

RAPPORTAGE

**Klanttevredenheidsonderzoek
Leerlingenvervoer schooljaar
2019/2020**

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:

- Heropstarten na coronacrisis. Het Leerlingenvervoer van RegioRijder is tussen begin maart en begin mei stilgelegd vanwege de coronacrisis. 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 ouders 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. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de ouder(s)/verzorger(s) met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Wanneer hun kinderen gebruik willen maken van RegioRijder dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. Ook is RegioRijder benieuwd hoe ouder(s)/verzorger(s) de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging, ervaren en wil RegioRijder weten hoe ouders de afhandeling van klachten ervaren.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de ouder(s)/verzorger(s) en hun kinderen. RegioRijder krijgt ook graag inzicht in de algemene tevredenheid over de dienstverlening.
- Tevredenheid van leerlingen. Tot slot wil RegioRijder waar mogelijk graag weten hoe tevreden leerlingen zijn met het vervoer.

Uitvoering onderzoek

Ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen hebben in mei 2020 een uitnodigingsmail met een link naar een vragenlijst gekregen. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst online in te vullen. Na drie weken is een herinnering verzonden. Ouder(s)/verzorger(s) hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

In totaal zijn 1.052 ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 246 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld en zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 23%.



Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe ervaren ouder(s)/verzorger(s) het opstarten van het leerlingenvervoer na de coronacrisis?

80% van de respondenten is tevreden over het heropstarten van het leerlingenvervoer. 95% geeft aan dat de regels en afspraken voor het vervoer van de kinderen duidelijk zijn.

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

Over de chauffeur zijn respondenten positief te spreken. 80% tot 85% van de respondenten is (zeer) tevreden over de uitstraling van de chauffeur en over de omgang tussen de chauffeur en het kind. Daarnaast geeft 77% van de ouder(s)/verzorger(s) aan tevreden te zijn over het contact met de chauffeur. Ook over het voertuig zijn de respondenten over het algemeen tevreden. Ruim 80% is te spreken over het comfort van het voertuig en 77% van de respondenten is tevreden over de veiligheid van het vervoer.

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

Circa 85% van de respondenten is tevreden over het feit dat leerlingen op tijd opgehaald worden en op tijd aankomen. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. Iets minder dan de helft is hier tevreden over en ruim een kwart is ontevreden.

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

Over alle aspecten van het contact met de vervoercentrale is 65 tot 75% van de respondenten tevreden. Ze zijn met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de vervoercentrale. Relatief gezien zijn de respondenten het minst tevreden over de website van RegioRijder, al geeft bijna twee derde aan hier tevreden over te zijn. Respondenten zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij ziekte van een chauffeur en bij wijziging in de ritplanning. 43% respectievelijk 31% van de respondenten is hier (zeer) ontevreden over. Tot slot geeft 53% van de respondent aan dat een ingediende klacht naar wens is afgehandeld. Voor 47% van de respondenten is dit niet het geval.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

Ouder(s)/verzorger(s) beoordelen de algemene dienstverlening van RegioRijder met een gemiddelde van 7,5.

Hoe tevreden zijn leerlingen over de vervoerder?

Bijna 70% van de leerlingen geeft aan tevreden te zijn over het vervoer naar school, 15% laat echter weten hier ontevreden over te zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Leerlingenvervoer schooljaar 2019/2020

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2019/2020. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. 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 het verschil ten opzichte van meetjaar 2019 (schooljaar 2018/2019) getoond.

Aantallen

| | |
|-------------------|-------|
| Uitgenodigd | 1.052 |
| Ingevuld | 246 |
| Responspercentage | 23% |

ALGEMEEN



100% ^{+1%}

reist meerdere malen per week met RegioRijder



95%* ^{+3%}

vindt de regels en afspraken duidelijk



97%* ^{+4%}

vindt een vaste chauffeur (zeer) belangrijk

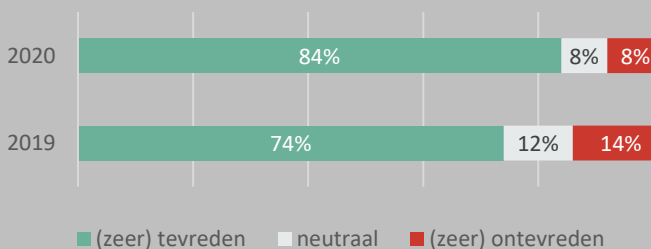


81%* ^{+1%}

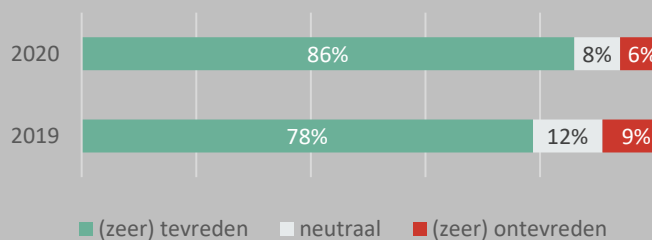
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

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

Het op tijd opgehaald worden



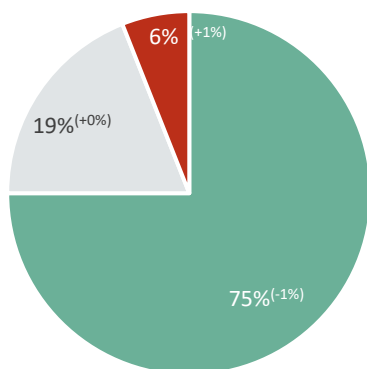
Het op tijd op bestemming zijn



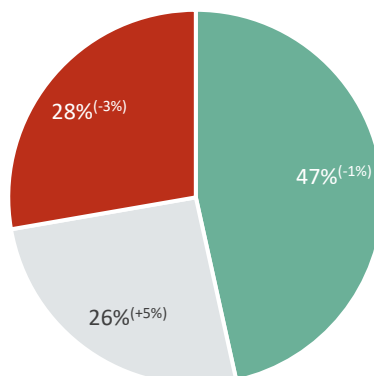
PLANNING EN REISTIJD

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE

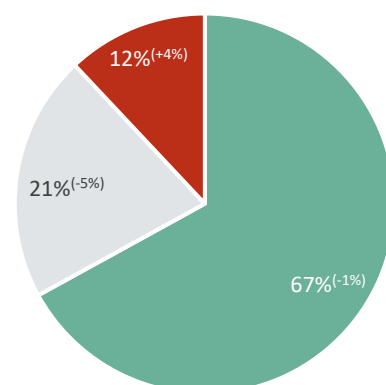
Hoe tevreden bent u over:



...de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)



...de informatievoorziening bij vertraging



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal

CHAUFFEUR EN
HET VOERTUIG



77%* +1%

is tevreden over het contact
tussen chauffeur en
ouders/verzorgers



65%* -2%

vindt de kennis die de
chauffeur heeft van
de leerlingen goed



82%* -6%

is tevreden over het
comfort van het voertuig

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

COMPLIMENTEN

“De chauffeur heeft een goede band
met de kinderen en denkt mee.”

“Heel fijn dat jullie tijd besteden aan het
verbeteren van het contact met ouders en
hun mening belangrijk vinden.”

REACTIES VAN
KINDEREN

“Je wordt voor de deur
opgehaald en bij de
bestemming voor de deur
afgezet.”

“Goede sfeer in de bus met
de andere kinderen en de
chauffeur is gezellig.”

“Ik word niet heel vroeg
opgehaald en ben snel
thuis.”

VERBETER
PUNTEN

“Alle chauffeurs écht bekwaam voor
omgang met de doelgroep/minder
onderaannemers.”

“Bij ziekte van de chauffeur de ouders op
de hoogte brengen en houden.”

ALGEMEEN
OORDEEL



7,5 +0,2

is het gemiddelde rapportcijfer
voor de dienstverlening van RegioRijder



69%* +0%

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

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



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 | 8 |
| 2.1 Algemeen | 8 |
| 2.2 De chauffeur en het voertuig | 11 |
| 2.3 Planning en reistijd | 12 |
| 2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder | 14 |
| 2.5 Algemeen oordeel RegioRijder | 19 |
| 2.6 Vragen aan uw kind | 21 |
| 3 Vergelijking schooljaren | 23 |
| 3.1 Vergelijking resultaten | 23 |
| 3.2 Opvallende resultaten | 24 |
| 4 Correlaties tevredenheid algemene dienstverlening | 25 |
| Bijlage A Vragenlijst | 26 |



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. 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 heeft RegioRijder sinds 2018 in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder de vervoersstromen Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer. In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek dat 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 ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die in het schooljaar 2019/2020 gebruik maken 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 en is opgenomen in Bijlage A van dit rapport:

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

Uitnodigen cliënten

RegioRijder heeft een vooraankondiging van het onderzoek op de website geplaatst. ZorgfocuZ heeft vervolgens een uitnodiging verspreid onder ouder(s)/verzorger(s) van kinderen die gebruik maken van Leerlingenvervoer door RegioRijder. De ouder(s)/verzorger(s) hebben van ZorgfocuZ de uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. In de e-mail stond een link naar de online vragenlijst. Ouder(s)/verzorger(s) van wie het e-mailadres niet bekend was hebben per post een uitnodigingsbrief met vragenlijst en retour enveloppe ontvangen. Ouder(s)/verzorger(s) hadden vijf weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.



Respons

In totaal zijn er 1.052 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben 246 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. Omdat voor iedere respondent een unieke link naar de vragenlijst is gebruikt kon men de vragenlijst maar één keer invullen en zitten er geen dubbelingen in de respons. De netto respons is 246.

| Responstabel | |
|--|-------------|
| Aantal verzonden vragenlijsten | 1.052 |
| Aantal vragenlijsten (bruto respons) | 246 (23,4%) |
| Aantal volledig ingevulde, bruikbare vragenlijsten (netto respons) | 246 (23,4%) |

Uitgaande van 246 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de ouder(s)/verzorger(s) aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,5% en 55,5% ligt. 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 en wordt getoond hoe tevreden kinderen zijn met het vervoer. In Hoofdstuk 3 wordt een vergelijking gemaakt tussen schooljaar 2019/2020 en schooljaar 2018/2019. Tot slot geeft Hoofdstuk 4 correlaties weer waarbij wordt gekeken naar verbanden tussen de algehele tevredenheid met de dienstverlening en andere aspecten van de dienstverlening.

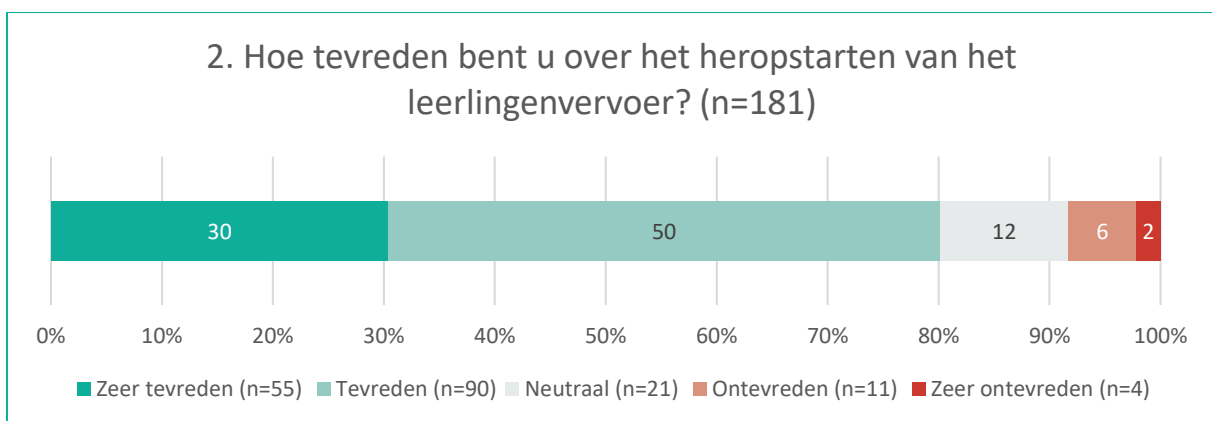
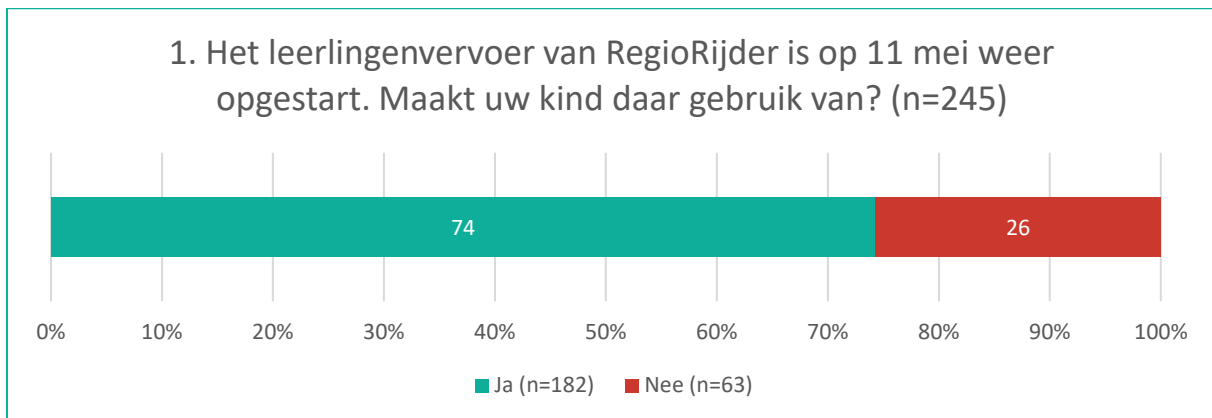
De resultaten in Hoofdstuk 2 zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn hierin buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' 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 Algemeen

In deze paragraaf worden de resultaten van de ervaringen van de respondenten over het heropstarten van het leerlingenvervoer gepresenteerd, alsook over achtergrondgegevens van de kinderen.



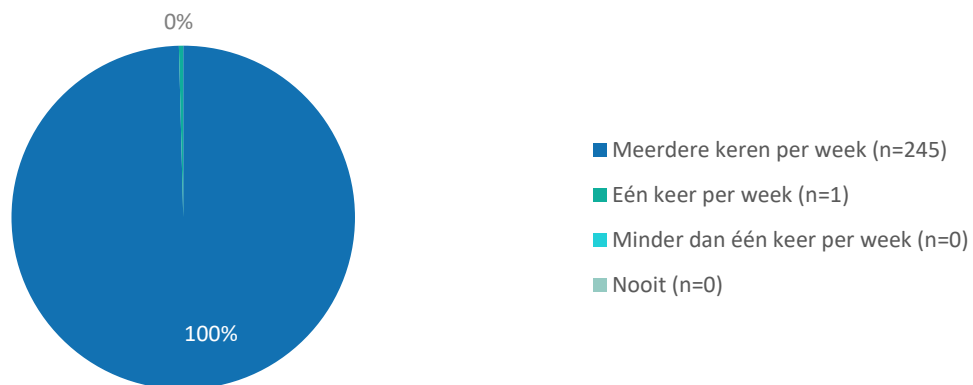
Antwoordoptie 'Weet ik niet/Geen mening': v2 (n=1).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 3: **'Heeft u tips of opmerkingen over de wijze waarop het leerlingenvervoer is opgestart?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=71).

- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop het leerlingenvervoer is opgestart. Er is lof voor de manier waarop alles op korte termijn opnieuw geregeld moest worden.
- Wel is er kritiek op de communicatie en informatie vanuit de RegioRijder naar de ouders toe. Het is vaak niet duidelijk of er mondkapjes moeten worden gedragen tijdens de rit. De respondenten geven aan dat het ook per chauffeur verschilt of zij een mondkapje dragen.
- Verder wordt aangegeven dat er vaak wisselende chauffeurs zijn, waar de ouders niet van op de hoogte zijn. Dit wordt gezien als onprofessioneel en bevalt ook niet goed bij de kinderen die worden opgehaald. Tevens merken respondenten op dat hun kinderen op een ander adres worden afgezet dan dat de bedoeling is; ze hopen dat dit niet vaak meer zal gebeuren.



4. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder? (n=246)



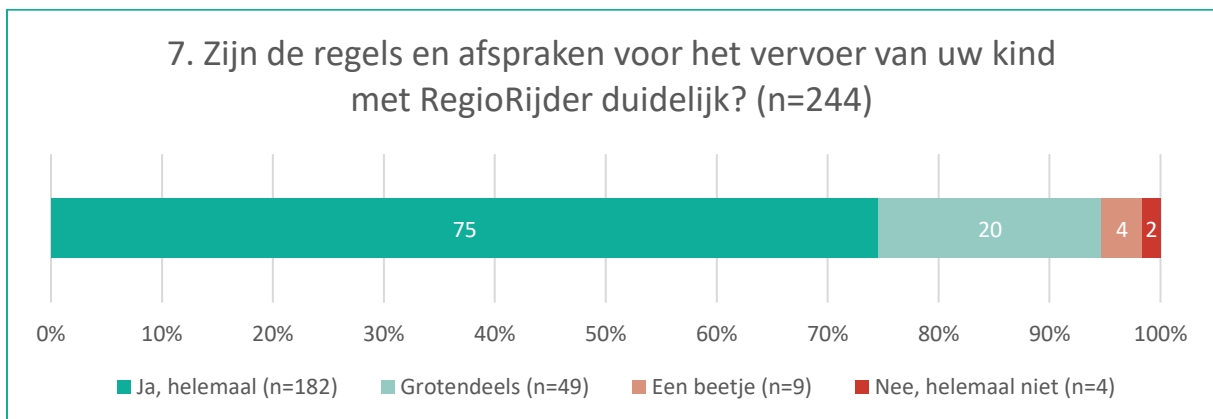
5. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=245)

| | <i>n</i> | % |
|----------------|----------|------|
| 4 jaar | 7 | 2,9 |
| 5 jaar | 12 | 4,9 |
| 6 jaar | 10 | 4,1 |
| 7 jaar | 16 | 6,5 |
| 8 jaar | 22 | 9,0 |
| 9 jaar | 20 | 8,2 |
| 10 jaar | 21 | 8,6 |
| 11 jaar | 19 | 7,8 |
| 12 jaar | 23 | 9,4 |
| 13 jaar | 26 | 10,6 |
| 14 jaar | 21 | 8,6 |
| 15 jaar | 13 | 5,3 |
| 16 jaar | 18 | 7,3 |
| 17 jaar | 11 | 4,5 |
| 18 jaar | 4 | 1,6 |
| 19 jaar | 2 | 0,8 |



| 6. Naar welke school gaat uw kind? (n=242)* | | | |
|---|------------|----------------|------------|
| Naam school | Frequentie | Locatie school | Frequentie |
| Daaf Gelukschool | 11 | Cruquius | 11 |
| De Parel | 21 | Haarlem | 79 |
| De Schelp | 11 | Heemskerk | 23 |
| De Ster | 6 | Hilversum | 1 |
| De Waterlelie | 11 | Hoofddorp | 16 |
| Focus | 15 | IJmuiden | 2 |
| Heliomare | 22 | Leiden | 7 |
| JP Heijeschool | 7 | Oegstgeest | 11 |
| Leo Kanner | 11 | | |
| Molenduin | 8 | | |
| Molenduin | 8 | | |
| Praktijkschool | 6 | | |
| Prof. Dr. Gunningschool | 7 | | |
| Professor Van Gilseschool | 24 | | |
| Van Voorthuysenschool | 21 | | |

*In deze tabel staan alleen de namen en locaties van scholen die door meer dan vijf respondenten zijn genoemd.



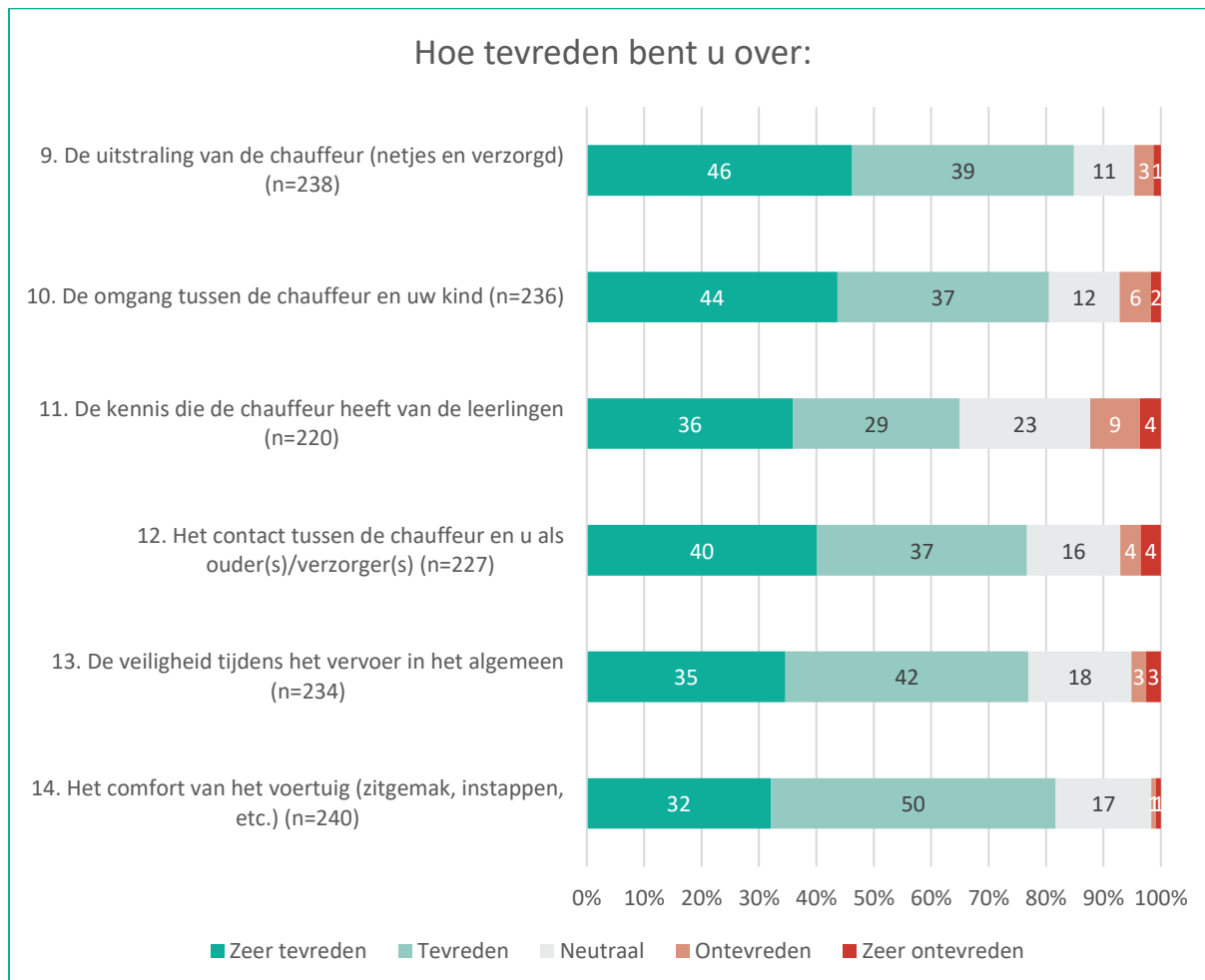
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8: **‘Wat vindt u onduidelijk?’**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=37).

- Uit de reacties blijkt dat het onduidelijk is aan welke RIVM-richtlijnen de passagiers en vervoerders zich moeten houden tijdens de rit met RegioRijder. Hier wordt voornamelijk gedoeld op het wel of niet dragen van een mondkapje.
- Verder geeft een groep respondenten aan dat hun kinderen op verschillende tijden worden opgehaald en weer thuis worden gebracht. Het is per dag dus onvoorspelbaar wanneer de chauffeur voor de deur staat. Ook is het hierbij onduidelijk of de vaste chauffeurs de kinderen komen ophalen. Er komen namelijk vaak wisselende chauffeurs, wat niet goed bevalt bij zowel de ouders als hun kinderen.
- Tot slot geven enkele respondenten aan dat zij ontevreden zijn over de communicatie met RegioRijder. Zij missen een (vast) contactpersoon, waarbij ze met vragen terecht kunnen.

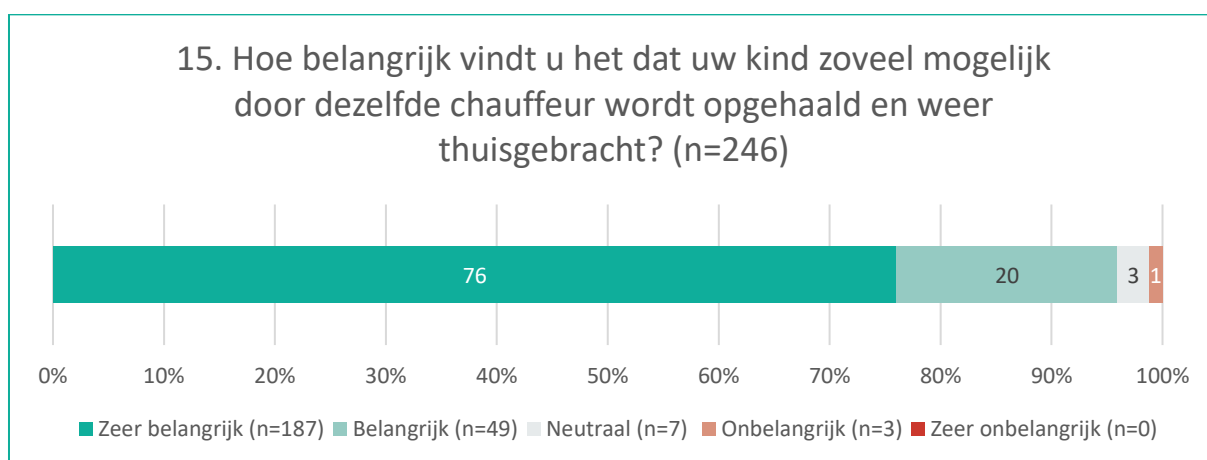


2.2 De chauffeur en het voertuig

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



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v9 (n=7), v10 (n=8), v11 (n=23), v12 (n=18), v13 (n=11), v14 (n=5).



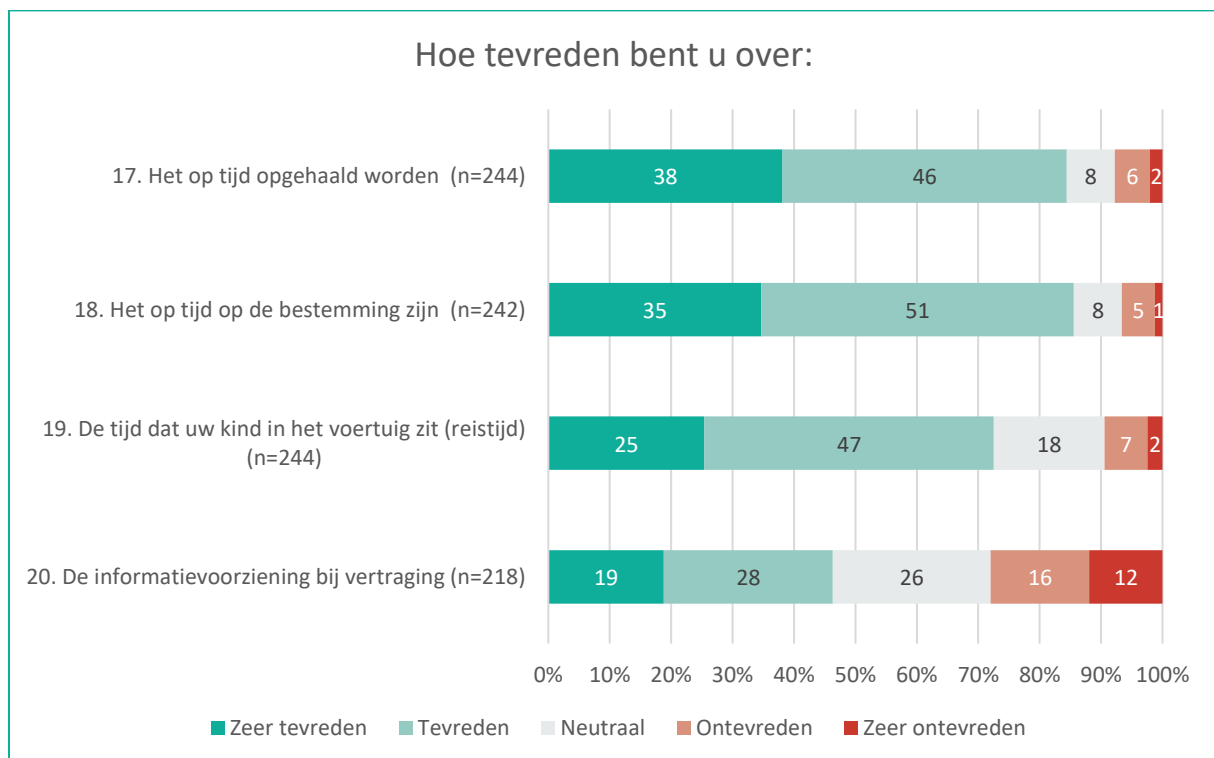


Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16: **'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=121).

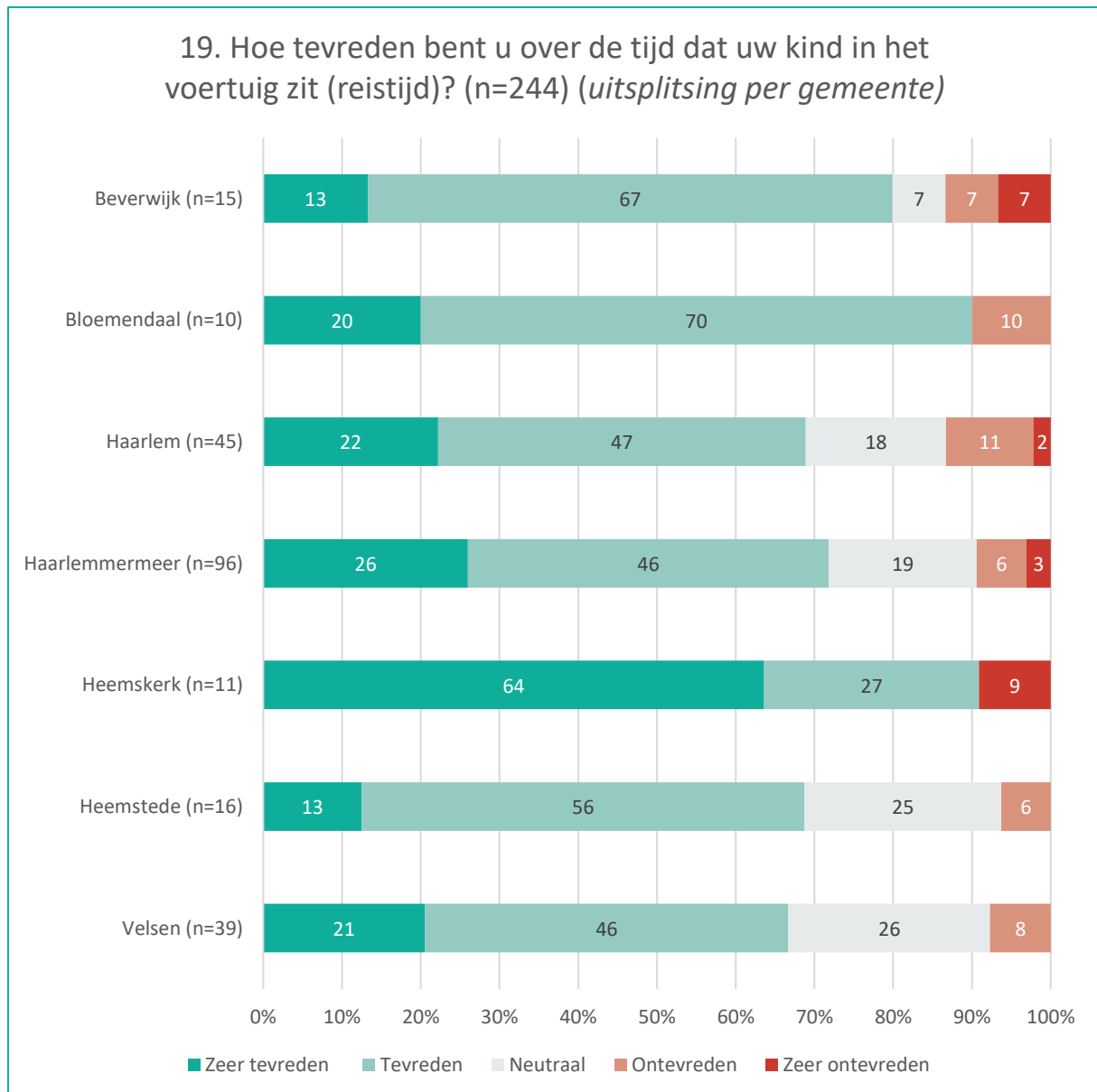
- De meerderheid van de respondenten geeft aan erg tevreden te zijn over de chauffeurs en het voertuig. Over de chauffeurs wordt gezegd dat ze vriendelijk, zorgzaam en vrolijk zijn én vaak een seintje geven aan de ouders als zij te laat of juist te vroeg op hun bestemming aankomen. Verder wordt vermeld dat het voertuig vaak als kindvriendelijk en comfortabel wordt ervaren.
- Sommige respondenten zijn minder positief over de chauffeurs. Een kleine groep geeft aan dat het rijgedrag van de chauffeur niet altijd veilig is. Daarnaast is een aantal respondenten van mening dat sommige chauffeurs niet goed kunnen omgaan met kinderen en geven twee respondenten aan dat er soms door de chauffeur wordt geschreeuwd.
- Enkele respondenten geven aan ontevreden te zijn over het voertuig. Ze merken op dat het voertuig niet altijd schoon is en dat het een ongewenste omgeving is voor hun kinderen.
- Tot slot wordt door een aantal respondenten aangegeven dat er steeds vaker wisselende chauffeurs zijn. De vaste chauffeurs bevallen volgens hen beter, aangezien kinderen wennen aan de personen waarmee zij een deel van hun dag moeten doorbrengen.

2.3 Planning en reistijd

In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met de planning en de reistijd.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v17 (n=2), v18 (n=2), v19 (n=2), v20 (n=28).



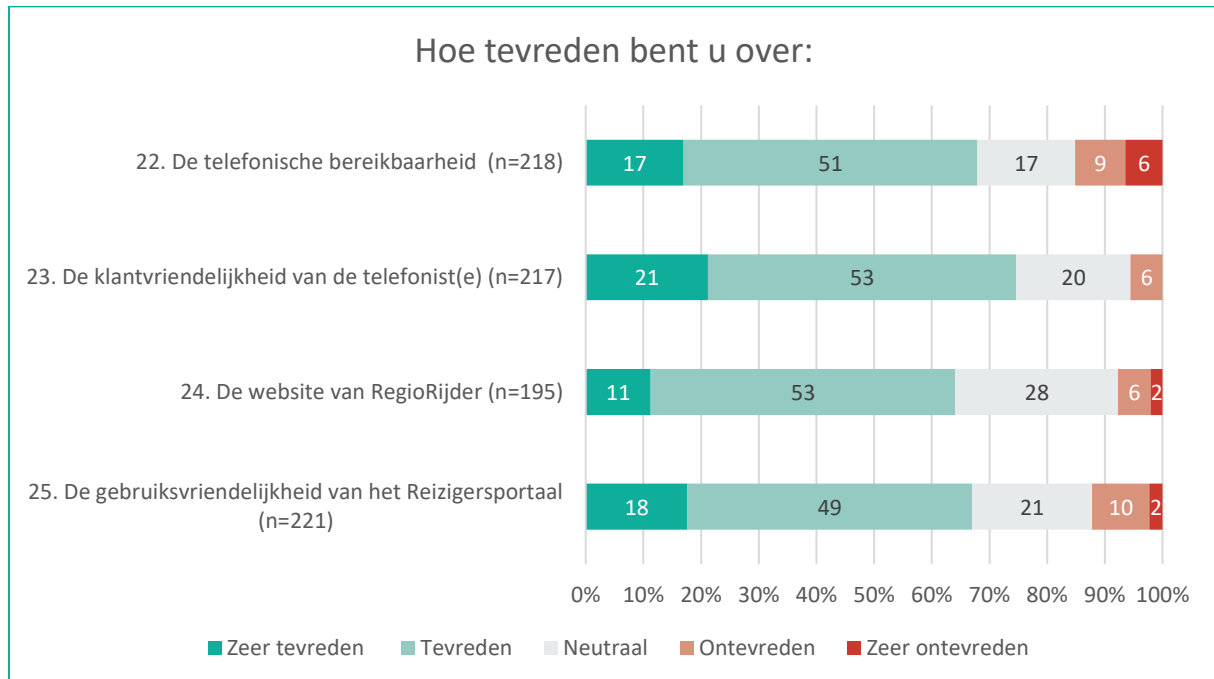
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 2 **'Heeft u nog opmerkingen over de planning en reistijd?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=89).

- Een minderheid geeft aan tevreden te zijn over de ritplanning en de reistijd. Zij merken op dat de chauffeurs vriendelijk zijn en dat de kinderen op tijd worden opgehaald en thuis worden gebracht.
- Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij ontevreden zijn over de ritplanning en de reistijd. Bij vertraging wordt er vaak geen melding gedaan aan de ouders. Ook geldt dit voor een afmelding van de chauffeur. De respondenten zouden graag zien dat zij in het vervolg geïnformeerd worden, zodat ongewenste situaties worden voorkomen.
- Daarnaast geeft een groot deel aan dat het vervoer vaak niet op de afgesproken tijd komt om de kinderen op te halen. De vervoerder komt vaak te laat of te vroeg.
- Tot slot geeft een groep respondenten aan dat zij vaak een onnodig lange tijd in het voertuig zitten. Hierdoor komen zij vaak te laat op hun bestemming aan.

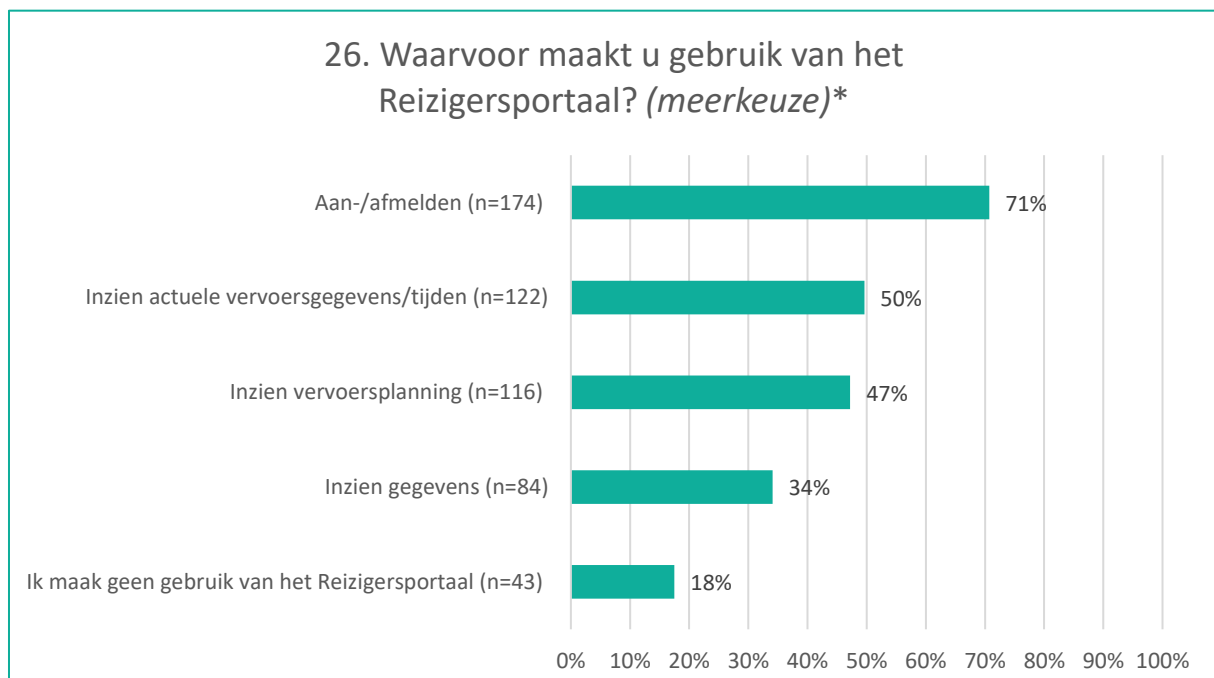


2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

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



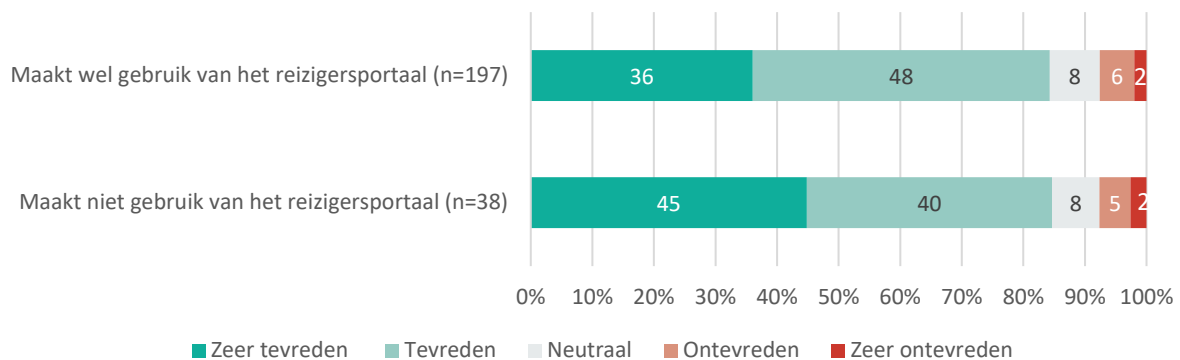
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v22 (n=28), v23 (n=29), v24 (n=51), v25 (n=24).



*Deze vraag betreft een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen. Om deze reden tellen de percentages niet op tot 100%.

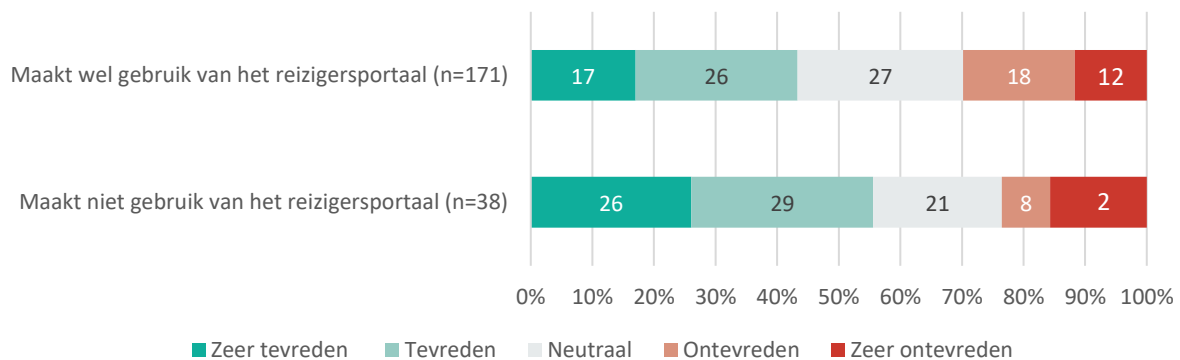


Vergelijking tussen respondenten die wel of niet gebruik maken van het reizigersportaal: Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?*



*Er is geen significante correlatie tussen 'gebruik reizigersportaal' en 'tevredenheid op tijd opgehaald worden'. Dit betekent dat beide variabelen niet significant samenhangen.

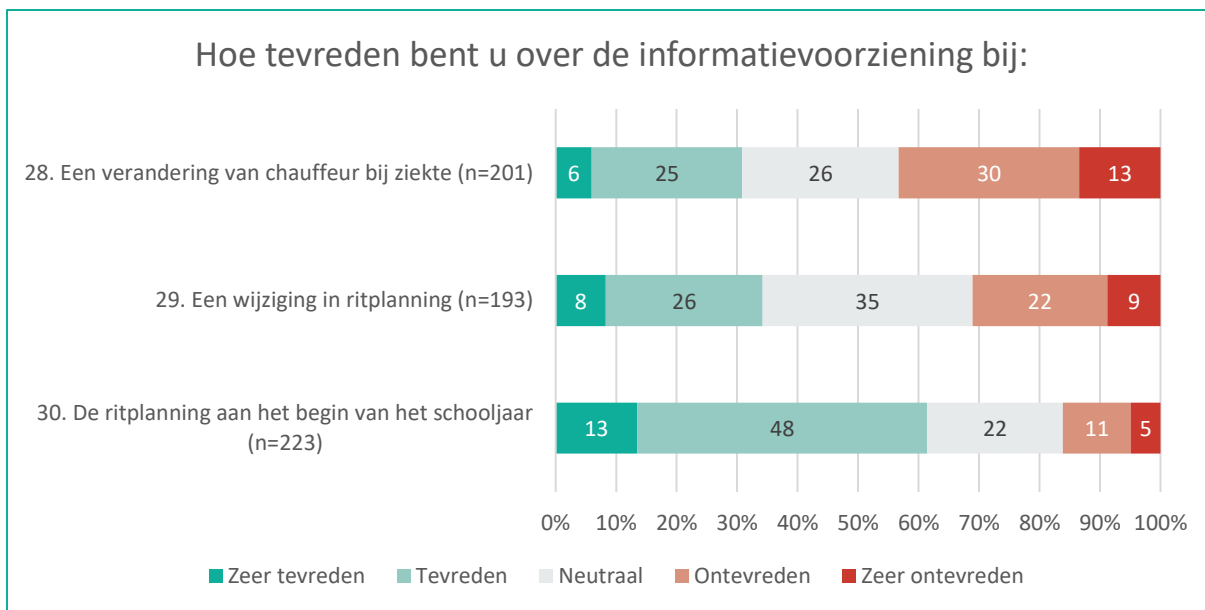
Vergelijking tussen respondenten die wel of niet gebruik maken van het reizigersportaal: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij vertraging?*



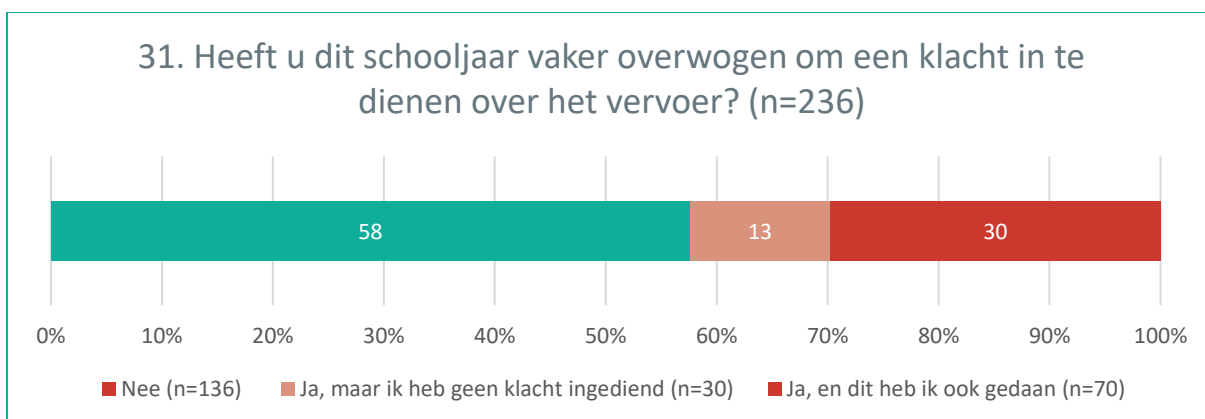
*Er is geen significante correlatie tussen 'gebruik reizigersportaal' en 'tevredenheid informatievoorziening bij vertraging'. Dit betekent dat beide variabelen niet significant samenhangen.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 27: **'Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?'**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die 'Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal' hebben geantwoord op vraag 26 (n=21).

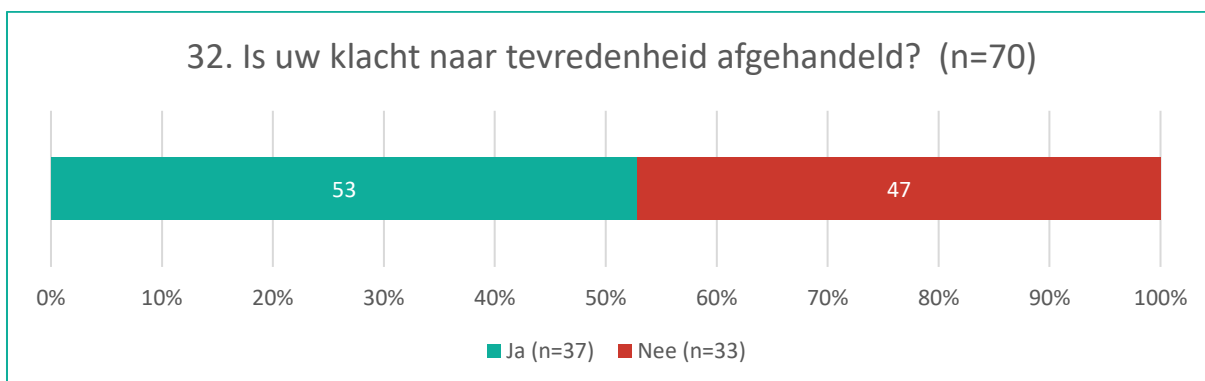
- De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij geen gebruik maken van het Reizigersportaal, omdat zij het handiger vinden om telefonisch contact op te nemen met RegioRijder bij bijvoorbeeld een afmelding. Ook wordt aangegeven dat respondenten een afmelding vaak via de website doorgeven.
- De minderheid van de respondenten geeft aan dat zij de Reizigersportaal nog niet eerder hebben gebruikt vanwege het feit dat zij het een onduidelijk programma vinden of zij geen weet hadden van het bestaan hiervan.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v28 (n=44), v29 (n=52), v30 (n=21).



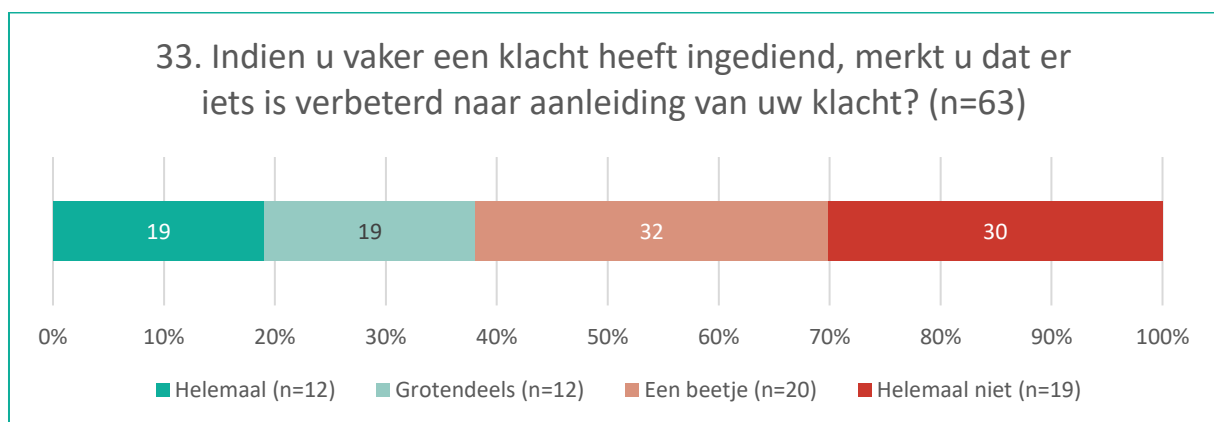
Antwoordoptie 'Geen mening': v31 (n=8).





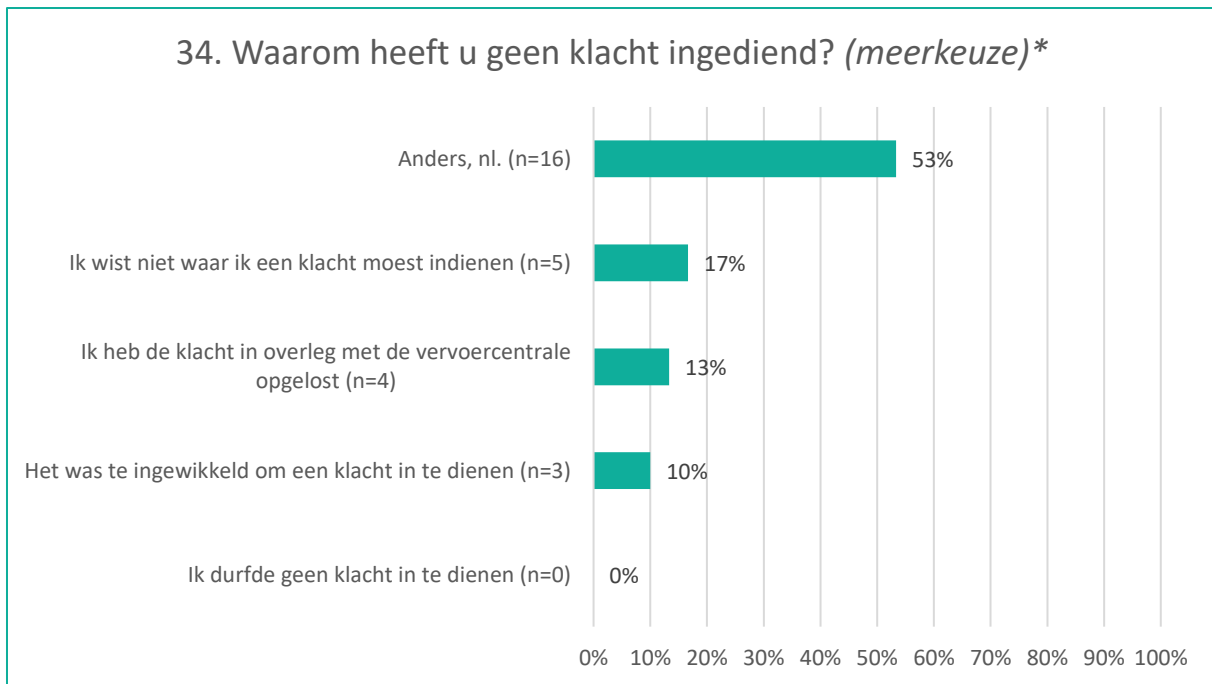
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **'Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? Nee, omdat:'**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die 'Nee' hebben geantwoord op vraag 32 (n=32).

- Een groot deel van de respondenten geeft aan dat er (vrijwel) niks met de klacht gedaan wordt naast het ontvangen van een excuusbrief. Een aantal geeft aan dat ze het uiteindelijk contact hebben opgenomen met de gemeente, aangezien ze het idee hadden als ouder niet serieus genomen te worden. Ook blijft de situatie onveranderd en blijven de situaties waar de klacht betrekking op had zich voordoen. Hierbij worden voornamelijk de communicatie bij ziekte of vervanging van chauffeur; het (rij)gedrag van de chauffeur; de wisselingen van chauffeurs; en het te laat komen bedoeld.
- Ook zijn er enkele respondenten die aangeven voorzichtig te zijn met het indienen van een klacht, omdat ze bang zijn dat hier niet discreet mee wordt omgegaan.



Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **'Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets is verbeterd naar aanleiding van uw klacht?'**. Deze vraag is niet door alle respondenten beantwoord (n=33).

- Een deel van de respondenten geeft aan verbetering te merken of het idee te hebben dat er in elk geval aan verbetering gewerkt wordt, met name rondom de communicatie richting de ouders. Echter, een ander deel van de respondenten is negatief over de klachtafhandeling; zij geeft aan geen verbetering te zien.
- Enkele respondenten benoemen dat er wel verbetering is, maar het is niet duidelijk of dit naar aanleiding van de klacht is. Een aantal geeft aan dat hun klacht keurig is opgepakt en verbeterd.



*Vraag 34 is uitsluitend ingevuld door respondenten die bij vraag 31 aangegeven hebben wel te hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar dit niet hebben gedaan. De percentages zijn zodoende gebaseerd op $n=30$.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag: **‘Waarom heeft u geen klacht ingediend? Anders, namelijk:’**. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die ‘Anders’ hebben geantwoord op vraag 34 ($n=16$).

- Een aantal respondenten geeft aan geen klacht te hebben ingediend aangezien zij begrip hebben voor de situatie vanwege de coronacrisis. Ook geeft een aantal aan het gevoel te hebben dat het geen zin heeft om een klacht in te dienen aangezien het uit ervaring blijkt dat het niet helpt.
- Andere redenen om geen klacht in te dienen zijn: telefonisch is een oplossing gevonden; het probleem loste zichzelf op; nog niet aan toe gekomen; of het bewust laten gaan van een klacht.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 35: **‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?’**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord ($n=68$).

- Een groot deel geeft aan vriendelijk en goed geholpen te worden als zij contact opnemen. Een aantal geeft hierbij aan dat dit wel per medewerker kan verschillen.
- Een deel geeft aan dat de centrale telefonisch slecht bereikbaar is. Een respondent merkt op het vervelend te vinden om alle keuzemenu’s en wachttijden te doorlopen. Ook is het vinden van het juiste telefoonnummer lastig; een overzicht van telefoonnummers is gewenst. Door enkele respondenten wordt de klachtenafhandeling als weinig behulpzaam ervaren.
- Een aantal respondenten geeft aan behoefte te hebben aan uitleg over het reizigersportaal. In sommige gevallen is de informatie in het portaal niet accuraat en komt de chauffeur op een ander tijdstip dan staat aangegeven.



- Een respondent geeft aan het portaal niet gebruiksvriendelijk te vinden wanneer meerdere kinderen gebruik maken van vervoer, aangezien er per kind opnieuw ingelogd/uitgelogd moet worden. Om het gebruiksgemak te verbeteren wordt daarnaast voorgesteld om push-meldingen te gebruiken wanneer er wijzigingen zijn.
- Een aantal geeft aan het vervelend te vinden dat er gebruik gemaakt wordt van een 0900-nummer, aangezien dit kosten met zich meebrengt. Zij zijn van mening dat het contact met RegioRijder noodzakelijk is en geen extra kosten met zich mee zou moeten brengen.
- Meerdere respondenten vinden dat er veel wisselingen zijn wat betreft chauffeurs en dat dit voor kinderen erg vervelend kan zijn. Bij een deel van de respondenten wordt dit van tevoren ook niet aangegeven. Een ander deel geeft aan dat de chauffeur dit vaak zelf meldt, maar dat het prettiger zou zijn als dit door RegioRijder werd gedaan. Respondenten hebben het gevoel dat de chauffeurs ook gebaat zouden zijn bij betere communicatie vanuit de organisatie.

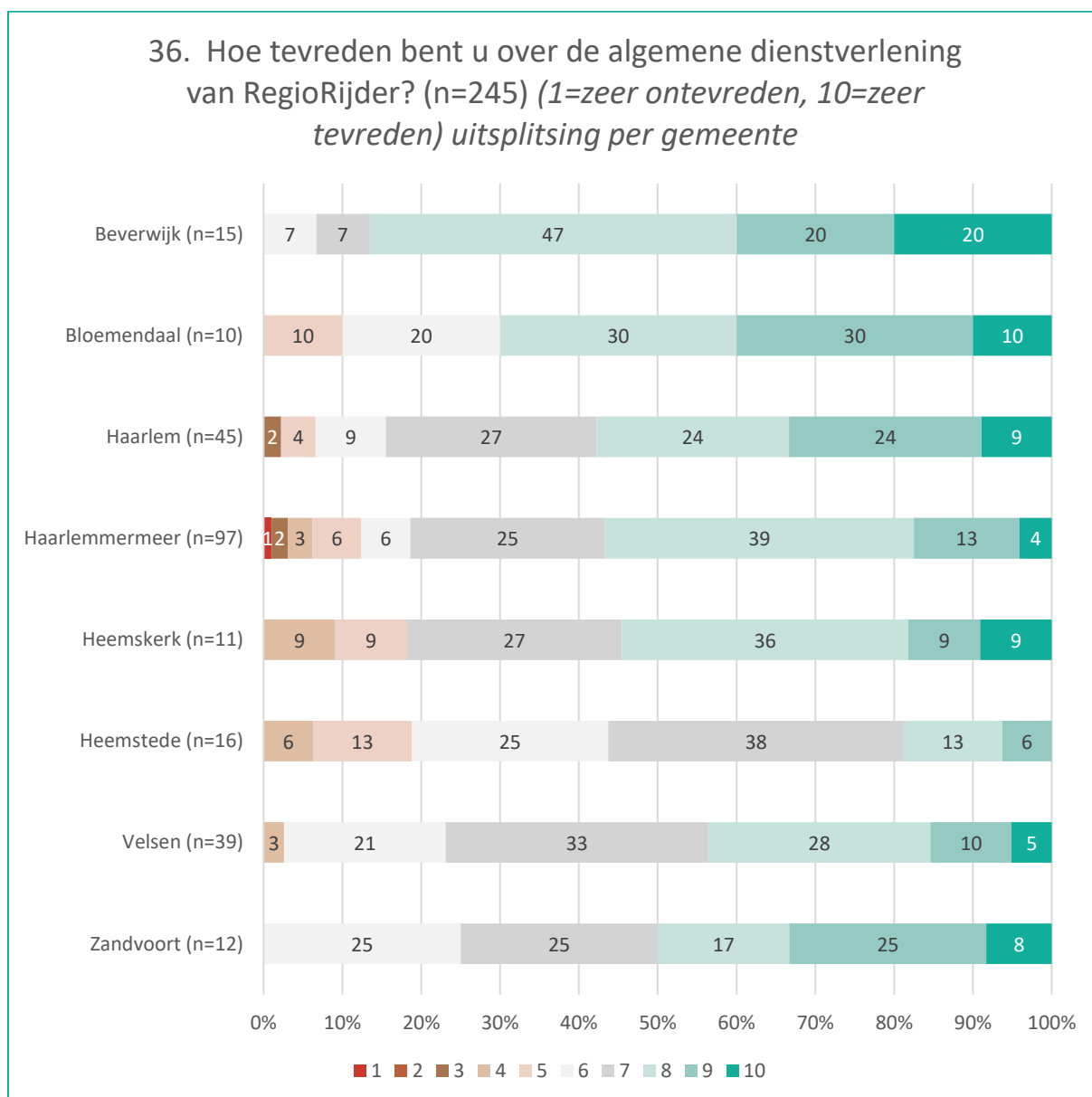
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

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

| 36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=245) | | |
|---|------------|------|
| | <i>n</i> | % |
| 1 | 1 | 0,4 |
| 2 | 0 | 0,0 |
| 3 | 3 | 1,2 |
| 4 | 6 | 2,4 |
| 5 | 12 | 4,9 |
| 6 | 28 | 11,4 |
| 7 | 62 | 25,3 |
| 8 | 78 | 31,8 |
| 9 | 39 | 15,9 |
| 10 | 16 | 6,5 |
| Gemiddelde: | 7,5 | |



| 36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) uitsplitsing per gemeente | |
|---|-------------------|
| Gemeente | Gemiddelde cijfer |
| Beverwijk (n=15) | 8,40 |
| Bloemendaal (n=10) | 7,80 |
| Haarlem (n=45) | 7,73 |
| Haarlemmermeer (n=97) | 7,36 |
| Heemskerk (n=11) | 7,36 |
| Heemstede (n=16) | 6,56 |
| Velsen (n=39) | 7,36 |
| Zandvoort (n=12) | 7,67 |





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 37: **'Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=138).

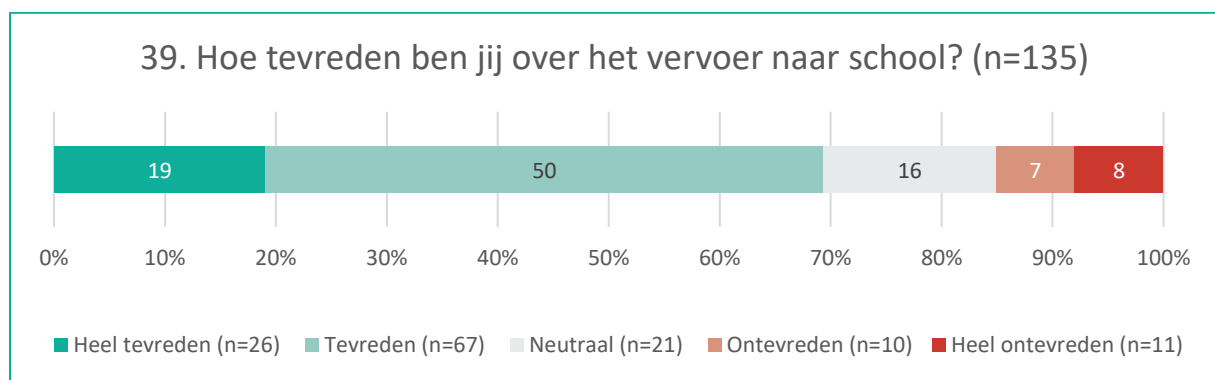
- Het merendeel geeft aan dat zij graag een vaste chauffeur zou willen zien.
- Een groot deel ziet graag dat de chauffeurs goed leren omgaan met de kinderen die zij vervoeren, in het bijzonder omdat het gaat om kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan.
- Tot slot zouden respondenten een aantal zaken veranderen gezien de communicatie. Het gaat hierbij met name om de communicatie tussen de chauffeurs en de ouders wat betreft gewijzigde rittijden, vertragingen en wisselingen in chauffeurs.

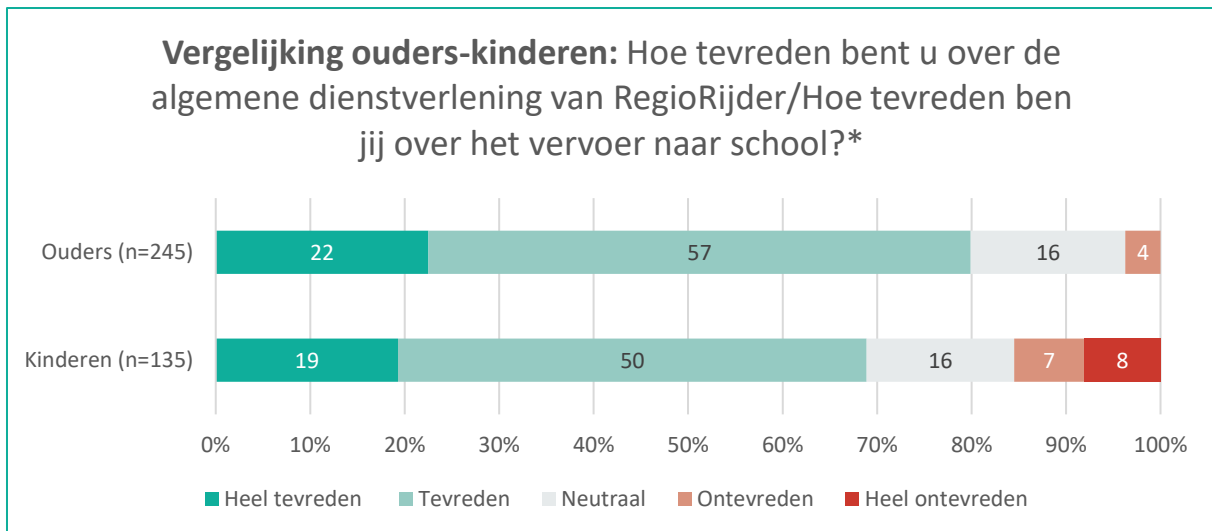
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 38: **'Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=152).

- Veel respondenten geven een compliment aan de chauffeurs. Hun betrokkenheid, vriendelijkheid en betrouwbaarheid worden benoemd. Ook worden complimenten gegeven aan specifieke, vaste chauffeurs.
- Andere respondenten prijzen de snelle opstart van het vervoer na de corona-lock-down.
- Een deel van de respondenten is positief over het op tijd zijn van de chauffeurs.
- Een aantal respondenten geeft een compliment aan de klantenservice voor hun snelle reactie op vragen. Daarnaast wordt genoemd dat de medewerkers van de klantenservice prettig in de omgang zijn.

2.6 Vragen aan uw kind

Deze paragraaf bevat tot slot de resultaten van de ervaringen van de kinderen met RegioRijder. De volgende vragen zijn beantwoord door het kind zelf. Om te controleren of het mogelijk was voor het kind om de vragen te beantwoorden is eerst de volgende vraag gesteld 'Is het mogelijk om de vragen samen met uw kind in te vullen?'. Voor respondenten die 'Nee' hebben geantwoord op deze vraag was dit het einde van de vragenlijst.





*Om de vergelijking tussen ouders en kinderen te kunnen maken is de antwoordschaal van de vraag 'Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder?' gehercodeerd. Cijfer '1' en '2' vallen in de antwoordcategorie 'heel ontevreden', cijfer '3' en '4' vallen in de antwoordcategorie 'ontevreden'. Cijfer '5' en '6' vallen in de antwoordcategorie 'neutraal'. Cijfer '7' en '8' vallen in antwoordcategorie 'tevreden' en cijfer '9' en '10' vallen in antwoordcategorie 'heel tevreden'. Conclusies uit deze vergelijking dienen met voorzichtigheid te worden getrokken, gezien de oorspronkelijke antwoordschaal invloed kan hebben gehad op de respons.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 40: **'Als je de baas bent van het vervoer naar school, wat zou je als eerste veranderen?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=104).

- De meeste respondenten willen iets veranderen aan de chauffeur. Hierbij gaat het meestal om het hebben van een vaste chauffeur. In een enkel geval gaat het om een verbetering van de rijstijl van de chauffeur.
- Een ander groot deel van de opmerkingen heeft betrekking op de wens om op tijd op school te komen en om op tijd te worden opgehaald. Daarnaast wordt de wens om minder lang in de bus te zitten ook een aantal keer genoemd.
- Een aantal respondenten zou graag iets willen veranderen aan de andere kinderen waarmee ze in de bus zitten. Hierbij wordt bijvoorbeeld genoemd dat gillende of pestende kinderen niet meer mee zouden mogen in de bus en dat ze graag meer met leeftijdgenoten in de bus zouden willen zitten.
- Een paar respondenten zou iets aan de bus zelf willen veranderen. Hierbij wordt een tv in de bus het vaakste genoemd; een klein deel wil eten en drinken in de bus.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 41: **'Wat vind je goed aan het vervoer naar school?'**. Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord (n=94).

- Het merendeel van respondenten geeft aan dat zij de chauffeur goed vinden aan het vervoer naar school. Hierbij wordt het vaakste genoemd dat de chauffeur aardig is. Daarnaast noemt een groot deel het hebben van een vaste chauffeur als pluspunt.
- Ook het feit dat de chauffeur op tijd is en dat de respondenten op tijd op school aankomen wordt vaak genoemd.
- Verder wordt genoemd dat er een gezellige sfeer in de bus heerst. Zo wordt het reizen met vriendjes als positief ervaren.



3 | Vergelijking schooljaren

3.1 Vergelijking resultaten

In de volgende tabel worden de gemiddelde scores van het huidige onderzoek vergeleken met de scores van vorig schooljaar. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per schooljaar op de betreffende stelling. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling uit 2019/2020 significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling uit 2018/2019. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Oranje** betekent een significant lagere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score ten opzichte van vorig schooljaar.
- 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.

| Gemiddelde scores vergelijking schooljaar 2018/2019 -2019/2020 | | |
|--|----------------------|----------------------|
| | Schooljaar 2019/2020 | Schooljaar 2018/2019 |
| Algemeen | | |
| 4. Hoe vaak reist uw kind met RegioRijder? (1=nooit; 4=meerdere keren per week) | 4,0 | 4,0 |
| 7. Zijn de regels en afspraken voor het vervoer van uw kind met RegioRijder duidelijk? (1=helemaal niet; 4=helemaal) | 3,7 | 3,6 |
| De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) | | |
| 9. De uitstraling van de chauffeur | 4,3 | 4,2 |
| 10. De omgang tussen de chauffeur en uw kind | 4,2 | 4,2 |
| 11. De kennis die de chauffeur heeft van de leerlingen | 3,9 | 3,8 |
| 12. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s) | 4,1 | 4,0 |
| 13. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen | 4,0 | 4,1 |
| 14. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen, etc.) | 4,1 | 4,2 |
| 15. 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 reistijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) | | |
| 17. Het op tijd opgehaald worden | 4,1 | 3,9 |
| 18. Het op tijd op de bestemming zijn | 4,1 | 4,0 |
| 19. De tijd dat uw kind in het voertuig zit (reistijd) | 3,9 | 3,8 |
| 20. De informatievoorziening bij vertraging | 3,3 | 3,2 |



| Gemiddelde scores vergelijking schooljaar 2018/2019 -2019/2020 | | |
|--|----------------------|----------------------|
| | Schooljaar 2019/2020 | Schooljaar 2018/2019 |
| Contact met de vervoercentrale van RegioRijder (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden) | | |
| 22. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de vervoerscentrale | 3,6 | 3,6 |
| 23. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e) | 3,9 | 3,9 |
| 24. Hoe tevreden bent u over de e website van RegioRijder | 3,7 | 3,6 |
| 25. Hoe tevreden bent u over de e gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal | 3,7 | 3,8 |
| 28. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte | 2,8 | 3,1 |
| 29. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een wijziging in ritplanning | 3,0 | 3,0 |
| 30. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij de ritplanning aan het begin van het schooljaar | 3,5 | 3,2 |
| 32. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=nee, 2=ja) | 1,5 | 1,5 |
| 33. Indien u vaker een klacht heeft ingediend, merkt u dat er iets is verbeterd naar aanleiding van uw klacht? (1=helemaal niet; 4=helemaal) | 2,3 | 2,0 |
| Algemeen oordeel RegioRijder (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) | | |
| 36. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? | 7,5 | 7,4 |
| Vragen aan uw kind (1=heel ontevreden, 5=heel tevreden) | | |
| 39. Hoe tevreden ben jij over het vervoer naar school? | 3,6 | 3,8 |

3.2 Opvallende resultaten

- In schooljaar 2019/2020 zijn ouder(s)/verzorger(s) significant meer tevreden over de ritplanning aan het begin van het schooljaar ten opzichte van schooljaar 2018/2019.
- Daarentegen zijn ouder(s)/verzorger(s) in schooljaar 2019/2020 significant minder tevreden over de verandering van chauffeur bij ziekte ten opzichte van schooljaar 2018/2019.



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. Heropstarten RegioRijder | 0,676** | Hoe tevreden bent u over het heropstarten van het leerlingenvervoer? |
| 2. Informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte | 0,599** | Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur bij ziekte? |
| 3. Informatievoorziening bij wijziging in ritplanning | 0,600** | Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij een wijziging in de ritplanning? |
| 4. De informatievoorziening bij vertraging | 0,574** | Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij vertraging? |
| 5. De uitstraling van de chauffeur | 0,555** | Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)? |

** Correlatie is significant op een betrouwbaarheidsinterval van 99%. Dit houdt in dat men met 99% zekerheid kan zeggen dat de correlatie tussen bijvoorbeeld het heropstarten en de tevredenheid met de algemene dienstverlening van RegioRijder tussen 0,666 en 0,686 valt.



Bijlage A | Vragenlijst

UW ERVARINGEN MET HET LEERLINGENVERVOER VAN DE REGIORIJDER

<TOKEN>

- 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 Zorgfocus: 050 205 3014.
- 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@zorgfocus.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: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

ALGEMEEN

In verband met de coronacrisis zijn de basisscholen van 16 maart tot en met 8 mei 2020 gesloten geweest. Het leerlingenvervoer is toen zo goed als stil komen te liggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het herstarten van het leerlingenvervoer vanaf 11 mei 2020.

1. Het leerlingenvervoer van RegioRijder is op 11 mei weer opgestart. Maakt uw kind daar gebruik van?

- Ja
 Nee → Ga door naar vraag 4

2. Hoe tevreden bent u over het heropstarten van het leerlingenvervoer?

- Zeer tevreden
 Tevreden
 Neutraal
 Ontevreden
 Zeer ontevreden
 Weet ik niet/geen mening

3. Heeft u tips of opmerkingen over de wijze waarop het leerlingenvervoer is opgestart?

De volgende vragen zijn van toepassing op uw ervaringen met RegioRijder vóór het sluiten van de scholen op 16 maart.

4. 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.

5. Wat is de leeftijd van uw kind?

_____ jaar

6. Naar welke school gaat uw kind?

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

(u kunt de regels vinden op de volgende website: <https://www.regiorijder.nl/nieuws/leerlingenvervoer-nieuwe-brochure>)

- Helemaal → Ga door naar vraag 9
 Grotendeels
 Een beetje
 Helemaal niet

<GEMEENTENAAM>

<QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



8. 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 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 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"/> |
| 10. 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"/> |
| 11. 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"/> |
| 12. 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"/> |
| 13. 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"/> |
| 14. 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"/> |

15. 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

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

PLANNING EN REISTIJD

| Hoe tevreden bent u over: | Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | N.v.t./Geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. Het op tijd opgehaald worden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 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"/> |
| 19. 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"/> |
| 20. De informatievoorziening bij vertraging | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

<GEMEENTENAAM> <QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



21. Heeft u nog opmerkingen over de planning en reistijd?

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

| Hoe tevreden bent u over: | Zeertevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | N.v.t. / Geen mening |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 22. De telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. De website van RegioRijder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. De gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

26. Waarvoor maakt u gebruik van het Reizigersportaal? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik maak geen gebruik van het Reizigersportaal
- Aan-/afmelden → Ga door naar vraag 28
- Inzien gegevens → Ga door naar vraag 28
- Inzien actuele vervoersgegevens/tijden → Ga door naar vraag 28
- Inzien vervoersplanning → Ga door naar vraag 28

27. Waarom maakt u geen gebruik van het Reizigersportaal?

| Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij: | Zeertevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | N.v.t. / Geen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. Een verandering van chauffeur bij ziekte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Een wijziging in ritplanning | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. 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"/> |

31. 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 34
- Nee → Ga door naar vraag 35
- Geen mening → Ga door naar vraag 35

<GEMEENTENAAM>

<QX>

<TOKEN>

<VRAGENLIJSTCODE>



32. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

Ja

Nee, omdat:

33. Indien 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 gaan naar vraag 35.

34. 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:

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

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

36. 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"/> |

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

38. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

<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