

RAPPORT

**Klanttevredenheidsonderzoek
Leerlingenvervoer Schooljaar
2021/2022**

RegioRijder





Samenvatting

Achtergrond

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en het 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 het 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. RegioRijder wil graag weten hoe ouder(s)/verzorger(s) het Leerlingenvervoer 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. 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 ze de informatievoorziening bij onvoorziene omstandigheden ervaren. Verder 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.
- Reizen met het regulier Openbaar Vervoer. RegioRijder is benieuwd of de kinderen wel eens reizen met het Openbaar Vervoer en met welke doeleinden daar gebruik van wordt gemaakt.
- 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 juni 2022 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 1.072 ouder(s)/verzorger(s) uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarvan hebben 139 deelnemers de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee 13,0%.



Bevindingen op hoofdlijnen

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

Ongeveer twee derde van de deelnemers laat weten dat het gemakkelijk is om met de roosterwijzigingen van de school om te gaan. Ongeveer driekwart geeft aan dat RegioRijder zich goed aan de roosterwijzigingen van de school aanpast. De regels zijn in de ogen van 76% helemaal duidelijk; 1% is het hier echter 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. 79% is tevreden over de omgang tussen de chauffeur en het kind. Daarnaast geeft 75% 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 75% is tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer. Ook is de meerderheid (62%) tevreden over de sfeer in het voertuig.

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

70% van de deelnemers is tevreden over het op tijd opgehaald worden en 68% over het op tijd aankomen van hun kind(eren). Deelnemers zijn echter minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. 38% is hier ontevreden over tegenover 37% dat tevreden is.

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 62% te spreken over de telefonische bereikbaarheid en 64% over de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal. Over de ritplanning is 63% tevreden. Deelnemers zijn duidelijk minder tevreden over de informatievoorziening bij een verandering van chauffeur (24%) of bij een wijziging in ritplanning (30%). De helft van de deelnemers heeft overwogen een klacht in te dienen; 34% heeft daadwerkelijk een klacht ingediend. Volgens 35% 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 7,2.

In hoeverre reizen kinderen met regulier Openbaar Vervoer?

Eén vierde van de deelnemers reist wel eens met het regulier Openbaar Vervoer. Reisdoelen zijn met name familiebezoeken (41%) en dagjes uit (35%).

Hoe tevreden zijn kinderen over de vervoerder?

59% van de kinderen is tevreden over het vervoer naar school, 20% laat weten ontevreden te zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

RegioRijder – Leerlingenvervoer Schooljaar 2021/2022

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2022. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit kinderen 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 2021 (schooljaar 2020/2021) getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	1.072
Ingevuld	139
Respons	13%

ALGEMEEN



65% ^{+1%}

vindt het gemakkelijk om met een roosterwijziging om te gaan



92% ^{-2%}

vindt de regels en afspraken duidelijk



75% ^{-6%}

is (zeer) tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer

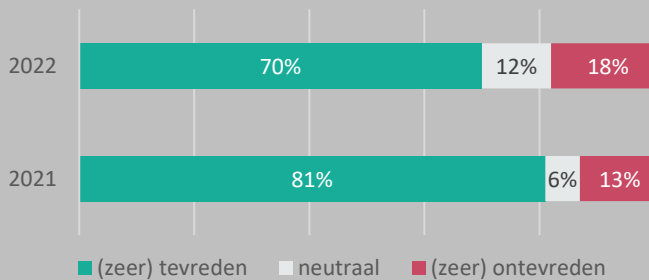


79% ^{-7%}

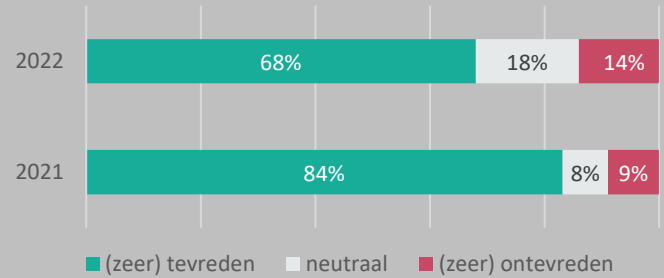
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

RITPLANNING EN REISTIJD

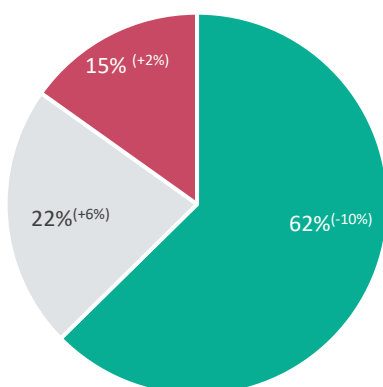
Op tijd opgehaald worden



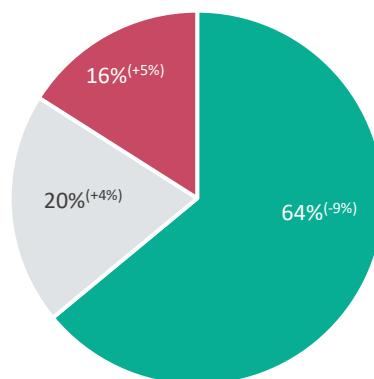
Op tijd op bestemming zijn



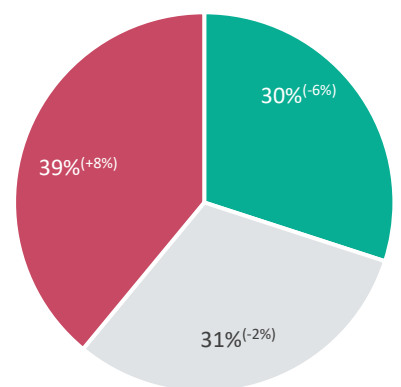
Hoe tevreden bent u over:



...de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal



...de informatie over een wijziging in ritplanning

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE



CHAUFFEUR EN
HET VOERTUIG



75% ^{-2%}

is tevreden over het contact
tussen chauffeur en
ouders/verzorgers



62% ^{-13%}

is tevreden over de sfeer
in het voertuig



82% ^{+0%}

is tevreden over het
comfort van het voertuig

COMPLIMENTEN

“Vaste chauffeurs zeer vriendelijk
en goed in omgang met de
kinderen in de bus.”

“Fijne chauffeur, vaste kindjes en route,
goed contact bij onverwachte vertraging
wij zijn al 2 jaar erg tevreden!”

REACTIES VAN
KINDEREN

“Fijne chauffeur graag
haar volgend jaar
weer.”

“Chauffeurs zijn meestal
vriendelijk. Vervelende is
dat er steeds een andere
chauffeur is.”

“De bus chauffeur is
super leuk en
aardig.”

VERBETER-
PUNTEN

“Als er een vertraging of wijziging
is dan wordt daar in het geheel
niet over gecommuniceerd.”

“Als er een invaller is wordt de
route anders gereden en worden de
gemaakte afspraken niet nagekomen.”

ALGEMEEN
OORDEEL



7,2 ^{-0,3}

is het gemiddelde rapportcijfer
voor de dienstverlening van RegioRijder



59% ^{-10%}

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





Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Doelstelling	2
Uitvoering onderzoek	2
Bevindingen op hoofdlijnen	3
Inhoudsopgave	5
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel	6
1.2 Aanpak onderzoek	6
1.2.1 Doelgroep	6
1.2.2 Vragenlijst	6
1.2.3 Uitnodigen cliënten	6
1.2.4 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Inleiding	8
2.1 Algemeen	8
2.2 De chauffeur en het voertuig	9
2.3 Ritplanning en reistijd	10
2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder	10
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder	12
2.6 Reizen met regulier Openbaar Vervoer	12
2.7 Vragen aan uw kind	13
Bijlage Vragenlijst	14



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 2022 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 2021/2022 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 niet meer 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. Om de kans op deelname te vergroten, is de vragenlijst ingekort. Uitgangspunt was om een vragenlijst van maximaal dertig (veelal gesloten) vragen te creëren. De vragenlijst is als bijlage opgenomen 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. Ouder(s)/verzorger(s) konden via een knop in de e-mail direct naar de online vragenlijst. Na drie weken is een herinnering gestuurd naar de 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 ouder/verzorger 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 het regionaal contractmanagement team (RCT); voor gemeenten; én ook voor ouder(s)/verzorger(s) van de kinderen is duidelijk vermeld.
- De online vragenlijst is ingekort. Het aantal vragen is teruggebracht naar dertig. Het invullen van de vragenlijst kost daardoor minder tijd en moeite; dit vergroot de kans op het invullen ervan.
- Ouder(s)/verzorger(s) 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.
- Ouder(s)/verzorger(s) kregen na drie weken een herinnering per mail toegestuurd.

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	1.072
Aantal ingevulde vragenlijsten	139
Responspercentage	13,0%
Nauwkeurigheidsmarge	7,8%

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 7,8% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 42,2% en 57,8% zijn.

Voor klanttevredenheidsonderzoeken wordt doorgaans uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een nauwkeurigheidsmarge van 5%. Ter illustratie: als hetzelfde onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges van de steekproef liggen. De marge voor dit onderzoek ligt iets boven deze grens. Resultaten zijn mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie en moeten daarom zorgvuldig geïnterpreteerd worden.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van 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 werden deelnemers gevraagd om een algemeen oordeel van RegioRijder te geven.

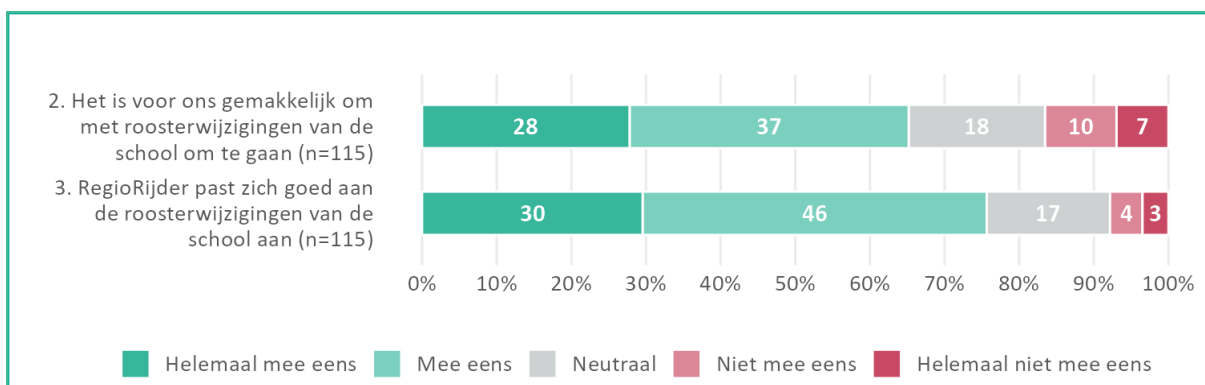
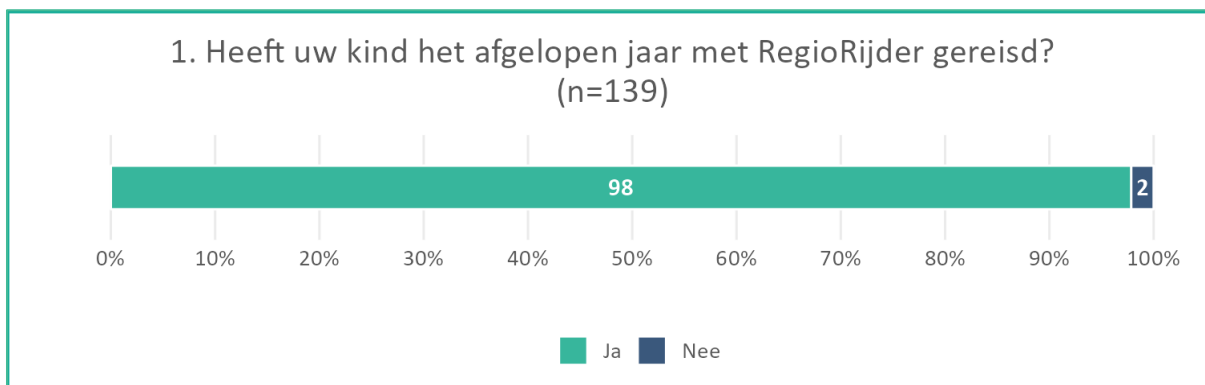
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat een van deze antwoordopties 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. Wanneer 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 zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2 | Inleiding

2.1 Algemeen

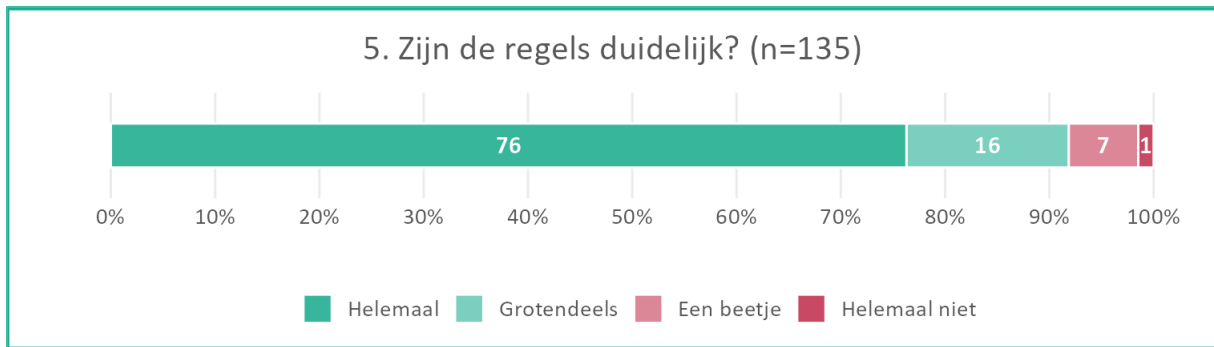
Deze paragraaf beschrijft het gebruik van deelnemers met RegioRijder. Daarnaast wordt de leeftijd van de kinderen gepresenteerd om de resultaten beter te kunnen duiden.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v2 (n=21), v3 (n=21).

4. Wat is de leeftijd van uw kind? (n=136)

	n	%		n	%
5 jaar	7	5,1	11 jaar	9	6,6
6 jaar	11	8,1	12 jaar	18	13,2
7 jaar	11	8,1	13 jaar	19	14,0
8 jaar	15	11,0	14 jaar	11	8,1
9 jaar	9	6,6	15 jaar	12	10,3
10 jaar	9	6,6	16 jaar	5	3,7

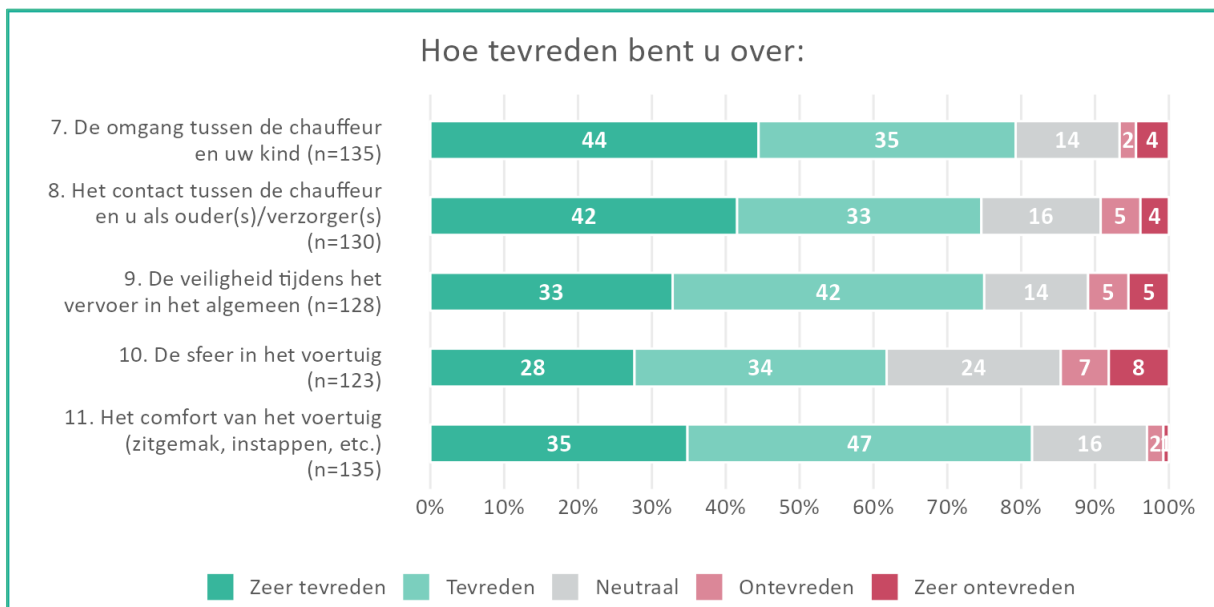


Vraag 6

Vraag 6 is alleen beantwoord door de deelnemers die bij vraag 5 hebben ingevuld dat ze de regels grotendeels, een beetje of helemaal niet duidelijk vinden. De toelichtingen bij deze vraag 'Wat vindt u onduidelijk?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Toelichtingen gaan onder andere over: chauffeurs houden zich niet aan de regels; informatie op de website klopt niet.

2.2 De chauffeur en het voertuig

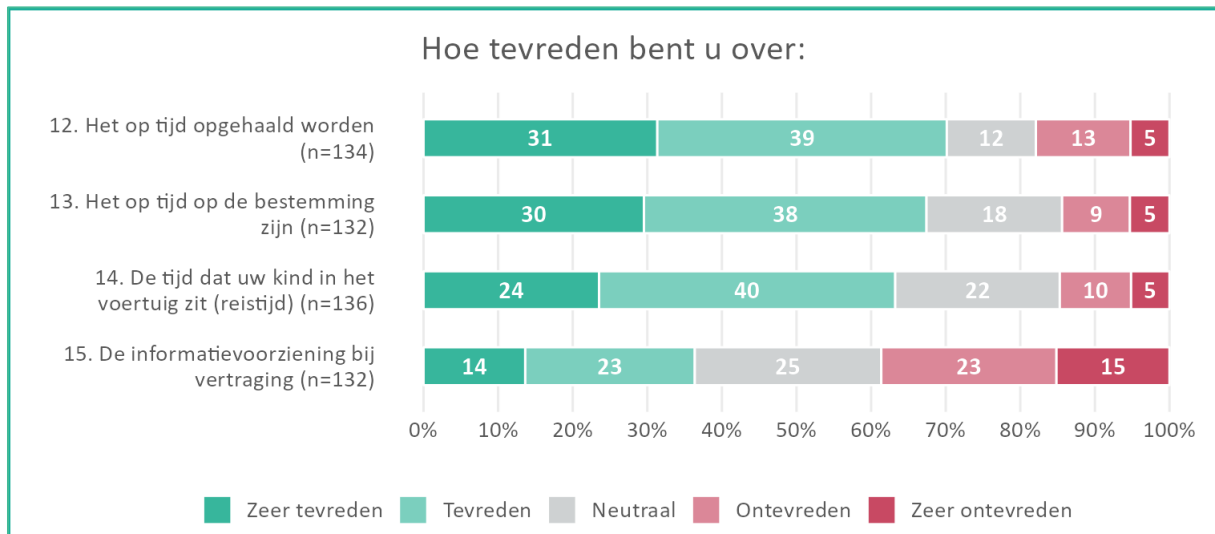
Deelnemers is gevraagd hun mening te geven over de chauffeur en het voertuig.



Antwoorδοptie 'N.v.t./Geen mening': v7 (n=1), v8 (n=6), v9 (n=8), v10 (n=13), v11 (n=1).

2.3 Ritplanning en reistijd

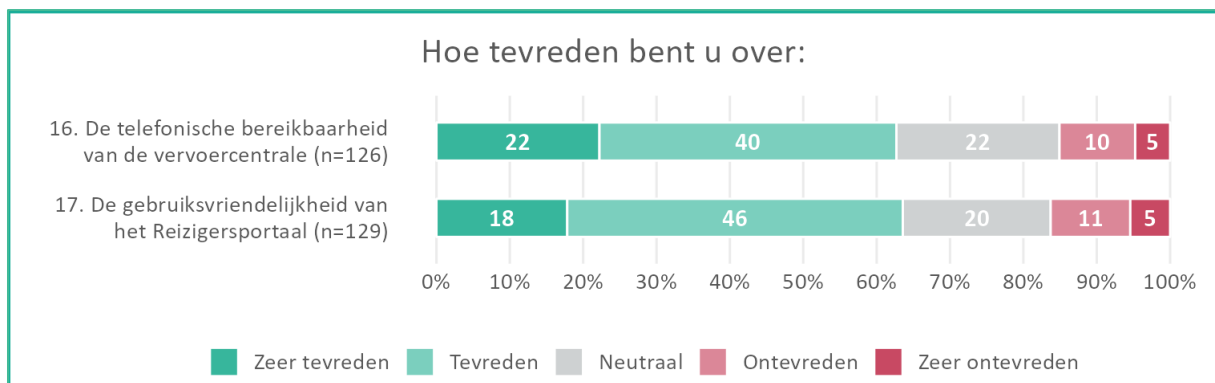
Deelnemers is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de ritplanning en reistijden.



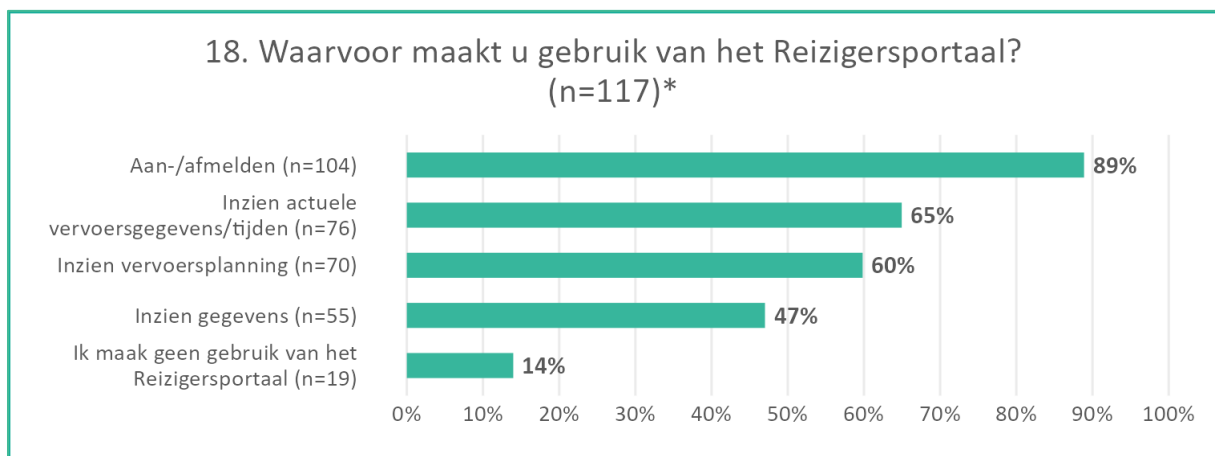
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v12 (n=2), v13 (n=4), v14 (n=0), v15 (n=4).

2.4 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

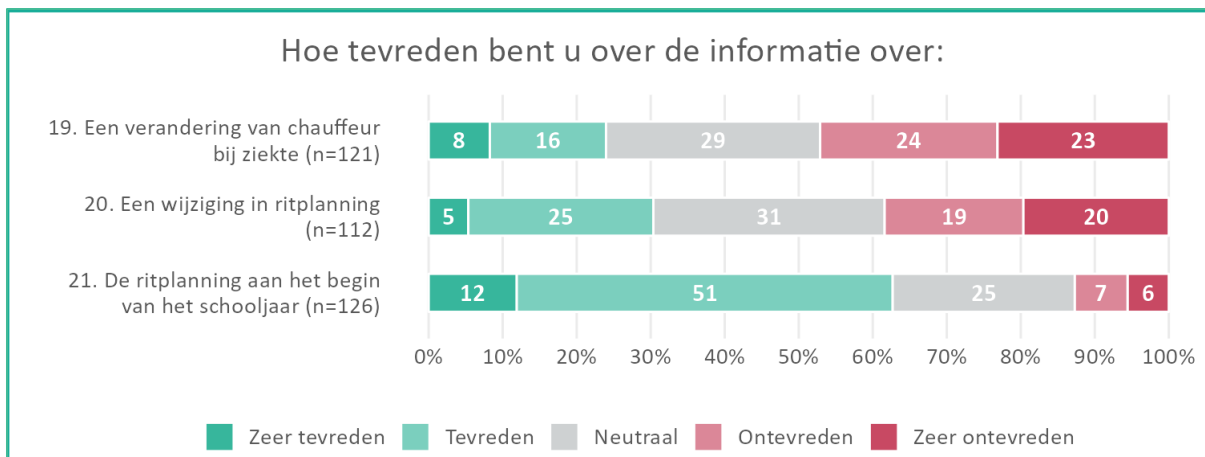
Deelnemers is gevraagd naar hun ervaringen met het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.



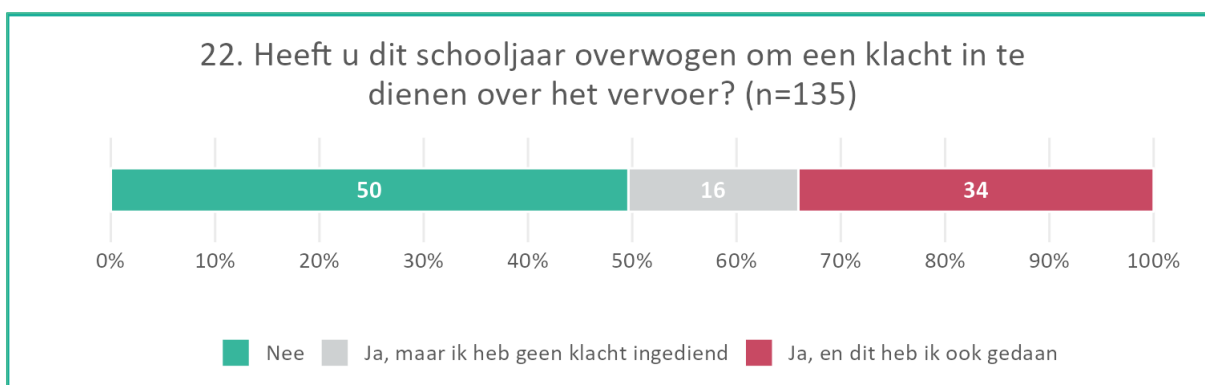
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v16 (n=10), v17 (n=7).



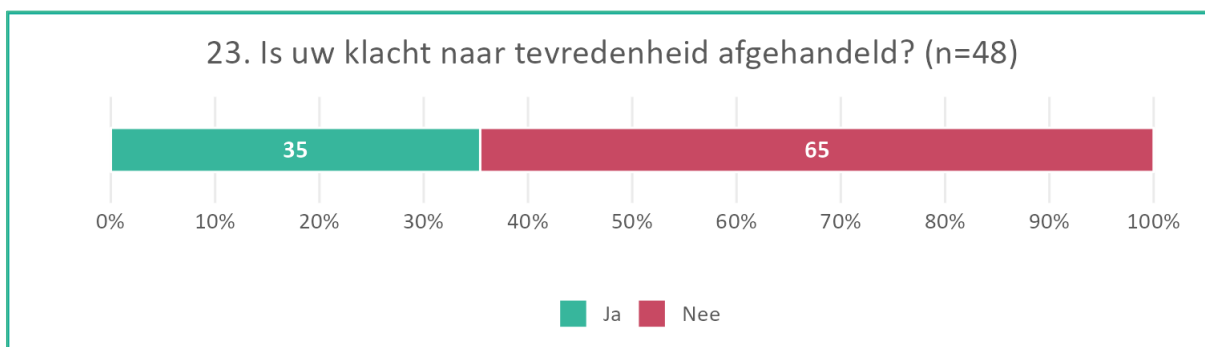
*Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': v19 (n=15), v20 (n=24), v21 (n=10).



Antwoordoptie 'Geen mening': v22 (n=1).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v23 (n=88). Vraag 23 is alleen beantwoord door deelnemers die een klacht hebben ingediend. Bij antwoordoptie 'Nee' geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: geen oplossing/alternatief (2x); na klacht nooit meer iets gehoord (6x); niets veranderd na de klacht (6x); standaard antwoord (1x); te weinig chauffeurs (2x).



2.5 Algemeen oordeel RegioRijder

Aan deelnemers is gevraagd of RegioRijder voldoet aan de behoeften en hoe tevreden ze zijn met de dienstverlening van RegioRijder.

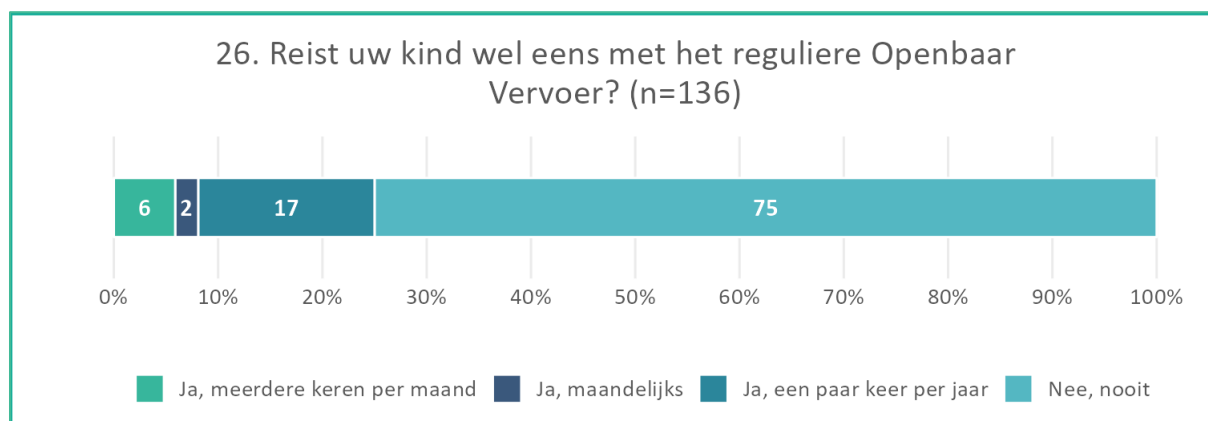
24. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=135) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	2	1,5
2	0	0,0
3	4	3,0
4	4	3,0
5	9	6,7
6	17	12,6
7	32	23,7
8	38	28,2
9	19	14,1
10	10	7,4
Gemiddelde:	7,2	

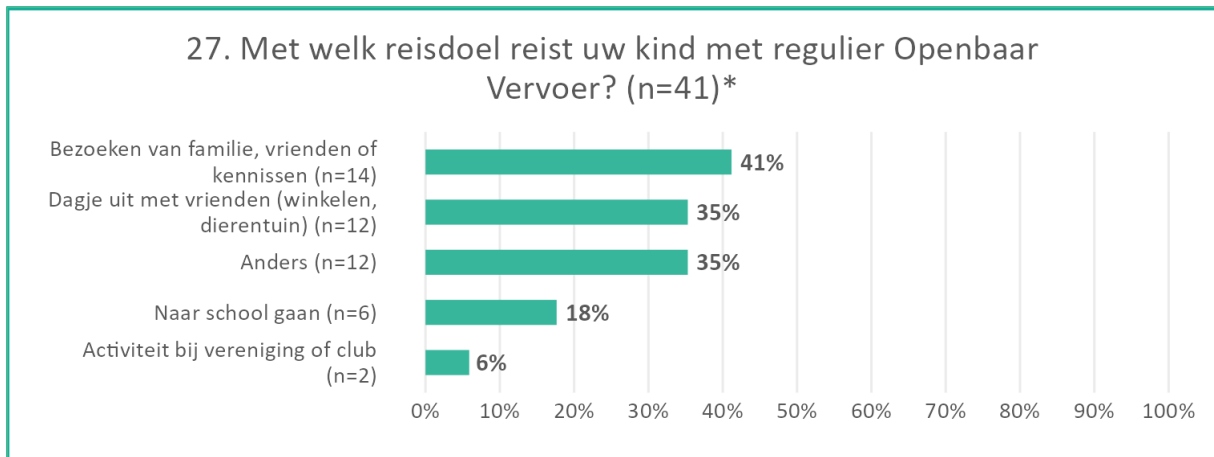
Vraag 25

De toelichtingen bij vraag 25 'Heeft u nog opmerkingen over RegioRijder? Wat gaat goed, wat kan beter, suggesties of tips?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Toelichtingen gaan onder andere over: bereikbaarheid telefoon; communicatie onderling en met ouders; personeelstekort; Reizigersportaal (app); ritplanning en roosterwijzigingen; veiligheid van de taxi's; vervanging en wisseling in chauffeurs; vriendelijkheid van chauffeurs.

2.6 Reizen met regulier Openbaar Vervoer

Aan deelnemers is gevraagd of hun kinderen ook met Openbaar Vervoer reizen en met welk doeleinde ze dan reizen.

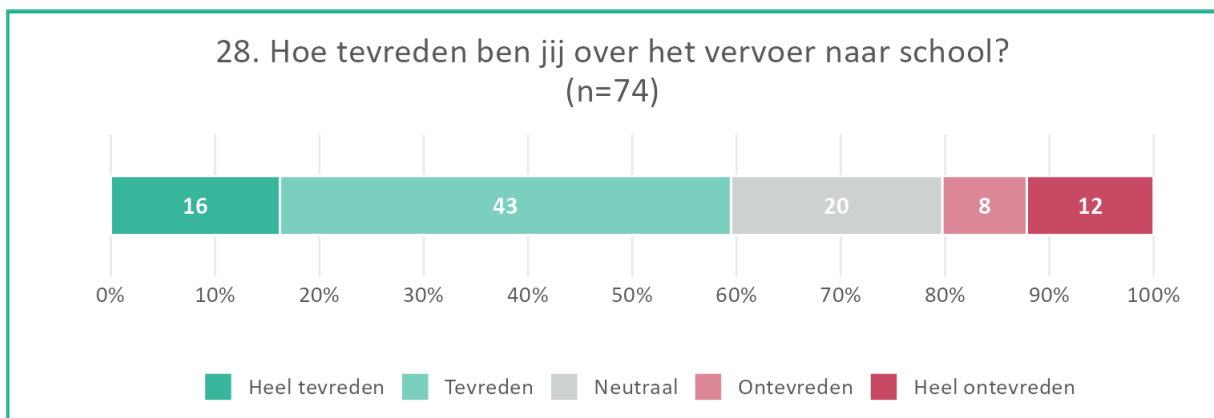




*Dit is een meerkeuzevraag; deelnemers konden meerdere antwoorden aankruisen. Percentages tellen daarom niet op tot 100%. Vraag 27 is alleen beantwoord door deelnemers die hebben aangegeven dat hun kinderen wel eens gebruik maken van het reguliere openbaar vervoer. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: dagje weg met familie (1x); met ouders (1x); naar het dorpscentrum (2x); naar huis komen vanuit school (4x); naar vakantiebestemming (1x); uitstapjes (1x).

2.7 Vragen aan uw kind

Aan deelnemers is gevraagd om hun kind ook twee vragen te laten beantwoorden, als dat mogelijk was. Op deze manier wordt ook aan kinderen gevraagd wat hun ervaringen met RegioRijder is.



Vraag 29

De toelichtingen bij vraag 29 'Wat vind je goed aan het vervoer naar school en wat zou je misschien willen veranderen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Toelichtingen gaan onder andere over: duur van de ritten; rijstijl; sfeer; vriendelijkheid chauffeur; wisseling van chauffeurs.



Bijlage | 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.
- 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

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 antwoordervelop.

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 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"/>
8. Het contact tussen de chauffeur en u als ouder(s)/verzorger(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De sfeer in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 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"/>

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER

<TOKEN>

<NUMMER>



PLANNING EN REISTIJD

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
12. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

Hoe tevreden bent u over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
16. De telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. De gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Hoe tevreden bent u over de informatie over:	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t. / Geen mening
19. Een verandering van chauffeur bij ziekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Een wijziging in ritplanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 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"/>

22. 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
- Nee
- Geen mening

23. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?

- Ja
- Nee, omdat:
- N.v.t.

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

24. 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"/>

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER

<TOKEN>

<NUMMER>



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

REIZEN MET REGULIER OPENBAAR VERVOER

26. 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 28






27. 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.

28. 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"/> |

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

TOT SLOT

30. 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

Martin Bloem – 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
www.zorgfocuz.nl