

Betreft Script + Vragenlijst Continu KTO Haaglanden
Status DEFINITIEF
Datum 20 september 2019
Onze referentie 19065

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

IBAN NL17 RABO 0121 4460 77
BIC RABONL2U
KVK 65715152
BTW NL88562.30.248.B01

KENMERKEN RIT

Vragen 1, 2 en 3 invoeren o.b.v. ritdata (niet vragen)

1. Ritnummer

2. Gemeente

- ☐ Delft
- ☐ Den Haag
- ☐ Leidschendam-Voorburg
- ☐ Midden-Delfland
- ☐ Pijnacker-Nootdorp
- ☐ Rijswijk
- ☐ Wassenaar
- ☐ Westland
- ☐ Zoetermeer

3. Type reiziger

- ☐ Wmo
- ☐ OV

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

INTRO + DEELNAME

Mevrouw/meneer,

Wij voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit onder klanten die gebruik maken van de Regiotaxi Haaglanden. U heeft <dag> gereisd van <plaatsnaam> naar <plaatsnaam>. Over deze rit stellen wij u graag enkele vragen. Het onderzoek duurt hooguit 2 minuten en de gegevens worden anoniem verwerkt.

4. Wilt u deelnemen aan het onderzoek?

- ☐ Ja → vraag 5
- ☐ Nee → einde vragenlijst

TEVREDENHEID

5. Bent u tevreden over de uitvoering van deze rit?

- ☐ Ja → vraag 13
- ☐ Nee → vraag 6



6. Waarover bent u niet tevreden?*Meer antwoorden mogelijk*

- ☐ Ophaaltijd → vraag 7
- ☐ Reistijd/ te lang in voertuig → vraag 8
- ☐ Ritreservering → vraag 9
- ☐ Chauffeur → vraag 10
- ☐ Rolstoel/Scootmobiel → vraag 11
- ☐ Individueel vervoer → vraag 12
- ☐ Anders, namelijk:

7. Was de Regiotaxi te vroeg of te laat?

- ☐ Te vroeg → Hoeveel minuten was de Regiotaxi te vroeg?
- ☐ Te laat → Hoeveel minuten was de Regiotaxi te laat?
- ☐ Niet opgehaald

8. Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten? minuten**9. Wat is/zijn de belangrijkste reden dat u ontevreden bent over de reservering van de rit?***Meer antwoorden mogelijk*

- ☐ Ik moest lang wachten/werd niet snel geholpen
- ☐ De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct
- ☐ De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet
- ☐ De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf
- ☐ De telefoniste was niet vriendelijk, heeft mij niet goed te woord gestaan/geen goede uitleg gegeven
- ☐ Storing/defect Taxipoint
- ☐ Defect/beschadiging vervoerspas (Taxipoint)
- ☐ Storing/geen verbinding
- ☐ Geen bevestigingsmail
- ☐ Anders, namelijk:

10. Wat is/zijn de belangrijkste reden(en) dat u ontevreden bent over de chauffeur?*Meer antwoorden mogelijk*

- ☐ De chauffeur reed niet veilig
- ☐ De chauffeur was niet vriendelijk
- ☐ De chauffeur was niet behulpzaam
- ☐ De chauffeur was gehaast, had geen tijd
- ☐ De chauffeur was onverzorgd/niet netjes
- ☐ De chauffeur kende de route onvoldoend
- ☐ Anders, namelijk:

11. Heeft de chauffeur uw rolstoel/scootmobiel goed vastgezet?

- ☐ Ja
- ☐ Nee



12. Bent u tijdens deze rit daadwerkelijk alleen (individueel) vervoerd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

REISMOTIEF

13. Voor welk doel heeft u deze Regiotaxi-rit gemaakt?

- ☐ Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)
- ☐ Van/naar iemand in het ziekenhuis
- ☐ Van/naar familie of vrienden
- ☐ Van/naar winkelen/ boodschappen doen
- ☐ Van/naar een club of vereniging
- ☐ Van/naar school/ onderwijsinstelling
- ☐ Van/naar het werk
- ☐ Van/naar de dagverzorging
- ☐ Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.
- ☐ Van/naar bingo
- ☐ Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek
- ☐ Kapper
- ☐ Dagbesteding
- ☐ Anders, namelijk:

RAPPORTCIJFER

14. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de kwaliteit en dienstverlening van deze rit?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

15. Heeft u nog andere op- of aanmerkingen over de Regiotaxi Haaglanden?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk:

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor het invullen!

