

## Informatienota

Datum vergadering : 28 september 2021  
Registratienummer : GZDGWB/188795/188800  
IN/089  
Portefeuillehouder : Ton van Maanen  
Bijlage(n) : Rapportage KTO routevervoer Versis mei 2021  
Onderwerp : Klanttevredenheidsonderzoek leerlingen- en jeugdvervoer Versis

---

### Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek leerlingen- en jeugdvervoer Versis

### Kennisnemen van

De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek leerlingen- en jeugdvervoer Versis.

### Inleiding

Moventum heeft in opdracht van Versis een klanttevredenheidsonderzoek Leerlingen- en jeugdvervoer (routevervoer) uitgevoerd en hier een rapportage over geschreven. Namens de regiogemeenten West Betuwe, Culemborg, Buren, Neder-Betuwe en Tiel verzorgt Versis het leerlingen- en jeugdvervoer.

Alle ouders of verzorgers van de 780 kinderen die gebruik maken van Versis hebben per post een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. Aan het onderzoek hebben 270 respondenten deelgenomen.

### Kernboodschap

Uit de rapportage komt naar voren dat een aantal dingen heel goed beoordeeld wordt door de respondenten (ouders/verzorgers van kinderen die reizen met het leerlingenvervoer van Versis) en tegelijkertijd is er ook ruimte voor verbetering.

De belangrijkste conclusies op een rij:

- De dienstverlening van Versis wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8.
- Vooral de chauffeurs scoren hoog, de chauffeurs worden gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- De kinderen worden (bijna) altijd (73%) of meestal wel (24%) op tijd opgehaald.
- De kinderen worden (bijna) altijd (65%) of meestal wel (31%) op tijd thuisgebracht.
- 25% van de kinderen ervaart het reizen met Versis als zeer prettig, 43% ervaart dit als prettig en 7% van de kinderen vindt het reizen met Versis helemaal niet prettig.

Verbeterpunten zijn de klachtafhandeling en de communicatie bij ziekte of vervanging van de chauffeur. Versis werkt aan verbetering van beide punten. :

### Consequenties

Niet van toepassing

**Financiën**

Niet van toepassing

**Communicatie**

Versis heeft zelf een persbericht uitgestuurd naar aanleiding van deze rapportage.

**Vervolg**

Niet van toepassing.

**Bijlage(n)**

Rapportage KTO routevervoer Versis mei 2021

**Suggestie ter afhandeling**

Voor kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,  
de secretaris, de burgemeester,  
Karen Coesmans Servaas Stoop