

Kwaliteitsmeter leerlingenvervoer



Colofon

'De kwaliteitsmeter leerlingenvervoer' is een gezamenlijke uitgave van

De Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad), de Federatie van Ouderverenigingen (FvO), de Landelijke Oudervereniging Bijzonder Onderwijs op Algemene Grondslag (LOBO), de Nederlandse Katholieke vereniging van Ouders (NKO), Ouders, Christelijk Onderwijs en Opvoeding, (OUDERS & COO), de Vereniging voor Openbaar Onderwijs (VOO), en de Verenigde Verkeers Veiligheids Organisatie 3VO.



Deze organisaties werken samen in het project 'Adviesraden Leerlingenvervoer'.

Dit project wordt mogelijk gemaakt door subsidie van het:

Ministerie van verkeer en waterstaat



De ontwikkeling van de kwaliteitsmeter leerlingenvervoer is mogelijk gemaakt door aanvullende subsidie van het

Nazorgfonds 't Gooi en omstreken
Nederlandse Stichting voor het Gehandicapt Kind
Stichting VSB Fonds



Projectleiding en eindredactie

Gerda van Piggelen

Werkgroep kwaliteitsmeter

Bert Beuving, beleidsmedewerker Bosk
Ellen Visser, beleidsmedewerker CG-Raad
Ferdij Naafs, beleidsmedewerker VOO
Petra Overbeek, beleidsmedewerker LOBO



Ontwikkelingsprogramma's voor de gegevensverwerking:

Eddy de Mul – Accessprogramma
Hans van Piggelen, Excelprogramma

Met dank aan de meelesgroep voor hun reacties en suggesties:

Angelette van der Lip, Fovig	Hillie Beumer, FvO
Arend Verschuur, FOSS	Jan Driessen, initiatief adviesraad Den Haag
Carla Kalf, ouder en bestuurslid VOGG	Marianne Kooij, Fovig
Erica Bourreau, ouder	Nico Foppen, NKO
Gemmy Gladdines, Fovig	Patrick Ramakers, adviesraad i.o. Venlo
Henk Cruys, cliëntenraad leerlingenvervoer Heusden	Suzanne Bel, gemeente Duiven

Met dank aan de proefgemeenten:

Cliëntenraad leerlingenvervoer Heusden en de gemeente Heusden
Adviesraad leerlingenvervoer i.o. Heemstede en de gemeente Heemstede

Vormgeving

Ine Janssens, Doorwerth

Deze kwaliteitsmeter leerlingenvervoer wordt op cd-rom gratis aangeboden aan (startende) adviesraden in Nederland dankzij de subsidie van Stichting Nazorg 't Gooi en omstreken, Nederlandse Stichting voor het Gehandicapt Kind en Stichting VSB Fonds.

De cd-rom is te bestellen via leerlingenvervoer@cg-raad.nl

© De Federatie van Ouderverenigingen (FvO), de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad), de Nederlandse Katholieke vereniging van Ouders (NKO), de Landelijke Oudervereniging Bijzonder Onderwijs op Algemene Grondslag (LOBO), Ouders, Christelijk Onderwijs en Opvoeding, (OUDERS & COO), de Vereniging voor Openbaar Onderwijs (VOO), en de Verenigde Verkeers Veiligheids Organisatie 3VO, Utrecht, mei 2005

Inhoud

5	Inleiding kwaliteitsmeter leerlingenvervoer
9	Bijlage 1: Vragenlijsten ouders
33	Bijlage 2: Vragenlijsten voor scholen
45	Bijlage 3: Beleidschecklist voor de adviesraad zelf

Kwaliteitsmeter leerlingenvervoer

Inleiding

Voor een adviesraad leerlingenvervoer is het van groot belang om op de hoogte te zijn van de ervaringen van ouders en scholen met het leerlingenvervoer in die gemeente. Immers, ouders en scholen hebben dagelijks te maken met de praktijk van het leerlingenvervoer en kunnen als geen ander hierover informatie geven.

Deze informatie kan een adviesraad inbrengen in het overleg met de gemeente om te werken aan verbeterpunten. Een goed geïnformeerde adviesraad is van belang voor de gemeente. Met goede informatie is een adviesraad een waardevolle en betrouwbare gesprekspartner.

De adviesraad kan deze informatie verkrijgen op verschillende manieren. Via rechtstreekse contacten met ouders, via een informatieavond, via klachtenregistratie ed. Het kan ook via de kwaliteitsmeter leerlingenvervoer.

De kwaliteitsmeter leerlingenvervoer bestaat uit drie onderdelen:

- a. de vragenlijsten voor de ouders;
- b. de vragenlijsten voor scholen;
- c. de beleidschecklist voor de adviesraad zelf.

De kwaliteitsmeter is voorzien van:

- a. een handleiding per onderdeel;
- b. een programma om de gegevens te verwerken in Excel of Access;
- c. concepten voor begeleidende brieven.

→ CD-ROM

De kwaliteitsmeter als geheel wordt op een cd-rom aangeleverd. Deze is gratis te verkrijgen via leerlingenvervoer@cg-raad.nl. In dit handboek is alleen de tekst van de vragenlijsten en de beleidschecklist opgenomen.

Wie kan de kwaliteitsmeter gebruiken?

De kwaliteitsmeter is zowel bruikbaar voor een bestaande adviesraad als voor een initiatiefgroep. Als we spreken van adviesraad, bedoelen we tevens een cliëntenraad, klankbordgroep, overleggroep, platform gehandicaptenbeleid enzovoort. Kortom, elke groep die overlegt of wil gaan overleggen met de gemeente over de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Gemakshalve spreken we steeds van adviesraad.

De kwaliteitsmeter is bedoeld voor adviesraden. Echter, het is ook mogelijk dat deze kwaliteitsmeter of een deel ervan gebruikt wordt door een gemeente, een vervoerder of een belangenorganisatie.

Het is belangrijk dat het onderzoek naar de kwaliteit van leerlingenvervoer in overleg met de gemeente wordt uitgevoerd. Immers, een adviesraad zal met de gemeente moeten praten om te komen tot verbeteringen van punten waarvoor de noodzaak uit het onderzoek naar voren komt. Het is een goede start als de gemeente hier open voor staat.

Bovendien kan voor de uitvoering van dit onderzoek wellicht gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden die de gemeente biedt, zoals adressen van ouders en scholen, of het gebruiken van het antwoordnummer van de gemeente. Overleg daarom vooraf met de gemeente over het uit te voeren onderzoek.

Als een adviesraad al regelmatig overleg voert met de gemeente, zijn de resultaten te gebruiken als agendapunten voor het bereiken van verbeteringen. Overeenstemming vooraf over het uitvoeren van het onderzoek, zal het gesprek hierover vergemakkelijken.

Als er nog geen regelmatig overleg is, zijn de resultaten ook te gebruiken als een instrument, waarmee aan kan worden getoond dat verbeteringen noodzakelijk zijn. Met de resultaten kan gefundeerd aangevoerd worden dat regelmatig overleg noodzakelijk is.

Om ervoor te zorgen dat de resultaten serieus worden genomen, is het van belang dat het onderzoek objectief en eerlijk wordt uitgevoerd. Een zorgvuldig gebruik van de kwaliteitsmeter draagt bij aan de positie van de adviesraad als betrouwbare overlegpartner van de gemeente.

→ **Werkzaamheden die het met zich meebrengt**

De kwaliteitsmeter is zo opgezet dat deze door leden van een adviesraad kan worden uitgevoerd zonder hulp van beroepskrachten. Bij gebruik van de kwaliteitsmeter moet wel rekening gehouden worden met de tijd die dit gaat kosten. Het is zaak om de taken te verdelen over meerdere personen.

Om welke werkzaamheden gaat het?

- 1 Printen en kopiëren van de vragenlijsten.
- 2 Opstellen van begeleidende brief voor de vragenlijsten.
- 3 Verzenden van de vragenlijsten.
- 4 Eventuele retourenveloppen maken en bijvoegen (denk aan: adresstickers, postzegels e.d.).
- 5 Scholen informeren over het aanstaande onderzoek met vragenlijsten.
- 6 Iemand aanwijzen, die vragen van ouders over de vragenlijst kan beantwoorden.
- 7 De retour ontvangen vragenlijsten nummeren.
- 8 De gegevens uit de vragenlijsten invoeren in Excel of Access. Hiervoor is geen speciale kennis nodig, maar het kost wel tijd.
- 9 Het invullen van de beleidschecklist door de adviesraad.
- 10 Een conceptrapport maken van de resultaten van de vragenlijsten. Hiervoor is enige kennis van Word en Excel of Access noodzakelijk. Er is een model voor een rapport bijgevoegd, waarin de verschillende handelingen worden uitgelegd.
- 11 Het rapport met elkaar bespreken.
- 12 Het definitieve rapport opstellen en aanbieden aan de gemeenteraad.
- 13 De ouders en scholen informeren over de resultaten, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of de schoolkranten, of de website van school of gemeente.

De gemeente kan behulpzaam zijn, bijvoorbeeld bij de verzending (punten 1 tot en met 4).

Opzet van de vragenlijsten voor ouders in modules

De vragenlijst is in de vorm van modules opgezet. Dat wil zeggen dat kan worden gekozen welke modules worden gebruikt om de kwaliteit van het leerlingenvervoer te onderzoeken.

→ **De beschikbare modules**

- A Uw kind
- B De gemeente
- C Afhandeling van klachten
- D Uw kind en het aangepaste vervoer
- E Tevredenheid aangepast vervoer
- F Tevredenheid over de chauffeur van het voertuig
- G Tevredenheid over begeleiding in het voertuig
- H Klachten over aangepast vervoer
- I Het voertuig
- J Persoonlijke gegevens

→ **Gebruik van de modules**

Voor de eerste keer adviseren wij om de vragenlijst in zijn geheel te verspreiden. Op deze manier ontstaat een soort nulmeting. Voor een tweede meting kan een keuze worden gemaakt uit de verschillende modules. Bijvoorbeeld omdat gebleken is dat er verbeteringen nodig zijn op een bepaald onderdeel en men op een later moment wil nagaan of deze verbeteringen ook daadwerkelijk zijn bereikt. De modules kunnen los van elkaar worden gebruikt. Zie verder de handleiding bij de vragenlijsten op de cd-rom.

Vragenlijsten voor scholen

Scholen hebben dagelijks te maken met het leerlingenvervoer. Zij ervaren in de praktijk of het leerlingenvervoer kwalitatief goed wordt uitgevoerd of niet. Ook spelen ze vaak een rol bij het informeren van ouders over leerlingenvervoer. Of ze bemiddelen bij klachten en problemen. Soms maken (ouderraden van) scholen deel uit van een adviesraad leerlingenvervoer of nemen daartoe het initiatief. Kortom: ze beschikken over veel informatie waar een adviesraad zijn voordeel mee kan doen.

Net als bij de vragenlijsten voor ouders kan de gemeente gevraagd worden om medewerking bij het versturen van de vragenlijsten.

Respons op de vragenlijsten

Hoe hoger de respons (het aantal vragenlijsten dat wordt teruggestuurd) hoe beter het is. De informatie wordt daardoor betrouwbaarder. Hoe kan deze respons worden vergroot?

- Antwoordvelop met postzegel (of antwoordnummer) bijvoegen.
- Het juiste tijdstip kiezen, dus niet vlak voor de vakantie of de feestdagen.
- Hulp aanbieden aan ouders, die het moeilijk vinden om de vragenlijst in te vullen (bijvoorbeeld via een vertrouwd persoon van de school of iemand van de adviesraad).
- Persoonlijke benadering: ouders aanspreken tijdens een informatieavond, ouderavond of bij de opstapplaats bijvoorbeeld. Ook voor scholen geldt dat een persoonlijke benadering goed werkt. Dit is tegelijkertijd een goede gelegenheid om kennis te maken.
- In de begeleidende brief een voorbeeld geven van het nut dat de gegevens kunnen hebben, door een bekend knelpunt te noemen.
- Een herinnering sturen als er onvoldoende respons is.

Verwerken van de resultaten van de vragenlijsten

De resultaten van de vragenlijsten kunnen worden verwerkt in de bijgeleverde Excelbestanden of Accessbestanden. De keuze is onder meer afhankelijk van het beschikbaar hebben van het programma. In beide gevallen is voor de verwerking van de gegevens geen specifieke kennis noodzakelijk van deze programma's.

Op de cd-rom zijn voorbeelden opgenomen van de resultaten van de verwerking van de gegevens in Excel en in Access. De resultaten worden in beide gevallen zichtbaar gemaakt in een reeks grafieken die de stand van zaken weergeven. Uit deze reeks grafieken kunt u aflezen hoe ouders in uw gemeente de kwaliteit van het leerlingenvervoer beoordelen. In een aparte handleiding wordt stap voor stap uitgelegd hoe u te werk moet gaan.

De beleidschecklist

Zoals uit de vragen zal blijken, is de beleidschecklist een inventarisatie van beleidspunten. Aan de hand van de uitkomsten kunt u zich als adviesraad zelf een oordeel vormen of het beleid in zijn algemeenheid voldoet of niet. Of de uitvoering van het beleid in de praktijk leidt tot tevredenheid onder de ouders moet blijken uit de resultaten van de vragenlijsten. Immers, ook beleid dat op papier uitstekend is vastgelegd, kan in de praktijk geheel anders uitpakken, of omgekeerd.

De resultaten van de vragenlijsten en de beleidschecklist samen geven de adviesraad een totaalinzicht in de kwaliteit van het leerlingenvervoer in een gemeente.

In de beleidschecklist komen in het kort de volgende onderwerpen aan de orde:

- de verordening leerlingenvervoer in de gemeente
- algemeen beleid aangepast leerlingenvervoer (opstap- en overstapplaatsen, begeleiding, reistijden, eisen aan het gedrag van chauffeurs e.d.)
- kwaliteitseisen in het bestek en het vervoerscontract
- bezwaar- en beroep
- klachtenregelingen bij gemeente en vervoerder
- voorlichting gemeente en vervoerder
- verhouding gemeente – ouders.

Bestellen van de cd-rom van de Kwaliteitsmeter leerlingenvervoer

Deze kan worden besteld door een mail te sturen aan leerlingenvervoer@cg-raad.nl.



Vragenlijst leerlingenvervoer

Waarom deze vragenlijst?

In de gemeente waar u woont is een actief. Deze heeft als doel om te werken aan verbetering van de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Het is belangrijk dat de een goed beeld krijgt van deze kwaliteit. Daarom wordt u vriendelijk verzocht deze vragenlijst in te vullen.

Voor wie is de vragenlijst bedoeld?

De vragenlijst is bedoeld voor de ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer en wonen in de gemeente

Hoe lang duurt het om de vragenlijst in te vullen?

De vragenlijst bestaat uit twee delen.

Deel 1 is bedoeld voor alle ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van leerlingenvervoer of een vergoeding hiervoor ontvangen.

Deel 2 is speciaal voor de ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van leerlingenvervoer met taxi of (taxi)bus.

Het invullen van deel 1 duurt ongeveer 7 minuten.

Het invullen van deel 2 neemt ongeveer 23 minuten in beslag.

Aanwijzingen bij het invullen van de vragenlijst

Hier volgen twee voorbeelden van vragen met daarbij de instructie hoe ze in te vullen:

VOORBEELD 1:

1 Is er een begeleider in de bus aanwezig?

- a Ja
- b Neen
- c Weet niet

Instructie:

Omcirkel per vraag **slechts één antwoordmogelijkheid**, tenzij bij de vraag vermeld staat dat er meerdere antwoorden ingevuld kunnen worden.

VOORBEELD 2:

Kunt u aangeven of u tevreden bent of ontevreden over de volgende aspecten van het aangepast vervoer:

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet
	(a)	(b)	(c)	(d)
1. De reistijd	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instructie:

Kruis per aspect **slechts één bolletje** aan, tenzij bij de vraag vermeld staat dat er meerdere antwoorden ingevuld kunnen worden.

GEbruik A.U.B. EEN DUIDELIJK SCHRIJVENDE PEN BIJ HET INVULLEN!

Vertrouwelijkheid

Uw antwoorden worden vanzelfsprekend anoniem behandeld.

Vragen en opmerkingen

Vragen en opmerkingen kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst noteren.

Wanneer u daar uw persoonlijke gegevens invult, neemt contact met u op om uw vragen te beantwoorden.

Het staat u ook vrij om vragen en opmerkingen anoniem te vermelden, dus zonder uw persoonlijke gegevens toe te voegen!

Hoe terugsturen?

In de begeleidende brief staat, hoe u de vragenlijst kunt terugsturen.



A. Uw kind

Omcirkel het juiste antwoord.

A1. Wat is de leeftijd van uw kind?

- a. Jonger dan 4 jaar
- b. 4, 5 of 6 jaar oud
- c. 7, 8 of 9 jaar oud
- d. 10, 11 of 12 jaar oud
- e. 13, 14 of 15 jaar oud
- f. Ouder dan 15 jaar

A2. Van wat voor soort vervoer maakt uw kind gebruik?

- a. Openbaar vervoer zonder begeleiding
- b. Openbaar vervoer met begeleiding
- c. Vervoer met de fiets zonder begeleiding
- d. Vervoer met de fiets met begeleiding
- e. Vervoer met de auto (eigen auto ouders/verzorgers)
- f. Vervoer met de auto (auto van andere ouders/verzorgers)
- g. Vervoer met een taxi, taxibus of bus
- h. Anders, namelijk

A3. Wat voor soort school bezoekt uw kind?

- a. School voor basisonderwijs
- b. School voor speciaal basisonderwijs (sbo voorheen LOM- of MLK-school)
- c. School voor speciaal onderwijs (bijvoorbeeld ZMLK, Mytyschool, dovenonderwijs enzovoort.)
- d. School voor voortgezet onderwijs (incl. Leerwegondersteunend Onderwijs)
- e. School voor praktijkonderwijs (PrO)
- f. School voor voortgezet speciaal onderwijs
- g. Anders, namelijk

A4. Hoeveel kilometer bedraagt de (enkele) afstand van uw huis naar school?

- a. 5 kilometer of minder
- b. 6, 7, 8, 9 of 10 kilometer
- c. 11, 12, 13, 14 of 15 kilometer
- d. 16, 17, 18, 19 of 20 kilometer
- e. Meer dan 20 kilometer, namelijk kilometer

A5. Vindt uw kind het reizen van en naar school prettig?

- a. Ja
- b. Soms
- c. Meestal wel
- d. Meestal niet
- e. Nee
- f. Weet niet

Eventuele vragen of opmerkingen over uw kind en het leerlingenvervoer kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



B. De gemeente

Omcirkel het juiste antwoord.

B1. Is de contactpersoon van de gemeente goed bereikbaar?

- a. Ja
- b. Nee, de contactpersoon is te weinig uren bereikbaar
- c. Nee, de contactpersoon was niet aanwezig
- d. Nee, het is mij onduidelijk wie de contactpersoon is
- e. Nee, het bericht werd niet doorgegeven
- f. Nee, anders namelijk
- g. Weet niet, nooit geprobeerd

B2. Bent u tevreden over de manier waarop de gemeente u helpt?

- a. Ja
- b. Nee, de contactpersoon is kortaf of onvriendelijk
- c. Nee, de contactpersoon geeft onvoldoende informatie
- d. Nee, de contactpersoon heeft mijn vraag niet serieus genomen
- e. Nee, de contactpersoon komt beloftes niet na
- f. Weet niet of niet van toepassing

B3. Is het soort leerlingenvervoer dat u hebt gekregen ook datgene wat u hebt aangevraagd?

- a. Ja (ga door naar vraag B6)
- b. Nee, ik vroeg en ik kreeg

B4. Heeft u, indien u niet kreeg wat u hebt aangevraagd, bezwaar aangetekend?

- a. Ja
- b. Nee (ga door naar vraag B6)

B5. Heeft u, nadat u bezwaar heeft ingediend, alsnog gekregen wat u had aangevraagd?

- a. Ja
- b. Nee

B6. Betaalt u een drempelbedrag of draagkrachtafhankelijke bijdrage?

Voor toelichting: zie het eind van deze vragenlijst.

- a. Ja, namelijk een drempelbedrag
- b. Ja, namelijk een draagkrachtafhankelijke bijdrage
- c. Nee (ga door naar vraag B8)

B7. Vindt u de hoogte van het drempelbedrag of de draagkrachtafhankelijke bijdrage redelijk?

- a. Ja
- b. Nee, ik vind het bedrag te hoog
- c. Nee, ik ben het niet eens met het opleggen van een eigen bijdrage.

B8. Hoe vindt u de voorlichting van de gemeente over uw rechten en plichten t.a.v. het leerlingenvervoer?

- a. Zeer goed
- b. Goed
- c. Niet goed, niet slecht
- d. Slecht
- e. Zeer slecht

B9. Hoe vindt u de voorlichting van de gemeente over het indienen van een klacht over het leerlingenvervoer?

- a. Zeer goed
- b. Goed
- c. Niet goed, niet slecht
- d. Slecht
- e. Zeer slecht

Eventuele vragen of opmerkingen over de gemeente kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.

TOELICHTING BIJ VRAAG B6

→ Drempelbedrag (tot 20 kilometer)

Het drempelbedrag houdt in, dat ouders een bijdrage betalen voor de kosten van het vervoer tot aan de 20-kilometergrens. Hiervoor kan de gemeente een tarief hanteren dat gelijk ligt aan een busabonnement voor 1 of 2 of 3 zones. Dit is afhankelijk van de afstand van de woning tot de kilometergrens. De bedragen worden jaarlijks aangepast. Het drempelbedrag wordt geheven boven een bepaald inkomen van beide ouders gezamenlijk, dat jaarlijks wordt geïndexeerd.

→ Draagkrachtafhankelijke eigen bijdragen (boven 20 kilometer) voor vervoer naar een reguliere basisschool

Een draagkrachtafhankelijke bijdrage kan worden gevraagd als de afstand tot de reguliere basisschool meer dan 20 kilometer is. De bijdrage is afhankelijk van het inkomen van beide ouders gezamenlijk en wordt geheven boven een bepaald inkomen, dat jaarlijks wordt geïndexeerd.

Drempelbedrag en draagkrachtafhankelijke eigen bijdragen gelden niet voor speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. Voor kinderen met een handicap die het reguliere onderwijs bezoeken mag geen drempelbedrag en geen draagkrachtafhankelijke bijdrage worden gevraagd.

De regeling biedt de gemeente overigens ook de mogelijkheid om helemaal geen bijdrage te vragen.



C. Afhandeling van klachten

Omcirkel het juiste antwoord (behalve als er staat dat u met aankruisen).

C1. Heeft u het afgelopen jaar een klacht ingediend?

- a. Ja (ga door naar de volgende vraag)
- b. Nee (u bent klaar met vragenlijst C)

C2. Bij wie heeft u de klacht ingediend?

Let op: De twee belangrijkste omcirkelen.

- a. Bij de vervoerder (ga door naar de volgende vraag)
- b. Bij de gemeente (ga door naar de volgende vraag)
- c. Bij de school (ga door naar de volgende vraag)
- d. Bij de begeleider (ga door naar de volgende vraag)
- e. Ergens anders, namelijk..... (u bent klaar met vragenlijst C)

C3. Is het duidelijk hoe de klachtenprocedure werkt?

Juiste antwoord aankruisen.

	Ja, duidelijk (a)	Nee, geen informatie beschikbaar (b)	Nee, informatie onduidelijk (c)
1. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C4. Heeft u de klacht schriftelijk of mondeling ingediend?

(Beide antwoorden mogelijk.)

- a. Schriftelijk (ga door met C5)
- b. Mondeling (ga door met C6 en C7)

C5. Vindt u dat uw schriftelijke klacht goed is afgehandeld?

Juiste antwoord aankruisen.

	Ja (a)	Nee, geen antwoord gekregen (b)	Nee, niet serieus genomen (c)	Nee, geen verbetering (d)
1. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C6. Is de (contact)persoon bij wie u mondeling een klacht heeft ingediend goed bereikbaar?

Juiste antwoord aankruisen.

	Ja, goed bereikbaar (a)	Nee, te weinig uren bereikbaar (b)	(Vaak) afwezig (c)	Onduidelijk wie contactpersoon is (d)	Bericht niet doorgestuurd (e)
1. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C7. Vindt u dat uw mondelinge klacht goed is afgehandeld?

Juiste antwoord aankruisen.

	Ja, goed bereikbaar (a)	Nee, te weinig uren bereikbaar (b)	(Vaak) afwezig (c)	Onduidelijk wie contactpersoon is (d)	Bericht niet doorgestuurd (e)
1. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eventuele vragen of opmerkingen over klachtenafhandeling kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



D. Uw kind en het vervoer per taxi, taxibus of bus

Juiste antwoord omcirkelen.

D1. Door welk bedrijf wordt uw kind vervoerd?

- a.
- b.
- c.
- d.

D2. Wordt uw kind vervoerd in een aangepast voertuig voor rolstoelvervoer?

- a. Ja *(vul a.u.b. ook vraag D3, D4, D5 en D6 in)*
- b. Nee *(ga verder naar vraag D7)*

D3. Is het voertuig voorzien van een veilige oprijplaat of lift voor de rolstoel?

- a. Ja
- b. Nee, de oprijplaat of lift voor de rolstoel is niet veilig
- c. Nee, de oprijplaat of lift voor de rolstoel wordt niet veilig gebruikt
- d. Weet niet

D4. Wordt de rolstoel met een vastzetsysteem vastgezet?

- a. Ja
- b. Nee, mijn kind stapt over naar een zitplaats
- c. Nee, er is geen vastzetsysteem aanwezig
- d. Nee, het vastzetsysteem wordt niet gebruikt
- e. Weet niet

D5. Wordt uw kind zelf in de rolstoel vastgezet met een veiligheidsgordel die verbonden is met het vastzetsysteem van de taxi?

- a. Ja
- b. Nee, mijn kind wordt vastgezet met de gordel van de rolstoel zelf
- c. Nee, een veiligheidsgordel, die verbonden is met het vastzetsysteem ontbreekt
- d. Weet niet

D6. Bent u verder tevreden over het rolstoelvervoer?

- a. Ja
- b. Nee, de chauffeur houdt in zijn rijstijl geen rekening met rolstoelvervoer
- c. Nee, want

D7. Heeft uw kind een eigen, vaste zitplaats?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

D8. Is de zitplaats geschikt voor uw kind?

- a. Ja
- b. Nee, de zitplaats is niet toegerust op de beperkingen van mijn kind
- c. Nee, mijn kind moet een zitplaats delen met een ander kind
- d. Nee, mijn kind heeft geen vaste zitplaats
- e. Nee, mijn kind heeft last van de andere kinderen in het voertuig
- f. Weet niet

D9. Hoeveel kinderen zitten er doorgaans in het voertuig?

- a. Alleen mijn kind *(ga naar vraag D11)*
- b. 2, 3 of 4 andere kinderen *(ga naar vraag D10)*
- c. 5, 6, 7 of 8 andere kinderen *(ga naar vraag D10)*
- d. 9 tot 20 andere kinderen *(ga naar vraag D10)*
- e. 20 andere kinderen of meer *(ga naar vraag D10)*
- f. Weet niet *(ga naar vraag D11)*

D10. Naar welke school gaan die kinderen?

Maximaal 4 antwoorden omcirkelen.

- a. Naar dezelfde school als mijn kind
- b. Naar een (andere) school voor basisonderwijs
- c. Naar een (andere) school voor speciaal basisonderwijs (voorheen LOM- of MLK-school)
- d. Naar een (andere) school voor speciaal onderwijs (bijvoorbeeld ZMLK, Mythylschool, dovenonderwijs enzovoort)
- e. Naar een (andere) school voor voortgezet onderwijs (incl. Leerwegondersteunend Onderwijs)
- f. Naar een (andere) school voor praktijkonderwijs
- g. Naar een andere school voor voortgezet speciaal onderwijs
- h. Weet niet

D11. Is er een begeleider in het voertuig aanwezig?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

D12. Wordt uw kind meestal op dezelfde tijd opgehaald en thuisgebracht?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

D13. Hoelang zit uw kind per enkele reis gemiddeld in het voertuig?

- a. Minder dan 1 uur
- b. 1 tot 1,5 uur
- c. Meer dan 1,5 uur
- d. Weet niet

D14. Hoeveel minuten voor de schooltijd begint komt uw kind, meestal, op school aan?

- a. Te laat
- b. 5 minuten voor schooltijd of nog korter
- c. 6, 7, 8, 9 of 10 minuten van tevoren
- d. 11, 12, 13, 14 of 15 minuten van tevoren
- e. Meer dan 15 minuten van tevoren
- f. Weet niet

D15. Hoeveel minuten na het einde van de laatste les wordt uw kind, meestal, op school opgehaald?

- a. 5 minuten na schooltijd of korter
- b. 6, 7, 8, 9 of 10 minuten na schooltijd
- c. 11, 12, 13, 14 of 15 minuten na schooltijd
- d. Meer dan 15 minuten na schooltijd
- e. Weet niet

D16. Wordt uw kind, indien nodig, voor of na schooltijd opgevangen door de school op een beschutte plaats?

- a. Ja
- b. Ja, mijn kind wordt wel opgevangen maar niet op een beschutte plaats
- c. Nee, mijn kind wordt niet opgevangen

D 17. Maakt uw kind gebruik van een opstapplaats?

- a. Ja *(ga verder naar vraag D18 en D19)*
- b. Nee *(ga verder naar vraag D20)*

D18. Wat is de (enkele) afstand van uw huis naar de opstapplaats?

- a. minder dan 500 meter
- b. 500 meter tot 1 kilometer
- c. meer dan 1 kilometer tot 2 kilometer
- d. Meer dan 2 kilometer

D19. Bent u tevreden over deze opstapplaats?

- a. Ja
- b. Nee, de opstapplaats is te ver van de woning
- c. Nee, er is een gevaarlijke oversteek naar de opstapplaats
- d. Nee, de opstapplaats is onveilig
- e. Nee, er is geen toezicht op de opstapplaats
- f. Nee, de opstapplaats biedt geen beschutting bij slecht weer

D20. Moet uw kind op de route van of naar school op een ander vervoermiddel overstappen?

- a. Ja
- b. Nee *(ga verder naar vraag D23)*
- c. Weet niet *(ga verder naar vraag D23)*

D21. Wordt de reisduur korter door het overstappen op een ander vervoermiddel/

- a. Ja, namelijk minuten
- b. Nee
- c. Weet niet

D22. Heeft u kind problemen met overstappen

- a. Ja, de overstapplaats is onveilig
- b. Ja, tijdens het overstappen is er geen toezicht
- c. Ja, de oversteek naar de overstapplaats is onveilig
- d. Ja, er is geen toezicht op de oversteekplaats
- e. Ja, de overstapplaats biedt geen beschutting bij slecht weer
- f. Nee
- g. Weet niet

D23. Hoe ervaart uw kind het vervoer in het algemeen naar uw mening?

- a. Plezierig
- b. Neutraal
- c. Onplezierig, want de rit duurt te lang
- d. Onplezierig, want mijn kind wordt gepest
- e. Onplezierig, want er is veel ruzie
- f. Onplezierig, want het gedrag van de chauffeur is onprettig
- g. Onplezierig, want het gedrag van de begeleider is onprettig
- h. Weet niet

Eventuele vragen of opmerkingen over aangepast vervoer kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt



E. Tevredenheid vervoer per taxi, taxibus of bus

Omcirkel het juiste antwoord (behalve waar staat dat u moet aankruisen).

E1. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten van het vervoer per taxi, taxibus of bus:

Juiste antwoord aankruisen.

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet
	(a)	(b)	(c)	(d)
1. De reistijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het comfort in de (taxi)bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Het op tijd op school komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Het op tijd thuis komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De veiligheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E2. Indien u ontevreden bent over de reistijd, waarom bent u niet tevreden?

- a. De reistijd is langer dan nodig is
- b. De reistijd is langer dan afgesproken is
- c. Er worden te veel ritten gecombineerd
- d. Anders, namelijk.....

E3. Indien u ontevreden bent over het comfort, waarover bent u niet tevreden?

- a. Slechte staat van het voertuig
- b. Onvoldoende ruimte
- c. Te veel lawaai / te weinig rust
- d. Het voertuig is vies
- e. Anders, namelijk

E4. Indien u ontevreden bent over het op tijd op school komen, waarover bent u niet tevreden?

- a. Mijn kind komt vaak te vroeg op school aan
- b. Mijn kind komt vaak te laat op school aan
- c. De tijd waarop mijn kind op school aan komt is steeds wisselend
- d. Anders, namelijk

E5. Indien u ontevreden bent over het op tijd thuis komen, waarom bent u niet tevreden?

- a. Mijn kind komt vaak te vroeg thuis aan
- b. Mijn kind komt vaak te laat thuis aan
- c. De tijd waarop mijn kind thuis komt, is steeds wisselend
- d. Anders, namelijk

E6. Wanneer wordt u door de vervoerder op de hoogte gesteld van het feit, dat uw kind later thuisgebracht wordt?

- a. Als de vertraging ligt tussen de 5 en 10 minuten
- b. Als de vertraging ligt tussen de 11 en de 20 minuten
- c. Als de vertraging ligt tussen de 21 en de 30 minuten
- d. Alleen als de vertraging meer dan 30 minuten zal zijn
- e. Ik word nooit op de hoogte gesteld van een vertraging
- f. Niet van toepassing

E7. Indien ontevreden over de veiligheid, waarover bent u niet tevreden?

- a. Onveilige staat van het voertuig
- b. Rijgedrag van de chauffeur
- c. Kinderen zitten niet altijd in de gordel
- d. Rolstoel wordt niet goed vastgezet
- e. Oprijplaat of lift voor de rolstoel is onveilig of wordt onveilig gebruikt
- f. Anders namelijk

Eventuele vragen of opmerkingen over uw tevredenheid over aangepast vervoer kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



F. Tevredenheid over de chauffeur van het voertuig

Omcirkel het juiste antwoord (behalve waar staat dat u moet aankruisen).

F1. Geef aan of u tevreden bent over het gedrag van de chauffeur:

Kruis het juiste antwoord aan.

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet
	(a)	(b)	(c)	(d)
1. De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De manier waarop de chauffeur u te woord staat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De rijstijl van de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F2. Indien u ontevreden bent over de manier waarop de chauffeur omgaat met uw kind, waarover bent u niet tevreden?

- a. Onvriendelijk / kan zich niet inleven in de wereld van de kinderen
- b. Heeft de boel niet in de hand / kan niet omgaan met conflicten
- c. Houdt geen rekening met de beperkingen (handicap) van het kind
- d. Anders namelijk

F3. Indien u ontevreden bent over de manier waarop de chauffeur u te woord staat, waarover bent u niet tevreden?

- a. Brutaal
- b. Kortaf
- c. Onvriendelijk
- d. Niet serieus genomen
- e. Spreekt slecht Nederlands
- f. Anders namelijk

F4. Indien u ontevreden bent over de rijstijl van de chauffeur, waarover bent u niet tevreden?

- a. Rijdt te hard
- b. Rijdt te hard door de bochten
- c. Rijdt te hard over verkeersdrempels
- d. Remt (te) plotseling
- e. Begaat verkeersovertredingen

F5. Heeft uw kind meestal dezelfde chauffeur of wisselt dit sterk?

- a. Meestal dezelfde chauffeur
- b. Wisselt vaak
- c. Weet niet

F6. Vindt u het wisselen van de chauffeur een probleem?

- a. Ja
- b. Af en toe (hangt af van de persoon)
- c. Nee
- d. Weet niet of niet van toepassing

F7. Geef aan hoe vaak de chauffeur de volgende taken uitvoert.

	(Vrijwel) altijd (a)	Soms (b)	(Vrijwel) nooit (c)	Weet niet / niet van toe- passing (d)
1. De chauffeur helpt uw kind met het in- en uitstappen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De rolstoel van uw kind wordt goed vastgezet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De chauffeur controleert of de gordels goed vastzitten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. De chauffeur neemt de sleutels uit het contact als hij de bus verlaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De chauffeur stopt aan de kant van de school en van huis zodat uw kind niet hoeft over te steken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. De chauffeur grijpt in als er ruzie is of er gepest wordt in de bus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. De chauffeur kan de orde handhaven in de bus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. De chauffeur helpt uw kind zo nodig met oversteken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De chauffeur houdt het voertuig rookvrij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F8. Stelt een nieuwe chauffeur zich vooraf aan u voor?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet of niet van toepassing

F9. Is de chauffeur op de hoogte van de eventuele, voor het vervoer relevante, beperkingen van uw kind?

- a. Ja *(ga naar vraag F10)*
- b. Nee *(ga naar vraag F11)*
- c. Weet niet *(ga naar vraag F11)* of niet van toepassing

F10. Vindt u dat de chauffeur voldoende rekening houdt met deze beperkingen?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet of niet van toepassing

F11. Wordt u ervan op de hoogte gebracht wanneer er problemen zijn tijdens het vervoer (bijvoorbeeld ruzie)?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

Eventuele vragen of opmerkingen over de chauffeur kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



G. Tevredenheid over begeleiding in het voertuig

Omcirkel het juiste antwoord (behalve waar staat dat u moet aankruisen)

G1. Is een begeleider in het voertuig naar uw mening noodzakelijk?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

G2. Is er een begeleider in het voertuig aanwezig?

- a. Ja
- b. Nee (u bent klaar met het invullen van vragenlijst G. Ga verder met vragenlijst H)

G3. Geef aan of u tevreden bent over het gedrag van de begeleider:

Kruis het juiste antwoord aan.

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet
	(a)	(b)	(c)	(d)
1. De manier waarop de begeleider met uw kind omgaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De manier waarop de begeleider u te woord staat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G4. Indien u ontevreden bent over de manier waarop de begeleider omgaat met uw kind, waarover bent u niet tevreden?

- a. Onvriendelijk, of kan zich niet inleven in de wereld van de kinderen
- b. Heeft de boel niet in de hand of kan niet omgaan met conflicten
- c. Houdt geen rekening met de beperkingen (handicap) van het kind
- d. Anders namelijk

G5. Indien u ontevreden bent over de manier waarop de begeleider u te woord staat, waarover bent u niet tevreden?

- a. Brutaal
- b. Kortaf
- c. Onvriendelijk
- d. Niet serieus genomen
- e. Spreekt slecht Nederlands
- f. Anders namelijk

G6. Heeft uw kind meestal dezelfde begeleider of wisselt dit sterk?

- a. Meestal dezelfde begeleider
- b. Wisselt vaak
- c. Weet niet

G7. Vindt u het wisselen van de begeleider een probleem?

- a. Ja
- b. Af en toe (hangt af van de persoon)
- c. Nee
- d. Weet niet

G8. Geef aan hoe vaak de begeleider de volgende taken uitvoert:

Kruis het juiste antwoord aan

	(Vrijwel) altijd (a)	Soms (b)	(Vrijwel) nooit (c)	Weet niet / niet van toe- passing (d)
1. De begeleider helpt uw kind met het in- en uitstappen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De begeleider controleert of de gordels goed vastzitten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De begeleider handhaaft de orde in het voertuig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. De begeleider grijpt in als er in de bus gepest wordt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De begeleider helpt uw kind zo nodig met oversteken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. De begeleider houdt het voertuig rookvrij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G9. Voelt uw kind zich thuis bij de begeleider?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet

Eventuele vragen of opmerkingen over de begeleider kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



H. Klachten over vervoer met taxi, taxibus of bus

Omcirkel het juiste antwoord (behalve waar staat dat u moet aankruisen)

H1. Wie of welke instantie benadert u het eerst of zou u het eerste benaderen als u een klacht heeft over het vervoer met taxi, taxibus of bus?

Kruis het juiste antwoord aan, dus 1 antwoord per regel.

	School (a)	Gemeente (b)	Vervoerder (c)	Begeleider (d)	Chauffeur (e)
1. Het gedrag van de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het gedrag van de begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Het gedrag van andere kinderen in het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tijd dat uw kind thuis opgehaald wordt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tijd dat uw kind thuis gebracht wordt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. De reisduur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. (De veiligheid van) het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H2. Als u ervaring heeft met klachten, wilt u dan aangeven hoe u doorgaans de afhandeling van de klacht(en) doorbovengenoemde instanties vindt?

Kruis het juiste antwoord aan.

	Zeer slecht (a)	Slecht (b)	Redelijk (c)	Goed (d)	Zeer goed (e)
1. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H3. Is het duidelijk hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat? Kruis het juiste antwoord aan.

	Ja, duidelijk (a)	Nee, geen informatie beschikbaar (b)	Nee, informatie onduidelijk (c)
1. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H4. Heeft u de klacht schriftelijk of mondeling ingediend?*(Beide antwoorden mogelijk.)*

- a. Schriftelijk *(ga door met H5)*
- b. Mondeling *(ga door met H6 en H7)*

H5. Vindt u dat uw schriftelijke klacht goed is afgehandeld?*Kruis het juiste antwoord aan.*

	Ja (a)	Nee, geen antwoord (b)	Nee, niet serieus genomen (c)	Nee, geen verbetering opgetreden (d)
1. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H6. Is de (contact)persoon bij wie u mondeling een klacht heeft ingediend goed bereikbaar?*Kruis het juiste antwoord aan.*

	Ja, goed bereikbaar (a)	Nee, te weinig uren bereikbaar (b)	(Vaak) afwezig (c)	Onduidelijk wie contactpersoon is (d)	Bericht wordt niet doorge- geven (e)
1. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H7. Vindt u dat uw mondelinge klacht goed is afgehandeld? *Kruis het juiste antwoord aan.*

	Ja (a)	Nee, geen antwoord gekregen (b)	Nee, niet serieus genomen (c)	Nee, geen verbetering (d)	Nee, afspraken niet nagekomen (e)
1. School	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vervoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Begeleider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eventuele vragen of opmerkingen over klachten over aangepast vervoer kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



I. Het voertuig

Geef uw mening over de volgende aspecten van het voertuig, voorzover u dit kunt beoordelen.

Als dit niet kunt beoordelen, slaat u de vraag over en gaat verder met de volgende vraag.

Kruis het juiste antwoord aan.

	Ja (a)	Nee (b)
1. De technische staat van het voertuig is op het eerste gezicht in orde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het voertuig is jonger dan 10 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Alle zitplaatsen beschikken over een driepuntsgordel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Alle zitplaatsen beschikken over een heupgordel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Er zijn kinderzitjes aanwezig voor jonge kinderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Er is voldoende loopruimte in het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Alle zitplaatsen zijn goed bereikbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Er is een EHBO-does in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Er is een brandblusser in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Er is communicatieapparatuur in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Er is een oprijplaat in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Er is een rolstoellift in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Er is een vastzetsysteem voor rolstoelen aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Er is een duidelijke zichtbare nooduitgang in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Er is een noodhamer op een duidelijk zichtbare plaats in het voertuig aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. De deuren zijn van binnen te openen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. De deuren zijn van binnen te sluiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. De deuren zijn van buiten te openen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. De deuren zijn van buiten te sluiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Er is een tweede deurklink voor het openen van de schuifdeur aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Er liggen voorwerpen los in het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eventuele vragen of opmerkingen over het voertuig kunt u op het laatste vel van deze vragenlijst kwijt.



J. Persoonlijke gegevens

J1. Wat is uw relatie tot het kind?

- a. Ouder
- b. Verzorger
- c. Voogd
- d. Anders, namelijk

DIT IS HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST. WE DANKEN U HARTELIJK VOOR UW MEDEWERKING!

Vragen en opmerkingen

De volgende ruimte kunt u gebruiken voor eventuele opmerkingen over deze vragenlijst en voor het stellen van vragen.

Als u uw naam en telefoonnummer invult, neemt contact met u op.

U bent niet verplicht uw naam in te vullen!

Naam:.....

Telefoon:.....



Vragenlijst voor scholen inzake leerlingenvervoer

In de gemeente zijn wij actief als

Ons doel is in structureel overleg met de gemeente te werken aan de verbetering van de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Daartoe voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de kwaliteit van het leerlingenvervoer in deze gemeente.

Dit onderzoek bestaat uit:

- vragenlijsten, die door de ouders worden ingevuld;
- een beleidschecklist die wij zelf invullen;
- een vragenlijst, die door de scholen waar leerlingen uit deze gemeente naar toe gaan met leerlingenvervoer, wordt ingevuld.

Wij richten ons tot uw school, omdat (een deel van) uw leerlingen gebruik maken van het leerlingenvervoer.

We willen u vragen om uw medewerking en willen u verzoeken bijgaande vragenlijst in te vullen.

De vragen hebben betrekking op de gemeente

Wij verzoeken u bij het beantwoorden van de vragen uw ervaringen met deze gemeente in het oog te houden.

Vragenlijst voor scholen inzake leerlingenvervoer



A. Informatie over uw school

Naam van de school:

Adres:

Woonplaats:

Tel.:

A1. Type onderwijs *(Omcirkel het juiste antwoord)*

- a. basisonderwijs
- b. speciaal basisonderwijs
- c. speciaal onderwijs cluster (graag invullen)
- d. speciaal voortgezet onderwijs cluster (graag invullen)
- e. praktijkonderwijs en/of leerwegondersteunend onderwijs

A2. Is er iemand binnen uw school specifiek aangewezen om zich bezig te houden met het leerlingenvervoer? *(Omcirkel het juiste antwoord)*

- a. Ja, de directeur
- b. Ja, de waarnemend directeur
- c. Ja, de maatschappelijk werker
- d. Ja, een van de leerkrachten
- e. Iemand anders, namelijk
- f. Nee

A3. Zijn er verschillen in regelgeving en uitvoering tussen de verschillende gemeenten, waarmee uw school te maken heeft?

- a. Ja, grote verschillen
- b. Ja, kleine verschillen
- c. Nee

A4. Als er verschillen zijn, ondervindt u daarvan als school hinder?

- a. Ja, grote hinder
- b. Ja, maar het is oplosbaar
- c. Nee

Ruimte voor eventuele toelichting bij de vragen A1 tot en met A4.

B. Gegevens over leerlingen

B1. Hoeveel leerlingen bezoeken uw school?

.....

B2. Hoeveel van deze leerlingen zijn afkomstig uit de gemeente?

..... leerlingen

B3. Hoeveel van hen maken gebruik van vervoer per taxi, taxibus of bus

..... leerlingen

B4. Door hoeveel vervoerder(s) worden deze leerlingen vervoerd?

a. één vervoerder

b. vervoerders

C. Ervaringen met leerlingenvervoer

C1. Wat is uw algemene oordeel over leerlingenvervoer van deze gemeente?

- a. In het algemeen tevreden tot zeer tevreden
- b. In het algemeen redelijk tevreden
- c. In het algemeen ontevreden tot zeer ontevreden

C2. Bent u naar uw mening op de hoogte van de regelgeving leerlingenvervoer van deze gemeente?

- a. Ja, goed op de hoogte
- b. Ja, redelijk op de hoogte
- c. Nee, onvoldoende op de hoogte
- d. In het geheel niet op de hoogte

C3. Wordt u in de regel tijdig vooraf door de gemeente geïnformeerd over wijzigingen in de regelgeving of belangrijke afspraken met de vervoerder?

- a. Ja, altijd ruimschoots op tijd
- b. Ja, maar kort tevoren
- c. Nee, meestal te laat
- d. Wij worden helemaal niet geïnformeerd

C4. Bent u op de hoogte van de naam van de contactpersoon bij de gemeente?

- a. Ja
- b. Nee

C5. Bent u tevreden over de contacten met de gemeente?

- a. Ja, in de regel tevreden tot zeer tevreden
- b. Ja, in de regel voldoende
- c. Nee, in de regel ontevreden tot zeer ontevreden

C6. Wat is de aard van eventuele ontevredenheid? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- a. De contactpersoon is meestal slecht bereikbaar
- b. Wij worden regelmatig niet serieus genomen
- c. De afhandeling van een gesprek verloopt regelmatig slecht
- d. Wij voelen ons regelmatig genoodzaakt de wethouder in te schakelen
- e. Anders, namelijk.....

D. Problemen met leerlingenvervoer

D1. Ondervindt u problemen bij het leerlingenvervoer van deze gemeente?

- a. Nee
- b. Incidenteel
- c. Maandelijks
- d. Wekelijks
- e. Bijna dagelijks

Per vervoerder kunt u bij de vragen E1 tot en met E5 aangeven wat de aard is van deze problemen.

Ervaringen met vervoerders

Het gaat om de volgende vervoerders:

Vul de namen van de vervoerders in.

A.

B.

C.

D.

Graag de volgende vragen per vervoerder invullen. Voor elke vervoerder is een aparte bladzijde beschikbaar.

Vragen over vervoerder A

Naam van de vervoerder:

E1. Wordt u tijdig vooraf door deze vervoerder geïnformeerd over relevante wijzigingen?

- a. Ja, altijd ruimschoots op tijd
- b. Ja, maar kort tevoren
- c. Nee, meestal te laat
- d. Wij worden helemaal niet geïnformeerd

E2. Bent u op de hoogte van de naam van de contactpersoon bij deze vervoerder?

- a. Ja
- b. Nee

E3. Bent u tevreden over de contacten met deze vervoerder?

- a. Ja, in de regel tevreden tot zeer tevreden
- b. Ja, in de regel voldoende
- c. Nee, in de regel ontevreden tot zeer ontevreden

E4. Wat is de aard van eventuele ontevredenheid? Meerdere antwoorden mogelijk

- a. De contactpersoon is meestal slecht bereikbaar
- b. Wij worden regelmatig niet serieus genomen
- c. De afhandeling van een gesprek verloopt regelmatig slecht
- d. Wij voelen ons regelmatig genoodzaakt de gemeente of de directie in te schakelen
- e. Anders namelijk
-
-

E5. Wat is de aard van de problemen met het leerlingenvervoer door deze vervoerder?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Te lange reistijden, namelijk vaak langer dan
- b. Regelmatig meer dan 15 minuten te vroeg op school
- c. Regelmatig te laat komen
- d. Regelmatig te laat ophalen
- e. Pestgedrag en conflicten tijdens de rit
- f. Noodzakelijke begeleiding ontbreekt
- g. Geen vaste chauffeurs
- h. Omgang van de chauffeurs met de leerlingen
- i. Gordels zitten niet vast
- j. Rolstoelen worden niet goed vastgezet
- k. Onveilig rijgedrag
- l. Andere problemen,
namelijk
-
-
-

Vragen over vervoerder B

Naam van de vervoerder:

E1. Wordt u tijdig vooraf door deze vervoerder geïnformeerd over relevante wijzigingen?

- a. Ja, altijd ruimschoots op tijd
- b. Ja, maar kort tevoren
- c. Nee, meestal te laat
- d. Wij worden helemaal niet geïnformeerd

E2. Bent u op de hoogte van de naam van de contactpersoon bij deze vervoerder?

- a. Ja
- b. Nee

E3. Bent u tevreden over de contacten met deze vervoerder?

- a. Ja, in de regel tevreden tot zeer tevreden
- b. Ja, in de regel voldoende
- c. Nee, in de regel ontevreden tot zeer ontevreden

E4. Wat is de aard van eventuele ontevredenheid? Meerdere antwoorden mogelijk

- a. De contactpersoon is meestal slecht bereikbaar
- b. Wij worden regelmatig niet serieus genomen
- c. De afhandeling van een gesprek verloopt regelmatig slecht
- d. Wij voelen ons regelmatig genoodzaakt de gemeente of de directie in te schakelen
- e. Anders namelijk
-
-

E5. Wat is de aard van de problemen met het leerlingenvervoer door deze vervoerder?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Te lange reistijden, namelijk vaak langer dan
- b. Regelmatig meer dan 15 minuten te vroeg op school
- c. Regelmatig te laat komen
- d. Regelmatig te laat ophalen
- e. Pestgedrag en conflicten tijdens de rit
- f. Noodzakelijke begeleiding ontbreekt
- g. Geen vaste chauffeurs
- h. Omgang van de chauffeurs met de leerlingen
- i. Gordels zitten niet vast
- j. Rolstoelen worden niet goed vastgezet
- k. Onveilig rijgedrag
- l. Andere problemen,
namelijk
-
-
-

Vragen over vervoerder C

Naam van de vervoerder:

E1. Wordt u tijdig vooraf door deze vervoerder geïnformeerd over relevante wijzigingen?

- a. Ja, altijd ruimschoots op tijd
- b. Ja, maar kort tevoren
- c. Nee, meestal te laat
- d. Wij worden helemaal niet geïnformeerd

E2. Bent u op de hoogte van de naam van de contactpersoon bij deze vervoerder?

- a. Ja
- b. Nee

E3. Bent u tevreden over de contacten met deze vervoerder?

- a. Ja, in de regel tevreden tot zeer tevreden
- b. Ja, in de regel voldoende
- c. Nee, in de regel ontevreden tot zeer ontevreden

E4. Wat is de aard van eventuele ontevredenheid? Meerdere antwoorden mogelijk

- a. De contactpersoon is meestal slecht bereikbaar
- b. Wij worden regelmatig niet serieus genomen
- c. De afhandeling van een gesprek verloopt regelmatig slecht
- d. Wij voelen ons regelmatig genoodzaakt de gemeente of de directie in te schakelen
- e. Anders namelijk
-
-

E5. Wat is de aard van de problemen met het leerlingenvervoer door deze vervoerder?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Te lange reistijden, namelijk vaak langer dan
- b. Regelmatig meer dan 15 minuten te vroeg op school
- c. Regelmatig te laat komen
- d. Regelmatig te laat ophalen
- e. Pestgedrag en conflicten tijdens de rit
- f. Noodzakelijke begeleiding ontbreekt
- g. Geen vaste chauffeurs
- h. Omgang van de chauffeurs met de leerlingen
- i. Gordels zitten niet vast
- j. Rolstoelen worden niet goed vastgezet
- k. Onveilig rijgedrag
- l. Andere problemen,
namelijk
-
-
-

Vragen over vervoerder D

Naam van de vervoerder:

E1. Wordt u tijdig vooraf door deze vervoerder geïnformeerd over relevante wijzigingen?

- a. Ja, altijd ruimschoots op tijd
- b. Ja, maar kort tevoren
- c. Nee, meestal te laat
- d. Wij worden helemaal niet geïnformeerd

E2. Bent u op de hoogte van de naam van de contactpersoon bij deze vervoerder?

- a. Ja
- b. Nee

E3. Bent u tevreden over de contacten met deze vervoerder?

- a. Ja, in de regel tevreden tot zeer tevreden
- b. Ja, in de regel voldoende
- c. Nee, in de regel ontevreden tot zeer ontevreden

E4. Wat is de aard van eventuele ontevredenheid? Meerdere antwoorden mogelijk

- a. De contactpersoon is meestal slecht bereikbaar
- b. Wij worden regelmatig niet serieus genomen
- c. De afhandeling van een gesprek verloopt regelmatig slecht
- d. Wij voelen ons regelmatig genoodzaakt de gemeente of de directie in te schakelen
- e. Anders namelijk
-
-

E5. Wat is de aard van de problemen met het leerlingenvervoer door deze vervoerder?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Te lange reistijden, namelijk vaak langer dan
- b. Regelmatig meer dan 15 minuten te vroeg op school
- c. Regelmatig te laat komen
- d. Regelmatig te laat ophalen
- e. Pestgedrag en conflicten tijdens de rit
- f. Noodzakelijke begeleiding ontbreekt
- g. Geen vaste chauffeurs
- h. Omgang van de chauffeurs met de leerlingen
- i. Gordels zitten niet vast
- j. Rolstoelen worden niet goed vastgezet
- k. Onveilig rijgedrag
- l. Andere problemen,
namelijk
-
-
-

F. Overlegstructuur over de kwaliteit van leerlingenvervoer

F1. Bent u op de hoogte van het bestaan van

- a. Ja
- b. Ja, de school is hierin vertegenwoordigd
- c. Nee

F2. Wat is uw mening over

- a. Levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leerlingenvervoer
- b. Kan een belangrijke bijdrage (gaan) leveren
- c. Wij zien weinig resultaten
- d. Wij willen hier graag meer bij betrokken worden
- e. Wij willen graag regelmatig geïnformeerd worden

F3. Voert u als school zelf overleg met de gemeente over leerlingenvervoer

- a. Ja, incidenteel als er aanleiding toe is
- b. Ja regelmatig, namelijk keer per jaar
- c. Ja, als onderdeel van overleg over onderwijsaangelegenheden
- d. Nee

F4. Organiseert uw school informatiebijeenkomsten voor chauffeurs?

- a. Ja, namelijk keer per schooljaar
- b. Nee

G. Ruimte voor opmerkingen of aanvullingen

Ingevuld door:

Datum:

Beleidschecklist leerlingenvervoer



A. Verordening leerlingenvervoer gemeente

Gebruikte afkortingen

o.v.	= openbaar vervoer
a.v.	= aangepast vervoer (dit is vervoer per taxi, taxibus of bus)
e.v.	= eigen vervoer
ll.	= leerling
n.v.t.	= niet van toepassing
art.	= artikel
VNG	= Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Instructie voor het invullen

- Alleen de belangrijkste onderwerpen zijn opgenomen. Deze staan in de eerste kolom.
- In de tweede kolom staat in het kort het beleid, dat de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft vastgelegd in haar modelverordening. Gemeenten kunnen het beleid van de VNG overnemen, maar hoeven dit niet te doen.
- De artikelnummers die vermeld worden, zijn afkomstig uit de modelverordening van de VNG. Door de verwijzing naar het artikel kunt u snel het artikel in de modelverordening naslaan indien de omschrijving onvoldoende duidelijk is.
- Zet per onderwerp een kruis in de kolom die van toepassing is (gelijk aan de tekst, gunstiger, minder gunstig etc.).

**A1 Inhoud verordening voor regulier basisonderwijs (primair onderwijs) inclusief speciaal basisonderwijs
Artikel 9 tot en met 14 van de modelverordening**

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
vervoer naar speciaal basisonderwijs (sbo, voorheen LOM/MLK)	art. 9: vervoer wordt bekostigd naar de school in het samenwerkingsverband van de basisschool waarvan de II afkomstig is ¹					
bekostiging o.v.	art. 11.1: indien de afstand meer dan 6 km. bedraagt (kilometergrens)					
bekostiging vervoer per fiets	art. 11.2: indien de afstand meer dan 6 km. bedraagt en de II gebruik kan maken van vervoer per fiets					
bekostiging vervoer begeleider o.v. of fiets	art.12: als aanspraak bestaat op o.v. of vervoer per fiets, worden tevens de kosten van een begeleider vergoed, indien het kind jonger is dan 9 jaar en door de ouders wordt aangetoond, dat de II niet in staat is zelfstandig te reizen					
bekostiging a.v.	art. 13.1: als de afstand meer dan 6 km. bedraagt en de II. met o.v. naar school of terug langer dan 1,5 uur onderweg is en de reistijd met a.v. tot 50 % of minder kan worden teruggebracht of art. 13.2: openbaar vervoer ontbreekt,tenzij de II gebruik kan maken van vervoer per fiets					
bekostiging e.v.	art. 14.1: als aanspraak bestaat op bekostiging vervoerskosten, kan het college de ouders toestaan 1 of meer II zelf te vervoeren of te laten vervoeren. art. 14.2: een bedrag op basis van o.v. als aanspraak bestaat op vergoeding o.v. art. 14.3: een bedrag op basis van kilometervergoeding, als					

¹ Art. 9 is een speciale bepaling voor SBO. Alle overige bepalingen gelden zowel voor regulier als speciaal basisonderwijs

A2 Inhoud verordening voor (voortgezet) speciaal onderwijs
Artikel 15 tot en met 20 van de modelverordening

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
bekostiging o.v.	art. 15.1 : indien de afstand meer bedraagt dan 6 km.					
bekostiging vervoer per (brom)fiets	art. 15.2: indien de afstand meer bedraagt dan 6 km. en de II. gebruik kan maken van vervoer per (brom-)fiets					
bekostiging begeleider o.v. of fiets	art. 17: als aanspraak bestaat op bekostiging ov. of vervoer per fiets, indien de ouders aantonen dat de II niet zelfstandig kan reizen op grond van handicap of leeftijd					
bekostiging a.v.	art. 18.1 : als de afstand meer bedraagt dan 6 km. en de II. op grond van handicap niet zelfstandig gebruik kan maken van o.v. met of zonder begeleiding, of art. 18.1.b: de II met o.v. naar school of terug meer dan 1,5 uur onderweg is en de reistijd met a.v. teruggebracht kan worden tot 50 % of minder, of art. 18.1.c: o.v. ontbreekt, tenzij de II. gebruik kan maken van o.v. of (brom-)fiets					
bekostiging e.v.	art. 19.1 : als aanspraak bestaat op bekostiging vervoerskosten, kan het college de ouders toestaan 1 of meer II zelf te vervoeren of te laten vervoeren. art. 19.2: een bedrag op basis van o.v. als aanspraak bestaat op vergoeding o.v. art. 19.3: een bedrag op basis van kilometervergoeding, als aanspraak bestaat op vergoeding a.v.					

A3 Inhoud verordening voor weekend- en vakantievervoer
Artikel 21 en 22 van de modelverordening

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
algemene bepaling	art. 21: bij verblijf in internaat of pleegezin i.v.m. het volgen van passend (voortgezet) speciaal onderwijs					
bekostiging weekendvervoer	art. 22.1: eenmaal per weekend heen en terug, buiten de vakantieperiode					
bekostiging vakantievervoer	art. 22.2: eenmaal per vakantie van 2 dagen of meer, heen en terug					

A4 Eigen bijdrage en bekostiging naar financiële draagkracht

Artikel 23 en 24 van de modelverordening

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
regulier basisonderwijs of speciaal basisonderwijs (voorheen LOM MLK)	art. 23. 1: boven inkomensgrens worden alleen die kosten vergoed die hoger zijn dan de kosten van openbaar vervoer over een afstand tot 6 km.					
regulier basisonderwijs of speciaal basisonderwijs	art. 23.2: boven de inkomensgrens geldt bij a.v. een eigen bijdrage gelijk aan de kosten van openbaar vervoer over een afstand tot 6 km. 2					
vervoer van gehandicapte leerling naar regulier en speciaal basis-onderwijs en voortgezet onderwijs	art. 23.5: geen bijdrage (drempelbedrag)					
vervoer naar regulier basisonderwijs dat verder dan 20 km. van woning ligt	art. 24. 1 : bekostiging wordt verminderd met een bedrag, dat afhankelijk is van de financiële draagkracht van de ouders					
vervoer naar basisonderwijs dat verder dan 20 km. van woning ligt	art. 24.2: bij a.v. geldt een bijdrage afhankelijk van de financiële draagkracht van de ouders (tot max. kosten van vervoer) ³					
vervoer van gehandicapte leerling	art. 24.6: geen draagkrachtafhankelijke bijdrage					
2 Drempelbedrag	3 Draagkrachtige bijdrage					

DREMPELBEDRAG (TOT 20 KILOMETER)

Het drempelbedrag houdt in, dat ouders een bijdrage betalen voor de kosten van het vervoer tot aan de 20-kilometergrens betalen. Hiervoor kan de gemeente een tarief hanteren dat gelijk ligt aan een busbonnement voor 1, 2 of 3 zones. Dit is afhankelijk van de afstand van de woning tot de kilometergrens. De bedragen worden jaarlijks aangepast.

Het drempelbedrag wordt geheven boven een bepaald inkomen van beide ouders gezamenlijk, dat jaarlijks wordt geïndexeerd.

DRAAGKRACHTAFHANKELIJKE EIGEN BIJDAGEN (BOVEN 20 KILOMETER) VOOR VERVOER NAAR EEN REGULIERE BASISCHOOL

Een draagkrachtafhankelijke bijdrage kan worden gevraagd als de afstand tot de regulier basisschool meer dan 20 kilometer is. De bijdrage is afhankelijk van het inkomen van beide ouders gezamenlijk en wordt geheven boven een bepaald inkomen, dat jaarlijks wordt geïndexeerd.

Drempelbedrag en draagkrachtafhankelijke eigen bijdragen gelden niet voor speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs.

Voor kinderen met een handicap die het reguliere onderwijs bezoeken mag geen drempelbedrag en geen draagkrachtafhankelijke bijdrage worden gevraagd.

De regeling biedt de gemeente overigens ook de mogelijkheid om helemaal geen bijdrage te vragen.

**A5 Vervoer van gehandicapte leerlingen naar scholen voor basisonderwijs, speciaal basisonderwijs (voorheen LOM, MLK) en voortgezet onderwijs
Artikel 25 , 26 en 27 van de modelverordening**

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
kilometergrens	geen					
bekostiging op basis kosten o.v. met begeleiding	art.25.1: voor II die door een handicap niet zelfstandig gebruik kunnen maken van o.v. 4					
bekostiging op basis van kosten (brom)fiets	art. 25.4: indien de II gebruik kan maken van (brom)fiets met of zonder begeleiding 4					
bekostiging op basis van aangepast vervoer (met taxi, taxibus of bus)	art. 26.1.a: indien de II op grond van handicap niet zelfstandig gebruik kan maken van o.v. 4 of art. 26.1.b: de II. met o.v. naar school of terug langer dan 1,5 uur onderweg is en de reistijd met a.v. tot 50 % of minder kan worden teruggebracht of art. 26.1.c: openbaar vervoer ontbreekt, tenzij de II gebruik kan maken van vervoer per fiets of bromfiets					
bekostiging op basis van e.v.	art. 27.2 a: een bedrag op basis van o.v. als aanspraak bestaat op vergoeding o.v. of art. 27.2.b: een bedrag op basis van kilometervergoeding als aanspraak bestaat op vergoeding a.v.					

4 Voor de II van een speciale school voor basisonderwijs wordt rekening gehouden met art. 9 van de modelverordening:

vervoer wordt vergoed naar de dichtstbijzijnde speciale school voor basisonderwijs in het samenwerkingsverband van de basisschool waarvan de II afkomstig is

A6 Indicatiestelling voor leerlingenvervoer

Artikel 10, artikel 16 en artikel 25, lid 2 van de modelverordening

	tekst van de modelverordening van de VNG	gelijk aan de tekst	gunstiger	minder gunstiger	onbekend of n.v.t.	opmerkingen
indicatiestelling leerlingen van speciaal basisonderwijs (zie ook A1)	bij de beoordeling van de aanvraag voor leerlingenvervoer wordt / worden: art. 10.1 : de beslissing van de permanente commissie leerlingenzorg over toelating tot een speciale school voor basisonderwijs in acht genomen art. 10.2: eventuele adviezen betrokken van de permanente commissie leerlingenzorg die van belang kunnen zijn					
indicatiestelling leerlingen van (voortgezet) speciaal onderwijs (zie ook A2)	art. 16.1 : indien de gevraagde voorziening niet of gedeeltelijk wordt toegekend, dient de gemeente het advies van de commissie voor de begeleiding of het advies van andere deskundigen te betrekken					
indicatiestelling leerlingen met een handicap naar scholen voor primair	art.25.2: indien de aanvraag niet of slechts gedeeltelijk wordt toegekend, dient het advies van de permanente commissie leerlingenzorg, de ambulante					

Zijn de criteria voor de indicatiestelling vastgelegd?

	ja, door de gemeente	ja, door de indicerende instantie	nee	niet bekend	opmerkingen
permanente commissie leerlingenzorg					
commissie voor begeleiding					
ambulante begeleider					

A7 Algemene vraag: Kan een verkorte aanvraagprocedure gevolgd worden bij een vervolgaanvraag, indien sprake is van een ongewijzigde situatie?

- a. Ja
- b. Nee

Toelichting: het is tijdbesparend voor ouders (en de gemeente) als ouders niet elk jaar opnieuw een volledige aanvraag hoeven in te dienen, wanneer de situatie niet is veranderd.

Dit kan door een kort aanvraagformulier in te vullen, waarop zij kunnen aangeven dat de situatie op bepaalde punten ongewijzigd is ten opzichte van de vorige aanvraag.

Als de situatie wel gewijzigd is, moet een volledig aanvraagformulier worden ingevuld.

B. Algemeen beleid voor aangepast leerlingenvervoer

B1. Maakt de gemeente gebruik van opstapplaatsen?

- a. Ja
- b. Nee

B2. Maakt de gemeente gebruik van overstapplaatsen?

- a. Ja
- b. Nee

B3. Indien gebruik wordt gemaakt van op- en overstapplaatsen, stelt de gemeente dan eisen aan deze opstapplaatsen?

Vul in: ja, nee of n.v.t.

Let op: het gaat hier om het beleid, niet om de vraag of het in de praktijk voldoet.

Dit moet blijken uit de door de ouders in te vullen vragenlijsten.

	opstapplaats	overstapplaats	opmerkingen
afstand vanaf woning niet meer dan 500 meter			
afstand vanaf woning 500 meter of meer			
bereikbaar zonder gevaarlijke oversteek			
veilige situatie			
toezicht aanwezig			
beschutting aanwezig			
herkenbaar, bv. speciaal bord			

B4. Hoe is begeleiding in het aangepast vervoer (met taxi, taxibus of bus) geregeld?

Het antwoord aankruisen, indien van toepassing. Ook hier gaat het om het beleid!

	niet geregeld	ouders regelen het zelf. Plaats wordt gereserveerd	inzet van vrijwilligers	professionele kracht (bv via vervoersbedrijf) * zie ook bij onderwerp C	alleen op individuele indicatie als dit i.v.m. de handicap nodig is
taxibus met 8 plaatsen					
taxibus (ook) voor rolstoelvervoer					
bus tot 20 plaatsen					
bus 20 plaatsen of meer					

Ruimte voor opmerkingen bij vraag B4

.....

B5. Stelt de gemeente een maximum aan de reistijd enkele reis per aangepast vervoer (met taxi, taxibus of bus)? Bijvoorbeeld in het contract met de vervoerder.

- a. Nee
- b. Ja, namelijk:
 - maximaal 45 minuten
 - 45 minuten tot 1 uur
 - 1 tot 1,5 uur

B6. Stelt de gemeente eisen aan de tijden, waarop kinderen op school aanwezig moeten zijn of afgehaald moeten worden? Bijvoorbeeld in het contract met de vervoerder.

Let op: ook hier gaat het om het beleid, niet om de vraag of het in de praktijk goed loopt.

Dit moet blijken uit de vragenlijsten die door de ouders worden ingevuld.

- Nee
 Ja. *Kruis in de tabel aan wat van toepassing is.*

	aanwezig vóór school begint	afhalen na schooltijd	opmerkingen
5 minuten of korter			
10 minuten			
15 minuten			
langer			

B7. Stelt de gemeente eisen aan het gedrag van chauffeurs?

Bijvoorbeeld in het contract met de vervoerder.

Kruis ja of nee aan.

Bepaalde handelingen kunnen de taak zijn van de begeleider (hetgeen de voorkeur verdient).

Kruis dit aan. Let op: het gaat om het beleid!

	ja	nee	taak begeleider	opmerkingen
behulpzaam bij in- en uitstappen				
parkeert zodanig, dat leerlingen de straat niet hoeven over te steken				
als dit niet mogelijk is, wordt de leerling begeleid bij oversteek				
zet bij verlaten van het voertuig de motor uit en draagt de sleutels bij zich				
draagt herkenbare kleding				
zorgt voor overdracht van leerling aan ouder of school				
zorgt voor gebruik van de gordels				
houdt toezicht op het gedrag van leerlingen				
kan goed omgaan met mensen (kinderen, ouders, leerkrachten)				
heeft overwicht en gezag				
is op de hoogte van specifieke kenmerken van het kind en houdt hier rekening mee				
beschikt over een lijst met gegevens (incl. telefoonnummers van ouders)				
houdt ritlijsten bij en meldt onaangekondigde afwezigheid aan de centrale				
rookt niet				
stelt zich vóór de eerste rit voor aan de ouders				
beheerst de Nederlandse taal				

B8 Kan de chauffeur zo nodig, bijvoorbeeld bij wangedrag van een leerling, terugvallen op ouders en/of de school? Zijn hierover afspraken gemaakt?

- Ja
 Nee

C. Kwaliteitseisen in het bestek en het vervoerscontract.

Kruis het antwoord aan, wat van toepassing is.

Let op: het gaat hier om het beleid, om de afspraken die zijn vastgelegd.

Hoe het in de praktijk loopt, moet blijken uit de door de ouders in te vullen vragenlijsten.

onderwerp	opgenomen in bestek?	opgenomen in vervoerscontract?	sanctie bij niet nakomen?	opmerkingen
eisen aan begeleiding (zie B4)				
gemeente kan nadere eisen stellen aan het vervoer, bv. op grond van jeugdige leeftijd, handicap of gedrag van leerlingen (bv. op basis van een indicatie voor een leerling)				
vervoerder regelt begeleiding groepsvervoer op kosten van gemeente				
vervoerder regelt begeleiding in taxivervoer op kosten van gemeente				
vervoerder regelt begeleiding op individuele indicatie op kosten van gemeente				
eisen aan routeplanning (zie B1-3)				
aansluiten op openings- en sluitingstijden van school (zie B6)				
vaste routes en vaste op- en uitstaptijden				
rekening houden met leeftijd en specifieke omstandigheid van kinderen				
het gebruik van opstapplaatsen (zie B 1 – 3)				
het gebruik van overstapplaatsen (idem)				
tussentijds vervoer indien nodig				
maximale enkele reisduur (zie B5)				
vaste zitplaatsen voor leerlingen				
vaste chauffeurs per route				

onderwerp	opgenomen in bestek?	opgenomen in vervoerscontract?	sanctie bij niet nakomen?	opmerkingen
eisen aan voertuig				
ingeval van rolstoelvervoer: voldoende voertuigen geschikt voor rolstoel overeenkomstig code VVR (zie hfdst.4 handboek Ouders praten mee... vlug en veilig naar school)				
overige taxibussen voorzien van driepuntsgordels				
voertuigen zijn schoon				
rookvrij ⁵				
goede technische staat ⁵				
goedgekeurd door RDW ⁵				
voorzien van deugdelijke communicatieapparatuur				
veiligheidshamer aanwezig				
brandblusser aanwezig				
EHBO-trommel aanwezig				
eisen aan chauffeurs⁵				
in bezit van vakdiploma Taxichauffeur (SKKP)				
in bezit van geldig EHBO-diploma				
gedragseisen (zie B7)				
eisen aan vervoersbedrijf				
keurmerk aanwezig (bv. ISO)				
één centraal telefoonnummer				
bereikbaarheid				
plicht om ouders vooraf te informeren over vervoersplanning				
verplichte vervoersregistratie				
verplichte klachtenregeling				
verplichte klachtenregistratie				
afspraken over afhandelen van klachten				
voorlichting aan ouders (zie ook F)				

⁵ Let op: er kan in het vervoerscontract ook verwezen worden naar wettelijke vereisten, waaraan het voertuig moet voldoen, zonder deze vereisten specifiek te benoemen. Zie hiervoor onder meer het handboek 'Ouders praten mee... vlug en veilig naar school'

D. Bezwaar en beroep

D1. Is er informatie beschikbaar voor ouders over de bezwaar- en beroepsprocedure?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Ja, in de vorm van een folder of brochure
- b. Ja, in de beschikking verwerkt
- c. Ja, op de website van de gemeente
- d. Nee

D2. Geeft de gemeente informatie in het overleg met de adviesraad over de ingediende bezwaar- en beroepschriften en de uitkomsten daarvan?

(Bedoeld wordt hier informatie in anonieme vorm. Dus niet herleidbaar tot personen)

- a. Nee, want er is geen overleg
- b. Nee
- c. Ja. *Kruis in de tabel aan wat van toepassing is*

	bezwaarschriften	beroepschriften	opmerkingen
informatie over aantallen			
informatie over aard			
informatie over aantal toekenningen			
informatie over aard van de toekenningen			
informatie over aantal afwijzingen			

E. Klachten over leerlingenvervoer bij de gemeente en de vervoerder

E1. Is er een specifieke gemeentelijke klachtenverordening voor leerlingenvervoer?

- a. Ja
- b. Nee, er is een algemene gemeentelijke klachtenverordening

E2. Is er een specifieke klachtenregeling voor leerlingenvervoer bij de vervoerder?

- a. Ja
- b. Nee, er is een algemene klachtenregeling van de vervoerder

E3. Is er informatie beschikbaar voor ouders over de gemeentelijke klachtenprocedure?

- a. Ja, in de vorm van een folder of brochure
- b. Ja, op de website van de gemeente
- c. Nee

E4. Is er informatie beschikbaar voor ouders over de klachtenregeling bij de vervoerder?

- a. Ja, in de vorm van een folder of brochure
- b. Ja, op de website van de vervoerder
- c. Nee

E5. Geeft de gemeente informatie in het overleg met de adviesraad over de ingediende klachten rond leerlingenvervoer en de uitkomsten daarvan?

(Bedoeld wordt hier informatie in anonieme vorm. Dus niet herleidbaar tot personen.)

- a. Nee, want er is geen overleg
- b. Nee
- c. Ja. *Kruis in de tabel aan wat van toepassing is*

	ingediende klachten bij de gemeente	ingediende klachten bij de vervoerder	opmerkingen
informatie over aantallen			
informatie over aard van klachten			
informatie over aantal toekenningen			
informatie over de aard van de toekenningen			
informatie over aantal afwijzingen			
informatie over de aard van de afwijzing			

E6. Zijn er afspraken over afhandeling van klachten via scholen?

- a. Ja
- b. Nee

F. Voorlichting

F1. Op welke wijze geven de gemeente en de vervoerder voorlichting over leerlingenvervoer?

	gemeente	vervoerder	opmerkingen
informatiefolder(s)			
website			
brieven over specifieke onderwerpen			
telefonisch			
spreekuur			
vaste contactpersoon			
voorlichtingsbijeenkomst			
geen voorlichting			

F2. Onderwerpen waarover de gemeente en de vervoerder voorlichting geven.

	gemeente	vervoerder	opmerkingen
rechten op leerlingenvervoer			
aanvraagprocedure			
bezwaar- en beroep			
klachtenregeling			
contactpersonen en hun bereikbaarheid			
vervoersplanning			
wijzigingen in vervoersplanning			
aan- en afmelden leerlingen			
begeleiding			

F3. Welke rol spelen scholen bij de voorlichting?

	school A	school B	school C	school D	school E
geen					
individuele informatie					
informatie-avond					
schriftelijke informatie					
via website					

G. Verhouding gemeente – oudervertegenwoordiging

Toelichting: hier wordt niet een individueel gesprek tussen een ouder en de gemeente bedoeld, maar overleg tussen een groep van ouders en de gemeente. Dit kan in de vorm van een adviesraad, cliëntenraad, overleggroep of met een wisselende groep ouders.

G1. Is er regelmatig overleg tussen de gemeente en een oudervertegenwoordiging?

Al dan niet in aanwezigheid van de vervoerder.

- a. Ja, minimaal tweemaal per jaar
- b. Ja, af en toe, op verzoek van de gemeente
- c. Ja, af en toe, op verzoek van de ouders
- d. Nee
- e. Anders,.....

G2. Heeft het overleg een formele status (adviesraad, cliëntenraad)?

Met andere woorden: is er een verordening voor het overleg (bv. verordening cliëntenraad of adviesraad) vastgesteld door de gemeenteraad?

- a. Ja
- b. Nee

G3. Welke onderwerpen komen aan de orde in het overleg?

	op initiatief van gemeente	op initiatief van de ouders	niet aan de orde	opmerkingen
voorstellen voor aanpassen beleid				
voorgenomen bezuinigingen				
aanvraagprocedure				
indicatieprocedure				
bestek en contract met de vervoerder				
klachten van ouders (anoniem)				
bezwaren van ouders (anoniem)				
problemen rond het vervoer				
vervoerspraktijk (routeplanning, reistijden, begeleiding e.d.)				
voorlichting aan ouders				

G4. Spelen een of meer scholen een rol bij dit overleg?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Op verzoek

