



RAPPORT

Leerlingenvervoer 2024

Publiek Vervoer

Gegenereerd op: 6 juni 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Startdatum: 6 november 2024; Einddatum: 16 januari 2025; Filters: Gemeente: Groningen

Deze rapportage is gegenereerd op: 6 juni 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 5 juni 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





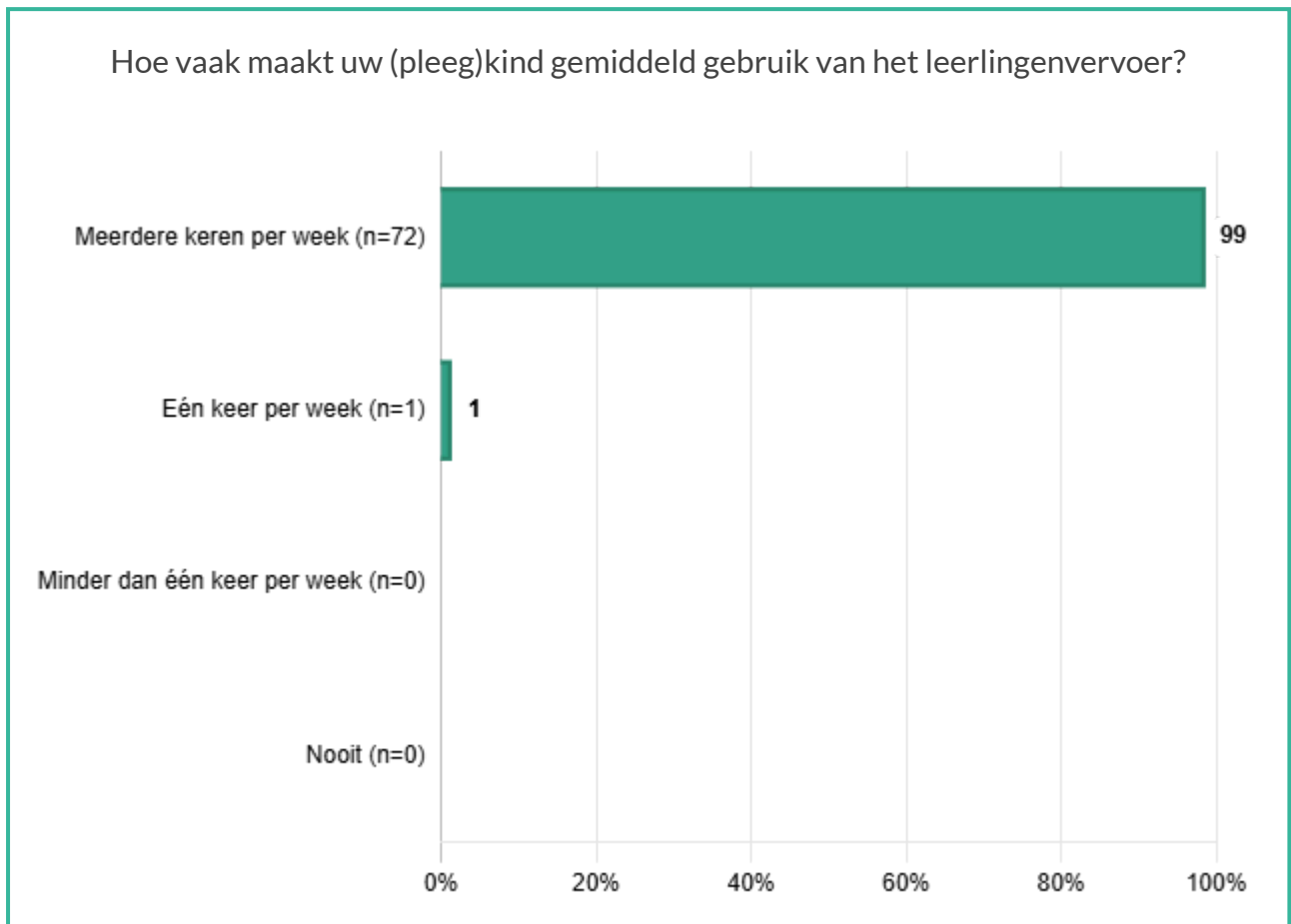
Samenvatting

Respons

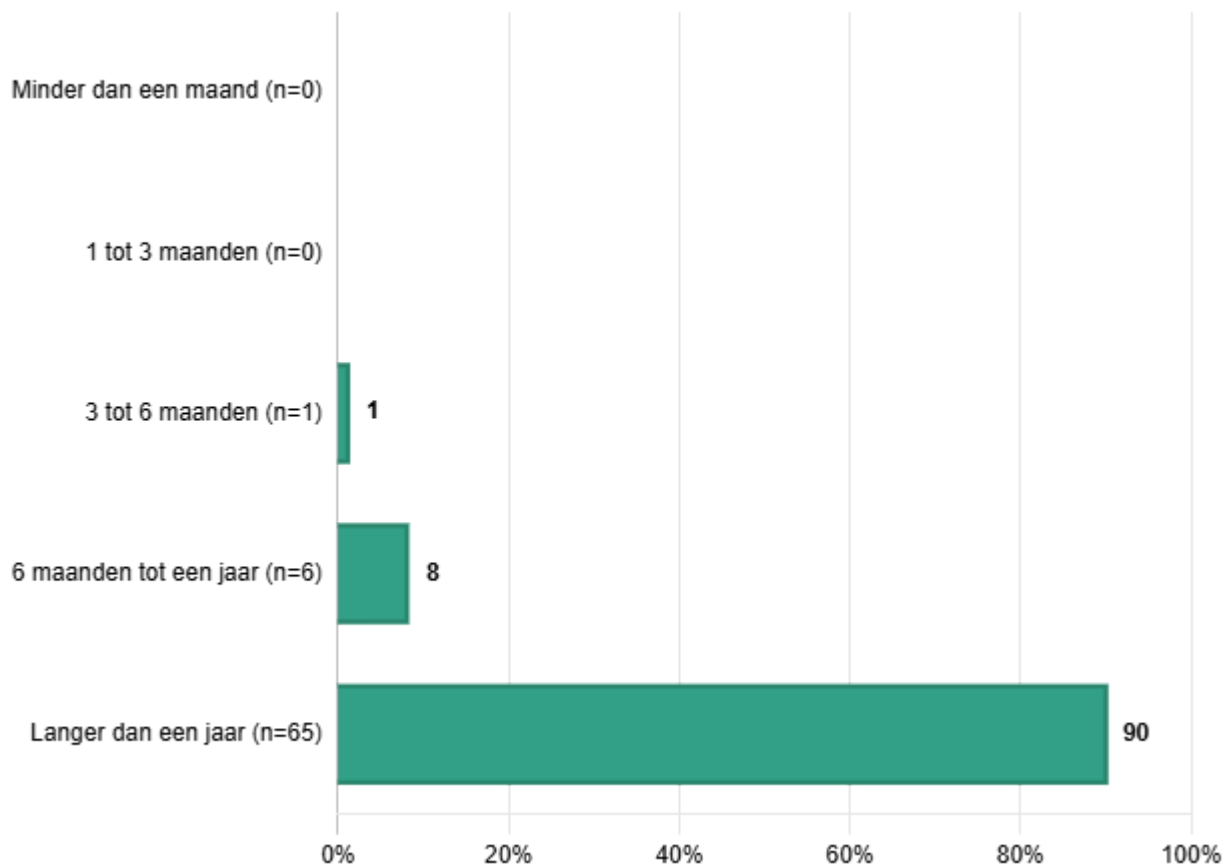
Voor dit onderzoek zijn 537 personen uitgenodigd. 76 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 14.15% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.



Achtergrondgegevens



Hoe lang maakt uw (pleeg)kind al gebruik van het Leerlingenvervoer?

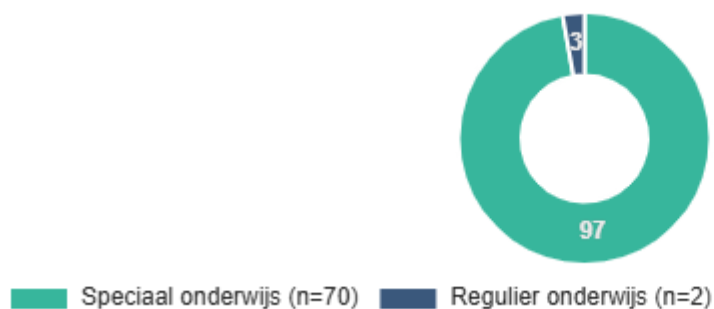


Wat is de leeftijd van uw (pleeg)kind? ... jaar.

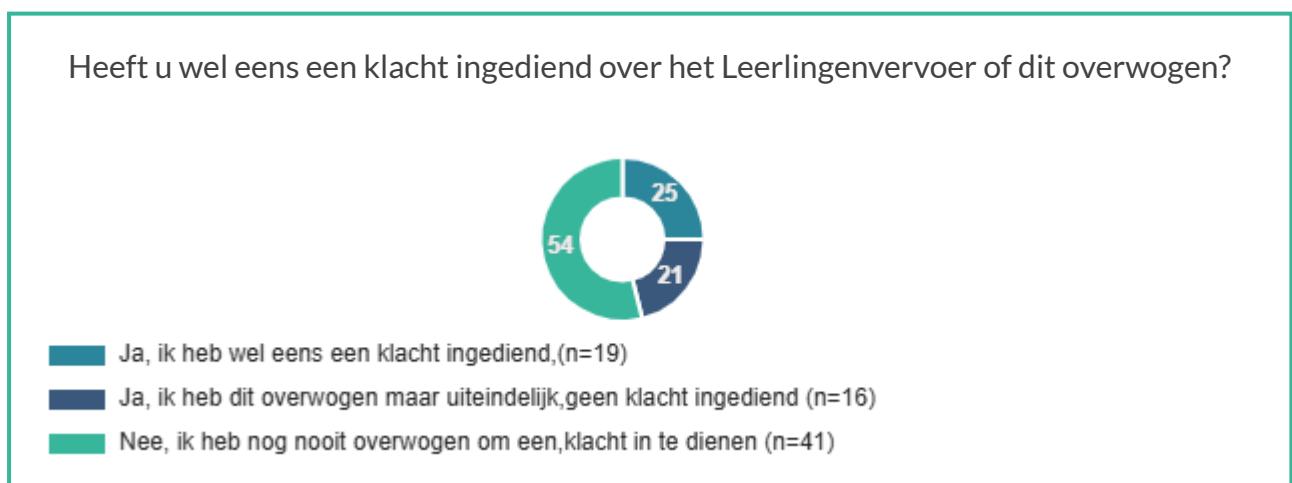
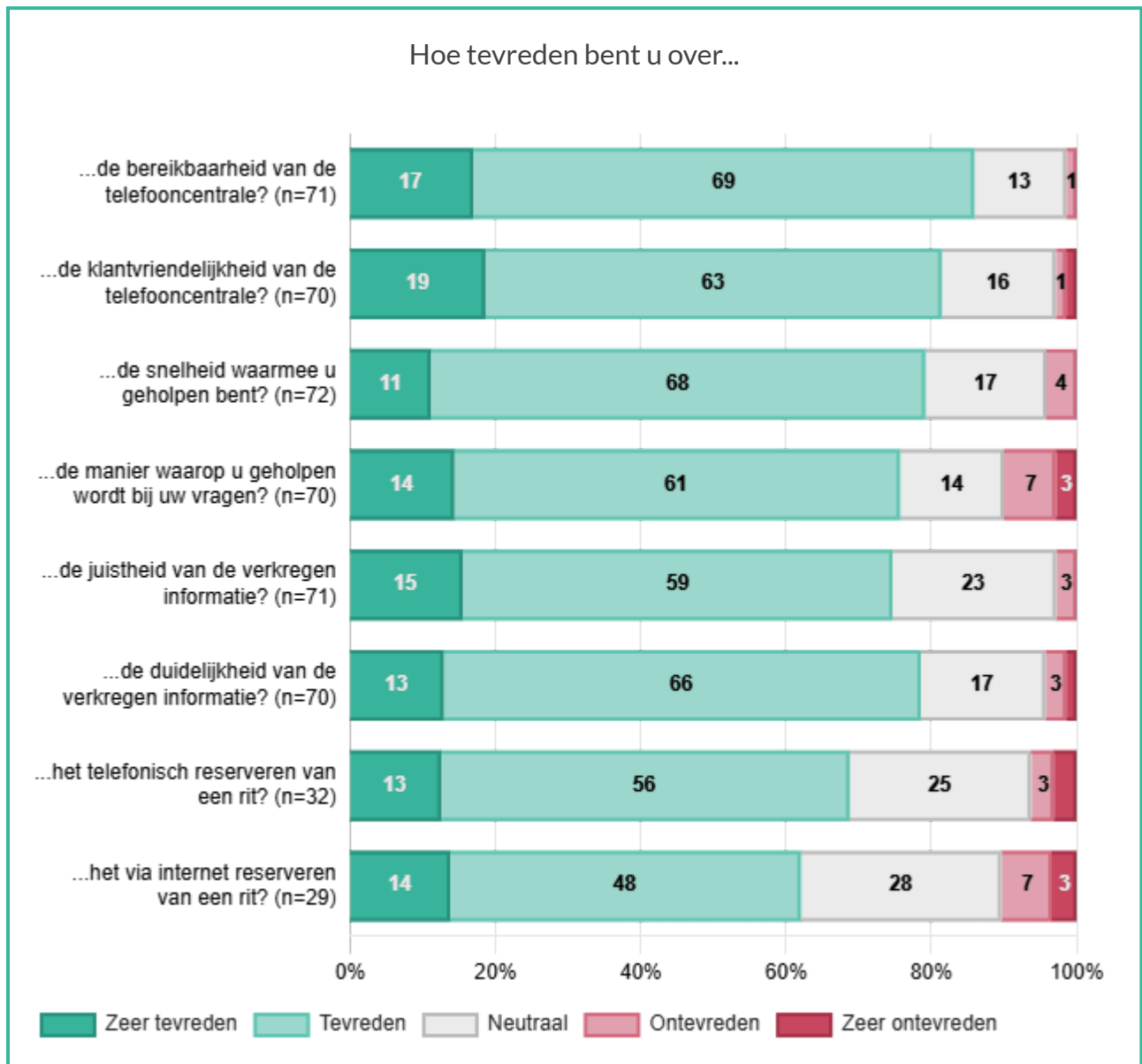
10.07

Omdat respondenten hun leeftijd als getal hebben ingevuld wordt alleen de gemiddelde leeftijd weergegeven.

Van welke onderwijsvorm maakt uw (pleeg)kind gebruik?



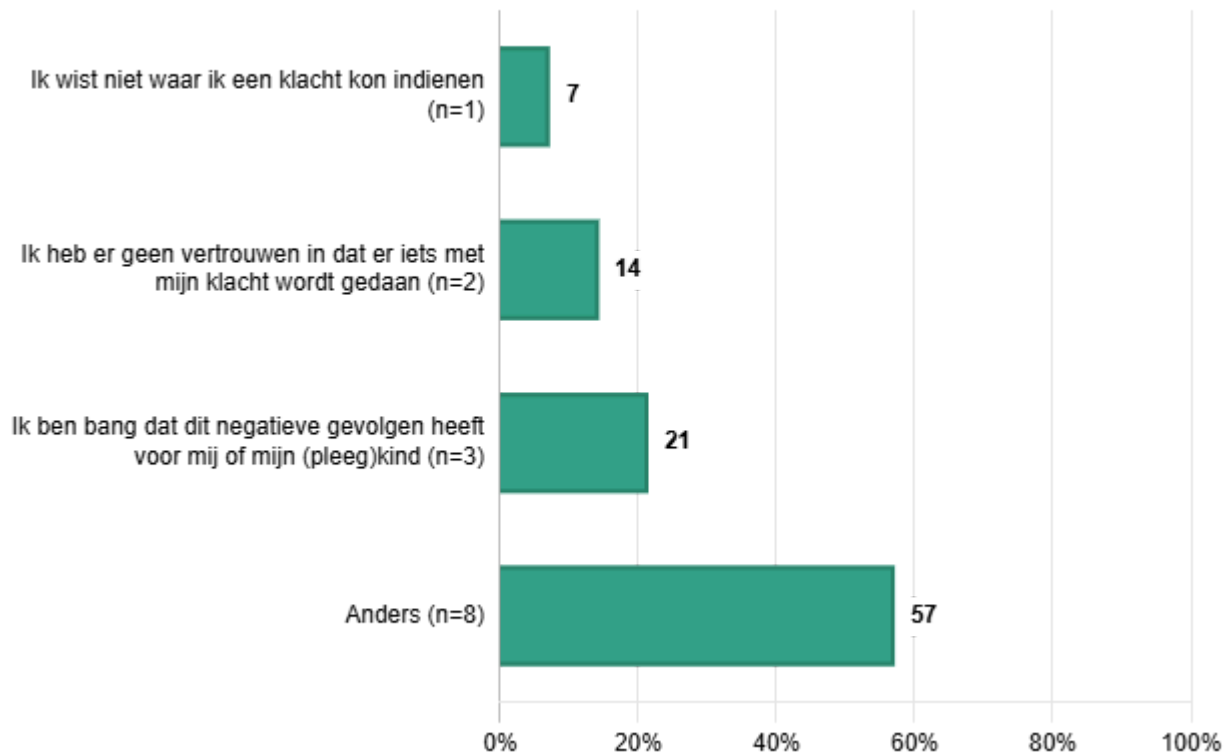
Contact met de vervoerder



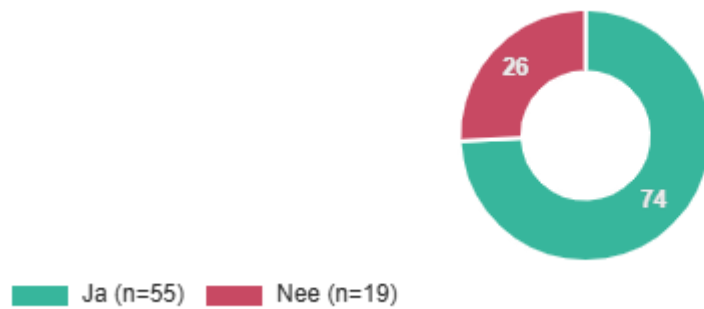
Wist u waar u deze klacht kon indienen?



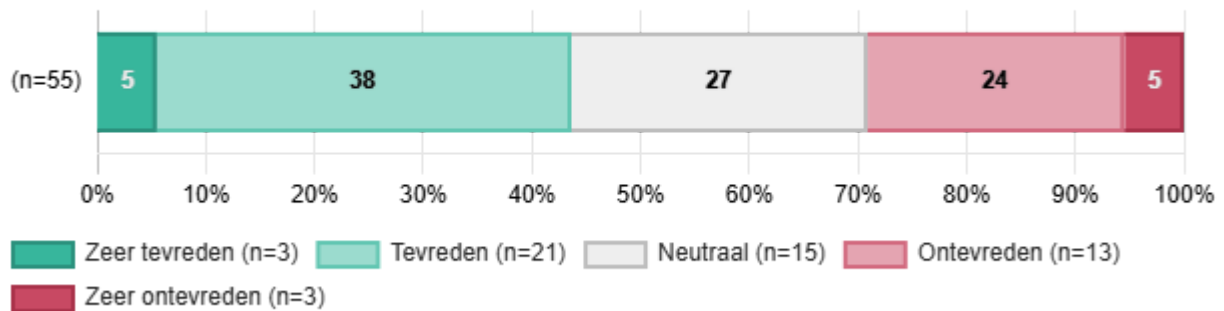
Wat is de reden dat u uiteindelijk geen klacht heeft ingediend?



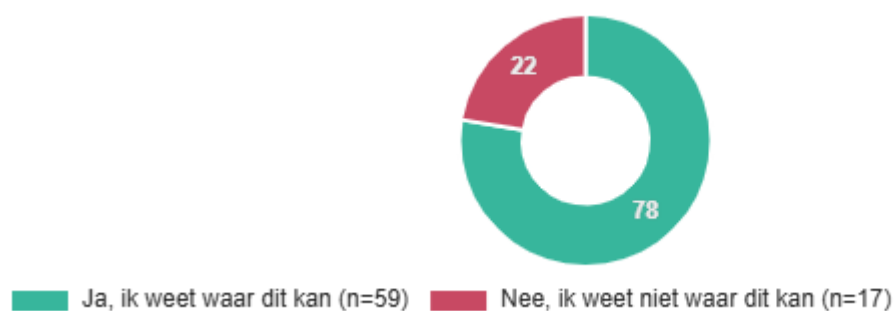
Maakt u gebruik van het vervoersportaal van de vervoerder?



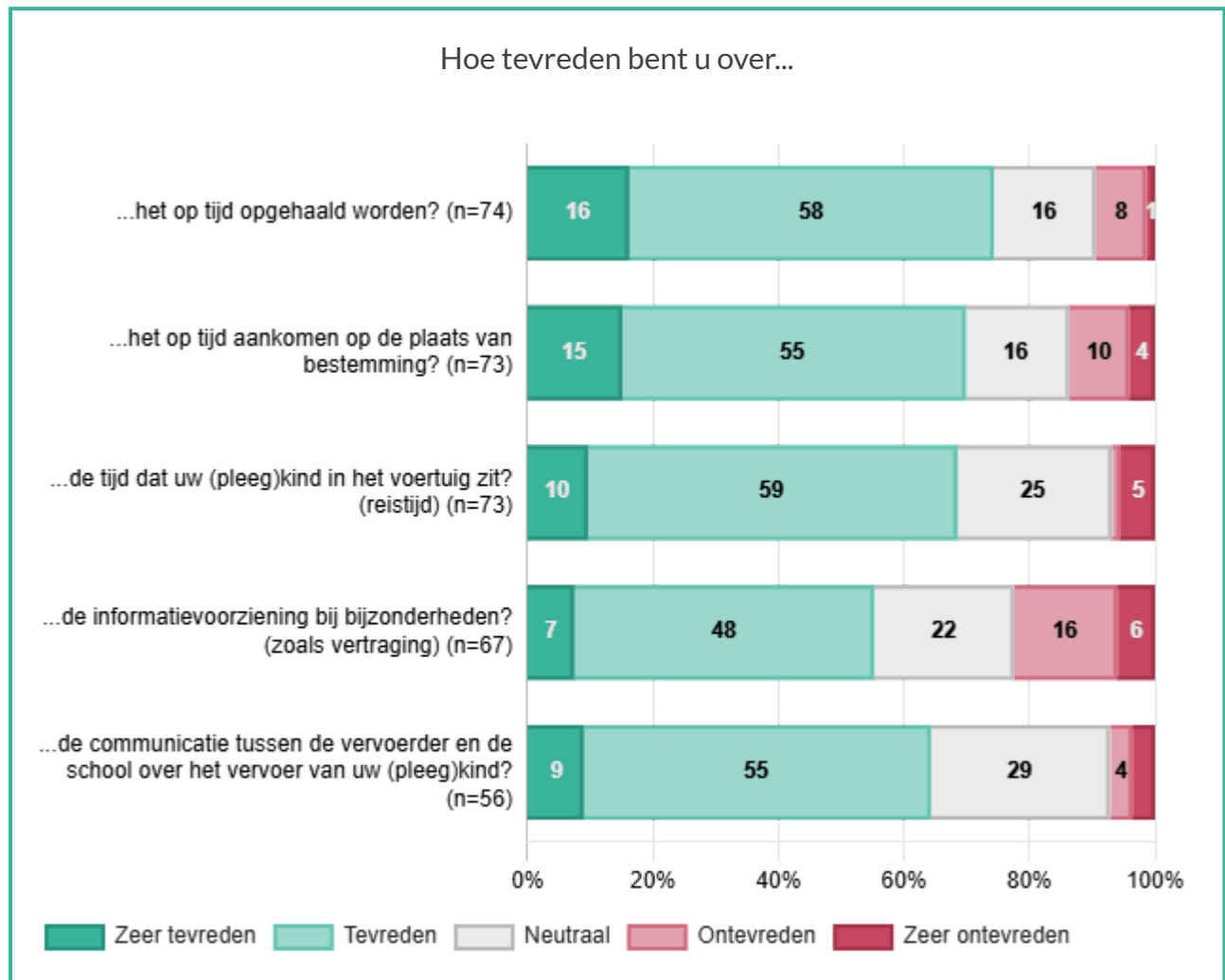
Hoe tevreden bent u over het vervoersportaal?



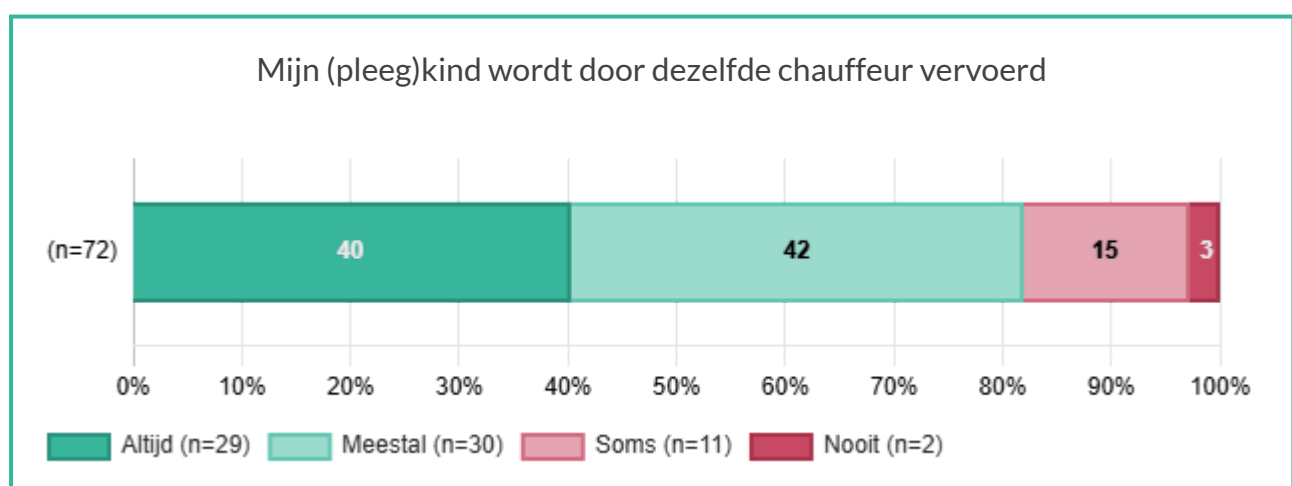
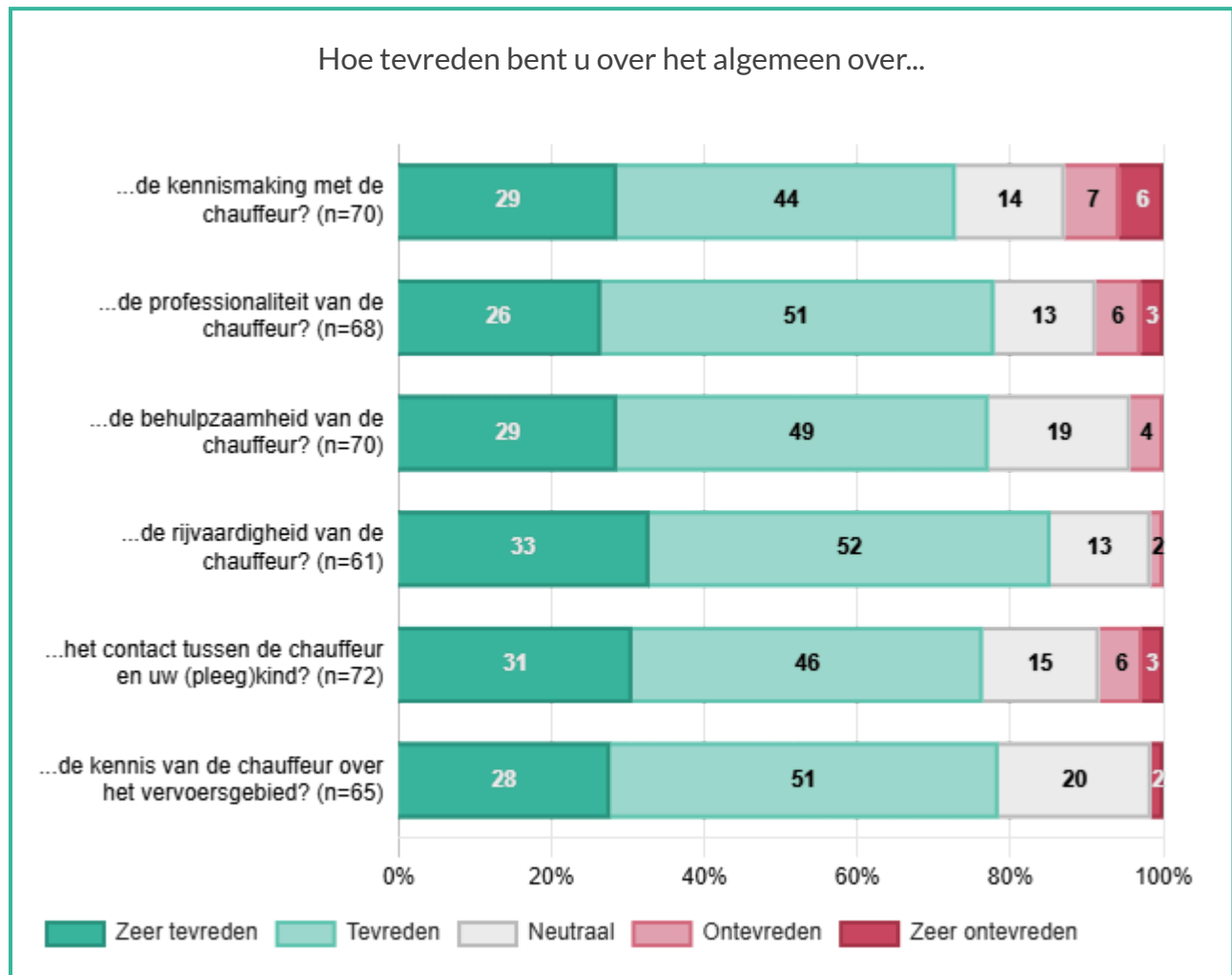
Weet u waar u wijzigingen door kunt geven? (zoals een verhuizing)



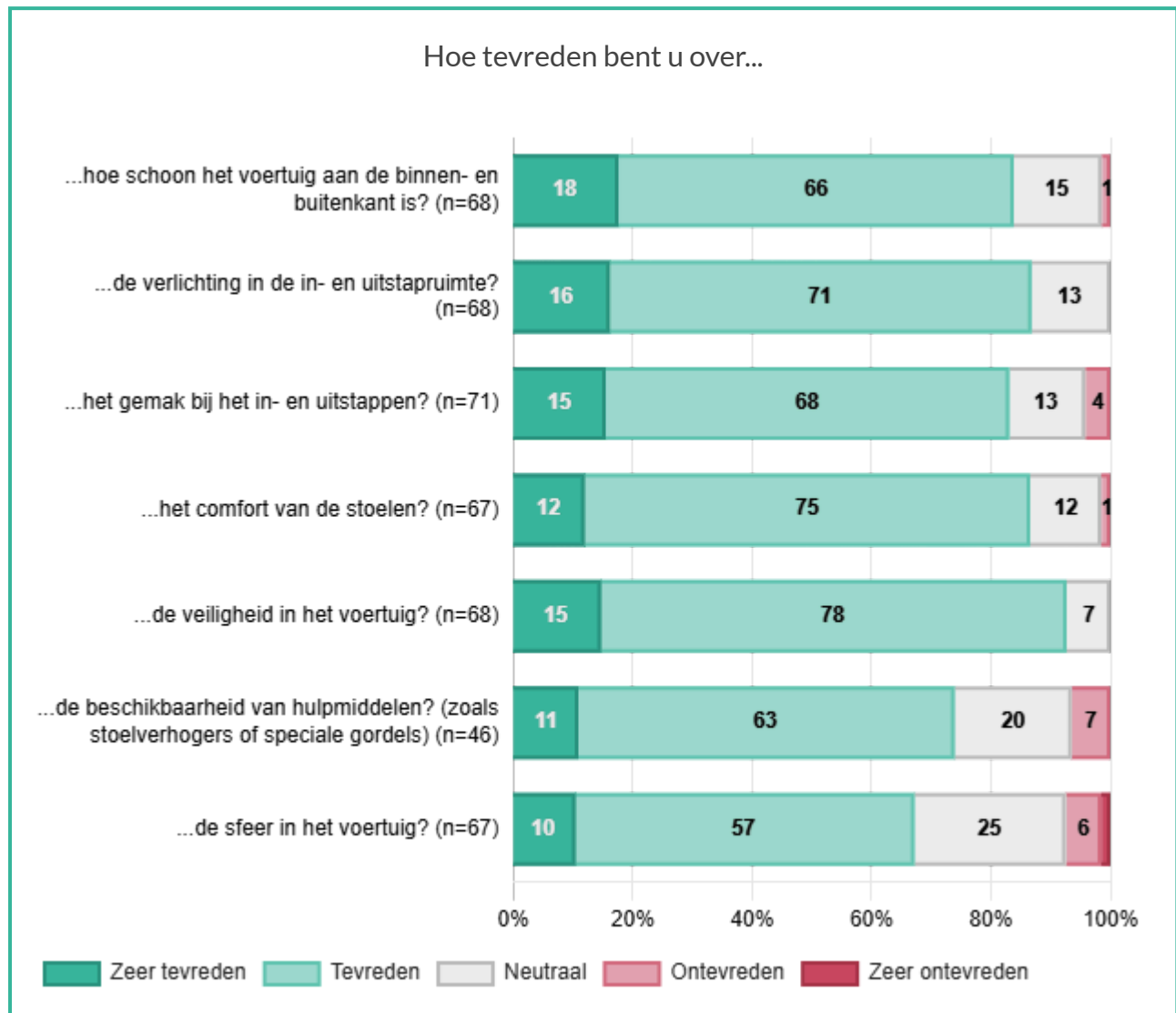
Ritplanning en wachttijd



De chauffeur

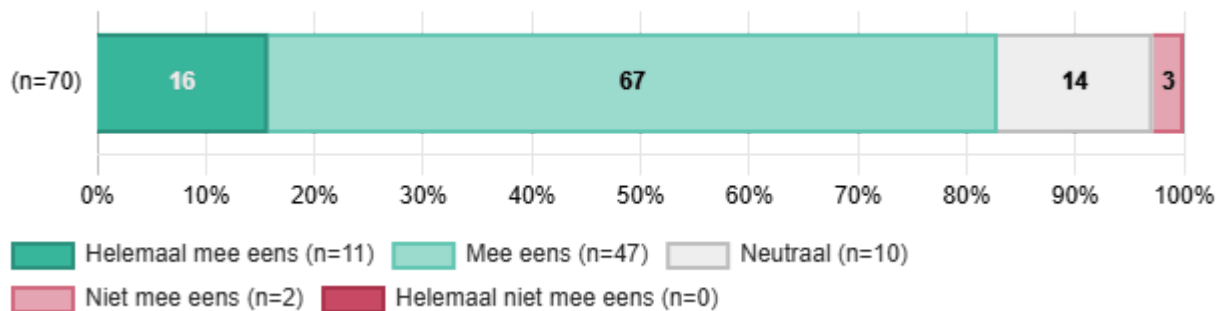


Het voertuig

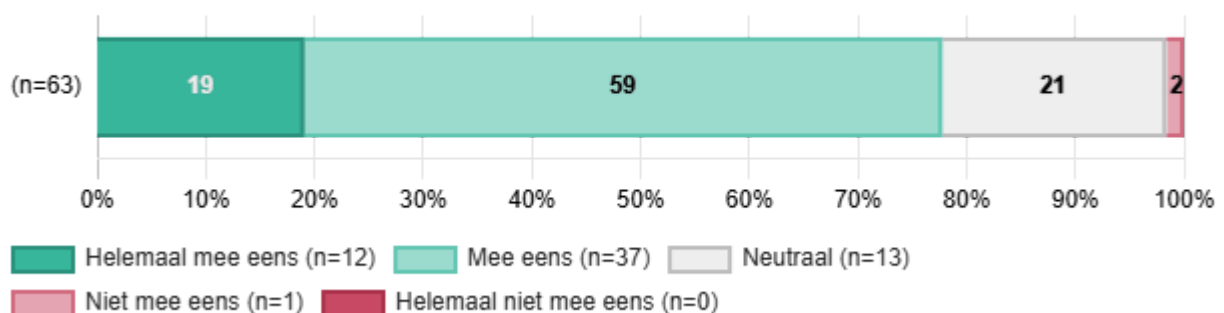


Algemeen oordeel over de vervoerder

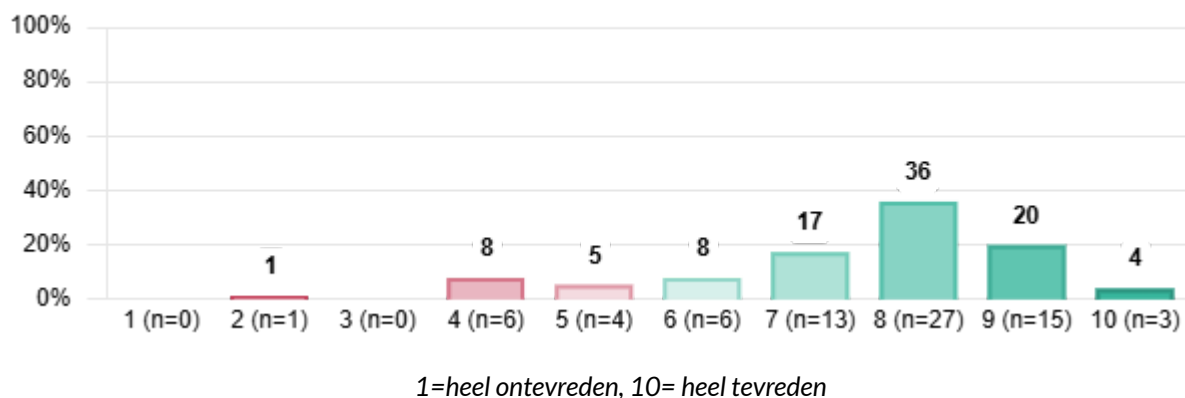
Het vervoer sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte en de behoefte van mijn (pleeg)kind



Door het vervoer kan mijn (pleeg)kind zich beter zelfstandig redden



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder?

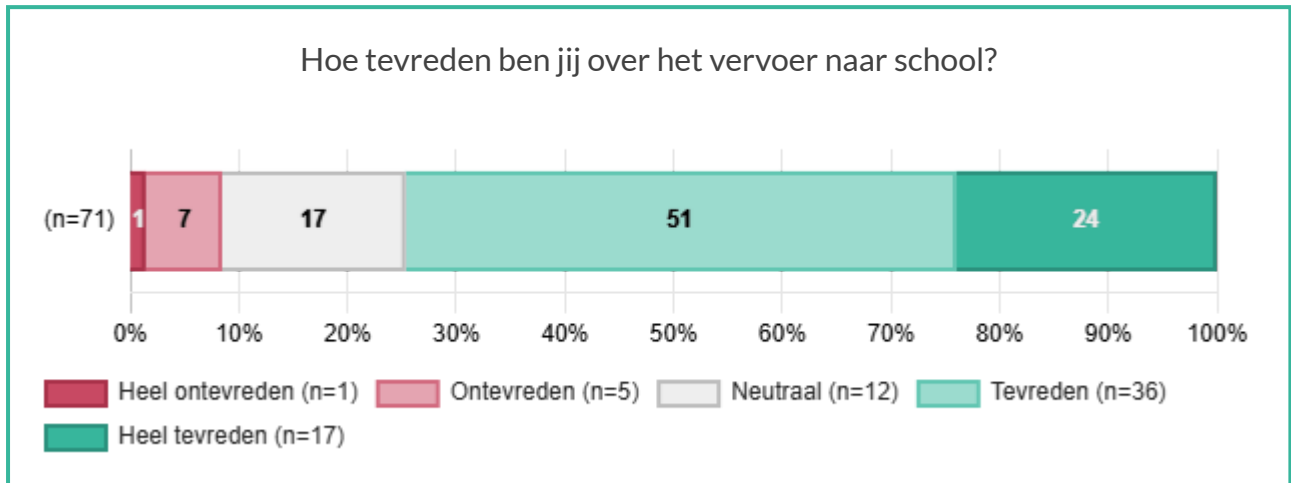




Gemiddelde
7.39



Mening van uw (pleeg)kind





Contact met de vervoerder

Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder? (n=27)

Dat ze naar de deur komen om de cliënt op te halen en dat ze geen grappen maken waar de cliënt niet zo goed tegen kunnen. Bijvoorbeeld: zeggen dat de cliënt moet opschieten, want anders gaan ze weggrijpen.

Vele, vele, vele malen gebeld over het vervoer, maar ik heb altijd het idee dat je wordt aangehoord maar dat er weinig actie wordt ondernomen.

Nee, want de man is een goed persoon.

Maar een verhuizing 'even' doorgeven kan niet als je van gemeente verandert... Dan heb je gewoon geen vervoer en kan je kind niet meer op z'n oorspronkelijke rit

App heeft regelmatig even storing, maar als het goed werkt is het wel zeer nuttig om te zien hoe last we klaar moeten staan.

Contact met chauffeur is goed.

Ze doen hun best met de middelen die ze hebben.

Dat ze nog geen vaste chauffeur hebben is wel rot.

Vaak erg onvriendelijk, weinig empathie, geen begrip voor situaties. Enkele voorbeelden: mijn zoon is in het verleden niet opgehaald van school, omdat planner had besloten de rit er uit te halen vanwege het feit dat 's ochtends door omstandigheden de buschauffeur voor een dichte deur stond. Ook is in het verleden besloten mijn zoon weer mee te laten gaan met de buschauffeur en hem pas 2.5 uur later terug te brengen omdat de oppas van mijn zoon er niet was om de deur open te doen. Wanneer ik bel met vragen bel, bijvoorbeeld of het mogelijk was mijn zoon op korte termijn bij het 2de adres af te leveren wegens omstandigheden, stuit ik op onbegrip en geen medewerking.

Contact met vervoerder is via de mail geweest.

Zorg dat de app het goed doet. Te vaak storing.

Ik krijg geen meldingen meer als mijn zoon instapt/uitstapt. Problemen van de app met Android volgens de telefoniste.

Ik heb steeds storing met de app van Connexxion. Ik zie niet wanneer de chauffeur komt of mij docht in of uitgestapt is.

Lieve chauffeur.

Gaat goed vriendelijk, netjes op tijd.

Klantvriendelijkheid telefoon wisselend. Vervoers portaal in de ochtend ws. niet berekend op intensiteit. Loopt vaak vast. Info 's avonds komt qua planning regelmatig niet overeen met 's ochtend wat voor vervelende situaties kan zorgen.

Eerst was het beter te zien in het portaal. Nu loopt hij vaak vast en geeft een foutmelding aan.

De app heeft heel vaak storingen. Op het moment dat we de "kaart" bekijken zien we geen tijden meer. Bij teruggaan naar de tijden is er vaak weer storing en komen we niet meer op de kaart.

Tevreden met vervoer.

Zeer tevreden met de service.





Ik vind dat je kinderen met speciaal onderwijs niet moet schuiven met steeds een andere taxi chauffeur. Dit geeft irritatie bij kind.

De app loopt vaak vast (tijdelijke storing, probeer het later opnieuw), maar is wel een uitkomst.

Lijkt veel storingen te hebben.

Klachten serieus gaan nemen. Geef mensen gevoel dat je luistert en zoek samen met de ouder een oplossing. Ik zou nooit weer klacht indienen kreeg het gevoel niet serieus te worden genomen.

Ik wil graag communicatie doen via email.

Ik vind het heel fijn dat de ritten steeds weer aangepast kunnen worden aan het heel vaak wisselende rooster. Soms zelfs nog redelijk last-minute. Ik hoop echt dat jullie de service volhouden.

Er is prima contact en de huidige vaste chauffeur is ontzettend vriendelijk, punctueel en rationeel.





Ritplanning en wachttijd

Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd? (n=26)

Dat als er vertraging is, dat de chauffeur dan even belt met de ouders om te zeggen dat ze wat later komen, zodat de cliënt weet waar ze aan toe zijn.

Mijn zoon zit inmiddels twaalf weken bijna elke dag langer dan de toegestane zestig minuten in de taxi. Wij wonen op tien minuten van school.

De ritplanning is zeer slecht dit jaar Elke dag een andere chauffeur, vaak 2 verschillende op een dag. Dit geeft veel onrust voor onze zoon Bovendien staat hij soms om 7u15 ingepland terwijl school pas 8.40u begint en moet dan de hele stad door om andere kinderen op te halen en op hun school te brengen. Als we dit op tijd zien annuleren we die rit want het is hooguit 15-20 min naar school... Tegenwoordig komt er vaak last minute nog een personenauto om alleen onze zoon op te halen. Wel werd vandaag onze zoon niet opgehaald (er stond wel een rit aangemeld maar er kwam maar geen actieve rit in het systeem) en werd aangegeven dat er een margedag was, dit was alleen voor het SO en niet voor het VSO.. Af en toe hele gekke routes, dan rijdt de taxi eerst naar school en haalt daarna nog onze zoon op.. Waarom kan er geen vaste chauffeur komen? Het geeft heel veel onrust s ochtends doordat we bij het opstaan vaak nog niet weten hoe laat hij wordt opgehaald..

Het kind zit gedurende een zeer lange tijd in het transport. ongeveer een uur. soms meer dan een uur. en na schooltijd van 40 minuten tot een uur.

De app waarop je kan zien dat de taxi komt is erg traag of geeft continu een storing aan.

Planning is zeer bijzonder. Ons kind is altijd te laat omdat de chauffeur bij drie à vier andere scholen langs moet en de rit zeer onhandig is ingepland.

De app heeft enorm vaak storingen.

Het gaat prima.

Mijn zoon zit dit schooljaar elke dag minstens een uur en vaak langer in het busje. Terwijl we 6 km van school vandaan wonen en zijn klasgenootje die 15 km van school woont, de helft minder lang in het busje zit. Vorig jaar kwam mijn zoon zeker 3 dagen in de week te laat op school. Daarnaast is er geen pijn op te trekken hoe laat de chauffeur komt, de ene keer is dit om 07.10 en dan weer om 07.45

Mijn kind is bijna dagelijks te laat op school. Dit geef ik via de beoordeling rit in de app aan en ik heb hier meerdere keren via de mail contact over gehad met de vervoerder. Er is geen verbetering zichtbaar.

Ik heb het idee dat we een aantal keren ons kind "ziek" van school hebben moeten halen op dagen dat hij heel lang in de taxi zat. Misselijk van de taxi.

Goed.

Geen tijden zichtbaar in de app.

De kinderen zijn vaak laat thuis.

Dat ze mijn zoon eerder moeten ophalen.

Nee, gaat goed.

Kind zit soms erg lang (1,5 uur) in taxi. Bij het naar bed gaan staat soms een heel andere tijd als dat de taxi komt. 'S ochtends wordt (of is) dat wel aangepast, maar voor het kind kan dat veel stress geven als in de ochtend alles snel-snel moet, of als het juist nog heel lang moet wachten.

Ik wil op de hoogte worden gesteld als mijn zoon vertraging oploopt.





Vroeg ophalen. Langer dan 1 uur onderweg. Laat op school. Steeds routeverandering. Steeds andere chauffeurs.

Vaste bestuurder gaat uitstekend. Bij vervanging, geen goede instructie. Weg kwijt, wist school niet te vinden. Reistijd in plaats van 30 minuten was 90 minuten!

Vind het jammer dat er geen melding meer komt als aangekomen. Je moet echt de app openen.

Ons kind komt regelmatig te laat op school en de informatievoorziening komt dan vaak pas laat bij ons terecht. Vaak moeten er nog andere kinderen opgehaald worden en/of op een andere school gebracht worden, waardoor ons kind meestal de laatste uit het busje is die op school aankomt.

De Connexxion app lijkt veel storingen te hebben.

Wij wonen relatief dicht bij school waardoor mijn zoon niet lang in de taxi hoeft. Vooral op vrijdagmiddag wanneer hij geen vaste chauffeur heeft wil de taxi nog wel eens laat op school komen waardoor hij later thuis is. Als het portaal werkt kan ik zien dat hij later is maar het portaal werkt niet altijd.

De huidige vaste chauffeur is heel goed en fijn. We hebben sindsdien geen klachten meer over vertragingen. Voor deze situatie was er sprake van 2 (of meer) verschillende chauffeurs en kregen we regelmatig telefoon van de school dat heb busje te laat en soms veel te laat was. Ook in de ochtend bij het ophalen waren er toen vaak vertragingen. Nu er nog 1 chauffeur is die een vaste logische route heeft bedacht met vaste ophaaltijden bij ons huis, verloopt het heel soepel en hebben we geen enkele klachten meer (ook niet van school).

Real time plattegrond niet meer zichtbaar in het portaal, wel gewenst.





De chauffeur

Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur? (n=42)

Vorig schooljaar meestal dezelfde chauffeur waar wij heel tevreden over waren. Helaas dit schooljaar bijna iedere dag een andere chauffeur ondanks aangeven dat we liever 1 of 2 vaste chauffeurs zouden hebben.

Er was vorig jaar een chauffeur tijdelijk werkzaam. Omdat vaste chauffeur ziek was en zij lezen helaas geen instructie dat bij de kinderen staat. Misschien hen ook mondeling inlichten?

Dat de chauffeur met respect omgaat met de cliënt en kijkt wat voor grappen hij kan maken bij de cliënt, want niet elke cliënt kan daar tegen.

De eerste drie weken van het schooljaar hadden we een topchauffeur. Deze werd ziek en sindsdien is het een zootje. Inmiddels is er sinds vier weken weer een vaste chauffeur, maar communicatie gaat moeizaam. Hij doet veel langer over de ritten en hij snapt het BCT systeem nog steeds niet.

de 'vaste' chauffeur wil ik complimenteren: altijd vriendelijk, attent en behulpzaam!

Nee, want hij is een goed persoon.

Heel veel verschillende, meeste aardig en behulpzaam.

Aardige man, altijd op tijd.

We zien drie vaste gezichten en ze zijn prima. Niet meer dan dat.

Deze kinderen moeten een vaste chauffeur hebben. In één week soms drie chauffeurs, dus dat wordt nooit een vertrouwenspersoon. Zijn al een half jaar weer naar school en nog geen vaste chauffeur.

De chauffeur is heel vriendelijk, ik ben blij mee.

In alle jaren waarin wij gebruik maken van het leerlingenvervoer, zijn de buschauffeurs fantastisch geweest. De communicatie, omgang met kinderen, alles verliep buitengewoon goed.

Beoordeling is van toepassing op de chauffeur die mijn kind het meest vervoerd.

Lastig over de "chauffeur" te oordelen. Het zijn er best wel. Nieuwe chauffeurs zijn nog wel eens verdwaald omdat de app niet goed aangeeft waar ons huis is.

Top vrouw! Heeft goed contact met ons kind en de andere. Heeft geduld als het even tegen zit met ons kind.

Een chauffeur wisselt nog wel eens, maar we hebben wel vaak meerdere keren achter elkaar dezelfde. Dat is heel prettig. Onze zoon wordt blij als hij een bekende chauffeur ziet

Tussen hem met mijn kind was niet goed.

Wij zijn heel blij met onze vervoerder.

Voor dochter van 13 jaar geen vaste chauffeur, wel wenselijk. Voor dochter van 10 jaar is er een vaste chauffeur.

Deze feedback gaat over de chauffeur die we de afgelopen periode hebben gehad. Erg tevreden. Daarvoor veel variatie en kwaliteitsverschil.

Ze heeft altijd de zelfde chauffeur alleen als hij ziek is heeft ze aldoor anderen.

We zijn tevreden.





Kennismaking wordt meestal niet gedaan.

Wacht totdat het kind de gordel om heeft en dan pas rijden.

Er is geen vast chauffeur

Geen kennismaking met chauffeur gehad afgelopen schooljaar.

Nee, maar niet eerder ophalen dan om de afgesproken tijd volgens de planning op de app.

Super tevreden. (***) is aardig, soms een cadeautje, altijd vrolijk en flexibel.

Wij zijn zeer tevreden over de chauffeur en hopen dat hij nog lang de chauffeur mag blijven van mijn zoon.

(***) is een top taxi chauffeur, denkt mee in oplossingen.

Alleen maar positieve opmerkingen

We weten vaak pas wie de chauffeur is op de dag zelf (uit de naam in de app). Verder is voorstellen/kennismaking aan het begin van het schooljaar niet gebeurd. Pas als het schooljaar loopt zien we in de praktijk wie de vaste chauffeurs zijn.

We zijn zeer te spreken over haar. Ze is ook heel goed met mijn zoon.

De taxi is wel eens onrustig, maar de chauffeur doet zijn best.

In het begin werd gevraagd als je een klacht hebt ingediend, nee maar ik denk wel dat het gevolgen kan hebben voor mijn kind dus daarom kies ik ervoor om het niet te doen. Al zou. Ik het wel willen, verstandig, weet ik niet

De chauffeur heeft geen overwicht over de leerlingen waardoor er een onrustige sfeer ontstaat en kleinere kinderen worden geslagen en gepest. Vanaf (***) gaat het goed.

Chauffeurs zouden cursus moeten krijgen hoe om te gaan met bijzondere kindjes!

Te veel veranderen.

De chauffeur wisselt veel, op sommigen heeft het kind wel commentaar over rijstijl of uitspraken, meestal komt hij thuis zonder verhaal over de rit, dus dan neem ik aan dat het gewoon goed was. Met de wisselingen is vakjes invullen lastig.

Ik wil graag dat de chauffeur blijft bij mijn dochter wachten tot dat ik / BSO haar oppakken.

Zie voorgaande commentaren. We zijn zeer tevreden over chauffeur (***) en zijn aanpak.

Soms ongeschikte gespreksonderwerpen aangesneden door de chauffeur (politiek of religieus). Veelal was er nooit een kennismaking vooraf. Dit in al die jaren slechts 2x. Chauffeur verslaapt zich meermaals per jaar, kinderen te laat op school en ik op mijn werk. Onregelmatige rijstijl, dochter vaak misselijk. Vaak harde muziek in de taxi waardoor de kinderen overprikkeld raken.





Algemeen oordeel over de vervoerder

Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties? (n=23)

- Meer vastigheid qua chauffeurs - De app werkt vreselijk, er is bijna altijd storing als je de rit wilt volgen. - Aanwezigheid van stoelverhogers, veel taxi's hebben dit niet.

De chauffeur rookt (volgens mij ook in de taxi voordat er kinderen in stappen) wat ik zeer onwenselijk vindt.

Alles goed, wij zijn blij met jullie vervoering.

De individuele chauffeurs doen hun best, ook telefooncentrale goed maar de planning is gewoon dramatisch
Vorig jaar was er gewoon een vaste chauffeur

Mijn kind is niet lang. Er is geen mogelijkheid voor een extra kinderzitje in het voertuig. Ze kan niets vanuit het raam zien. In het openbaar vervoer hangt altijd een onaangename geur en er staat altijd harde muziek aan.

Het is allemaal net aan. Ben er blij mee maar de kwaliteit hangt wel af van de chauffeur en de route. Planning is echt wel een minpunt.

Het gaat goed zo.

Vanwege de slechte ervaringen met planners en telefonistes, de lange tijd die mijn zoon in het busje zit en de slechte communicatie met school kan ik helaas geen voldoende geven. Meerdere malen heb ik een klacht ingediend, helaas kom ik daar niet verder mee.

Voor onbekende chauffeurs aangeven dat de hele (***) te gebruiken is en sowieso de kaart updaten dat ze ons huis kunnen vinden.

Ik was blij dat mijn kind gebruik mag maken.

De app mag beter functioneren. ik weet niet de instap- en uitstaptijden (zoon wordt opgehaald bij de buitenschoolse opvang).

Er zijn altijd problemen met twee jongens in de bus bij dochter van 10 jaar.

Haar vaste chauffeur is top. Alleen als hij ziek is, is er altijd wat. Ze komen te laat of helemaal niet.

Is er een mogelijkheid om mijn zoon (***) woensdag terugbrengen bij het zwembad.

Leuke chauffeur, altijd keurig op tijd.

De app heeft soms nog storingen. Normaal had ik website als back-up, maar die werkt niet meer.

Het is nog niet mogelijk om een extra rit (wat soms nodig is) in te plannen of een keer een dag te ruilen. Graag zou ik dat in de toekomst willen zien.

Zorg dat je kinderen uit de buurt bij elkaar in de taxi en verander dat niet. En luister ook naar de taxi chauffeurs. Mijn kind is geen nummer.

Heel goed vervoer.

Het portaal heeft heel vaak een storing. Hierdoor kan ik dan niet zien waar de taxi is en hoe laat we de taxi kunnen verwachten.

Nu is er een goede taxi met gelijke kinderen van dezelfde leeftijd.





Klachten worden niet behandeld. Twee keer een klacht ingediend en bij één van mijn klachten werd ik meteen bedreigd met dan gaat je kind toch niet meer mee.

Te vaak onfrisse geur in de bus.





In opdracht van:

Zelda Lippold

Uw contactpersoon:

Nina Vels

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen