



Onderzoek naar de klanttevredenheid vervoer met ievo 2026

Februari 2026

We werken graag aan de verbetering van het vervoer. Daarom zijn wij erg benieuwd naar uw ervaringen.

* Vereist

Algemene beoordeling en tips voor verbetering

We beginnen met het vragen naar een beoordeling voor het reizen met iervo

1. Welk cijfer geeft u het reizen over het algemeen? (1 is slecht, 10 is uitstekend) *

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

Slecht

Uitstekend

2. Hoe makkelijk vindt u het om een rit te boeken? *

Heel moeilijk ☆ ☆ ☆ ☆ Heel makkelijk

3. Hoe tevreden bent u over de ritten zelf? *

Denk hierbij aan aankomsttijd, reisduur, chauffeur en voertuig

Helemaal niet tevreden ☆ ☆ ☆ ☆ Heel tevreden

4. Hoe tevreden bent u over het contact met de telefonisten? *

(bijvoorbeeld bij het boeken of voor informatie over uw rit)

Helemaal niet tevreden ☆ ☆ ☆ ☆ Heel tevreden

5. Heeft u tips of voorstellen voor verbetering van het Wmo-vervoer?

6. Om het vervoer te verbeteren, hebben we nog een paar aanvullende vragen. Wilt u deze ook beantwoorden? *

☐ Ja, dat wil ik

☐ Nee, ik houd het hierbij

Over u en uw gebruik van het Vervoer met iervo

Dit onderzoek is anoniem. Toch willen we u een aantal vragen stellen over uzelf en uw gebruik van het vervoer.

7. Wat is uw leeftijd? *

De waarde moet een getal zijn

8. In welke gemeente woont u? *

- ☐ Maassluis
- ☐ Vlaardingen
- ☐ Schiedam

9. Hoe vaak maakt u gebruik van het Wmo-vervoer? *

- ☐ Dagelijks
- ☐ Wekelijks
- ☐ Maandelijks
- ☐ Minder dan maandelijks
- ☐ Nooit

10. Op welke datum heeft u voor het laatst gebruik gemaakt van het vervoer? *

11. Wat is meestal de reden dat u gebruik maakt van het vervoer? *

- ☐ Bezoek aan familie of vrienden
- ☐ Bezoek aan arts of ziekenhuis
- ☐ Boodschappen doen
- ☐ Vrijtijdsbesteding (bijvoorbeeld naar een club, vereniging, theater, etc.)
- ☐ Werk of vrijwilligerswerk
- ☐ Anders

12. Met hoeveel personen reist u meestal? *

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

13. Heeft u vaste ritten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

14. Neemt u wel eens hulpmiddelen mee? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15. Welk hulpmiddel neemt u dan meestal mee? *

- ☐ Rollator
- ☐ Rolstoel
- ☐ Scootmobiel
- ☐ Anders

Het boeken van uw rit

Uw vervoer begint bij het boeken van uw ritten. Dit kunt u op meerdere manieren doen.

16. Hoe reserveert u uw rit meestal? *

- ☐ Telefonisch
- ☐ Via de website
- ☐ Via de app

17. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid? *

Ik moet vaak lang wachten ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Ik krijg snel iemand aan de lijn

18. Wat vindt u van de telefonisten? *

Onvriendelijk en weinig behulpzaam ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Heel vriendelijk en behulpzaam

19. Hoe tevreden bent u over de kennis van de telefonisten? Weten zij genoeg van het vervoer? *

Helemaal niet tevreden ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Heel tevreden

20. Wat vindt u van de duur van de gesprekken? *

Veel te lang of juist veel te kort ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Precies lang genoeg

21. Is de website gebruiksvriendelijk? *

Helemaal niet ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Heel erg

22. Hoe makkelijk is het boeken van een rit via de website? *

Heel moeilijk ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Heel makkelijk

23. Is de app gebruiksvriendelijk? *

Helemaal niet ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Heel erg

24. Hoe makkelijk is het boeken van een rit via de app? *

Heel moeilijk ☆ ☆ ☆ ☆ Heel makkelijk

25. Heeft u bij het boeken wel eens een OV-advies gekregen? *

Soms is het mogelijk om voor uw reis ook gebruik te maken van het Openbaar Vervoer. U krijgt dan een OV-advies.

☐ Ja

☐ Nee

26. Wat vond u van dit advies? *

27. Heeft u gebruik gemaakt van het OV-advies? *

☐ Ja

☐ Nee

28. Bent u na het boeken wel eens benaderd door Argos Mobiel? *

Argos Mobiel is een vrijwilligersorganisatie die taxivervoer verzorgt binnen uw gemeente. Zij kunnen u bellen met de vraag of u met hen wilt reizen in plaats van ievu

☐ Ja

☐ Nee

29. Wat vond u hiervan? *

30. Heeft u gebruik gemaakt van Argos Mobiel? *

☐ Ja

☐ Nee

32. Heeft u nog opmerkingen of tips over het boeken van uw ritten? Dan kunt u deze hieronder noteren.

De ritten zelf

Vragen over aankomsttijd, reisduur, chauffeur en voertuig.

33. De taxi kan 15 minuten voor of 15 minuten na de afgesproken tijd komen.
Komt de taxi op tijd? *

Nooit ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Altijd

34. Soms worden er ook andere mensen opgehaald en/ of weggebracht. Hoe tevreden bent u met de reisduur? *

Helemaal niet tevreden ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Heel tevreden

35. Hoe tevreden bent u over de chauffeurs? Het gaat hierbij over.. *

Geef bij elk onderdeel een beoordeling van 1 tot 5 sterren (1 = helemaal niet tevreden, 2 = niet tevreden, 3= neutraal, 4= tevreden, 5 = heel tevreden)

	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
De klantvriendelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp bij het in-en uitstappen	☐	☐	☐	☐	☐
De omgang met bagage en hulpmiddelen	☐	☐	☐	☐	☐
Het rijgedrag	☐	☐	☐	☐	☐

36. Ook zijn we benieuwd naar uw oordeel over de voertuigen. Hoe tevreden bent u over *

Geef bij elk onderdeel een beoordeling van 1 tot 5 sterren (1 = helemaal niet tevreden, 2 = niet tevreden, 3= neutraal, 4= tevreden, 5 = heel tevreden)

	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Hoe schoon en netjes de voertuigen zijn. Zowel van binnen als van buiten	☐	☐	☐	☐	☐
Hoe comfortabel de voertuigen zijn	☐	☐	☐	☐	☐
De herkenbaarheid van de voertuigen	☐	☐	☐	☐	☐

37. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de ritten zelf? *

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

38. Heeft u nog opmerkingen of tips over de uitvoering van de ritten? Dan kunt u deze hieronder noteren.

Informatie en communicatie

We horen graag hoe u bij vragen naar informatie zoekt en of u het antwoord heeft gevonden.

39. Als u informatie zoekt over uw rit of het vervoer in het algemeen, dan doet u dit meestal *

- ☐ Telefonisch
- ☐ Op de website
- ☐ Via de app

40. Hebben de telefonisten uw vragen goed kunnen beantwoorden? *

Helemaal niet goed ☆ ☆ ☆ ☆ Heel goed

41. Kon u de informatie makkelijk vinden op de website? *

Heel moeilijk ☆ ☆ ☆ ☆ Heel makkelijk

42. Was de informatie op de website volledig, of had u toch nog vragen? *

Helemaal niet volledig ☆ ☆ ☆ ☆ Helemaal volledig

43. Kon u de informatie makkelijk vinden op de app? *

Heel moeilijk ☆ ☆ ☆ ☆ Heel makkelijk

45. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de informatievoorziening? *

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

46. Heeft u nog opmerkingen of tips over de communicatie en informatievoorziening? Dan kunt u deze hieronder noteren.

Klachten

Als dingen niet helemaal volgens verwachting verlopen, kunt u hierover een klacht indienen.

47. Weet u waar u een klacht over het vervoer kunt melden? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

48. Heeft u in de afgelopen 6 maanden wel eens een klacht ingediend? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

49. In hoeverre bent u het eens met de volgende zinnen? *

Geef bij elke zin een beoordeling van 1 tot 5 sterren (1 = helemaal niet mee eens, 2 = niet mee eens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = heel mee eens)

	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Het was makkelijk om een klacht in te dienen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb niet te lang op een reactie hoeven wachten	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voelde me gehoord	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb een duidelijke reactie gekregen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb het gevoel dat er iets met mijn klacht is gedaan.	☐	☐	☐	☐	☐

50. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de klachtafhandeling? *

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

51. Heeft u nog opmerkingen of tips over het indienen en behandelen van klachten? Dan kunt u deze hieronder noteren.