

# KTO Regiotaxi Zuidwest-Drenthe 2013 **Eindrapportage**



# KTO Regiotaxi Zuidwest-Drenthe 2013

## Eindrapport

in opdracht van

Regio Zuidwest-Drenthe en OV-bureau Groningen Drenthe

17 maart 2014

Projectnummer: F00948/M4596





# Inhoudsopgave

|          |                                                |           |
|----------|------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCTIE</b>                             | <b>1</b>  |
| 1.1      | Aanleiding en doelstelling van het onderzoek   | 1         |
| 1.2      | Leeswijzer                                     | 1         |
| <b>2</b> | <b>METHODIEK EN RESPONS</b>                    | <b>3</b>  |
| 2.1      | Onderzoeksmethodiek                            | 3         |
| 2.2      | De vragenlijst                                 | 3         |
| 2.3      | Respons en betrouwbaarheid                     | 4         |
| <b>3</b> | <b>ONDERZOEKSRESULTATEN</b>                    | <b>5</b>  |
| 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        |
| <b>4</b> | <b>CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN</b>              | <b>13</b> |
|          | <b>BIJLAGEN</b>                                |           |
| 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

## 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 daarom gevraagd telefoonnummers bij te houden van OV-reizigers.

### 2.2 De vragenlijst

De vragenlijst is verstuurd naar pashouders die in de maanden augustus, september en/of oktober 2013 minimaal eenmaal 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 augustus, september en/of oktober 2013 één of meerdere ritten hebben gemaakt. De vervoerder heeft telefoonnummers aangeleverd van reizigers waarvan deze voor de ritreservering/-uitvoering geregistreerd zijn. De enquêteur heeft vervolgens de reizigers gevraagd of zij mee wilden werken aan het onderzoek.

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<br>Oordeel over het boeken van de rit<br>Oordeel over de rit zelf<br>Oordeel over de chauffeur en het voertuig<br>Oordeel over de informatievoorziening<br>Oordeel over de klachtenprocedure |
| Persoonskenmerken | Leeftijd<br>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 gaat het om de betrouwbaarheid van de resultaten van de regio en hoeft er 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 onnauwkeurigheidsmarge van +/- 5%. (het meest gangbare uitgangspunt voor marktonderzoek)

| Doelgroep | Uitgezette enquêtes | Aantal ontvangen | Respons % |
|-----------|---------------------|------------------|-----------|
| Wmo       | 955                 | 493              | 52%       |
| OV        | 177                 | 82               | 46%       |
| Totaal    | 1132                | 575              | 51%       |

Tabel 2.2: Overzicht verdeling respondenten

De respons op de schriftelijke vragenlijst is 52%. De respons op het telefonische onderzoek is 46%. Ondanks dat er vaak is gebeld aan het einde van de middag en het begin van de avond was een deel van de reizigers niet te bereiken of niet bereid om mee te werken aan het onderzoek.

Er zijn 575 ingevulde enquêtes ontvangen. Om te voldoen aan de betrouwbaarheidseis waren er 382 enquêtes nodig. Hier wordt dus aan voldaan. De resultaten kunnen worden geïnterpreteerd met 95% betrouwbaarheid en een onnauwkeurigheidsmarge van +/- 4,0%.

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 Onderzoeksresultaten

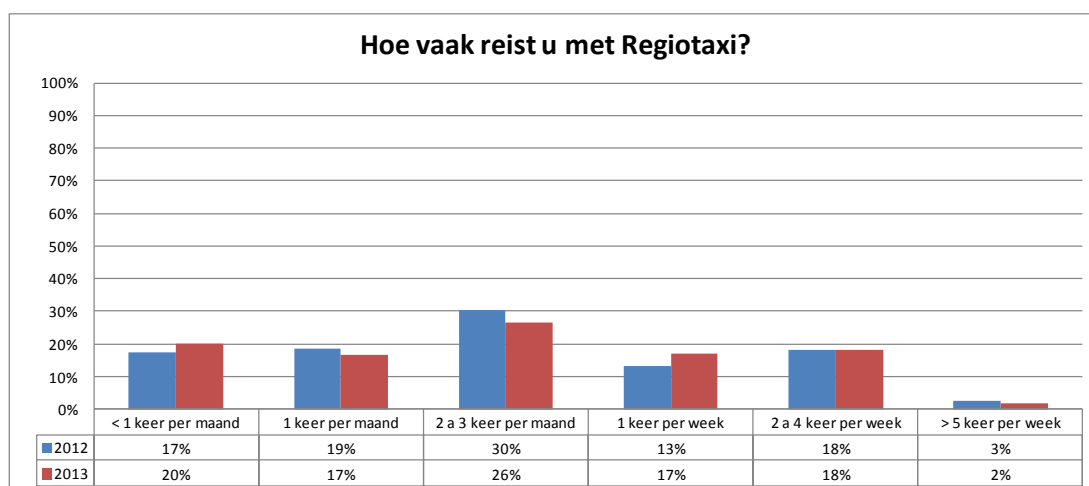
### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren wij de onderzoekresultaten. In de onderstaande paragrafen staan per onderdeel de belangrijkste bevindingen weergegeven. Ter vergelijking worden ook de cijfers uit 2012 weergegeven.

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

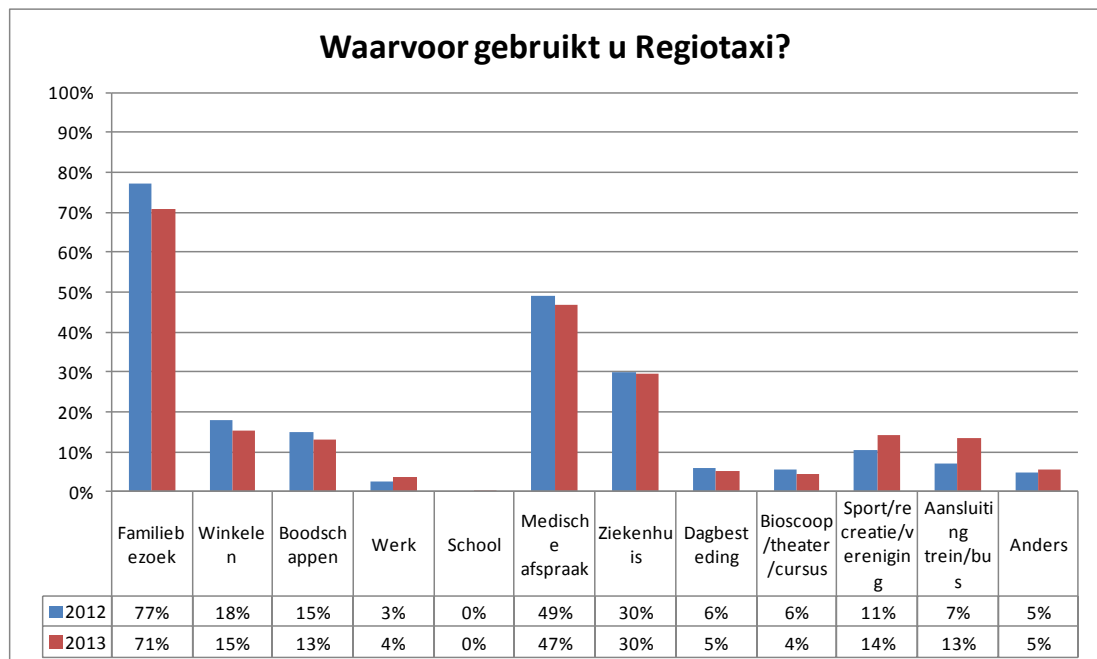
### 3.2 Reisgedrag

Figuur 3.1 laat zien hoe vaak de respondenten met de Regiotaxi reizen. In totaal reist 26% twee à drie keer per maand met de Regiotaxi en 37% reist tenminste wekelijks met de Regiotaxi. Vergeleken met 2012 reizen er minder mensen 1-3 keer per maand maar meer mensen 1 keer per week of vaker met de regiotaxi.



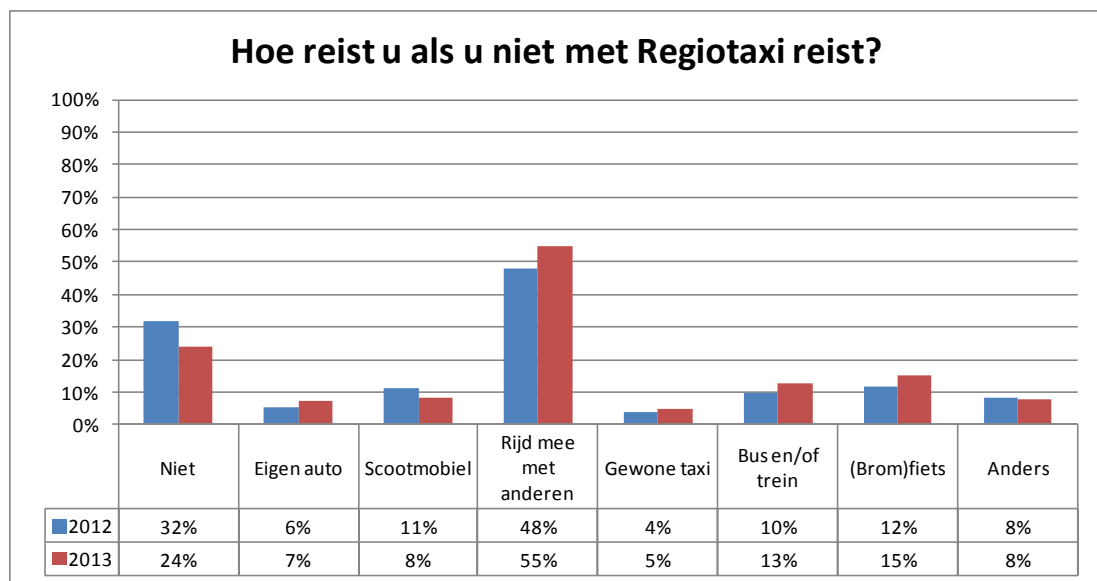
Figuur 3.1: Hoe vaak reist u met de Regiotaxi?

Bijna drie op de vier respondenten gebruikt de Regiotaxi om bij familie op bezoek te gaan, blijkt uit figuur 3.2. Bijna de helft van de respondenten gebruikt de Regiotaxi om naar een medische afspraak te gaan. Voor 13% is de Regiotaxi een manier van voor- of natransport voor trein of bus, bijna dubbel zoveel als in 2012. Ook is in 2013 de Regiotaxi vaker gebruikt voor sport/recreatie/vereniging en minder vaak voor familiebezoek, winkelen en boodschappen.



Figuur 3.2: Waarvoor gebruikt u de Regiotaxi?

Ook is aan respondenten gevraagd hoe zij reizen buiten de Regiotaxi om (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 de Regiotaxi om. Het is opvallend dat respondenten met een Wmo-vervoerpas ook gebruik maken van de (brom)fiets, eigen auto of het OV. Vergeleken met 2012 valt op dat er minder mensen niet reizen of met de scootmobiel gaan wanneer er niet met de regiotaxi wordt gereisd. De respondenten reizen daarentegen meer met anderen mee, met de (brom)fiets of met de bus en/of trein.



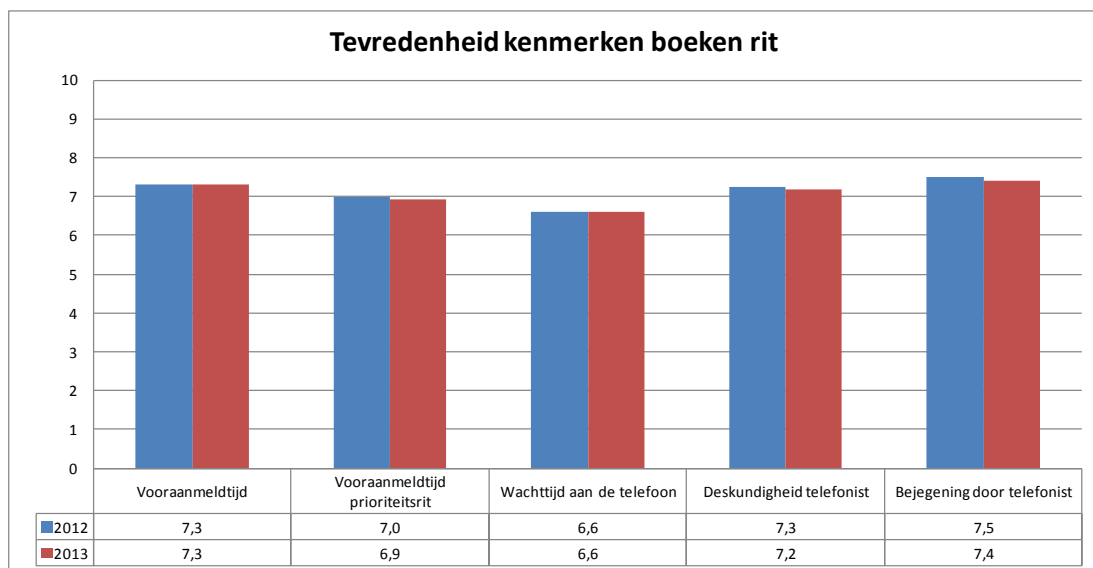
*Figuur 3.3: Hoe reist u als u niet met de Regiotaxi reist?*

### 3.3 Algemene tevredenheid

De respondenten geven het cijfer 7,4 voor de Regiotaxi in het algemeen. Dit is hetzelfde cijfer als in 2012.

### 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 7,4 het hoogst (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 en een 7,2. De wachttijd aan de telefoon scoort met een 6,6 het laagst.

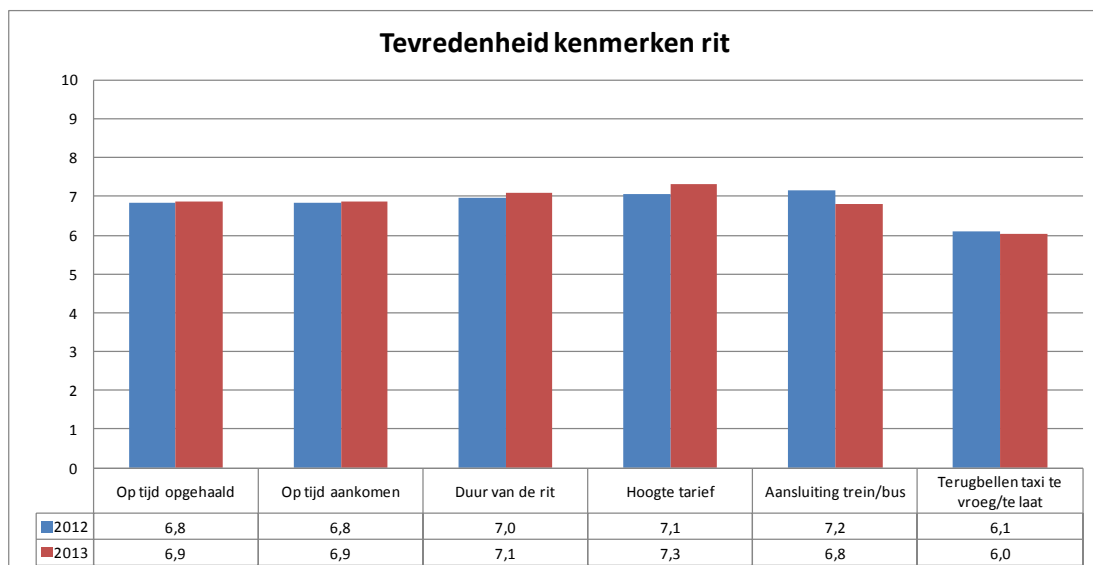


*Figuur 3.4: Tevredenheid over de kenmerken van het boeken van een rit*

### 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.

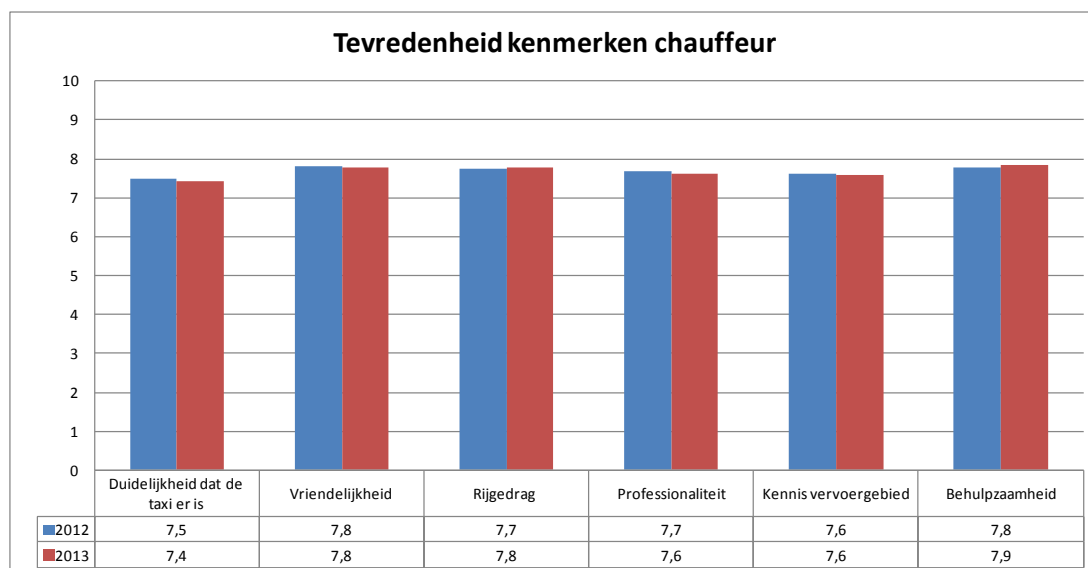
De hoogte van het tarief scoort met een 7,3 het hoogst, gevolgd door de duur van de rit met een 7,1. Het terugbellen wanneer de taxi vroeger of later komt dan gevraagd scoort met een 6,0 het laagst. Opvallend vergeleken met 2012 is de 0,4 daling voor het aspect aansluiting op trein/bus.



*Figuur 3.5: Tevredenheid over kenmerken van de rit*

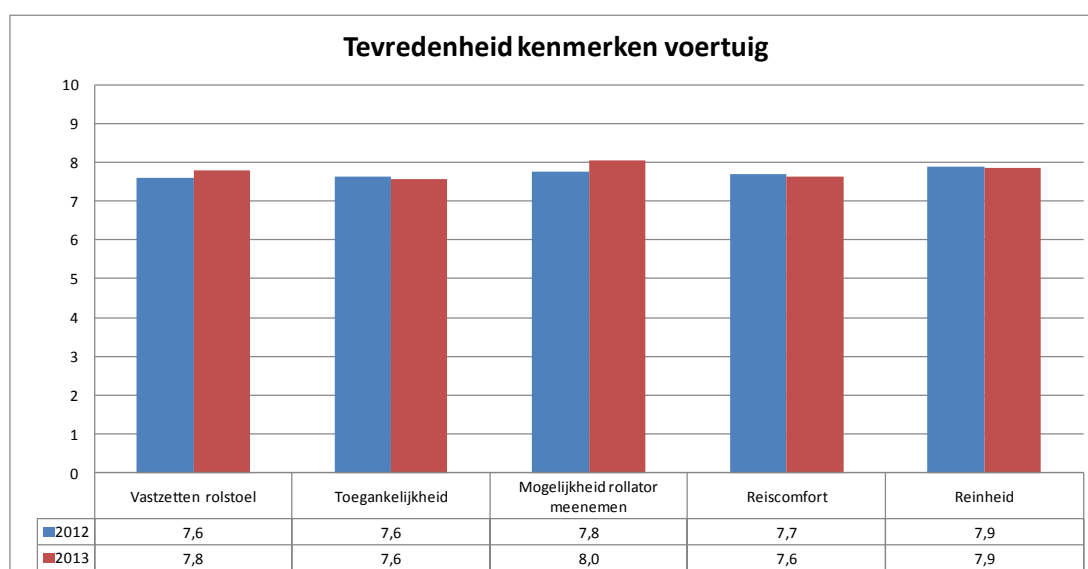
### 3.6 Tevredenheid over de chauffeur en het voertuig

De chauffeur wordt in het algemeen goed beoordeeld. Alle kenmerken scoren een 7,4 of hoger. Met een 7,9 scoort behulpzaamheid het hoogst. De verschillen met 2012 zijn minimaal.



Figuur 3.6: Tevredenheid over kenmerken van de chauffeur

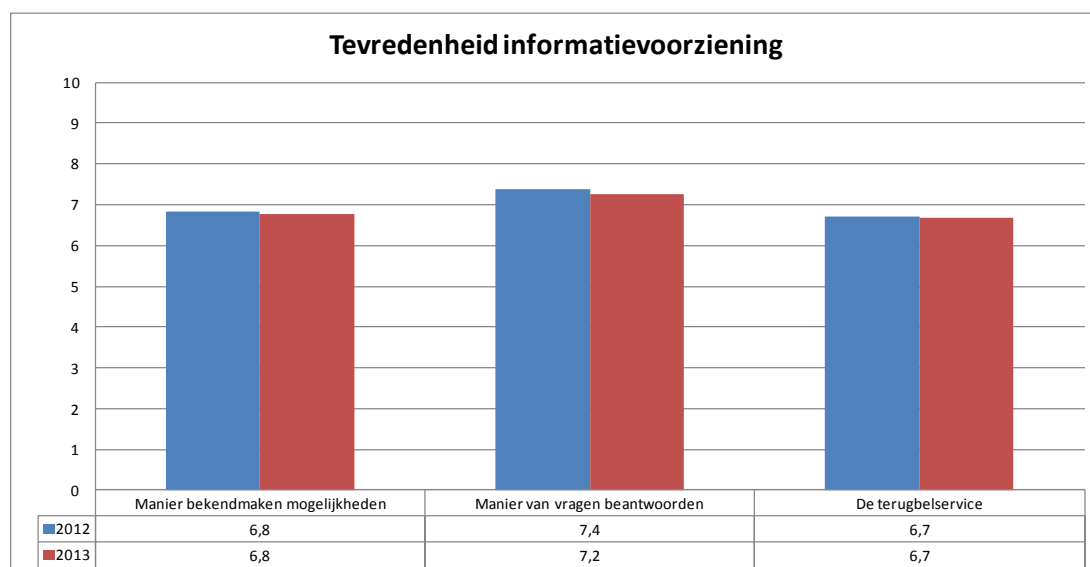
Respondenten zijn ook tevreden over de kenmerken van het voertuig. In figuur 3.7 is te zien dat de mogelijkheid om de rollator mee te nemen het hoogst scoort met een 8,0, daarna volgt de reinheid met een 7,9. Alle aspecten scoren net als in 2012 minimaal een 7,6.



Figuur 3.7: Tevredenheid kenmerken voertuig

### 3.7 Tevredenheid over de informatievoorziening

In figuur 3.8 staan drie kenmerken van de informatievoorziening weergegeven. Twee daarvan scoren met een 6,8 (manier van bekendmaken mogelijkheden) en een 6,7 (terugbelservice) gelijk aan 2012. De waardering voor de manier van vragen beantwoorden is gedaald van een 7,4 naar een 7,2.



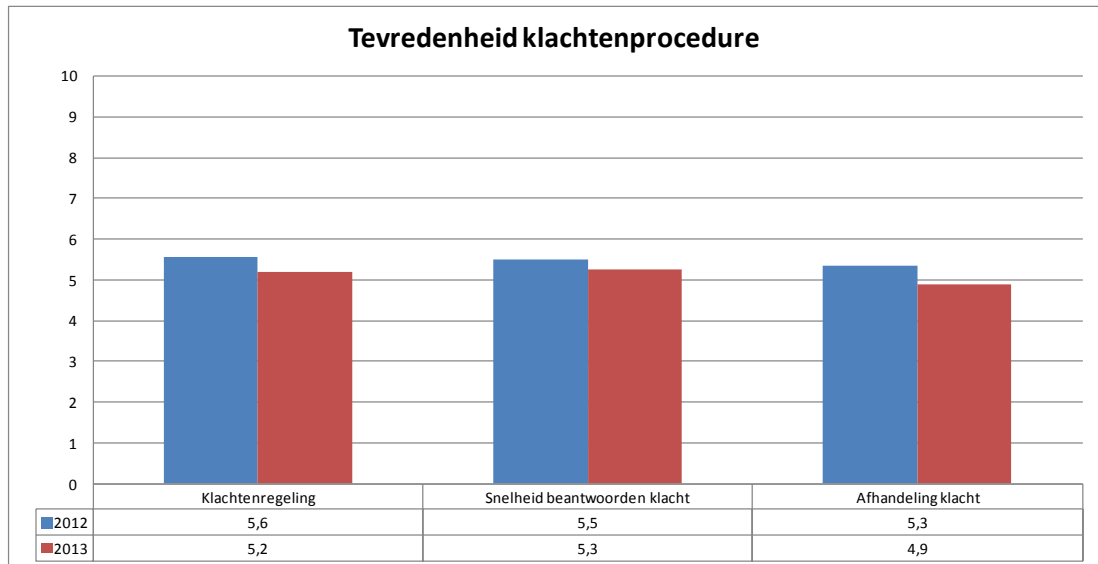
Figuur 3.8: Tevredenheid over de informatievoorziening

### 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.

Figuur 3.9 laat zien dat de klachtenregeling met een 5,2 wordt gewaardeerd. De snelheid van het beantwoorden van een klacht scoort met een 5,3 het hoogst. Voor de afhandeling van klachten wordt gemiddeld een 4,9 gegeven.

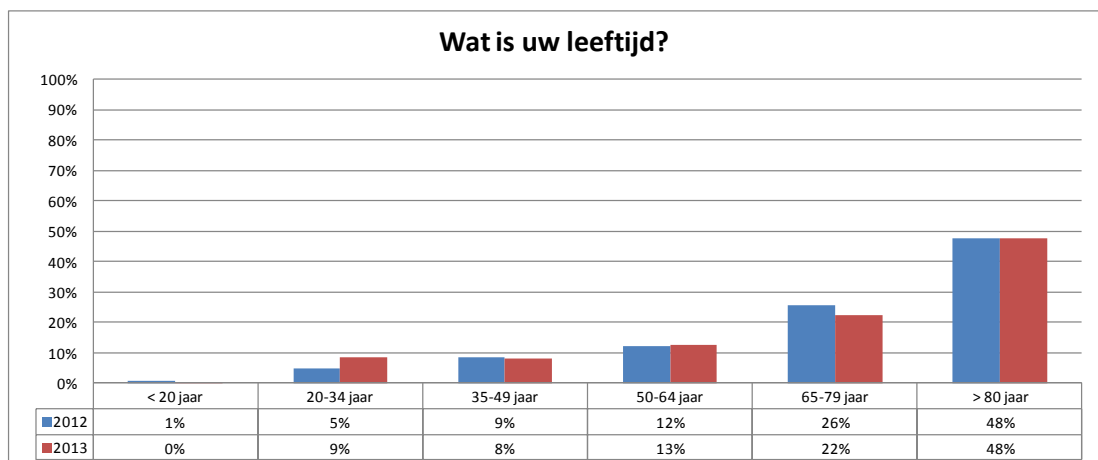
Over het algemeen zien wij bij KTO's dat de klachtenprocedure relatief slecht wordt beoordeeld. Waarom dit het geval is kunnen wij op basis van de vragenlijst niet beoordelen. Het zou kunnen dat wanneer een klacht (al dan niet terecht) wordt afgewezen een respondent ontevreden is over de klachtenprocedure. Op basis van statistische toetsing kan met 99% zekerheid worden gesteld dat het verschil met 2012 veroorzaakt door de kenmerken van de respondenten.



Figuur 3.9: Tevredenheid over de klachtenprocedure

### 3.9 Kenmerken van de respondenten

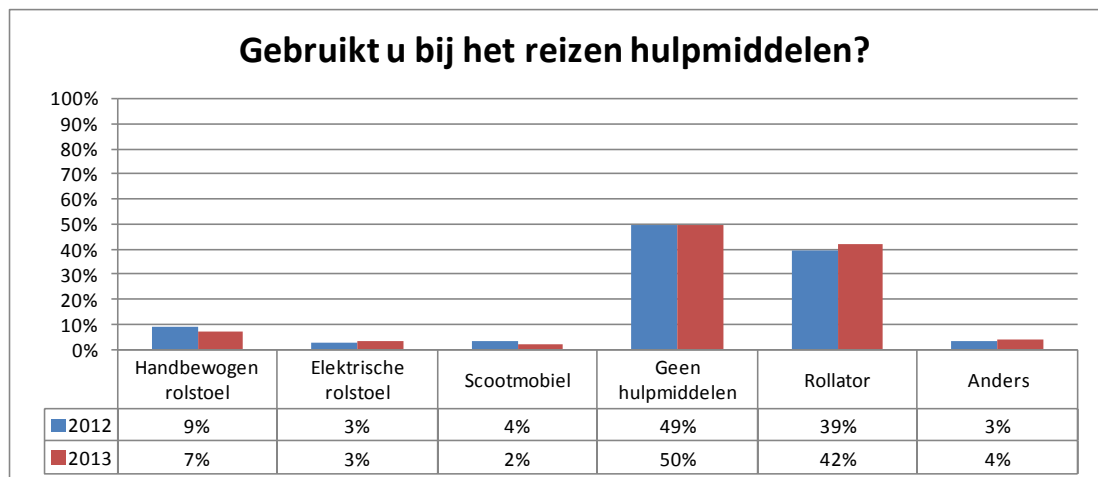
Een kenmerk van de gebruikers van de Regiotaxi is dat de respondenten vaak ouder zijn dan 65 jaar. Dit blijkt ook uit figuur 3.10. 70% van de respondenten is 65 jaar of ouder, terwijl 9% jonger is dan 35 jaar. De oudste groep is wel iets kleiner dan vorig jaar, de jongste groep iets groter.



Figuur 3.10: Wat is uw leeftijd?

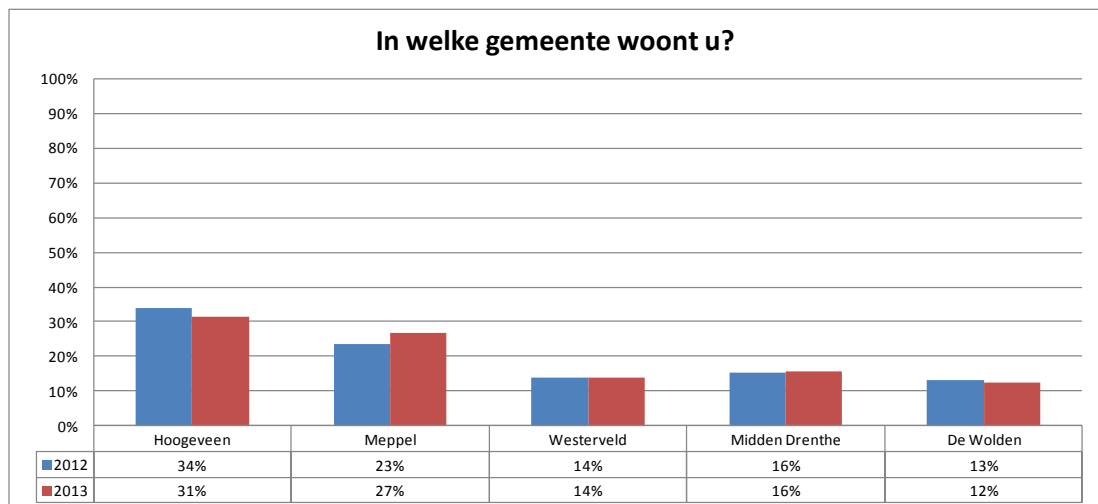
Aan respondenten is gevraagd of zij een hulpmiddel gebruiken bij het reizen met de Regiotaxi. Het is mogelijk om meerdere antwoorden in te vullen.

De helft van de respondenten reist zonder hulpmiddel. 42% gebruikt een rollator. 7% 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 31% van de respondenten in de gemeente Hoogeveen woont en 27% in Meppel. De overige gemeenten scoren lager dan 20%.



Figuur 3.12: In welke gemeente woont u?

## 4 Conclusie en aanbevelingen

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

- De respondenten beoordelen de Regiotaxi in het algemeen met het cijfer 7,4.
- Bij het boeken van de rit zijn respondenten over het algemeen tevreden over de telefonist.
- De cijfers voor de tevredenheid over diverse aspecten van de rit scoren tussen de 6,0 en de 7,3.
- Alle kenmerken van de chauffeur en het voertuig scoren tenminste een 7,4.
- Alle kenmerken van het voertuig scoren tussen de 7,6 en 8,0.
- Kenmerken van de informatievoorziening scoren tussen een 6,7 en een 7,2.

De kenmerken van de respondenten zijn als volgt:

- 37% van de respondenten reist tenminste wekelijks met de Regiotaxi.
- Bijna drie op de vier respondenten gebruikt de 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 575 respondenten, daarvan reizen 493 respondenten met een Wmo-vervoerpas.
- 70% van de respondenten is ouder dan 65 jaar en van alle respondenten gebruikt ruim 40% een rollator.

Op basis van de resultaten constateren wij de volgende aandachtspunten:

- Respondenten zijn ontevreden over de klachtenprocedure. De klachtenregeling scoort een 5,2, de snelheid van het beantwoorden van een klacht een 5,3 en de afhandeling van klachten een 4,9. Hierbij moet worden opgemerkt dat de OV reizigers hier gemiddeld een 1,9 aan geven (7 respondenten). De Wmo-reizigers (113 respondenten) waarderen dit met een 5,1.
- Het terugbellen wanneer de taxi vroeger of later komt dan gevraagd scoort met een 6,0 relatief laag ten opzichte van cijfers op de andere aspecten.

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 : 22 november 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 10 december 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)

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

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

|                                               |                                            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Niet                 | <input type="checkbox"/> Gewone taxi       |
| <input type="checkbox"/> Met eigen auto       | <input type="checkbox"/> Bus en/of trein   |
| <input type="checkbox"/> Scootmobiel          | <input type="checkbox"/> (Brom)fiets       |
| <input type="checkbox"/> Rijd mee met anderen | <input type="checkbox"/> 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)                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. De vooraanmeldtijd bij een prioriteitsrit (wanneer u beslist op tijd moet zijn, bijvoorbeeld bij een begrafenis of trouwerij) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. De tijd die u moet wachten voor u de telefonist(e) aan de lijn krijgt                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. De deskundigheid van de telefonist(e)                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. De bejegening door de telefonist(e)                                                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Geen  
mening/  
n.v.t

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

Geen  
mening/  
n.v.t

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

Geen  
mening/  
n.v.t

| Informatievoorziening                                                     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | n.v.t                    |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 27. De manier waarop de mogelijkheden van Regiotaxi bekend worden gemaakt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. De manier waarop uw vragen door de telefonist(e) worden beantwoord    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. De terugbelservice (u wordt dan gebeld dat de taxi er aankomt).       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Klachten

30. Heeft u wel eens een klacht ingediend?

☐ Ja

☐ Nee (ga door naar vraag 34)

Geen  
mening/  
n.v.t

Hoe tevreden u bent over...

(1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)

|                                                    | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | n.v.t                    |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31. De klachtenregeling                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. De snelheid van het beantwoorden van uw klacht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. De afhandeling van uw klacht                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### 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     |        |
|-----------------------------------|---------|--------|--------|--------|
|                                   | 2013    |        | 2013   |        |
|                                   | Cijfer  | Aantal | Cijfer | Aantal |
| Tevredenheid algemeen             | 7,5     | 464    | 7,1    | 82     |
| Vooraanmeldtijd                   | 7,4     | 383    | 6,9    | 81     |
| Vooraanmeldtijd prioriteitsrit    | 7,0     | 231    | 4,2    | 6      |
| Wachttijd aan de telefoon         | 6,6     | 410    | 6,9    | 82     |
| Deskundigheid telefonist          | 7,2     | 403    | 7,2    | 82     |
| Bejegening door telefonist        | 7,4     | 386    | 7,2    | 79     |
| Op tijd opgehaald                 | 6,9     | 433    | 6,8    | 81     |
| Op tijd aankomen                  | 6,9     | 409    | 6,9    | 82     |
| Duur van de rit                   | 7,0     | 364    | 7,4    | 81     |
| Hoogte tarief                     | 7,3     | 361    | 7,5    | 82     |
| Aansluiting trein/bus             | 6,9     | 68     | 6,7    | 52     |
| Terugbellen taxi te vroeg/te laat | 6,1     | 248    | 4,8    | 13     |
| Duidelijkheid dat de taxi er is   | 7,5     | 405    | 7,1    | 79     |
| Vriendelijkheid                   | 7,8     | 438    | 7,7    | 80     |
| Rijgedrag                         | 7,8     | 414    | 7,6    | 82     |
| Professionaliteit                 | 7,6     | 379    | 7,6    | 82     |
| Kennis vervoergebied              | 7,6     | 376    | 7,4    | 81     |
| Behulpzaamheid                    | 7,8     | 118    | 7,7    | 15     |
| Vastzetten rolstoel               | 7,5     | 392    | 7,6    | 82     |
| Toegankelijkheid                  | 7,6     | 397    | 7,5    | 82     |
| Mogelijkheid rollator meenemen    | 8,1     | 258    | 7,4    | 9      |
| Reiscomfort                       | 7,9     | 410    | 7,7    | 80     |
| Reinheid                          | 7,9     | 420    | 7,7    | 81     |
| Manier bekendmaken mogelijkheden  | 7,1     | 305    | 5,4    | 72     |
| Manier van vragen beantwoorden    | 7,4     | 387    | 6,4    | 57     |
| De terugbelservice                | 6,8     | 304    | 5,9    | 55     |
| Klachtenregeling                  | 5,3     | 114    | 3,6    | 8      |
| Snelheid beantwoorden klacht      | 5,4     | 113    | 3,3    | 8      |
| Afhandeling klacht                | 5,1     | 113    | 1,9    | 7      |



## 4 Cijfers per gemeente

|                                   | Hooγεveen | 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       |