

Provincie Utrecht

# KTO Regiotaxi Eemland-Heuvelrug

Najaar 2017

*Omdat we ons verplaatsen*

adviseurs  
mobiliteit  
**Goudappel  
Coffeng**

Provincie Utrecht

# KTO Regiotaxi Eemland-Heuvelrug

Najaar 2017

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| Datum         | 17 januari 2018    |
| Kenmerk       | UTA265/Aon/1792.01 |
| Eerste versie |                    |

## Documentatiepagina

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opdrachtgever(s)              | Provincie Utrecht                                                                                                                                                                                                                                           |
| Titel rapport                 | KTO Regiotaxi<br>Eemland-Heuvelrug<br>Najaar 2017                                                                                                                                                                                                           |
| Kenmerk                       | UTA265/Aon/1792.01                                                                                                                                                                                                                                          |
| Datum publicatie              | 17 januari 2018                                                                                                                                                                                                                                             |
| Projectteam opdrachtgever(s)  | M. Smeijers, I. Steehouder-van Dijk                                                                                                                                                                                                                         |
| Projectteam Goudappel Coffeng | de heer N.J. Aardoom, mevrouw J. Bijlsma-Boxum, mevrouw K. Hulleman                                                                                                                                                                                         |
| Projectomschrijving           | De beleving van de uitvoering van het Regiotaxivervoer in Eemland - Heuvelrug 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 najaar van 2017. |
| Trefwoorden                   | klanttevredenheid, Regiotaxi                                                                                                                                                                                                                                |

|     | Inhoud                                           | Pagina |
|-----|--------------------------------------------------|--------|
| 1   | Onderzoeksverantwoording                         | 1      |
| 1.1 | Achtergrond en doel van het onderzoek            | 1      |
| 1.2 | Leeswijzer                                       | 1      |
| 1.3 | Methode van onderzoek                            | 2      |
| 1.4 | Uitvoeringsverantwoording                        | 2      |
| 2   | Resultaten van het onderzoek                     | 3      |
| 2.1 | Beoordeling service-aspecten                     | 3      |
| 2.2 | Terugbelservice, te vroeg- en te laat-belservice | 7      |
| 2.3 | Klachtenafhandeling                              | 9      |
| 2.4 | Dienstverlening en herkenbaarheid                | 11     |
| 2.5 | Alternatief vervoer                              | 12     |
| 3   | Prestatiestimulans                               | 13     |
| 3.1 | De bonusregeling                                 | 13     |
| 4   | Samenvatting en conclusies                       | 14     |
| 4.1 | Inleiding                                        | 14     |
| 4.2 | Samenvatting van de resultaten                   | 15     |
| 4.3 | Conclusies                                       | 15     |
|     | Bijlagen                                         |        |
| 1   | Vragenlijst                                      |        |
| 2   | Open antwoorden                                  |        |



# 1

## Onderzoeks- verantwoording

### 1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

De provincie Utrecht voert namens de deelnemende gemeenten het beheer over de Regiotaxisystemen: Regiotaxi Utrecht, Regiotaxi Eemland-Heuvelrug en de Regiotaxi Veenweide.

In het bestek voor de aanbesteding van de Regiotaxi Eemland-Heuvelrug en Regiotaxi Veenweide 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 Eemland-Heuvelrug in het najaar van 2017.

In deze rapportage worden de resultaten van het najaar 2017 vergeleken met de voorgaande twee onderzoeken. 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 Regiotaxi Eemland - Heuvelrug.*

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

### 1.2 Leeswijzer

De opbouw van het rapport is als volgt. In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksoepzet toegelicht. In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksresultaten beschreven. In hoofdstuk 3 wordt de prestatiestimulans toegelicht. Tot slot komen in hoofdstuk 4 de samenvatting en conclusies aan bod.

### 1.3 Methode van onderzoek

Het uitgangspunt is het verkrijgen van betrouwbare en representatieve onderzoeksresultaten voor de te onderzoeken populatie pashouders in de regio Eemland - Heuvelrug. 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:

De opdrachtgever heeft, samen met het meest recente klantenbestand, de pasnummers van reizigers uit het derde kwartaal van 2017 aangeleverd. Door koppeling van de bestanden is de populatie klanten verkregen die minimaal één keer in de hiervoor genoemde periode gebruik heeft gemaakt van Regiotaxi Eemland - Heuvelrug.

1. Er heeft een gestratificeerde steekproeftrekking plaatsgevonden. Gestratificeerd wil zeggen dat de rolstoelgebruikers oververtegenwoordigd zijn in de steekproef.
2. Vervolgens is de mailing uitgezet.

Medio november 2017 zijn de enquêteformulieren 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 enquête. Hierin is onder andere beschreven hoe de enquête ingevuld kon worden, wat de uiterste retourdatum was en de naam van een contactpersoon, inclusief telefoonnummer van Goudappel Coffeng indien er vragen waren.

### 1.4 Uitvoeringsverantwoording

De gerealiseerde respons is opgenomen in tabel 1.1.

Om het beoogde betrouwbaarheidsniveau te behalen, zijn in totaal 1.000 vragenlijsten aan pashouders in Eemland - Heuvelrug gericht. Er zijn 442 ingevulde vragenlijsten geretourneerd, dus de respons is 44%. Met deze aantallen is voldaan aan de beoogde betrouwbaarheidsmarges van dit onderzoek.

| gemeente            | verstuurde enquêtes | retour     | respons    |
|---------------------|---------------------|------------|------------|
| Amersfoort          | 395                 | 169        | 43%        |
| Baarn               | 55                  | 26         | 47%        |
| Bunschoten          | 45                  | 22         | 49%        |
| Leusden             | 55                  | 30         | 55%        |
| Soest               | 105                 | 49         | 47%        |
| Utrechtse Heuvelrug | 85                  | 38         | 45%        |
| Wijk bij Duurstede  | 45                  | 22         | 49%        |
| Woudenberg          | 45                  | 21         | 47%        |
| OV                  | 170                 | 65         | 38%        |
| <b>totaal</b>       | <b>1.000</b>        | <b>442</b> | <b>44%</b> |

Tabel 1.1: Respons

## 2

# Resultaten van het onderzoek

## 2.1 Beoordeling service-aspecten

### 2.1.1 Algemeen oordeel service-aspecten

De respondenten beoordelen de Regiotaxi in het algemeen met een 8,2. Tijdens de vorige meting was dit een 8,2 en in het voorjaar van 2016 een 8,0. Alleen voor de reistijd en de herkenbaarheid van het voertuig is de klantwaardering gering afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting (-0,1). De gemiddelde rapportcijfers voor de klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van een klacht is het meeste toegenomen (0,4). Zie tabel 2.1.

| aspect                                                                    | najaar<br>2016 | voorjaar<br>2017 | najaar<br>2017 | verschil | s.d. |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------|----------|------|
| algemeen oordeel                                                          | 8,0            | 8,2              | 8,2            | 0,0      | 1,1  |
| telefonische bereikbaarheid                                               | 7,5            | 7,8              | 7,9            | 0,1      | 1,3  |
| informatievoorziening telefonist                                          | 7,9            | 8,0              | 8,2            | 0,2      | 1,2  |
| klantvriendelijkheid telefonist                                           | 8,0            | 8,1              | 8,3            | 0,2      | 1,2  |
| terugbelservice                                                           | 7,8            | 8,0              | 8,1            | 0,1      | 1,4  |
| op tijd vertrekken                                                        | 7,4            | 7,7              | 7,7            | 0,0      | 1,4  |
| reistijd                                                                  | 7,2            | 7,4              | 7,3            | -0,1     | 1,6  |
| behulpzaamheid en begeleiding chauffeur                                   | 7,9            | 8,0              | 8,1            | 0,1      | 1,2  |
| rijgedrag                                                                 | 8,1            | 8,1              | 8,1            | 0,0      | 1,3  |
| stratenkennis                                                             | 7,8            | 8,0              | 8,1            | 0,1      | 1,2  |
| klantvriendelijkheid chauffeur                                            | 8,0            | 8,1              | 8,1            | 0,0      | 1,1  |
| reinheid voertuig                                                         | 8,0            | 8,1              | 8,2            | 0,1      | 1,1  |
| comfort voertuig                                                          | 7,9            | 7,9              | 8,0            | 0,1      | 1,2  |
| herkenbaarheid voertuig                                                   | 8,3            | 8,4              | 8,3            | -0,1     | 1,1  |
| bereikbaarheid/wachttijd klachtenmeldpunt                                 | 6,9            | 7,2              | 7,3            | 0,1      | 1,5  |
| klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van een klacht | 7,3            | 7,1              | 7,5            | 0,4      | 1,4  |

Tabel 2.1: Oordeel service-aspecten



De beoordeling van de verschillende doelgroepen en gemeenten zijn weergegeven in tabel 2.2.

| doelgroep                   | najaar 2016 | voorjaar 2017 | najaar 2017 |
|-----------------------------|-------------|---------------|-------------|
| rolstoelgebruikers          | 7,8         | 8,1           | 8,1         |
| niet-rolstoelgebruikers     | 8,0         | 8,2           | 8,2         |
| WMO-niet-rolstoelgebruikers | 7,9         | 8,2           | 8,2         |
| OV-reiziger                 | 8,2         | 8,2           | 8,2         |
| <i>gemeente</i>             |             |               |             |
| Amersfoort                  | 7,9         | 8,2           | 8,2         |
| Baarn                       | 8,1         | 8,2           | 7,7         |
| Bunschoten                  | 8,2         | 7,9           | 8,4         |
| Leusden                     | 7,5         | 8,0           | 8,1         |
| Soest                       | 7,9         | 8,3           | 0,0         |
| Utrechtse Heuvelrug         | 7,7         | 8,5           | 8,1         |
| Wijk bij Duurstede          | 8,2         | 8,7           | 8,1         |
| Woudenberg                  | 8,1         | 8,6           | 8,2         |
| totale populatie            | 8,0         | 8,2           | 8,2         |

Tabel 2.2: Totaaloordeel naar doelgroepen

### 2.1.2 Beoordeling rolstoelgebruikers

Op verzoek van de opdrachtgever is een oververtegenwoordiging van rolstoelgebruikers aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Als gevolg hiervan is het mogelijk om met het aantal rolstoelgebruikers (n=152) in de steekproef uitspraken te doen met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 6% over de gehele groep rolstoelgebruikers. Wanneer uitspraken worden gedaan over de gehele populatie Regiotaxi-gebruikers met behulp van de gehele steekproef, wordt de oververtegenwoordiging rolstoelgebruikers teniet gedaan door een weegfactor.

Rolstoelgebruikers beoordelen de Regiotaxi in het algemeen met een 8,1. Tijdens de vorige meting beoordeelde deze groep reizigers de Regiotaxi ook met een 8,1. De niet-rolstoelgebruikers beoordelen de Regiotaxi in het algemeen iets hoger. Tabel 2.3 geeft inzicht in de rapportcijfers op de diverse deelaspecten van zowel rolstoel- als niet-rolstoelgebruikers. Vooral de aspecten met betrekking tot het telefonische contact worden door de rolstoelgebruikers lager beoordeeld dan door de niet-rolstoelgebruikers.

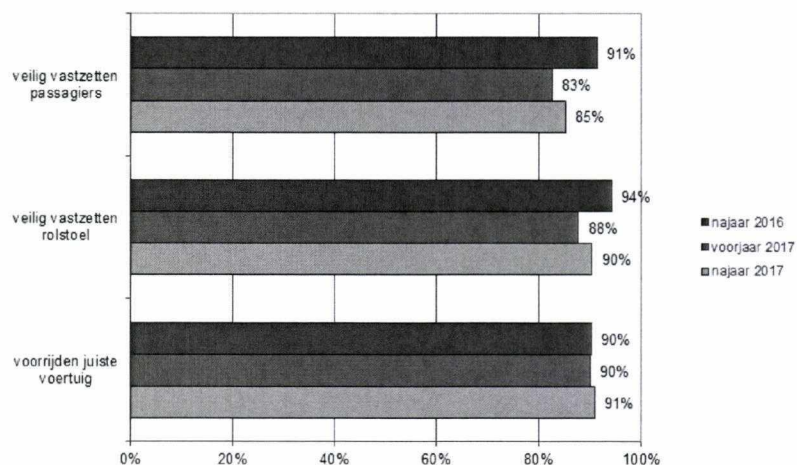


| aspect                                        | voorjaar<br>2017<br>rolstoel-<br>gebruikers | voorjaar<br>2017 niet-<br>rolstoel-<br>gebruikers | najaar 2017<br>rolstoel-<br>gebruikers | najaar 2017<br>niet-<br>rolstoel-<br>gebruikers |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| rapportcijfer in totaliteit                   | 8,1                                         | 8,2                                               | 8,1                                    | 8,2                                             |
| de telefonische bereikbaarheid                | 7,7                                         | 7,8                                               | 7,9                                    | 7,9                                             |
| de informatievoorziening telefonist(e)        | 7,8                                         | 8,0                                               | 8,0                                    | 8,2                                             |
| de klantvriendelijkheid telefonist(e)         | 8,0                                         | 8,1                                               | 8,1                                    | 8,3                                             |
| de terugbelservice                            | 7,8                                         | 8,0                                               | 8,0                                    | 8,1                                             |
| het op tijd vertrekken                        | 7,5                                         | 7,8                                               | 7,6                                    | 7,7                                             |
| de reistijd                                   | 7,1                                         | 7,4                                               | 7,3                                    | 7,3                                             |
| de behulpzaamheid en begeleiding<br>chauffeur | 8,2                                         | 8,0                                               | 8,2                                    | 8,0                                             |
| het rijgedrag van de chauffeur                | 7,9                                         | 8,1                                               | 7,9                                    | 8,1                                             |
| de stratenkennis van de chauffeur             | 8,0                                         | 8,0                                               | 8,1                                    | 8,1                                             |
| de klantvriendelijkheid van de chauffeur      | 8,1                                         | 8,1                                               | 8,2                                    | 8,1                                             |
| de reinheid van het voertuig                  | 7,9                                         | 8,1                                               | 8,0                                    | 8,2                                             |
| het comfort van het voertuig                  | 7,8                                         | 7,9                                               | 7,7                                    | 8,0                                             |
| herkenbaarheid voertuig                       | 8,3                                         | 8,4                                               | 8,3                                    | 8,3                                             |
| bereikbaarheid/wachttijd klachten<br>meldpunt | 6,8                                         | 7,3                                               | 7,0                                    | 7,3                                             |
| klantvriendelijkheid bij indienen klacht      | 7,0                                         | 7,2                                               | 7,2                                    | 7,6                                             |

*Tabel 2.3: Oordeel service-aspecten, naar wel/geen rolstoel*

#### *Rolstoel- en scootmobiel-gerelateerde aspecten*

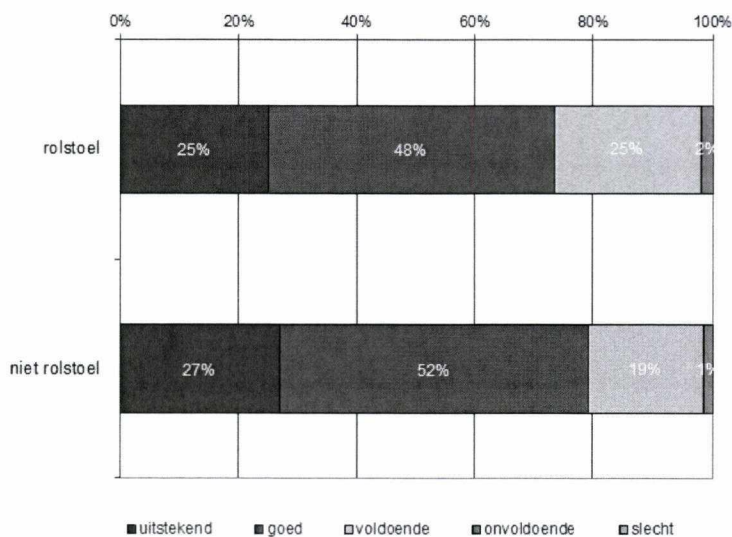
Aan de rolstoelgebruikers is gevraagd naar de mate van tevredenheid over diverse aspecten, die voor deze doelgroep van belang worden geacht. In de categorie 'voorrijden van het juiste voertuig' zijn ook de gebruikers van een scootmobiel opgenomen. Tussen de 85 en 91% van de rolstoelgebruikers is (zeer) tevreden over deze aspecten. Ten opzichte van het voorjaar 2017 is de tevredenheid over al deze aspecten licht gestegen (zie figuur 2.1).



*Figuur 2.1: Tevredenheid rolstoel-gerelateerde aspecten (percentage zeer tevreden + tevreden)*

#### *Algemene indruk veiligheid tijdens rit*

Zowel aan de rolstoel- als de niet-rolstoelgebruikers is gevraagd naar hun algemene indruk van de veiligheid tijdens de rit. In figuur 2.2 is te zien dat de waardering van de veiligheid vergelijkbaar is tussen deze twee groepen.

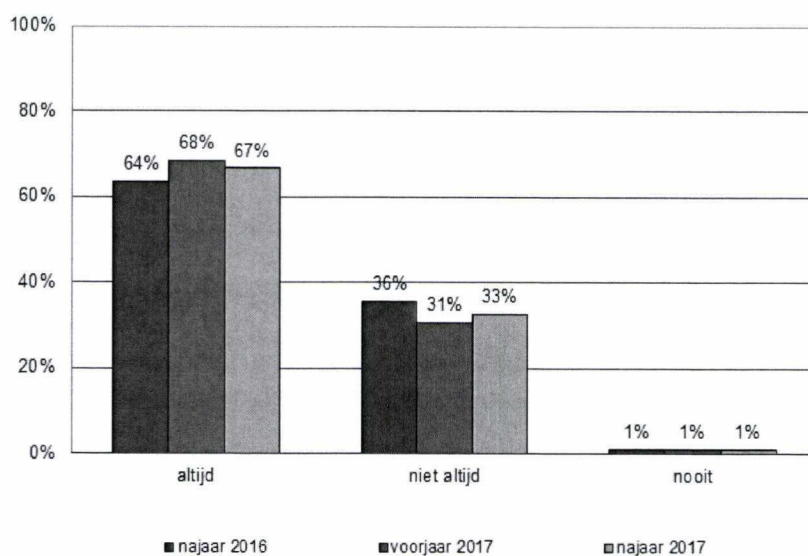


*Figuur 2.2: Algemene indruk van de veiligheid tijdens de rit, najaar 2017*

## 2.2 Terugbelservice, te vroeg- en te laat-belservice

### *Terugbelservice*

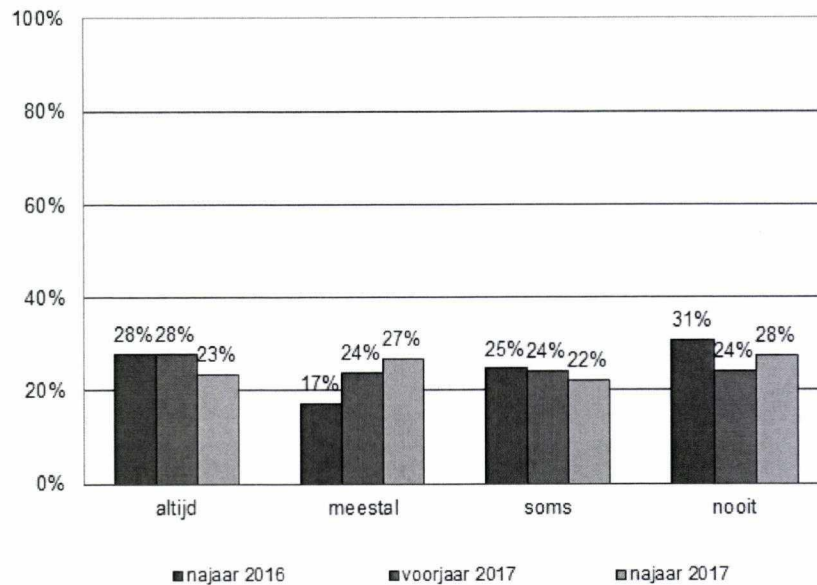
De doelgroep is een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot de terugbelservice. Er is gevraagd of men bekend is met de terugbelservice en zo ja, of men daadwerkelijk wordt gebeld. Van de ondervraagde reizigers geeft 87% aan bekend te zijn met de terugbelservice. Door 83% van de reizigers wordt ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van de terugbelservice. In figuur 2.3 is te zien dat volgens 67% van die reizigers deze service altijd functioneert.



*Figuur 2.3: Wordt u daadwerkelijk gebeld door de terugbelservice? (selectie van reizigers die gebruik maken van de terugbelservice)*

### *Te vroeg-belservice*

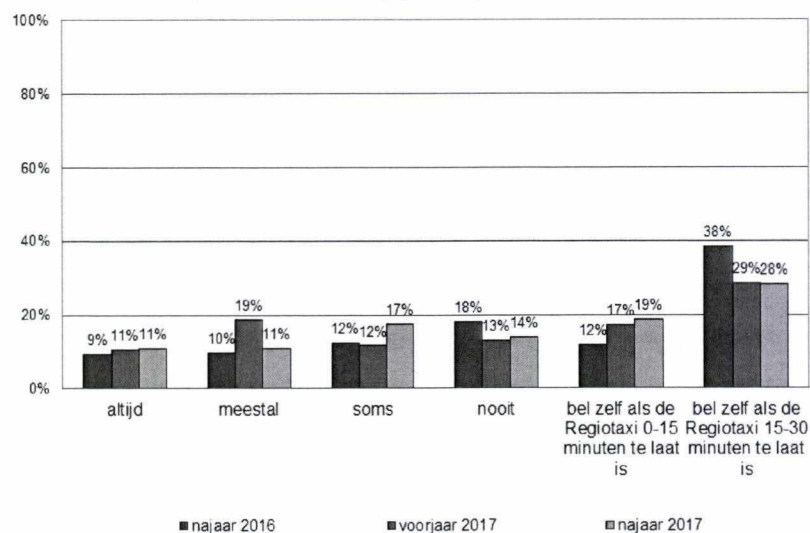
Aan de reizigers is gevraagd of ze door de te vroeg-belservice gebeld worden als de Regiotaxi meer dan een kwartier te vroeg gaat aankomen. Door 32% van de reizigers is aangegeven dat dit niet van toepassing is (omdat de Regiotaxi nooit te vroeg komt). Onder de 78% van de reizigers die aangeeft dat de Regiotaxi wel eens een kwartier of meer te vroeg komt, geeft 28% aan nooit gebeld te worden door de te vroeg-belservice (figuur 2.4).



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

#### Te laat-belservice

Gevraagd is of de reizigers door de te laat-belservice 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). Onder de 79% van de reizigers die aangeeft dat de Regiotaxi wel eens een half uur of meer te laat komt, geeft 47% aan in dat geval zelf te bellen (figuur 2.5).

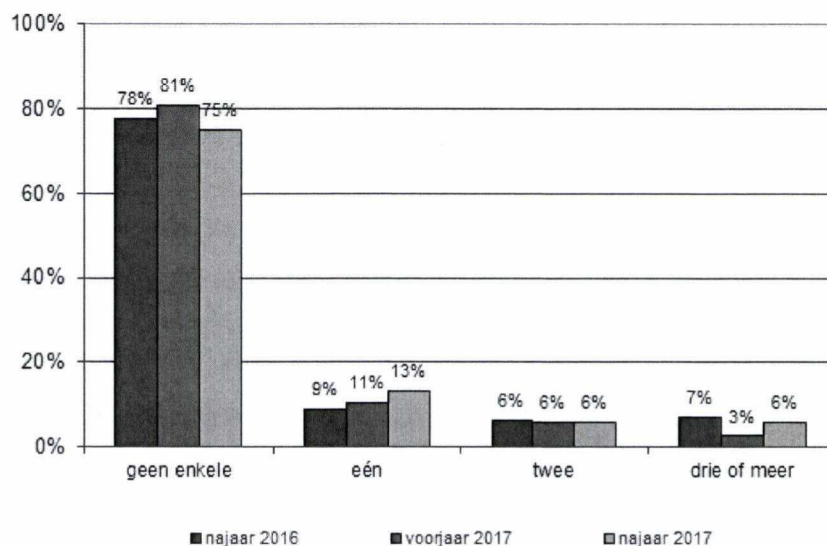


Figuur 2.5: Wordt u gebeld door de te laat-belservice? (selectie van reizigers die wel eens te laat worden opgehaald)



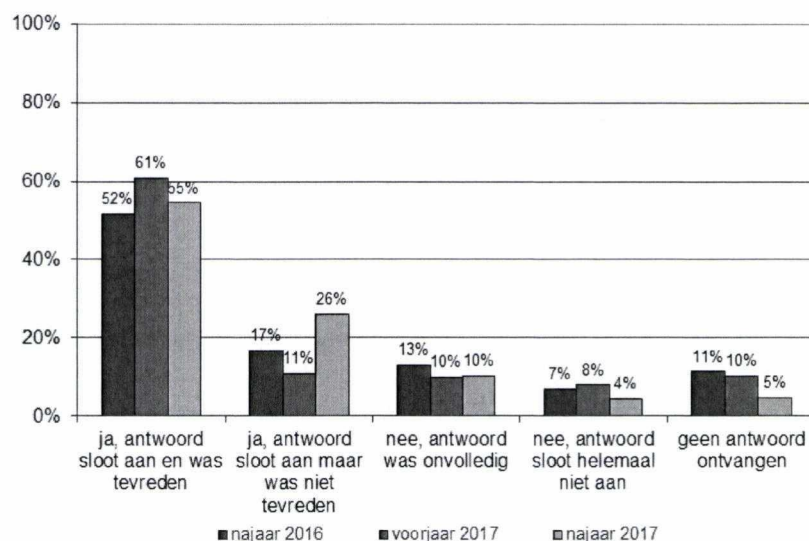
## 2.3 Klachtenafhandeling

Aan de respondenten is gevraagd of zij het afgelopen half jaar weleens een klacht hebben ingediend bij de klachtencentrale. Uit figuur 2.6 blijkt dat 25% van de onder-vraagde reizigers één of meerdere klachten heeft ingediend.



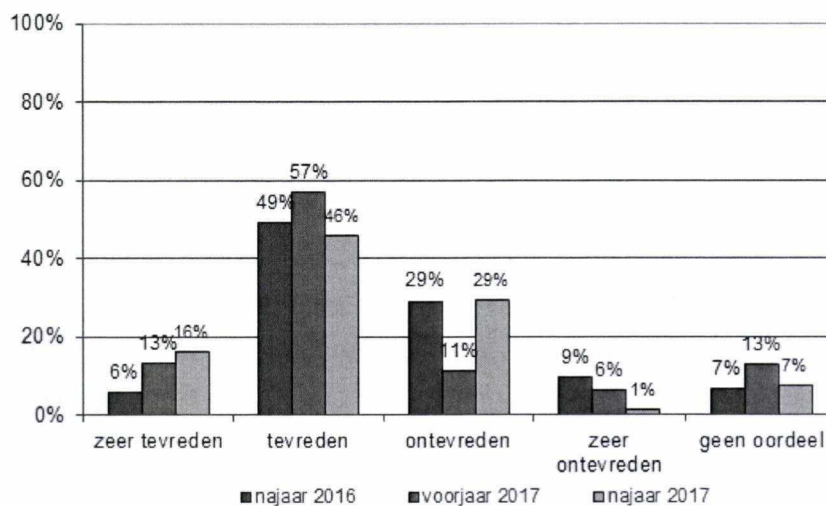
Figuur 2.6: Heeft u het afgelopen half jaar een klacht ingediend?

Onder de reizigers die weleens een klacht hebben ingediend, geeft 81% aan dat het antwoord op de klacht aansloot bij de vraag. Zie figuur 2.7.



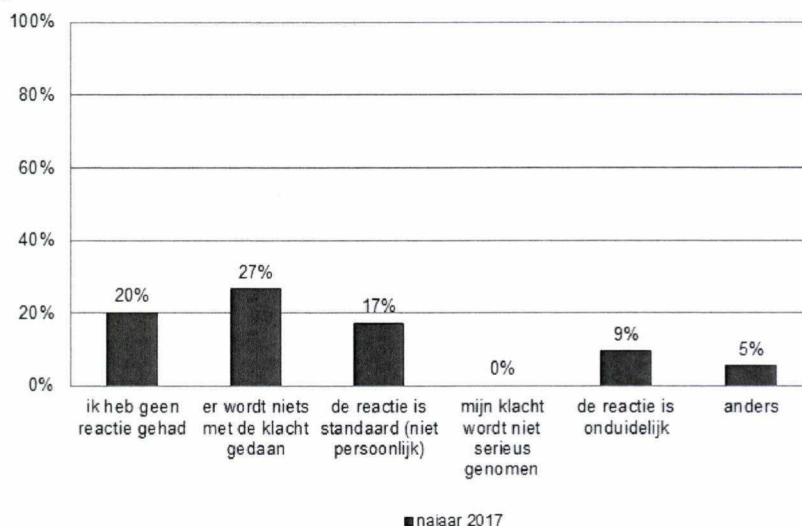
Figuur 2.7: Sloot het antwoord aan op uw klacht? (selectie van reizigers die een of meerdere klachten hebben ingediend)

Figuur 2.8 laat zien dat het percentage van de respondenten dat aangeeft (zeer) tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht(en) 62% is. Tijdens de vorige meting was dit nog 70%.



Figuur 2.8: 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 reden om ontevreden te zijn over de klachtafhandeling, is dat de reactie standaard is. Zie figuur 2.9.

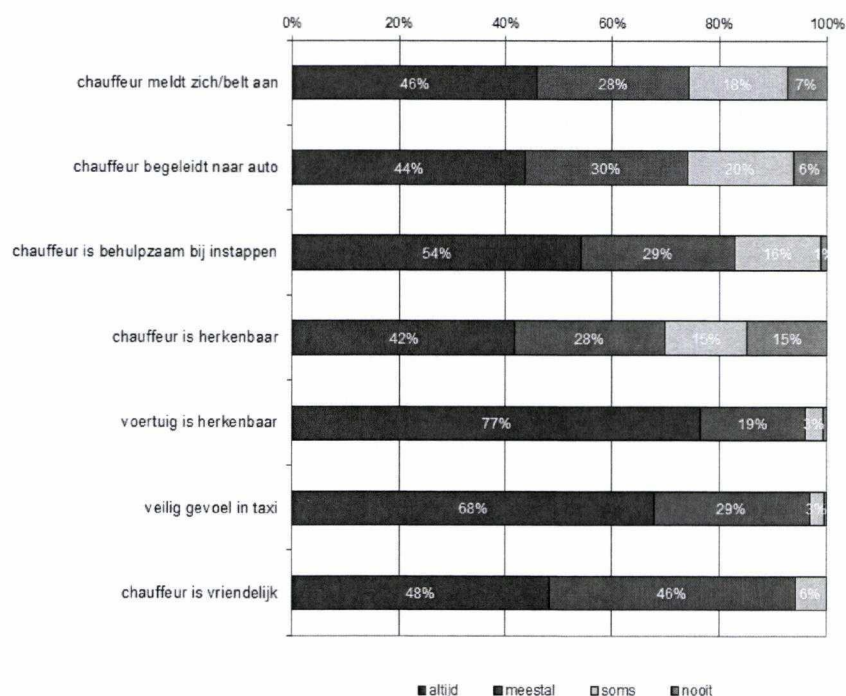


Figuur 2.9: Waarom was u ontevreden over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld? (selectie van reizigers die ontevreden waren over het afhandelen van de klacht, het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven, N=30)

## 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 Regiotaxi-systeem. Figuur 2.10 laat zien welk aandeel van de reizigers aangeeft dat de volgende zaken altijd tot meestal van toepassing zijn:

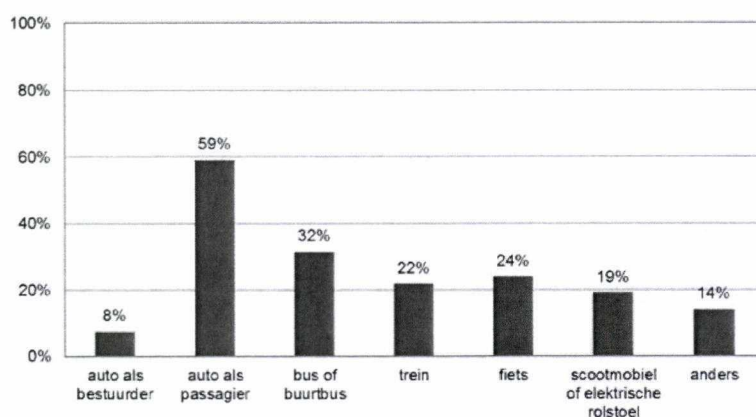
- Chauffeur meldt zich/belt aan: 74% (voorjaar 2017: 77%).
- Chauffeur begeleidt naar auto: 74% (voorjaar 2017: 73%).
- Chauffeur is behulpzaam bij instappen: 83% (voorjaar 2017: 84%).
- Chauffeur is herkenbaar: 70% (voorjaar 2017: 68%).
- Voertuig is herkenbaar: 96% (voorjaar 2017: 96%).
- Veilig gevoel in taxi: 97% (voorjaar 2017: 98%).
- Chauffeur is vriendelijk: 94% (voorjaar 2017: 95%).



Figuur 2.10: Beoordeelde aspecten dienstverlening en herkenbaarheid, najaar 2017

## 2.5 Alternatief vervoer

Van de Regiotaxireizigers heeft 75% aangegeven dat ze ook gebruik maken van andere vervoermiddelen als ze in de regio reizen. Hiervan reist meer dan de helft ook als passagier met de auto (59%) en reist 32% met de bus of buurtbus. Zie figuur 2.11.



*Figuur 2.11: 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 (52%). Daarnaast is het niet te hoeven overstappen genoemd als belangrijke reden (45%). Zie figuur 2.12.



*Figuur 2.12: Van welke andere vervoermiddelen maakt u gebruik naast de Regiotaxi? (het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven)*



# 3

## Prestatiestimulans

### 3.1 De bonusregeling

De vervoerder van Regiotaxi Eemland-Heuvelrug wordt in de gelegenheid gesteld om bij goed presteren een bonus te verdienen. Daar tegenover staat dat bij slecht presteren een malus opgelegd kan worden. Deze regeling heeft als voornaamste doel om de vervoerder te stimuleren om te handelen naar de wensen van de reiziger.

Op de hiernavolgende deelaspecten kan worden gescoord:

1. Informatievoorziening telefonist.
2. Klantvriendelijkheid telefonist.
3. Terugbelservice.
4. Reistijd.
5. Behulpzaamheid/begeleiding chauffeur.
6. Rijgedrag.
7. Stratenkennis.
8. Klantvriendelijkheid chauffeur.
9. Reinheid voertuig.
10. Comfort voertuig.

De provincie Utrecht en de vervoerder ontvangen een separaat bestand met de berekening van de bonusuitkering.

# 4

## Samenvatting en conclusies

### 4.1 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 najaar van 2017 een schriftelijk onderzoek uitgezet onder 1.000 regiopasgebruikers van de regio Eemland - Heuvelrug. Dit resulteerde in 442 (44%) geretourneerde enquêtes.

De resultaten van dit onderzoek in het najaar van 2017 zijn vergeleken met de resultaten van de voorgaande twee onderzoeken. Hierdoor is de ontwikkeling van de kwaliteitsbeleving van de klanten inzichtelijk gemaakt.

## 4.2 Samenvatting van de resultaten

| onderzoeksaspect                                                          | najaar 2016 | voorjaar 2017 | najaar 2017 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|-------------|
| aantal verzonden enquêteformulieren                                       | 1.000       | 1.000         | 1.000       |
| respons                                                                   | 43%         | 41%           | 44%         |
| <i>algemeen rapportcijfer</i>                                             |             |               |             |
| totale populatie (WMO-ers + OV-reizigers)                                 | 8,0         | 8,2           | 8,2         |
| rolstoelgebruikers                                                        | 7,8         | 8,1           | 8,1         |
| <i>best beoordeelde aspecten najaar 2017</i>                              |             |               |             |
| herkenbaarheid voertuig                                                   | 8,3         | 8,4           | 8,3         |
| klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van een klacht | 8,1         | 8,1           | 8,3         |
| <i>slechts beoordeelde aspecten najaar 2017</i>                           |             |               |             |
| reistijd                                                                  | 7,2         | 7,4           | 7,3         |
| bereikbaarheid/wachttijd klachtenmeldpunt                                 | 6,9         | 7,2           | 7,3         |
| <i>terugbelservice</i>                                                    |             |               |             |
| gebeld door terugbelservice? (% ja, altijd)                               | 64%         | 68%           | 67%         |
| <i>klachtafhandeling</i>                                                  |             |               |             |
| geen enkele                                                               | 78%         | 81%           | 75%         |
| drie of meer                                                              | 7%          | 3%            | 6%          |
| tevreden over afhandeling (% (zeer) tevreden)                             | 55%         | 70%           | 62%         |

Tabel 4.1: Samenvatting resultaten

## 4.3 Conclusies

Met het gemiddelde totaaloordeel van een 8,2 kan geconcludeerd worden dat de gebruikers van Regiotaxi Eemland - Heuvelrug tevreden zijn over de dienstverlening. Het gemiddelde oordeel was tijdens de vorige meting ook een 8,2. Voor een groot aantal aspecten geldt dat de waardering hoger is dan de vorige meting of overeenkomt met de meting daarvoor. Alle aspecten scoren een ruime voldoende.

De herkenbaarheid van het voertuig wordt het beste beoordeeld (8,3), gevolgd door de klantvriendelijkheid van de telefoniste (ook een 8,3). Het laagste oordeel is gegeven voor de reistijd en de telefonische bereikbaarheid/wachttijd bij het klachtenmeldpunt (7,3). 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 reizigers die gebruik maken van de terugbelservice geeft 67% aan altijd teruggebeld te worden door de terugbelservice. Door 75% van de reizigers is geen klacht ingediend. Van de reizigers die één of meerdere klachten hebben ingediend, is 81% tevreden over de afhandeling van de klacht. Tijdens de vorige meting was dit aandeel 72%.

# Bijlage 1

## Vragenlijst



Amersfoort

## Klanttevredenheid Regiotaxi Eemland-Heuvelrug

De vragen in deze vragenlijst hebben betrekking op de periode juni 2017 tot het moment waarop u de vragenlijst invult (vóór 1 december 2017).

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)
  - ☐ Minder dan 1 keer per maand
  - ☐ 1 tot en met 5 keer per maand
  - ☐ 6 tot en met 15 keer per maand
  - ☐ 16 tot en met 25 keer per maand
  - ☐ Meer dan 25 keer per maand
2. Maakt u ook wel eens gebruik van andere vervoermiddelen als u reist in de regio?
  - ☐ Ja, ik maak ook gebruik van andere vervoermiddelen in de regio
  - ☐ 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)
  - ☐ Auto als bestuurder
  - ☐ Auto als passagier
  - ☐ Bus of buurtbus
  - ☐ Trein
  - ☐ Fiets
  - ☐ Scootmobiel of elektrische rolstoel
  - ☐ Anders, namelijk
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)
  - ☐ Regiotaxi is goedkoper
  - ☐ Regiotaxi is sneller
  - ☐ Regiotaxi is veiliger
  - ☐ Met de Regiotaxi hoef ik niet over te stappen
  - ☐ Het andere vervoermiddel is niet altijd beschikbaar
  - ☐ Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen
  - ☐ Anders, namelijk

### Terugbelservice

5. Bent u bekend met de terugbelservice van de Regiotaxi?
  - ☐ Ja, ik maak daar wel eens gebruik van
  - ☐ Nee -> naar vraag 7
  - ☐ Ja, maar daar maak ik geen gebruik van -> naar vraag 7
6. Wordt u daadwerkelijk gebeld door de terugbelservice van de Regiotaxi?
  - ☐ Ja, altijd
  - ☐ Nee, er is nooit gebeld
  - ☐ Ja, maar niet altijd



395

### 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?

- |                                  |                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Altijd  | <input type="checkbox"/> Nooit                                                  |
| <input type="checkbox"/> Meestal | <input type="checkbox"/> Niet van toepassing (de Regiotaxi komt nooit te vroeg) |
| <input type="checkbox"/> 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?

- |                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Altijd                                                |
| <input type="checkbox"/> Meestal                                               |
| <input type="checkbox"/> Soms                                                  |
| <input type="checkbox"/> Nooit                                                 |
| <input type="checkbox"/> Ik bel zelf als de Regiotaxi 0-15 minuten te laat is  |
| <input type="checkbox"/> Ik bel zelf als de Regiotaxi 15-30 minuten te laat is |
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing (de Regiotaxi komt nooit te laat) |

### Rolstoel of scootmobielgebruikers

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

- |                                                                   |                                                                         |                                               |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja, aan een rolstoel<br>-> naar vraag 10 | <input type="checkbox"/> Ja, aan een<br>scootmobiel -> naar<br>vraag 11 | <input type="checkbox"/> Nee -> naar vraag 12 |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

### Rolstoelgebruikers

10. Hoe tevreden bent u als rolstoelgebruiker over onderstaande aspecten?

|                                                            | Zeervrededen             | Tevreden                 | Neutraal                 | Ontevreden               | Zeervrededen             |
|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10a. Het voorrijden van het juiste voertuig                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10b. Het veilig vastzetten van de rolstoel in het voertuig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10c. Het veilig vastzetten van u als passagier             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| -> naar vraag 12                                           |                          |                          |                          |                          |                          |

### Gebruikers scootmobiel

11. Hoe tevreden bent u als gebruiker van een scootmobiel over onderstaand aspect?

|                                             | Zeervrededen             | Tevreden                 | Neutraal                 | Ontevreden               | Zeervrededen             |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11a. Het voorrijden van het juiste voertuig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Veiligheid

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

- |                                     |                                      |                                 |
|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Uitstekend | <input type="checkbox"/> Voldoende   | <input type="checkbox"/> Slecht |
| <input type="checkbox"/> Goed       | <input type="checkbox"/> Onvoldoende |                                 |

13. Indien u bij vraag 12 (veiligheid) onvoldoende of slecht heeft aangekruist: kunt u aangeven waarom?

---



---

#### Dienstverlening en herkenbaarheid

14. 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>            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14a. 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"/> |
| 14b. Begeleidt de chauffeur u naar de auto?                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14c. Is de chauffeur behulpzaam bij het instappen?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14d. Is de chauffeur herkenbaar als chauffeur van de Regiotaxi Eemland-Heuvelrug? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14e. Is het voertuig herkenbaar als Regiotaxi Eemland-Heuvelrug?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14f. Heeft u een veilig gevoel in de taxi?                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14g. Is de chauffeur vriendelijk?                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Klachtenafhandeling

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

- ☐ *Geen enkele -> naar vraag 19*
☐ *Eén*
☐ *Twee*
☐ *Drie of meer*

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

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

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

- ☐ *Zeer tevreden -> naar vraag 19*
☐ *Zeer ontevreden*  
☐ *Tevreden -> naar vraag 19*
☐ *Geen oordeel -> naar vraag 19*  
☐ *Ontevreden*

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

- |                                                                     |                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen reactie gehad                  | <input type="checkbox"/> Mijn klacht wordt niet serieus genomen |
| <input type="checkbox"/> Er wordt niets met de klacht gedaan        | <input type="checkbox"/> De reactie is onduidelijk              |
| <input type="checkbox"/> De reactie is standaard (niet persoonlijk) | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk                       |

#### Beoordeling

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

- 19a. Telefonische bereikbaarheid/wachttijd reservering (wachttijd hoort korter te zijn dan 2 minuten) \_\_\_\_\_
- 19b. Informatievoorziening door de telefonist(e) \_\_\_\_\_
- 19c. Klantvriendelijkheid van de telefonist(e) \_\_\_\_\_
- 19d. Terugbelservice om de komst van de taxi te melden (gratis, +/- 5 minuten voor vertrek) \_\_\_\_\_
- 19e. Op tijd vertrekken (binnen een kwartier voor of na de afgesproken vertrektijd) \_\_\_\_\_
- 19f. De reistijd (omrijden door combinatie van ritten is toegestaan) \_\_\_\_\_
- 19g. Behulpzaamheid en begeleiding door de chauffeur \_\_\_\_\_
- 19h. Rijgedrag van de chauffeur \_\_\_\_\_
- 19i. Stratenkennis van de chauffeur \_\_\_\_\_
- 19j. Klantvriendelijkheid van de chauffeur \_\_\_\_\_
- 19k. Reinheid van het voertuig \_\_\_\_\_
- 19l. Comfort van het voertuig \_\_\_\_\_
- 19m. Herkenbaarheid voertuig als Regiotaxi Eemland-Heuvelrug \_\_\_\_\_
- 19n. Telefonische bereikbaarheid/wachttijd bij klachtenmeldpunt \_\_\_\_\_
- 19o. Klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bij het indienen van de klacht \_\_\_\_\_

#### Rapportcijfer Regiotaxi Eemland-Heuvelrug totaal

20. Hoe beoordeelt u Regiotaxi Eemland-Heuvelrug in totaliteit? (rapportcijfer) \_\_\_\_\_

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.

Wilt u de ingevulde vragenlijst vóór 1 december 2017 aan ons retourneren door gebruik te maken van de bijgevoegde antwoordenvelop. Een postzegel is daarbij niet nodig.

Mocht u de antwoordenvelop zijn kwijtgeraakt, dan kunt u de vragenlijst (eveneens zonder postzegel) sturen naar: Goudappel Coffeng BV, Antwoordnummer 9, 7400 VB, Deventer



## Bijlage 2

### Open antwoorden

De hiernavolgende antwoorden zijn eenmalig genoemd.

---

reden onvoldoende of slechte indruk van de veiligheid

---

als vijf mensen op de bank zitten, krijg ik mijn gordel niet om

chauffeurs rijden vaak hard over drempels, houden geen rekening met passagiers en zijn niet altijd vriendelijk

er zijn chauffeurs die rijden slordig, en nemen het niet zo nauw met de aangegeven snelheid

er zijn chauffeurs die roekeloos rijden en soms ook te hard

Laat-belservice, ik wist niet dat dit bestond, niet handig wij moeten dat voor onze zoon doen niet genoeg houvast

omdat het geen goede chauffeurs zijn. grote mond

rijden te hard

rollator is stuk gegaan tijdens een rit

rollator staat niet vast, schuift door de hele auto

sommige chauffeurs dragen zelf geen gordel

soms let de chauffeur niet goed op, en maakt hij vreemde capriolen om toch op de juiste voorsorteerbaan te komen

soms rare opmerkingen van de chauffeur die me als vrouw alleen in een taxi onveilig doet voelen tijdens het rijden wordt vaak de route ingetoetst

vaak worden wij opgehaald door een keurige taxi en soms een soort bestelbusje, zit niet lekker, maakt veel lawaai, kraakt, en wiebelt veel

wel heeft een auto niet-werkende voorste spanbanden, zeer onveilig

ze rijden te snel, en ze bellen doodeng

betrokkene heeft een grote elektrische rolstoel met benen recht vooruit, deze past niet in een caddy, wel in een rolstoelbus; dit geven wij steeds aan, toch komt er zo nu en dan een caddy omdat de chauffeur mobiel belt (privé) tijdens het rijden!

seatbelt heeft maar een betrekkelijke functie in een Caddy Volkswagen

sommige chauffeurs letten niet op de drempels in de weg, dit is niet prettig voor iemand van 80+

sommige chauffeurs rijden extreem hard

de vering van voertuigen is erg slecht, waardoor ik veel pijn heb als hij over hobbels gaat

Ik vind dat er nog al eens te hard gereden wordt

zeer slechte dienstverlening en onduidelijke communicatie

---

*Tabel B2.1: Reden onvoldoende of slechte indruk van de veiligheid*

Vestiging Deventer

Snipperlingsdijk 4

7417 BJ Deventer

T +31 (0570) 666 222

F +31 (0570) 666 888

Postbus 161

7400 AD Deventer

[www.goudappel.nl](http://www.goudappel.nl)

[goudappel@goudappel.nl](mailto:goudappel@goudappel.nl)

adviseurs  
mobiliteit  
**Goudappel  
Coffeng**