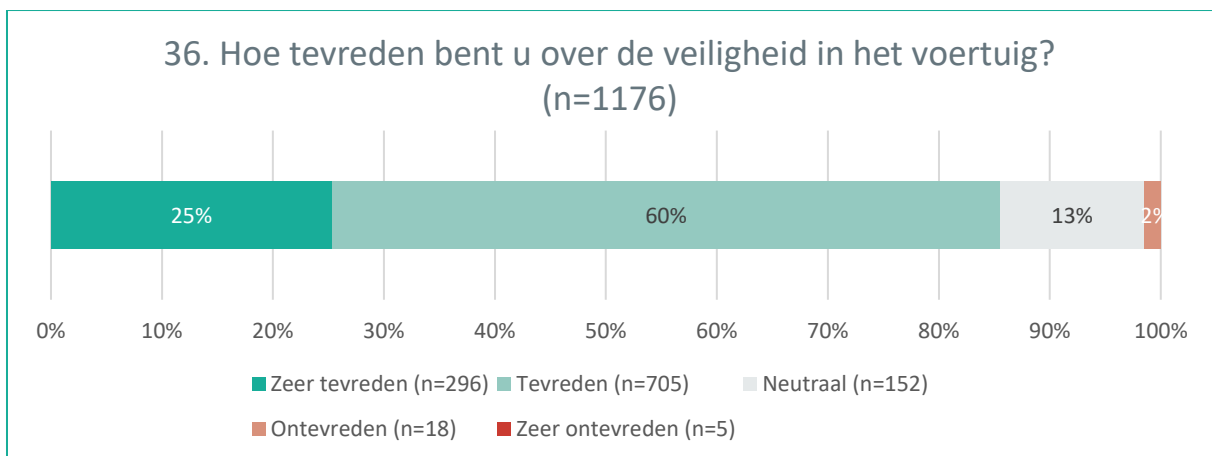
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=31).



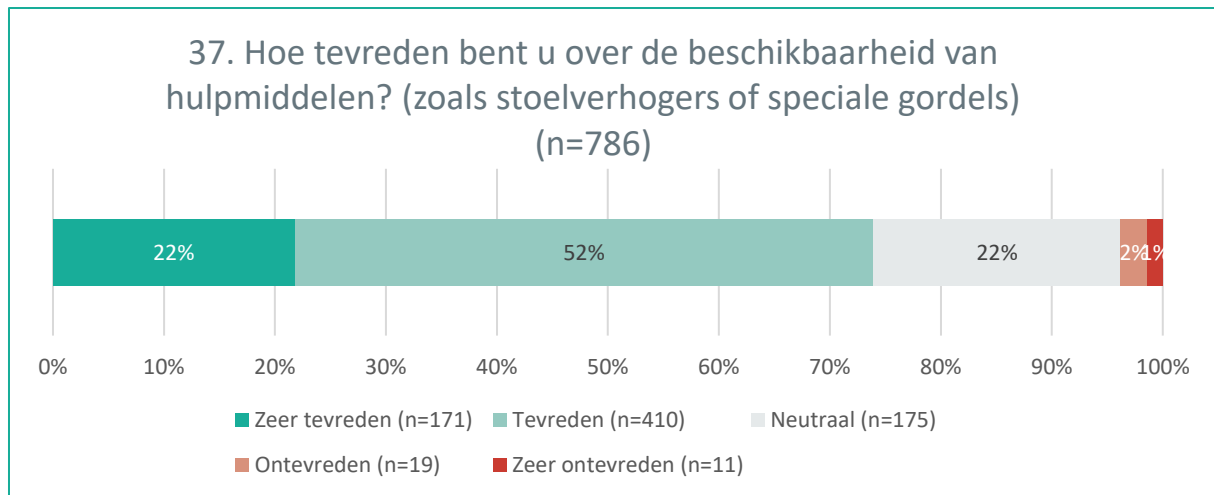
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=32).



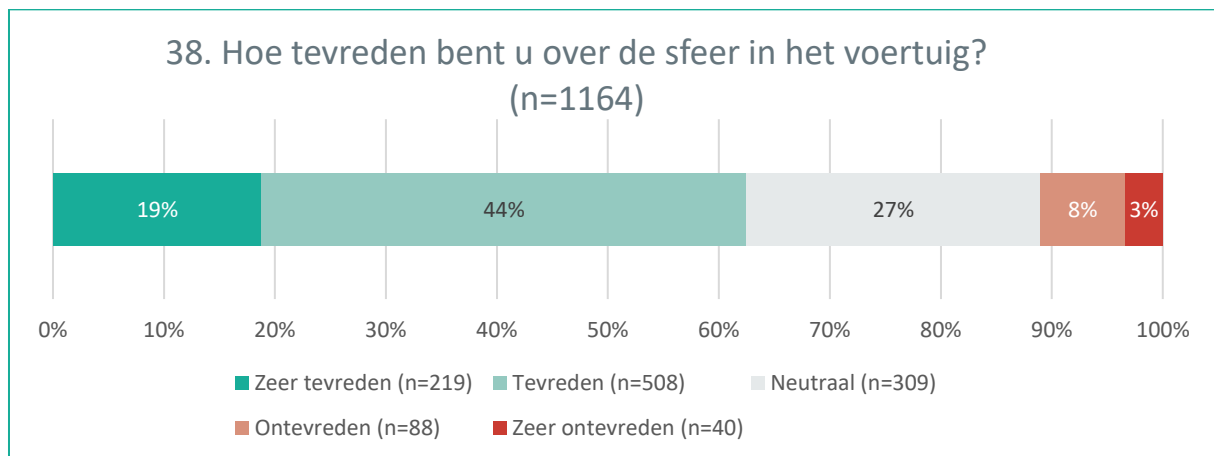
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=29).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=28).



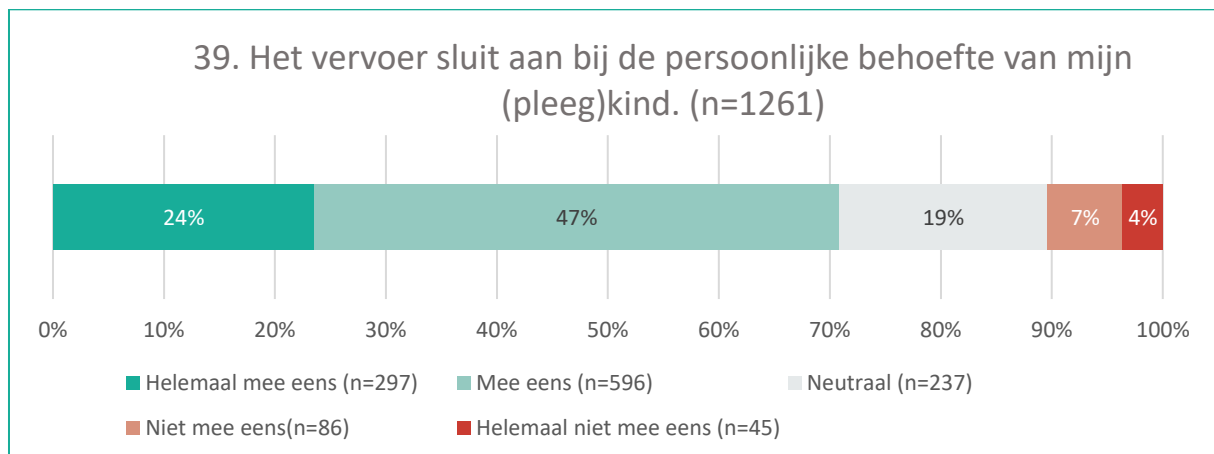
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=48).



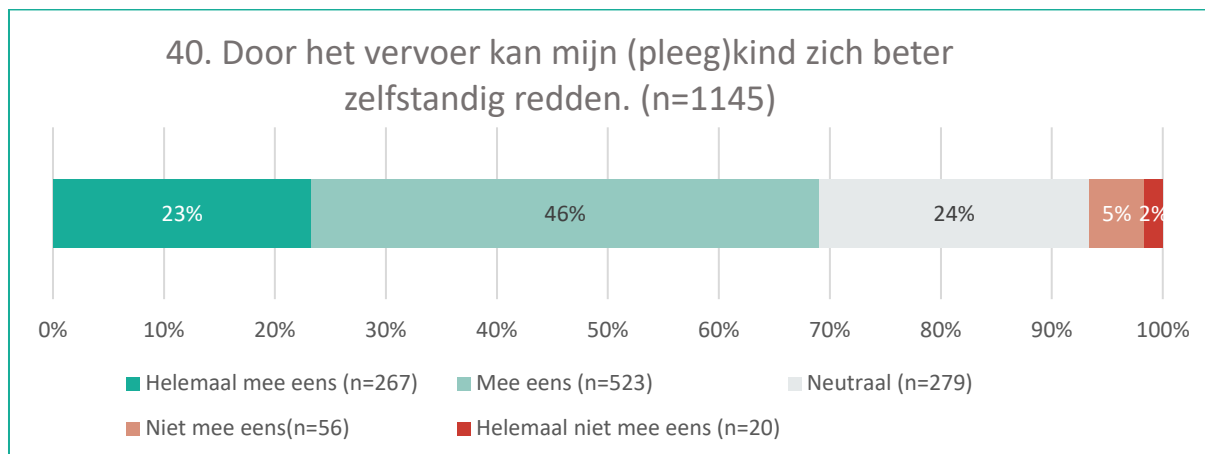
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=103).

2.6 Algemeen oordeel over de vervoerder

Deze paragraaf bevat een algemeen oordeel van de respondenten over Publiek Vervoer Groningen Drenthe.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=18).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=124).

41. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10=heel tevreden) (n=1263)		
	n	%
1	27	2,1
2	24	1,9
3	30	2,4
4	36	2,9
5	77	6,1
6	116	9,2
7	260	20,6
8	352	27,9
9	185	14,6
10	156	12,4
Gemiddelde:	7,3	

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 31: 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?'. In totaal hebben 538 respondenten gereageerd, 416 hiervan hebben een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten zijn tevreden met de voorziening en geven een compliment aan de chauffeur. Veel respondenten hopen vanaf het volgende schooljaar direct een vaste chauffeur te hebben.
- Over het algemeen vinden respondenten dat de bereikbaarheid en communicatie beter zou kunnen. De telefooncentrale moet bij wijzigingen beter communiceren naar de chauffeurs en de ouders/verzorgers. Daarnaast zou de bereikbaarheid beter kunnen in de ochtend en in weekenden. Bovendien zou eerder op klachten en vragen kunnen worden gereageerd.
- Een aantal respondenten stelt dat door zowel de chauffeurs als in de planning beter rekening moet worden gehouden met de doelgroep. De planning moet niet te strak, de reistijd niet te lang en daarnaast moet de chauffeur de kinderen helpen bij het in- en uitstappen en beter optreden tegen pestgedrag. Een respondent geeft aan dat er minder kinderen in een busje

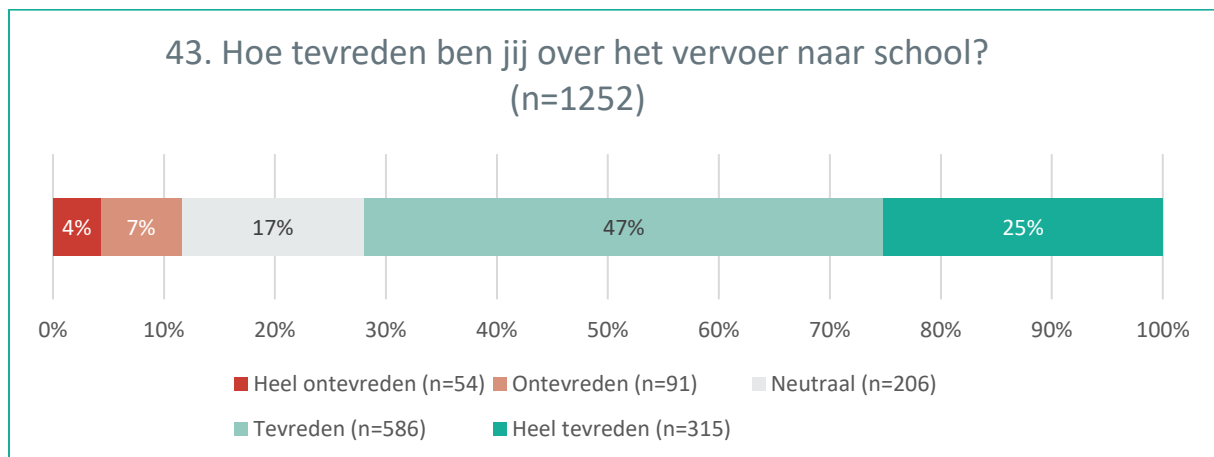


moeten of dat er nog een begeleider bij moet. De chauffeur kan niet op de weg letten en daarnaast orde in het busje bewaren, dit leidt tot gevaarlijke situaties. Een andere respondent geeft aan dat de chauffeurs beter om moeten gaan met de verschillende situaties van de leerlingen en oppert het idee om de chauffeurs een cursus te laten volgen.

- Tot slot heeft een aantal respondenten nog een opmerking over het busje; deze zou te laag zijn en er zouden geen stoelverhogingen beschikbaar zijn.

2.7 Mening van uw (pleeg)kind

Deze paragraaf bevat tot slot de tevredenheid van respondenten over het vervoer naar school.





Bijlage A | Vragenlijst

In deze bijlage is de vragenlijst, gebruikt voor het onderzoek over het Leerlingenvervoer, opgenomen.

PUBIEK VERVOER – UW ERVARING MET LEERLINGENVERVOER						
<ul style="list-style-type: none"> U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van Zorgfocuz: tel./WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld daarbij de volgende code: PVL4437HL35 Wij vragen u de vragenlijst indien mogelijk samen of in overleg met uw (pleeg)kind in te vullen. 						
ACHTERGRONDGEGEVENS						
1. Hoe vaak maakt uw (pleeg)kind gemiddeld gebruik van het leerlingenvervoer? <input type="checkbox"/> Meerdere keren per week <input type="checkbox"/> Eén keer per week <input type="checkbox"/> Minder dan één keer per week <input type="checkbox"/> Nooit → <i>einde vragenlijst</i>			2. Wat is de leeftijd van uw (pleeg)kind? <input type="text"/> Jaar			
			3. Van welke onderwijsvorm maakt uw (pleeg)kind gebruik? <input type="checkbox"/> Speciaal onderwijs <input type="checkbox"/> Regulier onderwijs			
CONTACT MET DE VERVOERDER						
Hoe tevreden bent u over?	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	N.v.t./Geen
					ontevreden	mening
4. De bereikbaarheid van de telefooncentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De klantvriendelijkheid van de telefooncentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De snelheid waarmee u geholpen bent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De juistheid van de verkregen informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De duidelijkheid van de verkregen informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Het telefonisch reserveren van een rit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Het via internet reserveren van een rit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Indien u een klacht heeft over de vervoerder, weet u waar u die kunt indienen? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee			13. Indien u wel eens een klacht heeft ingediend, in hoeverre is de klacht naar wens afgehandeld? <input type="checkbox"/> Helemaal <input type="checkbox"/> Deels <input type="checkbox"/> Nauwelijks <input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Ik heb nog nooit een klacht ingediend			



14. Indien van toepassing: maakt u gebruik van het vervoersportaal van de vervoerder?

- Ja →
- Nee (ga door naar vraag 17)

15. Indien ja, hoe tevreden bent u over het vervoersportaal?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

16. Weet u waar u wijzigingen door kunt geven? (zoals een verhuizing)

- Ja, ik weet waar dit kan
- Nee, ik weet niet waar dit kan

17. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?

RITPLANNING EN WACHTTIJD

Hoe tevreden bent u over?	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t./Geen mening
18. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Het op tijd aankomen op de plaats van bestemming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De tijd dat uw (pleeg)kind in het voertuig zit (reistijd)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De informatievoorziening bij bijzonderheden (zoals vertraging)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. De communicatie tussen de vervoerder en de school over het vervoer van uw (pleeg)kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?



DE CHAUFFEUR

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t./Geen mening
24. De kennismaking met de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. De professionaliteit van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. De behulpzaamheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. De rijvaardigheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Het contact tussen de chauffeur en uw (pleeg)kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. De kennis van de chauffeur over het vervoersgebied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Mijn (pleeg)kind wordt door dezelfde chauffeur vervoerd

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit
- Weet ik niet/n.v.t.

31. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?

HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t./Geen mening
32. Hoe schoon het voertuig aan de binnen- en buitenkant is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. De verlichting in de in- en uitstapruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Het gemak bij het in- en uitstappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Het comfort van de stoelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. De veiligheid in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. De beschikbaarheid van hulpmiddelen (zoals stoelverhogers of speciale gordels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. De sfeer in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ALGEMEEN OORDEEL OVER DE VERVOERDER

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t./Geen mening
39. Het vervoer sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte en de behoefte van mijn (pleeg)kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Door het vervoer kan mijn (pleeg)kind zich beter zelfstandig redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10= heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?

MENING VAN UW (PLEEG)KIND

43. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?



Heel ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Heel tevreden

Hartelijk dank voor het invullen! U kunt de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.

Uw contactpersonen

Jesse Hulsebosch- j.hulsebosch@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

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