

Rapportage

Klanttevredenheidonderzoek

Regiotaxi Noord-Kennemerland, najaar 2024

22 November 2024

HORST



regiotaxi
noord-kennemerland



MUNCKHOF

Member of InfraMobility

In opdracht van:

Netwerkorganisatie regio Alkmaar



Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
1. Onderzoek verantwoording	5
1.1 Methodiek	5
1.2 Leeswijzer	5
2. De resultaten	6
2.1 Algemene vragen	6
2.2 Reiskennmerken	7
2.3 De chauffeur	10
2.4 Het vervoer	12
2.5 De telefooncentrale van Munckhof	13
2.6 On-line reserveren	14
2.7 De App van Munckhof Taxi	15
2.8 De klachtenafhandeling	16
3. Constateringen, aanbevelingen en actiepunten KTO 2024	18

Management samenvatting

Wie deden er mee aan het onderzoek?

- ❑ Er zijn 2123 uitnodigingen per post verstuurd naar alle actieve deelnemers in de maanden juni, juli en augustus 2024
- ❑ Aan het onderzoek hebben in totaal 566 respondenten deelgenomen (26,7% response). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en met een foutmarge van 3,53% betrouwbaar voor alle reizigers.
- ❑ De meeste respondenten (50%) wonen in de gemeente Alkmaar. Zij worden gevolgd door Dijk en Waard (19%) en Castricum (12%). Heiloo, Bergen en Uitgeest sluiten de rij met 8%, 7% en 4%

Reiskenmerken

- ❑ Van de reizigers is 35% tussen de 65 en 79 jaar, de leeftijdscategorie boven de 80 jaar vertegenwoordigt 43% van de deelnemers.
- ❑ De grootste individuele groep zijn deelnemers van 80 jaar en ouder uit de gemeente Alkmaar.
- ❑ Van de ondervraagden geeft 30% aan het vervoer 2-3 per maand te gebruiken, 37% wekelijks of vaker. Cumulatief reist 88% de respondenten minimaal eenmaal per maand.
- ❑ Bij de vraag waarvoor de regiotaxi gebruikt wordt antwoordde 35% van de deelnemers "om op bezoek te gaan bij familie of kennissen." Ook gebruikt 27% dit vervoer om een specialist of fysiotherapeut te bezoeken.
- ❑ De ondervraagden nemen in 61% van de reizen hulpmiddelen mee, veruit het meest gebruikt is de rollator (62%)
- ❑ Verder geeft 77% van de deelnemers aan dat zij telefonisch reserveren, 13% doet dit via de website en nog eens 10% boekt via de Munckhof Regiotaxi app.
- ❑ In 75% van de gevallen wordt er alleen gereisd en neemt slechts 2% twee of meer personen mee.

Chauffeur, rijgedrag en veiligheid

- ❑ Over alle aspecten van dienstverlening van de chauffeur is een groot deel van de respondenten positief (gemiddeld 81%).
- ❑ Over de vriendelijkheid van chauffeurs is zelfs 40% zeer positief.
- ❑ De herkenbaarheid van de chauffeurs (bedrijfskleding) loopt hierbij achter op de overige aspecten. Toch is nog steeds 62% van de respondenten hier positief over.
- ❑ De dienstverlening door de chauffeur wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.

Punctualiteit en ritduur

- ❑ De meeste ritten duren tussen de 11 en 30 minuten (77%)
- ❑ 75% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de reisduur.
- ❑ Het merendeel van de respondenten is positief gestemd over de tijdigheid van het ophalen (63%) en afzetten (73%).
- ❑ 78% van de respondenten is positief over de instap van de voertuigen.
- ❑ 91% heeft een positief oordeel over de herkenbaarheid van de voertuigen.
- ❑ Het vervoer wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer 7,7

Management samenvatting

Voertuig

- ❑ Ook de verschillende aspecten van het voertuig worden door het overgrote deel van de respondenten beoordeeld als positief (87% gemiddeld) of neutraal (10% gemiddeld).
- ❑ Het voertuig wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld

Communicatie met Munckhof

- ❑ 72% van de respondenten heeft in de actieve periode telefonisch contact gehad met de telefooncentrale.
- ❑ Van hen heeft 92% een neutraal of positief oordeel over de telefonische bereikbaarheid van Munckhof.
- ❑ Voor de vriendelijkheid en behulpzaamheid aan de telefoon gelden vergelijkbare percentages.
- ❑ De telefoniecentrale wordt met een 7,5 beoordeeld.

website

- ❑ 16% van de respondenten heeft in de actieve periode wel eens een rit geboekt via de website
- ❑ Van hen heeft 76% een positief oordeel over de vindbaarheid.
- ❑ Een vergelijkbaar percentage is ook positief over de gebruiksvriendelijkheid
- ❑ De reserveringsbevestiging wordt ook goed gewaardeerd. Ruim 95% heeft hier een neutraal of positief oordeel over.
- ❑ De website wordt met een 7,7 beoordeeld.

app

- ❑ 14% van de respondenten heeft in de actieve periode gebruik gemaakt van de Munckhof Regiotaxi app.
- ❑ De grootste groep gebruikers is in de leeftijd van 50 tot 79 jaar (63%)
- ❑ Van hen heeft 76% een positief oordeel over de gebruiksvriendelijkheid.
- ❑ Voor de reserveringsbevestiging en de snelheid van de app gelden vergelijkbare percentages.
- ❑ De app wordt met een 7,4 beoordeeld.

Klachtenafhandeling

- ❑ Ongeveer 40% van de respondenten weet waar zij terecht kunnen met een klacht.
- ❑ Van hen dient 64% hun klacht telefonisch in. 31% doet dit per e-mail en slechts 5% stuurt een brief.
- ❑ 92% was neutraal of positief over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. En 90% voelde zich in meer of mindere mate begrepen.
- ❑ Voor wat betreft het oppakken van de klacht is er een verschil tussen hen die de klacht telefonisch hebben ingediend en hen die dat schriftelijk hebben gedaan. Na telefonisch indienen is 84% hier neutraal of positief over. Wanneer de klacht schriftelijk is ingediend dan is dat percentage lager (73%)
- ❑ De klachtafhandeling wordt met een 6,6 beoordeeld.

Oordeel

De dienstverlening in zijn algemeenheid wordt beoordeeld met het gemiddeld rapportcijfer

7,7



1. Onderzoek verantwoording

Onderzoek naar	: Klanttevredenheid ouder/verzorger/reiziger
Onderwerp	: Regiotaxi Noord-Kennemerland
Enquêteperiode	: 13 september tot en met 25 oktober 2024
Foutmarge	: 3,53 % (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)

Toelichting:

De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal 4,64 % bij een betrouwbaarheidsniveau van 99%.

Het betrouwbaarheidsniveau geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, een zelfde resultaat wordt verkregen.

1.1 Methodiek

- De vragenlijst is opgesteld in overleg met de gemeenten. Deze was gelijk aan de vorige editie om makkelijker te kunnen vergelijken.
- In week 37 zijn er 2123 uitnodigingen per post verstuurd naar actieve reizigers in de maanden Juni, juli en augustus 2024.
- In de uitnodiging stond een link naar de online vragenlijst. Het was mogelijk om deze te (laten) printen en kosteloos op te sturen.
- In week 40 is er nog een brief ter herinnering verstuurd.
- Alle respondenten vullen de digitale vragenlijst anoniem in waarna deze automatisch vastgelegd en daarna verwerkt worden.
- Wij ontvingen 566 ingevulde vragenlijsten.

1.2 Leeswijzer

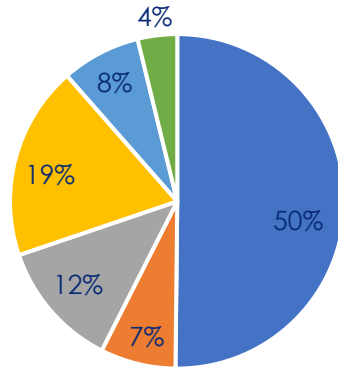
De opmerkingen/toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten.

Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.



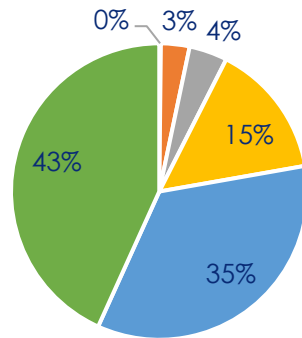
2.1 De resultaten – Algemene vragen

In welke gemeente woont u?



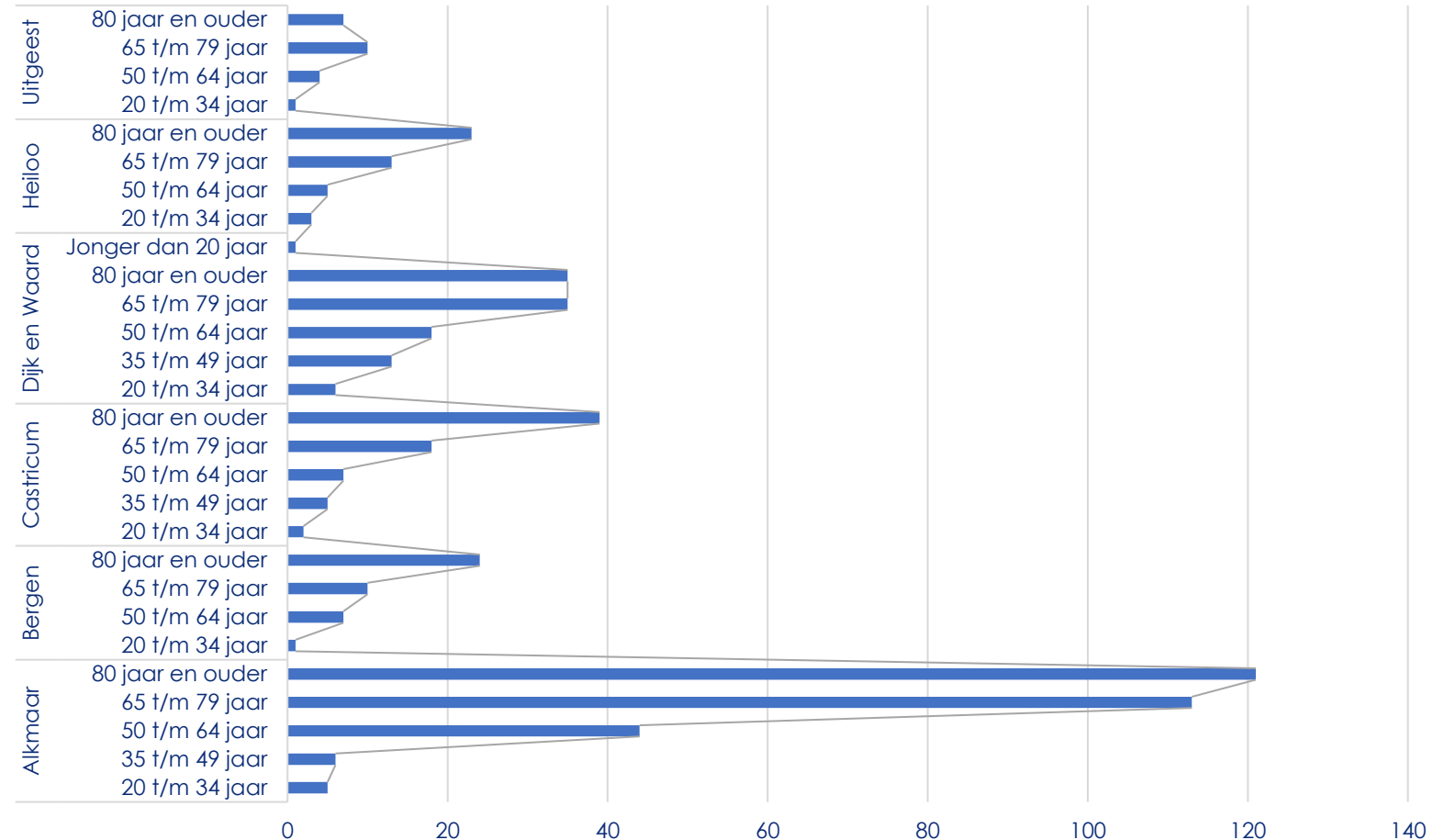
■ Alkmaar ■ Bergen ■ Castricum ■ Dijk en Waard ■ Heiloo ■ Uitgeest

Wat is uw leeftijd?



■ Jonger dan 20 jaar ■ 20 t/m 34 jaar ■ 35 t/m 49 jaar
■ 50 t/m 64 jaar ■ 65 t/m 79 jaar ■ 80 jaar en ouder

Verdeling gecombineerd per gemeente en leeftijdscategorie

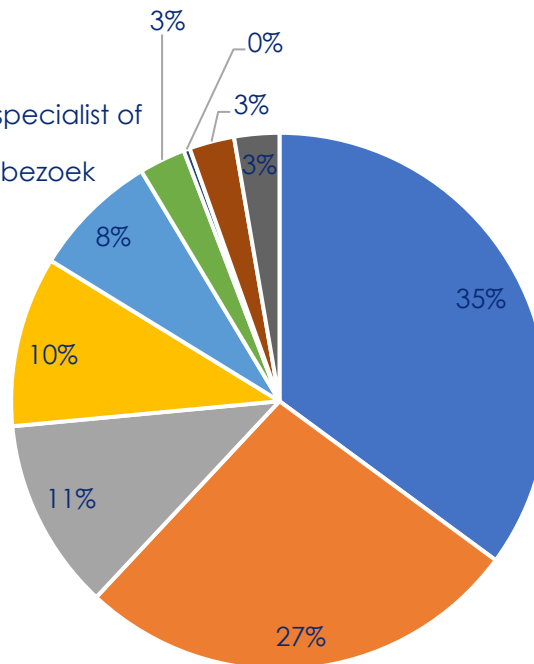




2.2 De resultaten – Reisenmerken

Waarvoor gebruikt u het Wmo-vervoer Noord Kennemerland? (meer antwoorden mogelijk)

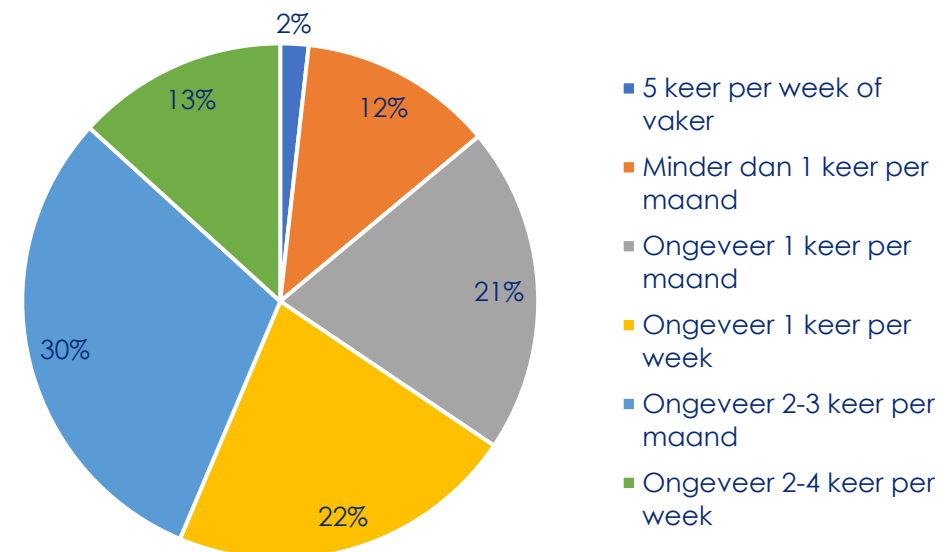
- Om op bezoek te gaan bij familie/kennissen
- Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist of fysiotherapeut
- Om naar het ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek
- Om te gaan winkelen
- Voor vrije tijd en sport
- Om de dagelijkse boodschappen te doen
- Om naar de dagbesteding te gaan
- Voor (vrijwilligers)werk
- Voor aansluiting op de trein of bus



Er was een mogelijkheid om "anders" te kiezen en zelf wat in te vullen. Uit de analyse van de resultaten bleek dat hierbij vaak een specificatie werd genoemd, aanvullend aan een van de bovenstaande categorieën. Als voorbeeld heeft een deelnemer ingevuld vrije tijd en sport en daarbij bij "anders" hockey ingevuld. Er zijn geen andere gebruiksdoeleinden genoemd die niet binnen een van bovenstaande categorieën kon worden onderverdeeld.

Van alle respondenten maakt cumulatief 88% minimaal 1 keer per maand gebruik van het vervoer. 35% doet dit wekelijks of vaker.

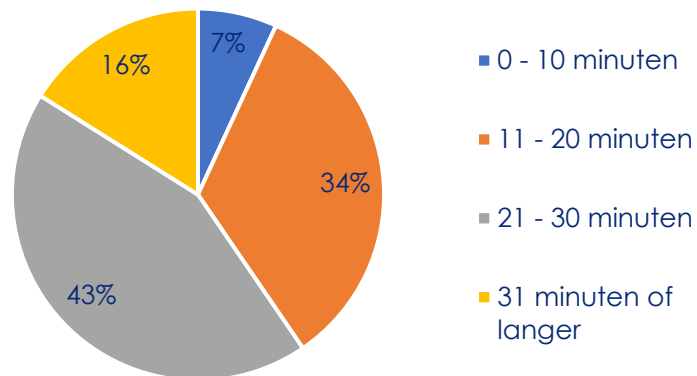
Hoe vaak reist u gemiddeld met WMO-vervoer





2.2 De resultaten – Reisenmerken

Hoe lang duurt uw reis gemiddeld?

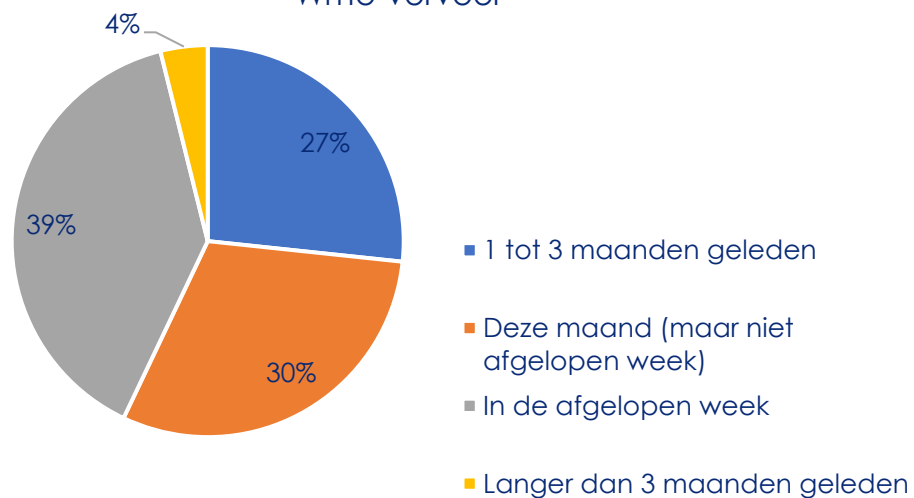


Een grote meerderheid van de deelnemers gebruikt het vervoer voor ritten onder de 30 minuten.

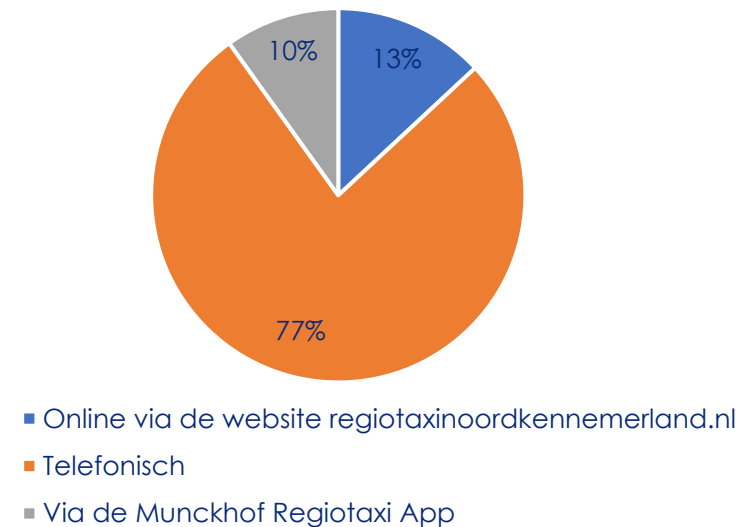
Ritten worden voornamelijk telefonisch geboekt.

Het grootste gedeelte van de respondenten heeft zeer recent nog gereisd.

Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met het Wmo-vervoer



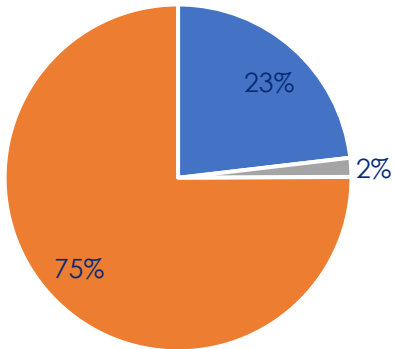
Hoe reserveert u uw rit meestal?





2.2 De resultaten – Reisenmerken

Met hoeveel personen reist u meestal?



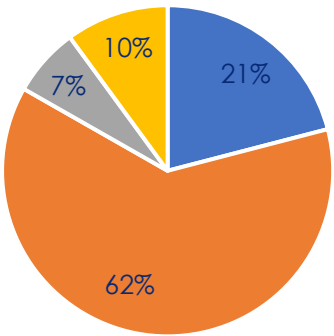
- Ik neem 1 persoon mee
- Ik neem 2 of meer personen mee
- Ik reis alleen

Een grote meerderheid van de deelnemers reist alleen

Meer dan de helft van de reizigers neemt een hulpmiddel mee.

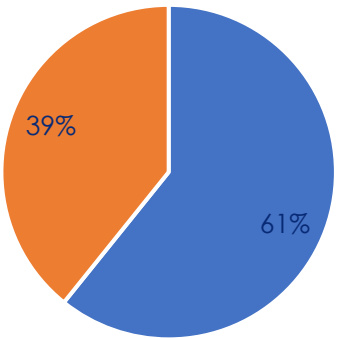
Meestal is dit een rollator

Welke hulpmiddelen?



- Rolstoel
- Rollator
- Scootmobiel
- Anders

Neemt u wel eens hulpmiddelen mee?

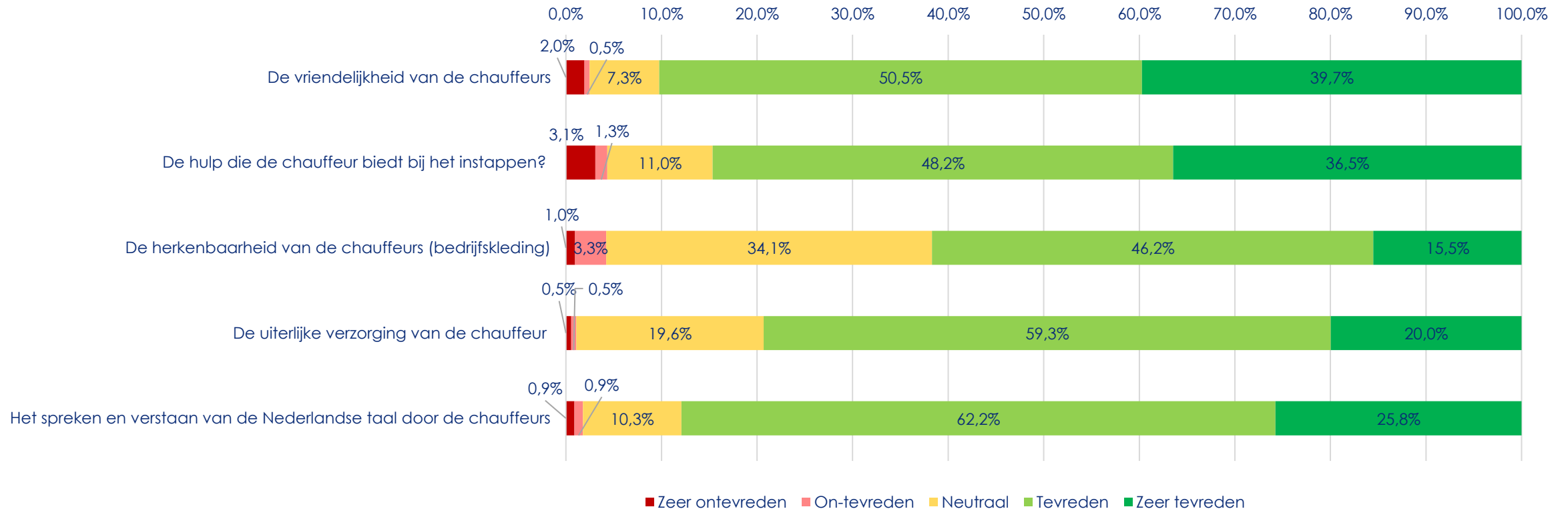


- Ja
- Nee



2.3 De resultaten – De chauffeur

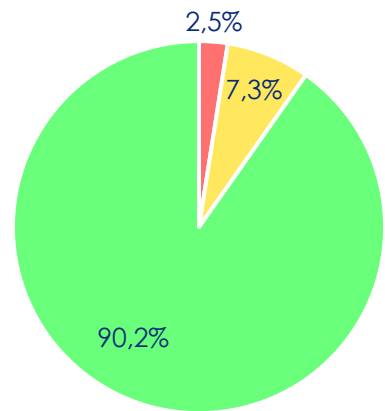
Hoe tevreden bent u over....





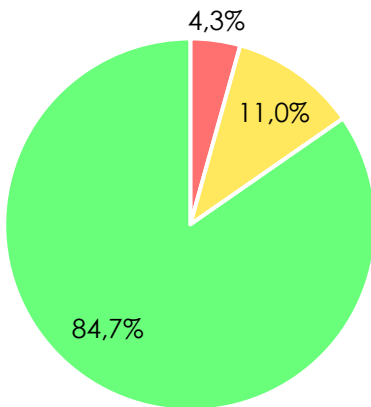
2.4 De resultaten – De chauffeur

vriendelijkheid chauffeurs



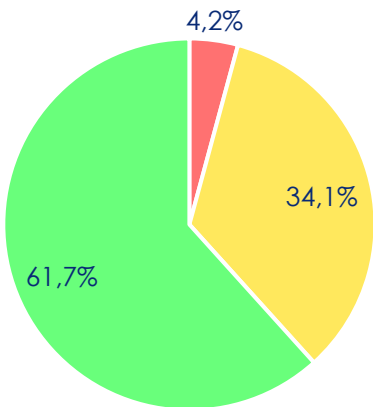
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

Hulp bij het in-, en uitstappen



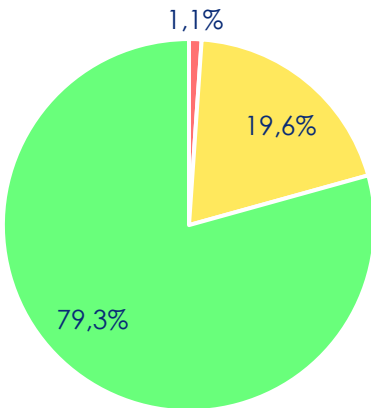
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

Herkenbaarheid



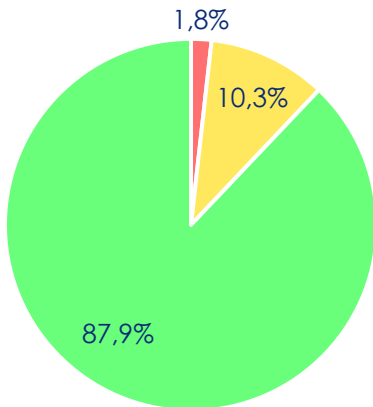
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

uiterlijke verzorging



■ Negatief
■ Neutraal
■ Positief

beheersing Nederlandse taal



■ Negatief
■ Neutraal
■ Positief

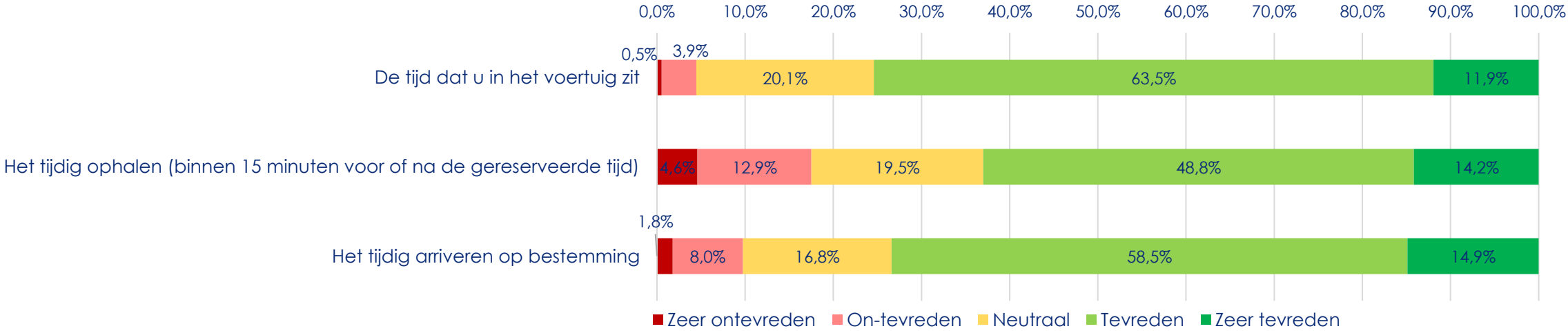
Gemiddeld rapportcijfer



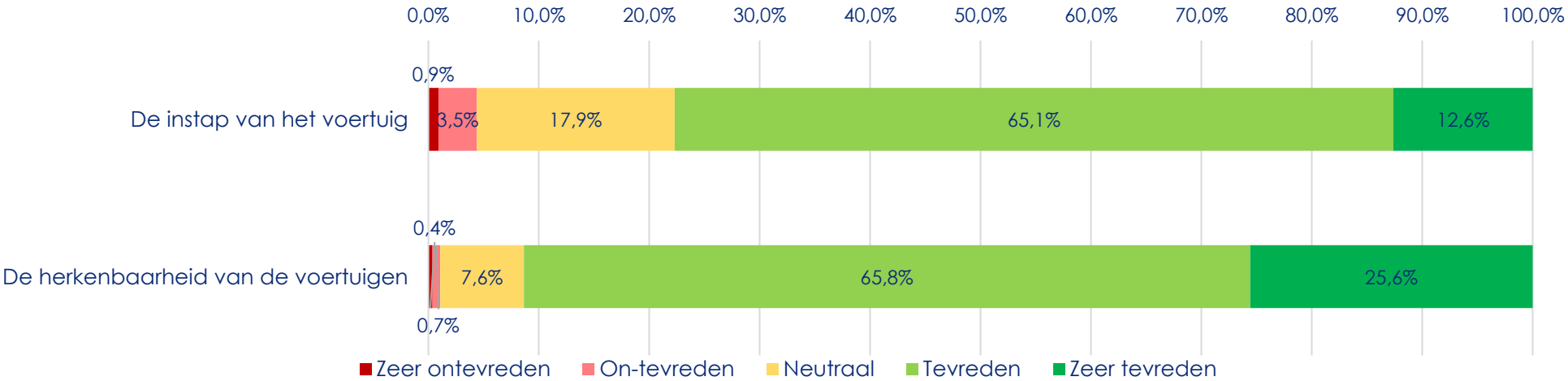


2.4 De resultaten – Het vervoer

Hoe tevreden bent u over....



Hoe tevreden bent u over....



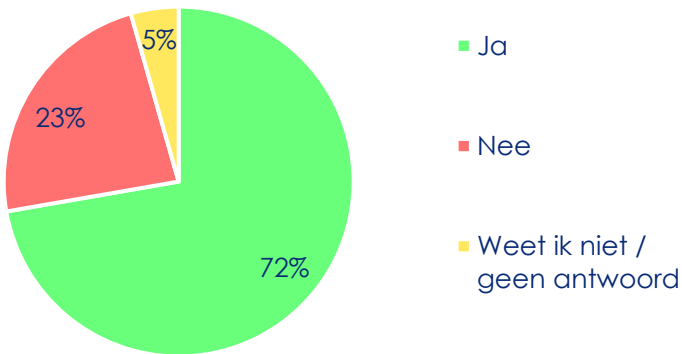
Gemiddeld rapportcijfer

7,7



2.2 De resultaten – De telefooncentrale van Munckhof

Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens contact gehad met Munckhof over de Regiotaxi Noord-Kennemerland?

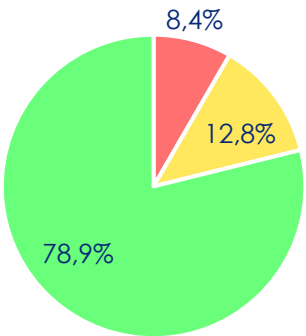


Gemiddeld rapportcijfer

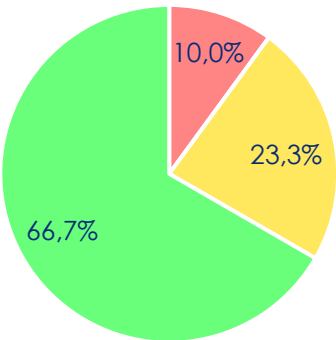


JA

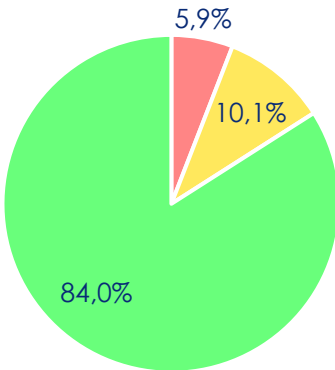
De telefonische bereikbaarheid van de centrale De telefonische bereikbaarheid van de centrale



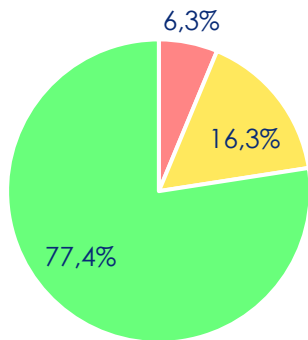
De wachttijd voordat u iemand te spreken krijgt



De vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers van de centrale



Het kennisniveau van de medewerkers van de telefoniecentrale Het kennisniveau van de medewerkers van de telefoniecentrale



Negatief Neutraal Positief

Negatief Neutraal Positief

Negatief Neutraal Positief

Negatief Neutraal Positief



2.2 De resultaten – Online reserveren



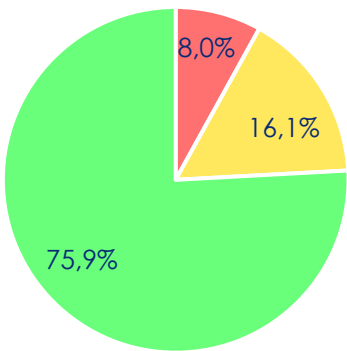
- Ja
- Nee
- Weet ik niet / geen antwoord

JA

Gemiddeld rapportcijfer

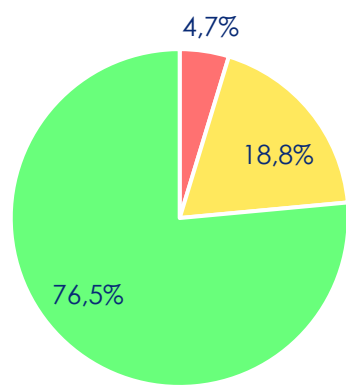
7,7

de vindbaarheid - website



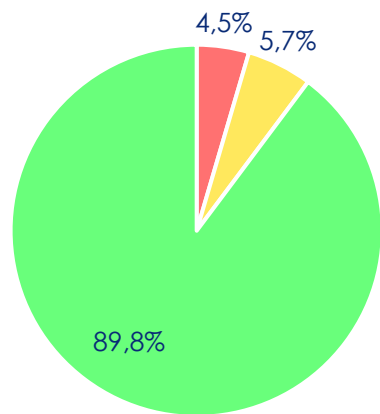
- Negatief
- Neutraal
- Positief

de gebruiksvriendelijkheid - website



- Negatief
- Neutraal
- Positief

de reserveringsbevestiging

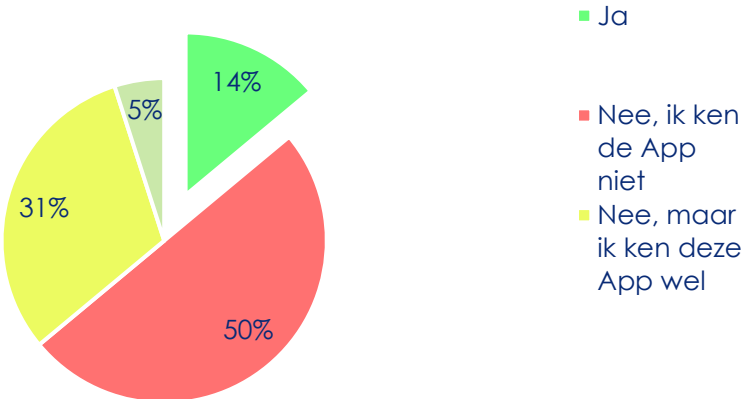


- Negatief
- Neutraal
- Positief



2.2 De resultaten – De app van Munckhof regiotaxi

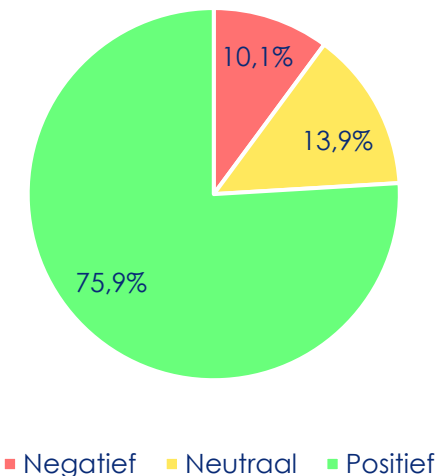
Gebruikt u de Munckhof Regiotaxi App? Bijvoorbeeld voor het boeken van een rit van de Regiotaxi- Noord-Kennemerland?



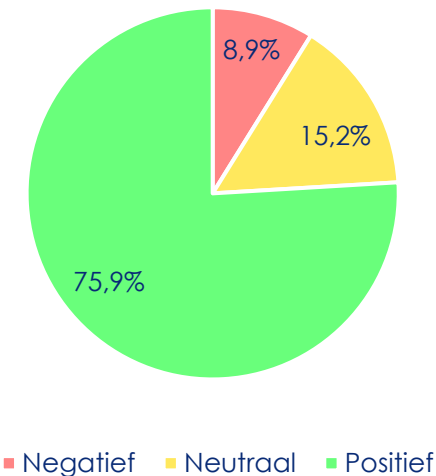
Gemiddeld rapportcijfer



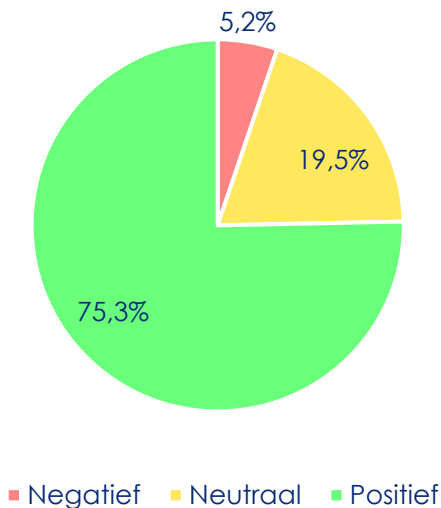
de gebruiksvriendelijkheid



de reserveringsbevestiging

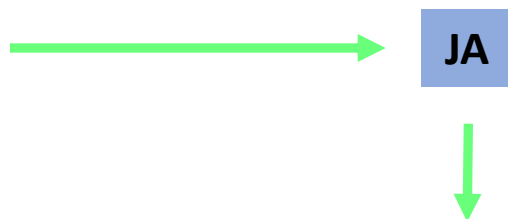
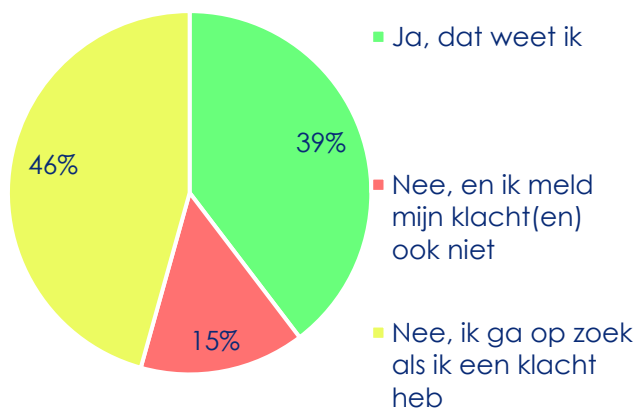


de snelheid van de app



2.2 De resultaten – De klachtenafhandeling

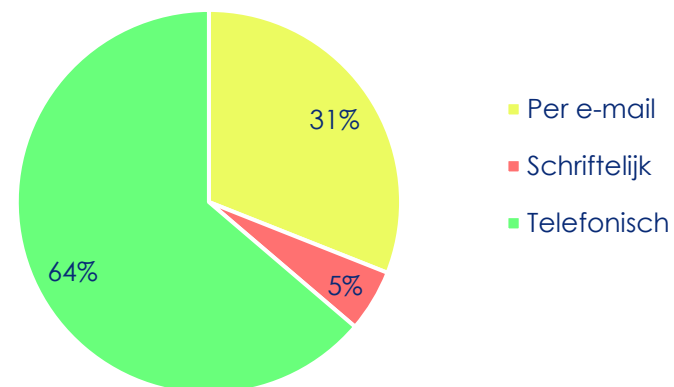
Weet u waar u een klacht kunt melden?



Opvallend is dat meer dan de helft van de respondenten aangeeft niet te weten waar zij een klacht kunnen indienen over het vervoer

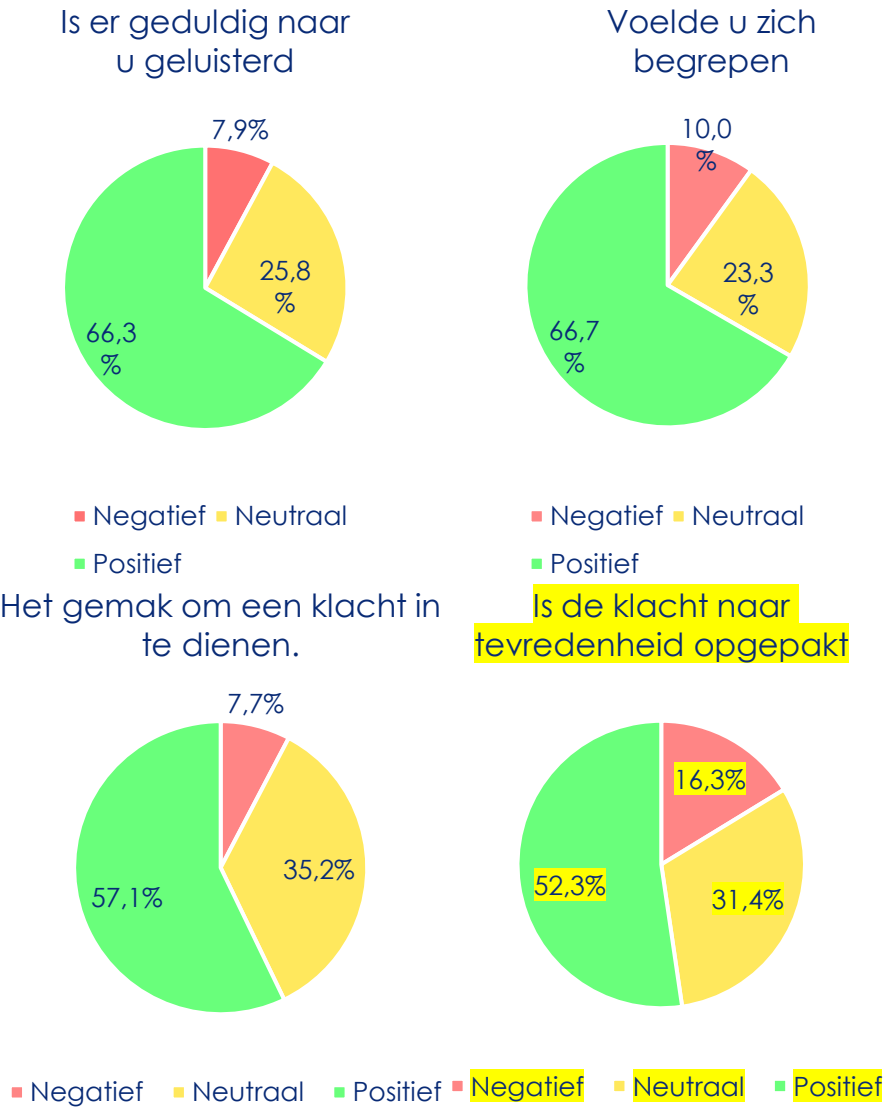
Van hen die wel klachten indienen, en dus weten waar ze dit moeten doen, doet 64% dit telefonisch.

Hoe dient u een klacht in?

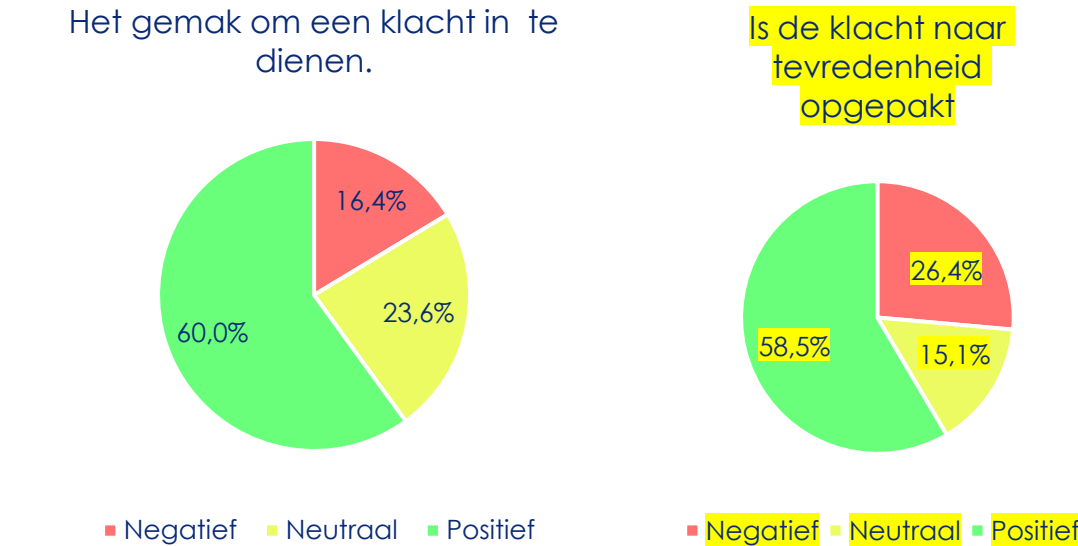


2.2 De resultaten – De klachtenafhandeling

Telefonisch



Per e-mail/ schriftelijk



83% van de personen die hun klacht schriftelijk indienen zijn neutraal of positief over het gemak waarmee dit kan. Ook het gemak van telefonisch indienen wordt door bijna iedereen als neutraal of positief ervaren.

Men is over het algemeen tevreden hoe er naar hen geluisterd wordt en voelt zich meestal begrepen.

Opvallend is dat het percentage klachten dat naar tevredenheid is opgepakt hoger ligt bij de telefonisch ingediende klachten.

Gemiddeld rapportcijfer





3 Constatering – Respons klanttevredenheidsonderzoek

- De beoordeling van het vervoer is met een rapportcijfer van een 7,7 goed beoordeeld. We kunnen concluderen dat gebruikers van Regiotaxi Noord-Kennemerland over het algemeen tevreden zijn over het geboden product. Het geeft daarentegen ook nog ruimte voor verbeteringen.
- We kunnen constateren dat de reizigers van Regiotaxi Noord-Kennemerland veel digitaal boeken, zeker in vergelijking met andere Wmo-projecten die Munckhof mag verzorgen verspreid over het land.
- Ondanks het hoge percentage wat al digitaal boekt, is hier nog een verdere verbetering in de te behalen. In de resultaten van dit KTO zien we dat 50% van de respondenten de app niet kent.
- Een verbetering van de communicatie bij dreigend te laat is gewenst. Ondanks dat hier al acties in zijn ondernomen, ervaren de reizigers deze verbetering nog niet altijd. Deze ontwikkeling zit momenteel ook in de scope bij onze projectgroep die de communicatie met reizigers onder de loep neemt. Hierin wordt gekeken naar het juiste communicatiemiddel, moment van communiceren en wat er aan informatie wordt verstrekt. Dit project loopt voor alle projecten binnen Munckhof. Als eerste is er nu een aparte module in de software ingericht waar ritten met dreigende vertraging worden getoond. Vóór het einde van het jaar, zal de reiziger o.b.v. warm belcontact gebeld worden bij vertraging. Omdat de ritten met dreigend te laat nu op alle locaties van ons callcenter zichtbaar worden, is de continuïteit beter gewaarborgd. Deze actie lag voorheen alleen bij onze vestiging in Zaandam.
- De tijdigheid bij ophalen kan worden verbeterd; 17,5% van de deelnemers is zeer ontevreden tot ontevreden. Binnen de vestiging Zaandam wordt sinds oktober gewerkt aan een nieuwe indeling van de planningen van de verschillende soorten vervoer. Door het herverdelen van het ritaanbod in de verschillende nieuwe planningsomgevingen, zal hier in de loop van december een verbeteringslag in worden gemaakt.
- Chauffeurs worden met een rapportcijfer 8 goed beoordeeld. Aandachtspunten in de persoonlijke ontwikkelingsplannen blijven de klantvriendelijkheid en empathie met de reiziger.
- Van de ondervraagden in 10% ontevreden over de wachttijd aan de telefoon bij contact met Munckhof. Met de extra capaciteit die de afgelopen weken is geworven, zijn ook de gemiddelde wachttijden sterk verbeterd in ons callcenter.
- Op de beoordeelde onderdelen is de klachtenafhandeling als laagste uit de bus gekomen. Met een 6,6 zijn reizigers hierover zuinig positief. Voorop gesteld dat een reiziger die een klacht indient een negatieve ervaring heeft gehad, is de kans groot dat daardoor geen hoge waardering wordt gegeven. De waardering ligt in lijn met andere projecten die Munckhof mag verzorgen.