



Raad van de gemeente Beverwijk / Gemeenteraad
Postbus 450
1940 AL BEVERWIJK

documentnummer
UIT-20-50700 / Z-20-71500

team
Sociaal beleid

Beverwijk
9 september 2020

uw kenmerk/uw brief van

behandeld door
M. van Kruistum-Cappelle

verzonden
30 september 2020

onderwerp
Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019 t/m juli 2020

Geachte heer/mevrouw,

In de bijlage treft u de voortgangsrapportage van RegioRijder over de periode november 2019 tot en met juli 2020. Deze rapportage beschrijft de regionale prestaties van RegioRijder en de klanttevredenheid onder de gebruikers van de RegioRijder voor gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemstede, Velsen en Zandvoort.

De coronacrisis heeft de prestaties van RegioRijder sinds 16 maart jl. beheerst. Uit de rapportage blijkt dat de kwaliteit van het Wmo vervoer stabiel is en de kwaliteit van het leerlingenvervoer iets is verbeterd.

Prestaties leerlingenvervoer

Als gevolg van de Coronacrisis en de tijdelijke sluiting van de scholen heeft het leerlingenvervoer een periode stil gelegen. De herstart van het leerlingenvervoer in mei 2020 is met een nauwe samenwerking tussen het Regionaal Contractmanagement Team (RCT), vervoerders en de klankbordgroep leerlingenvervoer soepel verlopen.

De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar 2019-2020 zijn meegenomen in de start van het nieuwe schooljaar 2020-2021. De verbeterpunten betroffen onder andere een betere en uitgebreidere communicatie naar de ouders/verzorgers, het betrekken van de klankbordgroep leerlingenvervoer, de zichtbaarheid van de voertuigen in de centrale en het voorstellen van de nieuwe chauffeur.

Prestaties vraagafhankelijk vervoer (Wmo vervoer)

Als gevolg van de Coronacrisis is er een verminderde vraag naar het vervoer ontstaan, mede doordat de overheid heeft geadviseerd om alleen te reizen indien dit noodzakelijk is met in achtname van de regels die het RIVM aangeeft. Dit heeft geleid tot een relatief hoge stiptheid en een daling in het aantal ritten per voertuig per uur. De vraag naar vervoer neemt gestaag weer toe, maar zit nog zeker niet op hetzelfde niveau van vorig jaar rond dezelfde periode.

Het gemiddeld aantal klachten is vergelijkbaar met de vorige periode, maar de afhandeltijd is verbeterd.

Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Ook dit jaar zijn in opdracht van de gemeenten twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de gebruikers van de RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. In hoeverre de Coronaperiode de resultaten heeft beïnvloed is moeilijk na te gaan.

Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5. Ook de herstart in mei is positief beoordeeld. De respons was ongeveer gelijk aan vorig jaar. De belangrijkste aandachtspunten die zijn aangegeven luiden als volgt: het hebben van een vaste chauffeur en het informeren van ouders/verzorgers over wijzigingen bij bijvoorbeeld vertragingen en wisseling van een chauffeur.

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo vervoer

Het klanttevredenheidsonderzoek laat zien dat de tevredenheid over het vervoer stabiel is en de uitkomsten bijna niet afwijken van de uitkomsten over vorig jaar. De respons was dit jaar wel lager dan vorig jaar. De aandachtspunten zijn onder andere de stiptheid, het gebruik van de website voor het boeken van ritten en de communicatie over de wachttijden.

Dit jaar is het klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid met een vraag over de reisdoelen. De respondenten hebben aangegeven dat het voornamelijk voor bezoek aan familie/vrienden en de arts wordt gebruikt.

Klankbordgroepen

Sinds mei jl. is de klankbordgroep Leerlingenvervoer actief en is de klankbordgroep Wmo/doelgroepenvervoer opnieuw samengesteld om de dienstverlening te monitoren en te verbeteren

Voor een nadere toelichting op de prestaties en de klanttevredenheidsonderzoeken verwijzen wij naar de bijgevoegde voortgangsrapportage (INT-20-57107) en de daar bijbehorende bijlagen.

Hoogachtend,

de gemeentesecretaris, de burgemeester,

drs. E.R. Loenen

drs. M.E. Smit

Bijlage(n):

1. Voortgangsrapportage RegioRijder november 2019- juli 2020 (INT-20-57107)

Voortgangsrapportage RegioRijder

November 2019 tot en met juli 2020

1. Inleiding

RegioRijder verzorgt sinds 2017 het Wmo-vervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Het leerlingenvervoer verzorgt RegioRijder voor de IJmond en Haarlemmermeer sinds 2017, de overige gemeenten zijn sinds september 2019 aangesloten.

Deze rapportage heeft betrekking op de periode november 2019 tot en met juli 2020. Dit jaar tekent zich door de uitbraak van Covid-19. Het Coronavirus beheerst de prestaties van RegioRijder sinds 16 maart jl. In deze rapportage en de bijlagen geven we zo bondig mogelijk een toelichting op de prestaties.

2. Prestaties vraagafhankelijk vervoer

In bijgaande factsheet geven we een overzicht en korte toelichting van de prestaties van RegioRijder in het vraagafhankelijk vervoer. De terugval in vervoer als gevolg van de Coronacrisis is duidelijk te zien. (Kwetsbare) mensen werd geadviseerd niet te reizen en hieraan heeft men gehoor gegeven. Ook was bezoek van familie in verpleegtehuizen niet mogelijk, dit maakte dat ook daarvoor het vervoer niet meer werd gebruikt. In juni gaven de slechtziende leden in de Klankbordgroep doelgroepenvervoer aan nog niet te reizen in verband met alle anderhalve meter-maatregelen in winkels en openbare gebouwen. Inmiddels reist men met mondkapjes en een maximale bezetting in de voertuigen.

De verminderde vraag heeft o.a. geleid tot een relatief hoge stiptheid en een lage ritfactor (aantal ritten per voertuig per uur). De bezetting van de voertuigen is wat lager, waardoor men op dit moment vaker een directe rit heeft. Nu de vraag weer stijgt betekent dit relatief langere reistijd, hieraan moeten sommige reizigers weer wennen. Het gemiddeld aantal klachten ten opzichte van het aantal ritten over deze periode is 0,35%, dit is gelijk aan de vorige periode. De afhandeltijd is duidelijk korter geworden. De belangrijkste klachtentypen zijn hieronder weergegeven.

maand	percentage klachten over stiptheid	percentage klachten over chauffeur	percentage klachten over taxi niet geweest	percentage klachten over spelregels
november	30%	5%	6%	0%
december	48%	9%	4%	0%
januari	19%	5%	5%	0%
februari	10%	10%	3%	0%
maart	15%	22%	0%	3%
april	0%	0%	0%	0%
mei	0%	0%	14%	10%
juni	23%	29%	0%	2%
juli	16%	21%	9%	4%
Gemiddeld	18%	11%	5%	2%

3. Prestaties leerlingenvervoer

In de maanden november 2019 tot en met januari 2020 is veel aandacht geweest voor het oplossen van incidenten die ontstonden. Een aantal daarvan betrof leerlingen uit de nieuwe gemeenten. Deze situaties zijn allemaal opgelost. De herstart van het leerlingenvervoer in mei 2020 heeft veel kunst- en vliegwerk geëist aangezien er slechts twee weken voorbereidingstijd was. Door nauwe samenwerking tussen de vervoerscentrale, RCT, vervoerders en klankbordgroep LLV hebben we een vrij soepele start beleefd. De communicatie met de ouders hebben we geïntensiveerd om te zorgen dat iedereen kon weten welke kwaliteit aan vervoer er geleverd zou worden. Zie ook het

klanttevredenheidsonderzoek. De verbeterpunten uit de evaluatie van de start van het schooljaar '19-'20 zijn opgepakt in de voorbereiding van dit nieuwe schooljaar, dit zijn specifiek:

- Zorgen voor het zichtbaar zijn van voertuigen in centrale van Connexxion
- Voorstellen door chauffeur goed organiseren
- Betere communicatie naar ouders
- Betrekken Klankbordgroep leerlingenvervoer

4. Klankbordgroepen

Sinds mei dit jaar zijn er twee klankbordgroepen actief om de dienstverlening van RegioRijder te monitoren en verbeteren. De klankbordgroep leerlingenvervoer bestaande uit ouders/verzorgers en schoolleiders richt zich op de uitvoering en voorbereiding van het leerlingenvervoer. De klankbordgroep doelgroepenvervoer bestaat uit leden afgevaardigd door participatieraden en richt zich op beleid en ontwikkeling van al het doelgroepenvervoer van RegioRijder.

5. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2020

De tevredenheidsmeting onder gebruikers van ons vervoer heeft ook dit jaar in juni plaatsgevonden. Het vervoer heeft tussen half maart en half mei vrijwel stilgelegen door de Corona-lockdown. In hoeverre de Coronaperiode de resultaten heeft beïnvloed is moeilijk na te gaan.

KTO Leerlingenvervoer

De respons was ongeveer gelijk aan vorig jaar. 23% van 1052 mensen die uitgenodigd waren deel te nemen, een jaar geleden 26% van 878.

Resultaat KTO	Wmo vervoer	Leerlingen vervoer
2017	8,0	n.v.t.
2018	7,8	6,3
2019	8,0	7,3
2020	8,0	7,5

Algemeen resultaat: de tevredenheid over het leerlingenvervoer is gestegen van een 7,3 naar een 7,5.

De herstart in mei is zeer positief beoordeeld, 80% is tevreden, 12% neutraal en 8% ontevreden. Over dit resultaat zijn we tevreden. Immers door de korte voorbereidingstijd werden er in mei geen voorstelrondes gereden, de roosters van scholen waren laat bekend en er waren veel wisselingen in chauffeurs.

Stijgers: informatie over ritplanning aan begin van het schooljaar is significant positiever beoordeeld dan vorig jaar (3,5 van 5 punten nu t.o.v. 3,2 punten vorig jaar).

Verbeterpunten: belangrijkste aandachtspunten zijn het informeren bij wijzigingen en het hebben van een vaste chauffeur. Dit betreft zowel vertragingen als bijvoorbeeld wisseling van een chauffeur vanwege ziekte. Daarnaast is gebleken dat het reizigersportaal steeds meer gebruikt wordt voor het raadplegen van de planning of actuele vervoersgegevens (van rond 35% naar 50% van de gebruikers). Van belang is om dit goed te onderhouden. Ook het goed leren omgaan met de leerlingen die worden vervoerd is een punt dat door veel respondenten onder onze aandacht wordt gebracht.

KTO Wmo-vervoer

De mening over ons vraagafhankelijk vervoer van de respondenten blijkt zeer stabiel, zowel het algemene oordeel als de rapportage in algemene zin wijkt bijna niet af van vorig jaar. Ongeveer 90% van de respondenten geeft aan dat het vervoer aansluit bij zijn/haar behoefte.

De respons was dit jaar lager dan vorig jaar: 45%, waar het een jaar geleden 57% betrof. Er zijn 1200 mensen gevraagd om deel te nemen.

Dit jaar hebben we voor het eerst naar de reisdoelen van de respondenten gevraagd. Hieruit blijkt dat de belangrijkste functie van Wmo-vervoer het bezoek aan familie en vrienden is, maar bijna net zo vaak gebruikt men het vervoer om een arts te bezoeken.

Verbeterpunten: hoewel zo'n 8% ontevreden tot zeer ontevreden is over de stiptheid, is werken aan de stiptheid het punt dat als gevraagd wordt naar wat beter kan relatief vaak wordt genoemd. Het gebruik van de website (internet) is gelijk gebleven. Overige aandachtspunten die naar voren komen zijn de communicatie, de omgang tussen chauffeur en cliënt en kortere wachttijden zouden worden gewaardeerd.

Concrete maatregelen vanuit KTO

De uitkomsten van de onderzoeken worden dit najaar met de klankbordgroepen besproken. Hieruit kunnen nog nieuwe acties volgen. Het RCT richt zich vooralsnog op onderstaande acties.

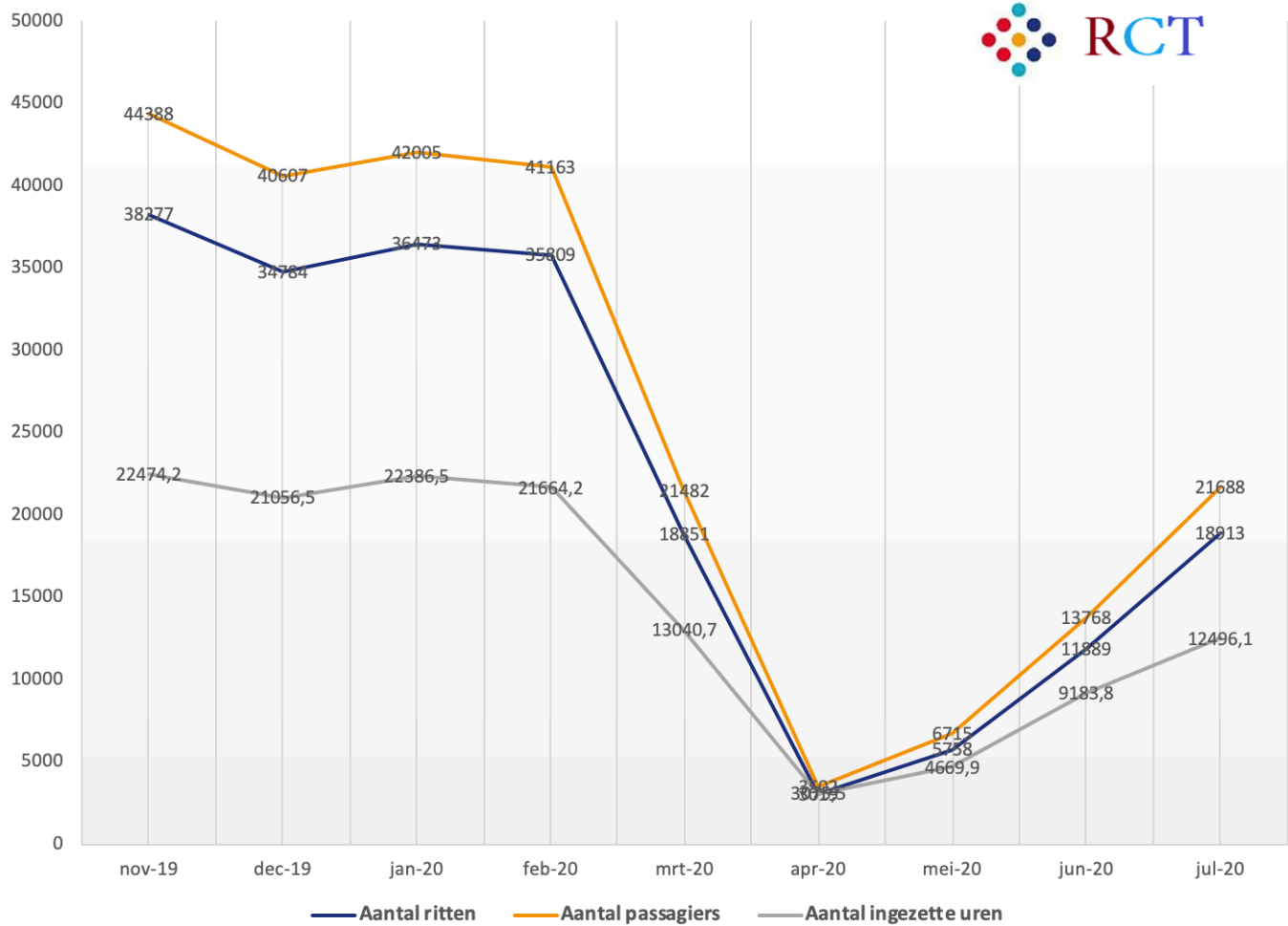
Leerlingenvervoer

- Reizigers geven aan vaker of op een ander wijze informatie te willen krijgen bij wijzigingen van planning of van chauffeur.
Actie:
RCT zal onderzoeken of het mogelijk is de chauffeursnaam in het reizigersportaal zichtbaar te maken.
- Behoeftte aan altijd dezelfde chauffeur is begrijpelijk, helaas niet altijd te realiseren. Onder andere het vervoer van Vso leerlingen met wisselende roosters leidt tot meer chauffeurs per route.
Actie
RCT monitort het aantal chauffeurs per route, waarbij het streven is dit zo veel mogelijk 1 of 2 mensen te laten zijn.
- Goed omgaan met leerlingen is een punt van aandacht.
Actie
RCT en Ons Tweede Thuis voeren in 2020 een test uit met een opleidingsapp voor chauffeurs. Deze app adviseert hen hoe om te gaan met verschillende situaties binnen het leerlingenvervoer.

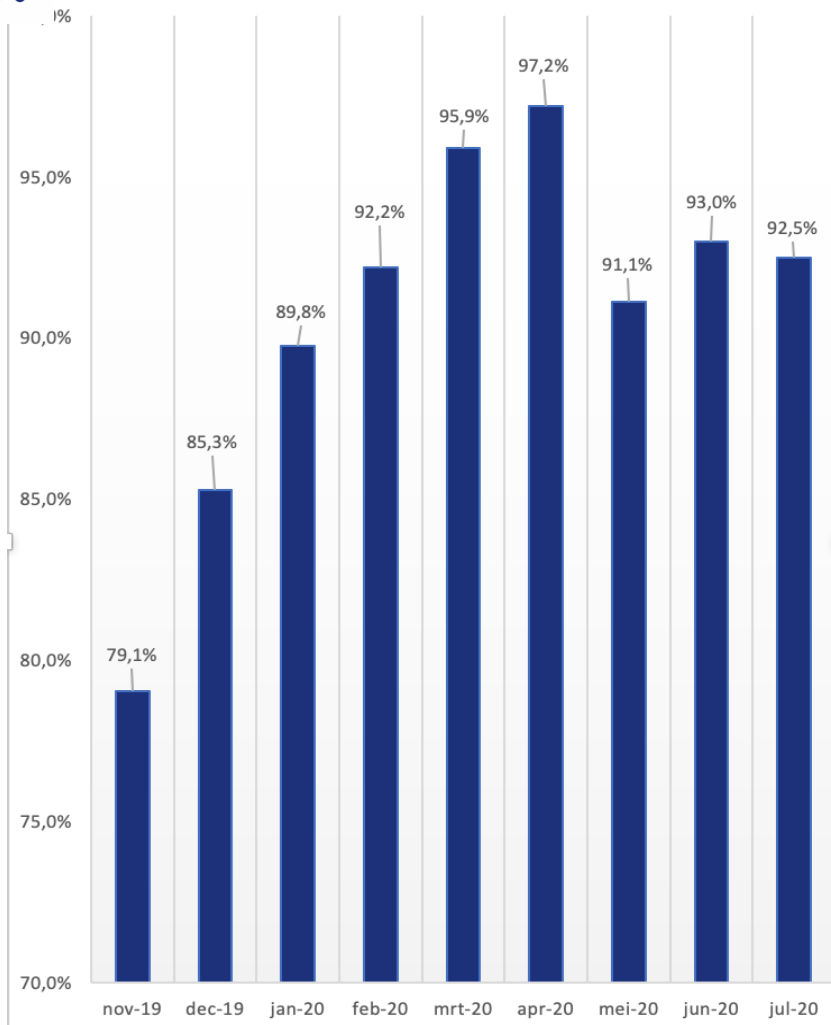
Wmo-vervoer

- Reizigersverlangen naar nog betere stiptheid van de ritten.
Actie
RCT monitort de stiptheid in combinatie met ander prestatie-indicatoren en stuurt op een optimale mix binnen budget.
- 5% van de reizigers gebruiken Wmo-vervoer voor dagbesteding
Actie
RCT doet onderzoek naar de mate waarin dit mogelijk dubbel gefinancierde vervoer per gemeente plaatsvindt.
- Klachtenafhandeling blijft een punt van aandacht. De tevredenheid over de doorlooptijd is licht verbeterd, maar men is nog regelmatig ontevreden over de uitkomst.
Actie
RCT zorgt voor regelmatige afstemming tussen verantwoordelijke voor afhandelen klachten van het RCT en Connexxion Klantenservice.

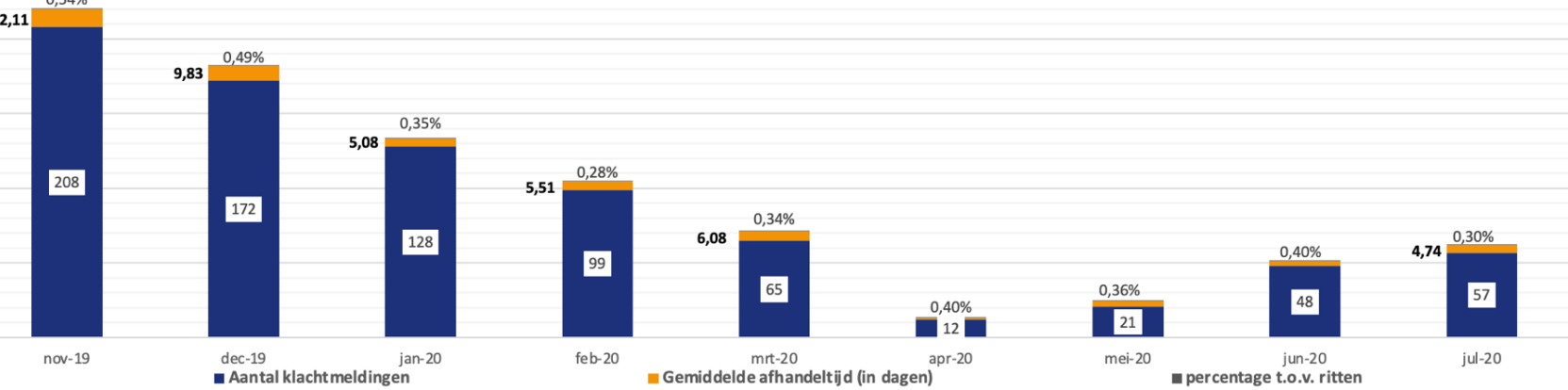
Inzeturen vs ritten en passagiers



Stiptheid

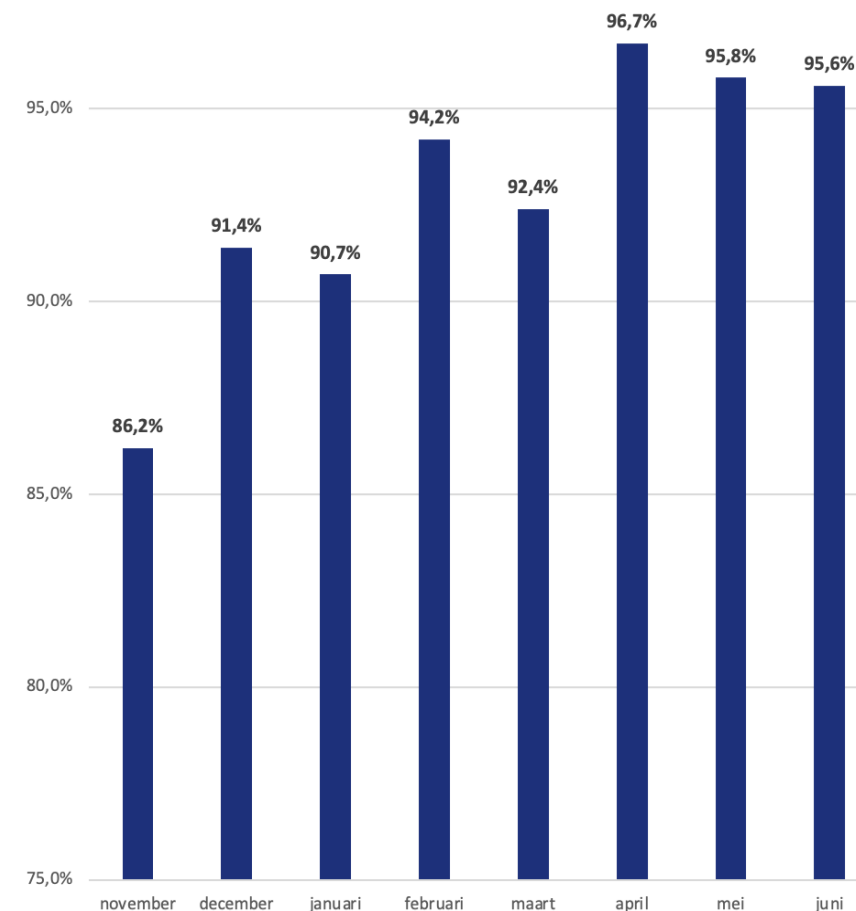
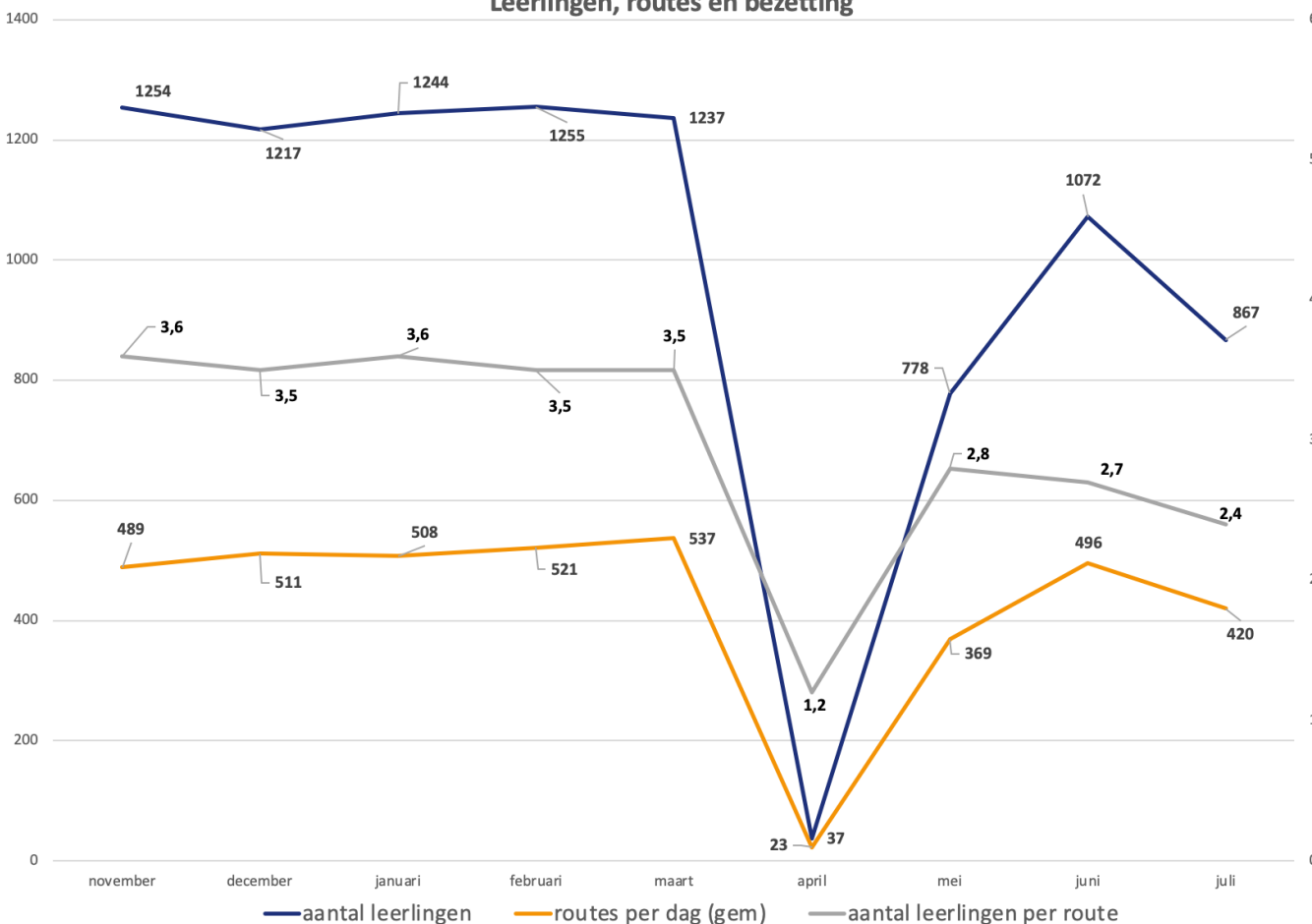


Klachten en afhandeltijd

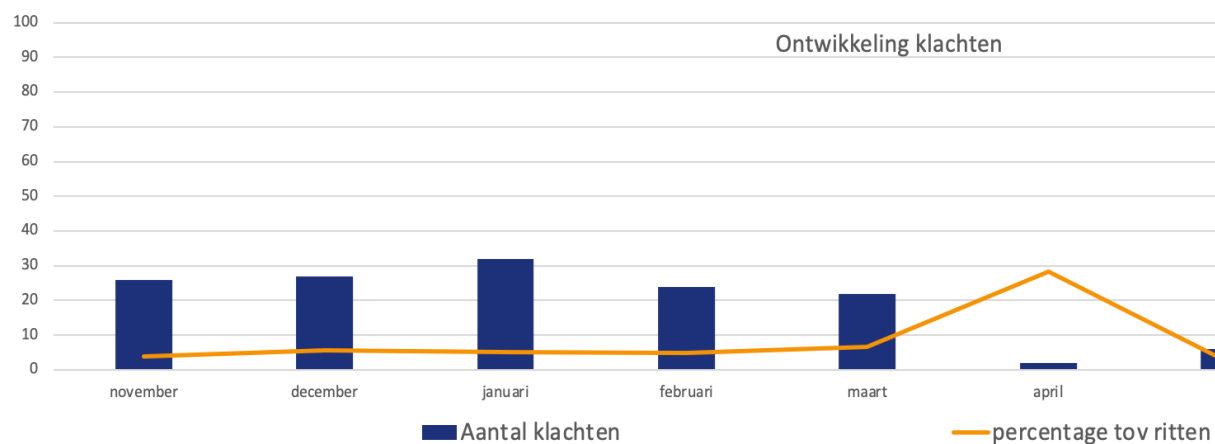


Het aantal inzeturen ten opzichte van het aantal uitgevoerde ritten en vervoerde reizigers bepaalt de effectiviteit van het systeem. Hoe minder uren worden ingezet en hoe meer ritten worden gereden in die ingezette uren hoe goedkoper het vervoer. De inzetijd ten opzichte van het aantal ritten en reizigers was stabiel tussen november 2019 en februari 2020. In diezelfde periode nam de stiptheid toe en nam het aantal klachten af. De Coronacrisis doorbrak deze goede trend.

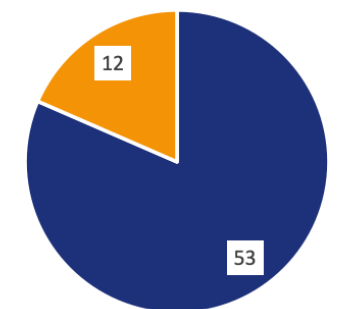
Leerlingen, routes en bezetting



Ontwikkeling klachten



meest voorkomende klachttypen



■ Stiptheid ■ (Rij) gedrag chauffeur

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2019/2020

RegioRijder





Samenvatting

Achtergrond

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer voor inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Graag wil RegioRijder inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de diensten van RegioRijder. Om inzicht te krijgen in de ervaringen voert RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uit onder de vervoersstromen Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer.

Doelstelling

Met de ervaringen die in dit onderzoek worden opgehaald wil RegioRijder de onderstaande thema's evalueren:

- Heropstarten na coronacrisis. Het Leerlingenvervoer van RegioRijder is tussen begin maart en begin mei stilgelegd vanwege de coronacrisis. RegioRijder wil graag weten hoe ouder(s)/verzorger(s) het opstarten van het Leerlingenvervoer hebben ervaren.
- De chauffeur en het voertuig. RegioRijder wil graag weten hoe ouder(s)/verzorger(s) de omgang met de chauffeurs ervaren en wil daarnaast graag inzicht in de ervaringen van ouders met het voertuig waarin hun kinderen worden vervoerd.
- Planning en reistijd. RegioRijder is benieuwd hoe tevreden ouder(s)/verzorger(s) zijn over de planning van de ritten en over de reistijden.
- Contact met de vervoerscentrale. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de ouder(s)/verzorger(s) met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Wanneer hun kinderen gebruik willen maken van RegioRijder dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. Ook is RegioRijder benieuwd hoe ouder(s)/verzorger(s) de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging, ervaren en wil RegioRijder weten hoe ouders de afhandeling van klachten ervaren.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de ouder(s)/verzorger(s) en hun kinderen. RegioRijder krijgt ook graag inzicht in de algemene tevredenheid over de dienstverlening.
- Tevredenheid van leerlingen. Tot slot wil RegioRijder waar mogelijk graag weten hoe tevreden leerlingen zijn met het vervoer.

Uitvoering onderzoek

Ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen hebben in mei 2020 een uitnodigingsmail met een link naar een vragenlijst gekregen. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst online in te vullen. Na drie weken is een herinnering verzonden. Ouder(s)/verzorger(s) hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

In totaal zijn 1.052 ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 246 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld en zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 23%.



Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) het opstarten van het leerlingenvervoer na de coronacrisis?

80% van de respondenten is tevreden over het heropstarten van het leerlingenvervoer. 95% geeft aan dat de regels en afspraken voor het vervoer van de kinderen duidelijk zijn.

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) de omgang met de chauffeur en het voertuig?

Over de chauffeur zijn respondenten positief te spreken. 80% tot 85% van de respondenten is (zeer) tevreden over de uitstraling van de chauffeur en over de omgang tussen de chauffeur en het kind. Daarnaast geeft 77% van de ouder(s)/verzorger(s) aan tevreden te zijn over het contact met de chauffeur. Ook over het voertuig zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Ruim 80% is te spreken over het comfort van het voertuig en 77% van de respondenten is tevreden over de veiligheid van het vervoer.

Wat vinden ouder(s)/verzorger(s) van de planning en reistijden?

Circa 85% van de respondenten is tevreden over het feit dat leerlingen op tijd opgehaald worden en op tijd aankomen. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. Iets minder dan de helft is hier tevreden over en ruim een kwart is ontevreden.

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) het contact met de vervoercentrale en de informatievoorziening?

Over alle aspecten van het contact met de vervoercentrale is 65 tot 75% van de respondenten tevreden. Ze zijn met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de vervoercentrale. Relatief gezien zijn de respondenten het minst tevreden over de website van RegioRijder, al geeft bijna twee derde aan hier tevreden over te zijn. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij ziekte van een chauffeur en bij wijziging in de ritplanning. 43% respectievelijk 31% van de respondenten is hier (zeer) ontevreden over. Tot slot geeft 53% van de respondent aan dat een ingediende klacht naar wens is afgehandeld. Voor 47% van de respondenten is dit niet het geval.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

Ouder(s)/verzorger(s) beoordelen de algemene dienstverlening van RegioRijder met een gemiddelde van 7,5.

Hoe tevreden zijn leerlingen over de vervoerder?

Bijna 70% van de leerlingen geeft aan tevreden te zijn over het vervoer naar school, 15% laat echter weten hier ontevreden over te zijn.



Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Leerlingenvervoer schooljaar 2019/2020

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2019/2020. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. Bij elke vraag is het verschil ten opzichte van meetjaar 2019 (schooljaar 2018/2019) getoond.

Aantallen

Uitgenodigd	1.052
Ingevuld	246
Responspercentage	23%

ALGEMEEN



100% ^{+1%}

reist meerdere malen per week met RegioRijder



95%* ^{+3%}

vindt de regels en afspraken duidelijk



97%* ^{+4%}

vindt een vaste chauffeur (zeer) belangrijk

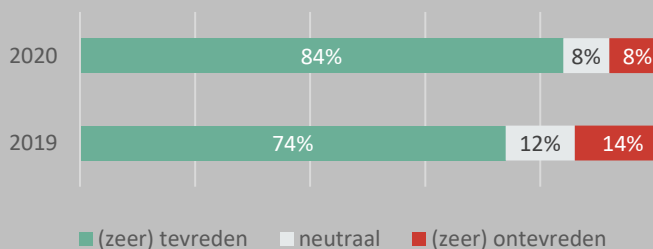


81%* ^{+1%}

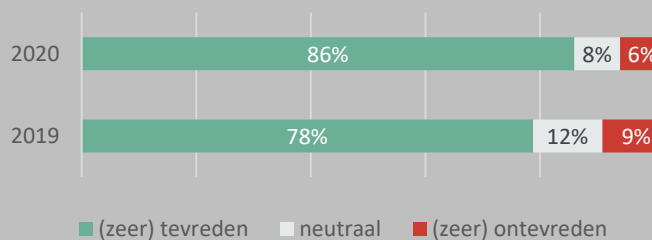
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

Het op tijd opgehaald worden



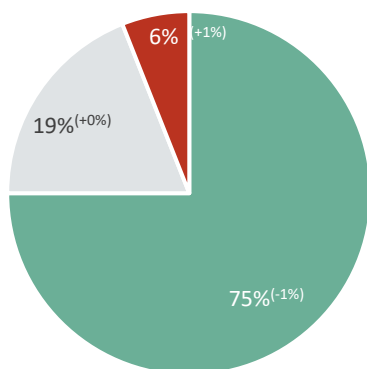
Het op tijd op bestemming zijn



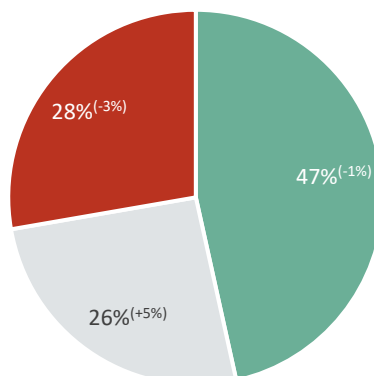
■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

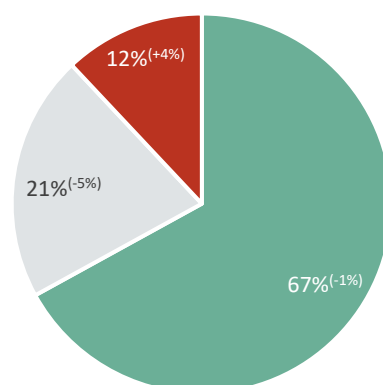
Hoe tevreden bent u over:



...de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)



...de informatievoorziening bij vertraging



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal

PLANNING EN REISTIJD

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE

CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG



77%* ^{+1%}

is tevreden over het contact
tussen chauffeur en
ouders/verzorgers



65%* ^{-2%}

vindt de kennis die de
chauffeur heeft van
de leerlingen goed



82%* ^{-6%}

is tevreden over het
comfort van het voertuig

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

COMPLIMENTEN

“De chauffeur heeft een goede band
met de kinderen en denkt mee.”

“Heel fijn dat jullie tijd besteden aan het
verbeteren van het contact met ouders en
hun mening belangrijk vinden.”

REACTIES VAN KINDEREN

“Je wordt voor de deur
opgehaald en bij de
bestemming voor de deur
afgezet.”

“Goede sfeer in de bus met
de andere kinderen en de
chauffeur is gezellig.”

“Ik word niet heel vroeg
opgehaald en ben snel
thuis.”

VERBETER PUNTEN

“Alle chauffeurs écht bekwaam voor
omgang met de doelgroep/minder
onderaannemers.”

“Bij ziekte van de chauffeur de ouders op
de hoogte brengen en houden.”

ALGEMEEN OORDEEL



7,5 ^{+0,2}

is het gemiddelde rapportcijfer
voor de dienstverlening van RegioRijder



69%* ^{+0%}

van de kinderen is (heel) tevreden over
het vervoer naar school

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*



Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Doelstelling	2
Uitvoering onderzoek	2
Bevindingen op hoofdlijnen	3
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel	6
1.2 Aanpak onderzoek	6
Doelgroep	6
Vragenlijst	6
Uitnodigen cliënten	6
Respons	7
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten	8
2.1 Algemeen	8
2.2 De chauffeur en het voertuig	11
2.3 Planning en reistijd	12
2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder	14
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder	19
2.6 Vragen aan uw kind	21
3 Vergelijking schooljaren	23
3.1 Vergelijking resultaten	23
3.2 Opvallende resultaten	24
4 Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening	25
Bijlage A Vragenlijst	26



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer voor inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Graag wil RegioRijder inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de diensten van RegioRijder. Om inzicht te krijgen in de ervaringen heeft RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de vervoersstromen Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer. In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek dat is uitgevoerd in mei en juni 2020.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die in het schooljaar 2019/2020 gebruik maken van het Leerlingenvervoer door RegioRijder.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is met de gemeenten afgestemd om te komen tot een definitieve vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's en is opgenomen in Bijlage A van dit rapport:

- Algemeen
- De chauffeur en het voertuig
- Planning en reistijd
- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder
- Algemeen oordeel RegioRijder
- Vragen aan uw kind

Uitnodigen cliënten

RegioRijder heeft een vooraankondiging van het onderzoek op de website geplaatst. ZorgfocuZ heeft vervolgens een uitnodiging verspreid onder ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die gebruik maken van Leerlingenvervoer door RegioRijder. De ouder(s)/verzorger(s) hebben van ZorgfocuZ de uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. In de e-mail stond een link naar de online vragenlijst. Ouder(s)/verzorger(s) van wie het e-mailadres niet bekend was hebben per post een uitnodigingsbrief met vragenlijst en retourenvelop ontvangen. Ouder(s)/verzorger(s) hadden vijf weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.



Respons

In totaal zijn er 1.052 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben 246 de vragenlijst ingevuld (bruto respons). De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen) en om te kijken of ze daadwerkelijk antwoorden hebben ingevuld. Omdat voor iedere respondent een unieke link naar de vragenlijst is gebruikt kon men de vragenlijst maar één keer invullen en zitten er geen dubbelingen in de respons. De netto respons is 246.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.052
Aantal vragenlijsten (bruto respons)	246 (23,4%)
Aantal volledig ingevulde, bruikbare vragenlijsten (netto respons)	246 (23,4%)

Uitgaande van 246 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouder(s)/verzorger(s) aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,5% en 55,5% ligt. Kortom: het onderzoek geeft een vrij goed beeld van de tevredenheid, maar er is wel een kleine afwijking ten opzichte van de gehele populatie.

1.3 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 worden resultaten gepresenteerd over de ervaringen met RegioRijder in het algemeen; de chauffeur en het voertuig; de planning en reistijd en het contact met de vervoercentrale van RegioRijder. Vervolgens wordt het algemeen oordeel over het vervoer beschreven en wordt getoond hoe tevreden kinderen zijn met het vervoer. In Hoofdstuk 3 wordt een vergelijking gemaakt tussen schooljaar 2019/2020 en schooljaar 2018/2019. Tot slot geeft Hoofdstuk 4 correlaties weer waarbij wordt gekeken naar verbanden tussen de algehele tevredenheid met de dienstverlening en andere aspecten van de dienstverlening.

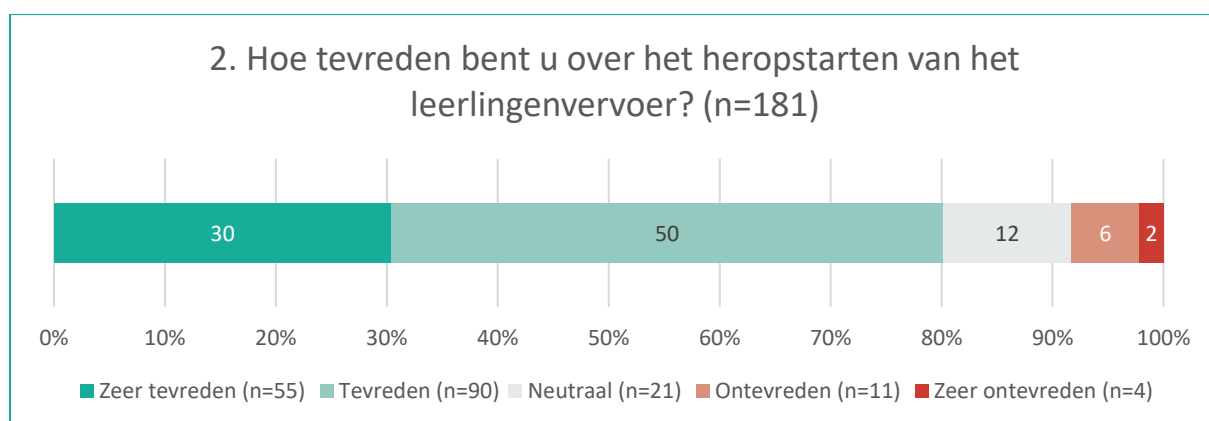
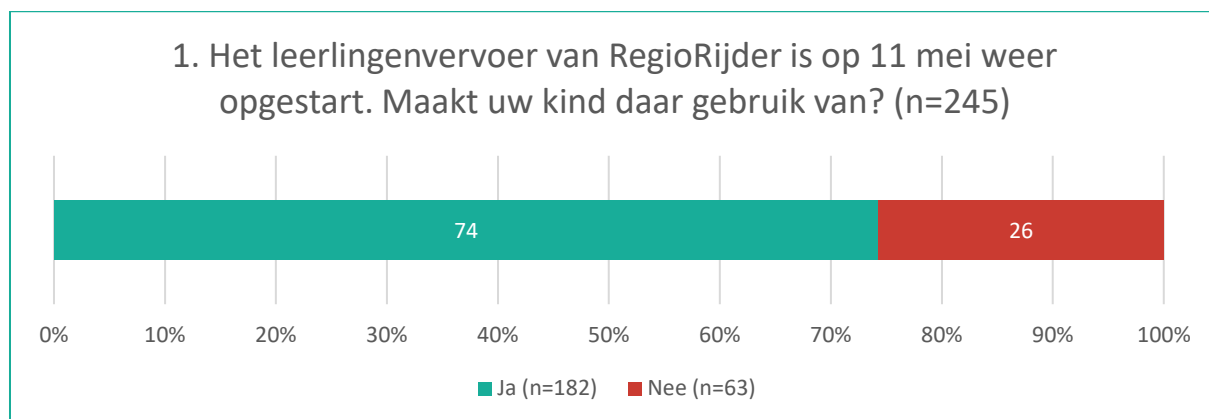
De resultaten in Hoofdstuk 2 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn hierin buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Alle antwoorden op open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. De resultaten in Hoofdstuk 3 en 4 zijn in een tabel gepresenteerd.



2 | Resultaten

2.1 Algemeen

In deze paragraaf worden de resultaten van de ervaringen van de respondenten over het heropstarten van het leerlingenvervoer gepresenteerd, alsook over achtergrondgegevens van de kinderen.



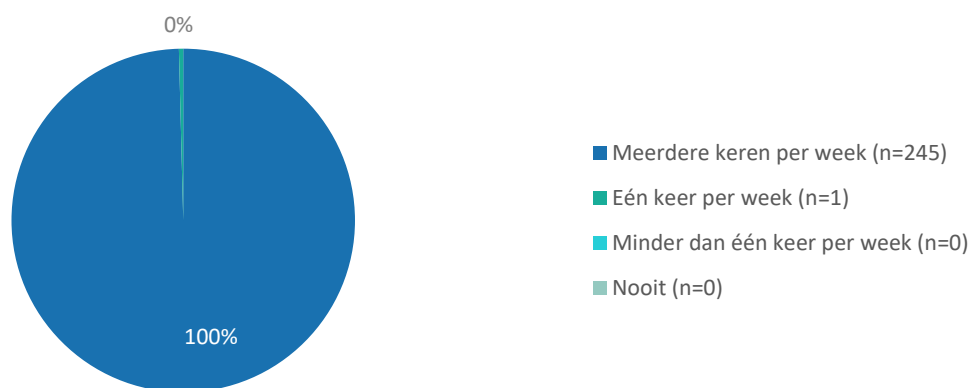
Antwoordoptie 'Weet ik niet/Geen mening': v2 (n=1).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 3: **'Heeft u tips of opmerkingen over de wijze waarop het leerlingenvervoer is opgestart?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=71).

- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop het leerlingenvervoer is opgestart. Er is lof voor de manier waarop alles op korte termijn opnieuw geregeld moest worden.
- Wel is er kritiek op de communicatie en informatie vanuit de RegioRijder naar de ouders toe. Het is vaak niet duidelijk of er mondkapjes moeten worden gedragen tijdens de rit. De respondenten geven aan dat het ook per chauffeur verschilt of zij een mondkapje dragen.
- Verder wordt aangegeven dat er vaak wisselende chauffeurs zijn, waar de ouders niet van op de hoogte zijn. Dit wordt gezien als onprofessioneel en bevalt ook niet goed bij de kinderen die worden opgehaald. Tevens merken respondenten op dat hun kinderen op een ander adres worden afgezet dan dat de bedoeling is; ze hopen dat dit niet vaak meer zal gebeuren.



4. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder? (n=246)



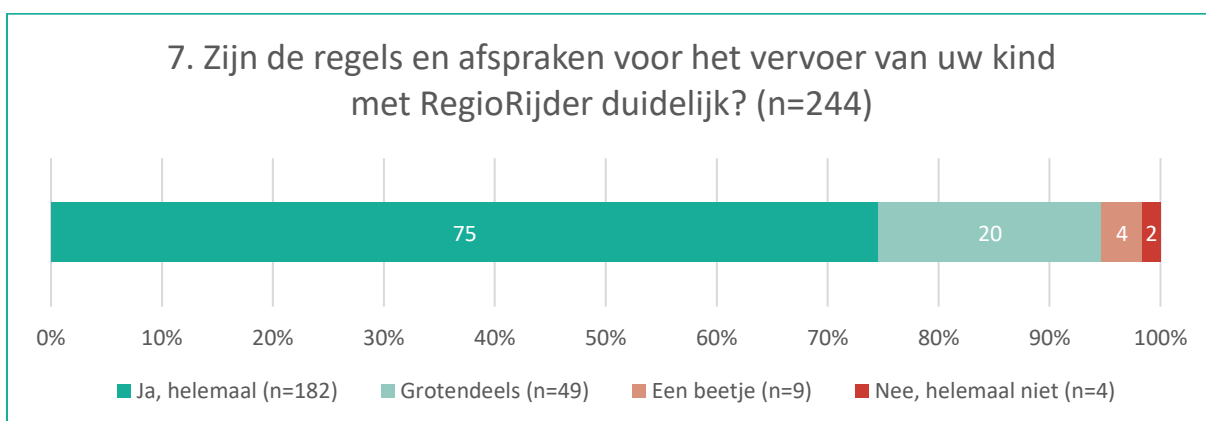
5. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=245)

	<i>n</i>	%
4 jaar	7	2,9
5 jaar	12	4,9
6 jaar	10	4,1
7 jaar	16	6,5
8 jaar	22	9,0
9 jaar	20	8,2
10 jaar	21	8,6
11 jaar	19	7,8
12 jaar	23	9,4
13 jaar	26	10,6
14 jaar	21	8,6
15 jaar	13	5,3
16 jaar	18	7,3
17 jaar	11	4,5
18 jaar	4	1,6
19 jaar	2	0,8



6. Naar welke school gaat uw kind? (n=242)*			
Naam school	Frequentie	Locatie school	Frequentie
Daaf Gelukschool	11	Cruquius	11
De Parel	21	Haarlem	79
De Schelp	11	Heemskerk	23
De Ster	6	Hilversum	1
De Waterlelie	11	Hoofddorp	16
Focus	15	IJmuiden	2
Heliomare	22	Leiden	7
JP Heijeschool	7	Oegstgeest	11
Leo Kanner	11		
Molenduin	8		
Molenduin	8		
Praktijkschool	6		
Prof. Dr. Gunningschool	7		
Professor Van Gilseschool	24		
Van Voorthuysenschool	21		

*In deze tabel staan alleen de namen en locaties van scholen die door meer dan vijf respondenten zijn genoemd.



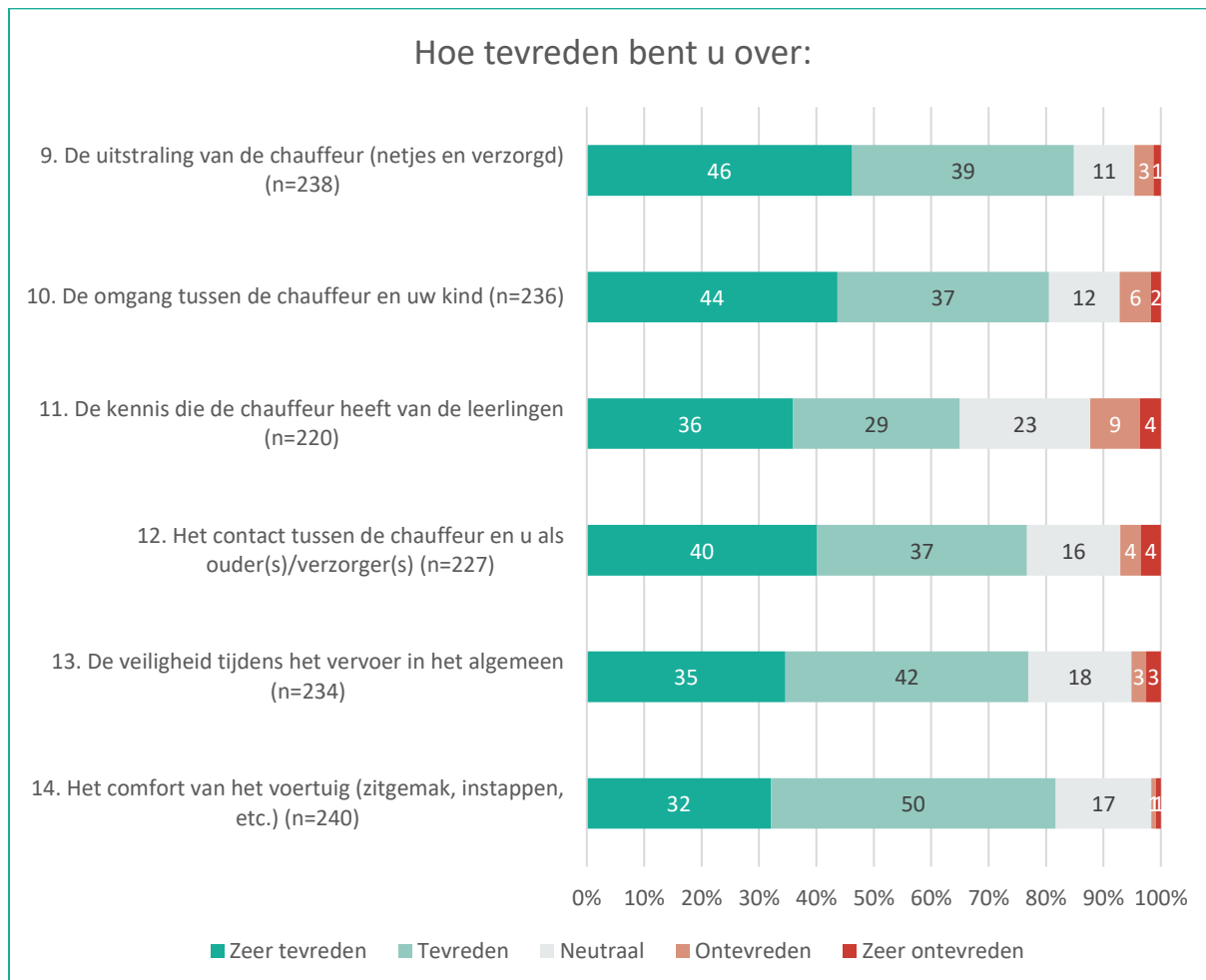
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8: **‘Wat vindt u onduidelijk?’**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=37).

- Uit de reacties blijkt dat het onduidelijk is aan welke RIVM-richtlijnen de passagiers en vervoerders zich moeten houden tijdens de rit met RegioRijder. Hier wordt voornamelijk gedoeld op het wel of niet dragen van een mondkapje.
- Verder geeft een groep respondenten aan dat hun kinderen op verschillende tijden worden opgehaald en weer thuis worden gebracht. Het is per dag dus onvoorspelbaar wanneer de chauffeur voor de deur staat. Ook is het hierbij onduidelijk of de vaste chauffeurs de kinderen komen ophalen. Er komen namelijk vaak wisselende chauffeurs, wat niet goed bevalt bij zowel de ouders als hun kinderen.
- Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij ontevreden zijn over de communicatie met RegioRijder. Zij missen een (vast) contactpersoon, waarbij ze met vragen terecht kunnen.

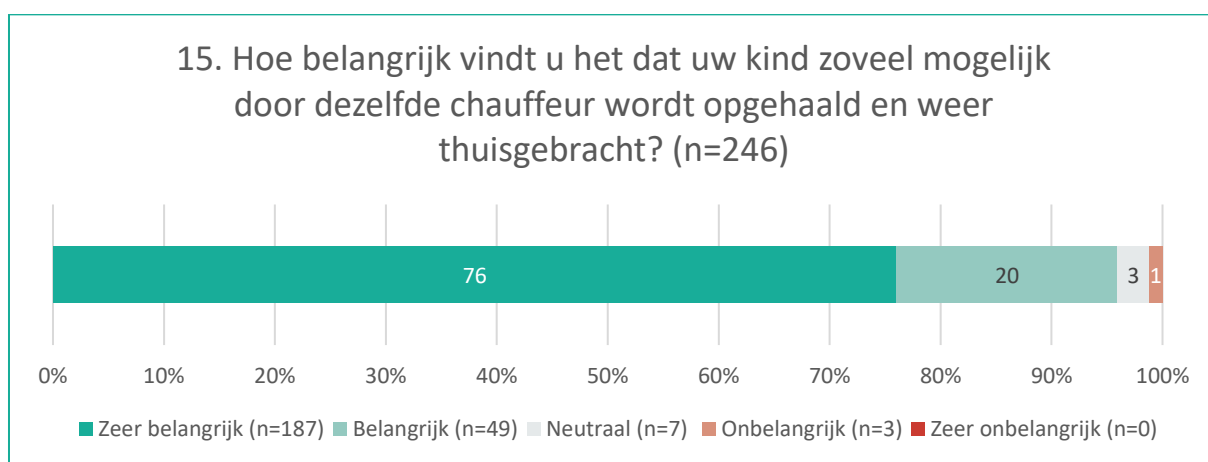


2.2 De chauffeur en het voertuig

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met de chauffeur en het voertuig.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v9 (n=7), v10 (n=8), v11 (n=23), v12 (n=18), v13 (n=11), v14 (n=5).



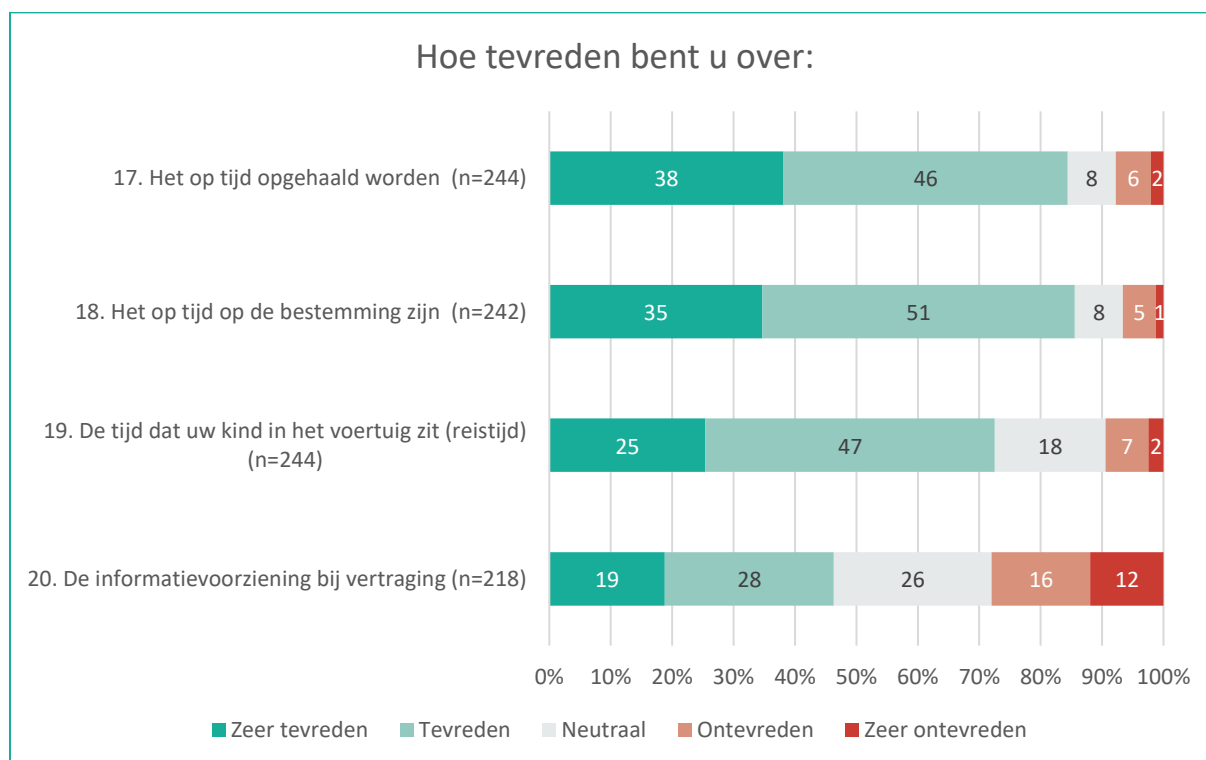


Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16: **‘Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?’**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=121).

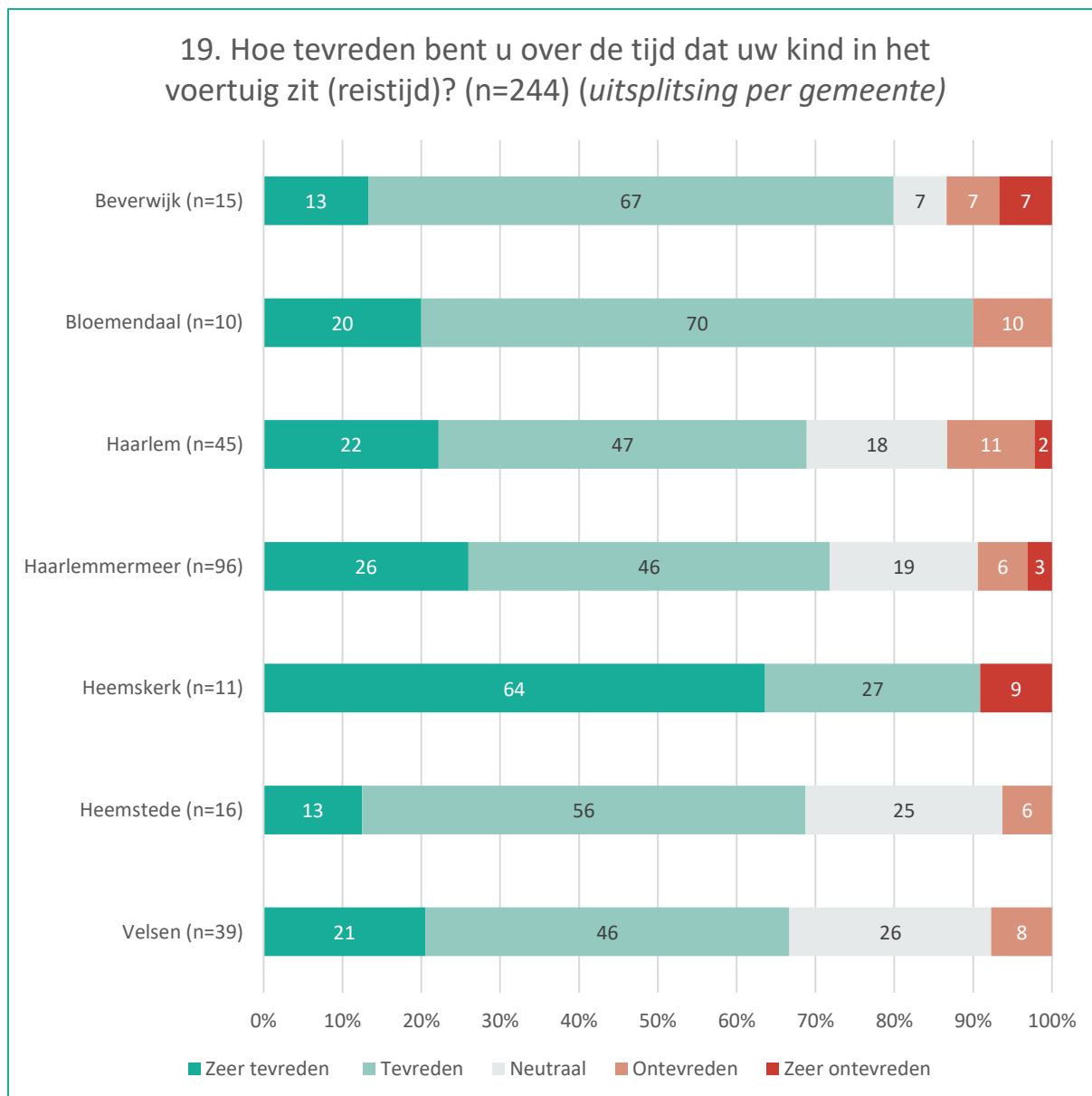
- De meerderheid van de respondenten geeft aan erg tevreden te zijn over de chauffeurs en het voertuig. Over de chauffeurs wordt gezegd dat ze vriendelijk, zorgzaam en vrolijk zijn én vaak een seintje geven aan de ouders als zij te laat of juist te vroeg op hun bestemming aankomen. Verder wordt vermeld dat het voertuig vaak als kindvriendelijk en comfortabel wordt ervaren.
- Sommige respondenten zijn minder positief over de chauffeurs. Een kleine groep geeft aan dat het rijgedrag van de chauffeur niet altijd veilig is. Daarnaast is een aantal respondenten van mening dat sommige chauffeurs niet goed kunnen omgaan met kinderen en geven twee respondenten aan dat er soms door de chauffeur wordt geschreeuwd.
- Enkele respondenten geven aan ontevreden te zijn over het voertuig. Ze merken op dat het voertuig niet altijd schoon is en dat het een ongewenste omgeving is voor hun kinderen.
- Tot slot wordt door een aantal respondenten aangegeven dat er steeds vaker wisselende chauffeurs zijn. De vaste chauffeurs bevallen volgens hen beter, aangezien kinderen wennen aan de personen waarmee zij een deel van hun dag moeten doorbrengen.

2.3 Planning en reistijd

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met de planning en de reistijd.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v17 (n=2), v18 (n=2), v19 (n=2), v20 (n=28).

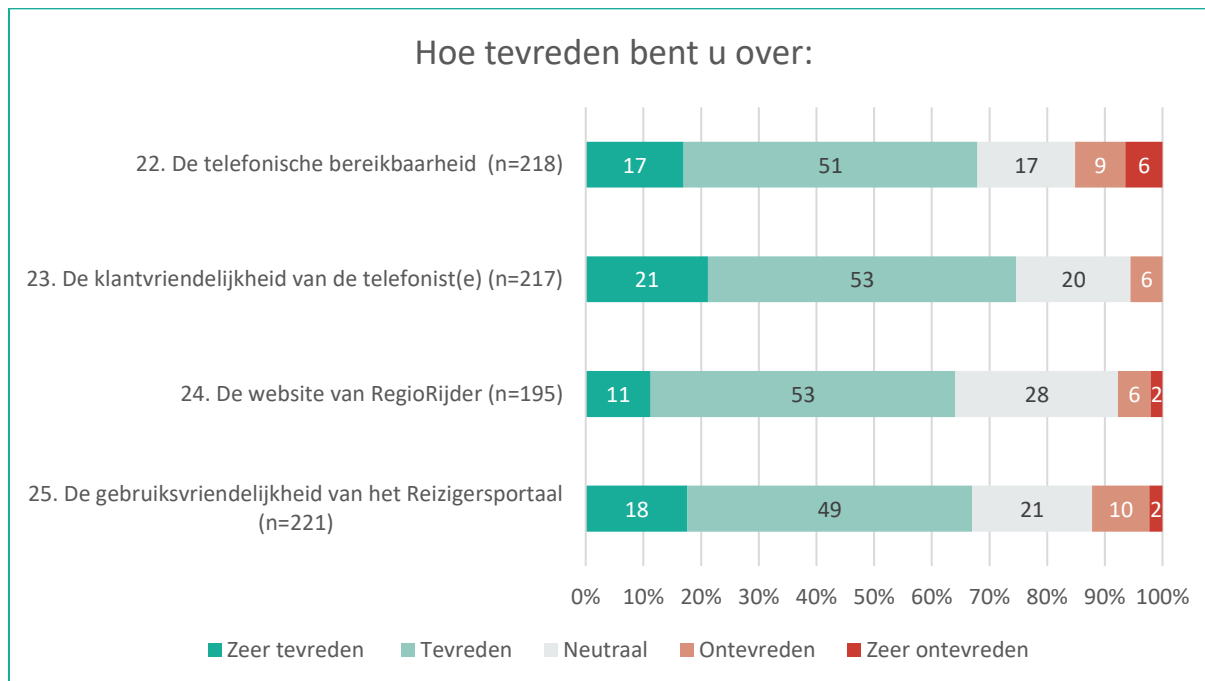


Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 2 **'Heeft u nog opmerkingen over de planning en reistijd?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=89).

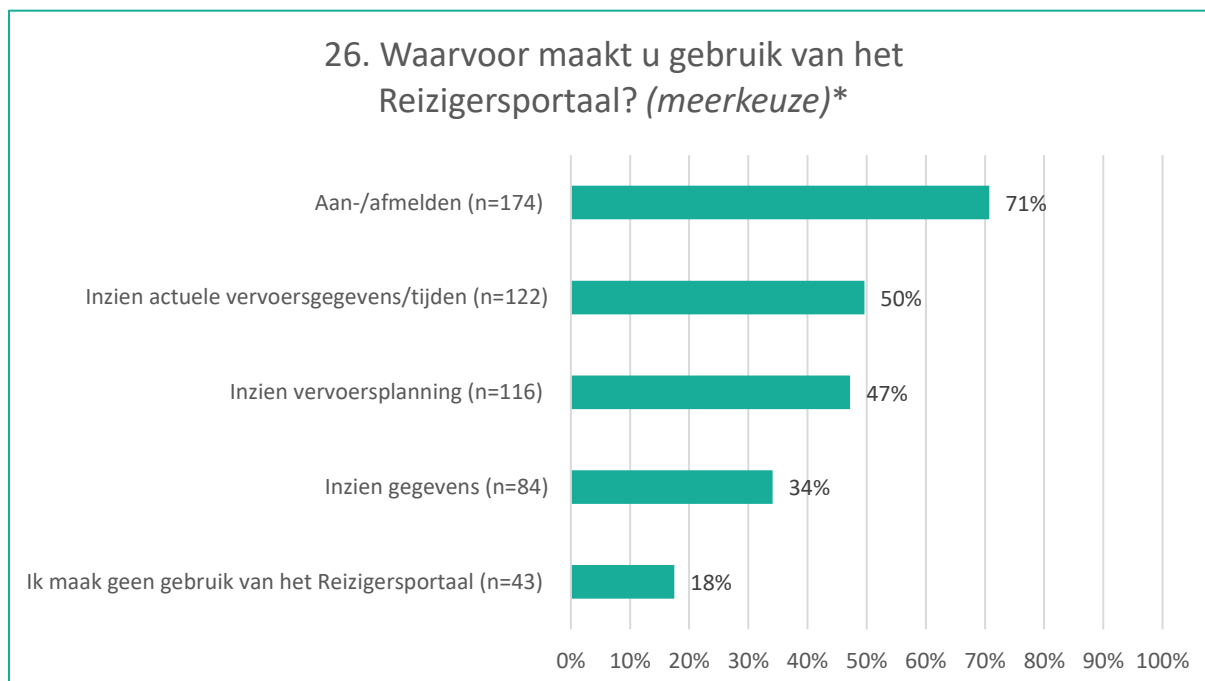
- Een minderheid geeft aan tevreden te zijn over de ritplanning en de reistijd. Zij merken op dat de chauffeurs vriendelijk zijn en dat de kinderen op tijd worden opgehaald en thuis worden gebracht.
- Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij ontevreden zijn over de ritplanning en de reistijd. Bij vertraging wordt er vaak geen melding gedaan aan de ouders. Ook geldt dit voor een afmelding van de chauffeur. De respondenten zouden graag zien dat zij in het vervolg geïnformeerd worden, zodat ongewenste situaties worden voorkomen.
- Daarnaast geeft een groot deel aan dat het vervoer vaak niet op de afgesproken tijd komt om de kinderen op te halen. De vervoerder komt vaak te laat of te vroeg.
- Tot slot geeft een groep respondenten aan dat zij vaak een onnodig lange tijd in het voertuig zitten. Hierdoor komen zij vaak te laat op hun bestemming aan.

2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten betreffende het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.

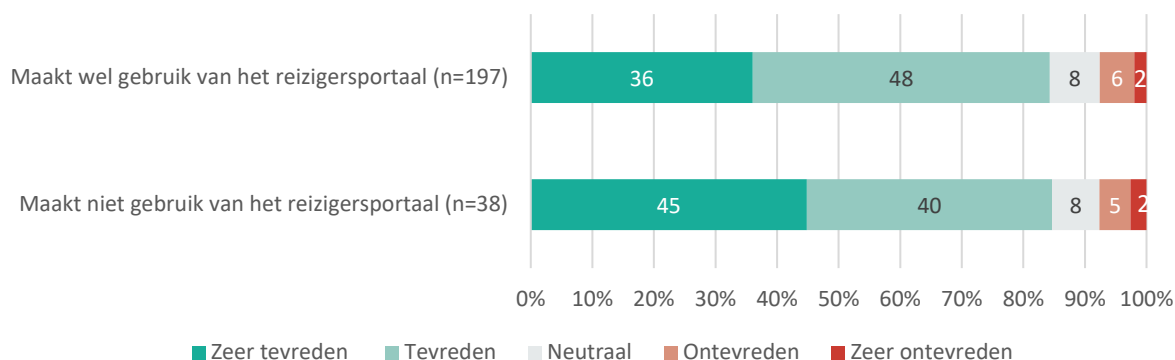


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v22 (n=28), v23 (n=29), v24 (n=51), v25 (n=24).



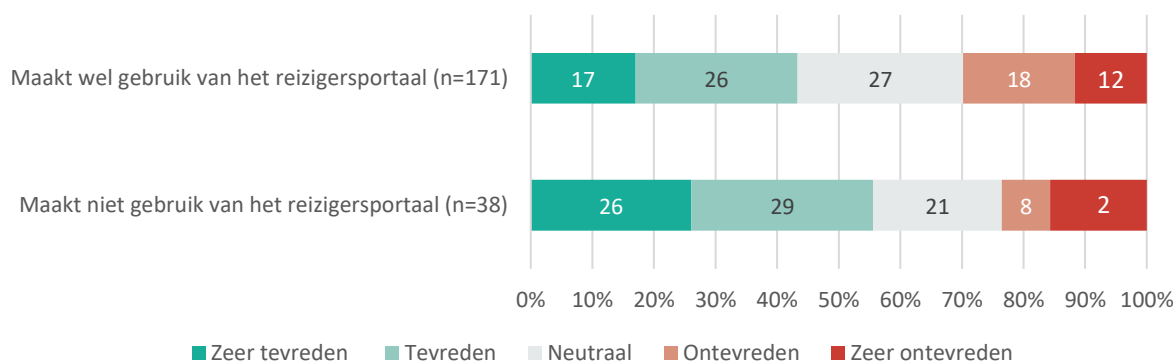
*Deze vraag betreft een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen. Om deze reden tellen de percentages niet op tot 100%.

Vergelijking tussen respondenten die wel of niet gebruik maken van het reizigersportaal: Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?*



*Er is geen significante correlatie tussen 'gebruik reizigersportaal' en 'tevredenheid op tijd opgehaald worden'. Dit betekent dat beide variabelen niet significant samenhangen.

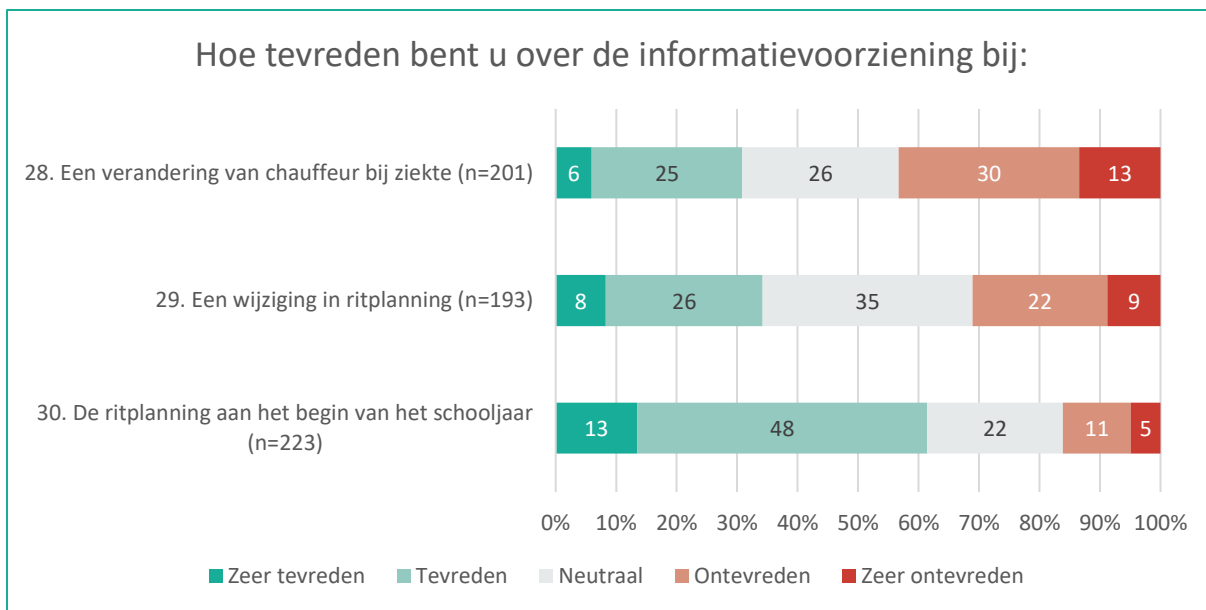
Vergelijking tussen respondenten die wel of niet gebruik maken van het reizigersportaal: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij vertraging?*



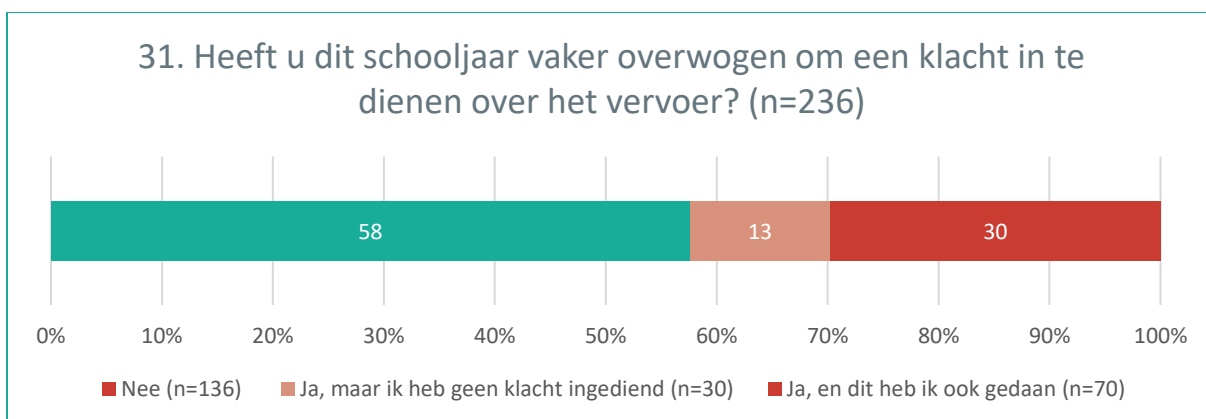
*Er is geen significante correlatie tussen 'gebruik reizigersportaal' en 'tevredenheid informatievoorziening bij vertraging'. Dit betekent dat beide variabelen niet significant samenhangen.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 27: **'Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?'**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die 'Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal' hebben geantwoord op vraag 26 (n=21).

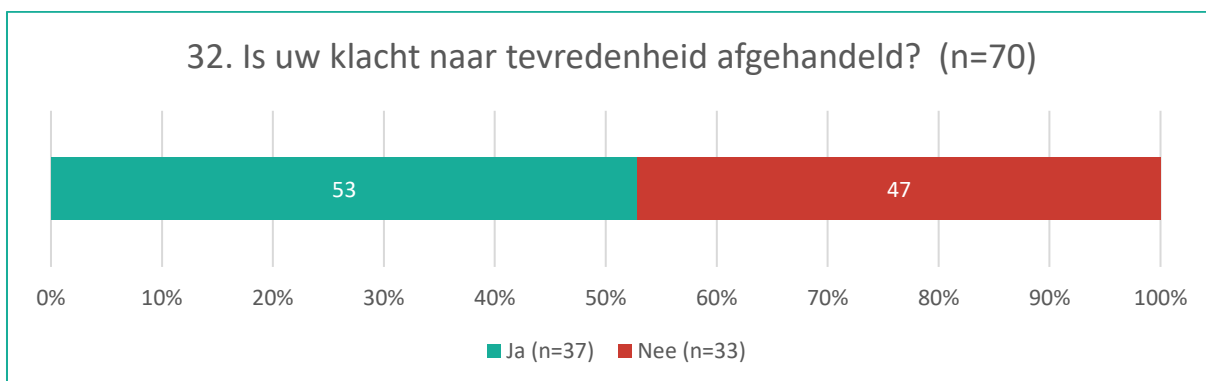
- De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij geen gebruik maken van het Reizigersportaal, omdat zij het handiger vinden om telefonisch contact op te nemen met RegioRijder bij bijvoorbeeld een afmelding. Ook wordt aangegeven dat respondenten een afmelding vaak via de website doorgeven.
- De minderheid van de respondenten geeft aan dat zij de Reizigersportaal nog niet eerder hebben gebruikt vanwege het feit dat zij het een onduidelijk programma vinden of zij geen weet hadden van het bestaan hiervan.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v28 (n=44), v29 (n=52), v30 (n=21).



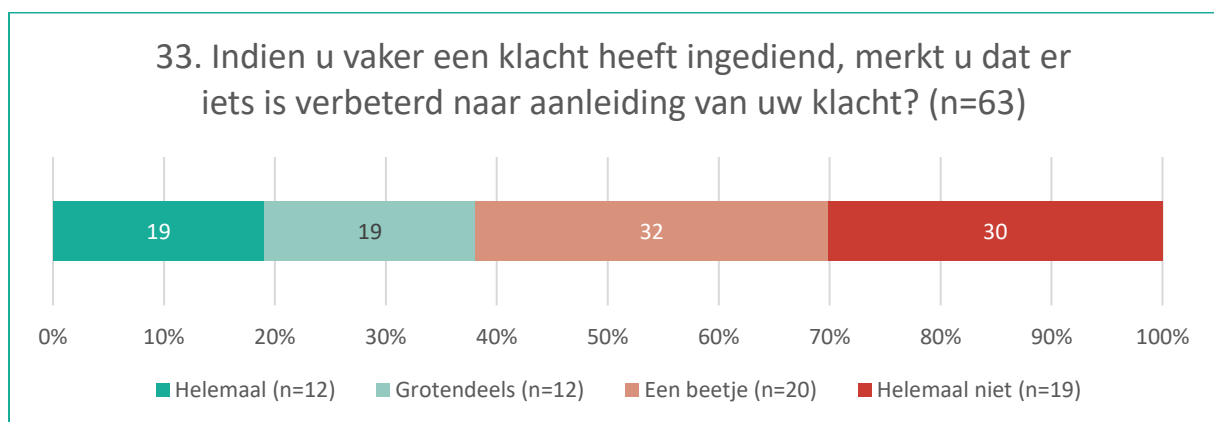
Antwoordoptie 'Geen mening': v31 (n=8).





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **'Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? Nee, omdat:'**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die 'Nee' hebben geantwoord op vraag 32 (n=32).

- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat er (vrijwel) niks met de klacht gedaan wordt naast het ontvangen van een excuusbrief. Een aantal geeft aan dat ze het uiteindelijk contact hebben opgenomen met de gemeente, aangezien ze het idee hadden als ouder niet serieus genomen te worden. Ook blijft de situatie onveranderd en blijven de situaties waar de klacht betrekking op had zich voordoen. Hierbij worden voornamelijk de communicatie bij ziekte of vervanging van chauffeur; het (rij)gedrag van de chauffeur; de wisselingen van chauffeurs; en het te laat komen bedoeld.
- Ook zijn er enkele respondenten die aangeven voorzichtig te zijn met het indienen van een klacht, omdat ze bang zijn dat hier niet discreet mee wordt omgegaan.

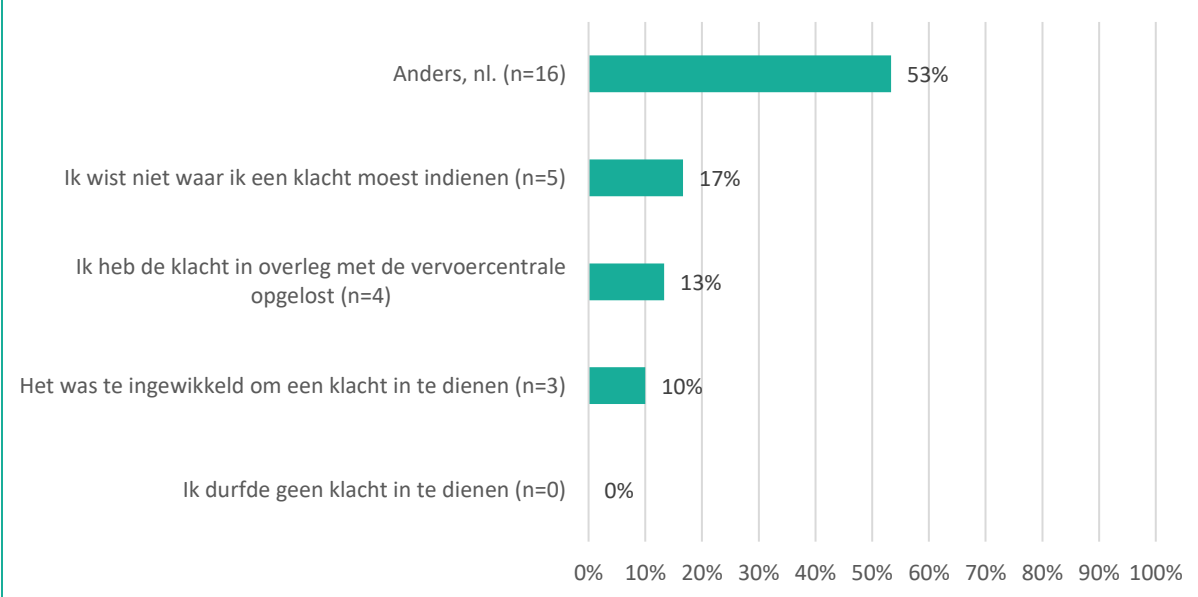


Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **'Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets is verbeterd naar aanleiding van uw klacht?'**. Deze vraag is niet door alle respondenten beantwoord (n=33).

- Een deel van de respondenten geeft aan verbetering te merken of het idee te hebben dat er in elk geval aan verbetering gewerkt wordt, met name rondom de communicatie richting de ouders. Echter, een ander deel van de respondenten is negatief over de klachtafhandeling; zij geeft aan geen verbetering te zien.
- Enkele respondenten benoemen dat er wel verbetering is, maar het is niet duidelijk of dit naar aanleiding van de klacht is. Een aantal geeft aan dat hun klacht keurig is opgepakt en verbeterd.



34. Waarom heeft u geen klacht ingediend? (meerkeuze)*



*Vraag 34 is uitsluitend ingevuld door respondenten die bij vraag 31 aangegeven hebben wel te hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=30.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **‘Waarom heeft u geen klacht ingediend? Anders, namelijk:’**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die ‘Anders’ hebben geantwoord op vraag 34 (n=16).

- Een aantal respondenten geeft aan geen klacht te hebben ingediend aangezien zij begrip hebben voor de situatie vanwege de coronacrisis. Ook geeft een aantal aan het gevoel te hebben dat het geen zin heeft om een klacht in te dienen aangezien het uit ervaring blijkt dat het niet helpt.
- Andere redenen om geen klacht in te dienen zijn: telefonisch is een oplossing gevonden; het probleem loste zichzelf op; nog niet aan toe gekomen; of het bewust laten gaan van een klacht.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 35: **‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?’**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=68).

- Een groot deel geeft aan vriendelijk en goed geholpen te worden als zij contact opnemen. Een aantal geeft hierbij aan dat dit wel per medewerker kan verschillen.
- Een deel geeft aan dat de centrale telefonisch slecht bereikbaar is. Een respondent merkt op het vervelend te vinden om alle keuzemenu’s en wachttijden te doorlopen. Ook is het vinden van het juiste telefoonnummer lastig; een overzicht van telefoonnummers is gewenst. Door enkele respondenten wordt de klachtenafhandeling als weinig behulpzaam ervaren.
- Een aantal respondenten geeft aan behoefte te hebben aan uitleg over het reizigersportaal. In sommige gevallen is de informatie in het portaal niet accuraat en komt de chauffeur op een ander tijdstip dan staat aangegeven.



- Een respondent geeft aan het portaal niet gebruiksvriendelijk te vinden wanneer meerdere kinderen gebruik maken van vervoer, aangezien er per kind opnieuw ingelogd/uitgelogd moet worden. Om het gebruiksgemak te verbeteren wordt daarnaast voorgesteld om push-meldingen te gebruiken wanneer er wijzigingen zijn.
- Een aantal geeft aan het vervelend te vinden dat er gebruik gemaakt wordt van een 0900-nummer, aangezien dit kosten met zich meebrengt. Zij zijn van mening dat het contact met RegioRijder noodzakelijk is en geen extra kosten met zich mee zou moeten brengen.
- Meerdere respondenten vinden dat er veel wisselingen zijn wat betreft chauffeurs en dat dit voor kinderen erg vervelend kan zijn. Bij een deel van de respondenten wordt dit van tevoren ook niet aangegeven. Een ander deel geeft aan dat de chauffeur dit vaak zelf meldt, maar dat het prettiger zou zijn als dit door RegioRijder werd gedaan. Respondenten hebben het gevoel dat de chauffeurs ook gebaat zouden zijn bij betere communicatie vanuit de organisatie.

2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

Deze paragraaf bevat een algemeen oordeel van de respondenten over RegioRijder.

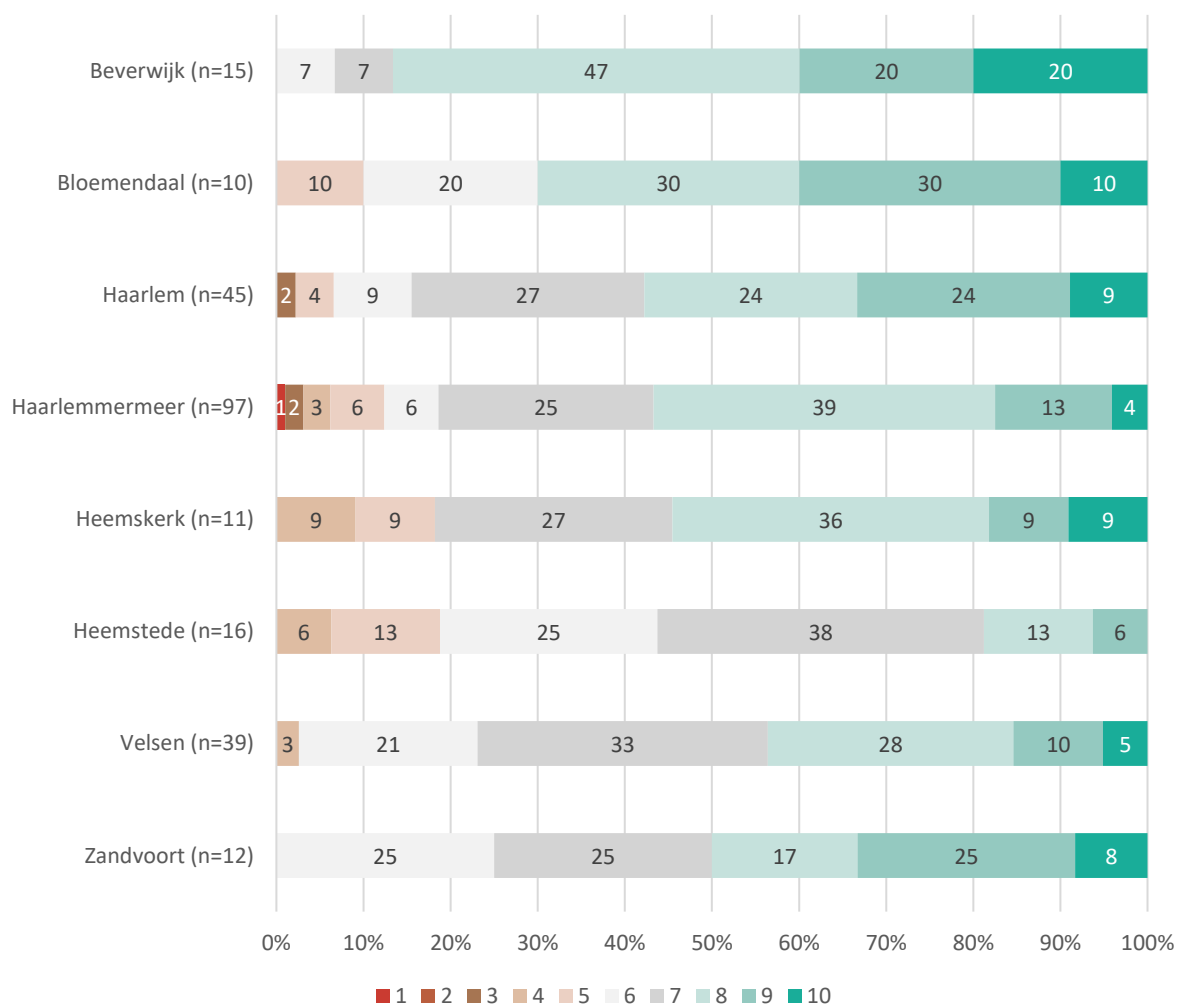
36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=245)		
	<i>n</i>	%
1	1	0,4
2	0	0,0
3	3	1,2
4	6	2,4
5	12	4,9
6	28	11,4
7	62	25,3
8	78	31,8
9	39	15,9
10	16	6,5
Gemiddelde:	7,5	



36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) uitsplitsing per gemeente

Gemeente	Gemiddelde cijfer
Beverwijk (n=15)	8,40
Bloemendaal (n=10)	7,80
Haarlem (n=45)	7,73
Haarlemmermeer (n=97)	7,36
Heemskerk (n=11)	7,36
Heemstede (n=16)	6,56
Velsen (n=39)	7,36
Zandvoort (n=12)	7,67

36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=245) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) uitsplitsing per gemeente





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 37: **'Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=138).

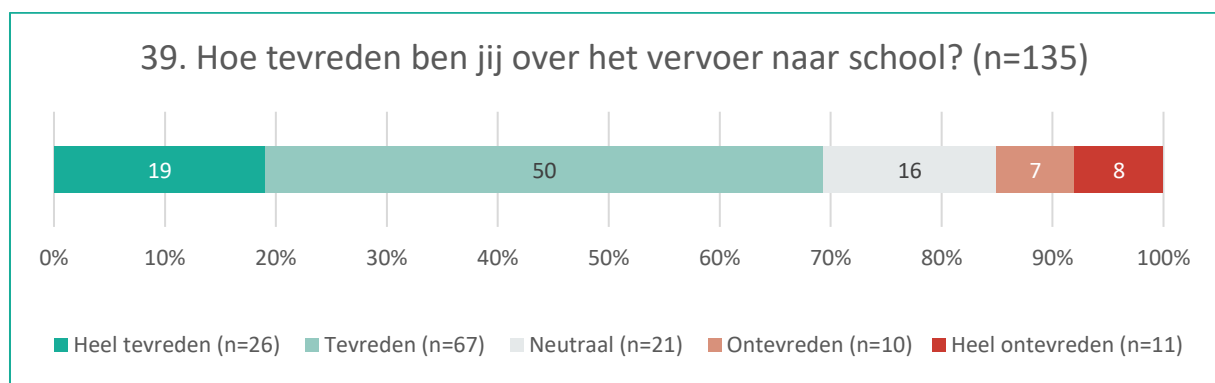
- Het merendeel geeft aan dat zij graag een vaste chauffeur zou willen zien.
- Een groot deel ziet graag dat de chauffeurs goed leren omgaan met de kinderen die zij vervoeren, in het bijzonder omdat het gaat om kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan.
- Tot slot zouden respondenten een aantal zaken veranderen gezien de communicatie. Het gaat hierbij met name om de communicatie tussen de chauffeurs en de ouders wat betreft gewijzigde rittijden, vertragingen en wisselingen in chauffeurs.

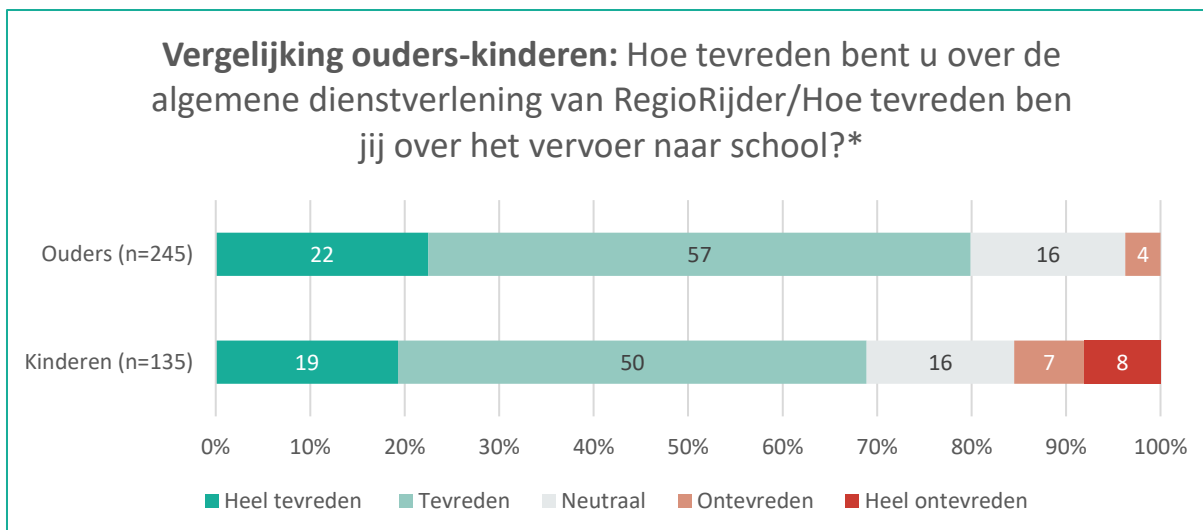
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 38: **'Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=152).

- Veel respondenten geven een compliment aan de chauffeurs. Hun betrokkenheid, vriendelijkheid en betrouwbaarheid worden benoemd. Ook worden complimenten gegeven aan specifieke, vaste chauffeurs.
- Andere respondenten prijzen de snelle opstart van het vervoer na de corona-lock-down.
- Een deel van de respondenten is positief over het op tijd zijn van de chauffeurs.
- Een aantal respondenten geeft een compliment aan de klantenservice voor hun snelle reactie op vragen. Daarnaast wordt genoemd dat de medewerkers van de klantenservice prettig in de omgang zijn.

2.6 Vragen aan uw kind

Deze paragraaf bevat tot slot de resultaten van de ervaringen van de kinderen met RegioRijder. De volgende vragen zijn beantwoord door het kind zelf. Om te controleren of het mogelijk was voor het kind om de vragen te beantwoorden is eerst de volgende vraag gesteld 'Is het mogelijk om de vragen samen met uw kind in te vullen?'. Voor respondenten die 'Nee' hebben geantwoord op deze vraag was dit het einde van de vragenlijst.





*Om de vergelijking tussen ouders en kinderen te kunnen maken is de antwoordschaal van de vraag 'Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?' gehercodeerd. Cijfer '1' en '2' vallen in de antwoordcategorie 'heel ontevreden', cijfer '3' en '4' vallen in de antwoordcategorie 'ontevreden'. Cijfer '5' en '6' vallen in de antwoordcategorie 'neutraal'. Cijfer '7' en '8' vallen in antwoordcategorie 'tevreden' en cijfer '9' en '10' vallen in antwoordcategorie 'heel tevreden'. Conclusies uit deze vergelijking dienen met voorzichtigheid te worden getrokken, gezien de oorspronkelijke antwoordschaal invloed kan hebben gehad op de respons.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 40: **'Als je de baas bent van het vervoer naar school, wat zou je als eerste veranderen?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=104).

- De meeste respondenten willen iets veranderen aan de chauffeur. Hierbij gaat het meestal om het hebben van een vaste chauffeur. In een enkel geval gaat het om een verbetering van de rijstijl van de chauffeur.
- Een ander groot deel van de opmerkingen heeft betrekking op de wens om op tijd op school te komen en om op tijd te worden opgehaald. Daarnaast wordt de wens om minder lang in de bus te zitten ook een aantal keer genoemd.
- Een aantal respondenten zou graag iets willen veranderen aan de andere kinderen waarmee ze in de bus zitten. Hierbij wordt bijvoorbeeld genoemd dat gillende of pestende kinderen niet meer mee zouden mogen in de bus en dat ze graag meer met leeftijdgenoten in de bus zouden willen zitten.
- Een paar respondenten zou iets aan de bus zelf willen veranderen. Hierbij wordt een tv in de bus het vaakste genoemd; een klein deel wil eten en drinken in de bus.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 41: **'Wat vind je goed aan het vervoer naar school?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=94).

- Het merendeel van respondenten geeft aan dat zij de chauffeur goed vinden aan het vervoer naar school. Hierbij wordt het vaakste genoemd dat de chauffeur aardig is. Daarnaast noemt een groot deel het hebben van een vaste chauffeur als pluspunt.
- Ook het feit dat de chauffeur op tijd is en dat de respondenten op tijd op school aankomen wordt vaak genoemd.
- Verder wordt genoemd dat er een gezellige sfeer in de bus heerst. Zo wordt het reizen met vriendjes als positief ervaren.



3 | Vergelijking schooljaren

3.1 Vergelijking resultaten

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken met de scores van vorig schooljaar. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per schooljaar op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling uit 2019/2020 significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling uit 2018/2019. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Gemiddelde scores vergelijking schooljaar 2018/2019 -2019/2020		
	Schooljaar 2019/2020	Schooljaar 2018/2019
Algemeen		
4. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder? (1=nooit; 4=meerdere keren per week)	4,0	4,0
7. Zijn de regels en afspraken voor het vervoer van uw kind met RegioRijder duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal)	3,7	3,6
De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
9. De uitstraling van de chauffeur	4,3	4,2
10. De omgang tussen de chauffeur en uw kind	4,2	4,2
11. De kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen	3,9	3,8
12. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s)	4,1	4,0
13. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	4,0	4,1
14. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen, etc.)	4,1	4,2
15. Hoe belangrijk vindt u het dat uw kind zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur wordt opgehaald en weer thuisgebracht? (1=zeer onbelangrijk, 5=zeer belangrijk)	4,7	4,7
Planning en reistijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
17. Het op tijd opgehaald worden	4,1	3,9
18. Het op tijd op de bestemming zijn	4,1	4,0
19. De tijd dat uw kind in het voertuig zit (reistijd)	3,9	3,8
20. De informatievoorziening bij vertraging	3,3	3,2



Gemiddelde scores vergelijking schooljaar 2018/2019 -2019/2020		
	Schooljaar 2019/2020	Schooljaar 2018/2019
Contact met de vervoercentrale van RegioRijder (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
22. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de vervoerscentrale	3,6	3,6
23. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	3,9	3,9
24. Hoe tevreden bent u over de e website van RegioRijder	3,7	3,6
25. Hoe tevreden bent u over de e gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal	3,7	3,8
28. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte	2,8	3,1
29. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een wijziging in ritplanning	3,0	3,0
30. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij de ritplanning aan het begin van het schooljaar	3,5	3,2
32. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=nee, 2=ja)	1,5	1,5
33. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets is verbeterd naar aanleiding van uw klacht? (1=helemaal niet; 4=helemaal)	2,3	2,0
Algemeen oordeel RegioRijder (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?	7,5	7,4
Vragen aan uw kind (1=heel ontevreden, 5=heel tevreden)		
39. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?	3,6	3,8

3.2 Opvallende resultaten

- In schooljaar 2019/2020 zijn ouder(s)/verzorger(s) significant meer tevreden over de ritplanning aan het begin van het schooljaar ten opzichte van schooljaar 2018/2019.
- Daarentegen zijn ouder(s)/verzorger(s) in schooljaar 2019/2020 significant minder tevreden over de verandering van chauffeur bij ziekte ten opzichte van schooljaar 2018/2019.



4 | Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening

Deze paragraaf weergeeft de correlaties van verschillende variabelen uit de vragenlijst met variabele 'tevredenheid met de algemene dienstverlening'. Een correlatie geeft de mate van samenhang tussen twee variabelen weer. Dit wordt gedaan aan de hand van een correlatiecoëfficiënt. Het doel is om te achterhalen of de algehele tevredenheid met de dienstverlening samenhangt met bepaalde aspecten van de dienstverlening. Correlaties kunnen worden gebruikt om verbanden aan te wijzen, maar ook om voorspellingen te doen. RegioRijder vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn met de dienstverlening. Door middel van deze analyse kan gekeken worden naar verbanden tussen de algemene tevredenheid en andere variabelen. Voor RegioRijder is het interessant om te weten welke variabele voor respondenten een sterke voorspeller is voor de algehele tevredenheid.

De waarde van de correlatiecoëfficiënt kan variëren tussen -1 en +1. Een waarde van 0 staat voor geen (lineaire) samenhang, -1 staat voor een perfect negatieve samenhang en +1 staat voor een perfecte positieve samenhang. In dit laatste geval meten de variabelen vrijwel hetzelfde. Hieronder wordt de top 5 van correlaties met 'tevredenheid algemene dienstverlening RegioRijder' weergegeven. Deze variabele is gemeten aan de hand van een cijfer van 1 tot 10 (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden). In onderstaande tabel staan de variabelen die het meeste samenhangen met het gegeven cijfer voor de dienstverlening. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de waarde van de verschillende correlaties dichtbij elkaar liggen. Dit geldt ook voor de correlaties die niet zijn opgenomen in de top 5. Om deze reden dienen de resultaten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Variabele	Correlatie	Vraag
1. Heropstarten RegioRijder	0,676**	Hoe tevreden bent u over het heropstarten van het leerlingenvervoer?
2. Informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte	0,599**	Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte?
3. Informatievoorziening bij wijziging in ritplanning	0,600**	Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een wijziging in de ritplanning?
4. De informatievoorziening bij vertraging	0,574**	Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij vertraging?
5. De uitstraling van de chauffeur	0,555**	Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)?

**** Correlatie is significant op een betrouwbaarheidsinterval van 99%. Dit houdt in dat men met 99% zekerheid kan zeggen dat de correlatie tussen bijvoorbeeld het heropstarten en de tevredenheid met de algemene dienstverlening van RegioRijder tussen 0,666 en 0,686 valt.**



Bijlage A | Vragenlijst

UW ERVARINGEN MET HET LEERLINGENVERVOER VAN DE REGIORIJDER

<TOKEN>

- Deze vragenlijst gaat over de ervaringen van u en uw kind met het vervoer van RegioRijder, die het leerlingenvervoer verzorgt in uw gemeente. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw partner en/of kind. Heeft u hulp nodig bij het invullen? Dan kunt u bellen naar de helpdesk van Zorgfocus: 050 205 3014.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocus.nl. Vermeld hierbij de volgende code: <token>
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (X) en kruis het juiste hokje aan.

ALGEMEEN

In verband met de coronacrisis zijn de basisscholen van 16 maart tot en met 8 mei 2020 gesloten geweest. Het leerlingenvervoer is toen zo goed als stil komen te liggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het herstarten van het leerlingenvervoer vanaf 11 mei 2020.

1. Het leerlingenvervoer van RegioRijder is op 11 mei weer opgestart. Maakt uw kind daar gebruik van?

- ☐ Ja
☐ Nee → Ga door naar vraag 4

2. Hoe tevreden bent u over het heropstarten van het leerlingenvervoer?

- ☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Neutraal
☐ Ontevreden
☐ Zeer ontevreden
☐ Weet ik niet/geen mening

3. Heeft u tips of opmerkingen over de wijze waarop het leerlingenvervoer is opgestart?

De volgende vragen zijn van toepassing op uw ervaringen met RegioRijder vóór het sluiten van de scholen op 16 maart.

4. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder?

- ☐ Meerdere keren per week
☐ Eén keer per week
☐ Minder dan één keer per week
☐ Nooit → U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen.

5. Wat is de leeftijd van uw kind?

_____ jaar

6. Naar welke school gaat uw kind?

7. Zijn de regels en afspraken voor het vervoer van uw kind met RegioRijder duidelijk?

(u kunt de regels vinden op de volgende website: <https://www.regiorijder.nl/nieuws/leerlingenvervoer-nieuwe-brochure>)

- ☐ Helemaal → Ga door naar vraag 9
☐ Grotendeels
☐ Een beetje
☐ Helemaal niet

<GEMEENTENAAM>

<QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



8. Wat vindt u onduidelijk?

DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t./Geen mening
9. De uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. De omgang tussen de chauffeur en uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. De kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Hoe belangrijk vindt u het dat uw kind zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur wordt opgehaald en weer thuisgebracht?

- ☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk
☐ Geen mening

16. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?

PLANNING EN REISTIJD

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t./Geen mening
17. Het op tijd opgehaald worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Het op tijd op de bestemming zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De tijd dat uw kind in het voertuig zit (reistijd)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De informatievoorziening bij vertraging	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<GEMEENTENAAM>

<QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



21. Heeft u nog opmerkingen over de planning en reistijd?

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

Hoe tevreden bent u over:	Zeertevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
22. De telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. De website van RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. De gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. Waarvoor maakt u gebruik van het Reizigersportaal? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal
- ☐ Aan-/afmelden → Ga door naar vraag 28
- ☐ Inzien gegevens → Ga door naar vraag 28
- ☐ Inzien actuele vervoersgegevens/tijden → Ga door naar vraag 28
- ☐ Inzien vervoersplanning → Ga door naar vraag 28

27. Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?

Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij:	Zeertevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
28. Een verandering van chauffeur bij ziekte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Een wijziging in ritplanning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. De ritplanning aan het begin van het schooljaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31. Heeft u dit schooljaar overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer?

- ☐ Ja, en dit heb ik ook gedaan
- ☐ Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga door naar vraag 34
- ☐ Nee → Ga door naar vraag 35
- ☐ Geen mening → Ga door naar vraag 35

<GEMEENTENAAM>

<QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



32. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

☐ Ja

☐ Nee, omdat:

33. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets is verbeterd naar aanleiding van uw klacht?

☐ Helemaal

☐ Grotendeels

☐ Een beetje

☐ Helemaal niet

☐ Eventuele toelichting:

U kunt de volgende vraag overslaan en door gaan naar vraag 35.

34. Waarom heeft u geen klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ik heb de klacht in overleg met de vervoercentrale opgelost

☐ Ik wist niet waar ik een klacht in moest dienen

☐ Het was te ingewikkeld om een klacht in te dienen

☐ Ik durfde geen klacht in te dienen

☐ Anders, namelijk:

35. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (Geef een rapportcijfer. Een 1 betekent zeer ontevreden, een 10 betekent zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

37. Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?

38. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>

Uw contactpersonen

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2020

RegioRijder





Samenvatting

Achtergrond

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer voor inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Graag wil RegioRijder inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de diensten van RegioRijder. Om inzicht te krijgen in de ervaringen voert RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uit onder de vervoersstromen Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer.

Doelstelling

Met de ervaringen die in dit onderzoek worden opgehaald wil RegioRijder de onderstaande thema's evalueren:

- Contact met de vervoerscentrale. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de inwoners met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Wanneer inwoners gebruik willen maken van RegioRijder dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. Ook is RegioRijder benieuwd hoe inwoners de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging, ervaren. Daarnaast wil RegioRijder weten hoe inwoners de afhandeling van klachten ervaren.
- De chauffeur en het voertuig. RegioRijder wil graag weten hoe inwoners de omgang met de chauffeurs ervaren en wil daarnaast graag inzicht in de ervaringen van inwoners met het voertuig waarin ze worden vervoerd.
- Planning en reistijd. RegioRijder is benieuwd hoe tevreden inwoners zijn over de planning van de ritten en over de reistijden.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de inwoners en of het de zelfstandigheid vergroot. RegioRijder krijgt tevens graag inzicht in de algemene tevredenheid over de dienstverlening.

Uitvoering onderzoek

Inwoners hebben in mei 2020 een uitnodigingsmail met een link naar een vragenlijst of een uitnodigingsbrief met een schriftelijke vragenlijst en antwoordenvolp gekregen. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. Na drie weken is een herinnering verzonden. Inwoners hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

In totaal zijn 1.200 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 534 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld en zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 45%.





Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoercentrale van RegioRijder?

Respondenten zijn over alle aspecten van het contact met de vervoerscentrale (zeer) tevreden. Ze zijn met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de telefooncentrale, hierover is ruim 90% tevreden. Relatief gezien zijn de respondenten het minst tevreden over het via internet reserveren van een rit, al geeft ook hier 70% aan tevreden te zijn. Over het telefonisch reserveren zijn de respondenten relatief beter te spreken, bijna 90% is hierover (zeer) tevreden. Tot slot heeft 11% van de respondenten in het afgelopen jaar een klacht ingediend, waarvan 46% aangeeft ontevreden te zijn over de klachtafhandeling.

Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?

Bijna 70% van de inwoners is tevreden over het op tijd opgehaald worden en op tijd op de bestemming zijn. Driekwart van de respondenten is te spreken over de terugbelservice van de chauffeur.

Hoe ervaren inwoners het voertuig en de omgang met de chauffeur?

Over de chauffeur zijn respondenten positief te spreken. Circa 85% is tevreden over de uitstraling, de behulpzaamheid en de rijvaardigheid van de chauffeur. Het contact met de chauffeur is voor bijna 80% van de respondenten goed. Relatief gezien zijn minder respondenten te spreken over het comfort van het voertuig. Hier geeft 70% aan tevreden te zijn. Tot slot is 85% van de respondenten te spreken over het vervoer van hulpmiddelen.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

Circa 90% van de respondenten geeft aan dat het vervoer aansluit bij zijn/haar persoonlijke behoefte; dat hij/zij met RegioRijder kan komen waar hij/zij wil; en dat hij/zij zich door RegioRijder beter zelfstandig kan redden. Al met al beoordelen respondenten de dienstverlening van RegioRijder met een 8,0.



Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Wmo-vervoer 2020

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2020. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van de meting in meetjaar 2019 getoond.

Aantallen

Uitgenodigd	1.200
Ingevuld	534
Responspercentage	45%



70% ^{-6%}

is tevreden over het reserveren via internet



74%* ^{+4%}

wordt snel genoeg geholpen



83%* ^{-2%}

wordt goed geholpen bij vragen

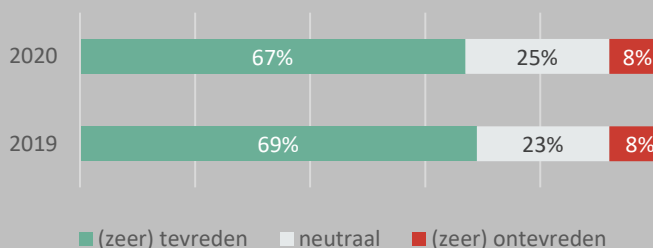


91%* ^{-1%}

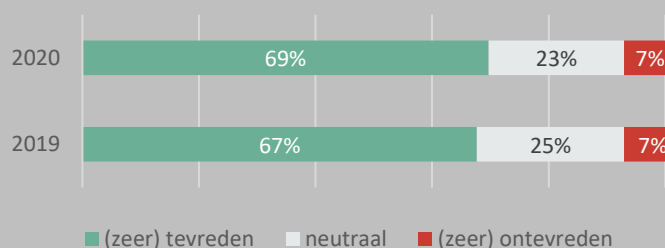
vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

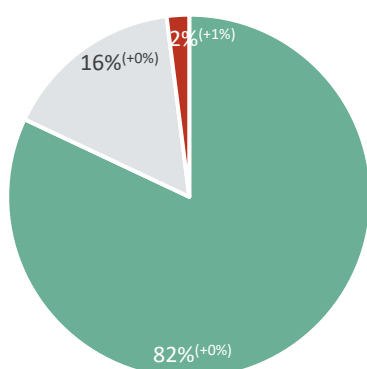
Op tijd opgehaald worden



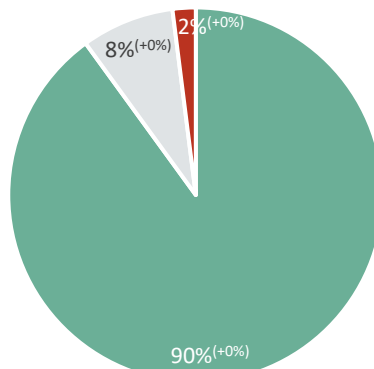
Op tijd op bestemming zijn



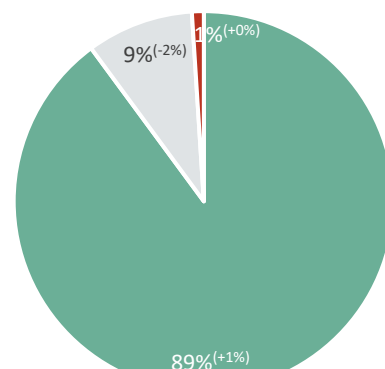
Door de diensten van RegioRijder...



...heb ik een betere kwaliteit van leven



...kan ik komen waar ik wil



...kan ik mij beter zelfstandig redden

CONTACT MET DE
VERVOERSCENTRALE

STIPTHEID

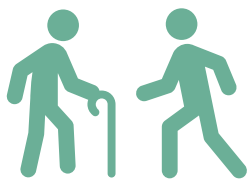
ALGEMEEN
OORDEEL

CHAUFFEUR



86%* ^{-1%}

vindt de uitstraling van de chauffeur goed



86%* ^{+0%}

vindt de chauffeur behulpzaam



86%* ^{-1%}

is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

REISDOELEN



54% ^{n.v.t}

reist om familie, vrienden of kennissen te bezoeken



43% ^{n.v.t}

reist voor een doktersbezoek

COMPLIMENTEN

“Ik ben tevreden en blij met de RegioRijder en tref 's morgens altijd een goed gehumeurde chauffeuse/chauffeur.”

“Het is een fantastische service voor ouderen en zeer betaalbaar, veilig en behulpzaam.”

KLACHTEN



11% ^{-12%}

heeft weleens een klacht ingediend



54% ^{+3%}

is tevreden over de afhandeling van de klacht

ALGEMEEN OORDEEL



8,0 ^{+0,0}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



88%* ^{+1%}

vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte



Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Doelstelling	2
Uitvoering onderzoek	2
Bevindingen op hoofdlijnen	3
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel	6
1.2 Aanpak onderzoek	6
Doelgroep	6
Vragenlijst	6
Uitnodigen cliënten	6
Respons	7
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten	6
2.1 Ritfrequentie	6
2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder	8
2.3 Ritplanning en wachttijd	11
2.4 De chauffeur en het voertuig	12
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder	13
3 Vergelijking eerdere metingen	15
3.1 Vergelijking resultaten	15
3.2 Opvallende resultaten	16
4 Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening	17
Bijlage A Vragenlijst	18



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort organiseren gezamenlijk het doelgroepenvervoer. Het vervoersysteem in deze gemeenten (onder de naam RegioRijder) bestaat uit één vervoercentrale en meerdere vervoerders die onder de regie van de vervoercentrale vallen. De gemeenten laten jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. In het najaar van 2017 is het eerste onderzoek uitgevoerd (0-meting), in mei en juni 2018 is een 1-meting uitgevoerd. In dit rapport worden de resultaten van de vierde meting weergegeven, die is uitgevoerd in mei en juni 2020.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit Wmo-cliënten van bovengenoemde gemeenten met indicatie voor vervoer door RegioRijder. Uit de totale populatie actieve reizigers is een aselechte steekproef van 1.200 cliënten getrokken.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is met de gemeenten afgestemd om te komen tot een definitieve vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's en is opgenomen in Bijlage A van dit rapport:

- Ritfrequentie
- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder
- Ritplanning en wachttijd
- De chauffeur en het voertuig
- Algemeen oordeel RegioRijder

Uitnodigen cliënten

Cliënten in de steekproef van ZorgfocuZ hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop of een uitnodigingsmail met link naar de vragenlijst ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten die nog niet gereageerd hadden een herinnering gekregen. Cliënten hadden vijf weken om de vragenlijst in te vullen.



Respons

In totaal zijn er 1.200 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben 557 de vragenlijst ingevuld (bruto respons). De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen) en om te kijken of ze daadwerkelijk antwoorden hebben ingevuld. De netto respons is 534.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.200
Aantal vragenlijsten (bruto respons)	557 (46,4%)
Aantal volledig ingevulde, bruikbare vragenlijsten (netto respons)	534 (44,5%)

Uitgaande van 534 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de inwoners aangeeft zeer tevreden met het vervoer te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,8% en 53,2% ligt. In de populatie zal dus een afwijking van 3,2% zijn. Kortom: het onderzoek geeft een vrij goed beeld van de tevredenheid, maar er is wel een kleine afwijking ten opzichte van de gehele populatie.

1.3 Leeswijzer

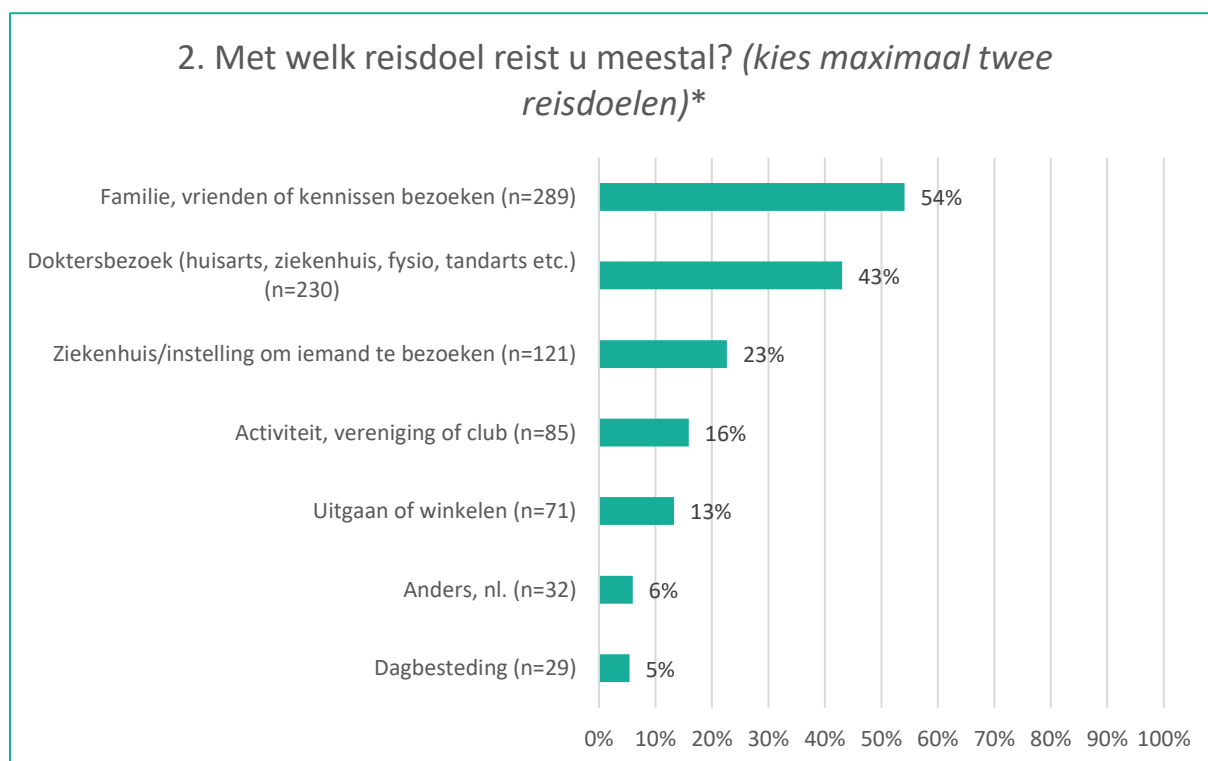
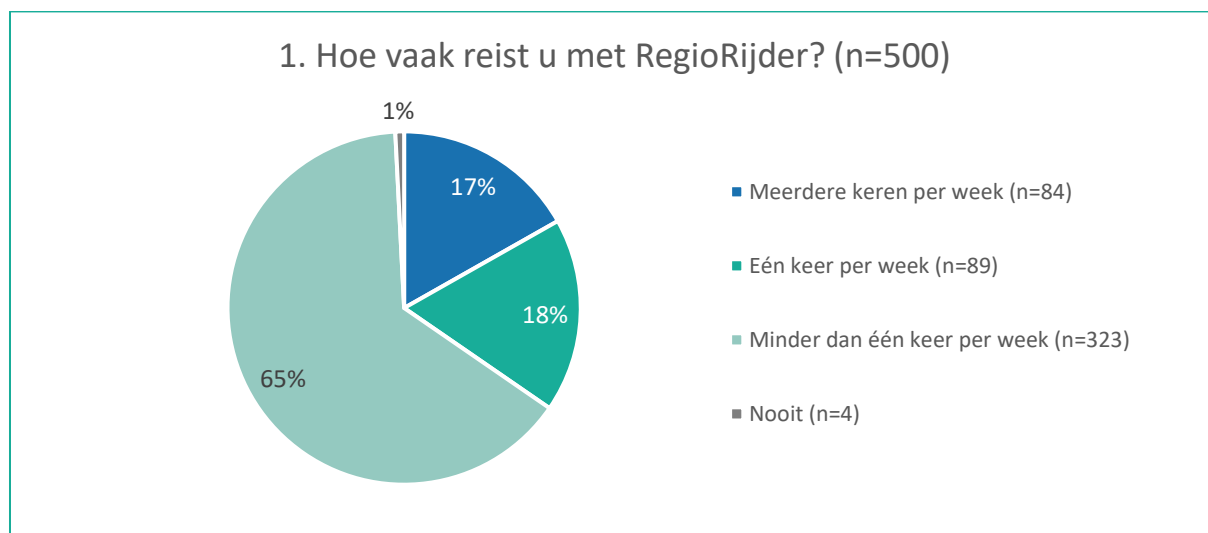
In Hoofdstuk 2 worden resultaten gepresenteerd over de ervaringen met RegioRijder in het algemeen; de chauffeur en het voertuig; de planning en reistijd; en het contact met de vervoercentrale van RegioRijder. Vervolgens wordt het algemeen oordeel over het vervoer beschreven. In Hoofdstuk 3 worden resultaten van meetjaar 2020 vergeleken met voorgaande meetjaren. Tot slot geeft Hoofdstuk 4 correlaties weer waarbij wordt gekeken naar de verbanden tussen de algehele tevredenheid met de dienstverlening en andere aspecten van de dienstverlening.

De resultaten in Hoofdstuk 2 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Alle antwoorden op open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. De resultaten in Hoofdstuk 3 en 4 zijn in een tabel gepresenteerd.

2 | Resultaten

2.1 Ritfrequentie

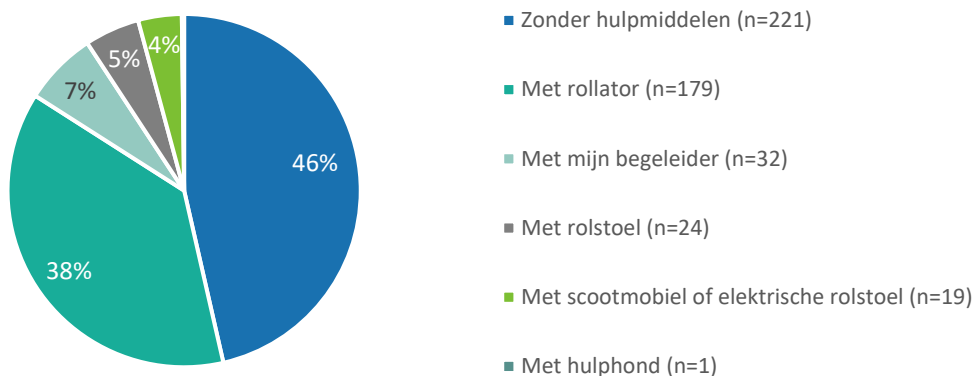
In deze paragraaf staan de resultaten over de ritfrequentie van de respondenten. Reacties van respondenten die bij vraag 1 hebben aangegeven nooit gebruik te maken van RegioRijder zijn niet verder meegenomen in de analyse.



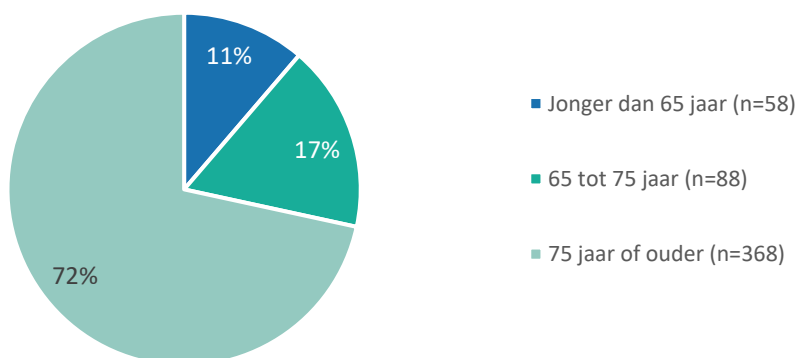
Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: boodschappen (2x); vervanging OV (1x); dagje uit/visite (7x); Heliomare (2x); naar mijn man (2x); vrijwilligerswerk (2x); fysio (1x).



3. Hoe reist u? (n=476)

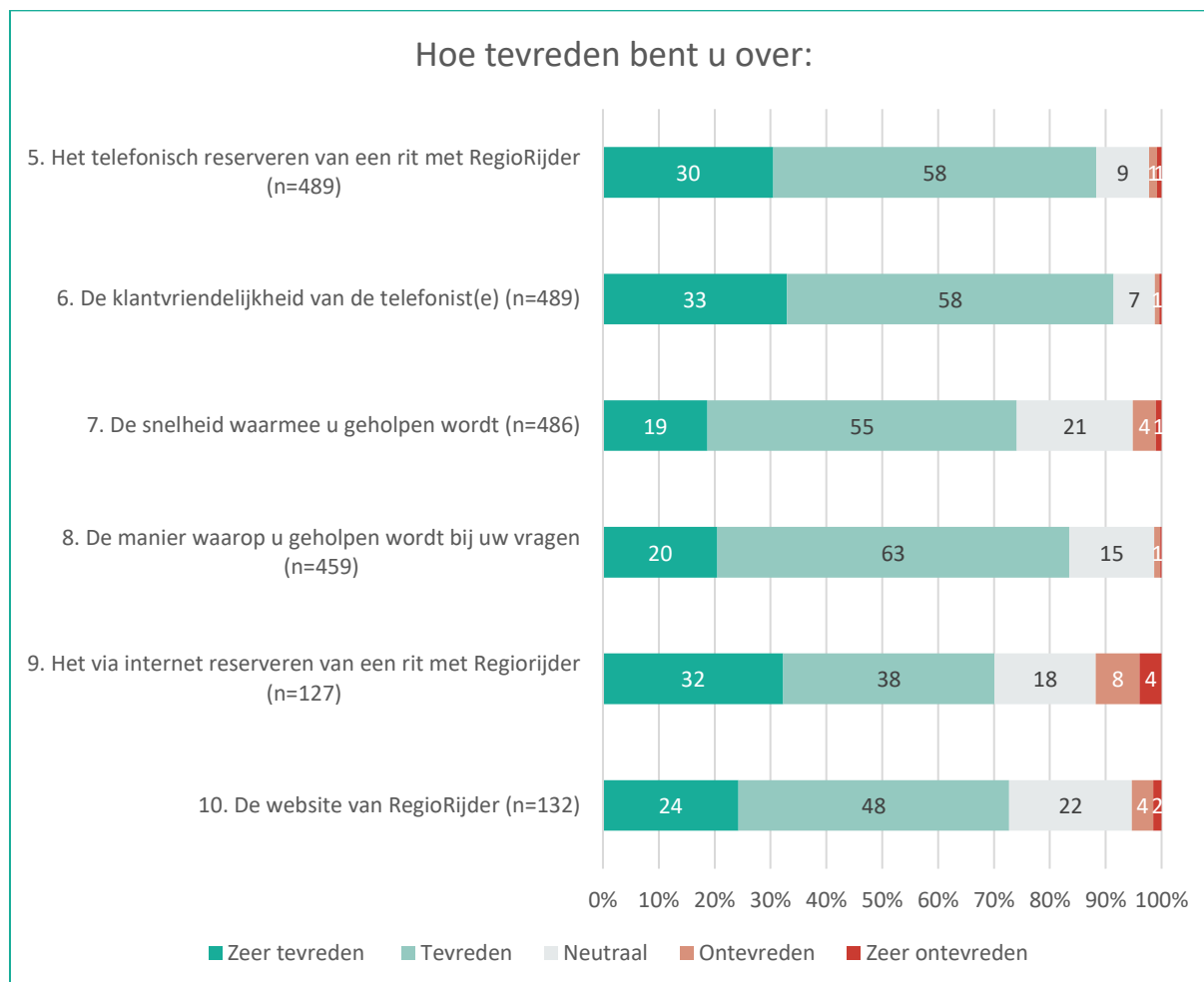


4. Binnen welke leeftijdscategorie valt u? (n=514)

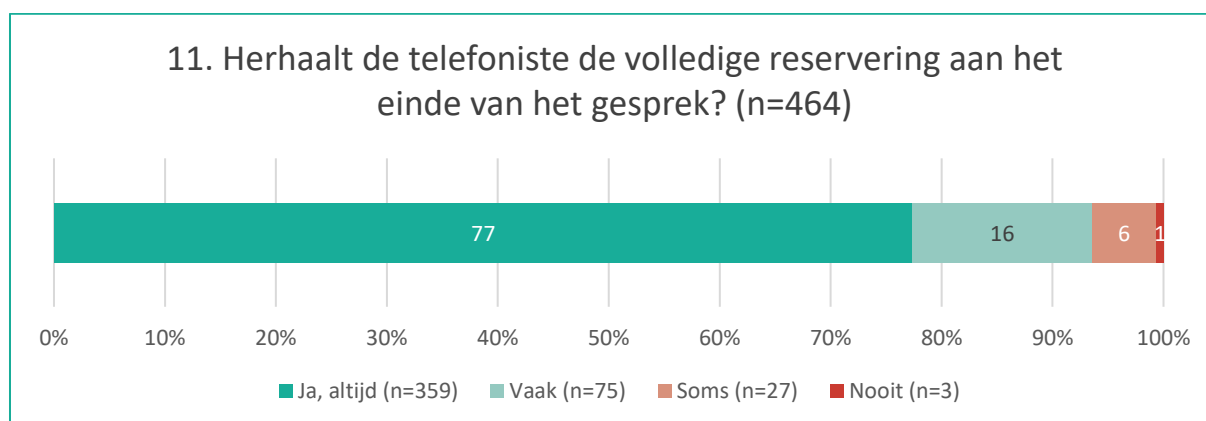


2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten betreffende het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.

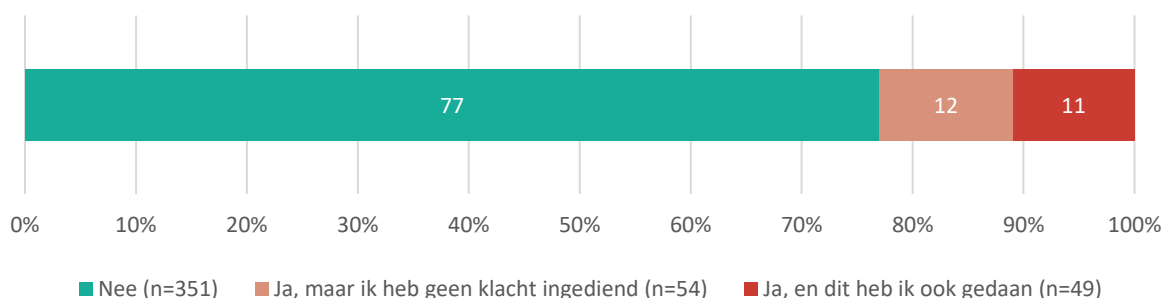


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v5 (n=18), v6 (n=18), v7 (n=17), v8 (n=27), v9 (n=226), v10 (n=212).



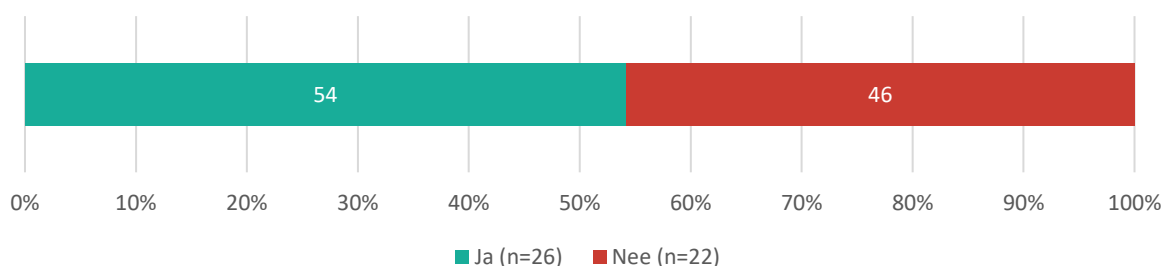
Antwoordoptie 'N.v.t./Weet ik niet': v11 (n=46).

12. Heeft u het afgelopen jaar (vanaf juni 2019 tot heden) overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer? (n=454)



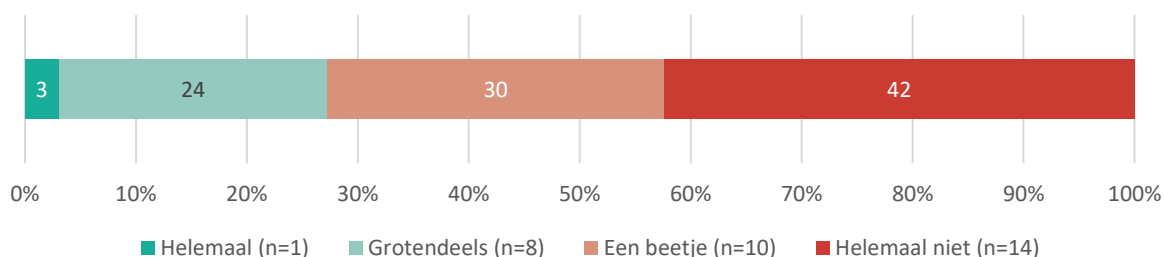
Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=23).

13. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (n=48)

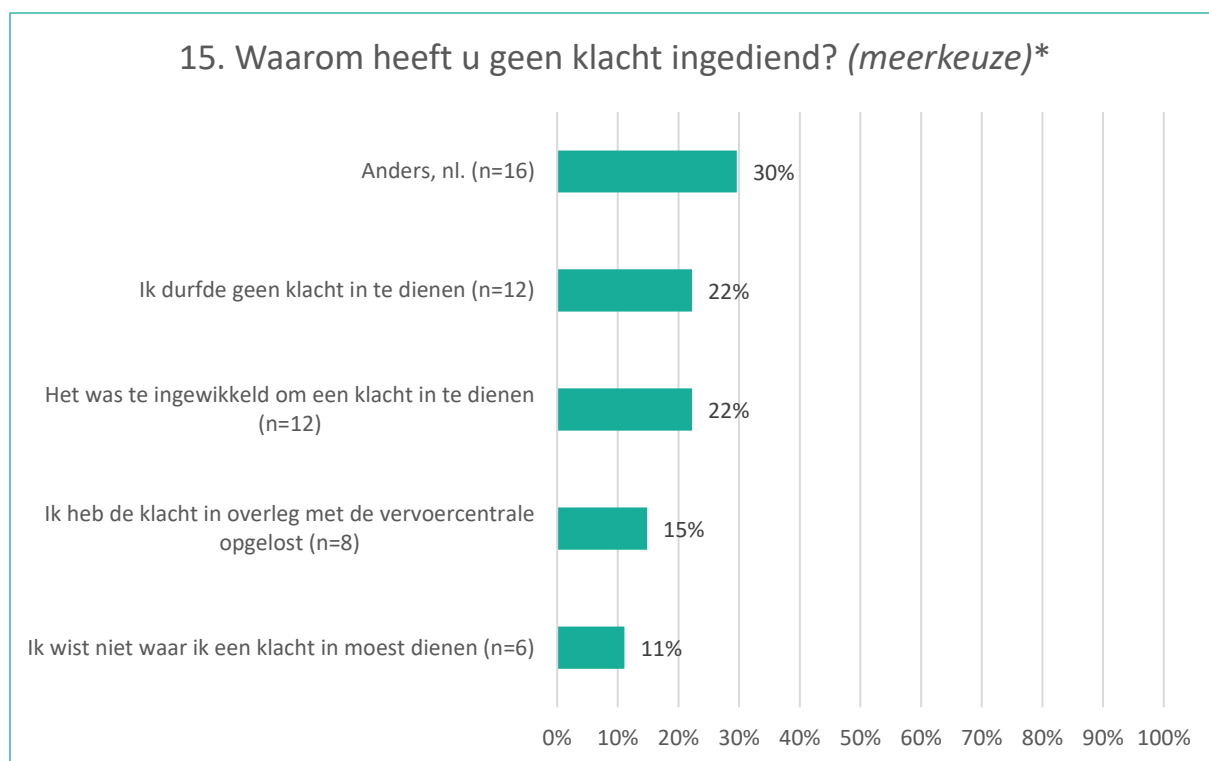


Bij de antwoordoptie 'Nee, omdat...' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: Er is geen oplossing voor de klacht (1x); er is niets mee gedaan (3x); geen antwoord (2x); het probleem is er nog steeds (1x); zij zouden mijn terug bellen niet gebeld (1x).

14. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets verbeterd is naar aanleiding van uw klacht? (n=33)



Bij de antwoordoptie 'Eventuele toelichting...' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: de chauffeurs komen altijd te laat. Ik had meerdere klachten ingediend, maar er werd steeds niets mee gedaan. Ik krijg alleen maar brieven terug als excuus. Ik had wel een compensatie verwacht! (1x); Er is niets aan de klacht gedaan (1x); Er verandert helemaal niets. Het melden van een klacht is ook al niet makkelijk. Je wordt binnen 2 weken teruggebeld, en soms niet. En als je wel teruggebeld wordt om je klacht te melden, is het leed al verschoten, en gebeurt het weer. Sommige mensen die ik ken melden de klachten al niet eens meer, omdat er toch niets veranderd; (1x) nee helemaal niet en aan wie het ligt weet ik niet (1x).



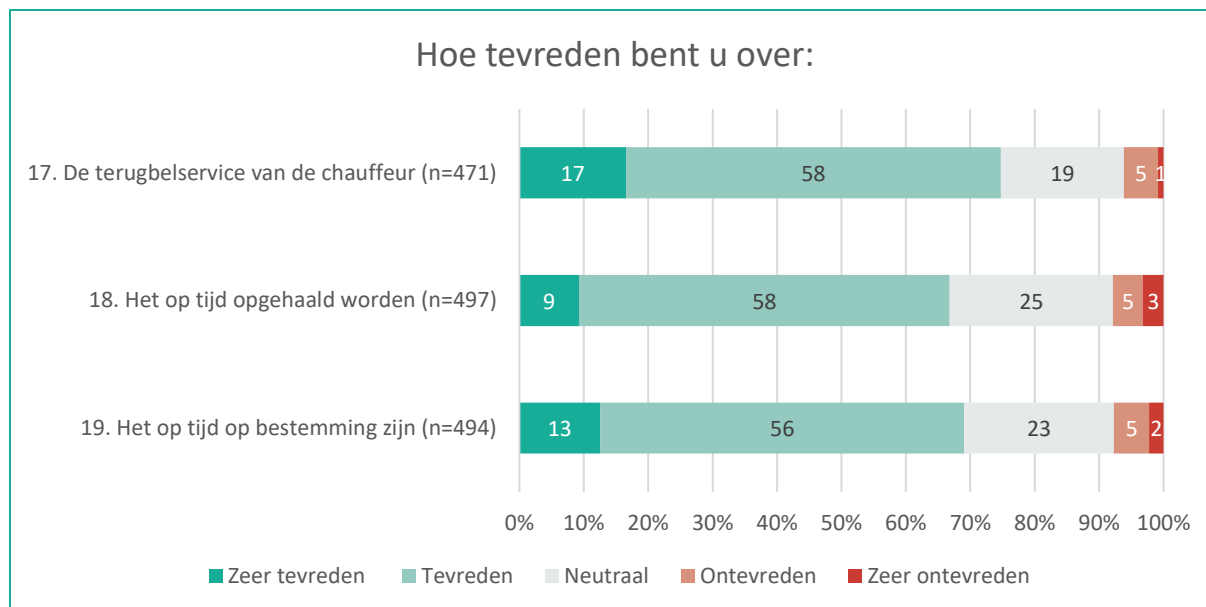
*Vraag 15 is uitsluitend beantwoord door respondenten die bij vraag 12 geantwoord hebben wel overwogen hebben om een klacht in te dienen, maar dit uiteindelijk niet gedaan hebben. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=54. Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: er wordt weinig/niks mee gedaan (2x); er wordt niets mee gedaan (1x); het helpt toch niet (2x); gedoe (1x); ik had daar de puf niet voor (energie)/ teveel aan mijn hoofd (1x); je krijgt altijd een standaardbrief (1x).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16: **'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=248).

- Respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden over het contact met de vervoercentrale en het reserveren via internet. Ze geven aan dat dit veelal goed gaat en plezierig is: 'dat is prima, beleefd en netjes' en 'ben steeds vriendelijk en correct behandeld.'
- Opvallend is dat veel respondenten aangeven geen internet te hebben. Logischerwijs hebben deze respondenten ook geen ervaring met reserveren via internet. Zij spreken niet uit dit te missen en lijken tevreden met andere media via welke ze kunnen reserveren.
- Het handjevol respondenten dat wel aangeeft opmerkingen/klachten te hebben, hebben vaak opmerkingen over specifieke thema's: zo wordt aangegeven dat het plannen niet altijd soepel verloopt en dat men soms lang moet wachten. Ook wordt niet altijd gereageerd op klachten.

2.3 Ritplanning en wachttijd

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met de ritplanning en de wachttijd.



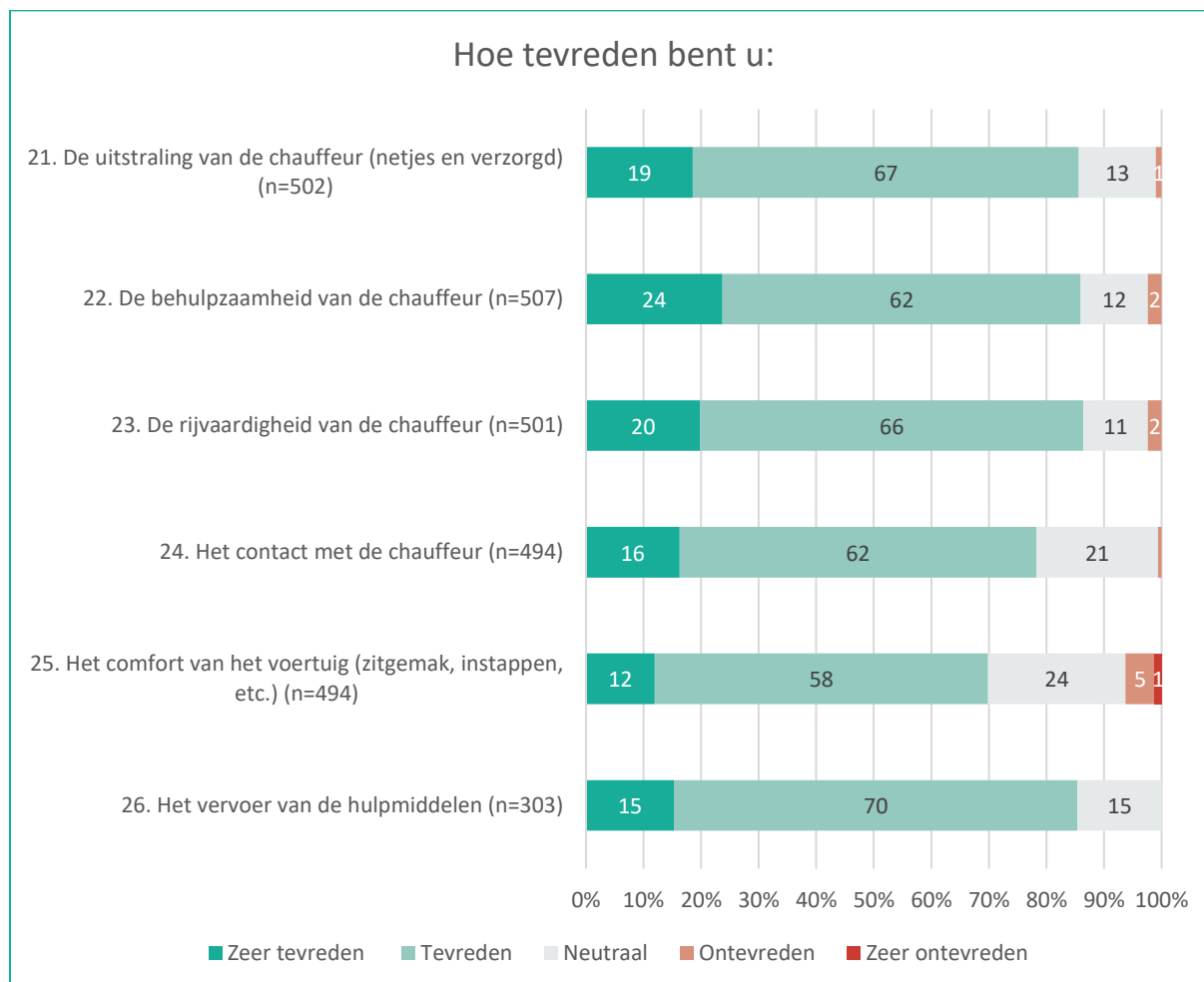
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v17 (n=16), v18 (n=1), v19 (n=2).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20: **'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=222).

- Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de ritplanning en de wachttijd.
- Er zijn echter ook respondenten die stellen dat de planning soms een rommeltje is. Routes zijn onlogisch waardoor men erg lang onderweg is.
- Het voornaamste pijnpunt lijkt echter de communicatie. Men geeft aan graag te weten waar ze aan toe zijn. Indien ze moeten wachten is dit niet zo zeer het probleem, het feit dat ze niet weten waar ze aan toe zijn zorgt voor frustratie. Door sommigen wordt dit zelfs als 'spanning' omschreven. Ook heeft volgens een enkeling de gebrekkige communicatie er wel eens toe geleid dat de chauffeur uiteindelijk zonder cliënt is weggereden.
- Verder geeft een significante groep respondenten aan de wachttijd wel eens te lang te vinden. Dit lijkt echter te gaan om incidenten en niet om iets structureels.

2.4 De chauffeur en het voertuig

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met de chauffeur en het voertuig.



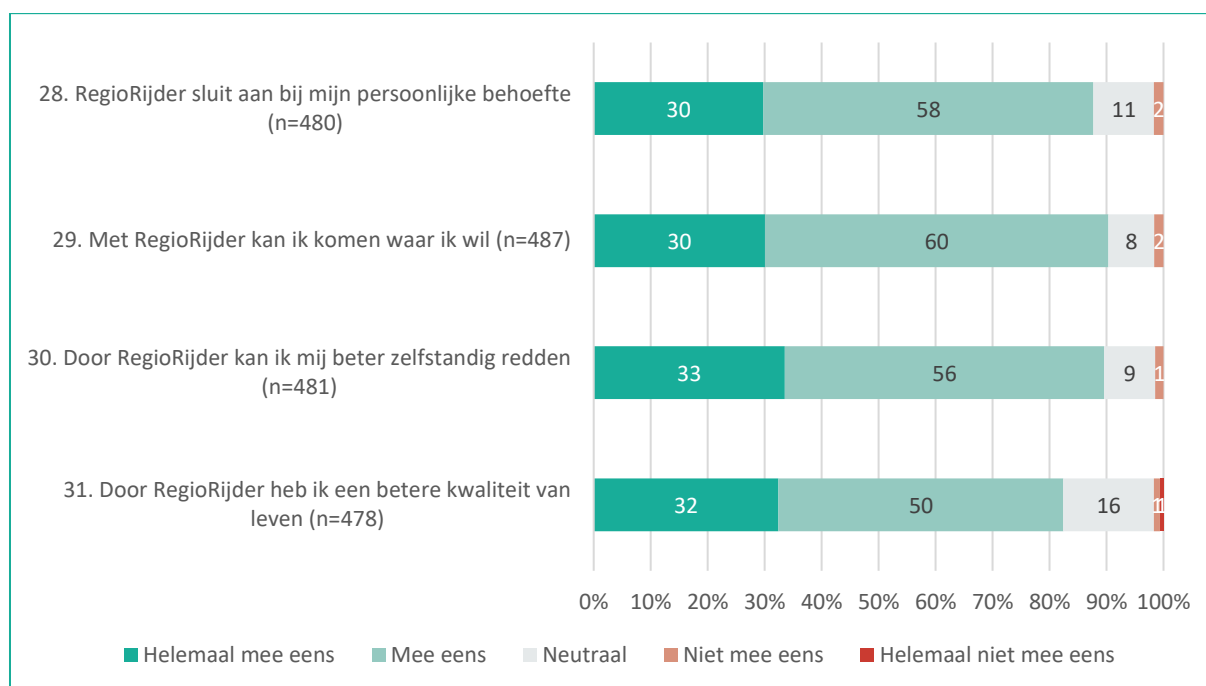
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v21 (n=5), v22 (n=1), v23 (n=3), v24 (n=6), v25 (n=9), v26 (n=128).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 27: **'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=234).

- Veel respondenten zijn tevreden over de chauffeur en het voertuig.
- Onder respondenten die opmerkingen/klachten hebben is de voornaamste conclusie die getrokken kan worden dat de kwaliteit/waardering van en voor chauffeur/het voertuig erg verschilt, zowel per persoon als per voertuig. Soms wordt de omgang met de chauffeur als erg plezierig ervaren, echter wordt ook gesteld dat chauffeurs soms niet behulpzaam zijn en er bijvoorbeeld erg onverzorgd uitzien. Hetzelfde geldt min of meer voor de auto's, zo stelt een respondent bijvoorbeeld dat sommige personenauto's een bijzonder lage instap hebben wat voor mensen met een handicap erg lastig kan zijn. Zo zijn er meer voorbeelden; de klachten lijken te verschillen per persoon en per geval.

2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

Deze paragraaf bevat een algemeen oordeel van de respondenten over RegioRijder.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v28 (n=8), v29 (n=5), v30 (n=10), v31 (n=14).

32. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=502) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	0	0
2	3	0,6
3	3	0,6
4	3	0,6
5	13	2,6
6	22	4,4
7	94	18,7
8	214	42,6
9	102	20,3
10	48	9,6
Gemiddelde:	8,0	



32. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=502) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) uitsplitsing ritfrequentie *	
Ritfrequentie	Gemiddelde cijfer
Meerdere keren per week	7,99
Eén keer per week	8,00
Minder dan één keer per week	7,88

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 33: ***'Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?'***. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=260).

- De antwoorden van respondenten die graag iets verandert zouden zien sluiten vaak aan bij de reeds behandelde open vragen: de communicatie kan verbeterd worden, men zou meer aan punctualiteit kunnen doen, de omgang tussen chauffeur en cliënt schiet soms tekort, kortere wachttijden zouden worden gewaardeerd, betere planning (logischere routes) en comfortabelere voertuigen (meer hulp bij in- en uitstappen) dragen bij aan het welbevinden van de cliënt.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 34: ***'Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?'*** Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=36).

- Respondenten zijn erg blij met RegioRijder en hebben geen moeite en lijken moeiteloos complimenten te geven.
- De complimenten zijn erg uiteenlopend: respondenten geven aan dat de mensen van RegioRijder altijd erg aardig zijn en dat hun behulpzaamheid en vriendelijkheid wordt gewaardeerd. Men vindt het vaak gezellig, de chauffeurs zijn vaak op tijd en de begeleiding is goed. Respondenten vinden het prettig reizen en waarderen de diensten van RegioRijder ten zeerste; de inzet van alle mensen bij RegioRijder wordt geprezen.



3 | Vergelijking eerdere metingen

3.1 Vergelijking resultaten

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken met de scores van vorige meetjaren. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per meetjaar op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling uit een meetjaar significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling uit het voorgaande meetjaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van vorig meetjaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van vorig meetjaar.
- Een niet gekleurd vakje betekent dat geen significante afwijking gevonden is.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Vergelijking van gemiddelden tussen 2020, 2019, 2018 en 2017				
	2020	2019	2018	2017
Algemeen				
1. Hoe vaak reist u met RegioRijder? (1=nooit; 4=meerdere keren per week)	2,5	2,4	2,3	2,5
Contact met de vervoercentrale van RegioRijder (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)				
5. Hoe tevreden bent u over het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder?	4,2	4,1	4,1	4,1
6. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)?	4,2	4,2	4,2	4,2
7. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u geholpen wordt?	3,9	3,8	3,8	3,9
8. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen?	4,0	4,0	4,0	4,0
9. Hoe tevreden bent u over het via internet reserveren van een rit met RegioRijder?	3,9	4,0	3,8	4,0
10. Hoe tevreden bent u over de website van RegioRijder?	3,9	3,8	3,6	3,8
11. Herhaalt de telefonist(e) de volledige reservering aan het einde van het gesprek? (1=nooit, 4=ja, altijd)	3,7	3,7	3,6	3,7
13. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=nee, 2=ja)	1,5	1,5	1,5	1,6
14. Als u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets verbeterd is naar aanleiding van uw klacht? (1=helemaal niet, 4=helemaal)	1,9	2,4	*	*
Ritplanning en wachttijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)				
17. Hoe tevreden bent u over de terugbelservice door de chauffeur?	3,8	3,9	3,8	3,8
18. Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?	3,7	3,7	3,6	3,6
19. Hoe tevreden bent u over het op tijd op uw bestemming zijn?	3,7	3,7	3,6	3,6
De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)				
21. Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur?	4,0	4,0	4,0	4,0
22. Hoe tevreden bent u over de behulpzaamheid van de chauffeur?	4,1	4,1	4,0	4,1
23. Hoe tevreden bent u over de rijvaardigheid van de chauffeur?	4,0	4,1	4,0	4,1
24. Hoe tevreden bent u over het contact met de chauffeur?	3,9	4,0	3,9	3,9
25. Hoe tevreden bent u over het comfort van het voertuig?	3,7	3,7	3,8	3,8
26. Hoe tevreden bent u over het vervoer van uw hulpmiddelen?	4,0	4,0	4,0	4,0

*Deze vraag is niet opgenomen in de vragenlijst van meetjaar 2018 en 2017.



Vergelijking van gemiddelden tussen 2020, 2019, 2018 en 2017				
	2020	2019	2018	2017
Algemeen oordeel RegioRijder (1=helemaal niet mee eens, 5=helemaal mee eens)				
28. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	4,2	4,2	4,1	4,1
29. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	4,2	4,2	4,1	4,2
30. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	4,2	4,2	4,2	4,2
31. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	4,1	4,2	4,1	4,1
32. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)	8,0	8,0	7,8	8,0

3.2 Opvallende resultaten

- De resultaten van 2020 wijken significant af van de resultaten van 2019 op de vraag of er iets verbeterd is naar aanleiding van de klachten die respondenten hebben ingediend. In 2020 geven respondenten significant minder vaak aan dat er iets verbeterd is aan de situatie ten opzichte van respondenten in 2019.



4 | Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening

Deze paragraaf weergeeft de correlaties van verschillende variabelen uit de vragenlijst met variabele 'tevredenheid met de algemene dienstverlening'. Een correlatie geeft de mate van samenhang tussen twee variabelen weer. Dit wordt gedaan aan de hand van een correlatiecoëfficiënt. Het doel is om te achterhalen of de algehele tevredenheid met de dienstverlening samenhangt met bepaalde aspecten van de dienstverlening. Correlaties kunnen worden gebruikt om verbanden aan te wijzen, maar ook om voorspellingen te doen. RegioRijder vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn met de dienstverlening. Door middel van deze analyse kan gekeken worden naar verbanden tussen de algemene tevredenheid en andere variabelen. Voor RegioRijder is het interessant om te weten welke variabele voor respondenten een sterke voorspeller is voor de algehele tevredenheid.

De waarde van de correlatiecoëfficiënt kan variëren tussen -1 en +1. Een waarde van 0 staat voor geen (lineaire) samenhang, -1 staat voor een perfect negatieve samenhang en +1 staat voor een perfecte positieve samenhang. In dit laatste geval meten de variabelen vrijwel hetzelfde. Hieronder wordt de top 5 van correlaties met 'tevredenheid algemene dienstverlening RegioRijder' weergegeven. Deze variabele is gemeten aan de hand van een cijfer van 1 tot 10 (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden). In onderstaande tabel staan de variabelen die het meeste samenhangen met het gegeven cijfer voor de dienstverlening. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de waarde van de verschillende correlaties dichtbij elkaar liggen. Dit geldt ook voor de correlaties die niet zijn opgenomen in de top 5. Om deze reden dienen de resultaten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Variabele	Correlatie	Vraag
1. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	0,508**	In hoeverre bent u het eens met de stelling: RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte
2. Het via internet reserveren van een rit met RegioRijder	0,481**	In hoeverre bent u het eens met de stelling: Het via internet reserveren van een rit met RegioRijder
3. Het op tijd opgehaald worden	0,469**	Hoe tevreden bent u over Het op tijd opgehaald worden?
4. Het op tijd op bestemming zijn	0,463**	Hoe tevreden bent u over Het op tijd op bestemming zijn?
5. Het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder	0,435**	Hoe tevreden bent u het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder?

**** Correlatie is significant op een betrouwbaarheidsinterval van 99%. Dit houdt in dat men met 99% zekerheid kan zeggen dat de correlatie tussen bijvoorbeeld het via internet reserveren en de tevredenheid met de algemene dienstverlening van RegioRijder tussen 0,471 en 0,491 valt.**



Bijlage A | Vragenlijst

UW ERVARINGEN MET REGIORIJDER

<TOKEN>

- Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met het vervoer van RegioRijder, die het Wmo-vervoer verzorgt in uw gemeente. U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider). Heeft u hulp nodig bij het invullen? Dan kunt u bellen naar de helpdesk van Zorgfocuz. Zij vullen (op afspraak) de vragenlijst telefonisch met u in.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl. Vermeld hierbij de volgende code: <token>
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (X) en kruis het juiste hokje aan.

RITFREQUENTIE

- Hoe vaak reist u met RegioRijder?
 - ☐ Meerdere keren per week
 - ☐ Eén keer per week
 - ☐ Minder dan één keer per week
 - ☐ Nooit → U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen, stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde antwoordenvelop.
- Met welk reisdoel reist u het meest? (kies maximaal twee reisdoelen)
 - ☐ Doktersbezoek (huisarts, ziekenhuis, fysio, tandarts etc.)
 - ☐ Ziekenhuis/instelling om iemand te bezoeken
 - ☐ Uitgaan of winkelen
 - ☐ Familie, vrienden of kennissen bezoeken
 - ☐ Activiteit, vereniging of club
 - ☐ Dagbesteding
 - ☐ Anders, namelijk:
- Hoe reist u?
 - ☐ Met rollator
 - ☐ Met rolstoel
 - ☐ Met scootmobiel of elektrische rolstoel
 - ☐ Met hulphond
 - ☐ Met mijn begeleider
 - ☐ Zonder hulpmiddelen
- Binnen welke leeftijdscategorie valt u?
 - ☐ Jonger dan 65 jaar
 - ☐ 65 tot 75 jaar
 - ☐ 75 jaar of ouder

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

Hoe tevreden bent u over:	Zeetevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeetevreden	N.v.t. / Geen mening
5. Het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De snelheid waarmee u geholpen wordt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



Hoe tevreden bent u over:	Zeetevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeetevreden	N.v.t. / Geen mening
8. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Het via internet reserveren van een rit met RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. De website van RegioRijder	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Herhaalt de telefoniste de volledige reservering aan het einde van het gesprek?

- ☐ Ja, altijd ☐ Vaak ☐ Soms ☐ Nooit ☐ N.v.t. / Weet ik niet

12. Heeft u het afgelopen jaar (vanaf juni 2019 tot heden) overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer?

- ☐ Ja, en dit heb ik ook gedaan → Ga door naar vraag 13
☐ Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga door naar vraag 15
☐ Nee → Ga door naar vraag 16
☐ Geen mening → Ga door naar vraag 16

13. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

- ☐ Ja

- ☐ Nee, omdat:

14. Als u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets verbeterd is naar aanleiding van uw klacht?

- ☐ Helemaal
☐ Grotendeels
☐ Een beetje
☐ Helemaal niet

- ☐ Eventuele toelichting:

U kunt de volgende vraag overslaan en door naar vraag 16.

15. Waarom heeft u geen klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik heb de klacht in overleg met de vervoercentrale opgelost
☐ Ik wist niet waar ik een klacht in moest dienen
☐ Het was te ingewikkeld om een klacht in te dienen
☐ Ik durfde geen klacht in te dienen
☐ Anders, namelijk

16. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



RITPLANNING EN WACHTTIJD

Hoe tevreden bent u over:	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	N.v.t. / Geen mening
17. De terugbelservice van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Het op tijd opgehaald worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Het op tijd op uw bestemming zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?

DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over:	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	N.v.t. / Geen mening
21. De uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. De behulpzaamheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. De rijvaardigheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Het contact met de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Het vervoer van uw hulpmiddelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t. / Geen mening
28. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



32. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (Geef een rapportcijfer. Een 1 betekent zeer ontevreden, een 10 betekent zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33. Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?

34. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking! Stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde retourenvelop.

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>

Uw contactpersonen

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl

