

Evaluatie leerlingenvervoer 2013

-Oordeel van ouders-

januari 2014
Gemeente Nijmegen
Onderzoek en Statistiek

Evaluatie leerlingenvervoer 2013

-Oordeel van ouders-

Inleiding	3
Totaal waardering	4
Achtergronden van totaalwaardering: taxi	5
Achtergrond waardering OV	7
Achtergronden waardering eigen vervoer	8
Mening alternatieven	9
Respons	11

Datum: januari 2014

Gemeente Nijmegen

Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Jenny Zonneveld

tel.: 024-3292728 / 024-329 9889 (O&S)

e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

www.nijmegen.nl (onderdeel gemeente > onderzoek en cijfers)

Inleiding

Context en aanleiding

De gemeente verzorgt voor ongeveer 500 leerlingen leerlingenvervoer. Deels gaat dat via taxi's. Daarvoor zijn contracten gesloten met vervoerders die lopen tot half 2014. Voor 31 januari 2014 moet besloten worden dat contract al dan niet met een jaar te verlengen. Er is een toezegging aan de raad het leerlingenvervoer te evalueren.

Daarnaast willen we verschillende scenario's voor leerlingenvervoer in de toekomst verkennen: leiden ontwikkelingen als Passend Onderwijs, combinatie van doelgroepenvervoer en "meer aan de stad overlaten" (Stadsvisie) tot andere modellen voor leerlingenvervoer.

Ouder-enquête als onderdeel evaluatie en scenario-ontwikkeling

OenS heeft in opdracht van MO een ouder-enquête uitgevoerd.

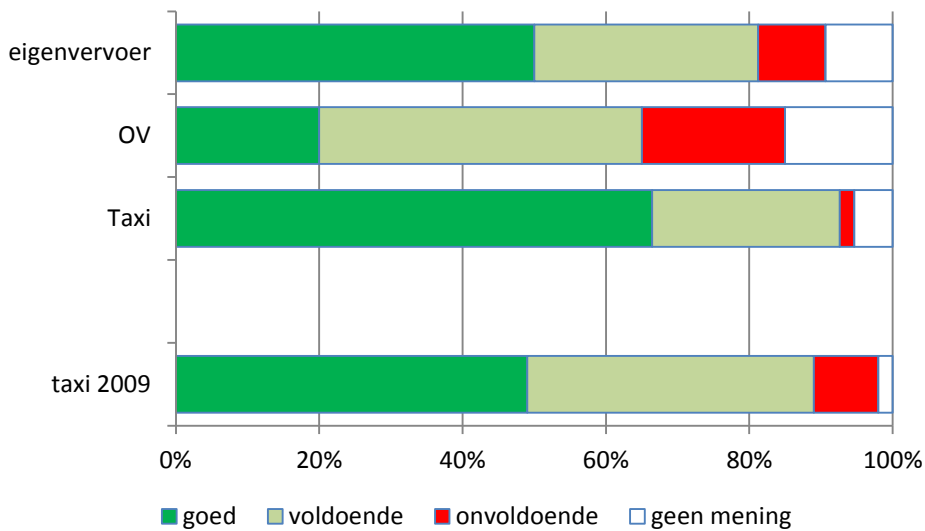
Daarvoor zijn in november/december 2013 ouders van kinderen in het taxivervoer (320), openbaar vervoer (65) en eigen vervoer (100) benaderd.

Zij hebben vragen beantwoord over de huidige praktijk, maar ook gereageerd op mogelijke alternatieven en veranderingen.

De ervaringen van ouders van kinderen in het taxivervoer spelen een rol in de verlenging van het contract met de vervoerders.

Voor scenario-ontwikkeling is een enquête niet het meest geschikte middel. Bij scenario's gaat het om ideeën buiten de huidige ervaring, die slecht passen in een gestructureerde vorm als een enquête. Bij de scenario-ontwikkeling zullen ouders (ook) op een andere manier betrokken moeten worden. In de enquête is wel een eerste peiling gedaan van de mate waarin ouders open staan voor veranderingen.

Totaal waardering



Figuur 1 Totaalwaardering leerlingenvervoer, enquête LLV 2013

- 90% van alle respondenten beoordeelt het vervoer als minstens “voldoende”, 60% zelfs als “goed”
- De taxigebruikers zijn het meest tevreden: 66% geeft als totaal-oordeel “goed”, 26% “voldoende”. Er is maar een erg klein groepje dat dat “onvoldoende” antwoordt.
- In vergelijking tot de vorige evaluatie in 2009 is de waardering voor de taxi flink gestegen. Vooral de groep die “goed” antwoordt is gegroeid
- De gebruikers van het OV zijn het minst positief. Van hen vindt ongeveer 2/3 het vervoer goed of voldoende. Vooral de groep die “goed” scoort is een stuk kleiner dan bij de taxigebruikers en gebruikers van eigen vervoer.

Achtergronden van totaalwaardering: taxi

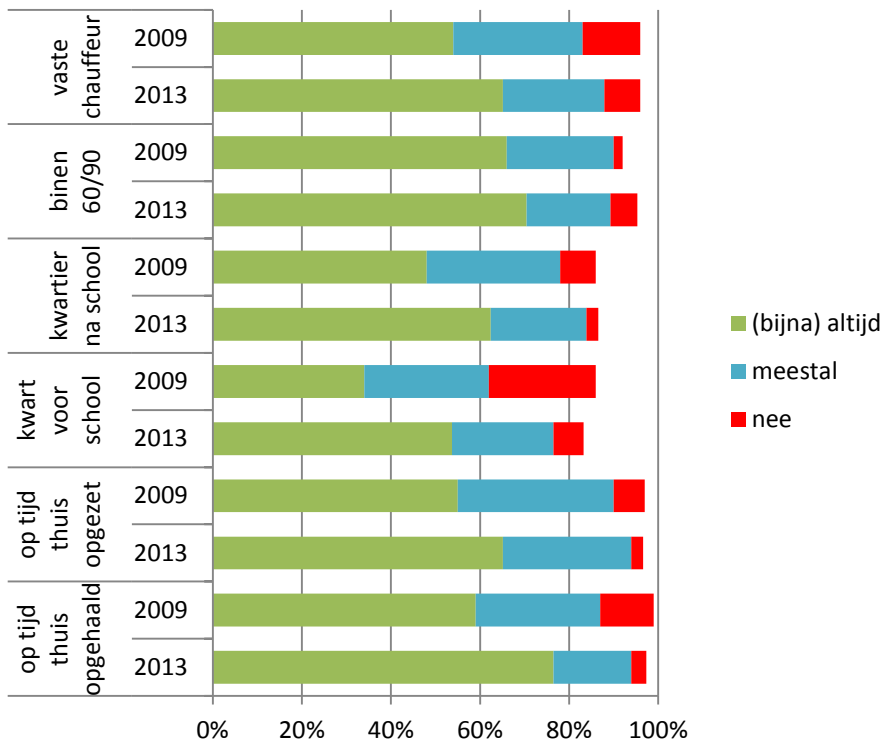
In figuur 2 is te zien hoe ouders oordelen over de verschillende aspecten (tijdigheid, veiligheid, sfeer etc) van het taxivervoer:

- Het aandeel ouders dat oordeelt dat het taxivervoer op een van deze aspecten tekort schiet is steeds erg klein, maximaal 7%.
- De aspecten orde en sfeer scoren in verhouding tot de andere onderdelen iets minder goed. Ruim de helft van de ouders vindt die “goed”, terwijl voor de andere onderdelen ongeveer 2/3 deze kwalificatie geeft. Er wordt meer “voldoende” geantwoord, maar ook wel “geen mening”.
- Veel ouders hebben geen mening over de afhandeling van klachten. Dit zal komen omdat ze daar niet mee te maken hebben gehad, omdat ze geen klachten hadden.

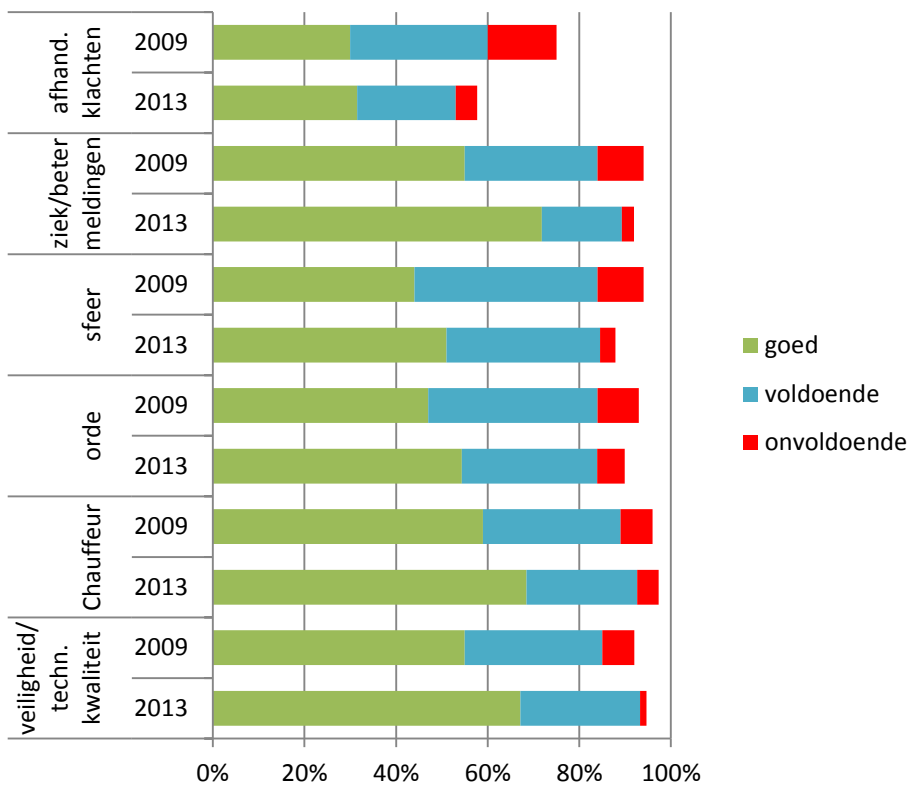
	(bijna) altijd	meestal	nee	weet niet geen antwoord
op tijd thuis opgehaald	77%	17%	3%	3%
op tijd thuis afgezet	65%	29%	3%	3%
afgezet kwartier voor school	54%	23%	7%	17%
opgehaald kwartier na school	62%	21%	3%	13%
binnen 60/90 minuten	70%	19%	6%	5%
vaste chauffeur	65%	23%	8%	4%
	goed	voldoende	onvoldoende	nvt/ geen mening
veiligheid/techn. kwaliteit	67%	26%	1%	5%
Chauffeur	68%	24%	5%	3%
orde	54%	30%	6%	10%
sfeer	51%	34%	3%	12%
ziek/betermeldingen	72%	17%	3%	8%
afhandeling klachten	32%	21%	5%	42%
totaal	66%	26%	2%	5%

Figuur 2 Waardering onderdelen taxivervoer, enquête LLV 2013

In 2009 zijn dezelfde vragen aan de ouders voorgelegd. Toen was over de hele linie de waardering iets lager, waarbij het patroon hetzelfde is gebleven (zie figuur 3 en figuur 4)



Figuur 3 Vergelijking uitkomsten 2009-2013



Figuur 4 Vergelijking uitkomsten 2009-2013

Achtergrond waardering OV

We hebben maar een klein aantal enquêtes teruggekregen van ouders met kinderen in het leerlingvervoer OV: 20. Het aantal kinderen dat gebruik maakt van leerlingvervoer via OV is niet groot: ongeveer 65. Bovendien hebben de ouders van deze kinderen minder dan “taxi-ouders” meegedaan aan de enquête. De uitkomsten over deze deelgroep zijn daarom indicatief.

	goed	voldoende	onvoldoende	nvt/geen mening
reistijd	20%	55%	20%	5%
route huis-OVhalte	45%	50%	0%	5%
route school-OVhalte	30%	50%	15%	5%
veiligheid	25%	45%	25%	5%
totaal	20%	45%	20%	15%

Figuur 5 Waardering aspecten OV, enquête LLV 2013

Eerste indruk van open antwoorden en bijgeschreven dingen:

- Een deel van de klachten betreft “normale” klachten over OV, bv dat de bus te laat komt of te vol is.
- Sommige ouders schrijven liever taxi-vervoer dan ov hebben.

Achtergronden waardering eigen vervoer

Ongeveer 100 kinderen krijgen een vergoeding voor eigen vervoer. Net als bij gebruikers van OV was de respons hier wat lager dan gemiddeld. In totaal zijn 32 enquêtes van EV-gebruikers binnengekomen. Ook de uitkomsten voor deze groep zijn daarom indicatief.

	goed	voldoende	onvoldoende	nvt/geen mening
reistijd	44%	22%	19%	16%
vergoeding	41%	19%	31%	9%
totaal	50%	31%	9%	9%

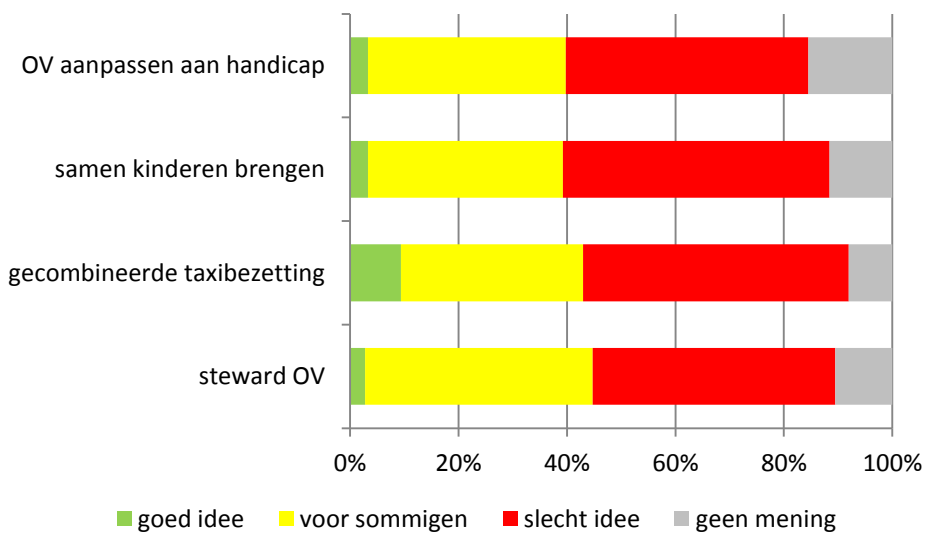
Figuur 6 Waardering aspecten EV, enquête LLV 2013

- Voor het merendeel is EV een bewuste keus uit positieve overwegingen (past in werkpatroon, prettig voor kind etc.), in een beperkt aantal gevallen wordt echter genoemd dat men zich “gedwongen” voelt en liever de taxi zou hebben
- Relatief veel ouders zeggen dat de vergoeding te laag is, zeker wanneer je niet alleen naar benzine maar ook naar andere kosten kijkt

Mening alternatieven

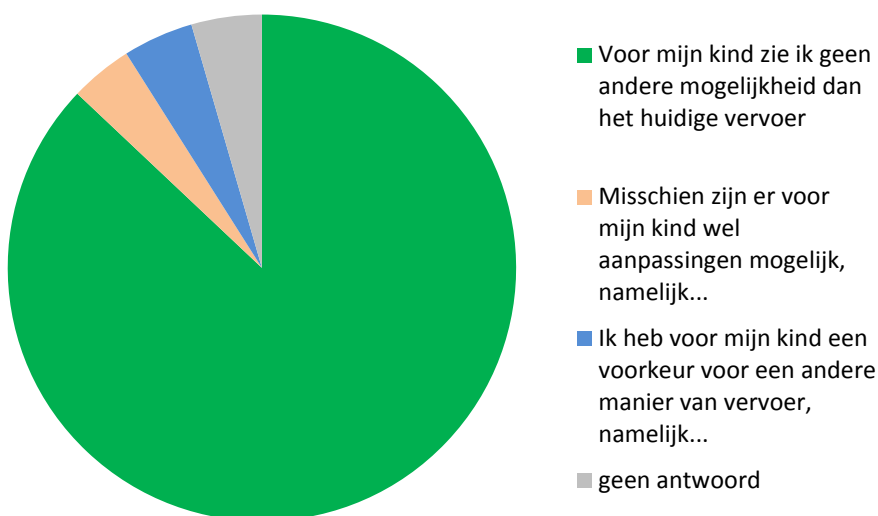
We hebben de ouders vier uitspraken voorgelegd waarbij zij konden aangeven dat een goed idee, misschien/voor sommige een goed idee of een slecht idee te vinden:

- Als in het gewone OV een steward aanwezig is kunnen meer kinderen met het OV ipv de taxi
- In een taxi hoeven niet alleen schoolkinderen te zitten, daar kunnen ook best anderen (bv ouderen) bij
- Ouders van schoolgenoten kunnen in overleg samen kinderen naar school brengen
- Als het gewone OV beter aangepast is aan mensen met een handicap kunnen meer kinderen met het OV ipv de taxi.



Figuur 7 Waardering uitspraken, enquête LLV 2013

Steeds geeft bijna de helft aan de uitspraken een “slecht idee” te vinden. Daarnaast is er een grote groep die “misschien voor sommigen” antwoord. Daarmee lijken vooral “anderen” bedoeld te worden, gezien het antwoord op de volgende vraag:



Figuur 8 Enquête LLV 2013

Slechts ongeveer 15 ouders geven aan voor hun kind aanpassingen of een andere voorkeur te hebben. Daaronder twee groepjes: mensen die van OV/EV naar taxi willen of mensen die een vorm van OV met begeleiding als mogelijkheid zien.

Door veel ouders is toegelicht waarom zij negatief oordelen over de genoemde ideeën. Ook hebben veel ouders nog aanvullende opmerkingen gemaakt. Die informatie is nu nog niet geanalyseerd, maar kan in het traject rond de scenario-ontwikkeling betrokken worden.

Respons

In november 2013, toen de enquêtes over het leerlingenvervoer zijn uitgezet, maakten 491 Nijmeegse kinderen daar gebruik van. Tweederde van deze groep gaat met een taxi(busje) naar school, 12% met het OV. De rest krijgt een vergoeding voor eigen vervoer.

Hun ouder/verzorgers zijn benaderd per email (221 keer) of, wanneer geen email-adres bekend was, per brief (270 keer).

In totaal zijn er 201 bruikbare enquêtes binnengekomen, waarmee de overall-respons op 41% ligt.

	email	brief	totaal
EV	33%	30%	31%
OV	40%	29%	32%
taxi	55%	36%	46%
	51%	33%	41%
EV	9	23	32
OV	8	12	20
taxi	95	54	149
	112	89	201

Figuur 9 Respons overzicht enquête leerlingenvervoer nov/dec 2013

In het overzicht valt het volgende op:

- Per email benaderde ouders doen vaker mee aan de enquête. Ze hoeven alleen een link aan te klikken om bij de korte vragenlijst te komen. Daarnaast was het ook makkelijk deze groep een herinnering per email te sturen aan degenen die nog niet gereageerd hadden. Dit was bij de per brief benaderde ouders niet mogelijk.
- Ouders van kinderen in taxivervoer doen vaker mee aan dan ouders met kinderen die per OV of eigen vervoer naar school gaan

De respons is hoger dan bij de enquête leerlingenvervoer die in 2009 is uitgevoerd. In 2009 zijn alleen ouders met een kind in de taxi benaderd. De benadering ging volledig per brief. Toen deed 1/3 van de ouders mee. Wat betekent dit voor de representativiteit van de antwoorden?

- Voor taxigebruikers is zowel het absolute aantal enquêtes als het responspercentage redelijk. De vraag is dan of degenen die meegedaan hebben ook een goede afspiegeling zijn van totale groep. Naar leeftijd gezien is dat inderdaad het geval. De enquêtes betreffen net zoveel jonge/oudere kinderen als onder alle gebruikers.
- Voor eigen vervoer en OV zijn de absolute aantallen enquêtes erg laag, de antwoorden van deze groep moeten als indicaties gezien worden. Er zijn behoorlijke marges rond de uitkomsten