

1 Samenvatting kwaliteitsmeting 2010

1.1 Inleiding

De acht deelnemende gemeenten in Noord-Groningen willen meer grip krijgen op de kwaliteit van het doelgroepenvervoer. Daarom hebben zij Mobycon gevraagd om de volgende onderzoeken uit te voeren:

- klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi;
- mysteryguestaonderzoek Regiotaxi;
- klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer.

1.2 Onderzoeksmethoden

1.2.1 Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi

Het klanttevredenheidsonderzoek beoordeelt de beleving en waardering van de reizigers. Dit gebeurt door middel van een enquête. Het onderzoek is uitgevoerd onder de mensen met een WMO vervoerspas.

1.2.2 Mysteryguestaonderzoek Regiotaxi

Het mysteryguestaonderzoek is eigenlijk een aanvulling op het klanttevredenheidsonderzoek. Een aantal mensen is gevraagd om gebruik te maken van de Regiotaxi en de bevindingen te noteren in een logboek. Dit gebeurt zonder dat het taxibedrijf of de chauffeur dat weet. In totaal hebben de mystery guests 56 ritten gemaakt.

Een belangrijk onderdeel van het mysteryguestaonderzoek is een vergelijking van de resultaten met de gegevens in de ritgegevens van de taxibedrijven.

1.2.3 Klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

Het klanttevredenheidsonderzoek beoordeelt de beleving en waardering van ouders/verzorgers van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer. Dit gebeurt door middel van een enquête. Daarnaast hebben wij gesprekken gevoerd met vervoerscoördinatoren van scholen en een discussieavond gehouden met ambtenaren, scholen en vervoerbedrijven. Hiervoor waren ook ouders uitgenodigd, maar die hebben daar geen gehoor aangegeven.

1.3 Conclusies klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi

Algemeen en reizigersprofiel

- De netto-respons van het klanttevredenheidsonderzoek is 55,6%. Van de 1.000 verstuurd vragenlijsten zijn er 556 teruggezonden.
- Bijna 75% van de WMO-reizigers is 65 jaar of ouder. Daarvan is 34% 80 jaar of ouder.

- De rollator is het meest gebruikte hulpmiddel (35,6%) tijdens het reizen. De grootste groep respondenten gebruikt helemaal geen hulpmiddel. Dit percentage bedraagt 52%.
- Bijna éénderde van de respondenten reist 2 tot 3 keer per maand.
- Reizigers gebruiken de Regiotaxi in de meeste gevallen voor familiebezoek (82%). Daarnaast gebruiken de reizigers de Regiotaxi in veel gevallen voor een medische afspraak (49%) en ook voor bezoek aan het ziekenhuis (43%).
- Meerijden met anderen blijkt voor de reizigers het voornaamste vervoeralternatief naast de Regiotaxi (56%). Bijna éénderde van de reizigers geeft aan geen alternatief te hebben naast de Regiotaxi. Dit geeft aan dat een groot deel van de reizigers afhankelijk is van de Regiotaxi.

Tevredenheid

- Het gemiddelde rapportcijfer dat de mensen aan de Regiotaxi gaven is een 7,7.
- Over het algemeen scoren de aspecten die over de chauffeur en het voertuig gaan, hoog. Ruim zeven op de tien mensen zegt (zeer)tevreden te zijn over de chauffeur en het voertuig.

Uitvoering van het systeem

- De reizigers zijn op de hoogte te zijn van de 1 uur vooraanmeldtijd voor een rit. 79% van de reizigers geeft het goede antwoord. 60% van de reizigers geeft aan dat er bijna nooit een ander tijdstip wordt voorgesteld. Slechts een klein aantal van de reizigers geeft aan dat dit bijna altijd gebeurt.
- Bij de reizigers wordt in 94,6% van de gevallen de vervoerpas regelmatig tot bijna altijd door de kaartlezer gehaald. In de overige gevallen gebeurt dit heel soms of niet.

Prioriteiten voor de reizigers voor verbetering en doorontwikkeling

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de volgende aspecten belangrijk zijn voor de algemene tevredenheid over de Regiotaxi (in volgorde van belangrijkheid):

- afhandeling klacht;
- snelheid beantwoorden klacht;
- terugbellen als de taxi eerder te vroeg of te laat is;
- duur van de rit.

Vergelijking klanttevredenheidsonderzoek 2008

- In 2010 hebben meer mensen de enquête ingevuld dan in 2008. De respons betrof dit jaar 56% en in 2008 43%.
- Net als in 2008 is een groot gedeelte (32%) van de WMO-reizigers afhankelijk van de Regiotaxi.
- In 2008 reist ruim 50% 1x per maand of minder met de Regiotaxi. In 2010 bedroeg dit percentage 27,1%.
- In 2008 is het belangrijkste alternatief voor de Regiotaxi het meerijden met anderen (56%). Dit komt overeen met de uitkomsten van het onderzoek in 2010.
- Het aandeel reizigers dat in tevreden tot zeer tevreden over de Regiotaxi is, is in 2008 en 2010 nagenoeg gelijk (81 en 82%). Verbeterpunten in 2010 zijn vooral: de tijd onderweg (reistijd), het terug worden gebeld indien de taxi eerder of later is, de snelheid van het beantwoorden van een klacht en de afhandeling van een klacht. In 2008 waren dit met uitzondering van 'het op tijd rijden' dezelfde punten.

1.4 Conclusies mysteryguestaonderzoek

Wachttijden telefooncentrale

- In alle gevallen heeft de mystery guest in één keer contact met de centrale.
- De gemiddelde wachttijd totdat de telefoon opgenomen werd bij de centrale bedroeg 18 seconden.

Informatie tijd en kosten bij ritreservering

- De telefonist(e) heeft in geen enkel geval de gemaakte afspraken over de reservering herhaald (zoals ritprijs, reistijd).

Terugbelservice

- In geen van de gevallen heeft de telefonist(e) gevraagd of de mystery guest gebruik wilde maken van de terugbelservice.
- Uit de enquête blijkt dat de mystery guests in 27 van de 56 gevallen daadwerkelijk is teruggebeld voordat de taxi kwam voorrijden. Voor de overige 29 ritten was dit niet het geval.

Ritkosten

- Vergeleken is of de ritkosten die de mystery guests hebben betaald overeenkomen met wat de vervoerder opgeeft. In drie gevallen komen de bedragen niet overeen. Het gaat om een totaalbedrag van € 0,60.

Vergelijking vertrektijden

- De vertrektijden die door de mystery guests zijn opgeschreven zijn vergeleken met de tijden die de vervoerder heeft vastgelegd. Daaruit blijkt dat in slechts 15% van de gevallen de tijden overeen komen. Als rekening gehouden wordt met 0 tot maximaal 5 minuten afwijking dan komt 75% van de afgesproken vertrektijden tussen overeen. Bij een afwijking van +15 en -15 minuten komt 90% van de afgesproken vertrektijden overeen. In 10% van de gevallen bedraagt het verschil meer dan 26 minuten.

1.5 Conclusies klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer

Algemeen en reizigersprofiel

- De respons op de enquête bedraagt 38%. Van de 575 verstuurd vragenlijsten zijn er 218 teruggezonden.
- Iets meer dan de helft van de leerlingen wordt vervoerd door UVO (54%). Iets minder dan de helft (46%) worden vervoerd door Van Dijk.

Tevredenheid

- De ouders zijn over alle punten van het vervoer tevreden. Er zijn geen punten die op basis van de enquêteresultaten direct verbetering behoeven. Toch scoort UVO over het algemeen wel wat beter dan Van Dijk.
- Ten aanzien van de reistijd geeft 65% van de ouders van kinderen die door UVO vervoerd worden aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Bij Van Dijk bedraagt dit percentage 61%.

- Van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO geeft 83% aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het op tijd op school aankomen. Bij Van Dijk bedraagt dit percentage 58%.
- Over de veiligheid van het vervoer geeft 79% van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO tevreden tot zeer tevreden te zijn. Voor vervoerder Van Dijk bedraagt dit percentage 59%.
- 83% van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop de chauffeur met de kinderen om gaat. Voor vervoerder Van Dijk bedraagt dit percentage 67%.
- 86% van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop de chauffeur het kind en/of ouder/verzorgers te woord staat. Voor vervoerder Van Dijk bedraagt dit percentage 67%.
- Over de veiligheid van het voertuig is 75% van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO tevreden tot zeer tevreden. Voor vervoerder Van Dijk bedraagt dit percentage 63%.

Telefooncentrale

- Uit de resultaten blijkt dat de ouders het meest tevreden zijn over de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen en de klantvriendelijkheid van telefonist(e).
- De ouders zijn minder tevreden over de manier waarop vragen en opmerkingen worden behandeld. 6% van de ouders van kinderen die vervoerd worden door UVO zijn ontevreden tot zeer ontevreden. Voor vervoerder Van Dijk bedraagt dit percentage 23%.

Klachtenafhandeling vervoerder

- 56% van de ouders is tevreden over de manier waarop klachten kunnen worden ingediend. 18% is hierover ontevreden.
- Over de afhandeling van de klacht is 48% tevreden en 34% ontevreden.
- Over de snelheid waarmee de klacht wordt behandeld is 45% tevreden en 28% ontevreden.

Klachtenafhandeling gemeente

- 38% van de ouders is tevreden over de manier waarop klachten kunnen worden ingediend. 4% is hierover ontevreden.
- Over de afhandeling van de klacht is 29% tevreden en 12% ontevreden.
- Over de snelheid waarmee de klacht wordt behandeld is 30% tevreden en 12% ontevreden.

Informatievoorziening gemeente

- De ouders zijn in grote mate tevreden over de rol van de gemeente binnen het aangepast vervoer.
- 71% van de ouders is (zeer)tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente.
- 66% van de ouders is (zeer)tevreden over de deskundigheid van de medewerker leerlingenvervoer.
- 70% van de ouders is (zeer)tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker. 69% van de ouders is (zeer)tevreden over de duidelijkheid van de informatie dat men ontvangt en 80% (zeer)tevreden over de behandeling van de aanvraag voor het leerlingenvervoer.

Interviews met scholen

- Over het algemeen is men erg tevreden over de uitvoering van het leerlingenvervoer.
- De leerlingen worden, op een aantal incidenten na, altijd op tijd op school gebracht en worden ook aan het einde van de dag weer tijdig thuis afgezet. Slechts in sommige gevallen is de reistijd te lang.
- De indruk bestaat dat de het vervoer veilig is en dat de vaste chauffeurs goed met de leerlingen overweg kunnen.
- Bij inzet van vervangende chauffeurs is de omgang met de leerlingen minder goed. De leerlingen zijn hier niet aan gewend en kunnen hier tijdens de rit hinder van ondervinden. De kans is groter dat de leerlingen elkaar beginnen te pesten en de chauffeur ergeren. Dit komt de kwaliteit en veiligheid van het vervoer niet ten goede.
- In geval van telefonisch contact met een telefonist(e) van een taxibedrijf verloopt dit altijd erg makkelijk. De telefonist(e) is altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Er worden wel degelijk klachten ingediend. Deze gaan over:
 - stiptheid;
 - (te) frequent wisselen van chauffeur;
 - lange reistijd;
 - gordelgebruik.

Discussieavond

- Er leeft bij alle partijen (gemeenten, vervoerder en scholen) de behoefte om nauwer samen te werken op het gebied van leerlingenvervoer. De regiotaxi-samenwerking wordt als voorbeeld aangedragen.
- Niet alle scholen zijn van mening dat leerlingenvervoer (deels) hun verantwoordelijkheid is.
- Alle partijen zien meerwaarde in een gezamenlijk instructieboekje voor de ouders c.q. verzorgers van de leerlingen.
- Het is prima en logisch dat de school fungeert als eerste aanspreekpunt en dat indien nodig wordt doorverwezen naar de gemeente.
- Bestuurders 'plaatsen' leerlingen- en regiotaxivervoer graag onder de noemer 'doelgroepenvervoer'. Gemeenten en vervoerders zijn echter van mening dat het om totaal verschillende vormen van vervoer gaat en dat de scheiding daartussen bewaard moet blijven.

1.6 Aanbevelingen klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi

Monitor de klachtenafhandeling

Uit het onderzoek blijkt dat de klachtenafhandeling minder positief wordt beoordeeld. De snelheid van de afhandeling en de manier waarop dit wordt gedaan scoort niet goed. Het is raadzaam om deze procedure tegen het licht te houden en te zorgen voor verbeteringen.

Informeer de reiziger over de mogelijkheden en de spelregels van Regiotaxi

Als klanten niet goed op de hoogte zijn over de spelregels van de Regiotaxi zal dit sneller leiden tot ontevredenheid. Zorg daarom voor een goede communicatie van de spelregels. Zo worden veel misverstanden voorkomen.

Houd rekening met de prioriteiten van de reiziger

Het is raadzaam om bij het verbeteren en doorontwikkelen van Regiotaxi rekening te houden met de prioriteiten van de reiziger. Het verbeteren van de volgende punten zal leiden tot een hogere waardering en tevredenheid:

- De tijd onderweg.
- Terugbellen indien de taxi eerder of later is dan het afgesproken tijdstip.
- De snelheid van het beantwoorden van een klacht.
- De afhandeling van een klacht.

Stel ambities vast voor de vervolgmeting

Het is verstandig om na de uitvoering van deze meting ambities vast te stellen voor een eventuele vervolgmeting. Naar welk niveau van tevredenheid wordt gestreefd? De ambities zijn makkelijker vast te stellen nu de resultaten voor deze meting bekend zijn.

1.7 Aanbevelingen mysteryguestaonderzoek

Met betrekking tot het mysteryguestaonderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- blij monitoren en sturen op de tijdsaspecten van uitgevoerde ritten;
- blij deze monitoren en sturen op alle afspraken die met de vervoerder zijn gemaakt over de terugbelservice;
- blij monitoren en sturen op het herhalen van afspraken bij de ritreserveringen (ritkosten, plaats vertrek, hulpmiddel etcetera).

1.8 Aanbevelingen klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer

Verbeter de onderlinge communicatie tussen gemeenten, vervoerder en scholen

Uit de interviews met de vervoerscoördinatoren en tijdens de discussieavond bleek dat de verschillende betrokken partijen niet goed van elkaars werkzaamheden op de hoogte. Mobycon adviseert om deze drie partijen frequenter samen te laten komen voor de nodige afstemming en het gezamenlijk opstellen van een instructieboekje voor de ouders c.q. verzorgers van de leerlingen.

Beperk de inzet van vervangende chauffeurs

Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de ouders hierover minder tevreden zijn. De inzet van een vaste chauffeur erg belangrijk voor veel kinderen. Het is te overwegen om voor alle ritten een back-up chauffeur aan te wijzen en deze kennis te laten maken met de leerlingen.

Verkort de reistijd

Uit de resultaten komt naar voren dat men in mindere mate tevreden is over de reistijd. De ouders geven aan dat hun kind(eren) te lang in de taxi zitten. Daarom bevelen wij aan om de routes die de taxi rijden tegen het licht te houden en te onderzoeken of dit beter kan.

Stel ambities vast voor de vervolgmeting

Mobycon adviseert om aan de hand van de resultaten van deze eerste klanttevredenheidsmeting ambities voor verbeteringen vast te stellen. Aan de hand van een eventuele vervolgmeting kunt u vaststellen of u deze ambities heeft gehaald.