

**RAPPORTAGE**

# Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





# Samenvatting

## Achtergrond

In april 2018 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe (in het vervolg Publiek Vervoer genoemd) gestart. Graag wil Publiek Vervoer inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer. Om inzicht te krijgen in de ervaringen heeft Publiek Vervoer in samenwerking met ZorgfocuZ klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder vier vervoersstromen: Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Participatievervoer en hub-taxi. Deze rapportage betreft de resultaten van Wmo-vervoer.

## Doelstelling

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

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

## Uitvoering onderzoek

Inwoners hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Aan inwoners werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Cliënten hebben zestien weken de tijd gehad om te reageren.

In totaal zijn 6.835 inwoners uitgenodigd voor het onderzoek. 3.210 respondenten zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 47%.

# Bevindingen op hoofdlijnen

## *Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoerder?*

Respondenten (circa 90%) zijn met name te spreken over de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de telefooncentrale. Respondenten zijn relatief gezien iets minder tevreden over de juistheid en duidelijkheid van de verkregen informatie, al geeft 84% aan hierover tevreden te zijn. Opvallend is dat aanmerkelijk minder respondenten tevreden zijn over het reserveren via internet (69%) dan via de telefoon (89%). Tot slot zijn de meningen over de afhandeling van klachten verdeeld; iets meer dan de helft is tevreden over de afhandeling.

## *Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?*

Circa driekwart geeft aan op tijd te worden opgehaald en op tijd bij de bestemming aan te komen, 8% is ontevreden over de ritplanning. Respondenten zijn minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden. Iets meer dan de helft is tevreden over de informatie die zij krijgt, terwijl 14% laat weten hier ontevreden over te zijn. Driekwart van de respondenten is tot slot tevreden over de terugbelservice door de chauffeur.

## *Hoe ervaren inwoners de omgang met de chauffeur?*

Volgens respondenten worden zij goed behandeld door de chauffeur. Circa 90% geeft aan tevreden te zijn over de professionaliteit, behulpzaamheid en vriendelijkheid van de chauffeur. Respondenten zijn daarnaast positief over het rijgedrag van de chauffeur (90%). Relatief gezien zijn respondenten minder tevreden over de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied, al geeft 81% aan tevreden te zijn.

## *Wat vinden inwoners van het voertuig waarin zij vervoerd worden?*

Bijna 90% laat weten dat het voertuig schoon is en de verlichting goed is. Respondenten zijn minder te spreken over het gemak bij het in- en uitstappen: 78% geeft aan tevreden te zijn, terwijl 6% ontevreden is. Over het comfort van de stoelen zijn de meningen verdeeld, waar 79% aangeeft tevreden te zijn is 4% ontevreden en 17% staat hier neutraal in.

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

De meeste respondenten laten weten dat ze door het vervoer kunnen komen waar ze willen (92%) en dat ze zich beter zelfstandig kunnen redden (91%). Tevens sluit het vervoer aan bij de persoonlijke behoeften van de respondenten. Respondenten beoordelen de dienstverlening van Publiek Vervoer ten slotte met een 8,0.



# Klanttevredenheidsonderzoek Publiek Vervoer

## Wmo-vervoer

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2019. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel digitaal invullen.

### Aantallen

Uitgenodigd	6.835
Ingevuld	3.210
Responspercentage	47%

### CONTACT&RIT



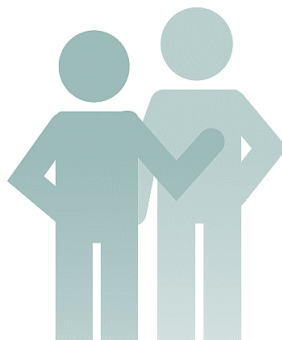
**90%**

vond de telefoniste klantvriendelijk



**79%**

werd snel geholpen



**87%**

is goed geholpen bij vragen



**51%**

Van de klachten is naar wens afgehandeld

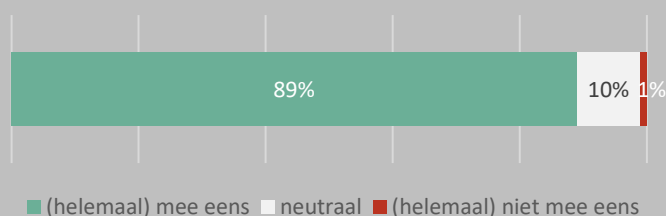


**71%**

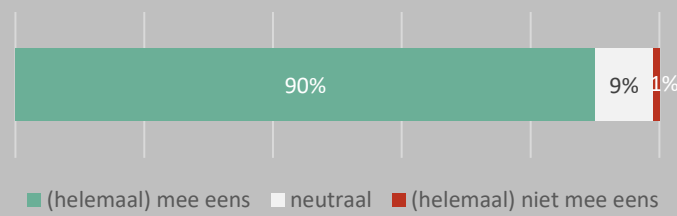
is tevreden met de reistijd

### CHAUFFEUR

**Ik ben tevreden over het rijgedrag van de chauffeur**

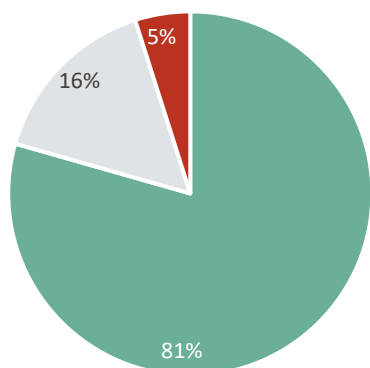


**Ik ben tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur**

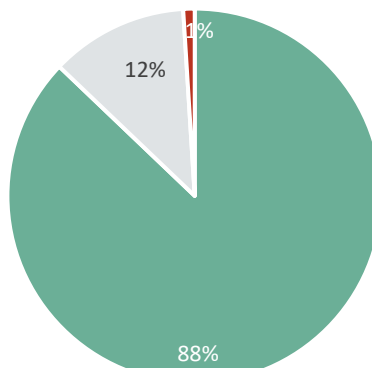


### VOERTUIG

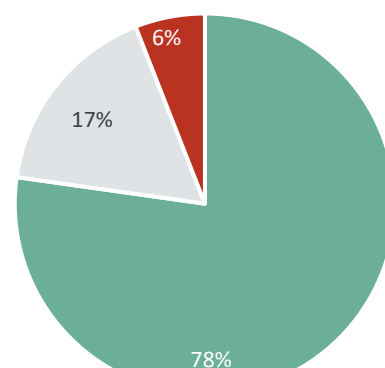
**Ik ben tevreden over..**



...de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied



...hoe schoon het voertuig van binnen en buiten is



...het gemak bij het in- en uitstappen





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Doelstelling	1
Uitvoering onderzoek	1
Bevindingen op hoofdlijnen	2
<b>1   Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doelstelling	5
1.3 Aanpak onderzoek	5
1.3.1 Doelgroep	5
1.3.2 Vragenlijst	5
1.3.3 Dataverzamelingsmethode	6
1.3.4 Respons	6
1.4 Leeswijzer	6
<b>2   Resultaten</b>	<b>8</b>
2.1 Achtergrondgegevens	8
2.2 Contact met de vervoerder	9
2.3 Ritplanning en wachttijd	13
2.4 De chauffeur	15
2.5 Het voertuig	17
2.6 Algemeen oordeel over de vervoerder	19
<b>Bijlage A   Vragenlijst</b>	<b>21</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In april 2018 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe gestart. Alle gemeenten van de provincies Groningen en Drenthe zijn in dit samenwerkingsverband vertegenwoordigd, evenals het OV-bureau. Door de gemeenten en het OV-bureau zijn een aantal taken ten behoeve van de organisatie van het doelgroepenvervoer overgedragen aan het uitvoerend team Publiek Vervoer. Graag wil Publiek Vervoer inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer. Om inzicht te krijgen in deze ervaringen heeft ZorgfocuZ in samenwerking met Publiek Vervoer een aantal klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, te weten Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Participatievervoer en hub-taxi.

## 1.2 Doelstelling

Met het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer worden ervaringen van inwoners die via een Wmo-voorziening gebruik maken van Publiek Vervoer opgehaald. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van de inwoners met het Publiek Vervoer. Met de resultaten kan Publiek Vervoer waar nodig haar dienstverlening verbeteren. Tevens wordt middels dit onderzoek een score berekend voor de bonusmalus-regeling die bij de instelling van Publiek Vervoer is ingesteld.

## 1.3 Aanpak onderzoek

### 1.3.1 Doelgroep

Dit onderzoek gaat over de vervoersstroom Wmo-vervoer. De doelgroep bestaat uit inwoners van de provincie Groningen en Drenthe die via een Wmo-voorziening gebruik maken van Publiek Vervoer.

### 1.3.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst (zie bijlage A). Deze vragenlijst is in overleg met Publiek Vervoer Groningen en Drenthe opgesteld. De vragenlijst bevat vijf thema's:

- Contact met de vervoerder
- Ritplanning en wachttijd
- De chauffeur
- Het voertuig
- Algemeen oordeel over de vervoerder



### 1.3.3 Dataverzamelingmethode

Inwoners hebben in maart 2020 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Aan inwoners werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Na tien weken kregen inwoners die nog niet deelgenomen hadden en die zich ook niet afgemeld hadden een herinnering. De herinnering bevatte wederom een brief, vragenlijst en antwoordenvolop. Cliënten hebben zestien weken de tijd gehad om te reageren.

### 1.3.4 Respons

Aan elke inwoner is een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen. Inwoners konden slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	6.835
Totaal aantal reacties (bruto respons)	3.217 (47,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	3.210 (47,0%)
Nauwkeurigheidsmarge	1,2%

Uitgaande van 3.210 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 1,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 1,2% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 48,8% en 51,2% ligt.

## 1.4 Leeswijzer

Dit rapport betreft een hoofdrapportage en bevat een overzicht van de resultaten van alle inwoners die gebruik maken van Wmo-vervoer tezamen. Naast deze hoofdrapportage bestaan verschillende bijlagenrapportages:

- Een bijlagenrapport met alle toelichtingen van respondenten op de open vragen.
- Een bijlagenrapport waarin de resultaten zijn uitgesplitst naar regio (perceel).
- Een apart bijlagenrapport per regio met daarin de resultaten van alleen die betreffende regio.
- Een vertrouwelijk bijlagenrapport met daarin het resultaat van de bonus-malusregeling<sup>1</sup>.

In hoofdstuk 2 worden resultaten gepresenteerd over de ervaringen met het contact met de vervoerder; de ritplanning en wachttijd; de omgang van de chauffeur en de staat van het voertuig. Vervolgens wordt het algemeen oordeel over het Publiek Vervoer weergegeven.

<sup>1</sup> Op basis van de tevredenheidsscore krijgen vervoerders een bonus of een malus. De bonus of malus bedraagt een percentage van de (jaar)omzet van het betreffende product.



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

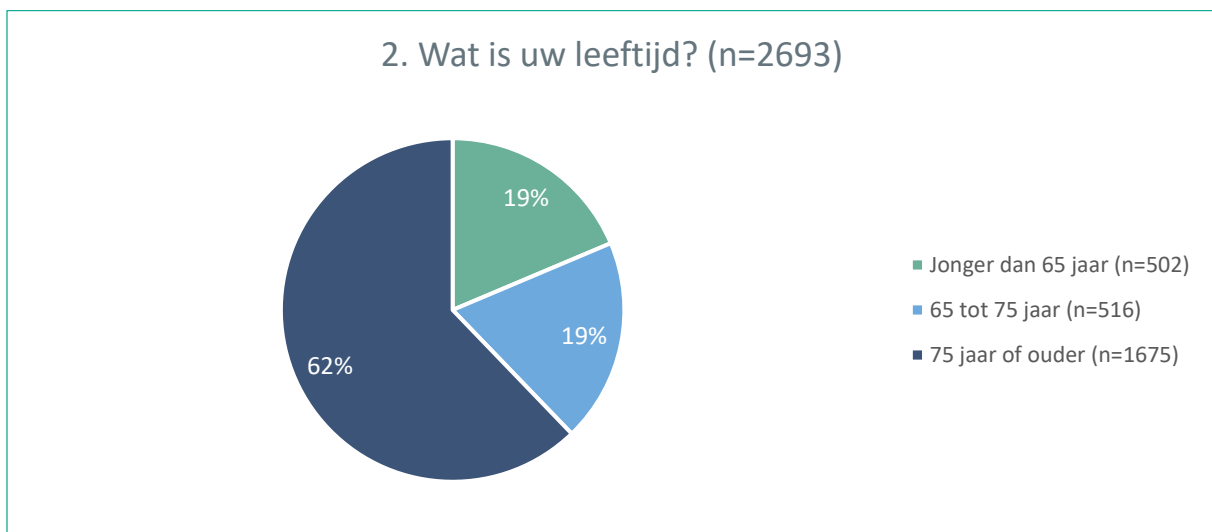
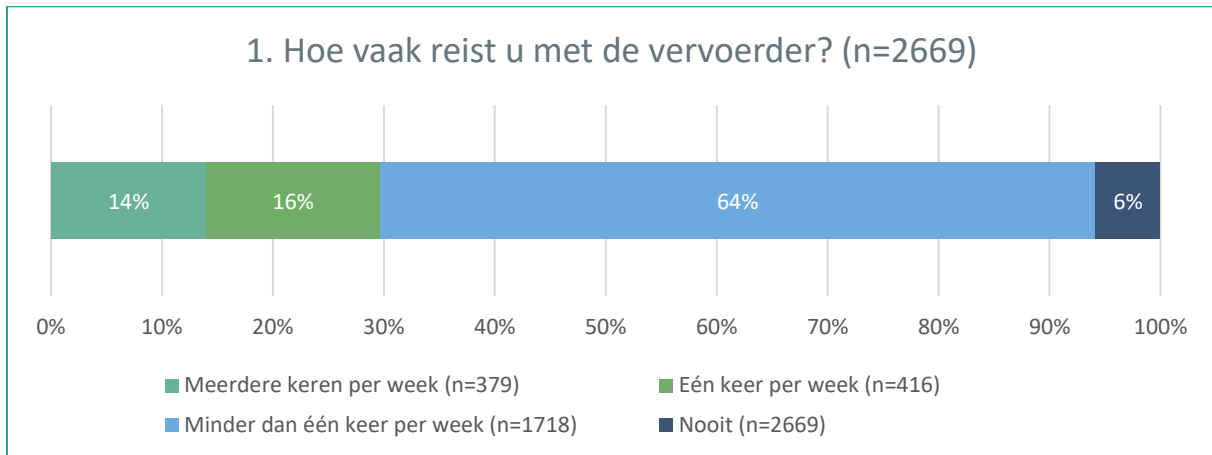




## 2 | Resultaten

### 2.1 Achtergrondgegevens

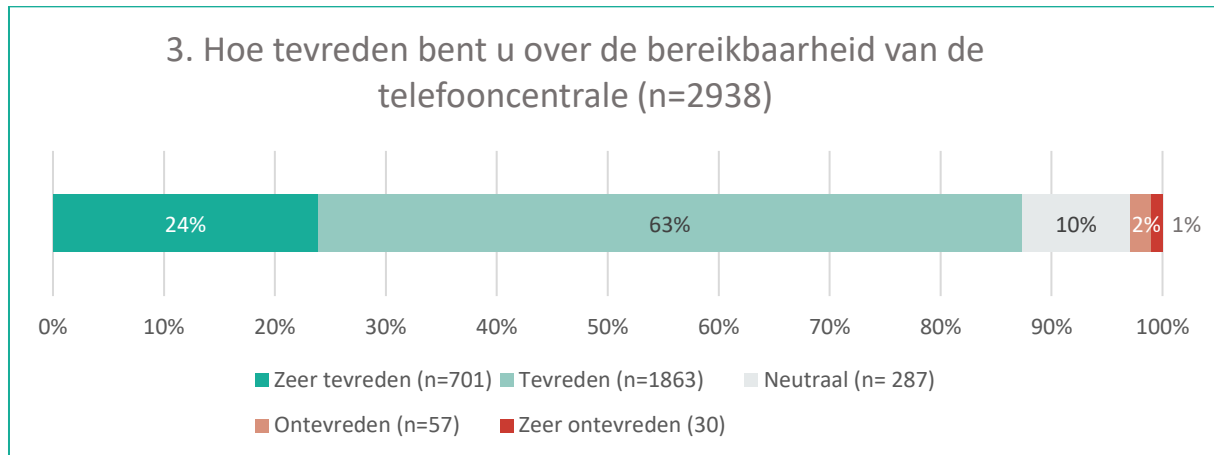
De paragraaf bevat de resultaten van de achtergrondkenmerken van de respondenten.



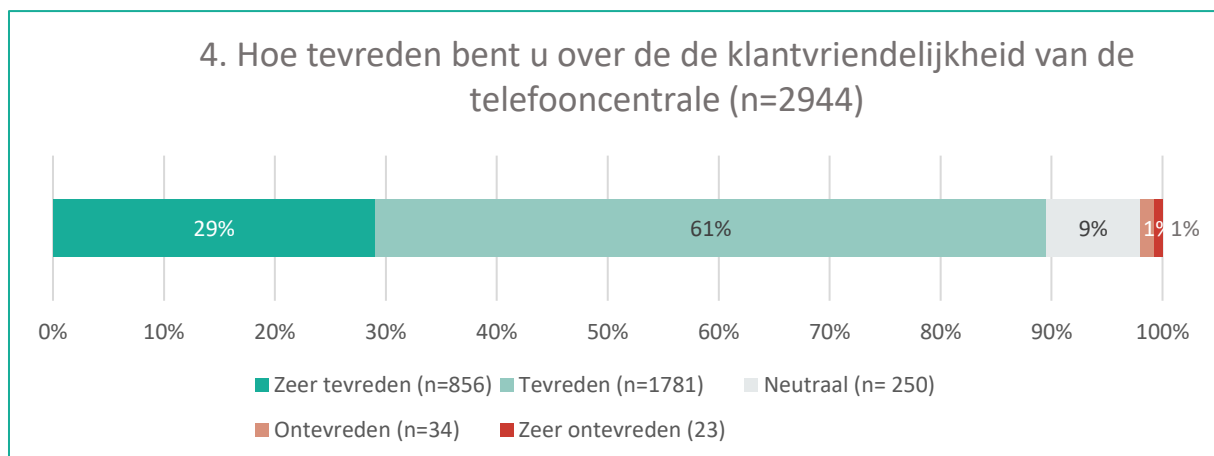


## 2.2 Contact met de vervoerder

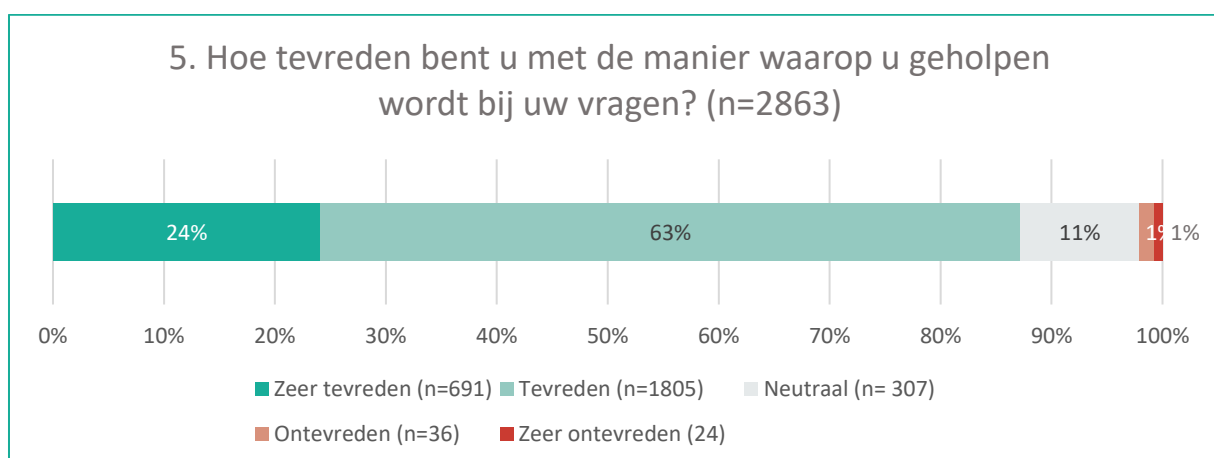
In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het contact met de vervoerder.



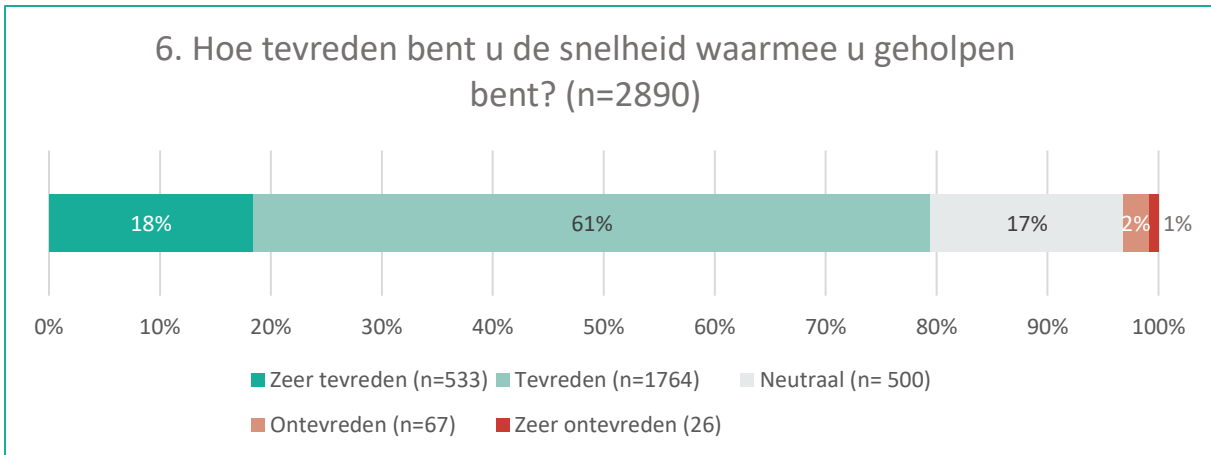
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=32).



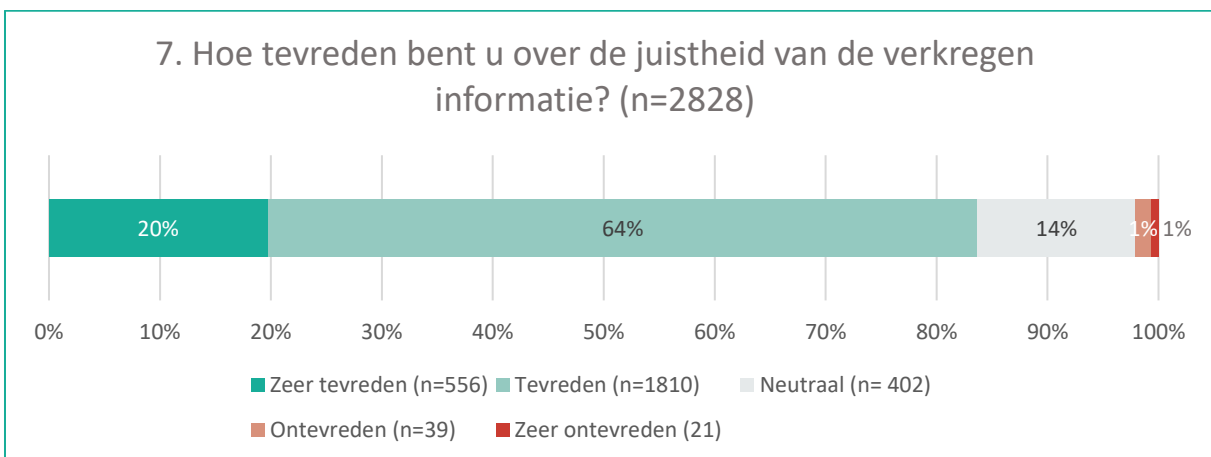
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=27).



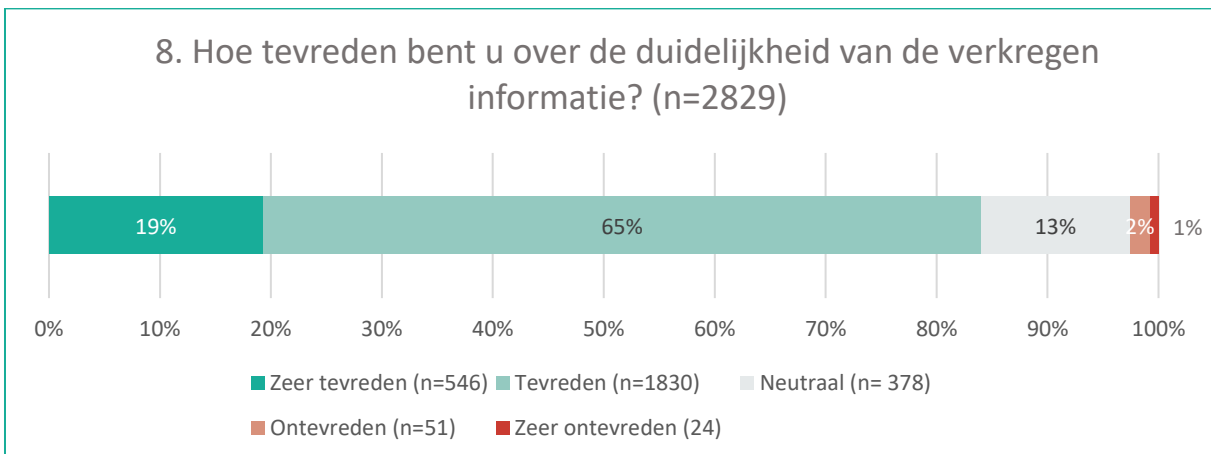
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=87).



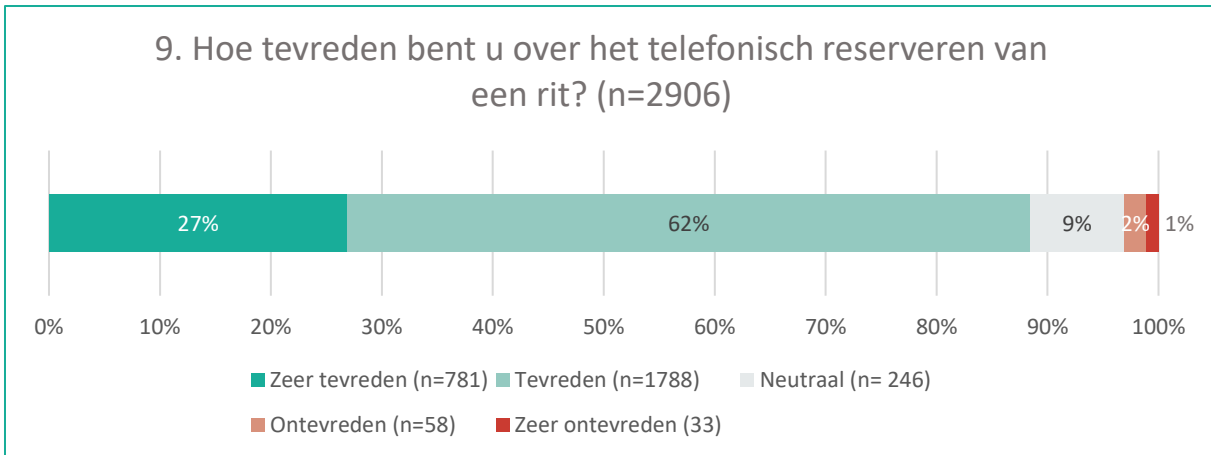
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=53).



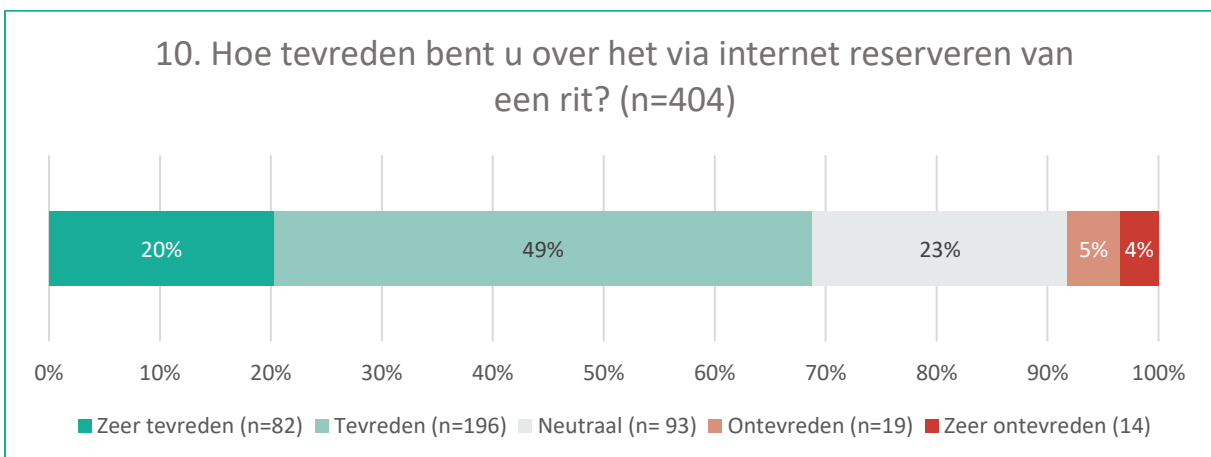
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=91).



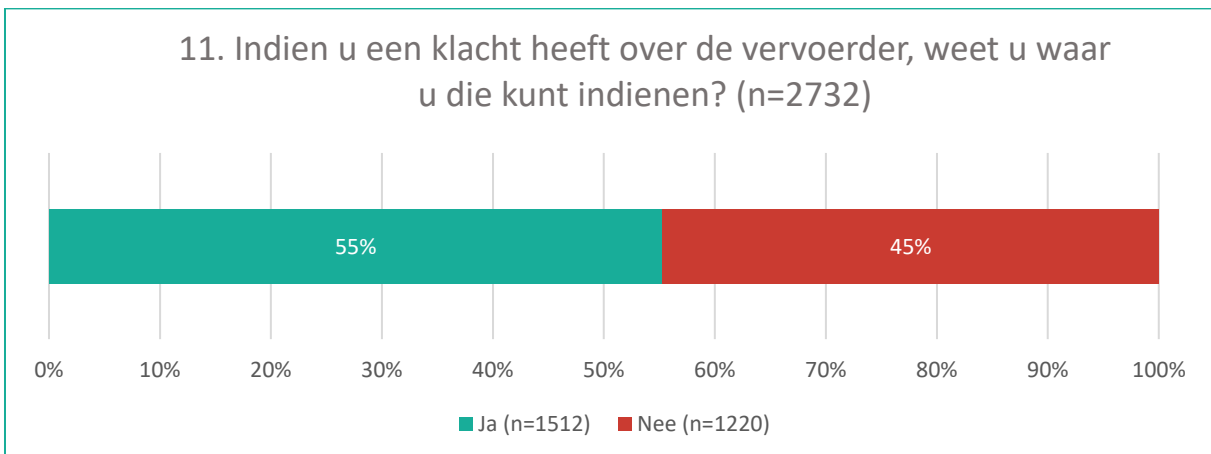
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=88).

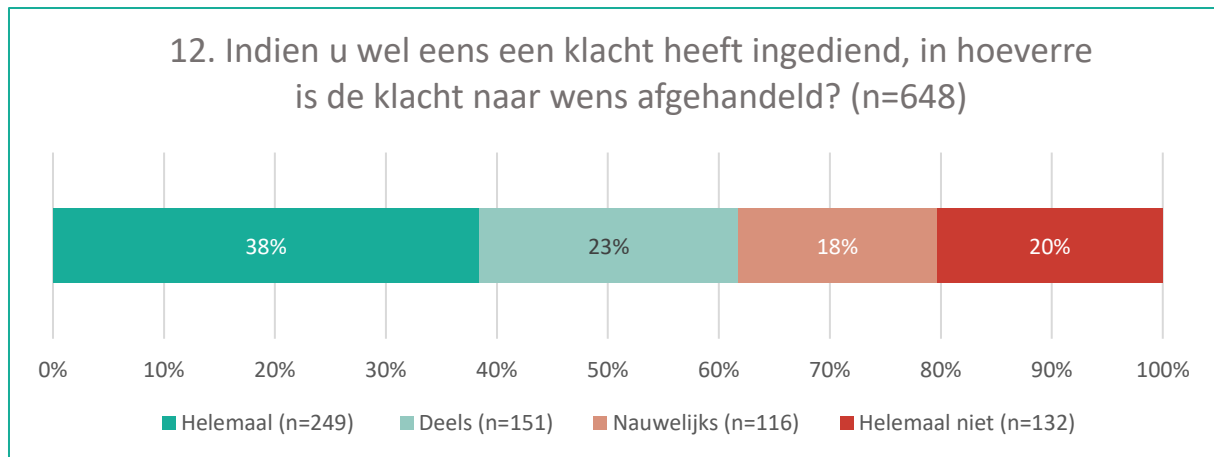


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=34).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=1756).





Antwoordoptie 'Ik heb nooit een klacht ingediend': (n=2111).

### Samenvatting open vraag

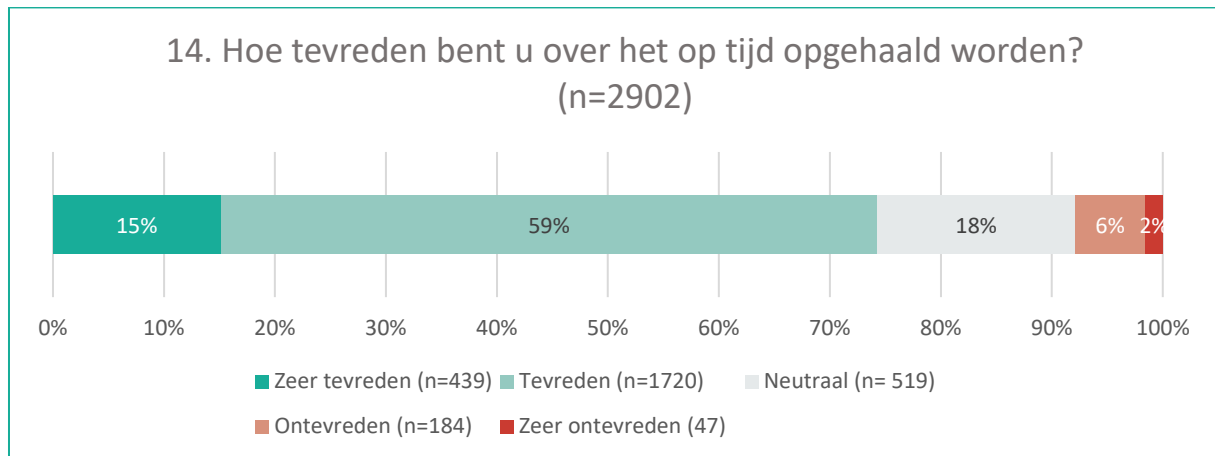
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 13 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 769 cliënten een reactie gegeven, waarvan 349 inhoudelijke antwoorden (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een groot deel van de respondenten is (zeer) tevreden over het contact. Zij geven met name aan dat de medewerkers vriendelijk zijn.
- Respondenten hebben minder positieve ervaringen over de wachttijden. Als ze bellen moeten respondenten lang wachten voordat ze te woord gestaan worden; de wachtrij is doorgaans lang.
- Daarnaast constateren respondenten dat de klantvriendelijkheid per medewerker verschilt. Zo is de ene medewerker geduldiger en geven ze duidelijkere antwoorden dan de andere.
- Verder geven respondenten aan dat beter gecommuniceerd kan worden en dat afspraken beter nageleefd moeten worden. Ritten zoals afgesproken worden niet altijd doorgevoerd en soms zijn afspraken helemaal niet duidelijk. Daarnaast laten respondenten weten dat er niet altijd op binnengekomen klachten gereageerd wordt; respondenten ontvangen wel graag een reactie. Tot slot gaat het aanvragen van een rit wel eens mis, in dat geval is de afspraak niet goed doorgevoerd. Het online aanvragen wordt bovendien als lastiger ervaren dan telefonisch, want de website werkt niet altijd goed.

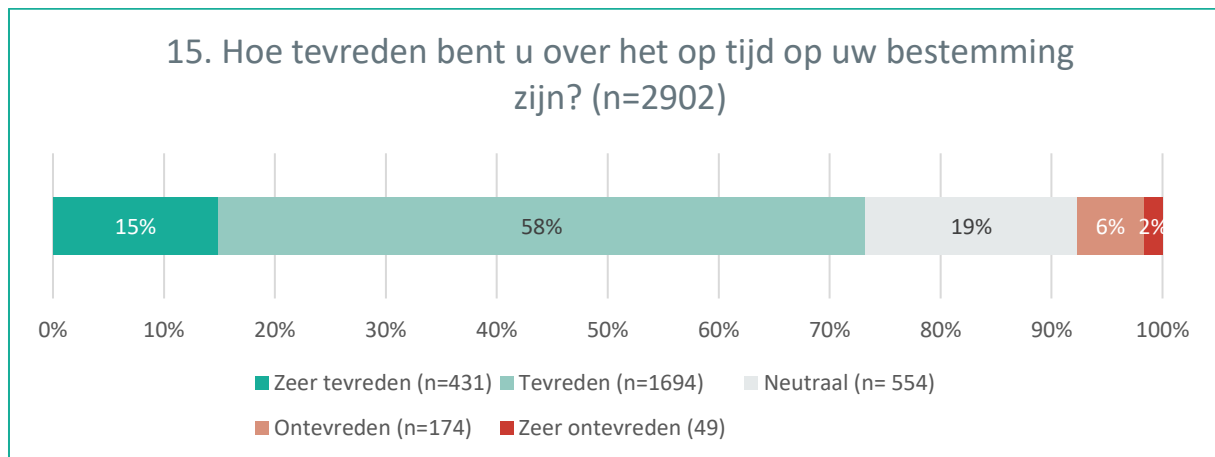


## 2.3 Ritplanning en wachttijd

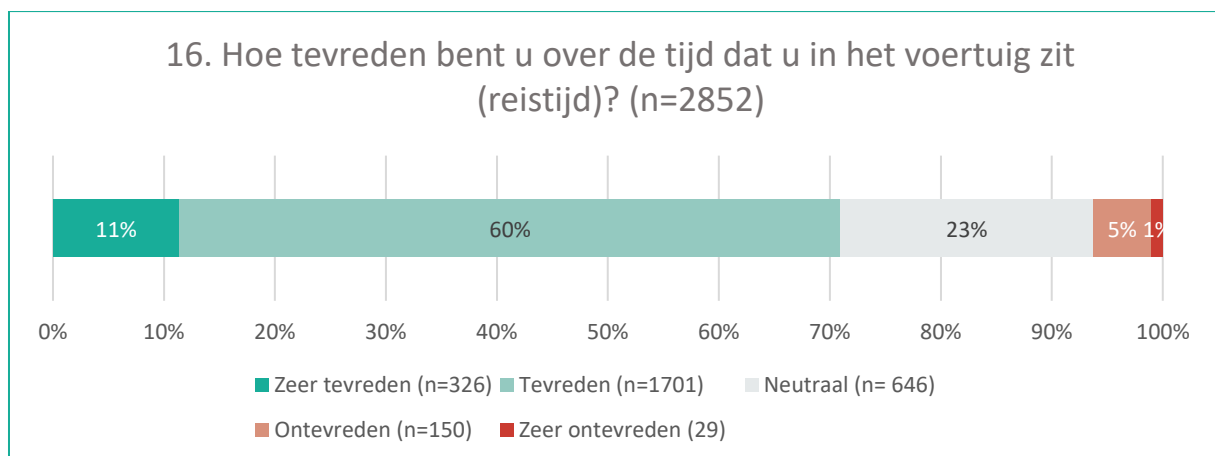
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van respondenten over de ritten die ze maken.



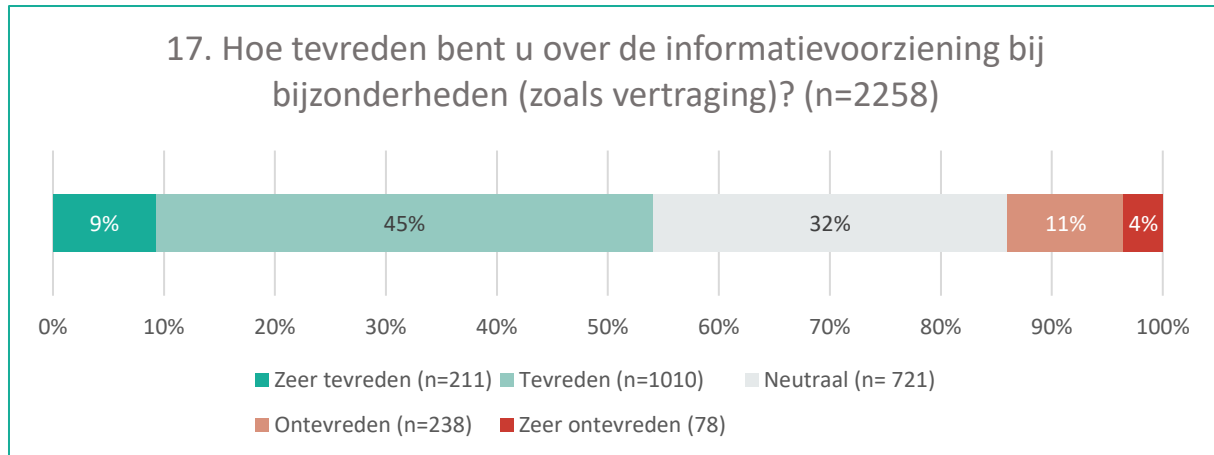
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=18).



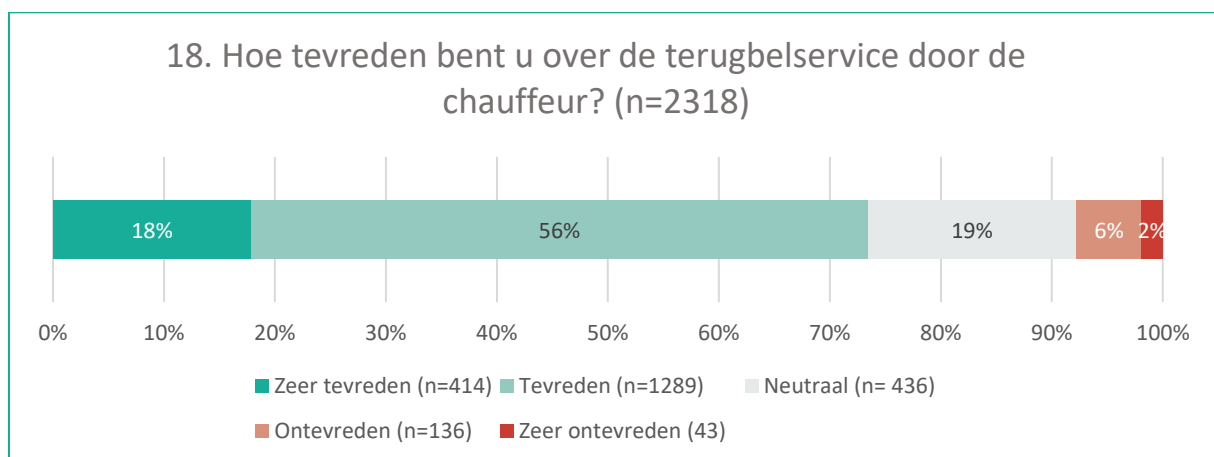
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=16).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=25).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=498).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=462).

### Samenvatting open vraag

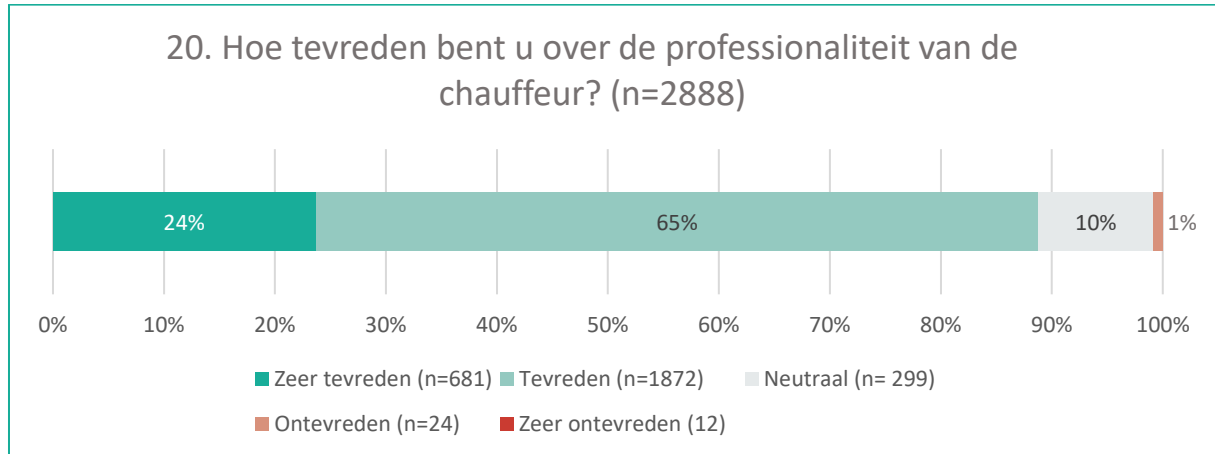
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 19 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 975 cliënten een reactie gegeven, waarvan 582 inhoudelijke antwoorden (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten zijn tevreden over de ritplanning en de wachttijd. Ze benoemen wel dat de tijden soms niet kloppen en dat de route onlogisch is, maar dit vinden ze geen probleem.
- Een aantal respondenten geeft aan minder goede ervaringen te hebben met de wachttijd. Zo moeten ze soms anderhalf uur wachten op de taxi. Een enkeling geeft aan wel eens vergeten te zijn en anderen merken op dat ze ver omrijden. Zij zien graag dat de routes logischer worden gemaakt.
- Respondenten laten weten dat de terugbelservice niet goed werkt. Ze worden in geval van vertragingen niet altijd op de hoogte gesteld, waardoor respondenten niet weten hoelang het nog gaat duren voordat de taxi komt. Respondenten zouden het fijn vinden als er bij vertraging altijd wordt gebeld, want dan weten ze waar ze aan toe zijn. Volgens respondenten helpt het ook wanneer de planning ruimer wordt opgezet; nu is de planning te strak.

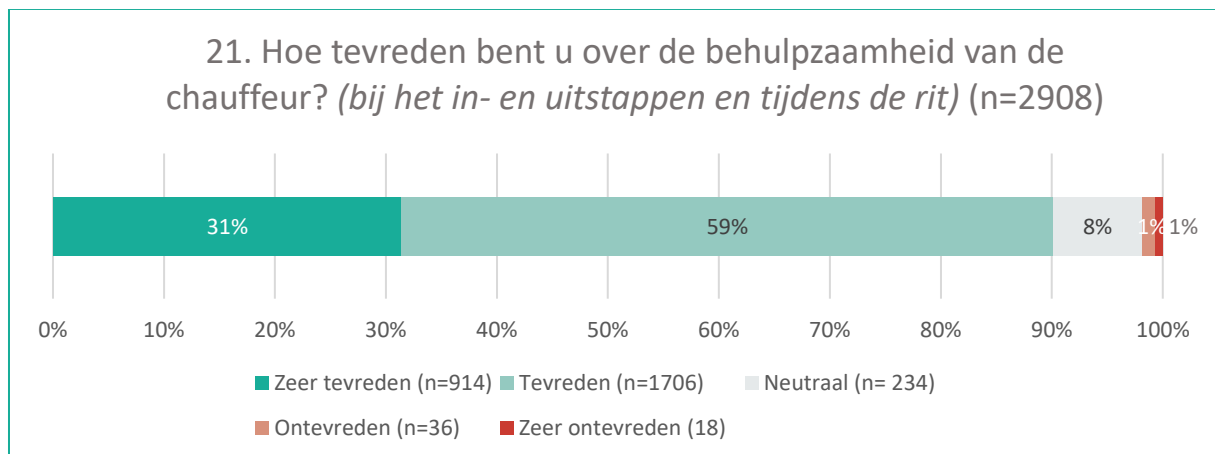


## 2.4 De chauffeur

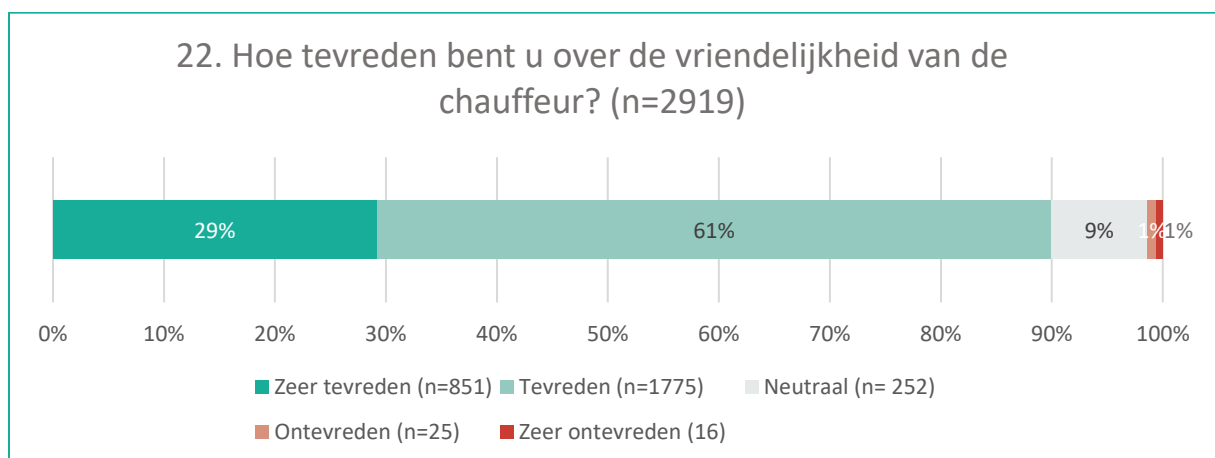
Deze paragraaf toont de resultaten van de ervaringen van respondenten met de omgang van de chauffeurs.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=25).

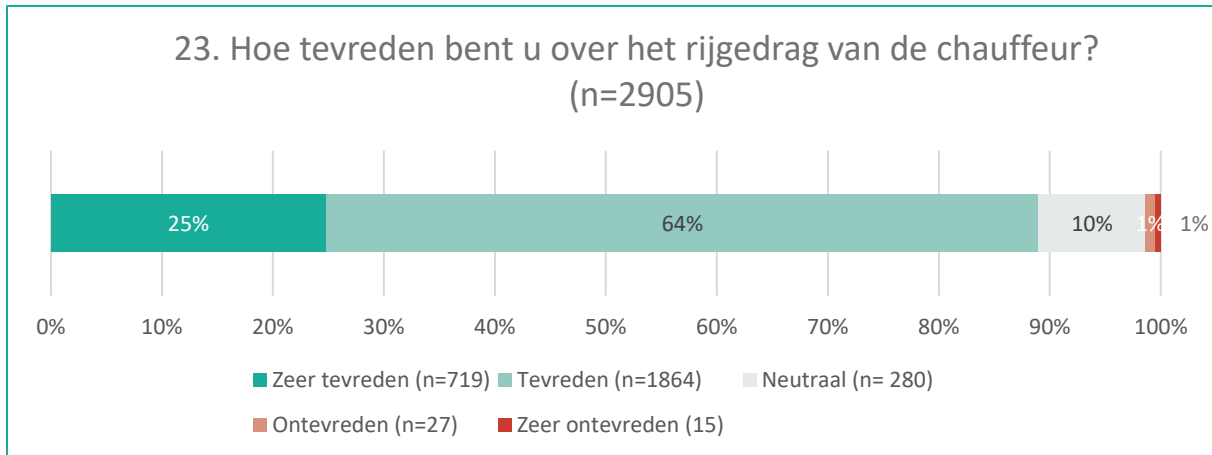


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=37).

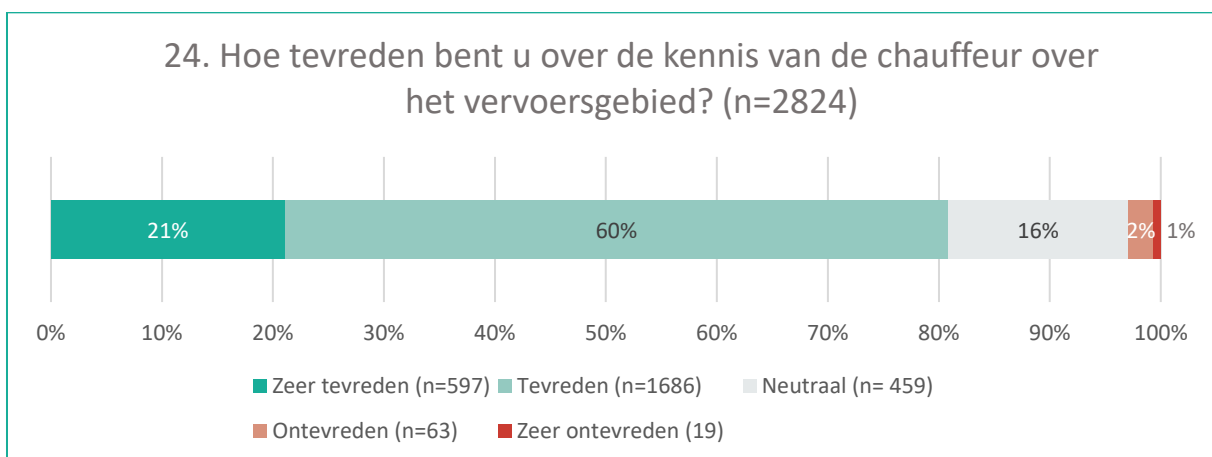


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=16).





Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=30).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=94).

### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 25 'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 442 cliënten een reactie gegeven, waarvan 408 inhoudelijke antwoorden (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

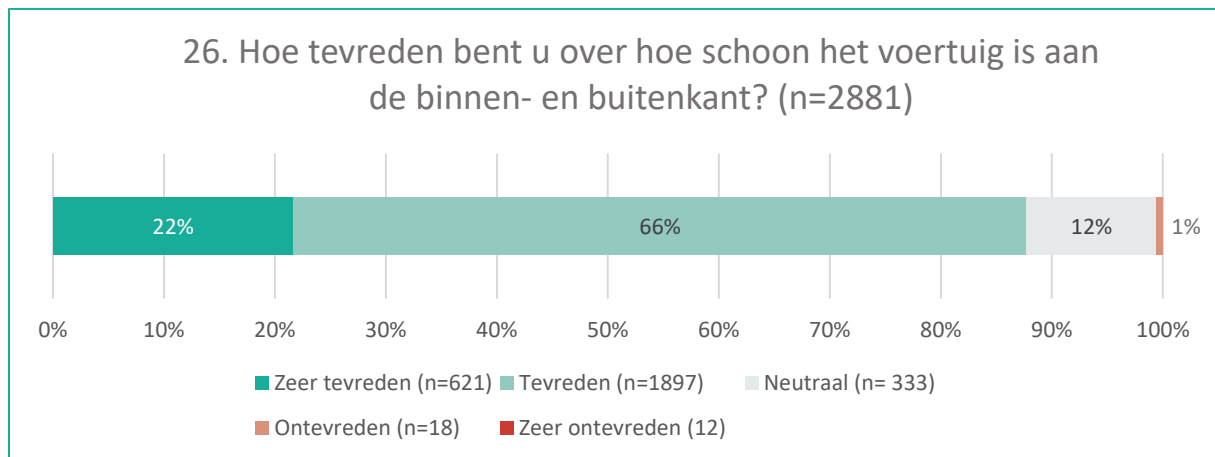
- Veel respondenten geven aan dat de chauffeurs erg vriendelijk zijn. Ze vinden de chauffeur met name behulpzaam en gezellig.
- Anderen zijn minder positief over de behulpzaamheid en vriendelijkheid van de chauffeurs. Zo wordt volgens hen niet altijd geholpen bij het in- en uitstappen. Een aantal geeft aan dat ze hierdoor zijn gevallen. Verder worden chauffeurs door respondenten als nors of chagrijnig omschreven. Bovendien is niet elke chauffeur even spraakzaam, wat jammer gevonden wordt.
- Een aantal respondenten laat een opmerking over de persoonlijke verzorging van chauffeurs achter. Zo klagen respondenten over zweet- of rookgeuren en geven respondenten aan dat de chauffeurs niet altijd netjes gekleed zijn.



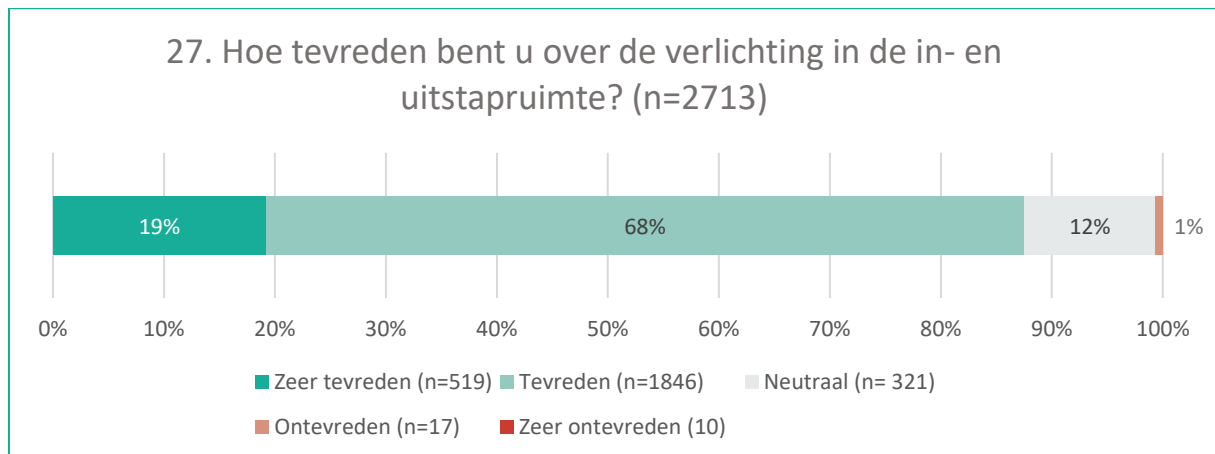
- De kennis over het gebied laat volgens enkele respondenten te wensen over. Respondenten geven aan dat er soms omgereden wordt of dat de chauffeur een bepaalde plek niet weet te vinden.
- Tot slot vinden respondenten het rijgedrag van een chauffeur niet altijd goed. In de ogen van enkele respondenten rijdt de chauffeur te ruig en te hard over drempels. Ook houden niet alle chauffeurs zich aan de snelheidsregels.

## 2.5 Het voertuig

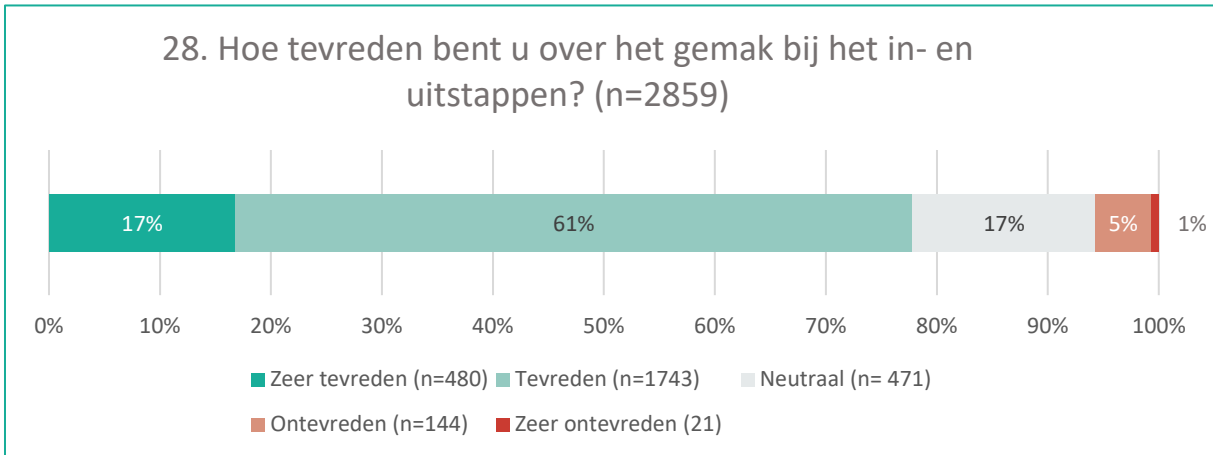
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het voertuig waarmee ze vervoerd worden.



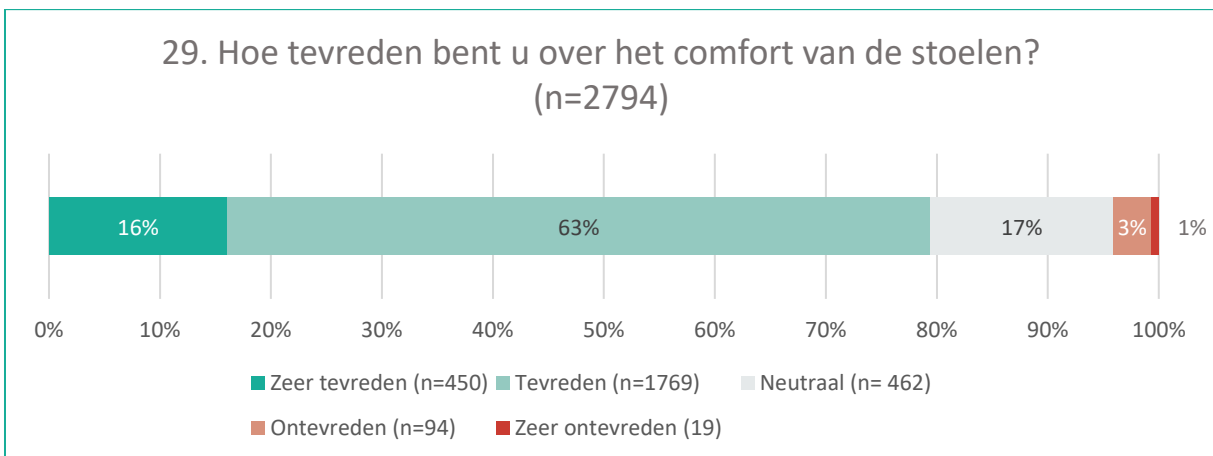
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=64).



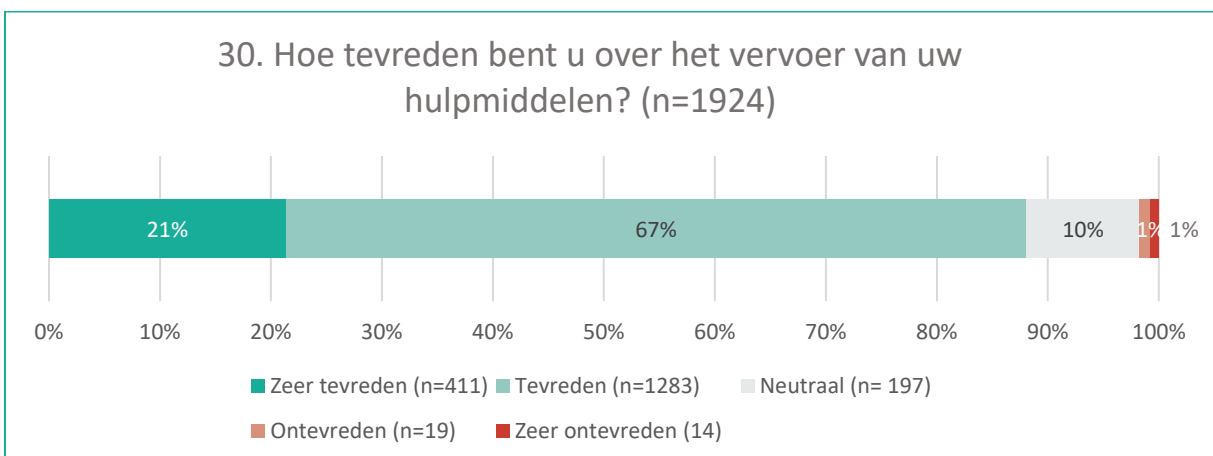
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=180).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=54).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=109).

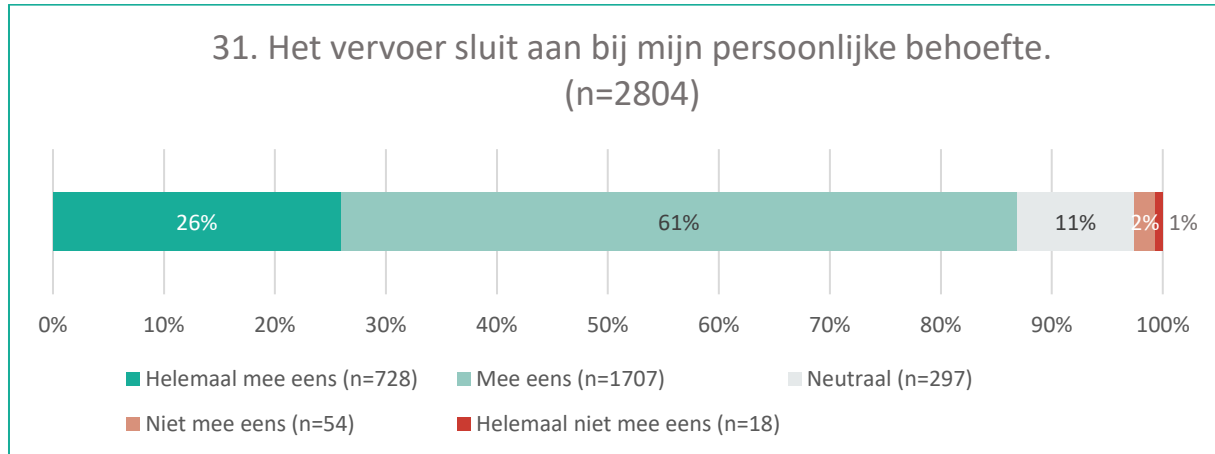


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=813).

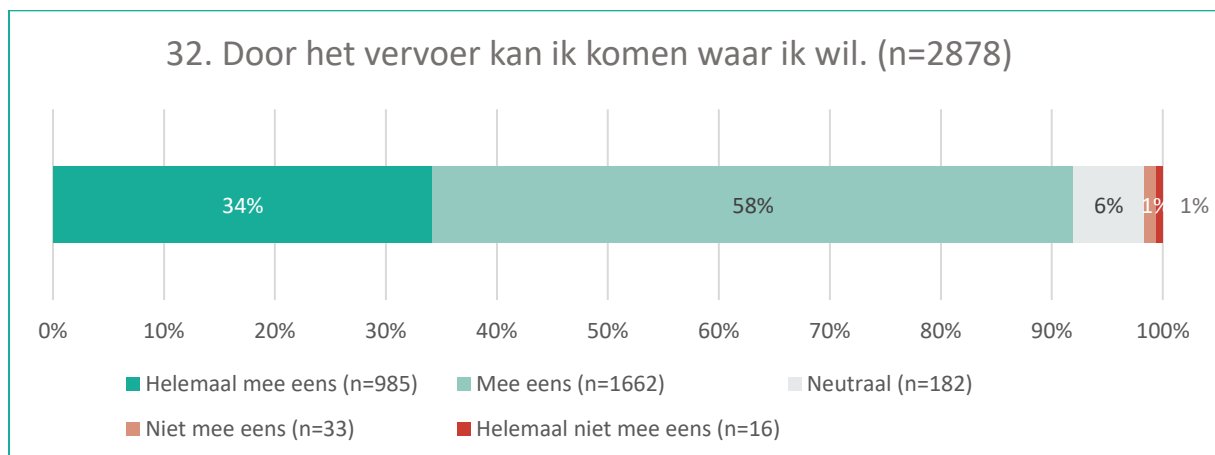


## 2.6 Algemeen oordeel over de vervoerder

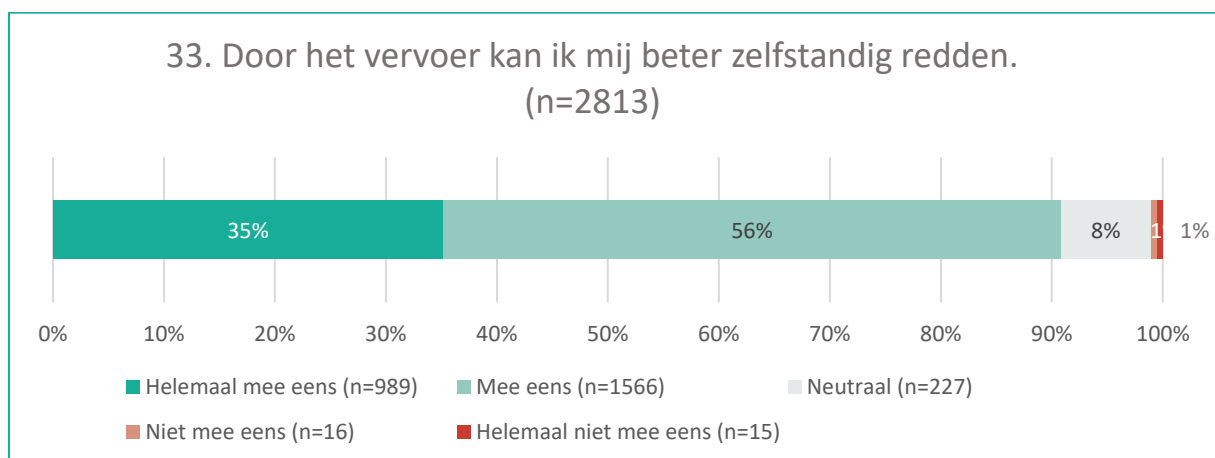
Deze paragraaf bevat tot slot een algemeen oordeel van de respondenten over Publiek Vervoer Groningen Drenthe.



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=49).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=35).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening' (n=80).



34. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10=heel tevreden) (n=2844)		
	<i>n</i>	%
1	43	1,5
2	26	0,9
3	24	0,8
4	20	0,7
5	55	1,9
6	146	5,1
7	504	17,7
8	957	33,6
9	545	19,2
10	524	18,4
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,0</b>	

### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 35 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. In totaal hebben 865 cliënten een reactie gegeven, waarvan 812 inhoudelijke antwoorden (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten spreken hun waardering uit over de beschikbaarheid van de service. Ze zijn blij dat ze op deze manier op plekken kunnen komen.
- De meeste kritiek gaat over de wachttijden. Mensen geven aan dat wanneer ze bellen voor een taxi, ze daarna nog lang moeten wachten voordat de taxi er is. Ook moet er lang gewacht worden voordat ze weer naar huis kunnen.
- Respondenten geven daarnaast aan dat afgesproken tijden niet altijd worden nagekomen. De taxi is te laat of juist te vroeg, waardoor een bezoek soms abrupt onderbroken wordt of waardoor de respondenten nog niet klaar staan.
- Tot slot hebben respondenten het idee dat lang wordt omgereden om andere respondenten op te halen. Volgens respondenten duren de ritten daardoor erg lang en daardoor komt het voor dat afspraken gemist worden. Een aantal respondenten wil graag van tevoren worden geïnformeerd over wanneer er moet worden omgereden.



# Bijlage A | Vragenlijst

In deze bijlage is de vragenlijst, gebruikt voor het onderzoek over het Wmo-vervoer, opgenomen.

**PUBLIEK VERVOER – UW ERVARING MET WMO-VERVOER**

- 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.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van Zorgfocuz: tel./WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: [helpdesk@zorgfocuz.nl](mailto:helpdesk@zorgfocuz.nl). Vermeld daarbij de volgende code: <TOKEN>

**ACHTERGRONDGEGEVENS**

**1. Hoe vaak reist u met de vervoerder?**

Meerdere keren per week

Eén keer per week

Minder dan één keer per week

Nooit → *einde vragenlijst*

**2. Wat is uw leeftijd?**

Jonger dan 65 jaar

65 tot 75 jaar

75 jaar of ouder

**CONTACT MET DE VERVOERDER**

Hoe tevreden bent u over?	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	N.v.t./Geen mening
<b>3. De bereikbaarheid van de telefooncentrale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. De klantvriendelijkheid van de telefoniste</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. De snelheid waarmee u geholpen bent</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. De juistheid van de verkregen informatie</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. De duidelijkheid van de verkregen informatie</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9. Het telefonisch reserveren van een rit</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10. Het via internet reserveren van een rit</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11. Indien u een klacht heeft over de vervoerder, weet u waar u die kunt indienen?**

Ja

Nee

**12. Indien u wel eens een klacht heeft ingediend, in hoeverre is de klacht naar wens afgehandeld?**

Helemaal

Deels

Nauwelijks

Helemaal niet

Ik heb nog nooit een klacht ingediend

Publiek Vervoer Groningen Drenthe, <token>



## 13. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?

### RITPLANNING EN WACHTTIJD

Hoe tevreden bent u over?	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t./Geen mening
14. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 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"/>
16. De tijd dat u in het voertuig zit ( <i>reistijd</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. De informatievoorziening bij bijzonderheden ( <i>zoals vertraging</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. De terugbelservice door de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 19. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?

### DE CHAUFFEUR

Hoe tevreden bent u over het algemeen over?	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t./Geen mening
20. De behulpzaamheid van de chauffeur ( <i>bij het in- en uitstappen en tijdens de rit</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De vriendelijkheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Het rijgedrag van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. De kennis van de chauffeur over het vervoersgebied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Publiek Vervoer Groningen Drenthe, &lt;token&gt;



## HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Te vreden	Ne utraal	On te vreden	Ze er on te vreden	N.v.t./Geen mening
24. Hoe schoon het voertuig aan de binnen- en buitenkant is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. De verlichting in de in- en uitstapruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Het gemak bij het in- en uitstappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Het comfort van de stoelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Het vervoer van uw hulpmiddelen (bijv. rollator of rolstoel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ALGEMEEN OORDEEL OVER DE VERVOERDER

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?	Hele maal mee een	Mee eens	Ne utraal	Niet mee eens	Hele maal niet mee eens	N.v.t./Geen mening
29. Het vervoer sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Door het vervoer kan ik komen waar ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Door het vervoer kan ik mij beter zelfstandig redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10= heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?

Publiek Vervoer Groningen Drenthe, <token>



**Uw contactpersonen**

Jesse Hulsebosch - [j.hulsebosch@zorgfocuz.nl](mailto:j.hulsebosch@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

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

