



## Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

|               |                 |                            |
|---------------|-----------------|----------------------------|
| Uw brief van: | Ons kenmerk:    | 1283331                    |
| Uw kenmerk:   | Contact:        | Bianca Weijs               |
| Bijlage(n):   | Doorkiesnummer: | 010-5061734                |
|               | E-mailadres:    | b.weijs@bar-organisatie.nl |
|               | Datum:          | 14 november 2017           |

Betreft: Resultaten klanttevredenheidsonderzoeken doelgroepenvervoer

Geachte raadsleden,

### INLEIDING

In het huidige vervoerscontract is bepaald dat de kwaliteit op de uitvoering van het doelgroepenvervoer gemonitord wordt. De gemeente is hierdoor verplicht om eenmaal per jaar de klanttevredenheid bij de doelgroep te toetsen. Dit onderdeel is uitgevoerd door onderzoeksbureau Kwiz. Aan de hand van de responsen zijn er 2 eindrapportages samengesteld voor zowel het Wmo-, als het Leerlingenvervoer. Het onderzoek is in juni 2017 uitgezet bij alle gebruikers van het doelgroepenvervoer.

De gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn uitgevraagd over 6 onderdelen:

1. Punctualiteit en ritduur;
2. Dienstverlening chauffeur;
3. Rijgedrag en veiligheid;
4. Voertuig;
5. Communicatie met de vervoerder;
6. Tevredenheid in het algemeen.

Aan de gebruikers is gevraagd om deze onderdelen te beoordelen met een eindcijfer tussen 1-10. Hieruit is een gemiddeld rapportcijfer tot stand gekomen. In het contract is opgenomen dat de vervoerder minimaal een 7 voor de algemene tevredenheid van de uitvoering moet behalen. De klanten van het WMO-vervoer geven een rapportcijfer 7,5. De klanten van het leerlingenvervoer geven het rapportcijfer 7,8.

Wij informeren u via deze raadsinformatiebrief verder over de uitkomsten van het onderzoek.

### KERNBOODSCHAP

De belangrijkste conclusies uit de rapporten volgen hieronder per vervoersonderdeel.

#### *Leerlingenvervoer*

- De algemene score over de uitvoering van het leerlingenvervoer is goed (7,8).
- De mogelijke verbeterpunten liggen op gebied van:
  - o ophaaltijd-, en afzettijden;
  - o ritduur;



- o communicatie met de vervoerder;
- o klachtafhandeling.

#### *Wmo-vervoer*

- De algemene score over de uitvoering van het Wmo vervoer is goed (7,5).
- De mogelijke verbeterpunten liggen op gebied van:
  - o ophaal-, en afzettijden;
  - o contact met chauffeur;
  - o klachtafhandeling.

#### **CONSEQUENTIES**

Bij een nadelig eindgemiddelde wordt er een bonus-malus regeling toegepast, maar omdat de vervoerder over het jaar 2016 een positief eindgemiddelde heeft gescoord, worden er geen verdere acties ondernomen en wordt het vervoerscontract nog eenmaal verlengd voor de periode van 01-08-2018 t/m 01-08-2019

#### **VERVOLG**

De uitkomsten van dit onderzoek worden met de vervoerder besproken, waarbij we ingaan op de verbeterpunten. Tevens biedt het klanttevredenheidsonderzoek input voor het actualiseren van de nieuwe Verordening.

#### **BIJLAGEN**

1283329 Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer;  
1283326 Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Hans-Christoph Wagner



**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK  
WMO-VERVOER  
GEMEENTE ALBRANDSWAARD**

# Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer gemeente Albrandswaard

## Colofon

### Opdrachtgever

Gemeente Albrandswaard

### Datum

Augustus 2017

### Auteur

Tessa Schoot Uiterkamp

### KWIZ

Stavangerweg 23 - 5  
9723 JC Groningen  
050 - 5252473  
contact@kwiz.nl

### Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....                               | 3  |
| 1. Respondenten .....                         | 4  |
| 1.1. Respons .....                            | 4  |
| 1.2. Vervoerder .....                         | 4  |
| 1.3. Mate gebruik .....                       | 5  |
| 2. Uitkomsten enquête .....                   | 6  |
| 2.1. Stiptheid .....                          | 6  |
| 2.2. Dienstverlening door de chauffeurs ..... | 6  |
| 2.3. Rijgedrag en veiligheid .....            | 7  |
| 2.4. Voertuig .....                           | 8  |
| 2.5. Contact met Munckhof .....               | 8  |
| 2.6. Klachten .....                           | 10 |
| 2.7. Rapportcijfer .....                      | 10 |
| 2.8. Eventuele keuzevrijheid vervoerder ..... | 10 |
| 3. Conclusies .....                           | 12 |
| Vragenlijst .....                             | 14 |

## Inleiding

De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (BAR-gemeenten) hebben in het contract met taxivervoerder Munckhof opgenomen dat er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder inwoners die gebruikmaken van het Wmo-vervoer. In dit onderzoek beoordelen klanten het vervoer op onder andere stiptheid, dienstverlening, veiligheid en contact. In 2016 heeft Munckhof dit onderzoek zelf uitgevoerd. De BAR-gemeenten hebben KWIZ gevraagd om het onderzoek in 2017 uit te voeren.

Het onderzoek is in alle drie gemeenten tegelijkertijd uitgevoerd en de vragenlijsten zijn gelijk. Dit geeft de mogelijkheid om de gemeenten met elkaar te vergelijken. Daarnaast zijn de vragenlijsten zoveel mogelijk gelijk aan die van het onderzoek dat in 2016 is uitgevoerd door Munckhof.

### Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Albrandswaard die in 2017 gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer. Dit zijn 464 inwoners. De vragenlijsten zijn verstuurd in juli 2017 en konden zowel online als op papier worden ingevuld.

Per abuis zijn ook inwoners die in het verleden gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer aangeschreven. De teruggekomen vragenlijsten waarvan niet zeker was of deze zijn ingevuld door mensen die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het vervoer in 2017 zijn niet meegenomen in de analyse.

### Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk gaan we in op de respons. In hoofdstuk twee komen de uitkomsten aan bod. Daarin volgen we de volgorde van de vragenlijst en geven we per thema de mate van tevredenheid weer. In hoofdstuk drie formuleren we een aantal conclusies en vergelijken we de uitkomsten met die van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk. Eveneens vergelijken we, waar mogelijk, met de uitkomsten van vorig jaar. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden dus niet mee. In de grafieken staan de percentages per antwoordcategorie als label. Voor de leesbaarheid worden hele kleine aandelen, zoals 1 procent, niet weergegeven als label.

## 1. Respondenten

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de respons op de enquête en de achtergrondkenmerken van de respondenten.

### 1.1. Respons

Onderstaande tabel geeft de respons weer.

Tabel 1.1.1 Respons vragenlijst

| Aantal actieve gebruikers 2017 | Aantal respondenten | Respons |
|--------------------------------|---------------------|---------|
| 464                            | 302                 | 65%     |

In 2017 zijn er 464 actieve gebruikers van het Wmo-vervoer. Er hebben 302 mensen de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld waardoor dat de groep is waarover de analyse kan worden gedaan. Dit zijn respondenten die weten door welk taxibedrijf ze worden vervoerd. Een respons van 302 op een doelgroep van 464 is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen<sup>1</sup>.

De *aangeschreven* doelgroep is groter dan 464. Er zijn namelijk ook mensen aangeschreven die wel een pas hebben maar geen gebruik hebben gemaakt van het vervoer in 2017 (misschien wel in 2016). Dit bemoeilijkt de berekening van de daadwerkelijke respons. Er is wel geprobeerd een zo goed mogelijke selectie te maken onder de teruggekomen vragenlijsten. Hierbij zijn mensen die aangaven in 2017 geen gebruik te hebben gemaakt van het vervoer buiten beschouwing gelaten.

### 1.2. Vervoerder

De volgende tabel geeft weer door welk taxibedrijf de respondenten worden vervoerd.

Tabel 1.2.1 Taxibedrijf

| Taxibedrijf              | Aantal     | Aandeel     |
|--------------------------|------------|-------------|
| Munckhof taxi Ridderkerk | 294        | 97%         |
| Edad                     | 5          | 2%          |
| Taxi Vlasblom            | 3          | 1%          |
| <b>Totaal</b>            | <b>302</b> | <b>100%</b> |

Bijna alle respondenten worden vervoerd door Munckhof taxi Ridderkerk.

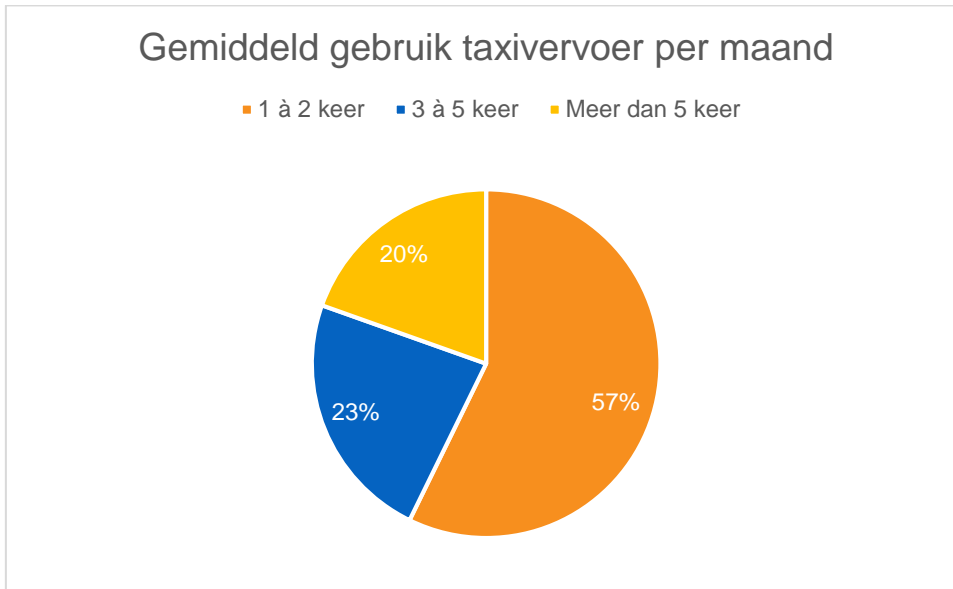
Omdat nagenoeg alle respondenten door hetzelfde taxibedrijf worden vervoerd, is het voor de analyse niet zinvol om de antwoorden uit te splitsen naar taxibedrijf.

<sup>1</sup> Bij een doelgroep van 464 is een respons van 211 voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

### 1.3. Mate gebruik

De volgende figuur geeft het gemiddelde gebruik per maand weer.

*Figuur 1.3.1. Gemiddeld gebruik taxivervoer (N=276)*



Ruim de helft van de respondenten maakt ongeveer 1 à 2 keer per maand gebruik van het taxivervoer. Een kleine groep van 20 procent gebruikt de taxi meer dan 5 keer per maand.



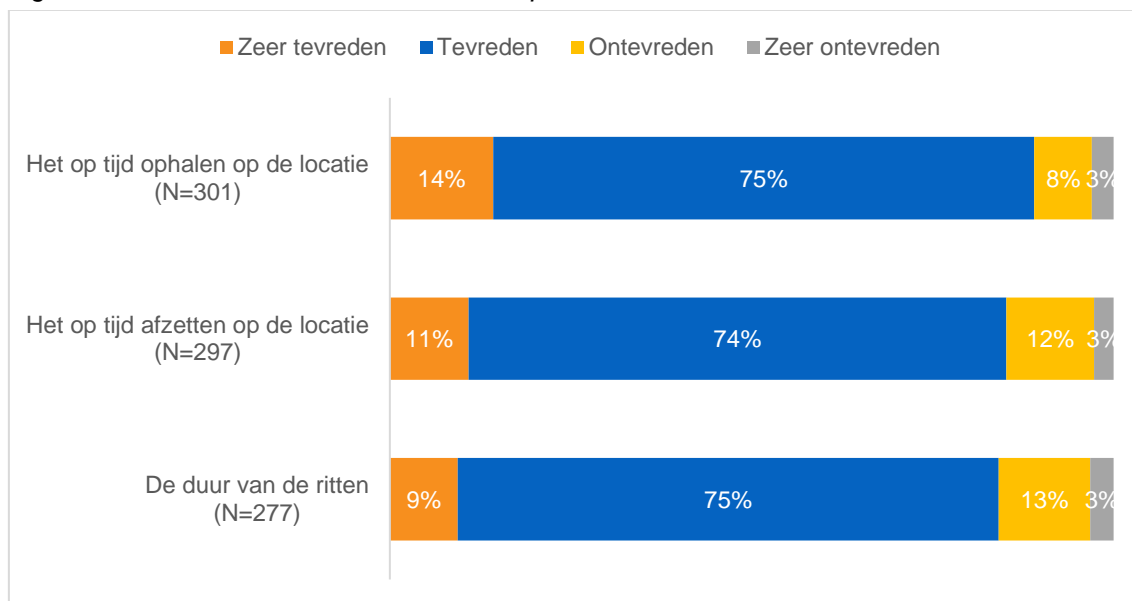
## 2. Uitkomsten enquête

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van de enquête weer. Dit doen we aan de hand van de opbouw van de vragenlijst.

### 2.1. Stiptheid

Respondenten hebben de stiptheid van de ritten op drie onderdelen beoordeeld. Dit deden ze door aan te geven hoe tevreden ze daarover zijn.

*Figuur 2.1.1. Mate van tevredenheid over stiptheid*

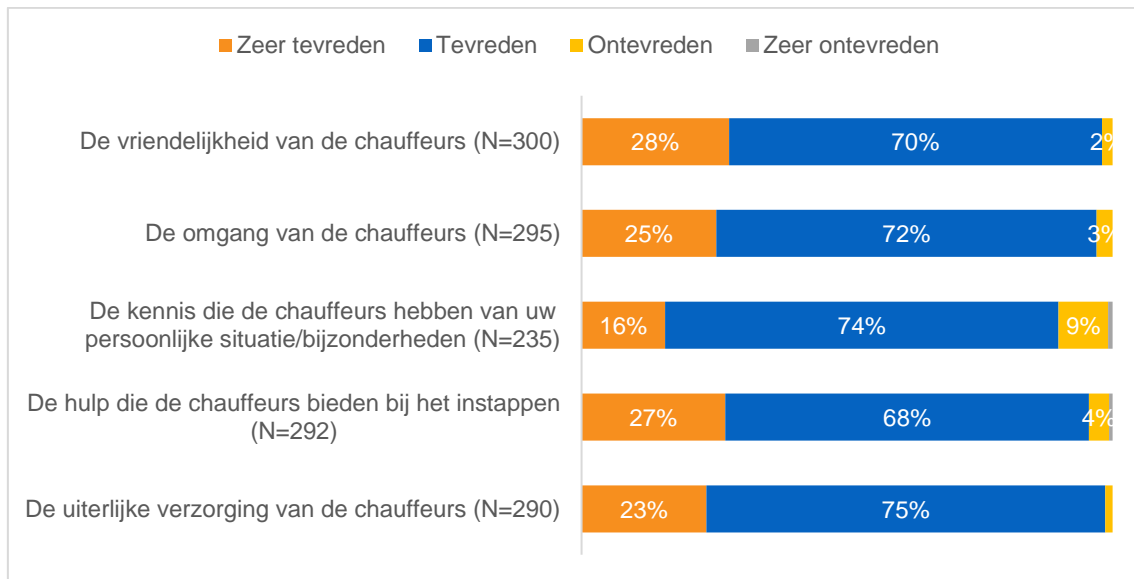


De meeste respondenten zijn tevreden over de stiptheid van de ritten, met name over het op tijd ophalen en afzetten op de locatie. Een groep van 16 procent is echter (zeer) ontevreden over het op tijd afzetten en de duur van de ritten. Dit hangt met elkaar samen, hoe langer de rit duurt, hoe later iemand op de locatie is.

### 2.2. Dienstverlening door de chauffeurs

De volgende figuur geeft weer hoe tevreden de respondenten zijn over de dienstverlening door de chauffeurs.

*Figuur 2.2.1. Mate van tevredenheid over dienstverlening chauffeurs*

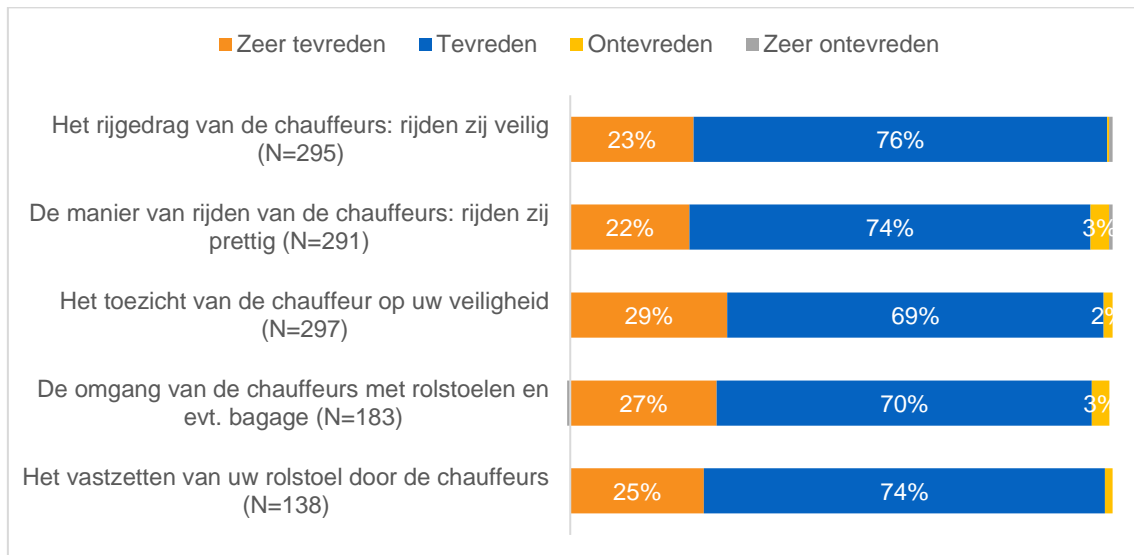


Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs, zo is 28 procent zeer tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeurs. Een op de tien respondenten is (zeer) ontevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van hun persoonlijke situatie en bijzonderheden.

### 2.3. Rijgedrag en veiligheid

De volgende figuur geeft de mate van tevredenheid over vijf onderdelen van het rijgedrag en de veiligheid van de ritten weer.

*Figuur 2.3.1. Mate van tevredenheid over rijgedrag en veiligheid*

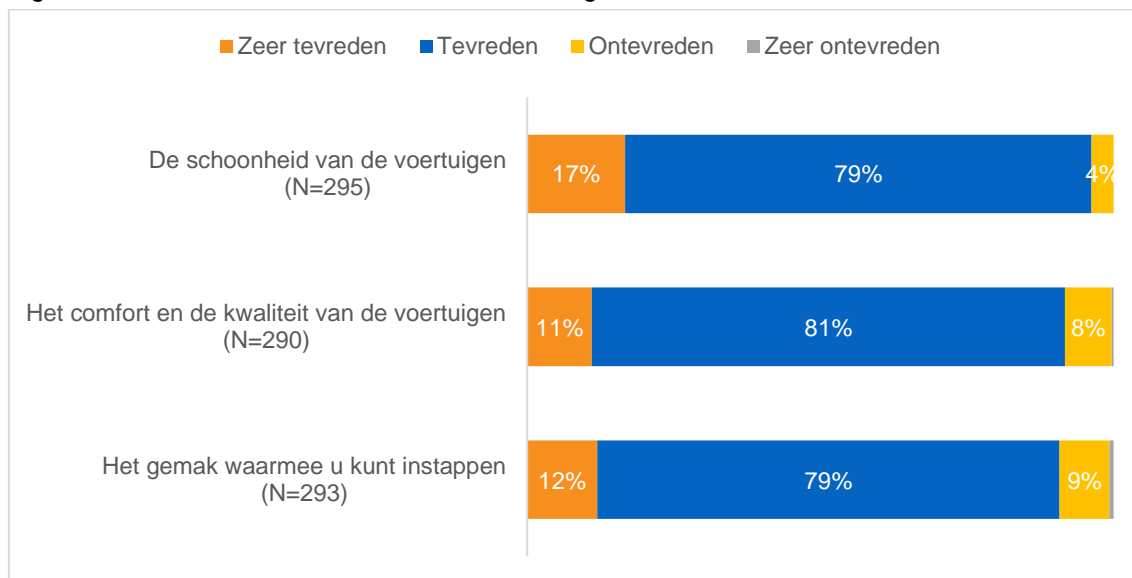


Nagenoeg alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het rijgedrag van de chauffeurs en de veiligheid van de ritten. Zo is slechts 4 procent niet tevreden over de manier van rijden.

## 2.4. Voertuig

De respondenten hebben het voertuig op drie onderdelen beoordeeld.

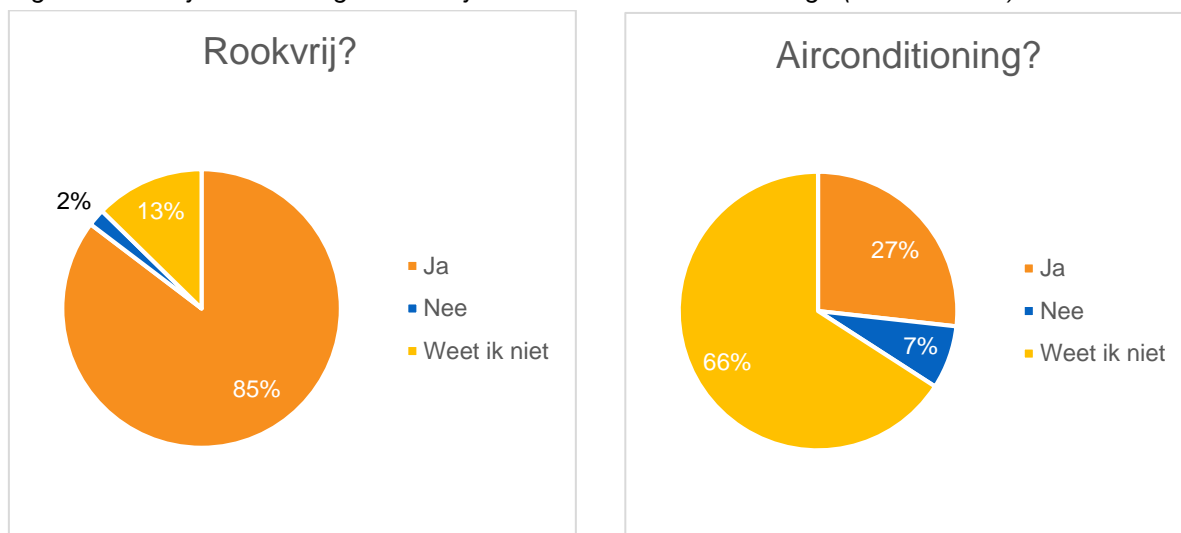
*Figuur 2.4.1. Mate van tevredenheid over voertuig*



Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over hoe schoon de voertuigen zijn. Daarnaast is 9 procent ontevreden over het gemak waarmee ze kunnen instappen.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of de voertuigen rookvrij zijn en of de voertuigen airconditioning hebben.

*Figuur 2.4.2. Zijn de voertuigen rookvrij en hebben ze airconditioning? (N=300 & 299)*

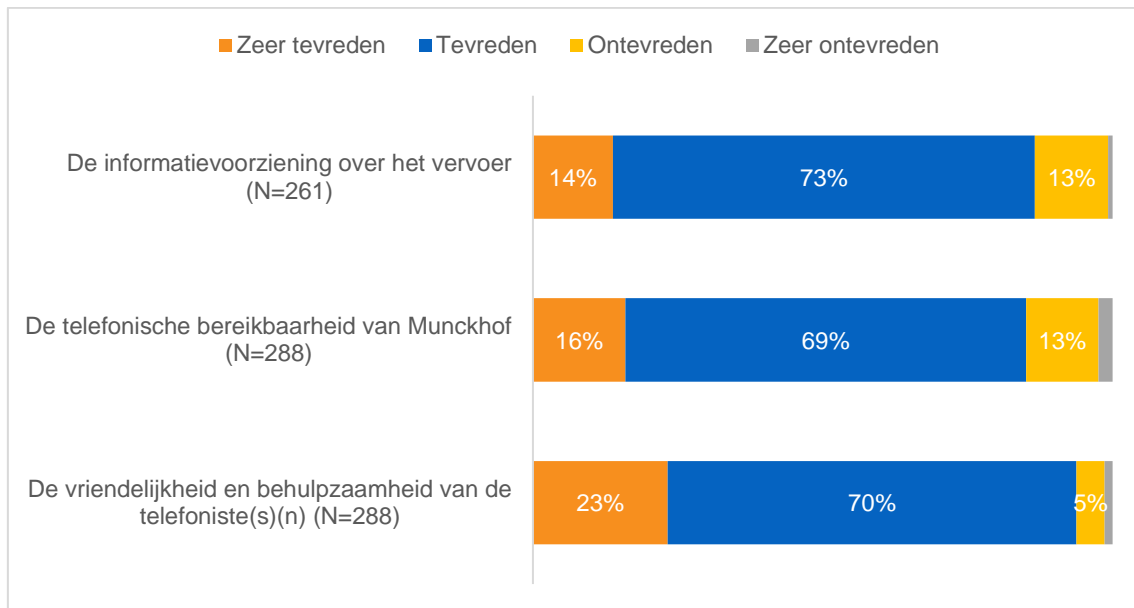


Volgens 2 procent zijn de voertuigen niet rookvrij. De meeste respondenten geven echter aan dat de voertuigen wel rookvrij zijn. Twee op de drie respondenten weten niet of de voertuigen airconditioning hebben. Van degenen die dat wel weten geeft het grootste deel aan dat de voertuigen dit wel hebben.

## 2.5. Contact met Munckhof

De respondenten hebben drie vragen beantwoord over het contact met Munckhof.

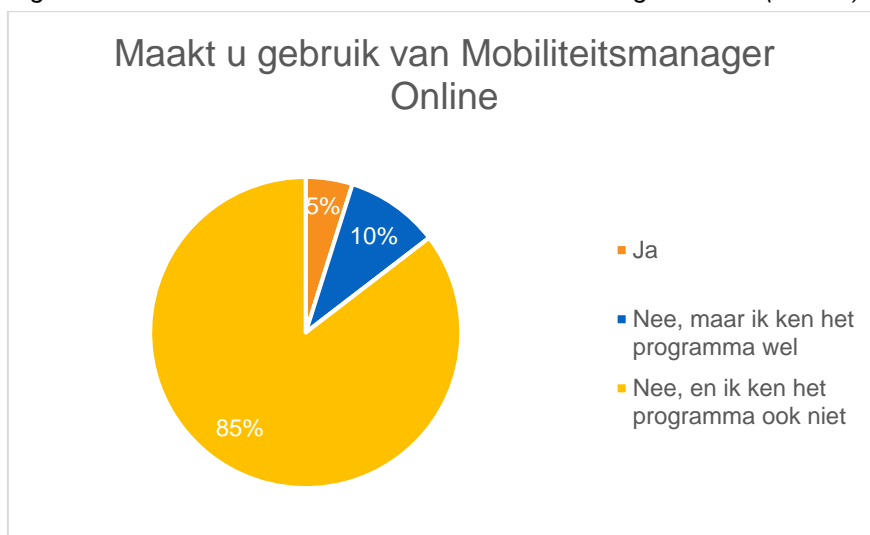
*Figuur 2.5.1. Mate van tevredenheid over contact Munckhof*



70 procent van de respondenten is tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de telefoniste(s)(n) bij Munckhof en 23 procent is daarover zeer tevreden. Over de informatievoorziening en de telefonische bereikbaarheid zijn iets minder respondenten tevreden, maar nog steeds is een ruime meerderheid daar positief over.

De volgende figuur geeft aan of mensen het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof kennen of gebruiken.

*Figuur 2.5.2. Gebruik en bekendheid Mobiliteitsmanager Online (N=288)*

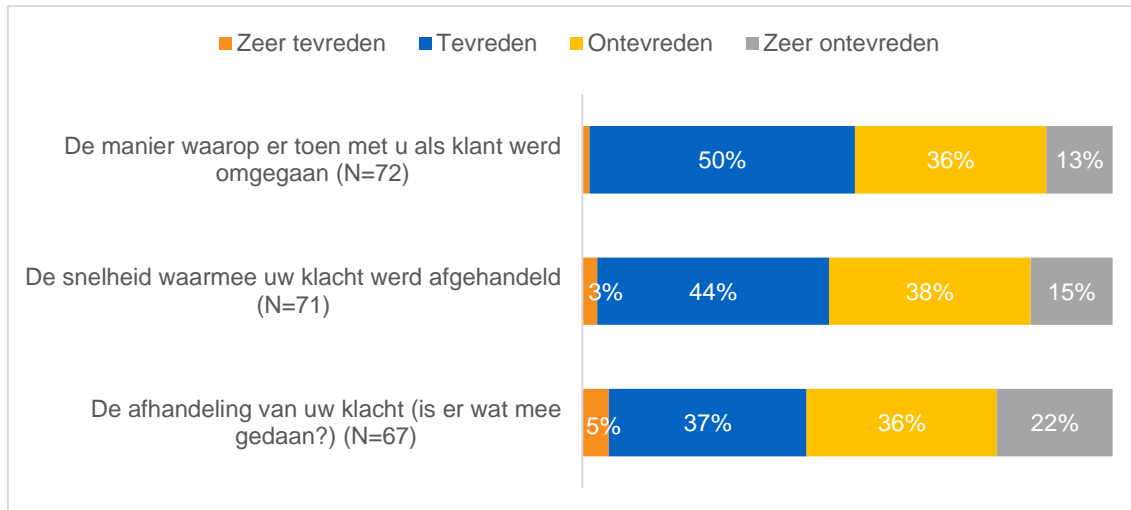


Het grootste deel van de respondenten kent het programma Mobiliteitsmanager Online niet. Slechts 5 procent maakt gebruik van het programma. Die respondenten (14 in getal) hebben aangegeven hoe tevreden ze zijn over de uitleg/instructie, de gebruiksvriendelijkheid en de mogelijkheden van het programma. Voor al deze drie aspecten geldt dat ongeveer 80 procent daarover (zeer) tevreden is.

## 2.6. Klachten

26 procent van de respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. De volgende figuur geeft weer hoe tevreden zij zijn over het vervolg van hun klacht.

*Figuur 2.6.1. Mate van tevredenheid over vervolg klacht bij Munckhof*



Meer dan de helft (58 procent) respondenten die wel eens een klacht hebben ingediend bij Munckhof is niet tevreden over de afhandeling van hun klacht (22 procent is zelfs zeer ontevreden). Ook over de snelheid waarmee hun klacht werd afgehandeld is meer dan de helft (zeer) ontevreden.

## 2.7. Rapportcijfer

De respondenten geven hun taxibedrijf gemiddeld een rapportcijfer van 7,5 voor het vervoer. De volgende tabel laat het gemiddelde rapportcijfer zien, uitgesplitst naar de mate waarin mensen gebruikmaken van het vervoer.

*Tabel 2.7.1 Rapportcijfer taxivervoer naar mate van gebruik*

| Gebruik per maand | Rapportcijfer | Aantal respondenten |
|-------------------|---------------|---------------------|
| 1 à 2 keer        | 7,5           | 151                 |
| 3 à 5 keer        | 7,7           | 63                  |
| Meer dan 5 keer   | 7,4           | 52                  |

De verschillen tussen de groepen die meer en minder vaak gebruik maken van het taxivervoer zijn klein.

## 2.8. Eventuele keuzevrijheid vervoerder

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd of ze liever zelf zouden kiezen wie hun vervoerder is. Op dit moment kiest Munckhof door welk taxibedrijf ze worden vervoerd.

*Figuur 2.8.1. Zou u liever zelf kiezen wie uw vervoerder is? (N=293)*



Een minderheid van 12 procent van de respondenten zou graag zelf hun vervoerder kiezen als dat mogelijk zou zijn. Bijna de helft (48 procent) weet niet wat ze wil. Respondenten die zelf hun vervoerder zouden willen kiezen geven hun taxibedrijf ook een lager cijfer dan respondenten die niet zelf willen kiezen.

Vervolgens vroegen we de respondenten of ze zouden kiezen voor een ander taxibedrijf als vervoer, als dat mogelijk zou zijn.

*Figuur 2.8.2. Zou u kiezen voor een ander taxibedrijf indien mogelijk? (N=293)*



Bijna een op de tien respondenten (8 procent) zou voor een ander taxibedrijf als vervoerder kiezen als dat mogelijk zou zijn. Een op de drie weet het niet en de meerderheid zou niet wisselen van vervoerder.

### 3. Conclusies

In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste uitkomsten en conclusies weer.

#### Resultaten

Bijna alle respondenten worden vervoerd door Munckhof taxi Ridderkerk. Ruim de helft gebruikt 1 à 2 keer per maand het taxivervoer en 20 procent gebruikt meer dan 5 keer per maand de taxi. Gemiddeld geven de respondenten aan het taxivervoer het rapportcijfer 7,5.

Bijna negen op de tien respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de stiptheid van de ritten. In totaal is 16 procent (zeer) ontevreden over de duur van de ritten en het op tijd afzetten op de locatie. Respondenten die meer dan vijf keer per maand gebruikmaken van het taxivervoer zijn daarover vaker ontevreden dan respondenten die minder vaak gebruikmaken van het vervoer. In de opmerkingen aan het einde van de vragenlijst hebben veel respondenten wel aangegeven dat de wachttijden lang zijn. Een andere opmerking die vaker werd gemaakt was de slechte planning, zo vindt een aantal respondenten dat er veel wordt omgereden.

Bijna alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs en hun rijgedrag. De chauffeurs zijn vriendelijk, bieden hulp bij het instappen en rijden veilig. Een op de tien respondenten is echter ontevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van hun persoonlijke situatie en bijzonderheden.

Ruim 13 procent is ontevreden over de informatievoorziening over het vervoer. Zij vinden dat ze niet tijdig en volledig worden geïnformeerd indien dat nodig is. Tegelijkertijd is 73 procent tevreden en 14 procent zelfs zeer tevreden over de informatievoorziening en. In totaal is 85 procent (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van Munkchhof en de overige 15 procent is (zeer) ontevreden.

Een op vier respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. Daarvan is 36 procent ontevreden over de afhandeling van hun klacht en 22 procent zelfs zeer ontevreden. Eveneens een meerderheid (53 procent) is (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee hun klacht werd afgehandeld.

Een minderheid van 12 procent van de respondenten zou liever zelf kiezen wie hun vervoerder is dan dat Munckhof dat voor ze bepaalt. Deze respondenten geven het taxivervoer ook een lager cijfer dan andere respondenten. 8 procent zou daadwerkelijk kiezen voor een ander taxibedrijf als dat zou kunnen.

#### Vergelijking met vorig jaar

In 2016 heeft Munckhof zelf een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners uit de BAR-gemeenten. In de resultaten is toen geen onderscheid gemaakt naar gemeente. Daarom kunnen we resultaten van nu alleen vergelijken met de resultaten van alle drie gemeenten toen.

Gemiddeld gaven respondenten het taxivervoer in 2016 een 7,8, nu is dat een 7,5. Respondenten zijn nu wat vaker tevreden over het op tijd ophalen op de locatie. In 2016 waren ze ook al erg tevreden over de dienstverlening van de chauffeur en diens rijgedrag. Respondenten zijn nu wat vaker tevreden over de informatievoorziening over het vervoer dan vorig jaar. Op de meeste andere onderdelen zijn de verschillen klein.

#### Vergelijking met de twee andere gemeenten

In de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk is dezelfde vragenlijst verstuurd. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten gaven voor het taxivervoer is in alle drie gemeenten bijna gelijk; in Albrandswaard gaf men een 7,5, in Barendrecht een 7,3 en in Ridderkerk een 7,5.

De mate waarin respondenten gebruikmaken van de taxi is in Albrandswaard ongeveer gelijk aan dat in de andere gemeenten. In Albrandswaard zijn de respondenten wel wat vaker (zeer)

tevreden over het op tijd ophalen op de locatie dan in de andere twee gemeenten. Over de dienstverlening en het rijgedrag van de chauffeurs zijn ze ongeveer net zo tevreden als in de andere twee gemeenten. Dit geldt ook over het contact met Munckhof en de manier waarop Munckhof met klachten omgaat. Ook in Barendrecht en Ridderkerk zijn de meeste mensen (zeer) ontevreden over de manier waarop hun klacht werd afgehandeld.



## Vragenlijst

### Vervoerder

#### 1. Door welk taxibedrijf wordt u vervoerd?

- Munckhof taxi Ridderkerk       Edad       Dat weet ik niet  
 Taxi Vlasblom       Anders, namelijk...

### Onderdeel 1: Stiptheid van de ritten

#### 2. Hoe tevreden bent u over...

|                                     | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het op tijd ophalen op de locatie?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het op tijd afzetten op de locatie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de duur van de ritten?              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Onderdeel 2: Dienstverlening door de chauffeurs

#### 3. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de vriendelijkheid van de chauffeurs?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de omgang van de chauffeurs?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de kennis die de chauffeurs hebben van uw persoonlijke situatie en bijzonderheden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de hulp die de chauffeurs bieden bij het instappen?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de uiterlijke verzorging van de chauffeurs?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |
|---|
| <b>Onderdeel 3: Rijgedrag en veiligheid</b> |
|---|

## 4. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het rijgedrag van de chauffeurs: rijden zij veilig?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de manier van rijden van de chauffeurs: rijden zij prettig? (bijv. op tijd afremmen, rustig optrekken) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het toezicht van de chauffeurs op uw veiligheid (bijv. over het dragen van de veiligheidsgordel)?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de omgang van de chauffeurs met rolstoelen en evt. bagage?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het vastzetten van uw rolstoel door de chauffeurs?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                              |
|------------------------------|
| <b>Onderdeel 4: Voertuig</b> |
|------------------------------|

## 5. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de schoonheid van de voertuigen?               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het comfort en de kwaliteit van de voertuigen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het gemak waarmee u kunt instappen?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 6. Zijn de voertuigen rook vrij?

|                             |                              |                                       |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Weet ik niet |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|

## 7. Hebben de voertuigen airconditioning?

|                             |                              |                                       |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Weet ik niet |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|

|  |
|--|
| <b>Onderdeel 5: Contact met Munckhof</b> |
|--|

**8.** Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de informatievoorziening over het vervoer (wordt u tijdig en volledig geïnformeerd indien dat nodig is)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de telefoniste(s)(n)?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**9.** Maakt u gebruik van het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof?

- Ja
  Nee, maar ik ken het programma wel (ga door naar vraag 11)
  Nee, en ik ken het programma ook niet (ga door naar vraag 11)

Vraag 10 gaat over het programma Mobiliteitsmanager Online.

**10.** Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de uitleg/ instructie die u kreeg over het programma? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de gebruiksvriendelijkheid van het programma?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de mogelijkheden die het programma biedt?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                              |
|------------------------------|
| <b>Onderdeel 6: Klachten</b> |
|------------------------------|

**11.** Heeft u wel eens een klacht ingediend bij Munckhof?

- Ja
  Nee (ga door naar vraag 13)

**12. Hoe tevreden bent u over...**

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de manier waarop er toen met u als klant werd omgegaan? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de snelheid waarmee uw klacht werd afgehandeld?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De afhandeling van uw klacht (is er wat mee gedaan?)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Onderdeel 7: Algemeen**

13. Welk rapportcijfer van 1 – 10 geeft u uw taxibedrijf voor het vervoer?

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

14. Op dit moment kiest Munckhof door welk taxibedrijf u wordt vervoerd. Zou u liever zelf kiezen wie uw vervoerder is? (het gaat hier om de keuzevrijheid die u dan heeft, niet om de vraag of u ook van taxibedrijf zou wisselen)

Ja                                       Nee                                       Weet ik niet

15. Als u de mogelijkheid zou krijgen, zou u dan kiezen voor een ander taxibedrijf als vervoerder?

Ja                                       Nee                                       Weet ik niet

16. Hoe vaak maakt u gemiddeld per maand gebruik van het taxivervoer?

1 à 2 keer                                       3 à 5 keer                                       Meer dan 5 keer

17. In de ruimte hieronder kunt u eventuele opmerkingen of adviezen kwijt.

**Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!**  
**U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.**  
**Bent u deze kwijt? Het retour adres is: KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**



**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK  
LEERLINGENVERVOER  
GEMEENTE ALBRANDSWAARD**

# Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer gemeente Albrandswaard

## Colofon

### Opdrachtgever

Gemeente Albrandswaard

### Datum

Augustus 2017

### Auteur

Tessa Schoot Uiterkamp

### KWIZ

Stavangerweg 23 - 5  
9723 JC Groningen  
050 - 5252473  
contact@kwiz.nl

### Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....                               | 3  |
| 1. Respondenten .....                         | 4  |
| 1.1. Respons .....                            | 4  |
| 1.2. Vervoerder .....                         | 4  |
| 2. Uitkomsten enquête .....                   | 5  |
| 2.1. Stiptheid .....                          | 5  |
| 2.2. Dienstverlening door de chauffeurs ..... | 5  |
| 2.3. Rijgedrag en veiligheid .....            | 7  |
| 2.4. Voertuig .....                           | 8  |
| 2.5. Contact met Munckhof .....               | 9  |
| 2.6. Klachten .....                           | 10 |
| 2.7. Persoonlijk Vervoersbudget .....         | 10 |
| 2.8. Rapportcijfer .....                      | 12 |
| 2.9. Opmerkingen .....                        | 12 |
| 3. Conclusies .....                           | 13 |
| Vragenlijst .....                             | 15 |

## Inleiding

De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (BAR-gemeenten) hebben in het contract met taxivervoerder Munckhof opgenomen dat er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer. In dit onderzoek beoordelen ouders/verzorgers het vervoer op onder andere stiptheid, dienstverlening, veiligheid en contact.

Het onderzoek is in alle drie gemeenten tegelijkertijd uitgevoerd en de vragenlijsten zijn gelijk. Dit geeft de mogelijkheid om de gemeenten met elkaar te vergelijken.

### Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de ouders/verzorgers van de gemeente Albrandswaard die in het schooljaar 2016/2017 gebruik hebben gemaakt van het leerlingenvervoer. Er maken 70 kinderen gebruik van het leerlingenvervoer.

De vragenlijsten zijn verstuurd in juli 2017 en konden zowel online als op papier worden ingevuld.

### Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk gaan we in op de respons. In hoofdstuk twee komen de uitkomsten aan bod. Daarin volgen we de volgorde van de vragenlijst en geven we per thema de mate van tevredenheid weer. In hoofdstuk 3 formuleren we een aantal conclusies en vergelijken we de uitkomsten met die van de gemeenten Ridderkerk en Barendrecht. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond ook buiten beschouwing en geven we in de grafieken het aandeel respondenten dat zeer tevreden en tevreden is in één staaf weer. Hetzelfde geldt voor zeer ontevreden en ontevreden. Omdat het aantal respondenten klein is komt dit de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden dus niet mee.



## 1. Respondenten

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de respons op de enquête.

### 1.1. Respons

Onderstaande tabel geeft de respons weer.

Tabel 1.1.1 Respons vragenlijst

| Aantal gebruikers<br>2017 | Aantal respondenten | Respons |
|---------------------------|---------------------|---------|
| 70                        | 33                  | 47%     |

Aan ouders/verzorgers van 70 kinderen die gebruikmaken van het leerlingenvervoer is een vragenlijst verstuurd (maximaal één per huishouden). In totaal hebben 33 mensen een vragenlijst ingevuld. Dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. De resultaten moeten daarom voorzichtig worden geïnterpreteerd. De antwoorden geven een indicatie van wat de doelgroep vindt, maar kunnen niet worden generaliseerd naar de gehele populatie.

### 1.2. Vervoerder

De volgende tabel geeft weer door welk taxibedrijf de kinderen van de respondenten worden vervoerd.

Tabel 1.2.1 Taxibedrijf

| Taxibedrijf              | Aantal    | Aandeel     |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Munckhof taxi Ridderkerk | 18        | 55%         |
| Edad                     | 2         | 6%          |
| Vlasblom                 | 13        | 39%         |
| <b>Totaal</b>            | <b>33</b> | <b>100%</b> |

Ruim de helft van de kinderen wordt vervoerd door Munckhof taxi Ridderkerk. Door de lage aantallen kunnen we in de analyse geen onderscheid maken naar taxibedrijf.

<sup>1</sup> Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een populatie van 70 is een respons van 60 nodig om te spreken van een representatief onderzoek dat betrouwbaar is. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 90% is een respons van 56 nodig.

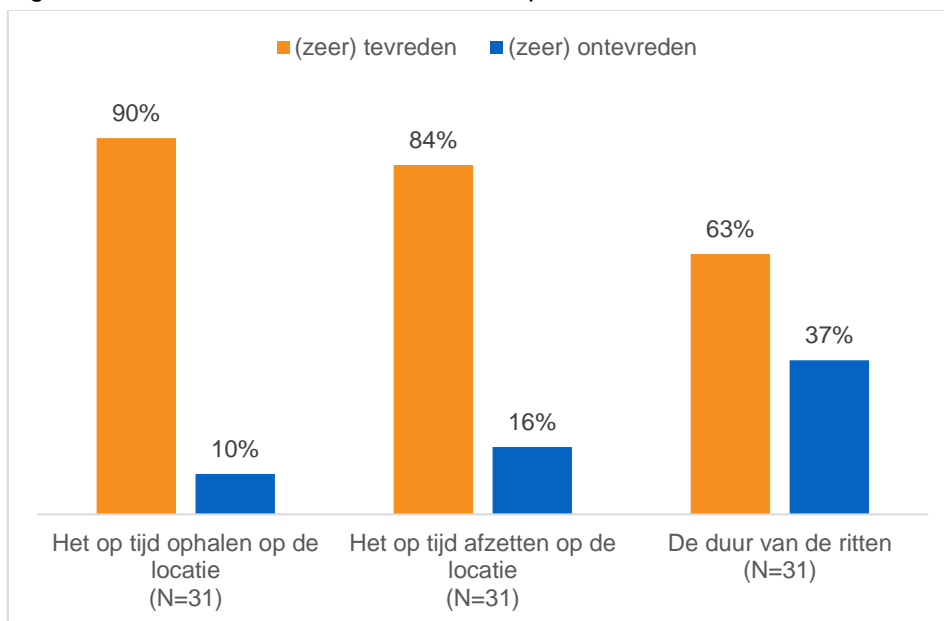
## 2. Uitkomsten enquête

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van de enquête weer. Dit doen we aan de hand van de opbouw van de vragenlijst.

### 2.1. Stiptheid

Respondenten hebben de stiptheid van de ritten op drie onderdelen beoordeeld. De volgende figuur geeft de mate van tevredenheid daarover weer.

*Figuur 2.1.1. Mate van tevredenheid over stiptheid*

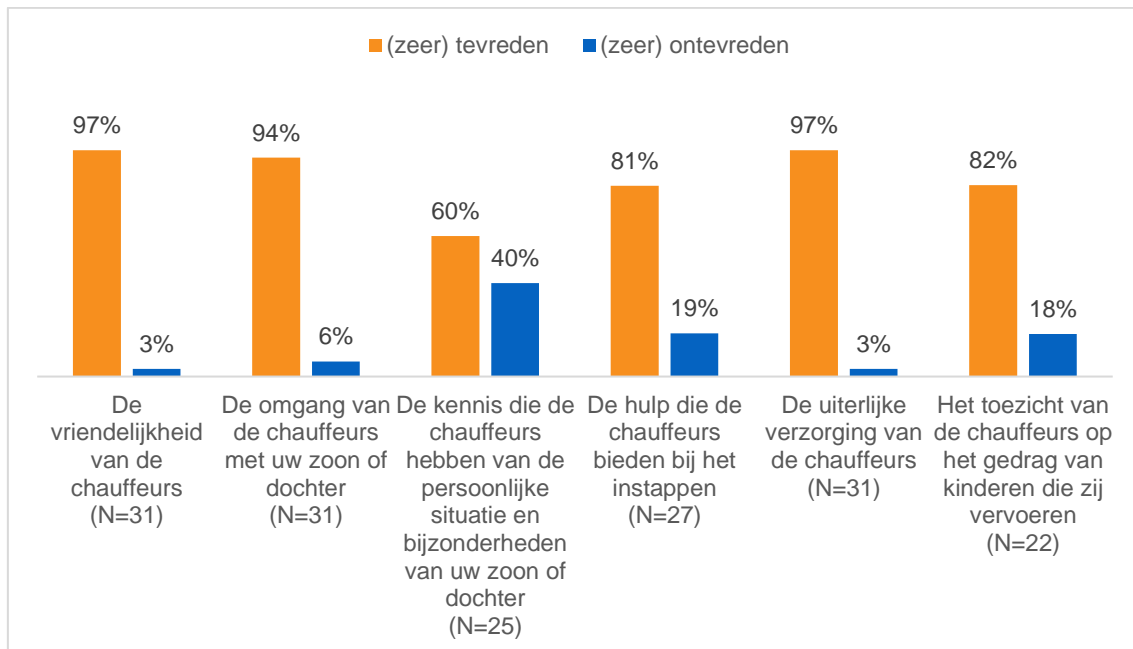


De meeste respondenten zijn tevreden over het op tijd ophalen en afzetten op de locatie. Ruim een op de drie respondenten (38 procent) is niet tevreden over de duur van de ritten (16 procent is zeer ontevreden). Ook in de toelichting geeft een aantal respondenten aan dat de ritten (te) lang duren.

### 2.2. Dienstverlening door de chauffeurs

De volgende figuur geeft weer hoe tevreden de respondenten zijn over de dienstverlening door de chauffeurs.

Figuur 2.2.1. Mate van tevredenheid over dienstverlening chauffeurs

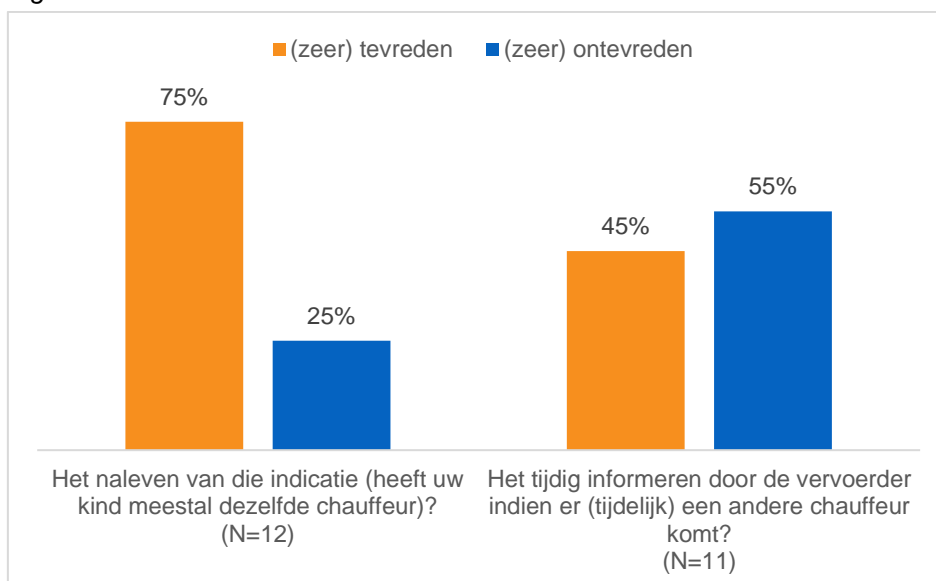


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de meeste onderdelen van de dienstverlening van de chauffeurs. Het minst tevreden zijn ze over de kennis die de chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van hun zoon of dochter. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat de chauffeur soms niet wacht tot haar zoon binnen is terwijl er niemand thuis is. Verder is 18 procent (zeer) ontevreden over het toezicht van de chauffeurs op het gedrag van de kinderen die zij vervoeren.

### Indicatie

Van 43 procent van de respondenten heeft hun zoon of dochter een indicatie om zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur vervoerd te worden. De volgende figuur geeft weer hoe tevreden zij zijn over het naleven van die indicatie en het tijdig informeren over een eventuele andere chauffeur.

Figuur 2.2.2. Mate van tevredenheid indicatie

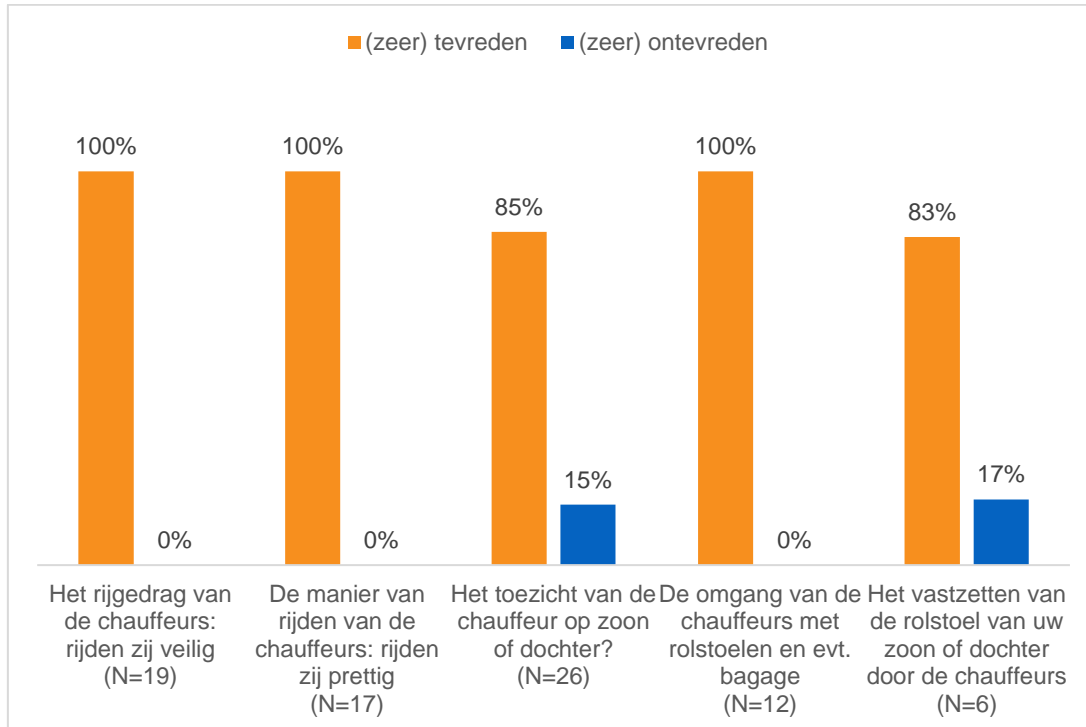


Drie kwart van de ouders zijn (zeer) tevreden over het naleven van de indicatie, hun kind heeft meestal dezelfde chauffeur. Toch is meer dan de helft (zeer) ontevreden over het tijdig informeren indien er een andere chauffeur komt.

### 2.3. Rijgedrag en veiligheid

De volgende figuur geeft de mate van tevredenheid over vijf onderdelen van het rijgedrag en de veiligheid van de ritten weer. Respondenten die hier geen onvoldoende zicht op hebben of de vraag niet van toepassing vonden, hebben de vraag niet ingevuld.

*Figuur 2.3.1. Mate van tevredenheid over rijgedrag en veiligheid*

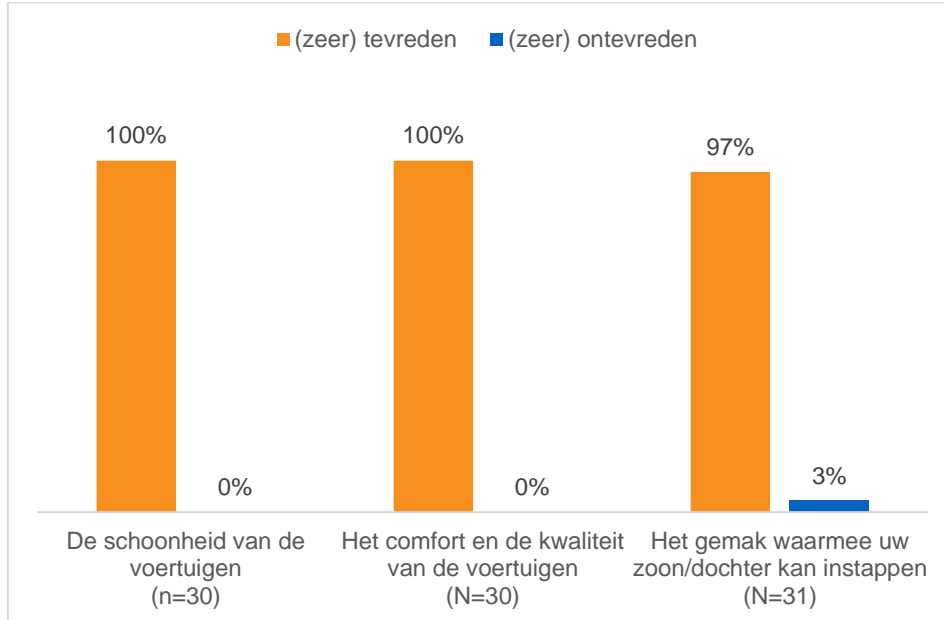


(bijna) alle respondenten die zicht hebben op het rijgedrag van de chauffeur, zijn daar (zeer) tevreden over. Een klein deel van 15 procent is (zeer) ontevreden over het toezicht van de chauffeur op hun zoon of dochter.

## 2.4. Voertuig

De respondenten hebben het voertuig op drie onderdelen beoordeeld.

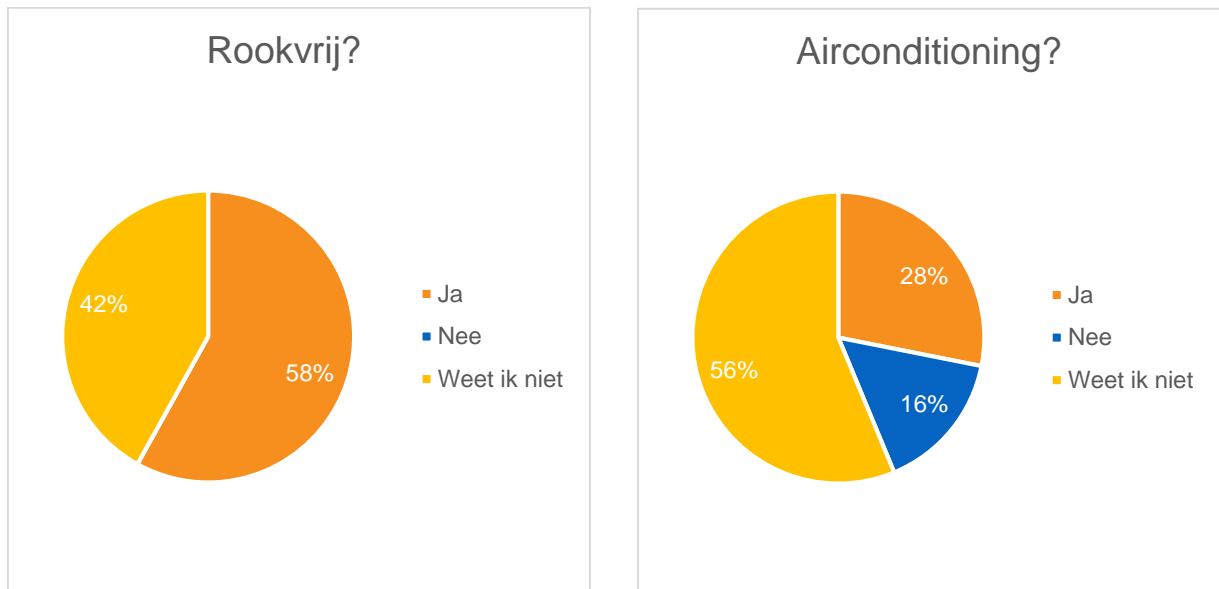
*Figuur 2.4.1. Mate van tevredenheid over voertuig*



De respondenten zijn (zeer) tevreden over de voertuigen.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of de voertuigen rookvrij zijn en of de voertuigen airconditioning hebben.

*Figuur 2.4.2. Zijn de voertuigen rookvrij en hebben ze airconditioning? (N=32)*

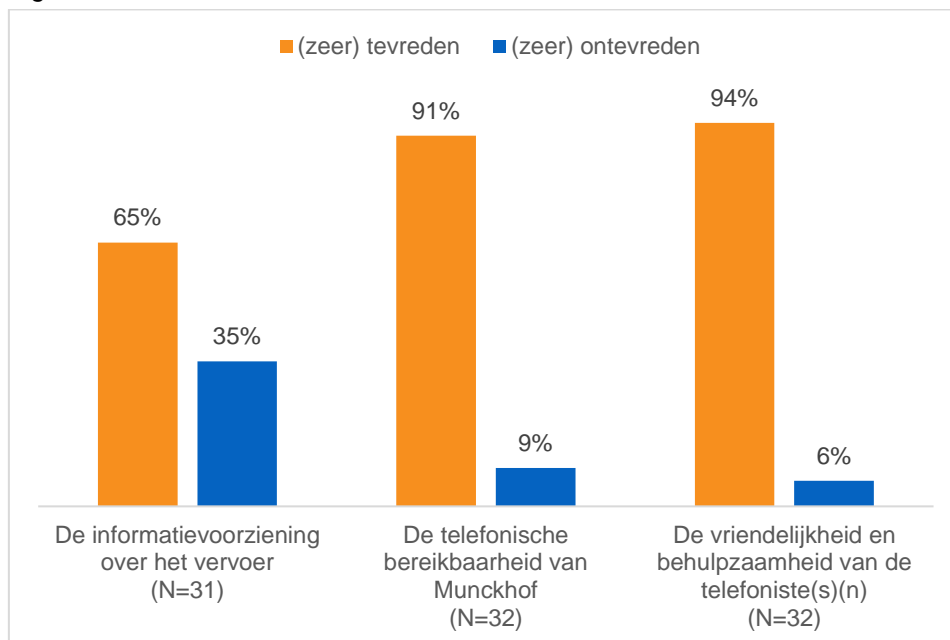


Ruim 40 procent van de respondenten weet niet of de voertuigen rookvrij zijn, maar van degenen die daar wel zicht op hebben geeft iedereen aan dat de voertuigen rookvrij zijn. Gevraagd naar het feit of er airconditioning in de voertuigen zit, zegt 28 procent dat dit er wel in zit en volgens 16 procent zit er geen airconditioning in de voertuigen.

## 2.5. Contact met Munckhof

De respondenten hebben drie vragen beantwoord over het contact met Munckhof.

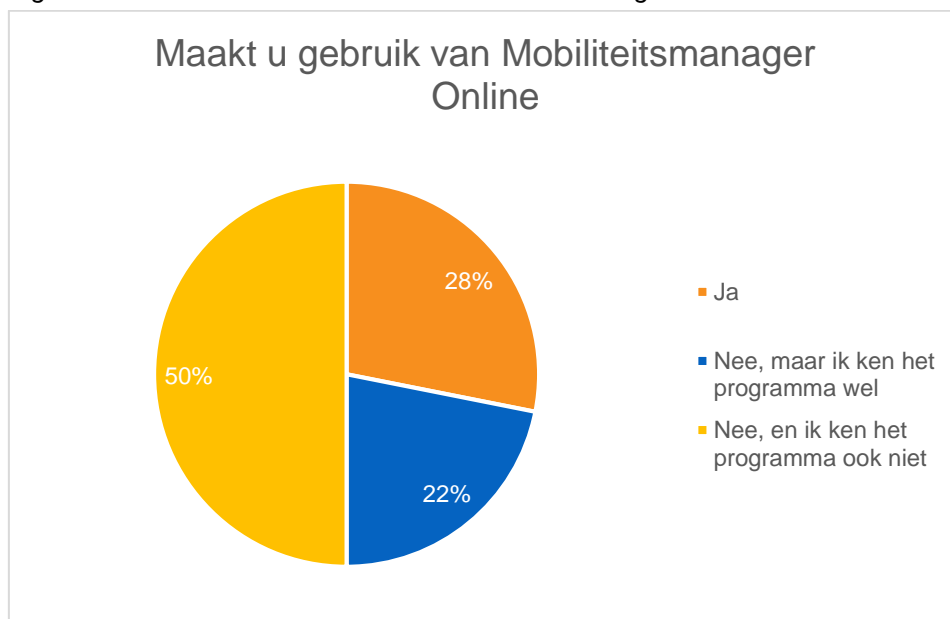
*Figuur 2.5.1. Mate van tevredenheid over contact Munckhof*



Een op de drie respondenten is niet tevreden over de informatievoorziening over het vervoer; 29 procent is ontevreden en 6 procent is zeer ontevreden. Daarnaast zijn wel bijna alle respondenten (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid en vriendelijkheid van de telefoniste(s)(n) van Munckhof.

De volgende figuur geeft aan of mensen het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof kennen of gebruiken.

*Figuur 2.5.2. Gebruik en bekendheid Mobiliteitsmanager Online*

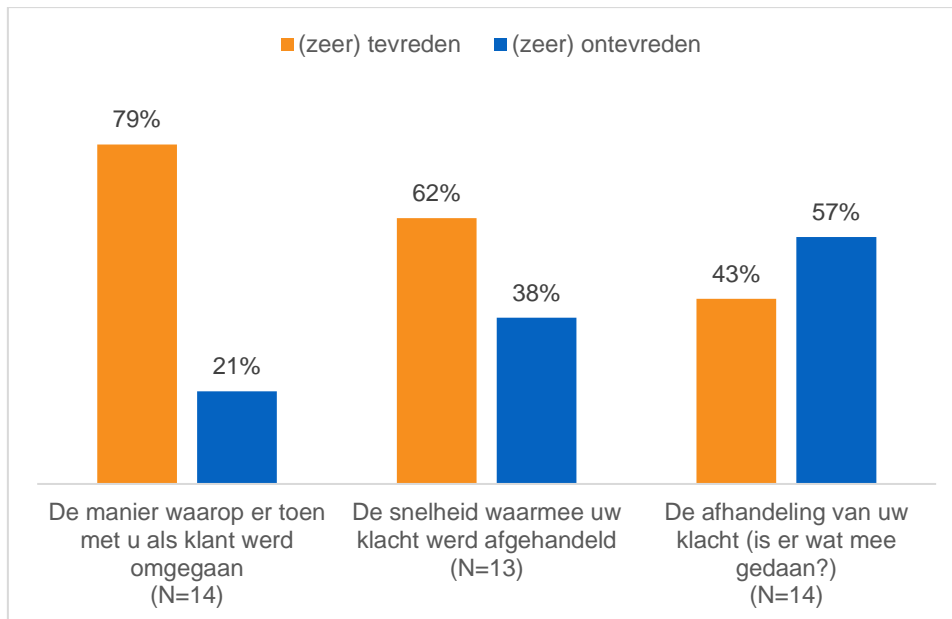


De helft van de respondenten kent het programma Mobiliteitsmanager Online niet. 28 procent maakt gebruik van het programma. Deze respondenten (9 in getal) zijn redelijk tevreden over het programma.

## 2.6. Klachten

52 procent van de respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. De volgende figuur geeft weer hoe tevreden zij zijn over hoe hun klacht is afgehandeld.

*Figuur 2.6.1. Mate van tevredenheid over vervolg klacht bij Munckhof*



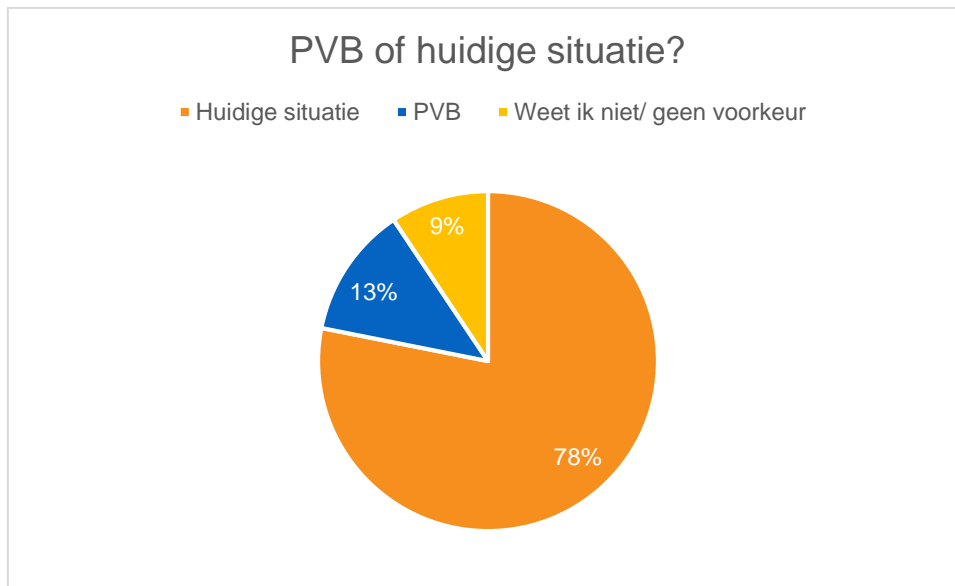
Ruim de helft van de respondenten die wel eens een klacht hebben ingediend bij Munckhof, is (zeer) ontevreden over de afhandeling van hun klacht: 50 procent is ontevreden en 7 procent is zeer ontevreden. Daarnaast is 23 procent ontevreden en 15 procent zeer ontevreden over de snelheid waarmee hun klacht werd afgehandeld.

## 2.7. Persoonlijk Vervoersbudget

De gemeente overweegt om met een Persoonlijk Vervoersbudget (PVB) te gaan werken. Dit houdt in dat ouders/ verzorgers maandelijks een bedrag ontvangen waarmee ze het vervoer van hun kind(eren) zelf kunnen inkopen of kunnen (laten) organiseren.

We vroegen de respondenten wat hun voorkeur heeft als ze zouden mogen kiezen: de huidige situatie of een PVB. De volgende figuur geeft de antwoordverdeling weer.

Figuur 2.7.1. Voorkeur PVB of huidige situatie (N=32)

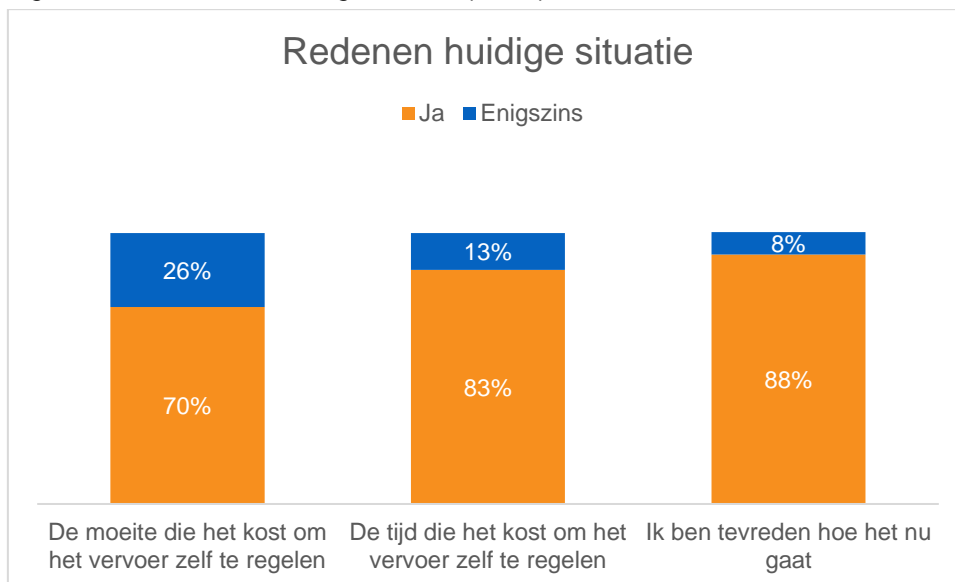


Ruim driekwart van de respondenten heeft een voorkeur voor de huidige situatie, boven een (eventueel) PVB. 13 procent zou kiezen voor een PVB.

#### Huidige situatie

De respondenten konden van drie redenen aangeven of die een rol spelen in hun keuze voor de huidige situatie. De volgende figuur geeft het aandeel respondenten weer waarbij een van die redenen een rol speelt.

Figuur 2.7.2. Redenen huidige situatie (N=25)



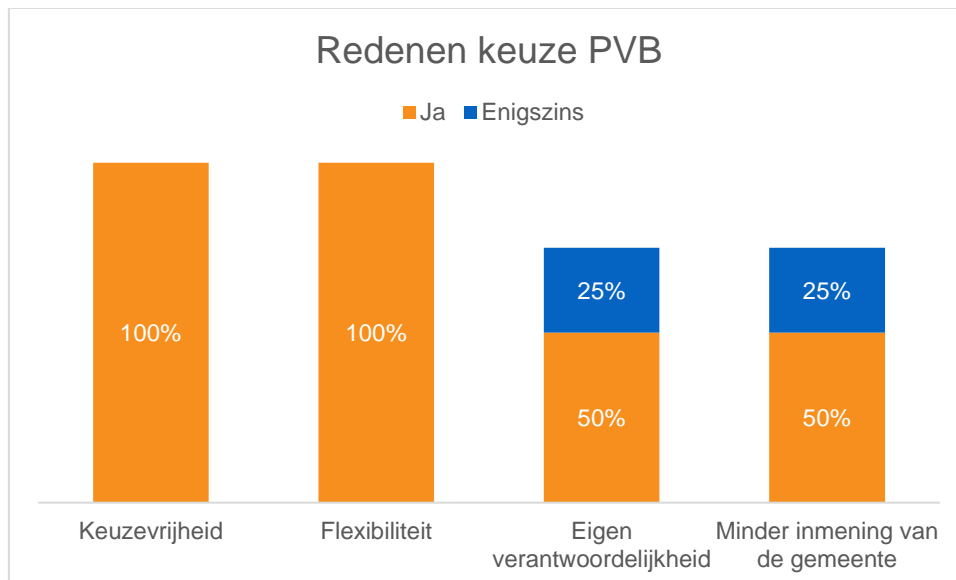
Bij de meeste respondenten spelen de drie genoemde redenen een rol in hun keuze voor de huidige situatie in plaats van een PVB. Ze zijn met name tevreden hoe het nu gaat en vinden het anders (te veel) moeite en tijd kosten om het vervoer zelf te regelen. In de toelichting geven respondenten onder andere aan dat ze vinden dat er 'niet moet worden gesleuteld aan een goed lopende vervoersvoorziening', dat ze 'al genoeg administratie hebben met een gehandicapt kind' en dat ze vrezen dat er te weinig budget hiervoor zal zijn.



**PVB**

Respondenten die voorkeur hebben voor een PVB boven de huidige situatie hebben ook aangegeven of bepaalde redenen een rol speelden in hun keuze.

*Figuur 2.7.3. Redenen PVB (N=4)*



De voornaamste redenen om te kiezen voor een PVB zijn keuzevrijheid en flexibiliteit.

**2.8. Rapportcijfer**

De respondenten geven het taxibedrijf een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor het vervoer.

**2.9. Opmerkingen**

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten eventuele opmerkingen of adviezen plaatsen. Onderstaand een opsomming daarvan.

- Een aantal respondenten geeft aan dat de ritten te lang duren. Juist voor de doelgroep (gehandicapte kinderen).
- Er zijn de laatste tijd te veel chauffeurswisselingen doorgevoerd. Deze worden ook meestal niet aangekondigd. Kinderen hebben hier last van.
- Sommige respondenten geven aan tevreden te zijn over de chauffeurs.
- Een grotere taxi is prettig.

### 3. Conclusies

**In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste uitkomsten en conclusies weer.**

33 ouders/verzorgers van kinderen die leerlingenvervoer gebruiken hebben de vragenlijst ingevuld, een respons van 47 procent. De totale doelgroep bestaat uit 70 kinderen. De respons is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te doen.

Gemiddeld geven de respondenten het taxivervoer een rapportcijfer van 7,8.

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het op tijd ophalen en afzetten op de locatie, maar ruim een op de drie respondenten is (zeer) ontevreden over de duur van de ritten. Ze geven aan dat de ritten vaak (te) lang duren.

De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs. Tegelijkertijd is 40 procent (zeer) ontevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van hun zoon of dochter en 18 procent is (zeer) ontevreden over het toezicht van de chauffeurs op het gedrag van de kinderen. 15 procent is (zeer) ontevreden over het toezicht van de chauffeur op hun eigen zoon of dochter. Over het rijgedrag van de chauffeurs zijn alle respondenten (zeer) tevreden en ook het voertuig wordt door nagenoeg iedereen positief beoordeeld.

Van de respondenten waarvan hun kind een indicatie heeft om zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur vervoerd te worden, is 75 procent (zeer) tevreden over het naleven van die indicatie. Daarnaast is 55 procent (zeer) ontevreden over het tijdig informeren indien er (tijdelijk) een andere chauffeur komt.

Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid en vriendelijkheid van de telefoniste(s)(n) van Munckhof. Echter, 35 procent is (zeer) ontevreden over de informatievoorziening over het vervoer. In de toelichting geeft een aantal respondenten aan dat wijzigingen van de chauffeurs slecht worden doorgegeven.

De helft van de respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. Daarvan is 57 procent (zeer) ontevreden over de afhandeling van hun klacht.

13 procent van de respondenten zou liever kiezen voor een Persoonlijk Vervoersbudget (PVB) als dat zou kunnen en 78 procent heeft voorkeur voor de huidige situatie, vooral omdat het anders te veel tijd en moeite zou kosten om het vervoer zelf te regelen.

De meest genoemde opmerkingen van de respondenten gaan over de duur van de ritten (te lang) en over de wisselingen van de chauffeurs, ze vinden dat dit te vaak voorkomt en slecht wordt aangekondigd.

#### **Vergelijking met de gemeenten Ridderkerk en Barendrecht**

Voor alle drie gemeenten geldt dat de respons niet voldoende is om betrouwbare uitspraken over de populatie te doen en dat de resultaten indicatief zijn. Dit geldt ook voor de vergelijking tussen de gemeenten, het geeft een indicatie van de verschillen.

Respondenten uit Albrandswaard zijn wat vaker ontevreden over de duur van de ritten dan respondenten uit de andere twee gemeenten. Verder zijn respondenten uit Ridderkerk, net als uit Albrandswaard, voor een deel niet tevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie van iemands zoon of dochter. Daarnaast zijn de respondenten uit beide andere gemeenten net als in Albrandswaard tevreden over het voertuig. Respondenten uit Albrandswaard zijn wel wat minder tevreden over de informatievoorziening over het vervoer. Verder geven ook respondenten Ridderkerk aan dat er (te) vaak chauffeurswisselingen

plaatsvinden. Het gemiddelde rapportcijfer in Albrandswaard ligt met een 7,8 in lijn met dat in Barendrecht (7,8) en Ridderkerk (7,7).

## Vragenlijst

### Vervoerder

#### 1. Door welk taxibedrijf wordt uw zoon/ dochter vervoerd?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Munckhof taxi<br>Albrandswaard | <input type="checkbox"/> Edad                | <input type="checkbox"/> Dat weet ik niet |
| <input type="checkbox"/> Taxi Vlasblom                  | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk... |   |

### Onderdeel 1: Stiptheid van de ritten

#### 2. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het op tijd ophalen van uw zoon of dochter op de locatie?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het op tijd afzetten van uw zoon of dochter op de locatie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de duur van de ritten?                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Onderdeel 2: Dienstverlening door de chauffeurs

De volgende vragen gaan over de dienstverlening door de chauffeurs. Indien u hier geen of onvoldoende zicht op heeft, vul dan 'niet van toepassing' in.

#### 3. Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de vriendelijkheid van de chauffeurs?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de omgang van de chauffeurs met uw zoon of dochter?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de kennis die de chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van uw zoon of dochter? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de hulp die de chauffeurs bieden bij het instappen?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de uiterlijke verzorging van de chauffeurs?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het toezicht van de chauffeurs op het gedrag van kinderen die zij vervoeren (bijv. vervelend gedrag tussen de kinderen)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Heeft uw zoon of dochter een indicatie om zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur vervoerd te worden?

Ja

Nee (ga naar vraag 6)

5. Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het naleven van die indicatie (heeft uw kind meestal dezelfde chauffeur)?                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het tijdig informeren door de vervoerder indien er (tijdelijk) een andere chauffeur komt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Onderdeel 3: Rijgedrag en veiligheid

De volgende vragen gaan over het rijgedrag van de chauffeurs en de veiligheid van de ritten. Indien u hier geen of onvoldoende zicht op heeft, vul dan 'niet van toepassing' in.

6. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het rijgedrag van de chauffeurs: rijden zij veilig?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de manier van rijden van de chauffeurs: rijden zij prettig? (bijv. op tijd afremmen, rustig optrekken) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het toezicht van de chauffeur op uw zoon of dochter (bijv. over het dragen van de veiligheidsgordel)?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de omgang van de chauffeurs met rolstoelen en evt. bagage van uw zoon of dochter?                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| het vastzetten van de rolstoel van uw zoon of dochter door de chauffeurs? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Onderdeel 4: Voertuig

##### 7. Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de schoonheid van de voertuigen?                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het comfort en de kwaliteit van de voertuigen?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| het gemak waarmee uw zoon of dochter kan instappen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

##### 8. Zijn de voertuigen rook vrij?

Ja  Nee  Weet niet

##### 9. Hebben de voertuigen airconditioning?

Ja  Nee  Weet ik niet

#### Onderdeel 5: Contact met Munckhof

##### 10. Hoe tevreden bent u over...

|  | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de informatievoorziening over het vervoer (wordt u tijdig en volledig geïnformeerd indien dat nodig is)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de telefoniste(s)(n)?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 11. Maakt u gebruik van het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof?

 Ja Nee, maar ik ken het programma wel (ga door naar vraag 13) Nee, en ik ken het programma ook niet (ga door naar vraag 13)

De volgende vragen gaan over het programma Mobiliteitsmanager Online.

## 12. Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de uitleg/ instructie die u kreeg over het programma? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de gebruiksvriendelijkheid van het programma?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de mogelijkheden die het programma biedt?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Onderdeel 6: Klachten

## 13. Heeft u wel eens een klacht ingediend bij Munckhof?

 Ja Nee (ga door naar vraag **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**)

## 14. Hoe tevreden bent u over...

|   | Zeer tevreden            | Tevreden                 | Ontevreden               | Zeer ontevreden          | Niet van toepassing      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| de manier waarop er toen met u als klant werd omgegaan? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| de snelheid waarmee uw klacht werd afgehandeld?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De afhandeling van uw klacht (is er wat mee gedaan?)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |
|--|
| <b>Onderdeel 7: Persoonlijk Vervoersbudget (PVB)</b> |
|--|

De gemeente overweegt om met een Persoonlijk Vervoersbudget (PVB) te gaan werken. Dit houdt in dat u maandelijks een bedrag ontvangt waarmee u het vervoer van uw kind(eren) zelf kunt inkopen bij een vervoersbedrijf met het TX keurmerk, of u kunt het vervoer zelf (laten) organiseren.

**De hoogte van het PVB**

De hoogte van het PVB zal worden berekend aan de hand van de kosten voor het gecombineerd leerlingenvervoer over de reisafstand tussen het woonadres van uw kind en het adres van de onderwijslocatie. Er geldt dan een vast kilometertarief, ongeacht het voertuig waarmee het vervoer door de vervoerder wordt verzorgd, of het vervoer dat u zelf inzet, of in laat zetten voor het schoolbezoek van uw kind(eren).

**Zelf de regie in handen**

Het gebruik van een PVB biedt u als eindgebruiker meer flexibiliteit (denk aan roosterwijzigingen, studiedagen, examens, ziekte e.d.). Maar het betekent ook dat u de ritten zelf moet inregelen en dat u verantwoordelijk bent voor het verrekenen van eventuele kosten voor het wijzigen van deze ritten.

15. Als u zou mogen kiezen tussen een PVB zoals hier boven beschreven, of de manier waarop het nu is geregeld, wat heeft dan uw voorkeur?

- Huidige situatie (ga door naar vraag 16)
                 
  PVB (ga door naar vraag 17)
                 
  Weet ik niet / geen voorkeur (ga door naar vraag 18)

16. Spelen de volgende factoren in rol in uw keuze voor de huidige situatie?

|   | Ja                       | Enigszins                | Nee                      |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| De moeite die het kost om het vervoer zelf te regelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De tijd die het kost om het vervoer zelf te regelen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik ben tevreden hoe het nu gaat                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anders, namelijk...                                   |                          |                          |                          |

17. Spelen de volgende factoren in rol in uw keuze voor het PVB?

|                                  | Ja                       | Enigszins                | Nee                      |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Keuzevrijheid                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Flexibiliteit                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eigen verantwoordelijkheid       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Minder inmenging van de gemeente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anders, namelijk...              |                          |                          |                          |



**Onderdeel 8: Algemeen**

18. Welk rapportcijfer van 1 – 10 geeft u het taxibedrijf voor het vervoer van uw zoon of dochter?

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

19. In de ruimte hieronder kunt u eventuele opmerkingen of adviezen kwijt.

**Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!  
U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.**

**Bent u deze kwijt? Het retour adres is:  
KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**