

KTO Regiotaxi
Regio Zuidwest-Drenthe
Eindrapportage

KTO Regiotaxi Zuidwest-Drenthe

Eindrapport

in opdracht van
Regio Zuidwest-Drenthe en OV-bureau Groningen Drenthe

21 mei 2013
Projectnummer: F00948/M4596



Inhoudsopgave

1	INTRODUCTIE	1
1.1	Aanleiding en doelstelling van het onderzoek	1
1.2	Leeswijzer	1
2	METHODIEK EN RESPONS	3
2.1	Onderzoeksmethodiek	3
2.2	De vragenlijst	3
2.3	Respons en betrouwbaarheid	4
3	ONDERZOEKSRESULTATEN	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Reisgedrag	5
3.3	Algemene tevredenheid	7
3.4	Tevredenheid over het boeken van de rit	7
3.5	Tevredenheid over de rit	8
3.6	Tevredenheid over de chauffeur en het voertuig	9
3.7	Tevredenheid over de informatievoorziening	10
3.8	Tevredenheid over de klachtenprocedure	10
3.9	Kenmerken van de respondenten	11
3.10	Opmerkingen en suggesties	13
4	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	15
	BIJLAGEN	
1.	Aanbiedingsbrief	
2.	Vragenlijst	
3.	Vergelijking waardering Wmo-ers en OV-ers	
4.	Cijfers per gemeente	

1 Introductie

1.1 Aanleiding en doelstelling van het onderzoek

Het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna OV-bureau) is samen met de gemeenten in Zuidwest-Drenthe opdrachtgever voor Regiotaxi Zuidwest-Drenthe. Het contract voor Regiotaxi is gegund aan Connexxion Taxi Services (CTS). In het bestek is opgenomen dat de kwaliteit van het vervoersproduct kan worden gemeten door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO). Aan de resultaten van het KTO is een bonus of malus gekoppeld.

Om te kunnen beoordelen of de vervoerder recht heeft op een bonus, dan wel een malus moet betalen, willen de gemeenten en het OV-bureau de tevredenheid van de klanten van Regiotaxi meten. Het OV-bureau heeft Forseti gevraagd het KTO onder regiotaxireizigers uit te voeren. Deze meting is uitgevoerd met een schriftelijke enquête onder Wmo-pashouders en een telefonische enquête onder OV-reizigers.

Doelstelling van dit onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in de kwaliteit en dienstverlening van Regiotaxi Zuidwest-Drenthe. Een KTO geeft een cijfermatig beeld uit een steekproef onder de gebruikers van het vervoer. Het KTO beoordeelt de beleving en waardering van de reizigers, niet de feitelijke uitvoering. De resultaten van het KTO zijn een belangrijke indicatie of het vervoer voldoet aan de wensen en verwachtingen van reizigers

De gemeenten en het OV-bureau wil de klanttevredenheid jaarlijks meten. Die wens heeft in 2012 betrekking op drie van de zes regioconcessies, namelijk:

- Oost-Groningen
- Noord-Groningen
- Zuidwest-Drenthe

In dit rapport vindt u de resultaten voor de regio Zuidwest-Drenthe.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk twee gaan wij in op de resultaten van het onderzoek. Het derde hoofdstuk laat de resultaten van het KTO zien. Hoofdstuk vier gaat in op de conclusies en aanbevelingen.

2 Methodiek en respons

2.1 Onderzoeksmethodiek

In dit onderzoek hebben wij zowel Wmo- als OV-reizigers benaderd. Op grond van de beschikbare pashouderbestanden en de verwachte omvang en inhoud van de vragenlijsten, is gekozen voor het versturen van schriftelijke enquêtes naar de Wmo-reizigers.

Gezien het feit dat OV-reizigers niet met een vervoerspas reizen, zijn de adresgegevens van deze reizigers niet bekend bij de vervoerder. De vervoerder is wel gevraagd telefoonnummers bij te houden van OV-reizigers.

2.2 De vragenlijst

De vragenlijst is verstuurd naar pashouders die in de maanden september, oktober en/of november 2012 minimaal éénmaal gebruik hebben gemaakt van Regiotaxi. Door middel van een a-selectie steekproef is naar een deel van deze mensen een enquête verstuurd.

Er is een telefonische enquête afgenomen onder OV-ers die in de maanden november, december en/of januari één of meerdere ritten hebben gemaakt. De vervoerder heeft OV-ers bij het reserveren van een rit gevraagd om mee te werken aan het onderzoek. In totaal hebben 200 reizigers positief op dit verzoek gereageerd.

Alle respondenten hebben dezelfde vragenlijst beantwoord. De vragenlijst is ingedeeld in een aantal clusters met onderwerpen. Deze opzet staat weergegeven in tabel 2.1.

Cluster	Onderwerpen
Reisgedrag	Reisfrequentie en reismotief
Tevredenheid	Algemeen oordeel Oordeel over het boeken van de rit Oordeel over de rit zelf Oordeel over de chauffeur en het voertuig Oordeel over de informatievoorziening Oordeel over de klachtenprocedure
Persoonskenmerken	Leeftijd Gebruik van hulpmiddelen tijdens de reis

Tabel 2.1: onderdelen van de vragenlijst

De begeleidende brief is opgenomen in bijlage 1, de vragenlijst in bijlage 2.

2.3 Respons en betrouwbaarheid

Voor de bonus-/malusregeling is de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten van belang. Hierbij hoeft geen onderscheid gemaakt te worden naar doelgroep of gemeente.

Op basis van de respons bij eerdere KTO's voor het OV-bureau is bepaald wat het aantal uit te zetten vragenlijsten is om voldoende respons te krijgen voor een betrouwbaar onderzoek. Het gewenste betrouwbaarheidspercentage bedraagt 95% bij een nauwkeurigheidsmarge van +/- 5%.

Doelgroep	Uitgezette enquêtes	Aantal ontvangen	Respons %
Wmo	955	549	58%
OV	200	56	28%
Totaal	1155	605	52%

Tabel 2.2: Overzicht verdeling respondenten

De respons op de schriftelijke vragenlijst is 58%. De respons op het telefonische onderzoek is 28%. Ondanks dat er vaak is gebeld aan het einde van de middag en het begin van de avond was een (groot) deel van de reizigers niet te bereiken of niet bereid om mee te werken aan het onderzoek.

Absoluut gezien zijn er, als wordt gekeken naar het totaal, ruim voldoende enquêtes binnen gekomen om te voldoen aan de betrouwbaarheidseis. De resultaten kunnen worden geïnterpreteerd met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van +/- 3,9%.

De statistisch verantwoorde uitspraken zijn gebaseerd op de totale groep reizigers van Regiotaxi Zuidwest-Drenthe. Wij doen vanwege de beperkte omvang van het aantal respondenten per gemeente geen uitspraken per gemeente.

In bijlage 3 is het verschil in waardering tussen Wmo-ers en OV-ers weergegeven.

3 Onderzoekresultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren wij de onderzoekresultaten. In de onderstaande paragrafen staan per onderdeel de belangrijkste bevindingen weergegeven.

In paragraaf 3.2 worden de resultaten in percentages weergegeven. In de daarop volgende paragrafen wordt een gemiddeld cijfer weergegeven voor een kenmerk van Regiotaxi. Respondenten hebben hierbij een cijfer tussen 1 en 10 ingevuld. De laatste paragraaf laat kenmerken van respondenten zien in percentages.

3.2 Reisgedrag

Figuur 3.1 laat zien hoe vaak de respondenten met Regiotaxi reizen. In totaal reist 30% twee á drie keer per maand met Regiotaxi en 33,5% reist tenminste wekelijks met Regiotaxi.



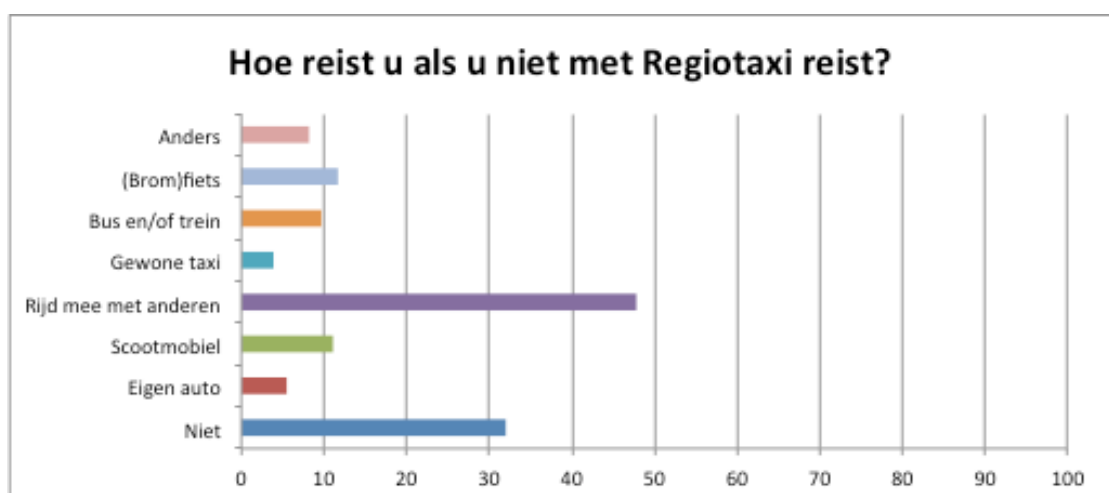
Figuur 3.1: Hoe vaak reist u met Regiotaxi?

Meer dan drie op de vier respondenten gebruikt Regiotaxi om bij familie op bezoek te gaan, blijkt uit figuur 3.2. Bijna de helft van de respondenten gebruikt Regiotaxi om naar een medische afspraak te gaan. Voor 7% is Regiotaxi een manier van vervoer om verder te reizen met trein of bus.



Figuur 3.2: Waarvoor gebruikt u Regiotaxi?

Ook is aan respondenten gevraagd hoe zij reizen buiten Regiotaxi om (zie figuur 3.3). Respondenten kunnen meerdere antwoorden geven. Veel respondenten vullen meerdere antwoorden in, waardoor niet reizen niet betekent dat respondenten helemaal niet meer reizen buiten Regiotaxi om. Het is opvallend dat respondenten met een Wmo-vervoerpas ook gebruik maken van de (brom)fiets, eigen auto of het OV.



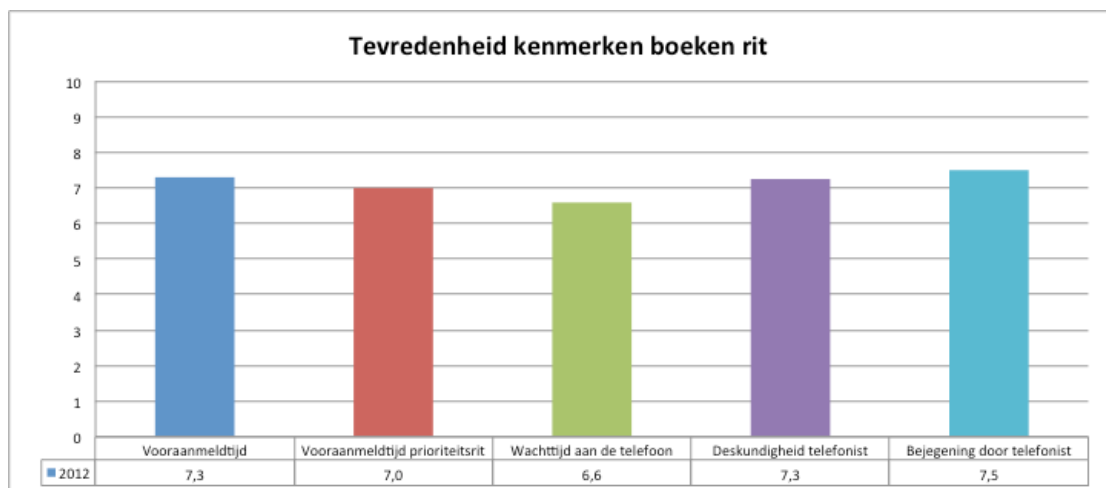
Figuur 3.3: Hoe reist u als u niet met Regiotaxi reist?

3.3 Algemene tevredenheid

De respondenten geven het cijfer 7,4 voor Regiotaxi in het algemeen.

3.4 Tevredenheid over het boeken van de rit

Van de vijf mogelijke kenmerken van het boeken van een rit scoort de bejegening door de telefonist met een 7,5 het hoogst (zie figuur 3.4). Daarna volgen de vooraanmeldtijd (de rit minimaal een uur van te voren reserveren) en de deskundigheid van de telefonist met een 7,3. De wachttijd aan de telefoon scoort met een 6,6 het laagst.

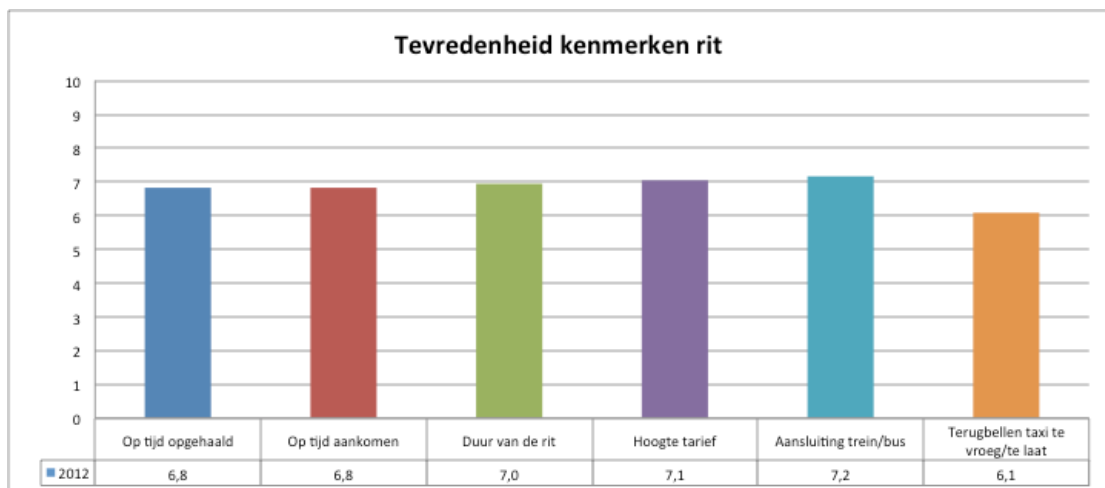


Figuur 3.4: Tevredenheid over de kenmerken van het boeken van een rit

3.5 Tevredenheid over de rit

De tevredenheid over de rit is gemeten aan de hand van zes kenmerken, zoals te zien is in figuur 3.5. Hierbij valt op dat een aantal kenmerken lager scoren dan een 7.

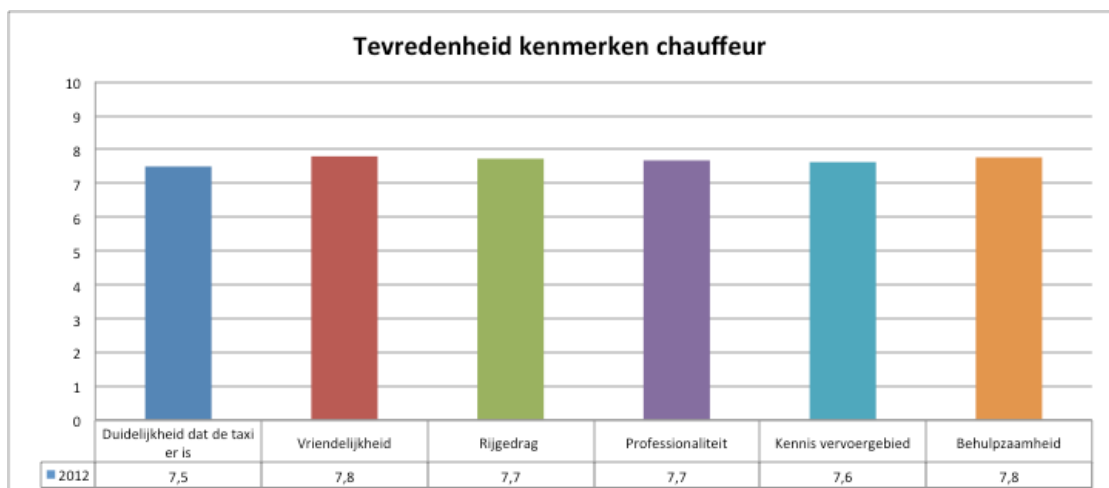
De aansluiting op de trein of bus scoort met een 7,2 het hoogst, gevolgd door de hoogte van het tarief met een 7,1. Het terugbellen wanneer de taxi vroeger of later komt dan gevraagd scoort met een 6,1 het laagst.



Figuur 3.5: Tevredenheid over kenmerken van de rit

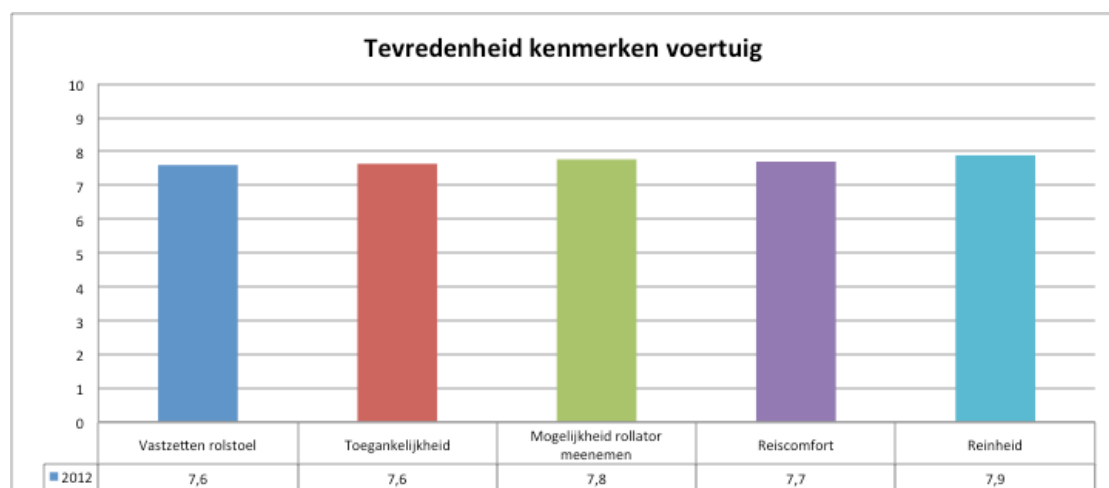
3.6 Tevredenheid over de chauffeur en het voertuig

De chauffeur wordt in het algemeen goed beoordeeld. Alle kenmerken scoren een 7,5 of hoger. De behulpzaamheid en de vriendelijkheid van de chauffeur scoren met een 7,8 het hoogst.



Figuur 3.6: Tevredenheid over kenmerken van de chauffeur

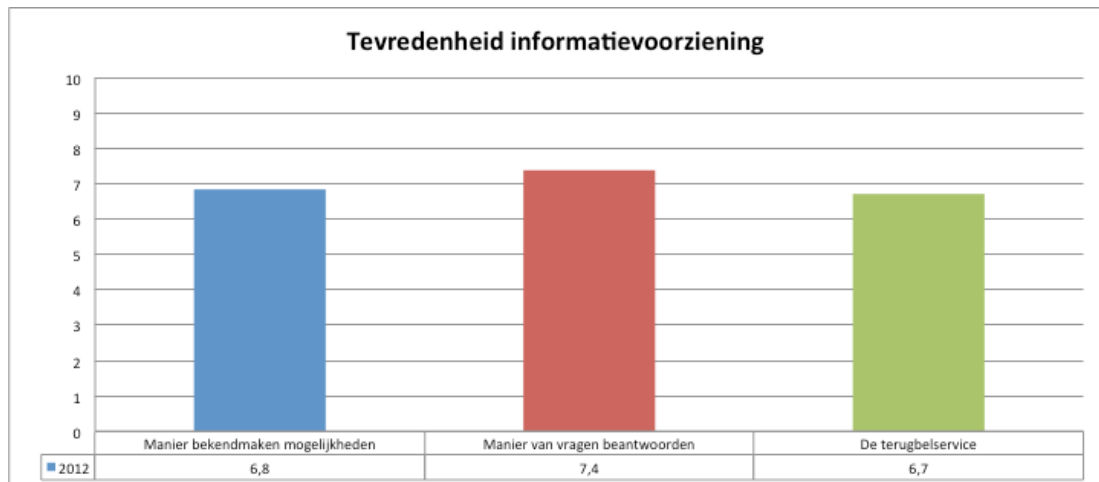
Respondenten zijn ook tevreden over de kenmerken van het voertuig. In figuur 3.7 is te zien dat de reinheid van het voertuig het hoogst scoort met een 7,9, daarna volgt de mogelijkheid om een rollator mee te nemen met een 7,8.



Figuur 3.7: Tevredenheid kenmerken voertuig

3.7 Tevredenheid over de informatievoorziening

In figuur 3.8 staan drie kenmerken van de informatievoorziening weergegeven. Daarvan scoort de manier van vragen beantwoorden door de telefonist een 7,4. De manier van het bekendmaken van de mogelijkheden scoort een 6,8, terwijl de terugbelservice (reiziger wordt gebeld dat de taxi er aan komt) een 6,7 scoort.



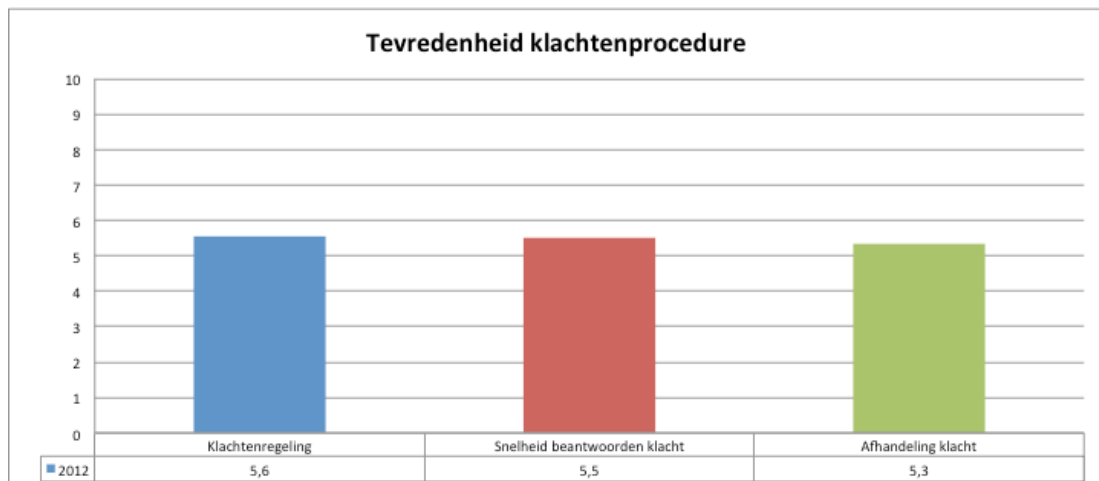
Figuur 3.8: Tevredenheid over de informatievoorziening

3.8 Tevredenheid over de klachtenprocedure

In vergelijking met de andere onderdelen scoren kenmerken van de klachtenprocedure een stuk lager. Alleen de respondenten die hebben aangegeven wel eens een klacht te hebben ingediend zijn meegenomen in de resultaten. De vragen zijn door bijna 120 Wmo-ers en 4 OV-ers ingevuld (zie ook bijlage 3).

Figuur 3.9 laat zien dat de klachtenregeling met een 5,6 wordt gewaardeerd. De snelheid van het beantwoorden van een klacht scoort met een 5,5 nog net een voldoende. Voor de afhandeling van klachten is dit niet het geval. Dit kenmerk scoort met een 5,3 een onvoldoende.

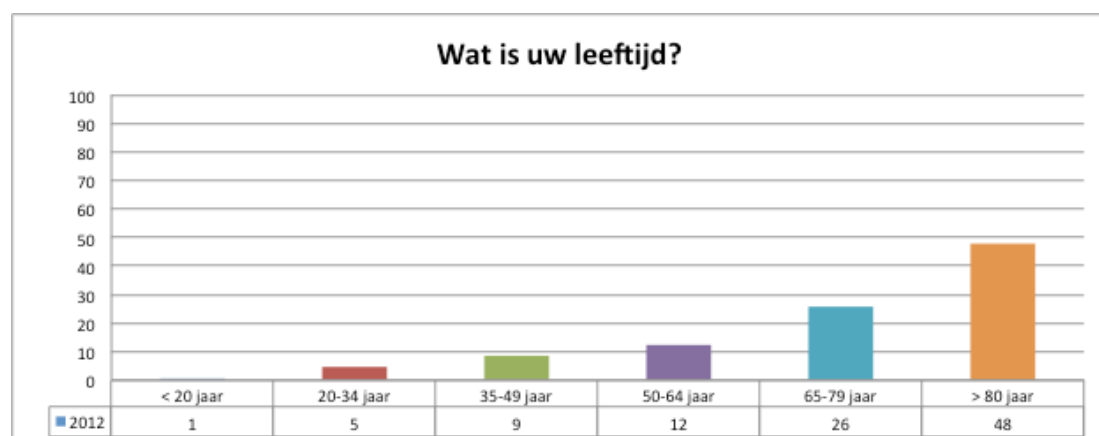
Over het algemeen zien wij bij KTO's dat de klachtenprocedure relatief slecht wordt beoordeeld. Waarom dit het geval is kunnen wij op basis van de vragenlijst niet beoordelen. Het zou kunnen dat wanneer een klacht (al dan niet terecht) wordt afgewezen een respondent ontevreden is over de klachtenprocedure.



Figuur 3.9: Tevredenheid over de klachtenprocedure

3.9 Kenmerken van de respondenten

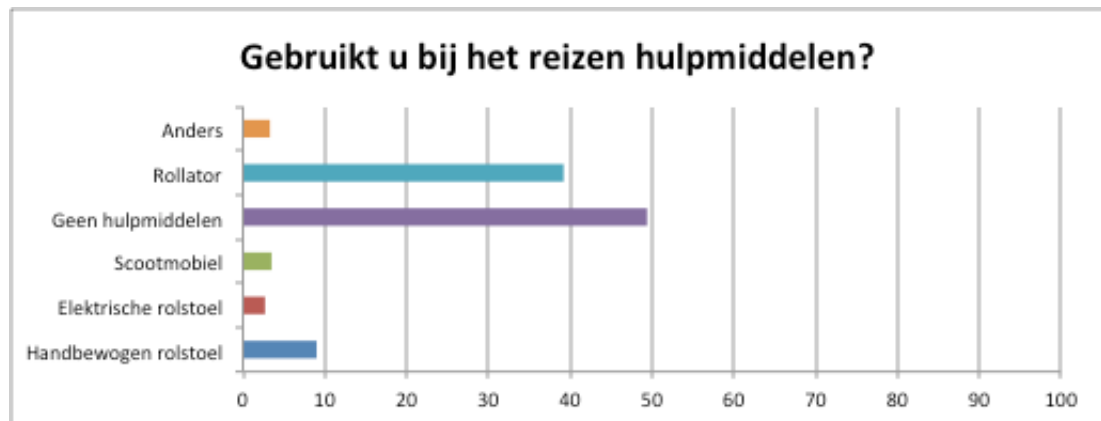
Een kenmerk van de gebruikers van Regiotaxi is dat de respondenten vaak ouder zijn dan 65 jaar. Dit blijkt ook uit figuur 3.10. 74% van de respondenten is 65 jaar of ouder, terwijl 6% jonger is dan 35 jaar.



Figuur 3.10: Wat is uw leeftijd?

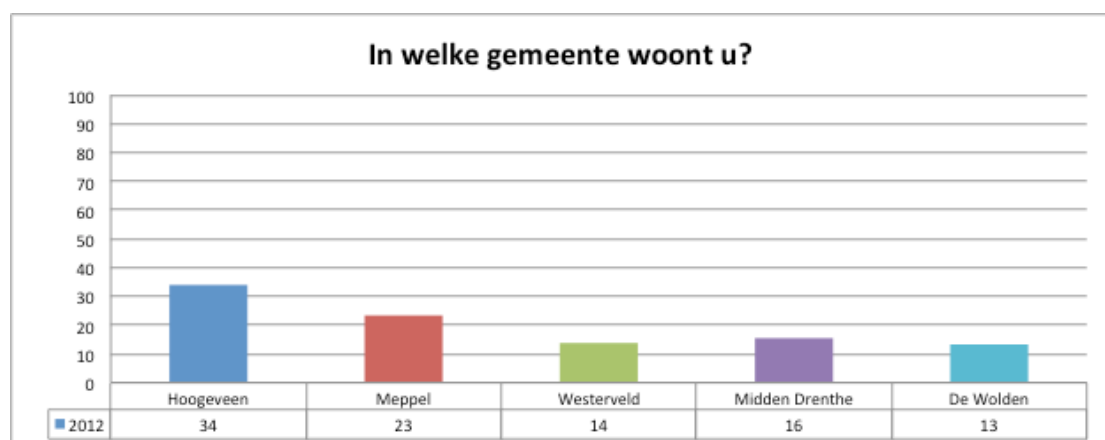
Aan respondenten is gevraagd of zij een hulpmiddel gebruiken bij het reizen met Regiotaxi. Het is mogelijk om meerdere antwoorden in te vullen.

Bijna de helft van de respondenten reist zonder hulpmiddel. Bijna 40% gebruikt een rollator. 9% van de respondenten gebruikt een handbewogen rolstoel en 3% een elektrische rolstoel.



Figuur 3.11: Gebruikt u bij het reizen hulpmiddelen?

Tenslotte laten wij zien in welke gemeente de respondenten wonen. In figuur 3.12 is te zien dat 34% van de respondenten in de gemeente Hoogeveen woont en 23% in Meppel. De overige gemeenten scoren lager dan 20%.



Figuur 3.12: In welke gemeente woont u?

3.10 Opmerkingen en suggesties

Aan het einde van de vragenlijst kunnen respondenten opmerkingen en suggesties plaatsen. In deze paragraaf noemen wij een aantal relevante opmerkingen en suggesties:

- “De chauffeurs zijn niet allemaal even vriendelijk.”
- “Ik vind het jammer dat ik mijn kleine hond niet mee kan nemen naar mijn dochter.”
- “De taxi komt in de regel veel te laat en moet ik op een andere manier iets regelen om bij de afspraak te komen.”
- “Er zijn te veel ritten op bepaalde dagen (vrijdag) waardoor de taxi te laat komt.”
- “De chauffeurs zijn over het algemeen nukkig en niet erg vriendelijk.
- “Ik hoop dat de reiskosten niet steeds duurder worden.”
- “Te veel mensen hebben een indicatie om voorin te moeten zitten.”

4 Conclusie en aanbevelingen

Wat betreft de waardering van de kenmerken van Regiotaxi concluderen wij het volgende:

- De respondenten beoordelen Regiotaxi in het algemeen met het cijfer 7,4.
- Bij het boeken van de rit zijn respondenten over het algemeen tevreden over de telefonist.
- Alle kenmerken van de chauffeur en het voertuig scoren tenminste een 7,5.
- Kenmerken van de informatievoorziening scoren tussen een 6,7 en een 7,4.

De kenmerken van de respondenten zijn als volgt:

- 33,5% van de respondenten reist tenminste wekelijks met Regiotaxi.
- Meer dan drie op de vier respondenten gebruikt Regiotaxi om bij familie op bezoek te gaan.
- Het is opvallend dat respondenten met een Wmo-vervoerpas ook gebruik maken van de (brom)fiets, eigen auto of het OV.
- De totale respons bedraagt 605 respondenten, daarvan reizen 549 respondenten met een Wmo-vervoerpas.
- 74% van de respondenten is ouder dan 65 jaar en van alle respondenten gebruikt bijna 40% een rollator.

Op basis van de resultaten constateren wij de volgende aandachtspunten:

- Respondenten zijn ontevreden over de klachtenprocedure. De klachtenregeling scoort een 5,6, de snelheid van het beantwoorden van een klacht een 5,5 en de afhandeling van klachten een 5,3.
- Het terugbellen wanneer de taxi vroeger of later komt dan gevraagd scoort met een 6,1 relatief laag.

Op basis hiervan adviseren wij het OV-bureau:

- Treed met de vervoerder in overleg over de geconstateerde aandachtspunten en maak afspraken die leiden tot een verbetering van de prestaties.
- Stel ambities vast voor een vervolgmeting.

Bijlagen

1 Aanbiedingsbrief

Datum : 11 januari 2013
Betreft : Enquête Regiotaxi
Bijlagen : 2

Geachte heer/mevrouw,

U heeft van uw gemeente een Wmo-vervoerpas gekregen en maakt daarmee gebruik van de Regiotaxi. Het OV-bureau Groningen Drenthe en uw gemeente zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Regiotaxi.

Het systeem wordt inmiddels door veel klanten gebruikt. Voor uw gemeente en het OV-bureau Groningen Drenthe is het van belang dat klanten tevreden zijn over het vervoer.

Daarom houden wij een klanttevredenheidsonderzoek onder de Regiotaxi-reizigers. Het onderzoek geeft ons informatie hoe we de dienstverlening van de Regiotaxi kunnen verbeteren.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u hieraan wilt meewerken door de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Vanzelfsprekend wordt de vragenlijst anoniem verwerkt.

Wilt u de ingevulde vragenlijst **vóór dinsdag 29 januari 2013** terugsturen? U kunt daarvoor gebruik maken van de bijgevoegde antwoordenvolpette. Een postzegel is niet nodig. Bij voorbaat dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,



Jan van Selm
Directeur OV-bureau Groningen Drenthe

2 Vragenlijst

1. In welke gemeente woont u?

☐ Hoogeveen ☐ Meppel ☐ Westerveld ☐ Midden Drenthe ☐ De Wolden

2. Hoe vaak reist u gemiddeld met Regiotaxi?

☐ Minder dan 1 x per maand ☐ ong. 2 à 3 x per maand ☐ ong. 2 à 4 x per week
☐ ong. 1 x per maand ☐ ong. 1 x per week ☐ 5 x per week of vaker

3a. Waarvoor gebruikt u Regiotaxi? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Om op bezoek te gaan bij familie / kennissen	☐ Om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek
☐ Om te gaan winkelen	☐ Om naar de dagbesteding te gaan
☐ Om boodschappen te doen	☐ Om naar bioscoop, theater of cursus te gaan
☐ Om naar het werk te gaan	☐ Om naar sport, recreatie of vereniging te gaan
☐ Om naar school te gaan	☐ Voor aansluiting op trein of bus
☐ Om naar een medische afspraak te gaan, zoals specialist of fysiotherapeut	☐ Anders, namelijk:

3b. Als u niet met Regiotaxi reist, hoe reist u dan binnen de regio? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Niet	☐ Gewone taxi
☐ Met eigen auto	☐ Bus en/of trein
☐ Scootmobiel	☐ (Brom)fiets
☐ Rijd mee met anderen	☐ Anders, namelijk:

DEEL B. TEVREDENHEID

4. Hoe tevreden bent u over Regiotaxi in het algemeen? (1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Geen mening / n.v.t

Indien u opmerkingen of aanvullingen heeft die betrekking hebben op de vragen 5 tot en met 29 kunt u die schrijven in het tekstvlak onder vraag 36.

Hieronder komen diverse onderdelen van de dienstverlening van Regiotaxi aan bod. Wij willen graag weten:

Hoe tevreden bent u over... (1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)

 Geen mening/
n.v.t

Het boeken van een rit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t
5. De vooraanmeldtijd (minimaal één uur van tevoren reserveren)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De vooraanmeldtijd bij een prioriteitsrit (wanneer u beslist op tijd moet zijn, bijvoorbeeld bij een begrafenis of trouwerij)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De tijd die u moet wachten voor u de telefonist(e) aan de lijn krijgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De deskundigheid van de telefonist(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. De bejegening door de telefonist(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



											Geen mening/
De rit zelf											n.v.t
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
10.	Het op tijd opgehaald worden bij het vertrekadres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Het op tijd aankomen bij het aankomstadres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12.	De duur van de rit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.	De hoogte van het tarief van Regiotaxi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.	De aansluiting op trein of bus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Het terugbellen, wanneer de taxi vroeger of later komt dan gevraagd.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

											Geen mening/
De chauffeur en het voertuig											n.v.t
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
16.	Het duidelijk maken door de chauffeur dat de taxi er is	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17.	De vriendelijkheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Het rijgedrag van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19.	De professionaliteit van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20.	De kennis van het vervoergebied van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Indien van toepassing: het vastzetten van een rolstoel/scootmobiel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22.	De toegankelijkheid van het voertuig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Het reiscomfort van het voertuig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24.	De mogelijkheid om een rollator mee te nemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25.	De reinheid van de auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26.	De behulpzaamheid van de chauffeur (zoals bij het in- en uitstappen en het begeleiden van en naar de voordeur)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

											Geen mening/
Informatievoorziening											n.v.t
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
27.	De manier waarop de mogelijkheden van Regiotaxi bekend worden gemaakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28.	De manier waarop uw vragen door de telefonist(e) worden beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29.	De terugbelservice (u wordt dan gebeld dat de taxi er aankomt).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Klachten

30. Heeft u wel eens een klacht ingediend?

☐ Ja

☐ Nee (ga door naar vraag 34)

											Geen mening/
Hoe tevreden u bent over...											n.v.t
(1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
31.	De klachtenregeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32.	De snelheid van het beantwoorden van uw klacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33.	De afhandeling van uw klacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DEEL C. AFSLUITENDE VRAGEN

34. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 20 jaar
☐ 20-35 jaar

- ☐ 35-49 jaar
☐ 50-64 jaar

- ☐ 65-79 jaar
☐ 80 jaar of ouder
-

**35. Maakt u tijdens het reizen wel eens gebruik van de volgende hulpmiddelen?
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Ja, van een handbewogen rolstoel
☐ Ja, van een elektrische rolstoel
☐ Ja, van een scootmobiel
☐ Nee, ik gebruik geen hulpmiddelen

- ☐ Ja, van een rollator
☐ Ja, anders nl:

36. Heeft u nog opmerkingen of suggesties met betrekking tot Regiotaxi, dan vernemen wij die graag!

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.

U kunt dit formulier in de bijgesloten envelop terugsturen. Een postzegel is niet nodig.

3 Vergelijking waardering Wmo-ers en OV-ers

Tevredenheid per kenmerk	Wmo-pas		OV	
	Cijfer	Aantal	Cijfer	Aantal
Tevredenheid algemeen	7,4	448	7,1	56
Vooraanmeldtijd	7,4	377	6,7	55
Vooraanmeldtijd prioriteitsrit	7,1	233	6,6	35
Wachttijd aan de telefoon	6,6	414	6,6	55
Deskundigheid telefonist	7,3	394	6,9	55
Bejegening door telefonist	7,6	374	6,9	54
Op tijd opgehaald	6,9	420	6,5	56
Op tijd aankomen	6,9	404	6,5	56
Duur van de rit	7,0	360	6,7	56
Hoogte tarief	7,2	350	6,3	56
Aansluiting trein/bus	7,4	58	6,6	24
Terugbellen taxi te vroeg/te laat	6,1	256	5,7	22
Duidelijkheid dat de taxi er is	7,5	397	7,3	55
Vriendelijkheid	7,8	431	7,5	56
Rijgedrag	7,8	414	7,3	56
Professionaliteit	7,7	385	7,5	56
Kennis vervoergebied	7,7	362	7,3	54
Behulpzaamheid	7,6	131	6,8	5
Vastzetten rolstoel	7,7	385	7,4	54
Toegankelijkheid	7,7	388	7,4	55
Mogelijkheid rollator meenemen	7,8	259	7,4	28
Reiscomfort	8,0	401	7,5	56
Reinheid	7,8	414	7,4	56
Manier bekendmaken mogelijkheden	6,9	311	6,5	53
Manier van vragen beantwoorden	7,4	396	7,0	56
De terugbelservice	6,7	300	6,8	51
Klachtenregeling	5,5	119	7,0	4
Snelheid beantwoorden klacht	5,5	116	7,0	4
Afhandeling klacht	5,3	120	6,5	4

4 Cijfers per gemeente

	Hoogeveen	Meppel	Westerveld	Midden Drenthe	De Wolden
Tevredenheid algemeen	7,2	7,6	7,3	7,6	7,5
Vooraanmeldtijd	7,2	7,4	7,3	7,4	7,4
Vooraanmeldtijd prioriteitsrit	7,1	7,1	6,8	6,8	7,1
Wachttijd aan de telefoon	6,5	6,5	6,9	6,6	6,7
Deskundigheid telefonist	7,2	7,2	7,2	7,2	7,3
Bejegening door telefonist	7,5	7,4	7,4	7,6	7,6
Op tijd opgehaald	6,6	7,1	7,0	6,9	6,9
Op tijd aankomen	6,6	7,2	6,6	6,8	7,0
Duur van de rit	6,8	7,3	6,8	6,9	7,2
Hoogte tarief	7,1	7,0	7,0	7,1	7,2
Aansluiting trein/bus	7,5	7,6	6,8	6,7	7,5
Terugbellen taxi te vroeg/te laat	6,1	6,2	5,9	6,2	5,9
Duidelijkheid dat de taxi er is	7,6	7,6	7,5	7,5	7,5
Vriendelijkheid	7,8	8,0	7,7	7,8	7,7
Rijgedrag	7,9	8,0	7,6	7,6	7,5
Professionaliteit	7,7	7,9	7,5	7,5	7,6
Kennis vervoergebied	7,6	7,8	7,7	7,5	7,7
Behulpzaamheid	8,0	7,8	6,7	7,3	7,6
Vastzetten rolstoel	7,6	7,8	7,3	7,6	7,8
Toegankelijkheid	7,6	7,8	7,5	7,6	8,0
Mogelijkheid rollator meenemen	7,9	8,0	7,4	7,6	7,9
Reiscomfort	7,9	8,1	7,8	7,7	8,0
Reinheid	7,8	7,9	7,5	7,8	7,8
Manier bekendmaken mogelijkheden	6,8	6,9	6,8	6,8	7,0
Manier van vragen beantwoorden	7,3	7,5	7,4	7,3	7,4
De terugbelservice	6,8	6,6	6,3	6,9	7,0