



Aan het college van burgemeester en wethouders van Leiderdorp
Postbus 35
2350 AA Leiderdorp

Leiderdorp, 17 juli 2019

Onderwerp: Advies enquête Regiotaxi

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het advies omtrent de enquête Regiotaxi.

Mensen die door hun beperkingen, noodgedwongen, gebruik maken van de Regiotaxi zijn soms/regelmatig argwanend als er een (klant) tevredenheidsonderzoek plaatsvindt.

1. Ze zijn bang dat hun identiteit, bij de centrale, bekend wordt door het invullen van de vragenlijst. Advies: In de intro van het telefoongesprek nog eens benadrukken dat de resultaten anoniem aan de gemeente gegeven zullen worden.
2. Om een betere respons te krijgen dient in de begeleidende brief duidelijk worden aangegeven dat:
 - a. Adresgegevens door de gemeente aan externe partij "Mark effect" zijn verstrekt
 - b. Dat ingevulde gegevens en / of telefonisch antwoorden niet gekoppeld worden aan het adres
 - c. De gegeven antwoorden anoniem worden op geslagen.

Als de vragenlijst per bladzijde wordt voorzien van een (bar)code / projectcode uitleggen waarom.
Reden: er bestaat angst dat deze code gekoppeld zou kunnen worden aan het adres.

Vragenlijst

Blok 1 Beoordeling boekingsproces.

Bestaand

1. Telefonisch
2. Online
3. Niet van toepassing: iemand anders boekt voor mij.

We missen de vraagstelling dat men van beide mogelijkheden (telefonisch en online) gebruik kan maken.

Als iemand anders boekt weet degene waarvoor geboekt wordt hoe dat geboekt wordt?



Adviesraad Sociaal Domein Leiderdorp

Postbus 35
2350 AA Leiderdorp
www.adviesraadsociaaldomeinleiderdorp.nl

Bij niet van toepassing mis je een uitsplitsing van telefonisch / online
Vandaar onderstaand voorstel

Voorstel

1. Telefonisch
2. Online
3. Beide zowel telefonisch als online
4. Iemand anders boekt voor mij Telefonisch
5. Iemand anders boekt voor mij Online
6. Iemand anders boekt voor mij zowel telefonisch als online

Wij vertrouwen erop u hierbij voldoende te hebben geadviseerd.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad sociaal domein,
H. van der Zande
Voorzitter

C.C.: Griffie gemeenteraad