

Goed vervoer begint met een goed gesprek

De route van gemeente Oude IJsselstreek en Jobinder naar effectieve communicatie en verwachtingsmanagement



wegbereiders

Aanbesteden & Contractmanagement

Case

Goede communicatie met reizigers en ouders is essentieel voor een goed verloop van het doelgroepenvervoer. Misverstanden en klachten ontstaan vaak door onduidelijke verwachtingen of gebrekkige afstemming tussen reizigers, ouders, vervoerder en gemeente. Dit factsheet laat zien welke mogelijkheden er zijn om de communicatie te verbeteren. Hierbij is gebruik gemaakt van een inventarisatie onder gemeenten en praktijkvoorbeelden van Jobinder en gemeente Oude IJsselstreek.

Praktische aanbevelingen

- Bepaal vooraf welke communicatiemomenten je als gemeente zelf wilt organiseren.
- Leg communicatie expliciet vast in de aanbesteding.
- Borg één herkenbaar aanspreekpunt tijdens de uitvoering.
- Gebruik klanttevredenheid als stuurinformatie.
- Gebruik signalen uit de uitvoering actief in het contractmanagement.
- Gebruik het [communicatiepalet](#).



Uit de praktijk blijkt dat communicatie op drie niveaus wordt toegepast:

- **Bij toegang tot het vervoer**
Bij beoordeling van de vervoersvraag ondersteunt een gesprek om mogelijkheden en verwachtingen van de reiziger en ouders in beeld te krijgen. Hierdoor kan een passende vervoersoplossing worden gekozen.
- **Tijdens de uitvoering**
Wanneer er afwijkingen zijn in de uitvoering verwachten reizigers en ouders duidelijke informatie, een herkenbaar aanspreekpunt en tijdige terugkoppeling. Aandacht voor communicatie over het proces is essentieel.
- **Om continu te verbeteren**
Klachten, klanttevredenheidsonderzoeken en gesprekken met reizigers, ouders en scholen leveren waardevolle informatie op om de uitvoering en samenwerking verder te verbeteren.

Wat zeggen gemeenten?

- Communicatie is steeds onderdeel van goed opdrachtgeverschap.
- Klachtafhandeling is een aandachtspunt binnen contractmanagement.
- Gemeenten zien klachten niet alleen als meldingen, maar ook als bron om dienstverlening te verbeteren.
- Stiptheid van ritten is een belangrijk thema. Juist bij vertragingen of wijzigingen blijkt tijdige en duidelijke communicatie met reizigers en ouders essentieel.
- Gemeenten herkennen het belang van goede communicatie en zoeken vooral naar praktische manieren om verwachtingen beter te managen en reizigers tijdens de uitvoering goed te informeren.

Aanvullende informatie

Gemeente Oude IJsselstreek

De gemeente Oude IJsselstreek ligt in de Gelderse regio Achterhoek en telt ruim 39.000 inwoners. Het doelgroepenvervoer wordt verzorgd door ZOOV.

Jobinder

Jobinder is de regionale vervoersorganisatie voor Noordost-Fryslân en organiseert het Wmo- en leerlingenvervoer in de regio.

1. [Rapport Ouders over leerlingenvervoer](#)
2. [Leerlingenvervoer Gemeente Oude IJsselstreek](#)
3. [Jobinder Spelregels leerlingenvervoer](#)

De wegbereiders

De wegbereiders ondersteunen gemeenten bij aanbesteden en contractmanagement met praktische handreikingen.

De wegbereiders halen bij individuele gemeenten problemen en oplossingen op.

Experts geven op basis van deze kennis adviezen om gemeenten op weg te helpen met kennis en tools.

Meer weten? www.vdvn.nl/wegbereiders
Dit is een uitgave van VDVN - september 2026



Communicatiepalet voor gemeenten



Fase	Instrument	Rol opdrachtgever	Rol vervoerder/vervoerderscentrale
Voor de eerste rit	Keukentafelgesprek / intake	Bespreekt de vervoersvraag, verwachtingen en passende vervoersoplossingen.	Levert indien nodig uitvoeringsinformatie.
	Beschikking en informatievoorziening	Geeft duidelijke uitleg over rechten, plichten en het vervoerproces.	
	Website, folders, FAQ	Zorgt voor toegankelijke informatie over het vervoer.	Levert uitvoeringsinformatie aan.
Tijdens de uitvoering	Reizigersapp	Stelt functionele eisen in de aanbesteding en stimuleert het gebruik.	Beheert de app en verstrekt realtime rit-informatie.
	Telefonisch aanspreekpunt	Legt vast hoe de bereikbaarheid is georganiseerd.	Verzorgt het dagelijkse klantcontact.
	Communicatie bij vertragingen	Maakt afspraken over wanneer en hoe reizigers worden geïnformeerd.	Informeert reizigers en ouders bij afwijkingen.
	Chauffeur	Kan eisen stellen aan opleiding, omgangsvormen en herkenbaarheid.	Zorgt voor werving, begeleiding en uitvoering.
Na de rit	Klachtenafhandeling	Stelt de procedure vast en bewaakt de kwaliteit van de afhandeling.	Lost operationele klachten op en koppelt terug.
	Klanttevredenheidsonderzoek	Bepaalt welke onderwerpen worden gemeten en bespreekt de uitkomsten.	Werkt mee aan de uitvoering en verbeteracties.
	Reizigerspanel / klankbordgroep	Organiseert structureel overleg met reizigers en ouders.	Neemt deel en werkt mee aan verbeteringen.