

Rapportage onderzoek leerlingenvervoer

Aangevraagd door : Gemeente Zwolle

Contactpersoon : mevrouw B. Alferink-Bloemenkamp

Status : definitief

Datum : 24 juni 2025

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Telefoon : 038-4212185

Projectleider : de heer G. Hamstra

Projectnummer : 915-58

Voor u ligt de rapportage met de resultaten van het onderzoek om de tevredenheid en wensen van ouders, waarvan hun kinderen gebruikmaken van leerlingenvervoer, te achterhalen.

Wij bedanken Bianca Alferink-Bloemenkamp voor de prettige samenwerking gedurende dit traject.

Vriendelijke groeten,

Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl

Jeroen Kommer | jkommer@rightmarktonderzoek.nl

1. Onderzoeksopzet	3
2. Resultaat	6
2.1 Belangrijke aspecten leerlingenvervoer	7
2.2 De lengte van de rit	9
2.3 Een vaste chauffeur	11
2.4 Mogelijkheden om (soms) zelf te halen en/of brengen	13
2.5 Inzet van een grote bus in Zwolle	15
2.6 Openbaar vervoer als alternatief	16
2.7 Afmelden voor leerlingenvervoer	18
2.8 Rust in het taxibusje	21
2.9 Tips, wensen of ideeën om het leerlingenvervoer te verbeteren	23
2.10 Achtergrondkenmerken	25

8,4

Gemiddelde
klantwaardering

30
Jaar

Right Marktonderzoek



Aangesloten bij
**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**

1. Onderzoeksopzet



Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de tevredenheid en de wensen van de ouders met betrekking tot het huidige en toekomstige leerlingenvervoer in de hieronder genoemde 7 gemeenten.



Doelgroep

De doelgroep wordt gevormd door ouders, waarvan hun kinderen gebruikmaken van het leerlingenvervoer in de gemeenten Dalfsen, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Staphorst, Zwartewaterland en Zwolle.



Methode

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een online onderzoeksmethode. Voor het onderzoek hebben de betrokken gemeenten een lijst met e-mailadressen aangeleverd van ouders waarvan hun kinderen gebruikmaken van leerlingenvervoer. Voor deelname aan het onderzoek hebben de betreffende ouders per e-mail een uitnodiging ontvangen, met daarin een link naar een online vragenlijst waarmee zij eenmalig aan het onderzoek konden deelnemen. In Zwartewaterland is, naast een online uitnodiging, ook een groep van 29 ouders uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek per brief, met daarin een unieke link naar de online vragenlijst (omdat van hen geen e-mailadres bekend was).



Rapportage

In hoofdstuk 2 zijn de resultaten per vraag weergegeven. In tekstvakken worden, waar relevant, toelichtingen samengevat en significante verschillen benoemd. Naast een totaalresultaat van de gemeenten gezamenlijk, wordt elke keer op de pagina erna een uitsplitsing per individuele gemeente gemaakt. Door afronding kan het voorkomen dat percentages niet altijd exact optellen tot 100%.



Respons

Voor het onderzoek zijn in totaal 937 ouders waarvan hun kinderen gebruikmaken van leerlingenvervoer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Na zowel de eerste week als ook na de tweede week is een reminder verstuurd om deel te nemen aan het onderzoek.

Uiteindelijk hebben 301 ouders / leerlingen de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 32%. De respons is als volgt verdeeld over de verschillende gemeenten.

Gemeente	uitgenodigd	ingevuld	respons
Dalfsen	101	36	35%
Kampen	95	42	44%
Olst-Wijhe	103	37	35%
Ommen	92	20	21%
Staphorst	91	31	34%
Zwartewaterland	121	39	31%
Zwolle	334	96	28%
totaal	937	301	32%

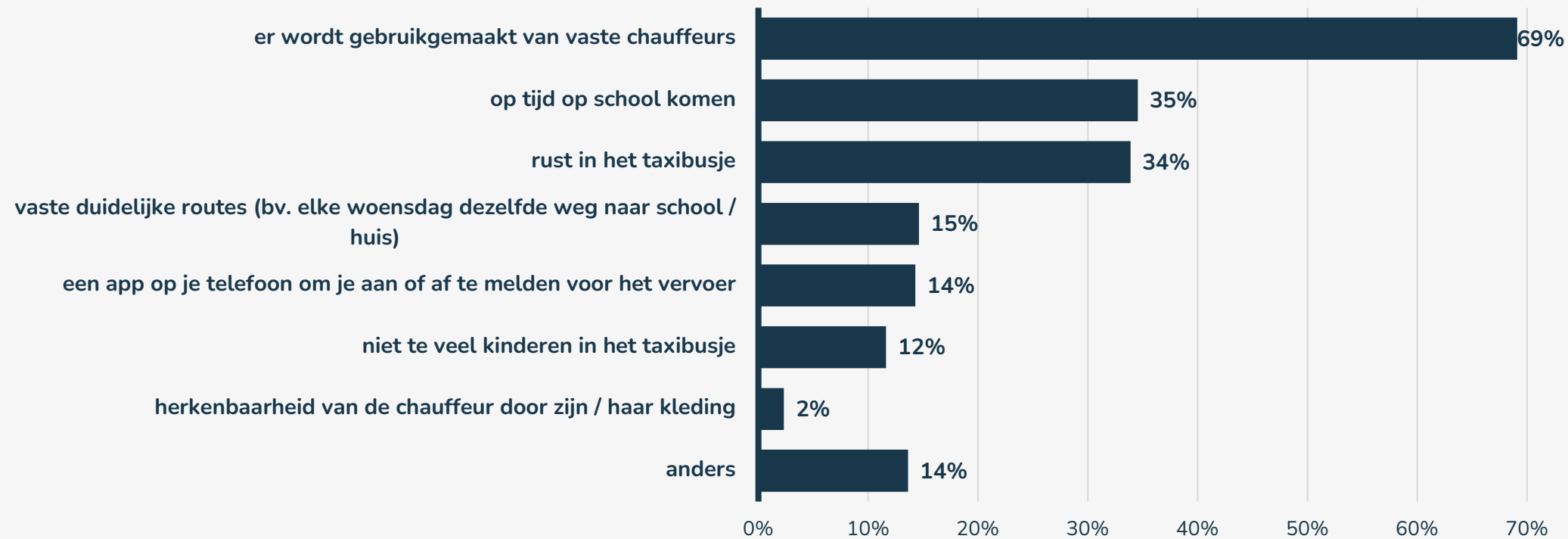


2. Resultaat

2.1 Belangrijke aspecten leerlingenvervoer

Wat vind je het belangrijkste als het gaat om het vervoer van en naar school?

maximaal 2 antwoorden / basis = alle respondenten (n=301)



2.1 Belangrijke aspecten leerlingenvervoer | per gemeente

Wat vind je het belangrijkste als het gaat om het vervoer van en naar school?

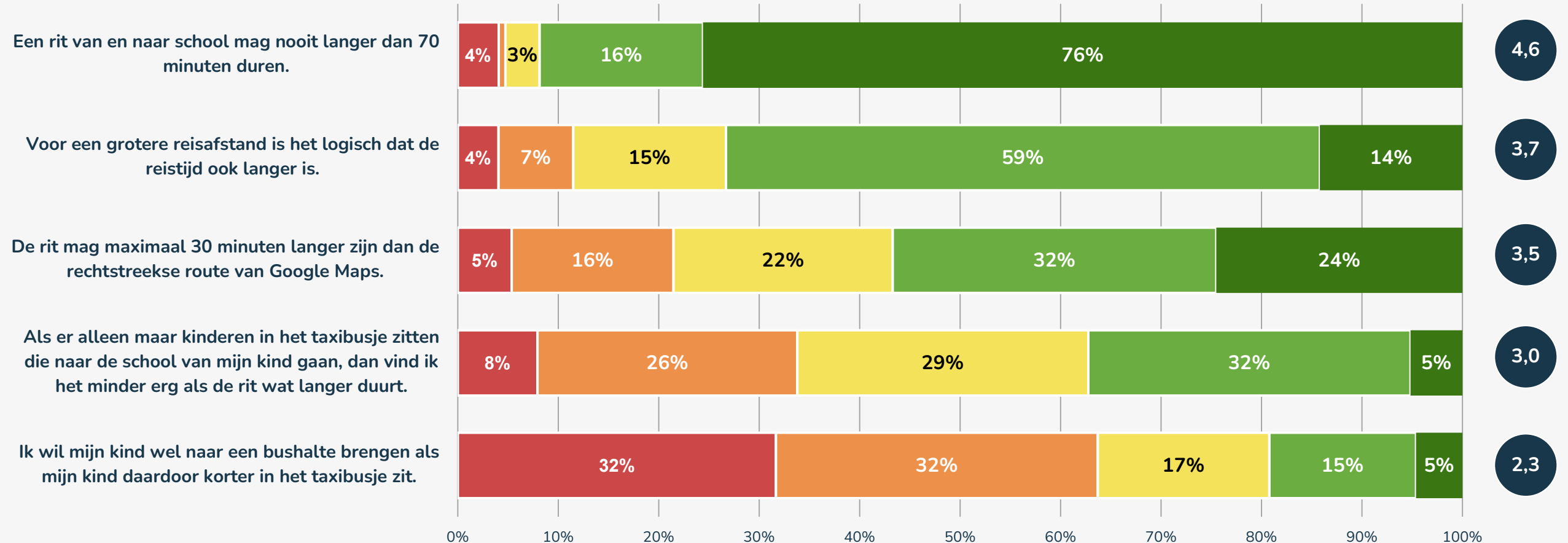
maximaal 2 antwoorden / basis = alle respondenten (n=301)

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
er wordt gebruikgemaakt van vaste chauffeurs	78%	60%	70%	55%	87%	72%	66%
op tijd op school komen	25%	29%	35%	30%	16%	28%	50%
rust in het taxibusje	39%	33%	30%	30%	45%	36%	30%
vaste duidelijke routes (bv. elke woensdag dezelfde weg naar school / huis)	17%	14%	14%	40%	3%	18%	11%
een app op je telefoon om je aan of af te melden voor het vervoer	19%	19%	27%	5%	16%	18%	5%
niet te veel kinderen in het taxibusje	14%	19%	3%	15%	13%	13%	9%
herkenbaarheid van de chauffeur door zijn / haar kleding	0%	5%	3%	0%	0%	0%	4%
anders	6%	14%	11%	10%	6%	15%	20%

2.2 De lengte van de rit

In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?

basis = alle respondenten (n=301)



helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal eens n.v.t. gemiddelde scores (vijfpuntenschaal)

2.2 De lengte van de rit | per gemeente

In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?

basis = alle respondenten (n=301)

	Dalfsen	Kampen	Olst-Wijhe	Ommen	Staphorst	Zwartewaterland	Zwolle	totaal
Een rit van en naar school mag nooit langer dan 70 minuten duren.	4,4	4,6	4,5	4,8	4,8	4,6	4,6	4,6
Voor een grotere reisafstand is het logisch dat de reistijd ook langer is.	3,6	3,8	3,7	3,9	3,6	3,6	3,8	3,7
De rit mag maximaal 30 minuten langer zijn dan de rechtstreekse route van Google Maps.	3,6	3,7	3,6	3,7	3,8	3,2	3,4	3,5
Als er alleen maar kinderen in het taxibusje zitten die naar de school van mijn kind gaan, dan vind ik het minder erg als de rit wat langer duurt.	3,0	3,0	3,3	2,9	3,4	2,8	2,9	3,0
Ik wil mijn kind wel naar een bushalte brengen als mijn kind daardoor korter in het taxibusje zit.	2,5	2,0	2,1	2,1	2,5	2,5	2,3	2,3

Toelichting gemiddelde

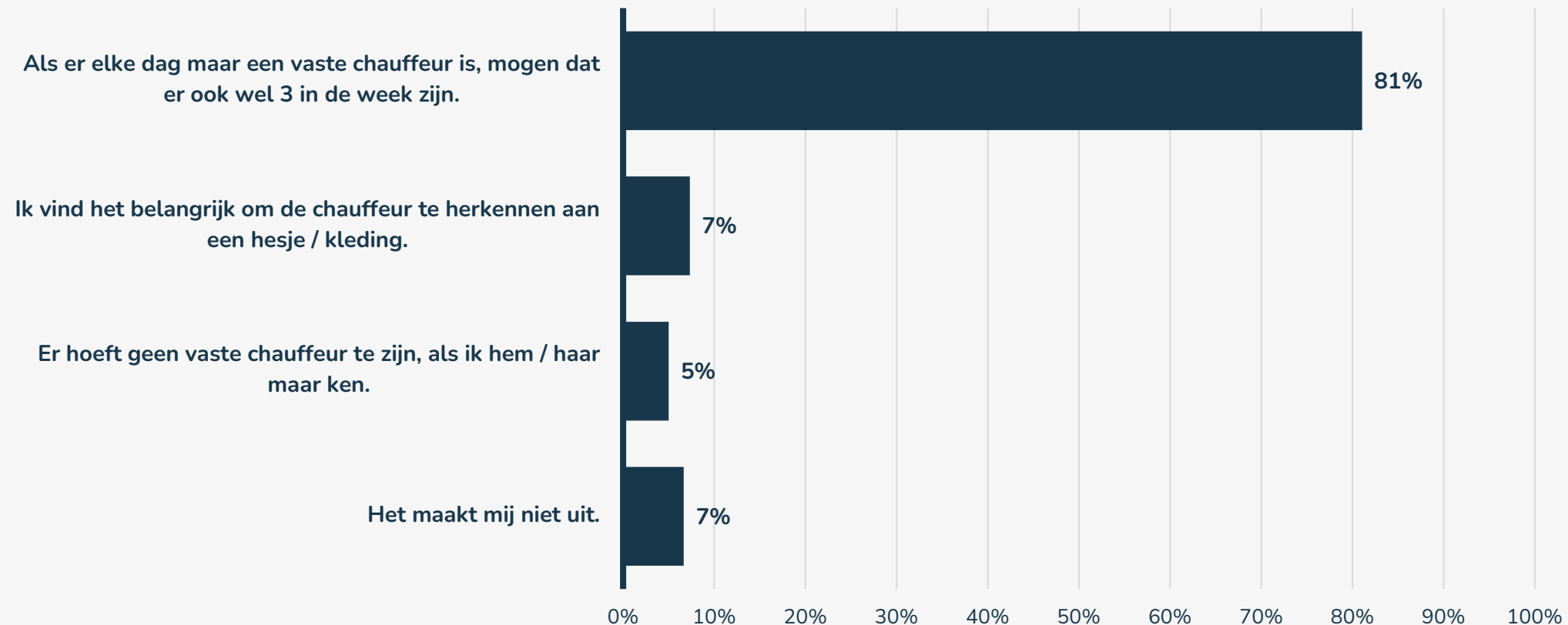


2.3 Een vaste chauffeur

Het is fijn om altijd dezelfde chauffeur te hebben. Maar niet alle chauffeurs werken elke dag. Dan is er soms ook een andere chauffeur nodig.

Wat is dan het belangrijkste?

basis = alle respondenten (n=301)



2.3 Een vaste chauffeur | per gemeente

Het is fijn om altijd dezelfde chauffeur te hebben. Maar niet alle chauffeurs werken elke dag. Dan is er soms ook een andere chauffeur nodig.

Wat is dan het belangrijkste?

basis = alle respondenten (n=301)

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
Als er elke dag maar een vaste chauffeur is, mogen dat er ook wel 3 in de week zijn.	89%	83%	84%	75%	87%	74%	78%
Er hoeft geen vaste chauffeur te zijn, als ik hem / haar maar ken.	3%	5%	0%	10%	3%	13%	4%
Ik vind het belangrijk om de chauffeur te herkennen aan een hesje / kleding.	0%	7%	8%	10%	0%	3%	14%
Het maakt mij niet uit.	8%	5%	8%	5%	10%	10%	4%

2.4 Mogelijkheden om (soms) zelf te halen en/of brengen

Zou jij of iemand anders je kind op één van deze dagen naar school kunnen brengen en/of weer kunnen ophalen?
basis = alle respondenten waarvan het kind / de kinderen meerdere dagen gebruikmaken van leerlingenvervoer (n=295)
de toelichtingen waarom dat **niet** mogelijk is, zijn gecategoriseerd weergegeven



2.4 Mogelijkheden om (soms) zelf te halen en/of brengen | per gemeente

Zou jij of iemand anders je kind op één van deze dagen naar school kunnen brengen en/of weer kunnen ophalen?

basis = alle respondenten waarvan het kind / de kinderen meerdere dagen gebruikmaken van leerlingenvervoer (n=295)

de toelichtingen waarom dat **niet** mogelijk is, zijn gecategoriseerd weergegeven

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=19	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=91
ja, dat is mogelijk	19%	0%	5%	16%	23%	21%	9%
nee, dat is niet mogelijk want ...	81%	100%	95%	84%	77%	79%	91%

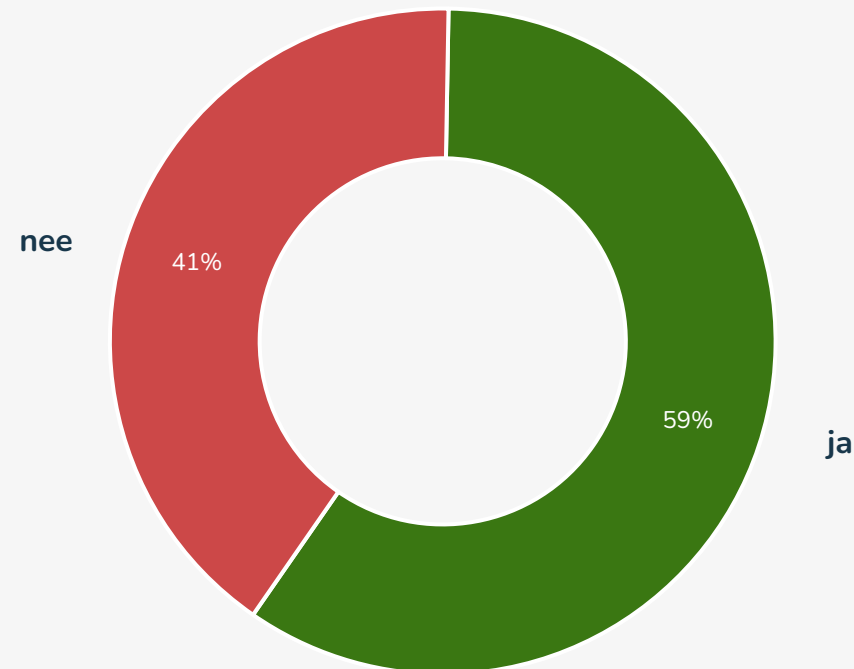
nee, dat is niet mogelijk want...	Dalfsen n=29	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=35	Ommen n=16	Staphorst n=24	Zwartewaterland n=31	Zwolle n=83
werk / werktijden	52%	24%	60%	31%	33%	61%	34%
meerdere kinderen die naar verschillende scholen gaan	48%	14%	29%	25%	50%	26%	36%
geen vervoer / auto beschikbaar / geen rijbewijs	7%	14%	14%	13%	13%	16%	17%
grote reisafstand	7%	10%	11%	13%	21%	6%	13%
we doen het soms al / incidenteel is het mogelijk	0%	5%	6%	0%	8%	6%	13%
kind heeft structuur / regelmaat nodig	7%	12%	3%	19%	0%	3%	6%
geen sociaal vangnet	3%	2%	6%	0%	0%	0%	8%
(andere) zorgtaken	0%	5%	0%	6%	4%	0%	2%
overig	7%	36%	6%	6%	8%	16%	13%
geen antwoord	3%	5%	0%	0%	0%	3%	2%

2.5 Inzet van een grote bus in Zwolle

Als veel kinderen vanuit dezelfde wijk / buurt naar dezelfde school gaan, kan er soms een grotere bus ingezet worden.

Zou jouw kind met een grotere bus naar school kunnen gaan?

basis = alle respondenten uit Zwolle (n=96)

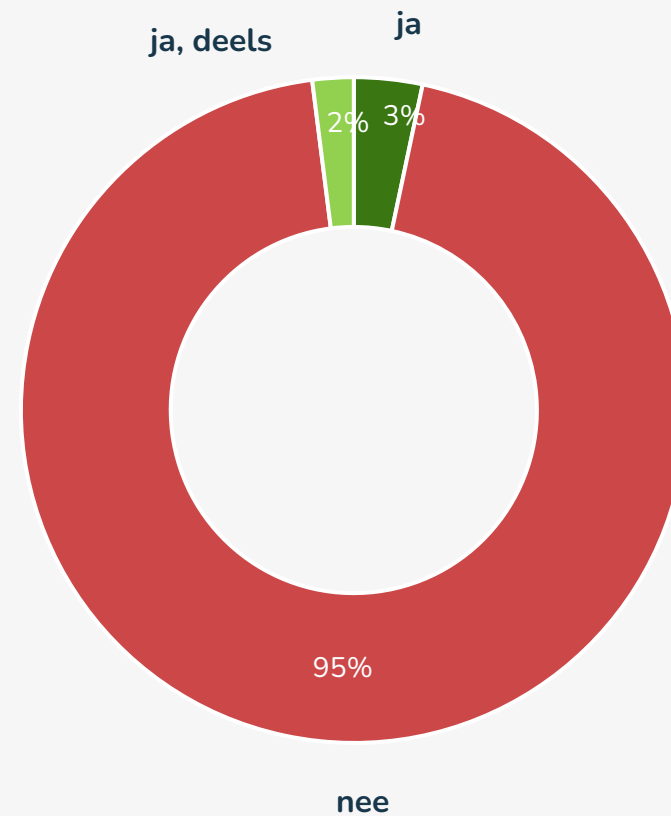


2.6 Openbaar vervoer als alternatief

Het openbaar vervoer kan misschien in sommige gevallen een alternatief zijn. Bijvoorbeeld als je kind wat ouder is, of als er goed geoefend kan worden of begeleiding bij is.

Zou het openbaar vervoer een alternatief kunnen zijn voor het leerlingenvervoer?

basis = alle respondenten (n=301)



2.6 Openbaar vervoer als alternatief | per gemeente

Het openbaar vervoer kan misschien in sommige gevallen een alternatief zijn. Bijvoorbeeld als je kind wat ouder is, of als er goed geoefend kan worden of begeleiding bij is.

Zou het openbaar vervoer een alternatief kunnen zijn voor het leerlingenvervoer?

basis = alle respondenten (n=301)

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
ja	0%	5%	0%	15%	6%	0%	3%
nee	97%	95%	97%	80%	90%	100%	95%
deels	3%	0%	3%	5%	4%	0%	2%

2.7 Afmelden voor leerlingenvervoer

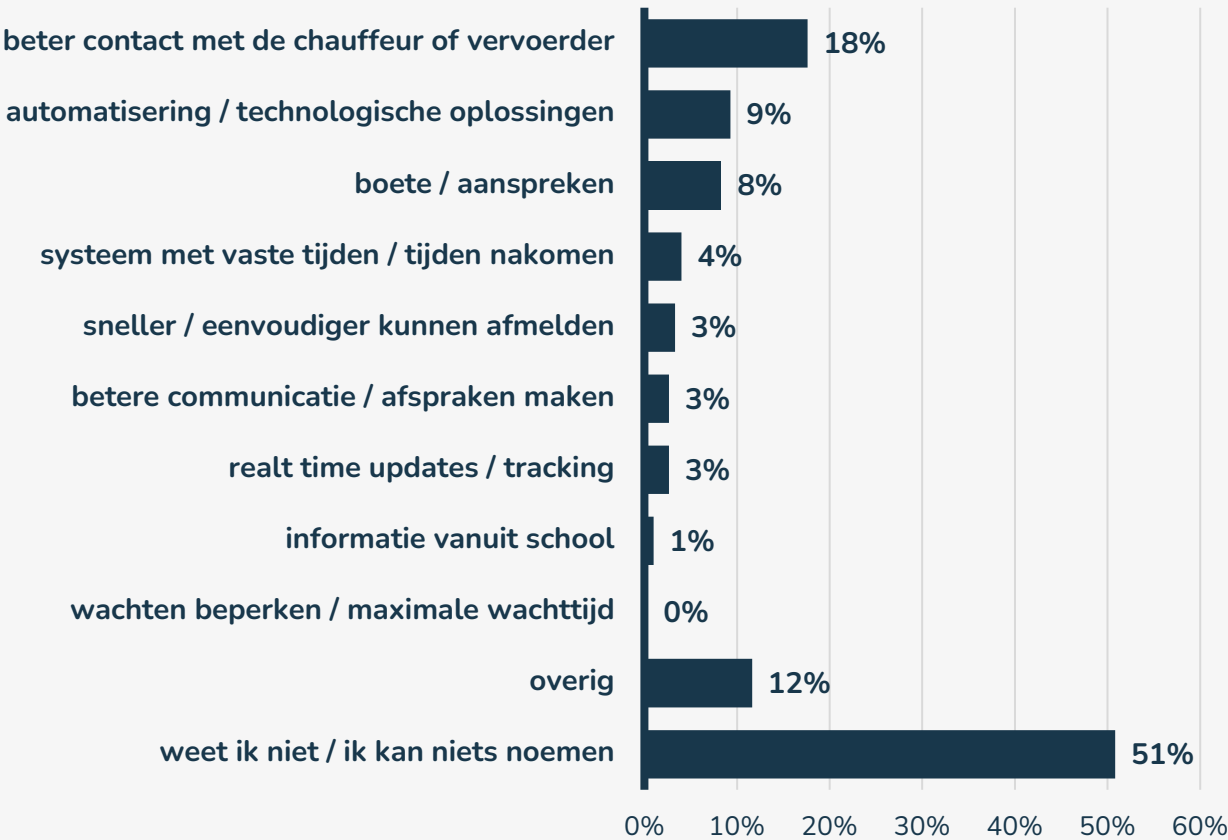
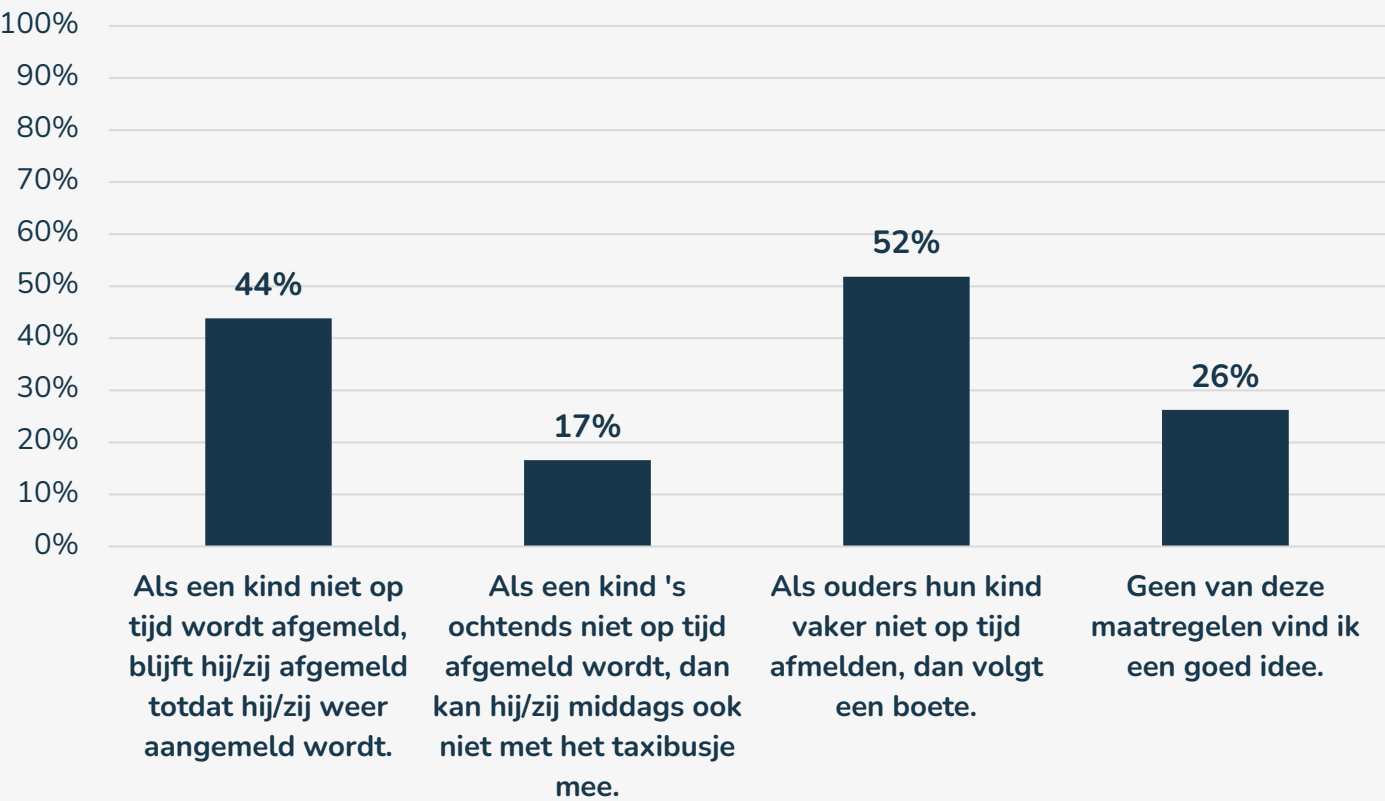
Als je je niet (op tijd) afmeldt, komt het taxibusje voor niets bij huis of school.
Hierdoor zitten andere kinderen langer in het taxibusje. Dat kost de chauffeur onnodig
extra tijd en de gemeente extra geld. Dit willen we verbeteren.

Heb je een ander idee om te voorkomen dat het taxibusje voor niets komt
of onnodig staat te wachten?

basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën

Welke van onderstaande maatregelen vind je een goed idee?

basis = alle respondenten (n=301)



2.7 Afmelden voor leerlingenvervoer | per gemeente

Als je je niet (op tijd) afmeldt, komt het taxibusje voor niets bij huis of school. Hierdoor zitten andere kinderen langer in het taxibusje.

Dat kost de chauffeur onnodig extra tijd en de gemeente extra geld. Dit willen we verbeteren.

Welke van onderstaande maatregelen vind je een goed idee?

basis = alle respondenten (n=301)

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
Als een kind niet op tijd wordt afgemeld, blijft hij/zij afgemeld totdat hij/zij weer aangemeld wordt.	39%	55%	46%	45%	48%	36%	42%
Als een kind 's ochtends niet op tijd afgemeld wordt, dan kan hij/zij middags ook niet met het taxibusje mee.	14%	24%	24%	30%	13%	8%	14%
Als ouders hun kind vaker niet op tijd afmelden, dan volgt een boete.	42%	55%	81%	60%	42%	51%	45%
Geen van deze maatregelen vind ik een goed idee.	28%	21%	8%	30%	29%	36%	29%

2.7 Afmelden voor leerlingenvervoer | per gemeente

Heb je een ander idee om te voorkomen dat het taxibusje voor niets komt of onnodig staat te wachten?

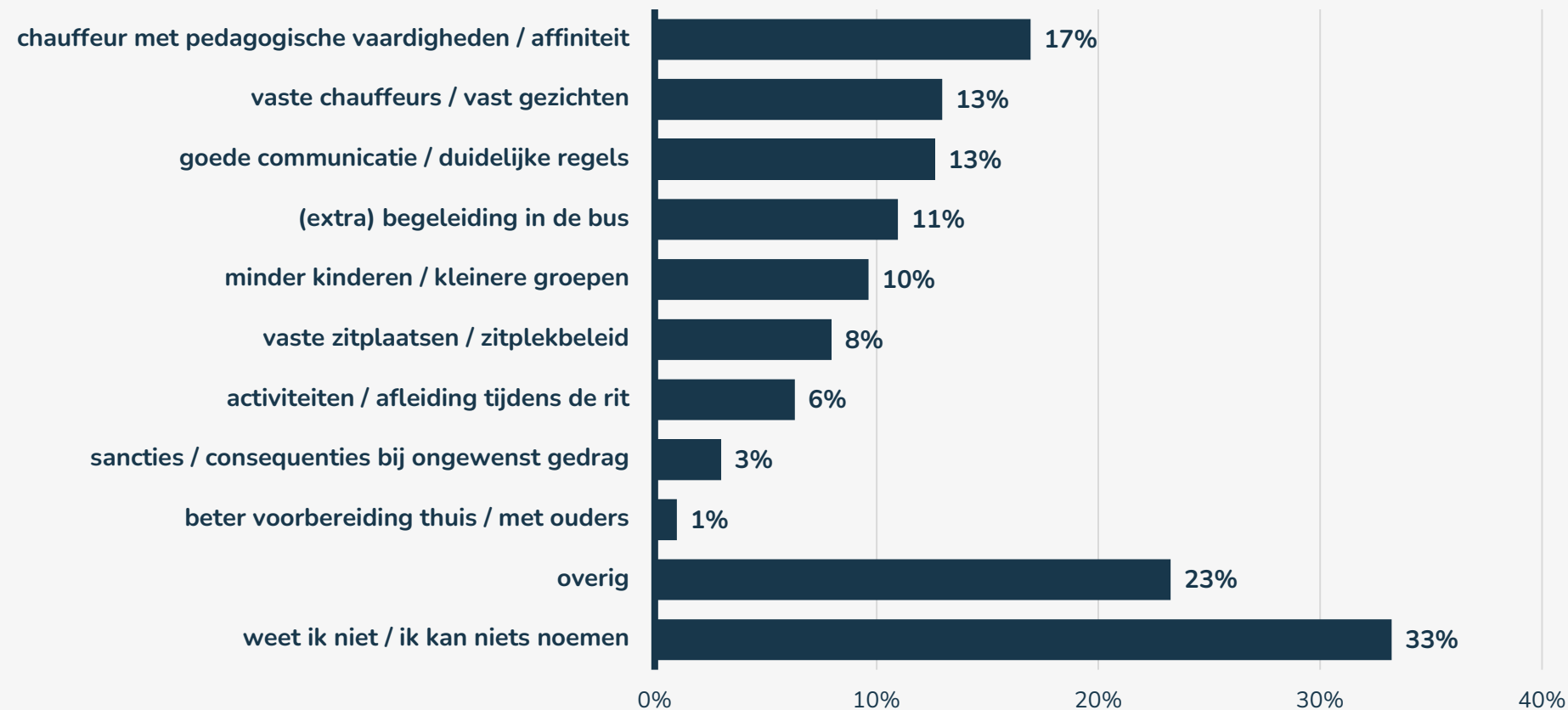
basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
beter contact met de chauffeur of vervoerder	19%	12%	27%	30%	16%	13%	16%
automatisering / technologische oplossingen	6%	14%	8%	5%	6%	8%	11%
boete / aanspreken	6%	10%	11%	5%	6%	10%	8%
systeem met vaste tijden / tijden nakomen	3%	5%	5%	5%	0%	5%	4%
sneller / eenvoudiger kunnen afmelden	3%	5%	0%	0%	6%	3%	4%
real time updates / tracking	3%	5%	0%	0%	0%	3%	4%
betere communicatie / afspraken maken	3%	0%	8%	5%	3%	5%	0%
informatie vanuit school	3%	0%	3%	0%	0%	0%	1%
wachten beperken / maximale wachttijd	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
overig	3%	7%	0%	10%	10%	10%	23%
weet ik niet / ik kan niets noemen	64%	52%	49%	50%	61%	51%	43%

2.8 Rust in het taxibusje

Wat is er nodig om (meer) rust in het taxibusje te krijgen?

basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën



2.8 Rust in het taxibusje | per gemeente

Wat is er nodig om (meer) rust in het taxibusje te krijgen?

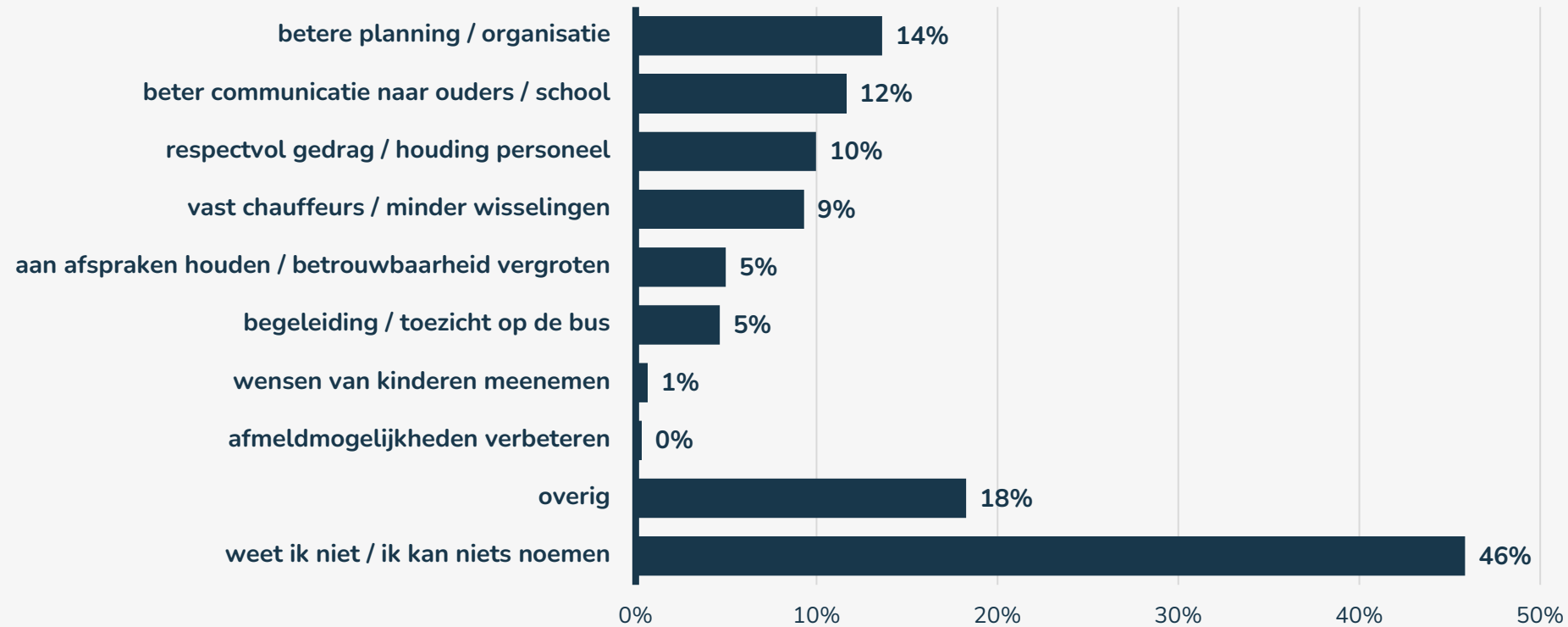
basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
chauffeur met pedagogische vaardigheden / affiniteit	19%	12%	8%	15%	16%	15%	23%
vaste chauffeurs / vast gezichten	14%	10%	19%	10%	6%	15%	14%
goede communicatie / duidelijke regels	17%	10%	11%	20%	13%	8%	14%
(extra) begeleiding in de bus	11%	7%	5%	10%	10%	10%	16%
minder kinderen / kleinere groepen	3%	12%	8%	15%	6%	13%	10%
vaste zitplaatsen / zitplekbeleid	11%	5%	8%	0%	13%	15%	5%
activiteiten / afleiding tijdens de rit	6%	7%	3%	5%	13%	8%	5%
sancties / consequenties bij ongewenst gedrag	0%	5%	0%	10%	3%	5%	2%
beter voorbereiding thuis / met ouders	0%	0%	3%	0%	0%	0%	2%
overig	28%	26%	11%	20%	23%	18%	28%
weet ik niet / ik kan niets noemen	33%	36%	51%	30%	35%	31%	26%

2.9 Tips, wensen of ideeën om het leerlingenvervoer te verbeteren

Heb je nog een andere tip, wens of idee om het leerlingenvervoer te verbeteren?

basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën



2.9 Tips, wensen of ideeën om het leerlingenvervoer te verbeteren | per gemeente

Heb je nog een andere tip, wens of idee om het leerlingenvervoer te verbeteren?

basis = alle respondenten (n=301) / open vraag, antwoorden gecodeerd in overeenkomstige categorieën

	Dalfsen n=36	Kampen n=42	Olst-Wijhe n=37	Ommen n=20	Staphorst n=31	Zwartewaterland n=39	Zwolle n=96
betere planning / organisatie	8%	7%	14%	15%	23%	21%	13%
beter communicatie naar ouders / school	8%	7%	3%	0%	6%	18%	20%
respectvol gedrag / houding personeel	6%	14%	3%	15%	10%	15%	9%
vast chauffeurs / minder wisselingen	3%	10%	8%	25%	13%	5%	9%
aan afspraken houden / betrouwbaarheid vergroten	3%	5%	0%	10%	6%	3%	7%
begeleiding / toezicht op de bus	3%	5%	11%	5%	10%	0%	3%
wensen van kinderen meenemen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
afmeldmogelijkheden verbeteren	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
overig	28%	19%	22%	20%	10%	10%	19%
weet ik niet / ik kan niets noemen	53%	50%	54%	40%	45%	44%	41%

2.10 Achtergrondkenmerken

Aantal dagen leerlingenvervoer per week	n	%
1 dag	6	2%
2 dagen	13	4%
3 dagen	19	6%
4 dagen	25	8%
5 dagen	238	79%
totaal	301	100%

Leeftijdsgroep	n	%
6 jaar of jonger	27	9%
7 of 8 jaar	48	16%
9 of 10 jaar	66	22%
11 of 12 jaar	65	22%
13 of 14 jaar	39	13%
15 of 16 jaar	29	10%
17 jaar of ouder	27	9%
totaal	301	100%

Vragenlijst ingevuld door	n	%
ik maak zelf gebruik van leerlingenvervoer van en naar school	2	1%
ik ben ouder / verzorger van één of meerdere kinderen die gebruikmaken van leerlingenvervoer	292	97%
anders	7	2%
totaal	301	100%

Interesse deelname ouderpanel	n	%
ja	121	40%
nee	180	60%
totaal	301	100%

Als u het écht wilt weten...