

RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan De Gemeenteraad van Albrandswaard

Datum 10-01-2015
Betreft terugkoppeling enquête / evaluatie leerlingenvervoer
Contactpersoon B. Weijs
Doorkiesnummer 010-5061734
Email b.weijs@bar-organisatie.nl
Bijlage(n)
Ons kenmerk 137524
Uw kenmerk
CC

Geachte Raadsleden,

Hofhoek 5
3176 PD Poortugaal
Postbus 1000
3160 GA Rhoon
Telefoon 010 506 11 11
Fax 010 501 81 80
www.albrandswaard.nl
Bankrekeningnummer
BNG 28.50.20.420

INLEIDING

Bij het vaststellen van het nieuwe beleid leerlingenvervoer (2013) en de uitvoering daarvan door een nieuwe vervoerder is met u en de Wmo-adviesraad afgesproken om de nieuwe werkwijze en uitvoering van het leerlingenvervoer te evalueren. We hebben dit opgepakt middels een enquête bij de doelgroep over het schooljaar 2013-2014.

De evaluatie is uitgevoerd in het najaar na het eerste schooljaar (2013-2014). Graag informeren wij u in dit raadsinformatiebrief over de resultaten hiervan.

KERNBOODSCHAP

Hoe ervaren de eindgebruikers de uitvoering van het leerlingenvervoer na invoering van het nieuwe beleid door de gemeente en de uitvoering door een nieuwe vervoerder?

Openingstijden

Publiekzaken:

ma, di, do, vr.:

09.30 - 13.00 uur

woensdag:

13.00 - 16.30 uur

17.30 - 20.00 uur

zaterdag:

09.30 - 11.30 uur

Kantoor ma t/m vr:

09.00 - 16.30 uur

(alleen volgens afspraak)

Enquête

In samenspraak met de adviesraad is besloten om een digitale enquête op de gemeentelijke website te plaatsen. De eindgebruikers hebben voorafgaand een brief ontvangen met daarin de link naar de enquête en de periode waarop deze beschikbaar was op de gemeente website.

Resultaten

De bevroegde onderwerpen zijn te verdelen in 3 categorieën.

- *Hoe voert de gemeente haar taken uit m.b.t. het leerlingenvervoer;*
De eindgebruikers zijn bevroegd over o.a. de leesbaarheid en duidelijkheid van het aanvraagformulier, de bereikbaarheid, klachtafhandeling, communicatie met de gemeente en de klantvriendelijkheid.

- *Hoe ervaart de eindgebruiker de invoering van het nieuwe beleid;*
De eindgebruiker is bevroegd over de nieuwe regelgeving in zijn algemeenheid en de gevolgen die dit mogelijk heeft gehad voor hun situatie.
- *Hoe ervaart de eindgebruiker de uitvoering van het georganiseerd vervoer door de nieuwe vervoerder.*
De eindgebruikers zijn bevroegd over o.a. de continuïteit van een zelfde chauffeur, het op tijd rijden, de opstapplaatsen, communicatie met de vervoerder, de duur van de rit, veiligheid en de kwaliteit in zijn totaliteit.

De daadwerkelijke reacties op de enquête zijn op uitvoeringsniveau geïnventariseerd en kunnen op verzoek worden toegezonden.

Aantal leerlingen in Albrandswaard die gebruik maken van de voorziening

In Albrandswaard maken in totaal 93 leerlingen gebruik van het leerlingenvervoer.

Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Aangepast vervoer	: 60
Kilometervergoeding	: 8
Fietsvergoeding	: 7
Openbaar vervoer	: 5
Openbaar vervoer +	: 13

Aantal reacties op de enquête

In totaal hebben we voor Albrandswaard 14 reacties op de enquête retour gekregen.

Samenvatting

De respons op de digitale enquête geeft geen aanleiding tot aanpassingen of extra maatregelen. De klachten en/of opmerkingen die wij via de enquête hebben ontvangen, zijn vooral gericht op de (maximale) duur van de ritten. Deze duur is in overeenstemming met de Verordening Leerlingenvervoer 2013, de Beleidsregels Leerlingenvervoer 2013 en de aanbesteding doelgroepenvervoer Wmo en Leerlingenvervoer eveneens uit 2013. Wij hebben geen terugkoppeling ontvangen over de opstapplaatsen, omdat de leerlingen op het thuisadres worden opgehaald. De nieuwe vervoerder voert haar taak goed uit conform de aanbestedingsafspraken.

CONSEQUENTIES

De consequenties van het invoeren van het nieuwe beleid en de uitvoering van het leerlingenvervoer door de nieuwe vervoerder zijn dat het leerlingenvervoer minder kosten met zich mee brengt. Omdat de vervoerder haar taak strak en conform de aanbestedingsafspraken uitvoert, kan dit in sommige gevallen betekenen dat de ritten

Pagina 3/3

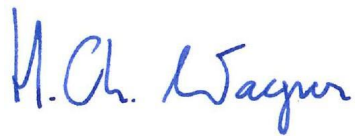
langer duren dan de eindgebruikers zouden willen. Het verkorten van deze ritten brengt hogere kosten met zich mee.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hans Cats', enclosed in a circular scribble.

Hans Cats

A handwritten signature in blue ink, reading 'H. Ch. Wagner'.

drs. Hans-Christoph Wagner

Inventarisatie enquête leerlingenvervoer Albrandswaard

Respons BAR totaal : 39

Albrandswaard : 14

ALGEMENE VRAGEN

VRAGEN	ANTWOORDEN / REACTIES	ANTWOORDEN / REACTIES
<p>1. Was het aanvraagformulier voor het aanmelden van het leerlingenvervoer duidelijk genoeg?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> - het zijn lastige vragen voor de gewone burger en soms is het niet duidelijk wat wel/niet doorslaggevend is voor de gemeente om wel/niet leerlingen vervoer toe te kennen.
<p>2. Is de contactpersoon van de gemeente goed te bereiken voor uw vragen en klachten?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet geprobeerd. - wel per mail, telefonisch vaak heel slecht. Wordt dan doorgestuurd van het kastje naar de muur en terug.. Leerlingenvervoer bij vele ambtenaren onbekend - je krijgt geen antwoord op mails en telefonisch slecht bereikbaar en onbeschofte behandeling van ambtenaren.
<p>3. Bent u tevreden over de manier waarop u bij de gemeente geholpen bent?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niet geprobeerd. - wel per mail, telefonisch vaak heel slecht. Wordt dan doorgestuurd van het kastje naar de muur en terug.. Leerlingenvervoer bij vele ambtenaren onbekend - Op een klacht hebben wij geen reactie gehad. (de

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja 	<p>klacht is wel bij de vervoerder aangekomen, maar niet terug gekoppeld naar ons).</p> <ul style="list-style-type: none"> - alles draait om regeltjes en het kind staat niet langer centraal. De ouders worden gewoon genegeerd en bijna letterlijk gek gemaakt door de ambtelijke organisatie. Er is geen enkele ruimte en bereidheid om te overleggen. oplossingen worden niet gezocht, problemen als het even kan vergroot.
<p>4. Wat kan er volgens u beter georganiseerd worden door de gemeente (dus niet door de vervoerder)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 	<p><input type="checkbox"/> Kan beter</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitoring van wat de vervoerder doet en hoe ze klachten afhandelen en terug-communicatie naar de ouders. - communicatie naar ouders toe over wie , hoe en wat er gaat gebeuren. en als er een verandering plaats vindt. eerder en beter communiceren. - controle op de vervoerder (dus niet de gecontracteerde partij Munckhof). - De gemeente kan beter luisteren naar mensen, en niet van tevoren al een eigen mening hebben. - luisteren, begrip hebben voor de veelal zeer moeilijke situatie waarin ouders en kinderen al zitten! niemand zit te wachten op onbegrip en frustratie van de ambtenaar. - Kortere reistijden. Onze zoon van 5 jaar zit enkele reis 75 min. in de taxi.
<p>5. Heeft u ooit een klacht ingediend?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, omdat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omdat die er niet zijn. - Niet nodig. - Nvt. - Ik ben heel blij met het geld dat we krijgen.
<p>6. Bij wie heeft u de klacht ingediend?</p>	<p><input type="checkbox"/> Niet van toepassing voor mij, ik heb nooit een klacht ingediend</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja 	<p>Ja bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vervoerder / Gemeente - Vervoerder / Gemeente - Vervoerder / Gemeente - Vervoerder / Gemeente

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja 	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeente - Vervoerder / Gemeente - Vervoerder / Gemeente - Gemeente
<p>7. Vindt u dat deze klacht goed is afgehandeld?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja, in eerste instantie niet en moesten we de situatie afwachten hoe het zou lopen maar het probleem is buiten ons om op gelost. - Ja - Ja 	<input type="checkbox"/> Nee, want <ul style="list-style-type: none"> - Vervoerder reageert traag en plichtmatig. Biedt na zoveelste incident excuses aan met daarbij de mededeling dat we er begrip voor moeten hebben dat het wel eens kan gebeuren (continue chauffeurswissel en dat niet alleen de eerste weken). - Klacht ingediend over het feit dat zoveelste invalchauffeur essentiële gegevens over kind niet had en daardoor verkeerd handelde. Na 3 weken antwoord dat chauffeur (die zelf excuses had aangeboden aan ons en het heel vervelend vond) van niets wist, dat ze niet konden nagaan of de chauffeur of wij de waarheid spraken maar dat ze geen reden hadden om aan de woorden van chauffeur te twijfelen. Hierna waren wij het zat om nog met de vervoerder in discussie te gaan. - Klachten alle ingediend via mobiliteitsmanager online en reacties hierop waardoor de gemeente dit ook kan volgen maar ook geen reactie van de gemeente over deze manier van behandelen. - We hebben geen terugkoppeling gehad. - je moet werkelijk iedereen inschakelen en het heel hoog opspelen om überhaupt gehoord te worden. Brieven worden zoek gemaakt en dossiers z9jn niet compleet. zo kan ik nog wel even doorgaan. - Klacht is afgewezen.
<p>8. Bent u tevreden over hoe u op de hoogte gebracht wordt van alle gebeurtenissen?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - 	<input type="checkbox"/> Nee, want <ul style="list-style-type: none"> - Als chauffeur te laat is doordat hij eerst andere rit moet rijden worden wij niet tijdig op de hoogte gebracht. - sommige contacten en communicatie kan beter. - Je hoort niets, krijgt alleen een brief. - Geen idee wat u bedoelt met "gebeurtenissen".

<p>9. Wat is volgens u het belangrijkste punt dat verbeterd moet worden in het leerlingenvervoer?</p>	<p>Geen verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nvt. 	<p>Verbeterpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het tijd stip dat de kinderen op school aankomen is te vroeg, de taxi chauffeur is verplicht om direct weg te gaan. Het is dan de bedoeling dat de kinderen soms wel 25 minuten buiten moeten wachten tot de school open gaat. Er is 1 iemand die toezicht houdt, wat ik erg weinig vind. - reistijd is zeer lang voor mijn zoontje ca. 75 min 2x per dag - Communicatie, klachtenafhandeling en verbieden dat hoofdvervoerder onderaannemer inzet die het zelf aan volgende doorverhuurt , welk bedrijf ook weer een ander aanneemt. - het taxi vervoer zelf. nu is het onder gebracht bij 1 bedrijf en er rijden voor dat bedrijf meerder taxibedrijven waardoor het onduidelijk is voor de ouders, zorgen dat de taxi beter wordt ingedeeld en niet alle bv drukke kinderen bij elkaar want als er 1 druk is reageren ze allemaal en heeft de chauffeur een probleem. De chauffeurs moeten beter opgeleid zijn voor deze kinderen , het zijn allemaal kinderen met een "handicap" en niet als "normale kinderen". - Dat de kinderen niet door heel Barendrecht moet en heel Ridderkerk. - controle op vervoerder vooral de puur zakelijke manier waarop wordt omgegaan met planning en kinderen. ik kan me voorstellen dat deze houding vooral voortkomt uit het aanbestedingsproces waarbij geldt de norm is. - De gemeente zou meer naar professionals moeten luisteren op het gebied van de mogelijkheden van de kinderen.
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Aandacht voor kinderen. - stel het kind en diens problematiek centraal en pas maatwerk toe. - Kortere reistijd, nu 10 km 1 uur onderweg. Dit is een zware belasting voor mijn zoon met epilepsie CSWS - De reistijd verkorten. aanbesteding met BAR gemeenten zorgt voor lange taxiriten.
<p>10. Merkt u verandering na invoering van de nieuwe regeling ?</p>	<input type="checkbox"/> Nee <ul style="list-style-type: none"> - Nee - Nee - Geen idee, we maken er voor het eerst gebruik van. - Nee 	<input type="checkbox"/> Ja, namelijk <ul style="list-style-type: none"> - Vroeger moesten de kinderen in de taxi blijven tot de schooldeuren open gingen en de kinderen aan de leerkrachten werden overgedragen. Nu moet de chauffeur gelijk wegrijden. - langere reistijd. - Chaos. - er wordt meer bij de taxi neergelegd en de ouders terwijl die juist de hulp nodig hebben en advies van de gemeentes. - er is een andere vervoerder gekozen (naast een regiekantoor) die duidelijk anders omgaat met de keus van chauffeurs en bereikbaarheid. Beide factoren die mijn inziens zeer belangrijk zijn bij dit type dienstverlening - De reistijden zijn langer. De chauffeurs klagen meer en zijn meer gestressed. - geen enkele verbetering, centralisatie zorgt voor verslechtering. Heb niets te schaften met Ridderkerk of Barendrecht! Ambtenaren kennen zelfs eigen verordening niet.
<p>11. Hoe ervaart u het streven van de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nvt 	<ul style="list-style-type: none"> - Het openbaar vervoer is nog niet zo geregeld dat het

<p>gemeente om meer aan te sturen op het zelfstandig reizen?</p>		<p>goed op elkaar aansluit. De wacht tijden tussen de verbindingen zijn te lang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - niet goed , in dit geval gaat het om kinderen met een handicap die niet in staat zijn om op jonge leeftijd alleen met het OV of fiets te gaan. Soms kan het ook niet omdat de ouders wel altijd 2 of meer kinderen hebben die naar een ander school gaan in de woonplaats zelf en het kind met de handicap meestal buiten de woonplaats naar school gaan. Daar mag beter naar gekeken worden. - Dat hij gekeurd wordt vind ik goed. - Vooral kosten gestuurd. het kan in enkele gevallen een extra stap naar zelfstandigheid betekenen. - Dit wordt vrij ongenueanceerd gebracht. Men heeft weinig verstand van de problematiek van de kinderen. - Op zich goed alhoewel goed in het oog moet worden gehouden dat gezinnen niet tussen wal en schip vallen. het is al moeilijk genoeg om een kind met beperkingen in een gezin te hebben. - MAATWERK is van belang, in de budgetbesparingen heb ik geen enkele interesse. - We hebben geen alternatief, dus hoezo zelfstandig reizen? We hebben geen auto tot onze beschikking op de momenten dat ons kind gehaald en gebracht moet worden. Fietsen is te ver met twee kinderen. Openbaar vervoer is geen optie, dan zouden we minimaal drie uur per dag onderweg zijn.
<p>12. Als u zelf een vergoeding zou ontvangen, zou u dan een vervoersbedrijf benaderen voor het vervoer van uw kind?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> - wij hebben niet de expertise wat de gemeente heeft en de gemeente kan goedkoop in kopen terwijl de ouders benadeeld kunnen gaan worden. Tevens kan het bij school dan heel druk worden met diverse taxi

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja 	<ul style="list-style-type: none"> bedrijven die kinderen komen brengen of halen. - wij kiezen niet voor de beperking van het kind en u biedt hier geen aangepast onderwijs wat zij nodig hebben. Het gaat hier niet om een geloofsovertuiging. Dus dan regel je het vervoer ook maar. - Dat is onbetaalbaar bij een vergoeding van 19 ct per km. - Ik breng onze kinderen zelf naar school.
<p>13. Als u een rapportcijfer zou mogen geven aan de BAR gemeenten voor het leerlingen vervoer, wat zou dit dan zijn?</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (omcirkelen wat van toepassing is)</p>	<p>Kunt u motiveren waarom?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 / Zoals het nu gaat ben ik tevreden, de chauffeur is altijd op tijd, veranderingen worden op tijd doorgegeven en klachten goed afgehandeld. - 6 / reistijd is veel te lang. - 4 / chauffeurs doen zelf over het algemeen wel hun best. - 7 / Het gaat nu goed alleen de opstart aan het begin van het jaar kan beter. - 7. - 8 / hoewel ik niet gelukkig ben met de keus van vervoerder (nogmaals, dit staat los van munkhofregie. Ik realiseer me dat zei in werkelijkheid de keus van vervoerder maken. munckhof functioneer goed) is het nog altijd zo dat de mensen van leerling vervoer goed bereikbaar zijn (behalve in de zomervakantie) en er gereden wordt met taxibusjes. bij klasgenoten van mijn beide kinderen heb ik ook personenauto's gezien met 3 kinderen op de achterbank. - 6 / Het lijkt of men vooral aan geld denkt en niet aan wat goed is voor de kinderen. Onder de voorlichtingsbijeenkomst zaten sommige medewerkers van de gemeente met elkaar te fluisteren en te giechelen. Dat was zeer storend en kwam ongeïnteresseerd over.

		<ul style="list-style-type: none"> - 6 / aanvraagformulier is lastig. - 3. - 2 / Zie hierboven. Slecht georganiseerd, overvolle taxi's, ritten van meer als anderhalf uur, twee keer per dag en onbeschofte behandeling door de gemeente. Heb er geen goed woord voor over. - 6 / kan altijd beter zeker de reistijd. Taxi bedrijf waar mij zoon door opgehaald wordt is top. - 3 / Veel te lange reistijd. Teveel gesleep met kinderen door BAR gemeentes. - 9 / De papieren zijn duidelijk, het geld wordt snel overgemaakt, enig minpuntje; je moet elk jaar invullen, ook al is in ons geval niets veranderd.
<p>14. De organisatie en kwaliteit van het leerlingenvervoer kan vaak versterkt worden door een actieve oudercommissie leerlingenvervoer. Zou u actief willen deelnemen aan een oudercommissie voor het leerlingenvervoer van de leerlingen uit uw gemeente?</p>	<input type="checkbox"/> Ja voor gemeente Albrandswaard Joris van Scheindelen 010-4224156 / jvanscheindelen@yahoo.com	<input type="checkbox"/> Nee <ul style="list-style-type: none"> - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee - Nee

UW SITUATIE MET BETREKKING TOT HET LEERLINGENVERVOER

<p>15. Hoeveel kinderen uit uw gezin maken gebruik van leerlingenvervoer?</p>	<input type="checkbox"/> 1 kind <input type="checkbox"/> 2 kinderen <input type="checkbox"/> 3 of meer kinderen	<ul style="list-style-type: none"> - 1 kind - 1 kind - 1 kind
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - 1 kind - 1 kind - 2 kinderen - 1 kind - 1 kind - 1 kind - 2 kinderen - 1 kind - 1 kind - 3 kinderen
16. Wat is/zijn de leeftijd(en) van uw kind(eren)		<ul style="list-style-type: none"> - 10 jaar - 8 jaar - 17 jaar - 9 jaar - 15 jaar - 11 en 13 jaar - 13 jaar - 9 jaar - 12 en 15 jaar - 8 jaar - 5 jaar - 5, 8 en 10 jaar.
17. Op wat voor soort school zit uw kind?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> School voor speciaal basisonderwijs (SBO) <input type="checkbox"/> School voor speciaal onderwijs (REC/clusterscholen) <input type="checkbox"/> School voor voortgezet speciaal onderwijs <input type="checkbox"/> School voor regulier basisonderwijs <input type="checkbox"/> School voor voortgezet onderwijs (inclusief Leerwegondersteunend Onderwijs) <input type="checkbox"/> Anders, namelijk, 	<ul style="list-style-type: none"> - SO - SO - SO - SO - VSO - SBO / SO - SO - SO - SBO - SBO en VSO - SO - SO - Regulier basisonderwijs.
18. In welke vorm krijgt uw kind leerlingenvervoer?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vervoer per taxi, taxibus of bus <input type="checkbox"/> Openbaar vervoer zonder begeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus

	<input type="checkbox"/> Openbaar vervoer met begeleiding <input type="checkbox"/> Vervoer met de fiets zonder begeleiding <input type="checkbox"/> Vervoer met de fiets met begeleiding <input type="checkbox"/> Vervoer met de auto <input type="checkbox"/> Anders, namelijk	<ul style="list-style-type: none"> - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus / OV zonder begeleiding - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer per taxi, taxibus of bus - Vervoer met de auto
--	--	---

GEORGANISEERD TAXI- of BUSVERVOER

19. Wat is de naam van het taxibedrijf dat uw kind vervoert?		<ul style="list-style-type: none"> - Vlasblom - Vlasblom - Protax, ingehuurd door van vliet ingehuurd door Haars, ingehuurd door Munckhof. Vorig jaar Helbro. - Munckhof / Vlasblom - Taxi Renesse - Vlasblom - Vlasblom - Via Munckhof - Vlasblom - Vlasblom / Munckhof
20. Wordt uw kind altijd door dezelfde taxichauffeur/chauffeurs opgehaald en weer thuisgebracht?	<input type="checkbox"/> Ja <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 	<input type="checkbox"/> Nee Nee
21. Hoe ervaart u het contact met de	<input type="checkbox"/> Goed	<input type="checkbox"/> Kan beter / Slecht, want

<p>vervoerder?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Goed. - Goed. - Goed, chauffeuse en gaat goed met de kinderen om. - Goed. - Goed, Doordat het altijd de zelfde chauffeuse is het voor mij zoon herkenbaar, veilig. zij toont altijd interesse en vraagt hoe het gaat met mijn zoon. Ook verteld ze hoe de rit was geweest. 	<ul style="list-style-type: none"> - Slecht / Welke vervoerder. We krijgen brieven van Munckhof, van Haars en van Protax die ons deels weer naar van Vliet doorverwijst. Ging vorig jaar bij Helbro beter maar die mochten van Munckhof weer niet met ons communiceren. - Kan beter. 1 chauffeur is prima, de andere acteert op dezelfde wijze als een basisschool kind. dus 1 keer "goed" en 1 keer "kan beter ". Verder vind ik het onaanvaardbaar dat deze chauffeurs geen mobiel van de zaak hebben en er dus beperkte communicatie mogelijk is. Zeker bij de jongste die een ernstige ziekte heeft. - Kan beter / Vorig jaar hadden we een zeer incapabele chauffeur. Dit jaar gelukkig beter. Chauffeurs hebben vaak weinig tot geen verstand van de problematiek van de kinderen waar ze mee rijden. - Kan beter / ivm de aandoening van onze zoon zou het toch fijn zijn om een telefoon nummer te hebben van de chauffeur. ook lopen via Munckhoff de af- en aanmeldingen niet altijd soepel naar de chauffeur toe. - Kan beter. - Slecht / Communicatie is slecht, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Chauffeurs zijn fantastisch! En de firma Munckhof doet alles wat ze kan. De gemeente en Vlasblom zijn hier het grote probleem. - Kan beter / De reistijden zijn structureel langer dan het schema aangeeft. we hebben Munckhof al meerdere keren gevraagd om een aangepast schema. Ze geven steeds aan dat ze dat gaan opsturen, maar we hebben nooit iets ontvangen.
---------------------------	--	--

<p>22. Hoe lang zit uw kind per dag in totaal in de taxi/bus?</p>	<p><input type="checkbox"/> 0-15 minuten <input type="checkbox"/> 15-30 minuten <input type="checkbox"/> 30-45 minuten <input type="checkbox"/> 45-60 minuten <input type="checkbox"/> 60 minuten of langer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 15-30 min. - 60 min. Of langer - 60 min. Of langer - 15-30 min. - 60 min. Of langer - 60 min. Of langer - 60 min. Of langer - 30-45 min. - 45-60 min. - 60 min. Of langer - 60 min. Of langer - 60 min. Of langer
<p>23. Om er voor te zorgen dat uw kind veilig naar school kan, organiseert de gemeente het vervoer voor uw kind. Bent u tevreden over de manier waarop de gemeente het vervoer van uw kind georganiseerd heeft?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reistijd is veel te lang. - Chauffeurs moeten 's ochtends eerst naar Albrandswaard komen vanuit Drechtsteden (standaard files) om vervolgens weer terug te rijden om overal kinderen op te halen. Communicatielijnen zijn lang, als je je kind om kwart over 6 uit bed haalt en het blijkt dat je hem ziek moet melden staat chauffeur al bijna voor de deur voordat hij het bericht krijgt. Als andersom chauffeur meldt bij centrale dat hij het niet haalt omdat hij een rit daarvoor heeft die niet goed aansluit dan horen wij dat ook veel te laat (heeft school na een half uur ons gebeld, wij munckhof die het eerst moet gaan uitzoeken etc.) - De reistijden zijn te lang. Kwaliteit van chauffeurs is niet altijd goed. - twee keer meer als anderhalf uur per dag in de taxi is absurd. Verder zie boven. p papier krijg je dan een rit van 1 uur en 29 minuten, wat een absurde leugen! - Zou het prettiger vinden als de reis tijd verkort werd. maar waar wel de zelfde chauffeur, en kinderen zijn. - De rit, enkele reis 75 minuten, is veel te lang
<p>24. Bent u tevreden over de veiligheid van het vervoer?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja 	<p><input type="checkbox"/> Nee, want</p> <ul style="list-style-type: none"> -

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 			
<p>25. Als u kijkt naar het totaalplaatje van het leerlingenvervoer in de uw gemeente, waar bent u dan het meest tevreden over?</p>	<p>Tevreden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vriendelijke taxi chauffeuse. - Het aanvraagformulier. - De korte lijnen. - Taxivervoer in busjes. - Meestal is de ophaal- en brengtijd kloppend. - dat er zo'n voorziening voor handen is en je met een gehandicapt kind toch nog enigszins normaal verder kan (werken). - De chauffeurs en Munckhof. - Nette taxi's en goed personeel. voor de gemeente snelle afhandeling en vriendelijk personeel. - De chauffeur. 	<p>Ontevreden over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 		
<p>26. Wat vindt u van de kwaliteit van de opstapplaatsen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Slecht want, <input type="checkbox"/> Niet van toepassing voor mij want mijn kind wordt thuis opgehaald <input type="checkbox"/> Niet van toepassing voor mij want mijn kind gaat met de fiets naar school <input type="checkbox"/> Niet van toepassing voor mij want mijn kind gaat met de auto naar school <input type="checkbox"/> Niet van toepassing voor mij want mijn kind gaat met het openbaar vervoer naar school 	<ul style="list-style-type: none"> - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Goed. - die zijn er helemaal niet! dat hoeft u dus ook net te evalueren! - Mijn kind wordt thuis opgehaald. - Mijn kind wordt thuis opgehaald. 		
<p>27. Wordt uw kind altijd op tijd opgehaald?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ja - Ja 	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Soms - Soms </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nee - Nee </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Soms - Soms 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nee - Nee
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Soms - Soms 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nee - Nee 			

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - Ja 		
<p>28. Hoe ervaart uw kind het vervoer over het algemeen naar uw mening?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Plezierig/prettig <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Onplezierig <input type="checkbox"/> Anders, namelijk 	<ul style="list-style-type: none"> - Neutraal - Neutraal - Neutraal - Plezierig / prettig - Plezierig / prettig - de oudste als plezierig maar is vaak veel te vroeg op school en dat is met de winter in het vooruitzicht niet fijn (de leerlingen mogen de school niet in). De jongste vindt het vreselijk -iets wat eerder nooit is geweest- door de huidige chauffeur. - Neutraal - Plezierig / prettig - buitengewoon onplezierig en druk. Moet op school eerst acclimatiseren gedurende een uur. Dat lijkt mij niet de bedoeling. - Plezierig / prettig. - Hij communiceert beperkt, dus dat is lastig te achterhalen. 	
<p>29. Wanneer u zelf een vervoerder zou kunnen uitkiezen voor het vervoer van uw kind, zou u dan kiezen voor de huidige vervoerder?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ja - Ja - Ja - Ja - Ja - voor de oudste maakt het niet uit maar voor de jongste (rolstoelbus) zou ik zeker teruggaan naar Bakker. Hoewel de meeste chauffeurs daar waarschijnlijk ontslagen zijn dus dat maakt die keus eigenlijk onmogelijk. - Ja 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nee, want - Plaatselijke vervoerder zeker de voorkeur. - wij zijn niet elk jaar tevreden over de chauffeur. Sommigen schelden, vloeken, zijn ongeduldig, gestressed, maken ongepaste grapjes. Anderen zijn weer meer geschikt. Veel staat of valt bij de chauffeur. - Munckhof is geweldig, graag zou ik de houden. Chauffeurs zijn ook geweldig. Vlasblom is heel slecht, mag er zo tussenuit. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Ja - Ja - Ja 	
<p>30. Dit was de laatste vraag. Heeft u naar aanleiding van deze vragen nog opmerkingen of suggesties of wilt u graag iets melden dat niet in de vragenlijst aan de orde is geweest, dan kunt u dat hieronder vermelden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zoals genoemd vinden wij en veel andere ouders de reistijd voor het kind veel te lang. - Veiligheid van het vervoer is voor ons niet te meten. - Dat er meer naar klachten wordt geluisterd en dat er samen iets aan gedaan wordt en niet afgeschoven wordt naar de taxi bedrijf en/of vice versa . beter samenwerking tussen ouders/taxibedrijf en gemeente - hoewel er vanuit wordt gegaan dat binnen 1 gezin meerder kinderen gebruik maken van leerlingenvervoer is het toch niet bij alle antwoorden mogelijk om meerdere antwoorden te kiezen terwijl dat wel relevant kan zijn. al met al hangt de kwaliteit van leerlingenvervoer sterk samen met organisatie maar bovenal met de kwaliteit van de chauffeur. Iets waar ik vooral achter ben gekomen na verschillende goede te hebben gehad en nu ineens geconfronteerd te worden met een bijzonder onprettig persoon. Het maakt het heel lastig je kind mee te geven en je kan er niks mee. Het afhankelijke en onmachtige gevoel wat je al heel vaak hebt bij een ernstig ziek kind komt dan ook hier weer sterk naar voren. - Ik hoop dat iedereen oprecht de 	

	<p>enquête invult. Ook hoop ik dat u zich nu eindelijk de opmerkingen aantrekt. Wat ben ik blij dat de EVA uit het college is gepleurd.</p> <ul style="list-style-type: none">- De taxi van onze zoon haalt kinderen op in Albrandswaard en Barendrecht. De route is onlogisch. Barendrecht is vanuit Poortugaal niet echt makkelijk bereikbaar, dit maakt de rit naar school in Rotterdam Zuid onnodig lang. waarom niet samenwerken met Hoogvliet, zodat ritten korter en efficiënter zijn.	
--	---	--