

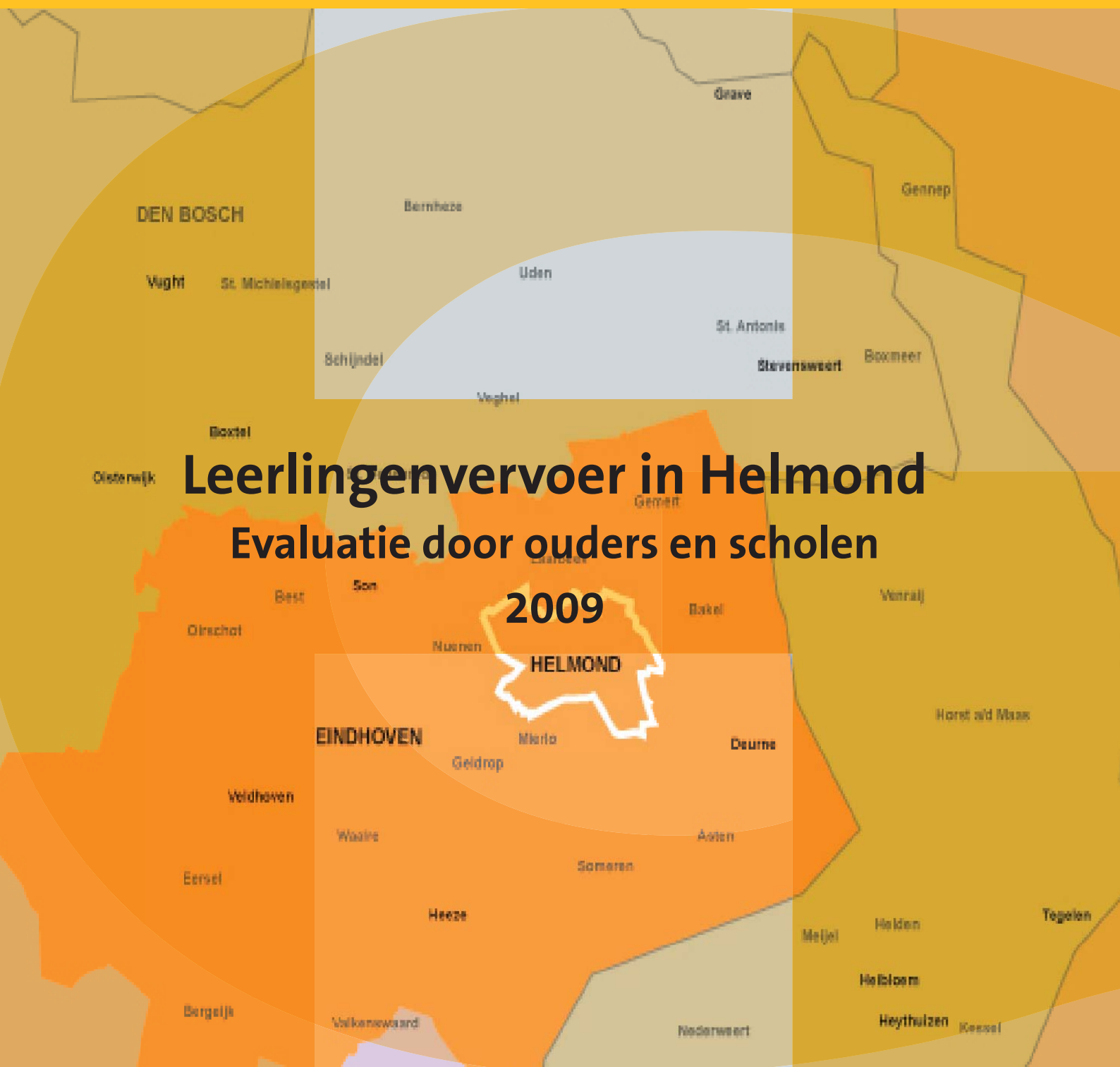


Leerlingenvervoer in Helmond

Evaluatie door ouders en scholen

2009

HELMOND



Leerlingenvervoer in Helmond

*Evaluatie door ouders en scholen
2009*

Onderzoek en Statistiek

COLOFON

Titel: Leerlingenvervoer in Helmond, *Evaluatie door ouders en scholen, 2009*
Opdrachtgever: Gemeente Helmond
Opdrachtnemer: Afdeling Onderzoek en Statistiek
Gemeente Helmond
Truus Ruijs
Datum: januari 2010

N.B. Publicaties van de afdeling Onderzoek en Statistiek liggen na verschijnen geruime tijd ter inzage bij de Stadswinkel en bij de openbare bibliotheken in Helmond.

Onderzoekspublicaties en Statistisch publicaties zijn ook in te zien of te downloaden via de gemeentelijke website www.helmond.nl bij het onderdeel 'feiten & cijfers'.

Samenvatting en aanbevelingen

In opdracht van de afdeling MOeD, team Jeugd is onderzoek gedaan onder de ouders wier kinderen gebruik maken van het leerlingenvervoer. Het gaat erom te achterhalen of deze ouders tevreden zijn over de uitvoering van de organisatie rondom het leerlingenvervoer, zoals de aanvraagprocedure, de persoonlijke contacten, de klachtenprocedure.

De tevredenheid met de kwaliteit van het leerlingenvervoer en met de vervoerder, vormt het tweede onderdeel van dit onderzoek. Tot slot geven de ouders wensen en voorkeursaspecten voor beleidsverbetering aan.

Naast het oordeel van de ouders zijn ook ervaringen van scholen voor speciaal onderwijs met het leerlingenvervoer, in beeld gebracht aan de hand van interviews op drie leslocaties.

Doelgroep

Het onderzoek is gehouden onder gebruikers van het leerlingenvervoer. In hoofdzaak betreft dit ouders die voor één of meer kinderen een indicatie hebben voor de deelname aan het leerlingenvervoer. Ook inwoners van wie een aanvraag voor leerlingenvervoer niet is toegekend, of nog niet volledig afgehandeld, zijn bij het onderzoek betrokken. Daarnaast is enkele scholen gevraagd naar hun bevindingen.

Onderzoeksverantwoording

De vragenlijst is samengesteld na overleg met het Team Jeugd en bestaat voor een groot deel uit de vragenset zoals die is ontwikkeld in een recent afstudeerproject aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

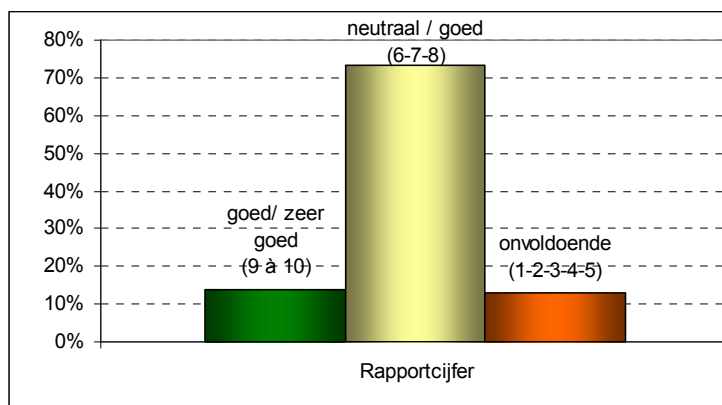
Het responspercentage is 54%, in absolute aantallen betreft het 238 ouders.

Een kwalitatieve verdieping als achtergrond bij het cijfermateriaal is verkregen aan de hand van toelichtingen in de hiervoor bestemde ruimte op het enquêteformulier en soms ook bijgevoegde brieven van ouders. Ook vanuit de scholen is informatie verstrekt tot nader begrip van het leerlingenvervoer.

Resultaat

De ouders met kinderen in het leerlingenvervoer geven een positief signaal aan de gemeente over de kwaliteit van de dienstverlening. Over de totale linie bekeken is het aandeel tevreden ouders ruim voldoende.

Op onderdelen ligt het oordeel wat genuanceerder, hetgeen onder meer tot uiting komt in de spreiding van de rapportcijfers. Het rapportcijfer dat de ouders aan de uitvoering van het leerlingenvervoer geven is gemiddeld 7,1; rondom dit gemiddelde is de spreiding ruim: zo geeft 14% het cijfer 9 of 10 en 13% geeft een 5 of lager.



Kwantitatief, cijfermatig resultaat

Ouders zijn met name tevreden over de chauffeurs: de stiptheid in halen en brengen, de bejegening van kind en ouder. Ook de verbeterde aanvraagprocedure en de veiligheid tijdens het vervoer worden

positief beoordeeld. Vervoer en aanvraagprocedure scoren minder op het vlak van de reisduur, het rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de leerling en het formulier voor de eerste aanvraag.

De beoordeling van de service en de klachtenbehandeling scoort een grotere groep ontevreden ouders, zowel bij de gemeente als bij het vervoersbedrijf. De klachtenprocedure wordt door een ruim aantal ouders als zinloos ervaren. Een aantal mensen heeft een klacht geuit bij de gemeente (13%) en ruim het dubbele ervan heeft (ook) bij de vervoerder (29%) een klacht geuit. Bij beide partijen is bijna de helft van de ouders ontevreden of zeer ontevreden over de wijze waarop hiermee is omgegaan, in het bijzonder waar het gaat om de inhoudelijke afhandeling van de klachten.

Veel ouders zijn voorstander van uitbreiding van het leerlingenvervoer met een extra adres voor het afhalen/brengen van de leerlingen in verband met het regelen van een opvangmogelijkheid buiten de schooltijden.

Onderdelen waar ouders minder tevreden over zijn, zijn niet per se dezelfde als de onderdelen waar zij van de gemeente de beleidsprioriteit wensen. Bijvoorbeeld: ondanks de ontevredenheid over de klachtenbehandeling, heeft verbetering van de klachtenprocedure bij slechts weinig ouders een hoge prioriteit. Ouders geven als belangrijkste punten die de gemeente zou moeten (blijven) oppakken de volgende punten aan:

- Betere aanpak van de feitelijke reistijd
- Extra ophaal- en brengadres
- Veiligheid bij het vervoer, mentaal en fysiek (vaste chauffeur, waar nodig begeleiding, aanwezigheid van veiligheidsvoorzieningen en toepassing hiervan)

Kwalitatief, tekstueel resultaat: ouders

Uit de toelichtingen van de ouders valt af te leiden, dat het voor ouders niet mogelijk is enige sturing te geven aan het proces rondom het feitelijk vervoer. Het kan zomaar omslaan, ten goede of ten kwade, getuige de volgende twee toelichtingen van ouders:

Sinds verandering zit mijn kind veel te lang in de bus. Is om 14.55u uit en komt rond 16.15u – 16.30u thuis. Is niet normaal. Voorheen was het goed.

Mijn kind is drie jaar lang als eerste opgehaald 7.25u en als laatste thuisgebracht 16.30u. Dit was zwaar en vermoeiend. Sinds twee weken zit hier verbetering in en nu maar hopen dat het zo blijft.

Een kleinere groep ouders is wel degelijk ontevreden over de chauffeurs en overige vervoersaspecten. Dit betreft vooral leerlingen die vervoerd worden naar een school buiten Helmond: niet uitsluitend, maar wel het meest expliciet, bij kinderen met een stoornis in het autismespectrum.

- Bij de aanvraagprocedure is geen ruimte voor persoonlijke wensen.
- De gekozen busroute voor het halen en brengen van medereizigers kan goed of slecht uitpakken en dat kan van jaar op jaar, of ook wel tijdens het lopende jaar, zomaar veranderen
- De buschauffeur kan geschikt zijn voor omgang met deze kinderen, of juist helemaal niet. De buschauffeur kan, als dat organisatorisch zo uitkomt, zomaar een andere zijn dan voorheen.
- Op klachten krijgt men niet altijd een reactie, of hooguit dat het niet anders kan dan hoe het is.

Kwalitatief, tekstueel resultaat: scholen

Uit de mondelinge en schriftelijke interviews met vertegenwoordigers van de scholen blijken dezelfde bevindingen als uit de reacties van de ouders der leerlingen:

- Vaak gaat het goed
- Incidenten zijn niet altijd te vermijden
- Betere afstemming vervoer - leerling helpt het aantal incidenten te verminderen
- Chauffeurs hebben informatie nodig over de beperkingen van de leerlingen die zij vervoeren

Daarnaast constateren de scholen het volgende:

- Het leerlingenvervoer komt vaak te laat op school (meermaals per week en gauw 5 minuten per keer)

- Onduidelijkheid voor betrokkenen: wie is verantwoordelijk voor wat

Tot slot wordt op elk van de drie bij het onderzoek betrokken leslocaties gememoreerd, dat zij zich zeer bewust zijn van de kosten van het leerlingenvervoer. Zij hebben er begrip voor dat er ook vaak sprake is van een overmachtsituatie. Toch leeft op elk van de drie leslocaties de overtuiging dat het voor sommige kinderen een grote verbetering zou betekenen om extra maatregelen te nemen om het vervoer beter bij het kind aan te passen.

Conclusie

Over de grote lijn zijn de ouders tevreden over het leerlingenvervoer. Het gemiddelde rapportcijfer is 7,1. Dit is een goed rapportcijfer als beoordeling van een dienstverlening.

Dit laat onverlet, dat een minderheid wel degelijk een negatief oordeel afgeeft. Daar komt bij, dat een verbetering van de gang van zaken, in de beleving van de ouders, veelal buiten hun invloedssfeer om staat. Dit betreft met name de reisbelasting voor hun kinderen, maar ook de praktische veiligheid tijdens het vervoer.

Ook bij de scholen wordt geconstateerd dat voor sommige leerlingen het vervoer onvoldoende is afgestemd op de mogelijkheden van het kind en diens thuissituatie. Een praktisch aandachtspunt is nog, dat het leerlingenvervoer vaak te laat op school aankomt.

Enkele organisatorische aspecten rondom het leerlingenvervoer, die expliciet benoemd zijn in de onderzoeksopdracht, zijn als volgt door de ouders gewaardeerd:

- a) deregulering aanvraagprocedure: ouders zijn zeer positief over de aanpassing van het formulier voor de vervolgaanvraag; een groep van 6% is niet tevreden.
- b) dienstverlening door Stadswinkel: hoewel ruim de helft van de ouders tevreden is, blijkt een groep van 23% niet tevreden; hiermee wordt dit in principe een punt van aandacht.
- c) dienstverlening door vervoerder: hoewel ruim de helft van de ouders tevreden is, blijkt een groep van 13% niet tevreden; hiermee wordt dit in principe een tip ter aanscherping.
- d) tevredenheid met klachtenprocedure: de helft van de ouders die een klacht hebben geuit, is ontevreden over de klachtbehandeling. Zoals die nu is, vinden veel ouders het zinloos een klacht in te dienen.

Bij ouders en scholen leven veel ideeën over mogelijkheden tot optimalisering van de aanpak van het leerlingenvervoer (o.a. betere afstemming vervoersplan; van verantwoordelijkheden, consequenties tussentijdse wijzigingen, naleving van afspraken).

Aanbevelingen

Landelijke ontwikkelingen en lokale politieke besluiten vormen de grondslag voor het beleid inzake het leerlingenvervoer. Op basis van de reactie van ouders en scholen zijn punten geformuleerd die qua uitvoering wat aangescherpt kunnen worden, maar ook een aantal punten die voor een grotere groep ouders duidelijk verbetering behoeven. Team Jeugd wordt aanbevolen te bezien, in hoeverre deze in het totaal kader van hun beleid zijn in te passen en hierover terugkoppeling te geven aan de ouders.

Bijvoorbeeld:

- a) Om een structurele, betrouwbare basis van het leerlingenvervoer te bevorderen, wordt aanbevolen expliciet de deskundigheid bij de vervoerder, de scholen en de ouders te betrekken.
- b) Een meer transparante aanpak van de klachtenprocedure, zowel bij de gemeente als bij de vervoerder.
- c) Overleg blijft soms haperen op de uitleg dat het is zoals het is, waarna er niets verandert. Een verbetering van het overleg tussen alle betrokken partijen, bilateraal of allen tezamen, kan mogelijk bijdragen tot betere inzichten en een voedingsbodemp vormen voor creatieve oplossingen. Team Jeugd wordt aanbevolen (financiële) beleidsruimte te begroten om dit overleg meer te kunnen laten zijn dan over en weer begrip dat het allemaal erg moeilijk is.

Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen	iii
Inhoud.....	7
1. Inleiding.....	9
1.1. Doel van het onderzoek.....	9
1.2. Uitgangspunten en randvoorwaarden	9
1.3. Werkwijze.....	10
1.4. Betrouwbaarheid en respons.....	10
1.5. Opzet van het rapport	11
2. Afstanden en reistijden	13
3. Evaluatie door de ouders	17
3.1. Aanvraagprocedure	17
3.2. Vervoer	19
3.3. Rapportcijfer.....	23
3.4. Contacten en klachten van ouders	23
3.5. Noviteiten: draagvlak onder ouders	28
4. Adviezen van ouders	31
4.1. Beleidsprioriteiten: wensen van ouders	31
4.2. Adviespunten van ouders	35
5. Evaluatie door scholen	37
Bijlagen.....	43
Keuze van ouders waaraan de gemeente het meest aandacht moet geven.....	43
Bergerhof: Protocol leerlingenvervoer.....	44
Vragenlijst.....	45

1. Inleiding

Het leerlingenvervoer is een voorziening waar in Helmond zo'n 500 kinderen en jongeren gebruik van maken. Een onderzoek naar tevredenheid of klachten over de uitvoering is daarom zeer op zijn plaats. Dit is de eerste keer dat in Helmond een dergelijk onderzoek plaatsvindt.

Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag, hoe de ouders het leerlingenvervoer in zijn totaliteit en op specifieke onderdelen beoordelen en inventariseren op welke onderdelen de uitvoering van het leerlingenvervoer kan worden verbeterd.

Leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer zijn meestal leerlingen die speciaal onderwijs volgen. Soms wordt van leerlingenvervoer gebruik gemaakt om onderwijs te kunnen volgen passend bij de levensbeschouwing.

De leerlingen verschillen in de aard van hun handicap en daarmee ook in wat zij qua vervoersomstandigheden aan kunnen. De leeftijd van de leerlingen loopt net zo uiteen als de leeftijd van kinderen in het regulier onderwijs. De leeftijd van de deelnemers aan het leerlingenvervoer varieert tussen 4 jaar en 19 jaar. De leerlingen vormen drie procent van de totale Helmondse jeugd in deze leeftijd.

Naast de leerlingen en hun ouders zijn de onderwijsinstellingen, het vervoersbedrijf en gemeentelijke beleids- en uitvoeringsafdelingen partij in het leerlingenvervoer.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeentelijke afdeling Maatschappelijke Ondersteuning en Dienstverlening, team Jeugd.

1.1. Doel van het onderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek is gewenst als input om de dienstverlening te verbeteren. De meest directe aanleiding is de deregulering bij de gemeente. De aandacht dient daarom met name te gaan naar

- a) het verschaffen van informatie over de effecten van deregulering bij de gemeente (er wordt een vereenvoudiging in het formulierenstelsel doorgevoerd bij aanvang van het nieuwe schooljaar);
- b) de dienstverlening door de Stadswinkel
- c) de dienstverlening door de vervoerder (Bergerhof Tours Helmond)
- d) de bekendheid met c.q. tevredenheid over de klachtenprocedure

1.2. Uitgangspunten en randvoorwaarden

Mede aanleiding voor dit onderzoek is de gewijzigde opzet van de aanvraagformulieren bij de gemeente. In verband met het onderzoeksdeel betreffende de effecten van deregulering bij de gemeente, is de uitvoering van het onderzoek pas gestart nadat de gebruikers ervaring hebben kunnen opdoen met de nieuwe opzet van het formulierenstelsel, dus na aanvang van het schooljaar 2009/2010.

Het onderzoek wordt uitgevoerd onder de ouders van de leerlingen die gebruik maken van het vervoer. Tien procent van de kinderen heeft een broer/zus in het vervoer. Ouders met meer kinderen in het leerlingenvervoer krijgen slechts één brief, met het verzoek om de beantwoording toe te spitsen op het kind dat het meest recent gebruik is gaan maken van het leerlingenvervoer.

Onder de gebruikers worden zowel de ouders/verzorgers verstaan van de leerlingen die vanwege het vervoer naar en van de basisschool of het voortgezet (speciaal) onderwijs gebruik maken van het leerlingenvervoer, als de betreffende scholen. Andere geledingen in de keten, zoals (beleids)medewerkers bij de gemeente of de vervoerder, zijn niet in het onderzoek betrokken.

Voor wat betreft het oordeel van de scholen is gesproken met "de Toermalijn" in Helmond (speciaal basisonderwijs) en De Korenaer – Karel de Grotelaan in Eindhoven (speciaal voortgezet onderwijs). Daarnaast is er via de mail een reactie van een tweede vestiging van De Korenaer – Rector Baptistlaan binnengekomen.

1.3. Werkwijze

Alle ouders met kinderen in het leerlingenvervoer hebben een schriftelijke enquête thuisgestuurd gekregen. Er is geen gebruik gemaakt van internetenquëtering of telefonische enquëtering. Een aankondiging van de enquête is geplaatst op de gemeentelijke informatiepagina in het huis-aan-huisblad *De Trompetter*. Na circa tien dagen is aan iedereen een herinneringsbrief gestuurd.

Wij hebben, met toestemming, gebruik gemaakt van de vragenlijst die M. Jabaaij heeft ontwikkeld in het kader van zijn afstudeeronderzoek aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Deze vragenlijst bleek in compactheid en helderheid te voldoen om in onze behoefte aan informatie te voorzien. Ouders kunnen hun waardering kenbaar maken door per onderwerp te kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden, variërend tussen 'Zeer tevreden' en 'Zeer ontevreden', met als uitwijkmogelijkheid het antwoord 'Weet niet'.

Op basis hiervan kan op de eerste plaats inzicht worden verkregen in het percentage ouders dat tevreden, of juist ontevreden, is met de dienstverlening zoals die nu is.

Op de tweede plaats kan een prioritering worden verkregen welke aspecten, in de beleving van de ouders, als eerste voor verbetering in aanmerking komen.

Bij elk van de bevroegde onderwerpen hebben de ouders een toelichting kunnen geven op het door hun gegeven antwoord. Hiervan is geregeld gebruik gemaakt. In de rapportage is een selectie van deze toelichtingen gebruikt. Het betreft hier telkens individuele opmerkingen die relevant zijn om een indruk te krijgen van wat onder ouders leeft, de selectie heeft geen kwantitatieve grondslag. Het totaal aan toelichtingen is ter beschikking gesteld van het Team Jeugd.

Tevredenheidsscores

Het aantal ouders dat tevreden of juist ontevreden is met een bepaald aspect van de dienstverlening, kan worden omgerekend naar een tevredenheidsscore. De tevredenheidsscore is het resultaat van een weging van het aantal tevreden ouders ten opzichte van het aantal ouders dat ontevreden is en het aantal ouders dat noch tevreden / noch ontevreden is. De ouders die 'geen mening / niet van toepassing' hebben aangekruist, zijn buiten deze weging gehouden.

Doordat het om een weging gaat is een tevredenheidsscore niet hetzelfde als een door de ouders gegeven rapportcijfer, maar qua betekenis zijn ze wel met elkaar te vergelijken.

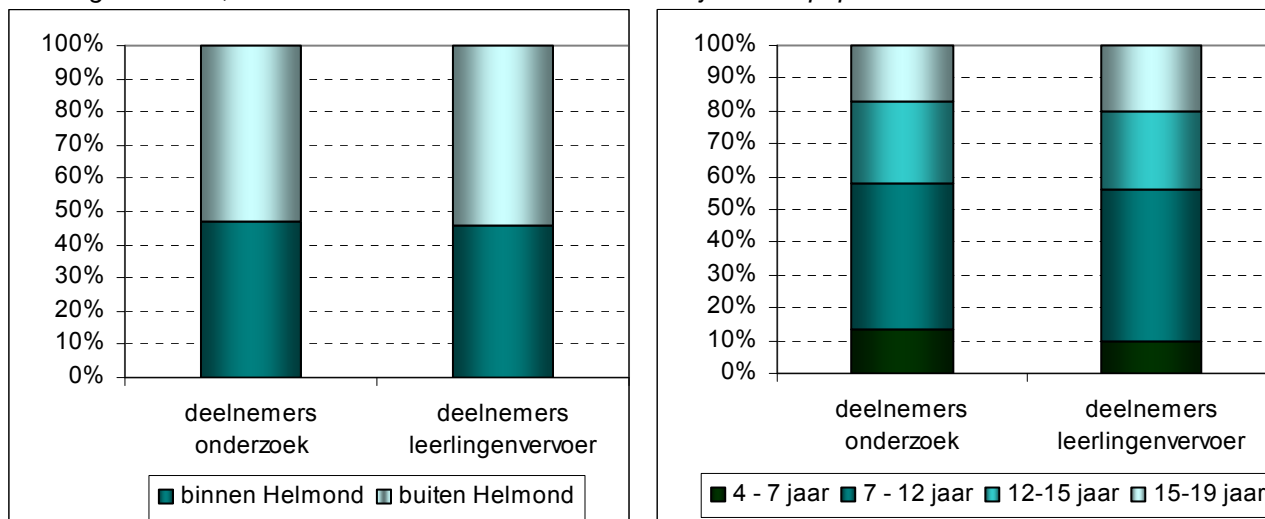
Rapportcijfers

Het rapportcijfer is telkens een gemiddelde over alle cijfers die de ouders van de leerlingen aan het onderwerp gegeven hebben. Het effect van hoge cijfers valt dus weg tegen het effect van lage cijfers, zolang beide soorten in dezelfde aantallen uitgedeeld zijn door de ouders. In de praktijk zal een rapportcijfer daarom zelden boven de 8 uit komen. Een 7 als rapportcijfer is daarmee een duidelijke indicatie dat een ruime meerderheid van degenen die een cijfer hebben uitgedeeld, ook echt positief oordelen. Analoog zal een rapportcijfer ook zelden onder de 4 zijn en een 5 als rapportcijfer is daarmee ook een duidelijke indicatie dat een grote groep negatief oordeelt.

1.4. Betrouwbaarheid en respons

De brieven met de enquêteformulieren zijn eind oktober verzonden aan 442 adressen. Hiervan zijn 238 formulieren ingevuld geretourneerd. Dit is een respons van 54%. Het aantal formulieren is voldoende om een betrouwbaar beeld te kunnen schetsen van de tevredenheid of klachten die leven onder alle ouders met kinderen in het leerlingenvervoer.

Leerlingenvervoer, deelnemers naar schoollocatie en leeftijd: totale populatie en onderzoeksdeelname



1.5. Opzet van het rapport

In het inleidende hoofdstuk wordt het kader voor dit onderzoek beschreven, zoals doel en doelgroep en de representativiteit van dit verslag. Hoofdstuk 2 geeft enige achtergrondinformatie over het leerlingenvervoer, in het bijzonder de spreiding over de stad en de effecten hiervan op de af te leggen afstanden en de reisduur.

In hoofdstuk 3 zijn de antwoorden van de ouders weergegeven, in volgorde van het proces dat zij, c.q. hun kinderen, meemaken. Dit begint met de ervaringen bij de aanvraag (§ 3.1) en gaat vervolgens verder met de ervaringen zoals de ouders die waarnemen over het feitelijk vervoer en de effecten hiervan op hun kinderen (§ 3.2). Dit deel wordt afgesloten met een algehele waardering door de ouders in de vorm van een rapportcijfer (§ 3.3).

Vervolgens wordt de waardering voor de dienstverlening en de klachtenprocedure in kaart gebracht voor de gemeente en de vervoerder (§3.4). In §3.5 wordt een inventarisatie gepresenteerd over het draagvlak onder ouders met betrekking tot ideeën als e-dienstverlening, ouderadviesraad, zelfstandigheidstraining en optie tot extra afhaal- en brengadres. De laatste paragraaf in dit hoofdstuk is gereserveerd voor het in kaart brengen van de beleidsvoorkeuren van de ouders.

Omdat het percentage ontevreden inwoners bij een onderwerp niet per se betekent dat inwoners in grote getale dit onderwerp hoog op de beleidsagenda wensen, is in hoofdstuk 4 beschreven hoe de mate van ontevredenheid bij de onderwerpen van leerlingenvervoer in verhouding staat tot de beleidsvoorkeuren van de ouders.

Behalve het ouderlijk huis als afhaal- en brengadres, zit er een tegenhanger aan het andere eind van de route: de scholen. Hoofdstuk 5 bevat reacties op het leerlingenvervoer vanuit het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs.

Een bijlage, waarin onder meer de vragenlijst integraal staat opgenomen, completeert het rapport.

2. Afstanden en reistijden

Het leerlingenvervoer is bedoeld voor kinderen die niet zelfstandig of niet onder begeleiding van ouders/verzorgers van huis naar een basisschool, speciale school voor basisonderwijs, een school voor (voortgezet) speciaal onderwijs en voortgezet onderwijs kunnen reizen. Meestal gaat het om dagelijks vervoer naar en vanaf de onderwijsinstelling; voor leerlingen die in een internaat verblijven betreft het weekendvervoer (op vrijdagmiddag en maandagochtend).

De onderliggende reden voor deelname aan het leerlingenvervoer is voor de meeste leerlingen gelegen in een geestelijke, zintuiglijke en/of lichamelijke handicap; voor sommige kinderen gaat het om de richting/levensovertuiging van de gekozen school.

Zowel de leeftijd als de onderliggende reden voor deelname aan het leerlingenvervoer, maken verschil voor de draaglast die de leerling aan kan.

Enkele elementen van de draaglast

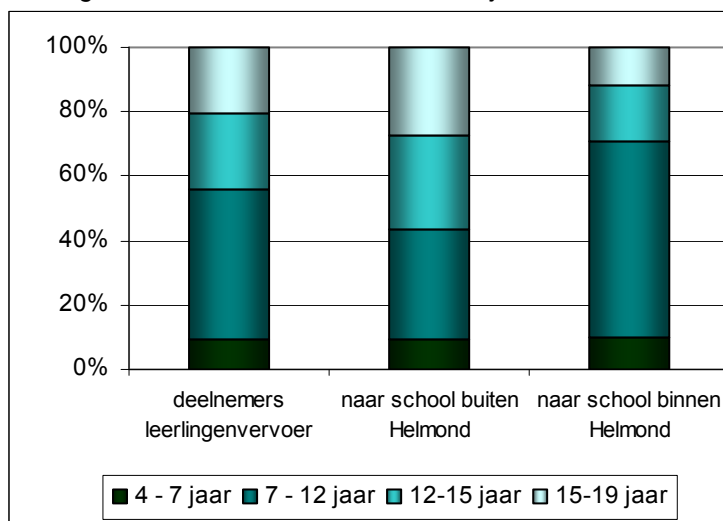
De leerlingen worden normaliter op hun woonadres opgehaald en in groepen vervoerd. De draaglast omvat zowel de reistijd van woonadres naar school, als de tijd die het duurt om de medereizigers op te halen. Soms wordt het rijden naar verschillende scholen gecombineerd in een rit.

De samenstelling van de groep qua leeftijdsopbouw en qua onderliggende redenen van leerlingenvervoer kan eveneens bijdragen aan de draaglast voor een leerling.

Leeftijdsopbouw

Circa 10 procent van de leerlingen die deelnemen aan het leerlingenvervoer is jonger dan 7 jaar, circa 45 procent is tussen de 7 en 12 jaar. In totaal is dus ruim de helft van de deelnemers jonger dan 12 jaar.

Leerlingenvervoer: deelnemers naar leeftijd



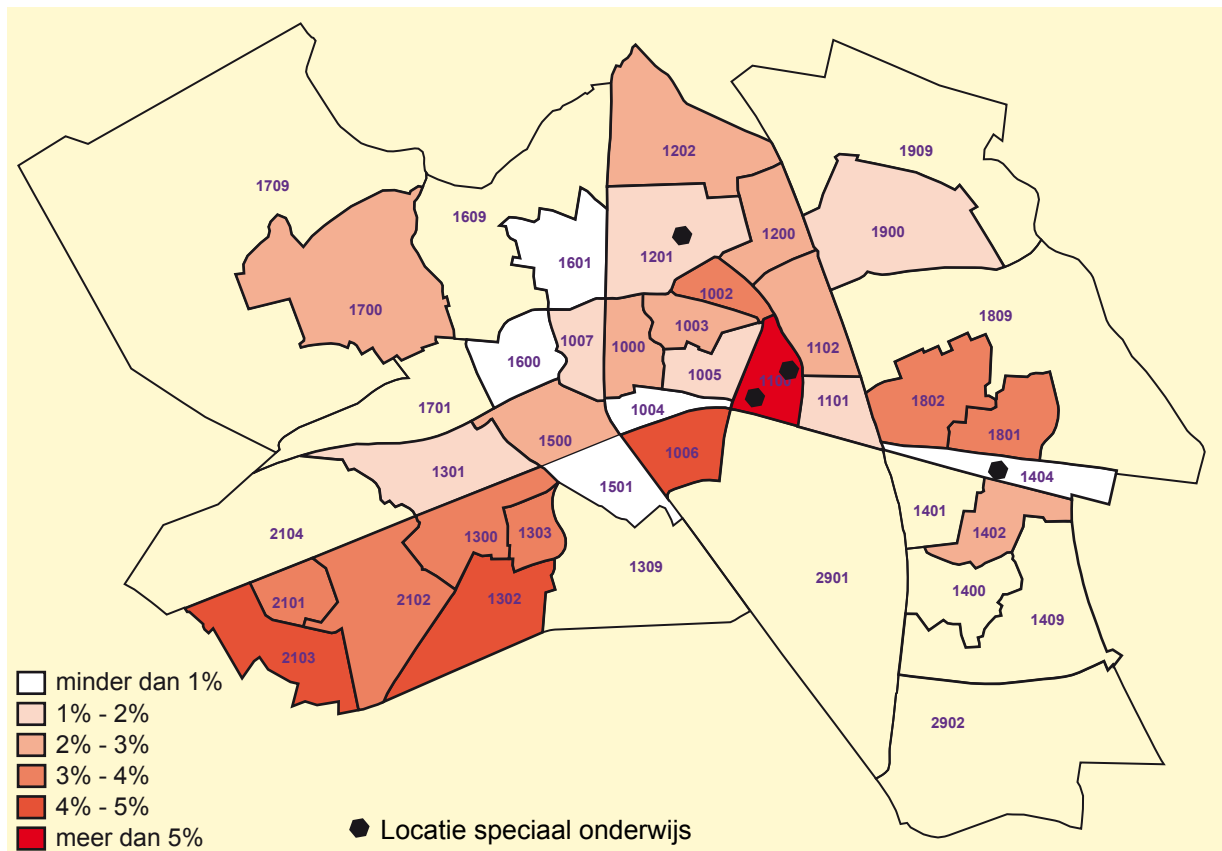
Onder leerlingen die naar een school buiten Helmond gaan, is 43% jonger dan 12 jaar. Onder leerlingen die naar een school in Helmond gaan, is 71% jonger dan 12 jaar.

Spreading over de stad

Gemiddeld maakt 3% van de 4- t/m 19-jarigen gebruik van het leerlingenvervoer. Het aantal per wijk hangt uiteraard samen met de leeftijdsopbouw in de wijk. Gerelateerd aan deze leeftijdsopbouw zien we het hoogste gebruik per groep van 4- t/m 19-jarigen in de wijken Rijpelberg (3,5%) en Brandevoort

(3,4%). Pieken in deelname zien we in de buurten Beisterveld in Helmond-Oost, Stepekolck in Brandevoort en Annabuurt/Suytkade in Binnenstad.

Deelnemers Leerlingenvervoer per buurt, gerelateerd aan de 4- t/m 19-jarigen



Binnen- en Buitenleerlingen

Iets meer dan de helft van de leerlingen in het leerlingenvervoer, gaat naar een school buiten Helmond. De leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer moeten soms grote reisafstanden afleggen, afhankelijk van de handicap en beschikbare plekken op scholen die toegerust zijn om onderwijs te bieden aan kinderen/jongeren met de betreffende handicap.

Reis: afstanden en reistijden

De afstanden die de leerlingen dagelijks afleggen, verschillen onderling nogal. Voor leerlingen die in Helmond naar het speciaal onderwijs gaan, is de afstand normaliter behapbaar. Voor de reistijd wordt de tijd, benodigd voor de woon-school-afstand, verlengd met de tijd die het kost om medereizigers op te halen en te brengen, terwijl het vervoer vaak plaatsvindt op een tijdstip waarop het woon-werk-verkeer voor de nodige files zorgt.

Voor leerlingen die naar een school buiten Helmond gaan, varieert de afstand van een paar kilometer naar tientallen kilometers. Ook voor hen geldt dat de reistijd voor de woon-school-afstand verlengd wordt met de tijd die het kost om medereizigers op te halen en te brengen, terwijl ook hier het vervoer plaatsvindt op een tijdstip waarop het woon-werk-verkeer voor de nodige files zorgt.

Onderstaande figuur geeft een indruk van de afstanden die de buitenleerlingen dagelijks afleggen om passend onderwijs te kunnen volgen.

Leerlingenvervoer: bestemmingslocaties



N.B. vetgedrukte gemeentenamen geven bestemmingslocaties voor het leerlingenvervoer aan

3. Evaluatie door de ouders

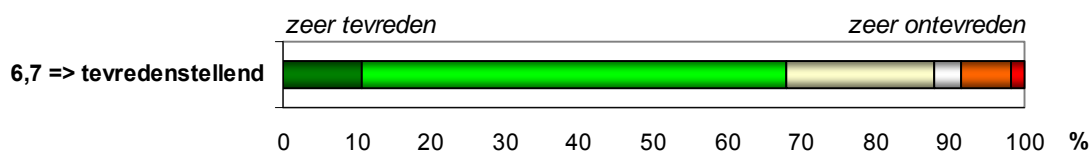
Ruim de helft van de ouders heeft deelgenomen aan dit onderzoek naar de ervaringen met het leerlingenvervoer. Zij hebben een waardering gegeven over de diverse aspecten die bij het leerlingenvervoer aan de orde komen, vanaf de aanvraagprocedure tot en met de feitelijke gang van zaken bij het vervoer. Ook de ervaringen met de persoonlijke (niet-schriftelijke) contacten met de gemeente en de vervoerder komen aan bod, evenals de ervaringen met het behandelen van klachten.

3.1. Aanvraagprocedure

Ruim vijfhonderd Helmondse kinderen maken gebruik van het leerlingenvervoer en voor de ouders kan het een hele stress zijn voor ze zeker weten dat het allemaal goed gaat. Achteraf, als de kinderen en jongeren al een paar weken naar school zijn, blijken de meeste ouders de gang van zaken positief te beoordelen.

Op vier van de zeven onderdelen is meer dan 70 procent van de ouders zeer tevreden of tevreden, op de andere drie is het aandeel tevredenen weliswaar meer dan de helft maar wel onder de 70 procent. Als samenvattend oordeel kan dus worden gesteld dat de aanvraagprocedure tevredenstellend is, met de aantekening dat onderdelen voor verbetering vatbaar zijn.

AANVRAAGPROCEDURE TOTAAL

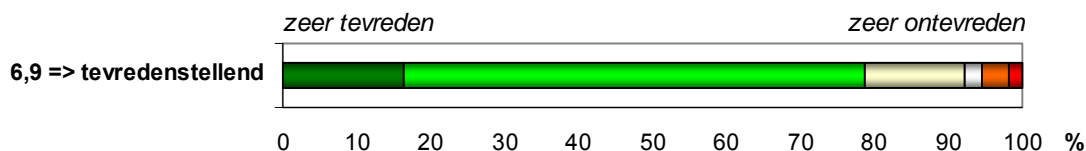


Een kleine tien procent is ontevreden over de gang van zaken en twintig procent geeft een neutrale beoordeling. Per ondervraagd punt staan hieronder de beoordelingen door de ouders.

3.1.1. Informatievoorziening en persoonlijke wensen

De meeste ouders zijn tevreden over de informatievoorziening. Over aandacht voor de persoonlijke situatie van het kind is het aantal tevreden ouders fors minder. Voor dit laatstgenoemde aspect geldt dan ook zeker de tip om hier verder aandacht aan te besteden en/of de communicatie hieromtrent te verbeteren.

persoonsgerichte info



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

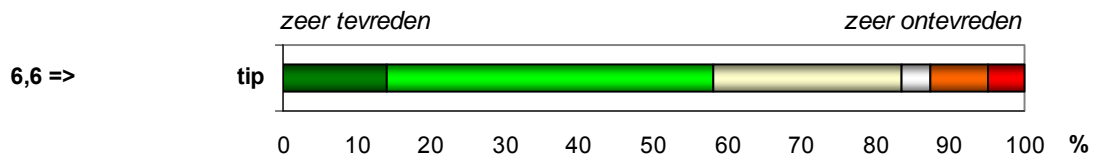
Dit moet allemaal op eigen (ouders) initiatief gebeuren. Vooral de 1^e keer is dit heel verwarrend. Ook op de site staat weinig info hierover

Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd

Mijn kind werd in eerste instantie (lees: eerste chauffeur) als eerste gehaald en als eerste thuisgebracht. Reistijd gemiddeld 45 minuten. Situatie nu: als eerste gehaald, als laatste thuis.

Gemiddelde reistijd: 70 minuten

persoonsgerichte aandacht



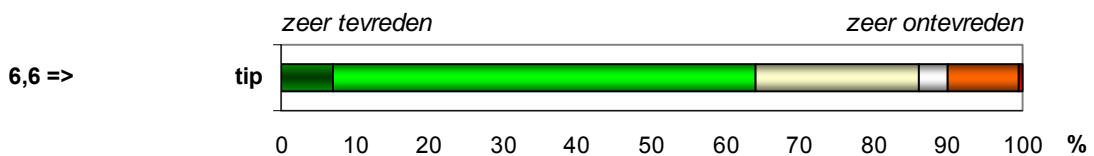
Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

*Wensen kunnen niet worden aangegeven, anders dan door een klacht in te dienen
Er is geen aandacht voor persoonlijke omstandigheden*

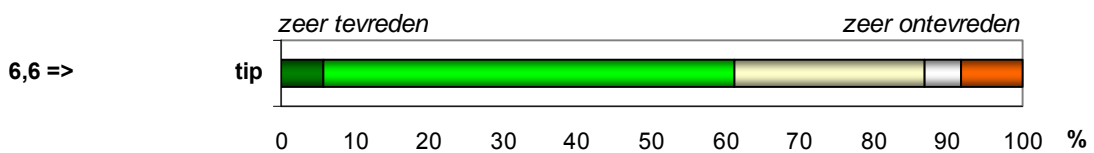
3.1.2. formulieren

Een ruime helft van de ouders is tevreden over het formulier en over de invultijd. Dit betreft ervaringen over de jaren heen: voor veel ouders is de eerste aanvraag al jaren geleden.

formulier eerste aanvraag



invultijd eerste aanvraag



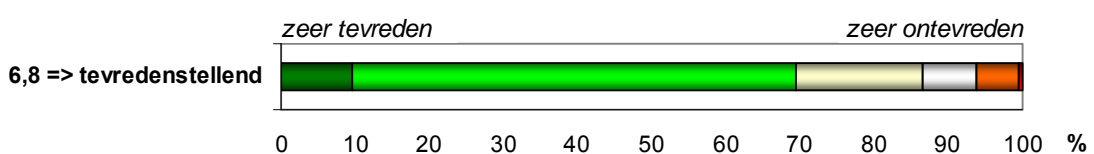
Ouders die dit jaar voor het eerst een aanvraag hebben ingediend zijn gemiddeld wat minder positief dan ouders die hun oordeel geven op basis van herinnering aan hun eerste aanvraag in voorgaande jaren. Dit onderstreept de aanbeveling om het formulier en de bijbehorende instructie nog eens nader te bezien.

Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

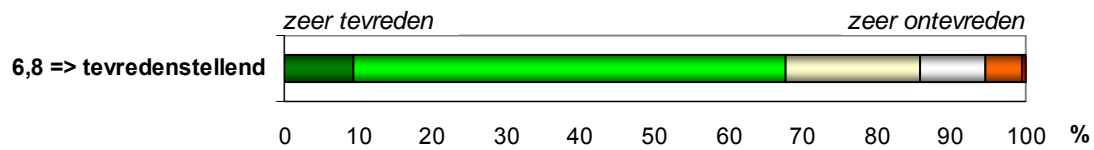
Bij de eerste keer invullen (5,5 jaar geleden) was de toelichting minimaal.

Ouder die een vervolgaanvraag hebben ingediend, zijn gemiddeld positiever. Zo'n drie kwart onder hen is tevreden of zeer tevreden. Een groep van rond de vijf procent is ontevreden over de vervolgaanvraag.

formulier vervolgaanvraag



invultijd vervolgaanvraag



Uit de opmerkingen blijkt vooral de opluchting dat bij de vervolgaanvraag niet meer alle reeds bekende informatie herhaald dient te worden.

Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Het is jammer dat je in het verleden elke keer opnieuw dezelfde formulieren in moest vullen. De stoornis van ons kind is na een jaar niet over. Doordat je al een speciaal kind hebt dat veel tijd vraagt is het vervelend om elk jaar weer opnieuw dezelfde informatie te moeten geven.

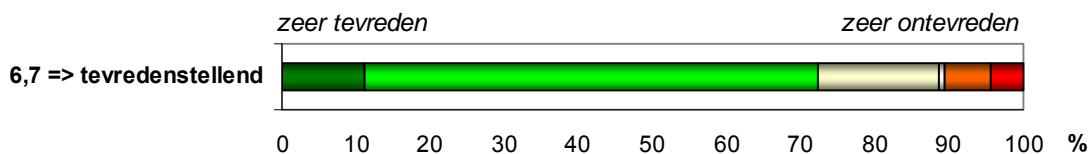
Wij hoeven nu geen aanvraag meer in te dienen zolang onze dochter op deze school blijft. Dit is wel heel prettig.

De aanvraag dit jaar was zeer eenvoudig als je geen wijzigingen hebt! De nieuwe aanvragen zijn veel beter!

3.1.3. besluitvorming

De meeste ouders zijn tevreden over de termijn waarbinnen een besluit ontvangen is over de aanvraag. Toch blijkt circa 10 procent van de ouders (erg) ontevreden over de termijn. De administratieve afhandeling loopt soms door tot in het nieuwe schooljaar, hetgeen voor de ouders die het treft soms veel stress te weeg kan brengen.

proceduretijd



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Het duurt iedere keer erg lang voordat je een bericht krijgt, terwijl je het al vroeg moet aangeven. Dat hoeft toch geen maanden te duren?

Ik kreeg pas 3 dagen voor de school begon, bericht of hij wel mee kon met de taxibus.

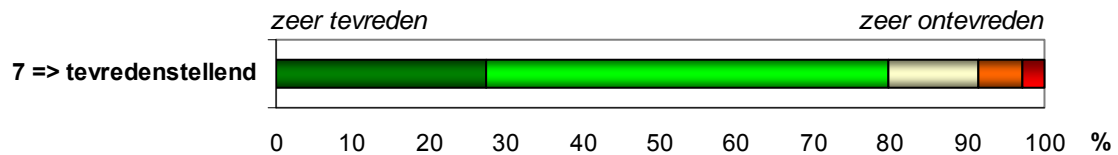
In laatste week voordat de school begon was er nog niets bekend! Kastje naar de muur verhaal!

Uit het ingevulde aanvraagformulier bleek heel duidelijk wat er nodig was. Waarom duurt het dan nog 5 – 6 weken voordat er besluit genomen werd.

3.2. Vervoer

Na een positieve beslissing op de aanvraag voor leerlingenvervoer, komt de dagelijkse praktijk van het ophalen en brengen, wie en hoe is de chauffeur c.q. de bus. In totaal hebben de ouders op negen aspecten hun oordeel kunnen geven. Hierbij komen zowel mentale als fysieke aspecten aan bod. Een ruime meerderheid van de ouders is tevreden over de dagelijkse gang van zaken.

BUS EN CHAUFFEUR TOTAAL



Een kleine tien procent is ontevreden over de gang van zaken en ruim tien procent geeft een neutrale beoordeling. Per ondervraagd punt staan hieronder de beoordelingen door de ouders.

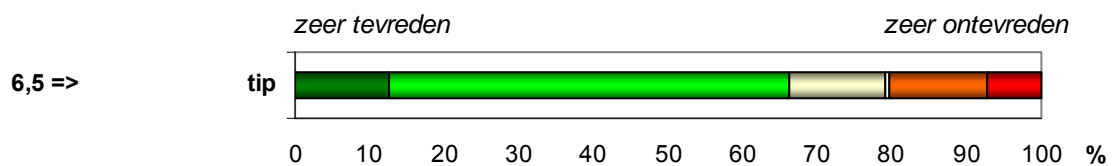
Uit de toelichtingen van de ouders blijkt duidelijk, dat de afstand tussen school en huis geen eenduidige indicatie is voor de feitelijk afgelegde afstand of daarmee te verwachten reistijd.

Verder zijn de ervaringen zeer wisselend: ouders die door het jaar heen verschillende ervaringen hebben als ouders die onderling zeer verschillen in wat zij meemaken.

3.2.1. reistijd en de last voor het kind

In totaal kan een ruime helft van de ouders goed uit de voeten met de gemiddelde duur van een enkele rit van woning naar school. De groep ouders die ontevreden of zeer ontevreden is met de reisbelasting voor hun kind, is wel groot: 20% van de ouders oftewel één op de vijf ouders.

reistijdbelasting enkele reis



Het resultaat is in zijn algemeenheid niet onder de maat, maar het is zeker een punt dat nader aandacht verdient. Vanuit de ouders wier kinderen buiten Helmond op school gaan, is het een absoluut verbeterpunt.

Vooraf logistiek zou een en ander verbetering behoeven. Kleine kinderen die elke dag 1 à 1½ uur heen en 1 à 1½ uur terug in de taxi zitten, zijn gelukkig een uitzondering.

In totaal hebben 40 ouders een toelichting gegeven; zij hebben vrijwel allemaal betrekking op de reisduur.

Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

's morgens om half acht ophalen, 's avonds half vijf thuis; als eerste opgehaald, als laatste thuis, waarom niet 1e ophalen 1e thuis?

Bij 1 chauffeur pas om 16.45u thuis (school is om 15.15u afgelopen)

Sinds verandering zit mijn kind veel te lang in de bus. Is om 14.55u uit en komt rond 16.15u – 16.30u thuis. Is niet normaal. Voorheen was het goed.

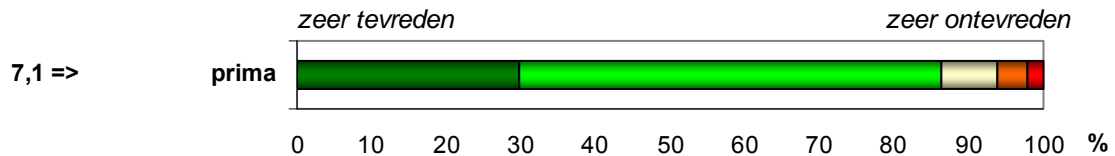
Mijn kind is drie jaar lang als eerste opgehaald 7.25u en als laatste thuisgebracht 16.30u. Dit was zwaar en vermoeiend. Sinds twee weken zit hier verbetering in en nu maar hopen dat het zo blijft.

Jongen van 9 jaar brengt 4 uur per dag in de taxi door, wat vorig jaar 1 uur was.

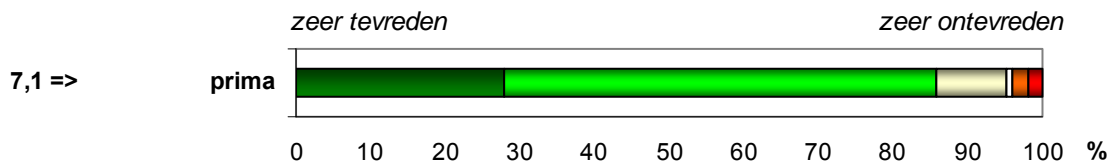
3.2.2. op- en afhaalmarges

De stiptheid bij ophalen en wegbrengen heeft als zodanig weinig opmerkingen gekregen. De meeste ouders zijn hier wel tevreden over.

stiptheid bij ophalen kind



stiptheid bij thuisbrengen kind



Enkele opmerkingen hebben betrekking op (incidentele) onregelmatigheden in het vervoersplan. *Het is voorgekomen dat onze dochter één uur later thuis was dan andere dagen. Dit zonder aan ons te melden. Wij waren zeer ongerust.*

Als chauffeur vrij heeft komt kind terug in andere bus, dan komt hij later thuis en ook steeds met andere bus.

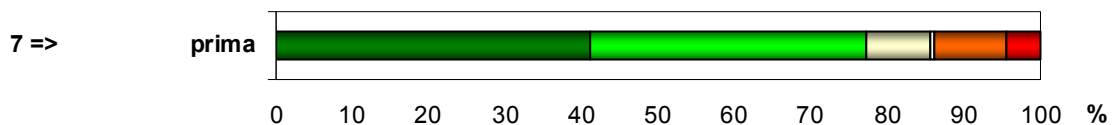
De ophaaltijd zit vaak een half uur verschil in, en dat is voor een kind met pdd-nos erg verwarrend

3.2.3. vaste chauffeur

De chauffeur (m/v) is een spilpunt in de contacten met de leerlingen. Een kwart van de ouders geeft een toelichting op het gedrag van de chauffeur en het belang van een vaste chauffeur. Veel van deze reacties zijn positief over de chauffeur.

Een duidelijke meerderheid van de ouders is tevreden over de mate waarin het kind telkens door dezelfde chauffeur werd vervoerd.

chauffeur, vaste persoon



Een groep van veertien procent is ontevreden over de gang van zaken en een krappe tien procent geeft een neutrale beoordeling.

Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Sinds januari 09 nu al de 5e chauffeur!

De eerste weken van dit schooljaar waren erg rommelig. Soms zelfs 2 chauffeurs op een dag.

Voor kinderen met autisme is dit erg lastig.

Bergerhof stelt ouders in de gelegenheid dat het kind vooraf kennis maakt met de chauffeur. Als de wisselingen op korte termijn of zelfs onaangekondigd plaatsvinden, lukt een voorafgaande kennismaking niet. Deze kinderen hebben hier veel last van.

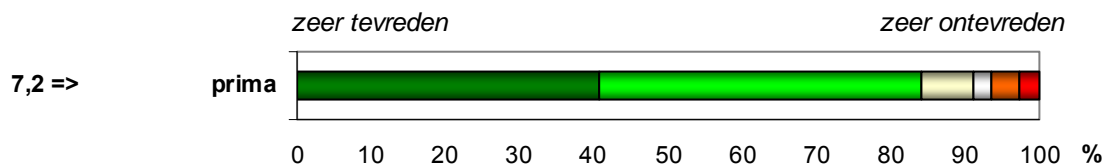
3.2.4. bejegening door chauffeur

De manier waarop het kind door de chauffeur werd behandeld, vindt bij de meeste ouders een tevreden reactie. Ook de ouders zelf voelen zich meestal goed behandeld.

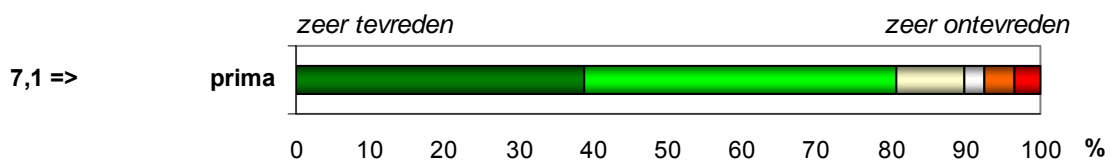
Zeven procent is ontevreden over de bejegening van hun kind en zeven procent geeft hierover een neutrale beoordeling.

Acht procent is ontevreden over de bejegening van hun als ouder en tien procent geeft hierover een neutrale beoordeling.

chauffeur, bejegening kind



chauffeur, bejegening ouder



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Niet te beoordelen, wel 20 chauffeurs gehad in totaal. De ene is super, de andere schandig asociaal.

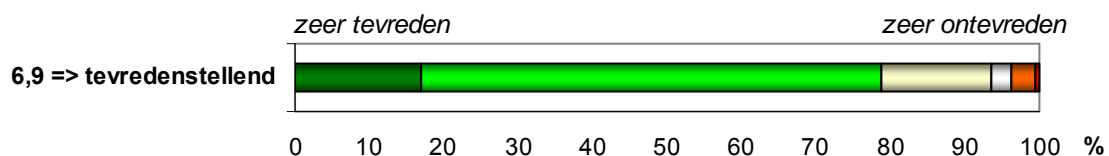
Mijn dochter heeft altijd een fijne chauffeur gehad / hoop dat dit zo blijft.

Sommige chauffeurs kunnen niet met deze kinderen overweg en ze zeggen soms nog geen goedendag!.

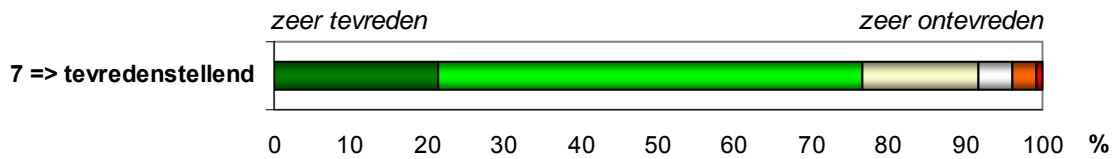
3.2.5. voertuig en veiligheid

De fysieke veiligheid van het kind tijdens het vervoer, is uiteraard van groot belang en staat ook bij de ouders sterk in de aandacht. Een ruime meerderheid van de ouders is tevreden over de uitvoering van de veiligheid tijdens de rit.

bus, aanwezigheid veiligheidsvoorzieningen



bus, naleving veiligheidsvoorzieningen



Circa vier procent is ontevreden en circa 15 procent geeft een neutrale reactie.

Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Geen zitverhogers in de bus, moeten we zelf voor zorgen.

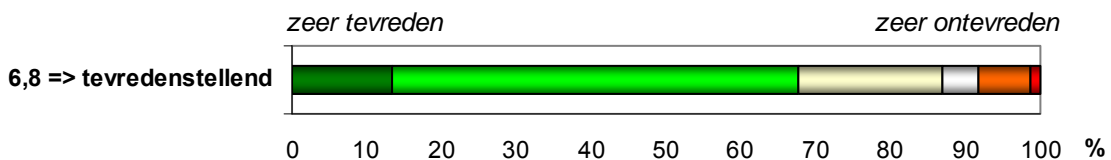
Rolstoellift in zeer slechte staat en daardoor onveilig

Gordels stuk

Geen brandblusser aanwezig

Het busje rijdt regelmatig al aan terwijl mijn kind zijn gordel nog aan het vastmaken is

bus, staat van het voertuig



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

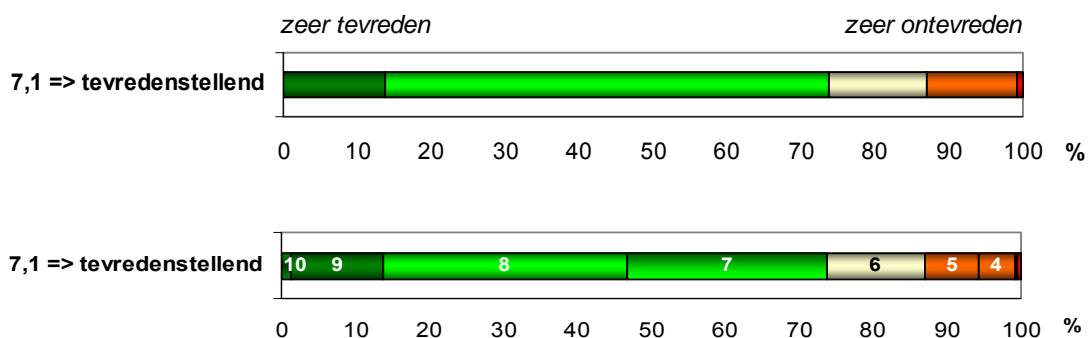
Pas is de bus vervangen. Top.

Het busje ziet er oud uit en de deuren sluiten niet altijd even goed

3.3. Rapportcijfer

Over de gehele uitvoering van het leerlingenvervoer, geven de ouders gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer. Drie op de vier ouders is tevreden, waaronder 14% zeer tevreden (rapportcijfer 9 à 10). 13% is ontevreden over de gang van zaken (rapportcijfer 5 of lager) en eveneens 13% geeft een neutrale beoordeling.

Rapportcijfer



3.4. Contacten en klachten van ouders

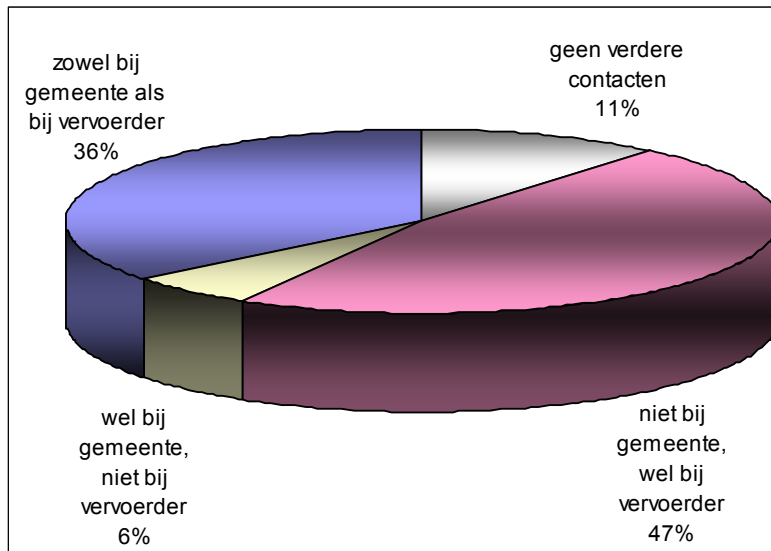
Vrijwel alle ouders hebben buiten het doorlopen van de aanvraagprocedure nog contact met hetzij de gemeente, hetzij het vervoersbedrijf, of allebei. De contacten met het vervoersbedrijf zijn een vrij natuurlijk vervolg vanwege het doorgeven van wijzigingen in ophalen van de kinderen en jongeren,

bijvoorbeeld naar aanleiding van ziekte. Contacten en/of klachten bij de vervoerder zijn bij 83 procent van de ouders voorgekomen.

Ook heeft nog een groot deel van de ouders contact met de gemeente, in het bijzonder met de Stadswinkel. Over algemene zaken of naar aanleiding van klachten over een en ander, heeft ruim 40 procent van de ouders contact opgenomen met de gemeentelijke Stadswinkel.

Ruim een derde van de ouders heeft contacten met zowel de gemeente als de vervoerder.

Vrijwel alle ouders hebben doorheen het jaar contact met gemeente en/of vervoerder

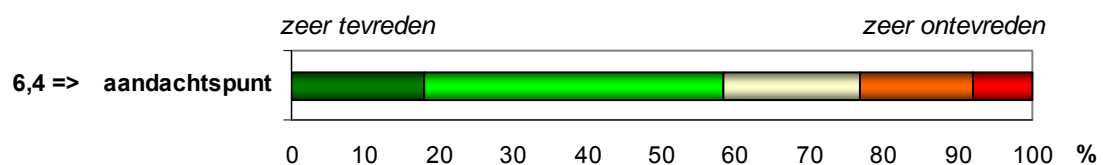


3.4.1. Contact met de Stadswinkel

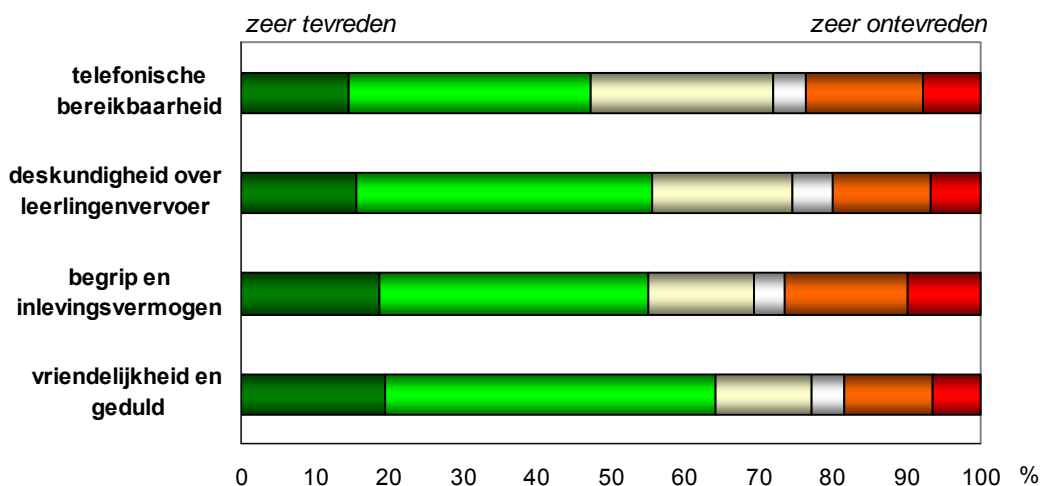
De persoonlijke (niet-schriftelijke) contacten over het leerlingenvervoer, hebben ouders normaliter met ambtenaren die werkzaam zijn op de Stadswinkel. Ruim 40 procent van de ouders heeft nog persoonlijk contact gehad met de gemeente, algemeen of naar aanleiding van een klacht.

De ouders die contact opnemen, hebben een specifiek issue: er is iets bijzonders aan de hand. Hoewel meer dan de helft van de betreffende ouders tevreden is met de ambtenaren die werkzaam zijn op de Stadswinkel, blijft er toch een ruime groep die ontevreden of zeer ontevreden is.

Contact met de Stadswinkel



Gemiddeld is circa 23 procent ontevreden en circa 19 procent geeft een neutrale reactie. Per ondervraagd punt staan hieronder de beoordelingen door de ouders. Ouders zijn het meest tevreden over de vriendelijkheid en het geduld van de contactambtenaren. Toch is ook op dit aspect een niet onbeduidende groep ontevreden ouders te constateren. Begrip, deskundigheid en telefonische bereikbaarheid zijn punten waar, in de beleving van diverse ouders, zeker aan gewerkt mag worden.



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Zijn niet te bereiken of hebben een vrije dag, en lossen geen problemen op

Ze luistert niet naar wat je te zeggen hebt en is snel geagiteerd, uiteindelijk heeft Toermalijn voor mij het gemeentevervoer geregeld.

Ik was daar voor een adreswijziging. Ging allemaal prima. Helaas was de wijziging niet aan Bergerhof doorgegeven.

Niet erg vriendelijk en begripvol te woord gestaan, jammer.

In eerste instantie moet je erg je best doen om begrip te krijgen. Wellicht komen er veel mensen klagen? Mensen die hun verhaal niet zo goed kunnen doen zullen hierdoor snel afhaken. Als je door de eerste fase heen bent krijg je meer begrip, maar e.e.a. wordt snel goedgepraat.

Uiteindelijk heeft de leerplichtambtenaar de behandeling overgenomen.

Ik belde om mijn ongenoegen te uiten dat mijn zoon niet op twee vaste dagen bij de BSO afgezet mocht worden die op de route lag. Medewerkster gaf aan dat dat een landelijke regel was (wat niet zo is).

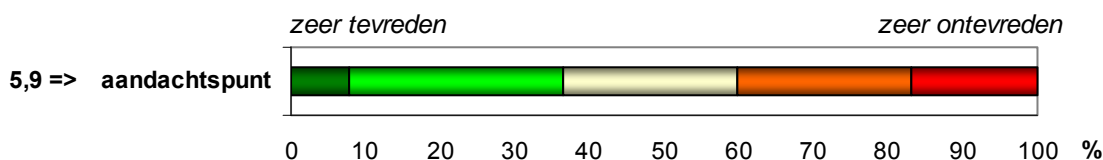
Bij belofte van terugbellen wordt niet teruggebeld.

Eerste contact via de telefoon. Erg onvriendelijk. Tweede contact werd de hoorn erop gegoid. Nu gaat het contact beter na gesprek met de manager.

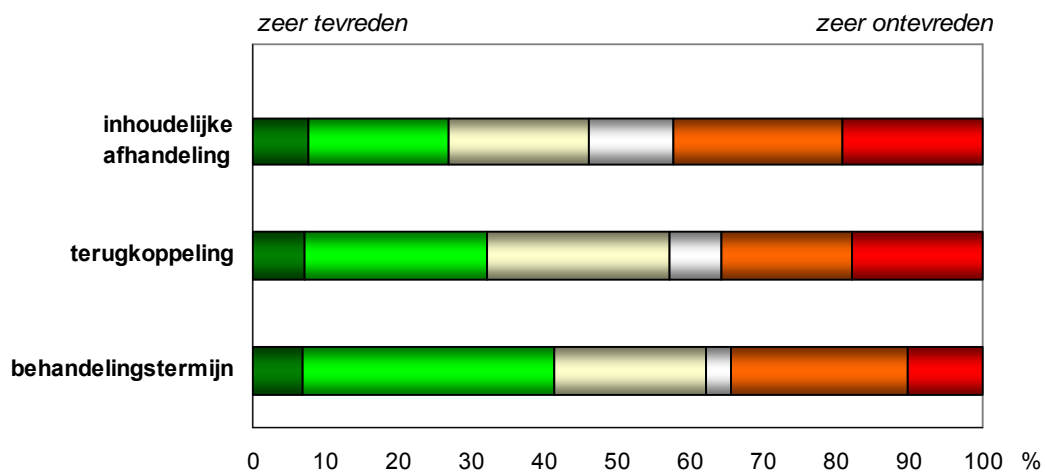
3.4.2. Klachtenbehandeling door de Stadswinkel

Eén op de acht ouders heeft een klacht geuit bij de gemeente, over het leerlingenvervoer. Minder dan de helft van de ouders is tevreden over de klachtenbehandeling, sterker nog: 40 procent is ontevreden tot zeer ontevreden. De inhoudelijke afhandeling kan het minst op de tevredenheid van de ouders bogen, bijna de helft van de ouders die een klacht geuit hebben is ontevreden over de afhandeling.

Klachtenbehandeling door gemeente



Ook de terugkoppeling naar de ouders en de snelheid waarmee de klacht is behandeld, is in de beleving van de ouders vaak onder de maat.



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Ik heb [medio september] een klacht ingediend. Heb nog dezelfde dag bericht gekregen dat de klacht schriftelijk in behandeling is genomen. Heb verder nog niets vernomen. (N.B. deze enquête is eind oktober naar de ouders verstuurd)

Alleen een standaardbriefje dat vervoer was afgekeurd. Verder geen uitleg of oplossing van het probleem.

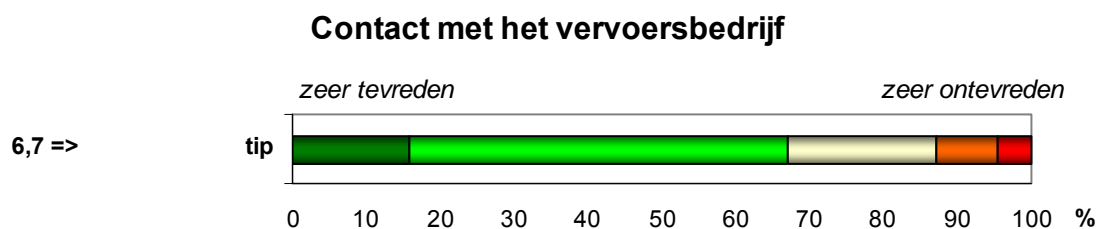
Ik werd eigenlijk wel met een kluitje in het riet gestuurd. Maar school had dezelfde mening als ik dus is er een aanpassing gedaan.

Geen zicht op inhoudelijke reactie gemeente richting Bergerhof

3.4.3. Contact met het vervoersbedrijf

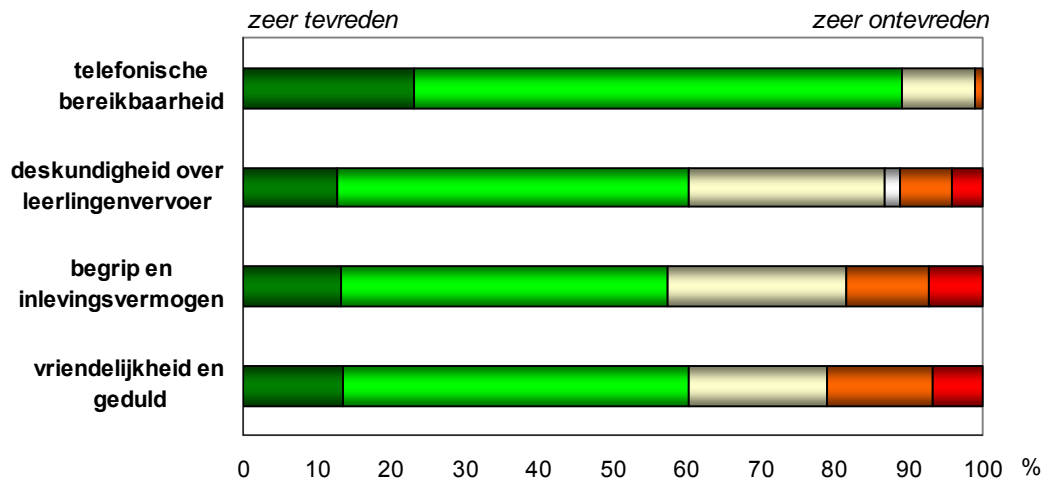
Vier van de vijf ouders hebben wel eens / vaak contact met de vervoerder. Ruim een kwart van de ouders heeft, tevens, een klacht geuit over het leerlingenvervoer.

Van de ouders die contact hebben gehad met het vervoersbedrijf, is meer dan de helft tevreden over de invulling van de communicatie. Een groep van circa 13 procent is wel ontevreden, dus in het algemeen vertaalt de reactie van de ouders zich als tip om een en ander eens onder de loep te nemen.



Per ondervraagd punt staan hieronder de beoordelingen door de ouders. Ouders zijn zeer te spreken over de telefonische bereikbaarheid. Slechts 1 procent is hierover ontevreden. Bij de andere drie aspecten is meer dan de helft, maar minder dan 70 procent tevreden. Daarmee zijn dit wel punten om eventueel bij te stellen. Over de deskundigheid van de medewerkers is een groep van circa 11 procent der ouders ontevreden. Daarmee is het nog wel een tip om dit aspect nader te bezien. Begrip

en inlevingsvermogen zijn echter punten waar, in de beleving van diverse ouders (rond de 20 procent), zeker aan gewerkt mag worden.



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

De vriendelijkheid aan de telefoon kan beter

Kinderen met een beperking hebben STRUCTUUR nodig, VASTE chauffeur,

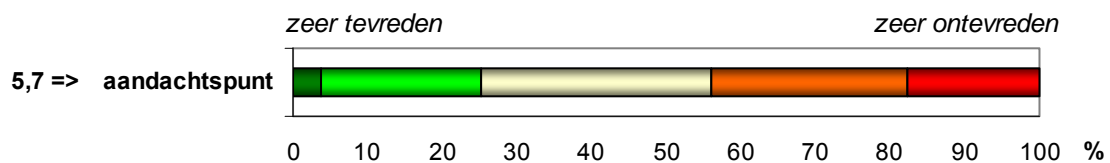
Er lijkt weinig begrip voor ons probleem, erg star in wat ze kunnen

Zij begrijpen de situatie, maar kunnen niets veranderen, omdat zij afhankelijk zijn van het advies en budget van de gemeente

3.4.4. Klachtenbehandeling door het vervoersbedrijf

Ruim een kwart van de ouders heeft bij het vervoersbedrijf een klacht geuit over het leerlingenvervoer. Van hen vindt minder dan de helft dat de klachtenbehandeling naar wens gaat.

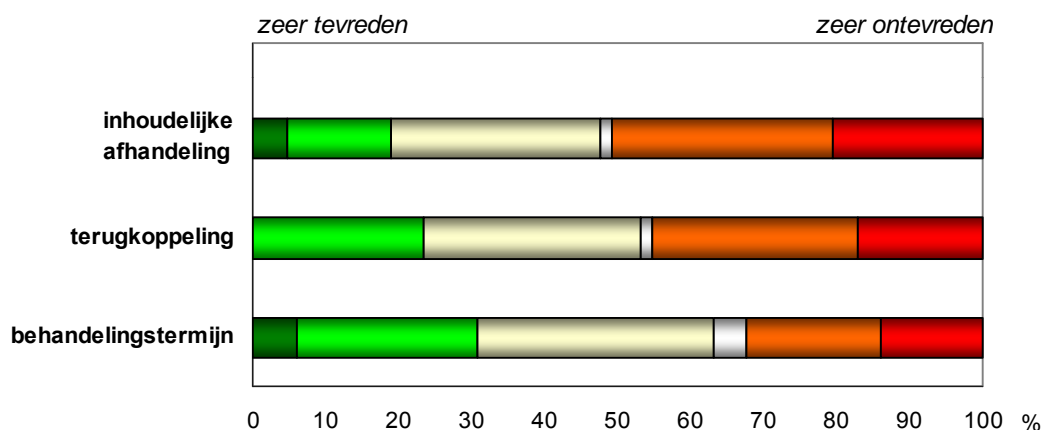
Klachtenbehandeling door het vervoersbedrijf



Een groep van 44 procent is ontevreden, terwijl 31 procent een neutrale mening heeft.

Per onderdeel bekeken, blijkt dat de snelheid van behandeling nog het meest tevredenheid onder de ouders oplevert. Toch is hier slechts 30 procent tevreden.

De inhoudelijke afhandeling kan het minst op de tevredenheid van de ouders bogen, zo'n 22 procent van de ouders die een klacht geuit hebben is ontevreden over de afhandeling. Ook de terugkoppeling is in de beleving van de ouders vaak onder de maat.



Voorbeelden van (individuele) opmerkingen:

Klachten direct oplossen is bij Bergerhof niet mogelijk, ik heb zelfs al meegemaakt dat de telefoon gewoon werd verbroken, ik vind het zeer onfatsoenlijk.

*Bergerhof vindt de reistijd van 1 uur en 2 kwartier enkele reis normaal. Totale reisduur van 1 dag meer dan 2½ uur!! terwijl binnen 1 uur mogelijk en er veel kinderen in omgeving wonen met zelfde reisdoel. verkeerde route, verkeerde kant in laten stappen
gebrek aan tijdige communicatie over wisselingen mbt chauffeur of samenstelling.*

3.5. Noviteiten: draagvlak onder ouders

Zo nu en dan komen bepaalde wensen van ouders naar voren, waarvan dan nog niet per se duidelijk is of dit ook onder een bredere groep ouders leeft. Van de enquête is gebruik gemaakt om te toetsen in hoeverre deze wensen onder meer ouders draagvlak hebben.

De sterkste voorkeur gaat naar de mogelijkheid van een extra adres voor het ophalen of wegbrengen van de leerlingen.

Extra adres: Bijna de helft van de ouders vindt de mogelijkheid om een vast extra adres te kunnen opgeven, belangrijk. Hieronder is een groot deel (23 procent) dat deze optie zeer belangrijk vindt.

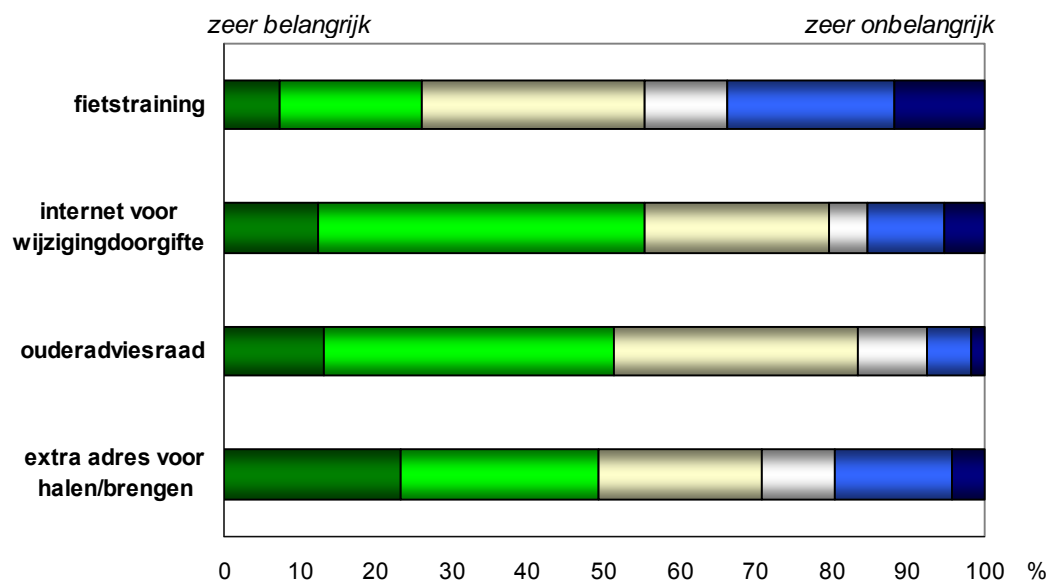
Ouderadviesraad: Iets meer dan de helft van de ouders vindt een ouderadviesraad belangrijk. Hieronder is een beperkt deel (13 procent) dat deze optie zeer belangrijk vindt.

Internet voor doorgeven van wijzigingen: Iets meer dan de helft van de ouders vindt een ouderadviesraad, belangrijk. Hieronder is een beperkt deel (12 procent) dat deze optie zeer belangrijk vindt.

Ten aanzien van het internet als mogelijkheid om wijzigingen door te geven, wordt ook wel een voorbehoud gemaakt: men zoekt dan toch een bevestiging dat de wijziging inderdaad is verwerkt.

Alternatief voor taxibus, bijv. fietstraining: 30% van de ouders wier kinderen met het leerlingenvervoer naar een school in Helmond gaan, vindt zelfstandigheidstraining zoals fietstraining belangrijk. Hieronder is eenderde (10%) die deze optie zeer belangrijk vindt.

Overigens is ook onder de ouders wier kinderen met het leerlingenvervoer naar een school buiten Helmond gaan, nog bijna een kwart (23%) die fietstraining belangrijk vindt. Op het totaal van de ouders vindt iets meer dan een kwart van de ouders de fietstraining als alternatief voor de taxibus belangrijk.



4. Adviezen van ouders

De ouders met kinderen in het leerlingenvervoer geven een positief signaal aan de gemeente over de kwaliteit van de dienstverlening. Over de totale linie bekeken is het aandeel tevreden ouders ruim voldoende. Op onderdelen ligt het oordeel wat genuanceerder.

Onderdelen waar ouders minder tevreden over zijn, zijn niet per se dezelfde als de onderdelen waar zij van de gemeente de beleidsprioriteit wensen. In dit hoofdstuk worden de tevredenheidsoordelen en prioriteitsvoorkeuren van de ouders met elkaar vergeleken.

Tot slot zijn de kwalitatieve toelichtingen van de ouders gegroepeerd en omgevormd tot adviespunten.

HERFSTRAPPORT 2009

	Tevredenheids- score	% ontevreden ouders (n=100%)	
INFORMATIEVOORZIENING	6,9	6%	(n=234)
AANDACHT VOOR INDIVIDUELE SITUATIE	6,6	13%	(n=229)
EERSTE AANVRAAG (formulier + invultijd)	6,6	10%	(n=226)
VERVOLGAANVRAAG (formulier + invultijd)	6,8	6%	(n=217)
PROCEDURE TERMIJN	6,7	11%	(n=227)
BALIE/TELEFOON STADSWINKEL	6,4	23%	(n= 90)
KLACHTENBEHANDELING STADSWINKEL	5,9	40%	(n= 29)
BALIE/TELEFOON VERVOERSBEDRIJF	6,7	13%	(n=194)
KLACHTENBEHANDELING VERVOERSBEDRIJF	5,7	44%	(n= 65)
VERVOER	7,0	8%	(n=235)
RAPPORTCIJFER	7,1	13%	(n=225)

N.B. Totaal ouders dat deelneemt aan het onderzoek is 238; het aantal ouders dat een vraag beantwoordt hangt af van de mate waarin de vraag voor een ouder relevant is.

4.1. Beleidsprioriteiten: wensen van ouders

Dienstverlening Gemeente, aanvraagprocedure

Vereenvoudiging van het aanvraagformulier voor wat betreft de vervolgaanvraag, is één van de aspecten die specifiek aandacht in dit onderzoek krijgen.

Evaluatie door ouders

Een ruime meerderheid van de ouders is tevreden over de aanvraagprocedure. Van de verschillende onderdelen in de aanvraagprocedure krijgen de informatievoorziening over het recht op leerlingenvervoer, de opzet en de invultijd van de vervolgaanvraag relatief weinig ontevreden reacties.

Aandacht voor de persoonlijke situatie van het kind (13% ontevreden), de opzet en de invultijd van de eerste aanvraag (10% ontevreden) kunnen nog wel extra bekeken worden.

- Persoonsgerichte info / aandacht, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 6%.
- Aanvraagprocedure / formulieren, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 5%.

Dienstverlening Gemeente, contacten en klachten

Bijna 40% van de ouders heeft, naast de aanvraagprocedure, nog contact gehad met de gemeente in verband met nadere informatie of klachten (Stadswinkel).

Evaluatie door ouders

Hoewel meer dan de helft van de ouders tevreden is over de contacten, blijkt een relatief grote groep (23%) ontevreden of zeer ontevreden te zijn. Dit aspect verdient zeker de aandacht.

Klachtenbehandeling: Een kleine groep mensen (één op de acht ouders) heeft bij de gemeente een klacht geuit over het leerlingenvervoer. Minder dan de helft van hen, is tevreden over de klachtenbehandeling door de gemeente. Dit aspect verdient zeker de aandacht.

- Ambtenaren gemeente, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 2%.
- Klachtenbehandeling gemeente, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 0%.

Dienstverlening Vervoerder, contacten en klachten

Ruim 80% van de ouders heeft contact gehad met de vervoerder in verband met nadere informatie, het doorgeven van wijzigingen, of klachten.

Evaluatie door ouders

Een zeer ruime helft van de ouders is tevreden over de contacten, maar er is nog wel een groep die ontevreden of zeer ontevreden is. Dit aspect kan nog extra bekeken worden.

Klachtenbehandeling: Twee op de zeven ouders (29%) heeft bij de vervoerder een klacht geuit over het leerlingenvervoer. Een kwart van deze ouders is tevreden over de klachtenbehandeling door de vervoerder. Dit aspect verdient zeker de aandacht.

- Medewerkers vervoersbedrijf, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 9%.
- Klachtenbehandeling vervoersbedrijf, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 3%.

Dienstverlening Vervoerder, vervoersvoorziening

Een ruime meerderheid van de ouders is tevreden of zeer tevreden over het vervoer zoals dat in de praktijk plaatsvindt. Vrijwel alle aspecten worden positief gewaardeerd en trekken relatief weinig ontevreden ouders.

De reisbelasting voor de leerling wordt door een ruime helft van de ouders positief gewaardeerd, een relatief grote groep is ontevreden of zeer ontevreden. Dit aspect verdient dus zeker de aandacht.

Dit onderwerp staat ook zeker in de belangstelling van de ouders.

- Reistijd, op- en afhaalmarges, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 18%.
- Chauffeur, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 14%.
- Voertuig en veiligheid, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 20%.

Inventarisering draagvlak noviteiten

De helft van de ouders vindt de mogelijkheid om een, vast, extra adres te kunnen opgeven voor het halen of brengen van de leerling belangrijk; hieronder is bijna een kwart (23%) dat deze optie zelfs zeer belangrijk vindt.

- Extra ophaal-/afleveradres, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 10%.

Internet als communicatiemedium voor het doorgeven van wijzigingen, wordt door iets meer dan de helft van de ouders belangrijk gevonden; hieronder is een achtste (13%) dat deze optie zelfs zeer belangrijk vindt.

- Internet, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 2%.

Een ouderadviesraad wordt door iets meer dan de helft van de ouders belangrijk gevonden; hieronder is een achtste (12%) dat deze optie zelfs zeer belangrijk vindt.

- Ouderadviesraad, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 2%.

Fietstraining of andere alternatieven ter bevordering van zelfstandigheid in vervoer van de leerlingen, wordt door iets meer dan een kwart van de ouders belangrijk gevonden; hieronder is een beperkt deel (7%) dat deze optie zelfs zeer belangrijk vindt.

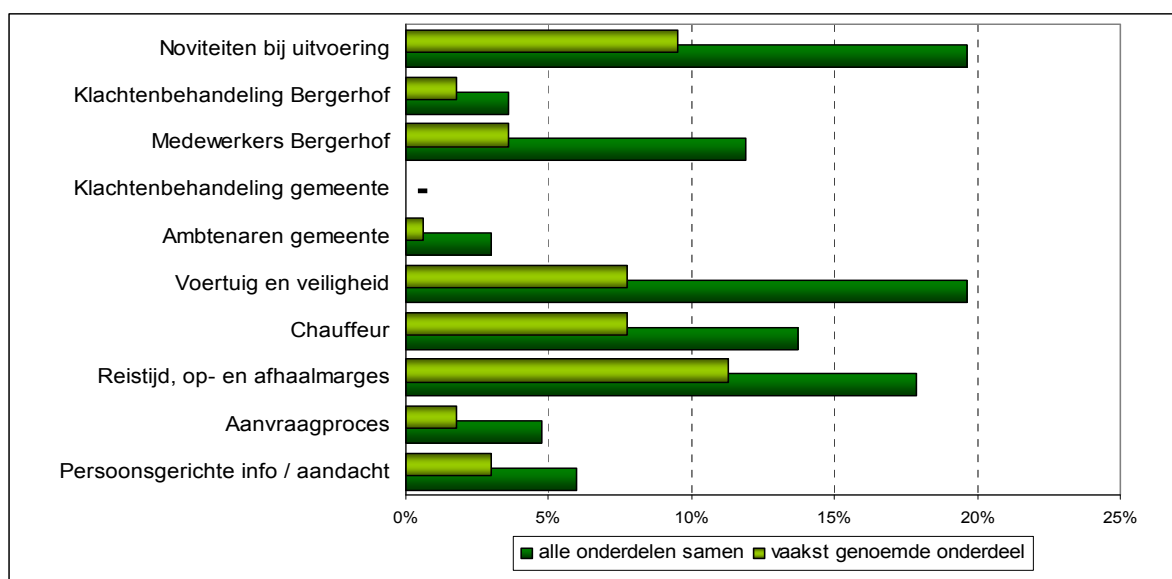
- Zelfstandigheidsbevordering in vervoer, Percentage ouders dat hier de beleidsprioriteit wenst: 4%. Van de ouders met kinderen die binnen Helmond onderwijs volgen, legt 7% hier de beleidsprioriteit. Van de ouders met kinderen die buiten Helmond onderwijs volgen: 2%.

Beleidsprioriteit, Top-3 van ouders

Bijna driekwart van de ouders spreekt een voorkeur uit voor een onderwerp waar de gemeente naar hun mening het meest aandacht aan zou moeten geven. De ouders konden hierbij kiezen uit de tien onderwerpen die in de vragenlijst aan de orde kwamen.

Bij gelijke belangstelling voor elk der tien onderwerpen, zou elk onderwerp het gemiddelde van de voorkeurstemmen krijgen, te weten 10%. Dit is hier niet het geval: de onderwerpen in de Top-3 springen duidelijk boven de andere onderwerpen uit.

Keuze uit 10 onderwerpen waaraan de gemeente het meest aandacht moet geven



N.B. De percentages per vraagonderdeel staan vermeld in de Bijlage.

De Top-3 bestaat uit

- het totaal van aspecten van veiligheidsvoorzieningen: zijn ze aanwezig, worden ze toegepast en hoe veilig is de bus (20%)
- het totaal aan noviteiten (20%)
- het totaal aan reisduuraspecten (18%).

De vaakst genoemde onderdelen hierbij zijn de reistijd als belasting voor het kind (11%), het extra ophaal- of afleveradres (10%) en de directe vervoersaspecten van vaste chauffeur (8%) en aanwezigheid c.q. het naleven van veiligheidsvoorzieningen (8%).

De wijze van klachtenbehandeling door de gemeente is totaal geen punt waar de gemeente het meest aandacht aan moet besteden (0%).

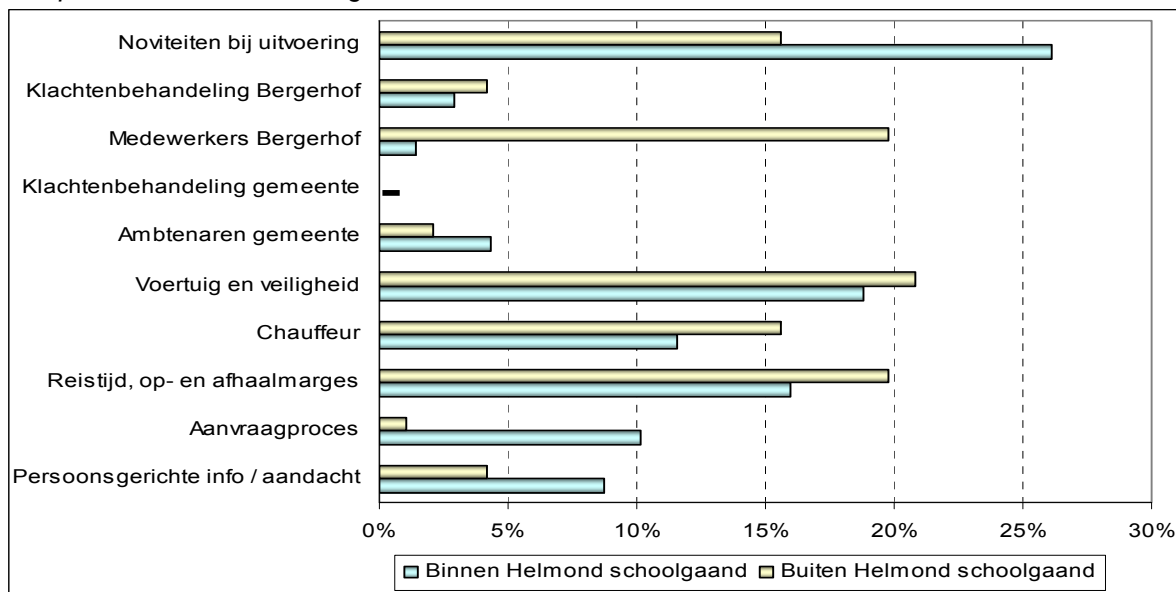
De top-3 voor binnenleerlingen en buitenleerlingen verschilt niet van het totaal zoals beschreven in de rapportage. Wel komen nu interessante verschillen boven in onderlinge volgorde:

A) voor binnenleerlingen ligt de wens tot invoering van de noviteiten veel sterker dan voor buitenleerlingen (26% vs 16%).

B) de prioriteit tot verbetering van de bejegening bij Bergerhof ligt vrijwel volledig bij de buitenleerlingen (20% vs 1%).

C) en verbetering van de aandacht voor de persoonlijke situatie van het kind en van het formuliergebeuren leeft (veel) sterker bij de binnenleerlingen.

Keuze uit 10 onderwerpen waaraan de gemeente het meest aandacht moet geven: Binnenleerlingen ten opzichte van Buitenleerlingen



Ook binnen de onderwerpen zijn er verschillen tussen de prioriteiten die ouders wensen voor binnenleerlingen in vergelijking tot buitenleerlingen.

Zo is bij de ouders van binnenleerlingen meer behoefte aan aandacht voor de stiptheid in het ophalen, bij de ouders van buitenleerlingen meer behoefte aan aandacht voor de reistijdbelasting.

Ook is bij de ouders van binnenleerlingen meer behoefte aan aandacht voor de aanwezigheid van veiligheidsvoorzieningen, bij de ouders van buitenleerlingen meer behoefte aan aandacht voor het naleven van de voorzieningen.

De behoefte tot een betere dienstverlening door het vervoersbedrijf is vrijwel uitsluitend gekozen door ouders van buitenleerlingen.

Het extra ophaal-/brengeadres is in grotere mate als belangrijkste prioriteit gekozen door de ouders van binnenleerlingen dan door de ouders van buitenleerlingen.

Fietstraining is als belangrijkste prioriteit vooral door de ouders van binnenleerlingen gekozen.

4.2. Adviespunten van ouders

Veel ouders hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op het enquêteformulier toelichtingen te geven op hun antwoorden. Deze toelichtingen van de ouders vormen de basis voor onderstaande ideeën die de gemeente kan overwegen ter verbetering van het leerlingenvervoer.

Diverse van deze ideeën zijn ook door gesprekspartners op de scholen naar voren gebracht (zie hoofdstuk 5).

De inventarisatie is gebaseerd op de diverse kwaliteiten die in de toelichtingen naar voren zijn gekomen, niet op het aantal ouders dat een bepaald idee heeft ingebracht.

1. Gemeente

- a) De intake-/aanvraagprocedure zou een betere inventarisatie moeten mogelijk maken van wat de te vervoeren leerling qua handicap en leeftijd aankan. Daarbij zou ook ruimte moeten bestaan om doorheen het schooljaar effecten van eventuele ontwikkelingen in deze mogelijkheden te bezien en de vormgeving van het vervoer aan zo'n ontwikkeling aan te passen. De meeste ouders vinden het vervoer zoals het is, toereikend voor hun kinderen. Echter, de minderheid waar dit niet voor geldt, toont aan dat de kinderen verschillen in wat zij bij hun handicap en leeftijd aan kunnen.
- b) Klachten die de ouders uiten bij de gemeente, worden soms uitstekend opgelost. Voor het merendeel van de geuite klachten zijn de ouders echter van mening dat de boodschap inhoudelijk helemaal niet goed wordt opgelost. De tweede aanbeveling aan de gemeentelijke organisatie betreft dan ook een heldere, eenduidige klachtenregistratie bij de gemeente, met regelmatig overleg over de mogelijkheden tot aanpakken van het geuite probleem. En een goede terugkoppeling hierover naar de betreffende ouders.
- c) Overlegpartners voor de gemeente zijn in voorkomende gevallen de individuele ouders bij besprekingen naar aanleiding van een incident. Voor verbreding van het inzicht in de problematiek, in het scala aan aanpakmogelijkheden en het draagvlak hiervoor, is regelmatig overleg met / tussen alle partners in het leerlingenvervoer relevant: gemeente, scholen, ouders, vervoerder.

3. Overleg met vervoerder

- a) De logistieke indeling van de routes zou beter afgestemd moeten zijn op de mogelijkheden van de kinderen. Het aantal adressen en de volgorde waarin het halen en brengen plaatsvindt, heeft geregeld een extreme invloed op de reistijd. Bij de rit/groepssamenstelling zou meer rekening gehouden moeten worden met hetgeen een kind qua leeftijd en handicap aan belasting kan hebben. De reistijden overschrijden bij diverse kinderen de normtijd die gesteld is op 1 uur per enkele reis en dat levert, bovenop de schooltijd, voor de kinderen die dit treft zeer lange werkdagen.
- b) De deskundigheid van de chauffeur moet bij dit type vervoer iets meer omvatten dan alleen de rijvaardigheid. Diverse chauffeurs blijken heel goed met de kinderen te kunnen omgaan en rekening te kunnen houden met de diverse aspecten die gepaard kunnen gaan met de handicaps. Diverse chauffeurs kunnen dit echter ook helemaal niet. Het informeren, of wellicht zelfs bijscholen, van de chauffeurs over de diverse aspecten en hoe hiermee om te gaan is daarmee een tweede punt van overleg met de vervoerder.
- c) Het vervoermiddel is niet altijd veilig (verouderde bus, deuren die niet goed sluiten, gescheurde veiligheidsriemen) en de veiligheidsmogelijkheden worden niet altijd ten volle

benut (wegrijden zonder dat de veiligheidsriemen bevestigd zijn, stoppen aan de verkeerde kant van de weg zodat kind op de rijbaan moet uitstappen).

- d) Klachten die de ouders uiten bij de vervoerder, worden soms uitstekend opgelost. Voor het merendeel van de geuite klachten zijn de ouders echter van mening dat de boodschap inhoudelijk helemaal niet goed wordt opgelost en soms bleek de zwarte piet bij de gemeente te zijn neergelegd. De vierde aanbeveling betreft dan ook een heldere, eenduidige klachtenregistratie bij de vervoerder, met regelmatig overleg over de mogelijkheden tot aanpakken van het geuite probleem. En een goede terugkoppeling hierover naar de betreffende ouders.

3. Overleg met ouders

- a) Iets meer dan de helft van de ouders vindt een ouderadviesraad belangrijk. In het algemeen vinden de ouders het echter geen beleidsonderwerp dat een hoge prioriteit van de gemeente zou moeten hebben. Mogelijk kan een jaarlijkse informatie- en insprekavond voor alle betrokken ouders een eerste aanzet geven om de groepssynergie een kans te geven.
- b) Om kennis te nemen van creatieve ideeën in deze groep van ervaringsdeskundigen, zou aansluiting gezocht kunnen worden bij elders georganiseerde ouders met kinderen in het leerlingenvervoer, bijvoorbeeld bij ouderraden van scholen voor speciaal onderwijs of een landelijke belangenvereniging.

4. Overleg met scholen

- a) Bij het vaststellen van de individuele indicatie voor een leerling, kan de school een draagvlak bieden indien ouders en gemeente er niet gezamenlijk uit komen. De scholen hebben de betreffende leerlingen dagelijks onder hun hoede en zijn daardoor deskundig over de specifieke mogelijkheden en moeilijkheden waar bij de kinderen, individueel bezien, rekening gehouden zou mogen -en soms ook zou moeten- worden.
- b) Wellicht zijn de scholen ook beter dan de gemeente toegerust om de vervoerder en de bij hem werkzame chauffeurs te informeren over de omgang van leerlingen met specifieke handicaps.

5. Evaluatie door scholen

Bij twee scholen is navraag gedaan naar hun ervaringen met het leerlingenvervoer van de Helmondse leerlingen. Dit zijn de Korenaer in Eindhoven en de Toermalijn in Helmond. Op beide scholen gaan kinderen met een autismespectrumstoornis. De keuze is op deze scholen gevallen, omdat kinderen met een vorm van autisme het meest gevoelig blijken te zijn voor eventuele incidenten in verband met het leerlingenvervoer. Uit gesprekken met deze scholen worden naar verwachting de meest brede reacties of aanbevelingen verkregen voor het optimaliseren van het leerlingenvervoer.

De Korenaer te Eindhoven is een school voor Voortgezet Speciaal Onderwijs. Op de Karel de Grotelaan betreft het onderwijs in de bovenbouw van het vmbo; verder is er de locatie aan de Kerstrooslaan, maar hier zijn geen leerlingen uit Helmond waardoor hun interesse in de medewerking verviel. Tot slot is er nog een locatie aan de Rector Baptistlaan, waar les wordt gegeven aan zeer moeilijk opvoedbare kinderen.

De Toermalijn te Helmond is een school voor Speciaal Basisonderwijs.

De Korenaer, Karel de Grotelaan

Deze schoollocatie is bedoeld voor leerlingen in de bovenbouw van het vmbo. Er wordt lesgegeven in groepen van maximaal tien leerlingen. Elke leerling heeft zijn/haar eigen mentor of mentrix.

Gesproken is met de locatiecoördinator, de heer Hennie Ijpelaar en met de administratieve kracht, mevrouw Petrie Visser.

Mentoren

Mevrouw Visser heeft een opzet gemaakt, waardoor de ervaringen van de mentoren met Helmondse leerlingen op korte termijn konden worden gebundeld. De reacties zijn van zes mentoren, elk van hen heeft een Helmondse leerling onder zijn/haar hoede.

Ouders hebben hier veel contact met hun mentor. Incidenten in taxi's worden bijgehouden in een logboek.

Bij vrijwel elk van de mentoren wordt genoemd dat de taxi geregeld/vaak te laat is (zeker twee van de vijf dagen). Twee mentoren noemen vervelende incidenten tijdens het vervoer.

Samengevat

- leerlingen komen geregeld te laat aan op school
- er zijn wel eens vervelende incidenten tijdens het vervoer

Locatiecoördinator

De heer Ijpelaar vindt het zeer goed dat de gemeente Helmond dit onderzoek doet. Het is het eerste onderzoek waar hij van hoort voor zover het gemeenten betreft die kinderen bij hem op school hebben.

Het leerlingenvervoer is geen zaak van de school. Het is iets van de ouders/verzorgers met de gemeente. Dat wil niet zeggen dat de school zich er helemaal los van moet opstellen.

Reislust

Alle leerlingen hebben een stoornis in het autismespectrum. Onderling kunnen ze dan nog heel verschillen. Er zijn er bij die heel in zichzelf gekeerd zijn, maar dit is niet de enige gedragsvorm die voorkomt. Deze leerlingen hebben gedragsproblemen zoals die ook bij niet-autistische leeftijdgenoten voorkomen; een verschil is dat bij deze leerlingen het proces in gang gezet kan worden door zoveel meer aanleidingen. En dat de pedagogische aanpak bij deze leerlingen toch een vaardigheid apart is.

De kinderen hebben heel veel behoefte aan vastigheid: vaste zitplaatsen e.d.

Ze kunnen bijvoorbeeld zich al gepest voelen, als een medepassagier hun een knipoog geeft.

Vervoer en onrust

De definitie van 'aangepast vervoer' is al niet goed. Het vervoer is niet aangepast aan de individuele leerlingen.

Je weet ook niet of de onrust door het vervoer komt. Het kan ook iets zijn dat thuis al begonnen is en daarna zijn vervolg kreeg in de taxi en in de school.

Het ligt niet op de weg van de school om iets aan het vervoer te doen. Leerlingenvervoer is niet van de school, ouderbegeleiding is niet van de school. De school kan adviseren (algemeen) of sturen (gericht) waar ouders terecht kunnen. Bijv. Cursussen voor ouders worden gegeven door MEE en Jeugdzorg.

Wie heeft welke verantwoordelijkheid

- chauffeur
- school
- ouders

De school geeft onderwijs, dat is al zwaar genoeg. "je kunt geen dubbelfunctie uitoefenen". De heer Ijpelaar constateert wel veel onduidelijkheid bij betrokkenen:

- er is onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden van de betrokken volwassenen: waar eindigt de verantwoordelijkheid van de ouder en begint die van de chauffeur (en omgekeerd); idem voor wat betreft de verantwoordelijkheden van de school
- er is onduidelijkheid wat men kan doen als gesignaleerd wordt dat (veronderstelde) verantwoordelijkheden niet worden waargemaakt, bijvoorbeeld als een chauffeur signaleert dat een leerling niet op de afgesproken tijd op de plek is waar die moet worden afgehaald, of dat er geen volwassene in zicht is om de leerling aan over te dragen
- bij de chauffeurs (en bij de ouders) is niet altijd een goede vaardigheid aanwezig om een optimale situatie in de aanloop naar, of tijdens, het vervoer te realiseren

Protocol

Omdat de betrokkenen niet altijd weten waar zij aan toe zijn, zou het misschien een optie zijn om een protocol op te stellen waarin duidelijk staat wie welke verantwoordelijkheid heeft en waar die verantwoordelijkheid ophoudt. De Korenaer werkt momenteel niet met een protocol over het leerlingenvervoer. De locatiecoördinator, de heer Ijpelaar, vindt het wel iets om aandacht aan te besteden.

Als voorbeeld overhandigt hij het protocol van de Aloysiusstichting.

Gemeente en Aangepast vervoer

Het kostenplaatje rondom het aangepast vervoer heeft voor sommige leerlingen toch wel tot gevolg dat het vervoer minder aan diens individuele situatie is aangepast dan wenselijk is.

Stiptheid

Taxibussen uit Helmond komen vrijwel altijd te laat.

De Korenaer, Rector Baptistlaan

John Gijsen is sinds 2 jaar werkzaam op de Korenaer Rector Baptistlaan en heeft daarvoor 6 jaar bij de Combinatie Jeugdzorg in Veldhoven gewerkt (daar heeft hij ook zelf kinderen in een busje naar school gebracht). In die hoedanigheid is hij nu 8 jaar bekend met de problemen zoals die soms spelen in het taxivervoer. Vanuit die ervaring en de geluiden die hij van collegae hoort, beantwoordt hij de vragen. Zijn reactie is per mail gekomen en bestrijkt nagenoeg het gehele terrein, vandaar dat deze integraal is opgenomen in deze publicatie.

Het gaat inderdaad meestal om incidenten of een korte periode. Situaties waarbij het flink escaleert zijn meestal het gevolg van *meerdere* kinderen tegelijk die zich niet gedragen. Dat er problemen zijn is natuurlijk niet onbegrijpelijk als je kinderen met gedragsproblemen op *moeilijke momenten* in de dag (na opstaan en na school) soms *lang* in een taxi zet waarbij ze met *(te) veel dicht op elkaar zitten* (met daarbij een volwassene die er niet op de eerste plaats is om hen in de gaten te houden). Situaties waardoor conflicten kunnen ontstaan of escaleren zijn dan onder andere:

1. Teveel leerlingen in 1 taxi (met auto's rijden in plaats van met busjes zou de voorkeur hebben, maar wordt als te duur gezien)
2. De combinatie van leerlingen (meer rekening proberen te houden met achterliggende problematiek, bv: geen leerlingen met autisme en adhd bij elkaar zetten)
3. Gebrek aan autoriteit of goede communicatie bij chauffeur (al is het eigenlijk ook alleen zijn taak om op de weg te letten en niet tegelijkertijd via zijn binnenspiegel op 8 leerlingen).
4. Geen klik tussen leerlingen en chauffeur.
5. Moeilijkheid om gedrag te belonen/straffen (chauffeur hoeft leerlingen alleen maar een kort moment van A naar B te brengen en kan verder weinig op zijn gedrag inzetten). Belonen/straffen hoort bij ouders te liggen, maar die moeten op verhaal van leerlingen of chauffeur afgaan. Daar is vertrouwen voor nodig. Bovendien hebben de ouders van de leerlingen in cluster IV ook niet altijd die pedagogische kwaliteiten om dat te doen. School kan weinig in dit verhaal.

aanbevelingen

Ik denk dat het goed is om als taxibedrijf of gemeente goede voorlichting te geven over hoe zo'n rit er in de praktijk uit kan zien. Ouders moeten weten wat ze wel en niet van een taxibedrijf kunnen verwachten indien er 1 chauffeur met 8 leerlingen in de taxi zit. Wel van A naar B brengen, maar niet altijd op een veilige manier daar een chauffeur op de weg moet letten en niet tegelijkertijd op 8 leerlingen. Verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn voor ouders: welke partij (taxi, gemeente, ouders) is waar verantwoordelijk voor? Wat gebeurt er indien er sprake is van ongewenst gedrag? Hoewel onze leerlingen vaak veel kansen nodig hebben, vind ik het persoonlijk soms lang duren voordat een kind een vervoersverbod krijgt. Het probleem komt vaak pas op dat moment echt bij ouders te liggen, daar ze dan zelf voor vervoer moeten zorgen.

Een kant en klare oplossing voor het probleem ligt er al jaren: meer geld, dus minder leerlingen per taxi. Daar er nooit meer geld zal komen, zullen de incidentele problemen dan ook blijven bestaan. De problemen zijn volgens mij nog dezelfde als 8 jaar geleden, niet meer geworden, maar ook niet minder. Wat je ook aan creatieve oplossingen bedenkt, we moeten ook in ons achterhoofd houden dat we te maken met een af en toe heel moeilijke doelgroep. Als het voor professionals (begeleiders in de zorg, schoolpersoneel) en ouders die veel tijd met de leerling doorbrengen en waarbij het ook hun taak is om te gaan met dat moeilijke gedrag al lastig is, dat is het dat voor chauffeurs natuurlijk helemaal.

De Toermalijn

De Toermalijn te Helmond is een school voor speciaal basisonderwijs. Op deze school kon een afspraak gemaakt worden voor een gesprek met mevrouw Margot Clermonts. Mevrouw Clermonts is verbonden aan de school en maakt deel uit van de Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL).

contacten

In principe gaat de school niet over het leerlingenvervoer, dit is een zaak tussen de ouders en de vervoerder. De school treedt niet in contact met het vervoersbedrijf, wel met de chauffeurs.

De school neemt contact op met de chauffeurs, als hier aanleiding toe is. Leerkrachten en onderwijs-assistenten spreken geregeld met de chauffeurs over eventueel gedrag in de bus. Het initiatief hiervoor gaat uit van de school. Er is hiervoor geen vast overlegschema, er wordt contact opgenomen als er iets gebeurd is. Bijvoorbeeld: de kinderen komen overstuurd op school, of de ouders melden iets over het vervoer aan school.

De school heeft ook contact met het Team Jeugd van de gemeente; dit betreft dan in het algemeen adviezen over het vervoer, maar komt ook voor naar aanleiding van ongeregelde heden in de bus.

reislust

De leerlingen op deze school zijn extra gevoelig voor bijzonderheden, dus er is al gauw iets dat hun tijdens de rit uit het evenwicht kan brengen. De ene leerling is hier meer vatbaar voor dan de andere.

Er is niet echt een eenduidige manier, om de kinderen zodanig voor te bereiden dat zij onderweg niet zo van hun stuk raken.

De onrust in de bus wordt ook beïnvloed door de samenstelling van de groep kinderen die gezamenlijk vervoerd worden, bijvoorbeeld allemaal dezelfde of veel verschillende variëteiten van de autistestoornis.

De ene chauffeur is meer geschikt om met deze kinderen om te gaan dan de andere.

chauffeur

Sommige chauffeurs hebben het echt in hun vingers om met deze kinderen om te gaan. Zij doen het vaak al jaren. Andere, bij wie het niet lukt, stoppen er meestal mee. Voor de vervoerder is het deels ook een kwestie van overmacht.

Idealiter is er altijd dezelfde chauffeur en die wordt nooit ziek. Maar in de praktijk zijn er toch wel situaties waardoor er geschoven moet worden.

De chauffeurs zijn opgeleid om te rijden, niet om met deze passagiers om te gaan.

De chauffeur moet op de weg letten en kan niet tegelijk zijn oog op de kinderen houden.

aanbevelingen

Er zijn wel enige specifieke aanbevelingen over het leerlingenvervoer van en naar deze school. Zo benadrukt mevrouw Clermonts de behoefte aan een extra haal/brengadres. Als voorbeeld noemt zij kinderen die in Brandevoort wonen en daar gebruik maken van de voorschoolse opvang. Als haal- en brengadres geldt voor deze kinderen de school waar de opvang plaatsvindt.

Meer specifiek zou het aan te bevelen zijn, om ook in deze school voor speciaal basisonderwijs een aanbod van naschoolse opvang te realiseren. De leerlingen zouden dan bij hun mogelijkheden passende opvang kunnen krijgen, in plaats van een plek op een 'gewone' naschoolse opvang. In het verlengde hiervan zouden dan ook de haal- en brengtijden aangepast moeten kunnen worden, voor de leerlingen die gebruik maken van de opvang op de school.

Ten slotte is er de aanbeveling om bij de aanvraag van leerlingenvervoer de gezinssituatie van de leerling te betrekken in de standaardprocedure. Zo kan bij aanvang van de aanvraag al bekeken worden of in dit gezin beperkingen bestaan die begeleiding naar school door een ouder bemoeilijken. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de vraag of in het gezin meerdere kinderen zijn die een

beroep doen op zorg of begeleiding door de ouders, anders dan de leerling voor wie de aanvraag geldt. Ook een arbeidssituatie of chronische aandoening van de ouder kunnen een rol spelen bij het vaststellen van de mogelijkheden die de ouders zelf hebben om het kind naar school te begeleiden.

Samengevat:

- uitbreiden van de standaardaanvraag met een inventarisatie van de totale gezinssituatie voor zover die relevant is voor het vaststellen van de noodzaak tot leerlingenvervoer
- de behoefte aan een extra haal/brengadres

En voor de toekomst

- de behoefte aan naschoolse opvang voor kinderen toegesneden op het speciaal onderwijs (Brede School), met als dit gerealiseerd wordt:
- ophaal- en brengtijden passend bij start en einde van de speciale buitenschoolse opvang

deskundigheidsbevordering

Het informeren van chauffeurs over de omgang met deze doelgroep is op zich een goed idee. Een informatiebijeenkomst voor de chauffeurs, rond de start van elk schooljaar, zou waarschijnlijk al helpen.

In zijn algemeenheid is niet te aan te geven hoeveel tijd nodig zou zijn opdat een chauffeur goed beslagen ten ijs komt, omdat de chauffeurs onderling verschillen.

Conclusie

In grote lijnen komt de boodschap vanuit de bij dit onderzoek betrokken scholen neer op de volgende vijf punten:

1. Meer duidelijkheid over de individuele situatie van de leerling in kwestie bij het vaststellen van de indicatie voor het leerlingenvervoer (bijvoorbeeld welke eventuele extra instructie, welke kenmerken medepassagiers, ook de thuissituatie van de leerling laten meewegen).
2. Meer duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van betrokken volwassenen, bijvoorbeeld in de vorm van een taxiprotocol.
3. Meer duidelijkheid bij de vervoerder, over de mogelijkheden om de groepssamenstelling te optimaliseren.
4. Meer duidelijkheid bij de chauffeurs over een doelmatige aanpak van de te vervoeren leerlingen.

En last but not least:

5. De leerlingen tijdig op school brengen.

Bijlagen

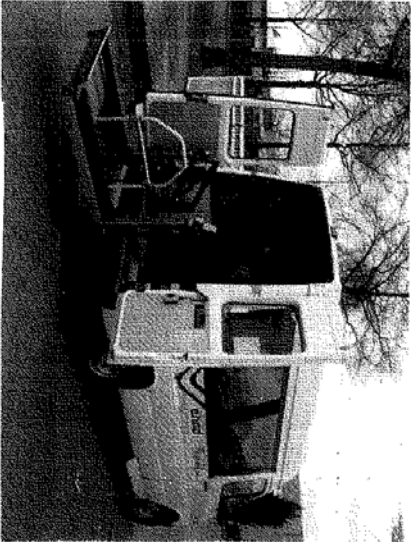
Keuze van ouders waaraan de gemeente het meest aandacht moet geven

Persoonsgerichte info / aandacht	6%	
persoonsgerichte informatie		3%
persoonsgerichte aandacht		2%
in toelichting aangekaart onderwerp		1%
Aanvraagproces	5%	
gemak eerste aanvraagformulier		2%
invultijd eerste aanvraagformulier		1%
gemak vervolgaanvraagformulier		1%
invultijd vervolgaanvraagformulier		1%
termijn administratieve afhandeling		1%
Reistijd, op- en afhaalmarges	18%	
reistijd belasting voor kind		11%
stiptheid in het ophalen		3%
stiptheid in het thuisbrengen		4%
Chauffeur	14%	
vaste chauffeur		8%
bejegening kind		4%
bejegening ouders		1%
in toelichting aangekaart onderwerp		1%
Voertuig en veiligheid	20%	
aanwezige veiligheidsvoorzieningen		8%
naleving veiligheidsvoorzieningen		7%
staat van het voertuig		5%
in toelichting aangekaart onderwerp		1%
Ambtenaren gemeente	3%	
vriendelijkheid en geduld		1%
begrip en inlevingsvermogen		0%
deskundigheid		0%
telefonische bereikbaarheid		2%
Klachtenbehandeling gemeente	0%	
snelheid van afhandelen		0%
terugkoppeling		0%
inhoudelijke afhandeling		0%
in toelichting aangekaart onderwerp		0%
Medewerkers vervoersbedrijf	12%	
vriendelijkheid en geduld		4%
begrip en inlevingsvermogen		4%
deskundigheid		3%
telefonische bereikbaarheid		1%
Klachtenbehandeling vervoersbedrijf	4%	
snelheid van afhandelen		2%
terugkoppeling		1%
inhoudelijke afhandeling		1%
in toelichting aangekaart onderwerp		1%
Noviteiten bij uitvoering leerlingenvervoer	20%	
extra ophaal- of afleveradres		10%
ouderadviesraad		2%
internet		2%
ander vervoer dan taxibus, bijv. fietstraining		4%
in toelichting aangekaart onderwerp		1%

Bergerhof: Protocol leerlingenvervoer

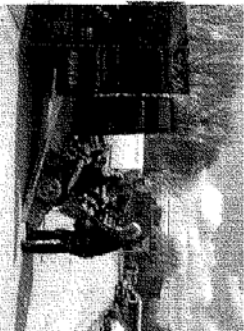
Wat wordt van JOU, de leerling, verwacht tijdens het vervoer?

- an jou als leerling wordt verwacht ...
- Dat JIJ rustig in -- en uitstapt en niet gaat dringen wanneer het voertuig aan komt rijden.
- Dat JIJ je neigjes gedraagt in het voertuig en normaal taalgebruik voert.
- Dat JIJ zonder weerwoord gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in het voertuig. Mocht je om de één of andere reden echt niet op deze plek kunnen zitten, overleg dit dan rustig met de chauffeur.
- Dat JIJ op aanwijzing, en ook uit jezelf de veiligheidsordel ondoet en deze gedurende de hele reis omhoudt.
- Dat JIJ niet aan anderen, of aan andermans spullen zit.
- Dat JIJ niet snoept, eet, drinkt of rookt in het voertuig.
- Dat JIJ geen speelgoed, dat niet in je schootkas past, meeneemt in het voertuig.
- Dat JIJ direct als de school uit is, naar de taxibus) komt, zodat de wachttijd minimaal is.



Wat kunt u van onze chauffeur verwachten?

- Onze chauffeur zorgt ervoor....
- Dat hij/zij één tot drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar zich voorstelt aan de te vervoer leerling en/of zijn/haar ouders/verzorgers.
- Dat hij/zij samen met de leerlingen en zijn/haar ouders dit handboekje goed en rustig doorspreekt.
- Dat hij/zij voor iedere leerling een bezoekerenslag maakt voor die momenten dat een andere chauffeur door omstandigheden moet invallen, en zo tijdig weet wat de specifieke kenmerken en aandachtspunten van de te vervoeren leerlingen zijn.
- Dat de leerlingen op één adres worden opgehaald en afgezet.
- Dat hij/zij altijd stopt aan de juiste veilige zijde van de weg.
- Dat hij/zij helpt bij het in- en uitstappen, waar nodig.
- Dat er zoveel mogelijk via een vaste route wordt gereden
- Dat hij/zij pas vertrekt wanneer alle leerlingen op hun vaste plek, met hun veiligheidsordel om
- Dat hij/zij zich aan alle wettelijke verplichtingen houdt en niet voor, tijdens en na de rit rookt en/of alcohol/drugs gebruikt in het voertuig.
- Dat hij/zij in voorkomende gevallen rostoelen naar binnen rijdt en deze op de juiste wijze vastzet, en de veiligheidsordel ondoet
- Dat hij/zij bij ongewenst gedrag van een leerling, dat direct met de leerling bespreekt.
- Dat wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dat dit dan wordt doorgegeven aan de contactpersoon van Bergerhof Taxi Tours B.V. Na overleg met de gemeente kan dit tot uitsluiting van de betreffende leerling in het vervoer leiden.
- Dat ook bij wangedrag de leerling op de afgesproken plaats wordt afgezet.
- Dat hij/zij de sleutels uit het contact neemt bij het vertalen van het voertuig.
- Dat er een actuele rittenlijst met namen, adressen en telefoonnummers van de te vervoeren leerlingen, alsmede n.a.w. en telefoonnummers van de scholen in het voertuig aanwezig zijn. Bovendien is de volgorde van ophalen- en thuisbrengen hierop vermeld.



Enquête klantgerichtheid leerlingenvervoer 2008 - 2009

Hieronder treft u de enquête aan met vragen over uw tevredenheid wat betreft een aantal aspecten van de uitvoering van het leerlingenvervoer dit jaar (dit schooljaar en vorig schooljaar). Voordat u de vragen beantwoordt, merken wij nog het volgende op:

- De antwoordmogelijkheden op de vragen zijn weergegeven op een schaal. Deze schaal is verdeeld van 'zeer tevreden' tot 'zeer ontevreden'. Uw antwoord kunt u geven door het door u gewenste vakje aan te kruisen.
- Indien u het antwoord op een vraag niet weet, kruist u dan het vakje 'weet niet' aan. Probeert u echter deze optie zoveel als mogelijk te vermijden.
- Bij elke set vragen is ruimte gelaten voor een toelichting van uw antwoord. U kunt hier dus aangeven waarom u tevreden of ontevreden bent. Het zou fijn zijn wanneer u hiervan gebruik maakt. Het vergroot ons begrip van uw antwoord.
- Mogelijk hebben meerdere kinderen van u in de periode 2008 tot en met 2009 gebruik gemaakt van het leerlingenvervoer. Indien dit het geval is, neemt u dan in uw beantwoording uw kind dat als laatste gebruik is gaan maken als uitgangspunt.
- De verwerking van de vragen zal zodanig gebeuren dat dit niet herleid kan worden tot individuele gegevens.
- Wanneer u de enquête heeft ingevuld kunt u deze terugsturen naar de gemeente in de bijgevoegde portvrije envelop.

Alvast hartelijk dank!

Op de volgende pagina's volgen de vragen over uw tevredenheid wat betreft de uitvoering van het leerlingenvervoer.

Voor het analyseren en verwerken van de antwoorden is het belangrijk om de volgende algemene gegevens in kaart te brengen:

a) Welk schooljaar of welke schooljaren maakte het kind gebruik van leerlingenvervoer:

<input type="checkbox"/>	2007-2008
<input type="checkbox"/>	2008-2009
<input type="checkbox"/>	2009-2010

s.v.p. alle schooljaren aankruisen dat uw kind leerlingenvervoer heeft gehad = =>

Bij het invullen s.v.p. 1 cijfer per hokje, dus bijvoorbeeld 80 =

	8	0
--	---	---

b) Een enkele rit van woning naar school is :

		kilometer
--	--	-----------

en de enkele reistijd bedraagt gemiddeld :

		minuten
--	--	---------

c) De leeftijd van mijn kind is :

		jaar
--	--	------

d) De bus heeft routenummer :

--	--	--	--	--	--

Hieronder volgt de tevredenheidsenquête

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet
1. Informatievoorziening en wensen						
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
1a) de informatie die u ontving over uw mogelijk recht op leerlingenvervoer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b) mate waarin de gemeente aandacht had voor uw wensen en de persoonlijke situatie van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						
2. Aanvraagproces						
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
2a) de eenvoud en helderheid van het formulier voor een eerste aanvraag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b) de tijd die u kwijt was bij het invullen van een eerste aanvraagformulier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2c) de eenvoud en helderheid van het formulier voor een vervolgaanvraag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2d) de tijd die u kwijt was bij het invullen van een vervolgaanvraagformulier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2e) de termijn waarbinnen u een besluit ontving over uw aanvraag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet						
3. Reistijd, op- en afhaalmarges												
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>												
3a) de gemiddelde duur van een enkele rit van woning naar school, in verband met de last voor uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3b) de stiptheid in het ophalen van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
3c) de stiptheid in het thuisbrengen van uw kind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<i>Toelichting:</i>												
4. Chauffeur												
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>												
4a) de mate waarin uw kind steeds door dezelfde chauffeur werd vervoerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4b) hoe uw kind door de chauffeur werd behandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
4c) hoe u door de chauffeur te woord bent gestaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<i>Toelichting:</i>												
5. Voertuig en veiligheid												
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>												
5a) de veiligheidsvoorzieningen in het voertuig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5b) de naleving van de veiligheidsvoorzieningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
5c) de staat waarin het voertuig verkeerde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<i>Toelichting:</i>												
6. Wanneer u de gehele uitvoering van het leerlingenvervoer moet beoordelen, welk rapportcijfer geeft u dan gemiddeld?		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Op de volgende pagina's staan nog enkele vragen over de afhandeling van uw eventuele klacht(en) door de gemeente, de houding en deskundigheid van ambtenaren en de contacten met Bergerhof.

7. Ambtenaren van de gemeente

Heeft u vorig jaar of dit jaar contact gehad met een ambtenaar van de gemeente, anders dan schriftelijk, over het leerlingenvervoer?

Ja => vult u dan de vragen 7a, 7b, 7c en 7d in

Nee => gaat u dan verder bij punt 8 'Klachtenbehandeling'

	Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervrededen	Weet niet
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
7a) de vriendelijkheid en het geduld van de ambtenaar die u te woord stond?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7b) de mate van begrip en inlevingsvermogen van de ambtenaar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7c) de deskundigheid van de ambtenaar op het gebied van het leerlingenvervoer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7d) de telefonische bereikbaarheid van de ambtenaar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						

8. Klachtenbehandeling door de gemeente

Heeft u dit jaar of vorig jaar een klacht bij de gemeente geuit, over het leerlingenvervoer?

Ja => vult u dan de vragen 8a, 8b en 8c in

Nee => gaat u dan verder bij punt 9 'Contact met vervoersbedrijf Bergerhof'

	Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervrededen	Weet niet
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
8a) de snelheid waarmee uw klacht is behandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8b) de terugkoppeling van uw klacht vanuit de gemeente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8c) de inhoudelijke afhandeling van uw klacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						

9. Vervoersbedrijf Bergerhof

Heeft u vorig jaar of dit jaar contact gehad met Bergerhof over het leerlingenvervoer? Bijvoorbeeld bij het doorgeven van wijzigingen, ziekte, logeren van kind.

Ja => vult u dan de vragen 9a, 9b, 9c en 9d in

Nee => gaat u dan verder bij punt 10 'Klachtenbehandeling'

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
9a) de vriendelijkheid en het geduld van de medewerker bij Bergerhof, die u te woord stond?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9b) de mate van begrip en inlevingsvermogen van de medewerker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9c) de deskundigheid van Bergerhof op het gebied van het leerlingenvervoer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9d) de telefonische bereikbaarheid van Bergerhof?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						

10. Klachtenbehandeling door Bergerhof

Heeft u dit jaar of vorig jaar bij Bergerhof een klacht geuit, over het leerlingenvervoer?

Ja => vult u dan de vragen 10a, 10b en 10c in

Nee => gaat u dan verder bij punt 11 'Andere wensen'

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet
<i>Hoe tevreden bent u over:</i>						
10a) de snelheid waarmee uw klacht is behandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10b) de terugkoppeling van uw klacht vanuit Bergerhof?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10c) de inhoudelijke afhandeling van uw klacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Toelichting:</i>						

Op de laatste pagina staan nog enkele vragen over wensen die u kunt hebben, hoe de gemeente verbeteringen kan aanbrengen in de organisatie van het leerlingenvervoer.

11. Andere wensen

	Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	Zeer onbelangrijk	Weet niet
<i>Hoe belangrijk is voor u:</i>						
11a) Extra ophaal- of afleveradres (vast adres dat ook qua tijd in het vervoersplan past)? Bijv. Buitenschoolse opvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11b) Ouderadviesraad (ouders die een paar keer per jaar bij elkaar komen en de gemeente advies geven over de uitvoering van het leerlingenvervoer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11c) Internet als mogelijkheid voor het doorgeven van wijzigingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11d) Andere vorm van vervoer, dan met taxibus? (Bijvoorbeeld fietstraining van uw kind, zodat die zich uiteindelijk zelfstandig kan verplaatsen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ander onderwerp, namelijk:</i>						

12. Belangrijkste aandachtspunt: Welke onderwerp moet de gemeente het meest aandacht aan geven?

Kruis hier het nummer aan van de enquête-vraag, waarin het belangrijkste onderwerp behandeld wordt. U kunt 1 vraagnummer invullen, tussen 1a en 11d.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	<= Vraagnummer
a	b	c	d	e							<= Vraagletter

Als u nog opmerkingen heeft, gebruikt u hiervoor dan de volgende regels:

Dit was de laatste vraag. Wij bedanken u voor de moeite die u hebt genomen om de vragenlijst in te vullen.