

## Rapport

# De kwaliteit in het contractvervoer

*Een I-meting onder eindgebruikers*

**Elian Swinkels, Jurgen Visser en Wiene Klasema**

**Z2283 | 28 februari 2011**

## **Inhoud**

<b>Management summary</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>1 Deelrapport Regiotaxivervoer</b>	<b>10</b>
<b>2 Deelrapport Wmo-vervoer</b>	<b>36</b>
<b>3 Deelrapport Valysvervoer</b>	<b>61</b>
<b>4 Deelrapport Leerlingenvervoer</b>	<b>82</b>
<b>5 Deelrapport Zittend ziekenvervoer</b>	<b>103</b>
<b>6 Deelrapport AWBZ-vervoer</b>	<b>127</b>
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	

## Management summary

Deze management summary beschrijft de resultaten van de 1-meting over de kwaliteit van het contractvervoer in de beleving van de eindgebruikers. Aanleiding voor het monitoren van de kwaliteit van het contractvervoer vormt de kwaliteitsimpuls contractvervoer met de handboeken (= Naar beter contractvervoer) en het project Grip op Vervoer als middel. De handboeken zijn ontwikkeld op initiatief van de ministeries van IenM, VWS en OCW en in samenwerking met betrokken partijen. Op 1 oktober 2009 zijn de handboeken gepresenteerd. Ze zijn een belangrijk middel bij het komen tot een kwaliteitsimpuls voor het contractvervoer. De handboeken helpen opdrachtgevers bij het (beter) aanbesteden en monitoren van contracten.

Eind 2009 heeft TNS Consult in opdracht van de ministeries van IenM, VWS en OCW een 0-meting uitgevoerd om de kwaliteit van diverse vormen van contractvervoer te kunnen monitoren. Om verbetering over de tijd te kunnen waarnemen is het belangrijk te weten hoe de eindgebruiker de kwaliteit van het contractvervoer door de jaren heen beleeft. De ministeries van IenM, VWS en OCW hebben TNS Consult daarom gevraagd een vervolgonderzoek te doen naar de kwaliteit, zoals de gebruikers van contractvervoer die beleven.

Dit onderzoek, de 1-meting, geeft inzicht in de *huidige* tevredenheid van reizigers over de kwaliteit van het contractvervoer. Daarnaast laat dit onderzoek zien hoe de beleving op bepaalde kwaliteitsaspecten van de dienstverlening zich heeft ontwikkeld in het afgelopen jaar. De volgende contractvormen zijn in dit onderzoek opgenomen:

- Regiotaxivervoer
- Wmo-vervoer
- Valysvervoer
- Leerlingenvervoer
- Zittend ziekenvervoer
- AWBZ-vervoer

Het onderzoek vond plaats van 23 november tot en met 16 december 2010. Dit is een vergelijkbare periode als waarin de 0-meting is uitgevoerd. In totaal zijn 2.953 reizigers, eindgebruikers van het contractvervoer, ondervraagd.

In deze management summary beschrijven we de huidige kwaliteitsbeleving in het contractvervoer volgens de eindgebruiker. We beschrijven de rode draad die we over de zes contractvormen heen waarnemen. Daarnaast benoemen we per contractvorm de meest relevante resultaten van de 1-meting, die significant verschillen<sup>1</sup> ten opzichte van de resultaten in de 0-meting. Voor een uitgebreid overzicht van de resultaten per contractvorm en de ontwikkeling ten opzichte van de 0-meting verwijzen we naar de zes deelrapporten. Het is niet mogelijk de resultaten tussen de zes contractvormen onderling

---

<sup>1</sup> Voor uitleg van de term ‘significante verschillen’ verwijzen we naar de Inleiding.

met elkaar te vergelijken. De specifieke context van elke vervoersvorm moet bij het interpreteren van de resultaten altijd in ogenschouw worden genomen.

We beschrijven in deze management summary eerst de algemene resultaten uit de 1-meting (over de contractvormen heen). Vervolgens beschrijven we de significante verschillen per contractvorm.

## **Rode lijn 1-meting**

Wanneer we de rode lijn uit de 1-meting vergelijken met de rode lijn van de 0-meting, dan komen deze resultaten grotendeels met elkaar overeen.

### **Algemene beoordeling**

We hebben reizigers gevraagd naar hun algemene beoordeling van de contractvervoersvorm waar zij gebruik van maken. Alle zes de contractvormen worden door een ruime meerderheid van de reizigers met een 7 of hoger beoordeeld. Bovendien voelen ongeveer negen op de tien reizigers zich veilig en op hun gemak tijdens een rit met het taxicontractvervoer. Deze resultaten wijken niet significant af van de resultaten uit de 0-meting.

### **Belang kwaliteitsaspecten**

Ook hebben we gevraagd wat reizigers *belangrijk* vinden in de dienstverlening van de vervoersvorm waar zij gebruik van maken. Over alle contractvormen heen, uitgezonderd leerlingenvervoer, blijken reizigers aspecten gerelateerd aan *tijd* en *tijdigheid* de belangrijkste aspecten te vinden in de dienstverlening. Reizigers vinden het nakomen van de gemaakte tijdsafspraken (op tijd vertrekken) het meest belangrijk. Het lijkt erop dat zekerheid vooral belangrijk is en het moeten wachten op een taxi het meest vervelend is.

Reizigers van het leerlingenvervoer vinden echter het hebben van een vaste chauffeur of begeleider het belangrijkste aspect van de dienstverlening. Het is te verklaren dat bij deze contractvervoersvorm het aspect 'tijd' niet de belangrijkste rol speelt. De leerlingen worden immers (dagelijks) op een vast tijdstip opgehaald. Er zit weinig fluctuatie in het tijdschema en ritten zijn ruimschoots van tevoren ingepland.

Deze resultaten komen overeen met de resultaten in de 0-meting.

### **Tevredenheid kwaliteitsaspecten**

Gemiddeld genomen zien we dat ruim tweederde van de reizigers tevreden is over de kwaliteitsaspecten van de dienstverlening die we in dit onderzoek hebben gemeten. Over alle contractvormen heen zijn reizigers zeer tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur. Ook over het comfort van de taxi en de verzorging zijn de reizigers in alle contractvormen (zeer) tevreden.

Reizigers zijn het meest kritisch over de aspecten gerelateerd aan tijd. Bij het Valysvervoer zien we dat passagiers wat meer ontevreden zijn over de rijtijd dan bij

andere vervoersvormen. Dit is te verklaren omdat de aard van het vervoer anders is in vergelijking tot de andere contractvormen. Valysvervoer is immers bovenregionaal.

Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit de 0-meting.

### **Melden ontevredenheid**

Als opdrachtgever en aanbieder van het contractvervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het contractvervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren. Een ruime meerderheid van de reizigers van het contractvervoer meldt het wanneer hij ontevreden is over een aspect van de dienstverlening. Toch is er een relatief grote groep reizigers die hier geen melding van maakt. Dit is in grote lijnen vergelijkbaar met de 0-meting.

Reizigers die geen melding maken van hun ontevredenheid geven aan dat zij hun ontevredenheid niet belangrijk genoeg vonden om te melden, dat ze vermoedden dat hun probleem niet kon worden opgelost of dat ze zich er niet prettig bij voelden om hun ontevredenheid te uiten. Dit is vergelijkbaar met de 0-meting.

Over de klachtenafhandeling zijn reizigers van het leerlingenvervoer, AWBZ vervoer, zittend ziekenvervoer en het Valysvervoer het meest tevreden.

### **Informatievoorziening**

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het contractvervoer. Een ruime meerderheid van de reizigers in alle zes de vervoersvormen vindt zichzelf voldoende op de hoogte van de regels waaraan de betreffende contractvorm moet voldoen. Toch heeft ruim één op de tien tot een kwart van de reizigers (afhankelijk van de vervoersvorm) behoefte aan meer informatie over de spelregels. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit de 0-meting.

De terugbelservice is een apart onderdeel van de dienstverlening. Dit houdt in dat een reiziger minimaal vijf minuten voor aankomst van bijvoorbeeld de Regiotaxi op het vertrekadres per telefoon wordt geïnformeerd. De terugbelservice is alleen beschikbaar bij de Regiotaxi en het Wmo-vervoer. Een aanzienlijk deel van de reizigers zegt geen gebruik te kunnen maken van de terugbelservice of ze geeft aan dit niet te weten. Dit is opvallend omdat de terugbelservice bijna overal beschikbaar is. Kennelijk is er nog onbekendheid met de service. Een meerderheid van de reizigers die gebruik maakt van de terugbelservice is hier tevreden over. Deze resultaten verschillen niet significant van de resultaten van de 0-meting.

### **Significante verschillen 1-meting versus 0-meting per contractvorm**

We beschrijven per contractvorm de resultaten uit de 1-meting die significant verschillen ten opzichte van de resultaten uit de 0-meting. Een verschil tussen twee metingen is significant te noemen wanneer het verschil niet kan berusten op toeval. Overigens kan

een resultaat dat vergelijkbaar is met de 0-meting en dus niet significant is gestegen of gedaald ook een opmerkelijk resultaat zijn. We wijzen er hierbij nog eens met nadruk op dat de resultaten van de 0-meting en de 1-meting grotendeels overeenkomen. De significante verschillen die er zijn beschrijven we in de volgende alinea's.

### **Regiotaxi**

Voor een aantal aspecten van de dienstverlening van het Regiotaxivervoer is de tevredenheid in de 1-meting toegenomen ten opzichte van de 0-meting. Zo zijn reizigers meer tevreden over de stiptheid van het Regiotaxivervoer (de mate waarin de taxi op tijd aankomt op de plek van bestemming, de tijd van wachten na het bestellen van de taxi en het op tijd vertrekken van de taxi). Daarnaast zijn reizigers meer tevreden over de mate waarin de chauffeur de weg wist, de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen en de reserveringsmogelijkheden van de Regiotaxi.

Ook het percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden is geweest over een aspect van de dienstverlening met Regiotaxi is afgenomen ten opzichte van de 0-meting. De reizigers die wel eens ontevreden zijn geweest en dit ook hebben gemeld, zijn in vergelijking met de 0-meting meer tevreden over de manier waarop hun melding van ontevredenheid is afgehandeld.

### **Wmo-vervoer**

Reizigers die gebruik maken van het Wmo-vervoer zijn in de 1-meting in vergelijking met 0-meting meer tevreden over de mate waarin ze de taxi met andere passagiers moeten delen. Ook is hun tevredenheid toegenomen over de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar reizigers heen moeten.

Daarnaast is het percentage reizigers dat de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden is geweest over een aspect van de dienstverlening van het Wmo-vervoer afgenomen ten opzichte van de 0-meting. Het percentage reizigers dat wel ontevreden is geweest én daar ook melding van heeft gemaakt is afgenomen ten opzichte van de 0-meting. Ook het percentage reizigers dat hun ontevredenheid bij de chauffeur meldt, is afgenomen.

De reizigers die hun ontevredenheid wel hebben gemeld zijn meer tevreden over de afhandeling in vergelijking met de 0-meting.

### **Valysvervoer**

In het Valysvervoer zijn reizigers in vergelijking met de 0-meting meer tevreden over de mate waarin de chauffeur de weg wist.

De reizigers die in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden zijn geweest over een aspect van de dienstverlening van het Valys-vervoer, maar daar geen klacht over hebben ingediend hebben we gevraagd wat daar de reden voor was. Reizigers noemen hier vaker dan in de 0-meting als reden voor dat de ontevredenheid niet belangrijk genoeg was. Het percentage reizigers dat als reden aangaf dat ze vermoedden dat het probleem niet zou worden opgelost, is juist afgenomen.

### **Leerlingenvervoer**

De tevredenheid over het delen van de taxi met andere reizigers is juist afgenomen ten opzichte van de 0-meting.

Een deel van de reizigers is wel eens ontevreden geweest en heeft dit gemeld bij de chauffeur. Het percentage reizigers dat aangeeft dat de chauffeur de ontevredenheid ook weg heeft kunnen nemen is echter afgenomen ten opzichte van de 0-meting.

De ontevredenheid over de afhandeling van de melding is afgenomen ten opzichte van de 0-meting.

### **Zittend ziekenvervoer**

De tevredenheid van reizigers in het zittend ziekenvervoer is voor enkele aspecten van de dienstverlening afgenomen. Reizigers zijn in vergelijking met de 0-meting minder tevreden over de stiptheid (de mate waarin de taxi op tijd vertrekt) en het optreden van de chauffeur (vriendelijkheid en rijvaardigheid). Ook is men minder tevreden over de bereikbaarheid van de centrale, de uitstraling van de taxi en de reserveringsmogelijkheden.

De tevredenheid over de afhandeling van de melding van ontevredenheid en de snelheid van de klachtenafhandeling is toegenomen.

### **AWBZ-vervoer**

Reizigers in het AWBZ-vervoer zijn in vergelijking met de 0-meting minder tevreden over enkele aspecten van de dienstverlening van de chauffeur. Het gaat met name om de tevredenheid over de serviceverlening van de chauffeur en de mate waarin de chauffeur de weg wist.

Een aantal reizigers is de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening van het AWBZ-vervoer. In vergelijking met de 0-meting geeft een lager percentage dan in de 0-meting aan dat ze de ontevredenheid ook hebben gemeld. Van de reizigers die dit wel hebben gedaan, zijn meer reizigers dan in de 0-meting ontevreden over de snelheid van de afhandeling.

# Inleiding

## **Kwaliteitsimpuls contractvervoer**

Op 1 oktober 2009 zijn op initiatief van de ministeries van Infrastructuur en Milieu (voorheen ministerie van Verkeer en Waterstaat), VWS en OCW en in samenwerking met betrokken partijen vier handboeken “Professioneel aanbesteden van contractvervoer” verschenen. De handboeken helpen opdrachtgevers bij het (beter) aanbesteden en monitoren van contracten. Tevens vormen de handboeken een middel voor vervoerders en reizigers om beter betrokken te zijn bij het aanbesteden en monitoren van contractvervoer. De handboeken zijn samen met het project “Grip op Vervoer” een belangrijk middel bij het streven naar een kwaliteitsimpuls voor het contractvervoer.

## **Monitoren kwaliteit**

Eind 2009 heeft TNS Consult in opdracht van de ministeries van IenM, VWS en OCW een 0-meting uitgevoerd om de kwaliteit van de diverse vormen van contractvervoer te kunnen monitoren. Om verbetering over de tijd te kunnen waarnemen, is het belangrijk te weten hoe de eindgebruiker de kwaliteit van het contractvervoer door de jaren heen beleeft. Daarom hebben de ministeries TNS Consult gevraagd een vervolgonderzoek te doen naar de kwaliteit zoals gebruikers van contractvervoer die beleven. Doel van dit onderzoek is tweeledig:

- *Toetsen wat de algemene tevredenheid is van de eindgebruiker van contractvervoer en achterhalen waar zich knelpunten bevinden in het contractvervoer;*
- *De ontwikkeling van de kwaliteit van het contractvervoer te monitoren.*

Resultaat van dit onderzoek, de 1-meting, vormt de basis voor:

- *Inzicht in de ontwikkeling van de tevredenheid en knelpunten.* Door opeenvolgende metingen kunnen ontwikkelingen en dus ook effecten van beleid zichtbaar worden gemaakt. De 1-meting geeft een eerste indicatie over de richting van deze ontwikkelingen en de effecten van beleid. Er is monitoring over meerdere jaren nodig om de trend van ontwikkelingen en de effecten inzichtelijk te maken;
- *Mogelijkheid om op termijn te bepalen wat het effect van de handboeken zelf is.* We kweken een bestand waardoor het op termijn mogelijk is om inzicht te krijgen of er verschil zit in de beleefde kwaliteit tussen contracten waar wel en waar geen handboeken worden gebruikt en contracten die wel/niet nieuw zijn aanbesteed.

Dit onderzoek, de 1-meting, geeft inzicht in de *huidige* tevredenheid van reizigers over de kwaliteit van het contractvervoer. Daarnaast laat dit onderzoek zien hoe de beleving op bepaalde kwaliteitsaspecten van de dienstverlening zich heeft ontwikkeld in het afgelopen jaar. De volgende contractvormen zijn in dit onderzoek opgenomen:

- Regiotaxi (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer): aanvulling op OV of vervanging van onrendabele OV-lijnen;



- Wmo-vervoer: vervoer ter bevordering van maatschappelijke participatie van gehandicapten – sociaal/recreatief vervoer;
- Valysvervoer (Bovenregionaal vervoer gehandicapten): bovenregionaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking – sociaal/recreatief vervoer;
- Leerlingenvervoer: vervoer voor leerlingen in het primair en voortgezet onderwijs die wegens hun handicap op vervoer zijn aangewezen, dan wel leerlingen die zonder vervoer geen toegang hebben tot primair onderwijs dat op basis van godsdienst of levensbeschouwing is gewenst;
- Zittend ziekenvervoer: medisch noodzakelijk vervoer dat vergoed wordt door de zorgverzekeraar;
- AWBZ-vervoer: vervoer van en naar de dagbesteding van gehandicapten.

### **Onderzoeksopzet**

De 1-meting is in een vergelijkbare periode als de 0-meting uitgevoerd. Net als bij de 0-meting heeft TNS Consult in december 2009 door middel van een elektronische vragenlijst het onderzoek afgenomen. Het onderzoek vond plaats van 23 november tot en met 16 december 2010.

In totaal zijn 2.953 reizigers, eindgebruikers van het contractvervoer, ondervraagd op de volgende aspecten van kwaliteit:

- Tijdigheid
- Kwaliteit van de chauffeur
- Veilig en comfortabel vervoer
- Informatievoorziening
- Klachtenprocedure
- Kennis van chauffeur over vervoergebied
- Marge rondom voorrijtijd
- Informatie bij vertraging/terugbelservice
- Vastigheid en geschiktheid vervoer

Voor het aantal respondenten per regeling verwijzen wij u naar bijlage 1, de onderzoeksverantwoording.

De doelgroep van het contractvervoer bestaat voor een deel uit ‘kwetsbare’ mensen die niet altijd zelf in staat zijn om aan onderzoek mee te doen (bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke of fysieke beperking of jonge leerlingen). De bevindingen van deze groep reizigers is uiteraard wel relevant. Ouders/Verzorgers of begeleiders hebben in die gevallen de vragenlijst voor (en/of samen met) hen ingevuld.

### **Leeswijzer**

Deze rapportage bestaat uit zes deelrapporten. In elk deelrapport worden de resultaten voor een contractvorm besproken. Elk deelrapport is hetzelfde opgebouwd. Elk deelrapport begint met een overzicht van de belangrijkste significante verschillen tussen de 0- en 1-meting. Vervolgens bespreken we in hoofdstuk 1 de algemene tevredenheid ten aanzien van de desbetreffende contractvorm. In hoofdstuk 2 gaan we in op de tevredenheid ten aanzien van verschillende kwaliteitsaspecten van de dienstverlening.

Een belangrijk kwaliteitsaspect van vervoer is de klachtenafhandeling. Daarom bespreken we in hoofdstuk 3 de mate waarin reizigers melding hebben gemaakt van eventuele ontevredenheid en hun oordeel over de afhandeling van klachten.

In hoofdstuk 4 bespreken we de tevredenheid ten aanzien van de informatievoorziening over de contractvorm. In de deelrapporten Regiotaxi en Wmo-vervoer bespreken we ook de terugbelservice.

### **Duiding resultaten**

De resultaten tussen de zes contractvormen zijn niet te vergelijken met elkaar. De specifieke context van elke vervoersvorm moet bij het interpreteren van de resultaten altijd in ogenschouw worden genomen. Elke contractvorm richt zich op een andere doelgroep en er zijn andere partijen bij betrokken. Ook de logistieke opzet van het vervoer kan verschillen. Zo is bijvoorbeeld de planbaarheid van het Wmo-, Valys- en Regiotaxivervoer anders dan bij het leerlingenvervoer. Verder verschilt de schaal waarop het vervoer plaatsvindt per contractvorm (lokaal versus bovenregionaal). Daarom adviseren we voorzichtig te zijn met harde conclusies over een vervoersvorm in vergelijking met andere, op basis van alléén de tevredenheidsuitkomsten en adviseren we bij de duiding de context mee te nemen.

Daarnaast vergelijken we waar relevant de resultaten van de 1-meting (2010) met de resultaten van de 0-meting (2009). In het rapport benoemen we *alleen* verschillen tussen de twee metingen wanneer deze significant zijn. Wanneer er geen significant verschil is tussen beide metingen benoemen we het verschil in resultaat niet.

Een verschil tussen twee groepen/metingen is significant te noemen wanneer het verschil niet kan berusten op toeval. Wat betekent dit precies? Elke meting wordt beïnvloed door toevallige factoren. In de ene groep kunnen toevalligerwijs een paar meer positief ingestelde mensen zitten of wat meer kritische mensen. Dit is inherent aan het doen van onderzoek en is een toevalsvertekening. Als we het onderzoek op precies dezelfde manier zouden herhalen dan zou deze vertekening zich namelijk niet op dezelfde manier voordoen. Dan is optimisme misschien wel precies gelijk, of iets hoger in juist een andere groep. Dit 'toevallige' verschil kan van invloed zijn op de resultaten en kan mogelijke verschillen in resultaten verklaren. Wanneer we spreken van een significant verschil dan is er van dit 'toevalligheidseffect' *geen* sprake. Een verklaring van een significant verschil is dan bijvoorbeeld een ontwikkeling in de contractvervoersector (vraag en/of aanbod).

In het marktonderzoek sluiten we het toeval uit op een 95% betrouwbaarheidsniveau. Dit houdt in dat wanneer er honderd keer één, wat betreft grootte vergelijkbare, steekproef wordt getrokken in de TNS NIPOBase er in 95% van de keren vergelijkbare resultaten zijn. Dit betrouwbaarheidsniveau is ook op dit onderzoek van toepassing.

Hoe zit dat dan met resultaten in de 0- en 1-meting die op het oog wel van elkaar verschillen, maar waarvan het verschil *niet* significant is? Over deze verschillen zeggen we dat ze vallen binnen de betrouwbaarheidsmarges van het onderzoek, met andere

woorden: de verschillen zijn niet groot genoeg om uit te sluiten dat het louter toevalsfluctuaties zijn.

Overigens, een resultaat dat vergelijkbaar is met de 0-meting en dus niet significant is gestegen of gedaald kan ook een opmerkelijk resultaat zijn, bv. omdat de kwaliteit is behouden ondanks veranderingen in de markt of omdat de kwaliteit niet is verbeterd ondanks extra inspanningen.

In verband met de leesbaarheid van dit document rapporteren we doorgaans alleen significante verschillen wanneer de resultaten van de 'top2' (bv. (zeer) tevreden) of 'bottom2' (bv. (zeer) ontevreden) significant verschillen ten opzichte van de 0-meting).

# Regiotaxivervoer

# Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>12</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>13</b>
1.1	Algehele tevredenheid	13
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid	14
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	14
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	14
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	14
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>17</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	17
2.2	Tevredenheid over stiptheid	19
2.3	Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd	21
2.4	Tevredenheid over centrale	23
2.5	Tevredenheid over chauffeur	23
2.6	Tevredenheid over taxi	26
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>28</b>
3.1	Melden ontevredenheid	28
3.2	Afhandeling melding	29
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	29
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	29
3.2.3	Snelheid van afhandeling	30
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	30
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	31
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>Gebruik en tevredenheid terugbelservice</b>	<b>35</b>

## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante resultaten van de 1-meting (2010) die significant verschillen ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Stiptheid</b>			
Het op tijd aankomen op plek van bestemming	(zeer) tevreden	74%	81% <b>+7%</b>
	(zeer) ontevreden	24%	18% <b>-6%</b>
Wachten na bestelling	(zeer) tevreden	62%	71% <b>+9%</b>
	(zeer) ontevreden	36%	28% <b>-8%</b>
Op tijd vertrekken taxi	(zeer) tevreden	73%	77% <b>+4%</b>
<b>Chauffeur</b>			
De mate waarin chauffeur de weg wist	(zeer) tevreden	88%	92% <b>+4%</b>
Tevredenheid over kennis van chauffeur over liften en vastzetsystemen	(zeer) tevreden	51%	58% <b>+7%</b>
<b>Taxi</b>			
Reserveringsmogelijkheden	(zeer) tevreden	80%	85% <b>+5%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
Wel eens ontevreden geweest	ja	51%	43% <b>-8%</b>
	nee	47%	56% <b>+9%</b>
Afhandeling melding onvrede	(zeer) tevreden	35%	46% <b>+11%</b>
	(zeer) ontevreden	59%	45% <b>-14%</b>

# 1 Algemeen oordeel

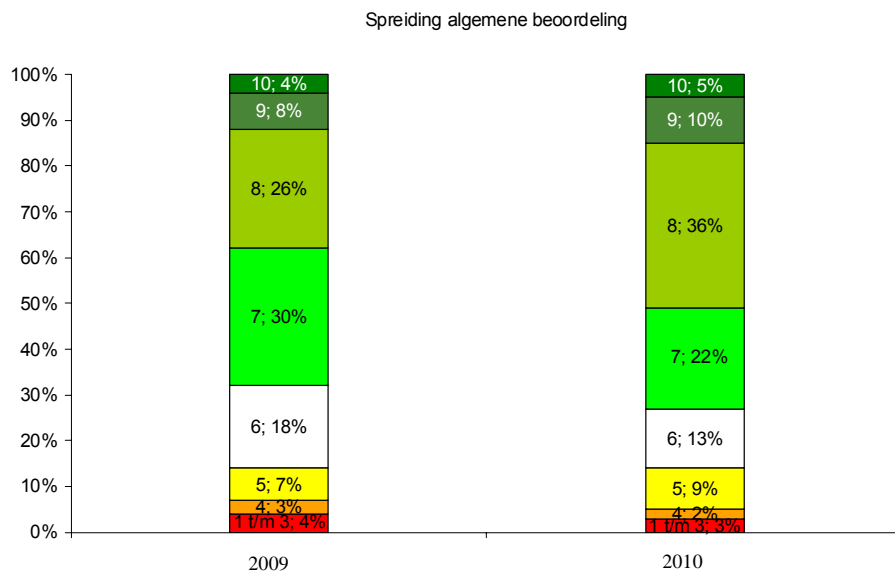
## 1.1 Algehele tevredenheid

Bijna driekwart van de reizigers (73%) beoordeelt het vervoer met Regiotaxi met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling).

De helft van de reizigers (51%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Dit is gestegen ten opzichte van 2009 (van 38% in 2009 naar 51% in 2010).

Veertien procent (14%) van de reiziger beoordeelt het vervoer met de Regiotaxi als onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in beoordeling weer.

2 | Algehele tevredenheid Regiotaxi (n=514)



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers van de Regiotaxi beoordelen het vervoer met de Regiotaxi gemiddeld met een 7,2. Dit verschilt niet significant met 2009 (toen 6,9).

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit verder cijfer in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het Regiotaxivervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid. In hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### 1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid

Wanneer we reizigers vragen waar ze tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het vervoer met Regiotaxi, noemen zij vaak de chauffeur en de service: *“Je wordt keurig behandeld en ze maken een gezellig praatje met je”, “De chauffeurs zijn vriendelijk en deskundig”, “Ze helpen je bij het in en uitstappen en wachten vaak dat je binnen bent voor ze wegrijden. Dat geeft vertrouwen”, “De chauffeur doet de bagage voor je in de auto”, “Ik wordt van huis naar huis gebracht”.*

Enkele reizigers noemen ook het op tijd rijden van de taxi: *“Ze komen meestal op de afgesproken tijd”, “Ze zijn keurig op tijd”, “De stiptheid van het ophalen”.*

### 1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

Reizigers geven aan dat hun ontevredenheid over het Regiotaxivervoer vooral te maken heeft met ‘tijd’ en het eerder of later ophalen dan het afgesproken tijdstip: *“De taxi kwam veel later dan afgesproken”, “Ze komen niet opdagen of zijn te laat”, “Bijna twee uur te laat opgehaald waardoor een leuke middag een fiasco werd”, “De taxi kwam een uur eerder dan gepland.”, “Ik ben laatst veel vroeger opgehaald dan afgesproken was”.*

Ook noemen enkele reizigers de reistijd met de taxi(bus): *“De rit duurde lang door een onlogische planning van ophalen”, “De rit duurde zo lang dat ik te laat kwam en de chauffeur kende de weg niet ondanks de TomTom”.*

## 1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

Ruim negen op de tien reizigers (92%) voelen zich (zeer) op hun *gemak* tijdens een rit met Regiotaxi. Ruim negen op de tien (93%) geven aan zich (zeer) *veilig* te voelen tijdens een rit. De chauffeur speelt hierin een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl en uitstraling van de chauffeur hen veilig doet voelen: *“De chauffeur reed prima en keek goed uit”, “De chauffeur reed goed en kende de weg”, “De chauffeur wist goed de verkeersregels”, “De chauffeur reed rustig en voorzichtig”.*

Acht procent (8%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Vijf procent (5%) geeft aan zich onveilig te voelen. De reizigers voelen zich minder veilig doordat hun rolstoel niet is vastgezet of door de onveilige rijstijl en onvriendelijkheid van de chauffeur. Acht op de tien reizigers (79%) geven aan dat de chauffeur/begeleider had kunnen bijdragen aan hun gevoel van veiligheid. Degenen die deze vraag hebben beantwoord, geven



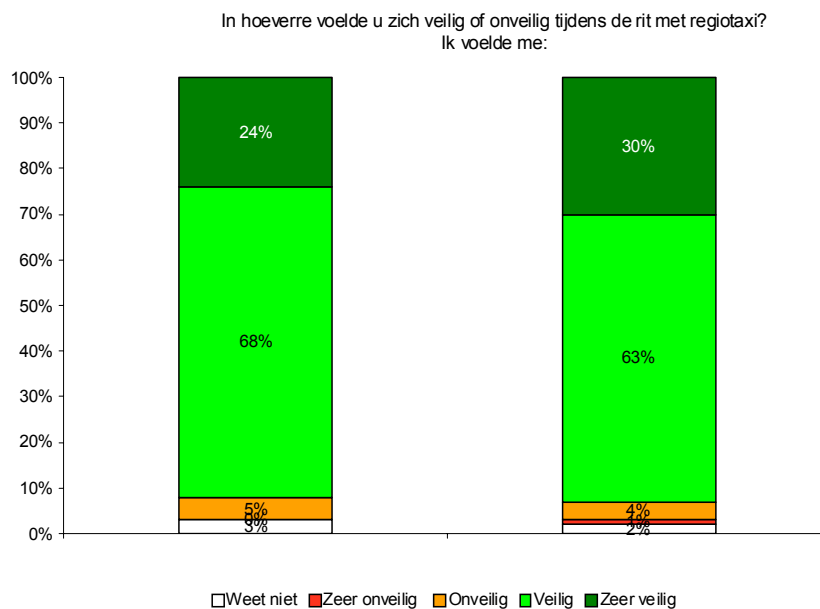
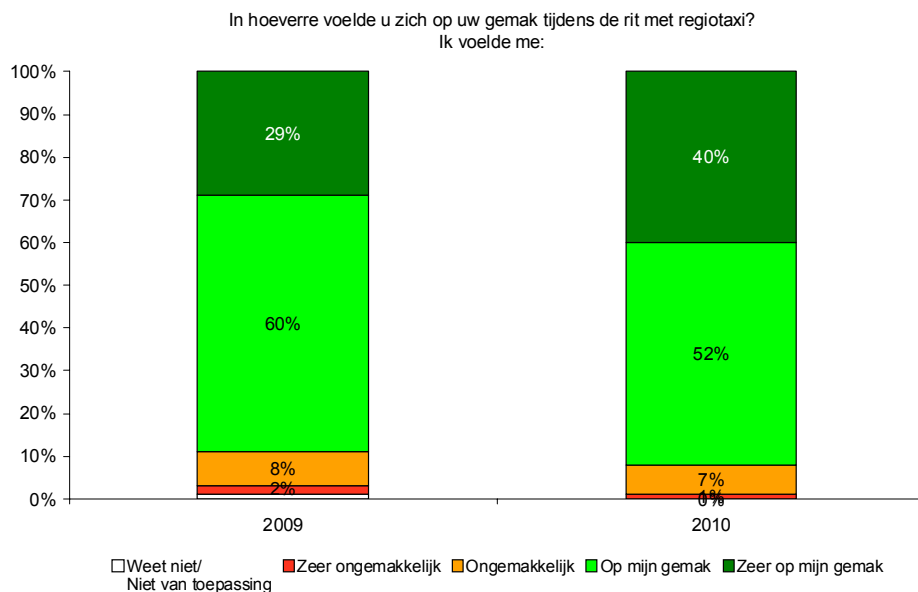
aan dat de chauffeur hieraan had kunnen bijdragen door rustiger te rijden: *“Rustiger en beheerster rijden”, “Aan de snelheid houden”, “Door normaal rijgedrag”, “Snelheid aanpassen”*.

Deze percentages verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 3 | Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=514)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van Regiotaxivervoer. We hebben hen 11 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hebben hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken aspecten gerelateerd aan *tijd* het belangrijkste te vinden in de dienstverlening.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.

4 | Relatieve belang van aspecten in de dienstverlening (n=514)

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	2,7	23
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,9	3,0	24
3	De tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt <sup>1</sup>	<b>2,7</b>	<b>3,2</b>	15
4	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	4,7	4,4	7
5	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,8	4,4	7
6	De reserveringsmogelijkheden	5,0	4,7	10
7	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	<b>4,4</b>	<b>5,0</b>	4
8	Het comfort in de taxi	5,7	5,8	4
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,7	6,5	1
10	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	7,0	6,9	4
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,6	8,5	1

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

Reizigers geven aspect 3 ‘De tijd dat u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt’ een significant lagere plaats (3,2) in 2010 dan in 2009 (2,7). Dit significante verschil kan een onderzoeksresultaat zijn: reizigers vinden dit aspect in relatie tot de andere aspecten minder belangrijk in 2010 dan in 2009. Het is echter ook mogelijk dat het significante verschil het gevolg is van een verandering in formulering. Dit valt niet meer te achterhalen.

<sup>1</sup> In de meting van 2009 was de precieze formulering van dit aspect: ‘Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt’.

## 2.2 Tevredenheid over stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd. Reizigers zijn het meest tevreden over de rijtijd. Ruim acht op de tien reizigers (84%) zijn hier (zeer) tevreden over.

Over een aantal van de aspecten is de tevredenheid in 2010 significant toegenomen ten opzichte van 2009. Zo zijn acht op de tien reizigers in 2010 (zeer) tevreden over het op tijd aankomen op de plek van bestemming (van 74% in 2009 naar 81% in 2010). Het aantal reizigers dat hier (zeer) ontevreden over was, is in 2010 juist gedaald (van 24% in 2009 naar 18% in 2010).

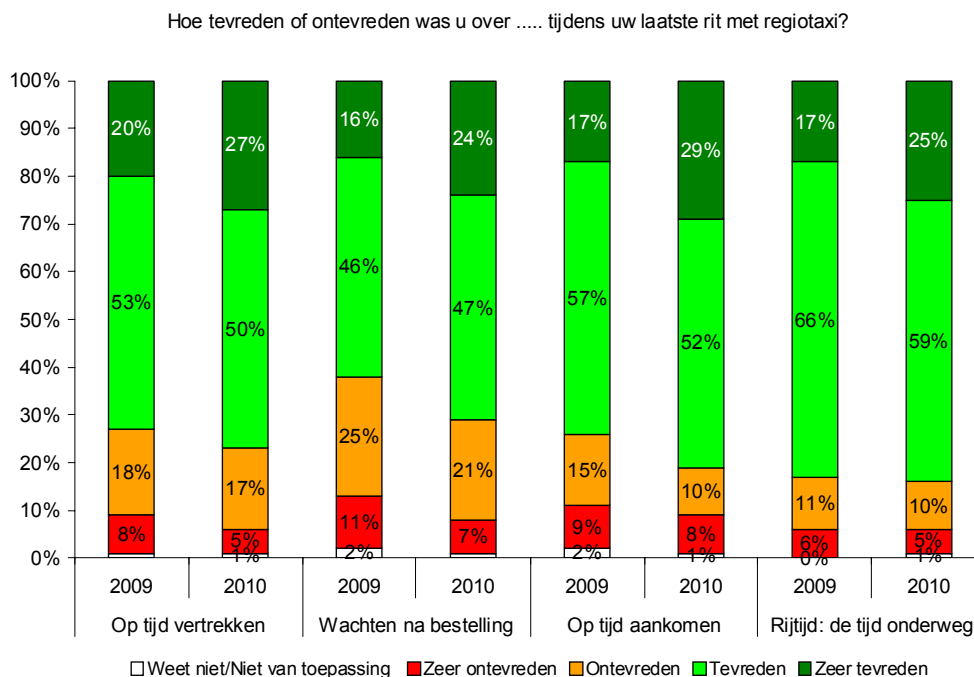
Ook de tevredenheid over de wachttijd is significant toegenomen in 2010 (van 62% in 2009 naar 71% in 2010). Het aantal reizigers dat hier (zeer) ontevreden over was, is juist gedaald (van 36% in 2009 naar 28% in 2010).

Ruim driekwart van de reizigers is (zeer) tevreden over de mate waarin de taxi op tijd vertrekt. Dit is significant gestegen ten opzichte van 2009 (van 73% in 2009 naar 77% in 2010).

---

### 5 / Tevredenheid over stiptheid (n=514)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

### Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken

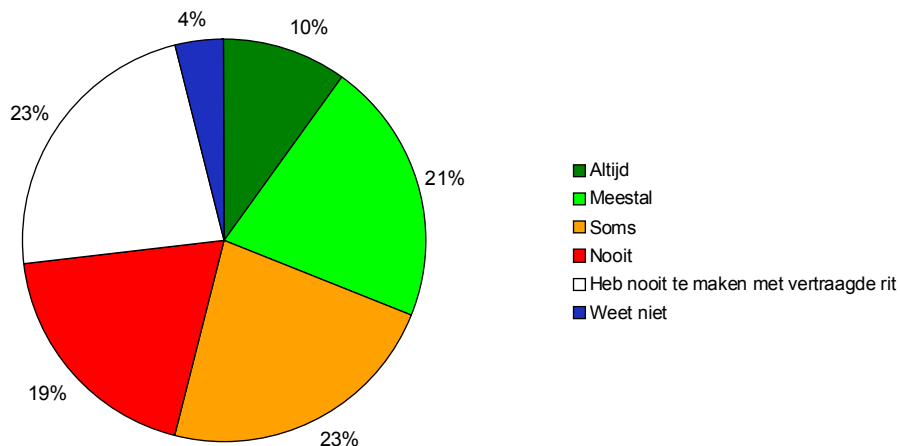
Een goede communicatie kan eventuele irritatie bij vertragingen voorkomen of wegnemen (ongeacht of het om een vertraging van de vertrektijd of aankomsttijd gaat). Een klein deel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met Regiotaxi is vertraagd. Tien procent (10%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Een vijfde (21%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Een kwart zegt *soms* (23%) en een vijfde (19%) zegt *nooit* op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Bijna een kwart van de reizigers (23%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

---

#### 6 | Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=514)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

---

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met Regiotaxi?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

## 2.3 Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd

Ruim negen op de tien reizigers (92%) zijn bekend met het feit dat wanneer men van Regiotaxi gebruik wil maken, deze taxi ruim van tevoren besteld moet worden. Bijna een op de tien (8%) is hier niet van op de hoogte.

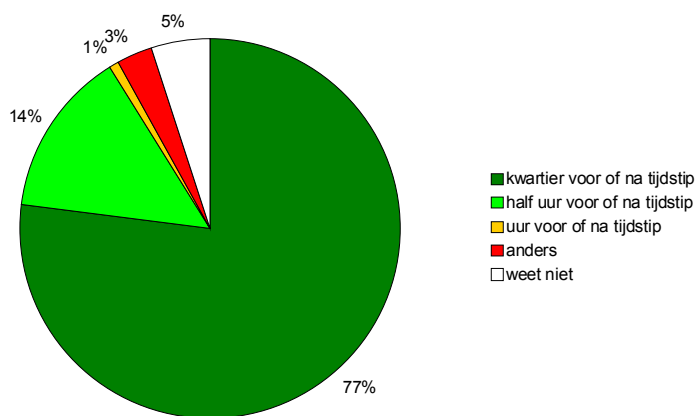
Bijna negen op de tien reizigers (87%) zijn bekend met het feit dat een taxi een zekere tijd voor of na de afgesproken tijd mag komen voorrijden (en dus niet precies op de afgesproken tijd hoeft voor te rijden).

Deze groep reizigers hebben we gevraagd of ze weten wat deze marge is. Ruim driekwart van de reizigers (77%) zegt dat de marge waarin een taxi mag komen voorrijden een kwartier voor of na het afgesproken tijdstip betreft. Ruim één op de tien reizigers (14%) zegt dat dit een half uur voor of na het afgesproken tijdstip is en één procent denkt dat dit een uur is. Vijf procent (5%) van de reizigers weet niet wat de marge precies is.

---

7 | Bekendheid marge voorrijtijd (n=446)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

Deze vragen zijn nieuw opgenomen in de meting van 2010. Een vergelijking met de resultaten uit 2009 is daarom niet mogelijk.

Ruim tweederde van de reizigers (68%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt deze marge ook acceptabel. Vier procent (4%) van deze groep vindt deze marge niet acceptabel. Bijna zes op de tien reizigers (58%) die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, heeft aangegeven dit acceptabel te vinden. Een derde vindt deze marge enigszins acceptabel. Tien procent (10%) vindt deze marge niet acceptabel.

Eén procent van de reizigers heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een uur mag bedragen (zie ook figuur 7). Het absolute aantal, dat voor deze marge heeft gekozen is te laag om als groep uitspraken te doen over de mate waarin de marge van een uur acceptabel is.

---

8 / *Mate waarin marge acceptabel is*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=344)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=72)
Acceptabel	68	58
Enigszins acceptabel	28	32
Niet acceptabel	4	10
Weet niet	0	0

---

Vervolgens hebben we de reizigers gevraagd of de Regiotaxi zich ook aan de marge houdt. Bijna zes op de tien reizigers (56%) die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt dat Regiotaxi zich ook aan deze marge houdt. Voor de reizigers die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, geven ruim zes op de tien reizigers (62%) aan dat Regiotaxi zich ook aan deze marge houdt.

---

9 / *Mate waarin Regiotaxi zich aan de margeregel houdt*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=344)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=72)
Ja, altijd	14	20
Ja, meestal wel	42	42
Soms wel, soms niet	24	29
Nee, meestal niet	9	3
Nee, nooit	2	2
Weet niet	4	5

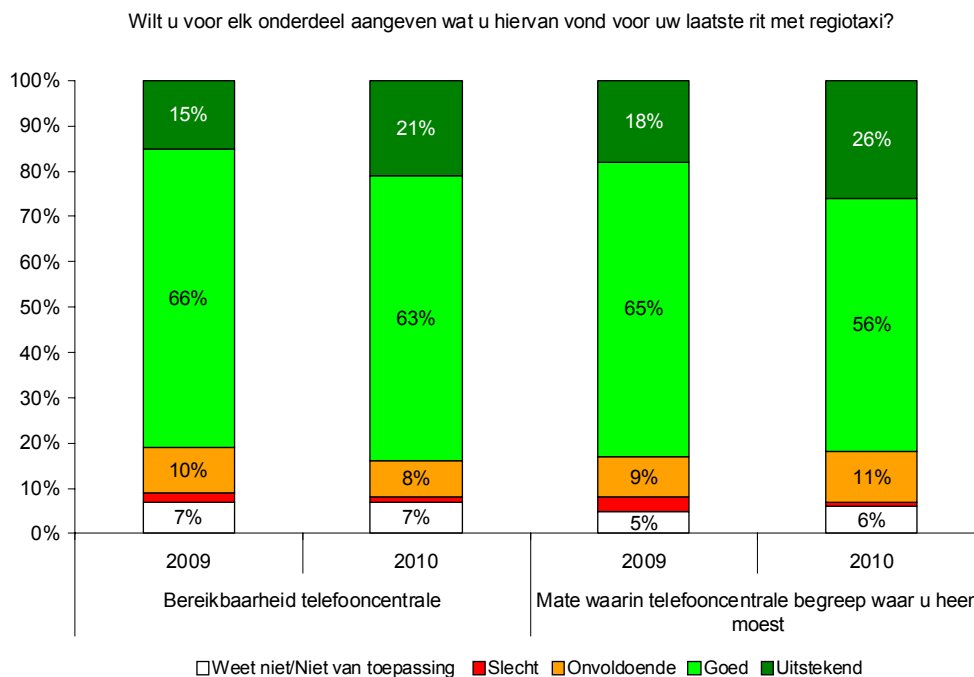
---



## 2.4 Tevredenheid over centrale

(Ruim) acht op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (84%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (81%). Respectievelijk 9% en 12% van de reizigers is hier echter (zeer) ontevreden over. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

10 | *Tevredenheid over centrale (n=514)*



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid over chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur (91%), de mate waarin de chauffeur de weg wist (92%) en de vriendelijkheid van de chauffeur (92%). Eén op drie reizigers (31%) is zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur.

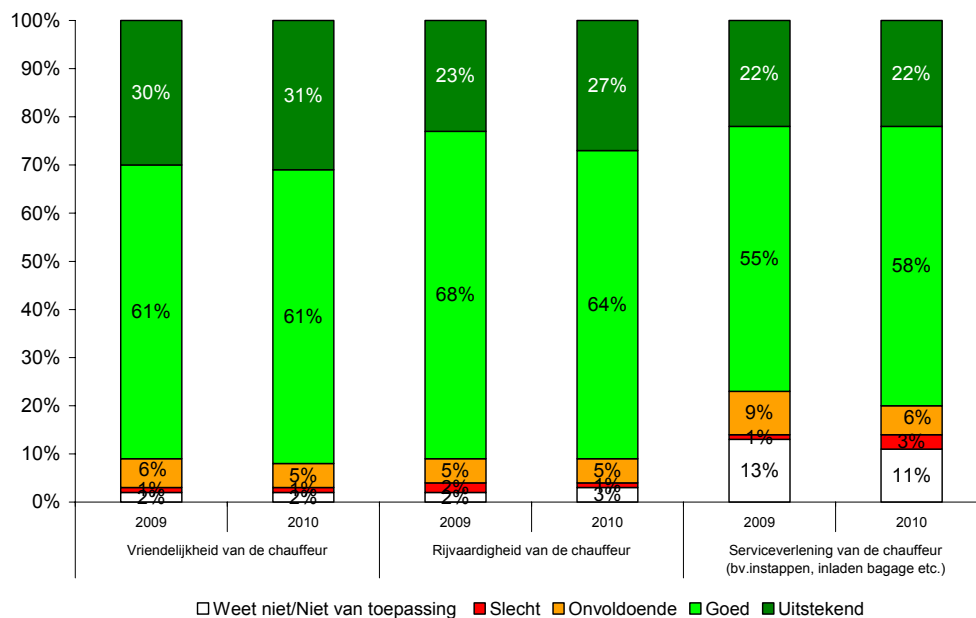
De tevredenheid over de mate waarin de chauffeur de weg wist is significant toegenomen ten opzichte van 2009. In 2009 waren 88% van de reizigers hier (zeer) tevreden over (versus 92% in 2010).

Acht op de tien reizigers (80%) zijn (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur. Elf procent (11%) heeft over dit onderdeel geen mening of vindt dit onderdeel niet van toepassing op de Regiotaxi.

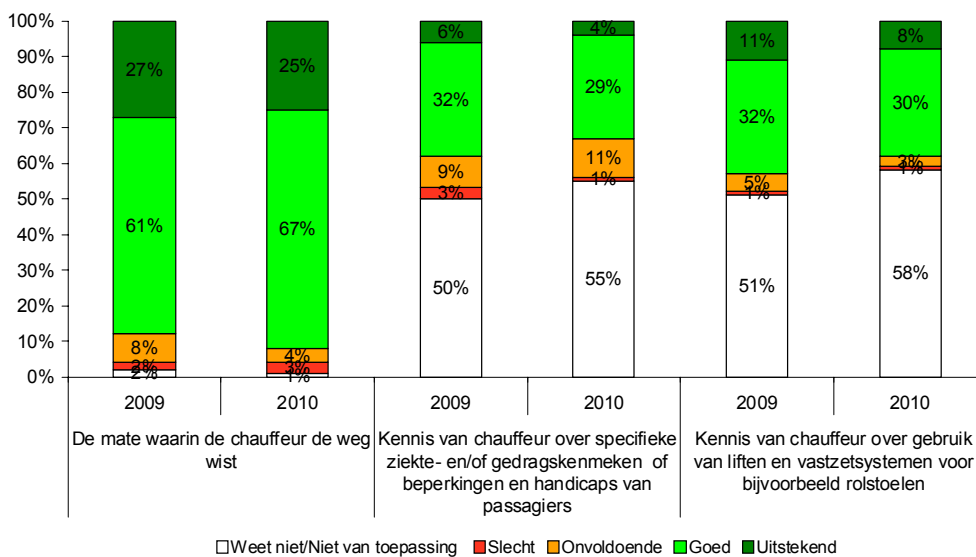
Over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken, gedragskenmerken, beperkingen of handicaps heeft meer dan de helft van de reizigers (55%) geen duidelijke mening. Dit geldt ook voor de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen. Dit resultaat is te verklaren, omdat een groot deel van de reizigers van Regiotaxi niet in de doelgroep valt waar deze onderdelen relevant voor zijn. De tevredenheid over de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen is echter wel toegenomen ten opzichte van 2009 (van 51% in 2009 naar 58% in 2010).

11 | Tevredenheid over chauffeur (n=514)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met regiotaxi?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met regiotaxi?



Bron: TNS NIPO, 2010

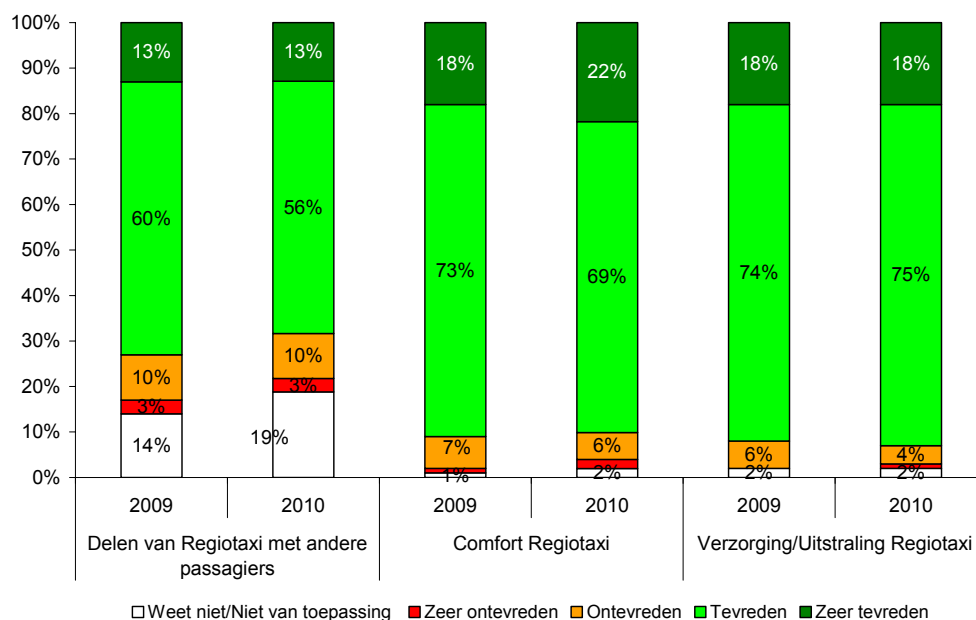
## **2.6 Tevredenheid over taxi**

Over het comfort en de uitstraling van de Regiotaxi is een groot aantal reizigers (zeer) tevreden (respectievelijk 91% en 93%).

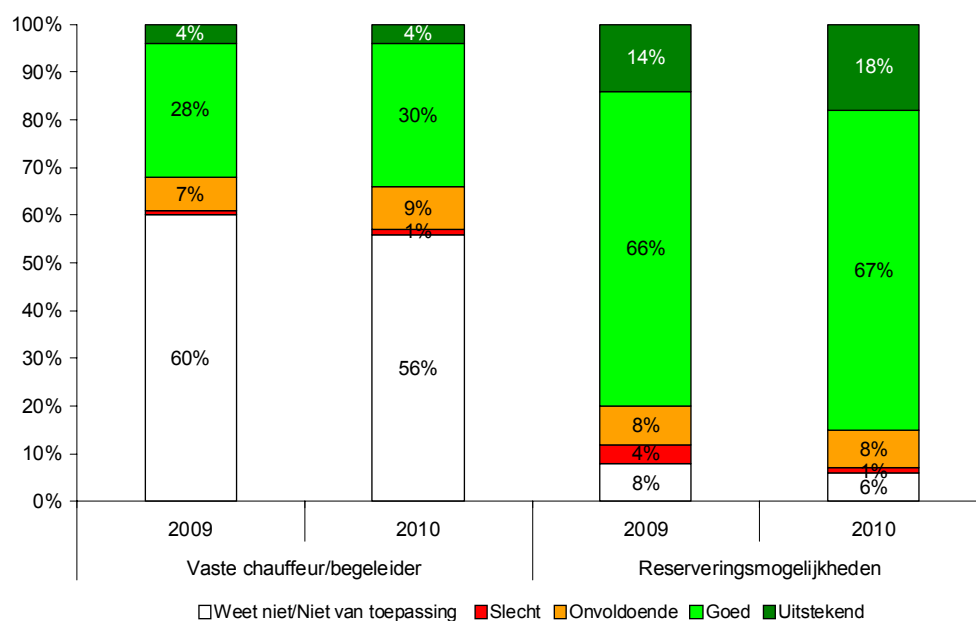
Over de reserveringsmogelijkheden zijn bijna negen op de tien reizigers (zeer) tevreden (85%). Dit is significant toegenomen ten opzichte van 2009 (toen 80%). Negen procent van de reizigers (9%) is (zeer) ontevreden over de reserveringsmogelijkheden in 2010.

Ook de resultaten van de overige twee aspecten (het delen van de taxi en het hebben van een vaste chauffeur) verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

Hoe tevreden of ontevreden was u over .... tijdens uw laatste rit met regiotaxi?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met regiotaxi?



Bron: TNS NIPO, 2010

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van Regiotaxi is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van de Regiotaxi. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

#### 3.1 Melden ontevredenheid

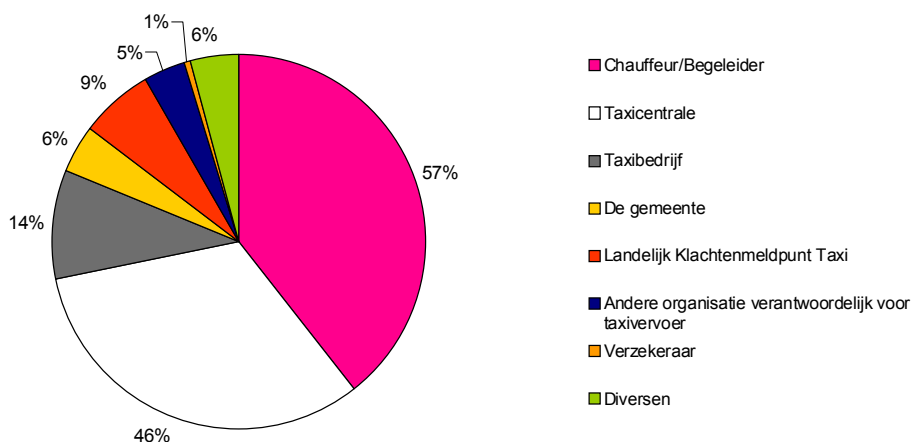
Ruim vier op de tien reizigers (43%) geven aan in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met Regiotaxi. Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009 (51%). Het aantal reizigers dat aangeeft niet ontevreden te zijn geweest in de afgelopen 12 maanden is juist gestegen van 47% in 2009 naar 56% in 2010.

Van de groep die ontevreden is in 2010 zeggen zes op de tien (59%) dit wel eens gemeld te hebben. Vier op de tien (41%) geven aan hun onvrede niet te hebben gemeld. Dit is vergelijkbaar met 2009.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de taxicentrale (46%) en de chauffeur/begeleider (57%). Het aantal reizigers dat hun onvrede meldt bij de chauffeur is gestegen ten opzichte van 2009 (toen 46%) (zie ook figuur 13).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, zegt 32% hier *altijd* melding van te maken of *meestal* (32%). Ruim een derde van de reizigers (36%) zegt dit *soms* te doen. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

De laatste keer dat u uw ontevredenheid hebt gemeld voor regiotaxi, waar hebt u dit gedaan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2010

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

De reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Eén op de vijf respondenten (20%) zegt dat de chauffeur daarin is geslaagd. Acht op de tien reizigers (80%) geven aan dat dit niet is gelukt. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

Reizigers geven aan dat de belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is dat de chauffeur uitlegt waarom hij er niets aan kan doen (42%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (16%). Een groep van 52 respondenten heeft deze vraag beantwoord. De resultaten in deze alinea zijn daarom indicatief.

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Bijna de helft van de reizigers (46%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met de Regiotaxi is afgehandeld. Dit is significant gestegen ten opzichte van 2009 (van 35% in 2009 naar 46% in 2010). Het aantal reizigers dat (zeer)

ontevreden is over de afhandeling van de melding is juist significant gedaald (van 59% in 2009 naar 45% in 2010).

De reden dat reizigers niet tevreden zijn over de afhandeling is dat er volgens hen niet serieus op de melding werd gereageerd (47%). Reizigers noemen deze reden vaker dan in 2009 (toen 34%).

Andere reizigers geven aan dat er niet is gereageerd (26%) en dat toen de melding niets opleverde ze gestopt zijn (25%). Een vijfde ervaart dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd (20%). Deze resultaten verschillen significant ten opzichte van 2009.

---

#### 14 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=93)

---

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage
Er werd niet serieus gereageerd	47%
Er is niet gereageerd	26%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	25%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	20%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	17%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	15%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	12%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	5%
Men weigerde het probleem op te lossen	5%
Het is nog in behandeling	0%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	0%
Diversen	7%

---

### 3.2.3 Snelheid van afhandeling

Bijna de helft van de reizigers (46%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Van bijna de helft van de reizigers (46%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2009.

### 3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden

Een aantal reizigers geeft aan ontevreden te zijn geweest, maar heeft dit niet laten blijken aan de chauffeur. De belangrijkste reden hiervoor is dat reizigers vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (33%). Anderen geven aan dat de chauffeur er niets aan kon doen dat ze ontevreden waren en hebben daarom hun onvrede niet bij de chauffeur geuit. Achttien procent (18%) van de respondenten gaf aan dat ze hun ontevredenheid niet durfden te uiten bij de chauffeur. Veertien procent (14%) noemt de onvriendelijkheid van de



chauffeur als reden om hun ontevredenheid niet bij de chauffeur te uiten. Deze resultaten in figuur 15 verschillen niet noemenswaardig ten opzichte van 2009.

---

15 | Redenen om ontevredenheid niet bij de chauffeur te melden (n=177)

---

**Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	33%
Was niet belangrijk genoeg	19%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	18%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	14%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	5%
Ik doe het liever anoniem	5%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	4%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	1%
Diversen	31%
Weet niet	2%

---

### **3.4 Redenen om geen klacht in te dienen**

Vier op de tien reizigers (41%) geven aan in de afgelopen 12 maanden ontevreden te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening van Regiotaxi, maar hier *geen* melding van te hebben gemaakt. Ze geven aan dat de belangrijkste twee redenen om geen melding te maken is dat ze dachten dat de klacht niet belangrijk genoeg was (38%) of dat ze dachten dat het probleem niet zou worden opgelost (26%).

---

16 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=78)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	38%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	26%
Te ingewikkeld	6%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	11%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	8%
Kostte me te veel tijd	16%
Ik had geen gegevens van de taxi	15%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	10%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	8%
Diversen	21%
Weet niet	0%

---

## 4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van Regiotaxi. Zes op de tien reizigers van Regiotaxi (60%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan Regiotaxi moet voldoen. Ruim een kwart (28%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Twaalf procent (12%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

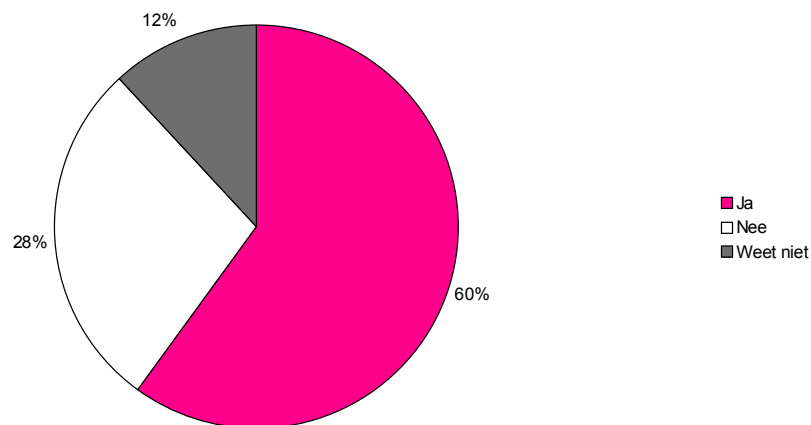
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

17 | Kennis van spelregels (n=514)

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de regels waaraan Regiotaxi moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

---

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. Een aantal reizigers wil beter geïnformeerd worden over de tijden: *“Wat zijn de wachttijden?”*, *“Ik wil meer informatie over de wacht-, aankomst- en vertrektijden”*, *“De aankomsttijden, zowel heen als terug”*.

Andere reizigers willen beter geïnformeerd worden over de prijzen: *“Prijzen per rit”*, *“Prijsverhogingen”*, *“Tarieven”*.

Een aantal andere reizigers geeft aan graag meer algemene informatie te willen hebben over de spelregels van het vervoer met Regiotaxi: *“Ik ken geen enkel reglement van de regiotaxi”*,

*“Ik wist niet dat er überhaupt regels waren”, “De gemeente moet meer informatie geven over waar een taxi aan moet voldoen”, “Wat is er verplicht in de taxi zodat ik kan helpen herinneren wat de chauffeur door drukte over het hoofd heeft gezien”.*

## 5 Gebruik en tevredenheid terugbelservice

De terugbelservice is een apart onderdeel van de dienstverlening. Dit houdt in dat een reiziger minimaal vijf minuten voor aankomst van de Regiotaxi op het vertrekadres per telefoon wordt geïnformeerd. Bijna tweederde van de reizigers (63%) geven aan gebruik te kunnen maken van de terugbelservice. Bijna een vijfde (18%) zegt hier geen gebruik van te kunnen maken. Een vijfde (19%) geeft aan niet te weten of de terugbelservice tot de mogelijkheden behoort van Regiotaxi. Dit is opvallend omdat de terugbelservice bijna overal beschikbaar is.

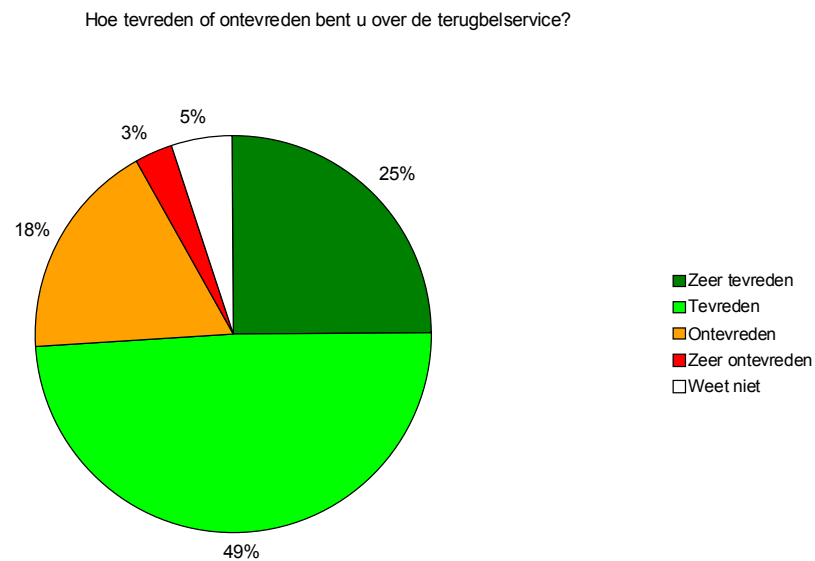
De reizigers die gebruik maken van de terugbelservice zijn hier over het algemeen (zeer) tevreden over (74%). Een vijfde (21%) is (zeer) ontevreden.

Deze percentages verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

18 | *Tevredenheid over terugbelservice (n=365)*

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

## **Wmo-vervoer**

# Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>38</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>39</b>
1.1	Algehele tevredenheid	39
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	39
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	40
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	40
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	40
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>43</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	43
2.2	Tevredenheid over stiptheid	44
2.3	Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd	46
2.4	Tevredenheid over chauffeur	49
2.5	Tevredenheid over centrale	51
2.6	Tevredenheid over taxi	52
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>54</b>
3.1	Melden ontevredenheid	54
3.2	Afhandeling melding	55
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	55
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	55
3.2.3	Snelheid van afhandeling	56
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	57
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	58
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>59</b>
<b>5</b>	<b>Gebruik en tevredenheid terugbelservice</b>	<b>60</b>

## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante resultaten van de 1-meting (2010) die significant verschillen ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Chauffeur</b>			
Kennis van chauffeur over liften en vastzetsystemen	goed/uitstekend	58%	52% <b>-6%</b>
<b>Taxi</b>			
Delen van taxi met andere passagiers	(zeer) tevreden	64%	70% <b>+6%</b>
	(zeer) ontevreden	23%	17% <b>-6%</b>
<b>Centrale</b>			
Mate waarin telefooncentrale begrijpt waar reiziger heen moet	(zeer) tevreden	82%	88% <b>+6%</b>
	(zeer) ontevreden	13%	7% <b>-6%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
Wel eens ontevreden geweest	ja	60%	53% <b>-7%</b>
	nee	36%	43% <b>+7%</b>
Melden ontevredenheid	ja	77%	67% <b>-10%</b>
	nee	21%	33% <b>+12%</b>
Afhandeling melding onvrede	(zeer) tevreden	35%	46% <b>+11%</b>
	(zeer) ontevreden	59%	45% <b>-14%</b>
Hoe vaak hebt u ontevredenheid gemeld (van de keren dat u ontevreden was)	soms	36%	46% <b>+10%</b>
Melden ontevredenheid	bij chauffeur	44%	35% <b>-9%</b>

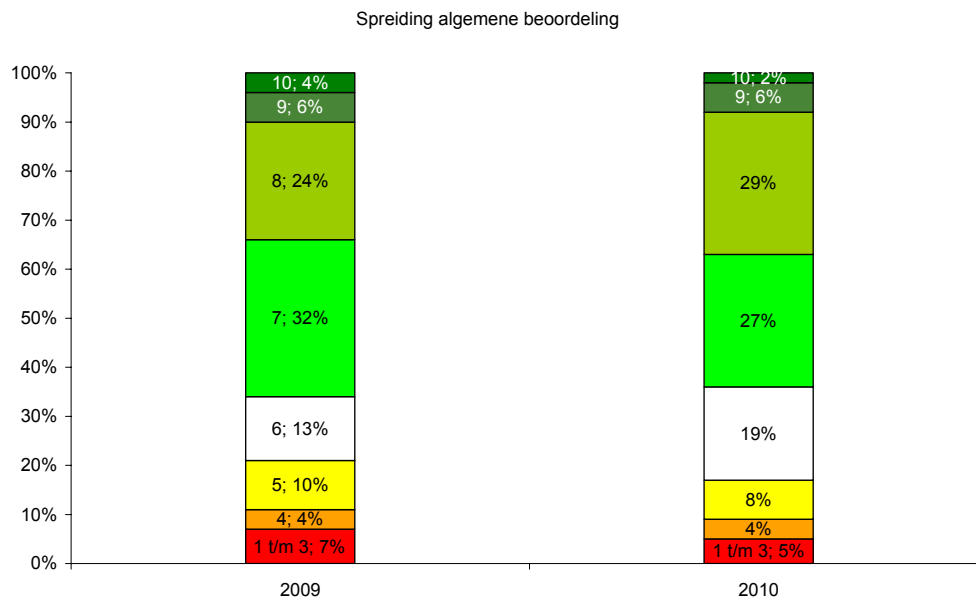


# 1 Algemeen oordeel

## 1.1 Algehele tevredenheid

Bijna tweederde van de reizigers met de Wmo-taxi (64%) beoordeelt het vervoer met de Wmo-taxi met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling). Bijna vier op de tien reizigers (37%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Dit is iets gestegen ten opzichte van 2009, toen dit nog 34% betrof. Bijna een vijfde deel van de reizigers (17%) beoordeelt het vervoer met Wmo echter met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

2 | Algehele tevredenheid Wmo-vervoer (n=533)



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers beoordelen het Wmo-vervoer gemiddeld met een 6,8. Dit is vergelijkbaar met het resultaat in 2009 (toen 6,7).

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit verder cijfer in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het WMO-vervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid. In

hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### **1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid**

Wanneer we reizigers vragen waar ze tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het vervoer met de Wmo-taxi, noemen zij de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeur: *“Ik heb meestal vriendelijke chauffeurs die mij helpen met in- en uitstappen”*, *“Ik vind de chauffeurs erg vriendelijk”*, *“Ze zijn vriendelijk en helpen je altijd perfect”*.

Een aantal reizigers is tevreden over het gemak dat het Wmo-vervoer biedt: *“Het gemak van dat je van deur tot deur wordt gebracht”*, *“Je komt van a naar b en ik kan zelfstandig reizen”*, *“Dat je bij je huis wordt opgehaald en waar je moet zijn wordt afgezet”*.

### **1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid**

De ontevredenheid die reizigers ervaren bij het Wmo-vervoer heeft te maken met de wachttijd: *“Je moet een uur van tevoren bellen en als je dat niet doet moet je een uur wachten”*, *“Ze rijden niet op tijd. Ik woon in een flat, dus ik moet al beneden zitten en soms zit ik daar een uur, dat is toch niet normaal!”*, *“Zeer lange wachttijden en daar krijg ik van tevoren geen melding van”*, *“Ik vind het vervelend dat de taxi niet op het afgesproken tijdstip komt, zodat je veel te lang staat te wachten, de centrale maar weer eens belt, en je dus niet op tijd op je afspraak bent”*.

Ook noemen reizigers de lange reistijd: *“Je wordt van hot naar her gereden voor je op plaats van bestemming bent”*, *“Lange ritten omdat je ook andere mensen op andere plaatsen moet ophalen of thuisbrengen”*, *“Doordat je de taxi moet delen heb ik extreem lange ritten meegemaakt”*.

Een gevolg van te lang wachten of het te laat vertrekken is dat je te later op de eindbestemming aankomt dan gepland. Het te laat aankomen op een afspraak wordt ook genoemd door reizigers, maar in mindere mate dan de wachttijd, de reistijd en het op tijd vertrekken.

## **1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen**

Bijna negen op de tien reizigers (85%) voelen zich (zeer) op hun gemak tijdens een rit met de Wmo-taxi. Eveneens bijna negen op de tien (87%) geven aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens een rit. Net als bij tevredenheid speelt ook hier de chauffeur een belangrijke rol. De rijstijl van de chauffeur zorgde voor een veilig gevoel: *“De chauffeur reed goed”*, *“Rustige chauffeur, rustige rijstijl”*, *“Het rustige rijden van de chauffeur, hij nam geen enkel risico”*, *“De chauffeur had een goede rijvaardigheid”*.

Ook het gebruik van veiligheidsmaatregelen als gordels en goede rolstoelbevestiging gaf hen een veilig gevoel in de taxi: *“De rolstoel was op de vereiste manier bevestigd”*, *“Er was een liftje voor de rolstoel en ik werd veilig vastgezet”*.

Twaalf procent (12%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Acht procent (8%) geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen. De reizigers die zich niet op hun gemak voelen of zich wel eens onveilig hebben gevoeld, geven aan dat dit komt door de rijstijl van de chauffeur: *“Ik had het idee dat ik beter zelf kon rijden aangezien deze chauffeur erg rommelig, slordig, chaotisch, onrustig en gestresst reed.”*, *“Ik had een agressieve chauffeur en zijn rijstijl was net zo, hij was erg gehaast”*, *“De chauffeur reed zo hard dat ik heen en weer ging op de stoel als hij door de bochten ging”*, *“De chauffeur kan wel een rijlesje gebruiken”*, *“Hij rijdt te hard over verkeersdrempels”*.

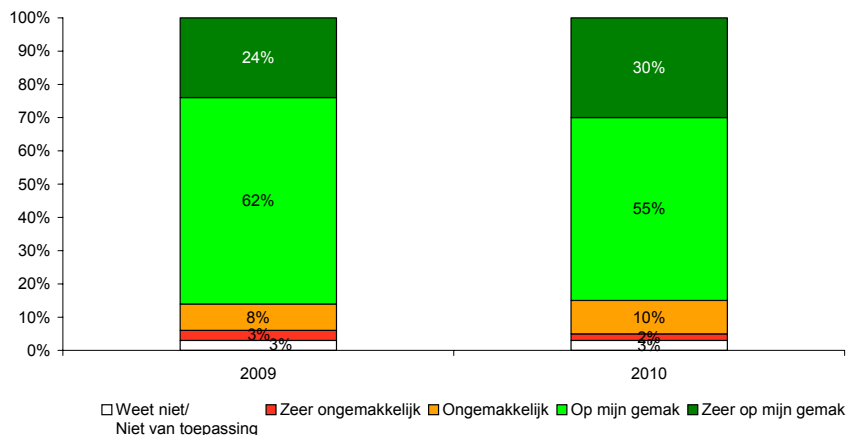
Enkele andere reizigers voelden zich minder veilig door het gebrek aan comfort en veiligheidsmaatregelen: *“De rolstoel van mijn vrouw kon niet goed worden vastgezet omdat een bandkatrol kapot was”*, *“Doordat het een busje was, kon ik me niet goed vasthouden en werd ik door elkaar gehusseld, wat echt heel vervelend is in verband met mijn instabiele gewrichten”*.

Acht op de tien reizigers (81%) geeft aan dat de chauffeur/begeleider bij had kunnen dragen aan hun gevoel van veiligheid. Degenen die deze vraag hebben beantwoord geven aan dat de chauffeur hieraan had kunnen bijdragen door rustiger te rijden: *“Door zachter te rijden”*, *“Door beter te rijden en beter op te letten”*, *“Hij had rustiger moeten rijden, vooral door de bochten en richting een kruispunt”*.

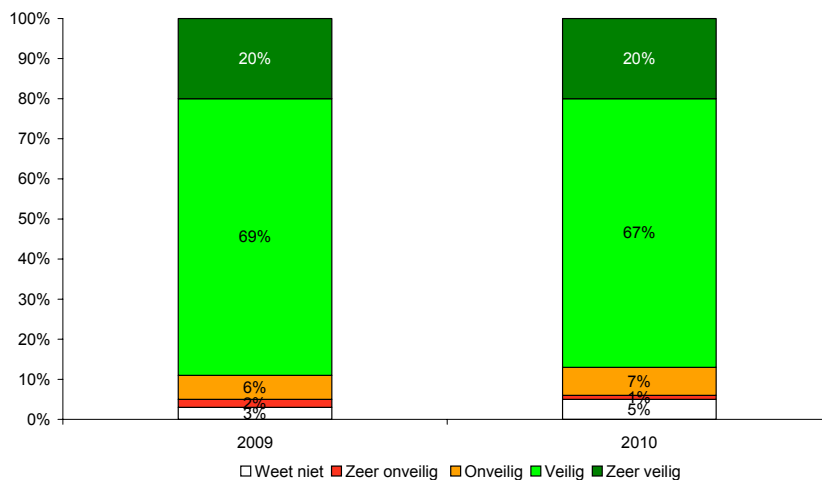
De percentages verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

### 3 | Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=533)

In hoeverre voelde u zich op uw gemak tijdens de rit met het Wmo-vervoer?  
Ik voelde me:



In hoeverre voelde u zich veilig of onveilig tijdens de rit met het Wmo-vervoer?  
Ik voelde me:



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van het vervoer met Wmo. We hebben hen 11 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken aspecten gerelateerd aan *tijd* en *tijdigheid* de belangrijkste aspecten te vinden in de dienstverlening. Het op de afgesproken tijd vertrekken van de taxi is door een kwart van de reizigers (25%) als meest belangrijke aspect gekozen.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.

4 | *Relatieve belang van aspecten in de dienstverlening (n=533)*

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,4	2,7	25%
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,9	2,9	18%
3	De tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt <sup>1</sup>	3,1	3,4	17%
4	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,4	4,1	11%
5	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,2	4,5	6%
6	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,0	4,8	4%
7	Het comfort in de taxi	5,6	<b>5,2</b>	7%
8	De reserveringsmogelijkheden	5,7	5,6	5%
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,7	6,7	2%
10	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,9	6,9	4%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,2	8,2	2%

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

## 2.2 Tevredenheid over stiptheid

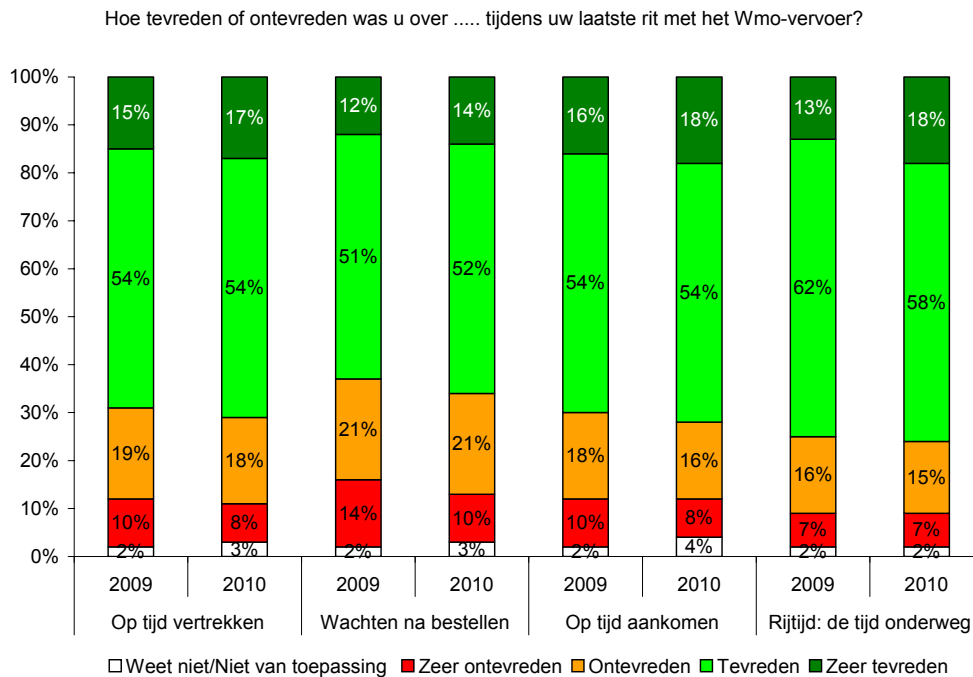
Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: de wachttijd (66%), het op tijd vertrekken (71%), het op tijd aankomen (72%) en de rijtijd (76%).

Niet alle reizigers zijn (zeer) tevreden over deze aspecten. Bijna eenderde van de reizigers (31%) is (zeer) ontevreden over de wachttijd. Een kwart van de reizigers is (zeer) ontevreden over de mate waarin de Wmo-taxi op tijd vertrekt (26%) en op tijd op de plaats van bestemming aankomt (24%). Ruim een vijfde van de reizigers (22%) is (zeer) ontevreden over rijtijd met de Wmo-taxi.

<sup>1</sup> In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: ‘Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt’

De resultaten voor deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant van de meting in 2009. De enige significante verandering heeft plaatsgevonden bij het aspect rijtijd. In 2009 was 13% van de reizigers zeer tevreden over dit aspect. In 2010 is dit toegenomen naar 18% zeer tevreden reizigers.

5 | *Tevredenheid over stiptheid (n=533)*



Bron: TNS NIPO, 2010

**Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken**

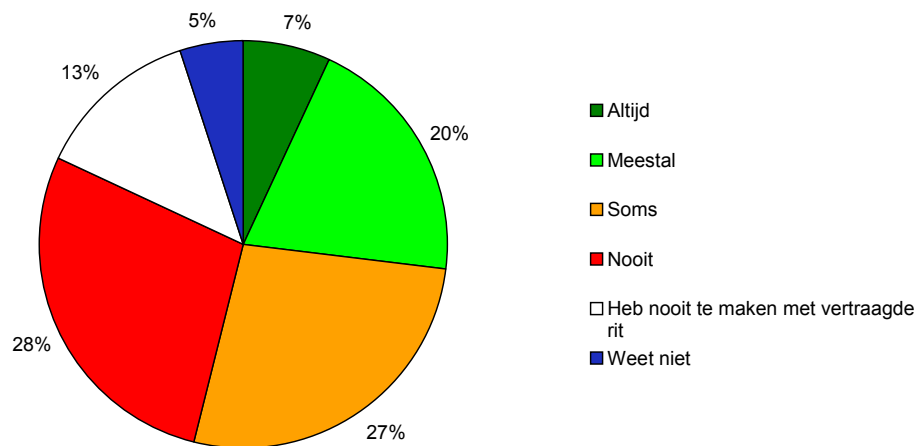
Een goede communicatie kan eventuele irritatie bij vertragingen voorkomen of wegnemen (ongeacht of het om een vertraging van de vertrektijd of aankomsttijd gaat). Een deel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met Wmo-taxi is vertraagd. Zeven procent (7%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Een vijfde deel (20%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Ruim een kwart van de reizigers (27%) zegt dat zij *soms* wordt geïnformeerd. Eveneens ruim een kwart (28%) geeft aan geven aan *nooit* op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Dertien procent (13%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

---

## 6 / Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=533)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met het Wmo-vervoer?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

### 2.3 Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd

Bijna alle reizigers (94%) zijn bekend met het feit dat wanneer men van Wmo-vervoer gebruik wil maken, deze taxi ruim van tevoren besteld moet worden. Slechts 6% is hier niet van op de hoogte.

Een even groot deel van de reizigers (95%) is bekend met het feit dat een taxi een zekere tijd voor of na de afgesproken tijd mag komen voorrijden (en dus niet precies op de afgesproken tijd hoeft voor te rijden).



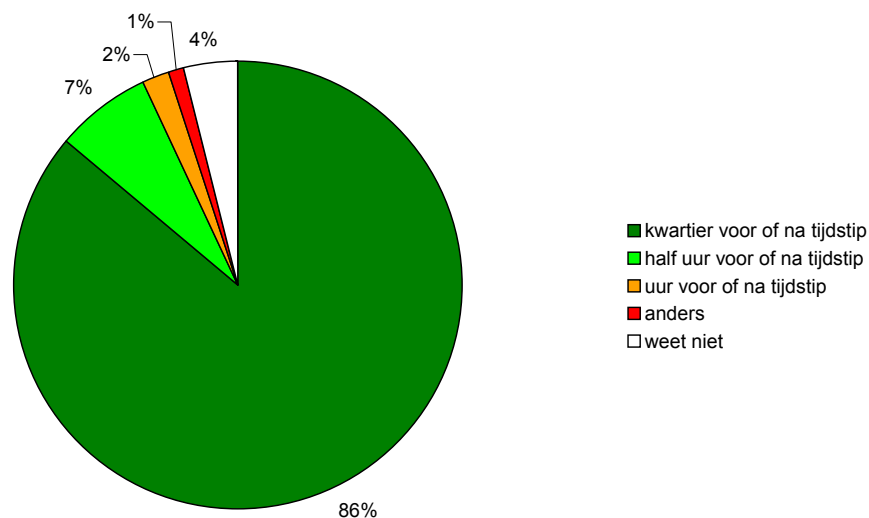
Deze groep reizigers hebben we gevraagd of ze weten wat deze marge is. De meerderheid van de reizigers (86%) zegt dat de marge waarin een taxi mag komen voorrijden een kwartier voor of na het afgesproken tijdstip betreft. Zeven procent (7%) zegt dat dit een half uur voor of na het afgesproken tijdstip is en 2% zegt dat de marge een uur is. Vier procent (4%) weet niet wat de marge precies is.

---

7 | Bekendheid marge voorrijtijd (n=503)

---

Weet u wat deze marge is? De marge waarin een taxi mag komen voorrijden is...



Bron: TNS NIPO, 2010

---

Deze vragen zijn nieuw opgenomen in de meting van 2010. Een vergelijking met de resultaten uit 2009 is daarom niet mogelijk.

Bijna driekwart van de reizigers (72%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt deze marge ook acceptabel. Zes procent van deze groep vindt deze marge niet acceptabel.

Eenderde van de tien reizigers (32%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, heeft aangegeven dit acceptabel te vinden. Bijna zes op de tien (58%) vindt deze marge enigszins acceptabel. Tien procent vindt deze marge niet acceptabel.

Twee procent van de reizigers heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een uur mag bedragen (zie ook figuur 7). Het absolute aantal respondenten dat voor deze marge heeft gekozen is te laag om als groep uitspraken te doen over de mate waarin de marge van een uur acceptabel is.

De groep respondenten die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een half uur mag bedragen, bestaat uit 43 respondenten. Dit aantal is te laag om als groep representatieve uitspraken over te doen. We tonen de percentages voor deze groep wel, maar deze resultaten zijn slechts indicatief.

---

8 / *Mate waarin marge acceptabel is*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=426)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=43)
Acceptabel	72	32
Enigszins acceptabel	22	58
Niet acceptabel	6	10
Weet niet	0	0

---

Vervolgens hebben we de reizigers gevraagd of het Wmo-vervoer zich ook aan deze marge houdt. Ruim de helft van de reizigers (54%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt dat Wmo-vervoer zich ook (meestal) aan deze marge houdt.

Voor de reizigers die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, geven ruim vier op de tien reizigers (43%) aan dat het ziekenvervoer zich (meestal) aan deze marge houdt.

---

9 / *Mate waarin het Wmo-vervoer zich aan de margeregels houdt*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=426)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=43)
Ja, altijd	7	8
Ja, meestal wel	47	35
Soms wel, soms niet	31	48
Nee, meestal niet	11	7
Nee, nooit	1	0
Weet niet	3	2

---

## 2.4 Tevredenheid over chauffeur

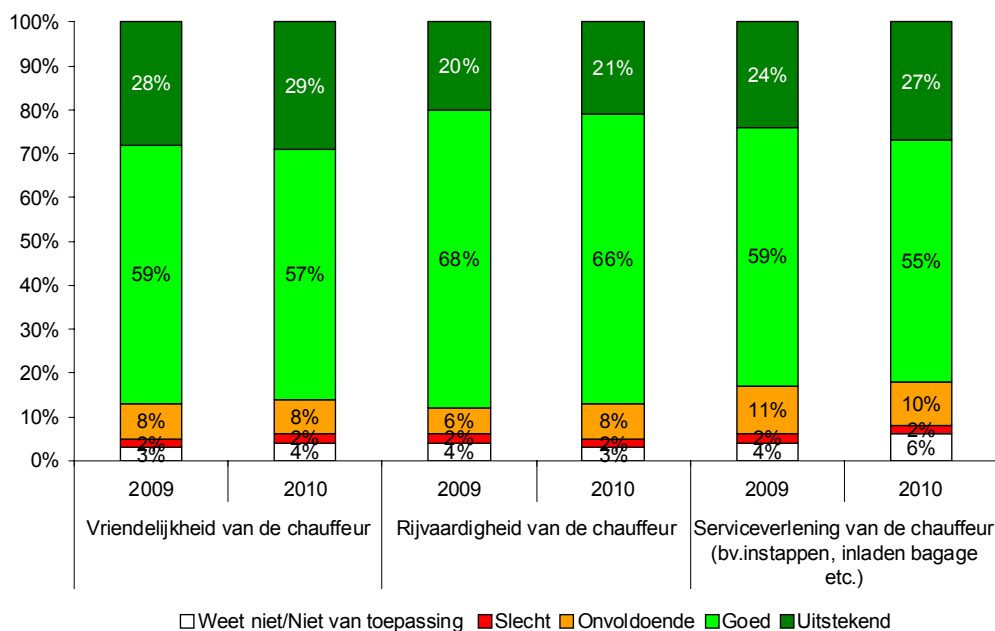
Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (86%) en rijvaardigheid van de chauffeur (87%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (88%). Bijna drie op de tien reizigers (29%) zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur. Ruim acht op de tien reizigers (82%) zijn (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur. Deze percentages verschillen niet significant ten opzichte van de resultaten van 2009.

In vergelijking tot de andere aspecten die gerelateerd zijn aan het optreden van de chauffeur, zijn relatief veel reizigers (zeer) ontevreden over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken. Bijna een vijfde van de reizigers (18%) is hier (zeer) ontevreden over. Verder heeft ruim vier op de tien reizigers (43%) geen duidelijke mening hierover of vindt dit aspect niet van toepassing op de Wmo-taxi. In 2009 betrof dit nog 36% van de reizigers.

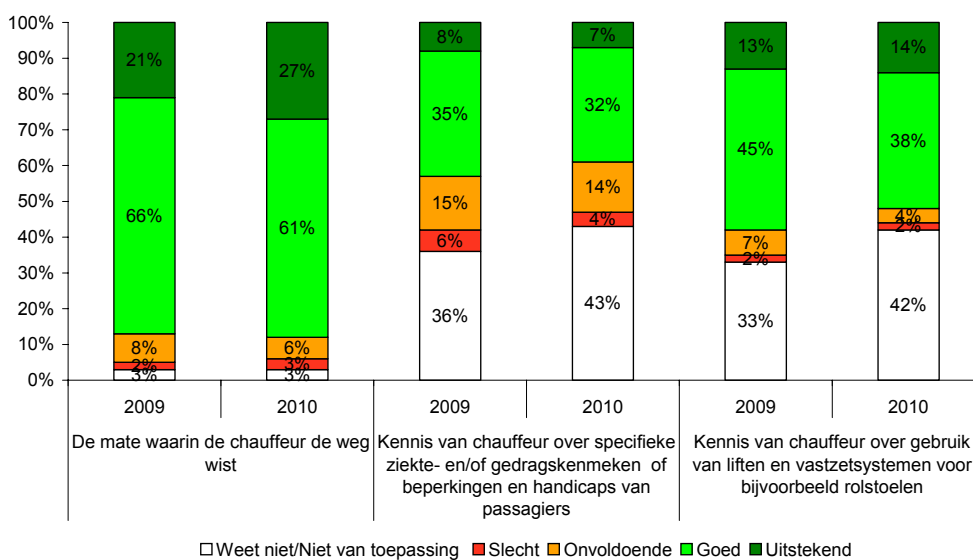
Ruim de helft van de reizigers (52%) beoordeelt de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen (zeer) positief. Dit percentage is gedaald ten opzichte van 2009 (toen 58%). Het percentage reizigers dat hier geen duidelijke mening over heeft of dit aspect niet van toepassing vindt op het Wmo-vervoer is significant gestegen ten opzichte van 2009 (van 33% in 2009 naar 42% in 2010).

10 | Tevredenheid over chauffeur (n=533)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Wmo?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Wmo?

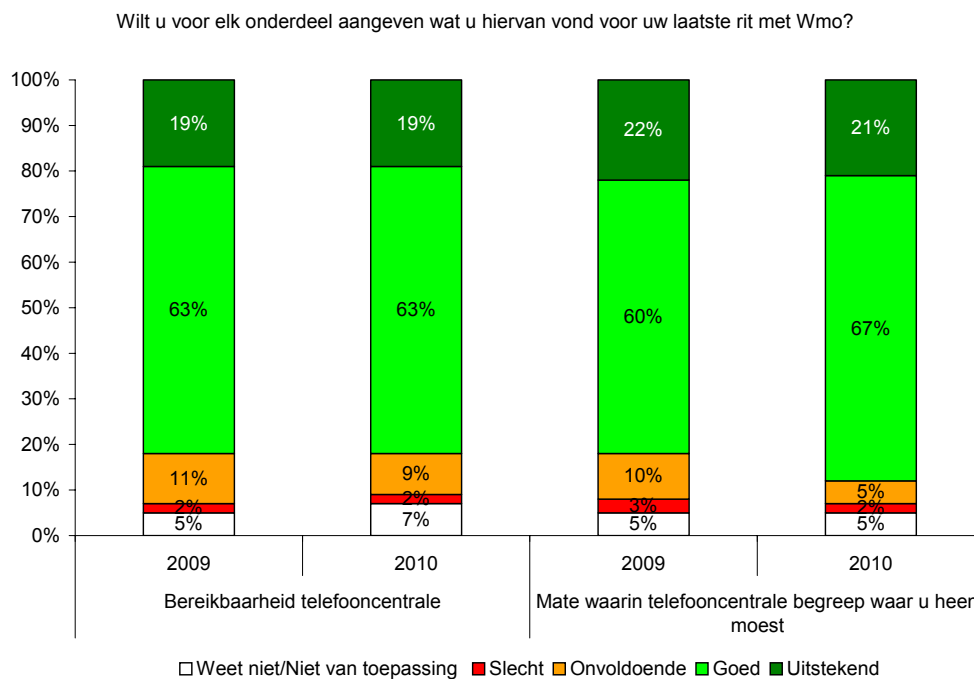


Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid over centrale

Bijna negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (82%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (88%). Dit laatste aspect is verbeterd ten opzichte van 2009 (toen 82%). De ontevredenheid over dit aspect is daarentegen significant afgenomen ten opzichte van 2009 (van 13% in 2009 naar 7% in 2010).

11 | *Tevredenheid over centrale (n=533)*



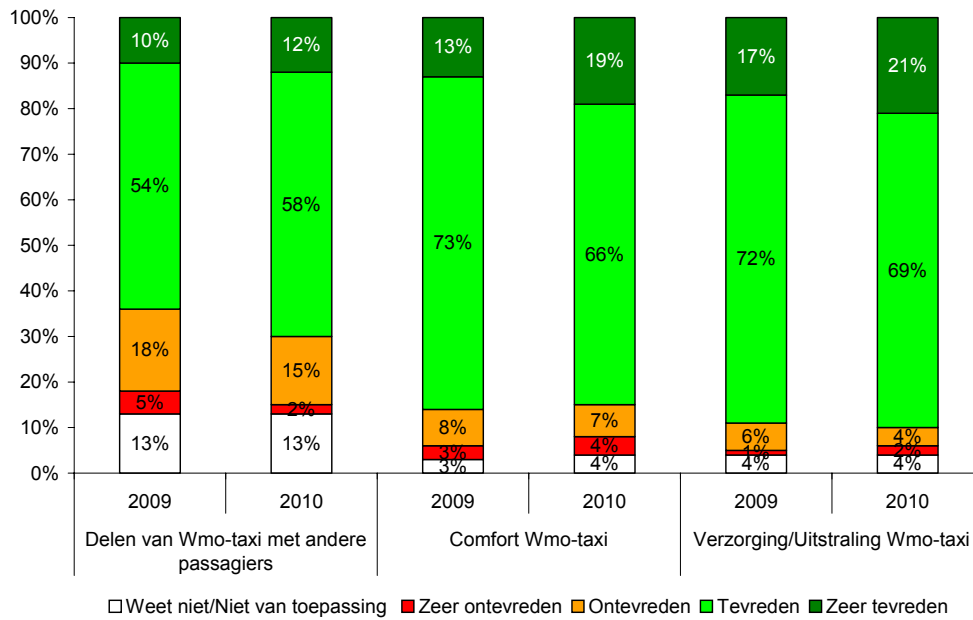
Bron: TNS NIPO, 2010

## **2.6 Tevredenheid over taxi**

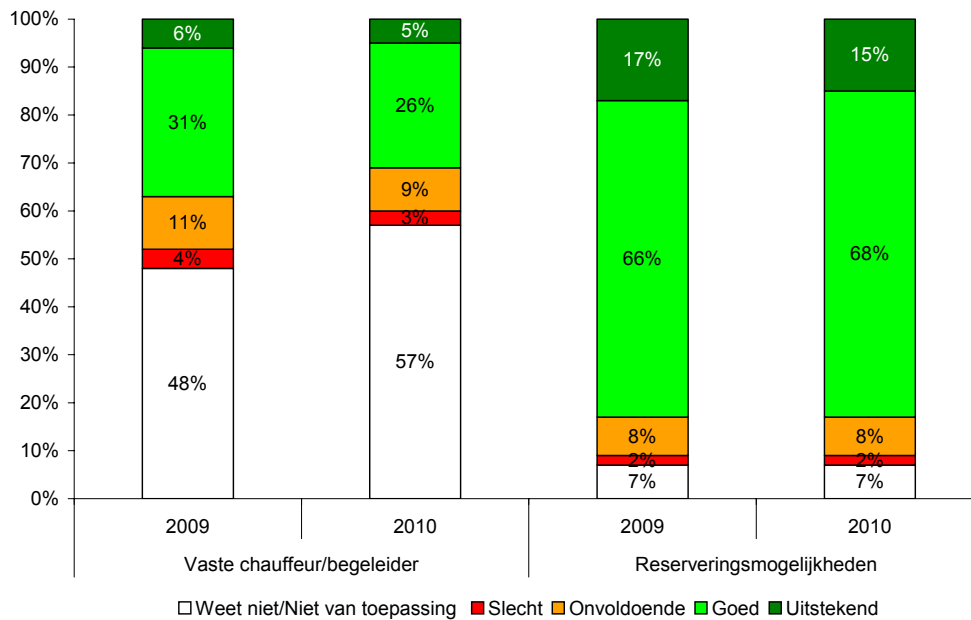
Ongeveer negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het comfort en de uitstraling van de taxi (respectievelijk 85% en 90%). Over de reserveringsmogelijkheden is 83% van de reizigers (zeer) tevreden.

Zeven op de tien reizigers (70%) zijn (zeer) tevreden over het delen van de taxi met andere passagiers. Dit is significant gestegen ten opzichte van 2009 (toen 64%). Het aantal reizigers dat (zeer) ontevreden is over dit aspect is gedaald ten opzichte van 2009 (van 23% in 2009 naar 17% in 2010).

Hoe tevreden of ontevreden was u over .... tijdens uw laatste rit met Wmo?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Wmo?



Bron: TNS NIPO, 2010

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van Wmo-vervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het Wmo-vervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

#### 3.1 Melden ontevredenheid

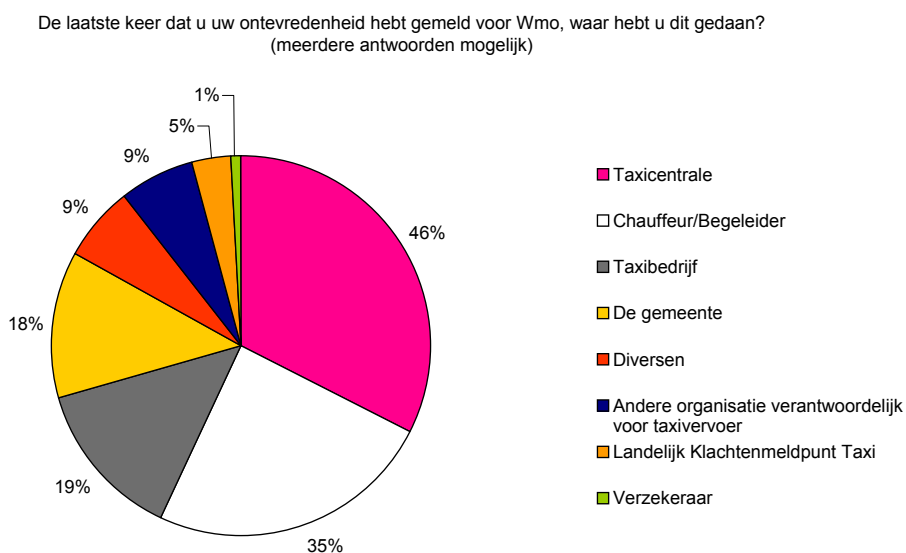
Ruim de helft van de reizigers (53%) geeft aan in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met de Wmo-taxi. Dit is gedaald ten opzichte van 2009, toen dit nog zes op de tien reizigers betrof (60%). Het aantal reizigers dat *niet* ontevreden is geweest over de dienstverlening is gestegen (van 36% naar 43% in 2010).

Van de reizigers die de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden zijn geweest over de dienstverlening heeft tweederde (67%) dit wel eens gemeld. Dit percentage is gedaald ten opzichte van 2009 (van 77% in 2009 naar 67% in 2010). Eenderde van de reizigers (33%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld. In 2009 was dit nog 21%. Het lijkt erop dat reizigers hun ontevredenheid in 2010 minder zijn gaan melden dan in 2009.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk bij de taxicentrale of de chauffeur/begeleider te melden. In 2010 is het aantal reizigers dat melding maakt van hun ontevredenheid bij de chauffeur (35%) gedaald ten opzichte van 2009 (44%) (zie ook figuur 13).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, heeft 24% dit *altijd* gemeld of *meestal* (28%). In 2009 was het nog 40% die meestal melding maakte, nu is dat meer verschoven naar *soms*. Bijna de helft van de reizigers (46%) zegt dit *soms* te doen, terwijl dit in 2009 ruim tweederde betrof (36%).





Bron: TNS NIPO, 2010

---

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

Aan de reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Bijna eenderde (31%) geeft aan dat de chauffeur daarin is geslaagd. Tweederde van de reizigers (66%) zegt dat dit niet is gelukt. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

De belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is volgens reizigers dat de chauffeur hen uitlegt waarom hij er niks aan kan doen (44%). Een tweede belangrijke reden is dat hij aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (18%).

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Ruim vier op de tien reizigers (45%) zijn (zeer) tevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met de Wmo-taxi is afgehandeld. Bijna de helft van de reizigers (47%) is (zeer) ontevreden over de afhandeling van de melding.

De reden dat reizigers niet tevreden zijn over de afhandeling is dat volgens hen er niet serieus op de melding werd gereageerd (32%). Anderen geven aan dat de melding niets opleverde en dat ze gestopt zijn met de klacht (23%). Vijftien procent (15%) stelt dat er niet op de melding is gereageerd.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van de resultaten van de 0-meting.

---

*14 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=106)*

---

<b>Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>%</b>
Er werd niet serieus gereageerd	32%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	23%
Er is niet gereageerd	15%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	14%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	13%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	11%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	10%
Men weigerde het probleem op te lossen	9%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	5%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	3%
Het is nog in behandeling	2%
Diversen	19%
Weet niet	1%

---

### **3.2.3 Snelheid van afhandeling**

Bijna de helft van de reizigers (46%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Van ruim vier op de tien reizigers (45%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

### 3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden

Een aantal reizigers is ontevreden geweest, maar heeft dit niet laten blijken aan de chauffeur. Het aantal reizigers dat hun ontevredenheid bij de chauffeur heeft gemeld is ook gedaald ten opzichte van 2009 (van 44% in 2009 naar 35% in 2010 – zie ook paragraaf 3.1).

De belangrijkste reden om de ontevredenheid niet bij de chauffeur te melden is dat zij vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (44%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van 2009 (toen 35%).

Andere reizigers geven aan dat ze het niet belangrijk genoeg vonden (10%) of hun ontevredenheid niet durfden te uiten bij de chauffeur (10%).

---

15 | Redenen om ontevredenheid niet bij de chauffeur te melden (n=217)

---

#### Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)

Reden	Percentage
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	44%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	10%
Was niet belangrijk genoeg	10%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	9%
Ik doe het liever anoniem	5%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	3%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	2%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	1%
Diversen	36%
Weet niet	1%

---

### 3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen 12 maanden heeft één op de drie reizigers (33%) die ontevreden was over een aspect van de dienstverlening van het Wmo-vervoer, *geen* melding gemaakt van hun ontevredenheid.

Deze reizigers geven aan dat de belangrijkste reden om geen melding te maken is dat zij dachten dat het probleem niet zou worden opgelost (36%). Een andere veelgenoemde reden is dat reizigers het niet belangrijk genoeg vonden (26%).

De resultaten verschillen niet significant ten opzichten van 2009.

---

16 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=88)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	36%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	26%
Te ingewikkeld	16%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	16%
Ik had geen gegevens van de taxi	13%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	13%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	11%
Kostte me te veel tijd	10%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	7%
Diversen	15%
Weet niet	1%

---

## 4 Kennis van spelregels

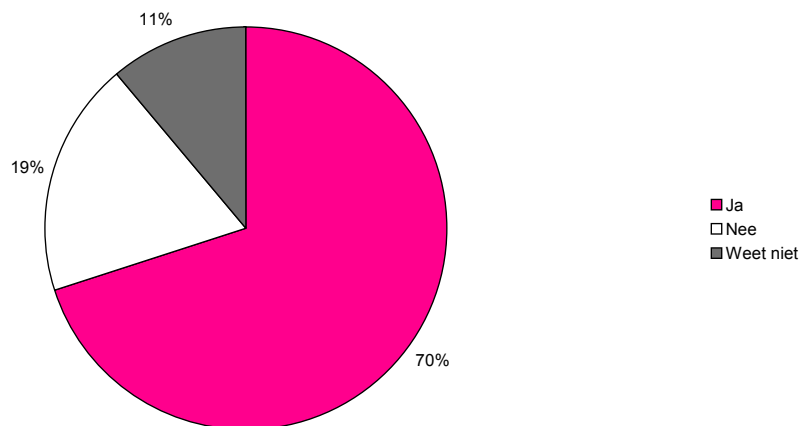
Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het Wmo-vervoer. Zeven op de tien van de reizigers van Wmo-taxi (70%) voelt zich goed op de hoogte van de regels waaraan de Wmo-taxi moet voldoen. Eén op de vijf (19%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Elf procent (11%) weet niet of ze goed op de hoogte is van de regels. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

17 | Kennis van spelregels (n=533)

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de hoogte van de regels waaraan Wmo-vervoer moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

---

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. Een aantal reizigers wil meer informatie over hun rechten ten aanzien van het Wmo-vervoer: *“Ik wil weten wat voor rechten ik heb als ik te laat wordt opgehaald”, “De criteria voor de reistijd en het aanhouden van de gereserveerde vertrektijd”, “Welke rechten heb ik als passagier?”*.

Andere reizigers willen meer weten over waar ze met hun vragen of klachten terecht kunnen: *“Ik weet niet zo goed waar ik terecht kan met eventuele klachten, vragen of complimenten”, “Waar je met klachten of vragen terecht zodat er ook wat mee gedaan wordt”*.

## 5 Gebruik en tevredenheid terugbelservice

De terugbelservice is vaak een apart onderdeel van de dienstverlening. Dit houdt in dat een reiziger minimaal vijf minuten voor aankomst van de Wmo-taxi op het vertrekadres per telefoon wordt geïnformeerd. Driekwart van de reizigers (74%) geeft aan gebruik te kunnen maken van terugbelservice. Dertien procent (13%) zegt hier geen gebruik van te kunnen maken. Een vergelijkbaar percentage reizigers (13%) geeft aan niet te weten of de terugbelservice tot de mogelijkheden behoort van het Wmo-vervoer. Dit is opvallend omdat de terugbelservice bijna overal beschikbaar is.

De reizigers die gebruik maken van de terugbelservice zijn hier over het algemeen tevreden over (66%). Een op de drie (30%) is ontevreden.

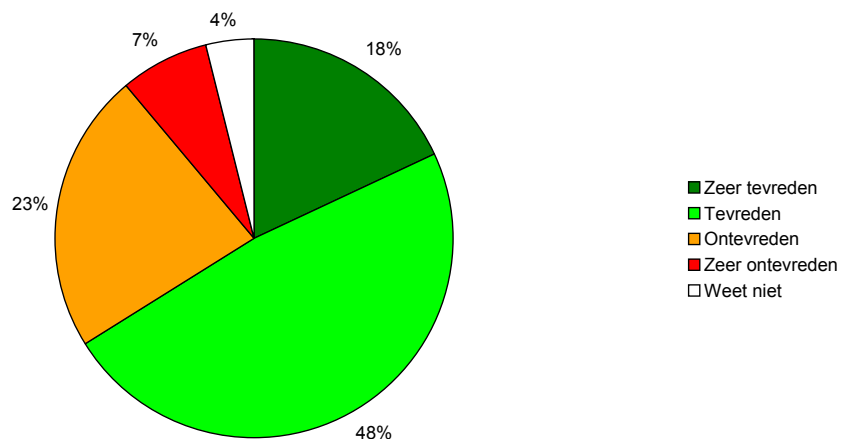
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 18 | *Tevredenheid over terugbelservice (n=533)*

---

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de terugbelservice?



Bron: TNS NIPO, 2010

# Valysvervoer

# Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>63</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>64</b>
1.1	Algehele tevredenheid	64
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid	65
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	65
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	65
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	65
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>68</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	68
2.2	Tevredenheid over stiptheid	69
2.3	Tevredenheid over chauffeur	72
2.4	Tevredenheid over centrale	74
2.5	Tevredenheid over taxi	74
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>76</b>
3.1	Melden ontevredenheid	76
3.2	Afhandeling melding	77
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	77
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	78
3.2.3	Snelheid van afhandeling	78
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	79
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	79
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>81</b>



## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante significant verschillen van de 1-meting (2010) ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Chauffeur</b>			
De mate waarin chauffeur de weg wist	(zeer) tevreden	79%	83% <b>+4%</b>
	(zeer) ontevreden	18%	14% <b>-4%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
Hoe vaak ontevredenheid gemeld (van de keren dat u ontevreden was)	meestal	30%	17% <b>-13%</b>
Reden geen klacht indienen	niet belangrijk genoeg	18%	33% <b>+15%</b>
	vermoeden dat probleem niet zou worden opgelost	34%	22% <b>-12%</b>

# 1 Algemeen oordeel

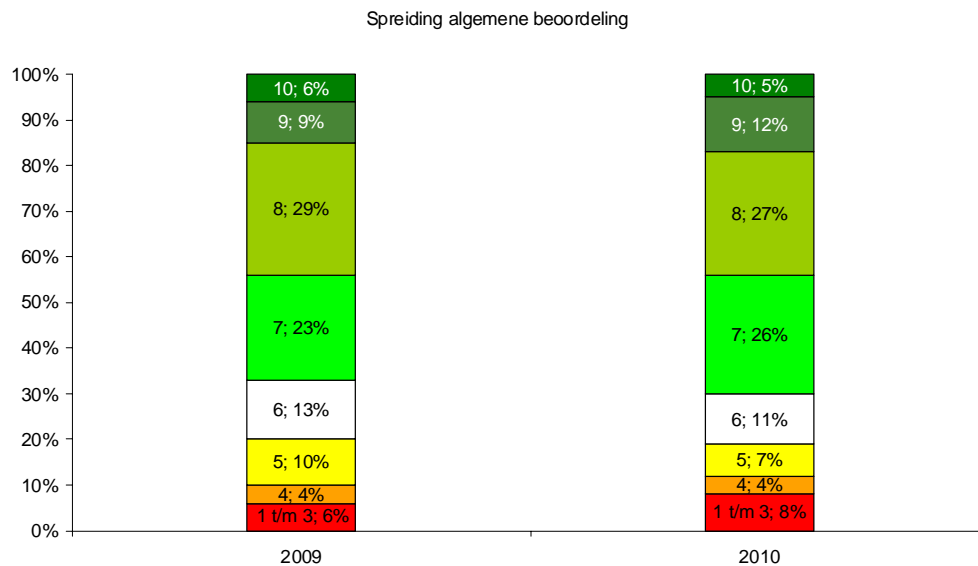
## 1.1 Algehele tevredenheid

Zeven op de tien reizigers van Valysvervoer (70%) beoordelen het Valysvervoer met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling). Ruim vier op de tien reizigers (44%) beoordelen het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de vijf reizigers (19%) beoordeelt het vervoer met Valys met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

---

### 2 | Algehele tevredenheid Valysvervoer (n=535)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers beoordelen het Valysvervoer gemiddeld met een 6,9. Dit is vergelijkbaar met 2009 toen de reizigers ook een 6,9 gemiddeld scoorden.

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit verder cijfer in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het Valysvervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid. In hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### 1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid

Wanneer we reizigers vragen waar ze tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het vervoer met Valys, noemen zij vaak het gemak van de dienst en het comfort van de taxi: *“Ik ben tevreden over het feit dat het er is en dat ik er gebruik van kan maken”, “Fijn dat je ontspannen kan zitten en van deur tot deur wordt gebracht.”, “Het is echt een geweldig systeem dat mij mobiliteit en zekerheid geeft”.*

Ook zijn veel reizigers tevreden over de service en vriendelijkheid van de chauffeur: *“Ik word meestal als een vorst behandeld door de chauffeur”, “Het personeel is zeer attent en behulpzaam”, “De kwaliteit en deskundigheid van de chauffeurs”.* Reizigers zijn ook tevreden over de mate waarin de taxi hen op de afgesproken tijd komt ophalen: *“Ze zijn er meestal volgens afspraak”.*

### 1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid die reizigers ervaren bij het Valysvervoer heeft voornamelijk te maken met de tijd waarop de taxi arriveert; de taxi is te laat of juist te vroeg. *“Ze stonden ineens voor de deur, een half uur te vroeg, zonder een telefoontje vooraf”, “Soms zijn ze veel te vroeg als je ergens weggaat”, “Niet op afgesproken tijd worden opgehaald. Soms veel te vroeg en vaak veel te laat”, “De taxi was te laat”, “De ontzettend lange wachttijd, het wachten duurde 2,5 uur”.*

Reizigers zijn ook ontevreden over de tijd dat ze onderweg zijn met de taxi: *“De lange rijtijden vind ik vervelend. Soms moeten we heel Nederland door”, “Het duurt soms heel lang voordat je op de plaats van bestemming bent, doordat je eerst andere passagiers moet wegbrengen”, “Ik had een rit naar Friesland. Deze rit zou ongeveer anderhalf uur duren, maar ik was er twee uur later”.*

## 1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

Acht op de tien reizigers (81%) voelen zich (zeer) op hun *gemak* tijdens een rit met Valys. Bijna negen op de tien (87%) geven aan zich (zeer) *veilig* te voelen tijdens een rit. Reizigers geven aan dat de rijstijl en de vriendelijkheid van de chauffeur hen veilig doet voelen: *“De mate waarop de chauffeur met het verkeer bezig was. Hij reed niet roekeloos, maar met vloeiende bochten”, “De chauffeur wist de weg, was vriendelijk en voorkomend”, “Het gedrag van de chauffeuse en de rust die van haar uit ging”.*

Ook voelen reizigers zich veilig door de riemen en de wijze waarop de chauffeur hen heeft vastgezet: *“Ik had het gevoel dat ik naar achteren ging kantelen, maar voelde me wel veilig omdat de chauffeur mij helemaal klem had gezet tegen de oprijplaat van de bus”, “Ik vertrouw op de kunde van de chauffeur. Hij let er goed op dat je de riemen omdoet”*.

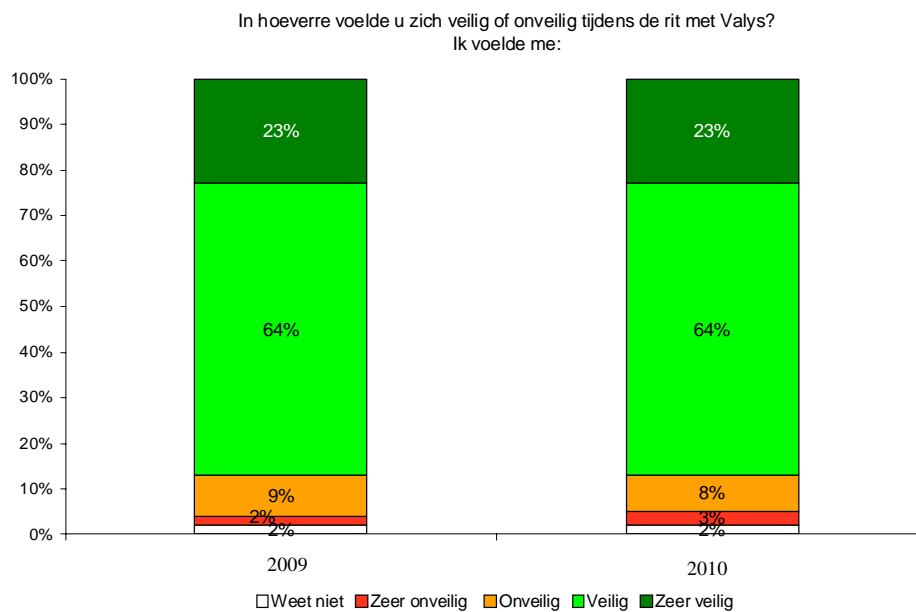
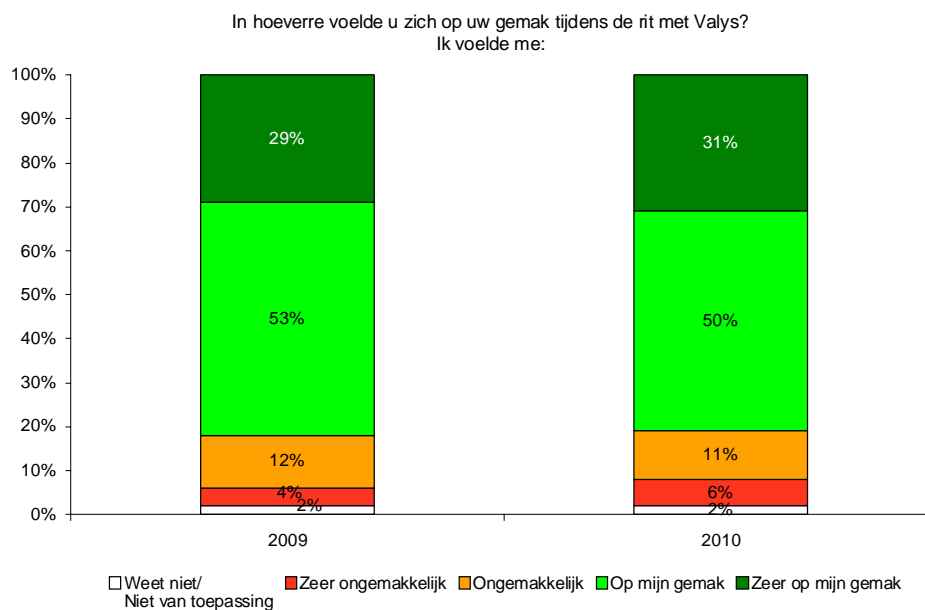
Zeventien procent (17%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Elf procent (11%) geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen. De reizigers die zich niet op hun gemak voelen of zich wel eens onveilig hebben gevoeld, zeggen dat dit komt door de rijstijl van de chauffeur: *“Het rijden van de taxi door de chauffeur en de haast die hij had”, “De taxichauffeur slingerde over de weg. Op de snelweg reed hij met eens snelheid boven de 150 km/uur om tijd van omleidingen in te halen”, “De chauffeur dacht de snelweg alleen van hem was”, “De chauffeur reed roekeloos”*.

Andere reizigers noemen het slechte comfort in de taxi(bus)en de veiligheid: *“De taxibus was een heel oud barrel, een omgebouwde vrachtbus waar ik als passagier op een lager niveau zat ten opzichte van de chauffeur en riemen die niet vast konden. Een hele gevaarlijke situatie, vooral voor een lange rit”, “We zaten met te veel mensen in een taxibusje”, “Mijn rolstoel waar ik tijdens de rit in moest blijven zitten stond op een schuin stuk vloer waardoor ik continue het gevoel had achterover te kantelen”*.

Bijna zes op de tien reizigers (58%) geeft aan dat de chauffeur/begeleider bij had kunnen dragen aan hun gevoel van veiligheid. Degenen die deze vraag hebben beantwoord geven aan dat de chauffeur hieraan had kunnen bijdragen door rijstijl aan te passen: *“Door ontspannender te rijden en door alleen met rijden bezig te zijn en niet met andere zaken”, “Door zijn rijstijl aan te passen”, “Door zijn handen aan het stuur te houden”, “De chauffeur had rustiger kunnen rijden”*.

De percentages in de paragraaf verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

3 | Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=535)



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van Valysvervoer. We hebben hen 10 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken *tijd* en *tijdigheid* de belangrijkste aspecten te vinden in de dienstverlening. Het op het afgesproken tijdstip vertrekken van de taxi staat op nummer 1. Drie op de tien reizigers (30%) noemen dit aspect bovendien als eerste. Op de tweede en derde plek volgen respectievelijk het op tijd aankomen en de rijtijd. Het optreden van de chauffeur en de reserveringsmogelijkheden volgen op de vierde en vijfde plek.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.

4 | *Relatieve belang van aspecten in de dienstverlening (n=535)*

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	2,2	30
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	3,2	2,5	19
3	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	3,5	3,2	13
4	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,5	3,8	8
5	Het comfort in de taxi	5,1	4,4	7
6	De reserveringsmogelijkheden	5,4	4,7	<b>8</b>
7	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,5	4,9	7
8	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,4	5,7	6
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,8	5,9	2
10	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	7,7	7,8	1

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

## 2.2 Tevredenheid over stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die gerelateerd zijn aan tijd: het op tijd aankomen (64%), de rijtijd (64%) en het op tijd vertrekken (74%).

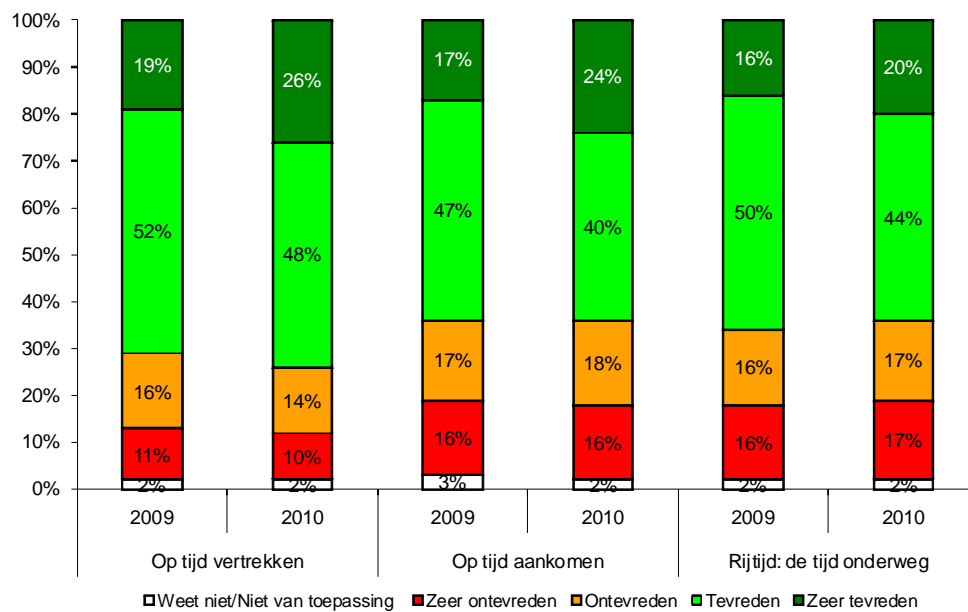
Niet alle reizigers zijn echter tevreden over deze aspecten van de dienstverlening. Een kwart van de reizigers (24%) is (zeer) ontevreden over de mate waarin de Valystaxi op tijd vertrekt. Een derde van de reizigers (34%) is (zeer) ontevreden over de rijtijd en over het op tijd aankomen (34%).

Deze resultaten verschillen niet significant van 2009.

Voor twee aspecten zien we echter een toename in het percentage reizigers dat zeer tevreden is. Ten opzichte van 2009 zijn er in 2010 meer reizigers zeer tevreden over het op tijd vertrekken van de taxi (van 19% in 2009 naar 26% in 2010). Ook over het op tijd arriveren zijn meer reizigers in 2010 zeer tevreden (van 17% in 2009 naar 24% in 2010).

5 | Tevredenheid over stiptheid (n=535)

Hoe tevreden of ontevreden was u over ..... tijdens uw laatste rit met Valys?



Bron: TNS NIPO, 2010



### Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken

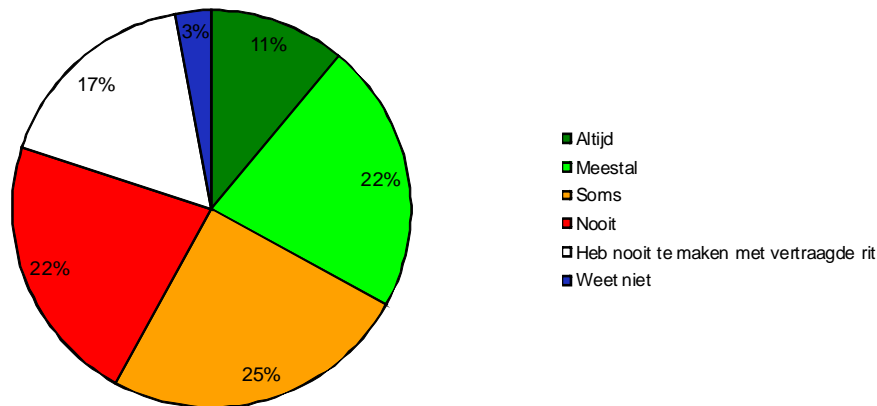
Een goede communicatie kan eventuele irritatie bij vertragingen voorkomen of wegnemen (ongeacht of het om een vertraging van de vertrektijd of aankomsttijd gaat). Een klein deel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met Valys is vertraagd. Elf procent (11%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Ruim een vijfde (22%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Een kwart (25%) van de reizigers zegt *soms* en ruim een vijfde (22%) zegt *nooit* op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Bijna een vijfde van de reizigers (17%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

---

#### 6 | Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=535)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met het Valysvervoer?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

## 2.3 Tevredenheid over chauffeur

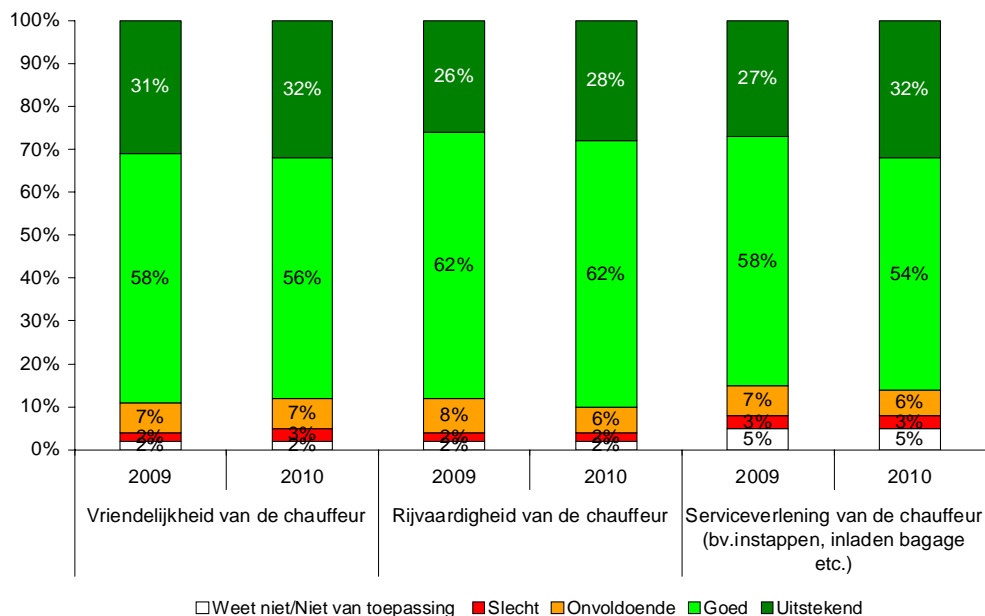
Reizigers beoordelen de serviceverlening van de chauffeur (86%), de vriendelijkheid (88%) en rijvaardigheid (90%) (zeer) positief. Eenderde van de reizigers (32%) ervaart de vriendelijkheid van de chauffeur en de serviceverlening als uitstekend. Deze percentages wijken niet significant af van 2009.

Ruim acht op de tien reizigers (83%) zijn (zeer) tevreden over de mate waarin de chauffeur de weg wist. Ruim één op de tien reizigers (14%) is hier (zeer) ontevreden over. De tevredenheid over dit aspect is toegenomen ten opzichte van 2009 (toen 79% naar 83% in 2010) en de ontevredenheid afgenomen (van 18% in 2009 naar 14% in 2010).

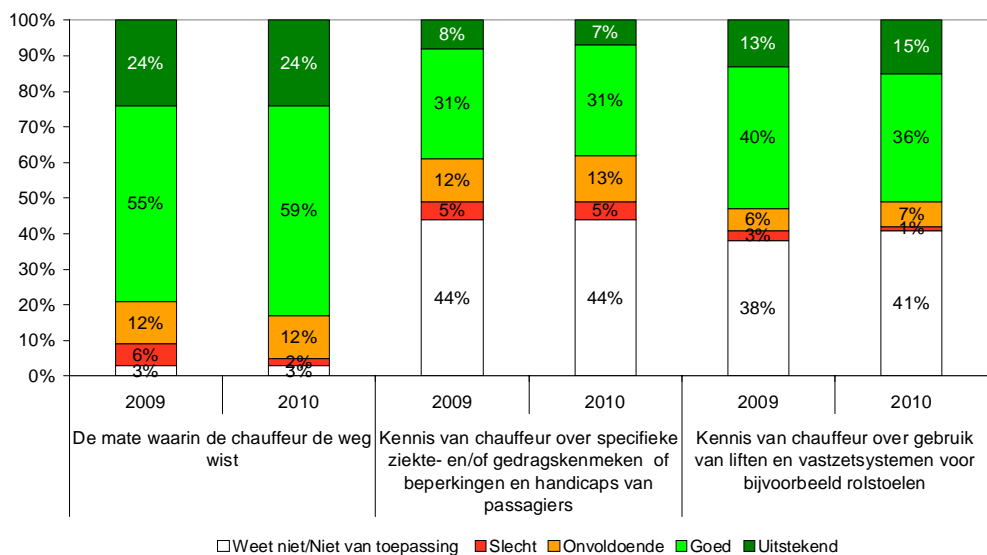
Over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken, gedragskenmerken, beperkingen of handicaps hebben ruim vier op de tien reizigers (44%) geen duidelijke mening of acht deze aspecten niet van toepassing op het Valysvervoer. Dit geldt ook voor de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen. Vier op de tien reizigers (41%) vinden dit aspect niet van toepassing. Deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant met de resultaten uit 2009.

7 | Tevredenheid over chauffeur (n=535)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Valys?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Valys?



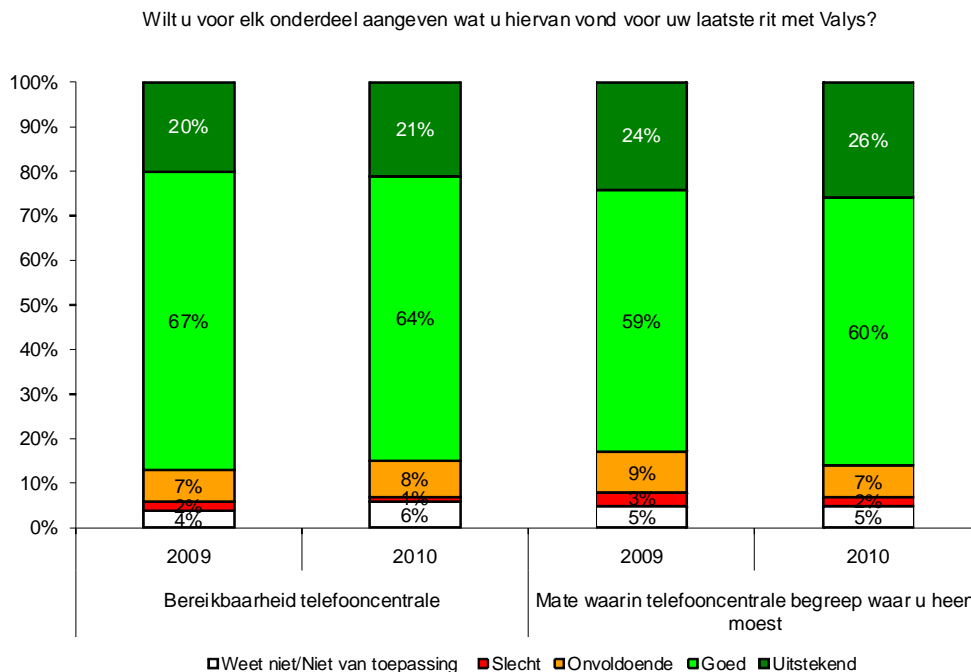
Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.4 Tevredenheid over centrale

Bijna negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (85%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (86%). Voor beide aspecten geldt dat negen procent (9%) van de reizigers er (zeer) ontevreden over is.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

8 / *Tevredenheid over centrale (n=535)*



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid over taxi

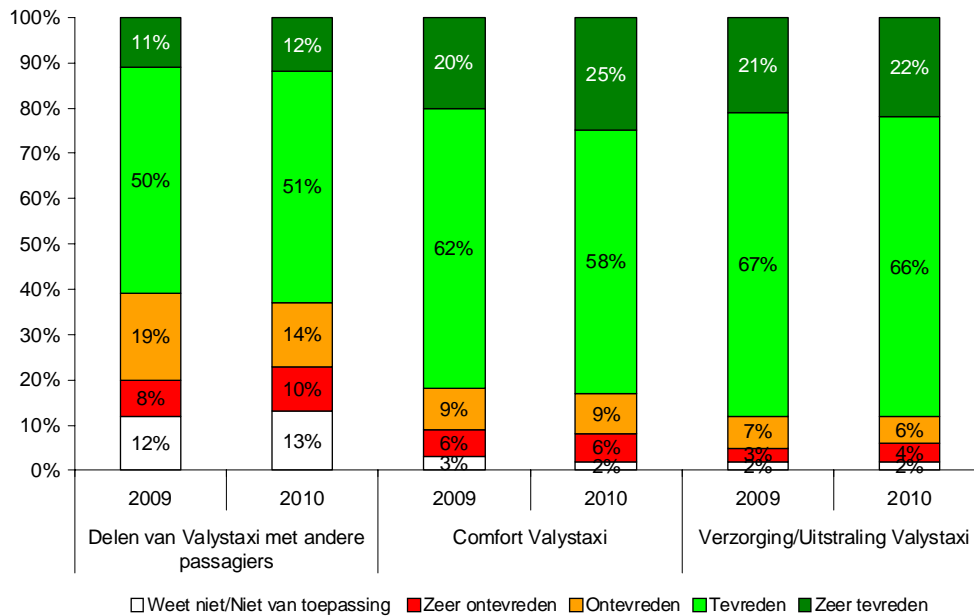
Over het comfort van de taxi zijn ruim acht op de tien reizigers (83%) (zeer) tevreden. Vijftien procent (15%) is hier echter minder tevreden over.

Over het delen van de taxi met andere reizigers is men relatief meer ontevreden in vergelijking met andere aspecten. Bijna een kwart van de reizigers (24%) is hier (zeer) ontevreden over.

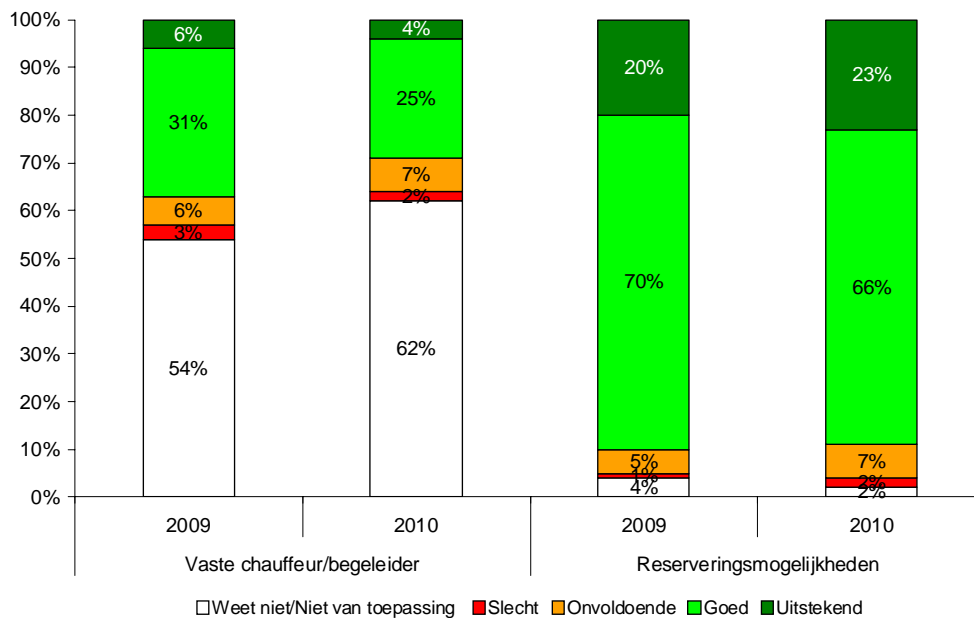
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009. Het enige verschil ten opzichte van 2009 is dat 25% van de reizigers zeer tevreden is over het comfort in de taxi (2009: 20%).

9 | Tevredenheid over taxi (n=353)

Hoe tevreden of ontevreden was u over .... tijdens uw laatste rit met Valys?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met Valys?



Bron: TNS NIPO, 2010

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van Valysvervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het Valysvervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

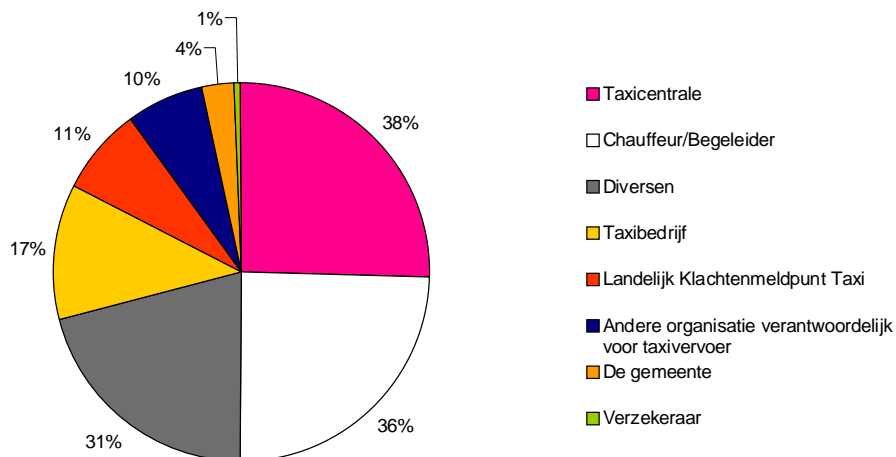
#### 3.1 Melden ontevredenheid

De helft van de reizigers (50%) is in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met Valys. Van deze groep heeft zeven op de tien reizigers (69%) dit wel eens gemeld. Bijna een derde (29%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld. Dit verschilt niet met de resultaten uit 2009.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de taxicentrale (31%) en de chauffeur/begeleider (27%). Het aantal reizigers dat een melding maakt bij de chauffeur is gedaald in 2010. Dit is gedaald ten opzichte van 2009 (van 38% in 2009 naar 27%).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 43% aan dit *altijd* te melden of *soms* (37%). Bijna een vijfde van de reizigers (17%) zegt dit *meestal* te doen. Dit is minder dan in 2009, toen deed een derde van de reizigers (30%) *meestal* melding van hun onvrede.

De laatste keer dat u uw ontevredenheid hebt gemeld voor Valys, waar hebt u dit gedaan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2010

---

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

De reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Bijna een kwart van de reizigers (24%) geeft aan dat de chauffeur daarin is geslaagd. Driekwart van de reizigers (75%) zegt dat dit niet is gelukt. Dit verschilt niet significant met de resultaten van 2009.

De belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is dat de chauffeur uitlegde waarom hij er niets aan kan doen (24%). In 2009 was dit voor ruim vier op de tien reizigers (42%) de belangrijkste reden waarom de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen. Vanwege het lage aantal respondenten op deze vraag (n=48) is deze significantie indicatief.

Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (16%).

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Bijna vier op de tien reizigers (37%) is (zeer) tevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met Valys is afgehandeld. Zes op de tien reizigers (59%) is (zeer) ontevreden over de afhandeling van de melding. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit de 0-meting.

Ruim eenderde van de reizigers (35%) geeft aan dat ze zijn gestopt met de melding omdat het niets opleverde. Bijna eenderde (31%) geeft aan dat er volgens hen niet serieus op de melding werd gereageerd en ruim een kwart (28%) geeft aan dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd. Anderen geven aan dat er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan (22%).

Zowel het aantal reizigers dat ontevreden is over de klachtenafhandeling omdat ze zelf zijn gestopt met de melding en omdat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd is gestegen. In 2009 is bijna een vijfde van de reizigers (18%) gestopt met de melding (2010: 35%) en werd een op de tien (11%) van het kastje naar de muur gestuurd (2010: 28%).

---

#### 11 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=108)

---

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	35%
Er werd niet serieus gereageerd	31%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	28%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	22%
Er is niet gereageerd	21%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	14%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	11%
Men weigerde het probleem op te lossen	10%
Het is nog in behandeling	5%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	4%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	3%
Diversen	20%

---

### 3.2.3 Snelheid van afhandeling

Ook over de snelheid waarmee de klacht is behandeld, verschillen de meningen. Bijna vier op de tien reizigers (40%) is hier (zeer) tevreden over. Van de helft van de reizigers (49%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld. Deze resultaten verschillen niet significant met 2009.



### 3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden

Een aantal reizigers is ontevreden geweest, maar heeft dit niet laten blijken aan de chauffeur. Deze groep reizigers geeft als belangrijkste reden hiervoor aan dat zij vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (43%). Bijna één op de vijf reizigers (18%) voelt zich er niet prettig bij om haar tevredenheid te uiten bij de chauffeur. Voor acht procent (8%) was het niet belangrijk genoeg. In de antwoordcategorie 'diversen' noemen reizigers voornamelijk dat de chauffeur er niets aan kon doen dat ze ontevreden waren en dat ze daarom hun onvrede niet bij de chauffeur hebben geuit.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

12 | Redenen om ontevredenheid niet bij de chauffeur te melden (n=194)

---

**Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Reden	Percentage
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	43%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	18%
Was niet belangrijk genoeg	8%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	7%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	7%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	3%
Ik doe het liever anoniem	2%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	2%
Diversen	35%
Weet niet	2%

---

### 3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen 12 maanden heeft bijna een derde van de reizigers (29%) die ontevreden was over een aspect van de dienstverlening van Valysvervoer, *geen* melding gemaakt van hun ontevredenheid.

Reizigers geven aan dat de belangrijkste reden om geen melding te maken is dat de ontevredenheid niet belangrijk genoeg was (33%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van 2009 (van 18% in 2009 naar 33% in 2010).

Ruim een vijfde van de reizigers (22%) gaf aan dat de reden waarom ze geen melding hebben gemaakt is dat ze vermoedden dat het probleem niet zou worden opgelost. Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009 (toen 34%).

---

13 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=78)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	33%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	22%
Kostte me te veel tijd	21%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	13%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	12%
Te ingewikkeld	12%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	8%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	4%
Ik had geen gegevens van de taxi	3%
Diversen	21%
Weet niet	2%

---

## 4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is ook een belangrijk kwaliteitsaspect van het Valysvervoer. Ruim driekwart van de reizigers (78%) voelt zich goed op de hoogte van de regels waaraan Valys moet voldoen. Dertien procent (13%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Negen procent (9%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

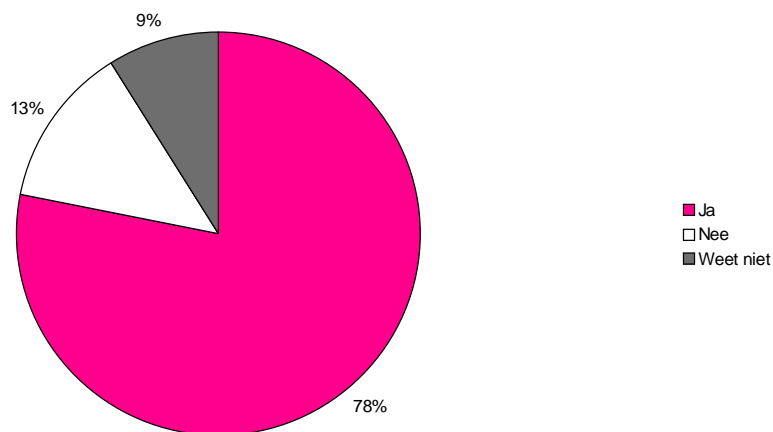
Deze percentages verschillen niet ten opzichte van 2009.

---

### 14 | Kennis van spelregels

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de regels waaraan het Valysvervoer moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. Een aantal reizigers wil beter geïnformeerd worden over de duur van de rit en de zones: *“Hoe lang gaat mijn reis duren”, “Ik zou willen weten hoe de zones berekend worden”, “De buszones wijzigen nogal eens waardoor het niet duidelijk is waar je Valys voor kunt gebruiken”*.

Anderen willen graag meer algemene informatie over hun rechten en plichten als reiziger: *“Hoeveel langer mag een rit eigenlijk duren?”, “Of er meer reizigers mee mogen”, “De regels waaraan een chauffeur zich moet houden”, “Wat de maximale omrijtijd mag zijn”, “Hoeveel mensen mogen er op de achterbank”*.

# Leerlingenvervoer

# Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>84</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>85</b>
1.1	Algehele tevredenheid	85
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	86
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	86
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	86
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	87
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>89</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	89
2.2	Tevredenheid over chauffeur	90
2.3	Tevredenheid over stiptheid	93
2.4	Tevredenheid over centrale	95
2.5	Tevredenheid over taxi	96
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>97</b>
3.1	Melden ontevredenheid	97
3.2	Afhandeling melding	98
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	98
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	98
3.2.3	Snelheid van afhandeling	99
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	99
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	100
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>102</b>

## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante resultaten van de 1-meting (2010) die significant verschillen ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

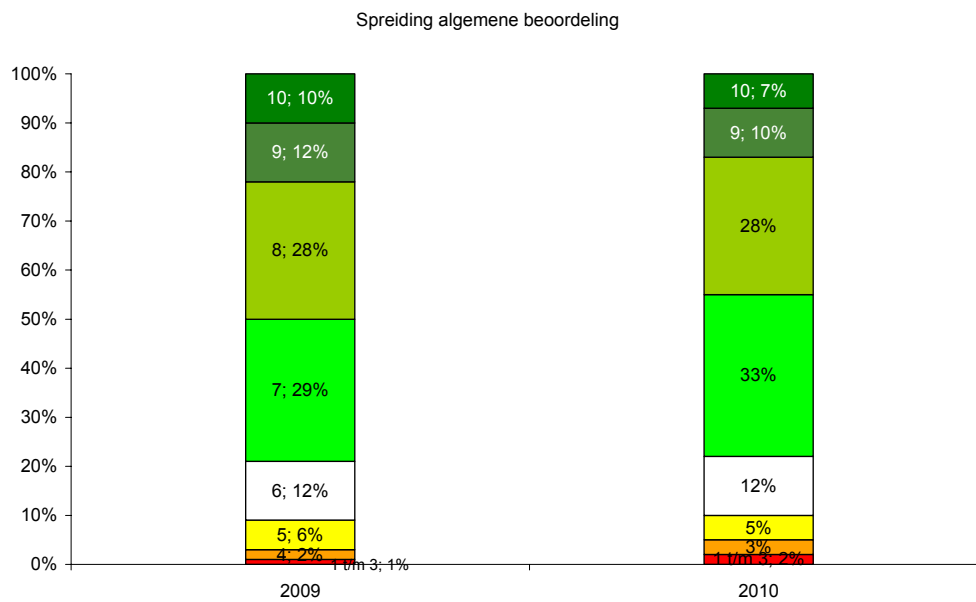
Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Centrale</b>			
Reserveringsmogelijkheden	(zeer) tevreden	31%	39% <b>+8%</b>
<b>Taxi</b>			
Delen van de taxi met andere reizigers	(zeer) tevreden	79%	74% <b>-5%</b>
	(zeer) ontevreden	14%	18% <b>+4%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
<i>Indien ontevredenheid bij chauffeur: heeft chauffeur de ontevredenheid weg kunnen nemen?</i>	nee	69%	56% <b>-13%</b>
Afhandeling melding onvrede	(zeer) ontevreden	45%	37% <b>-8%</b>

# 1 Algemeen oordeel

## 1.1 Algehele tevredenheid

Ruim driekwart van de reizigers van het leerlingenvervoer (78%) beoordeelt het leerlingenvervoer met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling). Ruim vier op de tien reizigers (45%) beoordelen het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de tien reizigers (10%) beoordeelt het leerlingenvervoer met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

2 | Algehele tevredenheid leerlingenvervoer (n=572)



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers beoordelen het leerlingenvervoer gemiddeld met een 7,3. Dit is vergelijkbaar met 2009 (toen 7,4).

Leerlingen vanaf 16 jaar en ouder hebben de vragenlijst zelf ingevuld. Voor leerlingen die jonger dan 16 jaar zijn of zelf niet in staat zijn om de vragenlijst te beantwoorden (bijvoorbeeld door een beperking) hebben we de ouders/verzorgers gevraagd de vragenlijst in te vullen. Wanneer we het in dit rapport over reizigers hebben, zijn dit zowel de antwoorden van de leerlingen als de ouders/verzorgers.

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit cijfer verder in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het leerlingenvervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid. In hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### 1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid

Veel reizigers zijn tevreden over de chauffeur: *“Hij is een prima chauffeur, rijdt rustig, beheerst en veilig en hij is aardig”, “Dat ik meestal dezelfde chauffeur heb, die heel aardig is en dat ie meestal op tijd is”, “De taxichauffeur kan goed met Wouter omgaan, hij heeft begrip voor zijn beperking”, “De betrouwbaarheid en vriendelijkheid van onze huidige chauffeuse”, “De grapjes die de chauffeur maakt”, “De betrokkenheid en het enthousiasme van de chauffeur”*.

Ook zijn veel reizigers tevreden over het hebben van structuur in het vervoer, bijvoorbeeld het hebben van een vaste chauffeur, een vaste vertrektijd, maar ook een vaste plek in de bus of een vaste groep kinderen: *“Een vaste chauffeur die bekend is met de kinderen.”, “De haal- en brengtijden zijn altijd gelijk”, “Dezelfde chauffeur en dezelfde route”, “Hij is consequent op tijd”, “Ik heb vrienden in de bus”, “Vaste chauffeur, vaste plek in de taxi, vaste gewoonten”*.

### 1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid die reizigers ervaren, heeft met verschillende zaken te maken. Reizigers noemen vaak de lange reistijd of de kwaliteit van de chauffeur: *“De chauffeurs zijn niet opgeleid voor kinderen met een beperking”, “De chauffeurs weten niet wat voor problemen die kinderen hebben”, “Chauffeurs zijn niet kundig om met deze kinderen om te gaan. Ze zijn vaak niet streng genoeg”*.

Voor een aantal reizigers is het niet hebben van een vaste chauffeur een reden voor ontevredenheid. Ze vinden dat kinderen met een handicap een goede begeleiding moeten krijgen en een vaste chauffeur weet beter hoe hij met de kinderen om moet gaan: *“Wisselende chauffeurs is voor deze groep kinderen heel verwarrend”, “Als de vaste chauffeur er niet is door ziekte, dan gaat het vaak mis!”*, *“Steeds wisselende chauffeurs is erg onhandig met een autistisch kind”*.

Anderen zijn ontevreden over het gebrek aan goed toezicht in de bus en dat leidt tot onveilige situaties voor de kinderen: *“Er is geen begeleiding in de bus, als er een kindje niet goed wordt, is er alleen de chauffeur en dat vind ik gevaarlijk”, “Er is geen begeleiding en de chauffeur moet zijn ogen op de weg houden”*.

Een aantal reizigers is ontevreden over de tijd dat ze moeten wachten op de bus en de reistijd van de leerlingen: *“De bus is vaak te laat, waardoor we lang moeten wachten en te laat op school komen”, “De reistijd is erg lang”, “De tijden met ophalen zijn heel wisselend”*.



### 1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

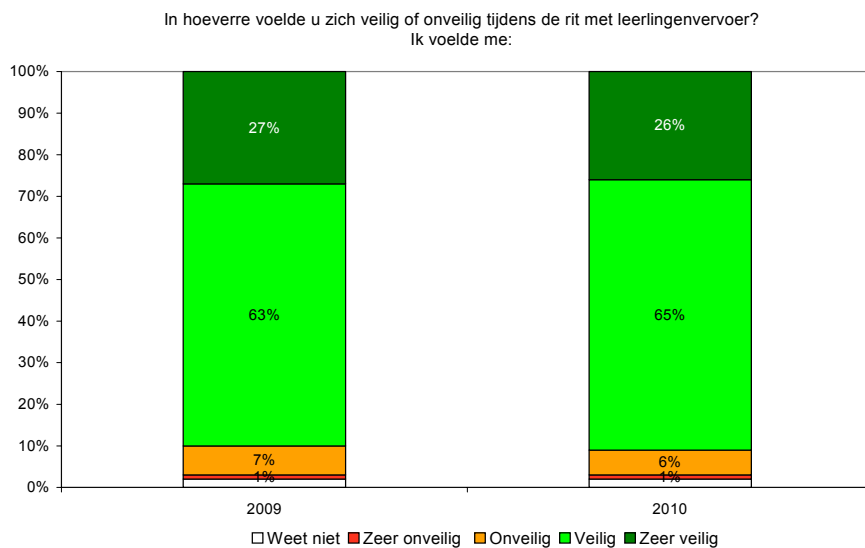
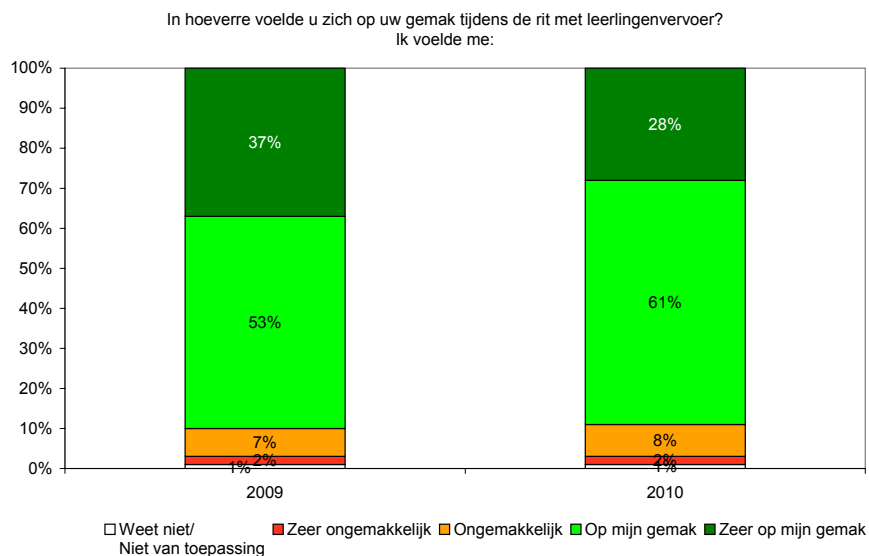
Negen op de tien reizigers voelen zich (zeer) op hun gemak (89%) en (zeer) veilig (91%) tijdens een rit met het leerlingenvervoer. Net als bij tevredenheid speelt de chauffeur ook hier een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat met name de rijstijl van de chauffeur hen veilig doet voelen: *“De chauffeur rijdt goed en ik zit in de riemen”, “De chauffeur rijdt voorzichtig en weet de verkeersregels”, “De chauffeuse rijdt verantwoord”, “Ze moeten allemaal gordel om en er wordt niet te hard gereden”, “De chauffeur rijdt langzaam en goed, omdat er kinderen in de taxi zitten”*.

Een op de tien reizigers (10%) voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Zeven procent (7%) geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen. De reizigers die zich niet veilig hebben gevoeld, geven aan dat de onveilige rijstijl van de chauffeur daar voornamelijk de oorzaak van is: *“Hij rijdt slecht en gevaarlijk”, “Hij rijdt hard”, “Omdat de man soms heel hard remt en dan vliegen wij naar voren, maar dat hebben we al doorgegeven aan de school en er wordt werk van gemaakt”*.

Ook de aanwezigheid van anderen kinderen en het gedrag van deze kinderen zorgt voor een gevoel van ongemak en onveiligheid: *“Ik ben bang van de andere kinderen”, “Ik vind het rot dat er vervelende kinderen tussen zitten”, “De agressie van mijn medepassagiers”, “Andere kinderen die pesten of schelden, of gooien met dingen”*.

Deze percentages verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

### 3 | Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=572)



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van het leerlingenvervoer. We hebben hen 10 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken het hebben van een vaste chauffeur of begeleider het meeste belangrijke aspect te vinden in de dienstverlening. Vier op de tien reizigers (40%) noemen het hebben van een vaste chauffeur/begeleider als eerste.

Het optreden van de chauffeur/begeleider en het op het afgesproken tijdstip vertrekken, volgen op een respectievelijk tweede en derde plek.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.

4 | *Relatieve belang van aspecten dienstverlening (n=572)*

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	0,7	0,9	40
2	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	1,7	1,5	18
3	Het optreden van de chauffeur\begeleider	1,5	1,5	17
4	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,6	<b>2,2</b>	11
5	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	2,8	2,8	8
6	Het comfort in de taxi	4,1	4,2	2
7	De verzorging\uitstraling van de taxi	4,4	4,5	2
8	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	4,3	<b>4,6</b>	1
9	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,6	<b>6,3</b>	2
10	De reserveringsmogelijkheden	6,3	<b>6,6</b>	0

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

## 2.2 Tevredenheid over chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over het hebben van een vaste chauffeur/begeleider (82%), de vriendelijkheid (87%) en rijvaardigheid van de chauffeur (88%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (90%).

Ruim tweederde van de reizigers (68%) zijn (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur. Ruim een op de tien reizigers (14%) is hier minder tevreden over. Bijna een vijfde van de reizigers (18%) heeft over dit onderdeel geen mening of vindt dit onderdeel niet van toepassing op het leerlingenvervoer.

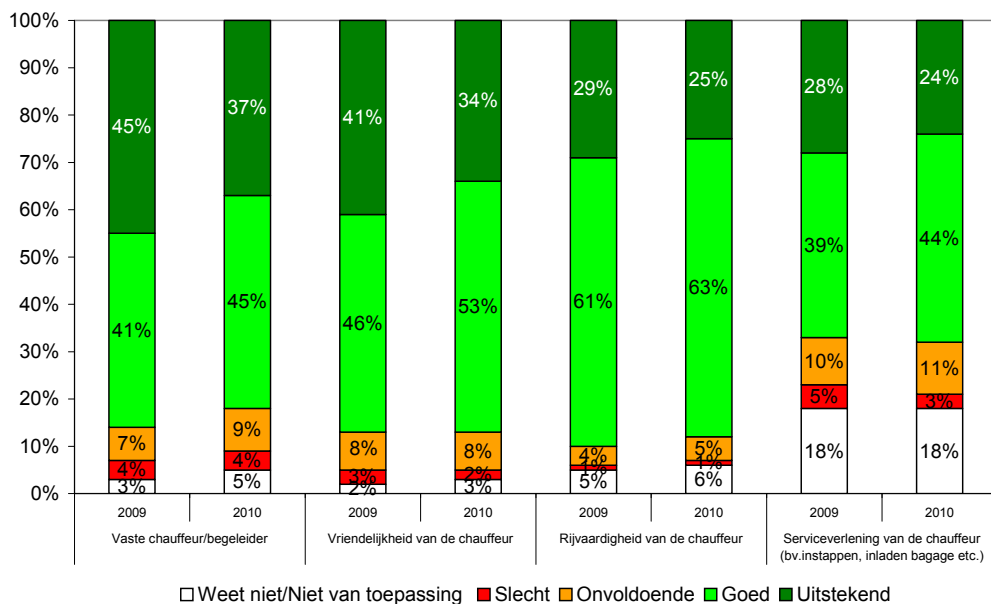
De helft van de reizigers (51%) is tevreden over de aanwezige kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken, gedragskenmerken, beperkingen of handicaps. In vergelijking tot de andere aspecten die gerelateerd zijn aan het optreden van de chauffeur, zijn relatief veel reizigers ontevreden hierover. Een kwart (26%) beoordeelt de kennis van chauffeur niet positief. En bijna een kwart (23%) heeft hier geen duidelijke mening over of vindt deze stelling niet van toepassing op het leerlingenvervoer. Dit geldt ook voor de kennis van de

chauffeur over liften en vastzetsystemen. Tweederde van de reizigers (66%) geeft aan hier geen mening over te hebben of niet te weten of ze hier wel of niet tevreden over zijn.

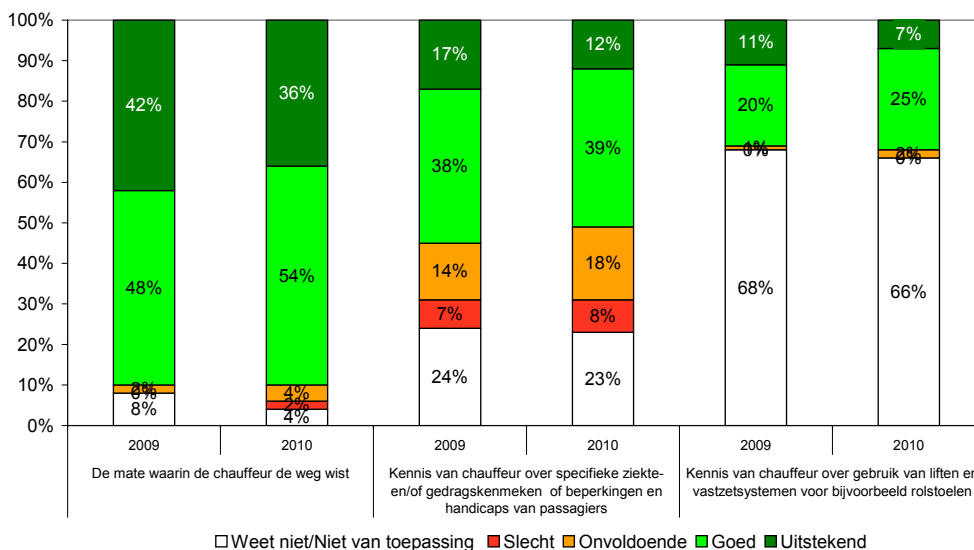
De resultaten van deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

5 | Tevredenheid over chauffeur (n=572)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met leerlingenvervoer?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met leerlingenvervoer?



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.3 Tevredenheid over stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd. Met name het op tijd vertrekken en aankomen wordt positief beoordeeld (respectievelijke 87% en 90%).

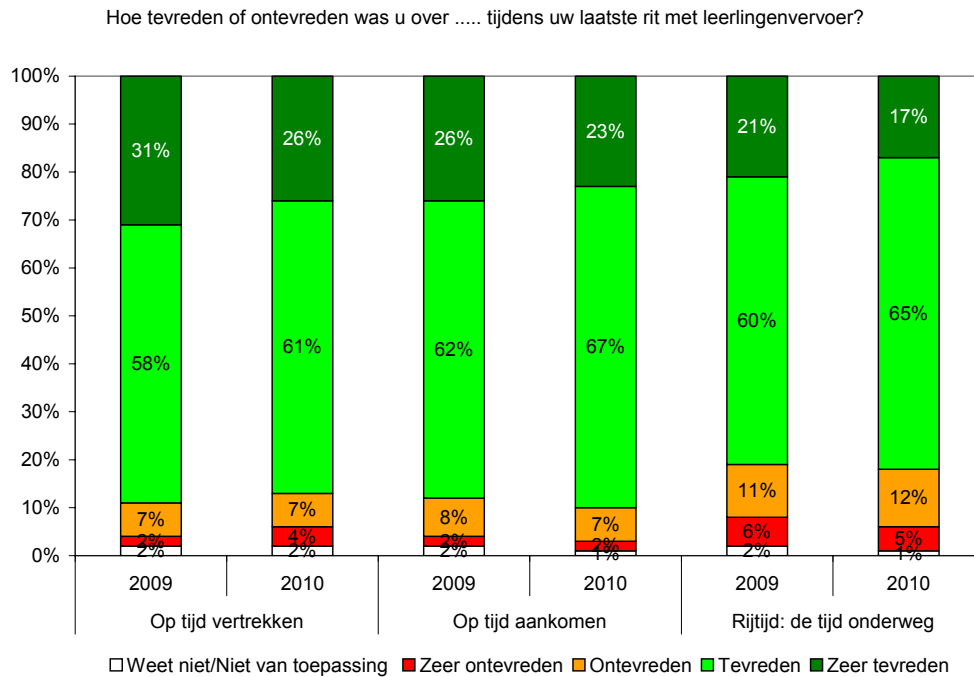
Acht op de tien reizigers (82%) zijn (zeer) tevreden over de rijtijd. Naar verhouding is een relatief grote groep reizigers hier echter (zeer) ontevreden over (17%).

De resultaten van deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 6 / Tevredenheid over stiptheid (n=572)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

### Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken

Een goede communicatie kan eventuele irritatie voorkomen of wegnemen wanneer de reiziger later of eerder wordt opgehaald dan is afgesproken (inclusief de marges). Ruim één op de tien reizigers (13%) zegt *altijd* te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder dan afgesproken wordt opgehaald. Bijna een vijfde (16%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Eén op de vijf reizigers (20%) zegt *soms* te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder wordt opgehaald. Voor bijna een kwart (23%) is dit *nooit* het geval.

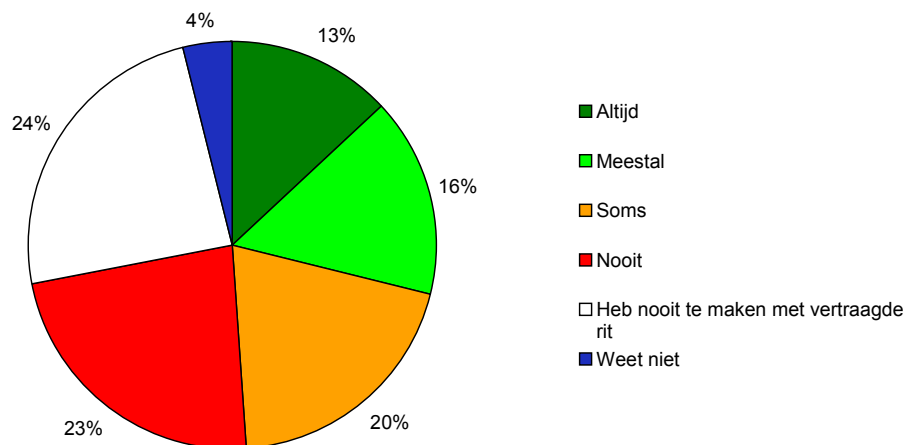
Een kwart van de reizigers (24%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

---

#### 7 | Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=572)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met het leerlingenvervoer?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

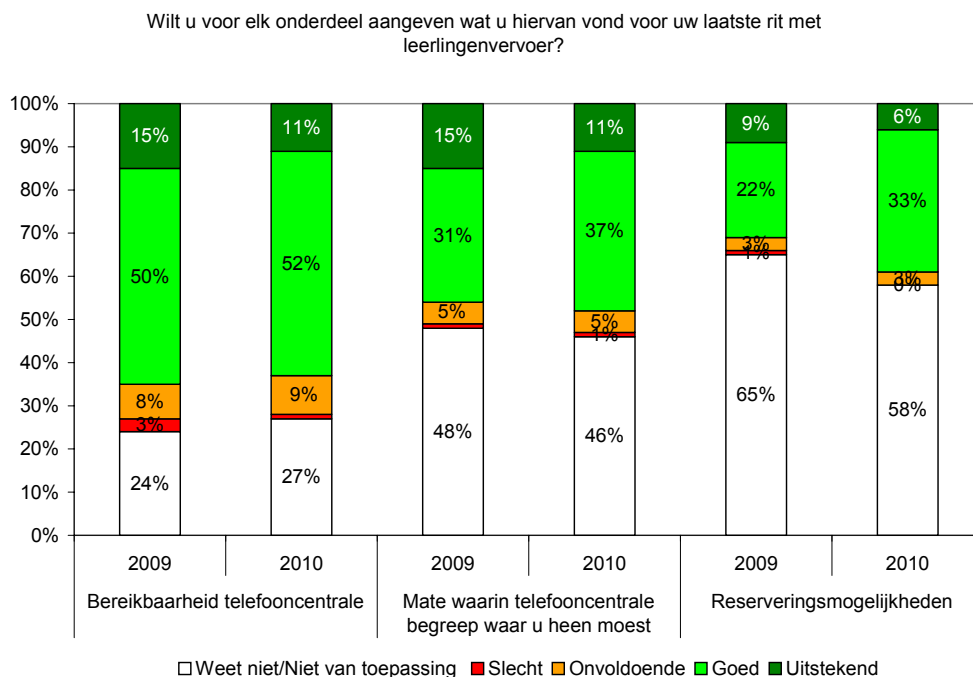


## 2.4 Tevredenheid over centrale

Tweederde van de reizigers (66%) is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale. Elf procent (11%) is hier (zeer) ontevreden over. Ruim een kwart van de reizigers (27%) geeft aan niet te weten of ze hier tevreden of ontevreden over zijn of acht dit aspect niet van toepassing op het leerlingenvervoer. Dit laatste geldt ook voor de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (46%) en de reserveringsmogelijkheden (58%).

Hoewel reservering in veel gevallen niet van toepassing is omdat veel leerlingen regelmatig naar hetzelfde adres moeten worden gebracht, is de tevredenheid ten opzichte van 2009 significant verbeterd. Vier op de tien reizigers (39%) zijn (zeer) tevreden over reserveringsmogelijkheden ten opzichte van drie op de tien reizigers (31%) in 2009.

8 / *Tevredenheid over centrale (n=572)*



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid over taxi

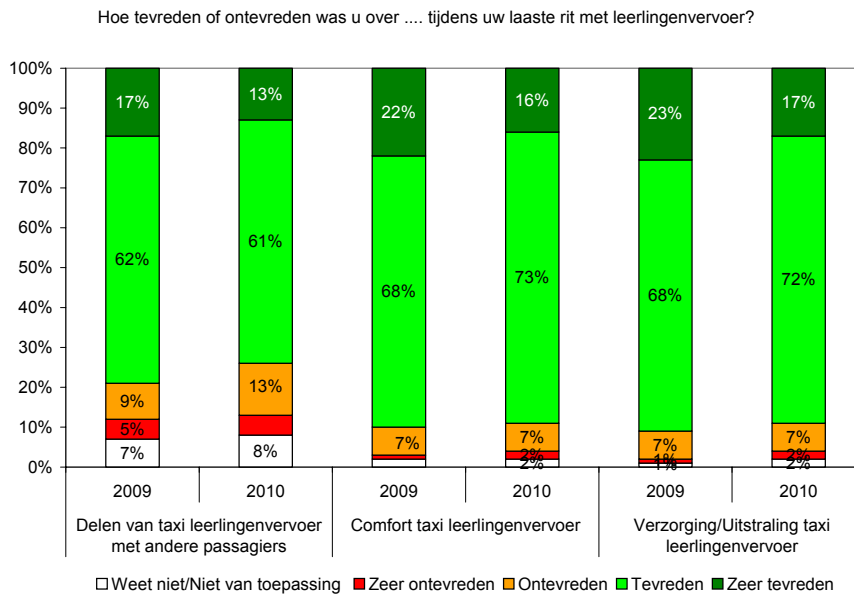
Over het comfort en de uitstraling van de taxi is een groot aantal reizigers (zeer) tevreden (beiden 89%). Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

Over het delen van de taxi met andere reizigers is 74% (zeer) tevreden. Dit is gedaald ten opzichte van 2009 (van 79% in 2009 naar 74% in 2010). De ontevredenheid over het delen van de taxi met andere passagiers is juist toegenomen ten opzichte van 2009 (van 14% in 2009 naar 18% in 2010).

---

### 9 | Tevredenheid over taxi (n=572)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van leerlingenvervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het leerlingenvervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

#### 3.1 Melden ontevredenheid

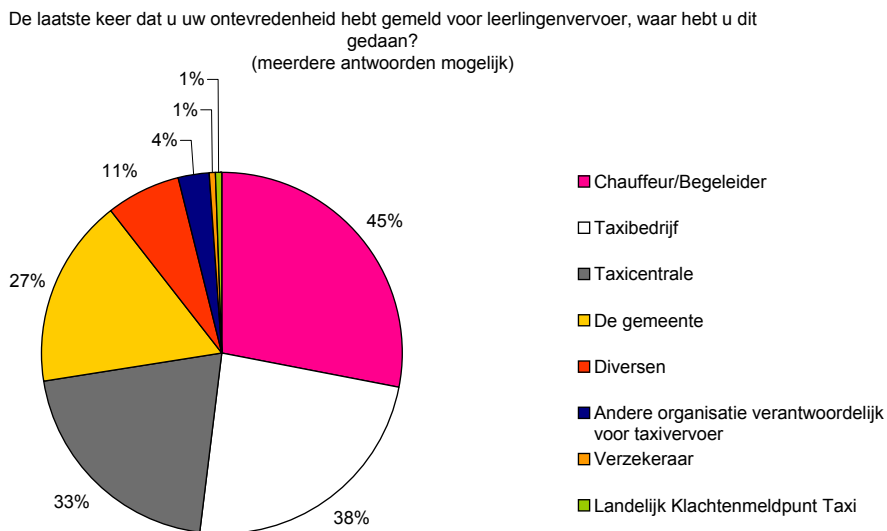
Zes op de tien reizigers (61%) geven aan in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden geweest te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met het leerlingenvervoer. Dit is vergelijkbaar met 2009 (toen 60%).

Van deze groep zeggen acht op de tien (80%) dit wel eens te hebben gemeld. Bijna een vijfde (18%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de chauffeur/begeleider (45%). Op de tweede en derde plek komt het taxibedrijf en de –centrale (respectievelijk 38% en 33%) (zie ook figuur 10).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 38% aan dit *altijd* te hebben gemeld of *meestal* (33%). Bijna één op de drie reizigers (29%) zegt dit *soms* te doen.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.



Bron: TNS NIPO, 2010

---

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

De reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Vier op de tien respondenten (41%) zeggen dat de chauffeur daarin is geslaagd. Bijna zes op de tien reizigers (56%) zeggen dat dit niet is gelukt. Dit is gedaald ten opzichte van 2009. Toen gaf 69% van reizigers aan, dat de chauffeur er niet in geslaagd is om het probleem weg te nemen.

Reizigers geven aan dat de belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is dat de chauffeur uitlegt dat hij er niets aan kan doen (35%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur niet reageerde op de klacht (16%). Deze reden noemen reizigers vaker dan in 2009 (van 5% in 2009 naar 16% in 2010).

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Bijna zes op de tien reizigers (57%) geven aan (zeer) tevreden te zijn over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met het leerlingenvervoer is afgehandeld.

Bijna vier op de tien reizigers (37%) zijn (zeer) ontevreden over de afhandeling van de melding. Dit is gedaald ten opzichte van 2009, toen nog 45% aangaf (zeer) ontevreden te zijn.

De groep reizigers die niet tevreden is over de afhandeling geeft als reden aan dat er niet serieus op de melding werd gereageerd (37%). Een ander deel geeft aan dat het probleem nog niet is opgelost, terwijl wel was toegezegd dat dit zou gebeuren (19%). Een vijfde (19%) geeft als reden op dat ze er zelf mee zijn gestopt omdat het bijvoorbeeld niets opleverde.

---

#### *11 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=101)*

---

<b>Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Percentage</b>
Er werd niet serieus gereageerd	37%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	19%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	19%
Men weigerde het probleem op te lossen	16%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	15%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	14%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	13%
Er is niet gereageerd	12%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	8%
Het is nog in behandeling	5%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	1%
Diversen	16%

---

#### **3.2.3 Snelheid van afhandeling**

Ruim zes op de tien reizigers (62%) geven aan (zeer) tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Van ruim een kwart van de tien reizigers (28%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn hier (zeer) ontevreden over. Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

### **3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden**

Een aantal reizigers geeft aan ontevreden te zijn geweest, maar dit niet heeft laten blijken aan de chauffeur. De belangrijkste reden hiervoor is dat reizigers vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (29%). Dertien procent voelde zich er niet prettig bij om de ontevredenheid te uiten. In de groep 'diversen' noemen respondenten voornamelijk dat het melden van ontevredenheid via de centrale of gemeente gaat en dat ze daarom hun melding niet bij de chauffeur hebben gedaan of dat de chauffeur er niets aan kon doen.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

**Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	29%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	13%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	11%
Was niet belangrijk genoeg	8%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	7%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	6%
Ik doe het liever anoniem	5%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	4%
Diversen	35%
Weet niet	5%

---

### **3.4 Redenen om geen klacht in te dienen**

In de afgelopen 12 maanden geeft 18% van de reizigers die ontevreden was over een aspect van de dienstverlening van het leerlingenvervoer aan, *geen* melding te hebben gemaakt van hun ontevredenheid. Deze reizigers noemen als belangrijkste twee redenen om geen melding te maken dat het niet belangrijk genoeg was (28%) of niet wisten dat de mogelijkheid bestond om een klacht in te dienen (16%).

In 2009 was de meest genoemde reden dat men zich niet prettig voelt om hun onvrede te uiten (34%). Dit is significant gedaald in 2010 naar 12%.

---

13 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=61)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	28%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	16%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	16%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	12%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	10%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	10%
Te ingewikkeld	9%
Kostte me te veel tijd	8%
Ik had geen gegevens van de taxi	7%
Diversen	19%
Weet niet	13%

---

## 4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het leerlingenvervoer. Ruim zes op de tien reizigers van het leerlingenvervoer (61%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan het leerlingenvervoer moet voldoen. Een kwart (26%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Dertien procent weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

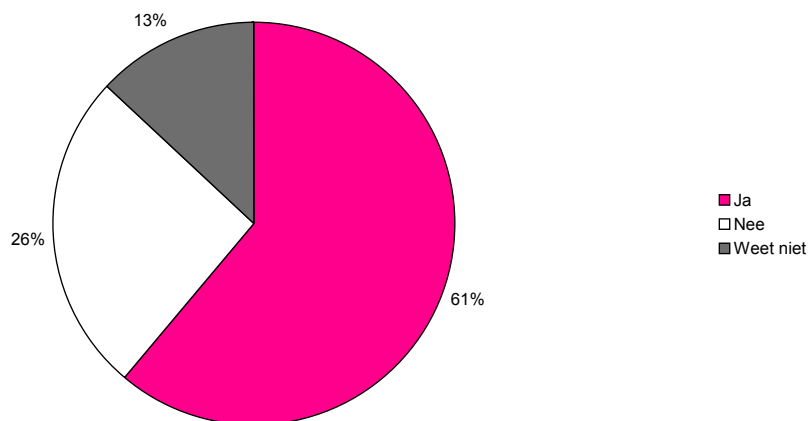
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 14 | Kennis van spelregels

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de regels waaraan het leerlingenvervoer moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

---

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. Een aantal reizigers wil beter geïnformeerd worden over hun rechten en plichten en spelregels ten aanzien van het leerlingenvervoer: *“Regels waaraan de taxi zich moet houden”*, *“De regels die speciaal gelden voor dit vervoer”*, *“Rechten en plichten”*, *“Regels waar iedereen zich aan moet houden”*.

Enkele andere reizigers willen meer duidelijkheid over de eisen die er aan een chauffeur worden gesteld: *“Wat zijn de verantwoordelijkheden van de chauffeur”*, *“Waar een chauffeur aan moet voldoen om met mij te mogen rijden”*.



## **Zittend ziekenvervoer**

# Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>105</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>106</b>
1.1	Algehele tevredenheid	106
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	106
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	107
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	107
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	107
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>110</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	110
2.2	Tevredenheid stiptheid	111
2.3	Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd	114
2.4	Tevredenheid chauffeur	116
2.5	Tevredenheid centrale	118
2.6	Tevredenheid taxi	119
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>121</b>
3.1	Melden ontevredenheid	121
3.2	Afhandeling melding	122
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	122
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	123
3.2.3	Snelheid van afhandeling	123
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	124
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	124
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>126</b>

## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante resultaten van de 1-meting (2010) die significant verschillen ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

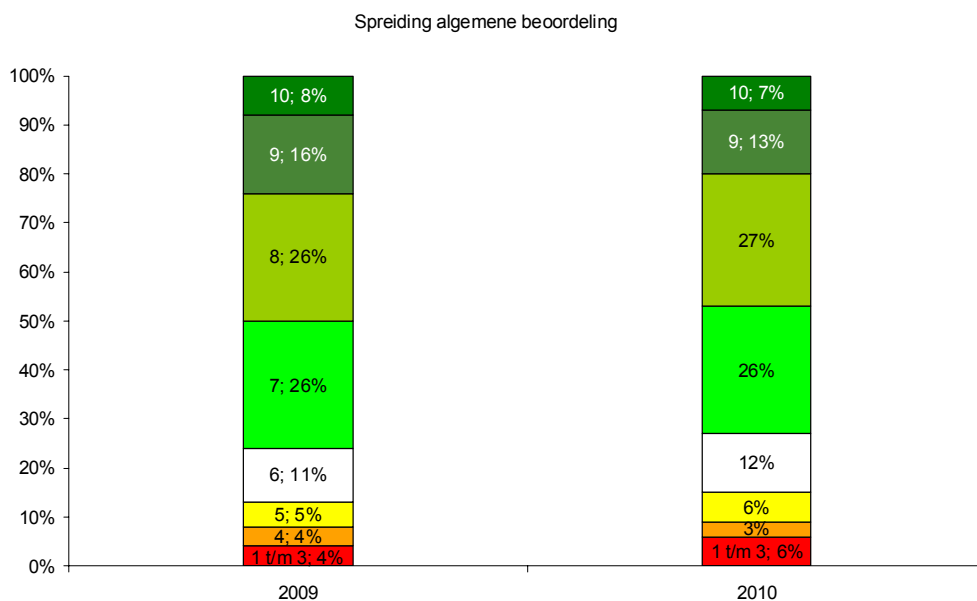
Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Stiptheid</b>			
Op tijd vertrekken taxi	(zeer) tevreden	81%	75% <b>-6%</b>
<b>Chauffeur</b>			
Vriendelijkheid chauffeur	(zeer) tevreden	91%	87% <b>-4%</b>
Rijvaardigheid chauffeur	(zeer) tevreden	92%	89% <b>-3%</b>
<b>Centrale</b>			
Bereikbaarheid	(zeer) tevreden	87%	81% <b>-6%</b>
	(zeer) ontevreden	9%	13% <b>+4%</b>
<b>Taxi</b>			
Uitstraling taxi	(zeer) tevreden	92%	88% <b>-4%</b>
Reserveringsmogelijkheden	(zeer) tevreden	87%	80% <b>-7%</b>
	(zeer) ontevreden	8%	12% <b>+4%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
Melden van ontevredenheid bij ...	Gemeente	2%	9% <b>+7%</b>
Afhandeling melding onvrede	(zeer) tevreden	43%	57% <b>+14%</b>
	(zeer) ontevreden	54%	39% <b>-15%</b>
Tevredenheid over snelheid klachtafhandeling	(zeer) tevreden	44%	58% <b>+14%</b>
	(zeer) ontevreden	47%	36% <b>-11%</b>

# 1 Algemeen oordeel

## 1.1 Algehele tevredenheid

Bijna driekwart van de reizigers met het zittend ziekenvervoer (73%) beoordeelt het zittend ziekenvervoer met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling). Bijna de helft van de reizigers (47%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Vijftien procent (15%) van de reizigers beoordeelt het zittend ziekenvervoer met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

2 | Algehele tevredenheid zittend ziekenvervoer (n=536)



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers van het zittend ziekenvervoer beoordelen het zittend ziekenvervoer gemiddeld met een 7,2. Dit is vergelijkbaar met 2009. Toen was het gemiddelde een 7,3.

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit verder cijfer in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het zittend ziekenvervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid.

In hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### **1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid**

Wanneer we reizigers vragen waar ze tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het zittend ziekenvervoer, noemen zij vaak de service en vriendelijkheid van de chauffeur: *“Ik heb behulpzame en vriendelijke chauffeurs”, “Het rustige rijden en de service van de chauffeur”* *“Nette service, rekening houdend met mijn handicaps”, “De chauffeurs zijn altijd aardig, behulpzaam en correct”*.

Ook is een aantal reizigers tevreden over de stiptheid van het vervoer: *“De aanrijtijd is meestal goed en ik word gebeld als ze er met vijf minuten zijn”, “De chauffeurs komen keurig op tijd”*.

### **1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid**

De ontevredenheid die reizigers voelen ten aanzien van het ziekend ziekenvervoer heeft vooral te maken met ‘tijd’ en dan met name de lange wachttijd, reistijd en het te laat arriveren op afspraken: *“Vaak komen de taxi’s te laat waardoor je te laat in het ziekenhuis bent”, “Het enige nadeel vind ik dat je een tijdje moet wachten als je weer naar huis kunt, met name als je je behoorlijk ziek voelt”, “De taxiriten duren erg lang, omdat er gecombineerd moet worden. Zo ben je snel anderhalf uur onderweg, terwijl je binnen de helft van de tijd op plaats van bestemming kan zijn”, “De soms zeer lange wachttijden, zowel heen als terug”*.

Enkele andere reizigers zijn ontevreden over het comfort van het vervoer en de kwaliteit van de taxi(bus): *“We krijgen vaak een bus, terwijl mijn vrouw alleen in een lage taxi vervoerd kan worden”, “De rammelende autobusjes met slechte stoelen”, “In sommige taxi’s zak je te diep weg”, “Soms met drie man achterin is echt te krap als je je niet goed voelt na een bestraling”, “Ik heb een rughernia en dan is een rolstoel personen busje voor mij te oncomfortabel”*.

## **1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen**

Bijna negen op de tien reizigers (86%) voelen zich (zeer) op hun gemak tijdens een rit met het zittend ziekenvervoer. Negen op de tien (91%) geven aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens een rit. Reizigers geven aan dat de rijstijl van de chauffeur hen veilig doet voelen: *“De rijvaardigheid van de chauffeur, de chauffeur reed rustig en lette op hobbels in de weg”, “De chauffeurs rijden over het algemeen rustig en het rijgedrag was niet dom of roekeloos”, “De rust en zekerheid waarmee de chauffeur zijn voertuig bestuurde en de attentie op het verkeer om hem heen”*. Enkele andere reizigers noemen hier het vastzetten van de rolstoel en het gebruik van gordels als reden: *“Ik stond goed vast met mijn rolstoel”, “Ik zat goed in de gordels”*.

Dertien procent (13%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Daarnaast geeft acht procent (8%) aan zich (zeer) onveilig te voelen. De reizigers die zich niet veilig voelden, geven aan dat vertraging hiervoor de aanleiding was: *“Door mijn geïrriteerdheid van het feit dat de chauffeur een uur te laat komt”, “De gehele sfeer door*

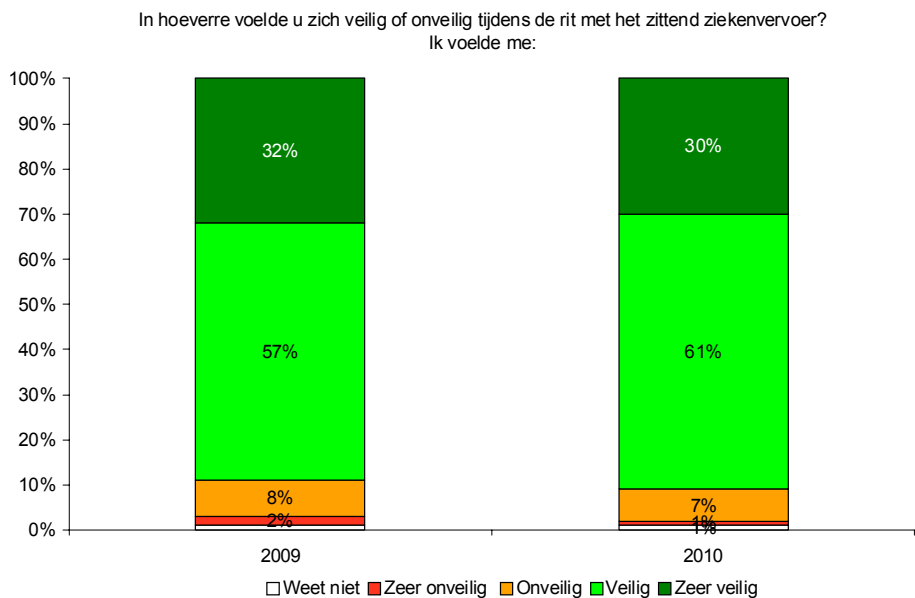
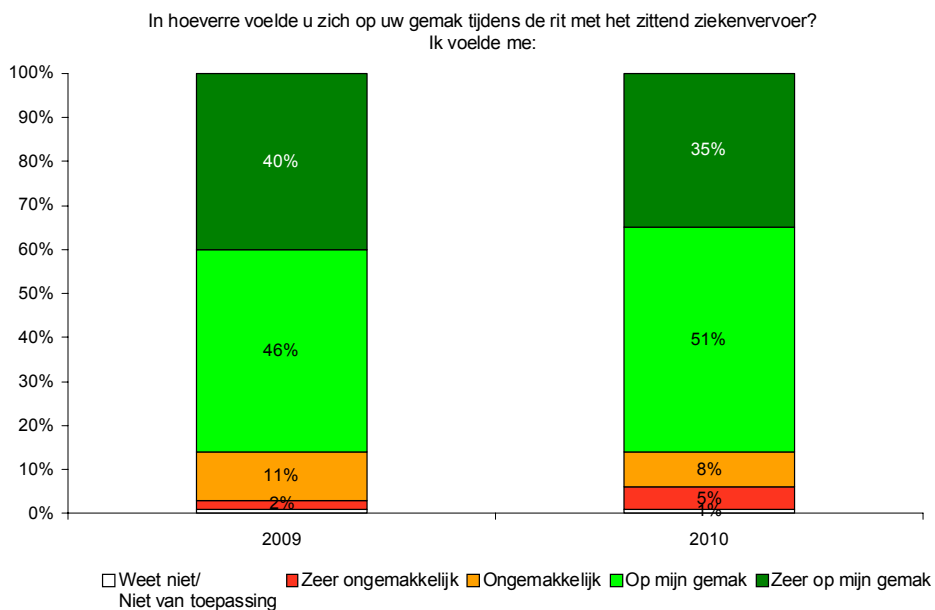
*vertragingen en het niet nakomen van afspraken”, “De chauffeur leek nogal gestresst, wist de weg niet en moest nog iemand anders vervoeren waardoor ik bijna te laat kwam voor mijn ziekenhuisafpraak”.*

Ook noemen enkele reizigers het gebrek aan zitcomfort dat zorgde voor een ongemakkelijk gevoel: *“Het kleine smalle lage stoeltje, waar ik zeer ongemakkelijk op zit en ook amper uit op kan staan”, “Het slechte stoeltje, de veel te lange rit en de rammelende bus”.*

Een aantal reizigers dat zich onveilig heeft gevoeld, wijt dat aan de rijstijl van de chauffeur: *“Het niet stoppen voor stoplichten, te hard remmen, te hard optrekken”, “De chauffeur was erg roekeloos en gedroeg zich niet als een ervaren chauffeur”, “De rijstijl van de chauffeur is niet zorgvuldig”.*

De percentages verschillen niet significant van de resultaten uit 2009.

### 3 | Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=536)



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van het zittend ziekenvervoer. We hebben hen 11 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken het vertrekken op de afgesproken tijd en het op tijd arriveren de belangrijkste twee aspecten te vinden in de dienstverlening. De helft van de reizigers (49%) noemt één van deze twee aspecten als eerste.

Het lijkt er bovendien op dat de tijd die reizigers onderweg zijn met de taxi minder belangrijk vinden dan het nakomen van de gemaakte tijdsafspraken (op tijd vertrekken en aankomen). De rijtijd komt namelijk op een vijfde plek. Men wil vooral *zekerheid*. Een korte of langere rit maakt dan minder uit.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.



4 | Relatieve belang van aspecten in de dienstverlening (n=536)

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	2,7	27%
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,7	2,9	22%
3	De tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt <sup>1</sup>	3,6	<b>4,1</b>	12%
4	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,2	4,1	8%
5	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,9	5,0	4%
6	Het comfort in de taxi	5,1	5,0	8%
7	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,3	5,2	6%
8	De reserveringsmogelijkheden	5,8	5,8	2%
9	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,2	6,0	6%
10	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,8	6,7	2%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,0	7,6	3%

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

Reizigers geven aspect 3 ‘De tijd dat u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt’ een significant lagere plaats (4,1) in 2010 dan in 2009 (3,6). Dit significante verschil kan een onderzoeksresultaat zijn: reizigers vinden dit aspect in relatie tot de andere aspecten minder belangrijk in 2010 dan in 2009. Het is echter ook mogelijk dat het significante verschil het gevolg is van een verandering in formulering. Dit valt niet te achterhalen.

## 2.2 Tevredenheid stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: het op tijd vertrekken (75%), het op tijd aankomen (82%) en de rijtijd (83%). De tevredenheid over de wachttijd is iets lager. Ongeveer tweederde (68%) is (zeer) tevreden over de wachttijd.

<sup>1</sup> In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: ‘Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt’.

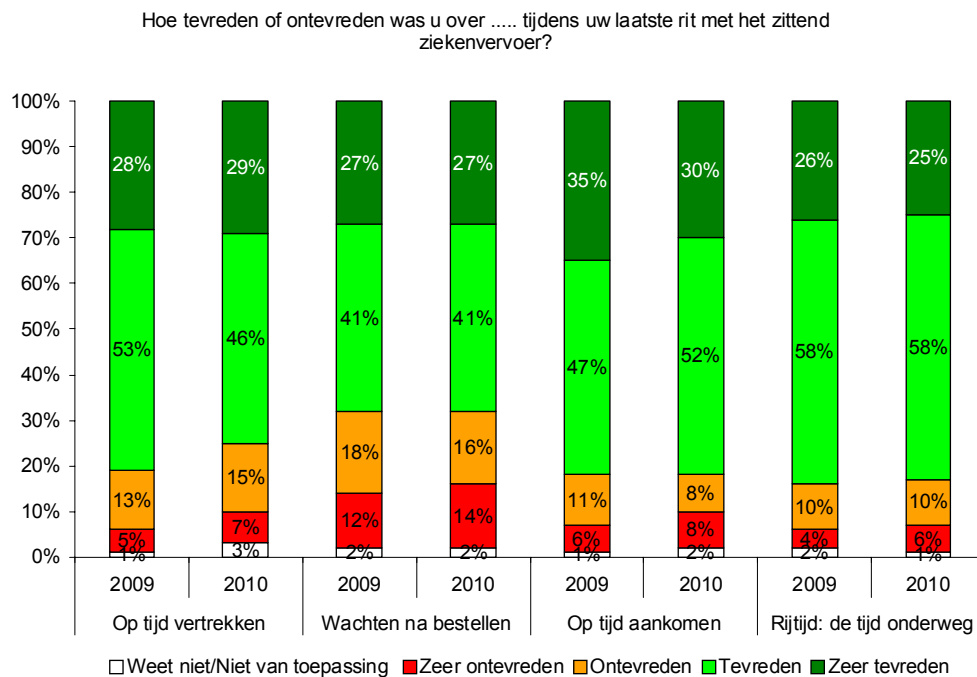
Niet alle reizigers zijn hier (zeer) tevreden over. Drie op de tien reizigers (30%) zijn (zeer) ontevreden over de wachttijd. Ruim één op de vijf reizigers (22%) is (zeer) ontevreden over de mate waarin de taxi voor het zittend ziekenvervoer op tijd vertrekt en zestien procent (16%) is (zeer) ontevreden over de mate waarin reizigers op tijd op de plaats van bestemming aankomen.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009. Alleen voor het aspect ‘op tijd vertrekken’ is er een significant verschil. De tevredenheid over het op tijd vertrekken is significant gedaald ten opzichte van 2009 (van 81% in 2009 naar 75% in 2010).

---

5 | *Tevredenheid stiptheid (n=536)*

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

### Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken

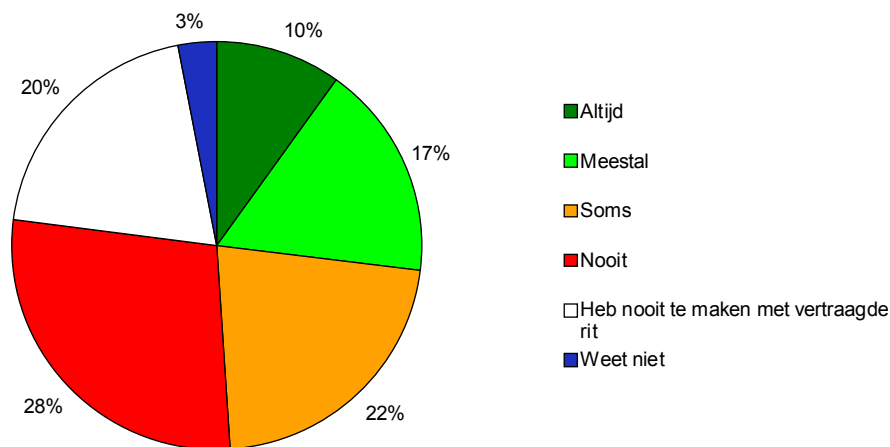
Een goede communicatie kan eventuele irritatie voorkomen of wegnemen wanneer de reiziger later of eerder wordt opgehaald dan is afgesproken (inclusief de marges). Eén op de tien reizigers (10%) zegt *altijd* te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder dan afgesproken wordt opgehaald. Bijna een vijfde (17%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. De helft van de reizigers (50%) zegt soms te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder wordt opgehaald. Eén op de vijf reizigers (20%) geeft aan nooit te maken te hebben met een vertraagde rit.

---

#### 6 | Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=536)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met het zittend ziekenvervoer?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

## 2.3 Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd

Bijna negen op de tien reizigers (88%) is bekend met het feit dat wanneer men van zittend ziekenvervoer gebruik wil maken, deze taxi ruim van tevoren besteld moet worden. Ruim een op de tien (12%) is hier niet van op de hoogte.

Acht op de tien reizigers (80%) is bekend met het feit dat een taxi een zekere tijd voor of na de afgesproken tijd mag komen voorrijden (en dus niet precies op de afgesproken tijd hoeft voor te rijden).

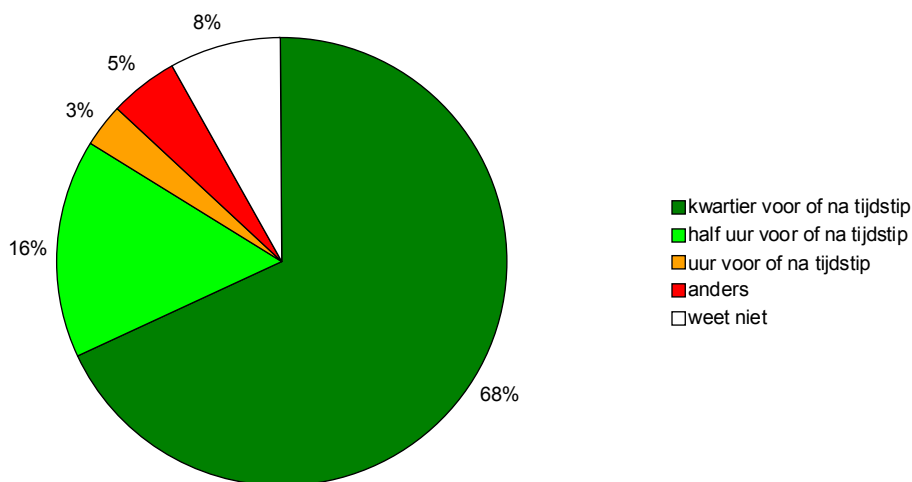
Deze groep reizigers hebben we gevraagd of ze weten wat deze marge is. Ruim tweederde van de reizigers (68%) zegt dat de marge waarin een taxi mag komen voorrijden een kwartier voor of na het afgesproken tijdstip betreft. Zestien procent (16%) zegt dat dit een half uur voor of na het afgesproken tijdstip is en 4% zegt dat dit een uur is. Bijna een op de tien reizigers (8%) weet niet wat de marge precies is.

---

7 | Bekendheid marge voorrijtijd (n=418)

---

Weet u wat deze marge is? De marge waarin een taxi mag komen voorrijden is...



Bron: TNS NIPO, 2011

---

Deze vragen zijn nieuw opgenomen in de meting van 2010. Een vergelijking met de resultaten uit 2009 is daarom niet mogelijk.

Bijna acht op de tien reizigers (74%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt deze marge ook acceptabel. Zeven procent (7%) van deze groep vindt deze marge niet acceptabel.

Eenderde van de tien reizigers (32%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, heeft aangegeven dit acceptabel te vinden. De helft (53%) vindt deze marge enigszins acceptabel. Vijftien procent (15%) vindt deze marge niet acceptabel.

Drie procent (3%) van de reizigers heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een uur mag bedragen (zie ook figuur 7). Het absolute aantal respondenten dat voor deze marge heeft gekozen is te laag om als groep uitspraken te doen over de mate waarin de marge van een uur acceptabel is.

---

8 / *Mate waarin marge acceptabel is*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=269)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=81)
Acceptabel	77	32
Enigszins acceptabel	16	53
Niet acceptabel	7	15
Weet niet	0	0

---

Vervolgens hebben we de reizigers gevraagd of het zittend ziekenvervoer zich ook aan deze marge houdt. Zes op de tien reizigers (61%) die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt dat het zittend ziekenvervoer zich ook (meestal) aan deze marge houdt. Voor de reizigers die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, geeft ruim de helft van de tien reizigers (52%) aan dat het ziekenvervoer zich (meestal) aan deze marge houdt.

---

9 / *Mate waarin het zittend ziekenvervoer zich aan de margeregel houdt*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=269)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=81)
Ja, altijd	20	4
Ja, meestal wel	41	48
Soms wel, soms niet	22	30
Nee, meestal niet	10	11
Nee, nooit	2	4
Weet niet	5	3

---

## 2.4 Tevredenheid chauffeur

(Bijna) negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur (89%), de mate waarin de chauffeur de weg wist (89%), de vriendelijkheid van de chauffeur (87%) en de serviceverlening van de chauffeur (86%).

Bijna vier op de tien reizigers zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid (38%) en de wegekennis van de chauffeur (35%).

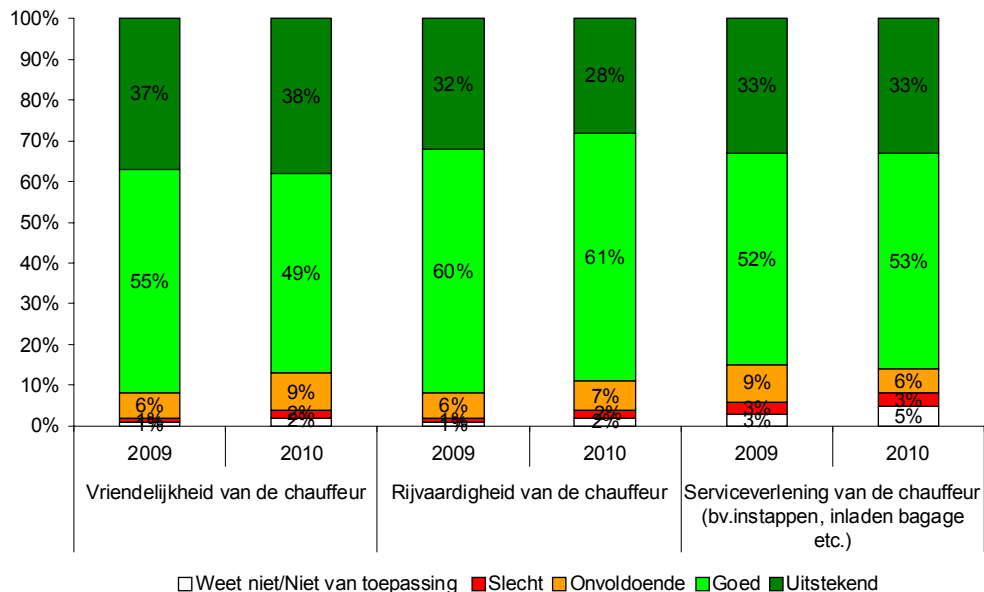
In vergelijking tot de andere aspecten die gerelateerd zijn aan het optreden van de chauffeur, zijn relatief veel reizigers (zeer) ontevreden over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken. Bijna een op de vijf reizigers (18%) is hier (zeer) ontevreden over.

Ruim een kwart van de reizigers (28%) heeft hier geen duidelijke mening over heeft of dit aspect niet van toepassing vindt op het zittend ziekenvervoer. Dit geldt ook voor de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen (36%).

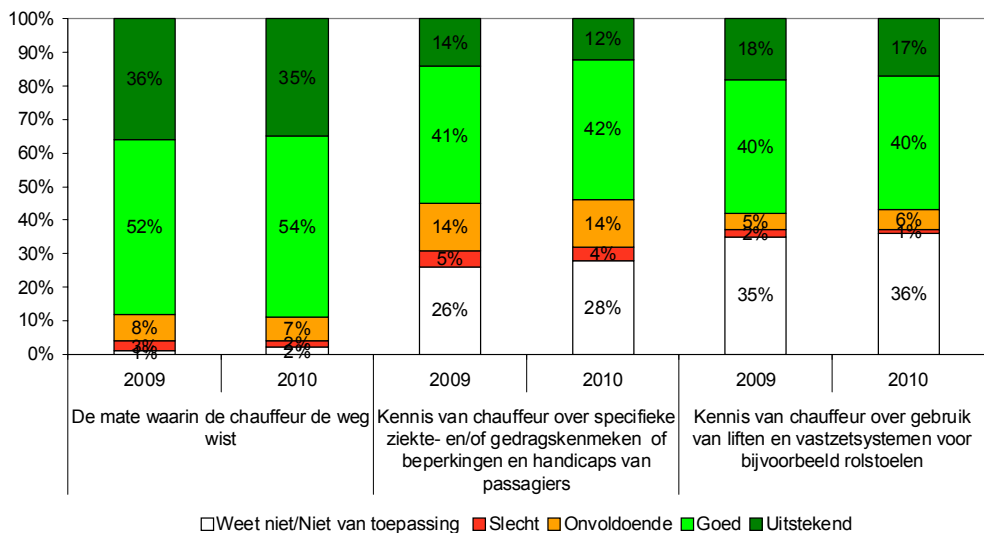
Voor enkele aspecten zien we een significant verschil ten opzichte van 2009. Het percentage respondenten dat (zeer) tevreden is over de vriendelijkheid van de chauffeur is gedaald ten opzichte van 2009 (van 91% in 2009 naar 87% in 2010). Ook over de rijvaardigheid van de chauffeur zijn minder reizigers (zeer) tevreden (van 92% in 2009 naar 89% in 2010).

10 | Tevredenheid chauffeur (n=536)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met het zittend ziekenvervoer?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met het zittend ziekenvervoer?



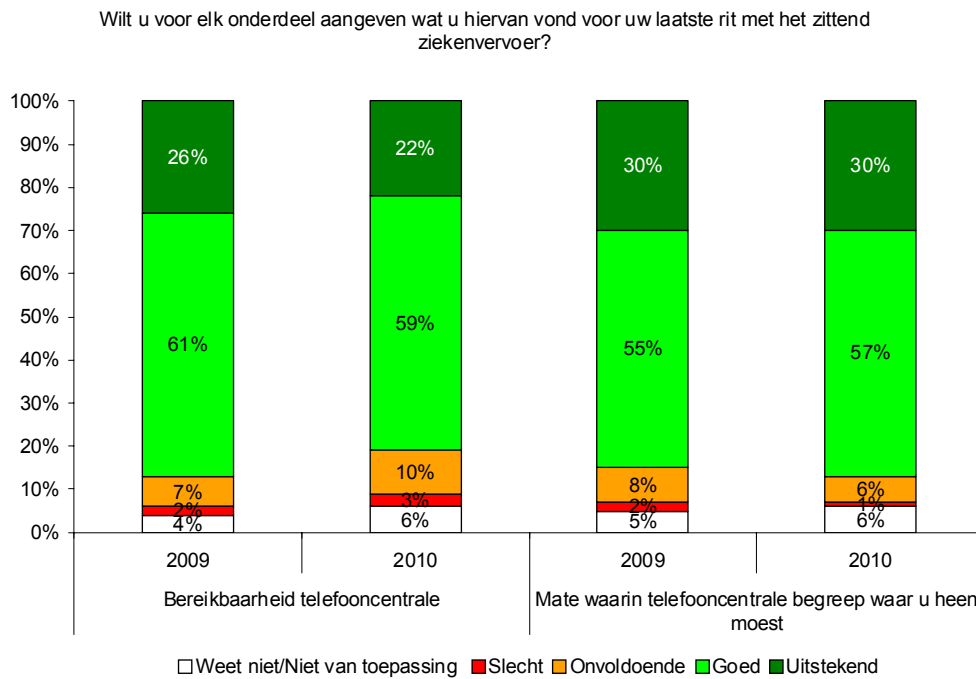
Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid centrale

Acht op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (81%). Dit percentage is echter gedaald ten opzichte van 2009 (toen 87%). Het percentage reizigers dat (zeer) ontevreden was over de bereikbaarheid van de centrale is gestegen (van 9% in 2009 naar 13% in 2010).

Bijna negen op de tien reizigers (87%) is (zeer) tevreden over de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet. Zeven procent (7%) is hier (zeer) ontevreden over. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit de 0-meting.

11 | *Tevredenheid centrale (n=536)*



Bron: TNS NIPO, 2010



## **2.6 Tevredenheid taxi**

Bijna negen op de tien reizigers (87%) zijn (zeer) tevreden over het comfort van de taxi. Twaalf procent (12%) is hier minder tevreden over.

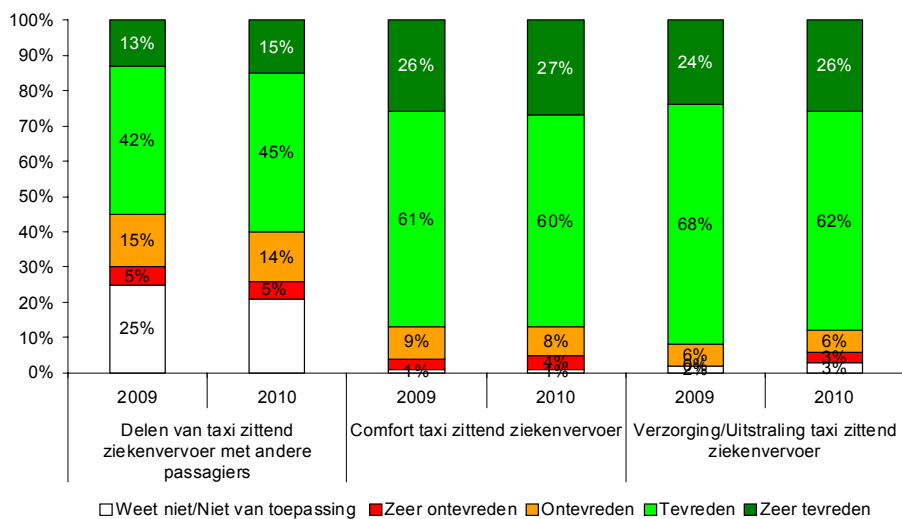
Over de uitstraling van de taxi zijn bijna negen op de tien reizigers (88%) (zeer) tevreden. Dit gedaald ten opzichte van 2009 (van 92% in 2009 naar 88% in 2010).

Zes op de tien reizigers is (zeer) tevreden over het delen van de taxi met andere reizigers (60%). Eén op de vijf reizigers (19%) is hier (zeer) ontevreden over. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

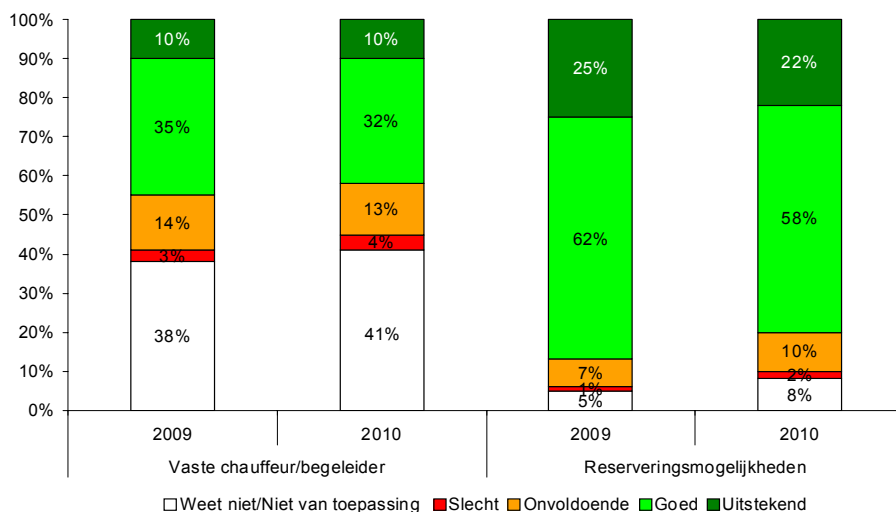
Over de reserveringsmogelijkheden zijn acht op de tien reizigers (80%) (zeer) positief. Dit is gedaald ten opzichte van 2009 (toen 87%). De ontevredenheid over dit aspect is juist gestegen (van 8% in 2009 naar 12% in 2010).

12 | *Tevredenheid taxi (n=536)*

Hoe tevreden of ontevreden was u over .... tijdens uw laatste rit met het zittend ziekenvervoer?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met het zittend ziekenvervoer?



Bron: TNS NIPO, 2010

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van zittend ziekenvervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het zittend ziekenvervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

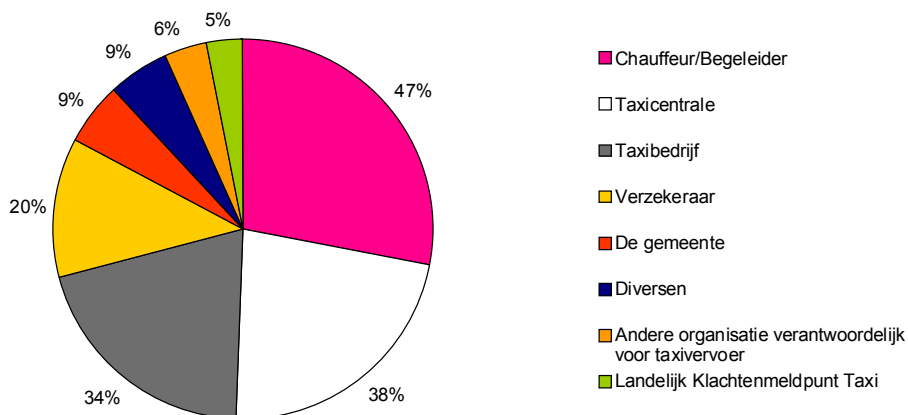
#### 3.1 Melden ontevredenheid

Ruim de helft van de reizigers (52%) is in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met het zittend ziekenvervoer. Van deze groep geven zeven op de tien reizigers (71%) aan dit wel eens gemeld te hebben. Ruim een kwart (27%) geeft aan zijn onvrede niet te hebben gemeld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

Reizigers melden hun ontevredenheid voornamelijk bij de chauffeur/begeleider en de taxicentrale. Een op de tien reizigers (9%) meldt zijn ontevredenheid bij de gemeente. Dit is toegenomen ten opzichte van 2009 (toen 2%).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 45% aan dit *altijd* of *meestal* (27%) gemeld te hebben. Ruim een kwart (28%) zegt dit *soms* te doen. Dit is vergelijkbaar de resultaten uit 2009.

De laatste keer dat u uw ontevredenheid hebt gemeld voor het zittend ziekenvervoer, waar hebt u dit gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2010

---

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

De reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Eenderde van de respondenten (34%) zegt dat de chauffeur daarin is geslaagd. Ruim zes op de tien reizigers (62%) geven aan dat dit niet is gelukt.

In de ogen van de reiziger is de belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, dat de chauffeur uitlegt waarom hij er niets aan kan doen (27%). In 2009 noemden 48% van de reizigers dit als reden. Een groep van 52 respondenten heeft deze vraag beantwoord. Het significante verschil is daarom indicatief.

Een andere veelgenoemde reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft kunnen wegnemen, is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (19%). Ook dit is gedaald ten opzichte van 2009, toen dit door 26% van de reizigers werd genoemd. Een nieuwe reden die voor het eerst genoemd is door maar liefst 15%, is dat de chauffeur weigerde het probleem op te lossen. Daarnaast is een veelgenoemde

reden (13%) vergeleken met vorig jaar (3% in 2009), dat de chauffeur vertelt dat hij zich aan de regels hield.

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Bijna zes op de tien reizigers (57%) zijn (zeer) tevreden over de afhandeling van de melding. Dit is toegenomen ten opzichte van 2009 (toen 43%). De ontevredenheid over de afhandeling is daarentegen afgenomen (54% in 2009 naar 39% in 2010).

Als belangrijkste redenen voor de ontevredenheid over de afhandeling geven reizigers aan, dat er in hun beleving niet serieus op werd gereageerd of omdat ze er zelf mee zijn gestopt (respectievelijk 39% en 33%). Anderen geven aan dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd (31%).

---

#### 14 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=79)

---

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage
Er werd niet serieus gereageerd	39%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	33%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	31%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	28%
Er is niet gereageerd	23%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	20%
Men weigerde het probleem op te lossen	18%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	16%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	14%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	14%
Het is nog in behandeling	3%
Diversen	16%

---

### 3.2.3 Snelheid van afhandeling

De tevredenheid over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld is significant toegenomen ten opzichte van 2009. Bijna zes op de tien reizigers (58%) zijn (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. In 2009 was 44% hier (zeer) tevreden over.

Het aantal reizigers dat (zeer) ontevreden is over de snelheid van de behandeling is juist significant gedaald ten opzichte van 2009. In 2009 was bijna de helft (47%) van de reizigers (zeer) ontevreden over de behandeling. In 2010 was dit percentage 36%.

### 3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden

Een aantal reizigers is ontevreden geweest, maar heeft dit niet laten blijken aan de chauffeur. De belangrijkste reden hiervoor is dat reizigers vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (34%). Bijna een vijfde van de reizigers (17%) voelde zich er niet prettig bij om bij de chauffeur hun onvrede te uiten. Vijftien procent (15%) noemt de onvriendelijkheid van de chauffeur of dat het niet belangrijk genoeg was als reden om hun ontevredenheid niet bij de chauffeur te uiten. In de antwoordcategorie 'diversen' noemen reizigers voornamelijk dat de chauffeur er niets aan kon doen dat ze ontevreden waren en dat ze daarom hun onvrede niet bij de chauffeur hebben geuit.

Deze percentages zijn vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

---

15 | Redenen om ontevredenheid niet bij de chauffeur te melden (n=172)

---

#### Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)

Reden	Percentage
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	34%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	17%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	15%
Was niet belangrijk genoeg	15%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	10%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	7%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	6%
Ik doe het liever anoniem	4%
Diversen	38%
Weet niet	0%

---

### 3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen 12 maanden heeft ruim een kwart van de reizigers (27%) dat ontevreden was over een aspect van de dienstverlening van het zittend ziekenvervoer, *geen* melding gemaakt van zijn ontevredenheid.

Reizigers noemen als belangrijkste twee redenen om geen melding te maken dat ze dachten dat het probleem niet zou worden opgelost (34%) of dat ze niet wisten dat de mogelijkheid bestond om een klacht in te dienen (26%). Deze laatste reden werd in 2009 minder vaak genoemd (12%).

---

16 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=72)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	34%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	26%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	25%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	17%
Kostte me te veel tijd	15%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	12%
Ik had geen gegevens van de taxi	12%
Te ingewikkeld	11%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	3%
Diversen	11%

---

## 4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het zittend ziekenvervoer. Ruim zes op de tien reizigers van het zittend ziekenvervoer (62%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen. Ruim een kwart (28%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Een op de tien (10%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

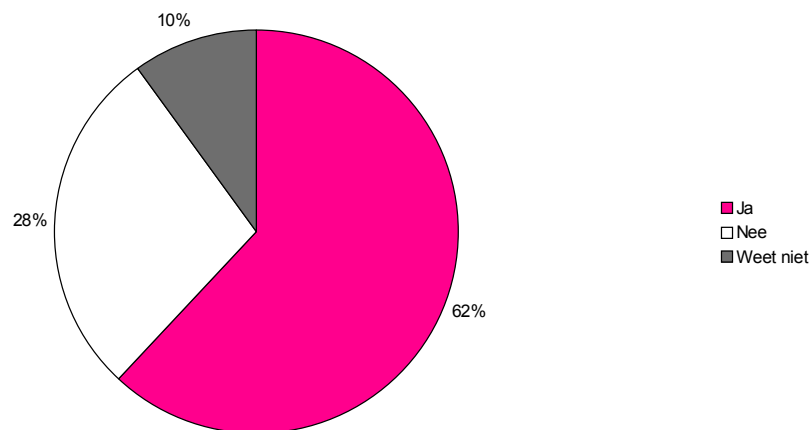
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 17 | Kennis van spelregels

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de regels waaraan zittend ziekenvervoer moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. De meeste reizigers willen graag meer informatie over hun rechten als klant van het zittend ziekenvervoer en plichten van de vervoerder: "Welke eisen of verwachtingen mag ik hebben?", "De regels met betrekking tot de maximumreistijd", "Of men zich aan afspraken dient te houden wat ophalen betreft".



## **AWBZ-vervoer**

## Inhoudsopgave

	<b>Overzicht significante verschillen</b>	<b>129</b>
<b>1</b>	<b>Algemeen oordeel</b>	<b>130</b>
1.1	Algehele tevredenheid	130
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	130
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	131
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	131
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	131
<b>2</b>	<b>Oordeel aspecten van de dienstverlening</b>	<b>133</b>
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	133
2.2	Tevredenheid over stiptheid	134
2.3	Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd	137
2.4	Tevredenheid over chauffeur	139
2.5	Tevredenheid over centrale	141
2.6	Tevredenheid over taxi	142
<b>3</b>	<b>Meldingen en klachten over dienstverlening</b>	<b>144</b>
3.1	Melden ontevredenheid	144
3.2	Afhandeling melding	145
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	145
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	145
3.2.3	Snelheid van afhandeling	146
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	146
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	147
<b>4</b>	<b>Kennis van spelregels</b>	<b>149</b>

## Overzicht significante verschillen

In figuur 1 geven we een overzicht van de meest relevante resultaten van de 1-meting (2010) die significant verschillen ten opzichte van de resultaten in de 0-meting (2009). Deze resultaten en significante verschillen benoemen we ook in het deelrapport.

### 1 | Overzicht significante verschillen 0- versus 1-meting

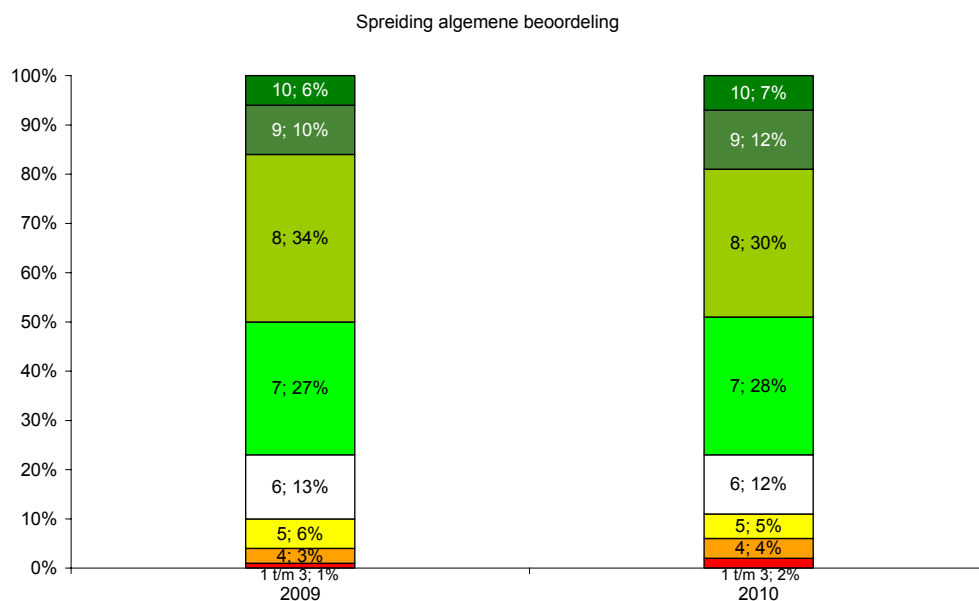
Aspect van de dienstverlening	Antwoord	Beoordeling 0-meting	Beoordeling 1-meting
<b>Chauffeur</b>			
Serviceverlening van de chauffeur	(zeer) tevreden	89%	83% <b>-6%</b>
	(zeer) ontevreden	6%	11% <b>+5%</b>
Mate waarin de chauffeur de weg wist	(zeer) tevreden	95%	89% <b>-6%</b>
	(zeer) ontevreden	3%	8% <b>+5%</b>
<b>Omgaan met ontevredenheid</b>			
Melden van ontevredenheid	ja	85%	71% <b>-14%</b>
Snelheid van afhandeling	(zeer) tevreden	68%	53% <b>-15%</b>
	(zeer) ontevreden	24%	43% <b>+19%</b>

# 1 Algemeen oordeel

## 1.1 Algehele tevredenheid

Ruim driekwart van de reizigers (77%) beoordeelt het AWBZ-vervoer met een 7 of hoger (op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de laagst mogelijke beoordeling en het cijfer 10 voor de hoogst mogelijke beoordeling). De helft van de reizigers (49%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de tien reizigers (11%) beoordeelt het AWBZ-vervoer met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in beoordeling weer.

2 | Algehele tevredenheid AWBZ-vervoer (n=263)



Bron: TNS NIPO, 2010

Reizigers van het AWBZ-vervoer beoordelen het vervoer gemiddeld met een 7,3 (ook in 2009 was het gemiddelde 7,3).

## 1.2 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid

Maar wat *betekent* dit cijfer? In dit deelrapport kleuren we dit cijfer verder in. In de volgende paragrafen bespreken we waar reizigers in meer en mindere mate tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het AWBZ-vervoer. In deze paragraaf bespreken we de primaire, meer kwalitatieve reacties van reizigers wat betreft de tevreden- en ontevredenheid. In

hoofdstuk 2 gaan we, meer kwantitatief, verder in op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.

### **1.2.1 Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid**

Wanneer we reizigers vragen waar ze tevreden over zijn als het gaat om de kwaliteit van het AWBZ-vervoer, noemen zij vaak de chauffeur: *“De hulpvaardigheid van de chauffeurs”, “De vriendelijkheid en zorgzaamheid van de chauffeurs”, “Ontzettend lieve chauffeurs en begeleiders. Ze zien onze zoon zowat als hun ‘kind’”*.

Ook is een aantal reizigers tevreden over de stiptheid van het vervoer: *“De taxi is altijd op tijd”, “Netjes op tijd en als het uitloopt belt men op”*. Andere reizigers zijn tevreden over het hebben van een vaste chauffeur: *“We hebben vaak dezelfde chauffeurs”, “Ik heb een vaste chauffeur die mij kent”*.

### **1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid**

De ontevredenheid die reizigers hebben ten aanzien van het AWBZ-vervoer heeft vooral te maken met ‘tijd’ en dan met name het niet op tijd komen van de taxi(bus) en de reistijd: *“Ze komen vaak niet op de afgesproken tijden je halen”, “Je weet niet precies hoe laat ze komen”, “Het duurt soms langer in verband met het meenemen van andere cliënten”, “Geen directe verbinding. Je maakt een rondreis met andere passagiers voor je op je eigen bestemming bent”*.

Enkele andere reizigers zijn ontevreden over het wisselen van de chauffeur: *“Er is steeds een andere chauffeur. Daardoor wordt het lastig om mijn kind goed voor te bereiden”, “De chauffeurs wisselen wel eens. De nieuwe chauffeurs zijn dan vaak onbekend met de route waardoor ik vertraging oploop”*.

## **1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen**

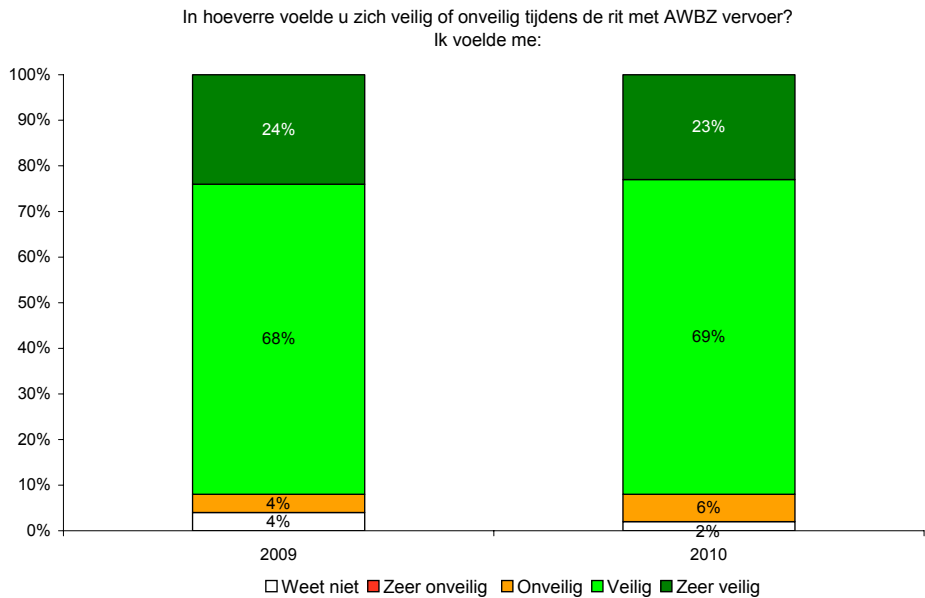
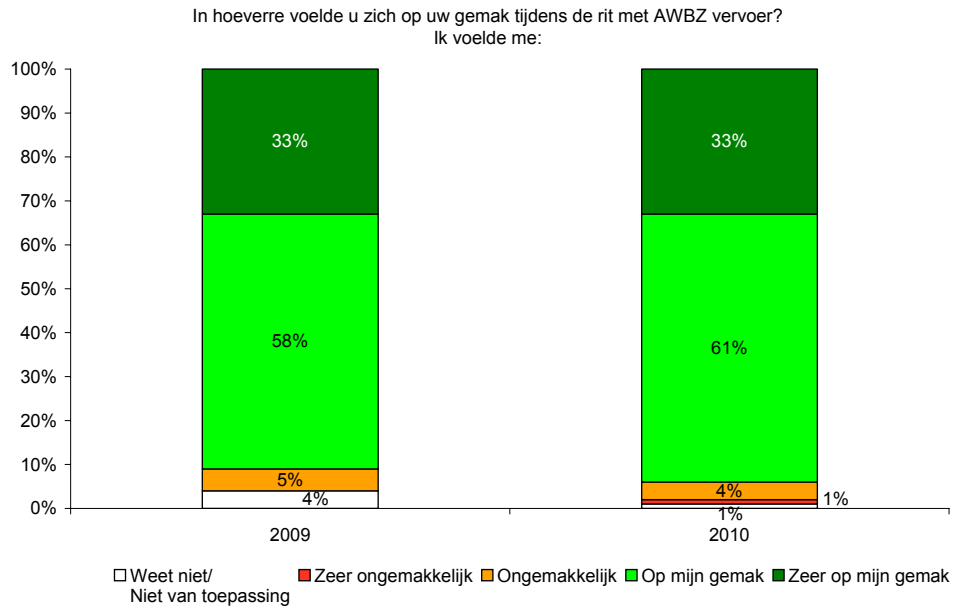
Ruim negen op de tien reizigers (94%) voelen zich (zeer) op hun gemak tijdens een rit met het AWBZ-vervoer. En ruim negen op de tien (92%) geven aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens een rit. Net als bij tevredenheid speelt ook hier de chauffeur een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl van de chauffeur hen veilig doet voelen: *“De rustige rijstijl van de chauffeur”, “De oplettendheid van de chauffeur”, “De chauffeur houdt zich aan de regels”*.

Enkele andere reizigers noemen hier het vastzetten van de rolstoel en het gebruik van gordels als reden: *“Mijn zoon zat in de gordel”, “De gordels worden goed gebruikt”, “Voor de bus vertrok ben ik goed in de riemen vastgemaakt”*.

Vijf procent (5%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Zes procent geeft aan zich onveilig te voelen. De reizigers die zich niet veilig voelden, geven hier uiteenlopende redenen voor. Zij noemen onder anderen het niet goed vastzitten en de rijstijl van de chauffeur; *“De chauffeur reed te hard”, “Ik had geen veiligheidsgordels om en de rit ging onder meer over hobbels, waardoor ik dreigde uit de rolstoel te glijden”*.

Deze percentages verschillen niet significant met de resultaten uit 2009.

3 / Veiligheidsgevoel en op gemak voelen (n=263)



Bron: TNS NIPO, 2010

## 2 Oordeel aspecten van de dienstverlening

In hoofdstuk 1 hebben we diverse onderdelen van de dienstverlening besproken waar reizigers in meer of mindere mate tevreden over zijn. In dit hoofdstuk gaan we verder op deze en andere onderdelen van de dienstverlening in:

- Wat vinden reizigers belangrijk?
- Hoe tevreden zijn reizigers over deze aspecten?

### 2.1 Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening

Allereerst hebben we reizigers gevraagd wat zij *belangrijk* vinden in de dienstverlening van het AWBZ-vervoer. We hebben hen 11 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken het vertrekken op de afgesproken tijd, het optreden van de chauffeur, het op tijd arriveren en de rijtijd de belangrijkste vier aspecten te vinden in de dienstverlening. Bijna zes op de tien reizigers (56%) noemen één van deze vier aspecten als eerste.

Het lijkt erop dat reizigers het nakomen van de gemaakte tijdsafspraken (op tijd vertrekken en aankomen) belangrijker vinden dan het comfort in de taxi en de uitstraling van de taxi. Men wil vooral *zekerheid*.

De beoordeling van bovenstaande aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

Het aspect comfort vinden reizigers wel significant belangrijker dan in 2009. Ook in 2009 stond comfort op de zevende plek, maar toen scoorde het aspect een 5,7. In 2010 is dit gestegen naar 5,0.

In figuur 4 staat deze rangordening weergegeven. De 11 aspecten van de dienstverlening staan op volgorde van het relatieve belang dat reizigers gemiddeld aan een aspect toekennen. Het aspect dat zij in 2010 het belangrijkste vinden staat bovenaan. Het aspect dat zij het minst belangrijk vinden staat op de elfde plaats (1 staat hierbij voor meest belangrijk en 11 voor minst belangrijk). In de derde kolom staat de gemiddelde plaats in 2009 weergegeven. In de vierde kolom staat de gemiddelde plaats in 2010. In de laatste kolom geven we het percentage reizigers weer dat het aspect in 2010 op een eerste plaats zette.

4 | *Relatieve belang van aspecten in de dienstverlening (n=263)*

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)	% Reizigers dat aspect op een 1 <sup>e</sup> plaats zet
		2009	2010	2010
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	3,0	3,1	21
2	Het optreden van de chauffeur\begeleider	3,6	3,5	16
3	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	3,6	4,1	9
4	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,7	4,1	10
5	De tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt <sup>1</sup>	3,9	4,3	12
6	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	4,3	4,8	17
7	Het comfort in de taxi	5,7	<b>5,0</b>	6
8	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	6,0	5,9	3
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,5	6,3	1
10	De reserveringsmogelijkheden	6,7	6,8	4
11	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	7,1	7,1	3

Vetgedrukt cijfer betekent een significant verschil met 2009.

## 2.2 Tevredenheid over stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: het op tijd vertrekken (81%), de rijtijd (82%) en het op tijd aankomen (83%). Driekwart van de reizigers (75%) is (zeer) tevreden over de wachttijd.

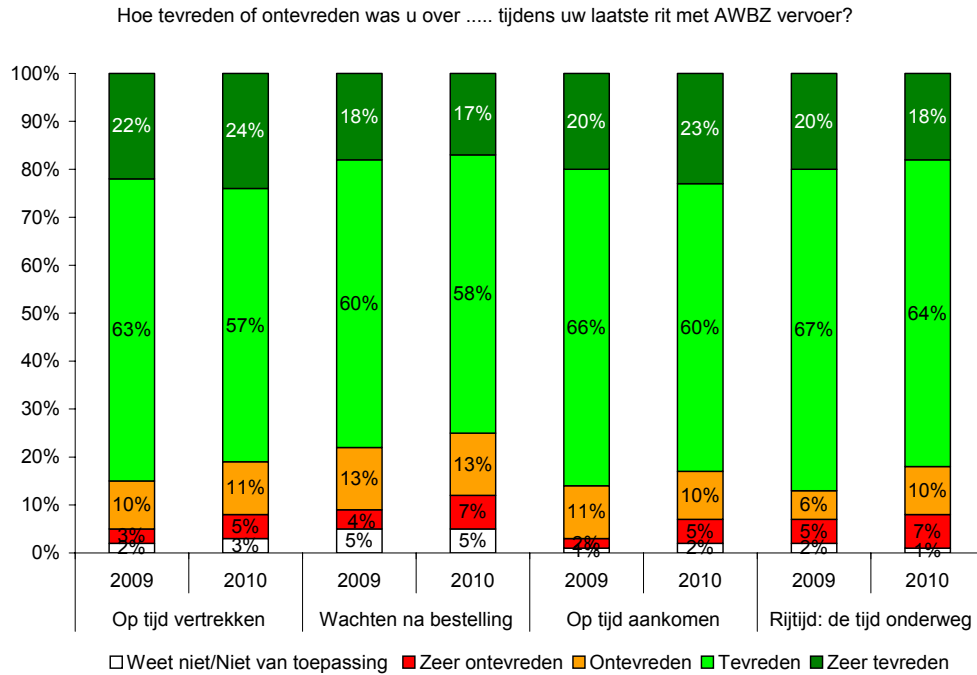
Eén op de vijf reizigers (20%) is echter (zeer) ontevreden over de wachttijd. In verhouding tot de andere tijdsaspecten is een relatief grotere groep reizigers hier (zeer) ontevreden over.

Deze resultaten van 2009 en 2010 verschillen voor onderstaande aspecten niet significant van elkaar (zie figuur 5).

<sup>1</sup> In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt'



5 / Tevredenheid over stiptheid (n=263)



Bron: TNS NIPO, 2010

### Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken

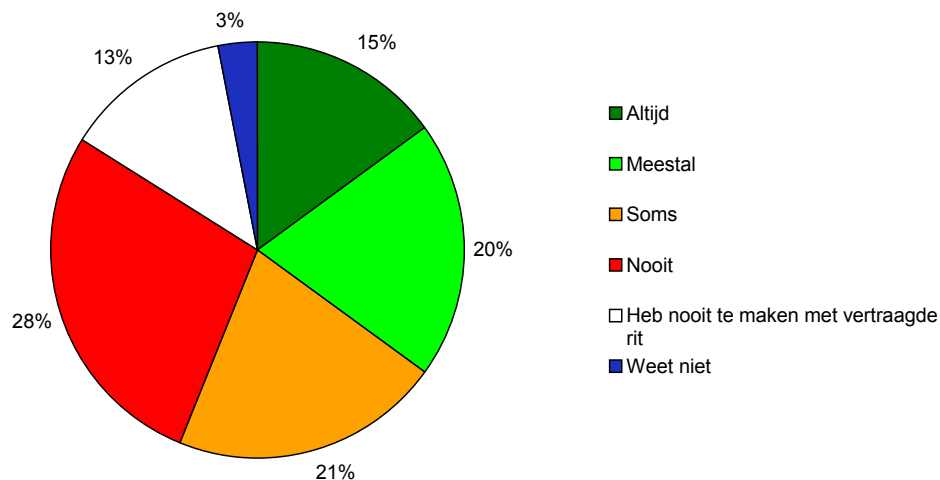
Een goede communicatie kan eventuele irritatie voorkomen of wegnemen wanneer de reiziger later of eerder wordt opgehaald dan is afgesproken (inclusief de marges). Vijftien procent (15%) van reizigers zegt *altijd* te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder dan afgesproken wordt opgehaald. Een vijfde (20%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. De helft van de reizigers zegt soms (21%) tot niet (28%) te worden geïnformeerd wanneer hij later of eerder wordt opgehaald. Ruim één op de tien (13%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

---

#### 6 | Tijdig informeren over later of eerder ophalen dan afgesproken (n=263)

---

Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten.



Bron: TNS NIPO, 2010

Het is niet mogelijk deze resultaten te vergelijken met de 0-meting. De vraagformulering is in de 1-meting aangepast. In de 0-meting was de precieze formulering van dit aspect: 'Hoe vaak wordt u op de hoogte gesteld als een rit vertraagd is met het AWBZ-vervoer?' Deze vraag hebben we in de 1-meting anders geformuleerd: 'Uw taxi kan u later of eerder ophalen dan is afgesproken inclusief de marges. Hoe vaak wordt u daarover tijdig (dus ruim voordat de taxi er zou zijn) geïnformeerd? Het gaat hierbij om een grote afwijking van meer dan enkele minuten'.

## 2.3 Bekendheid en acceptatie marge voorrijtijd

Bijna acht op de tien reizigers (78%) zijn bekend met het feit dat wanneer men van AWBZ- vervoer gebruik wil maken, deze taxi ruim van tevoren besteld moet worden. Ruim een vijfde (22%) is hier niet van op de hoogte.

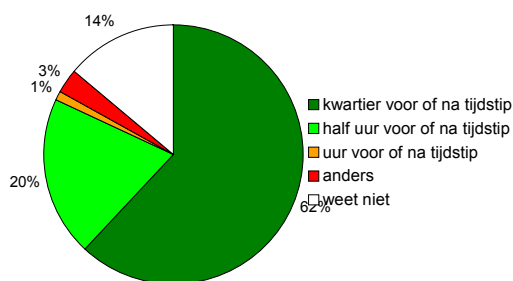
Ruim acht op de tien reizigers (83%) zijn bekend met het feit dat een taxi een zekere tijd voor of na de afgesproken tijd mag komen voorrijden (en dus niet precies op de afgesproken tijd hoeft voor te rijden).

Deze groep reizigers hebben we gevraagd of ze weten wat deze marge is. Ruim zes op de tien reizigers (62%) zeggen dat de marge waarin een taxi mag komen voorrijden een kwartier voor of na het afgesproken tijdstip betreft. Een vijfde (20%) zegt dat dit een half uur voor of na het afgesproken tijdstip is en één procent (1%) zegt dat dit een uur is. Ruim een op de tien reizigers (14%) weet niet wat de marge precies is.

---

### 7 | Bekendheid marge voorrijtijd (n=219)

---



Bron: TNS NIPO, 2010

---

Deze vragen zijn nieuw opgenomen in de meting van 2010. Een vergelijking met de resultaten uit 2009 is daarom niet mogelijk.

Driekwart van de reizigers (74%) dat heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vindt deze marge ook acceptabel. Drie procent (3%) van deze groep vindt deze marge niet acceptabel.

Vier op de tien reizigers (40%) die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, geven aan deze marge acceptabel te vinden. De helft vindt deze marge enigszins acceptabel. Tien procent (10%) vindt deze marge niet acceptabel.

Eén procent van de reizigers heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een uur mag bedragen (zie ook figuur 7). Het absolute aantal respondenten dat voor deze marge heeft gekozen is te laag om als groep uitspraken te doen over de mate waarin de marge van een uur acceptabel is.

De groep respondenten die heeft aangegeven dat de marge van de voorrijtijd in hun beleving een half uur mag bedragen, bestaat uit 41 respondenten. Dit aantal is te laag om als groep representatieve uitspraken over te doen. We tonen de percentages voor deze groep wel, maar deze resultaten zijn slechts indicatief.

---

8 / *Mate waarin marge acceptabel is*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=132)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=41)
Acceptabel	74	40
Enigszins acceptabel	23	50
Niet acceptabel	3	10
Weet niet	0	0

---

Vervolgens hebben we de reizigers gevraagd of het AWBZ-vervoer zich ook aan deze marge houdt. Zeven op de tien reizigers (69%) die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd ongeveer een kwartier is, vinden dat het AWBZ-vervoer zich ook (meestal) aan deze marge houdt.

Voor de reizigers die hebben aangegeven dat de marge van de voorrijtijd een half uur is, geven ruim zes op de tien reizigers (63%) aan dat het AWBZ-vervoer zich (meestal) aan deze marge houdt.

---

9 / *Mate waarin het AWBZ-vervoer zich aan de margeregel houdt*

---

	Kwartier voor of na het afgesproken tijdstip (n=132)	Half uur voor of na het afgesproken tijdstip (n=41)
Ja, altijd	20	18
Ja, meestal wel	49	45
Soms wel, soms niet	18	30
Nee, meestal niet	11	4
Nee, nooit	0	0
Weet niet	2	3

---

## 2.4 Tevredenheid over chauffeur

Ongeveer negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over de rijvaardigheid (90%) van de chauffeur en de vriendelijkheid van de chauffeur (94%). Vier op de tien reizigers (39%) zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid.

Bijna tweederde van de reizigers (64%) is (zeer) tevreden over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken. Bijna eenvijfde (18%) is hier (zeer) ontevreden over. Een vergelijkbare groep reizigers (18%) heeft hier geen duidelijke mening over heeft of acht dit aspect niet van toepassing op het AWBZ-vervoer.

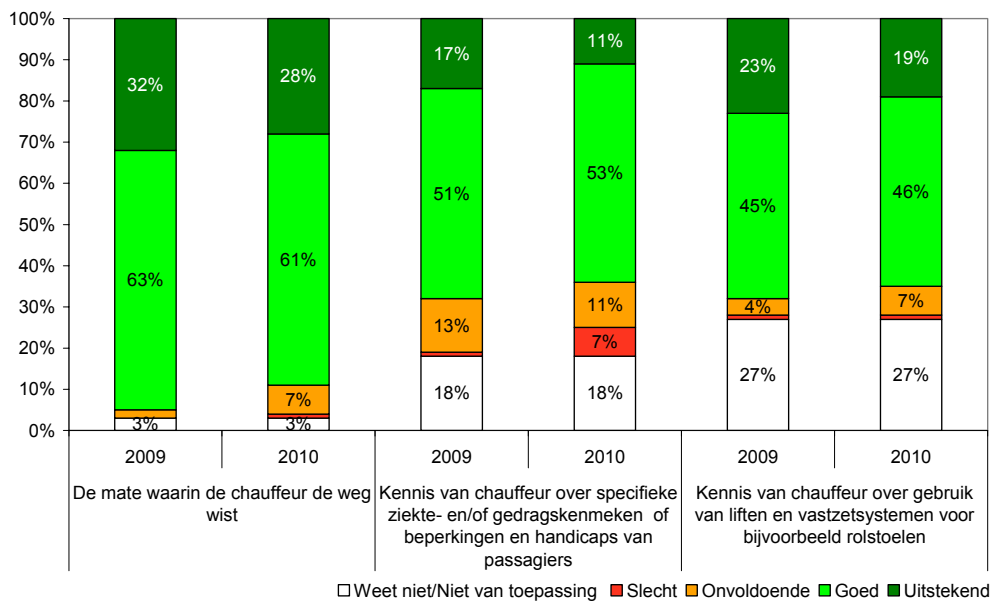
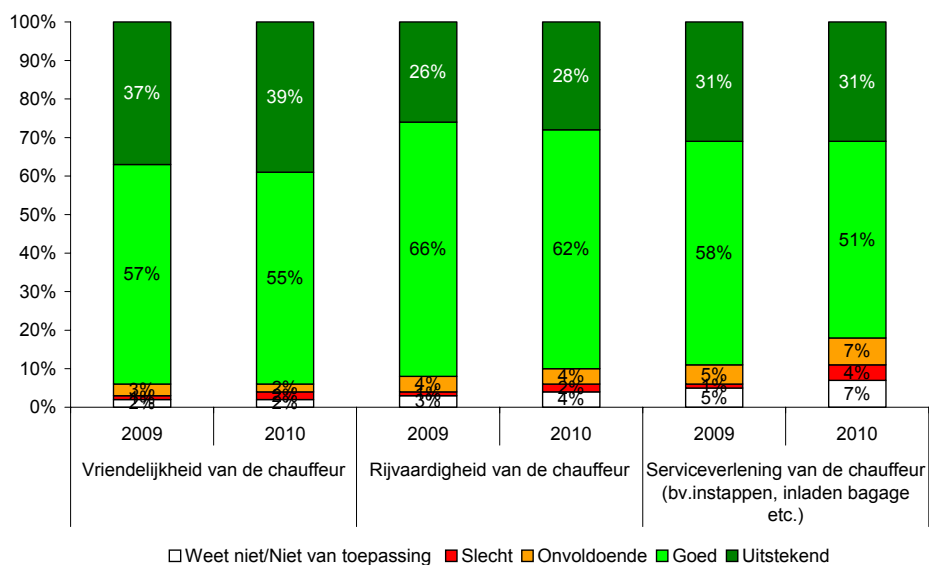
Over de kennis van de chauffeur over het gebruik van liften en vastzetsystemen zijn tweederde van de reizigers (65%) (zeer) tevreden.

Ruim acht op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur (83%). Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009. Toen vonden negen op de tien reizigers (89%) de serviceverlening van de chauffeur (zeer) goed. Het aantal reizigers dat (zeer) ontevreden is over dit aspect is gestegen ten opzichte van 2009 (van 6% in 2009 naar 11% in 2010).

Negen op de tien reizigers (89%) vinden de mate waarin de chauffeur de weg wist (zeer) goed. Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009. In 2009 was 95% van de reizigers hier (zeer) tevreden over. Het aantal reizigers dat de mate waarin de chauffeur de weg wist onvoldoende tot slecht vond, is juist gestegen ten opzichte van 2009 (van 3% in 2009 naar 8% in 2010).

10 | Tevredenheid over chauffeur (n=263)

Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met AWBZ-  
vervoer?

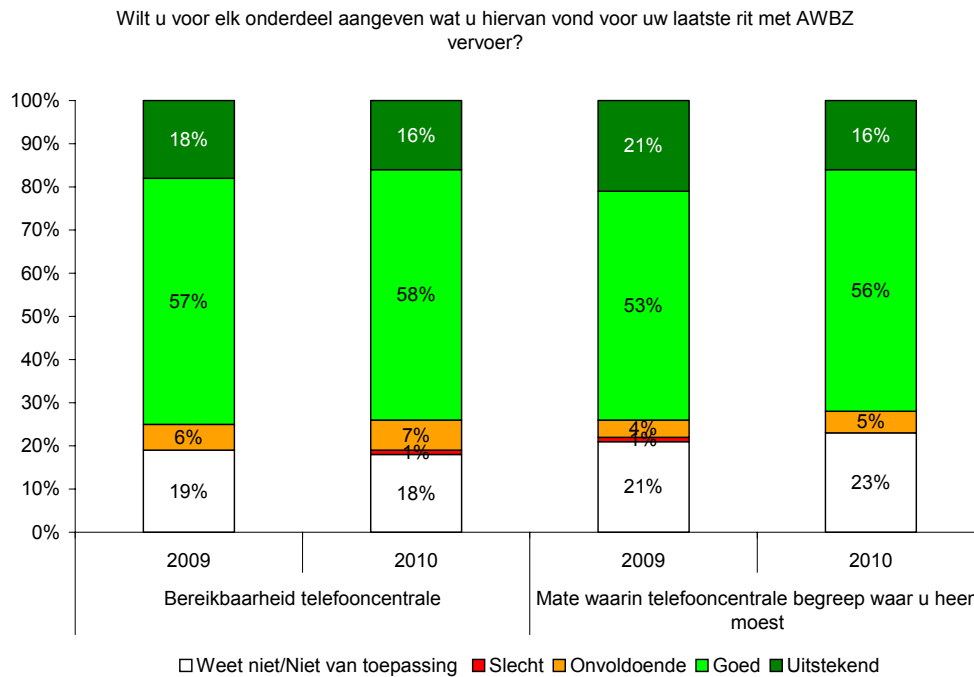


Bron: TNS NIPO, 2010

## 2.5 Tevredenheid over centrale

Bijna driekwart van de reizigers is (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (74%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (72%). Respectievelijk 7% en 5% van de reizigers is hier (zeer) ontevreden over. De resultaten voor deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

11 | *Tevredenheid over centrale (n=263)*



Bron: TNS NIPO, 2010

## **2.6 Tevredenheid over taxi**

Ruim negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het comfort en de uitstraling van de taxi (respectievelijk 91% en 92%).

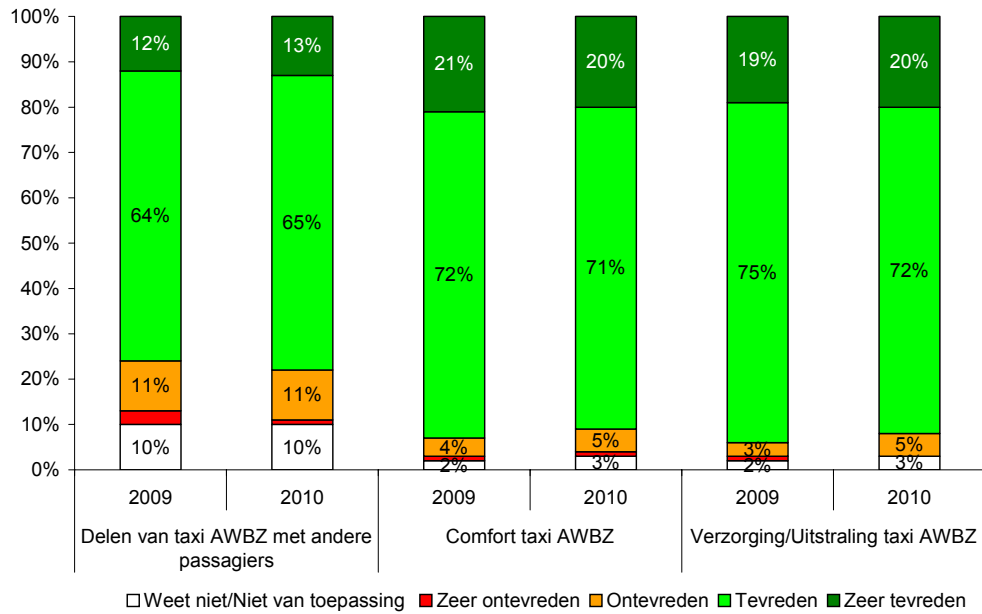
Zes op de tien reizigers (60%) zijn (zeer) tevreden over het hebben van een vaste chauffeur. Vijftien procent (15%) is hier (zeer) ontevreden over.

De resultaten voor deze aspecten van de dienstverlening verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

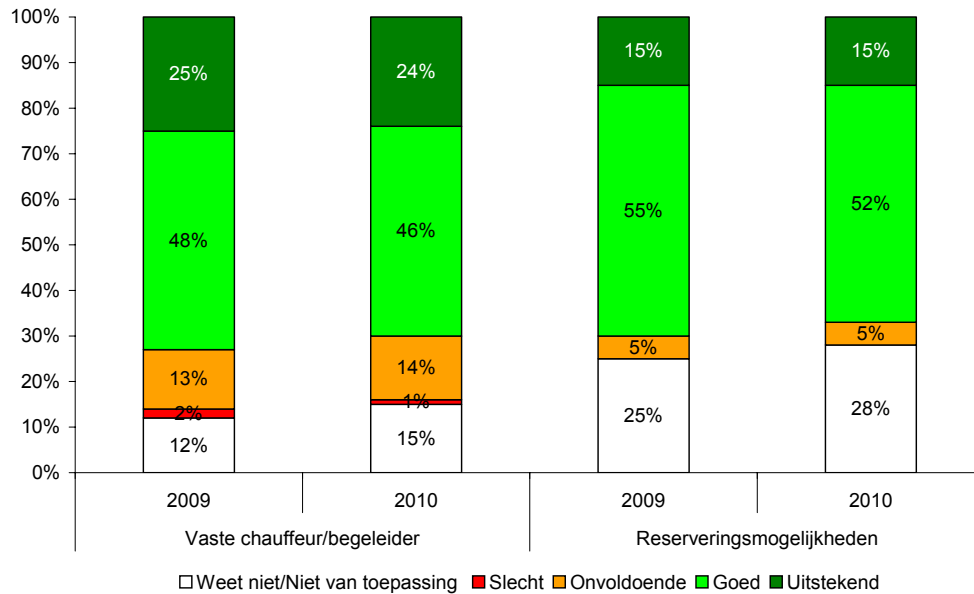


12 | Tevredenheid over taxi (n=263)

Hoe tevreden of ontevreden was u over .... tijdens uw laatste rit met AWBZ vervoer?



Wilt u voor elk onderdeel aangeven wat u hiervan vond voor uw laatste rit met AWBZ vervoer?



Bron: TNS NIPO, 2010

### 3 Meldingen en klachten over dienstverlening

Als opdrachtgever en aanbieder (vervoerder) van AWBZ-vervoer is het belangrijk inzicht te hebben in de mate waarin reizigers melding maken van hun ontevredenheid over de kwaliteitsaspecten van het AWBZ-vervoer. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe reizigers de klachtenafhandeling ervaren.

Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

#### 3.1 Melden ontevredenheid

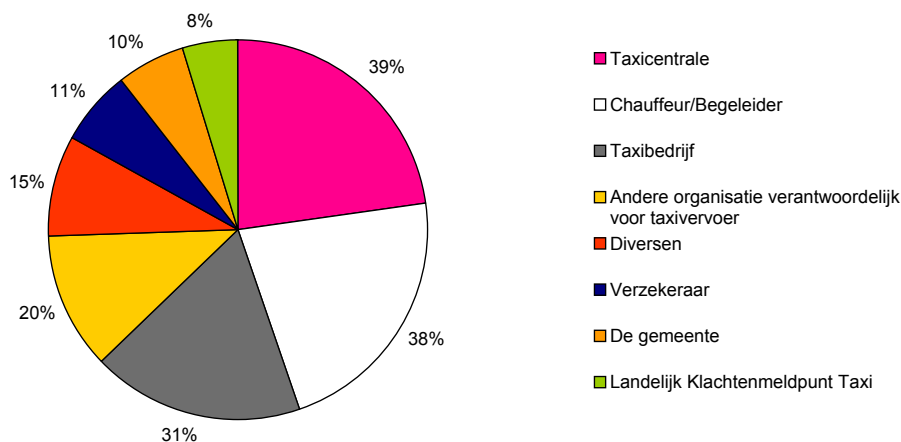
Bijna de helft van de reizigers (48%) is in de afgelopen 12 maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met het AWBZ-vervoer. Dit verschilt niet significant met de resultaten uit 2009.

Van de groep reizigers die aangeeft wel eens ontevreden te zijn geweest in de afgelopen 12 maanden, geven zeven op de tien reizigers (71%) aan dit wel eens gemeld te hebben. Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009 (van 85% in 2009 naar 71% in 2010). Een kwart van de reizigers (26%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan dat zij hun ontevredenheid net als in 2009 voornamelijk bij de chauffeur/begeleider (38%) en de taxicentrale (39%) melden (zie figuur 13). Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft eenderde (34%) aan dit *altijd* te melden of *meestal* (39%). Ruim een kwart van de reizigers (27%) zegt dit *soms* te doen. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

De laatste keer dat u uw ontevredenheid hebt gemeld voor AWBZ vervoer, waar hebt u dit gedaan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2010

---

## 3.2 Afhandeling melding

### 3.2.1 Afhandeling door chauffeur

De reizigers die hun ontevredenheid hebben gemeld bij de chauffeur/begeleider, hebben we gevraagd of de chauffeur hun ontevredenheid weg heeft kunnen nemen. Ruim vier op de tien reizigers (43%) zeggen dat de chauffeur daarin is geslaagd. Bijna zes op de tien (57%) zeggen dat dit niet is gelukt. De belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is dat de chauffeur uitlegde dat hij er niets aan heeft kunnen doen (34%).

Een groep van 34 respondenten heeft deze vraag beantwoord. De resultaten in deze paragraaf zijn daarom indicatief.

### 3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Zes op de tien reizigers (61%) zijn (zeer) tevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met het AWBZ-vervoer is afgehandeld (ongeacht bij wie de melding werd gedaan). Ruim een derde is (zeer) ontevreden hierover (35%). Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

Reizigers die minder tevreden zijn over de afhandeling geven als belangrijkste reden aan dat het probleem niet is opgelost (45%). Een andere reden is dat het taxibedrijf vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is (31%).

Een groep van 31 respondenten heeft deze vraag beantwoord. De resultaten in deze paragraaf en figuur 14 zijn daarom indicatief.

---

*14 | Reden ontevredenheid afhandeling (n=31)*

---

<b>Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Percentage</b>
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	45%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	31%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	27%
Er werd niet serieus gereageerd	22%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	20%
Er is niet gereageerd	17%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	10%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	6%
Men weigerde het probleem op te lossen	5%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	3%
Het is nog in behandeling	0%
Diversen	4%

---

### **3.2.3 Snelheid van afhandeling**

Eén op de twee reizigers is (zeer) tevreden (52%) over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Dit is significant gedaald ten opzichte van 2009 (van 68% in 2009 naar 53% in 2010). Ook het percentage reizigers dat (zeer) ontevreden is over de afhandeling is gestegen ten opzichte van 2009 (van 24% in 2009 naar 43% in 2010).

### **3.3 Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden**

Een aantal reizigers is ontevreden geweest, maar heeft dit niet laten blijken aan de chauffeur. De belangrijkste reden hiervoor is dat reizigers vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (28%). In de antwoordcategorie ‘diversen’ noemen reizigers onder anderen dat de chauffeur niet het aanspreekpunt is voor hun ontevredenheid en dat ze dit bij iemand anders moeten melden. Ook noemen enkele reizigers dat de chauffeur er niets aan kan doen.

Ruim één op de tien reizigers (12%) voelde zich er niet prettig bij om hun onvrede te uiten en/of vond het niet belangrijk genoeg om te melden.

Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

**Waarom hebt u de laatste keer dat u ontevreden was, dit niet geuit bij de chauffeur/begeleider van de taxi(bus)? (meerdere antwoorden mogelijk)**

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Ik dacht dat de chauffeur/begeleider het probleem niet kon oplossen	28%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	12%
Was niet belangrijk genoeg	12%
Ik doe het liever anoniem	9%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	6%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	5%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	4%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	1%
Diversen	37%
Weet niet	2%

---

### **3.4 Redenen om geen klacht in te dienen**

In de afgelopen 12 maanden heeft 26% van de reizigers die ontevreden was over een aspect van de dienstverlening van het AWBZ-vervoer, *geen* melding gemaakt van hun ontevredenheid. Reizigers geven aan dat de belangrijkste twee redenen om geen melding te maken, zijn dat reizigers dit niet belangrijk genoeg vonden (28%) of zich er niet prettig bij voelden om de onvrede te uiten (26%).

Een groep van 33 respondenten heeft deze vraag beantwoord. De resultaten in deze paragraaf en figuur 16 zijn daarom indicatief.

---

16 | Redenen om geen klacht in te dienen (n=33)

---

**De laatste keer dat u ontevreden was en dit niet hebt gemeld: wat is de reden dat u geen klacht hebt ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)**

---

<b>Reden</b>	<b>Percentage</b>
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	28%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	26%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	21%
Kostte me te veel tijd	20%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	15%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	15%
Te ingewikkeld	15%
Ik had geen gegevens van de taxi	14%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	13%
Diversen	14%

---

## 4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het AWBZ-transport. Zes op de tien reizigers van het AWBZ-transport (59%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan het AWBZ-transport moet voldoen. Ruim een kwart (27%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Ruim een op de tien (14%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

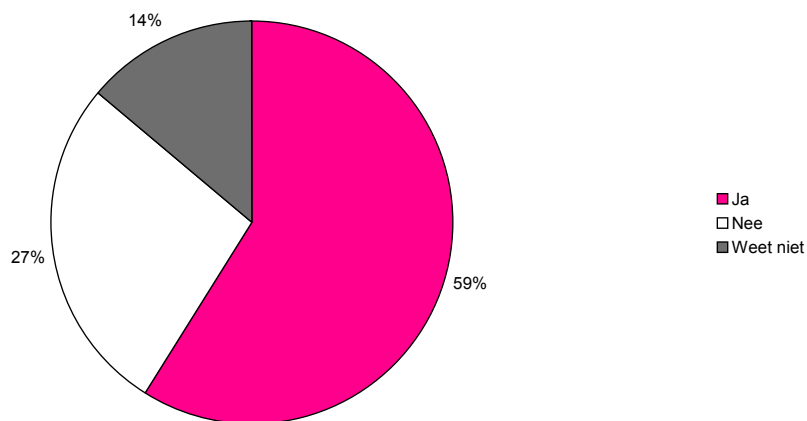
Deze resultaten verschillen niet significant ten opzichte van 2009.

---

### 17 | Kennis van spelregels

---

Voelt u zich goed op de hoogte van de regels waaraan het AWBZ-transport moet voldoen?



Bron: TNS NIPO, 2010

De reizigers die hebben aangegeven zich niet voldoende op de hoogte te voelen, hebben we gevraagd waar ze beter over geïnformeerd willen worden.

De antwoorden op deze vraag verschillen. De meeste reizigers willen graag meer informatie over hun rechten en plichten als klant van het AWBZ-transport: *“Ik wil meer weten over veiligheidsregels en regels wat wel en niet mag.”*, *“Wat mag ik verwachten van een chauffeur?”*, *“Eigenlijk zijn er geen regels helemaal geen regels uitgelegd, dus alles duidelijk maken zou wenselijk zijn”*.

# **Bijlagen**



## Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd door TNS NIPO. In opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (voorheen Ministerie van Verkeer en Waterstaat), het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

De gebruikers van het contractvervoer zijn ondervraagd via TNS NIPObase. Een deel van de gebruikers in het onderzoek voor de groep AWBZ zijn ondervraagd buiten NIPObase om, via een digitale vragenlijst.

### Veldwerkperiode

De volgende veldwerkperiodes zijn aangehouden voor de screening en het hoofdonderzoek:

- Screening: 4 tot en met 20 november 2010;
- Hoofdonderzoek: 23 november tot en met 16 december 2010.

### Bruto aantallen

In totaal zijn bijna 50.000 huishoudens via een screeningsvragenlijst in NIPObase benaderd met de vraag: “wie in het huishouden heeft in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van één van de vormen van ‘speciaal’ taxi(bus)vervoer in Nederland?”. Het hoofd huishouden is aangeschreven om die vraag namens het huishouden te beantwoorden.

Binnen het hoofdonderzoek zijn er, indien van toepassing, meerdere gebruikers van een vervoersoptie per huishouden ondervraagd en ook kan het zo zijn dat individuen, omdat zij gebruik maken van meer dan één contractvorm, voor meerdere vervoersvormen de vragenlijst hebben ingevuld.

In totaal zijn er ruim 3.800 gebruikers via de database benaderd met de vraag om de hoofdvragenlijst in te vullen.

---

#### 1 | Bruto aantallen NIPObase

---

Regiotaxi/Deeltaxi/etc	700
Wmo-vervoer	706
Valys-vervoer	705
Leerlingenvervoer	706
Zittend ziekenvervoer	677
AWBZ-vervoer	318
Totaal	3.812

---

Om ook voor de AWBZ contractsoort het aantal waarnemingen te optimaliseren tot een representatief aantal, zijn er aanvullend nog ruim 144 mensen benaderd *buiten* NIPObase om

voor de groep AWBZ. Deze mensen zijn opgegeven voor het onderzoek van mensen uit NIPObase. Dit is de zogenoemde 'sneeuwbalmethode'. Van deze 144 mensen hebben uiteindelijk 44 personen deelgenomen.

## Netto aantallen

In totaal zijn 2.953 waarnemingen van het contractvervoer via de hoofdvragenlijst gedaan (waarvan 44 waarnemingen via de sneeuwbal). Per contractsoort gaat het om de volgende aantallen:

---

### 2 / Aantal waarnemingen

---

Regiotaxi	514
Wmo-vervoer	533
Valysvervoer	535
Leerlingenvervoer	572
Zittend ziekenvervoer	536
AWBZ-vervoer	263
Totaal	2.953

---

Deze 2.953 waarnemingen zijn gedaan bij 2218 mensen. Gemiddeld was de interviewlengte ruim 16 minuten per persoon.

In 2009 hebben 3.950 respondenten aan de 0-meting deelgenomen. Het aantal respondenten bij de contractvormen Regiotaxi, Wmo-vervoer, Valysvervoer en leerlingenvervoer was toen hoger. Dit jaar hebben we bewust ingezet op n=500 per contractvorm. Dit aantal is representatief voor de groep gebruikers per contractvorm. De 'verlaging' heeft geen gevolgen voor dan wel de representativiteit van de resultaten per contractvorm dan wel de vergelijkbaarheid van de resultaten met de 0-meting.

## Weging

Er heeft een tweetrapsweging plaatsgevonden. De cijfers van de screening zijn gewogen op ideaalcijfers 0+ van het CBS en de resultaten van de screening vormen de ideaalcijfers voor het hoofdonderzoek.

Per contractvorm zijn de verhoudingen 'ongewogen/herwogen' als volgt (zie vanaf de volgende pagina):

---

3 / *Weging leerlingenvervoer (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)*

---

<b>leerlingenvervoer</b>	<b>ongewogen</b>	<b>herwogen</b>
	%	%
<b>Geslacht</b>		
Man	68,7	68,2
Vrouw	31,3	31,8
<b>Leeftijd</b>		
0-17	93,7	89,9
18+	6,3	10,1
<b>Opleiding</b>		
Laag	86,4	84,5
Midden	7,0	7,9
Hoog	2,1	5,2
geen opgave	4,5	2,4
<b>gezinsgrootte</b>		
1-2	4,4	8,2
3	15,7	18,2
4	42,7	34,8
5	23,3	21,7
6 of meer	14,0	17,2
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	7,5	10,4
rest west	26,6	23,7
noord	12,9	11,7
oost	24,0	24,9
zuid	29,0	29,2
<b>inkomen</b>		
minimum	5,1	6,9
benedenmodaal	15,3	24,4
modaal	29,4	20,6
1-2 keer modaal	31,5	31,6
2 keer modaal	5,1	5,6
meer dan 2 x modaal	5,1	10,8
geen opgave	8,5	0,1

---

---

4 / *Weging zittend ziekenvervoer (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)*

---

<b>zittend ziekenvervoer</b>	<b>ongewogen</b>	<b>herwogen</b>
	%	%
<b>geslacht</b>		
man	42,2	41,4
vrouw	57,6	58,6
<b>leeftijd</b>		
0-17	3,4	3,5
18-24	2,6	3,3
25-44	19,6	20,1
45-64	46,8	39,6
65+	27,6	33,5
<b>opleiding</b>		
laag	25,0	25,7
midden	50,9	53,6
hoog	23,3	19,6
geen opgave	0,7	1,1
<b>gezinsgrootte</b>		
1	19,8	38,1
2	45,5	34,9
3	14,7	11,2
4	12,5	8,4
5	4,1	3,5
6 of meer	3,4	3,9
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	14,7	19,2
rest west	29,3	28,3
noord	11,9	10,5
oost	16,8	16,6
zuid	27,2	25,4
<b>inkomen</b>		
minimum	5,6	10,8
benedenmodaal	22,6	37,8
modaal	24,3	16,2
1-2 keer modaal	27,6	23,3
2 keer modaal	6,2	4,7
meer dan 2 x modaal	6,5	7,0
geen opgave	7,3	0,1

---

5 / Weging regiotaxi (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)

---

<b>regiotaxi</b>	<b>ongewogen</b>	<b>herwogen</b>
	%	%
<b>geslacht</b>		
man	39,5	39,4
vrouw	60,5	60,6
<b>leeftijd</b>		
0-17	9,1	6,0
18-24	5,6	8,0
25-44	18,3	30,0
45-64	38,3	28,1
65+	28,6	27,9
<b>opleiding</b>		
laag	29,6	24,9
midden	46,3	47,2
hoog	22,2	26,9
geen opgave	1,9	1,0
<b>gezinsgrootte</b>		
1	24,7	40,8
2	41,1	31,6
3	15,0	11,6
4	10,9	9,7
5	5,1	3,7
6 of meer	3,3	2,7
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	11,5	13,0
rest west	24,5	24,5
noord	9,9	9,7
oost	24,3	25,1
zuid	29,8	27,8
<b>inkomen</b>		
minimum	9,2	11,5
benedenmodaal	27,6	40,0
modaal	26,0	14,9
1-2 keer modaal	19,0	19,8
2 keer modaal	5,7	5,2
meer dan 2 x modaal	5,3	8,5
geen opgave	7,2	0,1

---

6 / Weging AWBZ (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)

---

AWBZ	ongewogen %	herwogen %
<b>geslacht</b>		
man	54,0	58,0
vrouw	46,0	42,0
<b>leeftijd</b>		
0-17	33,1	29,1
18-24	12,2	16,0
25-44	12,2	16,9
45-64	20,9	20,9
65+	21,7	17,1
<b>opleiding</b>		
laag	57,8	56,0
midden	24,7	28,0
hoog	11,0	12,3
geen opgave	6,5	3,6
<b>gezinsgrootte</b>		
1	17,1	18,6
2	28,5	24,8
3	15,6	18,5
4	19,8	18,7
5	9,9	7,8
6 of meer	9,1	11,5
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	10,3	11,5
rest west	23,2	19,2
noord	13,3	12,0
oost	19,4	23,9
zuid	33,8	33,4
<b>inkomen</b>		
minimum	4,6	9,9
benedenmodaal	25,1	36,5
modaal	24,2	16,4
1-2 keer modaal	22,4	21,5
2 keer modaal	5,9	6,2
meer dan 2 x modaal	8,7	9,4
geen opgave	9,1	0,1

---

7 / *Weging WMO vervoer (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)*

---

WMO vervoer	ongewogen %	herwogen %
<b>geslacht</b>		
man	33,0	30,3
vrouw	67,0	69,7
<b>leeftijd</b>		
0-17	3,2	2,9
18-24	2,6	2,1
25-44	12,0	16,4
45-64	44,3	35,6
65+	37,9	43,1
<b>opleiding</b>		
laag	31,9	32,7
midden	52,2	53,6
hoog	14,3	12,7
geen opgave	1,7	1,1
<b>gezinsgrootte</b>		
1	31,0	54,5
2	47,5	30,4
3	10,3	7,0
4	6,8	3,4
5	2,8	2,1
6 of meer	1,7	2,6
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	19,5	22,8
rest west	23,6	20,0
noord	12,8	11,2
oost	13,7	15,8
zuid	30,4	30,2
<b>inkomen</b>		
minimum	9,8	18,0
benedenmodaal	38,1	52,2
modaal	24,6	12,5
1-2 keer modaal	16,5	11,7
2 keer modaal	1,9	1,8
meer dan 2 x modaal	1,9	3,7
geen opgave	7,3	0,1

---

8 / Weging valysvervoer (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)

---

<b>valysvervoer</b>	<b>ongewogen</b>	<b>herwogen</b>
	%	%
<b>geslacht</b>		
man	35,9	29,3
vrouw	64,1	70,7
<b>leeftijd</b>		
0-17	2,2	2,2
18-24	2,1	1,9
25-44	9,3	17,9
45-64	44,9	34,4
65+	41,5	43,6
<b>opleiding</b>		
laag	29,0	30,7
midden	54,0	54,3
hoog	<b>15,5</b>	<b>14,2</b>
geen opgave	1,5	0,8
<b>gezinsgrootte</b>		
1	30,3	51,2
2	51,6	35,7
3	11,0	6,8
4	<b>4,5</b>	<b>2,9</b>
5	<b>1,3</b>	<b>0,9</b>
6 of meer	1,3	2,5
<b>regio</b>		
drie grote gemeenten	16,1	19,2
rest west	29,2	25,1
noord	<b>10,1</b>	<b>9,1</b>
oost	<b>17,6</b>	<b>18,0</b>
zuid	27,1	28,5
<b>inkomen</b>		
minimum	8,4	17,1
benedenmodaal	32,1	49,0
modaal	28,4	14,9
1-2 keer modaal	17,4	12,5
2 keer modaal	3,9	2,7
meer dan 2 x modaal	2,2	3,8
geen opgave	7,5	0,1



