

Vragenlijst Wmo-vervoer Mijn Taxi Op Maat

1. Algemeen

1.1 In welke gemeente woont u?

- Dalfsen
- Hardenberg
- Olst-Wijhe
- Ommen

1.2 Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 20 jaar
- 20 t/m 34 jaar
- 35 t/m 49 jaar
- 50 t/m 64 jaar
- 65 t/m 79 jaar
- 80 jaar en ouder

2. Reiskenmerken

2.1 Waarvoor gebruikt u het Wmo-vervoer van Mijn Taxi Op Maat? (meer antwoorden mogelijk)

- Om op bezoek te gaan bij familie/kennissen
- Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist of fysiotherapeut
- Om naar het ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek
- Om te gaan winkelen
- Voor vrije tijd en sport
- Om de dagelijkse boodschappen te doen
- Om naar de dagbesteding te gaan
- Voor (vrijwilligers)werk
- Voor aansluiting op de trein of bus
- Anders: _____

2.2 Hoe vaak reist u gemiddeld met het Wmo-vervoer van Mijn Taxi Op Maat?

- 5 keer per week of vaker
- Ongeveer 2-4 keer per week
- Ongeveer 1 keer per week
- Ongeveer 2-3 keer per maand
- Ongeveer 1 keer per maand
- Minder dan 1 keer per maand

2.3 Hoe lang duurt uw reis gemiddeld?

- 0 – 10 minuten
- 11 – 20 minuten
- 21 – 30 minuten
- 31 minuten of langer

2.4 Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met het Wmo-vervoer van Mijn Taxi Op Maat?

- In de afgelopen week
- Deze maand (maar niet afgelopen week)
- 1-3 maanden geleden
- Langer dan 3 maanden geleden

2.5 Hoe reserveert u uw rit meestal?

- Telefonisch
- Online via de website van Mijn Taxi Op Maat
- Via de Munckhof Regiotaxi App

2.6 Met hoeveel personen reist u meestal?

- Ik reis alleen
- Ik neem 1 persoon mee
- Ik neem 2 of meer personen mee

2.7 Heeft u vaste ritten (herhaalritten) ingepland staan?

- Ja
- Nee

2.8 Neemt u wel eens hulpmiddelen mee (en zo ja welke hulpmiddelen?)

- Ik neem geen hulpmiddelen mee
- Rolstoel
- Rollator
- Scootmobiel
- Anders: _____

3. De chauffeur

3.1 Hoe tevreden bent u over de chauffeur?

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	N.v.t.
De klantvriendelijkheid van de chauffeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kennis die chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van u	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hulp die de chauffeur biedt bij het in- en uitstappen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De herkenbaarheid van de chauffeur (bedrijfskleding)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De uiterlijke verzorging van de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het spreken en verstaan van de Nederlandse taal door de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het rijgedrag van de chauffeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De omgang met hulpmiddelen/bagage door de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s)?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

4. Het vervoer

4.1 Hoe tevreden bent u over de tijd onderweg?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
De tijd dat u in het voertuig zit	0	0	0	0	0	0
Het op tijd ophalen (binnen 15 minuten)	0	0	0	0	0	0
Het op tijd aankomen op uw bestemming	0	0	0	0	0	0

4.2 Hoe tevreden bent u over het voertuig?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
Het voertuig is comfortabel	0	0	0	0	0	0
De veiligheid tijdens het vervoer	0	0	0	0	0	0
De netheid van het voertuig (binnen- en buitenkant)	0	0	0	0	0	0
De instap van het voertuig	0	0	0	0	0	0
De herkenbaarheid van de voertuigen	0	0	0	0	0	0

4.3 Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer in zijn totaliteit?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

5. De telefooncentrale van Mijn Taxi Op Maat

5.1 Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens contact gehad met de telefoniecentrale van Mijn Taxi Op Maat?

- Ja → ga verder naar vraag 5.2
- Nee → ga verder naar vraag 6.1
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 6.1

5.2 In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de regiecentrale?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
De telefonische bereikbaarheid van de centrale	0	0	0	0	0	0
De wachttijd voordat u iemand te spreken krijgt	0	0	0	0	0	0
De gespreksduur	0	0	0	0	0	0
De vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers van de telefooncentrale	0	0	0	0	0	0
Het kennisniveau van de medewerkers van de telefooncentrale	0	0	0	0	0	0

5.3 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de telefoniecentrale van Mijn Taxi Op Maat?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

6. De website van Mijn Taxi Op Maat

6.1 Heeft u de website van Mijn Taxi Op Maat (<https://www.mijntaxiopmaat.nl>) wel eens bezocht?

- Ja → ga verder naar vraag 6.2
- Nee → ga verder naar vraag 7.1
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 7.1

6.2 In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de website?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
De vindbaarheid van de website	0	0	0	0	0	0
De gebruiksvriendelijkheid van de website	0	0	0	0	0	0
De helderheid van informatie	0	0	0	0	0	0

6.3 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

7. Online rit reserveren

7.1 Boekt u wel eens een rit via de website?

- Ja → ga verder naar vraag 7.2
- Nee → ga verder naar vraag 8.1

7.2 Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over het online reserveren van een rit indien u wel eens een rit boekt via de website?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
De vindbaarheid van de boekingsite	0	0	0	0	0	0
De gebruiksvriendelijkheid van de boekingsite	0	0	0	0	0	0
De reserveringsbevestiging	0	0	0	0	0	0

7.3 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de boekingspagina?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

8. De Munckhof Regiotaxi App

8.1 Gebruikt u de Munckhof Regiotaxi App? Bijvoorbeeld voor het boeken van een rit van Mijn Taxi Op Maat?

- Ja → ga verder naar vraag 8.3
- Nee → ga verder naar vraag 8.2
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 9.1

8.2 Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?

- Ik ken de app niet
- Ik heb geen smartphone of tablet
- Ik weet niet hoe het werkt

Mocht u meer informatie willen over het gebruik van de Munckhof Regiotaxi App of het online boeken van ritten, dan kunt u kijken op onze website

<http://www.reizenmetmunckhof.nl/regiotaxi> of bel naar tel. 0900 – 84 12.

8.3 Hoe tevreden bent u over het gebruik van de Munckhof Regiotaxi App?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
De gebruiksvriendelijkheid	0	0	0	0	0	0
De reserveringsbevestiging	0	0	0	0	0	0
De snelheid van de app	0	0	0	0	0	0

8.4 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de Munckhof Regiotaxi App?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

9. Klachtenafhandeling

9.1 Geeft u feedback na afloop van de rit middels de app of een invullijst?

- Ja, middels de app
- Ja, middels de invullijst
- Nee

9.2 Indien u ontevreden bent over het vervoer kunt u een klacht indienen. Weet u waar u eventuele klachten over het vervoer kunt melden?

- Ja, dat weet ik → ga verder naar vraag 9.3
- Nee, ik ga op zoek als ik een klacht heb → ga verder naar vraag 10.1
- Nee, en ik meld mijn klacht(en) ook niet → ga verder naar vraag 10.1

9.3 Indien u een klacht heeft, hoe dient u deze dan in?

- Telefonisch → ga verder naar vraag 9.4
- Schriftelijk → ga verder naar vraag 9.5
- Per e-mail → ga verder naar vraag 9.5

9.4 Indien telefonisch, hoe tevreden bent u over het klantenmeldpunt?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
Is er geduldig naar u geluisterd?	0	0	0	0	0	0
Voelde u zich begrepen?	0	0	0	0	0	0
Is de klacht naar tevredenheid opgepakt?	0	0	0	0	0	0
Het gemak om de klacht in te dienen	0	0	0	0	0	0

9.5 Indien schriftelijk of per e-mail, hoe tevreden bent u over het klachtenmeldpunt?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	N.v.t.
Is de klacht naar tevredenheid opgepakt?	0	0	0	0	0	0
Het gemak om de klacht in te dienen	0	0	0	0	0	0

9.6 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de klachtafhandeling?

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

10. Tenslotte**10.1 Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Mijn Taxi Op Maat in het algemeen?**

Geef een heel cijfer tussen 1 en 10

10.2 Wat zou Munckhof BV kunnen doen om het vervoer van Mijn Taxi Op Maat in uw ogen verder te verbeteren?

10.3 Wat zouden de gemeenten Dalfsen, Hardenberg, Olst-Wijhe en Ommen kunnen doen om het vervoer van Mijn Taxi Op Maat in uw ogen verder te verbeteren?

Indien u nog vragen/opmerkingen heeft kunt u deze hier invullen:

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst. Met uw antwoorden gaan we aan de slag om het Wmo-vervoer nog beter te maken!

U kunt deze vragenlijst (gratis) terugsturen naar Munckhof Taxi, Antwoordnummer 30023, 5960 VB, Horst.