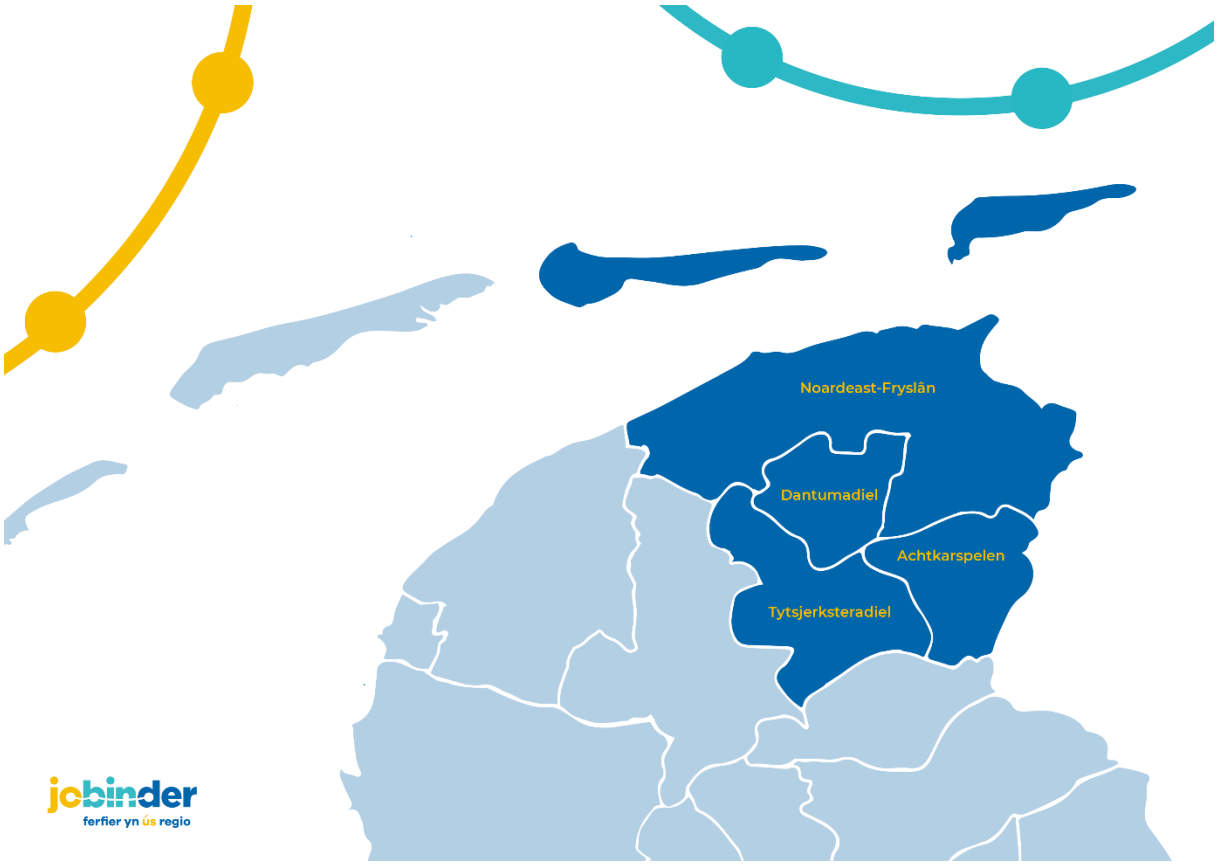
Onderzoek Leerlingenvervoer 2023

Noordoost-Friesland



Datum: 22 november 2023
Opdrachtgever: Dhr. J. Dijkstra / Dhr. P. Maasbommel / Jobinder
Opdrachtnemers: Dhr. A.R.G. Jansen / Marble Research

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Conclusies 3

Onderzoeksresultaten 4

- Response 4
- Totaalcijfer 4
- Vervoerkenmerken 4
- Chauffeur en het Voertuig 5
- Informatievoorziening 5
- Reacties ouderportaal 5
- Mobiliteitscentrale 5
- Klachtenafhandeling 6
- Sterkte-zwakte analyse 6

MARBLE
DATA DRIVEN SOLUTIONS

Inleiding

In oktober 2023 hebben de gemeenten in de regio Noordoost-Friesland een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid over het leerlingenvervoer. In het onderzoek zijn ouders/verzorgers van leerlingen, die met het leerlingenvervoer van en naar school reizen, met een vragenlijst benaderd. Het onderzoek richt zich op de beleving en waardering van de chauffeur, het voertuig, de mobiliteitscentrale en informatievoorziening, en de klachtenafhandeling. Dit is het tweede jaar dat het onderzoek volledig online uitgevoerd is. In 2023 zijn voor het eerst ook ouders/verzorgers van Oekraïense leerlingen benaderd. De resultaten van dit deelonderzoek zijn op het moment van het schrijven van dit rapport nog niet beschikbaar.

De uitkomsten van het onderzoek zijn gevisualiseerd met behulp van Tableau software. Via de link in de voetnoot[1] heeft u online toegang tot het Tableau boek. In deze notitie bespreken wij de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op regionaal niveau. Er wordt gestart met de conclusies.

Conclusies

In het onderzoek van 2023 is goed gerespondeerd en het onderzoek is representatief. Er is sprake van een gewijzigde samenstelling van de reizigersgroep qua schooltype, vermoedelijk vanwege leerlingen die zijn doorgestroomd naar het voortgezet onderwijs. Het leerlingenvervoer mag zich in 2023 verheugen op een algemene waardering van een 7,8. Voor veel aspecten is daarnaast een lichte stijging van de waardering van het vervoer zichtbaar. Ouders/verzorgers zijn wederom zeer tevreden over de chauffeurs van het leerlingenvervoer. Ook over de informatievoorziening oordeelt men positief tot zeer positief.

Steeds meer ouders/verzorgers vinden de weg naar de digitale informatievoorziening. De app wordt door meer dan de helft van de ouders/verzorgers gebruikt. Met het beter beschikbaar komen van digitale informatie, lijkt deze ook een grotere rol te spelen in de waardering van het vervoer. Verder is een lichte verbetering in de waardering van de mobiliteitscentrale zichtbaar. Naast de chauffeur is de informatievoorziening over de ritten en het vervoer cruciaal voor het eindoordeel. Dit geldt zowel voor de informatievoorziening vanuit de mobiliteitscentrale als via de website.

Gegeven de uitkomsten is het niet eenvoudig om verbeteringen voor het leerlingenvervoer te benoemen. Ouders/verzorgers die een laag totaalcijfer geven voor het leerlingenvervoer klagen over wisseling van chauffeurs, een lange reisduur en beperkte communicatie over wijzigingen van het vervoer. De vraag is hoe deze aspecten vanuit de digitale informatievoorziening verbeterd kunnen worden.

[1] https://online.tableau.com Om in te loggen heeft u een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. U kunt hiervoor de opdrachtgever benaderen.

Onderzoeksresultaten

De in het onderzoek gebruikte vragenlijst komt in belangrijke mate overeen met die van eerdere metingen. In het Tableau boek zijn de resultaten van vijf onderzoeksjaren opgenomen. Deze notitie behandelt de belangrijkste uitkomsten van 2023. In de beschrijving van de resultaten worden percentages genoemd. Merk op dat in de berekening van deze percentages de categorie “weet niet” is meegenomen. Zie het online Tableau Book voor een overzicht van alle resultaten van het onderzoek.

Response

In het onderzoek is een response behaald van 43% ofwel n = 312 ingevulde vragenlijsten. De response is 11% lager dan vorig jaar. In de meeste gebieden is in 2023 verhoudingsgewijs minder gerespondeerd dan vorig jaar. De response in Noordoost-Friesland bedraagt (n=91), gevolgd door Achtkarspelen (n=88) en Tytsjerksteradiel (n=83). Op de eilanden is een response van n=8 behaald.

De gemiddelde leeftijd van de leerlingen in het onderzoek is 11 jaar. 35% van de leerlingen reist met het leerlingenvervoer naar het speciaal basisonderwijs (43% in 2022), gevolgd door het voortgezet speciaal onderwijs (31% tegen 28% in 2022) en speciaal onderwijs (27% tegen 22% in 2022). Het onderzoek is representatief naar leeftijd, geslacht en gemeente.

Totaalcijfer

Ouders/verzorgers geven het leerlingenvervoer gemiddeld een 7,8. Dit is ca. een tiende hoger dan het *gebruikelijke* totaalcijfer van een 7,7. Het verschil is statistisch niet significant ($p < 0.05$). De beoordelingen op gemeenteniveau lopen uiteen van een 7,7 tot een 8,5. Met uitzondering van Dantumadiel, zijn de gemeentelijke scores in 2023 hoger dan in 2022; verschillen zijn statistisch niet significant zijn. Het leerlingenvervoer op de eilanden wordt met een 8,5 het best beoordeeld in 2023.

Vervoerkenmerken

Evenals in de afgelopen twee jaar reist 94% van de leerlingen met de taxibus, 3% reist zowel met de taxi als taxibus. In elk gemeente wordt voor het overgrote deel met de taxibus gereisd. De gemiddelde gerapporteerde reistijd voor de heen- en terugweg bedraagt 38 minuten. De reistijdwaarden zijn zeer stabiel ten opzichte van de afgelopen twee jaar. Op de heenweg heeft 50% van de leerlingen een reistijd t/m 30 minuten en op de terugweg tot 35 minuten (idem in 2022). Op gemeenteniveau zijn er enkele verschillen met vorig jaar. In Dantumadiel is sprake van een toename van de reistijden, vooral voor de terugreis. Op de eilanden daalt de reistijd op de heenweg. Wel zijn er meer leerlingen met een langere reistijd onderweg op de terugweg; de mediaan verschuift van 43 naar 50 minuten in 2023. De gemiddelde reistijd op de terugweg daalt met één minuut tot 54 minuten. Uitsluitend op Schiermonnikoog bedraagt de gerapporteerde reistijd maximaal 100 minuten. In alle andere plaatsen bedragen de maximale reistijden 80 tot 90 minuten. De maximale reistijd in Ferwerderadiel bedraagt 65 minuten.

Chauffeur en het Voertuig

Het rapportcijfer voor de chauffeur is in 2023 gelijk aan een 8,5 (idem in 2022). 95% vindt de chauffeur beleefd en 92% vindt de chauffeur prettig in de omgang met de kinderen. De chauffeur ziet erop toe dat de kinderen de veiligheidsgordel gebruiken (89%). Van de ouders/verzorgers is 70% van mening dat er een goede sfeer heerst in de taxi/bus (80% in 2022). Ook is 70% van mening dat er rust heerst in de taxi/bus. Ouders/verzorgers oordelen positief over het voertuig (8,4). Ze zijn zeer tevreden over de comfortabele zitplaats voor hun kind (90%) en de reinheid van de taxi/bus is (87%).

Informatievoorziening

Van de ouders/verzorgers is 81% (83% in 2022) bekend met de website van Jobinder. Het oordeel over de informatievoorziening over het leerlingenvervoer op de website bedraagt een 7,6 (7,4 in 2022). 71% van de ouders/verzorger is bekend met het ouderportaal, een stijging van 7% ten opzichte van vorig jaar. Van degenen die het ouderportaal kennen gebruikt 53% de app. 45% gebruikt de website om informatie over de ritten van het kind op te vragen. 15% gebruikt zowel de app als de website. Het rapportcijfer voor het ouderportaal is met 0,1 punt gedaald tot een 7,6.

Reacties ouderportaal

De app biedt gemak om te volgen waar het voertuig zich bevindt en of het kind is in/uitgestapt (tijd en locatie). Ook is het handig om in de app ritten af te melden; “De app is erg handig, je hoeft niet te bellen of de computer op te starten”. Het stelt ouders/verzorgers gerust dat zij weten waar het kind zich bevindt. Ouders/verzorgers die uitsluitend de website gebruiken vinden dit ook weer makkelijk. Men gebruikt het om ritten af te melden en om aankomststijden in te zien; “Je hoeft dan niet te bellen met de centrale”. Ouders/verzorgers die zowel de app als website gebruiken, benoemen vergelijkbare aspecten; het is vooral handig, makkelijk en snel. Ouders/verzorgers die beide kanalen niet gebruiken, bellen of mailen liever met de centrale, vinden het onhandig of niet nodig, geven aan dat het niet werkt of krijgen foutmeldingen. Enkele ouders/verzorgers, met meerdere kinderen in het leerlingenvervoer, geven aan dat het ouderportaal maar voor één kind werkt. Voor wat betreft de app doet één persoon de suggestie dat het handig zou zijn als je het brengadres in de app zou kunnen aanpassen, bijvoorbeeld gebaseerd op een aantal standaardadressen.

Mobiliteitscentrale

In 2023 heeft 82% van de ouders/verzorgers contact gehad met de mobiliteitscentrale. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e) wordt dit jaar gewaardeerd met een 8,0, een stijging van 0,3 punt. Van de ouders/verzorgers is 48% (48% in 2022) van mening dat de mobiliteitscentrale hen goed informeert over het vervoer indien er wijzigingen zijn. Ruim twee derde van de ouders/verzorgers ervaart de contacten met de mobiliteitscentrale als prettig. Het totaal oordeel over de mobiliteitscentrale bedraagt een 7,5 (7,3 in 2022).

Klachtenafhandeling

Het aandeel ouders/verzorgers dat bekend is met de klachtenprocedure is voor het eerst sinds drie jaar licht gestegen naar 41% (38% in 2022). Van degenen die bekend zijn met de klachtenprocedure zegt 15% een klacht te hebben ingediend; het laagste niveau in de afgelopen vijf jaar. Over de afhandeling is een kwart (24%) tevreden.

Sterkte-zwakte analyse

Een relationele analyse ter verklaring van het totaalcijfer voor het leerlingenvervoer wijst uit welke aspecten van het leerlingenvervoer van invloed zijn op de totale beleving van het vervoer. Analyse op de data van 2023 wijst wederom op de centrale rol van de chauffeur gevolgd door het functioneren van de mobiliteitscentrale. Van invloed op het totaalcijfer zijn ook dat ouders/verzorgers goed geïnformeerd worden door de mobiliteitscentrale, juist ook als er wijzigingen zijn in het vervoer. De informatievoorziening over het leerlingenvervoer op de website van Jobinder, heeft ook een significante invloed op het totaalcijfer.

Ouders/verzorgers die een laag totaalcijfer geven voor het leerlingenvervoer klagen over wisseling van chauffeurs, een lange reisduur en beperkte communicatie over wijzigingen van het vervoer.