Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Klanttevredenheids-onderzoek 2019

Regiotaxi Haaglanden

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

AGENDA

- Inleiding schriftelijk KTO
- Resultaten schriftelijk KTO
- Inleiding pilot continu KTO
- Eerste resultaten continu KTO
- Aanbevelingen

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Schriftelijk KTO

SCHRIFTELIJK KTO Opzet onderzoek

DOEL:

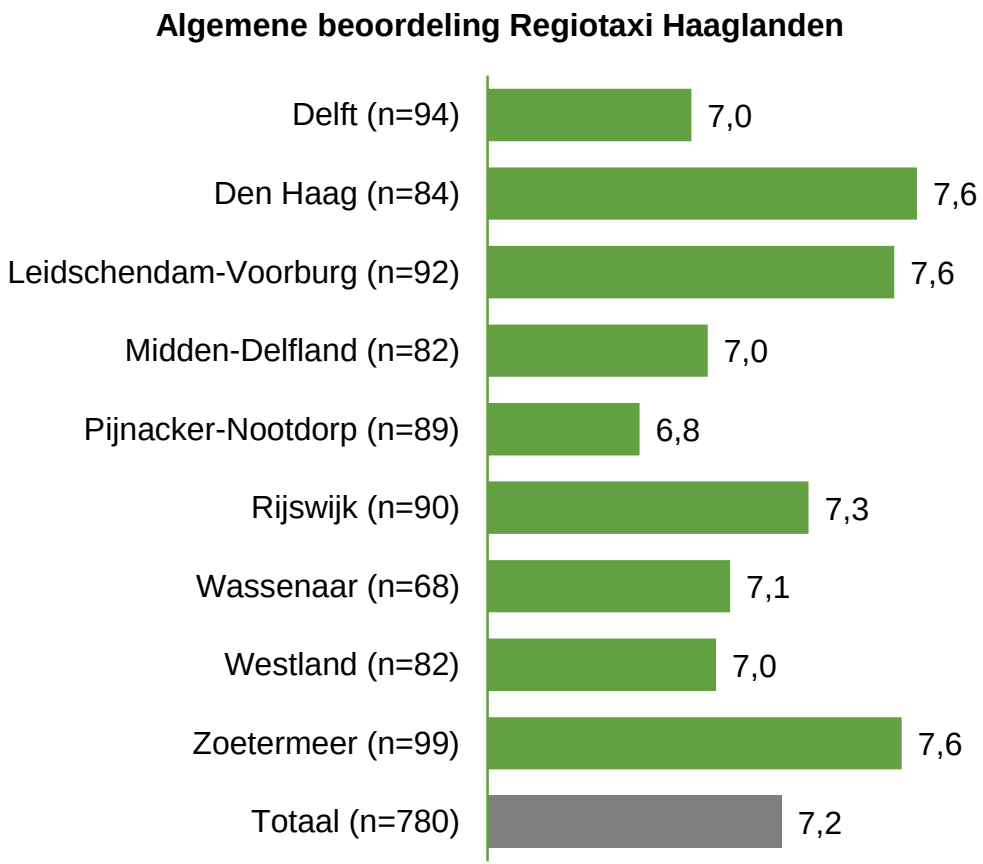
per gemeente betrouwbare uitspraken over de klanttevredenheid over de Regiotaxi

- Reiskenmerken
- Het vervoer
- De chauffeur
- De ritreservering
- De website
- Klachtenafhandeling

- Vragenlijst opgesteld in samenspraak met consumentenplatform
- Aselecte steekproef van 2.351 reizigers per brief aangeschreven
- Deelnemen kon schriftelijk, online of telefonisch.
- Invullen kon tussen 1 oktober en 14 november 2019.
- De respons per gemeente:

Gemeente	Populatie	Respons	Betrouwbaarheids-niveau	Nauwkeurigheid (foutmarge)
Delft	1551	**103**	90%	7,83%
Den Haag	746	**88**	90%	8,24%
Leidschendam-Voorburg	724	**97**	90%	7,78%
Midden-Delfland	215	**87**	90%	6,82%
Pijnacker-Nootdorp	507	**94**	90%	7,66%
Rijswijk	732	**99**	90%	7,69%
Wassenaar	176	**70**	90%	5,03%
Westland	1012	**87**	90%	7,73%
Zoetermeer	1733	**109**	90%	7,63%
Totaal	**7396**	**834**	**90%**	**2,86%**

RAPPORTCIJFERS Algemeen oordeel



REISKENMERKEN

MOTIEF

- Bezoek familie vrienden/ kennissen **75%**
- Medische afspraak (ziekenhuis/verpleeghuis) **75%**

FREQUENTIE

- Meerderheid reist **2 tot 3 dagen** per maand (ca. 40%)
- In gemeente Den Haag ligt reisfrequentie het laagst
- Andere gemeenten geven vergelijkbaar beeld

LAATSTE REIS

- In de week van invullen enquête **40 – 50%**
- De maand van invullen enquête **20 – 30%**
- Langer dan 3 maanden geleden **3 – 6%**
- In Den Haag was de laatste rit voor 57% meer dan 1 maand geleden

HET VERVOER Resultaten

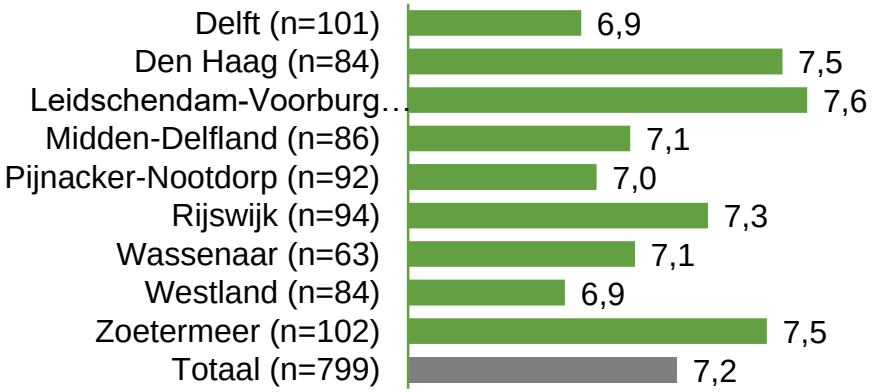
ITEMS

- Reistijd
- Comfort voertuig
- Veiligheid tijdens vervoer
- Netheid voertuig
- Stiptheid voertuig
- Instap voertuig
- Herkenbaarheid voertuig

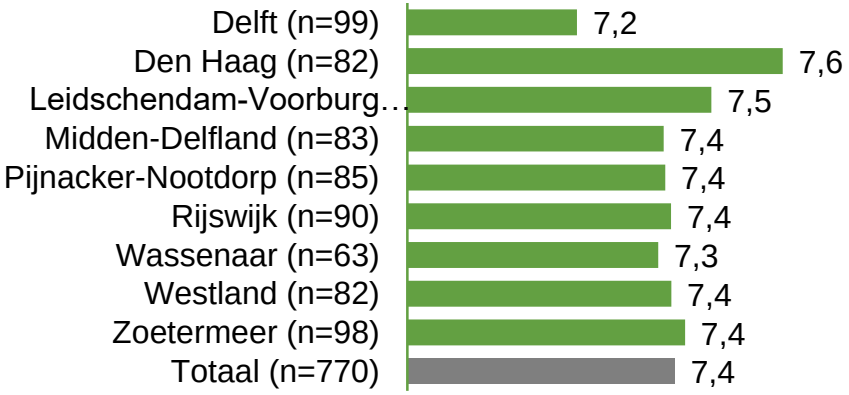
WAT VALT OP?

- Bij vrijwel alle items is een (ruime) **meerderheid (zeer) tevreden**
- **Stiptheid scoort minst goed**: 20 – 40% (zeer) ontevreden
- Top 3 gemeenten (zeer) ontevreden over Stiptheid
  1. Wassenaar 46% (zeer) ontevreden,
  2. Westland 45% (zeer) ontevreden
  3. Delft 45% (zeer) ontevreden
- **Reistijd in Wassenaar** het minst beoordeeld: **28% (zeer) ontevreden**
- **Den Haag** over hele linie **meest tevreden**

Het vervoer



Het voertuig



Wordt u over het algemeen gebeld met de melding dat de taxi er bijna aan komt?

	Delft	Den Haag	Leidschendam-Voorburg	Midden-Delfland	Pijnacker-Nootdorp
n=	103	88	99	87	95
(vrijwel) altijd	33%	57%	54%	36%	26%
In de meeste gevallen wel	50%	23%	29%	49%	41%
Vaker niet dan wel	11%	8%	4%	8%	20%
(vrijwel) nooit	1%	2%	6%	2%	5%
Weet ik niet/ geen antwoord	5%	10%	7%	5%	7%

	Rijswijk	Wassenaar	Westland	Zoetermeer	Totaal
n=	99	72	88	110	841
(vrijwel) altijd	41%	18%	48%	62%	42%
In de meeste gevallen wel	45%	18%	26%	25%	35%
Vaker niet dan wel	3%	36%	9%	4%	11%
(vrijwel) nooit	2%	14%	6%	2%	4%
Weet ik niet/ geen antwoord	8%	14%	11%	7%	8%

Aanmeldservice wordt gewaardeerd: 80% tot 90% vindt het (zeer) belangrijk!

CHAUFFEURS Rapportcijfers

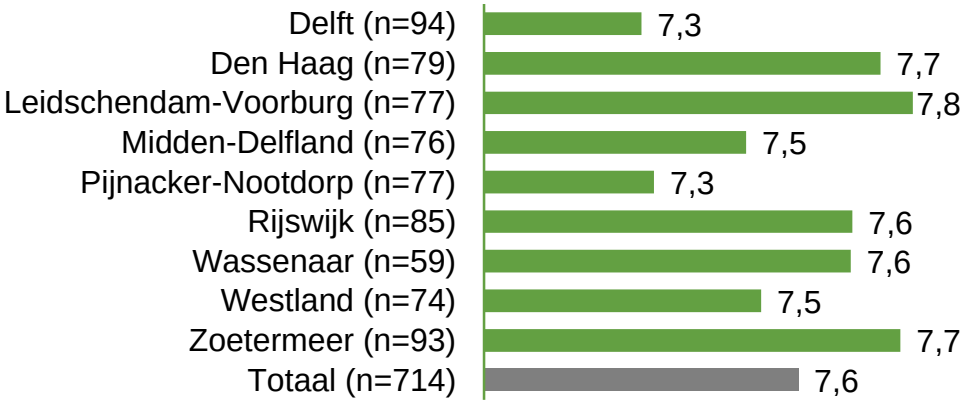
ITEMS

- Communicatie
- Rijstijl
- Hulp in- en uitstappen
- Ophalen bij voordeur
- Herkenbaarheid

WAT VALT OP?

- Bij alle items is een (ruime) **meerderheid (zeer) tevreden**
- **Herkenbaarheid scoort minst goed**: toch 50-60% (zeer) tevreden
- **Pijnacker-Nootdorp minst tevreden** bij de items
  - De manier waarop men te woord wordt gestaan (communicatie)
  - Rijstijl chauffeur
  - Hulp bij in- en uitstappen
  - Ophalen bij (en wegbrengen naar) voordeur
- **10-15% gebruikt scootmobiel**, meerderheid tevreden over instappen

Rapportcijfers



RITRESERVERINGSLIJN Resultaten

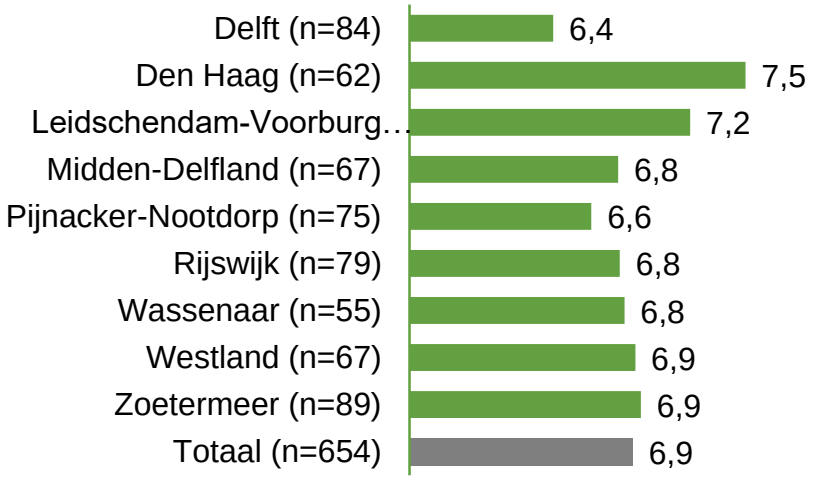
ITEMS

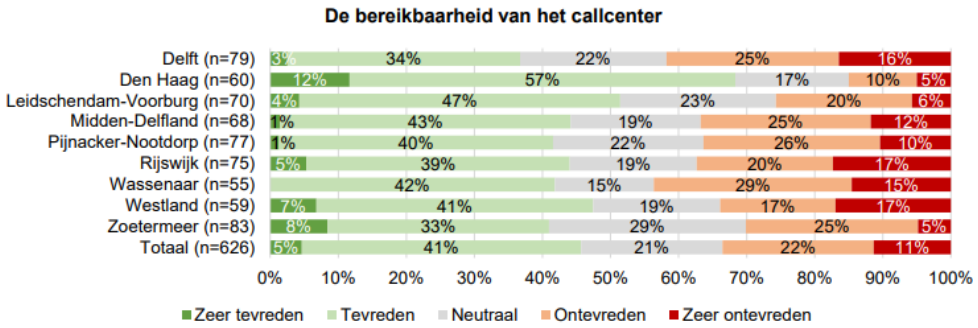
- Telefonisch gereserveerd?
- Bereikbaarheid
- Snelheid van opnemen
- Klantvriendelijkheid
- Afhandeling reservering
- Hulpvaardigheid
- Deskundigheid

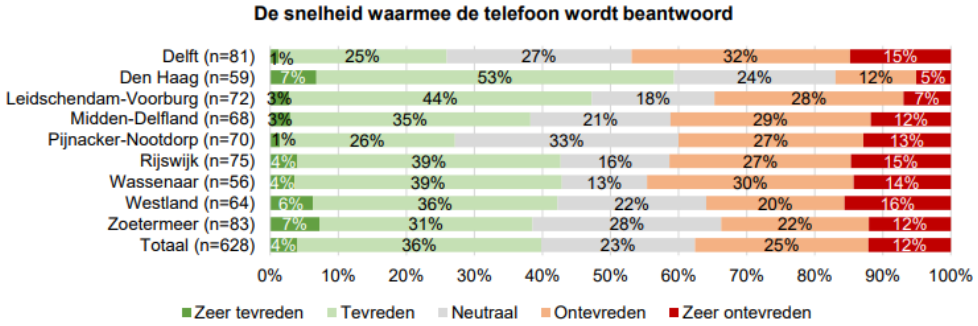
WAT VALT OP?

- 80% reserveert telefonisch
- Aandachtspunten **Bereikbaarheid** en **Snelheid** ca. 20–30% (zeer) ontevreden
- Met name **Wassenaar** (44%) en **Delft** (41%) **ontevreden** over bereikbaarheid
- In **Den Haag scoren** beide items **opvallend goed** in vergelijking met andere gemeenten (60-70%)
- Over andere items is meerderheid (zeer) tevreden

Rapportcijfers







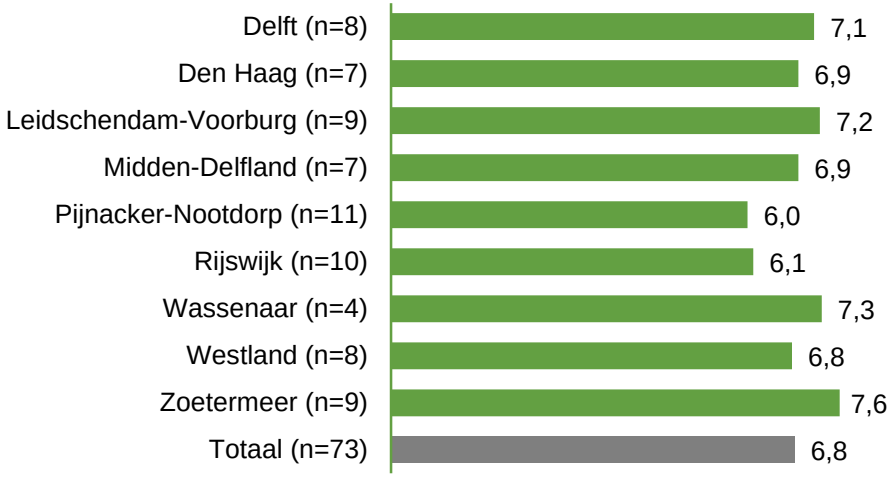
WEBSITE Resultaten

ITEMS
- Bezocht?
- Informatie makkelijk kunnen vinden?
- Online gereserveerd

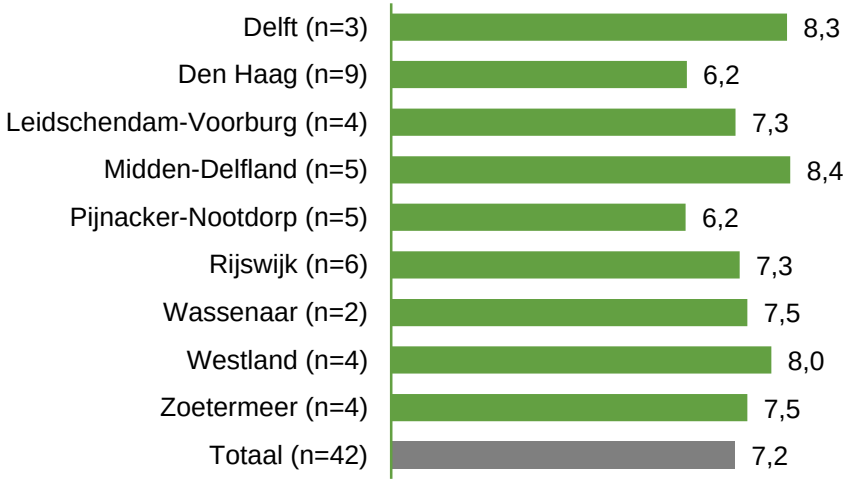
WAT VALT OP?

- Weinig gebruik: circa 10% heeft afgelopen periode de website bezocht
- Meeste in Pijnacker-Nootdorp (12%), minste in Wassenaar (7%)
- Meerderheid bezoekers kan informatie (heel) makkelijk vinden
- Circa 5% heeft afgelopen periode online gereserveerd

Rapportcijfer Website



Rapportcijfer online reserveren



KLACHTENAFHANDELING

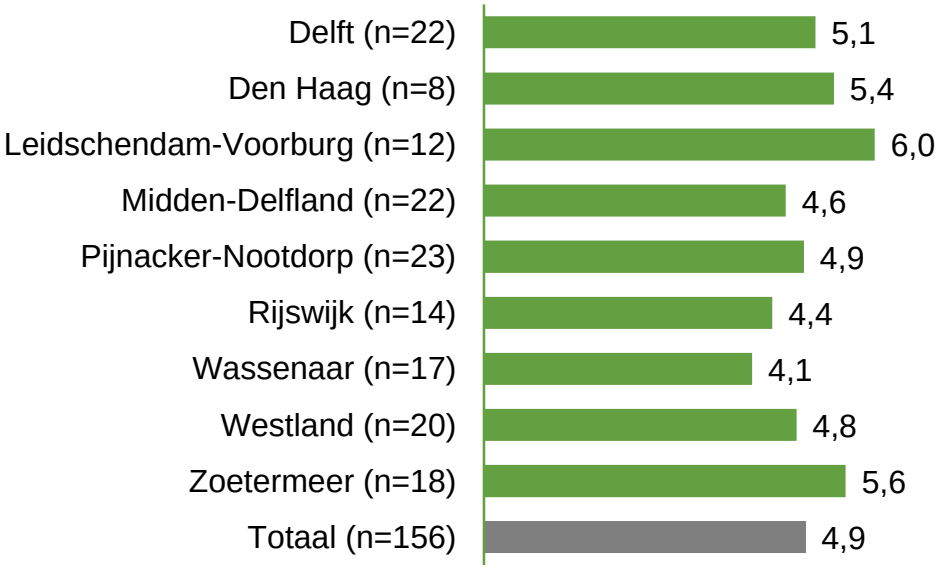
ITEMS

- **Klacht ingediend?**
- **Kanaal**
- **Onderwerp**
- **Tevredenheid over:**
  - ***Manier van klacht indienen***
  - ***Klachtafhandeling***
  - ***Snelheid van afhandelen***

WAT VALT OP?

- Circa 25% heeft klacht ingediend, dus weinig respondenten!
- Meestal bij telefonisch klachtenmeldpunt
- Ook bij chauffeur en bij reserveren volgende rit (ca. 5 – 10%)
- Onderwerp meestal: Niet of niet op tijd opgehaald
- Meeste ontevredenheid over wijze waarop klacht is afgehandeld
- Veel onvoldoendes

De afhandeling van klachten

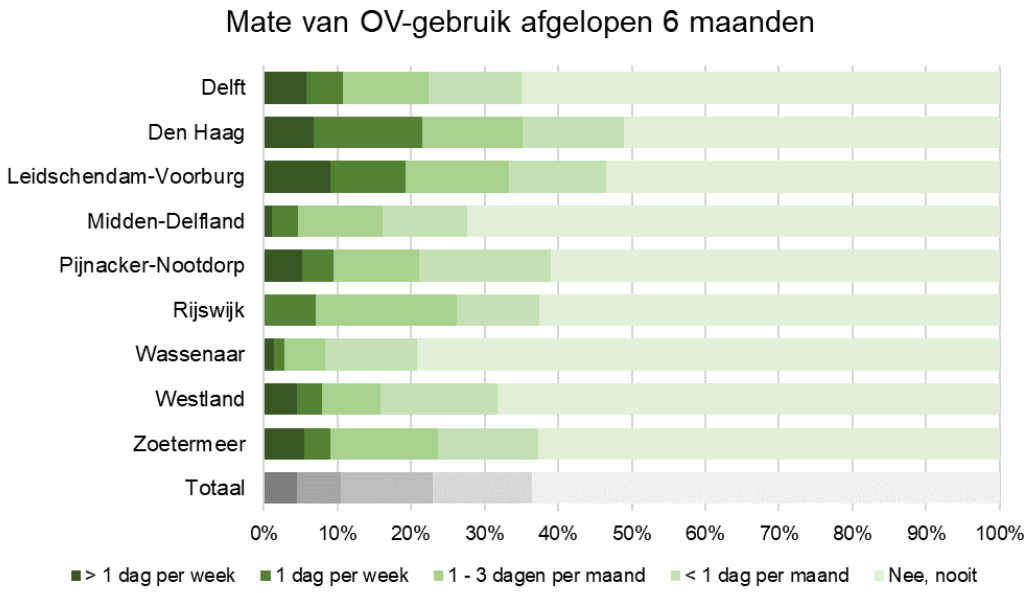


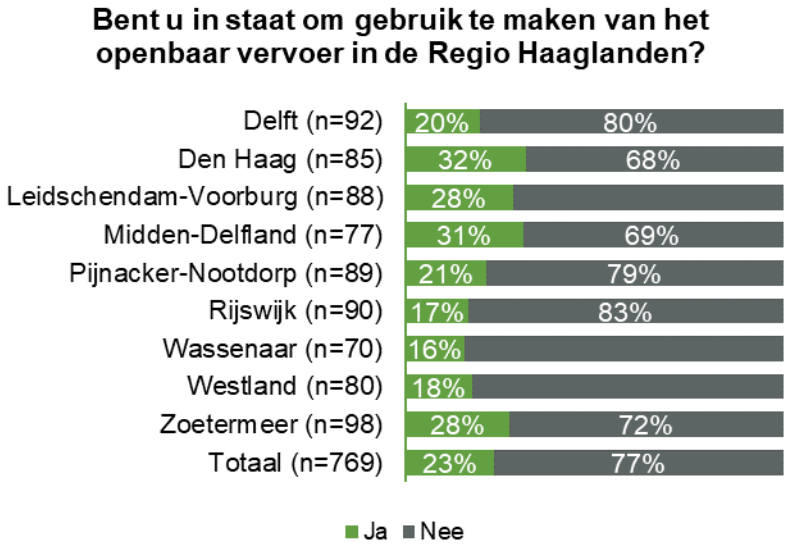
KLACHTENAFHANDELING Redenen onvrede

	Delft	Den Haag	Leidschendam-Voorburg	Midden-Delfland	Pijnacker-Nootdorp
n=	29	11	15	29	27
Probleem werd niet opgelost	34%	36%	0%	24%	33%
Ik heb er niets meer van gehoord	24%	27%	20%	38%	37%
Ik werd niet serieus genomen	24%	9%	13%	3%	15%
De klacht is niet gegrond verklaard	10%	18%	13%	7%	15%
Andere reden, namelijk:	7%	45%	0%	3%	11%
Wil ik liever niet zeggen	24%	0%	40%	34%	26%
Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn klacht(en)	7%	0%	20%	14%	11%

	Rijswijk	Wassenaar	Westland	Zoetermeer	Totaal
n=	15	18	22	19	185
Probleem werd niet opgelost	47%	56%	41%	26%	33%
Ik heb er niets meer van gehoord	33%	17%	41%	21%	30%
Ik werd niet serieus genomen	7%	39%	32%	21%	18%
De klacht is niet gegrond verklaard	20%	28%	9%	16%	14%
Andere reden, namelijk:	13%	28%	5%	0%	10%
Wil ik liever niet zeggen	27%	11%	27%	32%	26%
Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn klacht(en)	7%	6%	9%	11%	10%

OPENBAAR VERVOER





Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Pilot continu KTO

CONTINU KTO Opzet onderzoek

DOEL:

Continu en snel inzicht in tevredenheid per gemeente en op totaalniveau

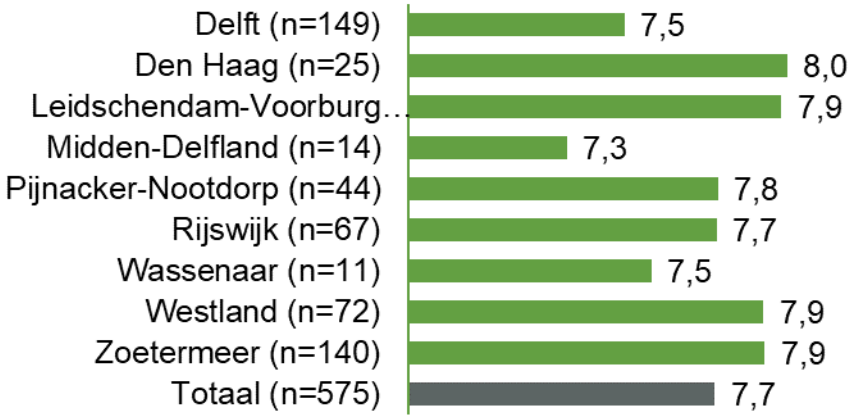
&

Koppelen met de feitelijke uitvoeringskwaliteit o.b.v. ritdata

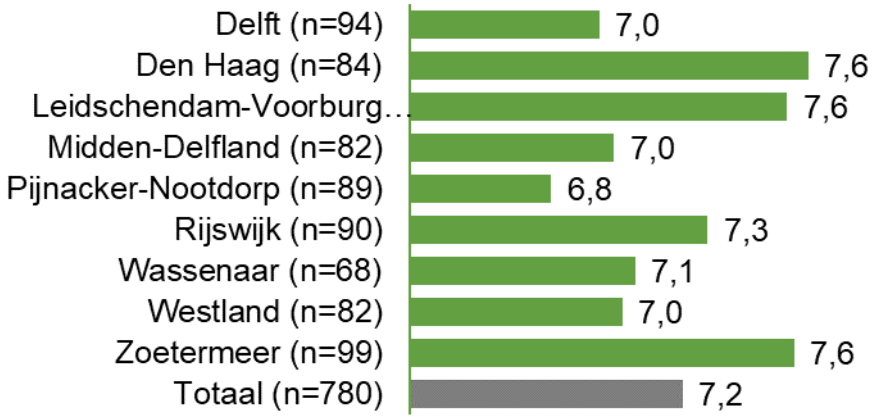
- Klanten geven beoordeling over de laatste rit (meestal 1 en maximaal 3 dagen na de rit).
- De klant wordt telefonisch benaderd, korte vragenlijst.
- Iedere dag 10 afgenomen vragenlijsten.
- Een representatieve steekproef getrokken op basis van ritten per gemeente.
- Resultaten vragenlijst worden gekoppeld aan feitelijke gegevens van de rit (o.a. stiptheid en duur).
- Pilot heeft plaatsgevonden in november en december 2019.
- Resultaten alleen op totaalniveau gepresenteerd.
- Op basis van een heel jaar zijn de resultaten ook per gemeente betrouwbaar.
- De totale respons is op 587 uitgekomen

TEVREDENHEID

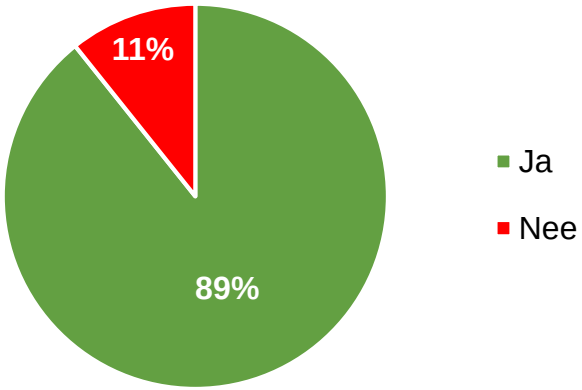
Beoordeling laatste rit (continu KTO)



Algemene beoordeling (schriftelijk KTO)

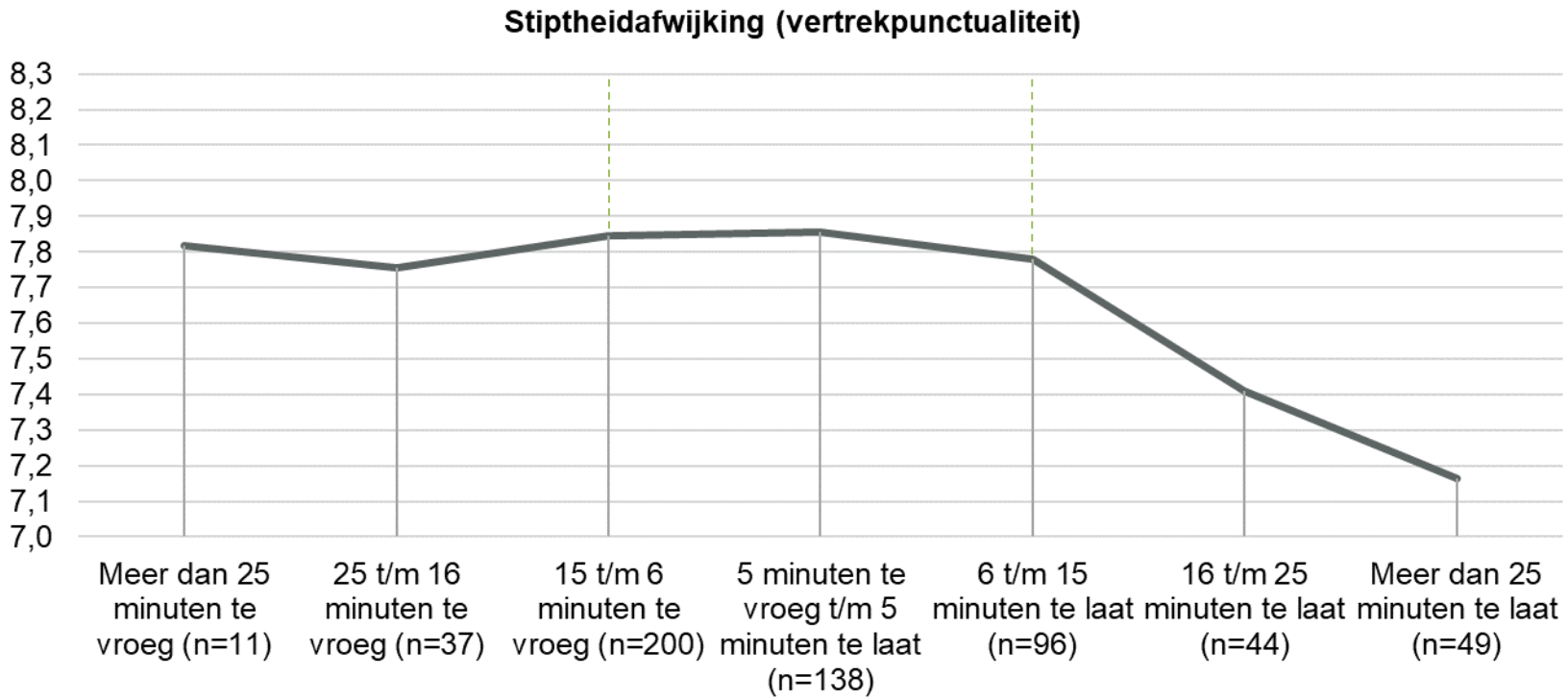


Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=587)



De beoordeling van de laatste rit van het continu KTO ligt hoger dan de algemene beoordeling uit het schriftelijke KTO.

TEVREDENHEID Vertrekpunctualiteit

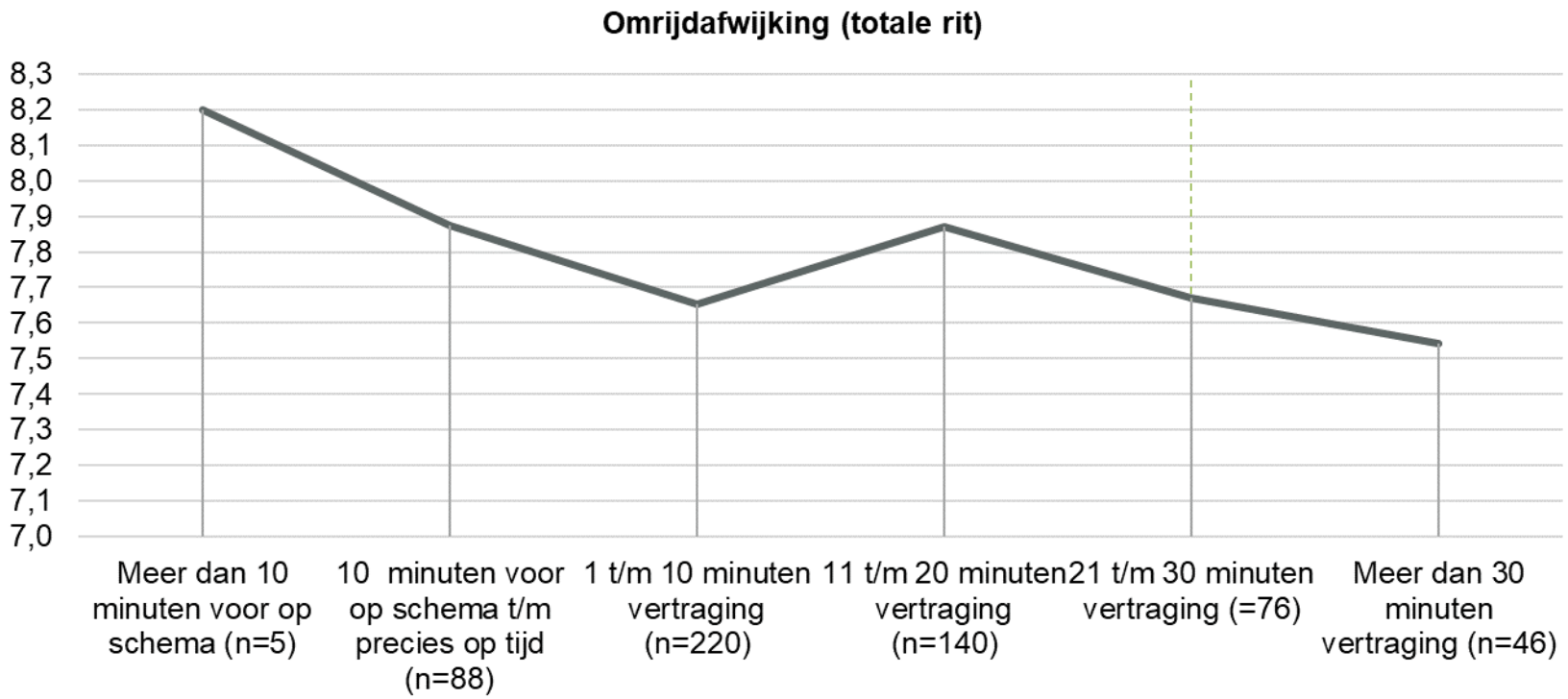


Te vroeg vertrekken heeft minder impact op algemene tevredenheid dan te laat vertrekken

Bij meer dan 15 minuten te laat, daalt tevredenheid snel, maar dan nog 7+

Optimum ligt bij -5 tot + 5 minuten

TEVREDENHEID Omrijtijden



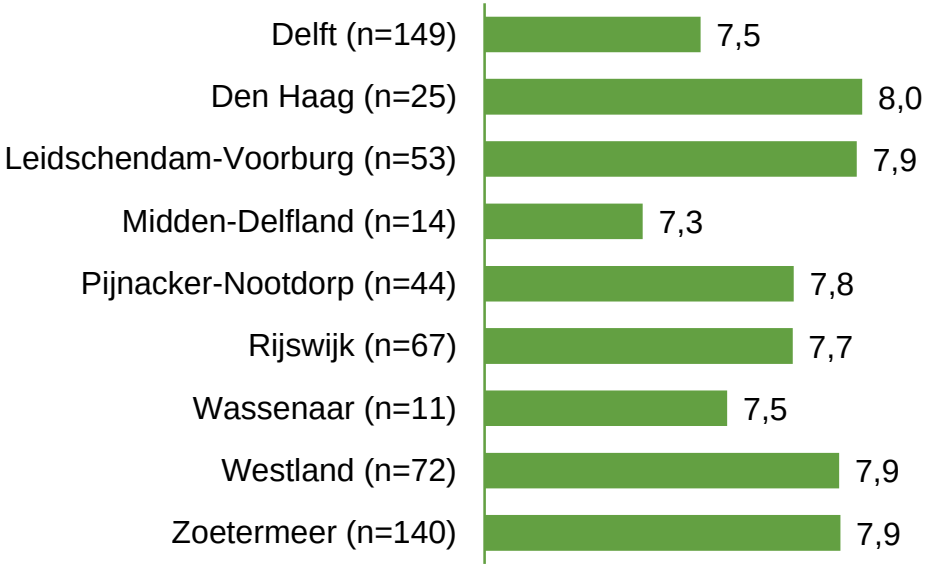
Werkelijke ritduur t.o.v. geplande ritduur.

Bij 10 minuten kortere ritduur, gemiddeld het hoogste cijfer (lage ‘n’)

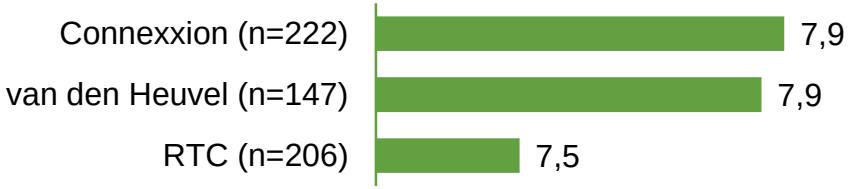
Opvallend: Vertraging van 11 t/m 20 minuten scoort beter dan 1 t/m 10 minuten!

TEVREDENHEID Vergelijking kenmerken

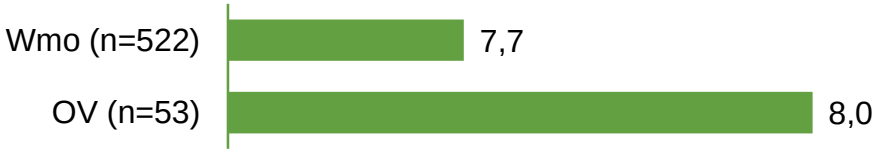
Gemeente



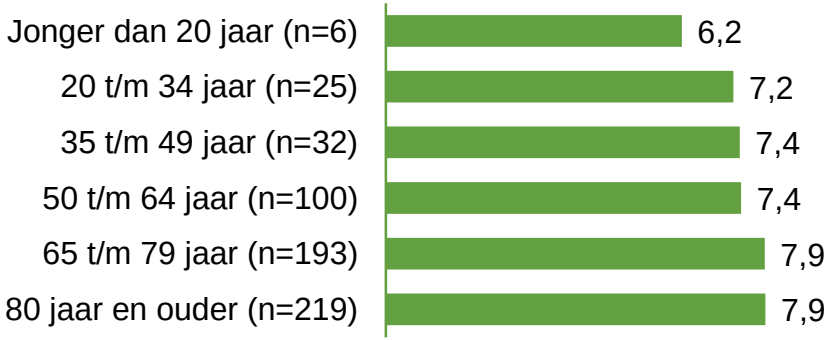
Vervoerder



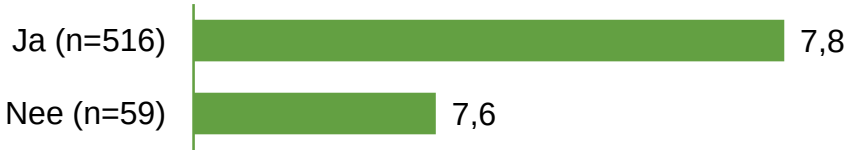
Wmo/OV



Leeftijd



Terugbelservice (hebben aangeven gebruik te willen maken van de terugbelservice)



Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Aanbevelingen

Conclusies & aanbevelingen

CONCLUSIES

- Tevredenheid overall ruim voldoende
- Stiptheid minst goed, maar meerderheid tevreden
- Voornamelijk het vervoer zelf en chauffeurs scoren goed
- Terugbelservice wordt gewaardeerd en is belangrijk!
- De bereikbaarheid en snelheid van de ritreserveringslijn voor verbetering vatbaar
- Aandachtspunt is klachtenafhandeling
- Kansen voor verdere toeleiding naar OV

AANBEVELINGEN

- Onderzoek indieners klachten (kwalitatief)
- Ontwikkel (capaciteit) van ritreservering
- Instrueer chauffeurs en callcentermedewerkers over klachtenprocedure
- Benut kansen verdere toeleiding naar OV
- Ontwikkel en continueer doorlopend KTO