Rapportage *Continu KTO*

Kwartaal 1 2026

Holland Rijnland

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage
Continu KTO
Kwartaal 1 2026
Holland Rijnland

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept
15 april 2026
Projectnummer: 21377

Auteurs:
Michel Hartemink
Danique Rietman

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem 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 Moventem 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. Moventem 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 1 van 2026. 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.

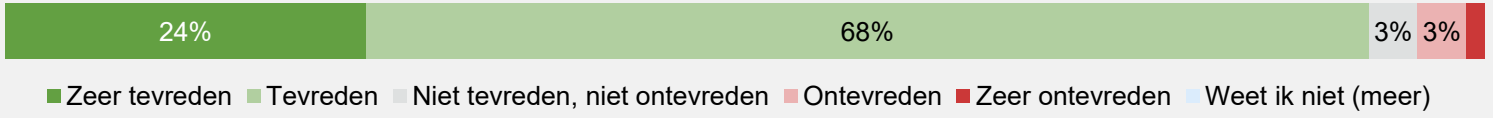
STEEKPROEF

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 882 geslaagde interviews afgenomen.

SAMENVATTING

Periode: Q1 2026
 # Resp.: 882

Algemene tevredenheid



Rapportcijfers

Algemeen
8.0
n=869
Vorig Q: 7.9

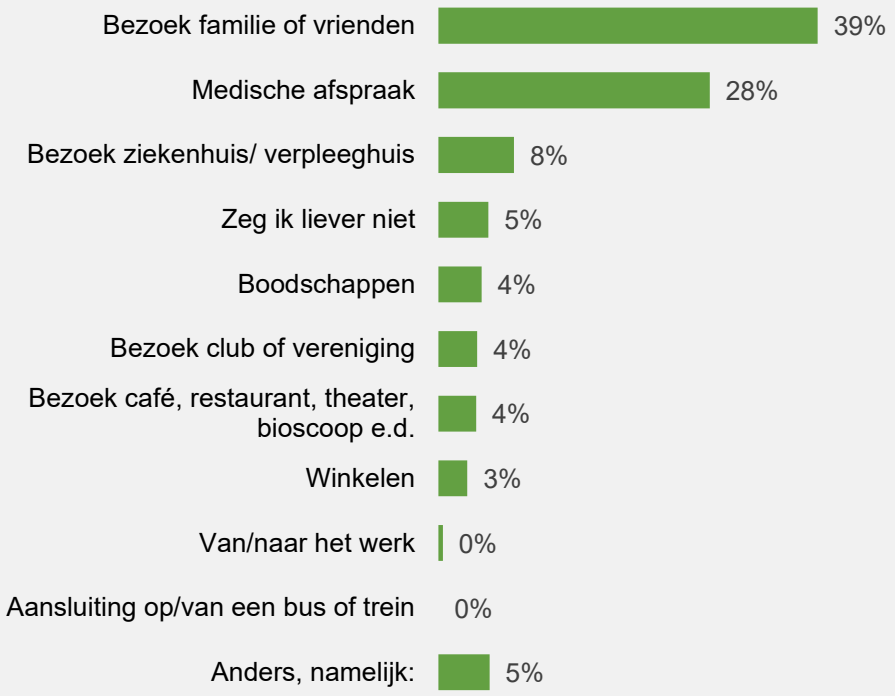
Stiptheid
7.7
n=878
Vorig Q: 7.7

Reservering
7.8
n=824
Vorig Q: 7.9

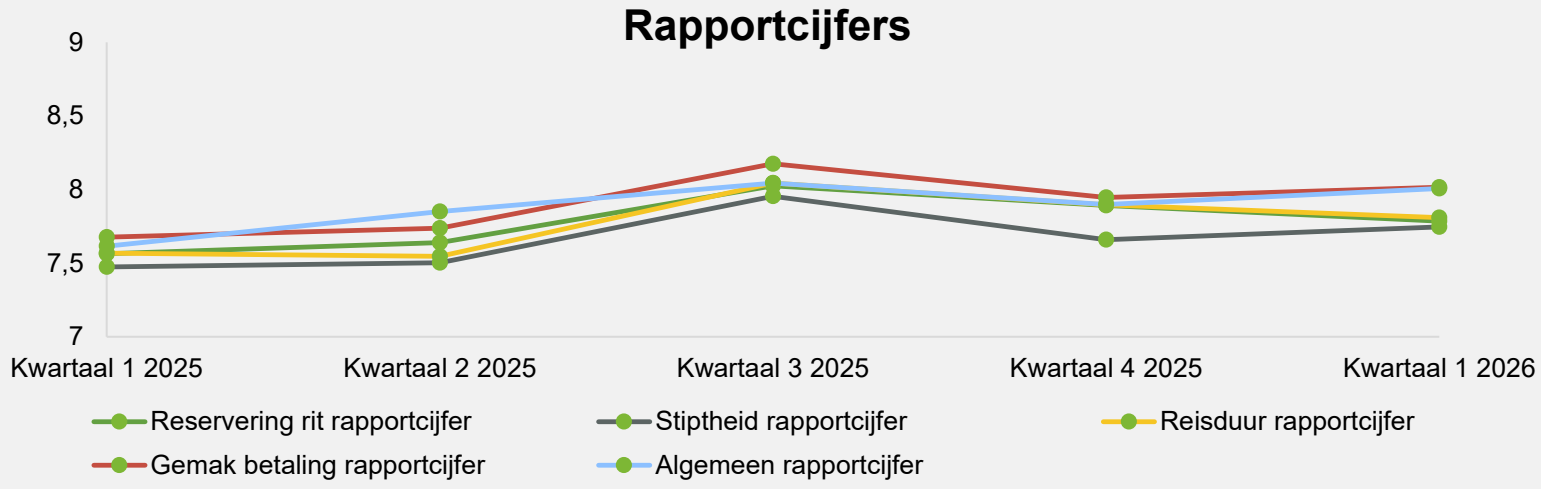
Reistijd
7.8
n=878
Vorig Q: 7.9

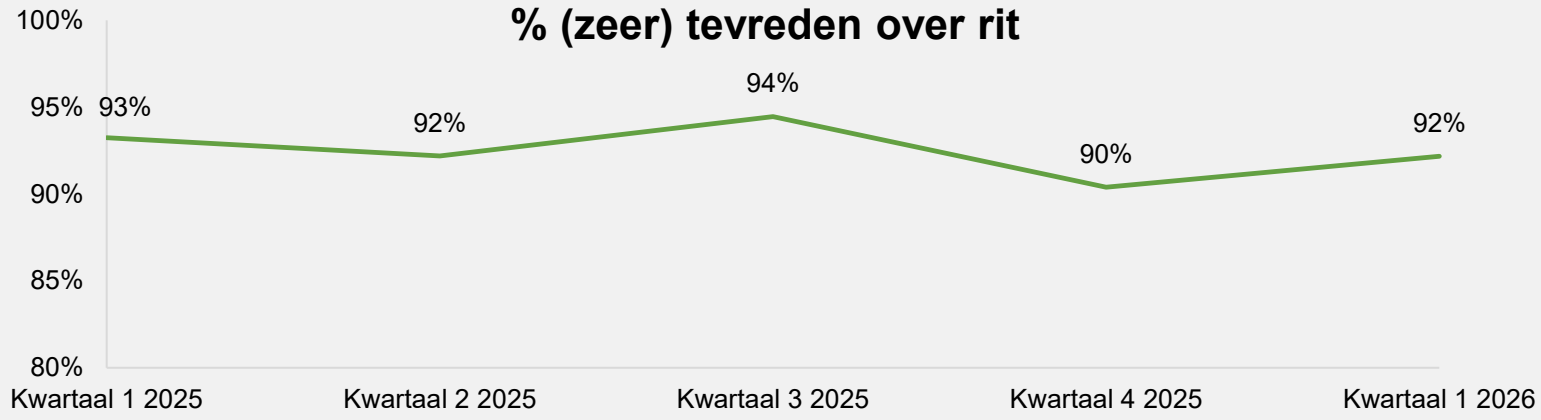
Gemak betaling rit
8.0
n=869
Vorig Q: 7.9

SAMENVATTING

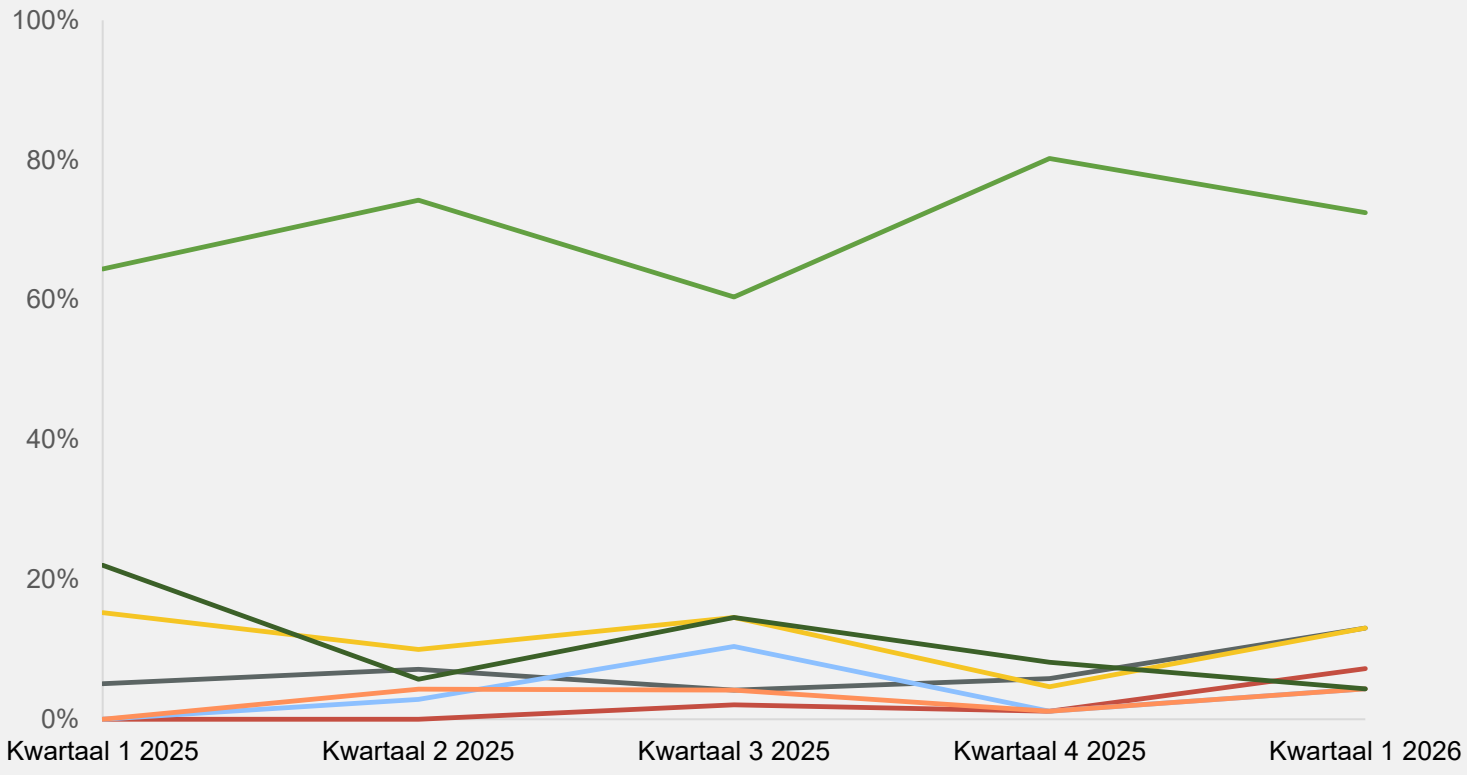


SAMENVATTING trend



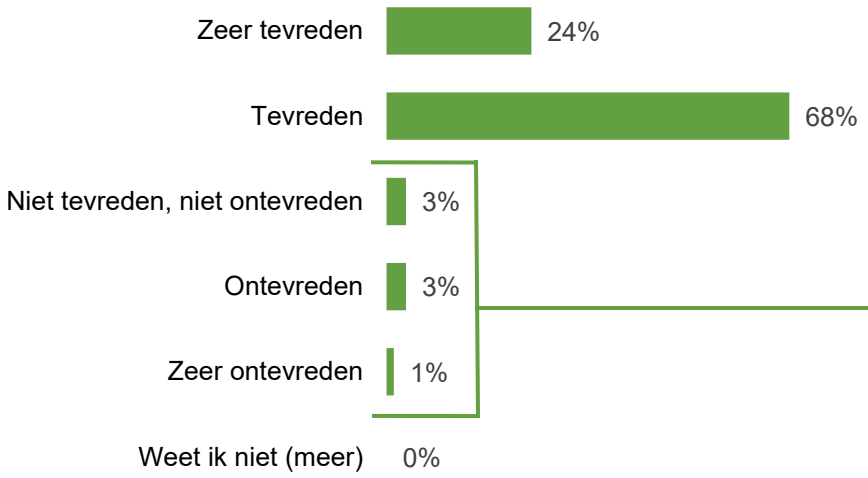


SAMENVATTING trend



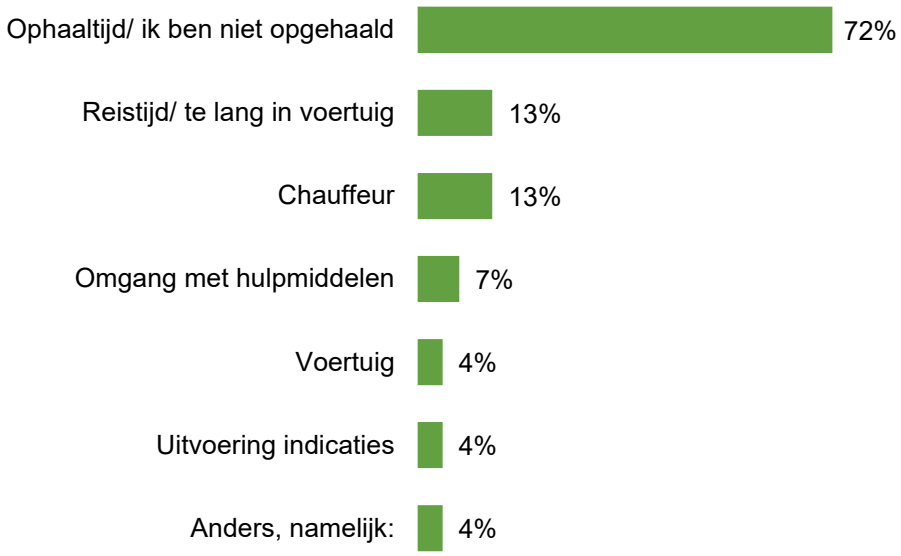
Algemene tevredenheid
Ontevredenheid
Rapportcijfers
Vertrekpunctualiteit
Reisdoel
Reservering
Terugbelservice
Klachtenafhandeling

Hoe tevreden bent u over de uitvoering van de rit? (n=882)



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=69)

Meer antwoorden mogelijk



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (92%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

7% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

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 (72%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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

Van de 882 respondenten hebben er 69 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ophaaltijd

50 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 39 respondenten geven aan te laat te zijn opgehaald (29 zijn daadwerkelijk te laat opgehaald). 2 geven aan niet te zijn opgehaald (beide zijn wel opgehaald) en 7 geven aan te vroeg te zijn opgehaald (5 daadwerkelijk te vroeg).

Reistijd

9 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 2 geven aan langer dan 15 minuten te lang in het voertuig te hebben gezeten. 6 geven aan langer dan 30 minuten te lang in het voertuig te hebben gezeten. 1 weet het niet meer.

Chauffeur

9 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 3 geven aan dat de chauffeur niet veilig reed. Er wordt 2 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was en ook 2 keer dat de chauffeur gehaast was/geen tijd had. 1 geeft aan dat de chauffeur niet behulpzaam was. 4 hebben iets anders genoemd.

Voertuig

3 respondenten zijn ontevreden over het voertuig. 1 geeft aan dat het vies van buiten was en ook 1 dat het vies van binnen was. 1 respondent geeft aan dat het voertuig verkeerd was en 1 is ontevreden over de toegankelijkheid voertuig/ hoge instap.

Hulpmiddelen

3 respondenten zijn ontevreden over de hulpmiddelen. 3 geven aan dat de rolstoel niet goed is vastgezet. 1 geeft ook aan dat de scootmobiel niet goed is vastgezet. 1 respondent geeft aan dat de scootmobiel/rolstoel werd geweigerd.

Uitvoering indicaties

3 respondenten zijn ontevreden over de uitvoer van de indicaties. Dit ging bij 2 respondenten over voorin zitten. De andere ging over lage instap.

Ritreservering

46 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 20 geven aan dat ze te lang moesten wachten (waarvan 17 meer dan 4 minuten). Bij 3 was de informatie niet compleet en 1 geeft aan dat de informatie niet correct was. 5 geven aan dat de telefonist(e) niet vriendelijk was en 4 dat de site onduidelijk was. 3 geven aan dat de rit niet goed is gereserveerd en ook 3 dat er storing was/ geen verbinding had. 2 geven aan dat de telefoniste de ritgegevens niet herhaalde en 1 geeft aan geen bevestigingsmails te hebben ontvangen. 17 hebben iets anders genoemd.

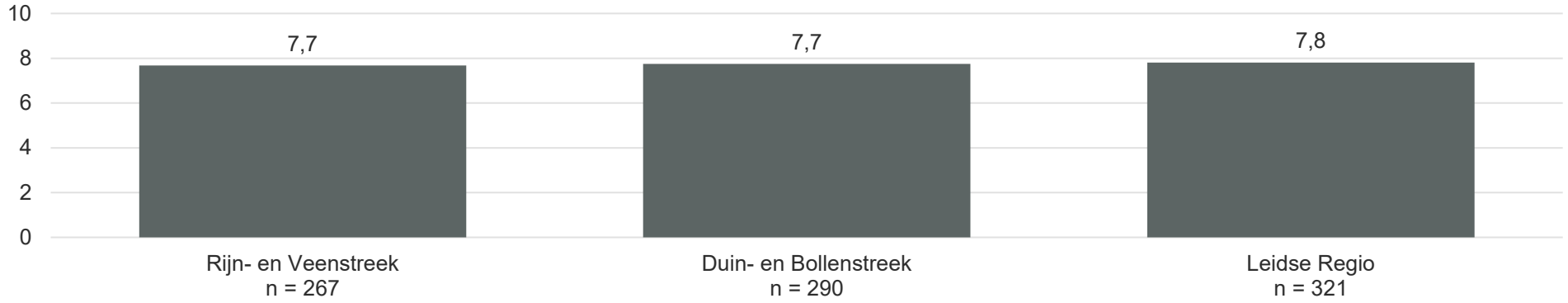
Betaalgemak

17 respondenten hebben een onvoldoende gegeven voor betaalgemak van de rit. 8 hiervan geven aan dat het pinapparaat in de taxi niet werkte. 3 geven aan dat het bedrag niet klopte en 1 dat er niet contant betaald kon worden. De overige 5 respondenten hadden een andere reden om ontevreden te zijn.

Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per subregio

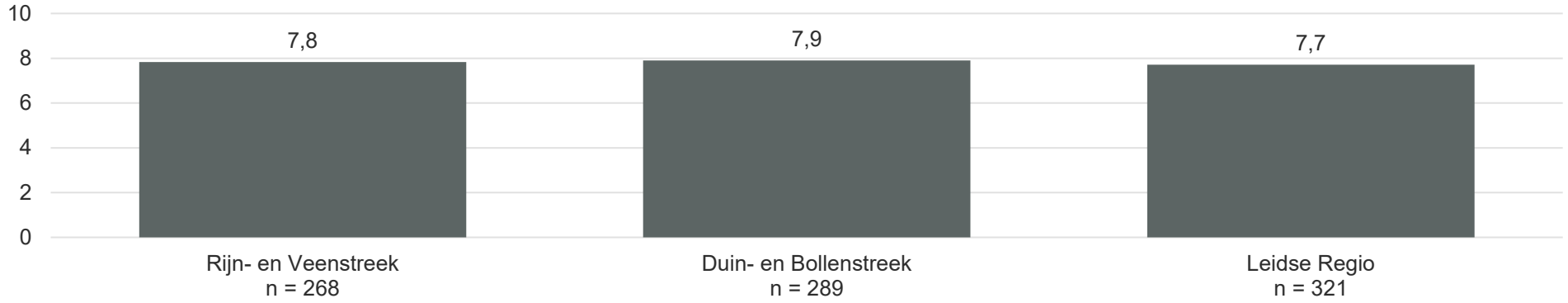
Totaal:
n=878

7.7



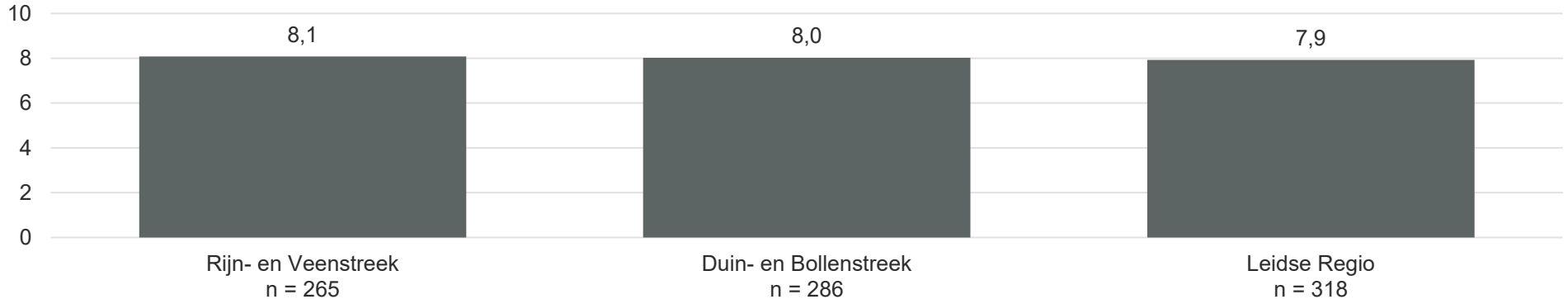
Rapportcijfer reisduur rit per subregio

Totaal: n=878 **7.8**



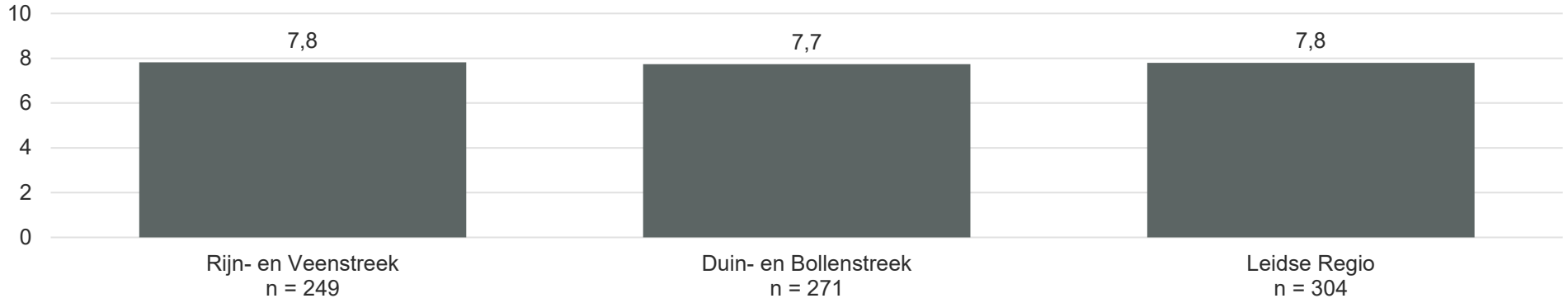
Algemeen rapportcijfer per subregio

Totaal: n=869 **8.0**



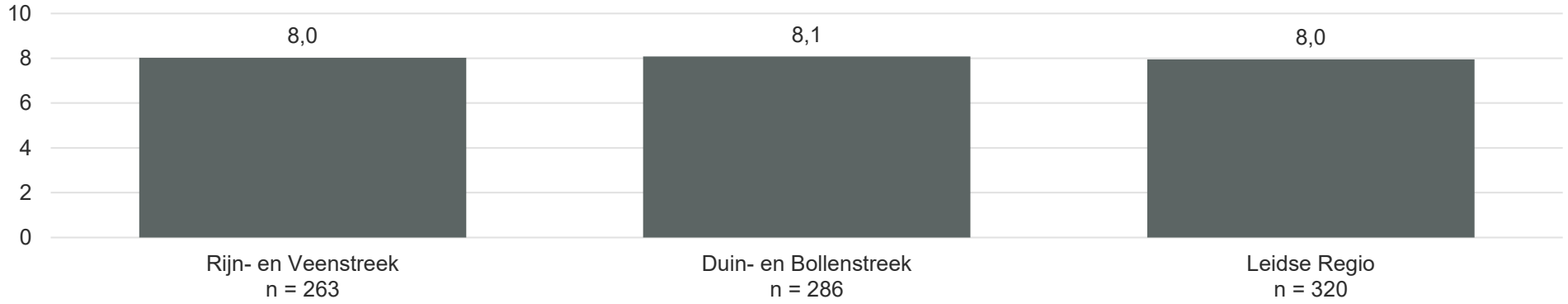
Rapportcijfer reservering per subregio

Totaal: n=824 **7.8**



Gemak betaling rit per subregio

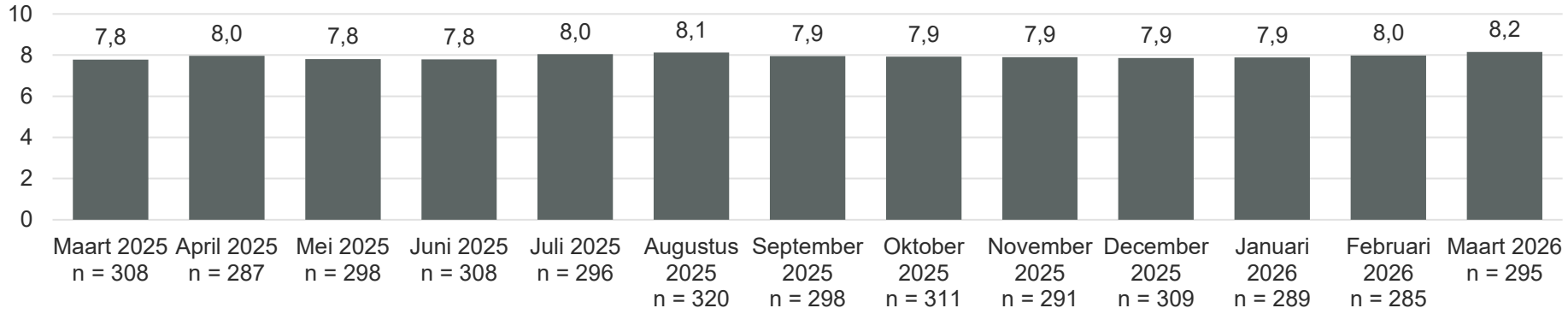
Totaal: n=869 **8.0**



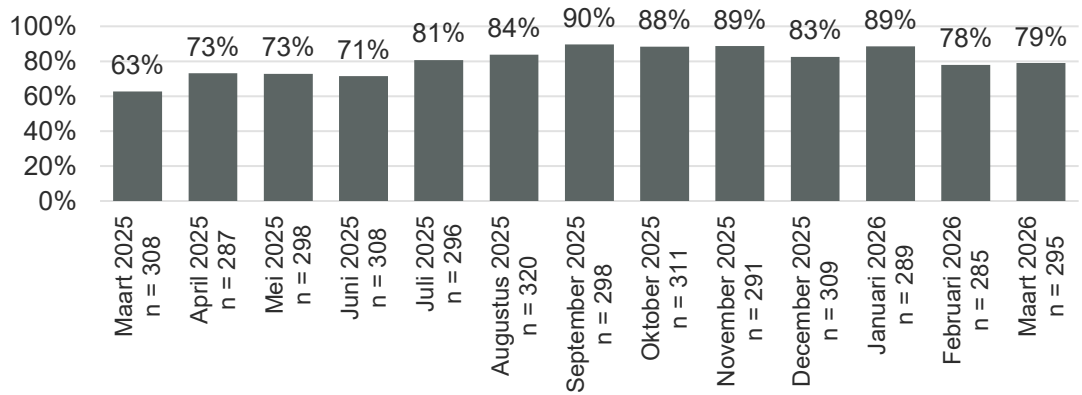
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Algemeen rapportcijfer per maand

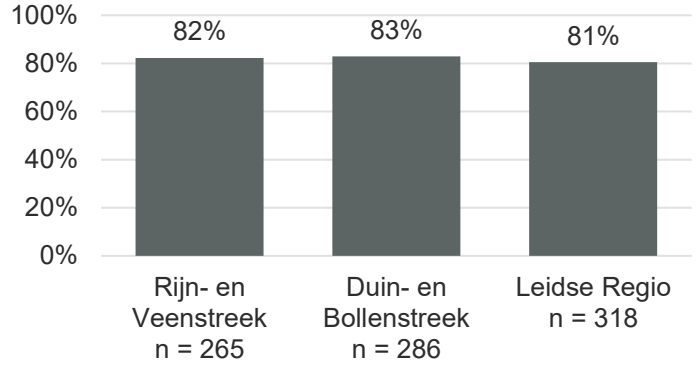
Totaal: n=869 **8.0**



% Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per maand

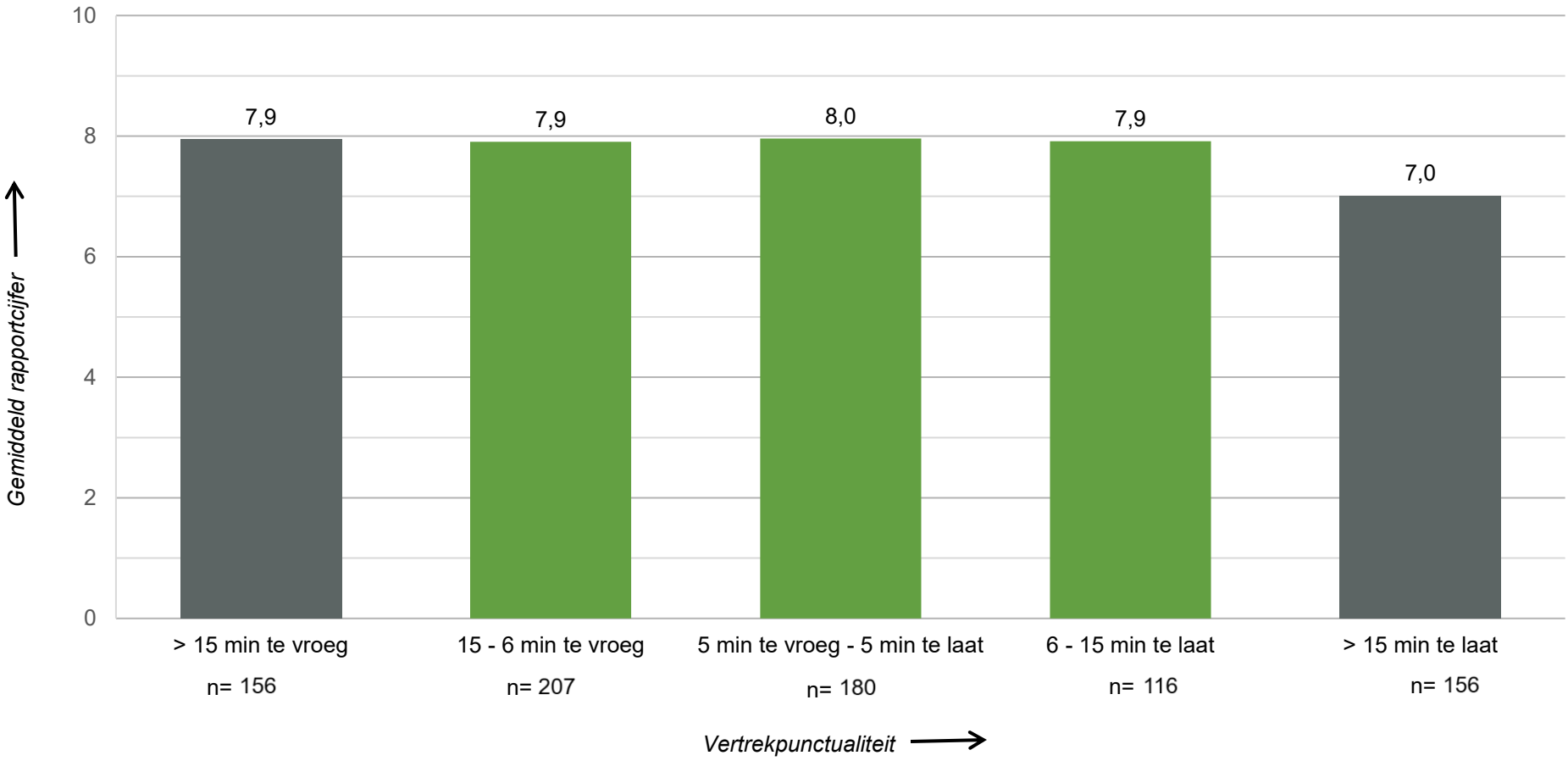


% Algemeen rapportcijfer 8 of hoger per subregio



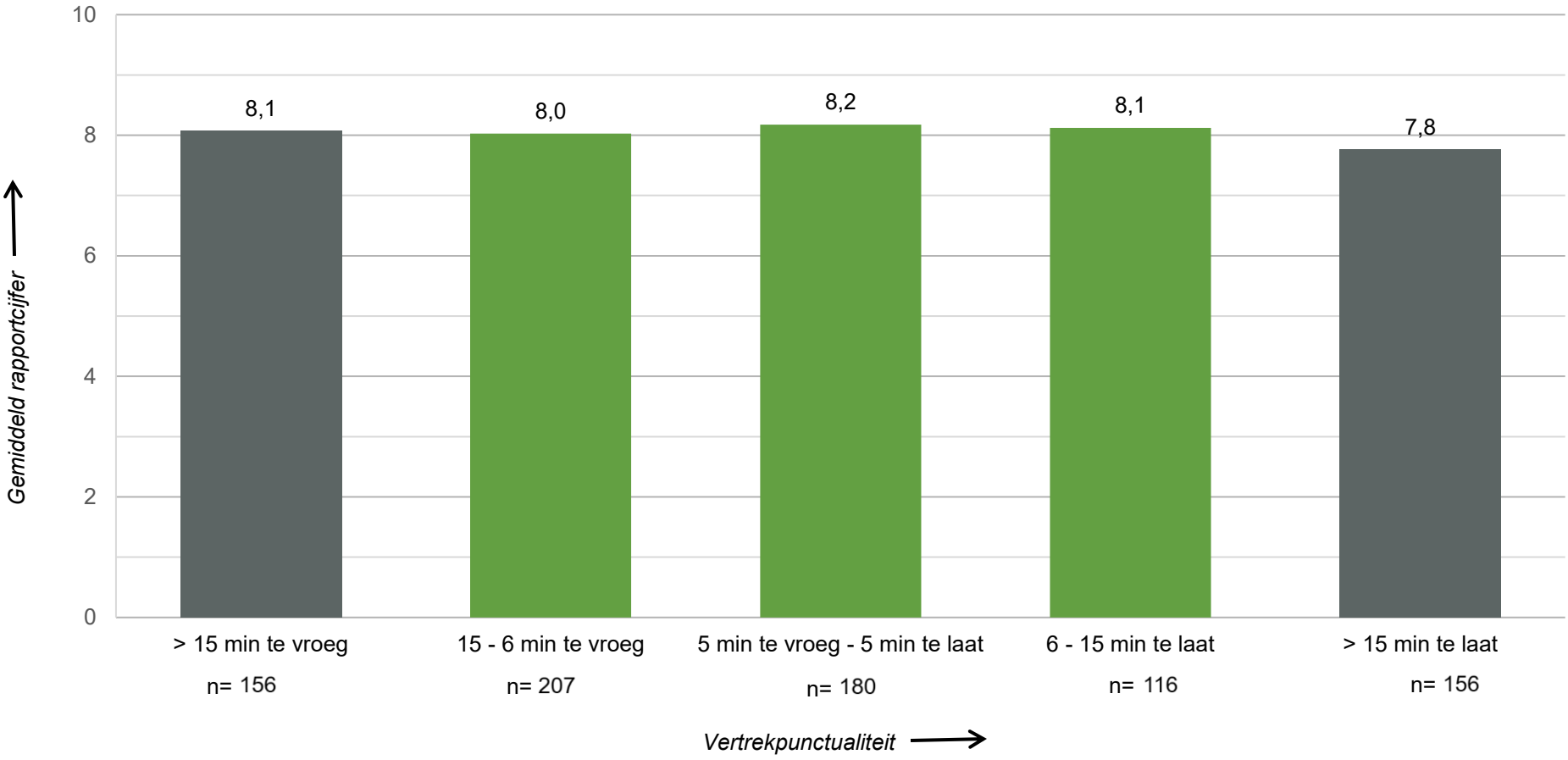
In onderstaande figuur wordt het rapportcijfer van de stiptheid van de vertrektijd (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

Rapportcijfer stiptheid vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit

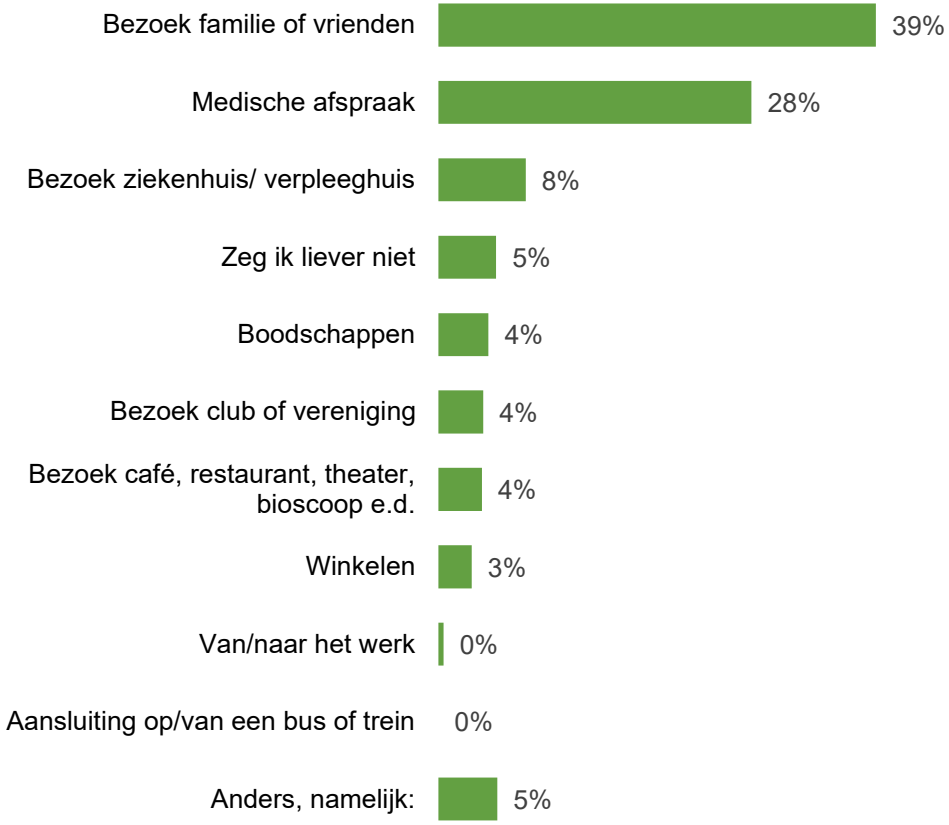


In onderstaande figuur wordt het algemene rapportcijfer (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

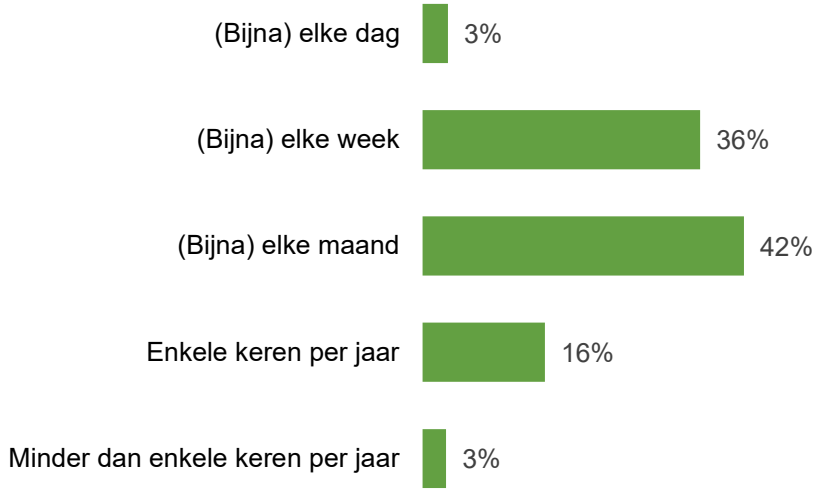
Algemeen rapportcijfer vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit



Waarom heeft u deze taxirit gemaakt? (n=882)

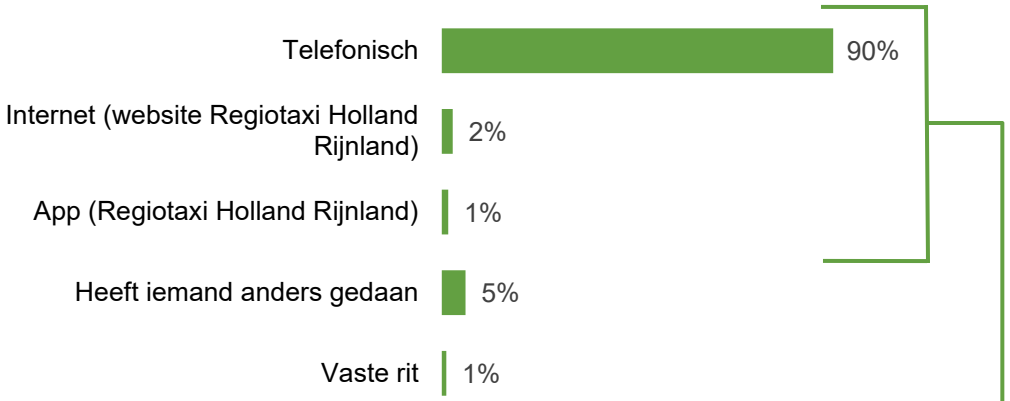


Hoe vaak reist u normaal gesproken met Regiotaxi Holland Rijnland? (n=882)

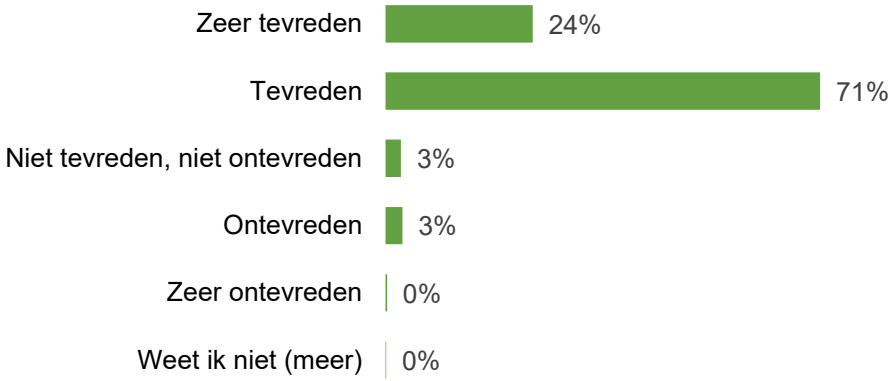


Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=882)



Hoe tevreden bent u over de reservering van de rit? (n=834)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch

Gem: 7.8 n= 789

Website

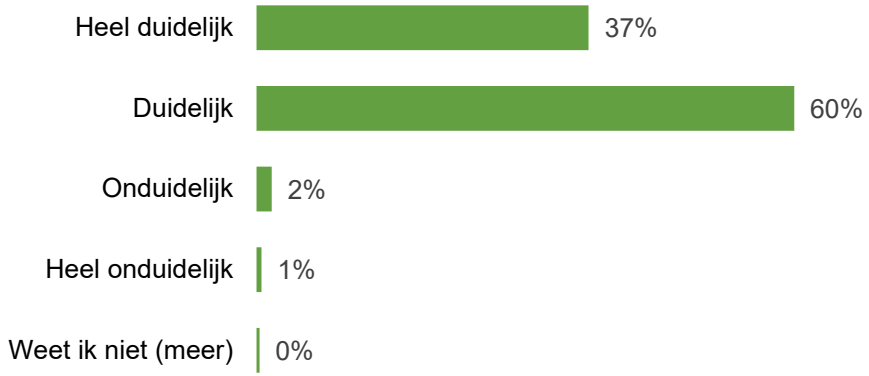
Gem: 7.2 n= 22

App

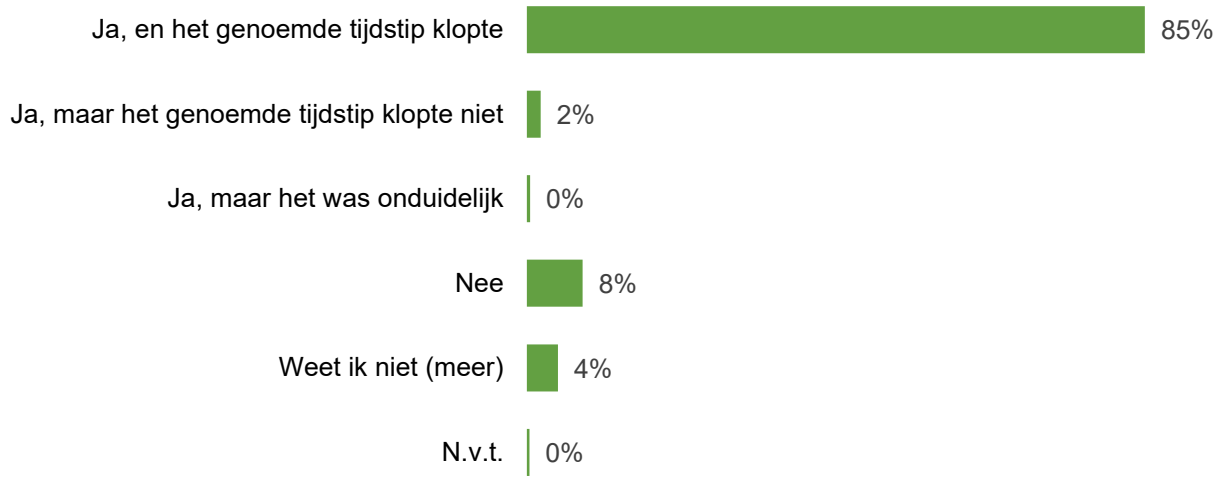
Gem: 7.9 n= 13

De meeste (90%) 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 (7,2) of app (7,9) gereserveerd. 95% van de respondenten is tevreden over de reservering.

Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=882)



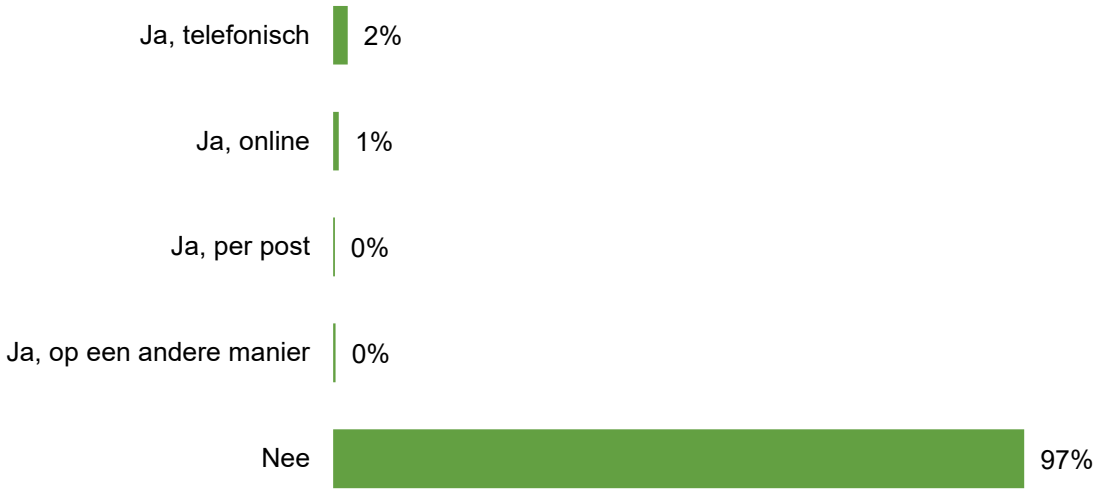
Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=882)



87% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten voordat ze werden opgehaald zijn gebeld dat de taxi eraan kwam. 8% 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=882)



Het grootste deel van de respondenten (97%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Regiotaxi Holland Rijnland. 2% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.