

Klanttevredenheidsonderzoek 2022

RegioRijder – Wmo-vervoer

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2022. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan inwoners werd gevraagd om schriftelijk of online een vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2021 getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.200
Ingevuld	403
Respons	34%

CONTACT MET DE VERVOERSCENTRALE



86% ^{-4%}

is tevreden over het reserveren via de telefoon



13% ^{+3%}

heeft een klacht ingediend



86% ^{-3%}

wordt goed geholpen bij vragen

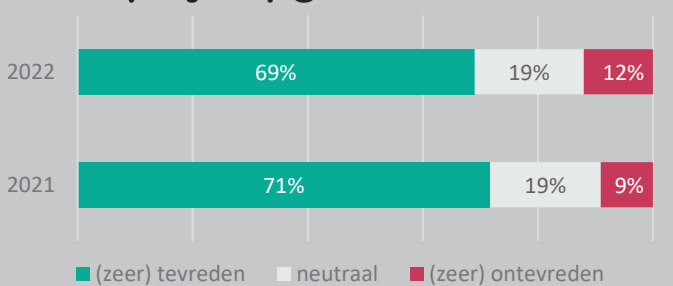


36% ^{+5%}

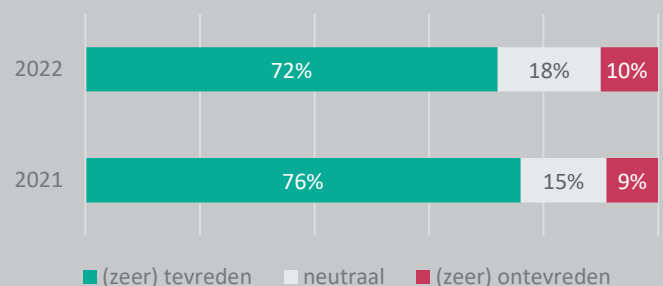
van de klachten is naar tevredenheid afgehandeld

RITPLANNING EN REISTIJD

Op tijd opgehaald worden



Op tijd op bestemming zijn



CHAUFFEUR & VOERTUIG



78% ^{n.v.t.}

vindt de sfeer in het voertuig goed



87% ^{+2%}

vindt de chauffeur behulpzaam



88% ^{+2%}

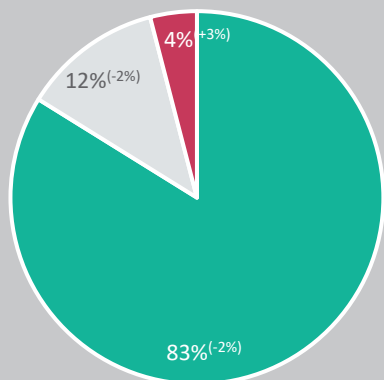
is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

VERBETERPUNTEN

“Vaak met ophalen duurt het heel lang voordat ik thuis ben. Ik heb het 2 keer meegemaakt dat ik 2 uur over de terugreis deed. Dat vind ik veel te lang.”

“Veel chauffeurs laten je gewoon naar de auto lopen en blijven in de auto zitten. Dat vind ik niet netjes.”

ALGEMEEN OORDEEL

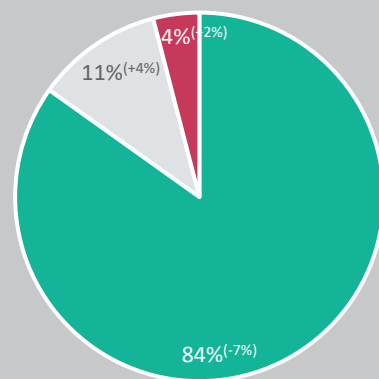


RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte



7,8^{-0,4}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



Met Regiorijder kan ik komen waar ik wil

COMPLIMENTEN

“Ik ben heel erg tevreden en blij met jullie, de chauffeurs zijn aardig en behulpzaam.”

“Wat fijn dat dit er is! Sommige mensen zeggen wat moeten we zonder de NS, maar ik zeg altijd: "Wat moet ik zonder de RegioRijder?"”

