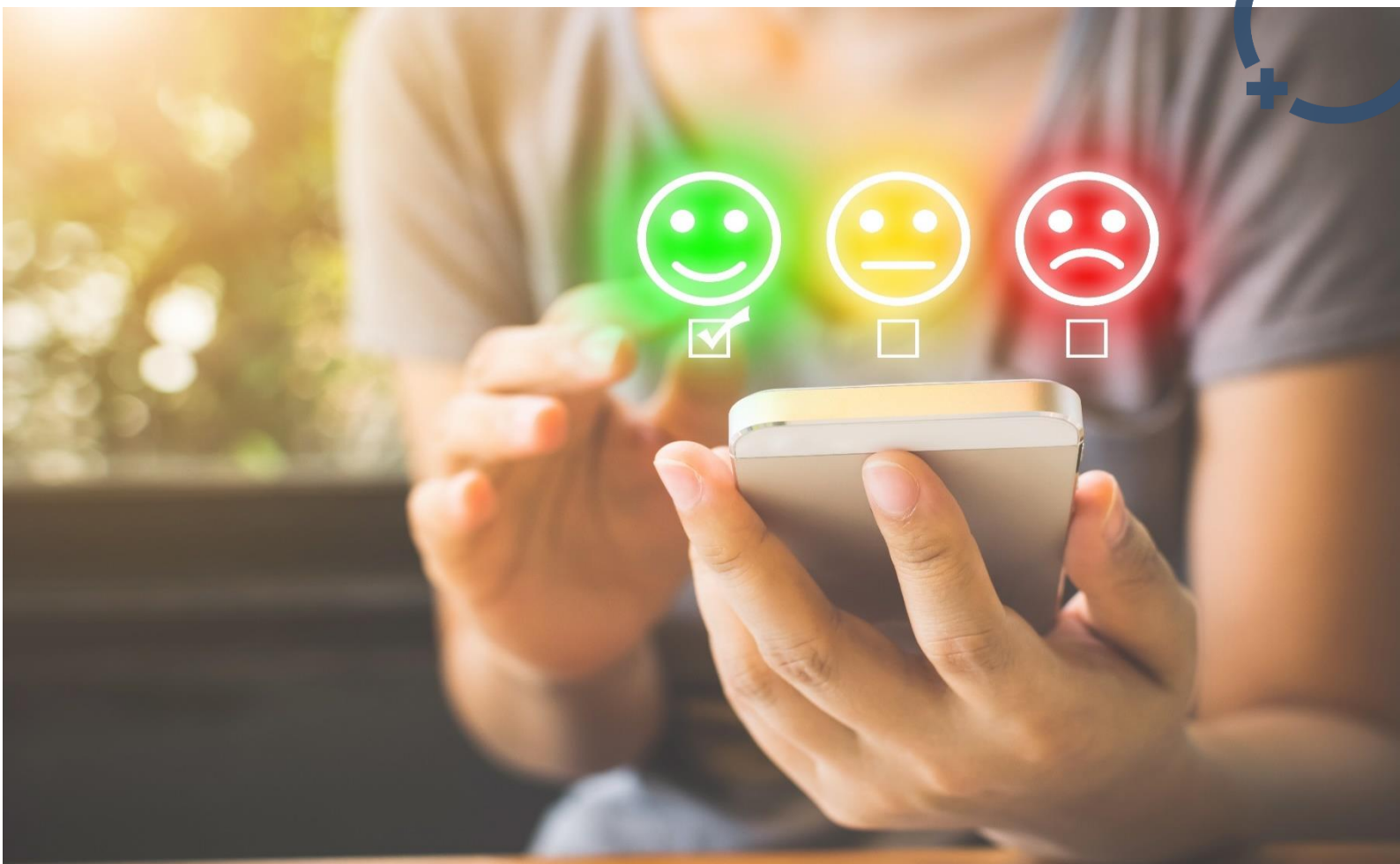


**RAPPORTAGE**

# Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2021

Gemeente Stichtse Vecht





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Stichtse Vecht heeft Zorgfocuz gevraagd om het klanttevredenheidsonderzoek voor het Leerlingenvervoer 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente de ervaringen van zowel ouders als kinderen verzamelen, zodat zij waar nodig hun dienstverlening kunnen verbeteren.

## Focus en doelstelling

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

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

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

## Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die ouders online konden invullen. Alle ouders van kinderen die in het schooljaar 2020/2021 gebruik maakten van leerlingenvervoer, ontvingen in juli 2021 een uitnodiging per e-mail om binnen een termijn van zes weken deel te nemen aan het onderzoek.

## Beantwoording centrale vraagstelling

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

Ongeveer de helft van de deelnemers geeft aan dat zij in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente over het leerlingenvervoer. Zij zijn overwegend positief en beoordelen het contact gemiddeld met een 8. Dit is een hogere score ten opzichte van het vorige schooljaar (6,8). In de toelichting noemen de ouders dat de ze vriendelijk te woord gestaan worden en dat er netjes en snel gehandeld wordt.



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

Ongeveer twee derde van de deelnemers had het afgelopen schooljaar contact met de centrale van de vervoerder. Zij beoordelen dit contact gemiddeld met een 6,7, ten opzichte van een 6,5 vorig jaar. Ook de tevredenheid met de klantvriendelijkheid, het afhandelen van vragen en communicatie bij wijzigingen is gestegen.

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

Deelnemers hebben in het schooljaar 2020/2021 minder vaak een klacht ingediend over het vervoer (34%) ten opzichte van vorig schooljaar (37%). Ze zijn echter wel iets minder tevreden over de afhandeling; een derde van de ouders nu ten opzichte van ruim de helft vorig jaar.

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

Deelnemers zijn overwegend positief over de verschillende aspecten van het vervoer. Zo is 69% van de ouders tevreden over het contact met de chauffeur en is 88% tevreden over het comfort van het voertuig. In het algemeen beoordelen zij de chauffeur met een 7,7, vrijwel gelijk aan het gemiddelde cijfer van vorig jaar (7,8). Het voertuig wordt beoordeeld met een 8,5, een half punt hoger dan het gemiddelde van vorig jaar. Ten opzichte van de vorige meting zijn de respondenten ruim meer tevreden over het op tijd opgehaald (81%) en thuisgebracht worden (80%) en de reistijd (55%). Ook vindt de ruime meerderheid (89%) de regels en afspraken omtrent het vervoer duidelijk en hebben maar weinig ouders (11%) behoefte aan meer informatie.

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

Ruim driekwart van de kinderen geeft aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het leerlingenvervoer, ten opzichte van 59% vorig jaar. Wat ze goed vinden aan het vervoer zijn hun, vaak vaste, chauffeurs en de gezelligheid. Als verbeterpunten noemen ze minder pestgedrag en minder lange reistijd.



# Klanttevredenheid Leerlingenvervoer 2021

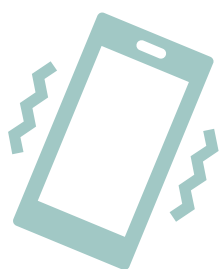
## Gemeente Stichtse Vecht

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Leerlingenvervoer over schooljaar 2020/2021. De doelgroep van het KTO bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maakten van het leerlingenvervoer. Ouders hebben een digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk staat boven de vraag de afwijking t.o.v. de vorige meting.

### Aantallen

Uitgenodigd	158
Ingevuld	36
Responspercentage	23%

## CONTACT



**74%** <sup>+21%</sup>

is tevreden over de telefonische bereikbaarheid



**85%** <sup>+24%</sup>

is tevreden over de klantvriendelijkheid



**92%** <sup>+23%</sup>

is tevreden over het aan- en afmelden

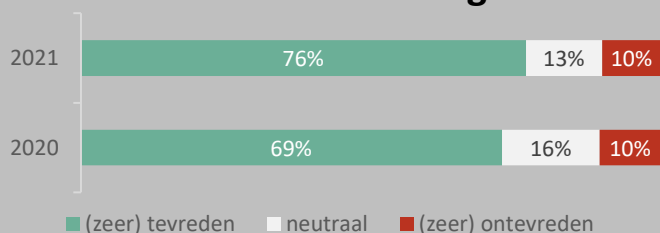


**74%** <sup>-1%</sup>

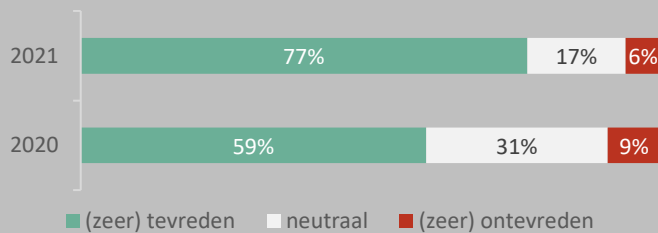
is tevreden over het digitale portaal

## KWALITEIT

### Mijn kind is op tijd op de bestemming



### Ik ben tevreden over het vervoer naar school



## CIJFERS

**8,0** <sup>+1,2</sup>

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

**6,7** <sup>+0,2</sup>

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

**8,5** <sup>+0,5</sup>

is het rapportcijfer dat ouders geven aan het voertuig

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
Achtergrond	2
Focus en doelstelling	2
Uitvoering onderzoek	2
Beantwoording centrale vraagstelling	2
<b>1   Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Vragenlijst	3
1.2.3 Respons	4
<b>2   Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1 Algemeen	5
2.2 Contact met de gemeente	7
2.3 Contact met de centrale van de vervoerder	8
2.4 Corona	10
2.5 Klachten	11
2.6 De chauffeur en het voertuig	12
2.7 Planning en snelheid	15
2.8 Algemeen oordeel	16
2.9 Vragen voor uw kind	18
<b>3   Vergelijking 2020 - 2021</b>	<b>19</b>
3.1.1 Opvallende resultaten	20
<b>4   Vergelijking vervoerders</b>	<b>21</b>
4.1.1 Toelichting	22



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

De gemeente Stichtse Vecht heeft het afgelopen jaar (2020-2021) het leerlingenvervoer wederom bij dezelfde aanbieders, Willemsen-de Koning en Van Driel, neergelegd. Deze gemeente heeft ZorgfocuZ gevraagd om een online vragenlijst uit te zetten onder ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer. Het doel van het onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van ouders en kinderen met het leerlingenvervoer. Aan hen is daarom gevraagd hoe tevreden ze zijn met verschillende onderdelen van het taxivervoer. In dit rapport is een vergelijking met het schooljaar 2019-2020 en een vergelijking tussen Willemsen-de Koning en Van Driel opgenomen.

## 1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer in de gemeente Stichtse Vecht. In de vragenlijst zijn tevens enkele vragen voor de kinderen opgenomen, zodat ook zij hun ervaringen over het vervoer kunnen delen en ideeën ter verbetering van het vervoer aan kunnen dragen.

### 1.2.2 Vragenlijst

In overleg met de gemeente Stichtse Vecht is door ZorgfocuZ een vragenlijst opgesteld. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Algemeen
- Contact met de gemeente
- Contact met de centrale van de vervoerder
- Corona
- Klachten
- De chauffeur en het voertuig
- Planning en snelheid
- Algemeen oordeel
- Vragen voor het kind



### 1.2.3 Respons

In totaal zijn er 158 respondenten per e-mail benaderd. Na drie weken hebben zij, wanneer zij de vragenlijst nog niet hadden ingevuld of zich niet hadden afgemeld, een herinneringsmail ontvangen. Een week voor de sluitingsdatum is een extra herinnering gestuurd.

Van de 158 respondenten hebben 50 de vragenlijst geopend. 14 respondenten hebben de vragenlijst alleen geopend en niet verder ingevuld. De netto respons komt hiermee op 36 (23%). 2 respondenten hebben zich afgemeld via de link in de mail. Alle respondenten hebben in 2020-2021 gebruik gemaakt van het vervoer en voldeden daarmee aan de criteria om mee te doen aan het onderzoek. Omdat voor iedere respondent een unieke link naar de vragenlijst is gebruikt, kon men de vragenlijst maar één keer invullen en zitten er geen dubbelingen in de respons.

Uitgaande van 36 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 14,4%. Dit houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouders aangeeft zeer tevreden met het vervoer te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 35,6 en 64,4% ligt. In de populatie zal dus een afwijking van 14,4% zijn. Er is dus een afwijking ten opzichte van de gehele populatie ouders. De resultaten van dit onderzoek zijn daardoor minder betrouwbaar en moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	158
Aantal ingevulde vragenlijsten	36
Responspercentage	23%



## 2 | Resultaten

### 2.1 Algemeen

1. Hoe vaak reist uw kind met het leerlingenvervoer? (n=36)



2. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=35)

	n	%
6 jaar	2	5,7
7 jaar	1	2,9
8 jaar	2	5,7
9 jaar	4	11,4
10 jaar	5	14,3
11 jaar	4	11,4
12 jaar	3	8,6
13 jaar	5	14,3
14 jaar	5	14,3
15 jaar	1	2,9
16 jaar	3	8,6
<b>Gemiddelde:</b>	<b>12,4</b>	



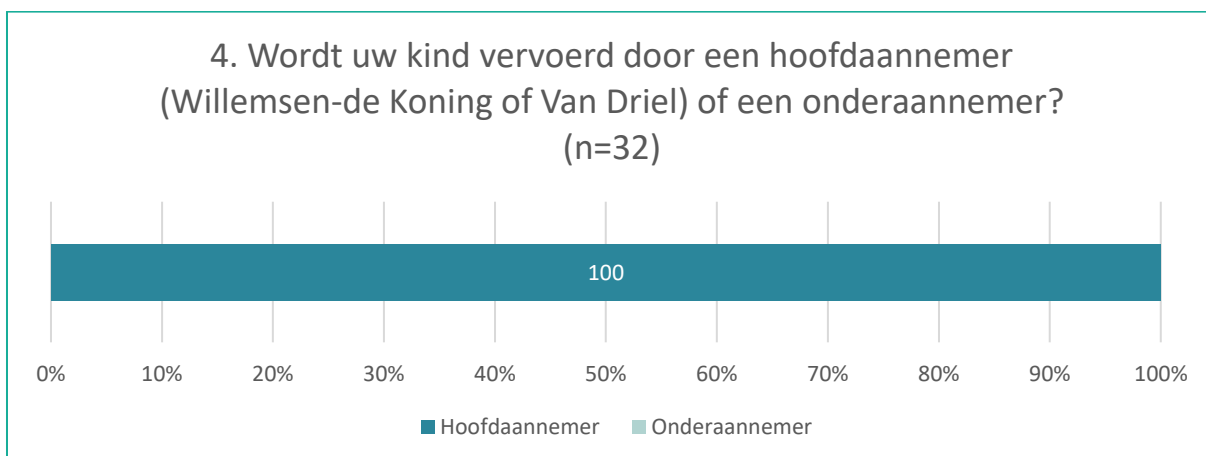


3. Naar welke school gaat uw kind? (Naam school)	
2021 (n=36)	
Naam school	n
De Kleine Prins	6
Berg en Bosch	5
So Fier	4
De Kristal	3
Rafaelschool	3
Auris Fortaal	2
Heuvelrug College	2
Stip	2

*\*In deze tabel staan alleen de namen van de scholen die door meer dan één respondent zijn genoemd.*

3. Naar welke school gaat uw kind? (Locatie)	
2021 (n=36)	
Locatie school	n
Utrecht	14
Zeist	4
Bilthoven	3
Hilversum	3
Maarssen	3
Amsterdam	2
Houten	2
Soest	2

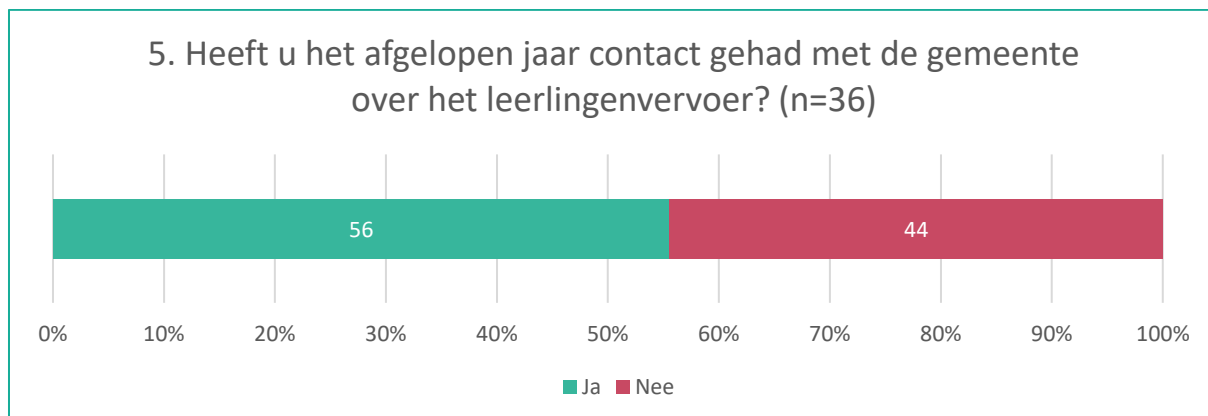
*\*In deze tabel staan alleen de locaties van de scholen die door meer dan één respondent zijn genoemd.*



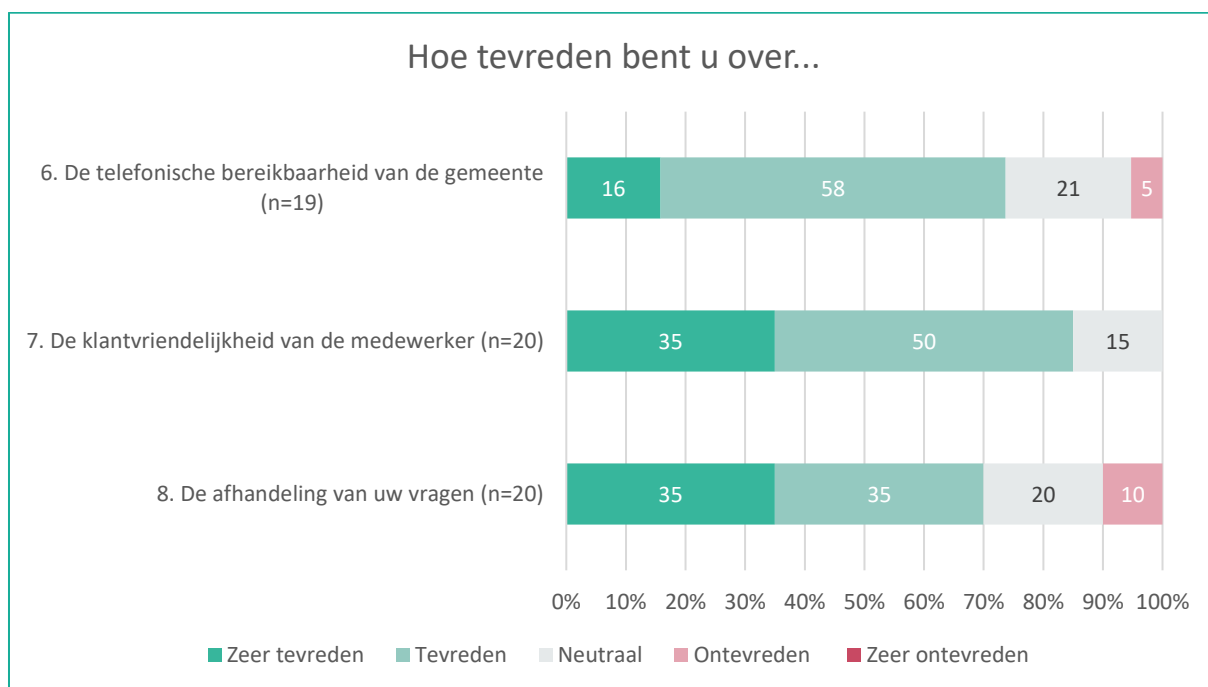
Antwoorδοptie 'Weet ik niet': (n=3).



## 2.2 Contact met de gemeente



De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven dat zij contact hebben gehad met de gemeente over leerlingenvervoer (n=20).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' v6: (n=1); v7: (n=0); v8: (n=0).

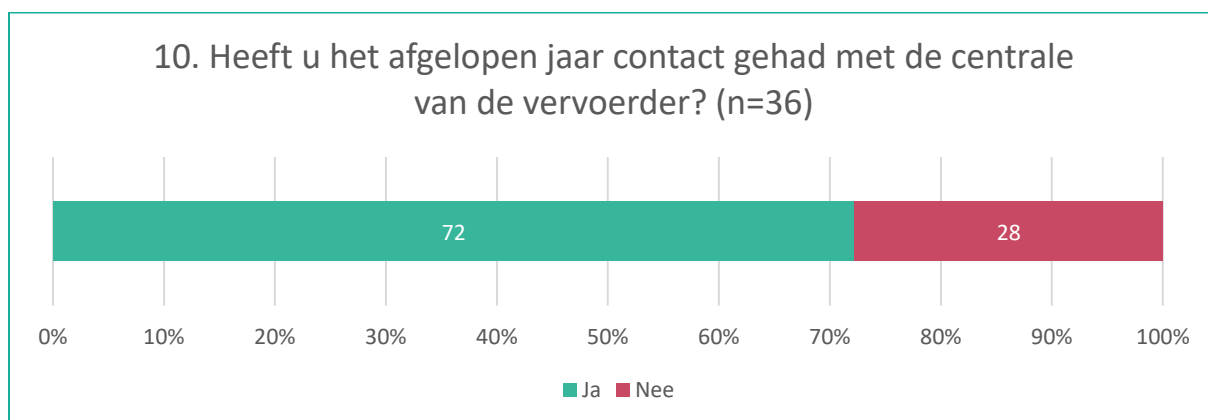


9. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (n=20) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	5,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	10,0
7	2	10,0
8	8	40,0
9	4	20,0
10	3	15,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,0</b>	

In totaal geven 7 respondenten een korte toelichting op hun rapportcijfer. Hieronder volgt een samenvatting.

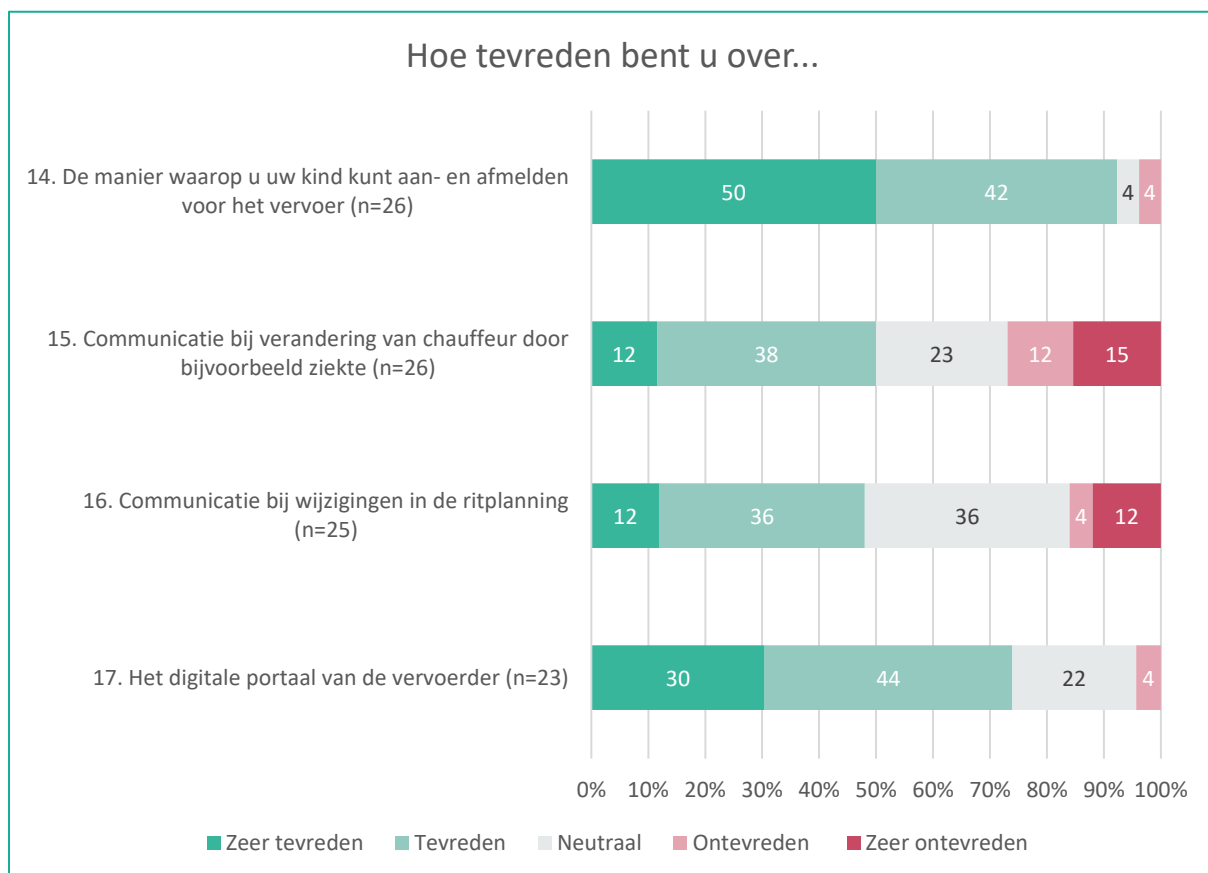
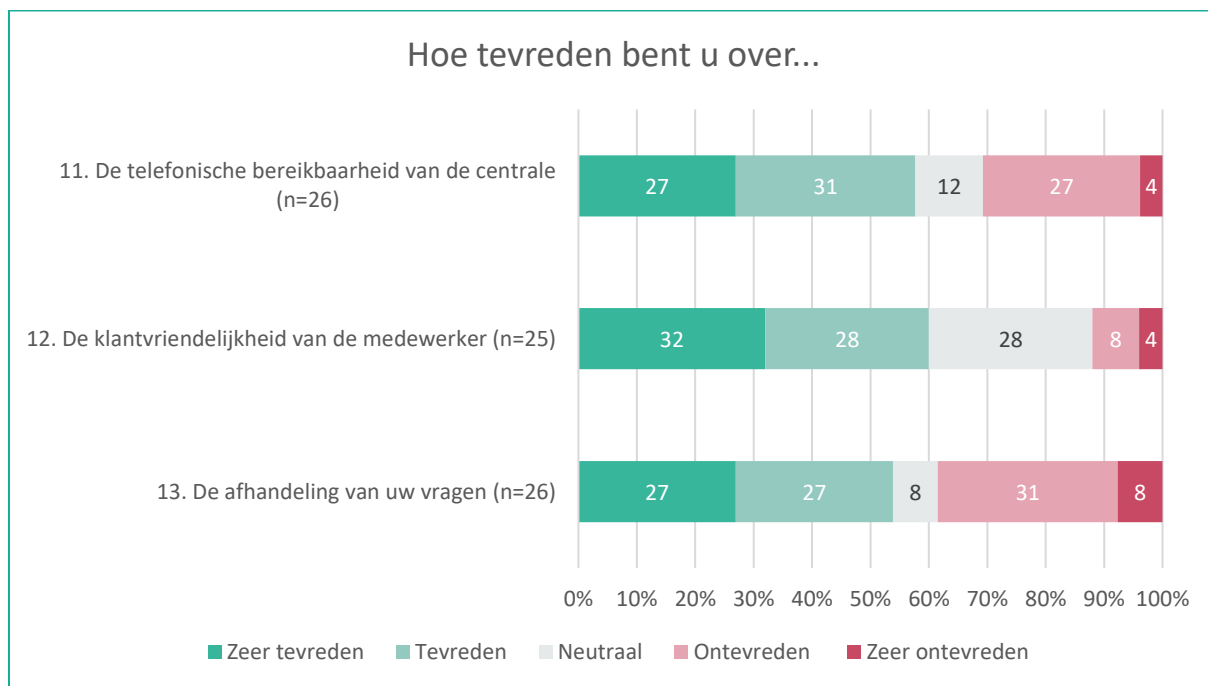
- Vier deelnemers benoemen de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers. Ook wordt genoemd dat er netjes gereageerd wordt op vragen en/of klachten.
- Een deelnemer geeft aan dat het contact voorheen moeizaam verliep, maar dat hierin verbetering gemerkt wordt.
- Een deelnemer geeft complimenten over de snelle afhandeling.
- Eenmalig wordt aangegeven dat de gemeente verkeerde beslissingen neemt omtrent het wel of niet kunnen gebruiken van leerlingenvervoer.

## 2.3 Contact met de centrale van de vervoerder





De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven dat zij contact hebben gehad met de centrale van de vervoerder (n=26).

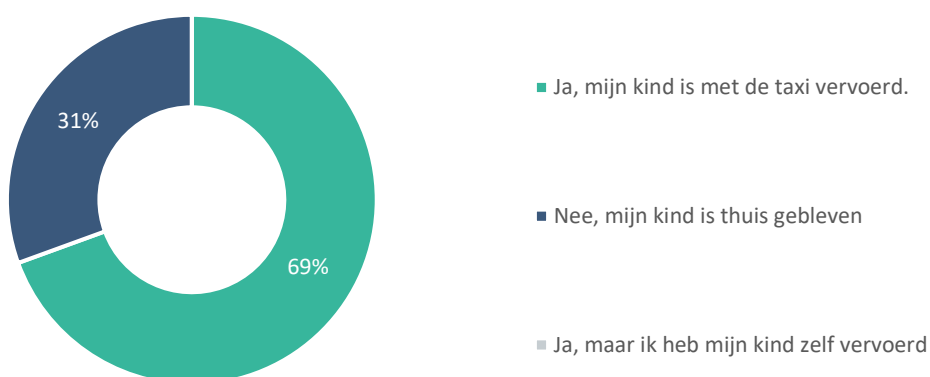


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v14: (n=0); v15: (n=0); v16: (n=1); v17: (n=3).

18. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (n=26) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	3,8
2	0	0,0
3	0	0,0
4	3	11,5
5	5	19,2
6	2	7,7
7	5	19,2
8	4	15,4
9	3	11,5
10	3	11,5
Gemiddelde:		6,7

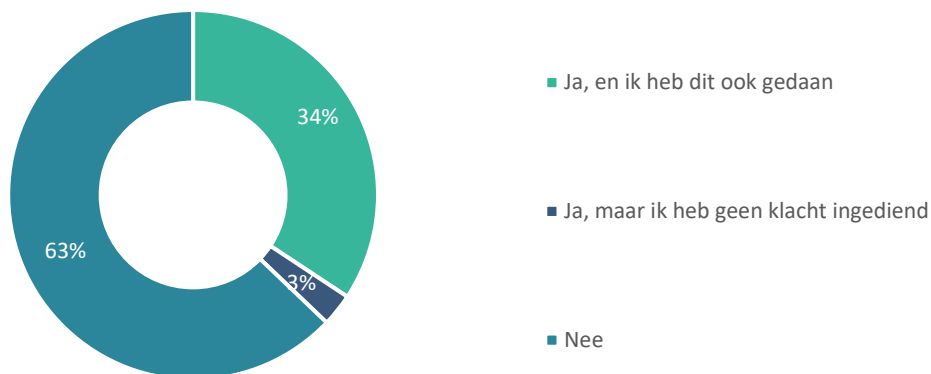
## 2.4 Corona

19. Is het vervoer doorgegaan in de periode dat de coronamaatregelen van kracht waren? (n=36)



## 2.5 Klachten

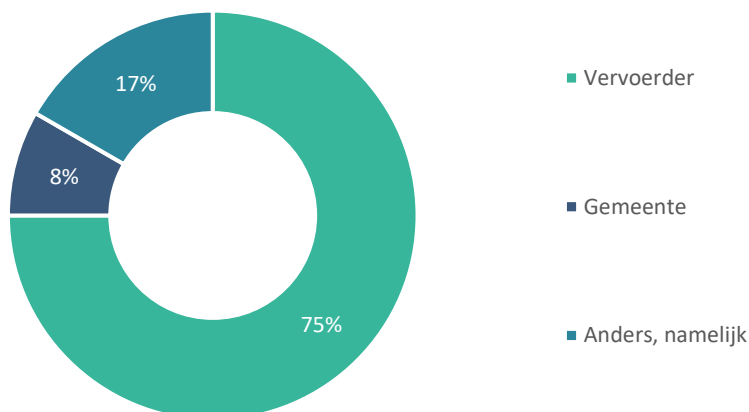
20. Heeft u weleens overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer? (n=35)



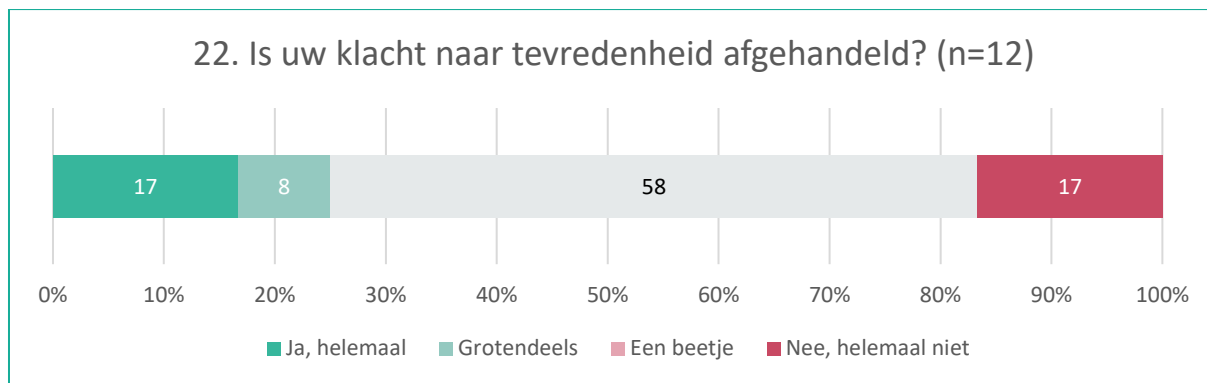
\*De ouder die overwoog een klacht in te dienen, maar dit niet heeft gedaan, geeft aan dat er geen klacht in is gediend omdat dit te ingewikkeld was (v23).

Deze vragen zijn alleen ingevuld door respondenten die hebben geantwoord dat zij een klacht hebben ingediend (n=12)

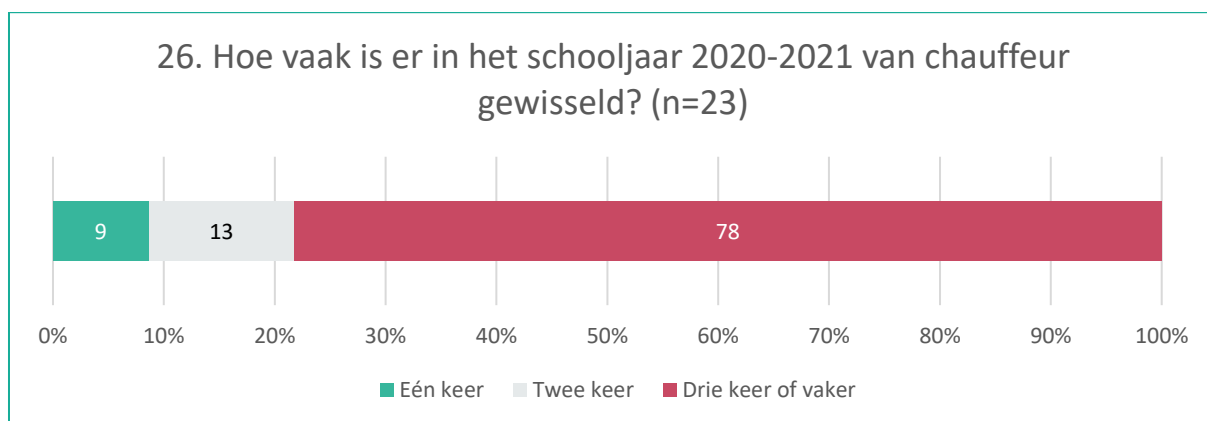
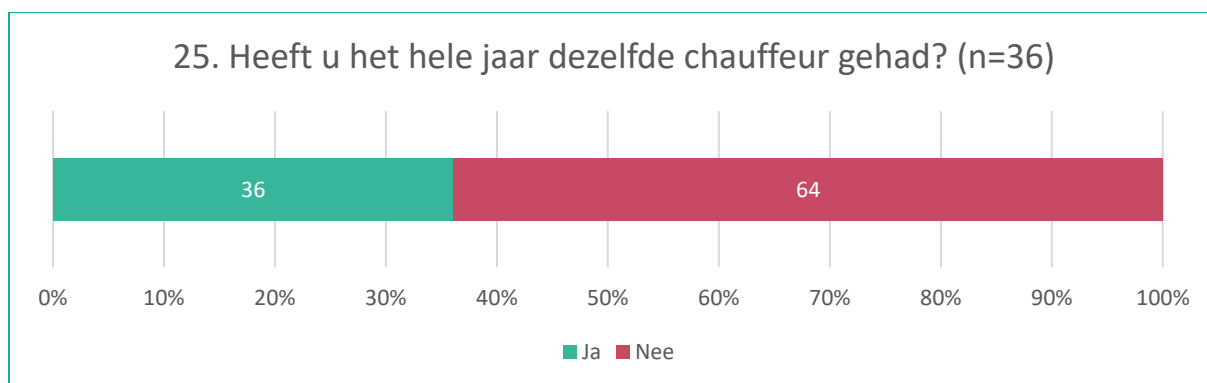
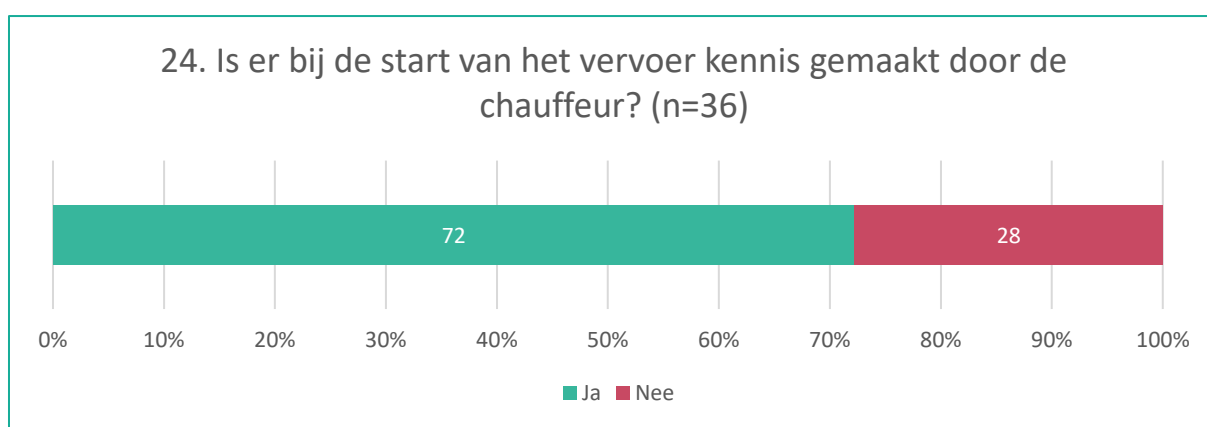
21. Bij wie heeft u uw klacht ingediend? (n=12)

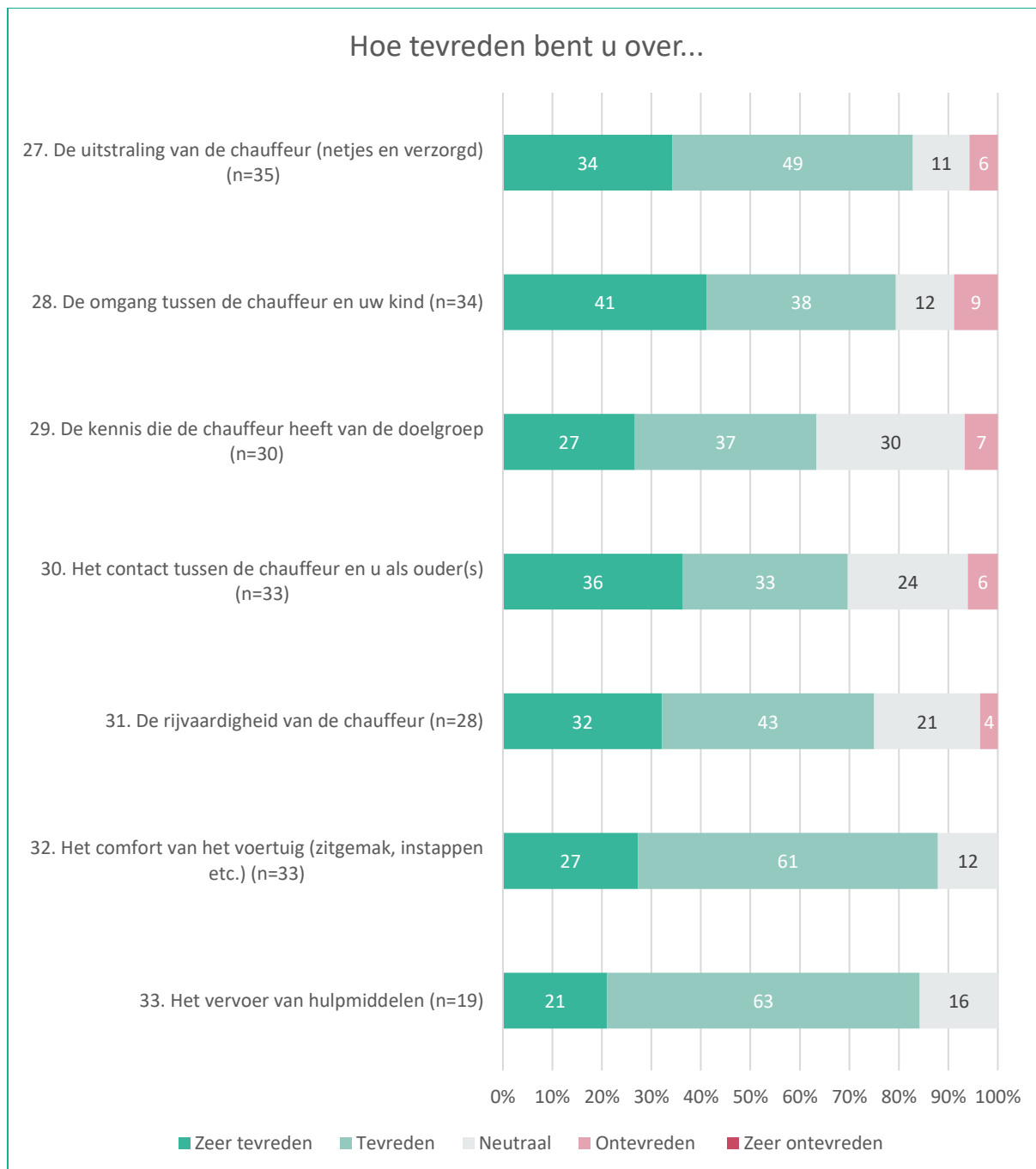


Antwoordoptie 'Anders, namelijk': planner (1x), vervoerder en gemeenten (1x).

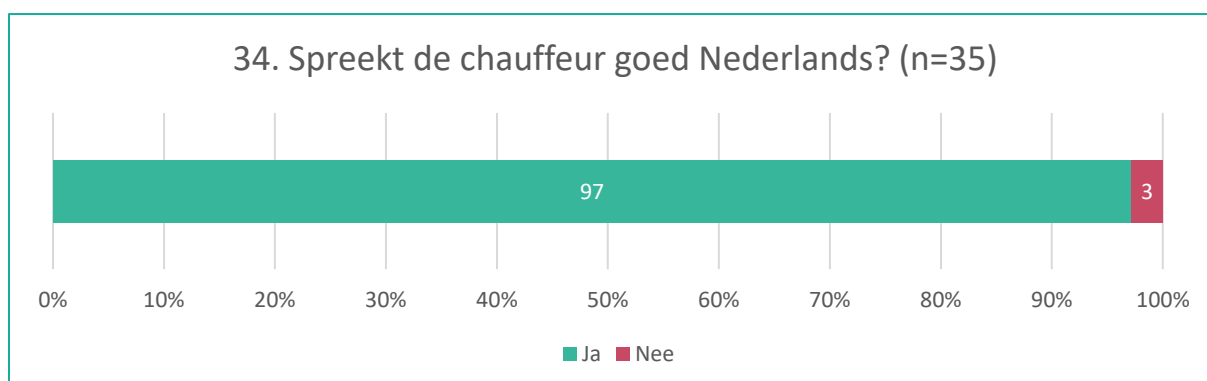


## 2.6 De chauffeur en het voertuig

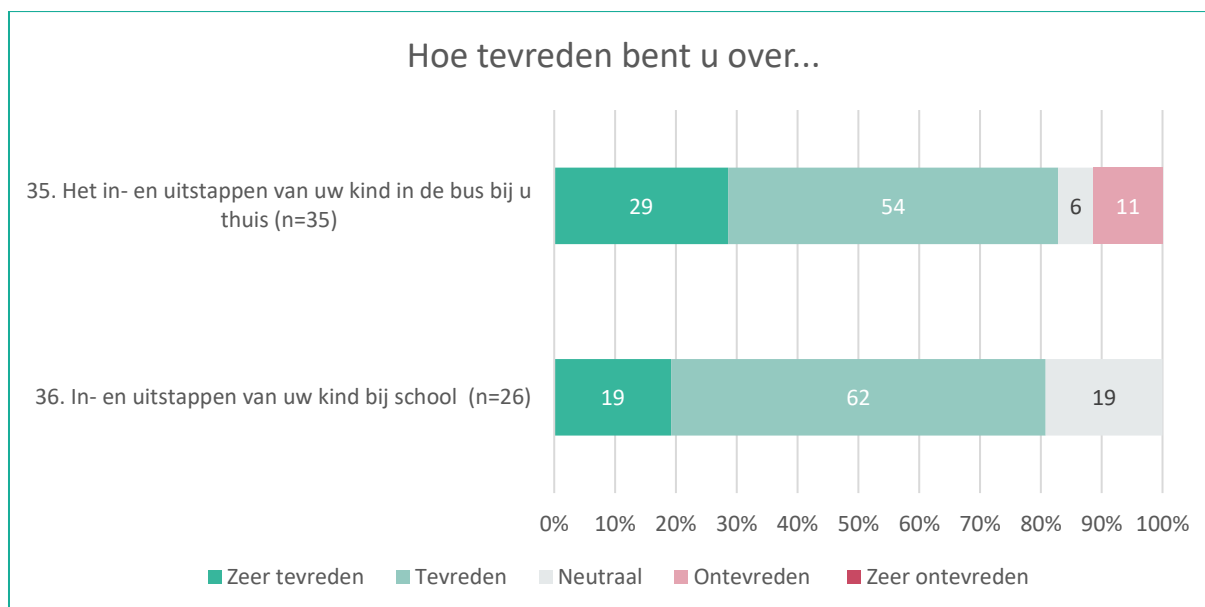




Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v27: (n=0); v28: (n=1); v29: (n=5); v30: (n=2); v31: (n=7); v32: (n=2); v33: (n=1).







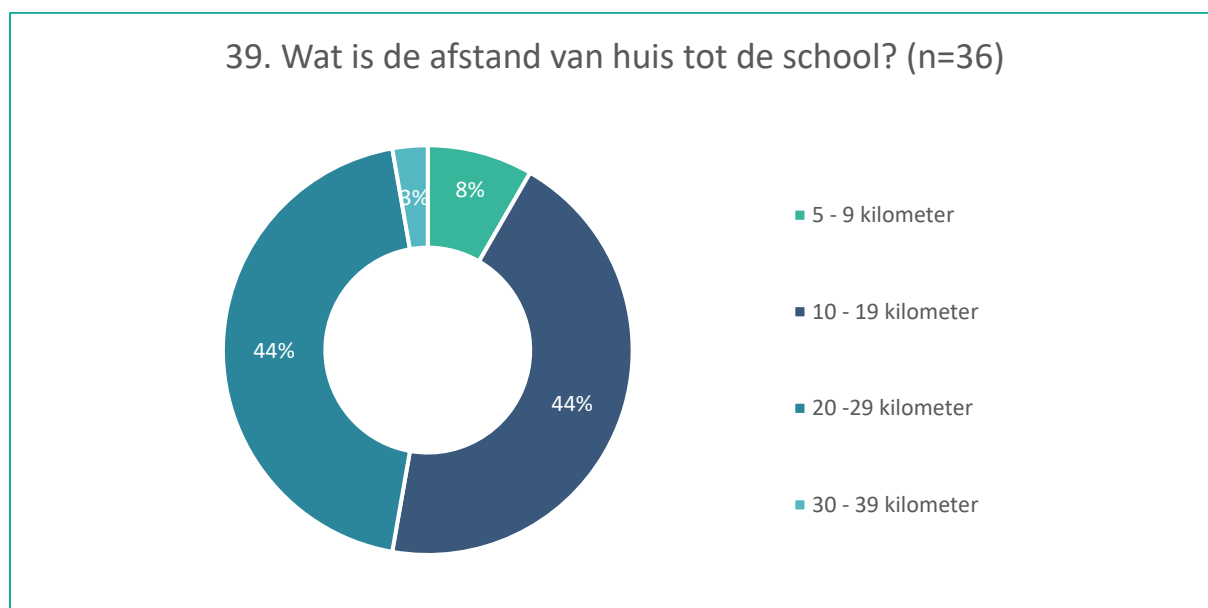
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v35: (n=0); v36: (n=9).

37. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (n=36) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	1	2,8
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	2,8
5	4	11,1
6	4	11,1
7	5	13,9
8	5	13,9
9	8	22,2
10	8	22,2
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,7</b>	

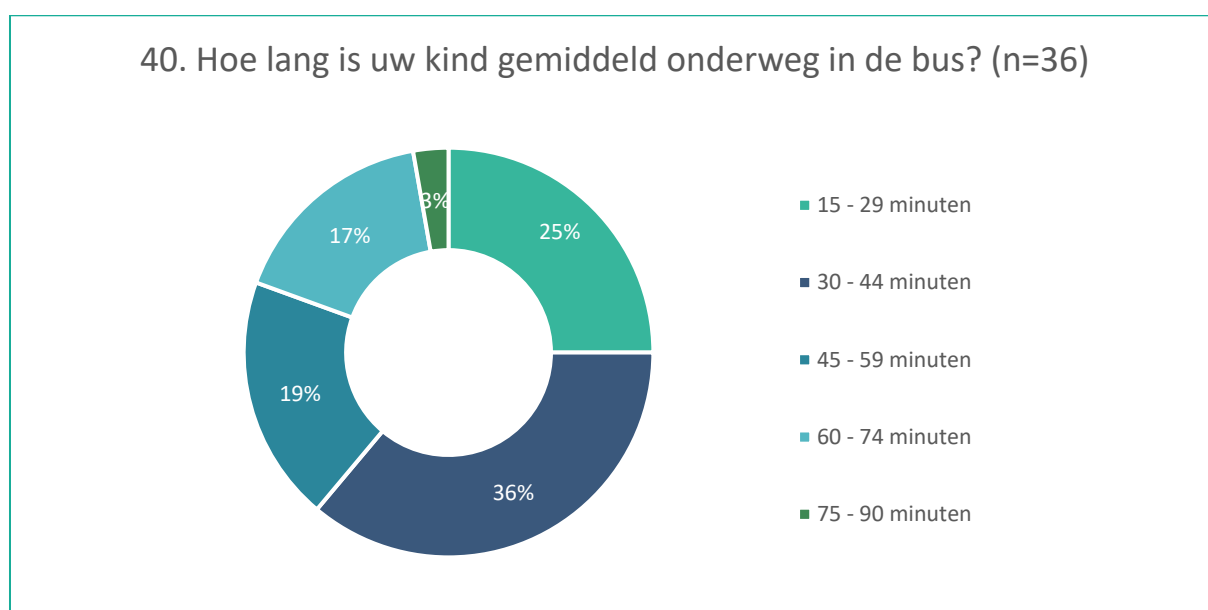
38. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (n=35) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	2,9
7	7	20,0
8	9	25,7
9	10	28,6
10	8	22,9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,5</b>	



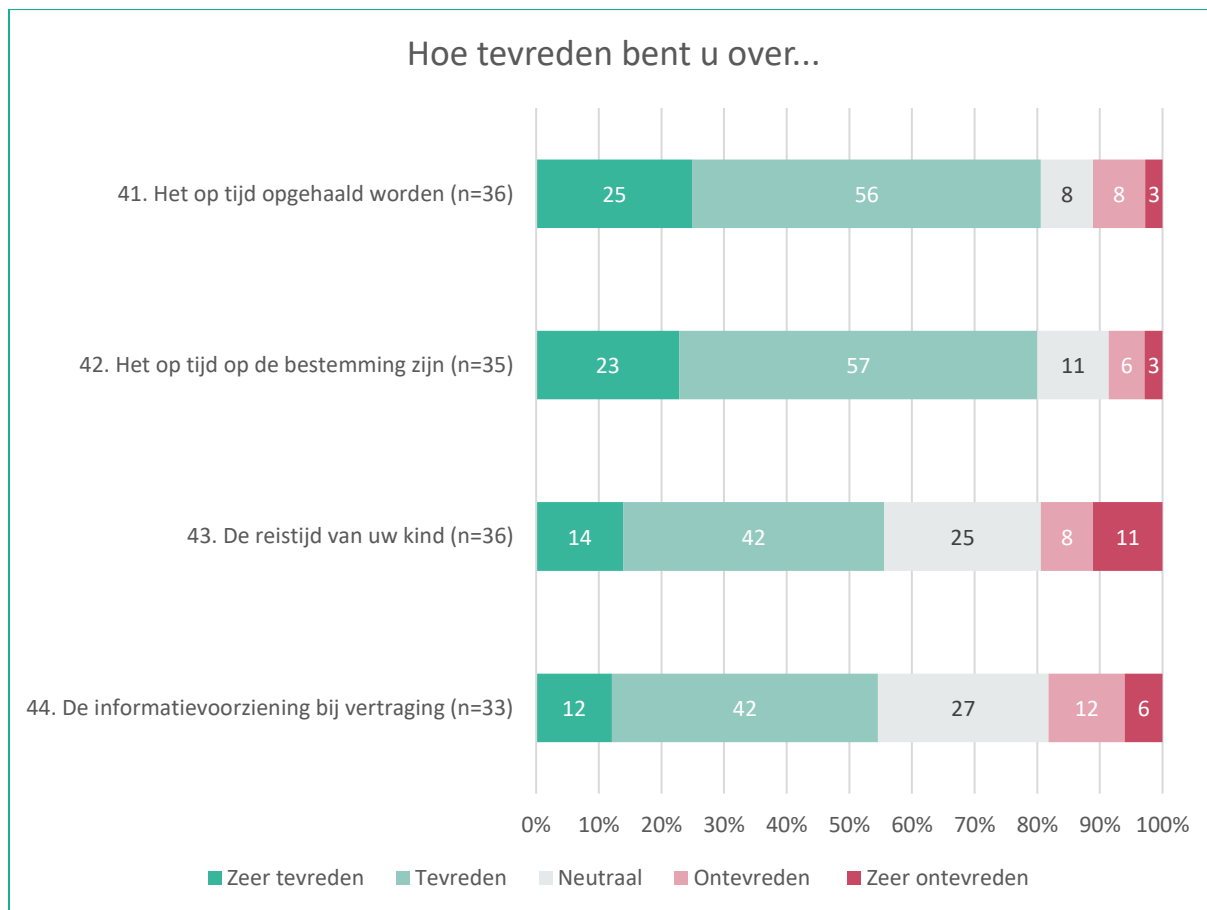
## 2.7 Planning en snelheid



Antwoordopties "40-49 kilometer" en "Meer dan 50 kilometer" (n=0).

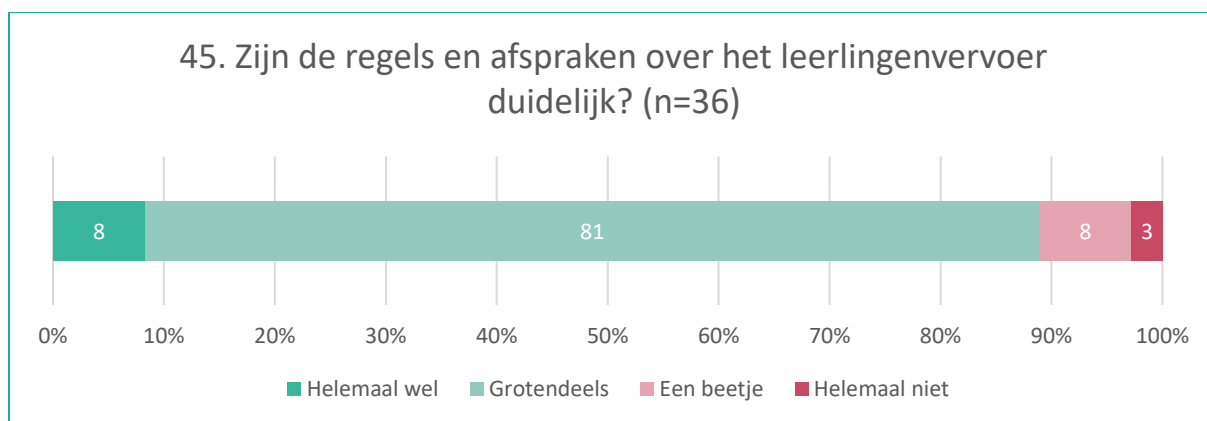


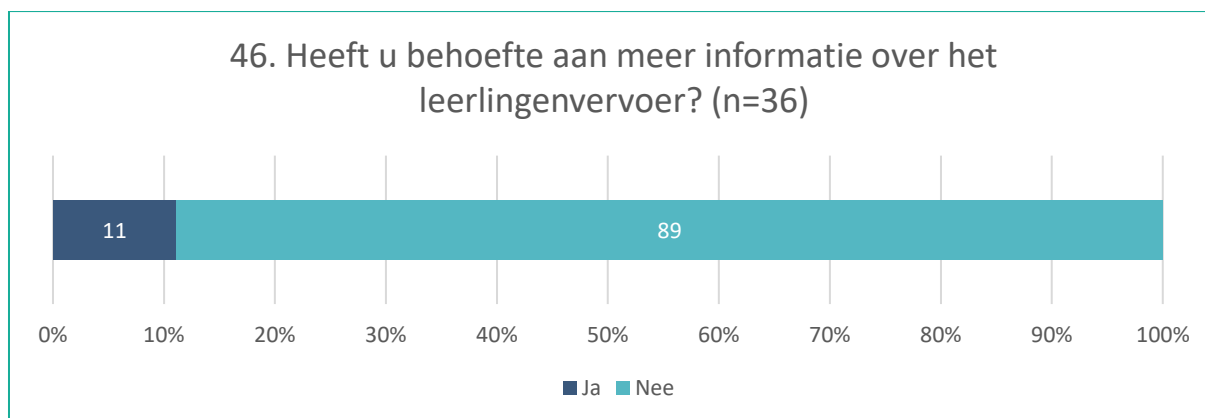
Antwoordoptie "0-14 minuten" (n=0).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v41: (n=0); v42: (n=1); v43: (n=0); v44: (n=2).

## 2.8 Algemeen oordeel





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 47 **‘Waarover zou u meer informatie willen ontvangen?’**. In totaal hebben 4 respondenten een reactie gegeven, waarvan 4 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Drie deelnemers geven aan graag meer informatie te ontvangen over de rechten van ouders en informatie over waarmee wel of geen rekening wordt gehouden. Zo noemt een deelnemer kwaliteitseisen en afspraken met de gemeente als voorbeelden. Een ander noemt uitgangspunten als een maximale reistijd.
- Een deelnemer geeft aan nog geen informatie te hebben ontvangen over het nieuwe schooljaar 2021-2022.

Vraag 49 “Als u één ding zou mogen veranderen aan het leerlingenvervoer, wat zou dat dan zijn?” en vraag 50 “Waarvoor zou u de vervoerder een compliment willen geven?” zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. Omwille van betrouwbaarheid en privacy zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.

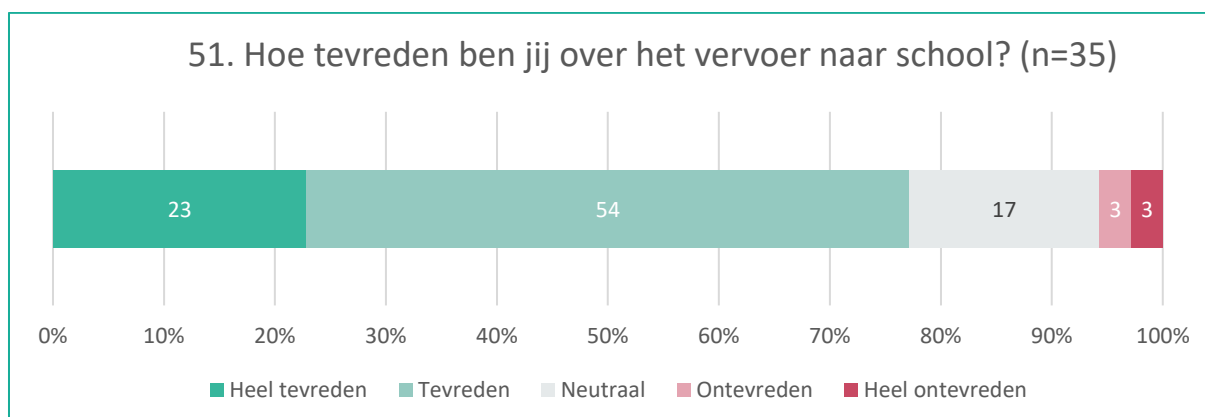
## 2.9 Algemeen cijfer tevredenheid

Omdat vraag 48 “Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen?” door minder dan tien deelnemers is beantwoord, is in overleg met de gemeente besloten om de tevredenheid met het leerlingenvervoer in het algemeen te baseren op de scores die deelnemers hebben gegeven aan het contact met de gemeente, de communicatie met de vervoerder, de chauffeur en het voertuig. Wanneer deze scores gecombineerd worden, geven ouders gemiddeld een 7,8. Dit is 0,4 punt hoger dan de score van vorig schooljaar (7,4).

Algemene tevredenheid				
Contact gemeente	Contact vervoerder	Chauffeur	Voertuig	Totaal
8,0	6,7	7,7	8,5	7,8



## 2.10 Vragen voor uw kind



Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 45 **‘Als je de baas bent van het vervoer naar school. Wat zou je als eerste veranderen?’**. In totaal hebben 24 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 24 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- De meeste deelnemers geven aan dat ze minder lang onderweg willen zijn, bijvoorbeeld door de kinderen die het eerst worden opgehaald ook het eerst weer thuis te brengen. Een andere deelnemer benoemt files als probleem.
- Daarnaast wordt veel aangegeven dat het prettig zou zijn wanneer er minder vaak van chauffeur gewisseld wordt.
- Verder wordt de sfeer onderweg vaak benoemd. Deelnemers geven aan dat er onderweg gepest wordt, of dat er vervelende situaties ontstaan met kinderen van andere scholen.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat er niets veranderd hoeft te worden.
- Twee deelnemers benoemen betere communicatie met ouders, ook bij het afhandelen van klachten, als verbeterpunt.
- Ook wordt tweemaal aangegeven dat het belangrijk is dat het personeel vriendelijk is.
- Een enkele deelnemer benoemt de onprettige rijstijl van de chauffeurs.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 46 **‘Wat vind je goed aan het vervoer naar school?’**. In totaal hebben 22 cliënten een reactie gegeven, waarvan 22 inhoudelijke antwoorden (anders dan n.v.t./nee/geen opmerking).

- Veel deelnemers benoemen de vriendelijkheid van de chauffeurs. Ook wordt de gezelligheid in de bus veel aangedragen.
- Meerdere deelnemers geven aan dat de bus meestal netjes op tijd rijdt.
- Tweemaal wordt het gemak en de geboden hulp benoemd als prettig en belangrijk.
- Enkelingen noemen verder de structuur van de vaste route, de rust van de elektrische bus, de zichtbaarheid en herkenbaarheid, de handige app en de prettige tijden.



## 3 | Vergelijking 2020 - 2021

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

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per schooljaar op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling uit 2021 significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling uit 2020. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Gemiddelde scores vergelijking 2020-2021		
	2021	2020
<b>Contact met de gemeente</b>		
5. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente over het leerlingenvervoer? (1=nee; 2=ja)	1,6	1,6
6. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,0	6,8
<b>Contact met de centrale van de vervoerder (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
7. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de centrale van de vervoerder? (1=nee; 2=ja)	1,3	1,9
8. De telefonische bereikbaarheid van de centrale	3,5	3,5
9. De klantvriendelijkheid van de medewerker	3,8	3,6
10. De afhandeling van uw vragen	3,4	3,0
11. De manier waarop u uw kind kunt aan- en afmelden voor het vervoer	4,4	3,9
12. Communicatie bij verandering van chauffeur door bijvoorbeeld ziekte	3,2	3,1
13. Communicatie bij wijzigingen in de ritplanning	3,3	2,9
14. Het digitale portaal van de vervoerder	4,0	3,9
15. Hoe tevreden bent u over de communicatie met de vervoerder in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	6,7	6,5
<b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
19. Is er bij de start van het vervoer kennis gemaakt door de chauffeur? (1=nee; 2=ja)	1,7	1,7
20. De uitstraling van de chauffeur	4,1	3,9
21. De omgang tussen de chauffeur en uw kind	4,1	4,1
22. De kennis die de chauffeur heeft van de doelgroep	3,8	3,6
23. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)	4,0	3,9
24. De rijvaardigheid van de chauffeur	4,0	4,0
25. Het comfort van het voertuig	4,2	4,0
26. Het vervoer van hulpmiddelen	4,1	3,9
27. Spreekt de chauffeur goed Nederlands? (1=nee; 2=ja)	2,0	2,0



	2021	2020
<b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis	4,0	3,8
29. In- en uitstappen van uw kind bij school	4,0	3,9
30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	7,7	7,8
31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,5	8,0
<b>Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
34. Het op tijd opgehaald worden	3,9	3,7
35. Het op tijd op de bestemming zijn	3,9	3,9
36. De reistijd van uw kind	3,4	3,5
37. De informatievoorziening bij vertraging	3,4	3,2
<b>Algemeen oordeel</b>		
38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal wel)	2,9	3,3
39. Heeft u behoefte aan meer informatie over het leerlingenvervoer? (1=ja; 2=nee)	1,1	1,1
41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	n<10	7,4
<b>Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden)</b>		
44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?	3,9	3,6

### 3.1.1 Opvallende resultaten

- In 2021 hadden ouders minder vaak contact met de centrale van de vervoerder dan in 2020. Dit is waarschijnlijk te verklaren door corona: omdat er minder leerlingen werden vervoerd namen ouders ook minder vaak contact op met de vervoerder.
- Ouders zijn in 2021 significant meer tevreden over de manier waarop zij hun kind kunnen aan- en afmelden voor het vervoer.



## 4 | Vergelijking vervoerders

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken tussen de twee vervoerders. In de linker-kolom staan de scores van Van Driel en in de rechter-kolom van Willemsen-de Koning. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per vervoerder op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van de andere vervoerder. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van de andere vervoerder.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van de andere vervoerder.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking tussen de vervoerders gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

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





	Van Driel (n=23)	Willemsen-de Koning (n=13)
<b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
28. Het in- en uitstappen van uw kind in de bus bij u thuis	4,1	3,8
29. In- en uitstappen van uw kind bij school	4,1	n<10
30. Hoe tevreden bent u over de chauffeur? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	7,9	7,3
31. Hoe tevreden bent u over het voertuig? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	8,2	9,0
<b>Planning en snelheid (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)</b>		
34. Het op tijd opgehaald worden	4,0	3,9
35. Het op tijd op de bestemming zijn	4,0	3,9
36. De reistijd van uw kind	3,4	3,4
37. De informatievoorziening bij vertraging	3,5	3,3
<b>Algemeen oordeel</b>		
38. Zijn de regels en afspraken over het leerlingenvervoer duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal wel)	2,9	3,1
39. Heeft u behoefte aan meer informatie over het leerlingenvervoer? (1=ja; 2=nee)	1,1	1,1
41. Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer in het algemeen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)	n<10	n<10
<b>Vragen voor uw kind (1=heel ontevreden; 5=heel tevreden)</b>		
44. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?	4,0	3,8

#### 4.1.1 Toelichting

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

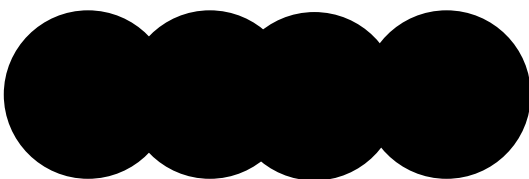


## 5 | Algemene conclusie

Ten opzichte van het vorige schooljaar scoort de gemeente Stichtse Vecht hoger op het klanttevredenheidsonderzoek. De verschillende maatregelen die zijn genomen om het klantcontact en de tevredenheid over het vervoer te verbeteren, zoals zoals verbeterde bereikbaarheid en beschikbaarheid van de consulent, duidelijke taal in mails naar ouders en het uitspreken van wederzijdse plichten en verwachtingen, hebben daarmee het beoogde effect gehad.

Zoals besproken met de gemeente zal het KTO in een volgend onderzoek verder worden aangescherpt. Het voornaamste doel hierbij is het verhogen van de respons. Hoewel de respons stabiel is ten opzichte van vorig jaar, zijn er nog stappen te maken met betrekking tot invulbereidheid, denk hierbij aan de 14 ouders die de vragenlijst wel hebben geopend maar niet hebben ingevuld. Om ook deze ouders te motiveren mee te doen aan het onderzoek, zou bijvoorbeeld vermeld kunnen worden uit hoeveel vragen de enquête bestaat.

In lijn hiermee zien zowel de gemeente als ZorgfocuZ mogelijkheden om de vragenlijst aan te scherpen en in te korten. Daarnaast is het mogelijk interessant om de inzet van elektrische bussen ook binnen het KTO te evalueren, aangezien bekend is dat ouders hier overwegend positief over zijn.



Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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

