

## BIJLAGENRAPPORTAGE

### Klanttevredenheidsonderzoek

### Wmo-vervoer 2019

### Groningen Centraal

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





## Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding	2
1.2 Leeswijzer	2
<b>2   Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Achtergrondgegevens	4
2.2 Contact met de vervoerder	4
2.3 Ritplanning en wachttijd	8
2.4 De chauffeur en het voertuig	9
2.5 Algemeen oordeel over de vervoerder	13



# 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 Leeswijzer

Dit rapport betreft een bijlagenrapportage, welke behoort bij de hoofdreportage *Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019*. In de onderstaande tabel staan de regio's en bijbehorende gemeenten. In dit rapport staan de resultaten van **Groningen Centraal**.

Provincie Groningen en Drenthe: regio's en bijbehorende gemeenten	
<b>Groningen Centraal</b>	Groningen Haren
<b>Groningen Noord</b>	Appingedam Het Hogeland Loppersum Delfzijl Ten Boer
<b>Groningen Oost</b>	Midden-Groningen Oldambt Pekela Stadskanaal Veendam Westerwolde
<b>Groningen Zuidwest</b>	Westerkwartier
<b>Drenthe Noordmidden</b>	Aa en Hunze Assen Midden-Drenthe Noordenveld Tynaarlo
<b>Drenthe Zuidwest</b>	Hoogeveen Meppel Westerveld De Wolden
<b>Drenthe Zuidoost</b>	Borger-Odoorn Coevorden Emmen



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. Tot slot wordt het algemeen oordeel over de vervoerder beschreven.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Per vraag worden de resultaten van elke regio in een grafiek weergegeven. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt voor elke gemeente 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. Achter elke gemeente wordt tot slot het totaal aantal respondenten weergegeven dat de vraag heeft beantwoord.

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. Tot slot zijn antwoorden op de open vragen niet opgenomen in deze bijlagenrapportage.

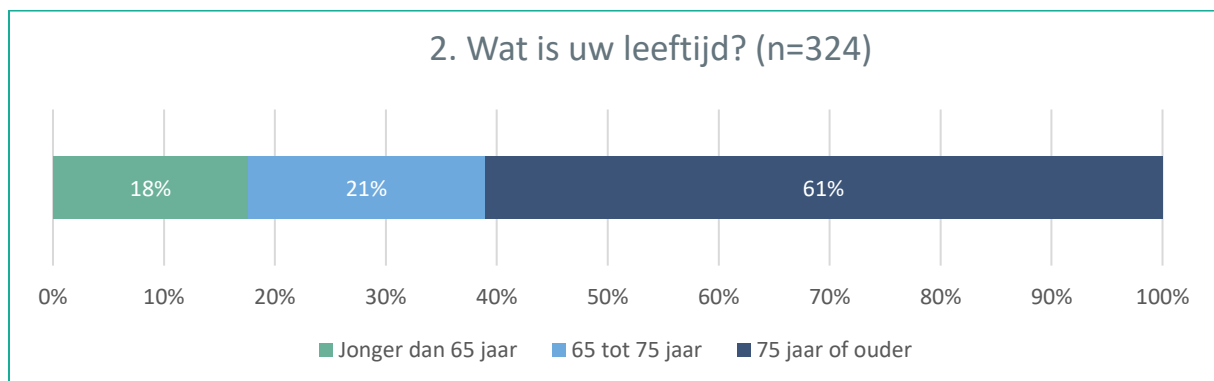
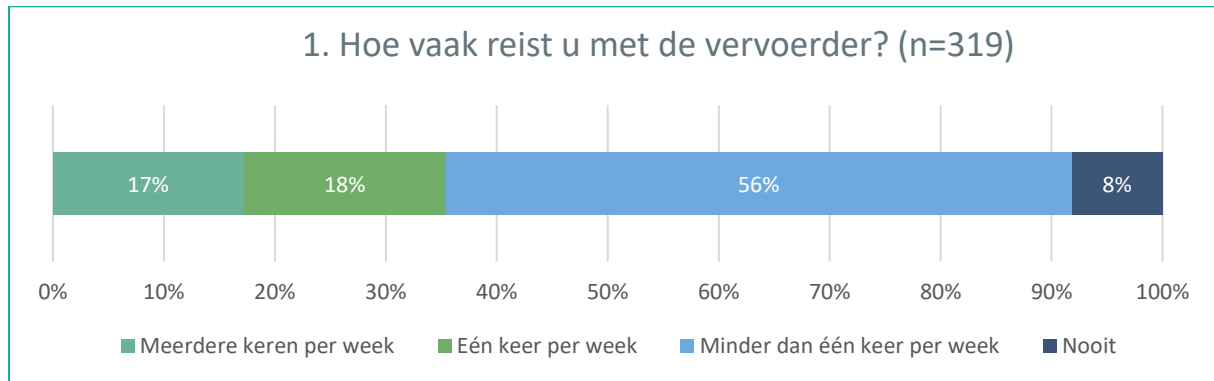




## 2 | Resultaten

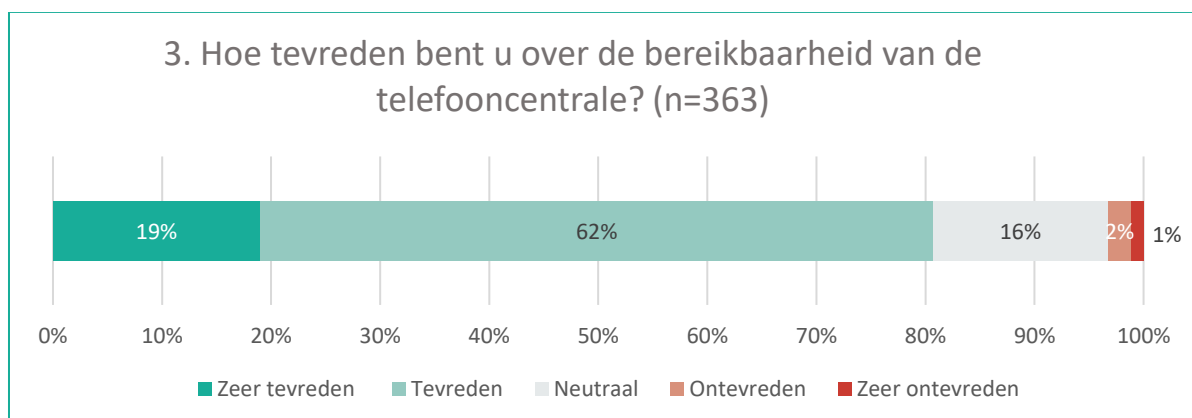
### 2.1 Achtergrondgegevens

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

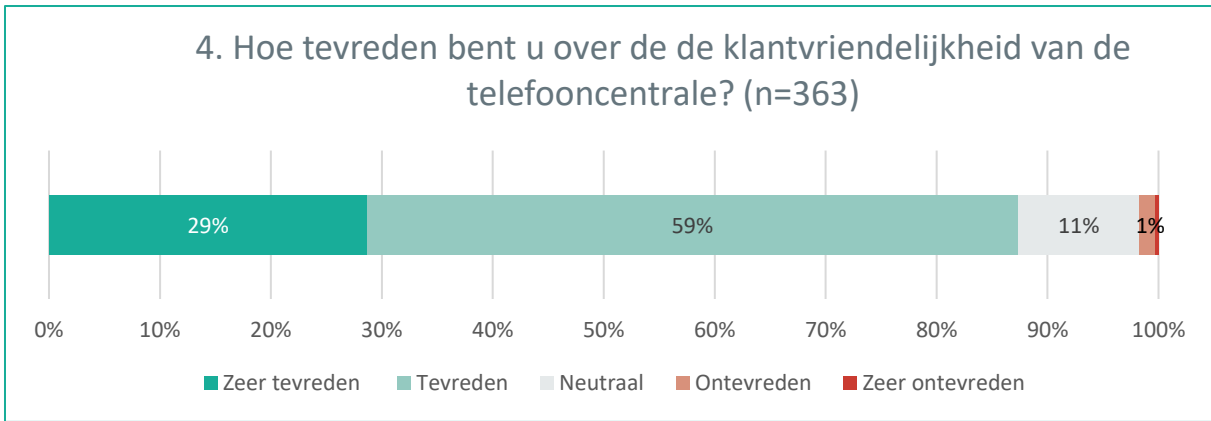


### 2.2 Contact met de vervoerder

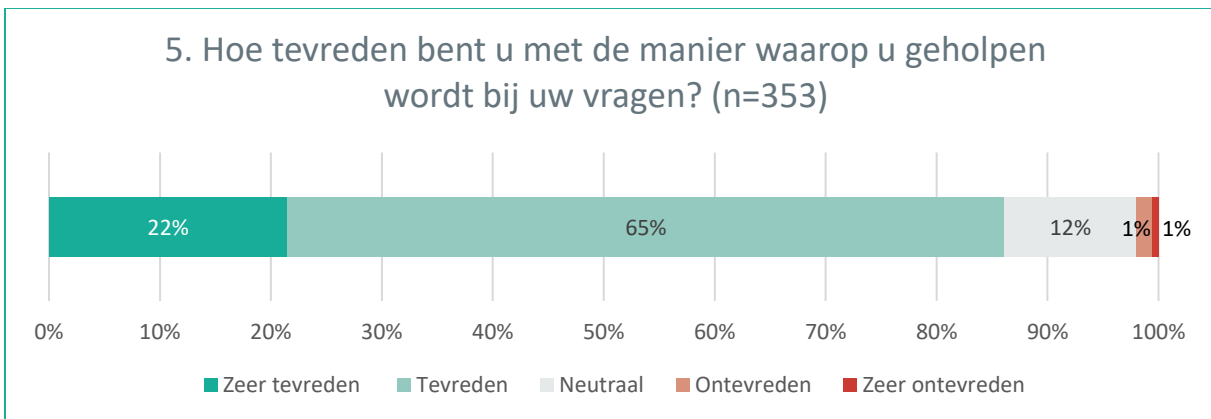
In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het contact met de vervoerder.



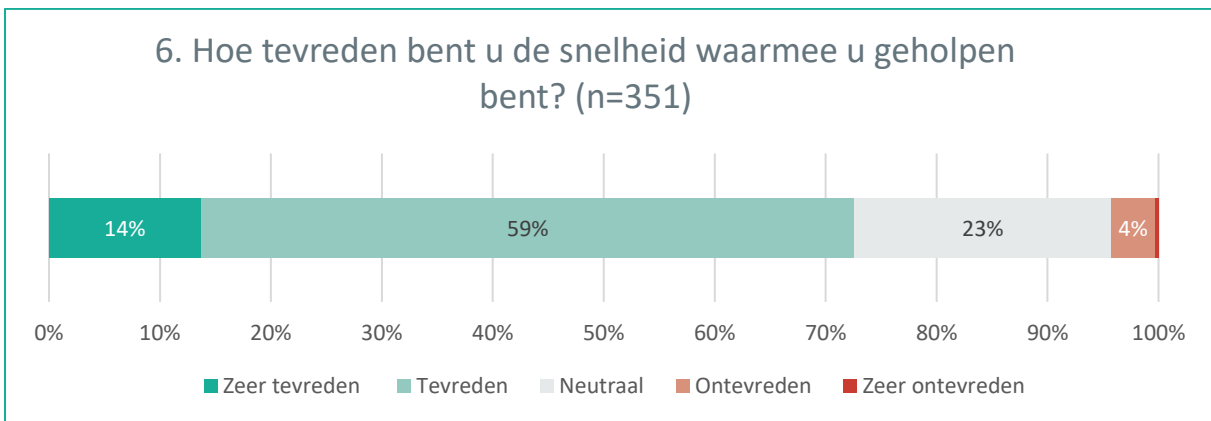
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=5).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=4).

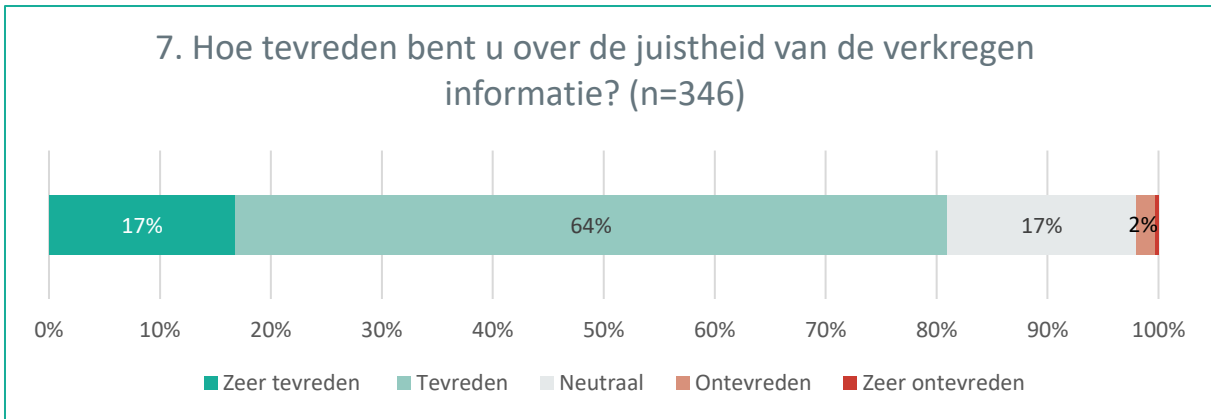


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=7).

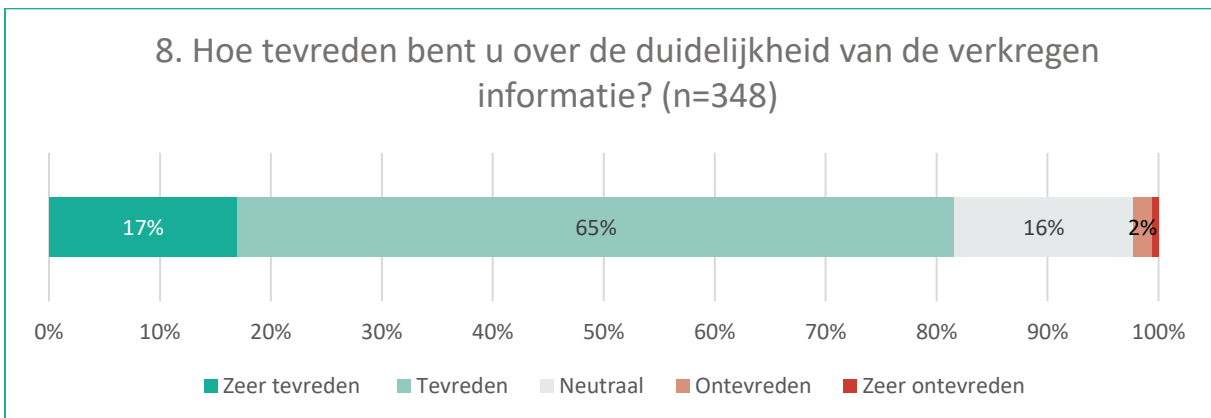


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=6).

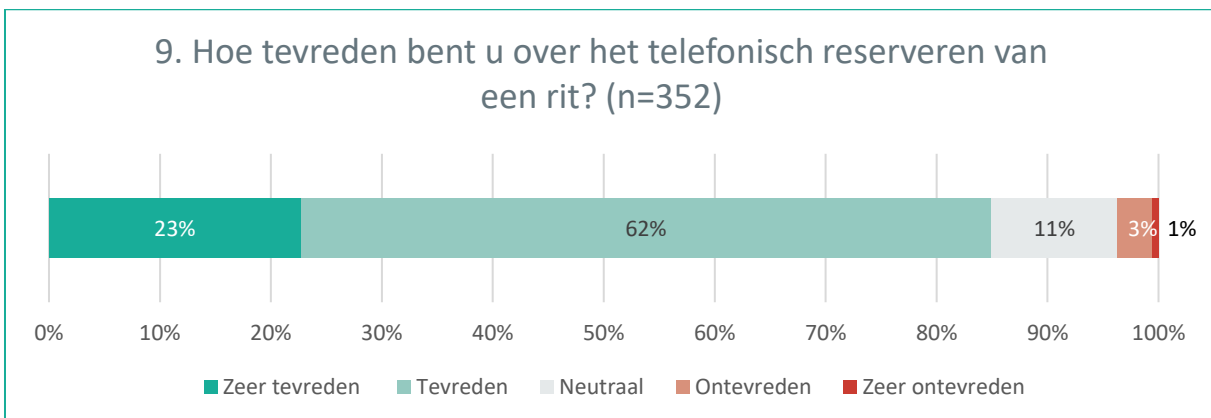




Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=11).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=10).

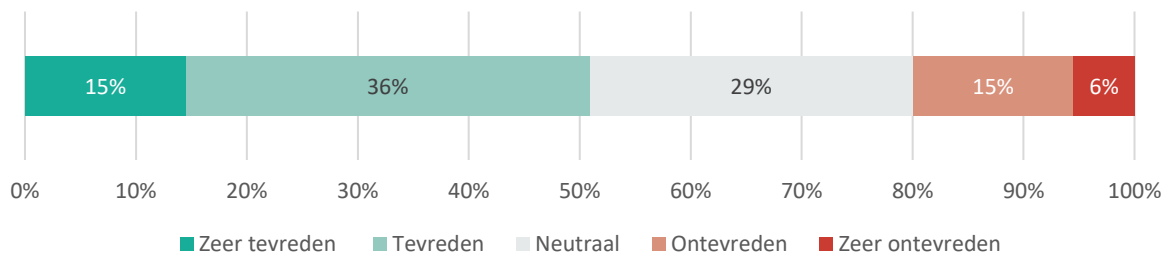


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=5).



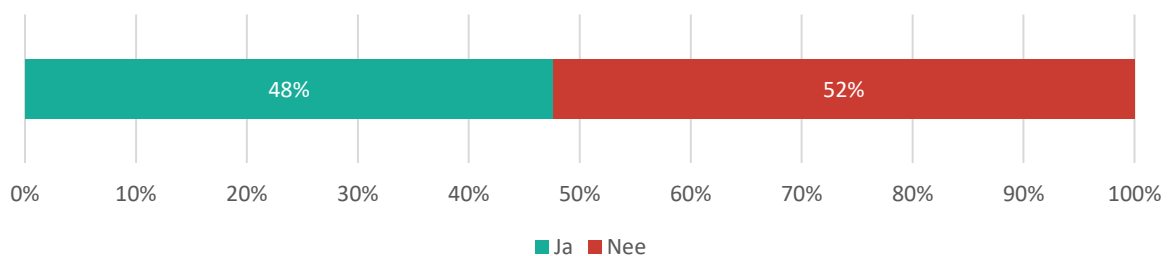


### 10. Hoe tevreden bent u over het via internet reserveren van een rit? (n=55)

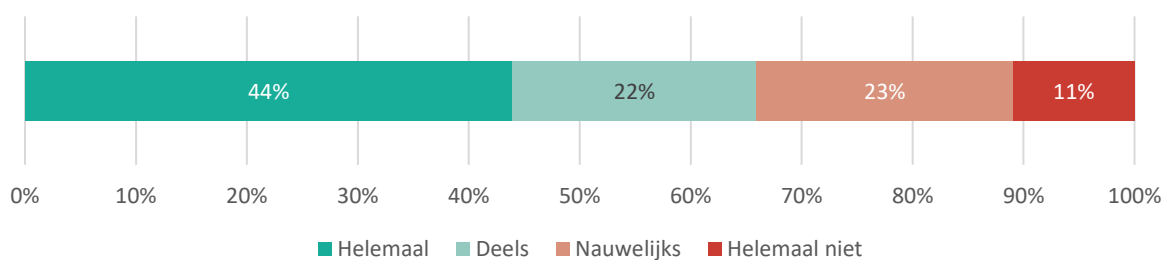


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=214).

### 11. Indien u een klacht heeft over de vervoerder, weet u waar u die kunt indienen? (n=334)



### 12. Indien u wel eens een klacht heeft ingediend, in hoeverre is de klacht naar wens afgehandeld? (n=86)



Antwoordoptie 'Ik heb nog nooit een klacht ingediend': (n=255).

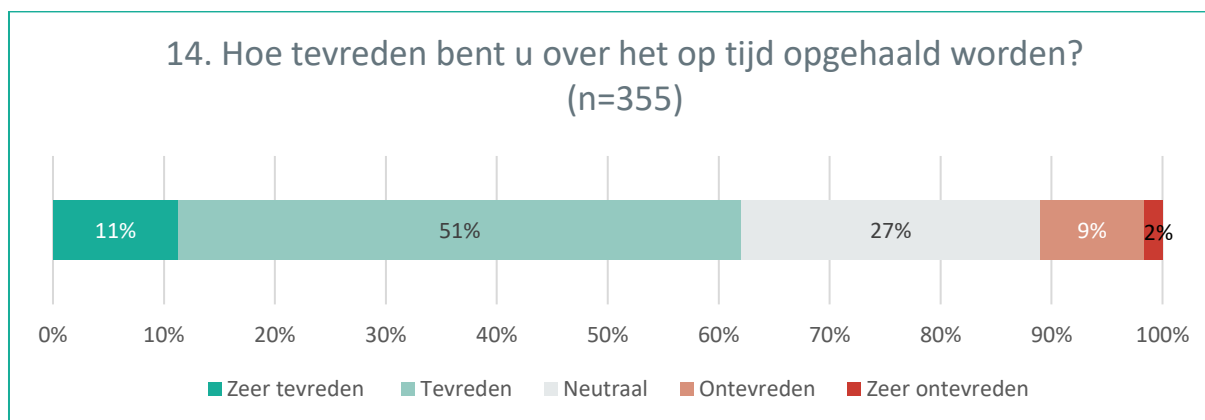
Vraag 13 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?' is een open vraag. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle regio's samen.



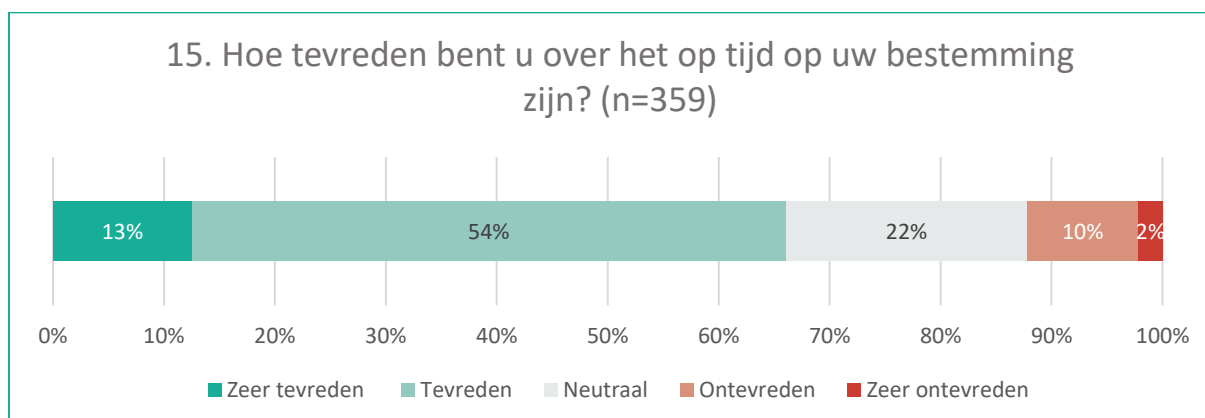


## 2.3 Ritplanning en wachttijd

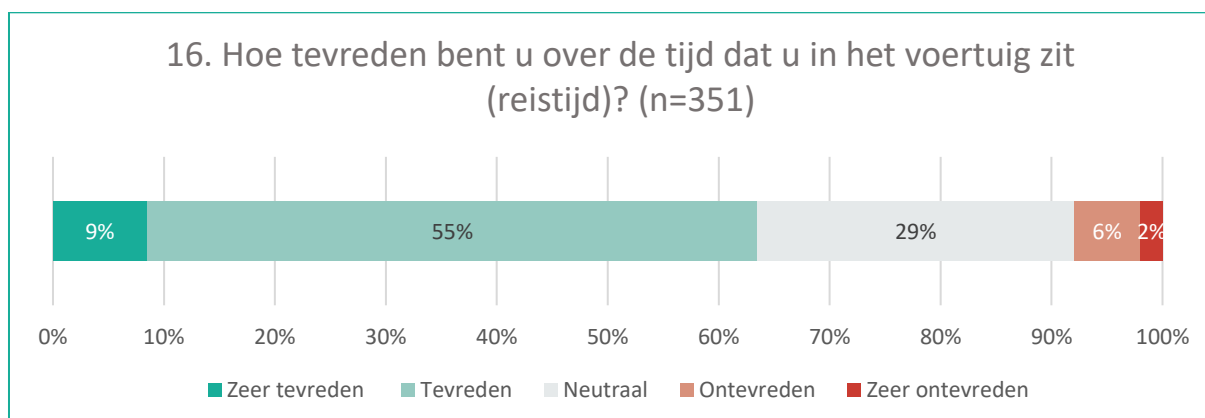
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van respondenten over de ritten die ze maken.



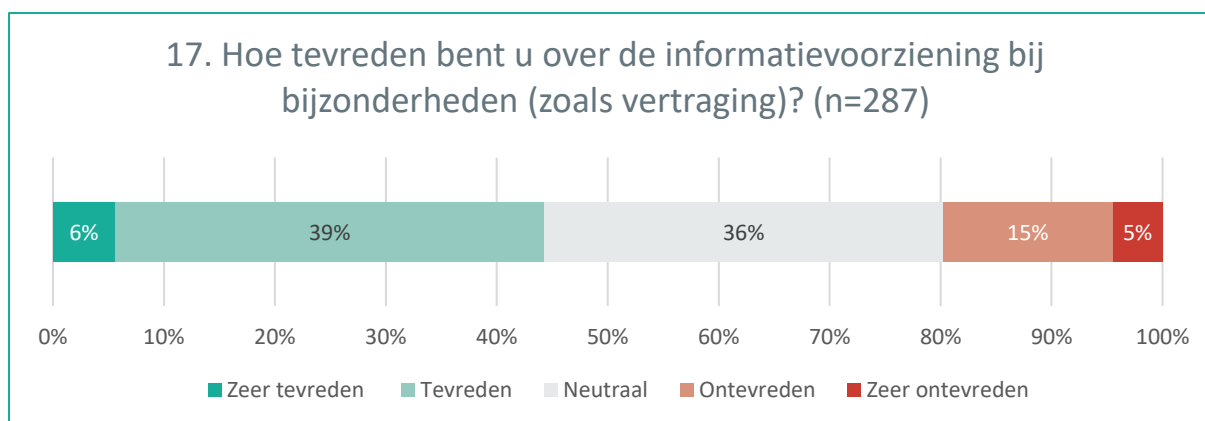
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



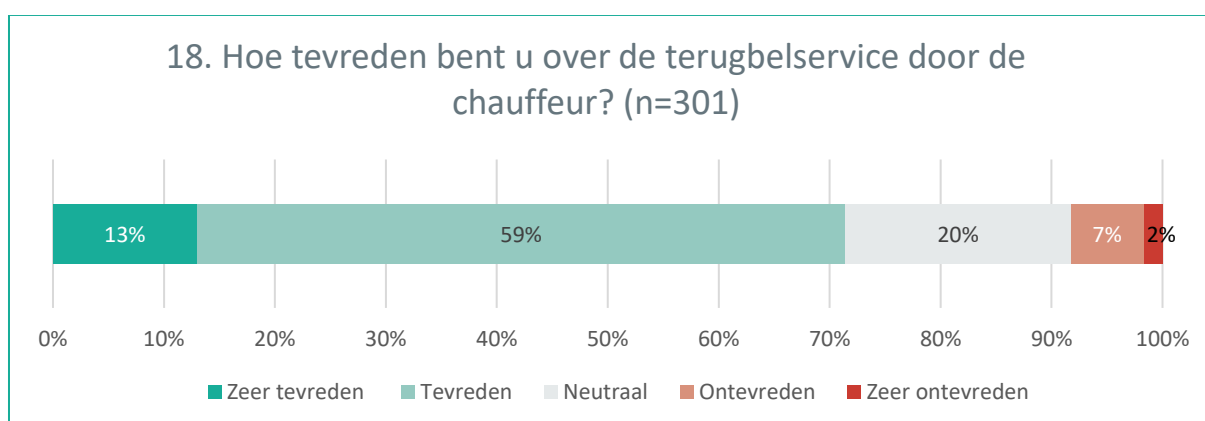
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=0).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



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

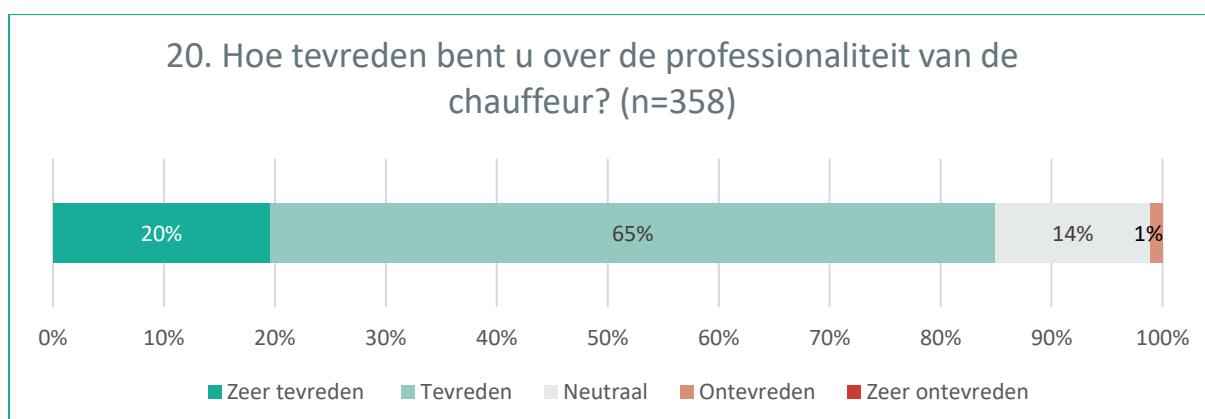


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=37).

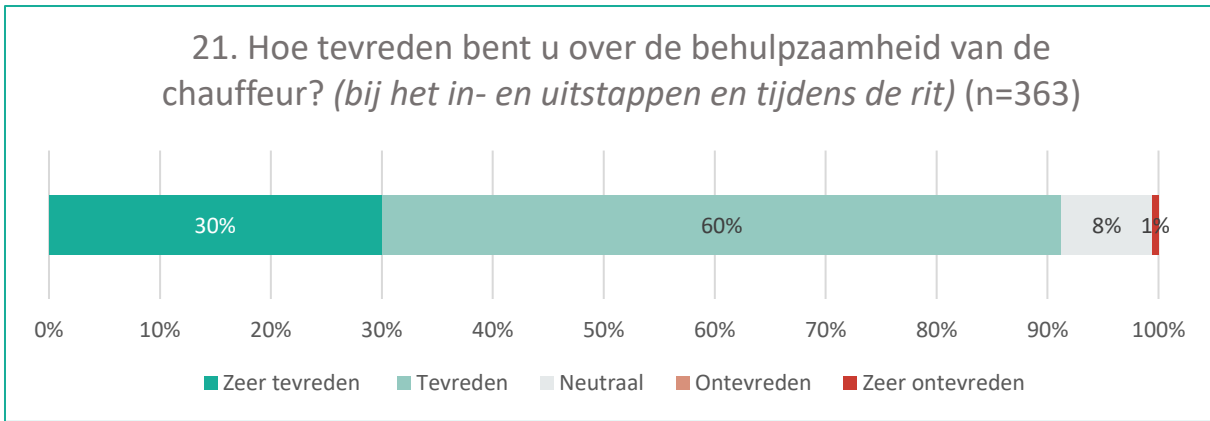
Vraag 19 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en wachttijd' is een open vraag. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle regio's samen.

## 2.4 De chauffeur en het voertuig

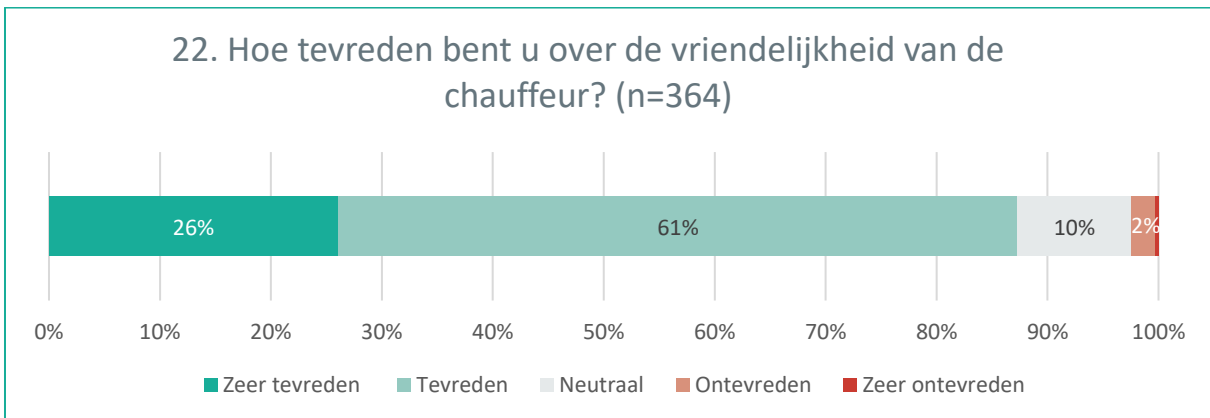
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het voertuig waarmee ze vervoerd worden.



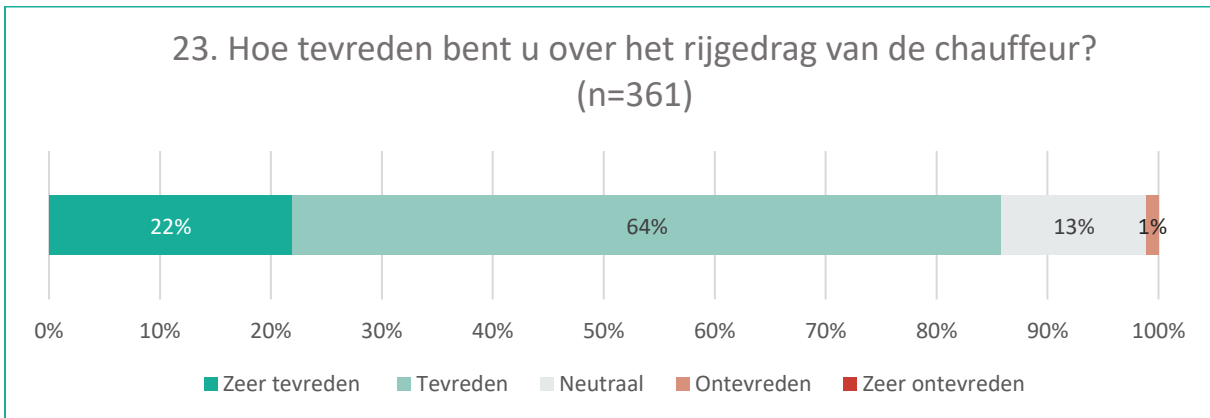
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=3).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



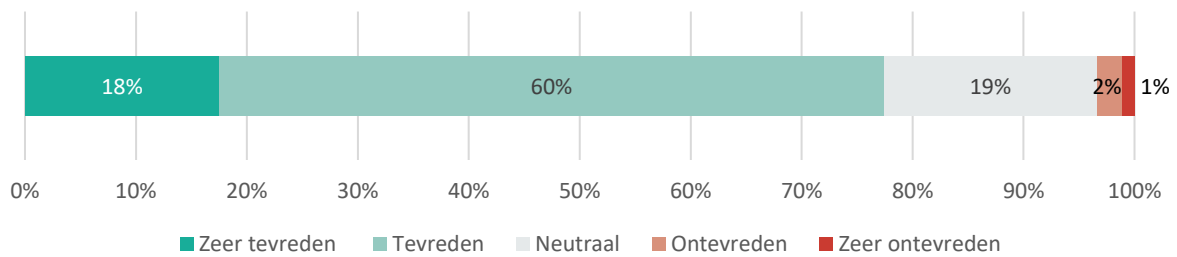
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=10).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=3).



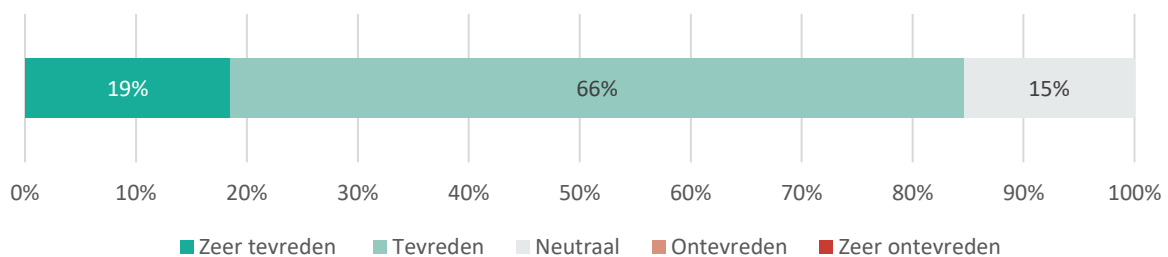
### 24. Hoe tevreden bent u over de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied? (n=349)



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=12).

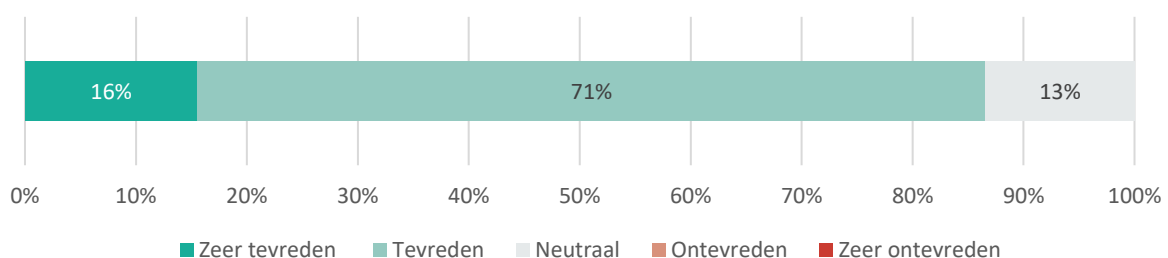
Vraag 25 'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur' is een open vraag. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle regio's samen.

### 26. Hoe tevreden bent u over hoe schoon het voertuig is aan de binnen- en buitenkant? (n=356)

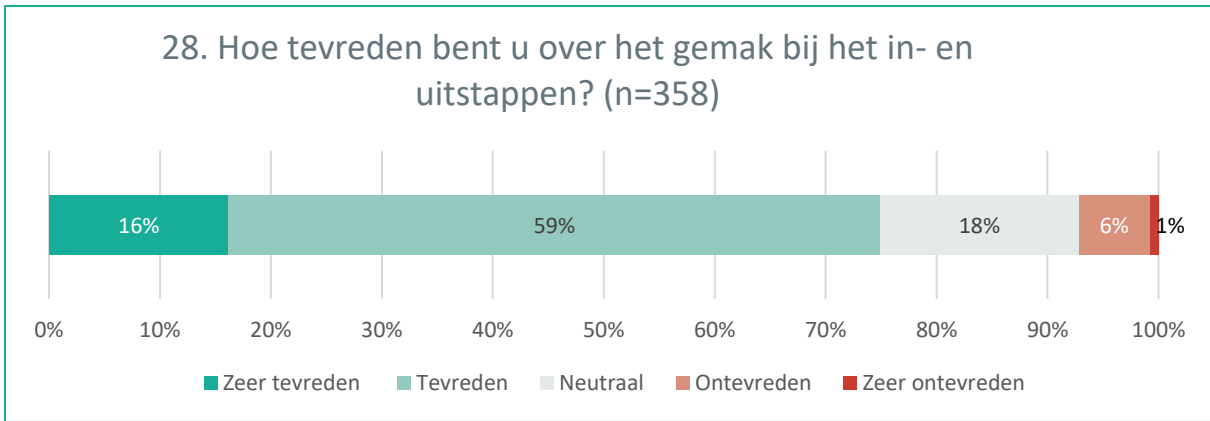


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=12).

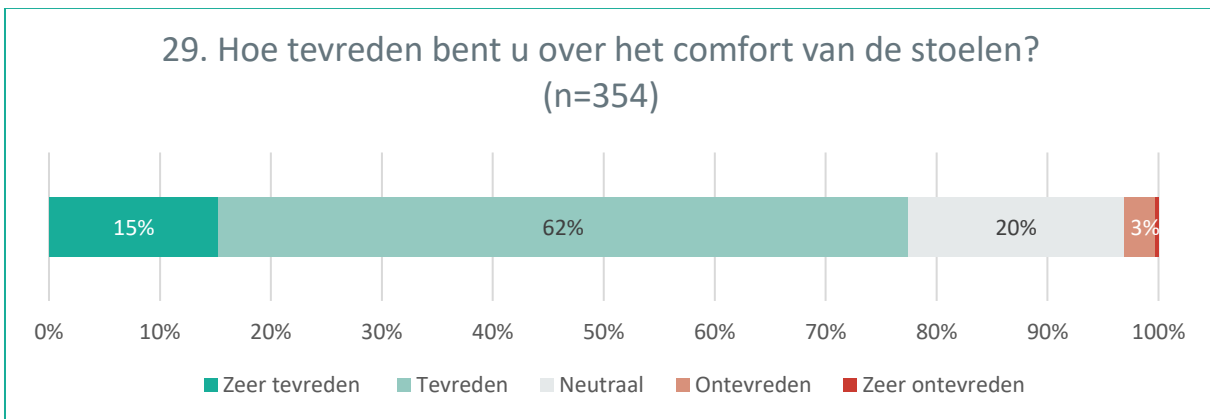
### 27. Hoe tevreden bent u over de verlichting in de in- en uitstapruimte? (n=335)



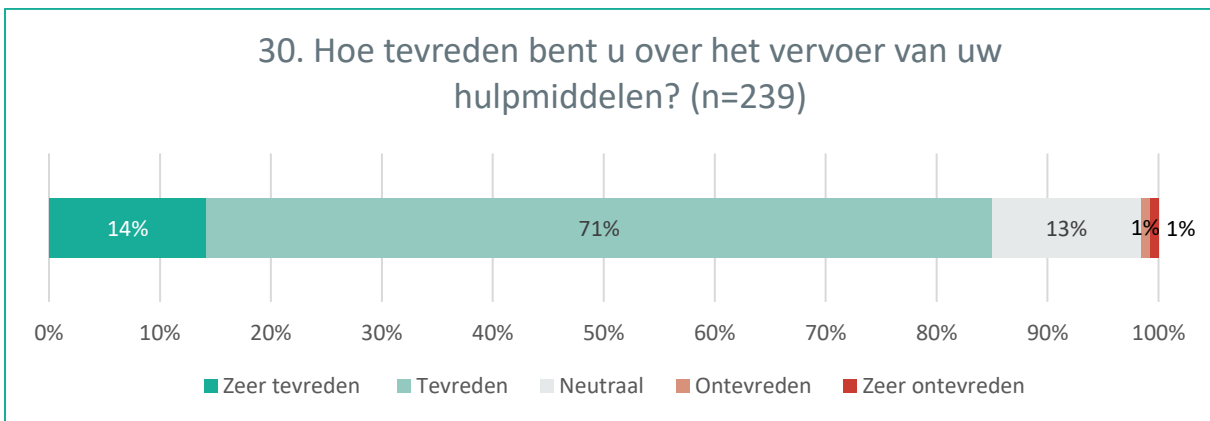
Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=20).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=5).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=8).

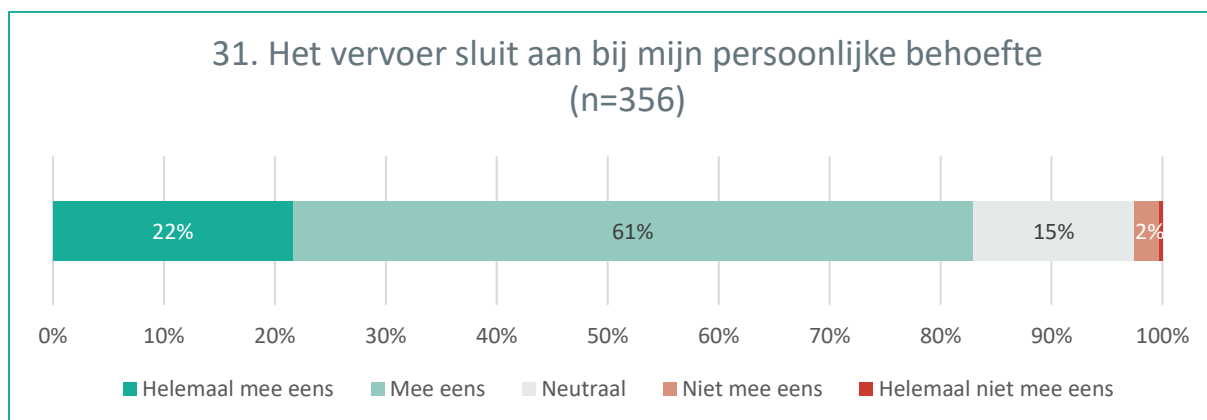


Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=102).

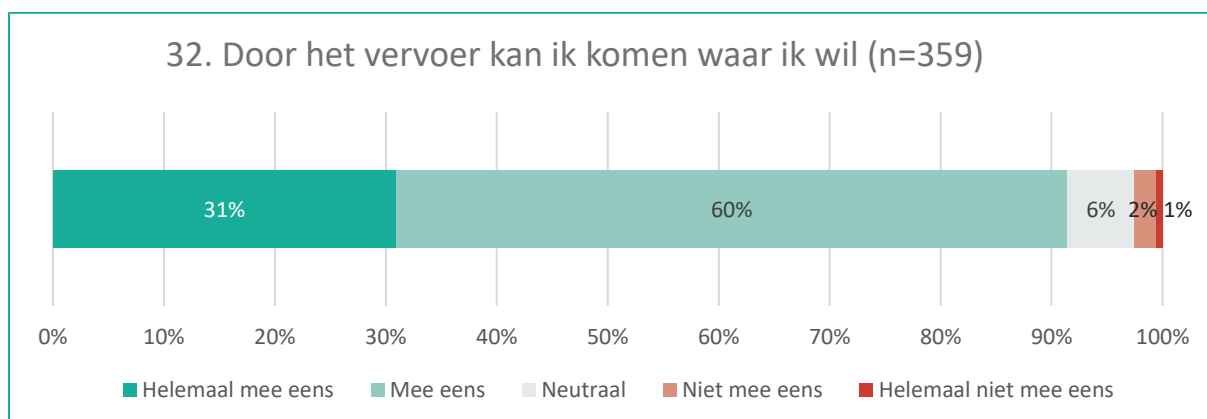


## 2.5 Algemeen oordeel over de vervoerder

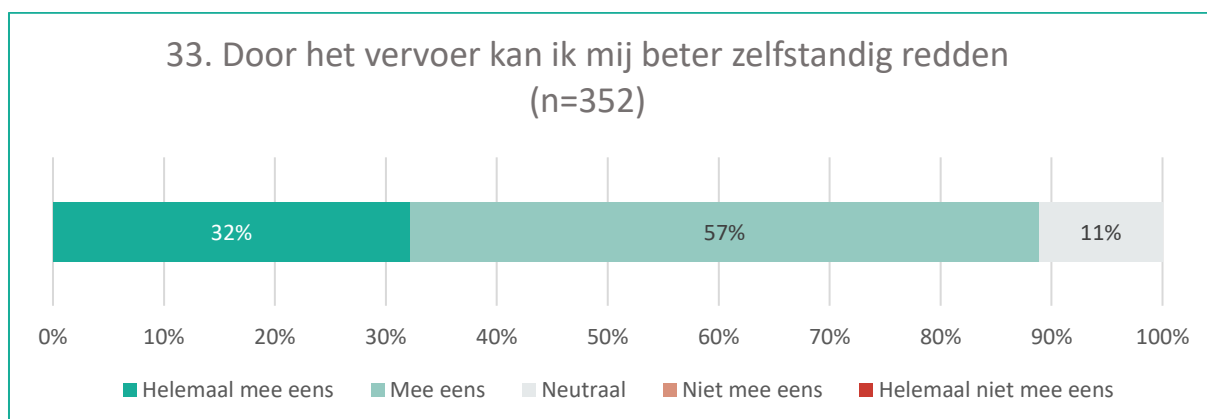
Deze paragraaf bevat tot slot een algemeen oordeel van de respondenten over Publiek Vervoer Groningen Drenthe.



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



Antwoordopties 'N.v.t./Geen mening': (n=5).



**34. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10=heel tevreden) . (n=348)**

	<i>Gemiddelde</i>	<i>Min-Max</i>
<b>Groningen-Centraal</b>	7,9	1-10

Vraag 35 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?' is een open vraag. Een samenvatting van de antwoorden is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle regio's samen.

**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)