



gemeente

Zoetermeer

ENQUÊTE LEERLINGENVERVOER ZOETERMEER 2016



**ENQUÊTE
LEERLINGENVERVOER
ZOETERMEER
2016**

Zoetermeer, 28 april 2016

Gemeente Zoetermeer
Afdeling Juridische Aangelegenheden & Bestuursondersteuning
Onderzoek & Statistiek
Aad Kalisvaart

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
1. Inleiding	1
2. Achtergrond	2
3. De ritten naar en van school	5
4. De chauffeur	10
5. De taxi	13
6. Klachten	14
7. De centrale van Connexxion	17
8. De gemeente	18
9. Mogelijke verbeteringen	19
10. Algemene beoordeling	20

1. INLEIDING

In de eerste drie weken van maart 2016 heeft Onderzoek & Statistiek een enquête gehouden onder de ouders of verzorgers van de Zoetermeerse kinderen die met taxi's van Connexion Taxi Services naar school gaan. Dit is gedaan in opdracht van de afdeling Publieksplein. Dit rapport bevat de uitkomsten.

Doel

Doel van het onderzoek was na te gaan hoe het leerlingenvervoer en de organisatie er omheen wordt ervaren en hoe het eventueel kan worden verbeterd.

Methode

De (schriftelijke) enquête is uitgezet onder de ouders van alle 130 leerlingen die dit schooljaar (peildatum 23 februari 2016) gebruik maken van het taxivervoer van Connexion. De enquêteformulieren zijn per post verstuurd, samen met een begeleidend schrijven en een retourenvelop. Na tien dagen is een herinneringsbrief verstuurd.

Respons

De respons bedraagt 56%: 73 van de 130 vragenlijsten zijn door de ouders op tijd ingevuld en teruggestuurd.

2. ACHTERGROND

Tabel 2.1 laat zien hoe de kinderen naar leeftijd zijn verdeeld.

Tabel 2.1 Leeftijd, absoluut en in %.

Wat is de leeftijd van het kind?	Absoluut	In %
5	2	2,8
6	4	5,6
7	4	5,6
8	1	1,4
9	5	6,9
10	5	6,9
11	4	5,6
12	13	18,1
13	9	12,5
14	8	11,1
15	6	8,3
16	7	9,7
17	2	2,8
18	2	2,8
Subtotaal	72	100,0
Geen antwoord	1	
Totaal	73	
Gemiddelde leeftijd: 12		

In welke gemeenten de kinderen op school zitten blijkt uit tabel 2.2.

Tabel 2.2 Gemeente, absoluut en in %.

In welke gemeente zit het kind op school?	Absoluut	In %
Den Haag	16	21,9
Oegstgeest	15	20,5
Leiden	11	15,1
Rotterdam	10	13,7
Delft	9	12,3
Zoetermeer	7	9,6
Gouda	2	2,7
Leiderdorp	1	1,4
Sint-Michielsgestel	1	1,4
Pijnacker-Nootdorp	1	1,4
Totaal	73	100,0

Tabel 2.3 laat zien welke school de kinderen bezoeken.

Tabel 2.3 School, absoluut en in %.

Welke school bezoekt het kind?		Absoluut	In %
Den Haag:	Eerste Nederlandse Buitenschool	5	7,1
	Piramide	4	5,7
	Strandwacht	2	2,9
	Witte Vogel	2	2,9
	Pleysier	1	1,4
	St. Paul	1	1,4
Oegstgeest:	Leo Kanner	15	21,4
Leiden:	Leo Kanner	7	10,0
	Korte Vliet	2	2,9
	Thermiek	2	2,9
Rotterdam:	Visio	5	7,1
	Bergse Veld	1	1,4
	Brug	1	1,4
	Hoge brug	1	1,4
	Openluchtschool	1	1,4
	St. Mattheus	1	1,4
Delft:	Maurice Maeterlinck	6	8,6
	Pleysier	2	2,9
Zoetermeer:	Keerkring	3	4,3
	Kentalis	2	2,9
	Horizon	1	1,4
Gouda:	Samuël	2	2,9
Leiderdorp:	P.C. Hooft	1	1,4
Sint-Michielsgestel:	Kentalis	1	1,4
Pijnacker-Nootdorp:	Kraaienest	1	1,4
Subtotaal		70	100,0
Den Haag:	onbekend	1	
Zoetermeer:	onbekend	1	
Delft:	onbekend	1	
Totaal		73	

Aan de respondenten is gevraagd waarom hun kind van het taxivervoer gebruik maakt. Ze konden die vraag beantwoorden door één of meer van zes voorgeformuleerde redenen aan te kruisen (inclusief de mogelijkheid 'andere reden(en)'). De uitkomsten staan in tabel 2.4. Daaruit blijkt o.a. dat 44% van de kinderen, al of niet uitsluitend, vanwege verstandelijke handicap(s) gebruik maakt van het taxivervoer. Waarmee dat de meest genoemde reden is.

Tabel 2.4 Redenen waarom het kind gebruik maakt van het taxivervoer, absoluut en in %.

Redenen	Absoluut	In % van het aantal respondenten (73)
Lichamelijke handicap(s)	18	24,7
Verstandelijke handicap(s)	32	43,8
Zintuigelijke handicap(s)	16	21,9
Psychische handicap(s)	29	39,7
Met openbaar vervoer is de reistijd te lang	23	31,5
Andere reden(en)	13	17,8

3. DE RITTEN NAAR EN VAN SCHOOL

Veruit de meeste kinderen (92%) worden 's morgens redelijk op tijd door de taxi opgehaald. Zie tabel 3.1.

Tabel 3.1 Frequentie waarmee de taxi 's morgens het kind redelijk op tijd ophaalt, absoluut en in %.

Hoe vaak is de taxi 's morgens redelijk op tijd om het kind op te halen, d.w.z. hooguit 5 minuten eerder of later dan is afgesproken?	Absoluut	In %
Altijd	44	61,1
Bijna altijd	22	30,6
Meestal	6	8,3
Bijna nooit	0	-
Nooit	0	-
Subtotaal	72	100,0
Weet niet	0	
Geen antwoord	1	
Totaal	73	

Van de kinderen die niet altijd redelijk op tijd worden opgehaald, moet bijna de helft wel eens meer dan tien minuten wachten. Zie tabel 3.2.

Tabel 3.2 Het 's morgens te laat ophalen van het kind door de taxi, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten voor wie geldt dat de taxi 's morgens niet altijd redelijk op tijd is om het kind op te halen.

Arriveert de taxi 's morgens wel eens meer dan 10 minuten later om het kind op te halen dan is afgesproken?	Absoluut	In %
Ja	12	46,2
Nee	14	53,8
Subtotaal	26	100,0
Weet niet	1	
Geen antwoord	1	
Totaal	28	

Wanneer dat het geval is wordt daarover niet altijd van tevoren gebeld. Zie tabel 3.3.

Tabel 3.3 Van tevoren gebeld worden als taxi te laat is, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten voor wie geldt dat de taxi 's morgens wel eens meer dan 10 minuten later arriveert om het kind op te halen dan is afgesproken.

Wordt respondent altijd van tevoren gebeld als de taxi 's morgens meer dan 10 minuten later arriveert om het kind op te halen dan is afgesproken?	Absoluut	In %
Ja	5	41,7
Nee	7	58,3
Subtotaal	12	100,0
Weet niet	0	
Totaal	12	

Tabel 3.4 laat zien hoe vaak het kind redelijk op tijd door de taxi bij de school wordt afgeleverd of opgehaald. Voor 90% is dat altijd of bijna altijd het geval.

Tabel 3.4 Frequentie waarmee de taxi redelijk op tijd bij de school is, absoluut en in %.

Hoe vaak is de taxi redelijk op tijd bij de school? *)	Absoluut	In %
Altijd	24	40,0
Bijna altijd	30	50,0
Meestal	4	6,7
Bijna nooit	2	3,3
Nooit	0	-
Subtotaal	60	100,0
Weet niet	11	
Geen antwoord	2	
Totaal	73	

*) Met redelijk op tijd wordt bedoeld:

- 's morgens: maximaal 20 minuten, maar uiterlijk 5 minuten voor aanvang van de school;
- 's middags: uiterlijk 15 minuten na schooltijd.

Gemiddeld worden de kinderen 60 minuten voordat de school begint door de taxi opgehaald. Zie verder tabel 3.5.

Tabel 3.5 Tijdstip van ophalen voor schooltijd, absoluut en in %.

Gemiddeld hoeveel minuten ongeveer voordat de school begint wordt het kind opgehaald?	Absoluut	In %
< 16	2	2,9
16 – 30	3	4,4
31 – 45	13	19,1
46 – 60	22	32,4
61 – 75	15	22,1
76 – 90	10	14,7
> 90	3	4,4
Subtotaal	68	100,0
Weet niet	4	
Geen antwoord	1	
Totaal	73	
- minimum: 10 minuten - maximum: 100 minuten - gemiddeld: 60 minuten		

Gemiddeld worden de kinderen 55 minuten nadat de schooldag is geëindigd door de taxi thuisgebracht. Zie verder tabel 3.6.

Tabel 3.6 Tijdstip van thuisbrengen na schooltijd, absoluut en in %.

Gemiddeld hoeveel minuten ongeveer nadat de schooldag is geëindigd wordt het kind thuisgebracht?	Absoluut	In %
< 16	2	2,9
16 - 30	6	8,7
31 - 45	20	29,0
46 - 60	24	34,8
61 - 75	12	17,4
76 - 90	3	4,3
> 90	2	2,9
Subtotaal	69	100,0
Weet niet	3	
Geen antwoord	1	
Totaal	73	
- minimum: 10 minuten - maximum: 120 minuten - gemiddeld: 55 minuten		

Door de antwoorden die aan de tabellen 3.5 en 3.6 ten grondslag liggen, per respondent, met elkaar te combineren kon tabel 3.7 worden opgesteld. Daaruit blijkt o.a dat voor 56% van de kinderen de terugreis gemiddeld korter duurt dan de heenreis.

Tabel 3.7 Vergelijking van de duur van de heenreis met die de terugreis, absoluut en in %.

Duurt de terugreis gemiddeld korter of langer dan de heenreis of even lang?	Absoluut	In %
Korter	36	56,3
Even lang	12	18,8
Langer	16	25,0
Subtotaal	64	100,0
Onbekend	9	
Totaal	73	

Bij de terugreis moet dezelfde route worden gevolgd als bij de heenreis maar dan in omgekeerde richting. Hierdoor zitten alle kinderen over de hele dag gerekend ongeveer even lang in de taxi. Tabel 3.8 laat zien dat voor 75% van de kinderen dat altijd of bijna altijd het geval is.

Tabel 3.8 Frequentie waarmee bij de terugreis dezelfde route wordt gevolgd als bij de heenreis, absoluut en in %.

Hoe vaak wordt bij de terugreis dezelfde route gevolgd als bij de heenreis maar dan in omgekeerde richting?	Absoluut	In %
Altijd	25	42,4
Bijna altijd	19	32,2
Meestal	4	6,8
Bijna nooit	1	1,7
Nooit	10	16,9
Subtotaal	59	100,0
Weet niet	12	
Geen antwoord	2	
Totaal	73	

Eén op de drie kinderen gaat wel eens op een andere manier, dan met de taxi van Connexion, naar school of van school naar huis. Dat blijkt uit tabel 3.9.

Tabel 3.9 Het op een andere manier naar school of naar huis gaan, absoluut en in %.

Gaat het kind wel eens op een andere manier, dan met de taxi van Connexion, naar school of van school naar huis?	Absoluut	In %
Ja	25	35,2
Nee	46	64,8
Subtotaal	71	100,0
Weet niet	0	
Geen antwoord	2	
Totaal	28	

Meer dan 90% van de kinderen gaat na school nooit of bijna nooit naar een ander adres dan waar het 's morgens is opgehaald. Zie tabel 3.10.

Tabel 3.10 Frequentie waarmee het kind na school naar een ander adres gaat dan waar het 's morgens is opgehaald, absoluut en in %.

Hoe vaak gaat het kind na school naar een ander adres dan waar het 's morgens is opgehaald?	Absoluut	In %
Altijd	0	-
Bijna altijd	0	-
Meestal	5	7,1
Bijna nooit	10	14,3
Nooit	55	78,6
Subtotaal	70	100,0
Weet niet	1	
Geen antwoord	2	
Totaal	73	

4. DE CHAUFFEUR

Voor veruit de meeste respondenten geldt dat de eerste chauffeur waardoor hun kind dit schooljaar is vervoerd zich aan hen en/of hun partner heeft voorgesteld.

Tabel 4.1 Het zich voorstellen door de eerste chauffeur, absoluut en in %.

Heeft de eerste chauffeur die het kind dit schooljaar heeft vervoerd zich aan respondent en/of zijn partner voorgesteld?	Absoluut	In %
Ja	65	89,0
Nee	8	11,0
Subtotaal	73	100,0
Weet niet	0	
Totaal	73	

Tabel 4.2 laat zien dat voor driekwart van de betreffende respondenten geldt dat de chauffeur toen alles over het taxivervoer goed met hen of hun partner heeft doorgesproken.

Tabel 4.2 Het door de eerste chauffeur bespreken van het taxivervoer, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt dat de eerste chauffeur die hun kind dit schooljaar heeft vervoerd zich aan hen en/of hun partner heeft voorgesteld.

Heeft die eerste chauffeur toen alles over het taxivervoer van het kind goed met respondent en/of zijn partner doorgesproken?	Absoluut	In %
Ja	48	76,2
Nee	15	23,8
Subtotaal	63	100,0
Weet niet	1	
Geen antwoord	1	
Totaal	65	

Voor twee derde van de kinderen is de huidige chauffeur dezelfde als de eerste. Zie tabel 4.3.

Tabel 4.3 Huidige en eerste chauffeur, absoluut en in %.

Is de huidige chauffeur dezelfde als de eerste?	Absoluut	In %
Ja	47	65,3
Nee	25	34,7
Subtotaal	72	100,0
Weet niet	0	
Geen antwoord	1	
Totaal	73	

Van de huidige chauffeurs die niet dezelfde zijn als de eerste van dit schooljaar heeft 84% zich aan de respondent of zijn partner voorgesteld.

Tabel 4.4 Het zich voorstellen door de huidige chauffeur, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt dat de huidige chauffeur niet dezelfde is als de eerste die hun kind dit schooljaar heeft vervoerd.

Heeft de huidige chauffeur zich aan respondent en/of zijn partner voorgesteld?	Absoluut	In %
Ja	21	84,0
Nee	4	16,0
Subtotaal	25	100,0
Weet niet	0	
Totaal	25	

Volgens tabel 4.5 hebben bijna alle respondenten aangegeven dat ze tevreden of zelfs zeer tevreden zijn over de huidige chauffeur van hun kind.

Tabel 4.5 Tevredenheid over de huidige chauffeur, absoluut en in %.

Hoe tevreden is respondent over de huidige chauffeur?	Absoluut	In %
Zeer tevreden	40	57,1
Tevreden	30	42,9
Ontevreden	0	-
Zeer ontevreden	0	-
Subtotaal	70	100,0
Geen mening	1	
Geen antwoord	2	
Totaal	73	

Nog geen 10% van de respondenten weet wie de huidige vaste vervanger van de huidige chauffeur is. Zie tabel 4.6.

Tabel 4.6 Bekendheid van de vaste vervanger, absoluut en in %.

Weet respondent wie de huidige vaste vervanger van de huidige chauffeur is?	Absoluut	In %
Ja	6	8,3
Nee	66	91,7
Subtotaal	72	100,0
Geen antwoord	1	
Totaal	73	

Van de zes respondenten die de huidige vaste vervanger kenden hebben er drie de vraag beantwoord of die vervanger zich heeft voorgesteld. Zie voor het resultaat tabel 4.7.

Tabel 4.7 Het zich voorstellen door de huidige vaste vervanger, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die weten wie de huidige vaste vervanger van de huidige chauffeur is.

Heeft de huidige vaste vervanger zich aan respondent en/of zijn partner voorgesteld?	Absoluut	In %
Ja	2	66,7
Nee	1	33,3
Subtotaal	3	100,0
Weet niet	0	
Geen antwoord	3	
Totaal	6	

Slechts 17% van de kinderen zijn dit schooljaar altijd door één en dezelfde chauffeur naar en van school gereden. Zie verder tabel 4.8.

Tabel 4.8 Aantal verschillende chauffeurs, absoluut en in %.

Hoeveel verschillende chauffeurs ongeveer hebben het kind dit schooljaar naar en van school gereden?	Absoluut	In %
Eén	9	17,3
Twee	21	40,4
Drie	18	34,6
Vier of meer	4	7,7
Subtotaal	52	100,0
Weet niet	5	
Geen antwoord	16	
Totaal	73	
- maximum: 10 chauffeurs - gemiddeld: 2,5 chauffeurs		

5. DE TAXI

Volgens driekwart van de respondenten draagt de taxi van hun kind altijd het logo van Connexxion. Zie verder tabel 5.1.

Tabel 5.1 Frequentie waarmee de taxi het logo van Connexxion draagt, absoluut en in %.

Hoe vaak draagt de taxi waarmee het kind wordt vervoerd het logo van Connexxion?	Absoluut	In %
Altijd	51	76,1
Bijna altijd	10	14,9
Meestal	3	4,5
Bijna nooit	1	1,5
Nooit	2	3,0
Subtotaal	67	100,0
Weet niet	6	
Totaal	73	

Volgens iets meer dan 80% van de respondenten is de taxi altijd schoon en rookvrij. Zie tabel 5.2.

Tabel 5.2 Frequentie waarmee de taxi schoon en rookvrij is, absoluut en in %.

Hoe vaak is de taxi schoon en rookvrij?	Absoluut	In %
Altijd	51	82,3
Bijna altijd	7	11,3
Meestal	3	4,8
Bijna nooit	0	-
Nooit	1	1,6
Subtotaal	62	100,0
Weet niet	11	
Totaal	73	

6. KLACHTEN

Tabel 6.1 laat zien dat iets meer dan de helft van de respondenten zegt dat er dit schooljaar wel eens problemen waren met het taxivervoer van hun kind.

Tabel 6.1 Frequentie waarmee er problemen zijn geweest, absoluut en in %.

Hoe vaak waren er dit schooljaar problemen met het taxivervoer van het kind?	Absoluut	In %
Altijd	3	4,3
Bijna altijd	3	4,3
Meestal	13	18,6
Bijna nooit	19	27,1
Nooit	32	45,7
Subtotaal	70	100,0
Weet niet	1	
Geen antwoord	2	
Totaal	73	

Van de betreffende respondenten heeft 60% over één of meer van de problemen een klacht ingediend. Zie tabel 6.2.

Tabel 6.2 Het indienen van klachten, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten voor wie geldt dat er dit schooljaar wel eens problemen waren met het taxivervoer van hun kind.

Heeft respondent over één of meer van deze problemen een klacht ingediend?	Absoluut	In %
Ja	22	59,5
Nee	15	40,5
Subtotaal	37	100,0
Weet niet	0	
Geen antwoord	1	
Totaal	38	

Van degenen die minstens één klacht hebben ingediend heeft twee derde dat (al of niet uitsluitend) bij een chauffeur gedaan. Zie tabel 6.3.

Tabel 6.3 Het indienen van klachten bij een chauffeur, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend.

Heeft respondent over één of meer van de problemen een klacht ingediend bij een chauffeur?	Absoluut	In %
Ja	14	63,6
Nee	8	36,4
Subtotaal	22	100,0
Weet niet	0	
Totaal	22	

Iets meer dan de helft van de betreffende respondenten is tevreden of zeer tevreden over de afhandeling van de klachten door de chauffeur. Zie tabel 6.4.

Tabel 6.4 Tevredenheid over de afhandeling van de klachten door de chauffeur, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend bij een chauffeur.

Hoe tevreden is respondent in het algemeen over de afhandeling van de klacht(en) door de chauffeur?	Absoluut	In %
Zeer tevreden	2	15,4
Tevreden	5	38,5
Ontevreden	4	30,8
Zeer ontevreden	2	15,4
Subtotaal	13	100,0
Geen mening	1	
Totaal	14	

Van degenen die minstens één klacht hebben ingediend heeft 91% dat (al of niet uitsluitend) bij de centrale van Connexxion gedaan. Zie tabel 6.5.

Tabel 6.5 Het indienen van klachten bij de centrale van Connexxion, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend.

Heeft respondent over één of meer van de problemen een klacht ingediend bij de centrale van Connexxion?	Absoluut	In %
Ja	20	90,9
Nee	2	9,1
Subtotaal	22	100,0
Weet niet	0	
Totaal	22	

Ongeveer de helft van de betreffende respondenten is tevreden of zeer tevreden over de afhandeling van de klachten door de centrale van Connexxion. Zie tabel 6.6.

Tabel 6.6 Tevredenheid over de afhandeling van de klachten door de centrale van Connexxion, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend bij de centrale van Connexxion.

Hoe tevreden is respondent in het algemeen over de afhandeling van de klacht(en) door de centrale van Connexxion?	Absoluut	In %
Zeervrededen	2	11,8
Tevreden	7	41,2
Ontevreden	6	35,3
Zeervontevreden	2	11,8
Subtotaal	17	100,0
Geen mening	3	
Totaal	20	

Van degenen die minstens één klacht hebben ingediend heeft de helft dat (al of niet uitsluitend) bij de gemeente gedaan. Zie tabel 6.7.

Tabel 6.7 Het indienen van klachten bij de gemeente, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend.

Heeft respondent over één of meer van de problemen een klacht ingediend bij de gemeente?	Absoluut	In %
Ja	11	50,0
Nee	11	50,0
Subtotaal	22	100,0
Weet niet	0	
Totaal	22	

Ongeveer de helft van de betreffende respondenten is tevreden of zeer tevreden over de afhandeling van de klachten door de gemeente. Zie tabel 6.8.

Tabel 6.8 Tevredenheid over de afhandeling van de klachten door de gemeente, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die dit schooljaar over één of meer problemen een klacht hebben ingediend bij de gemeente.

Hoe tevreden is respondent in het algemeen over de afhandeling van de klacht(en) door de gemeente?	Absoluut	In %
Zeervrededen	3	27,3
Tevreden	3	27,3
Ontevreden	5	45,5
Zeervontevreden	0	-
Subtotaal	11	100,0
Geen mening	0	
Totaal	11	

7. DE CENTRALE VAN CONNEXXION

Voor drie verschillende aspecten van de dienstverlening van de centrale van Connexxion is de respondent gevraagd wat hij er van vindt. De procentuele uitkomsten staan weergegeven in tabel 7.1.

De tabel laat zien dat elk van de aspecten door zo'n 90% van de respondenten (met een mening ter zake) als goed of zeer goed wordt gekwalificeerd.

Tabel 7.1 Beoordeling van een aantal aspecten van de centrale van Connexxion, afzonderlijk per aspect, in %.

Wat vindt respondent van de onderstaande aspecten van de dienstverlening van de centrale van Connexxion m.b.t. het taxivervoer van het kind?						
Aspect	Ze er goed	Goed	Slecht	Ze er slecht	Totaal	Aantal respon- denten
De bereikbaarheid per telefoon	29,0	62,3	5,8	2,9	100,0	69
De website	10,3	79,3	6,9	3,4	100,0	29
De klantvriendelijkheid	25,0	64,1	10,9	-	100,0	64

8. DE GEMEENTE

Voor zeven verschillende aspecten van de dienstverlening van de gemeente m.b.t het taxivervoer is de respondent gevraagd wat hij er van vindt. De procentuele uitkomsten staan weergegeven in tabel 8.1.

De tabel laat zien dat elk van de aspecten door minstens 90% van de respondenten (met een mening ter zake) als goed of zeer goed wordt gekwalificeerd.

Tabel 8.1 Beoordeling van een aantal aspecten van de gemeente m.b.t het taxivervoer, afzonderlijk per aspect, in %.

Aspect	Wat vindt respondent van de onderstaande aspecten van de dienstverlening van de gemeente m.b.t. het taxivervoer van het kind?				Totaal	Aantal respondenten
	Ze er goed	Goed	Slecht	Ze er slecht		
Het aanvraagformulier voor het taxivervoer	20,0	77,1	2,9	-	100,0	70
De behandeling van de aanvraag	20,3	75,4	2,9	1,4	100,0	69
De leesbaarheid van het besluit	18,1	80,6	-	1,4	100,0	72
De inhoud van de folder over het taxivervoer	16,4	79,1	3,0	1,5	100,0	67
De bereikbaarheid per telefoon	11,5	83,6	3,3	1,6	100,0	61
De website over het taxivervoer	15,9	75,0	4,5	4,5	100,0	44
De klantvriendelijkheid	22,4	71,6	6,0	-	100,0	67

9. MOGELIJKE VERBETERINGEN

Tabel 9.1 laat zien dat iets meer dan 40% van de respondenten zegt suggesties te hebben voor verbeteringen van het taxivervoer.

Tabel 9.1 Suggesties voor verbeteringen, absoluut en in %.

Heeft respondent suggesties voor verbeteringen rond het taxivervoer?	Absoluut	In %
Ja	30	43,5
Nee	39	56,5
Subtotaal	69	100,0
Geen antwoord	4	
Totaal	73	

10. ALGEMENE BEOORDELING

Uitgedrukt in een rapportcijfer geven de respondenten gemiddeld een 8,1 aan hun tevredenheid over het taxivervoer. Zie verder tabel 10.1.

Tabel 10.1 Tevredenheid over het taxivervoer, uitgedrukt in een rapportcijfer, absoluut en in %.

Kan respondent in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden hij in het algemeen is over het taxivervoer van zijn kind in dit schooljaar?	Absoluut	In %
1 Zeer ontevreden	0	-
2	0	-
3	1	1,4
4	1	1,4
5	0	-
6	5	7,1
7	15	21,4
8	21	30,0
9	13	18,6
10 Zeer tevreden	14	20,0
Subtotaal	70	100,0
Geen oordeel	0	
Geen antwoord	3	
Totaal	73	
Gemiddeld cijfer: 8,1		