

Resultaten KTO Regiotaxi Utrecht najaar 2010



Inhoudsopgave

1. Aanleiding en doel	3
2. Uitvoeringsverantwoording	5
3. Resultaten	9
4. Conclusies	49



Aanleiding en doel

In navolging van het onderzoek in 2008 en 2009 is ook in 2010 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de reizigers van Regiotaxi Utrecht. Om de verschillende vervoerders in het gebied te kunnen monitoren zijn in dit onderzoek de gesubsidieerde 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.



Aanleiding en doel

Per onderdeel van de dienstverlening is gekeken of de resultaten of op gemeenteniveau of op perceelniveau getoond konden worden.

- 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 onder de 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 is 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 46%. 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	332	45%
Maarsse	250	91	36%
<i>Perceel 2</i>			
Nieuwegein	515	296	57%
Vianen	222	70	32%
Houten	507	258	51%
<i>Perceel 3</i>			
Bunnik	122	47	39%
de Bilt	750	364	49%
OV reizigers	600	229	38%
Totaal	3698	1687	46%



Uitvoeringsverantwoording

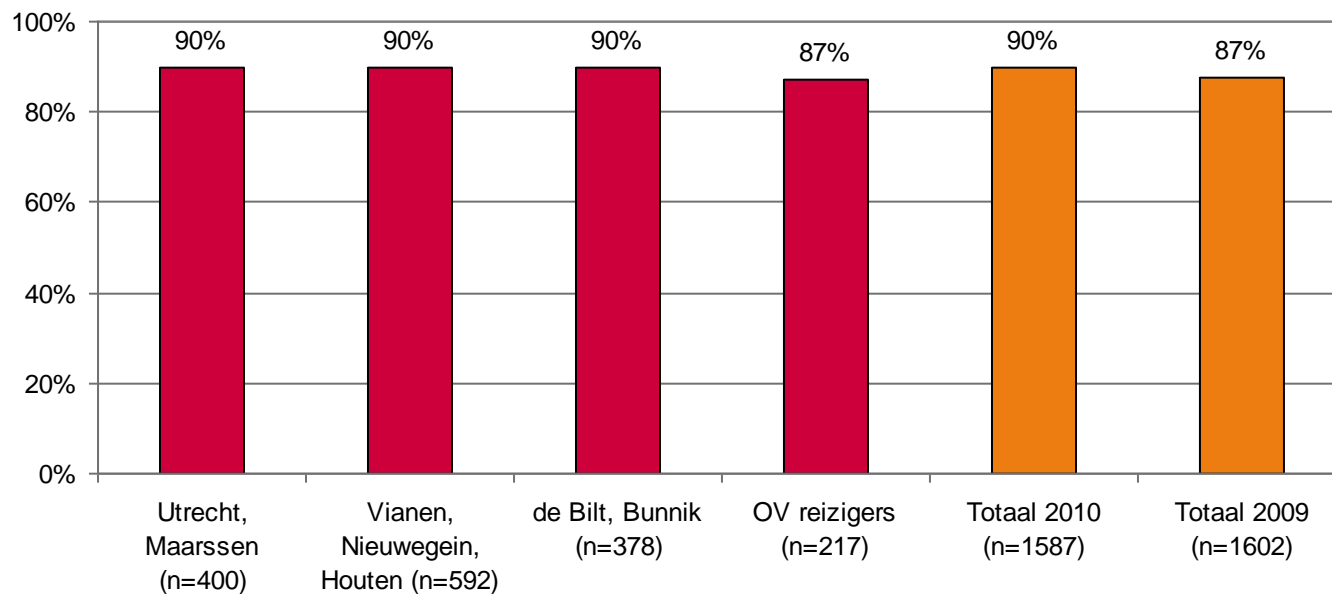
Betrouwbaarheid

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>	332	95%
<i>Maarssen</i>	91	80%
Totaal perceel	423	>95%
<i>Nieuwegein</i>	296	>95%
<i>Vianen</i>	70	<80%
<i>Houten</i>	258	>95%
Totaal perceel	624	>95%
<i>Bunnik</i>	47	<80%
<i>de Bilt</i>	364	>95%
Totaal perceel	411	>95%
OV reizigers	229	91%
Totaal	1687	>99%



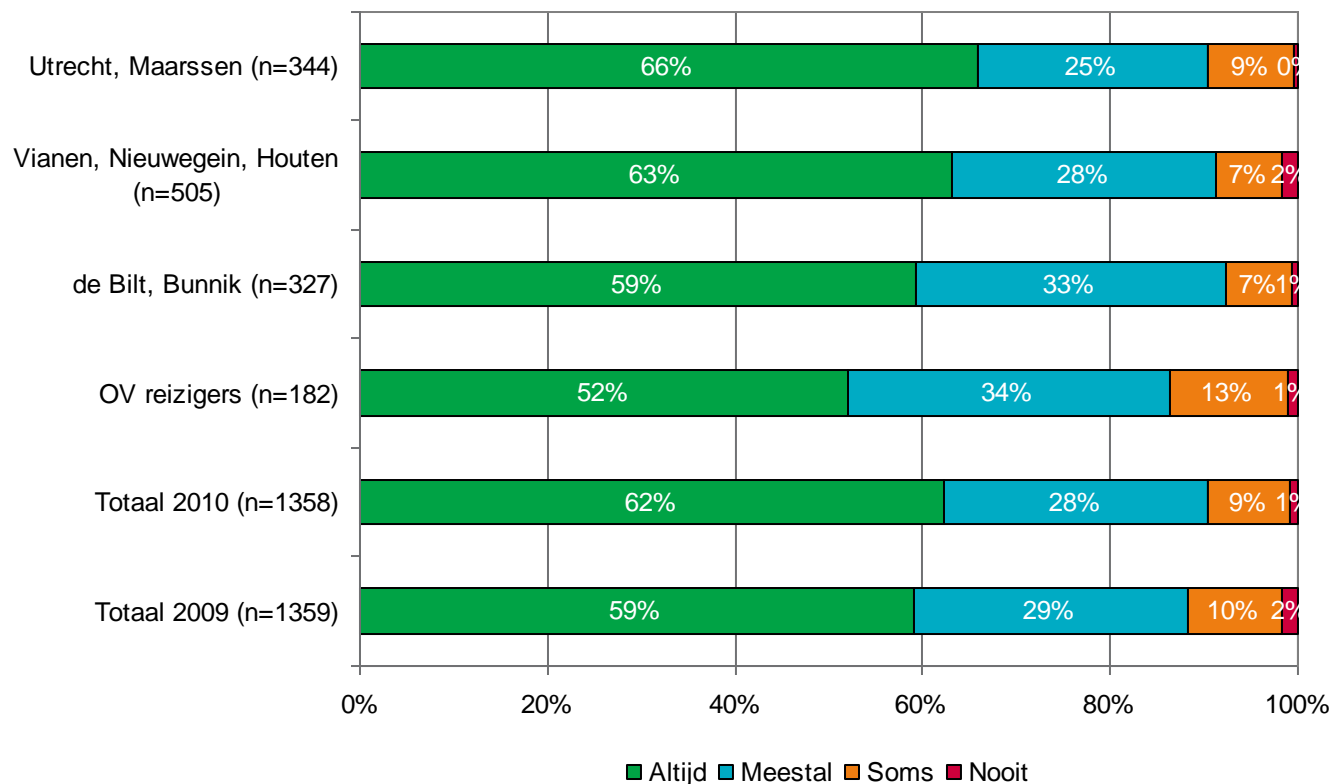
Terugbelservice



Figuur 1: Bent u bekend met de terugbelservice (% ja)?



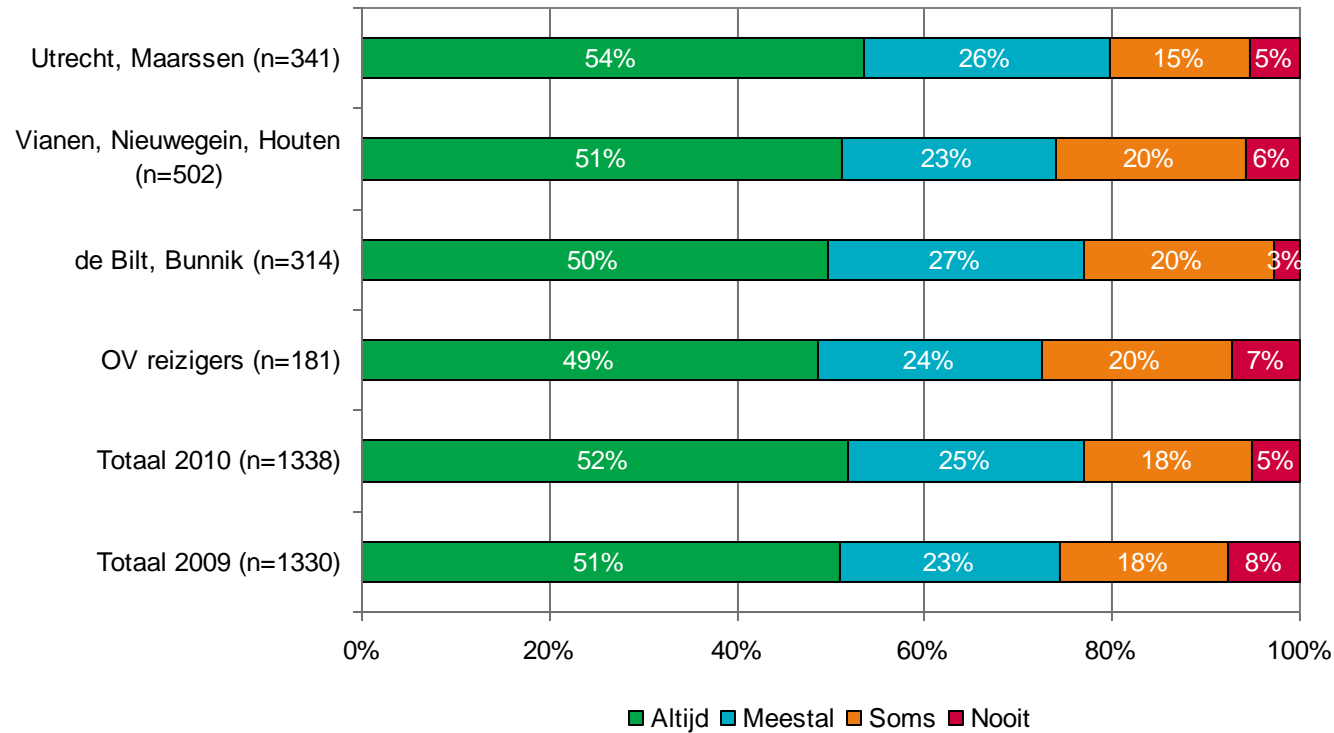
Terugbelservice



Figuur 2: Vraagt de telefoniste of u gebruik wilt maken van de terugbelservice?



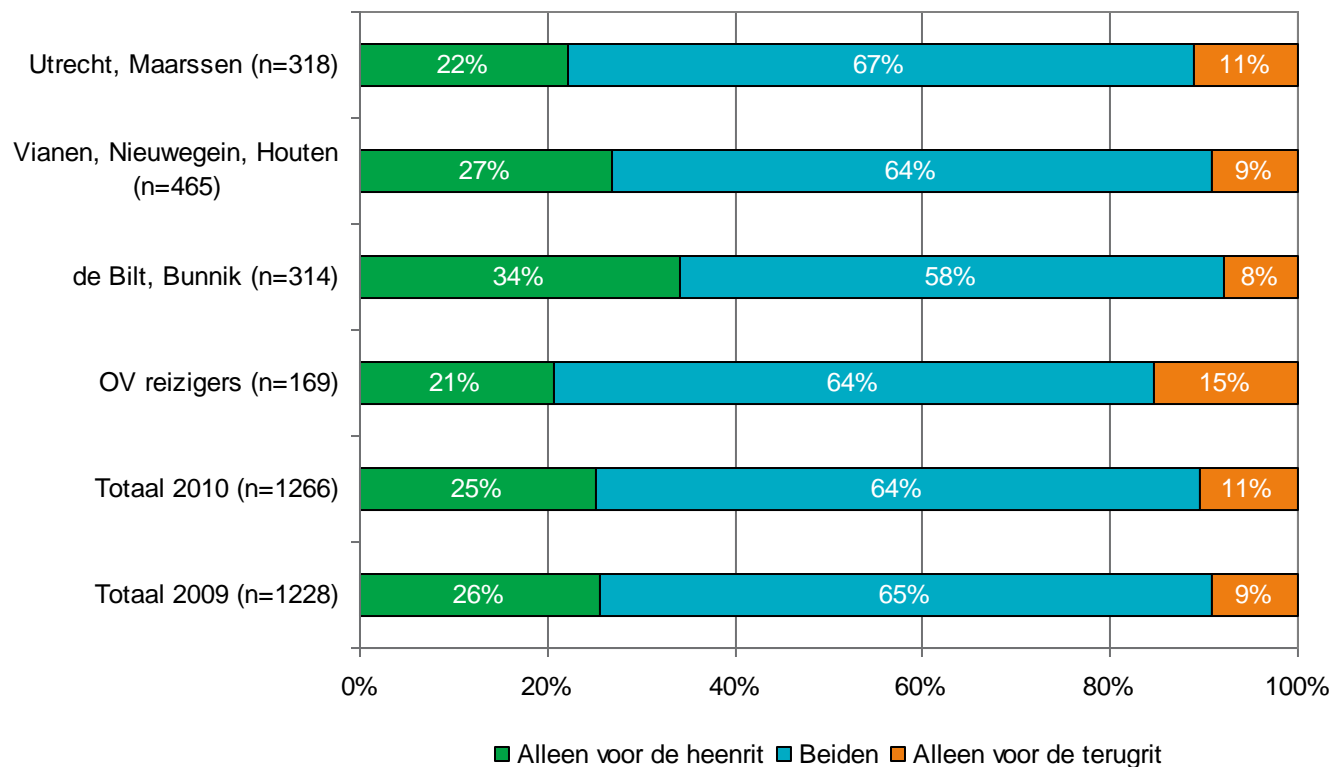
Terugbelservice



Figuur 3: Maakt u gebruik van de terugbelservice?



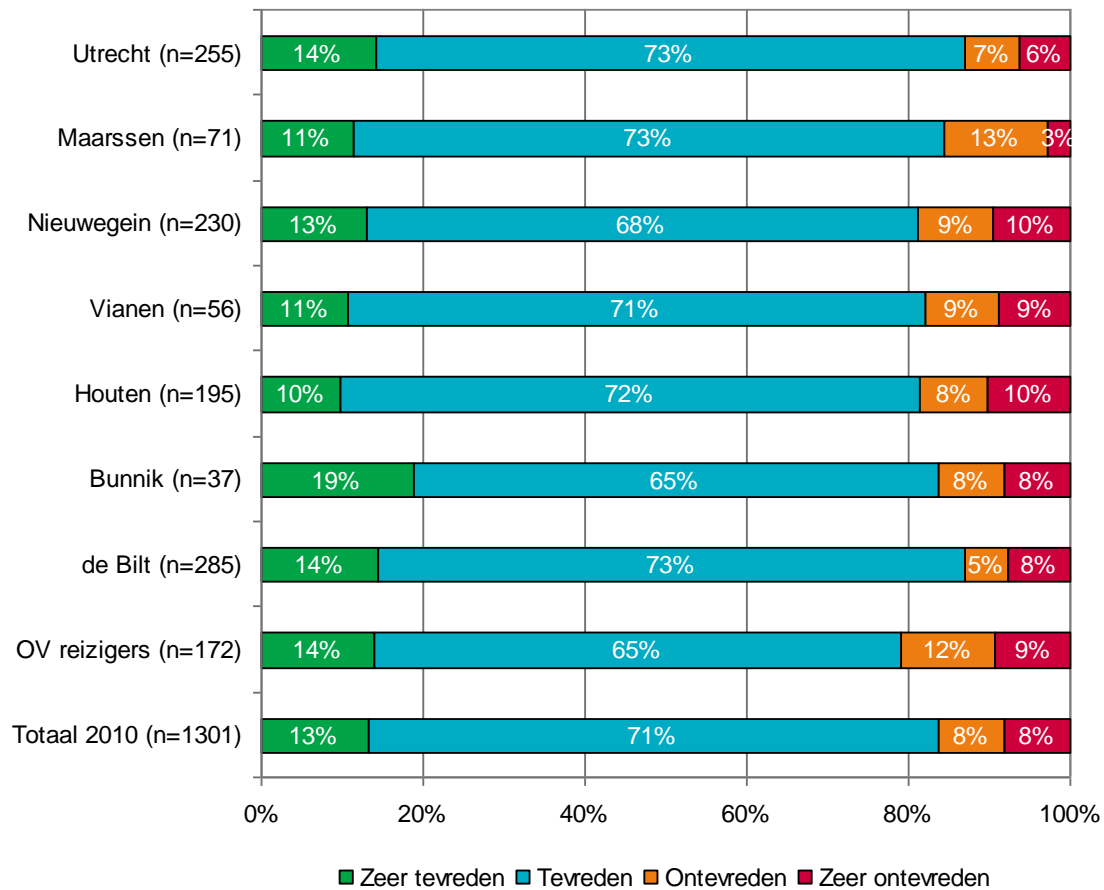
Terugbelservice



Figuur 4: Maakt u gebruik van de terugbelservice voor de heenrit en voor de terugrit?



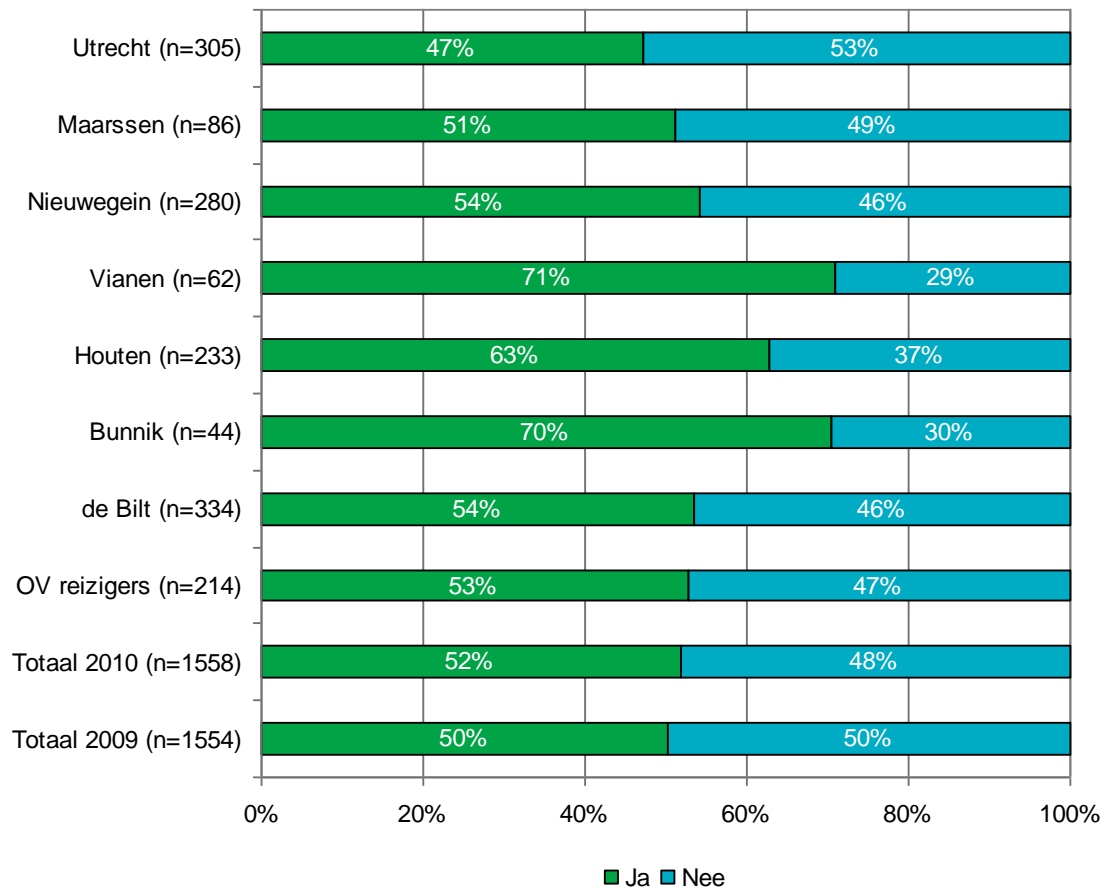
Terugbelservice



Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de terugbelservice?



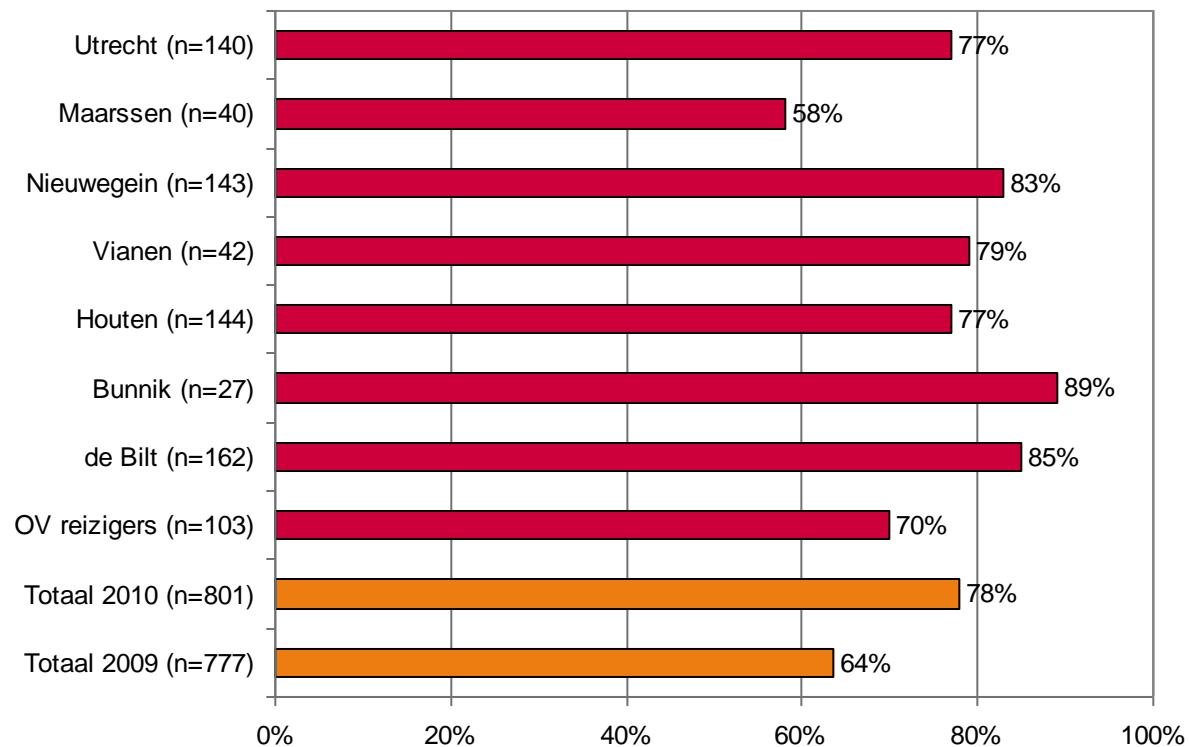
Vertragingsservice



Figuur 6: Bent u bekend met de vertragingsservice?



Vertragingsservice



Figuur 7: Tevredenheid vertragingsservice (% zeer tevreden + tevreden)

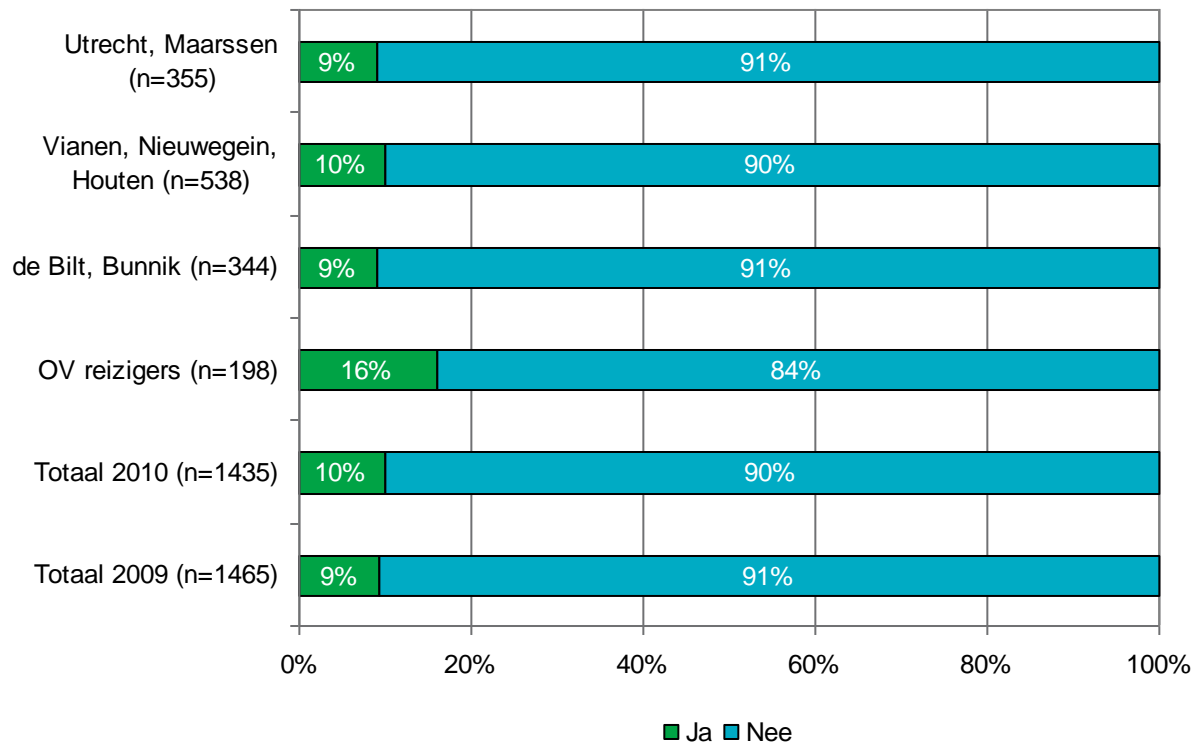


Ritreservering

Aspecten ritreservering	Utrecht	Maarssen	Nieuwe- gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
De wachttijd bij de telefooncentrale	96%	90%	97%	98%	99%	100%	97%	96%	97%	92%
De informatievoorziening door de telefonist(e)	97%	89%	96%	100%	96%	98%	97%	96%	97%	96%
De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	97%	95%	97%	100%	96%	98%	99%	97%	97%	97%
Het informeren over de ritprijs	99%	94%	98%	95%	100%	100%	97%	98%	98%	99%
Het herhalen van de door u opgegeven ritgegevens	99%	88%	98%	96%	99%	100%	99%	95%	98%	96%

Figuur 8: Tevredenheid telefooncentrale: % zeer tevreden + tevreden

Ritreservering



Figuur 9: Bent u bekend met de mogelijkheid ritten via internet te reserveren?

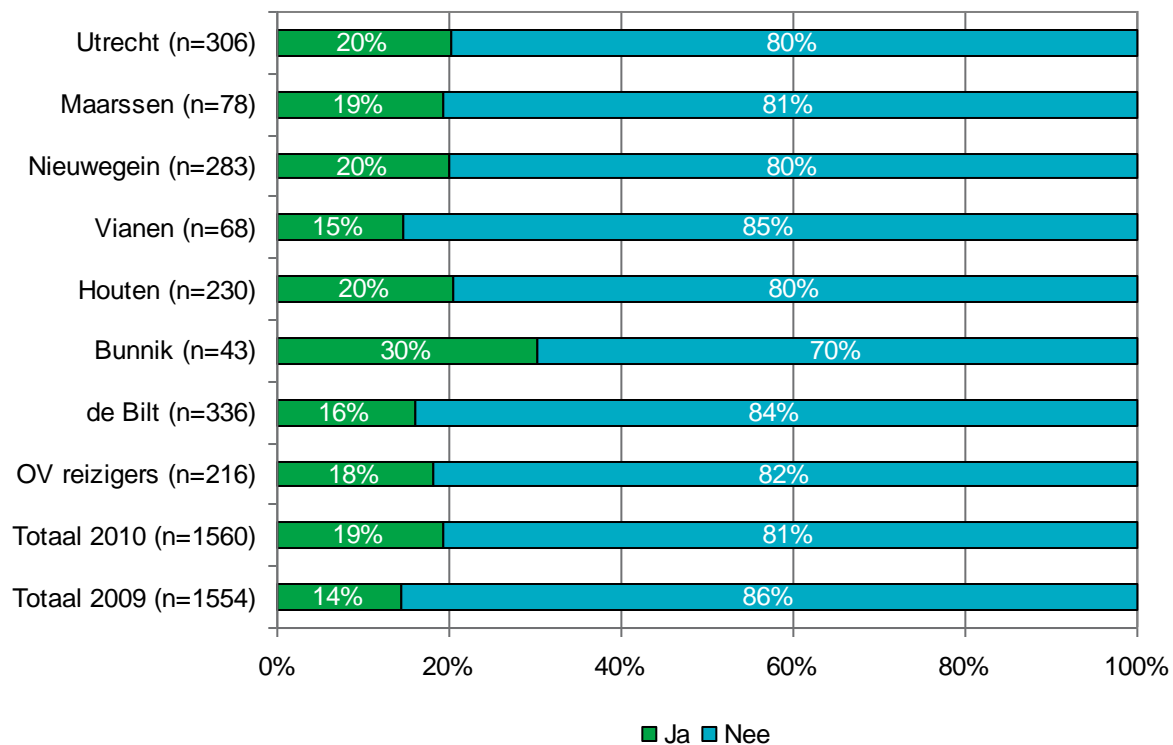


Stiptheid

Aspecten m.b.t stiptheid	Utrecht	Maarssen	Nieuwe-gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
Het op tijd voor komen rijden van Regiotaxi Utrecht	86%	63%	84%	85%	88%	91%	90%	85%	86%	80%
Het op tijd aankomen op de gewenste bestemming	83%	57%	81%	83%	87%	91%	92%	86%	85%	77%
De reistijd	85%	68%	82%	84%	83%	95%	91%	88%	86%	81%

Figuur 10: Tevredenheid over de aspecten m.b.t. de stiptheid: % zeer tevreden + tevreden

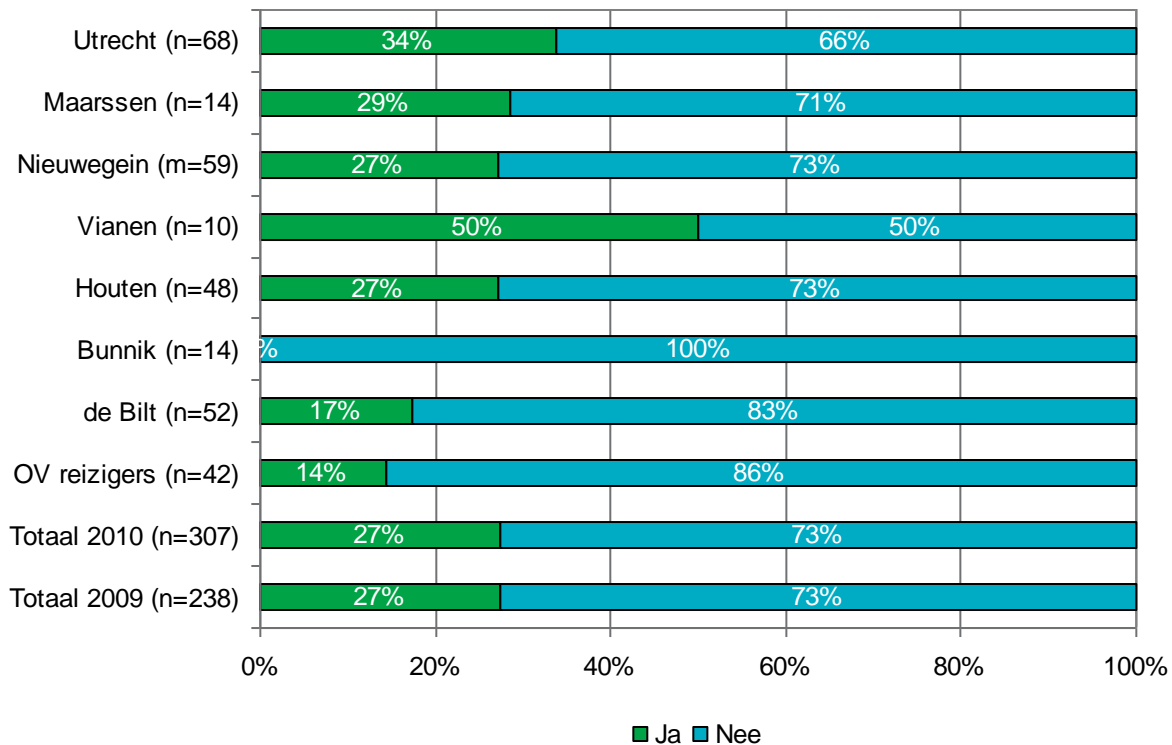
Opstapplaatsen



Figuur 11: Bent u bekend met de opstapplaatsen?



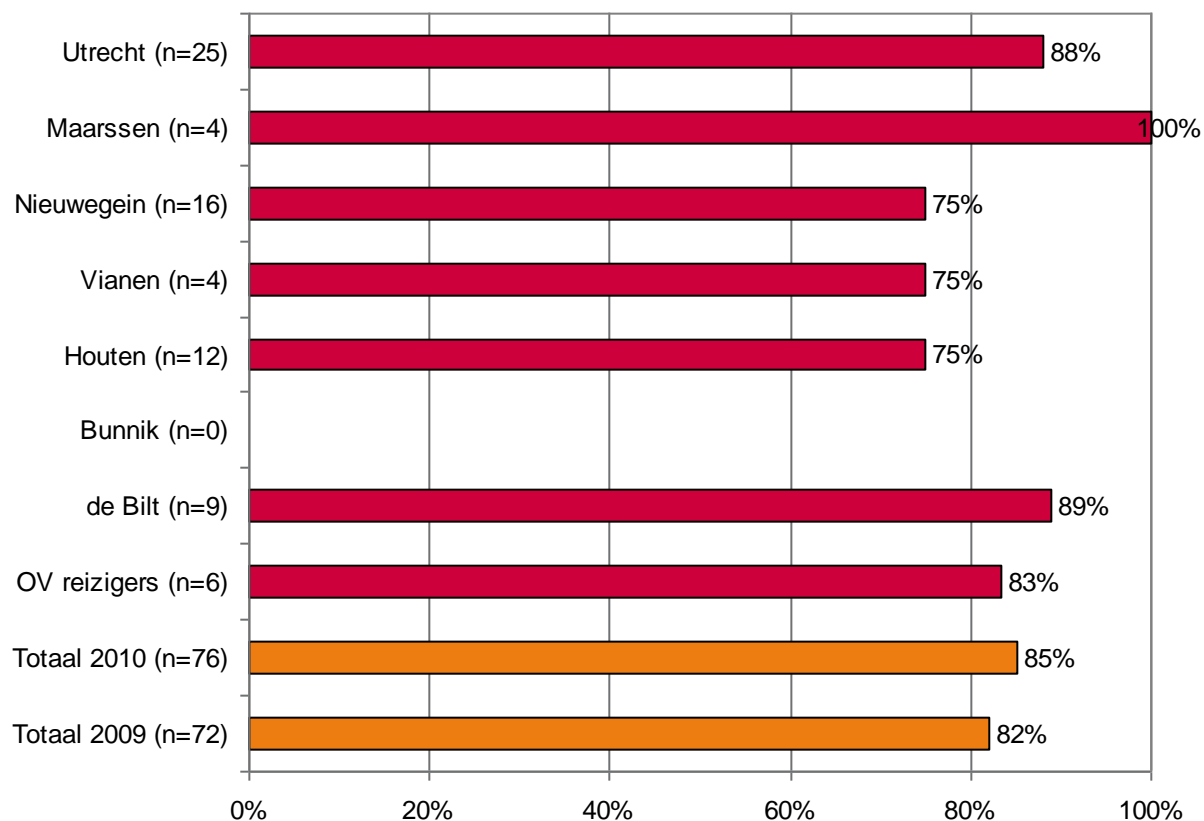
Opstapplaatsen



Figuur 12: Maakt u gebruik van de opstapplaatsen?



Opstapplaatsen



Figuur 13: Tevredenheid opstapplaatsen: % zeer tevreden + tevreden

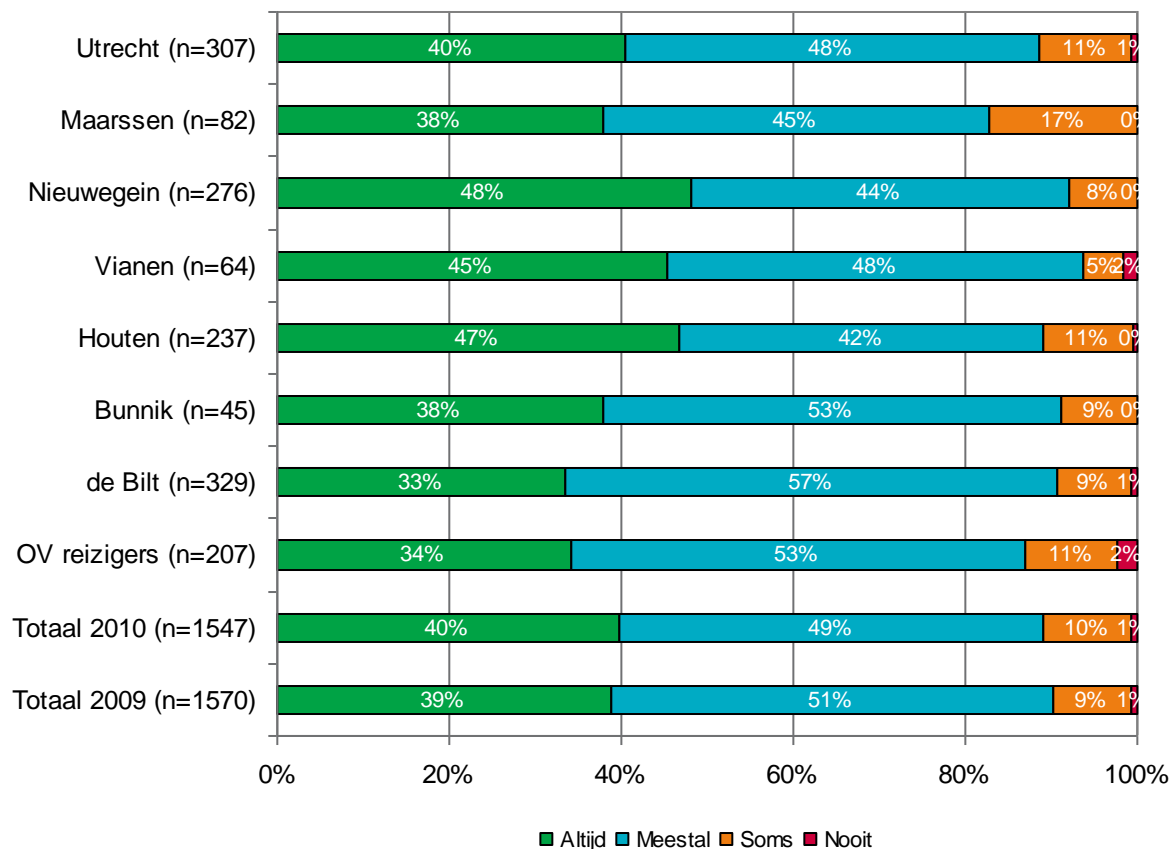


Voertuigen en rolstoelvervoer

Aspecten m.b.t. voertuigen en rolstoelvervoer	Utrecht	Maarssen	Nieuwegein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
De reinheid van de voertuigen	98%	100%	99%	97%	98%	100%	100%	98%	98%	98%
Het comfort van de voertuigen	95%	95%	94%	88%	92%	100%	93%	93%	94%	93%
Het voorrijden van het juiste voertuig	91%	95%	99%	92%	98%	100%	100%	96%	95%	96%
Het vastzetten van de rolstoel door de chauffeur	98%	80%	92%	89%	100%	83%	95%	100%	97%	94%
Het er op toezien door de chauffeur dat de passagier de veiligheidsgordel gebruikt	98%	81%	99%	91%	98%	100%	100%	100%	98%	96%

Figuur 14: Tevredenheid voertuigen en rolstoelvervoer: % zeer tevreden + tevreden

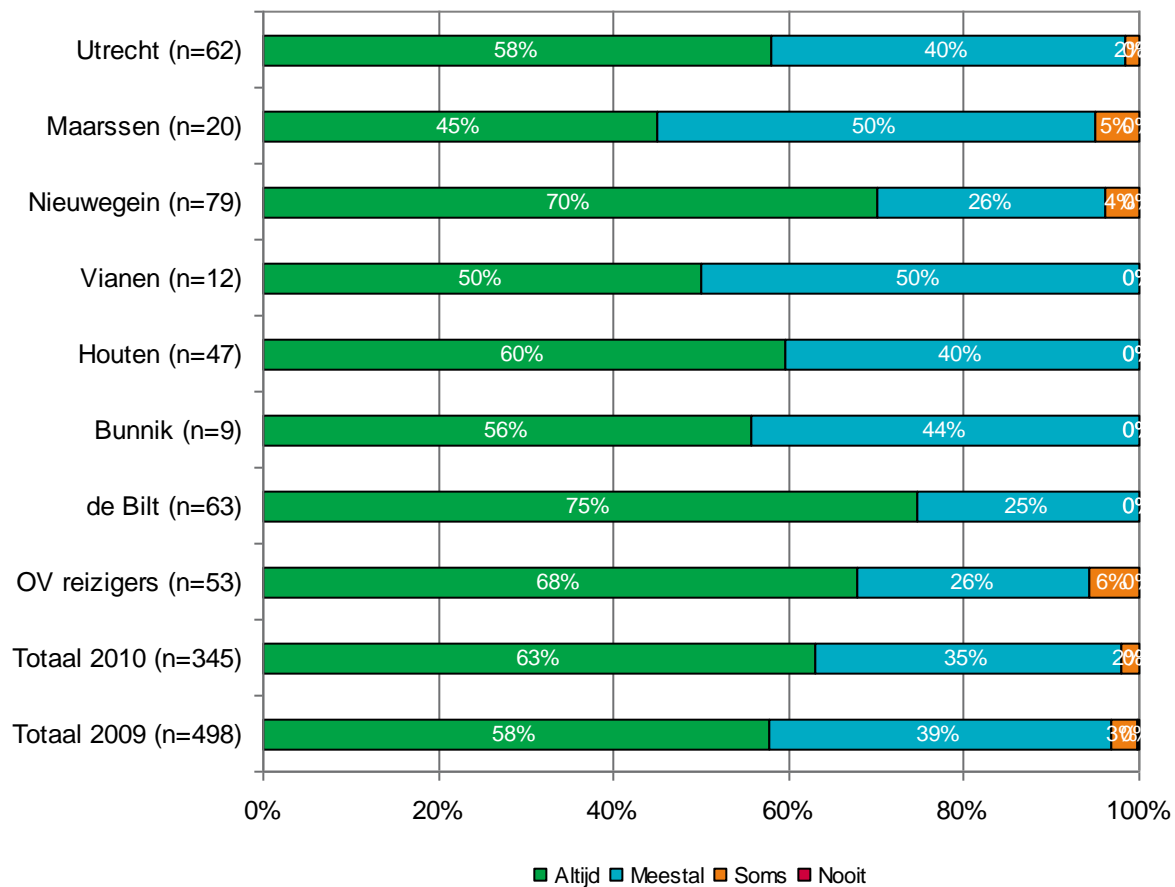
Voertuigen



Figuur 15: Is het voertuig herkenbaar als voertuig van Regiotaxi Utrecht?



Voertuigen



Figuur 16: Voelt u zich veilig in de taxi van Regiotaxi Utrecht?

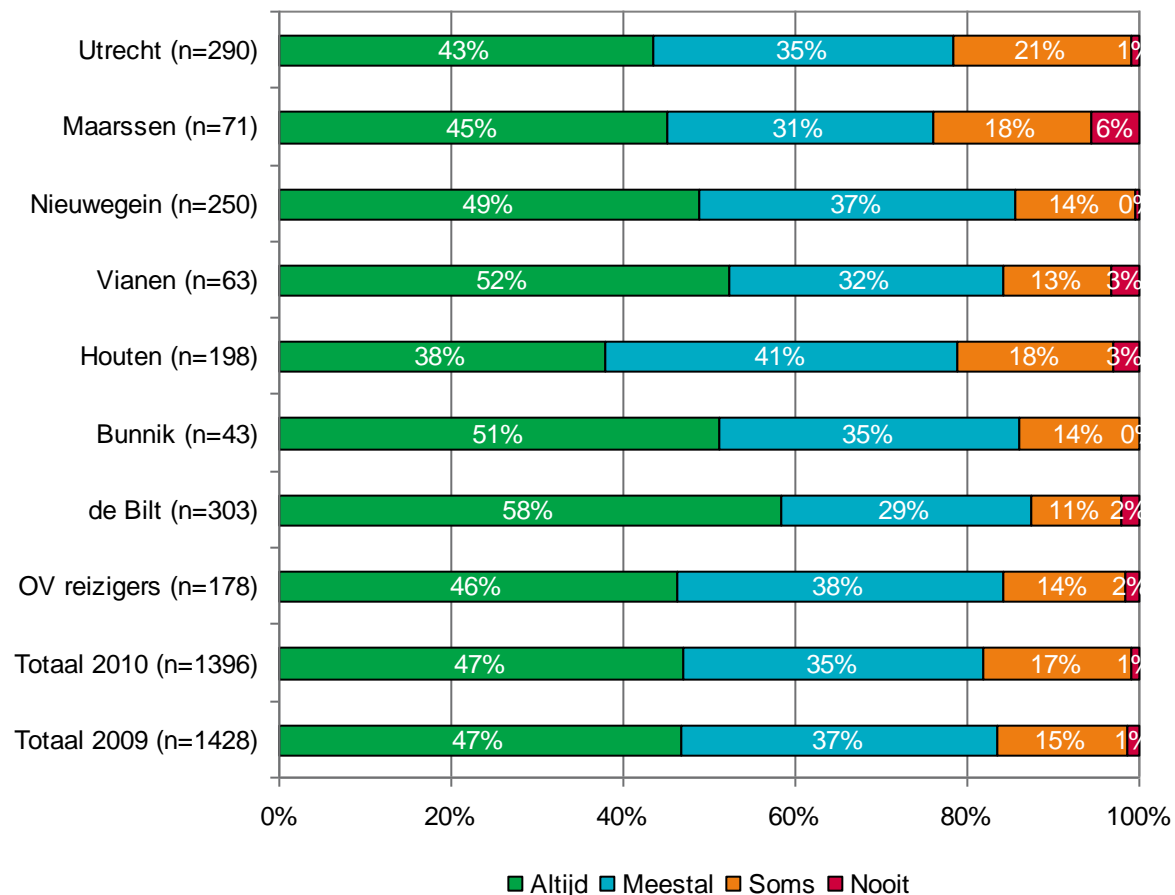


Chauffeurs

Aspecten m.b.t. de chauffeurs	Utrecht	Maarsse	Nieuwe- gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
De behulpzaamheid van en begeleiding door de chauffeurs	95%	92%	96%	95%	96%	98%	99%	97%	96%	95%
Het rijgedrag van de chauffeurs	93%	95%	94%	97%	95%	98%	99%	98%	95%	94%
De klantvriendelijkheid van de chauffeurs	96%	100%	97%	98%	99%	100%	99%	96%	97%	95%

Figuur 17: Tevredenheid chauffeurs: % zeer tevreden + tevreden

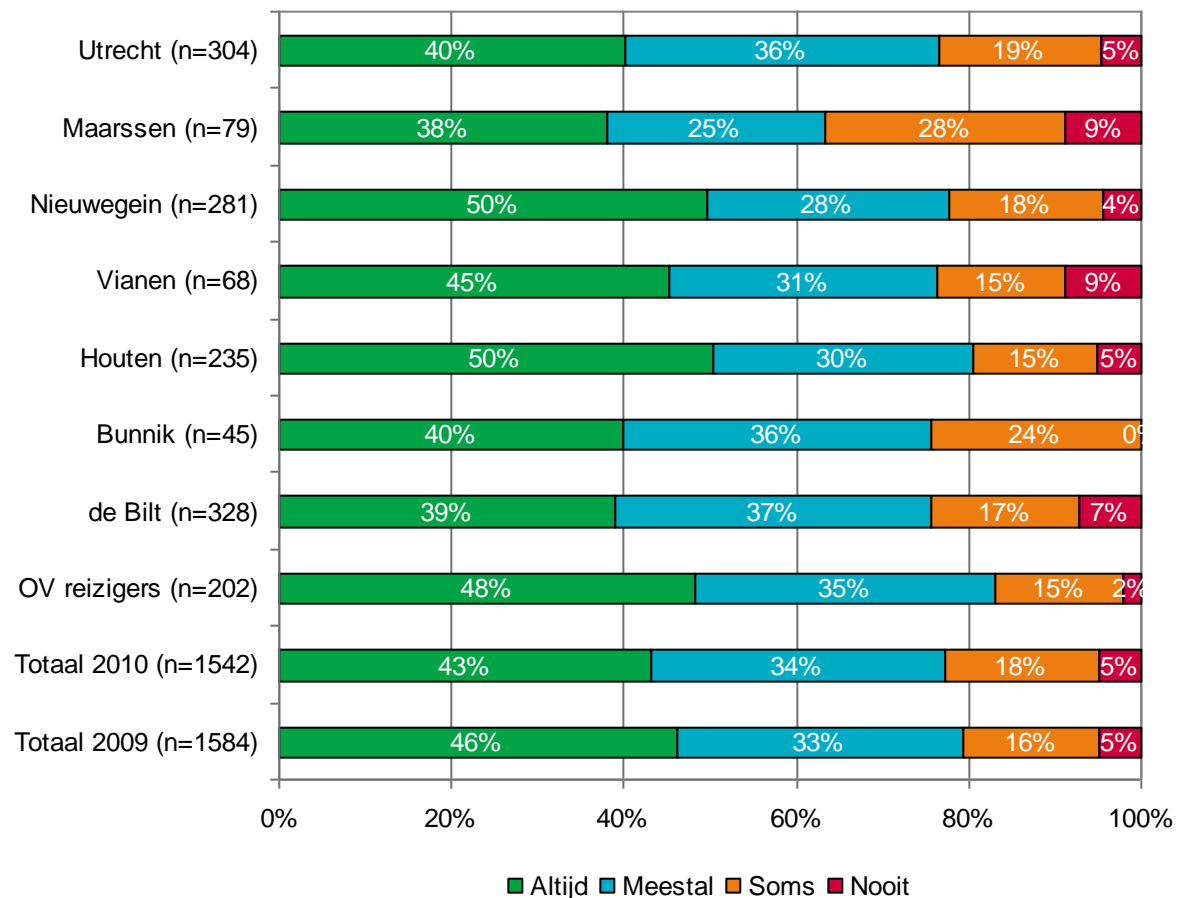
Chauffeurs



Figuur 18: Wordt u geholpen bij het in- en uitstappen als u dat wenst?



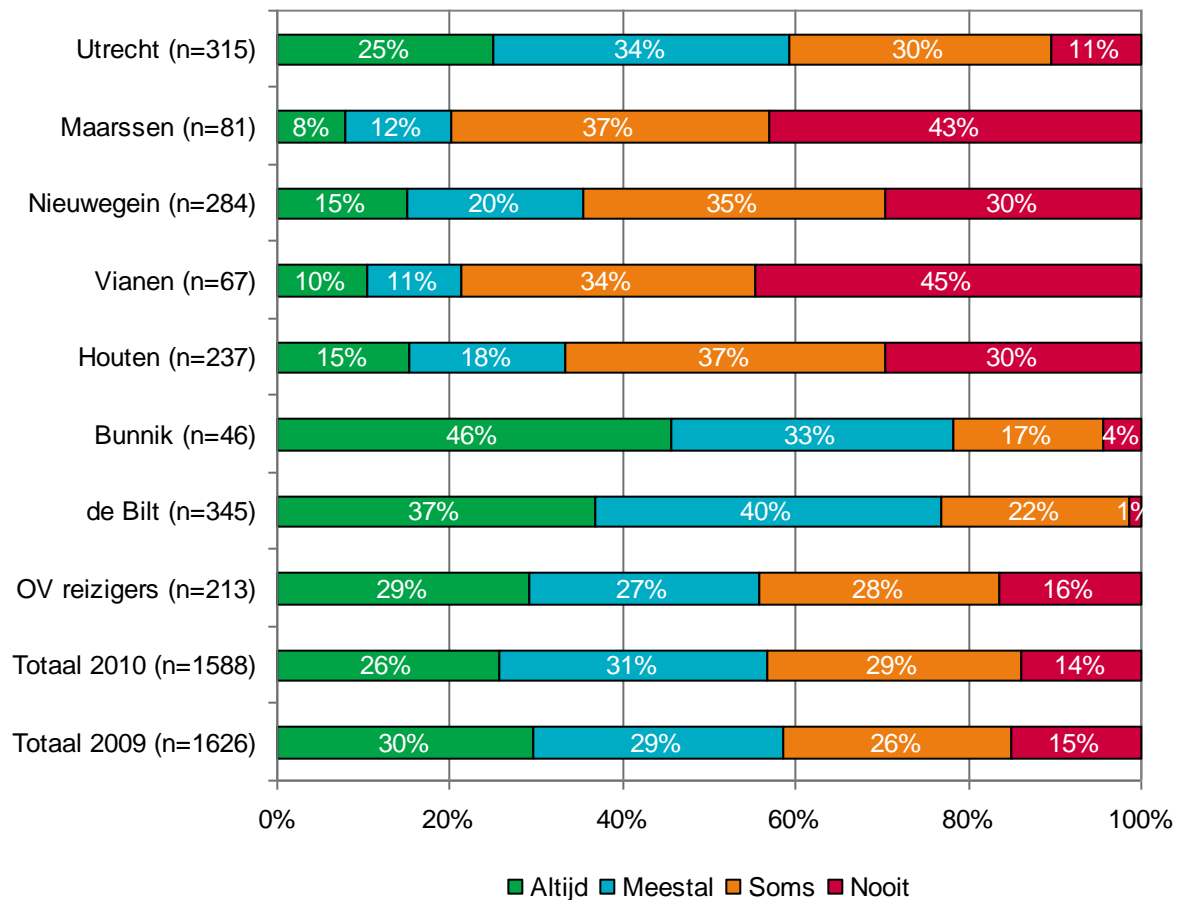
Chauffeurs



Figuur 19: Belt de chauffeur bij uw ophaaladres aan?



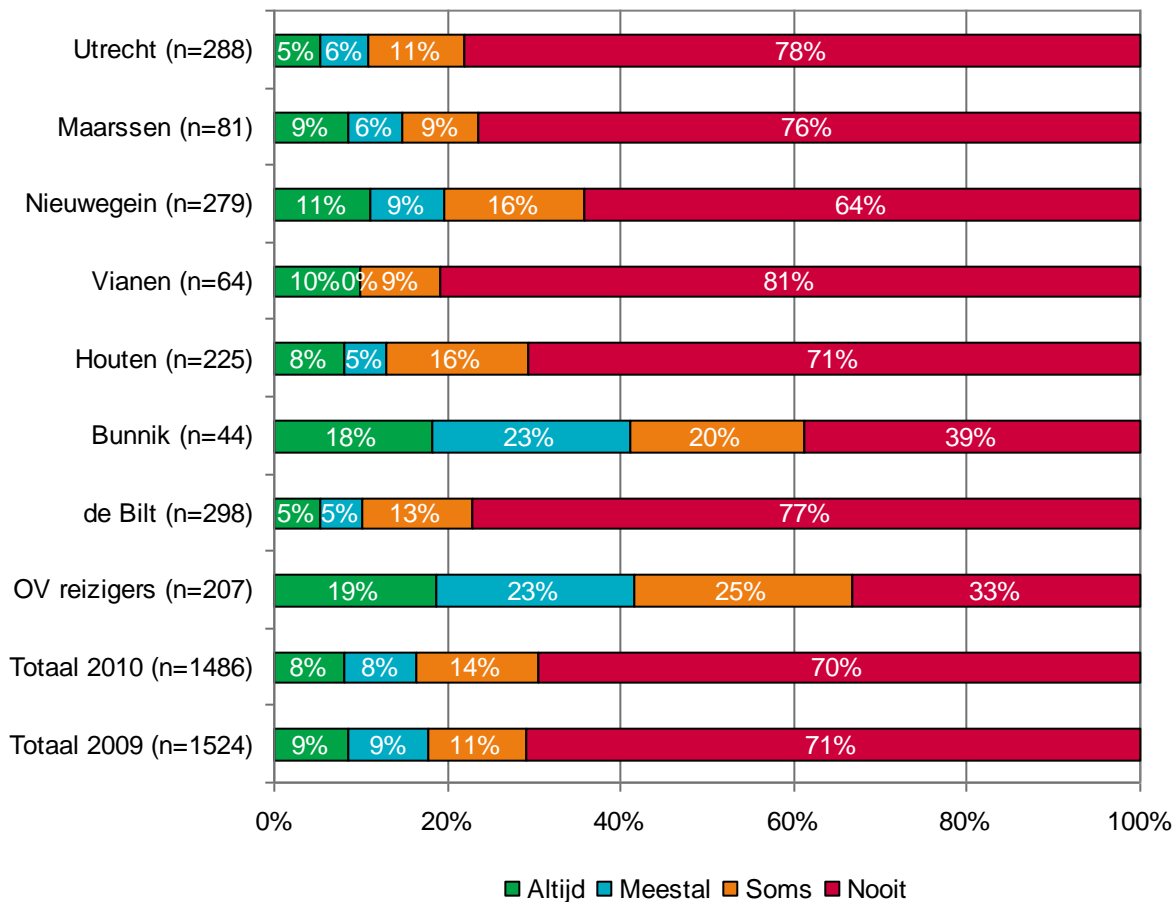
Chauffeurs



Figuur 20: Vraagt de chauffeur u om uw vervoerпас?



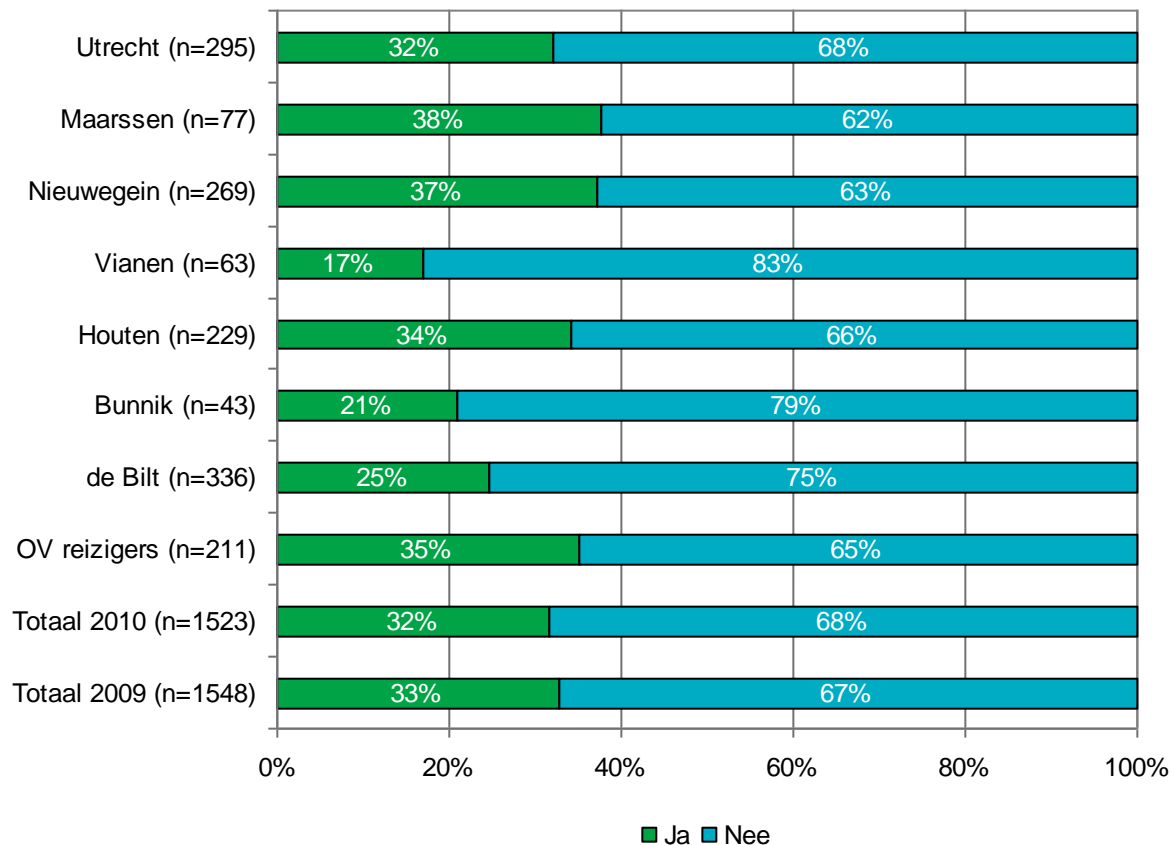
Chauffeurs



Figuur 21: Ontvangt u een vervoerbewijs?



Klantenservice



Figuur 22: Heeft u dit jaar telefonisch contact gehad met de klantenservice?

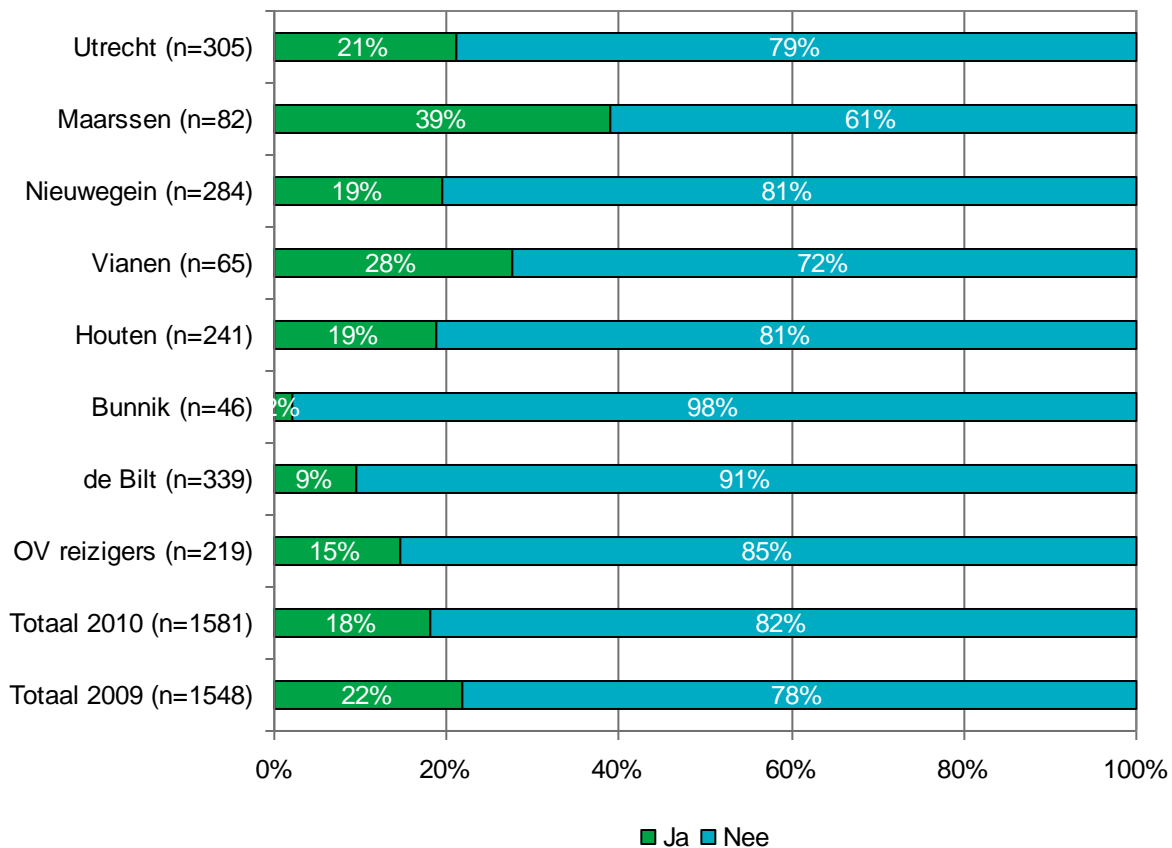


Klantenservice

Aspecten m.b.t. klantenservice	Utrecht	Maarssen	Nieuwe- gein	Vianen	Houten	Bunnik	de Bilt	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
De wachttijd voordat u de klantenservice aan de lijn krijgt	93%	82%	94%	92%	95%	100%	95%	97%	94%	89%
Hulpvaardigheid en deskundigheid van de klantenservice	91%	81%	87%	100%	92%	89%	99%	91%	92%	88%

Figuur 23: Tevredenheid klantenservice: % zeer tevreden + tevreden

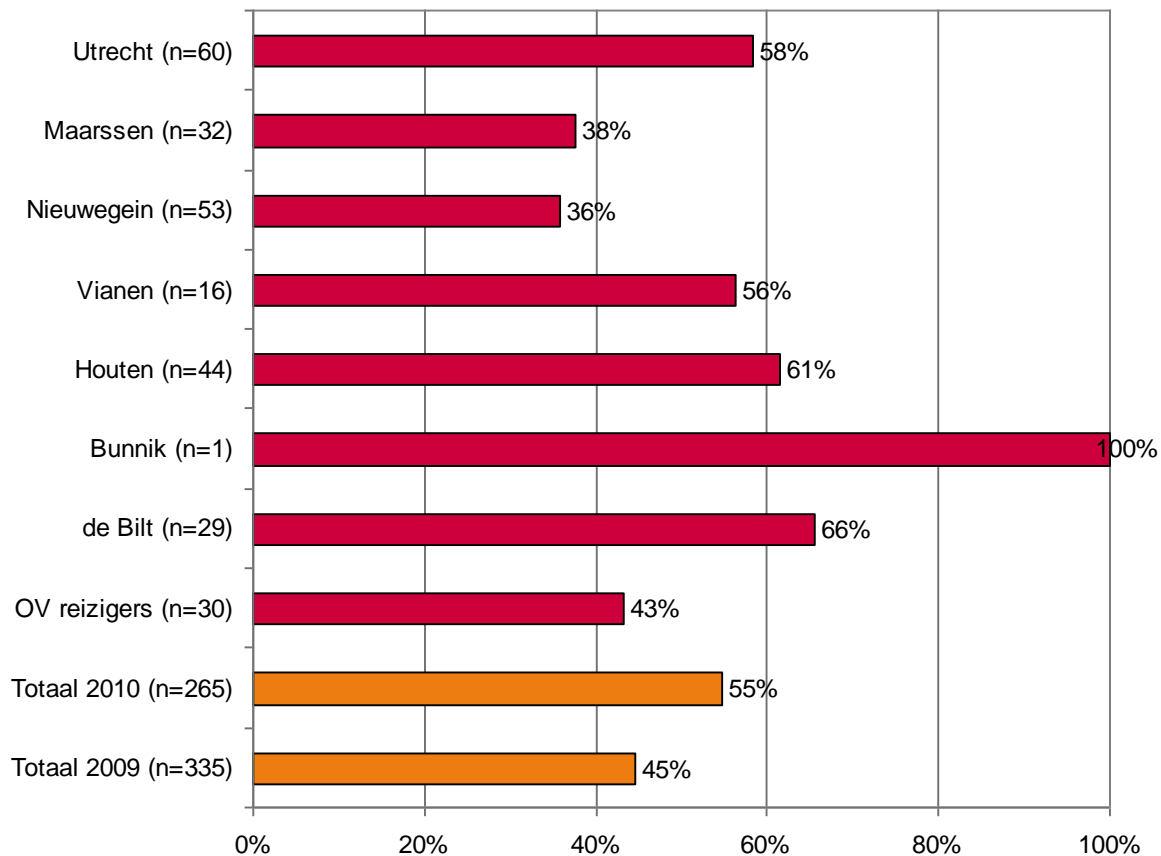
Klachtenafhandeling



Figuur 24: Heeft u wel eens een klacht ingediend over Regiotaxi Utrecht?



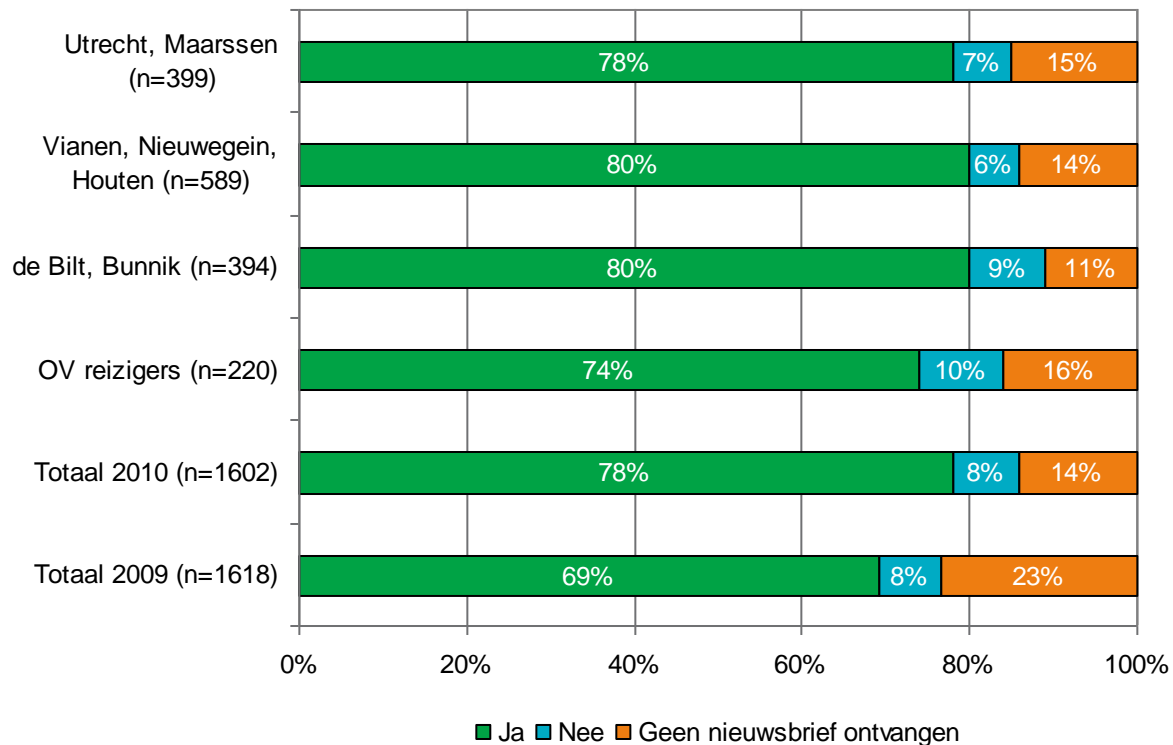
Klachtenafhandeling



Figuur 25: Tevredenheid afhandeling klacht: % zeer tevreden + tevreden



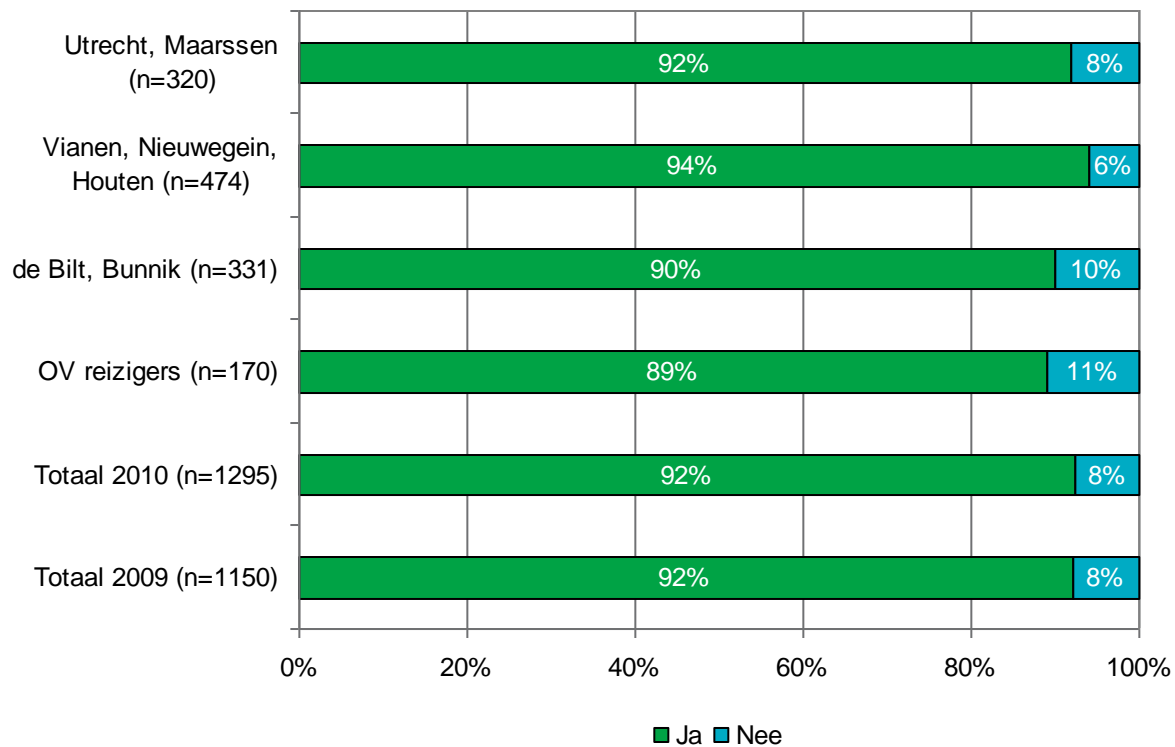
Nieuwsbrief



Figuur 26: Stelt u de nieuwsbrief op prijs?



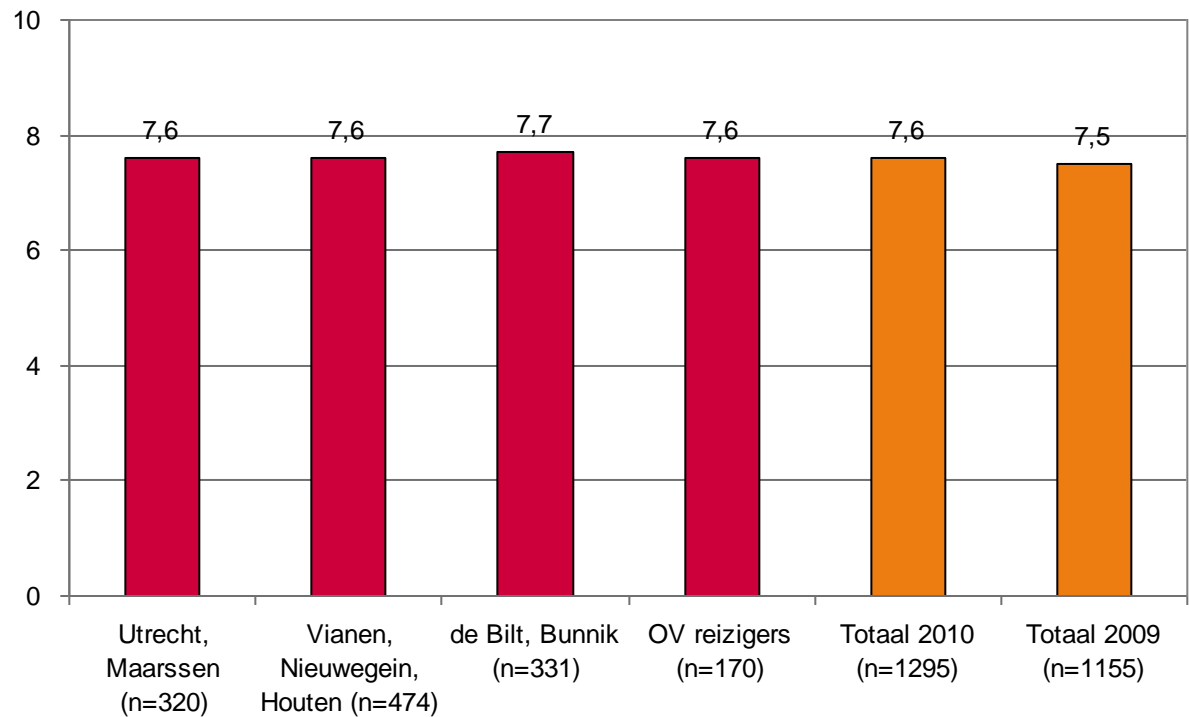
Nieuwsbrief



Figuur 27: Leest u de nieuwsbrief?



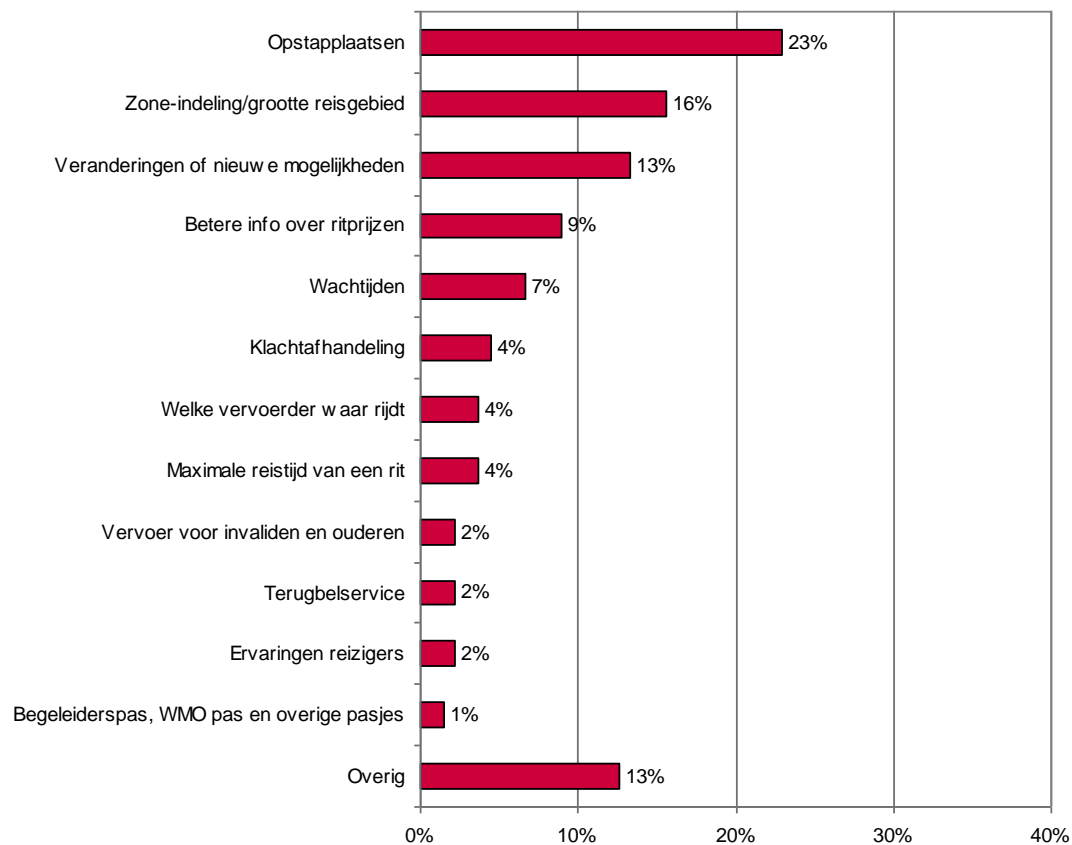
Nieuwsbrief



Figuur 28: Rapportcijfers nieuwsbrief



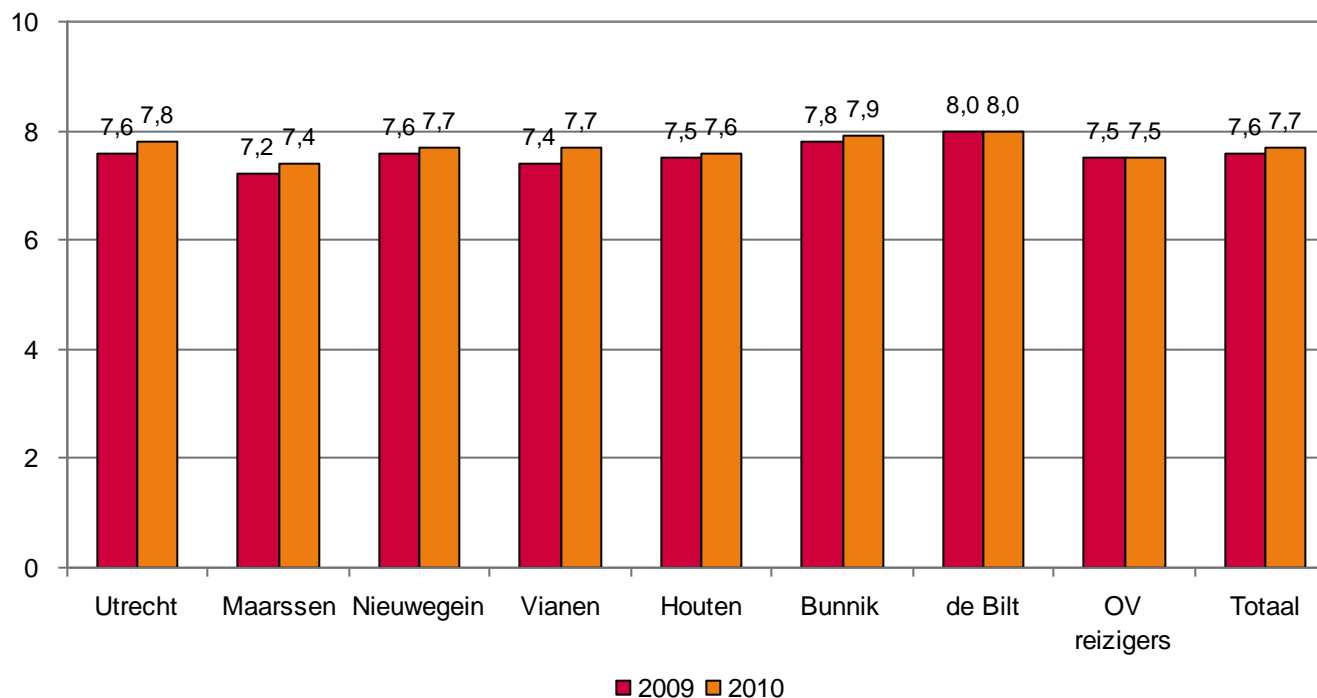
Nieuwsbrief



Figuur 29: Over welk onderwerp zou u in de nieuwsbrief nader geïnformeerd willen worden? (n=135)



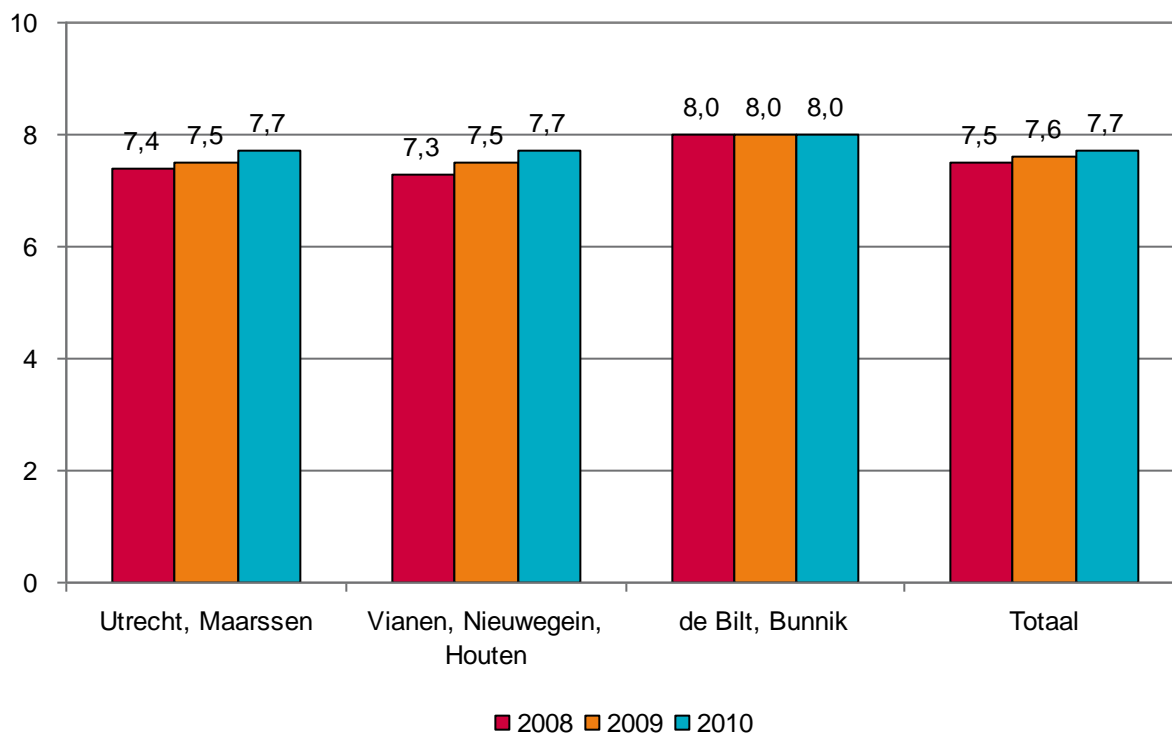
Rapportcijfers vervoerssysteem



- geen significante verschillen tussen 2009 en 2010
- rapportcijfer 2010 in de Bilt is significant hoger dan de rest met uitzondering van Vianen en Bunnik

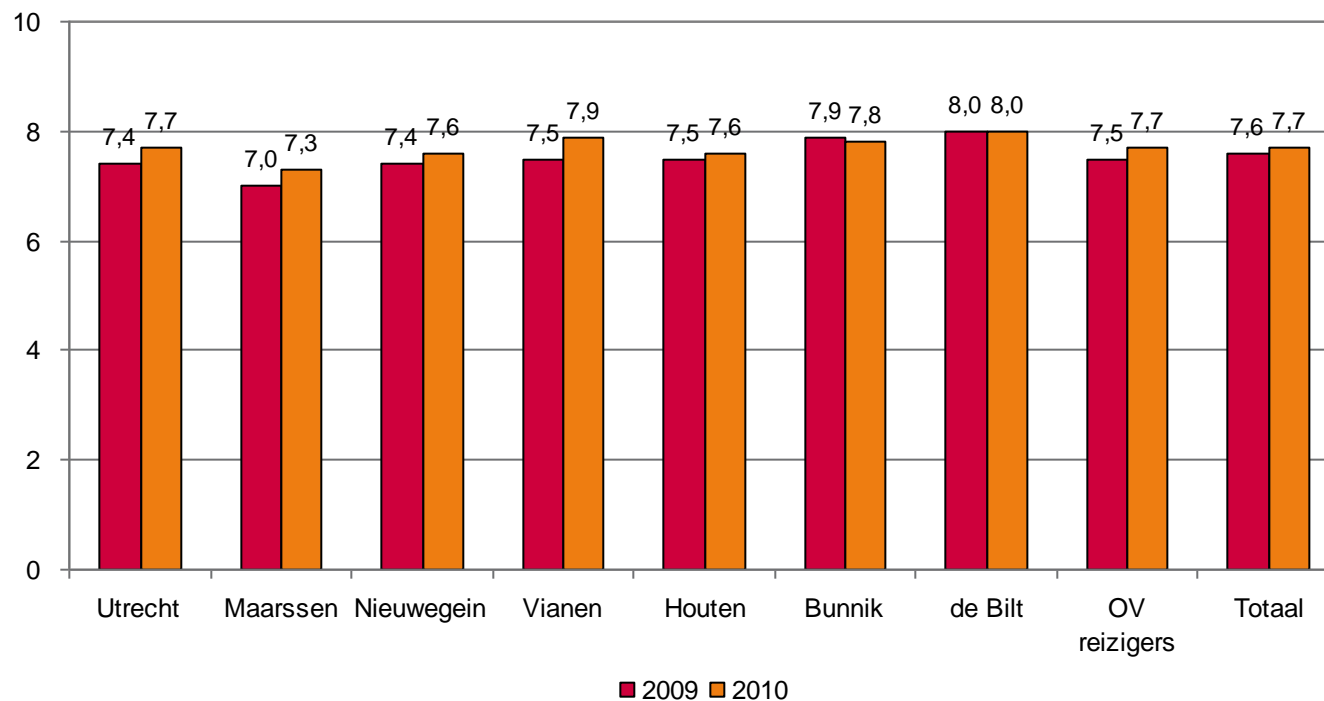
Figuur 30: Rapportcijfers vervoerssysteem per gemeente

Rapportcijfers vervoerssysteem



Figuur 31: Rapportcijfers vervoerssysteem per perceel

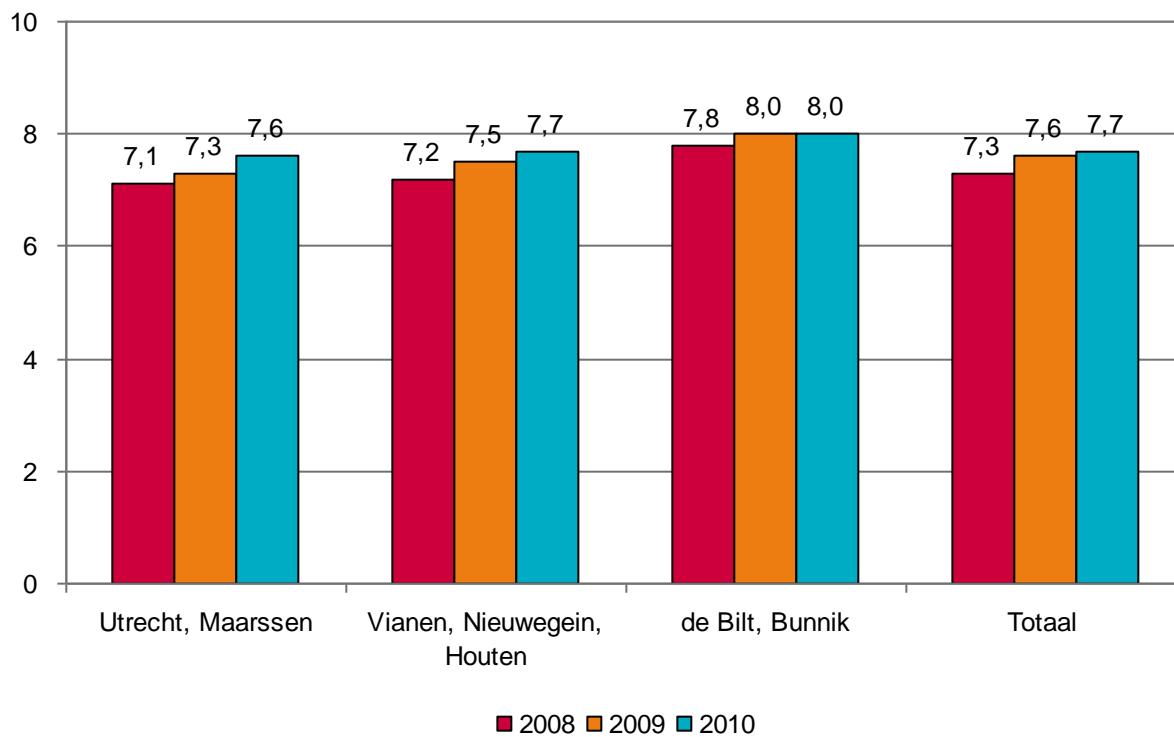
Rapportcijfers uitvoering



- in Utrecht en Vianen is het rapportcijfer in 2010 significant hoger dan in 2009
- rapportcijfer 2010 in de Bilt is significant hoger dan de rest met uitzondering van Vianen en Bunnik

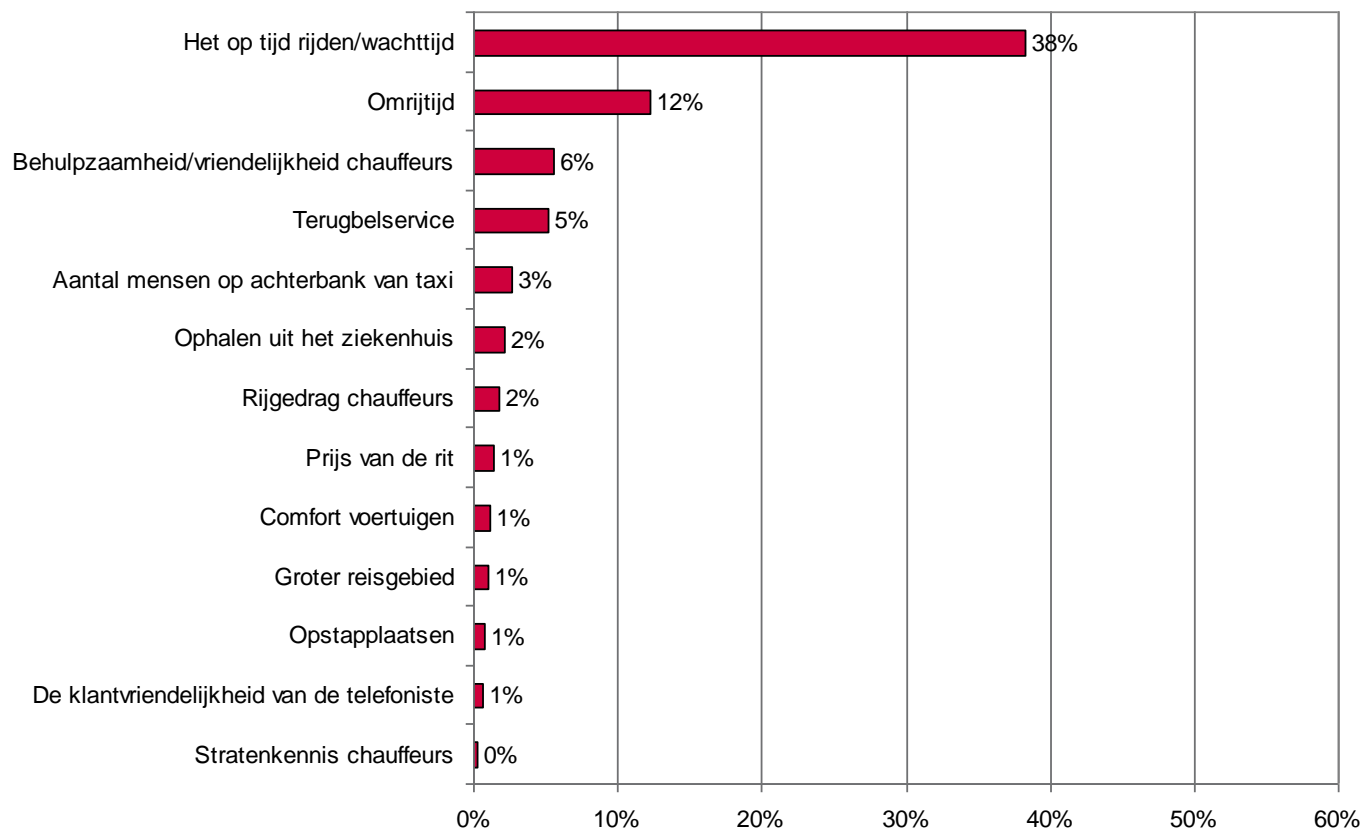
Figuur 32: Rapportcijfers uitvoering per gemeente

Rapportcijfers uitvoering



Figuur 33: Rapportcijfers uitvoering per perceel

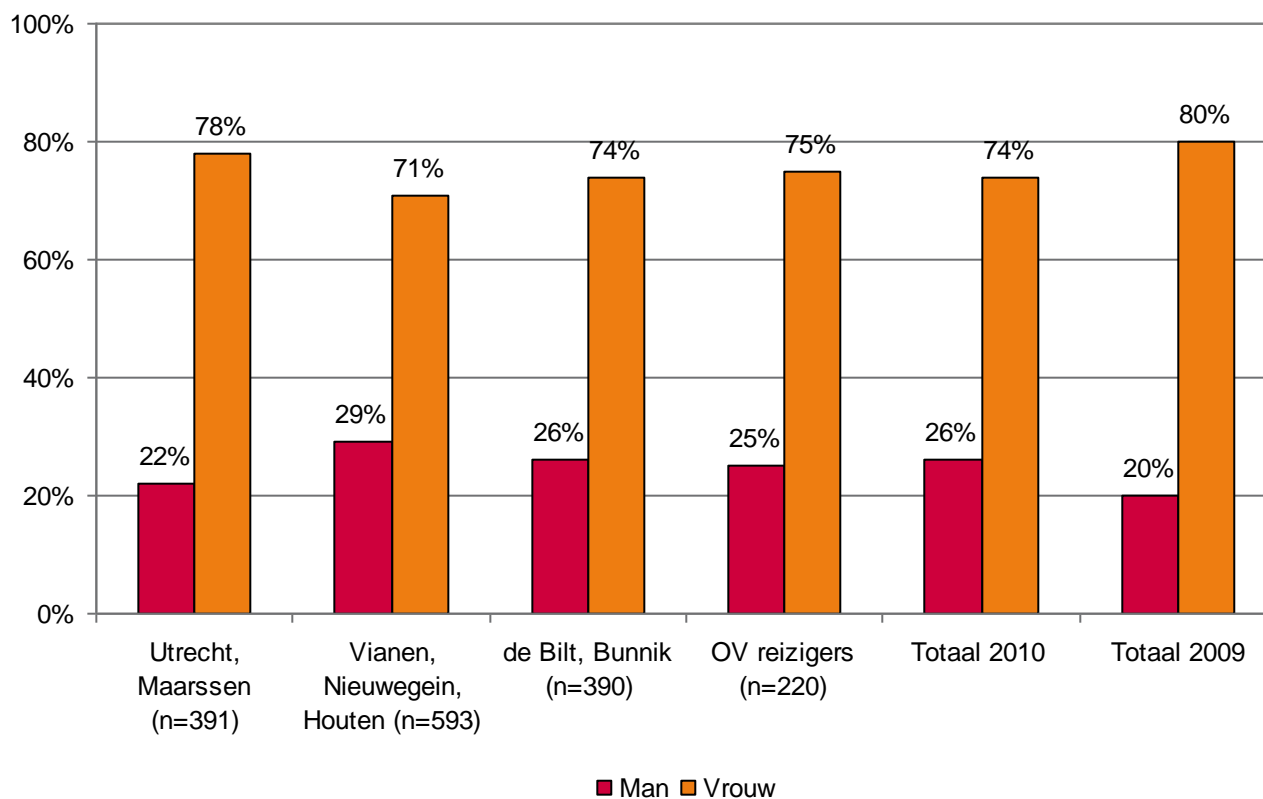
Verbeteringen



Figuur 34: Wat zou u graag verbeterd willen zien? (top-13 van meest genoemde verbeteringen)



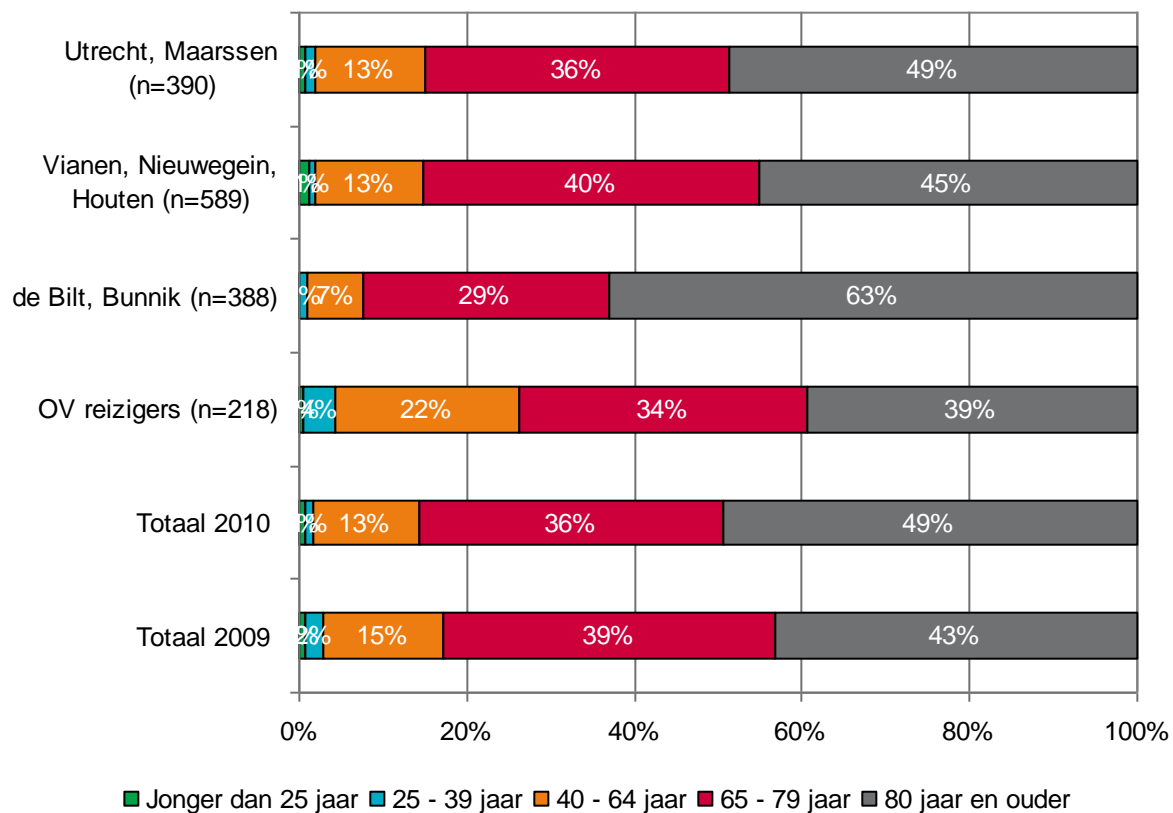
Gebruikersachtergronden



Figuur 35: Geslacht



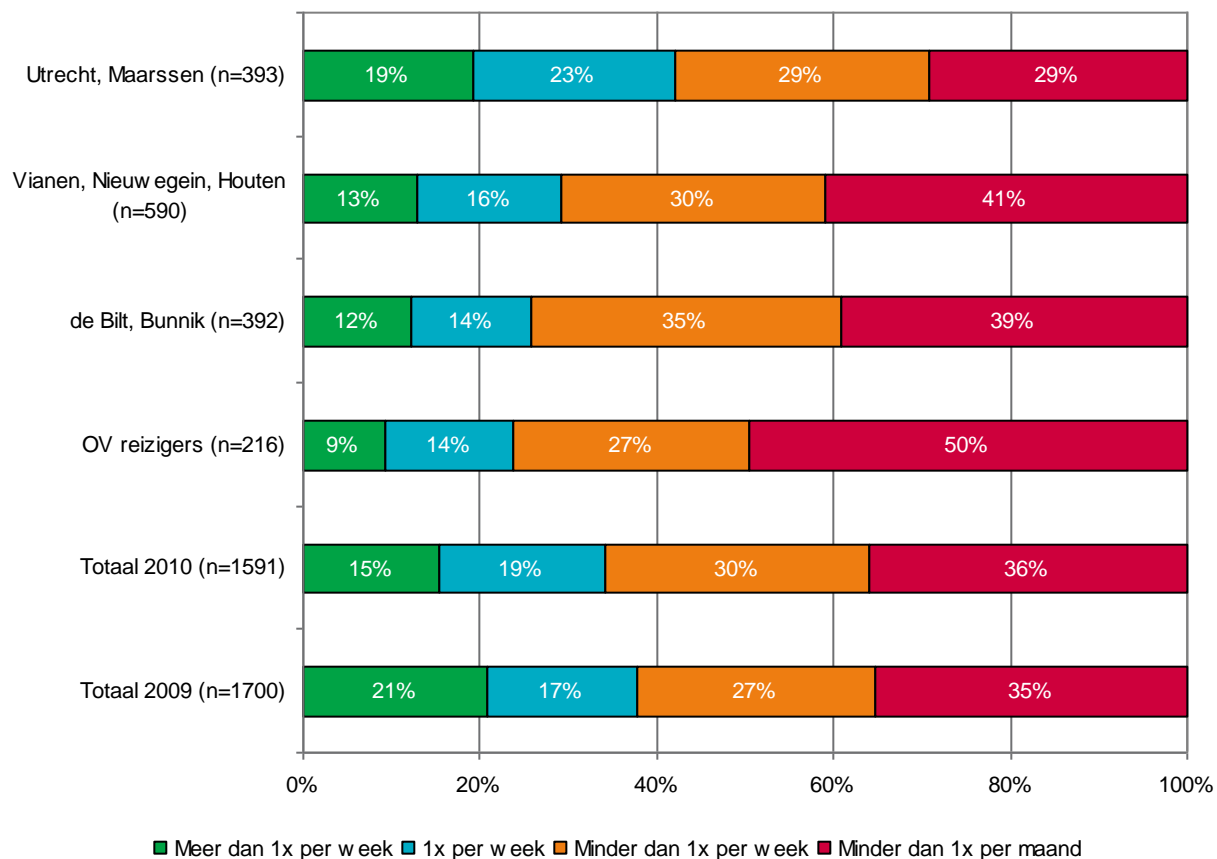
Gebruikersachtergronden



Figuur 36: Leeftijdsverdeling



Gebruikersachtergronden



Figuur 37: Hoe vaak reist u gemiddeld met Regiotaxi Utrecht?



Gebruikersachtergronden

Reden	Utrecht, Maarssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
Regiotaxi Utrecht is voordelig	36%	25%	18%	21%	28%	27%
Niet afhankelijk van anderen	63%	73%	66%	68%	66%	65%
Sneller op mijn bestemming	18%	19%	17%	22%	18%	17%
Geen overstap nodig	44%	34%	31%	29%	37%	40%
Veilig en comfortabel vervoer	35%	35%	43%	32%	36%	33%
Niet afhankelijk van het weer	19%	26%	21%	18%	21%	18%
Anders	14%	14%	14%	15%	14%	12%
n	236	381	263	158	1038	915

Figuur 38: Waarom kiest u soms of regelmatig toch Regiotaxi Utrecht i.p.v. ander vervoer



Gebruikersachtergronden

Gebruiksmotief	Utrecht, Maarsssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
Bezoek familie, vrienden of kennissen	79%	70%	61%	69%	73%	73%
Medische afspraak	55%	60%	70%	51%	58%	56%
Winkelen, boodschappen doen	11%	6%	11%	10%	10%	10%
Overige vrije tijd	9%	10%	7%	9%	9%	9%
Dagopvang, dagverzorging of -besteding	4%	6%	4%	4%	4%	5%
Werk, school, opleiding	1%	2%	1%	4%	2%	2%
Anders nl	4%	4%	3%	6%	4%	3%
n	421	622	409	225	1677	1658

Figuur 39: Waarvoor gebruikt u Regiotaxi Utrecht meestal?



Gebruikersachtergronden

Alternatief vervoer	Utrecht, Maarssen	Vianen, Nieuwegein, Houten	de Bilt, Bunnik	OV reizigers	Totaal 2010	Totaal 2009
Nee, ik kan alleen per regiotaxi reizen	36%	33%	31%	27%	33%	45%
Ja, van het openbaar vervoer	34%	31%	32%	42%	34%	29%
Ja, van een auto (als chauffeur)	6%	8%	17%	7%	9%	6%
Ja, van een auto (als passagier)	39%	38%	34%	36%	37%	29%
Ja, van de fiets	9%	17%	17%	20%	14%	12%
n	404	602	396	224	1626	1639

Figuur 40: Kunt u ook van andere vervoermiddelen gebruik maken?



Conclusies

De belangrijkste conclusies:

- De klanten zijn zeer positief over de dienstuitvoering van Regiotaxi Utrecht;
- De rapportcijfers voor zowel het vervoersysteem als de uitvoering zijn in bijna alle gemeenten gestegen ten opzichte van 2009;
- De stijging in de beoordeling van de uitvoering van Regiotaxi Utrecht is alleen in Utrecht en Vianen significant;
- Hoewel de stiptheid is verbeterd ten opzichte van voorgaand onderzoek blijven de klanten in Maarssen opvallend ontevreden. Net als in 2009 verdient de gemeente Maarssen extra aandacht.



Conclusies

- De respondenten vinden de nieuwsbrief een goed initiatief en zijn er tevreden over. Volgens de respondenten zou er wat meer informatie over de opstapplaatsen, zone-indeling en de nieuwste veranderingen in kunnen staan.
- Ruim 80% is niet bekend met de opstapplaatsen. Om de bekendheid van de opstapplaatsen te vergroten is het aan te bevelen deze meer onder de aandacht te brengen in de nieuwsbrief.
- De respondenten zijn zeer tevreden over het functioneren van de telefooncentrale. Voor alle afzonderlijke aspecten geldt dat gemiddeld meer dan 97% van de respondenten (zeer) tevreden is.

