

# Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

## Leerlingenvervoer schooljaar 2020/2021

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2020/2021. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan ouder(s)/verzorger(s) van kinderen werd gevraagd om een online vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2020 (schooljaar 2019/2020) getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	1.207
Ingevuld	225
Respons	19%

### ALGEMEEN



**64%** <sup>n.v.t.</sup>

vindt het gemakkelijk om met een roosterwijziging om te gaan



**94%** <sup>-1%</sup>

vindt de regels en afspraken duidelijk



**98%** <sup>+1%</sup>

vindt een vaste chauffeur (zeer) belangrijk

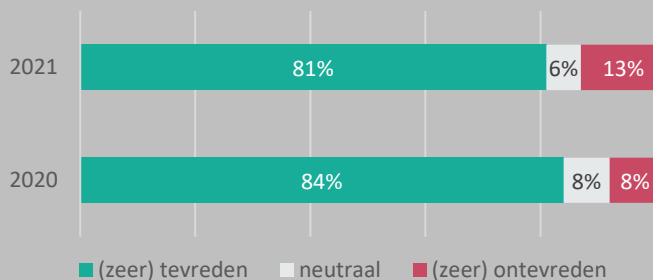


**86%** <sup>+5%</sup>

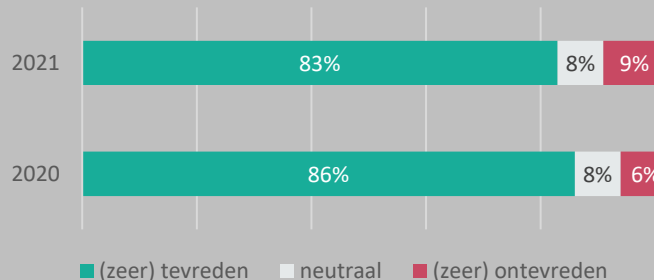
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

### PLANNING EN REISTIJD

#### Op tijd opgehaald worden

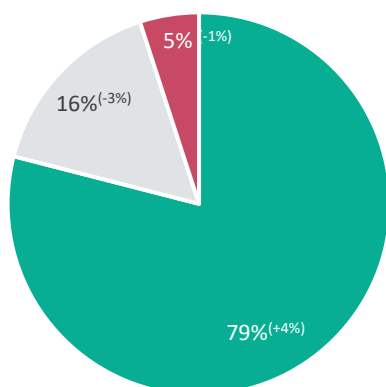


#### Op tijd op bestemming zijn

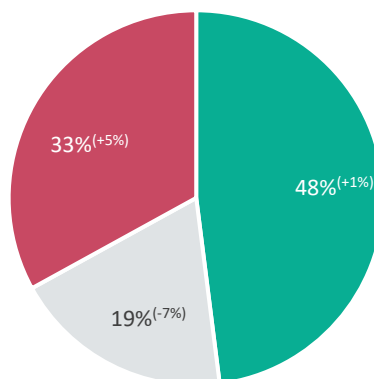


### CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE

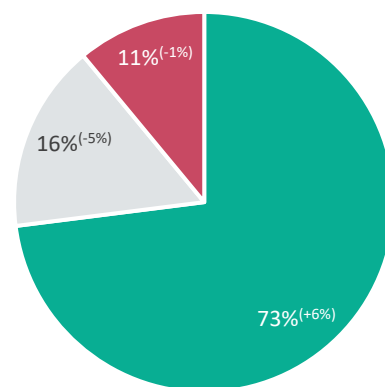
#### Hoe tevreden bent u over:



...de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)



...de informatievoorziening bij vertraging



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal



## CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG



**77%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over het contact  
tussen chauffeur en  
ouders/verzorgers



**72%** <sup>+7%</sup>

vindt de kennis die de  
chauffeur heeft van  
de leerlingen goed



**82%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over het  
comfort van het voertuig

## COMPLIMENTEN

“Absoluut zeer tevreden, fijne  
enthousiaste chauffeur, altijd op tijd.  
Ook complimenten voor de planning!”

“De bereikbaarheid en de  
vriendelijkheid als ik bel of mail is  
altijd naar dikke tevredenheid!”

## REACTIES VAN KINDEREN

“Chauffeur is heel  
goed en lief!”

“De sfeer in de bus is niet  
altijd leuk, soms word ik  
gepest. De chauffeur ziet  
dit niet altijd.”

“De bus is een beetje oud  
en maakt veel lawaai.”

## VERBETER PUNTEN

“Als de taxi later is dan gepland en  
als de vaste chauffeur langdurig  
afwezig is, graag een belletje.”

“Bij vervanging vaste chauffeur vaak  
voorgekomen dat vervanger of veel  
te laat of helemaal niet komt.  
Informatie daarover is karig.”

## ALGEMEEN OORDEEL



**7,5** <sup>+0,0</sup>

is het gemiddelde rapportcijfer  
voor de dienstverlening van RegioRijder



**69%** <sup>+0%</sup>

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



**RAPPORTAGE**

**Klanttevredenheidsonderzoek  
Leerlingenvervoer schooljaar  
2020/2021**

RegioRijder





# Samenvatting

## Achtergrond

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

## Doelstelling

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

- Gebruik van het Leerlingenvervoer en de duidelijkheid van regels en afspraken omtrent corona. RegioRijder heeft haar dienstverlening aangepast door de coronasituatie en het heropenen van scholen. RegioRijder wil graag weten hoe ouder(s)/verzorger(s) het opstarten van het Leerlingenvervoer hebben ervaren.
- De chauffeur en het voertuig. RegioRijder wil graag weten hoe ouder(s)/verzorger(s) de omgang met de chauffeurs ervaren en wil daarnaast graag inzicht in de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met het voertuig waarin hun kinderen worden vervoerd.
- Planning en reistijd. RegioRijder is benieuwd hoe tevreden ouder(s)/verzorger(s) zijn over de planning van de ritten en over de reistijden.
- Contact met de vervoerscentrale. Als kinderen gebruik willen maken van RegioRijder, dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Daarnaast is RegioRijder benieuwd hoe ouder(s)/verzorger(s) de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging, ervaren. Ook wil RegioRijder weten hoe ouder(s)/verzorger(s) de afhandeling van klachten ervaren.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil weten hoe tevreden ouder(s)/verzorger(s) zijn over de dienstverlening in het algemeen.
- Tevredenheid van kinderen. Tot slot wil RegioRijder waar mogelijk graag weten hoe tevreden kinderen zijn met het vervoer.

## Uitvoering onderzoek

Ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die gebruik maken van Leerlingenvervoer door RegioRijder hebben in juli 2021 een uitnodigingsmail ontvangen. Daarin stond een knop naar een online vragenlijst. Na drie weken is een herinnering verzonden. Ouder(s)/verzorger(s) hebben zes weken de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen.

In totaal zijn 1.207 ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarvan hebben 225 deelnemers de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee 19%.



## Bevindingen op hoofdlijnen

### *Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) de aanpassingen in dienstverlening na roosterwijzigingen?*

Twee derde van de deelnemers laat weten dat het gemakkelijk is om met de roosterwijzigingen van de school om te gaan. Driekwart geeft aan dat RegioRijder zich goed aan de roosterwijzigingen van de school aanpast. De regels zijn in de ogen van 79% helemaal duidelijk; 6% is het daar niet mee eens.

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

Over de chauffeur zijn deelnemers positief te spreken. Respectievelijk zijn 84% en 86% tevreden over de uitstraling van de chauffeur en over de omgang tussen de chauffeur en het kind. Daarnaast geeft 76% aan tevreden te zijn over het contact met de chauffeur. Ook over het voertuig zijn de meeste deelnemers tevreden. 82% is te spreken over het comfort van het voertuig en 81% is tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer.

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

81% van de deelnemers is tevreden over het op tijd opgehaald worden en 84% over het op tijd aankomen van hun kind(eren). Deelnemers zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. Iets minder dan de helft is hier tevreden over (48%) en een derde is ontevreden (33%).

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

Deelnemers zijn wisselend tevreden over de aspecten van het contact met de vervoerscentrale. Zo is 79% te spreken over de klantvriendelijkheid en 72% over de telefonische bereikbaarheid. Iets minder deelnemers zijn tevreden over de website (68%). Over de ritplanning is 66% tevreden. Deelnemers zijn duidelijk minder tevreden over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur (33%) of bij een wijziging in ritplanning (36%). Een derde van de deelnemers heeft overwogen een klacht in te dienen. Volgens 45% is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

### *Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?*

Deelnemers beoordelen de algemene dienstverlening van RegioRijder met een gemiddelde van 7,5.

### *In hoeverre reizen kinderen met regulier Openbaar Vervoer?*

Een vijfde van de deelnemers reist wel eens met het regulier Openbaar Vervoer. Reisdoelen zijn met name familiebezoeken en dagjes uit (beide 48%).

### *Hoe tevreden zijn kinderen over de vervoerder?*

68% van de kinderen is tevreden over het vervoer naar school, 21% laat weten ontevreden te zijn.

# Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

## Leerlingenvervoer schooljaar 2020/2021

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2020/2021. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan ouder(s)/verzorger(s) van kinderen werd gevraagd om een online vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2020 (schooljaar 2019/2020) getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	1.207
Ingevuld	225
Respons	19%

### ALGEMEEN



**64%** <sup>n.v.t.</sup>

vindt het gemakkelijk om met een roosterwijziging om te gaan



**94%** <sup>-1%</sup>

vindt de regels en afspraken duidelijk



**98%** <sup>+1%</sup>

vindt een vaste chauffeur (zeer) belangrijk

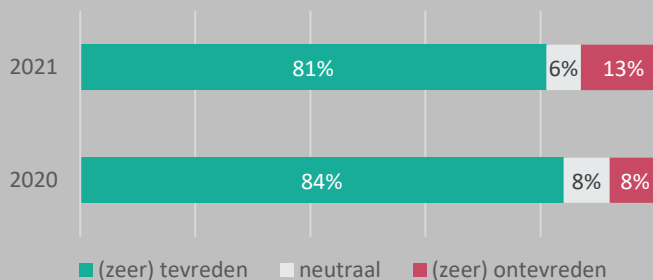


**86%** <sup>+5%</sup>

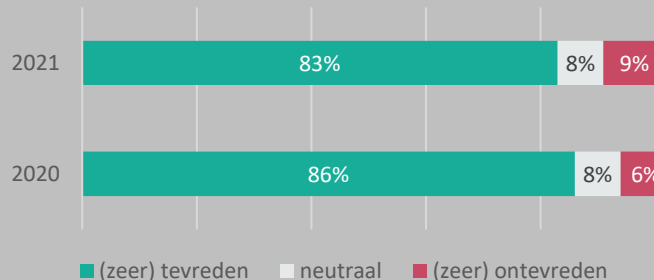
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

### PLANNING EN REISTIJD

#### Op tijd opgehaald worden

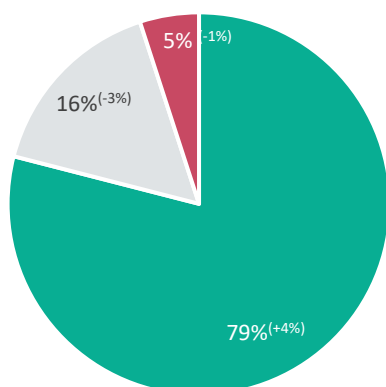


#### Op tijd op bestemming zijn

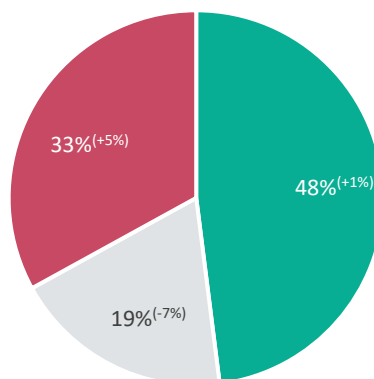


### CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE

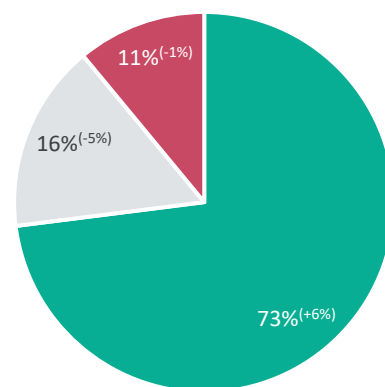
#### Hoe tevreden bent u over:



...de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)



...de informatievoorziening bij vertraging



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal

## CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG



**77%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over het contact  
tussen chauffeur en  
ouders/verzorgers



**72%** <sup>+7%</sup>

vindt de kennis die de  
chauffeur heeft van  
de leerlingen goed



**82%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over het  
comfort van het voertuig

## COMPLIMENTEN

“Absoluut zeer tevreden, fijne  
enthousiaste chauffeur, altijd op tijd.  
Ook complimenten voor de planning!”

“De bereikbaarheid en de  
vriendelijkheid als ik bel of mail is  
altijd naar dikke tevredenheid!”

## REACTIES VAN KINDEREN

“Chauffeur is heel  
goed en lief!”

“De sfeer in de bus is niet  
altijd leuk, soms word ik  
gepest. De chauffeur ziet  
dit niet altijd.”

“De bus is een beetje oud  
en maakt veel lawaai.”

## VERBETER PUNTEN

“Als de taxi later is dan gepland en  
als de vaste chauffeur langdurig  
afwezig is, graag een belletje.”

“Bij vervanging vaste chauffeur vaak  
voorgekomen dat vervanger of veel  
te laat of helemaal niet komt.  
Informatie daarover is karig.”

## ALGEMEEN OORDEEL



**7,5** <sup>+0,0</sup>

is het gemiddelde rapportcijfer  
voor de dienstverlening van RegioRijder



**69%** <sup>+0%</sup>

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





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
Achtergrond	2
Doelstelling	2
Uitvoering onderzoek	2
Bevindingen op hoofdlijnen	3
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>5</b>
<b>1   Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>6</b>
1.2.1 Doelgroep	6
1.2.2 Vragenlijst	6
1.2.3 Uitnodigen cliënten	6
1.2.4 Respons	6
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>7</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Algemeen</b>	<b>8</b>
<b>2.2 De chauffeur en het voertuig</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Ritplanning en reistijd</b>	<b>10</b>
<b>2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Algemeen oordeel RegioRijder</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Reizen met regulier Openbaar Vervoer</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Vragen aan uw kind</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage A   Vragenlijst</b>	<b>17</b>





# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer voor inwoners van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. RegioRijder bestaat uit één vervoerscentrale en meerdere vervoerders. Graag wil RegioRijder inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de diensten van RegioRijder. Daarom voert RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uit over Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer. In juni 2021 heeft de vijfde meting plaatsgevonden. Dit rapport bevat de resultaten van het Leerlingenvervoer.

## 1.2 Aanpak onderzoek

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

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die in het schooljaar 2020/2021 gebruik hebben gemaakt van het Leerlingenvervoer door RegioRijder. Niet alle ouder(s)/verzorger(s) zijn aangeschreven. Ouder(s)/verzorger(s) waar geen mailadres van bekend is zijn dit jaar niet apart per post aangeschreven en zijn daarmee uitgesloten van het onderzoek.

### 1.2.2 Vragenlijst

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

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

### 1.2.3 Uitnodigen cliënten

Ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die gebruik maken van Leerlingenvervoer door RegioRijder hebben van ZorgfocuZ per e-mail een uitnodiging ontvangen. In de e-mail kon men op een knop drukken om de online vragenlijst te starten. Na drie weken is een herinnering gestuurd naar ouder(s)/verzorger(s) die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld. Iedereen had zes weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.



Het onderzoek voor Leerlingenvervoer wordt jaarlijks uitgevoerd. Hoewel er jaarlijks nieuwe leerlingen bijkomen, kan het zijn dat bestaande cliënten meerdere jaren achter elkaar een uitnodiging hebben ontvangen. De kans op deelname wordt lager naarmate eenzelfde cliënt meerdere keren voor hetzelfde klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgenodigd. Daarnaast is landelijk een trend te zien dat de respons op vragenlijstsonderzoek in de loop der jaren afgenomen is.

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

- De begeleidende mailtekst is ingekort en is qua taalgebruik aantrekkelijker gemaakt. Het belang van het onderzoek voor RCT en gemeenten is vermeld, alsook het belang voor hen als ouders en voor hun kinderen.
- De online vragenlijst is ingekort. Het aantal open vragen is teruggebracht van tien naar vier. Het invullen van de vragenlijst kost daardoor minder tijd en moeite; dit vergroot de kans op het invullen ervan.
- Cliënten konden bij deelname kans maken op een cadeaubon ter waarde van € 15,00. Aan het eind van de vragenlijst konden deelnemers hun contactgegevens achterlaten. In totaal werden tien cadeaubonnen verloot.
- Cliënten kregen na drie weken een herinnering per mail toegestuurd.
- Op de website van RegioRijder is een artikel geplaatst met daarin een aankondiging voor het onderzoek en ook met uitleg over het belang van het onderzoek.
- Chauffeurs hebben ouders geattendeerd op het onderzoek en hen gevraagd om mee te doen als ze per mail een uitnodiging hadden ontvangen.

### 1.2.4 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Aan iedereen was een unieke inlogcode gekoppeld. Elke deelnemer kon daardoor slechts één keer de vragenlijst invullen. In de tabel staat het aantal uitgenodigde ouder(s)/verzorger(s), de respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.207
Aantal ingevulde vragenlijsten	225
Responspercentage	18,6%
Nauwkeurigheidsmarge	5,9%

Doordat niet alle ouder(s)/verzorger(s) deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die gebruik maken van het Leerlingenvervoer door RegioRijder). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5,9% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 64,1% en 75,9% zijn.



Voor klanttevredenheidsonderzoeken wordt doorgaans uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De marge voor dit onderzoek ligt iets boven deze grens. Het onderzoek geeft een goed beeld van de tevredenheid binnen de gehele onderzoekspopulatie, maar er kan wel een kleine afwijking zijn.

## 1.3 Leeswijzer

Het conceptrapport is besproken met RCT en de gemeenten. Vervolgens is deze definitieve rapportage opgesteld. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met RegioRijder in het algemeen; de chauffeur en het voertuig; de ritplanning en reistijd; het contact met de vervoercentrale van RegioRijder; en het reizen met regulier openbaar vervoer. Tot slot wordt laten zien hoe tevreden deelnemers en hun kinderen zijn met RegioRijder.

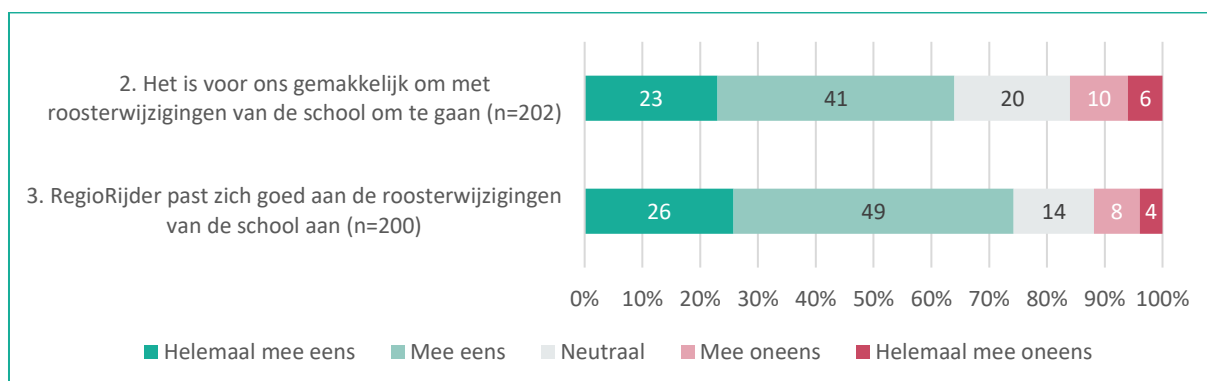
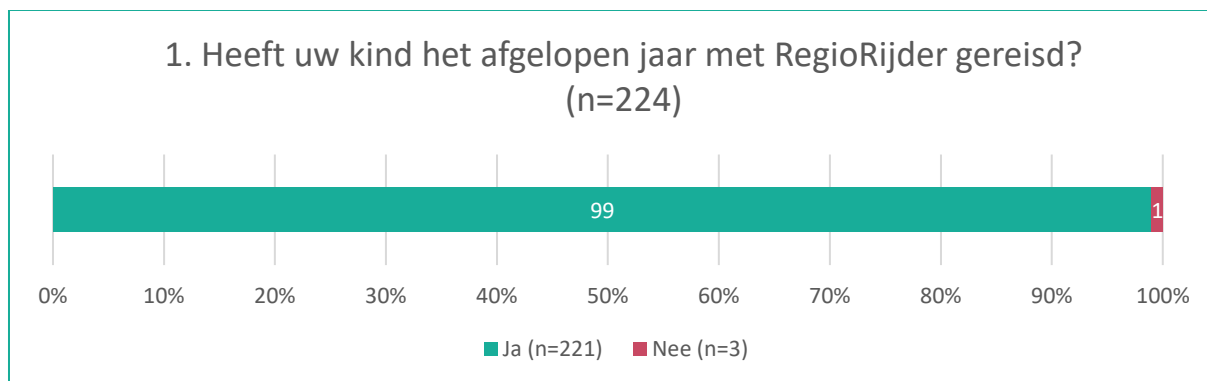
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). De toelichtingen op de open vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



## 2 | Resultaten

### 2.1 Algemeen

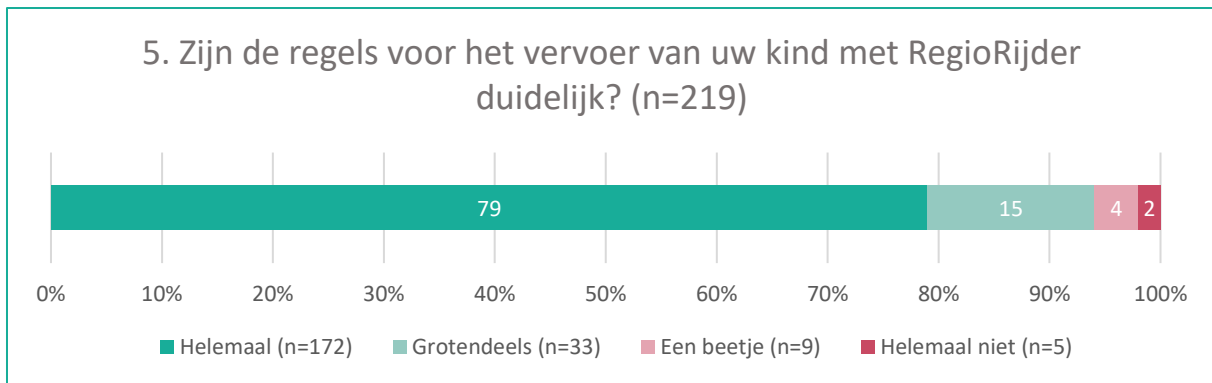
Deze paragraaf toont de ervaringen van de deelnemers met het gebruik van het Leerlingenvervoer. Tevens wordt de leeftijd van de kinderen gepresenteerd in een tabel.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v2 (n=19), v3 (n=20).

4. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=225)

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



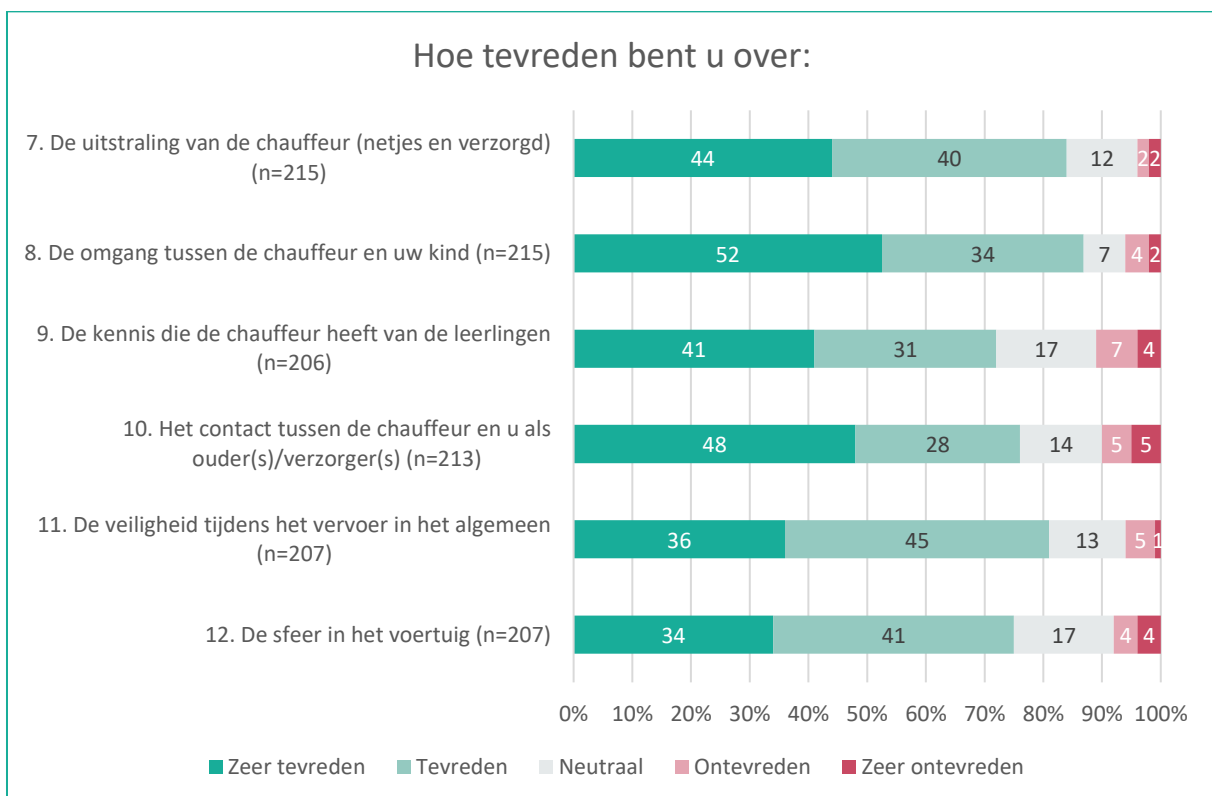
### Vraag 6

In totaal hebben 20 deelnemers een inhoudelijk relevante toelichting gegeven bij vraag 6 'Wat vindt u onduidelijk?'

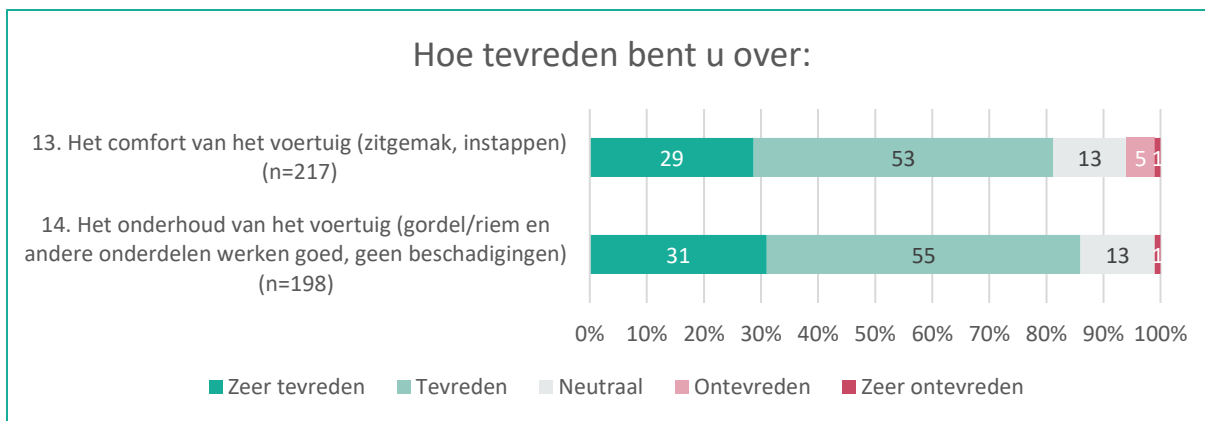
- De meesten hebben een opmerking over de coronaregels. Volgens zeven deelnemers zijn de regels onduidelijk en worden ze inconsequent gehandhaafd. Kinderen mogen bijvoorbeeld soms wel zonder mondkapje meereizen in de bus en een andere keer niet. Dit geldt ook voor het afstand houden van elkaar tijdens de rit.
- Daarnaast geeft een aantal deelnemers aan dat de regels voor het wijzigen van tijden onduidelijk zijn. Zo is het omslachtig dat roosterwijzigingen via de gemeente moeten worden doorgegeven.

## 2.2 De chauffeur en het voertuig

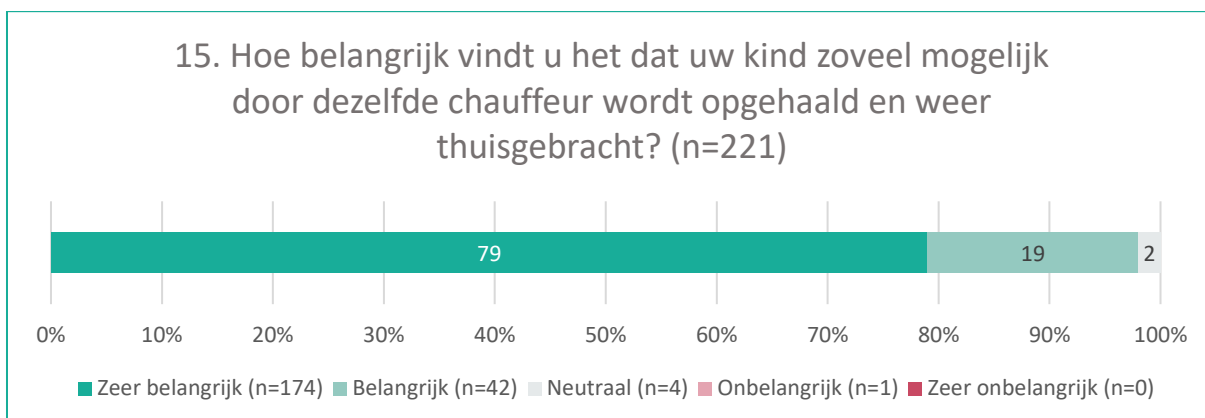
In deze paragraaf staan de ervaringen van de deelnemers met de chauffeur en het voertuig.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v7 (n=6), v8 (n=6), v9 (n=15), v10 (n=8), v11 (n=14), v12 (n=14).



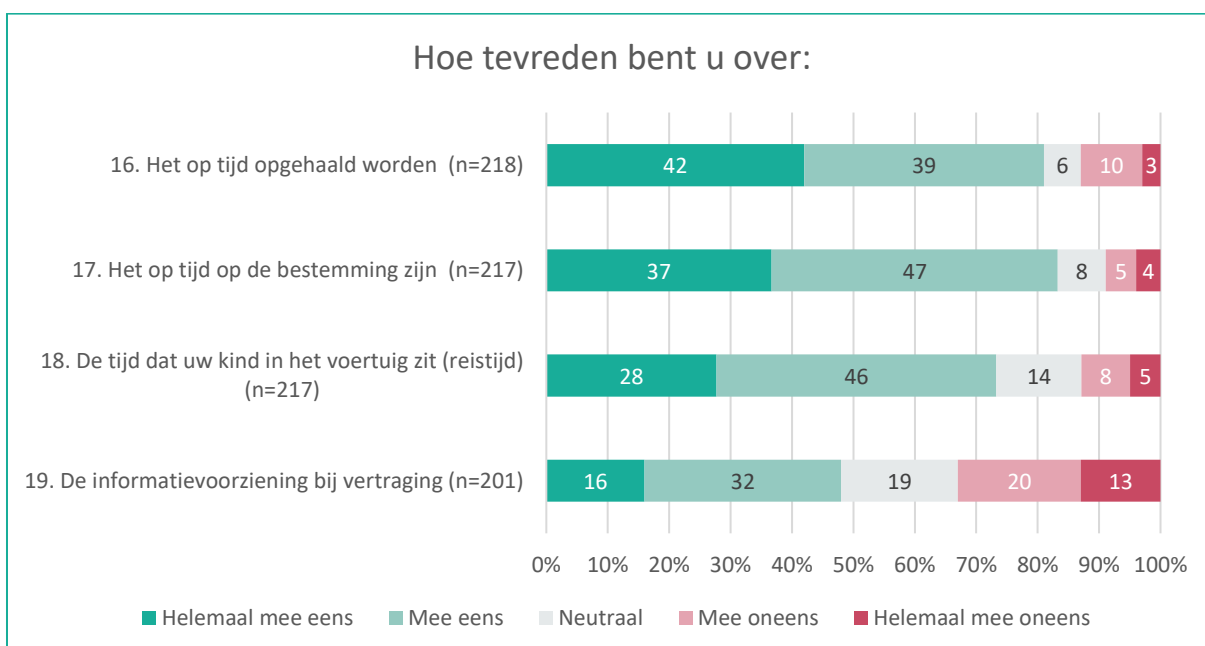
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v13 (n=4), v14 (n=23).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v15 (n=0).

## 2.3 Ritplanning en reistijd

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

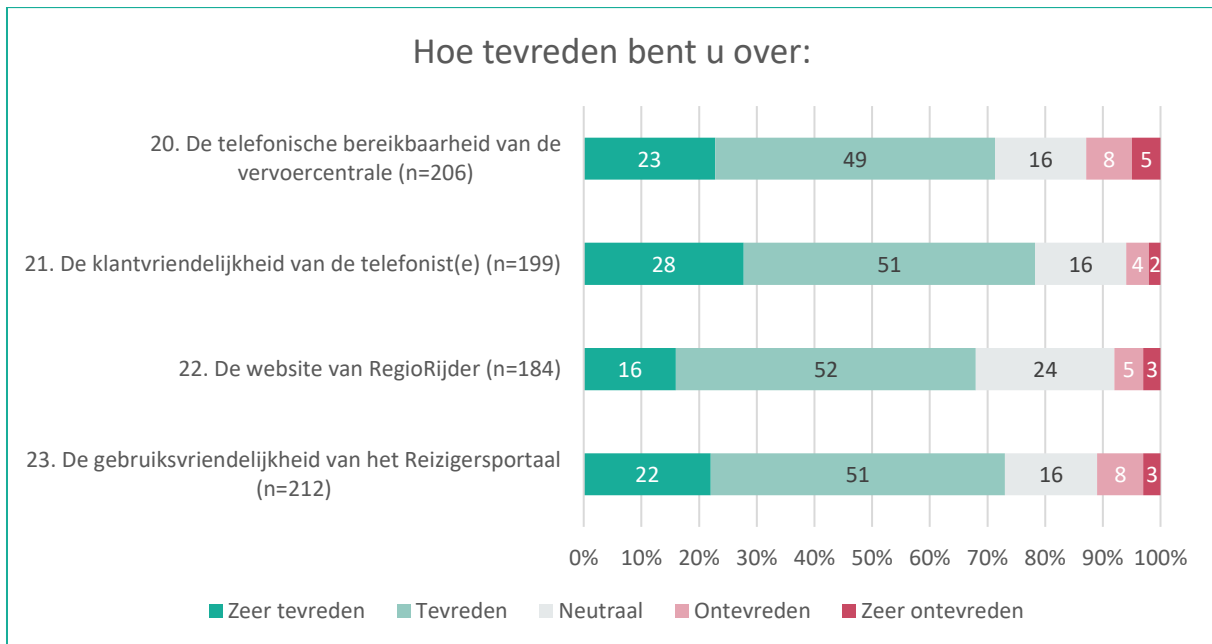


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v16 (n=2), v17 (n=3), v18 (n=3), v19 (n=20).

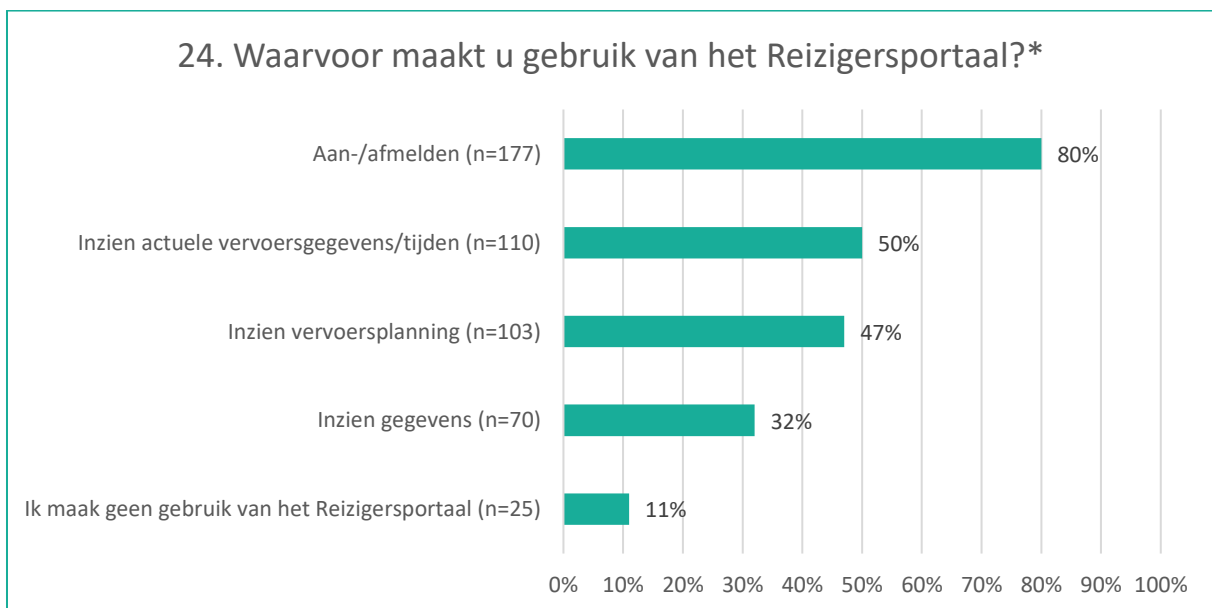


## 2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

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



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v20 (n=15), v21 (n=22), v22 (n=37), v23 (n=9).



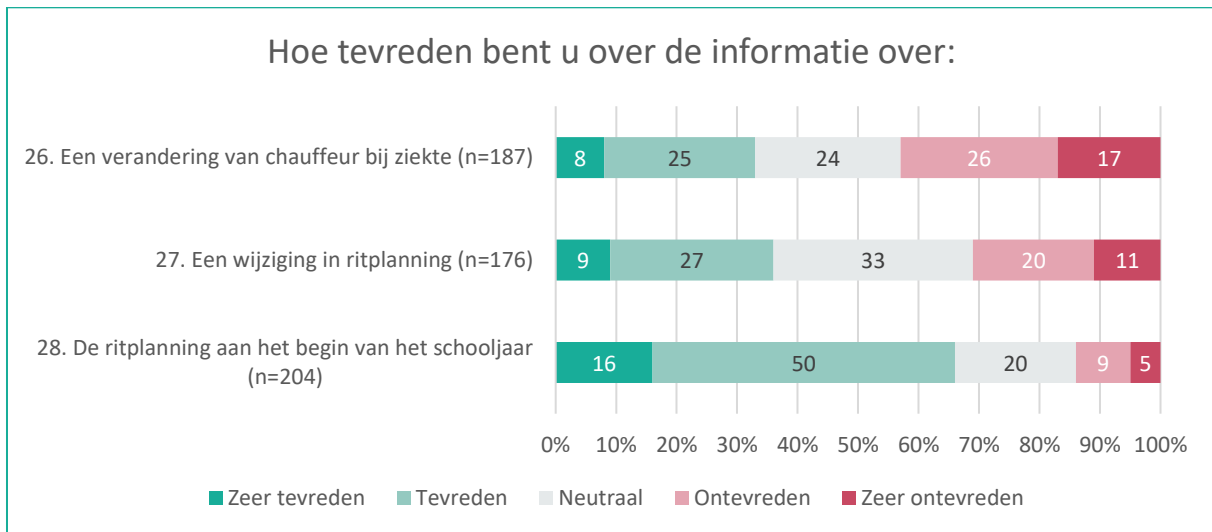
\*Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%.



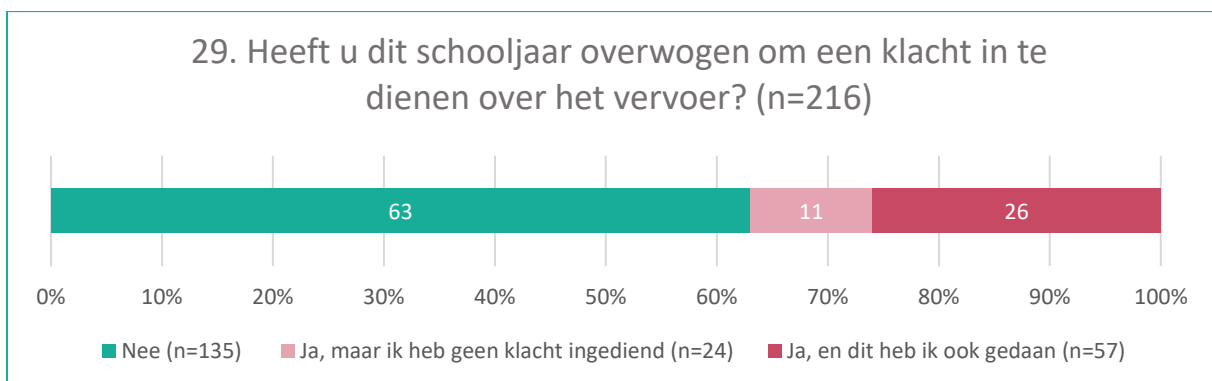
### Vraag 25

In totaal hebben 17 deelnemers een inhoudelijk relevante toelichting gegeven bij vraag 25 'Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?'. Deze vraag is alleen beantwoord door deelnemers die 'Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal' hebben geantwoord op vraag 24 (n=25).

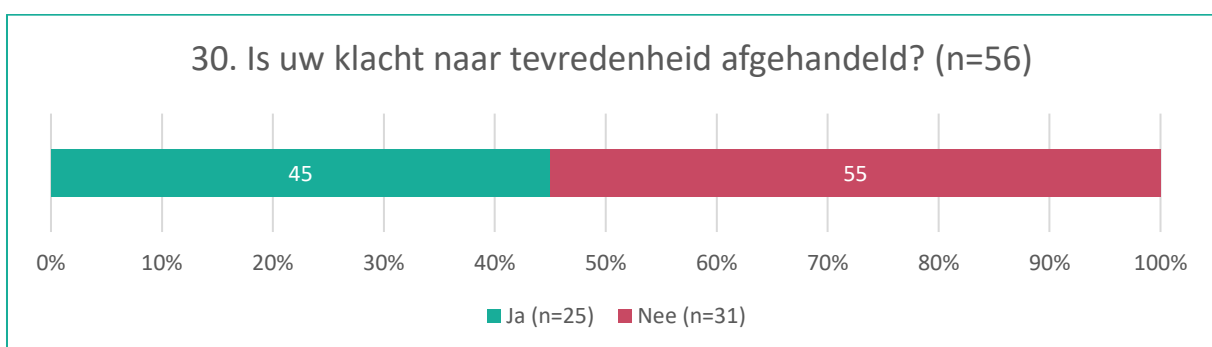
- De meeste deelnemers geven aan dat ze geen gebruik maken van het Reizigersportaal omdat ze hem niet nodig hebben. Enkelen van hen geven daarbij aan dat het niet bij hen is opgekomen om het Reizigersportaal te gebruiken.
- Daarnaast laten deelnemers weten dat ze de voorkeur geven aan andere middelen. Zo is het volgens hen gemakkelijker om telefonisch contact op te nemen of per mail.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v26 (n=34), v27 (n=44), v28 (n=17).



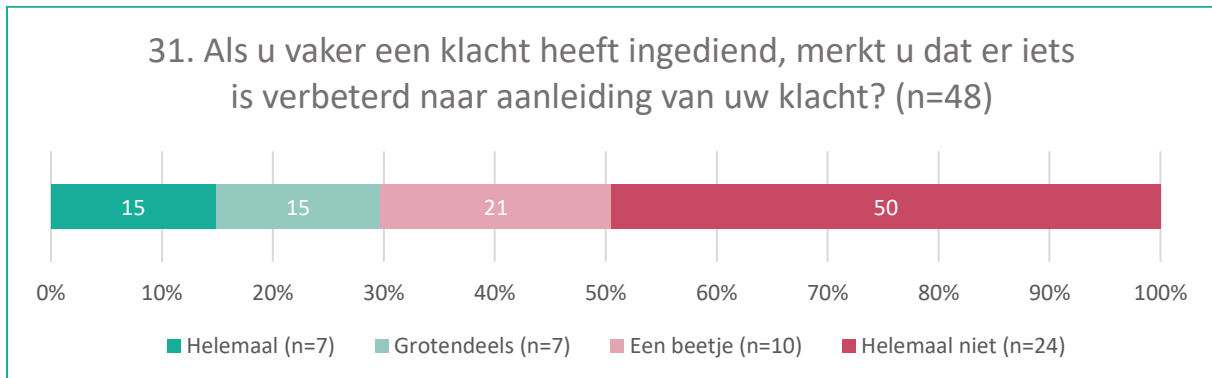
Antwoordoptie 'Geen mening': v29 (n=5).



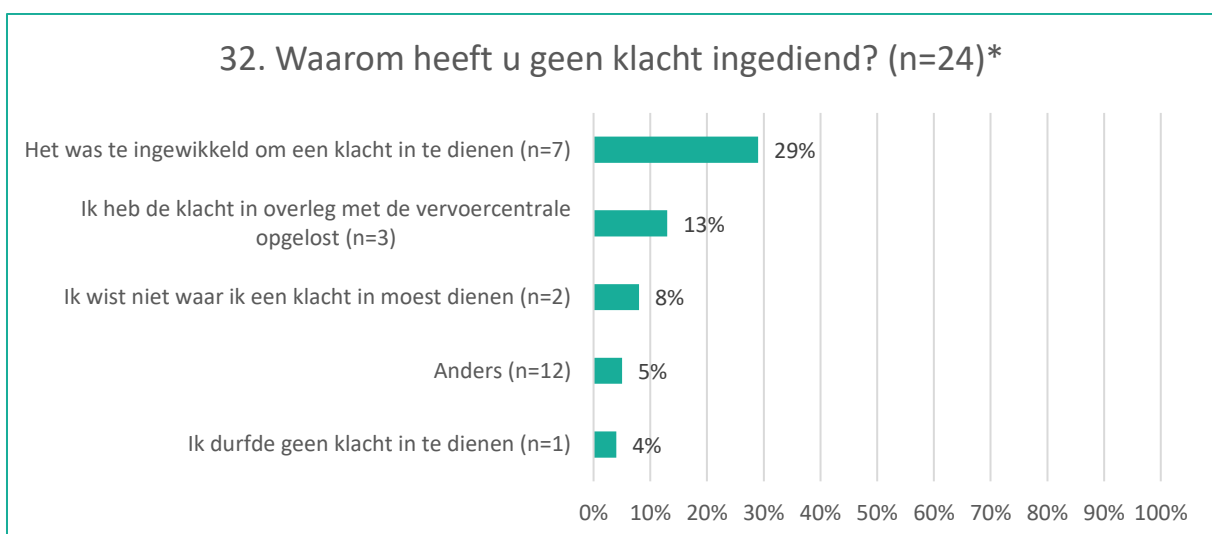




Deelnemers die niet tevreden zijn over de klachtafhandeling konden hun antwoord toelichten. De deelnemers laten weten dat na het indienen van een klacht er nooit meer iets is vernomen (4x); dat ze zich niet serieus genomen voelen en van het kastje-naar-de-muur gestuurd worden (3x); en dat slechts een gedeelte van de klachten zijn afgehandeld (1x).



Bij de antwoordopties 'Helemaal niet' of 'Een beetje' konden deelnemers hun antwoord toelichten. Deelnemers laten weten dat het RegioRijder niet lukt om kinderen op tijd op te halen bij wijzigingen (4x); dat ze geen terugkoppeling hebben gekregen (3x); en dat er wel naar een oplossing is gezocht, maar er nog niet één naar tevredenheid gevonden is (2x).



\*Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%. Vraag 32 is uitsluitend ingevuld door deelnemers die bij vraag 29 aangegeven hebben wel te hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: niet de indruk dat er iets met de klacht wordt gedaan (3x); de klacht is op een andere manier opgelost (3x); vergeten (1x).



## 2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

Deze paragraaf bevat de tevredenheid met RegioRijder in het algemeen.

33. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=245)		
	<i>n</i>	%
1	4	1,8
2	1	0,5
3	4	1,8
4	5	2,3
5	7	3,2
6	24	10,9
7	49	22,2
8	69	31,2
9	38	17,2
10	20	9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,5</b>	

### Vraag 34

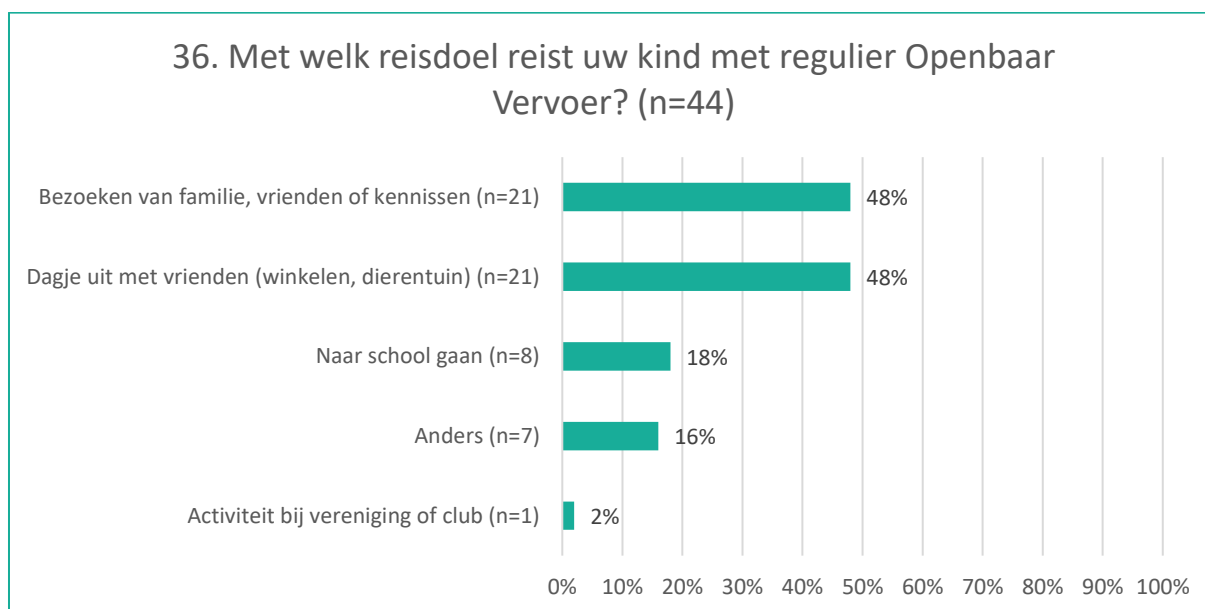
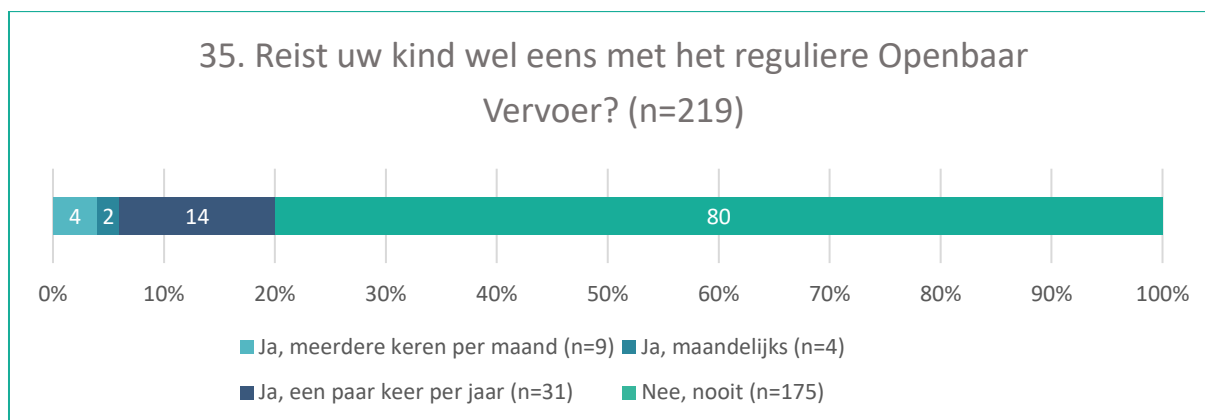
In totaal hebben 135 deelnemers een inhoudelijk relevante toelichting gegeven bij vraag 34 'Heeft u nog opmerkingen over RegioRijder? Wat gaat goed, wat kan beter, suggesties of tips?'

- De meeste deelnemers geven aan dat ze tevreden zijn over de service van RegioRijder. Ze zijn bijvoorbeeld te spreken over het enthousiasme van de chauffeur, het meedenken van de chauffeur en de planning. Een van de deelnemers geeft expliciet aan dat het kind een erg fijne chauffeur had het afgelopen jaar, waardoor het schooljaar leuk was.
- Deelnemers zijn minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid van RegioRijder. Zo geeft een van de deelnemers aan dat er geen terugkoppeling is als er telefonisch een klacht wordt ingediend. Dit schijnt volgens deze deelnemer wel het geval te zijn als de klacht per mail wordt ingediend.
- Daarnaast geven veel deelnemers aan dat de communicatie bij vertraging beter kan. Het is onhandig dat de service pas na het ingaan van de scholen bereikbaar is.
- Ook zouden deelnemers het fijn vinden om een vaste chauffeur te krijgen. Deelnemers begrijpen dat het moeilijker te realiseren was ten tijde van corona, maar het helpt de kinderen wel in het krijgen van structuur in hun leven.
- Tot slot geeft een aantal aan dat het Leerlingenvervoer vaak te laat is. Dit is vooral aan het begin van het schooljaar het geval.



## 2.6 Reizen met regulier Openbaar Vervoer

In deze paragraaf worden de ervaringen van de deelnemers met het reizen met het reguliere Openbaar Vervoer getoond.

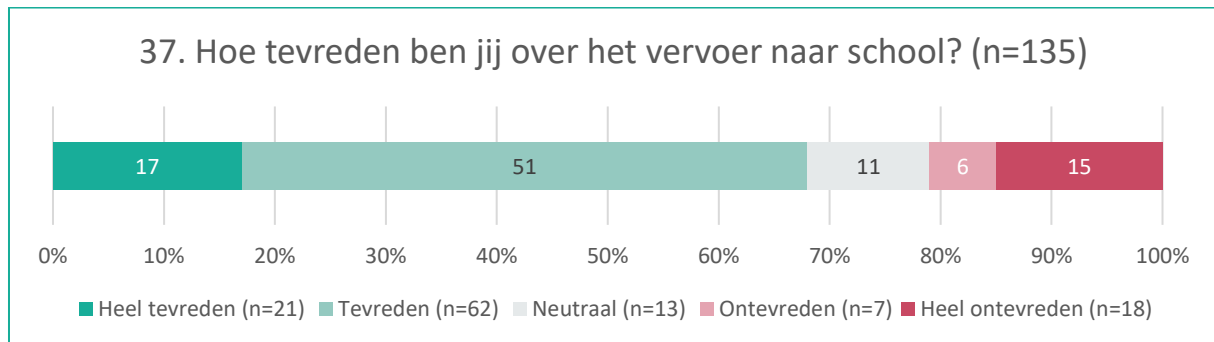


*\*Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%. Vraag 36 is alleen ingevuld door deelnemers die bij vraag 35 hebben aangegeven dat hun kinderen wel eens gebruik maken van het reguliere openbaar vervoer. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: uitje met familie (1x), vakantie (1x), ziekenhuisbezoek (1x).*



## 2.7 Vragen aan uw kind

Deze paragraaf bevat tot slot de ervaringen van de kinderen met RegioRijder. De vragen zijn door de kinderen zelf beantwoord. Aan ouder(s)/verzorger(s) werd eerst deze vraag gesteld 'Is het mogelijk om de vragen samen met uw kind in te vullen?'. In totaal hebben 122 deelnemers 'Ja' ingevuld. De 97 deelnemers die 'Nee' hebben geantwoord, waren klaar met de vragenlijst.



### Vraag 38

In totaal hebben 93 deelnemers een inhoudelijk relevante toelichting gegeven bij vraag 38 'Wat vind je goed aan het vervoer naar school en wat zou je misschien willen veranderen?'

- De meeste kinderen geven aan dat ze tevreden te zijn over het vervoer. Zo geven ze aan dat de rit gezellig is met andere kinderen; dat ze de chauffeur leuk en grappig vinden; en dat ze het fijn vinden om zonder hun ouders naar school te kunnen. Veel kinderen geven daarbij aan graag dezelfde chauffeur als vorig schooljaar te houden.
- De kinderen benoemen ook een aantal verbeterpunten. Zo geeft een aantal aan dat de ritten van en naar school te lang duren (soms wel twee uur). Daarnaast vinden sommige deelnemers dat de taxi te vol zit en dat ze niet altijd genoeg ruimte hebben voor bijvoorbeeld hun tas. Tot slot, willen kinderen eerder ingelicht worden wanneer de taxi te laat komt.



# Bijlage A | Vragenlijst

## HAARLEMMERMEER - UW ERVARING MET HET LEERLINGENVERVOER VAN REGIORIJDER

- Deze vragenlijst gaat over de ervaring van u en uw kind met het vervoer van RegioRijder. RegioRijder regelt het leerlingenvervoer in uw gemeente.
- U mag de vragenlijst samen met uw kind en/of uw partner invullen.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Bel/WhatsApp naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30) of stuur een e-mail naar: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl).
- Beantwoord de vragen door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk een kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

### ALGEMEEN

In verband met corona waren scholen een aantal weken gesloten. Het leerlingenvervoer lag toen stil. De vragen in deze vragenlijst gaan over de periodes waarin de basisscholen open waren en uw kind gebruik heeft gemaakt van het vervoer.

#### 1. Heeft uw kind het afgelopen jaar met RegioRijder gereisd?

- Ja
- Nee → U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen, stuur de vragenlijst terug in de meegestuurde antwoordenvolp.

In hoeverre bent u het eens met de stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t. / Geen mening
2. Het is voor ons gemakkelijk om met roosterwijzigingen van de school om te gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. RegioRijder past zich goed aan de roosterwijzigingen van de school aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Wat is de leeftijd van uw kind?

jaar

#### 5. Zijn de regels duidelijk? Zie onderstaande website: <https://www.regiorijder.nl/nieuws/leerlingenvervoer-nieuwe-brochure>

- Helemaal → Ga door naar vraag 7
- Grotendeels
- Een beetje
- Helemaal niet

#### 6. Wat vindt u onduidelijk?

### DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
7. 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"/>
8. 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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER

&lt;TOKEN&gt;

9 6 6 8 9 7



<i>Hoe tevreden bent u over:</i>	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
11. 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"/>
12. De sfeer in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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"/>
14. Het onderhoud van het voertuig (gordel/riem en andere onderdelen werken goed, geen beschadigingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>Beantwoord de volgende vraag:</i>	Ze er belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	Ze er onbelangrijk	N.v.t. / Geen mening
15. Hoe belangrijk vindt u het dat uw kind zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur wordt gehaald en gebracht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### PLANNING EN REISTIJD

<i>Hoe tevreden bent u over:</i>	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
16. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. De informatievoorziening bij vertraging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

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

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER <TOKEN> 966897



**24. Waarvoor maakt u gebruik van het Reizigersportaal? Meerdere antwoorden mogelijk.**

- Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal
- Aan-/afmelden → Ga door naar vraag 26
- Inzien gegevens → Ga door naar vraag 26
- Inzien actuele vervoersgegevens/tijden → Ga door naar vraag 26
- Inzien vervoersplanning → Ga door naar vraag 26

**25. Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?**

Hoe tevreden bent u over de informatie over:	Zeervred	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervred	N.v.t. / Geen mening
26. Een verandering van chauffeur bij ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Een wijziging in ritplanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 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"/>

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

- Ja, en dit heb ik ook gedaan
- Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga door naar vraag 32
- Nee → Ga door naar vraag 33
- Geen mening → Ga door naar vraag 33

**30. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?**

- Ja
- Nee, omdat:

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

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

U kunt de volgende vraag overslaan en door naar vraag 33.

**32. 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:



### ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

33. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?

Geef een rapportcijfer: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

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

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

### REIZEN MET REGULIER OPENBAAR VERVOER

35. Reist uw kind wel eens met het reguliere Openbaar Vervoer?

- Ja, meerdere keren per maand
- Ja, maandelijks
- Ja, een paar keer per jaar
- Nee, nooit → Ga door naar vraag 37

36. Met welk reisdoel reist uw kind met regulier Openbaar Vervoer?

- Bezoeken van familie, vrienden of kennissen
- Dagje uit met vrienden (winkelen, dierentuin)
- Naar school gaan
- Activiteit bij vereniging of club
- Anders, namelijk:

### VRAGEN AAN UW KIND

RegioRijder hecht veel waarde aan de ervaring van uw kind met het vervoer. Voor zover mogelijk verzoeken wij u de volgende vragen door uw kind of met uw kind in te vullen. Als dit niet mogelijk is, bent u klaar met het invullen van de vragenlijst.

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

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

38. Wat vind je goed aan het vervoer naar school en wat zou je misschien willen veranderen?

### TOT SLOT

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

- Nee
- Ja →

Naam: \_\_\_\_\_

Mailadres: \_\_\_\_\_

Hartelijk dank voor het invullen!

Stuur de vragenlijst terug in de meegestuurde antwoordenvolp.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem – [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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