



Rapportage *Continu KTO*

2024

Taxibus

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage Continu KTO

2024

Taxibus

Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept 1
28 januari 2025
Projectnummer: 21237

Auteurs:

Maarten van Setten
Michel Hartemink

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Inleiding

Vanaf 22 februari 2022 voert Moventem in opdracht van Taxbus een continu klanttevredenheidsonderzoek uit onder de actieve pashouders van Taxbus. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van het jaar 2024. Allereerst een beschrijving van de onderzoeksopzet.

DOEL

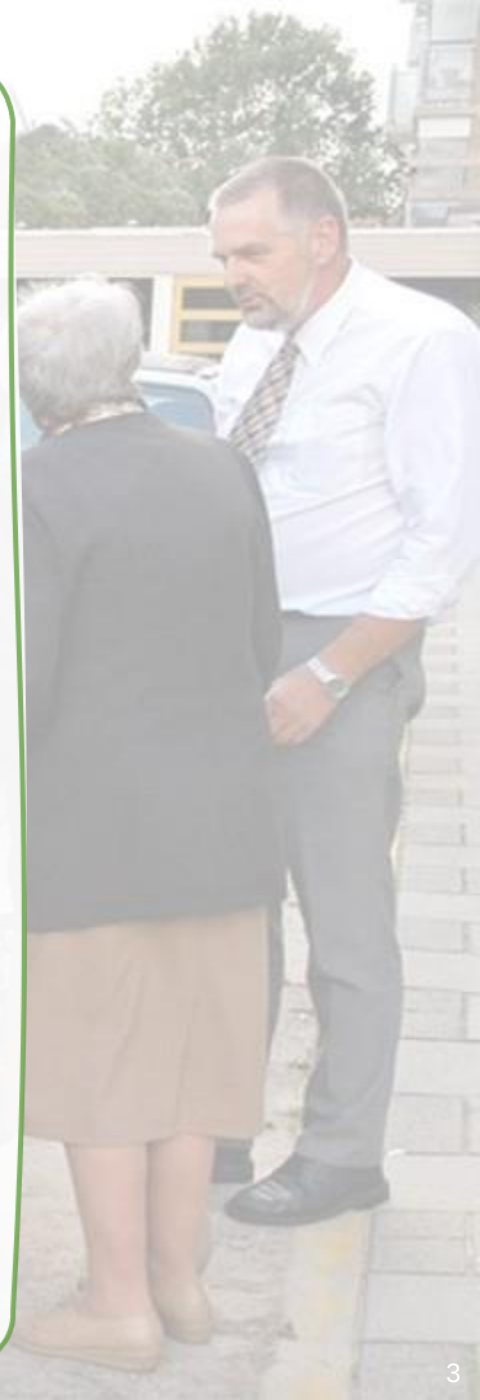
Doorlopend inzicht verkrijgen in de tevredenheid van reizigers in combinatie met de feitelijke uitvoeringskwaliteit om samen met vervoerders de uitvoeringskwaliteit gericht te verbeteren en de waardering van klanten te verhogen.

OPZET

Dagelijks wordt een telefonisch interview gehouden met 5 (Wmo- en OV-)reizigers die één of twee dag(en) ervoor een rit hebben gemaakt. De vragen gaan over specifiek die rit, de vertrektijd, herkomst en bestemming wordt benoemd door de telefonisten. Het oordeel van de reiziger wordt vervolgens vergeleken met de feitelijke uitvoeringskwaliteit op basis van de ritdata van diezelfde rit.

VRAGENLIJST

De vragenlijst is erop gericht om met minimale belasting van de reizigers zo veel mogelijk input op te halen. Aan reizigers die aangeven tevreden te zijn, wordt een beperkt aantal tevredenheidsvragen gesteld. Aan ontevreden reizigers wordt naar de oorzaak/oorzaken van de ontevredenheid gevraagd, zodat we gerichte input ophalen voor verbetermaatregelen. Aan alle respondenten is gevraagd enkele relevante onderdelen van de dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Elk kwartaal kunnen enkele aanvullende vragen worden opgenomen in een variabel vragenblok. Afgelopen jaar zijn er geen aanvullende vragen gesteld.



STEEKPROEF

Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we per kwartaal op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 4,5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers.

Op jaarniveau kunnen we ook statistisch verantwoorde uitspraken doen over de individuele gemeenten. In 2024 zijn in totaal 1.796 geslaagde interviews afgenomen.

Nevenstaande tabel laat de respons per gemeente zien. Ook is de foutmarge bij een betrouwbaarheid van 95% in de tabel opgenomen.

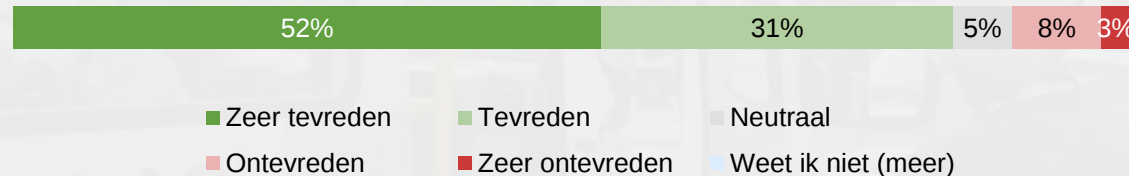
Gemeente	# interviews	Foutmarge
Asten	51	13,7%
Bergeijk	77	11,2%
Best	15	25,3%
Bladel	104	9,6%
Cranendonck	97	9,9%
Deurne	95	10,0%
Eersel	155	7,4%
Eindhoven	321	5,4%
Geldrop-Mierlo	26	19,2%
Heeze-Leende	92	10,2%
Helmond	269	5,9%
Nuenen	13	27,2%
Oirschot	51	13,7%
Reusel – De Mierden	47	14,3%
Somerens	51	13,7%
Valkenswaard	241	6,3%
Veldhoven	70	11,7%
Waalre	21	21,4%
Perceel		
Perceel 1 Eindhoven e.o.	466	4,5%
Perceel 2 Helmond e.o.	466	4,5%
Perceel 3 De Kempen	434	4,7%
Perceel 4 A2	430	4,7%
Totaal	1.796	



SAMENVATTING

Periode: 2024
Resp.: 1.796

Algemene tevredenheid



Rapportcijfers

Stiptheid

8.1

(n=1,690)

2023: 8.0

Reistijd

8.2

(n=1,564)

2023: 8.1

Uitvoering rit

8.4

(n=1,573)

2023: 8.2

Reservering rit

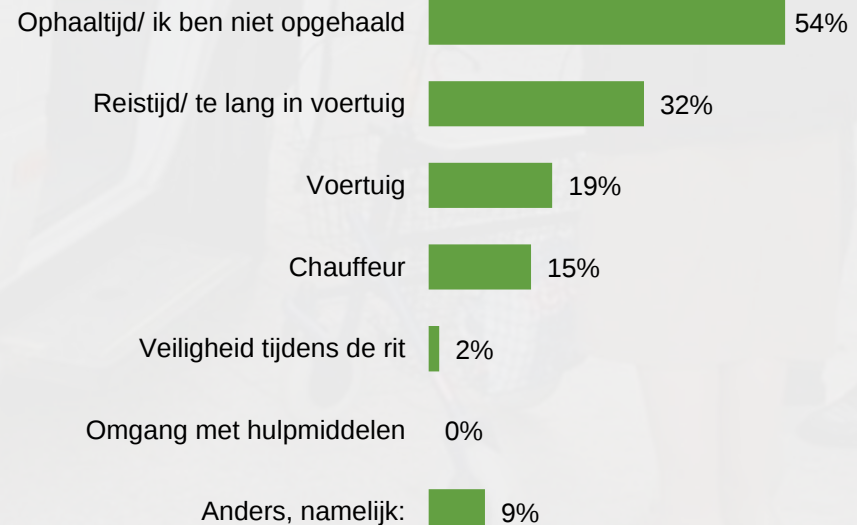
8.2

(n=1,611)

2023: 8.1

Oorzaken ontevredenheid (n=188)

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (zeer) ontevreden zijn.
Meer antwoorden mogelijk.

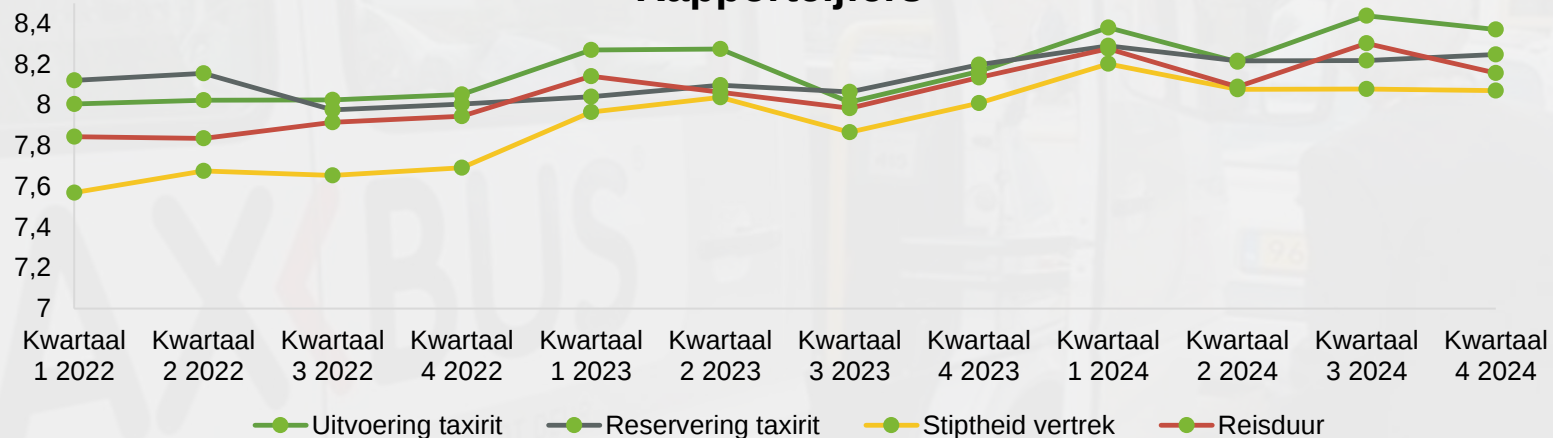


SAMENVATTING trend

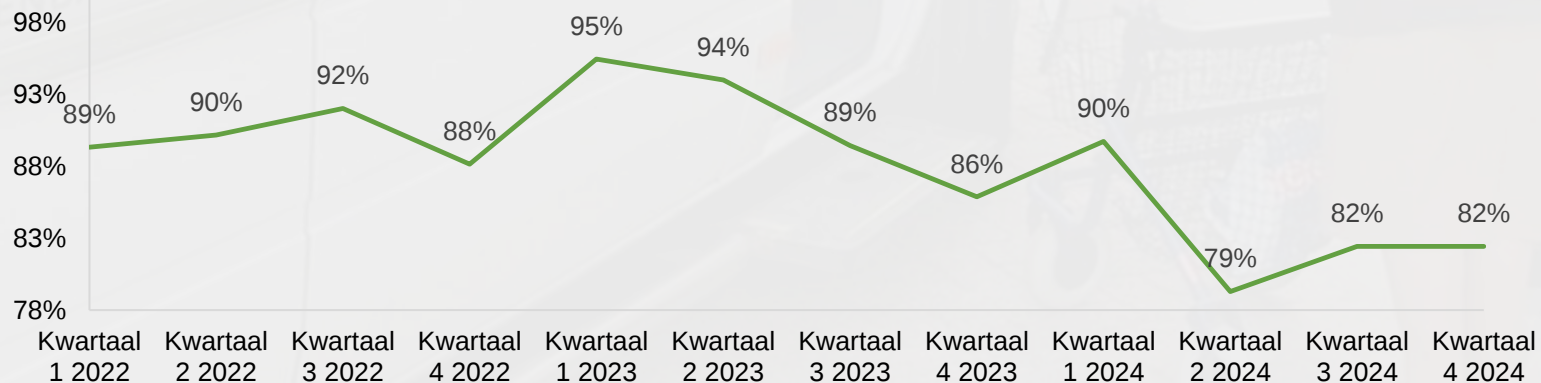
Periode: 2024

Resp.: 1.796

Rapportcijfers

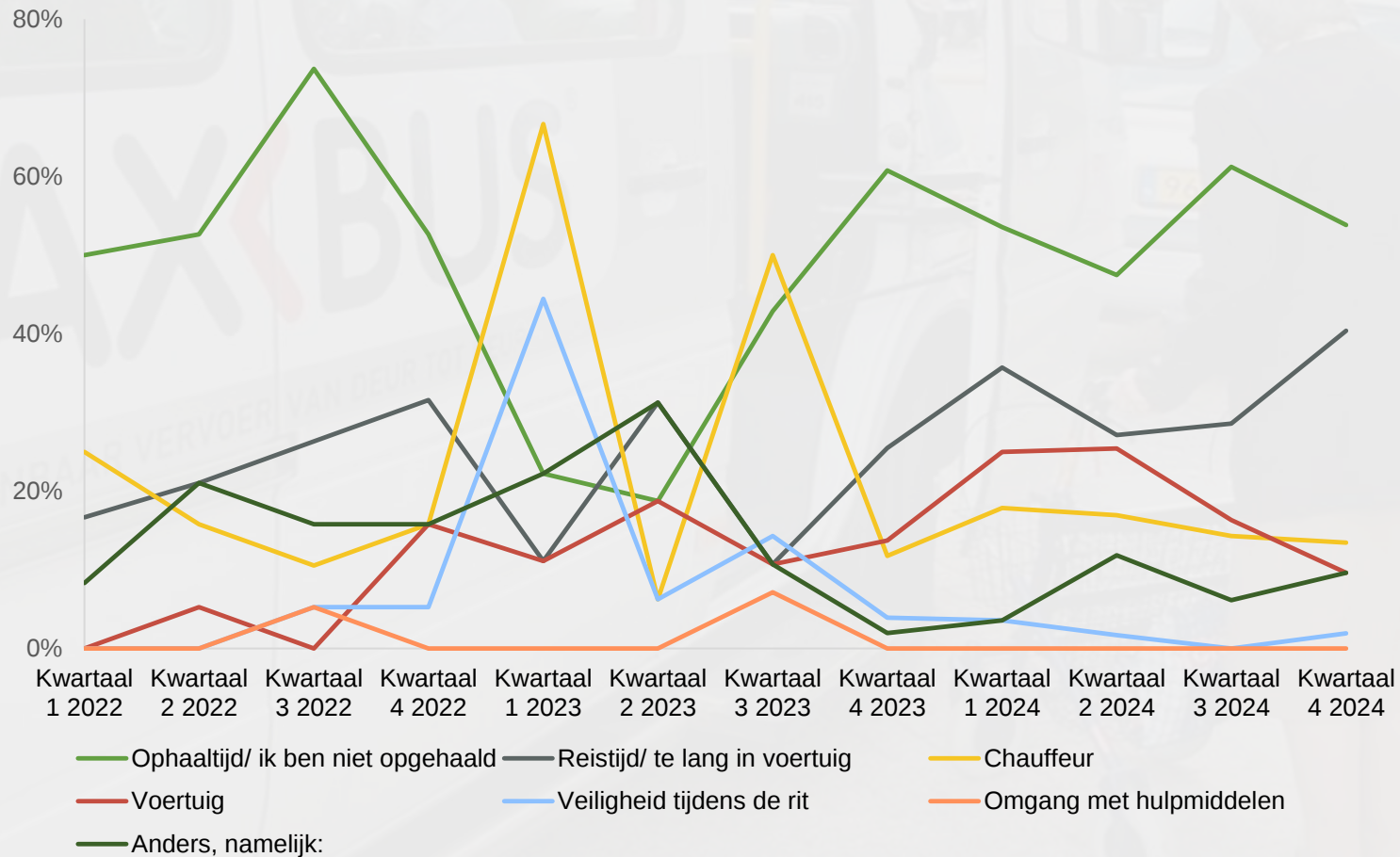


% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





Algemene tevredenheid



Vertrekpunctualiteit



Reistijd



Reservering



Chauffeur



Omgang met hulpmiddelen / veiligheid



Reisdoel



Rapportcijfers



Samenhang



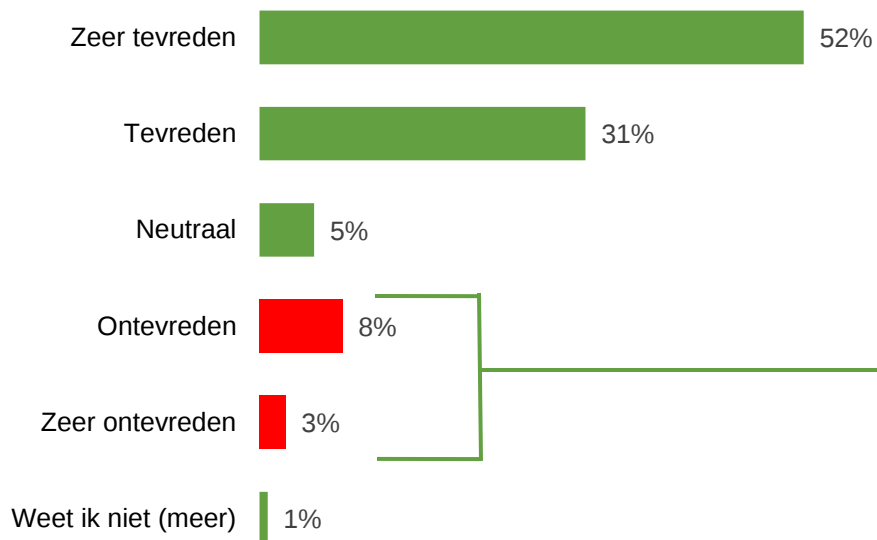
Klachtenafhandeling



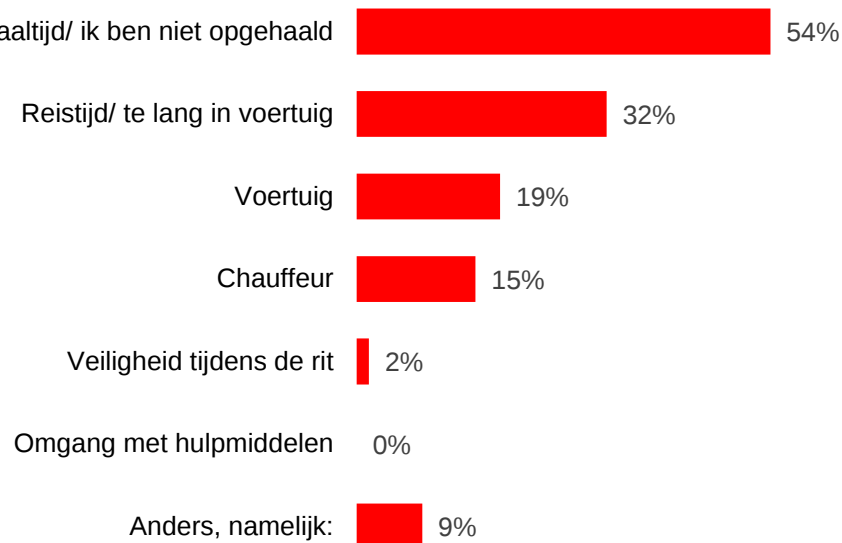
Conclusie en aanbevelingen



In hoeverre bent u tevreden over de uitvoering van deze taxirit? (n=1.796)



Over welk onderdeel van de uitvoering van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=104) (meer antwoorden mogelijk)



De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over uitvoering van de taxirit.

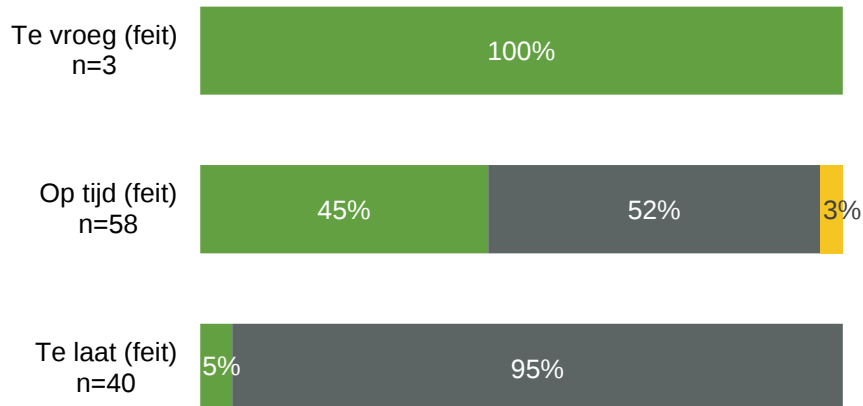
11% van de respondenten was (zeer) ontevreden. In 2023 was dit 6%.

De 104 respondenten die (zeer) ontevreden waren, noemden vooral de ophaaltijd (54%) en de reistijd (32%) als reden hiervoor. In 2023 waren dit vooral de ophaaltijd (46%) en de chauffeur (26%).

Op de volgend pagina's zoomen we in op de oorzaken van ontevredenheid.

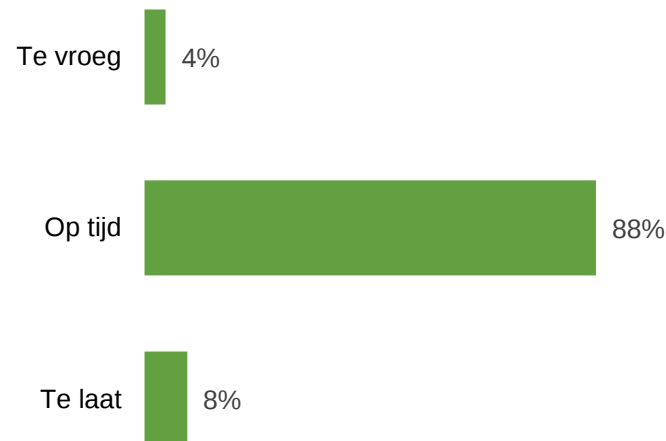


Ontevreden respondenten (n=101)



■ Te vroeg (mening) ■ Te laat (mening) ■ Niet opgehaald (mening)

Tevreden respondenten (n=1.606)



Aan de 101 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd is gevraagd of ze te vroeg, te laat of helemaal niet zijn opgehaald. In bovenstaande diagram worden hun antwoorden afgezet tegen de feitelijke punctualiteit van de zelfde ritten (op basis van de ritdata).

58 respondenten hebben aangegeven te laat, te vroeg of niet te zijn opgehaald, maar zijn volgens de data wel op tijd opgehaald.

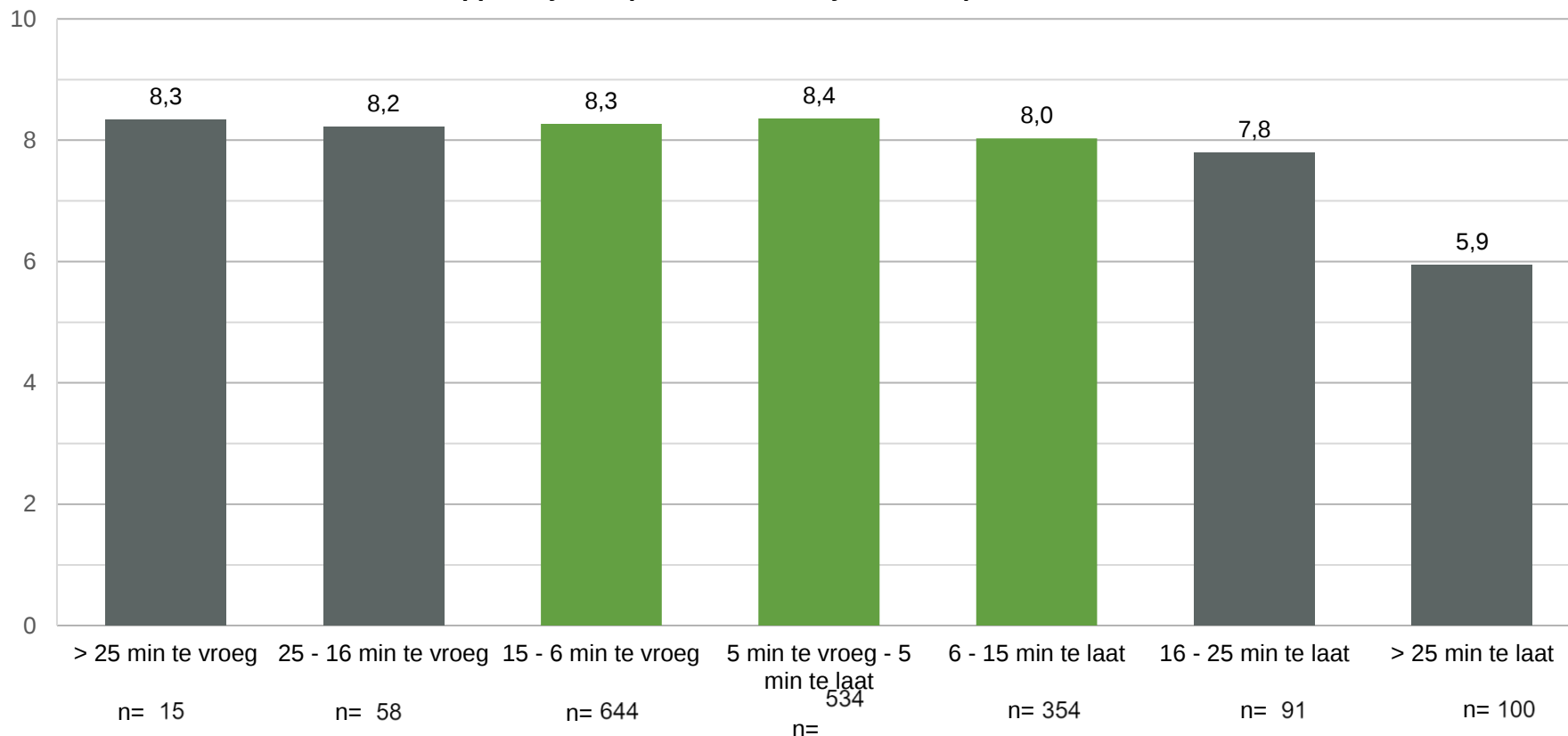
Van de respondenten die tevreden zijn over de ophaaltijd (diagram rechtsboven) is 88% op tijd opgehaald. 8% is te laat opgehaald.



In onderstaande figuur wordt het rapportcijfer van de stiptheid van de vertrektijd (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

De respondenten die meer dan 25 minuten te laat zijn opgehaald geven met een 5,9 een lagere beoordeling over de stiptheid dan de andere respondenten. Het algemene rapportcijfer (7,6) wordt door deze groep ook lager beoordeeld dan door de respondenten die minder dan 15 minuten te laat zijn opgehaald. Het verschil is wel veel minder klein. Hiermee lijkt de impact van de ophaaltijd kleiner te zijn op de beoordeling van de hele rit dan voor de beoordeling van de stiptheid.

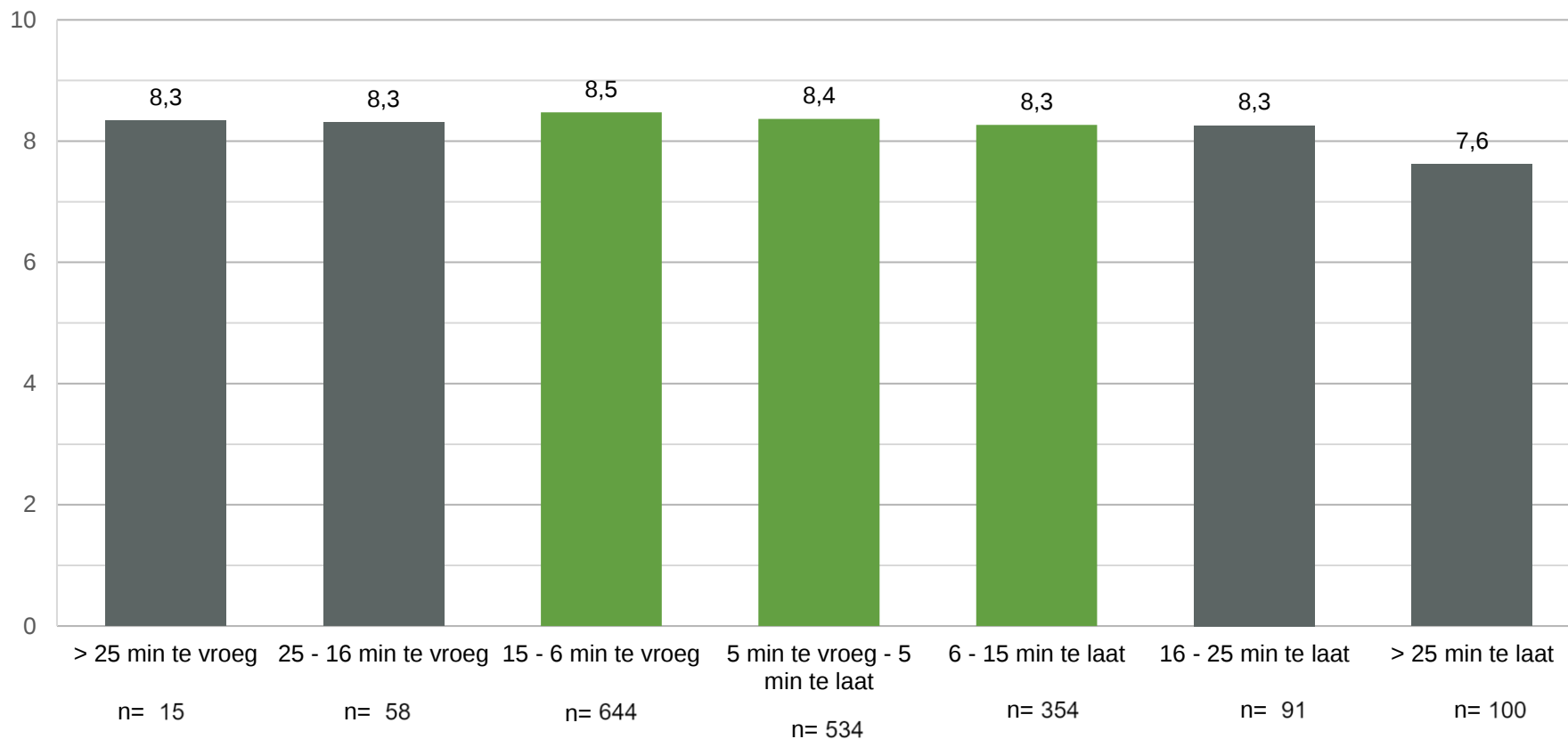
Rapportcijfer stiptheid vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit



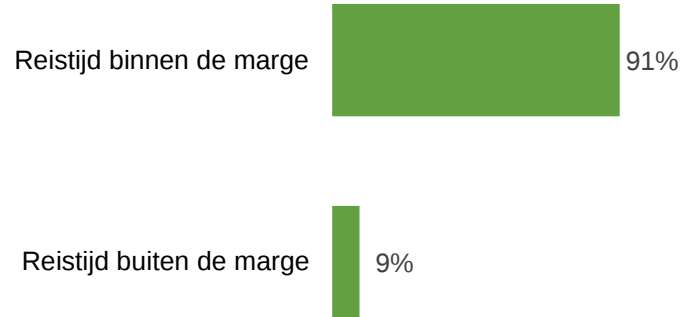


In onderstaande figuur wordt het algemene rapportcijfer (verticale as) afgezet tegen de feitelijke vertrekpunctualiteit uit de ritdata. De groene staven visualiseren de ophaalmarge van maximaal 15 minuten vóór of na de afgesproken tijd.

Rapportcijfer uitvoering taxirit vs. Feitelijke vertrekpunctualiteit



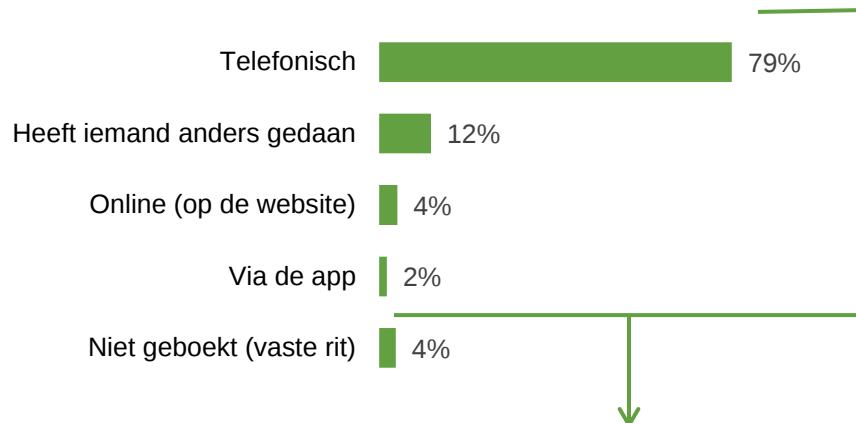
Feitelijke afwijking van de reistijd bij respondenten die tevreden zijn over de reistijd (n=1.606)



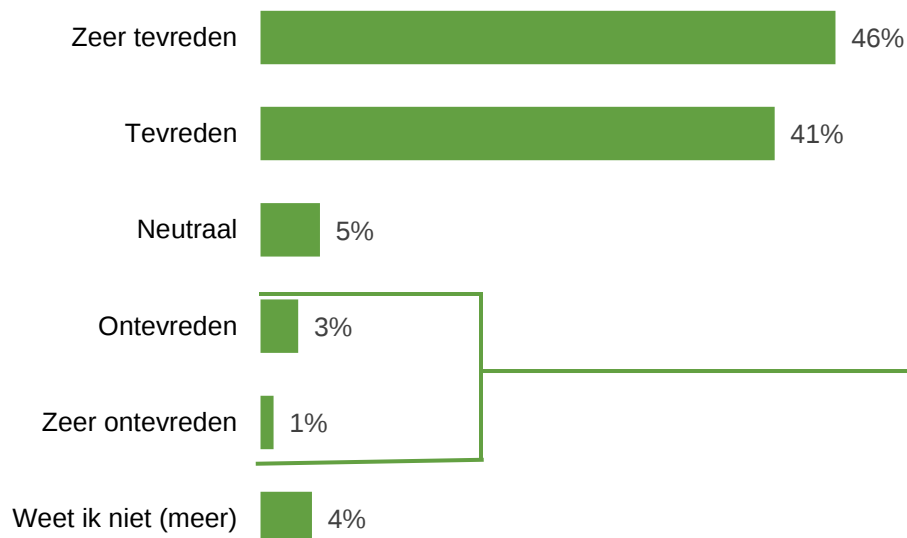
Van de respondenten die tevreden zijn over de reistijd had 91% een rit binnen de marge en 9% een reistijd buiten de marge.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1.794)



In hoeverre bent u tevreden over de reservering van deze taxirit? (n=1.727)



Wat is de belangrijkste reden dat u ontevreden bent over de reservering van de taxirit? (n=71) (meer antwoorden mogelijk)



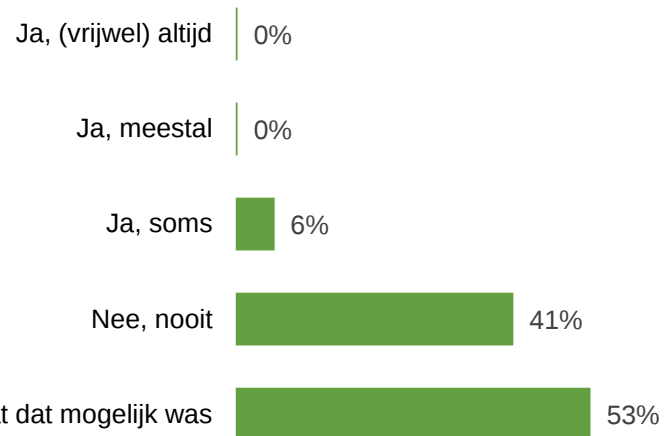
Het grootste deel (79%) van de ritten wordt telefonisch gereserveerd.

Een groot deel (87%) van de respondenten is (zeer) tevreden over de reservering van de taxirit.

4% van de respondenten is (zeer) ontevreden. Aan deze respondenten is gevraagd waarover men niet tevreden was. Hierbij konden meer antwoorden worden gegeven.



Maakt u wel eens gebruik van de mogelijkheid om een rit te reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd? (n=1.794)

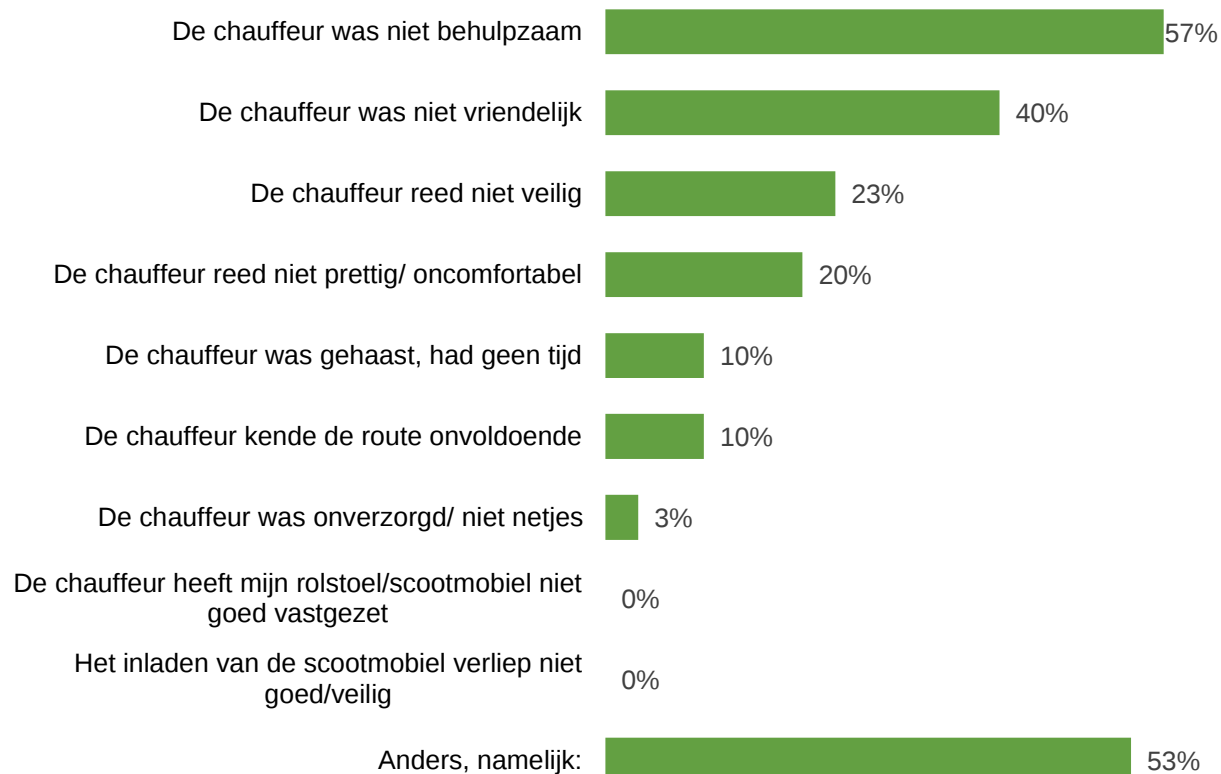


41% maakt nooit gebruik van de mogelijkheid om een rit met gegarandeerde aankomst te reserveren. Daarnaast wist 53% niet dat het mogelijk was.



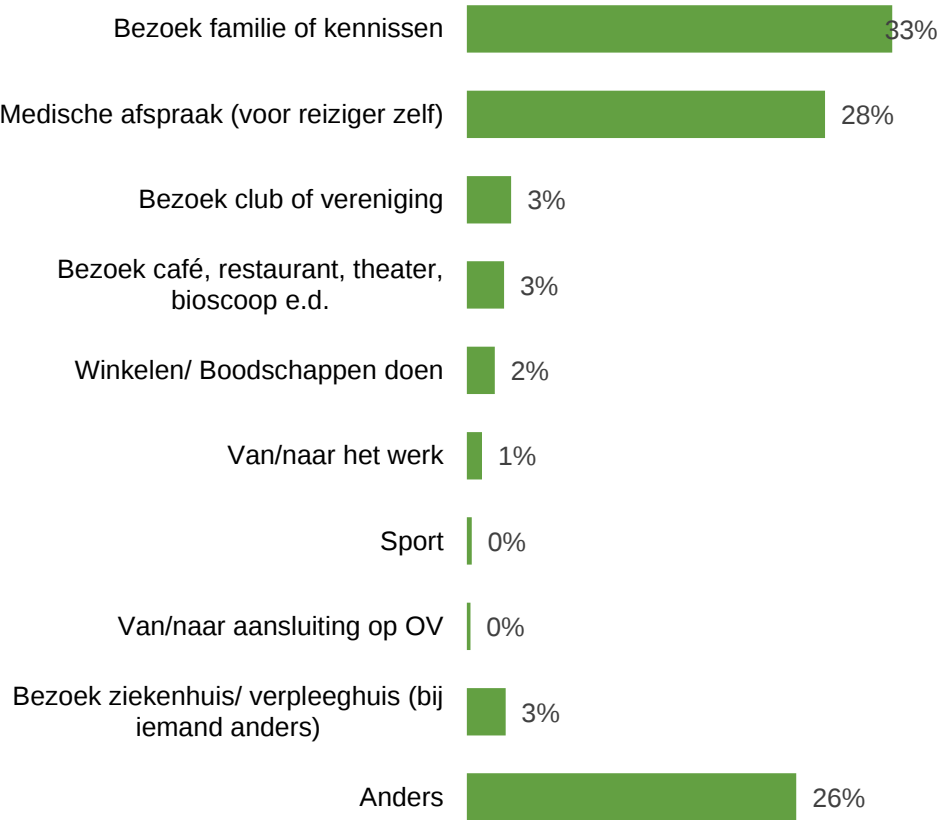
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die ontevreden zijn over de chauffeur/ omgang hulpmiddelen/ veiligheid. Deze vraag is door weinig respondenten beantwoord, waardoor de resultaten indicatief zijn.

Wat is de reden dat u ontevreden bent over de chauffeur/ omgang hulpmiddelen/ veiligheid van deze taxirit? (meer antwoorden mogelijk) (n=30)





Waarom heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.794)



De respondenten hebben vooral gebruik gemaakt van Taxibus om van/ naar familie of vrienden te gaan (33%) of voor een eigen medische afspraak (28%).

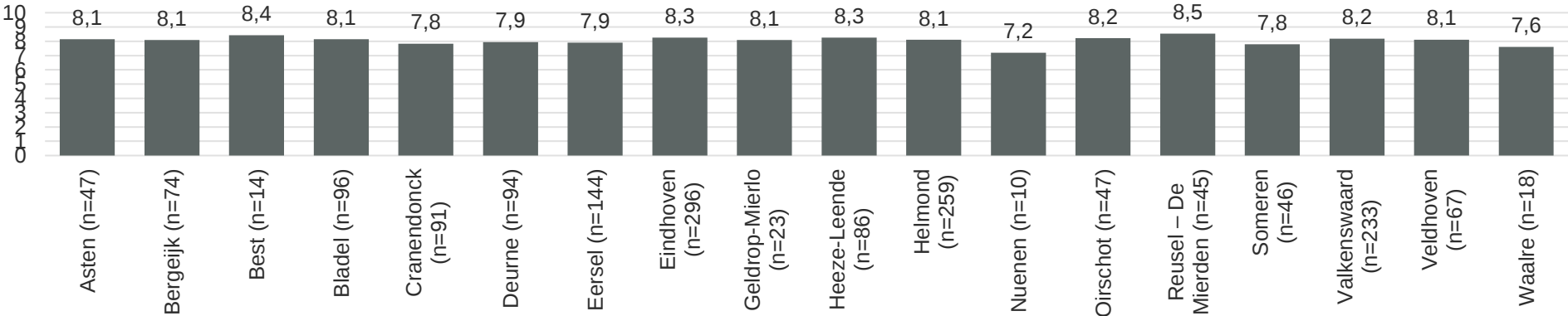
Rapportcijfer uitvoering rit vs. reisdoel	Gem:	n
Bezoek familie of kennissen	8.4	529
Medische afspraak (voor reiziger zelf)	8.2	452
Bezoek ziekenhuis/ verpleeghuis (bij iemand anders)	8.6	49
Bezoek club of vereniging	8.6	53
Winkelen/ Boodschappen doen	8.5	37
Bezoek café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	8.5	44
Van/naar het werk	7.8	17
Sport	7.5	4
Van/naar aansluiting op OV	7.8	4
Anders	8.4	384



Rapportcijfer stiptheid per gemeente

Totaal:

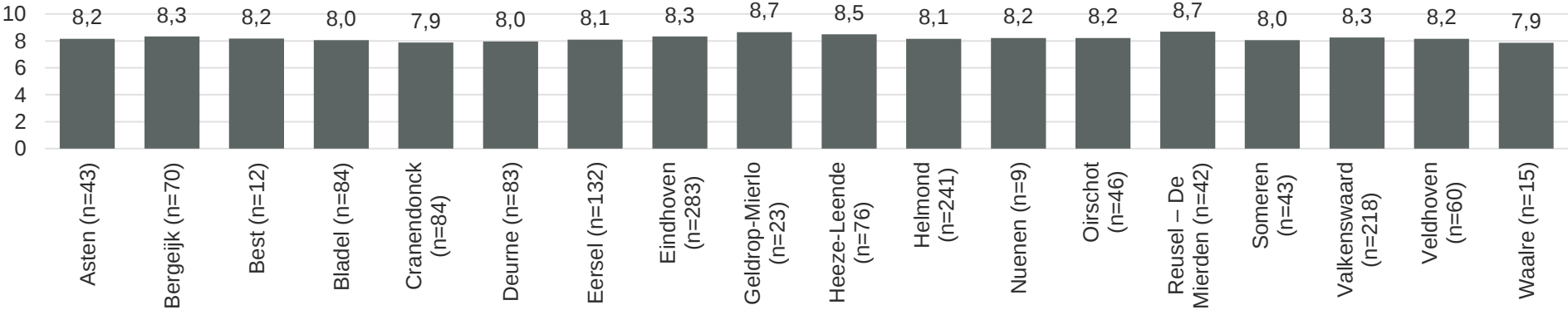
8.1



Rapportcijfer reisduur per gemeente

Totaal:

8.2

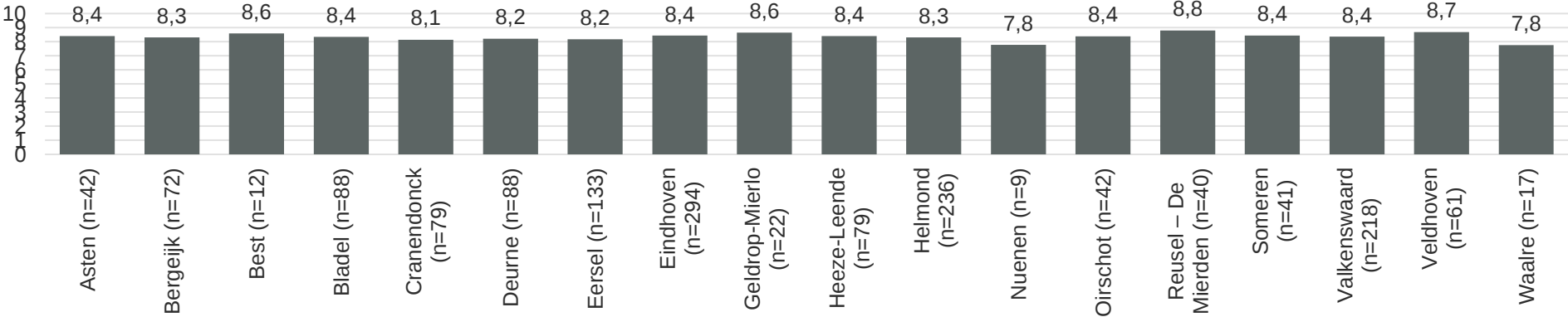




Rapportcijfer uitvoering taxirit per gemeente

Totaal:

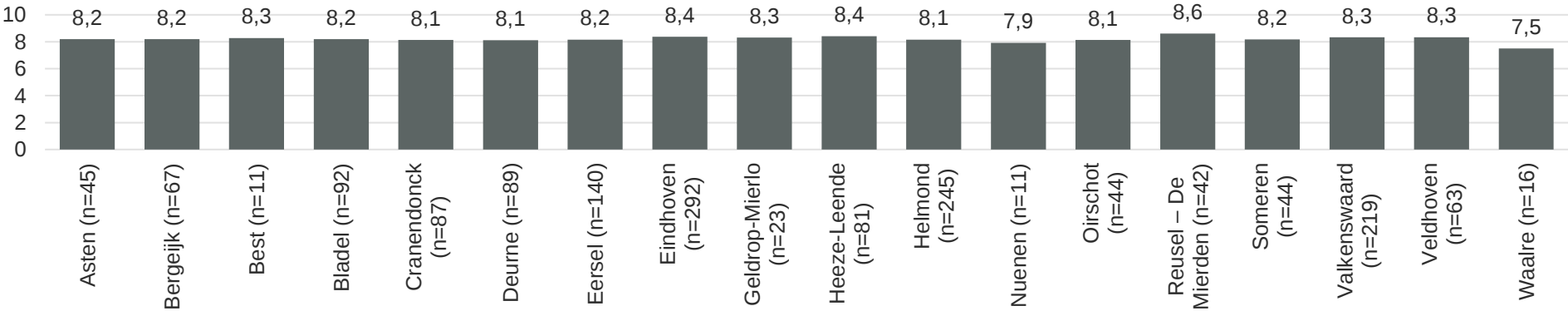
8.4



Rapportcijfer reservering taxirit per gemeente

Totaal:

8.2

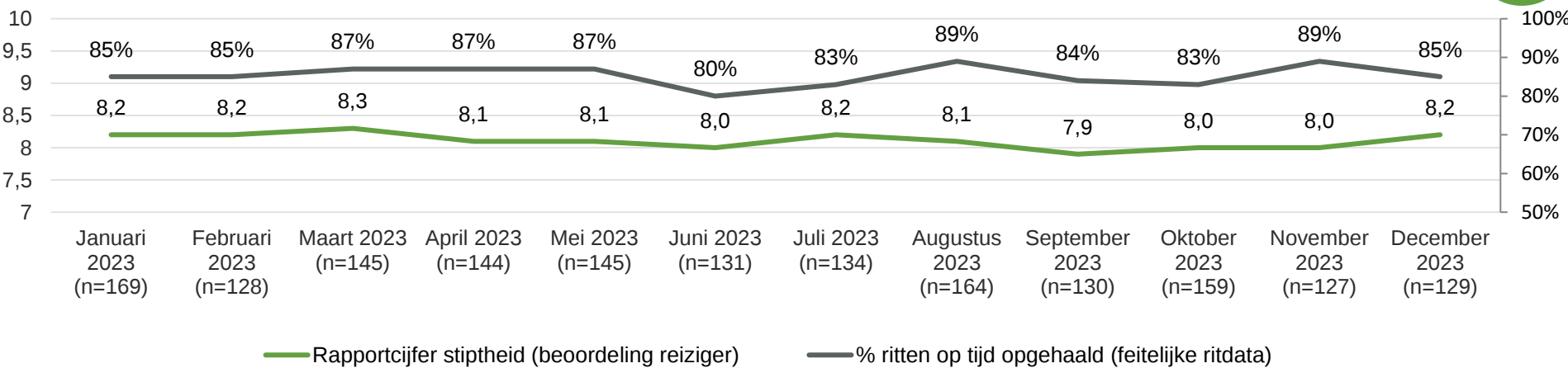




Stiptheid per maand (objectief en subjectief)

Totaal:

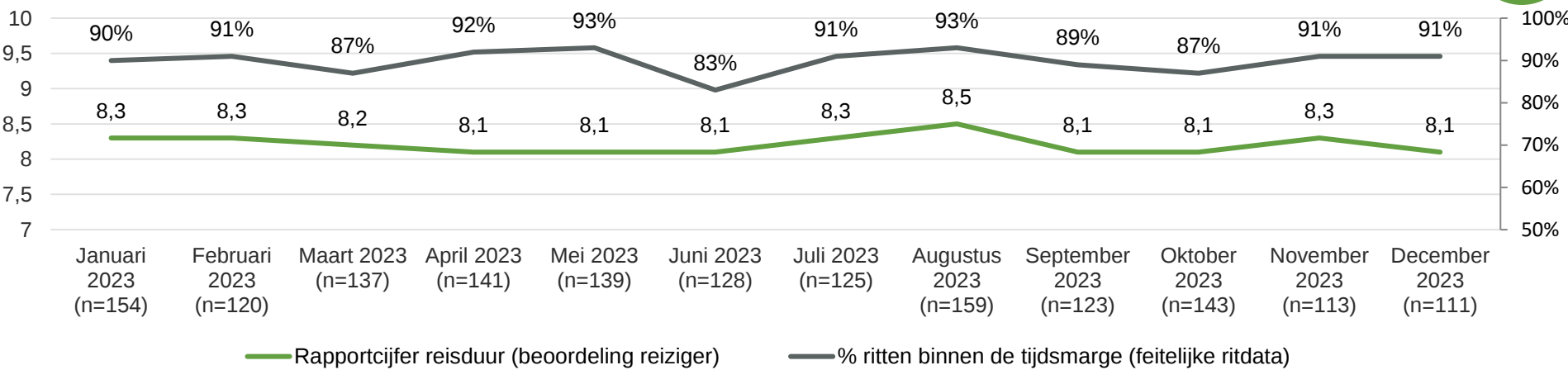
8.1



Reisduur per maand (objectief en subjectief)

Totaal:

8.2

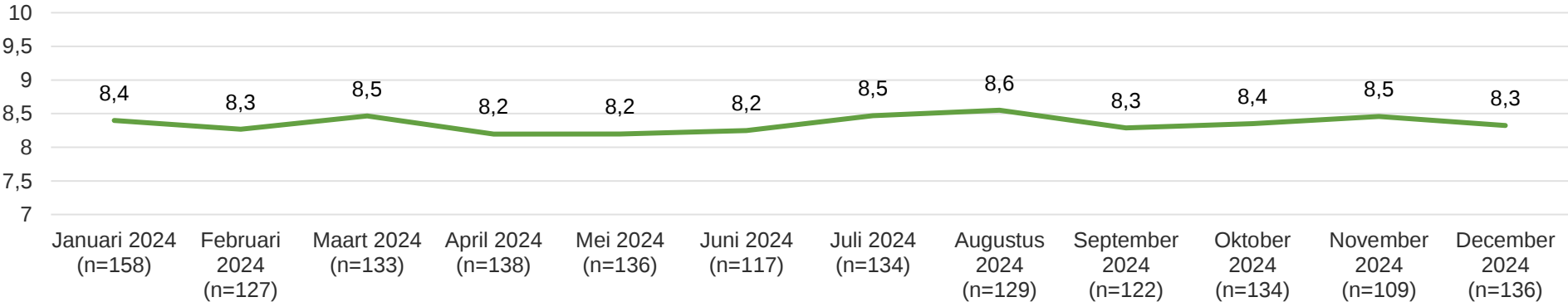




Rapportcijfer uitvoering taxirit per maand

Totaal:

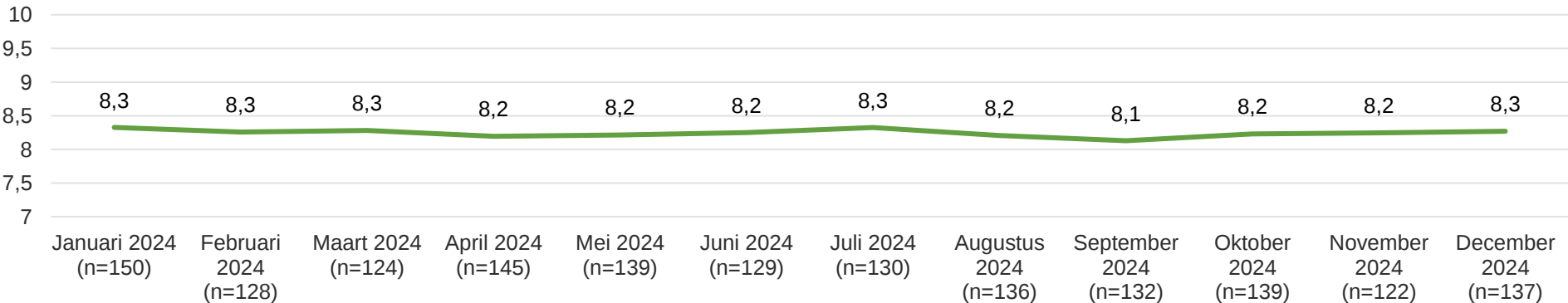
8.4



Rapportcijfer reservering taxirit per maand

Totaal:

8.2





Rapportcijfer uitvoering taxirit vs. Vervoerder

Alptax Taxiservice Gem: 8.3 n= 407

Taxibedrijf van der Wijst Gem: 8.3 n= 751

Connexxion Gem: 8.4 n= 415

Rapportcijfer uitvoering taxirit vs. Perceel

Perceel 1 Eindhoven e.o. Gem: 8.4 n= 415

Perceel 2 Helmond e.o. Gem: 8.3 n= 407

Perceel 3 De Kempen Gem: 8.3 n= 375

Perceel 4 A2 Gem: 8.3 n= 376

Perceel 5 Mobiliteitscentrum Gem: 8.2 n= 1,611

Rapportcijfer uitvoering taxirit vs. tevredenheid uitvoering taxirit

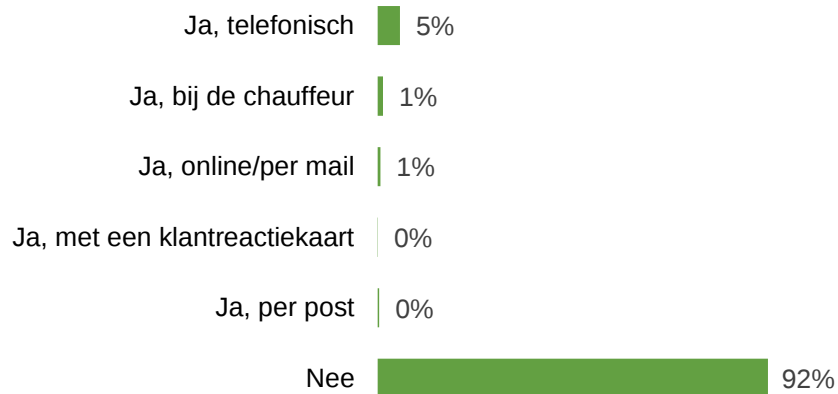
	Gem:	n
Zeer tevreden	8.9	927
Tevreden	7.9	529
Neutraal	7.1	55
Ontevreden	5.2	43
Zeer ontevreden	3.8	17
Weet ik niet (meer)	6.5	2

Van de reizigers die ontevreden zijn over de uitvoering van de taxirit geven er 19 een voldoende en 24 een onvoldoende voor het rapportcijfer over de taxirit. Van de reizigers die zeer ontevreden zijn geven er 1 een voldoende (een 7) en 16 een onvoldoende.

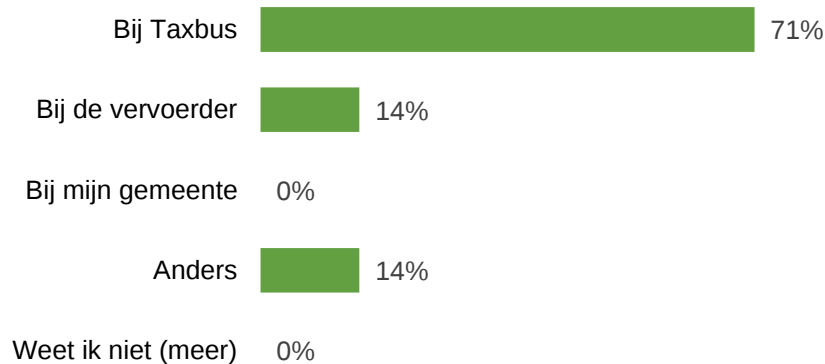
Dit betekent dat er reizigers zijn die (zeer) ontevreden zijn over de taxirit en die een voldoende beoordeling geven voor het rapportcijfer (vaak niet hoger dan een 7). Het is wel zo dat hoe meer tevreden de reizigers is hoe hoger het gemiddelde rapportcijfer is.



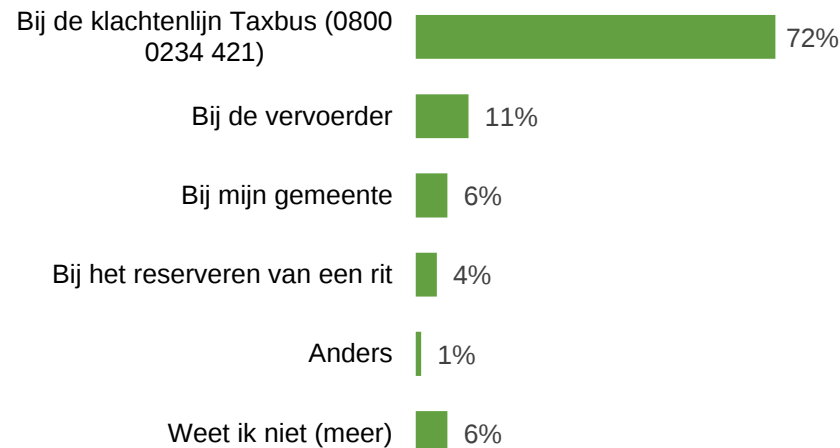
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Taxbus? (n=1.794)



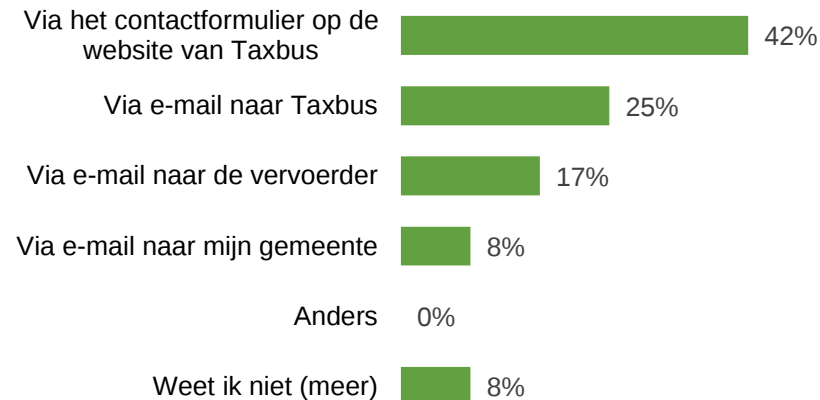
Waar heeft u uw schriftelijk klacht ingediend? (n=7)



Hoe/waar heeft u uw telefonische klacht ingediend? (n=95)



Hoe/waar heeft u uw online klacht ingediend? (n=12)





Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw laatste klacht over Taxbus?

Totaal

Gem: 5.4 n= 99

Klacht bij het juiste kanaal ingediend

Gem: 5.4 n= 63

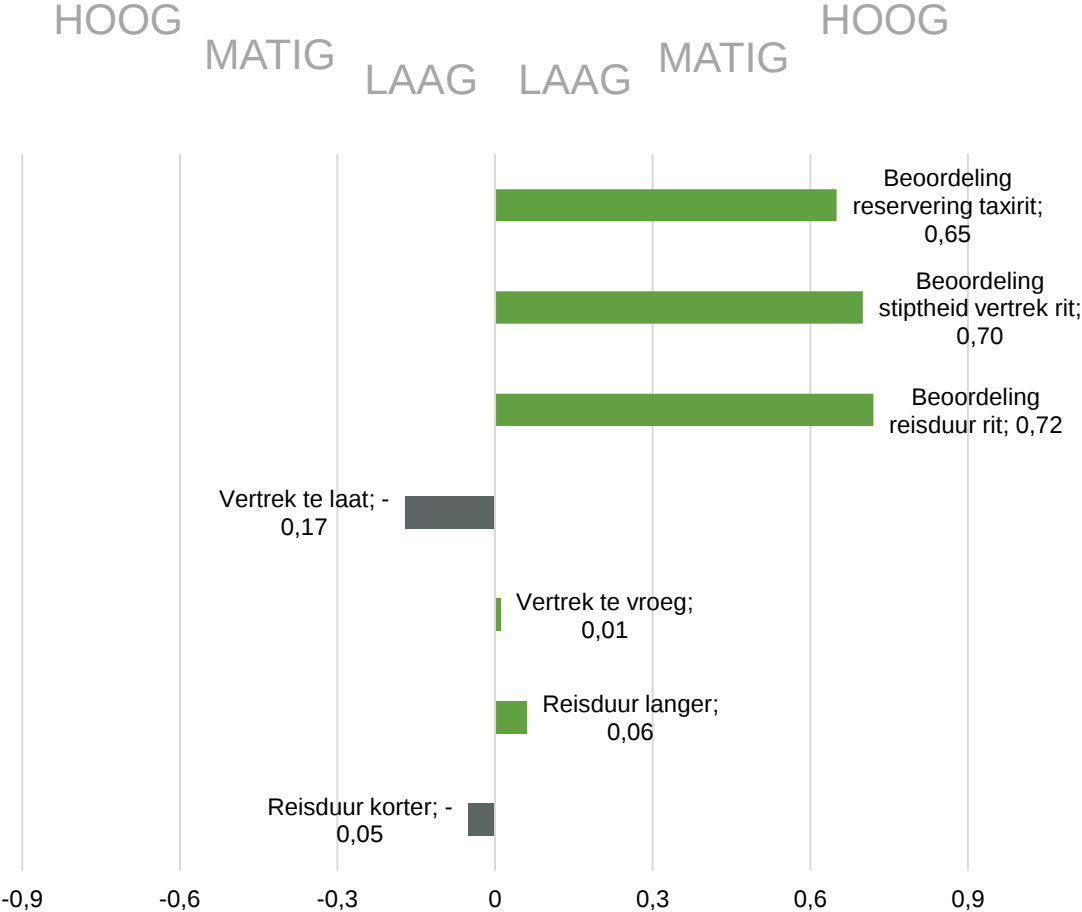
Klacht niet bij het juiste kanaal ingediend

Gem: 5.4 n= 36

Als reizigers de klacht met een onvoldoende beoordelen wordt gevraagd of Taxbus contact met de reiziger op mag nemen om over de klachtenafhandeling in gesprek te gaan. Als ze daar mee akkoord gaan wordt het pasnummer en datum van afname van het interview doorgegeven aan Taxbus.

Wat is de reden dat u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht? (meer antwoorden mogelijk) vs. Manier van klachtenafhandeling





In de grafiek hiernaast staat weergegeven welke samenhang de verschillende aspecten hebben met het algemene rapportcijfer. Een score tussen 0 en -1 betekent een negatieve relatie, bijvoorbeeld: Hoe meer minuten de reis te lang duurt, hoe minder hoog de tevredenheid over de uitvoering van de rit (-0,12). Een score tussen 0 en +1 betekent een positieve relatie: hoe hoger de beoordeling reisduur, hoe hoger de tevredenheid over de uitvoering van de rit (0,72). Er wordt uitgegaan van een sterke samenhang bij een score hoger dan 0,6 of lager dan -0,6. Tussen de (-)0,3 en (-)0,6 is sprake van een matige samenhang en alles tussen de -0,3 en 0,3 heeft een zwakke samenhang.

Er is sprake van een sterke positieve samenhang tussen de tevredenheid over de uitvoering van de rit en de beoordeling van de stiptheid vertrektijd (0,70) en reisduur (0,72).

Uit bovenstaande kunnen we concluderen dat de perceptie van de respondenten een iets grotere samenhang heeft met de tevredenheid over de uitvoering van de rit (tevredenheid) dan de feitelijke data.

Hoge mate van tevredenheid

Het overgrote deel van de reizigers is (zeer) tevreden. Dat blijkt uit de rapportcijfers voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening die gemiddeld rond de 8,0 liggen (klachtenafhandeling uitgezonderd). De rapportcijfers van 2024 zijn iets hoger dan in 2023. Ook is 81% (zeer) tevreden over de uitvoering van de taxirit. Dit lag in 2023 met 91% een stuk hoger. Deze tevredenheid ligt vanaf kwartaal 2 een stuk lager (90% in kwartaal 1, daarna ronde 80%). Het rapportcijfer blijft gemiddeld wel ongeveer even hoog in die periode. Dit komt omdat de personen die tevreden zijn een hoger rapportcijfer zijn gaan geven. Er zijn daarnaast ook iets meer onvoldoendes gegeven. Dat samen zorgt er voor dat het algemeen rapportcijfer ongeveer even hoog blijft, maar het percentage tevredenheid daalt. Kortom er zijn iets meer reizigers ontevreden en de reizigers die tevreden zijn, zijn iets meer tevreden.

Ontevredenheid voornamelijk over ophaaltijd

Ruim de helft van de respondenten die ontevreden is, geeft aan dat dit aan de ophaaltijd (of niet opgehaald zijn) ligt. Deze groep van 101 respondenten beoordeelt de ophaaltijd met een gemiddeld rapportcijfer van 4,3. Volgens de ritdata is de taxirit in 58 van deze gevallen wel op tijd vertrokken. Ons advies is om (nog) meer nadruk te leggen op goede communicatie over de werkelijke ophaaltijd, zowel bij het reserveren als kort voor de werkelijk vertrektijd van de rit.

Reservering vooral telefonisch

Het grootste deel van de reizigers reserveert telefonisch (zelf of door iemand anders gedaan). 4% reserveert online, 2% via de app. 70 reizigers waren ontevreden over de reservering, met name doordat de rit niet goed gereserveerd/doorgegeven was aan het taxibedrijf. Aangezien dit hetzelfde beeld geeft als vorig jaar adviseren wij weer om de mogelijkheden te verkennen om het aandeel telefonische reserveringen te verkleinen.

Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 5,4 (in 2023 een 5,1) van alle aspecten het slechtst beoordeeld. Deze vraag is alleen gesteld aan de 99 reizigers die een klacht hebben ingediend in de 3 maanden voorafgaand aan het interview. 63 klachten zijn via het juiste kanaal ingediend, 36 zijn via een verkeerd kanaal ingediend. De rapportcijfers liggen voor beide groepen even hoog. Opvallend genoeg wordt bij de klachten die via de juiste kanalen zijn ingediend vaker aangegeven dat er geen reactie is ontvangen. Dit was in 2023 ook zo. Bij de klachten die niet via de juiste kanalen zijn ingediend is er veel vaker een onvriendelijk reactie ervaren.