

**RAPPORTAGE**

# Klanttevredenheidsonderzoek Participatievervoer 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 Participatievervoer.

## 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 van de provincie Groningen en Drenthe met een participatieregeling en die werkzaam zijn bij een sociale werkvoorziening (Afeer of lederz) zijn geïnterviewd. Interviews voor Afeer werden op locatie afgenomen; interviews voor lederz zijn wegens de coronasituatie telefonisch afgenomen.

In totaal zijn 46 respondenten meegenomen in de analyse, 28 daarvan zijn werkzaam bij Afeer en 18 bij lederz.



## Bevindingen op hoofdlijnen

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

Meningen over het contact met de vervoerder zijn verdeeld. De helft geeft aan tevreden te zijn over de bereikbaarheid, terwijl bijna 80% tevreden is over de klantvriendelijkheid. Minder respondenten zijn te spreken over de juistheid en duidelijkheid van de verkregen informatie. Ruim 12 tot 18% is hier ontevreden over. Over de afhandeling van klachten is het grootste deel tevreden.

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

Respondenten bij Afeer lijken meer tevreden te zijn over het op tijd opgehaald worden dan bij Lederz, 64% respectievelijk 33% is hier tevreden over. Circa 60% van de respondenten is tevreden over het op tijd op de bestemming aankomen. Opvallend is de ontevredenheid over de informatievoorziening bij een vertraging; 70% van de respondenten van Afeer en 40% van Lederz hebben negatieve ervaringen.

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

Respondenten zijn tevreden over de omgang met de chauffeur. Opvallend is het relatieve verschil tussen Afeer en Lederz. 90% van de respondenten bij Afeer geeft aan dat de chauffeur professioneel, behulpzaam en vriendelijk is. Bij Lederz liggen percentages tussen 60 tot 80%. Bijna alle respondenten hebben positieve ervaringen met het rijgedrag, niemand is hier ontevreden over. Volgens 7% van de respondenten bij Lederz kan de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied verbeterd worden; bij Afeer is iedereen hier tevreden over.

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

Volgens de meeste respondenten is het voertuig schoon en is de verlichting goed. Over het gemak bij het in- en uitstappen zijn respondenten bij Lederz minder tevreden, 22% is hier ontevreden over. Het comfort van de stoelen is volgens 80% prima.

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

Ruim 80% laat weten zich door het vervoer beter zelfstandig te kunnen redden. Daarnaast sluit het vervoer in de ogen van ruim driekwart aan bij hun persoonlijke behoeften. Respondenten beoordelen de dienstverlening van Publiek Vervoer ten slotte met een 7,4.

# Klanttevredenheidsonderzoek Publiek Vervoer

## Participatievervoer - Afeer

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Participatievervoer over 2019. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit medewerkers van Sociale Werkvoorzieningen Afeer en Iederz die gebruik maken van Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Er zijn interviews op locatie afgenomen. Resultaten van Afeer zijn gepresenteerd.

### Aantallen

28 interviews  
zijn afgenomen

### CONTACT&RIT



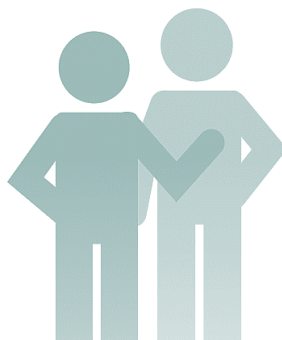
**33%**

vond de telefoniste  
klantvriendelijk



**33%**

werd snel  
geholpen



**33%**

is goed geholpen bij  
vragen



**40%**

van de klachten is naar wens  
afgehandeld

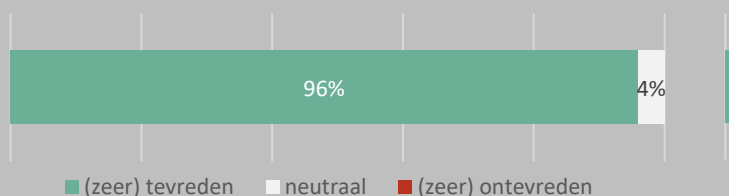


**74%**

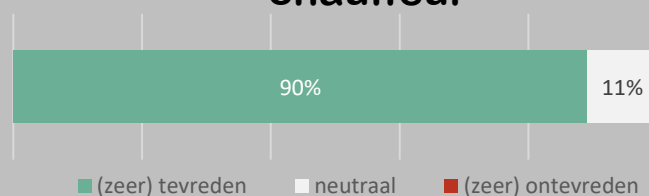
is tevreden  
met de  
reistijd

### CHAUFFEUR

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

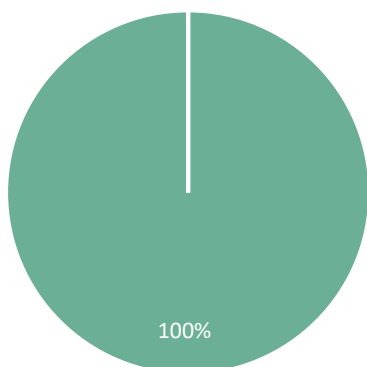


**Ik ben tevreden over de  
vriendelijkheid van de  
chauffeur**

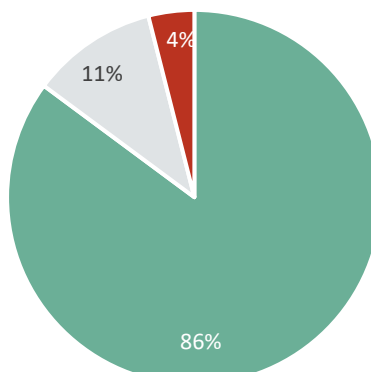


**Ik ben tevreden over..**

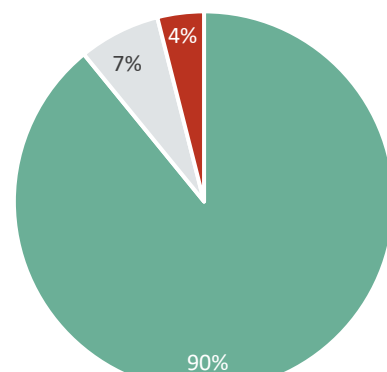
### VOERTUIG



...de kennis van de chauffeur over het  
vervoersgebied



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



...het gemak bij het in- en uitstappen



# Klanttevredenheidsonderzoek Publiek Vervoer

## Participatievervoer - Iederz

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Participatievervoer over 2019. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit medewerkers van Sociale Werkvoorzieningen Afeer en Iederz die gebruik maken van Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Er zijn telefonische interviews afgenomen. Resultaten van Iederz staan hier gepresenteerd.

### Aantallen

18 interviews  
zijn afgenomen

### CONTACT&RIT



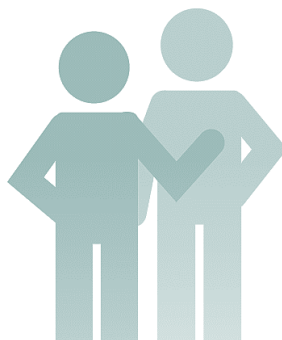
**78%**

vond de telefoniste  
klantvriendelijk



**56%**

werd snel  
geholpen



**83%**

is goed geholpen bij  
vragen



**60%**

van de klachten is naar  
wens afgehandeld

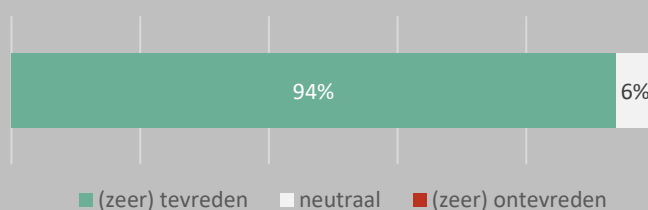


**67%**

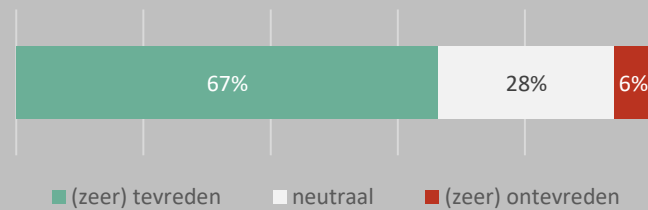
is tevreden met  
de reistijd

### CHAUFFEUR

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

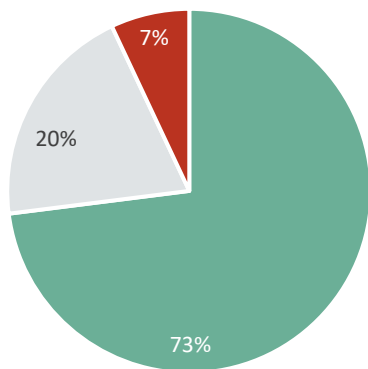


**Ik ben tevreden over de  
vriendelijkheid van de chauffeur**

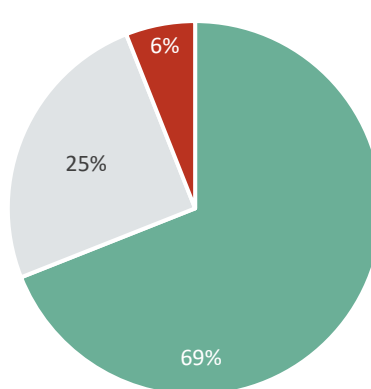


### VOERTUIG

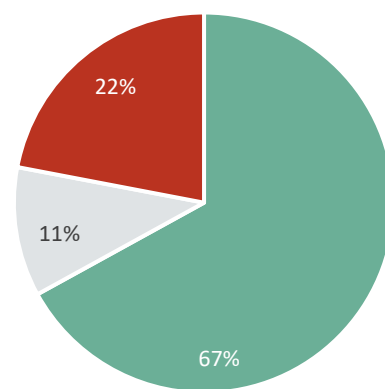
**Ik ben tevreden over..**



...de kennis van de chauffeur over het  
vervoersgebied



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



...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>6</b>
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling	6
1.3 Aanpak onderzoek	6
1.3.1 Doelgroep	6
1.3.2 Vragenlijst	6
1.3.3 Dataverzamelingsmethode	7
1.3.4 Respons	7
1.4 Leeswijzer	7
<b>2   Resultaten</b>	<b>9</b>
2.1 Achtergrondgegevens	9
2.2 Contact met vervoerder	11
2.3 Ritplanning en wachttijd	14
2.4 De chauffeur	17
2.5 Het voertuig	18
2.6 Algemeen oordeel de vervoerder	20
<b>Bijlage A   Vragenlijst</b>	<b>22</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 Participatievervoer worden ervaringen van inwoners die gebruik maken van Publiek Vervoer opgehaald. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners die gebruik maken van een participatieregeling 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 participatievervoer. De doelgroep bestaat uit inwoners van de provincie Groningen en Drenthe die werkzaam zijn bij Afeer of Iederz (sociale werkvoorziening) en die 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. De thema's zijn als volgt:

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



### 1.3.3 Dataverzamelmethode

Inwoners van de provincie Groningen en Drenthe met een participatieregeling en die daarnaast werkzaam zijn bij een sociale werkvoorziening (Afeer of Lederz) zijn geïnterviewd. Interviews voor Afeer zijn in maart op locatie afgenomen. Op locatie werd gevraagd welke werknemers bereid waren om deel te nemen aan een interview.

De interviews voor Lederz zijn wegens de coronasituatie telefonisch afgenomen. Werknemers bij Lederz kregen begin juni een vooraankondigingsbrief met daarin de mededeling dat ze door ZorgfocuZ gebeld konden worden om telefonisch een aantal vragen te beantwoorden. Inwoners die niet gebeld wilden worden konden zich bij de helpdesk van ZorgfocuZ afmelden. Wanneer inwoners niet opnamen zijn ze op een andere dag op een ander tijdstip een tweede keer gebeld.

Voor alle interviews geldt dat de antwoorden die geïnterviewden gaven direct door de interviewers van ZorgfocuZ online werden verwerkt. Een interview duurde circa vijftien minuten.

### 1.3.4 Respons

Aan elke geïnterviewde is een unieke code gekoppeld en konden daarnaast slechts één keer deelnemen aan een gesprek. In totaal zijn 46 interviews afgenomen, daarvan waren 28 werkzaam bij Afeer en 18 bij Lederz. Resultaten geven een indicatief beeld van de ervaringen van de respondenten en dienen daarmee zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

## 1.4 Leeswijzer

Dit rapport betreft een hoofdrapportage en bevat een overzicht van de resultaten van inwoners die gebruik maken van een participatieregeling. Resultaten zijn uitgesplitst naar sociale werkvoorziening, te weten Afeer en Lederz. Naast de hoofdrapportage zijn twee bijlagenrapportages opgemaakt.

- Een bijlagenrapport met alle toelichtingen van respondenten op de open vragen.
- Een vertrouwelijk bijlagenrapport met daarin het resultaat van de bonus-malusregeling<sup>1</sup>.

In hoofdstuk 2 worden resultaten gepresenteerd over de ervaringen van inwoners 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 Publiek Vervoer weergegeven.

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.

---

<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.





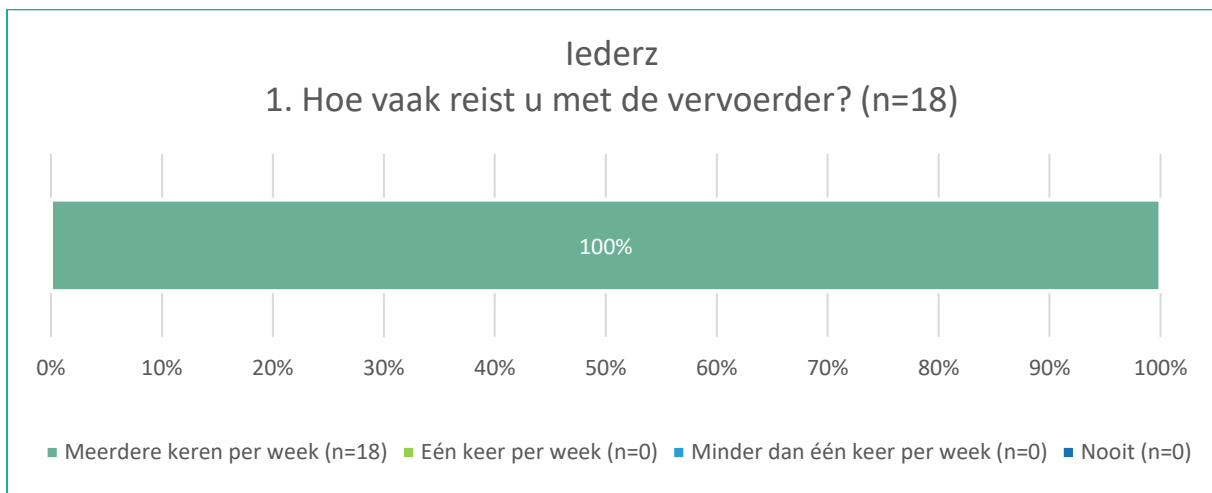
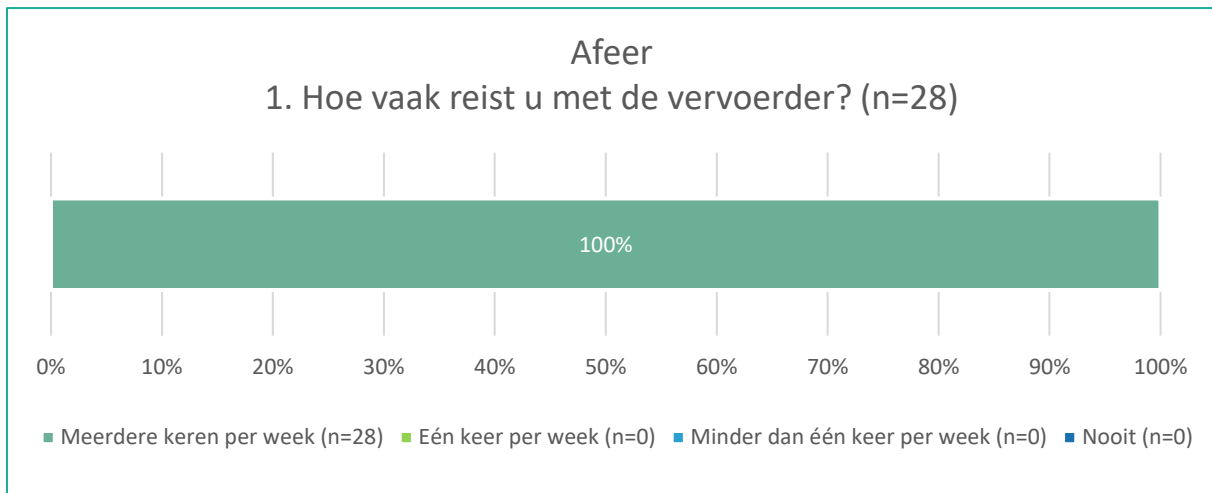
Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord dienen de resultaten zeer voorzichtig te worden geïnterpreteerd. Resultaten gelden niet voor de gehele onderzoekspopulatie, maar geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.

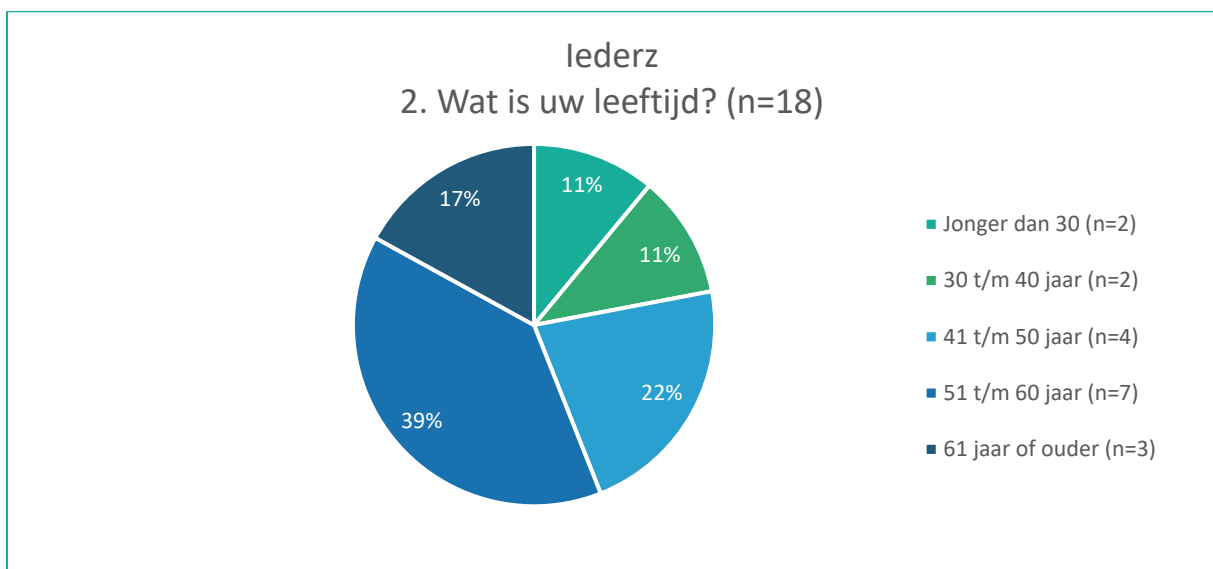
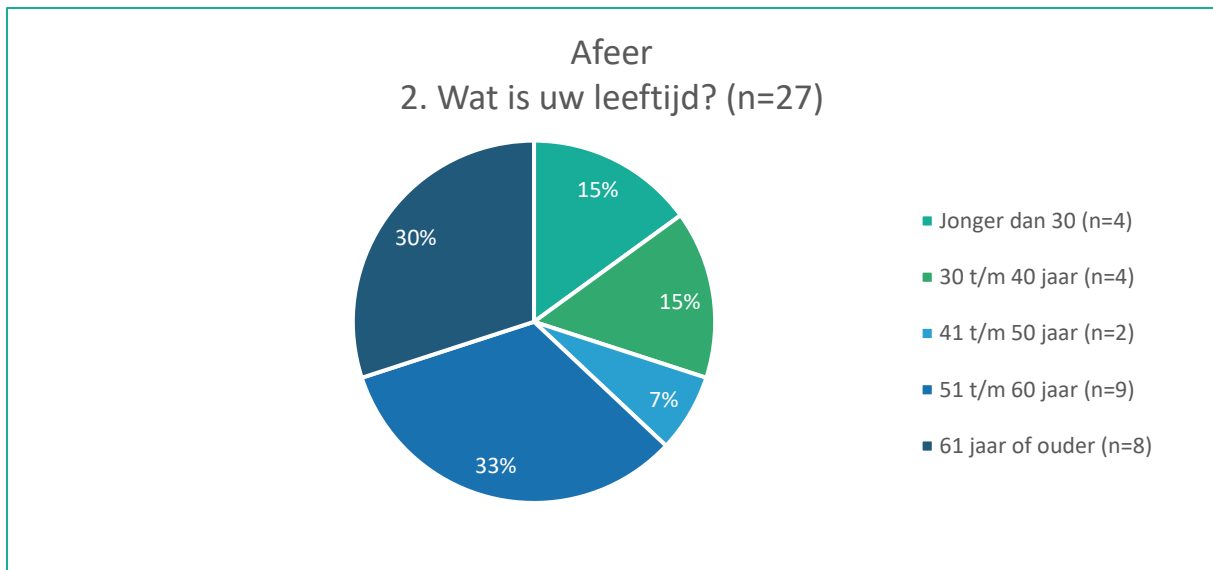


## 2 | Resultaten

### 2.1 Achtergrondgegevens

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

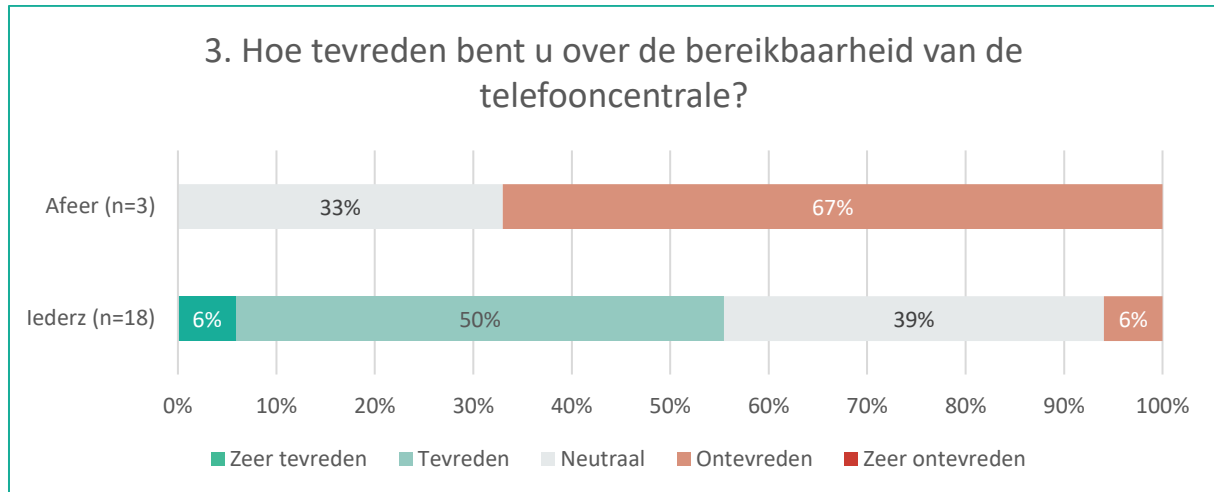




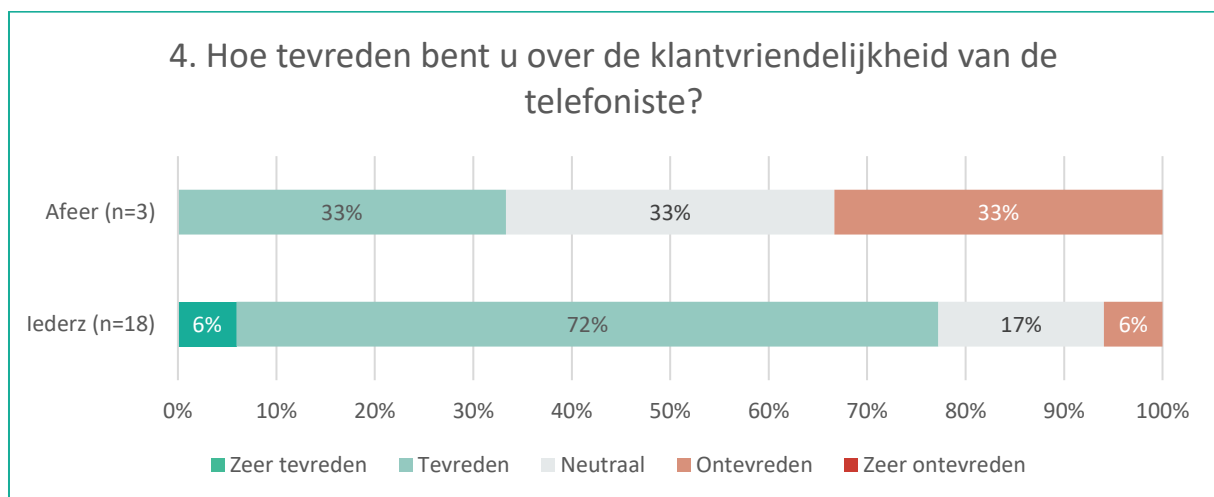


## 2.2 Contact met vervoerder

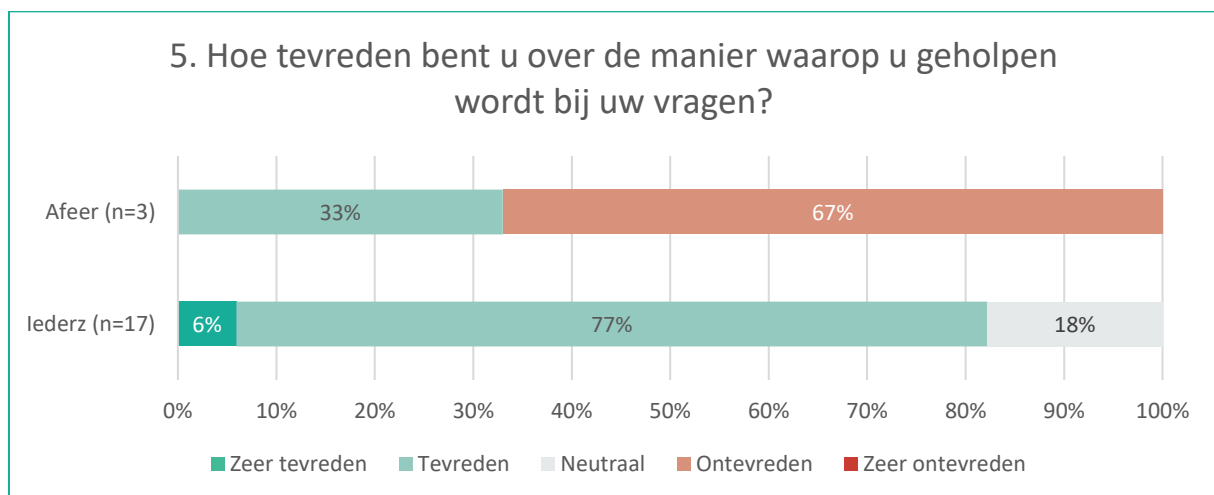
In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het contact met de vervoerder.



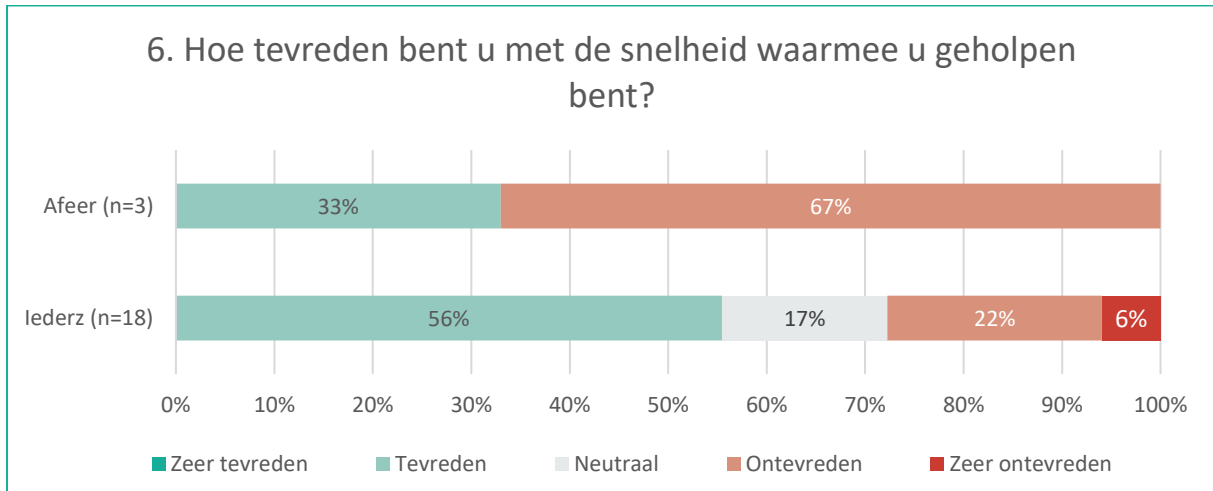
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=0).



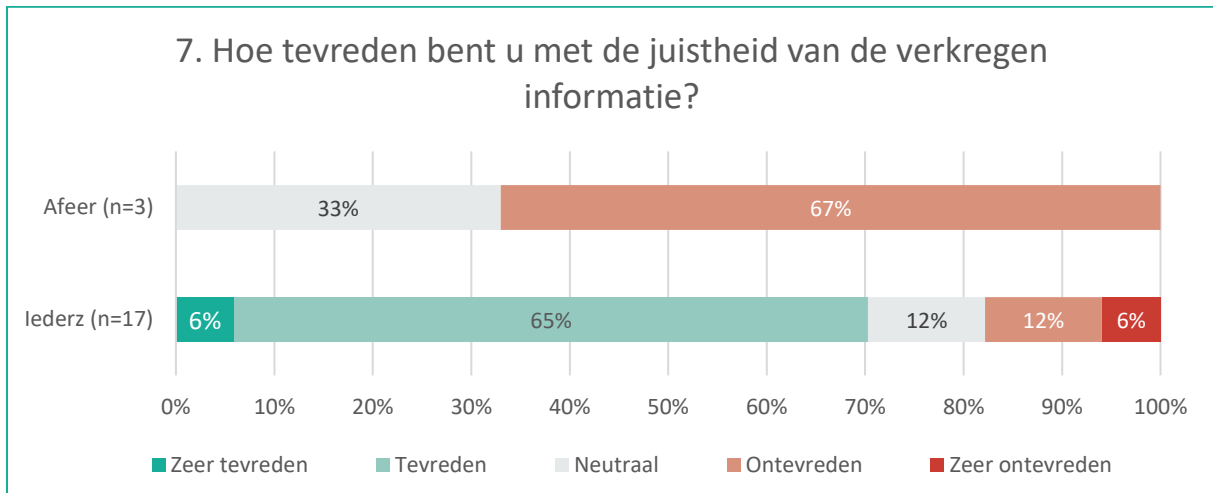
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=0).



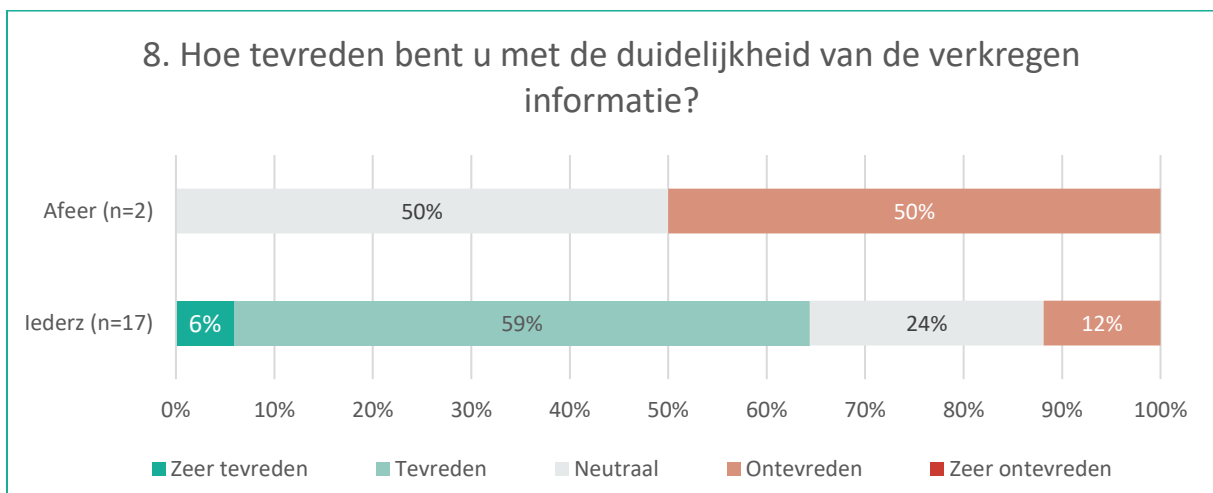
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=1).



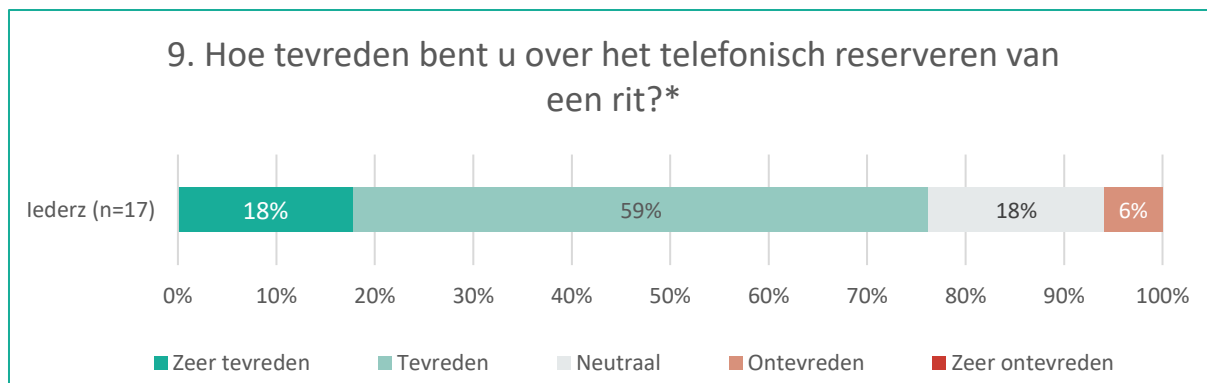
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=0).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=1).

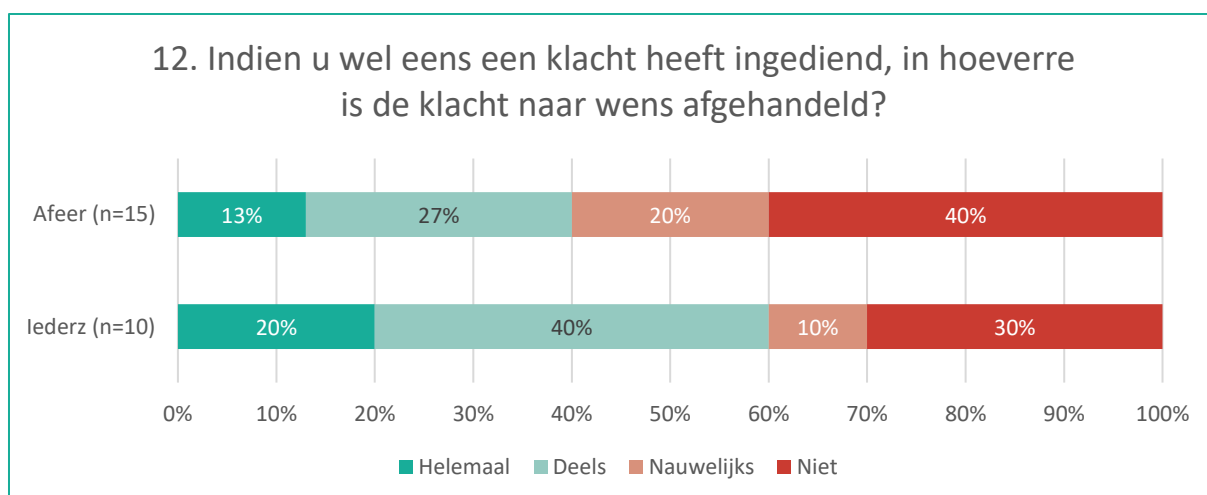
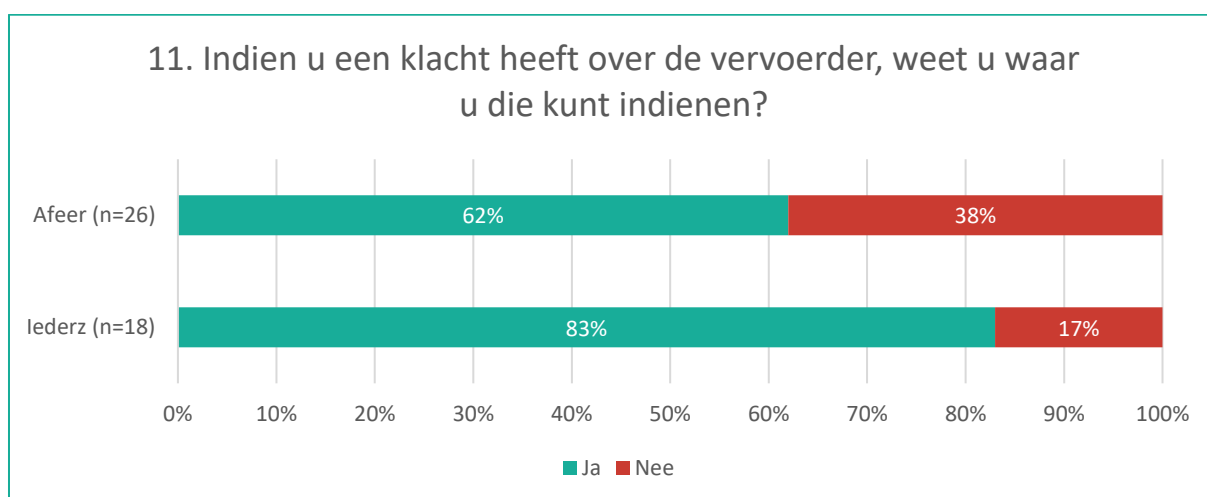


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=25); Iederz (n=1).



\*Geen enkele respondent van Iederz heeft antwoord gegeven op deze vraag.  
 Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=28); Iederz (n=1).

Vraag 10 'Hoe tevreden bent u over het via internet reserveren van een rit?' is door geen enkele respondent beantwoord. De resultaten van deze vraag zijn dan ook niet in een grafiek gerapporteerd.





### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 14 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de telefooncentrale van Publiek Vervoer of het reserveren via het internet?' voor sociale werkvoorziening Afeer. In totaal hebben vier respondenten de vraag beantwoord. De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

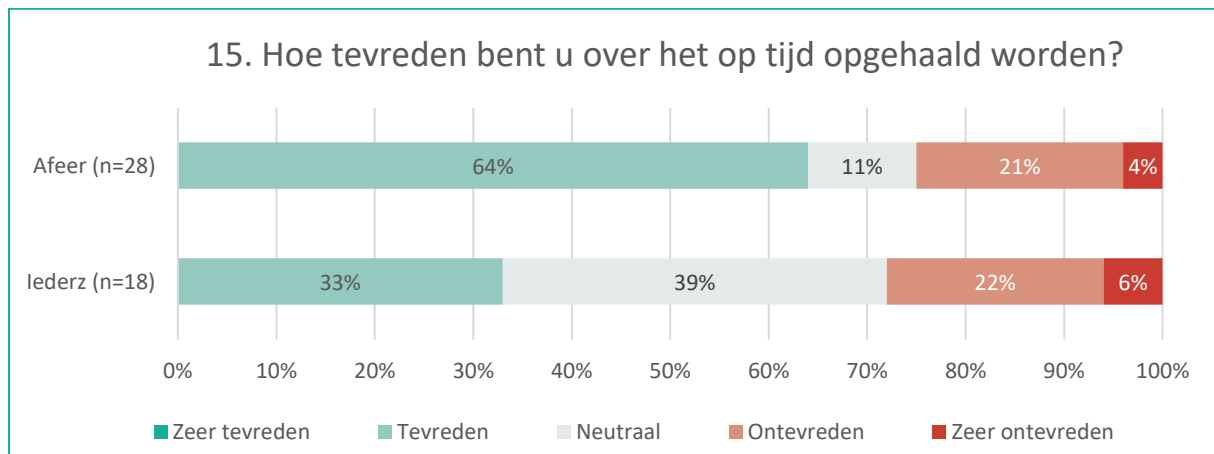
- Drie respondenten geven aan dat het contact met de vervoerder via de werkgever verloopt. De respondenten zijn niet zelf in contact geweest met de vervoerder. Eén respondent geeft aan liever direct contact te hebben.
- Een enkele respondent geeft aan dat sommige medewerkers aan de telefoon niet vriendelijk zijn.

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 14 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de telefooncentrale van Publiek Vervoer of het reserveren via het internet?' voor sociale werkvoorziening lederz. In totaal hebben tien respondenten de vraag beantwoord, waarvan vijf een relevant antwoord gaven (anders dan 'Nee', 'Geen mening' en 'Niet van toepassing'). De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

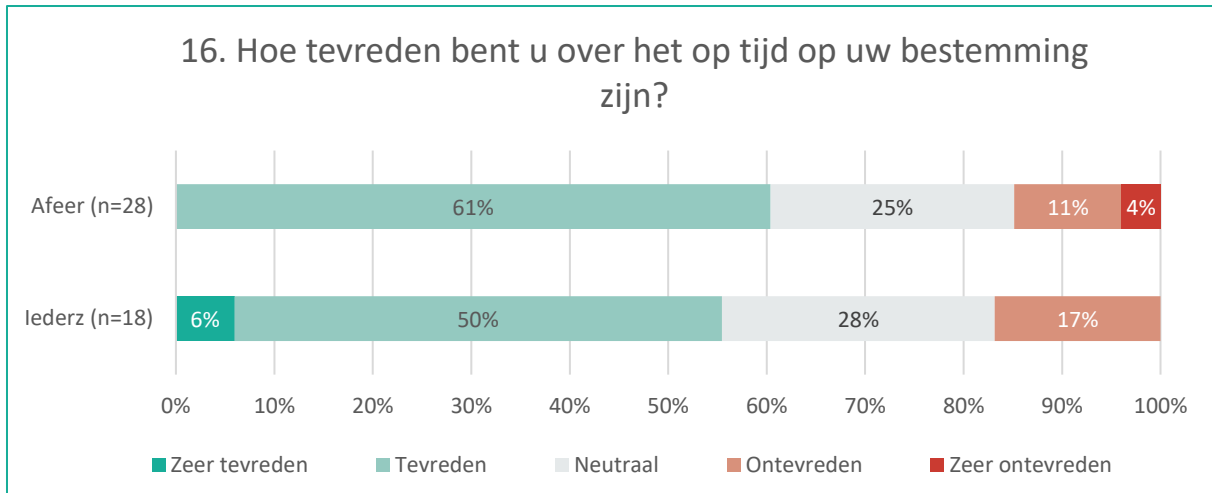
- Vier respondenten geven aan dat zij via Publiek Vervoer vaak te laat komen; zij ervaren dit als vervelend.
- Een enkele respondent geeft aan dat het contact via zijn of haar begeleider verloopt.

## 2.3 Ritplanning en wachttijd

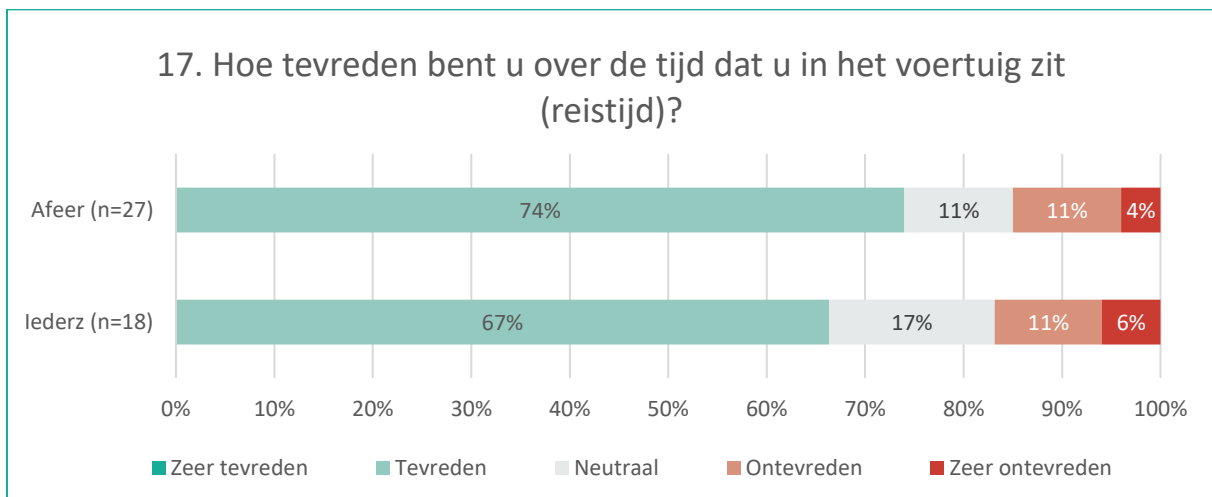
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van respondenten over de ritten die ze maken.



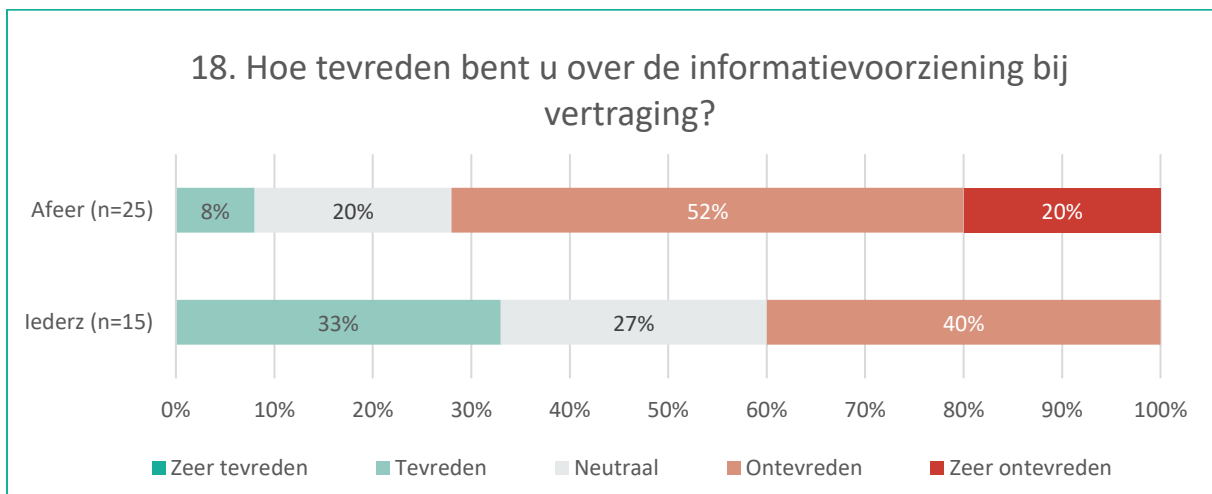
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); lederz (n=0).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); lederz (n=0).

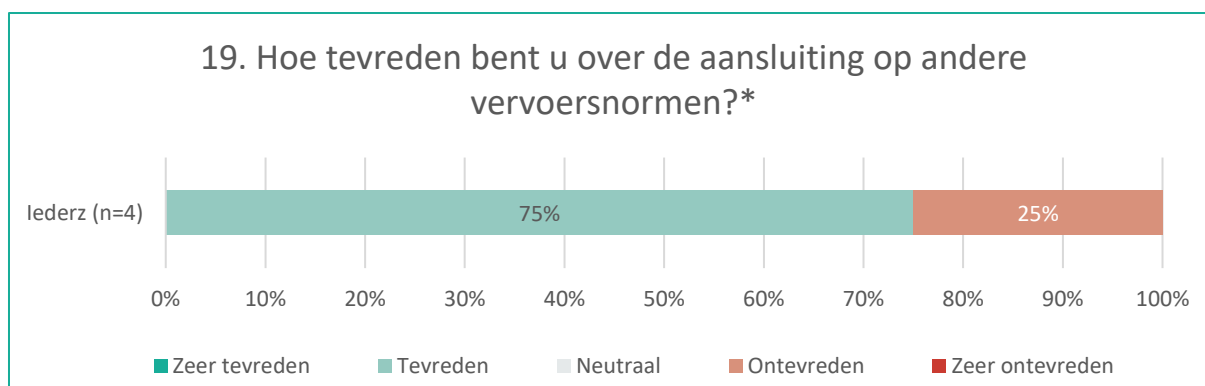


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=1); lederz (n=0).



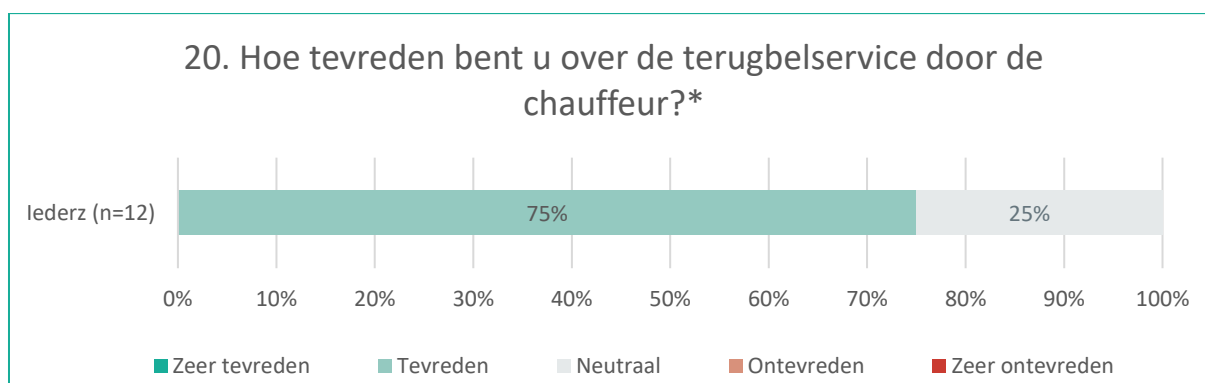
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=3); lederz (n=3).





\*Geen enkele respondent van Iederz heeft antwoord gegeven op deze vraag.

Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=27); Iederz (n=25).



\*Slechts 1 respondent van Iederz heeft antwoord gegeven op deze vraag.

Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=26); Iederz (n=6).

### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 21 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?' voor sociale werkvoorziening Afeer. In totaal hebben achttien respondenten de vraag beantwoord. De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Drie respondenten geven aan dat zij tevreden zijn met het vervoer. De chauffeur is vriendelijk en het vervoer komt op tijd.
- Vier respondenten geven aan dat zij soms worden vergeten en dus niet worden opgehaald.
- Vijf respondenten vinden het vervelend dat zij vaak lang staan te wachten voordat het vervoer komt.

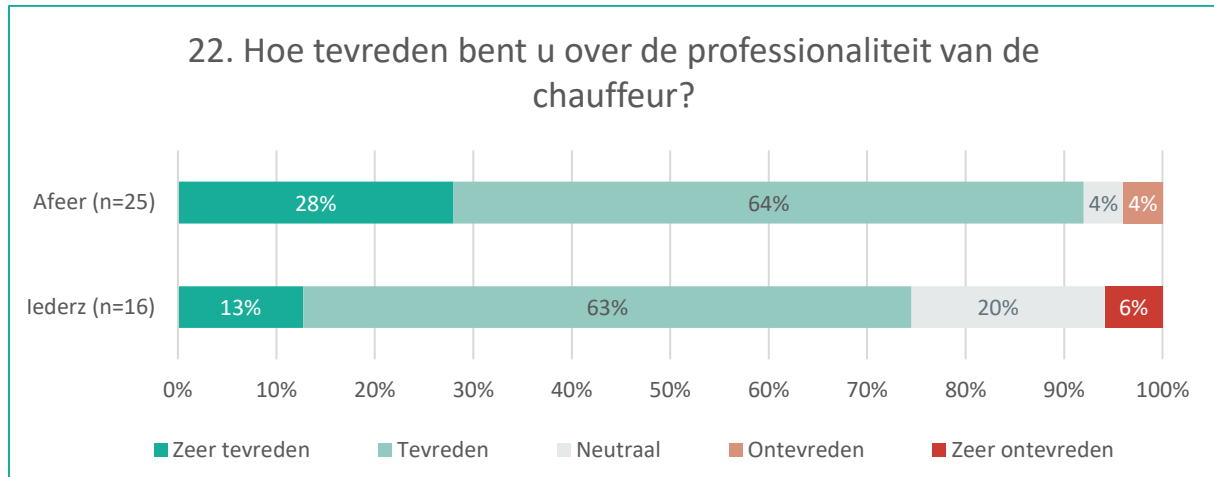
Hieronder volgt een samenvatting van vraag 21: 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?' voor sociale werkvoorziening Iederz. In totaal hebben dertien respondenten de vraag beantwoord, waarvan zeven een relevant antwoord gaven (anders dan 'Nee', 'Geen mening' en 'Niet van toepassing'). De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Twee respondenten geven aan niet tevreden te zijn met de terugbelservice; soms worden ze wel teruggebeld, maar vaak ook niet. Hierbij vindt een respondent het contact onpersoonlijk, omdat ze vaak een bandje krijgen.
- Verder geven respondenten aan te zijn vergeten, dat de rit lang duurt en dat het lastig is dat de respondenten niet op de hoogte worden gehouden als het vervoer onderweg is.

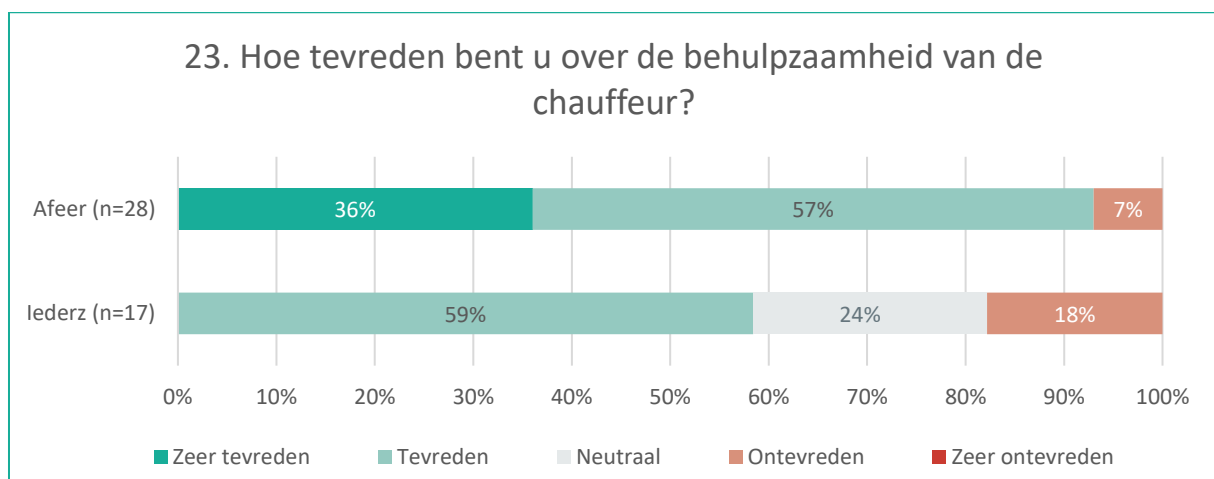


## 2.4 De chauffeur

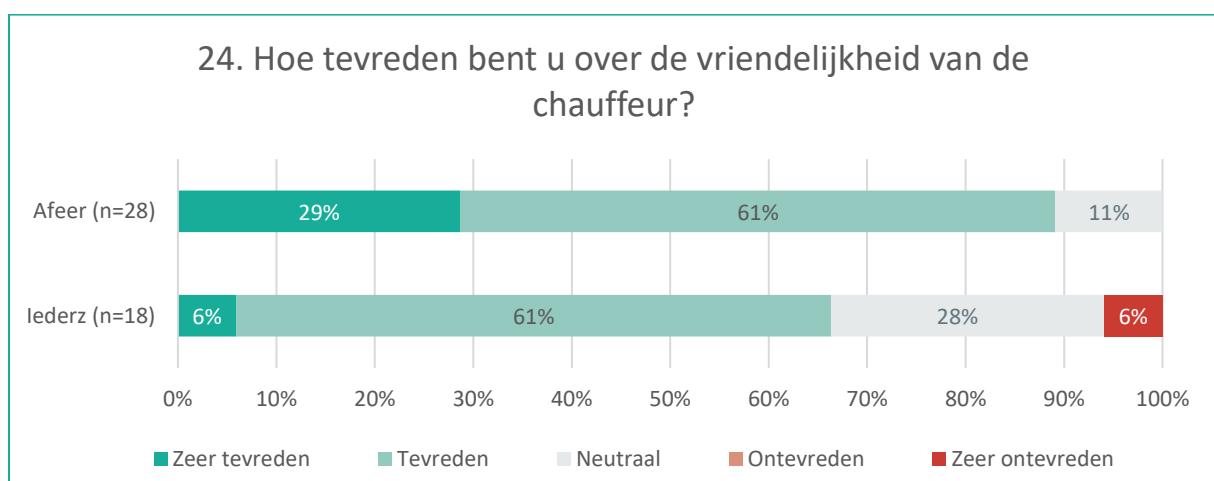
Deze paragraaf toont de resultaten van de ervaringen van respondenten met de omgang van de chauffeurs.



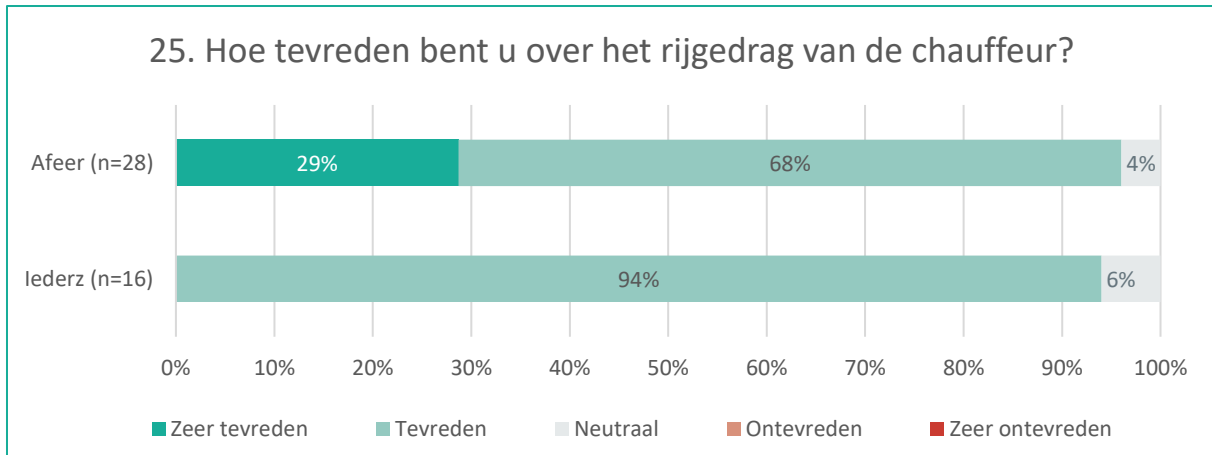
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=2); Iederz (n=2).



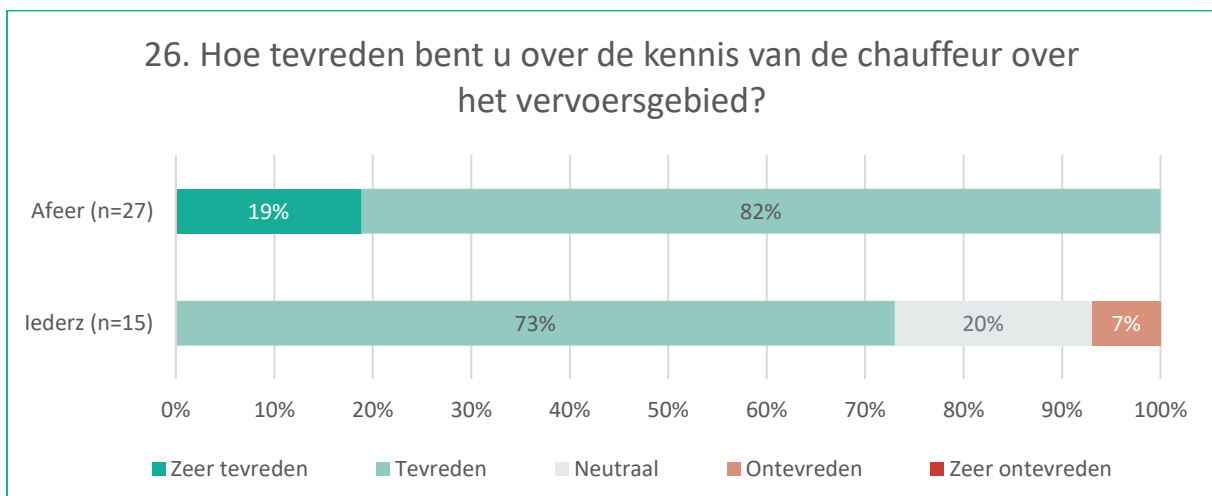
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=1).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=0).



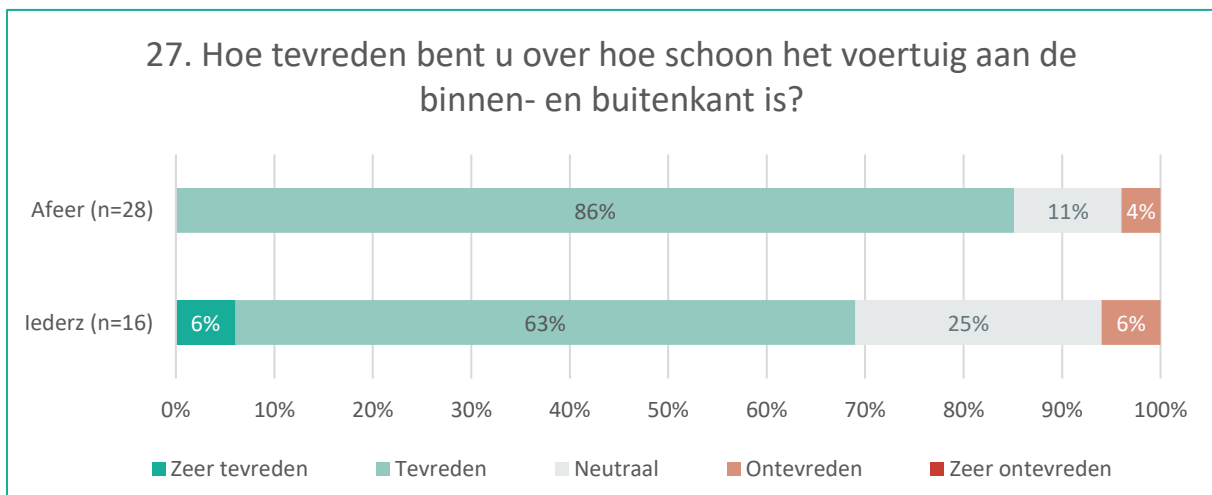
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=2).



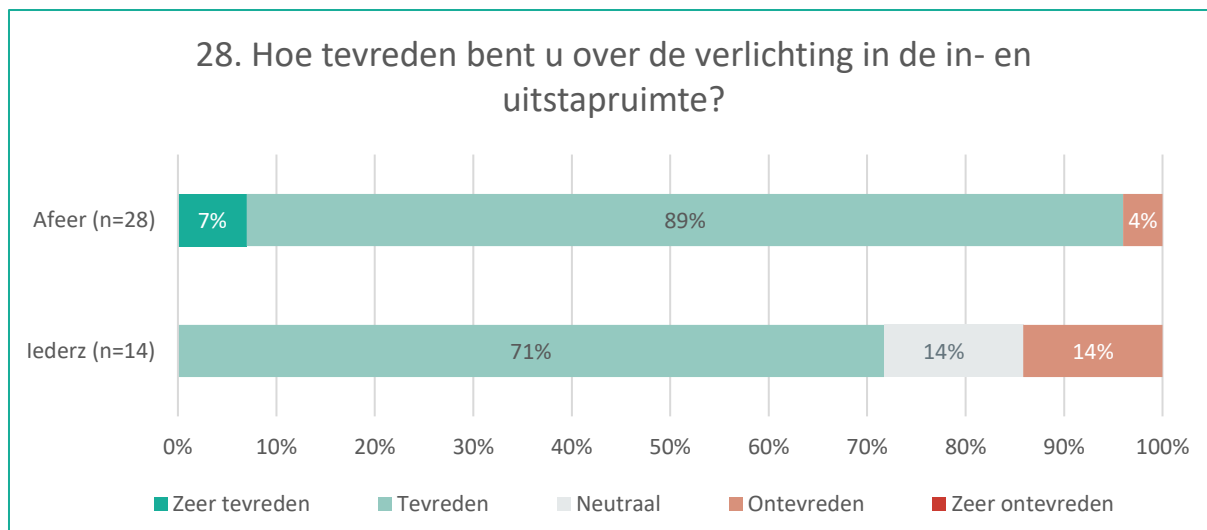
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=1); Iederz (n=3).

## 2.5 Het voertuig

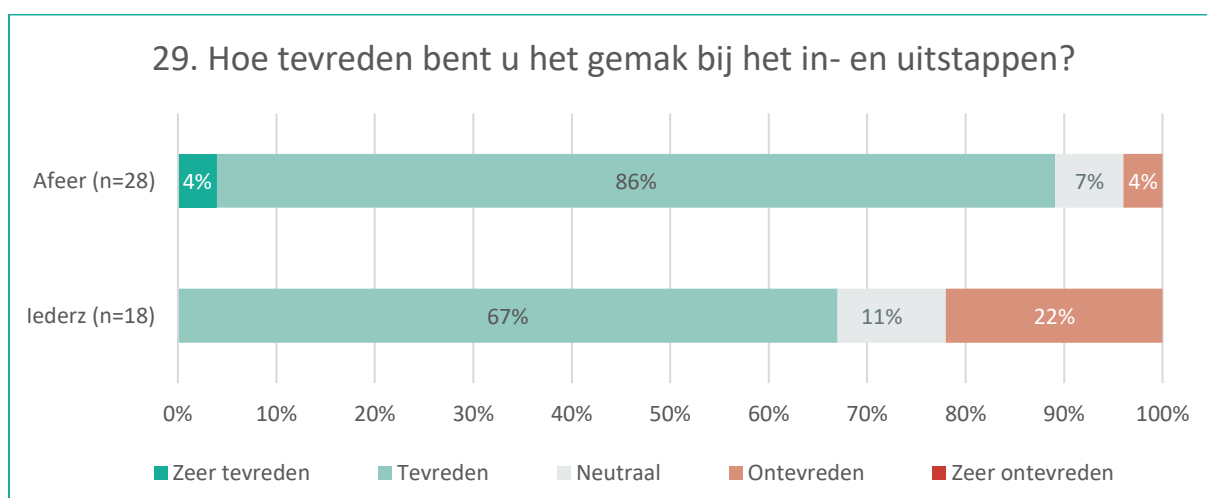
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het voertuig waarmee ze vervoerd worden.



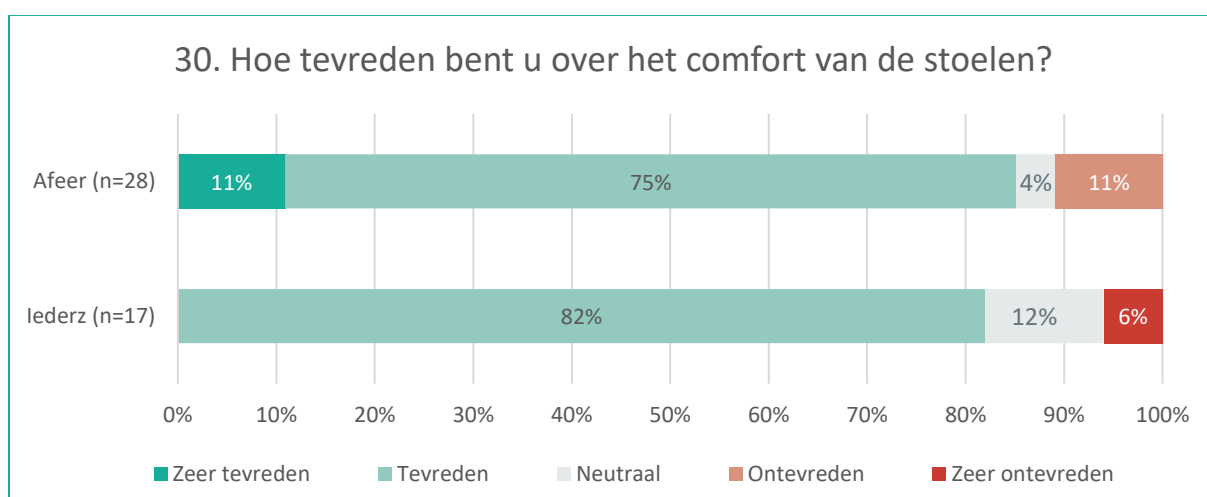
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=2).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=4).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=0).

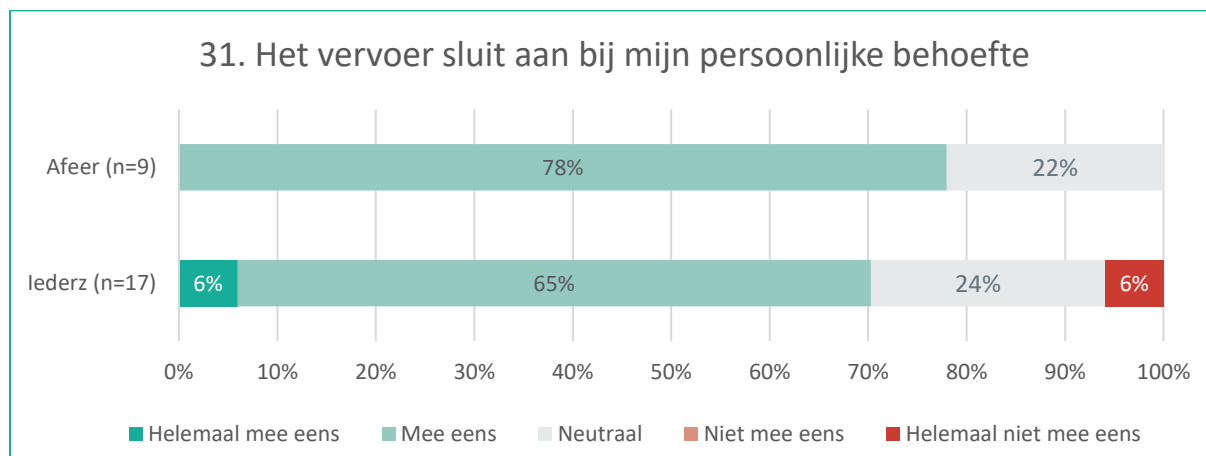


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=0); Iederz (n=1).

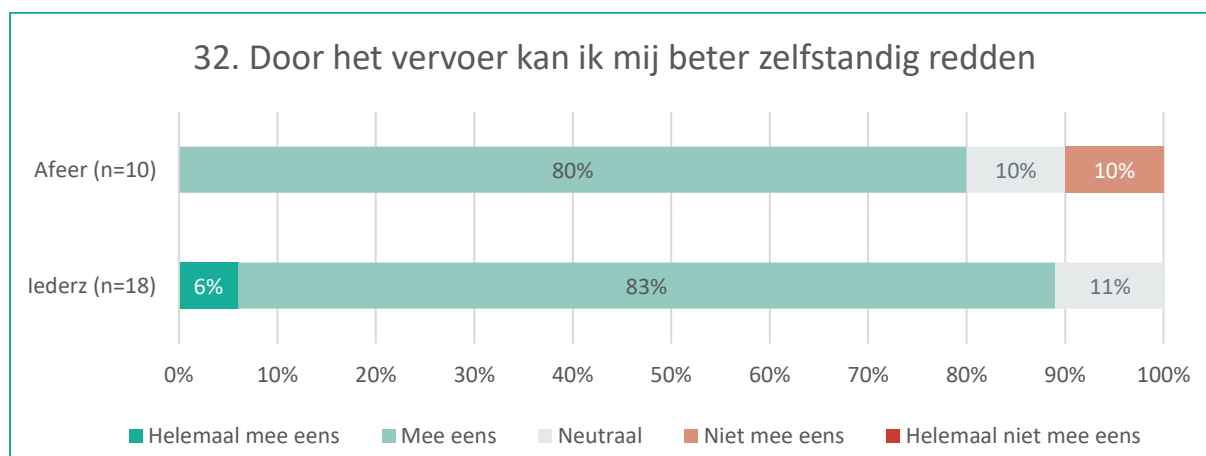


## 2.6 Algemeen oordeel de vervoerder

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



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=19); Iederz (n=1).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Afeer (n=18); Iederz (n=0).



33. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)				
	Afeer (n=27)		Iederz (n=16)	
	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	1	3,6	0	0,0
5	4	14,3	0	0,0
6	1	3,6	5	31,3
7	7	25,0	5	31,3
8	8	28,6	3	18,8
9	4	14,3	3	18,8
10	2	7,1	0	0,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,4</b>		<b>7,3</b>	

### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 34: 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?' voor sociale werkvoorziening Afeer. In totaal hebben twaalf respondenten de vraag beantwoord. De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Drie respondenten geven aan dat de planning van de ritten beter kan: soms staan mensen onnodig lang te wachten, zijn de routes onlogisch en is de reistijd onnodig lang.
- Twee respondenten geven aan dat zij moeite hebben met in- en uitstappen en vinden het jammer dat ze daarbij niet altijd geholpen worden.
- Twee respondenten zijn niet tevreden over de chauffeur. Volgens hen rookt een chauffeur in de taxi en spuit een ander parfum op in de taxi.
- Verder zou de telefooncentrale actiever kunnen zijn, de bekleding van de stoelen schoon gemaakt moeten worden of zouden de stoelen vervangen moeten worden, omdat een aantal niet stabiel zijn.

Hieronder volgt een samenvatting van vraag 34: 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?' voor sociale werkvoorziening Iederz. In totaal hebben twaalf respondenten de vraag beantwoord, waarvan negen een relevant antwoord gaven (anders dan 'Nee', 'Geen mening' en 'Niet van toepassing'). De antwoorden zijn geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Twee respondenten geven aan tevreden te zijn met het vervoer en bedanken de chauffeurs.
- Twee respondenten geven aan dat de planning van de ritten beter kan: de taxi komt vaak te laat en soms wordt iemand zelfs vergeten.
- Een respondent benoemt dat de chauffeurs niet altijd goed om weten te gaan met mensen met een beperking, hij/zij vindt dit vervelend.
- Een respondent geeft aan dat chauffeurs vaak niet bekend zijn in de buurt.



# Bijlage A | Vragenlijst

## PUBLIEK VERVOER – UW ERVARING MET PARTICIPATIEWETVERVOER

- 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).

## ACHTERGRONDGEGEVENS

- Hoe vaak reist u met de vervoerder?**
  - Meerdere keren per week
  - Eén keer per week
  - Minder dan één keer per week
  - Nooit → *einde vragenlijst*
- Wat is uw leeftijd?**
  - Jonger dan 30
  - 30 t/m 40 jaar
  - 41 t/m 50 jaar
  - 51 t/m 60 jaar
  - 61 jaar of ouder

## CONTACT MET DE VERVOERDER

Hoe tevreden bent u over?	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze ontevreden	N.v.t./Geen mening
3. De bereikbaarheid van de telefooncentrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De klantvriendelijkheid van de telefoniste	<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. De snelheid waarmee u geholpen bent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De juistheid van de verkregen informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De duidelijkheid van de verkregen informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Het telefonisch reserveren van een rit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Het via internet reserveren van een rit	<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
- Niet
- Ik heb nog nooit een klacht ingediend

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

Publiek Vervoer Groningen en Drenthe



## RITPLANNING EN WACHTTIJD

Hoe tevreden bent u over?	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze 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 vertraging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. De aansluiting op andere vervoersvormen ( <i>bijv. aansluiting op het openbaar vervoer</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De terugbelservice door de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?

## DE CHAUFFEUR

Hoe tevreden bent u over?	Ze te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze ontevreden	N.v.t./Geen mening
21. De professionaliteit van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 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"/>
23. De vriendelijkheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Het rijgedrag van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 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"/>

26. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?

Publiek Vervoer Groningen en Drenthe





## HET VOERTUIG

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t./Geen mening
27. 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"/>
28. 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"/>
29. 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"/>
30. Het comfort van de stoelen	<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?	Helemaal mee een	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t./Geen mening
31. 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"/>
32. 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"/>

33. 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"/>

34. Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?

**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)