

RAPPORT

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 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 Wmo-vervoer.

Doelstelling

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

- Ritfrequentie. Gebruikers kunnen verschillende redenen hebben om met RegioRijder te reizen. RegioRijder wil graag weten met welke hulpmiddelen gebruikers reizen en wat de leeftijden van de gebruikers zijn.
- Contact met de vervoerscentrale. Als inwoners gebruik willen maken van RegioRijder, dienen ze contact op te nemen met de telefooncentrale. RegioRijder wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met het contact met de vervoerscentrale van RegioRijder. Ook wil RegioRijder weten hoe inwoners de afhandeling van klachten ervaren.
- Ritplanning en reistijd. RegioRijder is benieuwd hoe tevreden inwoners zijn over de planning van de ritten en over de reistijden.
- De chauffeur en het voertuig. RegioRijder wil graag weten hoe inwoners de omgang met de chauffeurs ervaren en wil daarnaast graag inzicht in de ervaringen van inwoners met het voertuig waarin ze worden vervoerd.
- Algemeen oordeel over de vervoerder. RegioRijder wil graag weten of het vervoer voldoet aan behoeften van de inwoners en of het vervoer de zelfstandigheid vergroot. RegioRijder wil ook weten hoe tevreden inwoners zijn over de dienstverlening in het algemeen.

Uitvoering onderzoek

Inwoners hebben in juni 2022 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. In de brief stond ook een link naar een online vragenlijst. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk dan wel online in te vullen. Na drie weken is een herinnering verzonden. Daarnaast zijn inwoners waarvan het mailadres bekend was per e-mail uitgenodigd voor het onderzoek. Daarin stond een knop naar een online vragenlijst. Inwoners hebben allen zes weken de tijd gehad om te reageren.

Op basis van een willekeurige steekproef zijn in totaal 1.200 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek (600 per post en 600 per e-mail). 403 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee 34%.



Bevindingen op hoofdlijnen

Hoe reizen gebruikers en hoe oud zijn ze?

Bijna de helft van de gebruikers reist zonder hulpmiddelen (48%) en 41% reist met een rollator (41%). Een klein deel reist met een rolstoel of scootmobiel (7%), of samen met een begeleider of hulphond (4%). De meeste deelnemers zijn 75 jaar of ouder (75%).

Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoercentrale van RegioRijder?

Deelnemers geven over het algemeen aan tevreden te zijn over zowel het reserveren van een rit met RegioRijder (86%) als de manier waarop zij worden geholpen bij vragen (86%). Wel heeft een deel van de gebruikers na juni 2021 een klacht ingediend (13%), of hierover getwijfeld (14%). Bij de meerderheid is deze klacht niet naar tevredenheid afgehandeld (64%).

Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?

Deelnemers zijn vooral tevreden over de belservice door de chauffeur (82%). Daarnaast geeft 69% aan tevreden te zijn over het op tijd opgehaald worden. 72% geeft aan tevreden te zijn over het op tijd op de bestemming arriveren.

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

Deelnemers zijn vooral tevreden over de behulpzaamheid van de chauffeur (87%), over zijn/haar rijvaardigheid (87%), en over de veiligheid tijdens het vervoer in het algemeen (88%). Daarnaast zijn deelnemers tevreden over de sfeer in het voertuig (78%). Deelnemers zijn iets minder tevreden over het comfort van het voertuig; hoewel 75% hier wel tevreden over is, geeft 7% aan hier ontevreden over te zijn.

Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?

De meeste deelnemers geven aan dat RegioRijder goed aansluit bij hun persoonlijke behoeften (83%). Daarnaast geeft 84% aan dat zij met RegioRijder kunnen komen waar zij willen. Al met al beoordelen deelnemers de dienstverlening van RegioRijder gemiddeld met een 7,8.

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

RegioRijder – Wmo-vervoer

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2022. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan inwoners werd gevraagd om schriftelijk of online een vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2021 getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.200
Ingevuld	403
Respons	34%

CONTACT MET DE VERVOERSCENTRALE



86% ^{-4%}

is tevreden over het reserveren via de telefoon



13% ^{+3%}

heeft een klacht ingediend



86% ^{-3%}

wordt goed geholpen bij vragen

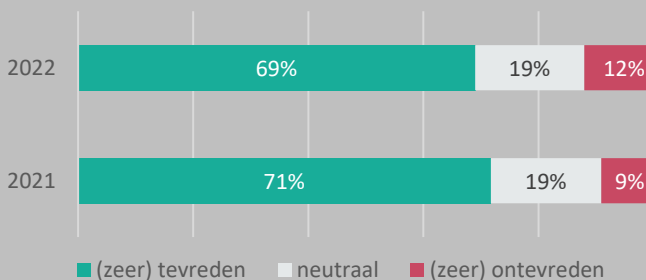


36% ^{+5%}

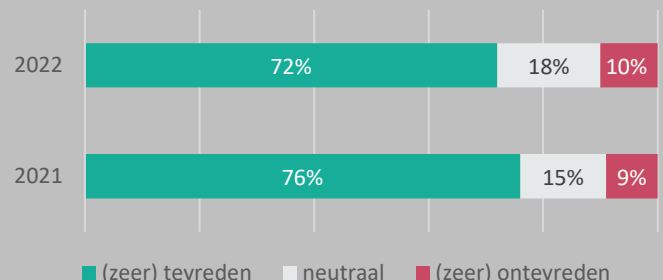
van de klachten is naar tevredenheid afgehandeld

RITPLANNING EN REISTIJD

Op tijd opgehaald worden



Op tijd op bestemming zijn

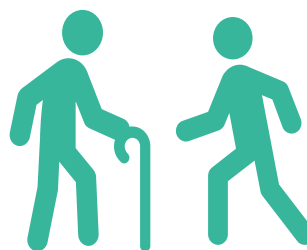


CHAUFFEUR & VOERTUIG



78% ^{n.v.t.}

vindt de sfeer in het voertuig goed



87% ^{+2%}

vindt de chauffeur behulpzaam



88% ^{+2%}

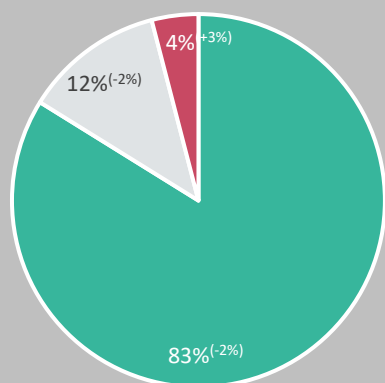
is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

VERBETERPUNTEN

“Vaak met ophalen duurt het heel lang voordat ik thuis ben. Ik heb het 2 keer meegemaakt dat ik 2 uur over de terugreis deed. Dat vind ik veel te lang.”

“Veel chauffeurs laten je gewoon naar de auto lopen en blijven in de auto zitten. Dat vind ik niet netjes.”

ALGEMEEN OORDEEL

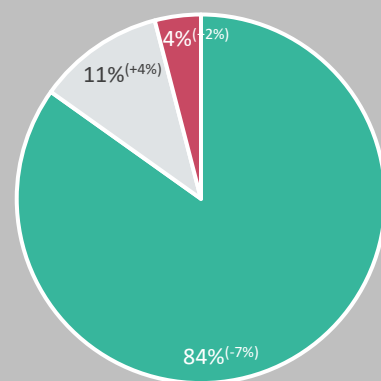


RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte



7,8^{-0,4}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



Met Regiorijder kan ik komen waar ik wil

COMPLIMENTEN

“Ik ben heel erg tevreden en blij met jullie, de chauffeurs zijn aardig en behulpzaam.”

“Wat fijn dat dit er is! Sommige mensen zeggen wat moeten we zonder de NS, maar ik zeg altijd: "Wat moet ik zonder de RegioRijder?"”





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	7
1.3 Leeswijzer	8
2 Resultaten	9
2.1 Ritfrequentie	9
2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder	10
2.3 Ritplanning en wachttijd	11
2.4 De chauffeur en het voertuig	11
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder	12
2.6 Tot slot	13
Bijlage Vragenlijst	14



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

RegioRijder verzorgt het Wmo-vervoer en het 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 het Wmo-vervoer en het Leerlingenvervoer. In juni 2022 heeft de vijfde meting plaatsgevonden. Dit rapport bevat de resultaten van het Wmo-vervoer.

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 Wmo-cliënten die een indicatie hebben voor het vervoer door RegioRijder. Niet alle Wmo-cliënten die gebruik maken van vervoer zijn aangeschreven. Er is een willekeurige steekproef van 1.200 cliënten getrokken.

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 één A4 (voor- en achterkant) te creëren. De vragenlijst is als bijlage opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

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

1.2.3 Uitnodigen cliënten

Cliënten zijn per post of per e-mail uitgenodigd voor het onderzoek. 600 cliënten kregen per post een brief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. In de brief stond een link en een QR-code naar de online vragenlijst. Cliënten die de vragenlijst schriftelijk wilden invullen, konden de vragenlijst in de antwoordenvolp gratis terugsturen. Na drie weken kregen cliënten die nog niet gereageerd hadden en die zich ook niet afgemeld hadden, per post een herinneringsbrief. Daarnaast kregen 600 cliënten per e-mail een uitnodiging voor het onderzoek. Cliënten konden via een knop in de e-mail direct naar de online vragenlijst. Ook deze cliënten kregen na drie weken een herinneringsmail. Iedereen had zes weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.



Het onderzoek voor Wmo-vervoer wordt jaarlijks uitgevoerd. Hoewel voor de uitnodigingen ieder jaar een willekeurige steekproef getrokken is, kan het zijn dat 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 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 brief en 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 gebruikers is duidelijk vermeld. Ook zijn enkele resultaten van het vorige meetjaar vermeld en is beschreven welke acties zijn doorgevoerd.
- De schriftelijke vragenlijst is leesbaarder gemaakt door het lettertype te vergroten. Ook zijn er meer witruimtes toegevoegd zodat de vragenlijst overzichtelijker oogt. Daarnaast is het aantal vragen teruggebracht naar twintig. Het invullen van de vragenlijst kost daardoor minder tijd en moeite; dit vergroot de kans op het invullen ervan.
- Cliënten werden zowel per post als per e-mail uitgenodigd.
- 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 toegestuurd. De herinnering bestond uit een brief of een e-mail.

1.2.4 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Aan iedereen was een unieke inlogcode gekoppeld. De ingevulde vragenlijsten zijn op inlogcode gecontroleerd om ervoor te zorgen dat elke inwoner de vragenlijst slechts één keer kon invullen. Wanneer iemand zowel digitaal als op papier de vragenlijst had ingevuld, is één van beide respons meegenomen. In de tabel staat het aantal uitgenodigde inwoners, de respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1.200
Aantal ingevulde vragenlijsten	403
Responspercentage	33,6%
Nauwkeurigheidsmarge	3,9%

Doordat niet alle inwoners 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 inwoners die gebruik maken van het Wmo-vervoer door RegioRijder). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,9% 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 46,1% en 53,9% 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 onder deze grens. Het onderzoek is daarmee representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

1.3 Leeswijzer

Dit betreft een conceptrapport over het Wmo-vervoer. Dit rapport wordt besproken met RCT en de gemeenten. Daarna zal een definitief rapport opgesteld worden.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van deelnemers met de ritfrequentie; het contact met de vervoercentrale van RegioRijder; de ritplanning en reistijd; en de chauffeur en het voertuig. Tot slot werden deelnemers gevraagd om een algemeen oordeel van RegioRijder te geven.

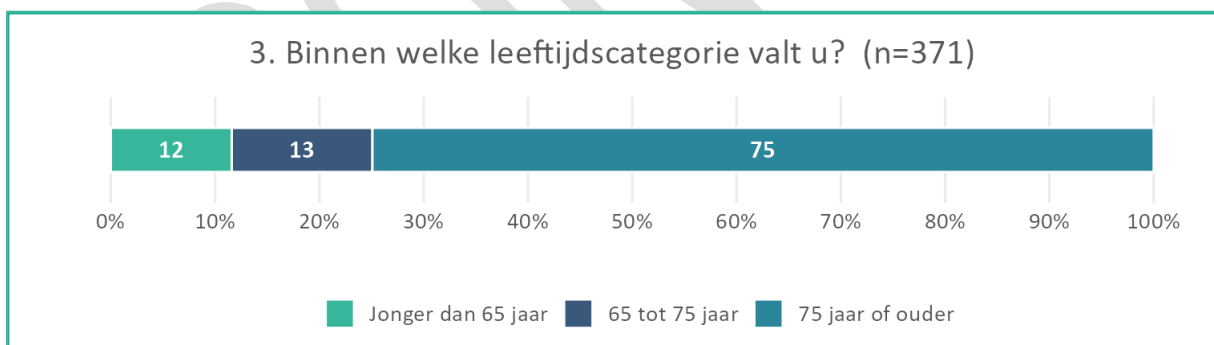
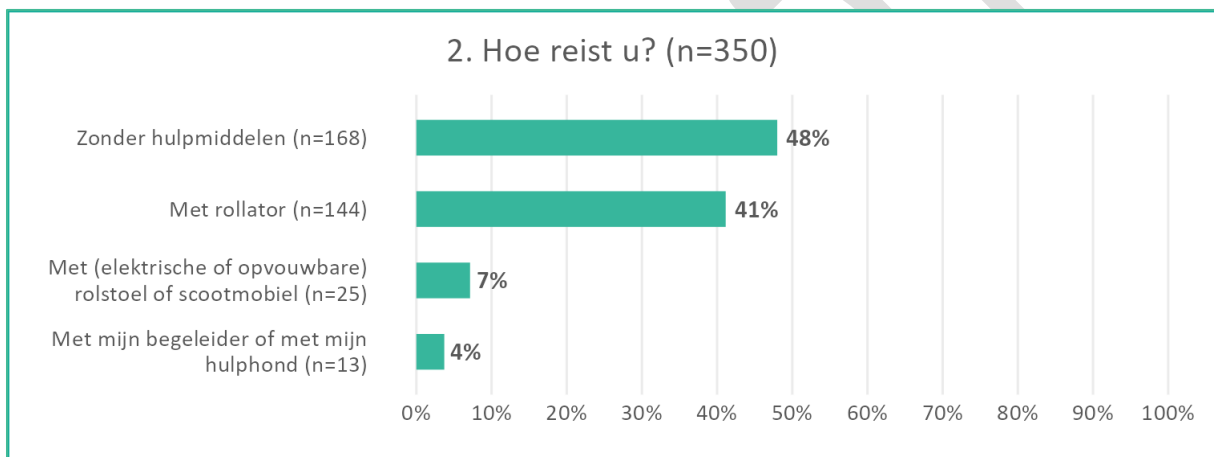
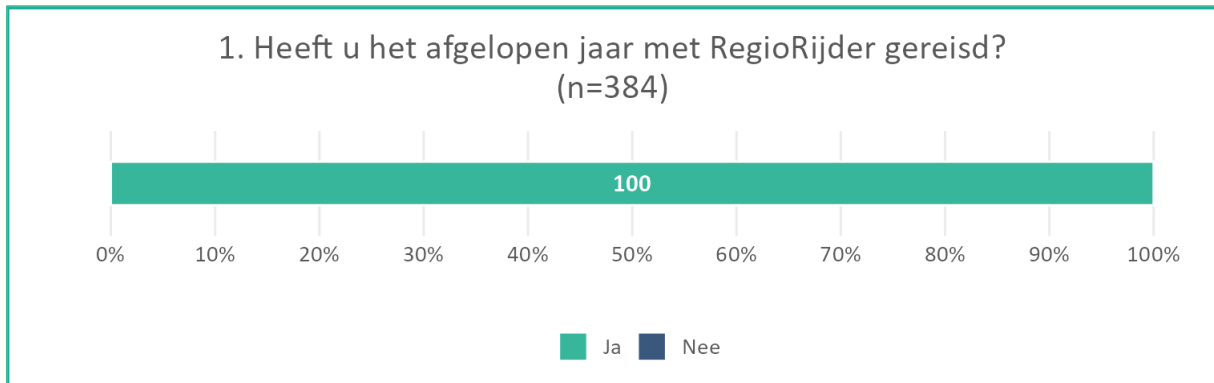
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal 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 | Resultaten

2.1 Ritfrequentie

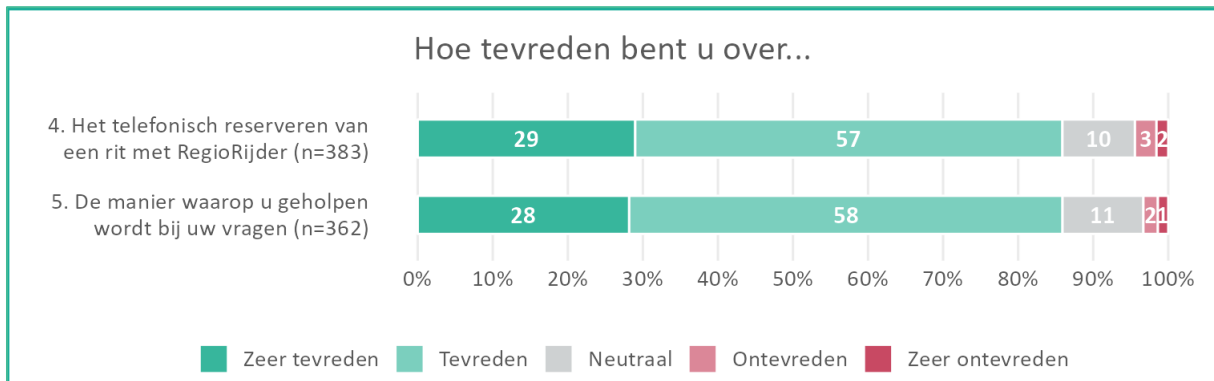
Deze paragraaf beschrijft het gebruik van deelnemers met RegioRijder. Daarnaast wordt de leeftijd van de deelnemers gepresenteerd om de resultaten beter te kunnen duiden.



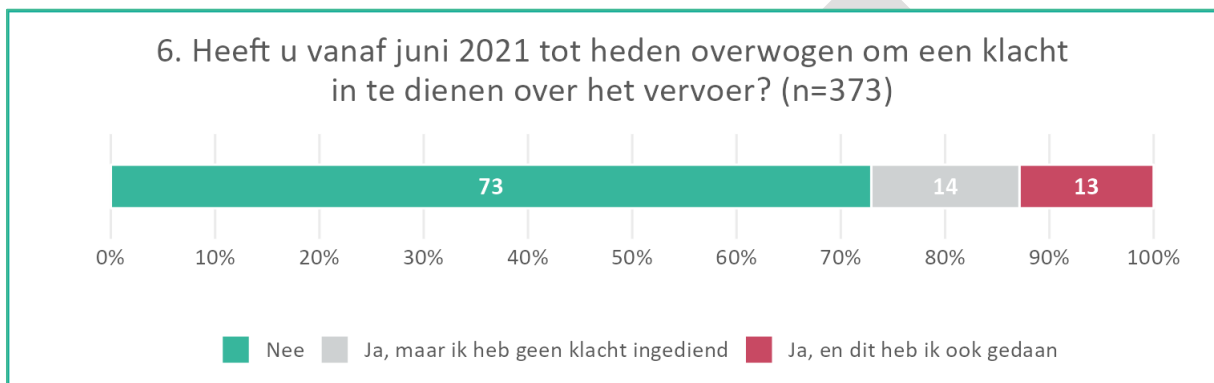


2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

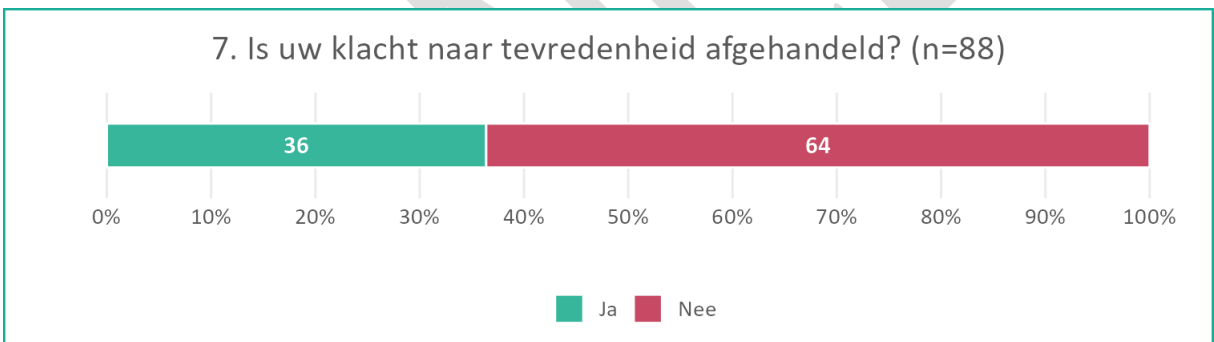
Deelnemers is gevraagd naar hun ervaringen met het contact met de vervoercentrale van RegioRijder.



Antwoordoptie 'N.v.t. / Geen mening': v4 (n=8), v5 (n=9).



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=8).

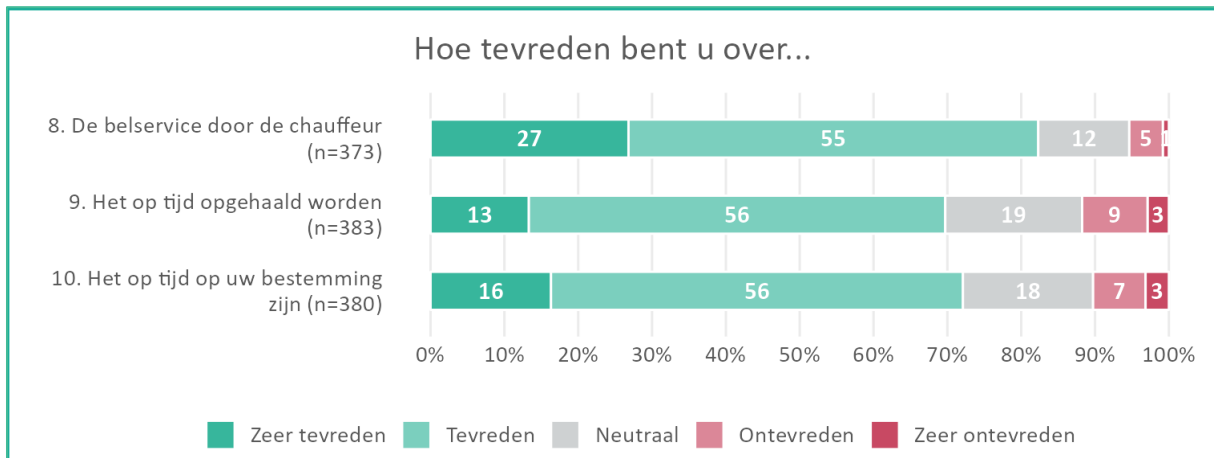


Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=104). Vraag 7 is alleen beantwoord door deelnemers die een klacht hebben ingediend. Bij antwoordoptie 'Nee' geven deelnemers onder andere de volgende toelichting: vijf deelnemers geven aan dat ze enkel een standaard excuusbrief hebben gekregen, zonder dat er iets met hun klacht werd gedaan. Vijf andere deelnemers geven aan dat het probleem niet is opgelost na hun klacht. Een deelnemer geeft aan dat er geen excuses zijn gemaakt.



2.3 Ritplanning en wachttijd

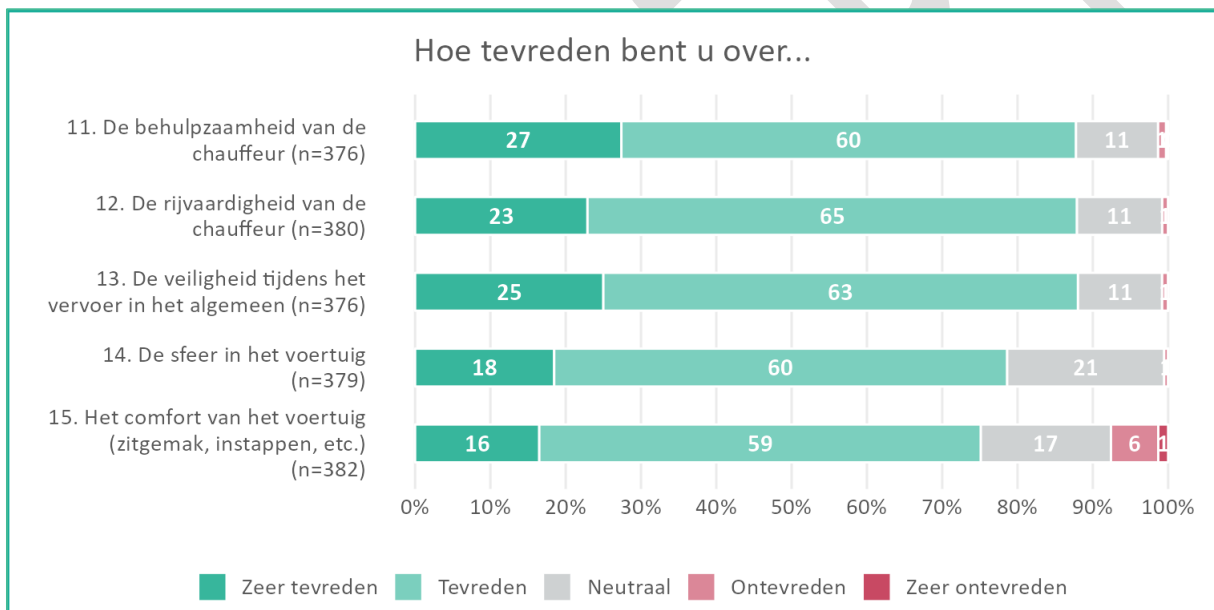
Deelnemers is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de ritplanning en reistijden.



Antwoordoptie 'N.v.t. / Geen mening': v8 (n=6), v9 (n=1), v10 (n=4).

2.4 De chauffeur en het voertuig

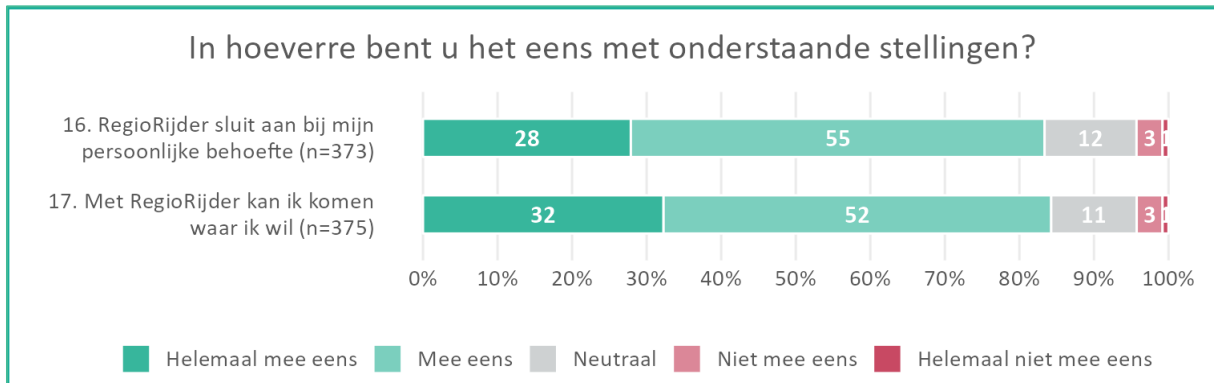
Deelnemers is gevraagd hun mening te geven over de chauffeur en het voertuig.



Antwoordoptie 'N.v.t. / Geen mening': v11 (n=2), v12 (n=3), v13 (n=4), v14 (n=4), v15 (n=2).

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.



18. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=384) (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
	n	%
1	2	0,5
2	3	0,8
3	2	0,5
4	4	1,0
5	11	2,9
6	25	6,5
7	80	20,8
8	138	35,9
9	76	19,8
10	43	11,2
Gemiddelde:	7,8	

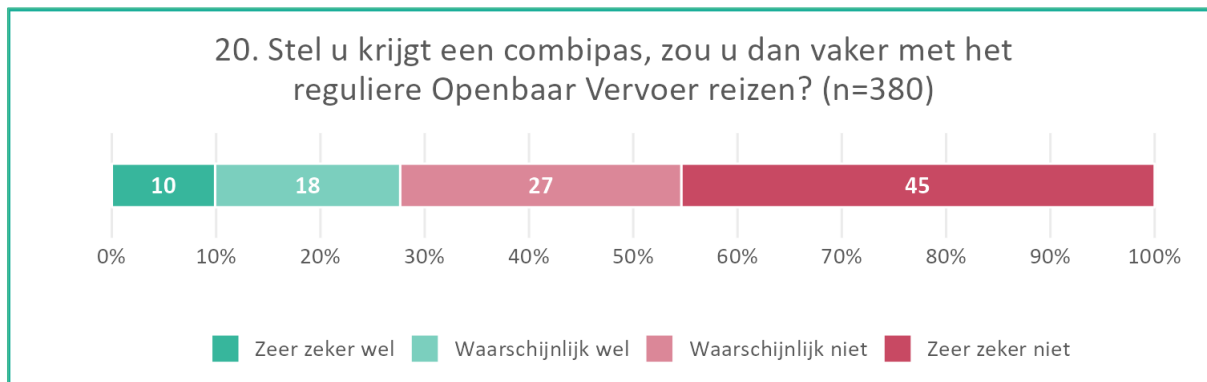
Vraag 19

De toelichtingen bij vraag 19 '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: communicatie en informatie (bij vertering); het online systeem; hoge instap; kilometerbeperking; klantvriendelijkheid; personeelsprobleem; planning; rijstijl; taalvaardigheid chauffeurs; tevredenheid en dankbaarheid.



2.6 Tot slot

RegioRijder onderzoekt of het mogelijk is om met combi-passen te werken. Met een combi-pas kunnen deelnemers met RegioRijder reizen, maar ook gratis met het reguliere Openbaar Vervoer.



Antwoordoptie 'Weet ik niet/Geen mening: v20 (n=87).

CONCEPT



Bijlage | Vragenlijst

HAARLEMMERMEER - UW ERVARING MET HET VERVOER VAN REGIORIJDER

- Deze vragenlijst gaat over uw ervaring met het Wmo-vervoer van RegioRijder in uw gemeente.
- U mag de vragenlijst ook samen met iemand invullen (zoals uw partner, mantelzorger of begeleider).
- U kunt ook de helpdesk van Zorgfocuz bellen. Zij vullen dan samen met u de vragenlijst telefonisch in.
- 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: (x) en kruis het juiste hokje aan.

RITFREQUENTIE

1. Heeft u het afgelopen jaar met RegioRijder gereisd?

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

2. Hoe reist u?

- Zonder hulpmiddelen
- Met rollator
- Met (elektrische of opvouwbare) rolstoel of scootmobiel
- Met mijn begeleider of met mijn hulphond

3. Binnen welke leeftijdscategorie valt u?

- Jonger dan 65 jaar
- 65 tot 75 jaar
- 75 jaar of ouder

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE VAN REGIORIJDER

Hoe tevreden bent u over:	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
4. Het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Heeft u vanaf juni 2021 tot heden overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer?	<input type="checkbox"/> Ja, en dit heb ik ook gedaan <input type="checkbox"/> Ja, maar ik heb geen klacht ingediend <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Geen mening					
7. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, omdat: <input type="checkbox"/> N.v.t.					

RITPLANNING EN REISTIJD

Hoe tevreden bent u over:	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
8. De belservice door de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Het op tijd op uw bestemming zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REGIORIJDER HAARLEMMERMEER

<TOKEN>

1 3 8 3 4 1



DE CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over:	Ze tevre den	Tevre den	Neutraal	Ontevre den	Ze ontevre den	N.v.t. / Geen mening
11. De behulpzaamheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. De rijvaardigheid van de chauffeur	<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. De sfeer in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 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"/>

ALGEMEEN OORDEEL REGIORIJDER

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
16. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. 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"/>

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

TOT SLOT

20. RegioRijder onderzoekt of het mogelijk is om met combi-passen te werken. Met een combi-pas mag u dan met RegioRijder reizen, maar kunt u ook gratis met het reguliere Openbaar Vervoer reizen. Stel u krijgt een combi-pas, zou u dan vaker met het reguliere Openbaar Vervoer reizen?

- Zeer zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeer zeker wel
- Weet ik niet / Geen mening

21. 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.

Ja, ik wil kans maken op de cadeaubon:

Naam: _____

Mailadres: _____

Dank voor het invullen! Stuur de vragenlijst terug in de 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

