

# LEERLINGENVERVOER IN BEWEGING

**OP ZOEK NAAR VERBETERINGEN IN HET LEERLINGENVERVOER**

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Doelstelling</b>	<b>3</b>
<b>Opzet enquête</b>	<b>4</b>
<b>Uitkomsten enquête</b>	<b>5</b>
<b>Klachten top 5</b>	<b>6</b>
<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>7</b>
<b>Bijlage</b>	<b>9</b>

## **INLEIDING**

Begin september 2014, toen de scholen weer begonnen, kregen raadsleden van de gemeente Utrecht meerdere klachten van ouders over het leerlingenvervoer in Utrecht. De klachten varieerden van te laat komen en onveiligheid van de bussen tot aan te veel wisselingen van chauffeurs en het vergeten van leerlingen in de bus. Leerlingen die gebruik maken van dit soort vervoer zijn vaak vanwege een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke functiebeperking niet in staat om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. Hierdoor zijn ze afhankelijk van speciaal vervoer in aangepaste busjes. Doordat er in korte tijd meerdere meldingen binnenkwamen is de SP Utrecht, samen met een aantal ouders, het meldpunt leerlingenvervoer gestart. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven evenals aanbevelingen om het leerlingenvervoer in Utrecht te verbeteren.

## **DOELSTELLING**

In het voorjaar van 2015 zal er een nieuwe verordening Leerlingenvervoer worden aangenomen door de gemeenteraad in Utrecht. Ook start er een nieuwe aanbesteding voor de ondernemingen die de komende jaren het leerlingenvervoer in de regio Utrecht moeten gaan verzorgen. Met dit onderzoek wil SP Utrecht graag meer helderheid krijgen in wat er goed gaat binnen het leerlingenvervoer en wat er verbeterd zou moeten worden. Tevens hoopt SP Utrecht dat er uit dit onderzoek een aantal concrete aanbevelingen komen die de gemeente kan inzetten om misstanden binnen het leerlingenvervoer in de toekomst te voorkomen.

## **OPZET ENQUETE**

Het onderzoek maakte gebruik van een online enquête. Hierin werd naast een aantal gesloten vragen en stellingen de personen die de enquête invulden ook de mogelijkheid geboden om hun eigen verhaal te doen. Deze informatie werd na afloop verzameld en geanalyseerd.

*De volgende vragen werden in de enquête gesteld:*

- Heeft uw kind op dit moment leerlingenvervoer? Indien nee, waarom niet of wanneer bent u hiermee gestopt?
- Hoe oud is uw kind?
- In welke gemeente bent u woonachtig?
- Welk bedrijf vervoert uw kind?
- Hoeveel wisselingen van chauffeurs heeft u vorig schooljaar gehad?
- Hoeveel wisselingen van chauffeurs heeft u - tot nu toe - dit schooljaar gehad?
- Hoe tevreden bent u over het leerlingenvervoer van uw kind op dit moment?
- Waarover bent u tevreden of ontevreden?
- Heeft u nog vragen/opmerkingen/suggesties?

*Daarnaast werden de mensen die meededen aan de enquête gevraagd in hoeverre men het eens of oneens is met de volgende stellingen:*

- De chauffeur maakt een professionele indruk.
- De chauffeur schaadt mijn vertrouwen niet.
- Ons kind wordt op de juiste wijze vervoerd (stoel/gordel/plek in de bus).
- De ophaal- en breng tijden zijn goed afgestemd op onze gezinssituatie.
- Het vervoersbedrijf schaadt mijn vertrouwen niet.
- De gemeente schaadt mijn vertrouwen niet.

## **UITKOMSTEN ENQUETE**

### **Aantal ingevulde enquêtes: 37**

- 35 ouders met kinderen in het leerlingenvervoer.
- 1 buurtbewoner (klaagt over te hard rijden busjes Klomp).
- 1 ouder wiens kind geen vervoer meer heeft.

### **Gemiddelde leeftijd kind: 9 jaar**

### **Vervoerders:**

- Klomp 21 x
- Connexxion 7 x
- Anders 7 x

Enkele ouders kwamen uit andere steden. Het betrof hier soortgelijke casussen als in de regio Utrecht.

### **Gemiddelde wisseling van chauffeur vorig schooljaar (2013-2014): 3 wissels**

- Van de 35 ouders geven er 20 aan wisseling te hebben gehad gedurende het vorig schooljaar.
- Uitschieters: 2 ouders hadden 12 wisselingen en 2 ouders hadden 20 wisselingen vorig schooljaar.

### **Gemiddelde wisseling van chauffeur dit schooljaar (2014-2015): 3 wissels**

- Van de 35 ouders geven er 22 aan wisselingen te hebben gehad gedurende het huidige schooljaar.
- uitschieters: 1 ouder heeft 10 wisselingen, 1 ouder heeft 12 wisselingen en 2 ouders hebben 20 wisselingen dit schooljaar.

Gemiddeld ligt het aantal wisselingen nu al iets hoger dan in het vorig schooljaar. Doordat we nu pas halverwege het schooljaar zitten is de verwachting dat het aantal wisselingen hoger zal zijn dan vorig schooljaar.

### **Een groot deel van de ouders aan tegen veel problemen aan te lopen:**

- 3 ouders geven aan ontevreden te zijn over het huidige leerlingenvervoer en 11 ouders geven aan zeer ontevreden te zijn over het huidige leerlingen vervoer.
- De chauffeur maakt een professionele indruk: 6 ouders zijn het oneens met deze stelling en 5 ouders zeer oneens
- Ons kind wordt op de juiste wijze vervoerd: 4 ouders oneens en 4 ouders zeer oneens
- De ophaal- en brengtijden zijn goed afgestemd op onze gezinssituatie: 7 ouders oneens en 7 ouders zeer oneens
- Het vervoersbedrijf schaadt mijn vertrouwen niet: 10 x oneens en 11 x zeer oneens
- De gemeente schaadt mijn vertrouwen niet: 8 ouders oneens en 4 ouders zeer oneens.

*\*Voor de verhalen van de ouders: Zie bijlage.*

## **KLACHTEN TOP 5**

*Naast de ingevulde enquête kregen we ook vele verhalen van ouders toegezonden via het meldpunt. Hieruit komt de onderstaande lijst met de meest genoemde klachten uit de verhalen van de ouders.*

**1. Gebrekkige of geen communicatie van de vervoerder met ouders, chauffeurs en scholen. (14 klachten)**

“Het bedrijf zelf doet echter geen enkele moeite om ouders op de hoogte te stellen. Zo hoorden we pas een dag van tevoren wie de chauffeur van onze zoon was, hoe laat hij opgehaald zou worden etc. Dit, omdat de chauffeur zichzelf keurig kwam voorstellen. Contact met het bedrijf is er niet.”

**2. Te laat of helemaal niet opgehaald worden. (12 klachten)**

“Laatst was hij onze zoon "vergeten" op te halen en weigerde Klomp in eerste instantie om hem op te komen halen. Busje had al zijn route gereden, was het antwoord.”

**3. Gebrekkige uitrusting bussen (Versleten banden, geen veiligheidsgordels en stoelverhogers). (8 klachten)**

“Daarnaast een chauffeur die trillend van ellende voor ons stond en vertelde dat de bus levensgevaarlijk was en hij niet wist of hij mijn dochter nog terug kon brengen.”

**4. Veel wisselende chauffeurs (7 klachten)**

“Toen zij -de chauffeur- een week ziek was, heeft onze zoon zeven (!) verschillende chauffeurs gehad.”

**5. Onverantwoordelijk rijgedrag chauffeur en te snel rijden. (5 klachten)**

“Als hij naar huis komt zet ze hem aan het einde van de straat af ( i.v.m bouwwerkzaamheden in de straat), maar ze wacht niet tot er iemand heeft open gedaan maar rijdt gelijk weg.”

*\*Voor de verhalen van de ouders: Zie bijlage.*

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

- ***Uit de enquête blijkt dat meer dan 1 op de 3 ouders ontevreden of zeer ontevreden is over het huidige leerlingenvervoer.***
- ***Tevens vindt bijna 1 op de 4 ouders dat de chauffeur geen professionele indruk maakt. 1 op de 3 ouders zegt dat het leerlingenvervoer niet is afgestemd op de gezinssituatie.***
- ***En bijna 2 van de 3 ouders zegt dat het vervoersbedrijf het vertrouwen van de ouders schaadt.***
- ***Tevens blijkt uit de enquête dat ook de gemeente nog een inhaalslag heeft te maken. Bijna 1 op de 3 ouders stelt dat de gemeente het vertrouwen van de ouders schaadt.***

*Hier de meest belangrijke verbeterpunten voor het schooljaar 2015-2016:*

### **1. De communicatie van de vervoerder en de gemeente met de ouders.**

Deze verloopt de afgelopen jaren zeer moeizaam. De vervoerder is niet te bereiken, reageert niet op klachtenformulieren en email en belt niet terug. Hierdoor ontstaan verschillende problemen en die niet tijdig en adequaat kunnen worden opgelost. Hiervoor dragen de ouders verschillende verbeteringen aan:

- Een goed bereikbare klachtenlijn, mocht er iets misgaan in het vervoer.
- Verbetering van het online klachtenformulier van de vervoerder. Deze is nu onduidelijk en vaak niet te bereiken.
- Beter bekend maken waar ouders bij de gemeente met hun klachten terecht kunnen, mochten ze bij de vervoerder geen gehoor vinden.
- Een duidelijke folder vanuit de gemeente over leerlingenvervoer. Met naast in heldere taal geformuleerd wat de rechten en plichten zijn van de ouders (de verordening in begrijpelijke taal) ook de telefoonnummers en emailadressen van de klachteninstantie van de vervoerder en de gemeente.
- Voor de ouders is het directe contact met de chauffeur erg belangrijk. Bijvoorbeeld bij te laat komen van de vervoerder. Hiervoor is nodig dat de chauffeurs op de bus handsfree kunnen bellen met de ouders. Dit zou door de vervoerder gefaciliteerd moeten worden.

### **2. De stiptheid van de vervoerder.**

Uit de enquête blijkt dat regelmatig kinderen te laat of helemaal niet worden opgehaald. Hierdoor komen ouders, kinderen en scholen in de problemen. Om dit te voorkomen zouden stiptheidsafspraken gemaakt moeten worden tussen ouders, vervoerder, scholen en de gemeente.

### **3. De manier waarop de gemeente de geleverde prestaties van de vervoerder meet, monitort, evalueert en bijstuurt.**

Uit de enquête blijkt dat een gemiddelde waardering over het leerlingenvervoer weinig zegt over de individuele waardering van een ouder. Hierdoor kan een vertekend beeld van de werkelijkheid ontstaan. Om dit te verbeteren doen de ouders de volgende voorstellen:

- Niet kijken naar gemiddelden, maar naar de individuele casussen. Ook zou bij vragen inzicht gegeven moeten worden in de diverse scores. Zo kan er veel specifieker worden gekeken wat er misgaat en kan er worden bijgestuurd waar nodig.

- Het laten participeren van ouders tijdens de beleidsvorming en de uitvoering van het leerlingenvervoer. Hierdoor kunnen ouders bij misstanden direct bijdragen aan het bijsturen en oplossen van de problemen.
- De klachten verzamelen in één online systeem waar de vervoerder en de gemeente beide kunnen zien welke klachten er binnen komen. Hierdoor heeft de gemeente op ieder gewenst moment inzicht in de klachten en kan de gemeente desgewenst bijsturen.
- Niet slechts monitoren bij de vervoerder, maar juist ook bij de ouders zelf. Bijvoorbeeld door na een half jaar bij de ouders te onderzoeken hoe het nieuwe beleid uitwerkt en waar er nog bijsturing nodig is. Ouders die aangeven zeer ontevreden te zijn moeten individueel benaderd worden om te kijken welke verbeteringen daar mogelijk zijn.
- De ouders krijgen van de gemeente inzicht in de klachten en klachtafhandeling. Zo kunnen zij meedenken over duurzame oplossingen in plaats van het oplossen van incidenten.
- Extra monitoring en controle door de gemeente bij de start van het schooljaar. In de laatste week van de zomervakantie zou de gemeente per kind moeten controleren of alles is geregeld. Dan moet de planning klaar zijn en moeten de ouders geïnformeerd zijn door de vervoerder. Ouders die de laatste week nog niets gehoord hebben, kunnen een noodnummer van de gemeente bellen. Hierdoor houdt de gemeente al vanaf de start van het schooljaar een vinger aan de pols.

#### **4. Goed materieel**

Het meldpunt kreeg meerdere meldingen van ondeugdelijke busjes. Genoemd werden onder andere versleten banden, het ontbreken van kinderzitjes, stoelverhogers of veiligheidsgordels. Dit zou regelmatig gecontroleerd moeten worden door de gemeente. Ook zouden ouders hier apart een melding van moeten kunnen maken bij de gemeente.

#### **5. Zoveel mogelijk een vaste chauffeur die goed is opgeleid voor deze specifieke doelgroep.**

Uit de enquête en ook uit de verhalen blijkt dat een vaste chauffeur de ouders meer zekerheid geeft dat hun kind op een juiste wijze vervoerd wordt. Mocht er toch een vervangende chauffeur nodig zijn, dan het liefst een vaste vervanger. Hier zou door de vervoerder beter over gecommuniceerd moeten worden. Chauffeurs worden verplicht om tijdens hun opleiding kennis op te doen over de doelgroep, wat terugkomt als onderwerp binnen hun examen. Een kennismakingbijeenkomst met de doelgroep, bijvoorbeeld op een school, zou onderdeel moeten zijn van deze opleiding.

#### **6. Een betere intake als kinderen beginnen met leerlingenvervoer.**

Het gaat hier over kinderen van 4 a 5 jaar, vaak met een ontwikkelingsniveau van een baby of peuter. De gemeente moet inventariseren wat er nodig is aan stoeltje, gordel, aan de hand lopen, plaats in de bus etc. Benodigheden als een stoel en/of gordel moeten op tijd thuis afgeleverd zijn. Hierin is de mogelijkheid van persoonlijk contact van ouders met de gemeente van cruciaal belang.



## BIJLAGE

**Hieronder een aantal (delen van) verhalen die via dit onderzoek zijn binnengekomen. Om persoonlijke redenen zijn deze verhalen geanonimiseerd.**

*“Ik wil uw aandacht vragen voor het volgende: wellicht is het bij u al bekend dat het een chaos is bij leerlingenvervoer in Utrecht voor kinderen van speciaal onderwijs. Onze dochter gaat naar een ZMLK school en heeft autistisch spectrum stoornis en leermoeilijkheden. Het vervoer is in Utrecht geregeld via Klomp groepsvervoer.*

*Mijn vrouw en ik zijn zelf niet in staat om onze dochter naar school te brengen. We hebben geen auto. Mijn vrouw heeft serieuze fibromyalgie en kan niet fietsen of iets dergelijks. Ikzelf werk fulltime. Ik heb ook geen mogelijkheid om haar naar school te brengen. Wij hebben ook geen geld om zelf vervoer te regelen en we zijn dus echt afhankelijk van het leerlingenvervoer.*

*Wij hebben hier een klacht over. Wij zaten al de hele vakantie te wachten op een bevestiging van welke chauffeur onze dochter en nog andere kinderen dagelijks naar school zou brengen. Tot afgelopen weekend hadden we niks gehoord, ondanks vele telefoontjes. We kregen te horen dat er nog niks bekend was en dat we maar moesten afwachten. Afgelopen vrijdag was Klomp telefonisch niet bereikbaar. We hebben zelfs 1,5 uur aan de telefoon gehangen zonder resultaat. Wel zeiden ze dat de nieuwe chauffeur afgelopen weekend langs zou komen om zich voor te stellen. Dit is niet gebeurd,*

*Klomp was telefonisch niet bereikbaar tot vanochtend. Mijn vrouw belde en kreeg te horen dat er wel iemand zou komen. Uiteindelijk kwam er wel iemand (wel 20 minuten te laat). Mijn vrouw kreeg te horen dat het een tijdelijke chauffeur was. Ze wist niet wie onze dochter weer thuis zou brengen. Vanmiddag werd mijn vrouw gebeld door iemand van school dat er niemand was gekomen om onze dochter en nog een paar kinderen op te halen. Ten einde raad heeft mijn vrouw zelf maar een taxi gebeld, we hebben hier zeker geen geld voor maar je laat je dochter niet staan op een schoolplein. Wederom heeft mijn vrouw Klomp gebeld en ze kreeg wel een begripvol iemand aan de telefoon (eindelijk!) Maar diegene kon het niet oplossen. Ze vertelde dat er nog geen permanente oplossing is en dat het wordt opgelost met tijdelijke chauffeurs. Iedere dag een ander dus. Het is dus maar hopen dat er iemand komt opdagen morgen. Wij zijn niet de enigen heb ik al begrepen, al kennen we natuurlijk niet iedereen.*

*Ik vind dit absoluut niet kunnen, ook omdat het hier gaat om kwetsbare kinderen met autisme oa. Ik mag aannemen dat u het hiermee eens bent. Ik schrijf dit ook namens mijn dochter. Ik weet niet of u hier iets aan kunt doen maar misschien kunt u hier vragen over stellen.”*

*“Het lijkt wel alsof Klomp niet aanvoelt hoe belangrijk het voor deze kinderen is dat ze zich kunnen voorbereiden en dat het vervoer goed verloopt... Het is bijzonder, dat een bedrijf, dat al zolang ervaring heeft, elk jaar opnieuw een valse start maakt. Alsof ze er geen lering uit halen.”*

*“Tevreden over de vaste chauffeur. Ontevreden over:- slechte, zeg maar gebrek aan, communicatie. Er wordt niet gereageerd op e-mails, klachten (telefonisch alsmede schriftelijk). Dochter is al 2x opgehaald zonder dat er een geschikt autostoeltje beschikbaar was (ze is toen dus niet met het busje meegereden) Zelfs na aandringen van de gemeente, nadat ik daar uiteindelijk een klacht indiende, wordt ik niet terug gebeld.”*

*“Klomp rijdt veel te hard en verleent geen voorrang voor verkeer dat van rechts komt. Bovendien zat er een kind in. Ik heb de klacht incl. kenteken gemeld bij klomp en ben blij dat ik geen kinderen heb die door hun vervoerd moeten worden.”*

*“Schooljaren 2012-2014 hebben we een vaste chauffeur gehad, dan was erg fijn en het klikte met onze zoon. Nu hebben we een andere chauffeur, die we als minder prettig ervaren. Laatst, was hij onze zoon “vergeten” op te halen en weigerde Klomp in eerste instantie om hem op te komen halen. Busje had al zijn route gereden, was het antwoord. Na een telefoontje van school aan Klomp, werd hij alsnog (te laat) opgehaald.”*

*“Hier bij even een verslag wat ik allemaal heb meegemaakt met het vervoer door “Klomp groepsvervoer”.*

*27 juni kregen wij officieel te horen dat Petra aangenomen was op het OPCD in Utrecht. Helemaal blij dat we eindelijk na zolang zoeken toch een tijdelijke school voor haar hadden gevonden.*

*27 Juni gelijk gebeld met de Klomp om door te geven dat Petra dus na de vakantie op 1 september zou starten in Utrecht.*

*17 Juli, toch maar even gebeld om te checken of alles al in de computer stond en ja hoor, alles stond genoteerd zeiden ze.*

*25 Augustus, ik bel met de Klomp (48 minuten gewacht voordat ik iemand aan de telefoon kreeg) om toch maar weer een keer te kijken of ze het juiste adres hadden en de schooltijden door te geven. Ik vraag ook netjes of er al een chauffeur bekend is en of ie ze eigen voor komt stellen. Natuurlijk mevrouw dat gebeurt ieder jaar. Ik zeg heel vriendelijk, in die 6 jaar dat Petra door Klomp vervoert word is er nog nooit een chauffeur zich voor komen stellen. Nee mevrouw, dit jaar is alles goed geregeld.*

*26 Augustus. Ik stuur toch voor de zekerheid even een mailtje met de schooltijden van Petra en nogmaals het adres van haar nieuwe school.*

*29 Augustus ,vrijdagmorgen. De bel gaat en er staat een chauffeur van De Klomp voor de Deur. Hij zegt; Ik kom me even voorstellen want ik breng u kind maandag naar Woerden. Ik zeg NEE ze moet naar Utrecht. O,zegt die chauffeur dan staat dat nog niet in de computer. Gelijk gebeld weer met Klomp (weer 55 minuten gewacht voordat er iemand opneemt). Eerst*

krijg ik het excuus dat de telefooncentrale eruit ligt en dat het daarom allemaal wat langer duurt. (elk jaar na de zomervakantie is er iets met de telefooncentrale) Ik het verhaal uitgelegd en ja, er staat niks in de computer dat Petra naar Utrecht gaat. Hoe kan dat? Ik heb het al drie keer door gegeven. Nou mevrouw geen zorgen, we maken het nu in orde en we bellen u vandaag nog even terug. Niet meer terug gebeld die dag.

1 September (maandag) om 8 uur, bel gaat, Hallo, ik ben van Klomp en ik ga u dochter vandaag naar Woerden brengen. Gelijk weer bellen met Klomp, maar ik kom er niet door heen. 9 uur weer een chauffeur aan de deur. Ik ga uw kind naar Woerden brengen... Ik heb geen woorden meer. Ik bel het gemeente huis en leg mijn verhaal uit aan degene die over het leerlingenvervoer gaat. Krijg leuk te horen dat ik 1 van de weinige ben die een klacht heeft. dat wil ik als moeder niet horen. Ik wil horen dat jullie de Klomp aanpakken.> De hele middag probeer ik De Klomp te bellen en na 105 minuten wordt ie eindelijk opgenomen. Hoe is het mogelijk dat er nog steeds NIET in de computer staat dat Petra naar UTRECHT gaat! Er wordt mij beloofd door de Klomp dat ik dezelfde dag nog terug gebeld word. Niet gebeld dus.

3 September. Drama is compleet als er weer geen chauffeur is. Om 10 voor half 9 meld er zich een chauffeur. Hij zegt eerlijk dat ie echt geen flauw idee heeft waar Petra heen moet. Ik het adres gegeven. Ik zeg nog: "Iedereen bij Klomp heeft toch een Navigatie?". Ja, zegt de chauffeur, maar bij bijna niemand doet ie het! 5 voor 10 berichtje van Petra: Mamma ik ben eindelijk op school. Ik ga maar weer bellen en ja, ze beloven me weer dat ik terug gebeld word.....

5 over 1 De school van Petra belt; Er is geen busje voor Petra! Ik weer bellen met Klomp. Ik krijg leuk te horen dat er iemand onderweg is. Half 2 nog geen bus. Ik weer bellen met Klomp, ja mevrouw er is echt iemand onderweg. KWART OVER 2 weer bellen met de KLOMP Ja nee, ze kunnen er nu elk moment zijn! 5 voor 3 word Petra uiteindelijk opgehaald. Met een rood hoofd en vol met tranen helemaal overstuur komt ze om 4 uur thuis..... Ik bel woest naar De Klomp en WEER beloven zij mij terug te bellen. En ja hoor om kwart over 10 s'avonds gaat de telefoon. Het is nu goed geregeld. Petra krijgt een vaste chauffeur en alle problemen zijn opgelost.

4 September. Kwart over 8, ik ga maar weer bellen, want ja ze moet om half 9 op school zijn..... Kwart voor 9 een chauffeur die ook het adres niet weet..... Weer te laat op school..... School belt mij op, dat ik echt iets anders moet gaan regelen, want zo kan het niet meer langer. Ik leg uit dat ik er echt niks aan KAN veranderen.

5 September. Eindelijk een vaste chauffeur...

Het was de bedoeling dat Petra met veel plezier aan haar nieuwe school zou beginnen. Dit is dus helaas niet gelukt. Ze heeft zelfs strafwerk mee gekregen omdat ze elke keer te laat was. Petra heeft ODD, ADHD en is licht autistisch. Elke keer als Petra huilend opbelde ging ik door de grond. En waarom, waarom is het zo moeilijk om iets in een computer te zetten als iemand iets door belt? Elk jaar na de zomervakantie is er gezeur en gaat het mis.

Ik heb ook elke dag via de mail een klacht ingediend en zelf daar heb ik geen enkele reactie op terug gekregen. "U moet het maar met ons doen" Uw gemeente heeft voor ons gekozen", dus ja, als moeder sta je dan met je rug tegen de muur."

*“De huidige chauffeuse is goed, maar we hebben onwenselijke wisselingen gehad. Daarnaast een chauffeur die trillend van ellende voor ons stond en vertelde dat de bus levensgevaarlijk was en hij niet wist of hij mijn dochter nog terug kon brengen. Wisselingen werden niet aangekondigd, bedrijf is slecht bereikbaar.”*

*“Tevreden met de meeste chauffeurs hoe ze omgaan met mijn dochter, hun inzet. Zeer ontevreden met de planning van hun baas, hoe er omgegaan wordt met de chauffeurs. Mijn dochter heeft wekenlang zonder veiligheidsgordel in de taxi gezeten, met de rest van de kinderen. De baas van de chauffeurs was hier van begin af aan van op de hoogte. Na een paar weken werd dit pas geregeld, werden de gordels vervangen/gerepareerd. De planning van de (uitgevallen) ritten worden vaak niet, of op laatste moment aan chauffeurs doorgegeven wat veel problemen veroorzaakt. Wijzigingen in de ritten is het kantoor dan al lang van op de hoogte, maar chauffeurs niet. Complimenten voor de chauffeurs voor excusez le mot deze hondenbaan.”*

*“Een heel prettige, zorgvuldige chauffeur”*

*“Het vervoer is nu veilig (in speciale stoel), maar pas na herhaaldelijk aandringen, wijzen op verantwoordelijkheid e.d.. Werkelijk over alles moesten we contact opnemen met de vervoerder, niets was vanzelfsprekend.”*

*“Leer de chauffeurs manieren en verkeersveiligheid aan.”*

*“Ik kom elke dag "te laat" op mijn werk omdat het busje dat nu ook is. Vorig jaar zat onze zoon vooraan in de route, dit jaar achteraan. Zeker omdat ik ook nog onze jongste dochter naar school moet brengen. Die dan ook vaak net iets te laat is voor haar school. Het is elke dag afwachten, hoe laat het busje komt.”*

*“Ik wil graag anoniem blijven. Ik ben bang dat mijn kind er de dupe van word. Net zoals vele andere ouders.....helaas!”*

*“Graag zouden wij een vaste, betrokken chauffeur willen hebben voor onze dochter. Het gaat om het meest waardevolle bezit wat in de bus zit.”*

*“Afgelopen jaar duurde het erg lang voordat onze dochter een eigen vaste chauffeur had. Wij brengen haar altijd zelf naar school en ze komt met de bus terug. Dit schooljaar was aanvankelijk bar en boos, Ze werd een aantal keer niet opgehaald, zodat we halsoverkop zelf moesten doen. Na twee weken, kregen een hele fijne en leuke chauffeur. Echter vanwege privéredenen is zij gestopt. Daarna weer een periode van veel wisselingen, wisten dan ook niet bij wie ze in de bus zat. Nu heeft ze sinds 2 weken min of meer een vaste chauffeur. We hopen heel erg dat de vorige chauffeur weer terugkomt, dat is echt een heel betrokken mens.”*

*“Afgelopen vrijdag was chauffeur opgenomen in het ziekenhuis. Uur later zijn ouders niet geïnformeerd. Ik wordt gebeld door school die mij maar gaat bellen. Vervoerder maakt geen aanstalten om mij in te lichten. Gemeente ambtenaar ingeschakeld. Vervoerder liegt tegen haar dat vervanger geregeld zou zijn en mijn zoon in de bus zou zitten. Niets is minder waar, mijn man is hem zelf gaan oppikken. Dit maakt mij wanhopig en woest en strijdbaar!”*

*“Of het kind wel of niet goed vervoerd wordt is erg afhankelijk van de chauffeur, de een stapt keurig uit etc en de ander niet. In principe hebben we een vaste chauffeur, maar de laatste tijd niet omdat er telkens iets mis is met het busje. Gebrekkig onderhoud?”*

*“Chauffeur nummer 4 dit jaar. Bedoelt veel goed, maar is oudere dame die nog nooit kinderen van dichtbij heeft meegemaakt. Laat staan gehandicapte kinderen. Ze heeft veel moeite met het autistische gedrag van de wat oudere kinderen in de bus. Ze wordt zeer regelmatig boos op onze dochter van 5 met downsyndroom omdat ze haar 'stout' vindt. Ik moet dan steeds uitleggen dat een woord 20x herhalen van onze dochter geen stout gedrag is, maar de enige manier om zich het woord eigen te maken.”*

*“Moet zelf bellen als hij wat later opgehaald wordt of later thuis komt. als hij later thuis komt en je belt nemen ze niet op. blijven maximaal 2 minuten wachten. Chauffeur mag niet uit de bus komen om aan te bellen. Komt elke dag om een ander tijdstip hem ophalen.”*

*“Nu het winterseizoen is aangebroken is de chauffeur te laat of komt helemaal niet. Bijvoorbeeld, lekke band onze zoon werd 2 uur later opgehaald door een andere chauffeur en weer thuis gebracht door een nog een andere chauffeur. Dag later, accu stuk van het busje onze zoon 1,5 uur later opgehaald. Hierdoor mist hij allemaal belangrijke schooluren en dan hebben we het nog niet over de problemen die dit veroorzaakt met onze werkgever. Daarnaast, is de chauffeur bijna dagelijks te laat, waardoor zowel onze zoon te laat op school komt, onze dochter te laat op haar reguliere school komt en ik te laat op mijn werk.”*

*“Ik ben nergens tevreden mee. Het is in en in triest dat zo'n bedrijf onze kinderen mag vervoeren! Prutsers zijn het!”*

*“Onbeschofte behandeling van de directeur van Klomp”*

*“Elk jaar zijn er wel problemen, niet Nederlands sprekende chauffeurs, geen stoelverhogers haastige chauffeurs, geen tijden weten, enz. enz..”*

*“We hebben twee zonen die gebruik maken van Leerlingvervoer met Klomp. Onze ervaring is dat de opstart van het schooljaar altijd moeizaam verloopt (m.u.v. dit jaar). Alles valt of staat met de correctheid van de chauffeur die je kind vervoert. Dit jaar hebben we het getroffen. Het bedrijf zelf doet echter geen enkele moeite om ouders op de hoogte te stellen. Zo hoorden we pas op een dag ervoor wie de chauffeur van onze zoon was, hoe laat hij opgehaald zou worden etc. Dit, omdat de chauffeur zichzelf keurig kwam voorstellen. Contact met het bedrijf is er niet. In het verleden heb ik hierover geklaagd, ze zijn echter moeilijk bereikbaar en tonen geen interesse in het verhaal.*

*Het lijkt wel alsof Klomp niet aanvoelt hoe belangrijk het voor deze kinderen is dat ze zich kunnen voorbereiden en dat het vervoer goed verloopt. Daarnaast is het voor ouders nog belangrijker dat ze het vertrouwen in de chauffeur hebben, een goede band met de chauffeur is belangrijk. Deze kinderen komen uit een zeer beschermende omgeving en dan geef je ze 'zomaar' met een vreemde mee, dat is moeilijk. Een goede start, met een correcte chauffeur draagt bij aan het vertrouwen. Ander punt is dat ik weleens een zitverhoger voor een ander kind heb meegegeven, omdat deze er niet was. De vraag is wie hiervoor verantwoordelijk is, de ouders of Klomp. Het is bijzonder, dat een bedrijf, dat al zolang ervaring heeft, elk jaar opnieuw een valse start maakt. Alsof ze er geen lering uit halen.”*

*“Chauffeur kan niet goed rijden. Steeds misverstanden tussen chauffeur en centrale. Kinderen worden bv niet opgehaald.”*

*“Moet zelf bellen als hij wat later opgehaald wordt of later thuis komt. Als hij later thuis komt en je belt nemen ze niet op. blijven maximaal 2 minuten wachten. Chauffeur mag niet uit de bus komen om aan te bellen. Komt elke dag op een ander tijdstip hem ophalen.”*

*“Bij een goede, aardige en nadenkende chauffeur loopt het allemaal wel goed. Bij veranderingen, ziekte of kapotte bus enz., worden ouders niet door Klomp op de hoogte gehouden. Zelf overal achteraan bellen om te weten war er is. Kind(eren) worden niet of heel laat opgehaald terwijl ouders zelf afspraken hebben en dus in de problemen komen daardoor. Sommige chauffeurs bellen zelf de ouders, dat is fijn. In het verleden erg veel problemen gehad. Chauffeur die sloeg mijn kind, kon niet met probleemkinderen omgaan.*

*Chauffeur die eigenhandig de ritten veranderde waardoor 2 van mijn kinderen veel te vroeg op school kwamen en de andere net op tijd. Daarop aangesproken werd ze erg boos en reed weg terwijl ik nog half in de bus opening stond. Zelfde chauffeur heeft 1 van mijn kinderen uit de bus gezet als dreigmiddel, de ander bleef bij zijn broer en is ook uitgestapt, maar hun zusje bleef in de bus en raakte helemaal in paniek, kreeg bloedneus en was een puinhoop in de bus. Volgens de chauffeur had de oudste een grote mond! Gek he puber met adhd en pdd nos. De bus begon te rijden terwijl hij nog niet zat, hij viel en werd boos! Ze had niet mogen rijden terwijl hij nog niet zat en nog geen gordel om had!*

*Chauffeurs gehad die van de ene op de andere dag regels instelde zonder de kinderen van te voren in te lichten, kinderen totaal van slag. Dagen huilbuien, slecht slapen en bang voor ze. Dit soort kinderen kunnen niet tegen veranderingen en hebben structuur en veel uitleg en tijd nodig om veranderingen aan te kunnen. Werd geen rekening mee gehouden! Kinderen zijn wel eens op school achter gelaten, domweg vergeten! Nu rijdt er nog maar 1 kind van ons mee, de anderen gaan nu met de trein. Op dit moment rijdt er een hele aardige chauffeur die ook lief is voor de kinderen. Hij geeft aan ons door als er iets anders gaat lopen. Ik heb me al 2 keer aangemeld voor de klomponline versie maar heb nog steeds geen inloggegevens gekregen. Werkt dus ook niet!*

*Klomp belooft van alles, maar komt niets na!”*

*“De huidige chauffeuse is goed, maar we hebben onwenselijke wisselingen gehad. Daarnaast een chauffeur die trillend van ellende voor ons stond en vertelde dat de bus levensgevaarlijk was en hij niet wist of hij mijn dochter nog terug kon brengen. Wisselingen werden niet aangekondigd, bedrijf is slecht bereikbaar.”*

*“Dochter met VB , klassiek autisme, ADHD, epilepsie gaat naar ZMLK school in Utrecht. Schooltijden van 8.30 tot 15.00 in de bus vanaf 7.15, thuis om 16.30. Kleine 3 uur reistijd voor in totaal kleine 40 km (2x 20 km). Ze zit erg lang in de bus. Wel hebben we een fantastische chauffeur getroffen. Betrouwbaar en kan goed met kinderen overweg!”*