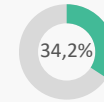


# CLIËNTERVARINGSONDERZOEK AANVULLEND OPENBAAR VERVOER 2024



Deze factsheet presenteert de belangrijkste bevindingen van het cliëntervaringsonderzoek naar aanvullend openbaar vervoer (AOV), uitgevoerd in 2024. Het onafhankelijke onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Purmerend en Waterland. Voor het onderzoek is een kwantitatieve vragenlijst gebruikt. In Purmerend is een willekeurige steekproef van 1.100 actieve AOV-gebruikers benaderd, en in Waterland zijn alle in 2023 actieve AOV gebruikers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

## Responsmeter



Aangeschreven totaal 1.343  
Ingevuld totaal 459

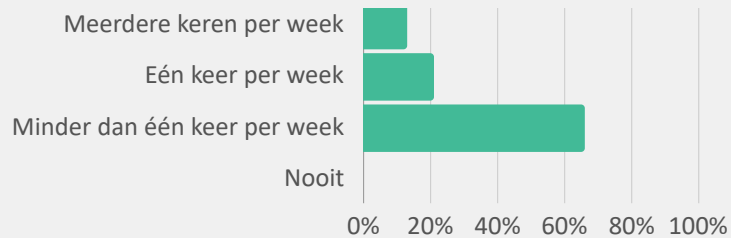
## Foutmarge

4,3%

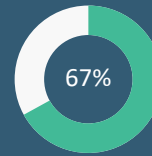
Een foutmarge geeft aan hoeveel een steekproefresultaat kan afwijken van de werkelijke waarde.

## Achtergrond

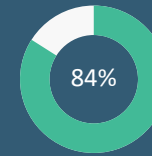
### Hoe vaak reist u met het AOV?



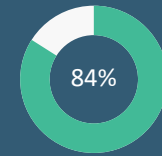
## Contact met de vervoerder



is tevreden over de  
bereikbaarheid van de  
centrale

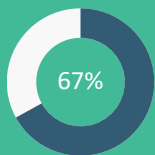


is tevreden over de  
klantvriendelijkheid van de  
centrale

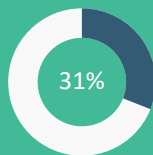


is tevreden over de snelheid  
van de hulp

## Ritplanning en wachttijd



is tevreden over het op tijd  
opgehaald worden

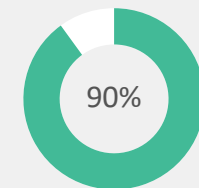


is tevreden over de  
informatievoorziening bij  
afwijkingen



85% wenst telefonisch een  
ritafwijking te ontvangen

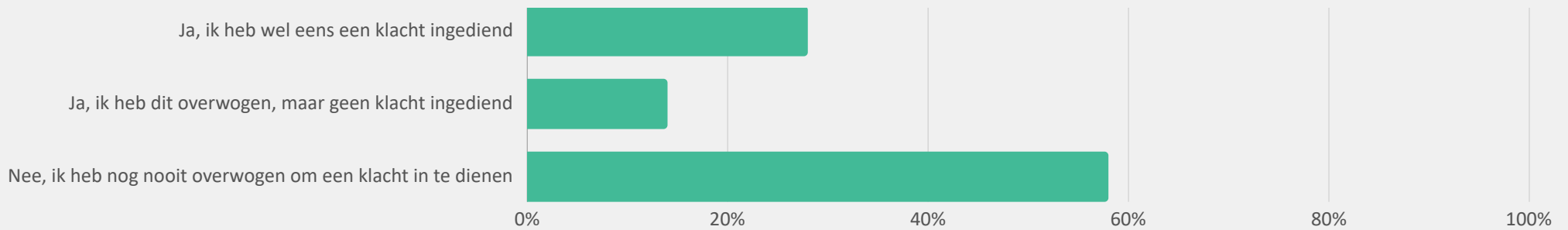
## Chauffeur



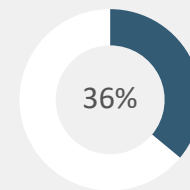
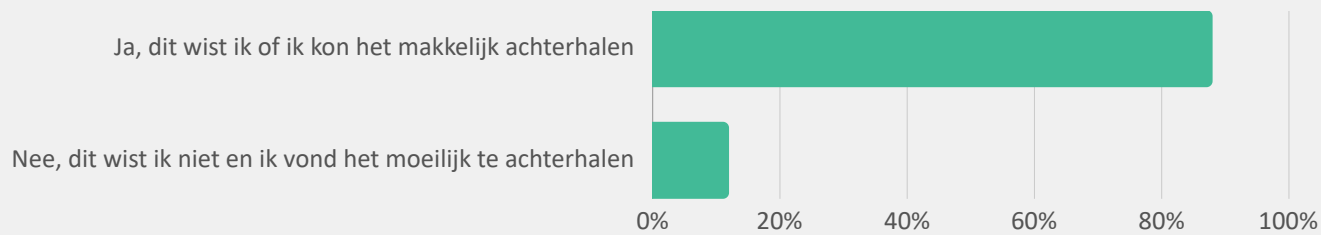
is tevreden over de  
professionaliteit van de chauffeur

## Klachtenafhandeling

### Heeft u wel eens een klacht over het vervoer ingediend of dit overwogen?

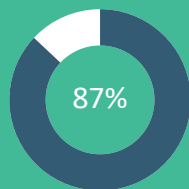


### Wist u waar u deze klacht kon indienen?



was tevreden over de afhandeling van de klacht

## Het voertuig

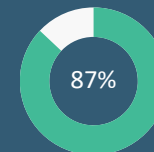


is tevreden over het vervoer van hulpmiddelen (bijvoorbeeld rollator of rolstoel)

## Algemeen oordeel



vindt dat het vervoer aansluit bij de persoonlijke behoeften



geeft aan dat zij zich door het vervoer zelfstandig kunnen redden

Gebruikers geven de dienstverlening van de vervoerder gemiddeld een

7,7