

Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer in de Gemeente Groningen

		blz	
Inhoudsopgave		1	
Inleiding		2	
Hfd	1.	Aanleiding en opzet	2
	2.	Betrokkenen, kengetallen, afkortingen	3
	3.	Uitkomsten	3
	3.1	Eigen vervoer	4
	3.2	Openbaar vervoer	4
	3.3	Aangepast vervoer	5
	3.3.1	Wat vindt het kind van het taxivervoer	5
	3.3.2.	Wat vinden de ouders	5
	3.3.3.	Contact met de chauffeur	5
	3.3.4.	Het materiaal waarmee wordt vervoerd	6
	3.3.5.	Wat vinden de chauffeurs van het vervoer	6
	3.3.6.	Reistijd	6
	3.3.7.	Planning	6
	3.3.8.	Communicatie	6
	3.3.8.1.	Connexxion	6
	3.3.8.2.	OCSW	7
	3.3.9.	Klachten	7
	3.3.10	Veiligheid	7
	3.3.10.1.	Veiligheid chauffeurs	7
	3.3.10.2.	Overdracht van de kinderen	7
	3.3.11	Rol van de ouders	8
	4	Conclusies en aanbevelingen	8
Tot slot			8

Inleiding

Voor u ligt de rapportage van het onderzoek dat in opdracht van de Gemeente Groningen is uitgevoerd. De Dienst OCSW heeft het Bureau Noordzaak gevraagd om te onderzoeken of het leerlingenvervoer naar tevredenheid van de klanten wordt uitgevoerd.

In dit rapport wordt in het eerste hoofdstuk de aanleiding tot en de opzet van het onderzoek beschreven.

In hoofdstuk twee wordt aangegeven wie op welke manier bij het onderzoek betrokken zijn geweest. De betrokkenen zijn ingedeeld in groepen respondenten.

Hoofdstuk drie laat de uitkomsten van het onderzoek per groep zien.

In het laatste hoofdstuk worden hieraan conclusies verbonden en aanbevelingen uitgewerkt.

1. Aanleiding en opzet

Op 21 november 2007 is in de Commissie O&W door mevrouw Rademaker van de SP de vraag gesteld naar de stand van zaken van het leerlingenvervoer. De wethouder heeft hierop d.d. 21 december 2007 geantwoord dat een rapportage van het te houden klanttevredenheids-onderzoek in mei 2008 zou worden toegestuurd.

Door de Dienst OCSW is aan het onderzoeksbureau Noordzaak gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

Het onderzoek zou antwoord moeten geven op 2 vragen:

1. Zijn de mensen tevreden over de gang van zaken bij de gemeente met betrekking tot het leerlingenvervoer ?
2. Wordt het vervoer goed uitgevoerd.

Bij de Europese aanbesteding is het bestek opgesteld waarin de kwaliteitseisen voor het vervoer zijn verwoord.

De belangrijkste punten hierbij zijn:

- de leerlingen moeten op tijd op school komen, maar mogen niet meer dan een kwartier van te voren aanwezig zijn;
- de leerlingen mogen niet langer dan een uur in het taxibusje zitten;
- de ritten moeten worden uitgevoerd met zo veel mogelijk de vaste chauffeur, een vaste groep leerlingen en een vaste route;
- er dient overdracht plaats te vinden van de leerlingen door de ouders naar de chauffeur en de chauffeur naar de school en 's middags v.v.;
- de centrale dient goed bereikbaar te zijn en flexibel te kunnen inspelen op veranderingen;
- het vervoer dient veilig te worden uitgevoerd.

Over deze kwaliteitseisen is overleg gevoerd met de toenmalige Cliëntenraad

Leerlingenvervoer. Deze Cliëntenraad ledt nu een slapend bestaan (zie ook hfd. 3.3.11)

In overleg is besloten een kwalitatief onderzoek te houden door middel van het afnemen van interviews van de betrokken mensen

Er is een representatieve steekproef gehouden uit de 650 ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer.

Met deze ouders en andere betrokkenen bij het leerlingenvervoer zijn de interviews gehouden.

2. Betrokkenen, kengetallen, afkortingen

Er zijn gesprekken gevoerd met:

- 1 manager OCSW LLZ
- 2 medewerkers OCSW LLZ
- 1 manager Connexxion
- 10 chauffeurs Connexxion
- 20 ouders aangepast vervoer
- 10 ouders openbaar en eigen vervoer
- 3 contactpersonen scholen

Kengetallen

Ten tijde van het onderzoek hadden 654 ouders bij de gemeente voor het schooljaar 2007-2008 een aanvraag ingediend voor leerlingenvervoer:

De gemeente heeft daarop beschikkingen gestuurd:
468 voor het aangepast vervoer in (taxi-)busjes
59 keer voor buskaarten voor het openbaar vervoer
94 keer voor een vergoeding voor het eigen vervoer

33 aanvragen zijn afgewezen.

Voor het aangepast vervoer rijden 's morgens en 's middags meer dan 70 busjes vol met kinderen door de stad naar en van school. Per dag wordt er 7.336 km gereden, gemiddeld 104,8 km per dag per route, 52,4 km per rit.

De gemeente geeft jaarlijks meer dan een miljoen euro uit aan de uitvoering van het vervoer, dit is exclusief de overhead en de ambtenarensalarissen.

Afkortingen

AV = aangepast vervoer, vervoer van kinderen door taxi's

OV = openbaar vervoer

EV = eigen vervoer

OCSW = Dienst Onderwijs Cultuur Sport Welzijn van de Gemeente Groningen

LLZ = Afdeling leerlingzaken van de Dienst OCSW.

3. Uitkomsten

Verschillend vervoer:

De gesprekken met de ouders die gebruik maken van het openbaar vervoer en/of het eigen vervoer hadden een ander karakter dan de gesprekken met de ouders die gebruik maken van het aangepast (taxi-) vervoer.

Dat komt omdat mensen die gebruik maken van bijv. het eigen vervoer alleen te maken hebben met de gemeente en verder zelf het vervoer uitvoeren. Ze hebben geen contact met een vervoerbedrijf, met een chauffeur en met andere kinderen in het busje. De ouders van

kinderen die gebruik maken van het openbaar vervoer zijn afhankelijk van het openbaar vervoersnet in de stad Groningen.

De vraag naar de tevredenheid over de behandeling van aanvragen door de gemeente is bij beide groepen wel ter sprake geweest.

3.1. Eigen vervoer:

Als de ouders in staat zijn hun kind zelf te vervoeren naar en van school dienen ze dat ook te doen. Als de ouders van mening zijn dat ze dat niet kunnen moet dit worden aangetoond bij de aanvraag.

Als de ouders zelf hun kind met de fiets of auto naar en van school brengen en halen hebben ze recht op een vergoeding hiervoor. De hoogte van de vergoeding loopt synchroon met de kosten van het openbaar vervoer. De ouders krijgen 2 keer per jaar dit bedrag gestort op hun rekening.

Uit de gesprekken met deze ouders is gebleken dat ze tevreden zijn over de behandeling van de aanvraag door de gemeente. Zo nodig wordt het hele bedrag met spoed en in één keer gestort als er bijv. een nieuwe fiets voor het kind moet worden gekocht.

De knelpunten die de ouders signaleren liggen op het vlak van de veiligheid bij de scholen: Op de scholen van speciaal onderwijs zitten naast kinderen uit de hele stad, ook kinderen uit de hele provincie. Deze kinderen worden bijna allemaal met taxibusjes en/of auto's gehaald en gebracht. Als er elke morgen 250 kinderen uit die busjes en auto's stappen en naar de klas moeten worden gebracht geeft dat ingewikkelde situaties op de beschikbare parkeerruimte bij de scholen.

3.2. Openbaar vervoer:

Als de kinderen zelfstandig kunnen reizen naar het speciaal onderwijs is er de mogelijkheid dit met het openbaar vervoer te doen met een Ov-jaarkaart. Zo nodig kunnen de ouders voor de begeleiding hiervan ook een Ov-jaarkaart krijgen. Als begeleiding voor een heel jaar niet nodig is, kunnen ze maandkaarten krijgen voor het openbaar vervoer.

Deze kaarten worden besteld bij Arriva en betaald door de gemeente.

Als in de loop van het jaar blijkt dat de kinderen toch niet zelfstandig genoeg zijn om van het openbaar vervoer gebruik te maken, ze gaan bijv. door de stad zwerven of ze gedragen zich slecht in de bus, dan worden ze weer vervoerd met het aangepast vervoer. De Ov-kaart wordt dan weer ingenomen.

In de gemeente Groningen is het openbaar vervoersnet zodanig dat de reistijd van de kinderen redelijk is. Als de kinderen naar scholen buiten de gemeente moeten reizen kan dit een probleem opleveren.

Een knelpunt bij het openbaar vervoer is soms het gebrek aan bushaltes dicht bij school: als de kinderen nog een kwartier moeten lopen van de halte naar de school kan dat een reden zijn om de kinderen toch met het aangepast vervoer naar school te laten gaan.

Ten aanzien van de behandeling van aanvragen voor het openbaar vervoer door de gemeenteambtenaren zijn de respondenten tevreden: dit gaat snel en adequaat en als er overleg nodig is gebeurt dit op een klantvriendelijke en goede manier.

3.3 Aangepast vervoer

Het overgrote deel van de aanvragen zijn verzoeken om aangepast (taxi-) vervoer voor de kinderen. (468 aanvragen) Als de kinderen staan ingeschreven op het speciaal onderwijs, de

afstand is meer dan 2 km en de ouders hebben aangetoond hun kind niet zelf te kunnen halen en brengen dan wordt veelal taxivervoer toegekend.

De gemeente heeft na een Europese openbare aanbesteding een contract gesloten met Connexxion om dit vervoer uit voeren.

De gemeente is opdrachtgever en controleert het vervoer, Connexxion is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken.

De kinderen en de ouders hebben elke dag contact met de chauffeurs en soms met de centrale als er wijzigingen zijn door te geven.

3.3.1. Wat vindt het kind van het taxivervoer?

Kinderen vinden het over het algemeen leuk. Het grootste deel van de kinderen wordt op tijd gehaald en gebracht, zitten met een vaste groep vriendjes en een vaste chauffeur in het busje. Er is vaak een band met de chauffeur, die 's morgens eerst de verhalen van thuis hoort en 's middags de eerste verhalen van school. Soms wordt de bus versierd als er een jarige is en soms worden de kinderen getrakteerd als het vakantie is.

Voor de kinderen is een vaste plek in de bus en een vaste route belangrijk. Dan weten ze ook hoe laat ze thuis zijn.

3.3.2 Wat vinden de ouders van het vervoer?

De ouders zijn erg blij en dankbaar dat de mogelijkheid van het taxivervoer bestaat. Vaak zijn de scholen ver weg van huis, soms zijn er nog andere kleine kinderen die naar een school in de buurt moeten worden gebracht en gehaald, soms moeten de ouders op een vaste tijd beginnen met werken waardoor ze niet in staat zijn hun kinderen naar een verder weg gelegen school te brengen.

Over het algemeen zijn ze tevreden over de uitvoering van het vervoer. De gemeente en de vervoerder zijn gemakkelijk te benaderen als er zich wijzigingen voordoen.

3.3.3. Contact met de chauffeur

Het meeste contact door de ouders met het vervoer verloopt via de chauffeur.

De rol van de chauffeur is van cruciaal belang voor goed vervoer. Dat is ook te merken als er een vervanger rijdt als de chauffeur vrij heeft of ziek is. Dan vinden de kinderen de rit vaak minder leuk zijn en kunnen er eerder problemen ontstaan.

In het contract is opgenomen dat: “De in te zetten chauffeurs dienen te beschikken over goede sociale vaardigheden. Ze dienen een servicegerichte instelling te hebben en bekend en ervaring te hebben met de problematiek van de te vervoeren doelgroep.”

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de sociale vaardigheden en de servicegerichte instelling soms te wensen overlaat. De problematiek van de kinderen, autisme, adhd, pdd-nos etc. vergt vaak een speciale benadering van het kind. De chauffeurs krijgen wel een training in sociale vaardigheid en het vastzetten van rolstoelen etc., maar geen specifieke trainingen in het omgaan met gedragsproblemen door psychische handicaps.

De betrokken scholen hebben aangeboden een rol te willen spelen in het overdragen van kennis over de verschillende type kinderen. Een van de scholen organiseert al bijeenkomsten voor chauffeurs om de benodigde kennis over te dragen. De reactie van de chauffeurs daarop was erg positief. Hierdoor kregen ze inzicht in de specifieke kenmerken van bepaald gedrag zijn en hoe men daar het best mee om kan gaan.

Ook op de werkoverleggen met de chauffeurs wordt door Connexxion aandacht besteed aan het omgaan met kinderen met gedragsproblemen aan de hand van voorvallen in de bus.

Uit het onderzoek is tevens duidelijk geworden dat problemen kunnen ontstaan als kinderen bij elkaar in de bus zitten waarvan de problematiek botst. In de samenstelling van de rit zou voor zover haalbaar, hiermee rekening gehouden moeten worden. Daarvoor is het wel nodig dat het zowel bij de gemeente als bij het vervoerbedrijf bekend is welke problemen het kind heeft en welke gevolgen dat heeft voor zijn omgeving. Hier ligt een belangrijke rol voor de ouders.

3.3.4. Het materiaal waarmee de kinderen worden vervoerd.

Los van het feit of de ouders kunnen zien of een taxi technisch in orde is kan worden gesteld dat alle geïnterviewden tevreden zijn over het materiaal waarmee de kinderen worden vervoerd. Daarbij is gevraagd naar de veiligheid, bv. het vastzetten, gebruik van veiligheidsriemen, et cetera. Het comfort wordt als prima ervaren.

3.3.5. Wat vinden de chauffeurs van het vervoer

Op de meeste scholen is er een goede band tussen de chauffeurs en de leerkrachten en wordt er informatie uitgewisseld over de kinderen. Maar er zijn ook scholen waarbij dit niet gebeurt. De chauffeurs zijn unaniem tevreden over de taxi's waarmee men de kinderen moet vervoeren. Storingen en mankementen kunnen in principe direct in de garage worden verholpen.

Net als de ouders die hun kinderen zelf halen en brengen zijn ook de chauffeurs bezorgd over de veiligheid bij de scholen bij het begin en het einde van de schooldag

Een aandachtspunt is de EHBO uitrusting. Men mist bijvoorbeeld handschoenen en drukverband. Alle chauffeurs hebben een EHBO opleiding gehad en dienen in geval van calamiteiten over voldoende juiste middelen te beschikken.

3.3.6. Reistijd

In het contract staat dat de kinderen niet langer dan 1 uur in de taxi mogen zitten.

Behoudens calamiteiten in het verkeer gebeurt dat ook zelden.

Het probleem blijft dat een uur al erg lang is. Na een lange schooldag ook nog een uur rustig in de gordel zitten, samen met 8 andere kinderen, is een opgave voor iedereen.

3.3.7. Planning

Chauffeurs vragen om aandacht voor bijzondere situaties in het verkeer. Veranderingen van verkeerstechnische zaken zoals eenrichtingsverkeer of files zorgen regelmatig voor vertraging.

In een aantal gevallen beschikken de ouders over het mobiele nummer van de chauffeur en andersom. Dit blijkt in geval van calamiteiten zeer effectief te zijn. Hierbij valt te denken aan het melden van ziekte van het kind of vertragingen in de rit. In principe dient deze communicatie via de centrale te lopen, maar omdat er 's morgens 20 tot 30 telefoontjes binnen komen voor het afmelden van de kinderen (er is maar 1 centrale voor 60 busjes) wordt een bypass gezocht en gevonden door de rechtstreekse communicatie tussen de ouders/verzorgers en de chauffeurs. Voor elke taxi een display aan boord waarop de wijzigingen zijn aangegeven is uit kostenoverwegingen nog niet haalbaar.

3.3.8. Communicatie

In deze paragraaf wordt verslag gedaan van de kwaliteit van het contact vanuit de ouders / verzorgers en scholen met Connexxion en de afdeling LLZ.

3.3.8.1. Connexxion

Ouders / verzorgers van kinderen hebben in de eerste plaats contact met Connexxion over het afmelden of aanmelden van een kind dat niet mee kan of weer opgehaald kan worden. Uit het onderzoek blijkt dat Connexxion goed bereikbaar is op moment dat dat noodzakelijk is. Over het algemeen is men tevreden over de manier waarop de mensen te woord worden gestaan. In een enkel geval is aangegeven dat men een iets meer klantgerichte houding verwacht.

Bij een verandering in een route (chauffeur, andere kinderen, andere route) is het voor de betrokkenen niet altijd duidelijk wanneer en waarom deze wijziging plaats vindt.

3.3.8.2. OCSW

Over het contact met de Dienst OCSW is men erg goed te spreken.

Elk jaar dienen de ouders van een kind dat vervoer nodig heeft naar en van school, een aanvraag in te dienen. Het indienen van de aanvraag en ontvangen van de beschikking verloopt prima.

Uit een reactie is gebleken dat een ouder het aanvraagformulier liever per post zou krijgen dan, zoals nu, het via de school aan het kind wordt meegegeven omdat het kind het formulier kan kwijtraken.

Sommige ouders geven aan dat ze het fijn zouden vinden om een formulier toegestuurd te krijgen waarop de gegevens van het kind (incl. problematiek) al is ingevuld. Door de Dienst OCSW is dit in het verleden al geprobeerd. Dit bleek echter niet te voldoen. De kinderen zelf ontwikkelen zich en veranderen en de omgeving van het kind verandert ook. Binnen een schooljaar wijzigt zich 20% van de gegevens van de kinderen (adressen, schoolkeuze, soort vervoer etc.).

Scholen hebben aangegeven graag geïnformeerd te worden over de jaarlijkse ontwikkelingen en veranderingen bij het leerlingenvervoer.

3.3.9. Klachten

Er komen zowel bij Connexxion als bij de afdeling LLZ relatief weinig klachten binnen (gemiddeld 1 per maand).

Als men een klacht indient bij Connexxion wordt men niet altijd over de voortgang en / of oplossing op de hoogte gebracht. Bij problemen die niet snel op te lossen zijn wordt wel met de ouders en zo nodig met Connexxion en de Dienst OCSW overlegd om een oplossing te vinden.

De gemeente zelf stuurt bij elke beschikking een folder mee waarin staat hoe men bezwaar kan maken tegen een beslissing van de gemeente.

In het contract met Connexxion staat een klachtenprocedure beschreven. Het proces rond de registratie, behandeling en rapportage van klachten die binnenkomen bij Connexxion wordt echter niet regelmatig geëvalueerd.

3.3.10 Veiligheid

3.3.10.1. Veiligheid chauffeurs (en kinderen)

Zeker in de donkere periode van het jaar is het noodzakelijk dat de chauffeurs veilig kunnen oversteken. Vanuit de chauffeurs wordt het voorstel gedaan om jassen te gaan dragen waarop reflecterende materialen zijn aangebracht. Het overige verkeer kan de chauffeur rond de bus

dan beter zien. En daardoor komt deze maatregel ook ten goede van o.a. de veiligheid van de kinderen.

3.3.10.2. Overdracht van de kinderen

In het vervoersproces zit een zwakke schakel die nog geen problemen heeft opgeleverd, maar die wel een risicofactor vormt. Dit doet zich voor als de chauffeur de taxi verlaat om een kind naar de klas of van/naar huis op te halen / te brengen terwijl er nog andere kinderen in de bus zitten die naar een andere locatie moeten worden gebracht. De chauffeur kan dan wel de deuren op slot doen, maar heeft geen direct zicht op wat er binnen in de bus gebeurt. Dit is ook een tegenstrijdigheid in het contract. Aan de ene kant mag de chauffeur de kinderen niet alleen laten in de bus. Aan de andere kant moet de chauffeur er voor zorgen dat het kind veilig en wel in de klas of in huis komt, overdracht van het kind is noodzakelijk.

3.3.11 Rol van de ouders

Ouders zijn heel blij met de mogelijkheid dat hun kind met een taxi naar en van school kan worden gebracht. Klagen over de ritten of de chauffeur vinden sommige ouders moeilijk omdat ze denken dat dit een nadelig gevolg voor hun kind kan hebben.

Dit onderzoek door een onafhankelijk bureau wordt als zeer positief ervaren.

De Cliëntenraad Leerlingenvervoer leidt na een aantal actieve jaren een slapend bestaan. De kinderen van de ouders die zitting hadden in de Cliëntenraad maken geen gebruik meer van het leerlingenvervoer en opvolgers waren niet te mobiliseren.

4 Conclusies en aanbevelingen

De belangrijkste conclusie is dat in de gemeente Groningen het leerlingenvervoer goed wordt uitgevoerd, tot tevredenheid van de kinderen, de ouders, de scholen, het vervoerbedrijf en de gemeente zelf.

Genoemde knelpunten en mogelijke oplossingen:

- Wisselingen van chauffeurs: als de vaste chauffeur een keer vrij is, of ziek, en er plotseling een nieuwe chauffeur aan de deur komt blijkt dat er ongeschreven afspraken bestaan zijn tussen de ouders en de chauffeur die tot dan toe onbekend waren bij de centrale.
Oplossing: goede overdracht en het bijhouden van een logboek door de chauffeurs in geval van calamiteiten.
- De chauffeurs zijn niet altijd op de hoogte van de problematiek van het kind en dat geeft soms problemen in de benadering van hem/haar.
Oplossing: voorlichtingsavonden door de scholen, meer scholing van de chauffeurs, meer informatie over het kind door de ouders en de scholen naar het vervoerbedrijf en de gemeente.
- De zichtbaarheid van de chauffeur in het donker als hij de kinderen van huis ophaalt.
Oplossing: De standaarduitrusting van de taxibusjes uitbreiden met een veiligheidsjas en de EHBO-dozen regelmatig controleren.
- De overdracht van kinderen bij de school of aan de ouders als er nog kinderen in het busje zitten.
Oplossing: Zo veel mogelijk kinderen van dezelfde school in de rit, de kinderen die begeleiding nodig hebben als laatste brengen en verder per kind kijken wat mogelijk is.

- Kinderen verliezen of vergeten het jaarlijkse aanvraagformulier.
Oplossing: het aanvraagformulier per post versturen.

Tot slot

In deze rapportage is op basis van interviews met mensen die betrokken zijn bij het leerlingenvervoer de kwaliteit van het leerlingenvervoer onderzocht. De opmerkingen kunnen samen met de suggesties voor oplossingen hierover bijdragen tot een optimalisatie van dit vervoer. Noordzaak hoopt met dit onderzoek, conclusies en adviezen daaraan een bijdrage te hebben geleverd.