



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	395119
Uw kenmerk:	Contact:	F.J. Lekkerkerk
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	0180-451234
	E-mailadres:	f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
	Datum:	24 september 2021

Betreft: Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021

Geachte raadsleden,

In de achterliggende periode is het klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021 uitgevoerd. In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van dit onderzoek.

De algemene waardering is goed

Het klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021 is uitgesplitst in twee onderdelen: Leerlingenvervoer en Wmo vervoer. Voor het deelonderzoek Leerlingenvervoer zijn zowel de gebruikers van Leerlingenvervoer als van Jeugdvervoer benaderd (hierna: Leerlingenvervoer). Het gemiddelde rapportcijfer dat uitdrukking geeft aan de algemene waardering is als volgt:

- KTO Leerlingenvervoer 7,8
- KTO Wmo vervoer 8,1

De algemene waardering voor de genoemde diensten is goed. Ook de komende periode blijven wij ons inzetten om onze inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Uitkomsten

Hieronder zijn de uitkomsten van de twee deelonderzoeken, waarin het klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021 is uitgesplitst, afzonderlijk weergegeven.

Uitkomsten KTO Leerlingenvervoer

- Aan het onderzoek hebben in totaal 94 respondenten deelgenomen (28,3% response), zowel de gebruikers van Leerlingenvervoer als Jeugdvervoer. Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 8,57% te generaliseren naar alle gebruikers van het Leerlingen vervoer.
- De dienstverlening van het vervoer door Vervoerscentrale BAR wordt beoordeeld met het algemeen gemiddeld rapportcijfer van 7,8.

- De meeste respondenten zijn positief (78,5%) of neutraal (11,8%) over het op tijd afzetten op de locatie. Ook is men positief (81,7%) of neutraal (9,7%) over het op tijd ophalen op de locatie.
- De punctualiteit en de ritduur wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.
- Over de aspecten van dienstverlening door de chauffeur is een groot deel van de respondenten positief (82,9%).
- De dienstverlening door de chauffeur wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- Het overgrote deel van de respondenten zijn positief (69,7%) of neutraal (25,8%) over de aspecten van het rijgedrag en de veiligheid tijdens het vervoer.
- Het rijgedrag en de veiligheid tijdens de rit wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- Ook de aspecten van het voertuig worden door het overgrote deel van de respondenten beoordeeld als positief (76,0%) of neutraal (21,2%).
- Het voertuig wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- De aspecten met betrekking tot communicatie met en door Vervoerscentrale BAR worden als positief (75,2%) of neutraal (16,7%) beoordeeld.
- De communicatie met en door Vervoerscentrale BAR wordt gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.
- 43,6% geeft aan gebruik te maken van MM-online. De meeste gebruikers zijn neutraal (48,6%) of positief (43,1%) over de Mobiliteitsmanager online.
- 29,0 % geeft aan gebruik te maken van de MM-App. De meeste gebruikers zijn positief (56,0%) of neutraal (24,0%) over de App.

Uitkomsten KTO Wmo vervoer

- Aan het onderzoek hebben in totaal 556 respondenten deelgenomen (40,6% response). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 3,2% te generaliseren naar alle gebruikers van het WMO vervoer.
- De dienstverlening van het vervoer door Vervoerscentrale BAR wordt beoordeeld met het algemeen gemiddeld rapportcijfer van 8,1.
- De meeste respondenten zijn positief (88,6%) of neutraal (9,4%) over het op tijd afzetten op de locatie. Ook is men positief (84,6%) of neutraal (10,8%) over het op tijd ophalen op de locatie.
- De punctualiteit en de ritduur wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.
- Over de aspecten van dienstverlening door de chauffeur is een groot deel van de respondenten positief (90,4%).
- De dienstverlening door de chauffeur wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.
- Het overgrote deel van de respondenten zijn positief (92,0%) of neutraal (6,9%) over de aspecten van het rijgedrag en de veiligheid tijdens het vervoer.
- Het rijgedrag en de veiligheid tijdens de rit wordt gemiddeld met een 8,2 beoordeeld.
- Ook de aspecten van het voertuig worden door het overgrote deel van de respondenten beoordeeld als positief (88,0%) of neutraal (11,0%).
- Het voertuig wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- De aspecten met betrekking tot communicatie met en door Vervoerscentrale BAR worden als positief (83,2%) of neutraal (14,8%) beoordeeld.



- De communicatie met en door Vervoerscentrale BAR wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.
- 20% geeft aan gebruik te maken van het online reserveringssysteem. De meeste gebruikers zijn positief (86,2%) of neutraal (10,6%) over de website.

De klanttevredenheidsonderzoeken voeren wij jaarlijks uit. De resultaten over 2022 sturen wij u toe wanneer deze definitief zijn.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,

mw. A. Attema