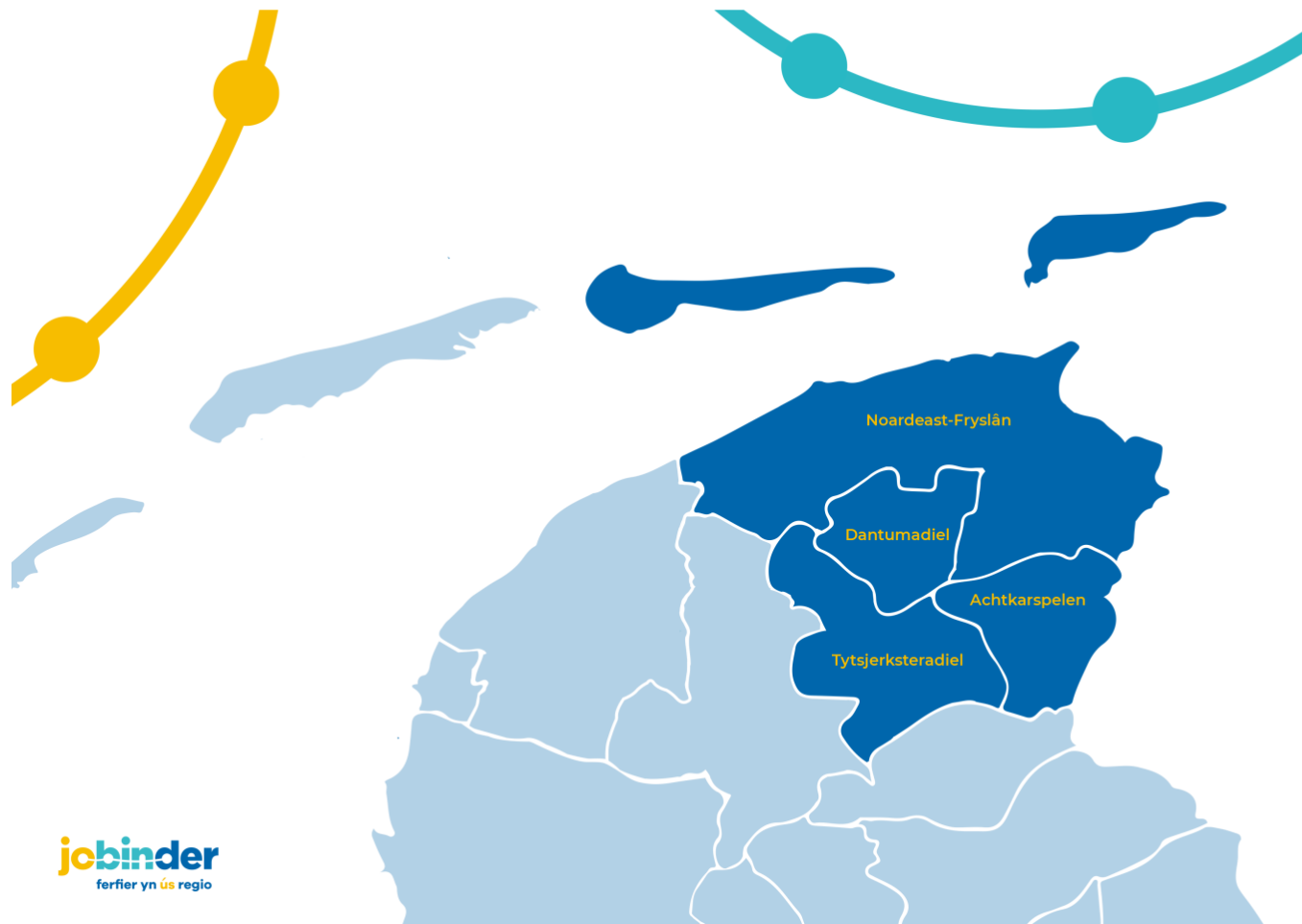


Onderzoek leerling Vervoer
2022
Achtkarspelen

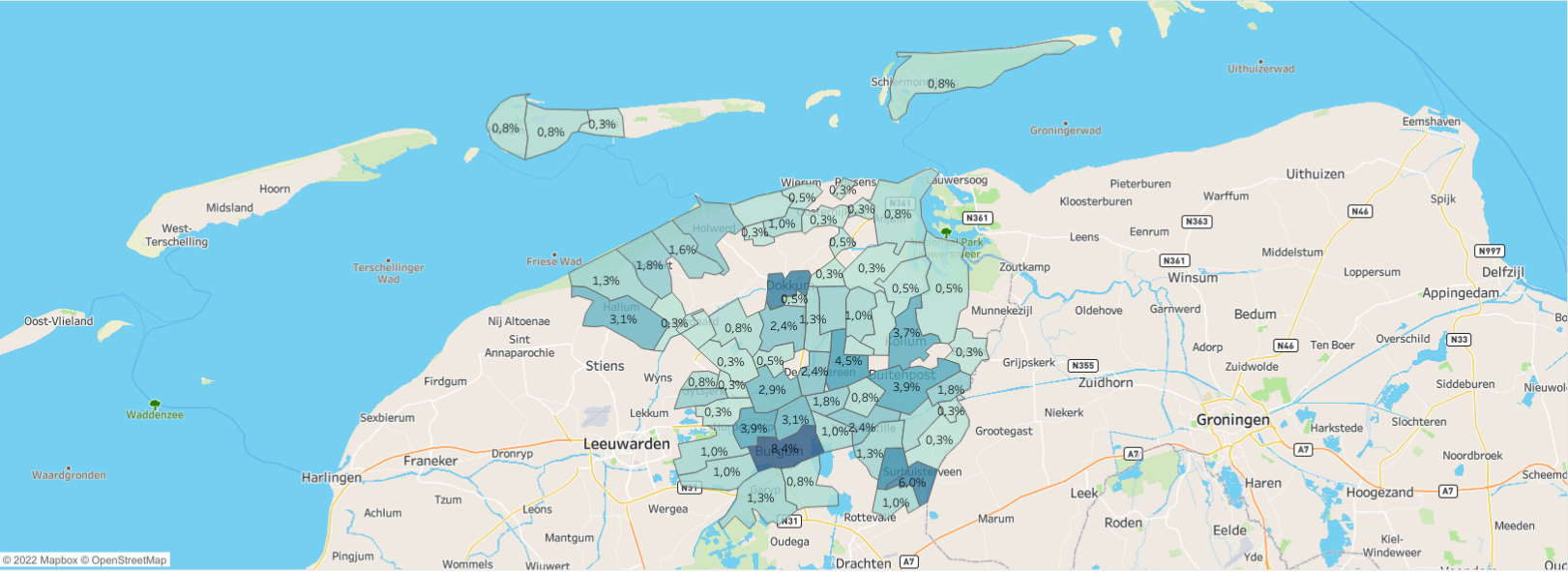
Onderzoek Leerlingenvervoer 2022

Noardeast Fryslân



Bij vragen over dit dashboard kunt u contact opnemen met Robert Jansen | Marble Research | 06-54386540 of info@marbleresearch.nl

Percentuele verdeling van de response naar woongebied (oude gemeentelijke indeling)



Aantal ingevulde enquêtes



Aandeel postaal en online beantwoording van de enquête

	jaar			
	2019	2020	2021	2022
online	78%	88%	99%	100%
postaal	22%	12%	1%	

Response aantallen

	jaar			
	2019	2020	2021	2022
Tytsjerksteradiel	64	56	91	90
Achtkarspelen	69	58	82	102
Dantumadiel	23	21	37	46
Ameland & Schiermonnikoog	3	3	9	10
n.b.	7	4	2	
Noardeast-Fryslân	62	66	109	133

Response 2019

Tevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer Regio Noardeast-Fryslân

Responsepercentage 33%

Totale doelpopulatie = 698

Netto steekproef = 228

Het onderzoek is in geografisch opzicht representatief verdeeld.

Response 2020

Tevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer Regio Noardeast-Fryslân

Responsepercentage 27%

Totale doelpopulatie = 785

Netto steekproef = 208

Het onderzoek is in geografisch opzicht representatief verdeeld.

Response 2021

Tevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer Regio Noardeast-Fryslân

Responsepercentage 44%

Totale doelpopulatie = 742

Netto steekproef = 330

Het onderzoek is in geografisch opzicht representatief verdeeld.

Response 2022

Tevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer Regio Noardeast-Fryslân

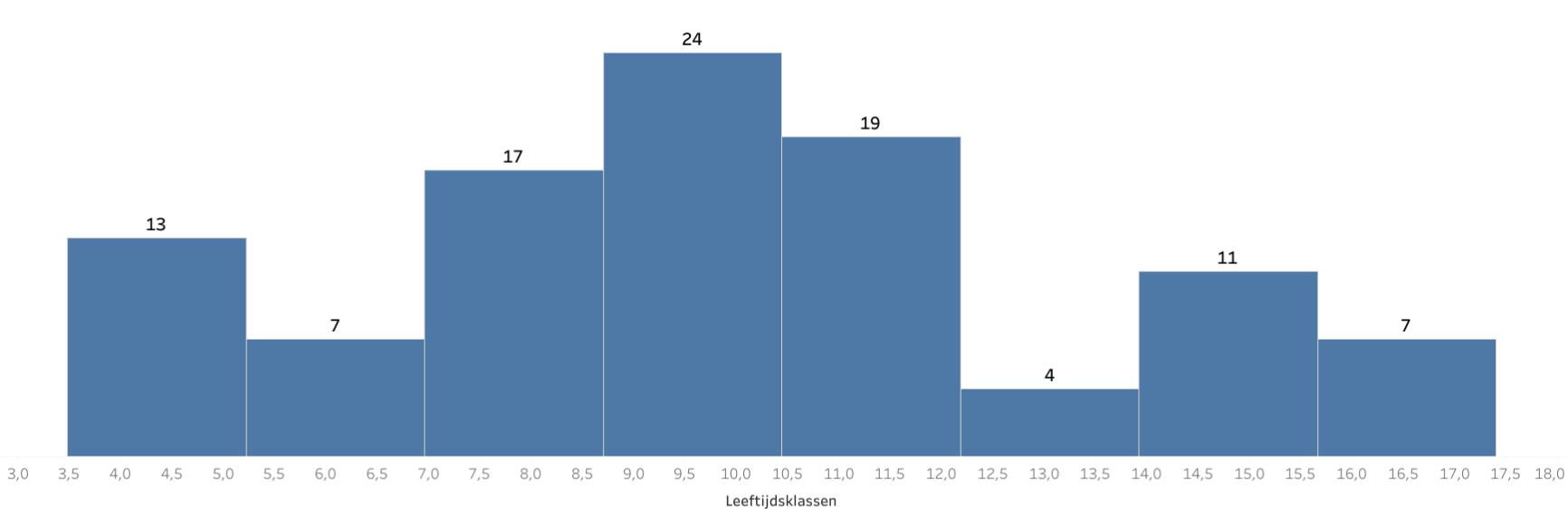
Responsepercentage 54%

Totale doelpopulatie = 707

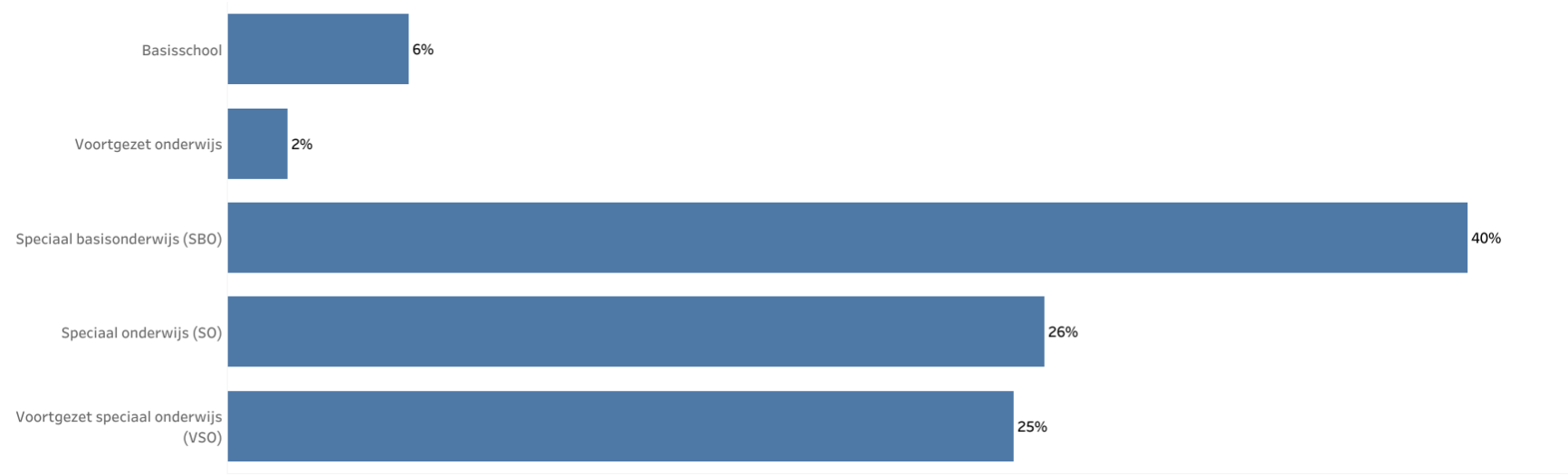
Netto steekproef = 381

Het onderzoek is in geografisch opzicht representatief verdeeld.

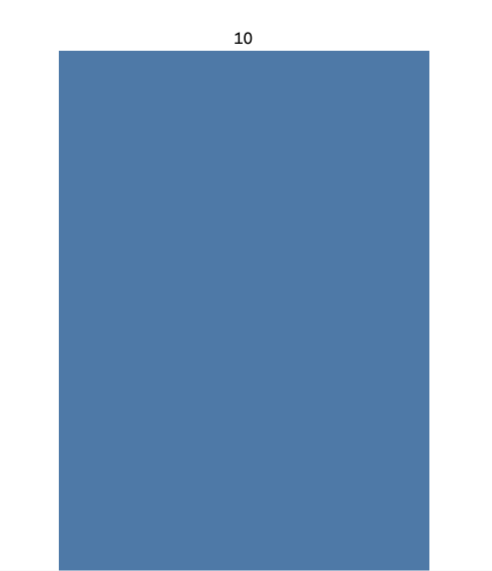
Leeftijdsverdeling 2022



Op wat voor een soort school zit het kind? 2022



Gemiddelde leeftijd 2022

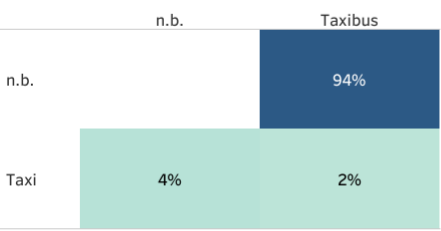


- Gemeenten (oude indeling)
- ☒ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland & Schiermonnikoog
 - ☐ Dantumadiel
 - ☐ n.b.
 - ☐ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Tytsjerksteradiel
- jaar
- ☐ 2019
 - ☐ 2020
 - ☐ 2021
 - ☒ 2022

Gemiddelde rapportcijfers onderzoek Leerlingenvervoer 2022

	Achtkarspelen	Ameland & Schiermonnikoog	Dantumadiel	Noordoost-Friesland	Tytsjerksteradiel	Totaal
Totaalcijfer leerlingenvervoer	7,6	8,2	8,2	7,9	7,4	7,7
Rapportcijfer chauffeur	7,9	9,0	8,9	8,7	8,4	8,5
Rapportcijfer het voertuig waarmee kind wordt vervoerd	8,2	8,8	8,8	8,5	8,2	8,4
Rapportcijfer informatievoorziening over het leerlingenvervoer website Jobinder	7,4	7,4	7,9	7,4	7,1	7,4
Rapportcijfer ouderportaal leerlingenvervoer	7,6	7,0	8,4	7,8	7,5	7,7
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	7,7	7,9	8,0	7,6	7,6	7,7
Totaalcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	7,0	7,9	7,7	7,3	6,9	7,2

Met welk vervoermiddel reist het kind meestal naar school? 2022



Hoeveel minuten reist het kind normaal gesproken van en naar school? 2022



gemeente indeling

Achtkarspelen

symbolen

Achtkarspelen

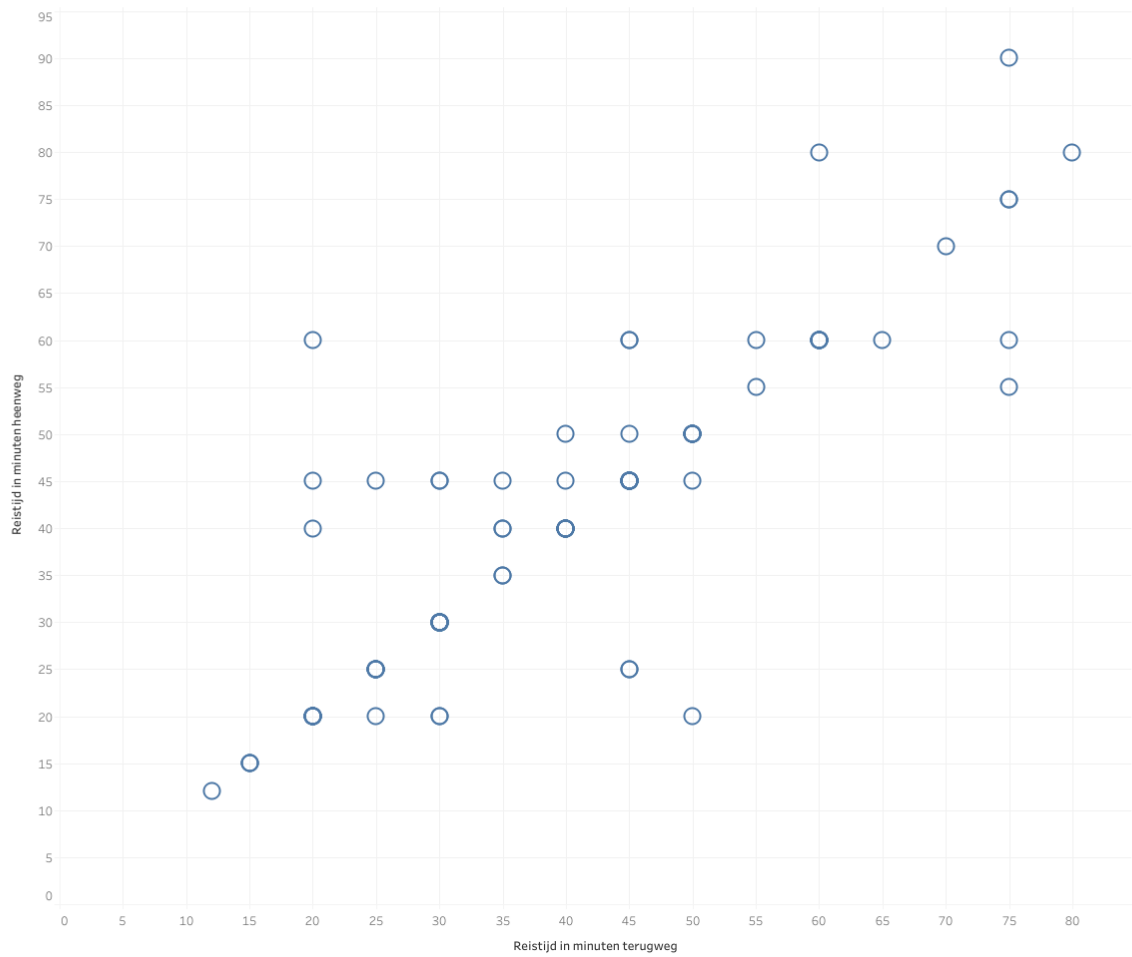
Gemeenten

- Achtkarspelen
- Ameland & Schiermonnikoog
- Dantumadiel
- n.b.
- Noardeast-Fryslân
- Tytsjerksteradiel

jaar

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022

Strooidiagram reistijden 2022



legenda

weet niet

helemaal mee oneens

mee oneens

noch mee eens/oneens

mee eens

helemaal mee eens

Meningen over de Chauffeur en het Voertuig

Gemeenten: Achtkarspelen, 2022

Gemeente

Achtkarspelen

Ameland & Schiermonnikoog

Dantumadiel

n.b.

Noordoost-Friesland

Tytsjerksteradiel

jaar

2019

2020

2021

2022

De chauffeur helpt de kinderen voldoende bij het in- en uitstappen.	3%	8%	7%	8%	37%	37%	
De chauffeur ziet erop toe dat kinderen altijd de veiligheidsgordel gebruiken.	11%	2%	4%	8%	30%	45%	
Hulpmiddelen, zoals rolstoelen, worden in de taxi/bus goed vastgezet.	76%				9%	14%	
De chauffeur is beleefd.	2%	3%	6%		36%	52%	
De omgang van de chauffeur met de kinderen is prettig.	4%	2%	3%	8%	33%	50%	
De taxi/bus is schoon (en netjes).	17%			4%	37%	42%	
Er heerst rust in de taxi/bus.	20%		5%	7%	11%	39%	19%
De sfeer in de taxi/bus is goed.	16%	2%	7%	8%	42%	25%	
Mijn kind zit comfortabel in de taxi/bus.	4%	2%	14%		51%	29%	

Gemiddelde rapportcijfers Chauffeur en Voertuig 2022

Rapportcijfer chauffeur	Totaal	Rapportcijfer het voertuig waarmee kind wordt vervoerd	Totaal
7,9	7,9	8,2	8,2
Achtkarspelen	Totaal	Achtkarspelen	Totaal

Bent u bekend met de website van Jobinder?
Gemeenten: Achtkarspelen, 2022



Bent u bekend met het ouderportaal van het leerlingenvervoer?
Gemeenten: Achtkarspelen, 2022



- Gemeente
- ☒ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland & Schiermonnikoog
 - ☐ Dantumadiel
 - ☐ n.b.
 - ☐ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Tytsjerksteradiel

- jaar
- ☐ 2019
 - ☐ 2020
 - ☐ 2021
 - ☒ 2022

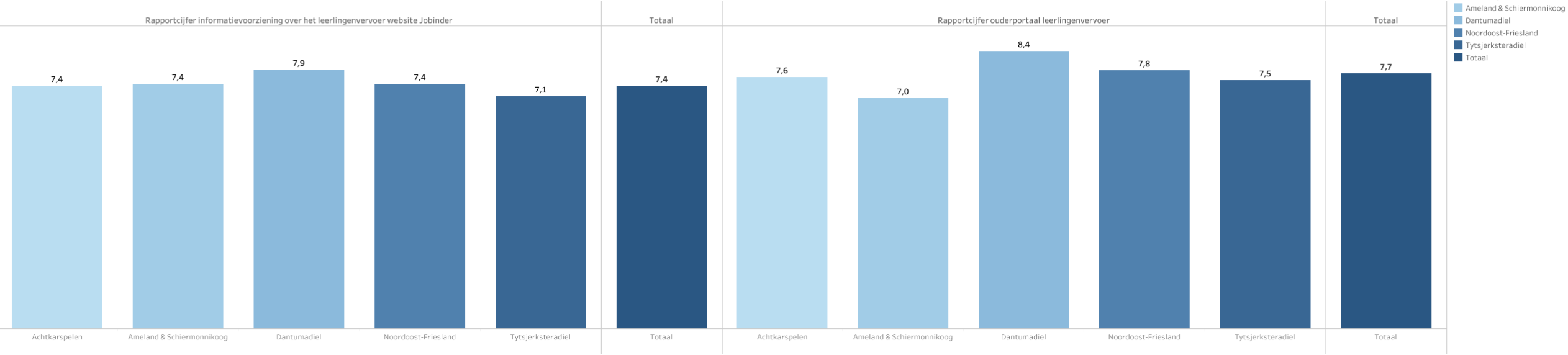
Rapportcijfer informatievoorziening over het leerlingenvervoer op de website van Jobinder 2022
(basis: degenen die de website kennen)



Rapportcijfer ouderportaal van het leerlingenvervoer 2022
(basis: degenen die het ouderportaal kennen)



Gemiddelde rapportcijfers Website Jobinder en Ouderportaal leerlingenvervoer



Antwoorden op open vraag:
Wilt u in het kort toelichten wat de reden is dat u wel of geen gebruik maakt van het ouderportaal van het leerlingenvervoer?

Zie de filteropties rechts

Maakt gebruik van ouderportaal	
Ja	Nee
2 jaar geleden kon ik niet meer inloggen...	1
Afmelden doe ik via de mail	1
Bellen gaat sneller	1
Bellen is korter en directer	1
Bellen is prettiger	1
Bij afmelding van een rit bel ik jobinder. Doe dit nooit via her ouder portaal	1
Bij afwezigheid of ziekte mail ik	1
Direct contact met de chauffeurs vanzelf....	1
eigenlijk nooit nodig	1
Gebrek aan urgentie	1
Geen idee eigenlijk	1
Geen reden	1
Geen tijd voor	1
heb me er nog niet in verdiept	1
Heb nooit inloggegevens gekregen	1
Ik bel liever persoonlijk	1
Ik heb meerdere kinderen en er kan maar voor 1 kind gebruik van gemaakt worden	1
Ik krijg steeds een melding dat mijn emailadres niet klopt, terwijl het wel de goede is	1
In het verleden weleens geprobeerd maar lukte niet om in te loggen	1
Is al heel lang niet te gebruiken. Heb er meerdere keren over gebeld m bekend probleem volgens hun. Wij waren zelfs als voorbeeld gebruikt voor verbetering. Helaas nooit meer wat van gehoord. Ik gebruik om die reden dan ook geen o...	1
Is eigenlijk nooit nodig!	1
Kan daar nog altijd niet in komen terwijl mijn zoon al jaren leerlingen vervoer gebruikt	1
Mail is handiger ik heb er 3 met vervoer van jobinder	1
niet echt nodig geweest	1
Niet nodig	1
Niet nodig geweest	2
Nooit geen inloggen gegevens gekregen	1
Persoonlijk contact vindt ik beter	1
Relatief weinig nodig, geen noodzaak...	1
Tot.nu toe nog niet nodig geweest	1
Veranderd iedere keer en omslachtig	1
Via de telefoon weet ik zeker dat de afmelding goed is doorgekomen	1
Waardeloos!! Bij doorgeven dat kind een keer niet gehaald of gebracht hoeft te worden gaat het vaak mis en weet de chanergens van en komt toch of juist niet als het kind wél mee zou moeten.	1
We wisten niet dat dat bestond.	1
Weinig tijd. Bellen is makkelijker	1
wist ik niets van	1
Aan of af melden van ritten is praktischer via het portaal dan via de telefoon (want kan zonder wachtrij en op het moment dat het mij uitkomt, bv s avonds)	1
absentie en herstel	1
Afmelden leerling	1
afmelden ritten	1
Afmelden ritten en controle van ritten	1
Afmelden van ritten	1
Afmelden via portaal is gemakkelijk en gratis (bellen met jobinder is bet wel duur).	1
Afmelden/ziekmelden	1
Afmeldingen en wijzigingen.	1
Als mijn kind ziek is kan ik makkelijk afmelden. Verder gebruik ik het niet.	1
Als mijn kind ziek is of een andere reden dat ik hem zelf breng of haal meld ik de rit daar mee af.	1
Als ze ziek is, om af te melden	1
Bij ziekte of afwezigheid, kan dit ook digitaal worden doorgegeven.	1
Bij ziektemelding of afmelden rit	1
Bij ziek melden	1

Bekenheid met ouderportaal

☐ n.b.

☒ Ja

☐ Nee

jaar

☐ 2019

☐ 2020

☐ 2021

☒ 2022



Bent u bekend met de klachtenprocedure van het leerlingenvervoer?



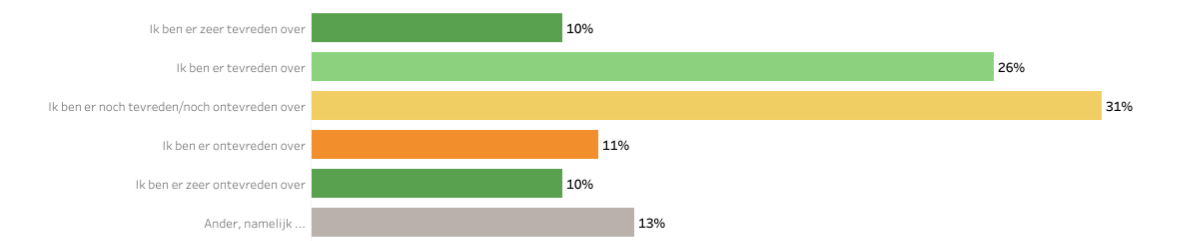
Heeft u het afgelopen jaar een klacht ingediend over het leerlingenvervoer?



jaar

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022

Vindt u dat de klacht goed is opgelost?



Anders, namelijk ...

De officiële klacht is in aantocht. Maar ik heb meerdere malen telefonisch een klacht ingediend over de reistijd van mijn kind welke ik abnormaal lang vind. Op de website van Jobinder staat dat ze altijd een oplossing is gekomen door Jobinder. Dus we zijn van school gewisseld, een die dichterbij was, omdat Jobinder het vervoer niet op een passende manier geregeld kreeg.

er is niks opgelost. de mobiliteitscentrale medewerkers doen hun best/nemen de klacht serieus. alleen na de klacht bij de baas van Jobinder belandt heeft & die met de chauffeuze gepraat heeft die blijkbaar de klacht

Het is uiteindelijk opgelost doordat ik bij ff hulpverlening en gemeente aan de bel heb getrokken. Er is heel wat ontust geweest in ins gezin over het vervoer.Nu lies solovervoer heeft gaat het goed.

Kort geleden klacht ingediend. Afwachten wat er mee gedaan word.

Nooit weer iets van gehoord ..

Ontevreden tot nu toe.heb vorige week een klacht ingediend via de mail.wacht nog steeds op antwoord van jullie terug.dus ja niet goed.

Voorop gesteld de vaste chauffeur is goed netjes vriendelijk en optijd. Als er ziekte is, of zolas wij vorig schooljaar hebben meegemaakt dat er 1 vaste dag in de week geen vaste chauffeur is, is het een drama de klacht

We hebben de klacht via de enquête ingeleverf

Opmerkingen over het leerlingenvervoer

		Totaalcijfer vervoer
- elk jaar een nieuwe chauffeur vind ik niet ten goede voor de kinderen. Ze hebben structuur nodig, ze gaan niet voor niks naar sbo...	1	✓ 1.0
Als de vaste chauffeur er niet is word je niet ingelicht door jobinder en de tijden dat we gewend zijn van de vaste chauffeur is de invalchauffeur er niet die is een 15 mijn later zonder dat we er over geïnformeerd worden	1	✓ 2.0
Betere communicatie over tijden...	1	✓ 3.0
Chauffeurs stellen zich niet voor..	1	✓ 4.0
Communicatie, zeker bij dit soort leerlingen zijn veranderingen gevoelig. Het zou fijn zijn als wij als ouders de kinderen kunnen voorbereiden bij wijzigingen om vervelende verassingen te voorkomen zodat ze hun schooldag niet onnodig met stress en prikkels hoeven te starten.	1	✓ 5.0
Contactlijntjes veeeeeeeel korter bv bij ziekte..... Aan de chauffeur melden en verder niet.....	1	✓ 6
Dat er klachten zijn de chauffeur ook erop aan spreekt.	1	7
Dat er op de hoogte wordt gehouden wat er gaat gebeuren met een klacht. Mijn zoon wordt momenteel gepest in de taxi. De taxi chauffeur heeft niks gemeld. En ben benieuwd of jobinder mij wel op de hoogte houd. Vaste plaatsen in de taxi met een schema wie voor in mag zou erg handig en ook overzichtelijk en duidelijk zijn voor het kind. De kinderen hebben niks v..	1	8
Dat het weer zoo wort dan dat het was met de statuur die damien voorligt school jaar had dat was pervekt namelijk en nu niet	1	9.0
de baas die klachten vanuit mobiliteitscentrale aangekaart, onopgelost terugkoppeld / niks mee doet & de oh zo klant/kind onvriendelijke chauffeuze die niks doet dan op de kont te blijven zitten op de rit zou echt een andere baan moeten zoeken / niet op leerlingenvervoer moeten zitten.	1	9.5
De chauffeur mankeert niks aan, een topchauffeur! ..	1	10.0
De communicatie moet velen malen beter, de taxi komt vaak niet of ze worden in het busje ingepland en zitten bij elkaar op schoot kan echt niet in deze tijden... Er word ook niet geluisterd naar de ophaal tijden.. Doorgeven gaat goed uitvoeren van nof is bagger.ps wat een domme vragen, kind reist 120 minuten maar kun je niet invoeren...	1	n.b.
De communicatie van jobinder naar ouders moet echt beter. Jobinder schuift alles af naar de vervoerder of de gemeente maar weigert zelf enige verantwoordelijkheid te nemen. ..	1	
De huidige chauffeur maf wel iets flexibeler zijn. De vorige 2 chauffeurs waren dat ook en heb ik niets over te klagen. Mijn zoontje zegt nu dat hij te laat op school is zodat hij niet meer zo lang kan spelen voor de les. De vorige 2 chauffeurs waren even over 7 bij ons en deze dame pas 20 over 7. Met het argument dat ze anders te vroeg van huis moet. Ook is het voor k..	1	jaar
De planning en het dubbele afspraken. En chauffeurs die kinderen ook wel vergeten zoals bij mijn kind al eens is gebeurt dat mijn dochter een uur moest wachten op school totdat er een andere taxi was geregeld. Dus beter dingen regelen	1	2019
De reistijd is te lang...	1	2020
Een gebruikersraad oprichten	1	2021
Eerder contact opnemen bij ziekte of niet komen chauffeur....	1	2022
Er moet geen luide muziek worden gedraaid in de taxibus als er leerliingen in vervoerd worden...	1	
Er moet goed naar het personeel worden gekeken. 1 x een onprettige en onbekwame chauffeur gehad. Nu een zeer goede en fijne chauffeur. Reistijden moet ook goed naar gekeken worden. Het is nu goed, maar voorheen moest mijn zoon sochtends en smiddags 80 minuten heen en terug in de taxi. Vooral voor de jongere kinderen is een schooldag op deze manier nie..	1	
Flexibiliteit ivm uitval lesuren en icm vervoer naar voortgezet onderwijs	1	
Geen eenzijdige verandering, de kinderen zitten in het voortgezet onderwijs daar mogen jullie wel meer rekening mee houden.	1	
Het contact met de chauffeur is dikke prima maar het regelen van leerlingen vervoer en contact met Jobinder zelf is 1 grote chaos. Nu loopt het gelijk goed dus dan heb je er geen last van maar toen ik net nieuw was hiermee was echt drama om te regelen. Van het kastje naar de muur gestuurd geen prettig contact en teveel verschillende chauffeurs terwijl kinderen ..	1	
Het jo binder account. ..	1	
Het wijzigen van tijden als de school wijzigingen doorvoert	1	
Hoor van mij dochter dat hij nog al hard rijdt	1	
Ik vind dat mijn dochter te lang onderweg is van huis naar school en terug, zelf zou ik er 27 min over rijden en dan vind ik 1 uur en 15min erg lang. Voor haar betekend dat dat ze al bijna een halve dag er op heeft zitten en dan nog moet beginnen. Kortom de ritten mogen wel wat korter	1	
Maak het weer menselijk. Het is nu gericht op zogenaamde efficiency, op kpi's behalen, een goede netto promotor score, etc. Bij de chauffeurs van Taxi Waaksma merk je dat de oude garde daar nog hart heeft voor haar klanten. Bij de andere centrales is het meer een pakketbezorg service, en dat is hen niet kwalijk te nemen, omdat ze zo worden gemanaged en in he..	1	
meer vaste chaffeuren en als er in het systeem staat voor in neer zetten dan niet helemaal achter in laten zitten	1	
Mijn dochter gaat voor het eerst in de rolstoel naar school. Alleen in een rolstoelbusje. De eerste weken hebben we ik denk wel 6 verschillende chauffers gezien!! Terwijl een kind die naar vso gaat behoefte heeft aan structuur en duidelijkheid. Ze is nu gewoon een 'vrachtje' wat van a naar b moet ipv van een schoolrit...	1	
Minder wisselingen van de kinderen op de route, contact met mobiliteitscentrale en beter communicatie tussen mobiliteitscentale en chauffeurs.	1	
Opener communicatie	1	
Oplossingen zoekt voor gezinsverveoor waar indicatie voor is	1	
Reistijd, communicatie, inzicht ziekte / problemen kinderen, omgang met de problemen v/d kinderen,	1	
Sneller naar oplossingen zoeken	1	
Vaste chauffeur ..	1	
Vaste chauffeur. Is op dit moment zeer wisselend. Erg onduidelijk!	1	
Voor onze kinderen is structuur heel belangrijk. Het zou fijn zijn dat er een vaste chauffeur op deze ritten komt. Ook zou het prettig zijn dat de chauffeur feeling heeft met deze kinderen. Er zit vaak personeel op die niet met deze kinderen om kan gaan.	1	
Wanneer er geklaagd wordt of een melding wordt gemaakt daar dan ook een terugkoppeling op geven. Het afhandelen van zaken. Daar kan nog heel veel verbeterd worden. Helaas heb ik dit ook totaal gemist in deze enquête.	1	