

Rapport

De kwaliteit in het contractvervoer

Een 0-meting onder eindgebruikers

Elian Swinkels, Jurgen Visser en Matthijs de Gier

Z2175 | 22 februari 2010

Inhoud

Management summary	1
Inleiding	4
1 Deelrapport Regiotaxivervoer	7
2 Deelrapport Wmo-vervoer	25
3 Deelrapport Valysvervoer	44
4 Deelrapport Leerlingenvervoer	62
5 Deelrapport Zittend ziekenvervoer	81
6 Deelrapport AWBZ-vervoer	100
Bijlagen	118

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Management summary

Deze management summary beschrijft de resultaten van de 0-meting van de kwaliteit van het contractvervoer in de beleving van de eindgebruikers. Aanleiding voor deze meting vormt de introductie van vier handboeken “Professioneel aanbesteden van contractvervoer”. De handboeken zijn ontwikkeld op initiatief van de ministeries van VenW, 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.

Op dit moment is niet bekend hoe het is gesteld met de kwaliteit van de diverse vormen van contractvervoer. Om verbetering te kunnen waarnemen is het belangrijk te weten hoe de eindgebruiker de huidige kwaliteit van het contractvervoer ervaart. De ministeries van VenW, VWS en OCW hebben TNS Consult daarom gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit, zoals de gebruikers van contractvervoer die beleven.

Dit onderzoek, de kwaliteitsmeting, vormt de 0-meting en geeft inzicht in de *huidige* tevredenheid van reizigers over de kwaliteit van het contractvervoer. 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 14 december 2009. In totaal zijn 3.950 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. Voor de resultaten per contractvorm verwijzen we naar de zes deelrapporten. Het is niet mogelijk de resultaten tussen de zes contractvormen onderling met elkaar te vergelijken. De specifieke context van elke vervoersvorm moet bij het interpreteren van de resultaten altijd in ogenschouw worden genomen. Daarom richten we ons in deze management summary op de rode lijn die we zien in de kwaliteitsbeleving van de eindgebruiker over de zes contractvormen heen.

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 zeven of hoger beoordeeld. Bovendien voelen ongeveer negen op de tien reizigers zich veilig en op hun gemak tijdens een rit met het taxicontractvervoer.

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.

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 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.

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. Reizigers die geen melding maken van hun ontevredenheid geven aan dat zij vermoedden dat hun probleem niet kon worden opgelost of dat ze zich er niet prettig bij voelden om hun ontevredenheid te uiten.

Over de klachtenafhandeling zijn reizigers van het leerlingenvervoer, AWBZ vervoer en zittend ziekenvervoer 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 bij elke vervoersvorm (ruim) één op de tien passagiers behoefte aan meer informatie over de spelregels.

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. 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 de onbekendheid over de service. Een meerderheid van de reizigers die gebruik maakt van de terugbelservice is hier tevreden over.

Inleiding

Kwaliteitsimpuls contractvervoer

Op 1 oktober 2009 zijn op initiatief van de ministeries van VenW, VWS en OCW en in samenwerking met betrokken partijen vier handboeken “Professioneel aanbesteden van contractvervoer” verschenen. De handboeken zijn een belangrijk middel bij het streven naar een kwaliteitsimpuls voor het contractvervoer. De handboeken helpen opdrachtgevers bij het (beter) aanbesteden en monitoren van contracten. Ook vormen de handboeken een middel voor vervoerders en reizigers om beter betrokken te zijn bij het aanbesteden en monitoren van contractvervoer.

Kwaliteitsmeting nodig

Op dit moment is niet bekend hoe het is gesteld met de kwaliteit van de diverse vormen van contractvervoer. Om verbetering te kunnen waarnemen is het belangrijk te weten hoe de eindgebruiker de huidige kwaliteit van het contractvervoer ervaart. De ministeries van VenW, VWS en OCW hebben TNS Consult daarom gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit, zoals de gebruikers van contractvervoer die beleven. Doel van dit onderzoek is dus:

- *Toetsen wat de algemene tevredenheid is van de eindgebruiker van contractvervoer en achterhalen waar zich knelpunten bevinden in het contractvervoer.*

Resultaat van dit onderzoek, de 0-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;
- *Bepaling op termijn wat het effect is van de handboeken zelf.* Hiervoor zal ook onderzoek worden gedaan naar het gebruik van de handboeken. De bedoeling is op termijn inzicht te krijgen of er verschil zit in de kwaliteit tussen contracten waar wel en waar geen handboeken worden gebruikt en contracten die wel/niet nieuw zijn aanbesteed.

Dit onderzoek, de kwaliteitsmeting, vormt de 0-meting en geeft inzicht in de *huidige* tevredenheid van reizigers over de kwaliteit van het contractvervoer. De volgende contractvormen zijn in dit onderzoek opgenomen:

- Regiotaxi (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer): aanvulling op ‘dunne’ 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: leerlingen die zonder vervoer geen toegang hebben tot primair onderwijs dat op basis van godsdienst of levensbeschouwing is gewenst, dan wel voor primair en voortgezet onderwijs van leerlingen die wegens hun handicap op vervoer zijn aangewezen;

- Zittend ziekenvervoer: medisch noodzakelijk vervoer dat vergoed wordt door de zorgverzekeringswet;
- AWBZ-vervoer: vervoer van en naar de dagbesteding van gehandicapten.

Onderzoeksopzet

De 0-meting is binnen afzienbare tijd na de presentatie van de handboeken uitgevoerd. Op deze manier geeft zij een zo zuiver mogelijk beeld van de beginsituatie. TNS Consult heeft in november 2009 door middel van een elektronische vragenlijst het onderzoek afgenomen. Het onderzoek vond plaats van 23 november tot en met 14 december 2009.

In totaal zijn 3.950 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 vervoergebied
- 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. In het eerste hoofdstuk bespreken we 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 het derde hoofdstuk 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.

Regiotaxi

Inhoudsopgave

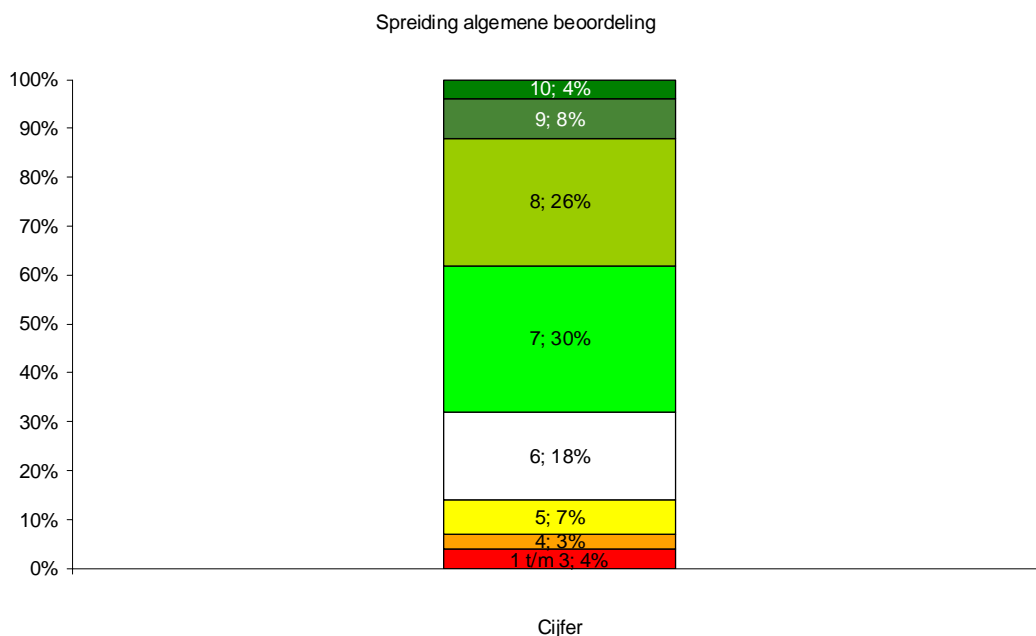
1	Algemeen oordeel	9
1.1	Algehele tevredenheid	9
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid	9
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	10
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	10
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	10
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	12
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	12
2.2	Tevredenheid stiptheid	13
2.3	Tevredenheid centrale	15
2.4	Tevredenheid chauffeur	15
2.5	Tevredenheid taxi	17
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	18
3.1	Melden ontevredenheid	18
3.2	Afhandeling melding	19
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	19
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	19
3.2.3	Snelheid van afhandeling	20
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	20
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	22
4	Kennis van spelregels	23
5	Terugbelservice	24

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Ruim tweederde van de reizigers (68%) beoordeelt het vervoer met Regiotaxi met een zeven of hoger. Bijna vier op de tien reizigers (38%) beoordelen het vervoer met een 8 of hoger. 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.

1 | Ruim tweederde van de reizigers beoordeelt het vervoer Regiotaxi met zeven of hoger (n= 898)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers van de Regiotaxi beoordelen het vervoer met de Regiotaxi gemiddeld met een 6,9 (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).

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 die zij ervaren; *“De professionaliteit van de chauffeur”, “Behulpzaamheid van de chauffeur”, “De chauffeurs zijn vriendelijk”, “De klantvriendelijkheid en leuke sfeer tijdens de rit”, “De service van het personeel”, “De geboden service is goed.”* Ook wordt regelmatig de lage ritprijs genoemd; *“De ritprijs is goedkoop”, “De kosten van een ritje zijn laag en te betalen”, “Goedkoop naar moeilijk met het OV bereikbare stemmingen”, “Dat het best goedkoop is.”*

Een aantal reizigers is tevreden over de stiptheid van de rit; *“Snelheid, ik ben altijd wel snel thuis en dat vind ik fijn”, “Ze rijden redelijk op tijd”, “Ze houden zich aan de afspraak”, “Toch wel op tijd rijden.”*

1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid over het Regiotaxivervoer heeft vooral te maken met ‘tijd’ en dan vooral met wachttijd, de ruime marges en het op tijd vertrekken: *“Wachttijd was heel lang”, “Het lange wachten voordat je wordt opgehaald”, “Ik moet bij een ziekenhuisbezoek vaak een uur of langer wachten voor een terugrit”, “Ik moet om 9 uur ergens zijn. Ik werd om 7.30 opgehaald voor ritje van 35 minuten.”, “Veel te laat opgehaald”, “Veel te vroeg of te laat verschijnen van de taxi”, “Ze zijn vaak te laat”, “Ze rijden niet op tijd”, “De taxi arriveert niet op tijd, ook niet binnen de gehanteerde marge.”* Ongeveer drie op de tien reizigers is ontevreden over deze drie aspecten.

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

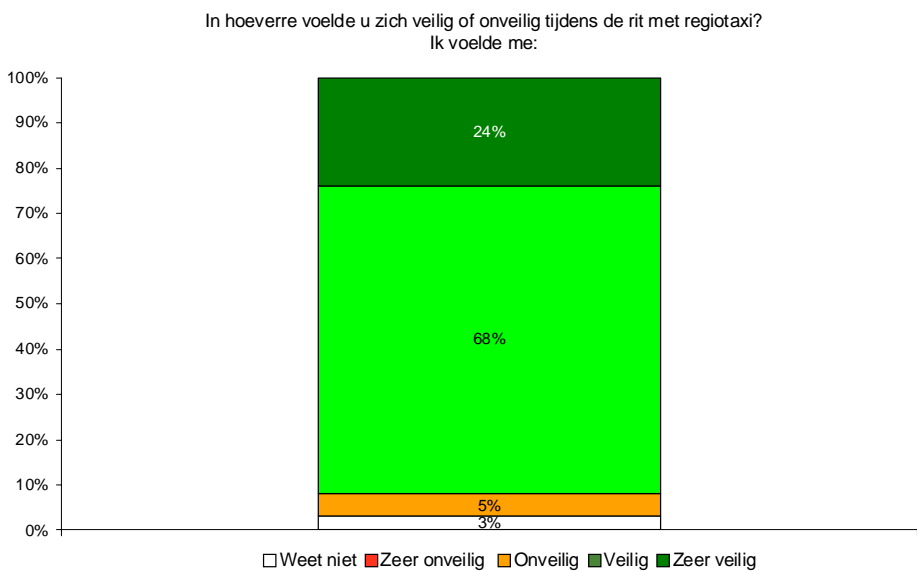
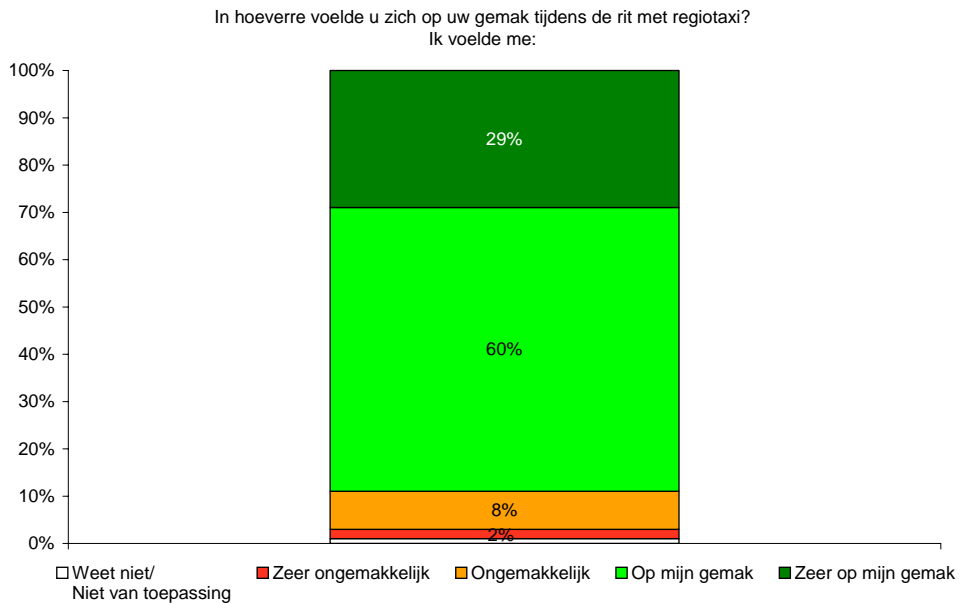
1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

Negen op de tien reizigers (89%) voelen zich op hun *gemak* tijdens een rit met Regiotaxi. Ruim negen op de tien (92%) geven aan zich (zeer) *veilig* te voelen tijdens een rit. Ook hier speelt de chauffeur een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl en uitstraling van de chauffeur hen veilig doet voelen; *“Betrouwbare uitstraling taxichauffeur”, “Chauffeur reed goed en voorzichtig”, “De rijstijl van de chauffeur.”*

Tien procent (10%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Vijf procent (5%) geeft aan zich onveilig te voelen. De reizigers die zich niet op hun gemak voelen of zich wel eens onveilig hebben gevoeld, zeggen dat zij bang zijn om te laat aan te komen op de plek van bestemming, zich minder veilig voelen doordat hun rolstoel niet is vastgezet of door de onveilige rijstijl van de chauffeur. Negen op de tien reizigers (89%) 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; “Door zich aan de maximumsnelheid te houden.”, “Door langzamer te rijden”, “Door niet weg te scheuren. De weg is geen circuit.”

2 | Ongeveer negen op de tien reizigers voelen zich op zijn gemak en veilig tijdens rit met Regiotaxi (n= 898)



Bron: TNS NIPO, 2009

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 *tijd* en *tijdigheid* de belangrijkste aspecten te vinden in de dienstverlening. Gevolgd door de bereikbaarheid van de telefooncentrale en het optreden van de chauffeur/begeleider. In figuur 3 staat de rangordening weergegeven.

3 | Aspecten gerelateerd aan tijd meest belangrijk bevonden in dienstverlening (n= 898)

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11) ¹	% Reizigers dat aspect op een 1 ^e plaats zet
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	25%
2	Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt	2,7	22%
3	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,9	22%
4	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,4	5%
5	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	4,7	6%
6	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,8	6%
7	De reserveringsmogelijkheden	5,0	5%
8	Het comfort in de taxi	5,7	4%
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,7	2%
10	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	7,0	3%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,6	1%

¹ Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

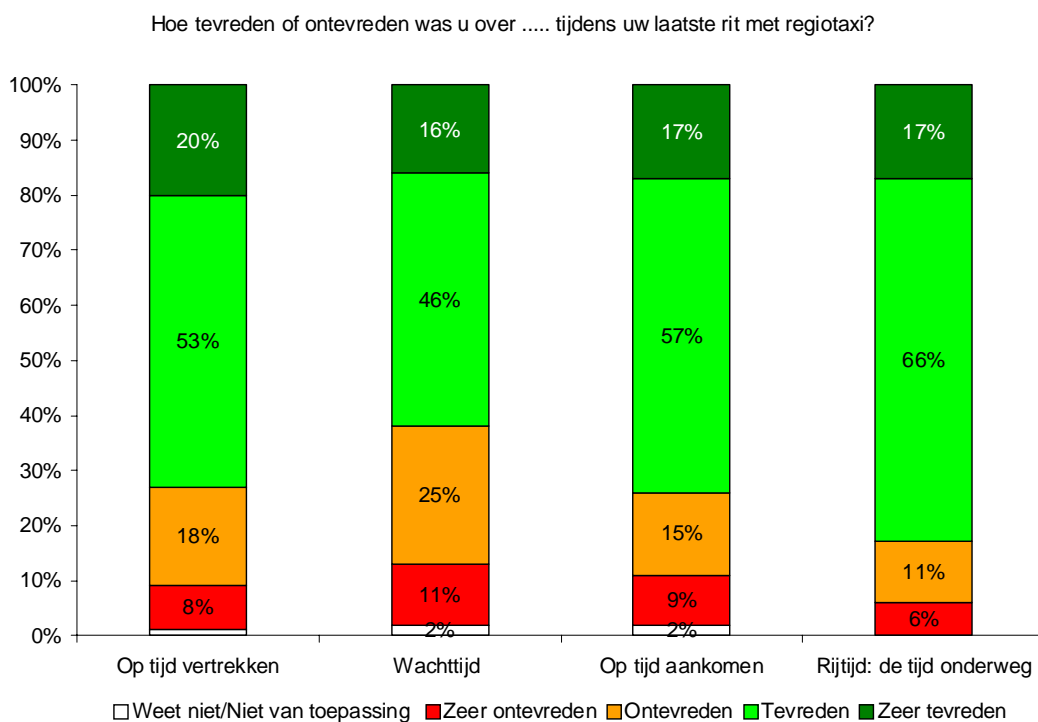
2.2 Tevredenheid stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: het op tijd vertrekken (73%), wachttijd (62%), het op tijd aankomen (74%) en de rijtijd (83%).

Een kwart van de reizigers is echter (zeer) ontevreden over de mate waarin de Regiotaxi op tijd vertrekt en de mate waarin reizigers op tijd op de plaats van bestemming aankomen. Ruim één op de drie reizigers (36%) is zelfs (zeer) ontevreden over de wachttijd van de Regiotaxi.

Deze aspecten beoordelen reizigers als belangrijkste aspecten van de dienstverlening van Regiotaxi. Dit betekent dat zij grote impact hebben op de tevredenheid over de Regiotaxi.

4 | Relatief grote groep ontevreden over aspecten gerelateerd aan tijd (n= 898)



Bron: TNS NIPO, 2009

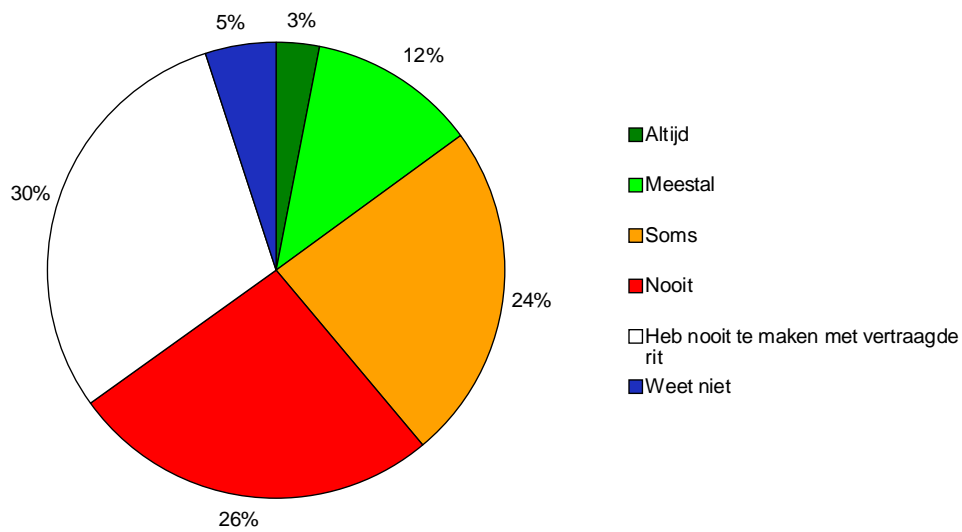
Op de hoogte brengen van vertraging

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 aandeel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met Regiotaxi is vertraagd. Drie procent (3%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Twaalf procent (12%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Een kwart

(26%) zegt *nooit* op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Eén op de drie reizigers (30%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

5 | Een kwart van de reizigers worden nooit op de hoogte gebracht van vertraging (n= 898)

Hoe vaak wordt u op de hoogte gebracht als een rit met regiotaxi vertraagd is?

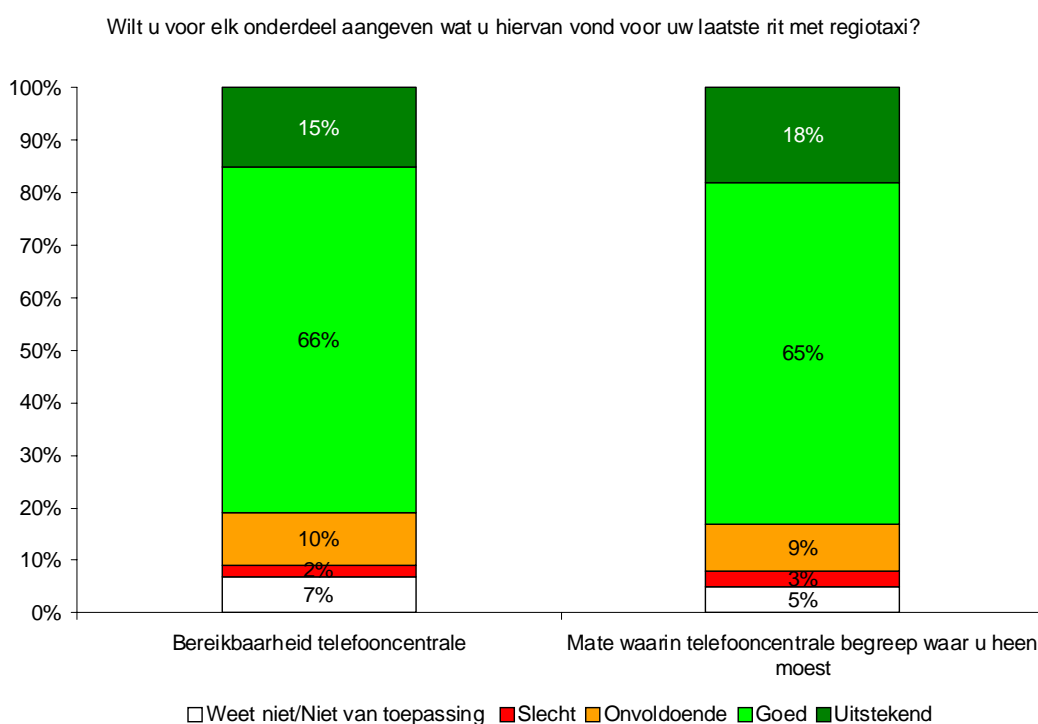


Bron: TNS NIPO, 2009

2.3 Tevredenheid centrale

Acht op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (81%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (83%). Voor beide aspecten geldt dat twaalf procent (12%) van de reizigers er (zeer) ontevreden over is.

6 | Ruim acht op de tien reizigers tevreden over contact met centrale (n= 898)



Bron: TNS NIPO, 2009

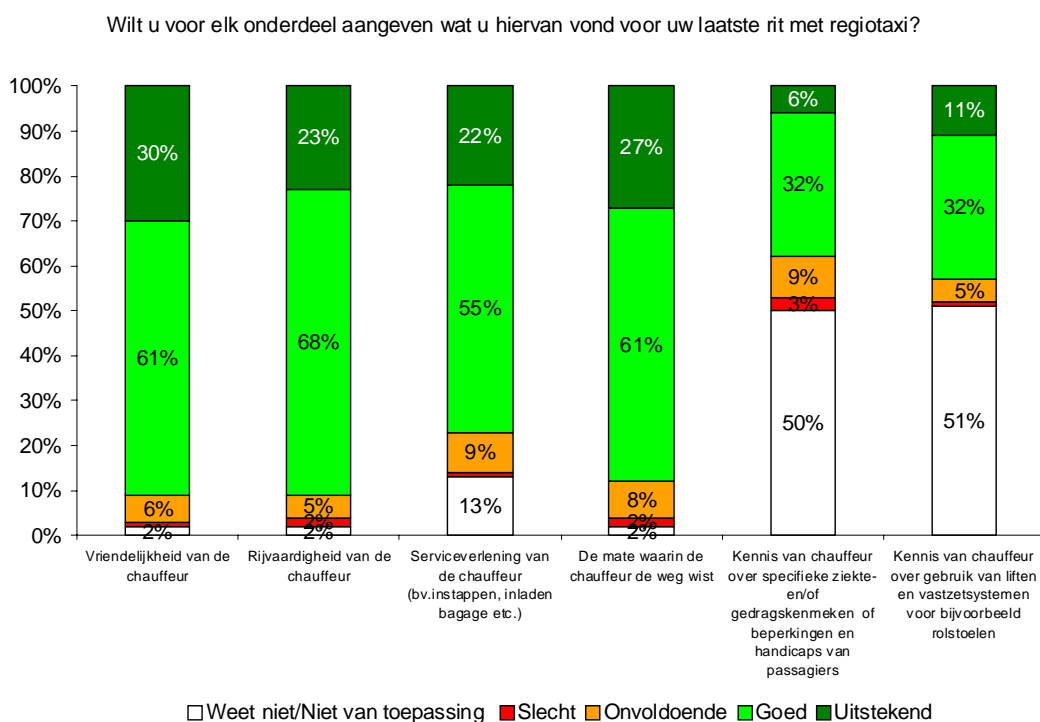
2.4 Tevredenheid chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (91%) en rijvaardigheid van de chauffeur (91%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (88%). Over deze aspecten zijn ongeveer negen op de tien reizigers (zeer) tevreden. Eén op drie reizigers (30%) is zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur.

Ruim driekwart van de reizigers (77%) is (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur. Dertien procent (13%) 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 de helft van de reizigers (50%) 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.

7 | *Veel reizigers zijn tevreden over vriendelijkheid, rijvaardigheid en wegenkennis chauffeur (n= 898)*

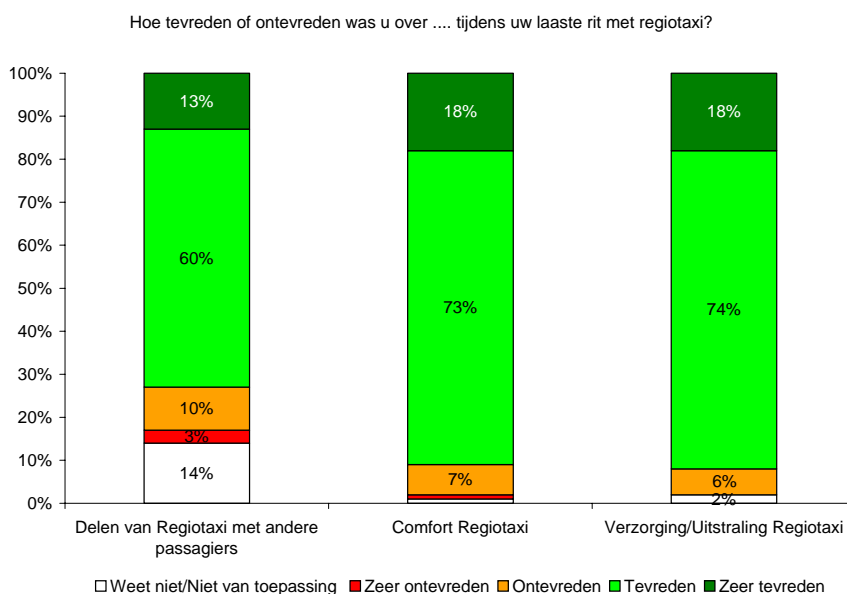
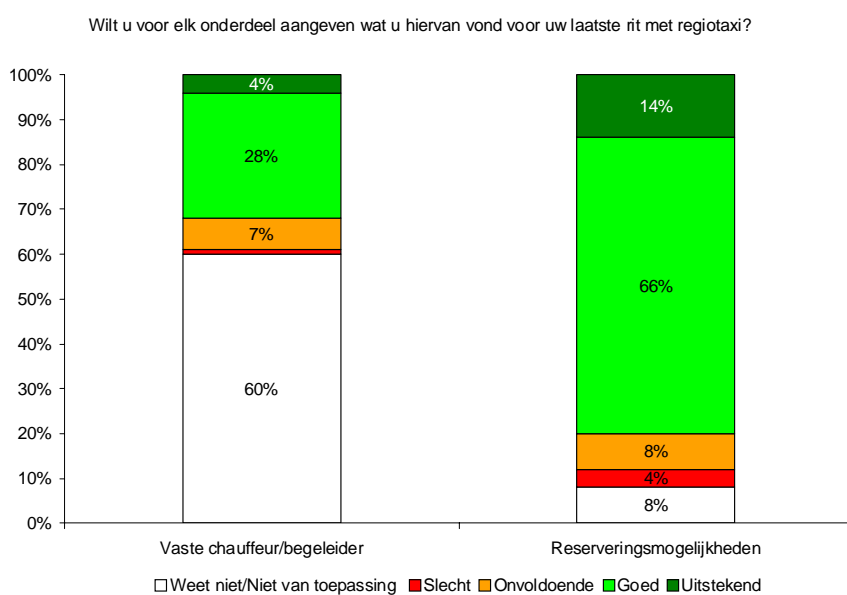


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Over het comfort en de uitstraling van de Regiotaxi is een groot aantal reizigers (zeer) tevreden (respectievelijk 91% en 92%). Over de reserveringsmogelijkheden zijn acht op de tien reizigers (zeer) tevreden (80%). Ruim één op de tien (12%) is hier minder tevreden over.

8 | Negen op de tien reizigers tevreden over comfort en uitstraling Regiotaxi (n= 898)



Bron: TNS NIPO, 2009

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.

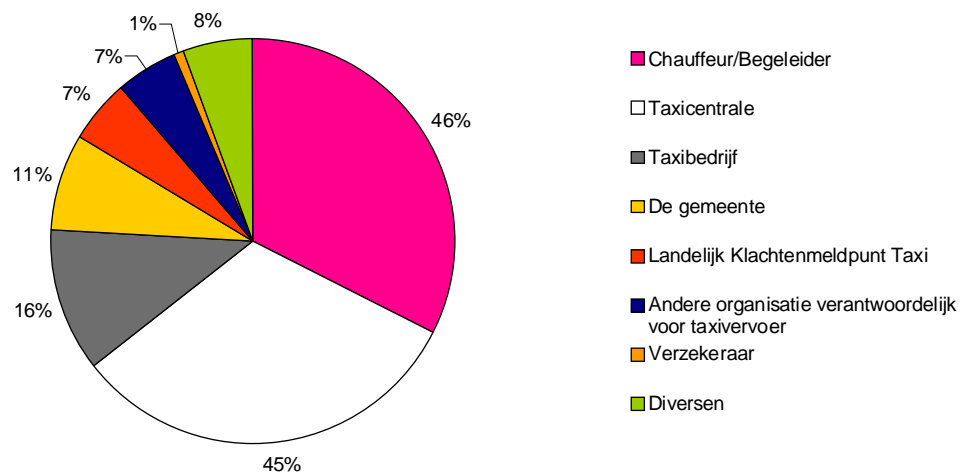
3.1 Melden ontevredenheid

De helft van de reizigers (51%) geeft aan in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met Regiotaxi. Van deze groep zegt bijna tweederde (64%) dit wel eens gemeld te hebben. Ruim eenderde (35%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de chauffeur/begeleider en de taxicentrale.

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, zegt 29% hier *altijd* melding van te maken of *meestal* (31%). Vier op de tien reizigers (40%) zeggen dit *soms* te doen.

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



Bron: TNS NIPO, 2009

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. Driekwart van de reizigers (76%) zegt dat dit niet is gelukt.

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 (47%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (29%).

3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Zes op de tien reizigers (59%) geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met de Regiotaxi is afgehandeld. Ruim eenderde (35%) is (zeer) tevreden 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 (34%). Anderen geven aan dat de melding niets opleverde en

ze gestopt zijn met de klacht (32%). Eénvijfde van de reizigers stelt dat de taxicentrale of de organisatie vertelde dat zij niet verantwoordelijk was (19%) of dat er niet is gereageerd (19%). Gemiddeld geven reizigers 1,8 redenen waarom ze ontevreden zijn over de afhandeling van een melding.

10 | Belangrijkste redenen onvrede afhandeling: er werd niet serieus gereageerd op melding en het leverde niets op (n = 193)

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er werd niet serieus gereageerd	34%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	32%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	19%
Er is niet gereageerd	19%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	17%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	17%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	13%
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	3%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	1%
Diversen	14%

3.2.3 Snelheid van afhandeling

Ook over de snelheid waarmee de klacht is behandeld, verschillen de meningen. Ruim vier op de tien reizigers (43%) geven aan hier (zeer) tevreden over te zijn. Van bijna de helft van de reizigers (48%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld.

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 (37%). 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. Zeventien procent van de respondenten gaf aan dat ze hun ontevredenheid niet durfden te uiten bij de chauffeur. Twaalf procent noemt de onvriendelijkheid van de chauffeur als reden om hun ontevredenheid niet bij de chauffeur te uiten.

11 | *Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n= 336)*

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	37%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	17%
Was niet belangrijk genoeg	15%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	12%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	7%
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%
Diversen	30%
Weet niet	2%

3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

Ruim eenderde van de reizigers (35%) geeft aan in de afgelopen twaalf 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 (34%) of dat het probleem niet zou worden opgelost (25%).

12 | *Ontevredenheid niet zwaar genoeg om klacht in te dienen (n= 146)*

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)

Reden	Percentage
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	34%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	25%
Te ingewikkeld	15%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	13%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	13%
Kostte me te veel tijd	13%
Ik had geen gegevens van de taxi	12%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	11%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	5%
Diversen	9%
Weet niet	0%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van Regiotaxi. Bijna zes op de tien reizigers van Regiotaxi (58%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan Regiotaxi moet voldoen. Bijna eenderde (31%) 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 zijn van de regels.

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; *“De wachttijden en reistijden.”*, *“De maximale reistijd van een rit, “De limiet van de tijden wanneer je opgehaald mag worden”, “Hoeveel speling ze hebben in tijden van arriveren na een reservering.”* Andere reizigers willen beter geïnformeerd worden over de prijzen per rit; *“Ik wil graag weten wat de tarieven zijn”, “De prijs van een rit.”*

Anderen willen graag meer algemene informatie over de spelregels van het vervoer met Regiotaxi; *“Voor wie is het? Waar moeten ze zich aan houden?”*, *“Wat de chauffeur wel of niet mag doen”, “Een duidelijk overzicht van rechten en plichten als klant.”*, *“Hoe het werkt.”*

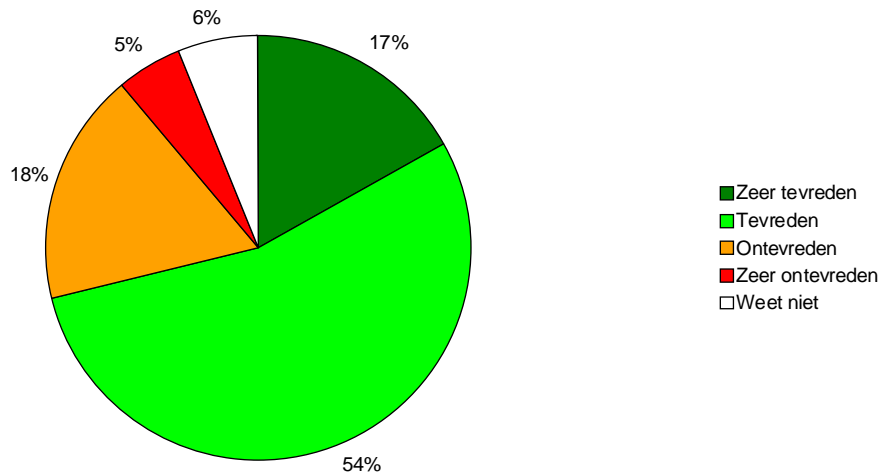
5 Terugbelservice

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 zes op de tien reizigers (58%) geven aan gebruik te kunnen maken van de terugbelservice. Eenvijfde (19%) zegt hier geen gebruik van te kunnen maken. En ruim één op de vijf (22%) geeft aan niet te weten of de terugbelservice tot de mogelijkheden behoort van Regiotaxi.

De reizigers die gebruik maken van de terugbelservice zijn hier over het algemeen tevreden over (71%). Bijna een kwart (23%) is ontevreden.

13 | Zeven op de tien reizigers tevreden over terugbelservice, een kwart is minder tevreden (n=583)

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de terugbelservice?



Bron: TNS NIPO, 2009

Wmo-vervoer

Inhoudsopgave

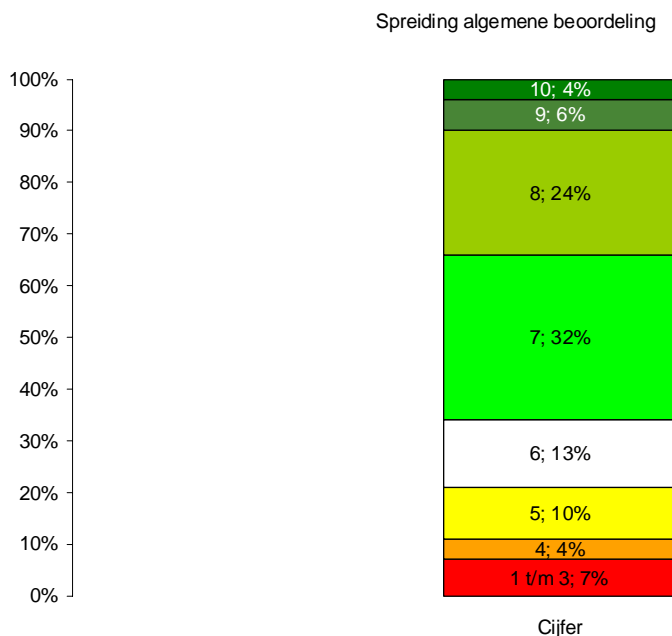
1	Algemeen oordeel	27
1.1	Algehele tevredenheid	27
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	27
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	28
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	28
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	28
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	31
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	31
2.2	Tevredenheid over stiptheid	32
2.3	Tevredenheid chauffeur	34
2.4	Tevredenheid centrale	35
2.5	Tevredenheid taxi	36
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	37
3.1	Melden ontevredenheid	37
3.2	Afhandeling melding	38
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	38
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	38
3.2.3	Snelheid van afhandeling	39
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	40
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	41
4	Kennis van spelregels	42
5	Gebruik en tevredenheid terugbelservice	43

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Tweederde van de reizigers met de Wmo-taxi (66%) beoordeelt het vervoer met de Wmo-taxi met een zeven of hoger. Eenderde van de tien reizigers (34%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de vijf reizigers (21%) 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.

1 | Tweederde reizigers beoordeelt Wmo-taxi met zeven of hoger, eenvijfde met onvoldoende (n= 735)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers beoordelen het Wmo-vervoer gemiddeld met een 6,7 (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).

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 chauffeur en de service; *“De chauffeur is vriendelijk en behulpzaam”, “De meneer die rijdt is vaak heel aardig”, “Het is fijn dat ik word geholpen bij het uit huis naar de taxi gaan met de rolstoel”, “Het is zeer prettig dat eventuele bagage achterin wordt gezet voor je”, “De kwaliteit van de chauffeur is goed.”*

Een aantal reizigers is tevreden over het gemak dat het Wmo-vervoer biedt; *“Het is vervoer van deur tot deur. Prettig!”*, *“Het gemak om ergens te komen”*, *“Je wordt overal bij geholpen, daardoor ga je makkelijker weg”*, *“Ik kan nog eens ergens naar toe. Hierdoor kan ik mijn sociale contacten onderhouden.”*

1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid die reizigers ervaren bij het Wmo-vervoer heeft te maken met de wachttijd; *“Na de afspraak met de dokter moet ik een uur wachten voordat ik word opgehaald”, “Ik moest lang wachten zonder dat dit werd mede gedeeld”, “Dan zit je kant en klaar en dan moet je nog 45 minuten wachten”* en de lange reistijd; *“De duur van de rit is lang, doordat we ook andere reizigers moeten ophalen”, “Een terugrit van 20 minuten duurde 1 ½ uur in verband met het omrijden voor medereizigers”, “De onvoorspelbaarheid van de duur van de rit is zo vervelend. Hierdoor weet je niet hoe laat je ergens aankomt als je instapt.”*

Een aspect gerelateerd aan wachttijd is de irritatie over de taxi die niet op het afgesproken tijdstip komt; *“Het tijdstip van ophalen kan nog wel eens verschillen van de bestelde tijd”, “Ik werd veel te vroeg opgehaald. We waren nog aan het eten.”*

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 zeker 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 (86%) voelen zich op hun gemak tijdens een rit met de Wmo-taxi. Negen op de tien (89%) 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”, “De chauffeur lette goed op in het verkeer”, “Hij nam rustig de bochten en hield zich aan de toegestane snelheid”, “De chauffeur reed niet te hard en trapte niet zomaar plotseling op de rem.”*

Ook het gebruik van veiligheidsmaatregelen als gordels en goede rolstoelbevestiging gaf hen een veilig gevoel in de taxi; *“Er was gelegenheid om de gordels om te doen”, “De*

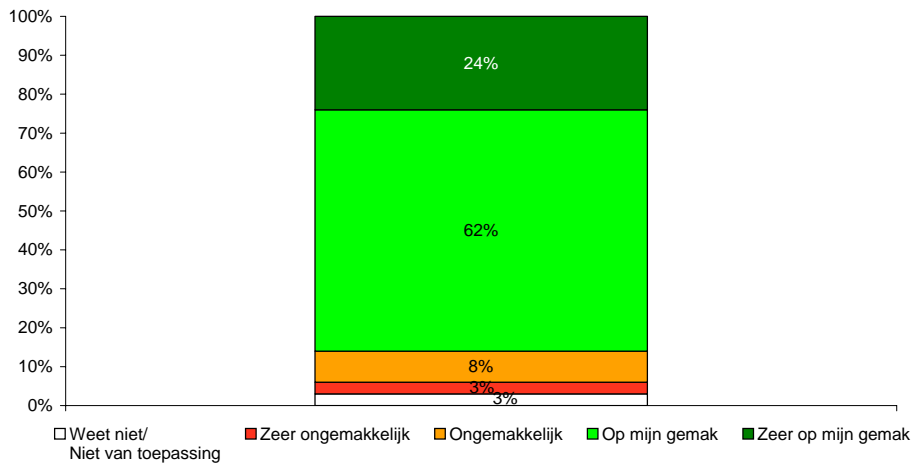
bevestiging van de rolstoel gaf me een veilig gevoel”, “De gordel werd goed vastgemaakt”, “Mijn moeders’ rolstoel zat goed vast.”

Elf procent (11%) 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; *“De chauffeur rijdt veel te snel”, “Hij houdt zich niet aan de snelheid”, “De chauffeur houdt met het rijden er geen rekening mee dat er een rolstoel achterin staat”, “Ik heb last van mijn rug en de bestuurder houdt daar geen rekening mee. Hij rijdt te hard over verkeersdrempels waardoor ik elke keer een pijnscheut in mijn rug krijg.”* Ook voelen enkele reizigers zich ongemakkelijk doordat de reistijd lang is, waardoor ze te laat op afspraken komen; *“Ik voelde me opgejaagd omdat ik te laat op mijn afspraak aan zou komen”, “Door de omrijtijd was ik erg laat en daar maakte ik me druk om.”* Enkele andere reizigers voelden zich minder veilig door het gebrek aan comfort en veiligheidsmaatregelen; *“Je stuitert alle kanten op in zo’n busje”, “Het lukte niet goed om mijn rolstoel vast te zetten.”*

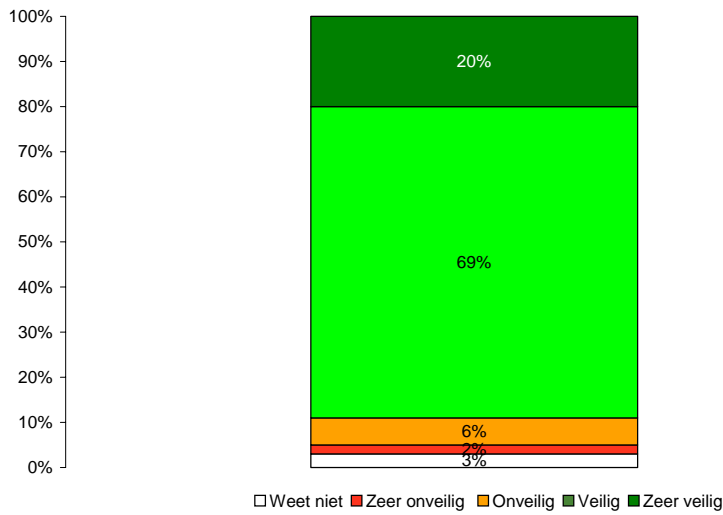
Tweederde van de tien reizigers (66%) geeft aan dat de chauffeur/begeleider bij had kunnen dragen aan hun gevoel van veiligheid. Degenen die deze vraag hebben beantwoord geven aan dat de chauffeur hieraan had kunnen bijdragen door rustiger te rijden: *“De chauffeur kan rustiger de hoek om gaan en rustiger rijden”, “De chauffeur had zich beter aan de verkeersregels moeten houden.”*

2 | Ongeveer negen op de tien reizigers voelen zich op zijn gemak en veilig tijdens rit met de Wmo-taxi (n= 735)

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



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



Bron: TNS NIPO, 2009

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 hebben 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 ruim een kwart van de reizigers (27%) als meest belangrijke aspect gekozen. In figuur 3 staat de rangordening weergegeven.

3 / Reizigers vinden aspecten gerelateerd aan tijd meest belangrijk in dienstverlening (n=735)

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11) ¹	% Reizigers dat aspect op een 1 ^e plaats zet
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,4	27%
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,9	19%
3	Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt	3,1	18%
4	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,2	6%
5	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,4	6%
6	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,0	6%
7	Het comfort in de taxi	5,6	5%
8	De reserveringsmogelijkheden	5,7	5%
9	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,7	2%
10	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,9	3%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,2	2%

¹ Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

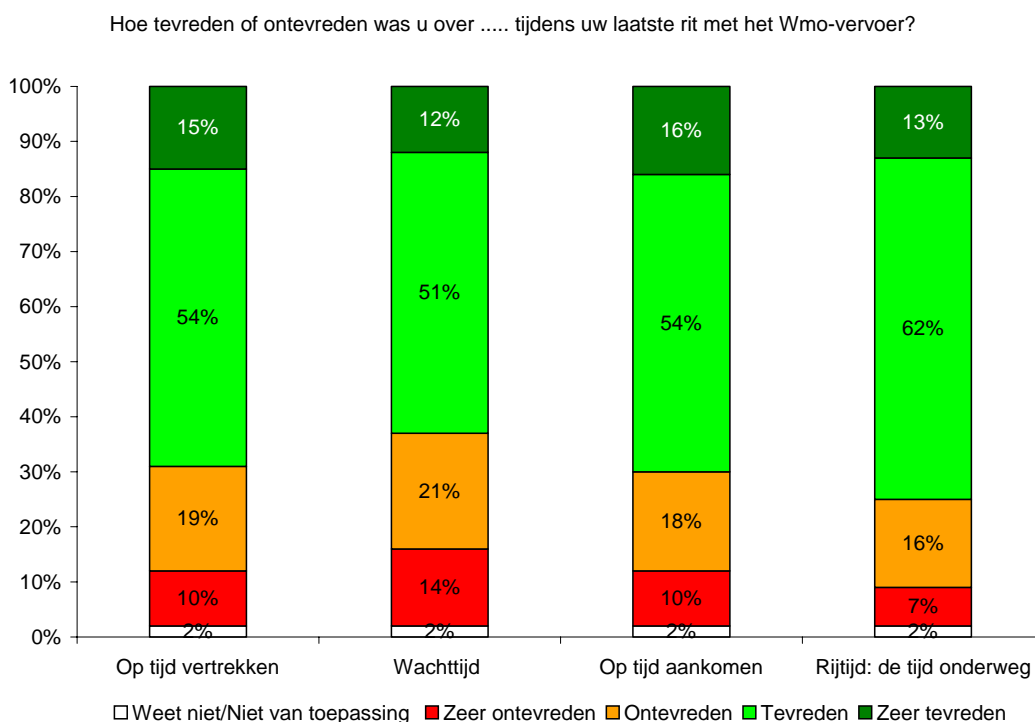
2.2 Tevredenheid over stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: het op tijd vertrekken (69%), de wachttijd (63%), het op tijd aankomen (70%) en de rijtijd (75%). Toch is een relatief grote groep ontevreden over deze onderdelen.

Ruim eenderde van de reizigers (35%) is (zeer) ontevreden over de wachttijd. Ongeveer drie op de tien reizigers zijn (zeer) ontevreden over de mate waarin de Wmo-taxi op tijd vertrekt (29%) en op tijd op de plaats van bestemming aankomt (28%). Bijna een kwart van de reizigers (23%) is (zeer) ontevreden over reistijd met de Wmo-taxi.

Deze aspecten beoordelen reizigers echter als belangrijkste aspecten van de dienstverlening van de Wmo-taxi. Dit betekent dat zij grote impact hebben op de tevredenheid van het Wmo-vervoer.

4 | Relatief grote groep ontevreden over aspecten gerelateerd aan tijd (n= 735)



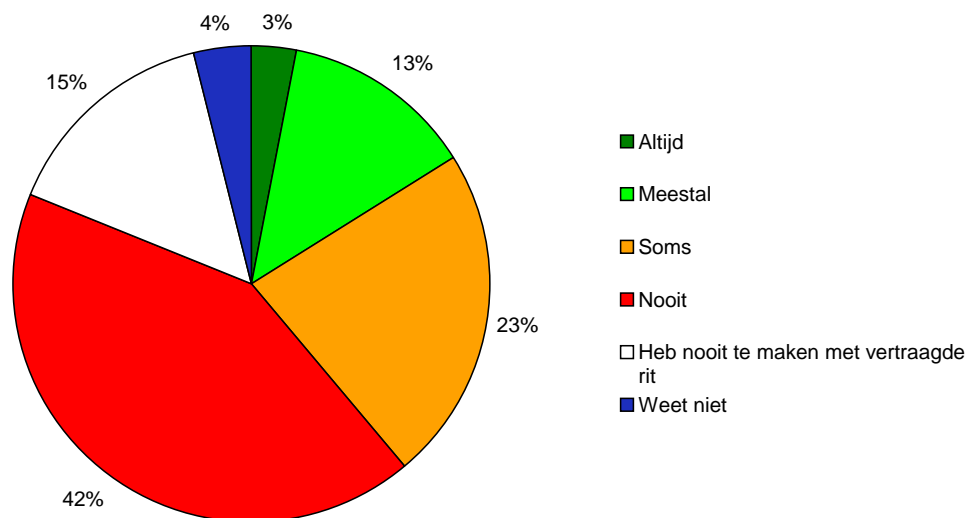
Bron: TNS NIPO, 2009

Op de hoogte brengen van vertraging

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. Drie procent (3%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Dertien procent (13%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Bijna een kwart van de reizigers zegt dat zij *soms* (23%) wordt geïnformeerd. Ruim vier op de tien (42%) geven aan *nooit* op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Vijftien procent (15%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

5 | Ruim vier op de tien reizigers worden nooit op hoogte gebracht van vertraging (n= 735)

Hoe vaak wordt u op de hoogte gebracht als een rit met het Wmo-vervoer vertraagd is?



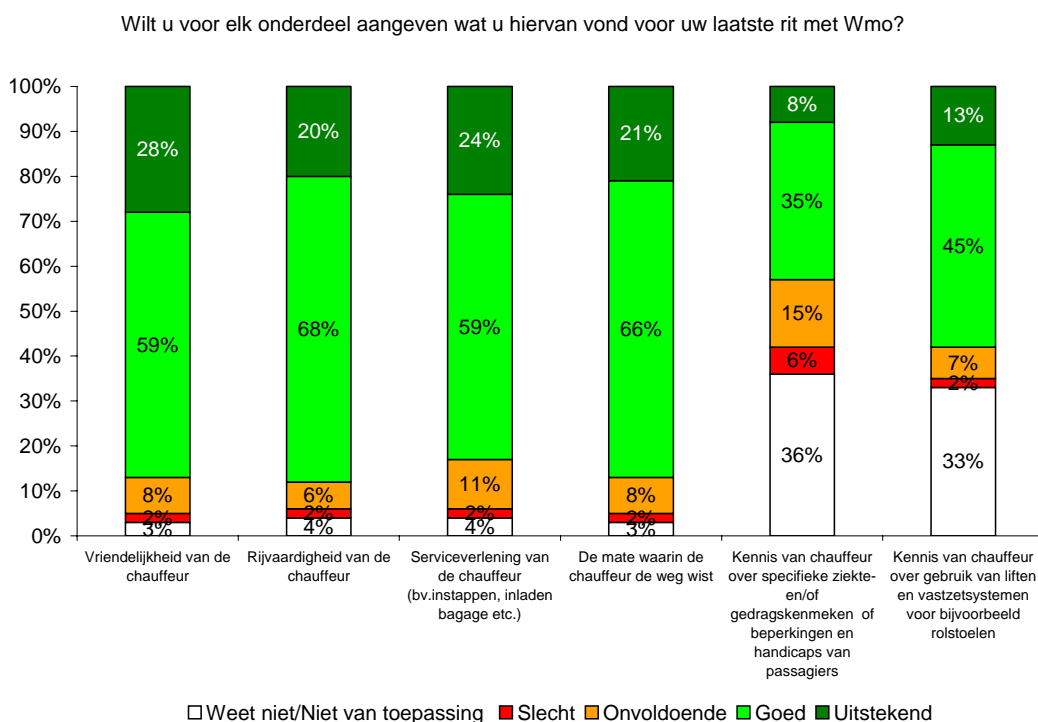
Bron: TNS NIPO, 2009

2.3 Tevredenheid chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (87%) en rijvaardigheid van de chauffeur (88%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (87%). Bijna drie op de tien reizigers (28%) zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur. Ruim acht op de tien reizigers (83%) zijn (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur.

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. Eén op de vijf reizigers (21%) is hier (zeer) ontevreden over. Verder valt op dat bijna vier op de tien reizigers (36%) geen duidelijke mening hierover hebben of dit aspect niet van toepassing vinden op de Wmo-taxi. Dit geldt ook voor de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen (33%).

6 / Veel reizigers zijn tevreden over vriendelijkheid, rijvaardigheid en wegenkennis chauffeur (n= 735)

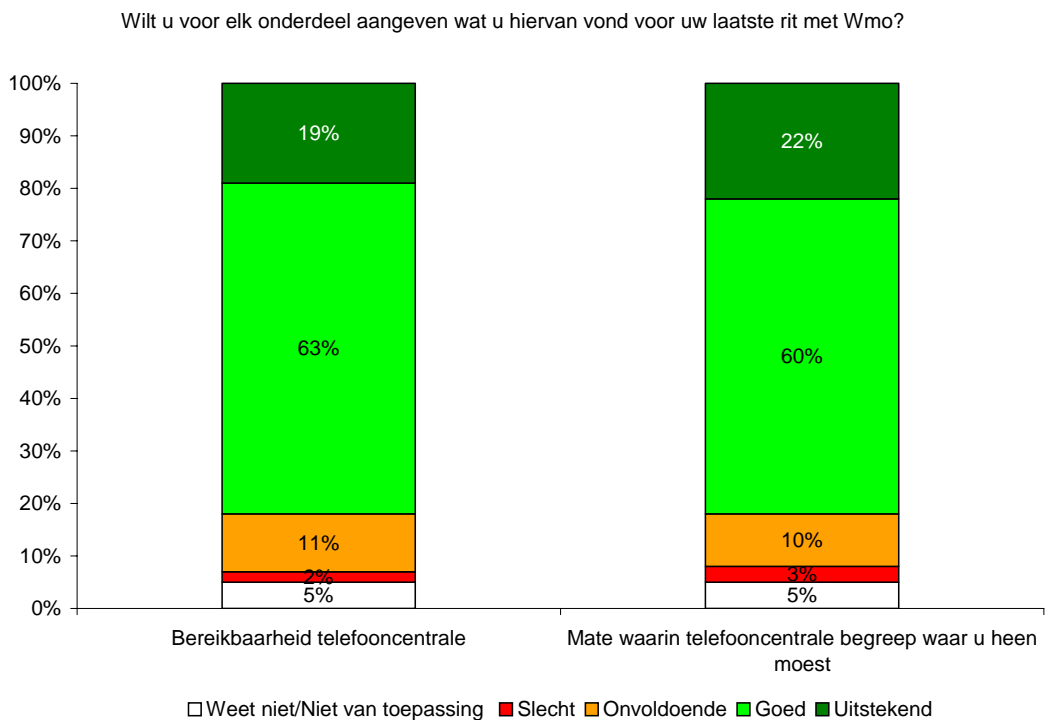


Bron: TNS NIPO, 2009

2.4 Tevredenheid centrale

Ruim acht 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 (82%). Dertien procent van de reizigers (13%) is hier echter (zeer) ontevreden over.

7 | Ruim acht op de tien reizigers tevreden over contact met centrale (n= 735)

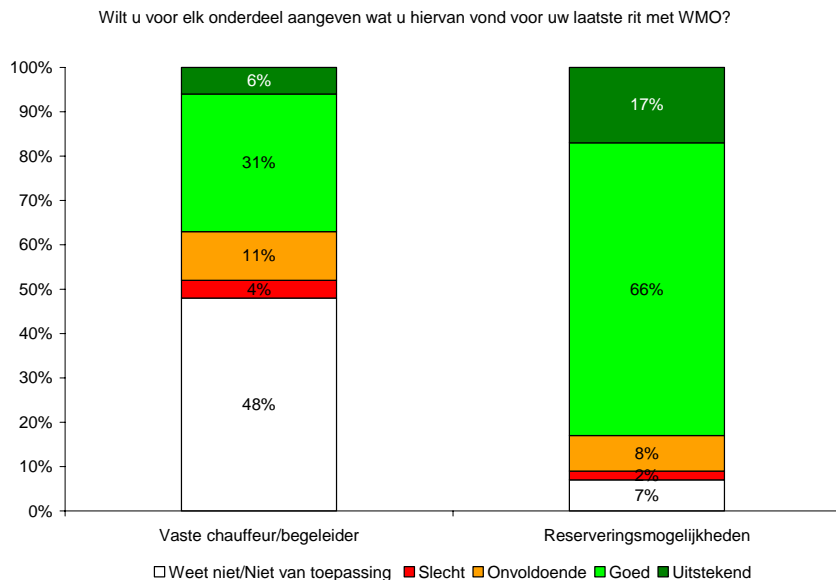
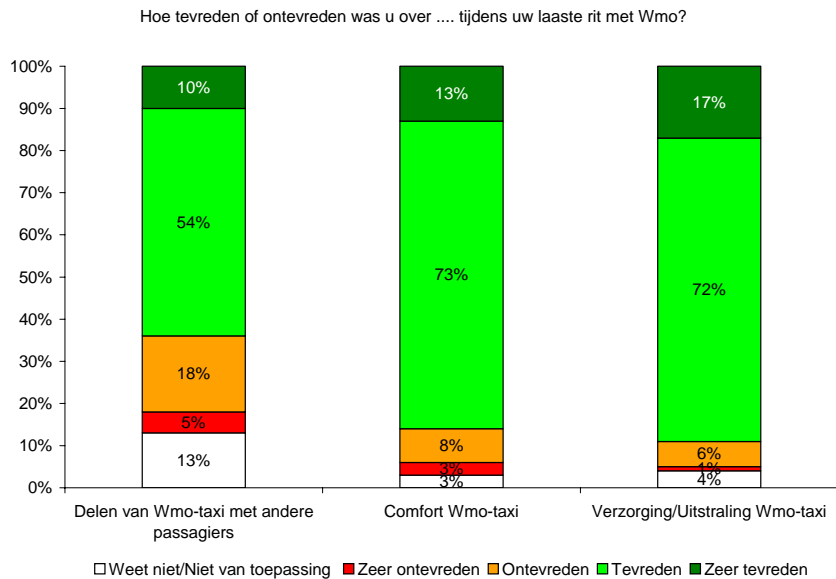


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Ongeveer negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het comfort en de uitstraling van de taxi is (respectievelijk 86% en 89%). Over de reserveringsmogelijkheden is 83% van de reizigers (zeer) tevreden. Bijna een kwart (23%) is minder tevreden over het delen van de taxi met andere reizigers.

8 | Ongeveer negen op de tien reizigers tevreden over comfort en uitstraling Wmo-taxi (n= 735)



Bron: TNS NIPO, 2009

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 klachtenaf-handeling 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.

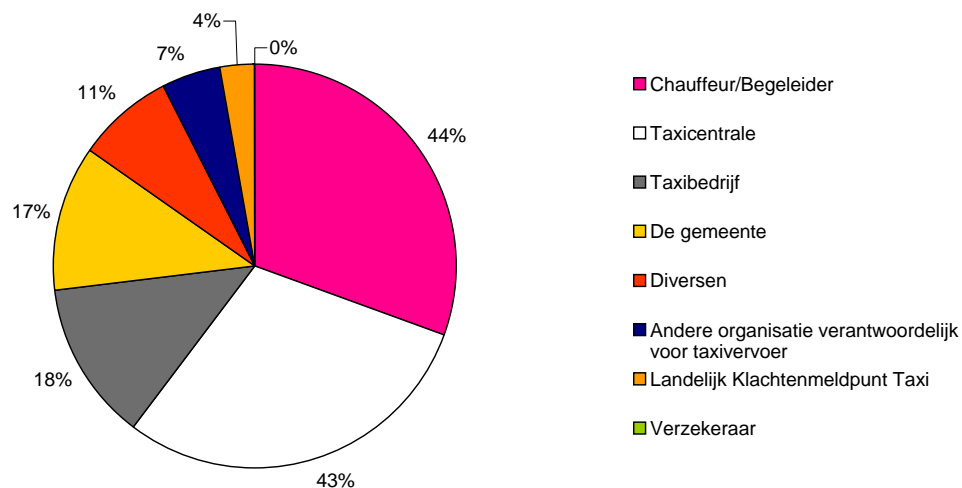
3.1 Melden ontevredenheid

Bijna vier op de tien reizigers (36%) geven aan in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met de Wmo-taxi. Van deze groep heeft ruim driekwart (77%) dit wel eens gemeld. Een op de vijf (21%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk bij de chauffeur/begeleider te melden en de taxicentrale.

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, heeft 24% dit *altijd* gemeld of *meestal* (40%). Ruim eenderde van de reizigers (36%) zegt dit *soms* te doen.

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



Bron: TNS NIPO, 2009

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. Eén op de vijf respondenten (21%) zegt dat de chauffeur daarin is geslaagd. Ruim driekwart van de reizigers (77%) zegt dat dit niet is gelukt.

De belangrijkste reden dat de chauffeur de onvrede niet heeft weg kunnen nemen, is volgens reizigers dat de chauffeur hen aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (35%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur uitlegt dat hij er niets aan kan doen (28%).

3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Ruim de helft van de reizigers (55%) is (zeer) ontevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met de Wmo-taxi is afgehandeld. Vier op de tien (40%) zijn (zeer) tevreden 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 (30%). Anderen geven aan dat de melding niets opleverde en

dat ze gestopt zijn met de klacht (22%). Zestien procent (16%) stelt dat er niet op de melding is gereageerd.

10 | Belangrijkste reden onvrede afhandeling: er werd niet serieus gereageerd op melding (n = 193)

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er werd niet serieus gereageerd	30%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	22%
Er is niet gereageerd	16%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	15%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	14%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	12%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	10%
Men weigerde het probleem op te lossen	7%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	4%
Het is nog in behandeling	2%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	2%
Diversen	23%

3.2.3 Snelheid van afhandeling

Ook over de snelheid waarmee de klacht is behandeld verschillen de meningen. De helft van de reizigers (49%) geeft aan hier (zeer) tevreden over te zijn. 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.

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. Zij geven aan dat de belangrijkste reden hiervoor is dat zij vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (35%). Anderen geven aan dat ze de chauffeur onvriendelijk vonden (15%) of hun ontevredenheid niet durfden te uiten bij de chauffeur. (14%).

11 | *Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n=291)*

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	35%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	15%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	14%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	9%
Was niet belangrijk genoeg	8%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	4%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	3%
Ik doe het liever anoniem	3%
Diversen	33%
Weet niet	1%

3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen twaalf maanden heeft één op de vijf reizigers (21%), 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 (34%). Een andere veelgenoemde reden is dat reizigers niet wisten dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen (21%) of dat ze niet wisten waar ze een klacht konden indienen (20%).

12 | Ontevredenheid niet zwaar genoeg om klacht in te dienen en onbekend met mogelijkheid en manier indienen klacht (n= 104)

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)

Reden	Percentage
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	34%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	21%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	20%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	18%
Kostte me te veel tijd	16%
Te ingewikkeld	15%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	17%
Ik had geen gegevens van de taxi	12%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	4%
Diversen	14%
Weet niet	2%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het Wmo-vervoer. Tweederde van de reizigers van Wmo-taxi (67%) voelt zich goed op de hoogte van de regels waaraan de Wmo-taxi moet voldoen. Ruim één op de vijf (22%) 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.

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 weten over hun rechten ten aanzien van het Wmo-vervoer. Het gaat met name om hun rechten ten aanzien van de ophaaltijden; *“Ik wil weten wat voor rechten ik heb als ik te laat wordt opgehaald”, “Wat zijn mijn mogelijkheden als de taxi een uur eerder komt om je terug te brengen naar huis?”, “Waarop ik een chauffeur kan aanspreken voor te laat komen?”*

Ook zijn er enkele reizigers die meer willen weten over de eisen waar een voertuig aan moet voldoen en een chauffeur; *“Ik wil weten wat de voorschriften zijn aangaande de uitrusting van de auto”, “Hoe lang mag een chauffeur achter het stuur zitten en hoe lang zit hij er al achter?”, “Aan welke gedragscodes moet een chauffeur zich houden?”*

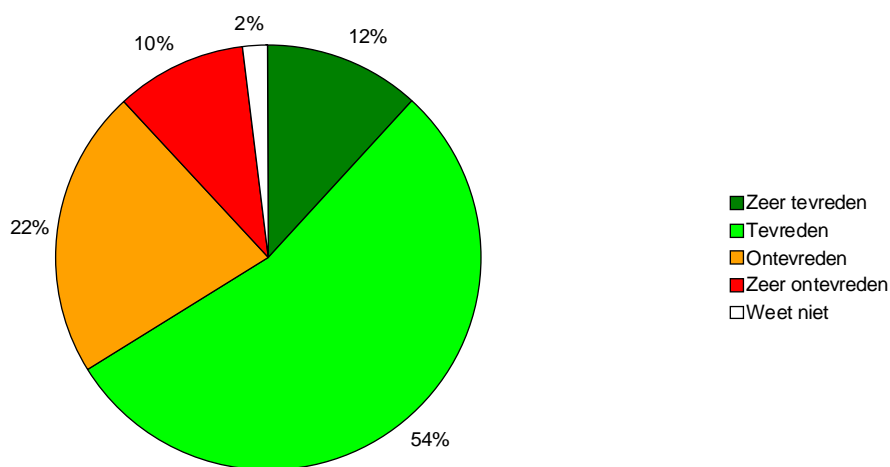
5 Gebruik en tevredenheid terugbelservice

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.

De reizigers die gebruik maken van de terugbelservice zijn hier over het algemeen tevreden over (66%). Een op de drie (32%) is ontevreden.

13 | Tweederde reizigers tevreden over terugbelservice, drie op de tien minder tevreden (n=530)

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de terugbelservice?



Bron: TNS NIPO, 2009

Valysvervoer

Inhoudsopgave

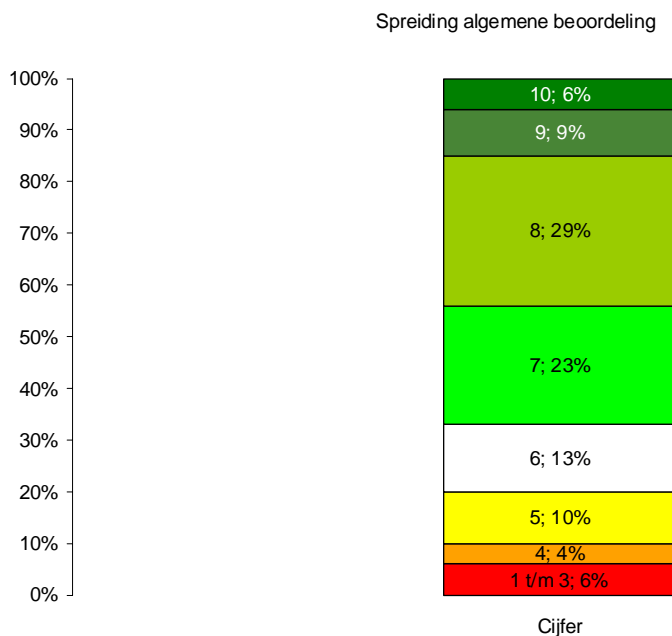
1	Algemeen oordeel	46
1.1	Algehele tevredenheid	46
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid of ontevredenheid	47
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	47
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	47
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	47
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	50
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	50
2.2	Tevredenheid stiptheid	51
2.3	Tevredenheid chauffeur	53
2.4	Tevredenheid centrale	54
2.5	Tevredenheid taxi	54
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	56
3.1	Melden ontevredenheid	56
3.2	Afhandeling melding	57
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	57
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	57
3.2.3	Snelheid van afhandeling	58
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	59
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	60
4	Kennis van spelregels	61

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Tweederde van de reizigers van Valysvervoer (67%) beoordeelt het Valysvervoer met een zeven of hoger. Ruim vier op de tien reizigers (44%) beoordelen het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de vijf reizigers (20%) beoordeelt het vervoer met Valys met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

1 | Tweederde reizigers beoordeelt het Valysvervoer met zeven of hoger (n= 887)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers beoordelen het Valysvervoer gemiddeld met een 6,9 (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).

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; *“Ik ben blij dat ik op die manier toch nog kan reizen”*, *“Van deur tot deur voor weinig geld.”* Ook zijn veel reizigers tevreden over de service en de chauffeur; *“De persoonlijke benadering van de chauffeur”*, *“De vriendelijkheid en het begrip van de chauffeur sprak me aan”*, *“De galantheid van de chauffeur”*, *“De klantvriendelijkheid en service vond ik prettig.”* Een aantal reizigers is ook tevreden over de mate waarin de taxi hen op de afgesproken tijd komt ophalen.

1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid die reizigers ervaren bij het Valysvervoer heeft voornamelijk te maken met de lange reistijd: *“Dat je soms te lang in de auto moet zitten als ze ook andere mensen moeten ophalen”*, *“Dat je overal mee naar toegenomen wordt en je soms voor een rit van een uur 2 ½ uur in de taxi moet zitten. Vreselijk als je een spieraandoening hebt”*, *“De lange zit in de taxi, omdat je half Nederland rond moet”*, *“Doordat we zo om moesten rijden, miste ik een belangrijke afspraak”*, *“De onvoorspelbaarheid van de duur van de rit.”*

Enkele reizigers zijn ontevreden over het aantal reizigers waarmee ze worden vervoerd en het comfort van de taxi(bus); *“De niet ruime achterbank, waar je soms met zijn drieën op moet zitten voor langere tijd”*, *“De rammelende busjes”*, *“Het zitcomfort is voor een lange rit niet altijd even goed. Zeker niet als je met meerdere mensen in de bus zit.”*

1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

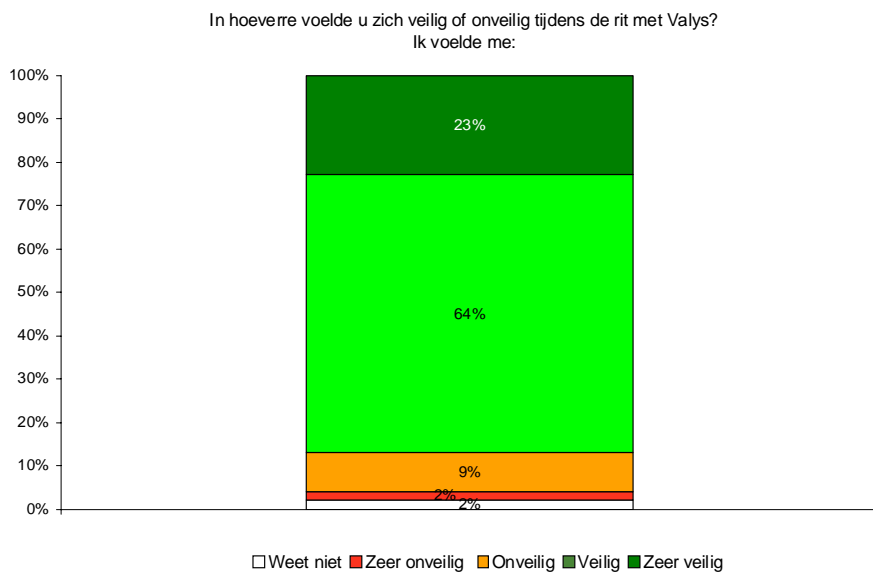
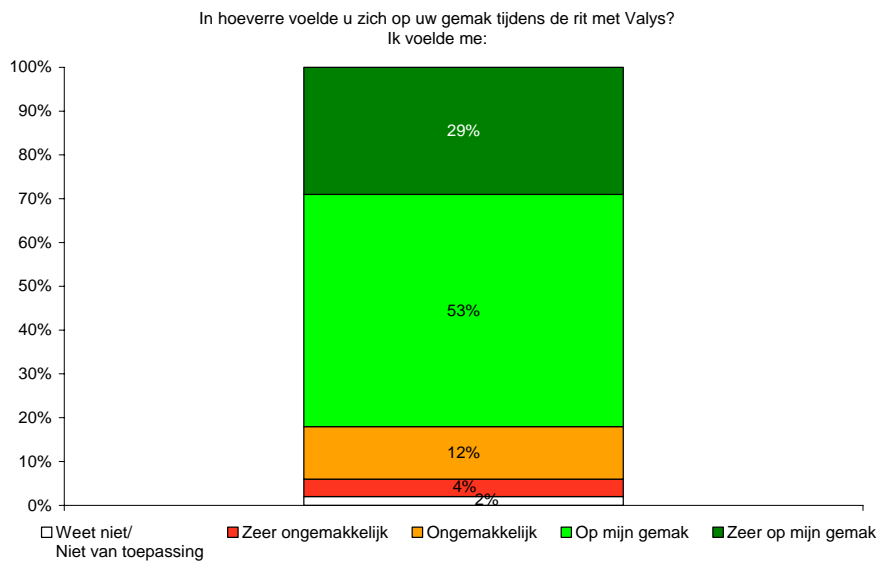
Ruim acht op de tien reizigers (82%) voelen zich op hun *gemak* tijdens een rit met Valys. Bijna negen op de tien (87%) geven aan zich (zeer) *veilig* te voelen tijdens een rit. Ook hier speelt de chauffeur een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl en de vriendelijkheid van de chauffeur hen veilig doet voelen; *“De chauffeur reed rustig”*, *“Ik vond dat de chauffeur goed reed”*, *“De manier waarop de chauffeur het verkeer in de gaten hield en de snelheid die de chauffeur aanhield op de weg was fijn”*, *“De chauffeur was amicaal en had kennis van zaken”*, *“De uitstraling en vriendelijkheid van de chauffeur is goed. Daardoor voel ik me veilig.”*

Zestien procent (16%) 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; *“Te hard rijden en onveilig inhalen”*, *“De chauffeur reed hard en*

ongecontroleerd.” Andere reizigers noemen het slechte comfort in de taxi(bus); *“Mijn stoel kon niet worden vastgezet, daarom moest ik op de bank zitten en dan ben ik mijn houvast kwijt”, “We zaten niet lekker, het waren slechte stoelen en de veiligheidsriemen pasten niet”, “De opgeklapte stoelen rammelden alsof ze zo los konden schieten.”*

Bijna driekwart van de reizigers (72%) 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 minder hard te rijden en minder fel op te trekken”, “Door rustig aan te doen, de regels van de verkeerswet te volgen en geen gevaarlijke inhaalmanoeuvres te doen.”*

2 | Ruime meerderheid reizigers voelt zich op gemak en veilig tijdens rit met Valysvervoer
(n= 887)



Bron: TNS NIPO, 2009

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 11 aspecten van de dienstverlening voorgelegd en hebben 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 met stip op nummer 1. Een kwart van de reizigers (25%) noemt dit aspect bovendien als eerste. Op de tweede, derde en vierde plek volgen respectievelijk het op tijd aankomen, de rijtijd en de wachttijd. Het optreden van de chauffeur volgt op de vijfde plaats. In figuur 3 staat de rangordening weergegeven.

3 | Aspecten gerelateerd aan tijd meest belangrijk bevonden in dienstverlening (n= 887)

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11) ¹	% Reizigers dat aspect op een 1 ^e plaats zet
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	25%
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	3,2	17%
3	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	3,5	12%
4	Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt	3,6	13%
5	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,5	7%
6	Het comfort in de taxi	5,1	8%
7	De reserveringsmogelijkheden	5,4	4%
8	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,5	6%
9	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,4	6%
10	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,8	2%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,6	1%

¹ Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

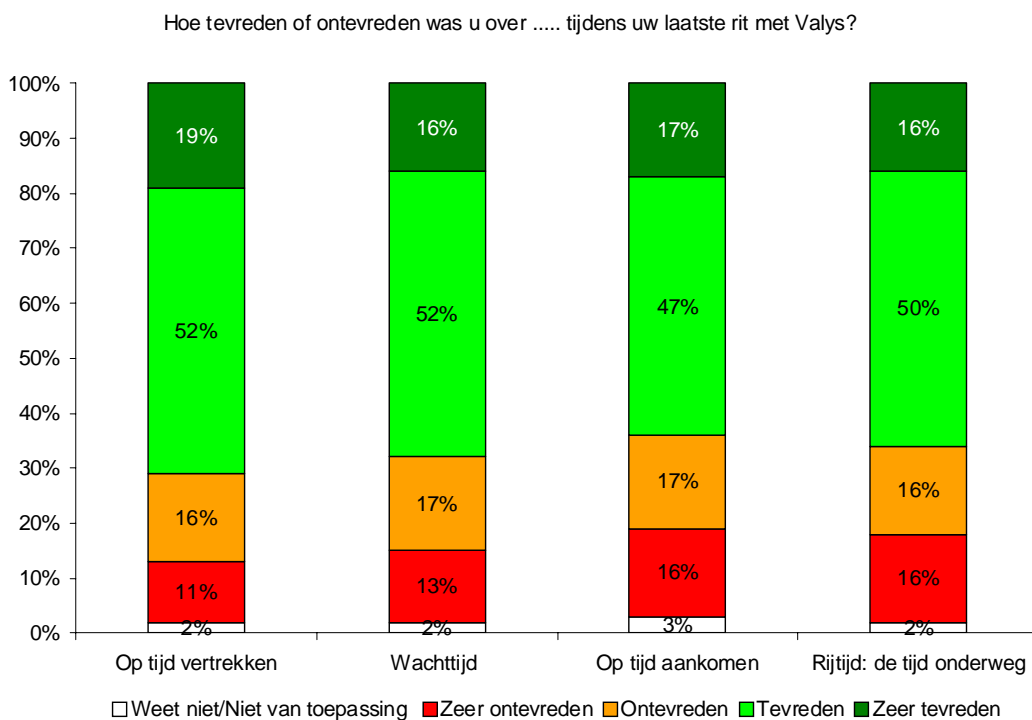
2.2 Tevredenheid stiptheid

Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die gerelateerd zijn aan tijd: het op tijd vertrekken (71%), wachttijd (68%), het op tijd aankomen (64%) en de rijtijd (66%).

Ruim een kwart van de reizigers (27%) is (zeer) ontevreden over de mate waarin de Valystaxi op tijd vertrekt. Ongeveer drie op de tien reizigers (29%) zijn (zeer) ontevreden over de wachttijd, het op tijd aankomen (33%) en de rijtijd (31%).

Deze aspecten beoordelen reizigers als belangrijkste aspecten van de dienstverlening van Valysvervoer. Dit betekent dat zij grote impact hebben op de tevredenheid van het Valysvervoer.

4 | Relatief grote groep ontevreden over aspecten gerelateerd aan tijd (n= 887)

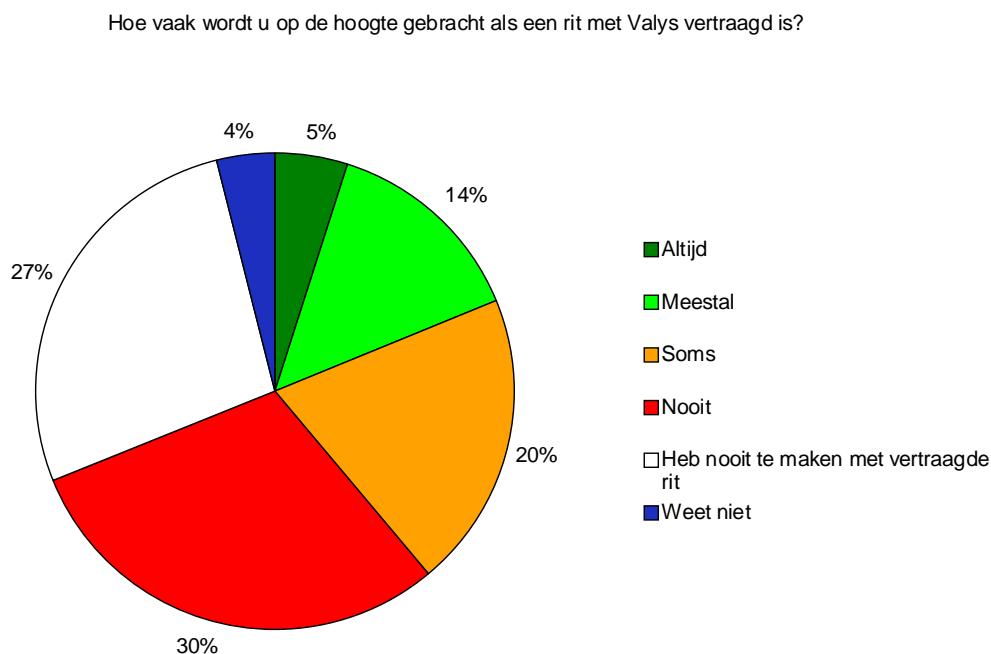


Bron: TNS NIPO, 2009

Op de hoogte brengen van vertraging

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 aandeel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met Valys is vertraagd. Vijf procent (5%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Veertien procent (14%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. De helft van de reizigers zegt *soms* (20%) of *nooit* (30%) op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is. Ruim een kwart van de reizigers (27%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

5 | Drie op de tien reizigers worden nooit op de hoogte gebracht van vertraging (n= 887)



Bron: TNS NIPO, 2009

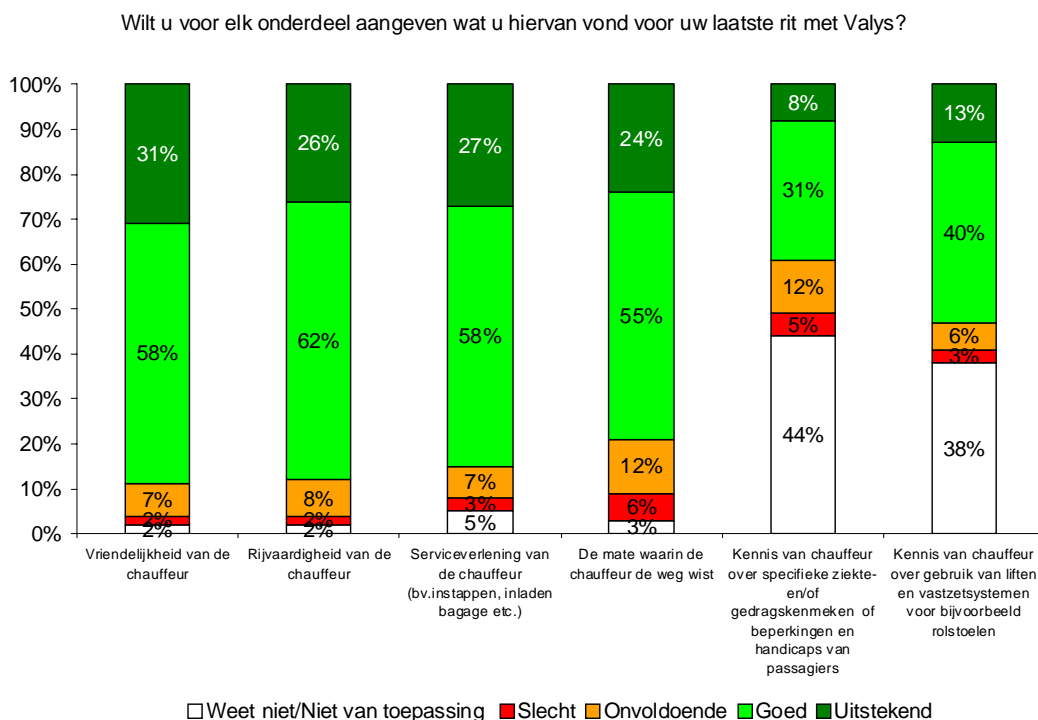
2.3 Tevredenheid chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (89%), rijvaardigheid (88%) en de serviceverlening van de chauffeur (85%). Bijna negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over deze drie aspecten. Bijna eenderde van de reizigers (31%) is zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeur.

Acht op de tien reizigers (79%) zijn (zeer) tevreden over de mate waarin de chauffeur de weg wist. Bijna één op de vijf reizigers (18%) is hier minder tevreden over.

Over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken, gedragskenmerken, beperkingen of handicaps hebben ruim vier op de tien reizigers (43%) 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. Bijna vier op de tien reizigers (38%) vinden dit aspect niet van toepassing.

6 / Bijna negen op tien reizigers zijn tevreden over vriendelijkheid, rijvaardigheid en serviceverlening chauffeur (n= 887)

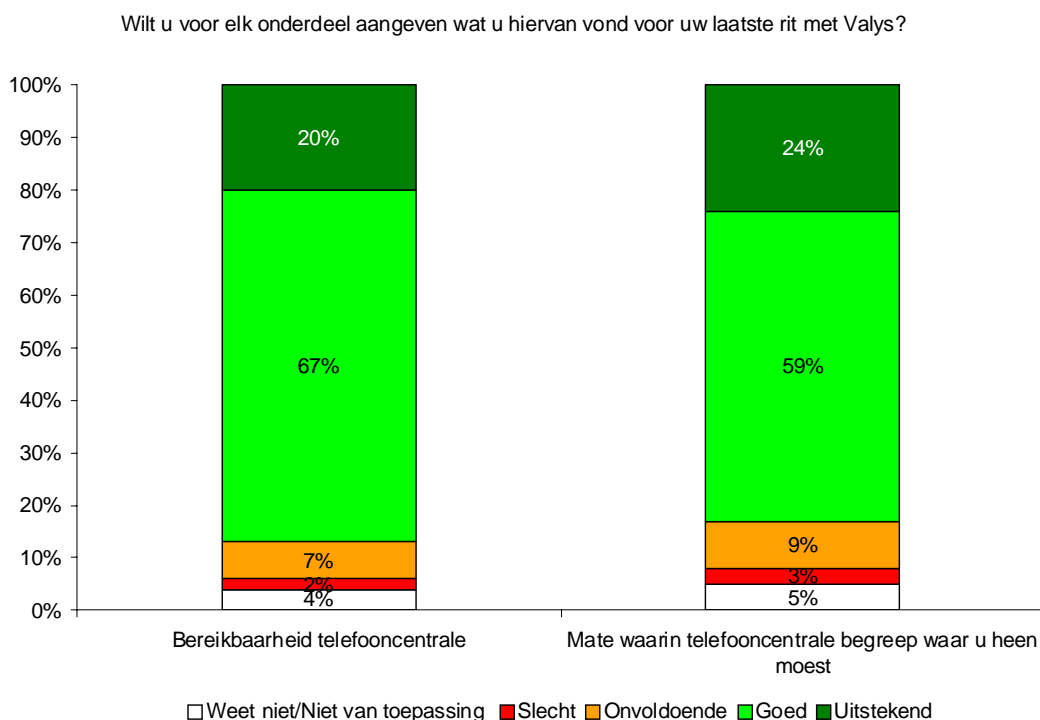


Bron: TNS NIPO, 2009

2.4 Tevredenheid centrale

Ruim acht op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (87%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (83%). Respectievelijk 9% en 12% van de reizigers is hier echter (zeer) ontevreden over.

7 | Ruim acht op de tien reizigers tevreden over contact met centrale (n= 887)

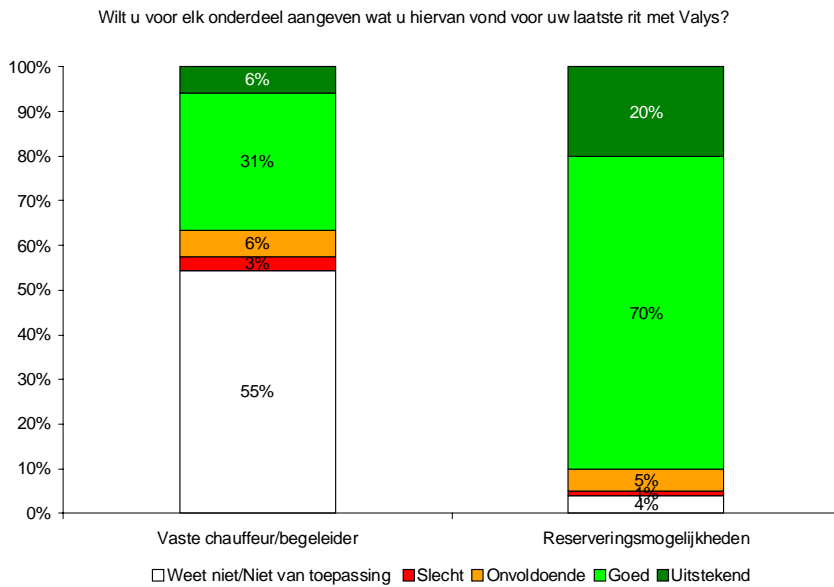
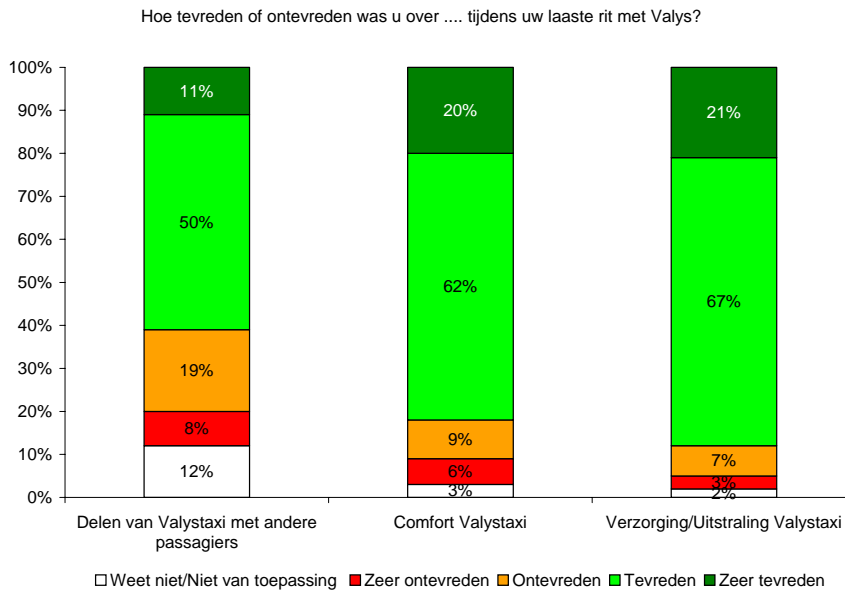


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Over het comfort van de taxi zijn ruim acht op de tien reizigers (82%) (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. Ruim een kwart van de reizigers (27%) is hier ontevreden over.

8 | Ruim acht op tien reizigers tevreden over comfort taxi Valysvervoer, ruim een kwart ontevreden over delen van taxi met andere reizigers (n= 887)



Bron: TNS NIPO, 2009

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.

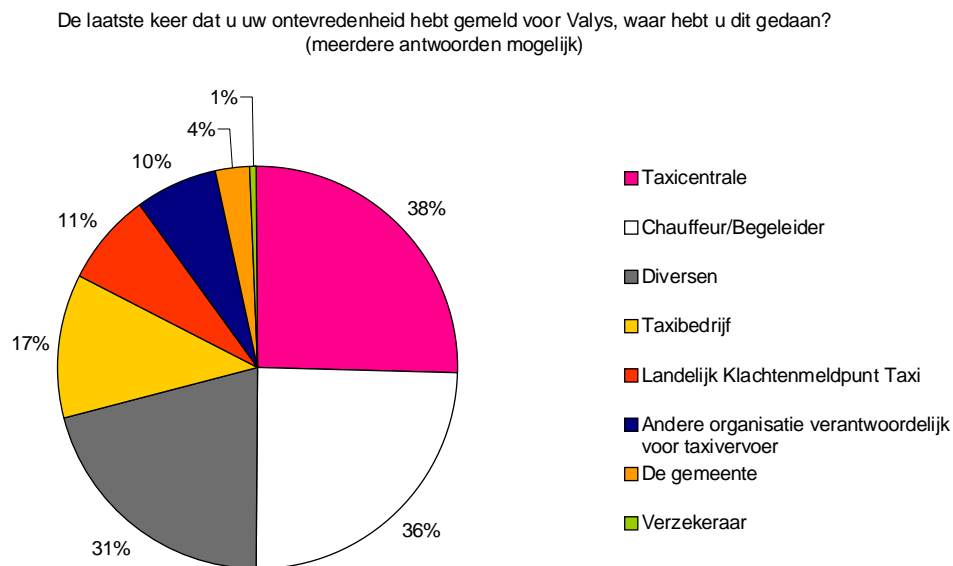
Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

3.1 Melden ontevredenheid

Ruim de helft van de reizigers (52%) is in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met Valys. Van deze groep heeft tweederde (66%) dit wel eens gemeld. Eenderde (33%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de taxicentrale (38%) en de chauffeur/begeleider (36%).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 37% aan dit *altijd* te melden of *meestal* (30%). Vier op de tien reizigers (31%) zeggen dit *soms* te doen.



Bron: TNS NIPO, 2009

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 één op de vijf respondenten (17%) zegt dat de chauffeur daarin is geslaagd. Ruim acht op de tien reizigers (83%) zeggen dat dit niet is gelukt.

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 (42%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (18%).

3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Bijna tweederde van de reizigers (64%) is (zeer) ontevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met Valys is afgehandeld. Eén op de drie (29%) is (zeer) tevreden over de afhandeling van de melding.

De reden dat reizigers niet tevreden zijn over de afhandeling is dat er volgens hen niet serieus op de melding werd gereageerd (35%). Anderen geven aan dat er is uitgelegd waarom er

niets aan het probleem kan worden gedaan (20%) of dat ze zelf zijn gestopt met de melding (18%).

10 | Belangrijkste reden onvrede afhandeling: er werd niet serieus gereageerd op melding (n = 190)

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er werd niet serieus gereageerd	35%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	20%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	18%
Er is niet gereageerd	15%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	12%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	11%
Men weigerde het probleem op te lossen	11%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	8%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	5%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	4%
Het is nog in behandeling	2%
Diversen	24%

3.2.3 Snelheid van afhandeling

Ook over de snelheid waarmee de klacht is behandeld, verschillen de meningen. Ruim vier op de tien reizigers (45%) zijn hier (zeer) tevreden over. Van bijna de helft van de reizigers (48%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld.

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. Een aantal reizigers geeft aan dat de belangrijkste reden hiervoor is dat zij vermoedden dat de chauffeur het probleem niet kon oplossen (38%). Bijna één op de vijf reizigers (18%) voelt zich er niet prettig bij om haar tevredenheid te uiten bij de chauffeur. Negen procent (9%) noemt de onvriendelijkheid van de chauffeur 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.

11 | *Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n=326)*

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	38%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	18%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	9%
Was niet belangrijk genoeg	8%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	5%
Ik doe het liever anoniem	5%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	3%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	2%
Diversen	34%
Weet niet	4%

3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen twaalf maanden heeft eenderde van de reizigers (33%) 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 zij dachten dat het probleem niet zou worden opgelost (34%). Bijna één op de vijf reizigers geeft aan dat de ontevredenheid niet belangrijk genoeg was (18%) om een klacht in te dienen.

12 | *Ontevredenheid niet zwaar genoeg om klacht in te dienen (n = 148)*

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)

Reden	Percentage
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	34%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	18%
Te ingewikkeld	17%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	12%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	16%
Kostte me te veel tijd	12%
Ik had geen gegevens van de taxi	13%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	8%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	5%
Diversen	16%
Weet niet	3%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is ook een belangrijk kwaliteitsaspect van het Valysvervoer. Driekwart van de reizigers (75%) 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. Twaalf procent (12%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

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 het delen van de taxi: *“Dat de tijd die we in een taxi onderweg zijn wordt verteld, zodat mensen er rekening mee kunnen houden in verband met medicijnen die men moet innemen”, “Ik wil meer weten over de reistijd”, “Of het normaal is dat er meerdere mensen in zitten, waardoor mijn reistijd veel en veel langer wordt.”*

Anderen willen graag meer algemene informatie over hun rechten en plichten als reiziger *“De regels waar iedereen zich aan moet houden en het naleven ervan. En waar kunnen klachten worden gedeponereerd?”, “Waar moet het vervoer wettelijk aan voldoen voor het vervoer van invaliden?”, “Over de rijtijden en waar we ons aan moeten houden.”*

Leerlingenvervoer

Inhoudsopgave

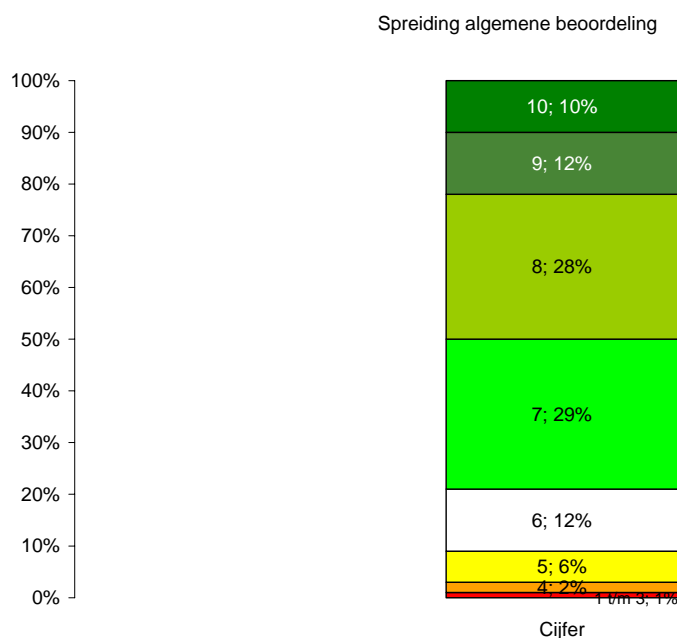
1	Algemeen oordeel	64
1.1	Algehele tevredenheid	64
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	65
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	65
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	65
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	66
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	68
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	68
2.2	Tevredenheid chauffeur	69
2.3	Tevredenheid stiptheid	70
2.4	Tevredenheid centrale	73
2.5	Tevredenheid taxi	73
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	75
3.1	Melden ontevredenheid	75
3.1.1	Afhandeling melding	76
3.1.2	Afhandeling door chauffeur	76
3.1.3	Tevredenheid over afhandeling	76
3.1.4	Snelheid van afhandeling	77
3.2	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	78
3.3	Redenen om geen klacht in te dienen	79
4	Kennis van spelregels	80

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Acht op de tien reizigers¹ van het leerlingenvervoer (79%) beoordelen het leerlingenvervoer met een zeven of hoger. De helft van de reizigers (50%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de tien reizigers (9%) beoordeelt het leerlingenvervoer met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in de beoordeling weer.

1 | Ruim driekwart van de reizigers beoordeelt het leerlingenvervoer met 7 of hoger (n= 686)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers beoordelen het leerlingenvervoer gemiddeld met een 7,4 (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).

¹ 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 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 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 vriendelijkheid van de chauffeur; *“De superleuke buschauffeur”, “Zeer vriendelijke en behulpzame chauffeur en begeleiding”, “Het enthousiasme van de chauffeur en de gezelligheid die hij creëert voor de kinderen”, “Ik heb zo’n leuke chauffeur.”*

Ook zijn veel reizigers tevreden over het feit dat de bus op tijd vertrekt; *“Ze zijn altijd op tijd”, “Altijd op tijd van en naar huis”, “Ze komen mij bijna elke dag op dezelfde tijd halen en brengen.”, “Ze staan elke dag klaar voor de deur.”*

1.2.2 Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid

De ontevredenheid die reizigers ervaren, heeft met verschillende zaken te maken. Top-of-mind noemen reizigers vaak het gebrek aan een vaste chauffeur; *“De chauffeurs wisselen heel vaak”, “De verschillende chauffeurs die je telkens krijgt. Kinderen met een autisme of handicap zijn gebaat bij structuur en daar hoort een vaste chauffeur bij”, “Ik vind het niet fijn als de vaste chauffeur er niet is. Dan word ik niet geholpen met instappen.”*

Andere reizigers zijn ontevreden over het gebrek aan goed toezicht in de bus en het vervelende gedrag van andere kinderen; *“Er zitten andere kinderen in de taxi die vervelend doen”, “Het geruzie in de bus en het slechte toezicht daarop”, “In het busje is plaats voor 8 tot 10 kinderen. Het zijn allemaal kinderen met een gedragsprobleem en er is één chauffeur die zijn aandacht bij de weg moet houden en niet als oppas kan fungeren. Dat gaat niet altijd goed.”, “Er zitten veel autistische kinderen in de bus die wel eens schoppen of slaan. De chauffeur moet rijden, dus die kan er op dat moment weinig aan doen”, “Als ik ’s ochtends de bus in ga dan moet ik langs de benen van de andere kinderen. Ik ben bang dat ze die dan uitsteken en dat ik val.”*

Een aantal reizigers zijn ontevreden over de tijd dat ze moeten wachten op de bus en de reistijd van de leerlingen; *“Soms komt de bus te laat”, “De kinderen moeten soms lang bij school wachten voordat de bus komt”, “De reistijden zijn lang”, “De kinderen zijn veel te lang onderweg.”* Een groep andere reizigers vindt het vervelend dat ze met veel leerlingen wordt vervoerd; *“Ik vind het te druk in de bus”, “Er zitten te veel kinderen in de bus, waardoor mijn kind overprikkeld raakt.”*

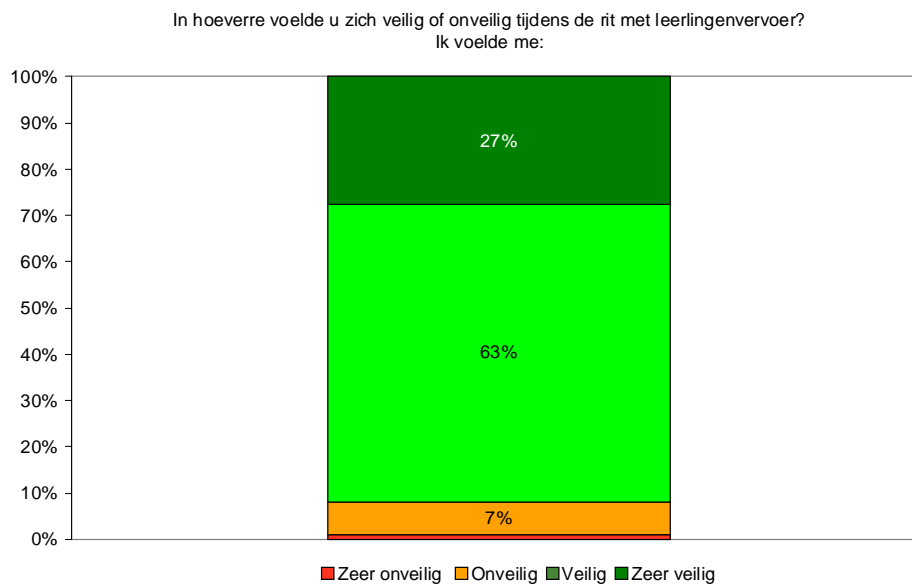
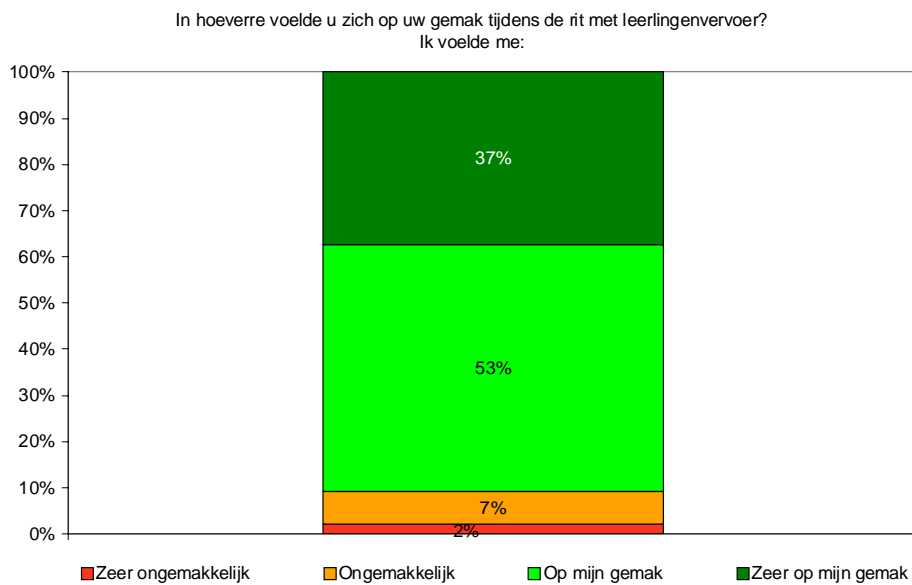
1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

Negen op de tien reizigers (90%) voelen zich op hun *gemak* en (zeer) *veilig* 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; *“Ik voel me veilig, omdat de chauffeur goed oplet en goed kan rijden”*, *“De chauffeur remt goed”*, *“De chauffeur rijdt veilig”*, *“Chauffeur reed goed en voorzichtig”*, *“De bekwame rijstijl van de chauffeur.”*

Negen procent (9%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Acht procent (8%) geeft aan zich onveilig te voelen. De reizigers die zich niet op hun gemak voelden of zich wel eens onveilig hebben gevoeld, geven aan dat de wisselende chauffeur en onveilige rijstijl van de chauffeur hen zo doet voelen; *“De chauffeur reed als een gek”*, *“Door steeds andere chauffeurs weet ik niet wanneer ik wel en niet mag praten”*, *“Omdat er een vreemde chauffeur was, die mij niet kent”*, *“De chauffeur rijdt zo hard.”*

Ook de aanwezigheid van anderen kinderen en het gedrag van deze kinderen zorgt voor een gevoel van ongemak en onveiligheid; *“Er wordt veel gepest in de bus en druk gedaan”*, *“Dat andere kinderen je tikken tegen je arm geven is niet fijn”*, *“De ruziënde kinderen maken me bang”*, *“Ik voel me vaak niet op mijn gemak omdat ik de jongste ben in de taxi. Ik zit met kinderen die al naar een hogere school gaan.”*

2 | *Negen op de tien reizigers voelen zich op zijn gemak en veilig tijdens rit met het leerlingenvervoer (n= 686)*



Bron: TNS NIPO, 2009

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 11 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. Het optreden van de chauffeur/begeleider en het op het afgesproken tijdstip vertrekken, volgen op een respectievelijk tweede en derde plek. Ruim vier op de tien reizigers (44%) noemen het hebben van een vaste chauffeur/begeleider als eerste.

3 | *Het hebben van vaste chauffeur/begeleider, het optreden chauffeur en het op tijd vertrekken meest belangrijk bevonden in dienstverlening (n= 686)*

Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11) ²	% Reizigers dat aspect op een 1 ^e plaats zet
1 Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	1,9	44%
2 Het optreden van de chauffeur\begeleider	2,7	15%
3 Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	3,0	15%
4 De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	3,9	8%
5 Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	4,2	8%
6 Het comfort in de taxi	5,6	2%
7 De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,8	1%
8 De verzorging\uitstraling van de taxi	6,0	2%
9 De reserveringsmogelijkheden	8,2	2%
10 Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	8,4	1%

2.2 Tevredenheid chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over het hebben van een vaste chauffeur/begeleider (86%), de vriendelijkheid (87%) en rijvaardigheid van de chauffeur (90%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (90%). Over deze aspecten zijn ongeveer negen op de tien reizigers (zeer) tevreden.

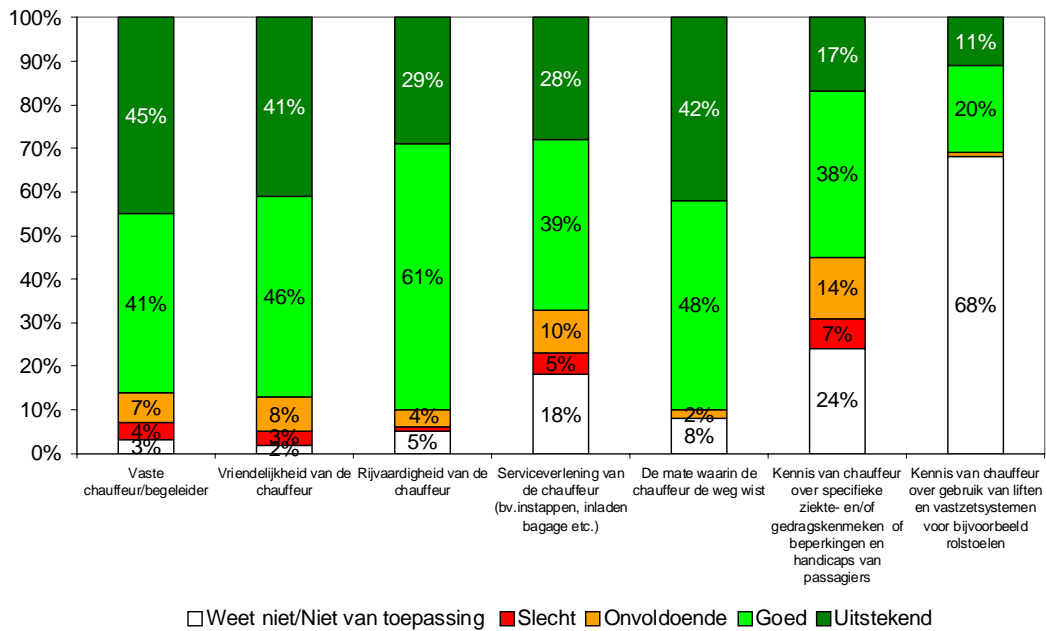
Tweederde van de reizigers (67%) is (zeer) tevreden over de serviceverlening van de chauffeur. Vijftien procent (15%) is hier minder tevreden over. Bijna een vijfde van de reizigers (18%) heeft over dit onderdeel geen mening of vindt dit onderdeel niet van toepassing op het leerlingenvervoer.

Ruim de helft van de reizigers (55%) 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. Eén op de vijf (21%) beoordeelt de kennis van chauffeur niet positief. Een kwart (24%) 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. Ruim tweederde van de reizigers (68%) geeft aan hier geen mening over te hebben of niet te weten of ze hier wel of niet tevreden over zijn.

² Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

4 | Veel reizigers tevreden over vriendelijkheid, rijvaardigheid en wegenkennis chauffeur
(n= 686)

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



Bron: TNS NIPO, 2009

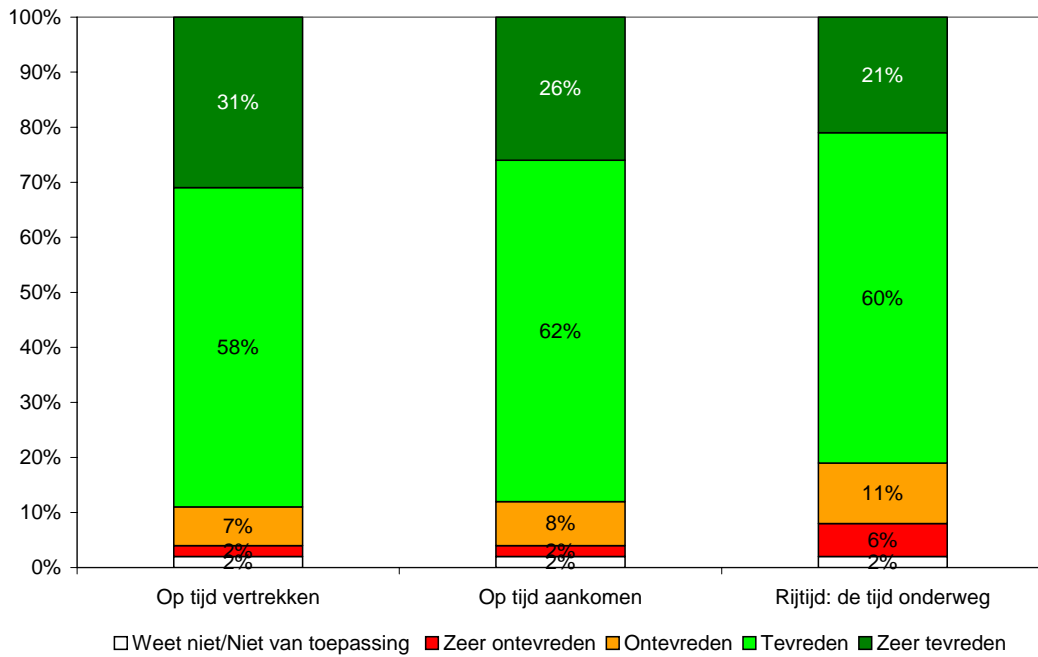
2.3 Tevredenheid stiptheid

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 89% en 88%). Ongeveer negen op de tien reizigers zijn hier (zeer) tevreden over.

Acht op de tien reizigers (81%) zijn (zeer) tevreden over de rijtijd. Naar verhouding is een relatief grote groep reizigers hier echter (zeer) ontevreden over (17%).

5 | Ongeveer negen op tien reizigers (zeer) tevreden over vertrek- en aankomsttijd (n= 686)

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



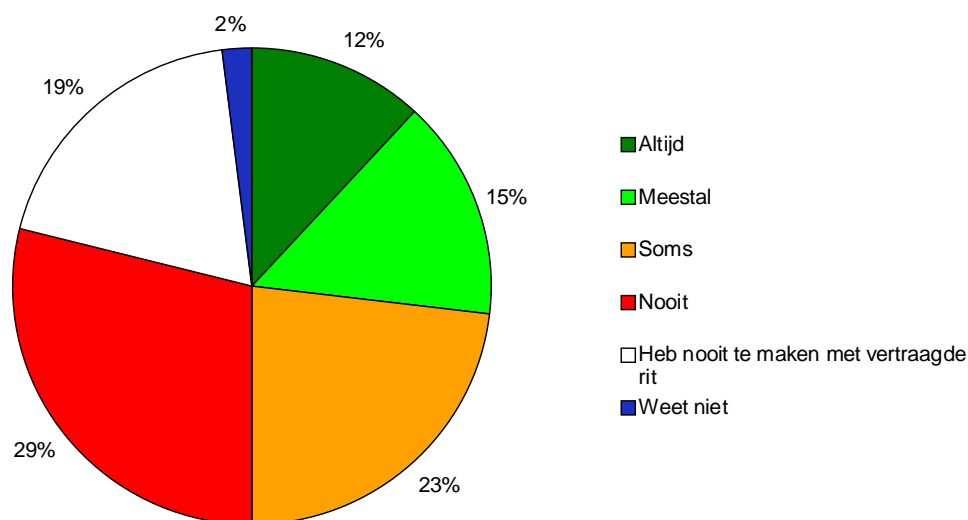
Bron: TNS NIPO, 2009

Op de hoogte brengen van vertraging

Een goede communicatie kan eventuele irritatie bij vertragingen voorkomen of wegnemen (ongeacht of het om een vertraging van de vertrektijd of aankomsttijd gaat). Ruim een kwart van de reizigers (27%) wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met het leerlingenvervoer is vertraagd. Twaalf procent (12%) van de reizigers geeft aan *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Vijftien procent (15%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. Ruim de helft van de reizigers wordt *nooit* (29%) of *soms* (23%) op de hoogte gebracht als een rit vertraagd is. Eenvijfde van de reizigers (19%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

6 | Drie op de tien reizigers worden nooit op de hoogte gebracht van vertraging (n= 686)

Hoe vaak wordt u op de hoogte gebracht als een rit met leerlingenvervoer vertraagd is?

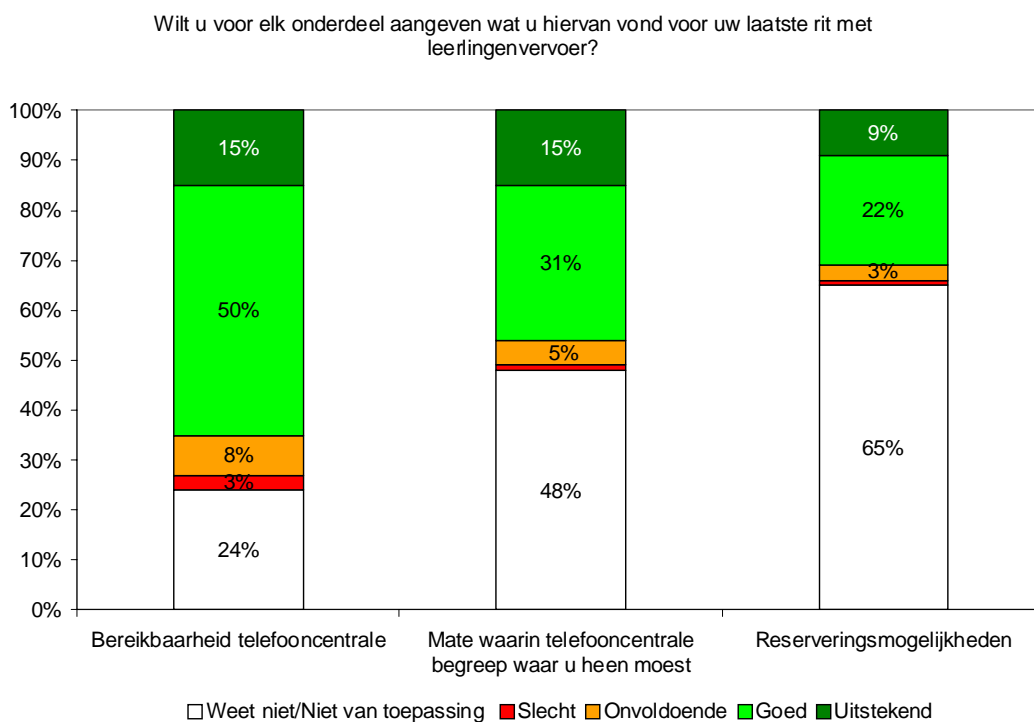


Bron: TNS NIPO, 2009

2.4 Tevredenheid centrale

Tweederde van de reizigers (65%) is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale. Elf procent (11%) is hier (zeer) ontevreden over. Een kwart van de reizigers (24%) 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 (48%) en de reserveringsmogelijkheden (65%). Dit laatste valt ook te verklaren. Veel leerlingen zullen regelmatig naar hetzelfde adres moeten worden gebracht.

7 | Tweederde reizigers (zeer) tevreden over bereikbaarheid centrale (n= 686)

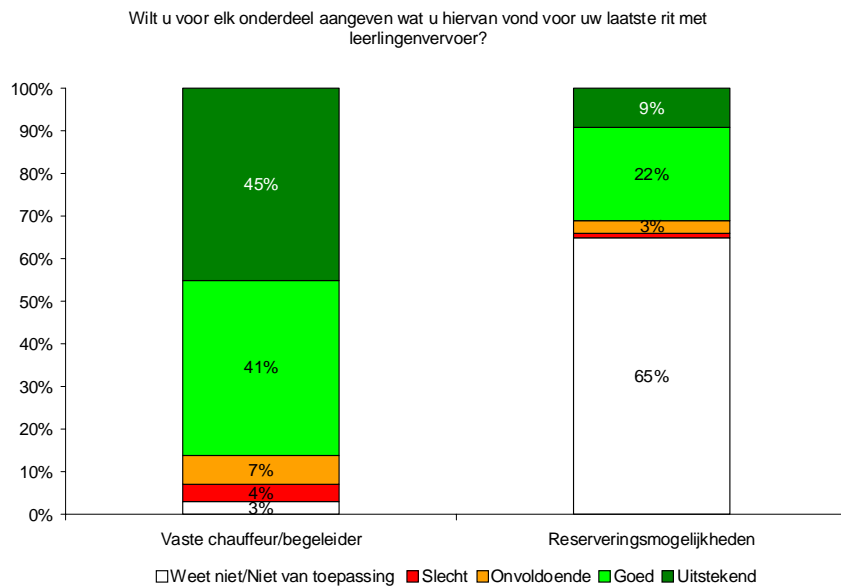
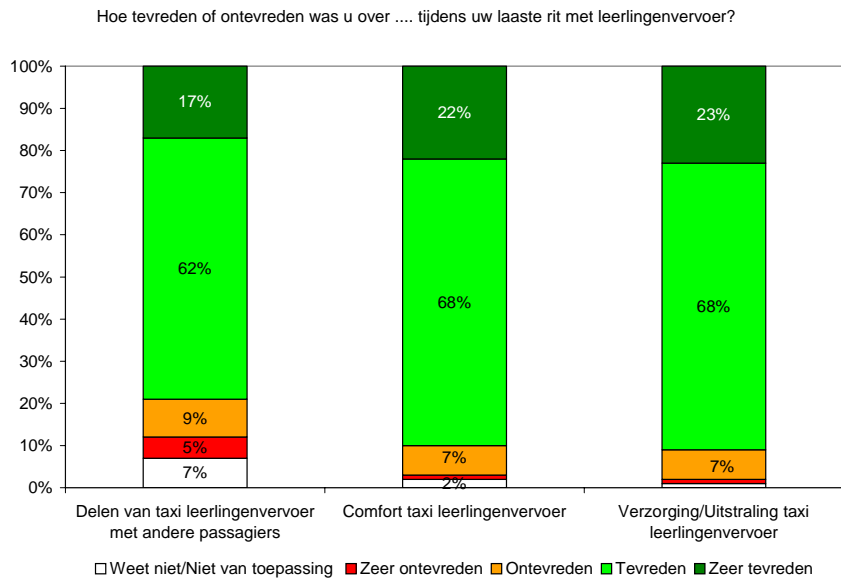


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Over het comfort en de uitstraling van de taxi is een groot aantal reizigers (zeer) tevreden (respectievelijk 90% en 91%). Over het delen van de taxi met andere reizigers is 79% (zeer) tevreden. Veertien procent (14%) is hier echter minder tevreden over.

8 | Negen op de tien reizigers tevreden over comfort en uitstraling taxi leerlingenvervoer (n= 686)



Bron: TNS NIPO, 2009

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

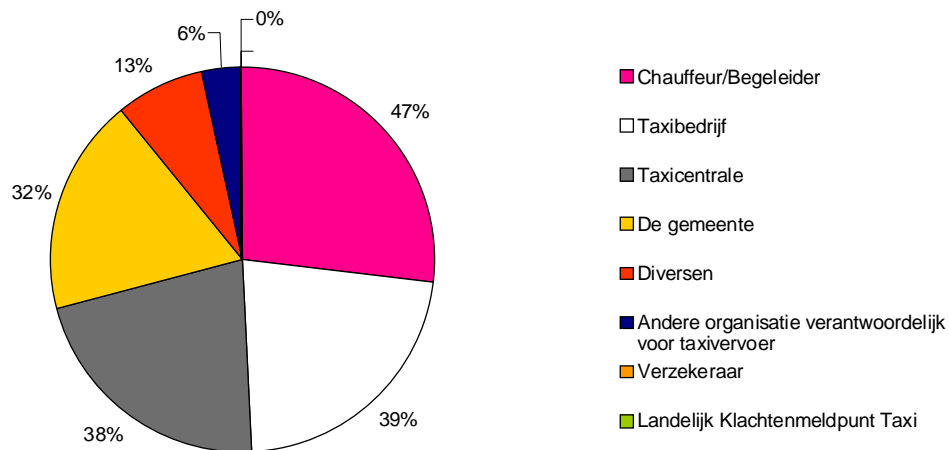
Zes op de tien reizigers (60%) geven aan in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden geweest te zijn geweest over een aspect van de dienstverlening met het leerlingenvervoer. Van deze groep zegt ruim acht op de tien (84%) dit wel eens te hebben gemeld. Zestien procent (16%) geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan hun ontevredenheid voornamelijk te melden bij de chauffeur/begeleider (47%). Op de tweede en derde plek komt het taxibedrijf en de –centrale (respectievelijk 39% en 38%).

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 41% aan dit *altijd* te hebben gemeld of *meestal* (36%). Bijna een kwart van de reizigers (23%) zegt dit *soms* te doen.

9 | Reizigers melden ontevredenheid voornamelijk bij chauffeur (n= 338)

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



Bron: TNS NIPO, 2009

3.1.1 Afhandeling melding

3.1.2 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 eenderde van de respondenten (30%) zegt dat de chauffeur daarin is geslaagd. Zeven op de tien reizigers (69%) zeggen dat dit niet is gelukt.

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 (37%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (25%).

3.1.3 Tevredenheid over afhandeling

Ruim de helft van de reizigers (52%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met het leerlingenvervoer is afgehandeld. Ruim vier op de tien reizigers (45%) zijn (zeer) ontevreden over de afhandeling van de melding.

De groep reizigers die niet tevreden is over afhandeling geeft als reden aan dat er niet serieus op de melding werd gereageerd (29%). Een ander deel geeft aan dat het probleem nog niet is

opgelost, terwijl wel was toegezegd dat dit zou gebeuren (26%). Een kwart (25%) geeft als reden op dat ze te horen kregen dat er niets aan het probleem kan worden gedaan.

*10 | Belangrijkste reden onvrede afhandeling: er werd niet serieus gereageerd op melding
(n = 150)*

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er werd niet serieus gereageerd	29%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	26%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	25%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	21%
Men weigerde het probleem op te lossen	16%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	14%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	12%
Er is niet gereageerd	10%
Het is nog in behandeling	3%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	2%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	1%
Diversen	21%

3.1.4 Snelheid van afhandeling

Bijna zes op de tien reizigers (58%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Van ruim eenderde van de tien reizigers (35%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn hier (zeer) ontevreden over.

3.2 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 (28%). Vijftien procent (15%) 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.

11 | *Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n=253)*

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	28%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	15%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	9%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	8%
Was niet belangrijk genoeg	6%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	3%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	2%
Ik doe het liever anoniem	3%
Diversen	44%
Weet niet	3%

3.3 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen twaalf maanden geeft 16% 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 zij zich er niet prettig bij voelden om hun onvrede uit te spreken (34%) of niet wisten dat de mogelijkheid bestond om een klacht in te dienen (31%).

12 | Ontevredenheid niet zwaar genoeg om klacht in te dienen, aantal durft ook niet (n=66)

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)

Reden	Percentage
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	34%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	31%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	29%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	18%
Te ingewikkeld	12%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	8%
Kostte me te veel tijd	6%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	4%
Ik had geen gegevens van de taxi	2%
Diversen	10%
Weet niet	4%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het leerlingenvervoer. Ruim zes op de tien reizigers van het leerlingenvervoer (62%) voelen zich goed op de hoogte van de regels waaraan het leerlingenvervoer moet voldoen. Bijna een kwart (23%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Dertien procent (13%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

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; *“De eisen die aan het vervoer worden gesteld en wat je als klant mag eisen”, “Hoe lang een taxi bijvoorbeeld over een rit mag doen”, “Ik wil weten wat de regels en voorwaarden zijn.”* Enkele andere reizigers willen meer duidelijkheid over de eisen die er aan een chauffeur worden gesteld: *“Wie rijdt mijn kind en hoe is deze persoon gescreend”, “Aan wat voor een eisen moet een taxichauffeur voldoen?”*

Zittend ziekenvervoer

Inhoudsopgave

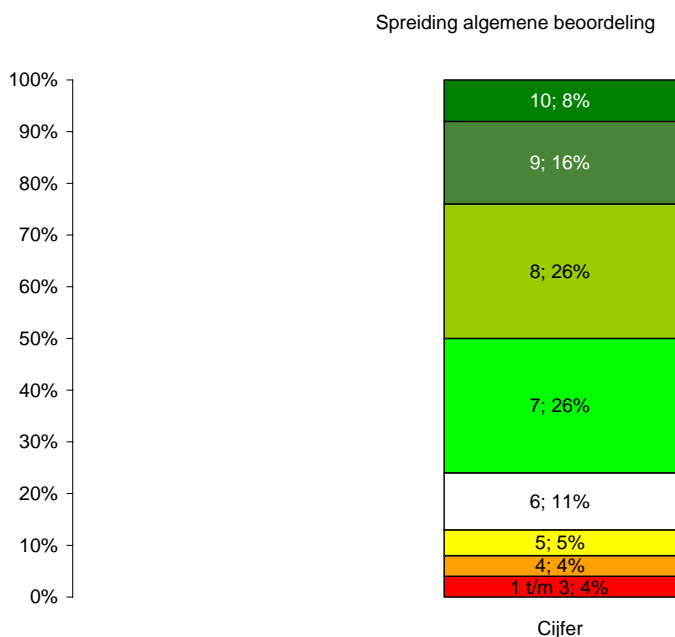
1	Algemeen oordeel	83
1.1	Algehele tevredenheid	83
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	83
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	84
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	84
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	84
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	87
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	87
2.2	Tevredenheid stiptheid	88
2.3	Tevredenheid chauffeur	91
2.4	Tevredenheid centrale	92
2.5	Tevredenheid taxi	93
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	94
3.1	Melden ontevredenheid	94
3.2	Afhandeling melding	95
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	95
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	95
3.2.3	Snelheid van afhandeling	96
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	97
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	98
4	Kennis van spelregels	99

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Driekwart van de reizigers met het zittend ziekenvervoer (76%) beoordeelt het zittend ziekenvervoer met een zeven of hoger. De helft van de reizigers (50%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Dertien procent (13%) 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.

1 / Driekwart van de reizigers beoordeelt het zittend ziekenvervoer met zeven of hoger (n= 495)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers van het zittend ziekenvervoer beoordelen het zittend ziekenvervoer gemiddeld met een 7,4 (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).

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; *“Chauffeurs zijn altijd vriendelijk, beleefd en behulpzaam”, “Doorgaans aimabele en professionele chauffeurs”, “Er zijn veel chauffeurs, die rekening houden met je ziekte of beperking en daar rustig op rijden”, “Hulp bij het in- en uitstappen.”*

Ook is een aantal reizigers tevreden over de stiptheid van het vervoer; *“Ze zijn op tijd bij mijn huis en het ziekenhuis aanwezig”, “Ze houden zich stipt aan de afspraken”, “Ze zijn altijd op tijd, waardoor ik op tijd op mijn afspraak ben.”*

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; *“Ik ben ontevreden dat ik na een behandeling in het ziekenhuis 2,5 uur moest wachten tot de taxi mij kwam ophalen, terwijl ik wel een terugreis had gepland”, “Het tijdstip van vertrek en aankomst lag ruimschoots buiten de marge, waardoor ik te laat in het ziekenhuis was en onverrichter zaken weer naar huis kon”, “Ik kwam te laat voor de specialist”, “Soms moet je omrijden om andere mensen op te halen waardoor je veel langer onderweg bent. Dit is erg vermoeiend.”*

Enkele andere reizigers zijn ontevreden over het comfort van het vervoer en de kwaliteit van de taxi(bus); *“Het vervoer was in verband met de vering van de bus te pijnlijk”, “De schokdempers in de bus waren niet goed”, “De stoelen in de bus zijn gammel.”*

1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

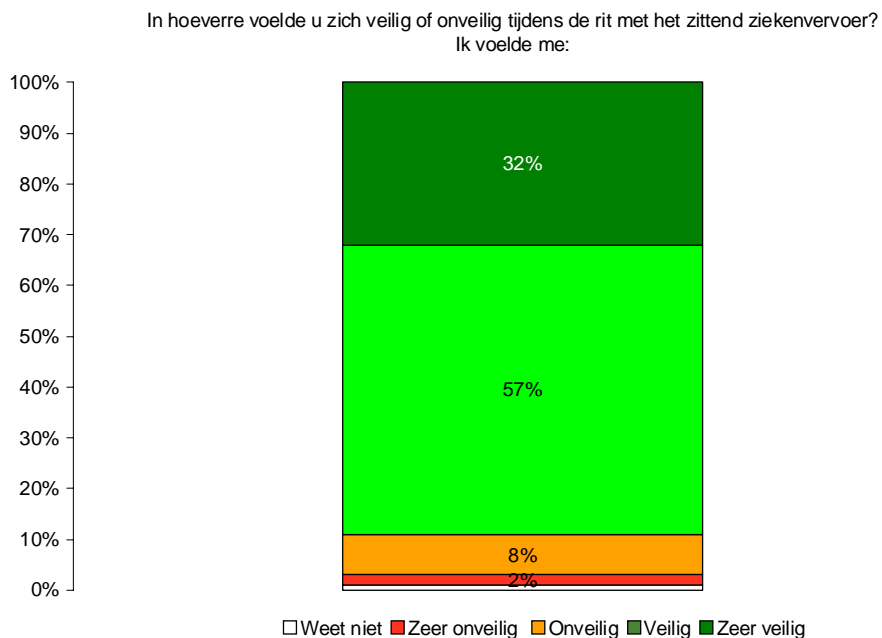
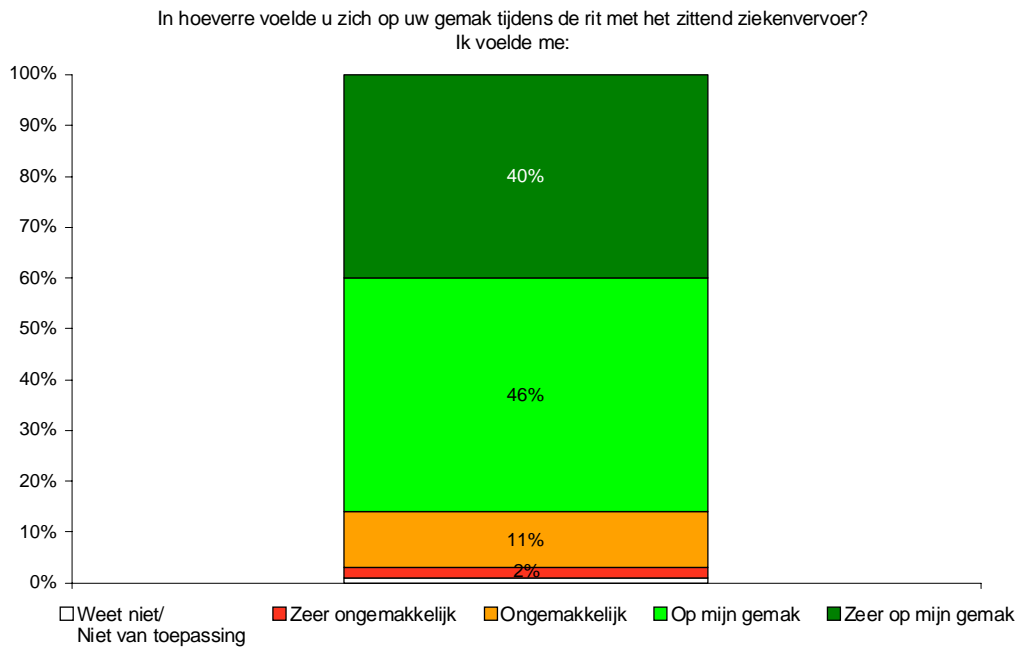
Bijna negen op de tien reizigers (86%) voelen zich op hun gemak tijdens een rit met het zittend ziekenvervoer. Negen op de tien (89%) geven aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens een rit. Net als bij tevredenheid speelt ook hier de chauffeur een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl van de chauffeur hen veilig doet voelen; *“De chauffeur reed rustig en lette goed op het verkeer”, “De chauffeur reed beheerst”, “Ik had het gevoel dat de chauffeur het voertuig onder controle had.”* Enkele andere reizigers noemen hier het vastzetten van de rolstoel en het gebruik van gordels als reden; *“Er zijn goede gordels en vastzetsystemen”, “Ik zat goed vast.”*

Dertien procent (13%) van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Tien procent (10%) geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen. Een aantal reizigers dat zich niet op zijn gemak voelde, geeft aan dat de angst om te laat op een afspraak te komen hier de aanleiding voor was; *“Ik zit niet lekker, want je weet nooit of de chauffeur op het laatst nog een oproep krijgt en dan gedeeltelijk terug moet rijden, waardoor mijn afspraak in gevaar*

komt”, “Ik zag dat ik mijn afspraak niet meer ging halen, dus ik zat niet lekker.” Ook noemen enkele reizigers het gebrek aan zitcomfort dat zorgde voor een ongemakkelijk gevoel “Ik zat te smal”, “Ik zat met 3 personen op de achterbank, waarvan er twee wat aan de zware kant waren. Ik zat tegen de deur aan gedrukt”, “Het gebruik van schokkend, rammelend materiaal.”

Een aantal reizigers dat zich onveilig heeft gevoeld, wijt dat aan de rijstijl van de chauffeur *“De chauffeurs reden vaak te hard om de tijd in te halen”, “Sommige chauffeurs remmen heel laat.”* Enkele andere reizigers voelden zich onveilig doordat ze niet vast zaten; *“Mijn stoel zat niet goed vast, waardoor ik bij elke bocht bijna uit mijn stoel viel”, “De andere reiziger moest mijn rolstoel vasthouden, omdat mijn rolstoel niet kon worden vastgezet.”*

2 | Ongeveer negen op de tien reizigers voelen zich op hun gemak en veilig tijdens rit met het zittend ziekenvervoer (n= 495)



Bron: TNS NIPO, 2009

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 hebben 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. Ongeveer de helft van de reizigers (48%) 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 3 staat de rangordening weergegeven.

3 | *Op afgesproken tijd vertrekken en aankomen meest belangrijk bevonden in dienstverlening (n= 495)*

	Aspect van dienstverlening	Gemiddelde plaats (ranking 1 – 11)¹	% Reizigers dat aspect op een 1^e plaats zet
1	Op het afgesproken tijdstip vertrekken van uw taxi van de plek waar u instapt	2,5	25%
2	De mate waarin u op tijd aankomt op de plek van bestemming	2,7	23%
3	Wachttijd: de tijd die u moet wachten voordat een bestelde taxi verschijnt	3,6	16%
4	Het optreden van de chauffeur\begeleider	4,2	7%
5	Rijtijd: de tijd die u met de taxi onderweg bent	5,9	5%
6	Het comfort in de taxi	5,1	8%
7	De bereikbaarheid van de telefooncentrale	5,3	5%
8	De reserveringsmogelijkheden	5,8	3%
9	Niet hoeven delen van de taxi met andere reizigers	6,2	5%
10	De verzorging\uitstraling van de taxi	6,8	1%
11	Het hebben van een vaste chauffeur\begeleider	8,0	2%

2.2 Tevredenheid stiptheid

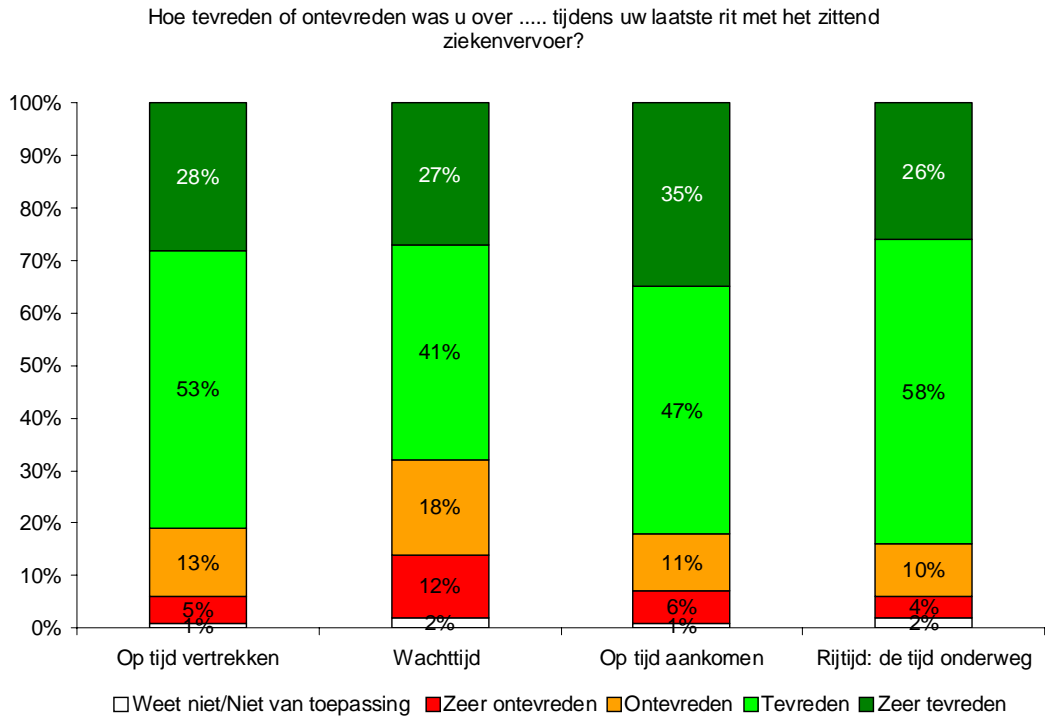
Het merendeel van de reizigers is (zeer) tevreden over de onderdelen van de dienstverlening die zijn gerelateerd aan tijd: het op tijd vertrekken (81%), het op tijd aankomen (82%) en de rijtijd (84%). De tevredenheid over de wachttijd is iets lager. Ongeveer tweederde (68%) is (zeer) tevreden over de wachttijd.

Drie op de tien reizigers (30%) zijn echter (zeer) ontevreden over de wachttijd. Bijna één op de vijf reizigers is (zeer) ontevreden over de mate waarin de taxi voor het zittend ziekenvervoer op tijd vertrekt (18%) en de mate waarin reizigers op tijd op de plaats van bestemming aankomen (17%).

Deze aspecten beoordelen reizigers als belangrijkste aspecten van de dienstverlening van het zittend ziekenvervoer. Dit betekent dat zij grote impact hebben op de tevredenheid van het zittend ziekenvervoer.

¹ Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

4 | *Relatief veel reizigers ontevreden over tijdsaspecten in dienstverlening (n= 495)*



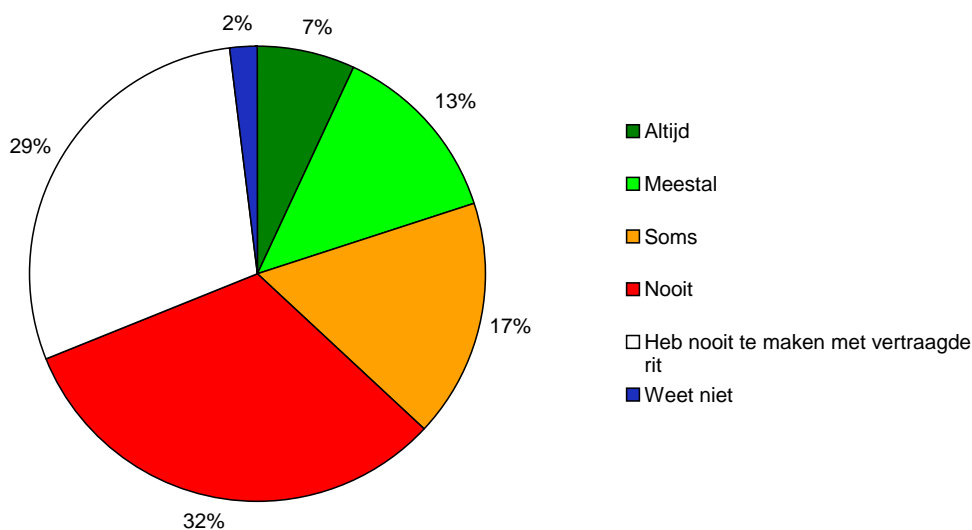
Bron: TNS NIPO, 2009

Op de hoogte brengen van vertraging

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 aandeel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met het zittend ziekenvervoer is vertraagd. Zeven procent (7%) van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Dertien procent (13%) zegt *meestal* op de hoogte worden gebracht. De helft van de reizigers (49%) zegt zelden tot niet op de hoogte te worden gebracht wanneer een rit is vertraagd. Drie op de tien reizigers (29%) hebben nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

5 | Eenderde reizigers wordt nooit op de hoogte gebracht van vertraging (n= 495)

Hoe vaak wordt u op de hoogte gebracht als een rit met het zittend ziekenvervoer vertraagd is?



Bron: TNS NIPO, 2009

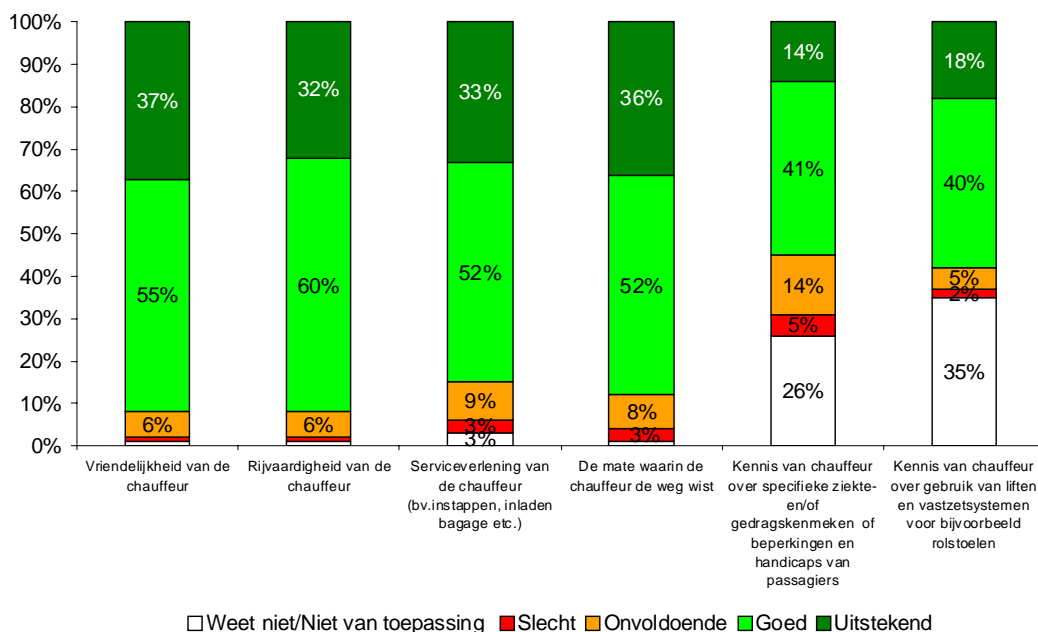
2.3 Tevredenheid chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (92%) en rijvaardigheid van de chauffeur (92%), de mate waarin de chauffeur de weg wist (88%) en de serviceverlening van de chauffeur (85%). Bijna vier op de tien reizigers zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid (37%) en de wegekennis van de chauffeur (36%).

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. Een op de vijf reizigers (19%) is hier (zeer) ontevreden over. Verder valt op dat een kwart van de reizigers (26%) 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 (35%).

6 / Bijna vier op tien reizigers zijn zeer tevreden over vriendelijkheid en wegekennis chauffeur (n= 495)

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

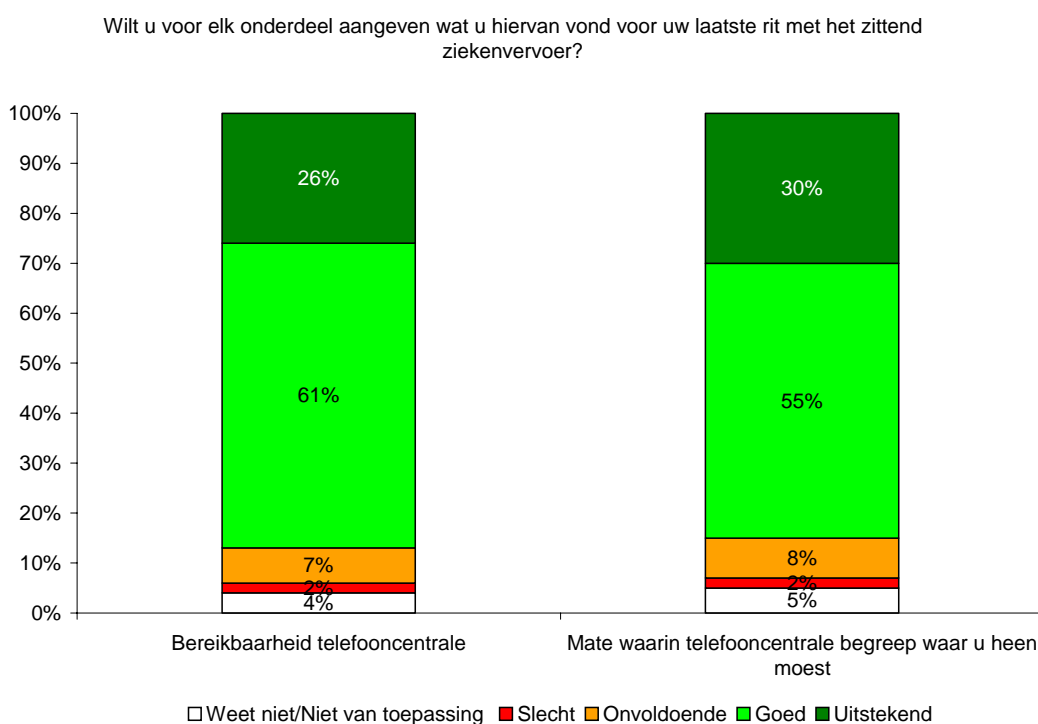


Bron: TNS NIPO, 2009

2.4 Tevredenheid 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 (87%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (85%). Respectievelijk 9% en 10% van de reizigers is hier (zeer) ontevreden over.

7 | *Bijna negen op de tien reizigers tevreden over contact met centrale (n= 495)*

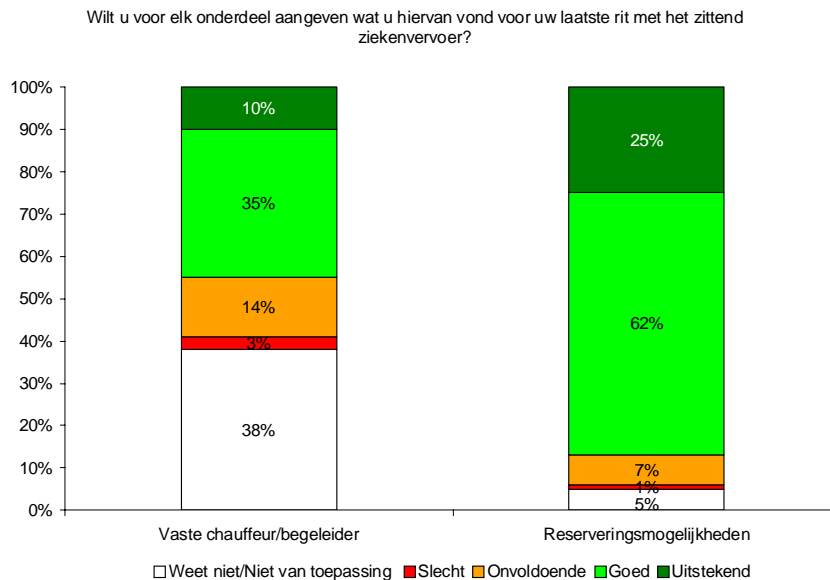
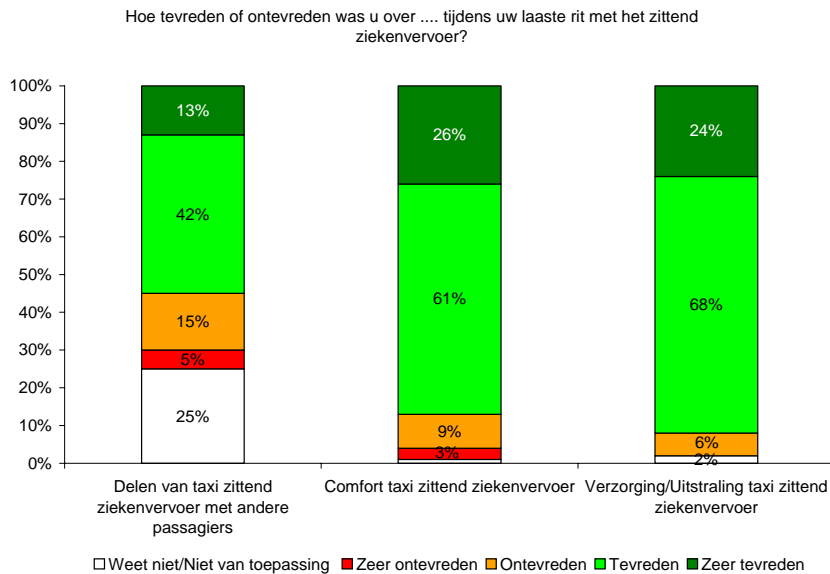


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Over het comfort en de uitstraling van de taxi is een groot aantal reizigers (zeer) tevreden (respectievelijk 87% en 92%). Ook over de reserveringsmogelijkheden zijn bijna negen op de tien reizigers (87%) (zeer) positief. Eén op de vijf reizigers (20%) is (zeer) ontevreden over het delen van de taxi met andere reizigers.

8 | Ongeveer negen op de tien reizigers tevreden over comfort en uitstraling taxi zittend ziekenvervoer (n= 495)



Bron: TNS NIPO, 2009

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.

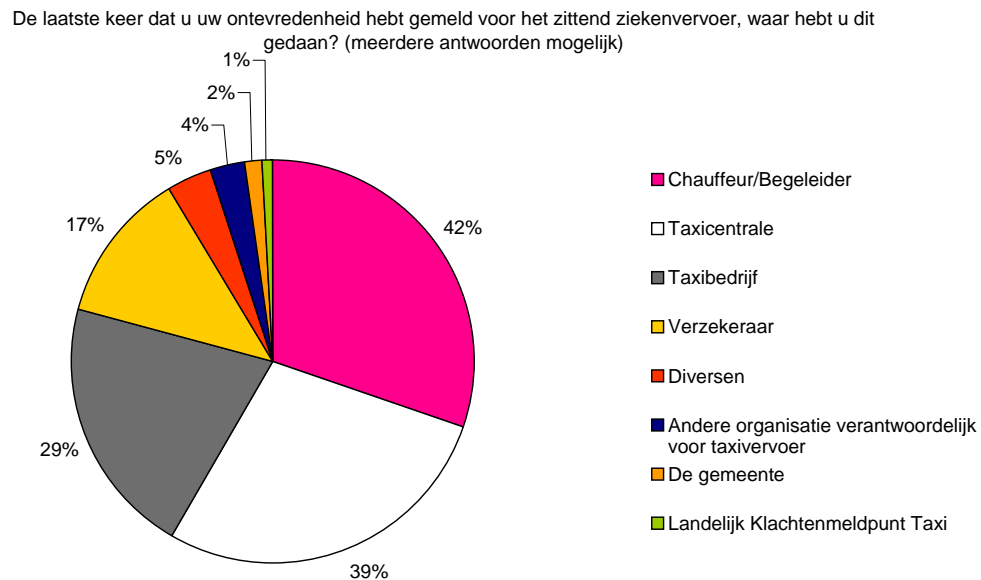
Naast het meten van tevredenheid (hoofdstuk 1 en 2) zijn we in dit onderzoek daarom verder ingegaan op het vóórkomen van ontevredenheid. We hebben reizigers gevraagd of en waarom ze hun ontevredenheid wel of niet hebben gemeld. Ook is gevraagd naar het oordeel over de afhandeling van de melding.

3.1 Melden ontevredenheid

Ruim de helft van de reizigers (53%) is in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met het zittend ziekenvervoer. Van deze groep geeft driekwart (74%) aan dit wel eens gemeld te hebben. Een kwart (26%) geeft aan zijn onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers melden hun ontevredenheid voornamelijk bij de chauffeur/begeleider en de taxicentrale.

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 37% aan dit *altijd* of *meestal* (32%) gemeld te hebben. Bijna eenderde (31%) zegt dit *soms* te doen.



Bron: TNS NIPO, 2009

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. Drie op de tien respondenten (30%) zeggen dat de chauffeur daarin is geslaagd. Zeven op de tien reizigers (70%) zeggen 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 (48%). Een andere veelgenoemde reden is dat de chauffeur de reiziger aanraadt contact op te nemen met de taxicentrale, - bedrijf of andere organisatie (26%).

3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Ruim de helft van de reizigers (54%) is (zeer) ontevreden over de manier waarop hun laatste melding van onvrede met het zittend ziekenvervoer is afgehandeld (ongeacht bij wie de melding werd gedaan). Ruim vier op de tien reizigers (43%) zijn (zeer) tevreden over de afhandeling van de melding.

Reizigers zijn niet tevreden over de afhandeling omdat er in hun beleving niet serieus of niet op de melding werd gereageerd (respectievelijk 28% en 27%). Anderen geven aan dat de melding niets opleverde en ze gestopt zijn met de klacht (24%).

10 / Belangrijkste reden onvrede afhandeling: er werd niet (serieus) gereageerd op melding (n = 100)

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er werd niet serieus gereageerd	28%
Er is niet gereageerd	27%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	24%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	18%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	16%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	13%
Men weigerde het probleem op te lossen	9%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	7%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	6%
Het is nog in behandeling	3%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	1%
Diversen	11%

3.2.3 Snelheid van afhandeling

Ook over de snelheid waarmee de klacht is behandeld verschillen de meningen. Ruim vier op de tien reizigers (44%) zijn hier (zeer) tevreden over. Van bijna de helft van de reizigers (47%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn hier (zeer) ontevreden over.

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 (30%). 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. Een kwart van de reizigers (24%) voelde zich er niet prettig bij om hun onvrede te uiten. Ruim één op de tien (12%) noemt de onvriendelijkheid van de chauffeur als reden om hun ontevredenheid niet bij de chauffeur te uiten.

11 | Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n=165)

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	30%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	24%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	12%
Was niet belangrijk genoeg	8%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	8%
Ik doe het liever anoniem	6%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	5%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	4%
Diversen	38%
Weet niet	2%

3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen twaalf maanden heeft een kwart van de reizigers (26%) 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 zij zich er niet prettig bij voelden om hun ontevredenheid te uiten (23%) of dat het probleem zou worden opgelost (22%).

12 | Bijna kwart passagiers dat geen klacht indient, doet dit niet omdat hij zich daar niet prettig bij voelt (n =64)

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)

Reden	Percentage
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	23%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	22%
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	19%
Te ingewikkeld	18%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	16%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	12%
Kostte me te veel tijd	11%
Ik had geen gegevens van de taxi	7%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	5%
Diversen	23%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het zittend ziekenvervoer. Zes op de tien reizigers van het zittend ziekenvervoer (60%) 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. Twaalf procent (12%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

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 zittend ziekenvervoer. Vaak zijn de rechten gerelateerd aan tijd of aan het contact met de chauffeur; *“Waar moet het taxibedrijf zich aan houden?”*, *“Hoe moet een chauffeur zich gedragen tijdens een rit. Moet ik naar zijn muziek luisteren?”*, *“Ik wil graag meer informatie over wat wel en niet mag.”*

AWBZ-transport

Inhoudsopgave

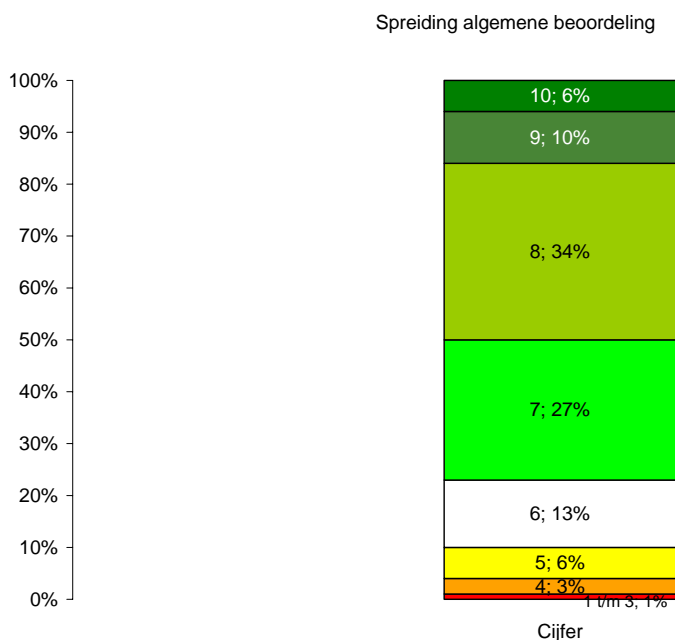
1	Algemeen oordeel	102
1.1	Algehele tevredenheid	102
1.2	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid en ontevredenheid	102
1.2.1	Spontaan genoemde redenen voor tevredenheid	103
1.2.2	Spontaan genoemde redenen voor ontevredenheid	103
1.3	Veiligheidsgevoel en op gemak voelen	103
2	Oordeel aspecten van de dienstverlening	106
2.1	Relatieve belang van aspecten van de dienstverlening	106
2.2	Tevredenheid over stiptheid	107
2.3	Tevredenheid over chauffeur	110
2.4	Tevredenheid centrale	111
2.5	Tevredenheid taxi	112
3	Meldingen en klachten over dienstverlening	113
3.1	Melden ontevredenheid	113
3.2	Afhandeling melding	114
3.2.1	Afhandeling door chauffeur	114
3.2.2	Tevredenheid over afhandeling	114
3.2.3	Snelheid van afhandeling	115
3.3	Redenen om ontevredenheid niet bij chauffeur te melden	115
3.4	Redenen om geen klacht in te dienen	116
4	Kennis van spelregels	117

1 Algemeen oordeel

1.1 Algehele tevredenheid

Ruim driekwart van de reizigers (77%) beoordeelt het AWBZ-vervoer met een zeven of hoger. De helft van de reizigers (50%) beoordeelt het vervoer met een 8 of hoger. Eén op de tien reizigers (10%) beoordeelt het AWBZ-vervoer met een onvoldoende (het cijfer 5 of lager). In onderstaande figuur geven we de spreiding in beoordeling weer.

1 | Ruim driekwart van de reizigers beoordeelt het AWBZ-vervoer met zeven of hoger (n= 250)



Bron: TNS NIPO, 2009

Reizigers van het AWBZ-vervoer beoordelen het vervoer gemiddeld met een 7,3 (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).

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 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 voorkomendheid van de chauffeur en zijn geduld is erg fijn”, “De behandeling door de chauffeur. Hij is vriendelijk, behulpzaam en zo veel mogelijk op tijd”, “De gezelligheid in de bus en het zingen”, “Er zijn vaak leuke chauffeurs die goed om kunnen gaan met kinderen.”*

Ook is een aantal reizigers tevreden over de stiptheid van het vervoer; *“Ze zijn mooi op tijd”, “Ze zijn altijd op tijd. Ook wanneer ik word opgehaald om terug naar huis te gaan.”* Andere reizigers zijn tevreden over het hebben van een vaste chauffeur *“Er is een vaste chauffeur. Dat is duidelijk voor Paul”, “Er is weinig wisseling van chauffeurs.”*

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; *“Ik vind het vervelend dat de taxi niet altijd op tijd komt”, “Ik werd te laat opgehaald van huis, waardoor ik te laat op het activiteitscentrum was”, “Het duurt te lang. Ik moet om 12 uur klaar staan, zodat ik om half 2 op mijn afspraak kom, terwijl de rit 20 minuten duurt.”*

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 oploopt.”*

1.3 Veiligheidsgevoel en op gemak voelen

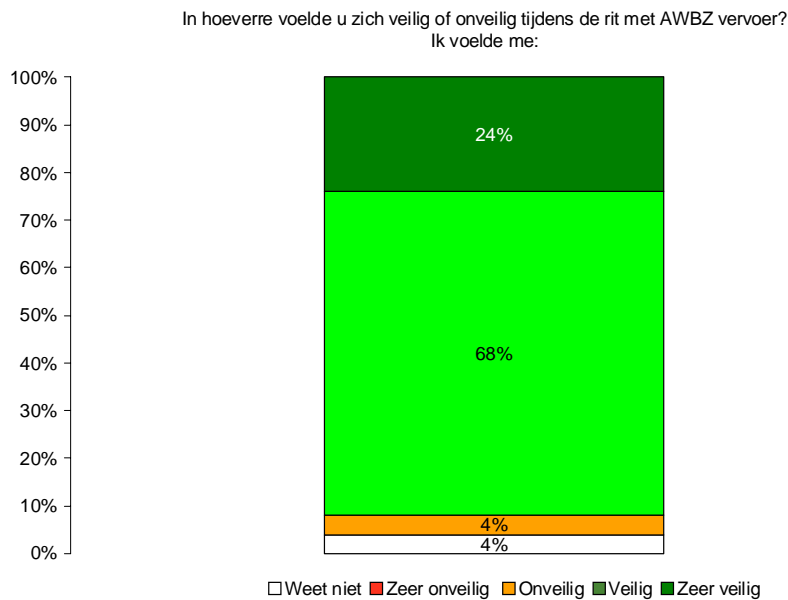
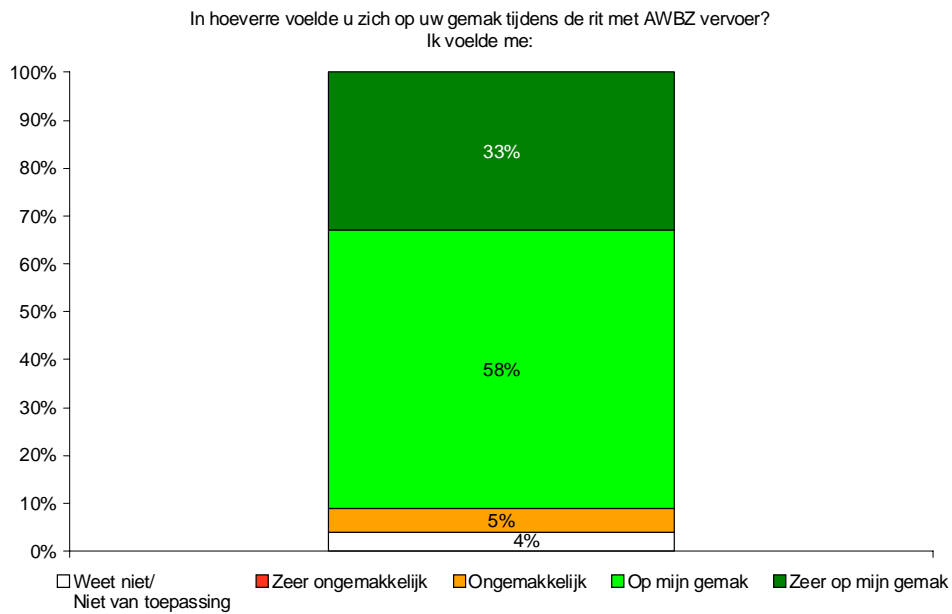
Negen op de tien reizigers (91%) voelen zich (zeer) op hun gemak tijdens een rit met het AWBZ-vervoer. Ruim negen op de tien (92%) geven aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens een rit. Net als bij tevredenheid speelt ook hier de chauffeur een belangrijke rol. Reizigers geven aan dat de rijstijl van de chauffeur hen veilig doet voelen; *“Ik vond de rustige rijstijl van de chauffeur heel prettig”, “De chauffeur let goed op de weg en anticipeert goed”, “De chauffeur reed rustig en beheerst. Bovendien hield hij voldoende afstand van het andere verkeer.”*

Enkele andere reizigers noemen hier het vastzetten van de rolstoel en het gebruik van gordels als reden; *“Ik zat goed vast in de gordel”, “Ik doe de gordel om en er zitten beugels in de bus, zodat ik mij kan vasthouden”, “De rolstoel is op de juiste manier vastgezet en heeft een rolstoelgordel.”*

Vijf procent van de reizigers voelt zich echter (zeer) ongemakkelijk tijdens een rit. Vier procent geeft aan zich onveilig te voelen. De reizigers die zich niet op hun gemak of veilig voelden, geven hier uiteenlopende redenen voor. Zij noemen onder anderen het niet goed

vastzitten en de rijstijl van de chauffeur; *“Ik had het gevoel dat mijn rolstoel niet goed vastzat”, “De rijstijl van de chauffeur vond ik vervelend.”*

2 | Ongeveer negen op de tien reizigers voelen zich op zijn gemak en veilig tijdens rit met het AWBZ-vervoer (n= 250)



Bron: TNS NIPO, 2009

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 hebben hen gevraagd deze aspecten op volgorde van belangrijkheid te zetten. Reizigers blijken het vertrekken op de afgesproken tijd, het op tijd arriveren en het optreden van de chauffeur de belangrijkste drie aspecten te vinden in de dienstverlening. Vier op de tien reizigers (38%) noemt één van deze drie aspecten als eerste.

Bovendien blijkt dat reizigers de reistijd minder belangrijk vinden dan het nakomen van de gemaakte tijdsafspraken (op tijd vertrekken en aankomen). De rijtijd komt namelijk op een zesde plek. Men wil vooral *zekerheid*. Een korte of lange rit maakt minder uit. In figuur 3 staat de rangordening weergegeven.

3 | Reizigers vinden op afgesproken tijd vertrekken en aankomen en optreden chauffeur meest belangrijk in dienstverlening (n= 250)

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

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 (85%), het op tijd aankomen (86%) en de rijtijd (87%). De tevredenheid over de wachttijd is iets lager. Bijna acht op de tien reizigers (78%) zijn (zeer) tevreden over de wachttijd.

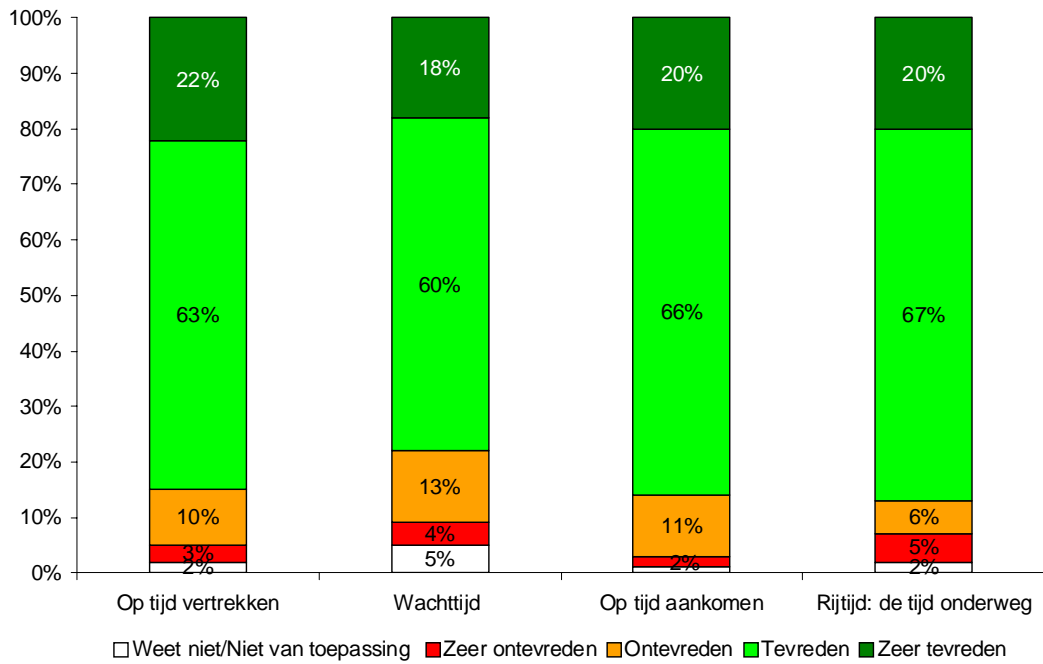
Bijna één op de vijf reizigers (17%) is echter (zeer) ontevreden over de wachttijd. In verhouding met de andere tijdsaspecten is een relatief grote groep reizigers ontevreden over de wachttijd.

Deze aspecten beoordelen reizigers als belangrijke aspecten van de dienstverlening van het AWBZ-vervoer. Dit betekent dat zij grote impact hebben op de tevredenheid van het AWBZ-vervoer.

¹ Hierbij staat 1 voor meest belangrijk, 11 staat voor minst belangrijk.

4 | Merendeel reizigers tevreden over tijdsaspecten, meeste kritiek op wachttijd (n= 250)

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



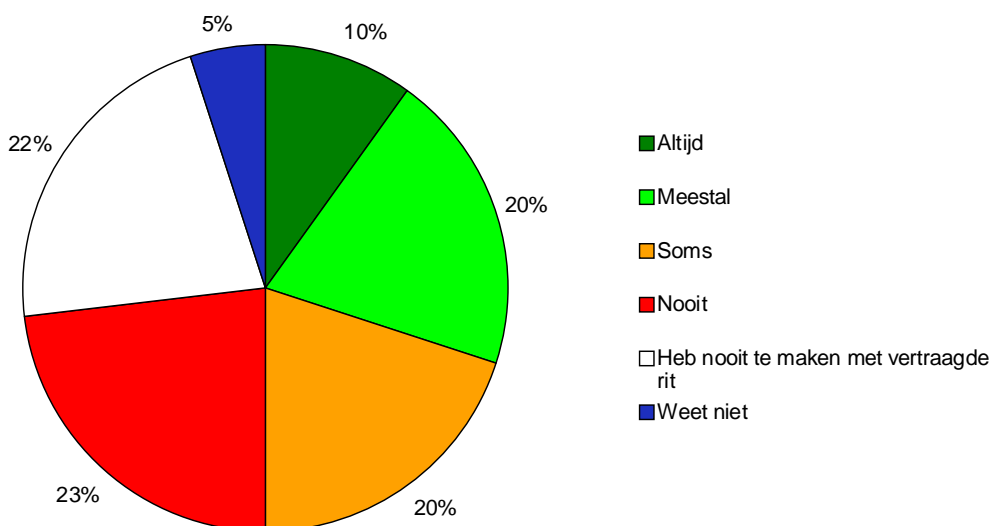
Bron: TNS NIPO, 2009

Op de hoogte brengen over vertraging

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 aandeel van de reizigers wordt op de hoogte gebracht wanneer een rit met het AWBZ-vervoer is vertraagd. Tien procent van de reizigers zegt *altijd* op de hoogte te zijn gebracht van de vertraging. Twintig procent zegt *meestal* op de hoogte te worden gebracht. Ruim vier op de tien reizigers (43%) zeggen soms tot niet op de hoogte te worden gebracht wanneer een rit is vertraagd. Ruim één op de vijf (22%) heeft nog nooit te maken gehad met een vertraagde rit.

5 | Bijna een kwart van de reizigers worden nooit op de hoogte gebracht van vertraging (n= 250)

Hoe vaak wordt u op de hoogte gebracht als een rit met AWBZ vervoer vertraagd is?



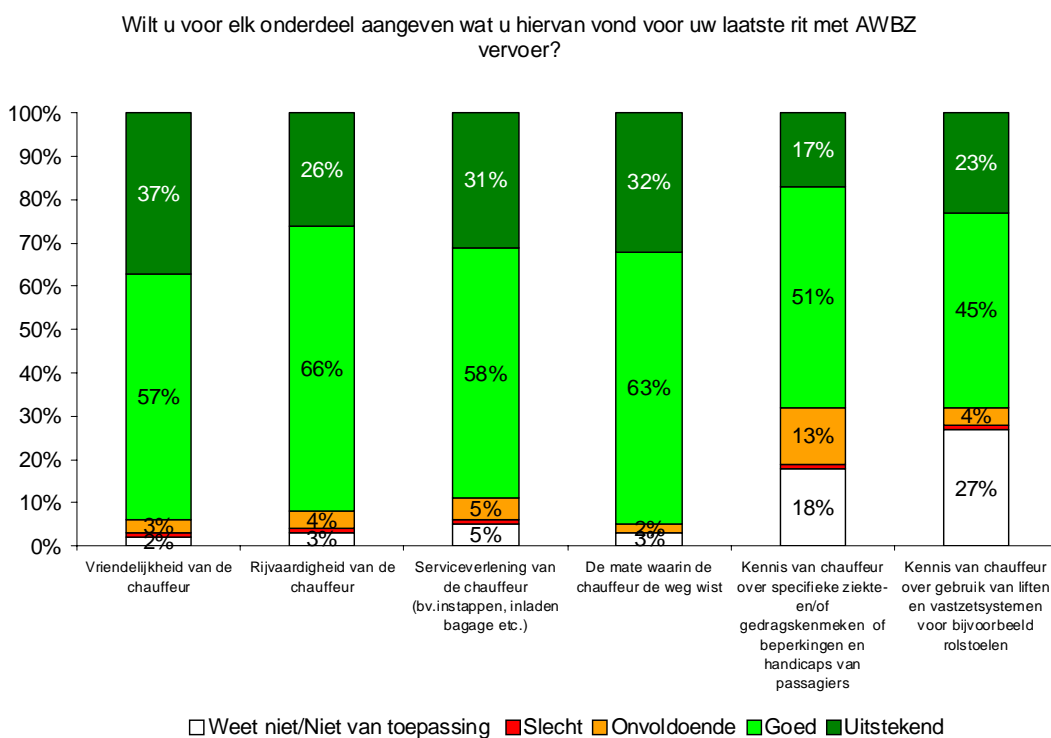
Bron: TNS NIPO, 2009

2.3 Tevredenheid over chauffeur

Reizigers zijn tevreden over de chauffeur. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid (94%) en rijvaardigheid van de chauffeur (92%), de serviceverlening van de chauffeur (89%) en de mate waarin de chauffeur de weg wist (95%). Bijna vier op de tien reizigers zijn zelfs *zeer* tevreden over de vriendelijkheid (37%).

Veertien procent van de reizigers (14%) is (zeer) ontevreden over de kennis van de chauffeur over specifieke ziektekenmerken. Verder valt op dat 18% van de reizigers hier geen duidelijke mening over heeft of dit aspect niet van toepassing vindt op het AWBZ-transport. Dit geldt ook voor de kennis van de chauffeur over liften en vastzetsystemen (27%).

6 | Ongeveer negen op tien reizigers zijn (zeer) tevreden over vriendelijkheid, rijvaardigheid, serviceverlening en wegekennis chauffeur (n= 250)

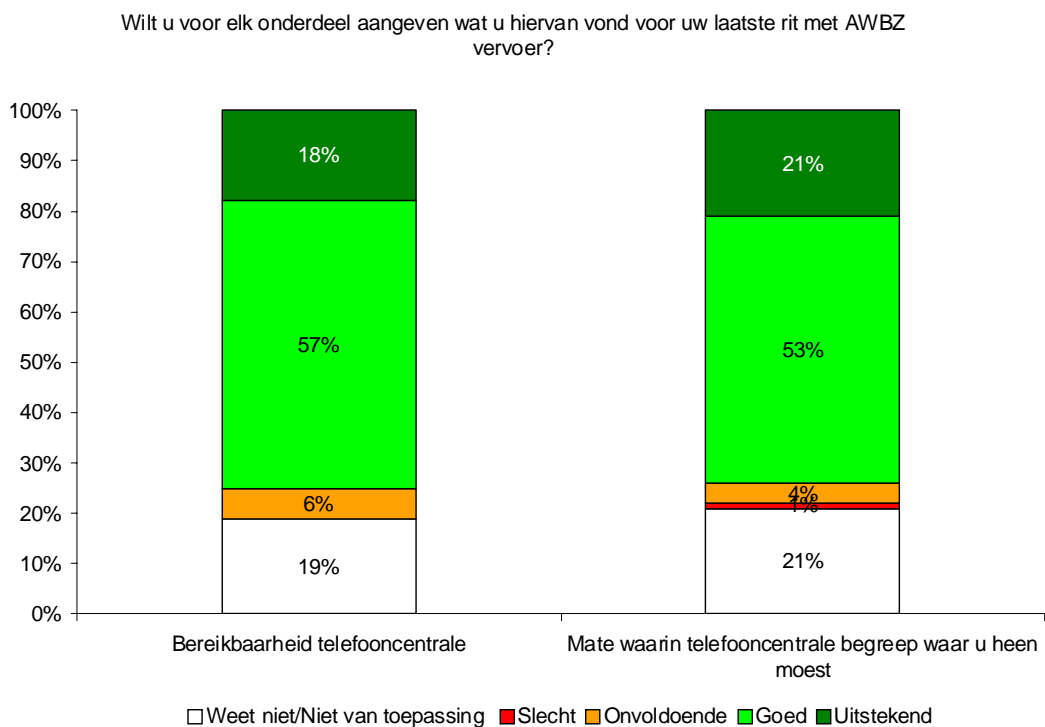


Bron: TNS NIPO, 2009

2.4 Tevredenheid centrale

Ongeveer driekwart van de reizigers is (zeer) tevreden over het contact met de telefooncentrale. Ze zijn tevreden over de bereikbaarheid van de telefooncentrale (75%) en de mate waarin de telefooncentrale begrijpt waar de reiziger heen moet (74%). Respectievelijk 6% en 5% van de reizigers is hier (zeer) ontevreden over.

7 | Ongeveer driekwart reizigers is tevreden over contact met centrale (n= 250)

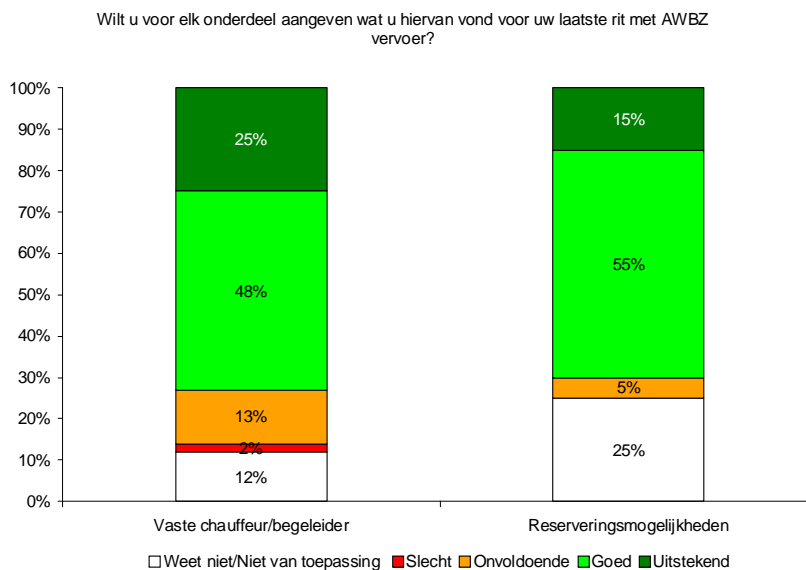
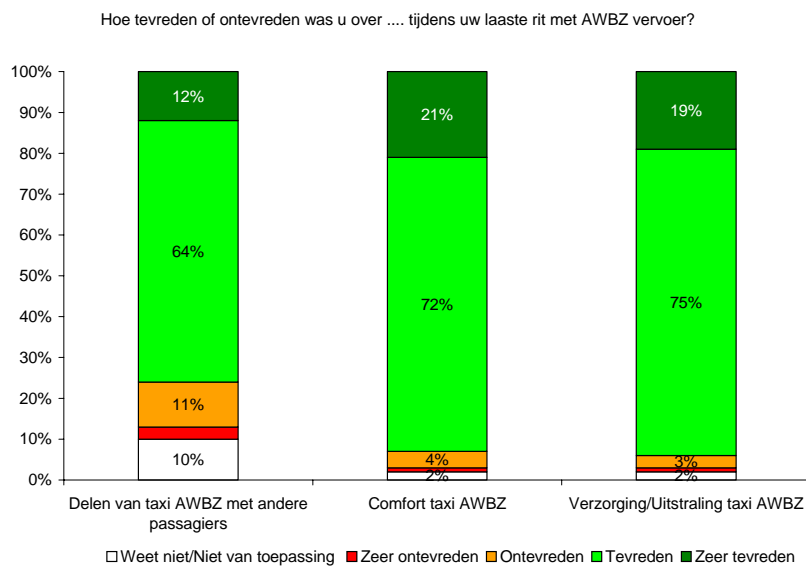


Bron: TNS NIPO, 2009

2.5 Tevredenheid taxi

Ruim negen op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden over het comfort en de uitstraling van de taxi (respectievelijk 93% en 94%). Vijftien procent van de reizigers (15%) is (zeer) ontevreden over het hebben van een vaste chauffeur.

8 / Ruim negen op de tien reizigers tevreden over comfort en uitstraling taxi van AWBZ vervoer (n= 250)



Bron: TNS NIPO, 2009

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

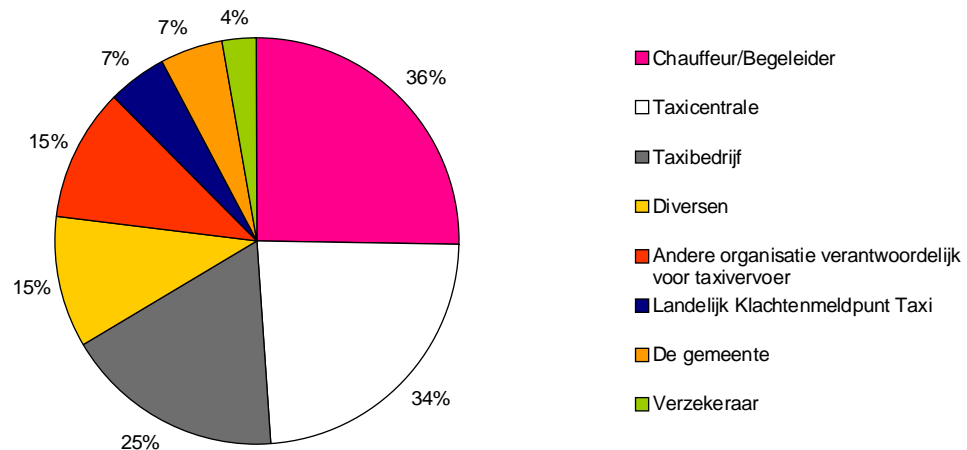
Vier op de tien reizigers (42%) zijn in de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden geweest over een aspect van de dienstverlening met het AWBZ-vervoer. Van deze groep geeft bijna negen op de tien (85%) aan dit wel eens gemeld te hebben. Vijftien procent geeft aan hun onvrede niet te hebben gemeld.

Reizigers geven aan dat zij hun ontevredenheid voornamelijk bij de chauffeur/begeleider en de taxicentrale melden.

Van de reizigers die wel eens melding hebben gemaakt van hun ontevredenheid, geeft 35% aan dit *altijd* te melden of *meestal* (37%). Ruim een kwart van de reizigers (28%) zegt dit *soms* te doen.

9 | Reizigers melden ontevredenheid voornamelijk bij chauffeur en taxicentrale (n= 82)

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



Bron: TNS NIPO, 2009

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 zes op de tien reizigers (62%) zeggen dat de chauffeur daarin is geslaagd. Eenderde (34%) zegt 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 (52%).

3.2.2 Tevredenheid over afhandeling

Zeven op de tien reizigers (69%) 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). Een kwart is (zeer) ontevreden hierover (24%).

Reizigers geven aan niet tevreden te zijn over de afhandeling, omdat er volgens hen niet werd gereageerd op hun melding (31%). Een andere reden is dat hen is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kon worden gedaan (28%).

10 / Belangrijkste reden onvrede afhandeling: er werd niet gereageerd op melding (n= 22)

Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van uw melding? (meerdere antwoorden mogelijk)	%
Er is niet gereageerd	31%
Er is uitgelegd waarom er niets aan het probleem kan worden gedaan	28%
Er werd niet serieus gereageerd	14%
Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd	9%
Het probleem is (nog) niet opgelost, ondanks dat men heeft toegezegd dit wel te doen	6%
Het is nog in behandeling	5%
Er werd mij verteld contact op te nemen met het taxibedrijf	5%
Ik ben er zelf mee gestopt (bv. omdat het niets opleverde)	4%
Men weigerde het probleem op te lossen	4%
Het taxibedrijf/de organisatie vertelde dat zij er niet verantwoordelijk voor is	2%
Er werd mij verteld dat ik een andere organisatie moest bellen	0%
Diversen	21%

3.2.3 Snelheid van afhandeling

Zeven op de tien reizigers zijn (zeer) tevreden (69%) over de snelheid waarmee de klacht is behandeld. Van een kwart van de reizigers (24%) had de behandeling sneller gemogen. Zij zijn hier (zeer) ontevreden over.

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 (42%). 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. Eén op de vijf reizigers (17%) voelde zich er niet prettig bij om hun onvrede te uiten.

11 | *Belangrijkste reden van niet melden: chauffeur kan probleem niet oplossen (n=71)*

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	42%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten	17%
De chauffeur/begeleider was erg onvriendelijk	8%
Was niet belangrijk genoeg	8%
Ik vond de chauffeur/begeleider intimiderend	3%
Ik doe het liever anoniem	6%
De chauffeur/begeleider sprak niet goed Nederlands	5%
Ik kwam er te laat achter dat ik ergens ontevreden over was. De chauffeur was al weg.	4%
Diversen	38%
Weet niet	4%

3.4 Redenen om geen klacht in te dienen

In de afgelopen twaalf maanden heeft 15% 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 (46%) of niet wisten dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen (35%).

12 | Reizigers ervaren ontevredenheid vaak als niet ernstig genoeg om klacht in te dienen (n =18)

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)

Reden	Percentage
Was niet belangrijk genoeg/was de moeite niet waard	46%
Ik wist niet dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen	35%
Ik dacht niet dat het probleem zou worden opgelost	31%
Ik voelde me er niet prettig bij om mijn onvrede te uiten/durfde niet	30%
Ik wist niet waar ik de klacht kon indienen (geen adresgegevens)	23%
Te ingewikkeld	13%
Kostte me te veel tijd	7%
Ik had geen gegevens van de taxi	6%
Ik wil niet dat ze weten wie ik ben/ik doe het liever anoniem	10%
Diversen	4%

4 Kennis van spelregels

Informatievoorziening is een belangrijk kwaliteitsaspect van het AWBZ-vervoer. Ruim de helft van de reizigers van het AWBZ-vervoer (52%) voelt zich goed op de hoogte van de regels waaraan het AWBZ-vervoer moet voldoen. Eén op de drie (30%) ervaart dit niet zo. Zij vinden dat zij niet goed op de hoogte zijn van deze regels. Bijna een vijfde (18%) weet niet of ze goed op de hoogte zijn van de regels.

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-vervoer; *“Ik weet helemaal niet wat de rechten van mijn zoon zijn met betrekking tot vervoer naar iets anders dan zijn dagopvang. Kan hij ook gebruik maken van het AWBZ-vervoer als hij naar andere activiteiten gaat?”*, *“Wat zijn nou eigenlijk de regels?”*, *“Ik wil meer weten over de eisen van het vervoer en wat wij als ouders mogen verwachten.”*

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd door TNS NIPO. De gebruikers van het contractvervoer zijn ondervraagd via TNS NIPObase. Een deel van de gebruikers in het onderzoek voor de groepen AWBZ en zittend ziekenvervoer zijn ondervraagd buiten NIPObase om via een digitale vragenlijst.

Veldwerkperiode

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

- Screening: 5 tot en met 26 november.
- Hoofdonderzoek: 23 november tot en met 14 december.

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 bijna 4.500 gebruikers via de database benaderd met de vraag om de hoofdvragenlijst in te vullen. Daarbij is maximaal uitgezet op alle vervoerssoorten, op de Regiotaxi na. Het aantal aanmeldingen voor de Regiotaxi was dusdanig groot, dat er een selectie is gemaakt voor het uitzetten van de hoofdvragenlijst. Van die groep die *alleen* gebruik maakt van de Regiotaxi (ruim 1.500) en niet van nog een andere vervoersoptie, is slechts een 1/3 uitgezet (ca. 500).

1 | Bruto aantallen NIPObase

	Bruto
Regiotaxi/Deeltaxi/etc	1.036
Wmo-vervoer	829
Valys-vervoer	1.001
Leerlingenvervoer	770
Zittend ziekenvervoer	542
AWBZ-vervoer	270
Totaal	4.448

Om per contractsoort het aantal waarnemingen te optimaliseren tot een aanvaardbare omvang, zijn er aanvullend nog ruim 150 mensen benaderd *buiten* NIPObase om voor de vormen AWBZ en zittend ziekenvervoer. Deze mensen zijn opgegeven voor het onderzoek

van mensen uit NIPObase. Dit is de zogenoemde ‘sneeuwbalmethode’. Van deze 150 mensen hebben uiteindelijk ruim 100 personen deelgenomen. Dit heeft geresulteerd in 120 waarnemingen (gemiddeld 1,2 vervoerssoorten per persoon).

Netto aantallen

In totaal zijn 3.950 waarnemingen van het contractvervoer via de hoofdvragenlijst ondervraagd (waarvan 120 waarnemingen via de sneeuwbal). Per contractsoort gaat het om de volgende aantallen:

2 | Aantallen

Contractvorm	Aantal waarnemingen
Regiotaxi	898
Wmo-vervoer	735
Valysvervoer	887
Leerlingenvervoer	686
Zittend ziekenvervoer	494
AWBZ-vervoer	250
Totaal	3.950

Deze 3.950 waarnemingen zijn gedaan bij 2.866 personen. Gemiddeld was de interviewlengte ruim 16 minuten per persoon.

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 Regiotaxi (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)*

regiotaxi	ongewogen	herwogen
	%	%
geslacht		
man	37,0	37,9
vrouw	63,0	62,1
leeftijd		
0-17	4,5	4,6
18-24	8,9	8,4
25-44	27,6	28,1
45-64	34,0	29,6
65+	25,1	29,2
opleiding		
laag	27,1	23,0
midden	42,9	47,2
hoog	26,9	29,0
geen opgave	3,1	0,8
gezinsgrootte		
1	28,8	45,0
2	43,0	32,3
3	11,5	9,6
4	9,1	7,8
5	4,3	3,4
6 of meer	3,2	1,9
regio		
drie grote gemeenten	11,5	14,6
rest west	25,8	24,0
noord	10,6	9,5
oost	24,0	23,5
zuid	28,1	28,4
inkomen		
minimum	9,3	12,3
benedenmodaal	27,7	39,2
modaal	26,7	16,1
1-2 keer modaal	19,0	19,2
2 keer modaal	4,0	4,5
meer dan 2 x modaal	5,7	8,7
geen opgave	7,6	0,1

4 | Weging Wmo-vervoer (geslacht, leeftijd, opleiding, gezinsgrootte regio en inkomen)

Wmo-vervoer	ongewogen %	herwogen %
geslacht		
man	32,2	30,3
vrouw	67,8	69,7
leeftijd		
0-17	3,8	2,8
18-24	3,0	2,2
25-44	13,7	17,3
45-64	44,1	35,9
65+	35,4	41,8
opleiding		
laag	35,9	32,6
midden	49,3	54,5
hoog	13,3	12,4
geen opgave	1,5	0,5
gezinsgrootte		
1	27,1	24,9
2	49,7	39,3
3	11,7	16,2
4	7,2	12,7
5	2,4	4,1
6 of meer	1,9	2,8
regio		
drie grote gemeenten	15,9	19,6
rest west	26,4	22,2
noord	14,0	11,1
oost	14,7	17,9
zuid	29,0	29,2
inkomen		
minimum	10,2	14,7
benedenmodaal	38,2	51,0
modaal	25,1	15,1
1-2 keer modaal	15,2	12,6
2 keer modaal	2,4	2,1
meer dan 2 x modaal	3,2	4,5
geen opgave	5,7	0,1

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

valysvervoer	ongewogen	herwogen
	%	%
geslacht		
man	32,1	29,5
vrouw	67,9	70,5
leeftijd		
0-17	3,6	2,1
18-24	2,6	2,1
25-44	15,0	16,9
45-64	41,5	34,3
65+	37,3	44,5
opleiding		
laag	32,8	31,7
midden	48,8	53,2
hoog	16,3	14,5
geen opgave	2,0	0,6
gezinsgrootte		
1	28,3	51,1
2	49,8	35,2
3	10,4	6,7
4	6,7	3,8
5	2,8	1,6
6 of meer	2,0	1,6
regio		
drie grote gemeenten	12,8	16,2
rest west	30,4	26,7
noord	13,0	10,7
oost	18,4	18,8
zuid	25,4	27,6
inkomen		
minimum	9,9	14,7
benedenmodaal	32,9	51,0
modaal	26,1	15,1
1-2 keer modaal	18,0	12,6
2 keer modaal	3,0	2,1
meer dan 2 x modaal	3,9	4,5
geen opgave	6,3	0,1

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

leerlingenvervoer	ongewogen	herwogen
	%	%
Geslacht		
Man	69	68,7
Vrouw	31	31,3
Leeftijd		
0-17	93,9	92,4
18+	6,1	7,6
Opleiding		
Laag	82,5	83,5
Midden	8,2	9,9
Hoog	1,0	2,8
geen opgave	8,3	3,8
gezinsgrootte		
1	5,2	9,1
2	14,7	17,1
3	46,8	40,1
4	20,8	20,8
5	12,4	12,9
6 of meer		
regio		
drie grote gemeenten	6,3	7,1
rest west	25,5	24,2
noord	14,0	12,5
oost	27,4	27,6
zuid	26,7	28,6
inkomen		
minimum	2,9	3,5
benedenmodaal	14,2	22,3
modaal	28,3	20,7
1-2 keer modaal	33,9	36,7
2 keer modaal	5,4	6,9
meer dan 2 x modaal	5,7	9,8
geen opgave	9,4	0,1

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

zittend ziekenvervoer	Ongewogen	herwogen
	%	%
geslacht		
man	43,1	41,2
vrouw	56,9	58,8
leeftijd		
0-17	2,4	1,9
18-24	2,2	2,8
25-44	22,2	22,6
45-64	42,4	35,5
65+	30,7	37,2
opleiding		
laag	28,7	27,0
midden	48,7	51,7
hoog	20,8	20,3
geen opgave	1,8	1,0
gezinsgrootte		
1	18,4	37,8
2	48,1	35,9
3	12,5	10,3
4	13,5	10,3
5	4,0	2,9
6 of meer	3,4	2,8
regio		
drie grote gemeenten	16,2	23,1
rest west	26,3	24,1
noord	13,3	11,2
oost	16,8	16,1
zuid	27,5	25,4
inkomen		
minimum	5,6	9,4
benedenmodaal	25,9	42,4
modaal	25,4	15,6
1-2 keer modaal	25,0	20,1
2 keer modaal	5,1	4,4
meer dan 2 x modaal	5,6	8,0
geen opgave	7,5	0,1

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

AWBZ	Ongewogen %	Herwogen %
geslacht		
man	50,4	51,8
vrouw	49,6	48,2
leeftijd		
0-17	33,2	26,5
18-24	12,4	15,3
25-44	15,2	19,9
45-64	20,8	18,5
65+	18,4	19,9
opleiding		
laag	56,8	52,9
midden	27,6	34,7
hoog	9,2	9,7
geen opgave	6,4	2,7
gezinsgrootte		
1	10,0	21,1
2	30,4	25,7
3	16,8	15,5
4	20,8	18,5
5	15,2	14,2
6 of meer	6,8	4,9
regio		
drie grote gemeenten	11,6	14,5
rest west	19,2	18,6
noord	16,0	12,6
oost	21,6	24,0
zuid	31,6	30,2
inkomen		
minimum	6,3	10,9
benedenmodaal	19,8	31,1
modaal	30,2	19,2
1-2 keer modaal	26,1	22,6
2 keer modaal	4,1	4,5
meer dan 2 x modaal	6,8	11,6
geen opgave	6,8	0,1