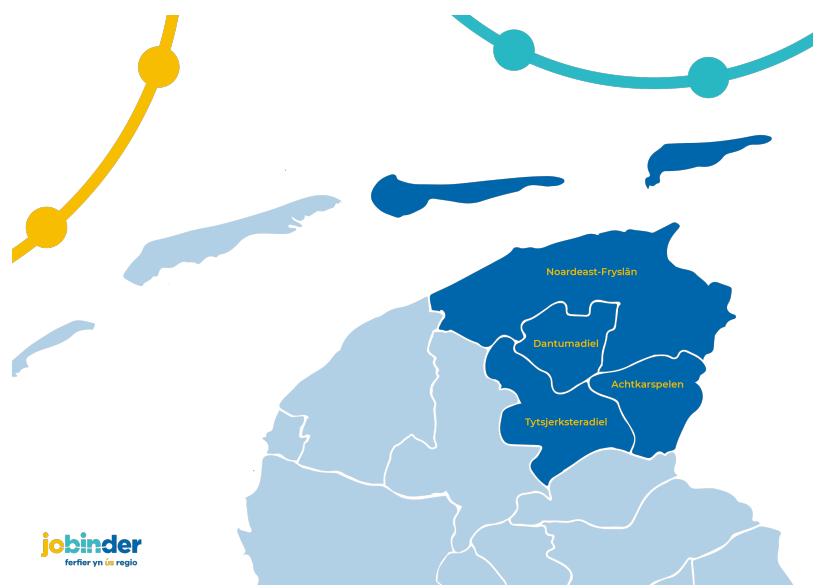


Klanttevredenheid leerlingenvervoer

Cumulatieve rapportage 2026, Q1



Datum: 18-05-2026 / versie 1

Opdrachtgever: Dhr. ... / Jobinder

Opdrachtnemer: Dhr. R. Jansen / Marble Research B.V.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Totaalcijfer	2
Chauffeur	3
Voertuig	4
Informatievoorziening	5
Mobiliteitscentrale	6
Klachtenprocedure	7

Samenvatting

	Q1	Totaal
Totaalcijfer leerlingenvervoer	7,9	7,9
Rapportcijfer chauffeur	8,5	8,5
Rapportcijfer voertuig	8,2	8,2
Rapportcijfer informatievoorziening	7,7	7,7
Rapportcijfer ouderportaal	7,1	7,1
Rapportcijfer app	6,9	6,9
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e)	7,9	7,9
Totaalcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	7,7	7,7

Tabel 1: Alle rapportcijfers

Achtergrond

	Q1	Totaal
Respondenten	68	68
Leeftijd	10,3	10,3
Reistijd heenweg (min.)	36	36
Reistijd terugweg (min.)	37	37

Tabel 2: Respondenten, gemiddelde leeftijd en gemiddelde reistijd

	Q1		Totaal	
	aantal	kol. %	aantal	kol. %
Basisschool	2	3%	2	3%
Voortgezet onderwijs	2	3%	2	3%
Speciaal basisonderwijs (SBO)	33	49%	33	49%
Speciaal onderwijs (SO)	17	25%	17	25%
Voortgezet speciaal onderwijs (VSO)	14	21%	14	21%
Totaal	68	100%	68	100%

Tabel 3: Verdeling naar schoolsoort

Totaalcijfer

	Q1	Totaal
Totaalcijfer leerlingenvervoer	7,9	7,9

Tabel 4: Totaalcijfer leerlingenvervoer

Chauffeur

	Q1	Totaal
Rapportcijfer chauffeur	8,5	8,5

Tabel 5: Rapportcijfer chauffeur

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Helpt voldoende bij in- en uitstappen	Mee eens	55	87%	55	87%
	Noch mee eens/oneens	3	5%	3	5%
	Mee oneens	5	8%	5	8%
	Totaal	63	100%	63	100%
Is beleefd	Mee eens	64	96%	64	96%
	Noch mee eens/oneens	3	4%	3	4%
	Mee oneens	0	0%	0	0%
	Totaal	67	100%	67	100%
Omgang met kinderen is prettig	Mee eens	62	97%	62	97%
	Noch mee eens/oneens	1	2%	1	2%
	Mee oneens	1	2%	1	2%
	Totaal	64	100%	64	100%
Zet hulpmiddelen goed vast	Mee eens	17	89%	17	89%
	Noch mee eens/oneens	1	5%	1	5%
	Mee oneens	1	5%	1	5%
	Totaal	19	100%	19	100%
Ziet toe op gebruik veiligheidsgordel	Mee eens	62	95%	62	95%
	Noch mee eens/oneens	2	3%	2	3%
	Mee oneens	1	2%	1	2%
	Totaal	65	100%	65	100%

Tabel 6: Stellingen chauffeur

Voertuig

	Q1	Totaal
Rapportcijfer voertuig	8,2	8,2

Tabel 7: Rapportcijfer voertuig

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Er heerst rust in de taxi/bus	Mee eens	46	75%	46	75%
	Noch mee eens/oneens	12	20%	12	20%
	Mee oneens	3	5%	3	5%
	Totaal	61	100%	61	100%
Kind zit comfortabel in taxi/bus	Mee eens	62	93%	62	93%
	Noch mee eens/oneens	5	7%	5	7%
	Mee oneens	0	0%	0	0%
	Totaal	67	100%	67	100%
Sfeer in de taxi/bus is goed	Mee eens	54	83%	54	83%
	Noch mee eens/oneens	11	17%	11	17%
	Mee oneens	0	0%	0	0%
	Totaal	65	100%	65	100%
Taxi/bus is schoon en netjes	Mee eens	51	94%	51	94%
	Noch mee eens/oneens	2	4%	2	4%
	Mee oneens	1	2%	1	2%
	Totaal	54	100%	54	100%

Tabel 8: Stellingen voertuig

Informatievoorziening

	Q1	Totaal
Rapportcijfer informatievoorziening	7,7	7,7
Rapportcijfer ouderportaal	7,1	7,1
Rapportcijfer app	6,9	6,9

Tabel 9: Rapportcijfers informatievoorziening

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Bekend met ouderportaal	Ja	53	78%	53	78%
	Nee	15	22%	15	22%
	Totaal	68	100%	68	100%
Bekend met website Jobinder	Ja	61	90%	61	90%
	Nee	7	10%	7	10%
	Totaal	68	100%	68	100%

Tabel 10: Bekendheid website en ouderportaal

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Gebruik ouderportaal/app	Ja, ik gebruik de app	42	79%	42	79%
	Ja, ik gebruik de website	3	6%	3	6%
	Ja, ik gebruik app en website	4	8%	4	8%
	Nee, ik gebruik het ouderportaal/de app niet	4	8%	4	8%
	Totaal	53	100%	53	100%

Tabel 11: Gebruik ouderportaal/app

Mobiliteitscentrale

	Q1	Totaal
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e)	7,9	7,9
Totaalcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	7,7	7,7

Tabel 12: Rapportcijfers mobiliteitscentrale

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Telefonisch contact met mobiliteitscentrale	Ja	52	76%	52	76%
	Nee	16	24%	16	24%
	Totaal	68	100%	68	100%

Tabel 13: Contact mobiliteitscentrale

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Contacten met mobiliteitscentrale zijn prettig	Mee eens	52	83%	52	83%
	Noch mee eens/oneens	8	13%	8	13%
	Mee oneens	3	5%	3	5%
	Totaal	63	100%	63	100%
Mobiliteitscentrale informeert goed bij wijzigingen	Mee eens	40	66%	40	66%
	Noch mee eens/oneens	9	15%	9	15%
	Mee oneens	12	20%	12	20%
	Totaal	61	100%	61	100%

Tabel 14: Stellingen mobiliteitscentrale

Klachtenprocedure

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Afgelopen jaar klacht ingediend	Ja	9	13%	9	13%
	Nee	58	87%	58	87%
	Totaal	67	100%	67	100%
Bekend met klachtenprocedure	Ja	28	42%	28	42%
	Nee	39	58%	39	58%
	Totaal	67	100%	67	100%

Tabel 15: Klachtenprocedure

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Klacht goed opgelost	Tevreden	6	67%	6	67%
	Noch tevreden/ontevreden	3	33%	3	33%
	Ontevreden	0	0%	0	0%
	Totaal	9	100%	9	100%

Tabel 16: Oordeel afhandeling klacht