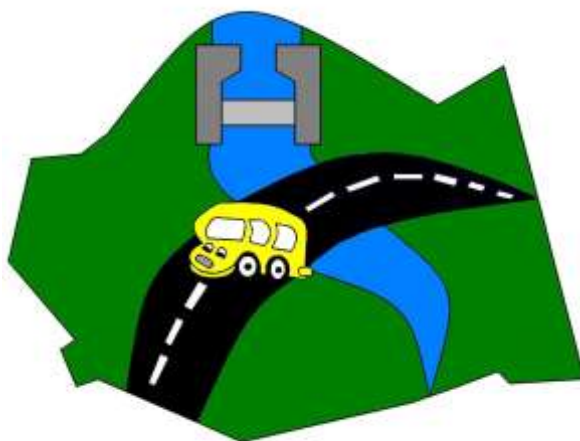




Veilig en vlug over de brug...en weer terug

# Rapportage Leerlingenvervoer Krimpen aan den IJssel 2007-2008

Uitkomsten van een enquête onder ouders/verzorgers



februari 2009

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Onderzoeksresultaten	4-13
3	Samenvatting uitkomsten	15-16
4	Het platform leerlingenvervoer en de toekomst	17-18
Bijlage		
	Enquête Leerlingenvervoer Krimpen aan den IJssel 2007-2008	19-23

## 1 Inleiding

Sinds december 2007 bestaat het platform leerlingenvervoer in Krimpen aan den IJssel. Naar aanleiding van diverse contacten tussen ouders van leerlingen en vertegenwoordigers van de gemeente over het leerlingenvervoer, verzoeken vanuit de Gemeenteraad, en de nieuwe Europese aanbesteding, heeft de gemeente het initiatief genomen een platform leerlingenvervoer te formeren. Het platform fungeert voor het College als gesprekspartner voor toekomstige beleidsontwikkelingen binnen het leerlingenvervoer.

Alle ouders van kinderen in het leerlingenvervoer kregen oktober 2007 een brief thuisgestuurd over de mogelijkheid zich aan te melden voor het Platform leerlingenvervoer. Tien ouders hebben zich aangemeld. Zij zijn in december 2007, januari en maart 2008 uitgenodigd voor overleg met twee ambtenaren van de gemeente. Naast informatie-uitwisseling stonden deze bijeenkomsten in het teken van het doornemen van de bestaande verordening Leerlingenvervoer en de klachtenprocedure. Ook is een aantal randvoorwaarden geformuleerd waaraan het leerlingenvervoer in de toekomst zou moeten voldoen. Die informatie is verwerkt in een notitie over het leerlingenvervoer 2008/2010. Hierin wordt geadviseerd het leerlingenvervoer voor het schooljaar 2008/2009 en het schooljaar 2009/2010 uit te laten voeren door de huidige dienstverlener Stoppelenburg conform de ingediende offerte. De Raad heeft eind april 2008 ingestemd met dit advies.

Het platform leerlingenvervoer is vanaf maart 2008 zelfstandig doorgegaan met zijn werkzaamheden. Het heeft zich voorgesteld aan de verschillende gemeentelijke fracties, onder andere door bij fractievergaderingen aanwezig te zijn. Verder is er contact geweest met verschillende ondersteunende instellingen als St. Mee en het Programma Versterking Cliëntenpositie en was er veelvuldig contact tussen de voorzitter van het platform en de ambtenaar leerlingenvervoer. Ook is gewerkt aan praktische zaken als het schrijven van een presentatietekst, het ontwikkelen van een logo, het bedenken van een slogan en het starten van een website en een nieuwsbrief.

Belangrijk aandachtspunt voor het platform is de mate waarin de ouders in het platform de ervaringen en wensen van álle ouders van kinderen in het leerlingenvervoer vertegenwoordigen. Om hiervan een beeld te krijgen, is het initiatief genomen een vragenlijst uit te zetten onder ouders/verzorgers van kinderen die in schooljaar 2007-2008 gebruik maakten van het leerlingenvervoer. De gemeente was zo bereidwillig om de vragenlijst te bekijken, te vermenigvuldigen, te verzenden en om als postbus te fungeren.

### **Doelstelling rapportage**

Met deze rapportage willen we in de eerste plaats de onderzoeksresultaten terugkoppelen naar de ouders en hen bedanken voor hun medewerking. We weten hoe beperkt hun tijd is en zijn daarom erg blij dat zoveel ouders hebben meegewerkt. Als platform leerlingenvervoer gebruiken we de uitkomsten van dit onderzoek om beleidsdoelen voor de komende jaren te bepalen en prioriteiten te stellen. Voor het verwezenlijken van die doelen werken we uiteraard samen met de gemeente en het vervoersbedrijf. Deze rapportage is daarom ook bedoeld om de gemeente en het vervoersbedrijf meer inzicht te bieden in de ervaringen van ouders met het leerlingenvervoer. Zodat we met dezelfde achtergrondinformatie gezamenlijk aan de slag kunnen om de geconstateerde knelpunten in het leerlingenvervoer op te lossen.

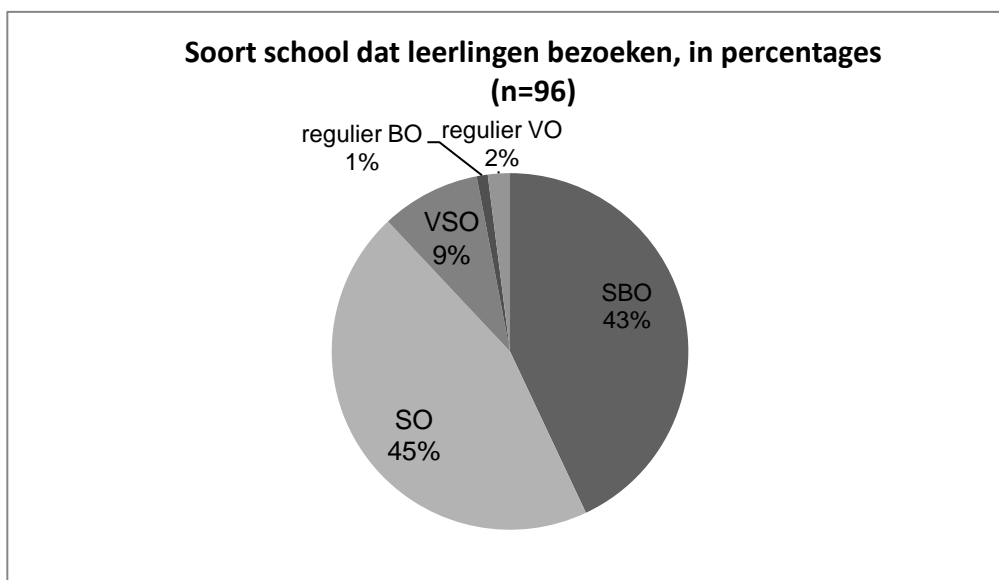
## 2 Onderzoeksresultaten

### Respons

De vragenlijst is in juni 2008 verstuurd naar alle 147 ouders van kinderen in het leerlingenvervoer. Twee weken later kregen alle ouders een brief met nogmaals het verzoek de vragenlijst in te vullen en te retourneren. Uiteindelijk hebben 97 ouders dat gedaan; een respons van 66 procent. De antwoorden zijn vervolgens ingevoerd in het statistische programma SPSS en verwerkt in deze rapportage.

### Welke scholen bezoeken de kinderen?

De meeste kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer in Krimpen aan den IJssel hebben de basisschoolleeftijd. Tien procent volgt voortgezet onderwijs. Ze maken bijna allemaal gebruik van vervoer per taxi(bus). Slechts drie leerlingen maken gebruik van het openbaar vervoer: één zonder en twee met begeleiding.



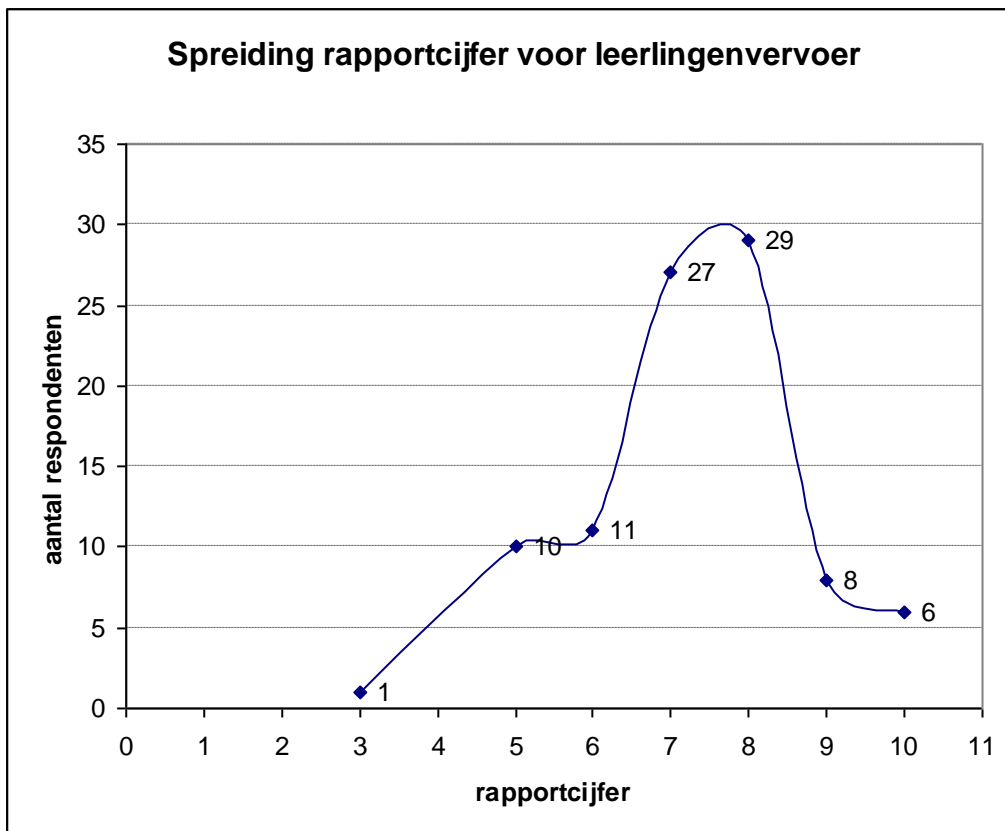
### Waardering

De ouders waarderen het leerlingenvervoer in z'n algemeenheid positief en geven het gemiddeld een rapportcijfer van 7,3. De cijfers variëren van een 3 tot een 10. Elf respondenten geven het leerlingenvervoer een onvoldoende (zie figuur blz. 4).

Het maakt uit welke soort school een kind bezoekt. Ouders van leerlingen in het speciaal basisonderwijs (SBO) waarderen het leerlingenvervoer met een 7,7 terwijl het gemiddelde rapportcijfer van ouders met een kind in het speciaal onderwijs (SO) 7,0 is. Voor het leerlingenvervoer van jongeren in het voortgezet speciaal onderwijs (VSO)<sup>1</sup> geldt een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. Het vervoer van de ene leerling in het regulier basisonderwijs wordt gewaardeerd met een 7, terwijl voor het vervoer van de twee leerlingen in het regulier VO een rapportcijfer van een 6 is gegeven.

<sup>1</sup> negen respondenten

Op basis van het antwoord 'SBO' in combinatie met 'korter dan een uur per dag in de bus', hebben we de groep leerlingen die met de touringcarbus naar het SBO in Capelle a/d IJssel gaat, geselecteerd. De dertien ouders van deze leerlingen zijn het meest tevreden en geven het leerlingenvervoer een gemiddeld rapportcijfer van 8,1.



### De taxi(bus)

Driekwart van de kinderen heeft een eigen, vaste zitplaats in de taxi(bus); bij een kwart wisselt de zitplaats steeds.

Twee derde van de kinderen rijdt meestal met dezelfde chauffeur mee. Bij een derde wisselt de chauffeur vaak. Hiermee heeft de helft van de ouders geen problemen. Acht ouders vinden het wel een probleem dat de chauffeur vaak wisselt en negen ouders vinden dit af en toe een probleem.

Over het comfort in de taxi(bus) zijn weinig klachten. Tevredenheid heerst bij 54 procent van de respondenten, 35 procent zegt neutraal te staan tegenover het comfort in de bus en twee procent weet het niet. Tien procent is ontevreden over het comfort in de bus. In een vervolgvraag konden ouders aangeven waarover ze ontevreden zijn. Niet alleen de ouders die ontevreden zijn hebben hierop geantwoord, maar ook een elftal ouders dat neutraal als antwoord had gegeven.

Van deze twintig ouders vindt bijna de helft (9) dat er teveel lawaai/te weinig rust in de taxi(bus) is. Zeven ouders vinden de kwaliteit van de bus slecht.

*"Te harde muziek/radio", "teveel lawaai/te weinig rust voor de kinderen door de diverse beperkingen", "teveel hele drukke kinderen".*

*"Oude bus, (mijn kind) zit helemaal alleen achterin, achter de as en dat bonkt", "soms oude bussen".*

De overige ouders vinden dat er onvoldoende ruimte in de taxi(bus) is (3) of kunnen hun antwoord niet toelichten: "taxi en bus wisselen per dag dus moeilijk te zeggen."

## Veiligheid

Over de veiligheid van het leerlingenvervoer is twee derde tevreden. Achttien procent geeft aan niet tevreden te zijn en dertien procent geeft als antwoord 'neutraal'. Van de ontevreden ouders noemen de meeste ouders (9) het punt dat kinderen niet altijd in de gordel zitten. Daarnaast wordt het rijgedrag van de chauffeur genoemd en/of het ontbreken van begeleiding (8).

"s Morgens rijdt hij altijd te hard en onveilig", "er wordt niet altijd gewacht op het zitten van de kinderen bij het wegrijden", "onverschillige chauffeur over veiligheid".

"Eén kindje maakt zichzelf los, hierdoor vind ik dat er begeleiding mee moet want de chauffeur moet teveel op de kinderen letten", "doordat de chauffeurs niet goed op de hoogte zijn van autisme wordt gedrag soms verkeerd beoordeeld wat de rust in de bus niet ten goede komt", "geen begeleiding terwijl dit wel nodig is omdat er onveilige situaties ontstaan".

Ten slotte worden nog de slechte kwaliteit van de taxi(bus) genoemd en dat het kind onderweg moet overstappen naar een andere taxi.

In de vragenlijst is ook een tabel opgenomen met veiligheidsaspecten waarvan ouders konden aangeven in hoeverre dat in hun geval van toepassing is. Het betreft zowel punten die met de fysieke veiligheid te maken hebben als punten die betrekking hebben op de sociale veiligheid (je veilig voelen). De uitkomsten hiervan staan in onderstaande tabel.

	(vrijwel) altijd	soms	(vrijwel) nooit	weet niet
De chauffeur helpt mijn kind met in- en uitstappen (n=82)	57%	11%	31%	1%
De chauffeur controleert of de gordels goed vastzitten (n=85)	64%	14%	17%	6%
Bij het vastzetten van de rolstoel wordt rekening gehouden met mijn kind (n=20)	40%	0	15%	45%
De chauffeur neemt de sleutels uit het contact als hij de bus verlaat (n=81)	14%	5%	16%	65%
De chauffeur stopt aan de kant van de school en van huis zodat mijn kind niet hoeft over te steken (n=82)	59%	5%	5%	13%
De chauffeur houdt zich aan het niet roken in de bus (n=86)	70%	4%	2%	24%
De chauffeur grijpt in als er ruzie is of er gepest wordt in de bus (n=84)	56%	8%	11%	25%
De chauffeur kan de orde handhaven in de bus (n=84)	54%	17%	5%	25%

## De chauffeur

De chauffeur is een belangrijke schakel in het leerlingenvervoer. Hij of zij heeft direct contact met de kinderen, diens ouders/verzorgers en de school. De chauffeur wordt hoog gewaardeerd door de ouders en krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6. Een kwart geeft een 7 en een derde een 8. Verder geeft zes procent van de respondenten de chauffeur een onvoldoende, dertien procent een 6, zeventien procent een 9 en negen procent geeft maar liefst een 10 als rapportcijfer aan de chauffeur.

### *Voorstellen*

Aan het begin van het schooljaar stellen nieuwe chauffeurs zich voor aan de ouders/verzorgers, zo is afgesproken. Dit is bij de start van schooljaar 2007-2008 in een derde van de gevallen echter niet gebeurd. Bij een achtste van de ouders was de chauffeur al bekend en was voorstellen niet aan de orde; bij de resterende helft van de ouders heeft de chauffeur zich wel voorgesteld.

### *Bekendheid met beperking van de kinderen*

Bij de informatie die ouders van de vervoerder krijgen over de vertrek- en aankomsttijden, het ritnummer en de chauffeur zit een formulier met vragen over het kind en de bereikbaarheid van de ouders. Ouders moeten hierop onder andere aangeven wat de beperkingen van het kind zijn en hoe je daar het beste mee om kunt gaan. Bij de eerste rit na de schoolvakantie wordt het ingevulde formulier overhandigd aan de chauffeur.

In de vragenlijst is de vraag gesteld of de chauffeur op de hoogte is van de beperkingen van het kind. Zestig procent van de ouders antwoordt hierop bevestigend. Het merendeel hiervan (84%) vindt dat de chauffeur ook voldoende rekening houdt met deze beperkingen. Elf procent van de ouders geeft aan dat de chauffeur niet op de hoogte is van de beperkingen en maar liefst 29 procent zegt niet te weten of dit zo is.

*"Ik denk niet dat alle chauffeurs op de hoogte zijn van wat mijn zoon mankeert. Heb over het geheel gezien geen moeite met de chauffeurs; wel met reistijden en wisselingen."*

### *Omgang met de kinderen*

Bijna twee derde van de ouders is tevreden over de manier waarop de chauffeur met zijn/haar kind omgaat. Dertien procent is ontevreden en twintig procent zegt neutraal te staan tegenover de wijze waarop de chauffeur met hun kind omgaat. De kritiek heeft vooral betrekking op een gebrek aan kennis over de handicap, een beperkt inlevingsvermogen en/of het slecht kunnen omgaan met conflicten in de taxi(bus).

*"De chauffeur begrijpt mijn kind niet", "de chauffeur is niet op de hoogte van autisme", "de chauffeur doet echt zijn best, maar zijn aanpak is volgens ons niet altijd adequaat", "Ik heb wisselende chauffeurs en ben over de vaste chauffeur tevreden. De meesten zijn vriendelijk, op een enkele na. Die chauffeur kan niet met kinderen overweg, heeft geen begrip", "Vooral het feit dat hij niet weet hoe hij met conflictsituaties om moet gaan vind ik echt erg! En wat ik zie vind ik hem ook niet spontaan met de kinderen doen."*

Een aantal ouders doet de suggestie om chauffeurs beter te scholen.

*"Betere voorlichting voor chauffeurs over de diverse handicaps/sociale beperkingen, is wenselijk.", "De chauffeur houdt zich netjes aan de regels maar zou beter geïnstrueerd kunnen worden hoe met deze kinderen om te gaan.", "De chauffeur rijdt netjes en veilig maar mag een training krijgen over de omgang met deze kinderen."*

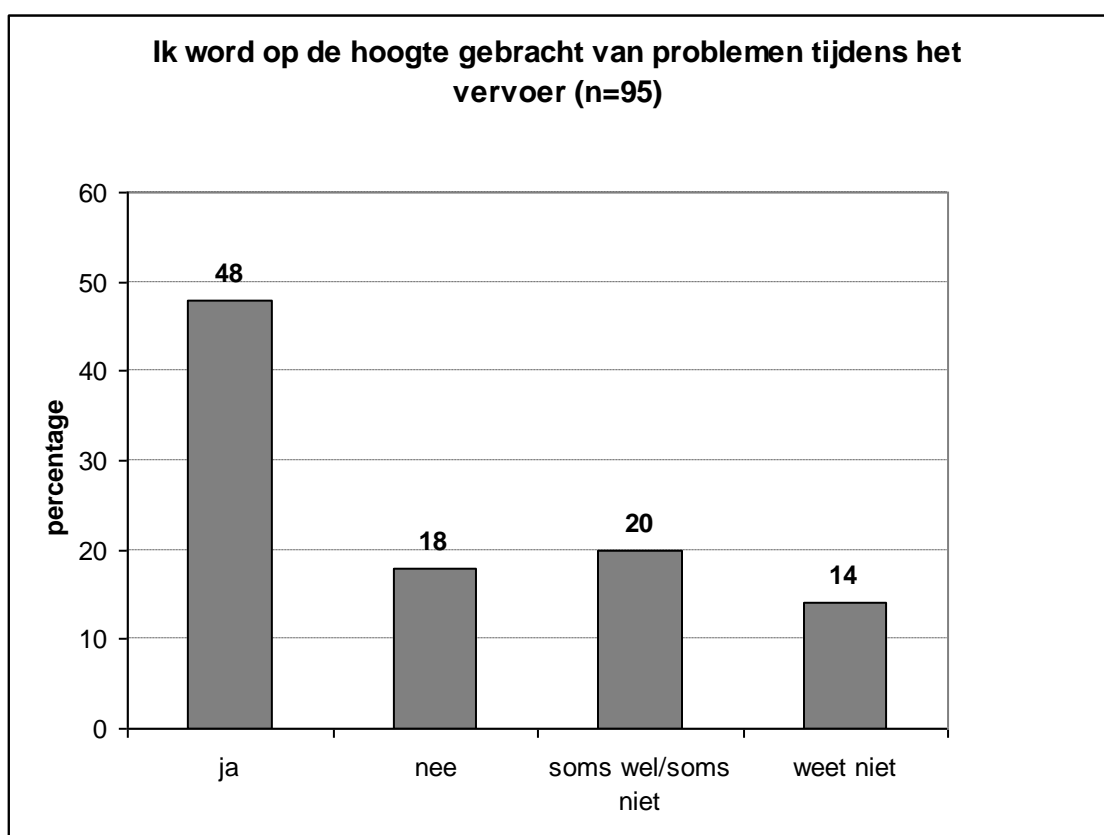
### Omgang met de ouders

Twee derde van de respondenten is tevreden over de manier waarop de chauffeur de ouders/verzorgers te woord staat. Bijna een kwart geeft als antwoord 'neutraal' en zeven ouders zijn ontevreden over de communicatie met de chauffeur. Zij geven vooral aan dat de chauffeur niet wil praten/contact vermijdt. Andere gemaakte opmerkingen:

"Chauffeur is nogal gesloten en trekt pas aan de bel als het bijna te laat is", "het lijkt erop dat de chauffeur de kinderen niet leuk vindt", "seksueel getinte praatjes".

### Communicatie over problemen tijdens het vervoer

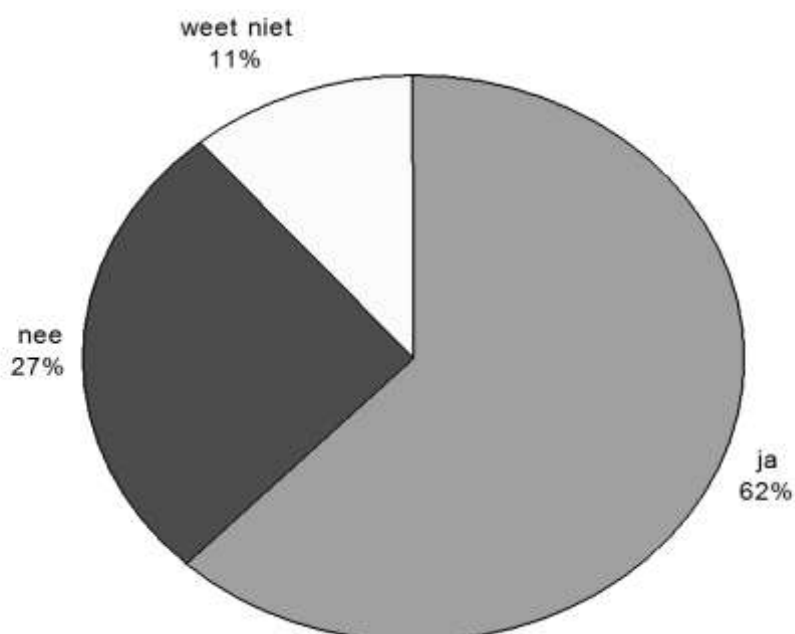
We hebben de ouders ook gevraagd of ze ervan op de hoogte worden gebracht wanneer er problemen zijn tijdens het vervoer (bijvoorbeeld ruzie). In nogal wat gevallen blijken ouders niet, of soms wel en soms niet, geïnformeerd te worden.



Dit is zorgelijk, gezien de grote invloed die deze incidenten op de groep kwetsbare kinderen in het leerlingenvervoer kan hebben.

Dit verklaart wellicht ook het hoge percentage ouders (62%) dat vindt dat een begeleider in het voertuig noodzakelijk is. Nogal wat ouders vinden het eigenlijk onverantwoord dat een chauffeur op de weg moet letten en tegelijkertijd de kinderen in de gaten moet houden, zo blijkt uit onderstaande citaten. Hierbij speelt de lange tijd dat de kinderen in de bus moeten zitten een rol, maar vooral de handicaps van de kinderen.

### Een begeleider in het voertuig is noodzakelijk (n=92)



*"De chauffeur doet zeker zijn werk. Het komt vaak door de omstandigheden dat hij niet correct kan ingrijpen. Dit vind ik niet te verwijten aan de chauffeur. Eerder een gebrek aan begeleiding."*

*"Ik denk dat een begeleider in een bus noodzakelijk is i.v.m. de lange tijd die ze in de bus zitten, voornamelijk de rit van school naar huis. Of de ritten anders inplannen zodat de rit korter duurt."*

*"Er moet een begeleider komen op de ritten. Dat is noodzakelijk bij deze kinderen met gedragsstoornissen."*

*"Ik vind dat begeleiding vereist is voor deze kinderen. Deze zijn 'anders' en ik vind dat je daarmee niet de chauffeur kan belasten. Je kan namelijk niet veilig rijden en acht kinderen in toom houden. Een waarschuwing van de chauffeur werkt niet: hij kan geen direct contact met het kind maken en op de weg letten, zodat ze veilig thuis komen. Dit is geen verwijt aan de chauffeur, eerder een tekortkoming opdrachtgever/vervoerder. Doordat onze kinderen 'anders' zijn is begeleiding in de taxi vereist. Er worden wel opmerkingen gemaakt in de taxi die niet correct zijn. Mijn zoon is autistisch en vat deze opmerking verkeerd op waardoor er onnodig paniek wordt veroorzaakt. Hij beleeft dit anders."*

*"Begeleiding in de taxi (er zijn acht kinderen) is noodzakelijk zodat de chauffeur rustig kan rijden en op het kind gelet kan worden."*

## Reistijd

Een kwart van de kinderen zit elke dag twee uur of langer in de taxi(bus). Deze groep kinderen heeft na schooltijd weinig tijd over om te ontspannen en maakt bijna volwassen werkdagen.

*"Als er alleen kinderen van één school in de taxibus zitten, zouden ze in ongeveer een half uur, drie kwartier thuis kunnen zijn. Ze maken nu dagen van 8,5 uur. Complete werkdagen/tijden, terwijl het nog kinderen zijn!"*

Van de overige kinderen zitten er zestien minder dan een uur in de bus (naar het SBO in Capelle), 26 kinderen zitten per dag gemiddeld één tot anderhalf uur in de taxi(bus) en 27 kinderen anderhalf tot twee uur.

In z'n totaliteit is veertig procent van de ouders tevreden over de reistijd en een derde ontevreden. De overige ouders staan neutraal tegenover de reistijd (27%) of weten niet wat ze ervan moeten vinden (2%). Betrekken we hierbij de reistijd van het eigen kind, dan is het niet verwonderlijk dat alle ouders van een kind dat korter dan een uur in de taxi zit tevreden zijn. En dat er met name bij ouders van kinderen die langer dan twee uur in de taxi zitten, veel ontevredenheid heerst. Driekwart van deze ouders is ontevreden over de reistijd, zo blijkt uit onderstaande tabel.

### Mate van tevredenheid over de reistijd, naar gemiddelde verblijfsduur in de taxi(bus) per dag, in percentages en aantallen

	tevreden	neutraal	ontevreden	totaal
< 1 uur	81% (13)	13% (2)	0%	17% (15)
1-1,5 uur	54% (14)	35% (9)	12% (3)	27% (26)
1,5-2 uur	33% (9)	33% (9)	33% (9)	28% (27)
2-2,5 uur	10% (2)	20% (4)	70% (14)	21% (20)
>2,5 uur	0%	25% (1)	75% (3)	4% (4)
weet niet				2% (2)
<b>totaal</b>	<b>40% (38)</b>	<b>27% (25)</b>	<b>31% (29)</b>	<b>100% (94)</b>

Als oplossingen voor de lange reistijd noemen ouders het gebruik van de busbaan en het verminderen van het aantal scholen dat wordt aangedaan.

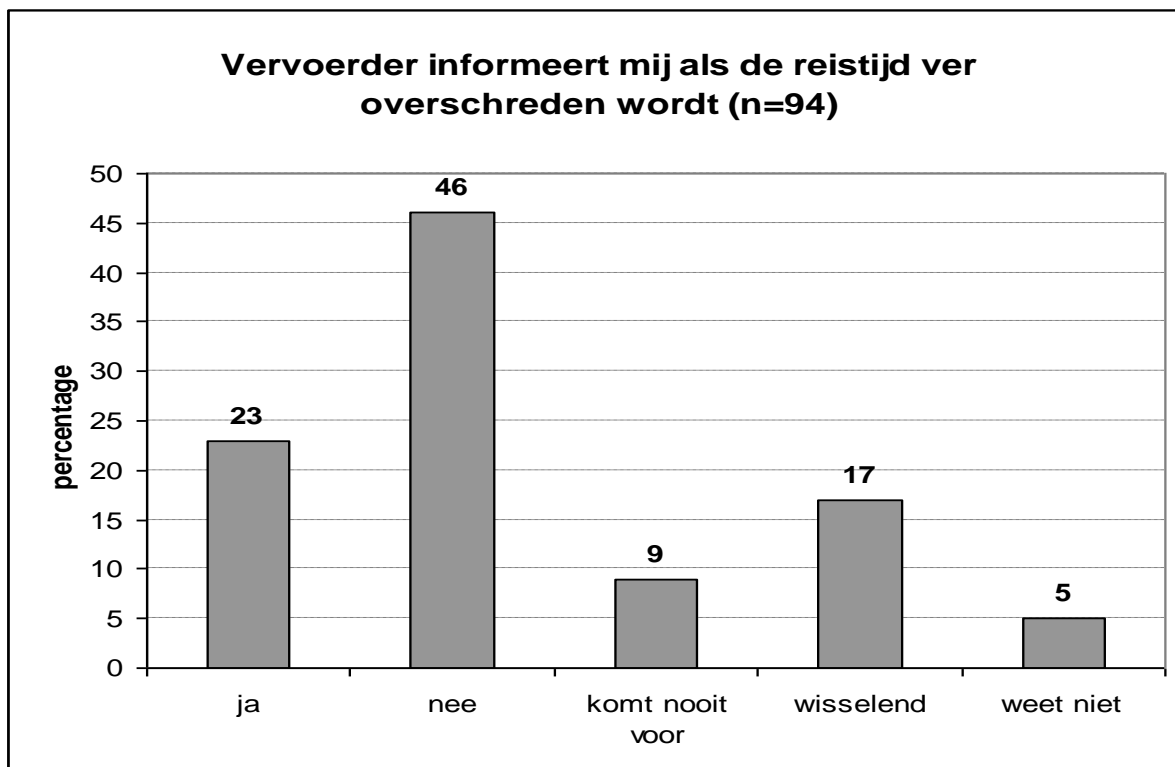
*"Gebruik van busbaan Capelle aan den IJssel is echt noodzakelijk, kinderen zitten er te lang in (er mag geen gebruik van worden gemaakt; zou veel tijd schelen voor de kinderen). Eventueel airco in de taxi (soms te warm in autobus)."*

*"Mijn zoon is (vooral 's middags) te lang onderweg. Ik vind het vreemd dat er kinderen in de bus zitten uit andere gemeenten en dat er naar drie verschillende scholen wordt gereden. Dit kost heel veel tijd."*

*"Mijn kind wordt 's morgens door wisselende personen opgehaald en dan overgezet bij de vaste chauffeur. Dit brengt onrust voor mijn kind mee. Ophaaltijden variëren van vijf minuten tot een half uur, is ook voor mijn kind (en mijn gezin) onduidelijk en onrustig. Dit zou tijdelijk zijn i.v.m. de bezetting in de bus; heb er reeds met Stoppelenburg over gesproken. Wil dit wel na de zomervakantie opgelost hebben. Met de vaste chauffeur geen problemen, is oké. Lange reistijd is ook vervelend. Krijg regelmatig commentaar van buurtbewoners dat er te hard wordt gereden. Ik woon in een woonerf en daar moet stapvoets gereden worden."*

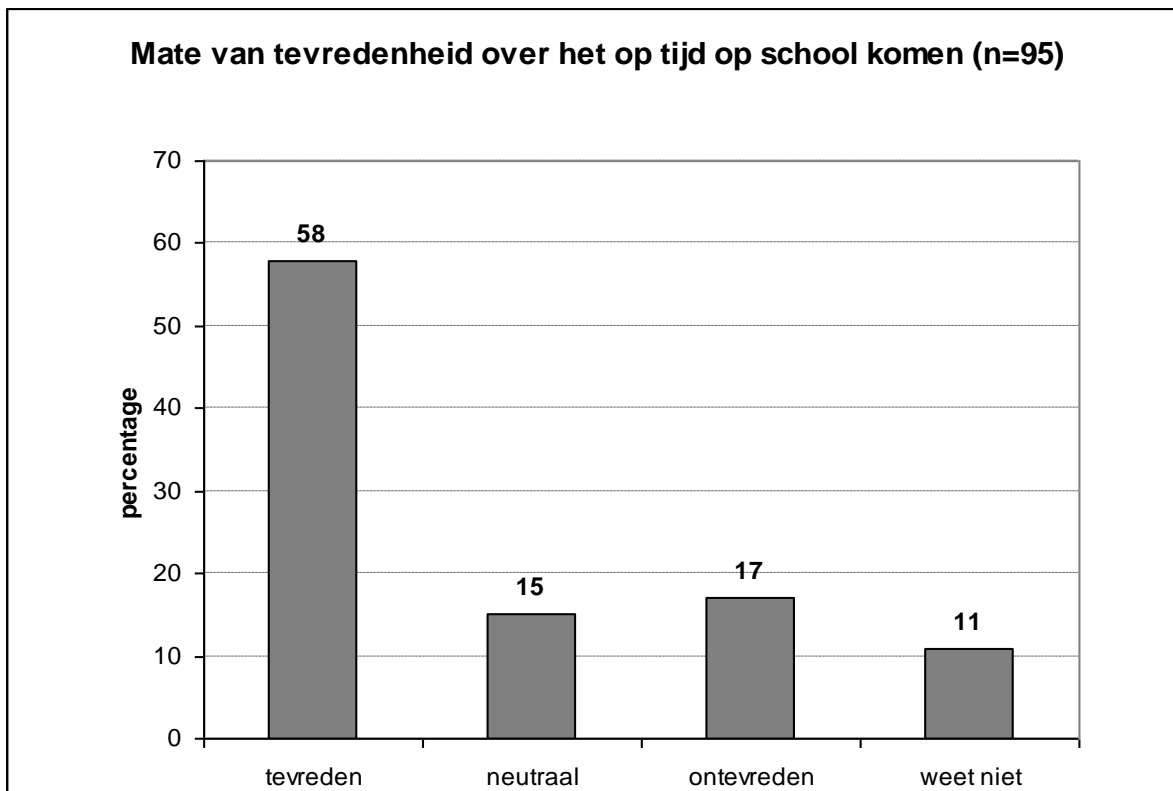
Ouders is ook gevraagd in hoeverre zij door de vervoerder op de hoogte worden gesteld als de reistijd ver overschreden wordt. Bijna de helft krijgt geen telefoontje van de vervoerder als het kind veel later dan normaal wordt opgehaald of thuisgebracht.

"Het vervoer zelf (opstapplaats, touringcar en begeleidster) is mijns inziens wel goed. Het melden van te laat komen absoluut slecht. Ze zouden onze kinderen zo een paar uur laten staan."



Belangrijk in het leerlingenvervoer is uiteraard dat de kinderen op tijd op school komen.

Zijn ouders tevreden over het op tijd op school komen van hun kind? (zie pagina 11). Ruim de helft van de respondenten is tevreden en een zesde is ontevreden over het op tijd op school komen van hun kind. Opvallend is dat elf procent van de ouders het antwoord 'weet niet' geeft. Hier kan meespelen dat ouders er niet altijd van op de hoogte zijn of hun kind op tijd op school komt. Niet alle scholen koppelen dit altijd terug naar de ouders en zijn er min of meer aan gewend dat kinderen te laat komen.



*"De chauffeur is lief maar niet verantwoordelijk. Hij rookt uit het raam van de bus en soms buiten (soort van pauze). Maar dan komt mijn kind soms te laat op school."*

*"Door de wisselende chauffeurs is het moeilijk. Ik vind het ook vervelend dat de chauffeurs soms te laat komen bij school. Ze moeten vlak voor het ophalen bij school nog een andere rit doen en komen daardoor te laat op school (ik heb het niet over file o.i.d.)."*

*"Alles gaat goed maar volgend schooljaar zullen de ophaaltijden aangepast moeten worden in verband met de steeds langere files. Men is 70% van de tijd te laat op school. Mogen ze gebruik maken van de busbaan?"*

*"M'n zoon heeft een stoornis in z'n hoofd. Daarom moet dezelfde persoon ophalen en brengen. Dat gebeurt niet en daarom moet ik af en toe zelf naar school ophalen, omdat hij overgeeft in de taxi omdat ze te hard rijden en onveilig rijden. Bijna elke keer is er een andere persoon bij het ophalen en wordt hij te laat afgezet bij school. School heeft ook een paar keer gebeld naar de centrale omdat ze niet op tijd op school zijn, van een kwartier tot 30/40 minuten te laat op school."*

## Afhandeling klachten

De meeste ouders hebben goede ervaringen met de bereikbaarheid van het vervoersbedrijf en zijn tevreden over de manier waarop ze geholpen zijn.

### Ervaringen met vervoersbedrijf

	Ja	nee	wisselen d	geen contact gehad
Is de contactpersoon van het vervoersbedrijf goed bereikbaar? (n=94)	77%	2%	14%	7%
Bent u tevreden over de manier waarop u bij het vervoersbedrijf bent geholpen? (n=87)	71%	8%	21%	n.v.t.

Degenen die niet tevreden zijn, noemen als belangrijkste punten dat de interne communicatie bij het vervoersbedrijf soms te wensen over laat, dat klachten niet serieus worden genomen en dat er te weinig rekening wordt gehouden met en begrip is voor de handicaps van de kinderen.

*"Als ik bel om mijn kind ziek te melden, wordt dat niet doorgebeld naar de bus."  
 "Boodschappen worden niet altijd goed doorgegeven/begrepen."  
 "De melding van bijvoorbeeld ziek komt bijna altijd niet door. De communicatie van centrale naar chauffeur is niet goed."*

*"Het verhaal wordt aangehoord maar er gebeurt verder niets mee. Klachten worden niet op juiste waarde geschat."  
 "Ze nemen klachten niet serieus. Ik moet vaak bellen voor hetzelfde probleem."  
 "Meerdere malen aangegeven dat de kinderen erg lang moeten wachten op school."*

*"Kort door de bocht, totaal geen ervaring met dit soort vervoer."  
 "Mijn zoon is 18 jaar en zit bij allemaal kleine kinderen in de taxi. We hebben direct aan het begin van het schooljaar contact opgenomen met Stoppelenburg maar ze hebben er niks aan gedaan. Daarna nog meerdere keren gebeld maar ze willen het niet veranderen! Er wordt bij de indeling niet gekeken naar de kinderen zelf, maar alleen naar het aantal rolstoelplekken, enzovoorts."  
 "Ze houden onvoldoende rekening met de gedragsstoornis die de kinderen hebben. De chauffeurs zijn niet in staat adequaat te handelen bij problemen."  
 "Het vervoer hangt niet alleen af van de chauffeur/vervoerder. Erg belangrijk is met wat voor soort kinderen ons kind wordt vervoerd. Belangrijk is, met name voor de weerbaarheid, zoveel mogelijk kinderen van dezelfde school in één bus vervoeren. Het is in het verleden wel eens mis gegaan toen er kinderen met gedragsproblemen samen met kinderen van de Mytylschool in één bus zaten."  
 "Het vervoersbedrijf stelt primair een vervoersbedrijf te zijn zonder verantwoordelijkheid rond kennis/begeleiding van de kinderen en hun problematiek."  
 "We zouden graag willen dat de kinderen van de Mytylschool bij elkaar in de taxi zitten en kinderen uit Krimpen aan den IJssel bij elkaar. Ook moet er meer worden gekeken naar de leeftijd van de kinderen."*

Met de gemeente hebben minder ouders/verzorgers contact gehad. Zij zijn bijna allemaal tevreden over de manier waarop ze door de gemeente zijn geholpen.

	ja	nee	nooit geprobeerd
Is de contactpersoon van de gemeente goed bereikbaar? (n=90)	54%	3%	42%
Bent u tevreden over de manier waarop u bij de gemeente bent geholpen? (n=56)	95%	5%	n.v.t.

Kritiekpunten op de gemeente zijn er ook. Deze hebben betrekking op het zich niet serieus genomen voelen en de afstemming met de vervoerder.

*"Klachten worden niet serieus genomen en je moet zelf oplossingen zoeken. Men staat niet open voor negatieve noch positieve kritiek."*

*"Problemen worden soms door de gemeente bij de vervoerder gelegd en andersom. Er wordt niet adequaat naar goede oplossingen op langere termijn gezocht (bijv. investeren in chauffeurs of extra begeleider)."*

*"Bij een klacht wordt je van het kastje naar de muur gestuurd. Gemeente zegt dat je bij Stoppelenburg moet zijn. Stoppelenburg zegt bij de gemeente. Ze geven elkaar de schuld en de gemeente weet niet hoe het zit. Onbegrijpelijk in relatie tot opdrachtgever-opdrachtnemer."*

## **Klachtenregeling**

Driekwart van de respondenten zegt de klachtenregeling te kennen. Achttien procent heeft daadwerkelijk ooit een klacht ingediend, in de meeste gevallen (10) bij de vervoerder. Vier ouders hebben een klacht ingediend bij de gemeente en drie bij de vervoerder en de gemeente tegelijkertijd. Het merendeel (56%) vindt dat de klacht goed is afgehandeld. Acht respondenten zijn echter niet tevreden over de klachtafhandeling.

Aan degenen die nooit een klacht hebben ingediend, is gevraagd naar het waarom hiervan. 69 procent geeft aan geen klachten te hebben en vier procent weet niet precies bij wie, hoe of waar een klacht ingediend moet worden.

*"Iedere keer als ik een klacht wil indienen wijzigt de situatie en ook weet ik niet precies bij wie, hoe of waar."*

27 procent heeft andere redenen om geen klacht in te dienen. Uit deze (open) antwoorden blijkt dat er onduidelijkheid bestaat over wat de definitie is van een klacht. Het beeld is dat alleen een schriftelijk ingediende klacht een echte klacht is. Dit beeld klopt niet, want de gemeente heeft met de vervoerder afgesproken dat ook mondelinge klachten vermeld moeten worden op het interne klachtenformulier van de vervoerder.

*"Geen formele klacht, soms wel een belletje naar de vervoerder."*

*"Ik heb nog niks gehoord daarover. De klacht is dat mijn zoon 's middags thuis wordt gebracht zonder te kijken of er iemand thuis is en gelijk door te rijden."*

De overige redenen om geen klacht in te dienen hebben betrekking op angst voor de gevolgen, niet willen klagen, hopen dat het (volgend jaar) beter wordt, of geen vertrouwen hebben dat klagen zin heeft.

*"Weet niet precies bij wie, hoe of waar en ben bang voor de gevolgen."*

*"Je wilt niet klagen want je bent afhankelijk van het vervoer."*

*"Wil niet zeuren."*

*"Ik vond het nog niet nodig."*

*"Ik had niet het gevoel dat het verschil ging maken."*

Veel wordt nu opgelost in overleg met de chauffeur. Lukt dat niet, dan zou in breder verband gezocht moeten worden naar oplossingen in plaats van te focussen op aanscherping van de klachtenregeling.

*"Steeds met de chauffeur kunnen bespreken."*

*"We proberen eerst in harmonie problemen/incidenten bespreekbaar te maken/op te lossen. Een claim/klachtcultuur staat ons niet aan! Wat ons niet aanstaat is dat er rondom het vervoer een sfeer hangt van alles melden, snel klachten indienen, dreigen met maatregelen, enzovoorts. Wij gaan meer uit van een harmoniemode. Streven bij knelpunten om onderling tot een oplossing te komen."*

*"Je kunt blijven focussen op de perfecte klachtenregeling, maar ook iets bedenken om de dingen snel op te lossen: het komt elke dag terug, dat vervoer. Moet iets laagdrempeligs/niet bedreigends, onafhankelijk zijn met als uitgangspunt: het welzijn van het kind en de andere kinderen in de bus."*

### 3 Samenvatting uitkomsten

- 1 Ouders waarderen het leerlingenvervoer in z'n algemeenheid positief en beoordelen het gemiddeld met een rapportcijfer van 7,3. Het meest tevreden zijn de ouders van de VSO-leerlingen (7,8) en de SBO-leerlingen (7,7). Ouders van kinderen in de basisschoolleeftijd die het speciaal onderwijs bezoeken, geven het leerlingenvervoer gemiddeld een 7,0.
- 2 Twee derde van de ouders is tevreden over de veiligheid van het leerlingenvervoer. Klachten betreffen het niet altijd in de gordel zitten van kinderen, het ontbreken van begeleiding, en de rijstijl van chauffeurs.
- 3 In z'n algemeenheid worden de chauffeurs hoog gewaardeerd door de ouders (7,6). Dat de ervaringen met chauffeurs wisselend zijn blijkt uit de rapportcijfers die variëren van een onvoldoende (6%) tot een 10 (9%).
- 4 Zo'n dertig procent van de ouders weet niet of de chauffeur op de hoogte is van de beperkingen van het kind. Ook al vullen ouders ieder jaar een formulier in van de vervoerder met vragen over de beperking van het kind en hoe hiermee om te gaan. Van alle ouders is twee derde tevreden over de omgang van de chauffeur met hun kind. Dertien procent is ontevreden en twintig procent antwoordt neutraal op de vraag hoe de chauffeur met hun kind omgaat. Kritiek is er vooral op het gebrek aan kennis over de handicap, een beperkt inlevingsvermogen en het niet adequaat omgaan met conflictsituaties in de bus.
- 5 De helft van de ouders wordt niet of niet altijd geïnformeerd als er problemen zijn in de taxi(bus) tijdens het vervoer, zoals ruzie. Dit is zorgelijk omdat veel kinderen die gebruik moeten maken van het leerlingenvervoer kwetsbaar zijn en slecht om kunnen gaan met conflictsituaties en/of emoties. Onrust in de taxi(bus) kan uiteraard ook tot onveilige verkeerssituaties leiden, want de chauffeur moet ook op de weg blijven letten.
- 6 Een hoog percentage ouders (62%) is dan ook van mening dat begeleiding in het voertuig noodzakelijk is.
- 7 Een kwart van de kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer zit elke dag twee uur of langer in de taxi(bus) en maakt bijna volwassen werkdagen. Driekwart van de ouders van deze kinderen is ontevreden over deze lange reistijd. Niet verrassend zijn de ouders van kinderen die korter dan een uur per dag in de bus zitten wel allemaal tevreden over de reistijd.
- 8 De helft van de ouders wordt niet door de vervoerder geïnformeerd als de reistijd ver overschreden wordt, met alle gevolgen van dien voor de gezinssituatie.
- 9 Een zesde van de kinderen komt regelmatig niet op tijd op school aan. Dit brengt veel onrust voor de school en de kinderen met zich mee, en vermindert de zo noodzakelijke leertijd.
- 10 Driekwart van de ouders heeft contact gehad met het vervoersbedrijf. Zij zijn in zeventig procent van de gevallen tevreden over de bereikbaarheid van het bedrijf en hebben goede ervaringen met het oplossen van hun klachten. Acht procent is ontevreden over het contact met het vervoersbedrijf en 21 procent heeft wisselende ervaringen.

- 11 Klachten over het vervoersbedrijf hebben onder meer betrekking op de gebrekkige interne communicatie, waardoor boodschappen niet altijd op de goede plek terecht komen. Ook voelen ouders zich niet altijd serieus genomen door de vervoerder. Tenslotte is opgemerkt dat er weinig kennis en begrip is voor de beperking van de kinderen en dat daar ook weinig rekening mee wordt gehouden bij de ritindeling van de taxi(bussen).
- 12 Met de gemeente heeft 57 procent van de ouders contact gehad over het leerlingenvervoer. Zij zijn in bijna alle gevallen (95%) tevreden over de wijze waarop ze door de gemeente zijn geholpen. Kritiekpunten hebben betrekking op het zich niet serieus genomen voelen en geen goede afstemming met de vervoerder (van het kastje naar de muur gestuurd worden).
- 13 Driekwart van de ouders zegt de klachtenregeling te kennen, maar weinig ouders hebben er gebruik van gemaakt. Van de 31 procent ouders die wel klachten heeft (gehad) maar geen klacht heeft ingediend, geeft vier procent aan niet precies te weten hoe dat moet en bij wie. De andere ouders zijn bang voor de gevolgen, willen niet klagen, hopen op verbetering en/of hebben geen vertrouwen dat klagen zin heeft. Uit de antwoorden blijkt ook onbekendheid met het feit dat een telefonische klacht, volgens een afspraak tussen gemeente en vervoerder, ook een klacht is en door de vervoerder op een intern klachtenformulier moet worden vermeld.
- 14 Veel problemen in het vervoer worden door ouders in overleg met de chauffeur opgelost. Bij grotere problemen is er vooral behoefte aan een snelle 'oplossingsregeling' in plaats van uitgebreide klachtenprocedures. Het vervoer komt immers elke dag terug en kan veel impact hebben op het kind in de school- en thuissituatie. Ouders willen niet weten wiens schuld het is, maar het probleem opgelost zien. Niet vingerwijzen maar oplossen!!

## 4 Het platform leerlingenvervoer en de toekomst

Als platform leerlingenvervoer Krimpen aan den IJssel zijn we inmiddels ruim een jaar aan de slag. Binnenkort wordt dit formeel en wordt het platform als cliëntenraad geïnstalleerd door de gemeente.

Het is voor de leden van het platform een druk jaar eerste jaar geweest. Niet alleen moesten we ons verdiepen in de materie, maar ook wennen aan elkaar en een goede manier van samenwerking ontwikkelen. Dit is helaas niet altijd goed gegaan. Door een onoverbrugbaar verschil van inzicht hebben de voorzitter en secretaris van het eerste uur het platform in september 2008 verlaten. We bedanken hen op deze plek voor het vele (voor)werk dat zij hebben verricht.

Om privé-redenen hebben twee andere leden het platform voor de zomervakantie ook verlaten, waardoor het platform inmiddels zes leden telt. Met elkaar hebben we de taken opnieuw verdeeld en zijn we verder gegaan op de ingezette weg.

Inmiddels is de eerste nieuwsbrief verschenen en kunnen ouders ons bereiken via [info@leerlingenvervoerkrimpen.nl](mailto:info@leerlingenvervoerkrimpen.nl). Ook kunnen ouders vanaf 1 april 2009 voor informatie terecht op onze website [www.leerlingenvervoerkrimpen.nl](http://www.leerlingenvervoerkrimpen.nl).

Daarnaast heeft wethouder A.A. Ayelts Averink-Winsemius het platform in november bezocht en is er vanuit het platform (weer) contact geweest met verschillende fracties. Allemaal met als doel om de belangstelling voor het leerlingenvervoer hoog op de agenda te houden. Want er gaat veel goed maar er kan, onder het motto 'Veilig en vlug over de brug... en weer terug' ook nog veel verbeterd worden.

Alles kan uiteraard niet tegelijk. Daarom heeft het platform, mede op basis van de uitkomsten van de vragenlijst onder ouders, drie prioriteiten gesteld voor het schooljaar 2008-2009. Het gaat om het verbeteren van de klachtenregeling, het adviseren van de gemeente met betrekking tot de nieuwe Europese aanbesteding, en het onderzoeken van de mogelijkheid om de busbaan te gaan gebruiken voor het leerlingenvervoer.

De drempel om van de huidige *klachtenregeling* gebruik te maken is voor veel ouders te hoog. Verder is onduidelijk hoe het vervoersbedrijf klachten registreert en de gemeente hiervan op de hoogte stelt. Samen met de gemeente en het vervoersbedrijf proberen we te komen tot een 'oplossingsregeling' om problemen in het vervoer snel op te lossen.

Het huidige vervoerscontract met vervoersbedrijf Stoppelenburg loopt tot 1 augustus 2010. De komende tijd neemt het platform de huidige aanbestedingstekst door met de gemeente en doen we verbetervoorstellen voor de nieuwe *Europese aanbesteding*.

Op dit moment mag voor het leerlingenvervoer geen gebruik worden gemaakt van de *busbaan*. Verschillende ouders hebben de suggestie gedaan om van de busbaan gebruik te maken voor het leerlingenvervoer, omdat veel kinderen nu erg lang onderweg zijn. Ook landelijk is er aandacht voor dit idee. Het platform onderzoekt de komende tijd hoe we ervoor kunnen zorgen dat in de toekomst wel gebruik gemaakt kan worden van de busbaan, zodat de reistijd van de kinderen aanzienlijk kan worden verkort.

Tot slot vindt u in de bijlage bij deze rapportage de vragenlijst die tot deze rapportage heeft geleid. Dit heeft veel informatie opgeleverd, maar ook de vragenlijst kan nog beter. Mocht u daarin geïnteresseerd zijn, dan staan verbeterpunten bij een vraag onder de betreffende vraag in de bijlage cursief vermeld of zijn nieuwe vragen gecursiveerd ingevoegd.

## BIJLAGE Enquête Leerlingenvervoer Krimpen aan den IJssel

*Nieuwe vraag invoegen: wat is de leeftijd van uw kind?*

### 1. Wat voor soort school bezoekt uw kind?

- a. school voor speciaal basisonderwijs (SBO)
- b. school voor speciaal onderwijs (REC/cluster scholen)
- c. school voor voortgezet speciaal onderwijs
- d. school voor regulier basisonderwijs
- e. school voor voortgezet onderwijs (incl. Leerwegondersteunend Onderwijs )
- f. anders, namelijk .....

*Nieuwe vraag invoegen: Waarom zit uw kind op een speciale school?*

*(antwoordcategorieën nog ontwikkelen, bijv. mijn kind leert moeilijk, mijn kind heeft motorische problemen, mijn kind is lichamelijk beperkt en zit in een rolstoel, mijn kind is chronisch ziek (lichamelijk), gedragsproblemen, mijn kind heeft ADHD, mijn kind heeft ADHD en leert moeilijk, mijn kind heeft een autistische stoornis, mijn kind heeft een autistische stoornis en leert moeilijk, .....) Doel van deze vraag is om te achterhalen of de beperking van het kind van invloed is op de ervaringen en waardering van ouders met en voor het leerlingenvervoer.*

### 2. Van wat voor soort vervoer maakt uw kind gebruik?

*Van categorie a twee categorieën maken: vervoer per taxi(bus) en vervoer per touringcarbus*

- a. vervoer per taxi, taxibus of bus
- b. openbaar vervoer zonder begeleiding (**door naar vraag 24**)
- c. openbaar vervoer met begeleiding (**door naar vraag 24**)
- d. vervoer met de fiets zonder begeleiding (**door naar vraag 24**)
- e. vervoer met de fiets met begeleiding (**door naar vraag 24**)
- f. vervoer met de auto (eigen auto ouders/verzorgers) (**door naar vraag 24**)
- g. vervoer met de auto (auto van andere ouders/verzorgers) (**door naar vr. 24**)
- h. anders, namelijk .....

*Nieuwe vraag: is er een begeleider op de rit van uw zoon/dochter? (zo ja, niet alleen rapportcijfer chauffeur vragen maar ook rapportcijfer begeleider)*

### 3. Wordt uw kind meestal op dezelfde tijd opgehaald en thuisgebracht?

*Vraag opsplitsen: Wordt uw kind meestal op dezelfde tijd opgehaald? Wordt uw kind meestal op dezelfde tijd thuisgebracht?*

- a. ja
- b. nee
- c. weet niet

**4. Hoelang zit uw kind per dag gemiddeld in de taxi/bus? Hierbij moet u de reistijd 's ochtends en 's middags optellen.**

- a. minder dan 1 uur
- b. 1 tot 1,5 uur
- c. 1,5 tot 2 uur
- d. 2 tot 2,5 uur
- e. meer dan 2,5 uur
- f. weet niet

**5. Wordt u door de vervoerder op de hoogte gebracht als de tijd ver overschreden wordt?**

- a. ja
- b. nee
- c. komt nooit voor
- d. wisselend
- e. weet niet

**6. Heeft uw kind een eigen, vaste zitplaats?**

- a. ja
- b. nee
- c. weet niet

**7. We noemen u een aantal aspecten die samenhangen met het vervoer van uw kind in de bus. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten:**

	tevreden	neutraal	ontevreden	weet niet
De reistijd	0	0	0	0
Het comfort in de bus	0	0	0	0
Het op tijd op school komen	0	0	0	0
De veiligheid	0	0	0	0

**8. Indien ontevreden over het comfort. Waarover bent u niet tevreden?**

- a. slechte kwaliteit van de bus
- b. onvoldoende ruimte
- c. te veel lawaai / te weinig rust
- d. anders, namelijk .....

**9. Indien ontevreden over de veiligheid. Waarover bent u niet tevreden?**

- a. slechte kwaliteit van de bus
- b. rijgedrag van de chauffeur
- c. kinderen zitten niet altijd in de gordel
- d. rolstoel wordt niet goed vastgezet
- e. anders, namelijk .....

**10. We noemen u nu een aantal aspecten die samenhangen met het gedrag van de chauffeur. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten:**

	tevreden	neutraal	ontevreden	weet niet
De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat.	0	0	0	0
De manier waarop de chauffeur u te woord staat.	0	0	0	0

**11. Indien ontevreden over de manier waarop de chauffeur omgaat met uw kind. Waarover bent u niet tevreden?**

- a. onvriendelijk / kan zich niet inleven in de wereld van de kinderen
- b. heeft de boel niet in de hand / kan niet omgaan met conflicten
- c. anders, namelijk .....

**12. Indien ontevreden over de manier waarop de chauffeur u te woord staat. Waarover bent u niet tevreden?**

- a. brutaal
- b. wil niet praten/vermijdt contact
- c. onvriendelijk
- d. beheerst de Nederlandse taal onvoldoende
- e. anders, namelijk .....

**13. Heeft uw kind meestal dezelfde chauffeur of wisselt dit sterk?**

*Bij antwoordcategorie a. (door naar vraag 15) toevoegen*

- a. meestal dezelfde
- b. wisselt vaak
- c. weet niet (**door naar vraag 15**)

**14. Vindt u dit een probleem?**

- a. ja
- b. af en toe (hangt af van de persoon)
- c. nee

**15. We noemen u een aantal taken van de chauffeur. Kunt u aangeven of de chauffeur deze taken vrijwel altijd, soms of vrijwel nooit doet.**

*Een aantal van de items kunnen niet door ouders beoordeeld worden. Moet aangepast: categorie n.v.t. erbij, eerste eruit, vierde eruit, vijfde eruit, zesde eruit*

	(vrijwel) altijd	soms	(vrijwel) nooit	weet niet
Helpt de chauffeur met in- en uitstappen van uw kind.	0	0	0	0
Controleert de chauffeur of de gordels goed vastzitten.	0	0	0	0
Wordt bij het vastzetten van de rolstoel rekening gehouden met uw kind.	0	0	0	0
Neemt de chauffeur de sleutels uit het contact als hij de bus verlaat.	0	0	0	0
Stopt de chauffeur aan de kant van de school en van huis zodat uw kind niet hoeft over te steken.	0	0	0	0
Houdt de chauffeur zich aan het niet roken in de bus.	0	0	0	0
De chauffeur grijpt in als er ruzie is of er gepest wordt in de bus.	0	0	0	0
De chauffeur kan de orde handhaven in de bus.	0	0	0	0

**16. Heeft de nieuwe chauffeur zich aan het begin van het schooljaar aan u voorgesteld?**

*Duidelijk moet zijn wat voorstellen inhoudt (definitie). Is voorstellen alleen je naam zeggen of ook informeren naar de gebruiksaanwijzing van het kind?*

- a. ja
- b. nee
- c. niet van toepassing (bekende chauffeur)

**17. Is de chauffeur op de hoogte van de beperkingen van uw kind?**

- a. ja (**door naar vraag 18**)
- b. nee (**door naar vraag 19**)
- c. weet niet (**door naar vraag 19**)

**18. Vindt u dat de chauffeur voldoende rekening houdt met deze beperkingen?**

- a. ja
- b. nee

**19. Wordt u ervan op de hoogte gebracht wanneer er problemen zijn tijdens het vervoer (bijvoorbeeld ruzie)?**

- a. ja
- b. nee
- c. soms wel/soms niet
- d. weet niet

**20. Is een begeleider in het voertuig naar uw mening noodzakelijk?**

- a. ja
- b. nee
- c. weet niet

**21. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor de chauffeur van de bus, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed is, welk cijfer zou u dan geven? Zelfde vraag voor de begeleider (als die er is)**

..... (rapportcijfer invullen)

**Kunt u motiveren waarom ?**

.....

**22. Is de contactpersoon van het vervoersbedrijf (Stoppelenburg) goed bereikbaar?**

- a. ja
- b. nee
- c. wisselend
- d. weet niet, geen contact gehad

**23. Bent u tevreden over de manier waarop u bij het vervoersbedrijf (Stoppelenburg) bent geholpen?**

- a. Ja, toevoegen omdat.....
- b. nee, omdat.....
- c. wisselend

**24. Is de contactpersoon van de gemeente goed bereikbaar?**

- a. ja
- b. nee
- c. weet niet, nooit geprobeerd (*door naar vraag 27*)

**25. Bent u tevreden over de manier waarop u bij de gemeente bent geholpen?**

- a. ja
- b. nee

**26. Waarover bent u (on)tevreden?**

.....

**27. Kent u de klachtenregeling?**

- a. ja
- b. nee

**28. Heeft u ooit een klacht ingediend?**

- a. ja (*door naar vraag 29*)
- b. nee (*door naar vraag 31*)

**29. Zo ja, bij wie heeft u de klacht ingediend?**

- a. bij de vervoerder
- b. bij de gemeente
- c. bij vervoerder en gemeente
- d. ergens anders, namelijk.....

**30. Vindt u dat uw klacht goed is afgehandeld?**

- a. ja
- b. Nee

**31. Zo nee, waarom heeft u nooit een klacht ingediend?**

- a. geen klachten
- b. weet niet precies bij wie, hoe of waar
- c. bang voor de gevolgen
- d. anders, namelijk.....

**32. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor het vervoer van uw kind van en naar school, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed is, welk cijfer zou u dan geven?**

.....(rapportcijfer invullen)

**Kunt u motiveren waarom?**

.....

**33. Dit was de laatste vraag. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties of wilt u graag iets melden dat niet in de vragenlijst aan de orde is geweest, dan kunt u dat hieronder vermelden.**