

# Resultaten KTO Regiotaxi Utrecht najaar 2009



# Inhoudsopgave

<b>1. Aanleiding en doel</b>	<b>3</b>
<b>2. Uitvoeringsverantwoording</b>	<b>5</b>
<b>3. Resultaten</b>	<b>8</b>
<b>4. Conclusies</b>	<b>47</b>



# Aanleiding en doel

In navolging van het onderzoek in 2008 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de gebruikers van Regiotaxi Utrecht. Om de verschillende vervoerders in het gebied te kunnen monitoren zijn in dit onderzoek de subsidieerde pashouders uit de onderstaande gemeenten als afzonderlijke doelgroepen beschouwd. Als aanvulling hierop zijn tevens de niet gesubsidieerde reizigers (hierna te noemen OV reizigers) apart aangeschreven.

- Utrecht en Maarssen (perceel 1);
- Vianen, Nieuwegein en Houten (perceel 2);
- De Bilt en Bunnik (perceel 3);
- De OV reizigers.



# Aanleiding en doel

Met de resultaten uit dit onderzoek wordt beoogd de kwaliteit van Regiotaxi Utrecht te verbeteren.

Doel van dit onderzoek:

*“Het verkrijgen van een representatief en betrouwbaar beeld van de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi Utrecht per gemeente”.*



# Uitvoeringsverantwoording

Er is een steekproef uitgevoerd op pashouders uit het klantenbestand die in de laatste zes maanden voorafgaand aan dit onderzoek minimaal één keer gebruik gemaakt hebben van Regiotaxi Utrecht.

In de vragenlijst werd gevraagd naar de mate van tevredenheid en ervaringen van o.a. de stiptheid, telefooncentrale, de vertragingservice en de nieuwsbrief.



# Uitvoeringsverantwoording

## Respons

In onderstaand tabel staat de respons weergegeven. De totale respons bedraagt 47%. T.o.v. vergelijkbare schriftelijke onderzoeken kan deze respons als hoog bestempeld worden. Het is gangbaar uit te gaan van een respons van 40 – 45% bij schriftelijk onderzoek.

Gemeente	Verstuurd	Retour	Respons
<i>Perceel 1</i>			
Utrecht	732	327	45%
Maarssen	250	119	48%
<i>Perceel 2</i>			
Nieuwegein	515	230	45%
Vianen	222	93	42%
Houten	507	242	48%
<i>Perceel 3</i>			
Bunnik	122	59	48%
de Bilt	750	423	56%
OV reizigers	600	233	39%
<b>Totaal</b>	<b>3698</b>	<b>1726</b>	<b>47%</b>



# Uitvoeringsverantwoording

## Betrouwbaarheid

Onderstaand tabel geeft de betrouwbaarheid weer waarmee de resultaten geïnterpreteerd moeten worden per gemeente op basis van een foutmarge van 5%.

Gemeente	n	Betrouwbaarheid
<i>Utrecht</i>	327	94%
<i>Maarssen</i>	119	87%
<b>Totaal perceel</b>	<b>446</b>	<b>97%</b>
<i>Nieuwegein</i>	230	93%
<i>Vianen</i>	93	80%
<i>Houten</i>	242	94%
<b>Totaal perceel</b>	<b>565</b>	<b>99%</b>
<i>Bunnik</i>	59	71%
<i>de Bilt</i>	423	98%
<b>Totaal perceel</b>	<b>482</b>	<b>99%</b>
<b>OV reizigers</b>	<b>233</b>	<b>91%</b>
<b>Totaal</b>	<b>1726</b>	<b>&gt;99%</b>

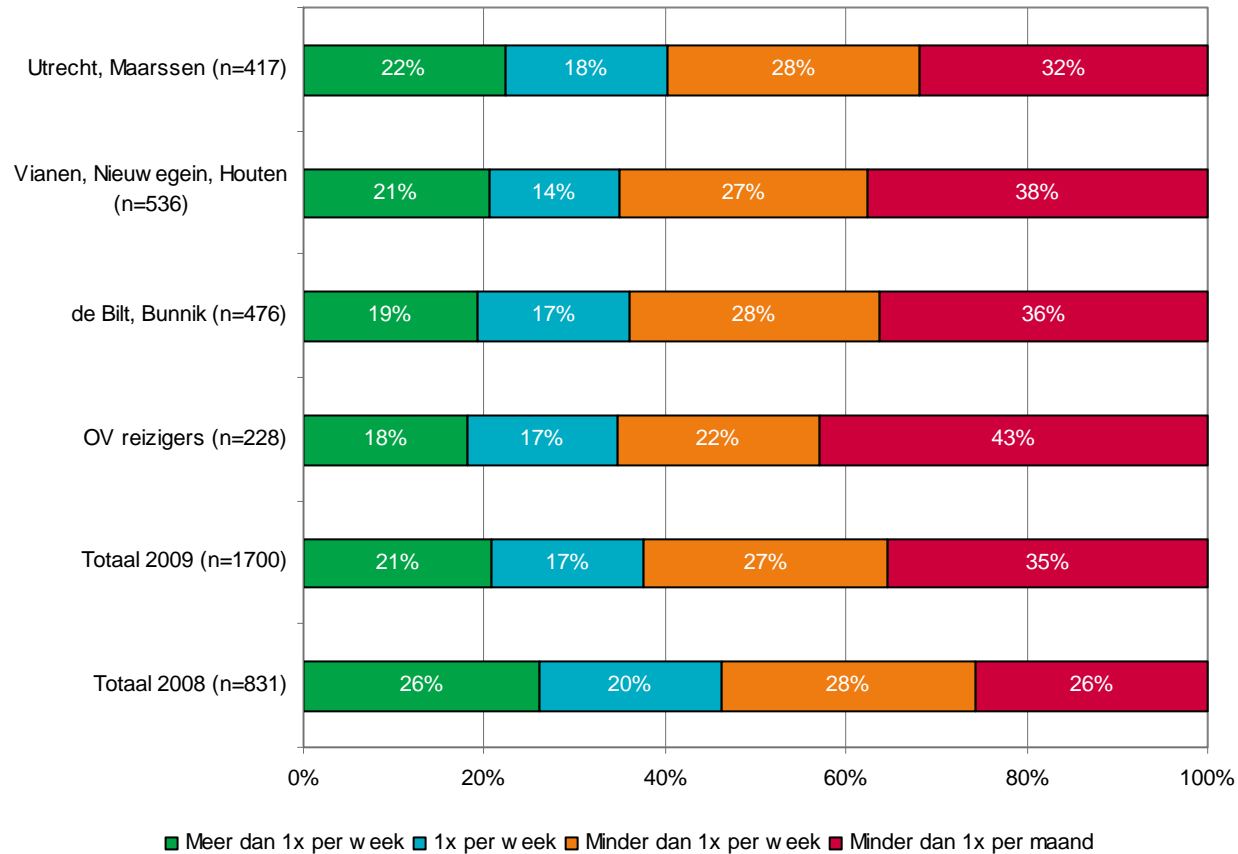


# Resultaten

Per onderdeel van de dienstverlening is bezien of de gegevens ofwel op gemeenteniveau danwel op perceelniveau getoond konden worden. Tevens worden in de grafieken waar mogelijk de scores uit 2008 weergegeven.



# Gebruik Regiotaxi Utrecht



**Figuur 1: Hoe vaak reist u gemiddeld met Regiotaxi Utrecht?**



# Gebruik Regiotaxi Utrecht

Gebruiksmotief	Utrecht, Maarssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
Bezoek familie, vrienden of kennissen	75%	75%	66%	73%	73%	72%
Medische afspraak	56%	58%	60%	46%	56%	55%
Winkelen, boodschappen doen	10%	8%	12%	6%	10%	11%
Overige vrije tijd	10%	8%	6%	16%	9%	7%
Dagopvang, dagverzorging of -besteding	4%	4%	5%	7%	5%	6%
Werk, school, opleiding	2%	1%	2%	4%	2%	3%
Anders	2%	3%	4%	4%	3%	4%
<b>n</b>	<b>417</b>	<b>560</b>	<b>460</b>	<b>221</b>	<b>1658</b>	<b>858</b>

Figuur 2: Waarvoor gebruikt u Regiotaxi Utrecht meestal?



# Gebruik Regiotaxi Utrecht

Alternatief vervoer	Utrecht, Maarssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
Nee, ik kan alleen per regiotaxi reizen	47%	49%	41%	39%	45%	44%
Ja, van een auto (als passagier)	28%	30%	29%	32%	29%	30%
Ja, van het openbaar vervoer	30%	22%	29%	36%	29%	30%
Ja, van de fiets	10%	12%	16%	13%	12%	12%
Ja, van een auto (als chauffeur)	5%	7%	12%	4%	6%	5%
Anders		1%	0%		0%	
<b>n</b>	<b>430</b>	<b>526</b>	<b>458</b>	<b>225</b>	<b>1639</b>	<b>858</b>

Figuur 3: Kunt u ook van andere vervoermiddelen gebruik maken?



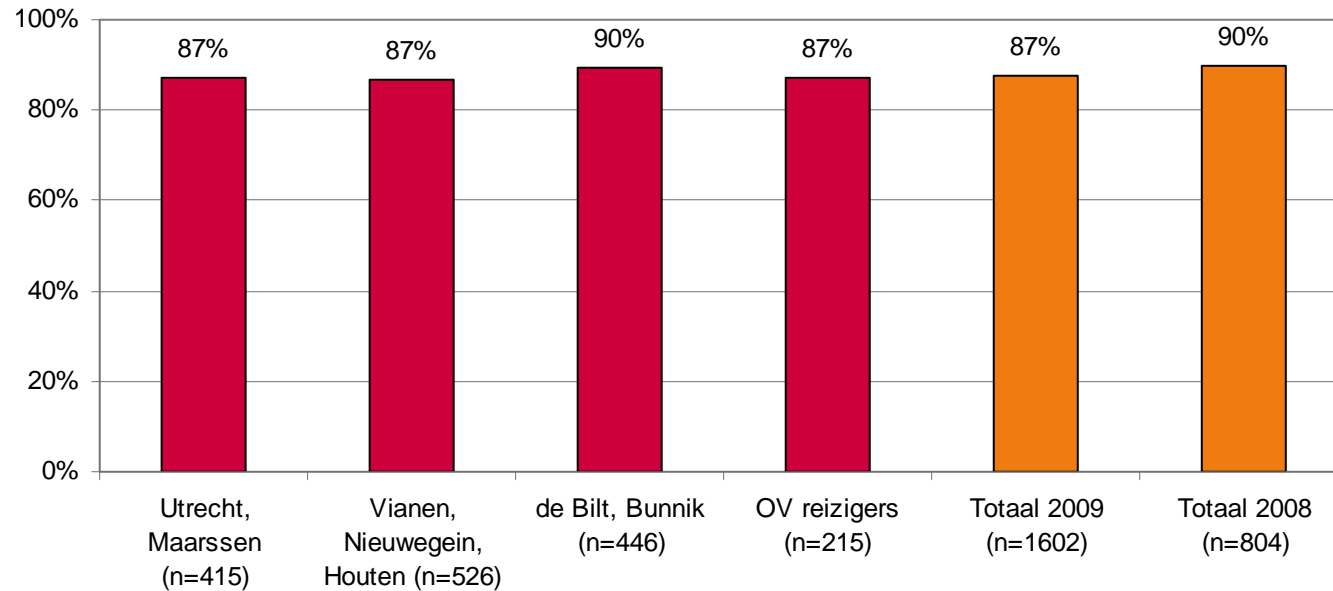
# Gebruik Regiotaxi Utrecht

Reden	Utrecht, Maarssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
Sneller op mijn bestemming	17%	13%	16%	25%	17%	15%
Niet afhankelijk van het weer	16%	20%	19%	24%	18%	26%
Regiotaxi Utrecht is voordelig	30%	25%	23%	23%	27%	26%
Veilig en comfortabel vervoer	34%	30%	37%	26%	33%	30%
Geen overstap nodig	44%	37%	33%	39%	40%	39%
Niet afhankelijk van anderen	63%	70%	62%	72%	65%	65%
Anders	11%	14%	15%	11%	12%	14%
<b>n</b>	<b>229</b>	<b>277</b>	<b>278</b>	<b>131</b>	<b>915</b>	<b>395</b>

Figuur 4: Waarom kiest u soms of regelmatig toch Regiotaxi Utrecht i.p.v. ander vervoer



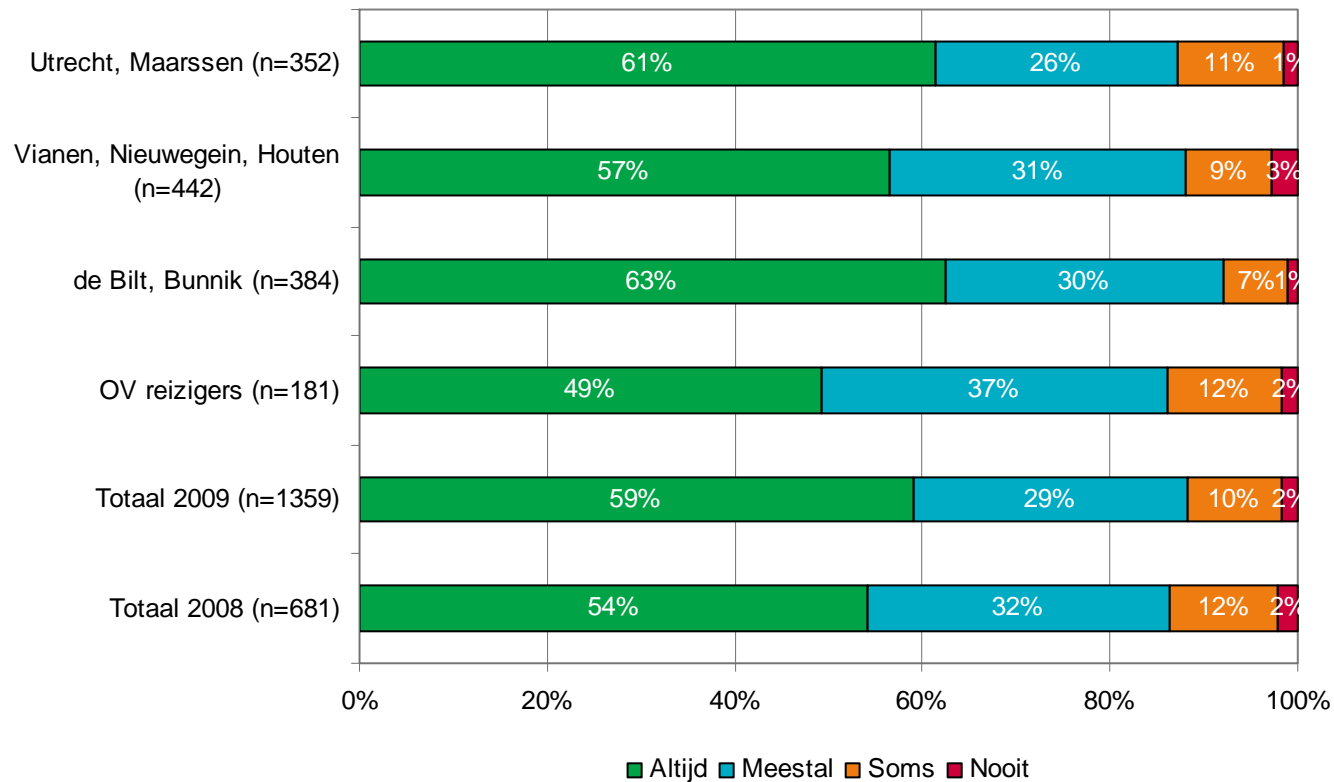
# Terugbelservice



Figuur 5: Bent u bekend met de terugbelservice (% ja)?



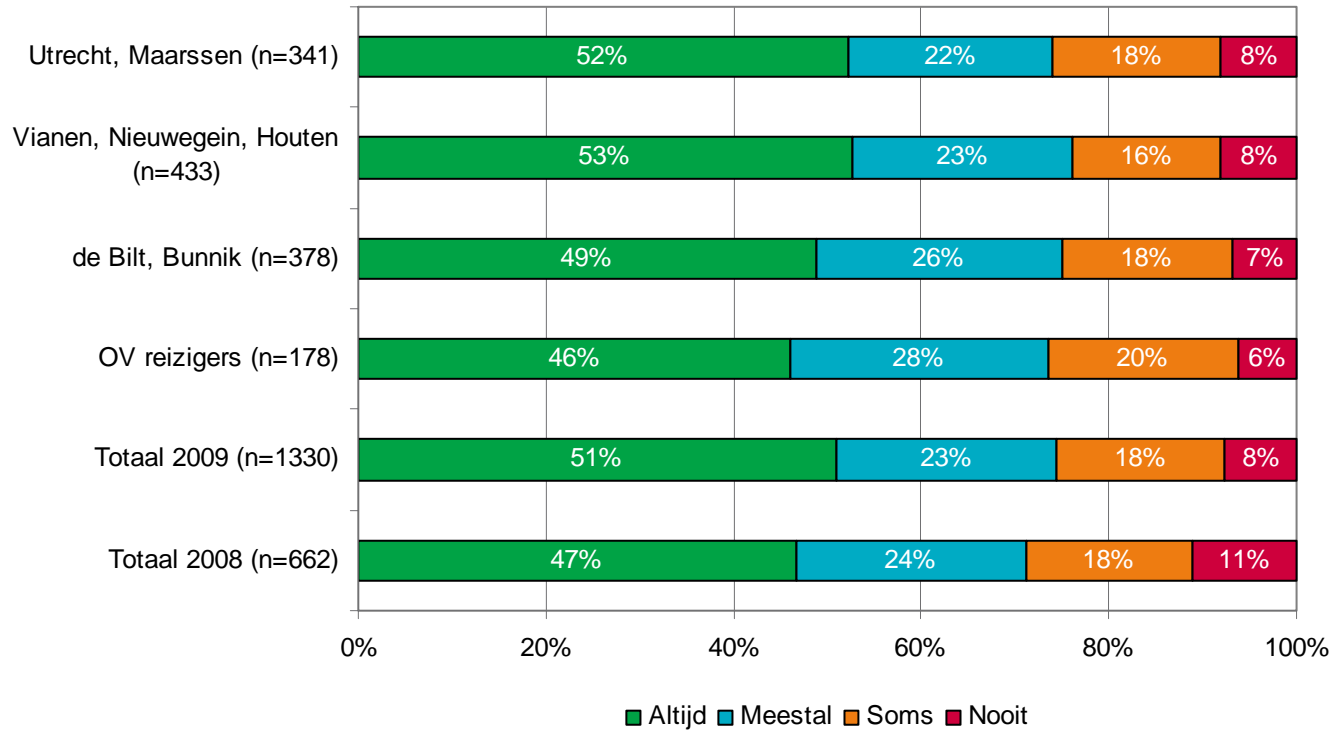
# Terugbelservice



Figuur 6: Vraagt de telefoniste of u gebruik wilt maken van de terugbelservice?



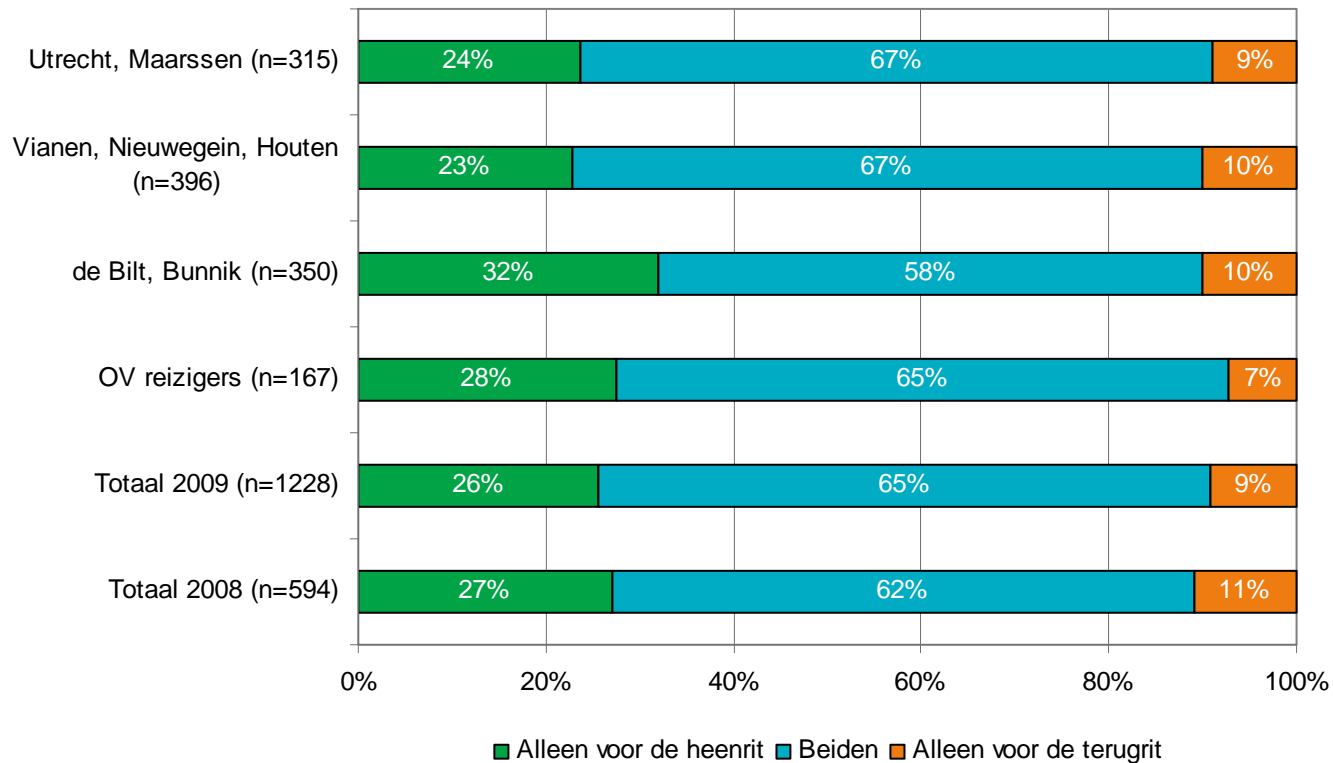
# Terugbelservice



Figuur 7: Maakt u gebruik van de terugbelservice?



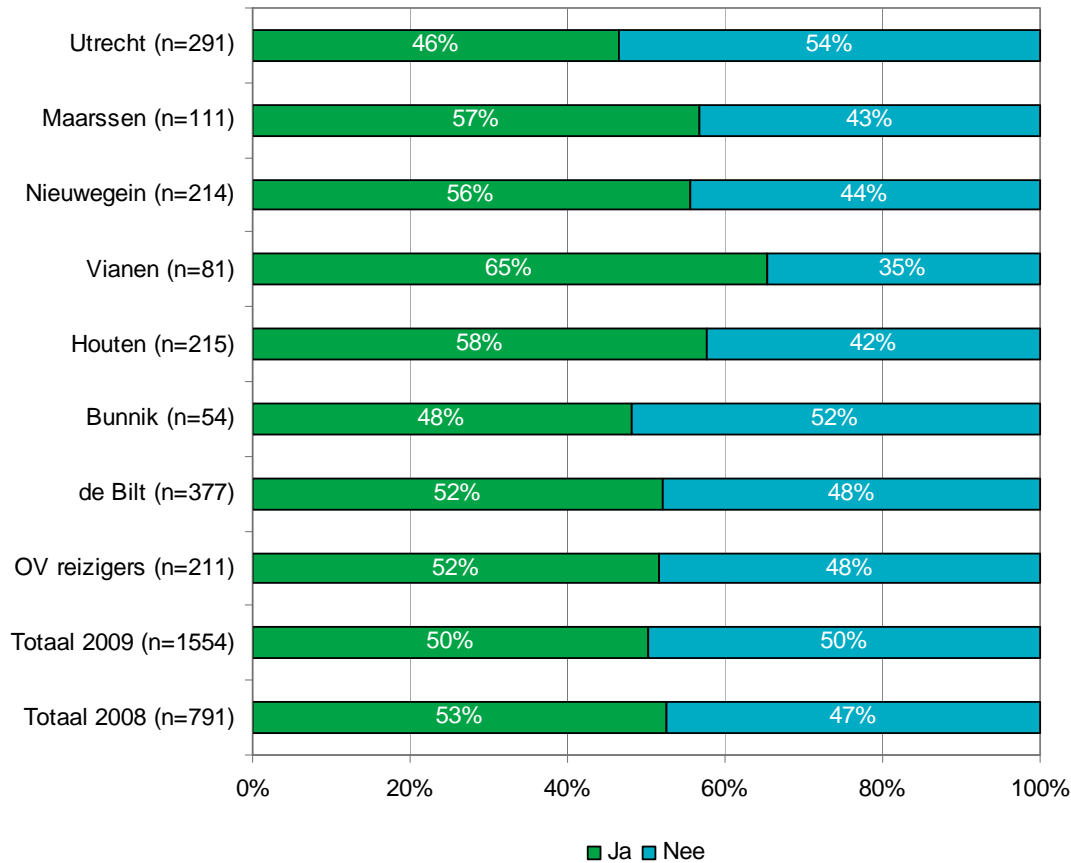
# Terugbelservice



Figuur 8: Maakt u gebruik van de terugbelservice voor de heenrit en voor de terugrit?



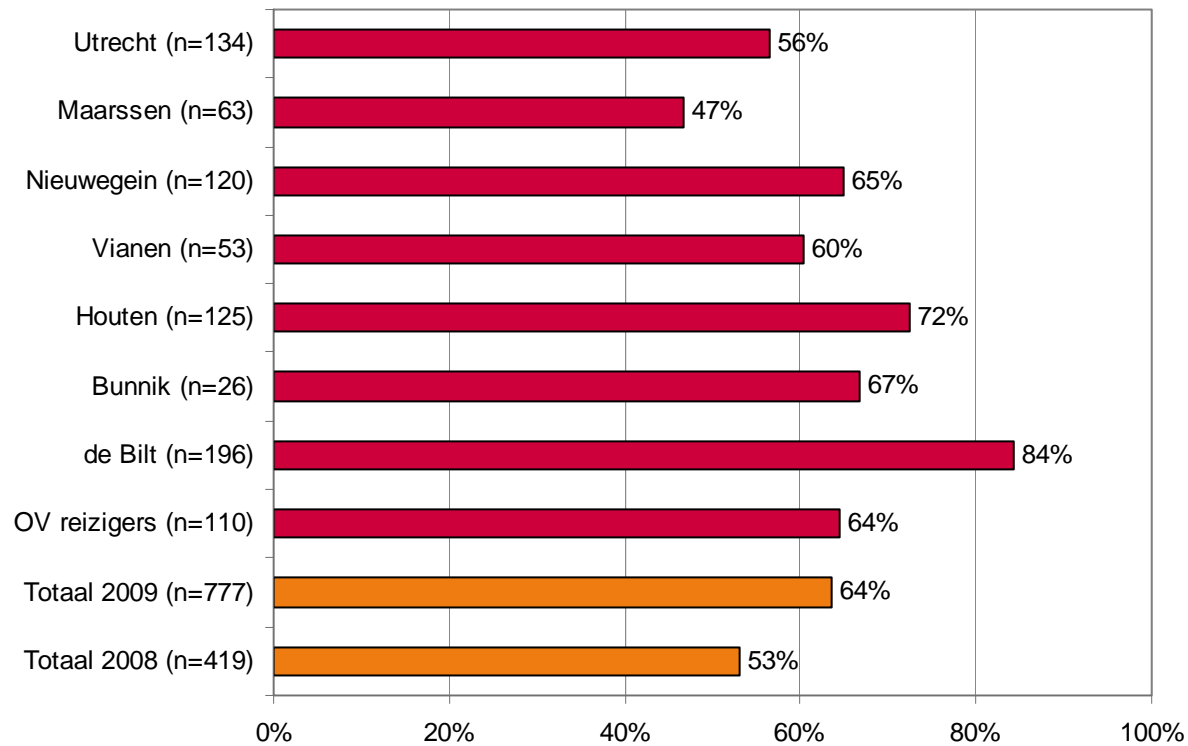
# Vertragingsservice



Figuur 9: Bent u bekend met de vertragingsservice?



# Vertragingsservice



Figuur 10: Tevredenheid vertragingsservice (% zeer tevreden + tevreden)

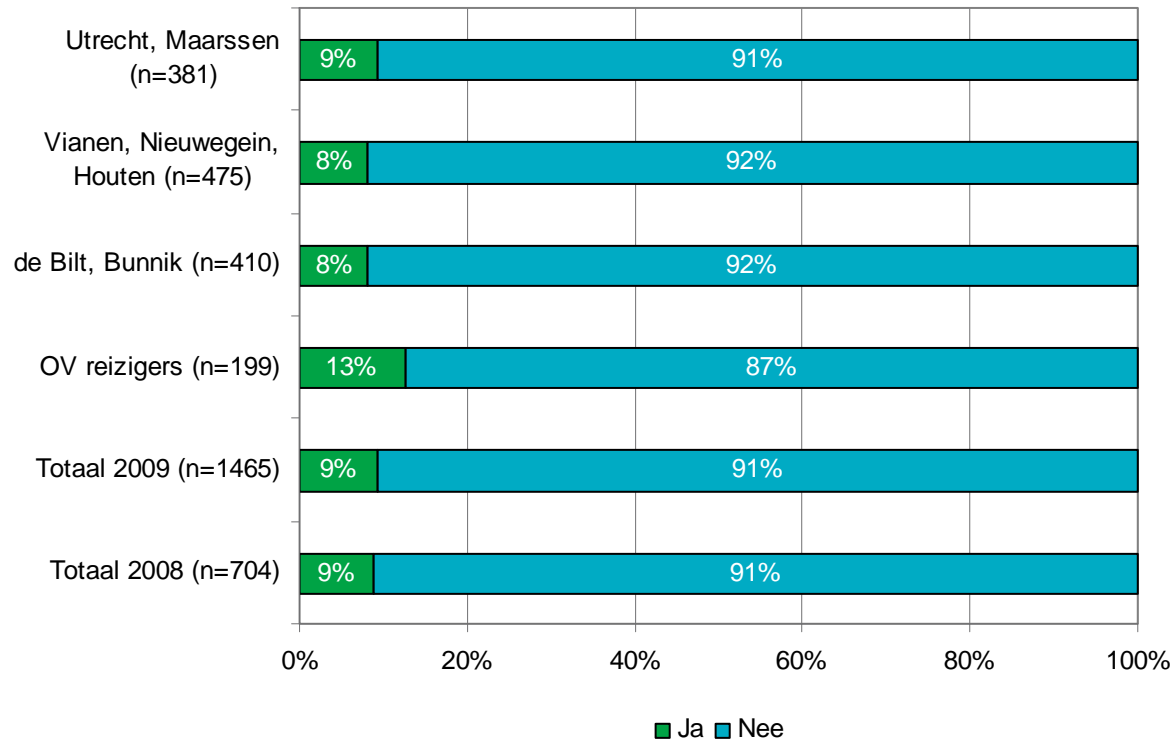


# Ritreservering

Aspecten ritreservering	Utrecht	Maarssen	Nieuwe-gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
De wachttijd bij de telefooncentrale	91%	85%	95%	97%	90%	96%	96%	92%	<b>92%</b>	84%
De informatievoorziening door de telefonist(e)	96%	91%	96%	99%	97%	98%	99%	94%	<b>96%</b>	91%
De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	97%	95%	95%	97%	97%	100%	99%	96%	<b>97%</b>	95%
Het informeren over de ritprijs	99%	97%	99%	90%	99%	100%	99%	98%	<b>99%</b>	97%
Het herhalen van de door u opgegeven ritgegevens	95%	94%	96%	94%	98%	100%	99%	96%	<b>96%</b>	94%

**Figuur 11: Tevredenheid telefooncentrale: % zeer tevreden + tevreden**

# Ritreservering



Figuur 12: Bent u bekend met de mogelijkheid ritten via internet te reserveren?

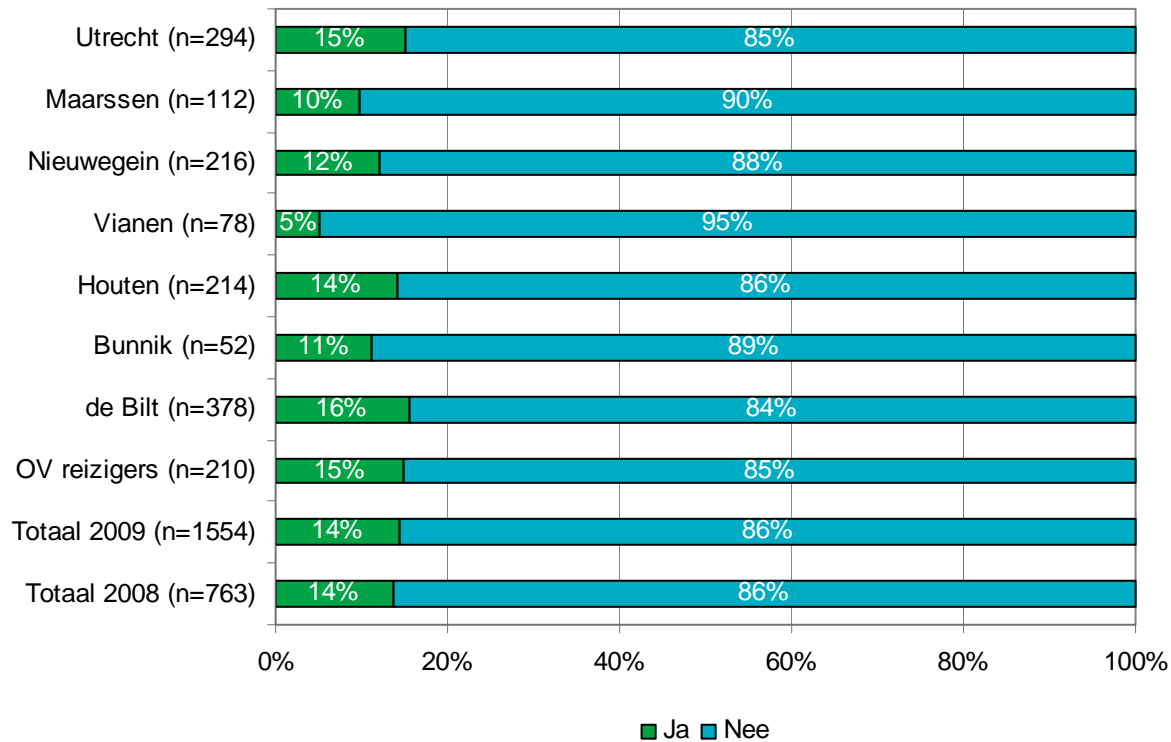


# Stiptheid

Aspecten m.b.t stiptheid	Utrecht	Maarssen	Nieuwe-gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
Het op tijd voor komen rijden van Regiotaxi Utrecht	79%	51%	78%	77%	75%	95%	92%	77%	<b>80%</b>	65%
Het op tijd aankomen op de gewenste bestemming	74%	51%	73%	75%	74%	96%	92%	76%	<b>77%</b>	67%
De reistijd	76%	67%	79%	77%	78%	96%	92%	89%	<b>81%</b>	75%

Figuur 13: Tevredenheid over de aspecten m.b.t. de stiptheid: % zeer tevreden + tevreden

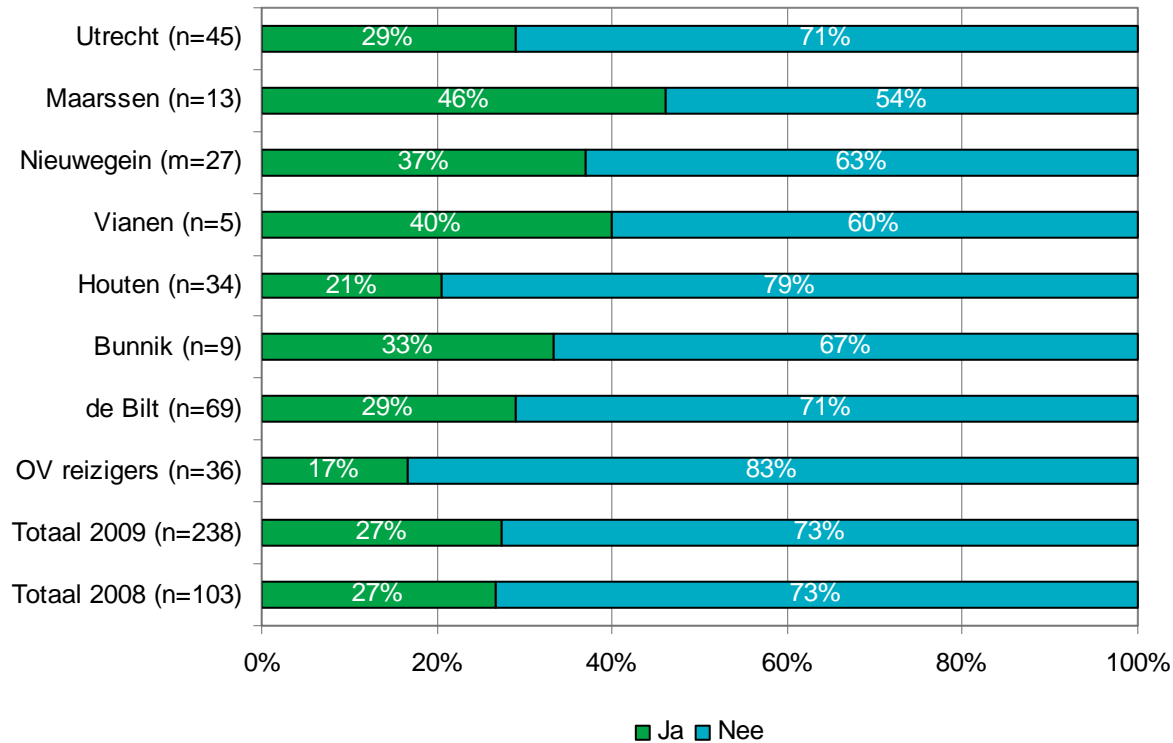
# Opstapplaatsen



Figuur 14: Bent u bekend met de opstapplaatsen?



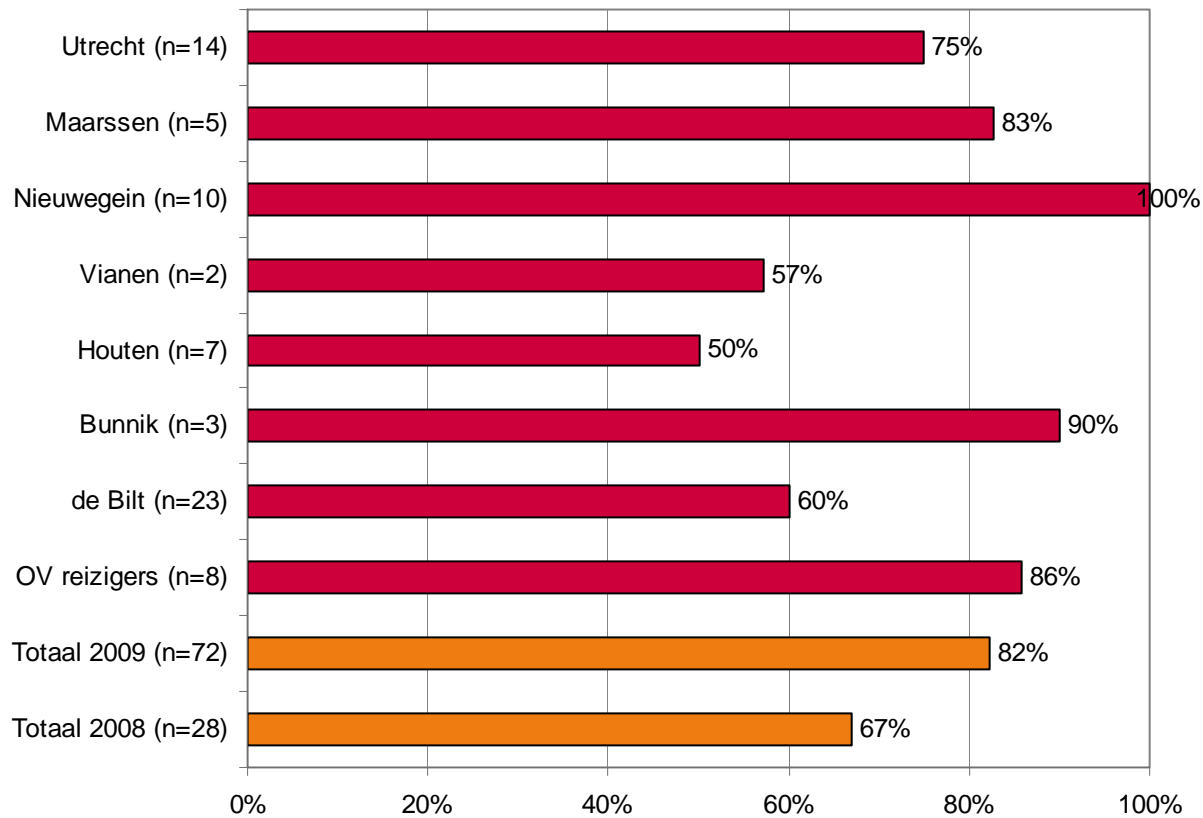
# Opstapplaatsen



Figuur 15: Maakt u gebruik van de opstapplaatsen?



# Opstapplaatsen



Figuur 16: Tevredenheid opstapplaatsen: % zeer tevreden + tevreden

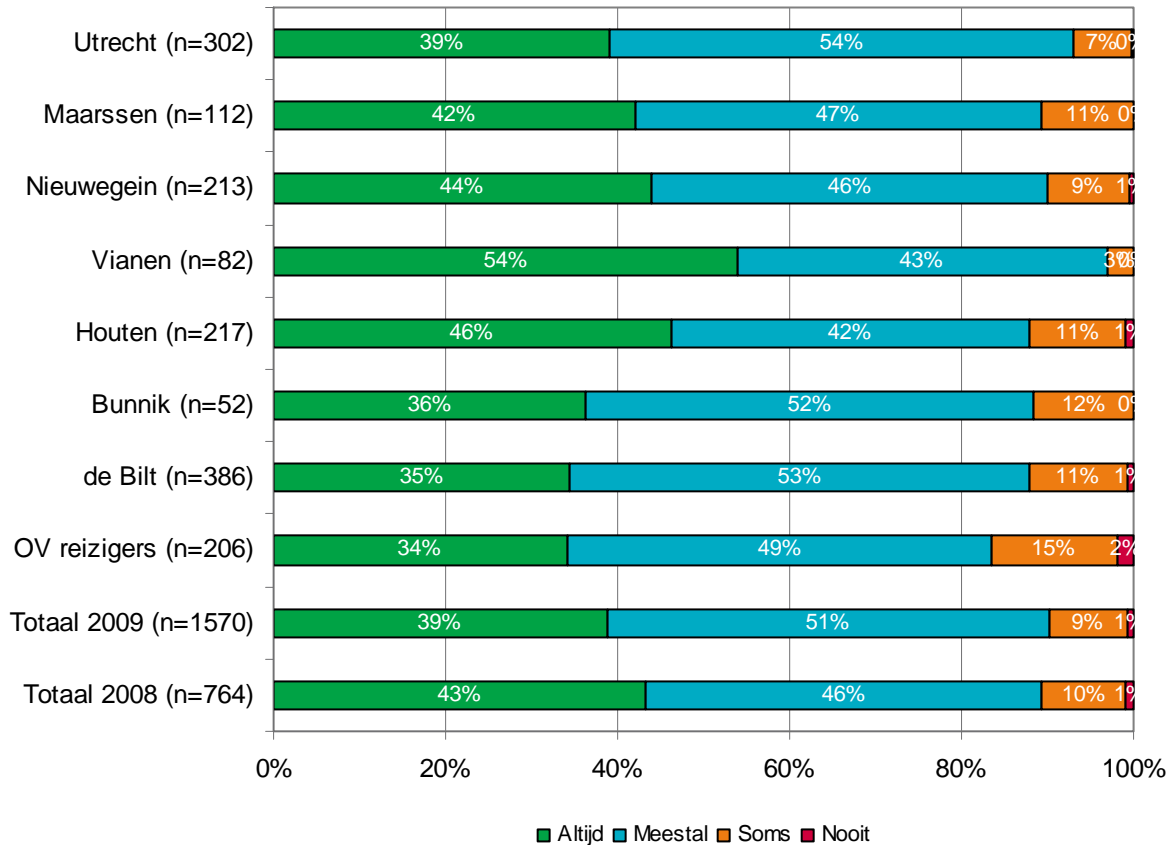


# Voertuigen en rolstoelvervoer

Aspecten m.b.t. voertuigen en rolstoelvervoer	Utrecht	Maarssen	Nieuwegein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
De reinheid van de voertuigen	97%	96%	97%	96%	98%	100%	100%	99%	<b>98%</b>	99%
Het comfort van de voertuigen	93%	92%	91%	91%	92%	96%	96%	91%	<b>93%</b>	94%
Het voorrijden van het juiste voertuig	95%	89%	99%	100%	96%	93%	98%	94%	<b>96%</b>	93%
Het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur	92%	100%	94%	87%	97%	100%	98%	100%	<b>94%</b>	97%
Het er op toezien door de chauffeur dat de passagier de veiligheidsgordel gebruikt	97%	100%	92%	96%	100%	100%	94%	96%	<b>96%</b>	92%

Figuur 17: Tevredenheid voertuigen en rolstoelvervoer: % zeer tevreden + tevreden

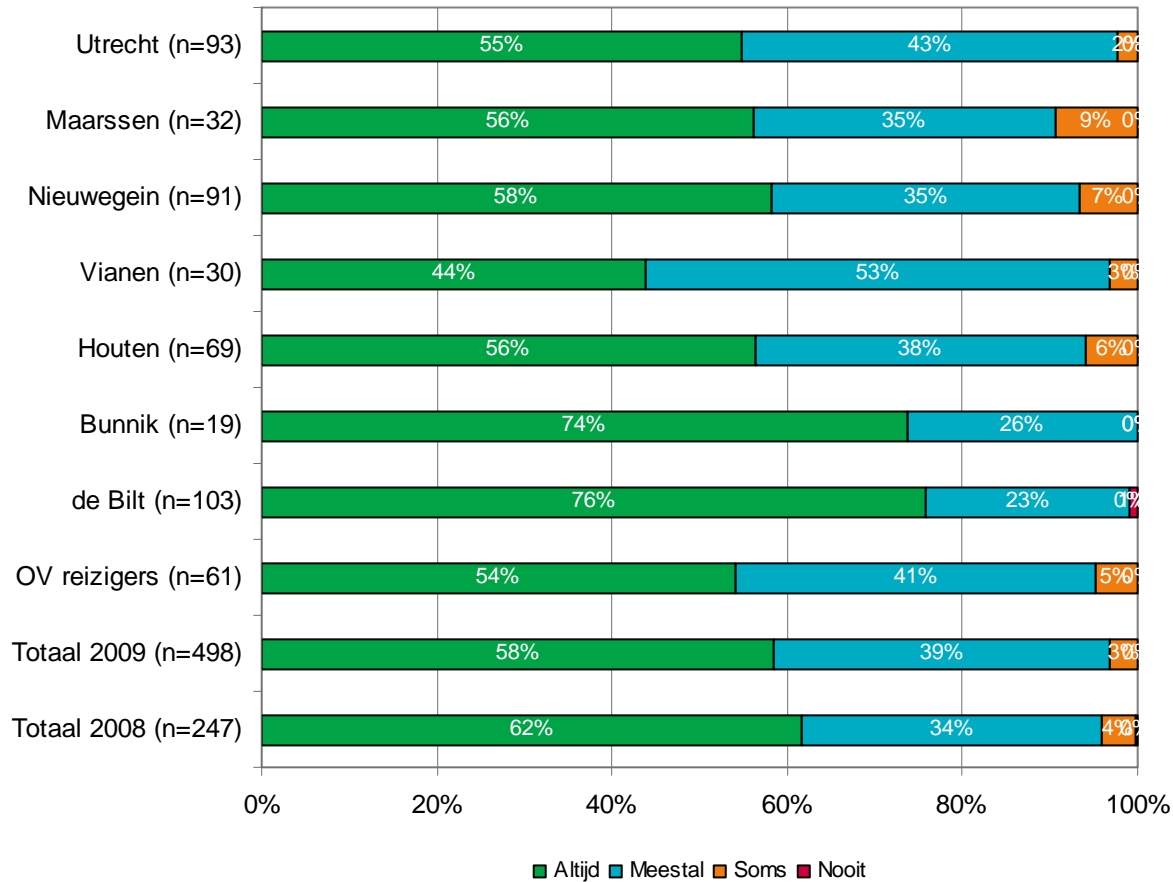
# Voertuigen



Figuur 18: Is het voertuig herkenbaar als voertuig van Regiotaxi Utrecht?



# Voertuigen



**Figuur 19: Voelt u zich veilig in de taxi van Regiotaxi Utrecht?**

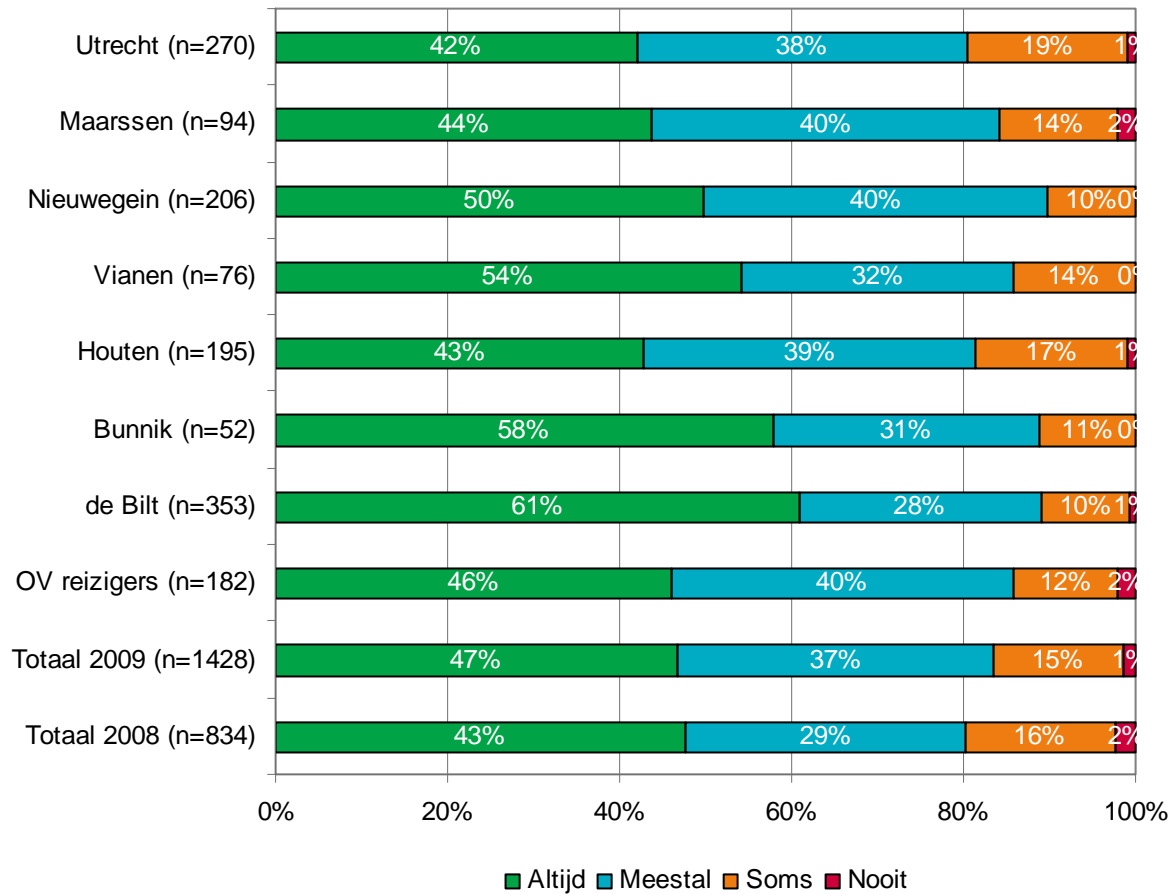


# Chauffeurs

Aspecten m.b.t. de chauffeurs	Utrecht	Maarsssen	Nieuwe- gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
De behulpzaamheid van en begeleiding door de chauffeurs	95%	95%	97%	93%	96%	96%	98%	95%	<b>95%</b>	94%
Het rijgedrag van de chauffeurs	92%	94%	93%	93%	92%	98%	97%	97%	<b>94%</b>	94%
De klantvriendelijkheid van de chauffeurs	93%	96%	94%	97%	96%	96%	98%	98%	<b>95%</b>	94%

**Figuur 20: Tevredenheid chauffeurs: % zeer tevreden + tevreden**

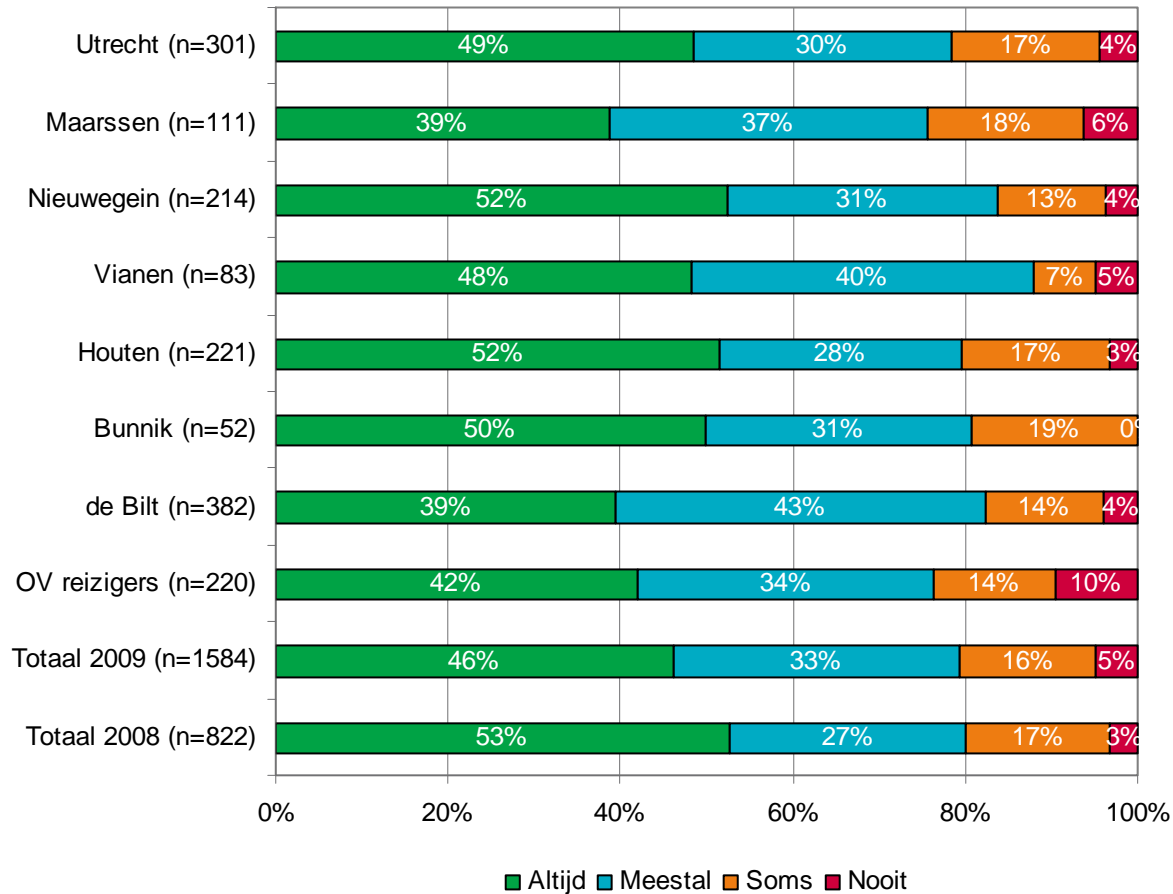
# Chauffeurs



Figuur 21: Wordt u geholpen bij het in- en uitstappen als u dat wenst?



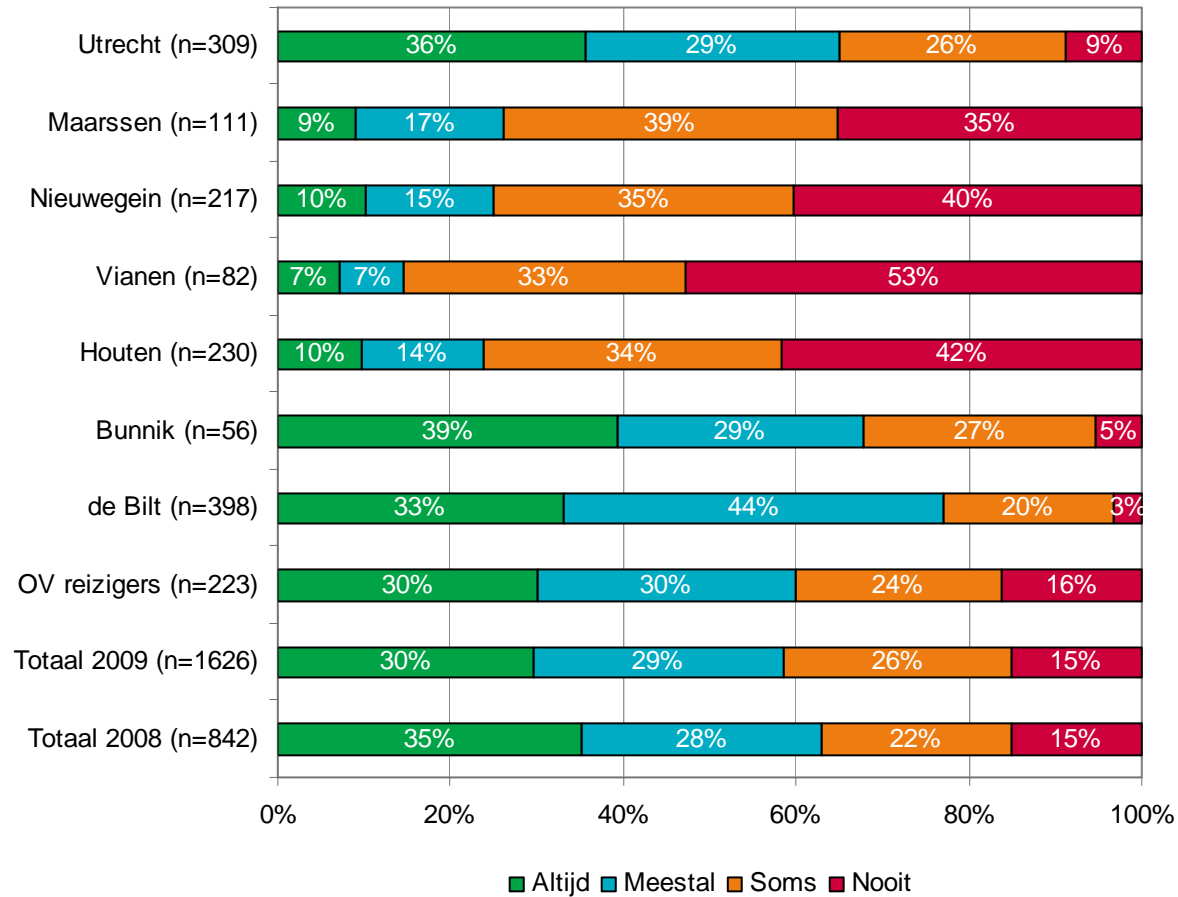
# Chauffeurs



**Figuur 22: Belt de chauffeur bij uw ophaaladres aan?**



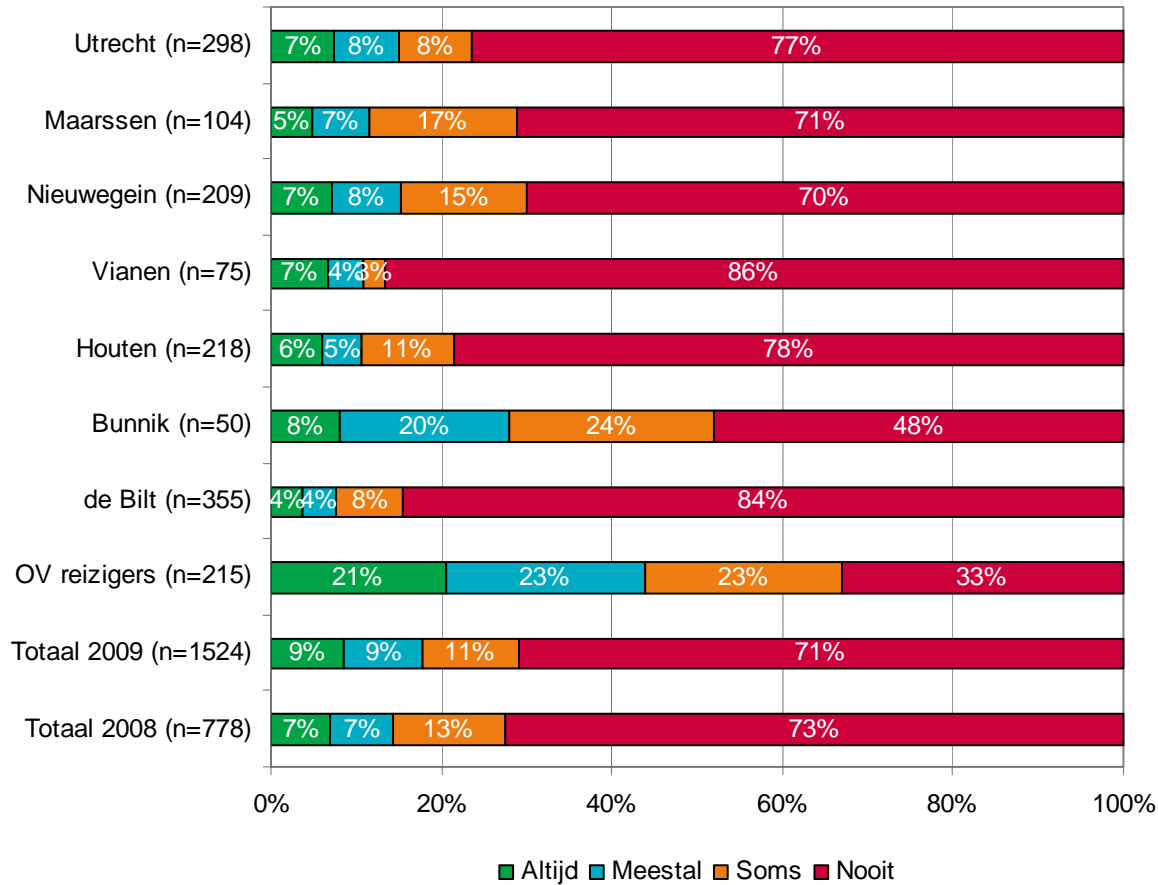
# Chauffeurs



**Figuur 23: Vraagt de chauffeur u om uw vervoerпас?**



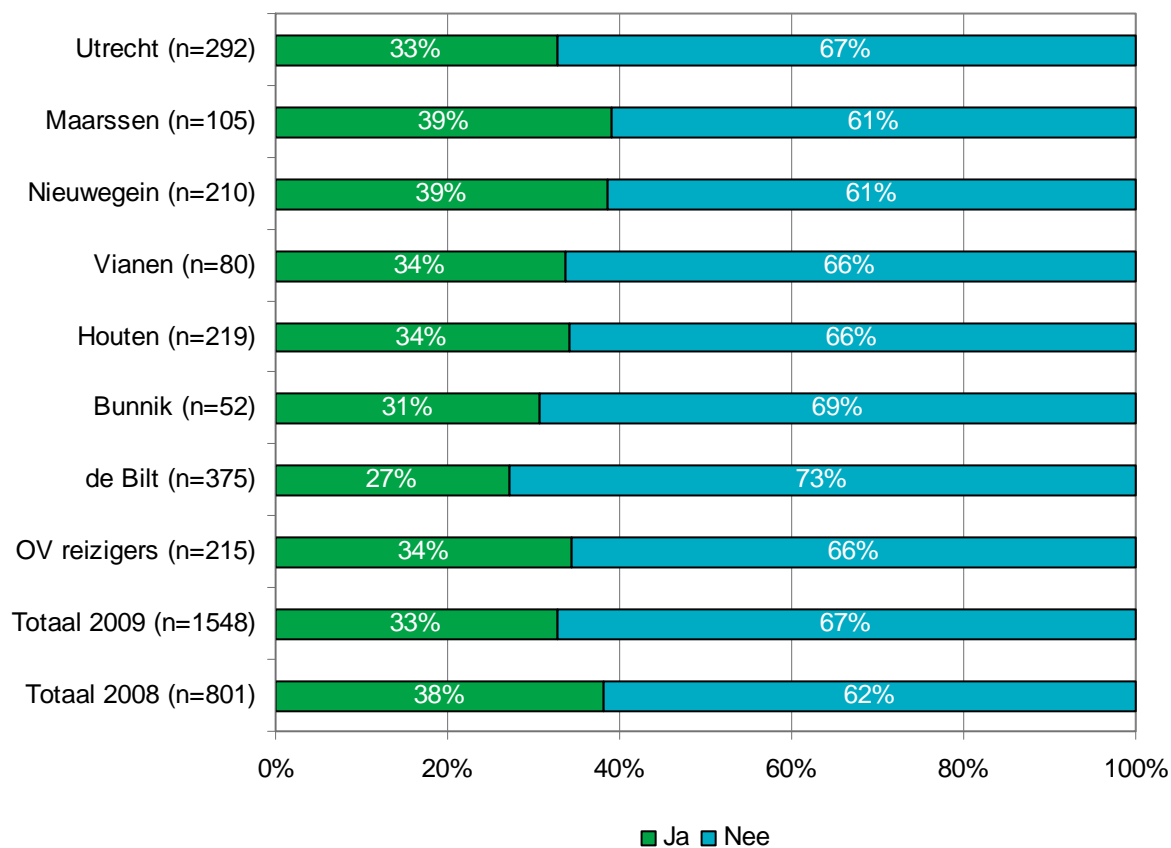
# Chauffeurs



Figuur 24: Ontvangt u een vervoerbewijs?



# Klantenservice



Figuur 25: Heeft u dit jaar telefonisch contact gehad met de klantenservice?

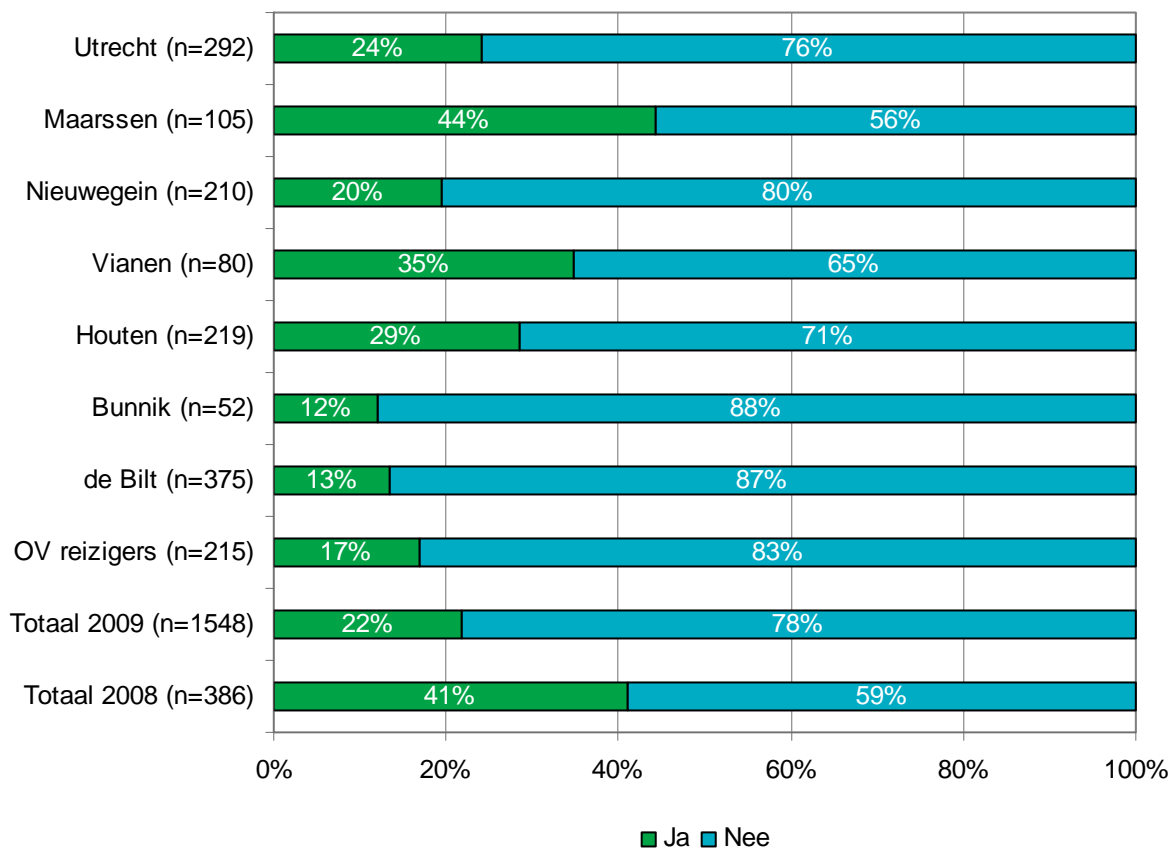


# Klantenservice

Aspecten m.b.t. klantenservice	Utrecht	Maarsssen	Nieuwe-gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2009	Totaal 2008
De wachttijd voordat u de klantenservice aan de lijn krijgt	87%	82%	86%	89%	89%	93%	96%	92%	<b>89%</b>	78%
Hulpvaardigheid en deskundigheid van de klantenservice	86%	83%	84%	81%	93%	92%	98%	87%	<b>88%</b>	84%

Figuur 26: Tevredenheid klantenservice: % zeer tevreden + tevreden

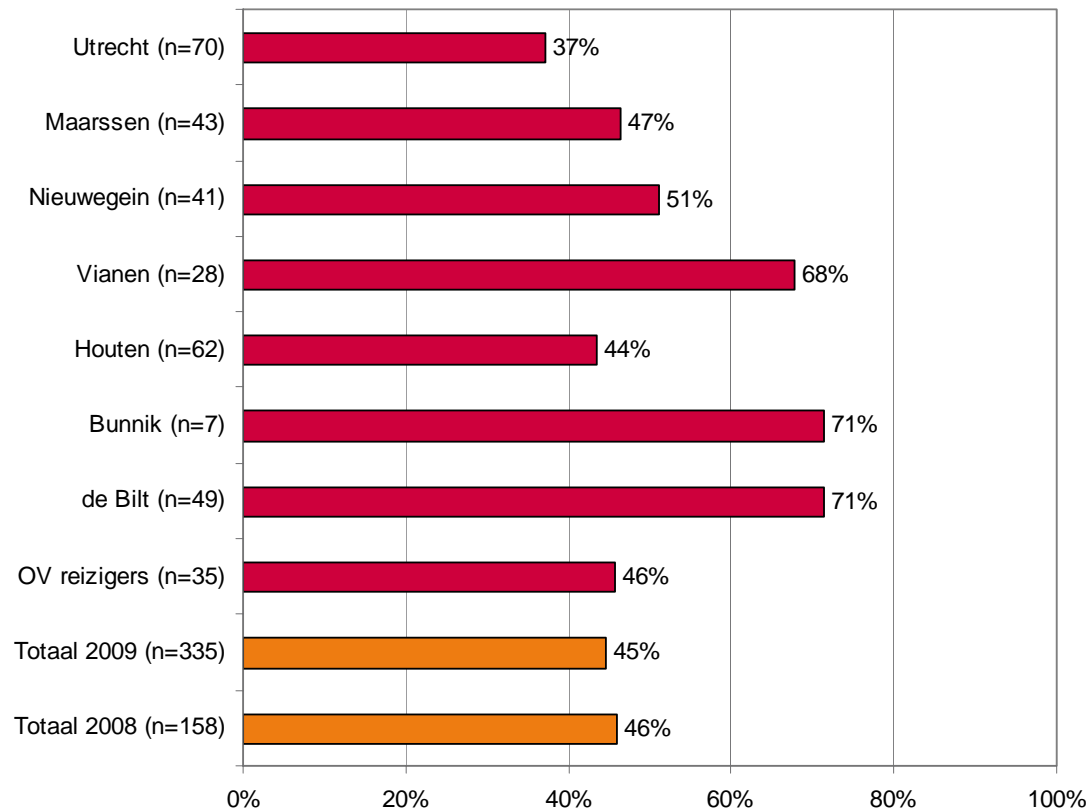
# Klachtenafhandeling



Figuur 27: Heeft u wel eens een klacht ingediend over Regiotaxi Utrecht?



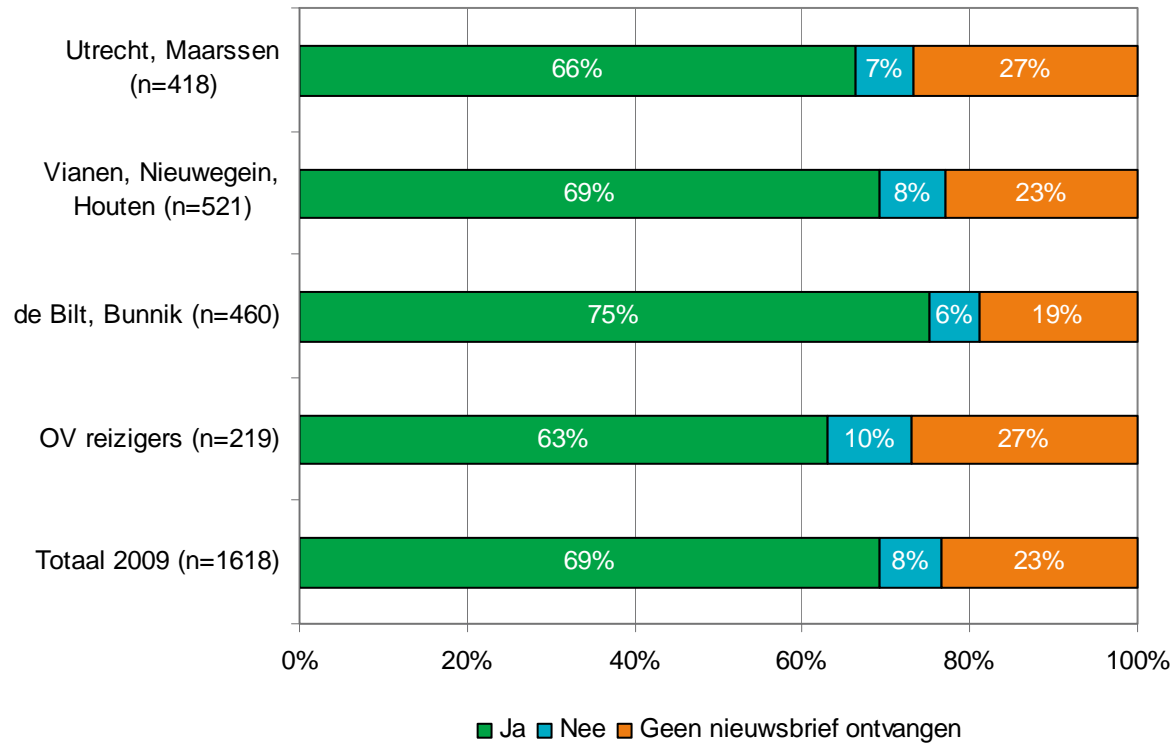
# Klachtenafhandeling



Figuur 28: Tevredenheid afhandeling klacht: % zeer tevreden + tevreden



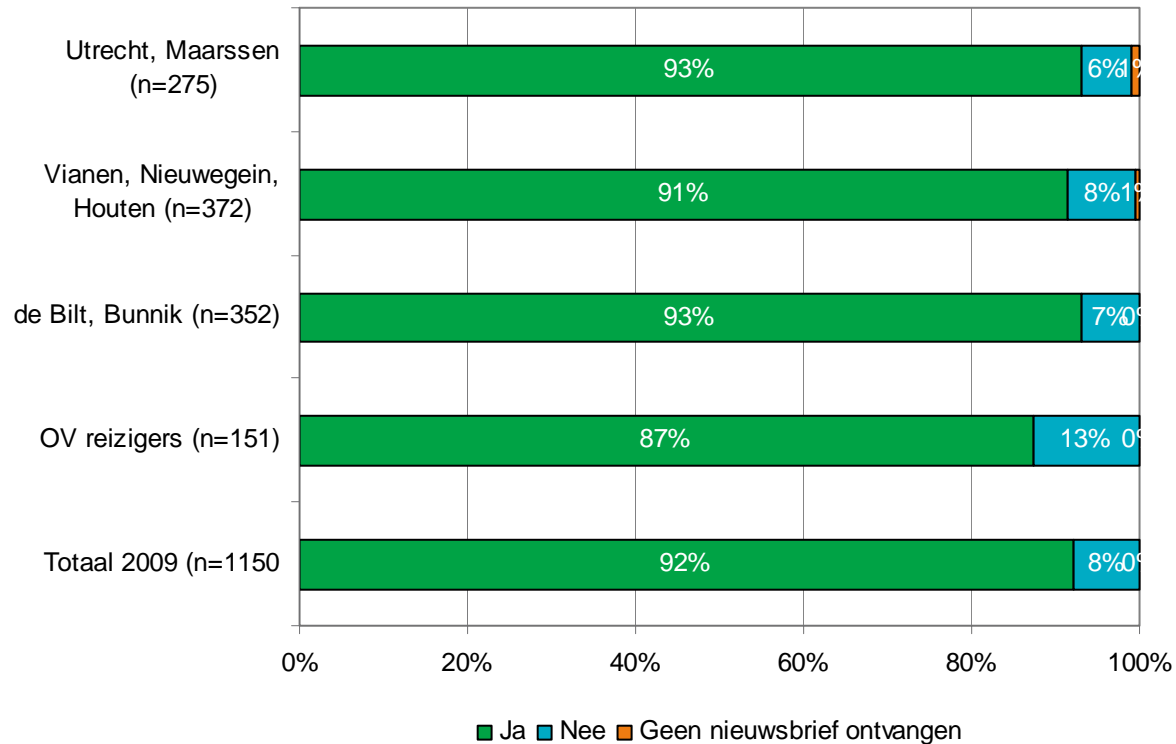
# Nieuwsbrief



Figuur 29: Stelt u de nieuwsbrief op prijs?



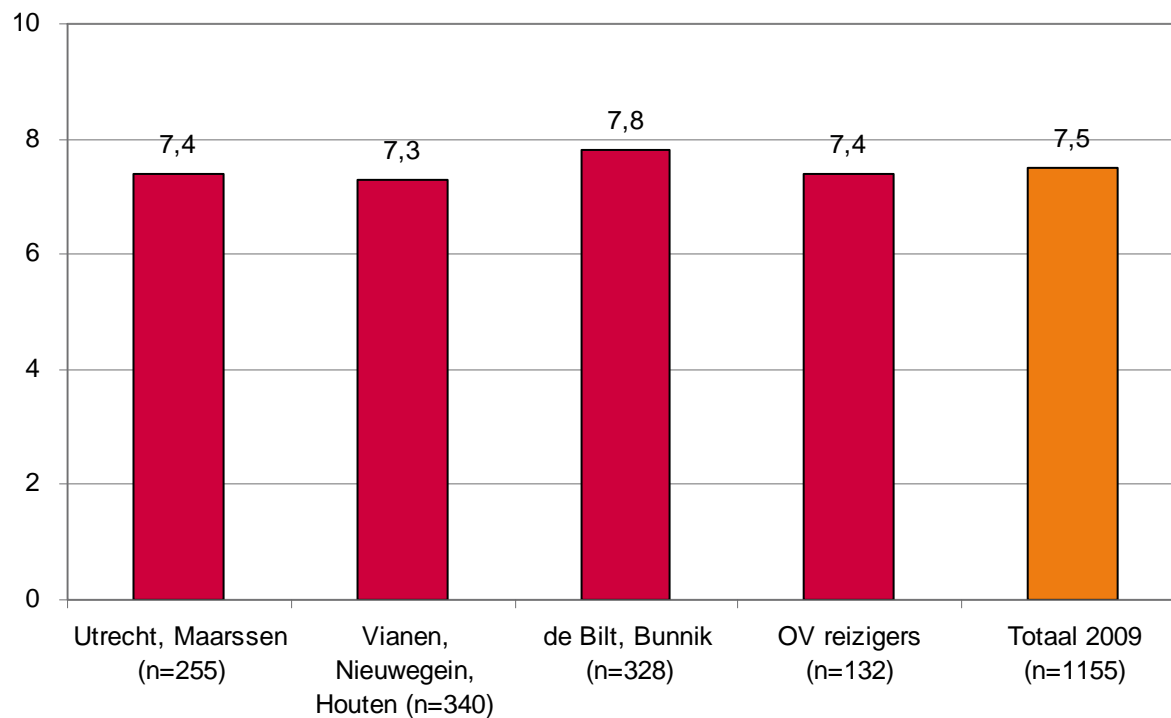
# Nieuwsbrief



Figuur 30: Leest u de nieuwsbrief?



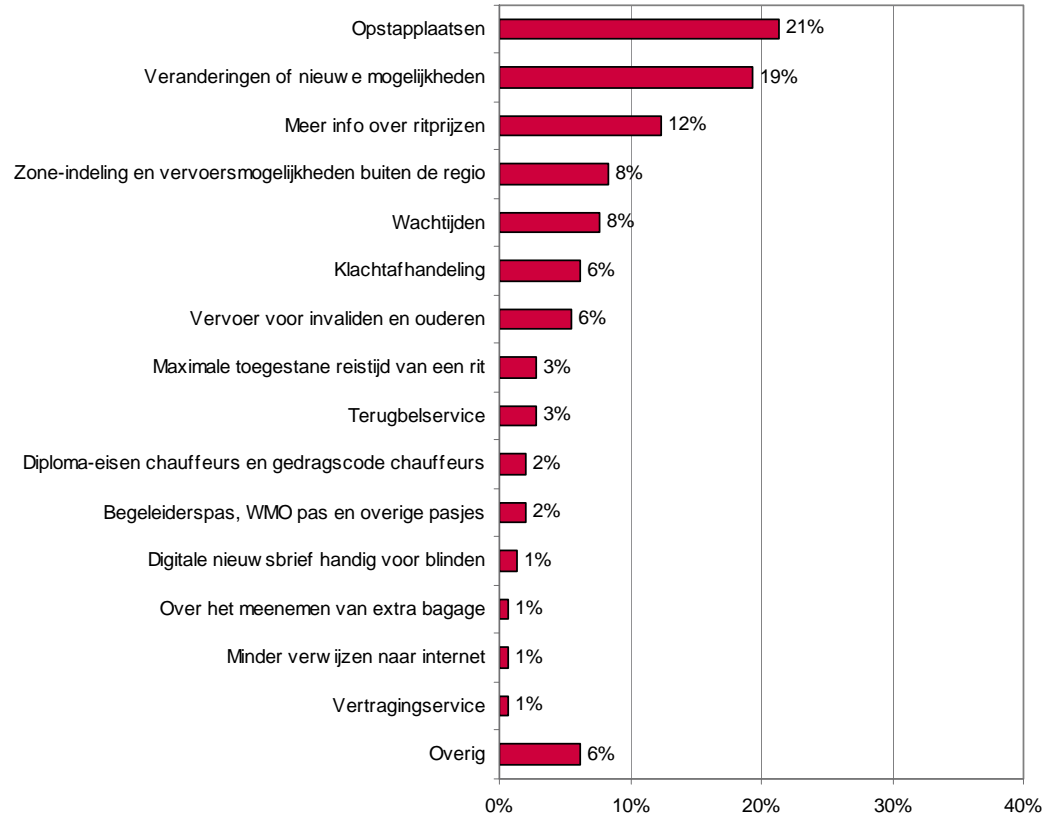
# Nieuwsbrief



Figuur 31: Rapportcijfers nieuwsbrief



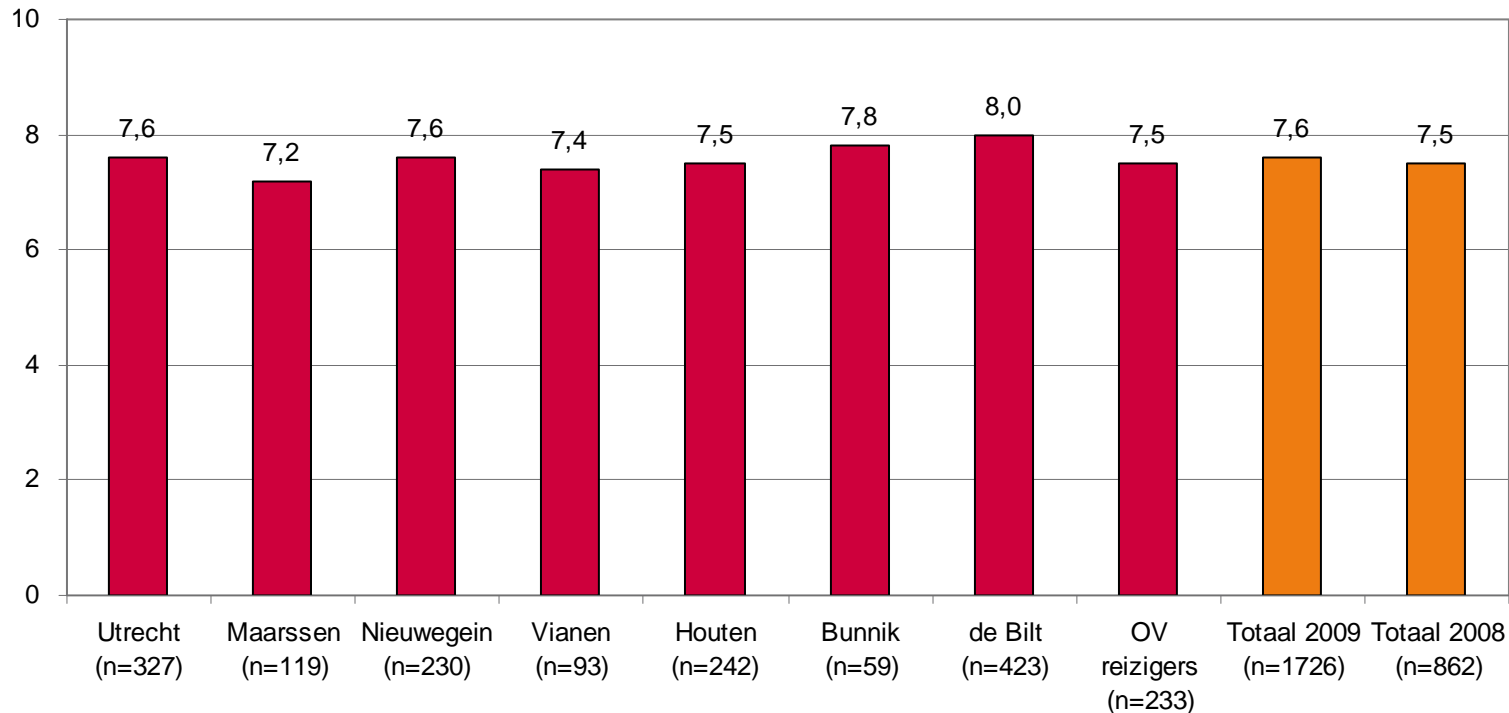
# Nieuwsbrief



Figuur 32: Over welk onderwerp zou u in de nieuwsbrief nader geïnformeerd willen worden? (n=145)



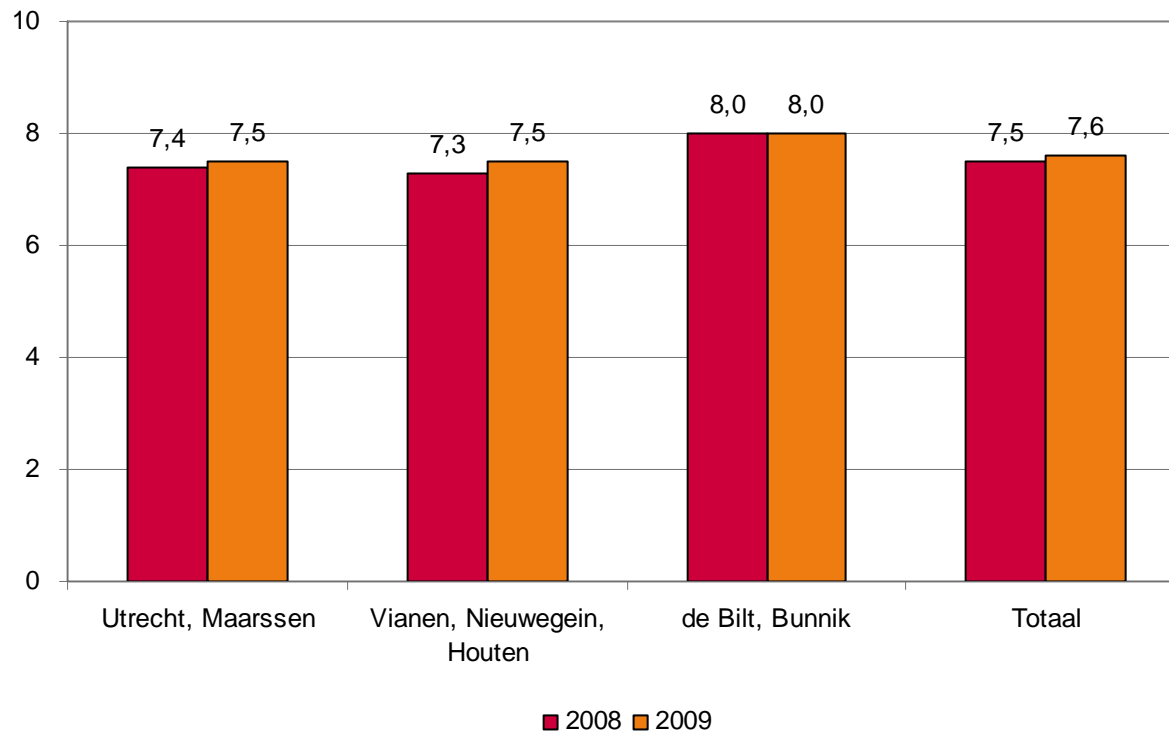
# Rapportcijfers vervoerssysteem



- Maarssen is significant lager dan Utrecht
- de Bilt is significant hoger dan de rest met uitzondering van Bunnik

**Figuur 33: Rapportcijfers vervoerssysteem**

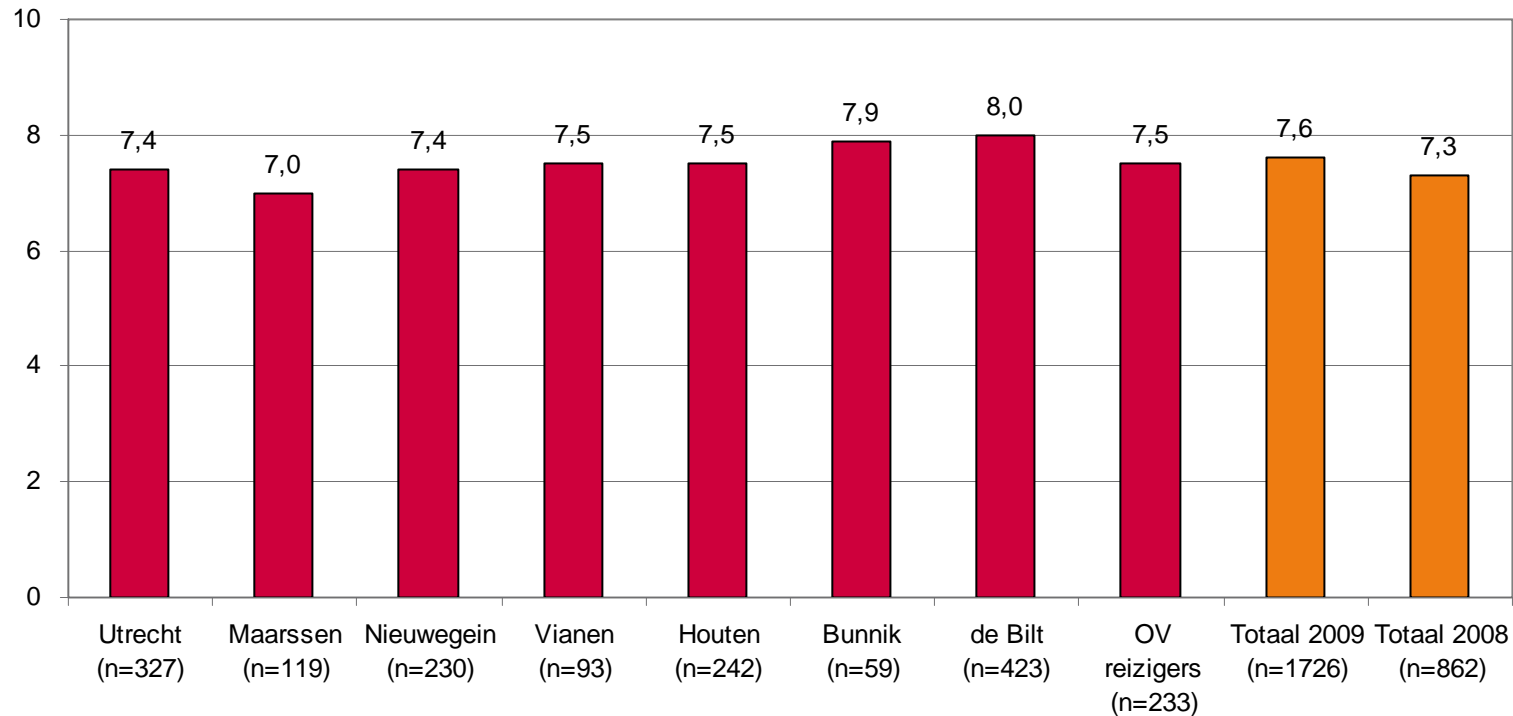
# Rapportcijfers vervoerssysteem (vergelijk met 2008)



- in Vianen, Nieuwegein en Houten is het cijfer significant gestegen t.o.v. 2008
- het cijfer over het totale gebied is significant hoger dan vorig jaar

**Figuur 33: Rapportcijfers vervoerssysteem**

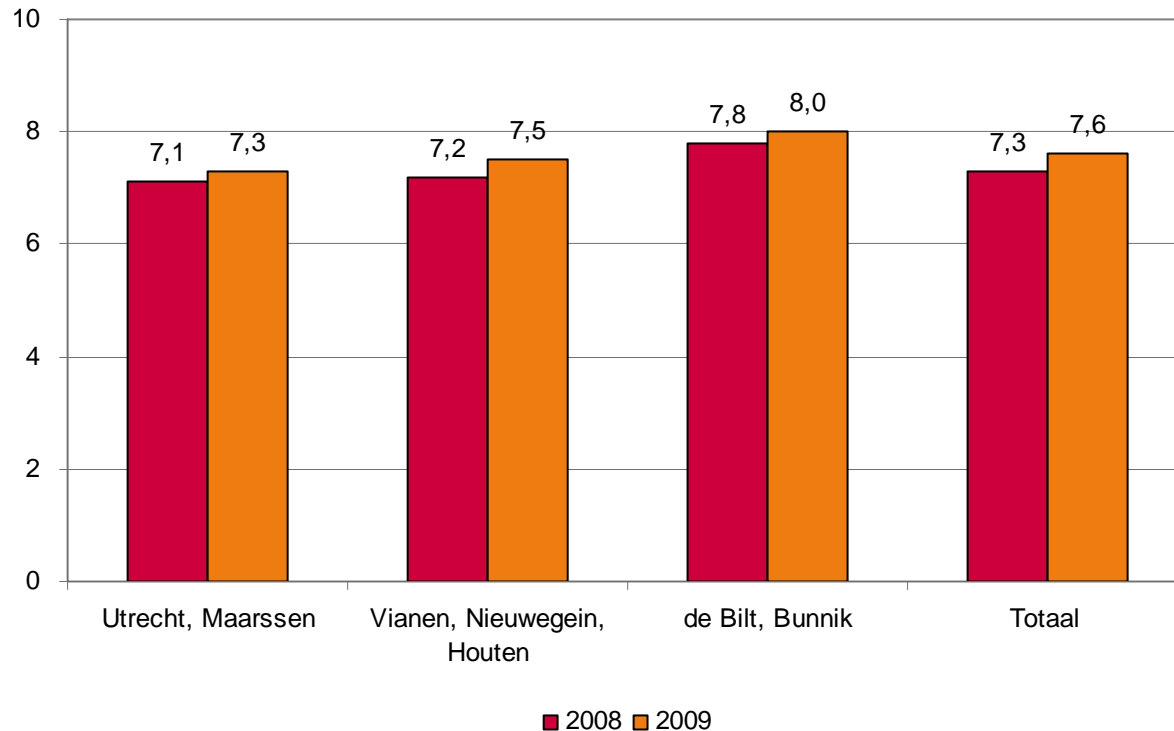
# Rapportcijfers uitvoering



- de Bilt is significant hoger dan de rest met uitzondering van Bunnik
- Maarsssen is significant lager dan Houten, Bunnik, de Bilt en de OV reizigers

**Figuur 34: Rapportcijfers uitvoering**

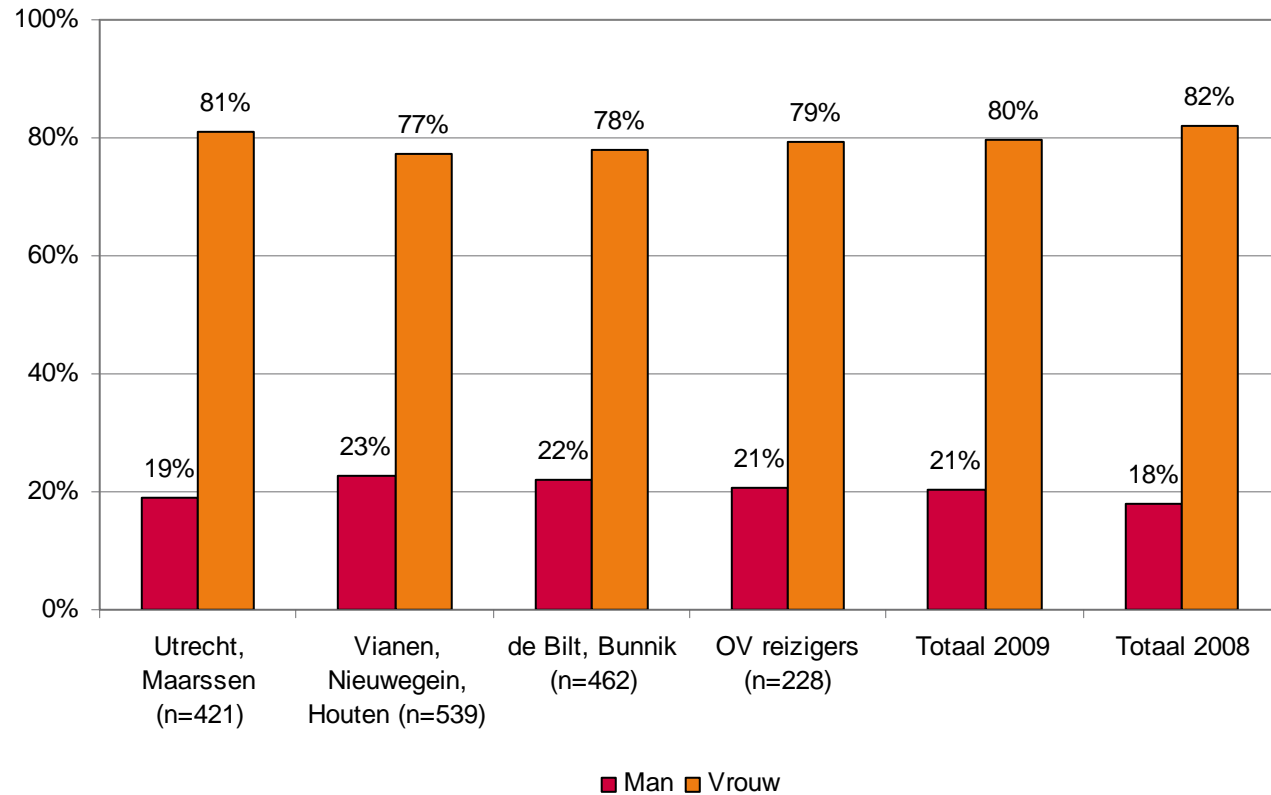
# Rapportcijfers uitvoering (vergelijk met 2008)



- bij alle percelen is er sprake van een significante stijging van het rapportcijfer

**Figuur 35: Rapportcijfers uitvoering**

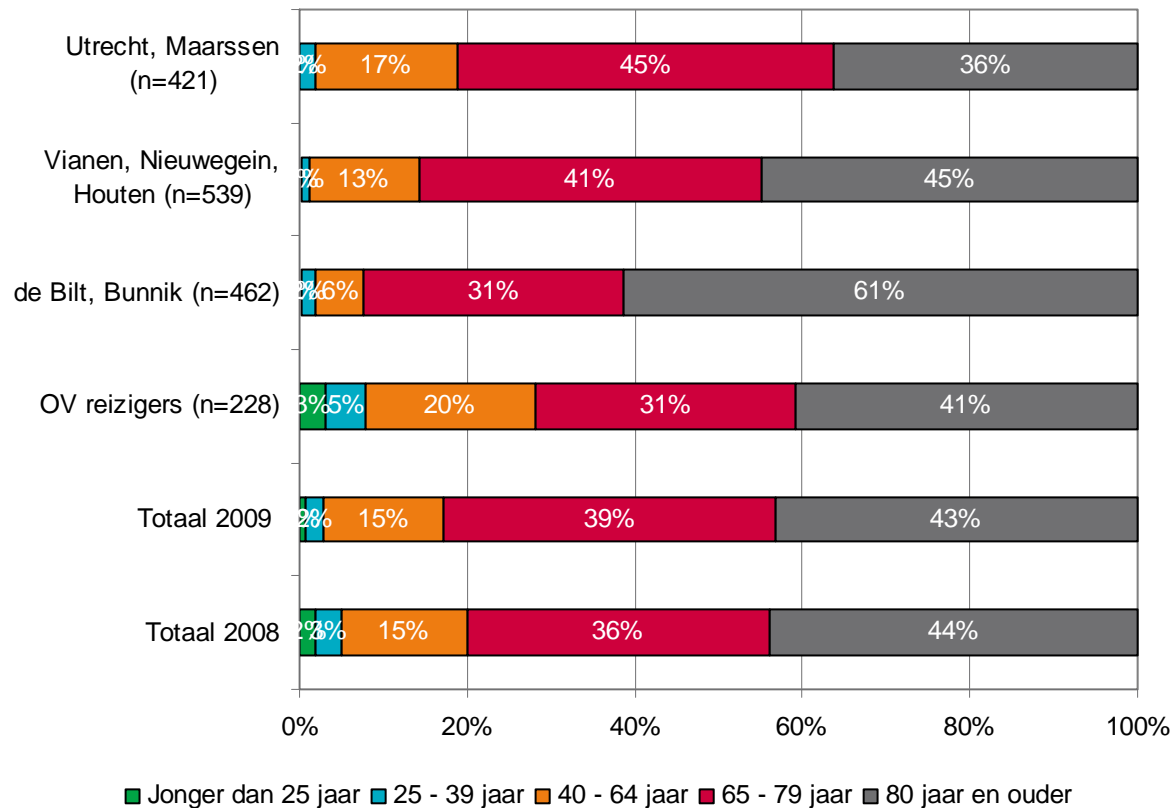
# Gebruikersachtergronden



Figuur 36: Geslacht



# Gebruikersachtergronden



Figuur 37: Leeftijdsverdeling



# Conclusies

De belangrijkste conclusies:

- De klanten zijn zeer positief over de dienstuitvoering van Regiotaxi Utrecht;
- De gegeven rapportcijfers zijn significant hoger dan in 2008;
- Evenals in 2008 scoren de gemeente Bunnik en de Bilt bovengemiddeld;
- De respondenten vinden de nieuwsbrief een goed initiatief en zijn er tevreden over;
- Evenals in 2008 is slechts 14% van de mensen bekend met het bestaan van opstapplaatsen;
- 27% van deze mensen maakt er ook daadwerkelijk gebruik van.



# Conclusies

- De gemeente Maarssen verdient echter enige aandacht:
  - ten opzichte van de andere gemeenten scoort zij op de belangrijke onderdelen significant lager. Hierbij is de tevredenheid met betrekking tot de stiptheid opvallend laag;
  - relatief gezien wordt vanuit deze gemeente het vaakst een klacht ingediend.

