



## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

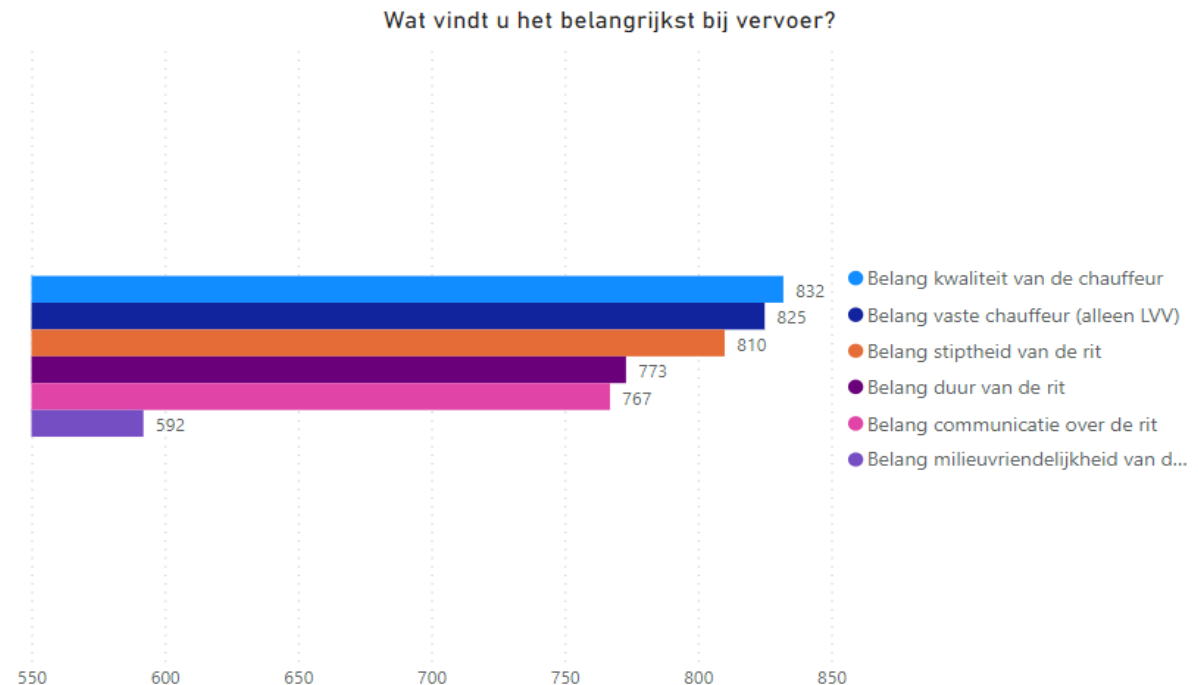
### Resultaten Leerlingenvervoer (1)

De vragenlijst voor Leerlingenvervoer is 149 keer beantwoord.

Deelnemers is gevraagd de meeste punten te geven aan wat men het belangrijkste (6) vindt bij het vervoer en de minste (1) aan wat men het minst belangrijk vindt. Door alle punten van alle deelnemers per belang op te tellen ontstaat een rangorde van belangen naar mening van de deelnemers. Het maximum aantal punten per belang was 894 punten (149\*6).

Kwaliteit van de chauffeur, een vaste chauffeur en de stiptheid van de rit worden het meest belangrijk gevonden (>810). Aan de ritduur en communicatie over de rit wordt iets minder belang gehecht (~770). Milieuvriendelijkheid van de taxi vinden deelnemers het minst belangrijk (592).

In de tabel is per 'aantal toegekende punten' en per 'soort belang' het aantal respondenten weergegeven.



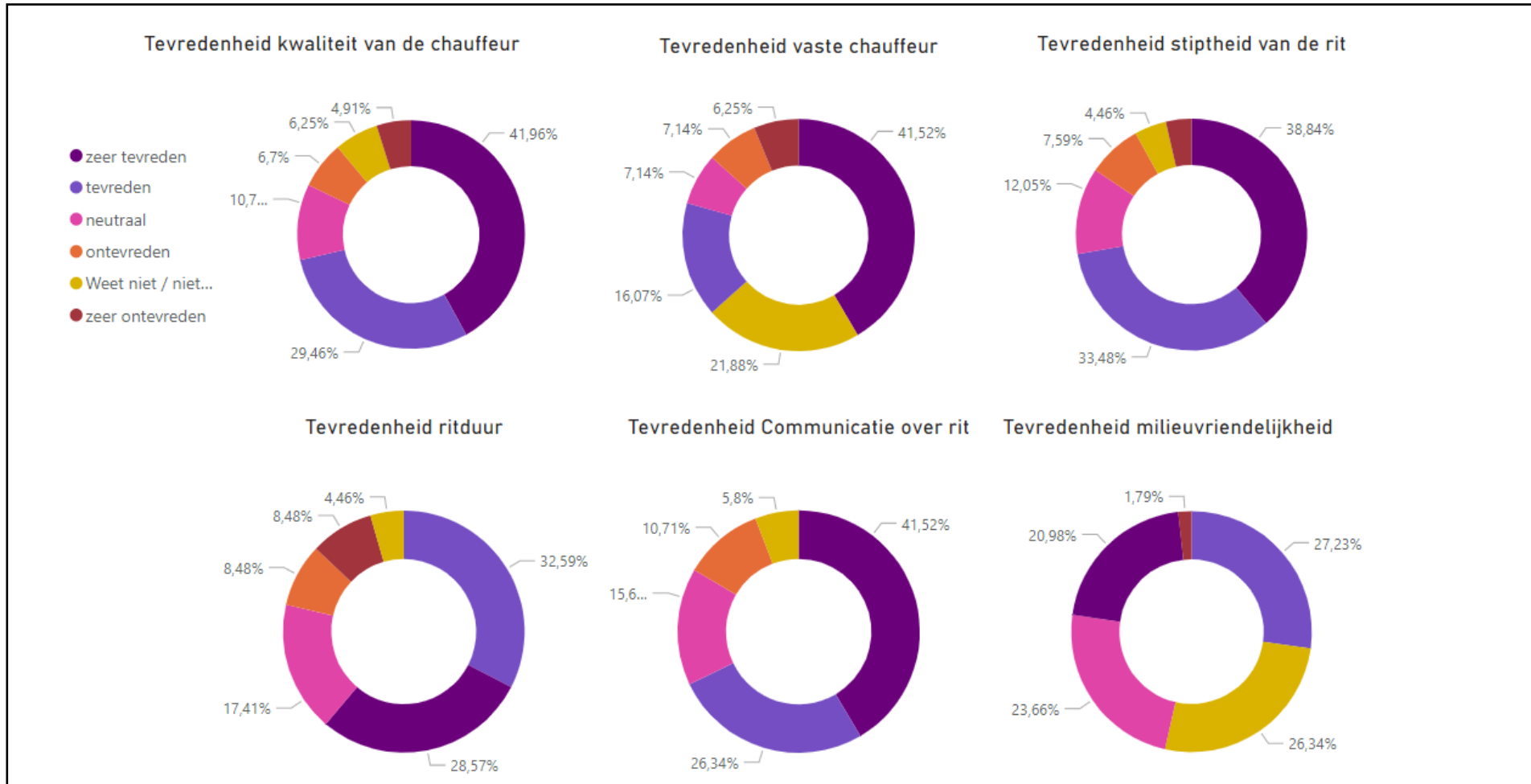
	Aantal 'aantal toegekende punten' per soort belang						
	6	5	4	3	2	1	weet niet
<b>Kwaliteit van de chauffeur</b>	109	26	10	1	2	1	0
<b>Vaste chauffeur</b>	117	15	6	6	2	2	1
<b>Stiptheid van de rit</b>	97	30	14	6	2	0	0
<b>Ritduur</b>	82	30	27	6	2	1	1
<b>Communicatie over de rit</b>	88	30	15	2	11	1	2
<b>Millieuvriendelijkheid</b>	37	26	38	18	9	16	5



## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Leerlingenvervoer (2)

Onderstaand de resultaten van de vraag hoe tevreden gebruikers zijn over het huidige vervoer. Dit geeft inzicht in de waardering van de huidige kwaliteitsnormen en de prestaties op deze normen door de vervoerder.





## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Leerlingenvervoer (3)

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de twee open vragen weergegeven. Respondenten is gevraagd de perfecte rit te omschrijven en of er nog opmerkingen waren. Ieder antwoord van een respondent is voorzien van 1 of meerdere labels. Het aantal keer dat een label is genoemd is weergegeven in de tabel. Zo hebben bijvoorbeeld 46 respondenten een 'vaste chauffeur' benoemd bij de perfecte rit. Het aantal keer dat een label voorkomt geeft inzicht in wat de respondenten belangrijk vinden aan het vervoer.

Van de 149 respondenten hebben 116 een inhoudelijke reactie gegeven. 33 deelnemers hebben geen inhoudelijke reactie meegegeven.

11 respondenten waren positief over het huidige vervoer of gaven een compliment (9.5%), 7 respondenten waren negatief over het huidige vervoer of hadden een klacht (6%).

#### *Mijn perfecte rit?*

*De rit is kort met weinig tussenstops, de taxi komt op tijd en de chauffeur is kundig, vriendelijk en bij voorkeur een vast gezicht.*

*Respondent nr.71*

Label	#	%
vaste chauffeur	46	39,7%
zo kort mogelijke rit	41	35,3%
tijdig ophalen en wegbrengen	34	29,3%
kennis van zaken/doelgroep	28	24,1%
(kind)vriendelijk	25	21,6%
communicatie over rit en wijzigingen	21	18,1%
veilig rijgedrag	11	9,5%
minder kinderen per rit	9	7,8%
meerjarige indicatie	4	3,4%
vast route	3	2,6%
overdracht moment	2	1,7%
begeleiding in de bus, naast chauffeur	2	1,7%
elektrische taxi	1	0,9%
ophaalplek	1	0,9%

Label	#	%
positief / compliment	11	9,5%
negatief / klacht	7	6,0%



## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Regiotaxi (Wmo collectief vervoer) (1 )

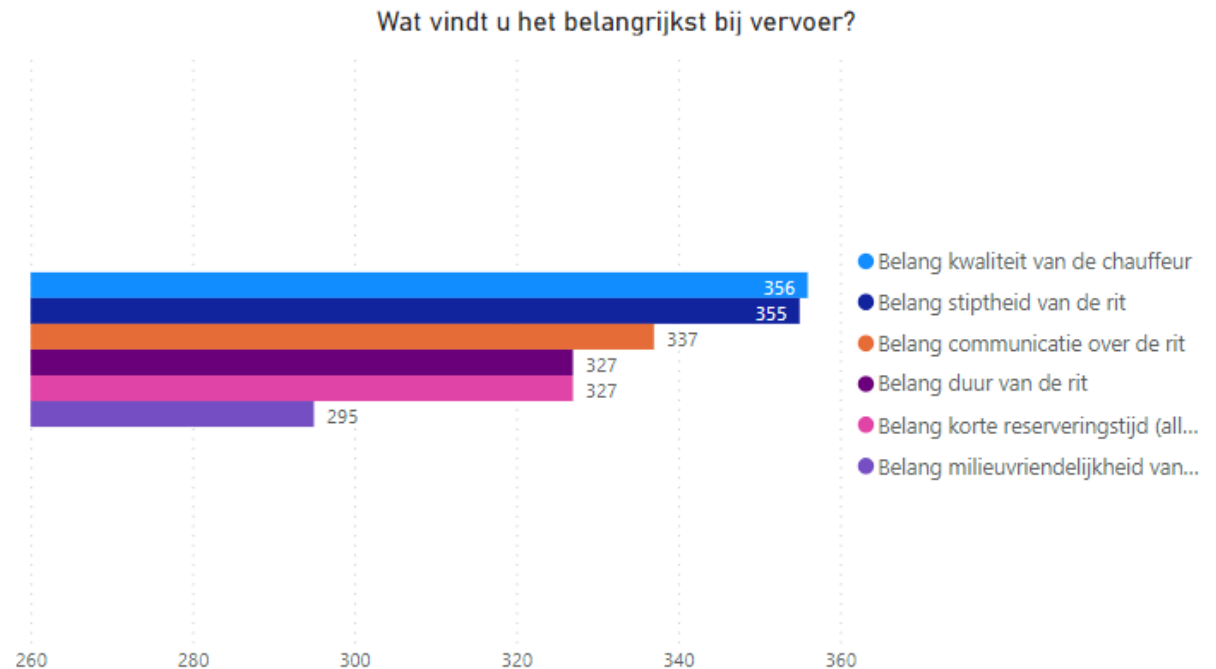
De vragenlijst voor de regiotaxi is 68 keer beantwoord.

Deelnemers is gevraagd de meeste punten te geven aan wat men het belangrijkste (6) vindt bij het vervoer en de minste (1) aan wat men het minst belangrijk vindt. Door alle punten van alle deelnemers per belang op te tellen ontstaat een rangorde van belangen naar mening van de deelnemers. Het maximum aantal punten per belang was 408 punten (68\*6).

De kwaliteit van de chauffeur en de stiptheid van de rit worden het meest belangrijk gevonden (>355). Communicatie over de rit wordt belangrijk gevonden (337).

Aan de ritduur en korte reserveringstijd wordt in verhouding minder belang gehecht (327). Milieuvriendelijkheid van de taxi vinden deelnemers het minst belangrijk (295).

In de tabel is per 'aantal toegekende punten' en per 'soort belang' het aantal respondenten weergegeven.

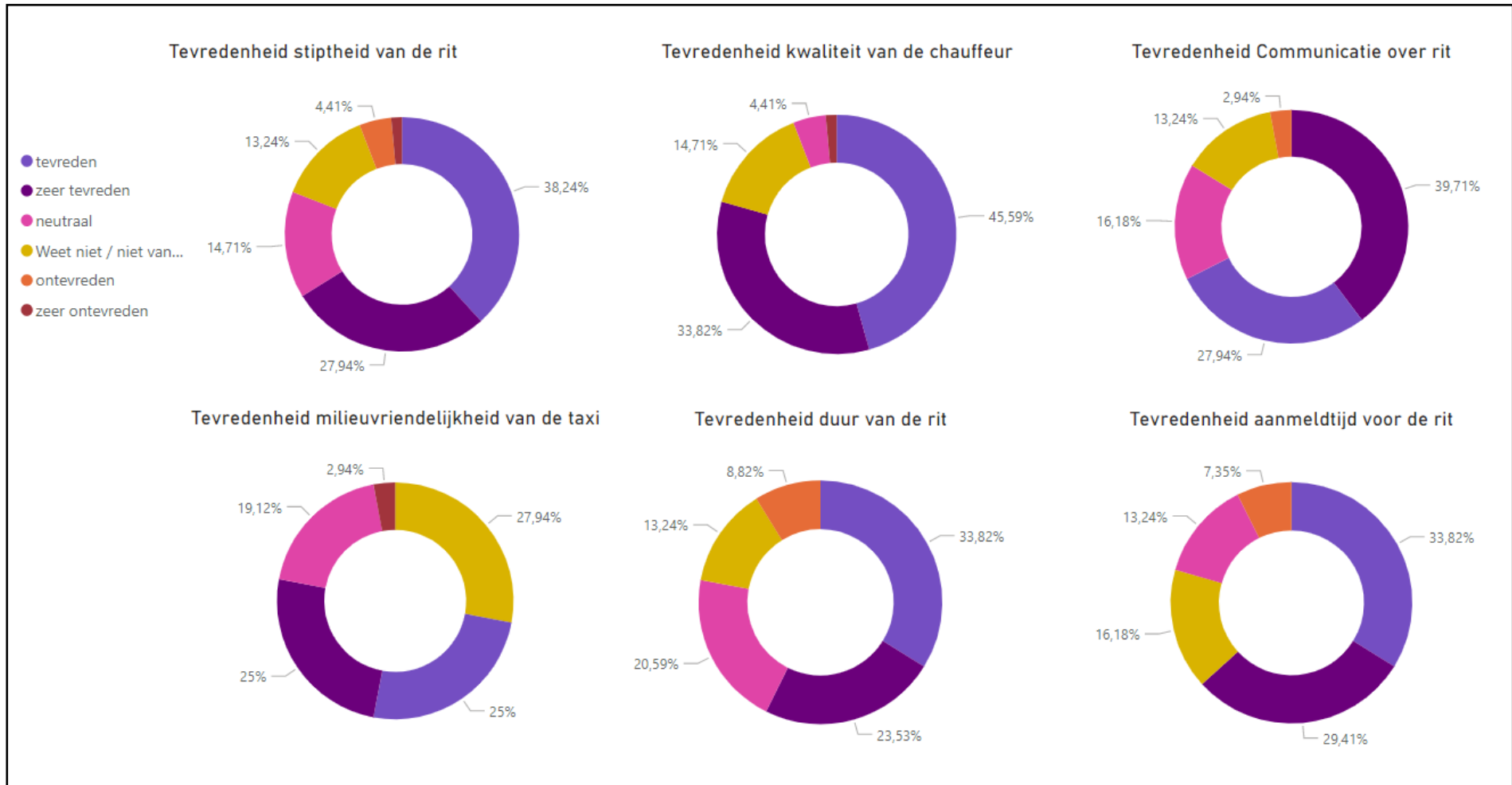


	Aantal 'aantal toegekende punten' per soort belang						1 weet niet
	6	5	4	3	2	1	
<b>Kwaliteit van de chauffeur</b>	43	16	3	2	0	0	4
<b>Stiptheid van de rit</b>	43	15	4	2	0	0	4
<b>Communicatie over de rit</b>	35	17	10	0	1	0	5
<b>Ritduur</b>	34	13	11	4	1	0	5
<b>korte reserveringstijd</b>	36	17	5	1		3	6
<b>Millieuvriendelijkheid</b>	24	16	15	1	3	2	7

## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Regiotaxi (Wmo collectief vervoer) (2)

Onderstaand de resultaten van de vraag hoe tevreden gebruikers zijn over het huidige vervoer. Dit geeft inzicht in de waardering van de huidige kwaliteitsnormen en de prestaties op deze normen door de vervoerder.





## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Regiotaxi (Wmo collectief vervoer) (3)

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de twee open vragen weergegeven. Respondenten is gevraagd de perfecte rit te omschrijven en of er nog opmerkingen waren. Ieder antwoord van een respondent is voorzien van 1 of meerdere labels. Het aantal keer dat een label is genoemd is weergegeven in de tabel. Zo hebben bijvoorbeeld 5 respondenten een 'vriendelijke chauffeur' benoemd bij de perfecte rit. Het aantal keer dat een label voorkomt geeft inzicht in wat de respondenten belangrijk vinden aan het vervoer.

Van de 68 respondenten hebben 55 een inhoudelijke reactie gegeven. 13 deelnemers hebben geen inhoudelijke reactie meegegeven.

6 respondenten waren positief over het huidige vervoer of gaven een compliment (11%), 1 respondent was negatief over het huidige vervoer of had een klacht (2%).

#### Mijn perfecte rit?

*“Binnen acceptabele tijd opgehaald en op de plaats van bestemming gebracht worden, telefoontje als de chauffeur er bijna is, zodat hij niet lang hoeft te wachten.”*

*Respondent nr.10*

Label	#	%
tijdig ophalen en wegbrengen	26	47,3%
zo kort mogelijke rit	7	12,7%
vriendelijke chauffeur	5	9,1%
rechtstreekse rit	4	7,3%
communicatie over rit en wijzigingen	4	7,3%
telefonisch contact met chauffeur voor aankomst	3	5,5%
korte(re) reserveringstijd	3	5,5%
kennis van zaken van de chauffeur	3	5,5%
veilig rijgedrag van de chauffeur	2	3,6%
ophalen bij de deur / overdrachtsmoment	2	3,6%
rolstoel taxi	2	3,6%
Personen auto i.p.v. busje	1	1,8%
Callcenter geen 0900-nummer (gratis bellen)	1	1,8%
Callcenter bereikbaarheid uitbreiden	1	1,8%
minder personen per taxi	1	1,8%

label	#	%
positief / compliment	6	11%
negatief / klacht	1	2%



## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Resultaten Jeugdhulpvervoer (1)

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de twee open vragen weergegeven. Respondenten is gevraagd de perfecte rit te omschrijven en of er nog opmerkingen waren. Ieder antwoord van een respondent is voorzien van 1 of meerdere labels. Het aantal keer dat een label is genoemd is weergegeven in de tabel. Zo hebben bijvoorbeeld 4 respondenten opmerking gemaakt over 'communicatie'. Het aantal keer dat een label voorkomt geeft inzicht in wat de respondenten belangrijk vinden aan het vervoer.

Van de 7 respondenten hebben 4 een inhoudelijke reactie gegeven. 2 deelnemers hebben geen inhoudelijke reactie meegegeven.

#### *Mijn perfecte rit?*

*Chauffeur die zich voorstelt aan zowel kind als aan ouders.*

*Chauffeur bekend is en daadwerkelijk weet met welk soort kinderen zij te maken hebben want dit ontbreekt enorm. Op tijd ophalen en betere communicatie met ouders.*

*Respondent nr.33*

Label jeugdhulp	#	%
communicatie	4	100%
tijdig ophalen en wegbrengen	3	75%
(kind)vriendelijk	3	75%
kennis van zaken/doelgroep	3	75%
zo kort mogelijke rit	1	25%
overdrachtmoment	1	25%



## Bijlage 2 – Resultaten Enquête Doelgroepenvervoer

### Toelichting deelnemers en onderzoeksmethode

In totaal zijn 781 gebruikers van het doelgroepenvervoer benaderd om middels een online vragenlijst (zie bijlage 3) inbreng te geven over het doelgroepenvervoer. In de periode 12 tot en met 22 april 2022 zijn 224 reacties ontvangen (29%). Naast de uitnodiging zijn twee herinneringsberichten verzonden om gebruikers te attenderen op de vragenlijst.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge (4%) gebruikt om uitkomsten van een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%. De marge voor dit onderzoek ligt iets boven deze grens. De resultaten kunnen daarmee als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie worden beschouwd.

De gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn woonachtig in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Om bovenstaande betrouwbaarheidsmarge te garanderen is gekozen geen onderscheid te maken tussen de resultaten van de drie individuele gemeenten. Hiervoor waren de

deelnemersaantallen per gemeente en soort vervoer te gering (>80). De kwantitatieve resultaten van het Jeugdhulp vervoer zijn om die zelfde reden geheel buiten dit onderzoek gelaten. De reacties op de open vragen zijn wel meegenomen.

