

Kwaliteit leerlingenvervoer onvoldoende

Onderzoek naar de ervaringen van ouders met leerlingenvervoer

Datum: 22-03-2022

“Onze zoon is een kwetsbare leerling die behoefte heeft aan structuur en continuïteit om zich veilig te voelen. Dagelijks moet ik me als ouder hier hard voor maken wat betreft het vervoer. Denk aan: wisseling chauffeurs, te laat op school, onnodig lang in de taxi. Dit zorgt voor onrust en spanning nog voordat de schooldag begint.”

Samenvatting

Ouders & Onderwijs deed onderzoek naar de ervaringen van ouders met leerlingenvervoer. In totaal vulden 527 ouders de vragenlijst in. De antwoorden maken duidelijk dat het huidige leerlingenvervoer tekortschiet.

Het gaat dan om de volgende punten:

- De ritten zijn te lang.
- Chauffeurs wisselen te vaak.
- De situatie in de bus is vaak onveilig en stressvol.
- De klachtafhandeling is onvoldoende.

Het effect van de tekortkomingen in het leerlingenvervoer op de schoolloopbaan en de sociale en emotionele ontwikkeling van leerlingen is groot.

Ouders & Onderwijs doet in dit rapport een aantal aanbevelingen voor het verbeteren van leerlingenvervoer. Daarbij valt te denken aan maximeren van de reistijd, beter aansluiten bij de behoefte van het kind en zorgen voor kwaliteitscriteria bij de aanbesteding die van belang zijn voor leerlingen.

Aanleiding en onderzoek

Eind september 2021 was er in veel media (waaronder het NOS Radio 1 Journaal, Hart van Nederland en NOS-Jeugdjournaal) aandacht voor leerlingenvervoer. Dat leidde tot veel reacties van ouders die het geschetste beeld herkenden.

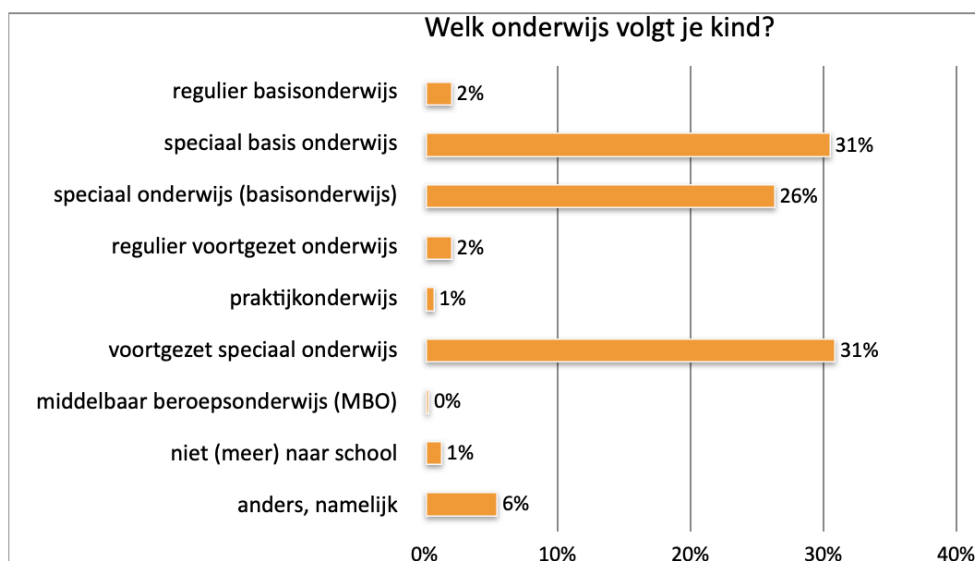
Op basis van de signalen die bij Ouders & Onderwijs, Balans, de Kinderombudsman, Ieder(in) en andere organisaties binnenkwamen, voerde Ouders & Onderwijs in februari 2022 een onderzoek uit. Het doel was om een beter beeld te krijgen van de ervaringen van ouders met het leerlingenvervoer. Er werd een vragenlijst verspreid onder ouders via nieuwsbrieven, social media en diverse scholen voor speciaal onderwijs. De vragenlijst bestond uit een aantal gesloten (meerkeuze) en open vragen. Specifiek is gevraagd naar reistijd, tevredenheid en klachtbehandeling. De vragenlijst kon worden ingevuld tussen 10 februari en 3 maart 2022. De uitkomsten van het onderzoek zijn niet representatief voor alle ouders wiens kinderen gebruik maken van leerlingenvervoer in Nederland. Het onderzoek biedt wel duidelijke inzichten in de ervaringen van ouders en het effect van de door hen gesignaleerde knelpunten op het welzijn van hun kind.

Uitkomsten

Cijfers op een rij

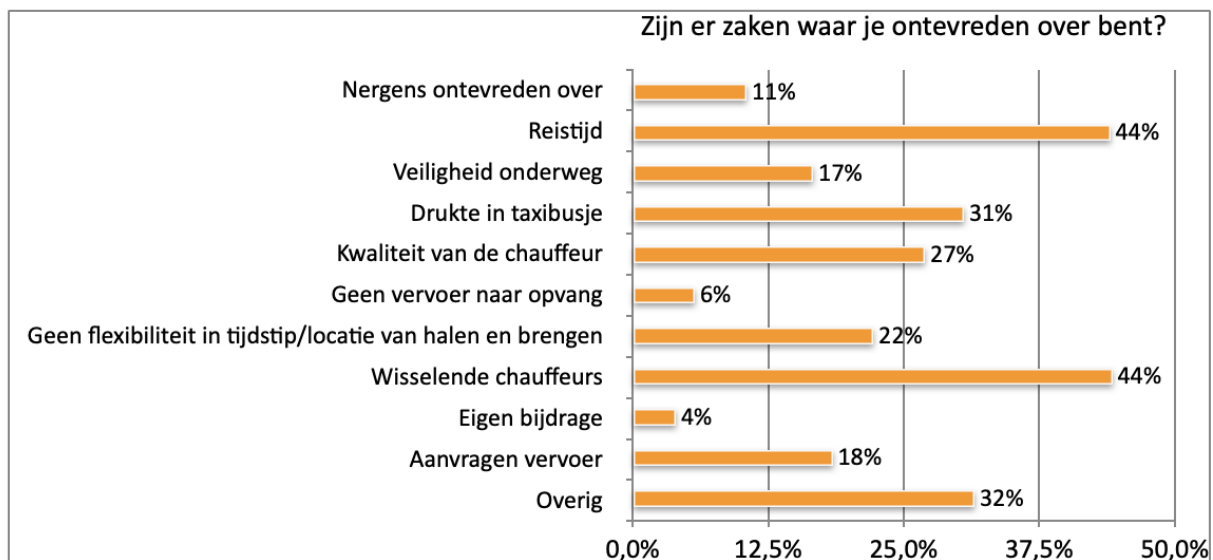
In totaal vulden 527 ouders de online vragenlijst in. Dit is, gezien de relatief kleine doelgroep, een zeer hoog aantal. Het geeft aan dat het voor deze ouders belangrijk is en veel zorgen geeft. Dat blijkt uiteraard ook uit de antwoorden van de ouders.

483 kinderen maken gebruik van leerlingenvervoer. 31% van de kinderen gaat naar speciaal basisonderwijs, 26% naar speciaal onderwijs in de basisschoolleeftijd en 31% gaat naar voortgezet speciaal onderwijs.



Ongeveer een derde van de leerlingen was onder de 10 jaar oud, een derde was tussen de 10 en de twaalf, en een derde was ouder dan 12. De meeste kinderen wonen niet ver van school: 30% minder dan 10 kilometer en bijna 70% minder dan 20 kilometer. Toch is de helft van de kinderen een uur tot twee uur per dag onderweg en 27% zelfs meer dan twee uur. Er is niet gevraagd naar de woonplaats of regio die het betreft. We vermoeden op basis van de signalen die we via andere kanalen ontvangen dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten en regio's.

Driekwart van de ouders heeft weleens een klacht ingediend, meestal bij het vervoersbedrijf (62%) en/of de gemeente (45%). Slechts 11% van de ouders heeft geen punten waarmee ze ontevreden zijn. Reistijd, wisselende chauffeurs, drukte in het busje en de kwaliteit van de chauffeur zijn de zaken waar ouders het vaakst ontevreden over zijn. Verder worden zaken genoemd als: wisselende routes, ontbrekende communicatie, busjes die te laat komen, fouten in de planning, problemen met gebruik van een opstaphalte, het ontbreken van begeleiding in het taxibusje en dat leerlingen soms vergeten worden om op te halen. Het leerlingenvervoer krijgt van ouders een onvoldoende: een 5.



Effect op leerlingen is zeer groot

Het effect van het leerlingenvervoer op hun kind beschrijven de ouders als zeer groot. Enerzijds zorgt het vervoer zelf voor veel stress en onrust. Wisselende chauffeurs, lastig gedrag in het busje, te veel drukte en te laat komen zijn hiervan de voornaamste oorzaken. De lange reistijden zorgen anderzijds voor vermoeidheid en overprikkeldheid op school en thuis, en maken sociale contacten en naschoolse activiteiten moeilijk. Het is belangrijk om daarbij op te merken dat aangewezen zijn op leerlingenvervoer geen eigen keuze is van ouders. Wanneer hun kind wordt verwezen naar speciaal onderwijs, is leerlingenvervoer meestal noodzakelijk gezien de afstand.

Ernstige situaties

Wat er verder uit springt is de ernst van de situaties die ouders benoemen. Dan gaat het over uitzonderlijke lange reistijden, veel wisselende chauffeurs en onveiligheid in het taxibusje. Het gaat daarbij niet om uitzonderingen, ouders benoemen vaak deze situaties. Bij de open vraag waarin ouders hun ervaringen met leerlingenvervoer konden delen, werd onveiligheid regelmatig genoemd, vaak in combinatie met pesten en fysiek geweld. Ook termen als stress, onrust en agressie worden vaak genoemd. Aan het eind van het onderzoek hebben we enkele citaten van ouders opgenomen waarin dit type ernstige situaties duidelijk worden.

Conclusies

Hoofdconclusie

De lange reistijd, de wisselende chauffeurs en de onveiligheid in het taxibusje hebben een sterk negatief effect op de leerlingen en hun schoolgang. Iedere investering in kwalitatief goed speciaal onderwijs en gespecialiseerde begeleiding wordt snel tenietgedaan door de vermoeidheid en overprikkeling waarmee leerlingen op school aankomen na een rit. Hun sociale en emotionele ontwikkeling wordt verder ingeperkt omdat er door de lange reistijd weinig tijd en energie resteert voor activiteiten na school.

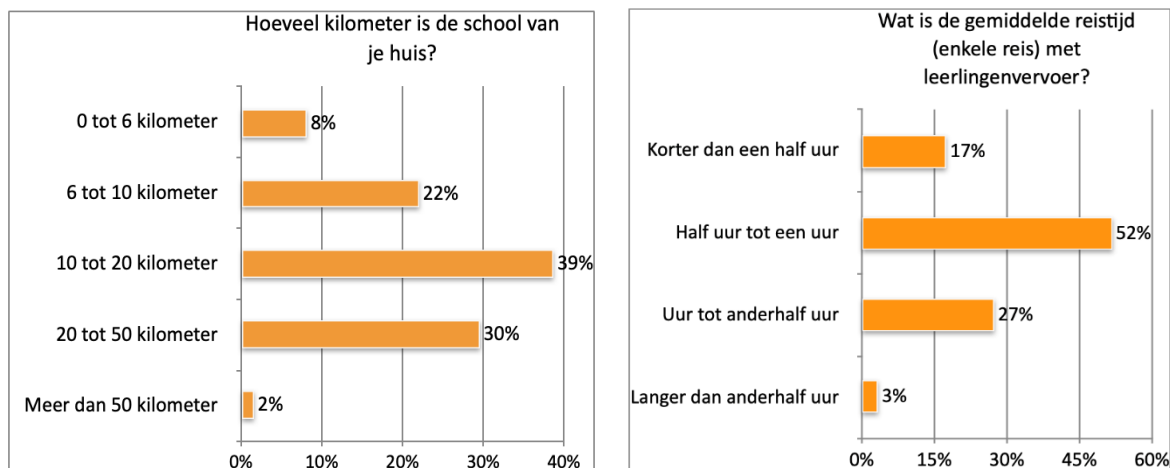
De problemen komen vooral doordat:

- De ritten te lang zijn;
- Chauffeurs te vaak wisselen;
- De situatie in de bus vaak onveilig en stressvol is door het ontbreken van begeleiding en kennis van de chauffeurs;
- Klachten slecht worden afgehandeld en regels star worden toegepast.

Reistijd

Van de ouders geeft 44% aan ontevreden te zijn over de reistijd. Leerlingen staan vroeg op, zitten lang in een vaak onrustig taxibusje, komen moe aan op school en hebben tegen de tijd dat ze thuis zijn geen energie en tijd meer voor andere hobby's en contacten met vriendjes.

Van de leerlingen is 52% tot een uur per dag onderweg enkele reis en 27% zelfs tot anderhalf uur. De reistijd trekt een grote wissel op leerlingen. Ook voor relatief korte afstanden kan de reistijd sterk oplopen. Er zijn voorbeelden van leerlingen die op minder dan 6 kilometer van school wonen en toch meer dan een uur onderweg zijn om op school te komen.



Opvallend is dat juist de jongste kinderen de langste reistijden hebben. Meer dan helft van de 4- en 5-jarigen zit meer dan 2 uur per dag in het taxibusje. Dit is hoger dan het gemiddelde over de leeftijdsgroepen heen. Het is moeilijk voor te stellen welk impact het voor deze zeer jonge en veelal kwetsbare kinderen heeft om zo'n groot deel van de dag onderweg te zijn.

“Voor mijn kinderen is de reistijd een enorm zware belasting. Ze hebben een spierziekte waardoor ze snel verkrampen en weinig energie hebben. 3 uur reizen per dag en bij de oudste soms 3.5 á 4 uur is vreselijk belastend en heeft invloed op hun kwaliteit van leven. Dit gaat ten koste van de kinderen die vaak al veel mankeren en waarvoor zo'n rit heel belastend is. Ik ben dankbaar dat leerlingenvervoer bestaat en mogelijk is maar zie wel wat het met mijn kinderen doet.”

“Ze zitten heel erg lang in de bus. Dit houdt in dat het kind 's morgens erg vroeg op moet staan om vervolgens dik een uur in de bus te zitten. Op school zijn ze dan redelijk moe en vervolgens zitten ze weer dik een uur in de bus. Andere vriendjes zitten dichterbij op school en zijn al buiten aan het spelen. Hij moet dan huiswerk maken en op tijd naar bed omdat hij 's morgens vroeg weer op moet. Hierdoor mist hij zijn speeluurtjes buiten met zijn vriendjes.”

“Mijn beide zoons van 9 en 11 jaar oud maken gebruik van het leerlingenvervoer. Helaas is er in de eigen gemeente geen SBO-school waardoor ze naar een school gaan op 36 km van hun woonplaats. Aangezien ze als eerste worden opgehaald en met gemiddeld (per jaar) 6 kinderen in de taxi zitten, bedraagt hun reistijd gemiddeld 75 minuten enkele reis. Ze zitten per dag dan ook gemiddeld 2,5 uur in de taxi. Gelukkig vinden ze het zelf de moeite waard omdat ze op een geweldige school zitten. Maar ze maken erg lange dagen en dat vind ik erg jammer. Tijd om buiten te spelen na schooltijd is schaars.”

Wisselende chauffeurs

Een belangrijke reden voor de ervaren onrust en de stress van deze kinderen en hun ouders is dat chauffeurs vaak wisselen. 44% van de ouders is hierover ontevreden. De wisseling van chauffeurs heeft direct effect op de kwaliteit van het vervoer. Chauffeurs leren de kinderen niet kennen, waardoor soms ook onveilige situaties ontstaan. Het vergroot de kans op aangepaste routes en tijden en het risico om te laat te komen. Veel kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan, hebben een sterke behoefte aan structuur en regelmaat. Op school wordt daar hard aan gewerkt, maar in het leerlingenvervoer ontbreekt dit als er steeds andere chauffeurs zijn. Verschillende ouders benoemen dat het voorheen gebruikelijk was dat de chauffeur aan het begin van het schooljaar kennis kwam maken. Dit is tegenwoordig vaak afgeschaft en heeft ook minder zin als er zoveel verschillende chauffeurs zijn.

"Het gaf thuis heel veel onrust, vooral onze oudste (7) was heel bang om te laat op school te komen. Daarbij was er tijdens al de wisselende chauffeurs (in een 3 weken tijd 22 verschillende chauffeurs gezien!) totaal geen structuur of duidelijkheid in de bus. Vooral de kleine kinderen werden geplaagd door de grote."

"Mijn dochter vindt de regelmaat en het bekende fijn. Echter waren er dit jaar alleen maar wisselende chauffeurs, waarbij enkele zich niet eens voorstellen, de bus uitkomen, de route anders rijden. Dat betekent voor mijn kind dat de structuur die zij nodig heeft ontbreekt. Dit reageert ze thuis af."

Kwaliteit chauffeur

Ruim een kwart van de ouders (27%) is ontevreden over de kwaliteit van de chauffeur(s). Daarbij gaat het vaak om gebrek aan kennis over het omgaan met bijvoorbeeld autisme of lastig gedrag. Maar ook om de manier waarop chauffeurs omgaat met de kinderen zelf. Het verschil tussen de chauffeurs is groot. Ouders benoemen bijvoorbeeld hoe ze hun kind achteruit zagen gaan, toen een 'goede chauffeur' vervangen werd door een andere chauffeur. Ouders hebben de indruk dat de meeste chauffeurs weinig tot geen scholing hebben gehad om met deze leerlingen om te gaan. Het contrast tussen wat we van chauffeurs en van onderwijspersoneel verwachten met betrekking tot de verantwoordelijkheid voor dezelfde groep is opvallend.

"Nu hebben we een fantastische chauffeur. Mijn jongste had eerst steeds een andere, echt heel vervelend. Busje werd steeds onrustiger en er zaten zeer onvriendelijke mannen bij waarbij mijn jongste bang wordt. Hij is een keer ruim 1,5 uur te laat van school opgehaald en kwam toen ook regelmatig te laat op school aan (ongeveer 1 uur). Ook heel vervelend voor de rest van de klas. En niemand voelt zich verantwoordelijk voor die bus, dus blijft het probleem terugkomen. Gelukkig kan hij nu met een fijne chauffeur mee waar ik het volste vertrouwen in heb."

"Vooral van de onervaren taxichauffeur heeft onze zoon last. Er zitten ook goede bij maar het kan zo maar zijn dat er volgende week weer een wisseling is. Belangrijk is dat de chauffeur iemand op zijn gemak kan stellen. Er zijn chauffeurs die helemaal niets zeggen tegen ons kind. Zelfs goedemorgen komt er moeizaam uit! Deze mensen moeten niet op deze taxi zitten."

Drukke in busje

De drukke in de taxibusjes is voor veel kinderen problematisch. Van de ouders geeft 31% aan hier ontevreden over te zijn. Zij zien hoe moe en verdrietig hun kind thuiskomt. Zeker bij kinderen die gebaat zijn bij een prikkelarme omgeving is het leerlingenvervoer een aanslag op hun energie. Diverse ouders merken op dat de chauffeur weinig mogelijkheden heeft om in te grijpen als de sfeer niet goed is. Voorbeelden die ouders noemen zijn pestgedrag in de bus, te harde muziek, krijsende kinderen en soms ook fysiek geweld. Ouders zeggen dat een (vaste) begeleider een groot verschil zou kunnen maken. Immers: van een chauffeur kan moeilijk verwacht wordt dat deze zowel de bus rijdt als tegelijkertijd voldoende aandacht heeft voor de dynamiek tussen de kinderen in de bus.

“Mijn zoon ervaart veel drukke in de taxi. Hij heeft een erg aardige taxichauffeuse waarvan hij voorin mag zitten wat helpt, maar er zijn regelmatig onregelmatigheden in de taxi waarop ingegrepen moet worden. Dit ervaart hij als erg vervelend. Gelukkig hoeft hij niet langer dan een halfuur in de taxi, maar het is al wel vermoeiend.”

“Hij ervaart het als te druk, kinderen zeggen gemene dingen, doen hem fysiek pijn. Komt altijd verdrietig thuis. Ritje van 12 minuten duurt met de taxi 55 minuten. Kind is overprikkelend door deze lange rit.”

“Af en toen meldt een chauffeur of onze dochter dat er in de bus is gepest (bijv. geslagen of geknepen of wat dan ook). De chauffeur kan dan vaak niet aangeven wat er echt is gebeurd. Immers, de chauffeur moet op de weg letten. Onze dochter kan ook niet vertellen wat er is gebeurd, want ze is niet vaardig om dit onder woorden te brengen. Bij aanvang van onze ervaring met busvervoer was de bus nog bemand met een begeleider en een chauffeur. Dat gaf vertrouwen en maakte het veel eenvoudiger om onze dochter in de bus te krijgen.”

Klachtbehandeling

Van de ouders die deelnamen aan het onderzoek heeft 74% weleens een klacht ingediend. De meeste klachten waren gericht aan het vervoersbedrijf (64%) en een kleiner deel aan de gemeente (45%).

De klachten die ouders hadden liepen uiteen van eenmalige situaties met een specifieke chauffeur tot algemene problemen met betrekking tot de kwaliteit, reistijd of kwaliteit van het vervoer. Klachten bij het vervoersbedrijf waren vaak gericht op de kwaliteit van de chauffeur en de reistijd. Klachten bij de gemeenten gingen vaker over het algemene beleid. Zoals het ontbreken van begeleiding of flexibiliteit en de aanvraag voor vervoer. Ook dienen ouders soms een klacht in bij de gemeente over het vervoersbedrijf op het moment dat de klacht door het vervoersbedrijf zelf niet serieus is opgepakt.

De meeste ouders ervaren het als frustrerend om een klacht in te dienen. De procedure voor het indienen van een klacht is voor veel ouders onduidelijk en een reactie laat te lang op zich wachten. Er wordt door de partijen weinig verantwoordelijkheid genomen voor het oplossen van de problemen. Ouders hebben het idee van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Het vervoersbedrijf geeft aan dat binnen de aanbesteding te weinig financiële ruimte is voor kortere reistijden of betere

betaling van chauffeurs. En de gemeente zegt afhankelijk te zijn van de wijze waarop de vervoerder het vervoer inricht. Vaak worden klachten onvoldoende serieus genomen en zien ouders geen verbetering. Sommige ouders vinden het lastig om te klagen over bijvoorbeeld reistijd of drukte in het taxibusje, omdat ze ook zien dat de chauffeur zijn best doet. Of ze zijn bang dat een klacht negatief uitpakt voor het contact met de chauffeur. Een individuele klacht wordt makkelijker terzijde geschoven dan wanneer er meer ouders klagen, merken ouders op. Er is ook een groep ouders die tevreden is met de afhandeling van hun klacht. Zij zien dat er acties zijn ondernomen, zoals het wisselen van de chauffeur of de route.

“We vonden het een puzzel. Voor we bij de juiste persoon waren aangekomen, waren we dagen verder. Er was weinig mogelijk aangaande de klacht. Althans volgens het kantoor. De chauffeur zelf zag wel de onlogische route voor ons kind waardoor hij veel te lang onderweg was. De chauffeur heeft het zelf omgegooid. Fantastisch maar belachelijk dat het zo moet.”

“Het indienen van een klacht was een zeer slechte ervaring. Ten eerste kreeg ik niemand te spreken. De communicatie kon alleen via een e-mail naar de vervoerder. Daarnaast kreeg ik de reactie dat ze het binnen 14 dagen zouden behandelen terwijl er gelijk gehandeld moest worden. Resultaat: ik heb 2 weken lang zelf heen en weer naar school gereden. Oplossing kon niet door taxibedrijf worden gegeven. Ik heb uitgelegd dat mijn dochter niet voor niets speciaal vervoer nodig heeft (snel overprikkeld, angststoornissen etc.) en ik verwacht dat dit goed wordt verzorgd. Vervoerder zet echter zoveel mogelijk kinderen in een taxi (begrijpelijk vanuit hun oogpunt want ze ontvangen weinig van de gemeente hiervoor) maar daarbij is mijn kind niet gebaat en kan mijn kind niet naar school. (..) Gemeente was sneller met reageren, maar geeft aan niets hieraan te kunnen doen.”

“Er zijn veel meldingen nodig als het misgaat. En je voelt je bezwaard, er is te weinig personeel en vet op de botten bij het vervoersbedrijf omdat de gemeente zo min mogelijk wil betalen. Wat resulteert in een lage kwaliteit van het personeel en slecht onderhouden busjes.”

Geen leerlingenvervoer

Van de deelnemers aan het onderzoek gaven 23 respondenten aan dat hun kind geen gebruik maakt van leerlingenvervoer. Ze kwamen er niet voor in aanmerking, hun aanvraag werd afgewezen of het leerlingenvervoer bleek te belastend voor hun kind. Een groep leerlingen waarvoor de aanvraag van leerlingenvervoer wordt afgewezen zijn leerlingen die een zeer specifiek aanbod op een reguliere school nodig hebben, zoals hoogbegaafde leerlingen. Ondanks de grote afstand van huis naar deze gespecialiseerde plek voor passend onderwijs, komen zij vaak niet in aanmerking voor leerlingenvervoer.

Positieve signalen

De meeste signalen uit het onderzoek zijn negatieve signalen. Tegelijkertijd hebben ouders ook positieve signalen doorgegeven. Een veelgenoemd positief signaal gaat over het bestaan van leerlingenvervoer an sich: dat het een noodzakelijke voorziening is wanneer kinderen zijn aangewezen op het speciaal onderwijs. Een ander vaker gehoord geluid is de tevredenheid die ouders hebben met een vaste chauffeur die zich inzet voor de kinderen en zorgt voor een prettige rit.

“Ik ben heel blij dat er leerlingenvervoer is. We boffen in Nederland toch maar dat er zo'n voorziening is. In de 14 jaar dat onze dochter met een taxibusje naar school gebracht wordt, gaat dit over het algemeen heel goed. Een enkele keer te laat of een wat minder prettige chauffeur, met de enorme logistieke uitdaging die de planning van leerlingenvervoer is, valt me dat erg mee.”

“Mijn kind zit lang in de taxi, maar dat vindt hij zelf niet zo erg. Vaste chauffeur die heel behulpzaam en geduldig is. Is erg lief voor hem en denkt goed mee.”

“Sinds een aantal jaar ieder schooljaar een vaste chauffeur in de bus. Het wil door bijvoorbeeld ziekte van de chauffeur nog wel wisselen. Maar over het algemeen dezelfde persoon. Voor mijn kind is de busrit het moment van de dag om lekker te kletsen met zijn vriendje en een vaste chauffeur geeft een veilig gevoel voor een ouder maar helemaal voor een kind.”

Aanbevelingen

Op basis van deze probleemanalyse komen we tot de volgende aanbevelingen voor het verbeteren van leerlingenvervoer:

Landelijke wetgeving en modelverordening

- Ontwikkel een richtlijn voor de maximale reistijd, afhankelijk van de leeftijd en de afstand van huis naar school. Voor kinderen tot 12 jaar is dat maximaal 45 minuten en boven de 18 jaar maximaal 60 minuten.
- Vervang het uitgangspunt 'dichtstbijzijnde toegankelijke school' in de verordening in 'dichtstbijzijnde passende school'.
- Zorg voor de mogelijkheid tot vervoer naar meerdere adressen waaronder naschoolse opvang en tweede huisadres.

Monitoring en kwaliteitsverbetering

- Verbeter de afhandeling en rapportage van klachten, zowel bij gemeenten als bij vervoersbedrijven.
- Doe lokaal structureel onderzoek naar de kwaliteit van het leerlingenvervoer onder ouders en leerlingen. Gebruik dit onderzoek voor het verbeteren van de verordening, het aanbod en de aanbesteding.
- Doe landelijk onderzoek naar de ervaringen van ouders en leerlingen naar de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Het laatste onderzoek dateert van 2017.

Aanbesteding en contractering

- Maak afspraken over vaste chauffeurs, kennismaking met chauffeurs en de (pedagogische) opleiding van chauffeurs.
- Zorg voor kwaliteitscriteria bij de aanbesteding die van belang zijn voor leerlingen en bepaal deze in samenwerking met ouders:
 - reistijd;
 - vaste ophaaltijd;
 - vaste chauffeurs;
 - opleiding chauffeurs.

Aanvragen en maatwerk

- Bied meer maatwerk in het aanbod en stimuleer andere vormen van de organisatie van het vervoer. Betrek hierbij het samenwerkingsverband en de scholen voor speciaal onderwijs.
- Maak vervoer naar andere locaties dan speciaal onderwijs mogelijk (o.a. speciale voorzieningen in reguliere scholen).

Bijlage 1: Citaten van ouders over ernstige situaties

“Mijn kind heeft er elke dag stress van; angst om te laat te komen, angst om in het donker pas naar huis gebracht te worden en angst voor de drukke tieners in de bus. Deze angsten en stress spelen hem parten tijdens zijn behandeltraject. Het vervoer heeft hier een zeer negatieve impact op: taxi te laat? Zoon begint dag gestrest en overprikkeld.”

“Mijn kind klaagt iedere dag over lange reistijd en geluid/stank in de bus. Wij proberen hem zo veel als mogelijk zelf te brengen. Omdat de bus er zo lang over doet moet hij al om 6:15 uur opstaan en is pas om 15:45 uur thuis. Echt heel zielig voor hem. Hij mist daardoor aansluiting met kinderen in ons dorp.”

“Dochter van net 4 werd aan haar haren getrokken en gilde en huilde de hele rit. Chauffeurs raakten erg gefrustreerd. En sommige gedroegen zich heel onprofessioneel door te klagen dat het een verschrikkelijke groep kinderen is. En te zeggen dat (die buitenlandse) kinderen slecht opgevoed zouden zijn. Hierover heb ik ook vaak een klacht ingediend. Wat wel goed werd opgepakt door het vervoerdersbedrijf, maar er was te veel wisseling.”

“De bus voor mijn kind komt om 7 uur ‘s ochtends en dan gaan ze andere kinderen ophalen en dan is hij om 8:25 uur op school. Hij is slechtziend en alles kost heel veel energie. Om 15 uur halen ze hem van school op en dan is hij 16:45 uur thuis. Dit betekent dat hij per dag langer dan 3 uur onderweg is. Omdat hij dan zo moe is ligt hij ‘s avond om 8 uur in bed.”

“De ritten duren vrij lang. Mijn zoon zit als eerste erin en mag er pas als laatste uit omdat de chauffeuse het dichtst bij ons woont. Dit is rit technisch het beste volgens de taxicentrale en kan niet anders. Vooral omdat het dan iets meer geld kost. Helaas zien we onze zoon steeds vermoeider raken van de lange dagen die hij hierdoor maakt. Iets wat hij zelf steeds vaker en luider aangeeft. En dat snap ik ook wel. Een volwassene met een 8-urige werkdag is praktisch net zo lang van huis weg als onze zoon van 13.”

“Dat ze bijna 12u van huis is op 1 à 2 dagen in de week, dat is voor elk kind al veel. Maar voor mijn dochter nog wel een stapje te veel is. Elke ochtend moet ze al huilen omdat ze er zo tegenop ziet om zo lang weg te zijn en zo erg om te moeten rijden voor ze thuis is.”

“Toen onze dochter door weer een slechte rit met hard knokken (de tweede die week, met schelden, vuisten en tassen) achter in de bus zat, totaal van streek en overstuurd bij school aankwam, de overdracht slecht was en zij daarna meer dan 1 uur kwijt was! En langs de snelweg in paniek weer naar huis lopend was teruggevonden, kilometers weg bij school, lopende langs dezelfde weg die de taxi nam. Wat voor een autistisch meisje welke sociaal emotioneel op kleuterniveau zit, ernstig traumatiserend was.”

“De wisselende chauffeurs met ieder een eigen benaderingswijze (geen kennis van de doelgroep!), in combinatie met lange reistijden en ook conflicten in de bus leiden tot veel onduidelijkheid bij mijn kind en daardoor tot moeilijkheden in gedrag thuis en op school.”

“Er zijn dagen dat ik mijn kind na een halfuur alweer op kan halen op school, omdat hij te moe is van de taxirit. Hij is zeer snel overprikkeld. Ondanks dat de chauffeur die hij nu heeft zeker niet vriendelijk is tegen hem, durft hij bij een ander niet meer in te stappen. Hij is op de vorige route zo getreiterd dat hij niet meer met iemand anders mee durft.”