

Rapportage *Continu KTO*

Kwartaal 3 2023

Holland Rijnland

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

 **DEZE AUTO RIJDT**
100% MILIEUVRIENDELIJK

 **REGIOTAXI**
HOLLAND RIJNLAND
0900 20 22 368

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 3 2023

Holland Rijnland

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept
12 oktober 2023
Projectnummer: 21377

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink

Movementem BV
T 0575 84 3738
E info@movementem.nl
W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Inleiding

Vanaf 6 februari 2023 voert Moventem in opdracht van Holland Rijnland een continu klanttevredenheidsonderzoek uit onder de actieve pashouders van Holland Rijnland. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van kwartaal 3 van 2023. Allereerst een beschrijving van de onderzoeksopzet.

DOEL

Doorlopend inzicht verkrijgen in de tevredenheid van reizigers in combinatie met de feitelijke uitvoeringskwaliteit om samen met vervoerders de uitvoeringskwaliteit gericht te verbeteren en de waardering van klanten te verhogen.

OPZET

Dagelijks wordt een telefonisch interview gehouden met 10 Wmo-reizigers (70 per week) die een aantal dagen ervoor een rit hebben gemaakt. De vragen gaan over specifiek die rit. De vertrektijd, herkomst en bestemming wordt benoemd door de telefonisten.

VRAGENLIJST

De vragenlijst is erop gericht om met minimale belasting van de reizigers zo veel mogelijk input op te halen. Aan reizigers die aangeven tevreden te zijn, wordt een beperkt aantal tevredenheidsvragen gesteld. Aan ontevreden reizigers wordt naar de oorzaak/oorzaken van de ontevredenheid gevraagd, zodat we gerichte input ophalen voor verbetermaatregelen. Aan alle respondenten is gevraagd enkele relevante onderdelen van de dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Elk kwartaal kunnen enkele aanvullende vragen worden opgenomen in een variabel vragenblok. Dit kwartaal zijn er geen aanvullende vragen gesteld.

STEEKPROEF

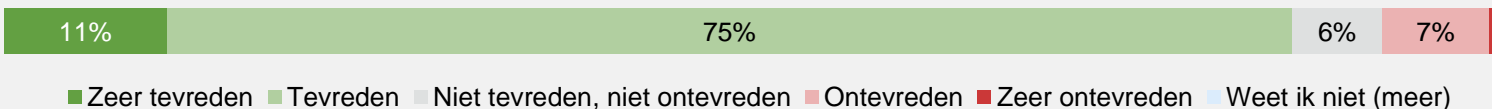
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 925 geslaagde interviews afgenomen.

SAMENVATTING kwartaal 3

Periode: Q3 2023

Resp.: 925

Algemene tevredenheid



Rapportcijfers

Algemeen

7.8

n=920

Vorig Q: 7.8

Stiptheid

7.4

n=922

Vorig Q: 7.7

Reservering

7.5

n=882

Vorig Q: 8.0

Reistijd

7.7

n=916

Vorig Q: 8.0

Duidelijkheid
ophaaltijd

7.7

n=922

Vorig Q: 7.9

Gemak
betaling rit

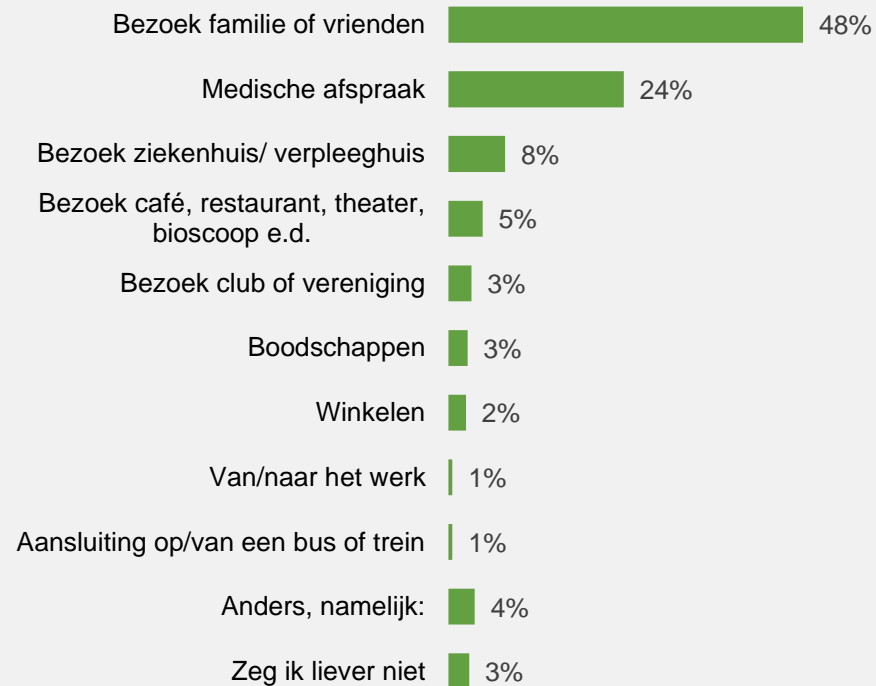
8.7

n=831

Vorig Q: 7.9

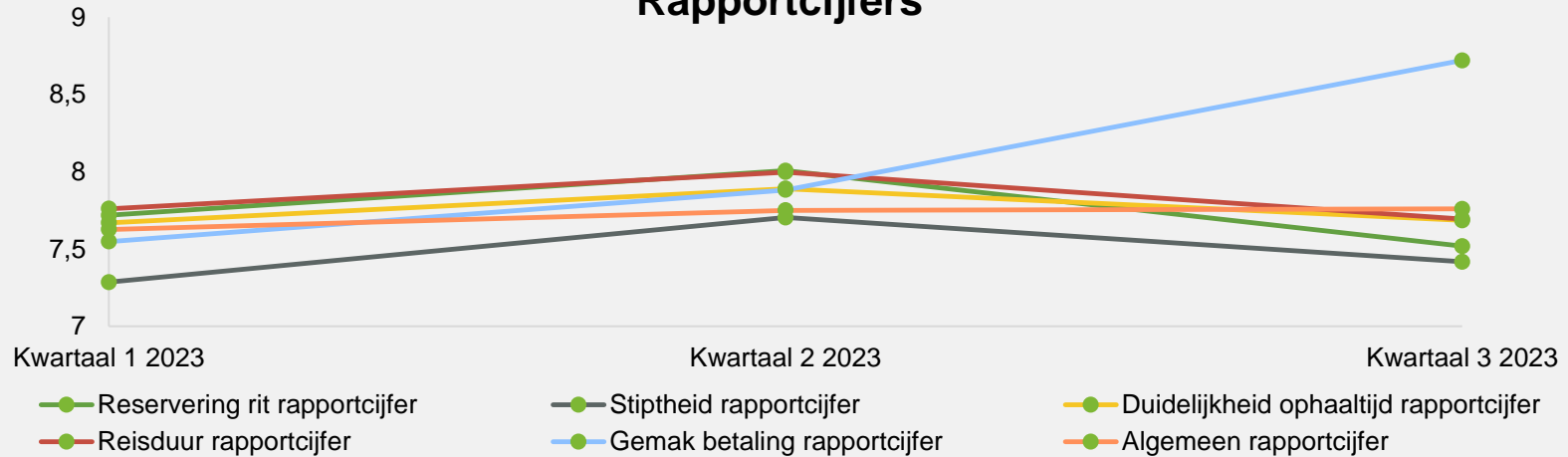
SAMENVATTING kwartaal 3

Reisdoel (n=925)



SAMENVATTING trend

Rapportcijfers

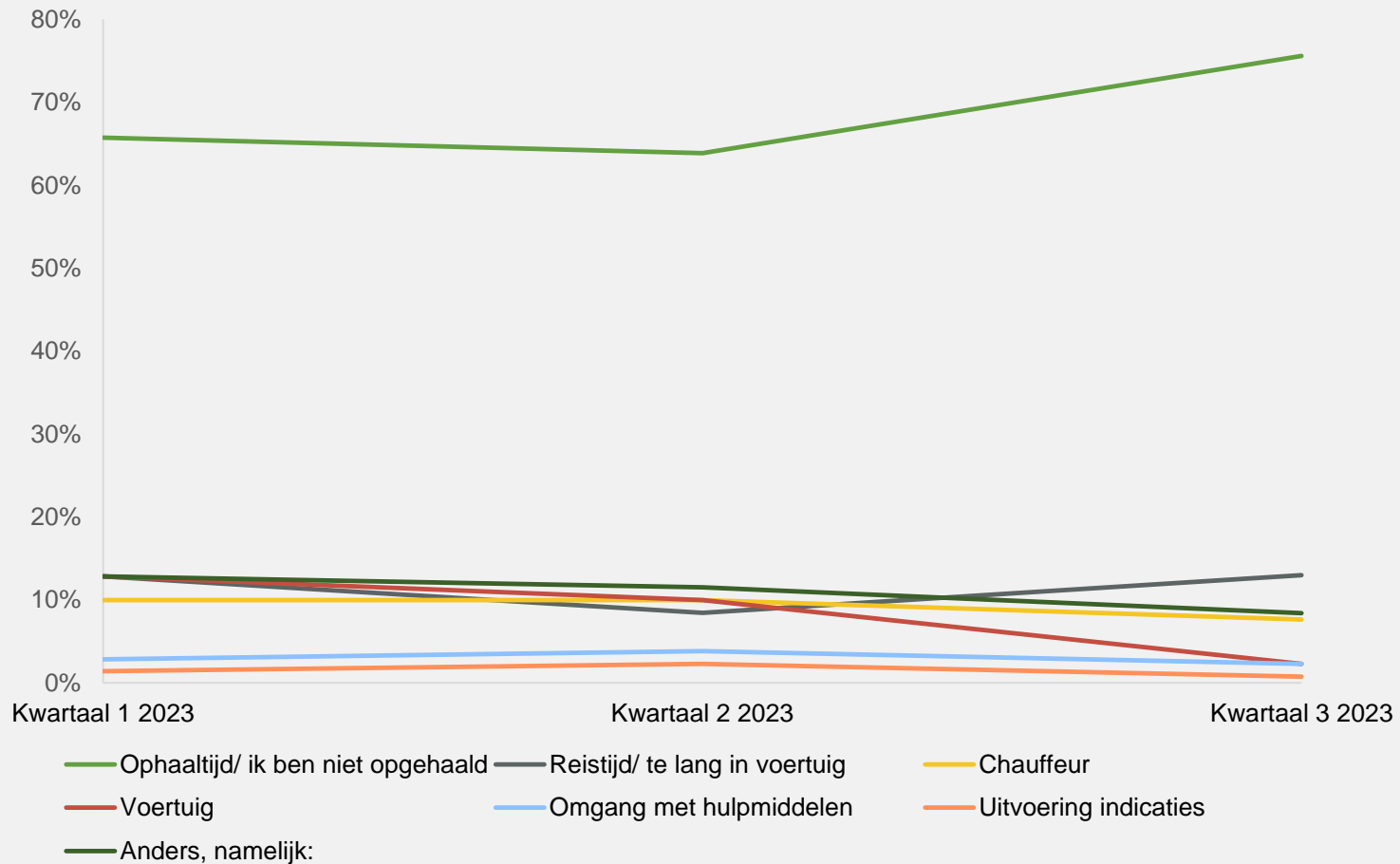


% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Vertrekpunctualiteit**

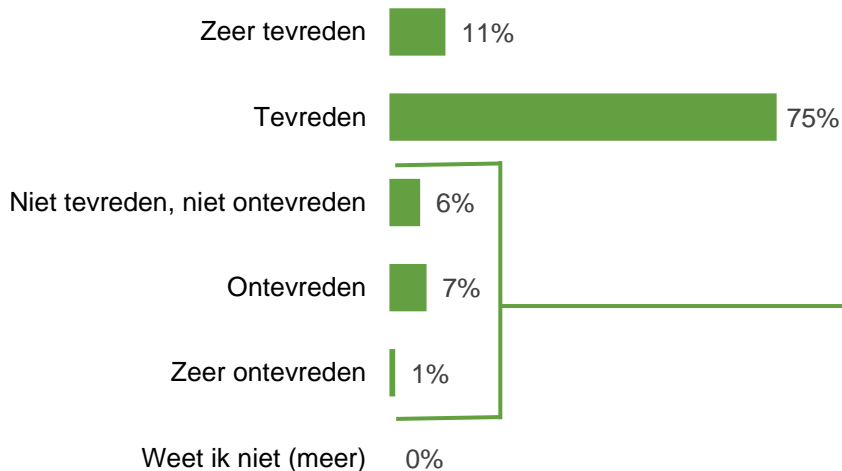
 **Reisdoel**

 **Reservering**

 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

Hoe tevreden bent u over de uitvoering van de rit? (n=925)

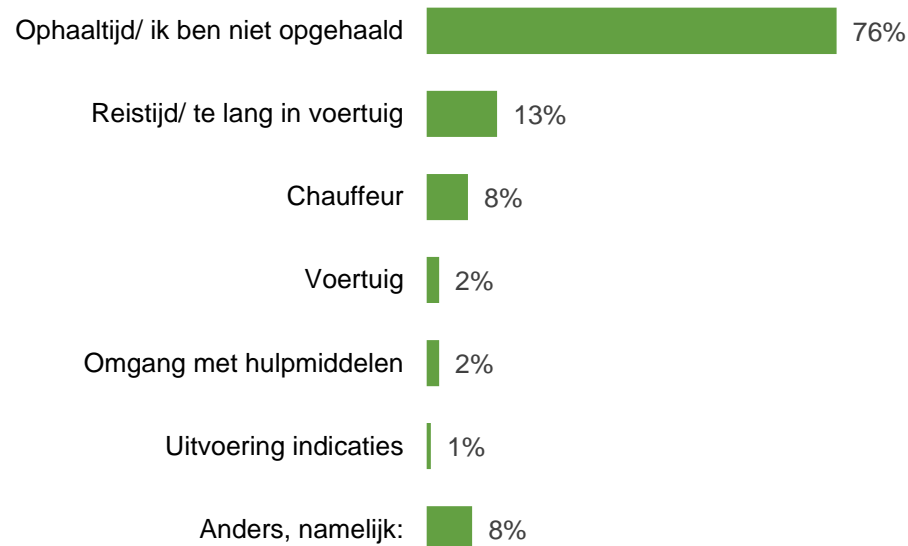


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (86%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

14% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=131)

Meer antwoorden mogelijk



Aan de respondenten die niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden zijn, is gevraagd waarover men niet tevreden was. Hierbij konden meer antwoorden worden gegeven. Vooral de ophaaltijd (76%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

Op de volgende pagina staat per onderdeel aangegeven waarover de respondenten ontevreden zijn.



Van de 925 respondenten hebben er 131 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ophaaltijd

99 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 75 respondenten geven aan te laat te zijn opgehaald (49 zijn daadwerkelijk te laat opgehaald). 5 geven aan dat ze niet zijn opgehaald (4 zijn wel opgehaald) en 7 geven aan te vroeg te zijn opgehaald (3 te vroeg en 4 op tijd). 9 respondenten zeggen dat ze later zijn aangekomen dan het afgesproken tijdstip (bij aankomstgarantie)

Reistijd

17 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 5 geven aan niet meer te weten hoeveel te lang de rit duurde. 3 geven aan langer dan 15 minuten te lang in het voertuig te hebben gezeten en 9 langer dan 30 minuten te lang.

Chauffeur

10 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Er wordt 4 keer genoemd dat de chauffeur niet behulpzaam was. Er wordt 7 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was en 3 keer dat de chauffeur de route niet voldoende kende. Verder wordt 1 keer genoemd dat de chauffeur niet prettig reed, 1 keer dat de chauffeur niet veilig reed en 1 keer dat de chauffeur gehaast was. Er is ook nog 2 keer iets anders genoemd.

Voertuig

3 respondenten zijn ontevreden over het voertuig. Er wordt 2 keer genoemd dat het voertuig verkeerd was en 1 keer dat de toegankelijkheid van het voertuig niet goed was.

Hulpmiddelen

Er zijn 3 respondenten ontevreden over de manier waarop er met hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel of rollator) is omgegaan. 1 vindt dat de rolstoel niet goed is vastgezet. Er is 2 keer iets anders genoemd.

Uitvoering indicaties

Er is 1 respondent ontevreden over de uitvoering van de indicatie. Deze respondent had een verkeerd voertuig en een indicatie voor lage instap.

Ritreservering

103 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 75 gaven aan te lang te moeten wachten (waarvan 71 meer dan 4 minuten) en 1 geeft aan dat de informatie niet correct was. Daarnaast geven er 6 aan dat de telefonist(e) niet vriendelijk was en 11 dat de rit niet goed is gereserveerd. 3 respondenten geven aan dat de informatie niet compleet was en 1 respondent vindt de website onduidelijk. Verder geeft 1 respondent aan dat de telefonist(e) de ritgegevens niet herhaalde en 1 respondent dat hij/zij geen bevestigingsmail heeft ontvangen. 14 respondenten hebben iets anders genoemd.

Betaalgemak

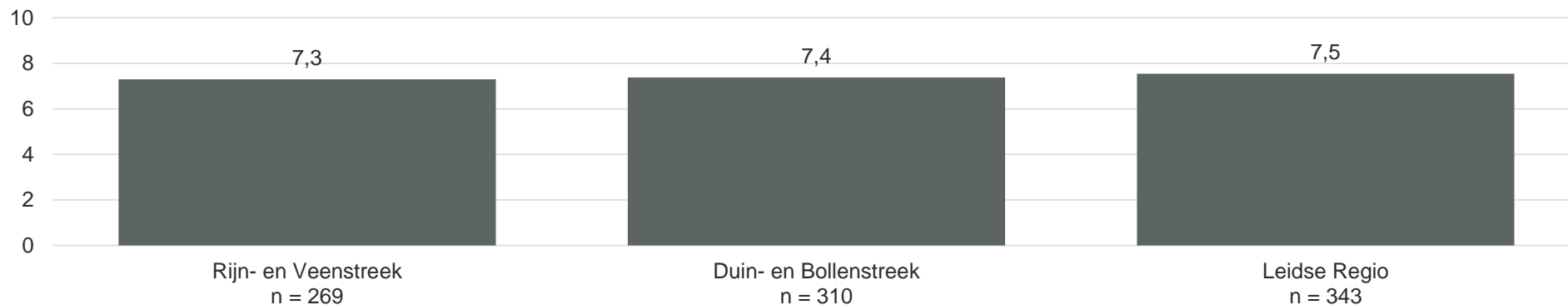
25 respondenten hebben een onvoldoende gegeven voor betaalgemak van de rit. 17 hiervan geven aan dat het pinapparaat in de taxi niet werkte. 2 respondenten geven aan dat het bedrag niet klopt. 2 respondenten konden niet contant betalen en de overige 4 hadden een andere reden om ontevreden te zijn.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per subregio

Totaal:
n=922

7.4



Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per subregio

Totaal:
n=922

7.7





Rapportcijfer reisduur rit per subregio

Totaal:
n=916

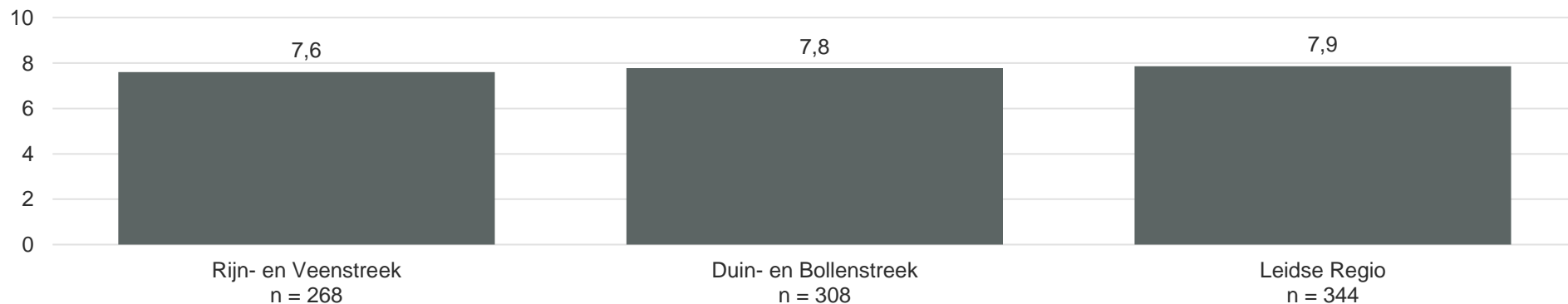
7.7



Algemeen rapportcijfer per subregio

Totaal:
n=920

7.8

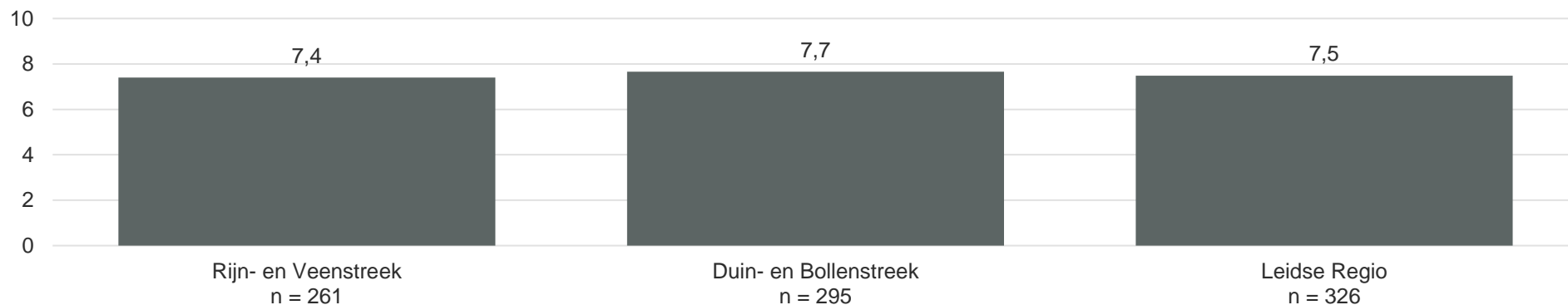




Rapportcijfer reservering per subregio

Totaal:
n=882

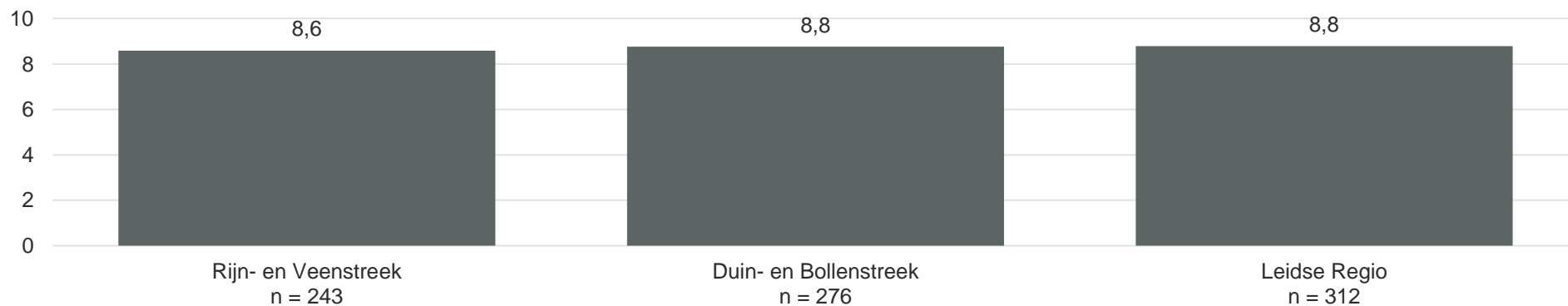
7.5



Gemak betaling rit per subregio

Totaal:
n=831

8.7

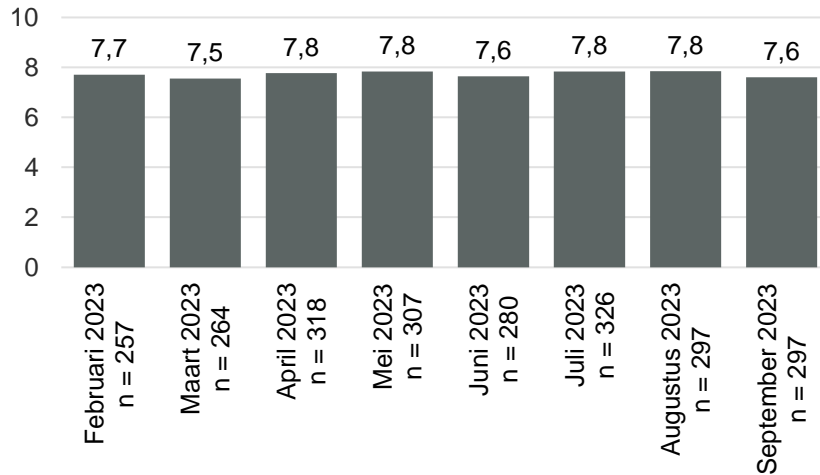




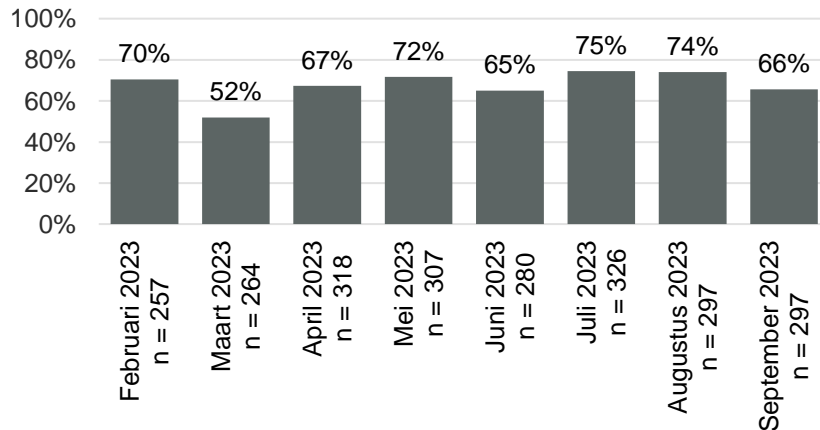
Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n=920

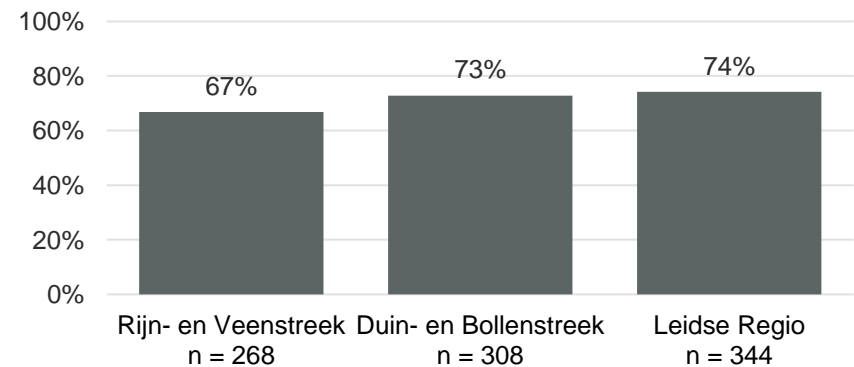
7.8



% Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per maand



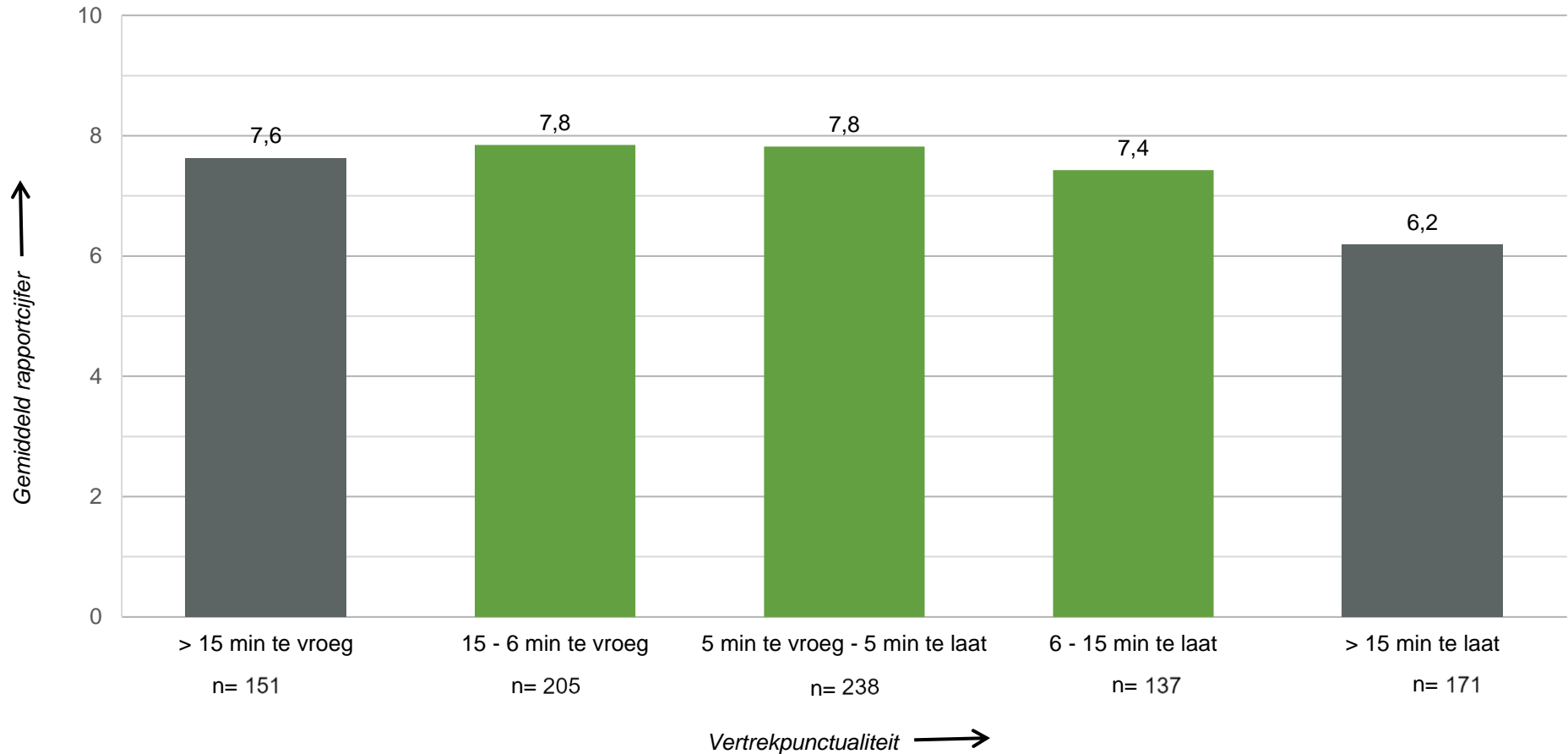
% Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per subregio





In onderstaande figuur wordt het rapportcijfer van de stiptheid van de vertrektijd (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

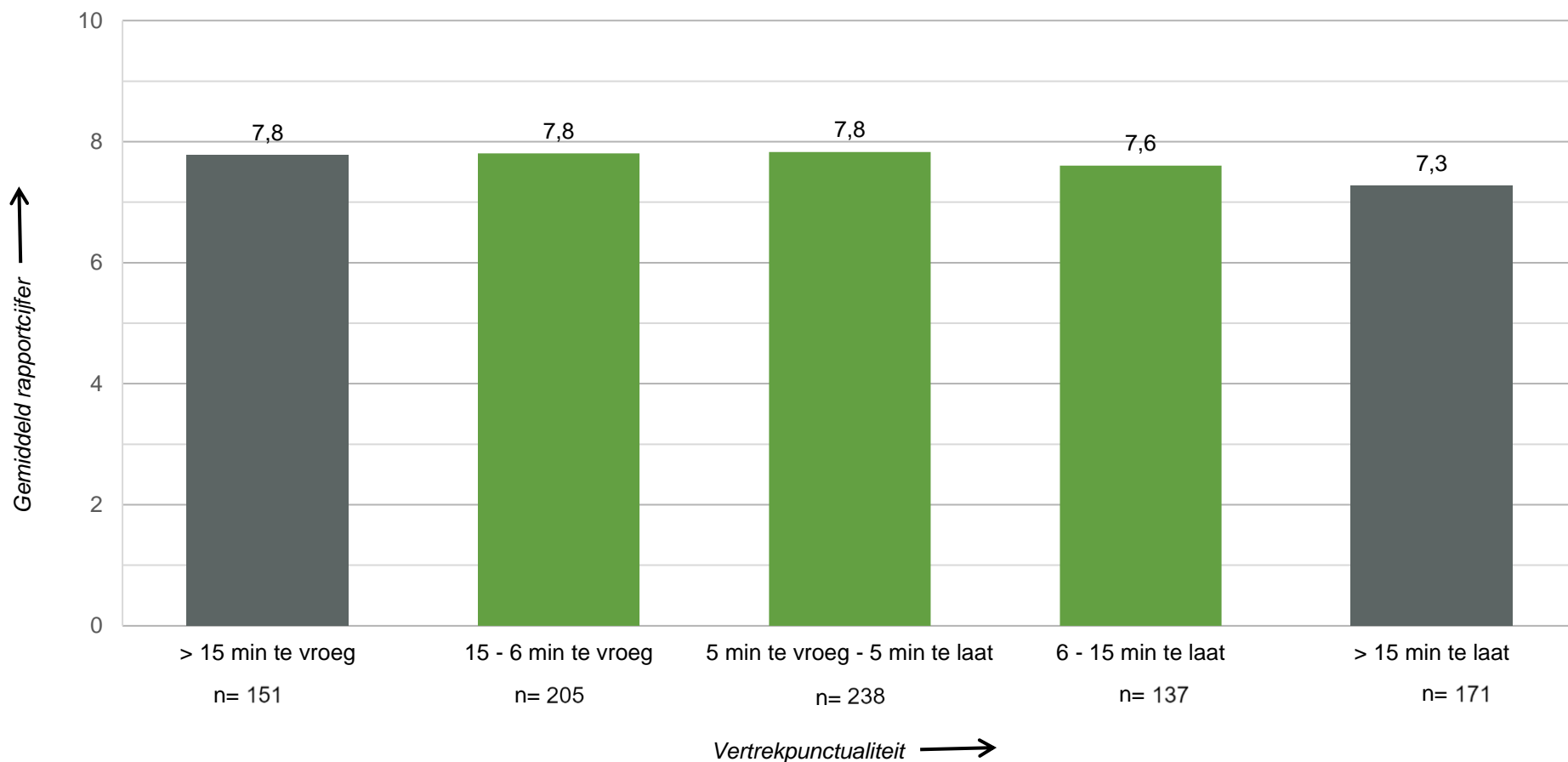
Rapportcijfer stiptheid vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit





In onderstaande figuur wordt het rapportcijfer van de duidelijkheid van de ophaaltijd (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

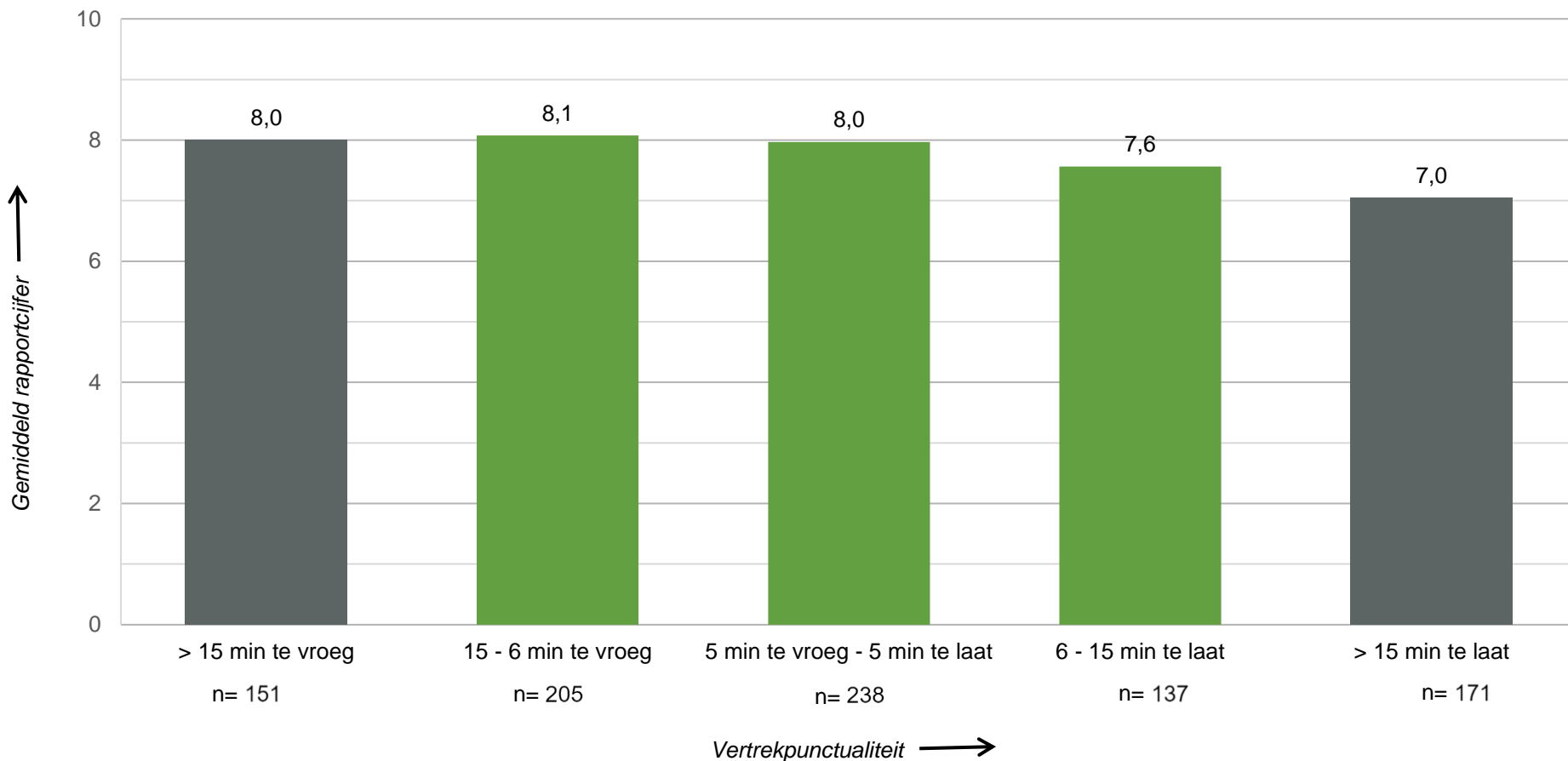
Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit





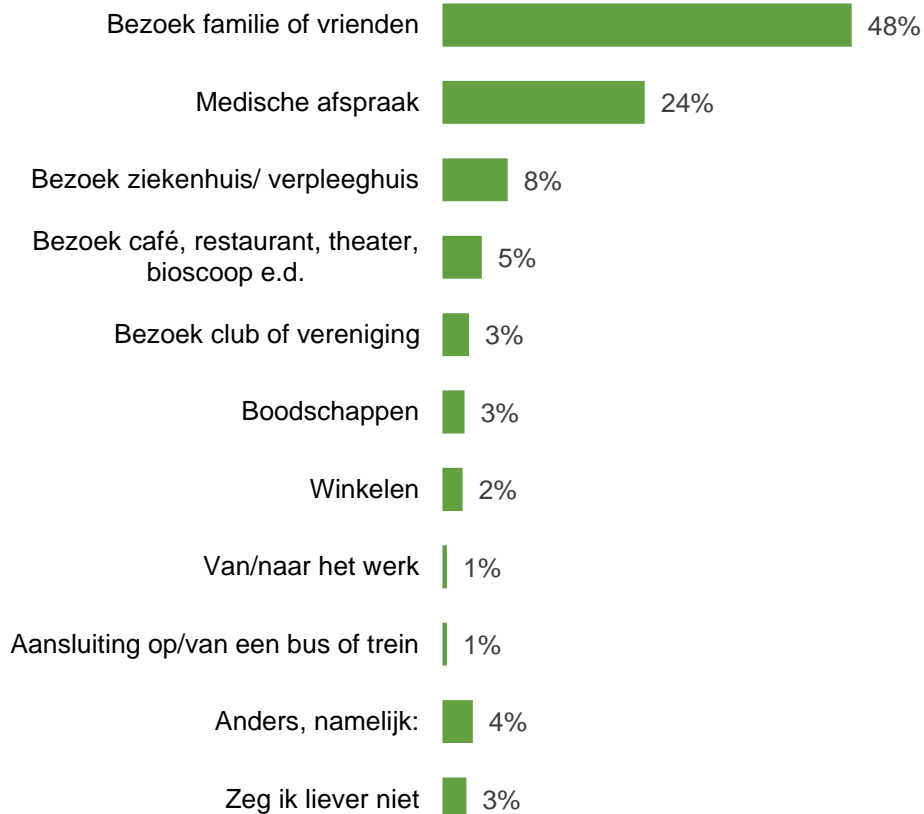
In onderstaande figuur wordt het algemene rapportcijfer (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

Algemeen rapportcijfer vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit

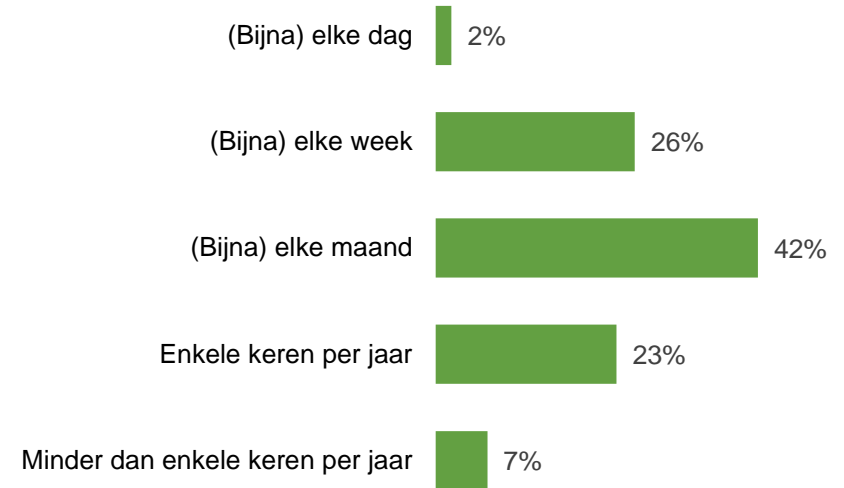




Waarom heeft u deze taxirit gemaakt? (n=925)

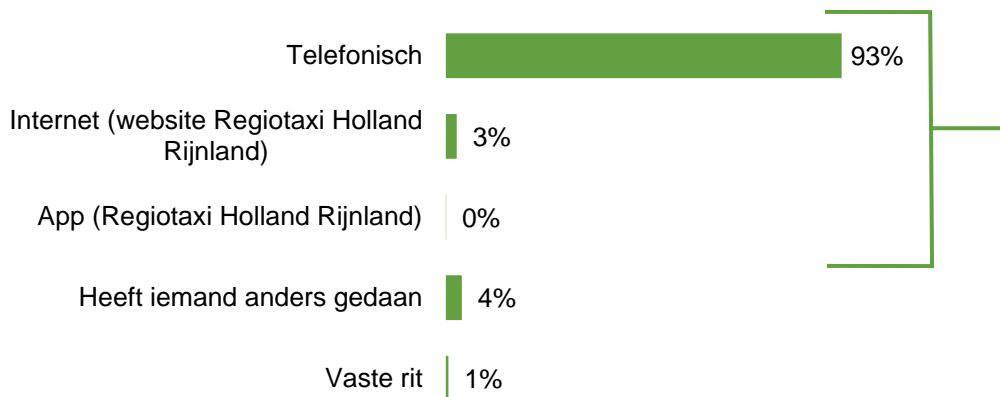


Hoe vaak reist u normaal gesproken met Regiotaxi Holland Rijnland? (n=925)





Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=925)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



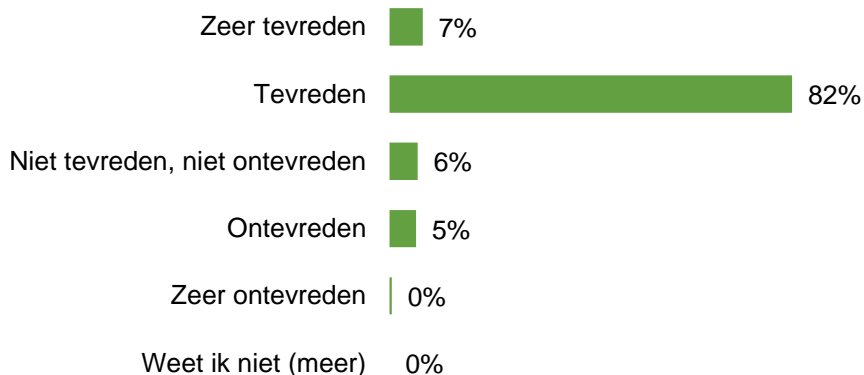
Website



App



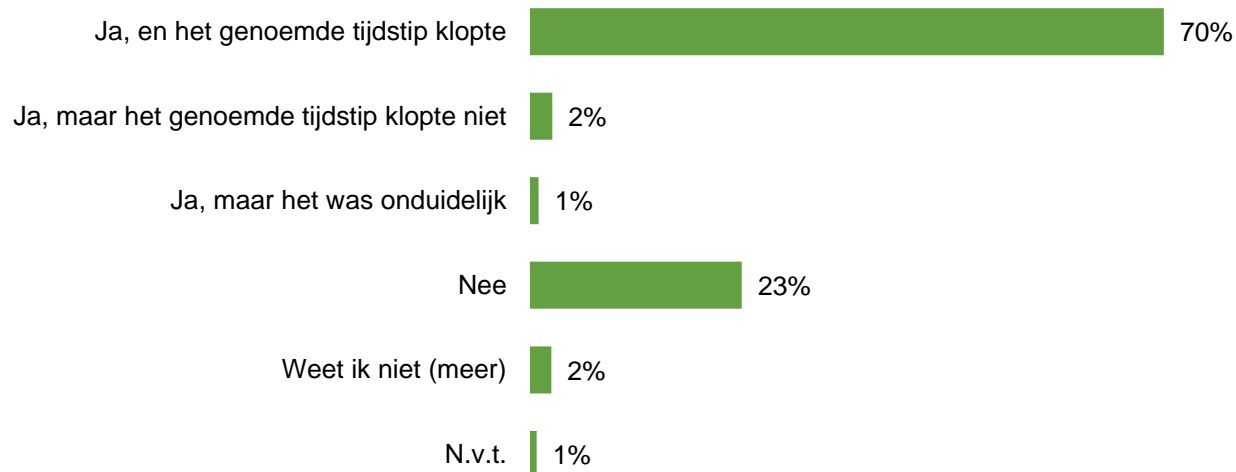
Hoe tevreden bent u over de reservering van de rit? (n=888)



De meeste (93%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Een klein deel heeft via de website (7,3) of app (10) gereserveerd. 89% van de respondenten is tevreden over de reservering.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=925)



73% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten voordat ze werden opgehaald zijn gebeld dat de taxi eraan kwam. 23% is niet gebeld.



De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend bij Regiotaxi Holland Rijnland? (n=925)



Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Regiotaxi Holland Rijnland. 5% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.