

Regiotaxi 's-Hertogenbosch
klanttevredenheidsonderzoek
2019

Samenvatting

In oktober-november 2019 is voor de vierde keer een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder de gebruikers van Regiotaxi 's-Hertogenbosch. In totaal hebben zo'n 1.400 reizigers een brief gekregen met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Dat konden zij schriftelijk doen of digitaal. Klanten met een visuele beperking konden de vragenlijst telefonisch laten afnemen. 628 klanten hebben een vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 45%. Dit is voldoende om een representatief en betrouwbaar beeld van de kwaliteit van de uitvoering van de regiotaxi te kunnen geven.

Regiotaxi-systeem krijgt gemiddeld een 8 van de reizigers

Net als in 2017 geven reizigers in 2019 gemiddeld een 8,0 als rapportcijfer voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt. Er is geen verschil tussen Wmo en OV-reizigers. Reizigers jonger dan 65 geven over het algemeen iets lagere rapportcijfers dan 65-plussers. Ook zijn er verschillen tussen Wmo-reizigers uit verschillende gemeenten. Zo geven reizigers uit Haaren gemiddeld een 7,6 en reizigers uit 's-Hertogenbosch een 8,1. Voor de meeste gemeenten is het rapportcijfer in 2019 iets lager dan in 2017. Alleen voor Vught is dit hoger en voor 's-Hertogenbosch is het gelijk gebleven.

Tevredenheid met uitvoering van de regiotaxi gelijk gebleven

Het gemiddeld rapportcijfer voor de uitvoering van de regiotaxi is, net als in 2017, een 7,9. Ook hier geldt dat reizigers jonger dan 65 iets lagere cijfers geven dan reizigers boven de 65 jaar. Voor de meeste gemeenten is het rapportcijfer weinig veranderd ten opzichte van 2017. In Haaren zien we de grootste afname, van een 7,8 in 2017 naar een 7,6 in 2019.

'Op tijd ophalen' belangrijkste aspect van de dienstverlening regiotaxi

Het op tijd opgehaald worden is voor reizigers één van de meest belangrijke aspecten van de dienstverlening van de regiotaxi (75%). Op enige afstand volgen de behulpzaamheid van de chauffeurs (51%) en de terugbelservice (34%). Het belang dat wordt gehecht aan de diverse aspecten van de dienstverlening verschilt tussen Wmo-reizigers en OV-reizigers en tussen leeftijdsgroepen.

Gebruik regiotaxi vooral voor bezoek familie, vrienden of kennissen

Van alle reizigers maakt zo'n drie kwart meerdere keren per maand gebruik van de regiotaxi. Onder OV-reizigers is dit aandeel wat lager (69%). De regiotaxi wordt vooral gebruikt voor bezoek aan familie, vrienden of kennissen (77%). Daarnaast worden een medische afspraak (47%) en winkelen/boodschappen doen (22%) het meest genoemd. Wmo-reizigers gebruiken de regiotaxi vaker dan OV-reizigers voor bezoek aan familie/vrienden/kennissen, een medische afspraak en om te winkelen of boodschappen te doen. Daarentegen wordt de regiotaxi door OV-reizigers vaker gebruikt dan Wmo-reizigers om van en naar dagopvang of dagbesteding te reizen en om aansluitend met de trein of bus te reizen.

Reizigers veelal tevreden over reserveren van een rit

Reizigers kunnen telefonisch een rit reserveren. Ruim 8 op de 10 reizigers zijn tevreden over de wachttijd voordat zij een telefonist(e) aan de lijn krijgen. 1 op de 10 is hierover ontevreden. Zo'n 9 op de 10 reizigers zijn tevreden over de hulp en deskundigheid van de telefonist(e).

8 op de 10 bekend met maximale omrijtijd

Het aandeel reizigers dat bekend is met de maximale toegestane omrijtijd van 30 minuten is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. In 2017 was dit 86%, in 2019 80%. Onder OV-reizigers is de maximale omrijtijd meer bekend dan onder Wmo-reizigers.

Bijna driekwart van reizigers geeft aan dat chauffeurs zich altijd of meestal aan de maximale toegestane omrijtijd houden. Volgens ruim 1 op de 10 houdt de chauffeur zich hier soms of nooit aan.

Bijzondere indicatie minder vaak uitgevoerd

Ruim een kwart van de Wmo-reizigers heeft een bijzondere indicatie, bijvoorbeeld voor rolstoelvervoer of per sé bus. 68% van de Wmo-reizigers met een bijzondere indicatie, geeft aan dat deze altijd wordt uitgevoerd. Dat is minder dan in 2017 (80%) en ongeveer hetzelfde als in 2015 (66%).

Merendeel tevreden over dienstverlening chauffeurs

Net als voorgaande jaren zijn reizigers over het algemeen (zeer) tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs van de regiotaxi. Zowel de hulp en begeleiding als het rijgedrag worden veelal positief beoordeeld.

Reizigers tevreden over terugbelservice

Reizigers kunnen aangeven dat zij enkele minuten voordat de regiotaxi voor de deur staat, een telefoontje willen krijgen. 95% van de reizigers die gebruik maken van deze terugbelservice, is daar (zeer) tevreden over. Daarin is geen verschil ten opzichte van voorgaande jaren.

Reizigers worden niet altijd geïnformeerd als taxi te vroeg of te laat komt

Aan reizigers is gevraagd of zij worden geïnformeerd als de regiotaxi te vroeg is, te laat is of hen niet kan vinden. Dit gebeurt lang niet altijd. Zo geeft 27% aan dat zij nooit worden geïnformeerd als de taxi te vroeg is. Eenzelfde groep wordt nooit geïnformeerd als de taxi te laat is.

Tevredenheid over hulp klantenservice PZN afgenomen

Over de wachttijd bij de klantenservice PZN voordat zij iemand aan lijn hebben is 85% van de reizigers (zeer) tevreden. Dat is hetzelfde als in 2017. Over de hulp en deskundigheid van de telefonist(e) zijn minder reizigers tevreden dan in 2017. Namelijk 81% ten opzichte van 90% in 2017.

Meeste Wmo-reizigers lezen nieuwsbrief

92% van de Wmo-reizigers geeft aan dat zij de halfjaarlijkse nieuwsbrief ontvangen. Van hen leest bijna 70% de nieuwsbrief (bijna) altijd. 16% heeft het afgelopen jaar de website van de regiotaxi bezocht. Dit aandeel ligt hoger onder OV-reizigers dan onder Wmo-reizigers. Bezoekers van de website zijn veelal positief over het taalgebruik, de overzichtelijkheid en het gemak waarmee zij informatie kunnen vinden. Zo'n 1 op de 10 is ontevreden over het gemak waarmee zij een rit kunnen reserveren via de website.

Bekendheid en gebruik 'Mijn TaxiApp' licht toegenomen

8% van de reizigers heeft het internetprogramma 'Mijn TaxiApp' wel eens gebruikt. Dit is meer dan in 2017 (4%). Van de gebruikers zijn zo'n 7 op de 10 (zeer) tevreden over het gemak waarmee een rit kan worden gereserveerd via de applicatie. Ongeveer 6 op de 10

zijn (zeer) tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie. Maar daar zijn zo'n 4 op de 10 reizigers het niet mee eens.

Minder OV-reizigers afhankelijk van de regiotaxi

Voor 47% van de Wmo-reizigers en 12% van de OV-reizigers geldt dat zij alleen de regiotaxi kunnen gebruiken als zij willen reizen binnen de regio. In 2017 gaf nog 35% van de OV-reizigers aan dat zij alleen gebruik konden maken van de regiotaxi. Bij reizigers die wel over alternatief vervoer beschikken, gaat het vooral om het kunnen meerijden met de auto. Meest genoemde redenen om te kiezen voor de regiotaxi, is dat het gemakkelijker is, onafhankelijk willen zijn van anderen en het niet hoeven overstappen met de regiotaxi.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	6
1.1	Aanleiding en doel.....	6
1.2	Onderzoeksaanpak	6
1.3	Respons	7
1.4	Leeswijzer.....	7
2.	Klanten en hun gebruik van de regiotaxi	9
2.1	Klanten van de regiotaxi.....	9
2.2	Frequentie gebruik regiotaxi.....	11
2.3	Reden gebruik regiotaxi	12
3.	Bekendheid en gebruik diverse aspecten dienstverlening regiotaxi	14
3.1	Omrijtijd	14
3.2	Bijzondere Wmo-indicatie	15
3.3	Dienstverlening chauffeurs.....	16
3.4	Reserveren van een rit.....	16
3.5	Terugbelservice.....	17
3.6	Klantenservice PZN.....	18
4.	Communicatiemiddelen	19
4.1	Nieuwsbrief.....	19
4.2	Website www.regiotaxi-shertogenbosch.nl	19
4.3	Mijn TaxiApp.....	20
5.	Alternatief vervoer.....	21
5.1	Gebruik van andere vervoermiddelen.....	21
6.	Beoordeling	24
6.1	Aspecten dienstverlening regiotaxi	24
6.2	Mogelijkheden van het regiotaxi-systeem.....	27
6.3	Uitvoering van de regiotaxi.....	29
6.4	Algemene opmerkingen	32

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Regiotaxi 's-Hertogenbosch is openbaar vervoer van deur tot deur voor alle inwoners van 's-Hertogenbosch, Vught, Sint Michielsgestel, Haaren, Heusden en Boxtel. Hierbij draagt de provincie Noord-Brabant zorg voor een openbaar vervoer aanbod als aanvulling op het lijngebonden OV. De gemeenten en provincie bekostigen het regiotaxivervoer.

De gemeenten en provincie Noord-Brabant zijn gezamenlijk opdrachtgever van de regiotaxi. Personen- en Zorgvervoer Nederland (PZN) regelt het vervoer. De opdrachtgever wil PZN stimuleren om zo goed mogelijke kwaliteit te leveren. In opdracht van het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch (servicepunt) wordt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Door de ervaringen van klanten te inventariseren, is het servicepunt in staat de kwaliteit van het vervoer te toetsen, knelpunten te signaleren en het regiotaxisysteem verder te verbeteren.

Het KTO wordt sinds 2013 iedere twee jaar uitgevoerd. Vanaf 2015 voert de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch het onderzoek uit.

Het hoofddoel van dit KTO is: *“Het verkrijgen van een representatief en betrouwbaar beeld van de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi 's-Hertogenbosch, om zodoende een actueel inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en de door de klantenservice en de vervoerder geleverde prestaties”.*

1.2 Onderzoeksaanpak

Om de resultaten door de tijd te kunnen vergelijken, is voor het KTO 2019 in grote lijnen gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als in 2017.

Het aantal klanten (pashouders) van Regiotaxi 's-Hertogenbosch ligt rond de 9.000. Uit het klantenbestand is een representatieve steekproef getrokken van klanten die minimaal één rit hebben gemaakt met de regiotaxi in de drie maanden voorafgaand aan het KTO. Het Servicepunt Regiotaxi heeft het meest recente klantenbestand aangeleverd aan de afdeling Onderzoek & Statistiek.

In totaal zijn 1.394 klanten geselecteerd voor het klanttevredenheidsonderzoek van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch. De OV-reizigers zijn allemaal aangeschreven (83 reizigers), onder de Wmo-reizigers is een steekproef getrokken van 1.310 reizigers. Hierbij is er rekening mee gehouden dat er voldoende respondenten bereikt konden worden voor iedere gemeente.

Onderzoeksbureau DESAN heeft, net als in 2015 en 2017, het veldwerk uitgevoerd. Dit heeft plaatsgevonden in de periode oktober-november 2019. De vragenlijst is met een begeleidende brief van het Servicepunt per post toegestuurd aan de 1.394 geselecteerde klanten. In de begeleidende brief was een link opgenomen waarmee de vragenlijst ook digitaal was in te vullen. Voor klanten met een visuele beperking bestond de mogelijkheid om, op afspraak, de vragenlijst telefonisch te laten afnemen.

1.3 Respons

In totaal is door 628 klanten een vragenlijst ingevuld (561 schriftelijk, 65 digitaal en 2 telefonisch). Dit betekent een respons van 45%. In 2017 was de respons 52% en in 2015 was dit 58%. Hoewel er sprake is van een dalende respons de afgelopen jaren, hebben we voldoende respondenten om uitspraken te kunnen doen. De respons per doelgroep verschilt. De hoogste respons is gehaald onder Wmo-reizigers uit de gemeente 's-Hertogenbosch (52%) en de laagste respons onder Wmo-reizigers uit de gemeente Haaren (37%). In tabel 1 is per doelgroep het aantal verzonden vragenlijsten en de respons vermeld. Ook de responspercentages van het KTO 2017 zijn in deze tabel opgenomen.

Tabel 1 Overzicht aantal verzonden vragenlijsten en respons naar doelgroep in 2019 en respons 2017

	Aantal verzonden vragenlijsten 2019	Aantal vragenlijsten ingevuld 2019	Respons in % 2019	Respons in % 2017
Wmo gemeente Boxtel	220	103	47%	57%
Wmo gemeente Haaren	200	73	37%	38%
Wmo gemeente 's-Hertogenbosch	250	129	52%	56%
Wmo gemeente Heusden	220	101	46%	59%
Wmo gemeente Sint-Michielsgestel	200	98	49%	57%
Wmo gemeente Vught	220	88	40%	50%
OV-reizigers	83	36	43%	45%
Totaal	1.394	628	45%	52%

Om uitspraken te kunnen doen over de klanten van de regiotaxi als geheel en naar leeftijdsgroep, is het databestand gewogen op leeftijdsgroepen en aantal klanten per gemeente¹.

Omdat het aantal OV-reizigers laag is, zijn de resultaten voor deze groep eerder indicatief dan representatief.

In 2017 en 2015 maakte de voormalige gemeente Schijndel nog onderdeel uit van de regio. In 2019 is dat niet meer het geval.

1.4 Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de achtergrondkenmerken van de klanten van de regiotaxi en op het gebruik van de regiotaxi. Hoe vaak reizen klanten met de regiotaxi en met wel doel?
- Hoofdstuk 3 gaat over de verschillende aspecten van de dienstverlening van de regiotaxi, zoals de terugbelservice, omrijtijd, vervoer met een bijzonder indicatie, dienstverlening van de chauffeurs, het telefonisch reserveren van een rit en de klantenservice PZN.
- Hoofdstuk 4 gaat in op verschillende communicatiemiddelen, zoals de website, het internetprogramma Mijn TaxiApp en de nieuwsbrief. Zijn klanten hiermee bekend en hoe tevreden zijn zij hierover?
- In hoofdstuk 5 gaat het over de eventuele alternatieven die klanten hebben voor het gebruik van de regiotaxi. Welke vervoermiddelen zijn dat? Maakt men gebruik van

¹ Bij weging worden antwoorden van respondenten uit groepen waar relatief veel vragenlijsten van teruggekomen zijn minder zwaar meegewogen dan antwoorden van groepen waar relatief weinig vragenlijsten van zijn teruggekomen. Andersom worden antwoorden van respondenten uit groepen waar relatief weinig vragenlijsten van teruggekomen zijn, juist zwaarder meegewogen.

de (buurt)bus? Wat zijn de belangrijkste redenen om te kiezen voor de regiotaxi en niet voor de andere vervoermiddelen?

- In hoofdstuk 6 staat de algemene waardering van de klanten voor de regiotaxi centraal. Welke aspecten van de dienstverlening van de regiotaxi vinden reizigers het meest belangrijk? Wat voor rapportcijfer geven zij voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt en voor het uitvoeren van de regiotaxi?

In de gepresenteerde figuren zijn, ten behoeve van de leesbaarheid, notaties van percentages kleiner dan 5% weggelaten.

2. Klanten en hun gebruik van de regiotaxi

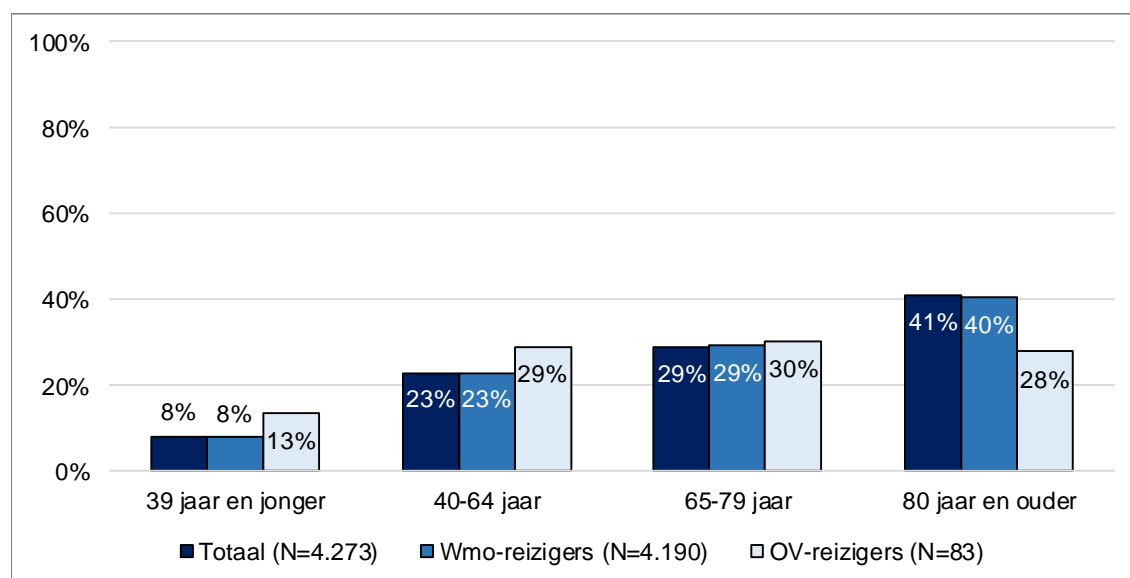
Dit hoofdstuk begint met een korte schets van de klanten van de regiotaxi 's-Hertogenbosch. De informatie over geslacht en leeftijd komt uit het klantenbestand van het servicepunt. Het tweede deel van het hoofdstuk gaat in op de gebruiksfrequentie en doeleinden van het gebruik van de regiotaxi. Deze informatie komt uit het enquêteonderzoek.

2.1 Klanten van de regiotaxi

7 op de 10 reizigers is 65 jaar en ouder

70% van de gebruikers van de regiotaxi is 65 jaar en ouder. Onder OV-reizigers is dat aandeel wat lager (58%). Wmo-reizigers zijn over het algemeen wat ouder dan OV-reizigers.

Figuur 1 Leeftijdsopbouw klanten van de regiotaxi



Gemiddeld in de regio zijn zo'n 4 op de 10 Wmo-reizigers 80 jaar en ouder. 8% van de Wmo-reizigers bevindt zich in de jongste leeftijdscategorie.

Per gemeente zien we verschillen in de leeftijdsopbouw van Wmo-reizigers. Zo is het aandeel Wmo-reizigers jonger dan 40 jaar in Sint-Michielsgestel (14%) en Haaren (13%) hoger dan gemiddeld (8%). Tevens zien we in Haaren meer Wmo-reizigers van 40 – 64 jaar (32%, gem. 23%) en minder Wmo-reizigers van 80 jaar en ouder (24%, gem. 41%). In Heusden wonen naar verhouding de meeste Wmo-reizigers van 80 jaar en ouder (46%, gem. 41%).

Tabel 2 Wmo-reizigers die in de periode januari tot en met september 2019 minimaal één rit hebben gemaakt

	Wmo-reizigers		Wmo-Boxtel		Wmo-Haaren		Wmo-'s-Hertogenbosch	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
39 jaar en jonger	316	8%	27	5%	27	13%	145	6%
40 – 64 jaar	959	23%	91	18%	64	32%	524	23%
65 – 79 jaar	1.218	29%	166	33%	63	31%	693	30%
80 jaar en ouder	1.697	41%	216	43%	49	24%	928	41%
Totaal	4.190	100%	500	100%	203	100%	2.290	100%

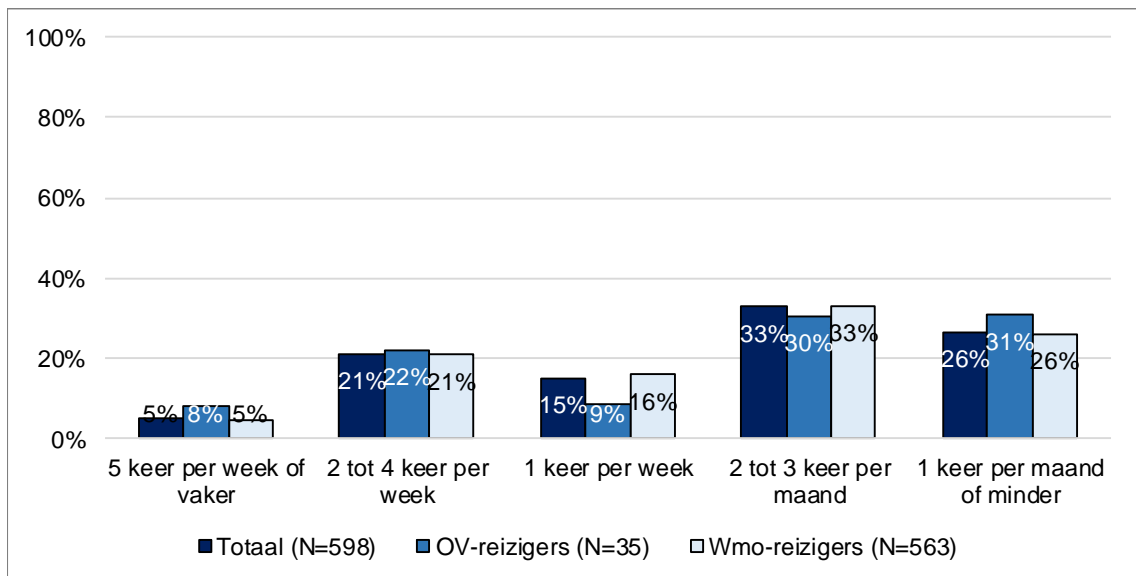
	Wmo-Heusden		Wmo-Sint-Michielsgestel		Wmo-Vught	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
39 jaar en jonger	44	9%	37	14%	36	8%
40 – 64 jaar	92	19%	54	21%	134	29%
65 – 79 jaar	122	26%	60	23%	114	24%
80 jaar en ouder	216	46%	105	41%	183	39%
Totaal	474	100%	256	100%	467	100%

2.2 Frequentie gebruik regiotaxi

Zo'n drie kwart maakt meerdere keren per maand gebruik van de regiotaxi

Van alle reizigers maakt zo'n drie kwart (74%) meerdere keren per maand gebruik van de regiotaxi. Bij Wmo-reizigers ligt dit aandeel ook op 74%. Maar bij OV-reizigers ligt dit aandeel wat lager (69%).

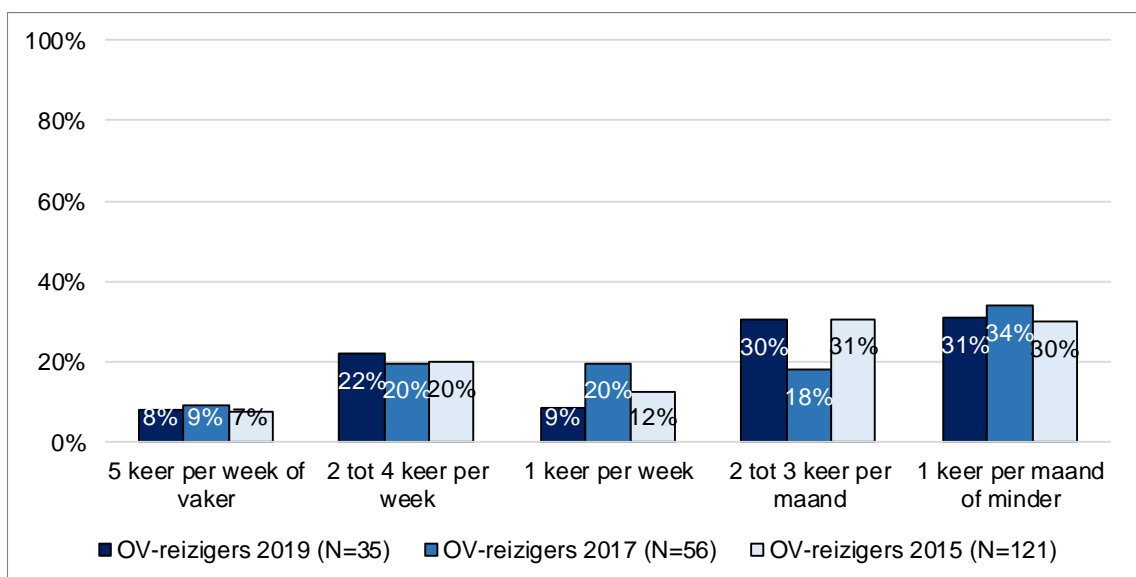
Figuur 2 Hoe vaak reist u met de regiotaxi?



Minder OV-reizigers die minimaal wekelijks gebruik maken van de regiotaxi

In 2019 maken minder OV-reizigers (39%) minimaal wekelijks gebruik van de regiotaxi, vergeleken met 2017 (48%). Wel geven meer OV-reizigers aan dat zij 2 tot 3 keer per maand gebruik maken van de regiotaxi.

Figuur 3 Gebruiksfrequentie regiotaxi door OV-reizigers

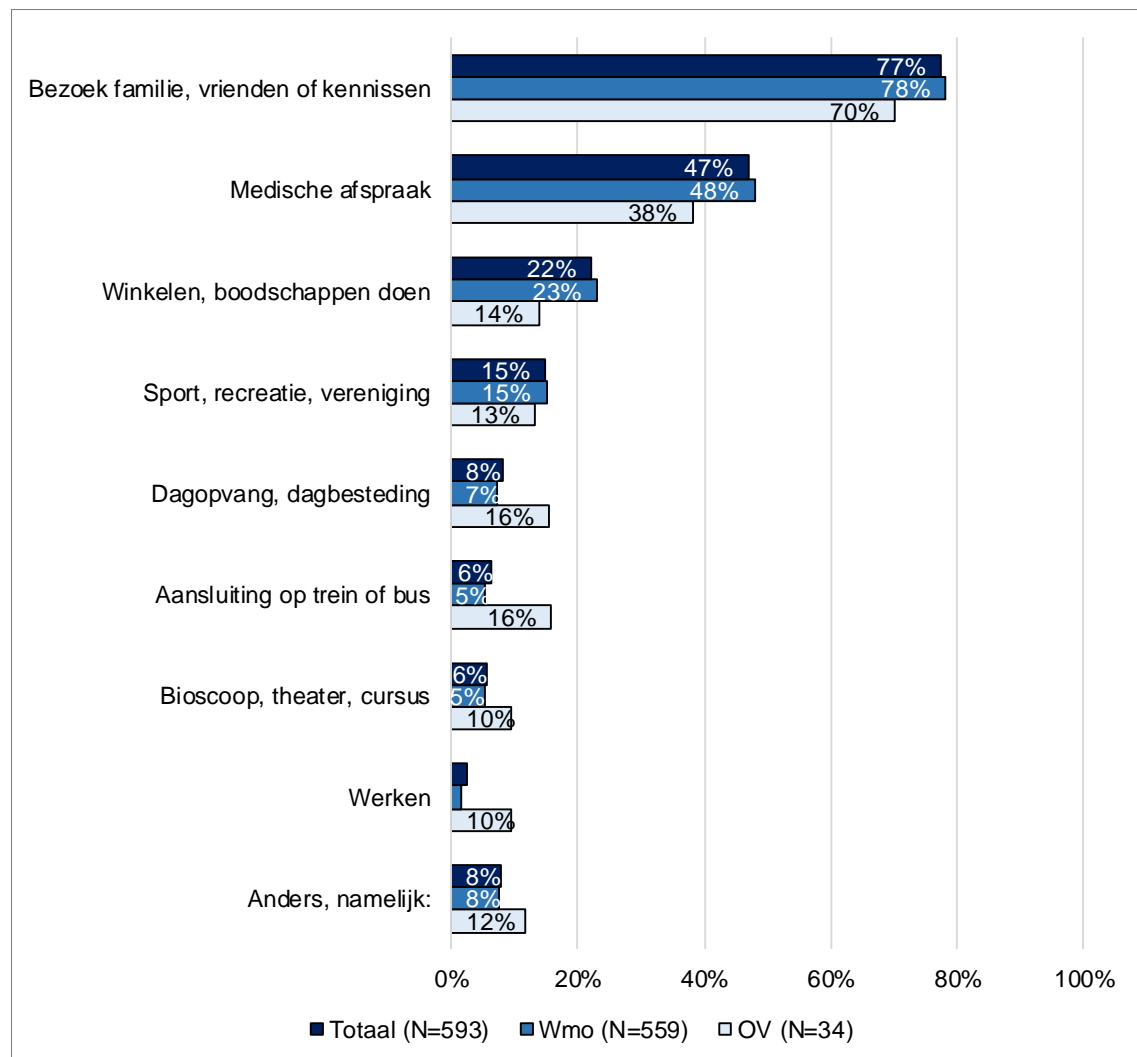


2.3 Reden gebruik regiotaxi

Gebruik regiotaxi meestal voor bezoek familie, vrienden of kennissen

De regiotaxi wordt door reizigers het vaakst gebruikt om familie, vrienden of kennissen te bezoeken. Wmo-reizigers geven dit naar verhouding wat vaker aan (78%) dan OV-reizigers (70%). Dit zien we ook terug bij het gebruik van de regiotaxi voor een medische afspraak (48% versus 38%) en een rit om te winkelen of boodschappen te doen (23% versus 14%). Daarentegen wordt de regiotaxi door OV-reizigers vaker gebruikt dan Wmo-reizigers om van en naar dagopvang of dagbesteding te reizen (16% versus 7%) en om aansluitend met de trein of bus te reizen (16% versus 5%).

Figuur 4 Waarvoor gebruikt u de regiotaxi meestal?



Bij de categorie 'anders' geven 14 reizigers aan dat zij de regiotaxi gebruiken voor een bezoek aan het ziekenhuis, verpleeghuis of specialist. 12 andere reizigers benoemen verschillende hobby's en uitjes als reden om gebruik te maken van de regiotaxi. Andere redenen zijn bijvoorbeeld het bezoeken van een kapper (4x) of een kerk (4x). Overige antwoorden lopen uiteen.

OV-reizigers gebruiken regiotaxi vaker voor bezoek familie, vrienden of kennissen

Als we de resultaten van 2019 en 2017 vergelijken, zien we dat OV-reizigers in 2019 vaker dan in 2017 de regiotaxi gebruiken als aansluiting op bus of trein en om familie, vrienden of kennissen te bezoeken. Minder vaak wordt in 2019 door OV-reizigers de regiotaxi gebruikt om van en naar dagopvang of dagbesteding te reizen.

Bij de Wmo-reizigers zijn de verschillen tussen 2019 en 2017 kleiner.

3. Bekendheid en gebruik diverse aspecten dienstverlening regiotaxi

Dit hoofdstuk gaat in op de bekendheid met, het gebruik van en de tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening van de regiotaxi. Dit zijn de terugbelservice, toegestane maximale omrijtijd, de uitvoering van de bijzondere Wmo-indicatie, dienstverlening van de chauffeurs, het telefonisch reserveren van een rit en de klantenservice PZN.

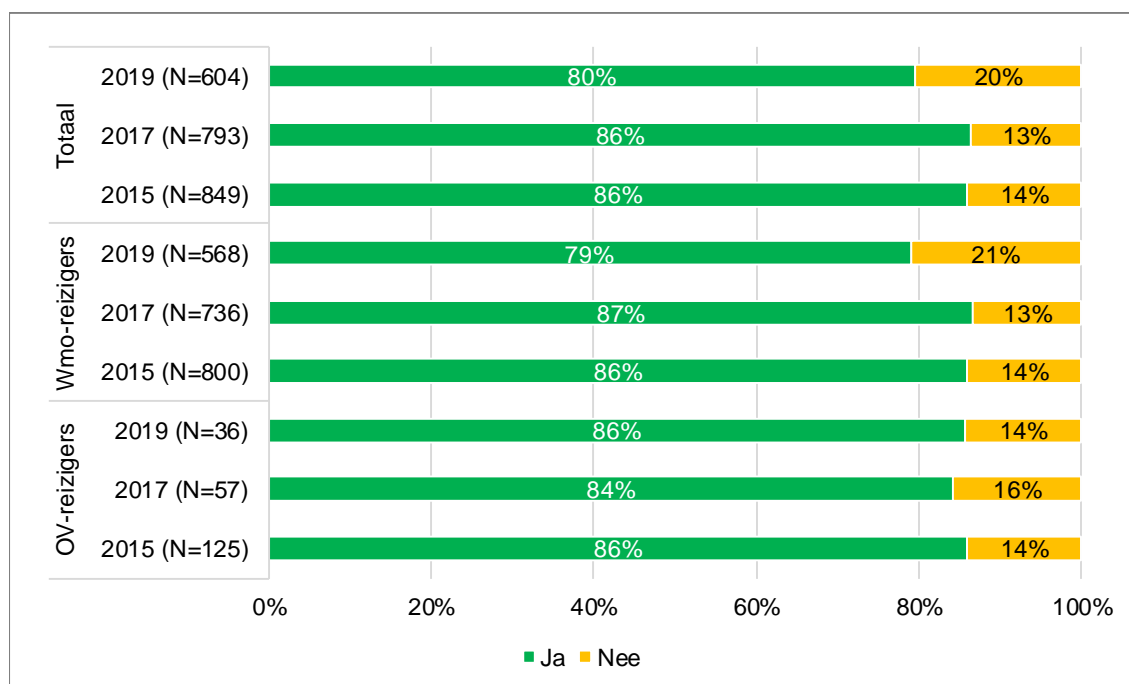
3.1 Omrijtijd

Volgens de regels mag de regiotaxi 30 minuten langer onderweg zijn dan wanneer deze rechtstreeks zou rijden. Onderweg kan de regiotaxi andere klanten ophalen en afzetten.

8 op de 10 reizigers zijn bekend met maximale omrijtijd

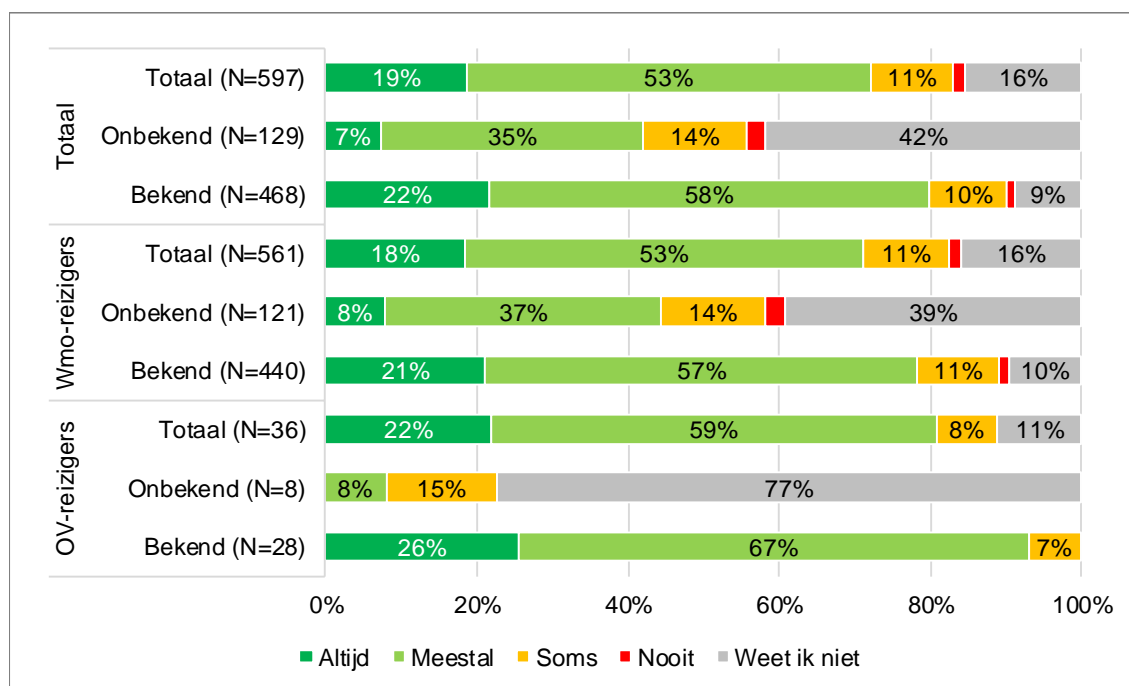
Van de reizigers zijn 8 op de 10 bekend met de maximale omrijtijd van 30 minuten. Onder de OV-reizigers is de bekendheid van de maximale omrijtijd iets groter dan onder de Wmo-reizigers. De bekendheid met de maximale omrijtijd is met name onder Wmo-reizigers afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren.

Figuur 5 Bent u bekend met de toegestane omrijtijd van maximaal 30 minuten?



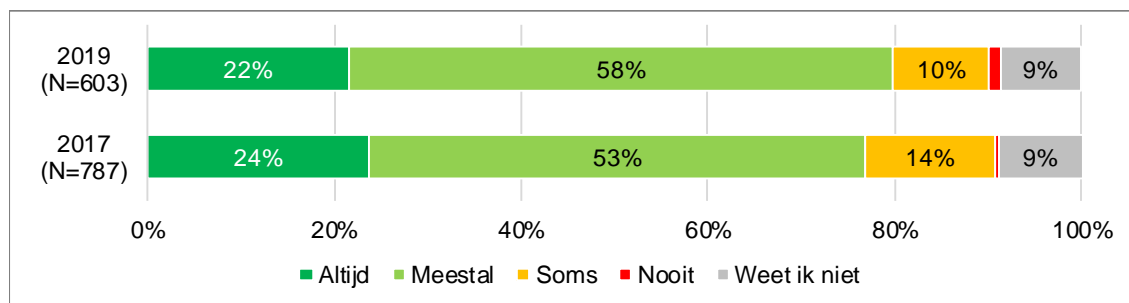
Volgens bijna driekwart houdt de regiotaxi zich altijd of meestal aan de maximale omrijtijd
Zo'n 2 op de 10 reizigers (19%) geven aan dat de regiotaxi zich 'altijd' aan de maximale omrijtijd van 30 minuten houdt. Volgens iets meer dan de helft van de reizigers (53%) houdt de regiotaxi zich hier 'meestal' aan. 16% weet het niet. Dit aandeel is onder reizigers die niet bekend zijn met de maximale omrijtijd groter (42%).

Figuur 6 Houdt de regiotaxi zich aan de maximale omrijtijd van maximaal 30 minuten?
Naar bekendheid met regel over omrijtijd



Vergeleken met 2017 (77%) geven in 2019 (80%) iets meer reizigers aan dat de regiotaxi zich *altijd* / *meestal* aan de maximale omrijtijd van 30 minuten houdt.

Figuur 7 Houdt de regiotaxi zich aan de maximale omrijtijd van 30 minuten?



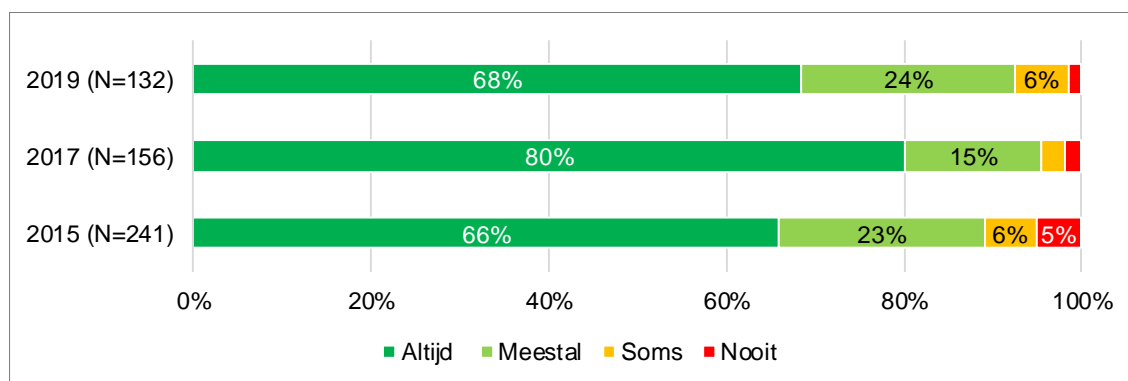
3.2 Bijzondere Wmo-indicatie

Van de Wmo-reizigers heeft 27% een bijzondere indicatie. Dit is bijvoorbeeld rolstoelvervoer of per sé bus.

Bijzondere Wmo-indicaties worden veelal uitgevoerd

Ruim twee derde (68%) van de Wmo-reizigers met een bijzondere indicatie geeft aan dat deze indicatie *altijd* wordt uitgevoerd. Dit aandeel is lager dan in 2017 (80%), maar vergelijkbaar met 2015 (66%). Verder geeft in 2019 zo'n kwart (24%) aan dat de indicatie *meestal* wordt uitgevoerd. Er zijn nauwelijks reizigers die aangeven dat de bijzondere indicatie *nooit* wordt uitgevoerd.

Figuur 8 Wordt de bijzondere indicatie waar u recht op heeft ook uitgevoerd?



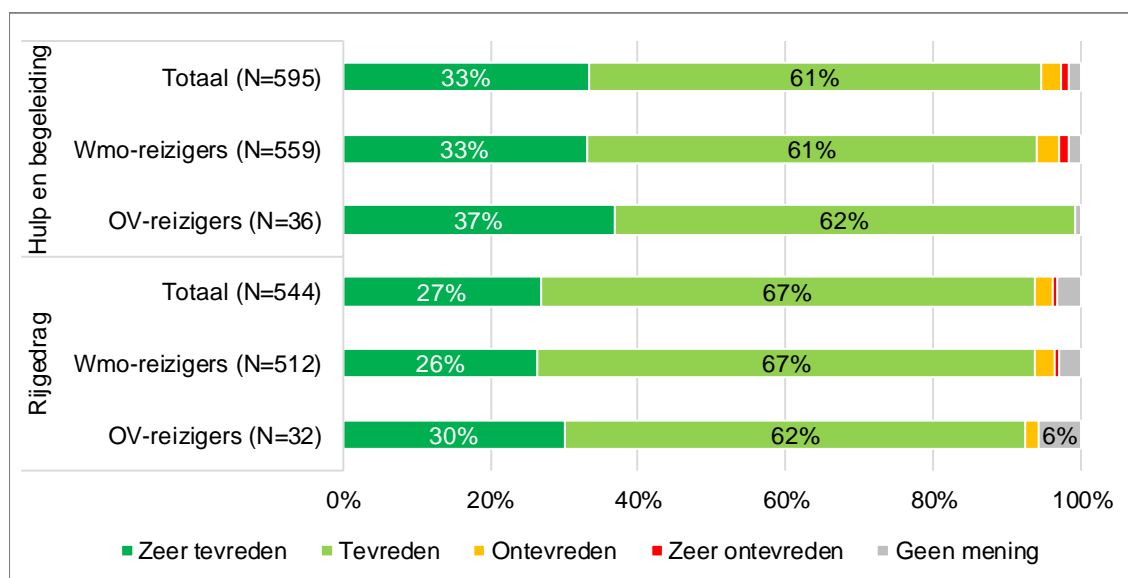
Van de Wmo-reizigers met een bijzondere indicatie, heeft 64% een rolstoel. Net als in 2017, is van hen vrijwel iedereen (96%) (zeer) tevreden over het veilig vastzetten van hun rolstoel door de chauffeur.

3.3 Dienstverlening chauffeurs

Merendeel reizigers tevreden over dienstverlening chauffeurs

Over het algemeen zijn reizigers (zeer) tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs van de regiotaxi. Zowel de hulp en begeleiding als het rijgedrag worden veelal positief beoordeeld.

Figuur 9 Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de chauffeur?

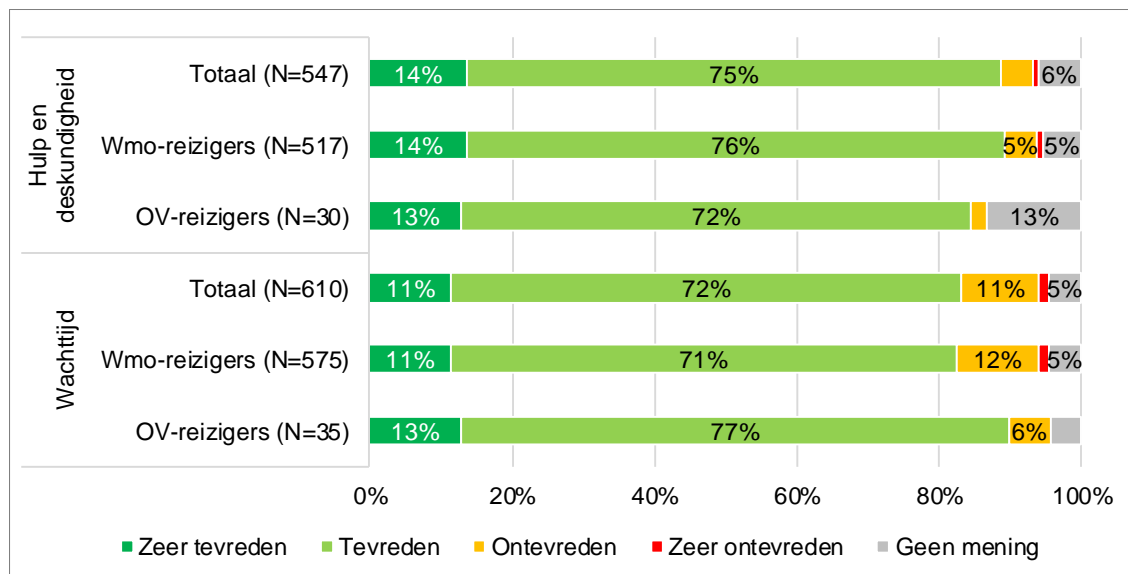


3.4 Reserveren van een rit

Reizigers veelal tevreden over reserveren van een rit

Wie met de regiotaxi wil reizen, kan via het telefoonnummer 0900 – 5495490 een rit reserveren. Over het algemeen zijn reizigers tevreden over het reserveren van een rit. Bijna 9 op de 10 (89%) zijn tevreden over de hulp en deskundigheid van de telefonist(e). Ruim 8 op de 10 (83%) zijn tevreden over de wachttijd voordat men een telefonist(e) aan de lijn krijgt. Over de wachttijd is 1 op de 10 ontevreden.

Figuur 10 Hoe tevreden bent u over het reserveren van een rit?



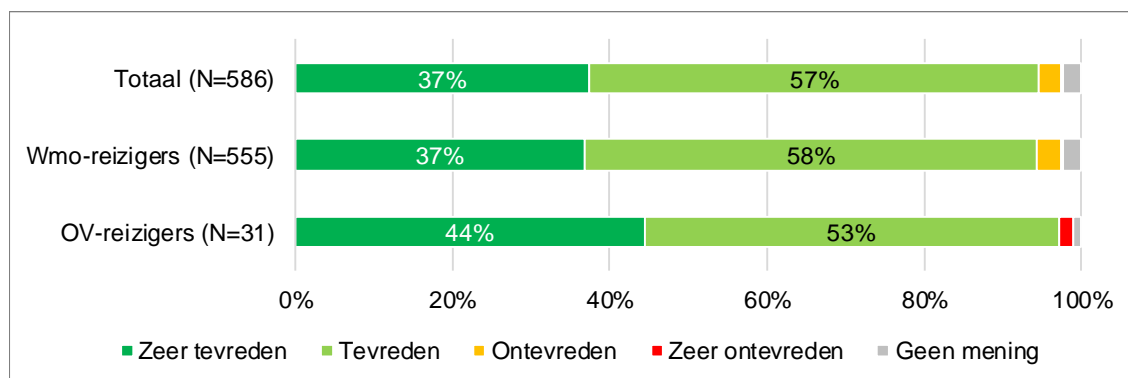
OV-reizigers zijn in 2019 over de hulp en deskundigheid van de telefonist(e) iets minder tevreden dan in 2017 (85% versus 90%). Verder zijn de resultaten veelal vergelijkbaar met 2017.

3.5 Terugbelservice

Vrijwel alle reizigers (zeer) tevreden met terugbelservice

Bij aanmelding van een rit voor de regiotaaxi kunnen reizigers aangeven dat zij enkele minuten voordat de regiotaaxi voor de deur staat, een telefoontje willen krijgen. In 2019 is 95% van de reizigers (zeer) tevreden met deze service. Dit aandeel is gelijk aan 2017.

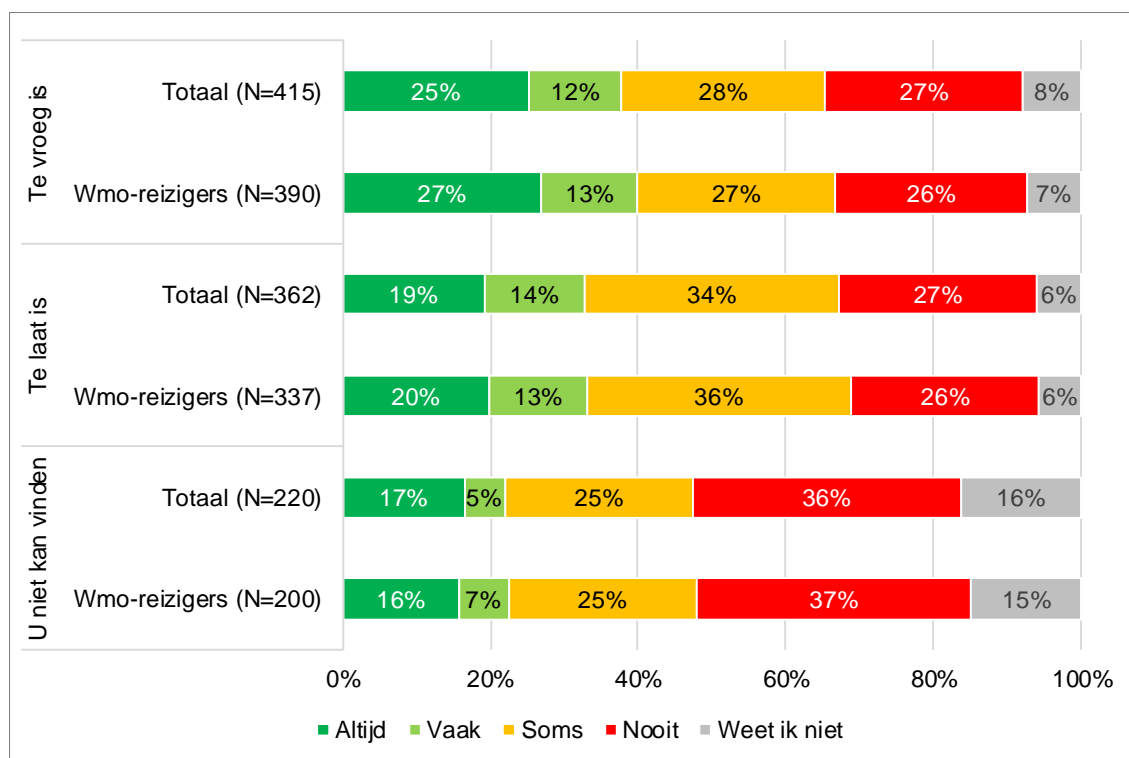
Figuur 11 Hoe tevreden bent u over de uitvoering van de terugbelservice?



Reizigers worden niet altijd geïnformeerd als de taxi te vroeg of te laat is

Aan reizigers is gevraagd hoe vaak zij worden geïnformeerd als de taxi te vroeg of juist te laat is. Of als de taxi de reiziger niet kan vinden. Een kwart van de reizigers wordt *altijd* telefonisch geïnformeerd als de taxi te vroeg is. Tegelijkertijd geeft 27% aan dat dit *nooit* het geval is. In mindere mate geven reizigers aan *altijd* telefonisch te worden geïnformeerd als de taxi te laat is (19%) of als de taxi de reiziger niet kan vinden (16%). Ook hierbij geven relatief veel reizigers aan dat zij hierover *nooit* telefonisch geïnformeerd worden.

Figuur 12 Hoe vaak wordt u telefonisch geïnformeerd als de taxi...?



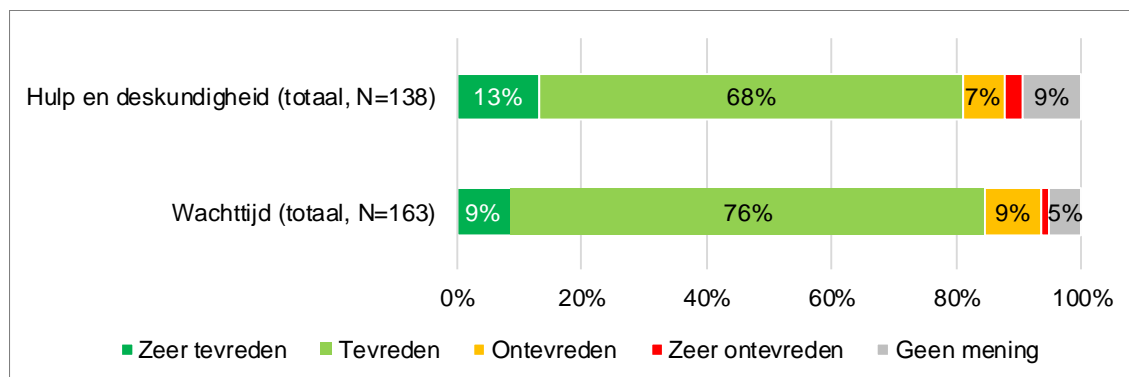
3.6 Klantenservice PZN

Bij de klantenservice kunnen reizigers via het telefoonnummer 013 – 5499954 terecht voor algemene informatie over de regiotaxi. In het afgelopen jaar heeft 31% van de reizigers contact gehad met de klantenservice PZN. Onder OV-reizigers (42%) ligt dit aandeel iets hoger vergeleken met Wmo-reizigers (30%).

8 op de 10 reizigers tevreden over klantenservice PZN

De meeste reizigers zijn (zeer) tevreden over de wachttijd voordat zij een medewerker van de klantenservice PZN aan de lijn krijgen (85%). Maar ook over de hulp en deskundigheid van de klantenservice zijn de meeste reizigers (81%) (zeer) tevreden. De tevredenheid over de hulp en deskundigheid is iets afgenomen ten opzichte van 2017 (90%).

Figuur 13 Hoe tevreden bent u over de klantenservice van PZN?



4. Communicatiemiddelen

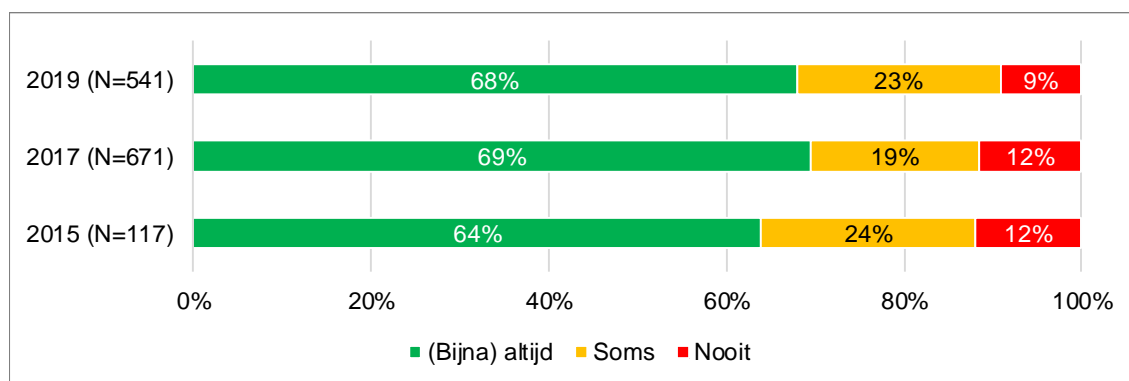
De website van de regiotaxi, het internetprogramma 'Mijn TaxiApp' en de nieuwsbrief zijn verschillende communicatiemiddelen die het servicepunt inzet om reizigers te voorzien van informatie en het reizen met de regiotaxi te vergemakkelijken. Dit hoofdstuk gaat in op de bekendheid met en het gebruik van deze middelen en de tevredenheid van reizigers hierover.

4.1 Nieuwsbrief

Ruim twee derde van de Wmo-reizigers leest de nieuwsbrief (bijna) altijd

Twee keer per jaar wordt aan alle Wmo-pashouders een nieuwsbrief verstuurd over de regiotaxi. Bijna alle Wmo-reizigers (92%) geven aan dat zij deze nieuwsbrief ontvangen. Van hen geeft zo'n twee derde (68%) aan de nieuwsbrief (bijna) altijd te lezen. Dit is vergelijkbaar met 2017.

Figuur 14 Leest u de nieuwsbrief (in % van Wmo-reizigers dat nieuwsbrief ontvangt)?



In de vragenlijst is respondenten de mogelijkheid geboden om onderwerpen te noemen die zij eventueel missen in de nieuwsbrief. Daarbij zijn onder andere genoemd:

- 'Mag een rit onderbroken worden? Soms moet ik naar twee adressen.'
- 'Prijs verandering.'
- 'Hoe ver is de grens van de regio? Mis nog steeds het nieuwe boekje.'
- 'Bereikbaarheid stadscentrum 's-Hertogenbosch.'
- 'Hoe er gewerkt wordt bij de regiotaxi aan de oplossing van klachten.'
- 'Ja, hoe de taxi app werkt. Snap ik niet. Wordt altijd genoemd als je belt, maar ik weet niet hoe het werkt.'

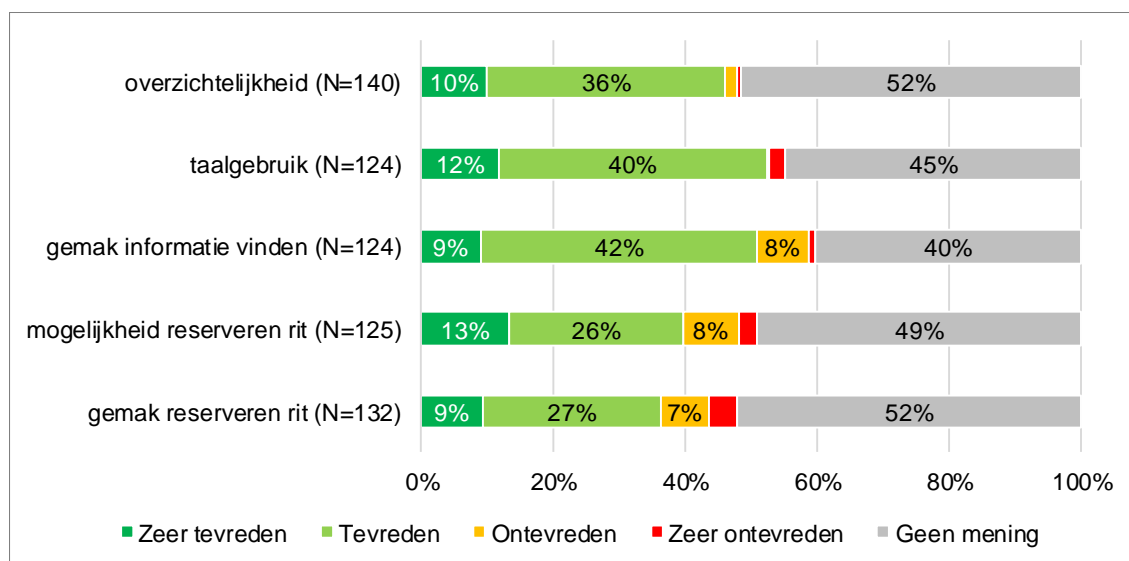
4.2 Website www.regiotaxi-shertogenbosch.nl

16% van de reizigers heeft het afgelopen jaar de website www.regiotaxi-shertogenbosch.nl bezocht. In 2017 was dit 14%. Onder OV-reizigers ligt het bezoek aan de website iets hoger (34%) dan onder Wmo-reizigers (14%).

Vooral tevredenheid over taalgebruik op de website en gemak waarmee informatie te vinden is

Het valt op dat ongeveer de helft van de reizigers aangeeft dat zij geen mening hebben over de website van de regiotaxi. Verder zien we dat er met name tevredenheid is over het taalgebruik op de website (52%) en het gemak waarmee informatie te vinden is (51%). Iets minder groot is het aandeel reizigers dat (zeer) tevreden is over de overzichtelijkheid (46%). De mogelijkheid om een rit te reserveren via de website en het gemak waarmee dit gaat wordt het minst positief beoordeeld.

Figuur 15 Hoe tevreden bent u over de website?



4.3 Mijn TaxiApp

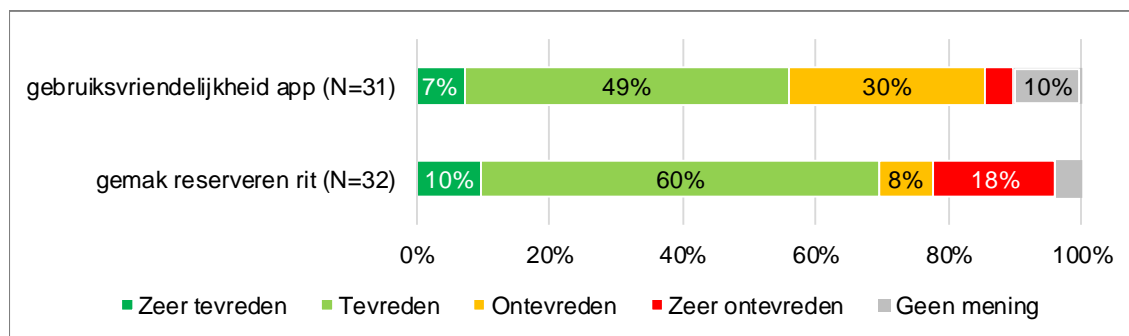
Bekendheid en gebruik 'Mijn TaxiApp' licht toegenomen

Ongeveer drie kwart van de reizigers (74%) kent het internetprogramma 'Mijn TaxiApp' niet. Ruim een kwart kent de applicatie wel. Het merendeel van hen (18%) heeft het nog nooit gebruikt. 8% heeft de applicatie wel eens gebruikt. In 2017 gaf 4% aan de applicatie wel eens te hebben gebruikt. Zo'n 7 op de 10 gebruikers van de applicatie gebruiken deze *altijd of meestal*.

4 op de 10 ontevreden over gebruiksvriendelijkheid van de app

Slechts weinig reizigers hebben het afgelopen jaar de applicatie 'Mijn TaxiApp' gebruikt. Van hen zijn zo'n 7 op de 10 (zeer) tevreden over het gemak waarmee een rit kan worden gereserveerd via de applicatie. Ongeveer 6 op de 10 reizigers zijn (zeer) tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie. Maar daar zijn zo'n 4 op de 10 reizigers het niet mee eens.

Figuur 16 Hoe tevreden bent u over 'Mijn TaxiApp'?



5. Alternatief vervoer

In dit hoofdstuk wordt gekeken welke alternatieve vervoersmogelijkheden reizigers hebben voor de regiotaxi. Ook gaat het over de frequentie waarmee men met de (buurt)bus reist en wat de belangrijkste redenen zijn om met de regiotaxi te reizen en niet met andere vervoermiddelen.

5.1 Gebruik van andere vervoermiddelen

43% kan alleen gebruik maken van regiotaxi als vervoermiddel in regio

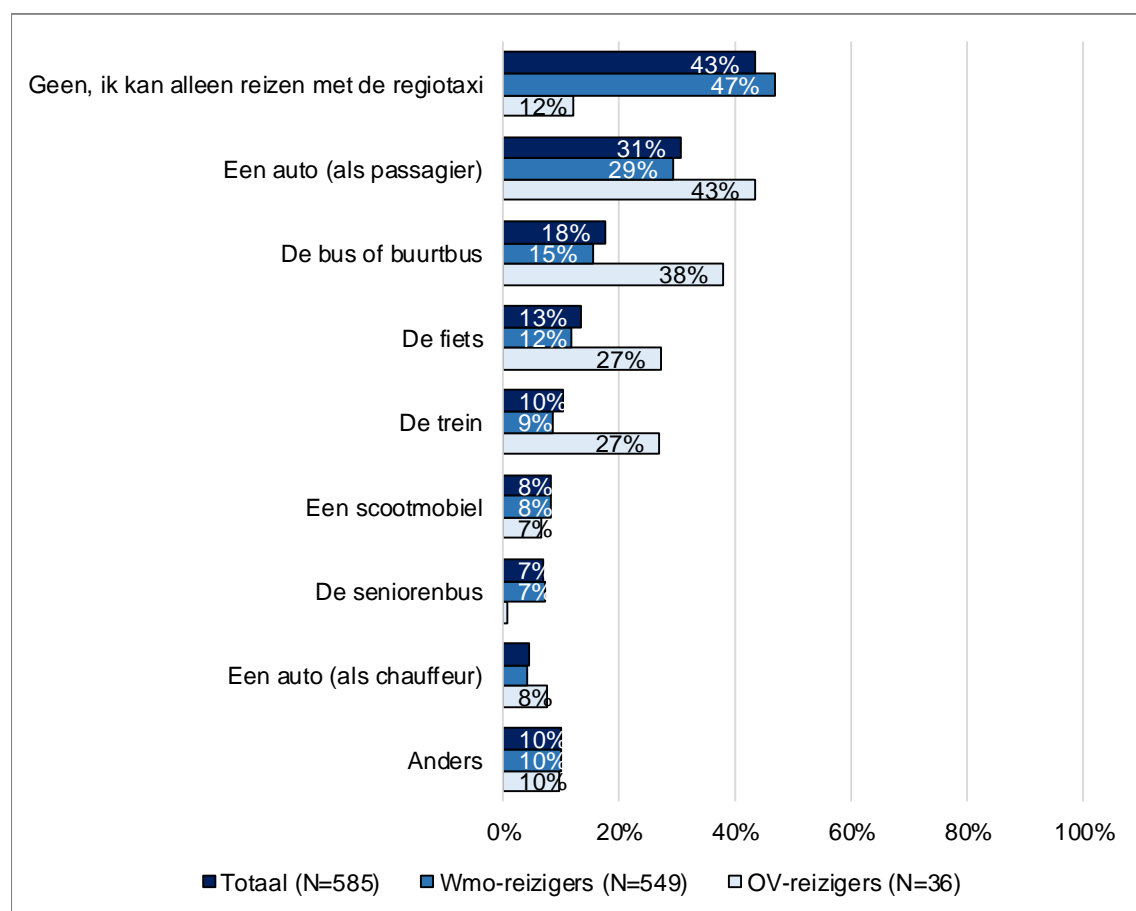
Van de reizigers geeft 43% aan dat zij alleen van de regiotaxi gebruik kunnen maken als zij willen reizen in de regio. Dit aandeel ligt iets hoger onder Wmo-reizigers (47%) vergeleken met OV-reizigers (12%). In 2017 gaf nog 35% van de OV-reizigers aan alleen gebruik te kunnen maken van de regiotaxi.

Naast regiotaxi kunnen reizigers vooral gebruik maken van een auto (als passagier)

Zo'n 3 op de 10 reizigers (31%) hebben naast de regiotaxi de mogelijkheid om als passagier mee te rijden met een auto. Dit aandeel is onder OV-reizigers wat hoger dan gemiddeld. Ook geven OV-reizigers relatief vaak aan gebruik te kunnen maken van de bus of buurtbus, de fiets en de trein.

Bij de categorie 'anders' geven reizigers aan hoe zij op andere manieren reizen in de regio, zoals: Valys (10x), familie (9x), fiets / tandem (7x), hulpdienst / ziekenvervoer (5x), scooter, scootmobiel (4x) en rolstoel (4x). Overige genoemde antwoorden lopen uiteen.

Figuur 17 Van welke andere vervoermiddelen kunt u gebruik maken als u in de regio wilt reizen?

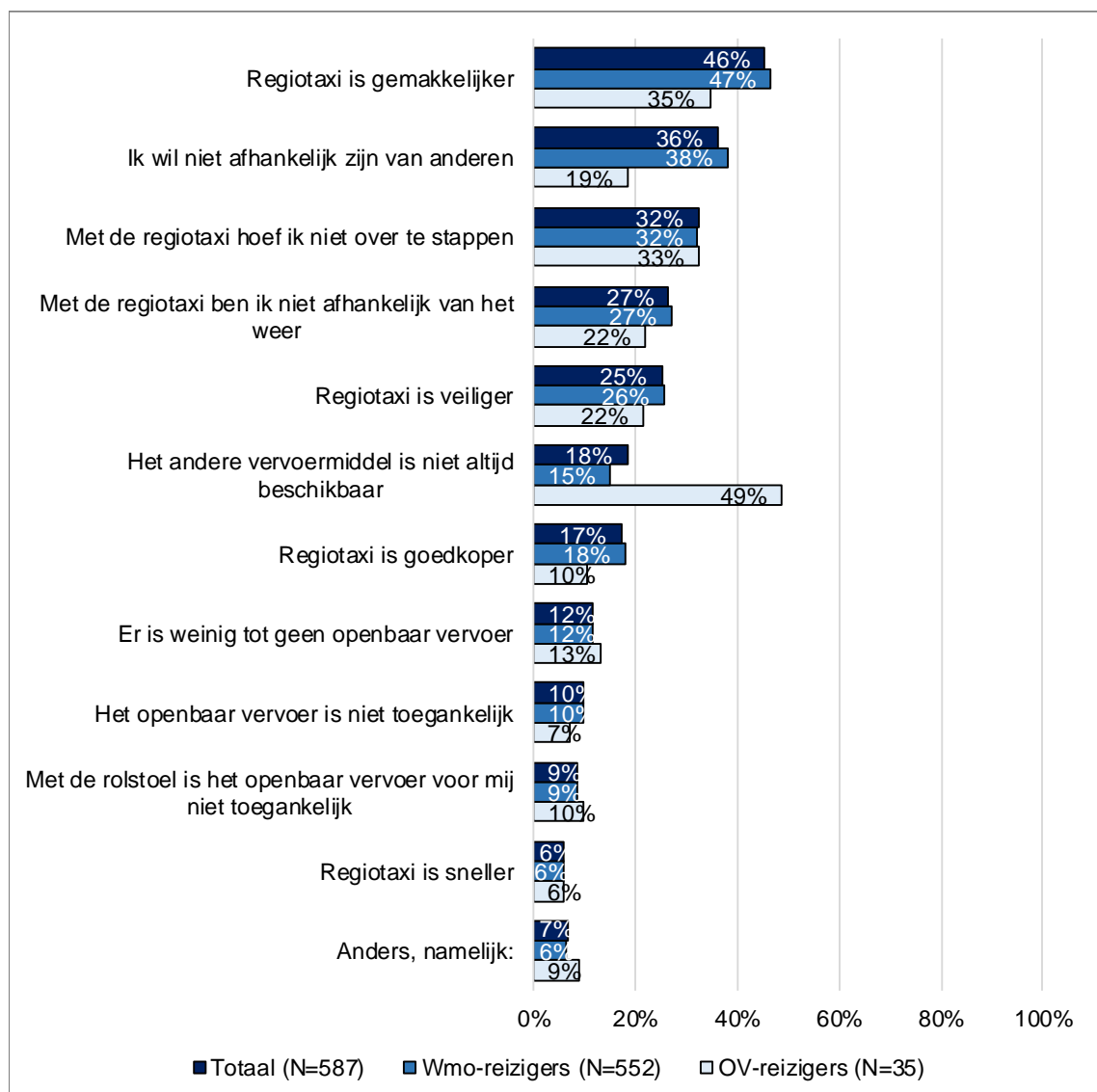


Vergeleken met 2017 geven OV-reizigers in 2019 iets vaker aan dat zij als passagier met een auto kunnen meerijden en dat zij gebruik kunnen maken van de trein of de fiets.

Gemak als belangrijkste reden om te kiezen voor regiotaxi als vervoermiddel

Aan de reizigers is gevraagd wat voor hen de belangrijkste redenen zijn om met de regiotaxi te reizen en niet met andere vervoermiddelen. Zij konden maximaal drie antwoorden geven bij deze vraag. Reizigers noemen vooral als redenen dat de regiotaxi gemakkelijker is (46%), dat zij niet afhankelijk willen zijn van anderen (36%) en dat zij met de regiotaxi niet hoeven over te stappen (32%). Maar ook niet afhankelijk willen zijn van het weer en dat de regiotaxi veiliger is, worden vaak genoemd. Beide door ongeveer een kwart van de reizigers.

Figuur 18 Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om met de regiotaxi te reizen en niet met andere vervoermiddelen?



OV-reizigers gebruiken regiotaxi vooral omdat ander vervoermiddel niet altijd beschikbaar
 OV-reizigers geven vaker dan Wmo-reizigers aan dat zij de regiotaxi gebruiken omdat het andere vervoermiddel waar zij gebruik van kunnen maken niet altijd beschikbaar is (49% tegenover 15%). Ook geven zij dit antwoord vaker dan in 2017. 'Ik wil niet afhankelijk zijn

van anderen' wordt door OV-reizigers minder genoemd dan door Wmo-reizigers (19% tegenover 38%) en ook minder dan in 2017 (33%). In 2017 werd 'regiotaxi is sneller' door OV-reizigers nog veel genoemd, in 2019 niet meer. Datzelfde geldt voor 'Er is weinig tot geen openbaar vervoer'.

Door Wmo-reizigers worden de antwoorden 'regiotaxi is goedkoper' en 'het andere vervoermiddel is niet altijd beschikbaar' in 2019 iets minder vaak genoemd dan in 2017.

6. Beoordeling

In dit hoofdstuk gaat het over de aspecten van de regiotaxi die reizigers het belangrijkste vinden. Ook staat de totaalbeoordeling van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch centraal. Er wordt gekeken naar de rapportcijfers die reizigers geven voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt en de uitvoering van de regiotaxi.

6.1 Aspecten dienstverlening regiotaxi

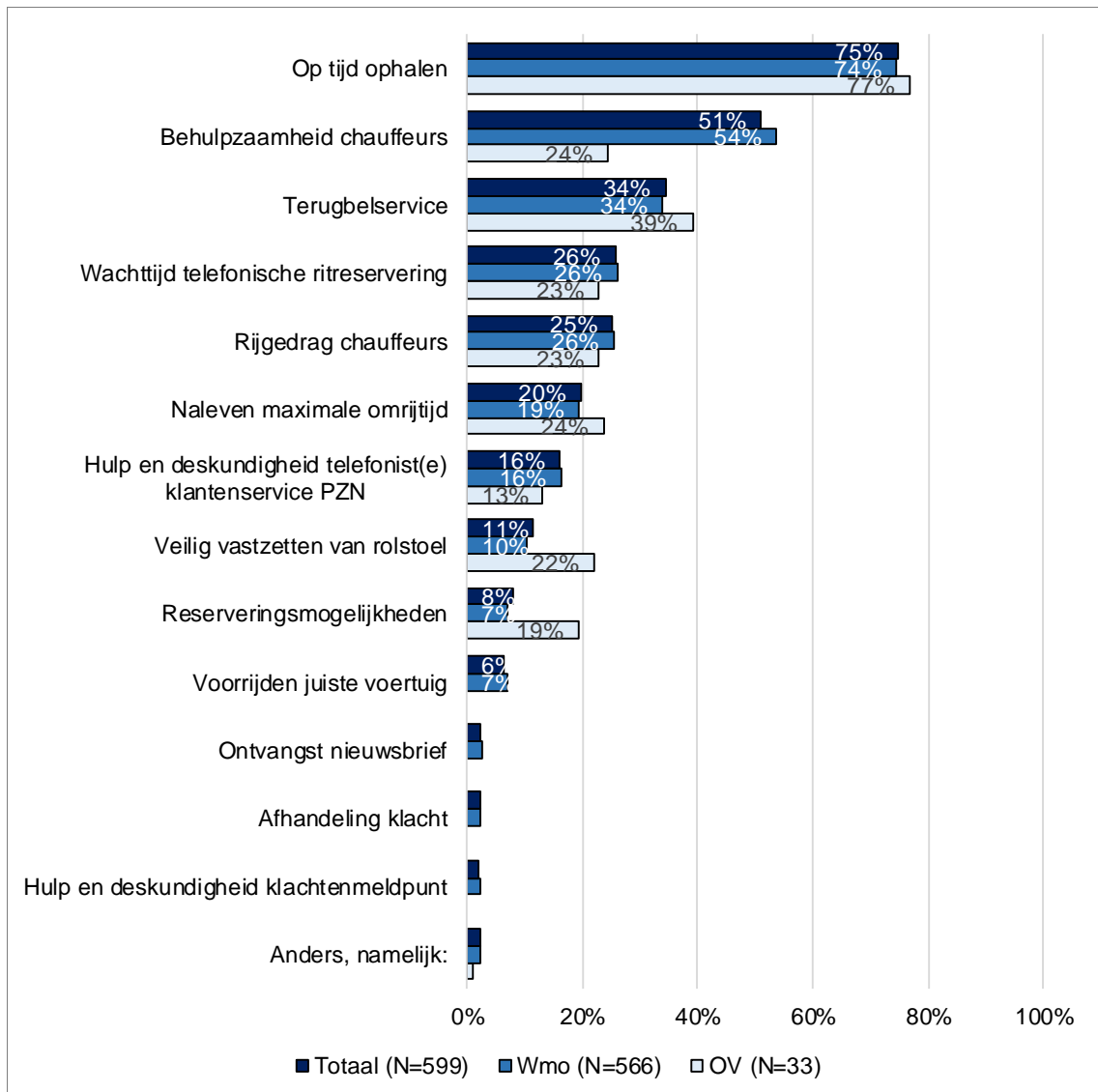
Op tijd ophalen het meest van belang

Aan reizigers is gevraagd wat zij het meest belangrijke aspect vinden van de dienstverlening. Drie kwart noemt 'op tijd ophalen'. De helft van de reizigers (51%) vindt het belangrijk dat de chauffeur behulpzaam is en een derde (34%) vindt de terugbelservice het meest belangrijke aspect. Het valt op dat naar verhouding minder OV-reizigers de behulpzaamheid van chauffeurs belangrijk vinden dan Wmo-reizigers. Maar OV-reizigers noemen vaker de terugbelservice, het veilig vastzetten van de rolstoel en de reserveringsmogelijkheden als meest belangrijke aspect van de dienstverlening. Respondenten konden bij deze vraag maximaal drie antwoorden geven.

Andere aspecten

Bij de categorie 'anders' geven 7 reizigers aan dat zij het gedrag van de chauffeur het meest belangrijk vinden als het gaat om de dienstverlening van de regiotaxi. Bijvoorbeeld: *'Dat de chauffeurs aardig en beleefd zijn. Dat zijn ze niet allemaal'*. Voor 6 andere reizigers is het vervoermiddel zelf de belangrijkste reden om te reizen met de regiotaxi. 6 reizigers gebruiken deze vraag om aan te geven dat zij lang moeten wachten en dit vervelend vinden, met name als zij de regiotaxi gebruiken voor medische afspraken. Overige antwoorden zijn divers.

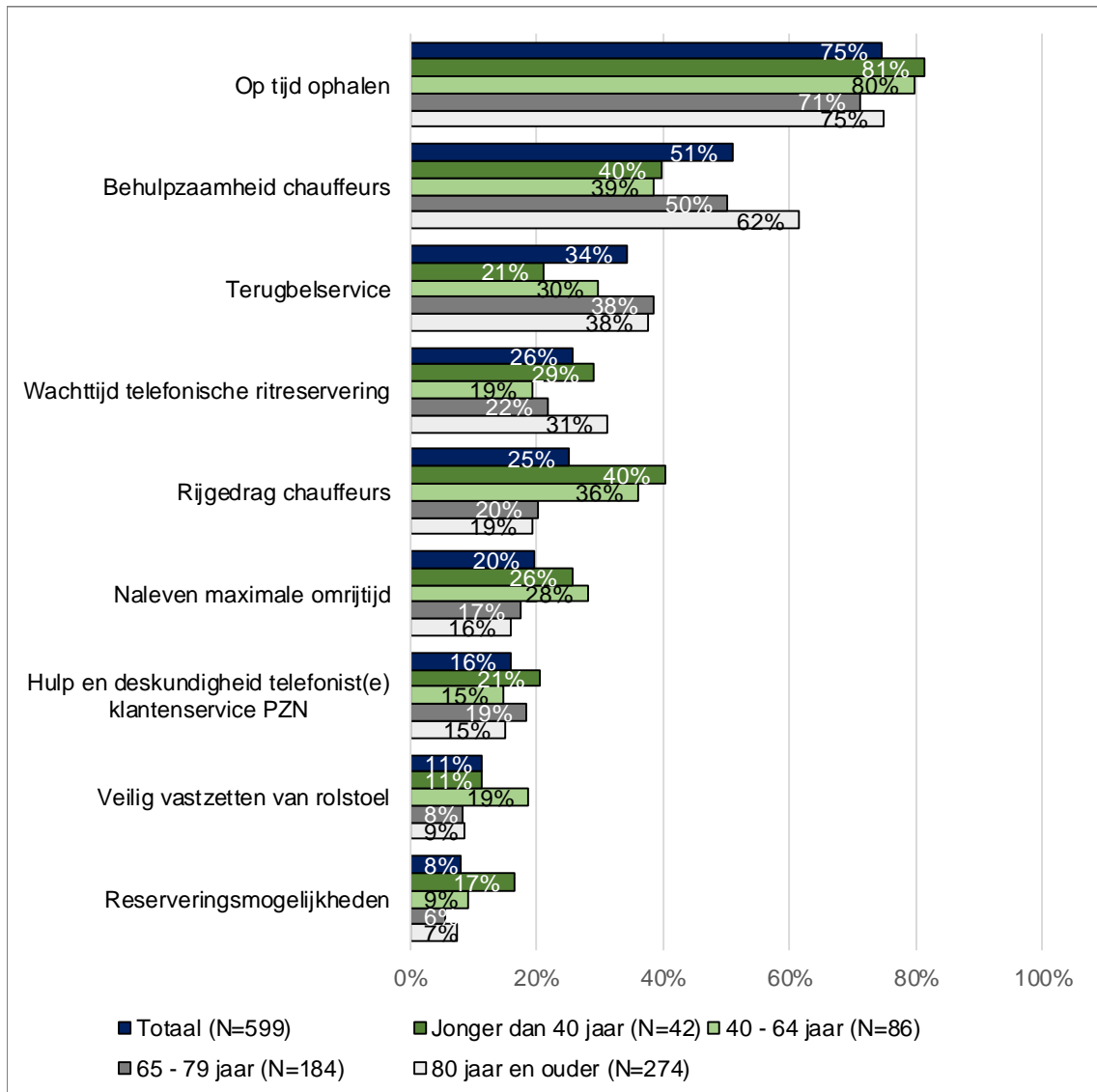
Figuur 20 Wat vindt u het meest belangrijk als het gaat om de dienstverlening van de regiotaxi?



Verschillen tussen leeftijdsgroepen

Onderstaande figuur presenteert verschillen tussen leeftijdsgroepen als het gaat om de meest belangrijke aspecten van de dienstverlening van de regiotaxi. Het op tijd ophalen wordt door alle leeftijdsgroepen ongeveer even belangrijk gevonden. Maar reizigers van 80 jaar of ouder (62%) vinden de behulpzaamheid van chauffeurs belangrijker dan reizigers van 40 jaar of jonger (40%). Dit geldt ook voor de terugbelservice (38% versus 21%). Het rijgedrag van chauffeurs en het naleven van de maximale omrijtijd wordt juist door reizigers van 40 jaar of jonger (40%; 26%) belangrijker gevonden dan reizigers van 80 jaar of ouder (19%; 16%).

Figuur 21 Wat vindt u het meest belangrijk als het gaat om de dienstverlening van de regiotaxi?



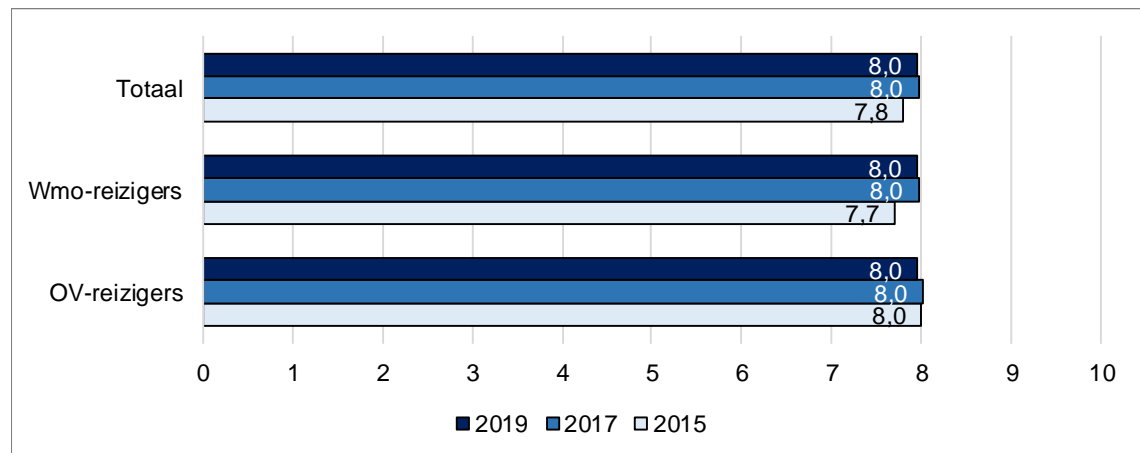
6.2 Mogelijkheden van het regiotaxi-systeem

Aan reizigers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt. Daarbij gaat het onder andere om het reisgebied, het tarief, de reserveringsmogelijkheden en de maximaal toegestane omrijtijd.

Regiotaxi-systeem krijgt gemiddeld een 8 van de reizigers

Net als voorgaande jaren beoordelen de reizigers het regiotaxi-systeem gemiddeld met een ruime voldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is zowel onder Wmo-reizigers als onder OV-reizigers een 8.

Figuur 22 Rapportcijfer voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt

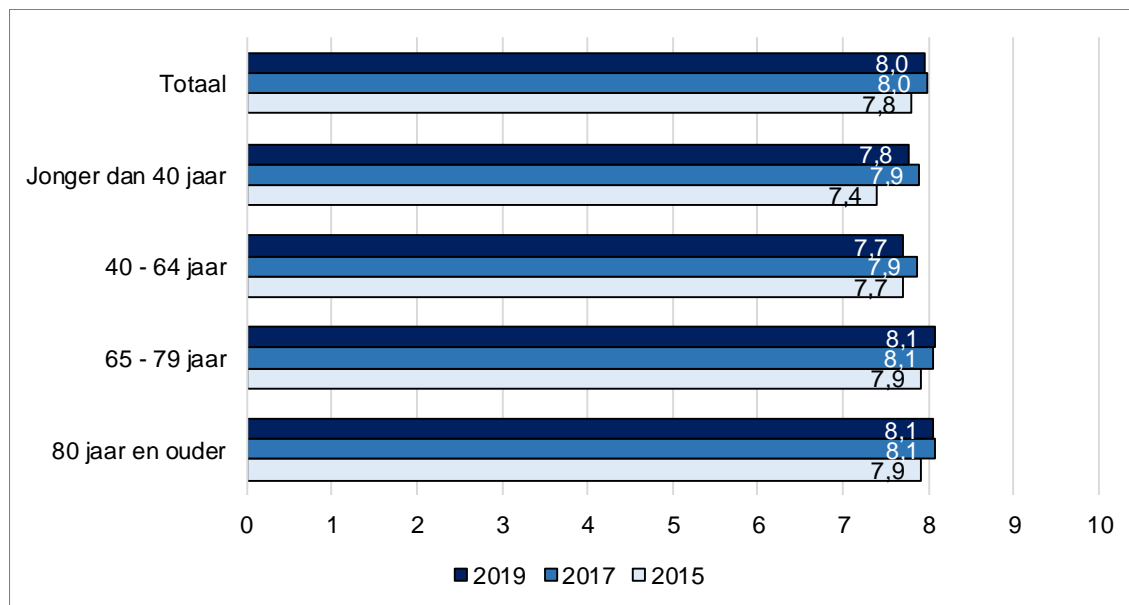


- 2019: Totaal (N=628), Wmo-reizigers (N=592), OV-reizigers (N=36)
- 2017: Totaal (N=773), Wmo-reizigers (N=716), OV-reizigers (N=57)
- 2015: Totaal (N=833), Wmo-reizigers (N=717), OV-reizigers (N=116)

Gemiddeld rapportcijfer 65-minners iets lager dan van de 65-plussers

Reizigers jonger dan 65 jaar geven gemiddeld een iets lager rapportcijfer voor het regiotaxi-systeem dan reizigers van 65 jaar of ouder. Maar ook zij geven een ruime voldoende. Onder de 65-plussers is het rapportcijfer hetzelfde als in 2017 (8,1). Onder de reizigers van 40-64 jaar is er een lichte afname, van een 7,9 in 2017 naar een 7,7 in 2019.

Figuur 23 Rapportcijfer voor de mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt, naar leeftijdsgroep

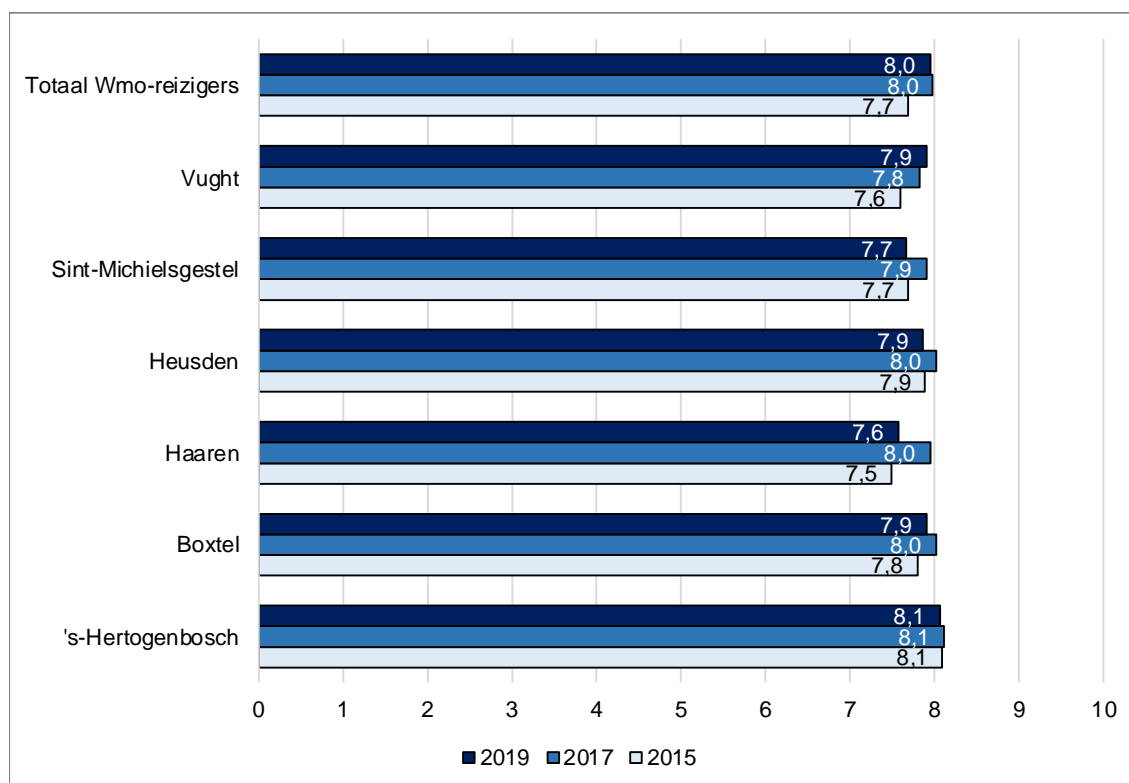


- 2019: Totaal (N=628), jonger dan 40 jaar (N=43), 40 – 64 jaar (N=88), 65 – 79 jaar (N=191), 80 jaar en ouder (N=291)
- 2017: Totaal (N=773), jonger dan 40 jaar (N=75), 40 – 64 jaar (N=198), 65 – 79 jaar (N=198), 80 jaar en ouder (N=282)
- 2015: Totaal (N=837), jonger dan 40 jaar (N=76), 40 – 64 jaar (N=207), 65 – 79 jaar (N=231), 80 jaar en ouder (N=306)

In meeste gemeenten rapportcijfer iets lager dan in 2017

Voor alle gemeenten geven de reizigers gemiddeld een ruime voldoende voor de regiotaxi-mogelijkheden. Er zijn wel verschillen per gemeente. Zo geven reizigers uit Haaren gemiddeld een 7,6 en reizigers uit 's-Hertogenbosch een 8,1. Voor de meeste gemeenten is het rapportcijfer in 2019 iets lager dan in 2017. Alleen voor Vught is dit hoger en voor 's-Hertogenbosch is het gelijk gebleven. In Haaren zien we de grootste afname van het rapportcijfer, in 2017 was dit een 8 en in 2019 een 7,6.

Figuur 22 Rapportcijfer voor mogelijkheden die het regiotaxi-systeem biedt, naar gemeente



- 2019: Totaal Wmo-reizigers (N=628), Vught (N=92), Sint-Michielsgestel (N=102), Heusden (N=102), Haaren (N=75), Boxtel (N=109), 's-Hertogenbosch (N=148)
- 2017: Totaal Wmo-reizigers (N=716), Vught (N=105), Sint-Michielsgestel (N=97), Heusden (N=125), Haaren (N=67), Boxtel (N=109), 's-Hertogenbosch (N=122)
- 2015: Totaal Wmo-reizigers (N=717), Vught (N=104), Sint-Michielsgestel (N=87), Heusden (N=114), Haaren (N=76), Boxtel (N=112), 's-Hertogenbosch (N=124)

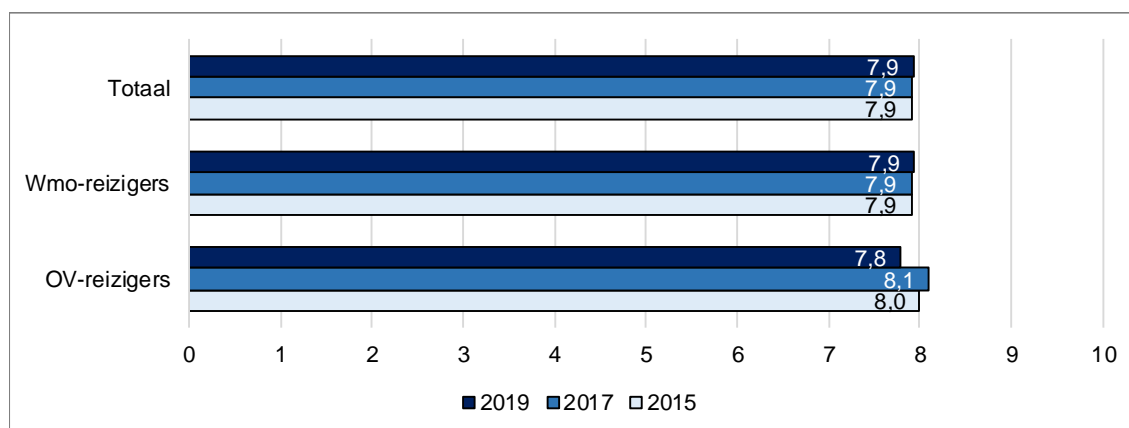
6.3 Uitvoering van de regiotaxi

Aan de reizigers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de uitvoering van de regiotaxi. Het gaat dan bijvoorbeeld over de uitvoering van de taxirit of de hulpvaardigheid van de telefonist(e).

Uitvoering regiotaxi krijgt gemiddeld een 7,9

Voor de uitvoering van de regiotaxi geven reizigers gemiddeld een 7,9. Dat is hetzelfde als voorgaande jaren. De OV-reizigers geven in 2019 een iets lager rapportcijfer dan in 2017. In 2017 was dit een 8,1, in 2019 een 7,9. Omdat de groep OV-reizigers een kleine groep is, is de ontwikkeling eerder indicatief dan representatief te noemen.

Figuur 23 Rapportcijfer voor de uitvoering van de regiotaxi

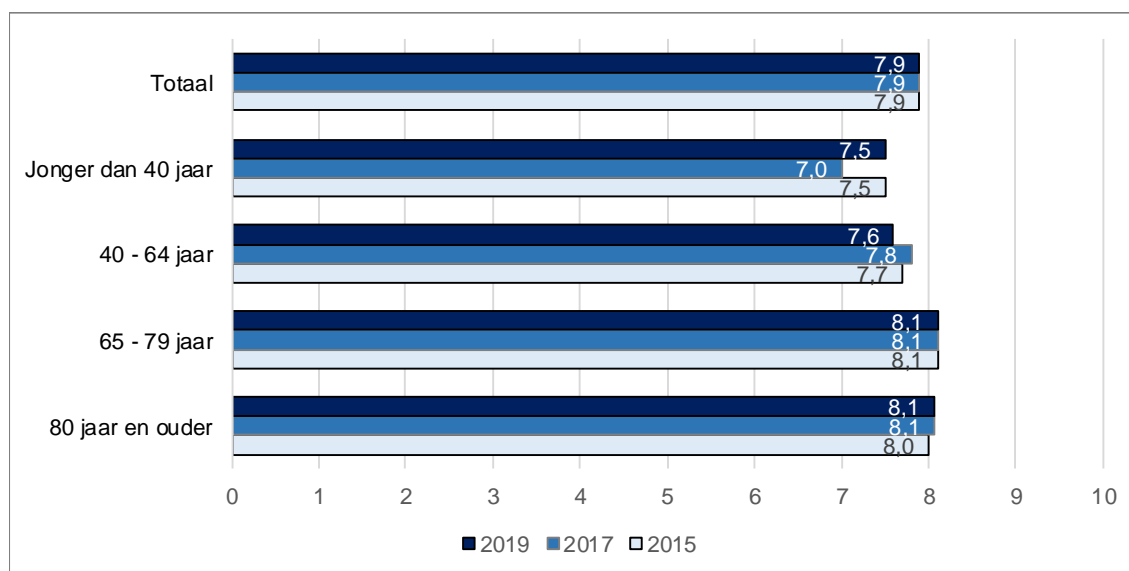


- 2019: Totaal (N=628), Wmo-reizigers (N=592), OV-reizigers (N=36)
- 2017: Totaal (N=774), Wmo-reizigers (N=718), OV-reizigers (N=57)
- 2015: Totaal (N=844), Wmo-reizigers (N=728), OV-reizigers (N=116)

Reizigers jonger dan 65 jaar geven gemiddeld lager rapportcijfer dan 65-plussers

Net als voor de regiotaxi-mogelijkheden geven reizigers jonger dan 65 jaar ook voor de uitvoering gemiddeld een lager rapportcijfer dan reizigers boven de 65 jaar. Zo geven reizigers jonger dan 40 jaar gemiddeld een 7,5 en reizigers boven de 65 jaar een 8,1. Onder reizigers jonger dan 40 is het rapportcijfer toegenomen ten opzichte van 2017. Toen was het een 7. Onder reizigers van 40-64 jaar is het rapportcijfer licht afgenomen.

Figuur 24 Rapportcijfer voor de uitvoering van de regiotaxi naar leeftijdsgroep

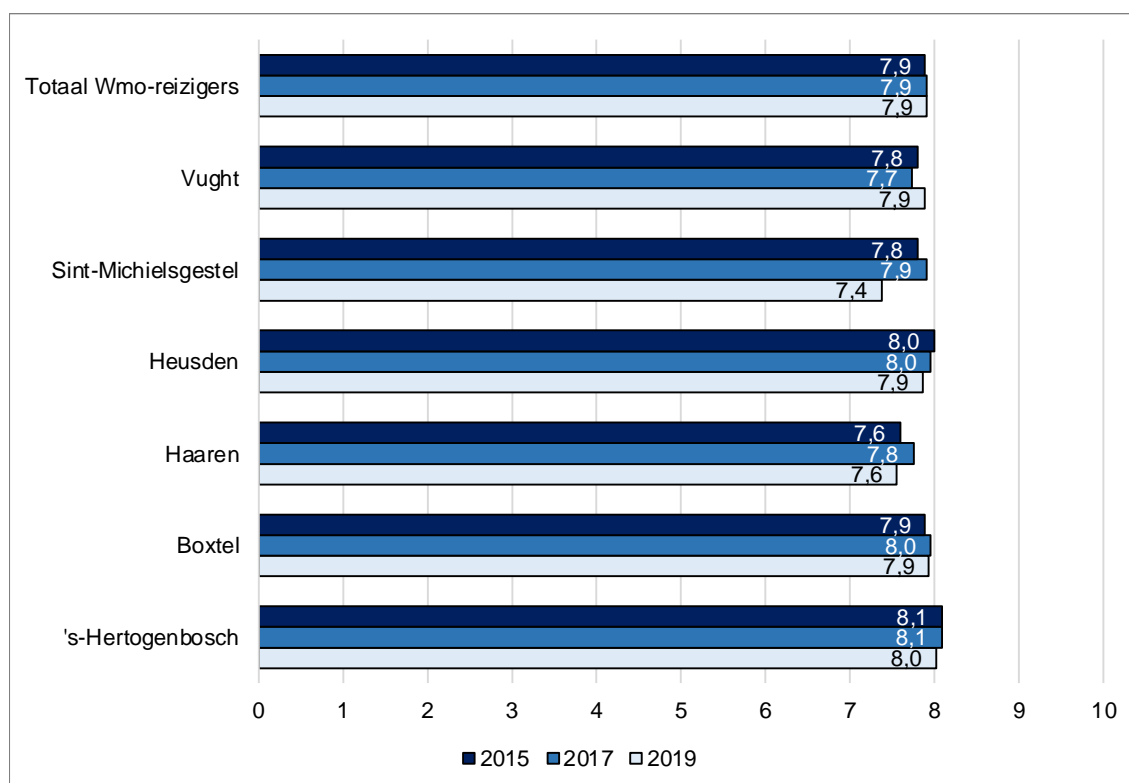


- 2019: Totaal (N=628), jonger dan 40 jaar (N=43), 40 – 64 jaar (N=88), 65 – 79 jaar (N=191), 80 jaar en ouder (N=291)
- 2017: Totaal (N=774), jonger dan 40 jaar (N=77), 40 – 64 jaar (N=196), 65 – 79 jaar (N=199), 80 jaar en ouder (N=285)
- 2015: Totaal (N=848), jonger dan 40 jaar (N=76), 40 – 64 jaar (N=208), 65 – 79 jaar (N=234), 80 jaar en ouder (N=313)

Rapportcijfer uitvoering regiotaxi voor meeste gemeenten weinig veranderd

Voor alle gemeenten geven de reizigers gemiddeld een ruime voldoende voor de uitvoering van de regiotaxi. Voor de meeste gemeenten ligt het rapportcijfer rond het gemiddelde van de regio. Het laagste gemiddelde rapportcijfer wordt gegeven door reizigers uit de gemeente Haaren (7,6), het hoogste door reizigers uit gemeente 's-Hertogenbosch (8,1). Voor de meeste gemeenten is het rapportcijfer weinig veranderd ten opzichte van 2017. Voor Haaren zien we de grootste daling van een 7,8 in 2017 naar een 7,6 in 2019.

Figuur 25 Rapportcijfer voor de uitvoering van de regiotaxi naar gemeente



- 2019: Totaal Wmo-reizigers (N=628), Vught (N=92), Sint-Michielsgestel (N=102), Heusden (N=102), Haaren (N=75), Boxtel (N=109), 's-Hertogenbosch (N=148)
- 2017: Totaal Wmo-reizigers (N=718), Vught (N=106), Sint-Michielsgestel (N=96), Heusden (N=127), Haaren (N=66), Boxtel (N=109), 's-Hertogenbosch (N=122)
- 2015: Totaal Wmo-reizigers (N=728), Vught (N=116), Sint-Michielsgestel (N=87), Heusden (N=118), Haaren (N=76), Boxtel (N=116), 's-Hertogenbosch (N=124)

6.4 Algemene opmerkingen

Tot slot is gevraagd of reizigers nog opmerkingen of tips hebben ten aanzien van de regiotaxi. Van deze mogelijkheid is veelvuldig gebruik gemaakt. 48 reizigers benadrukken dat zij tevreden zijn met de regiotaxi, bijvoorbeeld: *'Ben heel blij dat dit kan. Met de chauffeurs ben ik erg tevreden. Altijd netjes. Het is geweldig dat er ook gebeld wordt. Dankbaar daarvoor. En het personeel aan de telefoon. Dank voor alles.'* 14 reizigers willen iets kwijt over chauffeurs van de regiotaxi, zoals: *'Heel tevreden over de chauffeurs, maar het gebeurt wel eens dat er een chauffeur de auto niet uitkomt.'* 11 reizigers leggen uit dat zij lang moeten wachten op de regiotaxi of dat deze te laat komt. Bijvoorbeeld: *'De wachttijd van een uur is te lang als je in het ziekenhuis klaar bent, omdat je dat van te voren niet kunt zeggen.'* 11 andere reizigers vinden dat de reistijd van de regiotaxi anders kan: *'De omrijtijd verkorten. Vaak maak ik mee dat ik op een rit van 30 minuten maar liefst 2,5 uur onderweg ben! Vaak gaan deze ritten door allerlei dorpjes met drempels, wat niet goed is voor mijn rug en nek.'* Andere antwoorden die zijn genoemd worden hieronder samengevat weergegeven:

- Uitleg over aandoening (12x)
- Regiotaxi is duur / kan goedkoper (9x)
- Vragenlijst is samen ingevuld met begeleider (7x)
- Over de website / app (7x)
- Over de telefonist(e) (6x)
- Laat het weten als de regiotaxi later komt (6x)
- Tips voor de regiotaxi (6x)
- Met de regiotaxi kom ik weer onder de mensen (5x)
- Uitleg over specifieke misverstanden (4x)
- Ik wil graag voorin de regiotaxi zitten (3x)
- Boos / klacht over regiotaxi (3x)
- Terugbelservice (2x)
- Scootmobiel kan niet in de taxi (2x)
- Overig (29x)