

# Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi Holland Rijnland 2017

1<sup>e</sup> conceptversie, oktober 2017





## Inhoud

INLEIDING .....	3
1. PERSOONLIJKE GEGEVENS .....	4
2. UW BOEKING .....	6
3. DE RIT .....	10
4. DE CHAUFFEUR .....	14
5. DE AUTO .....	20
6. KLANTENSERVICE .....	22
7. CONCLUSIE .....	37
BIJLAGE 1: OVERIGE OPMERKINGEN/TOELICHTING .....	27
BIJLAGE 2: FORMULIER KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK ...	39



## Inleiding

In het voorjaar van 2017 was een voorval met de Regiotaxi aanleiding voor de Klankbordgroep Regiotaxi om te verzoeken een mystery-guestonderzoek in de taxi te houden.

Een mystery-guestonderzoek is echter een relatief kostenintensief onderzoek en, in het geval van de Regiotaxi, ook niet voldoende representatief voor de voornaamste doelgroep. Liever wilden wij de reizigers zelf 'aan het woord' laten komen.

Met dit in het achterhoofd is besloten een klanttevredenheidsonderzoek in de vorm van een enquête te beginnen.

De vragenformulieren zijn verspreid via de chauffeurs van de Regiotaxi, de gemeenten, Wmo-raden en de diverse ouderenbonden en gehandicaptenplatforms. Tevens kon de enquête online worden ingevuld.

De enquête is in totaal 270 keer ingevuld. De representativiteit van dit onderzoek is hiermee helaas niet voldoende geborgd. De Regiotaxi kent een bestand van ca. 15.000 pashouders; maandelijks maakt ongeveer een derde van deze pashouders actief gebruik van de Regiotaxi.

Ook de verdeling over de gemeenten geeft niet voor iedere gemeente een voldoende representatief beeld weer.

In de terugontvangen enquêtes zijn niet altijd alle vragen beantwoord. Daarom wordt bij iedere vraag specifiek vermeld hoe groot de respons op deze vraag was.

Vele invullers hebben ook gebruik gemaakt van de vrije velden in de enquête om een toelichting te geven, een klacht of juist een compliment te uiten.

Het is ondoenlijk om al deze aparte opmerkingen letterlijk in deze rapportage over te nemen. Deze zijn, waar mogelijk, onderverdeeld op hun gemeenschappelijke factoren en in algemene bewoordingen toegevoegd.

Waar een gemeente bestaat uit meerdere kernen, zijn de antwoorden opgenomen onder de gemeente waar de kern deel van uitmaakt.



## PERSOONLIJKE GEGEVENS

# 1

De Regiotaxi is een vorm van aanvullend openbaar vervoer en daarom voor iedereen toegankelijk. De reizigers met een Wmo-indicatie maken echter het grootste deel uit met bijna 90% van het totale vervoer. Een groot deel van de reizigers die deze enquête hebben ingevuld zijn ook in het bezit van een Wmo-pas.

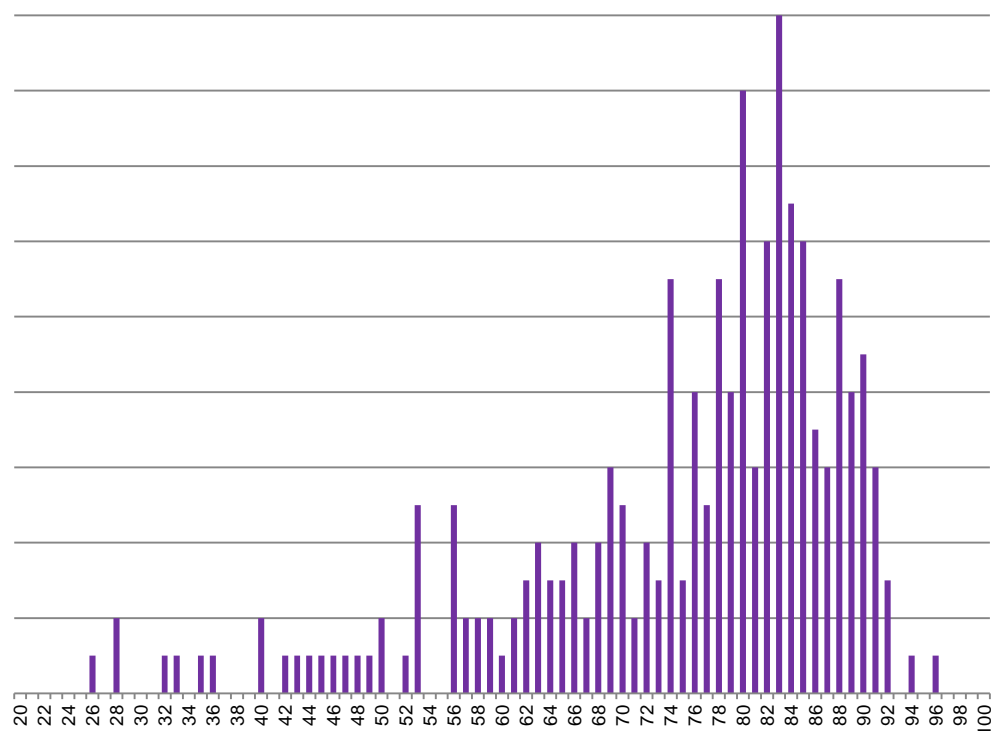
De gemiddelde leeftijd van de respondenten op deze enquête bedraagt 75 jaar; bijna driekwart van de antwoorden is gegeven door vrouwen.

Opvallend ook binnen dit hoofdstuk is de herkomst van de respondenten: de gemeenten Alphen aan den Rijn en Leiderdorp, vormen met respectievelijk 72 en 66 antwoorden meer dan 50% van het totaal aantal ingezonden antwoorden.

De vraag m.b.t. de OV-pas is komen te vervallen. De OV-pas kan bij de Regiotaxi aangevraagd worden wanneer men veel gebruik maakt van de Regiotaxi als OV-reiziger. Uit de beantwoording bleek echter dat de invullers dit verwarden met de reguliere OV-chipkaart.

### 1. Leeftijd

257 reacties

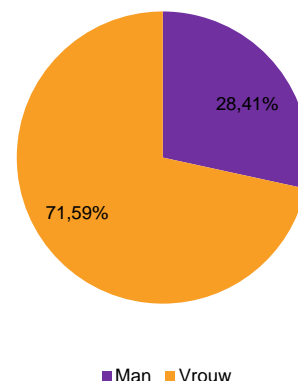




## 2. Geslacht

189 van de 258 reacties is beantwoord door een vrouw; 75 van de 258 reacties is beantwoord door een man.

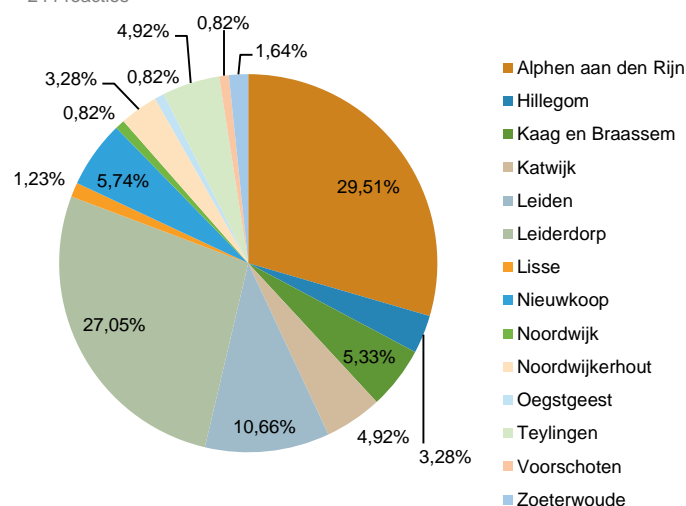
258 reacties



## 3. Woonplaats

Alphen aan den Rijn: 72 reacties;  
 Hillegom: 8 reacties;  
 Kaag en Braassem: 13 reacties;  
 Katwijk: 12 reacties;  
 Leiden: 26 reacties;  
 Leiderdorp: 66 reacties;  
 Lisse: 3 reacties;  
 Nieuwkoop: 14 reacties;  
 Noordwijk: 2 reacties;  
 Noordwijkerhout: 8 reacties;  
 Oegstgeest: 2 reacties;  
 Teylingen: 12 reacties;  
 Voorschoten: 2 reacties;  
 Zoeterwoude: 4 reacties.

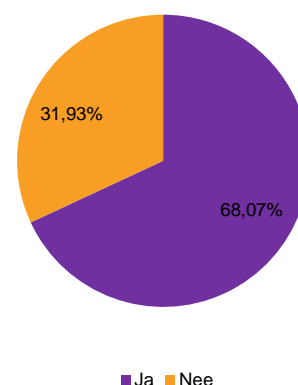
244 reacties



## 4. Bent u in het bezit van een Wmo-pas?

162 van de 238 respondenten is in het bezit van een Wmo-pas; 76 respondenten hebben geen Wmo-pas.

238 reacties



## 5. Bent u in het bezit van een OV-pas?

Deze vraag is komen te vervallen. Uit de beantwoording bleek dat de invullers dachten dat de reguliere OV-chipkaart bedoeld werd.



## UW BOEKING

# 2

In dit deel van de enquête wordt ingegaan op de wijze waarop de reizigers hun rit boeken, de diverse stappen die hierbij door de telefonist(e) worden gevolgd om een zo volledig mogelijk beeld van de boeking te krijgen en hoe de klant deze service ervaart.

Bijna 94% van de respondenten boekt zijn/haar rit telefonisch; de optie om via Internet te boeken wordt maar door een heel klein deel van de reizigers gebruikt en hiervan is een groot deel niet tevreden over de gebruiksvriendelijkheid hiervan.

In de enquête wordt gevraagd naar de diverse stappen die de telefonist(e) zou moeten volgen tijdens de boeking: het melden met de naam van de Regiotaxi, eventuele hulpmiddelen en begeleiders die meereizen, over de mogelijkheid van de terugbelservice en alle afspraken met betrekking tot de rit

De terugbelservice is een service die, in principe, standaard wordt aangeboden en hoeft daarom niet specifiek door de telefonist(e) vermeld te worden, wat zich ook vertaalt in de uitslag hier. Het nummer waarop de reiziger te bereiken is dient in de laatste stappen van de boeking uiteraard wel gecontroleerd te worden.

De mogelijkheid tot vrije-opmerkingen, hier, en aan het eind van de enquête roepen ook flink wat reacties op over de wachttijd aan de telefoon.

Tenslotte is gevraagd hoe klantvriendelijk men de telefonistes vindt en welk rapportcijfer men aan het telefonisch boeken zou willen toekennen.

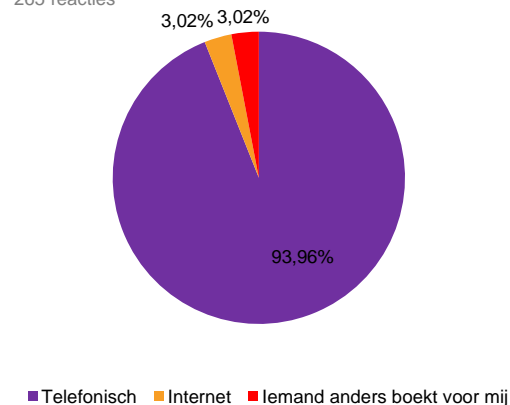
Deze laatste kwam gemiddeld uit op een 7,5.

*Waar mogelijk zijn opmerkingen uit het veld 'Overige opmerkingen/toelichting' hieronder opgenomen onder de desbetreffende categorieën.*

### 6. Boekt u uw ritten telefonisch of via Internet?

249 van de 265 respondenten boekt de rit telefonisch; 8 respondenten maken gebruik van de mogelijkheid om online te boeken en eveneens 8 respondenten laten de boeking door iemand anders uitvoeren. In dit laatste geval kon een deel van de vragen (8 t/m 15) overgeslagen worden.

265 reacties





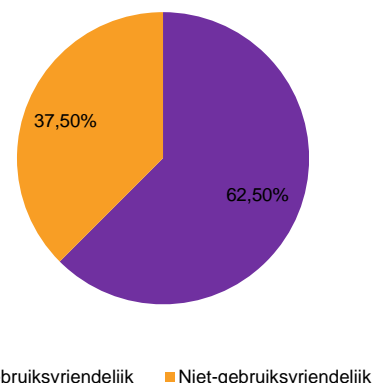
## 7. Wat vindt u van het online boeken van uw rit?

5 van de 8 respondenten vindt het online boeken een gebruiksvriendelijke mogelijkheid; 3 respondenten vinden dit niet-gebruiksvriendelijk.

Maar ook de gebruikers die aangeven het systeem wel gebruiksvriendelijk te vinden, maken toch enige opmerkingen hierover.

Met name het niet kunnen herhalen van meerdere ritten binnen een cyclus wordt hierbij vaak opgemerkt; de gegevens moeten per rit opnieuw ingevoerd worden. Ook wordt genoemd dat het systeem geen ruimte biedt om afwijkingen in te kunnen voeren, dat de wijze van registratie onduidelijk is en het niet mogelijk is om op gewenste aankomsttijd te kunnen boeken. Deze laatste opmerking is correct; dit is planningstechnisch niet haalbaar.

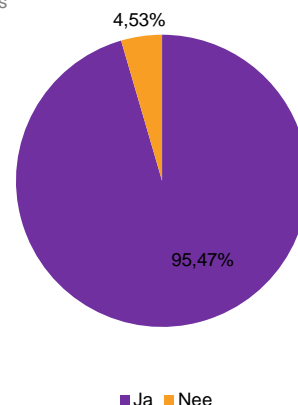
8 reacties



## 8. Meldt de telefonist(e) zich met de naam van de Regiotaxi?

232 van de 243 respondenten geven aan dat de telefonist(e) zich aan de telefoon meldt met de naam van de Regiotaxi; 11 reacties geven anders aan.

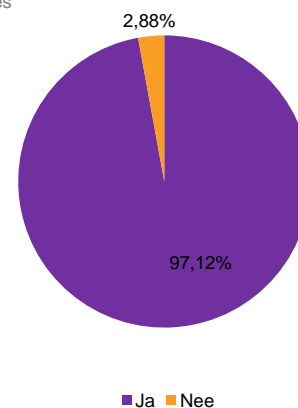
243 reacties



## 9. Vraagt de telefonist(e) of u met hulpmiddelen (rolstoel, rollator) of bagage reist?

236 van de 243 respondenten melden dat de telefonist(e) informeert naar eventuele hulpmiddelen die op de reis worden meegenomen; 7 respondenten geven aan dat dit niet het geval was.

243 reacties



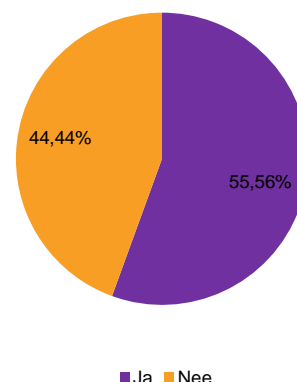


## 10. Vraagt de telefonist(e) of u met een begeleider reist?

243 reacties

135 van de 243 respondenten geven aan dat de telefonist(e) vraagt naar een eventuele begeleider die meegaat; bij 108 respondenten is dat niet het geval.

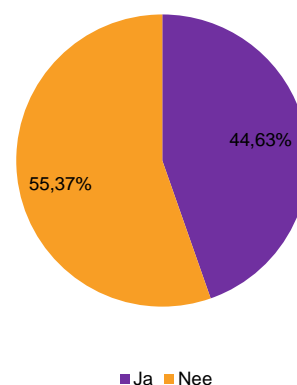
Dit kan uitgelegd worden doordat dit vaak al bekend is en dit reeds vermeld staat bij de gegevens van de reiziger. Een begeleider hoeft echter niet altijd mee te reizen en in dit licht zal de vraag toch meer aandacht moeten krijgen. Dit wordt als aandachtspunt richting de vervoerder meegenomen.



## 11. Informeert de telefonist(e) u over de mogelijkheid van de terugbelservice (melding dat de taxi er aan komt)?

242 reacties

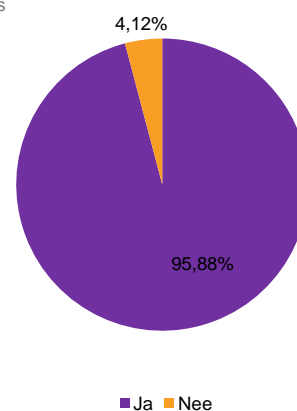
108 van de 242 respondenten op deze vraag geven aan dat de telefonist(e) hem of haar informeert over de terugbelservice. 134 respondenten geven aan dat dit bij hem/haar niet het geval is. Deze dienst wordt, in principe, standaard aangeboden en hoeft dan ook niet perse door de telefonist(e) benoemd te worden. Echter blijkt uit de beantwoording onder vraag 17 over de terugbelservice dat de reiziger deze service toch vaak mist; dit punt zal dan ook ter bespreking met de vervoerder opgenomen worden.



## 12. Herhaalt de telefonist(e) de gemaakte afspraken over de bestelde rit?

243 reacties

233 van de 243 respondenten geven aan dat de telefonist(e) het gesprek besluit met alle afspraken die op deze rit van toepassing zijn. 10 respondenten ervaren dit niet zo.



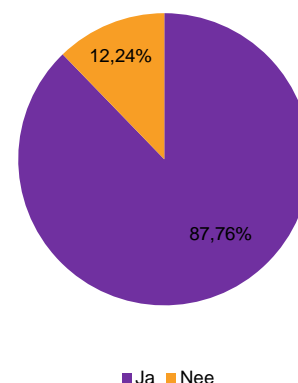




### 13. Informeert de telefonist(e) u over de kosten van de rit?

245 reacties

Op de vraag of de telefonist(e) ook melding maakt hoeveel de rit gaat kosten, antwoordden 215 van de 245 respondenten positief; 30 respondenten geven aan dat dit niet het geval was.



### 14. Hoe klantvriendelijk vindt u de telefonist(e) bij de ritaanvraag?

247 reacties

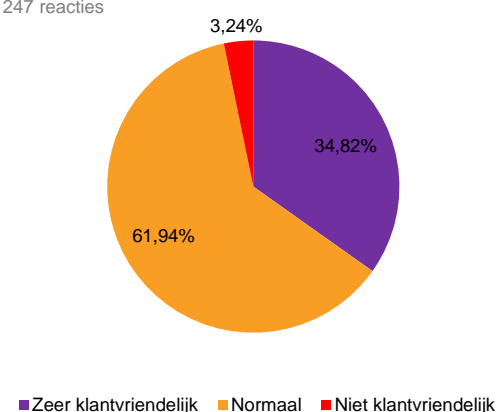
86 van de 247 respondenten geven aan de service van de telefonist(e) zeer klantvriendelijk te vinden. Het merendeel, 153 respondenten, vindt de service hier normaal, terwijl 8 klanten deze als niet-klantvriendelijk ervaren.

In het vrije-opmerkingenvak wordt nog 12x aangegeven dat de telefonistes altijd erg vriendelijk/beleefd zijn.

6 schrijvers geven aan dat het afhangt van wie je aan de lijn krijgt hoe plezierig het contact verloopt en 7 respondenten schrijven dat ze het contact soms wel eens ongeduldig of kortaf ervaren. 2 schrijvers ervaren het contact als sikkeneurig/onvriendelijk.

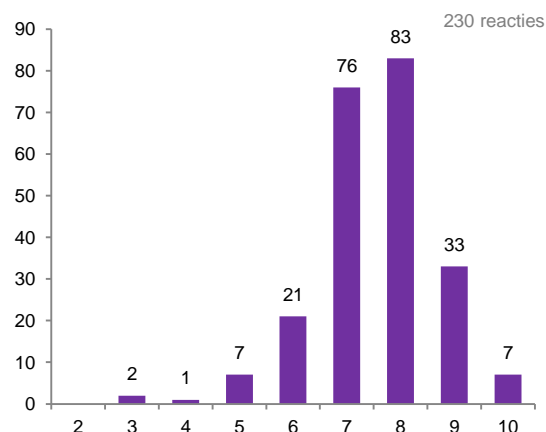
3 respondenten merken op dat als zij bellen de telefonist(e) al weet wie er aan de lijn is en 1 schrijver geeft aan dat er tussen hem en de telefonist(e) 'wel eens een geintje' gemaakt wordt.

12 respondenten geven aan dat de wachttijd vaak te lang duurt; dit wordt nog eens 7 maal opgemerkt bij de 'overige opmerkingen' aan het eind van de enquête. 1 opmerking wordt nog geplaatst over de bureaucratie, vanwege de regels die aan het vervoer verbonden zijn en 3 respondenten geven aan dat de taxi niet verscheen als gevolg van een boekingsfout. 1 respondent heeft moeite de terugrit geboekt te krijgen.



### 15. Algemeen rapportcijfer reserveercentrale

De reserveercentrale wordt gemiddeld, uit 230 reacties, met een 7,5 gewaardeerd.





## DE RIT

# 3

■ Volgens de vervoersvoorwaarden dient 95% van de ritaanvragen op tijd – d.w.z. binnen de toegestane marges van een kwartier voor tot een kwartier na de gewenste ophaaltijd – gereden te worden. Blijkens de maandelijks aangeleverde managementrapportages worden deze percentages, tot dusver, ook altijd behaald.

In dit deel van de enquête worden de reizigers onder meer gevraagd of de Regiotaxi op tijd bij ze voor komt rijden. Ook het gebruik van de terugbelservice is een belangrijk onderdeel. Deze was altijd al beschikbaar op aanvraag, maar sinds 1 januari van dit jaar dient deze standaard aangeboden te worden. De maandelijks managementrapportages geven weer dat ca. 90% van de reizigers door de chauffeur bereikt worden.

De te-laatbelservice moet reizigers bij vertraging zo snel mogelijk opbellen, maar in ieder geval uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd (inclusief marge) om hem/haar te informeren over de duur van de vertraging.

Ook wordt gevraagd of de reiziger meestal rechtstreeks naar de bestemming wordt gereden of dat ook andere passagiers worden opgehaald of afgezet. Dat dit laatste inherent is aan het Regiotaxisysteem blijkt wel uit de beantwoording waarin meer dan drie-vierde van de respondenten aangeeft dat er ook meestal andere passagiers meegaan.

Eventuele problemen bij het ophalen op centrale locaties worden tevens nagevraagd; hieruit zouden oorzaken van loosritten – waarbij reiziger en chauffeur elkaar mislopen – kunnen blijken.

Ook de wijze van afrekening van de rit is nagevraagd. Driekwart van de ritten wordt nog altijd contant afgerekend en vrijwel het volledige resterende kwart maakt gebruik van de mogelijkheid om de ritbijdrage via automatische incasso af te schrijven. Minder dan 1% maakt momenteel gebruik van de mogelijkheid om te pinnen, wat sinds 1 januari van dit jaar in de meeste taxi's mogelijk is.

Het gemiddelde rapportcijfer dat voor de rit wordt toegekend is een 7,0.

*Waar mogelijk zijn opmerkingen uit het veld 'Overige opmerkingen/toelichting' hieronder opgenomen onder de desbetreffende categorieën.*



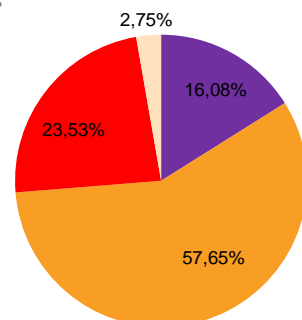
## 16. Komt de Regiotaxi op tijd bij u?

41 van de 255 respondenten geven aan dat de taxi altijd op tijd komt, bij 147 respondenten komt dit regelmatig voor. 60 respondenten geven aan dat de taxi zelden op tijd verschijnt, terwijl 7 van de 255 aangeven dat de taxi nooit op tijd voorkomt.

De Regiotaxi is op tijd als deze de reiziger een kwartier vroeger of later dan de gewenste ophaaltijd ophaalt. Heeft iemand geboekt op aankomsttijd, dan wordt de reiziger uiterlijk op deze tijd afgezet of maximaal een kwartier te vroeg.

Onder de overige opmerkingen, aan het eind van de enquête, wordt nog eens door 24 respondenten aangegeven dat de taxi wel eens te laat komt. Twee maal wordt gemeld dat de taxi helemaal niet kwam opdagen.

255 reacties



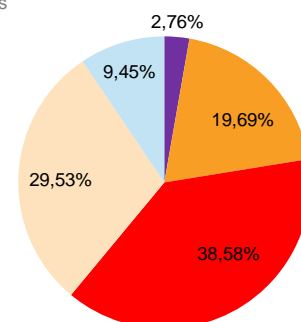
■ Ja, altijd ■ Regelmatig ■ Zelden ■ Nooit

## 17. Wordt u gebeld door de terugbelservice voordat de taxi bij u aankomt?

7 van de 254 respondenten geven aan altijd gebeld te worden wanneer de taxi in aantocht is, 50 respondenten geven aan dat dit regelmatig gebeurt. 98 respondenten kruisten aan dat zij zelden door de terugbelservice worden gebeld en nog eens 75 geven aan dat dit nooit voorkomt. 24 respondenten geven aan geen prijs te stellen op deze service.

Bij de overige opmerkingen wordt nog eens drie maal extra aangegeven dat men graag gebeld zou willen worden door de terugbelservice.

254 reacties



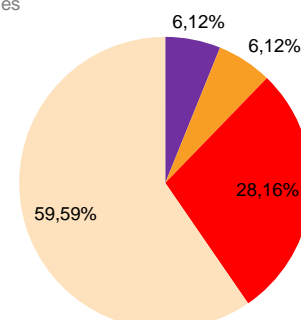
■ Ja, altijd ■ Regelmatig ■ Zelden ■ Nooit ■ Niet gewenst

Deze uitkomsten zijn ook voor de vervoerder zeer van belang. Niet alleen is de terugbelservice een prettige service voor de klanten, maar ook reizigers die al in de taxi zitten hoeven hierdoor minder lang te wachten en het aantal loosritten<sup>1</sup> wordt er door teruggebracht. Tevens is de terugbelservice een verplicht element volgens het Programma van Eisen

## 18. Alleen bij vertraging: Indien uw taxi meer dan 5 minuten vertraagd is, wordt u hier dan over gebeld?

Dit is een lastige uitslag om te interpreteren. 146 van de 245 respondenten geven aan nooit gebeld te worden wanneer de taxi meer dan 5 minuten vertraagd is en nog eens 69

245 reacties



■ Ja, altijd ■ Regelmatig ■ Zelden ■ Nooit

<sup>1</sup> Om eender welke reden kan het gebeuren dat chauffeur en klant elkaar misloper gesproken over een loosrit. De klant wordt in een dergelijk geval op de hoogte gesteld geweest middels een kaartje in de bus.



respondenten geven aan dat dit zelden gebeurt. Slechts 15 respondenten geven aan dat dit altijd gebeurt en nog eens 15 dat dit regelmatig voorkomt. Ook bij de overige opmerkingen wordt nog drie maal genoemd dat men graag een telefoontje krijgt in geval van vertraging.

Belangrijk bij deze uitslag is om vast te stellen hoe de respondenten deze vraag hebben opgevat. De te-laatservice belt een reiziger wanneer de rit meer dan 5 minuten is vertraagd, gerekend vanaf de 15 minuten marge die hier bijkomen. Af te vragen valt het of de respondenten dit hebben gelezen als vijf minuten gerekend vanaf hun gewenste vertrektijd.

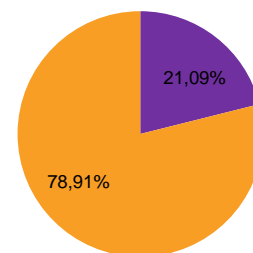
Ook het feit dat dit een nieuwe service is, sinds 1 januari 2017, kan bijdragen aan de beantwoording. Aangezien de te-laatservice voor de vervoerder zelf ook een grote toegevoegde waarde heeft (o.a. doordat loosritten worden voorkomen), zal deze uitkomst nader met hem besproken worden.

### 19. Wordt u meestal rechtstreeks naar uw bestemming gereden of worden er onderweg nog andere passagiers opgehaald/afgezet?

202 van de 256 respondenten geven aan dat tijdens de rit meestal andere passagiers worden opgehaald en/of afgezet. 54 respondenten geven aan meestal rechtstreeks naar de bestemming te worden gereden.

Eén keer werd hier nog met de hand bijgeschreven dat de reiziger het geen probleem vond om gecombineerd te worden; zes maal wordt opgemerkt dat men een bepaalde combinatie te lang vond duren.

256 reacties



- Ik word meestal rechtstreeks naar mijn bestemming gereden
- Er worden meestal andere passagier(s) opgehaald / afgezet

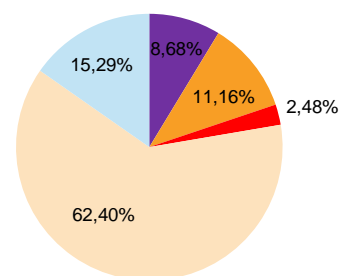
### 20. Heeft u wel eens problemen ondervonden bij het ophalen door de Regiotaxi op centrale locaties?

21 van de 242 respondenten geven aan dat het hem/haar wel eens is overkomen dat de chauffeur hem/haar niet kon vinden op een centrale locatie; bij 27 respondenten gebeurde het dat de chauffeur het exacte adres niet of moeilijk kon vinden.

Bij 6 respondenten was de Regiotaxi niet of moeilijk herkenbaar als Regiotaxi. In het geval er door drukte geen bestickerde taxi beschikbaar is, wordt een reguliere taxi(bus) ingezet, waarbij een bordje (A4-formaat) achter de voorruit geplaatst moet worden t.b.v. de herkenbaarheid.

151 respondenten hebben hier geen problemen bij ondervonden.

242 reacties



- Ja, de chauffeur kon mij niet vinden
- Ja, de chauffeur kon het exacte adres niet/moeilijk vinden
- Ja, de Regiotaxi was niet herkenbaar
- Nee
- Anders, namelijk



In het vrije-opmerkingenvak worden diverse reacties opgeschreven. Hierbij komen ook de vooraf ingevulde mogelijkheden van hierboven wederom ter sprake: Twee maal wordt nog eens gemeld dat de chauffeur de reiziger niet kon vinden en ook nog eens twee maal dat de chauffeur het adres niet kon vinden. Ook wordt nog één keer gemeld dat de taxi niet herkenbaar was, door een afwijkende kleur.

Negen maal wordt gemeld dat de taxi wel eens te laat komt en vijf schrijvers merken op wel eens helemaal geen taxi gezien te hebben. Drie keer was er sprake van een boekingsfout, waardoor de rit in het geheel niet gestart werd.

Drie keer wordt er geschreven dat men de wachttijden i.v.m. het een uur van tevoren boeken erg lang vindt; vier keer gebeurde het daarentegen ook dat de taxi te vroeg kwam en de reiziger nog niet klaar was om mee te gaan.

Twee keer wordt gemeld dat men niet is gebeld door de terugbelservice, terwijl dit wel gewenst was.

'Geen wisselgeld', 'een onvriendelijke chauffeur', 'een te volle taxi', 'de verkeerde persoon is meegenomen', 'taxi stond op de verkeerde plaats' zijn klachten die allemaal één keer gemeld worden.

Eén schrijver spijt het dat er bij het Groene-Hartziekenhuis in Gouda geen half-uurservice<sup>2</sup> is en één reiziger merkt op dat medereizigers niet altijd op tijd klaar staan, wanneer de taxi voor komt rijden.

Nog één schrijver wil opmerken dat alles goed verzorgd is en een ander geeft aan nooit problemen te ervaren.

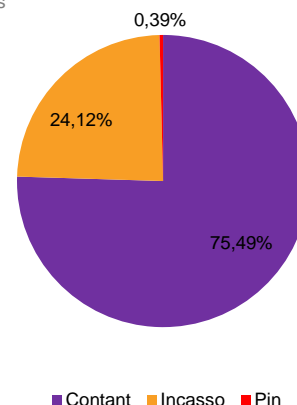
## 21. Hoe betaalt u meestal uw rit?

194 van de 257 respondenten betalen de rit contant bij de chauffeur; 62 respondenten laten het bedrag automatisch van de bankrekening afboeken.

Op alle 257 reacties is slechts één keer geantwoord dat men met Pin betaalt. (1 maal geeft iemand aan deze mogelijkheid juist te missen.)

Dit komt ook overeen met de ervaringen van de vervoerders hiermee. De mogelijkheid om te pinnen bestaat sinds 1 januari van dit jaar, maar de gehoopte toevlucht hiertoe blijft vooralsnog uit.

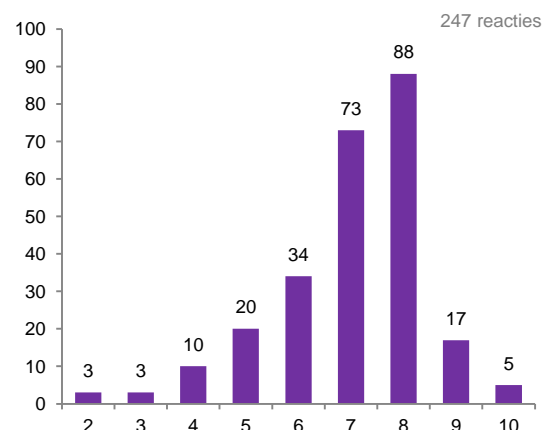
257 reacties



## 22. Algemeen rapportcijfer over uw rit

De uitvoering van de rit wordt gemiddeld, uit 247 reacties, met een 7,0 gewaardeerd.

<sup>2</sup> Bij de ziekenhuizen in de regio kan de taxi een half uur van tevoren worden besteld, in plaats van één uur.





## DE CHAUFFEUR

# 4.

Chauffeurs dienen te beschikken over een EHBO-opleiding, die daarna jaarlijks herhaald wordt. Ook volgen de chauffeurs in het kader van het TX-Keur jaarlijks een algemene (bedrijfs-) cursus, waarbij sociale vaardigheden, omgang met verschillende passagiers, praktijksituaties uit het Regiotaxi- vervoer, klachten, calamiteiten, verkeersregels en andere wet- en regelgeving naar voren komen. Ook jaarlijks wordt de specifieke (bedrijfs-) cursus gevolgd, waarbij o.a. door middel van rollenspellen de thema's 'Beperkingen van de doelgroep/omgaan met de doelgroep', 'De chauffeur als professional' en 'Communicatie' de revue passeren. Daarnaast volgen de chauffeurs ook nog de module 'assistentie verlening gehandicapten' en rolstoelvoertuigchauffeurs volgens ook nog de cursus 'rolstoelvervoer en ergonomie'.

In de enquête wordt ingegaan op de diverse stappen die de chauffeur volgt vanaf het moment van ophalen van de passagier tot waardering van diverse meer persoonlijke aspecten van de chauffeur, zoals rijstijl, persoonlijke verzorging en behulpzaamheid.

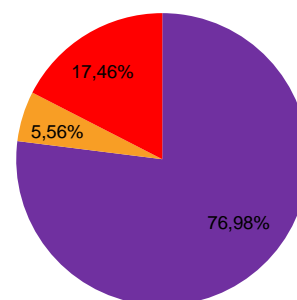
Het gemiddelde rapportcijfer dat aan de chauffeur wordt toegekend is een 7,6.

*Waar mogelijk zijn opmerkingen uit het veld 'Overige opmerkingen/toelichting' hieronder opgenomen onder de desbetreffende categorieën.*

### 23. Belt de chauffeur aan bij het ophaaladres of meldt hij zich bij de receptie (bijvoorbeeld in een ziekenhuis)?

252 reacties

194 van de 252 respondenten geven aan dat de chauffeur ofwel aanbelt bij het ophaaladres of zich meldt bij de receptie; 14 respondenten geven aan dat dit niet gebeurt. 44 respondenten maken hier gebruik van het vrije-invulvak. Vijf respondenten geven hier alsnog aan dat de chauffeur aanbelt of zich meldt bij de receptie.



■ Ja ■ Nee ■ Anders, namelijk

Niet minder dan 23 keer wordt aangegeven dat men zelf op een bepaalde locatie klaar zit en wacht op de taxi en nog eens negen keer wordt aangegeven dat men op de uitkijk zit en direct naar buiten gaat wanneer de taxi aankomt.

Zes keer wordt aangegeven dat de chauffeur de reiziger van een bepaalde plek binnen het ziekenhuis afhaalt.



Drie van de 'ja'-invullers nuanceren hun antwoord nog enigszins, door te melden dat dit niet altijd het geval is.

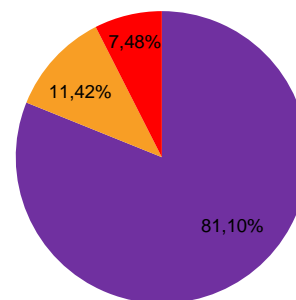
Eén respondent merkt op dat hij/zij gebruik maakt van de terugbelservice en dat dit prima werkt; één andere respondent geeft aan deze service juist te missen.

Ook drie keer wordt gemeld dat het op- of afhaalhaaladres soms problematisch is.

## 24. Helpt de chauffeur u bij het in- en uitstappen?

206 van de 254 respondenten geven aan dat de chauffeur behulpzaam is bij het in- en uitstappen; 29 respondenten melden dat dit niet het geval is. 19 van de 254 respondenten geven aan hier geen behoefte aan te hebben.

254 reacties

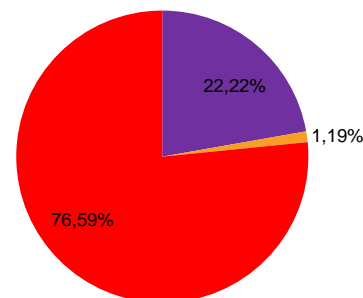


■ Ja ■ Nee ■ Niet gewenst

## 25. Indien van toepassing: Zet de chauffeur uw rolstoel goed vast?

Voor 193 van de 252 respondenten gaat deze vraag in het geheel niet op. 56 respondenten geven aan dat de chauffeur de rolstoel goed vastzet; drie van de respondenten geven aan dat dit niet het geval was.

252 reacties

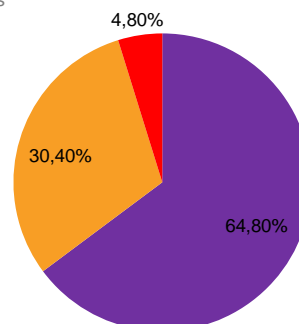


■ Ja ■ Nee ■ N.v.t.

## 26. Helpt de chauffeur u met de gordels?

162 van de 250 respondenten geven aan dat de chauffeur behulpzaam is met het omdoen van de gordels. 76 respondenten geven aan deze hulp niet nodig te hebben, terwijl 12 respondenten deze hulp wel hadden willen hebben, maar niet hebben gekregen

250 reacties



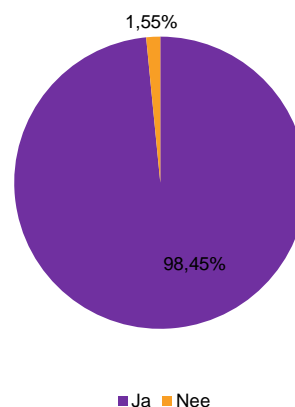
■ Ja  
■ Nee, niet nodig  
■ Nee, maar dit had ik wel op prijs gesteld



## 27. Heeft u tijdens de rit uw gordel goed om? Ook in de rolstoel?

254 van de 258 respondenten geven aan dat tijdens de rit de gordel goed omzit; 4 respondenten melden dat dit niet het geval was.

258 reacties

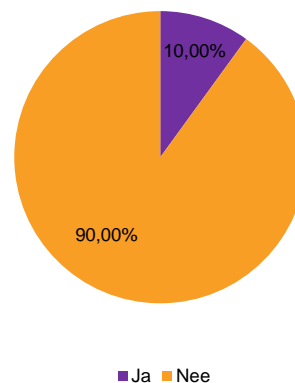


## 28. Vraagt de chauffeur om uw vervoerspas?

225 van de 250 respondenten geven aan dat de chauffeur niet om de vervoerspas vraagt; 25 respondenten geven aan dat dit wel gebeurt.

In principe is de pas nodig om de rit te kunnen starten en dient de chauffeur hier ook om vragen. De chauffeur heeft echter ook de mogelijkheid om de rit te starten via de BCT (boordcomputer); om tijdsredenen (de klant moet vaak het pasje nog opzoeken) geeft de chauffeur hier, blijkens de reacties, vaak de voorkeur aan.

250 reacties



## 29. Hoe waardeert u, over het algemeen, de rijstijl van de chauffeur?

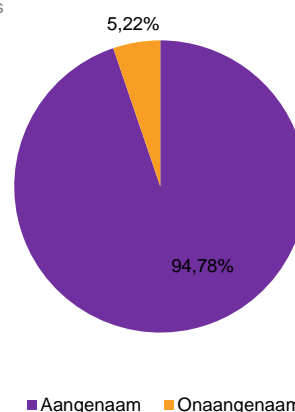
De rijstijl van de chauffeur wordt door 236 van de 249 respondenten als aangenaam ervaren; 13 respondenten denken hier anders over.

Het vrije-invulvak wordt ook hier veelvuldig gebruikt.

Twaalf maal wordt hier opgemerkt dat de meeste chauffeurs goed rijden, maar een enkeling niet; tien schrijvers vinden de ene chauffeur beter dan de andere.

Obstakels, zoals verkeersdrempels en rotondes worden acht keer opgemerkt als onaangenaam in de taxi, terwijl te hard/roekeloos rijden zes maal wordt opgemerkt.

249 reacties







Drie maal wordt opgemerkt dat het voorkomt dat de chauffeur het adres niet kan vinden.

Twee keer wordt opgemerkt dat de chauffeur abrupt remde, waarbij in één geval de scootmobiel naar voren schoot (dit had verder geen persoonlijke consequenties tot gevolg) en ook twee keer wordt opgemerkt dat de chauffeur niet erg behulpzaam was.

Eén reiziger vindt het reizen in een rolstoel onaangenaam, één reiziger is niet altijd blij met de reistijd en één maal wordt opgemerkt dat de rijstijl ook afhankelijk is van de situatie die de chauffeur onderweg tegenkomt.

Drie maal wordt opgemerkt dat er goede chauffeurs rijden; 'oplettend', 'meestal redelijk goed', 'netjes', 'normaal', 'geen klagen', 'redelijk' en 'rustig en veilig' zijn opmerkingen die ook allemaal een keer de revue passeren en één reiziger wil een 10 plus een griffel uitreiken.

### 30. Wat is uw indruk van de persoonlijke verzorging van de chauffeurs?

253 reacties

243 van de 253 respondenten beoordelen de persoonlijke verzorging van de chauffeurs als verzorgd/correct.  
10 respondenten geven aan hier anders over te denken.

Ook hier wordt het vrij-invulvak wederom veelvuldig benut.

20 van de respondenten wil hier de kanttkening bij plaatsen dat dit per chauffeur kan schelen; 2 hiervan merken op dat dames wel altijd netjes zijn, heren niet altijd en 1 keer wordt opgemerkt dat m.n. de oudere chauffeurs wel goed verzorgd zijn.

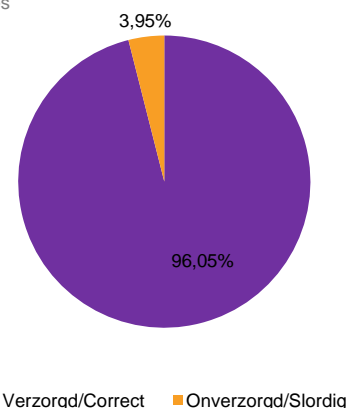
Zes maal wordt er melding gedaan over lichaamsgeur en/of rookgeur.

Drie respondenten zijn van mening dat de chauffeurs slecht gekleed en onverzorgd zijn.

Zeven respondenten melden dat zij de chauffeurs overwegend netjes gekleed vinden; één hiervan merkt speciaal op hier positief over te zijn.

Eén maal wordt geschreven over een chauffeuse op teenslippers (dit leek de respondent een gevaarlijke situatie) en één melding wordt gedaan over een vermoeid uitziende chauffeur.

Eén schrijver merkt op graag wat meer herkenbaarheid te willen zien, bv. in de vorm van een batch of een key-cord. Dit is ook een verplichting volgens het Programma van Eisen.





### 31. Hoe waardeert u de behulpzaamheid van de chauffeur in algemene zin?

De behulpzaamheid van de chauffeur in algemene zin wordt door 116 van de 261 respondenten als (zeer) goed ervaren, 137 respondenten vinden deze voldoende. 8 respondenten zijn hier ontevreden over en geven een onvoldoende.

Ook hier wordt 16 maal de nuance gemaakt dat het wel kan verschillen per chauffeur hoe behulpzaam deze is en twee maal wordt opgemerkt dat de oudere chauffeurs vaak behulpzamer zijn.

Twee maal werd opgemerkt dat de chauffeur onvriendelijk reageerde toen een hond met de reiziger meeinging, waaronder één maal een hulphond. Twee maal wordt aangegeven dat de chauffeur de weg niet kon vinden.

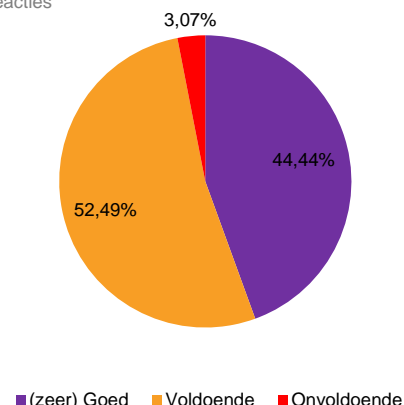
Eenmalige opmerkingen behelzen onder meer 'Helpen nooit', 'Ik moet soms vragen om hulp', 'Soms onvriendelijk', maar ook 'Correcte behandeling met gevoel voor humor', 'Chauffeur is zeer betrokken met de beperkingen die de reiziger heeft', 'Meestal voldoende', 'Allemaal prima', 'Helpt ook als je thuiskomt' en 'Altijd zeer prettige chauffeurs' zijn opmerkingen die voorbij komen.

Ook hier wordt één keer opgemerkt dat de klant er prijs op stelt om gebeld te worden door de terugbelservice.

Eén respondent merkt op dat er chauffeurs zijn die hem/haar keurig naar de lift brengen en het op prijs zou stellen als ze hem/haar ook naar de verdieping brachten. Deze wens is begrijpelijk, maar helaas niet in te passen binnen het systeem van de Regiotaxi; de chauffeur biedt met het naar de lift brengen zelfs al meer service dan verwacht mag worden.

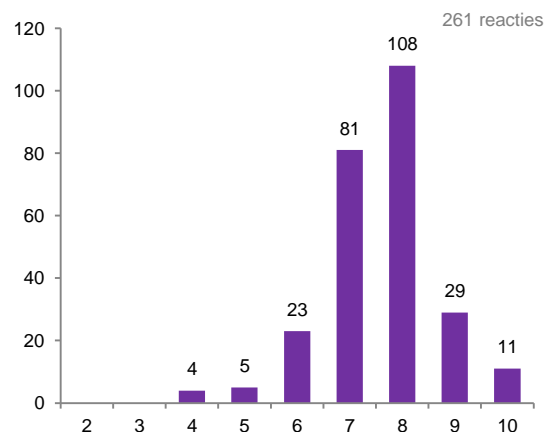
Eén respondent geeft aan dat er gevallen zijn waarbij de chauffeur niet direct kan zien wat de beperking van iemand is en hier niet op kan anticiperen. Aangegeven wordt dat het goed zou zijn dat bij het boeken de beperking aangegeven kan worden en dit voor de chauffeur zichtbaar is op het scherm in de auto, zodat hij weet wat de beperking is en hierop kan anticiperen. Dit is i.v.m. de privacy van de klant echter niet toegestaan.

261 reacties



### 32. Algemeen rapportcijfer over de chauffeur

De chauffeurs worden gemiddeld, uit 261 reacties, met een 7,6 gewaardeerd.





## DE AUTO

# 5

De Regiotaxi's dienen aan een aantal eisen te voldoen, o.a. met betrekking tot temperatuurregeling, communicatie en navigatie, uitrusting en leeftijd (niet ouder dan zeven jaar). Daarbij moet het voertuig ook altijd herkenbaar zijn als Regiotaxi; wanneer bij grote drukte alle reguliere voertuigen reeds in bedrijf zijn, kunnen reservevoertuigen worden ingezet die d.m.v. een bordje

achter de voorruit als Regiotaxi herkenbaar zijn.

De vervoerder heeft tevens zelf een groengasgarantie afgegeven dat 80% van alle beladen kilometers wordt gereden met een groengasvoertuig.

In de enquête is de reizigers gevraagd naar hun ervaringen in de taxi: hoe schoon is deze, hoe voelt de temperatuur en of het voertuig herkenbaar is.

Drie maal wordt apart aangegeven dat men een personenauto prettiger vindt rijden dan een taxibus.

De vraag of de klantenreactiekaarten zichtbaar in het voertuig aanwezig zijn leverde een verrassende uitkomst op: 85% van de respondenten geeft aan dat dit niet het geval is.

Uit de uitkomst van vraag 37, 'Bent u bekend met de klantenreactiekaart van de Regiotaxi?' blijkt ook dat deze bij 73% van de respondenten niet bekend is.

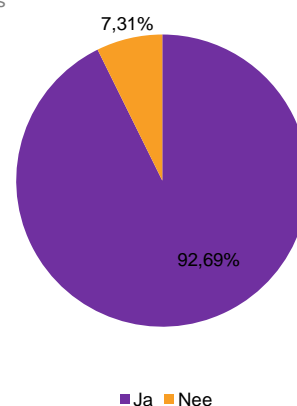
De klantenreactiekaart krijgen Wmo- en OV-reizigers in ieder geval standaard bij hun pas meegezonden. Deze grote onbekendheid zal nog onderwerp zijn van nader onderzoek.

*Waar mogelijk zijn opmerkingen uit het veld 'Overige opmerkingen/toelichting' hieronder opgenomen onder de desbetreffende categorieën.*

### 33. Zijn de voertuigen van binnen schoon?

241 van de 260 respondenten geven aan dat de voertuigen van binnen schoon zijn; 19 respondenten zijn een andere mening toegedaan. 1 van deze 19 merkt dit ook op onder de 'overige opmerkingen'.

260 reacties

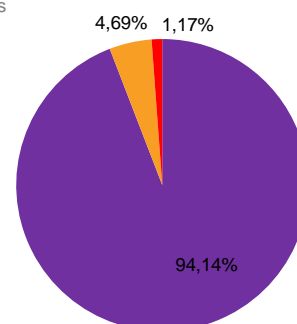




### 34. Hoe voelt de temperatuur in de auto aan?

241 van de 256 respondenten ervaren de temperatuur in de auto als goed. 12 vinden deze te warm en 3 vinden het er te koud. 1 respondent merkt op dat de temperatuur in personenvoertuigen goed is, in de rolstoelbus daarentegen minder.

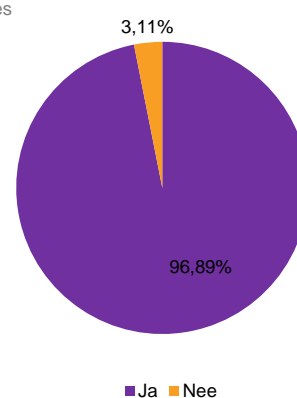
256 reacties



### 35. Is het voertuig meestal duidelijk herkenbaar als Regiotaxi?

249 van de 257 respondenten melden dat het voertuig meestal duidelijk herkenbaar is als Regiotaxi; 8 geven aan dat dit niet altijd het geval is.

257 reacties

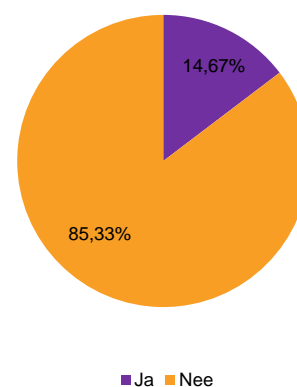


Duidelijk herkenbaar houdt in dit geval, bij voorkeur, een bestickerd voertuig in; bij grote drukte kan het voorkomen dat er extra voertuigen ingezet moeten worden. Deze zijn dan herkenbaar als Regiotaxi d.m.v. een bordje (A4-formaat) achter de voorruit.

### 36. Zijn er klantenreactiekaarten (zichtbaar) aanwezig in het voertuig?

192 van de 225 respondenten geven aan dat er geen klantenreactiekaarten (zichtbaar) aanwezig zijn in het voertuig; 33 keer wordt gemeld dat dit wel het geval is.

225 reacties



Deze uitslag zal wellicht geduid moeten worden in het licht van de uitkomst van vraag 37, 'Bent u bekend met de klantenreactiekaart van de Regiotaxi?' Hieruit blijkt dat bijna driekwart van de respondenten niet bekend is met de kaart. De klantenreactiekaart krijgen Wmo- en OV-reizigers in ieder geval standaard bij hun pas meegezonden.

Hoe het komt dat de reactiekaart zo'n grote onbekendheid geniet, zal nader bekeken worden.



## KLANTENSERVICE

# 6

Zoals hierboven reeds opgemerkt is de grote onbekendheid van de klantenreactiekaart een opmerkelijke conclusie en zal hier nader naar gekeken worden.

Klachten worden veelal telefonisch ingediend, waarna deze binnen 10 werkdagen afgehandeld dienen te zijn.

Naast het gebruik van de klantenreactiekaart wordt in de enquête gevraagd of men wel eens een klacht heeft ingediend, hoe men dit heeft gedaan en of men tevreden was over de afhandeling.

Bij de beantwoording van deze vragen was gevraagd alleen in te gaan op klachten die men sinds 1 januari 2017 heeft ervaren; op dit moment ging de nieuwe contractperiode in. Gelet op de aantallen die onder vraag 38 naar voren komen (30% van de respondenten geeft aan een klacht te hebben ingediend) en het huidige aantal geregistreerde klachten (48 op 31 augustus 2017) lijkt men dit tijdbestek niet altijd in acht te hebben genomen. Dit wordt tevens bevestigd door reacties waarbij, Inderdaad, data ouder dan 1 januari staan genoemd.

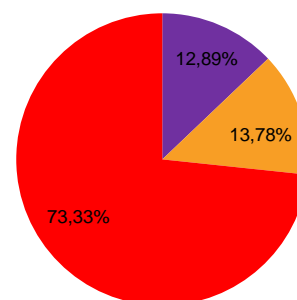
Op de vraag of men wel eens een klacht heeft gehad, maar die niet ingediend, antwoordt 52% van de respondenten dat dit wel het geval is. De redenen om de klacht uiteindelijk niet in te dienen, zijn uitgewerkt onder vraag 43.

*Waar mogelijk zijn opmerkingen uit het veld 'Overige opmerkingen/toelichting' hieronder opgenomen onder de desbetreffende categorieën.*

### 37. Bent u bekend met de klantenreactiekaart van de Regiotaxi?

225 reacties

165 van de 225 respondenten geeft aan de klantenreactiekaart niet te kennen. 60 respondenten kennen deze wel en 31 hiervan hebben deze wel eens ingezonden. De oorzaak van deze grote onbekendheid zal nog nader bekeken worden; de klantenreactiekaart wordt in ieder geval standaard meegezonden bij de Wmo- en OV-pas.



■ Ja ■ Ja, deze heb ik wel eens ingezonden ■ Nee



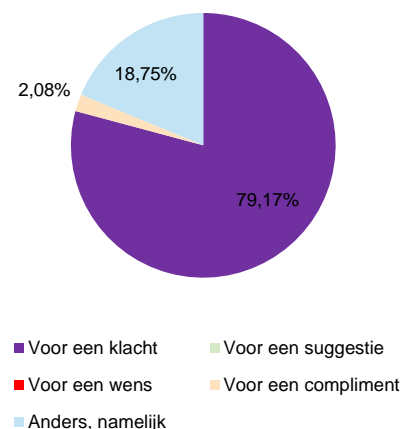
### 38. Indien u de klantenreactiekaart wel eens heeft ingezonden, wat was hiervoor uw reden?

Waar bij vraag 37 werd aangegeven dat 31 respondenten de klantenreactiekaart wel eens heeft ingezonden, zijn er 39 reacties op de vraag met welke reden deze was ingezonden. Het valt te vermoeden dat sommige inzenders deze vraag ruimer hebben gelezen en beantwoord heeft of men wel eens een klacht (38 antwoorden), een wens of suggestie (0 antwoorden) of een compliment (1 antwoord) heeft ingediend.

In het vrije-Invulveld wordt negen keer aangegeven dat men de kaart nooit heeft ingezonden en 6 schrijvers melden nog eens hun onbekendheid hiermee.

Zes respondenten geven hier aan dat er nooit iets gedaan is met een ingezonden klacht, één respondent geeft aan liever te mailen en één respondent geeft aan zijn/haar compliment persoonlijk aan de chauffeur te hebben overgebracht.

48 reacties



### 39. Heeft u sinds 1 januari 2017 wel eens een klacht ingediend?

75 van de 253 respondenten geven aan sinds 1 januari 2017 wel eens een klacht te hebben ingediend; 178 geven aan dit niet gedaan te hebben.

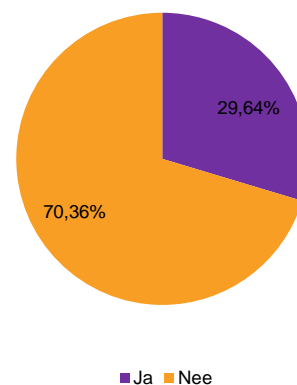
Waarschijnlijk is hier het gevraagde tijdsbestek (sinds 1 januari 2017) over het hoofd gezien; deze aantallen komen niet overeen met het huidige aantal geregistreerde klachten (48 op 31 augustus 2017).

Dit wordt bevestigd door een aantal van de reacties onder 'Overige opmerkingen', waarbij ook wordt geschreven over klachten ouder dan 1 januari.

De reden om 1 januari te kiezen als peildatum is het ingaan van de nieuwe contractperiode op deze datum.

De beantwoording van deze vraag zal daarom in een bredere context moeten worden gelezen.

253 reacties

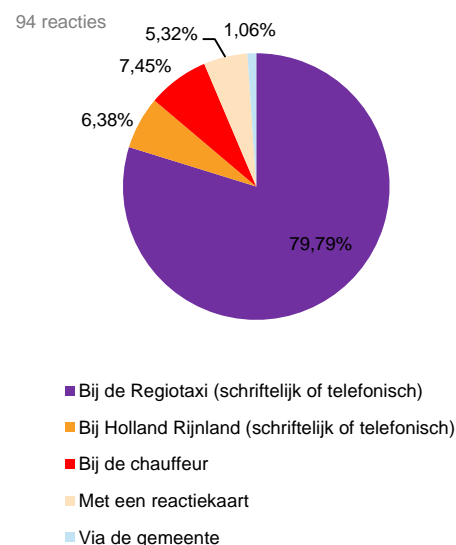




#### 40. Op welke wijze heeft u uw klacht ingediend?

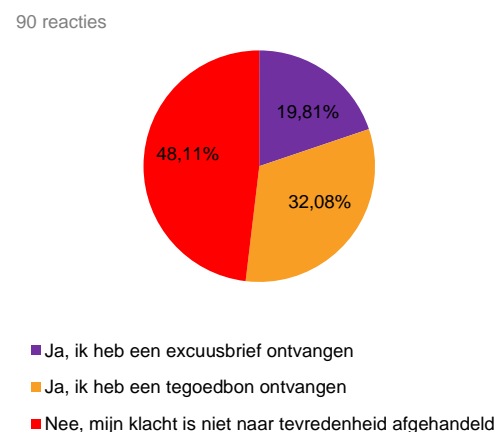
75 van de 94 respondenten geven aan hun klacht direct bij de klantenservice van de Regiotaxi te hebben ingediend. Met dit aantal is ook direct het aantal respondenten bereikt dat bij vraag 39 aangeeft wel eens een klacht te hebben ingediend.

Hier bovenop geven 7 respondenten aan wel eens een klacht bij de chauffeur te hebben ingediend, 6 deden dit via Holland Rijnland, 5 respondenten gebruikten een klantenreactiekaart en 1 persoon wendde zich tot de gemeente.



#### 41. Is de klacht/zijn de klachten naar tevredenheid afgehandeld?

51 van de 90 respondenten geven aan dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld. 7 respondenten geven aan tevreden te zijn met de excuusbrief die zij hebben ontvangen, 20 respondenten ontvingen een tegoedbon na het indienen van de klacht en nog eens 14 respondenten geven aan beide te hebben ontvangen. In principe horen klanten bij de afhandeling van hun klacht altijd beide te ontvangen; in het geval men aangeeft alleen een excuusbrief te hebben ontvangen, zal de bon al door de chauffeur overhandigd zijn.



Gevraagd naar de reden(en) van de ontevredenheid, antwoordde men 25 maal dat er nooit meer een reactie op de klacht is gekomen. 2 maal wordt geantwoord dat de klacht uiteindelijk toch goed is afgedaan en één respondent heeft geen reactie ontvangen, maar de oorzaak van zijn/haar klacht is, na het indienen van de klacht, ook niet meer voorgekomen.

Twee maal meldt men dat de reactie erg lang op zich heeft laten wachten.

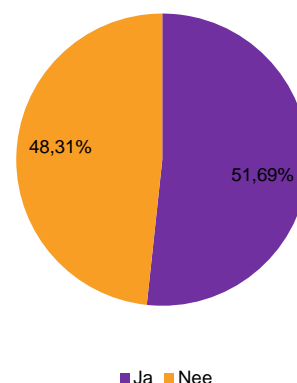
Eén respondent meldde het heen en weer schuiven van de schuldvraag en één respondent vindt de compensatie van tegoedbonnen niet in verhouding staan tot de ernst van de klacht.



#### 42. Heeft u wel eens een klacht gehad die u niet heeft ingediend?

236 reacties

122 van de 236 respondenten geeft aan wel eens een klacht te hebben gehad, maar deze niet te hebben ingediend; 114 respondenten hadden geen klacht.



#### 43. Zo ja, kunt u aangeven waarom u de klacht niet heeft ingediend.

Soms bestaat een reactie uit meerdere opmerkingen; deze worden gesplitst weergegeven in onderstaande opsomming. Het aantal reacties is hier derhalve niet van toepassing.

Het overgrote merendeel van de respondenten (33 antwoorden) geeft aan niet (meer) te geloven dat het indienen van een klacht zin heeft.

16 respondenten geven aan er geen zin in te hebben, dan wel het teveel werk te vinden en soms ook vanuit de gedachte, "Och, laat maar..." of, "Niet meer aan gedacht..."

7 respondenten ervaren een drempel op het indienen van klachten door de moeite die zij moeten doen, i.v.m. een handicap of te weinig energie a.g.v. een ziekte. 3 hiervan zouden voor zich laten bellen, indien de mogelijkheid daartoe er op dat moment was geweest.

2 maal wordt ook aangegeven dat de klacht niet meer actueel was en daarom niet is ingediend.

1 respondent geeft aan dat de chauffeur de klacht voor hem/haar zou indienen.

5 respondenten geven aan niet te bellen, vanwege het dure 0900-nummer of te betreuren dat het een duur 0900-nummer is. Dit is helaas een hardnekkig misverstand. Hoewel de Regiotaxi gebruik maakt van 0900-nummers, zitten hier geen dure tarieven achter, maar zijn te bellen voor 2 cent per minuut. Dit wordt ook duidelijk gecommuniceerd.

3 respondenten geven aan eerder niet tevreden te zijn geweest over het gekregen antwoord, 2 respondenten geven aan nooit meer iets terug te horen en 1 maal werd de telefoon niet opgenomen.

1 respondent is het zat om te klagen en 1 respondent merkt op dat klagen mosterd na de maaltijd is en het leed is al geschied.





4 respondenten geven aan niet te weten hoe ze een klacht moeten indienen. Moeilijke bereikbaarheid van de klantenservice wordt ook 2 maal genoemd.

1 respondent geeft aan niet netjes te zijn behandeld aan de telefoon, maar niet wilde klagen uit angst dat de telefonist(e) zijn/haar baan hierdoor zou verliezen.

1 respondent geeft aan dat de telefonist(e) reageerde met de vraag, "Gaat er bij u nooit iets mis?" Sindsdien wil respondent(e) geen klacht meer indienen.

1 respondent geeft aan dat een tegoedbon leuk is, maar liever een oplossing voor de oorzaak van de klacht ziet.

5 respondenten geven aan niet te willen klagen, omdat de chauffeur er ook niets aan kan doen; twee maal wordt aangegeven dat de chauffeur zijn best deed om de klacht te verhelpen.

4 respondenten geven aan niet te willen zeuren, omdat het personeel zijn best doet en er ook sprake kan zijn van overmacht, nog eens 3 respondenten zijn blij met de Regiotaxi en willen niet overal over klagen ("Dit ligt niet in mijn aard") en 2 respondenten verwachten dat hun klacht niet meer zal voorkomen. 1 maal reageert een respondent ook met, "Volgende keer beter."

Eén respondent vond het niet direct nodig een klacht in te dienen en één respondent geeft aan pas een klacht in te dienen wanneer de taxi meer dan 35 minuten te laat is.

3 respondenten geven aan niet te weten waarom ze hun klacht niet hebben ingediend.



## CONCLUSIE

# 7

*Aanleiding van dit onderzoek was een verzoek van de Klankbordgroep Holland Rijnland hiertoe, naar aanleiding van een voorval.*

■ *De klanttevredenheid stond voorop als onderzoeksvraag bij deze enquête, terwijl de resultaten tevens als voedingsbodem kunnen dienen voor, waar nodig, verdere verbetering van de Regiotaxi. De resultaten uit dit onderzoek zullen dan ook met de vervoerder(s) besproken worden; Holland Rijnland zal hierbij scherp toezien op de aanpak van de aandachts- en verbeterpunten die uit het onderzoek voortgekomen zijn.*

*De representativiteit van dit onderzoek is helaas niet voldoende geborgd, gelet op het aantal respondenten tegenover het aantal actieve gebruikers van de Regiotaxi; ook de verdeling van respondenten over de gemeenten, geeft voor bepaalde gemeenten niet een volledig beeld.*

De Regiotaxi is een middel dat mensen in staat stelt om deel te blijven nemen aan de samenleving. De Regiotaxi maakt hierdoor hier zelf ook integraal onderdeel van uit.

Het merendeel van de reizigers geeft aan tevreden te zijn over het telefonisch boeken van de Regiotaxi en waardeert deze dienst gemiddeld met een 7,5.

De diverse stappen tijdens een boeking worden volgens een groot deel van de respondenten grotendeels gevolgd, m.u.v. de vraag of iemand met een begeleider reist en het informeren over de terugbelservice. Dit zijn aandachtspunten die met de vervoerder zullen worden opgenomen.

Belangrijker echter is de beleving van het gesprek. Deze wordt door het merendeel bestempeld als zeer-klantvriendelijk tot normaal; slechts een kleine groep ervaart dit anders. Opmerkingen als 'we maken wel eens een geintje' of 'ze weten al wie ik ben als ik bel' tonen temeer aan hoe belangrijk ook dit eerste contact al voor de reizigers kan zijn.

De wachttijd aan de telefoon wordt maandelijks gemonitord en mag niet boven de 60 seconden gemiddeld uitkomen. Toch is de beleving van de respondenten vaak dat de wachttijd lang is. Dit zal als aandachtspunt worden meegenomen en door Holland Rijnland in de gaten gehouden worden.

De rit is, uiteindelijk, natuurlijk het belangrijkste, waarbij het kwaliteitsaspect maandelijks een punt van aandacht is. 95% van de bestelde ritten dient op tijd gereden te worden. (In het eerste half jaar van 2017 was dit gemiddeld 96%.)

Wat bij het bekijken van de resultaten direct in het oog springt, is dat de respondenten wel eens een klacht ervaren, met name betreffende de ophaaltijden of het niet verschijnen van een taxi, maar waarderen de rit desondanks vaak met een goed cijfer. Gemiddeld 'scoort' de rit hiermee een 7,0.

Aandachtspunten die door de respondenten worden meegegeven zijn de terugbelservice, de te-laatbelservice en de planning van de ritten.



Nog een belangrijk aspect bij de beleving van de rit is de chauffeur in de taxi. De waardering van een 7,6 gemiddeld is hiermee dan ook een mooie conclusie. Uit de resultaten komen kleine aandachtspunten naar voren, m.b.t. de uitvoering; een gordel of een rolstoel die niet goed vast zit, zijn hierbij natuurlijk de belangrijkste aspecten.

De behulpzaamheid van de chauffeur wordt wel door het merendeel als goed tot voldoende ervaren. Opvallend ook in de reacties zijn de mensen die het 'opnemen' voor de chauffeur, door specifiek aan te geven dat het niet zijn/haar schuld is wanneer de taxi te laat komt.

De voertuigen worden voor het merendeel positief gewaardeerd door de respondenten, in reinheid, temperatuur en herkenbaarheid.

Dat 85% van de respondenten aangeeft dat er geen klantenreactiekaarten in de taxi aanwezig zijn, is wel een opvallende uitkomst. Dit kan veroorzaakt worden doordat later in de enquête blijkt dat deze ook grote onbekendheid geniet bij het merendeel van de respondenten. Dit is een punt dat nader onderzocht zal gaan worden, m.n. de onbekendheid van de klantenreactiekaart en hoe deze te verbeteren.

Tenslotte blijkt uit veel reacties dat men wel eens een klacht heeft ingediend, maar hier nooit meer een antwoord op heeft ontvangen. Dit zal ook nader onderzocht worden en als verbeterpunt meegenomen worden.



# **A.** BIJLAGE 1: OVERIGE OPMERKINGEN / TOELICHTING

Alle 'Overige opmerkingen/toelichtingen' die aan het eind van de enquête nog gegeven konden worden, zijn zoveel als mogelijk reeds verwerkt onder de

desbetreffende hoofdstukken.

De meer gedetailleerde opmerkingen, dan wel verzoeken om een reactie zullen met de vervoerder worden doorgenomen.

Deze opmerkingen die niet onder een specifiek hoofdstuk zijn opgenomen, worden hier integraal weergegeven. Waar nodig zijn de antwoorden geanonimiseerd of niet meer direct-herleidbaar tot een specifiek moment.

## **DE BOEKING**

- Het terugkomen bij ziekenhuis om weer naar huis gebracht te worden geeft meerdere malen moeilijkheden. Van tevoren regelen is niet gewenst en als de receptie van ziekenhuis belt, duurt het vaak meer dan een uur dat er gewacht moet worden. Is daar niets op te verzinnen?
- Afspraak nakomen in bijvoorbeeld ziekenhuis is alleen te doen als je een uur eerder rekent.

## **DE RIT**

- Rijden is prima, geen commentaar.
- Chauffeur kon de deuren niet open krijgen. Bij het gemeentehuis (niet te geloven)!
- Moet scootmobiel altijd zelf in en uit de taxi rijden. Eng. Pas 1 keer in alle jaren dat chauffeur scootmobiel op en van lift duwt.
- Taxi komt meestal wel op tijd. Toch een klacht: Xxx niet gekomen; Regiotaxi niet bereikbaar. xx aug taxi 2 uur te laat. Chauffeur was een rit vergeten. 3x gebeld met de centrale.
- Van Xxx naar Xxx +/- 2 uur in de taxi gezeten. Verjaardag ??? na één uur weer opgehaald. Tijden nagekeken; was niet waar. Bus kwam voor instappen, want hij kwam niet terug. Ben overigens zeer tevreden; het is voor de oudjes een uitkomst.
- Tijdens vertragingen zijn er meestal ook nog communicatie-misverstanden over de oorzaak en oplossing. Ongewenst ben ik dan getuige van de miscommunicatie tussen chauffeur en Centrale.
- Als het net even buiten de regio is, wel wat duur (kilometertarief).
- Ik kon niet goed uitstappen. Toen probeerden ze mijn er uit te trekken of de brandweer bellen.
- Lang moeten wachten na ziekenhuisbezoek; was opgelucht dat ik thuis kwam.
- Chauffeurs bellen je meestal niet van tevoren omdat ze dit met hun privé telefoon moeten doen en dat willen ze uit kosten overweging niet!"



- Vind dat het even buiten de regio wel wat duur is. Xxx, Xxx was wel wat duur
- Laatste half jaar geen gebruik gemaakt van de Regiotaxi. Naar een ziekenhuis voor afspraak arts, kan je er niet op aan dat je er op tijd bent (taxi te laat) en terug als je klaar bent, kan je pas weer terugreis aanvragen. Duurt weer een uur! Krijg net een telefoontje van iemand. Zou uit Xxx om 4 uur vertrekken, wordt wegens oponthoud 5 uur!
- Het zou zeer op prijs gesteld worden als de opgegeven afhaaltijd wat meer benaderd zou worden.
- Fijn dat de taxi tegenwoordig beter op tijd rijdt!
- Op onverantwoorde wijze opgevouwen op de achterbank omdat de rolstoel niet in de achterbak kon

### **DE CHAUFFEUR**

- Chauffeur reed weg zonder mijn op te halen.
- De chauffeur was onvriendelijk. Daarna was het weer goed.
- Chauffeur was ronduit brutaal; liet duidelijk merken dat hij wat meer geld wilde dan normaal.
- Chauffeurs zijn verder prima, maar de planners zouden op cursus moeten.
- Enkele chauffeurs vinden een fooi van meer dan 100% waarschijnlijk normaal. Het zou zo moeten zijn dat alleen wanneer ik aangeef dat de rest fooi is, wisselgeld wordt behouden en niet dat ik er om moet vragen.
- Ga niet zo graag meer mee na akkefietje van chauffeur.
- Over het algemeen staat de radio veel te hard; dit is zeer belastend voor oude mensen en mensen met hersenletsel. Ze kletsen over het algemeen teveel als de radio zacht of uit staat.
- Toen het een keer hard regende kwam de chauffeur met een paraplu het ziekenhuis binnen om mij op te halen. Ik dacht nog, 'Wat een service', maar helaas, hij bleef er zelf onder lopen.
- De chauffeurs staan merkbaar onder grote druk wat hun humeur niet ten goede komt. En uiteindelijk zijn zij het visitekaartje van het bedrijf!
- Sinds er +/- 15 chauffeurs vertrokken zijn (eind van de WW) zijn ze na de vakantie erg laat. Jammer.
- Algemeen goed, maar zal er voortaan zelf op letten of de scootmobiel is vastgezet
- Als ze zien dat je slechtiend bent komen vele chauffeurs niet naar je toelopen, maar wachten ze gewoon af.
- Ik heb rugletsel en mijn schouders gebroken, kan de deur van de bus zelf niet goed openen of sluiten. Zijn geïrriteerd als ik het portier niet goed sluit.
- Ik denk dat de planning niet echt goed loopt. Het vervelende is dat de moppers naar de chauffeur gaan en die zijn vaak niet mis. De klachten bedoel ik. Dat vind ik echt vaak zo onterecht. De chauffeurs zijn echt altijd van goede wil
- Vaak is de chauffeur niet de oorzaak van de klacht, maar de planning en of andere organisatorische problemen, zoals tekort aan chauffeurs o.d.

### **KLANTENSERVICE**



- Soms word je er moedeloos van. Telefoon wordt niet opgenomen of schuld aan anderen gegeven.
- De klantenservice en reserveringslijn zijn lastig bereikbaar.
- Ook de informatievoorziening per klant up to date houden (juiste telefoonnummer, rijd op rekening e.d.)
- Chauffeurs zeggen dat ze geen klantenreactiekaarten hebben en tegoedbonnen niet meer. x-x-2017, bestelde tijd 11.30, kwam 11.02. Geschreven x-x-2017. Geen reactie. xx-x-2017, bestelde tijd 15.15, kwam 15.40u. Klantenservice gebeld, xx-x-2017, 16.20u. Xxx: ik maak er gelijk werk van! Niets gehoord (0900-2022369). Do x-x-2017, bestelde tijd 9.45, kwam 10.06; geschreven xx-x-2017 en bij reservering Regiotaxi d.d. x-x-2017. Xxx stuurt e-mail naar Xxx waarom niks ondernomen. Nu x-x-2017 noppes! En dus ook geen tegoedbonnen!

### **MEERDERE CATEGORIEËN**

- Het is erg vervelend dat men zich ten alle tijden verschuilt achter zgn. regels waaraan Regiotaxi zich houdt en waaraan in je je als klant naar moet schikken. Een bezoekje aan de dokter kan door dit beleid soms anderhalf uur duren, terwijl het een ritje van 3 km betreft, schandalig! Een kort bezoekje (aan bijv. een vriend) is niet te plannen vanwege de flexibele aanrijdtijden. De aanrijdtijden zouden max 15 min. moeten zijn. Dit vervoer is speciaal voor kwetsbare mensen geregeld (je hebt er niet voor niets recht op) en juist voor deze doelgroep is het belangrijk dat ze op goed vervoer kunnen rekenen! Maar dat lijkt geen prioriteit te hebben, terwijl dat het juist wel moet zijn. Het beleid is in eerste instantie op kosten gericht en dat is jammer.
- Ik ben reuzetevreden. Planning heb ik mijn bedenksel bij. Vaak wordt er dubbel op dezelfde tijd gepland. Verschillende wijken, dus dan kan je er nooit op tijd zijn. Waar ik ook van baal, rit retour word ik nooit gebeld. Ben je ergens op bezoek, beginnen al de stress wanneer de tijd in aantocht is en al ze nog eens niet bellen of veel te laat komen. Dan blijft er weinig vd. leuke dag die ik heb gehad.
- Soms is het ophalen en wegbrengen van andere passagiers verkeerd gepland en moet je lange ritten rijden, terwijl ze het beter anders hadden kunnen doen en zit je soms bijna een uur langer onderweg in de taxi. De stoeltjes opzij in de rolstoelbus zijn erg smal en de bus schud dan heel erg heen en weer over drempels.
- Lange wachttijden. Zeer lang. +/- 2 uur. Niet normaal. Voor reservering minimaal 20 minuten aan telefoon!!

### **OVERIGE OPMERKINGEN**

- Ben blij met de Regiotaxi
- Ben veel meer tevreden sinds de Vries rijdt
- Alle lof voor Taxi Hoogeboom, Roelofarendsveen
- Alles prima in orde! Geen klachten!
- 6. Over het algemeen ben ik zeer tevreden.
- Regiotaxi is geen zorgvervoer
- De Regiotaxi is een noodzakelijk kwaad, helaas.
- Blij dat de regiotaxi bestaat!



- Blij met deze dienst!!
- Ik ben zeer tevreden over de Regiotaxi Alphen a/d Rijn.
- Ik ben zeer tevreden over Taxi Brouwer.
- Ik dank God dat wij deze taxi hebben, anders kwam ik nergens meer. Ik heb nooit iets naars ondervonden. Ze zijn allen op hun manier behulpzaam en vriendelijk! Laat wij ze a.u.b. behouden.
- Het is heel onaangenaam als op klachten niet gereageerd wordt, verder tevreden.
- Junioren chauffeurs rijden vaak te hard over een hoge verkeersdrempel. Fijn dat de regiotaxi is nu ik geen auto meer rijd en niet meer fiets. Hoera voor de regiotaxi
- Sinds xx juni 19xx reis ik dagelijks van Xxx naar Xxx in Xxx. Na vier jaar hevige strijd is op xx xxx 2017 eindelijk gehoor gegeven aan mijn wens om voor 3,5 dag zones te ontvangen (1456 zones per jaar). dus hoef ik niet meer te reizen tegen het Algemene tarief (Taxi Brouwer) Dan komt de A-Tax. Maar zelden op tijd. Ik heb vernomen dat geregeld wordt dat Taxi Brouwer komt ipv. A-Tax. Kunt u dat regelen? Bij voorbaat hartelijk dank.
- Sinds v.d. Laan vind die vertraging plaats. Vroeger heel tevreden.
- Wij zijn best tevreden met de Regiotaxi
- Zie bijgevoegde e-mailcorrespondentie over klacht en verbetering van service.
- Zie reden dat ik gestopt ben met de Regiotaxi! Op papier een prima service maar in de praktijk werkt het niet!
- Vind de zone indeling niet interessant , veel plekken waar je niets te zoeken hebt. Zelfs Schiphof zit er niet in.
- In noodgevallen maak ik gebruik van de Regiotaxi. Normaal maak ik gebruik van Valys.
- Het is mooi dat jullie er zijn. Dat ik steeds mee kan rijden. Dank je wel.
- Ik ben zeer tevreden met de ov taxi maar het is geven en nemen. Ik ben heel blij dat de taxi er is. Met empathie voor elkaar komen we er wel.
- Het is heel fijn dat deze regeling er is. Regiotaxi Holland Rijnland zal heel goed in de gaten moeten houden dat ze met kwetsbare mensen te maken hebben. Als ze de taak op zich nemen, zullen ze dat ook zo goed moeten uitvoeren en op hoogtij dagen niet het excuus hebben dat er geen taxi beschikbaar is. Voorbeeld: op xx/xx ben ik een half uur later opgehaald en werd ik 2 uur later naar mijn bestemming afgeleverd. De lunch was een half uur geleden afgelopen.
- Mijn moeder is erg blij met de Regiotaxi, en maakt er graag gebruik van.
- Volgens de krant is dit formulier ook in de taxi verkrijgbaar, maar als ik ernaar vraag dan hebben ze dit niet.
- Ik ben niet tevreden over de manier van vragen stelling in de enquête, daar mijn antwoorden er niet altijd bij zitten en bij sommige van die vragen is geen ruimte om er iets bij te zetten
- Nee hoor, het gaat meestal prima.
- Vertrouwen in het inzetten van de regiotaxi is erg gedaald.
- Door langdurige vertragingen wordt ik ook zo'n mopperaar als andere passagiers..... dat was ik niet van plan !!!
- Blij dat de Regiotaxi bestaat.
- Ik ben blij met de regiotaxi en klaag niet zo gauw.



- Ik ben over het algemeen tevreden over de Regiotaxi.
- Ik ben over het algemeen tevreden over de Regiotaxi, zoals deze tot heden wordt uitgevoerd. Prettige dienstverlening en chauffeurs. Ik hoop dat de kwaliteit behouden blijft en A-Tax het mag blijven rijden.
- Ik ben zeer tevreden.
- De verzekering betaalt volledige vergoeding voor TAXIvervoer . Regiotaxi is niet geschikt voor gehandicapten en oude mensen! Bijv. Bussen zonder vering en dan nog over de hobbels.
- Dit formulier moest ik zelf halen bij 't gemeentehuis. Vind ik niet correct. De meeste mensen zijn er niet in staat. Toch vaak oudere mensen.
- Door om omstandigheden heb ik nog geen gebruik kunnen maken van de regio taxi waar ik geen mening kan geven op u vragen.
- De chauffeurs doen hun best! Verspeel dat niet.
- Heb nooit klachten gehad. Worden altijd vriendelijk behandeld.
- Planning is ronduit zeer, zeer, zeer, zeer slecht . Vooral in het ziekenhuis zit je dikwijls meer als een uur te wachten. Chauffeurs worden met onrealistische planning op pad gestuurd. Ze presteren het zelfs, dat als je belt als ze meer als een kwartier te laat zijn om te zeggen dat de rit in hun systeem al gestart is, terwijl ik nog thuis op de stoel zit . Planners zouden een keer stage moeten lopen bij Brouwer, die de zorg taxiritten verzorgt. Daar klopt de planning voor 95% wel goed.
- Graag zou ik de gemeente aanraden de vervoerder een eerlijk tarief te vergoeden waardoor er meer service door het bedrijf geleverd kan worden. Daar zijn wij als klanten enorm mee geholpen.
- Door omstandigheden heb ik nog geen gebruik gemaakt van de regiotaxi.
- Heb bij de Regiotaxi al een opmerking achter m'n naam!
- Telefoneren naar de centrale kan eindeloos duren voor er contact is.
- Ik vind het prettig dat de rit naar het zwembad vaste ritten zijn. Dat werkt in de praktijk goed. Hartelijk dank daarvoor.
- Ik heb goede ervaring met de Regiotaxi. Tot mijn spijt maak ik er te weinig gebruik van, mede omdat ik de laatste jaren gekwakkeld heb met mijn gezondheid. Ik hoop dat ik er nog meer gebruik van mag maken.
- Voor de vervoerder de tip: laat de planning beter doen. De chauffeurs hebben behoefte aan planners die met de chauffeurs meedenken en weten wat normaal haalbaar is i.p.v. de planning vol te gooien en zie maar hoe je het voor mekaar krijgt. (te volle planning, te weinig tijd per klant, en dus stressen om het toch te halen en uiteindelijk toch veel boze klanten)
- Ik hoop dat hier wel aandacht wordt besteed eraan, want het is vaak het enige dat oudere (wat minder mobiele) mensen zo nodig hebben in deze moeilijke tijd om nog ergens te komen en de korte ritten zijn voor de Regiotaxi voor ouderen vaak heel lang wachten, zowel voor als na de terugreis. En dat de aansturing van de Regiotaxi ook meer aandacht krijgt, zodat het voor iedereen die ermee te maken krijgt plezieriger wordt.
- Ik moet dikwijls naar het ziekenhuis Xxx in Xxx. Voor de terugreis naar Xxx als ik bel, moet ik 1 uur wachten met pijn! Terwijl bij de Hopper dat maar een half uur is. Ik heb meerdere behandelingen dus kan het vooraf niet bespreken en weet niet hoe lang dat gaat duren.





- Ik reis nog tekort.
- Kom gewoon op tijd en verontschuldig je op een manier met een vetgoeding. Zorg dat ik bonnetjes krijg !
- Ik heb gebruik gemaakt van de Regiotaxi via mijn zorgverzekering i.v.m. bestelling in het Xxx in Xxx. Helaas waren de ritten die ik elke dag moest doen vaker slecht dan goed. Heb 3 goede chauffeurs (tijdens mijn 42 ritten) gehad die echt behulpzaam en vriendelijk waren maar de rest zou beter kunnen. Zeker ook het te laat komen, op de verkeerde plek staan, onbehouden rijden zou veel beter moeten kunnen. Plannen van ritten blijkt het grootste probleem te zijn volgende de chauffeurs.
- Regiotaxi aangemeld. Als je belt weten ze niets. Sta je niet op de lijst. Wordt van kastje/muur gestuurd.
- Tevreden klant.
- Tevreden!

# B. BIJLAGE 2 – FORMULIER KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Graag nodigen wij u uit om deel te nemen aan deze Regiotaxi-enquête. Met dit onderzoek horen we graag uw mening over de diensten van de Regiotaxi Holland Rijnland.

We gebruiken de resultaten om, waar nodig, de Regiotaxi nog verder te verbeteren.

U kunt dit formulier anoniem invullen. Indien u een reactie op één of meer van uw opmerkingen wilt ontvangen, verzoeken wij u uw naam, adres/e-mailadres, telefoon- en pasnummer op de laatste pagina in te vullen. Uw persoonsgegevens worden niet met anderen gedeeld.

Indien u geen gegevens invult, ontvangt u geen reactie.

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

U kunt de enquête inzenden met de bijbehorende antwoordenvolp. Inzenden is mogelijk tot 14 september 2017. De enquête is ook digitaal in te vullen op [www.hollandrijnland.nl/regiotaxionderzoek](http://www.hollandrijnland.nl/regiotaxionderzoek).

## PERSOONLIJKE GEGEVENS

1.	Leeftijd:	..... jaar
2.	Geslacht:	<input type="radio"/> Man <input type="radio"/> Vrouw
3.	Woonplaats:	.....
4.	Bent u in het bezit van een Wmo-pas?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
5.	Bent u in het bezit van een OV-pas?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee

Wij vragen u in deze enquête naar uw gemiddelde ervaringen met de Regiotaxi vanaf het begin van 2017. Wilt u specifieker op één bepaalde rit ingaan, vermeldt u dit dan aan het einde van de vragenlijst onder 'Overige opmerkingen'.

## UW BOEKING

6	Boekt u uw ritten telefonisch of via Internet?	<input type="radio"/> Internet (ga verder naar vraag 7) <input type="radio"/> Telefonisch (ga verder naar vraag 8) <input type="radio"/> Iemand anders boekt voor mij (ga verder naar vraag 16)
7	Wat vindt u van het online boeken van uw rit?	<input type="radio"/> Gebruiksvriendelijk <input type="radio"/> Niet-gebruiksvriendelijk

(Evt. hier uw toelichting)

.....  
.....

8	Meldt de telefonist(e) zich met de naam van de Regiotaxi?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
---	---	--



9	Vraagt de telefonist(e) of u met hulpmiddelen (rolstoel, rollator) of bagage reist?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
10.	Vraagt de telefonist(e) of u met een begeleider reist?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
11.	Informeert de telefonist(e) u over de mogelijkheid van de terugbelservice (melding dat de taxi er aan komt)?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
12.	Herhaalt de telefonist(e) de gemaakte afspraken over de bestelde rit?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
13.	Informeert de telefonist(e) u over de kosten van de rit?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nee
14.	Hoe klantvriendelijk vindt u de telefonist(e) bij de ritaanvraag?	<input type="radio"/> Zeer klantvriendelijk <input type="radio"/> Normaal <input type="radio"/> Niet klantvriendelijk	
	(Evt. hier uw toelichting)	..... .....	
15.	Algemeen rapportcijfer telefonisch reserveren (cijfer 1 tot en met 10)	.....	

**DE RIT**

16.	Komt de Regiotaxi op tijd bij u? <i>Bij vertrektijd is dat een kwartier voor tot een kwartier na het tijdstip waarop de rit gereserveerd is. Bij besproken aankomsttijd is dat maximaal een kwartier voor de gewenste tijd of precies op tijd.</i>	<input type="radio"/> Ja, altijd <input type="radio"/> Zelden	<input type="radio"/> Regelmatig <input type="radio"/> Nooit
17.	Wordt u gebeld door de terugbelservice voordat de taxi bij u aankomt?	<input type="radio"/> Ja, altijd <input type="radio"/> Zelden <input type="radio"/> Niet gewenst	<input type="radio"/> Regelmatig <input type="radio"/> Nooit
18.	<u>Alleen bij vertraging</u> : Indien uw taxi meer dan 5 minuten vertraagd is, wordt u hier dan over gebeld?	<input type="radio"/> Ja, altijd <input type="radio"/> Zelden <input type="radio"/> n	<input type="radio"/> Regelmatig <input type="radio"/> Nooit



19.	Wordt u meestal rechtstreeks naar uw bestemming gereden of worden er onderweg nog andere passagiers opgehaald/afgezet?	<input type="radio"/> Ik word meestal rechtstreeks naar mijn bestemming gereden <input type="radio"/> Er worden meestal andere passagier(s) opgehaald/afgezet
20.	Heeft u wel eens problemen ondervonden bij het ophalen door de Regiotaxi op centrale locaties? (Denk hierbij aan ziekenhuizen, de binnenstad, station, etc.)	<input type="radio"/> Ja, de chauffeur kon mij niet vinden <input type="radio"/> Ja, de chauffeur kon het exacte adres niet/moeilijk vinden <input type="radio"/> Ja, de Regiotaxi was niet herkenbaar <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Anders, namelijk
.....		
.....		
21.	Hoe betaalt u meestal uw rit?	<input type="radio"/> Ik betaal contant <input type="radio"/> Ik betaal via automatische incasso <input type="radio"/> Ik betaal via de PIN
22.	Algemeen rapportcijfer over uw rit (cijfer 1 tot en met 10)	.....
<b>DE CHAUFFEUR</b>		
23.	Belt de chauffeur aan bij het ophaaladres of meldt hij zich bij de receptie (bijvoorbeeld in een ziekenhuis)?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Anders, namelijk
.....		
.....		
24.	Helpt de chauffeur u bij het in- en uitstappen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Niet gewenst
25.	<u>Indien van toepassing</u> : Zet de chauffeur uw rolstoel goed vast?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> N.v.t.
26.	Helpt de chauffeur u met de gordels?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, niet nodig <input type="radio"/> Nee, maar dit had ik wel op prijs gesteld
27.	Heeft u tijdens de rit uw gordel goed om? Ook in de rolstoel?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Nee, in verband met medische redenen
28.	Vraagt de chauffeur om uw vervoerspas?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee



29.	Hoe waardeert u, over het algemeen, de rijstijl van de chauffeur? <i>(Evt. hier uw toelichting)</i> ..... .....	<input type="radio"/> Aangenaam <input type="radio"/> Onaangenaam
30.	Wat is uw indruk van de persoonlijke verzorging van de chauffeurs? <i>(Evt. hier uw toelichting)</i> ..... .....	<input type="radio"/> Verzorgd/Correct <input type="radio"/> Onverzorgd/Slordig
31.	Hoe waardeert u de behulpzaamheid van de chauffeur in algemene zin? <i>(Evt. hier uw toelichting)</i> ..... .....	<input type="radio"/> (zeer) Goed <input type="radio"/> Voldoende <input type="radio"/> Onvoldoende
32.	Algemeen rapportcijfer over de chauffeur <i>(cijfer 1 tot en met 10)</i> .....	.....

#### DE AUTO

33.	Zijn de voertuigen van binnen schoon?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
34.	Hoe voelt de temperatuur in de auto aan?	<input type="radio"/> Goed <input type="radio"/> Te koud <input type="radio"/> Te warm
35.	Is het voertuig meestal duidelijk herkenbaar als Regiotaxi <i>(d.m.v. bestickering of evt. een bordje achter de voorruit)?</i>	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
36.	Zijn er klantenreactiekaarten (zichtbaar) aanwezig in het voertuig?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee

#### KLANTENSERVICE

37.	Bent u bekend met de klantenreactiekaart van de Regiotaxi?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Ja, deze heb ik wel eens ingezonden
38.	Indien u de klantenreactiekaart wel eens heeft ingezonden, wat was hiervoor uw reden? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i> .....	<input type="radio"/> Voor een klacht <input type="radio"/> Voor een suggestie <input type="radio"/> Voor een wens <input type="radio"/> Voor een compliment <input type="radio"/> Anders, namelijk



.....

39.	Heeft u <u>sinds 1 januari 2017</u> wel eens een klacht ingediend?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
40.	Op welke wijze heeft u uw klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)	<input type="radio"/> Bij de Regiotaxi (schriftelijk of telefonisch) <input type="radio"/> Bij Holland Rijnland (schriftelijk of telefonisch) <input type="radio"/> Bij de chauffeur <input type="radio"/> Met een reactiekaart <input type="radio"/> Via de gemeente
41.	Is de klacht/zijn de klachten naar tevredenheid afgehandeld? (meerdere antwoorden mogelijk)	<input type="radio"/> Ja, ik heb een tegoedbon ontvangen <input type="radio"/> Ja, ik heb een excuusbrief ontvangen <input type="radio"/> Nee, mijn klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld
(Evt. hier uw toelichting)		
.....		
.....		
42.	Heeft u wel eens een klacht gehad die u <u>niet</u> heeft ingediend?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
43.	Zo ja, kunt u aangeven waarom u de klacht niet heeft ingediend.	
.....		
.....		

OVERIGE OPMERKINGEN/TOELICHTING

UW GEGEVENS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(Alleen invullen indien u prijs stelt op een reactie)

NAAM

ADRES

E-MAILADRES

TELEFOONNUMMER

PASNUMMER



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

**Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland**  
Schuttersveld 9, 2316 XG Leiden  
Postbus 558, 2300 AN Leiden