

KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO)
instellingen en scholen
PlusOV 2018



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

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Profiel respondenten	5
2. Huidig vervoer	6
3. Op tijd brengen en halen	7
4. Chauffeurs	8
5. Afhandeling vragen en klachten	9
6. Tevredenheid huidige samenwerking PlusOV met eigen organisatie	10
7. Toekomst	11
Bijlage: Vragenlijst	12

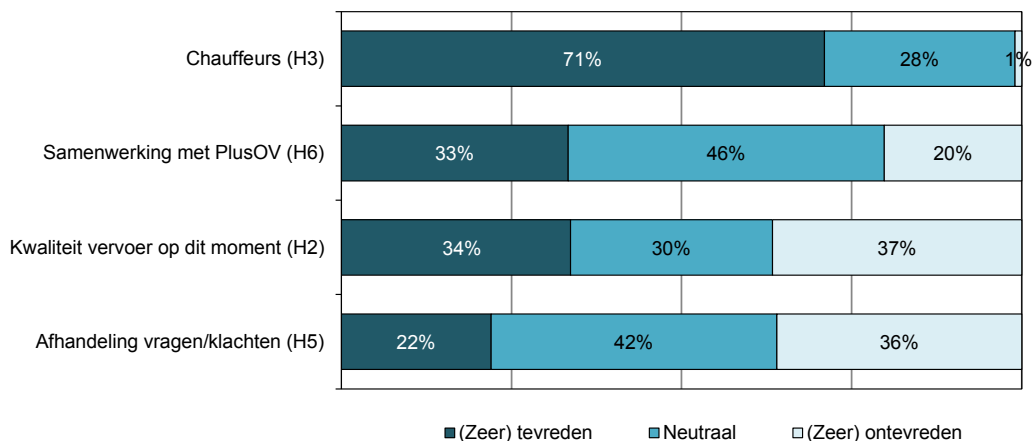
SAMENVATTING

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het groepsvervoer van PlusOV bij verschillende doelgroepen, is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder scholen en instellingen waar leerlingen en cliënten naar toe worden vervoerd met PlusOV. In totaal hebben 79 (29%) scholen en instellingen meegedaan aan het onderzoek. Hier volgt een korte samenvatting..

Tevredenheid

De tevredenheid van het vervoer is behandeld op vier kernaspecten: de kwaliteit van het vervoer, de chauffeurs, de samenwerking met PlusOV en de afhandeling van vragen en klachten. Van deze vier worden de chauffeurs veruit het hoogst worden beoordeeld en de afhandeling van vragen en klachten het minst goed. Voor de chauffeurs (7,5) en de kwaliteit van het vervoer (6,3) hebben de respondenten ook een rapportcijfer gegeven.

Grafiek S1: Tevredenheid met vier aspecten van PlusOV



Op tijd rijden

PlusOV probeert zich zo goed mogelijk aan de tijden van aankomst en ophalen bij de locaties te houden. Als rekening gehouden wordt met de bestaande marge, dan geeft driekwart van de instellingen aan dat hun cliënten (meestal) op tijd gebracht worden en twee derde (meestal) op tijd opgehaald. Dit betekent tevens dat dit bij 27-36% soms tot vaak niet goed gaat.

Als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen dan wordt een kwart van de organisaties hier (meestal) van op de hoogte gebracht. Ruim de helft geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Door het gehele rapport denken de respondenten mee met veel complimenten, kritische noten en verbetertips. Onderstaande tabel geeft een globaal overzicht van de meeste genoemde toelichtingen. In het rapport worden alle opmerkingen genoemd.

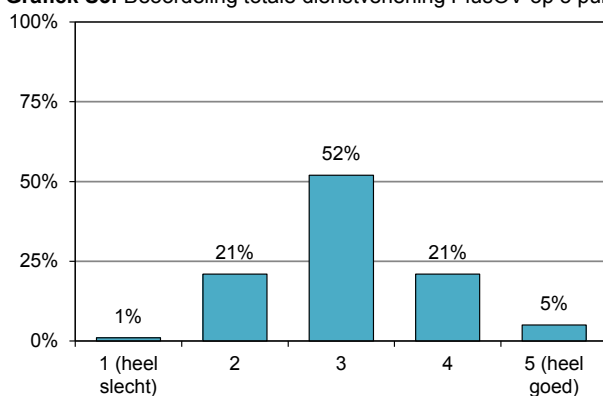
Tabel S2: Toelichtingen

Het vervoer	Reactie op chauffeurs	Afhandeling vragen/klachten	Samenwerking met PlusOV
<u>Positief</u> - Tevreden over (vaste) chauffeurs, vaste ritten gaan goed (18x) - Gaat goed iha/meestal (11x) <u>Terugkijkend op schooljaar</u> - Begin schooljaar ging veel mis (18x) - Het was vervelend (6x) <u>Verbeterpunten</u> - Cliënten worden wel eens te laat of niet gebracht/ gehaald (20x) - Gaat vaak mis als andere dan vaste chauffeur rijdt (11x) - Veranderingen komen vaak niet goed door, incidentele ritten gaan vaak mis (6x) - Cliënten met verkeerd vervoermiddel ophalen (5x) - Communicatie Centrale (5x)	<u>Positief</u> - Positief over chauffeurs iha (18x) - Vaste chauffeurs heel fijn (15x) - Aardig, geduldig, behulpzaam (13x) - Betrokken (7x) - Denkt mee (6x) <u>Verbeterpunten</u> - Verschilt per chauffeur (8x) - Feeling met doelgroep mist soms (4x) - Bij invalchauffeurs gaat het niet altijd goed (3x)	<u>Positief</u> - Laatste tijd beter (10x) - Klachten/vragen opgelost/beantwoord (5x) - Naar wens (3x) - Vriendelijk (3x) <u>Verbeterpunten</u> - Medewerkers centrale niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) - Bereikbaarheid (12x) - Reactie/terugkoppeling (11x) - Problemen/klachten niet opgelost (8x) - Vertrouwen is weg door slechte ervaringen in het verleden (7x)	<u>Positief</u> - Gaat momenteel goed, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (14x) <u>Verbeterpunten</u> - Medewerkers centrale zijn niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) - Bereikbaarheid (12x): Reactie/terugkoppeling (11x) - Problemen/klachten worden niet opgelost (8x) Slechte ervaringen in het verleden (7x) - Duurt lang voordat probleem is opgelost (5x)

Algemeen oordeel

Op een vijfpuntsschaal wordt de totale dienstverlening van PlusOV gemiddeld met een 3,1 gewaardeerd. De positieve en negatieve beoordelingen houden elkaar vrijwel in evenwicht.

Grafiek S3: Beoordeling totale dienstverlening PlusOV op 5 puntsschaal



In het laatste hoofdstuk denken de respondenten mee met PlusOV over hoe het vervoer in de toekomst beter kan. De meeste verbetertips betreffen de planning, communicatie en de chauffeurs.

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het groepsvervoer van PlusOV bij verschillende doelgroepen, is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder scholen en instellingen met leerlingen en cliënten die worden gebracht en gehaald via PlusOV.

1.2 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is gehouden in de periode 9 t/m 28 juli. Hiervoor hebben contactpersonen van 275 regionale scholen en instellingen per e-mail een uitnodiging ontvangen voor dit onderzoek met toelichting en een link naar de vragenlijst. Na ongeveer een week is een herinnering verstuurd aan diegenen die tot dan nog niet hadden gereageerd. De scholen hebben vanwege de start van de zomervakantie iets eerder een herinnering gekregen. Er reageren 85 respondenten. In totaal hebben 79 (29%) scholen en instellingen meegedaan aan het onderzoek, daarnaast geven zes scholen/instellingen (2%) aan dat geen van hun leerlingen/cliënten gebruik maakt van PlusOV.

1.3 Profiel respondenten

De responderende instellingen betreffen relatief vaker dagopvang met meestal 1 locatie en meestal minder dan 10 cliënten die worden vervoerd. De responderende instellingen zijn verspreid over de hele regio van PlusOV.

Tabel 1: Profiel responderen scholen/instellingen

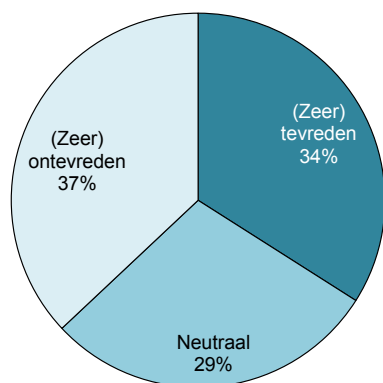
Type instelling		Aantal cliënten/leerlingen dat gebruik maakt van PlusOV		Locatie vestiging	
School	30%	Nu niemand, vroeger wel	1%	Apeldoorn	9x
Dagopvang	61%	Circa 1 tot 3	35%	Deventer	6x
Ziekenhuis	2%	Circa 4 -9	24%	Zutphen	6x
Anders	<u>7%</u>	Circa 10 à 20	19%	Zwolle	5x
	100%	Meer dan 20	<u>21%</u>	Wilp	4x
			100%	Nunspeet	3x
Aantal locaties instelling				Vorden	3x
1 locatie	84%			Anders ¹ :	<u>49x</u>
Meerdere	<u>16%</u>				85x
	100%				

¹ En verder (2x): Barneveld, Beekbergen, Borculo, Brummen, Epe, Heerde, Lochem, Voorst, Warnsveld, Wenum-Wiesel, Wijhe
En (1 keer): Arnhem, Bathmen, Beemte Broekland, Diepenveen, Doetinchem, Ede, Eerbeek, Emst, Enschede, Ermelo, Harfsen, Hattum, Heeten, Hengelo, Hoenderloo, Holten, Kampen, Klarenbeek, Loenen, Nijverdal, Oene, Ommen, Schalkhaar, Teuge, Twello, Vaassen

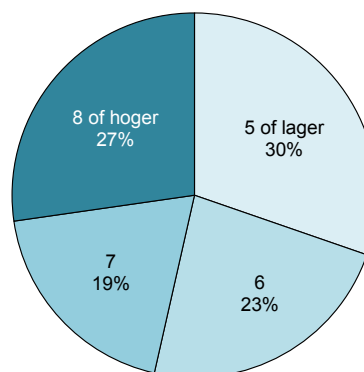
2. HUIDIG VERVOER

Een derde van de respondenten is op dit moment (zeer) tevreden over het vervoer van PlusOV, bijna vier op de tien is ontevreden en de rest waardeert dit met neutraal. Gemiddeld wordt de huidige kwaliteit van het vervoer dit moment met een 6,3 beoordeeld.

Grafiek 2a: Huidige tevredenheid vervoer PlusOV



Grafiek 2b: Rapportcijfer kwaliteit vervoer PlusOV (nu) (6,3)



Aan de respondenten is de mogelijkheid geboden hun tevredenheid toe te lichten. Hiervan wordt met name gebruik gemaakt om zaken te noemen die beter kunnen, ook komen mensen terug op de problemen aan het begin van het schooljaar/eerste half jaar.

Tabel 2c: Toelichting tevredenheid met PlusOV

Wat gaat goed	Wat ging minder en gaat beter	Wat kan beter
- Tevreden over (vaste) chauffeurs, vaste ritten gaan goed (18x) - Gaat goed iha: op tijd, plezierig contact, direct aanspreekpunt, antwoord op vragen, geen klachten (7x) - Gaat nu meestal goed (4x) - Communicatie gaat goed (2x) - Telefonisch beter bereikbaar (2x) - Op tijd (2x) - Nog maar af en toe te laat/niet opgehaald (2x) - En verder (1 keer genoemd): Aan- en afmeldingen gaat goed, meer gebruik informatie van chauffeur die cliënten beter kent	- Begin schooljaar, 1e half jaar ging veel mis, gaat nu beter (18x) - Cliënten te laat gebracht/gehaald, helemaal niet opgehaald, op verkeerde locatie, dubbel vervoer (12x) - Was slecht: dramatisch, ongeveer overspannen van geworden, in 2017 heel ontevreden, wat zich heeft voorgedaan was bar en boos (6x) - Geen vaste chauffeur (3x) - Communicatie in begintijd PlusOV slecht, iedere dag uur aan de lijn voordat er überhaupt iemand opnam, slechte bereikbaarheid (4x) - Contacten moeizaam (2x) - Klachtenafhandeling slecht (2x)	- Cliënten te laat/niet gebracht/gehaald, vervoer verkeerde locatie, dubbel vervoer (20x) - Gaat vaak mis als andere chauffeur rijdt, hoop dat na de vakantie zelfde chauffeurs blijft (11x) - Veranderingen komen vaak niet goed door, incidentele ritten gaan vaak mis, niet altijd goed gecommuniceerd aan chauffeurs (6x) - Cliënten willen ophalen met vervoer waar (bijna/helemaal) geen rolstoel in kan (5x) - Communicatie met centrale: lang in de wacht, niet goed te woord gestaan (5x) - Communicatie met centrale omslachtig (3x) - Inzicht in doelgroep, medewerkers/chauffeurs hebben te weinig achtergrond over cliënten, en reageren daarom minder goed (3x) - Verwerken wijziging/nieuwe aanmelding duurt 5 werkdagen, is veel te lang (3x) - Medewerker callcenter vaak niet volledig geïnformeerd over gemaakte afspraken/ritten en weet niet van vertragingen (2x) - Als je belt zeggen ze dat taxi onderweg is, maar vaak duurt het nog half uur (2x) - Overig²

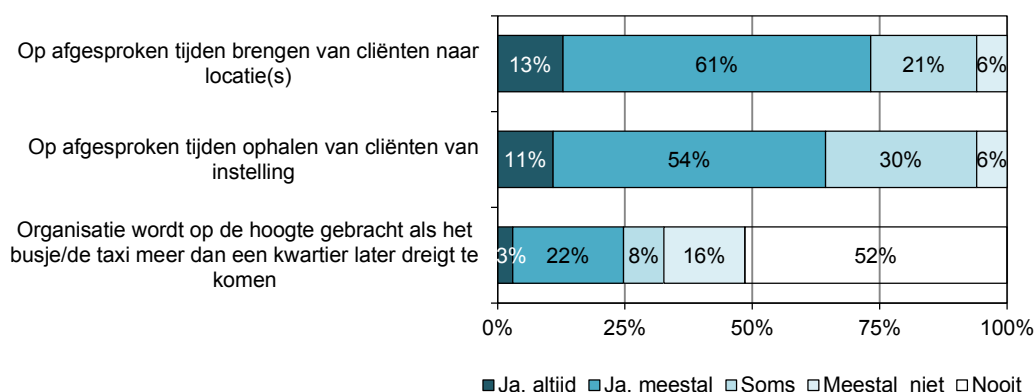
² Overig: En verder (1 keer genoemd): Onderlinge communicatie medewerkers, beleefdheid centrale slecht, Ontevreden, spoedlijn is verbetering maar kan beter, spoedlijn werkt niet en is te omslachtig, aanmeldzuil voor aanmelden rit regelmatig buiten bedrijf, bij nieuwe cliënten duurt het tijden voor er een taxi rijdt en alles een beetje op tijd loopt, kinderen te lang in bus, correctie als er iets niet goed loopt duurt lang, rittenplanning kan efficiënter (vooral bij invalchauffeurs), heel wisselend: bij sommige cliënten gaat het goed en bij anderen structureel fout, vrijdagmiddag regelmatig te laat of niet opgehaald

3. OP TIJD BRENGEN EN HALEN

PlusOV probeert zo goed mogelijk haar klanten op tijd te brengen en halen. Bij vertragingen van meer dan een kwartier is het de doelstelling om instellingen hierover te informeren.

- Als rekening gehouden wordt met de bestaande marge, dan geeft driekwart van de instellingen aan dat hun cliënten (meestal) op tijd gebracht worden en twee derde (meestal) op tijd opgehaald. Dit betekent tevens dat dit bij 27-36% soms tot vaak niet goed gaat
- Een kwart van de organisaties zegt op de hoogte gebracht te worden als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen. Ruim de helft geeft aan dat dit nooit gebeurt.

Grafiek 3a: Beoordeling op tijd brengen en halen



De gegeven toelichtingen op het halen en brengen betreffen met name dat het te vaak niet goed gaat met brengen/halen.

Tabel 3b: Toelichting op tijd brengen en halen

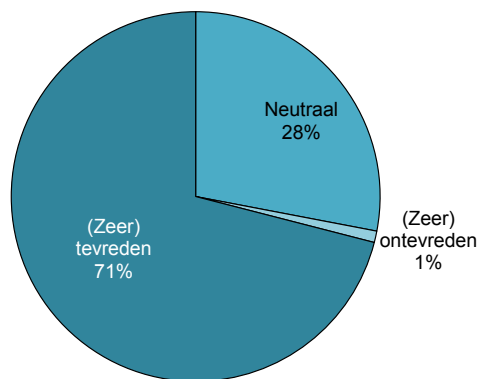
Toelichtingen over op tijd halen/brengen	Toelichtingen over melden te laat komen
Positieve punten - Komen meestal op tijd, gaat goed (6x) - Vervoer gaat goed met vaste chauffeurs Verbeterpunten - Het gaat te vaak niet goed met brengen/halen (13x) - Als we bellen is er vaak überhaupt nog geen taxi onderweg, geen taxi ingepland soms zelfs niet bij cliënt met vaste dagen (2x) En verder: - Het is voor cliënten erg belangrijk dat vervoer op tijd is, is speciale doelgroep (2x) - Ophalen van huis gaat meestal wel goed, van school naar huis vaker fout - Cliënten algemene voorziening PlusOV (niet vaste bezoekers) gaat nog wel eens mis - Vrijdagmiddag problematisch - Bij niet vaste chauffeur gaat het vaak fout - Men is meestal te vroeg - Soms moeten wij zelf mensen naar huis brengen ivm hun noodzakelijke medicatie - Veranderingen die wij melden worden door PlusOV niet doorgegeven aan chauffeur	Wordt meestal gemeld - Vaste chauffeur meldt het (6x) - Via beheer/regiecentrale vaak contact als bus te laat is - Ja, dan meestal gebeld, ligt meestal aan drukte van verkeer Wordt soms wel/soms niet gemeld - Soms wel soms niet (3x) - Als vaste chauffeur er niet is geen melding - Ligt aan de chauffeur Wordt nooit gemeld - Krijgen niets te horen (14x) - Altijd zelf achteraan bellen (10x) - Krijgt niets te horen en altijd zelf bellen (5x) Communicatie Centrale kan beter iha - Centrale PlusOV weet nooit hoe lang het duurt voordat de bus er is, ze zeggen busje komt zo maar duurt vaak half uur tot zelfs 1,5 uur (4x) - Contact met PlusOV verloopt niet vlot (4x) - Centrale zegt dat ze hebben gemaïld, maar er is geen mail - Als wij bellen krijgen we de ene keer wel informatie (meestal is de leerling/cliënt niet ingepland) de andere keer moet dan de ouder van het kind bellen omdat Plus OV geen informatie aan ons wil/mag verstrekken - Laat chauffeur naar school bellen als hij later komt

4. CHAUFFEURS

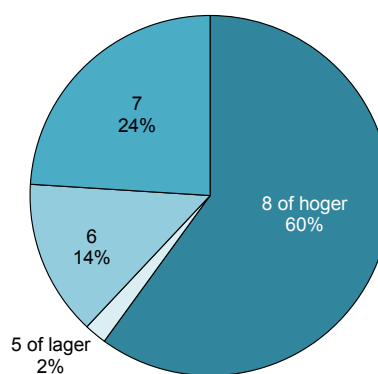
Binnen PlusOV zijn de chauffeurs belangrijk. Zowel in de dienstverlening naar de cliënten, het op tijd komen evenals het zo goed mogelijk handelen bij incidenten. PlusOV vindt het belangrijk dat de chauffeurs een visitekaartje zijn voor PlusOV.

Zeven op de tien respondenten is (zeer) tevreden over de chauffeurs, 1% is ontevreden en de rest oordeelt met neutraal. De chauffeurs worden gemiddeld met een 7,5 beoordeeld.

Grafiek 4a: Tevredenheid chauffeurs



Grafiek 4b: Rapportcijfer chauffeurs op dit moment (7,5)



Bij de gegeven toelichtingen over de waardering van de chauffeurs worden meer positieve dan verbeterpunten genoemd. Als positief worden de vaste chauffeurs genoemd, ze zijn vriendelijk, behulpzaam, betrokken en denken mee. Diegenen die minder tevreden zijn over de chauffeurs geven aan dat bij sommige chauffeurs feeling met de doelgroep mist of specifieke kennis over de doelgroep en bij invalchauffeurs gaat het nog wel eens mis.

Tabel 4c: Toelichting op chauffeurs

Positieve punten	Verbeterpunten
1. Positief over chauffeurs iha (18x) 2. Vaste chauffeurs heel fijn: gaat goed, kennen op een gegeven moment hun cliënten (15x) 3. Aardig, geduldig, behulpzaam (13x) 4. Betrokken (7x) 5. Denkt mee (6x) 6. Altijd op tijd (2x) 7. Zijn leuk met de kinderen (2x) 8. Goede communicatie (2x) <u>En verder (1 keer genoemd):</u> Gaan goed met onze mensen om, alert, stellen zich voor, rustig	1. Verschilt per chauffeur (8x) 2. Feeling met doelgroep mist soms (4x) 3. Bij invalchauffeurs gaat het niet altijd goed: weten dan bijv. niet dat ze cliënten bij deur moeten ophalen, spreken cliënten aan op bepaald gedrag waar ze niets aan kunnen doen (3x) 4. Chauffeurs niet altijd goed geïnformeerd over doelgroep en specifieke wensen/eisen, hoe reageren op onacceptabel gedrag van leerling (2x) 5. Deskundigheid chauffeur kan beter: training in aanpak en begeleiding kinderen <u>En verder (1 keer genoemd):</u> Chauffeur brengt kind van 2 jaar niet naar binnen want daar heeft ze geen tijd voor, niet goed schatten van niveau doelgroep, chauffeur die veel te vroeg komt en als wij dat benoemen daar geïrriteerd op reageert met oortjes in, chauffeur wist niet hoe rolstoel vast te zetten, chauffeurs zijn goed maar organisatie klopt niet

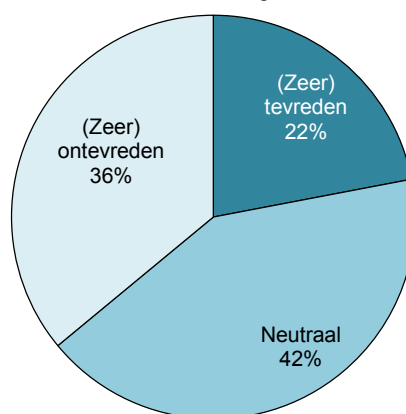
5. AFHANDELING VRAGEN EN KLACHTEN

- Ruim acht op de tien respondenten (86%) heeft het afgelopen schooljaar (van augustus 2017 tot juli 2018) wel eens contact opgenomen met PlusOV voor een vraag of een klacht. Bijna de helft heeft afgelopen seizoen tientallen keren contact gehad.
- Diegenen die contact hebben gehad met PlusOV hebben vrijwel allemaal zowel voor klacht als vragen gebeld. De contacten gaan zeker voor de meesten telefonisch en ruim vier op de tien doet dit (ook) per e-mail.
- Van diegenen die contact hebben gehad met PlusOV is ruim twee op de tien tevreden over de afhandeling bij vragen of klachten in de afgelopen maanden, ruim een derde is ontevreden en de rest oordeelt neutraal.

Tabel 5a: Contact met PlusOV voor vragen of klachten

Geen contact of weet niet meer	14%
1-2	8%
3-5	19%
6-10	15%
15-50	36%
Vaker (soms vaker dan 100 keer)	9%
	100%

Tabel 5b: Tevredenheid afhandeling contacten PlusOV



Diegenen die de afhandeling van hun contactmomenten met PlusOV toelichten benoemen met name de dingen die niet goed gaan, zoals medewerkers die niet goed geïnformeerd zijn, de slechte bereikbaarheid van de centrale, geen terugkoppeling en dat de problemen niet worden opgelost. Een deel geeft hierbij wel aan dat het de laatste tijd beter gaat.

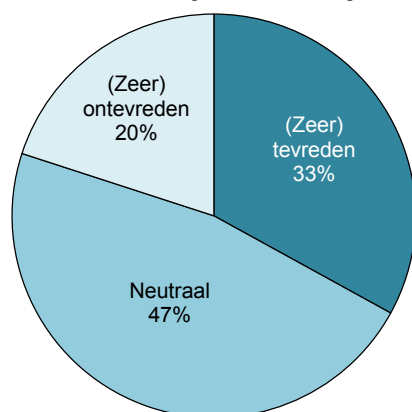
Tabel 5c: Toelichting beoordeling afhandeling contactmomenten met PlusOV

Positieve punten	Verbeterpunten
1. Laatste tijd beter (10x) 2. Klachten/vragen opgelost/beantwoord (5x) 3. Naar wens (3x) 4. Vriendelijk (3x) 5. Netjes, adequaat, goed te woord gestaan (2x) 6. Ze doen hun best om tot een oplossing te komen, denken mee, voelde me gehoord (2x) 7. Er wordt (beter) geluisterd (2x) 8. Klachten via de mail gaan (nu) goed (2x) <u>En verder (1 keer genoemd):</u> Terugkoppeling, klachten worden serieus genomen, sneller beantwoordt	1. Medewerkers centrale zijn niet goed geïnformeerd/kunnen niet bij noodzakelijke informatie (13x) geen korte lijnen, geen onderling overleg, 2. Bereikbaarheid (12x): bereikbaarheid slecht, lang wachten aan telefoon, soms zelfs onbereikbaar 3. Reactie/terugkoppeling (11x): geen terugkoppeling, niet (altijd) teruggebeld of niet tijdig teruggebeld 4. Problemen/klachten worden niet opgelost (8x): ze horen het verhaal aan en doen niets, vertrouwen is weg 5. Slechte ervaringen in het verleden (7x): vervoer was niet goed, vertrouwen nog beperkt door slechte ervaringen 6. Duurt lang voordat probleem is opgelost (5x): kost veel tijd en meerdere keren terugbellen voor er een oplossing komt 7. Ontevreden iha (4x): al zo vaak gebeld/gemailed met klachten 8. Ze denken niet mee in oplossingen (4x): teveel vasthoudend aan regels, niet denken in oplossingen, geen betrokkenheid 9. Niet iedereen even vriendelijk bij centrale (3x) 10. Vervoer gaat niet goed (3x): doorvoeren wijziging of stage gaat bijna altijd fout), soms is vaste cliënt onbekend in systeem 11. Behoeft aan vast contact/persoonlijk contact bij PlusOV (2x) <u>Overig:</u> inzicht in wie ze rijden kan beter, Plus OV afhankelijk van leverancier aanmeldzuil, spoedlijn heeft verbetering gebracht

6. TEVREDENHEID HUIDIGE SAMENWERKING PLUSOV MET EIGEN ORGANISATIE

PlusOV streeft ernaar om de contacten met de organisaties zo goed mogelijk te onderhouden. Een derde is tevreden over de huidige samenwerking met PlusOV, twee op de tien is ontevreden en bijna de helft oordeelt neutraal.

Grafiek 6a: Tevredenheid huidige samenwerking PlusOV met eigen organisatie



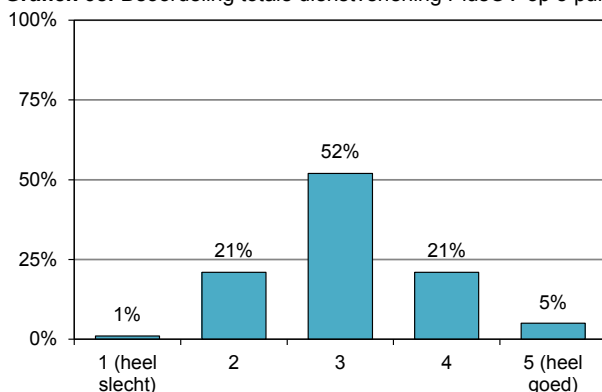
Van de toelichtingen op de beoordeling van de huidige samenwerking met PlusOV wordt met name gebruik gemaakt om aan te geven waar het nog niet goed gaat.

Tabel 6b: Toelichting samenwerking met PlusOV

Positieve punten (18x)	
- Gaat momenteel goed/beter, vervoer loopt goed, contact is goed en korte lijn, goed contact met vaste chauffeur (15x) - En verder: Informatie over algemene zaken gaat goed; goed en regelmatig contact met contactpersoon PlusOV (3x)	
Acht verbeterpunten (36x)	
1.	Beter communicatie/ helder communiceren/beter terugkoppeling van PlusOV naar instelling bij wijzigingen/afmeldingen/nieuwe ritten, ook beter communiceren als een chauffeur ziek is, wijziging in planning (7x)
2.	Het kan in het algemeen beter, er gaat nog teveel fout, betere bereikbaarheid Centrale, efficiëntere afhandeling klachten, Er zijn veel discussies die niet nodig zijn Als cliënt ziek is kan hij niet eerder naar huis gebracht (7x)
3.	Belang vaste chauffeurs, contact met vaste chauffeurs, hoop dat het goed blijft gaan, huiverig voor vakantie (6x)
4.	Meer instrumenten voor medewerkers in centrale: Medewerkers weten niet waarom een busje te laat is en wanneer die wel komt, betere communicatie nodig binnen PlusOV, geef ze instrumenten om meer oplossingsgericht te zijn (6x)
5.	Behoeftte aan vast contactpersoon per organisatie met kortere lijntjes (4x)
6.	Meer proactiever/flexibeler/ meer coöperatief werken vanuit PlusOV (3x)
7.	Meer behoefte aan persoonlijk contact: hoe we gezamenlijk chauffeurs kunnen ondersteunen in het contact met onze leerlingen en het begrenzen van het gedrag van onze leerlingen,. De buschauffeurs hebben een bijeenkomst gehad bij ons op school. PlusOV was uitgenodigd maar niet aanwezig, de gemeente wel. Tip: Graag contact met onze organisatie aan het begin van het schooljaar! (3x)

Op een vijfpuntsschaal wordt de totale dienstverlening van PlusOV gemiddeld met een 3,1 gewaardeerd. De positieve en negatieve beoordelingen houden elkaar vrijwel in evenwicht.

Grafiek 6c: Beoordeling totale dienstverlening PlusOV op 5 puntsschaal



7. TOEKOMST

Aan het eind van het onderzoek hebben de respondenten de mogelijkheid gekregen om een tip te geven voor PlusOV hoe het vervoer in de toekomst beter kan. De meeste verbetertips betreffen de planning, communicatie en de chauffeurs.

Tabel 7: Slotopmerkingen

Planning (27x) • Goede, duidelijke planning maken en je daar aan houden, realistische planning maken, strakker systeem, meer investeren in planning (8x) • Op tijd rijden, niet te laat maar ook niet te vroeg (dan staan kinderen al op schoolplein voor leerkrachten er zijn (7x) • Kijken naar reistijden, kortere ritten, max 30 min (3x) • Juiste verwerking wijzigingen/inplannen ritten (2x) • Komend seizoen graag routes en chauffeurs tijdig bekend, van te voren kennismaken (2x) • Efficiënter rijden: soms hier 2 of 3 busjes terwijl ze ook prima in 1 busje kunnen (2x) • <u>En verder:</u> Ander systeem om wijzigingen door te voeren zodat ritten niet uit het systeem verdwijnen of er juist dubbel inkomen, waarom gaat een vaste rit nog fout?, meer busjes inzetten Communicatie (22x) • Meld vertragingen, als er iets mis gaat (8x) • 1 aanspreekpunt per locatie, korte lijnen, rechtstreeks contact met planning (6x) • Communicatie beter iha (5x) • Beter communiceren met de chauffeurs (3x) • Betere communiceren bij veranderingen, als ouders iets moeten doorgeven, andere chauffeurs met andere tijden (2x) • Rechtstreeks met chauffeurs mogen communiceren (2x) • Meer transparantie Chauffeurs (22x) • Werk met vaste chauffeurs, zorg dat taxibedrijf meer met vaste chauffeurs werkt (12x) • Betere kennis bij chauffeurs over cliënten: wat ze wel en niet kunnen (4x) • Juiste overdracht bij invalchauffeurs: over ritten (staan dan ineens niet ingepland) en klanten (niet opgehaald), gemaakte afspraken met cliënten (3x) • Let op kwaliteit chauffeurs: kindvriendelijk, houden aan parkeerregels (2x) • Gebruik navigatie ipv aan cliënten route vragen, dat weten ze vaak niet Klachten serieus nemen, denken in oplossingen (8x) • Klachten sneller afhandelen (2x) • Luisteren naar wat de chauffeurs aangeven en dat checken bij diegenen die het vervoer aanvraagt (2x) • Denken in oplossingen ipv vasthouden aan regeltjes (2x) • Knelpunten bespreken, klachten serieus nemen, aangegeven punten ter harte nemen Centrale (6x) • Wachtijd verbeteren, sneller telefonisch contact (3x) • Mailbevestiging, terugkoppelen wijzigingen (2x) • Vriendelijke mensen aan de telefoon Enkele uitspraken: • "Graag bus met lage instap en handvat voor ouders " • "Dat vage gedoe met eerst een centralist bellen, vervolgens naam, adres, leeftijd van de te vervoeren leerling geven is omslachtig. Lukt directer contact niet, informeer dan eens bij collega vervoerder ZOOV" • "Vanuit school zouden we opnieuw graag alle chauffeurs en vervoerders uitnodigen voor informatie over de leerlingen die ze vervoeren en wat daarin helpend kan zijn. Dat is dit jaar door alle problemen niet gelukt. In september wil ik daarvoor graag het initiatief nemen. Voor de medewerkers zal het als een stuk training/scholing gezien kunnen worden" • "Lastige klus, vergt goede logistiek en een goede planner. Erg maatwerk. Daar ben ik me van bewust maar iedere doelgroep vraagt ook zijn eigen benadering. Vaste planner is belangrijk. Misschien 2 die van alles op de hoogte zijn dat als de een met vakantie is of vrij dan kan de andere het over nemen" • "Ondanks een super slechte start is er al heel wat verbeterd. Hoop dat jullie het ook financieel rond kunnen breien, want wij vonden de vergoeding eerder erg aan de matige kant" • "Ik hoop op een goede zomer periode voor cliënten waar ritten op tijd zijn en taxi gewoon komt. Wij als medewerker niet over hoeven te werken, omdat we weer moeten bellen en op taxi wachten. De meeste zijn top chauffeurs, maar ik heb er 3 afgelopen jaar gehad, dat ik me af vraag dat dat soort mensen de verantwoordelijkheid over cliënten mogen hebben" • "We hopen dat we bij een volgend tevredenheidsonderzoek een betere terugkoppeling kunnen geven aan jullie en we op een voldoende kunnen uitkomen! Vertrouwende erop dat jullie gaan werken aan verbeteringen voor de toekomst"
--

BIJLAGE: Vragenlijst

A. Algemeen

1. Kunt u bij benadering aangeven hoeveel cliënten van uw instelling/leerlingen van uw school gebruik maken van vervoer via PlusOV?

- # Niemand → Kunt u PlusOV wel beoordelen? 0 Ja → Vragen
Circa 1 tot 3 0 Nee → STOP
Circa 4 -9
Circa 10 a 20
Meer dan 20
Weet niet

2. Is dit vanuit 1 of meerdere locaties?

- # 1 locatie
Meerdere locaties, namelijk

3. Wilt u hier iets aan toevoegen?

B. Huidige vervoer

4. Hoe omschrijft u uw huidige tevredenheid over het vervoer van PlusOV?

- # Zeer tevreden
Tevreden
Neutraal
Ontevreden
Zeer ontevreden
Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

5. Welk rapportcijfer geeft u de kwaliteit van het vervoer op dit moment? ____ (1-10)

C. Op tijd brengen en halen

6. PlusOV probeert zich zo goed mogelijk aan de tijden van aankomst en ophalen bij de locaties te houden. Hoe beoordeelt u de volgende twee aspecten? (rekening houdend met bestaande marge)

	Ja, altijd	Ja, meestal	Soms	Meestal niet	Nooit	Weet niet
Op afgesproken tijden brengen van cliënten naar locatie(s)	#	#	#	#	#	#
Op afgesproken tijden ophalen van cliënten van instelling	#	#	#	#	#	#

7. Wordt u/uw organisatie op de hoogte gebracht als het busje/de taxi meer dan een kwartier later dreigt te komen?

- # Ja, altijd
Ja, meestal
Soms
Nee, meestal niet
Nooit
Weet niet

Toelichting over het op tijd komen van het vervoer:

D. Chauffeurs

Binnen PlusOV zijn de chauffeurs belangrijk. Zowel in dienstverlening naar de cliënten, het op tijd komen alsmede het zo goed mogelijk handelen bij incidenten. PlusOV vindt het belangrijk dat de chauffeurs een visitekaartje zijn voor PlusOV.

8. Voor zover u het kan overzien, hoe tevreden bent u over de chauffeurs?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

9. Welk rapportcijfer geeft u de chauffeurs op dit moment? ____ (1-10)

E. Contacten

De volgende vragen gaan over uw contact met PlusOV bij vragen of klachten.

10. Heeft u afgelopen schooljaar (van augustus 2017 tot juli 2018) wel eens contact opgenomen met PlusOV voor een vraag of een klacht?

- # Ja →

Hoe vaak ongeveer? ____

Voor een vraag, klacht of beide?

- # Vraag
- # Klacht
- # Beide

Hoe neemt u hiervoor over het algemeen contact op met PlusOV?

- # Telefonisch
- # E-mail
- # Beide
- # Anders, namelijk: _____

- # Nee
- # Weet niet

<Als wel eens contact met PlusOV>

11. Bent u tevreden met de afhandeling hiervan (de contactmomenten van PlusOV bij vragen of klachten) in de afgelopen maanden?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

F. Tot slot

PlusOV streeft ernaar om de contacten met de organisaties zo goed mogelijk te onderhouden.

12. Wat vindt u van de huidige samenwerking van PlusOV met uw organisatie?

- # Zeer tevreden
- # Tevreden
- # Neutraal
- # Ontevreden
- # Zeer ontevreden
- # Weet niet/geen mening

Kunt u dit toelichten? We zijn zowel geïnteresseerd in de positieve als de te verbeteren punten.

13. Als u alles bij elkaar neemt, welk waarderingcijfer geeft u dan de totale dienstverlening van PlusOV op dit moment op een 5-puntschaal, als 1 heel slecht is en 5 heel goed?

# 1 (heel slecht)	# 2	# 3	# 4	# 5 (heel goed)
-------------------	-----	-----	-----	-----------------

14. Hoe kan PlusOV de kwaliteit van het huidige vervoer (verder) verbeteren? _____