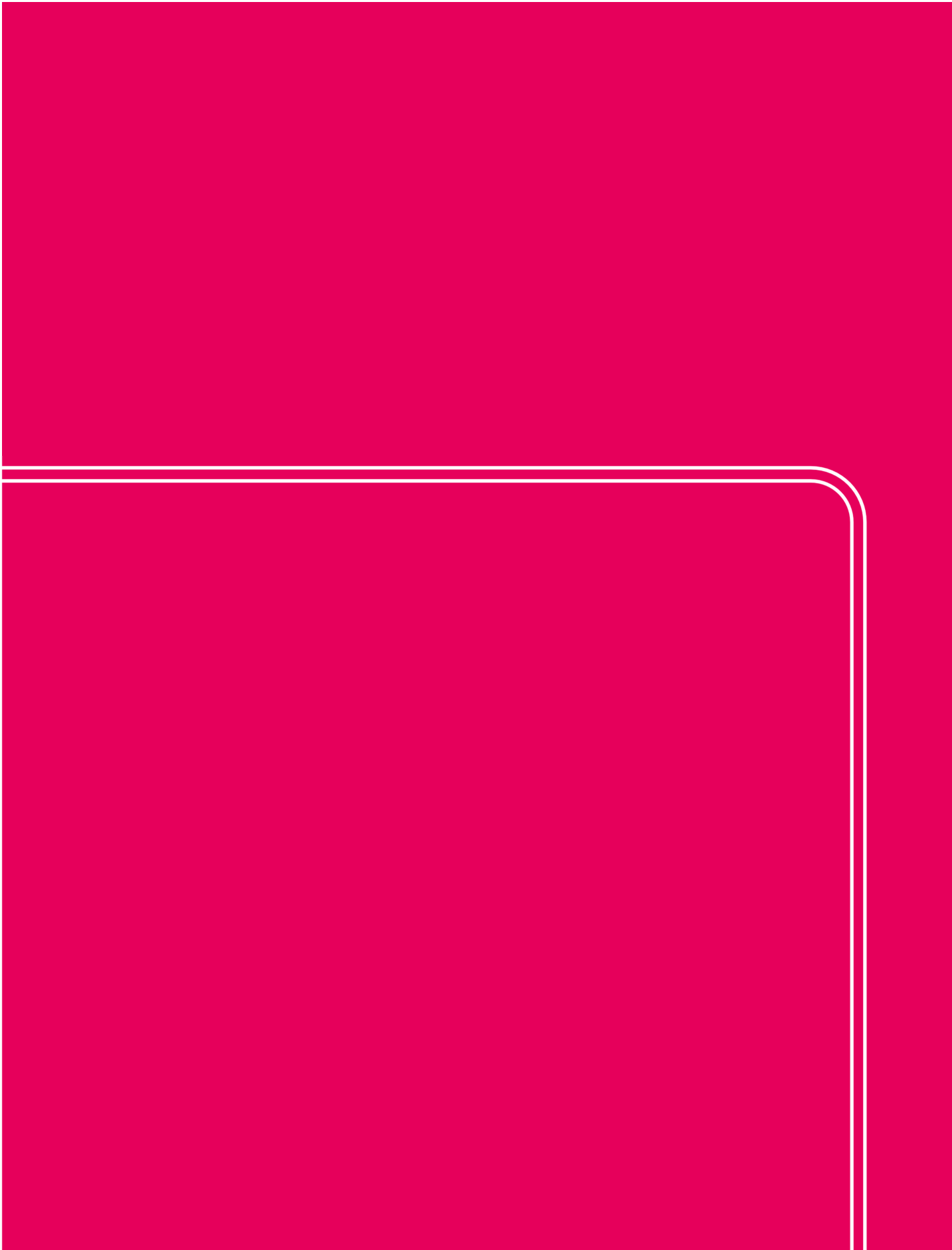


Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi Utrecht 2020-2023

Meting voorjaar 2021



Opdrachtgever
Titel rapport

Provincie Utrecht
Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi Utrecht
2020-2023

Kenmerk
Datum publicatie

007979.20210803.R1.02
september 2021

Projectteam Opdrachtgever
Projectteam Goudappel

Hanneke van der Linde
Mariska van Essen

Status

Definitief

© Copyright Goudappel

Inhoudsopgave

1. Inleiding	6
1.1 Achtergrond	6
1.2 Doel	6
1.3 Leeswijzer	7
1.4 Onderzoeksverantwoording	7
1.5 Uitvoeringsverantwoording	7
1.6 Weging en betrouwbaarheid	8
2. Resultaten van het onderzoek	9
2.1 Beoordeling serviceaspecten	9
2.2 Terugbelservice, te vroeg- en te laat-belservice	13
2.3 Klachtenafhandeling	15
2.4 Dienstverlening en herkenbaarheid	19
2.5 Alternatief vervoer	20
2.6 Extra vragen	21
3. Samenvatting en conclusies	23
3.1 Inleiding	23
3.2 Samenvatting van de resultaten	24
3.3 Conclusies	24
Bijlage A. Vragenlijst	26
Bijlage B. Open antwoorden	30

Projectomschrijving

De beleving van de uitvoering van het Regiotaxivervoer in Utrecht/Veenweide wordt ieder half jaar onderzocht in opdracht van de provincie Utrecht en de deelnemende gemeenten. Dit rapport beschrijft de resultaten van de meting in het voorjaar van 2021.

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De provincie Utrecht voert namens de deelnemende gemeenten het beheer over de Regiotaxisystemen: Regiotaxi Utrecht, Regiotaxi Eemland-Heuvelrug en de Regiotaxi Veenweide. Sinds 15 augustus 2020 zijn de regiotaxi's van Veenweide en Utrecht samengevoegd onder Regiotaxi Utrecht.

In het bestek voor de aanbesteding van de Regiotaxi Utrecht is opgenomen dat ieder half jaar vanuit de opdrachtgever (de provincie en gemeenten) een onderzoek plaatsvindt naar de beleving van de uitvoering van het vervoer door de gebruiker.

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de Regiotaxi vormt het resultaat van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit rapport beschrijft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, dat is uitgevoerd in de regio Utrecht/Veenweide in het voorjaar van 2021.

1.2 Doel

In deze rapportage worden de resultaten van het voorjaar 2021 vergeleken met de voorgaande twee onderzoeken¹. Hierdoor wordt de ontwikkeling van de kwaliteitsbeleving van de klanten door de jaren heen inzichtelijk gemaakt.

De doelstelling van het onderzoek luidt:

Het verkrijgen van een representatief en betrouwbaar beeld van de beleving onder de reizigers over de kwaliteit van uitvoering van de Regiotaxi Utrecht.

Dit klanttevredenheidsonderzoek voldoet aan de specifiek voor marktonderzoek bedoelde eisen van de ISO20252.

¹ In 2020 hebben er geen metingen plaatsgevonden vanwege de Coronapandemie. Ten tijde van de huidige meting gelden er nog steeds coronamaatregelen, maar versoepelingen vinden plaats.

1.3 Leeswijzer

De opbouw van het rapport is als volgt. In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet toegelicht. In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksresultaten beschreven. Tot slot komen in hoofdstuk 3 de samenvatting en conclusies aan bod.

1.4 Onderzoeksverantwoording

Het uitgangspunt is het verkrijgen van betrouwbare en representatieve onderzoeksresultaten voor de te onderzoeken populatie pashouders in de regio Utrecht/Veenweide. Vandaar dat een steekproef is getrokken, die voldoende groot is om met een foutmarge van 5% en een minimale betrouwbaarheid van 95% uitspraken te kunnen doen.

De werkwijze bij het selecteren van de respondenten is als volgt geweest:

1. De opdrachtgever heeft een klantenbestand aangeleverd van reizigers, die minimaal één keer gebruik hebben gemaakt van de Regiotaxi Utrecht in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek.
2. Er heeft een gestratificeerde steekproeftrekking plaatsgevonden. Gestratificeerd wil zeggen dat de rolstoelgebruikers en pashouders uit de regio Veenweide oververtegenwoordigd zijn in de steekproef.
3. Vervolgens is een vragenlijst via mailing uitgezet.

Begin juni 2021 zijn de vragenlijsten met begeleidende brief aan de geselecteerde reizigers toegestuurd op hun postadres. De provincie Utrecht is als afzender van de brief gebruikt. In de begeleidende brief is tekst en uitleg gegeven over het onderzoek en specifiek over de vragenlijst. Hierin is onder andere beschreven hoe de vragenlijst ingevuld kon worden, wat de uiterste retourdatum was en de naam van een contactpersoon, inclusief telefoonnummer van Goudappel, indien er vragen waren.

1.5 Uitvoeringsverantwoording

De gerealiseerde respons is opgenomen in tabel 1.1. Er zijn 1.000 vragenlijsten aan pashouders in de regio Utrecht/Veenweide verstuurd. In totaal zijn 471 ingevulde vragenlijsten geretourneerd, dus de respons is 47%. Met dit aantal is voldaan aan de beoogde betrouwbaarheidsmarges van dit onderzoek.

Gemeente	Uitgezet onder pashouders	Retour	Respons
Regio Utrecht			
Bunnik	14	7	50%
De Bilt	38	26	68%
Houten	27	9	33%
IJsselstein	20	14	70%
Nieuwegein	45	18	40%
Utrecht	276	131	47%
Vijfheerenlanden	26	16	62%
Zeist	54	23	43%
Regio Veenweide			
De Ronde Venen	87	40	46%
Lopik	22	11	50%
Montfoort	16	8	50%
Oudewater	12	5	42%
Stichtse Vecht	147	69	47%
Woerden	187	80	43%
OV-reizigers	29	14	48%
Totaal	1.000	471	47%

Tabel 1.1 - Respons

1.6 Weging en betrouwbaarheid

Op verzoek van de opdrachtgever is een oververtegenwoordiging van rolstoelgebruikers en pashouders uit regio Veenweide aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Als gevolg hiervan is het mogelijk om met het aantal rolstoelgebruikers (n=87) in de steekproef uitspraken te doen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 10% over de gehele groep rolstoelgebruikers. Daarnaast kan er uitgesplitst worden naar regio met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 6%. Wanneer uitspraken worden gedaan over de gehele populatie Regiotaxigebruikers met behulp van de gehele steekproef, wordt de oververtegenwoordiging tenietgedaan door weegfactoren te gebruiken.

2. Resultaten van het onderzoek

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van het onderzoek.

De volgende thema's worden onderscheiden:

- Beoordeling serviceaspecten
- Terugbelservice, te vroeg- en te laat-belservice
- Klachtenafhandeling
- Dienstverlening en herkenbaarheid
- Alternatief vervoer

2.1 Beoordeling serviceaspecten

2.1.1 Algemeen oordeel serviceaspecten

Tabel 2.1 geeft de beoordeling van de serviceaspecten weer. De meting Regiotaxi Utrecht voorjaar 2021 wordt hierin vergeleken met voorgaande metingen. Deze voorgaande metingen betreffen echter alleen de regio Veenweide. Een uitsplitsing van de beoordeling 2021 naar regio is gegeven in paragraaf 2.2.

Het algemene oordeel over de Regiotaxi Utrecht is een 8,2. Tijdens de vorige meting was dit een 8,0 (destijds Regiotaxi Veenweide). Het laagste rapportcijfer (7,1) is gegeven voor de telefonische bereikbaarheid/wachttijd bij het klachtenmeldpunt en de klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van een klacht. Deze aspecten scoorden in voorgaande metingen ook laag. Daarnaast scoren de reistijd, het op tijd vertrekken en de telefonische bereikbaarheid relatief laag (7,5, 7,6 en 7,6 resp.). Alle aspecten (uitgezonderd klantvriendelijkheid bij het indienen van een klacht en de telefonische bereikbaarheid) zijn hoger beoordeeld dan in het najaar van 2019 (verschillen tussen 0,1 en 0,3).

aspect	voorjaar 2019	najaar 2019	voorjaar 2021	verschil	s.d.
algemeen oordeel	8,1	8,0	8,2	0,2	1,1
telefonische bereikbaarheid	7,8	7,7	7,6	-0,1	1,4
informatievoorziening telefonist	8,1	7,9	8,0	0,1	1,2
klantvriendelijkheid telefonist	8,2	8,1	8,2	0,1	1,1
terugbelservice	7,9	7,7	8,0	0,3	1,2
op tijd vertrekken	7,5	7,3	7,6	0,3	1,4
reistijd	7,4	7,2	7,5	0,3	1,2
behulpzaamheid chauffeur	7,9	7,8	8,0	0,2	1,3
rijgedrag	8,0	7,8	8,1	0,3	1,0
stratenkennis	7,9	7,7	7,9	0,2	1,3
klantvriendelijkheid chauffeur	8,0	7,9	8,0	0,1	1,0
reinheid voertuig	7,9	7,9	8,0	0,1	1,1
comfort voertuig	7,6	7,5	7,7	0,2	1,2
herkenbaarheid van de Regiotaxi	8,0	7,9	8,2	0,3	1,1
bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt	6,9	6,9	7,1	0,2	1,4
klantvriendelijkheid bij indienen klacht	7,0	7,3	7,1	-0,2	1,5

Tabel 2.1 – Oordeel serviceaspecten (Let op! Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide)

Het algemene oordeel van de verschillende doelgroepen is weergegeven in tabel 2.2.

doelgroep	voorjaar 2019	najaar 2019	voorjaar 2021
rolstoeler/scootmobiel gebruiker	7,9	8,0	7,9
geen rolstoel	8,2	8,0	8,2
WMO-niet rolstoel	8,2	8,0	8,2
OV-reizigers*	8,2	8,2	8,0
Regio Utrecht	-	-	8,2
Regio Veenweide	8,1	8,0	8,1
totale populatie	8,1	8,0	8,2

Tabel 2.2 – Totaaloordeel naar doelgroepen**

* Let op: minder dan 20 respondenten onder OV-reizigers.

** Omdat bij veel gemeenten minder dan 20 respondenten hebben deelgenomen, is een uitsplitsing naar gemeente achterwege gelaten.

2.1.2 Oordeel serviceaspecten naar regio

De oordelen voor de verschillende regio's zijn weergegeven in tabel 2.3. De oordelen in de regio Veenweide en regio Utrecht zijn vergelijkbaar, sommige aspecten scoren hoger in de regio Veenweide, anderen juist in de regio Utrecht. Het maximale verschil is hierbij 0,2 rapportpunt. Een uitzondering hierop is de telefonische bereikbaarheid/wachttijd bij het klachtenmeldpunt. Deze scoort in de regio Utrecht 0,6 rapportpunt hoger.

aspect	Regio Veenweide	Regio Utrecht	Vershil	Totaal Regiotaxi
algemeen oordeel	8,1	8,2	0,1	8,2
telefonische bereikbaarheid	7,8	7,6	-0,2	7,6
informatievoorziening telefonist	8,0	8,0	0,0	8,0
klantvriendelijkheid telefonist	8,2	8,2	0,0	8,2
terugbelservice	8,0	8,0	0,0	8,0
op tijd vertrekken	7,5	7,6	0,1	7,6
reistijd	7,6	7,5	-0,1	7,5
behulpzaamheid chauffeur	8,0	8,0	0,0	8,0
rijgedrag	8,0	8,1	0,1	8,1
stratenkennis	8,1	7,9	-0,2	7,9
klantvriendelijkheid chauffeur	8,0	8,0	0,0	8,0
reinheid voertuig	7,8	8,0	0,2	8,0
comfort voertuig	7,6	7,7	0,1	7,7
herkenbaarheid van de Regiotaxi	8,2	8,2	0,0	8,2
bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt	6,6	7,2	0,6	7,1
klantvriendelijkheid bij indienen klacht	7,1	7,1	0,0	7,1

Tabel 2.3 – Oordeel serviceaspecten uitgesplitst naar regio.

2.1.3 Oordeel serviceaspecten rolstoelgebruikers

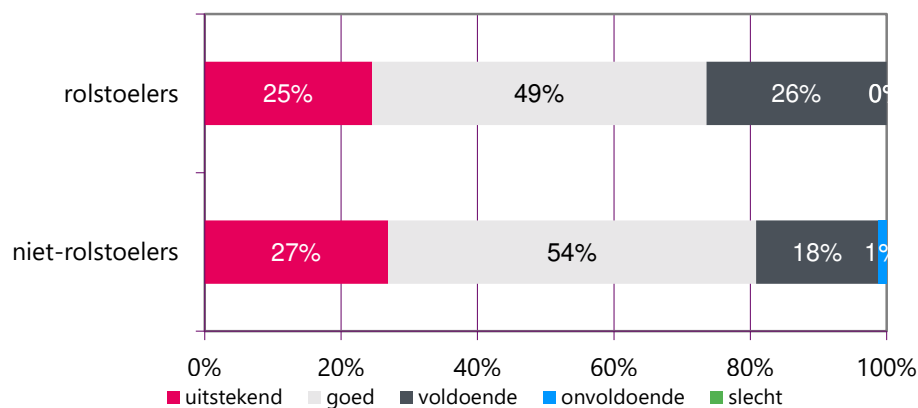
Rolstoelgebruikers beoordelen de Regiotaxi met een 7,9. Tijdens de vorige meting was dit een 8,0. Tabel 2.3 geeft inzicht in de rapportcijfers op de diverse deelaspecten van zowel rolstoel- als niet-rolstoelgebruikers. Grote verschillen tussen rolstoelgebruikers en niet-rolstoelgebruikers zijn te zien op de aspecten Bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt en comfort van het voertuig. Niet-rolstoelgebruikers beoordelen deze aspecten respectievelijk 0,9 en 0,5 rapportpunt hoger.

aspect	najaar 2019		voorjaar 2021	
	rol- stoelers	niet rol- stoelers	rol- stoelers	niet rol- stoelers
algemeen oordeel	8,0	8,0	7,9	8,2
telefonische bereikbaarheid	7,8	7,6	7,3	7,7
informatievoorziening telefonist	7,7	7,9	7,7	8,0
klantvriendelijkheid telefonist	8,0	8,1	8,1	8,2
terugbelservice	7,6	7,7	7,8	8,1
op tijd vertrekken	7,1	7,3	7,3	7,6
reistijd	7,2	7,2	7,3	7,6
behulpzaamheid chauffeur	8,0	7,8	7,9	8,0
rijgedrag	7,8	7,8	7,8	8,1
stratenkennis	7,8	7,7	7,8	8,0
klantvriendelijkheid chauffeur	8,0	7,9	7,9	8,1
reinheid voertuig	7,9	7,9	7,7	8,0
comfort voertuig	7,6	7,5	7,3	7,8
herkenbaarheid van de Regiotaxi	8,0	7,8	8,2	8,2
bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt	7,2	6,8	6,4	7,3
klantvriendelijkheid bij indienen klacht	7,3	7,3	6,8	7,2

Tabel 2.4 – Oordeel serviceaspecten uitgesplitst naar rolstoelgebruik (Let op! Meting najaar 2019 alleen op basis van regio Veenweide)

Algemene indruk veiligheid tijdens rit

Zowel de rolstoel- als de niet-rolstoelgebruikers is gevraagd naar hun algemene indruk van de veiligheid tijdens de rit. In figuur 2.1 is te zien dat beoordeling van de veiligheid onder rolstoelgebruikers en niet-rolstoelers vergelijkbaar is (rekening houdend met de 10%-foutmarge, zie paragraaf 1.6).

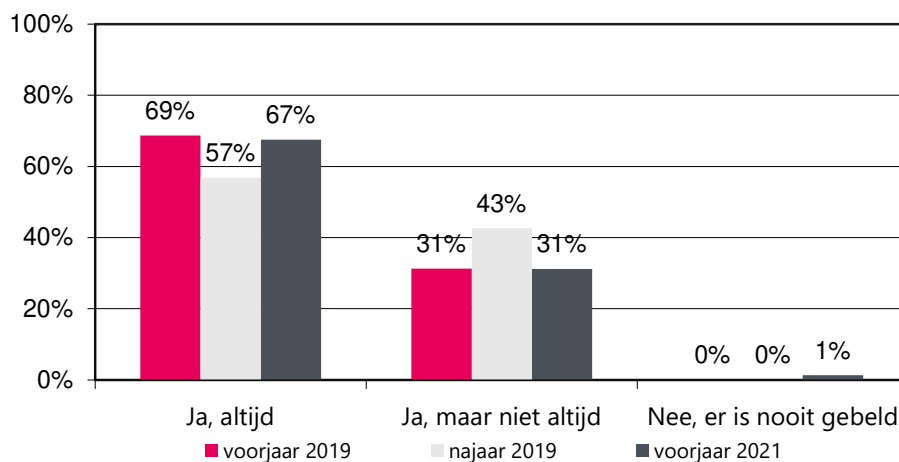


Figuur 2.1 – Algemene indruk van veiligheid tijdens de rit

2.2 Terugbelservice, te vroeg- en te laat-belservice

2.2.1 Terugbelservice

De doelgroep is een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot de terugbelservice. Er is gevraagd of men bekend is met de terugbelservice en zo ja, of men daadwerkelijk wordt gebeld. Van de ondervraagde reizigers geeft 84% aan bekend te zijn met de terug-belservice. Tijdens de vorige meting was dit nog 92%. Door 77% wordt ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van de terugbelservice. Aan deze selectie van gebruikers is gevraagd naar het functioneren van de terugbelservice. Van de gebruikers geeft 68% aan dat deze service altijd functioneert. Tijdens de vorige meting was dit 57%. (zie figuur 2.2).

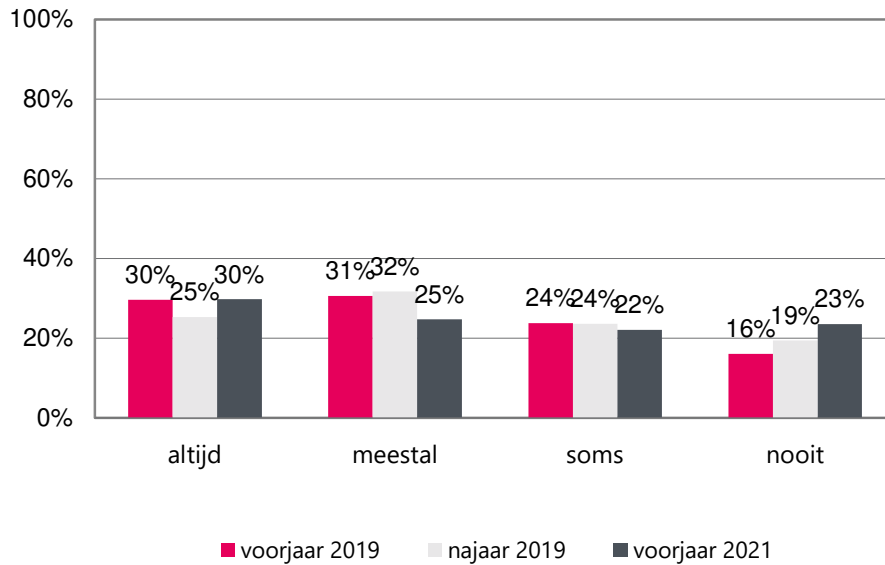


Figuur 2.2 - Wordt u daadwerkelijk gebeld door de terugbelservice? (selectie van reizigers die gebruik maken van de terugbelservice)*

2.2.2 Te vroeg-belservice

Aan de reizigers is gevraagd of ze door de te vroeg-belservice gebeld worden als de Regiotaxi meer dan een kwartier te vroeg gaat aankomen. Door 30% van de reizigers is aangegeven, dat dit niet van toepassing is (omdat de Regiotaxi nooit te vroeg komt). Onder de 70% van de reizigers die aangeeft dat de Regiotaxi wel eens een kwartier of meer te vroeg komt, geeft 23% aan nooit gebeld te worden door de te vroeg-belservice (zie figuur 2.3).

* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.

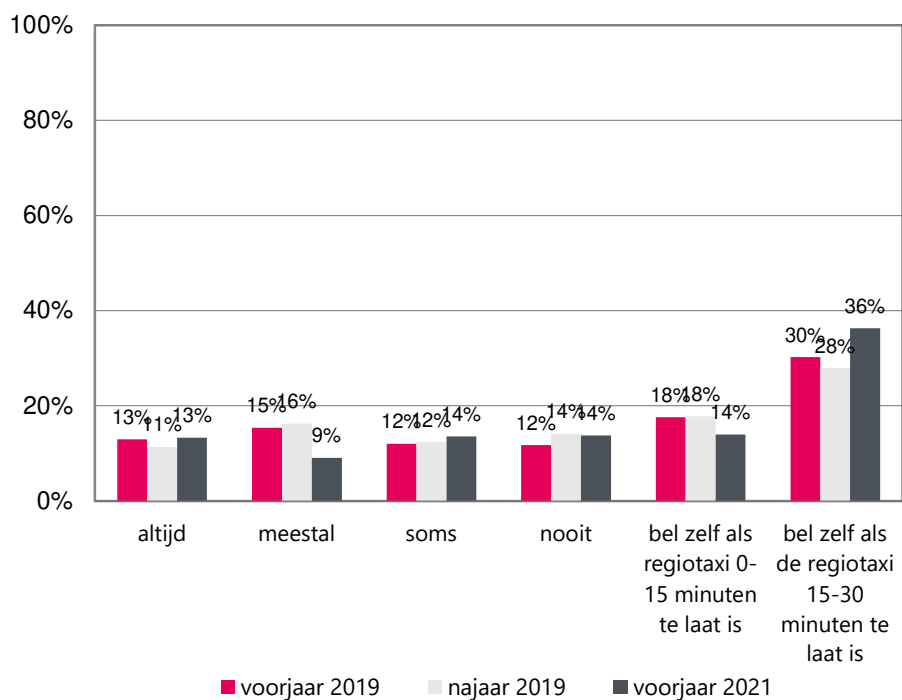


Figuur 2.3 - Wordt u gebeld door de te vroeg-belservice? (selectie van reizigers die wel eens te vroeg worden opgehaald)*

2.2.3 Te laat-belservice

Gevraagd is of de reizigers gebeld worden als de Regiotaxi meer dan een half uur te laat gaat aankomen. Door 21% van de reizigers is aangegeven dat dit niet van toepassing is, omdat de Regiotaxi nooit te laat komt. Bij de vorige meting was dit 14%. Onder de 79% van de reizigers die aangeeft dat de Regiotaxi wel eens een half uur of meer te laat komt, geeft 13% aan altijd gebeld te worden. Het percentage wat zegt nooit gebeld te worden is 14%, zie figuur 2.4.

* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.



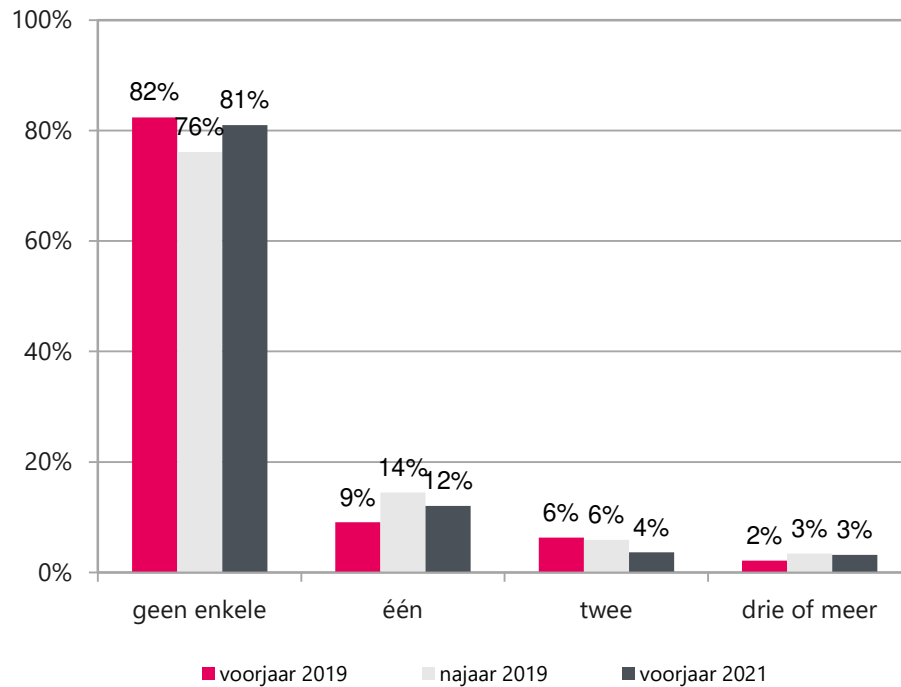
Figuur 2.4 - Wordt u gebeld door de te laat-belservice? (selectie van reizigers die wel eens te laat worden opgehaald)*

2.3 Klachtenafhandeling

Aan de respondenten is gevraagd of zij het afgelopen half jaar wel eens een klacht hebben ingediend bij de klachtcentrale. Uit figuur 2.5 blijkt dat 19% van de ondervraagde reizigers een of meerdere klachten heeft ingediend. Bij de vorige meting was dit aandeel 23%.

Pashouders dienen een klacht in, omdat zij ergens ontevreden over zijn. Deze ontevredenheid kan van invloed zijn op de beleving van de klachtafhandeling door de betreffende pashouder. Dit maakt het realiseren van een hoge score voor de regiotaxi op dit onderdeel lastiger.

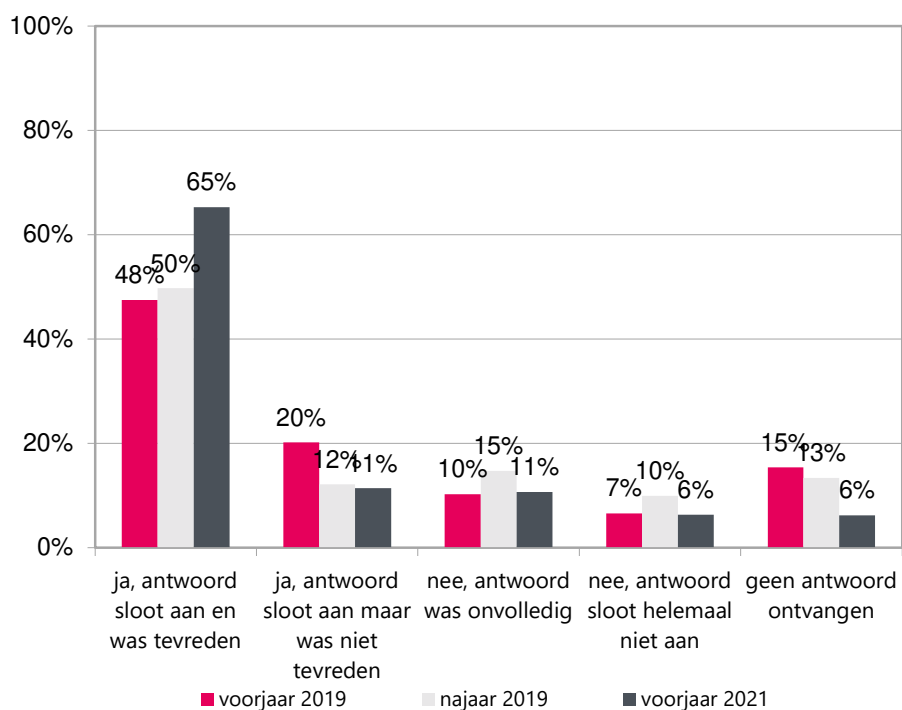
* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.



Figuur 2.5 - Heeft u het afgelopen half jaar een klacht ingediend?

Onder de reizigers die wel eens een klacht hebben ingediend, geeft 65% aan dat het antwoord op de klacht aansloot bij de vraag en men tevreden was. Zie figuur 2.6.

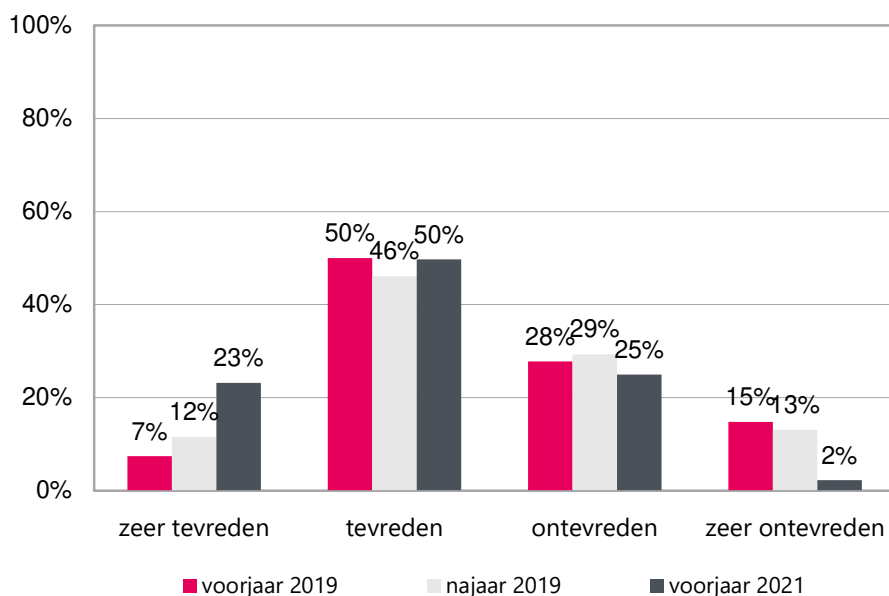
* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.



Figuur 2.6 - Sloot het antwoord aan op uw klacht? (Selectie van reizigers die een of meerdere klachten hebben ingediend)*

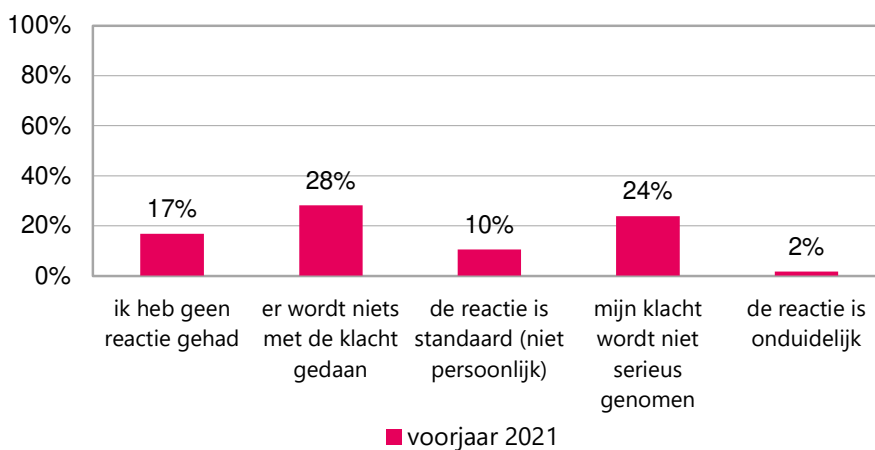
Figuur 2.7 laat zien dat het percentage van de respondenten dat aangeeft (zeer) tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht(en), 73% is.

* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.



Figuur 2.7 - Was u tevreden over de wijze waarop uw klacht uiteindelijk is behandeld? (Selectie van reizigers die een of meerdere klachten hebben ingediend)*

Onder de reizigers die hebben aangegeven ontevreden te zijn over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, is gevraagd naar de reden van ontevredenheid. De meest genoemde redenen om ontevreden te zijn over de klachtafhandeling is dat er niets met de klacht gedaan wordt en dat de klacht niet serieus wordt genomen. Zie figuur 2.8.



Figuur 2.8 - Waarom was u ontevreden over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld? (Selectie van reizigers die ontevreden waren over het afhandelen van de klacht, het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven)

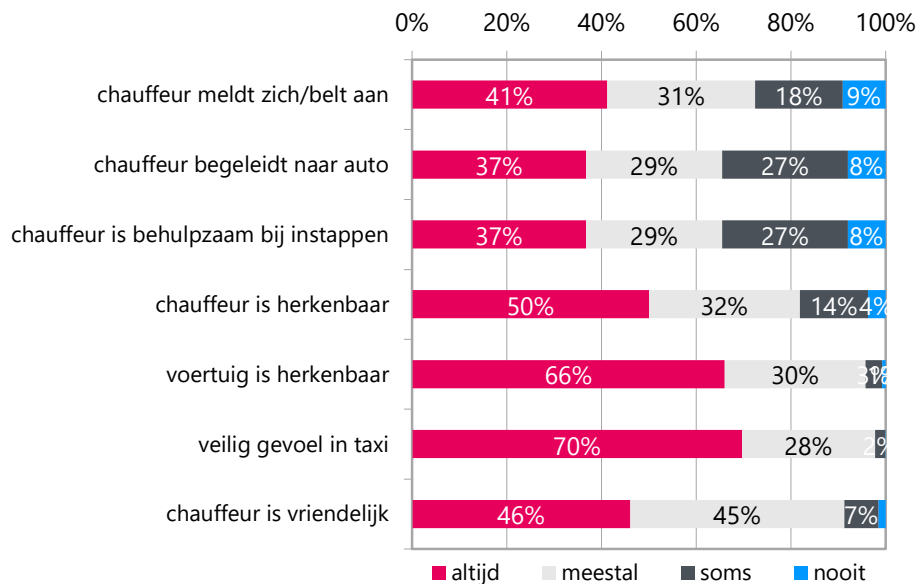
* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken. Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.

2.4 Dienstverlening en herkenbaarheid

Aan de reizigers van de Regiotaxi zijn enkele vragen gesteld over de dienstverlening van de chauffeur en de herkenbaarheid van het Regiotaxisysteem.

Figuur 2.9 laat zien welk aandeel van de reizigers aangeeft dat de volgende zaken altijd tot meestal van toepassing zijn:

- chauffeur meldt zich/belt aan: 72% (najaar 2019*: 76%);
- chauffeur begeleidt naar auto: 65% (najaar 2019*: 69%);
- chauffeur is behulpzaam bij instappen: 65% (najaar 2019*: 82%);
- chauffeur is herkenbaar: 82% (najaar 2019*: 78%);
- voertuig is herkenbaar: 96% (najaar 2019*: 93%);
- veilig gevoel in taxi: 98% (najaar 2019*: 95%);
- chauffeur is vriendelijk: 91% (najaar 2019*: 89%).



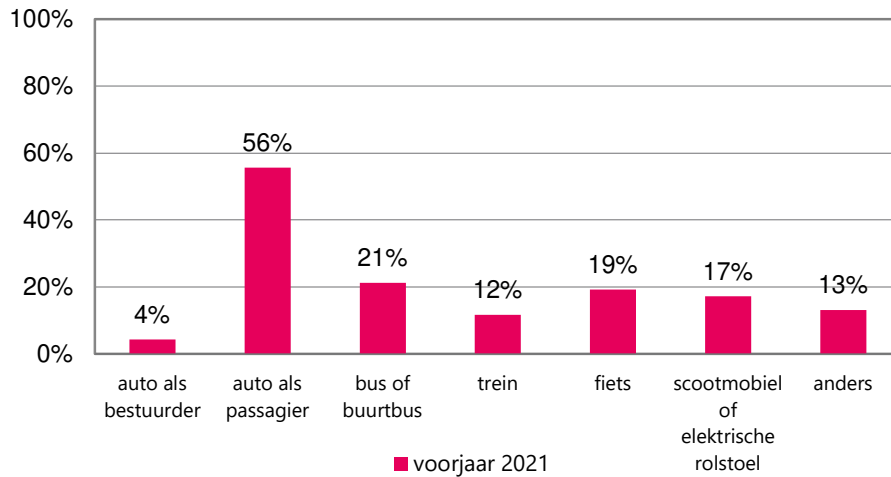
Figuur 2.9 - Beoordeelde aspecten dienstverlening en herkenbaarheid**

* Meting 2019 alleen op basis van regio Veenweide.

** Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken.

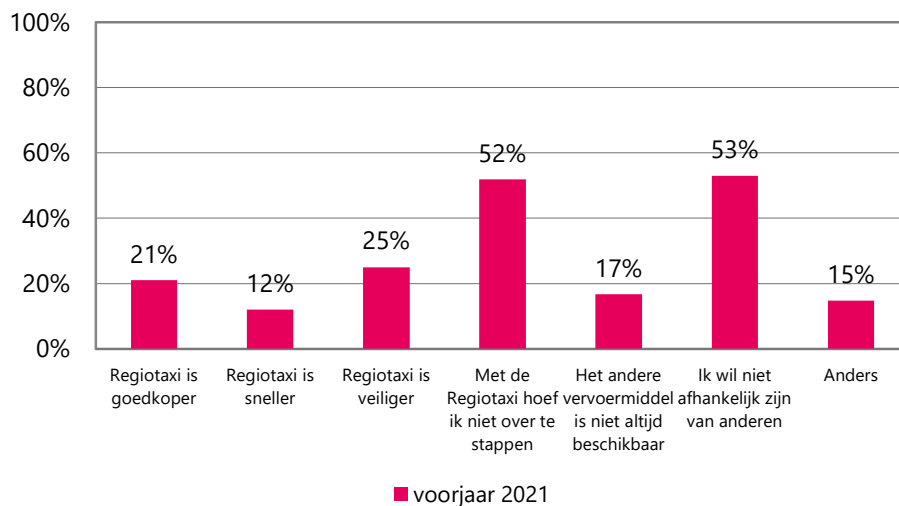
2.5 Alternatief vervoer

Onder alle Regiotaxireizigers heeft 67% aangegeven, dat ze ook gebruik maken van andere vervoermiddelen als ze in de regio reizen. Hiervan reist 56% ook als passagier met de auto en reist 21% met de (buurt)bus. Zie figuur 2.10.



Figuur 2.10 - Van welke andere vervoermiddelen maakt u gebruik naast de Regiotaxi? (Het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven)

De meest genoemde reden om met de Regiotaxi te reizen in plaats van met een ander vervoermiddel, is om niet afhankelijk te zijn van anderen (53%). Daarnaast wordt het niet hoeven overstappen als belangrijke reden genoemd (52%). Zie figuur 2.11. Tijdens de vorige meting waren dit ook de meest genoemde redenen.



Figuur 2.11 - Van welke andere vervoermiddelen maakt u gebruik naast de Regiotaxi? (Het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven)

2.6 Extra vragen

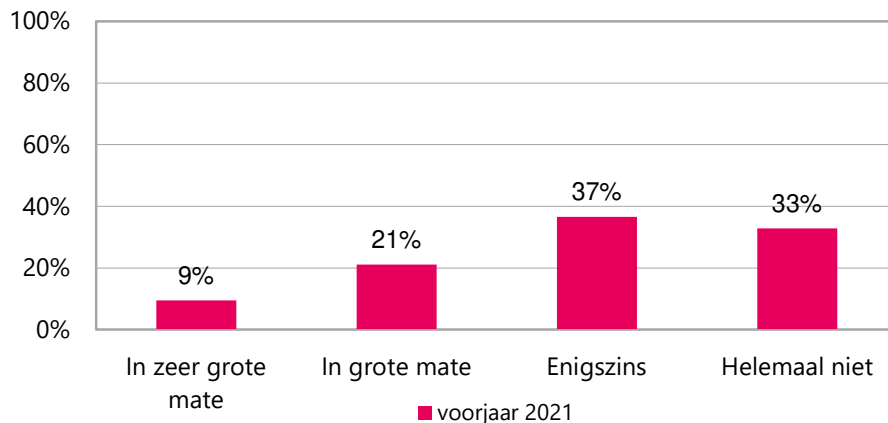
Bij de meting voorjaar 2021 zijn 3 extra vragen gesteld:

- Coronamaatregelen (1 vraag)
- Samenvoeging regiotaxi's Veenweide en Utrecht (2 vragen)

De resultaten van deze vragen worden hier behandeld.

2.6.1 Coronamaatregelen

Respondenten is gevraagd naar de mate waarin de coronamaatregelen die Regiotaxi Utrecht heeft moeten nemen de ervaring met de regiotaxi beïnvloedt. 30% van de respondenten stelt dat de coronamaatregelen hun ervaring in (zeer) grote mate beïnvloedt, terwijl 33% stelt dat de maatregelen helemaal geen invloed hebben op hun ervaring.



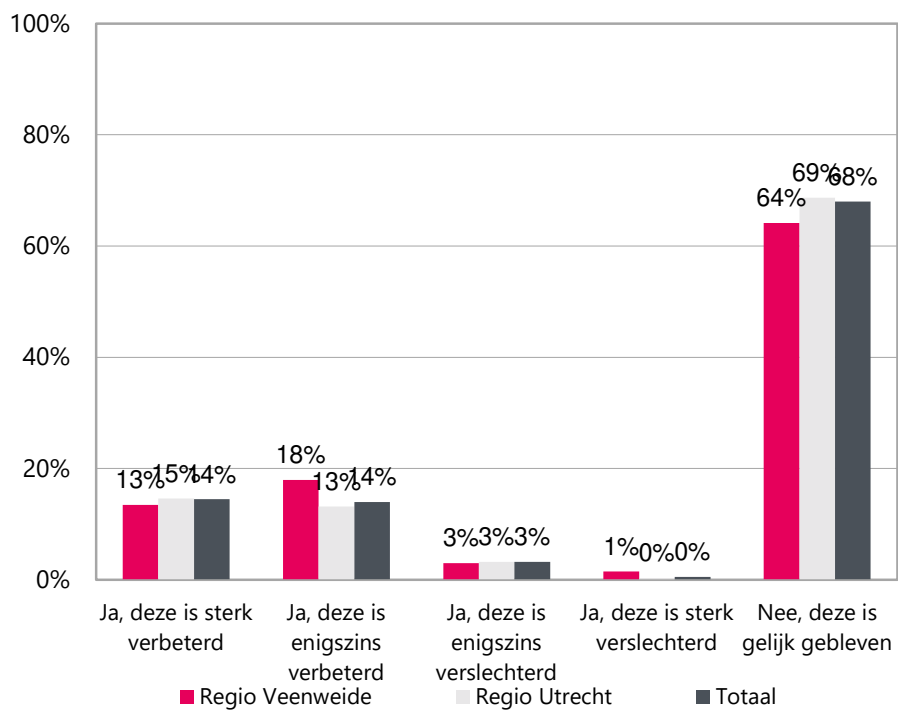
Figuur 2.12 - In welke mate wordt uw ervaring met Regiotaxi Utrecht beïnvloed door de coronamaatregelen die Regiotaxi Utrecht heeft moeten nemen (bijv. beperking aantal personen in voertuig, mondkapje)*

2.6.2 Samenvoeging regiotaxi's Veenweide en Utrecht

Sinds 15 augustus 2020 zijn de regiotaxi's van Veenweide en Utrecht samengevoegd onder Regiotaxi Utrecht. Respondenten is gevraagd of zij hiervan op de hoogte waren en of zij verschil in dienstverlening merken sinds deze samenvoeging.

30% van de respondenten geeft aan op de hoogte te zijn van de samenvoeging van de regiotaxi's. 68% van de respondenten geeft aan dat de dienstverlening onveranderd is gebleven sinds de samenvoeging, terwijl 28% vindt dat de dienstverlening verbeterd is sinds de samenvoeging. Zie figuur 2.13.

* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken.



Figuur 2.13 - Merkt u verschil in dienstverlening sinds de samenvoeging?*

* Als gevolg van afronding op gehele percentages kan het totaal van 100% afwijken.

3. Samenvatting en conclusies

3.1 Inleiding

In het bestek voor de aanbesteding van de Regiotaxi is opgenomen dat ieder half jaar vanuit de opdrachtgever (de provincie en deelnemende gemeenten) een onderzoek plaatsvindt naar de beleving van de uitvoering van het vervoer door de gebruiker. Om de kwaliteit te toetsen, is in het voorjaar van 2021 een schriftelijk onderzoek uitgezet onder 1.000 regiopasgebruikers van de regio's Veenweide en Utrecht. Dit resulteerde in 471 (47%) geretourneerde enquêtes.

De resultaten van het onderzoek voorjaar 2021 zijn vergeleken met de resultaten van de voorgaande twee onderzoeken. Hierdoor is de ontwikkeling van de kwaliteitsbeleving van de klanten inzichtelijk gemaakt. In 2020 hebben geen metingen plaatsgevonden, vanwege de coronapandemie. Ten tijde van de huidige meting gelden er nog steeds coronamaatregelen, maar versoepelingen vinden plaats.

3.2 Samenvatting van de resultaten

onderzoeksaspect	voorjaar 2019	najaar 2019	voorjaar 2021
aantal verzonden enquêteformulieren	1.000	1.000	1.000
respons	42%	41%	47%
algemeen rapportcijfer			
totale populatie (WMO-ers + OV-reizigers)	8,1	8,0	8,2
rolstoelgebruikers	7,9	8,0	7,9
Regio Utrecht	-	-	8,2
Regio Veenweide	8,1	8,0	8,1
best beoordeelde aspect voorjaar 2021			
klantvriendelijkheid telefonist(e)	8,2	8,1	8,2
herkenbaarheid van de Regiotaxi	8,0	7,9	8,2
slechtst beoordeelde aspect voorjaar 2021			
bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt	6,9	6,9	7,1
klantvriendelijkheid bij indienen klacht	7,0	7,3	7,1
terugbelservice			
maakt gebruik van de terugbelservice (% ja)	79%	86%	77%
gebeld door terugbelservice? (% ja altijd)	69%	57%	68%
klachtafhandeling			
geen enkele	82%	76%	81%
drie of meer	2%	3%	3%
tevreden over afhandeling (% (zeer) tevreden)	57%	58%	65%
coronamaatregelen			
Beïnvloeden ervaring in (zeer) grote mate			30%
Beïnvloeden ervaring helemaal niet			33%

Tabel 3.1 – Samenvatting resultaten

3.3 Conclusies

Het gemiddelde totaaloordeel over de Regiotaxi Utrecht is een 8,2. Tijdens de vorige metingen was dit 8,0 (alleen regio Veenweide). De klantvriendelijkheid van de telefonist(e) (8,2) en de herkenbaarheid van de regiotaxi (8,2) worden als beste beoordeeld. Het laagste oordeel is gegeven voor de bereikbaarheid/wachttijd bij het klachtenmeldpunt (7,1) en de klantvriendelijkheid bij het indienen van een klacht (7,1). Het klachtenmeldpunt maakt overigens geen deel uit van het contract met de vervoerder, maar is door de opdrachtgever aan een onafhankelijke partij opgedragen.

Onder de gebruikers van de terugbelservice geeft 68% aan altijd teruggebeld te worden. Dat is een toename ten opzichte van de vorige meting (57%). Door 81% is geen klacht ingediend. Onder degenen die wel een klacht hebben ingediend, is 65% tevreden over de afhandeling van de klacht.

De invloed van de coronamaatregelen op de ervaring van reizigers wisselt. 30% van de respondenten geeft aan dat de ervaring in (zeer) grote mate wordt beïnvloed, terwijl 33% stelt dat de maatregelen helemaal geen invloed hebben op hun ervaring.

Bijna een derde (30%) van de respondenten was op de hoogte van de samenvoeging van de regiotaxi's Utrecht en Veenweide. Zij stellen dat de dienstverlening verbeterd is (28%) of onveranderd is gebleven (68%) sinds deze samenvoeging.

Bijlage A. Vragenlijst

Deze bijlage bevat de vragenlijst zoals uitgezet tijdens de meting voorjaar 2021.

Klanttevredenheid Regiotaxi Utrecht

De vragen in deze vragenlijst hebben betrekking op het afgelopen half jaar.

U kunt per vraag uw keuze kenbaar maken door middel van het zetten van een kruisje. Daarbij vragen wij u per vraag slechts één mogelijkheid aan te kruisen (tenzij anders aangegeven).

Gebruik van de Regiotaxi

1. Hoe vaak reist u met de Regiotaxi? (tel heen- en terugrit samen als 1 reis)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Minder dan 1 keer per maand | <input type="checkbox"/> 16 tot en met 25 keer per maand |
| <input type="checkbox"/> 1 tot en met 5 keer per maand | <input type="checkbox"/> Meer dan 25 keer per maand |
| <input type="checkbox"/> 6 tot en met 15 keer per maand | |

2. Maakt u ook wel eens gebruik van andere vervoermiddelen als u reist in de regio?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, ik maak ook gebruik van andere vervoermiddelen in de regio | <input type="checkbox"/> Nee, ik reis alleen met de Regiotaxi in de regio-> naar vraag 4 |
|---|--|

3. Van welke andere vervoermiddelen maakt u gebruik? (U mag meerdere antwoorden aankruisen)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Auto als bestuurder | <input type="checkbox"/> Fiets |
| <input type="checkbox"/> Auto als passagier | <input type="checkbox"/> Scootmobiel of elektrische rolstoel |
| <input type="checkbox"/> Bus of buurtbus | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Trein | |

4. Wat is voor u de belangrijkste reden om met de Regiotaxi te reizen in plaats van met een ander vervoermiddel? (U mag meerdere antwoorden aankruisen)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Regiotaxi is goedkoper | <input type="checkbox"/> Het andere vervoermiddel is niet altijd beschikbaar |
| <input type="checkbox"/> Regiotaxi is sneller | <input type="checkbox"/> Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen |
| <input type="checkbox"/> Regiotaxi is veiliger | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> Met de Regiotaxi hoef ik niet over te stappen | |

Terugbelservice

5. Bent u bekend met de terugbelservice van de Regiotaxi?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, ik maak daar wel eens gebruik van | <input type="checkbox"/> Nee -> naar vraag 7 |
| <input type="checkbox"/> Ja, maar daar maak ik geen gebruik van ->naar vraag 7 | |

6. Wordt u daadwerkelijk gebeld door de terugbelservice van de Regiotaxi?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, altijd | <input type="checkbox"/> Nee, er is nooit gebeld |
| <input type="checkbox"/> Ja, maar niet altijd | |

Te vroeg-belservice

7. Als de Regiotaxi meer dan een kwartier voor de afgesproken tijd wil aankomen: wordt u dan gebeld door de te vroeg-belservice?

- Altijd* *Nooit*
 Meestal *Niet van toepassing (de Regiotaxi komt nooit te vroeg)*
 Soms

Te laat-belservice

8. Als de Regiotaxi meer dan een half uur te laat gaat aankomen: wordt u dan gebeld door de te laat-belservice?

- Altijd* *Ik bel zelf als de Regiotaxi 0-15 minuten te laat is*
 Meestal *Ik bel zelf als de Regiotaxi 15-30 minuten te laat is*
 Soms *Niet van toepassing (de Regiotaxi komt nooit te laat)*
 Nooit

Rolstoel of scootmobielgebruikers

9. Bent u voor het maken van een reis met Regiotaxi Utrecht gebonden aan een rolstoel of scootmobiel?

- Ja, aan een rolstoel* *Ja, aan een scootmobiel* *Nee*

Veiligheid

10. Wat is uw algemene indruk van de veiligheid tijdens een rit met de Regiotaxi?

- Uitstekend* *Voldoende* *Slecht*
 Goed *Onvoldoende*

11. Indien u bij vraag 10 onvoldoende of slecht heeft aangekruist: kunt u aangeven waarom?

Dienstverlening en herkenbaarheid

12. Onderstaande vragen hebben betrekking op het afgelopen half jaar.

	<i>Altijd</i>	<i>Meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>	<i>N.v.t.</i>
12a. Belt de chauffeur aan op het vertrekadres/meldt hij zich bij de balie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b. Begeleidt de chauffeur u naar de auto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12c. Is de chauffeur behulpzaam bij het instappen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12d. Is de chauffeur herkenbaar als chauffeur van de Regiotaxi Utrecht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12e. Is het voertuig herkenbaar als Regiotaxi Utrecht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12f. Heeft u een veilig gevoel in de taxi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12g. Is de chauffeur vriendelijk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klachtenafhandeling

13. Hoeveel klachten heeft u het afgelopen half jaar ingediend over het Regiotaxivervoer?

- Geen enkele -> naar vraag 17 Twee
 Eén Drie of meer

14. Sloot het (telefonische) antwoord aan op uw klacht?

- Ja en ik was *tevreden* over het antwoord Nee, het antwoord sloot helemaal niet aan op mijn klacht
 Ja, maar ik was *niet tevreden* over het antwoord Ik heb geen antwoord ontvangen
 Nee, het antwoord op mijn klacht was *onvolledig*

15. Bent u tevreden of ontevreden over de wijze waarop uw klacht uiteindelijk is afgehandeld?

- Zeer tevreden -> naar vraag 17 Zeer ontevreden
 Tevreden -> naar vraag 17 Geen oordeel -> naar vraag 17
 Ontevreden

16. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld?

- Ik heb geen reactie gehad Mijn klacht wordt niet serieus genomen
 Er wordt niets met de klacht gedaan De reactie is onduidelijk
 De reactie is standaard (niet persoonlijk) Anders, namelijk

Beoordeling

17. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van de Regiotaxi Utrecht? Graag een rapportcijfer (1=zeer slecht, 10=uitstekend, x=geen mening) invullen.

Ritbestelling

	Cijfer
17a. Telefonische bereikbaarheid/wachttijd reservering (wachttijd hoort korter te zijn dan 1 minuut)	[]
17b. Informatievoorziening door de telefonist(e)	[]
17c. Klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	[]
17d. Terugbelservice om de komst van de taxi te melden (gratis, +/- 5 minuten voor vertrek)	[]

Stiptheid

17e. Op tijd vertrekken	[]
17f. De reistijd (omrijden door combinatie van ritten is toegestaan)	[]

Service en dienstverlening

17g. Behulpzaamheid en begeleiding door de chauffeur	[]
17h. Rijgedrag van de chauffeur	[]
17i. Stratenkennis van de chauffeur	[]

Denkt u aan het invullen van de achterkant?

Beoordeling - vervolg

17. Hoe beoordeelt u de volgende aspecten van de Regiotaxi Utrecht?
Graag een rapportcijfer (1=zeer slecht, 10=uitstekend, x=geen mening) invullen.

Service en dienstverlening

17j. Klantvriendelijkheid van de chauffeur Cijfer

Materieel

17k. Reinheid van het voertuig

17l. Comfort van het voertuig

17m. Herkenbaarheid voertuig als Regiotaxi Utrecht

Klachtafhandeling

17n. Telefonische bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt

17o. Klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van de klacht

Rapportcijfer Regiotaxi Utrecht totaal

18. Hoe beoordeelt u Regiotaxi Utrecht in totaliteit? (rapportcijfer)

Coronamaatregelen

19. In welke mate wordt uw ervaring met Regiotaxi Utrecht beïnvloed door de coronamaatregelen die Regiotaxi Utrecht heeft moeten nemen (bijv. beperking aantal personen in voertuig, mondkapje)?

In zeer grote mate

Enigszins

In grote mate

Helemaal niet

Samenvoeging regiotaxi's Veenweide en Utrecht

20. Sinds 15 augustus 2020 zijn de regiotaxi's van Veenweide en Utrecht samengevoegd onder Regiotaxi Utrecht. Was u hiervan op de hoogte?

Ja

Nee

21. Merkt u verschil in dienstverlening sinds deze samenvoeging?

Ja, deze is sterk verbeterd

Ja, deze is sterk verslechterd

Ja, deze is enigszins verbeterd

Nee, deze is gelijk gebleven

Ja, deze is enigszins verslechterd

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.

Wilt u de ingevulde vragenlijst vóór 21 juni terugsturen? U kunt de vragenlijst aan ons retourneren door gebruik te maken van de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is daarbij niet nodig.

Mocht u de antwoordenvolp zijn kwijtgeraakt, dan kunt u de vragenlijst sturen naar:
Goudappel Coffeng BV, Antwoordnummer 9, 7400 VB, Deventer.

Bijlage B. Open antwoorden

Gevraagd is: ‘Wat is uw algemene indruk van de veiligheid tijdens een rit met de Regio-taxi?’. Indien men als antwoord onvoldoende of slecht opgeeft, is via een open vraag-stelling het waarom gevraagd. De hiernavolgende antwoorden zijn eenmalig genoemd.

reden onvoldoende of slechte indruk van de veiligheid

Rijd al 3,5 jaar met taxi , 2x per week naar revalidatie, 2,5 jaar per maand betaald. Nu moet het met weer met contant betalen, heel vervelend.

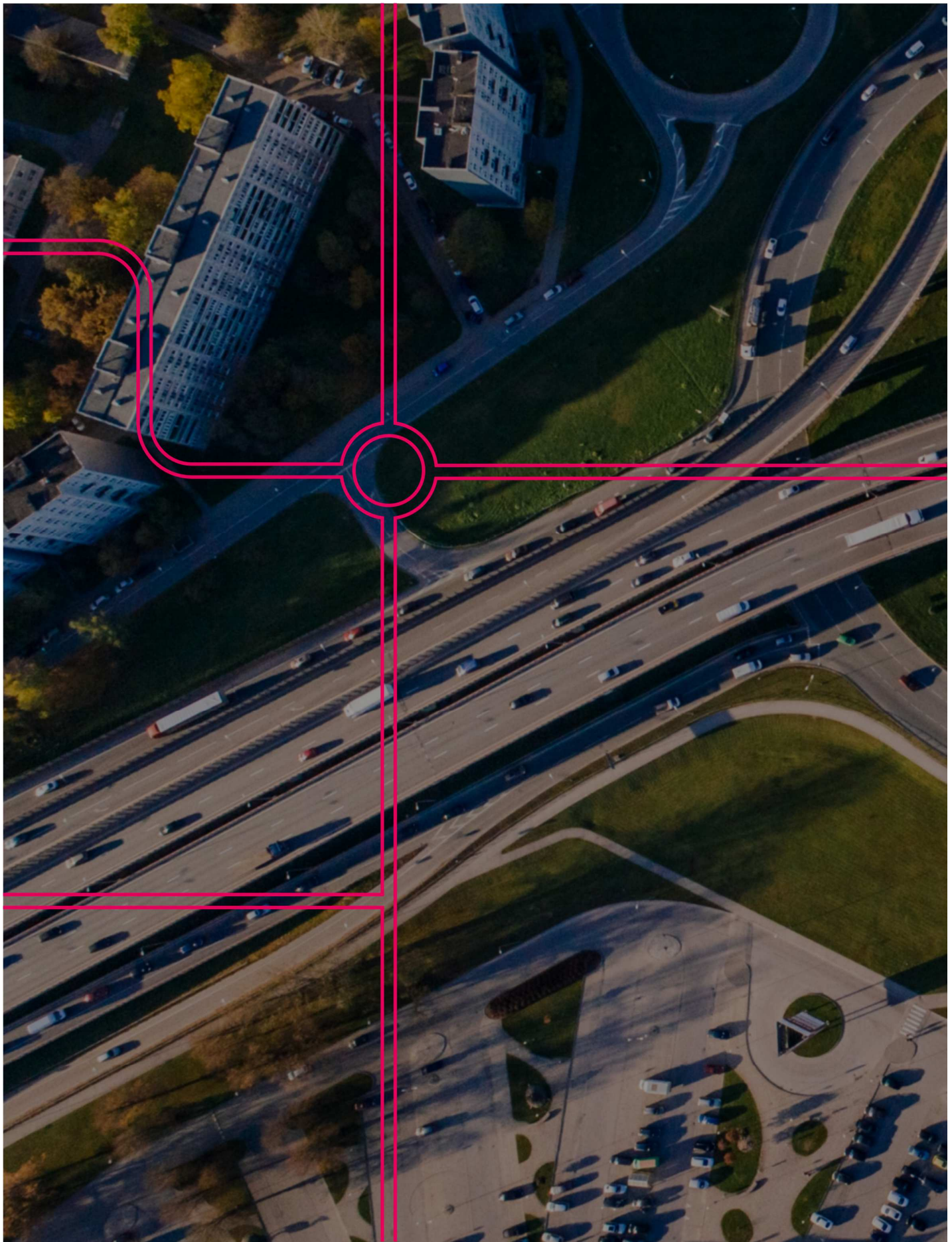
Meestal gaat het goed maar toevallig ben ik gisteren naar huis gebracht door een taxibus met een lekke voorband... :(

Chauffeur heeft niet altijd zijn gordel om, of mondkapje niet op. Dat vind ik lastig. het is niet schoon

Mijn vader is opgehaald door een gewone taxi, hij moest met twee been photheses achterin zitten

niet goed vast zetten van de rolstoel

Tabel B.1 - Reden onvoldoende of slechte indruk van de veiligheid



Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden

Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
The Netherlands

Postbus 161
7400 AD Deventer
The Netherlands

+31(0) 570 666 222
info@goudappel.nl
www.goudappel.nl

BTW NL 0072 11 879 B01
KVK 3801 7479
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32