

# Rapportage *Continu KTO*

*Kwartaal 4 2023*

## Holland Rijnland

### Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

 **DEZE AUTO RIJDT**  
100% MILIEUVRIENDELIJK

 **REGIOTAXI**  
HOLLAND RIJNLAND  
0900 20 22 368

# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 4 2023*

## Holland Rijnland

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

### Concept

25 januari 2024

Projectnummer: 21377

### Auteurs:

Maarten van Setten

Michel Hartemink

### Movementem BV

**T** 0575 84 3738

**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)

**W** [www.movementem.nl](http://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 4 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

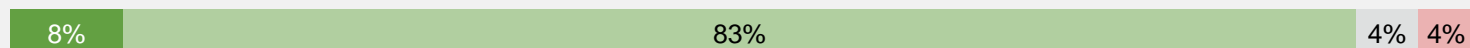
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 852 geslaagde interviews afgenomen.

# SAMENVATTING kwartaal 4

Periode: Q4 2023

# Resp.: 852

## Algemene tevredenheid



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet (meer)

## Rapportcijfers

Algemeen

**7.8**

n=845

Vorig Q: 7.8

Stiptheid

**7.8**

n=846

Vorig Q: 7.4

Reservering

**7.9**

n=827

Vorig Q: 7.5

Reistijd

**8.0**

n=840

Vorig Q: 7.7

Duidelijkheid  
ophaaltijd

**8.1**

n=814

Vorig Q: 7.7

Gemak  
betaling rit

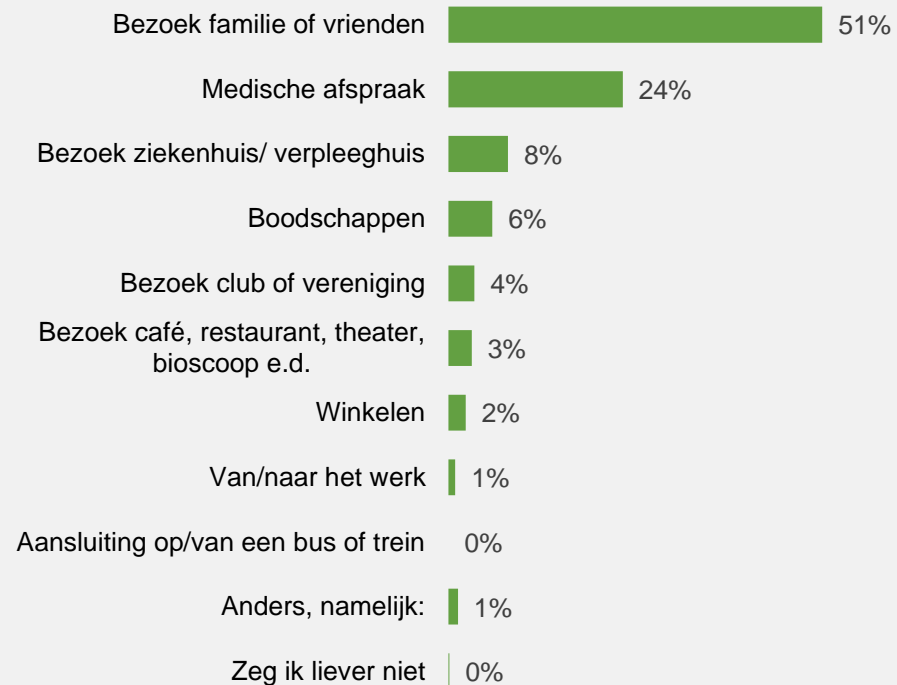
**8.3**

n=809

Vorig Q: 8.7

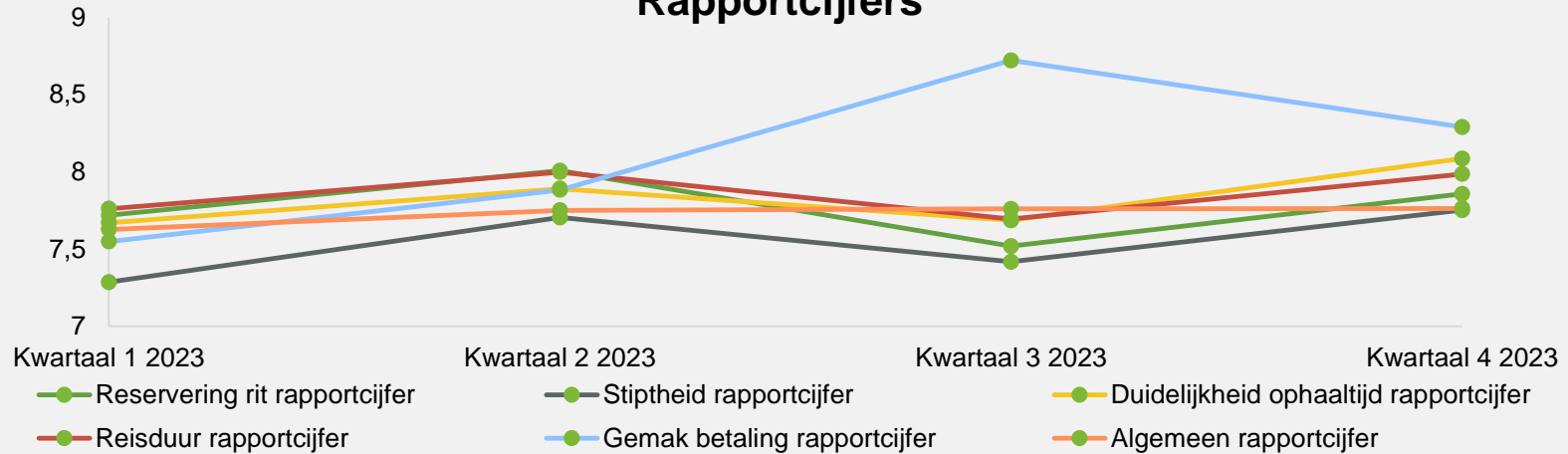
# SAMENVATTING kwartaal 4

## Reisdoel (n=852)



# SAMENVATTING trend

## Rapportcijfers

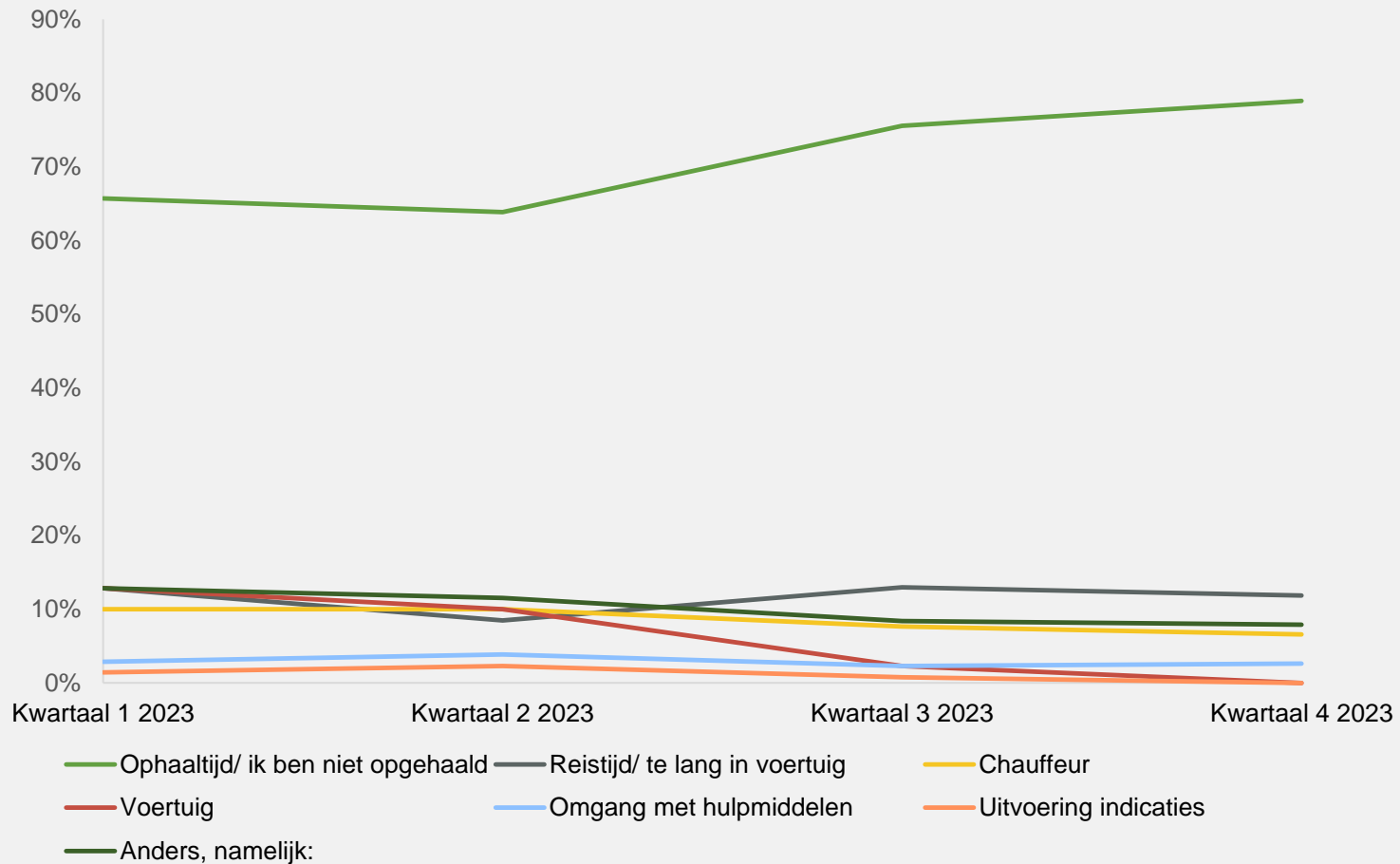


## % (zeer) tevreden over rit



# SAMENVATTING trend

## Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Vertrekpunctualiteit**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

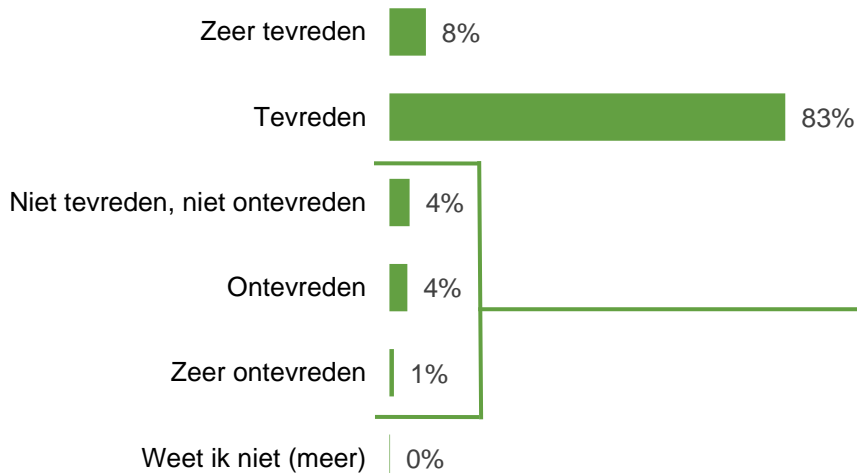
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**





## Hoe tevreden bent u over de uitvoering van de rit? (n=852)

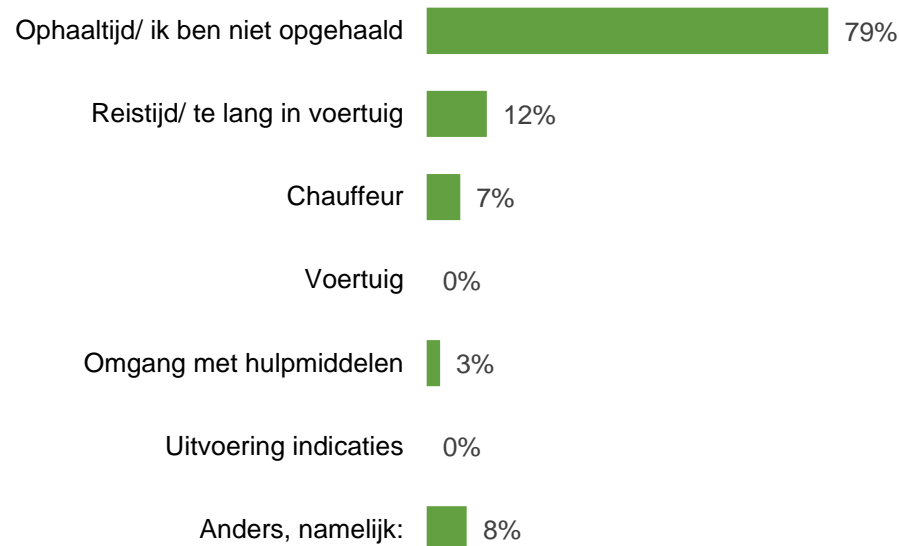


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (91%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

9% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

## Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=76)

*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 (79%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 852 respondenten hebben er 76 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

## Ophaaltijd

60 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 49 respondenten geven aan te laat te zijn opgehaald (24 zijn daadwerkelijk te laat opgehaald). 5 geven aan dat ze niet zijn opgehaald (4 zijn wel opgehaald) en 6 geven aan te vroeg te zijn opgehaald (1 te vroeg, 1 op tijd en 4 te laat).

## Reistijd

9 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 1 geeft aan 10 minuten te lang in het voertuig te hebben gezeten. 1 geeft aan langer dan 15 minuten te lang in het voertuig te hebben gezeten en 7 langer dan 30 minuten te lang.

## Chauffeur

5 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Er wordt 1 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was en 1 keer dat de chauffeur gehaast was. Er is ook nog 3 keer iets anders genoemd.

## Voertuig

Geen enkele respondent is ontevreden over het voertuig.

## Hulpmiddelen

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

## Uitvoering indicaties

Geen enkele respondent is ontevreden over de uitvoering van de indicatie.

## Ritreservering

82 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 75 gaven aan te lang te moeten wachten (waarvan 70 meer dan 4 minuten) en 1 geeft aan dat de informatie niet correct was. 1 respondent geeft aan dat de website onduidelijk was. 8 respondenten hebben iets anders genoemd.

## Betaalgemak

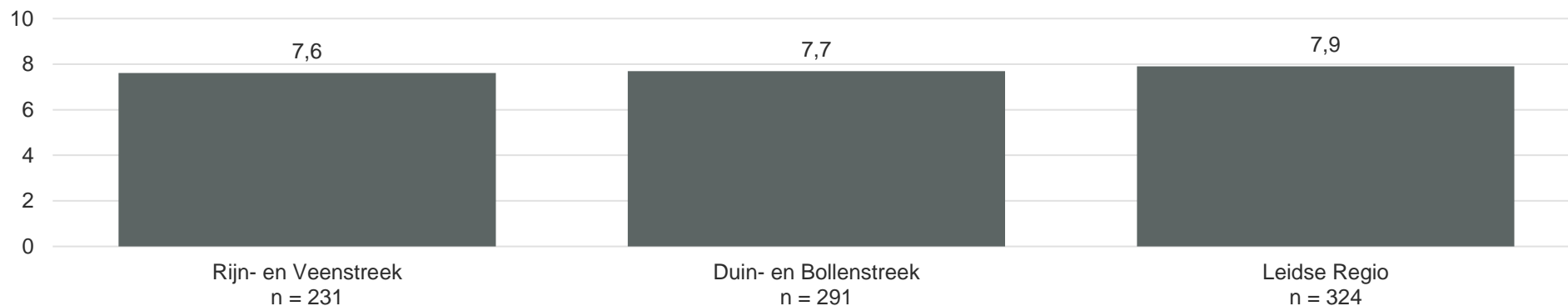
20 respondenten hebben een onvoldoende gegeven voor betaalgemak van de rit. 10 hiervan geven aan dat het pinapparaat in de taxi niet werkte. 2 respondenten geven aan dat het bedrag niet klopt. 1 respondent kon niet contant betalen en de overige 7 hadden een andere reden om ontevreden te zijn.



## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per subregio

Totaal:  
n=846

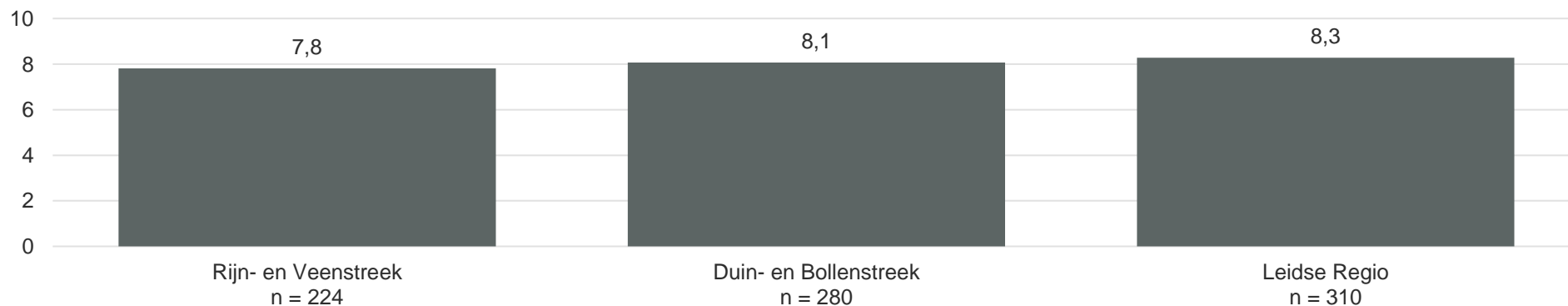
7.8



## Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per subregio

Totaal:  
n=814

8.1

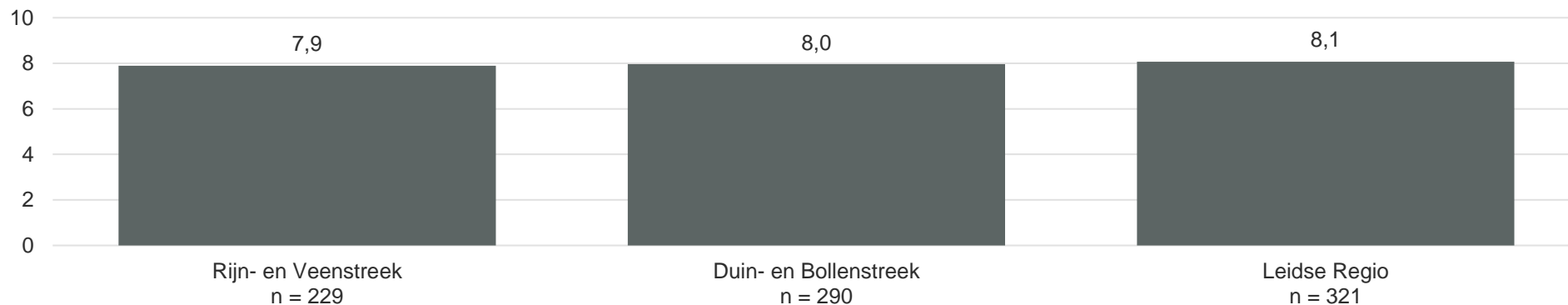




## Rapportcijfer reisduur rit per subregio

**Totaal:**  
n=840

**8.0**



## Algemeen rapportcijfer per subregio

**Totaal:**  
n=845

**7.8**





## Rapportcijfer reservering per subregio

Totaal:  
n=827

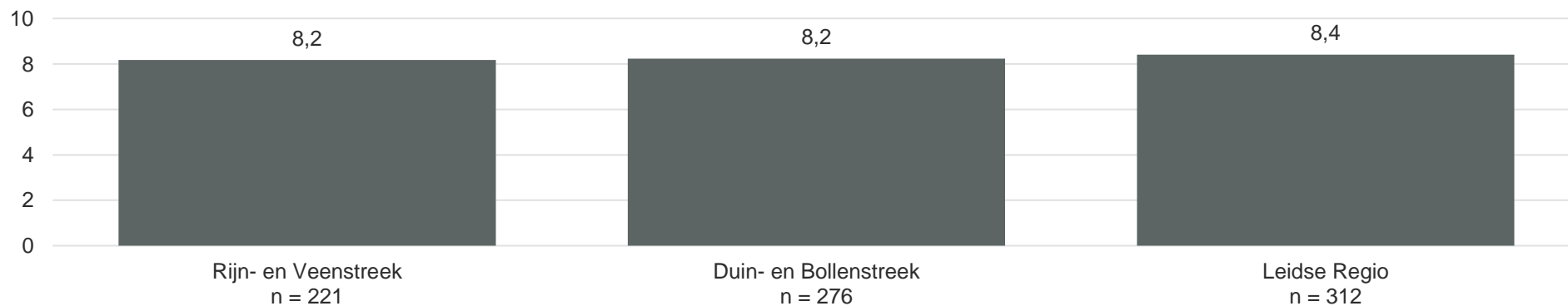
7.9



## Gemak betaling rit per subregio

Totaal:  
n=809

8.3

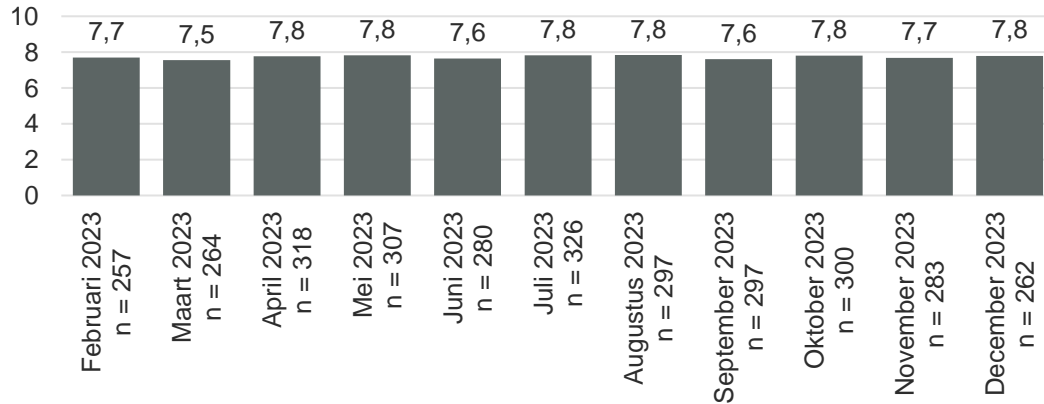




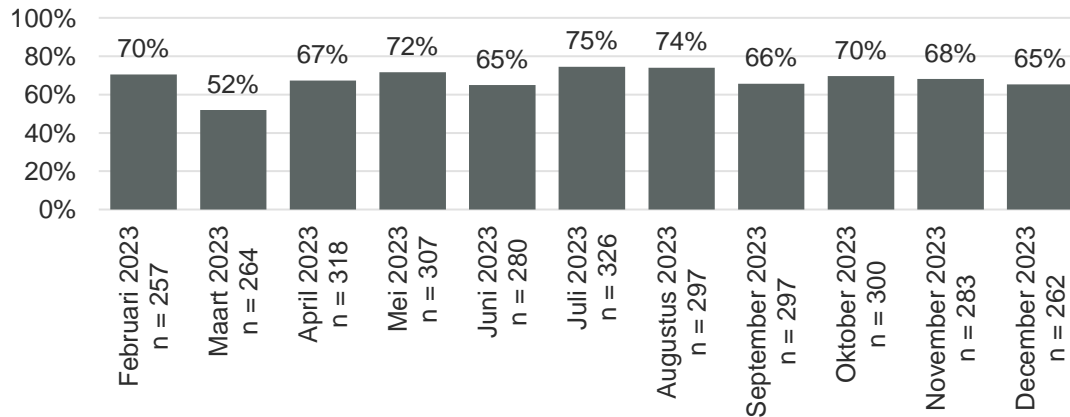
## Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:  
n=845

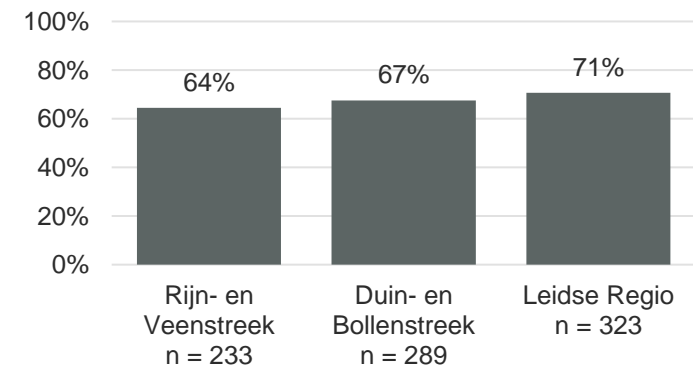
7.8



## % Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per maand



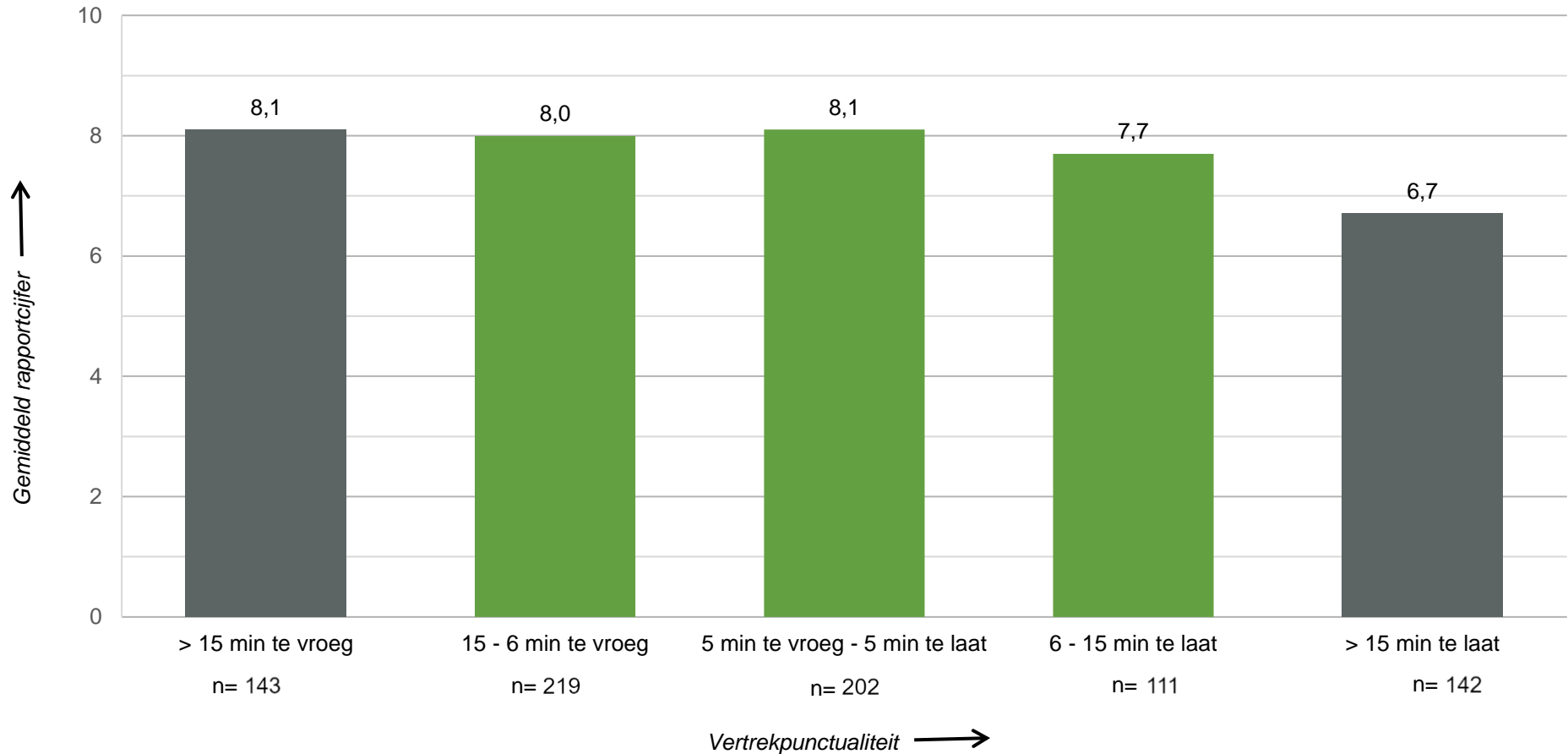
## % Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per subregio





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.

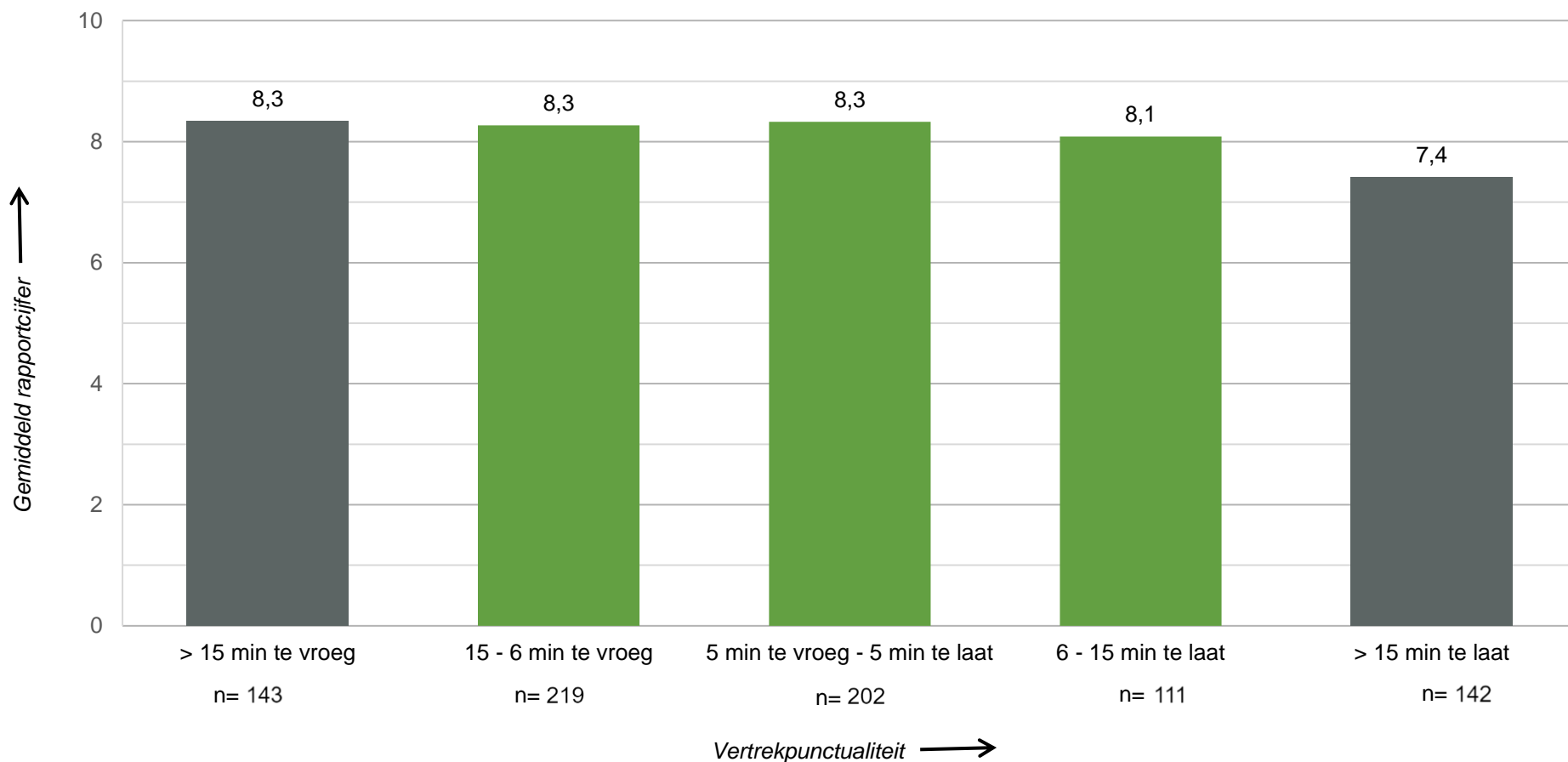
### Rapportcijfer stiptheid vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit





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

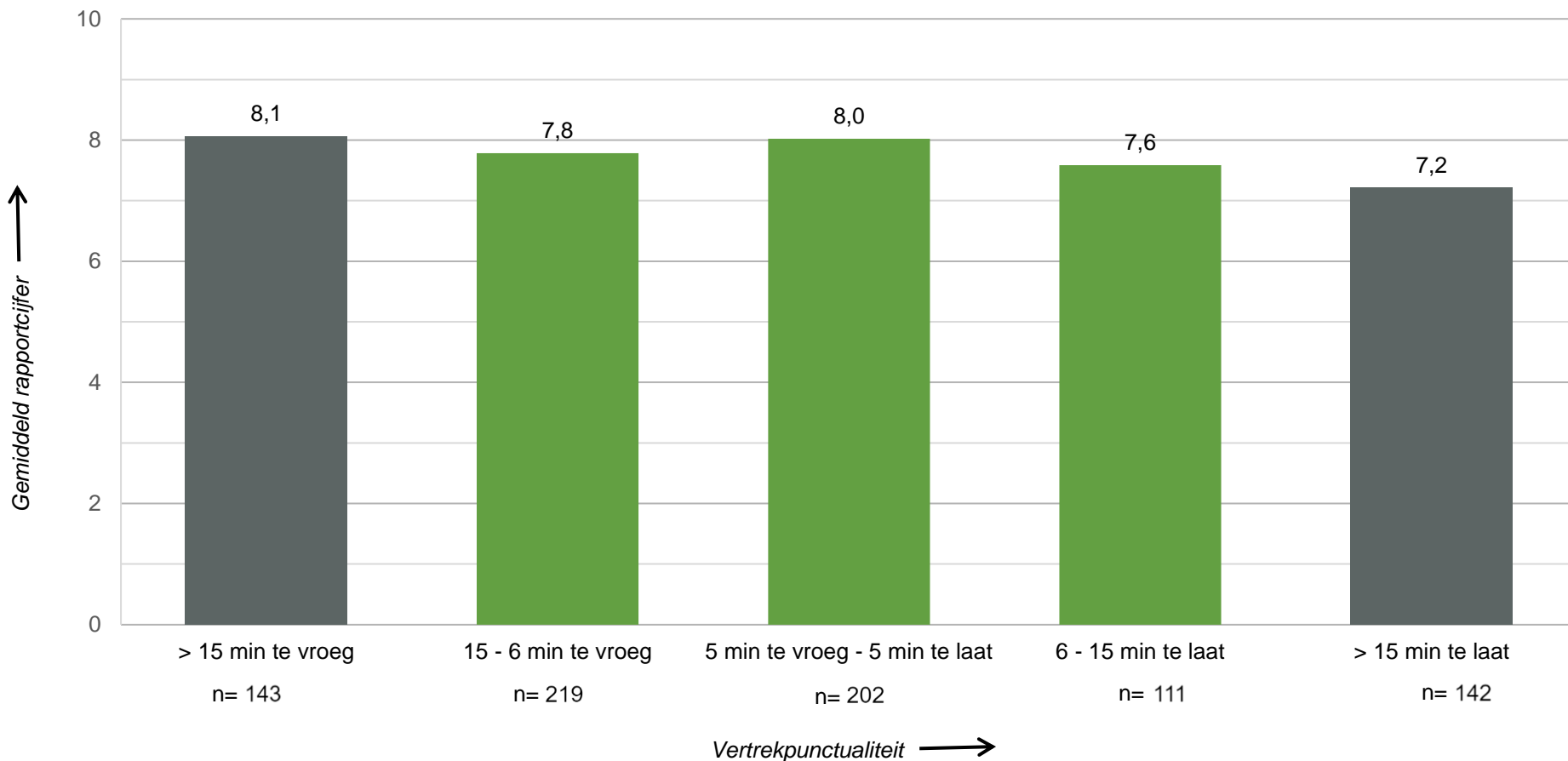






In onderstaande figuur wordt het algemene rapportcijfer (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

### Algemeen rapportcijfer vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit

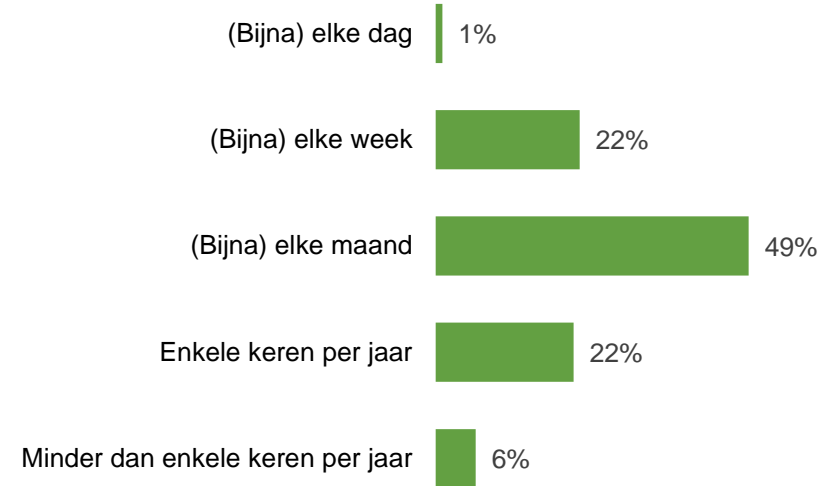




### Waarom heeft u deze taxirit gemaakt? (n=852)

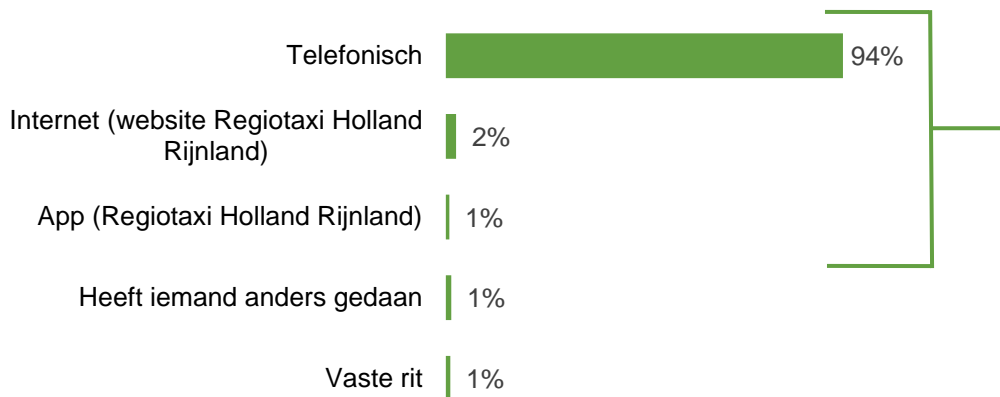


### Hoe vaak reist u normaal gesproken met Regiotaxi Holland Rijnland? (n=852)





## Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=852)



## Rapportcijfer reservering

### Telefonisch



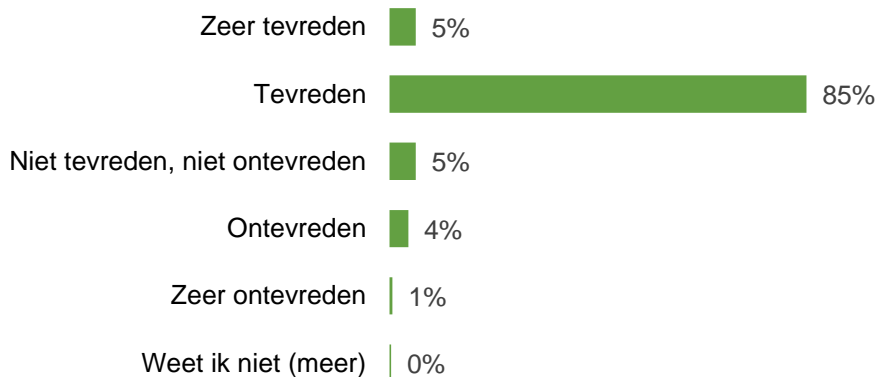
### Website



### App



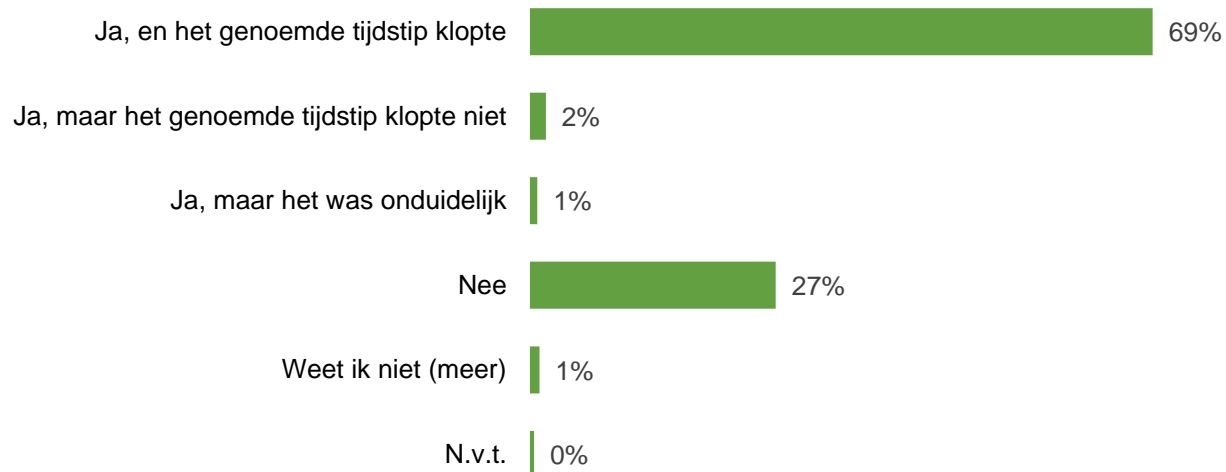
## Hoe tevreden bent u over de reservering van de rit? (n=841)



De meeste (94%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Een klein deel heeft via de website (8,3) of app (8,6) gereserveerd. 90% van de respondenten is (zeer) tevreden over de reservering.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=852)

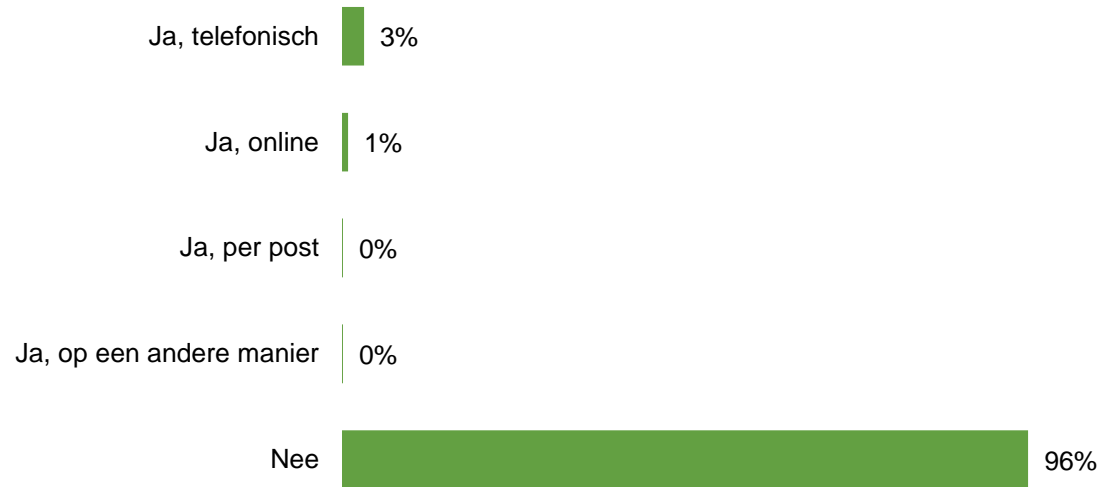


72% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten voordat ze werden opgehaald zijn gebeld dat de taxi eraan kwam. 27% is niet gebeld.



*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=852)

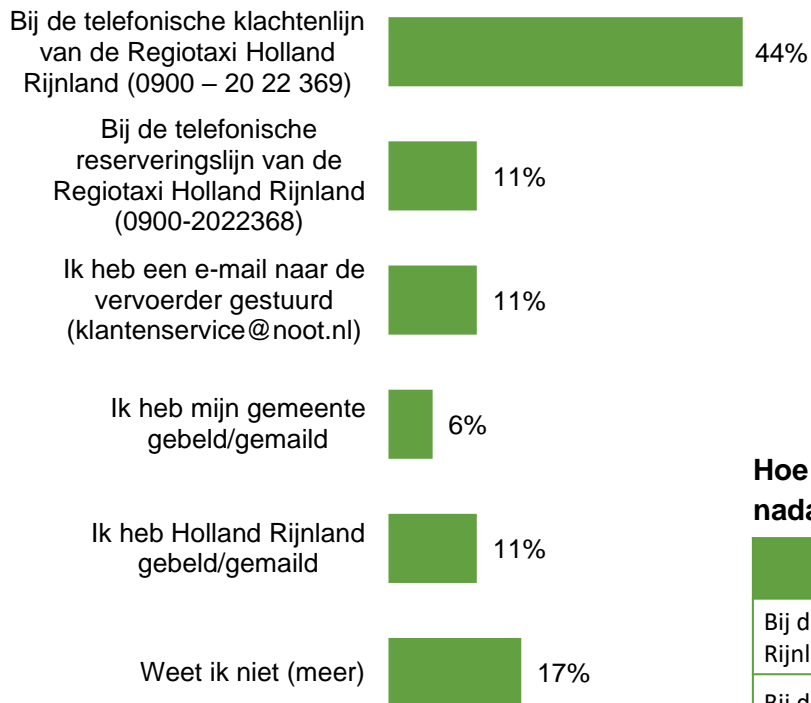


Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Regiotaxi Holland Rijnland. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.

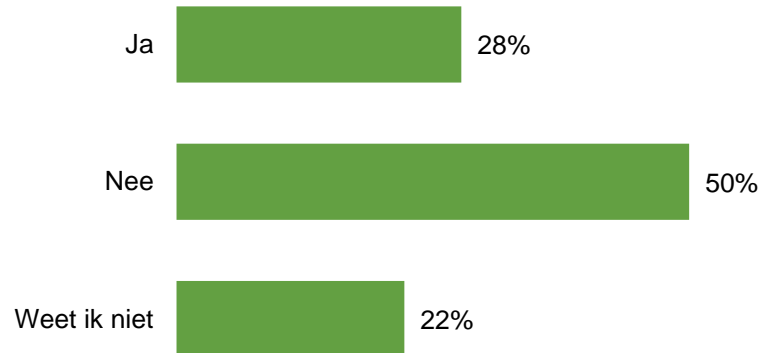


De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

## Hoe heeft u uw klacht ingediend? (n=18)



## Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen nadat u de klacht heeft ingediend? (n=18)



## Hoe heeft u uw klacht ingediend? Vs. Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen nadat u de klacht heeft ingediend?

	Ja	Nee	Weet ik niet
Bij de telefonische klachtenlijn van de Regiotaxi Holland Rijnland (0900 – 20 22 369)	3	2	3
Bij de telefonische reserveringslijn van de Regiotaxi Holland Rijnland (0900-2022368)	1	1	0
Ik heb een e-mail naar de vervoerder gestuurd (klantenservice@noot.nl)	0	2	0
Ik heb mijn gemeente gebeld/gemaid	0	1	0
Ik heb Holland Rijnland gebeld/gemaid	1	0	1
Weet ik niet (meer)	0	3	0

Deze vragen zijn vanaf 13 november 2023 gesteld.