



Ouders over leerlingenvervoer

Ervaringen van ouders met leerlingenvervoer

Wendy de Geus, Annik van den Hurk,
Romy van Leeuwen & Eelco van Aarsen

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Aanleiding voor de ouderpeiling	5
1.2	Leeswijzer	5
2	Onderzoeksvragen en -opzet	6
2.1	Onderzoeksvragen.....	6
2.2	Onderzoeksopzet.....	6
3	Respons en kenmerken deelnemers	9
3.1	Respons	9
3.2	Kenmerken van de vervoerde leerlingen	10
3.3	Vervoer	11
4	Tevredenheid.....	14
4.1	Reistijd en stiptheid	16
4.2	Kwaliteit.....	24
4.3	Communicatie	29
4.4	Verbeterwensen	35
5	Samenvatting en conclusies.....	39
	Bijlage 1 Toelichting analyse en weging van responsdata	42
	Bijlage 2 Vragenlijst voor ouders over leerlingenvervoer	43

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor de ouderpeiling

Tijdens het debat over Passend Onderwijs in de onderwijscommissie van de Tweede Kamer op 30 maart 2022 is de kwaliteit van het leerlingenvervoer per bus of taxi door diverse politieke partijen aan de orde gesteld. De aanleiding was, onder andere, het rapport ‘Kwaliteit leerlingenvervoer onvoldoende’ van Ouders & Onderwijs (een inventarisatie van circa 500 ervaringen van ouders met leerlingenvervoer). De belangrijkste klachten zijn de lange reistijd en de veiligheid van leerlingen in het vervoer. De signalen over de veiligheid in het vervoer gaan over de professionaliteit van, het tekort aan en de constante wisseling van chauffeurs. Het laatste zorgt voor onrust voor met name kwetsbare kinderen. De programma’s Reporter en Pointer hadden beide een uitzending over vergelijkbare signalen. Ook de Kinderombudsman maakt zich al enige jaren zorgen over de kwaliteit van het leerlingenvervoer.

Op basis van bovenstaande signalen heeft de minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs in het overleg van 30 maart 2022 toegezegd dat er twee representatieve onderzoeken worden uitgezet. Ten eerste een herhaling van de monitor leerlingenvervoer onder gemeenten (eerder uitgevoerd in de periode 2012-2017). Hierin zijn naast kwantitatieve gegevens over, bijvoorbeeld, de gemeentelijke uitgaven en het type vervoer ook meer kwalitatieve gegevens verzameld over het beleid van gemeenten op het terrein van leerlingenvervoer.¹

Als tweede een representatief onderzoek onder ouders over de reistijd en de ervaren kwaliteit van het georganiseerd bus- en taxivervoer van leerlingen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft Oberon gevraagd dit onderzoek uit te voeren. In dit rapport presenteert Oberon de resultaten van deze ouderpeiling.

1.2 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksopzet en de onderzoeksvragen. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 3 in op de respons op de vragenlijst en de kenmerken van de deelnemers. In hoofdstuk 4 beschrijven we de bevindingen uit de ouderpeiling. We gaan in op de tevredenheid van ouders met de reistijd, de kwaliteit van het leerlingenvervoer, de communicatie en eventuele verbeterwensen van de ouders. In het laatste hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen en beschrijven we de conclusies. In de bijlage is een toelichting opgenomen over de analyse en de weging van de resultaten. Daarnaast is ook de volledige vragenlijst in de bijlage opgenomen.

In het hele rapport worden tekst, tabellen en grafieken afgewisseld met quotes van ouders. In de vragenlijst zijn enkele open vragen opgenomen. Een aantal reacties op deze open vragen hebben we opgenomen waar deze aansloten bij de resultaten uit de vragenlijst. De quotes zijn weergegeven in een kader. Bij elke quote is opgenomen hoe oud het kind is waar de quote over gaat, naar welk type onderwijs het kind gaat, hoe ver het kind moet reizen en hoe groot de gemeente is waar het kind woonachtig is. Wanneer in de quote herleidbare informatie, bijvoorbeeld de naam van een chauffeur of gemeentenaam, was genoemd, is deze weggehaald en vervangen door [...].

¹ Geus, W. de, Roode, J. de, Aarsen, E. van, & Hurk, A. van den (2022). Monitor leerlingenvervoer. Meting 2022. Utrecht: Oberon.

2 Onderzoeksvragen en -opzet

In dit hoofdstuk bespreken we de manier waarop we het onderzoek hebben opgezet en uitgevoerd.

2.1 Onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is een zo representatief mogelijk landelijk beeld geven van de ervaringen van ouders van wie de kinderen gebruik maken van door de gemeente georganiseerd leerlingenvervoer per taxi of busje (aangepast vervoer). Het gaat dus niet om het gebruik van eigen vervoer of openbaar vervoer, dat ook onder bekostigd leerlingenvervoer kan vallen. Het onderzoek concentreerde zich op twee aspecten van het aangepast vervoer, namelijk de reistijd en de kwaliteit van het vervoer.

Dit leidde tot de volgende hoofd- en subvragen:

1. Wat is de enkele reistijd van leerlingen in het leerlingenvervoer via taxi- en busvervoer?
2. Hoe wordt de kwaliteit en de veiligheid van taxi- en busvervoer door ouders en kinderen ervaren?
We onderscheiden de volgende thema's:
 - a) Algemene tevredenheid.
 - b) Stiptheid chauffeur.
 - c) Verhouding reistijd tot reisafstand.
 - d) Voorspelbaarheid van het leerlingenvervoer.
 - e) Begeleiding in het leerlingenvervoer.
 - f) Communicatie tussen ouders en chauffeur/vervoerder/gemeente.
 - g) Sociale en fysieke veiligheid, inclusief verkeersveiligheid.
 - h) Klachtenregeling en -afhandeling.

2.2 Onderzoekopzet

Vragenlijst

De onderzoeksvragen zijn omgezet in een vragenlijst met voor ouders te beantwoorden vragen. In de vragenlijst lag de focus op de reistijd en de ervaren kwaliteit. Daarnaast zijn nog enkele achtergrondvragen opgenomen over onder andere vervoersreden en onderwijssoort waar de leerling gebruikt van maakt. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

Doelgroep

Het onderzoek is bedoeld om een representatief beeld te leveren van de ervaringen van ouders van leerlingen die gebruik maken van aangepast vervoer (met een taxi/busje, georganiseerd door de gemeente). Volgens de Monitor leerlingenvervoer 2022² gaat het landelijk naar schatting om zo'n 60.000 leerlingen (83% van alle leerlingen die gebruik maken van de regeling leerlingenvervoer). De overige leerlingen reizen met het openbaar vervoer of eigen vervoer. Deze leerlingen vallen buiten de doelgroep van deze ouderpeiling.

Grotendeels gaat het bij aangepast vervoer om leerlingen die vanwege een handicap³ gebruik maken van leerlingenvervoer, daarnaast maken er ook leerlingen gebruik van het aangepast vervoer vanwege

² De Geus, De Roode, Van Aarsen, Van den Hurk (2022). Monitor leerlingenvervoer. Meting 2022. Utrecht: Oberon

³ In de zin van de modelverordening leerlingenvervoer: die door een structurele lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke of psychische handicap niet, of niet zelfstandig van het openbaar vervoer of de fiets gebruik kan maken

voorkeur voor een bepaalde denominatie van de school of vanwege een combinatie van denominatieve voorkeur en handicap. Er worden ook leerlingen vervoerd omdat ze ver van een school wonen.

Hieronder staat kort beschreven wat de verschillende vervoersredenen inhouden.

Afstand alleen: de leerling is niet gehandicapt; de dichtstbijzijnde school ligt verder weg dan de in de verordening vastgestelde kilometergrens van het woonadres (bv. 6 km.)

Combinatie afstand en denominatie: de leerling is niet gehandicapt, de dichtstbijzijnde school sluit niet aan bij de levensovertuiging van de ouders. De dichtstbijzijnde school die daar wel bij aansluit ligt verder weg van het woonadres dan de in de verordening vastgestelde kilometergrens (bv. 6 km.).

Handicap alleen: een leerling kan vanwege zijn of haar handicap niet zelfstandig reizen naar school. Hierbij speelt de reisafstand naar school geen rol.

Combinatie handicap en denominatie: een leerling kan vanwege zijn of haar handicap niet zelfstandig reizen naar school; de dichtstbijzijnde school met een passend aanbod sluit niet aan bij de levensovertuiging van de ouders. De leerling maakt dan gebruik van de gemeentelijke vervoersvoorziening om naar een verder weg gelegen school te kunnen gaan.

Wijze van benaderen van ouders

De doelgroep voor dit onderzoek maakt gebruik van door de gemeente georganiseerd aangepast vervoer. De beste ingang om deze ouders te vinden is dan ook via gemeenten.⁴ We hebben gemeenten op verschillende manieren uitgenodigd om deel te nemen aan de ouderpeiling:

- alle deelnemers aan de gemeentelijke monitor leerlingenvervoer⁵ konden bij een eindvraag aangeven of ze ook wilden meedoen aan de ouderpeiling;
- degenen die de eindvraag bij de monitor niet of negatief hebben beantwoord en verder alle overige gemeenten die niet aan de monitor meededen, zijn nog een keer apart gemaïld met het verzoek mee te doen aan de ouderpeiling;
- er is een oproep op het VNG-forum leerlingenvervoer geplaatst om deel te nemen als gemeente;
- er is op de VNG-website een nieuwsbericht geplaatst met de oproep om deel te nemen als gemeente;
- alle deelnemers aan het webinar over leerlingenvervoer van de VNG op 20 september 2022 zijn tijdens het webinar opgeroepen mee te doen en zijn met het versturen van het verslag nogmaals geattendeerd om deel te nemen aan de ouderpeiling.

Alle gemeenten die zich op enige manier hadden opgegeven zijn op 1 november 2022 gemaïld met alle benodigde informatie om ouders uit te nodigen. Gemeenten die zich later meldden kregen alsnog alle kans om deel te nemen.

We hebben de gemeenten gevraagd alle ouders van leerlingen die gebruik maken van aangepast vervoer te benaderen voor deelname. De gemeenten hebben hiervoor een voorbeeldbrief voor zowel het uitnodigen als na enige tijd herinneren van de ouders ontvangen. Ook kregen ze ter informatie de gebruikte vragenlijst meegestuurd. Ouders konden via een link de vragenlijst benaderen. De enquête kon tot en met 15 december 2022 worden ingevuld.

⁴ Een benadering via scholen zou een onevenredige belasting van het onderwijsveld betekenen, aangezien de beoogde groep leerlingen op elke school zou kunnen zitten, met name de groep die vanwege denominatie de school gekozen heeft.

⁵ Geus, W. de, Roode, J. de, Aarssen, E. van, & Hurk, A. van den (2022). Monitor leerlingenvervoer. Meting 2022. Utrecht: Oberon.

Het voordeel van de benadering van ouders door gemeenten is dat we gericht de gewenste groep ouders hebben kunnen benaderen en dat deze ouders een persoonlijke uitnodiging hebben ontvangen via de gemeente. We weten ook hoe groot de respons per gemeente is, omdat gemeenten het totaal aantal benaderde ouders aan ons rapporteerden. Het nadeel is dat we met deze indirecte benadering minder controle hebben gehad over het uitzetten van de uitnodiging.

3 Respons en kenmerken deelnemers

In dit hoofdstuk bespreken we de respons en enkele achtergrondkenmerken van de deelnemers.

3.1 Respons

Via de in voorgaand hoofdstuk beschreven wervingsmethode hebben uiteindelijk 80 gemeenten zich aangemeld voor deelname aan de ouderpeiling. Deze gemeenten hebben de instructies ontvangen. Niet elk van de 80 gemeenten deed uiteindelijk mee. Gemeenten die ondanks initiële opgave uiteindelijk niet wensten deel te nemen, gaven ons diverse redenen. Overbevraging van ouders werd regelmatig genoemd, bijvoorbeeld omdat er net een klanttevredenheidsonderzoek was gedaan. Drukke of uitval van de betrokken ambtenaar werd ook genoemd, evenals de gemeentelijke besluitvorming over deelname die langer zou duren dan de looptijd van het onderzoek toestond. Eén gemeente had ten slotte net een nieuwe vervoerder, dus vond het geen goed moment.

Na sluitingsdatum van de enquête bleken 3691 ouders begonnen te zijn aan de vragenlijst. Naast de aangemelde gemeenten hebben we ook nog uit gemeenten die zich niet hadden aangemeld respons ontvangen op de vragenlijst. Dit ging veelal om een enkele (gedeeltelijk) ingevulde vragenlijst. Respons van ouders uit gemeenten waarvan we geen achtergrondgegevens hadden ontvangen beschouwen we als oncontroleerbaar en is daarom niet bruikbaar. De respons uit deze gemeenten (54 ouders) hebben we buiten beschouwing gelaten.

Vervolgens hebben we de respons eruit gefilterd van ouders die een te beperkt deel van de vragenlijst hadden ingevuld. Dat wil zeggen: wanneer ouders niet verder gegaan zijn dan de eerste vragen over de kenmerken van hun kind, waardoor er geen inhoudelijke respons is over de ervaringen met het leerlingenvervoer, hebben we deze respons (162) buiten beschouwing gelaten.

Uiteindelijk hebben we een respons van 3475 ouders uit 70 gemeenten. Deze gemeenten zijn een redelijke afspiegeling van heel Nederland als we kijken naar gemeentegrootte (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1 Deelname Ouderpeiling Leerlingenvervoer 2022

Gemeentegrootte	Aantal gemeenten deelname onderzoek (2022)		Aantal gemeenten landelijk (2022)	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
< 20 duizend inwoners	11	15,7%	72	20,9%
20-50 duizend inwoners	43	61,4%	182	52,9%
50-100 duizend inwoners	10	14,3%	58	16,9%
100-250 duizend inwoners	4	5,7%	28	8,2%
> 250 duizend inwoners	2	2,9%	4	1,2%
Totaal	70		344	

Omdat de respons *binnen* gemeenten verschilt (in sommige gemeenten heeft 10% van de ouders deelgenomen, in andere 65%), en omdat ouders (en niet gemeenten) onze eenheid van onderzoek zijn, hebben we de uitkomsten niet gecorrigeerd op basis van deelname van gemeenten, maar op basis van deelname van ouders. We hebben hierbij de antwoorden van ondervetegenwoordigde groepen ouders zwaarder meegewogen dan van oververtegenwoordigde groepen. Een toelichting van deze procedure is bijgevoegd in Bijlage 1.

3.2 Kenmerken van de vervoerde leerlingen

De in totaal 3475 ouders die aan de enquête deelnamen hebben enkele achtergrondgegevens over hun kind opgegeven. Omdat er mogelijk meerdere kinderen in een gezin van leerlingenvervoer gebruikmaken is ouders gevraagd de vragen in te vullen voor het kind dat het eerst jarig wordt vanaf nu. Op deze manier is binnen een gezin een willekeurig kind geselecteerd waarover de vragen beantwoord zijn. Dit is gedaan omdat de ervaringen met het aangepast vervoer per kind kunnen verschillen en we niet willen dat ouders zelf een selectie maken, bijvoorbeeld voor het kind waarbij het meest misging in het vervoer. Ongeveer een kwart van de respons gaat over kinderen van 4 tot en met 8 jaar (26%), 40 procent over kinderen van 9 tot en met 12 jaar en 34 procent over jongeren van 13 jaar en ouder. In negen procent van de gezinnen met een kind dat aangepast vervoer krijgt, zijn er meer kinderen die gebruik maken van een taxi of busje (8% heeft 2 kinderen met aangepast vervoer en 1% heeft 3 of meer kinderen met aangepast vervoer).

Aantal dagen in de week dat kind gebruik maakt van leerlingenvervoer met taxi of busje

In de modelverordening leerlingenvervoer van de VNG is opgenomen dat gemeenten bij leerlingen vanaf 9 jaar in overleg met de ouders een persoonlijk vervoersontwikkelingsplan opstellen, waarin de weg naar zelfstandig reizen wordt beschreven. Een gevolg kan zijn dat er niet meer op alle dagen van de week gebruik wordt gemaakt van aangepast vervoer. We hebben ouders gevraagd naar het aantal dagen dat hun kind gebruik maakt van leerlingen vervoer. Deze vraag is opgenomen omdat het aantal dagen dat het kind gebruikt maakt van aangepast vervoer mogelijk van belang is voor de beoordeling van de antwoorden op enkele vragen (met name de vragen naar hoeveel keer per week een kind bijvoorbeeld te laat op school komt vanwege het vervoer). Alhoewel de groepen die minder dan 5 dagen gebruik maken van aangepast vervoer klein zijn, zullen we bij de betreffende vragen zo mogelijk onderscheid maken naar het aantal dagen aangepast vervoer.

Tabel 3.2 Dagen aangepast vervoer per week (n = 3475)

	totaal	4-8 jaar	9-12 jaar	13 jaar en ouder
1 dag in de week	1%	1%	1%	1%
2 dagen in de week	2%	1%	1%	4%
3 dagen in de week	3%	2%	2%	6%
4 dagen in de week	7%	8%	4%	9%
5 dagen in de week	87%	87%	92%	81%

We zien bij uitsplitsing naar leeftijdsgroep dat leerlingen van 13 jaar en ouder vaker minder dan 5 dagen in de week met aangepast vervoer naar school gaan dan de andere leeftijdsgroepen (zie Tabel 3.2). Dit geldt voor een 19 procent van de jongeren, waar dat bij jongere kinderen 13 procent (4 t/m 8 jaar) en 8 procent (9 t/m 12 jaar) is. Mogelijk heeft dit te maken met de ontwikkeling naar zelfstandig reizen.

Gebruikte kind vorig jaar ook al leerlingenvervoer?

De peiling is eind 2022 uitgevoerd. Een bevraging naar alleen het schooljaar 2022-2023 zou een te beperkt beeld opleveren. Volgens de VNG is de eerste periode van het schooljaar bovendien niet representatief omdat er rond de zomer veel wijzigingen moeten worden verwerkt, zowel bij de gemeenten als bij de vervoerders, waardoor mogelijk het vervoer nog niet optimaal verloopt. We vroegen ouders daarom om hun ervaringen over heel 2022 aan te geven bij de vragen. Daarbij is het relevant globaal te weten of ouders hun ervaringen over het hele jaar geven of alleen over de laatste maanden. We vroegen daarom of hun kind al de eerste helft van 2022 met een taxi of busje naar school

ging, of pas vanaf de zomer. In de steekproef bleek 14 procent van de kinderen pas vanaf de zomer aangepast vervoer te krijgen. De overgrote meerderheid kon de ervaringen over het hele jaar rapporteren. Bij het presenteren van de resultaten maken we waar relevant onderscheid naar deze groepen ouders.

3.3 Vervoer

Onderwijssoort van de vervoerde leerlingen

We hebben ouders gevraagd aan te geven welk type onderwijs hun kind volgt. Als ouders dit niet wisten, konden ze de naam van de school en de plaatsnaam opgeven. In deze gevallen hebben we de school opgezocht en in de meest gevallen het onderwijstype kunnen achterhalen. Het is op basis van de opgave van de ouders dat we de volgende verdeling presenteren.

Tabel 3.3 Aantal vervoerde leerlingen, uitsplitsing naar onderwijssoort (n = 3480)

	Percentage
Basisonderwijs	4%
Speciaal basisonderwijs (sbo)	31%
Speciaal onderwijs (so), cluster 1 of 2	10%
Speciaal onderwijs (so), cluster 3 of 4	18%
Voortgezet onderwijs	3%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 1 of 2	11%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 3 of 4	23%
Onbekend	1%

Hierbij is enige voorzichtigheid geboden. Er zijn aanwijzingen dat ouders mogelijk niet precies het onderwijstype van hun kind weten of een invoerfout hebben gemaakt, bijvoorbeeld ouders die aan hebben gekruist dat hun jonge kind naar het voortgezet onderwijs gaat. Ook waren er 205 ouders die aangaven dat ze het onderwijstype niet zeker wisten.⁶ Dit alles maakt dat we voorzichtig zijn met het uitsplitsen van resultaten naar onderwijssoort.⁷

Reden voor het aangepast vervoer

Met een aantal vragen hebben we geprobeerd de vervoersredenen te categoriseren. In principe zou één van de vragen naar de vervoersredenen met “ja” beantwoord moeten zijn, aangezien we alle mogelijke vervoersredenen om van leerlingenvervoer gebruik te maken hebben voorgelegd. Desondanks heeft vier procent van de ouders overal ‘nee’ ingevuld. Deze groep duiden we in de tabellen aan als vervoersredenen onbekend.

Naast de ouders die overal nee hebben aangekruist, zijn er ook aanwijzingen dat er ouders zijn die de vragen niet zoals bedoeld hebben geïnterpreteerd. Mogelijk hebben niet alle ouders de vraag over een aanwezige handicap of beperking als reden voor vervoer goed begrepen. Een voorbeeld is een ouder die

⁶ Als ouders aangaven niet te weten welk onderwijstype hun kind volgt, konden ze de schoolnaam en plaats opgeven. Van de 205 ouders die zelf een schoolnaam hebben ingevuld, konden we bij 183 het bijbehorende schooltype achterhalen. Bij 22 niet, hiervan is het onderwijstype dus onbekend.

⁷ In de Monitor Leerlingenvervoer 2022 kwam op basis van de opgave van gemeenten de volgende verdeling naar voren: Basisonderwijs: 10%, Sbo: 22%, Vo: 5%, So cluster 1-4: 35%, Vso cluster 1-4: 28%. Dit ging over alle leerlingen die gebruik maken van leerlingenvervoer en niet alleen over de leerlingen die gebruik maken van aangepast vervoer met een busje of taxi waar het in deze peiling over gaat (dat was 89% van het totaal aantal leerlingen die gebruik maken van de regeling leerlingenvervoer). Iets meer sbo en (v)so in de ouderpeiling is dus te verwachten.

aangeeft dat het kind naar een school voor cluster 1 of 2 gaat, maar als vervoersreden niet voor handicap koos. Het relatief grote aantal ouders dat afstand als reden gaf voor vervoer geeft aanleiding om te denken dat deze groep ook ouders omvat die zich niet herkenden in een andere reden terwijl die wel van toepassing was. Andersom lijkt ons onwaarschijnlijk dat ouders handicap of beperking als reden aangekruist hebben als vervoerreden terwijl dat niet zo is, dus bij de groep met handicap als vervoersreden lijkt ons dit wel betrouwbaar aangegeven, maar waarschijnlijk is de omvang van de groep een onderschatting.

Daardoor presenteren we met voorzichtigheid onderstaande verdeling:

Tabel 3.4 Reden voor aangepast vervoer volgens ouders (n = 3475)

	Percentage
Handicap	74%
Denominatie	2%
Combinatie handicap en denominatie	5%
Afstand alleen	15%
Onbekend	4%

Vervoersafstand met aangepast vervoer

We hebben de ouders naar de afstand gevraagd tussen de school van het kind en het huis of de opstapplaats. De vervoersafstand kan ertoe leiden dat kinderen langer onderweg zijn. Bij het presenteren van de verdere resultaten maken we waar relevant onderscheid naar vervoersafstand. De verdeling naar onderwijstype is hierbij relevant. Vooral de groep die met aangepast vervoer naar vso cluster 3-4 gaat, legt grote afstanden af.

Tabel 3.5 Hoe ver is de school van het huis/ de opstapplaats (n = 3475)

	Minder dan				Meer dan 50 km
	6 km	6 - 10 km	10 - 20 km	20 – 50 km	
Basisonderwijs	6%	30%	40%	24%	1%
Speciaal basisonderwijs (sbo)	9%	37%	37%	16%	1%
Speciaal onderwijs (so), cluster 1 of 2	6%	26%	38%	29%	0%
Speciaal onderwijs (so), cluster 3 of 4	8%	25%	43%	23%	12%
Voortgezet onderwijs	5%	8%	49%	35%	3%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 1 of 2	6%	23%	37%	30%	5%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 3 of 4	7%	18%	32%	40%	3%
Onbekend	6%	45%	28%	21%	0%
Totaal	7%	27%	37%	26%	2%

De verdeling naar afstand van het vervoer komt overeen met de opgave van gemeenten zoals gerapporteerd in de Monitor Leerlingenvervoer 2022.⁸

⁸ 35% tot 10 kilometer, 36% 10-20 kilometer en 29% meer dan 20 kilometer

Wijze van vervoer

Het leerlingenvervoer gebeurt meestal groepsgewijs in een busje of taxi, maar soms worden leerlingen solo vervoerd. Omdat dit kan uitmaken voor de ervaringen met het vervoer hebben we dit in kaart gebracht. In de steekproef krijgt twee procent van de kinderen solovervoer. De overgrote meerderheid (98%) wordt vervoerd met andere kinderen samen. Bij het presenteren van de resultaten geven we waar relevant deze groepen apart weer, met de nodige voorzichtigheid gezien de kleine groep die solovervoer krijgt.

4 Tevredenheid

Om zicht te krijgen op de tevredenheid van ouders met het leerlingenvervoer hebben we over verschillende thema's ouders gevraagd hun mening te geven. Het gaat om de reistijd, de kwaliteit en de communicatie.

Algemene tevredenheid

Voorafgaand hebben we ouders de vraag gesteld naar de algemene tevredenheid met het leerlingenvervoer voor hun kind. Ouders konden een cijfer van 1 tot en met 10 toekennen aan de tevredenheid over het leerlingenvervoer. Gemiddeld beoordelen ouders het leerlingenvervoer met een 7,0. Hieronder maken we onderscheid tussen de verschillende groepen ouders.

De tevredenheid is nagenoeg gelijk als we kijken naar ouders van verschillende leeftijden kinderen. Ouders van kinderen van 4 tot en met 8 jaar geven gemiddeld een 7,0, ouders van kinderen van 9 tot en met 12 jaar oud geven gemiddeld een 6,9 en ouders van jongeren van 13 jaar en ouder geven gemiddeld een 7,1. Er is wel een verschil te zien tussen ouders van kinderen die alleen vervoerd worden (solovervoer) en ouders van kinderen die met meerdere kinderen in een busje worden vervoerd. Ouders van kinderen in solovervoer geven gemiddeld een 6,6 tegenover ouders van kinderen in een busje die een 7,0 geven. Dit sluit niet aan bij het verwachte beeld. De verwachting was dat ouders van kinderen in solovervoer meer tevreden zouden zijn omdat dit vervoer meer op maat is. Enige voorzichtigheid is nodig, aangezien de responsgroep ouders met een kind dat solo vervoerd wordt erg klein is.

Ook zien we verschil tussen ouders waarvan hun kind ook al voor de zomer 2022 gebruik maakte van leerlingenvervoer – dit is de grootste groep – en ouders van kinderen die pas sinds de zomer 2022 met een taxi of busje naar school gaan. De ouders waarvan de kinderen ook al voor de zomer van leerlingenvervoer gebruik maakten, beoordelen de tevredenheid gemiddeld met een 6,9. De ouders die nog niet zo lang ervaring hebben met leerlingenvervoer geven gemiddeld een 7,6. De verwachting dat de periode na de zomer vanwege veel wisselingen in de vervoersplanning de ervaringen negatief zou kleuren, wordt met dit resultaat niet bevestigd.

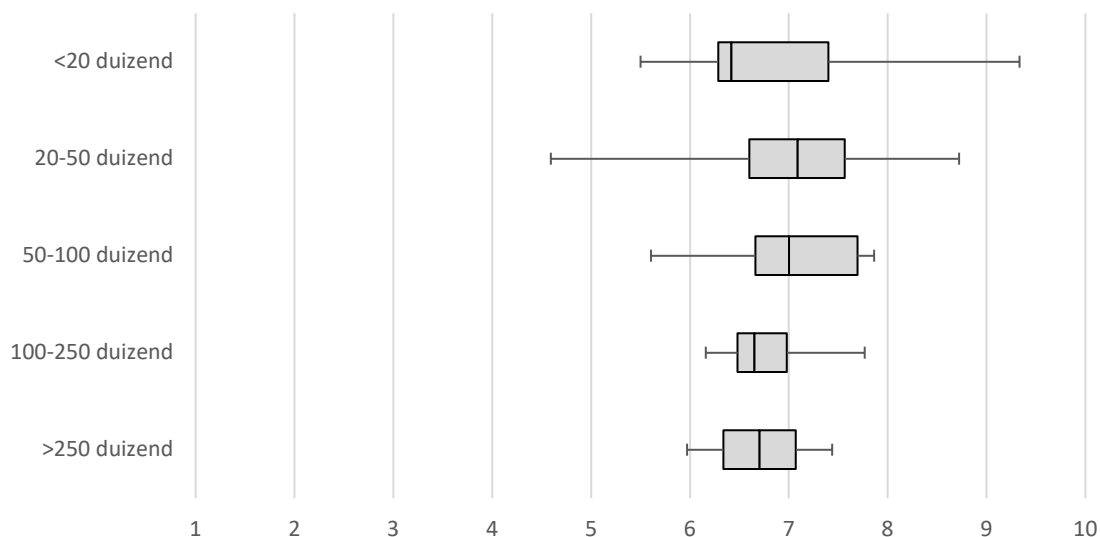
Aangepast vervoer wordt door gemeenten georganiseerd. De tevredenheid van ouders zou daarom kunnen verschillen per gemeente. In Tabel 4.1 laten we de verschillen zien per categorie gemeentegrootte. Naast het gemiddelde cijfer dat alle ouders in een categorie gegeven hebben, laten we ook de spreiding zien. In de kolom *Cijfer laagste gemeente* is het gemiddelde cijfer van de gemeente die het laagst scoort van alle gemeenten in deze categorie opgenomen en in de kolom *Cijfer hoogste gemeente* het gemiddelde cijfer van de gemeente die het hoogst scoort van alle gemeenten in deze categorie.

Tabel 4.1 Tevredenheid met leerlingenvervoer, per categorie gemeentegrootte (n = 3315)

	Gemiddelde cijfer	Cijfer laagste gemeente	Cijfer hoogste gemeente
< 20 duizend inwoners	6,5	5,5	9,3
20 tot 50 duizend inwoners	7,1	4,6	8,7
50 tot 100 duizend inwoners	7,1	5,6	7,9
100 tot 250 duizend inwoners	6,9	6,2	7,8
> 250 duizend inwoners	6,9	6,0	7,4

Figuur 4.1 biedt een visuele weergave van de spreiding van de gemiddelde tevredenheidscijfers per gemeente voor ieder van de inwonerscategorieën door middel van boxplots.⁹ Hieruit blijkt dat er grotere spreiding in gemiddelde tevredenheidscijfers is onder kleinere gemeenten. Daarnaast liggen de medianen (middelste waarde; de waarden waarvoor de helft van de observaties lager en de helft hoger liggen dan deze waarde) voor gemeenten met 20-100 duizend inwoners iets hoger dan voor gemeenten met minder of meer inwoners, wat ook blijkt uit de gemiddelden in Tabel 4.1.

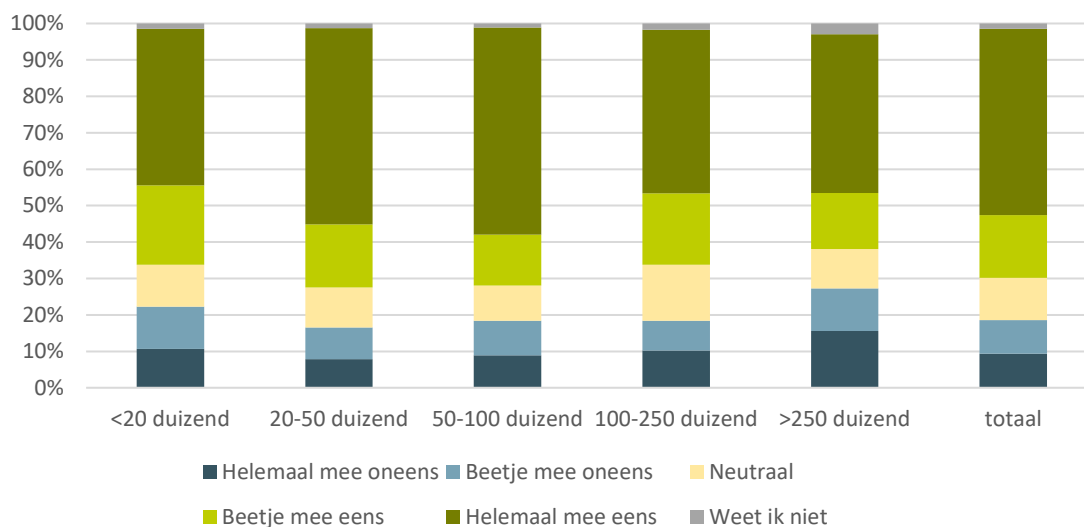
Figuur 4.1 Spreiding van de gemiddelde tevredenheidscijfers per gemeente ($n = 70$) per inwonerscategorie



We hebben de ouders de volgende stelling voorgelegd: de gemeente heeft het leerlingvervoer met het busje/de taxi goed geregeld. Een kleine 20 procent van de ouders is het hier (een beetje) mee oneens. In de gemeenten met meer dan 250 duizend inwoners zijn ouders het vaakst (een beetje) oneens met de stelling: ruim 27%. Het merendeel van de ouders in alle categorieën gemeentegrootte is het echter (een beetje) eens met deze stelling. Ongeveer 58 procent (gemeenten met meer dan 250 duizend inwoners) tot 71 procent (gemeenten met 20 tot 50 duizend inwoners) van de ouders is het (een beetje) eens met de stelling dat de gemeente het leerlingvervoer met het busje/de taxi goed geregeld heeft (zie Figuur 4.2).

⁹ Boxplots kunnen als volgt afgelezen worden: het minimum en maximum bevinden zich aan de uitersten van de horizontale lijnen. Een kwart van de observaties valt tussen het minimum en de waarde behorende bij het begin van de box (het eerste kwartiel), een kwart van de observaties ligt tussen het eerste kwartiel en het streepje binnen de box (de mediaan), een kwart van de observaties ligt tussen de mediaan en het uiteinde van de box (het derde kwartiel) en het resterende kwart van de observaties ligt tussen het derde kwartiel en het maximum.

Figuur 4.2 De gemeente heeft het leerlingenvervoer met het busje/de taxi goed geregeld, per categorie gemeentegrootte (n = 3363)

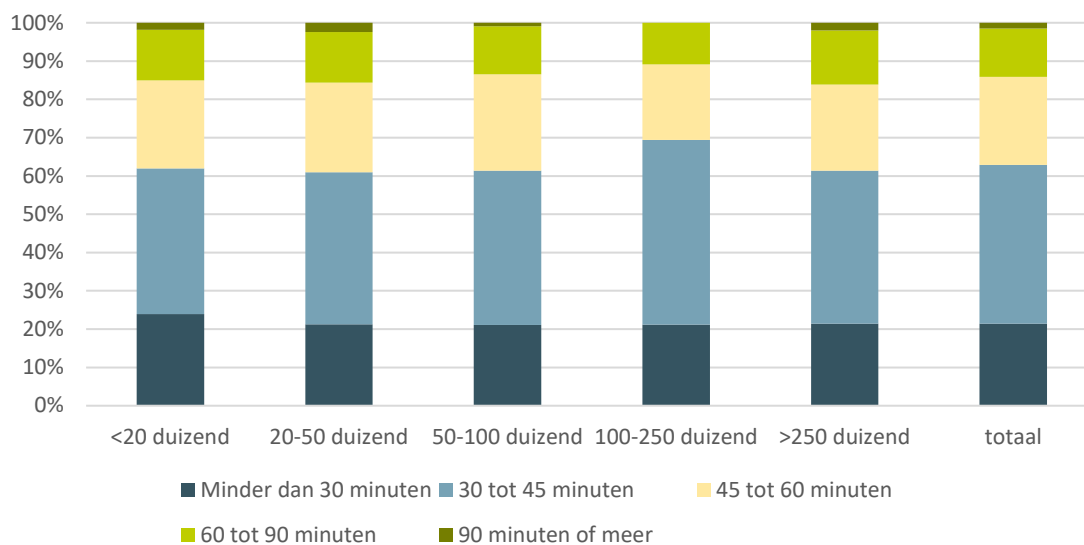


4.1 Reistijd en stiptheid

Reistijd

We hebben de reistijd van hun kind in het busje of de taxi bevestigd aan de ouders. De vraag was hoe lang het kind voor een enkele reis in de taxi of het busje zit (zie Figuur 4.3). Ongeveer twee-derde van de met een busje of taxi vervoerde leerlingen is doorgaans tot 45 minuten onderweg. Een op de zeven leerlingen is voor een enkele reis langer dan een uur in de taxi/het busje onderweg. In gemeenten met 100 tot 250 duizend inwoners is een kleiner deel van de kinderen langer dan een uur onderweg (10%). In die gemeenten is een groter aandeel (70%) van de vervoerde leerlingen tot 45 minuten onderweg.

Figuur 4.3 Reistijd enkele reis, per categorie gemeentegrootte (n = 3440)



Uitgesplitst naar leeftijd ziet de reistijd er als volgt uit (zie Tabel 4.2). Leerlingen in de leeftijdscategorie 9 tot en met 12 jaar zijn over het algemeen vaker korter dan 30 minuten onderweg dan jongere en oudere leerlingen. Oudere leerlingen zijn wat vaker langer dan een uur onderweg.

Tabel 4.2 Hoe lang is meestal de enkele reistijd naar school, per leeftijdscategorie (n = 3440)

	< 30 minuten	30 – 45 min	45 – 60 min	60 – 90 min	>90 min	totaal
4 t/m 8 jaar	21%	42%	24%	12%	1%	100%
9 t/m 12 jaar	26%	41%	20%	13%	1%	100%
13 jaar en ouder	17%	42%	26%	14%	2%	100%
totaal	21%	42%	23%	13%	2%	100%

Soms bestaat het idee dat denominatie als reden voor leerlingenvervoer leidt tot langere reistijden. Met het voorbehoud dat we eerder maakten over de betrouwbaarheid van de indeling in vervoersredenen, presenteren we de reistijden per vervoersreden (zie Tabel 4.3). De aantallen leerlingen waarbij denominatie (mede) als vervoersreden is gegeven zijn klein, dus de percentages zijn niet heel robuust. We concluderen dat er geen verschil is in reistijd voor de verschillende vervoersredenen die ouders hebben aangegeven.

Tabel 4.3 Hoe lang is meestal de reistijd naar school voor verschillende vervoersredenen (n = 3440)

	< 30 min	30 – 45 min	45 – 60 min	60 – 90 min	>90 min	totaal
Handicap	20%	41%	24%	13%	2%	100%
Denominatie	23%	51%	16%	9%	1%	100%
Combinatie handicap en denominatie	17%	51%	19%	12%	0%	100%
Afstand alleen	25%	41%	22%	12%	1%	100%
Onbekend	33%	29%	22%	15%	1%	100%

De reistijd per onderwijssoort waar de leerlingen naar worden vervoerd in een taxi of busje rapporteren we in Tabel 4.4. De langste reisafstanden zien we bij het vso en so.

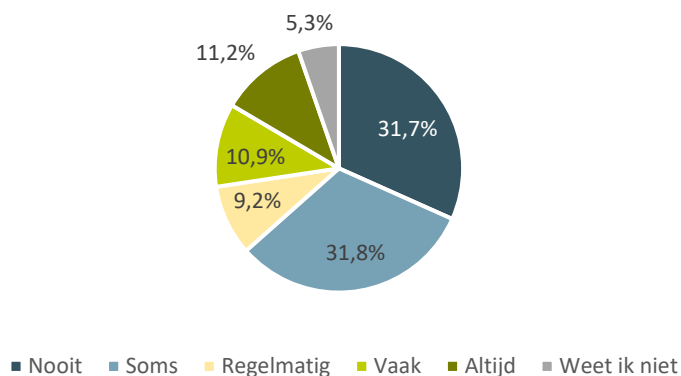
Tabel 4.4 Hoe lang is meestal de reistijd naar school voor verschillende onderwijstypen (n = 3440)

	< 30 min	30 – 45 min	45 – 60 min	60 – 90 min	> 90 min	totaal
Basisonderwijs	29%	40%	20%	10%	1%	100%
Speciaal basisonderwijs (sbo)	29%	42%	18%	10%	1%	100%
Speciaal onderwijs (so), cluster 1 of 2	18%	41%	27%	13%	1%	100%
Speciaal onderwijs (so), cluster 3 of 4	17%	40%	26%	15%	2%	100%
Voortgezet onderwijs	22%	38%	23%	15%	1%	100%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 1 of 2	20%	46%	21%	11%	3%	100%
Voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 3 of 4	16%	40%	27%	15%	2%	100%
Onbekend	23%	58%	12%	6%	0%	100%

Beleving van de reistijd

Eén van de stellingen die we ouders voorlegden is of hun kind teveel tijd kwijt is met het leerlingenvervoer. Ruim 60 procent van de ouders geeft aan dat dit nooit of soms het geval is (zie Figuur 4.4). We zien weinig verschil tussen de categorieën van gemeentegrootte: In zowel de grootste als kleinere gemeenten geven ouders net iets vaker aan dat hun kind (vaak of altijd) teveel tijd kwijt is met leerlingenvervoer (niet in figuur).

Figuur 4.4 Mijn kind is te veel tijd kwijt met het leerlingenvervoer (n = 3327)



“De chauffeur is top! De reistijd is echter veel te lang. Opgehaald tussen 7:10 en 7:25. Thuis tussen 16:00 en 16:30.”

10 jaar, so cluster 3/4, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 50-100 duizend inwoners

“In het begin van dit jaar was reistijd te lang maar dat is nu al veranderd (sinds nieuwe schooljaar) en is nu gewoon goed te doen. Nu alleen ieder keer wat later in verband met wegwerkzaamheden [...] maar daar kunnen zij niks aan doen.”

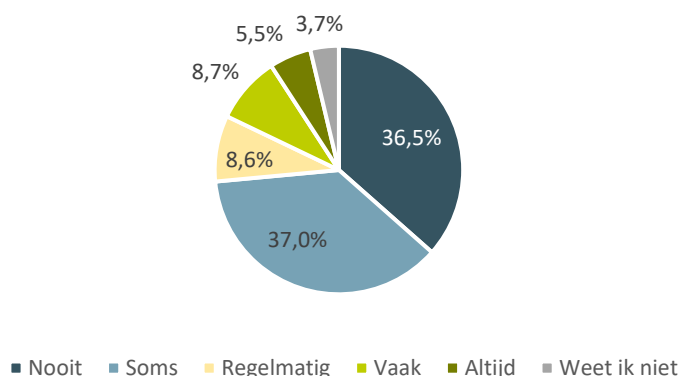
7 jaar, so cluster 1/2, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

“Gelukkig hebben wij nu voor het 2de schooljaar een fantastische vaste chauffeur waar onze zoon met liefde en plezier mee meegaat. Een chauffeur die altijd op tijd is, nooit ziek of afwezig en altijd enorm goed voor ons kind zorgt en daardoor ons hart gestolen heeft.”

9 jaar, so cluster 3-4, reisafstand 6-10 km, uit een gemeente met meer dan 250 duizend inwoners

We vroegen ouders ook of de reis met de taxi of het busje te vermoeiend is voor hun kind (zie Figuur 4.5). Ruim 36 procent van de ouders geeft aan dat dit nooit voor hun kind het geval is. Bijna een kwart van de ouders benoemt echter dat dit voor hun kind regelmatig tot altijd het geval is. Dit beeld is gelijk voor jonge en oudere kinderen.

Figuur 4.5 De reis in de taxi/het busje is te vermoeiend voor mijn kind (n = 3338)



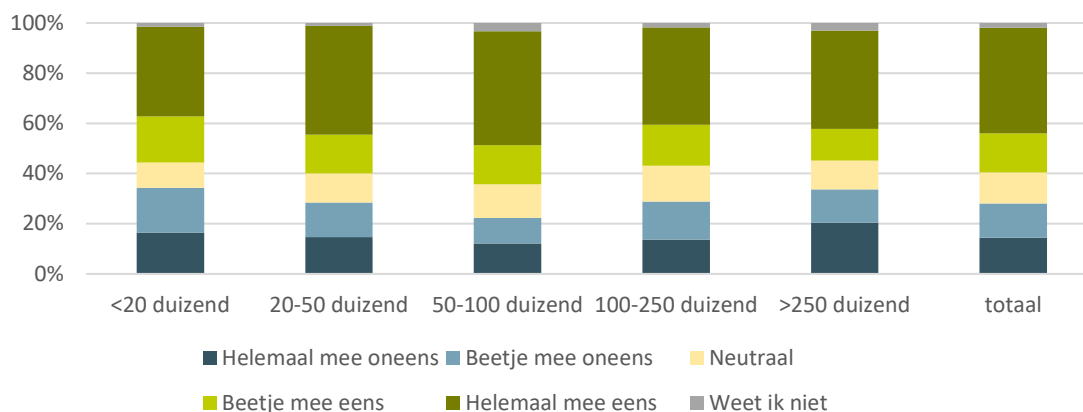
We hebben in onderstaande tabel de opgegeven reistijd naast de opgegeven afstand tussen huis en school geplaatst. Logischerwijs is de reistijd vaker lang bij een langere reisafstand. Maar ook bij een korte reisafstand tot 6 kilometer is een op de acht leerlingen langer dan 45 minuten onderweg.

Tabel 4.5 Hoe lang is meestal de reistijd naar school voor verschillende afstandscategorieën (n = 3440)

	< 30 min	30 – 45 min	45 – 60 min	60 – 90 min	>90 min	totaal
Minder dan 6 km	53%	35%	10%	2%	1%	100%
Tussen 6 en 10 km	37%	44%	14%	3%	0%	100%
Tussen 10 en 20 km	17%	46%	25%	11%	1%	100%
Tussen 20 en 50 km	3%	34%	32%	26%	3%	100%
Meer dan 50 km	0%	11%	29%	43%	17%	100%

Ouders hebben de relatie tussen afstand en reistijd beoordeeld aan de hand van de volgende stelling: De reistijd met het busje/de taxi is goed genoeg, als je kijkt naar de afstand tot de school. Een kleine 30% van de ouders vindt de reistijd niet goed genoeg in verhouding met de afstand (zie Figuur 4.6). Ouders uit de kleinste en grootste gemeenten vinden dit relatief vaker dan de ouders uit de andere gemeenten. In gemeenten met 50 tot 100 duizend inwoners vinden de meeste ouders – ruim 60% – dat de reistijd wel in verhouding is tot de afstand.

Figuur 4.6 Reistijd goed genoeg in verhouding met de afstand, naar gemeentegrootte (n = 3357)



We zien dat hoe verder kinderen moeten reizen, hoe vaker ouders aangeven dat de reis vaak of altijd te vermoeiend voor hun kind is. Dit geldt voor 8 procent van de ouders waarvan de kinderen tot 6 km reizen en dat loopt op naar 10 procent (6 tot 10 km reisafstand), 12 procent (10 tot 20 km reisafstand) en 23 procent (20 tot 50 km reisafstand). Ouders van kinderen die meer dan 50 km reizen geven minder vaak aan dat de reis vaak of altijd te vermoeiend is voor hun kind (16%). Dit gaat echter om hele kleine aantallen ouders. Voor elke afstand geldt dat het merendeel (67% tot 84%) van de ouders aangeeft dat de reis nooit of soms te vermoeiend is voor hun kind.

“Doe alstublieft iets aan die norm van anderhalf uur enkele reis. Mijn kind raakt extreem vermoeid van deze lange dagen. In de taxi is geen ontspanning, want er zijn meerdere kinderen, met ieder hun problematiek. Ze komen niet tot rust. Vorig jaar heb ik hem in een overspannen toestand gekregen aan het eind van het schooljaar. Hij wordt altijd als 1e opgehaald en als laatste thuis gebracht. Ze moeten bij allerlei plaatsen langs en naar verschillende scholen voordat ze op school zijn. Een kind van 4 hoort geen schooldagen van 7 tot 5 te hebben. Ze lijden hieronder, hebben geen vrije tijd voor leuke dingen.”

8 jaar, so cluster 1-2, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 50-100 duizend inwoners

“Begin 2022 waren er te weinig chauffeurs, waardoor er meerdere routes bij elkaar gepland waren. Hierdoor was de reistijd naar school 3x van wat normaal zou zijn. Onze dochter heeft hier veel last van gehad. Begrijp dat taxibedrijf hier ook machteloos in stond, maar het was wel heel vervelend.”

13 jaar, vso cluster 1-2, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 50-100 duizend inwoners

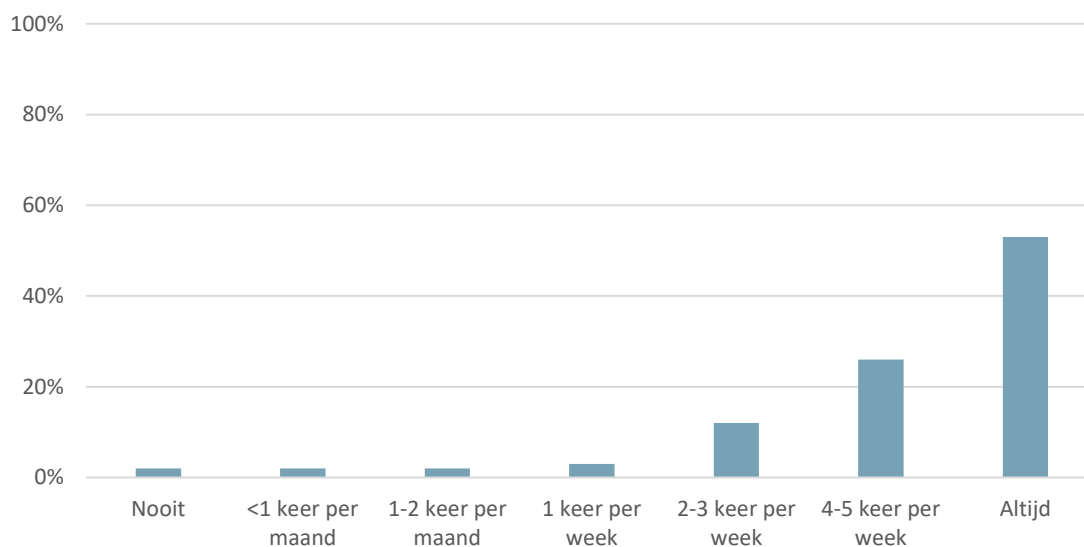
Op tijd komen

We hebben een aantal vragen gesteld over het op tijd komen van de chauffeur. We gaan achtereenvolgens in op:

- op tijd thuis opgehaald worden;
- te laat op school komen;
- op tijd op school opgehaald worden;
- te laat weer thuiskomen.

We hebben ouders gevraagd aan te geven hoe vaak de chauffeur in 2022 op tijd bij het huis of de opstapplaats was om hun kind op te halen (zie Figuur 4.7). Met ‘op tijd’ bedoelen we maximaal 10 minuten te vroeg of maximaal 10 minuten te laat. Het betreft een inschatting van de ouders over de hele periode in 2022 dat hun kind werd vervoerd.

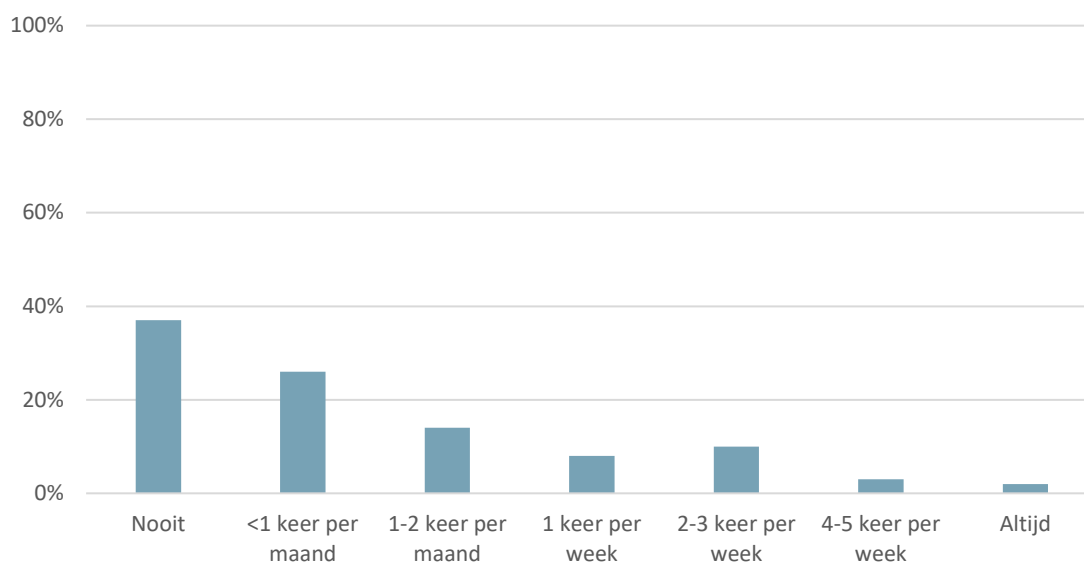
Figuur 4.7 Hoe vaak kwam chauffeur op tijd om kind op te halen voor school (n = 3412)



Eén op de vijf kinderen wordt volgens de ouders regelmatig (2-3 keer per week) tot vrijwel altijd niet op tijd van huis of de opstapplaats opgehaald om naar school gebracht te worden.

Het doel van het vervoer is de leerling op tijd op school af te zetten. We vroegen ouders hoe vaak hun kind te laat op school komt door vertraging met het busje of de taxi (zie Figuur 4.8). Met te laat bedoelen we minimaal 10 minuten te laat. Het betreft een inschatting van de ouders over de hele periode in 2022 dat hun kind werd vervoerd.

Figuur 4.8 Hoe vaak kwam uw kind te laat op school (n = 3403)



Eén op de acht leerlingen komt volgens de ouders regelmatig (2-3 keer per week) tot altijd te laat op school door vertraging met het busje of de taxi. Bij solovervoer is dit een op de vijf kinderen. Het beeld is hetzelfde over de drie leeftijdsgroepen (4-8 jaar, 9-12 jaar, 13 jaar en ouder).

In de grote gemeenten komen meer leerlingen regelmatig (2-3 keer per week) tot altijd te laat op school door vertraging in het aangepast vervoer dan in de middelgrote gemeenten.

“Mijn zoon is de afgelopen maanden soms wel 4 keer per week te laat op school gekomen omdat het taxibedrijf te weinig chauffeurs had, of er waren veel zieken. Ik heb hem regelmatig zelf gebracht omdat hij met regelmaat anderhalf uur later op school zou komen en hierdoor toetsen zou missen. Maar ik heb zelf ook een baan. Hierdoor heb ik regelmatig vakantieuren moeten opofferen.”

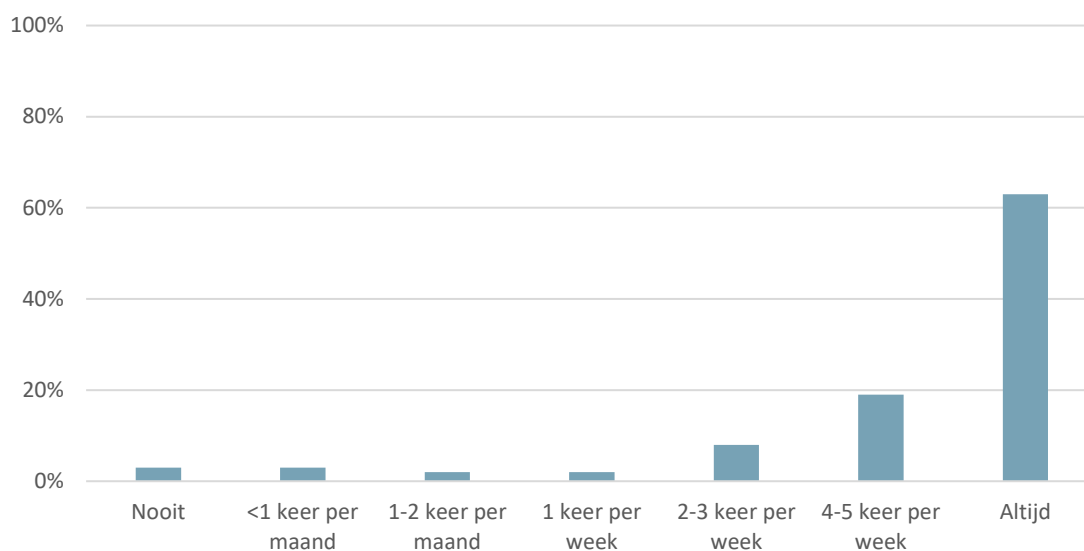
16 jaar, vso cluster 1-2, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

“Helaas door te weinig chauffeurs wat ik had begrepen zijn de kinderen vanaf dag 1 geen één keer op tijd op school, 15 minuten te laat wel eens en 2 keer voorgekomen een half uur te laat.”

5 jaar, basisonderwijs, reisafstand minder dan 6 km, uit een gemeente met 100 tot 250 duizend inwoners

We hebben ouders gevraagd aan te geven hoe vaak de chauffeur op tijd bij school was om hun kind op te halen (zie Figuur 4.9). Met ‘op tijd’ bedoelen we maximaal 10 minuten te vroeg of maximaal 10 minuten te laat. Het betreft een inschatting van de ouders over de hele periode dit schooljaar dat hun kind werd vervoerd.

Figuur 4.9 Hoe vaak kwam chauffeur op tijd bij de school om uw kind op te halen (n = 3362)

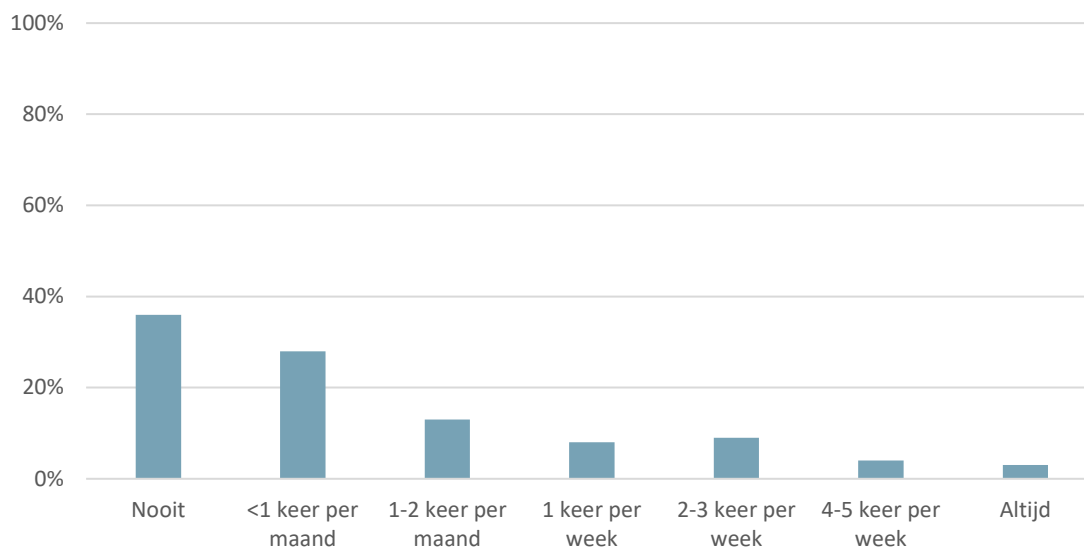


Eén op de vijf kinderen wordt volgens de ouders slechts 2 tot 3 keer per week tot vrijwel nooit op tijd van school opgehaald om weer naar huis gebracht te worden. Vier op de vijf kinderen wordt 4 tot 5 keer per week of altijd op tijd opgehaald. Dit beeld is over de gemeentegrootten vrijwel gelijk.

Figuur 4.10 laat zien hoe vaak kinderen in 2022 volgens hun ouders na de schooldag te laat weer thuis of op de opstapplaats kwamen door vertraging met het busje of de taxi. Het gaat om minimaal 10 minuten

te laat. Het betreft een inschatting van de ouders over de hele periode in 2022 dat hun kind werd vervoerd.

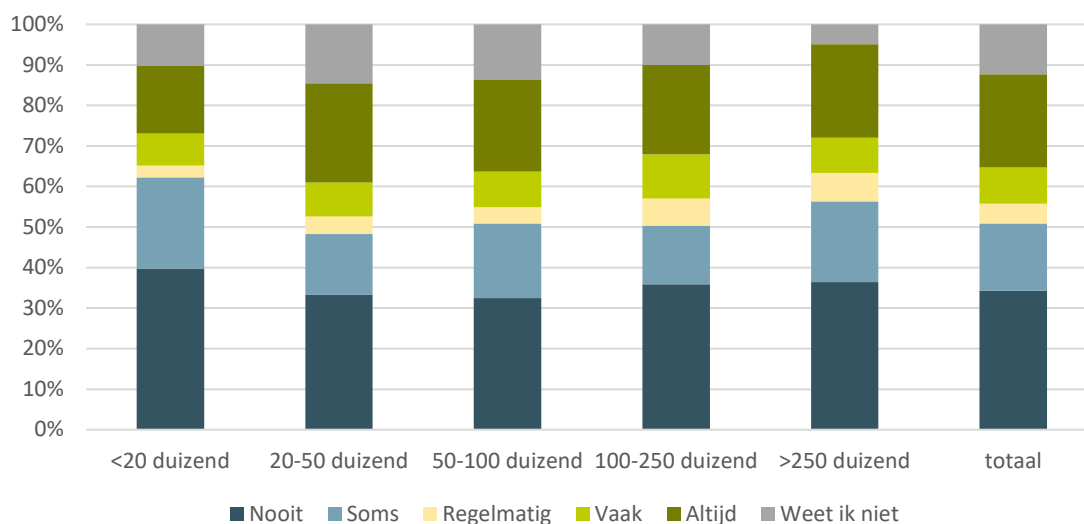
Figuur 4.10 Hoe vaak kwam uw kind te laat weer thuis (n = 3363)



Eén op de zes leerlingen is volgens hun ouders 2 tot 3 keer per week of vaker te laat weer thuis door vertraging met het busje/ de taxi.

De helft van de ouders geeft aan dat de chauffeur niet of soms laat weten dat hij of zij te laat gaat komen (zie Figuur 4.11). In de kleinste gemeenten gebeurt dit het minst vaak (ruim 60%). Ongeveer 20% van de ouders geeft aan dat de chauffeur wel altijd doorgeeft wanneer hij of zij te laat gaat komen.

Figuur 4.11 De chauffeur laat aan mij weten als hij/zij te laat gaat komen, per categorie gemeentegrootte (n = 3327)

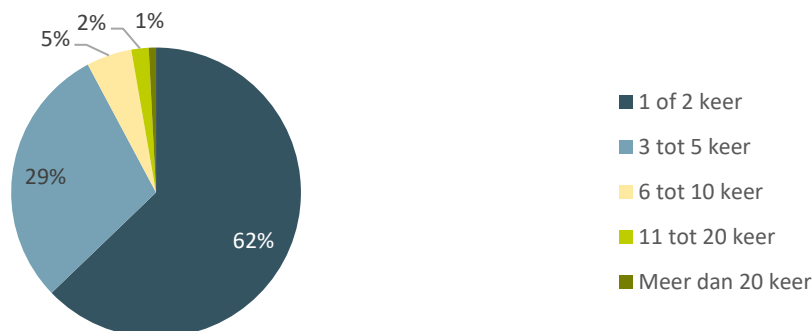


Kind vergeten op te halen

Het merendeel van de ouders geeft aan dat de chauffeur hun kind nog nooit is vergeten op te halen op de heen of de terugweg (82%). 18 procent van de ouders geeft aan dat dit wel eens gebeurd is. Aan die

ouders vroegen we hoe vaak dit voor is gekomen in 2022 (zie Figuur 4.12). Tweederde van deze ouders geeft aan dat hun kind in 2022 één of twee keer is vergeten.¹⁰ Ongeveer 1% van de ouders waarvan het kind wel eens vergeten is, wat neerkomt op 4 ouders in deze steekproef, geeft aan dat hun kind meer dan 20 keer is vergeten in 2022.

Figuur 4.12 Als kind wel eens vergeten is, hoe vaak is dit dan voorgekomen in 2022 (n = 590)¹¹



4.2 Kwaliteit

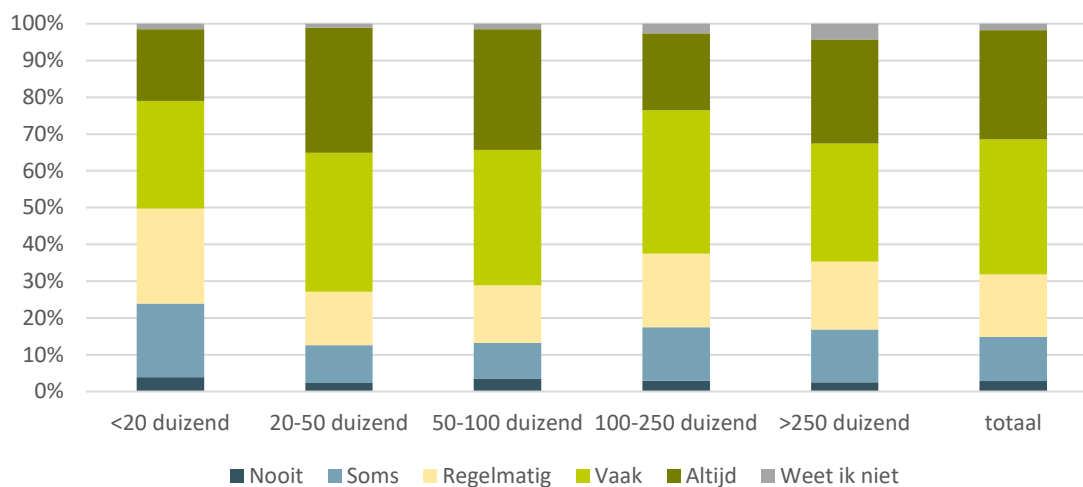
Chauffeur en begeleiding

Ruim 65 procent van de ouders geeft aan dat vaak of altijd sprake is van een vaste of bekende chauffeur in het busje of de taxi (zie Figuur 4.13). Dit is het vaakst het geval in gemeenten met 20 tot 50 duizend inwoners en gemeenten met 50 tot 100 duizend inwoners (ruim 70%). Volgens zo'n 3 procent van de ouders is er nooit een vaste of bekende chauffeur. Dit verschil zien we ook terug in de reactie van ouders, zoals te lezen in de voorbeelden in het kader.

¹⁰ Uitgaande van ongeveer 40 schoolweken met meestal 5 schooldagen zijn er op jaarbasis zo'n 400 ritten met het leerlingenvervoer per kind. Wanneer een kind twee keer vergeten is, betreft dit 0,5% van de ritten.

¹¹ De ouders die aangaven dat hun kind in 2022 wel eens vergeten is (n = 614) hebben de vraag gekregen hoe vaak dit heeft plaatsgevonden. De meeste ouders hebben deze vervolgvraag beantwoord (n = 590). De ouders die de vervolgvraag niet beantwoord hebben zijn niet opgenomen in Figuur 4.8.

Figuur 4.13 Hoe vaak was er in 2022 een vaste/bekende chauffeur in het busje/de taxi, per categorie gemeentegrootte (n = 3383)



“Wij hebben al jaren dezelfde chauffeur. En [...] doet het echt heel goed. We hebben het echt getroffen met hem.”

12 jaar, sbo, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

“Er zit veel verschil in taxichauffeurs. Dit geldt met name in de omgang naar de kinderen toe. Veel wisselingen van chauffeurs. Dit doet iets met de kinderen. Ze zitten niet voor niks op het speciaal onderwijs.”

6 jaar, so cluster 1-2, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

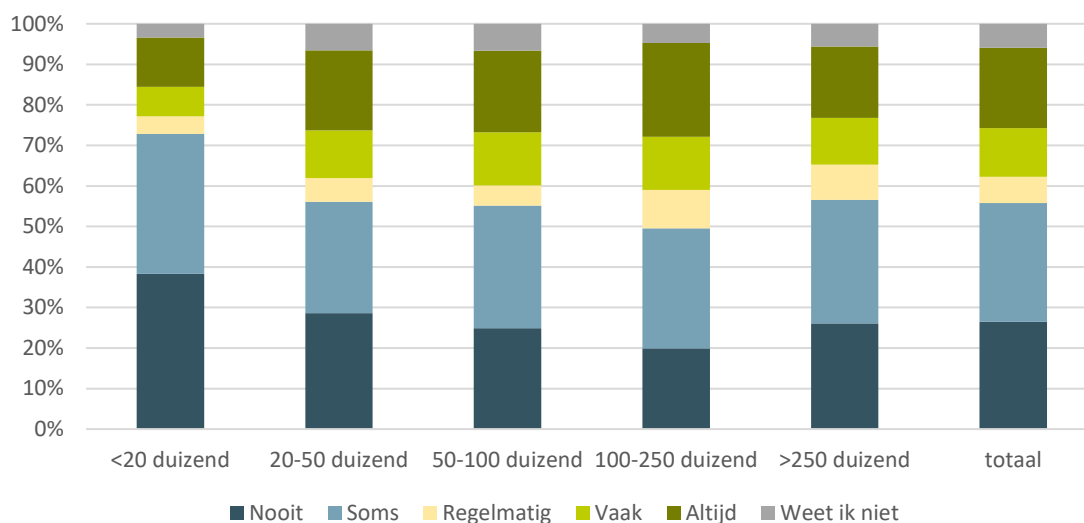
“Wij hebben geluk met een hele lieve chauffeur die wij nu voor het 2de schooljaar hebben. Stuurt 10 minuten voor aankomst een appje zodat mijn zoon nog even kan plassen. Alleen in zijn vakantie hebben wij een vervanger maar dat is bijna altijd dezelfde en werkt op dezelfde manier. School vindt dit ook een fijne taxichauffeur, gaat goed om met de kinderen. Begrijp van de verhalen om ons heen dat wij veel geluk hebben, daar zijn we erg blij om. Het taxivervoer geeft ons geen zorgen.”

6 jaar, so cluster 3-4, reisafstand 6-10 km, uit een gemeente met 50-100 duizend inwoners

Wanneer er sprake is van een nieuwe chauffeur in het busje of de taxi komt deze meestal niet kennismaken met de ouders (zie Figuur 4.14).¹² In de kleinste gemeenten gebeurt dit het minst vaak: 19% van de ouders geeft aan dat de chauffeur vaak of altijd komt kennismaken.

¹² Ouders die aangeven dat er altijd een vaste chauffeur is, zullen misschien ook “nooit” geantwoord hebben. En in het geval van dagelijks wisselende chauffeurs is altijd kennismaken wellicht niet haalbaar.

Figuur 4.14 Nieuwe chauffeurs komen met mij kennismaken, per categorie gemeentegrootte (n = 3327)



Er is sprake van een duidelijk verschil tussen solovervoer en vervoer met meerdere leerlingen tegelijk in een busje. Ongeveer een derde van de ouders waarvan hun kind met meerdere kinderen in een busje zit geeft aan dat de chauffeur vaak of altijd kennis komt maken. Bij solovervoer is dit 21 procent. Voor solovervoer zegt 42 procent van de ouders dat de chauffeur zich nooit voorstelt, terwijl bij vervoer in een busje dit 26 procent is.

Ongeveer twee-derde van de ouders geeft aan dat de chauffeur een goede relatie heeft met hun kind. Voor 13 procent van de ouders geldt dat zij het (een beetje) oneens zijn met de stelling dat de chauffeur een goede relatie heeft met hun kind. We zien geen verschil tussen kinderen van verschillende leeftijden, kinderen in een busje of solovervoer of tussen verschillende gemeentegrootten.

Begeleiding in busje

Een begeleider in het busje of de taxi komt niet veel voor. Voor 90 procent van de ouders geldt dat er volgens hen nooit een begeleider is op het busje. Zo'n vijf procent van de ouders weet het niet, twee procent zegt dat er soms een begeleider is en volgens twee procent vaak of altijd.

Veiligheid en voorspelbaarheid

We legden ouders enkele stellingen voor over het rijgedrag van de chauffeur.

- de chauffeur rijdt een vaste route;
- de chauffeur rijdt voorzichtig;
- mijn kind maakt gevaarlijke verkeerssituaties mee in de taxi/het busje.

Bijna 70 procent van de ouders geeft aan dat de chauffeur van hun kind regelmatig tot altijd een vaste route rijdt. Volgens 10 procent van de ouders is dit nooit of maar soms het geval. De overige ouders (ruim 20%) geeft aan hier geen zicht op te hebben.

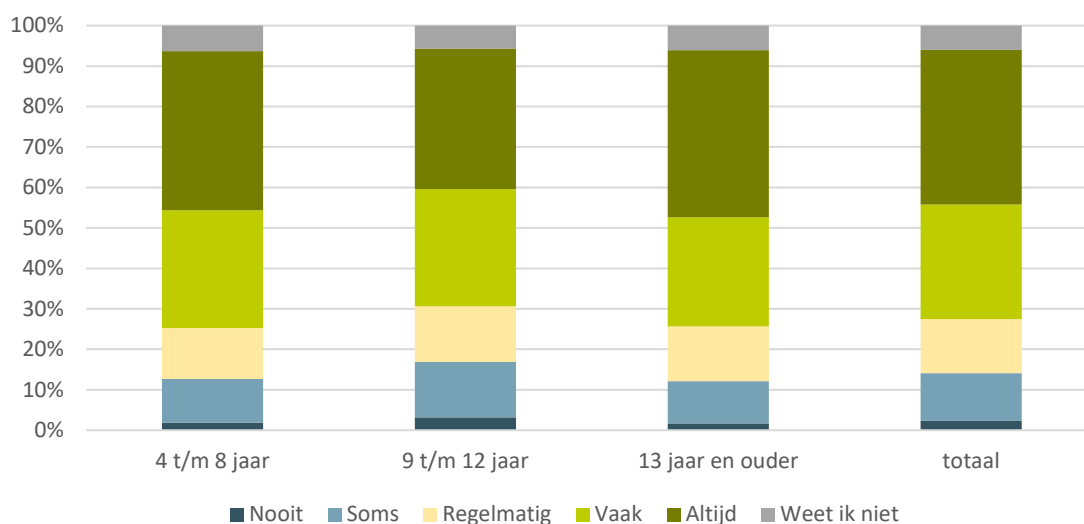
Volgens de helft van de ouders rijdt de chauffeur van hun kind over het algemeen voorzichtig. Ongeveer 8 procent van de ouders is het hier (een beetje) mee oneens. Een groot deel van de ouders heeft hier echter geen zicht op (30%). Op de stelling 'Mijn kind maakt gevaarlijke verkeerssituaties mee in de taxi/het busje geeft ook ruim 30 procent van de ouders aan niet te weten of dit het geval is. Een kleine 3 procent van de ouders geeft aan dat hun kind regelmatig tot altijd gevaarlijke verkeerssituaties meemaakt. De overige 64 procent geeft aan dat dit (bijna) nooit gebeurt.

Vervolgens volgden enkele stellingen over de veiligheid van de kinderen in het busje. De eerste drie stellingen zijn alleen voorgelegd aan ouders van kinderen die in een busje vervoerd worden met meerdere kinderen en niet aan ouders waarvan kinderen alleen vervoerd worden.

- mijn kind voelt zich veilig in de groep in het busje (*geen solovervoer*);
- mijn kind wordt gepest tijdens de rit in het busje (*geen solovervoer*);
- er wordt gevochten door de leerlingen in het busje (*geen solovervoer*);
- het leerlingvervoer levert stress op voor mijn kind.

Figuur 4.15 laat zien dat ouders van kinderen van 9 tot en met 12 jaar vaker aangeven dat hun kind zich nooit of soms veilig voelt in het busje (17%) dan ouders van jongere kinderen (13%) en van oudere kinderen (12%). Gemiddeld 66 procent van de ouders geeft aan dat hun kind zich vaak of altijd veilig voelt in het busje. Zo'n 6 procent van de ouders weet niet of hun kind zich veilig voelt.

Figuur 4.15 Mijn kind voelt zich veilig in de groep in het busje, per leeftijdsgroep (n = 3244)



“De reden waarom de vragenlijst zo positief is ingevuld ligt bij ons voor 100% aan de chauffeur van onze zoon! Wat een topper is dat!!!! Wanneer deze afwezig is duurt het soms allemaal wel wat langer en zit er wel eens een ongeschikte chauffeur in de taxi maar dat gebeurt gelukkig maar heel weinig. De sfeer is top en de kinderen zitten nu al voor het 4e jaar bij elkaar in de taxi!!”

9 jaar, so cluster 1-2, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 100-250 duizend inwoners

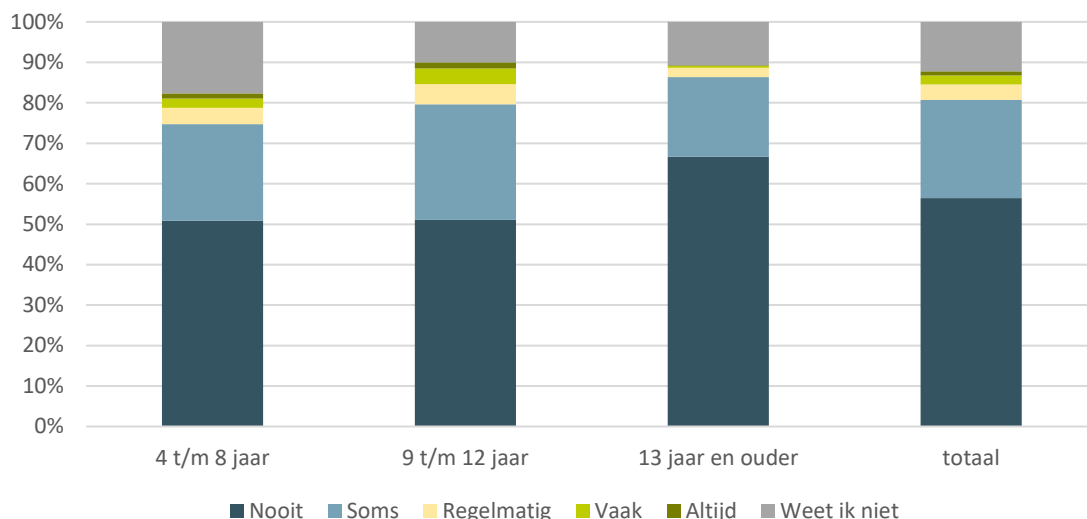
“Sommigen kinderen kunnen echt niet in een volle taxi vanwege gedrag. Een chauffeur alleen zonder begeleiding kan dit onder het rijden niet oplossen. Hierdoor ontstaat wel angst en pestgedrag [...].”

9 jaar, sbo, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

De ouders van kinderen in de basisschoolleeftijd geven vaker aan dat hun kind gepest wordt in het busje (zie Figuur 4.16). Zo'n 8 procent van de ouders van kinderen van 4 tot en met 8 jaar en 10 procent van de ouders van kinderen van 9 tot en met 12 jaar geeft aan dat dit regelmatig tot altijd gebeurt. Ouders

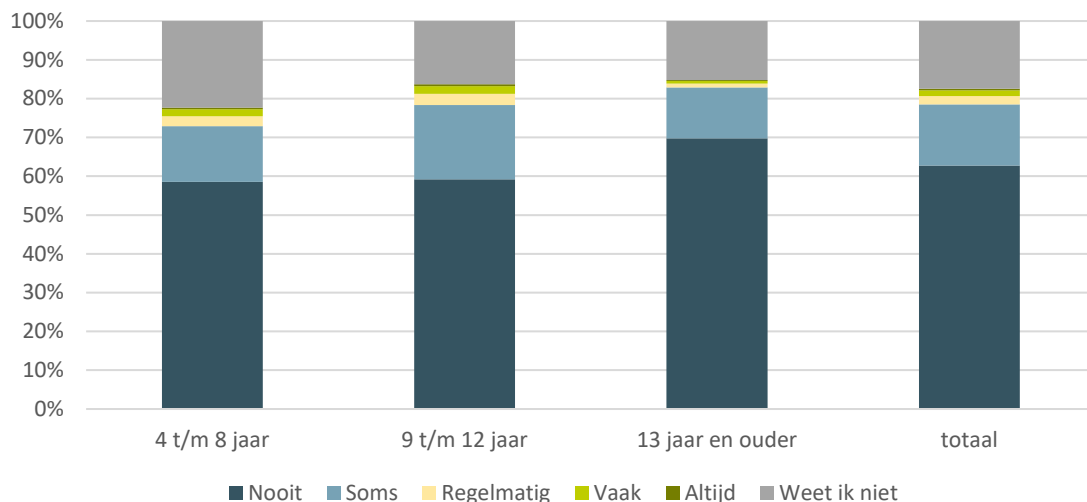
van kinderen in de middelbare schoolleeftijd geven aan dat dit minder vaak voorkomt (3%). De helft van de ouders van basisschoolkinderen geeft aan dat hun kind nooit gepest wordt. Dit geldt voor bijna 70 procent van de ouders van middelbare scholieren.

Figuur 4.16 Mijn kind wordt gepest tijdens de rit in het busje, per leeftijdsgroep (n = 3250)



Een soortgelijk beeld zien we bij de stelling 'Er wordt gevochten door de leerlingen in het busje'. Tweederde van de ouders van kinderen in de leeftijd tot en met 12 jaar geeft aan dat er nooit gevochten wordt in het busje. In die leeftijdscategorie is volgens ongeveer 5 procent van de ouders regelmatig tot altijd sprake van vechten in het busje, terwijl dit volgens 2 procent van de ouders van jongeren van 13 jaar en ouder voorkomt (zie Figuur 4.17).

Figuur 4.17 Er wordt gevochten door de leerlingen in het busje, per leeftijdsgroep (n = 3244)



Van alle drie deze stellingen geeft een aanzienlijk deel van de ouders aan geen zicht te hebben op de stellingen. Dit is vaker het geval bij de jongere kinderen dan bij de oudere kinderen.

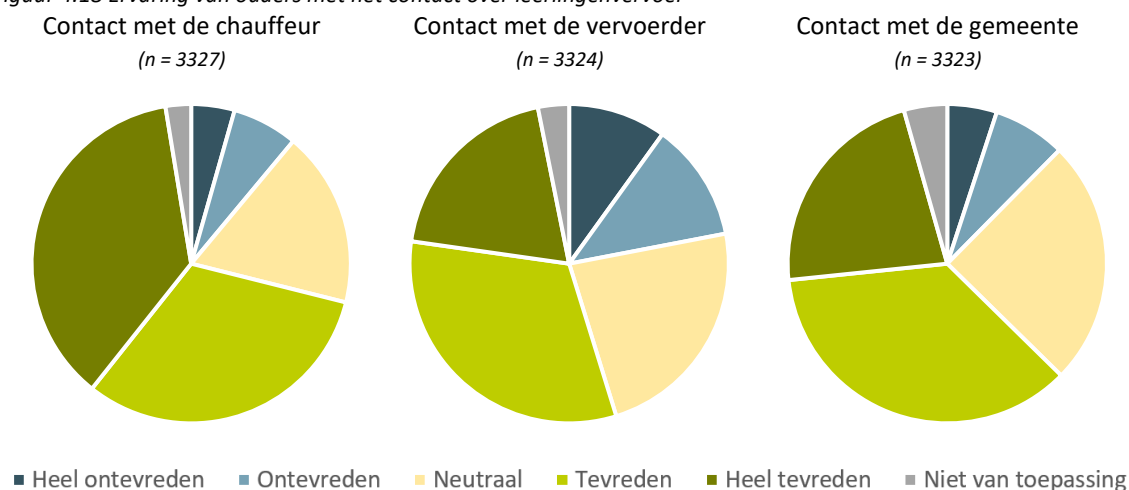
We legden ouders ook de stelling voor ‘Het leerlingenvervoer levert stress op voor mijn kind’. Zo’n 16 procent van de ouders geeft aan dat dit regelmatig tot vaak het geval is en 5 procent van de ouders geeft aan dat dit altijd het geval is. Voor de meeste ouders (ruim 75%) geldt echter dat leerlingenvervoer volgens hen nooit of soms stress oplevert voor hun kind. We zien geen noemenswaardige verschillen tussen de leeftijdscategorieën. Er zijn wel grote verschillen tussen vervoer in een busje en solovervoer. Waar 12 procent van de ouders van kinderen die in een busje vervoerd worden aangeven dat hun kind vaak of altijd stress ervaart, is dit in het solovervoer 25 procent. Enige voorzichtigheid is geboden aangezien het aantal kinderen dat van solovervoer gebruik maakt erg klein is.

4.3 Communicatie

We hebben ouders een aantal vragen gesteld over hoe ze de communicatie rondom het leerlingenvervoer ervaren met de chauffeur, het taxibedrijf en met de gemeente.

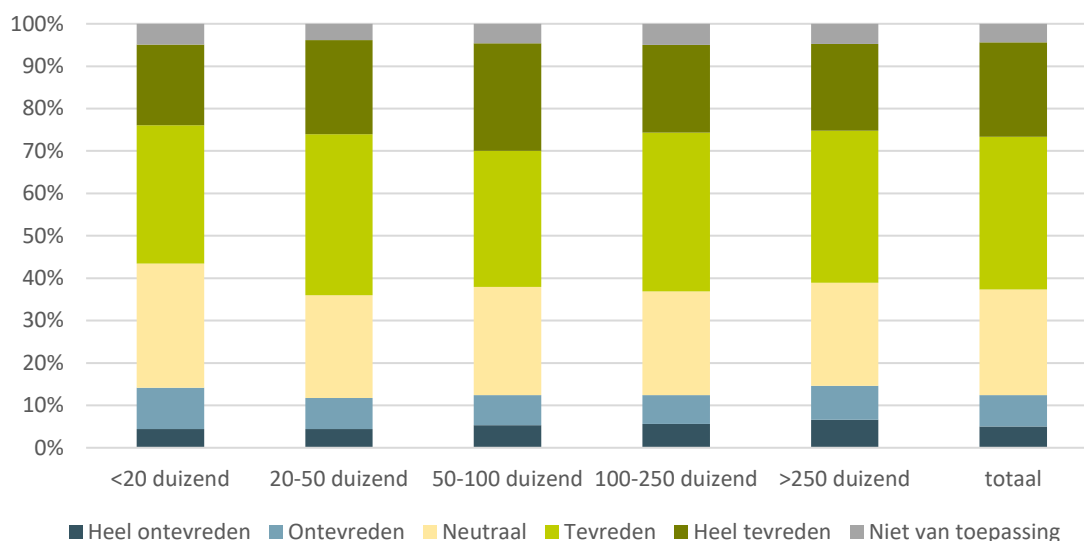
Over het contact met de chauffeur van de taxi of het busje is het merendeel van de ouders positief, al is zo’n 10 procent ontevreden. Over de contacten met het taxibedrijf zijn ouders iets minder tevreden. Zo’n 22 procent is ontevreden en de helft is tevreden (zie Figuur 4.18).

Figuur 4.18 Ervaring van ouders met het contact over leerlingenvervoer



Het merendeel van de ouders is tevreden over de contacten met de gemeente over het leerlingenvervoer van hun kind. Ruim 10 procent is echter ontevreden. Het beeld is vergelijkbaar wanneer we kijken naar de verschillende categorieën gemeentegrootte (zie Figuur 4.19).

Figuur 4.19 Mate van tevredenheid met contact gemeente over leerlingenvervoer (n = 3323)



“Wij zijn een erg tevreden gebruiker. Ook de gemeente krijgt een 10. Op de terugweg twee vaste afzetplaatsen. Super geregeld.”

11 jaar, so cluster 3-4, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50.000 inwoners

“De reistijd is erg lang en de bus zit redelijk vol waardoor mijn kind al om 7 uur vertrekt om om 8.30 op school te kunnen zijn (afstand is ong. 25km). Bij aankomst is hij al flink overprikkeld. De bus zit vol kinderen met autisme maar de chauffeur is niet getraind voor dit soort vervoer. Ingediende klachten worden van tafel geveegd met het argument als u niet tevreden bent doet u het vervoer toch zelf. Communicatie vanuit de vervoerder is ronduit slecht. In geval van ziekte van de chauffeur wordt dit niet gemeld. Je moet zelf bellen om te horen waar de chauffeur blijft en of er iemand komt.”

8 jaar, so cluster 3-4, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 50-100.000 inwoners

“De aanvraag dit jaar ging heel moeizaam. Het is vreselijk dat je je hard moet maken om recht op vervoer te moeten krijgen. Hij heeft het nodig en er is geen andere optie voor ons . Toch staat gemeente erop dat je minder gebruik maakt van taxi en meer zelf doet . Onmogelijk. Dit geeft veel stress bij kind en ouders. Taxi vraag je niet voor de lol aan.”

14 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 6-10 km, uit een gemeente met 50-100.000 inwoners

We hebben de vraag gesteld of ouders in 2022 een klacht hebben ingediend over het leerlingenvervoer van hun kind, en waar de klacht is ingediend (zie Tabel 4.6). Dit konden meer partijen zijn. Uit de open reacties van ouders maken we op dat het hier niet alleen om formele klachten gaat. Ook een uiting van ontevredenheid bij bijvoorbeeld het vervoersbedrijf nemen ouders op als een klacht.

Tabel 4.6 Klachten ingediend door ouders over leerlingenvervoer. Meerdere antwoorden mogelijk, naar gemeentegrootte (n = 3329)

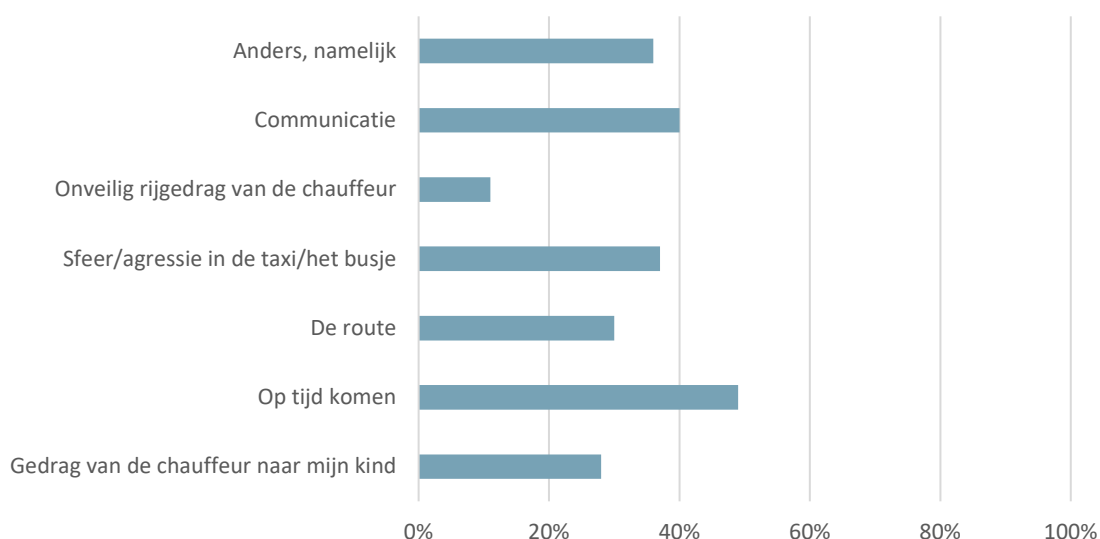
	Nee, geen klacht ingediend			
	Bij de chauffeur	Bij het taxibedrijf	Bij de gemeente	
< 20 duizend inwoners	41%	14%	50%	30%
20 tot 50 duizend inwoners	61%	10%	32%	19%
50 tot 100 duizend inwoners	61%	11%	33%	15%
100 tot 250 duizend inwoners	58%	16%	36%	16%
> 250 duizend inwoners	52%	12%	38%	23%
totaal	58%	12%	35%	19%

Zo'n 42 procent van de ouders heeft volgens eigen zeggen een of meer klachten ingediend in 2022. Dit zijn met name klachten bij het taxibedrijf. Opvallend is dat in de kleine gemeenten door meer ouders klachten zijn ingediend. De klachten betreffen bij alle gemeentegrootten vaker klachten gericht aan het taxibedrijf dan aan de chauffeur of de gemeente.

Vervolgens konden ouders die een klacht hadden ingediend, aangeven waar de klachten over gingen. Ze konden meerdere antwoorden aankruisen en ook zelf een categorie omschrijven bij 'anders'.

Indien de ouders aangaven een klacht te hebben ingediend bij de chauffeur, gaat dit mogelijk ook om klachten over de chauffeur die bij het taxibedrijf zijn ingediend, zo blijkt uit enkele toelichtingen bij 'anders'. In onderstaande Figuur 4.20 staat de aard van de klachten die bij de chauffeur zijn aangegeven volgens de ouders. De aantallen zijn te klein om betrouwbare verdere uitsplitsingen te maken.

Figuur 4.20 Indien klacht ingediend bij chauffeur waar ging klacht over? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 399)



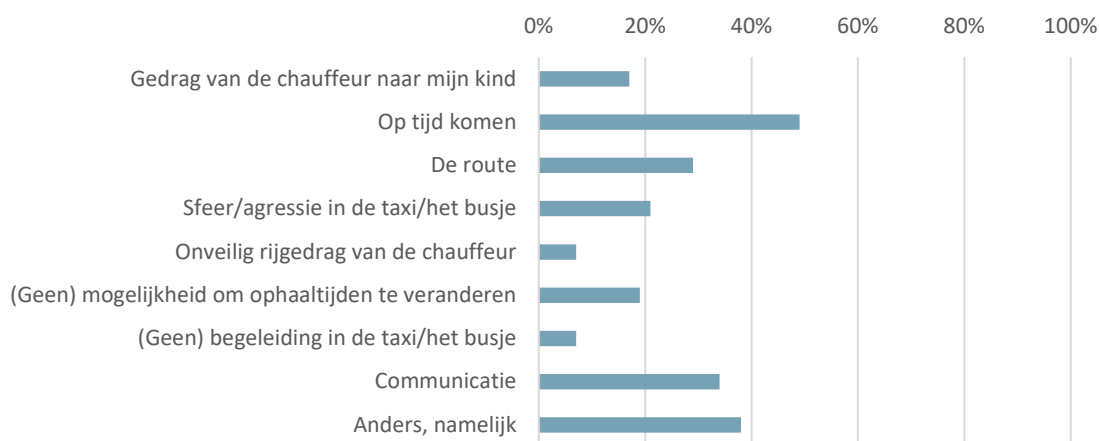
Van de ouders die klachten indienden bij de chauffeur (dit is dus een subgroep, 12% van de totale responsgroep) geeft de helft aan dat dit om op tijd komen gaat. Klachten over de communicatie en over de sfeer in het busje worden ook veel genoemd. Ruim een derde van de ouders heeft aangegeven nog

andere klachten te hebben geuit. Een aantal opmerkingen die bij 'anders' zijn gemaakt, zijn eigenlijk specificaties of nadere omschrijvingen van de gegeven antwoordmogelijkheden, zoals niet bijtijds of kloppend over de aankomsttijden communiceren, pesten in de bus, geen rekening houden met de beperkingen van het kind. Maar ook noemen ouders een aantal voorbeelden die niet in een van de eerdere categorieën vallen. Een lange reistijd is vaak genoemd. Een aantal ouders noemt dat de chauffeur vergeten is hun kind op te halen. Verder maakten ouders opmerkingen die we kunnen samenvatten onder klachten over de professionaliteit van de chauffeur: met name niet helpen met in- en uitstappen en wegrijden zonder te wachten tot het kind veilig binnen is, zijn hierover gezegd. Een enkele ouder noemt ook roken in de bus, hond meenemen, luide muziek, niet aan de afspraken houden, niet openstaan voor tips om met het kind om te gaan.

We hebben de ouders gevraagd hoe tevreden ze zijn over hoe de chauffeur is omgegaan met de klacht(en). Het merendeel (38%) van de ouders is (heel) ontevreden, een derde neutraal (32%) en een even grote groep is (heel) tevreden (31%).

In onderstaande Figuur 4.21 staat de aard van de klachten die bij het taxibedrijf zijn aangegeven volgens de ouders.

Figuur 4.21 Indien klacht ingediend bij taxibedrijf waar ging klacht over? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 1169)



Een aantal opmerkingen die bij 'anders' zijn gemaakt, zijn net als bij de klachten die bij de chauffeur zijn genoemd, eigenlijk nadere omschrijvingen van de gegeven antwoordmogelijkheden, zoals een erg vroege ophaaltijd, niet communiceren als de route is gewijzigd en de reistijd langer is, en pesten in de bus. Er zijn ook klachten over het communicatiesysteem van de vervoerder dat niet altijd de juiste informatie geeft: wijzigingen die ouders hebben gemeld die niet doorgekomen zijn, en andersom ouders die te laat op de hoogte gesteld worden van wijzigingen in de ophaaltijden.

Ouders geven bij 'anders' ook een aantal voorbeelden die niet in een van de antwoordmogelijkheden vallen. Er worden veel klachten omschreven die te maken hebben met de planning door het taxibedrijf. Wisselende chauffeurs zijn vaak reden voor een klacht. Het gaat niet alleen om wisseling van een vaste chauffeur maar ook om tot 10 verschillende chauffeurs in een week, en om het ontbreken van een vervanger als de vaste chauffeur ziek is of vrij. En dit heeft gevolgen voor de kinderen. Zoals één ouder zijn/haar klacht kernachtig benoemt: "Te vroeg ophalen, te laat ophalen, niet ophalen, verkeerde adres afzetten, alleen laten en niet overdragen". Enkele ouders hebben geklaagd bij de vervoerder over veel kinderen in een busje waardoor de route en de reistijd lang is. Door veel kinderen of weinig ruimte in de bus raken kinderen bovendien overprikkeld, zo geven zij aan. Er zijn klachten over hoe sommige

kinderen opeens in een andere groep worden geplaatst. Ouders lichten ook toe hoe voor hun kind veel wijzigingen of een incident erg ontregelend zijn gezien hun kwetsbaarheid.

Ook melden enkele ouders dat ze een klacht indienden over onveilige situaties, zoals bij het afzetten niet wachten tot het kind binnen is, de kinderen alleen laten in de auto, en het niet aanwezig zijn van afgesproken hulpmiddelen (autostoeltjes, passend vervoer voor rolstoel).

“Eén avond van te voren informeren dat de rit verandert. Waardoor ineens geen vaste chauffeurs, andere kindjes en andere tijden. Zonder communicatie. Reden is een nieuwe aanmelding waarvoor mijn zoon plaats moet maken. Onbegrijpelijk zoveel verandering ineens voor een kind met een beperking”

7 jaar, sbo, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 100-250 duizend inwoners

“Mijn kind mocht niet mee terug rijden, hij was wel aangemeld, ik had goedkeuring gehad voor een extra rit. Maar blijkbaar was het niet in het systeem gezet, en de taxi chauffeur mocht hem niet mee terug nemen. Zelfs niet toen ik gebeld werd en ondertussen het vervoersbedrijf aan de telefoon had. Hij moest hem laten staan....”

9 jaar, sbo, reisafstand 6-10 km, uit een gemeente met 100-250 duizend inwoners

“Mijn kind werd eerst als eerste opgehaald en als laatste thuisgebracht, hierdoor was de reistijd zowel op de heen als de terugweg erg lang. Inmiddels is dit aangepast. Op de heenweg nu als eerste opgehaald, maar ook als eerste thuisgebracht. Ik ervaar hierdoor veel minder stress en negativiteit bij mijn kind.”

13 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

We hebben de ouders gevraagd hoe tevreden ze zijn over hoe het taxibedrijf is omgegaan met de klacht(en). Het merendeel (56%) van de ouders is (heel) ontevreden, een kwart neutraal (24%) en een vijfde is (heel) tevreden (20%).

Tot slot hebben we nagevraagd de aard was van de klachten die bij de gemeente zijn aangegeven volgens de ouders (zie Tabel 4.7).

Tabel 4.7 Indien klacht ingediend bij gemeente waar ging klacht over? Meerdere antwoorden mogelijk, naar gemeentegrootte (n = 625)

	totaal	< 20 duizend	20 – 50 duizend	50 – 100 duizend	100 – 250 duizend	> 250 duizend
Gedrag van de chauffeur naar mijn kind	14%	13%	13%	23%	11%	15%
Op tijd komen	50%	64%	45%	40%	61%	62%
De route	30%	25%	27%	31%	38%	35%
Sfeer in de taxi/het busje	19%	16%	19%	27%	14%	13%
Onveilig rijgedrag van de chauffeur	7%	8%	4%	10%	7%	8%
(Geen) mogelijkheid om ophaaltijden te veranderen	21%	18%	19%	26%	20%	28%
(Geen) begeleiding in de taxi/het busje	9%	15%	10%	9%	7%	5%
Hoe het taxibedrijf de klacht afhandelde	37%	44%	34%	38%	39%	33%
Communicatie	37%	52%	38%	35%	29%	39%
Een beslissing van de gemeente over mijn aanvraag voor vervoer	8%	11%	6%	9%	12%	4%
Anders, namelijk	31%	25%	29%	40%	29%	32%

De helft van de ouders die een klacht hebben ingediend bij de gemeente over het aangepast vervoer had klachten over het op tijd komen. De communicatie, de route en hoe het taxibedrijf een klacht afhandelde was de reden voor een klacht in ongeveer een derde van de gevallen dat een ouder een klacht indiende bij de gemeente. Als ouders een klacht overbrachten aan de gemeente betrof het bij een op de vijf ouders (mede) de ophaaltijden of de sfeer in de taxi of het busje.

Een derde van de ouders die een klacht uitten aan de gemeente gaf aan dat de klacht (ook) een andere kwestie betrof dan de gegeven antwoordmogelijkheden. In veel gevallen waren dit onderwerpen die onder de andere antwoordcategorieën te scharen zijn, zoals te laat opgehaald worden, de communicatie door de vervoerder over vertrektijden, routes en wisseling van chauffeur, de communicatie met de chauffeur zelf (met name niet voorstellen, en niet aan de deur brengen), of ophaaltijden niet aan te passen rondom examens/rooster. Meerdere ouders melden dat de klacht die bij de vervoerder is ingediend ook bij de gemeente is ingediend.

Daarnaast zijn ook nog specifieke klachten benoemd: de reistijd, de planning door de vervoerder, problemen met vervangende chauffeurs, en onveilige situaties vanwege de chauffeur (motor aanlaten bij uitstappen, niet in de eigen straat afzetten, gordels niet controleren). Verder noemen ouders dat ze geklaagd hebben over kinderen die niet opgehaald worden (heen of terug) en de gevolgen daarvan: *“Het aantal gemiste lesuren en het aantal keren dat ik als ouder te laat kom op mijn werk”*. Klachten zijn geuit over hoge kosten, en over de vergoeding wanneer men zelf gedeeltelijk voor vervoer zorgt. Ook vallen een aantal klachten onder het niet nakomen van afspraken, zoals overschrijden van de maximale toegestane reistijd, en geen afgesproken individueel vervoer geleverd door het vervoersbedrijf.

“Als je de gemeente meeneemt in de klacht, merk ik dat het bij de taxicentrale ook serieuzer wordt genomen. Daarom licht ik de gemeente ook direct in over mijn klachten. De gemeente pakt het altijd goed op.”

8 jaar, so cluster 3-4, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met meer dan 250 duizend inwoners

“In het verleden werd gewerkt met kleine aanbieders van vervoer. Dit zorgde voor goede communicatie en kwaliteit. Op dit moment is aanbesteed aan een grote organisatie, die werkt met onderaannemers die (soms) weer werken met ZZP'ers. Dit is niet helpend voor kwaliteit en al helemaal niet voor communicatie; iedereen wijst naar elkaar.”

14 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

We hebben de ouders gevraagd hoe tevreden ze zijn over hoe de gemeente is omgegaan met hun klacht(en). Ruim een derde (37%) van de ouders is (heel) tevreden, een kwart neutraal (29%) en een derde is (heel) ontevreden (35%).

4.4 Verbeterwensen

We hebben ouders gevraagd of er zaken in het vervoer van hun kind zijn waar ze ontevreden over zijn. Er is een lijst situaties voorgelegd waar ouders wel eens ontevreden over zijn en die konden aangekruist worden als de ouder daarover ontevreden is. 28 procent geeft aan nergens ontevreden over te zijn.

Tabel 4.8 Zaken waarover ouders ontevreden over zijn, naar gemeentegrootte (n = 3317)

	totaal	< 20 duizend	20 – 50 duizend	50 – 100 duizend	100 – 250 duizend	> 250 duizend
Ik ben nergens ontevreden over	28%	19%	30%	32%	24%	25%
Reistijd	31%	38%	30%	27%	31%	34%
Wisselende chauffeurs	30%	39%	26%	25%	38%	35%
Te laat komen van de taxi/het busje	21%	31%	16%	18%	27%	31%
Drukte in de taxi/het busje	14%	11%	15%	15%	10%	15%
Kwaliteit van de chauffeur	12%	11%	11%	14%	11%	13%
Geen flexibiliteit in het tijdstip en/of locatie van het halen en brengen	11%	9%	9%	11%	13%	13%
Ontbreken van begeleiders op de taxi/het busje	11%	11%	11%	11%	11%	15%
Wisselende routes	10%	16%	8%	9%	13%	12%
Te vroeg komen van de taxi/het busje	7%	9%	8%	6%	7%	12%
Vergeten worden om op te halen	7%	12%	6%	5%	8%	10%
Veiligheid onderweg	6%	5%	5%	7%	5%	6%
Geen vervoer naar de opvang	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Anders, nl	16%	16%	15%	16%	15%	16%

Een derde van de ouders is ontevreden over de reistijd en over wisselende chauffeurs. Te laat komen is voor een vijfde van de ouders een reden voor ontevredenheid. Er is in gemeenten van de kleinste én de grootste inwonerscategorie een grotere groep die ontevreden hierover is. In de kleine gemeenten lijkt er ook meer ontevredenheid dan landelijk te zijn over wisselende routes, wisselende chauffeurs en vergeten worden op te halen.

Het volgorde in de punten naar mate er ontevredenheid over is, komt overeen met die in het onderzoek van Ouders en Onderwijs¹³; de percentages liggen in ons onderzoek iets lager.

Onder 'anders' zijn nog andere zaken waar ouders ontevreden zijn benoemd. Dit zijn deels punten die ook al bij de gegeven antwoordopties stonden. Maar er zijn ook andere punten van ontevredenheid benoemd door ouders zoals het inschakelen van onderaannemers waarvan de kwaliteit door de ouders negatief wordt beoordeeld, de communicatie met het vervoersbedrijf (vorm, inhoud, tijdigheid, gemak), het tijdig en correct verwerken van wijzigingen, en de aanpak van de gemeente richting het leren zelfstandig reizen. Er zijn ook ouders die het samenspel van verschillende aspecten beschrijven zoals dat door tekort aan chauffeurs kinderen samen worden gezet die niet samen kunnen, waardoor er gepest wordt door kinderen die eigenlijk solo vervoerd hadden moeten worden. Ook zien ouders verbeterpunten in de aanvraagprocedure van leerlingenvervoer bij de gemeente, die lang duurt waardoor er lang onzekerheid bestaat. Ook het elk jaar opnieuw moeten aanvragen van aangepast vervoer leidt tot ontevredenheid. De bereikbaarheid van de gemeente en omslachtige procedures voor het doorgeven van wijzigingen worden ook genoemd.

“De manier waarop de gemeente met ons als ouders omgaat als het gaat over het vervoer (en andere WMO-zaken) zou best wat menselijker mogen. Ons kind is geen nummertje op de begroting, maar ons kostbaarste bezit! In een ideale wereld zouden wij ook graag ons kind zelf naar school kunnen brengen of zelfs zelfstandig laten gaan, maar dat is niet de realiteit waarin we leven. We vragen het leerlingenvervoer niet voor niets aan en hadden het zelf ook graag anders gezien, maar toch moeten we ons elke keer opnieuw weer verantwoorden. Een handicap gaat niet ineens over, dus waarom moet ik al 13 jaar dezelfde vragen elk jaar opnieuw weer invullen? Dat frustrleert en daar zou veel meer menselijke aandacht voor mogen zijn.”

15 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 20-50km, uit een gemeente met 50-100.000 inwoners

Veel ouders tonen ook begrip voor het tekort aan chauffeurs of zien het als gegeven, maar benoemen de negatieve gevolgen voor hun kind. Zoals het rijden van een dubbele route wat leidt tot te laat opgehaald worden en lesuren missen, te volle busjes en daardoor langere reistijd, onverwachte verandering van route of chauffeur, vervangende chauffeurs die als minder professioneel worden gezien, of het niet kunnen krijgen van toegekend solovervoer.

¹³ Kwaliteit leerlingenvervoer onvoldoende, Ouders & Onderwijs, maart 2022

“Sinds september 2022 is het regelmatig het geval dat onze dochter opgehaald wordt door verschillende taxi’s, dit houdt in dat er chauffeurs zijn die geen ervaring hebben met leerlingenvervoer maar van een gewoon taxibedrijf worden ingeschakeld. Verschillende chauffeurs, verschillende soorten auto’s, soms een rammelende Volkswagen, soms een dikke BMW, deze dan helaas met geblindeerd glas achterin waar de leerlingen zitten. Dit vind ik heel bijzonder.”

18 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 20-50 km, uit een gemeente met 50-100.000 inwoners

“Ik vind het lastig om kort en snel contact te krijgen met de afdeling Doelgroepenvervoer die het vervoer regionaal regelt. Als ik met spoed contact wil, dan word ik alsnog verplicht om te mailen. Mailen kan niet altijd (want ik ben bijvoorbeeld onderweg) en heb al helemaal geen idee of iemand klaar staat om snel te reageren. Een chatfunctie in de ritinformatieApp zou handiger zijn, en bovendien meer van deze tijd.”

14 jaar, vo, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50.000 inwoners

*“De vragen die de gemeente stelt of je kind wel vervoer nodig heeft. Of deze niet via OV of fiets kan...
Geen één kind dat 9 jaar is, ga je meer dan 10 km alleen laten fietsen.”*

9 jaar, sbo, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 50-100.000 inwoners

Tot slot konden ouders in een open vraag nog zaken kwijt over het leerlingenvervoer. Veel van de opmerkingen kwamen al aan bod bij de klachten en punten waarover men ontevreden is. De opmerkingen gaan vooral over reistijd, de vele wisselingen van chauffeurs en het contact met de vervoerder of chauffeur. In veel opmerkingen worden ook positieve verhalen genoemd, voornamelijk over de chauffeur waarmee goed contact is. Meermaals geven ouders expliciet aan dat ze positief zijn over het leerlingenvervoer *doordat* de ervaringen met één specifieke chauffeur zo goed zijn. Een aantal ouders benoemt daarbij zelfs de naam van de chauffeur. Het komt voor dat ouders aangeven dat de ervaringen zo positief zijn *ondanks* dat het contact met de gemeente of vervoerder erg negatief wordt gevonden.

“Het vervoer is in het geval van mijn kind zo goed geregeld dankzij de inzet van de chauffeur, niet van het taxibedrijf zelf. Als het aan het taxibedrijf had gelegen, waren er veel meer wisselingen in chauffeur voor mijn kind geweest. Aangezien hij zwaar autisme heeft is dat zeer onwenselijk en onrustig.”

18 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

“De antwoorden die wij geven zijn erg positief. We willen meegeven dat onze zoon al voor het 4e jaar dezelfde chauffeur heeft die erg goed is en altijd op tijd. Deze positieve antwoorden zijn dus DANKZIJ DE CHAUFFEUR en NIET DANKZIJ DE VERVOERDERSCENTRALE!”

17 jaar, vso cluster 3-4, reisafstand < 6 km, uit een gemeente met 20-50 duizend inwoners

“Het verschil in kwaliteit is groot. Afgelopen schooljaar is wel 5x van chauffeur gewisseld, ook al wilden de chauffeurs het zelf ook niet. Mijn zoon zat bijna 1 1/2 uur in de bus heen en terug. Kwam vaak zich niet lekker voelend thuis door zo lang gehobbel in de bus. De enorm slechte communicatie van [vervoersbedrijf], klachten werden gewoon niet beantwoord. Je voelt je dan niet gehoord en begrepen. Klacht bij de gemeente neergelegd, die had wel begrip, maar er werd niets veranderd. Dit schooljaar hebben we een vaste chauffeur, tot nu toe gaat dit gelukkig goed en zit onze zoon niet te lang in de bus in vergelijking met afgelopen jaar!”

12 jaar, vso cluster 1-2, reisafstand 10-20 km, uit een gemeente met 50-100 duizend inwoners

5 Samenvatting en conclusies

Er is duidelijk wat aan de hand in het leerlingvervoer, zo blijkt uit deze peiling onder ouders van leerlingen die gebruik maken van door de gemeente georganiseerd aangepast vervoer. Naar schatting 60.000 leerlingen in Nederland gaan naar school met een taxi of busje¹⁴. Soms solo, maar het overgrote deel in een busje met meer leerlingen die achtereenvolgens worden opgehaald en afgezet. De meeste van deze 60.000 leerlingen zijn kwetsbare leerlingen, kinderen met een handicap of beperking, waardoor ze niet goed zelfstandig kunnen reizen of ver weg van de woonplaats naar speciaal onderwijs gaan. Al eerder waren er signalen dat ouders ontevreden zijn over onder meer de reistijd, die voor veel leerlingen lang is.¹⁵ Dit vormt voor deze leerlingen een extra belasting, nog voor ze aan de schooldag beginnen. Een goede kwaliteit en organisatie van het vervoer is een zorg minder voor ouders en geeft deze leerlingen betere kansen op het optimaal benutten van het onderwijs.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bekostigen van het leerlingvervoer. Doorgaans regelen gemeenten dit door aangepast vervoer te organiseren. De praktische organisatie van het aangepast vervoer ligt bij vervoersbedrijven die dit in opdracht van de gemeente doen, binnen de kaders die de gemeente stelt. Een uitdagende opdracht, mede vanwege de ontstane tekorten aan chauffeurs. Er was behoefte bij het Ministerie van OCW en de VNG om het landelijk beeld van de ervaringen van ouders representatief in kaart te brengen. Met dit beeld in de hand kan het gesprek tussen betrokken partijen over het oplossen van de knelpunten verder worden gevoerd.

Eind 2022 heeft Oberon een peiling verricht onder ouders met een kind in het aangepast leerlingvervoer. Ouders zijn benaderd via gemeenten die deelnamen aan de peiling. In totaal hebben 70 gemeenten hun medewerking verleend. De ervaringen van in totaal 3475 ouders hebben we in de voorliggende rapportage verwerkt.

De deelnemende gemeenten zijn een goede vertegenwoordiging van alle gemeenten in Nederland als we kijken naar de verdeling van gemeenten op basis van gemeentegrootte. Dit levert een representatief landelijk beeld op. Uiteraard zullen er beleidsmatige en uitvoeringsverschillen zijn tussen gemeenten, waar we geen zicht op hebben. Er is echter geen reden om te veronderstellen dat alleen gemeenten mee hebben gedaan die het leerlingvervoer goed op orde hebben. Er zijn genoeg gemeenten in de steekproef die van de ouders gemiddeld een onvoldoende of een zesje krijgen als het gaat om algehele tevredenheid over het leerlingvervoer. Selectieve deelname van ouders kunnen we niet helemaal uitsluiten. Het kan zijn dat ontevreden ouders net iets eerder geneigd zijn een dergelijke vragenlijst in te vullen, ook al hebben we in de uitnodiging nadrukkelijk gezegd dat het ook belangrijk is om deel te nemen als de ouder tevreden is. De responspercentages per gemeente zijn over het algemeen vrij goed, gemiddeld 33 procent, waardoor het onwaarschijnlijk is dat alleen de meest negatieve of positieve ouders hebben deelgenomen.

¹⁴ Monitor Leerlingvervoer. Meting 2022. Oberon, 2022.

¹⁵ Kwaliteit leerlingvervoer onvoldoende, maart 2022, Ouders & Onderwijs

In deze ouderpeiling stonden twee onderzoeksvragen centraal:

Onderzoeksvraag 1. Wat is de enkele reistijd van leerlingen in het leerlingenvervoer via taxi- en busvervoer?

De enkele reistijd is een belangrijk gegeven. Het gaat immers om tijd die de leerling al kwijt is voordat het onderwijs begint. Hoe langer de reistijd, hoe meer belastend dit is voor de leerling. Het Ministerie van OCW wil verkennen of een maximale reistijd van 45 minuten de norm kan worden. Op dit moment is twee op de vijf vervoerde leerlingen langer onderweg dan 45 minuten. Eén op de zeven leerlingen is voor een enkele reis zelfs langer dan een uur in de taxi of het busje onderweg naar school. Logischerwijs is de reistijd langer bij een langere reisafstand, maar ook bij een relatief korte reisafstand tot 6 kilometer is één op de acht leerlingen langer dan 45 minuten onderweg.

Los van de daadwerkelijke reistijd hebben we ook de ervaring van ouders met de reistijd bevraagd aan de hand van stellingen. Ongeveer tweederde van de ouders vindt de reistijd goed genoeg, in verhouding tot de afstand. Een even zo grote groep vindt dat hun kind nooit of soms teveel tijd kwijt is met het leerlingenvervoer. Daarentegen vindt één op de vijf ouders dat hun kind wél altijd of vaak te veel tijd kwijt is en dat de reis te vermoeiend is voor hun kind.

Onderzoeksvraag 2. Hoe wordt de kwaliteit en de veiligheid van taxi- en busvervoer door ouders en kinderen ervaren?

De algemene tevredenheid met het aangepast vervoer beoordelen ouders gemiddeld met een 7,0. Er zijn verschillen naar gemeente. Waar de ene gemeente gemiddeld een 9 scoort, moet een andere een 5 incasseren van de ouders. Volgens tweederde van de ouders heeft de gemeente het leerlingenvervoer met het busje/de taxi goed geregeld. Eén op de vijf vindt dat juist niet. Dit is een terugkerend beeld in het onderzoek, grofweg tweederde van de ouders is redelijk tevreden en een op 5 à 10 is ontevreden, dit geldt voor elk aspect van het vervoer, los van onderwijstypen, leeftijd en reden voor vervoer. Het aantal ouders dat zegt wel eens een klacht te hebben ingediend is groter, dit betekent dat ook tevreden ouders wel eens klachten indienen.

Het doel van het vervoer is de leerling op tijd op school te brengen. Daarnaast is stiptheid bij het ophalen thuis van belang. Het kan onrust of stress bij kinderen creëren als het leerlingenvervoer onvoorspelbaar is. Eén op de vijf kinderen heeft volgens de ouders regelmatig tot vrijwel altijd te maken met een chauffeur die niet op de afgesproken tijd aan huis of bij de ophaalplaats komt voor het ophalen. Eén op de acht kinderen komt volgens de ouders regelmatig tot altijd te laat op school door vertraging met het busje of de taxi. Maar ook incidenteel te laat komen is vervelend. Slechts een derde van de vervoerde leerlingen komt nooit te laat op school als gevolg van vertraging met het vervoer. Bij het weer ophalen van school en thuis aankomen hebben ouders vergelijkbare ervaringen. Helemaal vervelend is het als een kind helemaal niet wordt opgehaald terwijl dat wel is afgesproken. Het is één op de vijf ouders overkomen in 2022 dat hun kind niet werd opgehaald op de heen- of terugreis. Op het totaal aantal ritten per jaar gerekend, gebeurt het maar weinig dat een kind niet wordt opgehaald. Meestal is dit 1 of 2 keer gebeurd, maar ook tientallen keren komt bij een enkeling voor.

Een vaste chauffeur zorgt voor voorspelbaarheid voor de leerling en de ouders. Tweederde van de ouders heeft te maken met een vaste chauffeur. Bij één op de acht ouders is er soms of nooit een vaste chauffeur. Als er een nieuwe chauffeur is komt deze vaker niet dan wel kennismaken met de ouders.

Wat er tijdens het vervoer op de weg gebeurt, is voor ouders uiteraard niet altijd inzichtelijk. De meeste ouders menen wel dat de chauffeur voorzichtig rijdt en dat zich geen gevaarlijke verkeerssituaties voordoen. Een vaste route is volgens de meeste ouders ook de praktijk.

Voor een groep kinderen is de veiligheid in het busje niet vanzelfsprekend. Tweederde van de ouders geeft aan hun kind zich doorgaans veilig voelt, maar voor één op de acht kinderen is dat maar soms of nooit. Pesten komt voor, een derde van de kinderen heeft hier soms mee te maken; één op 20 regelmatig tot altijd.

Eén op de acht kinderen heeft regelmatig tot vaak stress in het leerlingvervoer en één op 20 kinderen ervaart altijd stress, volgens de ouders.

Over de contacten met de chauffeur, het taxibedrijf en de gemeente als het gaat om het leerlingvervoer zijn de meeste ouders tevreden. Tegelijk is er ook ontevredenheid, één op tien van de ouders is niet tevreden over het contact met de chauffeur, dit geldt ook voor de contacten met de gemeente. Over de contacten met het taxibedrijf is een twee keer zo grote groep ouders ontevreden.

Er is in vrij sterke mate sprake van klachten over het leerlingvervoer. Zo'n twee op de vijf ouders geeft aan een (al dan niet formele) klacht te hebben ingediend in 2022. Dit zijn vaker klachten bij het taxibedrijf dan bij de chauffeur of de gemeente. Bij de chauffeur werd vooral geklaagd over op tijd komen, de communicatie en de sfeer/agressie in de taxi of het busje. Bij het taxibedrijf klaagden veel ouders over op tijd komen, communicatie en de route. Bij de gemeente betroffen de meeste klachten op tijd komen, de communicatie en hoe het taxibedrijf een klacht afhandelde. Over het omgaan met de klachten zijn ouders verdeeld. Ongeveer een derde is positief, een derde neutraal en een derde negatief over de klachtafhandeling door de chauffeur en evenzo over de klachtafhandeling door de gemeente. Over de klachtafhandeling door de vervoerder zijn ouders minder positief; het merendeel is ontevreden daarover.

Gegeven al deze ervaringen is het niet verwonderlijk dat er op vele punten betreffende het leerlingvervoer door ouders is aangegeven dat ze er ontevreden over zijn. Een kwart van de ouders is nergens ontevreden over. Een derde van de ouders is ontevreden over de reistijd en over wisselende chauffeurs. Te laat komen is voor een vijfde van de ouders een reden voor ontevredenheid.

Een vaste chauffeur die goed met kinderen kan omgaan en goed communiceert, kan wonderen doen voor de tevredenheid, zo lijkt het. Maar dit blijkt lang niet altijd de praktijk. Elke dag leveren zo'n 60.000 ouders hun doorgaans kwetsbare kinderen af aan een al dan niet bekende chauffeur voor een soms vrij lange rit om onderwijs te kunnen volgen. Voor het merendeel van de ouders is dit naar tevredenheid, maar voor een aanzienlijke groep een bron van zorg en frustratie. De rol van gemeenten en vervoersbedrijven hebben we in dit onderzoek maar zijdelings in kaart gebracht, maar er zijn aanzienlijke verschillen tussen gemeenten in de algemene tevredenheid van ouders over het aangepast vervoer.

Bijlage 1 Toelichting analyse en weging van responsdata

Voor het verwerken en analyseren van de responsdata is gebruik gemaakt van R, een programmeertaal en softwarepakket waarin statistische analyses uitgevoerd kunnen worden.

Opschoning

De ontvangen responsen zijn opgeschoond alvorens hier analyses over gedaan zijn. We begonnen de opschoning met 3691 responsen. Allereerst hebben wij gecontroleerd of er responsen waren van ouders op de verplichte achtergrondvragen (alle vragen tot aan de eerste inhoudelijke vraag naar de algehele tevredenheid). Zonder antwoord op deze vragen kon de vragenlijst niet voortgezet worden, waardoor van deze respondenten geen bruikbare gegevens ontvangen zijn. Hierdoor zijn 149 responsen verwijderd. Verder zijn 54 responsen verwijderd van ouders waarvan de bijbehorende gemeente geen administratielijst ingevuld had. Tot slot zijn er drie responsen verwijderd van een gemeente die bij nader inzien toch niet wilde meedoen. Dit heeft geresulteerd in 3475 responsen van 70 gemeenten die gebruikt zijn voor de analyses. Door ontbrekende waarden op specifieke vragen kan dit totaal voor de analyses van deze vragen afwijken.

Voor zover mogelijk hebben wij niet ingevulde onderwijstypen bepaald aan de hand van ingevulde schoolnamen. Er resteert echter een kleine groep waar onderwijstype onbekend is. Voor vragen waarbij een open antwoord ingevuld kon worden, hebben wij gecontroleerd op extreme waarden. Hierdoor is één antwoord op de vraag hoe vaak de chauffeur in 2022 vergeten was het kind op te halen verwijderd.

Correctie voor onder- en oververtegenwoordiging

Om te corrigeren voor onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde groepen respondenten hebben we gebruik gemaakt van *sample balancing* (raking). Op basis van de uitkomsten van de Monitor Leerlingenvervoer 2022¹⁶ hebben we eerst een schatting gemaakt van de landelijke verdeling van leerlingen die gebruik maken van aangepast vervoer per gemeentegrootteklasse. Vervolgens hebben we diezelfde verdeling binnen de opgeschoonde respons bepaald. Zo ontstaat een beeld van de onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde groepen ouders. We zien bijvoorbeeld dat binnen de categorie gemeenten met 100-250 duizend inwoners relatief weinig ouders (10,1% in de respons, terwijl zij 20,3% van de populatie uitmaken) hebben deelgenomen aan het onderzoek. Door het toekennen van weegfactoren worden de antwoorden van deze ouders (tot 2x) zwaarder meegewogen dan van andere ouders, waardoor een landelijk representatief beeld ontstaat. In Tabel B1 hieronder zijn de verdeling in populatie en respons en de weegfactoren weergegeven. Deze weegfactoren zijn toegepast op de analyses in dit rapport.

Tabel B1 De respons- en populatieverdeling en toegepaste weegfactoren per gemeentegrootteklasse

Gemeentegrootteklasse	Responsverdeling	Populatieverdeling	Weegfactoren
< 20 duizend inwoners	6,2%	7,0%	1,1
20-50 duizend inwoners	54,7%	42,2%	0,8
50-100 duizend inwoners	15,7%	22,4%	1,4
100-250 duizend inwoners	10,1%	20,3%	2,0
> 250 duizend inwoners	13,4%	8,1%	0,6

¹⁶ Geus, W. de, Roode, J. de, Aarsen, E. van, & Hurk, A. van den (2022). Monitor leerlingenvervoer. Meting 2022. Utrecht: Oberon.

Bijlage 2 Vragenlijst voor ouders over leerlingenvervoer

STARTVRAGEN

We beginnen met een paar vragen over uw kind en de reden voor leerlingenvervoer

In welke gemeente woont u?
[Kies uit lijst met gemeenten]

Heeft u een kind dat naar school gaat met een taxi of busje, door de gemeente geregeld?

- ja
 nee

Indien nee:

Deze vragenlijst gaat niet over andere vormen van vervoer die de gemeente meebetaalt. Zoals zelf met het openbaar vervoer of met eigen vervoer. Als u geen kind heeft dat met een taxi of busje naar school gaat, is dit onderzoek niet voor u bedoeld. Hartelijk dank dat u wilde meewerken.

Hoeveel kinderen heeft u, die op dit moment gebruik maken van leerlingenvervoer met een taxi of busje?

- 1 kind
 2 kinderen
 3 kinderen
 4 kinderen
 5 kinderen
 meer dan 5 kinderen

Indien meer dan 1 kind:

Let op: Graag de rest van de vragenlijst invullen met 1 kind in gedachten. Kiest u alstublieft het kind dat het eerst jarig wordt vanaf nu.

Als meerdere van uw kinderen met een taxi of busje naar school gaan : Vult u de vragen in voor het kind dat het eerst jarig is vanaf nu.

Hoe oud is het kind waarvoor u deze vragenlijst invult?
[Kies uit lijst met leeftijd van 4 tot 20 jaar]

Naar welk type onderwijs gaat uw kind met een taxi of busje?

- basisonderwijs
 speciaal basisonderwijs (sbo)
 speciaal onderwijs (so), cluster 1 of 2
 speciaal onderwijs (so), cluster 3 of 4
 voortgezet onderwijs
 voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 1 of 2
 voortgezet speciaal onderwijs (vso), cluster 3 of 4
 dat weet ik niet zeker

Indien weet niet zeker:

Wat is de naam van de school waar uw kind op zit?
In welke plaats staat deze school? ...

Hoeveel dagen per week gaat uw kind met de taxi/het busje?

- 1 dag in de week
- 2 dagen in de week
- 3 dagen in de week
- 4 dagen in de week
- 5 dagen in de week

We willen graag weten waarom uw kind naar school gaat met een taxi of busje.

Heeft uw kind een beperking of handicap, zodat het niet zelfstandig naar school kan met het openbaar vervoer of op de fiets?

- ja
- nee

Indien ja, wel een handicap of beperking:

Heeft u vanwege uw godsdienst of levensovertuiging gekozen voor een bepaalde school en is uw kind daardoor langer onderweg?

- ja
- nee

Indien nee, geen handicap of beperking:

Heeft u vanwege uw godsdienst of levensovertuiging gekozen voor een school die verder weg ligt, en gaat uw kind daarom met een taxi of busje naar school?

- ja
- nee

Indien nee, geen school vanwege godsdienst of levensovertuiging

Is de dichtstbijzijnde school zo ver weg, dat uw kind vanwege de afstand met een taxi of busje naar school gaat?

- ja
- nee

Hoe ver is de school van uw kind vanaf uw huis / de opstapplaats?

- minder dan 6 kilometer
- 6 tot 10 kilometer
- 10 tot 20 kilometer
- 20 tot 50 kilometer
- meer dan 50 kilometer

Krijgt uw kind op dit moment vervoer in een taxi of busje met meerdere kinderen, of zit uw kind alleen in de taxi of het busje?

- alleen (solovervoer)
- met meer kinderen tegelijk

Alle verdere vragen gaan over het hele kalenderjaar 2022, dus vanaf januari 2022 tot en met nu. Denkt u bij het beantwoorden terug aan alle maanden in 2022 dat uw kind met een taxi of busje naar school ging.

Ging uw kind in de eerste helft van 2022 ook al met een taxi of busje naar school?

- ja
- nee, pas vanaf de zomer

ALGEMENE TEVREDENHEID MET LEERLINGENVERVOER

Als meerdere van uw kinderen met een taxi of busje naar school gaan : Vult u de vragen weer in voor het kind dat het eerst jarig is vanaf nu.

Hoe tevreden bent u met het leerlingvervoer voor uw kind?

Klik op de schuifbalk om aan te geven hoe tevreden u bent (1 tot 10, heel ontevreden tot heel tevreden)

UW ERVARINGEN MET LEERLINGENVERVOER: REISTIJD

Nu vragen we naar de reistijd bij het vervoer van uw kind. Denkt u steeds terug aan het hele jaar 2022 tot nu.

Als meer kinderen van u leerlingvervoer krijgen: Vult u de vragen weer in voor het kind dat het eerst jarig is vanaf nu.

Hoe lang is meestal de reistijd naar school?

Dus: hoe lang zit uw kind voor een enkele reis in de taxi/het busje?

- minder dan 30 minuten
- 30 tot 45 minuten
- 45 tot 60 minuten
- 60 tot 90 minuten
- 90 minuten of meer

Hoe vaak was de chauffeur in 2022 op tijd bij uw huis / de opstapplaats om uw kind op te halen?

Met 'op tijd' bedoelen we: maximaal 10 minuten te vroeg of maximaal 10 minuten te laat

- altijd
- 4-5 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- 1-2 keer per maand
- minder dan 1 keer per maand
- nooit

Hoe vaak kwam uw kind in 2022 te laat op school door vertraging met het busje/ de taxi?

Met 'te laat' bedoelen we: minimaal 10 minuten te laat

- altijd
- 4-5 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- 1-2 keer per maand
- minder dan 1 keer per maand
- nooit

Hoe vaak was de chauffeur dit schooljaar op tijd bij de school om uw kind op te halen?

Met 'op tijd' bedoelen we: maximaal 10 minuten te vroeg of maximaal 10 minuten te laat

- altijd
- 4-5 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- 1-2 keer per maand
- minder dan 1 keer per maand
- nooit

Hoe vaak kwam uw kind in 2022 te laat weer thuis (of op de opstapplaats) door vertraging met het busje/de taxi?

Met 'te laat' bedoelen we: minimaal 10 minuten te laat

- altijd
- 4-5 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- 1-2 keer per maand
- minder dan 1 keer per maand
- nooit

Is de chauffeur wel eens vergeten uw kind op te halen, op de heenweg of de terugweg?

- ja
- nee

Indien ja:

Hoeveel keer is dit gebeurd in heel 2022?

UW ERVARINGEN MET LEERLINGENVERVOER: KWALITEIT

Nu vragen we naar de kwaliteit van het vervoer van uw kind. Denkt u steeds terug aan hele jaar 2022 tot nu.

Als meer kinderen van u leerlingenvervoer krijgen: Vult u de vragen weer in voor het kind dat het eerst jarig is vanaf nu.

Hoe vaak was er in 2022 een vaste/bekende chauffeur in het busje/de taxi?

- nooit
- soms
- regelmatig
- vaak
- altijd
- weet niet

Hoe vaak was er in 2022 een begeleider aanwezig in het busje/de taxi, naast de chauffeur?

- nooit
- soms
- regelmatig
- vaak
- altijd
- weet niet

Nu volgen een paar uitspraken over het leerlingenvervoer. We willen weten of die ook voor u gelden. U kunt antwoorden met

- Helemaal mee oneens
- Beetje mee oneens
- Neutraal
- Beetje mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet niet

Denkt u steeds terug aan hele jaar 2022 tot nu.

De gemeente heeft het leerlingenvervoer met het busje/ de taxi goed geregeld

De reistijd met het busje/de taxi is goed genoeg, als je kijkt naar de afstand tot de school

De chauffeur heeft een goede relatie met mijn kind

De chauffeur rijdt voorzichtig

[Alleen indien geen solovervoer]: De chauffeur weet met een groep kinderen om te gaan

Nu volgen een paar mogelijke situaties in het leerlingenvervoer. We willen weten of u die ook heeft meegemaakt. U kunt antwoorden met

nooit

soms

regelmatig

vaak

altijd

weet niet

Denkt u steeds terug aan hele jaar 2022 tot nu.

Nieuwe chauffeurs komen met mij kennismaken

De chauffeur laat aan mij weten als hij/zij te laat gaat komen

De chauffeur rijdt een vaste route

Mijn kind is teveel tijd kwijt met het leerlingenvervoer

[Alleen indien geen solovervoer]: Mijn kind voelt zich veilig in de groep in de taxi/het busje

[Alleen indien geen solovervoer]: Mijn kind wordt gepest tijdens de rit in de taxi/het busje

[Alleen indien geen solovervoer]: Er wordt gevochten door de leerlingen in de taxi/het busje

Het leerlingenvervoer levert stress op voor mijn kind

Mijn kind maakt gevaarlijke verkeerssituaties mee in de taxi/het busje

De reis in de taxi/het busje is te vermoeiend voor mijn kind

COMMUNICATIE OVER LEERLINGENVERVOER

We vragen nu hoe u de communicatie met de gemeente en de vervoerder ervaart.

Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente als het gaat over het vervoer van uw kind?

Heel ontevreden

Ontevreden

Neutraal

Tevreden

Heel tevreden

niet van toepassing

Hoe tevreden bent u over het contact met de chauffeur van de taxi of het busje?

Heel ontevreden

Ontevreden

Neutraal

Tevreden

Heel tevreden

niet van toepassing

Hoe tevreden bent over het contact met het taxibedrijf?

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- niet van toepassing

Heeft u in 2022 een klacht ingediend over het leerlingenvervoer van uw kind? (meer antwoorden mogelijk)

- ja bij de chauffeur
- ja bij het taxibedrijf
- ja bij de gemeente
- nee

Indien klacht bij chauffeur:

Waarover ging(en) de klacht(en) bij de chauffeur?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- gedrag van de chauffeur naar mijn kind
- op tijd komen
- de route
- sfeer/agressie in de taxi/het busje
- onveilig rijgedrag van de chauffeur
- communicatie
- anders, namelijk _____

Hoe tevreden bent u over de manier waarop de chauffeur omging met uw klacht(en)?

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden

Indien klacht taxibedrijf:

Waarover ging(en) de klacht(en) bij het taxibedrijf?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- gedrag van de chauffeur naar mijn kind
- op tijd komen
- de route
- sfeer/agressie in de taxi/het busje
- onveilig rijgedrag van de chauffeur
- (geen) mogelijkheid om ophaaltijden te veranderen
- (geen) begeleiding in de taxi/het busje
- communicatie
- anders, namelijk _____

Hoe tevreden bent u over de manier waarop het taxibedrijf omging met uw klacht(en)?

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden

Indien klacht gemeente:

Waarover ging(en) de klacht(en) bij de gemeente?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- op tijd komen
- de route
- sfeer in de taxi/het busje
- onveilig rijgedrag van de chauffeur
- gedrag van de chauffeur naar mijn kind
- (geen) mogelijkheid om ophaaltijden te veranderen
- (geen) begeleiding in de taxi/het busje
- hoe het taxibedrijf een klacht afhandelde
- communicatie
- een beslissing van de gemeente over mijn aanvraag voor vervoer
- anders, namelijk _____

Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente omging met uw klacht(en)?

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- niet van toepassing

VERBETERWENSEN

We zijn benieuwd naar wat u beter zou willen in het leerlingenvervoer.

We noemen enkele situaties waar ouders wel eens ontevreden over zijn. We willen in beeld brengen hoeveel ouders in Nederland dit ervaren. **Dit betekent niet dat er gelijk oplossingen voor zijn in uw gemeente.**

Zijn er zaken in het vervoer van uw kind waar u ontevreden over bent?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

Vult u de vraag alstublieft weer in voor het kind dat het eerst jarig is vanaf nu.

- ik ben nergens ontevreden over
- reistijd
- veiligheid onderweg
- drukte in de taxi/het busje
- kwaliteit van de chauffeur
- geen vervoer naar opvang
- geen flexibiliteit in tijdstip/locatie van halen en brengen
- wisselende chauffeurs
- wisselende routes
- te laat komen van de taxi/het busje
- te vroeg komen van de taxi/het busje
- ontbreken van begeleiders op de taxi/het busje
- vergeten worden om op te halen
- anders, namelijk _____

Indien u nog iets kwijt wil over het leerlingenvervoer van uw kind dan kunt u dat hier doen (max 700 tekens)

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk dank voor uw tijd.

Oberon

Postbus 1423, 3500 BK Utrecht

t 030 230 60 90

info@oberon.eu | www.oberon.eu

Utrecht, februari 2023

In opdracht van Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)