

Beleid



Leden van de gemeenteraad Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE OVERVEEN

Gemeente Bloemendaal

Postbus 201

2050 AE Overveen

T 14 023

Datum : 1 oktober 2019
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : 2019006815
Onderwerp : RegioRijder: klanttevredenheidsonderzoek 2019
Bijlage : 2019006814 oplegnotitie klanttevredenheidsonderzoek
2018/2019
2019006816 klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer
2019

Verzonden

Geachte leden van de gemeenteraad Bloemendaal,

Hierbij treft u de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019.

Klanttevredenheidsonderzoek

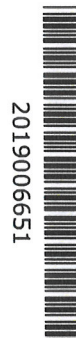
In opdracht van de gemeenten zijn twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder gebruikers van de RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. De onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ in de periode van begin juni tot en met medio juli 2019.

In de oplegnotitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2018/2019 wordt een korte samenvatting gegeven van de opzet en de uitkomsten van de onderzoeken. Ook wordt ingegaan op concrete maatregelen die naar aanleiding van de uitkomsten van de onderzoeken worden doorgevoerd.

In de bijlage vindt u de rapportage 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019'. Omdat het leerlingenvervoer voor de gemeente Bloemendaal pas is gestart op 26 augustus 2019 is deze rapportage niet bijgevoegd.

Algemeen oordeel over RegioRijder wordt beoordeeld met een 8,0

Er is voor het Wmo-vervoer onderzoek gedaan naar verschillende aspecten: het contact met de vervoerscentrale, de ritplanning, de wachttijd, de chauffeur en het voertuig. De algemene dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,0 ten opzichte van een 7,8 vorig jaar. Daarmee is de tevredenheid weer op het niveau van 2017.



Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester

WA
, secretaris