

# Leerlingenvervoer

Evaluatie taxivervoer



# Leerlingenvervoer

## Evaluatie taxivervoer

Datum: mei 2009

### **Colofon**

Gemeente Nijmegen

Afdeling Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Jenny Zonneveld

tel.: (024) 329 98 89

e-mailadres: [onderzoek.statistiek@nijmegen.nl](mailto:onderzoek.statistiek@nijmegen.nl)

Verkrijgbaar

Open Huis, Stadswinkel

Mariënborg 75

6611 PS Nijmegen

tel: (024) 329 24 08

of via [www.nijmegen.nl](http://www.nijmegen.nl)

(onderdeel wonen & leven > onderzoek en cijfers)



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>1</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2. Gebruik van leerlingenvervoer</b>	<b>7</b>
2.1 Deelnemers aan leerlingenvervoer	7
2.2 In welke mate maken leerlingen van SO en SBO gebruik van taxivervoer?	8
<b>3. Waardering ouders</b>	<b>12</b>
3.1 Enquête onder ouders/verzorgers	12
3.2 Uitkomsten	13
<b>4. Inventarisatie knelpunten en suggesties voor kwaliteitsverbetering</b>	<b>17</b>
4.1 Inleiding	17
4.2 Punctualiteit	17
4.3 Kwaliteit van chauffeurs	18
4.4 Kwaliteit en veiligheid van de auto's	19
4.5 Sfeer, orde en gedragsproblemen	20
4.6 Communicatie	20
4.7 Grenzen van het leerlingenvervoer	21
4.8 Ervaringen vervoerder met taxivervoer	22
<b>5. Kwaliteitsverbetering in de nieuwe contractperiode</b>	<b>25</b>
5.1 Geen aanleiding tot grote aanpassingen	25
5.2 Aanpassing van de verordening	25
5.3 Bestek en contract	26
5.4 Voorstellen voor handhaving	27
5.5 Overige aanbevelingen	28
<b>Bijlage 1 Novio-ênquête mei 2008</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 2 Klachten en meldingen</b>	<b>31</b>



# Samenvatting en conclusies

## Nieuwe aanbesteding leerlingenvervoer aanleiding tot evaluatie

De gemeente heeft de wettelijke plicht voor vervoer te zorgen voor leerlingen die te ver van hun school wonen. In Nijmegen gebeurt dat hoofdzakelijk door taxivervoer. Voor dit taxivervoer is een contract afgesloten met Novio/Connexxion, dat in 2010 afloopt.

De voorbereiding voor de aanbesteding van het nieuwe contract is gestart. Als onderdeel daarvan heeft de gemeente geëvalueerd hoe het taxivervoer op dit moment functioneert: wie neemt er aan deel, hoe tevreden zijn de gebruikers, welke problemen maar ook oplossingen daarvoor zien zij?

Belangrijke onderdelen van de evaluatie waren een enquête onder ouders, een ronde-tafel-gesprek met ouders en een interviewronde bij professioneel betrokkenen.

## Ongeveer 500 kinderen in het taxivervoer

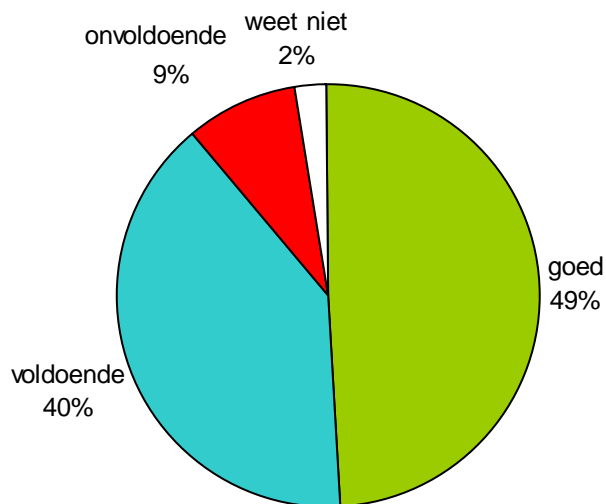
Ongeveer 500 kinderen worden met de taxi naar school gebracht. 90% van de kinderen bezoekt een school voor Speciaal Onderwijs. De meeste kinderen gaan naar een school in de regio (95%), 2/3 blijft zelfs binnen Nijmegen.

Het taxivervoer is vooral iets voor jongere kinderen. Rond 2/3 is 11 jaar of jonger.

## Tevredenheid overheerst bij ouders

In de ouder-enquête geven de ouders een vrij positief totaal-oordeel over het taxivervoer. De helft noemt het taxivervoer "goed", 40% "voldoende".

**Figuur 1 Waardering ouders voor taxivervoer in totaliteit**



## Toch kritiek

Naast deze positieve waardering is er vanuit de ouders ook kritiek. Niet alleen van de 10% die het taxivervoer onvoldoende vindt, maar ook ouders die een positief totaal-oordeel geven hebben vaak klachten over bepaalde onderdelen van het vervoer.

**Figuur 2 Klachten ouders**

	(vaak) niet		onvoldoende
op tijd opgehaald	12%	veiligheid/kwaliteit	7%
op tijd thuis gebracht	7%	chauffeur	7%
op tijd op school	24%	orde	9%
op tijd op school opgehaald	8%	sfeer	10%
lengte goed	2%	ziek/beter	10%
vaste chauffeur	13%	klachtenafhandeling	15%

Veel genoemde kritiekpunten zijn het niet tijdig op school komen (speelt bij een kwart), het gebrek aan een vaste chauffeur en de afhandeling van klachten.

Ontevredenheid over de chauffeur of de sfeer in de taxi werkt zwaar door in de totale beoordeling: ouders die hierover klachten hebben zijn meestal ook ontevreden over het taxivervoer in totaal.

Bij scholen is de mate van tevredenheid niet in een percentage uit te drukken. Wel is duidelijk dat op alle scholen die geïnterviewd zijn voor deze evaluatie zich regelmatig problemen met het taxivervoer voordoen. Ook hier is tijdigheid/punctualiteit een belangrijk thema: taxi's die structureel of incidenteel te laat of veel te vroeg aankomen. Daarnaast worden sfeer- en ordeproblemen die nog doorwerken binnen de schoolmuren vaak genoemd.

Ook ervaren enige scholen de verordening waarmee taxivervoer wordt toegekend als te beperkt: waarom geen taxivervoer voor leerlingen van het Speciaal Basisonderwijs, waarom geen vervoer naar Buitenschoolse Opvang?

## Aandachtspunten voor de toekomst

De evaluatie van de ervaringen in de huidige contractperiode laat zien dat het overgrote deel van de ouders het leerlingenvervoer voldoende vindt. Dit geeft aan dat de huidige werkwijz een goed uitgangspunt kan zijn voor de komende contractperiode. Wel leiden de gesignaleerde knelpunten en oplossingsuggesties tot een aantal aandachts- en afwegingspunten.

### *Afwegingen rond de verordening*

- In de huidige verordening komen SBO-leerlingen in principe niet in aanmerking voor taxivervoer. Via de hardheidsclausule is dat op dit moment voor zo'n 40 SBO-leerlingen toch geregeld. Als SBO-leerlingen die meer dan 4 km van school wonen standaard in aanmerking zouden komen voor taxivervoer, wat de wens is van het SBO, zou dat een uitbreiding van het aantal taxigebruikers met naar schatting 10% betekenen.
- Nu gaat taxivervoer alleen van school naar huis en omgekeerd. Uitbreiding daarvan tot ook BSO kent voor- en tegenstanders. Voor ouders die gebruik maken van BSO is dit een wens, die door de scholen gesteund wordt. Andere ouders zien hier veel risico's in: de planningsdruk, het foutenrisico en de onrust voor de kinderen neemt hierdoor toe.  
De omvang van de groep die van BSO-vervoer gebruik zou willen maken is op dit moment niet in te schatten.

## 2 - Samenvatting en conclusies



### *Bestek en contract*

Veel van de problemen en oplossingsvarianten die in de evaluatie naar voren komen zijn niet nieuw. Vaak zijn ze ook al in het huidige contract genoemd, maar vooral als intentie (zoveel mogelijk vaste chauffeur, mogelijk cliëntenraad instellen etc.)

Aanbevelingen voor het nieuwe bestek komen er dan ook vaak op neer deze doelen duidelijker te benoemen en aan te geven hoeveel afwijking acceptabel is. Daarvoor zijn de nodige voorbeelden genoemd: gebruik van GPS om punctualiteit te meten, continuïteitsnormen en manieren om die te bereiken, begeleiding op afroep, organiseren en verplichten van voorlichting aan chauffeurs, communicatie binnen de taxi en met ouders etc.

Uitvoering van de ideeën draagt bij aan de kwaliteit van het taxivervoer. Het uitgangspunt dat het taxivervoer "sober en doelmatig" moet worden uitgevoerd maakt het wel noodzakelijk kritisch af te wegen of alle kwaliteitsverbeteringen ook binnen dit kader vallen.

### *Handhaving*

Voor het bewaken van de kwaliteitsdoelen is het nodig dat de gemeente als opdrachtgever van het taxivervoer al voordat het nieuwe contract ingaat vast heeft gesteld hoe de handhaving vorm gaat krijgen. Daarbij kan aan verschillende manieren gedacht worden:

- monitorgegevens (geleverd door bv. de vervoerder of afkomstig uit een GPS-systeem) moeten actief gecontroleerd worden en uitkomsten die op onvoldoende kwaliteit wijzen ook tot actie leiden. Daarvoor moet bij de opdrachtgever capaciteit gereserveerd en ingezet worden.
- overweeg zelf inspecties te laten uitvoeren/uit te voeren (veiligheid, communicatie)
- geef ouders meer mogelijkheden tot bewaking van de kwaliteit. Dat kan bv. door het instellen van een onafhankelijke klachteninstantie.



# 1. Inleiding

## Leerlingenvervoer in Nijmegen

De meeste kinderen gaan, samen met hun ouders of alleen, lopend of fietsend naar school. Als de school echter ver van huis ligt of als het kind gehandicapt is, wordt dat moeilijker. In zulke gevallen helpt de gemeente met het leerlingenvervoer door een vergoeding te geven of taxivervoer te regelen.

Wettelijk moet de gemeente minimaal voor kinderen die binnen 6 km van hun woning geen passende school hebben leerlingenvervoer aanbieden. In Nijmegen worden iets meer groepen geholpen. De belangrijkste groepen die hier voor leerlingenvervoer in aanmerking komen zijn:

- leerlingen van scholen die vallen onder de wet op de Expertisecentra (speciaal onderwijs, SO). Als leerlingen van deze scholen minimaal 4 km van school wonen, komen zij in aanmerking voor taxi-vervoer.
- de leerlingen van het Speciaal Basis Onderwijs (minimumafstand woning-school 4 km) komen in aanmerking voor een OV-vergoeding of een vergoeding eigen vervoer, maar in principe niet voor taxivervoer
- leerlingen die in een rolstoel zitten (geen afstandsbeperking) komen in aanmerking voor taxivervoer
- leerlingen van gewoon basisonderwijs die meer dan 6 km moeten reizen en geen gelijkwaardig alternatief op kortere afstand hebben komen in aanmerking voor een OV-vergoeding of een vergoeding eigen vervoer.
- naast de algemene regels is er een hardheidsclausule waarmee in individuele gevallen leerlingen die niet aan deze kenmerken voldoen, maar bij wie speciale problemen spelen, toch een vervoersbeschikking kunnen krijgen.

Het leerlingenvervoer per taxi is door de gemeente Nijmegen (samen met Beuningen en Wijchen) op dit moment aanbesteed aan Novio/Connexion. Die aanbesteding is gedaan op basis van een bestek, waarin randvoorwaarden gesteld zijn om de gewenste kwaliteit te garanderen. Het bestek is door de uitvoerder aanvaard. Toch bestaat de indruk dat niet altijd de beoogde kwaliteit gehaald is. Deze indruk is gebaseerd op reacties/meldingen van ouders, scholen en vervoerder. Daarbij komen verschillende thema's naar voren: communicatie tussen de verschillende partijen, punctualiteit, sfeer en gedrag in de taxi.

## Doel en aanleiding onderzoek

In 2010 moet het leerlingenvervoer opnieuw aanbesteed worden. Daarvoor is de afdeling Beleid en Realisatie van de DIW verantwoordelijk. Voor die nieuwe aanbesteding wil zij les trekken uit de ervaringen in de afgelopen periode. Daarom heeft DIW aan de afdeling Onderzoek en Statistiek de opdracht gegeven het leerlingenvervoer te evalueren. Het onderzoek moet niet alleen de bestaande tekorten beschrijven, maar ook een stap verder gaan. Van het signaleren van problemen naar het verkennen van oplossingsvarianten en aangrijpingspunten voor het nieuwe bestek.

Deze op de kwaliteit van het taxivervoer gerichte analyses vormen de hoofdmoot van het onderzoek. We zullen echter ook aandacht besteden aan de kwantiteit: de omvang en samenstelling van de taxigebruikers.

De uitkomsten van het onderzoek zullen gebruikt worden in het "Project aanbesteding Leerlingenvervoer" bij de invulling van het beleidskader en de voorbereiding van de aanbesteding.

## **Uitvoering onderzoek en opzet rapportage**

Het onderzoek is in meerdere onderdelen uitgevoerd.

Eenzijds geven we een kwantitatief beeld van het leerlingenvervoer

1. bestandsanalyse

Op basis van de bestanden van leerlingenvervoer en leerplicht analyseerden we welke leerlingen gebruik maken van taxivervoer en welke niet, welke ontwikkelingen zijn mogelijk.

De uitkomsten hiervan beschrijven we in hoofdstuk 2

Daarnaast een inventarisatie van tevredenheid, knelpunten en oplossingsvarianten

2. consultatie van ouders d.m.v. enquête

Alle ouders met een kind in het taxivervoer hebben een enquête gekregen die schriftelijk of op internet kon worden ingevuld. De uitkomsten geven een representatief beeld van de waardering van ouders over het taxivervoer.

3. consultatie van ouders d.m.v. een ronde-tafel-gesprek

Bij die enquête zat een uitnodiging deel te nemen aan een ronde-tafel-gesprek over het leerlingenvervoer. Ongeveer 30 ouders gaven aan daarvoor uitgenodigd te willen worden.

4. raadpleegronde bij professioneel betrokken partijen d.m.v. interviews

Met een tiental bij het leerlingenvervoer betrokkenen zijn gestructureerde (vnl. telefonische) interviews gehouden. Gesprekspartners waren taxicoördinatoren en/of directieleden van SO en SBO-scholen, een oudervertegenwoordiger, de Werkgroep Integratie Gehandicapten en de coördinator van Connexxion.

De resultaten hiervan zijn terug te vinden in de hoofdstukken 3 en 4.

Tenslotte bekijken we al deze resultaten in het licht van de nieuwe aanbesteding. Welke relevantie hebben de uitkomsten, wat kunnen ze betekenen voor de nieuwe aanbesteding (bestek en contract), maar ook voor de gemeentelijke verordening leerlingenvervoer en voor handhaving van het contract? (hoofdstuk 5).

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden januari-april 2009. De opzet van het onderzoek is besproken met de opdrachtgever (afdeling Beleid en Realisatie/wethouder), met de werkgroep leerlingenvervoer en de projectgroep leerlingenvervoer.

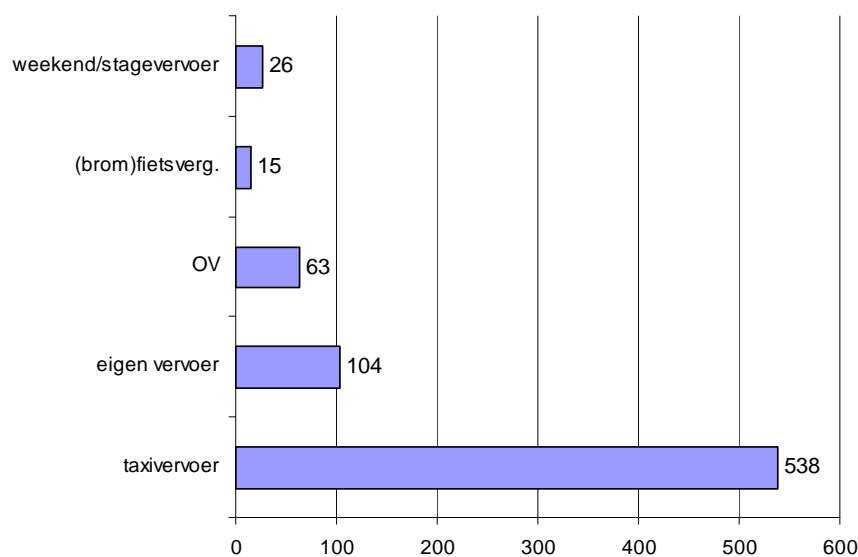
## 2. Gebruik van leerlingenvervoer

### 2.1 Deelnemers aan leerlingenvervoer

#### Hoeveel kinderen nemen deel aan het leerlingenvervoer?

In het kalenderjaar 2008 zijn er ruim 700 toekenningen afgegeven voor (vergoeding voor) leerlingenvervoer. De grootste deel hiervan (538) betreft het taxivervoer (aangepast vervoer). Vergoeding voor eigen vervoer of openbaar vervoer komt veel minder voor.

Figuur 3 Toekenningen leerlingenvervoer 2008



De taxi-toekenningen voor het schooljaar 2008/2009 hebben we nader bekeken. In januari 2009 waren er in totaal 484 beschikkingen afgegeven. De ervaring leert dat daar in de rest van het schooljaar waarschijnlijk nog enkele tientallen bij zullen komen.

Het komt af en toe voor dat een kind in een schooljaar meerdere beschikkingen krijgt. Bij voorbeeld wanneer het eerst een tijdelijke en daarna een definitieve toewijzing krijgt of wanneer het verhuist. De 484 beschikkingen hebben betrekking op 468 kinderen.

#### Wat voor kinderen in het taxivervoer?

De kenmerken van deze 468 kinderen leveren het volgende beeld op:

Figuur 4 Kenmerken deelnemers taxivervoer 2008/2009, stand januari 2009

bestemming	leeftijd	soort onderwijs	school			
Nijmegen	189	16+	63 SBO	40 Talita Koemi	50	
Ubbergen	125	14/15	40 SO/WEC	419	PI De Waarden	47
Groesbeek	49	12/13	66 regulier	9	St. Maartenschool	44
overig regio	76	10/11	98		Martinus van Beekschool	44
overig	29	8/9	98		De Kom	42
		7 en jonger	103		Roelant/Berk en Beukschool	31
					Tarcisiusschool	29
					overig	181
	468		468			468

- bijna alle kinderen die taxivervoer hebben gaan naar een school voor Speciaal Onderwijs. Leerlingen van het Speciaal Basisonderwijs zitten sporadisch in de taxi, kinderen die regulier onderwijs bezoeken nauwelijks.
- ongeveer 2/3 van de kinderen gaat naar scholen in Nijmegen of direct op de grens van Nijmegen (de scholen rond de Maartenskliniek in Ubbergen). Een kwart gaat naar scholen buiten de stad maar wel binnen de regio. Ongeveer 5% bezoekt een school buiten de regio
- in totaal zijn er zo'n 40 bestemmingsadressen. De scholen waar de meeste leerlingen heen vervoerd worden zijn Talita Koemi, PI de Waarden, Martinus van Beekschool, St Maartensschool en de Kom. Samen zijn zij goed voor ongeveer de helft van de leerlingen uit het taxivervoer.
- naar de belangrijkste cluster 4-scholen (PI, Berk en Beuk, Tarcisius, Brouwerij, Kristallis) gaan 126 kinderen
- ongeveer 2/3 van de kinderen zit in de basisschoolleeftijd, tot en met 11 jaar
- geslacht van de leerlingen is niet opgenomen in de administratie van de toekenningen. Afgaand op de namen van de kinderen is ongeveer 3/4 van de vervoerde kinderen jongen, een kwart meisje.

### **Uitvoering taxivervoer**

Het vervoer van deze kinderen is aanbesteed aan Connexxion, voor ongeveer €1,2 miljoen per jaar.

In het taxivervoer zitten zowel kinderen waarvan het vervoer bovengemiddeld duur is, bv. omdat zij, soms alleen in een taxi, een grote afstand afleggen. Maar ook kinderen die relatief dicht bij school wonen en met zijn 9-en in een busje reizen. Daardoor is het enigszins fictief om kosten per kind of taxi uit te rekenen. Z'n gemiddelde geeft echter wel enig gevoel voor het besteedbare bedrag.

Als alle kinderen in busje met een bezetting van 8 kinderen naar school gebracht zouden worden dan zou per taxibusje, wagens die binnen Nijmegen blijven en wagens die tot (ver) daarbuiten moeten door elkaar heen, gemiddeld zo'n €45-50 voor een enkele reis beschikbaar zijn.

Connexxion heeft 100 routes gemaakt om de kinderen op school te brengen. In een route kunnen meerdere kinderen worden opgehaald en kinderen worden afgezet bij meerdere scholen. Daarbij moet wel aan de randvoorwaarden (maximale reisduur per kind, kinderen van cluster-4-scholen en van cluster-3 scholen mogen alleen met kinderen uit hetzelfde cluster in een taxi) voldaan worden. Voor het uitvoeren van de ritten heeft Connexxion rond de 10 onderaannemers in de arm genomen, waarvan Taxi Nijmegen en vd Wielen de grootste zijn.

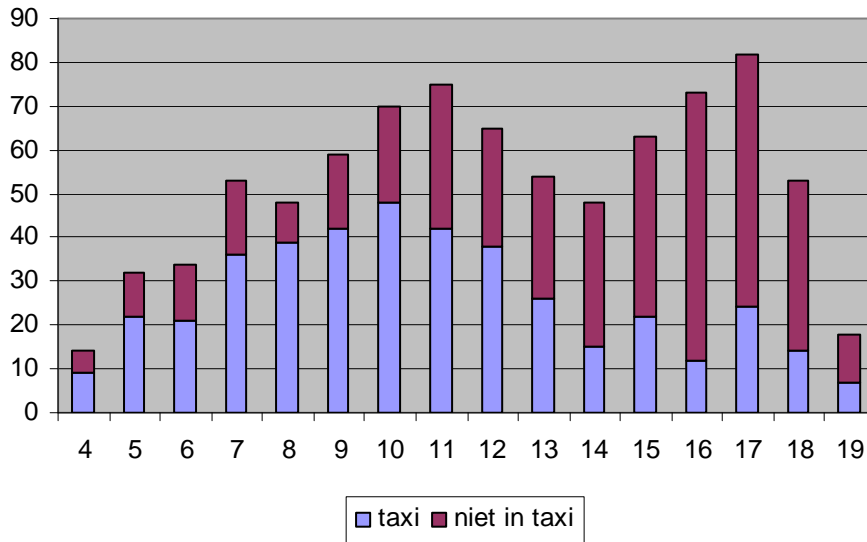
## **2.2 In welke mate maken leerlingen van SO en SBO gebruik van taxivervoer?**

In de vorige paragraaf is beschreven welke kinderen gebruik maken van taxivervoer. Het is ook interessant het taxigebruk te relateren aan de totale groep leerlingen die het SO/SBO bezoekt: in welke mate maken SO/SBO-leerlingen gebruik van taxivervoer. Daarvoor vergelijken we de gegevens van de taxigebruikers met die van alle Nijmeegse leerlingen in het SO/SBO, zoals vastgelegd in de leerplichtregistratie.

### Taxivervoer op het Speciaal Onderwijs

Ongeveer 850 Nijmeegse kinderen bezoeken het SO<sup>1</sup>. De helft van hen, 419 kinderen, gaat met de taxi naar school. Het gebruik is het sterkst onder de kinderen tot en met 10 jaar, van hen gaat 2/3 met de taxi. 11, 12 en 13-jarigen gaan voor ongeveer de helft en van de SO-leerlingen van 14 en ouder gaat zo'n 30% met de taxi. Dit percentage is mede zo laag omdat in deze leeftijdsklasse er ongeveer 70 SO-leerlingen zijn die intern wonen (Hunnerberg). Deze leerlingen maken natuurlijk geen gebruik van taxivervoer.

**Figuur 5 Aantallen Nijmeegse SO-leerlingen 2008/2009 naar leeftijd en taxigebruik**

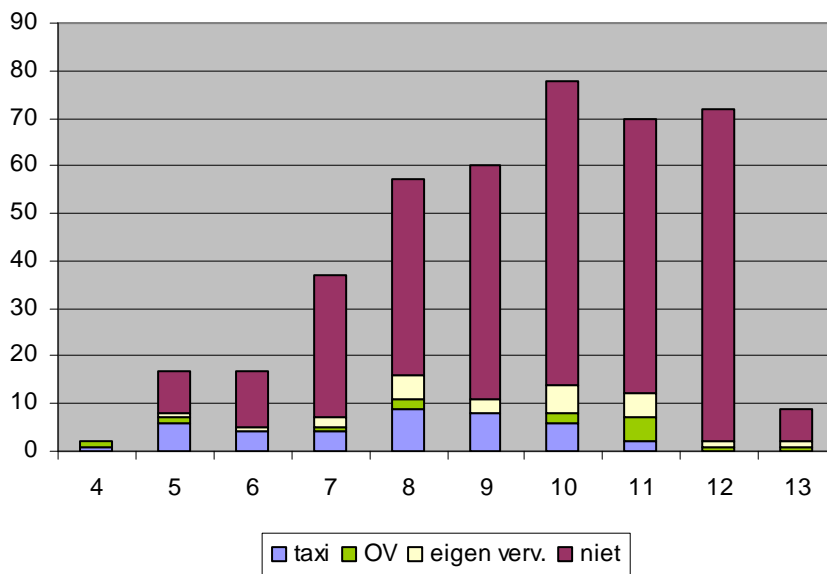


### Taxivervoer bij het Speciaal Basisonderwijs

De 420 Nijmeegse leerlingen van het SBO komen, wanneer zij meer dan 4 km van school wonen, in principe in aanmerking voor een OV-vergoeding. Alleen bij bijzondere omstandigheden kunnen zij via de hardheidsclausule ook in het taxivervoer terecht. Het aantal Nijmeegse SBO-leerlingen dat van de taxi gebruik maakt is dan ook laag, zoals in de vorige paragraaf gemeld (40).

<sup>1</sup> Leerplichtadministratie oktober 2008

**Figuur 6 Aantallen Nijmeegse SBO-leerlingen 2008-2009 naar leeftijd en vervoersbeschikking**



In totaal gaat 10% van de SBO leerlingen met de taxi naar school. Het aandeel kinderen dat een andere beschikking heeft is echter nog lager: in totaal zijn er 14 leerlingen die een vergoeding voor OV krijgen en 25 die een vergoeding voor eigen vervoer hebben.

Verreweg de meeste kinderen in het SBO gaan zonder speciaal vervoer naar school. Dit is ook logisch, gezien de grootte van Nijmegen en de spreiding van de 2 scholen voor SBO over de stad. De overgrote meerderheid van de SBO-leerlingen woont daardoor minder dan 4 km van een school voor SBO

#### **Mogelijke ontwikkeling van het toekomstige aantal taxigebruikers**

- Demografisch gezien zijn er geen grote schommelingen in het aantal SO/SBO-leerlingen te verwachten.

Het aantal leerlingen dat de komende 4 jaar instroomt in de leeftijdsklassen waar SO- en SBO relevant begint te worden (rond 5/6/7 jaar) is niet opvallend groter of kleiner dan de afgelopen jaren. Als je de geboortecijfers over de afgelopen 10 jaar bekijkt dan liggen die vrij constant op een kleine 1800 kinderen per jaar. Alleen de jaren 2006 en 2007 zijn een fractie lager (rond de 1700). Het demografische effect op het aantal SO of SBO leerlingen kan hoogstens een stuk of 10 kinderen bedragen, en nog minder op het aantal taxigebruikers.

- Landelijk is de trend dat het aantal kinderen dat naar het SO gaat licht stijgt, en dat naar het SBO gaat licht daalt. Ook in Nijmegen is deze trend waar te nemen.

**Figuur 7 Aantal Nijmeegse kinderen dat SBO en SO bezoekt, volgens leerplichtbestand**

	SBO	SO totaal	waarvan		VSO
			SO -12 jr	SO 13+jr	
04/05	472	668	380	74	214
06/07	458	761	423	122	216
07/08	453	834	414	133	287
08/09	420	853	431	80	342

Omdat vooral SO-kinderen gebruik maken van het taxivervoer kan dit een opstuwende werking op het aantal taxibeschikkingen hebben.

- Een van de mogelijkheden om taxigebruik te beperken is te stimuleren dat leerlingen meer gebruik gaan maken van OV, fiets of kilometervergoeding. Dit komt vooral in aanmerking



voor oudere kinderen. Onder de oudere kinderen op het SO is het aantal taxigebruikers echter al een duidelijke minderheid: van de ongeveer 400 SO-bezoekers van 13 jaar en ouder gaan er ongeveer 130 met de taxi. Het is maar de vraag of hier nog meer overstap richting OV/fiets/eigen vervoer realiseerbaar is.

- Ook aanpassingen in de uitgangspunten van de verordening kunnen een stijging of daling van het aantal taxigebruikers tot gevolg hebben:
  - Het verhogen van het afstandscriterium (van 4 km naar het wettelijke maximum van 6 km) vermindert het aantal kandidaten voor taxivervoer. Door bestanden van leerplicht en leerlingenvervoer te koppelen kunnen we in een vervolg op dit onderzoek schatten hoe omvangrijk de effecten kunnen zijn.
  - Aanpassen van de toewijzingscriteria voor SBO door die gelijk te maken aan die voor het SO (ook SBO-kinderen kunnen taxivervoer krijgen) vergroot het aantal kandidaten voor taxivervoer. De kinderen die nu een eigen vervoer/fiets/OV-beschikking hebben (bijna 40) komen dan ook in aanmerking voor een taxibeschikking. Het is echter de vraag of zij allemaal zullen willen overstappen naar de taxi.

De groep die nu geen beschikking heeft vormt een onbekende factor. De meerderheid van hen woont dicht bij school en komt op die grond niet in aanmerking voor een beschikking (het huidige afstandscriterium bedraagt 4 km). Zo'n 10-20 leerlingen lijken<sup>2</sup> echter verder van school te wonen. Hebben zij geen beschikking aangevraagd omdat de geboden mogelijkheid (OV) voor hen niet in aanmerking kwam of omdat zij geen behoefte aan leerlingenvervoer hebben?

---

<sup>2</sup> voor de SBO-leerlingen is door de computer berekend wat de hemelsbrede afstand tussen woon- en schooladres is. De afstand over de weg zal altijd (iets) langer zijn.

# 3. Waardering ouders

## 3.1 Enquête onder ouders/verzorgers

In maart 2009 hebben ongeveer 430 ouders een enquête over het leerlingenvervoer ontvangen. Deze enquête kon zowel schriftelijk als digitaal worden ingevuld. In de vragenlijst kwamen twee hoofdthema's aan bod:

- hoe is de tevredenheid van ouders over het taxivervoer in zijn algemeenheid en over een aantal deelaspecten in het bijzonder
- welke verbeter suggesties en -ideeën leven er onder ouders.

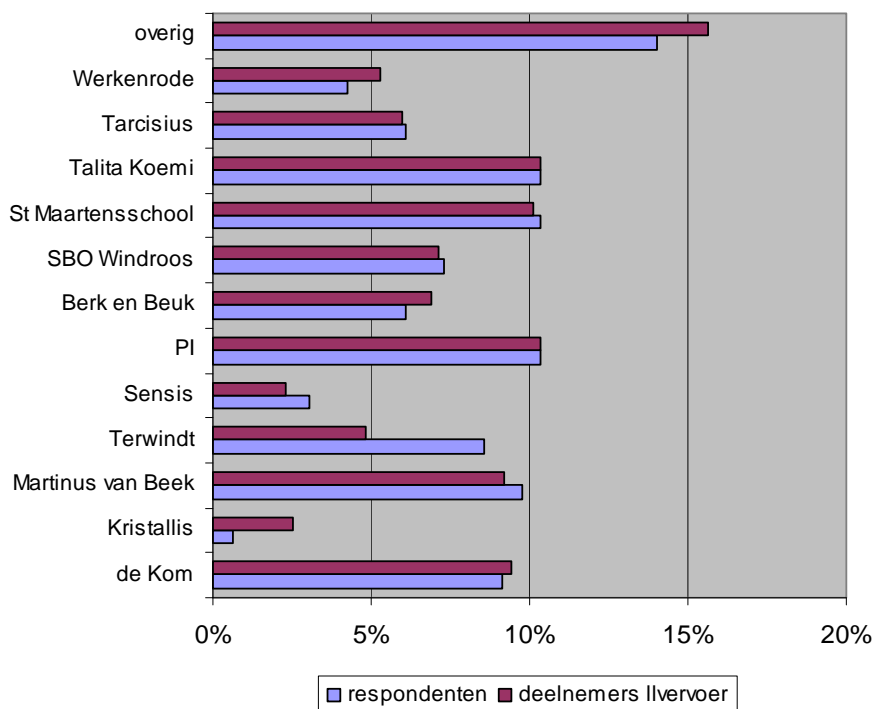
Dit hoofdstuk geeft een beeld van de tevredenheid van ouder en de achtergronden daarvan. Verbetersuggesties komen in het volgende hoofdstuk aan bod, samen met de suggesties van overige bij het leerlingenvervoer betrokken partijen.

### Respons representatief

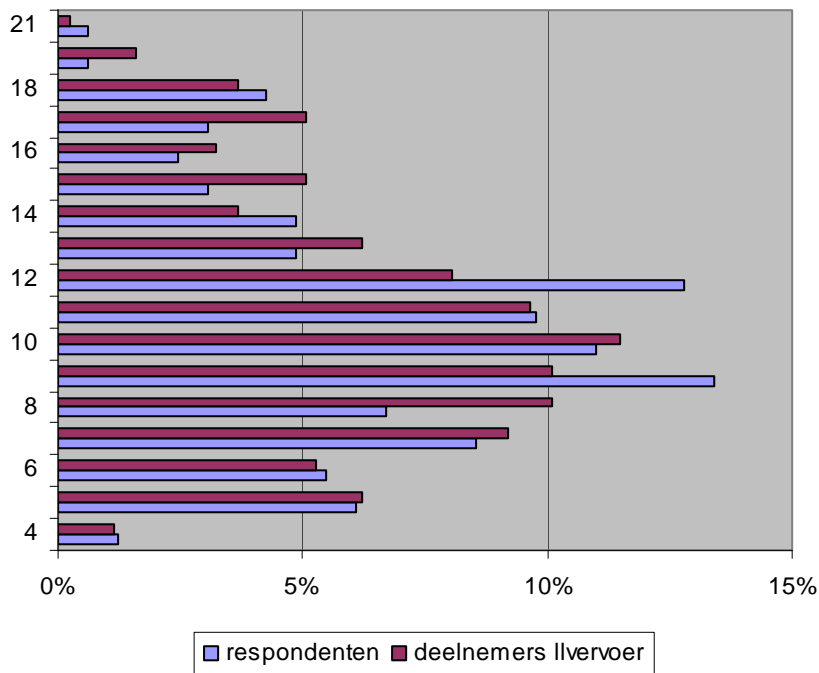
We hebben 164 vragenlijsten, ongeveer 1/3, terugontvangen. Dit is een redelijke respons. Bij andere schriftelijke enquêtes (waarbij, net als bij deze enquête geen speciale acties zijn ondernomen om de respons te verhogen) is de respons vaak veel lager.

Voor kenmerken die we kunnen controleren vormen de respondenten een goede afspiegeling van de gebruikers van het taxivervoer. In Figuur 8 is te zien dat de verdeling van de geënquêteerden over de scholen heel vergelijkbaar is met de verdeling van alle kinderen in het taxivervoer over de scholen. Bij voorbeeld: van alle kinderen in het taxivervoer bezoekt 10% de PI-school en ook van alle terugontvangen enquêtes betreft 10% leerlingen van de PI-school.

**Figuur 8** Verdeling over scholen van respondenten en van deelnemers taxivervoer (in %)



**Figuur 9 Verdeling over leeftijden van respondenten en van deelnemers taxivervoer (in %)**



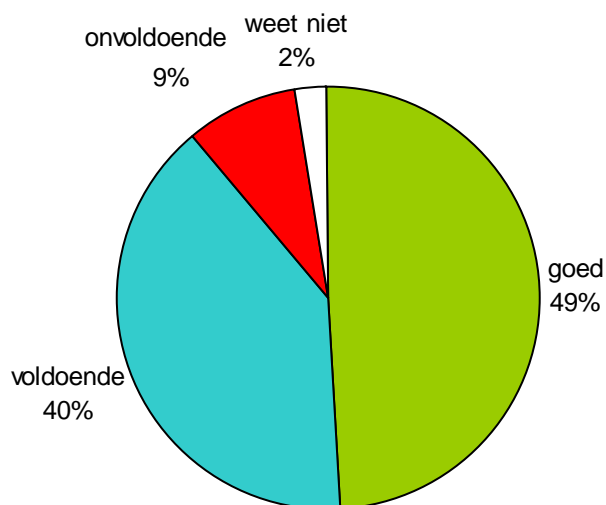
Ook naar leeftijd bekeken is de groep die meegedaan heeft aan de enquête een goede afspiegeling van de groep die gebruik maakt van het taxivervoer.

### 3.2 Uitkomsten

#### 90% vindt taxivervoer goed of voldoende

Het totaaloordeel van de geënquêteerde ouders is vrij positief: de helft vindt het taxivervoer "goed", 40% "voldoende". Ongeveer 1 op de 10 ouders noemt het vervoer "onvoldoende".

**Figuur 10 Waardering ouder voor taxivervoer in totaliteit**



## Maar ook kritiek

Ondanks dat 90% van de ouders het vervoer als redelijk tot goed waardeert, is er ook veel kritiek. In figuur 8 is af te lezen wat het oordeel van de ouders over een aantal aspecten van het taxivervoer is.

**Figuur 11 Hoe is het gesteld met ...**

	ja bijna altijd	ja meestal	nee	weet niet
op tijd opgehaald	59%	28%	12%	1%
op tijd thuis gebracht	55%	35%	7%	3%
op tijd op school	34%	28%	24%	15%
op tijd op school opgehaald	48%	30%	8%	13%
lengte goed	66%	24%	2%	7%
vaste chauffeur	54%	29%	13%	3%

### *Tijdigheid*

Volgens de afspraken in het vervoerscontract moeten de kinderen in het kwartier voorafgaand aan het begin van de schooldag op school worden afgezet. Dat is bij een kwart van de leerlingen (regelmatig) niet het geval. Dat kan betekenen dat het kind te laat, maar ook veel te vroeg op school is.

Voor de helft van deze kinderen is het probleem al ontstaan op het moment dat ze thuis vertrokken: dat is bij 12% van de kinderen al niet op tijd.

's Middags zijn er minder problemen met op tijd vertrekken vanaf school en op tijd aankomen thuis.

### *Maximale ritlengte*

De maximale lengte van de rit (maximaal 60 minuten binnen de regio, 90 minuten buiten de regio) wordt voor bijna geen enkel kind overschreden.

### *Vaste chauffeur*

Het ideaal van een vaste chauffeur op een taxi wordt voor 13% van de kinderen niet gerealiseerd.

In Figuur 12 is af te lezen wat het oordeel van de ouders over een aantal aspecten van het taxivervoer is. Per thema geeft zo'n 7% (voor technische kwaliteit en veiligheid en voor de chauffeur) tot 15% (voor behandeling van klachten) een onvoldoende.

**Figuur 12 Waardering ouders voor ....**

oordeel over	goed	voldoende	onvoldoende	weet niet
veiligheid/kwaliteit wagen	55%	30%	7%	9%
chauffeur	59%	30%	7%	3%
orde	47%	37%	9%	7%
sfeer	44%	40%	10%	6%
ziek/beter	55%	29%	10%	6%
klachtenafhandeling	30%	30%	15%	24%

De onvoldoendes worden door de ouders in de enquête toegelicht. Daarbij komen de volgende redenen voor ontevredenheid naar voren:

*Afhandeling klachten: 15% onvoldoende*

Ouders die ontevreden zijn over de afhandeling van klachten geven aan vaak geen reacties op klachten te krijgen, of een onbevredigende reactie. Ze hebben het gevoel dat de klacht niet serieus genomen, makkelijk weggewoven wordt (incident, verkeer, we doen het al bijna voor niets). Ook communicatie over veel schijven (ouders, Connexion, taxibedrijf, chauffeur) bevordert de doeltreffendheid niet.

*Ziek en betermeldingen: 10% onvoldoende*

De slechte communicatie uit zich ook in het afhandelen van de ziek en betermeldingen. Bij ziekte komt de taxi, ondanks afmelding, soms toch. Na betermelding komt de taxi soms niet. Ouders twijfelen wie te bellen: Connexion, zoals de regels voorschrijven maar met risico op het niet-aankomen van de melding bij de chauffeur, of rechtstreeks het taxibedrijf.

*Sfeer en orde in de bus: 9-10% onvoldoende*

Sommige ouders die ontevreden zijn over de sfeer in de bussen geven aan dat lawaai en onrust in de bus ervoor zorgt dat hun kind niet graag met de taxi gaat.

Ook zijn er meldingen van schoppen, pesten en schelden. Sommige chauffeurs kunnen daar goed de hand in houden, andere niet. Bovendien is de aandacht van de chauffeur hoofdzakelijk op de weg en het verkeer gericht.

*Kwaliteit chauffeur: 7% onvoldoende*

Op de taxi's rijdt een grote verscheidenheid aan chauffeurs. Over sommigen wordt in de enquêtes enthousiast verhaald. Zij hebben affiniteit met de kinderen, zijn vriendelijk en behulpzaam, rijden goed en op tijd. Een ander deel is "ok", brengt de kinderen naar behoren naar school maar heeft geen "extra's". 7% van de ouders vindt de chauffeur echter onvoldoende. Dat kan vele oorzaken hebben: ze zijn veel te snel geërgerd door de kinderen, roken, vloeken, zeggen geen hallo of goedendag, letten niet op de veiligheid van de kinderen (gordels om) etc.

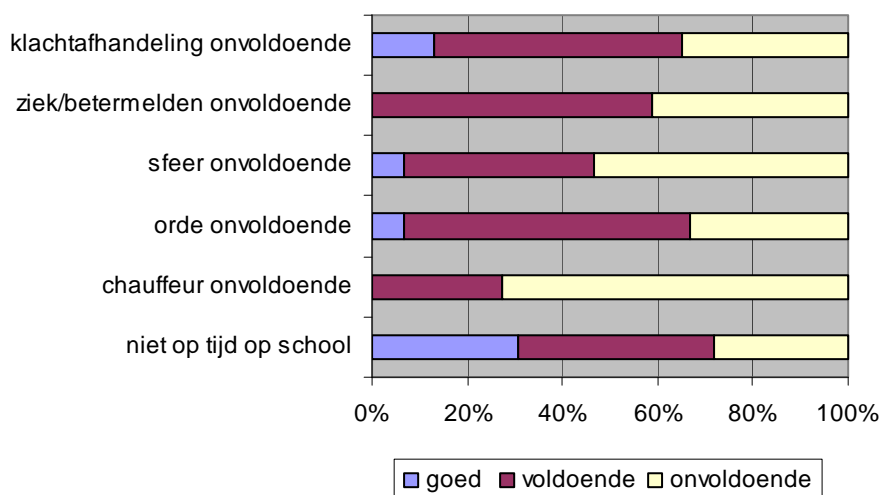
*Veiligheid en kwaliteit van het voertuig: 7% onvoldoende*

Een klein deel van de ouders geeft aan de veiligheid van de taxi's onvoldoende te vinden. Klachten betreffen het ontbreken van stoelverhogers voor kleine kinderen, kapotte gordels of het ontbreken van driepuntsgordels en de voorzieningen om rolstoelen vast te zetten.

*Tevredenheid met chauffeur heeft veel invloed op totale tevredenheid*

Bijna 10% van de ouders geeft aan in het totaal ontevreden te zijn over het taxivervoer. De groepen die zich over deelaspecten kritisch uitlaten zijn soms veel groter. Van de ouders die aangeven dat hun kind vaak niet op tijd op school is geeft tweederde het taxivervoer in z'n geheel nog steeds een goed of voldoende. Oordelen over sfeer en vooral de chauffeur wegen veel zwaarder door. Mensen die de chauffeur onvoldoende vinden, vinden ook bijna altijd het taxivervoer in totaal onvoldoende.

**Figuur 13 Oordeel over taxivervoer totaal van mensen die ontevreden zijn over .....**



**In vergelijking tot schooljaar 2007/2008 is de kwaliteit verbeterd**

In het schooljaar 2007/2008 heeft Novio/Connexion een enquête onder ouders gehouden waarin deels dezelfde onderwerpen aan bod zijn gekomen:

**Figuur 14 Vergelijking ouderenquête 07/08 en 08/09**

	2007/2008	2008/2009
chauffeur onvoldoende	6%	7%
kwaliteit voertuig onvoldoende	13%	7%
orde onvoldoende	9%	9%
geen vaste chauffeur	21%	13%
niet op tijd	11%	??

Er zijn in vergelijking tot vorig schooljaar minder klachten over de kwaliteit van de taxi's . Ook zijn er minder kinderen die met wisselende chauffeurs te maken hebben.

Een vergelijking over het op tijd rijden is lastig te maken. Vorig jaar is een waardering gevraagd voor "op tijd rijden". Toen gaf 11% van de ouders aan dat de taxi niet op tijd reed. Dit jaar is de op tijd-vraag voor 4 momenten uitgesplitst (vertrek thuis en op school, aankomst op school en thuis).

Voor wat betreft het aankomstmoment op school is het aandeel dat aangeeft dat dat niet op tijd is (nl. 24%) veel hoger dan de totaalwaarde voor vorig jaar (11%). Voor de andere 3 momenten is de uitslag wel vergelijkbaar(7-12% niet op tijd in 2009). Op dit gebied is dus in ieder geval geen verbetering bereikt, mogelijk wel een verslechtering.

# 4. Inventarisatie knelpunten en suggesties voor kwaliteitsverbetering

## 4.1 Inleiding

Het totaal-oordeel van ouders over het taxivervoer is redelijk positief: 90% vindt het vervoer goed of voldoende. Maar zoals ook in het vorige hoofdstuk al is beschreven signaleren de ouders daarnaast veel punten waar ook problemen spelen en waarop het beter kan. Problemen die in andere evaluaties (in voorgaande jaren, in andere gemeenten) al meer naar voren zijn gekomen:

- punctualiteit
- kwaliteit van chauffeurs
- kwaliteit van de voertuigen
- sfeer, orde en gedragsproblemen in de taxi
- communicatie/klachtenprocedure/contacten
- grenzen van het taxivervoer: wie komt waarvoor in aanmerking

In dit hoofdstuk zullen we dieper op deze problemen en op verbeter suggesties ingaan. De informatie die daarbij beschreven wordt heeft geen kwantitatief karakter meer, zoals de gegevens in het vorige hoofdstuk. In dit hoofdstuk komen individuele opvattingen van ouders en andere betrokkenen aan bod.

Deze informatie is verzameld in open vragen in de enquête. Ook zijn de onderwerpen besproken in een ronde-tafelgesprek met een twintigtal ouders en in een interviewronde bij professioneel bij het leerlingenvervoer betrokken partijen (scholen, schoolbestuur, WIG).

In de paragrafen 4.2 tot en met 4.7 beschrijven we hoe alle deze betrokkenen de problemen ervaren, en aan wat voor oplossingsmogelijkheden zij denken. In 4.8 worden de thema's belicht vanuit de optiek van de vervoerder, waarmee ook een interview is gehouden.

## 4.2 Punctualiteit

Punctualiteit is het meest genoemde probleem. Van de kinderen uit de enquête komt een kwart regelmatig veel te vroeg of te laat op school.

Ook in de interviewronde bij scholen komt te vroeg of te laat komen van de taxi's als een dagelijks spelend probleem naar voren, dat voor veel onrust aan het begin van de schooldag zorgt.

Aan het eind van de dag gebeurt het ook dat busjes veel te laat komen. Een extra-complicatie daarbij is dat leerlingen en leerkrachten, volgens afspraak, soms maar een beperkte tijd (kwartier) buiten op de taxi wachten. Wanneer de taxi later komt en geen leerlingen ziet rijdt hij soms weer weg.

Kanttekeningen, verklaringen en suggesties die gegeven zijn:

- Veel tijd kan verloren gaan doordat invallers de weg niet kennen, routebeschrijving of navigatiesysteem kan erg helpen
- Door een GPS-systeem in de taxi is het objectief vast te stellen of taxi's veel te laat of te vroeg aankomen. Daardoor kan de punctualiteit beter gecontroleerd worden. Voor de Regiotaxi ligt een voorstel om zo'n systeem te gaan gebruiken bij het bepalen van de mate waarin de taxi's

niet op tijd rijden. Dat wordt dan gecombineerd met een boeteclausule: bij het overschrijden van een bepaald aantal vertragingen volgt een boete.

Omdat het vaak dezelfde voertuigen zijn die gebruikt worden voor leerlingenvervoer en Regiotaxi zou zo'n systeem ook voor leerlingenvervoer gebruikt kunnen worden. Ook voor leerlingenvervoer kan dan een "punctualiteitseis" geformuleerd en gecontroleerd worden.

- Het verkeer is een onzekere factor die voor vertragingen kan zorgen. Het verkeer wordt echter ook makkelijk als excuus gebruikt. Wanneer er sprake is van structureel te vroeg of te laat komen ligt dat zeker niet aan het verkeer, maar aan de planning. Het combineren van leerlingenvervoer met een andere rit ervoor of erna is een planningoorzaak. Zo'n planning mag niet ten koste gaan van leerlingenvervoer op het juiste moment.
- Meerdere ouders geven aan dat de route van hun kind niet handig is samengesteld, dat er efficiënter gepland kan worden. Bij de planning in het begin van het schooljaar zou meer aangesloten moeten worden op de planning van het voorafgaande jaar.
- Kunnen bij routes binnen Nijmegen de richtingen 's ochtends en 's middags omgedraaid worden zodat niet steeds dezelfde kinderen lang in de taxi zitten?
- Ook ouders en kinderen hebben verantwoordelijkheid. Het kind moet op de afgesproken tijd klaar staan.
- Zorg dat ouders het weten als taxi te laat komt. Daarvoor worden verschillende suggesties gedaan: laat iemand vanuit de taxicentrale de ouders bellen, verstuur een "groeps-sms", stel een sneeuwbalstelsel in waarbij één ouder gewaarschuwd wordt en de boodschap steeds wordt doorgegeven.
- De start van schooljaar is begrijpelijk, altijd problematisch maar hoe lang mag dat duren. Hoe kunnen alle partijen bijdragen aan zo snel mogelijk inslijten van vaste patronen? Nu loopt deze aanloopperiode door tot na de herfstvakantie, dat is te lang.
- De taxi's wachten maximaal 2 minuten op een kind. Ouders hebben niet altijd gelijk door dat de taxi aangekomen is. Is er een vaste regel/afspraken over hoe de chauffeur zich kenbaar maakt, toetert hij, belt hij aan, staat hij duidelijk in het zicht? Gaan de 2 minuten al in gelijk bij aankomst taxi of bij het afgesproken tijdstip?
- Als een taxi buiten de afgesproken marge op school aankomt, moet de chauffeur zich melden. Als hij om veiligheidsredenen niet uit de taxi weg kan, dan per telefoon. De huidige werkwijze leidt tot "zwarte pietten": het busje was er wel, het busje was er niet.
- Ouders die in de loop van de schooltijd van hun kind met meerdere taxibedrijven te maken hebben gehad signaleren kwaliteitsverschillen tussen de taxibedrijven.

### 4.3 Kwaliteit van chauffeurs

De kwaliteit van de chauffeur is een cruciale factor in de kwaliteit van het leerlingenvervoer. De taak die de chauffeur heeft is niet onaanzienlijk: hij heeft een behoorlijke groep vaak niet makkelijke kinderen bij zich, en moet ook nog veilig door het drukke verkeer rijden. Daarbij wordt het niet dik betaald. Gezien deze omstandigheden spreken alle partijen waardering uit voor wat veel van de chauffeurs presteren. Maar ook worden er behoorlijk wat klachten en problemen gemeld en voorstellen gedaan:

- Heel belangrijk is dat chauffeurs affiniteit hebben met kinderen, en dan vooral voor de doelgroep die ze vervoeren. Een chauffeur moet begrip hebben voor de beperkingen van de kinderen, niet te snel geïrriteerd raken, interesse hebben voor de kinderen. Dat kan al op heel simpele wijze, door hallo en goedendag te zeggen. Maar veel ouders en ander betrokkenen geven aan het belangrijk te vinden dat de chauffeurs op een of andere manier voorgelicht worden. Meest genoemd wordt een instructieavond waarop informatie vanuit scholen en



ouders gegeven wordt. Er worden suggesties gedaan dat samen met bv. het CWI of het sociaal fonds taxiwezen (vakbond) te organiseren. Dit zou onderdeel uit moeten maken van het (betaalde) werk van de chauffeurs.

- Er zijn chauffeurs die weinig oog hebben voor de kinderen en de veiligheid, maar gefixeerd zijn op het tijdschema, ze parkeren midden op straat, letten niet op de overige schoolbezoekers, geven een grote mond wanneer je ze daarop aanspreekt. In de ergste gevallen zijn er incidenten gemeld met alcohol en racistisch en seksueel getinte opmerkingen. Daarbij wordt opgemerkt dat deze problemen zich vooral bij invalchauffeurs voordoen. Kun je deze kritiek voor zijn? Door juist een poule met extra-gekwalificeerde invallers aan te houden?
- Een vaste chauffeur wordt door velen belangrijk gevonden. Veel van de kinderen hebben dat volgens de enquête ook. Maar voor 13% is dat niet zo. Die hebben blijvend te maken met veel wisselende chauffeurs, en soms zelfs met wisseling van taxibedrijf. Ook bij de chauffeurswisseling geldt dat de problemen in het begin van het schooljaar het grootste zijn. Doordat er dagelijks nog kinderen bijkomen die vervoerd moeten worden is het reisschema aan veel wisselingen onderhevig. Daarvoor bestaat bij scholen en ouders wel enig begrip. Wel vinden ze dat deze aanlooperperiode te lang duurt. Zoveel mogelijk een vaste chauffeur is ook in het huidige contract als intentie opgenomen. Daarbij zijn echter geen streefcijfers of sancties genoemd. Kan dit in het nieuwe contract harder gemaakt worden?
- Als een vaste chauffeur niet haalbaar is kan een poule van vaste chauffeurs een goed alternatief zijn. Ook dan is bekendheid tussen chauffeurs en kinderen haalbaar en is informatieoverdracht uitvoerbaar.
- Naast sancties ventileren ouders ook juist positieve ideeën: complimenteer de chauffeur die het goed doet, organiseer een verkiezing chauffeur van het jaar.
- Van meerdere kanten komt het signaal dat het instellen van de chauffeurspas niet heeft bijgedragen aan de kwaliteit van het chauffeurcorps: de zekerheid dat alle chauffeurs aan minimum-eisen voldoen is ten koste gegaan van een aantal goede chauffeurs ( de “opa’s en oma’s”) die gestopt zijn omdat zij geen zin/mogelijkheid hadden de pas te halen.

#### **4.4 Kwaliteit en veiligheid van de auto’s**

Het aandeel ouders dat klaagt over de kwaliteit en veiligheid van de auto’s is in vergelijking tot vorig jaar gedaald.

Toch worden er door sommige ouders en ook vanuit de scholen wel serieuze, vaak tijdelijke, misstanden gesignaleerd: gordels die niet werken, niet goed worden omgedaan, te veel kinderen in verhouding tot de zitplaatsen, geen stoelverhogers.

Volgens de aanbesteding moeten de taxi’s aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften voldoen. Die kunnen soepeler zijn dan de veiligheidseisen die ouders nodig vinden. Nu staat in het contract dat de taxi volgens de wettelijke eisen van gordels moeten voorzien zijn. Zulke eisen kunnen ook specifiek benoemd worden: driepuntsgordel, voor kinderen onder de 1.35 meter een stoelverhoger.

Sommige ouders geven aan dat de opdrachtgever (d.i. de gemeente Nijmegen) niet op de veiligheid van de auto’s controleert. Zij vinden dat dat wel zou moeten gebeuren.

Tenslotte signaleren sommige ouders en scholen een groot verschil in kwaliteit en veiligheid tussen verschillende taxibedrijven.

## 4.5 Sfeer, orde en gedragsproblemen

Veel ouders en scholen uiten hun zorg over gedragsproblemen in sommige taxi's. Vooral taxi's met kinderen uit cluster-3 en 4-scholen vormen hierbij een risico. Maar ook op andere scholen in het Speciaal Onderwijs en het SBO komen steeds meer kinderen met gedragsproblemen. Dat kan in de taxi leiden tot ruzie, lawaai, pestgedrag en tot verkeersonveilige situaties. Hoewel dit probleem minder vaak voorkomt dan gebrek aan punctualiteit wordt er wel zwaarder aan getild. Veel scholen geven aan dat zij incidenten in de taxi binnen school bespreken en in extreme gevallen samen met vervoerder op zoek gaan naar oplossingen. Zoals bv. de groepssamenstelling of de zitplaatsverdeling.

Van ouders, scholen en andere betrokkenen veel gehoorde suggesties op dit gebied zijn:

- Het mee laten reizen van een begeleider in de bus scoort bij velen. Over wie die begeleider zou moeten zijn zijn veel verschillende ideeën: een andere taxichauffeur, een vrijwilliger, een klassenassistent.

In maart 2009 is er gestart met een experiment op 2 routes met veel problemen. Daarbij rijdt nu een (vaste) begeleider (extra-chauffeur, zonder speciale kwalificaties) mee. Op deze routes zijn de problemen sindsdien beperkt. De aanwezigheid van de begeleider zal daar zeker aan hebben bijgedragen. Maar op beide routes speelt ook dat de samenstelling van de kinderen in de bus veranderd is, in beide gevallen is een leerling waar veel problemen mee waren uit de taxi verdwenen.

Begeleiders hoeven geen standaardvoorziening te zijn. Je zou je kunnen beperken tot de taxi's met leerlingen met gedragsproblemen. Een andere mogelijkheid is om enkele "flexibele" begeleiders te hebben die je inzet op die routes waar dat op het moment het hardste nodig is. Als de situatie weer genormaliseerd is zou de begeleider ingezet kunnen worden op een andere route.

- Zorg voor afleiding in de bus: muziek, spelletjes etc. Een begeleider zou hier een rol in kunnen spelen. Overigens geldt hierbij dat de behoefte en wensen van de verschillende kinderen in de bus uiteen kunnen lopen.
- Houdt bij indeling van de bus (welke kinderen bij/naast welke kinderen) rekening met kenmerken/eigenschappen/leeftijden. Laat de school of ouders daar advies in geven
- Onrust en veranderingen in de taxi kunnen gedragsproblemen versterken/uitlokken. Zorg daarom voor vastheid en continuïteit. Vaste plaatsen, vaste kinderen, liefst "rituelen" (om de beurt cd meenemen, beloningssysteem met stickers) Een vaste chauffeur is daarbij cruciaal, zie ook paragraaf 4.3
- In geval van extreem wangedrag moet ook overgaan kunnen worden tot schorsing van een kind uit de taxi. Als het nodig is moet een individuele oplossing gezocht worden.
- Zorg dat ouders, chauffeurs en kinderen elkaar kennen.

## 4.6 Communicatie

Bij leerlingenvervoer zijn meerdere partijen betrokken: ouder-kind-school-gemeente-vervoerder. Wat het extra complex maakt is dat binnen de vervoerder nog drie niveaus zijn: chauffeur-taxibedrijf-Connexion. Dit maakt communicatie cruciaal maar ook kwetsbaar.

Bij ouders en scholen bestaat de duidelijke voorkeur de communicatie op zo laag mogelijk niveau te zoeken: in eerste instantie met de chauffeur of het taxibedrijf. Daarna pas bij Connexion. Overleg met taxichauffeur of taxibedrijf leidt vaak het snelst tot een oplossing. Zo geven scholen aan dat direct contact met de chauffeurs over het afzetten van de kinderen (waar, aan wie overdragen, hoe parkeren) tot een goede samenwerking leidt.

Vanuit Connexxion bestaat daarentegen juist de behoefte alle meldingen en klachten (lieft schriftelijk) centraal te willen verwerken. Alleen dan hebben zij mogelijkheid tot ingrijpen.

De neiging van ouders en scholen zich rechtstreeks tot chauffeur en taxibedrijf te wenden wordt nog versterkt doordat contact met Connexxion in hun ogen vaak niet bevredigend verloopt: Connexxion is lastig te bereiken, de telefoon wordt vaak niet opgenomen, als je wel contact hebt gehad hoor je meestal niets terug, als je wel iets hoort hebben ouders soms het gevoel met een doodoener te worden afgescheept.

- Om informatie over een route/taxibusje goed overdraagbaar te maken kan een logboek samengesteld worden. Daarin kan algemene informatie (naam, foto, adres, school, telefoonnummers school en ouders, wie moet waarmee geholpen worden) maar ook specifieke afspraken (wie zit waar, wie zoekt op welke dag de muziek uit etc.) zodat de nodige informatie altijd aanwezig is, ook als de vaste chauffeur ontbreekt.
- Een punt dat door meerdere ouders en scholen wordt ingebracht is het feit dat Connexxion tegelijkertijd zowel uitvoerder als klachtenafhandelaar is. In hun ogen worden verschillen van inzicht daardoor te vaak vanuit het standpunt van de vervoerder gezien. Er bestaat behoefte aan een meer “onpartijdige rechter” waar je terecht kunt met blijvende klachten die door Connexxion niet worden opgepakt, een klachtencommissie of cliëntenraad.
- In de reacties valt op dat er vaak meerdere opvattingen bestaan over wat wenselijk of afgesproken is in verschillende situaties: moet een chauffeur uit stappen om aan te bellen of moet hij blijven zitten om toezicht te houden op aanwezige kinderen, gaan de 2 minuten instaptijd in op het moment dat de chauffeur arriveert of op het afgesproken ophaaltijdstip, is het voldoende dat er gordels zijn of moet de chauffeur er ook op toezien dat die correct dichtgedaan worden, moet de chauffeur wachten tot het kind ontvangen is door ouder of school? Deze regels moeten duidelijk op papier staan en gecommuniceerd worden met ouders/kinderen maar ook met chauffeurs en scholen.

Ouders krijgen aan het begin van het schooljaar een folder waarin staat wat van hen verwacht wordt, en wat zij kunnen verwachten van het leerlingenvervoer. De punten die hierin behandeld worden beslaan niet alle punten waarover verschil van inzicht kan bestaan. Bovendien houden zowel ouders/kinderen als chauffeurs zich lang niet altijd aan de afspraken zoals die daarin beschreven worden. Hoe kunnen deze afspraken meer eigen worden voor de verschillende betrokkenen. Is het een idee een vervoerscontract te tekenen?

- Bij wijzigingen, bv. verdwijnen van de vaste chauffeur of verandering van taxibedrijf, worden ouders vaak voor een voldongen feit gesteld. Communicatie daarover zou de acceptatiegraad vergroten.
- Sinds een jaar bestaat er een “werkgroep leerlingenvervoer”, een gezelschap waarin gemeente, vervoerder, scholen en ouders vertegenwoordigd zijn en waarin problemen en mogelijke oplossingen worden bedacht en besproken. Zo’n rechtstreekse aanpak heeft veel resultaat. Deze werkwijze moet in het nieuwe contract gecontinueerd worden.
- Door het taxivervoer op te nemen op het programma van ouderavonden en de vervoerder daarbij uit te nodigen kan het wederzijds begrip vergroot worden en kan sneller op knelpunten worden ingespeeld.

## 4.7 Grenzen van het leerlingenvervoer

De belangrijkste groep die volgens de huidige verordening in aanmerking komt voor taxivervoer zijn SO-leerlingen die meer dan 4 km van hun school wonen.

Op meerdere punten wordt dit soms te beperkt gevonden:

- leerlingen van het SBO komen niet in aanmerking voor het taxivervoer, maar voor OV-vervoer. Vanuit de SBO-scholen wordt dit een gemis gevonden. De verschillen tussen SBO en SO-leerlingen zijn klein. Ook onder SBO-leerlingen zijn er steeds meer kinderen met een gedragsstoornis. Bij het zelfstandig reizen in het OV kan dat tot problemen leiden. Met name op het laatste traject naar school, wanneer leerlingen van verschillende woonadressen uiteindelijk allemaal in dezelfde OV-bus zitten, kunnen zich onderlinge problemen voordoen. Bovendien blijft het naar en van school brengen voor de ouders van deze kinderen, die vaak al een zware taak hebben, een (te) grote belasting. Tenslotte vindt het SBO dat het anders beoordelen van SO en SBO-kinderen een vorm van rechtsongelijkheid is.
- Een mogelijkheid om meer SBO-leerlingen leerlingenvervoer aan te bieden is het gebruik van een touringcar. Via twee routes zouden touringcars naar de twee SBO-scholen van Nijmegen kunnen rijden. Bij gewone bushaltes kunnen de kinderen instappen. Een wat langere reistijd dan het nu toegestane maximum van een uur lijkt daarbij wel nodig. Scholen en andere betrokkenen zien ook nadelen: brengen en halen naar de bushalte gaat ouders veel tijd kosten, combineren met zorg/wegbrengen van een ander kind is lastig. Ook de ouders die bij het ronde-tafelgesprek waren, waarbij overigens nauwelijks ouders van leerlingen uit het SBO, liepen niet warm voor dit idee.
- door sommige ouders en scholen is naar voren gebracht dat alleen het woning-school vervoer te beperkt is. In geval van werkende ouders zou ook de mogelijkheid moeten bestaan een kind bij BSO of oppas terug te brengen. Dat zou nog verschillende vormen kunnen krijgen. Wel of niet tegen extra kosten, afhankelijk van de regelmaat die er in de variatie naar bestemmingsadres zit, alleen wanneer de omweg een bepaalde afstand niet te boven gaat etc. Een overweging die hierbij ook nog een rol speelt is dat het nadelig kan zijn voor andere kinderen in de taxibus. Zij moeten dan mogelijk langer in de bus zitten en een andere route rijden. Het kan dus ten koste gaan van de vaste route. Tijdens het rondetafelgesprek bleek dat er naast een groep ouders die dit als een noodzakelijke uitbreiding van het leerlingenvervoer ziet ook een groep ouders is die hier juist tegen is: door deze faciliteit aan te bieden wordt de planningsdruk en het risico op fouten nog verder vergroot.
- de 4 km-grens staat ter discussie. Door sommige scholen en ouders wordt opgemerkt dat het ook voor kinderen die dicht bij school wonen nodig kan zijn met de taxi gehaald te worden.

## 4.8 Ervaringen vervoerder met taxivervoer

Ook met de vervoerder Connexxion is een interview gehouden over het taxivervoer, hoe gaat het in hun ervaring, welke verbetermogelijkheden zien zij. Daarbij zijn de onderwerpen uit de vorige paragrafen ook aan de orde gekomen. In deze paragraaf beschrijven we de reactie en visie van Connexxion mbt deze thema's.

### *Punctualiteit en continuïteit*

De doorstroming in het verkeer is een groot probleem voor Connexxion in de planning van de ritten.

Daarnaast is het een belangrijk planningsprobleem dat het aan de start van het schooljaar lang duurt voor alle leerlingen goed zijn aangemeld. In de eerste twee maanden worden nog tientallen leerlingen toegevoegd aan de grote groep leerlingen die in de zomer al bekend en ingepland is. Dat kan grote gevolgen hebben. Eén kind extra kan al een keten van verschuivingen in taxibezetting en routes tot gevolg hebben waardoor kinderen met andere medereizigers, chauffeurs, routes of zelfs taxibedrijven te maken krijgen. De logistiek van het transport, de

efficiency van de route is het belangrijkste criterium waarnaar gekeken wordt bij zulke aanpassingen. Het contract biedt geen financiële ruimte daar andere overwegingen (zoals continuïteit) bij te betrekken.

De opstartproblemen aan het begin van het schooljaar zijn groter in Nijmegen dan in Beuningen en Wijchen, die onderdeel van hetzelfde contract uitmaken. In Nijmegen worden meer kinderen later aangemeld. Door verbetering van de (timing van) informatie die door scholen en gemeente wordt aangeleverd kunnen de aanloopperikelen beperkt worden.

De opstartperiode zou niet meegeteld mogen worden bij het vaststellen van de punctualiteit en continuïteit die bereikt wordt.

In de ervaring van Connexxion werkt de 2-minutenregel (chauffeur wacht maximaal 2 minuten bij woning) goed. Meestal zitten de kinderen met hun jas al aan klaar.

#### *Kwaliteit chauffeur*

Kwaliteit heeft zijn prijs. Chauffeurs worden laag betaald, zijn daardoor vaak laag opgeleid of hebben geen ervaring met de doelgroep. Gezien deze omstandigheden doen de meeste chauffeurs het opvallend goed. Een (jaarlijkse) bijeenkomst voor chauffeurs is belangrijk om hen inzicht in de doelgroep te verschaffen

Connexxion wil in een eventueel nieuw contract alleen nog werken met taxibedrijven die een taxikeurmerk hebben. Dan is een bepaalde minimumkwaliteit gegarandeerd: organisatie, wagenpark en chauffeurs (pas, sociale vaardigheden, EHBO-diploma).

Dat zou ook in de nieuwe aanbesteding gevraagd moeten worden.

Andersom heeft zulke regelgeving ook wel nadelen: door een chauffeurspas te eisen is er ook een aantal goede chauffeurs gestopt.

#### *Kwaliteit voertuigen*

De voertuigen van de taxibedrijven voldoen aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften. Voor aanvullende eisen, als bv. stoelverhogers, is geen geld. Als je daar toch waarde aan hecht moet dat expliciet in de aanbesteding gevraagd worden.

Het genoemde taxikeurmerk (zie ook kwaliteit chauffeurs) geeft ook garanties voor de kwaliteit van de taxi's.

#### *Sfeer en orde*

De doelgroep die in het leerlingenvervoer zit wordt hoe langer hoe moeilijker. Er zijn steeds meer kinderen met gedragsproblemen. Ook onder de ouders is veel variëteit, van constructief meedenken tot onheus bejegenen van chauffeurs.

Zeker in busjes met kinderen van cluster-3 en -4scholen is begeleiding zeer gewenst. Op dit moment lopen er op twee routes experimenten met begeleiding.

In het jaar 2007/2008 zijn er de nodige problemen in het taxivervoer geweest, niet ieder taxibedrijf is geschikt voor iedere doelgroep Voor het jaar 2008/2009 is daar bij het plannen van de ritten extra op gelet. Met de taxibedrijven is het voorgaande jaar geëvalueerd. In de planning wordt met sterktes en zwaktes van de bedrijven rekening gehouden. Bedrijven die onder de maat presteren krijgen minder ritten. Er zijn voldoende partijen in de markt om dit ook werkelijk te kunnen doen.

Na de ervaringen vorig jaar is dit jaar ook ingezet op een vastere groep chauffeurs. Dat is ook gelukt. Het is echter een illusie te denken dat alle chauffeurs in het hele jaar gelijk zullen zijn. Ook zij worden ziek, gaan met vakantie etc. Regelmaat kan ook een andere vorm hebben: 2 vaste chauffeurs, een voor 's ochtends en een voor 's avonds, etc.

### *Communicatie en klachtenafhandeling*

In het jaar 2007/2008 zijn er regelmatig dingen misgegaan op het gebied van communicatie en klachtenafhandeling. Dat had er ook mee te maken dat Connexxion, na de fusie/overname van Novio, haar zaakjes intern niet op orde had. Dit jaar zijn de zaken echter goed op orde.

Er is een mogelijkheid tot telefonische melding, mn wanneer de taxi niet komt/te laat is. Deze telefoon is altijd bemand dus in theorie is het niet mogelijk dat ouders 's ochtends geen contact kunnen krijgen.

Ouders krijgen aan het begin van het jaar een folder en een brief met daarin o.a. hoe te handelen wanneer ze contact willen opnemen. Naar de ervaring van Connexxion wordt deze informatie echter slecht gelezen/bewaard. Ook verouderde nummers worden vaak gebeld.

Klachten moeten per e-mail worden ingediend. Dat om registratie mogelijk te maken. De interne afspraak bij Connexxion is dat klachten binnen 10 werkdagen moeten worden afgehandeld. Dat lukt niet altijd, omdat soms onderzoek nodig is.

Maandelijks wordt er een klachtenrapportage uitgedaan naar de opdrachtgever (gemeente). Het is echter niet duidelijk of hier ook wat mee gebeurt. Daarover zouden eigenlijk afspraken gemaakt moeten worden in het contract.

Sinds een jaar functioneert de werkgroep leerlingenvervoer, waarin gemeente, scholen, Connexxion, ouders overleggen. Dit is een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Door elkaar te spreken komen problemen duidelijker boven tafel en worden ze beter/sneller opgelost. De eis dat zo'n verbetergroep een aantal keer per jaar moet samenkomen zou ook in het nieuwe contract moeten worden opgenomen.

Het overdragen van de klachtenafhandeling aan een onafhankelijke instantie zou Connexxion prima vinden. Dit zou een boel werk schelen.

Onderling begrip en contact kunnen verbeterd worden door 1x per jaar een bijeenkomst te organiseren voor ouders/verzorgers (niet alle 500 maar vertegenwoordiging per school)/ werkgroep/scholen/gemeenten. Er zou een instelling voor het behartigen van klantenbelangen moeten zijn en bekend gemaakt worden.

Het is ouders en kinderen niet altijd bekend wat zij kunnen verwachten van het taxivervoer en wat zij zelf moeten doen om het vervoer soepel te laten verlopen. Voorbeelden: de chauffeur brengt kinderen niet naar binnen in de school, hoeveel tijd hebben ouders bij ophalen, welk gedrag wordt van de kinderen verwacht). Mogelijk moet je ouders/kinderen aan het begin van het schooljaar een vervoerscontract laten tekenen.

### *Grenzen van het leerlingenvervoer*

Connexxion ziet touringcarvervoer voor SBO-leerlingen als een goed alternatief. Dat zou een apart perceel in de aanbesteding kunnen zijn. De routes werken dan met opstapplaatsen bij OV-haltes, de reistijd zou iets langer moeten mogen zijn (geen 60 maar 75 minuten). Begeleiding in een touringcar is makkelijker en goedkoper te organiseren dan in een taxibusje. In Arnhem werkt het op deze manier. Ouders kunnen/moeten dan hun kind naar de bushalte brengen. Veel doen dat ook niet. In Arnhem wordt naar schatting 30% van de kinderen bij de bushalte opgehaald.

# 5. Kwaliteitsverbetering in de nieuwe contractperiode

## 5.1 Geen aanleiding tot grote aanpassingen

Het overgrote deel van de ouders beoordeelt het leerlingenvervoer als goed of voldoende. Dit geeft aan dat de huidige werkwijze ook een goede basis, een goed uitgangspunt kan zijn voor de komende contractperiode.

Wel zijn er verbeteringen mogelijk. In het voorgaande hoofdstuk is een scala aan kwaliteitssuggesties en verbeterpunten gepasseerd. Die voorstellen hebben zowel te maken met de omvang van de doelgroep (de kwantiteit) als met de uitvoering van het vervoer (de kwaliteit). Op welke manier kunnen we die in de voorbereiding van de nieuwe contractperiode oppakken?

In dit hoofdstuk groeperen we de voorstellen onder 4 hoofdthema's:

- voorstellen die betrekking hebben op de verordening, de regelgeving, wie komt waarvoor in aanmerking
- voorstellen die opgepakt kunnen worden in het bestek dat voor de aanbesteding gemaakt wordt en het contract dat wordt afgesloten
- voorstellen die met contractbeheer te maken hebben
- en overige voorstellen

In de voorbereiding voor de nieuwe aanbesteding moet beslist worden welke elementen wel, niet of als variant worden opgenomen.

## 5.2 Aanpassing van de verordening

Uit de enquête en interviewronde komen twee voorstellen voor mogelijke aanpassing van de verordening:

- Regel leerlingenvervoer voor leerlingen van het SBO op dezelfde manier als dat voor leerlingen van het SO. Gebeurt dat door de huidige SO-regels uit te breiden tot het SBO dan betekent dat dat ook SBO-leerlingen met de taxi mogen, als de woon-schoolafstand meer dan 4 km bedraagt. Dat zal een uitbreiding van het aantal kinderen in de taxi betekenen. Op dit moment gaan er als zo'n 40 van de 400 Nijmeegse SBO-leerlingen met de taxi naar school. Ook 40 hebben er een toekenning voor een andere vorm van leerlingenvervoer. Van de resterende 320 woont slechts een klein deel verder dan 4 km van de school. Naar schatting zouden zo'n 50 leerlingen meer dan in de huidige situatie in aanmerking kunnen komen voor taxivervoer.
- Taxivervoer is gelimiteerd tot vervoer tussen woon- en schooladres. Van sommige scholen en ouders komt het verzoek dat uit te breiden tot ook vervoer naar BSO of opvang. Over de consequenties van zo'n uitbreiding (hoeveel kinderen, welke kosten) kunnen op dit moment geen gefundeerde uitspraken gedaan worden. We weten niet hoeveel ouders hier belangstelling voor hebben. Voor de precieze invulling zijn nog meerdere opties/vraagstukken in te vullen: kun je ouders een eigen bijdrage vragen voor het vervoer naar BSO/opvang, ga je extra-adressen "op de route" anders behandelen dan adressen buiten de route, wanneer is een adres buiten de route, hoe vaak per week mag het voorkomen, gaat het vervoer naar BSO ten koste van de andere leerlingen?

Naast de duidelijke behoefte aan deze uitbreiding is er ook een groep ouders die dit juist niet ziet zitten. Door het aanbieden van deze faciliteit wordt het foutenrisico, de onrust en planningsdruk vergroot.

## 5.3 Bestek en contract

### *Punctualiteit*

Vooraf door ouders worden verschillende suggesties gedaan om de punctualiteit te vergroten (navigatiesysteem om route te vinden, geen krappe ritten ervoor of erna plannen, logischere routekeuze). Dit zijn vaak ideeën die niet zozeer op hun plaats zijn binnen een bestek of contract, maar die in de uitvoering van het leerlingenvervoer door de vervoerder kunnen worden gebruikt.

Het voorstel in het nieuwe contract te vragen dat de taxi's uitgerust worden met een GPS-systeem past wel goed binnen een bestek/contract. Met zo'n systeem wordt centraal vastgelegd op welk tijdstip de taxi's bij de scholen zijn. Dat biedt de mogelijkheid objectief een punctualiteitscore bij te houden en daar ook eisen aan te stellen.

### *Continuïteit*

Veel van de problemen die in de huidige contractperiode spelen hebben met een tekort aan continuïteit te maken: wisseling van chauffeurs, van route, van taxibedrijf, van medereizigers. Dit geeft een groot risico op vertragingen, sfeer-, orde- en gedragsproblemen, fouten in informatieoverdracht etc.

In het huidige contract is "een vaste chauffeur" als intentie opgenomen. Over andere continuïteitsaspecten (vaste route, vast medereizigers) zijn geen voorwaarden gesteld. In de praktijk blijkt continuïteit geen planningscriterium. De enige/voornaamste maatstaf waarop de routes/ritten worden samengesteld is logistieke efficiency in de ogen van de vervoerder.

Op verschillende manieren kan vergroting van de continuïteit in het contract bewerkstelligd worden:

- Er kan een maximum aan het aantal mutaties gesteld worden. Zo kun je opnemen dat kinderen (na een aanloopperiode van bv. 4 weken) maximaal bv. 5 "veranderingen" (chauffeur, route, taxibedrijf) per schooljaar mee mogen maken. Als dat vaker gebeurt, zou dat kunnen leiden tot een sanctie zoals een boete, te betalen aan ouders/gemeente etc. Ouders hebben dan de mogelijkheid gefundeerd te klagen wanneer de veranderingen te veel voorkomen.
- Ook zou je minder wijzigingen in de loop van het jaar kunnen realiseren door aan de start van het schooljaar wat meer ruimte in de busjes te plannen, waardoor er nog een kind bij kan zonder dat dat tot grote doorschuifoperaties leidt
- Het aantal "instapmomenten" zou beperkt kunnen worden. Alleen in augustus/september en februari kun je je aanmelden voor het leerlingenvervoer. Wie zich in de tussentijd meldt zou op een aparte route geplaatst kunnen worden, die dan ook meer tijd mag kosten. In 2008 werden er in de "gewone" schoolmaanden gemiddeld ruim 10 beschikkingen voor taxivervoer afgegeven. Dat zou betekenen dat dan enkele tientallen kinderen in zo'n overgangsregeling terecht komen.
- Je kunt continuïteitseisen naar doelgroep laten verschillen. Voor taxi's naar de cluster 3- of 4-scholen zouden dan strengere eisen gelden dan voor de overige taxi's. Het evenwicht in deze taxi's is heel makkelijk verstoord. Ook in het huidige contract worden extra eisen aan het vervoer van deze leerlingen gesteld: kinderen van cluster 4-scholen mogen niet met andere leerlingen gecombineerd in de taxi zitten. Ruim een kwart van de kinderen in de taxi bezoekt een cluster 4-school.



### *Sfeer en orde*

- Een of twee voorlichtingsavonden per jaar onderdeel moeten onderdeel uitmaken van het werk van de chauffeurs. Dat moet leiden tot meer begrip bij de chauffeurs voor de doelgroep die zij vervoeren, en er kunnen tips gegeven worden voor omgang met de kinderen. Maar ook kan het dienen om de eisen aan chauffeurs, die ook in het huidige contract geformuleerd worden, nog eens onder de aandacht van de chauffeurs te brengen. Ook over onderwerpen die in het huidige contract staan (roken, kinderen gedag zeggen, helpen bij in- en uitstappen) worden door de ouders nog klachten geuit.
- Organiseer een vorm van begeleiding. De intensiteit daarvan kan variëren. In een beperkte opzet kan het gaan om een vrije zitplaats in een taxibusje, die indien nodig gebruikt kan worden om een begeleider (geleverd door school, ouders, vrijwilligers, vervoerder, eventueel in de vorm van een flexibel in te zetten poule) mee te laten reizen.

### *Communicatie*

- communicatie binnen de taxi  
in een taxi moet standaard een logboek met gegevens over de kinderen (namen, foto's, zitplaats, bijzonderheden, afspraken, telefoonnummers) aanwezig zijn
- communicatie tussen vervoerder en ouders  
laat vervoerders aangeven op welke wijze en wanneer zij ouders op de hoogte willen brengen van vertragingen (bij hoeveel vertraging, warme belservice, sms, sneeuwbal), hoe ouders op de hoogte worden gebracht van route en samenstelling groep, kennismaking met chauffeur.
- communicatie tussen alle partijen  
deelname aan een "verbetergroep" door de vervoerder zou onderdeel moeten zijn van het contract

### *Veiligheid*

Formuleer in het contract concretere veiligheidseisen: wat voor gordels, voor wie stoelverhogers, hoe om te gaan met rolstoelen, afzetafspraken te regelen met scholen.

## **5.4 Voorstellen voor handhaving**

Veel van de kwaliteitsdoelen en de suggesties om die te verwezenlijken zijn niet nieuw. Ook al in het huidige bestek en contract staat dat kinderen zoveel mogelijk een vaste chauffeur moeten hebben, dat chauffeur aan bepaalde (sociale en inhoudelijke) kwalificaties moeten voldoen, dat het wenselijk is dat er een onafhankelijke klachteninstantie komt etc.

Toch zijn deze zaken in de afgelopen periode niet voldoende gewaarborgd. Hoe kan dat in de nieuwe periode beter geregeld worden?

Daarvoor zijn er meerdere voorstellen:

- De kwaliteitsdoelen, die nu vooral in de vorm van intenties geformuleerd zijn, moeten meer geconcretiseerd en meetbaar gemaakt worden in het contract: hoe vaak mag een taxi te laat komen, hoeveel mutaties per jaar zijn acceptabel, hoeveel van chauffeurs moeten op de voorlichtingsavond komen?
- Over hoe die doelen bewaakt gaan worden moet bij ingang van het contract al een methodiek bestaan.
  - Die kan inhouden dat de gemeente zelf monitort. Zo kan de gemeente bv. op basis van GPS-informatie zelf per maand volgen hoeveel taxi's onacceptabel te laat (of te vroeg) zijn. Dan moet er ook zorg voor gedragen worden dat er iemand is die daar naar kijkt en indien nodig actie onderneemt.

- Overweeg zelf inspecties te laten uitvoeren/uit te voeren. Checks kunnen betrekking hebben op veiligheidseisen, maar ook op andere aspecten (is er een actueel logboek aanwezig?)
- Een ander “bewakingsmethodiek” die gekozen kan worden is niet zelf actief te gaan registreren/vastleggen, maar vast te leggen dat overschrijding van een bepaalde norm reden voor een sanctie is. Het wordt dan aan ouders/scholen overgelaten een overschrijding te melden.
- De klachtenregistratie zoals die in de huidige contractperiode werkte heeft niet tot de gewenste controle/gewenste verbeterimpulsen geleid. Daarvoor zijn verschillende redenen aan te wijzen.

Klachtenafhandeling was een taak van Connexxion, die ook de uitvoerder van het taxivervoer is. Een onafhankelijke klachteninstantie verbetert de mogelijkheid de belangen van zowel ouders en kinderen als van de vervoerder recht te doen.

Daarnaast is het zo dat een deel van de klachten Connexxion niet bereikt, omdat die rechtstreeks tussen ouders/scholen en taxibedrijf werden opgepakt.

Door een onafhankelijke klachteninstantie in te stellen worden de verschillende belangen, van vervoerder, vervoerde en opdrachtgever, meer evenwichtig gewaardeerd. Zo’n instantie zal altijd een “tweedelijns-klachteninstantie” zijn. In eerste instantie moeten vervoerde en vervoerder samen een oplossing zoeken. Dat geeft voor beide partijen de grootste kans op effectieve afhandeling. Tegelijkertijd zorgt dat ervoor dat klachten die bij de klachteninstantie binnenkomen niet gezien kunnen worden als een totaal overzicht van zaken die misgaan, maar alleen als een indicatie van problemen die uit de hand lopen.

## 5.5 Overige aanbevelingen

- Onderzoek welke partijen bij kunnen dragen aan een instructieavond voor de chauffeurs: scholen, ouders maar ook bv. het Sociaal Fonds Taxi of het CWI
- In de interviews en gesprekken zijn veel ideeën geventileerd ter verbetering van de sfeer en orde in de taxi. Niet alle ideeën zullen in iedere groep bruikbaar zijn. Verzamel al de suggesties in een ideeënklapper die chauffeurs en eventueel begeleiders kunnen gebruiken. Presenteer die klapper ook op de instructieavond.
- Verhoog de inspanning en het bewustzijn van het belang om aan het begin van het schooljaar alle informatie van de te vervoeren leerlingen van ouders, scholen en gemeente beschikbaar te hebben.
- Ouders moeten naast de voordelen van taxivervoer ook zicht hebben op beperkingen en nadelen. Nu krijgen ze een brochure met toelichting. Toch blijken verwachtingen soms nog anders/hoger dan daarin beschreven. Kunnen de spelregels rond het taxivervoer indringender duidelijk gemaakt worden, bij voorbeeld door het opstellen en tekenen van een vervoerscontract?

# Bijlage 1 Novio-enquête mei 2008

In mei 2008 heeft Novio een enquête gehouden onder ouders van kinderen die deelnemen aan het taxivervoer. In totaal hebben 189 ouders de enquête ingevuld. Er zijn rond de 500 kinderen die per taxi naar school gaan. Onder deze groep zijn ook broertjes en zusjes. Het totale aantal ouders zal dus iets lager zijn. Naar schatting heeft zo'n 40% van de ouders aan de enquête meegedaan.

De vraagstelling in de enquête is beperkt. Zo is bijvoorbeeld niet gevraagd of de ouders het geheel overziend tevreden zijn met het vervoer. Toch geven de uitkomsten een aardig beeld van de thema's die spelen.

**Figuur 15** Uitkomsten ouderenquête Novio, mei 2008

			nee
Gaat het vervoer over het algemeen op afgesproken tijd?			11%
Heeft het kind een vast (groep) chauffeur(s)?			21%
Kan de chauffeur orde houden in het voertuig?			9%
Is het voertuig in orde?			13%
oordeel	goed	voldoende	onvoldoende
chauffeur	64%	29%	6%
taxibedrijf	49%	32%	17%
novio	51%	36%	8%

Aan de ouders is een aantal feitelijke vragen gesteld. Eén op de vijf ouders geeft aan de hun kind geen vaste (groep) chauffeur(s) heeft. Of dit ook een probleem gevonden wordt kan op basis van deze vraag niet worden vastgesteld.

13% van de ouders zegt dat het voertuig niet in orde is, 11% dat de taxi niet over het algemeen op tijd is. Tenslotte zegt 9% van de ouders dat er geen orde is in het voertuig.

Over deze onderwerpen zijn in de aanbesteding (principe)afspraken met de vervoerder gemaakt.

De ouders hebben een oordeel kunnen geven over de chauffeur, het taxibedrijf en Novio. In totaliteit is 18% van de ouders over minstens één van deze drie ontevreden. Bijna altijd wordt het taxibedrijf dan (ook) genoemd, soms naast de chauffeur en/of Novio.

Aan het eind van de enquête mochten de ouders vrij opmerkingen maken over het vervoer. Daarvan is ongeveer 100 keer gebruik gemaakt;

- positieve waardering  
Een kwart van de opmerkingen betreft positieve uitingen over chauffeur of taxibedrijf.
- communicatie  
Ook ongeveer een kwart van de opmerkingen gaat over communicatie: de afhandeling/terugmelding van klachten is niet voldoende, de bereikbaarheid van de telefooncentrale laat te wensen over, de berichtgeving naar de ouders is niet goed.
- chauffeur  
Over de chauffeur worden 13 opmerkingen gemaakt: rijstijl, hulpvaardigheid, omgang met de kinderen.

- tijdstip  
Ook over het tijdstip dat de kinderen worden opgehaald zijn er 13 opmerkingen: kinderen worden niet of te laat opgehaald.
- kwaliteit taxi  
12 ouders uiten klachten over de kwaliteit van de taxi: gordels of algemene mankementen als gevolg van ouderdom van de wagen
- wisseling chauffeur  
11 ouders geven aan problemen te hebben met de wisselende chauffeurs op de taxi.
- orde/begeleiding  
8 ouders noemen het gebrek aan orde in de taxi of geven aan dat begeleiding wenselijk is.
- reisduur  
Tenslotte zijn er 3 ouders die vinden dat de totale reisduur te lang is voor hun kind

# Bijlage 2 Klachten en meldingen

Connexxion houdt een registratie van klachten en meldingen bij.

Ouders moeten een klacht schriftelijk of per email indienen. Een melding (taxi te laat, komt niet) kan ook telefonisch. In het meldingensysteem worden niet alleen meldingen van ouders, maar ook van de taxibedrijven verwerkt (bv. niemand thuis). Meldingen van taxibedrijven maken ongeveer 15-20% van het totale aantal meldingen uit.

De officiële procedure is dat meldingen en klachten alleen bij Connexxion gedaan worden. Uit de ouderenquête van mei 2008 blijkt dat meer dan de helft van de ouders denkt bij het niet op tijd komen van de taxi het taxibedrijf te moeten bellen, voor klachten denkt een kwart dat ze bij het taxibedrijf moeten zijn. Ook in de enquête van 2009 en in het rondetafelgesprek geven ouders aan dat zij meldingen en klachten vaak rechtstreeks met het taxibedrijf opnemen. De registratie van klachten en meldingen bij Connexxion geeft daardoor een te beperkt beeld geeft van de werkelijk bestaande klachten.

Op dit moment zijn voor het schooljaar 2008/2009 klachten en meldingen t/m april beschikbaar.

**Figuur 16 Meldingen en klachten 2008-2009, Nijmeegse leerlingen**

	klachten			meldingen
	gegrond	ongeground	totaal	
aug/sept	18	5	23	85
oktober	13	4	17	27
november	14	2	16	36
december	4	1	5	12
januari	5	3	8	10
februari	8	3	11	19
maart	5	2	7	22
april	8	3	11	21
	75	23	98	232

Je ziet dat het aantal klachten en m.n. meldingen in de eerste maanden van het schooljaar verreweg het grootst is. Deels is dit ook logisch gezien het feit dat de routes dan opnieuw "ingereden" moeten worden. Het duurt echter erg lang, tot december, voor er enige rust intreedt. Meldingen komen vaak geconcentreerd voor: er is een beperkt aantal routes met veel meldingen (4 routes met 10 of meer meldingen).

Van de 80 klachten heeft ongeveer 1/3 betrekking op het niet of te laat komen van de taxi. Een kwart gaat over gedrag van medepassagiers

Tot nu toe is het totale aantal klachten in 2008/2009 vergelijkbaar of iets kleiner dan het jaar ervoor.

In het jaar 2007/2008 zijn er in Nijmegen 122 klachten ingediend, 88 gegrond en 34 ongegrond. De klachten kwamen geconcentreerd in de eerste schoolmaanden, bijna de helft in de periode tot de herfstvakantie, 80% in de periode t/m december.

De klachten komen dit jaar wel wat meer gespreid door de maanden: in augustus en september samen 18 gegronde klachten, dat was een jaar eerder 42. Voor de maanden oktober tot en met april is het aantal klachten nu vergelijkbaar of iets hoger dan vorig jaar.