

Datum : 10 september 2018

Aan : Jan Akerboom

Kopie aan : Rob Ogink

Van : Miranda Arendsen
DEV-SVC

Onderwerp : Oplegnotitie KTO CCV PlusOV & factsheet



Inleiding

In mei 2018 heeft de vakgroep Kennis & Verkenning een schriftelijke meting uitgevoerd onder 1200 reizigers die in het eerste kwartaal van 2018 gebruik maakten van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV), verzorgd door PlusOV. We vroegen hen naar hun tevredenheid over PlusOV in zijn algemeenheid, vervoer, chauffeur(s), de centrale, website en klachtenafhandeling.

We hebben 481 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen. Dat betekent dat dit onderzoek een respons heeft van 40%. De conclusies die we kunnen trekken zijn daarmee betrouwbaar en representatief voor alle reizigers die gebruik maken van het CVV van PlusOV.

Algemene kenmerken

46% van de mensen die de vragenlijst heeft ingevuld is 80 jaar en ouder en 71% van alle respondenten is van het vrouwelijke geslacht. Ze gebruikten PlusOV vooral om op bezoek te gaan bij familie en kennissen (66%) en om naar medische afspraken te gaan (58%). Een kwart van alle respondenten reist ongeveer één keer per week met PlusOV. Bijna de helft had in de afgelopen week nog gereisd met PlusOV.

En wat valt op?

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over PlusOV. Ze waarderen PlusOV met een 7,4. Wat betreft de verschillende aspecten van vervoer zijn reizigers het minst tevreden over de stiptheid van het vervoer. 47% is daar tevreden over en 5% is daar zeer ontevreden over.

Het hoogste rapportcijfer (7,8) scoort de chauffeur(s). Reizigers zijn met name zeer tevreden over het helpen bij in- en uitstappen (28%) en over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs(s) (27%).

Het verbetertraject dat is doorgevoerd bij de telefooncentrale werpt zijn vruchten af. Reizigers zijn vooral tevreden over de klantvriendelijkheid aan de telefoon (67%), de hulpvaardigheid (66%) en de afhandeling van vragen (65%). Het minst tevreden is men over de snelheid van het beantwoorden van de telefoon (44%). Zes procent is daar zeer ontevreden over.

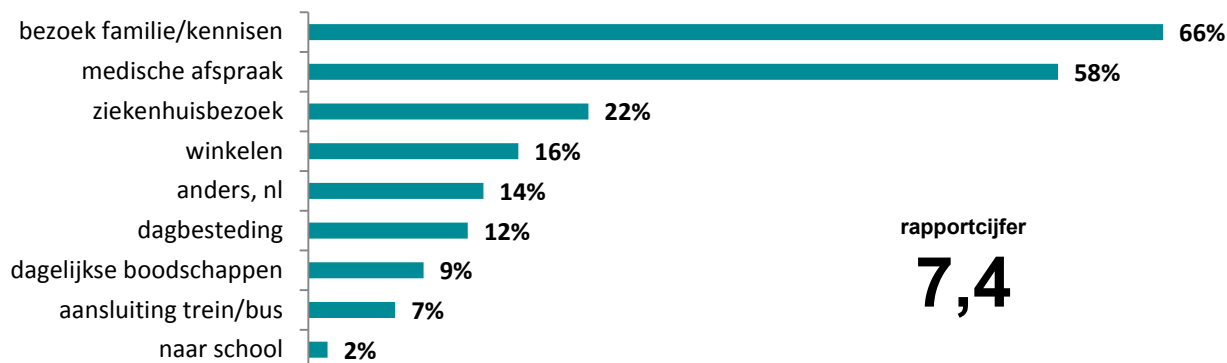
Tweede van de respondenten heeft de website www.plusov.nl nog nooit bezocht. Gezien het feit dat bijna de helft van hen ouder is dan tachtig is dit gegeven misschien ook weer niet zo opvallend. Van de bezoekers van de PlusOV-website kon 55% (zeer) makkelijk informatie vinden. 57% van de website-bezoekers gebruikt MijnPlusOV om vervoer af te melden.

Tenslotte valt het rapportcijfer op voor de klachtenafhandeling, namelijk een 5,3. Hier moeten we wel het volgende bij opmerken: in totaal hebben 39 (van de 481) reizigers een klacht ingediend. Dit is een relatief laag aantal in dit onderzoek, hoewel het wel hoog genoeg is ($n > 30$) om erover te rapporteren. Het betreft 1 op de 5 respondenten die deze vraag heeft ingevuld en dus bijna 1 op de 10 van alle respondenten. Daarmee is het rapportcijfer betrouwbaar. Over de aard van de klachten kunnen we geen betrouwbare uitspraken doen omdat die aantallen wel te laag zijn. In de helft van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld, al dan niet met compensatie. Wat betreft de afhandeling van klachten is 1 op de 5 zowel zeer ontevreden over de snelheid van afhandelen als de wijze van afhandelen. 1 op de 10 is zeer ontevreden over de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

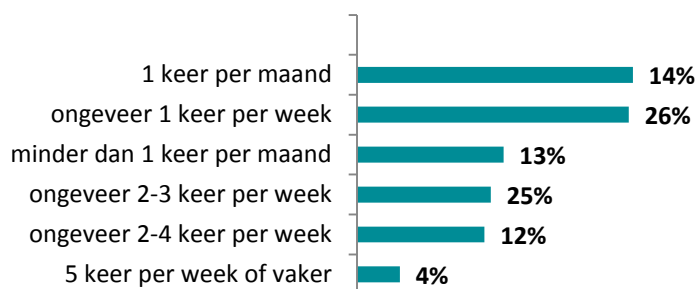
FACTSHEET Collectief Vraagafhankelijk Vervoer PlusOV september 2018

ALGEMEEN

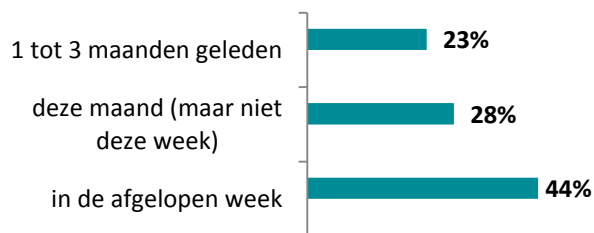
Waarvoor gebruikt u PlusOV? (meerdere antwoorden mogelijk)



Hoe vaak reist u gemiddeld met PlusOV?

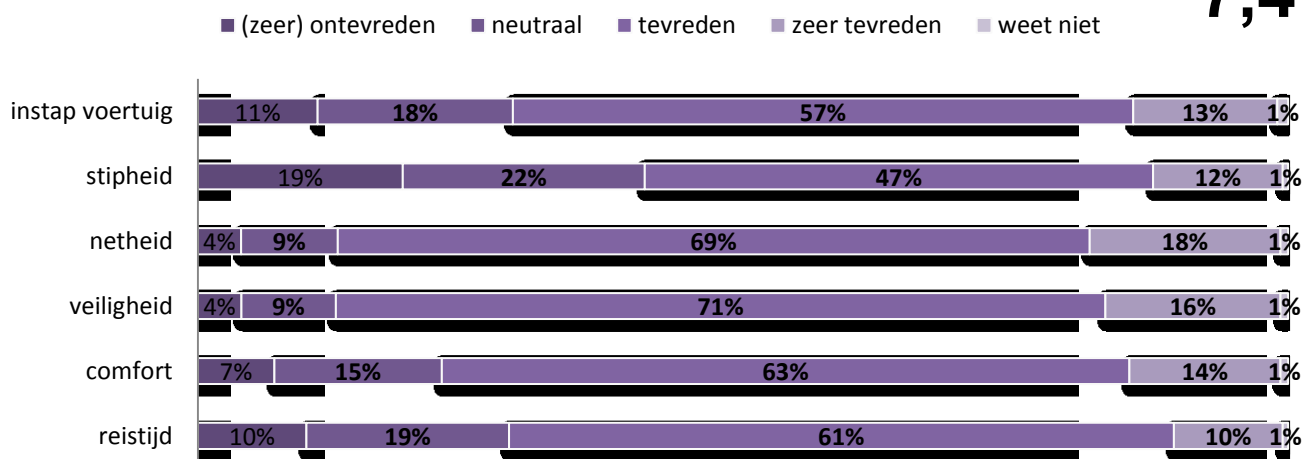


Wanneer heeft u voor het laatst gereisd?



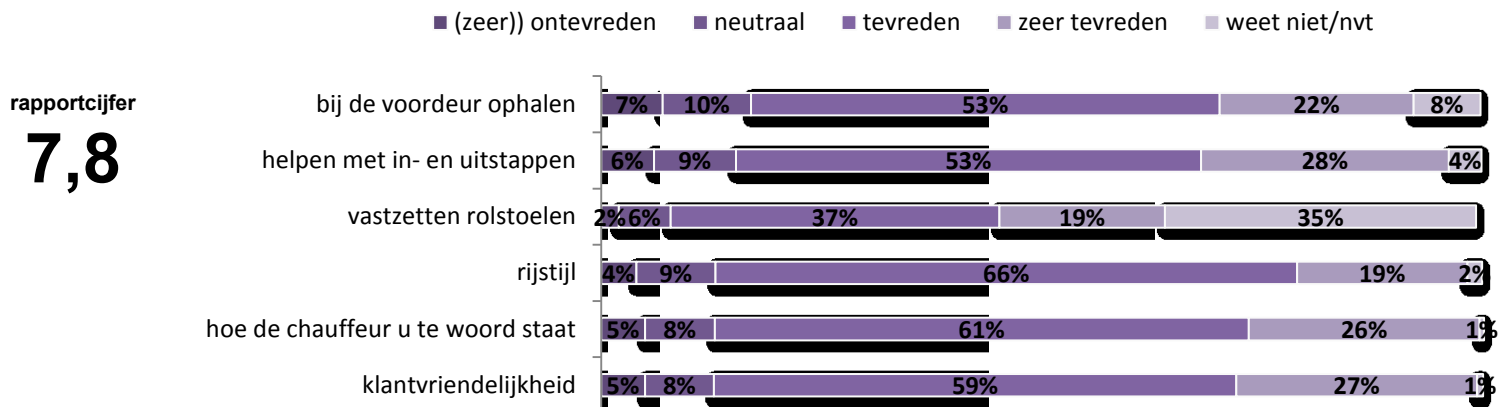
VERVOER

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van vervoer?



CHAUFFEUR(S)

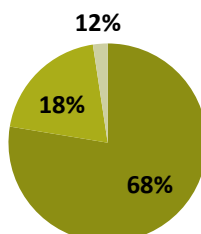
Hoe tevreden bent u over de chauffeur(s)?



CENTRALE PLUSOV

Wanneer heeft u in de maanden januari, februari en/of maart contact gehad met de centrale van PlusOV?

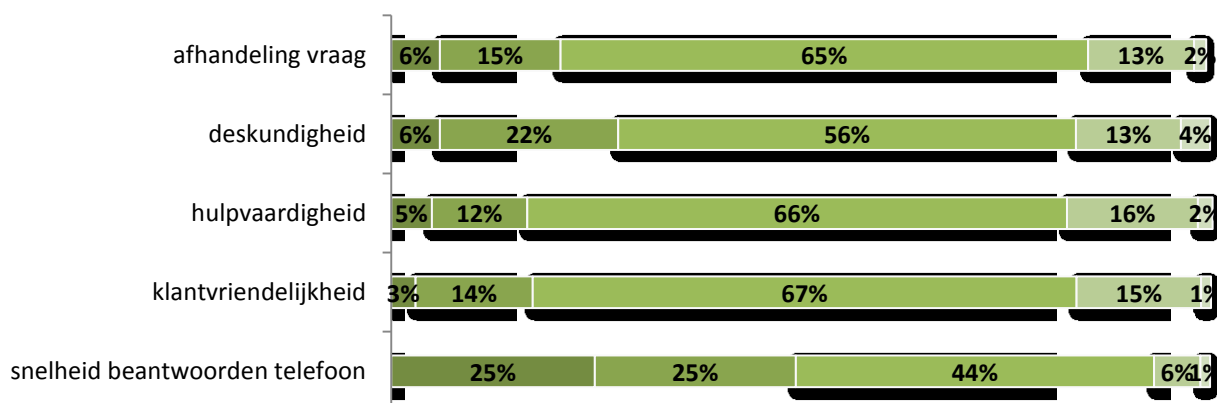
■ ja ■ nee ■ weet niet/wil niet zeggen



rapportcijfer **7,3**

In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van de centrale?

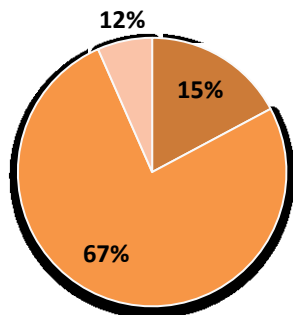
■ (zeer) ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden ■ weet niet/wil niet zeggen



WEBSITE

Heeft u de website van PlusOV wel eens bezocht?

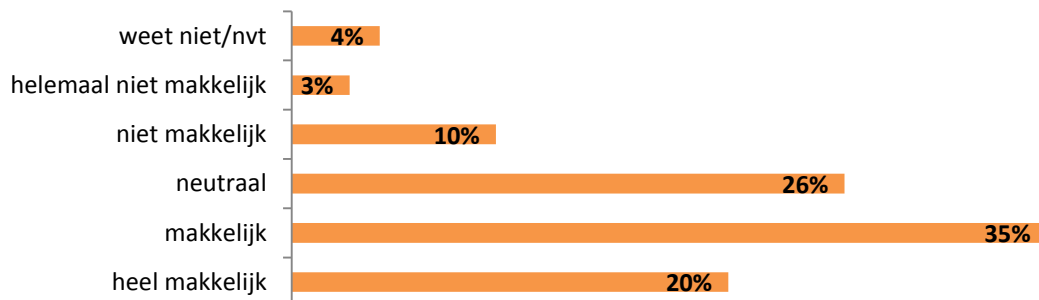
■ ja ■ nee ■ weet niet/geen mening



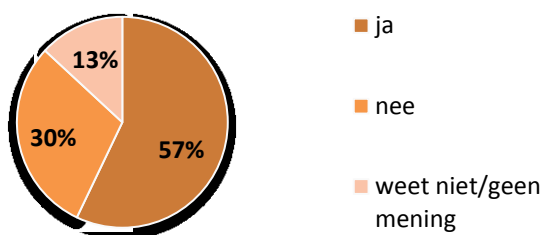
rapportcijfer

7,0

Kon u de informatie die u zocht makkelijk vinden?



Gebruikt u MijnPlusOV voor het afmelden van vervoer?

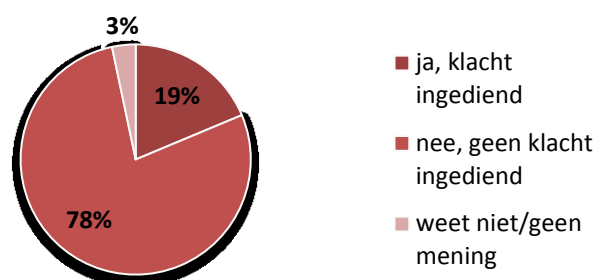


KLACHTENAFHANDELING

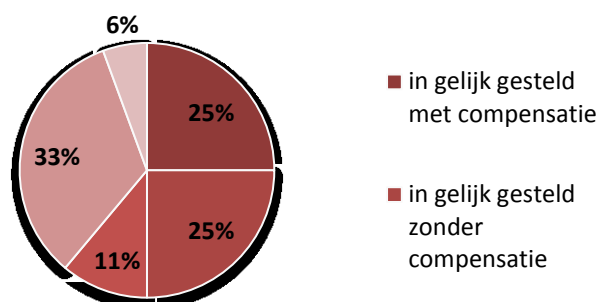
Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden?



Heeft u in de maanden januari, februari en/of maart een klacht ingediend over het PlusOV-vervoer?



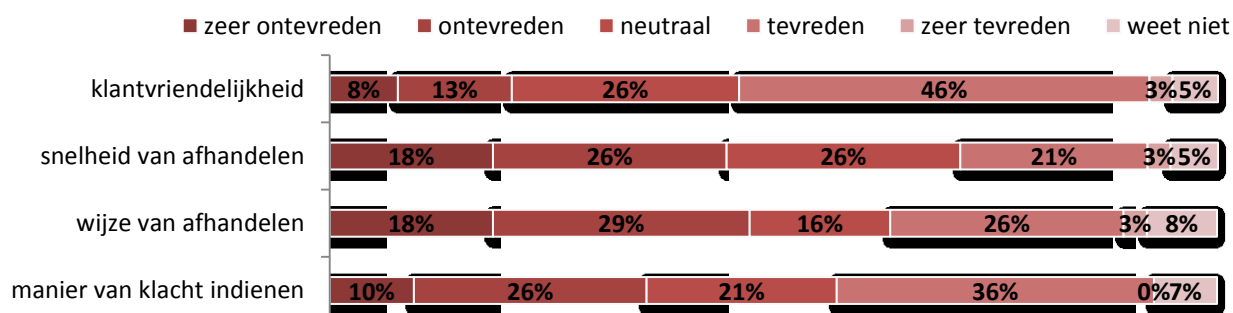
Wat was de laatste reactie op uw klacht?



rapportcijfer

5,3

In hoeverre bent u tevreden over de afhandeling van uw klacht of klachten, als het gaat om:



RESPONS per gemeente

Gemeente	Respons in %	Absoluut aantal
Apeldoorn	32%	142
Deventer	30%	130
Zutphen	13%	56
Epe	8%	36
Brummen	5%	24
Voorst	4%	19
Lochem	4%	17
Heerde	3%	13
Hatter	2%	10

Er zijn te weinig respondenten (namelijk minder dan 30) uit de gemeenten Brummen, Voorst, Lochem, Heerde en Hatter om per afzonderlijke gemeente de onderzoeks- resultaten te presenteren.

In het algemeen is de respons van 40% wel hoog genoeg om uitspraken te doen die gelden voor alle PlusOV-reizigers uit alle gemeenten.