

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2018/2019

regio  rijder

september 2019



Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Leerlingenvervoer schooljaar 2018/2019

Deze samenvatting geeft een overzicht op hoofdlijnen van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van kinderen die in het schooljaar 2018/2019 gebruik gemaakt hebben van het leerlingenvervoer, dat wordt uitgevoerd door RegioRijder. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven.

Aantallen

Uitgenodigd	878
Ingevuld	227
Responspercentage	26%

ALGEMEEN



99% ^{+2%}

reist meerdere malen per week met RegioRijder



92% ^{+5%}

vindt de regels en afspraken duidelijk



93%* ^{-1%}

vindt een vaste chauffeur (zeer) belangrijk



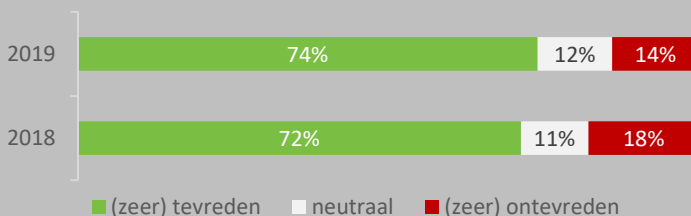
80%* ^{+/-0%}

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

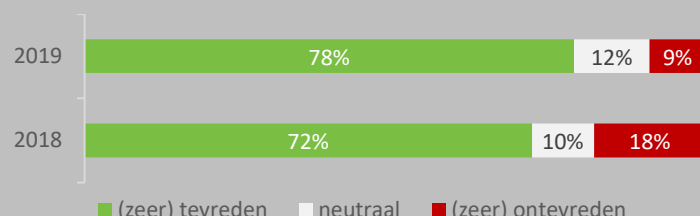
*de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages

PLANNING EN REISTIJD

Het op tijd opgehaald worden

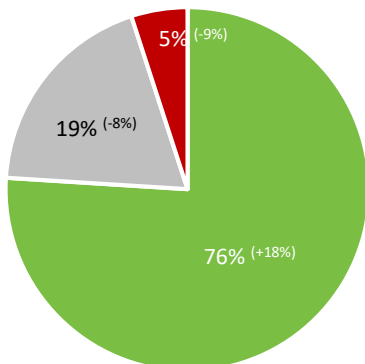


Het op tijd op bestemming zijn

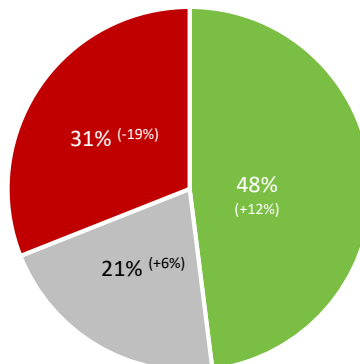


CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE

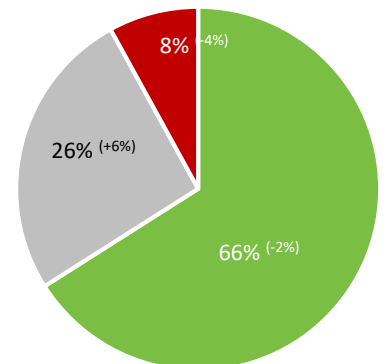
Hoe tevreden bent u over?



...de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)



...de informatievoorziening bij vertraging



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal

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

CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG



+7%

76%*

is tevreden over het contact tussen chauffeur en ouders/verzorgers



+9%

67%*

vindt de kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen goed



+9%

88%*

is tevreden over het comfort van het voertuig

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

COMPLIMENTEN

“Dankbaar dat we een vaste chauffeur hebben. Onze chauffeur heeft laten zien een zeer bekwame en betrouwbare man te zijn.”

“Onze chauffeur is heel goed. Altijd op tijd, nooit ziek en leuk met de kinderen.”

REACTIES VAN KINDEREN

“Chauffeur is heel leuk en gezellig! Het is gezellig in de bus.”

“Het is makkelijk en je bent sneller op school dan op de fiets.”

“Dat de buschauffeur verantwoordelijk is in wat hij doet.”

VERBETER PUNTEN

“Eerder duidelijkheid over de planning in het nieuwe schooljaar.”

“Vaste chauffeur op de route die weet wat er met de kinderen aan de hand is.”

ALGEMEEN OORDEEL



+1,0

7,3

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



+9%

69%*

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

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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Algemeen	4
2.2 Chauffeur en het voertuig	6
2.3 Planning en reistijd.....	8
2.4 Contact met de vervoerscentrale.....	9
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder.....	13
2.6 Vragen aan uw kind.....	14
3 Vergelijking met 2017-2018	16

Bijlage 1: Vragenlijst

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Binnen RegioRijder organiseren de gemeenten Beverwijk, Haarlemmermeer, Heemskerk en Velsen gezamenlijk het leerlingenvervoer. Het vervoersysteem in deze gemeenten (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 KTO voor het leerlingenvervoer is in juni en juli 2019 uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

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 ouders/verzorgers van kinderen die in het schooljaar 2018/2019 gebruik maakten 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:

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

Uitnodigen cliënten

De vooraankondiging is verspreid door de gemeenten. RegioRijder heeft daarnaast een vooraankondiging van het onderzoek op de website geplaatst. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Het grootste deel van de doelgroep heeft van ZorgfocuZ de uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. In de e-mail stond een link naar de online vragenlijst. Na drie weken hebben respondenten die de vragenlijst nog niet ingevuld hadden een herinnering ontvangen.

Respons

De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd en ontdebeld (mensen mogen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	850
Aantal reacties (Bruto respons)	200 (23,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	200 (23,5%)

Uitgaande van 200 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,1%. 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 6,1% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouders/verzorgers aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,9% en 56,1% ligt.

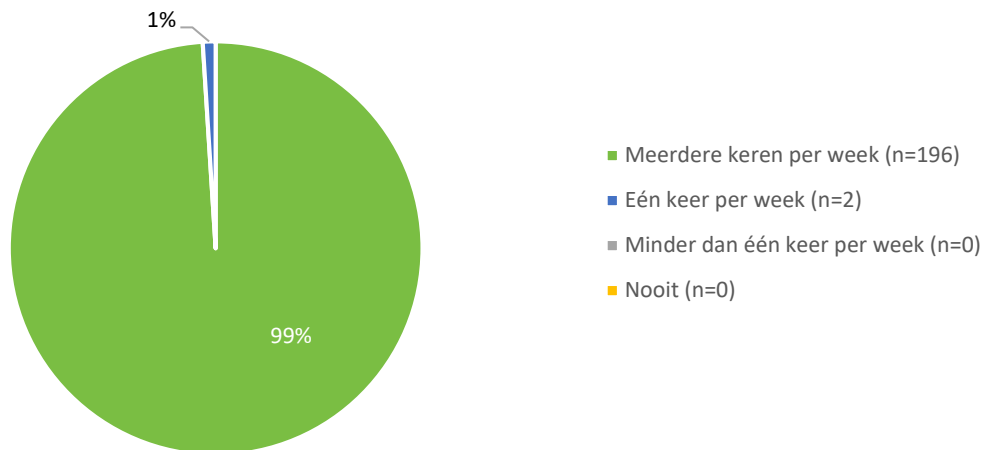
1.3 Leeswijzer

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).

2 | Resultaten

2.1 Algemeen

1. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder? (n=198)

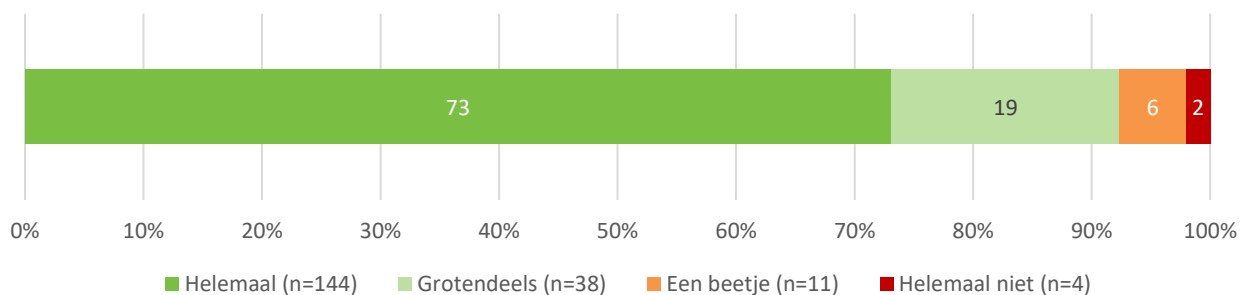


2. Hoe oud is uw kind (n=199)

Leeftijd in jaren	n	%
2,5	1	0,5
4	4	2,0
5	9	4,5
6	3	1,5
7	11	5,5
7,5	1	0,5
8	14	7,0
9	24	12,1
10	20	10,1
11	18	9,0
12	19	9,5
13	21	10,6
14	14	7,0
15	18	9,0
16	11	5,5
17	5	2,5
18	5	2,5
19	1	0,5

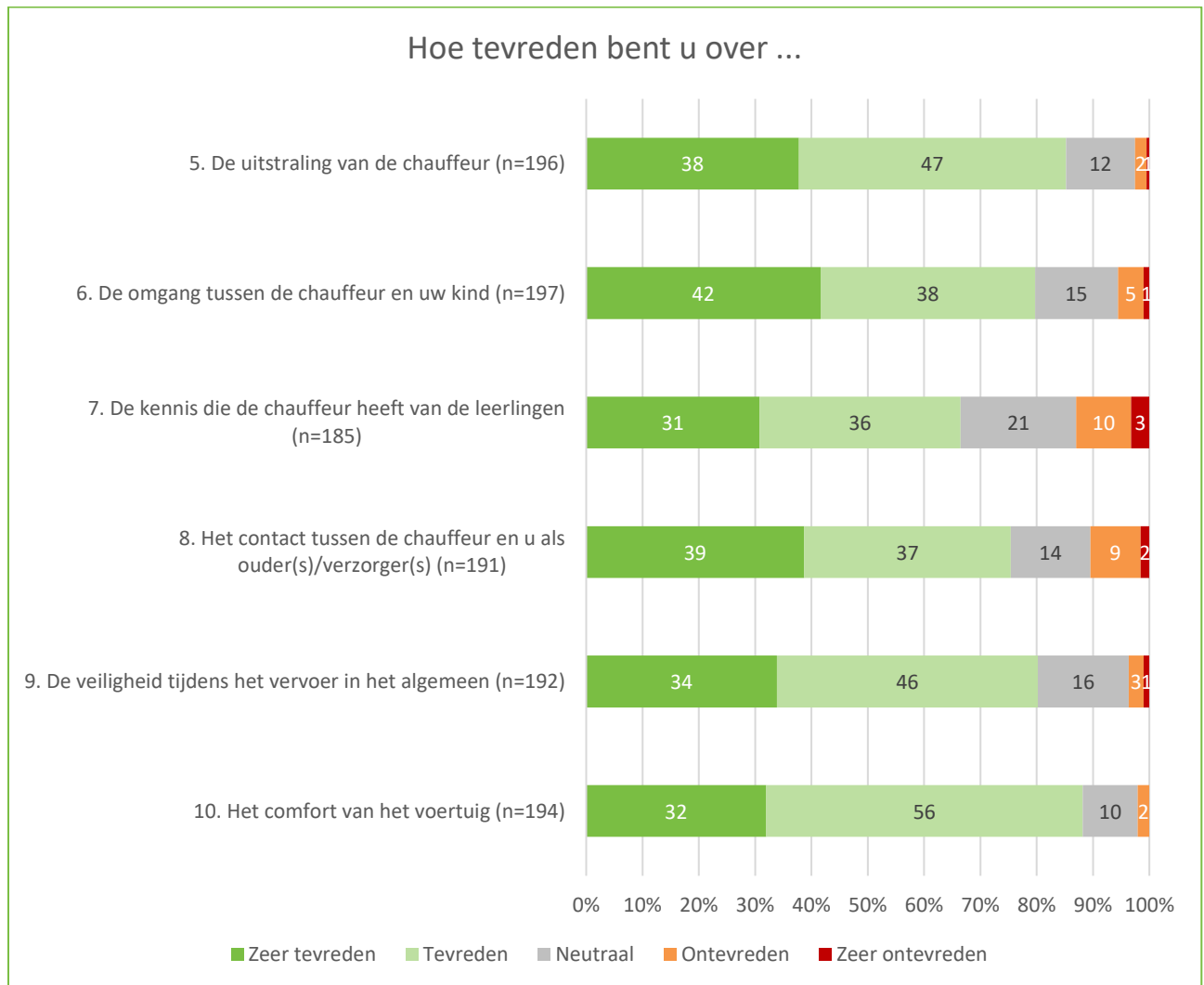
Op vraag 3 "Naar welke school gaat uw kind?" zijn door respondenten 53 verschillende scholen genoemd.

4. Zijn de regels en afspraken voor het vervoer van uw kind met RegioRijder duidelijk? (n=197)

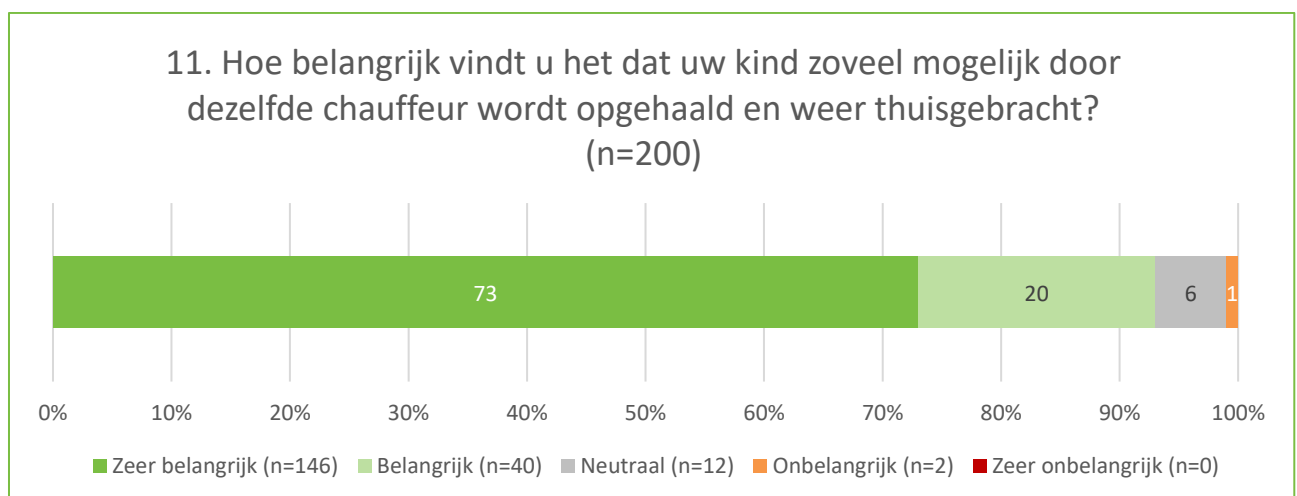


Respondenten die aangeven de afspraken niet helemaal duidelijk te vinden, kregen de mogelijkheid om een toelichting te geven. Vrijwel alle respondenten geven aan dat de communicatie niet helemaal duidelijk is. Het gaat hier bijvoorbeeld over de communicatie omtrent afhaal en thuisbreng tijden, het doorgeven van wijzigingen en de verandering in chauffeur/dienstverlening bij vakantie of ziekte. Daarnaast geven een aantal ouders/verzorgers aan dat zij (en hun kinderen) het niet prettig vinden dat er wisselende chauffeurs zijn.

2.2 Chauffeur en het voertuig



Antwoordoptie 'geen mening/n.v.t.': V5 (n=4), V6 (n=3), V7 (n=15), V8 (n=9), V9 (n=8), V10 (n=6).



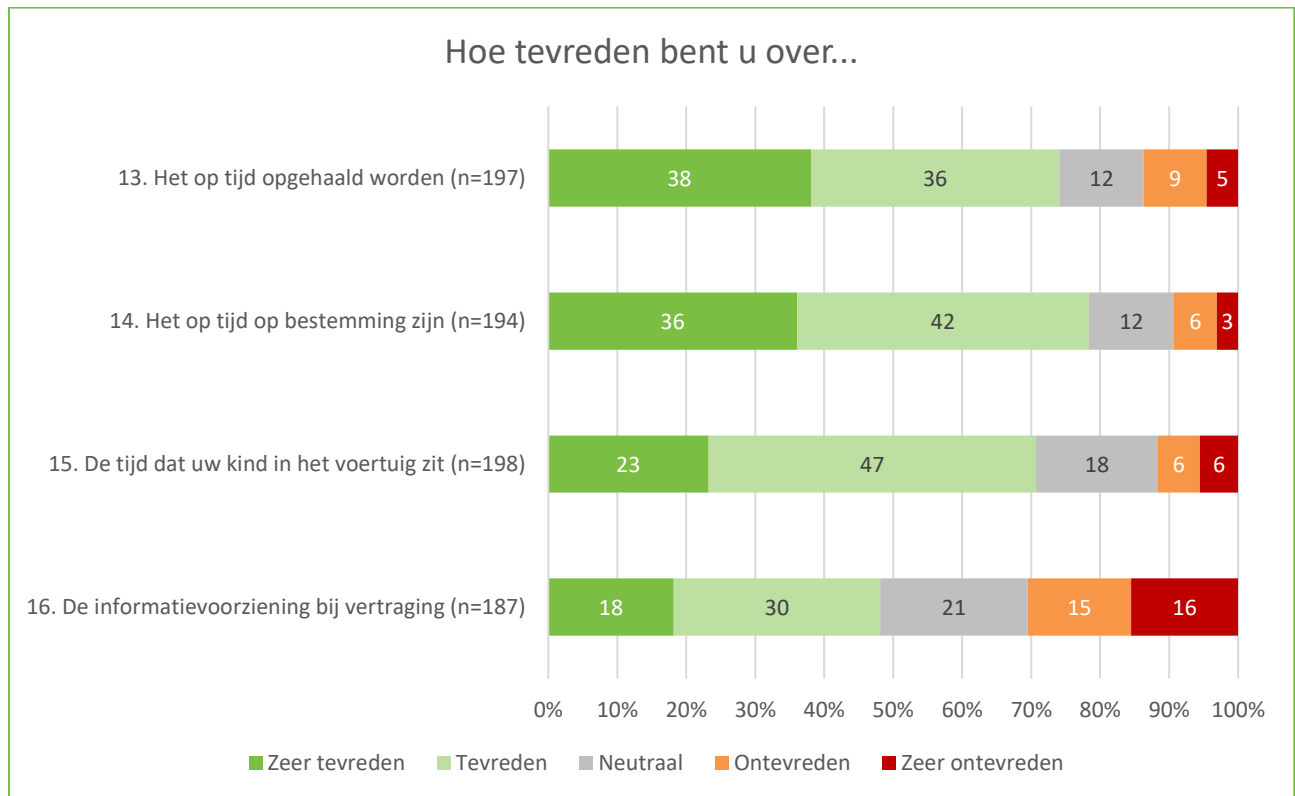
Antwoordoptie 'geen mening': (n=0).

2.2.1 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 ouders/verzorgers zijn zeer tevreden over verschillende chauffeurs. Er is leuk contact met de kinderen, de chauffeurs zijn op professionele wijze betrokken en ouders/verzorgers vertrouwen hun kinderen met een gerust hart aan hen toe. Zo noemen zij dat de chauffeurs goed op hun kinderen letten en het bijvoorbeeld doorgeven als een kind zich niet lekker voelt.
- Een aantal ouders/verzorgers geeft aan dat zij het prettig vinden dat zij het 06-nummer hebben van de chauffeur. Hierdoor zijn er korte lijntjes en kunnen wijzigingen of vertragingen tijdig doorgegeven worden.
- Veel ouders/verzorgers zijn blij dat zij vrijwel altijd dezelfde chauffeur hebben. Zij spreken regelmatig de wens uit om chauffeurs mee te nemen naar het volgende schooljaar.
- Het meest gehoorde verbeterpunt is de airconditioning in het voertuig. Meerdere ouders/verzorgers geven aan dat hun kind zwetend en met een rood hoofd uit het voertuig komt als het overdag heet is. Daarnaast geeft een enkeling aan dat de chauffeur te weinig affiniteit heeft met de problematiek van het kind, dat er af en toe ruzies onder kinderen zijn die niet adequaat worden opgelost en dat de muziek soms te hard staat, waardoor kinderen overprikkeld raken.

2.3 Planning en reistijd



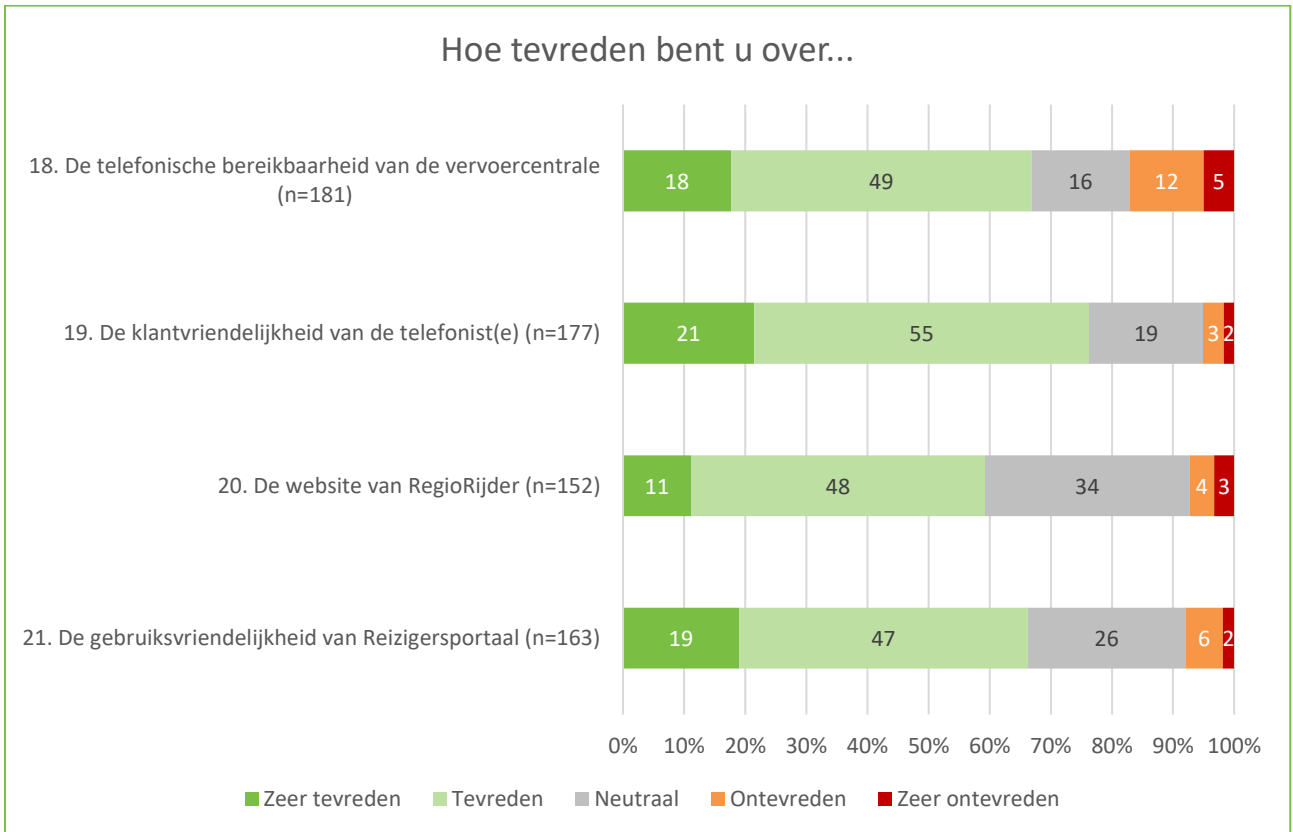
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V13 (n=3), V14 (n=5), V15 (n=1), V16 (n=10).

2.3.1 Samenvatting antwoorden open vraag

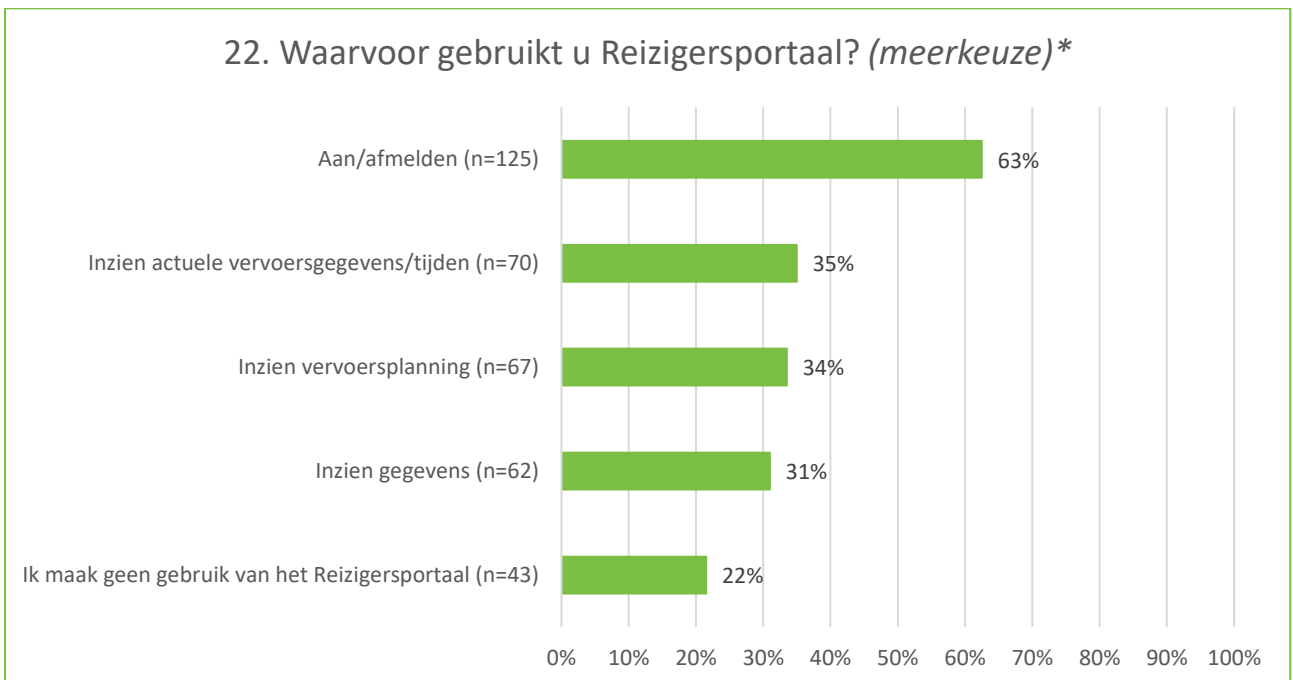
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag "Heeft u nog opmerkingen over de planning en reistijd?":

- Respondenten die aangeven tevreden te zijn over de planning en/of reistijd, geven aan dat zij het prettig vinden dat zij goed op de hoogte worden gehouden over wijzigingen en oponthoud.
- De meeste respondenten dragen een verbeterpunt aan over de planning en/of reistijd. Deze verbeterpunten hebben in vrijwel alle gevallen betrekking op de reistijd. Veel ouders/verzorgers geven aan dat de planning in hun ogen efficiënter kan en dat er over korte stukken soms lang wordt gedaan. Kinderen zitten nu soms erg lang in de bus, omdat er naar scholen en woonplaatsen wordt gereden die van de rechtstreekse route afwijken.
- Daarnaast geven ouders/verzorgers aan dat hun kinderen soms zo vroeg bij school afgezet, dat er nog niemand is om hen daar te ontvangen. Anderzijds moeten kinderen als de school uit is lang wachten tot zij worden opgepikt. Een aantal ouders/verzorgers geeft tevens aan dat hun kind regelmatig niet op tijd op school is.

2.4 Contact met de vervoerscentrale



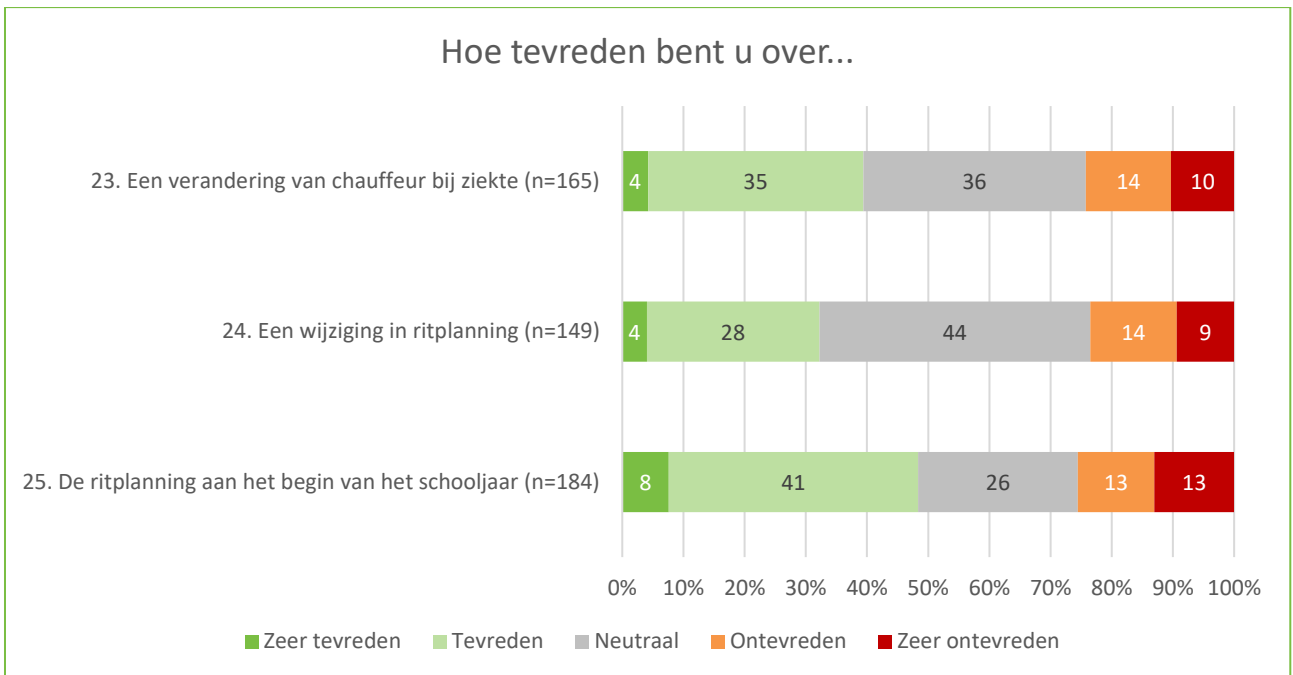
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V18 (n=14), V19 (n=20), V20 (n=45), V21 (n=34).



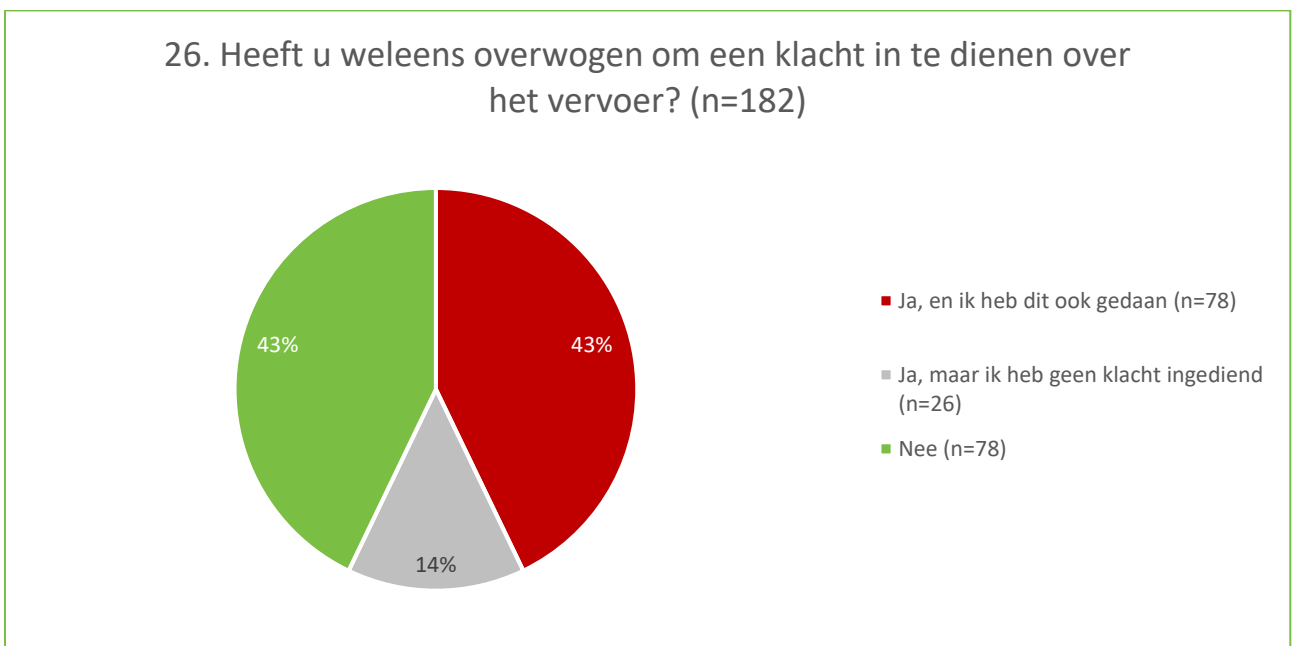
*Percentages zijn gebaseerd op het totale aantal respondenten (n=200).

Respondenten die geen gebruik maken van het Reizigersportaal noemen de volgende redenen:

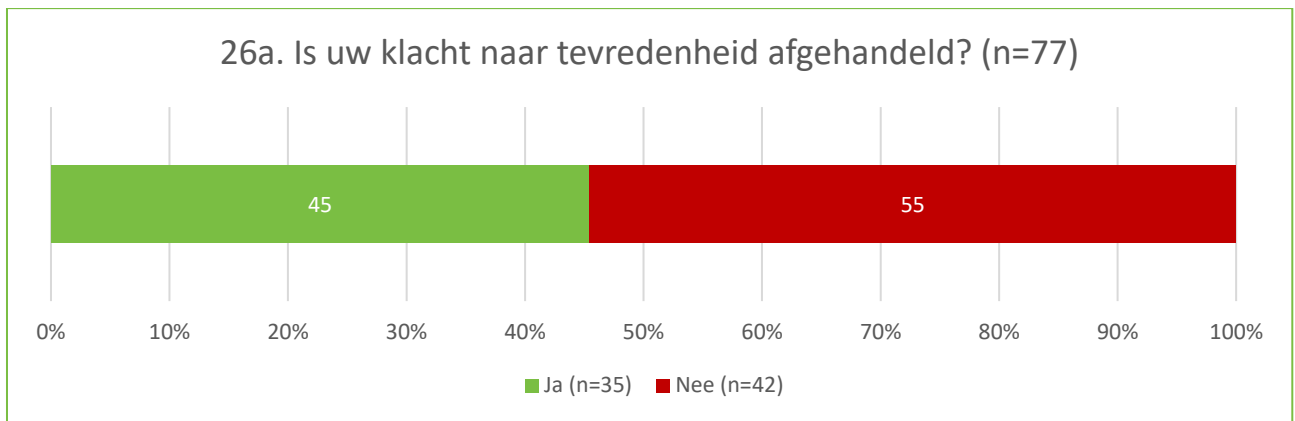
- Niet bekend met het Reizigersportaal (7x)
- Voorkeur voor telefonisch contact (7x)
- Geen inloggegevens ontvangen (6x)
- Voorkeur voor het Connexion reisportaal (4x)
- Voorkeur voor e-mail (1x)
- Weten niet hoe het werkt (1x)
- Problemen met taal en communicatie (1x)
- Geen beschikking over internet (1x)
- Niet van toepassing (1x)
- Vinden wij niet nodig (1x)



Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V23 (n=33), V24 (n=49), V25 (n=14).

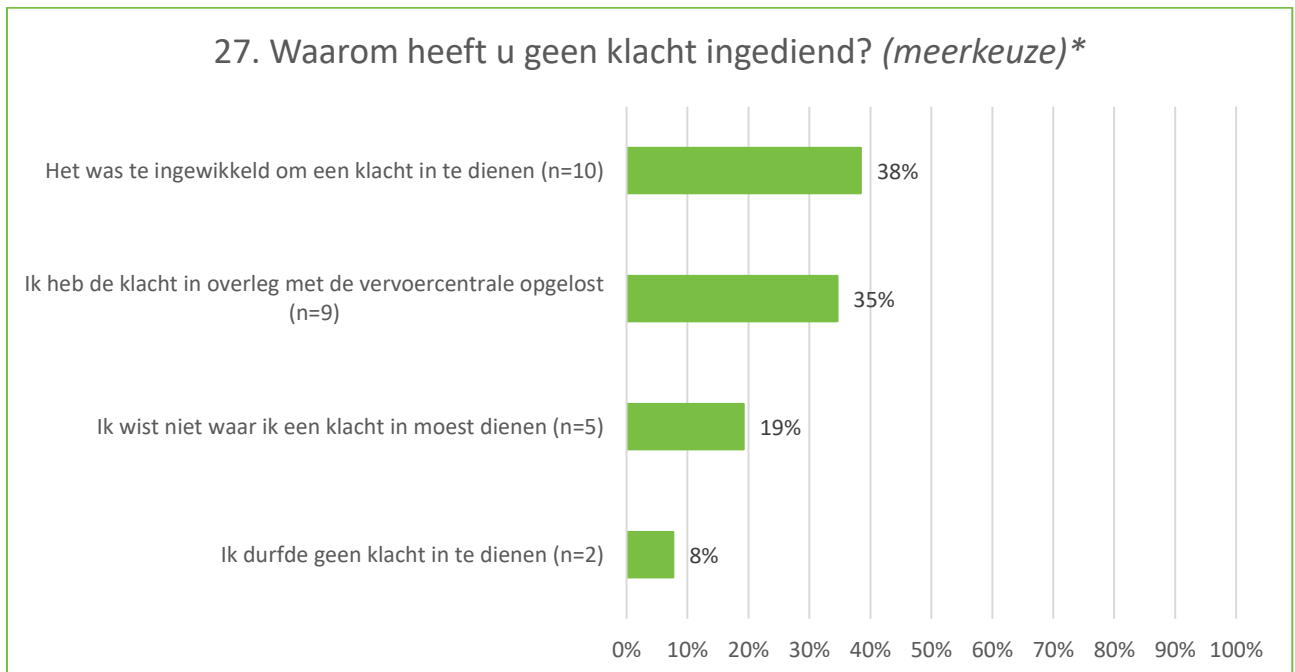


Antwoordoptie 'geen mening': (n=16).



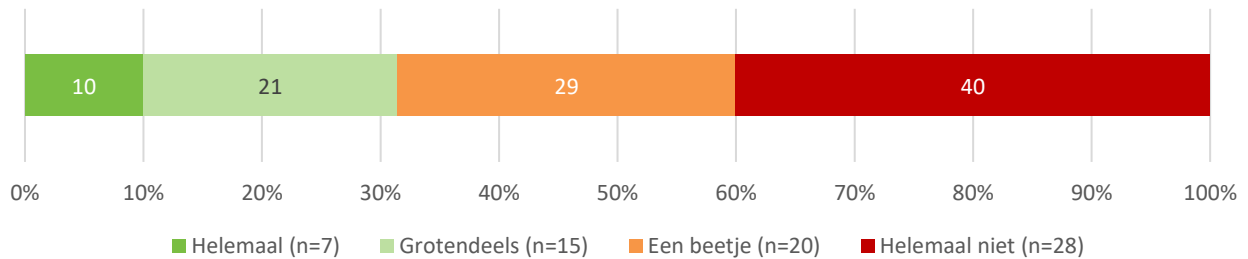
Op de vraag waarom hun klacht niet naar tevredenheid afgehandeld is, geven respondenten de volgende antwoorden:

- De meeste respondenten die zeggen dat hun klacht niet naar tevredenheid is opgelost, geven aan dat het lang duurt voordat zij een reactie krijgen of dat een reactie op hun klacht uitblijft. Dit ontmoedigt ouders/verzorgers om nogmaals een klacht in te dienen: er ontstaat bij een aantal respondenten het idee dat er niets met de klacht wordt gedaan.
- Een aantal respondenten noemt dat wanneer zij een klacht indienen, zij een 'standaardantwoord' krijgen: 'heel vervelend', 'we doen ons best', maar dat er inhoudelijk niets met hun klacht wordt gedaan. Een klein aantal respondenten vindt dat zij telefonisch niet vriendelijk te woord worden gestaan.



*Percentages zijn gebaseerd op respondenten die bij vraag 26 antwoordden dat zij wel overwogen een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan (n=26).

28. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, heeft u in het afgelopen jaar verbetering gemerkt in de afhandeling hiervan?
(n=70)



Op de vraag waarom zij wel of geen verbetering hebben gemerkt in het afgelopen jaar, geven respondenten de volgende antwoorden:

- De meeste respondenten geven aan dat de problemen aan het begin van het schooljaar het grootst waren, maar dat hier na een aantal weken verbetering in kwam. Zij noemen hier met name het krijgen van een vaste chauffeur, het op tijd halen en brengen en het wijzigen van routes zodat kinderen minder lang in het voertuig zitten. Ook vinden ouders/verzorgers het fijn dat er een digitale optie is om een klacht door te geven, zij geven aan dat de afhandeling daarvan sneller gaat dan telefonisch.
- Een enkele ouder/verzorger was ontevreden over de chauffeur en heeft dit aangekaart bij RegioRijder. In de meeste gevallen is hun kind op een andere route gezet met een andere chauffeur en zijn zij inmiddels tevreden. Ook waren er een aantal klachten over pestende kinderen in de bus, deze zijn vrijwel allemaal naar tevredenheid afgehandeld.
- Tot slot herhalen een aantal ouders/verzorgers het antwoord dat zij gaven op vraag 26a: zij hebben het gevoel dat een klacht indienen geen nut heeft en dat er niets met hun klacht wordt gedaan.

2.4.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag “Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale?”:

- De meeste respondenten zijn tevreden over het contact met de vervoercentrale. Zij worden vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan en goed geholpen bij hun vragen. Ouders/verzorgers vinden het prettig dat medewerkers hen kunnen vertellen waar hun kind zich op dat moment ongeveer bevindt.
- Het meest gehoorde verbeterpunt zijn de kosten die aan het 0900 nummer verbonden zijn. Daarnaast is het niet voor iedereen duidelijk waar zij terecht kunnen met wijzigingen, opmerkingen of klachten. Een aantal respondenten noemt hier dat het telefoonnummer dat zij op het internet vinden niet het juiste telefoonnummer is, waardoor zij via een andere weg contact moeten zoeken.

2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

29. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=195)			
Cijfer	n	%	
1	3	1,5	
2	2	1,0	
3	2	1,0	
4	7	3,6	
5	8	4,1	
6	20	10,3	
7	58	29,7	
8	48	24,6	
9	29	14,9	
10	18	9,2	
Gemiddelde	7,3		

Antwoordoptie ‘niet van toepassing’: (n=1).

2.5.1 Complimenten en verbeterpunten

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

Respondenten geven de volgende complimenten:

- De meeste complimenten zijn direct gericht aan de chauffeurs. Ouders/verzorgers bedanken hen voor de goede zorgen, de stiptheid en de inzet. Zij noemen dat chauffeurs goed met hun kinderen kunnen omgaan, vriendelijk zijn en zorgen voor een leuke sfeer in de bus.
- Een aantal ouders/verzorgers noemt dat zij een duidelijke verbetering zien ten opzichte van vorig jaar. Zij geven RegioRijder een compliment voor de communicatie, professionaliteit en

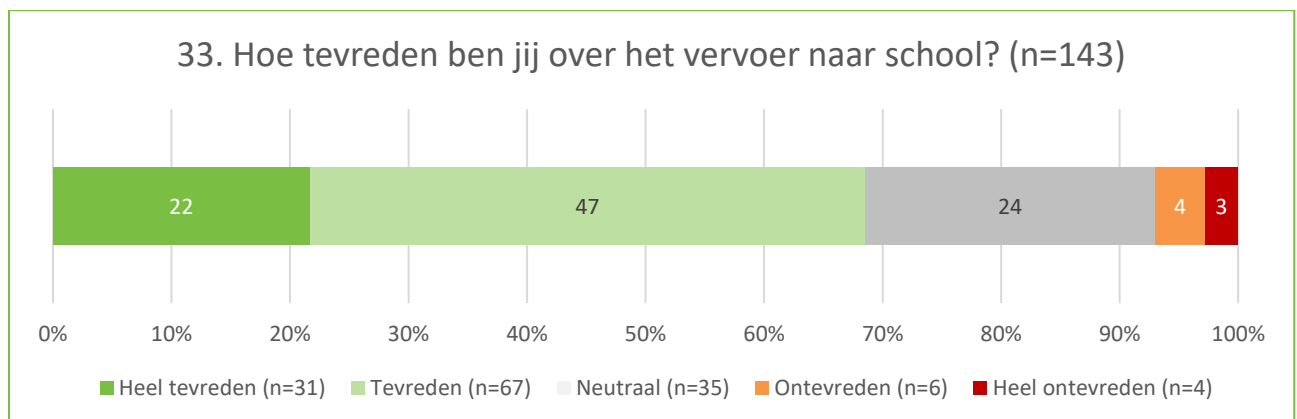
klantvriendelijkheid. Ook vinden zij het prettig dat er ten opzichte van vorig jaar vaker met vaste chauffeurs wordt gereden.

- Tot slot zijn ouders/verzorgers tevreden over de bereikbaarheid en deskundigheid van de vervoercentrale. Ouders/verzorgers noemen dat de medewerkers hen vrijwel altijd vriendelijk en behulpzaam te woord staan.

Respondenten zouden het volgende willen veranderen aan RegioRijder:

- Het meest gehoorde verbeterpunt, is het aanstellen van een vaste chauffeur en deze ook behouden in het volgende schooljaar. Ouders/verzorgers geven aan dat een vaste chauffeur rust geeft voor de kinderen en dat het een veiliger gevoel geeft dan wisselend personeel.
- Daarnaast geven ouders/verzorgers aan graag meer duidelijkheid te krijgen over de planning, bijvoorbeeld vaste tijden voor halen en brengen en meer helderheid bij afwijkende schooldagen, zoals feestdagen en de woensdag- en vrijdagmiddag.
- Een aantal ouders/verzorgers geeft aan dat zij graag chauffeurs zouden krijgen met meer affiniteit en begrip voor de doelgroep. Zij noemen dat niet iedereen het geduld en begrip heeft voor kinderen met een beperking.
- Tot slot is er vraag naar een werkende app met GPS, zodat ouders/verzorgers hun kinderen kunnen volgen en het makkelijker wordt om wijzigingen door te geven.

2.6 Vragen aan uw kind



2.6.1 Antwoorden open vragen

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vragen “Wat vind je goed aan het vervoer naar school?” en “Als je de baas bent van het vervoer naar school, wat zou je als eerste veranderen?”. Deze vragen zijn gesteld aan de kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer. De volgende dingen vinden kinderen goed aan het vervoer naar school:

- De meeste kinderen geven hun chauffeur een compliment. Zo noemen ze hen aardig, behulpzaam, gezellig en lief. Een respondent vertelt dat het prettig is dat de chauffeur hem/haar

rustig kan houden, waardoor hij/zij klaar is voor school. Een ander geeft aan zich veilig te voelen bij bijvoorbeeld pech of wagenziekte. Ook vindt een aantal kinderen het fijn dat zij vaak door een vaste chauffeur worden gebracht en gehaald. De kinderen die met een privétaxi reizen, zijn hier zeer tevreden over.

- Een aantal kinderen geeft aan dat het fijn is dat onrust en ruzie tijdens de rit op een rustige manier wordt opgelost door de chauffeur. Een aantal kinderen vindt het fijn dat zij zelf een plek mogen kiezen, of juist dat er iedere dag vaste plekken zijn. Tot slot geven een aantal kinderen aan dat het fijn is dat zij niet met het reguliere vervoer of met de fiets hoeven, dat zij droog zitten bij regen en dat het gezellig is met vrienden in de bus.

Op de vraag wat kinderen zouden willen veranderen, worden de volgende antwoorden gegeven:

- De meeste kinderen vragen om meer vermaak in de bus. Zij vragen voornamelijk om Wi-Fi, oplaadpunten, tijdschriften, boeken, televisie en muziek. Een kind suggereert dat er slingers opgehangen kunnen worden wanneer iemand jarig is. Een ander zou wel eens in een brandweerauto naar school gebracht willen worden.
- Een aantal kinderen geeft aan dat de sfeer in de bus niet altijd prettig is. Zo is er soms ruzie of wordt er gepest, waarbij niet altijd wordt ingegrepen door de chauffeur. Ook vinden zij het vervelend dat het voertuig soms te vol, te luid of te druk is.
- Tot slot zou een aantal kinderen de planning willen veranderen. Een respondent noemt dat het eerlijker zou zijn als degene die als eerste opgehaald wordt, ook als eerste wordt thuisgebracht. Anderen vinden het vervelend dat zij na school tot een vastgesteld tijdstip moeten wachten voor ze opgehaald kunnen worden, in plaats van direct na schooltijd.

3 | Vergelijking met 2017-2018

Onderstaande tabel bevat de vergelijking tussen de scores van de meting schooljaar 2017-2018 met schooljaar 2018-2019

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 toevallsbevinding 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**.

	2018-2019	2017-2018
De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
4. Zijn de regels en afspraken voor het vervoer van uw kind met RegioRijder duidelijk? (1=helemaal niet, 4=helemaal)	3,6	3,4
5. Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur?	4,2	4,1
6. Hoe tevreden bent u over de omgang tussen de chauffeur en uw kind	4,1	4,1
7. Hoe tevreden bent u over de kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen?	3,8	3,6
8. Hoe tevreden bent u over het tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s)?	4,0	3,8
9. Hoe tevreden bent u over de veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	4,1	3,8
10. Hoe tevreden bent u over het comfort van het voertuig?	4,2	4,0
11. 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 wachttijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
13. Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?	3,9	3,8
14. Hoe tevreden bent u over het op tijd op de bestemming zijn?	4,0	3,7
15. Hoe tevreden bent u over de tijd dat uw kind in het voertuig zit?	3,8	3,6
16. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij vertraging?	3,2	2,6
Het contact met de vervoercentrale (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
18. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale?	3,6	3,0
19. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)?	3,9	3,5
20. De website van RegioRijder?	3,6	3,3
21. De gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal?	3,8	3,7
23. Hoe tevreden bent u over een verandering van chauffeur bij ziekte?	3,1	2,8
24. Hoe tevreden bent u over een wijziging in de ritplanning?	3,0	2,7
25. Hoe tevreden bent u over de ritplanning aan het begin van het schooljaar?	3,2	2,6
26a. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=nee, 2=ja)	1,5	1,5
Algemeen oordeel RegioRijder (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
30. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?	7,3	6,3
Vragen aan uw kind (1=heel ontevreden, 5=heel tevreden)		
33. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?	3,8	3,4

Bijlage 1: Vragenlijst

Vragenlijst - Uw ervaringen met het leerlingenvervoer van RegioRijder

- 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 ZorgfocuZ: 050 205 3014.
- Kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

Algemeen

1. 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.
2. Wat is de leeftijd van uw kind?
 jaar
3. Naar welke school gaat uw kind?

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

- Helemaal
 Grotendeels
 Een beetje
 Helemaal niet

4a. Wat vindt u onduidelijk?

De chauffeur en het voertuig

Hoe tevreden bent u over?	Ze te vre den	Tev re den	Ne u traal	On te vre den	Ze er on te vre den	N.v.t. / Geen mening
5. 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"/>
6. De omgang tussen de chauffeur en uw kind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 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"/>

11. 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

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

Planning en reistijd

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vre den	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
13. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Het op tijd op de bestemming zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De tijd dat uw kind in het voertuig zit (reistijd)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. De informatievoorziening bij vertraging	<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 planning en reistijd?

Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vre den	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
18. De telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De website van RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Waarvoor gebruikt u het Reizigersportaal? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal
- Aan/afmelden
- Inzien gegevens
- Inzien actuele vervoersgegevens/tijden
- Inzien vervoersplanning

22a. Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vre den	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
23. Een verandering van chauffeur bij ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Een wijziging in ritplanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. De ritplanning aan het begin van het schooljaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga naar vraag 27
- Ja, en ik heb dit ook gedaan
- Nee → Ga naar vraag 29
- Geen mening → Ga naar vraag 29

27. 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 naar vraag 29

26a. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

- Ja
- Nee, omdat:

↓
Ga naar vraag 28

28. 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:

29. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale?

Algemeen oordeel RegioRijder

30. 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"/>






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

32. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

Vragen aan uw kind

RegioRijder hecht ook veel waarde aan de ervaringen van uw kind met het taxivervoer. Hij/zij maakt er tenslotte gebruik van. Voor zover mogelijk verzoeken wij u de volgende vragen door uw kind of met uw kind in te vullen. Indien dit niet mogelijk is, kunt u de volgende vragen overslaan en verder gaan bij vraag 35.

33. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school?

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |
| <i>Heel ontevreden</i> | <i>Ontevreden</i> | <i>Neutraal</i> | <i>Tevreden</i> | <i>Heel tevreden</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. Als je de baas bent van het vervoer naar school, wat zou je als eerste veranderen?

35. Wat vind je goed aan het vervoer naar school?

Tot slot

36. RegioRijder is van plan om later dit jaar de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek met een aantal ouders/verzorgers te bespreken. Wilt u hier aan deelnemen?

- Ja → Laat hieronder uw naam en telefoonnummer en/of e-mailadres achter. Deze gegevens worden door het onderzoeksbureau gescheiden van uw antwoorden. RegioRijder of anderen weten dus nooit welke antwoorden u heeft gegeven
- Nee → Ga naar vraag 38

Naam:
Telefoon:
E-mail:

37. Hoe vindt u dat ouders/verzorgers betrokken moeten worden bij het vervoer naar school? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Door het invullen van dit jaarlijks terugkerende klanttevredenheidsonderzoek
- Door een selecte groep van ouders/verzorgers die 2-3 keer per jaar bij elkaar komt en met de gemeenten overleg heeft over het leerlingenvervoer → Laat hieronder uw naam en telefoonnummer en/of e-mailadres achter indien u hieraan deel wilt nemen. Deze gegevens worden door het onderzoeksbureau gescheiden van uw antwoorden. RegioRijder of anderen weten dus nooit welke antwoorden u heeft gegeven
- Ik vind niet dat ouders/verzorgers betrokken moeten worden
- Anders:

Naam:
Telefoon:
E-mail:

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

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
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461