

# Klanttevredenheidsonderzoek 2022

## RegioRijder – Leerlingenvervoer Schooljaar 2021/2022

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer over schooljaar 2022. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit kinderen die een indicatie hebben voor Leerlingenvervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Aan ouder(s)/verzorger(s) van kinderen werd gevraagd om een online vragenlijst in te vullen. Bij elke vraag is waar mogelijk het verschil ten opzichte van meetjaar 2021 (schooljaar 2020/2021) getoond. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	1.072
Ingevuld	139
Respons	13%

### ALGEMEEN



**65%** <sup>+1%</sup>

vindt het gemakkelijk om met een roosterwijziging om te gaan



**92%** <sup>-2%</sup>

vindt de regels en afspraken duidelijk



**75%** <sup>-6%</sup>

is (zeer) tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer

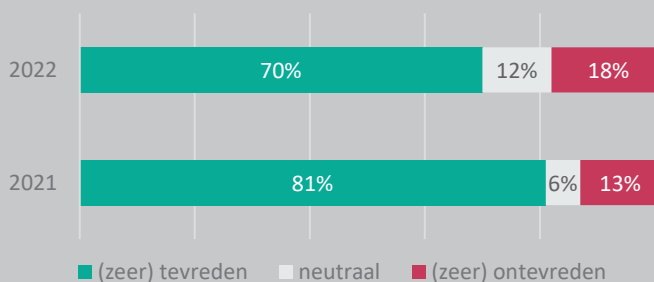


**79%** <sup>-7%</sup>

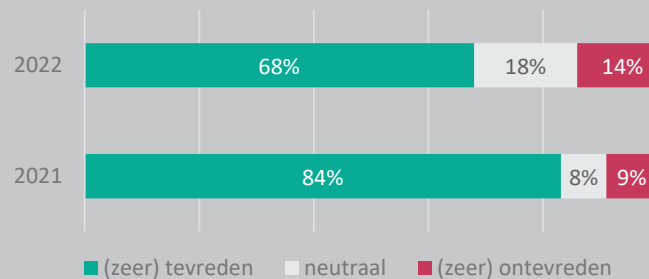
is (zeer) tevreden over de omgang tussen chauffeur en kind

### RITPLANNING EN REISTIJD

#### Op tijd opgehaald worden

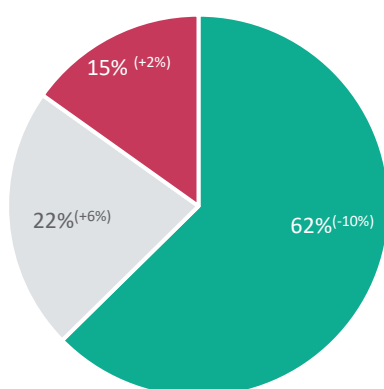


#### Op tijd op bestemming zijn

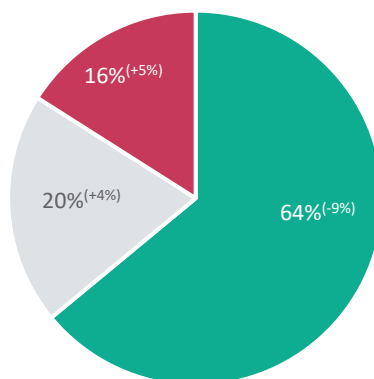


### Hoe tevreden bent u over:

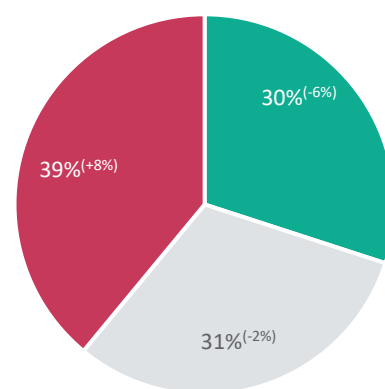
### CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE



...de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale



...de gebruiksvriendelijkheid van het Reizigersportaal



...de informatie over een wijziging in ritplanning



## CHAUFFEUR EN HET VOERTUIG



**75%** <sup>-2%</sup>

is tevreden over het contact  
tussen chauffeur en  
ouders/verzorgers



**62%** <sup>-13%</sup>

is tevreden over de sfeer  
in het voertuig



**82%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over het  
comfort van het voertuig

## COMPLIMENTEN

“Vaste chauffeurs zeer vriendelijk  
en goed in omgang met de  
kinderen in de bus.”

“Fijne chauffeur, vaste kindjes en route,  
goed contact bij onverwachte vertraging  
wij zijn al 2 jaar erg tevreden!”

## REACTIES VAN KINDEREN

“Fijne chauffeur graag  
haar volgend jaar  
weer.”

“Chauffeurs zijn meestal  
vriendelijk. Vervelende is  
dat er steeds een andere  
chauffeur is.”

“De bus chauffeur is  
super leuk en  
aardig.”

## VERBETER- PUNTEN

“Als er een vertraging of wijziging  
is dan wordt daar in het geheel  
niet over gecommuniceerd.”

“Als er een invaller is wordt de  
route anders gereden en worden de  
gemaakt afspraken niet nagekomen.”

## ALGEMEEN OORDEEL



**7,2** <sup>-0,3</sup>

is het gemiddelde rapportcijfer  
voor de dienstverlening van RegioRijder



**59%** <sup>-10%</sup>

van de kinderen is (heel) tevreden  
over het vervoer naar school