KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO)
Doelgroepenvervoer PlusOV 2018

Gemeente Deventer,
Vakgroep Kennis en Verkenning, Team Advies, Support en Kennis
september 2018

INHOUD

	Samenvatting	**3**
1	**Inleiding**	**5**
2	**Vervoer en de uitvoering van de rit**	**6**
	2.1 Algemene indruk	6
	2.2 Beoordeling op tijd rijden en algemene aspecten van de rit	7
	2.3 Het voertuig	8
3	**Chauffeurs**	**9**
	3.1 Algemene beoordeling	9
	3.2 Beoordeling chauffeur op zeven aspecten	10
4	**Vervoerscentrale van PlusOV**	**11**
	4.1 Contact	11
	4.2 Algemene beoordeling centrale	11
	4.3 Beoordeling drie aspecten centrale	13
5	**Website PlusOV en Mijn PlusOV**	**14**
	5.1 Bezoek en beoordeling website	14
	5.2 Mijn PlusOV	15
6	**Klachtenafhandeling**	**16**
	6.1 Algemene beoordeling klachtenafhandeling	16
	6.2 Beoordeling aspecten klachtenafhandeling	17
7	**Slotopmerkingen**	**18**
	BIJLAGE: Vragenlijst	**18**

SAMENVATTING

Eind juni/begin juli is een telefonisch onderzoek gehouden onder 335 gebruikers van PlusOV (of hun ouders/begeleiders). Gekeken is naar de tevredenheid met het vervoer, de chauffeur, centrale, website en klachtenafhandeling. Hierbij is de nadruk gelegd op de beoordeling in de afgelopen drie maanden. Hier volgt een korte samenvatting.

Algemene indruk

De algemene indruk van het vervoer van PlusOV wordt gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Drie kwart van de klanten geeft PlusOV een 7 of hoger, een kwart van de klanten geeft PlusOV een 6 of lager. Acht op de tien geeft aan over het algemeen op tijd te worden gehaald en gebracht en men is tevreden over de chauffeur. Verbeterpunten hebben vaak te maken met de planning en de wisseling van de chauffeurs.

Tabel S1: Algemene indruk vervoer in de afgelopen drie maanden

Gemiddeld	**7,1**
5 of lager	**15%**
6	**10%**
7	**23%**
8 of hoger	**52%**
	100%

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
• Het gaat goed, (heel) tevreden (32%) • Netjes op tijd (30%) • Vaste chauffeur (is betrouwbaar) (29%) • Goede ontwikkeling na eerdere problemen (20%) • Chauffeurs communiceren goed (14%)	• Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis (14%) • Vaak te laat (8%) • (Soms) te laat (5%) • De organisatie/planning kan veel beter (4%) • Ze bellen nooit als ze te laat zijn (4%)

Voertuig, chauffeur en centrale

Het voertuig (7,7) en de chauffeur (8,2) worden over het algemeen goed beoordeeld. Voor klanten is het belangrijk dat zij of hun kinderen op tijd, volgens afspraak worden opgehaald en ze vertrouwen hebben in de dienstverlening van de chauffeur. Vanwege handicaps of zorgbehoefte (helpen met instappen, vastgespen, et cetera) is dit voor deze doelgroep vaak extra belangrijk. Dit lijkt bij de vaste chauffeurs veelal in goede handen. Vaste chauffeurs zijn ingespeeld op de route en de klanten. Bij ziekte, wisselingen, speciale ritten is de druk op de planning groter.

De vervoerscentrale scoort met een 6,2 net een voldoende. De medewerkers zijn vaak wel vriendelijk, maar de bereikbaarheid van de Centrale kan nog beter, doorgegeven wijzigingen bereiken niet altijd de chauffeur en de planning zeker bij niet standaard-ritten beter. Ook over de klachtenafhandeling heerst nog veel ontevredenheid (zie hoofdstuk 6). Toch lijkt er een duidelijk stijgende lijn in vergelijking met een half jaar geleden.

Tabel S2: Beoordeling voertuig, chauffeur en centrale in de afgelopen drie maanden

	Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
Voertuig (7,7)	• Goed, prima, niets op aan te merken (44%) • Netjes, ziet er netjes uit (27%) • Veilig (15%) • Schoon (12%) • Mooie auto, mooie bus (11%)	• Lange reistijd (8%) • Soms ander busje, die wil wel eens gammel zijn (3%) • Instap is wel lastig (3%) • Niet altijd veilig (2%) • Kleinere bus gekregen, minder ruimte (2%)
Chauffeur (8,2)	• Heel vriendelijk, aardig (39%) • Behulpzaam (bij instappen, gespen gordels, etc)(30%) • Vaste chauffeur is erg goed, bekend, zekerheid (26%) • Gaat leuk/prettig met de kinderen om (18%) • Prima (niets op aan te merken) (16%) • Top, fantastisch, super, hebben we geluk mee (15%)	• Wisselende chauffeurs is lastig (13%) • Verschilt tussen vriendelijk en lomp (4%) • Kan behulpzamer (3%) • Soms moeten ze nog veel leren (3%) • En verder (alle 2%): nagenoeg geen contact, rijdt te hard, geen toezicht, verkeerde instructies van planning
Centrale (6,2)	• Telefonisten vriendelijk, beleefd, behulpzaam (34%) • Kleine wijziging, vraag, afmelding gaat goed (12%) • Behulpzaam, goed geholpen, meedenkend (12%) • Gaat goed (10%) • Sterk verbeterd (8%)	• Bereikbaarheid van Centrale (31%) • Planning met name bij wijzigingen (19%) • Probleem/vraag/klacht niet opgelost/beantwoord (16%) • Kundigheid medewerkers (10%) • Afspraken niet nakomen (9%)

In % van alle mensen die een toelichting geven

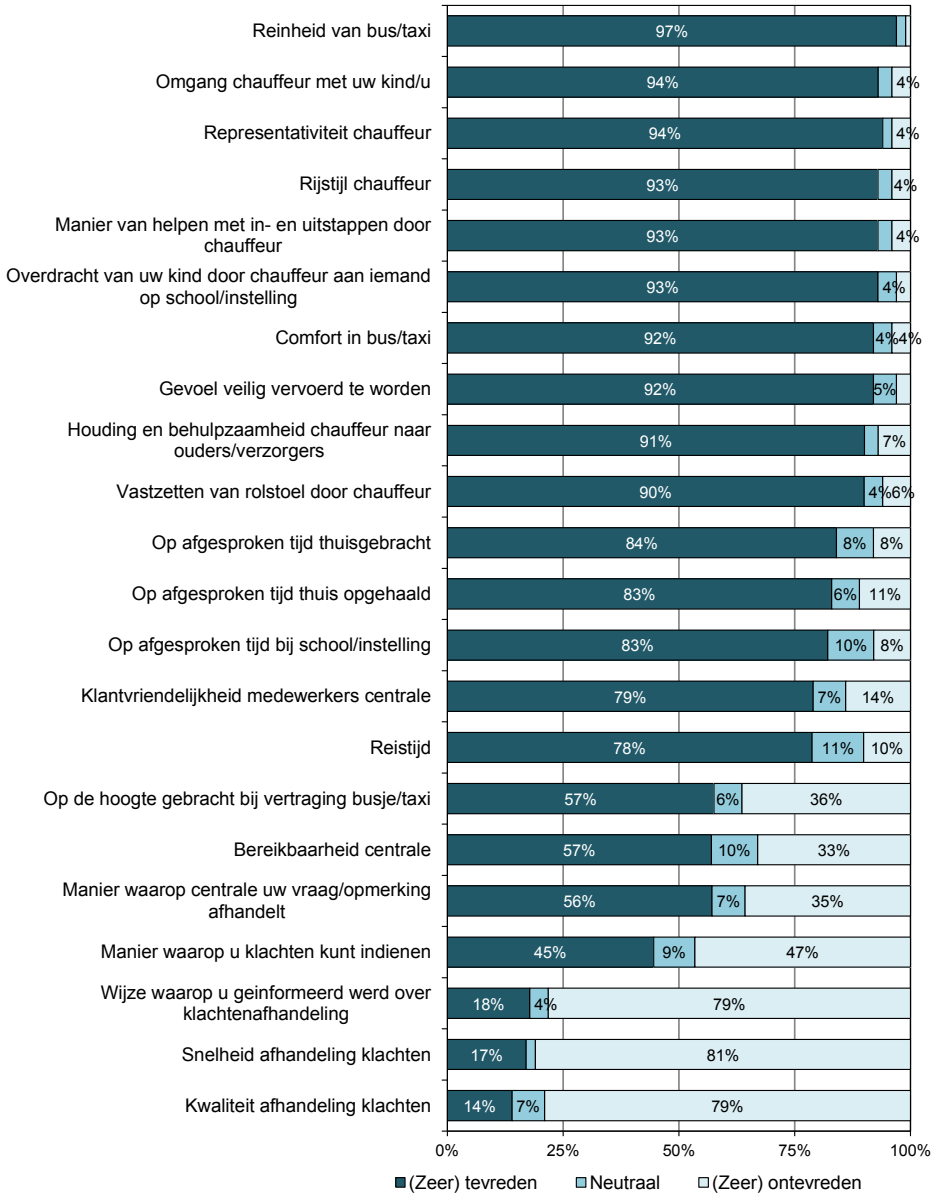
Website, Mijn PlusOV

Naast de genoemde onderwerpen worden in dit rapport ook de website en Mijn PlusOV behandeld. Beide worden door ongeveer twee op de tien respondenten bezocht/gebruikt. Zij beoordelen de website gemiddeld met een 6,9 en Mijn PlusOV met een 6,2. In het rapport worden uitgebreid verbetertips van klanten behandeld.

Samenvattend: Overzicht alle 22 bevraagde aspecten

In dit rapport worden 22 aspecten behandeld. Van de aspecten die zijn voorgelegd worden de chauffeur en de bus/taxi het hoogst gewaardeerd en aspecten over de klachtenafhandeling het laagst.

Grafiek S3: Beoordeling alle 22 aspecten



Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk met verbetertips die klanten aan PlusOV willen meegeven.

1. INLEIDING

PlusOV is de regionale vervoerscentrale van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. In opdracht van deze gemeenten is PlusOV beschikbaar om vervoer te regelen voor diegenen voor wie het niet mogelijk is van eigen vervoer of openbaar vervoer gebruik te maken.

Om te weten hoe gebruikers van PlusOV deze organisatie en het vervoer beoordelen is onderzoek verricht. Hierbij is de aandacht toegespitst op drie groepen gebruikers: Leerlingenvervoer, Jeugdwet en WMO-dagbestedingsvervoer. In het onderzoek ligt de nadruk op de beoordeling in de afgelopen drie maanden.

Vanuit het bestand van 2723 klanten (uit deze doelgroepen) van PlusOV zijn 335 gesprekken gehouden met de gebruikers zelf of hun ouders/verzorgers. De interviews zijn eind juni/begin juli afgenomen met gebruikers van PlusOV of met hun ouders/vertegenwoordigers. De gesprekken duurden ongeveer 10-15 minuten en verliepen naar tevredenheid.

Dit rapport geeft een overzicht van de resultaten.

Tabel 1: Response

	Totaal		Leerlingenvervoer		Jeugdwet		WMO-dagbesteding	
	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef	Populatie	Steekproef
Apeldoorn	779	**101x**	371	**54x**	132	**15x**	276	**32x**
Brummen	197	**27x**	98	**20x**	19	**1x**	80	**6x**
Epe	363	**29x**	158	**18x**	20	**1x**	85	**10x**
Voorst	207	**18x**	96	**8x**	22	**1x**	89	**9x**
Zutphen	369	**38x**	222	**30x**	52	**3x**	95	**5x**
Heerde	124	**21x**	89	**14x**	9	**3x**	26	**4x**
Deventer	534	**69x**	335	**45x**	16	**3x**	183	**21x**
Lochem	196	**23x**	111	**18**	25	**0x**	60	**5x**
Hattem	54	**9x**	50	**9x**	1	**0x**	3	**0x**
	2723	**335x**	1530	**216x**	296	**27x**	897	**92x**

Inhoud rapport

Onderliggend rapport behandelt de volgende onderwerpen:

- Vervoer en de uitvoering van de rit (H2)
- Chauffeurs (H3)
- Vervoerscentrale van PlusOV (H4)
- Website PlusOV en Mijn PlusOV (H5)
- Klachtenafhandeling (H6)
- Slotopmerkingen (H7)

2. VERVOER EN DE UITVOERING VAN DE RIT

2.1 Algemene indruk

Als gevraagd wordt naar een rapportcijfer voor de algemene indruk van het vervoer van de afgelopen drie maanden, dan wordt dit gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Gebruikers vanuit WMO-dagbesteding beoordelen het vervoer relatief hoger en gebruikers die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd relatief lager.

Tabel 2.1a: Rapportcijfer algemene indruk vervoer van de afgelopen drie maanden

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Gemiddeld	**7,1**	7,0	6,3	7,4
5 of lager	**15%**	15%	30%	10%
6	**10%**	12%	7%	6%
7	**23%**	23%	26%	24%
8 of hoger	**52%**	50%	37%	61%
	100%	100%	100%	100%

- In totaal worden veel meer positieve dan verbeterpunten genoemd. De meest genoemde positieve opmerkingen zijn dat men tevreden is over het vervoer in het algemeen, dat de bus/taxi op tijd is, men tevreden is over hun vaste chauffeur omdat die betrouwbaar is, goed communiceert en vriendelijk/netjes is.
- Als punten die beter kunnen wordt het vaakst genoemd dat het vaak mis gaat als de vaste chauffeur er niet is, de bus/taxi soms of vaak te laat is en dat de organisatie/klantenservice beter kan.

Tabel 2.1b: Toelichting op algemene indruk

Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten	N
1. Het gaat (erg) goed, (heel) tevreden	32%	1. Als vaste chauffeur er niet is, gaat het vaak mis	14%
2. Netjes op tijd	30%	2. Vaak te laat	8%
3. Vaste chauffeur (is betrouwbaar)	29%	3. (Soms) te laat	5%
4. Goede ontwikkeling van problemen in 2017	20%	4. Chauffeurs zijn goed, maar de organisatie slecht	4%
5. Chauffeurs communiceren goed, bereikbaar, appjes	14%	5. Ze bellen nooit als ze te laat zijn	4%
6. (Vrijwel) nooit klachten, er gaat weinig mis	9%	6. Klantenservice is slecht	3%
7. Vriendelijk, goede service, netjes, representatief	4%	7. Invallers kunnen planning gewoon niet halen	3%
		8. Veel te lange rit, als eerste opgehaald	3%
<u>En verder</u>	7%	9. Logistiek is soms onhaalbaar	3%
• Rit comfortabel, zit goed, is fijn, vermaakt zich			
• Blij dat PlusOV er is (kunnen we niet missen)		<u>En verder</u>	22%
• Chauffeur behulpzaam		• Standaardritten gaan goed, variabele ritten moeizaam	
• Komen afspraken na		• PlusOV is gewoon een log systeem, chaos	
• Goed voertuig		• Gaat te veel mis (planning niet goed)	
• Goed contact met PlusOV		• Slechte communicatie door alle partijen	
		• Ik word soms vergeten	
En in het algemeen		• Er zijn ook in laatste 3 maanden dingen fout gegaan	
• We hopen na de zomer dezelfde chauffeur te hebben		• Busje vaak veel te vroeg	
• Er is teveel misgegaan vroeger, dat moet slijten		• Lastig met andere kids die opgehaald moeten worden	
• Kleine wijzigingen bij doelgroep geven al veel stress		• Heel wisselend	
		• Andere 1 of 2 keer genoemde opmerkingen[1]	

In % van alle mensen die een toelichting geven

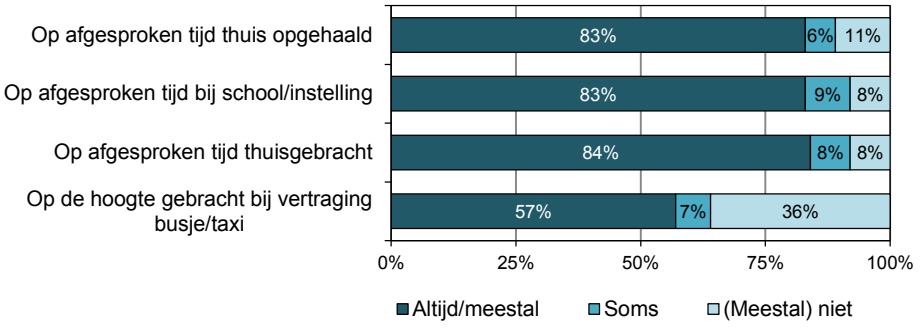
[1] *<u>En verder (1 keer genoemd):</u>* Soms op verkeerde plaats uitgezet; klant/kind meerdere malen niet opgehaald; chauffeur heeft iets niet goed opgelost/niet deskundig; onbeschoft/oneerlijk behandeld; foute tijden in planning; ramen mogen niet open; ze komen met de bus, terwijl taxi afgesproken is; bieden geen excuus aan; busjes hebben geen winterbanden; kind slecht behandeld; het doorgeven van veranderingen gaat nog steeds fout; als het via het management gaat, gaat het fout; ze komen met verschillende voertuigen; niet geluisterd naar feedback van ouders; teveel wisselingen in chauffeurs

2.2 Beoordeling op tijd rijden en algemene aspecten van de rit

Op tijd rijden

- Ruim acht op de tien cliënten wordt altijd tot meestal op de afgesproken tijd opgehaald, bij de instelling/school afgezet en weer thuisgebracht. Bij gemiddeld een op de tien gaat dit soms goed en bij een op de tien (meestal) niet.
- Als het busje/de taxi een kwartier later dreigt te komen, wordt bijna zes op de tien hier (vrijwel) altijd van op de hoogte gebracht, echter ruim vier op de tien geeft aan dat dit soms tot nooit gebeurt.

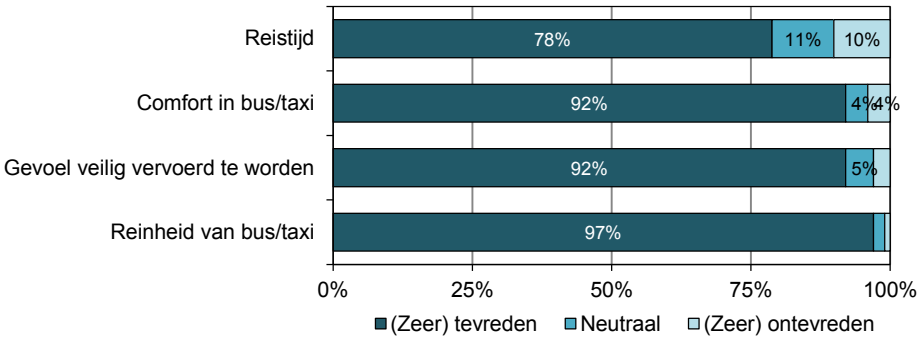
Grafiek 2.2a: Beoordeling op tijd rijden



Algemene aspecten van de rit

- Bijna acht op de tien is (zeer) tevreden over de lengte/tijdsduur van de rit en ruim negen op de tien cliënten is (zeer) tevreden over het comfort, de veiligheid en de reinheid van de bus/taxi.
- Een op de tien is ontevreden over de reistijd, slechts 1-4% is ontevreden over de andere drie aspecten.

Grafiek 2.2b: Beoordeling algemene aspecten van de rit



Onderstaande tabel kijkt – in algemene zin – of voorgaande acht aspecten ook verschillend worden beoordeeld naar drie onderscheiden doelgroepen: leerlingenvervoer, vervoer in het kader van de Jeugdwet en dagbestedingsvervoer. Cliënten die via de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de acht aspecten gemiddeld iets kritischer. Dat is een bevestiging van het lagere rapportcijfer voor de algemene indruk van het vervoer op de vorige pagina.

Tabel 2.2c: Beoordeling gemiddelde van 8 aspecten

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Tevreden	**83%**	84%	79%	84%
Neutraal	**7%**	7%	3%	7%
Ontevreden	**10%**	10%	18%	9%
	100%	100%	100%	100%

2.3 Het voertuig

Het voertuig zelf van de afgelopen drie maanden wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld.

Tabel 2.3a: Rapportcijfer voertuig van de afgelopen drie maanden

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Gemiddeld	**7,7**	7,8	7,3	7,7
5 of lager	**4%**	3%	15%	4%
6	**3%**	4%	0%	2%
7	**25%**	27%	23%	23%
8 of hoger	**67%**	66%	62%	70%
	100%	100%	100%	100%

Als vervolgens aan de respondenten de mogelijkheid wordt geboden om hierop een toelichting te geven, worden beduidend meer positieve dan te verbeteren punten genoemd.

- Als positieve punten wordt het vaakst genoemd dat de bus/taxi er netjes en schoon uit ziet, veilig is, er mooi/nieuw uitziet en comfortabel zit.
- Het meest genoemde verbeterpunt betreft de lange reistijd en heeft dus niet zo zeer op het voertuig betrekking. Andere verbeterpunten worden alle minder dan tien keer genoemd en betreffen dat de bus soms gammel is, een lastige instap heeft, niet altijd veilig is en dat men een kleinere bus heeft gekregen.

Tabel 2.3b: Toelichting op voertuig van de afgelopen drie maanden

Positieve opmerkingen		Verbeterpunten	
1. Goed, prima, niets op aan te merken	44%	1. Lange reistijd	8%
2. Netjes, ziet er netjes uit	27%	2. Soms ander busje, die wil wel eens gammel zijn	3%
3. Veilig	15%	3. Instap is wel lastig	3%
4. Schoon	12%	4. Niet altijd veilig	2%
5. Heel tevreden	12%	5. Kleinere bus gekregen, minder ruimte	2%
6. Mooie auto, mooie bus	11%	6. Soms medepassagiers lastig	1%
7. Zit comfortabel	9%		
8. Chauffeur zorgt goed voor de bus	7%		
9. Nieuw(e bus)	5%		
10. Goed gevoel bij	3%		
11. Degelijke bussen	3%		
12. Iedereen goed in de gordels	2%		
13. Gezellige rit	2%		
14. Goede lengte reistijd	2%		
Anders[2]	5%	Anders[3]	12%

In % van alle mensen die een toelichting geven

[2] *Andere positieve punten (1-3x genoemd):* Klimaatbeheersing; toezicht is goed; voldoende ruimte voor de rollator, etc.; fijn dat er handgrepen in de bus zijn; goede hoeveelheid passagiers; kan goed instappen

[3] *Andere verbeterpunten (1-3x genoemd):* Weinig toezicht in de bus, is wel nodig; verschillende busjes is lastig voor mensen met autisme; sommige stoelen zitten los; zou speciale bussen nodig hebben voor mijn handicap; soms grote bus voor 2 personen; soms vieze lucht; rammelt wel een beetje; jammer dat ze rollator niet mee mag nemen (naast rolstoel); stoeltjes in bus aan kleine kant; kan altijd luxer; er was een taxi, luxer vervoer beloofd; geen winterbanden; rolstoelen niet altijd vastgezet; gordels snijden bij sommige kinderen in de nek; soms gordels om; soms komt er een verkeerde bus waar mij rolstoel niet in kan; geen veilige stoel waar we op zitten; soms vuil in de bus; deur van bus is al maanden stuk (kan maar van 1 kant open); auto wordt eerst door kinderen gebruikt die niet netjes zijn

3. CHAUFFEURS

3.1 Algemene beoordeling

Als gevraagd wordt om de algemene indruk over de chauffeur(s) in de afgelopen drie maanden te beoordelen, dan wordt een ruime acht gegeven. De respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de chauffeurs met een 8- relatief iets lager.

Tabel 3.1a: Rapportcijfer chauffeur

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Gemiddeld	**8,2**	8,2	7,8	8,2
5 of lager	**4%**	4%	12%	2%
6	**5%**	7%	4%	1%
7	**12%**	11%	23%	13%
8 of hoger	**79%**	78%	61%	85%
	100%	100%	100%	100%

Toelichting

- In totaal worden er ook hier veel meer positieve als verbeterpunten genoemd. Vooral de vaste chauffeurs krijgen vaak een pluim. De meeste vaste chauffeurs zijn vriendelijk, aardig en behulpzaam. Daarnaast worden er nog veel meer complimenten gegeven.
- Als punten die beter kunnen, wordt vaak genoemd dat het lastig wordt/fout gaat bij invallers. Voor kinderen (deels autistisch) zijn veranderingen lastig.

Tabel 3.1b: Toelichting op beoordeling chauffeur

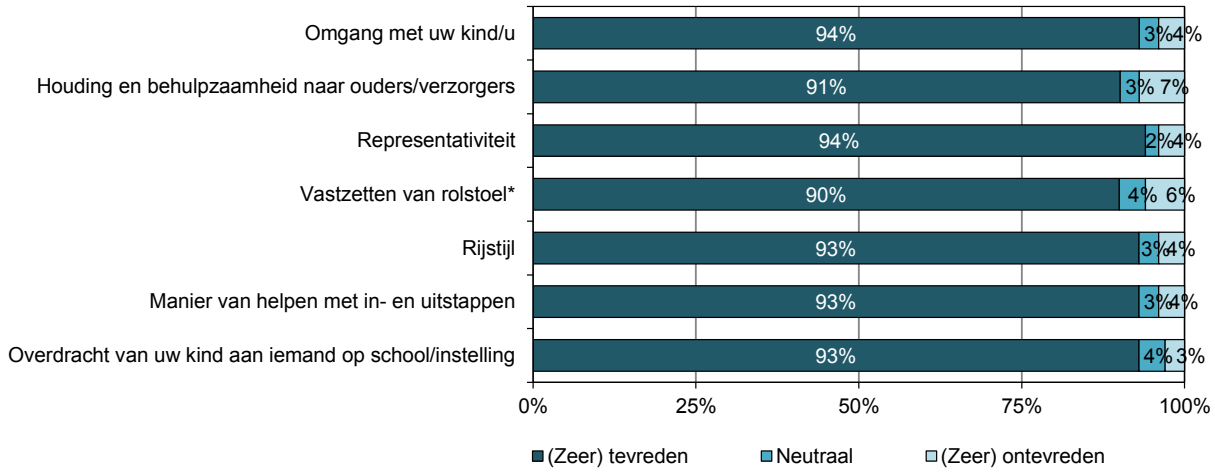
Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten	N
1. Heel vriendelijk, aardig	39%	1. Wisselende chauffeurs is lastig	13%
2. Behulpzaam (bij instappen, gespen gordels, etc)	30%	2. Verschilt tussen vriendelijk en lomp	4%
3. Vaste chauffeur is erg goed, bekend, zekerheid	26%	3. Kan behulpzamer	3%
4. Gaat leuk/prettig met de kinderen om	18%	4. Soms moeten ze nog veel leren	3%
5. Prima (niets op aan te merken)	16%	5. Nagenoeg geen contact	2%
6. Top, fantastisch, super, hebben we geluk mee	15%	6. Rijdt te hard	2%
7. Netjes	11%	7. Ze kijken niet naar me om/geen toezicht	2%
8. Goed WhatsApp contact, goede communicatie	8%	8. Ze krijgen verkeerde instructies (van planning)	2%
9. Goed overleg, communicatie	7%	9. Kan representatiever gekleed	1%
10. Erg tevreden	7%	10. Onvoldoende deskundig/graag cursus	1%
11. Goede rijstijl	5%	11. Rokende en telefonerende chauffeurs	1%
12. Betrouwbaar/vertrouwen	5%	12. Verschilt in aandacht, vriendelijkheid, persoonlijkheid	1%
13. Correct	5%	13. Geen taxipas	0,5%
14. Komt op tijd	5%	14. Soms wachttijd	0,5%
15. Zorgt voor goede sfeer	4%	15. Praat iets te veel	0,5%
16. Fijn gesprek	3%	16. Geen regels in bus/taxi	0,5%
17. Geduldig	3%	17. Onaardig persoon	0,5%
18. Oplettend	2%		
19. Veel ervaring	2%		
20. Rustig	2%		
21. Let op veiligheid	2%		
22. Lieve chauffeur	1%		
23. Plezier in werk, betrokken	1%		
24. Koopt kadootje voor kinderen als ze jarig zijn	1%		
25. Ondanks kritiek, blijft chauffeur goed werk leveren	1%		

In % van alle mensen die een toelichting geven

3.2 Beoordeling chauffeur op zeven aspecten

De chauffeur is beoordeeld op zeven aspecten, zowel op sociale capaciteiten/behulpzaamheid, representativiteit, het vervoer zelf als overdracht op school/instelling. Alle zeven aspecten wordt door ruim negen op de tien met (zeer) tevreden beoordeeld. Minder dan 10% is ontevreden over deze aspecten.

Grafiek 3.2: Beoordeling chauffeur op zeven aspecten[4]



Onderstaande tabel geeft de gemiddelde beoordeling van de zeven aspecten naar de drie doelgroepen. De klanten van de Jeugdwet zijn iets vaker kritisch. Bij enkele klanten van de Jeugdwet is mogelijk het vastzetten van de rolstoel een punt van aandacht.

Tabel 3.2b: Beoordeling chauffeur gemiddelde van 7 aspecten , naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Tevreden	**93%**	93%	83%	95%
Neutraal	**3%**	2%	8%	4%
Ontevreden	**4%**	5%	9%	1%
	100%	100%	100%	100%

[4] De aspecten zijn beoordeeld voor zover van toepassing. Dit geldt met name voor het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur waar slechts een beperkt deel van de respondenten mee te maken heeft.

4. VERVOERSCENTRALE VAN PLUSOV

4.1 Contact

Iets meer dan de helft van de respondenten heeft in de afgelopen drie maanden contact gehad met de vervoerscentrale van PlusOV. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd hebben hier relatief het vaakst contact mee gehad en respondenten met dagbestedingsvervoer relatief het minst vaak[5].

4.2 Algemene beoordeling centrale

Als vervolgens gevraagd wordt om de algemene indruk over de centrale in de afgelopen drie maanden te beoordelen, dan wordt gemiddeld een 6,2 gegeven. De respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd beoordelen de centrale met een 6,9 relatief iets hoger.

Tabel 4.2a: Rapportcijfer centrale

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Gemiddeld	**6,2**	6,1	6,9	6,2
5 of lager	**27%**	30%	16%	23%
6	**18%**	17%	21%	23%
7	**25%**	24%	26%	31%
8 of hoger	**30%**	29%	37%	23%
	100%	100%	100%	100%

Toelichting

- In tabel 4.2a is te zien dat 45% van de mensen die contact hebben gehad met de centrale dit contact met een 6 of lager beoordelen. Dit is ook te zien in de toelichtingen: er worden ongeveer evenveel positieve toelichtingen als verbeterpunten genoemd.
- Op de volgende pagina worden de verbeterpunten gedetailleerd besproken.

Tabel 4.2b: Toelichting beoordeling PlusOV

Positieve opmerkingen	N	Verbeterpunten (zie volgende pagina, tabel 4.2c)	N
1. Telefonisten vriendelijk, beleefd, behulpzaam	34%	1. Over bereikbaarheid	31%
2. Kleine wijziging, vraag, ziek kind, afmelding gaat goed	12%	2. Over planning met name bij wijzigingen	19%
3. Behulpzaam, goed geholpen, meedenkend	12%	3. Probleem/vraag/klacht niet opgelost/beantwoord	16%
4. Gaat goed	10%	4. Over kundigheid medewerkers	12%
5. (Sterk) verbeterd	8%	5. Over afspraken niet nakomen	9%
6. Centrale goed bereikbaar	7%	6. Over communicatie	7%
7. Bereikbaarheid is verbeterd	5%	7. Over vriendelijkheid, behulpzaamheid	5%
8. Duidelijk antw./fijne afhandeling, duidelijke afspraken	2%		
9. Probleem opgelost	2%		
10.Ze bellen terug als ze dat beloven	1%		
11.Regelt direct alles met gemeente, dan gaat het goed	1%		
12.Direct doorverwezen naar de gemeente	1%		
13.Goed georganiseerd: betrouwbaar, vooruitziend	1%		
14.Afspraken worden nagekomen	1%		
15.Fijn dat je wijzigingen telefonisch door kan geven	1%		
16.Vervoer is verbeterd	1%		
17.Terugbelverzoeken gaan sinds kort goed	1%		
Anders	6%		

In % van de 165 mensen die een toelichting geven

[5] Contact met vervoerscentrale in afgelopen drie maanden, respectievelijk Klanten Leerlingenvervoer (62%), Jeugdwet (77%), WMO-dagbesteding (34%).

Onderstaande tabel geeft in detail de verbeterpunten die een deel van de mensen aangeeft voor de Centrale.

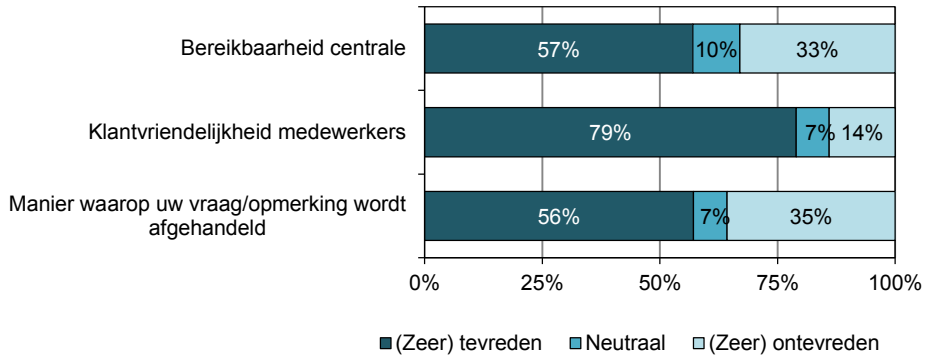
Tabel 4.2c: Gedetailleerde uitwerking verbeterpunten Centrale

Bereikbaarheid	**31%**	
• Centrale af en toe overbezet tijdens spitsuren, bereikbaarheid wisselend, duurt lang voor je iemand aan de lijn hebt, verbinding verbroken, soms lukt contact krijgen helemaal niet		**50x**
• Keuzemenu te lang		**1x**
Planning met name bij wijzigingen	**19%**	
• Wijzigingen komen vaak niet door bij chauffeur		**13x**
• Bij planning gaat het mis: foute tijden in systeem voor ophaal		**7x**
• Ik regel zoveel mogelijk met de chauffeur zelf, gaat goed door vaste chauffeur, anders niet		**4x**
• Geen contact direct met chauffeur mogelijk, zou ik wel graag willen		**3x**
• Planning is niet flexibel, kind moet naar dokter kunnen met bijbehorend vervoer, maar kan niet, iets later thuisbrengen na schoolreisje kon niet, vervoer kan niet vanaf BSO geregeld worden		**3x**
• Wanneer chauffeur laat weten dat er een keer een vervanger komt, belt mevr nu altijd met de centrale om te checken of er echt wat geregeld wordt (nav slechte ervaring). Wanneer ze dit doet, wordt dit altijd wel goed opgepakt, maar eigenlijk zou dit natuurlijk niet nodig moeten zijn		**1x**
• Hele systeem is een chaos		**1x**
Probleem niet opgelost, vraag niet beantwoord, doen niets/weinig met klachten	16%	
• Lossen mijn probleem niet op, ze kunnen niets doen aan mijn situatie, kind niet opgehaald		**10x**
• Als ik bel met klacht dat bus weer te laat is of niet is gekomen dan doen ze daar niets mee, ze zeggen dat hij zo komt, of het komt goed, maar dat is niet zo		**9x**
• Gewone info lukt wel, diepere vragen niet		**2x**
• Geen vertrouwen in centrale		**1x**
• Klachten niet goed afgehandeld		**1x**
• Opmerkingen niet doorgegeven		**1x**
• Vraag wordt niet beantwoord		**1x**
• Pas na 30 x klacht antwoord		**1x**
• PlusOV en vervoerder verwijzen naar elkaar bij klachten, geen oplossing		**1x**
Kundigheid medewerkers	10%	
• Wisselend qua kundigheid op gebied van klachten afhandelen, weten niet alles, informatie klopt niet		**9x**
• Wisselende kwaliteit van contact		**2x**
• Telefonisten weten niet waar de chauffeurs steeds zijn		**1x**
• Telefonisten kunnen niet direct bij planning, contact is daardoor erg omslachtig		**1x**
• Geen vast contactpersoon		**1x**
• Grotere problemen/vragen gaan niet goed		**1x**
• Administratie is nog niet helemaal op orde, vragen worden niet rechtstreeks beantwoord		**1x**
Afspraken niet nakomen	9%	
• Niet teruggebeld terwijl wel beloofd		**8x**
• Ze beloven van alles, maar er verandert niets		**6x**
• Komen niet altijd afspraken na		**1x**
Communicatie	7%	
• Na vraag/klacht geen terugkoppeling of duurt lang		**4x**
• Communicatie kan beter		**3x**
• Evt vervangende chauffeurs worden niet vooraf aangekondigd, vaak zijn ze dan veel later, maar dat weet PlusOV dan niet		**1x**
• Duidelijk zijn: prijs (wel duur) van gesprek noemen, duidelijk uitleggen en wanneer u de afspraak heeft hoe en wat		**1x**
• Jammer dat ik zelf steeds overal achteraan moet bellen		**1x**
• Aan hun antwoord heb je niks: we werken er aan		**1x**
• Geen communicatie		**1x**
Vriendelijkheid, behulpzaamheid	7%	
• Niet vriendelijk		**5x**
• Wisselend qua vriendelijkheid, behulpzaamheid en inleving in probleem		**4x**
• Niet allemaal/niet altijd vriendelijk		**3x**
• Niet behulpzaam		**1x**

4.3 Beoordeling drie aspecten Centrale

De vervoerscentrale van PlusOV is beoordeeld op bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en afhandeling vraag/opmerking. De klantvriendelijkheid wordt relatief het hoogst beoordeeld, hier is acht op de tien tevreden over en 14% ontevreden. De bereikbaarheid en afhandeling van vragen/opmerkingen wordt door een derde als onvoldoende beoordeeld.

Grafiek 4.3: Beoordeling centrale op drie aspecten



Onderstaande tabel geeft de gemiddelde beoordeling van de drie aspecten naar doelgroepen. Er zijn slechts beperkte verschillen.

Tabel: Gemiddelde beoordeling Centrale op drie aspecten, naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Tevreden	**65%**	65%	68%	62%
Neutraal	**8%**	7%	12%	12%
Ontevreden	**27%**	29%	20%	26%
	100%	100%	100%	100%

5. WEBSITE PLUSOV EN MIJN PLUSOV

5.1 Bezoek en beoordeling website

Twee op de tien respondenten heeft wel eens informatie opgezocht op de website van PlusOV, www.plusov.nl. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd doen dit beduidend vaker en respondenten met dagbestedingsvervoer doen dit nauwelijks. Gemiddeld genomen wordt de website van PlusOV met een 6,9 beoordeeld.

Tabel 5.1a: % klanten dat informatie opzoekt op website

Totaal	**19%**
Leerlingenvervoer	22%
Jeugdwet	42%
WMO-dagbesteding	4%

Tabel 5.1b: Rapportcijfer website PlusOV

Gemiddeld	**6.9**
5 of lager	**9%**
6	**25%**
7	**39%**
8 of hoger	**29%**
	100%

Toelichting

- Over de website worden vooral positieve toelichtingen gegeven. De verbeterpunten die genoemd worden, hebben deels betrekking op de website, deels op de algemene dienstverlening van PlusOV.

Tabel 5.1c: Toelichting beoordeling website

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
1. Goede website, prima, normaal, werkt goed (12x) 2. Duidelijk (11x) 3. Eenvoudige dingen opzoeken gaat prima: bijv. telefoonnummer (7x) 4. Overzichtelijk, makkelijk opzoeken, niet ingewikkeld (7x) 5. Informatie op website (4x) 6. Gebruik alleen voor inloggen account (3x) <u>En verder (1-2x)</u> • Goede eerste indruk, alleen een keer bekeken (2x) • Is basiswebsite, niet heel bijzonder (2x) • Ziet er netjes uit (2x) • Afmelden gaat goed (1x) • Een keer was er informatie over sneeuwval en toen stond dat er prima vermeld (1x)	1. Afspraken worden niet nagekomen, niet teruggebeld, ontevreden over PlusOV in het algemeen, hoe ze omgaan met info is slecht, andere dingen bij PlusOV slecht het gaat om veiligheid van mijn kind (4x) 2. Apart nummer voor leerlingenvervoer is verwarrend, telefoonnummer leerlingenvervoer niet goed te vinden, zet dat nummer bij contact er gewoon bij (3x) 3. Onoverzichtelijk, rommelig, informatie lastig te vinden (3x) <u>En verder (1-2x)</u> • Onduidelijk: welke taxichauffeur, welke tijden, hoe gaat het met vakanties? (2x) • Informatie op website klopt niet met hoe het in de praktijk gaat, tijden en data van ritten kloppen niet (2x) • Informatie te beknopt (2x) • Niet gemakkelijk in gebruik, lastig te benaderen (2x) • Verwijzingen die niet werken (in het verleden) (1x) • Je hebt er niet veel aan (1x) • Informatie van gemeente via website mag meer (1x) • Even zoeken (1x) • Eigen pagina minder handig: contact opnemen/afmelden ed(1x) • Telefoonnummer op website moeilijk bereikbaar waardoor je nog niet aan informatie kwam (1x)

5.2 Mijn PlusOV

Cliënten kunnen, als ze dat willen, wijzigingen doorgeven via hun persoonlijke pagina Mijn PlusOV, bijvoorbeeld voor het afmelden voor vervoer. Twee op de tien respondenten maakt hier wel eens gebruik van. Respondenten die vanuit de WMO-dagbesteding worden vervoerd, maken hier beduidend minder gebruik van. De gebruikers van Mijn PlusOV beoordelen hun persoonlijke pagina gemiddeld met een 6,4.

Tabel 5.2a: % klanten dat persoonlijke pagina gebruikt

Totaal	**20%**
Leerlingenvervoer	24%
Jeugdwet	24%
WMO-dagbesteding	9%

Tabel 5.2b: Rapportcijfer persoonlijke pagina

Gemiddeld	**6,4**
5 of lager	**25%**
6	**15%**
7	**24%**
8 of hoger	**36%**
	100%

Acht op de tien respondenten maakt dus geen gebruik van de persoonlijke pagina. In onderstaande tabel geven ze aan waarom ze dit niet doen.

Tabel 5.2c: Toelichting beoordeling website

1. Regel ik direct met de chauffeur (als ik 'm zie of ik bel)	23%
2. Doe ik telefonisch	22%
3. Ik bel liever: is handiger, persoonlijker, wantrouwen systeem, heb al zoveel inlogcodes, sneller, weet je direct waar je aan toe bent, ik hoef niet vaak af te bellen, gaat goed zo	17%
4. Niet nodig geweest	16%
5. Heb geen computer/geen internet (vaak al op leeftijd, vooral bij WMO-dagbesteding klanten)	13%
6. Onbekend met Mijn PlusOV	11%
7. Niet handig met computer	7%
8. Instelling regelt dat voor mij (zorgboerderij, zorginstelling, school)	3%
Anders[6]	16%
	100%

Toelichting

- Als de mensen die de persoonlijke pagina gebruiken, gevraagd wordt om een toelichting op de beoordeling, worden er evenveel positieve punten als verbeterpunten genoemd.

Tabel 5.2d: Toelichting beoordeling persoonlijke pagina

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
1. Werkt prima (24x) 2. Gemakkelijk in het gebruik (8x) 3. Duidelijk (6x) 4. Leuk om daar af en toe info te lezen (1x) 5. Gaat de laatste tijd beter/goed (1x) 6. Alle ritten staan erin (1x)	1. Afmeldingen vaak niet doorgegeven, werkt totaal niet, wijzigingen komen niet door (11x) 2. Ritten staan er niet goed in, werkt niet, routes, tijden kloppen niet, als ik me afmeld blijven tijden staan (6x) 3. Voor de zekerheid meld ik het ook bij de chauffeur, taxibedrijf (6x) 4. Ik zie alleen opties ziekmelden en beter melden, niet de optie 1x afmelden terwijl kind niet ziek, deze optie is niet (goed) vindbaar (4x) <u>En verder:</u> • Chauffeur komt niet altijd opdagen, gaat nog wel eens mis (2x) • Afmelden kan alleen voor hele dag, kan niet voor 1 bezoek (2x) • Onduidelijk, onoverzichtelijk (2x) • Geen terugkoppeling als je iets doorgeeft, daarom weer bellen (1x) • In het begin even zoeken (1x) • Afmelden gaat goed, beter melden niet (1x) • Medewerkers onvriendelijk, reageren niet goed op klachten (1x) • Communicatie vaak niet goed (1x) • Klacht doorgegeven via site, geen reactie op gekregen (1x)

[6] <u>Anders-categorie: email,</u> dochter/partner regelt dit voor mij; ik wil wel, maar nog geen inlogcodes ontvangen; werkt niet, chauffeur staat er toch; mijn PlusOV werkt niet bij mij, heb wel inlogcodes; vergeten dat het kon; weet nog niet hoe het moet; ziet slecht; regel ik met de gemeente; kijk wel eens naar de planning, maar ziet er ingewikkeld uit; heb ik nog niet gemaakt, ga ik wel doen; heb ik geprobeerd, maar lukte niet; nog niet echt goed naar gekeken wat je daar precies mee kan; spreek niet goed NL; mevrouw heeft last van dementie; mevrouw meldde haar dochter altijd via mijn PlusOV af, maar dan kon ze haar dochter alleen voor de hele dag; afmelden (niet per rit)

6. KLACHTENAFHANDELING

6.1 Algemene beoordeling klachtenafhandeling

Bijna twee op de tien respondenten heeft in de afgelopen drie maanden een klacht ingediend over het vervoer. Respondenten die vanuit de Jeugdwet worden vervoerd doen dit beduidend vaker en respondenten die vanuit de WMO-dagbesteding worden vervoerd doen dit minder vaak. Als vervolgens gevraagd wordt om de afhandeling van hun klachten te beoordelen, dan wordt gemiddeld een 3,8 gegeven.

Tabel 6.1a: Afg. 3 maanden klacht ingediend over vervoer

Totaal	**17%**
Leerlingenvervoer	18%
Jeugdwet	33%
WMO	10%

Tabel 6.1b: Rapportcijfer klachtenafhandeling

Gemiddeld	**3.8**
5 of lager	**78%**
6	**8%**
7	**12%**
8 of hoger	**2%**
	100%

Toelichting

- In tabel 6.1b is te zien dat ruim 80% van de mensen een 6 of lager geven voor klachtenafhandeling. Er worden dan ook meer verbeterpunten gegeven dan positieve punten.

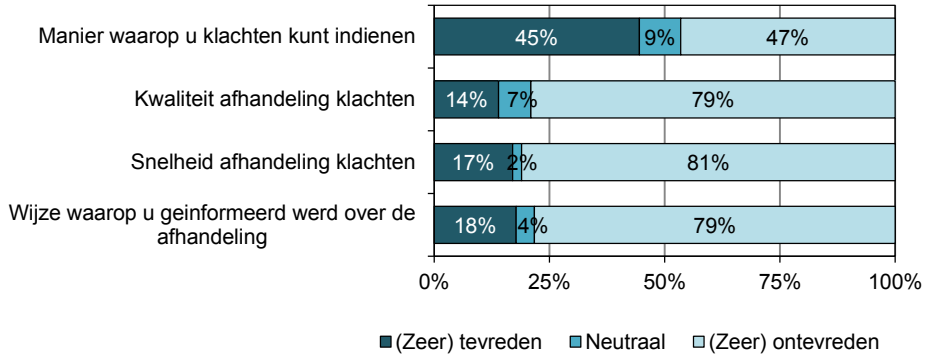
Tabel 6.1c: Toelichting beoordeling klachtenafhandeling

Positieve opmerkingen	Verbeterpunten
1. Gaat goed (4x) 2. Medewerker was vriendelijk (3x) 3. Gaat de laatste tijd beter (3x) 4. Klachten worden in behandeling genomen (2x) 5. Gaat redelijk (2x) 6. Excuses aangeboden (en beterschap beloofd) (2x) 7. Terugkoppeling gehad (1x) 8. Iemand van PlusOV is bij mij thuis geweest om klachten te bespreken (1x)	**Geen oplossing, ze doen niets (33x)** • Geen reactie op klacht (10x) • Geen oplossing, merk geen verbetering (7x) • Ze doen niets met je problemen (5x) • Ze beloven wel, maar gebeurt niet, afspraken niet nagekomen (5x) • Ze schrijven de klacht op, maar doen niets (3x) • Wel excuus/bloemetje, geen oplossing, gaat nog steeds mis (2x) • Ik bel bij klachten, want via site gebeurt er zeker niets(1x) **Geen terugkoppeling, communicatie over afhandeling (10x)** **Niet serieus genomen door medewerkers (10x)** • Ze nemen mijn klacht niet serieus, zeggen dat ik me niet zo druk moet maken, kreeg een grote mond (3x) • Ze gaan er niet of nauwelijks op in (3x) • Voelt zich niet serieus genomen (2x) • Medewerkers reageren niet prettig (1x) • Steeds andere medewerker aan telefoon, steeds opnieuw verhaal uitleggen, van kastje naar de muur (1x) **Bereikbaarheid (7x)** • Slecht bereikbaar (6x) • Ze bellen niet terug, terwijl wel beloofd (1x) **Neem zelf het initiatief maar (9x)** • Je moet er steeds weer achteraan voordat er iets verandert (4x) • Ik dien tegenwoordig klacht in bij gemeente, die reageren wel (3x) • Pas als gemeente druk zet op PlusOV doen ze iets (1x) • PlusOV en gemeente verwijzen naar elkaar (1x) **Wachttijd (6x)** • Duurt lang voordat iets wordt opgelost, er iets wordt gedaan(4x) • Terugkoppeling duurde heel lang (4wk)(2x) **Overig (2x)** • Kind is dermate beschadigd door PlusOV, grens gepasseerd (1x) • Is zo negatief dat ze niet meer met PlusOV reist (1x)

6.2 Beoordeling aspecten klachtenafhandeling

Over de manier waarop klachten kunnen worden ingediend is de helft tevreden en de helft ontevreden. Over de klachtenafhandeling zelf is acht op de tien (zeer) ontevreden.

Grafiek 6.2a: Beoordeling klachtenafhandeling op vier aspecten



De ontevredenheid geldt voor alle doelgroepen in vergelijkbare mate.

Tabel 6.2b: Gemiddelde beoordeling klachtenafhandeling vier aspecten, naar doelgroepen

	Totaal	Leerlingen-vervoer	Jeugdwet	WMO-dagbesteding
Tevreden	**24%**	26%	14%	22%
Neutraal	**5%**	7%	6%	0%
Ontevreden	**71%**	67%	81%	78%
	100%	100%	100%	100%

7. SLOTOPMERKINGEN

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid zelf nog een opmerking of verbetersuggestie toe te voegen.

Onderstaand de top 10 aan onderwerpen waar de opmerkingen over gaan

Tabel 7: Top 10 aan onderwerpen waar slotopmerkingen over gaan

1.	Complimenten het gaat goed zo, erg tevreden over eigen chauffeur, er is veel verbeterd (31x)
2.	Er blijft ontevredenheid, klachtenafhandeling niet goed, er gaan nog regelmatig zaken mis, het vertrouwen is weg, blijft aanmodderen (24x)
3.	Hoop op behoud chauffeur na zomer, hoop dat de opstart komend jaar wel goed zal gaan (18x)
4.	Het gaat niet goed met vervangers, wisselingen van chauffeurs (16x)
5.	Communicatie kan beter tussen Centrale, planning, chauffeurs en klanten (12x)
6.	Lengte reistijd mag korter, mijn kind is de eerste die opgehaald wordt (5x)
7.	De reizen kunnen nog veel meer maatwerk worden (4x)
8.	Meer nadruk op *op tijd komen* (3x)
9.	Geef chauffeurs een belangrijkere rol in de organisatie, communicatie en planning (3x)
10.	Vele verschillende ideetjes voor losse verbetertips

BIJLAGE: VRAGENLIJST

Intro
Ik bel u voor het klanttevredenheidonderzoek naar het vervoer van PlusOV waarvan uw kind/u gebruik maakt. U heeft hierover een brief ontvangen. Wilt u mee doen aan dit onderzoek? Het duurt circa 10 minuten. De vragen in dit onderzoek gaan over de situatie in de maanden april, mei juni.

HET VERVOER EN DE UITVOERING VAN DE RIT

1. De eerste vraag gaat over het tijdstip van ophalen en thuisbrengen?

	Ja, altijd	Ja, meestal	Soms	Nee, meestal niet	Nooit	Weet niet/ geen antw.
a. Wordt uw kind / u op de afgesproken tijd thuis opgehaald?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Komt uw kind / u op de afgesproken tijd aan op school/instelling?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Wordt uw kind/u meestal op de afgesproken tijd thuisgebracht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Wordt u op de hoogte gebracht als het busje/de taxi een kwartier later dreigt te komen? ***(voor enq: volgens afspraak moet chauffeur contact opnemen als hij/zij een kwartier of meer vertraging ondervindt)***	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. Kunt u aangeven in hoeverre u momenteel tevreden bent over de volgende aspecten van het vervoer?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antw.
a. De reistijd (lengte/tijdsduur van de rit)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Het comfort in de bus/taxi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Het gevoel veilig vervoerd te worden (toezicht en vastzetten gordels)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De reinheid van de bus of taxi (netjes, schoon en rookvrij)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor <u>uw algemene indruk over het vervoer van de afgelopen 3 maanden</u>, welk cijfer zou u dan geven? (1 is het laagst, 10 is het hoogst).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer										

4. Als u een rapportcijfer van 1 tot 10 zou moeten geven <u>voor het voertuig van de afgelopen 3 maanden</u>, waarmee uw kind van en naar school wordt gebracht, welk cijfer geeft u dan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer										

DE CHAUFFEUR

5. Kunt u aangeven in hoeverre u momenteel tevreden bent over de chauffeur, als het gaat om de volgende zaken?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antw.	Niet van toepassing
a.	De manier waarop de chauffeur met uw kind/u omgaat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De houding en behulpzaamheid van de chauffeur naar ouders/verzorgers ***(indien van toepassing)***	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c.	De representativiteit van de chauffeur (netjes gekleed, spreekt deze duidelijk)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d.	Het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur ***(indien van toepassing)***	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e.	De rijstijl van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f.	De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen van uw kind/u?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g.	De overdracht van uw kind aan iemand die op school is (pleinwacht)/ iemand van de instelling	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven voor uw algemene indruk over de chauffeur(s) van uw kind in de afgelopen 3 maanden, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer										

DE VERVOERSCENTRALE VAN PLUSOV

7. Heeft u het afgelopen 3 maanden wel eens contact gehad met de vervoerscentrale van PlusOV?

Ja
Nee — door naar vraag 10
Weet niet / geen antwoord — door naar vraag 10

8. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten van de centrale ?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antw.	Niet van toepassing
a.	De bereikbaarheid van de centrale van PlusOV.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b.	De klantvriendelijkheid van de medewerker(s)*)*	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c.	De manier waarop uw vraag / opmerking wordt afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven voor uw algemene indruk over de centrale van PlusOV in de afgelopen 3 maanden, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer										

DE WEBSITE VAN PLSUSOV EN UW PERSOONLIJKE PAGINA

10. Heeft u wel eens informatie opgezocht op de website van PlusOV?

Ja
Nee — door naar vraag 12
Weet niet / geen antwoord — door naar vraag 12

11. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven aan de website van PlusOV, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer

12. Gebruikt u uw persoonlijke pagina Mijn PlusOV voor bijvoorbeeld het afmelden voor vervoer?

Ja
Nee — door naar vraag 14
Weet niet / geen antwoord — door naar vraag 14

13. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven uw persoonlijke pagina: Mijn PlusOV, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer

KLACHTENAFHANDELING

14. Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van uw kind/u?

Ja
Nee — door naar vraag 17
Weet niet / geen antwoord — door naar vraag 17

15. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht of klachten, als het gaat om:

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen antw.	Niet van toepassing
a. de manier waarop u klachten kunt indienen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. de kwaliteit van afhandeling van de klacht(en)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. de snelheid van afhandeling van de klacht(en)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. de wijze waarop u geïnformeerd werd over de afhandeling van de klacht(en)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Als u een rapportcijfer van 1-10 zou moeten geven over de afhandeling van uw klachten, welk cijfer zou u dan geven?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Indien gewenst een toelichting op het rapportcijfer

17. Dit was de laatste vraag. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen of suggesties of wilt u iets melden dat niet in de vragenlijst aan de orde is geweest?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking