

Cliëntervaringsonderzoek Plusbus

"Zonder de Plusbus zou ik nergens meer komen!"



Inhoudsopgave

Inhoud

H1 Inleiding	3
H2 Opzet en uitvoering	4
H3 Resultaten.....	5
3.1 Resultaten gebruikers	5
3.2 Resultaten chauffeurs.....	9
H4 Conclusie	11
4.1 Tevredenheid gebruikers vervoer van en naar dagbesteding	11
4.2 Tevredenheid gebruikers vervoer op afroep	12
4.3 Ervaring van de chauffeurs	13
H5 Advies voor verbeterpunten.....	14
Bijlage 1 Belprotocol & vragenlijst gebruikers	15
Bijlage 2 Belprotocol & vragenlijst chauffeurs	17

H1 | Inleiding

De Plusbus is in 2018 in Lobith en Zevenaar gestart met het vervoeren van deelnemers van de dagbesteding bij Caleidoz. Sinds 2020 biedt de Plusbus ook aangepast vervoer aan in en om de gemeenten Duiven en Westervoort. De Plusbus is een stichting die werkt met vrijwillige chauffeurs en heeft geen winstoogmerk. De Plusbus rijdt inwoners met een indicatie of een WMO-pas van en naar dagbesteding. Aanvullend op het van en naar dagbesteding vervoeren van inwoners kan de Plusbus inwoners op afroep vervoeren, afhankelijk van de beschikbare capaciteit. Zo kunnen zij voor een voordelige prijs een uitje maken binnen de regio, denk daarbij aan het bezoeken van familie of vrienden, huisarts of ziekenhuis of om hun boodschappen te doen.

De Plusbus zou op 16 maart 2020 van start gaan, maar dit werd door de coronamaatregelen uitgesteld tot 8 juni 2020. Vanaf dat moment kon het vervoer met een aantal restricties weer van start gaan, gedurende de pandemie. Inmiddels is de Plusbus twee jaar actief in de gemeenten Duiven en Westervoort.

Bij de start van de Plusbus in Duiven en Westervoort is afgesproken om na ongeveer een jaar te evalueren. Dit hebben we een jaar uitgesteld omdat er in de Corona periode minder gebruik is gemaakt van de Plusbus. De evaluatie is uitgevoerd door middel van een ervaringsonderzoek onder Plusbus-gebruikers. Dit ervaringsonderzoek geeft input voor de doorontwikkeling van de inzet van de Plusbus als (voorliggende) voorziening voor het vervoer. Insteek voor nu en de nabije toekomst is borging en doorontwikkeling.

De vraag die centraal staat is: "Hoe ervaren de gebruikers van de Plusbus de dienstverlening van de Plusbus en waar zien zij mogelijkheden tot verbetering?"

H2 | Opzet en uitvoering

In april en mei 2022 is de evaluatie uitgevoerd. De evaluatie heeft de vorm van een cliëntervaringsonderzoek gekregen: gebruikers van de Plusbus hebben wij een aantal vragen voorgelegd om inzicht te krijgen in hoe zij de diensten van de Plusbus ervaren. Daarnaast hebben we aan de hand van een aantal vragen kort gesproken met de chauffeurs van de Plusbus, om zo meer inzicht te krijgen in hun motivatie om zich als vrijwilliger aan de organisatie te binden en hoe zij het vrijwilligerswerk hebben ervaren. De enquêtevragen zijn gebaseerd op:

- Verleningsbeschikkingen (voorwaarden)
- Jaarverslag 2021
- Aanvullende afspraken (bij subsidiebeschikking Plusbus 2020)

Tenslotte is met de coördinator van de Plusbus gesproken voor een nadere toelichting van een aantal onderzoeksresultaten.

We hebben gekozen voor het afnemen van enquêtes met daarin gesloten en open vragen. We stelden de gesloten vragen om een helder beeld te schetsen van:

- Waar de Plusbus door de gebruikers voor wordt gebruikt;
- Hoe betrouwbaar de diensten van de Plusbus worden ervaren door de gebruikers;
- Hoe prettig de gebruikers het gebruik van de dienst vinden.

Met de open vragen kregen we input die we met de gesloten vragen niet konden ophalen: belangrijke verbeterpunten of juist complimenten die zij met ons wilden delen.

Momenteel maken er naar schatting van de Plusbus ongeveer 30 inwoners van Duiven en Westervoort op meerdere dagen in de week gebruik van de Plusbus om van en naar dagbesteding te komen. Daarnaast is er een groep die 'vraaggestuurd' gebruik maakt van de Plusbus.

Alle huidige en voormalig gebruikers benaderen wij telefonisch om mee te doen aan het cliëntervaringsonderzoek. Hiervoor hebben wij een geanonimiseerde lijst telefoonnummers ontvangen van de coördinator van de Plusbus. We hebben gewerkt met een lijst van 114 telefoonnummers van mensen uit Westervoort en Duiven die gebruik maken of ooit gebruik maakte van de Plusbus. Wij hebben bij 56 gebruikers de enquête afgenomen. Dit is een respons van 48,2%. Wij hebben gebruikers slechts één keer benaderd. Als zij een bijdrage wilden leveren aan het onderzoek, werd de enquête direct bij hen afgenomen.

Ook hebben wij een lijst met telefoonnummers van de vijftien chauffeurs ontvangen. Wij hebben uiteindelijk elf van de vijftien chauffeurs gesproken. De respons onder de chauffeurs was 73,3%.

H3 | Resultaten

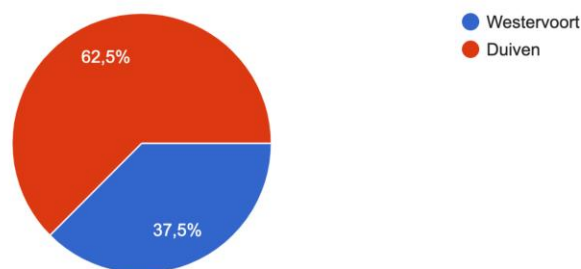
Hieronder zijn de resultaten van de telefonisch afgenomen vragenlijsten te zien, opgesplitst naar gebruikers (3.1) en chauffeurs (3.2).

3.1 | Resultaten gebruikers

Woonplaats

1. In welke gemeente bent u woonachtig?

56 antwoorden

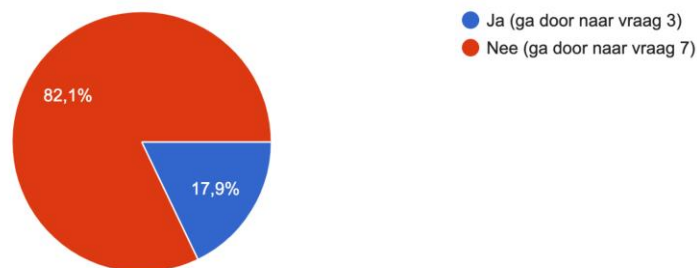


Uit de enquête blijkt dat een ruime meerderheid van de gebruikers uit Duiven komt, namelijk 62,5%.

Gebruik dagbesteding

2. Maakt u gebruik van de Plusbus om van en naar dagbesteding te komen?

56 antwoorden

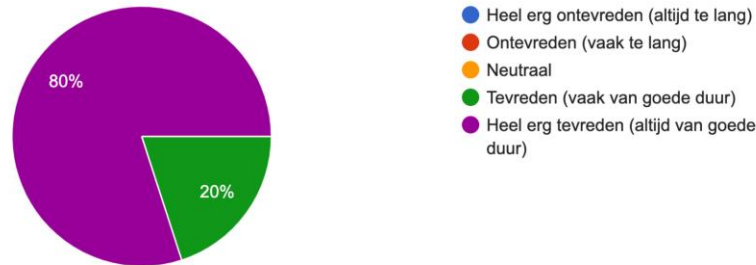


82,1% maakt geen gebruik van de Plusbus om van en naar dagbesteding te komen, 17,9% maakt wel gebruik van de PlusBus om van en naar dagbesteding te komen.

Tevredenheid reistijd en planning

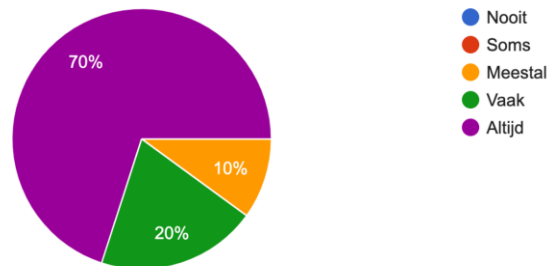
3. Hoe ervaart u de reistijd/route van de Plusbus bij gebruik van en naar dagbesteding?

10 antwoorden



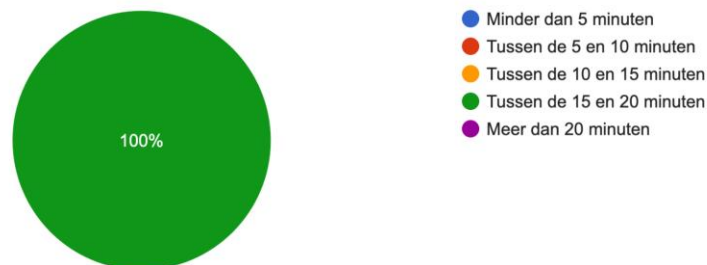
4. Is de Plusbus met het rijden van en naar de dagbesteding op de afgesproken tijd aanwezig?

10 antwoorden



5. Hoe veel later dan gepland was de Plusbus op die momenten aanwezig?

3 antwoorden

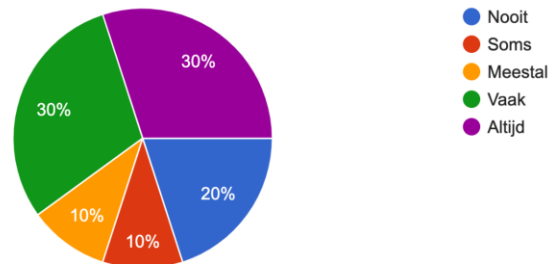


70% van de gebruikers geeft aan dat de Plusbus met het rijden van en naar de dagbesteding altijd op de afgesproken tijd aanwezig is. 20% van de gebruikers geeft aan dat de Plusbus met het rijden van en naar de dagbesteding vaak op de afgesproken tijd aanwezig is en 10% geeft aan dat de Plusbus met het rijden van en naar de dagbesteding meestal op de afgesproken tijd aanwezig is. Wanneer de bus niet op de afgesproken tijd aanwezig is, is de bus gemiddeld om vijftien tot twintig minuten later aanwezig.

Vaste chauffeurs

6. Heeft u voor elke dag van de week dat u gebruikmaakt van de Plusbus voor dagbesteding een vaste chauffeur?

10 antwoorden

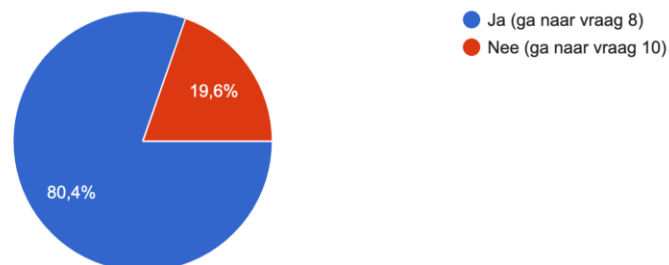


Uit de enquête blijkt dat 60% van de gebruikers altijd of vaak een vaste chauffeur heeft voor elke dag van de week dat zij gebruik maken van de PlusBus voor dagbesteding. 20% geeft aan meestal of soms een vaste chauffeur voor elke dag van de week dat zij gebruik maken van de Plusbus voor dagbesteding te hebben en 20% heeft nooit een vaste chauffeur.

Gebruik Plusbus op afroep

7. Maakt u (ook) gebruik van de Plusbus als vervoer op afroep (bijvoorbeeld voor een uitstapje naar het centrum, een bezoek aan vrienden etc.)?

56 antwoorden

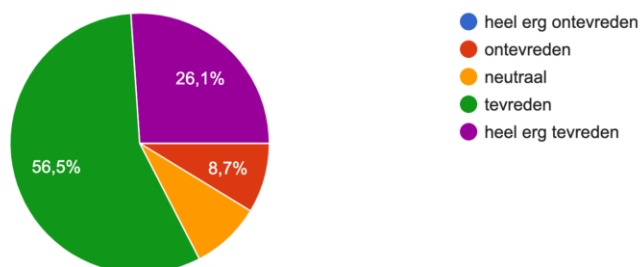


80,4% van de gesproken gebruikers maakt gebruik van de Plusbus als vervoer op afroep.

Bereikbaarheid kantoor

8. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van het kantoor waarmee u een afspraak kunt maken (beschikbaar op ma-vr van 8.30-12.30)?

46 antwoorden

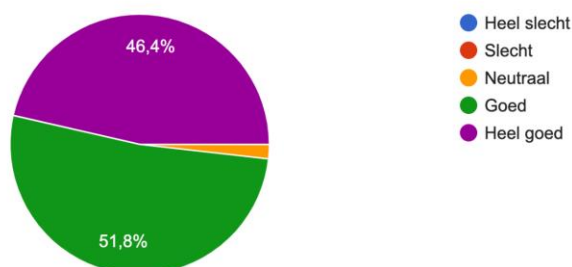


82,6% van de gebruikers is (heel) tevreden over de bereikbaarheid van het kantoor. Veel gehoorde opmerkingen zijn dat het kantoor te beperkt open is (ook als mensen wel tevreden zijn). Als er onverwacht iets gebeurt, dan kunnen zij de rit bijvoorbeeld niet meer (telefonisch) afzeggen. Ook kan in de middag geen afspraak meer worden gemaakt. Veel mensen zijn desondanks tevreden en geven bijvoorbeeld aan dat er wordt meegedacht en dat de mensen aan de telefoon erg vriendelijk en behulpzaam zijn. Ook reageren zij (tijdens kantooruren) snel en adequaat.

Professionaliteit chauffeur

10. Hoe ervaart u de professionaliteit van de chauffeur?

56 antwoorden



Van alle gesproken gebruikers, vindt 98,2% de professionaliteit van de chauffeurs (erg) goed. De gebruikers zijn vrijwel allemaal te spreken over de chauffeurs. Vrijwel iedereen gaf aan dat de chauffeurs behulpzaam, sociaal en vriendelijk zijn. Voorbeelden zijn het begeleiden van en naar de auto bij moeilijk lopen of bij sneeuwval. Ook gaven veel gebruikers aan dat de chauffeurs goed kunnen rijden en op tijd zijn. Een kleine kanttekening is wel dat een aantal gebruikers aangeven dat de kwaliteit wel verschilt per chauffeur. Zo wordt genoemd dat de ene chauffeur behulpzamer is dan de ander en de bejegening door sommige chauffeurs minder persoonlijk is.

Verbeter- of aandachtspunten

Veel van de gebruikers zijn héél erg tevreden over de diensten van de Plusbus en hebben geen verbeteringen of aandachtspunten om mee te nemen. Zo geeft een gebruiker aan dat zij “nergens meer zou komen” zonder de Plusbus en geeft een andere gebruiker aan dat “de Plusbus écht moet blijven”. Een aantal van de verbeteringen of opmerkingen die wél worden genoemd, zijn de volgende:

- Niet elke chauffeur heeft dezelfde kwaliteiten van sociale vaardigheden;
- Een bredere beschikbaarheid van de Plusbus, avondritten kunnen incidenteel worden aangeboden (als er een chauffeur kan worden gevonden) en de gebruikers zouden graag zien dat dit vaker mogelijk is. Er is echter ook begrip voor het feit dat het een vrijwilligersorganisatie betreft en dat het daarom lastig is om dit aan te bieden. Ook graag vaker beschikbaar zijn; Soms wordt het als beperkend ervaren om een afspraak te maken tijdens de ophaaltijden van de dagbesteding;
- Het kantoor waarmee afspraken kunnen worden gemaakt, moet langer open zijn, ook in de middag. Het is voor de gebruikers onhandig dat het kantoor alleen in de ochtend open is, met name wanneer ziekenhuisafspraken bijvoorbeeld worden aangepast op korte termijn. Dit kan een gebruiker dan niet meer telefonisch doorgeven;
- Een van de gebruikers benoemt dat Avan goedkoper is en dat zij daarom in eerste instantie voor Avan kiest;
- Heel soms is er sprake van een communicatiefout: chauffeur kwam de gebruiker niet ophalen omdat hij de afspraak te laat had gezien. Laat het weten als een planning niet haalbaar is. Overigens wordt dit meestal charmant opgepakt: de coördinator biedt aan om alsnog te rijden of brengt een bosje bloemen langs. Deze manier van oplossen wordt erg gewaardeerd.

3.2 | Resultaten chauffeurs

Motivatatie voor het bijdragen aan de Plusbus

Meerdere chauffeurs geven aan dat zij gepensioneerd zijn en daarom zijn gaan zoeken naar waardevolle invulling van de vrijgekomen tijd. De redenen waarom chauffeurs juist vrijwilligerswerk zijn gaan doen bij de Plusbus, verschillen. Toch is er veel overlap tussen de redenen die chauffeurs aandragen. Een van de meest genoemde redenen is het sociale aspect dat er bij het werk komt kijken: zo is er een chauffeur die zijn ‘Golden Oldies’ cd aanzet in de auto, iets wat de gebruikers van de Plusbus waarderen. De chauffeurs vinden het vaak fijn en leuk om de doelgroep, waaronder eenzame ouderen, te kunnen helpen. Ook wordt de zelfstandigheid van het vrijwilligerswerk, het zelf rondrijden met de Plusbus, gewaardeerd.

Tevredenheid voorbereidende training

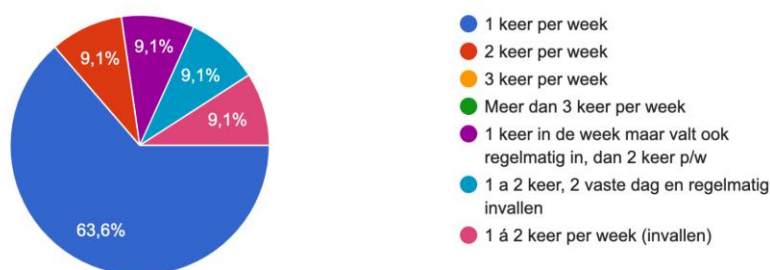
Er kan een redelijk goed beeld worden geschetst van de training die de chauffeurs ter voorbereiding krijgen, waar zij overigens vrijwel allemaal heel erg tevreden over zijn. De chauffeurs rijden eerst ongeveer vier of vijf keer

mee met een ervaren chauffeur. Vervolgens mag de nieuwe chauffeur zelf rijden onder toezicht van de coördinator van de Plusbus. Één chauffeur beschrijft hoe hij zelf in een rolstoel werd gezet om zo te kunnen ervaren waarom je niet te hard moet rijden. Hij gaf aan dat hij zich daarom (nog) beter in de passagiers van de bus kon verplaatsen. Verder gaven de chauffeurs onder andere aan dat zij duidelijk krijgen uitgelegd hoe de mensen het best begeleid kunnen worden en hoe zij het beste om kunnen gaan met de doelgroep.

Frequentie dienstverlening

Hoe vaak p/w rijdt u gemiddeld voor de PlusBus?

11 antwoorden



Het grootste gedeelte (63,6%) van de chauffeurs rijdt gemiddeld één keer per week voor de Plusbus. Een enkele chauffeur rijdt regelmatig ook een tweede keer in de week, wanneer hij of zij invalt voor een collega.

Het gebruik van *Pitane Mobility Software*

De ervaringen met *Pitane Mobility Software* zijn wisselend. Enerzijds geven meerdere chauffeurs aan dat het een gebruiksvriendelijk systeem is dat vrijwel altijd werkt maar dat je wel even moet leren kennen, anderzijds geven ook meerdere chauffeurs aan dat het systeem wel wat gebruiksvriendelijker mag (het systeem zou bijvoorbeeld te traag zijn en niet simpel genoeg zijn voor chauffeurs). Meerdere chauffeurs geven aan dat het systeem langzaam is, maar een van de chauffeurs vermoedt dat dit met name komt doordat de tablet in de Plusbus te traag is. Een andere opmerking is dat de ritten niet altijd goed worden gekoppeld, waardoor ritten onnodig lang kunnen duren, of juist te krap worden ingepland. Meerdere chauffeurs nemen voor de zekerheid een papieren lijst mee, zodat zij daarop terug kunnen vallen.

H4 | Conclusie

Er zijn twee soorten gebruikers te onderscheiden bij de Plusbus: enerzijds zijn er de mensen die gebruik maken van de Plusbus om van en naar dagbesteding te komen, anderzijds zijn er de mensen die gebruik maken van de Plusbus als vervoer op afroep. Het grootste deel van de respondenten maakt gebruik van de Plusbus voor vervoer op afroep; 82%. De 18% respondenten die de Plusbus gebruikt om van en naar dagbesteding te komen maakt echter van het overgrote deel van de capaciteit van de Plusbus gebruik; zo'n 90-95%. Mensen die gebruik maken van de Plusbus van en naar dagbesteding zijn absoluut gezien kleiner, maar nemen relatief meer tijd in beslag. Zij rijden bijvoorbeeld elke week twee of drie keer mee met de Plusbus. De mensen die de Plusbus op afroep gebruiken, gebruiken de dienst minder regelmatig en nemen minder tijd in beslag. Bij beide groepen gebruikers is gekeken naar de tevredenheid over de dienst. Uit de bovenstaande resultaten blijkt, dat beide groepen gebruikers (heel erg) tevreden zijn over de dienst die de Plusbus aan hen levert.

4.1 | Tevredenheid gebruikers vervoer van en naar dagbesteding

De gebruikers die van en naar dagbesteding worden gebracht, geven vrijwel allemaal aan dat zij heel erg tevreden (80%) of tevreden (20%) zijn over de reistijd of route die zij afleggen met de Plusbus van en naar dagbesteding. Zo geeft één gebruiker meerdere keren aan: "zonder de Plusbus kom ik nergens meer!".

De Plusbus is volgens de gesproken gebruikers vrijwel altijd op de afgesproken tijd aanwezig.¹ Vrijwel alle gebruikers geven aan dat de chauffeurs vriendelijk, behulpzaam en op tijd zijn wanneer zij worden gevraagd waarom zij tevreden zijn over de professionaliteit van de chauffeurs. 80% van hen geeft aan dat zij de chauffeur 'heel goed' vinden en 20% geeft aan dat zij de chauffeur 'goed' vinden. Aan de telefoon geeft iemand aan dat de chauffeurs doorgaans 'fantastisch' zijn, maar dat de kwaliteit tussen de chauffeurs soms wisselt. Dit is ook een van de door meerdere gebruikers genoemde verbeterpunten. Uit de resultaten blijkt daarnaast dat de gebruikers niet allemaal voor elke vaste dag van de week door dezelfde chauffeur van en naar dagbesteding worden gebracht.² Dit werd toegelicht door coördinator; de gebruikers hebben een vaste chauffeur voor elke dag van de week, voor hetzelfde dagdeel. Een ander punt is de wens om ruimere kantoortijden aan te houden, zodat veranderingen in afspraken goed kunnen worden doorgegeven.

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de gemeente verwacht van de Plusbus dat de organisatie "betrouwbaar route vervoer door vrijwillige chauffeurs" levert. Hierbij hoort onder andere een maximale reistijd, het hebben van een vaste chauffeur per dag van de week en

¹ 70% van de gebruikers geeft aan dat de Plusbus altijd op de afgesproken tijd aanwezig is, 20% geeft aan dat de Plusbus vaak op de afgesproken tijd aanwezig is en 10% geeft aan dat de Plusbus meestal op de afgesproken tijd aanwezig is. Wanneer de Plusbus later is dan gepland, gaat dit om gemiddeld tussen de 15 en 20 minuten later.

² 30% geeft aan dat dit altijd is, 30% geeft aan dat dit vaak is, 10% geeft aan dat dit meestal is, 10% geeft aan dat dit soms is en 10% geeft aan dat dit nooit is.

het mee vervoeren van hulpmiddelen.³ Op basis van deze vereisten, kan worden geconcludeerd dat de Plusbus een behoorlijk betrouwbare dienst levert aan de gebruikers die van en naar dagbesteding worden gebracht. Maar nog belangrijker: de gebruikers ervaren de diensten die de Plusbus levert als betrouwbaar en onmisbaar, de waardering is groot.

4.2 | Tevredenheid gebruikers vervoer op afroep

Evenals bij de gebruikers die de Plusbus gebruiken als vervoer van en naar de dagbesteding, zijn de gebruikers van de Plusbus op afroep erg tevreden over de dienstverlening van de Plusbus. Over de bereikbaarheid van het kantoor is met 82% een grote meerderheid (heel erg) tevreden.⁴ Een kanttekening hierbij is dat veel gebruikers aangeven dat hoewel de bereikbaarheid tijdens kantooruren goed is en de medewerkers behulpzaam zijn, zij graag zouden zien dat de telefoonlijn langer open is. Wanneer plannen kort dag wijzigen, zoals een afspraak met het ziekenhuis, dan kunnen zij niet tijdig laten weten. Hoewel het ook altijd mogelijk is om dit online aan te geven, is deze doelgroep nog sterk afhankelijk van de telefonische dienst, aangezien zij digitaal vaak minder vaardig zijn.

Over de professionaliteit van de chauffeur zijn de gebruikers eveneens te spreken.⁵ Zo noemt een van de gebruikers dat de chauffeurs “voortreffelijk” zijn, er is waardering voor de arbeidsintensieve hulp die zij verlenen. Redenen hiervoor zijn de behulpzaamheid, vriendelijkheid en meerdere keren wordt ook de gezelligheid van de chauffeurs genoemd. Zo vertelt een van de gebruikers een anekdote over een chauffeur die muziek aanzet tijdens het ritje, waar zij vrolijk van wordt. Maar ook wanneer zij daar minder zin in heeft, is dat geen probleem om aan te geven. Daarnaast worden ook de fijne routes en de goede rijvaardigheid van de chauffeurs genoemd. Een van de gebruikers met een rollator geeft aan dat er wel eens onduidelijkheid is bij een van de chauffeurs of hij bevoegd is om de rollator in te laden. Uiteindelijk doet de chauffeur dit wel en haar algemene ervaring is dat alle chauffeurs erg behulpzaam zijn. Wanneer er sprake is van een miscommunicatie en een gebruiker daardoor niet kan worden opgehaald, wordt dit creatief opgelost. Bijvoorbeeld door hetzelfde moment nog aan te bieden dat de coördinator het ritje alsnog op zich neemt of een bloemetje langs te brengen. Deze manier van compensatie waarderen de gebruikers, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken.

Meer dan de helft van de gebruikers (56%) heeft geen verbeteringen of aanpassingen om mee te geven aan de Plusbus. De overige gebruikers noemen uiteenlopende punten. De meest genoemde verbeterpunten of wensen zijn:

- Langere kantooruren (negen keer benoemd);
- Een bredere beschikbaarheid van de dienst van de Plusbus (ook in de avonden) en de mogelijkheid om vaker gebruik te maken van de Plusbus (zes keer benoemd);
- Uniformiteit in de kwaliteit en werkwijze van de chauffeurs (vier keer benoemd).

³ Rollators, rolstoelen, en hulphonden mogen mee.

⁴ 26% van de gebruikers is heel erg tevreden over de bereikbaarheid van het kantoor, 56% is hier tevreden over, 9% is neutraal en 9% is ontevreden.

⁵ 39% van de gebruikers geeft aan dat de professionaliteit van de chauffeurs heel goed is, 59% geeft aan dat deze goed is en 2% is hierover neutraal.

Meerdere gebruikers hebben aangegeven dat zij graag een bredere beschikbaarheid zien voor het gebruik van de Plusbus, bijvoorbeeld om in de avond een verjaardag van familie bij te wonen. Maar zij zien ook in dat het hier gaat om een vrijwilligersorganisatie, en hebben er begrip voor dat dit niet mogelijk is. Een aantal gebruikers geeft in het telefonische gesprek aan dat zij merken dat niet alle chauffeurs hen op dezelfde manier bejegenen. Dit kan deels worden toegeschreven aan verschil in karakter: de ene persoon is van nature minder gesloten of verlegen dan de ander. De coördinator van de Plusbus geeft daarnaast aan dat er in de corona periode vanzelfsprekend minder mogelijkheid was voor de chauffeurs om elkaar regelmatig te zien. Dit is een belangrijk onderdeel voor het informeel overdragen van kennis, aanvullend op de standaard training die de chauffeurs krijgen. Door de Plusbus worden al stappen gezet om deze kwaliteitsslag te maken.

Geconcludeerd kan worden dat er veel waardering is voor de dienstverlening die de Plusbus biedt. Bovendien is op te merken dat er veel *good will* is voor de organisatie onder gebruikers, omdat het om een vrijwilligersorganisatie gaat. De beperkingen in de beschikbaarheid van het kantoor en de chauffeurs wordt in deze context begrepen. De Plusbus voldoet daarmee aan de vraag vanuit de gemeente, om daar waar mogelijk betrouwbaar vervoer op afroep aan te bieden. Het feit dat als aanvulling of verbetering voornamelijk het uitbreiden van de dienst wordt genoemd, laat de waardering die de gebruikers voor de Plusbus hebben, nog sterker zien. De wens vanuit de gemeente (en de gebruikers) om op basis van beschikbaarheid ook ritten in de avonden aan te bieden, kan de Plusbus incidenteel vervullen, mits er een chauffeur beschikbaar is om de rit te maken. Gebruikers zouden graag zien dat zij hier regelmatig gebruik van kunnen maken.

4.3 | Ervaring van de chauffeurs

Zoals eerder al benoemd, blijkt dat er veel waardering is voor de chauffeurs, onder andere vanwege hun goede rijstijl, behulpzaamheid en vriendelijkheid. Enkel drie keer wordt benoemd dat de kwaliteit van de chauffeurs wisselend is. Een groot deel van de chauffeurs die wij hebben gesproken, geeft aan dat zij een waardevolle invulling van hun tijd zochten en dat zij graag vrijwilligerswerk met een sociaal aspect wilden doen. Dit is terug te zien in de ervaring van de gebruikers, die verhalen vertellen over gezellige praatjes of samen muziek luisteren in de auto. De gemeente eist dat de vrijwilligers on the job training krijgen van ervaren vrijwillige chauffeurs om vervolgens een rijtest te doen bij de coördinator. De beschrijving van de training die de chauffeurs geven, komt hiermee overeen. Bovendien vinden de chauffeurs de trainingen fijn.

Een andere eis die de gemeente stelt is het gebruik van Pitane Mobility Software voor de ritregistratie. Hierdoor zou meer flexibele planning mogelijk worden, evenals het betalen met opstap en het hanteren van een km-tarief. Uit de resultaten blijkt dat de ervaringen met de software wisselend is. Doordat ritten niet altijd goed worden gekoppeld en omdat het systeem wel eens uitvalt of te traag is, nemen de chauffeurs voor de zekerheid ook altijd een papieren lijst mee. Een van de chauffeurs geeft aan dat het systeem mogelijk traag is vanwege de tablet waar het systeem op geïnstalleerd is. De coördinator van de Plusbus is hiervan op de hoogte en bevestigt dit. Hij verwacht dat er in 2023 betaalbare tablets op de markt komen die de software beter kunnen ondersteunen.

H5 | Advies voor verbeterpunten

Zoals eerder benoemd, is het ervaringsonderzoek bedoeld om te kijken of en hoe de Plusbus als voorliggende voorziening kan worden ingezet voor vraagafhankelijk vervoer. De insteek voor 2022 is om ervoor te zorgen dat de Plusbus professionaliseert en verkennen welke doorontwikkeling en uitbreidingsmogelijkheden gewenst zijn voor de toekomst. In de subsidieafspraken is opgenomen dat de Plusbus actief bijdraagt aan de doorontwikkeling van het concept Plusbus in samenspraak met de gemeenten Westervoort, Duiven en Zevenaar. In dit ervaringsonderzoek hebben wij input opgehaald om te kijken welke verbeteringen er nog te behalen zijn. Opvallend was dat er nagenoeg geen klachten waren over de Plusbus. De organisatie staat dicht bij de inwoner en kan bij klachten snel handelen, dit zorgt voor een persoonlijke benadering die de gebruikers waarderen. De volgende punten zijn belangrijk om mee te nemen:

- De kwaliteit van de chauffeurs waarborgen;
- Mogelijkheid verder verkennen om openingstijden van het kantoor te verruimen tot 17.00 (zodat telefonisch afspraken kunnen worden gemaakt). Voor de doelgroep is het een uitdaging om via de digitale weg afspraken te maken, verplaatsen of af te zeggen;
- Wanneer mogelijk, het aanbieden van de Plusbus in de avonden.

Bij het maken van de gewenste professionaliseringsslag kunnen deze verbeterpunten verder verkend. Uit het ervaringsonderzoek is gebleken dat er niet alleen een grote waardering is voor de diensten die de Plusbus levert, maar ook voor de vrijwilligers die zich inzetten om de Plusbus mogelijk te maken. De gebruikers waarderen de Plusbus juist ook omdat het een vrijwilligersorganisatie is en daarmee heeft de Plusbus veel *good will* bij hun doelgroep. De vrijwilligersorganisatie is voor hen niet meer weg te denken, zoals een van de gebruikers treffend zei: "zonder de Plusbus zou ik nergens meer komen!".

Bijlage 1 | Belprotocol & vragenlijst gebruikers

Beste meneer/ mevrouw x,

Ik bel u vanwege een ervaringsonderzoek naar het gebruik van de Plusbus. Ik zou u graag een aantal vragen willen stellen om inzicht te krijgen in uw ervaringen met de dienst. Ik ben van het onderzoeksbureau BMC en doe dit onderzoek in opdracht van de gemeenten Westervoort & Duiven (1Stroom). Ik heb uw nummer van de gemeente gekregen. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd. Heeft u een moment om een aantal vragen te beantwoorden? Het zal zo'n 5 minuten duren.

1. In welke gemeente bent u woonachtig?
 - a. Westervoort
 - b. Duiven
2. Maakt u gebruik van de Plusbus om van en naar dagbesteding te komen?
 - a. Ja (ga door naar vraag 3)
 - b. Nee (ga door naar vraag 6)
 - c. Anders...
3. Hoe ervaart u de reistijd/route van de Plusbus bij gebruik van en naar de dagbesteding?
 - a. Heel erg ontevreden (altijd te lang)
 - b. Ontevreden (vaak te lang)
 - c. Neutraal
 - d. Tevreden (vaak van goede duur)
 - e. Heel erg tevreden (altijd van goede duur)
4. Is de Plusbus met het rijden van en naar de dagbesteding op de afgesproken tijd aanwezig?
 - a. Nooit (ga door naar vraag 5)
 - b. Soms (ga door naar vraag 5)
 - c. Meestal (ga door naar vraag 6)
 - d. Vaak (ga door naar vraag 6)
 - e. Altijd (ga door naar vraag 6)
5. Hoe veel later dan gepland was de Plusbus op die momenten aanwezig?
 - a. Minder dan 5 minuten
 - b. Tussen de 5 en 10 minuten
 - c. Tussen de 10 en 15 minuten
 - d. Tussen de 15 en 20 minuten
 - e. Meer dan 20 minuten

6. Heeft u voor elke dag van de week dat u gebruikmaakt van de Plusbus voor dagbesteding een vaste chauffeur?
 - a. Ja
 - b. Nee
7. Maakt u (ook) gebruik van de Plusbus als vervoer op afroep (bijvoorbeeld voor een uitstapje naar het centrum, een bezoek aan vrienden etc.)?
 - a. Ja (ga naar vraag 7)
 - b. Nee (ga naar vraag 8)
8. Hoe ervaart u de bereikbaarheid van het kantoor waarmee u een afspraak kunt maken (beschikbaar op ma-vr van 8.30-12.30)?
 - a. Heel erg ontevreden
 - b. Ontevreden
 - c. Neutraal
 - d. Tevreden
 - e. Heel erg tevreden
9. Indien (on)tevreden, waarom?
10. Hoe ervaart u de professionaliteit van de chauffeur?
 - a. Heel slecht
 - b. Slecht
 - c. Neutraal
 - d. Goed
 - e. Heel goed
11. Kunt u uitleggen waarom?
12. Zijn er nog andere verbeteringen of aandachtspunten die u mee wilt geven?
 - a. Ja, namelijk ...
 - b. Nee

Heel erg bedankt voor uw deelname aan het onderzoek. Fijne dag nog.

Indien er gevraagd wordt naar een terugkoppeling, noteer ik het e-mailadres en stuur ik t.z.t. een samenvatting/factsheet of wanneer gewenst het eindrapport (dit betreft dezelfde info die naar de raad gaat bij afronding van het onderzoek).

Bijlage 2 | Belprotocol & vragenlijst chauffeurs

Beste meneer/ mevrouw x,

Ik bel u vanwege een ervaringsonderzoek naar het gebruik van de Plusbus. Ik heb van Theo begrepen dat u chauffeur bent bij de Plusbus en ik zou u graag een aantal vragen willen stellen om inzicht te krijgen in uw ervaringen als vrijwilliger. Ik ben van onderzoeksbureau BMC en doe dit onderzoek in opdracht van de gemeenten Westervoort & Duiven (1Stroom). Ik heb uw nummer van de gemeente gekregen. Alle antwoorden zijn geanonimiseerd. Heeft u een moment om een aantal vragen te beantwoorden? Het zal zo'n 5 minuten duren.

1. Waarom bent u specifiek dit vrijwilligerswerk gaan doen?
2. Hoe heeft u de voorbereidende training ervaren?
3. Hoe vaak p/w rijdt u gemiddeld voor de Plusbus?
 - a. 1 keer per week
 - b. 2 keer per week
 - c. 3 keer per week
 - d. meer dan 3 keer per week
4. Hoe ervaart u het gebruik van Pitane Mobility software? Wordt het flexibeler plannen hierdoor mogelijk?

Heel erg bedankt voor uw deelname aan het onderzoek. Fijne dag nog.

Indien er gevraagd wordt naar een terugkoppeling, noteer ik het e-mailadres en stuur ik t.z.t. een samenvatting/factsheet of wanneer gewenst het eindrapport (dit betreft dezelfde info die naar de raad gaat bij afronding van het onderzoek).

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Implementatie 31046509
IBAN NL61ABNA0626023106
BTW NL80.55.22.827 B.01