

REIZIGERS TEVREDEN OVER REGIOTAXI UTRECHT

Met deze nieuwsbrief houden we u op de hoogte van de stand van zaken van Regiotaxi Utrecht. Dit keer laten we, door middel van het klanttevredenheidsonderzoek, de reiziger aan het woord. In de afgelopen periode is hard gewerkt aan een betere dienstverlening. En dat is gelukt! Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 mogen we tevreden zijn. Maar nog belangrijker: we weten nu ook waar we meer aandacht aan moeten geven. U leest hier over in deze vierde nieuwsbrief.



Tevredenheidsonderzoek

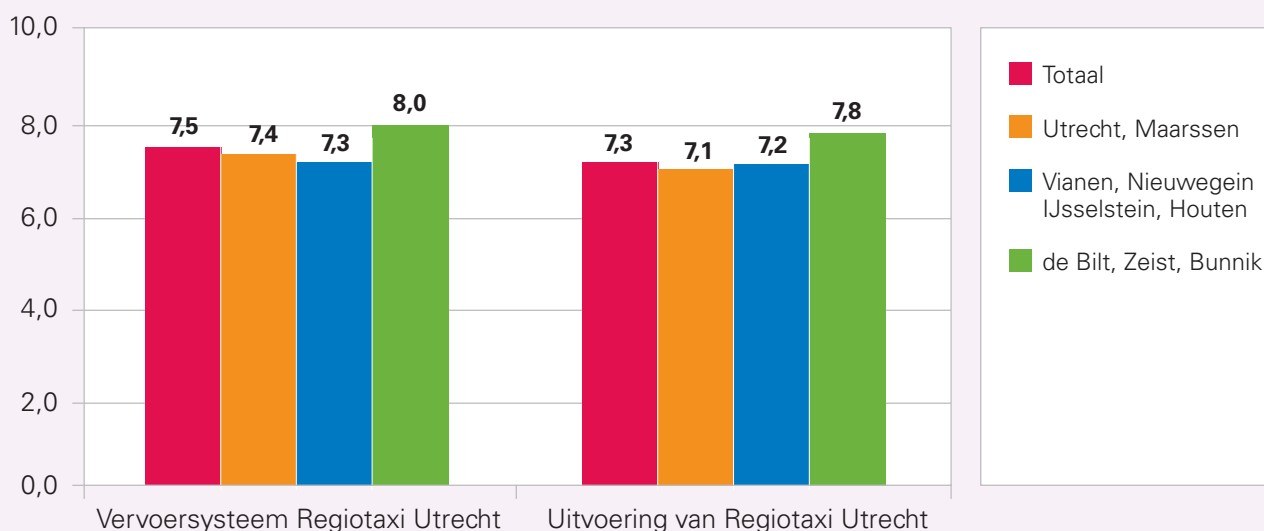
REIZIGERS GEVEN REGIOTAXI UTRECHT MET 7,4 EEN PRIMA RAPPORT

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 krijgt Regiotaxi Utrecht van de klant een dikke voldoende. Een fantastische score, maar uiteraard zijn er uit het klanttevredenheidsonderzoek ook verbeterpunten naar voren gekomen. Zo is bijvoorbeeld meer aandacht gewenst voor het op tijd rijden en de manier waarop klachten afgehandeld worden. De uitkomsten van het onderzoek worden besproken met de betrokken partijen.

Eind 2008 is in opdracht van Bestuur Regio Utrecht (opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht) het eerste belevingsonderzoek gehouden onder reizigers. Via een steekproef zijn pashouders benaderd die vlak voor het onderzoek gebruik hebben gemaakt van het Regiotaxi Utrecht.

In het totale vervoergebied zijn 1.500 mensen aangeschreven, waarvan maar liefst 57 procent de vragenlijst ingevuld terugstuurde. Daarmee haalde het onderzoek een enorm hoge respons. (Bij schriftelijke onderzoeken is een respons tussen de 40 à 45 procent gangbaar.)

Rapportcijfers



Ervaringen

De vragen hadden betrekking op de mate van tevredenheid en op ervaringen met zaken als stiptheid, de telefooncentrale, de vertragingsservice en het reserveren van een rit via telefoon of internet. Dit heeft belangrijke en bruikbare informatie opgeleverd, waarmee de service kan worden verbeterd.

Hoofdredeenen gebruik Regiotaxi Utrecht

Maar liefst 94 procent van klanten van Regiotaxi Utrecht geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn met de begeleiding, het rijgedrag en de klantvriendelijkheid van de chauffeurs. Ook het contact met de telefooncentrale voor het reserveren van een rit, wordt positief beoordeeld (circa 90%). De belangrijkste redenen om gebruik te maken van de regiotaxi zijn 'het onafhankelijk willen reizen', het 'niet hoeven overstappen' en het 'veilig, comfortabel en voordelig reizen'. Verreweg de meeste reizigers gebruiken de regiotaxi voor het bezoeken van familie, vrienden of kennissen. Op de tweede plaats staat een medische afspraak, gevolgd door winkelen of boodschappen doen. Bijna de helft van de reizigers laat weten dat Regiotaxi Utrecht voor hen de enige vervoermogelijkheid is.

Terugbelservice en vertragingsservice

Het telefoontje waarin gemeld wordt dat de Regiotaxi Utrecht over vijf tot tien minuten voor komt rijden, ofwel de terugbelservice, is een

belangrijk onderdeel in de dienstverlening. Goed 90 procent van de reizigers is er mee bekend en gemiddeld 71 procent zegt er meestal of altijd gebruik van te maken. Naast de terugbelservice bestaat ook de vertragingsservice, de mogelijkheid om een telefoontje te krijgen als de regiotaxi onderweg vertraging oploopt. Van de reizigers die bekend zijn met deze service, is 53 procent er tevreden over.

Stiptheid en klachtenafhandeling

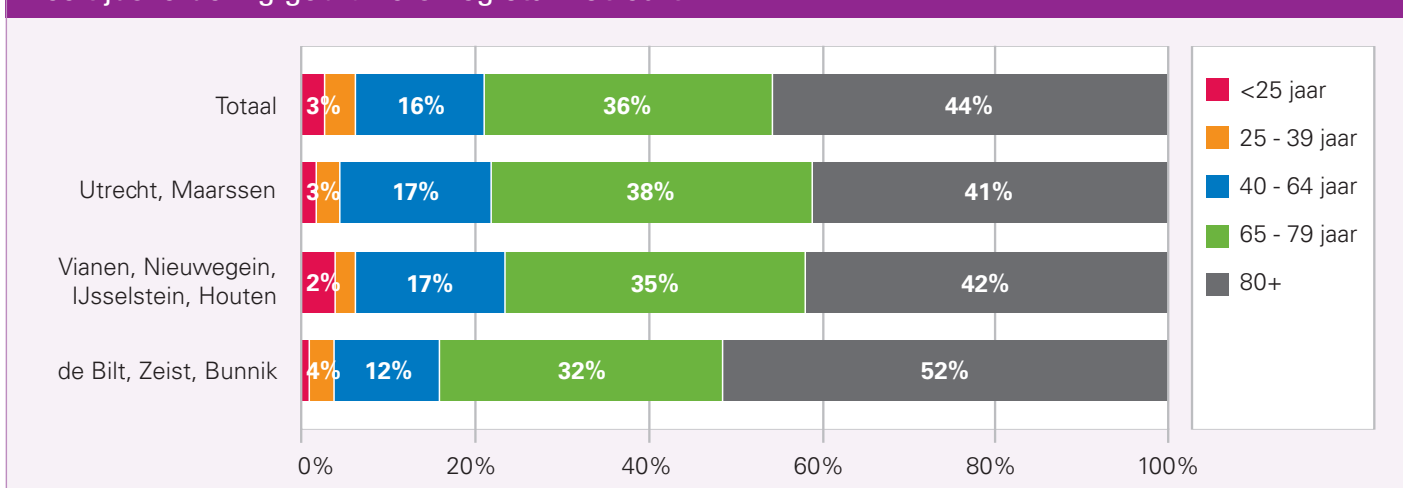
Over het op tijd voorrijden en aankomen op de plaats van bestemming zegt gemiddeld 66 procent dat zij er tevreden of zeer tevreden over zijn. Daar valt dus nog veel te winnen. Alle betrokken partijen gaan er dan ook het nodige aan doen om deze score te verbeteren. Hetzelfde geldt voor de afhandeling van klachten. Hierover is minder dan de helft van de ondervraagden tevreden.

Evaluatie

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij de evaluatie van Regiotaxi Utrecht en besproken in het overleg met het bestuur, de vervoerders en de regiecentrale. Bezien wordt hoe het vervoersysteem aan de hand van rapportages en de bevindingen van de reizigers verder kan worden verbeterd.

Het volledige onderzoeksrapport kunt u vinden op www.regiotaxiutrecht.nl.

Leeftijdverdeling gebruikers Regiotaxi Utrecht



OPGEHAALD WORDEN NA UW AFSPRAAK IN HET ZIEKENHUIS?

Wilt u gebruik maken van Regiotaxi Utrecht na een afspraak in het ziekenhuis? Bestel uw terugrit dan pas **nadat** uw afspraak heeft plaatsgevonden. Dit voorkomt dat de chauffeur van de regiotaxi voor niets komt als de afspraak

uitloopt. Als u direct belt wanneer u klaar bent, hoeft u niet lang te wachten. De vooraanmeldingstijd vanuit het ziekenhuis bedraagt slechts een half uur.

NIEUW BORD MAAKT OPSTAPPLAATSEN BETER HERKENBAAR

Eén van de aandachtspunten uit het klanttevredenheidsonderzoek is dat de opstapplaatsen voor Regiotaxi Utrecht beter herkenbaar moeten worden. Bijna 90 procent van de reizigers geeft aan dat zij niet bekend is met de opstapplaatsen. Om die reden heeft Bestuur Regio Utrecht als opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht een nieuw bord laten maken dat beter herkenbaar is. Verder wordt binnen de gemeente Utrecht momenteel gekeken naar mogelijkheden om een aantal opstapplaatsen aan te brengen. Wilt u weten waar bestaande en straks ook nieuwe

opstapplaatsen voor Regiotaxi Utrecht te vinden zijn, dan kunt u deze vinden op de website www.regiotaxiutrecht.nl. Zo beschikt u altijd over het meest actuele overzicht.

De bestaande opstapplaatsen zijn:

• De Bilt	: Station Bilhoven (bij de taxistandplaats)
• Houten	: Het Rond (Achterom, hoek het Wed)
• Maarssen	: Station Maarssen (bushalte NS-station)
• Nieuwegein	: City Plaza (Boogstede, is de achteringang van City Plaza)
• Zeist	: Winkelcentrum Slotlaan (bushalte Weeshuislaan, hoek Slotlaan)

Opstapplaats

Station Bilthoven



Alleen op afroep
Eén uur van tevoren reserveren

088 - 0025400

PASHOUDERS KUNNEN RIT AANVRAGEN VIA INTERNET

Wat veel pashouders nog niet weten, is dat zij - naast het boeken van ritten per telefoon - hun ritten ook via internet kunnen aanvragen. Op de website www.regiotaxiutrecht.nl kunt u in de linker menubalk klikken op '[Rit reserveren](#)'.

Op de pagina die dan verschijnt, klikt u op het blauwe en onderstreepte woordje '[hier](#)'. Nu verschijnen de instructies voor het boeken van een rit, die u kunt lezen. Klik vervolgens bovenaan de pagina op het blauwe woordje '[boeken](#)'. Uw pasnummer is uw gebruikersnaam en uw geboortedatum is uw wachtwoord. Vervolgens hoeft u alleen maar de instructies op het scherm te volgen. Vergeet bij het invoeren van de gegevens vooral niet het telefoonnummer door te geven waarop u bereikbaar bent voor de terugbel- en vertragingsservice. Verder kunt u aangeven met hoeveel personen u reist en of u een rollator, rolstoel of scootmobiel meeneemt. Aan het eind worden alle door u ingevulde gegevens keurig netjes op een rij gezet. Door vervolgens op '[boeken](#)' te klikken, verstuurt u de gegevens naar de regiecentrale die uw rit doorgeeft aan de vervoerder in uw gebied.



'VRAAG UW RIT ZO VROEG MOGELIJK AAN EN ZORG ERVOOR DAT WE U KUNNEN BEREIKEN'

Dat reizigers Regiotaxi Utrecht een dikke voldoende geven, is volgens Martin Jansen geweldig. Toch ziet de bedrijfsleider van Taxi Verbree nog mooie kansen om de service verder te verbeteren met behulp van de reizigers zelf.

De aandachtspunten zijn het tijdig bestellen van een rit en de vertragingservice.

Klanten kunnen tot een uur van tevoren een rit reserveren bij Regiotaxi Utrecht. Maar voor de planning en uiteindelijk voor de dienstverlening aan de klant is het beter als ritten zo vroeg mogelijk aangevraagd worden. "Nu is het nog zo dat we voor veel ritten maar een uur vooruit kunnen kijken", vertelt Martin. "Het gevolg daarvan is dat we die ritten niet altijd optimaal kunnen inplannen. Zijn ritten eerder bekend, dan kunnen die ritten efficiënter wordt gepland en kunnen pieken in het vervoer beter worden opgevangen. Dit voorkomt vertragingen. Zowel de vervoerder als de reizigers zijn daarbij gebaat", geeft Martin aan. "Ons streven is om mensen op tijd, veilig en comfortabel van A naar B te vervoeren."

Vertragingservice

Mocht er onverhoopt toch vertraging optreden, dan is er de vertragingservice. Met een telefoontje worden reizigers op de hoogte gebracht van het feit dat de regiotaxi helaas wat later dan het afgesproken tijdstip voor de deur staat. "Onze ervaring is dat reizigers het prettig vinden wanneer ze over een onverwachte vertraging tijdig worden geïnformeerd. Ze vinden het terecht vervelend als ze van een vertraging niet op de hoogte zijn. Daarom is het belangrijk dat we het telefoonnummer hebben waarop we de reiziger kunnen bereiken."

Bereikbaar voor terugrit

Voor de vertragingservice is het ook belangrijk dat reizigers het telefoonnummer doorgeven van het adres waar ze opgehaald moeten worden voor de terugrit. Martin: "Het gebeurt nog te vaak dat mensen die nummers niet doorgeven. Door hier meer aandacht aan te geven, kunnen we onze service zonder al te veel moeite nóg beter maken. Een prachtige kans, die we met elkaar kunnen benutten."



Vraag ritten van meer dan 5 zones tijdig aan

Bij ritten van meer dan vijf zones (dus voor ritten waarbij voor één of twee zones het commerciële tarief betaald moet worden) is het niet altijd mogelijk om binnen één uur voor te rijden. De afstand die gereden moet worden om de passagier op te halen is dan vaak langer. Vooral in de spits geeft dat problemen. Juist voor deze ritten is het extra van belang ze ruim van te voren te boeken.

Colofon: Uitgave: Bestuur Regio Utrecht, in samenwerking met vervoerders en regiecentrale, april 2009.

Tekst: Bestuur Regio Utrecht, Randy Jansink (Schrijfbedrijf Oost). **Fotografie:** Erik van 't Woud (Photosteron).

Vormgeving: Pier 19, Utrecht.