

## BIJLAGENRAPPORTAGE

# Klanttevredenheidsonderzoek Participatievervoer 2019 Open Vragen

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Leeswijzer	2
<b>2   Vragenlijst</b>	<b>3</b>
<b>3   Antwoorden open vragen</b>	<b>6</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

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. 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 Leeswijzer

Dit rapport betreft een bijlagenrapportage, welke behoort bij de hoofdreportage *Klanttevredenheidsonderzoek Participatievervoer 2019*. Hoofdstuk 2 bevat de vragenlijst die gebruikt is voor onderzoek. Hoofdstuk 3 bevat een integrale (geanonimiseerde) weergave van de antwoorden op de open vragen. Indien delen van het antwoord (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (\*\*\*)

VERTROUWELIJK



## 2 | 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

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. Hoe vaak reist u met de vervoerder?</p> <p><input type="checkbox"/> Meerdere keren per week</p> <p><input type="checkbox"/> Eén keer per week</p> <p><input type="checkbox"/> Minder dan één keer per week</p> <p><input type="checkbox"/> Nooit → <i>einde vragenlijst</i></p> | <p>2. Wat is uw leeftijd?</p> <p><input type="checkbox"/> Jonger dan 30</p> <p><input type="checkbox"/> 30 t/m 40 jaar</p> <p><input type="checkbox"/> 41 t/m 50 jaar</p> <p><input type="checkbox"/> 51 t/m 60 jaar</p> <p><input type="checkbox"/> 61 jaar of ouder</p> |
|---|---|

### CONTACT MET DE VERVOERDER

Hoe tevreden bent u over?	Ze er tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er 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?



## RITPLANNING EN WACHTTIJD

Hoe tevreden bent u over?	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	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?	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	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?



## 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 eens	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?



## 3 | Antwoorden open vragen

13. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?
Aangezien ik vaak te laat kwam heb ik een klacht ingediend. Dit konden ze moeilijk op poten krijgen en de klacht is ongegrond verklaard, terwijl deze wel gegrond is.
Beter direct bellen
beter service
Contact gaat altijd met de werkgever
Contact gaat via werkgever
Geen opmerkingen. (5x)
Mijn begeleider dient een klacht voor mij in als ik dat heb bij de gemeente, dat doe ik niet zelf. Ik ben als enige ontevreden over de tijden. Ik had laatst bijvoorbeeld een afspraak om 10 uur en ik was er pas rond 11 uur en dat kan niet.
Sommige aan de telefoon zijn soms niet vriendelijk
Soms verandert mijn werktijd en dat geef ik dan aan, maar dan komt de taxi alsnog op de 'oorspronkelijke' tijd aan.
Voor werk is het prima, maar voor privé niet altijd. Dat laat te wensen over. Komen nooit op tijd.
13. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?
'S avonds wel eens lang onderweg
Afgelopen vrijdag lieten ze mij staan. Dat was niet netjes.
beter service
Bus komt meestal op tijd, geen problemen
Geen opmerkingen. (6x)
Het is een zootje bij elkaar. Altijd te laat of ze laten me staan.
Ik ga naar de baas om te vragen waar de bus blijft
Is prima
Kan whatsapp sturen naar chauffeur
Laatste tijd onzeker, soms te vroeg soms te laat
Lastig dat er niet meer gebeld wordt wanneer ze onderweg zijn. Dit is erg lastig. Handig om te weten dat ze onderweg zijn.
Meestal geen contact met chauffeur. Als hij te laat is moet ik wachten
Nu in orde, eerder niet
Onduidelijk wanneer mevrouw 's avonds in de bus zit
Over het algemeen komt het busje op tijd. Soms moet ik wel lang wachten, dan horen we het niet
Regelmatig als iemand halve dag vrij is en dit wordt doorgebeld, komt dit niet in het systeem en er is geen busje. Mensen moeten lopend naar huis.
Rit is wel erg lang soms. Dan is de route niet logisch gepland.
Soms te vroeg
Soms word ik vergeten. Dan komen ze niet langs.
Staan vaak buiten te wachten. Staan niet in het systeem
Staat vaak niet ingepland. Mevrouw wordt dan vergeten
Terugbelservice gebeurt de ene keer wel en de andere keer niet, dit is rommelig.
Terugbelservice mag persoonlijker, nu vaak een bandje.
Vier of vijf maanden geleden niet terug gebeld, komt door wisseling van provider. T-mobile werkt niet goed.
Ze kunnen vroeger komen



Ze moeten leren plannen. Ik woon in Badnieuweschans en laatst wilden ze mij via Wedde, Vriescheloo en Bellingwolde naar Bad Nieuwe Schans hebben. Dus beter plannen

#### 26. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?

Geen opmerkingen. (26x)

#### 34. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?

Als ik soms tips geef aan chauffeurs dan hoop ik dat ze daar soms wat mee doen.

Bekleding van stoelen niet schoon

beter service

Centrale moet actiever zijn, ze liggen te slapen!

Chauffeur moet voor 1 iemand naar ander dorp. Kan beter allemaal in 1 bus. Is makkelijker voor chauffeur en mensen. Bij vakantie en ziekte chauffeur is het drama en kom je bijna niet thuis. Mensen die al met pensioen zijn staan nog op de lijst. Bij Connexion zit het niet goed.

Combinatierit is vervelend, liever vaste chauffeur, rest tevreden. De chauffeur is zorgzaam

Communicatie tussen connexion en chauffeurs kan beter.

De chauffeur moet gewoon goed les krijgen om hoe om te gaan met mensen met een beperking. In anderhalf jaar tijd verschrikkelijke dingen meegemaakt met verschillende chauffeurs. Sommige mensen met een beperking worden seksueel misbruikt, geldt niet voor mijzelf. Met mij is het wel oke maar dit hoor ik over andere mensen. Proberen om te kijken hoe de chauffeurs worden begeleid in het omgaan met deze mensen.

De chauffeur rookt in de taxi

De chauffeurs stellen vaak persoonlijke vragen, en dat heb ik liever niet.

Een keer heb ik lang gewacht op de taxi. Toen ik belde naar de centrale zei de mevrouw dat de taxi allang was geweest, maar dit was niet mogelijk. De taxi is toen nooit bij mij geweest. Dat was erg vervelend.

Geen opmerkingen. (3x)

Het consequenter worden in het bellen van de klanten over de aankomsttijd. Suggestie: meer geduld en inlevingsvermogen naar de mensen die er gebruik van maken. Vaak rijden de chauffeurs al eerder weg dan de bedoeling is.

Het is fijn dat zij mij ook 's avonds laat tot aan de deur naar huis brengen.

Het is soms onhandig dat chauffeurs, die niet bekend zijn in de buurt, moeten worden geholpen door hun klanten. Dat is niet de bedoeling.

In en uitstappen gaat lastig en ik word niet geholpen

Laat ze op tijd komen en niet iemand laten staan.

Soms langs veel plekken. Dat duurt erg lang. Het is een omweg. Twee keer al.

Vrouwelijke chauffeur spoot parfum en was irritant

Wankele stoelen

Wordt telkens in een ander busje gestopt. Chauffeur vergeet soms opstapkrakje voor instappen.

Ze moeten beter leren plannen om de mensen die dicht bij elkaar wonen bij elkaar in te plannen en niet via een omweg.



**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)

