

BIJLAGENRAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer 2019 Groningen Centraal

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Leeswijzer	2
2 Resultaten	4
2.1 Achtergrondgegevens	4
2.2 Contact met de vervoerder	5
2.2 Ritplanning en wachttijd	9
2.3 De chauffeur	10
2.4 Het voertuig	13
2.5 Algemeen oordeel over de vervoerder	15
2.6 Mening van uw (pleeg)kind	16



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 Leerlingenvervoer 2019*. In de onderstaande tabel staan de regio's en de bijbehorende gemeenten. In dit rapport staan de resultaten van **Groningen Centraal**.

Provincie Groningen en Drenthe: regio's en bijbehorende gemeenten	
Groningen Centraal	Groningen Haren
Groningen Noord	Appingedam Het Hogeland Loppersum Delfzijl Ten Boer
Groningen Oost	Midden-Groningen Oldambt Pekela Stadskanaal Veendam Westerwolde
Groningen Zuidwest	Westerkwartier
Drenthe Noordmidden	Aa en Hunze Assen Midden-Drenthe Noordenveld Tynaarlo
Drenthe Zuidwest	Hoogeveen Meppel Westerveld De Wolden
Drenthe Zuidoost	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. Vervolgens wordt het algemeen oordeel over de vervoer beschreven. Tot slot bevat het hoofdstuk resultaten over de mening van de (pleeg)kinderen die zelf gebruik maken van Publiek Vervoer.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Per vraag worden de resultaten van elke gemeente 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.

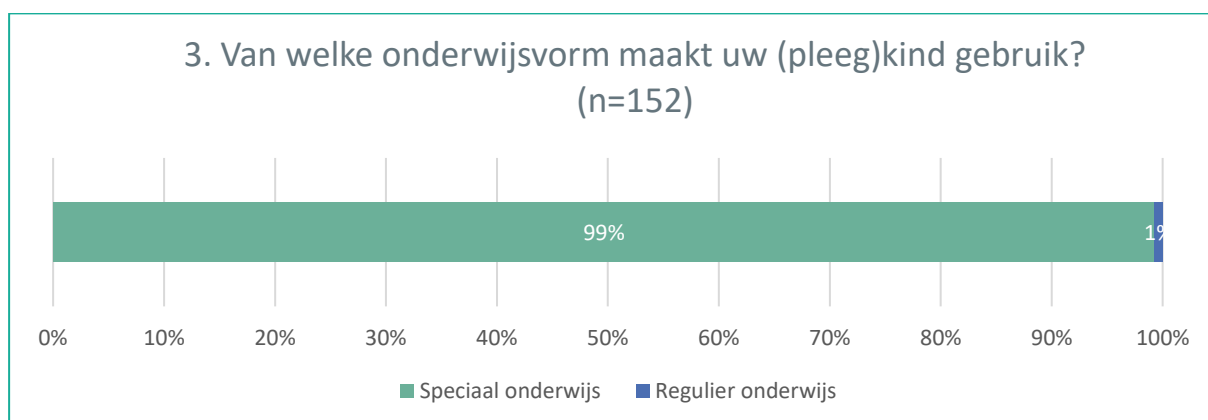
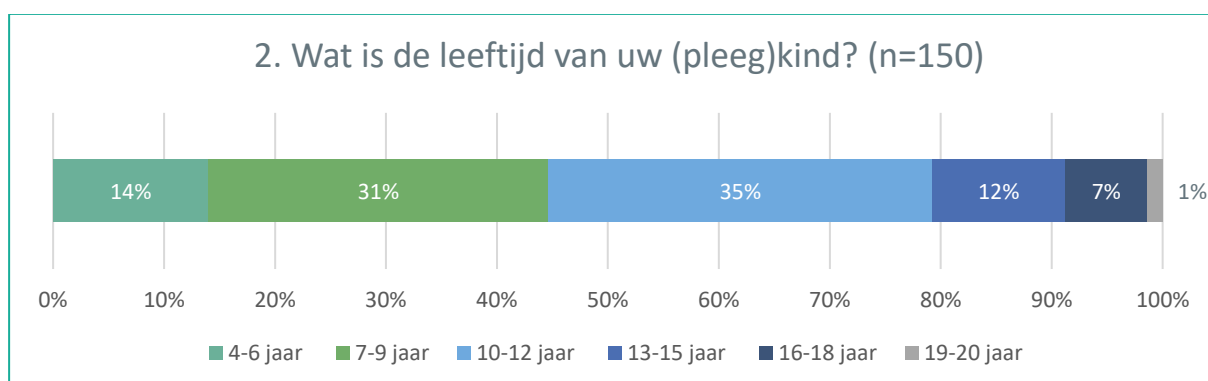
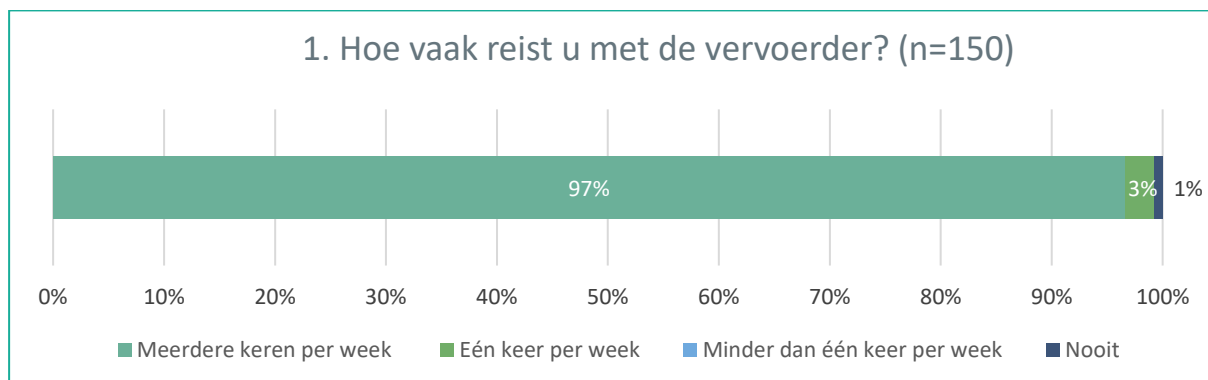
Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord dienen de resultaten zeer voorzichtig te worden geïnterpreteerd. Resultaten gelden niet voor de gehele onderzoekspopulatie, maar geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen. Tot slot zijn antwoorden op de open vragen niet opgenomen in deze bijlagenrapportage.



2 | Resultaten

2.1 Achtergrondgegevens

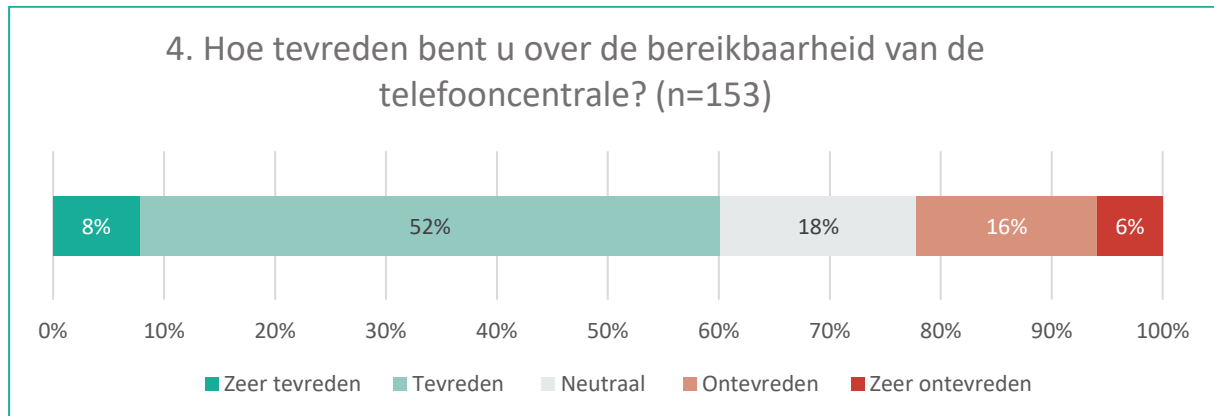
De paragraaf bevat de resultaten van de achtergrondkenmerken van de respondenten.



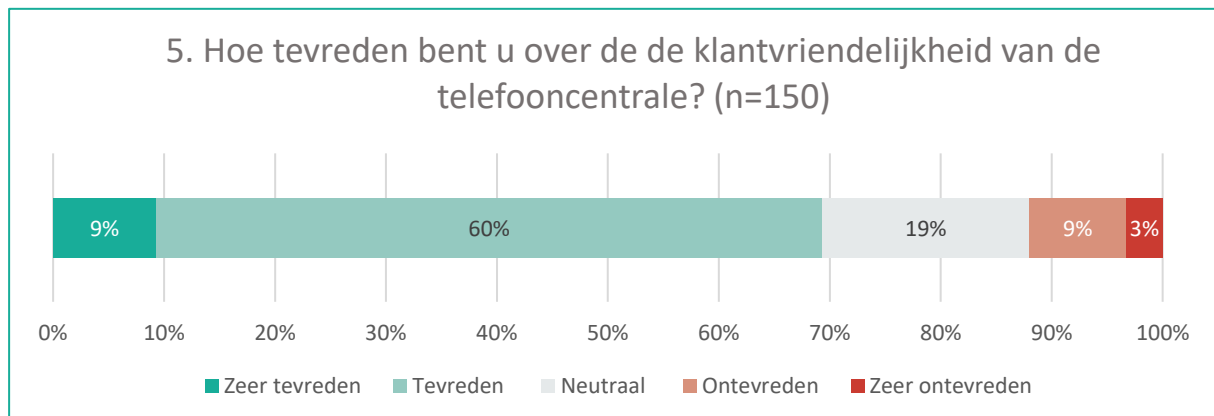


2.2 Contact met de vervoerder

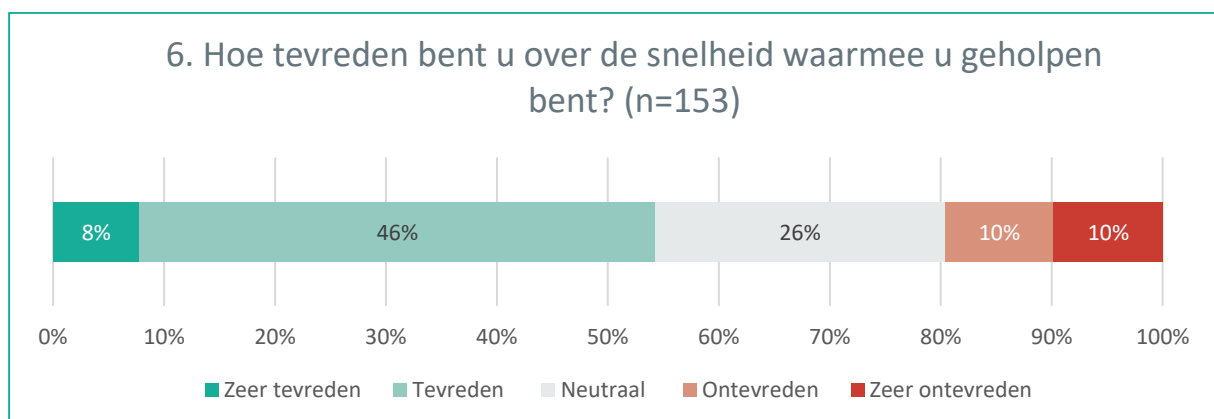
In deze paragraaf staan de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het contact met de vervoerder.



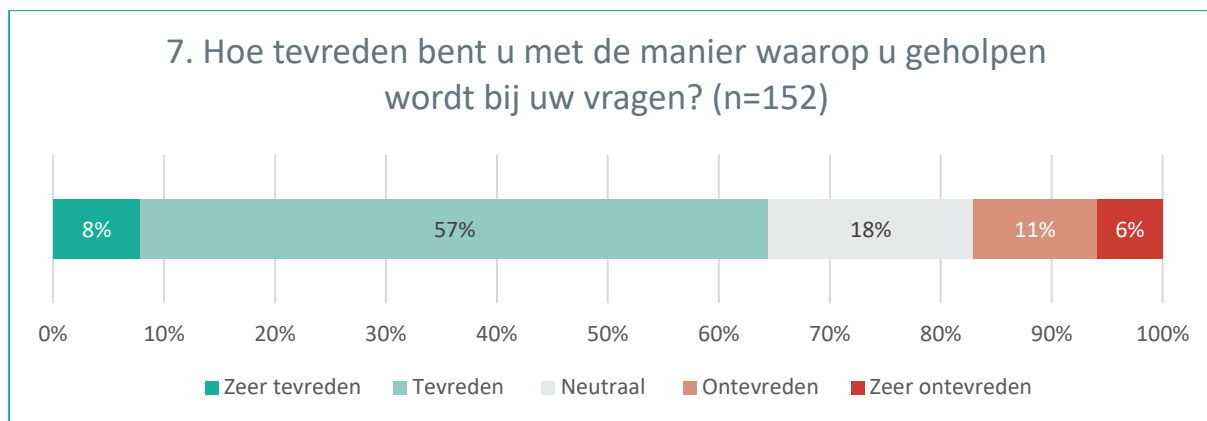
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=0).



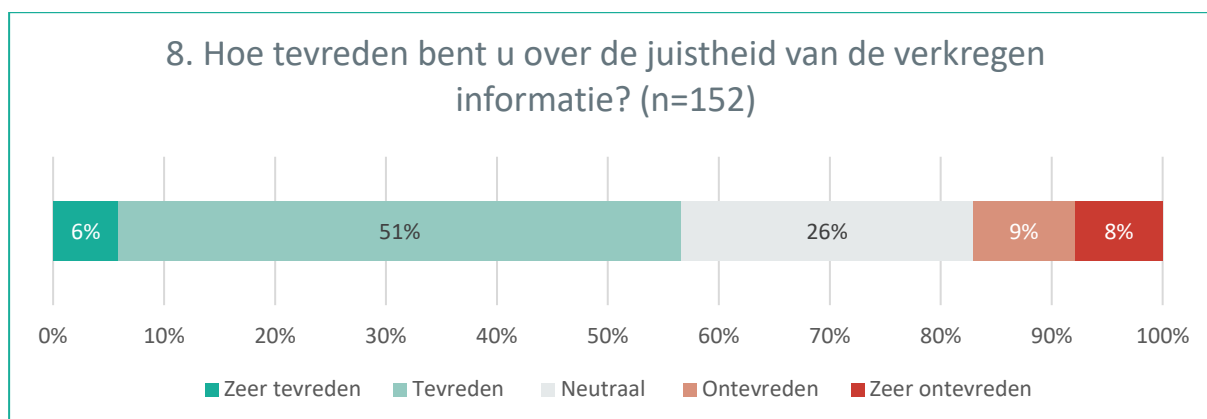
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=0).



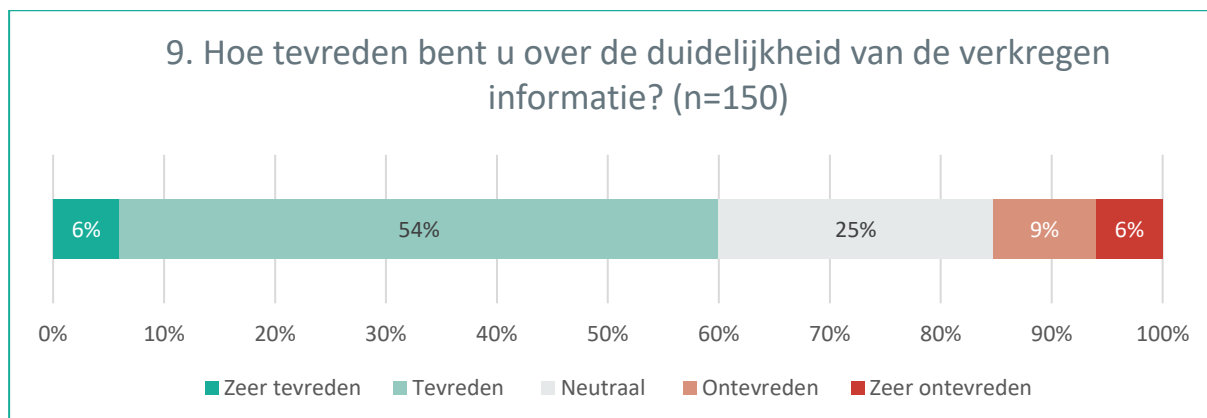
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=0).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=1).

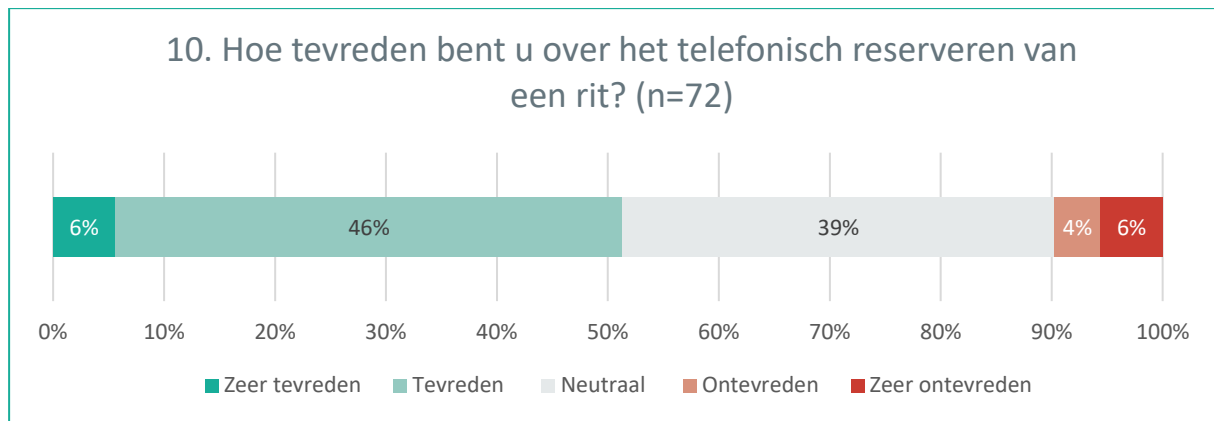


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=0).

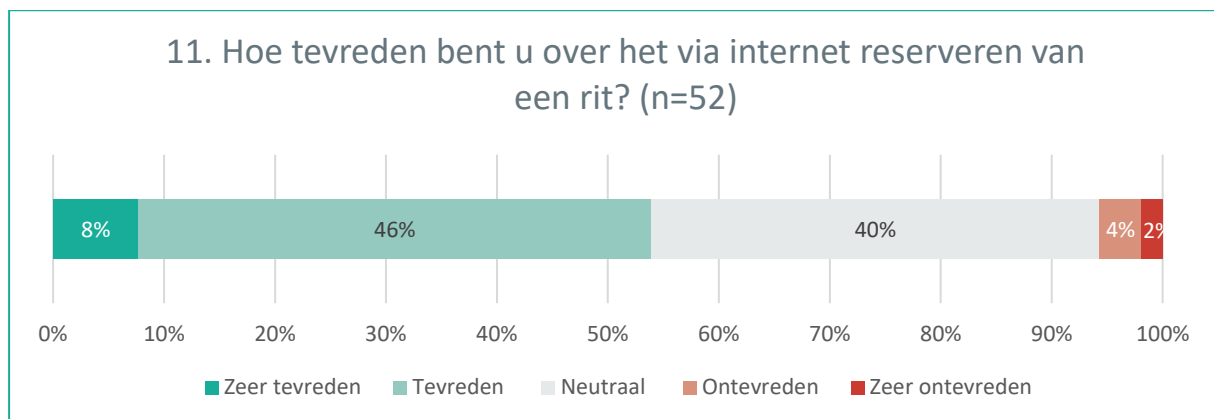


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=1).

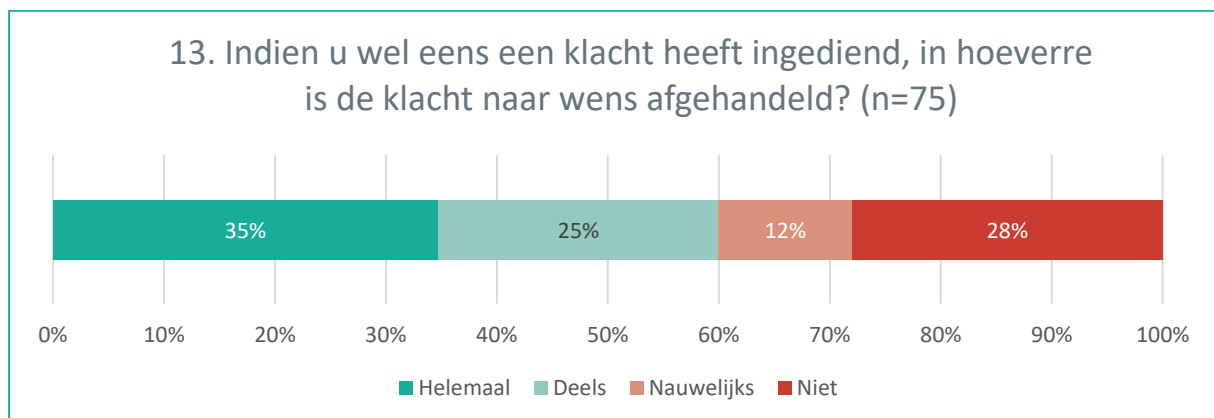
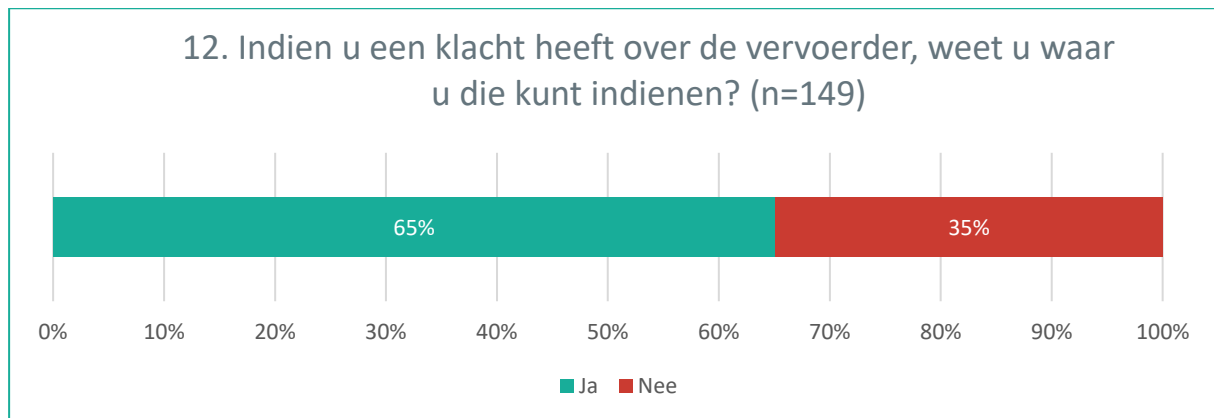


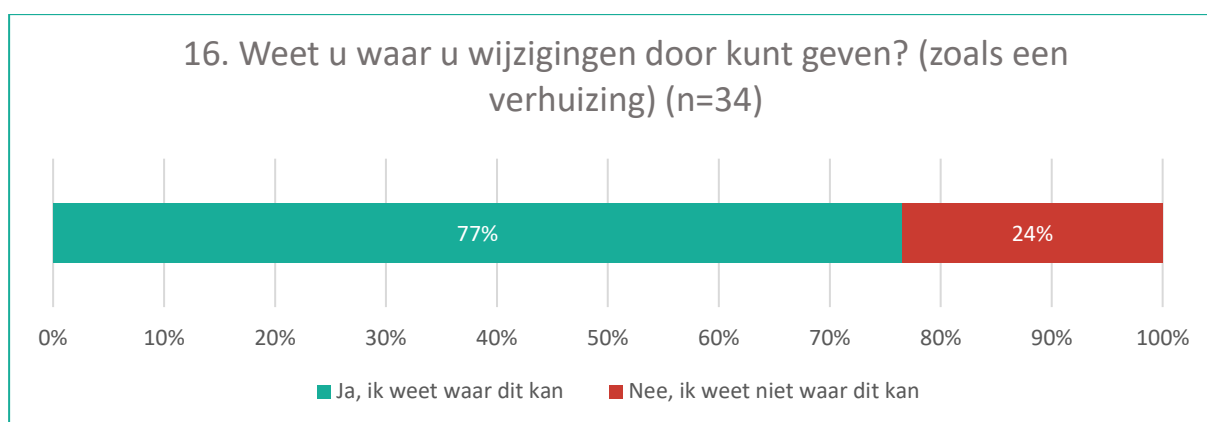
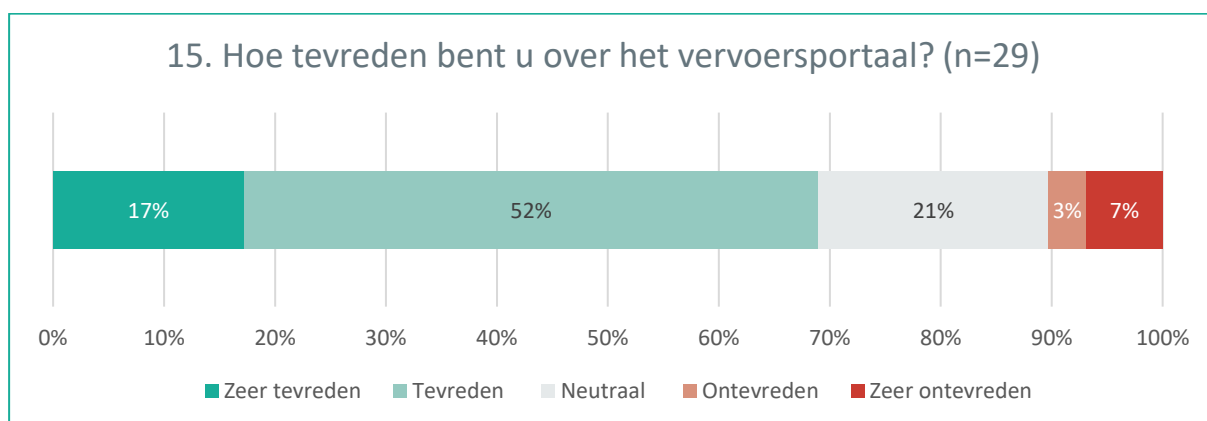
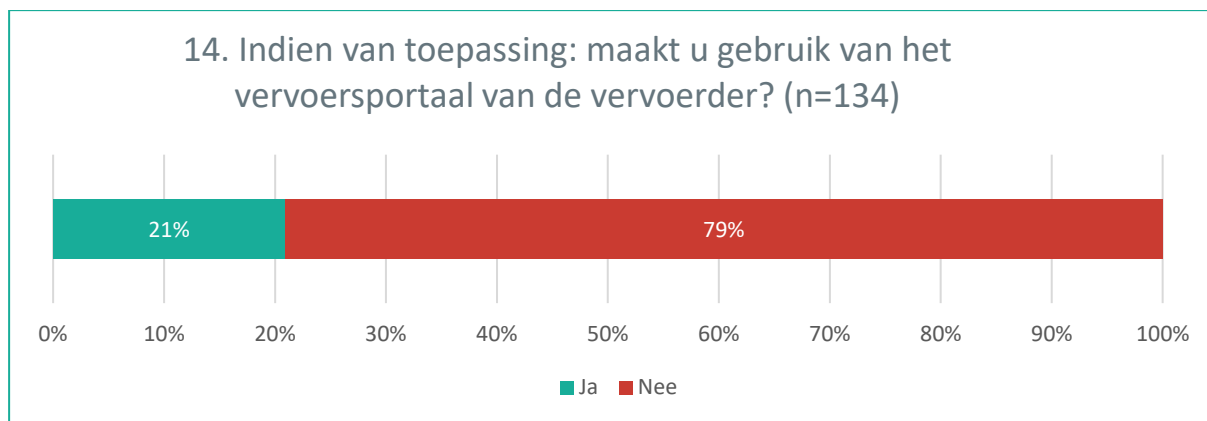


Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=76).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=95).



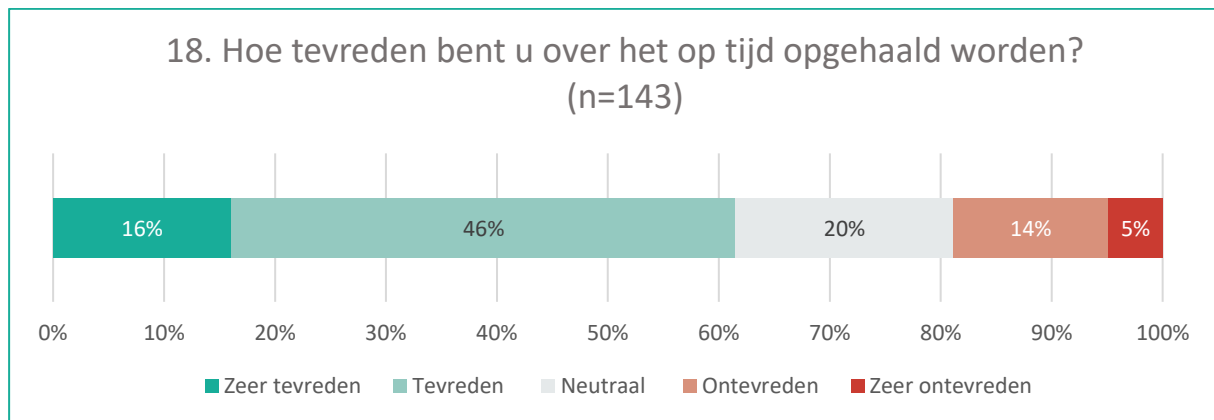


Vraag 17 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder?' is een open vraag. Een samenvatting is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle gemeenten samen.

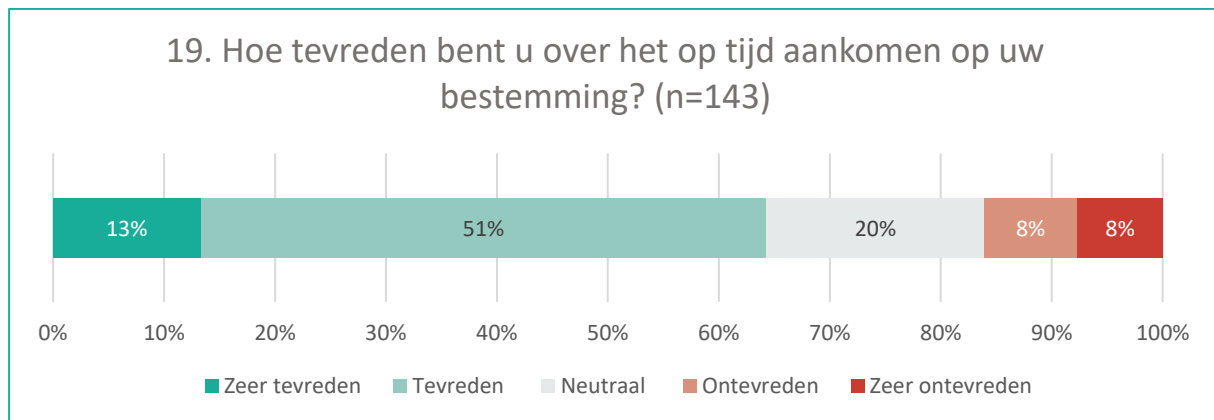


2.2 Ritplanning en wachttijd

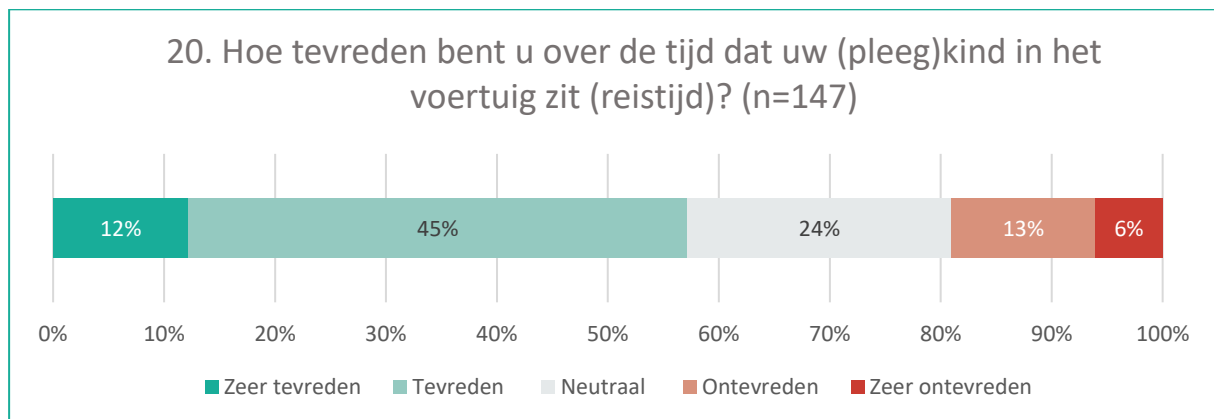
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van respondenten over de ritten die ze maken.



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



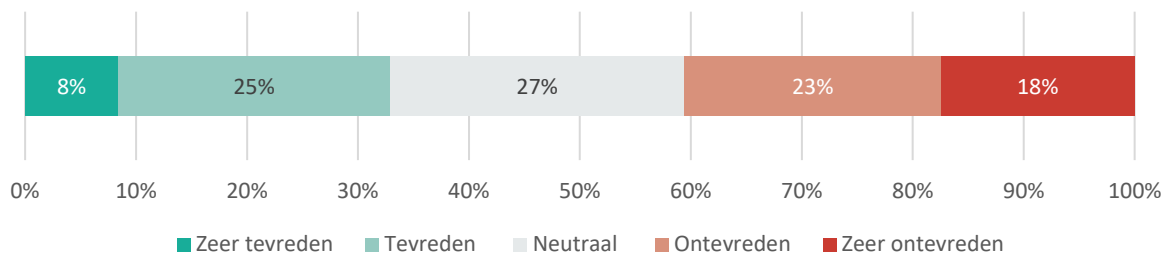
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=6).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=1).

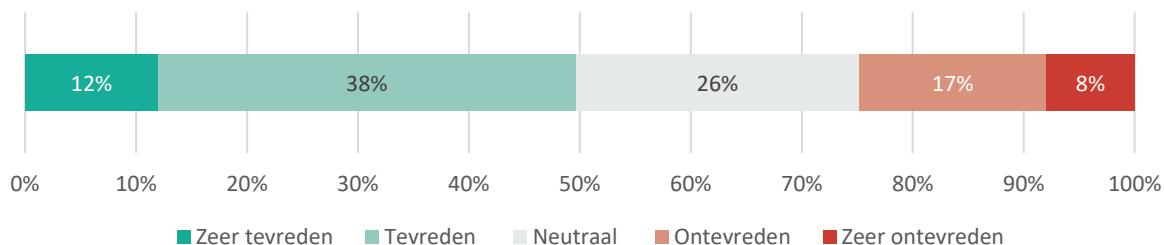


21. Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening bij bijzonderheden (zoals vertraging)? (n=143)



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

22. Hoe tevreden bent u over de communicatie tussen de vervoerder en de school over het vervoer van uw (pleeg)kind? (n=125)



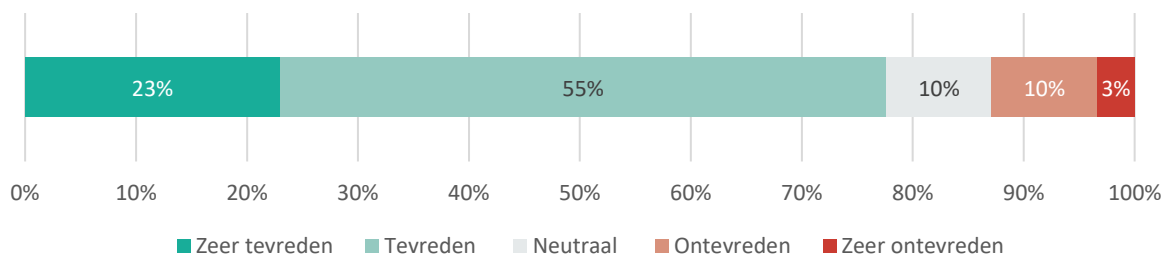
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=25).

Vraag 23 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en wachttijd?' is een open vraag. Een samenvatting is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle gemeenten samen.

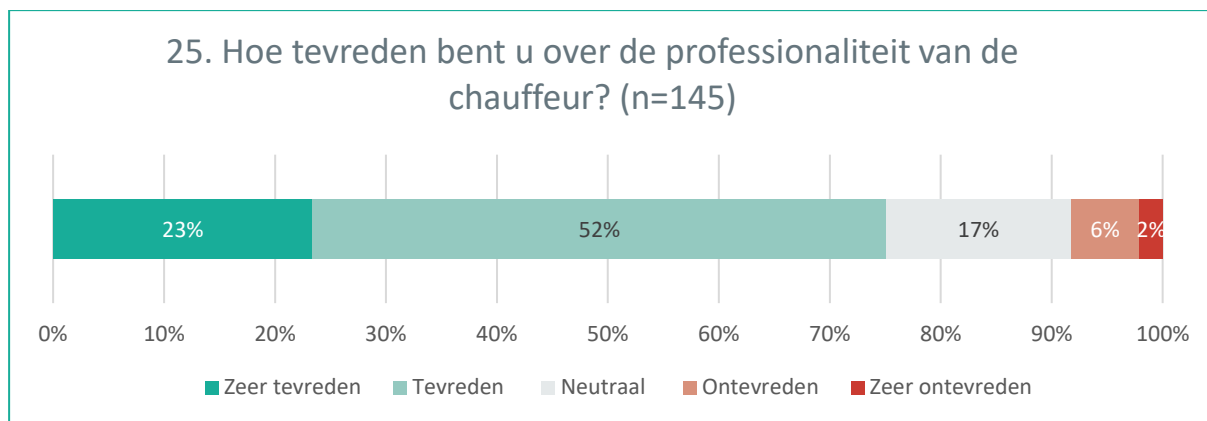
2.3 De chauffeur

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

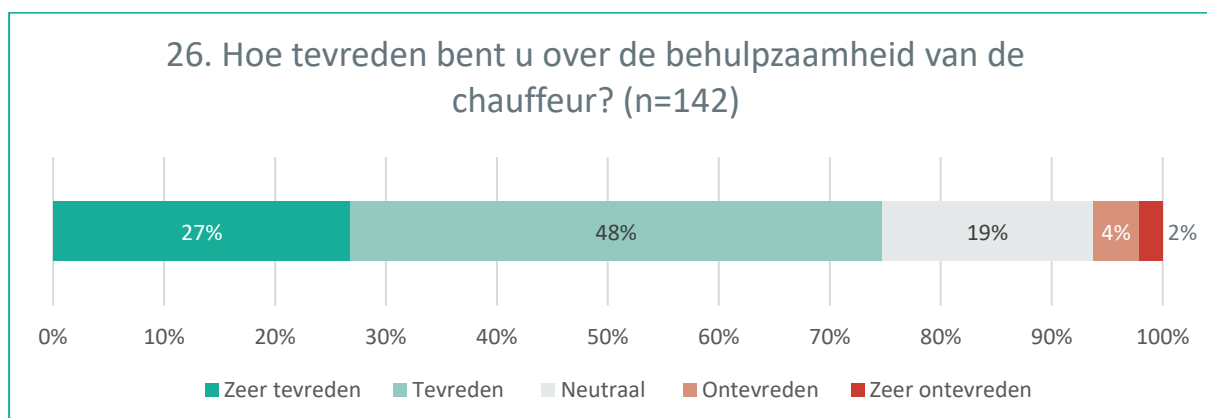
24. Hoe tevreden bent u over de kennismaking met de chauffeur? (n=148)



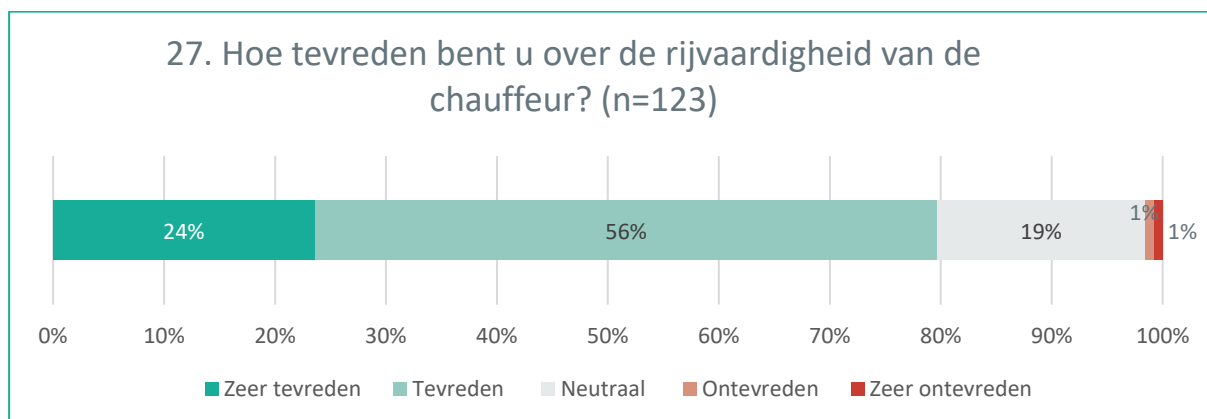
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=2).



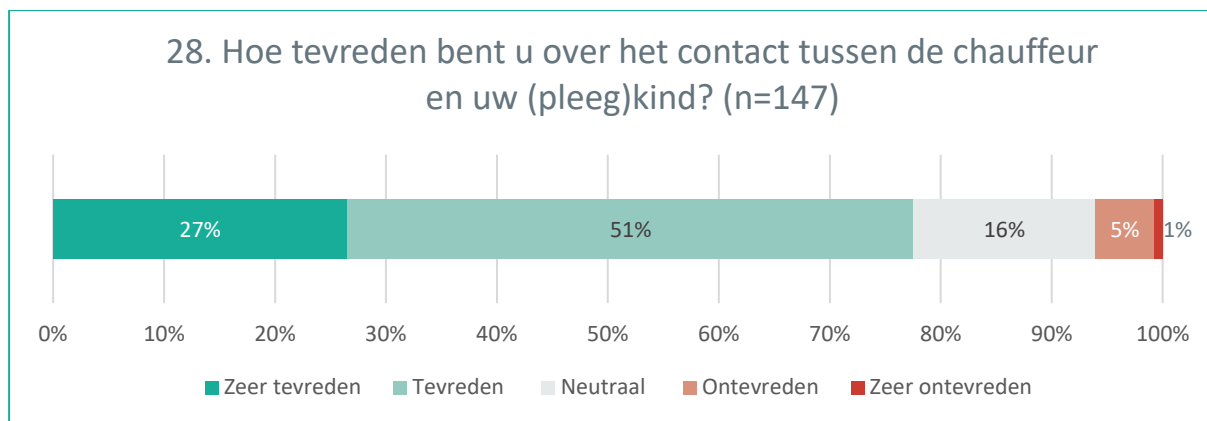
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=5).



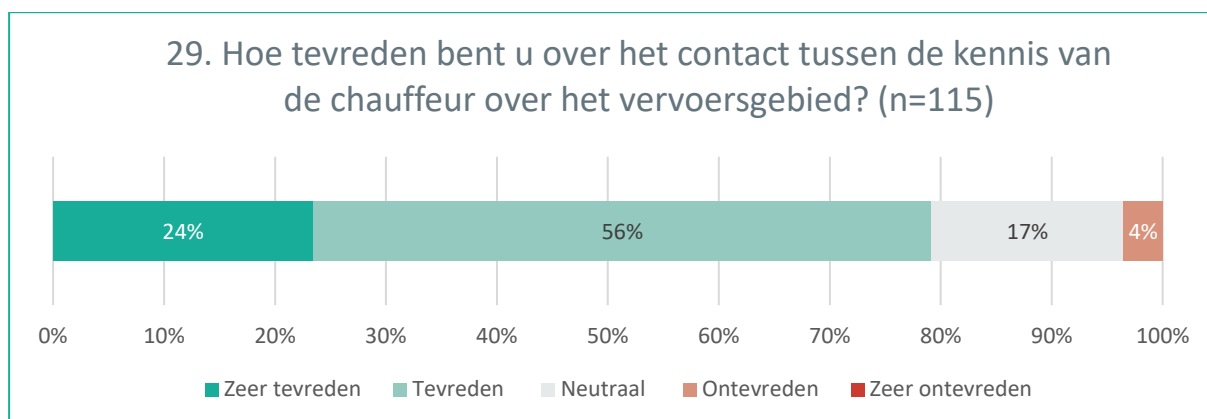
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=6).



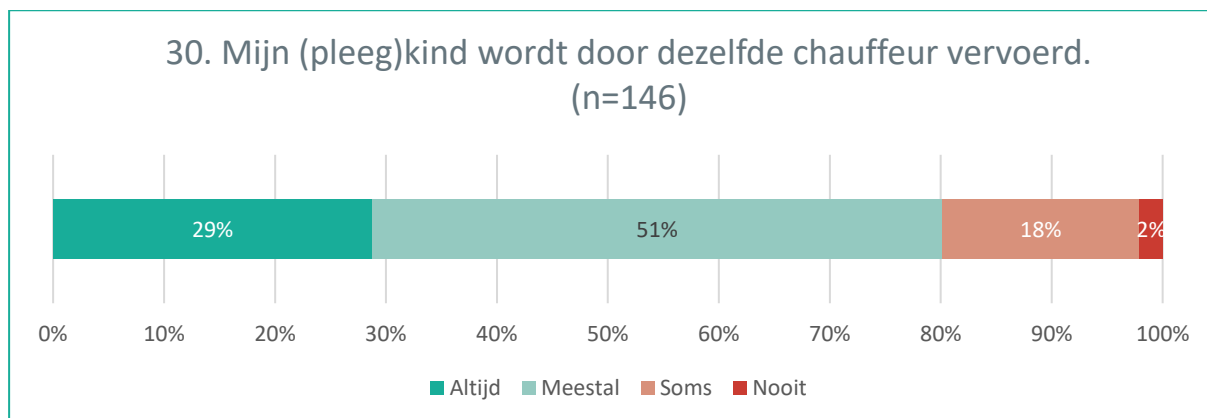
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=26).



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



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



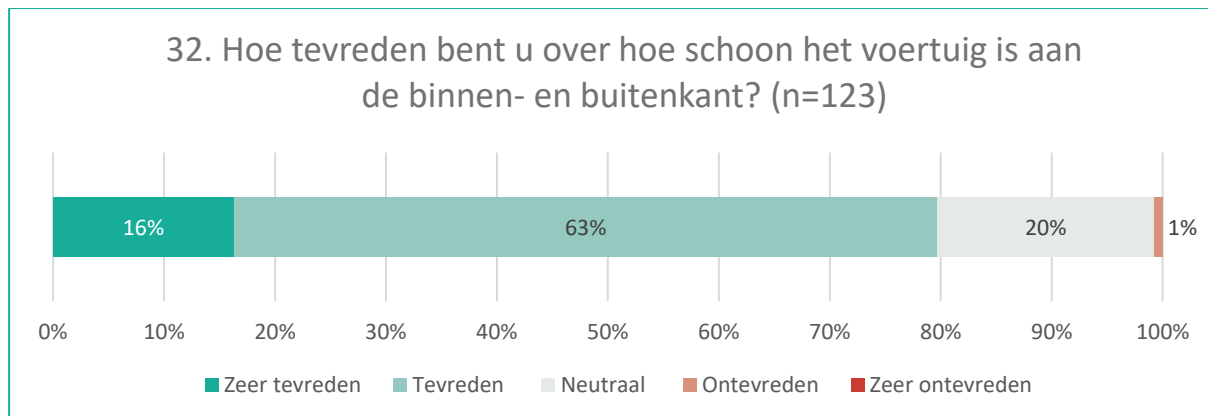
Antwoordoptie 'Weet ik niet/N.v.t.': (n=2).

Vraag 31 'Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur?' is een open vraag. Een samenvatting is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle gemeenten samen.

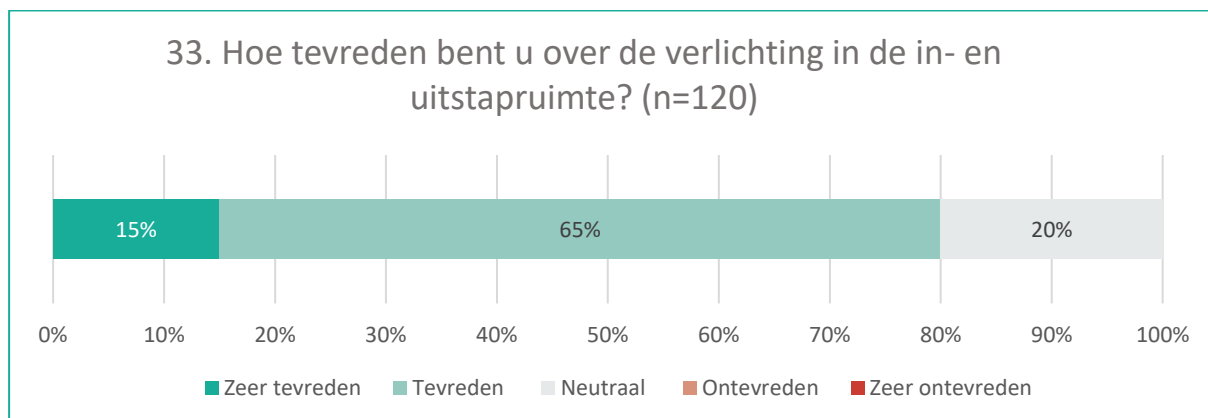


2.4 Het voertuig

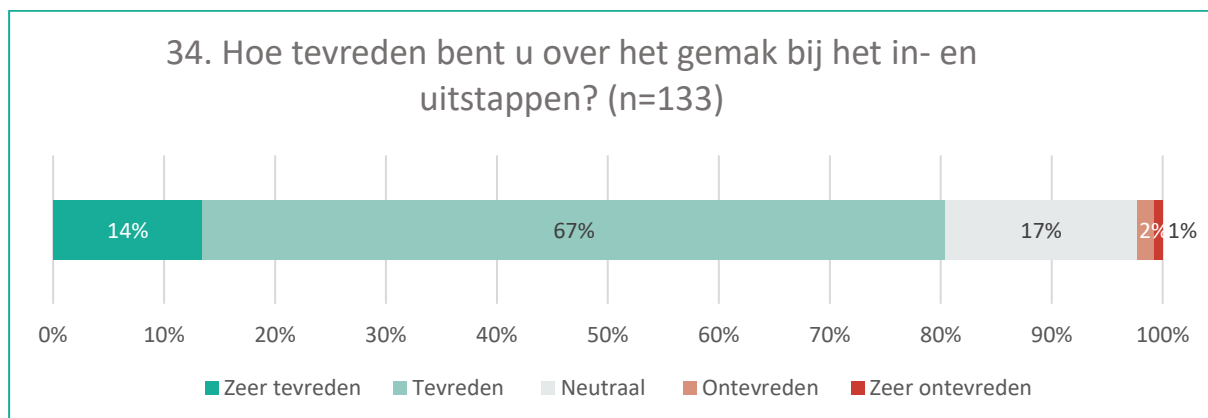
Deze paragraaf bevat de resultaten van de ervaringen van de respondenten met het voertuig waarmee ze vervoerd worden.



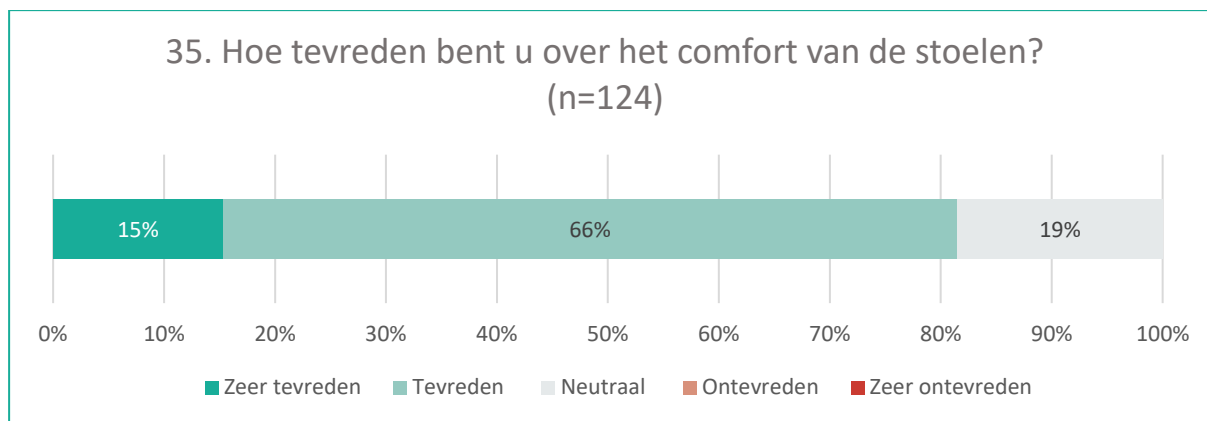
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': Groningen-Centraal (n=27).



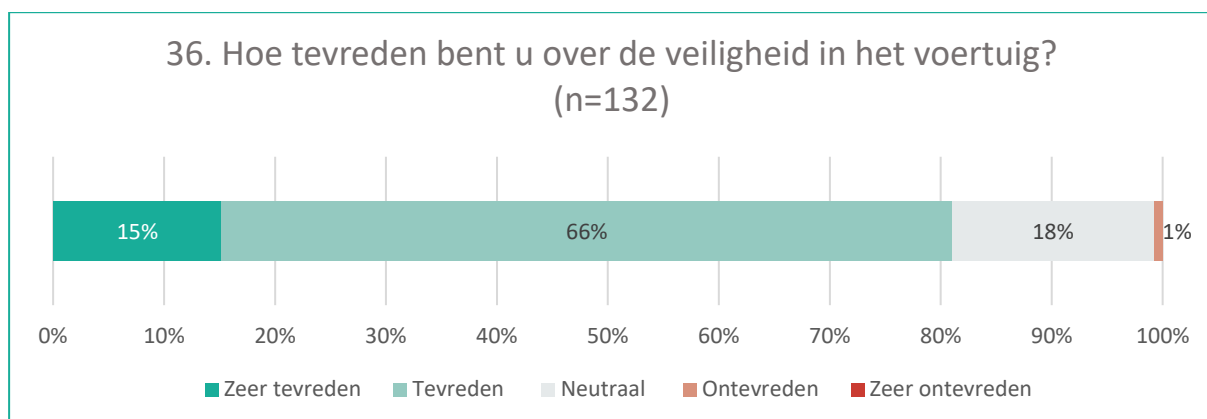
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=30).



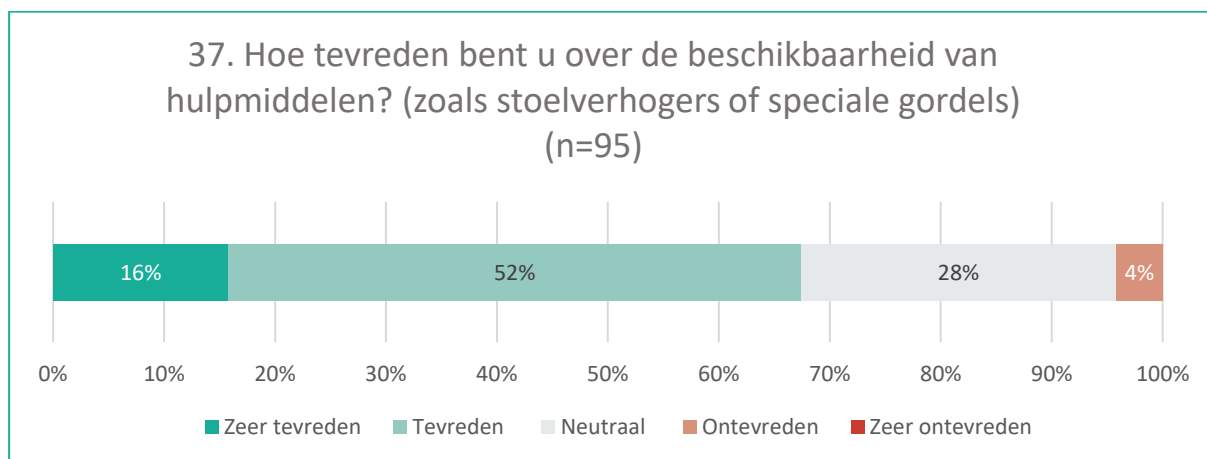
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=15).



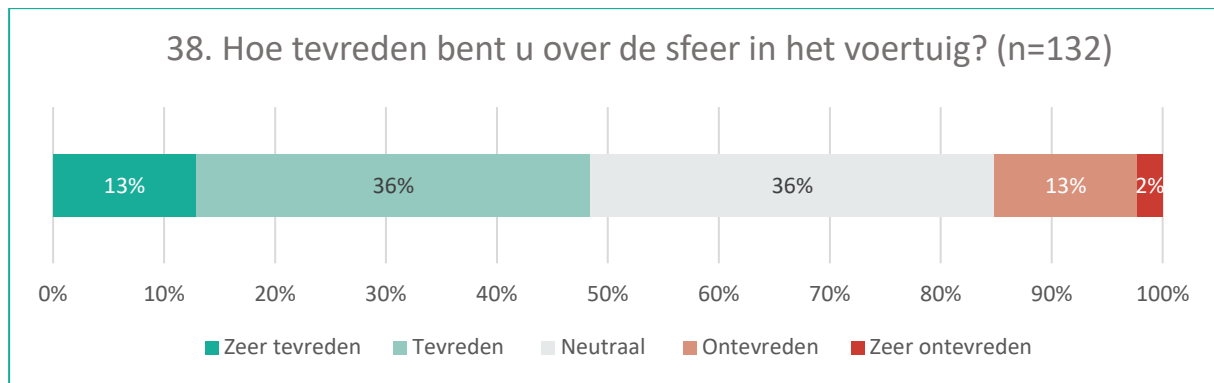
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=26).



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=19).



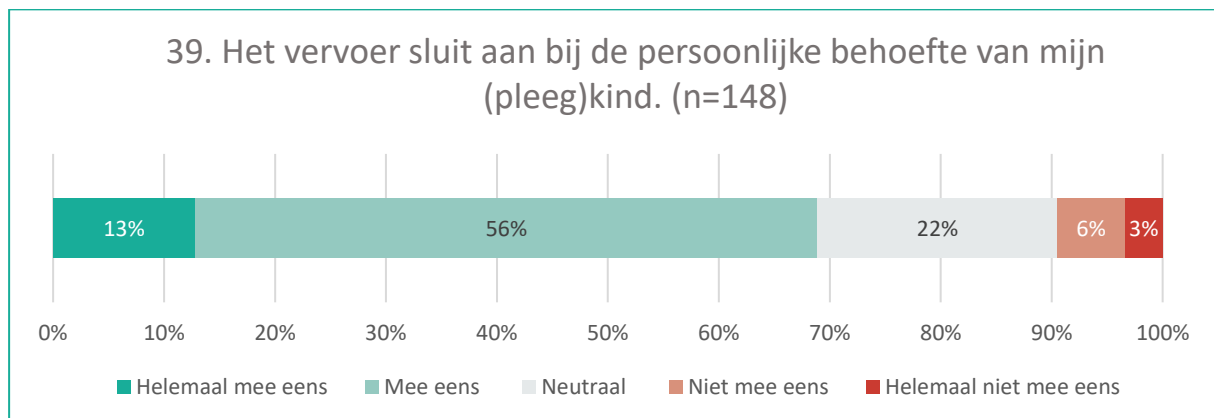
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=55).



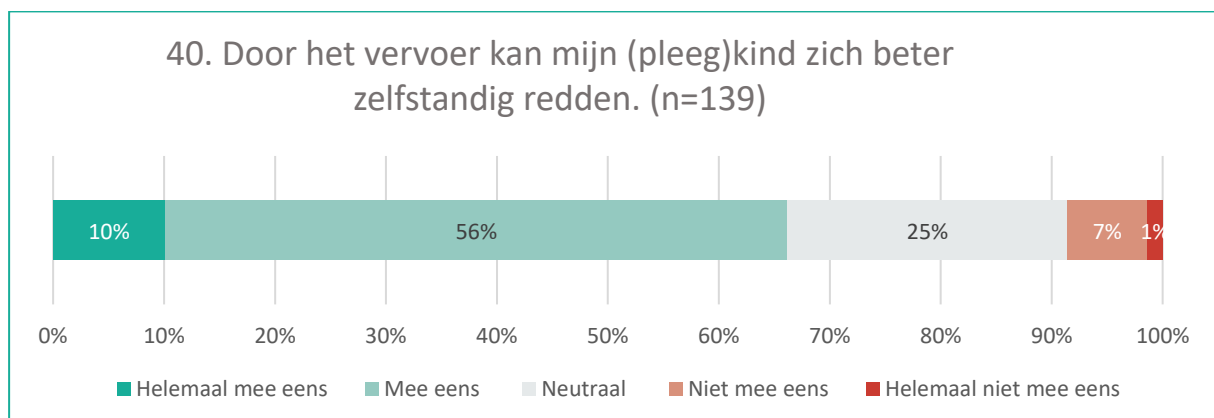
Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=18).

2.5 Algemeen oordeel over de vervoerder

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



Antwoordoptie 'N.v.t./Geen mening': (n=1).



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

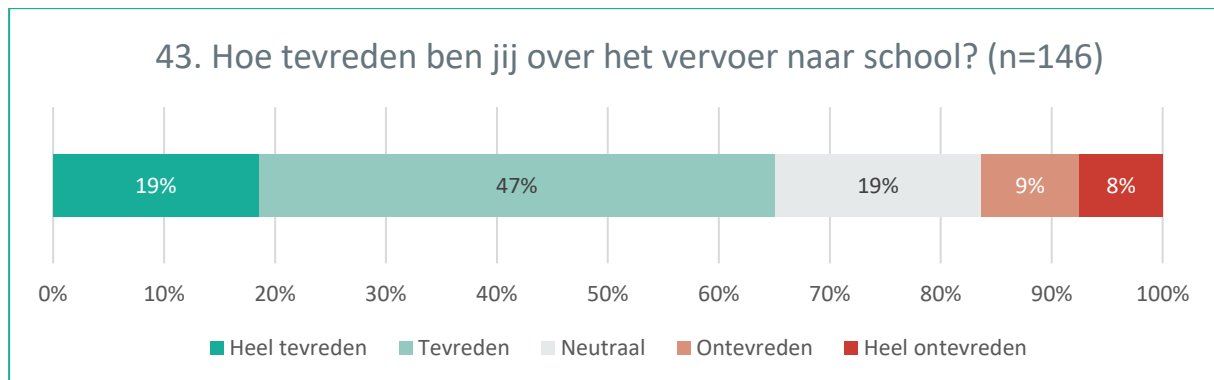
41. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10=heel tevreden) (n=150)		
	Gemiddelde	Laagste en hoogste cijfer
Groningen-Centraal	7,0	1-10

Vraag 42 'Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties?' is een open vraag. Een samenvatting is te vinden in de hoofdrapportage met de resultaten van alle gemeenten samen.



2.6 Mening van uw (pleeg)kind

Deze paragraaf bevat tot slot de tevredenheid van respondenten over het vervoer naar school.



Uw contactpersonen

Jesse Hulsebosch - j.hulsebosch@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer - 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

