



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

2022

Maart 2023
Heerhugowaard

Inhoud

1. Inleiding	p.3
1.1 Achtergrond	p.3
1.2 Doelgroep, doel en vraagstelling	p.3
2. Onderzoeksopzet en respons	p.4
2.1 Onderzoeksopzet	p.4
2.2 Respons	p.4
3. Managementsamenvatting	p.5
3.1 Centrale onderzoeksvraag	p.5
3.2 Leden algemeen	p.5
3.3 Chauffeurs en voertuigen	p.5
3.4 Kantoor en informatievoorziening	p.5
3.5 Verbeterpunten	p.6
3.6 Conclusie	p.6
4. Advies	p.7
4.1 Communicatie	p.7
4.2 Diensten	p.7
4.3 Deur-tot-deur vervoer	p.8
4.4 Online boekingsysteem	p.8
4.5 Lijndienst	p.8
4.6 Lijndienst Heerhugowaard - Langedijk	p.8
5. Resultaten	p.9
5.1 Respondenten	p.9
5.2 Gebruik HugoHopper	p.9
5.3 Bekend met de HugoHopper	p.9
5.4 Algemene stellingen vervoer	p.10
5.5 Tevredenheid chauffeurs	p.11
5.6 Bezoek kantoor	p.11
5.7 Lijndienst Heerhugowaard – Langedijk	p.12
5.8 Websitebezoek	p.13
5.9 Aanraden	p.13
5.10 Algemene beoordeling	p.13
5.11 Deur-tot-deur vervoer	p.14
5.12 Online boekingsysteem	p.16
5.13 Lijndienst	p.18
5.14 Algemene tips en verbeterpunten	p.19
5.15 Overige opmerkingen en complimenten	p.19
6. Bijlagen	p.21
6.1 Vragenlijst algemeen	p.21
6.2 Aanvulling vragenlijst deur-tot-deur vervoer	p.24
6.3 Aanvulling vragenlijst lijndienst	p.26

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Vervoersvereniging Dijk en Waard “de HugoHopper” (hierna: de vereniging) vervult een belangrijke functie voor de mobiliteit van de inwoners van de gemeente Dijk en Waard. In het bijzonder voor ouderen en mensen met een beperking. De vereniging verzorgt een drietal soorten vervoersdiensten:

- Lijndienst
- Deur-tot-deur vervoer
- Groepsvervoer

1.2 Doelgroep, doel en vraagstelling van het klanttevredenheidsonderzoek

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek is er gekozen om alle leden die gebruik kunnen maken van de lijndienst en/of het deur-tot-deur vervoer te benaderen. De leden die alleen gebruik maken van groepsvervoer hebben we in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Dit met als reden dat groepsvervoer anders is georganiseerd en een zeer specifieke doelgroep bedient.

Het doel van dit klanttevredenheidsonderzoek is het meten van de tevredenheid van de leden en om te kijken of verbetering in de dienstverlening mogelijk is. Als vereniging vinden we het belangrijk om te luisteren naar onze leden en om daar vervolgens ook iets mee te doen.

Het klanttevredenheidsonderzoek geeft antwoord op de volgende kernvragen:

- Wat vinden de leden van de dienstverlening van de HugoHopper?
- Maken leden gebruik van onze diensten en welke diensten?
- Zijn onze leden tevreden over de lijndienst?
- Zijn onze leden tevreden over de vervoersdienst deur-tot-deur?
- Hoe bevalt ons online boekingsstelsel?
- Ervaren de leden onze dienstverlening als Vriendelijk, Stipt en Veilig?

2. Onderzoeksopzet en respons

2.1 Onderzoeksopzet

De enquête is op twee manieren afgenomen. Enerzijds via een link in de nieuwsbrief, leden konden via deze link zelf online de enquête invullen, anderzijds via een telefonische enquête.

De telefonische enquête vond plaats in september en oktober 2022. Uit het volledige ledenbestand van (destijds) 1550 leden zijn willekeurig 325 leden gebeld met het verzoek om deel te nemen aan de enquête.

De e-mail uitnodiging voor deelname aan de enquête is op 30 september verstuurd naar (destijds) alle 1152 leden van de vereniging waarvan een e-mailadres bekend is.

Alle formulieren zijn online via SurveyMonkey (online enquêtehulpmiddel) ingevuld. De resultaten van de telefonische enquête zijn in dit systeem handmatig, door een enquêteur, ingevoerd.

2.2 Respons

Via de telefonische enquête zijn 147 formulieren ingevuld. Via de e-maillink zijn 200 resultaten opgehaald. Totaal zijn er in dit onderzoek 347 resultaten verzameld.

Op basis van een totale populatie van 1550 leden, een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is het aantal benodigde respondenten voor een representatief onderzoek 310 respondenten. Met een totaal van 347 respondenten is dit onderzoek dan ook representatief voor het gehele ledenbestand.

3. Managementsamenvatting

3.1 De centrale onderzoeksvraag

Wat is de tevredenheid van de leden van Vervoersvereniging Dijk en Waard en waar zijn verbeteringen in onze dienstverlening mogelijk?

Uit het onderzoek blijkt dat de leden over het algemeen zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. De algemene beoordeling betreft een gemiddelde van 9. Deze waardering is aanzienlijk hoger ten opzichte van 2018 (8,3). Ook het deur-tot-deur vervoer (9,1 t.o.v. 8,3 in 2018) en de lijndienst (8,9 t.o.v. 8,2 in 2018) scoren gemiddeld aanzienlijk hoger op algemene tevredenheid. Daarnaast zou 91,4% van de leden de HugoHopper aanraden bij familie of vrienden.

3.2 Algemeen

Van alle leden maakt meer dan 65% daadwerkelijk gebruik van onze diensten. 47% van deze leden maakt gebruik van de lijndienst. Bij het deur-tot-deur vervoer ligt dit percentage aanzienlijk hoger, namelijk op bijna 70%.

3.3 Chauffeurs en voertuigen

De leden zijn zeer tevreden over de chauffeurs. 92,3% van de leden geeft de chauffeurs een 7 of hoger. De gemiddelde waardering voor de chauffeurs een 8,7. Naast vriendelijkheid scoort de HugoHopper hoog op veiligheid. 82,5% van de leden voelt zich veilig tijdens de rit. Wat betreft stiptheid geeft meer dan driekwart (80,3%) van de leden aan dat de chauffeurs op tijd zijn.

3.4 Kantoor en informatievoorziening

Meer dan de helft van de leden brengt weleens een bezoek aan het kantoor. De meest genoemde reden om eens langs te komen bij het kantoor is als mensen een vraag hebben of op zoek zijn naar informatie. Meer dan driekwart van de leden (79,8%) geeft aan dat ze de kantoormedewerkers ervaren als behulpzaam.

44% van de leden raadpleegt de website als ze op zoek zijn naar informatie. Daarnaast maakt inmiddels al 23,8% van de leden gebruik van het nieuwe online boekingsstelsel voor het deur-tot-deur vervoer.

3.5 Verbeterpunten

In het onderzoek zijn een aantal open vragen opgenomen waarin leden hun tips/opmerkingen/verbeterpunten konden aangeven. De meest genoemde algemene tips/verbeterpunten gingen over de toevoeging van extra locaties, ruimere rijtijden en de communicatie over ritboekingen, wijzigingen en overstapinformatie.

3.6 Conclusie

De onderzoeksresultaten stemmen tot grote tevredenheid. Het is een compliment voor de inzet en bijdrage van al onze vrijwilligers en beroepskrachten. Waar nodig en mogelijk zal onze dienstverlening op basis van de onderzoeksresultaten verder worden doorontwikkeld en verbeterd.

4. Advies

De managementsamenvatting van het resultaat van dit klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt gedeeld met de organisatie; de leden, de vrijwilligers en de beroepskrachten. Dit met als doel de huidige dienstverlening en klantbeleving te verbeteren. De resultaten zullen ook gebruikt worden voor de marketing van de vereniging en de uitbreiding en ontwikkeling van (nieuwe) diensten. Met deze terugkoppeling willen we zichtbaar maken dat de informatie vanuit het KTO serieus wordt genomen. Het verenigingsbestuur heeft in het kader van kwaliteitsbeleid de ambitie om steeds voorafgaand aan de ontwikkeling van een meerjarenbeleidsplan een representatief KTO uit te laten voeren. De resultaten van dit onderzoek zullen dan ook als input voor het meerjarenbeleidsplan 2025-2028 worden gebruikt.

4.1 Communicatie

De onderzoeksresultaten kunnen worden gebruikt om de externe communicatie, zoals de website, infobulletin en flyers, inhoudelijk te verfijnen. Positieve resultaten als de gemiddelde tevredenheidsscore kunnen concreet worden benoemd.

De meeste leden zijn bekend geraakt met de HugoHopper via vrienden en/of familie gevolgd door de krant en de gemeente. Communicatie over de HugoHopper via de krant en gemeente lijken dan ook de meest effectieve manier om naast mond-op-mond reclame nieuwe leden te trekken.

Daarnaast wordt de website door ruim 44% van de leden bezocht. De website blijkt daarmee nog steeds een geschikt medium te zijn om informatie, routes, rijtijden en wijzigingen te communiceren.

Verbetering lijkt nog mogelijk in de telefonische bereikbaarheid. Ruim 21% vindt de bereikbaarheid tussen 9:00-12:00 niet voldoende.

4.2 Diensten

Op basis van het onderzoek blijkt dat veel leden zeer tevreden zijn over de werkzaamheden die de chauffeurs verrichten, over de routes die worden gereden en onze voertuigen. Enkele leden geven verbeterpunten aan. Zoals in enkele gevallen 'wild' rijgedrag en gebrek aan kennis over de routes en overstappen. Deze zullen door de beroepskrachten worden besproken en zo nodig zal daarover overleg zijn met het bestuur van de vereniging.

4.3 Deur-tot-deur vervoer

Uitbreiding van het deur-tot-deur vervoer naar het ziekenhuis blijkt een goede zet te zijn geweest, aangezien ruim 87% daar blij mee is. Om het deur-tot-deur vervoer verder te verbeteren zou kunnen worden onderzocht of ritten nog efficiënter gepland kunnen worden waarbij meerdere leden tegelijkertijd naar dezelfde bestemming of een bestemming in de buurt kunnen worden vervoerd. Daarnaast geeft een aantal leden aan behoefte te hebben aan ruimere vervoerstijden. Ook de haalbaarheid hiervan zou mogelijk onderzocht kunnen worden.

4.4 Online boekingssysteem

Van alle leden maakt inmiddels bijna 24% gebruik van het nieuwe online boekingssysteem. De leden die nog geen gebruik maken van het online boekingssysteem doen dit voornamelijk niet omdat ze het te ingewikkeld vinden (36,7%) of omdat ze niet op de hoogte waren dat het er was (25%).

Om ervoor te zorgen dat meer leden gebruik gaan maken van het online boekingssysteem is het daarom nodig dat meer leden (nogmaals) op de hoogte worden gebracht het bestaan van dit systeem. Daarnaast is het belangrijk dat het gebruiksgemak wordt geoptimaliseerd en duidelijk gecommuniceerd.

Met een toename van het gebruik van het online boekingssysteem zou logischerwijs ook het aantal telefonische boekingen af moeten nemen. Dit zou tot ervoor kunnen zorgen dat de huidige telefonische bereikbaarheid tussen 9:00-12:00 voor alle leden voldoende is.

4.5 Lijndienst

De grootste uitdaging voor de lijndienst lijken de overstappunten te zijn. 39% vindt dat er voldoende overstapmogelijkheden zijn. Uit de opmerkingen blijkt ook dat niet alle chauffeurs altijd voldoende kennis hebben over de overstapmogelijkheden en routes. Ook uitbreiding van de routes langs een aantal (zorg)locaties en nieuwe wijken is genoemd. Nader onderzoek zou de behoefte specifieker kunnen maken, mogelijk dat het aanpassen van de routes dan nog beter aansluit bij de behoefte.

4.6 Lijndienst Heerhugowaard - Langedijk

We hebben in het onderzoek gepolst of er behoefte is aan een lijndienst tussen Heerhugowaard en Langedijk. 28,9% van de leden geeft aan hier behoefte aan te hebben. Mogelijk zou onderzocht kunnen worden of dit aantal voldoende rendabel is om hier een extra lijn voor op te zetten.

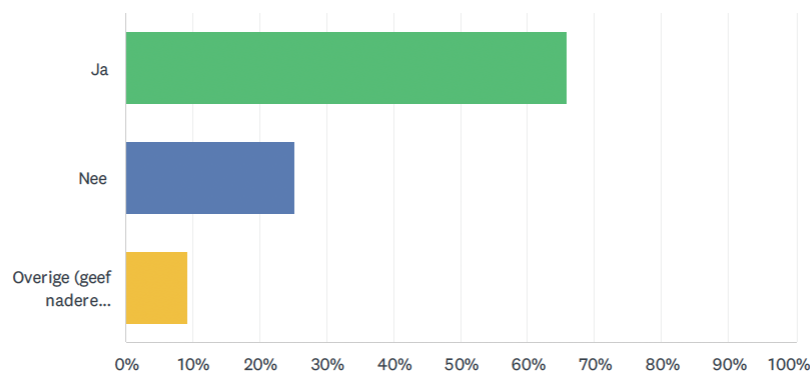
5. Resultaten

5.1 Respondenten

Van de 1550 leden die benaderd konden worden, hebben 347 leden de vragenlijst beantwoord. Op basis van een totale populatie van 1550 leden, een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is het aantal benodigde respondenten voor een representatief onderzoek 310 leden. Daarmee hebben de onderzoeksresultaten een goede representatiewaarde.

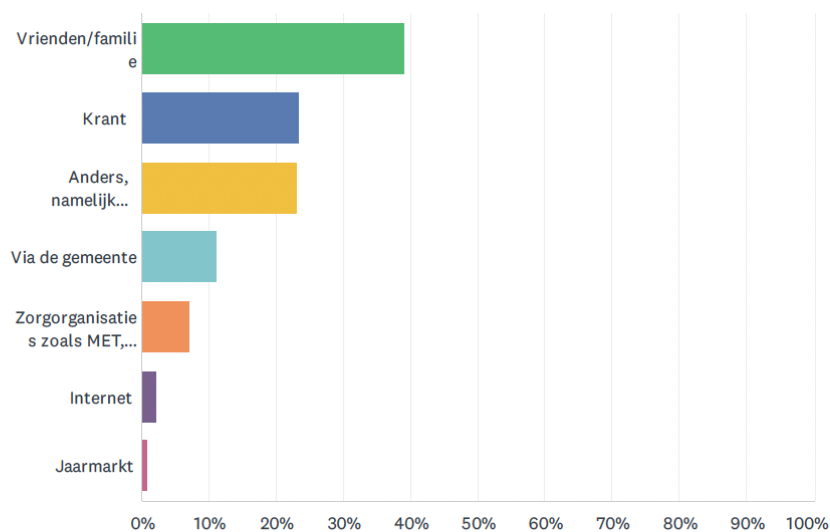
5.2 Gebruik HugoHopper

Op de vraag of leden weleens gebruik maken van de HugoHopper geeft 65,8% dit weleens te doen. 25,1% maakt geen gebruik van de HugoHopper. De overige reacties bestaan voornamelijk uit leden die aangeven in het verleden gebruikt te hebben gemaakt van de HugoHopper of van plan zijn om dit in de toekomst te gaan doen.



5.2 Bekend met de HugoHopper

De meeste leden (39,1%) zijn door vrienden en/of familie op het bestaan van de HugoHopper geattendeerd. 23,5% van de leden is op ons geattendeerd door de krant en 11,2% via de gemeente. 22,9% aan op andere wijze bekend te zijn geraakt met de HugoHopper. Zo zien veel mensen een bus of auto van de HugoHopper langsrijden, of hebben ze erover gehoord via bijvoorbeeld de GGZ, fysiotherapeut, ouderenbond of een bekende die als vrijwilliger werkt bij de HugoHopper. Het idee dat veel mensen lid worden op basis van mond-tot-mond reclame wordt hiermee bevestigd. Slechts een klein aantal leden zijn via het internet (2,1%) en de jaarmarkt (0,9%) bekend geraakt met de HugoHopper.



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Vrienden/familie	39.12%	133
Krant	23.53%	80
Anders, namelijk...	22.94%	78
Via de gemeente	11.18%	38
Zorgorganisaties zoals MET, Geriant, Pieter de Raat	7.06%	24
Internet	2.06%	7
Jaarmarkt	0.88%	3
Totaal aantal respondenten: 340		

5.3 Algemene stellingen vervoer

De algemene stellingen zijn voorgelegd aan alle leden van het onderzoek. De belangrijkste bevindingen:

- Van de leden is 82,4% het ermee eens of volledig mee eens dat het vervoer met de HugoHopper ze meer (beweging)vrijheid geeft.
- Over het gemak van de overstapmogelijkheden is het merendeel van de leden (58,6%) neutraal.
- Volgens 80,3% van de leden zijn de chauffeurs op tijd.
- 82,5% van de leden voelt zich veilig tijdens de rit.
- Meer dan driekwart van de leden (79,8%) geven aan dat ze de kantoormedewerkers ervaren als behulpzaam.
- 88,1% van de leden vindt het vervoer betaalbaar.

	VOLLEDIG MEE ONEENS	MEE ONEENS	NEUTRAAL	MEE EENS	VOLLEDIG MEE EENS	TOTAAL AANTAL RESPONDENTEN
Het vervoer met de HugoHopper geeft mij meer (bewegings)vrijheid	12.16% 27	3.60% 8	4.95% 11	34.23% 76	48.20% 107	222
Ik kan met de HugoHopper makkelijk overstappen op openbaar vervoer	3.81% 8	6.67% 14	58.57% 123	23.81% 50	7.62% 16	210
De chauffeurs zijn op tijd	9.39% 20	2.82% 6	8.45% 18	39.91% 85	40.38% 86	213
Ik voel mij veilig tijdens de rit	9.26% 20	4.63% 10	4.17% 9	33.33% 72	49.54% 107	216
De kantoormedewerkers zijn behulpzaam	8.76% 19	2.30% 5	9.22% 20	28.57% 62	51.15% 111	217
Ik vind het vervoer betaalbaar	10.09% 22	0.92% 2	1.38% 3	28.90% 63	59.17% 129	218

5.4 Tevredenheid chauffeurs

De helft van de leden (50%) is zeer tevreden over de chauffeurs en geeft de chauffeurs een 10. 92,3% van de leden geeft de chauffeurs een 7 of hoger. Slechts 7,7% geeft de chauffeurs een onvoldoende.

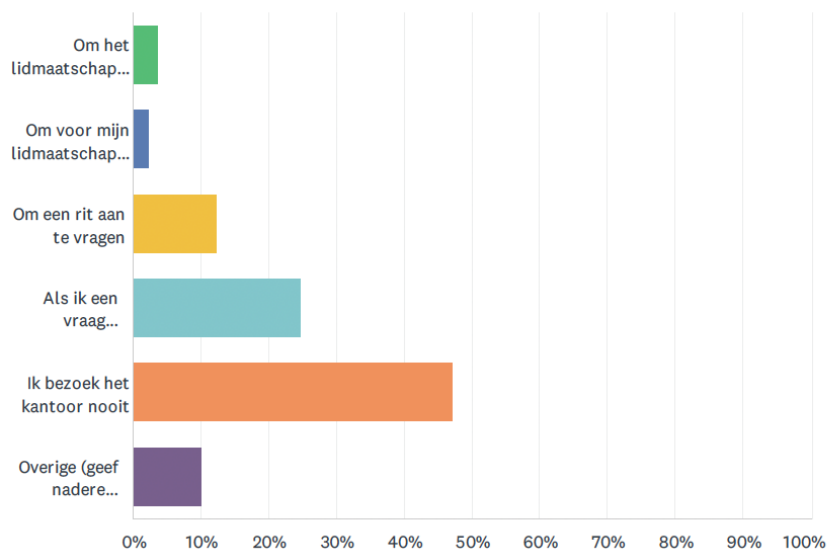
Ze ontevreden										Ze tevreden	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
5,3%	0%	0%	1,9%	0,5%	0%	2,9%	18,3%	21,1%	50%		

De gemiddelde waardering voor de chauffeurs is een 8,7.



5.5 Bezoek kantoor

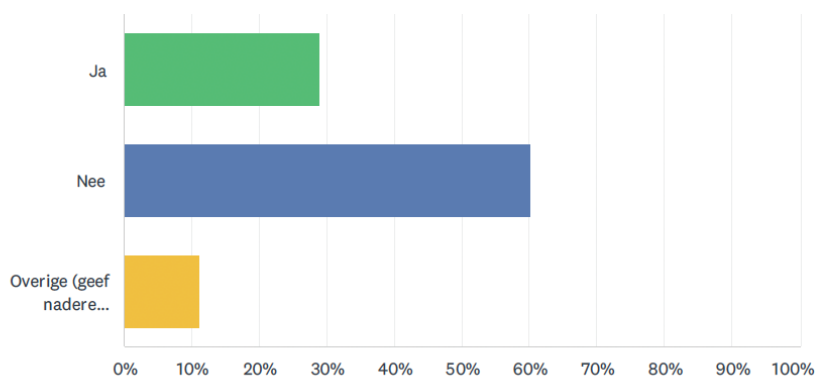
We hebben de leden gevraagd om welke reden ze het kantoor bezoeken. Bijna de helft (47%) bezoekt het kantoor nooit. 24,7% komt langs als ze een vraag hebben, 12,3% om een rit aan te vragen, 3,7% om het lidmaatschap aan te vragen en 2,3% om het lidmaatschap te betalen. De overige 10% geeft dat aan dat ze langskomen als ze iets in de bus hebben laten liggen, om een bekende te spreken of om af en toe iets lekkers langs te brengen. Een groot deel van die 10% gaf ook als antwoord dat ze voor vragen of informatie liever bellen.



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Om het lidmaatschap aan te vragen	3.65%	8
Om voor mijn lidmaatschap te betalen	2.28%	5
Om een rit aan te vragen	12.33%	27
Als ik een vraag heb/informatie wil	24.66%	54
Ik bezoek het kantoor nooit	47.03%	103
Overige (geef nadere toelichting)	10.05%	22
TOTAAL		219

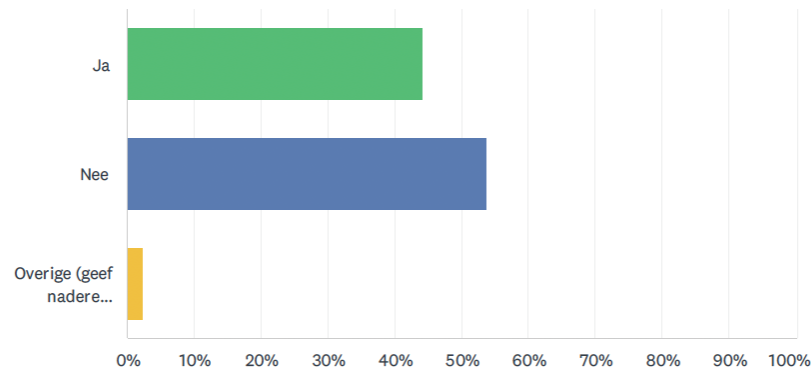
5.6 Lijndienst Heerhugowaard – Langedijk

We hebben alle respondenten de vraag gesteld of er behoefte is aan een nieuwe lijndienst tussen Heerhugowaard en Langedijk. 28,9% van de leden geeft aan hier behoefte aan te hebben. Uit de overige antwoorden geeft het merendeel met toelichting aan daar geen behoefte aan te hebben. Een enkeling ziet een verbinding met winkelcentrum Broekerveiling of Sint -Pancras wel zitten.



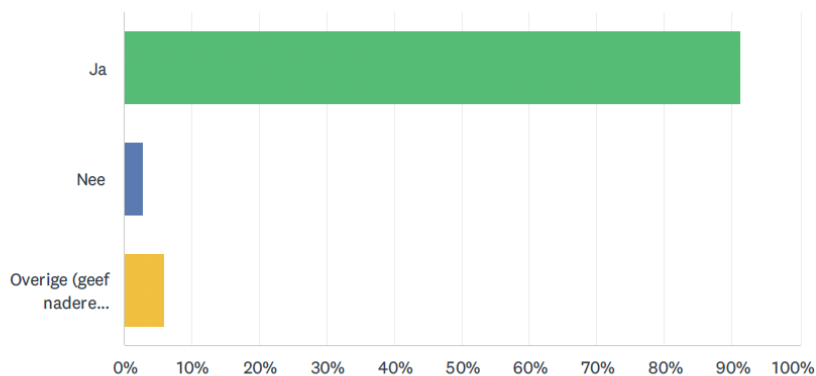
5.7 Websitebezoek

Op de vraag of leden weleens op de website kijken geeft 44,1% aan dit wel eens te doen. De meerderheid (53,6%) bezoekt de website nooit.



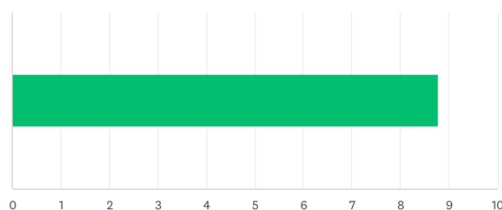
5.8 Aanraden

91,4% van de leden zou familie of vrienden aanraden om lid te worden van de HugoHopper. Slechts 2,7% zou dit niet doen. Uit de overige antwoorden blijkt dat leden het over het algemeen anderen die ook afhankelijk zijn van vervoer zeer aanraden om lid te worden.



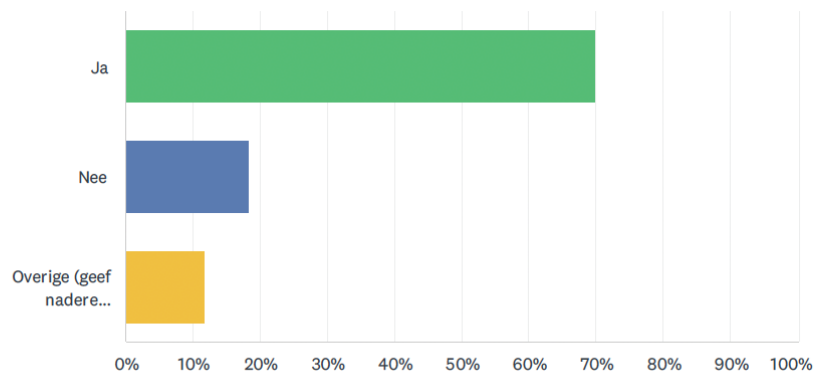
5.9 Algemene beoordeling

Op de vraag 'welk cijfer zou u de HugoHopper geven' geven de leden gemiddeld een 9.

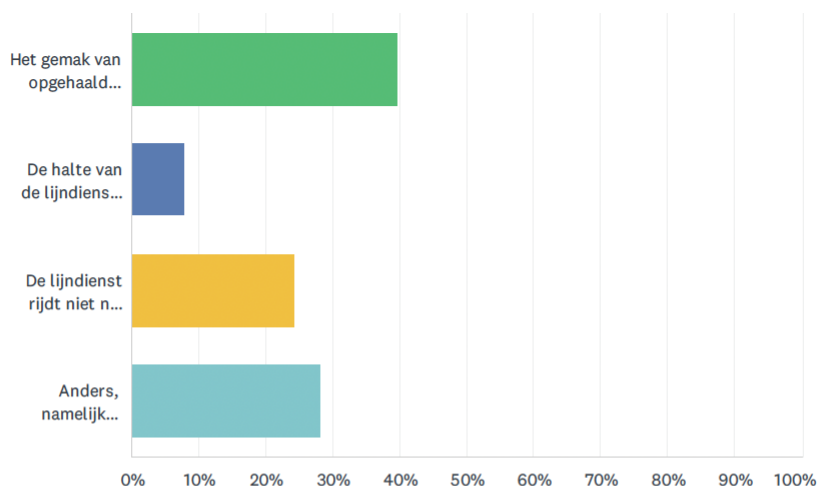


5.10 Deur-tot-deur vervoer

Bijna 70% van de leden, die daadwerkelijk gebruik maken van onze diensten, maakt gebruik van het deur-tot-deur vervoer. 18,3% maakt geen gebruik van het deur-tot-deur vervoer en 11,7% geeft in de toelichting aan er in het verleden gebruik van te hebben gemaakt of er in de toekomst gebruik van te gaan maken wanneer dat nodig is.



De voornaamste reden waarom men gebruikt maakt van het deur-tot-deur vervoer is het gemak van opgehaald worden vanaf de deur (39,6%). Andere redenen zijn omdat de lijndienst niet naar de gewenste bestemming rijdt (24,4%) of omdat de halte van de lijndienst te ver weg is (7,9%). 28% van de leden geeft aan een andere reden te hebben om te kiezen voor het deur-tot-deur vervoer; vanwege gezondheidsredenen, beperkingen, omdat ze niet zelfstandig kunnen reizen of zelf geen vervoer tot hun beschikking hebben.



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Het gemak van opgehaald worden vanaf mijn deur	39.63%	65
De halte van de lijndienst is voor mij te ver weg	7.93%	13
De lijndienst rijdt niet naar mijn bestemming	24.39%	40
Anders, namelijk...	28.05%	46
TOTAAL		164

Met betrekking tot het deur-tot-deur vervoer hebben we de leden ook een aantal stellingen voorgelegd. De belangrijkste bevindingen hieruit zijn:

- 84,5% van de leden vindt dat de aangevraagde ritten worden gepland op de tijden die zij hebben aangevraagd.
- 82,2% van de leden vindt de reistijden aansluiten bij zijn/haar wensen.
- 64% vindt de telefonische bereikbaarheid voor ritaanvragen op werkdagen van 9:00-12:00 voldoende. 14,3% is hier neutraal over en 21,7% vindt dit niet voldoende.
- Van de leden is 87,5% blij met de uitbreiding van de ritten naar het ziekenhuis.
- Van alle leden vindt 91,3% dat de voertuigen voldoende ruimte bieden om vervoerd te kunnen worden.

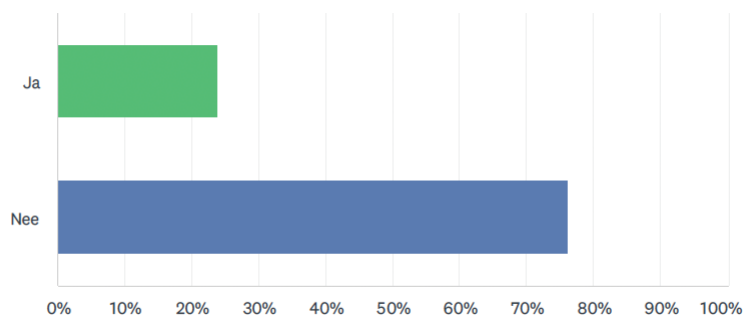
	VOLLEDIG MEE ONEENS	MEE ONEENS	NEUTRAAL	MEE EENS	VOLLEDIG MEE EENS	TOTAAL AANTAL RESPONDENTEN
De aangevraagde ritten worden gepland op de tijden die ik heb aangevraagd	6.21% 10	4.97% 8	4.97% 8	45.34% 73	39.13% 63	161
De reistijden van de HugoHopper sluiten aan bij mijn wensen	5.59% 9	4.97% 8	7.45% 12	42.86% 69	39.75% 64	161
Ik vind de telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9.00-12.30 voldoende	5.59% 9	16.15% 26	14.29% 23	33.54% 54	30.43% 49	161
Ik ben blij met de uitbreiding van de ritten naar het ziekenhuis	3.75% 6	1.25% 2	7.50% 12	18.75% 30	68.75% 110	160
De voertuigen bieden voldoende ruimte om goed vervoerd te kunnen worden	4.97% 8	1.86% 3	1.86% 3	33.54% 54	57.76% 93	161

Op de totale tevredenheid scoort het deur-tot-deur vervoer gemiddeld een 9,1.



5.11 Online boekingsysteem

We hebben de leden gevraagd of ze al eens gebruik maken van het nieuwe online boekingsysteem. Van alle leden maakt 23,8% hier al gebruik van. Meer dan driekwart (76,2%) van de leden maakt nog geen gebruik van het online boekingsysteem

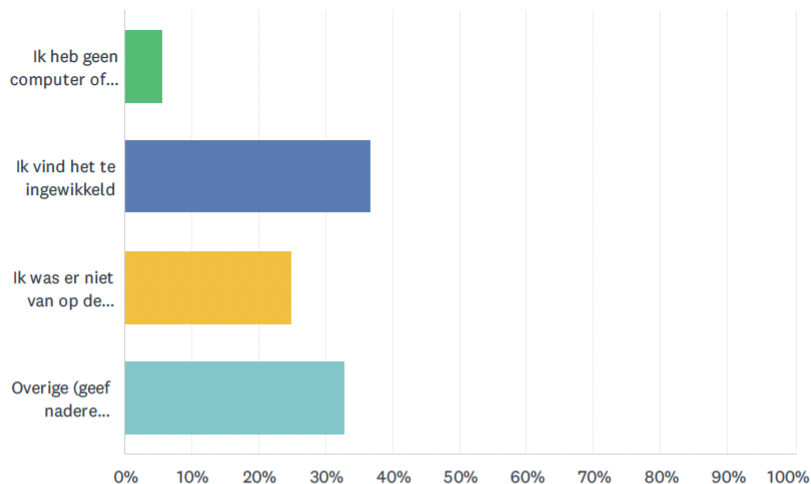


De leden die nog geen gebruik maken van het online boekingsysteem doen dit voornamelijk niet omdat ze het te ingewikkeld vinden (36,7%) of omdat ze niet op de hoogte waren dat het er was (25%). Slechts 5,7% voert als reden aan dat ze geen mobiele telefoon of computer hebben.

Overige antwoorden (32,8%) waren:

- Ik heb liever persoonlijk of telefonisch contact
- Ik ben slechtziend

- Ik heb wekelijks vaste afspraken
- Via de telefoon gaat sneller
- De site werkt niet goed
- Als ik bel weet ik zeker dat het lukt
- Uit gewoonte



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ik heb geen computer of mobiele telefoon	5.47%	7
Ik vind het te ingewikkeld	36.72%	47
Ik was er niet van op de hoogte dat er een online boekingssysteem is	25.00%	32
Overige (geef nadere toelichting)	32.81%	42
TOTAAL		128

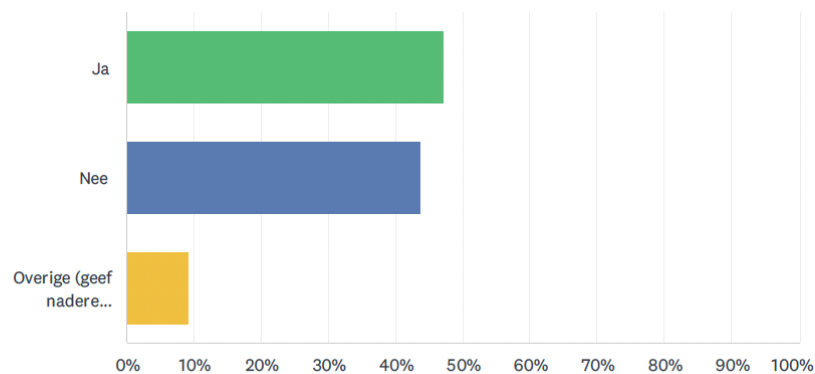
De belangrijkste en meest genoemde verbeterpunten voor het deur-tot-deur vervoer:

- “Het zou fijn zijn als de chauffeurs zouden aanbellen bij de voordeur.”
- “Probeer meer te combineren; meer mensen tegelijkertijd naar plekken vervoeren die (dicht bij) elkaar zijn.”
- “Telefonisch contact opnemen wanneer een chauffeur later dan 15 minuten aankomt, bijvoorbeeld i.v.m. verkeer.”
- “Wanneer iemand opgehaald wordt bij Arboretum (dagbesteding) niet de bus blijven zitten maar binnenkomen en vertellen wie er opgehaald wordt.”
- “Eerder een bevestigingsmail versturen bij boeken via het online boekingssysteem.”
- “Het zou fijn zijn als je korter van tevoren een afspraak kan maken.”
- “Soms moeten mensen een lange omweg in de bus blijven zitten wanneer er ook anderen worden weggebracht.”

- “Ruimere rijtijden, het is tegenwoordig vaak niet mogelijk om inspraak in je afspraaktijd te hebben.”
- “Soms is het lastig dat het vervoer alleen rijdt tussen 9:00 en 17:30.”
- “Soms zijn de ritten een beetje krap gepland waardoor de chauffeur moeite heeft om zich aan de afgesproken tijden te houden.”
- “De entreeplank weigert zo nu en dan met in- en uitstappen, zou meer op gecontroleerd moeten worden.”

5.12 Lijndienst

Van alle leden, die daadwerkelijk gebruik maken van onze diensten, maakt 47% weleens gebruik van de lijndienst.



De leden zijn over het algemeen zeer tevreden over de lijndienst en beoordelen deze gemiddeld met een 8,9.



Ook aan de gebruikers van de lijndienst werden stellingen voorgelegd. De belangrijkste inzichten daaruit zijn:

- 39,22% is het ermee eens dat er voldoende overstapmogelijkheden zijn op andere routes. 56,9% is hier neutraal over.
- 68,9% vindt de reistijden aansluiten bij zijn/haar wensen.

	VOLLEDIG MEE ONEENS	MEE ONEENS	NEUTRAAL	MEE EENS	VOLLEDIG MEE EENS	TOTAAL AANTAL RESPONDENTEN
Er zijn voldoende overstapmogelijkheden op andere routes	1.96% 2	1.96% 2	56.86% 58	24.51% 25	14.71% 15	102
De reistijden van de HugoHopper sluiten aan bij mijn wensen	3.88% 4	3.88% 4	23.30% 24	36.89% 38	32.04% 33	103

De belangrijkste en meest genoemde verbeterpunten voor de lijndienst:

- Routes aanpassen/uitbreiding naar nieuwe wijken en zorglocaties zoals het oogcentrum, Duikerweg, Langedijk, de apotheek en de Stad van de zon.
- “Jammer dat de bussen maar eens per uur rijden.”
- “Soms lastig dat er niet voor 9:00 gereden kan worden.”
- “Minder vaak haltes verplaatsen.”
- “Chauffeurs mogen meer kennis hebben over de routes, hoe en waar beste overstappen van de ene route naar de andere.”
- “Lijndienst sluit niet altijd aan op overstap.”

5.13 Algemene tips en verbeterpunten

De meest genoemde algemene tips/verbeterpunten:

- “Niet alle chauffeurs rijden even rustig.”
- “Graag bij tijdelijke veranderingen van de ritten, haltes en tijden meer informatie geven om onnodig wachten en teleurstelling te voorkomen.”
- “Jammer dat de Gamma, Praxis, Intratuin niet bereikbaar zijn.”
- “De zondagen zouden fijn zijn. Dan slaat vaak de eenzaamheid toe voor alleenstaanden.”
- “Jammer dat de rode lijn veranderd is, voor de deur in- en uitstappen was prettig.”
- “Interne communicatie moet verbeteren m.b.t. deur-tot-deur ritten.”
- “Een kaartje waarop de haltes van de Hopper staan aangegeven zou fijn zijn, dat is nu niet altijd even duidelijk.”
- “Soms zijn de chauffeurs wat te laat of te vroeg.”
- “Jammer dat zo weinig jongeren weten dat er geen leeftijdsgrens is, zonde van het potentieel.”
- “Tip: in het kader van herintegratie zouden jongeren en werkzoekenden hun kansen op de arbeidsmarkt kunnen vergroten door tijdelijk (een half jaar of zo) bij de HugoHopper te kunnen werken. Daardoor zouden de begin- en eindtijden mogelijk versoepeld kunnen worden. Bijvoorbeeld van 8:00 tot 18:00.

5.14 Overige opmerkingen en complimenten

- “Ik heb zelf nog geen ervaring met de HugoHopper, maar hoor positieve berichten.”
- “Ik ben er heel erg blij mee, ik ben minder afhankelijk.”
- “Ik ben tevreden zoals het nu gaat.”
- “Fantastisch al die vrijwilligers.”
- “De service is correct en waar onduidelijk goed uitgelegd of uitgezocht.”
- “We zijn blij met de HugoHopper en het personeel. Bravo!”
- “Wij zijn erg dankbaar dat deze lijndienst er is. Vriendelijke chauffeurs. Bravo HugoHopper!”
- “Mijn echtgenoot en ikzelf zijn blij en zeer tevreden met de HugoHopper en het personeel.”
- “Hele fijne ophaaldienst.”
- “Gewoon goede service, rijden op tijd, chauffeurs zijn altijd vriendelijk en helpen eventueel met uitstappen. Diep respect voor deze vrijwilligers.”
- “Ga zo door het is grote klasse.”
- “Fantastisch dat jullie dit regelen. Zo voorkomen jullie eenzaamheid onder ouderen en zijn jullie belangrijk voor de hulpbehoevenden van onze maatschappij.”
- “Vriendelijke chauffeurs en heel behulpzaam. Ik ga met plezier met de Hopper mee.”
- “Altijd erg vriendelijke en behulpzame chauffeurs. Kan niet beter!”
- “Ik maak vrij veel gebruik van de HugoHopper en ben heel tevreden. Je bent daardoor niet afhankelijk van familie en/of burens. Chauffeurs komen altijd op tijd en zijn heel behulpzaam.”
- “Geeft een stukje vrijheid.”

6. Bijlagen

6.1 Vragenlijst algemeen

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2022

Algemene vragen

1. Hoe bent u geattendeerd op de HugoHopper?

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ Via de gemeente | ☐ Krant |
| ☐ Vrienden/familie | ☐ Jaarmarkt |
| ☐ Zorgorganisaties zoals MET, Geriant, Pieter de Raat | ☐ Internet |
| ☐ Anders, namelijk... | |

2. Maakt u weleens gebruik van de HugoHopper?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Overige (geef nadere toelichting)

3. Stellingen

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Volledig mee eens
Het vervoer met de HugoHopper geeft mij meer (bewegings)vrijheid	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan met de HugoHopper makkelijk overstappen op openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐
De chauffeurs zijn op tijd	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij veilig tijdens de rit	☐	☐	☐	☐	☐
De kantoormedewerkers zijn behulpzaam	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het vervoer betaalbaar	☐	☐	☐	☐	☐

4. Hoe tevreden bent u over de chauffeurs?

Ze er ontevreden	Ze er tevreden
☐	☐

5. Waarvoor bezoekt u ons kantoor?

- ☐ Om het lidmaatschap aan te vragen
- ☐ Als ik een vraag heb/informatie wil
- ☐ Om voor mijn lidmaatschap te betalen
- ☐ Ik bezoek het kantoor nooit
- ☐ Om een rit aan te vragen
- ☐ Overige (geef nadere toelichting)

6. Heeft u behoefte aan een nieuwe lijndienst tussen Heerhugowaard en Langedijk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Overige (geef nadere toelichting)

7. Kijkt u weleens op onze website?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Overige (geef nadere toelichting)

8. Zou u familie of vrienden aanraden om lid te worden bij de HugoHopper?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Overige (geef nadere toelichting)

9. Welk cijfer zou u de HugoHopper geven?

0 10

10. Heeft u nog opmerkingen, tips of aandachtspunten?

6.2 Aanvulling vragenlijst deur-tot-deur vervoer

Vragen deur-tot-deur vervoer

11. Maakt u gebruik van deur-tot-deur vervoer?

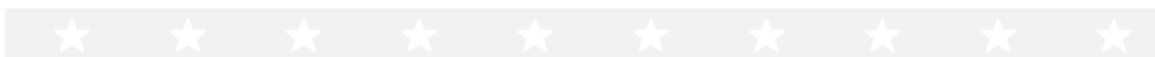
☐ Ja

☐ Nee

☐ Overige (geef nadere toelichting)

12. Hoe tevreden bent u over het deur-tot-deur vervoer?

Ze
er
ontevreden



Ze
er
tevreden

13. Stellingen

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Volledig mee eens
De aangevraagde ritten worden gepland op de tijden die ik heb aangevraagd	☐	☐	☐	☐	☐
De reistijden van de HugoHopper sluiten aan bij mijn wensen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9.00-12.30 voldoende	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben blij met de uitbreiding van de ritten naar het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐	☐
De voertuigen bieden voldoende ruimte om goed vervoerd te kunnen worden	☐	☐	☐	☐	☐

14. Maakt u al gebruik van het online boekingssysteem?

☐ Ja

☐ Nee

15. Zo nee, waarom niet?

- ☐ Ik heb geen computer of mobiele telefoon
- ☐ Ik vind het te ingewikkeld
- ☐ Ik was er niet van op de hoogte dat er een online boekingssysteem is
- ☐ Overige (geef nadere toelichting)

16. Waarom kiest u voor deur-tot-deur vervoer?

- ☐ Het gemak van opgehaald worden vanaf mijn deur
- ☐ De halte van de lijndienst is voor mij te ver weg
- ☐ De lijndienst rijdt niet naar mijn bestemming
- ☐ Anders, namelijk...

17. Zijn er verbeteringen mogelijk voor het deur-tot-deur vervoer?

6.3 Aanvulling vragenlijst lijndienst

Vragen lijndienst

18. Maakt u weleens gebruik van de lijndienst?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Overige (geef nadere toelichting)

19. Hoe tevreden bent u over de lijndienst?

Ze
er
ontevreden

Ze
er
tevreden

20. Stellingen

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Volledig mee eens
Er zijn voldoende overstapmogelijkheden op andere routes	☐	☐	☐	☐	☐
De reistijden van de HugoHopper sluiten aan bij mijn wensen	☐	☐	☐	☐	☐

21. Zijn er verbeteringen mogelijk voor de lijndienst?