

Zeeland, 11 augustus 2020
Verzonden: **13 AUG 2020**
Ons kenmerk: SAM/JvH 8683-2020
Uw brief van:
Portefeuillehouder: Wethouder Böhmer
Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer



De gemeenteraad van Landerd

Geachte raadsleden,

Met deze brief kunt u kennisnemen van het klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer.

Inleiding

Vanaf april 2019 voert Forseti het leerlingenvervoer voor de gemeente Landerd uit. In februari 2020 heeft Forseti een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet onder 91 ouders / verzorgers met een voorziening leerlingenvervoer in Landerd. Er hebben 32 ouders / verzorgers de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 35,16.% wat een gebruikelijk responspercentage is voor een dergelijk onderzoek.

In de bijlage treft u de resultaten aan. Wij zien dit onderzoek als 0-meting. Begin 2021 wordt dezelfde vragenlijst uitgezet en dan kunnen we een vergelijking maken.

Samenvatting

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek kan worden vastgesteld dat over het algemeen de gebruikers van het leerlingenvervoer tevreden zijn. Het gemiddeld rapportcijfer wat het leerlingenvervoer van de respondenten krijgt is een 7.

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn er vragen gesteld over:

1. Aanvraagproces
2. Vervoer (reistijd, veiligheid, het op tijd op school komen en thuis)
3. Taxicentrale
4. Klachtenafhandeling

Ad.1. Aanvraagproces

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over het aanvraagproces. Er zijn wat tips gegeven om de aanvraagprocedure te verbeteren. Deze tips bespreekt Forseti met Decos om dit mee te nemen in de doorontwikkeling van het aanvraagproces. Decos is de leverancier van de digitale aanvraagmodule van het leerlingenvervoer.

Bijlagen: Rapportage 'Resultaten klanttevredenheid leerlingenvervoer'
In afschrift aan: Adviesraad Sociaal Domein
Beh. ambtenaar: Jonna van Hoesel

Als u deze brief leest, maar niet de geadresseerde bent, hebt u geen recht kennis te nemen van deze brief of deze te verstrekken aan derden. Stuur deze brief a.u.b. retour o.v.v. 'foutief bezorgd/geadresseerd'.

Gemeente Landerd, bezoekadres: Kerkstraat 39, 5411 EA Zeeland. Postadres: Postbus 35, 5410 AA Zeeland.
tel. 0486-458111 e-mail: info@landerd.nl internet: www.landerd.nl IBAN rekeningnummer: NL29 BNGH 0285 0606 19

Ad. 2. Vervoer

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het vervoer betreffende reistijd, veiligheid van het vervoer en het op tijd op school en thuis komen. Enkele respondenten geven aan dat er veel wisselingen van chauffeurs zijn en dat de reistijd langer is doordat er ook kinderen op andere scholen moeten worden afgezet.

Ad. 3. Taxicentrale

Vervoersbedrijf van Driel voert het leerlingenvervoer uit voor de gemeente Landerd. Over het algemeen zijn de respondenten positief over de vervoerder. Er zijn echter wel wat verbeterpunten zoals de tijdigheid van communiceren door van Driel bij vertragingen of incidenten, het aantal wisselende chauffeurs en de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. Wij zullen deze punten meenemen in de aanbesteding van het leerlingenvervoer.

Ad. 4. Klachtenafhandeling

Meer dan de helft van de respondenten heeft een klacht ingediend over het vervoer. De meerderheid (75%) van de respondent is tevreden over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen bij de vervoerder / gemeente. Echter is 41,67% ontevreden over de oplossing van de klacht door de vervoerder / gemeente en de snelheid van de afhandeling. Ook zijn de respondenten (50%) ontevreden over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld door de vervoerder / respondenten. Wij zullen deze punten meenemen in de aanbesteding van het leerlingenvervoer.

Communicatie

De rapportage 'Resultaten klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer' is door Forseti aan alle gebruikers van het leerlingenvervoer gemaild. De belangrijkste resultaten worden weergegeven in een artikel. Dit artikel wordt op onze website geplaatst en op de gemeentepagina

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Landerd,
de secretaris, de burgemeester,

65

C.C. Boode


M.C. Bakermans

RAPPORTAGE

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

In opdracht van gemeente Landerd

8-05-2020



VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

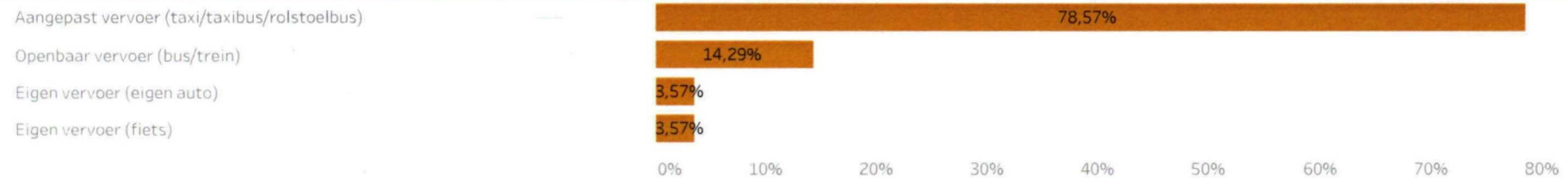


Hoe tevreden bent u over het algemeen over het leerlingenvervoer?



N=32

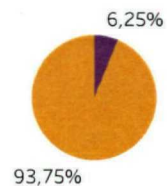
Met welk type vervoer gaat uw kind over het algemeen naar school?



N=28

Heeft u meer dan 1 kind in het vervoer?

Ja
Nee



N=32

Respons

Aantal ingevulde enquêtes	32
Aantal verstuurde enquêtes	91
Responspercentage	35,16%

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over het aanvraagproces?



Vragen	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer mee eens
De digitale aanvraag verloopt snel.			24,14%	51,72%	24,14%
De vragen in de aanvraag maken u duidelijk wat er verwacht wordt.		16,67%	23,33%	56,67%	3,33%
Het aanvraagformulier is goed te vinden op de website van de gemeente.		6,67%	30,00%	60,00%	3,33%
Het digitale proces maakt het doen van de aanvraag eenvoudig.	3,33%	10,00%	10,00%	70,00%	6,67%

N=30

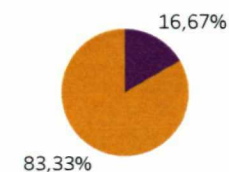
Heeft u tips om de aanvraagprocedure te verbeteren?

Ik heb in het begin alle mogelijkheden geprobeerd via de digitale manier en er kwam eigenlijk altijd uit dat we geen vervoer zouden krijgen want we konden met het OV. Nadat ik gebeld had werd mij dit weer verteld. Pas nadat ik per toeval vermeldde dat ik nog twee kinderen had die naar een andere school gaan en ik dus een probleem zou hebben, werd aangegeven dat ik dan wel recht had op vervoer. Als ik dit niet toevallig had gemeld had ik dus geen vervoer gehad er is geen mogelijkheid om dit ergens aan te geven.

Neerbosch in Nijmegen stond er niet bij en dat was lastig zoeken

N=30

Heeft u bij het indienen van de aanvraag hulp gehad?



Ja
Nee

Wie heeft u geholpen bij het indienen van de aanvraag?



N=5

Anders



N=1

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de aanvraag?



Vragen	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer mee eens
De aanvraag is snel afgehandeld.		3,45%	20,69%	68,97%	6,90%
De informatie in de beschikking is duidelijk.		3,45%	27,59%	62,07%	6,90%
De toekenning voldoet aan uw verwachtingen van de aanvraag.	10,71%	3,57%	17,86%	57,14%	10,71%
U bent goed op de hoogte gehouden van de status van de aanvraag.		6,90%	34,48%	55,17%	3,45%

N=29

Enkele quotes voor het verbeteren van de afhandeling van de aanvraag

Ik heb er zelf achteraan moeten gaan. Er is geen mogelijkheid om de status van je aanvraag te volgen.

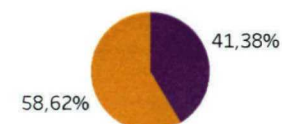
Ik vind het raar dat in deze tijd dat alles duurder wordt de vergoeding voor vervoer minder is geworden, bijna 10 Euro p.m. minder.

N=29

Ja

Nee

Heeft u met het indienen van de aanvraag contact gehad met een medewerker van de gemeente?



Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over het contact met de gemeente?

Vragen	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer mee eens
Onze medewerkers zijn goed op de hoogte van de regeling leerlingenvervoer.		9,09%	45,45%	45,45%	
U bent prettig/vriendelijk geholpen.		9,09%	18,18%	54,55%	18,18%
U kreeg tijdens het contact een goede reactie.		18,18%	18,18%	45,45%	18,18%
U kunt de gemeente goed bereiken.	9,09%	9,09%	9,09%	54,55%	18,18%

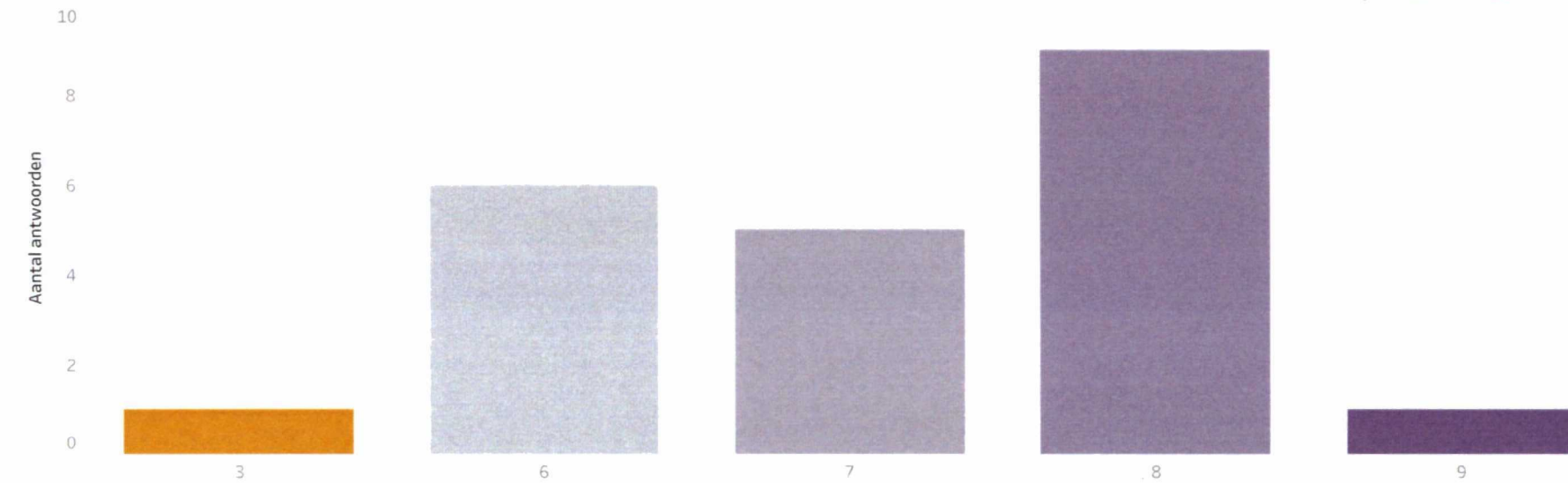
N=11

Heeft u tips voor onze medewerkers?

Er word verschillend gewerkt met opstap plaats. Er worden kinderen van huis opgehaald in Uden en in laders is er een centrale plek waar kinderen worden opgehaald lijkt me niet altijd handig voor kinderen met autisme

In eerste instantie werd de aanvraag afgewezen. Omdat ik wel thuis was in de wet en de medewerker van de gemeente niet werd hij later goed bevonden.

Als u het leerlingenvervoer over het algemeen een rapportcijfer mag geven, wat zou dit dan zijn?



N=22

Gemiddeld rapportcijfer

Gemiddeld cijfer

7,0

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van het vervoer?



Vragen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
De reistijd van uw kind.		13,64%	22,73%	63,64%
De veiligheid van het vervoer.	4,55%	4,55%	9,09%	81,82%
Het op tijd op school en thuis komen.		22,73%	18,18%	59,09%

N=22

Enkele quotes over de tevredenheid van het vervoer

De laatste tijd zijn ze op tijd op school. Is daarvoor wel anders geweest.	Door de hoeveelheid wissels van chauffeurs, zijn die totaal niet op de hoogte van de beperkingen van onze pleegzoon.	Het zou fijner zijn als het vaker dezelfde chauffeur zou zijn. Verder alles prima.	Ik zou graag willen zien dat binnen de gemeente Landerd kinderen thuis opgehaald worden ipv opstapplaatsen.	Omdat hij op andere scholen ook kinderen afzetten. Hierdoor moet hij al een. Uur eerder de taxi in. Anders had hij een uur langer kunnen blijven liggen.	Te veel verschillende chauffeurs, iedere dag ongeveer een half uur wachten na schooltijd, dat is 2,5 uur per week	haar school begint om 08.45 uur en ze moet thuis al om 07.40 weg dat is erg vroeg
--	--	--	---	--	---	---

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van de chauffeur?

Vragen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
De manier waarop de chauffeur met u omgaat.		4,55%	13,64%	59,09%	22,73%
De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat.		9,09%	18,18%	45,45%	27,27%
De manier waarop de chauffeur rolstoelen vastzet (indien van toepassing).			95,45%	4,55%	
De manier waarop de chauffeur toeziet op het gebruik van gordels, etc.	4,55%		9,09%	77,27%	9,09%

N=22

Enkele quotes over de tevredenheid over de chauffeur

Eerste maand onbetrouwbare chauffeur was blij toe ze andere kreeg.eerste maakte amper kennis met mijn dochter had haast om weg te komen en vervolgens week hij meerdere malen van route af	Hij houdt zich strik aan de regels. Dat is soms gewoon lastig voor ons als ouder. Voor de kinderen fijn want dat geeft duidelijkheid. Hij doet zijn best om het voor de kinderen het leuk te houden!	Meestal tevreden maar regelmatig wisselende chauffeurs is niet goed voor kinderen met een beperking, ze kunnen er niet allemaal goed mee omgaan	Sommige chauffeurs weten niet om te gaan/reageren op een kind met beperking	We hebben in de korte tijd (half jaartje) al best veel verschillende chauffeurs gehad. Dus de beoordeling is in het algemeen en niet specifiek voor een chauffeur.	Wij hebben altijd een prettig contact gehad met de chauffeurs. Ouders dienen zich soms ook wat meer in hen te verplaatsen. Chauffeurs zijn ook maar mensen die moeten uitvoeren wat de opdrachtgever wil. Soms kunnen/ mogen ze niet anders. Dit zou voor chauffeurs ook prettiger zijn
--	--	---	---	--	---

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de taxicentrale?



Vragen

De bereikbaarheid van de taxicentrale.

De manier waarop het taxibedrijf met u communiceert.

De tijdigheid van communicatie van de taxicentrale bij vertragingen of incidenten.

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
4,55%	4,55%	22,73%	59,09%	9,09%
4,55%	18,18%	27,27%	45,45%	4,55%
9,09%	31,82%	22,73%	31,82%	4,55%

N=22

Enkele quotes over de tevredenheid m.b.t. de taxicentrale

Als je ze belt geven ze aan dat ze je helemaal begrijpen maar doen er verder niets mee.

Het is een keer voorgekomen dat de bus al 15 minuten te laat was en toen omdraaide (op de App te zien) waardoor de vertraging richting meer dan een half uur ging. Ik heb daarover de centrale moeten bellen terwijl ik had verwacht dat zij mij op de hoogte zouden houden.

Is zeer eenzijdig. Doen wij iets fout krijgen we op de kop en word er gedreigd. En moeten we zelf maar zien te regelen hem op school te krijgen. Maar als hun een fout maken is het alleen een excuus. Zijn vaak ook niet de meest vriendelijke mensen is onze ervaring!

Laat tot niet gecommuniceerd. Kinderen staan soms erg lang te wachten. En dan is thuis ophalen vele malen fijner

Te laat aangegeven dat de taxi later komt.

Veel verschillende chauffeurs en als je belt krijg je geen duidelijkheid en als ze beloven om contact optenemen me mij dan doen ze dat niet

Soms lange wachttijden telefoon, vaak geen berichtje bij vertraging

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van het voertuig?

Vragen

De algemene indruk van de veiligheid van het voertuig.

De netheid van het voertuig.

Het rookvrij zijn van het voertuig.

Het type voertuig (taxi, taxibus, rolstoelbus).

Neutraal	Tevreden	Zeetevreden
9,09%	77,27%	13,64%
9,09%	72,73%	18,18%
	63,64%	36,36%
	72,73%	27,27%

N=22

Wilt u uw mening over het voertuig toelichten?

De chauffeur heeft net een nieuwe bus gekregen. Maar de oude viel ook echt letterlijk uit elkaar.

Ligt er aan welke bus er is.

Geen enkele opmerking. Enkel top

Heeft u wel eens een klacht over het vervoer ingediend bij de vervoerder en gemeente?



N=22

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van de klachtafhandeling?

Vragen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
De manier waarop u klachten kunt indienen bij de vervoerder/ gemeente.	8,33%	16,67%		75,00%
De oplossing van de klacht door de vervoerder/gemeente.	8,33%	41,67%	16,67%	33,33%
De snelheid van afhandeling van klachten door de vervoerder/gemeente.		41,67%	16,67%	41,67%
De wijze waarop de klacht wordt afgehandeld door de vervoerder/ gemeente.		50,00%	8,33%	41,67%

N=12

Wilt u uw mening over de klachtafhandeling toelichten?

Als de taxi te vroeg is (veel te vroeg) en weer gaat. En je dan maar zelf moet regelen hoe hij op school komt. En dan ook enkel na een aantal dagen excuus

Je krijgt snel reactie maar dan vaak zonder oplossing. Het is wat het is.. da's natuurlijk geen oplossing.

Zoals eerder omschreven. Communicatie verloopt nogal eenzijdig en wanneer je ergens wat van meldt, dan komen ze niet met oplossingen maar verbaasheid . Wanneer een klacht de chauffeur betreft voel je je niet gehoord, en krijg je zoals vaak in de maatschappij het gevoel dat het aan onze 'speciale' kinderen ligt.

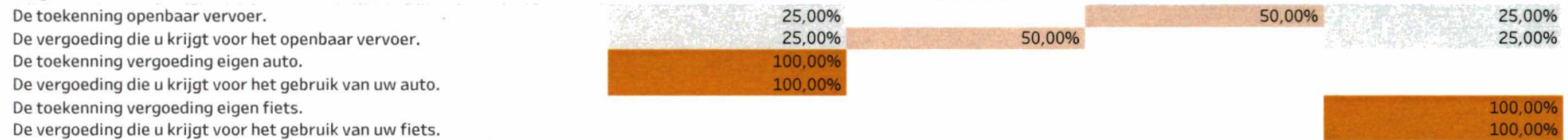
Bij gemeente helemaal geen info, hebben alles uitbesteed. Taxibedrijf lijkt koning. geeft geen fouten toe en toont weinig betrokkenheid naar de klant

Terugkoppeling niet meer gehad. Wel jammer....na een periode informeren hoe het gaat zou wenselijk zijn

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de toegekende voorziening?



Vragen



N OV=4 -- N auto=1 -- N fiets =1

Wilt u uw mening over de voorziening openbaar vervoer toelichten?

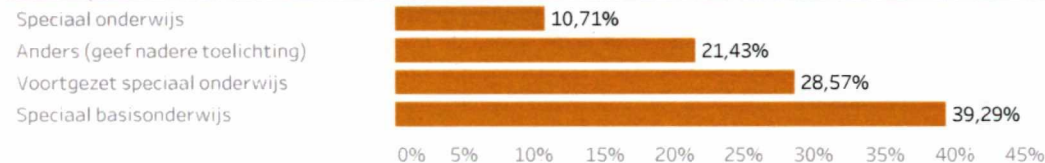
Wij krijgen (wellicht) niets. Tot zover is mijn aanvraag afgewezen. Er loopt een procedure op dit moment.

Wilt u uw mening over de voorziening eigen auto toelichten?

Omdat onze dochter dit jaar 10 is geworden ontvangen wij geen vergoeding meer. Dus vandaar zeer ontevreden ingevuld.

Welke soort onderwijs volgt uw kind?

Anders, namelijk



Havo/vwo	:
Mbo	:
Mytyschool	:
VO	:
Voortgezet onderwijs	:
Voorziening monnikskap	:

N=28

Heeft u nog andere opmerkingen over het vervoer?



Adrie is een goede chauffeur

Hoe kun je kinderen vervoeren zonder veiligheid wetregelgeving toe te passen? Mijn zoon zit minimaal 1:45 minuten in de bus voor een rit van 30 min en is dagelijks minstens 45 min te vroeg op school. En ik kan als ouder geen kant op. Hier heb je het dan mee te doen. Het is al erg zat dat je kind chronisch ziek is en dan heb je dit. Als er een andere mogelijkheid was geweest had ik daarvoor gekozen.

Thuis ophalen!! Overal word dat gedaan...zoveel fijner

Graag meer duidelijkheid als er iets veranderd

We waren vorig jaar erg tevreden over de continuïteit steeds zelfde betrokken chauffeur. Dit jaar daarover erg ontevreden.

SIJLAGE

Toelichtingen bij vragen

8-05-2020



VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



Heeft u tips om de aanvraagprocedure te verbeteren?	
---	--

- Neerbosch in Nijmegen stond er niet bij en dat was lastig zoeken

- Nee

- Nee

- Is te lang geleden om nog te herinneren hoe ik de aanvraag heb gedaan.

- Ik heb in het begin alle mogelijkheden geprobeerd via de digitale manier en er kwam eigenlijk altijd uit dat we geen vervoer zouden krijgen want we konden met het OV. Nadat ik gebeld had werd mij dit weer verteld. Pas nadat ik per toeval vermeldde dat ik nog twee kinderen had die naar een andere school gaan en ik dus een probleem zou hebben, werd aangegeven dat ik dan wel recht had op vervoer. Als ik dit niet toevallig had gemeld had ik dus geen vervoer gehad er is geen mogelijkheid om dit ergens aan te geven.

Heeft u tips om de afhandeling van de aanvraag te verbeteren?

- Nee

- Nee

- Belachelijk dat je voor een kind van 10 jaar geen vergoeding meer krijgt als begeleider. Alsof een kind van 10 jaar alleen met het openbaar vervoer kan reizen in een wereld anno 2020???? Je stuurt je kind van 10 toch ook niet alleen naar de Efteling, ik noem maar wat. Vergoeding vind ik meer dan op zijn plaats voor als je kind buiten het dorp waarin je woont naar een SBO gaat.

- Ik vind het raar dat in deze tijd dat alles duurder wordt de vergoeding voor vervoer minder is geworden, bijna 10 Euro p.m. minder.

- Ik heb er zelf achteraan moeten gaan. Er is geen mogelijkheid om de status van je aanvraag te volgen.

Heeft u tips voor onze medewerkers?

- In eerste instantie werd de aanvraag afgewezen. Omdat ik wel thuis was in de wet en de medewerker van de gemeente niet werd hij later goed bevonden.
- Er word verschillend gewerkt met opstap plaats. Er worden kinderen van huis opgehaald in Uden en in laders is er een centrale plek waar kinderen worden opgehaald lijkt me niet altijd handig voor kinderen met autisme
- Nee

Wilt u uw mening over de tevredenheid van het vervoer toelichten?

- Kind is dagelijks bijna twee uur onderweg. En een uur te vroeg op school. Veiligheid is er niet niet goedgekeurde verouderde Stoelverhogers die ze altijd vergeten. Ik heb er al drie meegegeven en twee nooit terug ontvangen. Van Driel neemt op geen enkele manier verantwoordelijkheid
- De laatste tijd zijn ze op tijd op school. Is daarvoor wel anders geweest.
- haar school begint om 08.45 uur en ze moet thuis al om 07.40 weg dat is erg vroeg
- Omdat hij op andere scholen ook kinderen afzetten. Hierdoor moet hij al een. Uur eerder de taxi in. Anders had hij een uur langer kunnen blijven liggen.
- Ik zou graag willen zien dat binnen de gemeente Landerd kinderen thuis opgehaald worden ipv opstapplaatsen.
- Door de hoeveelheid wissels van chauffeurs, zijn die totaal niet op de hoogte van de beperkingen van onze pleegzoon.
- Soms is de bus best lang onderweg. Ineens is er zonder berichtgeving een onbekende bus chauffeur die wat langer onderweg is. Sinds dit schooljaar godzijdank weinig wisseling qua chauffeur dus stabiel voor de kinderen, erg fijn. Soms gebeurt het dat er een kindje ineens niet meer mee reist, wordt in een andere bus geplaatst en komt een ander kind weer in de plaats waardoor de route langer is. Jammer dat zoiets niet gecommuniceerd wordt. Wat ik ook vervelend vind is dat er ineens hard aan het haar getrokken wordt van mijn dochter, doet dan het kind achter haar. Hierdoor wordt mijn dochter boos, en spreek dat kind aan omdat de chauffeur er niks van zegt. Wanneer de moeder van dat kind dan aan de bus komt zegt mijn dochter hier wat van omdat het haar pijn deed. Reactie van zo'n moeder is dat ze nket zo boos mag reageren. Het zijn allemaal kinderen met een rugzakje maar mijn dochter mag hier zeker wat van zeggen en ik vind dat de bus chauffeur hier al op in had moeten grijpen. Persoonlijk vind ik dat de chauffeurs wel meer getraind mogen worden of wat uitleg krijgen over de kinderen die ze vervoeren waardoor ze weten hoe ze in moeten grijpen en ook weten waartoe de kinderen wel of niet in staat zijn.
- Het zou fijner zijn als het vaker dezelfde chauffeur zou zijn. Verder alles prima.
- Te veel verschillende chauffeurs, iedere dag ongeveer een half uur wachten na schooltijd, dat is 2,5 uur per week
- Het gebeurt vaak (bijna wekelijks) dat mijn kind 20-30 te vroeg op school is; dan in de taxi moet wachten (met 7 kinderen met een beperking), waardoor er onrust ontstaat, en dus slecht aan de dag begint. Heb het een keer gemeld, maar geen oplossing mogelijk; terwijl ik dan denk: de chauffeur kan toch beter in zijn eentje bij de ophaalplek 20-30 minuten stilstaan, wij later de taxi in, en dan naar school.. Kleine moeite?

Wilt u uw mening over uw tevredenheid over de chauffeur toelichten?

- Eerste maand onbetrouwbare chauffeur was blij toe ze andere kreeg. eerste maakte amper kennis met mijn dochter had haast om weg te komen en vervolgens week hij meerdere malen van route af
- Wij hebben altijd een prettig contact gehad met de chauffeurs. Ouders dienen zich soms ook wat meer in hen te verplaatsen. Chauffeurs zijn ook maar mensen die moeten uitvoeren wat de opdrachtgever wil. Soms kunnen / mogen ze niet anders. Dit zou voor chauffeurs ook prettiger zijn
- Hij houdt zich strik aan de regels. Dat is soms gewoon lastig voor ons als ouder. Voor de kinderen fijn want dat geeft duidelijkheid. Hij doet zijn best om het voor de kinderen het leuk te houden!
- Sommige chauffeurs weten niet om te gaan/reageren op een kind met beperking
- Tijd geleden heeft mijn dochter een conflict gehad met de buschauffeur. Hier melding van gemaakt bij van Driel. Vervolgens werd ik gebeld en kreeg mijn dochter min of meer de schuld van alles. Ik ben verhaal gaan halen bij mijn dochter via de app omdat ze nog op school was. Toen bleek dat een ander kind schuldig was. Toen ze weer na school in de bus stapte gaven mijn dochter en dat andere kind aan wat wij als ouders terug gecommuniceerd kregen. En bleek dus dat mijn dochter geen aandeel had in het gebeuren. Er komt geen excuus vanuit van Driel of de chauffeur. Daarna heeft de chauffeur een hele poos haar mond gehouden tegen mijn dochter. Ze begroette haar niet met instappen en keek haar niet aan. Ze negeerde haar compleet. Mijn dochter had hier echt last van en ik ben weer gaan bellen met van driel. Dat ik het idee heb dat er huisvrouwen op het taxi vervoer zitten die totaal niet weten met welke doelgroep ze te kampen hebben. En dat ik verwacht dat er chauffeurs rijden die zelf de rust kunnen bewaren, die weten wat beperkingen inhouden zodat er niet meteen een discussie ontstaat met een kind, en dat ik eis dat die chauffeur mijn dochter net als alle andere kinderen normaal bejegend. Ik was anders met de gemeente contact op gaan nemen. Die chauffeur is de volwassene en had ook zelf haar best kunnen doen om de lucht te klaren na hetgeen wat er was voorgevallen. Alsnog geen excuses maar na mijn telefoontje deed de chauffeur weer 'normaal' tegen mijn dochter. Vorige week zat een kind achter mijn dochter en deze trok ineens zonder aanleiding erg hard aan haar haren. Mijn dochter schrok hiervan en mopperde naar dat kind. De chauffeur grijpt niet in en zegt nergens niks van! Wanneer dus mijn dochter die moeder aanspreekt toen dat kind uit de bus werd gehaald of het normaal is dat er aan haren wordt getrokken en ze de volgende keer wat terug doet, reageert die moeder bozig naar mijn dochter dat ze niet zo boos hoeft te zijn. Ik vind dit aan de bus chauffeur om in te grijpen want zo voelt onze dochter zich ook niet fijn en staat tegenover een volwassene.
- We hebben in de korte tijd (half jaartje) al best veel verschillende chauffeurs gehad. Dus de beoordeling is in het algemeen en niet specifiek voor een chauffeur.
- Meestal tevreden maar regelmatig wisselende chauffeurs is niet goed voor kinderen met een beperking, ze kunnen er niet allemaal goed mee omgaan
- De chauffeur (Martin) is eigenlijk prima, maar krijg ook weinig hoogte van hem. Is communicatief niet heel sterk, dus kan het eigenlijk alleen als neutraal beoordelen.

Wilt u uw mening over uw tevredenheid over de taxicentrale toelichten?

- Ik heb een klacht geuit en daar werd 2 maanden later gehoor aan gegeven. Eenzijdig via mail
- Veel verschillende chauffeurs en als je belt krijg je geen duidelijkheid en als ze beloven om contact optenemen me mij dan doen ze dat niet
- Te laat aangegeven dat de taxi later komt.
- de bus zou om 3 uur vertrekken en uiteindelijk kreeg ik van school een telefoontje op het moment dat ze al thuis had moeten zijn. van de taxicentrale heb ik niets vernomen
- Is zeer eenzijdig. Doen wij iets fout krijgen we op de kop en word er gedreigd. En moeten we zelf maar zien te regelen hem op school te krijgen. Maar als hun een fout maken is het alleen een excuus. Zijn vaak ook niet de meest vriendelijke mensen is onze ervaring!
- Laat tot niet gecommuniceerd. Kinderen staan soms erg lang te wachten. En dan is thuis ophalen vele malen fijner
- Als je ze belt geven ze aan dat ze je helemaal begrijpen maar doen er verder niets mee.
- We worden nooit geïnformeerd over vertragingen, niet over incidenten. Dat horen we via onze dochter! En we worden ook niet geïnformeerd over een andere chauffeur of wisseling van route waardoor ze weer later thuis is, dat er kinderen uit de route zijn en weer andere bijgezet worden niet, enz. Daarnaast echt het gevoel van 'hand boven het hoofd houden' betreft klachten over zoiets of over de chauffeur.
- Het is een keer voorgekomen dat de bus al 15 minuten te laat was en toen omdraaide (op de App te zien) waardoor de vertraging richting meer dan een half uur ging. Ik heb daarover de centrale moeten bellen terwijl ik had verwacht dat zij mij op de hoogte zouden houden.
- Soms lange wachttijden telefoon, vaak geen berichtje bij vertraging

Wilt u uw mening over uw tevredenheid over het voertuig toelichten?

- De chauffeur heeft net een nieuwe bus gekregen. Maar de oude viel ook echt letterlijk uit elkaar.
- Geen enkele opmerking. Enkel top
- Ligt er aan welke bus er is.

Wilt u uw mening over uw tevredenheid over de klachtenafhandeling toelichten?

- Als de taxi te vroeg is (veel te vroeg) en weer gaat. En je dan maar zelf moet regelen hoe hij op school komt. En dan ook enkel na een aantal dagen excuus
- Terugkoppeling niet meer gehad. Wel jammer....na een periode informeren hoe het gaat zou wenselijk zijn
- Zoals eerder omschreven. Communicatie verloopt nogal eenzijdig en wanneer je ergens wat van meldt, dan komen ze niet met oplossingen maar verbaasheid . Wanneer een klacht de chauffeur betreft voel je je niet gehoord, en krijg je zoals vaak in de maatschappij het gevoel dat het aan onze 'speciale' kinderen ligt.
- Bij gemeente helemaal geen info, hebben alles uitbesteed. Taxibedrijf lijkt koning, geeft geen fouten toe en toont weinig betrokkenheid naar de klant
- Je krijgt snel reactie maar dan vaak zonder oplossing. Het is wat het is.. da's natuurlijk geen oplossing.

Wilt u uw mening over de voorziening openbaar vervoer toelichten?

- Wij krijgen (wellicht) niets. Tot zover is mijn aanvraag afgewezen. Er loopt een procedure op dit moment.

Wilt u uw mening over de voorziening eigen vervoer toelichten?

- Omdat onze dochter dit jaar 10 is geworden ontvangen wij geen vergoeding meer. Dus vandaar zeer ontevreden ingevuld.

Wilt u uw mening over de voorziening eigen fiets toelichten?

- Nee

Heeft u nog andere opmerkingen over het vervoer?

- Hoe kun je kinderen vervoeren zonder veiligheid wetreggeving toe te passen? Mijn zoon zit minimaal 1:45 minuten in de bus voor een rit van 30 min en is dagelijks minstens 45 min te vroeg op school. En ik kan als ouder geen kant op. Hier heb je het dan mee te doen. Het is al erg zat dat je kind chronisch ziek is en dan heb je dit. Als er een andere mogelijkheid was geweest had ik daarvoor gekozen.

- Nee

- Graag meer duidelijkheid als er iets veranderd

- Adrie is een goede chauffeur

- Thuis ophalen!! Overal word dat gedaan...zoveel fijner

- We waren vorig jaar erg tevreden over de continuïteit steeds zelfde betrokken chauffeur. Dit jaar daarover erg ontevreden.