

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2020

RegioRijder





Samenvatting

Achtergrond

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

Doelstelling

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

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

Uitvoering onderzoek

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

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



Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoercentrale van RegioRijder?

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

Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?

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

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

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

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

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

Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Wmo-vervoer 2020

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

Aantallen

| | |
|-------------------|-------|
| Uitgenodigd | 1.200 |
| Ingevuld | 534 |
| Responspercentage | 45% |

CONTACT MET DE VERVOERSCENTRALE



70% ^{-6%}

is tevreden over het reserveren via internet



74%* ^{+4%}

wordt snel genoeg geholpen



83%* ^{-2%}

wordt goed geholpen bij vragen



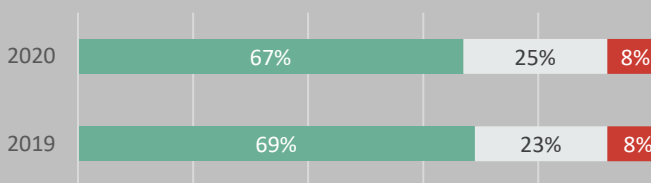
91%* ^{-1%}

vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

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

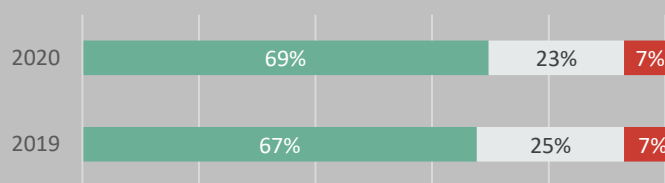
STIPTHEID

Op tijd opgehaald worden



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

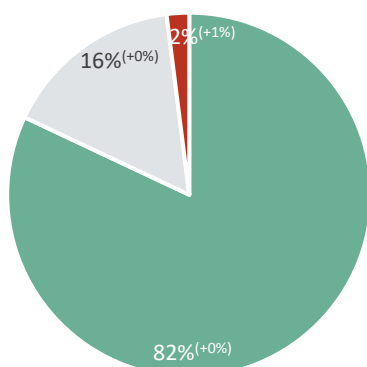
Op tijd op bestemming zijn



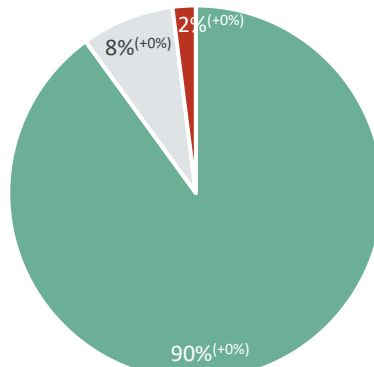
■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

Door de diensten van RegioRijder...

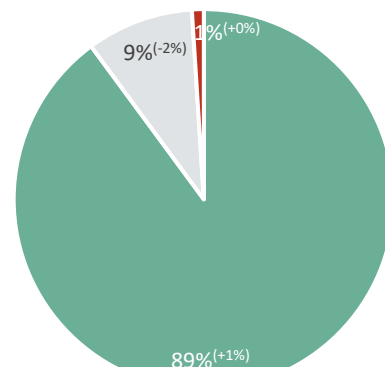
ALGEMEEN OORDEEL



...heb ik een betere kwaliteit van leven



...kan ik komen waar ik wil



...kan ik mij beter zelfstandig redden

CHAUFFEUR



86%* ^{-1%}

vindt de uitstraling van de chauffeur goed



86%* ^{+0%}

vindt de chauffeur behulpzaam

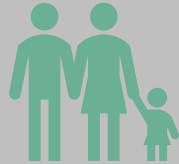


86%* ^{-1%}

is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

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

REISDOELEN



54% ^{n.v.t}

reist om familie, vrienden of kennissen te bezoeken



43% ^{n.v.t}

reist voor een doktersbezoek

COMPLIMENTEN

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

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

KLACHTEN



11% ^{-12%}

heeft weleens een klacht ingediend



54% ^{+3%}

is tevreden over de afhandeling van de klacht

ALGEMEEN OORDEEL



8,0 ^{+0,0}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



88%* ^{+1%}

vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte



Inhoudsopgave

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



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

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

1.2 Aanpak onderzoek

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

Doelgroep

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

Vragenlijst

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

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

Uitnodigen cliënten

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

Respons

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

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

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

1.3 Leeswijzer

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

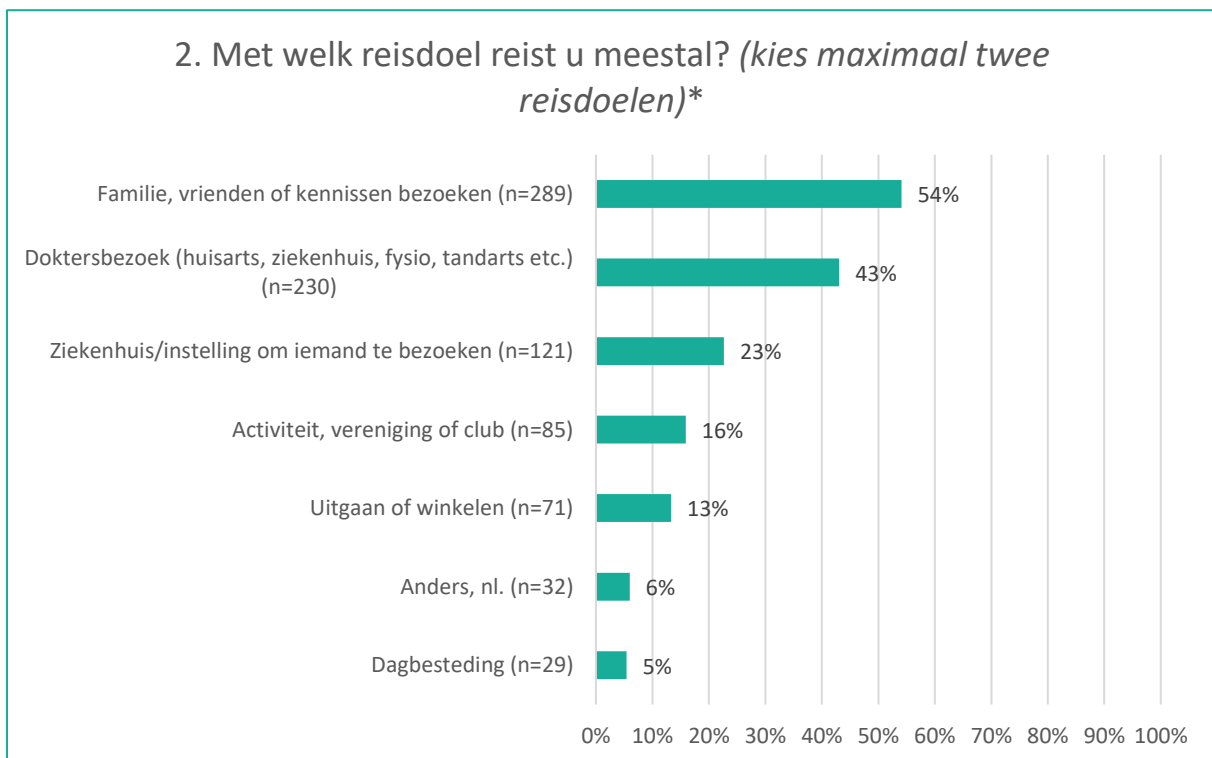
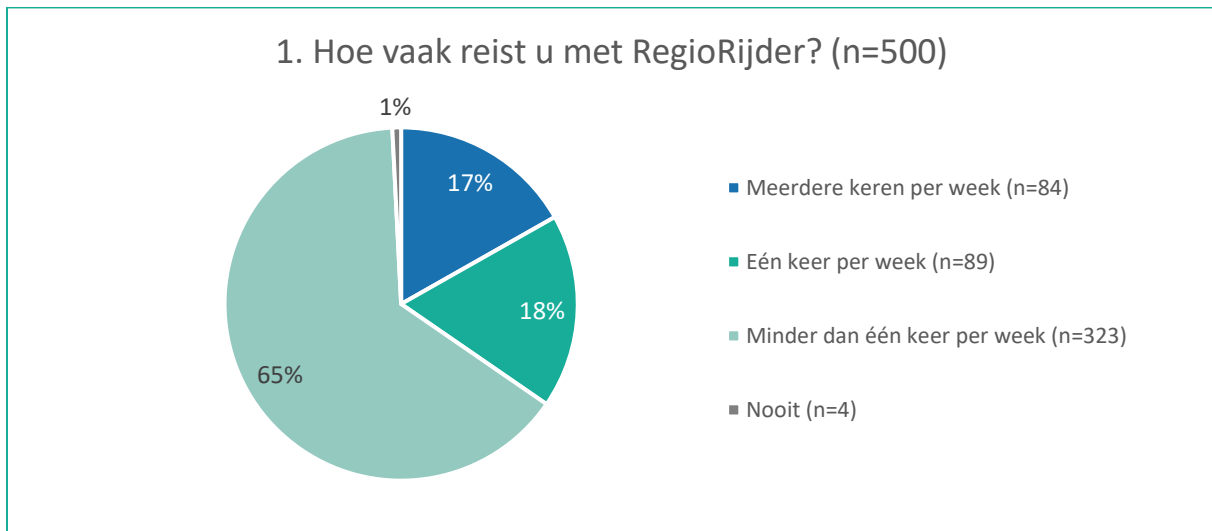
De resultaten in Hoofdstuk 2 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat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



2 | Resultaten

2.1 Ritfrequentie

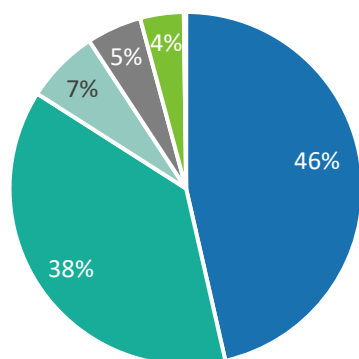
In deze paragraaf staan de resultaten over de ritfrequentie van de respondenten. Reacties van respondenten die bij vraag 1 hebben aangegeven nooit gebruik te maken van RegioRijder zijn niet verder meegenomen in de analyse.



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

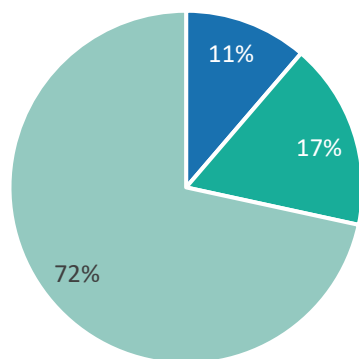


3. Hoe reist u? (n=476)



- Zonder hulpmiddelen (n=221)
- Met rollator (n=179)
- Met mijn begeleider (n=32)
- Met rolstoel (n=24)
- Met scootmobiel of elektrische rolstoel (n=19)
- Met hulphond (n=1)

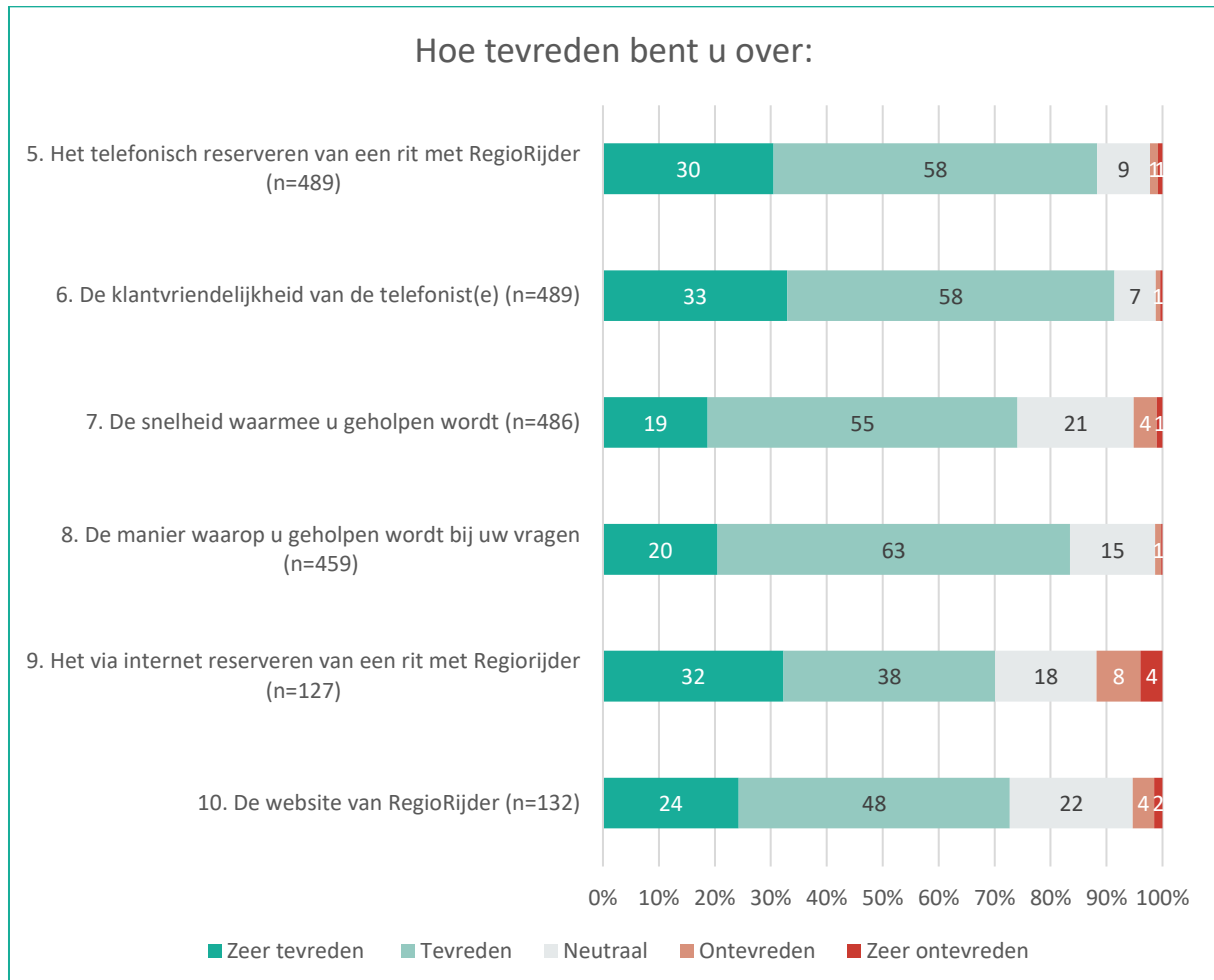
4. Binnen welke leeftijdscategorie valt u? (n=514)



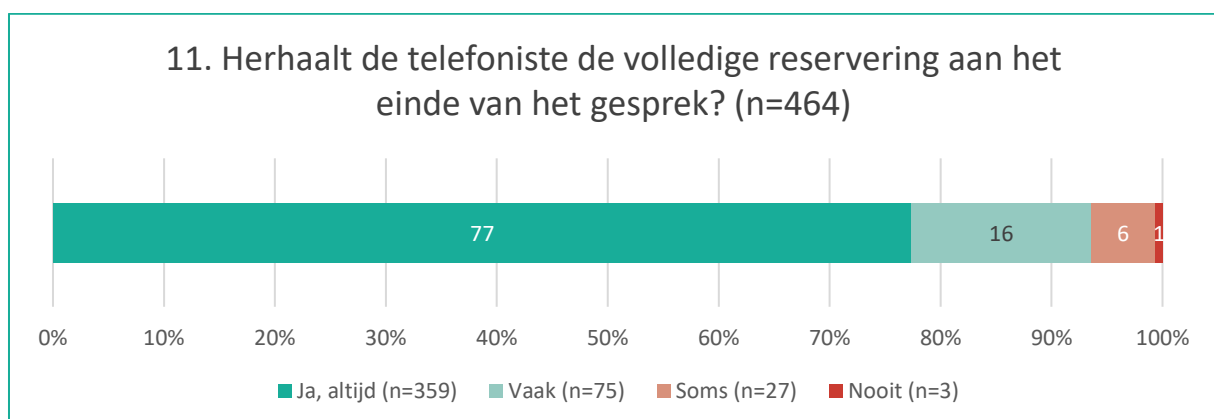
- Jonger dan 65 jaar (n=58)
- 65 tot 75 jaar (n=88)
- 75 jaar of ouder (n=368)

2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

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



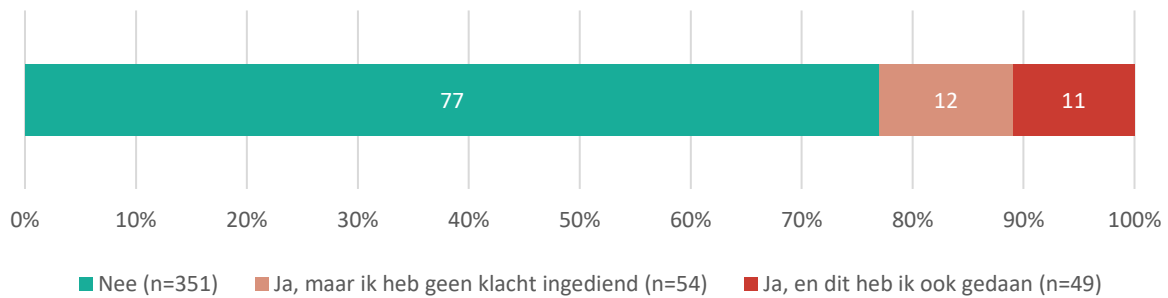
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v5 (n=18), v6 (n=18), v7 (n=17), v8 (n=27), v9 (n=226), v10 (n=212).



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

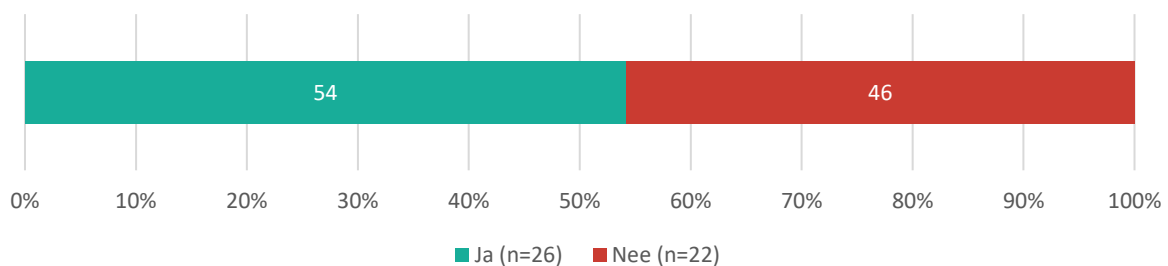


12. Heeft u het afgelopen jaar (vanaf juni 2019 tot heden) overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer? (n=454)



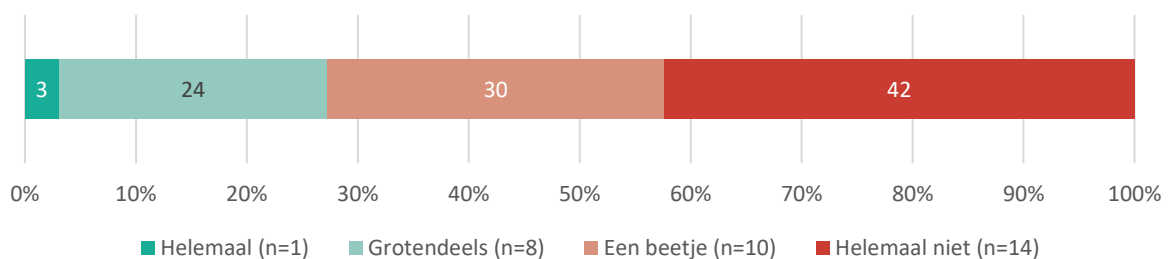
Antwoordoptie 'Geen mening': v12 (n=23).

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

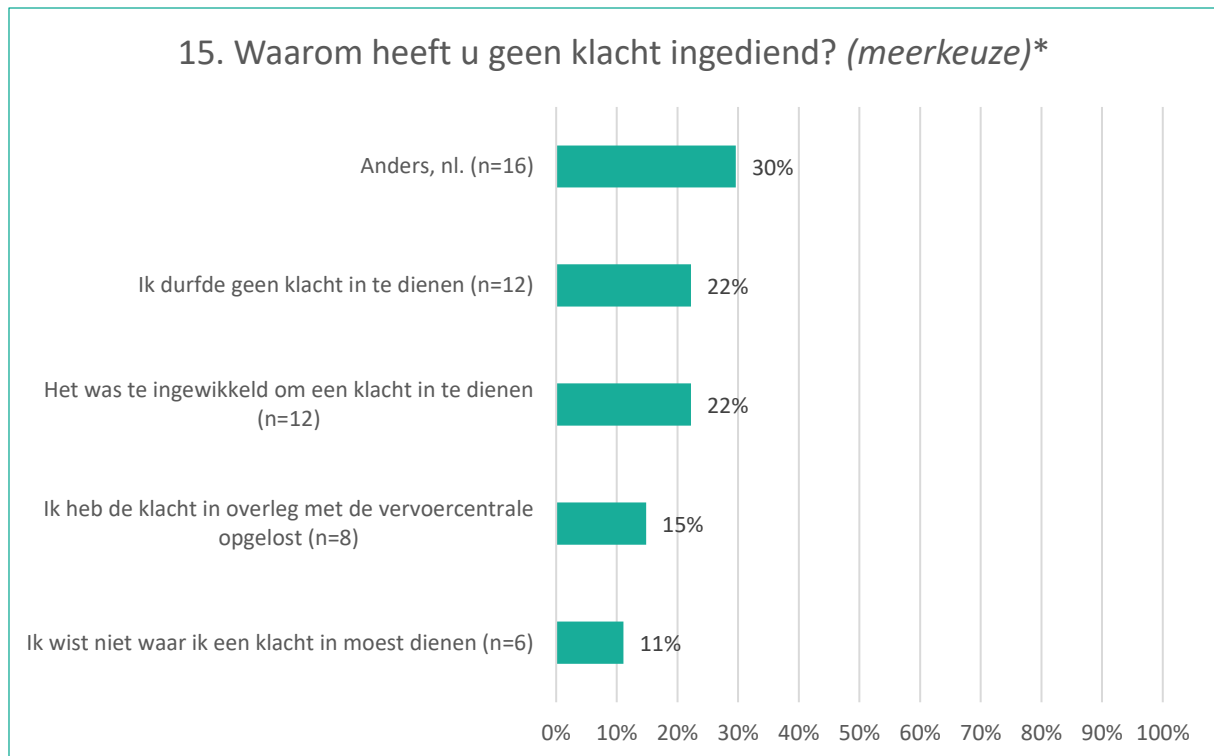


Bij de antwoordoptie 'Nee, omdat...' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: Er is geen oplossing voor de klacht (1x); er is niets mee gedaan (3x); geen antwoord (2x); het probleem is er nog steeds (1x); zij zouden mijn terug bellen niet gebeld (1x).

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



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



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

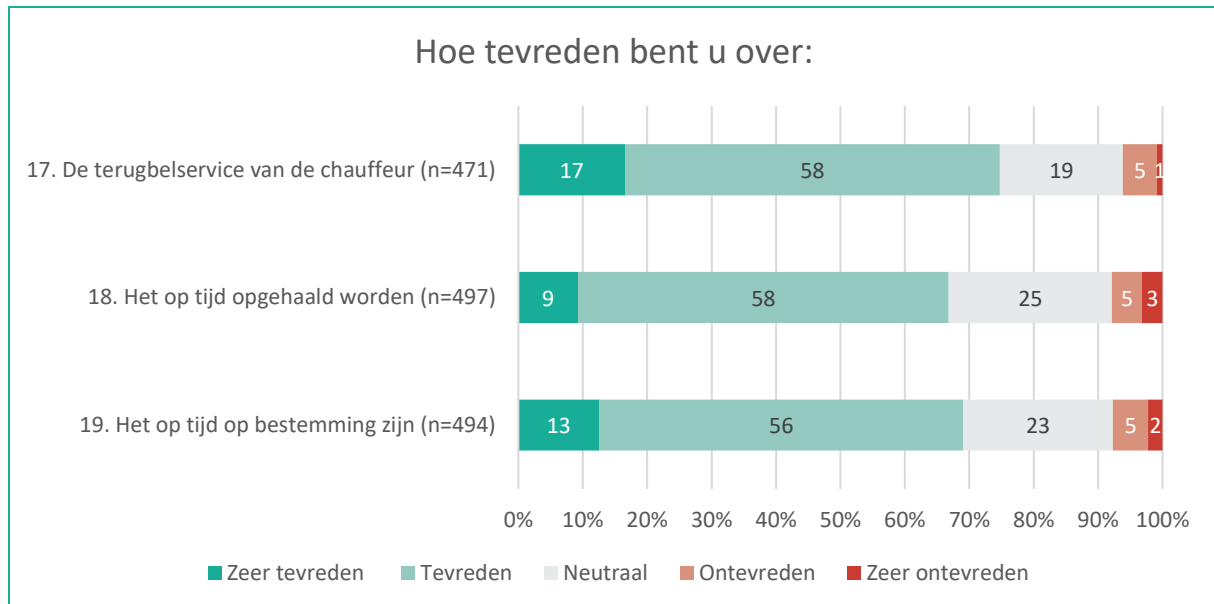
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16: **'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=248).

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



2.3 Ritplanning en wachttijd

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



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

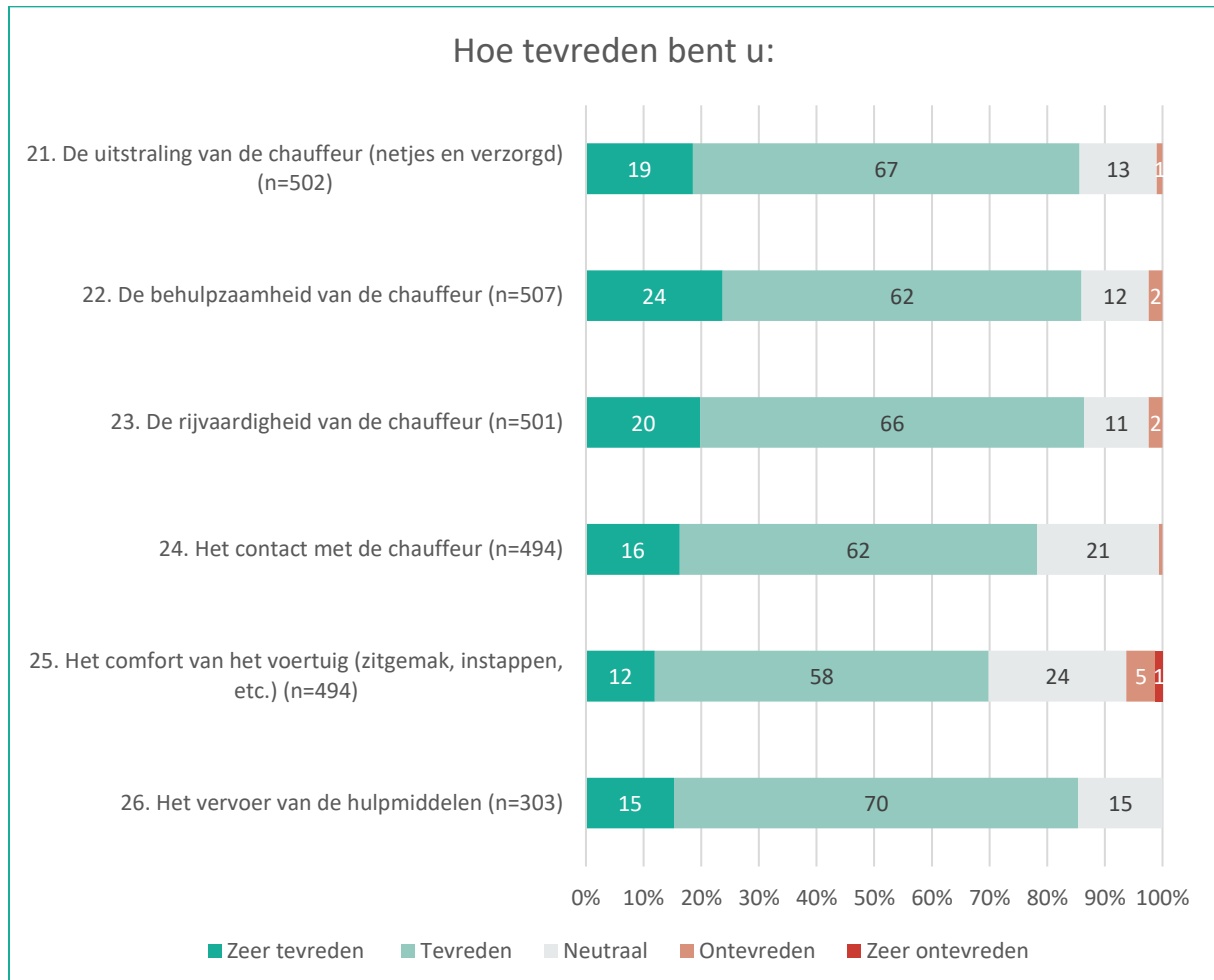
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20: **'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=222).

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



2.4 De chauffeur en het voertuig

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



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

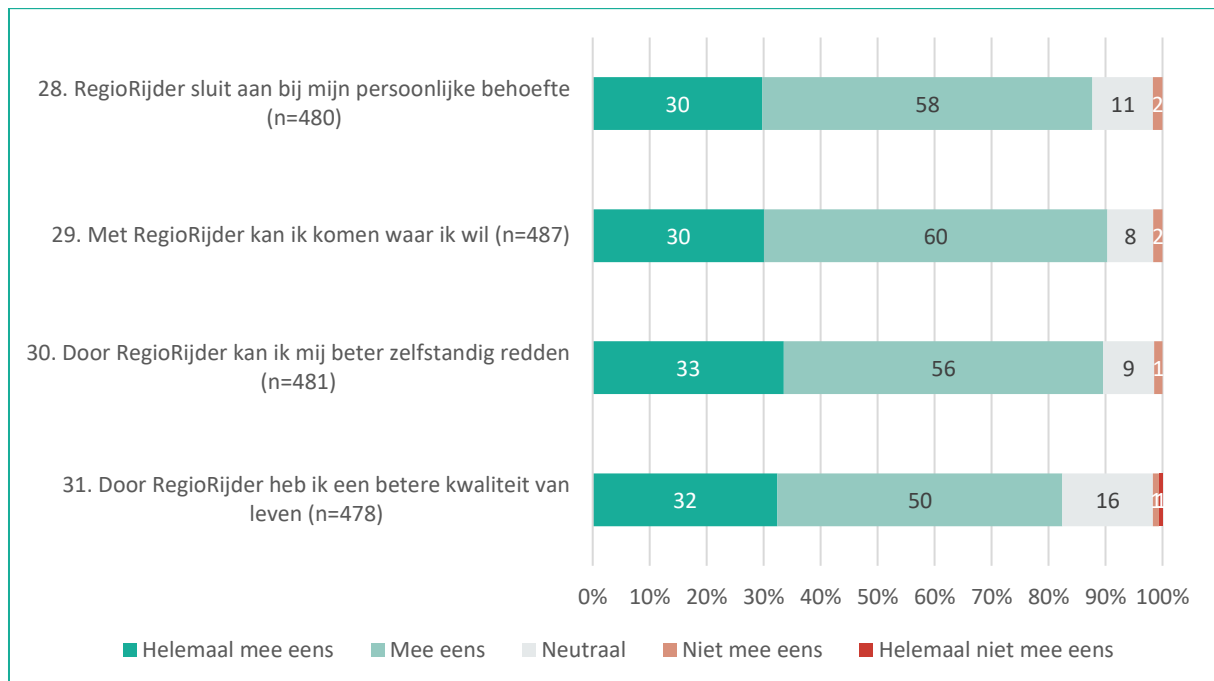
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 27: **'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=234).

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



2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

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



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

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



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

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

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

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

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



3 | Vergelijking eerdere metingen

3.1 Vergelijking resultaten

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

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

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

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

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



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

3.2 Opvallende resultaten

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



4 | Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening

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

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

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

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



Bijlage A | Vragenlijst

UW ERVARINGEN MET REGIORIJDER

<TOKEN>

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

RITFREQUENTIE

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

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

| Hoe tevreden bent u over: | Zeervtevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeervontevreden | N.v.t. / Geen mening |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. 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"/> |
| 6. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. De snelheid waarmee u geholpen wordt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



| Hoe tevreden bent u over: | Zeervrededen | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeervrededen | N.v.t. / Geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. 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"/> |
| 9. 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"/> |
| 10. De website van RegioRijder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

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

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

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

13. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

- Ja

Nee, omdat:

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

- Helemaal
 Grotendeels
 Een beetje
 Helemaal niet

Eventuele toelichting:

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

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

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

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

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



RITPLANNING EN WACHTTIJD

| Hoe tevreden bent u over: | Zeervrededen | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeervrededen | N.v.t. / Geen mening |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. De terugbelservice van de chauffeur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Het op tijd opgehaald worden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 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"/> |

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

DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

| Hoe tevreden bent u over: | Zeervrededen | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeervrededen | N.v.t. / Geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21. 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"/> |
| 22. De behulpzaamheid van de chauffeur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. De rijvaardigheid van de chauffeur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Het contact met de chauffeur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 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"/> |
| 26. Het vervoer van uw hulpmiddelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

| In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? | Helemaal mee eens | Mee eens | Neutraal | Niet mee eens | Helemaal niet mee eens | N.v.t. / Geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 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"/> |
| 30. 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"/> |
| 31. 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"/> |

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



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

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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"/> |

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

34. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

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

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>

Uw contactpersonen

Martin Bloem - m.bloem@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

