

RAPPORTAGE

# Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019

regio rijder

september 2019



# Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

## Wmo-vervoer 2019

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2019. 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. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Bij elke vraag is het verschil t.o.v. de meting uit 2018 getoond (als percentage).

### Aantallen

Uitgenodigd	1199
Ingevuld	684
Respons percentage	57%

### CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE



**76%** <sup>+9%</sup>

is tevreden over het reserveren via internet



**70%\*** <sup>-4%</sup>

wordt snel genoeg geholpen



**85%\*** <sup>-2%</sup>

wordt goed geholpen bij vragen



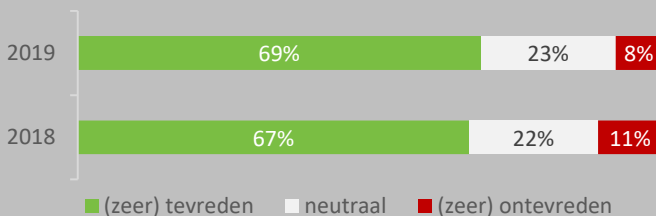
**92%\*** <sup>+0%</sup>

vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

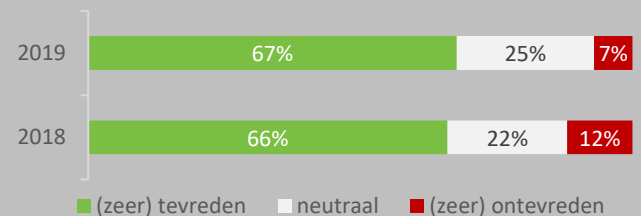
*\*de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

### STIPTHEID

#### Op tijd opgehaald worden

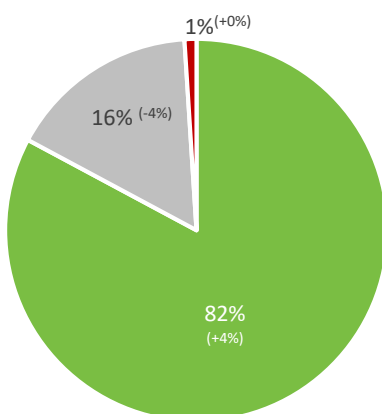


#### Op tijd op bestemming zijn

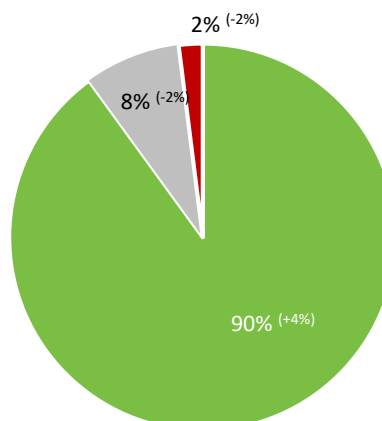


### Door de diensten van RegioRijder:

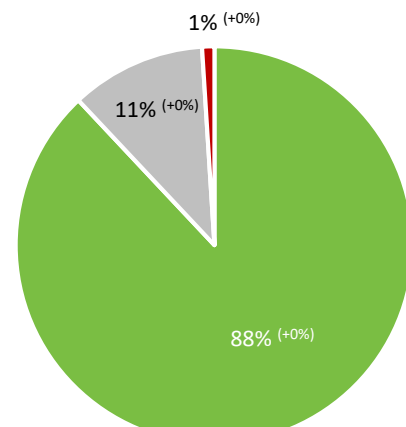
### ALGEMEEN OORDEEL



...heb ik een betere kwaliteit van leven



...kan ik komen waar ik wil



...kan ik mij beter zelfstandig redden

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

## CHAUFFEUR



**87%\*** <sup>+3%</sup>

vindt de uitstraling van de chauffeur goed



**86%\*** <sup>+2%</sup>

vindt de chauffeur behulpzaam



**87%\*** <sup>-1%</sup>

is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

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

## COMPLIMENTEN

“Zo'n ingewikkelde logistiek en het gaat nooit fout. Ze zijn er altijd.”

“Het is een cadeautje. Het geeft vrijheid om de deur uit te kunnen.”

## KLACHTEN



**21%** <sup>-1%</sup>

heeft weleens een klacht ingediend



**51%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over de afhandeling van de klacht

## VERBETER PUNTEN

“Als ik een paar boodschappen wil doen, dan moet ik lang wachten voor dat er weer een RegioRijder komt.”

“Dat de chauffeurs vaker op tijd komen en dat ze via de telefoon melden dat ze eraan komen.”

## ALGEMEEN OORDEEL



**8,0** <sup>+0,2%</sup>

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



**87%\*** <sup>+2%</sup>

vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte

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

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Ritfrequentie .....	4
2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder .....	5
2.3 Ritplanning en wachttijd .....	9
2.4 De chauffeur en het voertuig .....	10
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder.....	11
<b>3   Vergelijking uitkomsten 2017, 2018 en 2019.....</b>	<b>13</b>

## Bijlage 1 – Vragenlijst

# 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 derde meting weergegeven, die is uitgevoerd in juni en juli van 2019.

## 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 1199 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:

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

## Uitnodigen cliënten

De vooraankondiging is verspreid door de gemeenten. RegioRijder heeft daarnaast een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten in de steekproef van ZorgfocuZ een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten die nog niet gereageerd hadden een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen.

## Respons

De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1199
Aantal reacties (Bruto respons)	708 (59,0%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	684 (57,0%)

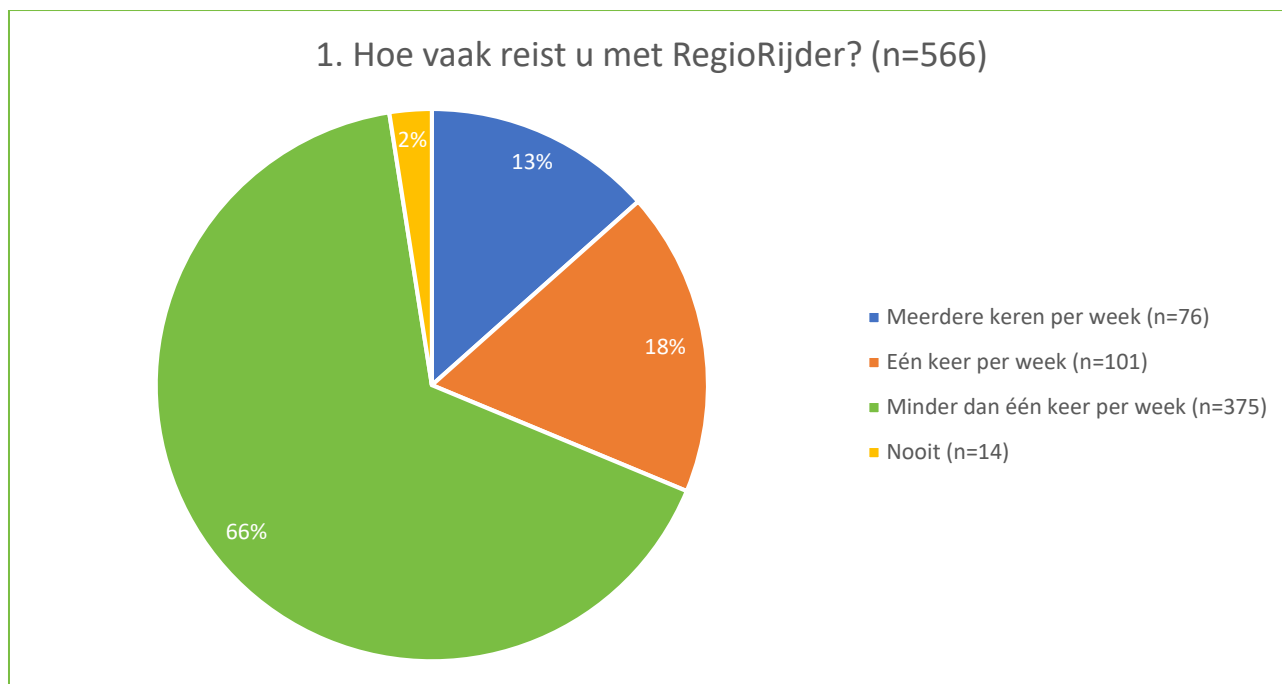
Uitgaande van 684 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 2,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 2,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,5% en 52,5% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

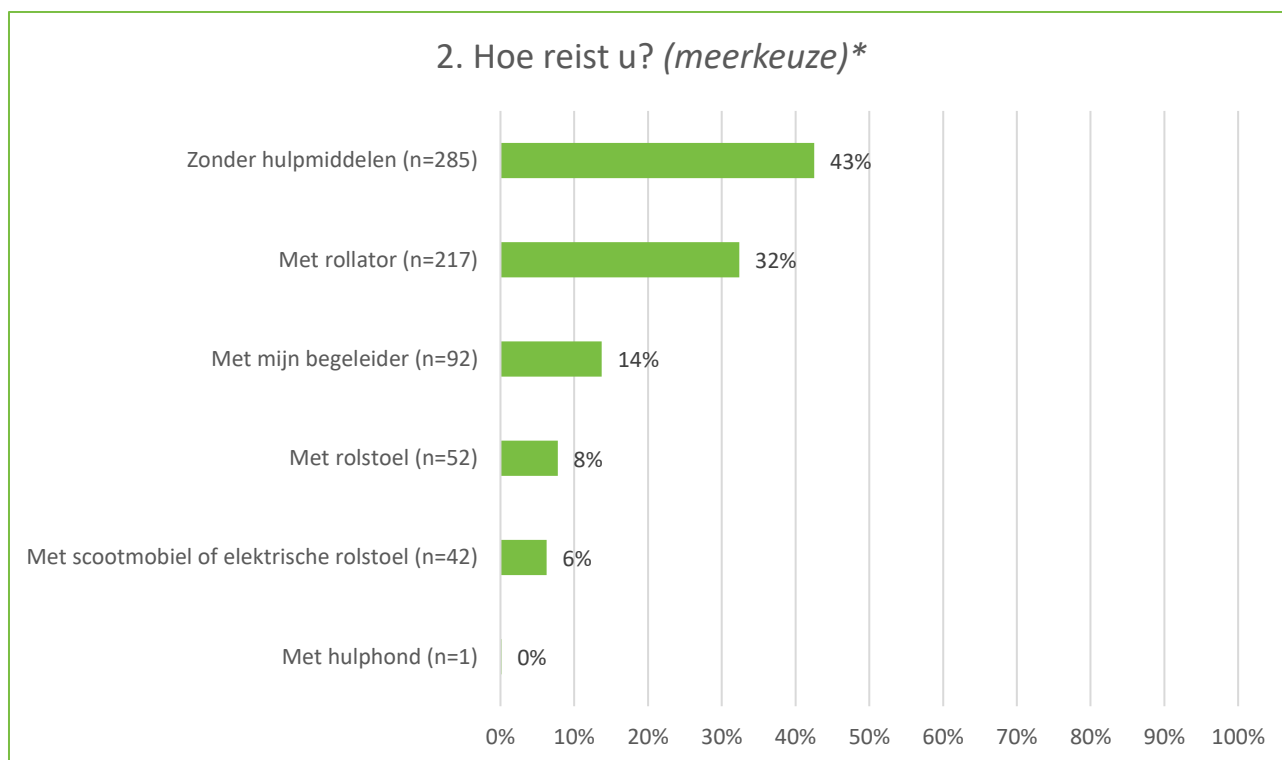
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven met (n). In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van het onderzoek in 2019 vergeleken met de resultaten van 2018 en 2017.

## 2 | Resultaten

### 2.1 Ritfrequentie

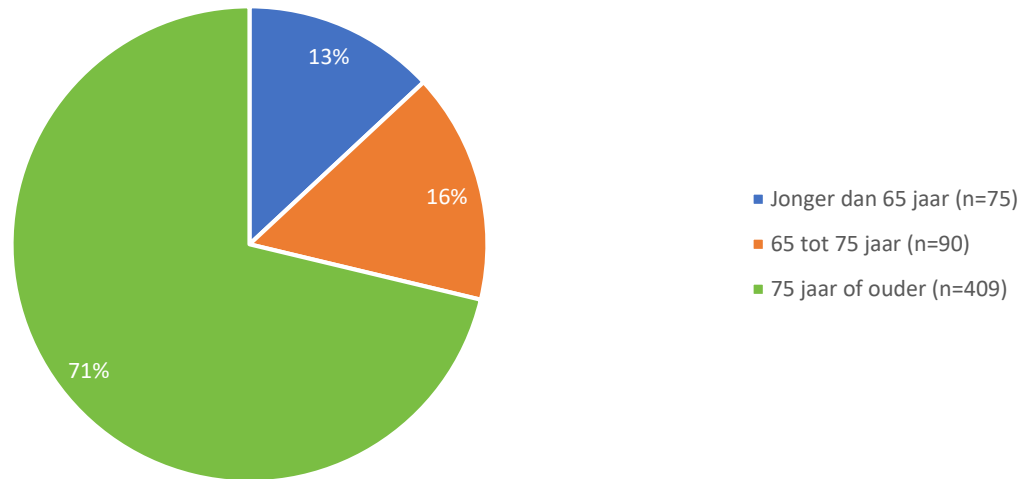


De antwoorden van respondenten die hebben aangegeven nooit met RegioRijder te reizen zijn niet meegenomen in de resultaten van dit onderzoek.



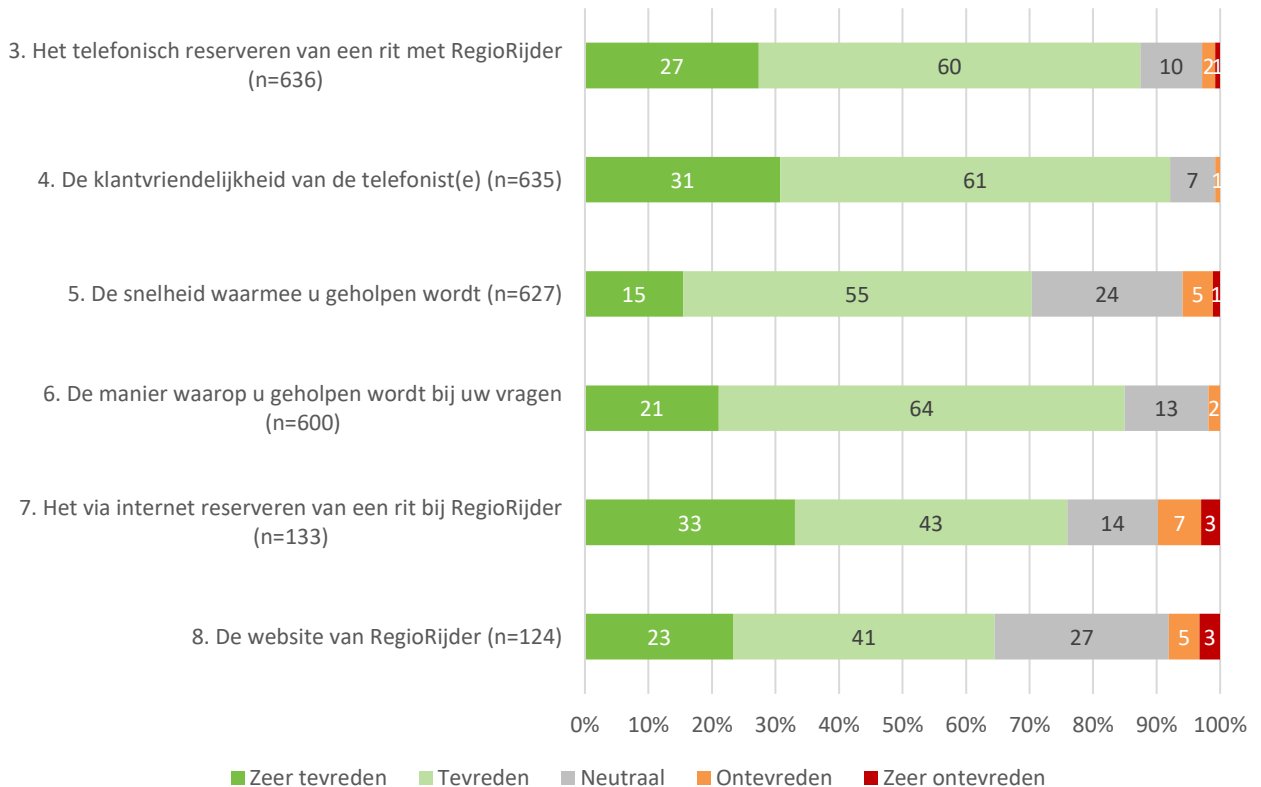
\*Percentages zijn gebaseerd op het totale aantal respondenten (n=670).

### 3. Binnen welke leeftijdscategorie valt u? (n=574)



## 2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

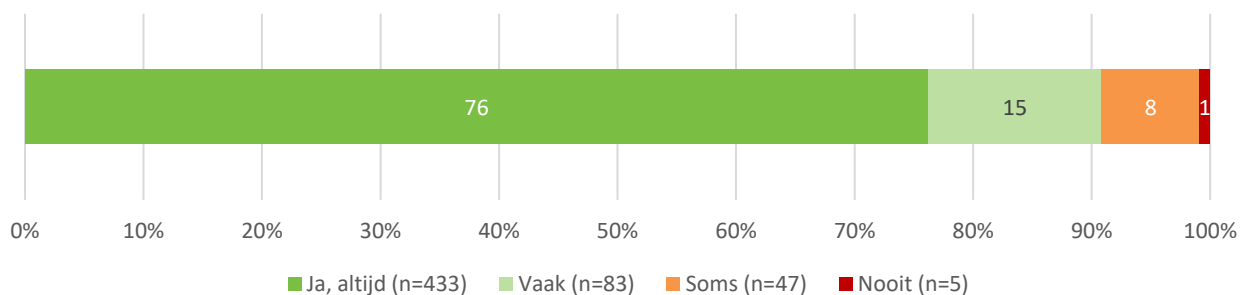
### Hoe tevreden bent u over...



Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V3 (n=16), V4 (n=15), V5 (n=16), V6 (n=29), V7 (n=357), V8 (n=361).

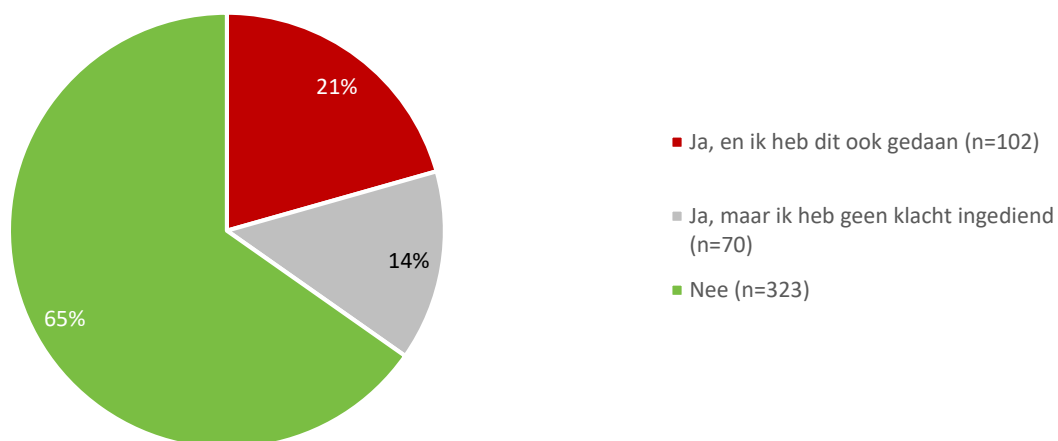


9. Herhaalt de telefonist(e) de volledige reservering aan het einde van het gesprek? (n=568)

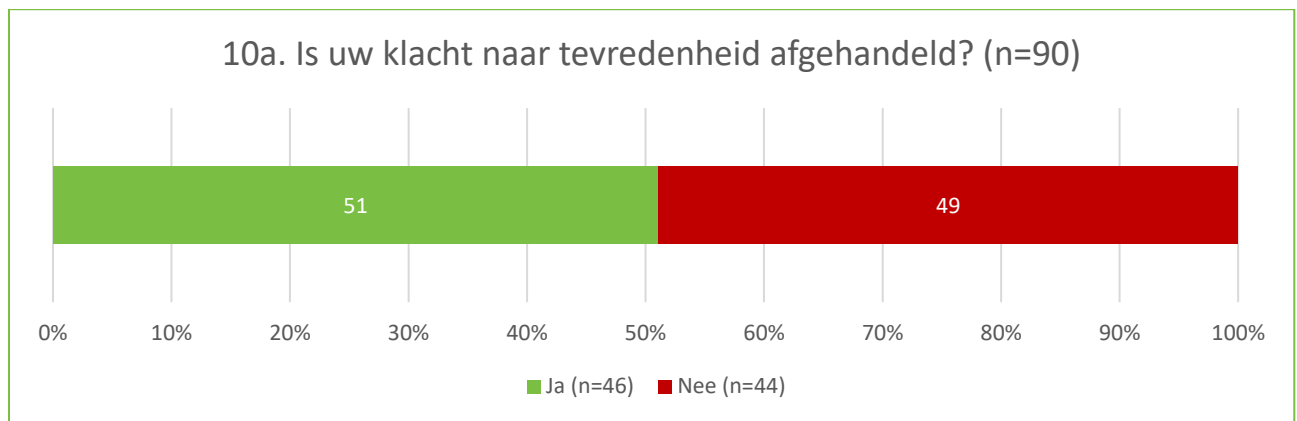


Antwoordoptie 'n.v.t./weet ik niet': (n=43).

10. Heeft u weleens overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer? (n=495)

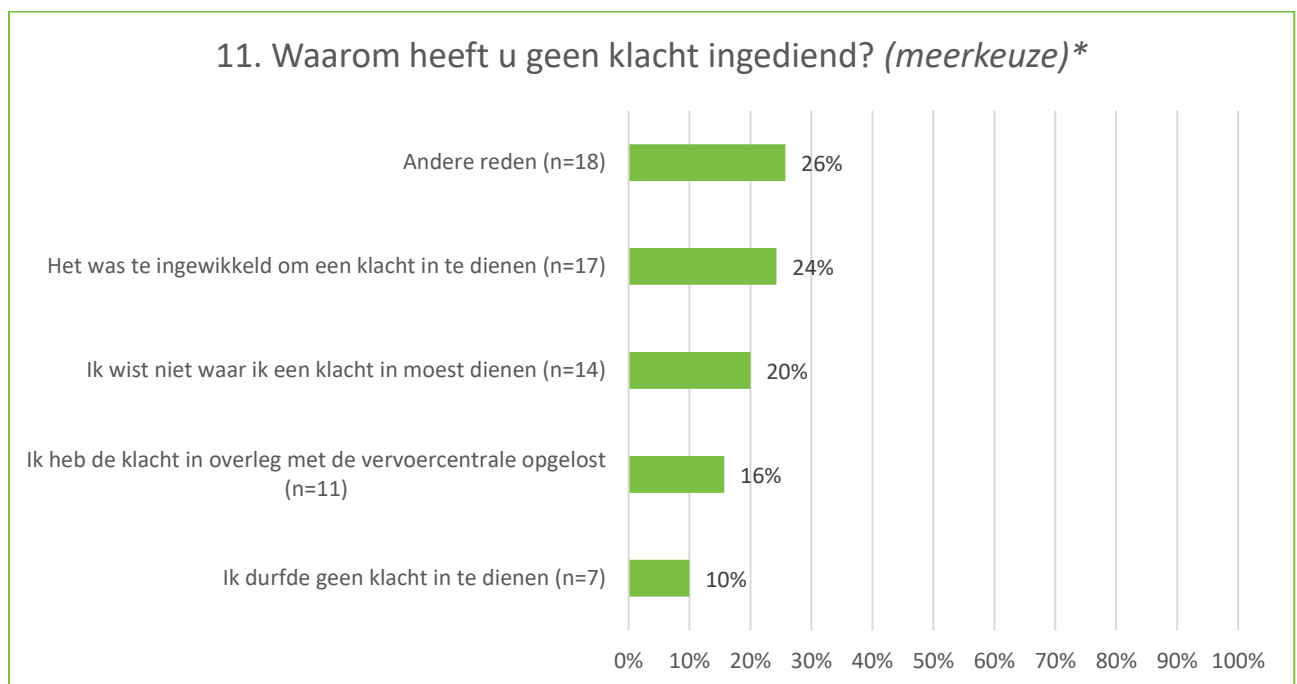


Antwoordoptie 'geen mening': (n=12).

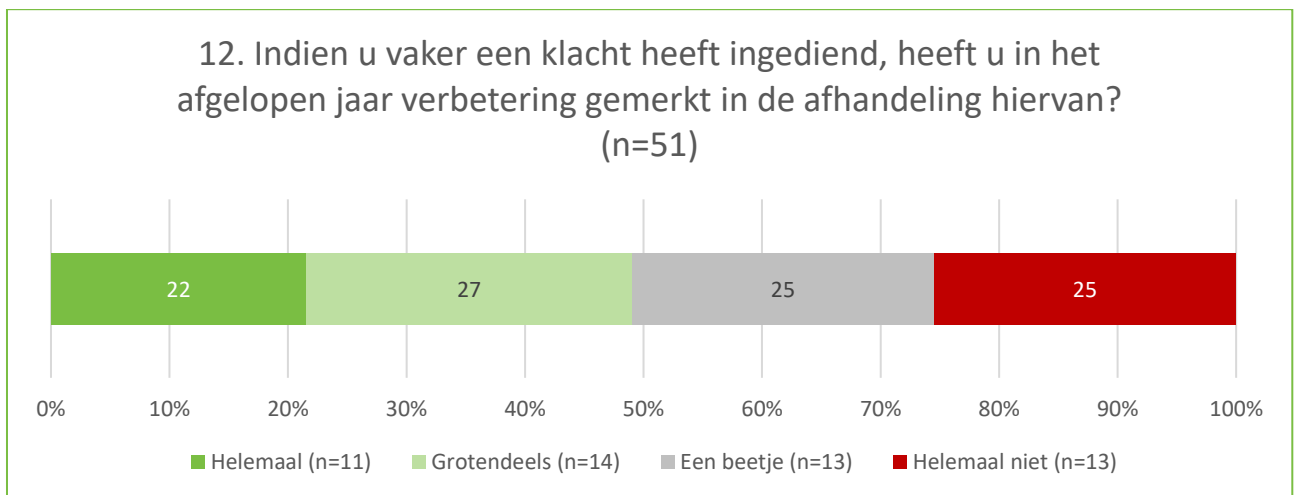


Als reden voor de ontevredenheid met de afhandeling van de klacht, noemen de meeste respondenten dat er geen terugkoppeling is geweest naar aanleiding van de klacht. Respondenten geven aan dat zij niet zijn teruggebeld waar dit wel was toegezegd en dat zij geen verbetering of verandering hebben gezien na het (meermaals) indienen van een klacht. Een aantal respondenten voelt zich niet serieus genomen, anderen vinden dat zij niet vriendelijk zijn behandeld en/of hebben het gevoel dat er niets met hun klacht wordt gedaan.

Vraag 11 is alleen ingevuld door respondenten die bij vraag 10 hebben aangegeven dat zij hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar die dit uiteindelijk niet hebben gedaan.



\*Percentages zijn gebaseerd op respondenten die bij vraag 10 antwoordden dat zij wel overwogen een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan (n=70). Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: het kost te veel moeite/het heeft geen nut (7x), het duurt te lang (2x), telefonisch/schriftelijk opgelost (2x), al door een ander gemeld (1x), klacht ingediend zonder resultaat (1x), angst voor ontslag van medewerker (1x).



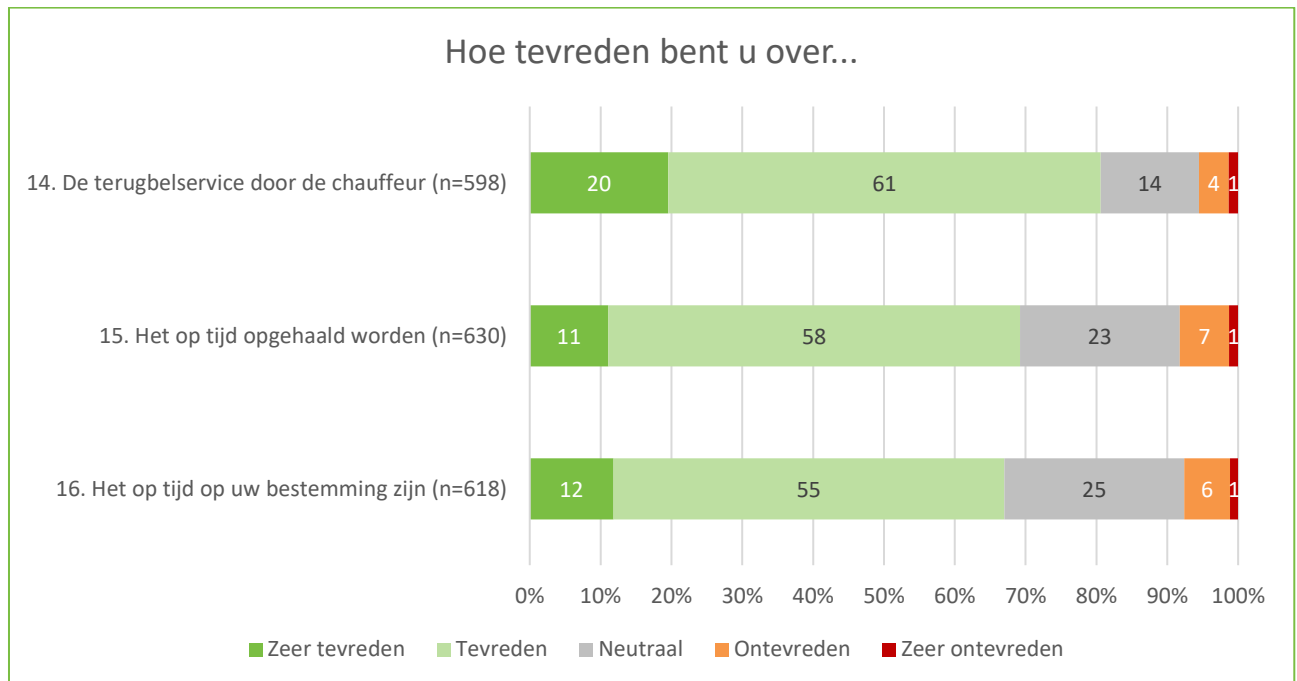
Respondenten hadden de mogelijkheid hun antwoord op vraag 12 toe te lichten. Respondenten die verbetering zien, hadden vrijwel allemaal een klacht ingediend over het op tijd ophalen en wegbrengen. Deze respondenten geven aan dat zij sinds het indienen van hun klacht weer op tijd gehaald en gebracht worden. Respondenten die geen verbetering zagen, noemen als reden dat er volgens hen niets met hun klacht is gedaan, dat zij vaker dezelfde klacht hebben moeten indienen en dat er geen terugkoppeling is geweest naar aanleiding van hun klacht. Eén respondent maakt door aanhoudende problemen geen gebruik meer van RegioRijder.

### 2.2.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag “Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?”.

- De meeste respondenten geven aan geen opmerkingen te hebben en tevreden te zijn over het contact en het reserveren. Men prijst met name de klantvriendelijkheid van de medewerkers: respondenten geven aan dat zij telefonisch vriendelijk, correct en behulpzaam te woord worden gestaan.
- Daarna geeft een groot aantal respondenten aan dat zij geen gebruik (durven) maken van het internet en de website. Zij geven de voorkeur aan het telefonisch reserveren en dit gaat niet altijd naar wens. Respondenten noemen onder andere de kosten van het 0900-nummer en de oplopende wachttijd (en bijbehorend muziekje) als verbeterpunten. Af en toe is de centrale slecht bereikbaar of wordt er niet opgenomen.

## 2.3 Ritplanning en wachttijd



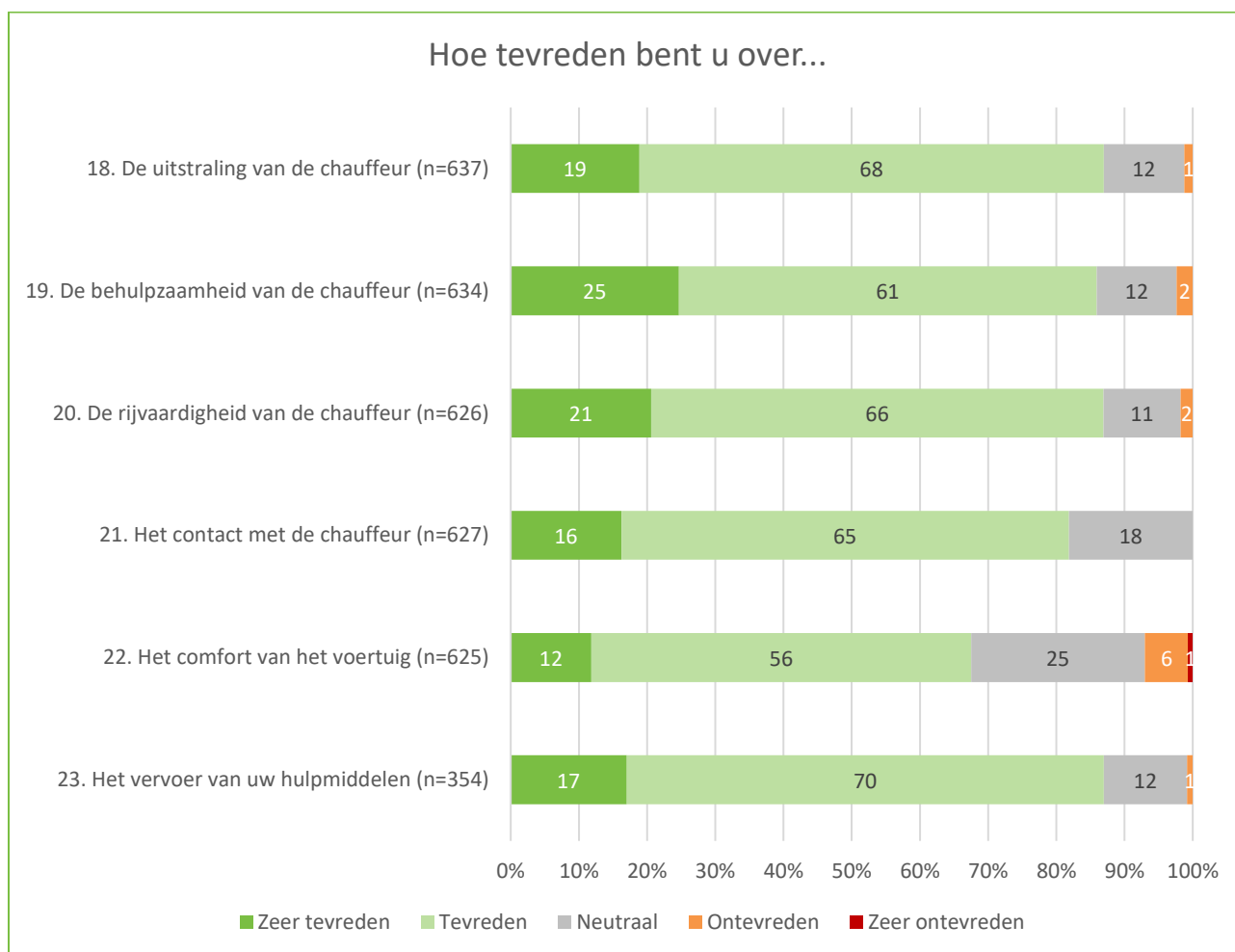
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V14 (n=21), V15 (n=4), V16 (n=10).

### 2.3.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?':

- De meeste respondenten geven aan geen opmerkingen te hebben en tevreden te zijn over de ritplanning en de wachttijd.
- Andere respondenten dragen verbeterpunten aan. Men ziet met name ruimte voor verbetering bij het ophalen uit het ziekenhuis. Respondenten geven aan dat zij (meer dan) een uur moeten wachten als zij na een ziekenhuisafspraak opgehaald worden. Ook is er regelmatig sprake van een langere wachttijd dan de vermelde 15 minuten speling.
- Een aantal respondenten geeft aan de ritplanning niet altijd logisch te vinden. Men moet soms lang blijven zitten wanneer er meerdere personen op verschillende locaties worden opgehaald. Een enkeling geeft aan dat er soms te veel mensen in een taxi zitten, bijvoorbeeld met drie personen op de achterbank. Ook is niet iedereen tevreden met de materiaalinzet, bijvoorbeeld het sturen van een grote taxibus naar een stad met smalle straten.

## 2.4 De chauffeur en het voertuig



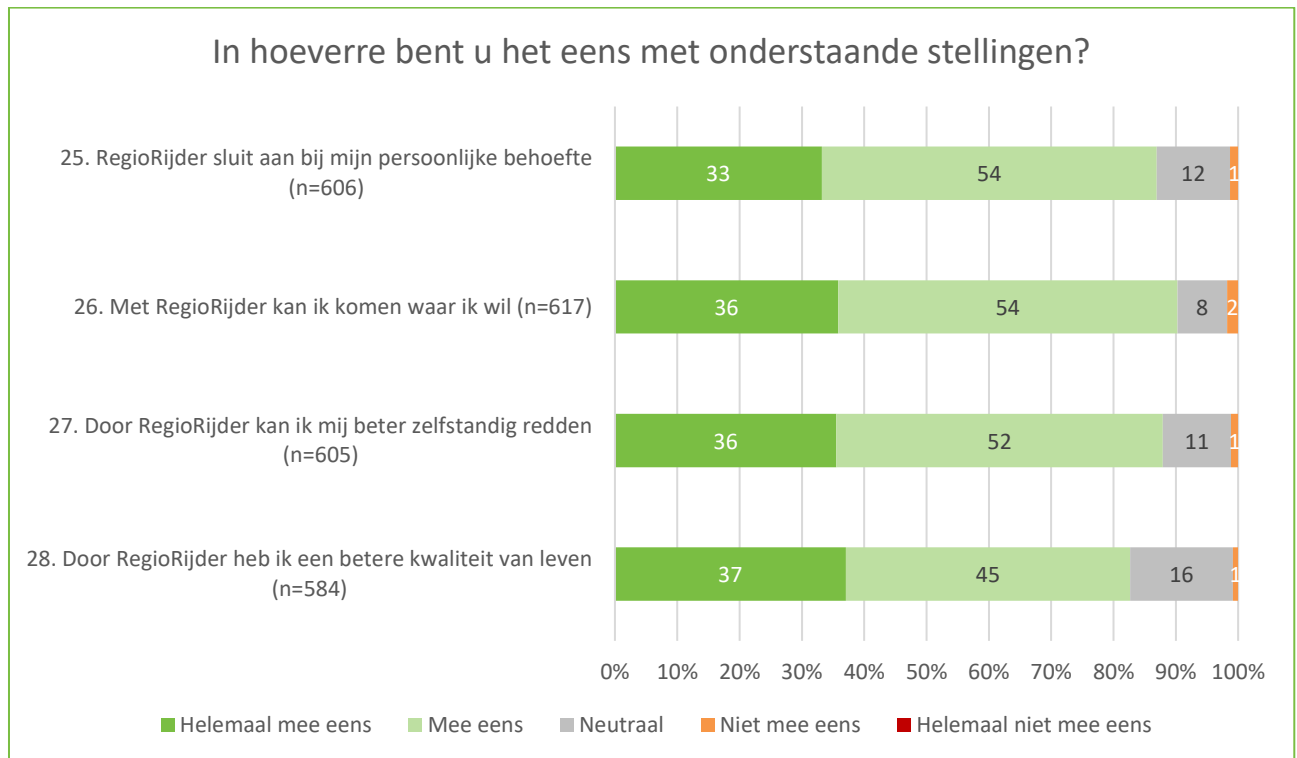
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V18 (n=3), V19 (n=4), V20 (n=6), V21 (n=2), V22 (n=5), V23 (n=202).

### 2.4.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag "Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?"

- De meeste respondenten zijn tevreden over de chauffeurs. Zij geven aan dat het merendeel van de chauffeurs vriendelijk en behulpzaam is. Het gebeurt maar zelden dat een chauffeur onvriendelijk is. Wel geeft een aantal respondenten aan dat niet alle chauffeurs de Nederlandse taal goed beheersen, waardoor onduidelijkheid ontstaat. Ook zijn niet alle chauffeurs, ondanks de beschikking over navigatie, voldoende bekend met de te rijden routes.
- Over de personenauto's is men tevreden. De taxibusjes worden door de meeste respondenten als oncomfortabel omschreven. Men geeft aan dat de instap te hoog is, de stoelen te smal en dat men achterin het busje heen en weer wordt geschud. Dit levert voor een aantal respondenten pijnklachten op. Ook krijgt niet iedereen hulp bij het instappen waar dit wel wenselijk is.

## 2.5 Algemeen oordeel RegioRijder



Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V24 (n=13), V25 (n=6), V26 (n=19), V27 (n=28).

28. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=584)			
Cijfer	n	%	
1	5	0,8	
2	0	0,0	
3	2	0,3	
4	3	0,5	
5	12	1,9	
6	29	4,6	
7	119	18,8	
8	266	42,1	
9	130	20,6	
10	66	10,4	
<b>Gemiddelde</b>	<b>8,0</b>		

Antwoordoptie 'n.v.t.': (n=28).

## 2.5.1 Complimenten en verbeterpunten

Hieronder volgt de samenvatting van de antwoorden op de vragen “Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?” en “Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?”.

De volgende complimenten worden aan RegioRijder gegeven:

- De meeste complimenten zijn gericht aan de chauffeurs. Respondenten noemen hen vriendelijk, behulpzaam en correct. Ook wordt men over het algemeen op tijd opgehaald, verlopen de ritten voorspoedig en zijn de chauffeurs vindingrijk bij onverwachte problemen. Respondenten zijn blij en dankbaar dat RegioRijder bestaat en noemen o.a. dat het dankzij RegioRijder mogelijk blijft om vrienden en familie te bezoeken, boodschappen te halen en uitstapjes te maken.
- Tot slot zijn een aantal respondenten tevreden over de kwaliteit van het vervoer en de voertuigen, de goede service en de betaalbaarheid van RegioRijder.

De volgende verbeterpunten worden gegeven:

- Het meest gehoorde verbeterpunt is de wachttijd, met name na een ziekenhuisbezoek. Daarnaast noemen respondenten dat zij graag op tijd opgehaald zouden willen worden en dat zij eerder een melding van de chauffeur willen ontvangen, zodat zij klaar kunnen staan als de taxi arriveert.
- Een aantal respondenten zou alleen nog maar gebruik maken van personenauto's en niet van busjes. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van een personenauto, noemt men regelmatig dat drie personen op de achterbank te veel is, met name als men op leeftijd is.
- Tot slot noemt men de regels en flexibiliteit als verbeterpunt. Respondenten zouden graag meer kilometers maken, meer bagage meenemen en vaker een uitzondering maken voor begeleiders. Ook zouden de respondenten met een (hulp)hond graag zien dat deze mee kan en mag met de taxi.

## 3 | Vergelijking uitkomsten 2017, 2018 en 2019

Onderstaande tabel bevat de vergelijking tussen de scores van de meting uit 2019 en de metingen uit 2018 en 2017. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores op de betreffende vraag.

Met een statistische toets (*one way ANOVA*) is gekeken of de gemiddelde scores per jaar significant van elkaar verschillen. Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Als er een significant verschil gevonden wordt dan kan er met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt dan het voorgaande jaar. Significant lagere scores zijn gemarkeerd met een **rode kleur**, significant hogere scores met een **groene kleur**. De scores van 2019 verhouden zich tot de scores van 2018, de scores van 2018 verhouden zich tot de scores van 2017.

	2019	2018	2017
<b>Contact met de vervoercentrale van RegioRijder (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)</b>			
3. Hoe tevreden bent u over het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder?	4,1	4,1	4,1
4. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)?	4,2	4,2	4,2
5. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u geholpen wordt?	3,8	3,8	3,9
6. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen?	4,0	4,0	4,0
7. Hoe tevreden bent u over het via internet reserveren van een rit met RegioRijder?	4,0	3,8	4,0
8. Hoe tevreden bent u over de website van RegioRijder?	3,8	3,6	3,8
9. Herhaalt de telefonist(e) de volledige reservering aan het einde van het gesprek? (1=Nooit, 4=Ja, altijd)	3,7	<b>3,6</b>	3,7
10a. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=Nee, 2=Ja)	1,5	1,5	1,6
<b>Ritplanning en wachttijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)</b>			
14. Hoe tevreden bent u over de terugbelservice door de chauffeur?	<b>3,9</b>	3,8	3,8
15. Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?	3,7	3,6	3,6
16. Hoe tevreden bent u over het op tijd op uw bestemming zijn?	3,7	3,6	3,6
<b>De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)</b>			
18. Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur?	4,0	4,0	4,0
19. Hoe tevreden bent u over de behulpzaamheid van de chauffeur?	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	4,1
20. Hoe tevreden bent u over de rijvaardigheid van de chauffeur?	4,1	4,0	4,1
21. Hoe tevreden bent u over het contact met de chauffeur?	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	3,9
22. Hoe tevreden bent u over het comfort van het voertuig?	3,7	3,8	3,8
23. Hoe tevreden bent u over het vervoer van uw hulpmiddelen?	4,0	4,0	4,0
<b>Algemeen oordeel RegioRijder (1=helemaal mee oneens, 5=helemaal mee eens)</b>			
25. Regiorijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	<b>4,2</b>	4,1	4,1
26. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	<b>4,2</b>	4,1	4,2
27. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	4,2	4,2	4,2
28. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	<b>4,2</b>	4,1	4,1
29. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)	8,0	7,8	8,0



# Bijlage 1 – 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.
- Kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

### Ritfrequentie

1. 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 antwoordenvolp.
2. Hoe reist u? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Met rollator
  - Met rolstoel
  - Met scootmobiel of elektrische rolstoel
  - Met hulphond
  - Met mijn begeleider
  - Zonder hulpmiddelen
3. 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?	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze ontevreden	N.v.t. / Geen mening
3. Het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De snelheid waarmee u geholpen wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Het via internet reserveren van een rit met RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De website van RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<input type="checkbox"/> Ja, altijd	<input type="checkbox"/> Vaak	<input type="checkbox"/> Soms	<input type="checkbox"/> Nooit	<input type="checkbox"/> N.v.t. / Weet ik niet
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	--

### 10. Heeft u weleens overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer?

- Ja, en ik heb dit ook gedaan →
- Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga naar vraag 11
- Nee → Ga naar vraag 13
- Geen mening → Ga naar vraag 13

Is uw klacht naar uw tevredenheid afgehandeld?

- Ja
- Nee, omdat:

### 11. 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.....

Ga nu verder naar vraag 13

### 12. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, heeft u in het afgelopen jaar verbetering gemerkt in de afhandeling hiervan?

- Helemaal
- Grotendeels
- Een beetje
- Helemaal niet
- Eventuele toelichting:

Deze vragenlijst gaat verder op de achterzijde

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

### Ritplanning en wachttijd

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
14. De terugbelservice door de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Het op tijd op uw bestemming zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

### De chauffeur en het voertuig

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
18. De uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De behulpzaamheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De rijvaardigheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Het contact met de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Het vervoer van uw hulpmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. 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
25. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. 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	N.v.t.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

[Deze vragenlijst gaat verder op de volgende pagina](#)

**31. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?**

**32. RegioRijder is van plan om later dit jaar de uitkomsten van het onderzoek met een groep respondenten te bespreken. Wilt u hier aan deelnemen?** *(Deze gegevens worden door het onderzoeksbureau gescheiden van uw antwoorden. RegioRijder of anderen weten dus nooit welke antwoorden u heeft gegeven)*

- Ja → Laat hiernaast uw telefoonnummer en/of e-mailadres achter  
 Nee

Naam:  
Telefoon:  
E-mail:

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

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
m.bloem@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 - 82 00 461