



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): 1

Ons kenmerk: 2025-066354
Contact: J. Brandwijk
Doorkiesnummer: 0180-451717
E-mailadres: j.brandwijk@ridderkerk.nl
Datum: 10 oktober 2025

Betreft: stand van zaken en klanttevredenheidsonderzoek routevervoer

Geachte raadsleden,

Op 18 oktober 2024 bent u per brief geïnformeerd over de ontwikkelingen in het routevervoer (leerlingen- en jeugdwetvervoer) en het klanttevredenheidsonderzoek van het schooljaar 2023-2024.

In deze brief gaan wij in op de opstart van het huidige schooljaar (2025-2026) en delen wij de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek over het schooljaar 2024-2025.

Start schooljaar 2025-2026

Het vorige schooljaar (2024-2025) is gestart met het verbeteren van de samenwerking tussen de gemeente, contractbeheerder Partners in Mobiliteit (PiM) en de vervoerders Noot en RMC. Daarmee is een structurele lijn ingezet om het chauffeurstekort en het aantal klachten te verminderen. Ook dit jaar zijn verdere verbeteringen doorgevoerd in de voorbereiding van het aanvraagproces en de planning van de vervoerders.

De eerste ervaringen sinds de start op 1 september jl. zijn opnieuw overwegend positief. PiM, het aanspreekpunt voor ouders/verzorgers, ontving in de eerste maand wel meer klachten (10) dan vorig jaar (3), maar nog altijd aanzienlijk minder dan twee jaar geleden (30). Dit geeft vertrouwen dat de genomen verbetermaatregelen in samenwerking met de vervoerders effect sorteren. Tegelijkertijd vraagt het leerlingenvervoer blijvend onze nadrukkelijke aandacht om in samenwerking met de vervoerders en de contractbeheerder te zorgen voor kwalitatief vervoer.

Klanttevredenheidsonderzoek schooljaar 2024-2025

In april en mei 2025 heeft PiM een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het leerlingenvervoer in het schooljaar 2024-2025 uit Ridderkerk, Barendrecht en Albrandswaard, omdat deze kinderen binnen deze regio gezamenlijk vervoerd worden. In totaal namen 111 respondenten deel aan het onderzoek.

De gemiddelde rapportcijfers voor de contractbeheerder en vervoerders zijn:

	2024	2025
PiM	6.4	7.0
Noot	6.0	6.2
RMC	7.8	8.1

De score voor PiM is grotendeels gebaseerd op de afhandeling van klachten over het vervoer door Noot en RMC.

Uit de bovengenoemde scores concluderen wij dat de eerder genomen maatregelen effect sorteren. De ervaringen met de chauffeurs en de reistijd zijn overwegend positief. Ook blijkt uit het KTO dat, net als vorig jaar, ouders het belangrijk vinden dat hun kind een vaste chauffeur heeft en vooraf kennismaakt. Daarover zijn inmiddels nieuwe afspraken gemaakt met de vervoerders.

Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat de scores op onderdelen uit het onderzoek erg verschillend zijn. Dit betreft bijvoorbeeld de duur van de reistijd, de communicatie van de vervoerder en de afhandeling van klachten door met name de vervoerder en de contractbeheerder.

Vervolg

We blijven daarom actief met de vervoerders en contractbeheerder in gesprek en monitoren de gemaakte afspraken. Zo zetten we ons in om de dienstverlening aan de kinderen die gebruik maken van het vervoer continu te verbeteren.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris

mevr. M. Kitselar

de burgemeester,

dhr. C.A. Oosterwijk

Bijlage:

1. Enquête klanttevredenheidsonderzoek routevervoer schooljaar 2024-2025