Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Wmo-vervoer 2021

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2021. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan inwoners werd gevraagd om schriftelijk of online een vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2020 getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	1.200
Ingevuld	467
Respons	39%

CONTACT MET DE VERVOERSCENTRALE

90% n.v.t.
is tevreden over het reserveren via de telefoon

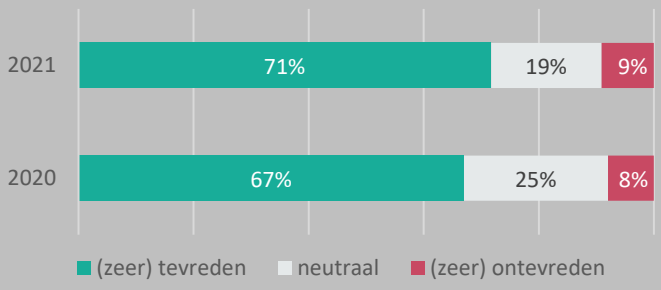
81% +7%
wordt snel genoeg geholpen

89% +6
wordt goed geholpen bij vragen

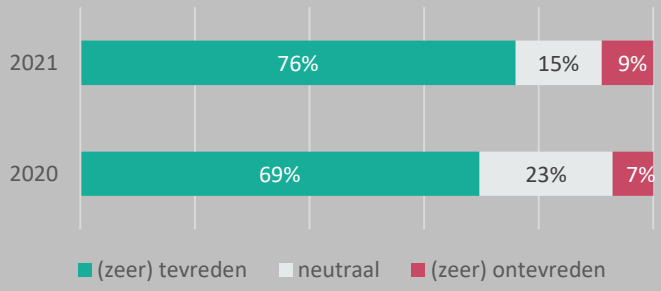
92% +1 %
vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

STIPTHEID

Op tijd opgehaald worden

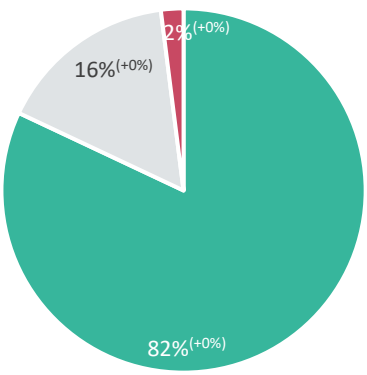


Op tijd op bestemming zijn

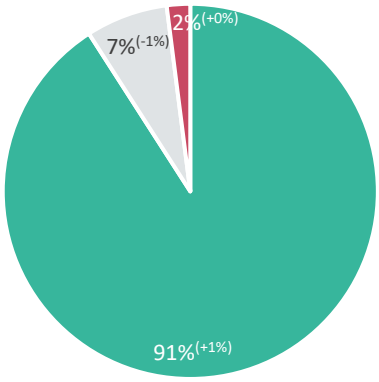


ALGEMEEN OORDEEL

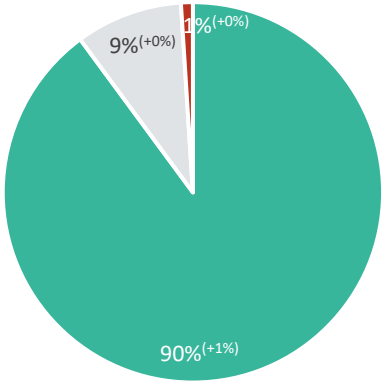
Door de diensten van RegioRijder…



…heb ik een betere kwaliteit van leven



…kan ik komen waar ik wil



…kan ik mij beter

CHAUFFEUR

83% -3%
vindt de uitstraling van de chauffeur goed

85% -1%
vindt de chauffeur behulpzaam

86% +0%
is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

REISDOELEN

66% n.v.t

16% n.v.t

COMPLIMENTEN

"Allemaal tevreden en zeer fantastisch vervoer!"

"Echt veel bewondering voor de chauffeurs. Zo vriendelijk en behulpzaam"

KLACHTEN

10% -1%
heeft weleens een klacht ingediend

25% -2%
merkt verbetering naar aanleiding van zijn/haar klacht

ALGEMEEN OORDEEL

8,2 +0,2
is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder

85% -3%
vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte

ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

oktober 2021

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2021

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 over het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer. Dit rapport bevat resultaten van het onderzoek over het Wmo-vervoer.

Doelstelling

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

- Gebruik van het Wmo-vervoer. Gebruikers kunnen verschillende redenen hebben om met RegioRijder te reizen. RegioRijder wil graag weten met welke reisdoelen gebruikers reizen en op welke manier ze dat doen.
- Contact met de vervoerscentrale. Als inwoners gebruik willen maken van RegioRijder, dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Ook wil RegioRijder weten hoe inwoners de afhandeling van klachten ervaren.
- Ritplanning en reistijd. RegioRijder is benieuwd hoe tevreden inwoners zijn over de planning van de ritten en over de reistijden.
- 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.
- Vervoer tijdens corona. Inwoners hebben tijdens de coronacrisis mogelijk minder vaak gebruik gemaakt van het vervoer. RegioRijder is benieuwd of dat zo is en wat inwoners, die wel gereisd hebben, vinden van de maatregelen die zijn getroffen door RegioRijder.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de inwoners en of het vervoer de zelfstandigheid vergroot. RegioRijder wil weten hoe tevreden inwoners zijn over de dienstverlening in het algemeen.

Uitvoering onderzoek

Inwoners hebben in juni 2021 een per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. In de brief stond een link naar een vragenlijst. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. Na drie weken is een herinnering verzonden. Inwoners hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Op basis van een willekeurige steekproef zijn in totaal 1.200 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 467 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee 39%.

Bevindingen op hoofdlijnen

Welke redenen hebben gebruikers om te reizen met RegioRijder en hoe reizen ze dan?

Het meest genoemde reisdoel is het bezoeken van familie, vrienden en kennissen (66%). Daarna volgt het bezoeken van een ziekenhuis (58%). Ongeveer de helft reist zonder hulpmiddelen (51%). Van de deelnemers die met een hulpmiddel reizen, reist 38% met een rollator.

Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoercentrale van RegioRijder?

Deelnemers zijn over alle aspecten van het contact met de vervoerscentrale (zeer) tevreden. Met name over de klantvriendelijkheid van de telefooncentrale zijn deelnemers te spreken (92%). Ook over het telefonisch reserveren is het grootste deel tevreden (90%). Daarbij geeft 89% aan dat ze goed geholpen worden bij vragen. Relatief gezien zijn de minste deelnemers tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen worden, al geeft 81% aan hier tevreden over te zijn. Tot slot heeft 10% in het afgelopen jaar een klacht ingediend, 31% daarvan is tevreden over de klachtafhandeling.

Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?

71% van de deelnemers is tevreden over het op tijd opgehaald worden en 76% over het op tijd op de bestemming arriveren. Iets minder (73%) is tevreden over de belservice van de chauffeur.

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

Het grootste deel is tevreden over de uitstraling (83%), behulpzaamheid (85%) en rijvaardigheid (86%) van de chauffeur. Volgens 76% is het contact met de chauffeur goed. 90% is tevreden over de veiligheid van het vervoer; geen enkele deelnemer is hier ontevreden over. Deelnemers zijn iets minder tevreden over het comfort van het voertuig. Waar 71% tevreden is, geeft 8% aan ontevreden te zijn. 84% is tevreden over het onderhoud van het voertuig en over het vervoer van hulpmiddelen.

Hoe ervaren inwoners het vervoer tijdens corona?

Volgens 90% van de deelnemers heeft de vervoerder genoeg maatregelen getroffen tegen corona. Ook houdt de vervoerder zich volgens 90% aan de coronamaatregelen. Hoewel meer dan de helft aangeeft niet bang te zijn om tijdens een rit besmet te raken, geeft 16% hier wel bang voor te zijn. Redenen om niet met RegioRijder te reizen tijdens corona zijn dat deelnemers proberen met zo weinig mogelijk anderen in contact te komen (28%) en dat ze zich graag houden aan het advies van de overheid om niet te reizen (27%). Ook geeft 21% aan dat de reizen niet noodzakelijk zijn.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

De meeste deelnemers geven aan dat ze met RegioRijder kunnen komen waar ze willen (91%) en dat ze zich beter zelfstandig kunnen redden (90%). Ook sluit RegioRijder in de ogen van 85% goed aan bij de persoonlijke behoefte. 83% laat weten dat de kwaliteit van leven verbeterd is door RegioRijder. Al met al geven deelnemers de dienstverlening van RegioRijder een gemiddeld cijfer van 8,2.

Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Wmo-vervoer 2021

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2021. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan inwoners werd gevraagd om schriftelijk of online een vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2020 getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	1.200
Ingevuld	467
Respons	39%

CONTACT MET DE VERVOERSCENTRALE

90% n.v.t.
is tevreden over het reserveren via de telefoon

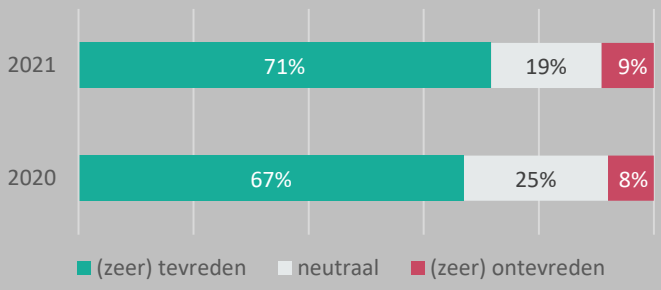
81% +7%
wordt snel genoeg geholpen

89% +6
wordt goed geholpen bij vragen

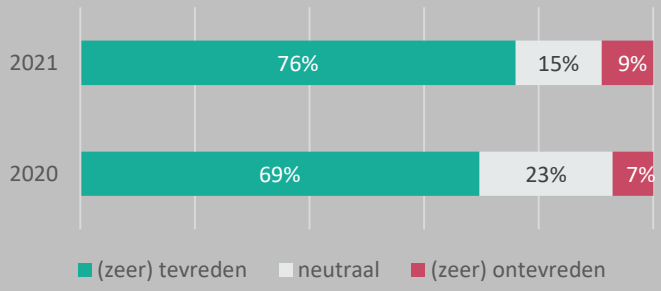
92% +1 %
vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

STIPTHEID

Op tijd opgehaald worden

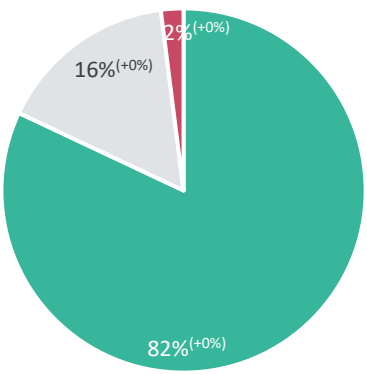


Op tijd op bestemming zijn

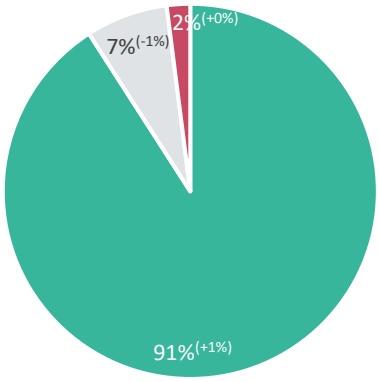


ALGEMEEN OORDEEL

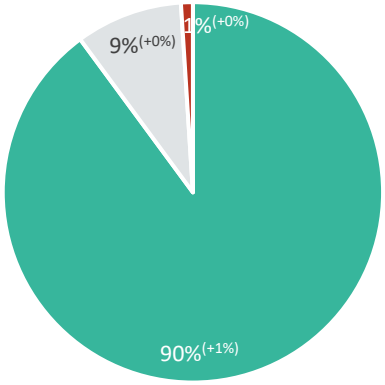
Door de diensten van RegioRijder…



…heb ik een betere kwaliteit van leven



…kan ik komen waar ik wil



…kan ik mij beter

CHAUFFEUR

83% -3%
vindt de uitstraling van de chauffeur goed

85% -1%
vindt de chauffeur behulpzaam

86% +0%
is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

REISDOELEN

66% n.v.t

16% n.v.t

COMPLIMENTEN

"Allemaal tevreden en zeer fantastisch vervoer!"

"Echt veel bewondering voor de chauffeurs. Zo vriendelijk en behulpzaam"

KLACHTEN

10% -1%
heeft weleens een klacht ingediend

25% -2%
merkt verbetering naar aanleiding van zijn/haar klacht

ALGEMEEN OORDEEL

8,2 +0,2
is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder

85% -3%
vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
Achtergrond 2
Doelstelling 2
Uitvoering onderzoek 2
Bevindingen op hoofdlijnen 3
Inhoudsopgave 5
1| Inleiding 6
1.1 Aanleiding en doel 6
1.2 Aanpak onderzoek 6
1.2.1 Doelgroep 6
1.2.2 Vragenlijst 6
1.2.3 Uitnodigen cliënten 6
1.2.4 Respons 7
1.3 Leeswijzer 8
2| Resultaten 9
2.1 Ritfrequentie 9
2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder 10
2.3 Ritplanning en wachttijd 12
2.4 De chauffeur en het voertuig 13
2.5 Vervoer tijdens corona 14
2.6 Algemeen oordeel RegioRijder 15
2.7 Tot slot 16
Bijlage A | Vragenlijst 17

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. RegioRijder bestaat uit één vervoerscentrale en meerdere vervoerders. Graag wil RegioRijder inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de diensten van RegioRijder. Daarom voert RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uit over Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer. In juni 2021 heeft de vijfde meting plaatsgevonden. Dit rapport bevat de resultaten van het Wmo-vervoer.

1.2 Aanpak onderzoek

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 weergegeven.

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit Wmo-cliënten die een indicatie hebben voor het vervoer door RegioRijder. Niet alle cliënten zijn aangeschreven. Van de ruim 8.100 cliënten is een willekeurige steekproef van 1.200 cliënten getrokken.

1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is met de RegioRijder afgestemd. Ten opzichte van de voorgaande meetjaren zijn enkele vragen toegevoegd en anderen verwijderd. De vragenlijst is opgenomen in Bijlage A en gaat in op de volgende thema's:

- Ritfrequentie
- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder
- Ritplanning en reistijd
- De chauffeur en het voertuig
- Vervoer tijdens corona
- Algemeen oordeel RegioRijder

1.2.3 Uitnodigen cliënten

ZorgfocuZ hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop of een uitnodigingsmail met link naar de vragenlijst ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten die nog niet gereageerd hadden en zich ook niet afgemeld hadden per post een herinnering gekregen. Iedereen had zes weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.

Het onderzoek voor Wmo-vervoer wordt jaarlijks uitgevoerd. Hoewel voor de uitnodigingen ieder jaar een willekeurige steekproef getrokken is, kan het zijn dat cliënten meerdere jaren achter elkaar een uitnodiging hebben ontvangen. De kans op deelname wordt lager naarmate eenzelfde cliënt meerdere keren voor hetzelfde klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgenodigd. Daarnaast is landelijk te zien dat de respons op vragenlijstonderzoek in de loop der jaren afgenomen is.

Om de respons zo hoog mogelijk te krijgen zijn verschillende maatregelen genomen.

- De begeleidende brief is ingekort en is qua taalgebruik aantrekkelijker gemaakt. In de brief is het belang van het onderzoek voor RCT en gemeenten én ook voor hen als gebruikers duidelijk vermeld.
- De schriftelijke vragenlijst is leesbaarder gemaakt door het lettertype te vergroten. Ook zijn er meer witruimtes toegevoegd zodat de vragenlijst overzichtelijker oogt. Daarnaast is het aantal open vragen teruggebracht van vijf naar één. Het invullen van de vragenlijst kost daardoor minder tijd en moeite; dit vergroot de kans op het invullen ervan.
- Cliënten hadden een nieuwe mogelijkheid om de vragenlijst digitaal in te vullen. In de brief stond een QR-code. Cliënten konden zo gemakkelijk met hun mobiele telefoon of tablet de QR-code scannen om vervolgens de vragenlijst digitaal in te vullen.
- Cliënten konden bij deelname kans maken op een cadeaubon ter waarde van € 15,00. Aan het eind van de vragenlijst konden deelnemers hun contactgegevens achterlaten. In totaal werden tien cadeaubonnen verloot.
- Cliënten kregen na drie weken een herinnering toegestuurd. De herinnering bestond uit een brief, vragenlijst en antwoordenvelop.
- Op de website van RegioRijder is een artikel geplaatst met daarin een aankondiging voor het onderzoek en ook met uitleg over het belang van het onderzoek.
- Chauffeurs hebben reizigers geattendeerd op het onderzoek en hen gevraagd om mee te doen als ze per post een uitnodiging hadden ontvangen.

1.2.4 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Aan iedereen was een unieke inlogcode gekoppeld. De ingevulde vragenlijsten zijn op inlogcode gecontroleerd om ervoor te zorgen dat elke inwoner de vragenlijst slechts één keer kon invullen. Wanneer iemand zowel digitaal als op papier de vragenlijst had ingevuld, is één van beide respons meegenomen. In de tabel staat het aantal uitgenodigde inwoners, de respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.200
Aantal ingevulde vragenlijsten	467
Responspercentage	38,9%
Nauwkeurigheidsmarge	3,6%

Doordat niet alle inwoners deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle inwoners die gebruik maken van het Wmo-vervoerd door RegioRijder). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,6% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoek-populatie tussen de 66,4% en 73,6% zijn.

Voor klanttevredenheidsonderzoeken wordt doorgaans uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De marge voor dit onderzoek ligt onder deze grens. Het onderzoek is daarmee representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

1.3 Leeswijzer

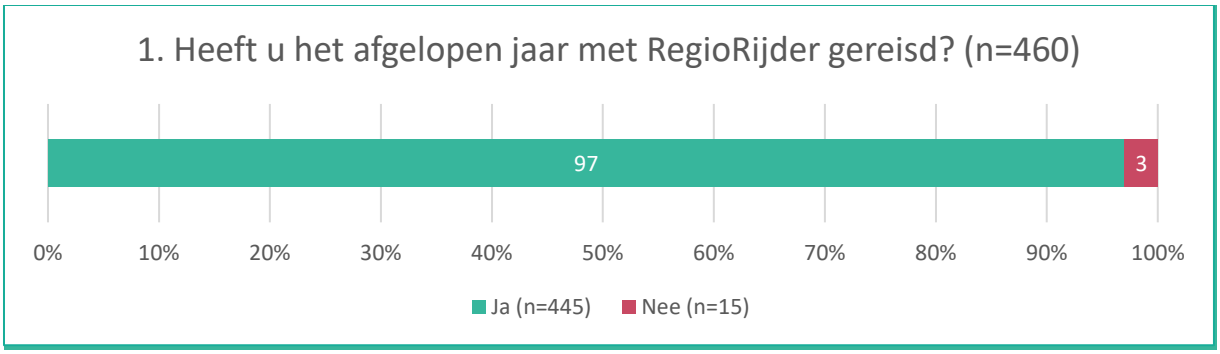
Het conceptrapport is besproken met RCT en de gemeenten. Vervolgens is deze definitieve rapportage opgesteld. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de ritfrequentie; het contact met de vervoercentrale van RegioRijder; de ritplanning en reistijd; de chauffeur en het voertuig; en het vervoer tijdens corona. Tot slot wordt gevraagd of deelnemers gebruik maken van de combi-pas en wordt laten zien hoe tevreden de deelnemers zijn met RegioRijder.

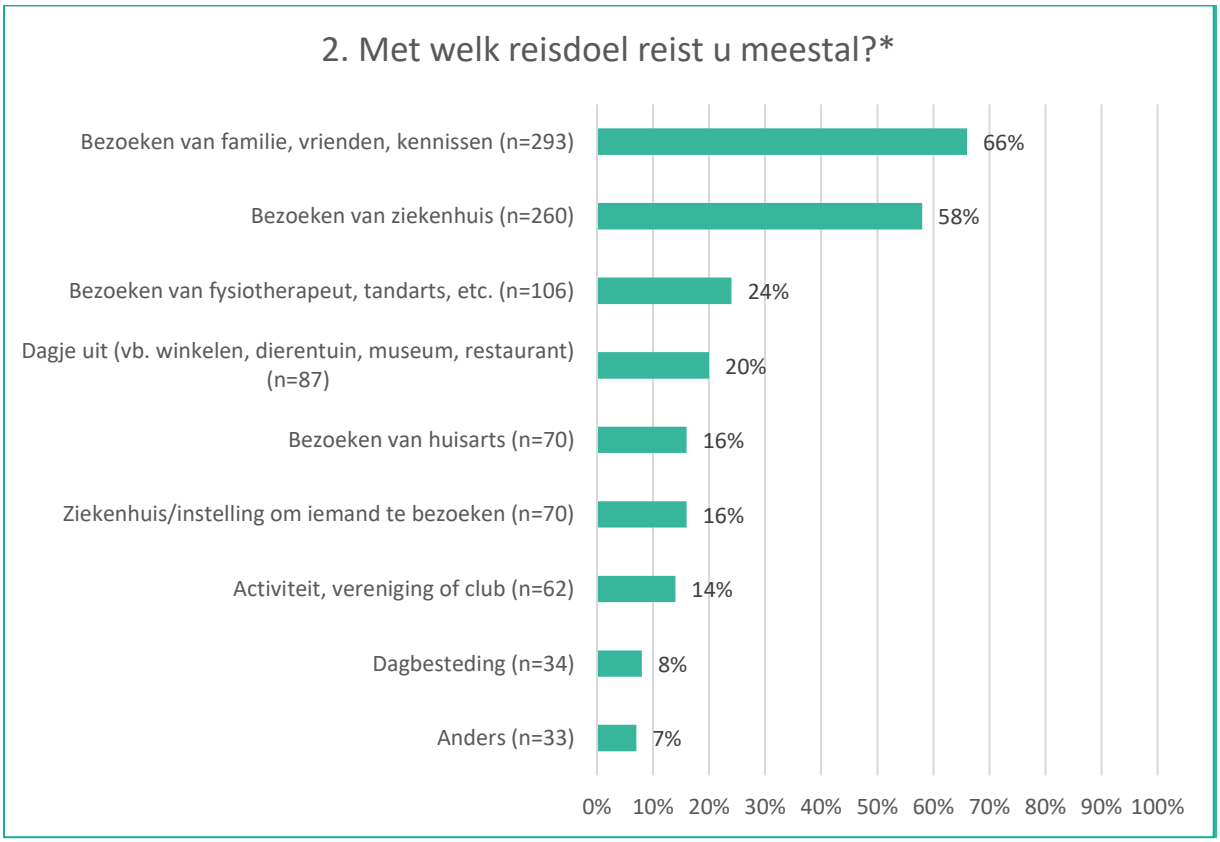
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers 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 deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). De toelichtingen op de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘geen’, ‘nee’, ‘niks’ of ‘weet niet’). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

2| Resultaten

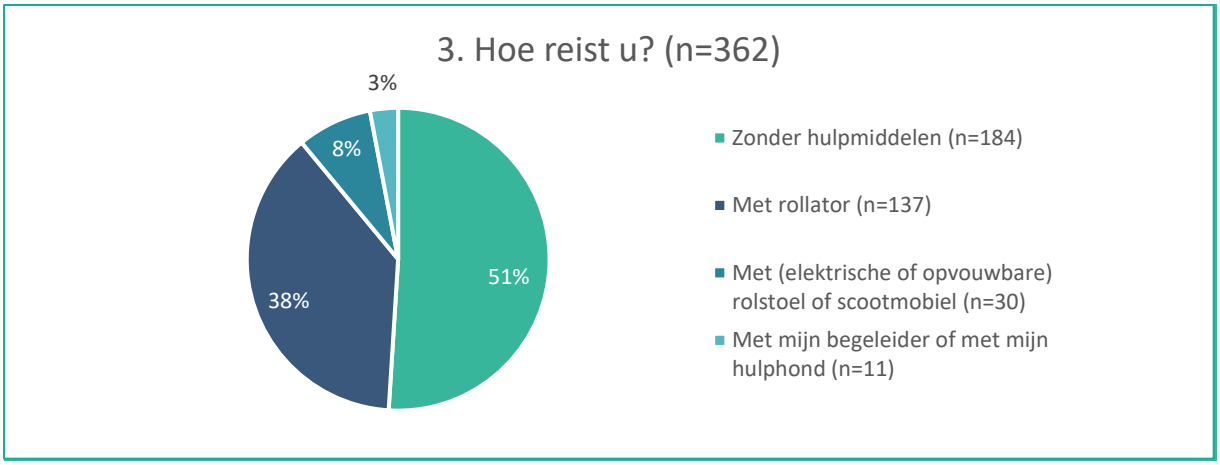
2.1 Ritfrequentie

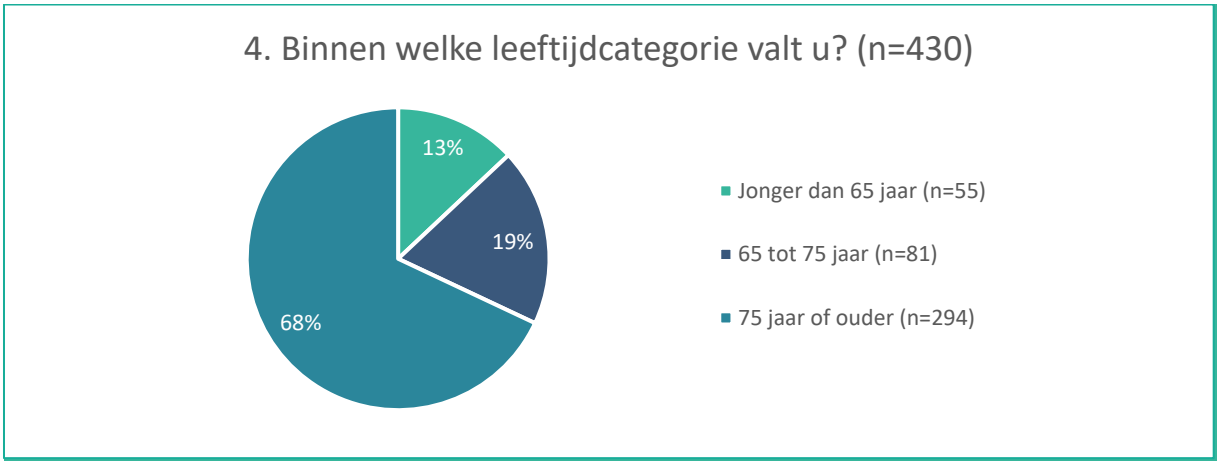
Deze paragraaf beschrijft het gebruik van deelnemers met RegioRijder en de reisdoelen die ze hebben. Tevens wordt de leeftijd van de deelnemers gepresenteerd in een tabel.





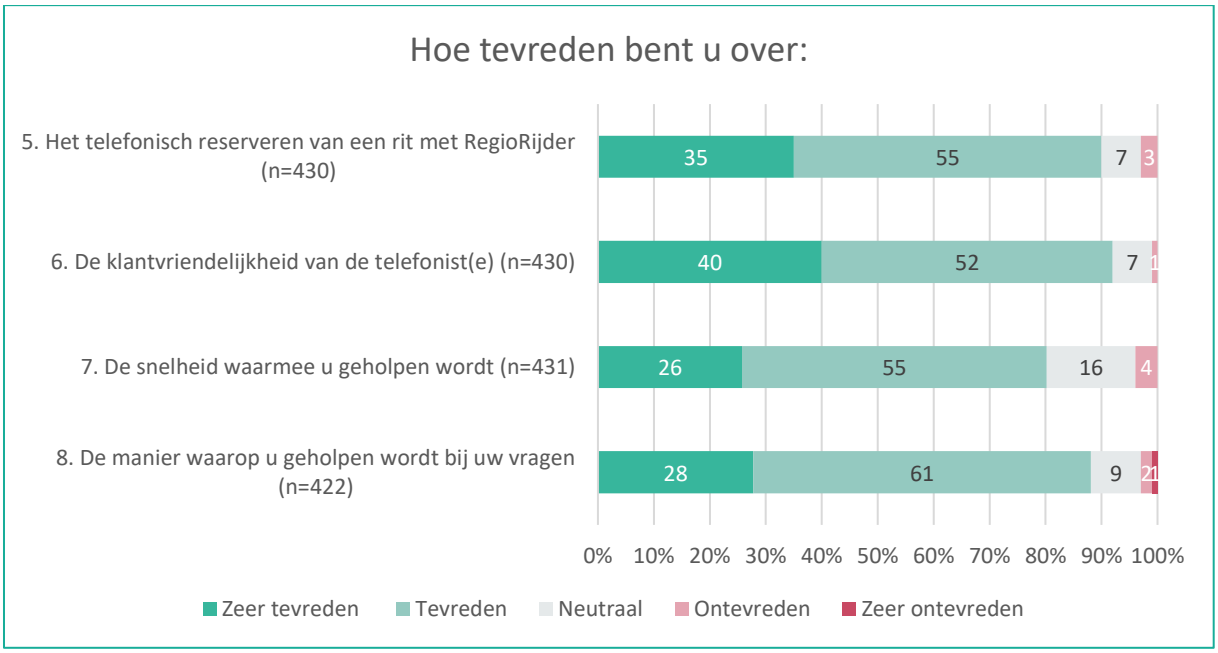
**Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%.* Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: kerk(bezoek) (4x); theater (2x); vaccinatie (2x), revalidatiecentrum (1x); werk (1x); winkel (3x); psychiater (1x).



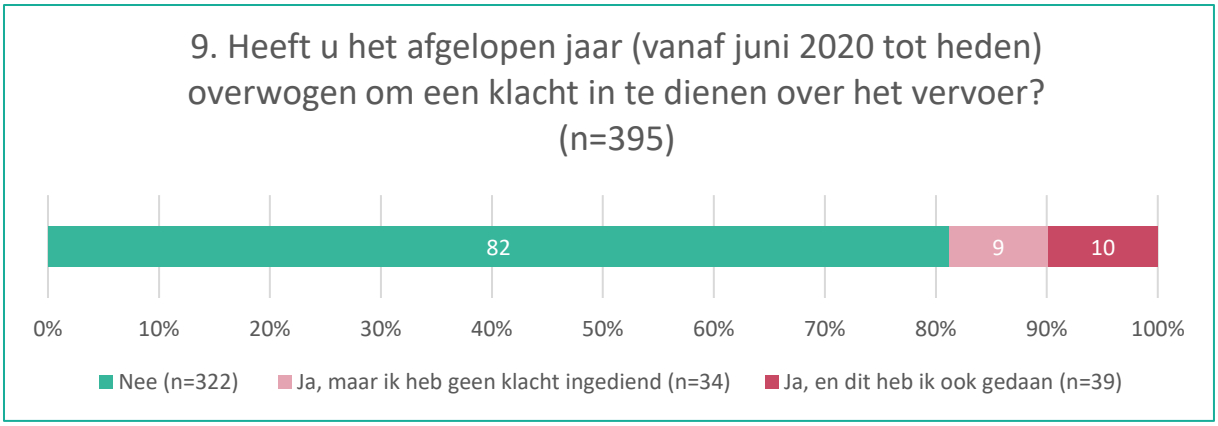


2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

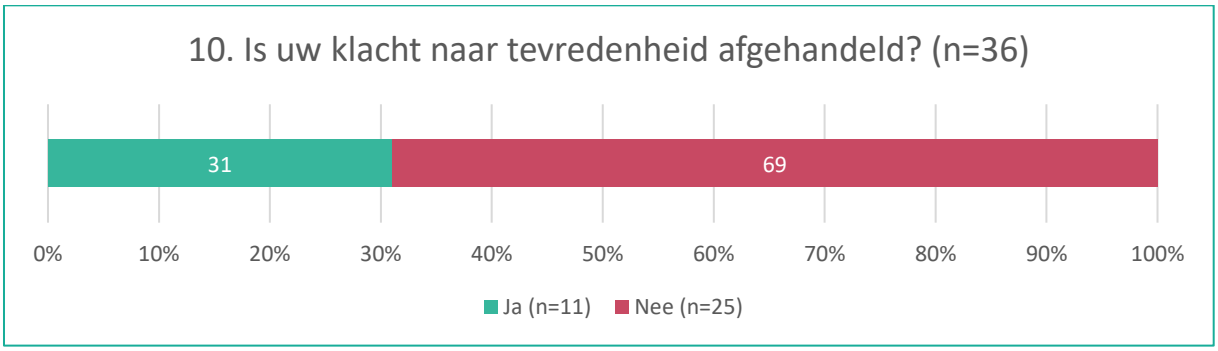
In deze paragraaf staan de ervaringen van de deelnemers met het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.



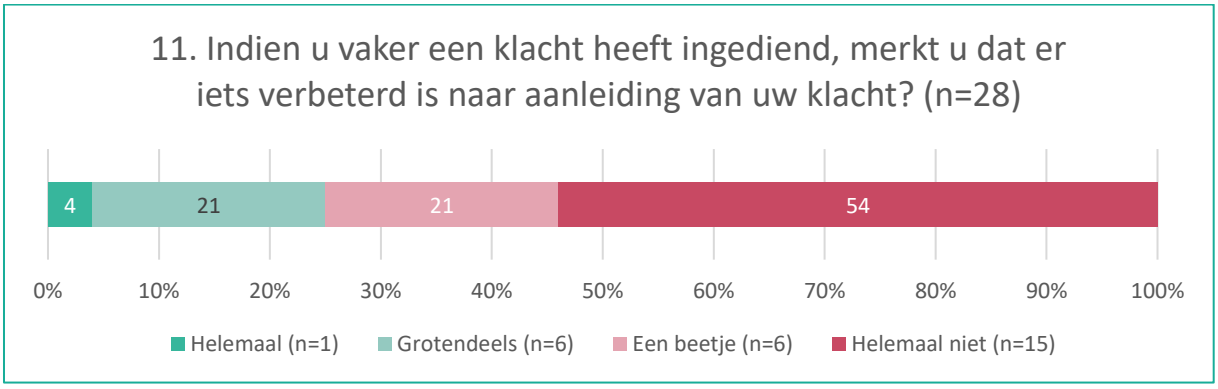
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v5 (n=15), v6 (n=12), v7 (n=13), v8 (n=19).



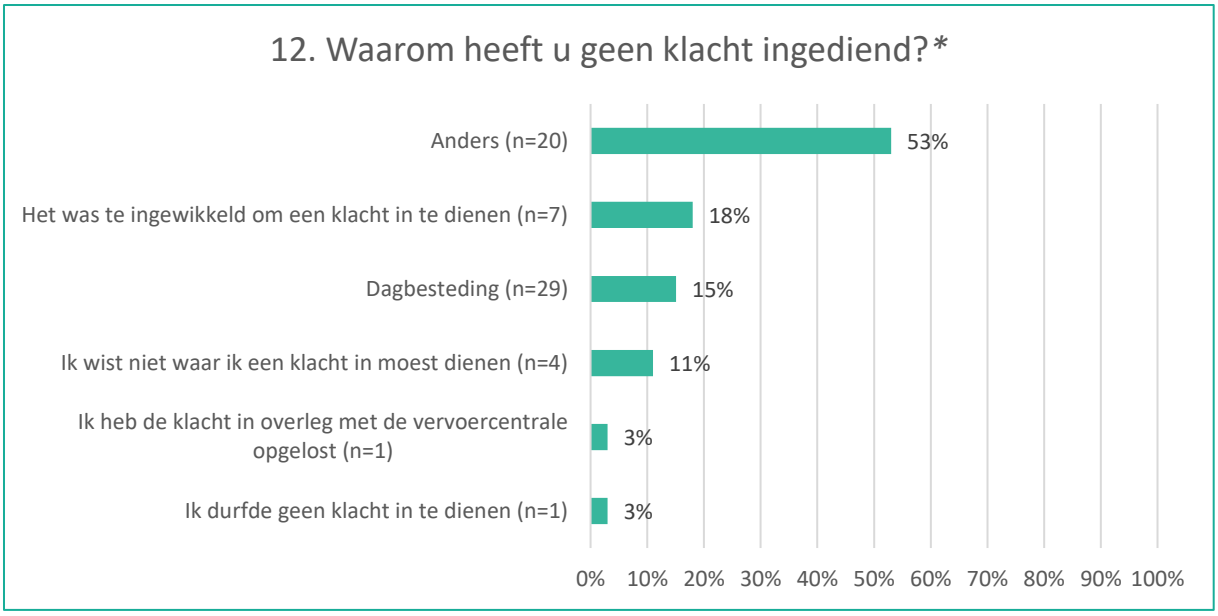
Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=13).



Deelnemers die niet tevreden zijn over de klachtafhandeling konden hun antwoord toelichten. De deelnemers laten onder andere weten dat ze niets meer gehoord hebben van RegioRijder en/of geen antwoord hebben gekregen (8x). Ook laten drie deelnemers weten dat er niets met hun klacht gedaan is.



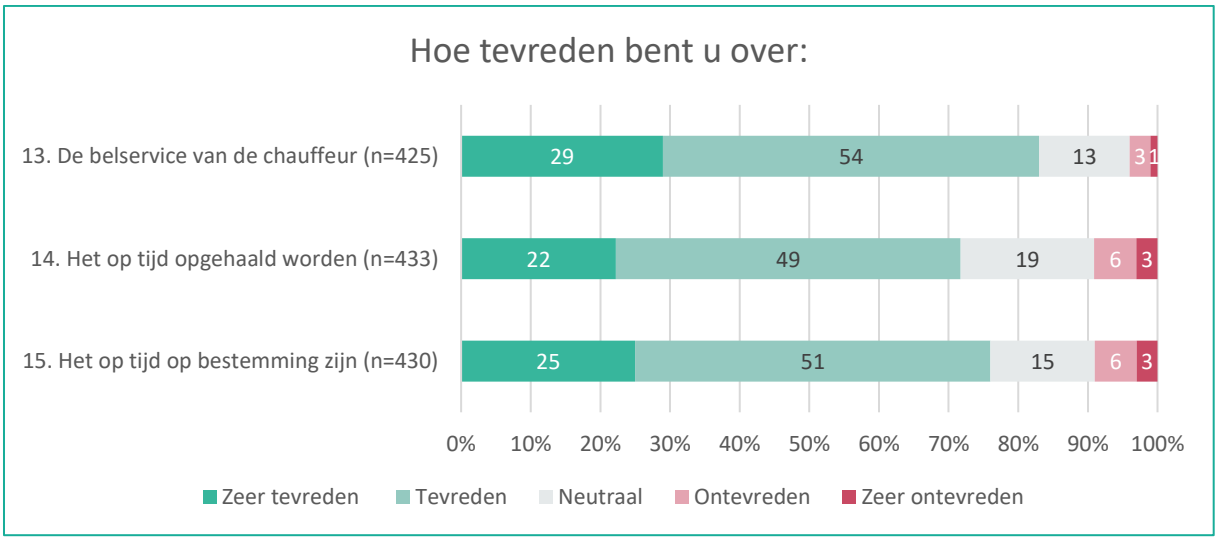
Bij de antwoordopties 'Helemaal niet' of 'Een beetje' konden deelnemers hun antwoord toelichten. Deelnemers laten weten dat chauffeurs brutaal en ongeduldig blijven (3x); dat de ene chauffeur meer behulpzaam is dan de ander (1x); dat elk telefoontje anders is en dat het soms goed gaat en soms niet (1x). Enkele andere deelnemers laten weten het idee te hebben dat het ieder jaar een beetje slechter gaat in plaats van beter. Een andere merkt op dat het vervoer juist steeds beter geregeld wordt.



**Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%. Vraag 12 is uitsluitend ingevuld door deelnemers die bij vraag 9 aangegeven hebben wel te hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan.* Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: een klacht indienen helpt niet (2x); RegioRijder geeft het gevoel dat het de schuld is van de inwoner (1x); het is te veel moeite (2x).

2.3 Ritplanning en wachttijd

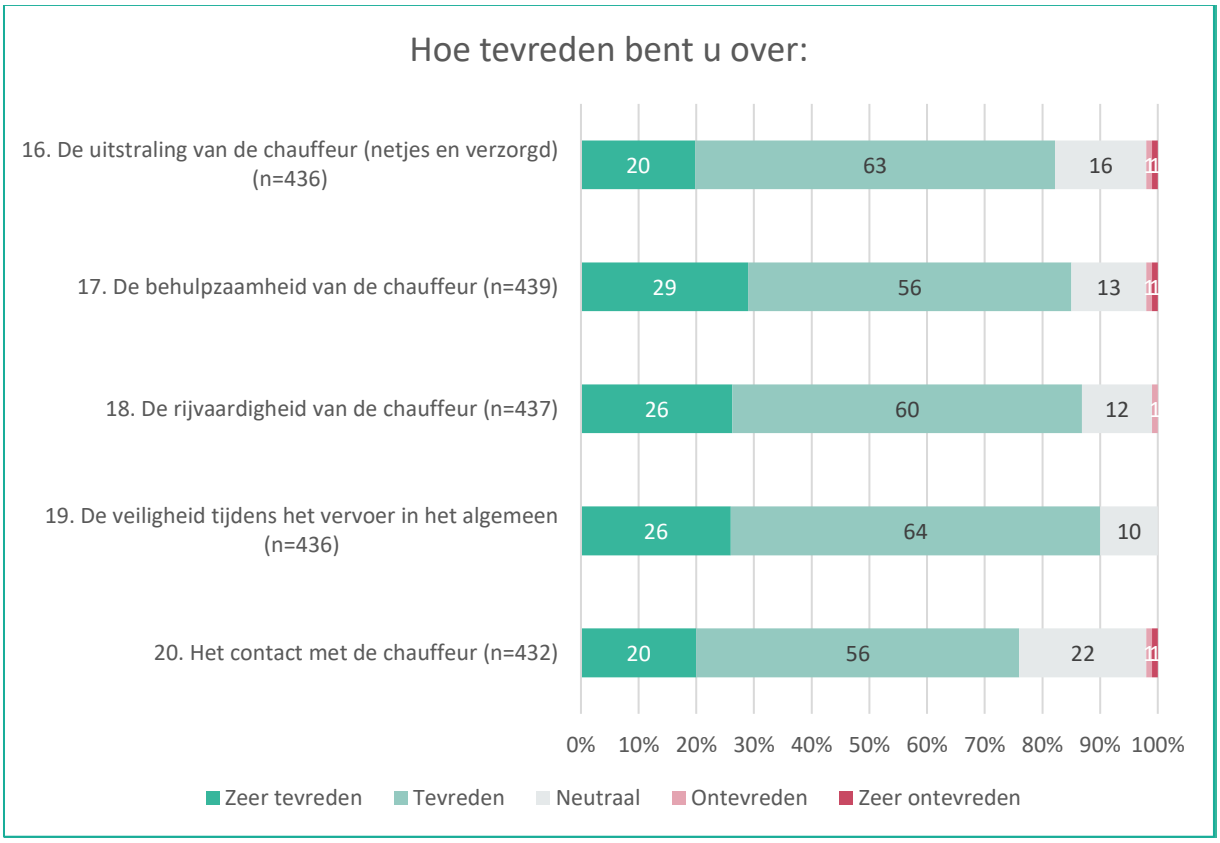
In deze paragraaf staan de ervaringen van de deelnemers met de ritplanning en de reistijd.



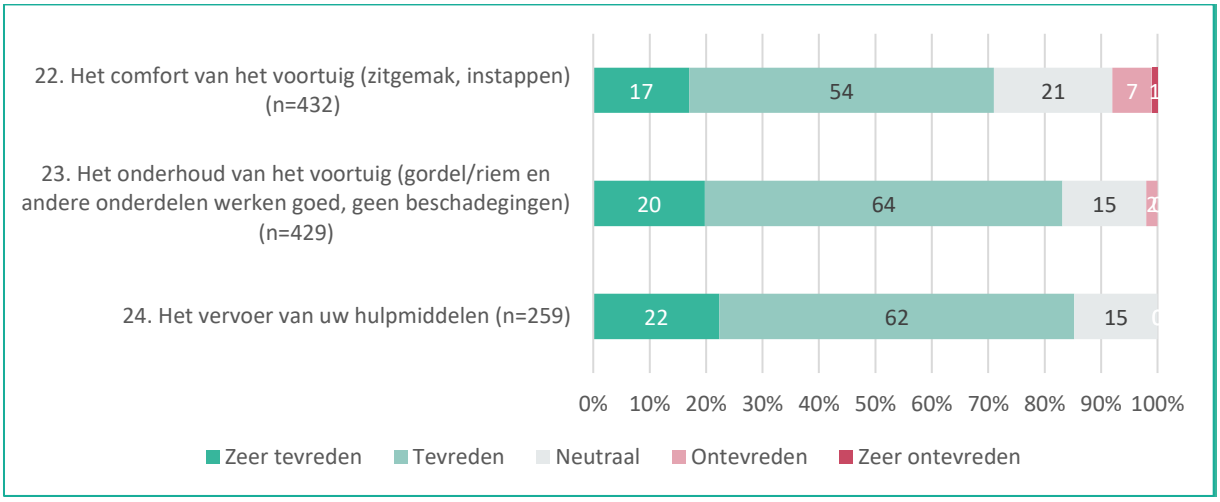
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v13 (n=6), v14 (n=0), v15 (n=1).

2.4 De chauffeur en het voertuig

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



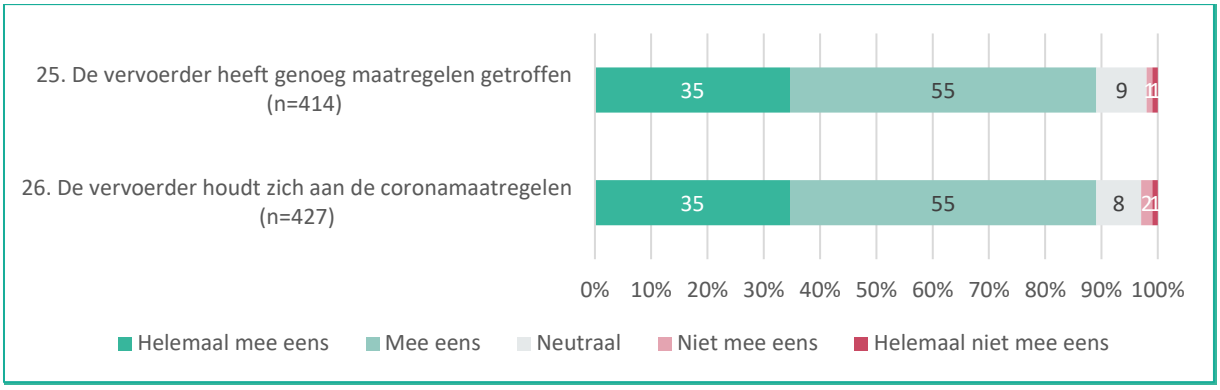
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v16 (n=4), v17 (n=3), v18 (n=3), v19 (n=3), v20 (n=6).



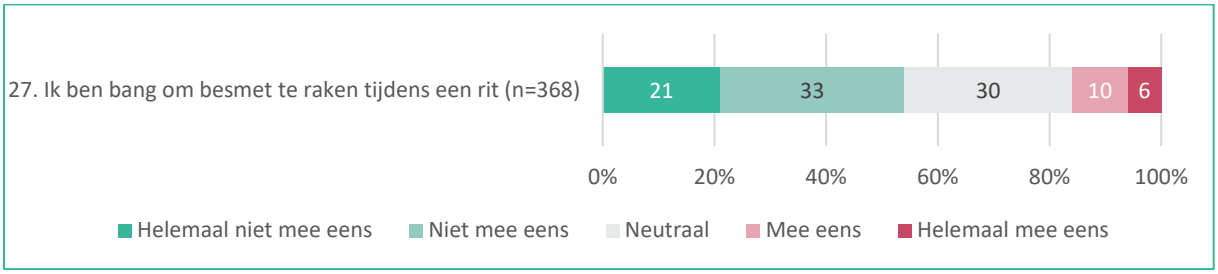
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v22 (n=5), v23 (n=7), v24 (n=125).

2.5 Vervoer tijdens corona

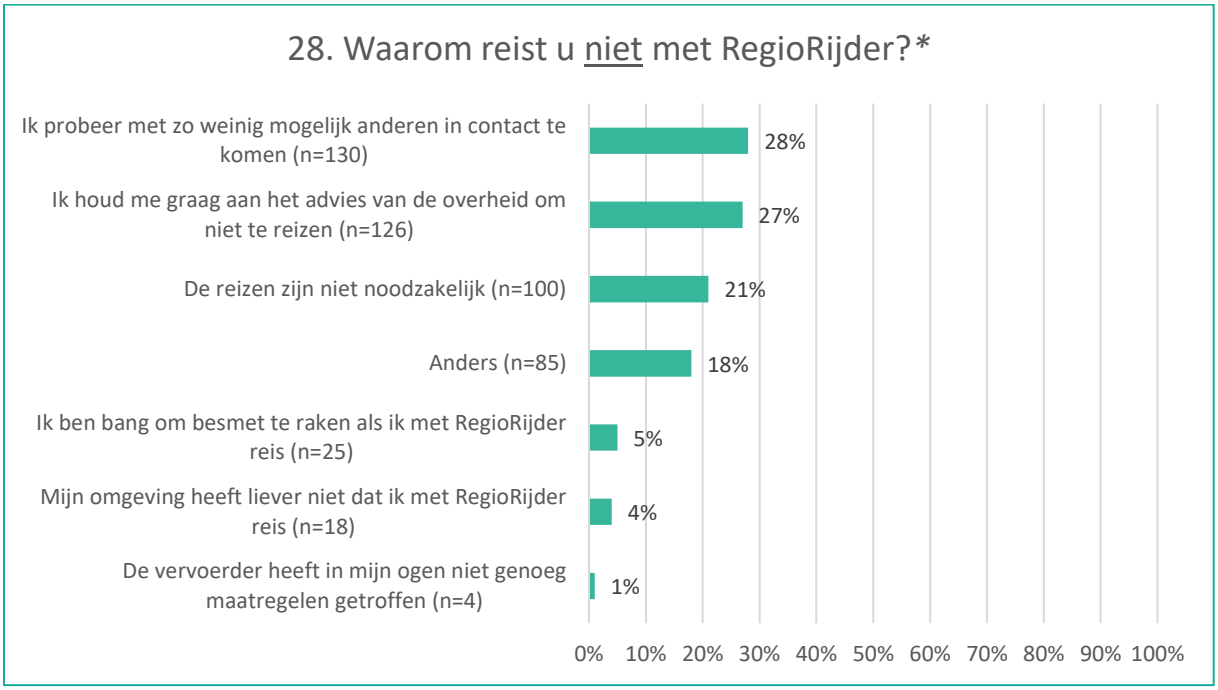
Deze paragraaf bevat een oordeel van de deelnemers over het gebruik maken van RegioRijder tijdens corona.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v25 (n=14), v26 (n=10).



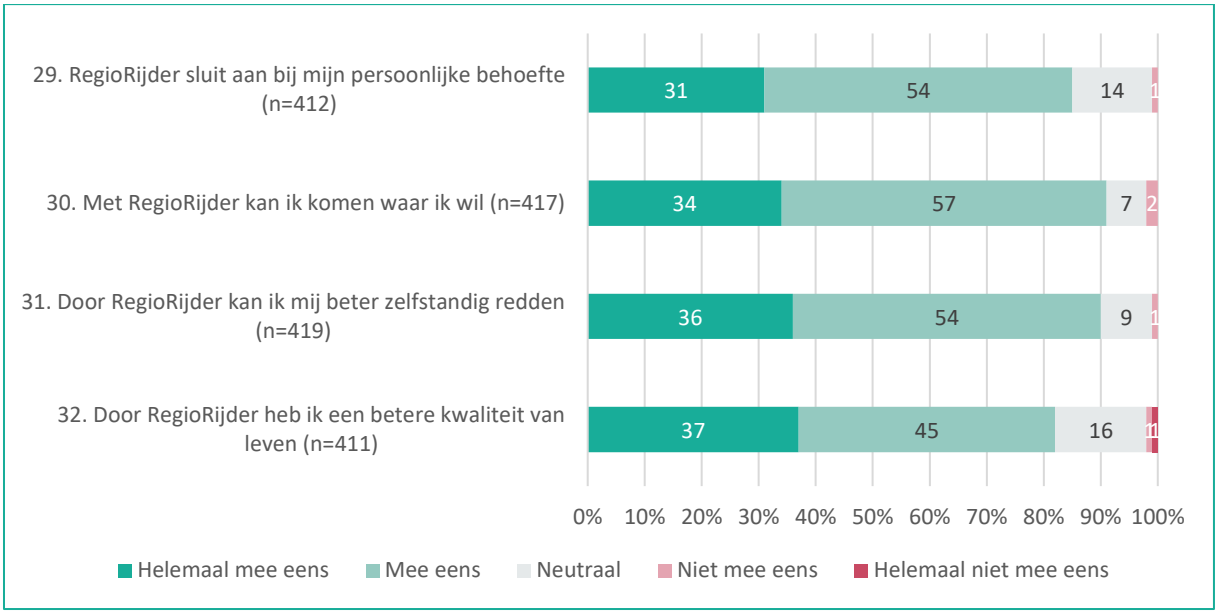
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v27 (n=56).



**Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%.* Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: alleen als het noodzakelijk is (6x); geen angst om gebruik te maken (3x); kon door familie naar bestemming worden gebracht (1x); weinig bezoek vanwege corona (3x).

2.6 Algemeen oordeel RegioRijder

Deze paragraaf toont de invloed van RegioRijder op de zelfstandigheid van de deelnemers en toont hoe tevreden de deelnemers zijn met RegioRijder in het algemeen.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening: v29 (n=6), v30 (n=8), v31 (n=7), v32 (n=14).

33. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=432) ***(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)***		
	n	*%*
1	2	0,5
2	3	0,7
3	1	0,2
4	3	0,7
5	4	0,9
6	18	4,2
7	73	16,9
8	156	36,1
9	103	23,8
10	69	16,0
Gemiddelde:	**8,2**	

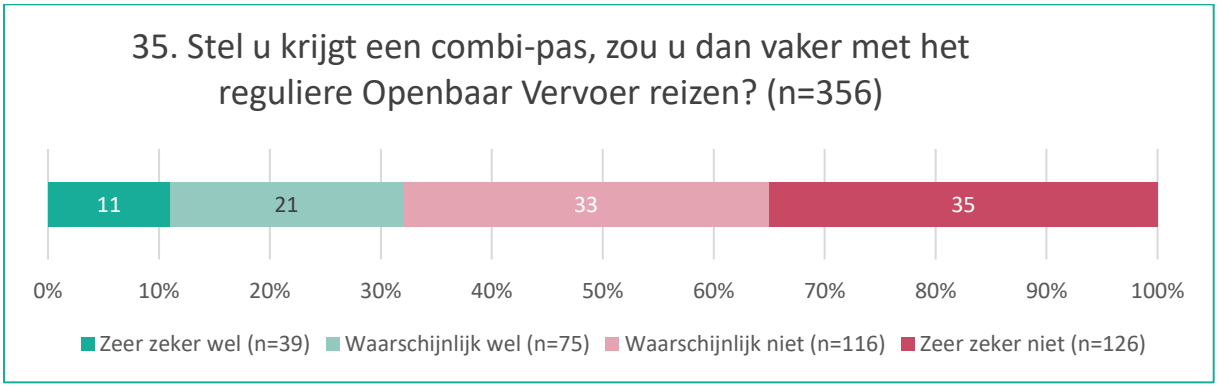
Vraag 34

In totaal hebben 194 deelnemers een inhoudelijk relevante toelichting gegeven bij vraag 34 ‘Heeft u nog opmerkingen over RegioRijder? Wat gaat goed, wat kan beter, suggesties of tips?’.

- De meeste deelnemers geven aan tevreden te zijn over RegioRijder. Zo zijn ze dankbaar dat het vervoer bestaat en dat RegioRijder hen een onafhankelijk gevoel geeft.
- Een groot deel is echter ontevreden over het comfort van het vervoersmiddel. Zo geven deelnemers aan het voertuig lawaaierig is; het soms lastig is om in- en uit te stappen; de loopruimtes krap zijn; en dat de stoelen niet goed zitten.
- Ook laten veel deelnemers weten dat ze ontevreden zijn over de chauffeurs. Genoemde klachten zijn dat chauffeurs te hard rijden; ze onvriendelijk zijn; en dat ze deelnemers niet van tevoren bellen als ze later komen. Aan de andere kant geven enkele deelnemers aan dat de chauffeurs het afgelopen jaar vriendelijker zijn geworden.
- Een aantal deelnemers is ontevreden over de ritplanning. Zo geven ze aan dat ze soms lange ritten maken met veel tussenstops.
- Tot slot geven deelnemers aan dat de wachttijden te lang zijn, of dat de chauffeur ze te laat op komt halen. Andere deelnemers geven echter aan dat ze juist veel te vroeg bij hun bestemming aankomen.

2.7 Tot slot

RegioRijder onderzoekt of het mogelijk is om met combi-passen te werken. Met een combi-pas kunnen deelnemers met RegioRijder reizen, maar ook gratis met het reguliere Openbaar Vervoer.



Antwoordoptie ‘Weet ik niet/Geen mening: v35 (n=69).

Bijlage A | Vragenlijst

HAARLEMMERMEER - UW ERVARING MET HET VERVOER VAN REGIORIJDER

- Deze vragenlijst gaat over uw ervaring met het vervoer van RegioRijder. RegioRijder regelt het Wmo-vervoer in uw gemeente.
- U mag de vragenlijst ook samen met iemand invullen (zoals uw partner, mantelzorger of begeleider).
- U kunt ook de helpdesk van ZorgfocuZ bellen. Zij vullen dan samen met u de vragenlijst telefonisch in (op afspraak).
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Bel/WhatsApp naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30) of stuur een e-mail naar: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- Beantwoord de vragen 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

1. Heeft u het afgelopen jaar met RegioRijder gereisd?

☐ Ja

☐ Nee ⟶ U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen, stuur de vragenlijst terug in de meegestuurde antwoordenvelop.

2. Met welk reisdoel reist u meestal?

☐ Bezoeken van huisarts

☐ Bezoeken van ziekenhuis

☐ Bezoeken van fysiotherapeut, tandarts, etc.

☐ Bezoeken van familie, vrienden, kennissen

☐ Ziekenhuis/instelling om iemand anders te bezoeken

☐ Dagje uit (vb. winkelen, dierentuin, museum, restaurant)

☐ Activiteit, vereniging of club

☐ Dagbesteding

☐ Anders, namelijk: _____

3. Hoe reist u?

☐ Zonder hulpmiddelen

☐ Met rollator

☐ Met (elektrische of opvouwbare) rolstoel of scootmobiel

☐ Met mijn begeleider of met mijn hulphond

4. 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:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER <TOKEN> 858818

9. Heeft u het afgelopen jaar (vanaf juni 2020 tot heden) 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 12
- ☐ Nee → Ga door naar vraag 13
- ☐ Geen mening → Ga door naar vraag 13

10. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat: _____

11. 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 13.

12. 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: _____

RITPLANNING EN REISTIJD

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
13. De belservice door de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Het op tijd opgehaald worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Het op tijd op uw bestemming zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER <TOKEN> 858818

DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
16. De uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. De behulpzaamheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De rijvaardigheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Het contact met de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. De sfeer in het voertuig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Het onderhoud van het voertuig (gordel/riem en andere onderdelen werken goed, geen beschadigingen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Het vervoer van uw hulpmiddelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

VERVOER TIJDENS CORONA

In hoeverre bent u het eens met de stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t. / Geen mening
25. De vervoerder heeft genoeg maatregelen getroffen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. De vervoerder houdt zich aan de coronamaatregelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Ik ben bang om besmet te raken tijdens een rit	☐	☐	☐	☐	☐	☐

28. Het kan zijn dat u in verband met corona <u>bewust geen</u> gebruik maakt van RegioRijder. Waarom reist u <u>niet</u> met RegioRijder? Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ De reizen zijn niet noodzakelijk
- ☐ Ik houd me graag aan het advies van de overheid om niet te reizen
- ☐ Ik probeer met zo weinig mogelijk anderen in contact te komen
- ☐ De vervoerder heeft in mijn ogen niet genoeg maatregelen getroffen
- ☐ Ik ben bang om besmet te raken als ik met RegioRijder reis
- ☐ Mijn omgeving heeft liever niet dat ik met RegioRijder reis
- ☐ Anders, namelijk: _____

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER <TOKEN> 858818

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

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

33. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?
Geef een rapportcijfer: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

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

34. Heeft u nog opmerkingen over RegioRijder? Wat gaat goed, wat kan beter, suggesties of tips?

TOT SLOT

35. RegioRijder onderzoekt of het mogelijk is om met combi-passen te werken. Met een combi-pas mag u dan met RegioRijder reizen, maar kunt u ook gratis met het reguliere Openbaar Vervoer reizen. Stel u krijgt een combi-pas, zou u dan vaker met het reguliere Openbaar Vervoer reizen?

- ☐ Zeer zeker niet
- ☐ Waarschijnlijk niet
- ☐ Waarschijnlijk wel
- ☐ Zeer zeker wel
- ☐ Weet ik niet / Geen mening

36. Wilt u kans maken op één van de tien cadeaubonnen ter waarde van 15 euro? Uw contactgegevens worden apart opgeslagen van uw antwoorden. RegioRijder of de gemeente weet dus niet welke antwoorden u heeft gegeven. De gegevens die u invult worden alleen door ZorgfocuZ gebruikt om de cadeaubon toe te sturen als u gewonnen heeft.

- ☐ Nee
- ☐ Ja →

Naam: _____

E-mailadres: _____

Hartelijk dank voor het invullen!
Stuur de vragenlijst terug in de meegestuurde antwoordenvelop.

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER <TOKEN> 858818

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

Martin Bloem – m.bloem@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
www.zorgfocuz.nl