Vitence mobiliteit
Warmonderf 5
5036AP Tilburg
013-889 85 11
info@vitence.nl

Klanttevredenheids-Onderzoek Taxbus

Voorjaar 2019

Definitieve versie

consultancy - onderzoek - monitoring

Vitence Mobiliteit

Deze rapportage is vervaardigd door:

Ronald de Waal
Vitence Mobiliteit
Avelingen-West 36
5042 MS Gorinchem

Opdrachtgever	Trafficon
Projectnummer	20171004
Versie	4
Status	Definitief
Timestamp	donderdag 13 juni 2019

© 2013, Vitence b.v. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1. Methode van onderzoek 6
1.1 Methodiek 6
1.2 Uitvoering onderzoek 6

2. Rapportage 8
2.1 Achtergrondkenmerken 8
2.2 De ritbestelling 10
2.3 Reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd 17
2.4 Informatie voorafgaand aan de rit 19
2.5 De chauffeur en de rit 24
2.6 De prijs 28
2.7 Het voertuig 29
2.8 Klachten 32
2.9. Algemeen rapportcijfer 34
2.10 Extra vragen vervoersalternatieven 35
2.11 Opmerkingen 38
2.12 Samenvatting en conclusie 42

Bijlagen 44

Inleiding

Taxbus is het Collectief Vraagafhankelijke Vervoersysteem (CVV) van gemeenten in het MRE-gebied (Metropool Regio Eindhoven) en de provincie Noord-Brabant (als opdrachtgever voor OV-Helmond). Taxbus is een gesloten vervoersysteem voor geïndiceerde doelgroepen zoals Wmo klanten en ouderen van de deelnemende gemeenten en is daarnaast opengesteld voor OV-reizigers in de gemeenten Helmond en Deurne. In 2013 is ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot:
a. een overeenkomst per perceel met vervoerders voor uitvoering van het CVV.
b. een overeenkomst met een regiecentrum voor regiediensten in het kader van vervoersproducten en in eerste instantie het CVV.
De aanbesteding is verdeeld in een vijftal percelen die elk apart zijn gegund en gecontracteerd.

De perceelsindeling/opdrachtgevers per perceel zijn als volgt:

Perceel	Opdrachtgever
Perceel 1: Taxbus Vervoer Eindhoven e.o.	Gemeenten Best, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Nuenen c.a., Veldhoven en Waalre
Perceel 2: Taxbus Vervoer Helmond e.o.	Gemeenten Asten*, Deurne*, Helmond en Someren* en provincie Noord-Brabant (opdrachtgever voor OV-Helmond).
Perceel 3: Taxbus Vervoer De Kempen	Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) De Kempen (Gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-de Mierden)
Perceel 4: Taxbus Vervoer A2-gemeenten	Gemeenten: Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard
Perceel 5: Taxbus Regiecentrum vervoersproducten	Gemeenten Asten*, Best, Cranendonck, Deurne*, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, ISD De Kempen (Gemeenten Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-de Mierden), Nuenen c.a., Someren*, provincie Noord-Brabant, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre

*De gemeenten Asten en Someren zijn toegetreden per 1 maart 2015. Gemeente Deurne is toegetreden per 1 april 2014.
Na gunning zijn de volgende vervoerders en regiecentrum gecontracteerd per 16 december 2013:
Perceel 1: Cibatax*;
Perceel 2: Alptax;
Perceel 3 en 4: Van der Wijst
Perceel 5 regie: RVC Nederland
*in verband met het faillissement van Cibatax wordt het vervoer in perceel 1 sinds 1 augustus 2015 uitgevoerd door Connexxion.
Het beheer van het Taxbuscontract is in maart 2013 overgedragen naar het adviesbureau Trafficon uit Roermond. Trafficon verzorgt het beheer van het Taxbuscontract en de dagelijkse projectleiding van Taxbus met betrekking tot het uitvoeren en handhaven van het Programma van Eisen van de aanbesteding van Taxbus. Hierin is opgenomen dat jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder Taxbusgebruikers wordt gehouden.
Met het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek wordt inzicht gekregen in de tevredenheid van reizigers en daarmee in de kwaliteit van Taxbus. Aan de hand van de resultaten wordt bezien waar extra aandacht nodig is voor de dienstverlening. Het klanttevredenheidsonderzoek bepaalt tevens of de vervoerders en het regiecentrum in aanmerking komen voor een bonus.

In april 2019 is het negende klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de reizigers van Taxbus. Het onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een schriftelijke enquête per perceel met vragen over vervoer en regie. Dit rapport is het onderzoeksverslag van de enquête.

1. Methode van onderzoek

1.1 Methodiek

De methodiek van het onderzoek is bepaald op basis van het Programma van Eisen zoals dat is vastgelegd in het document Programma van eisen EU aanbesteding Taxbus d.d. 26-06-2013 met daarin een bijlage 9 A en een bijlage 9 B: bonusregeling klanttevredenheid vervoer en bonusregeling klanttevredenheid regie.
Het onderzoek dient te worden uitgevoerd in de vorm van een schriftelijke enquête. Behalve de representativiteit van het onderzoek komt ook de uitwerking van het onderzoek voor het bepalen van de bonus aan de orde.
De kwaliteitsaspecten voor de score worden gebaseerd op het integrale cijfer van het KTO. Er zijn geen deelaspecten met wegingen benoemd. Per vervoersperceel is een enquête gehouden met daarin tevens vragen over regiecentrale die over de percelen heen werkt.

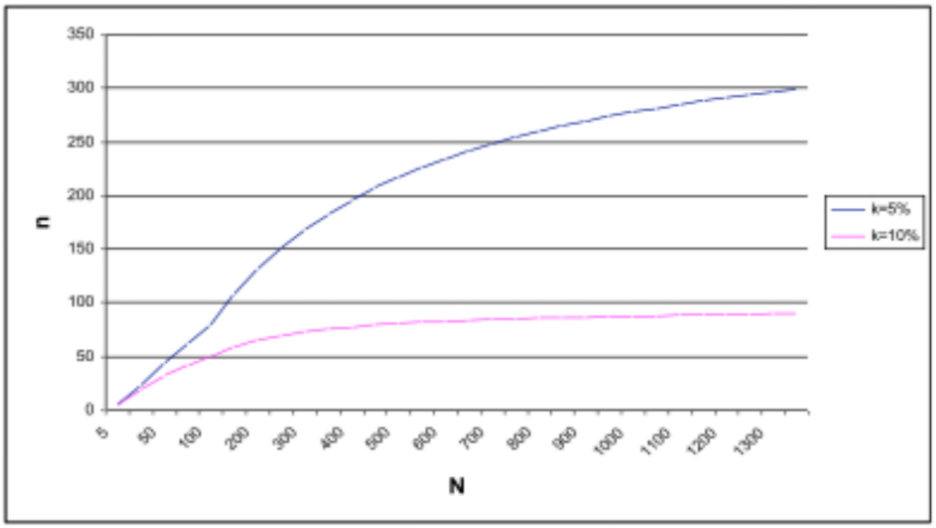
1.2 Uitvoering onderzoek

In april 2019 is een schriftelijk enquête onder gebruikers van Taxbus gehouden (zie bijlage 1). In totaal zijn 3.000 vragenlijsten verstuurd. De ondervraagden zijn random getrokken uit een bestand van pashouders die in de periode 1 januari 2019 tot en met 1 maart 2019 gebruik hebben gemaakt van Taxbus (zie voor een beschrijving van de steekproef, bijlage 2).

Het klanttevredenheidsonderzoek dient te voldoen aan een aantal in de uitvraag genoemde statistische eisen. Voor het bepalen van steekproeven is gebruik gemaakt van de onderstaande formule.

$$n = \frac{0{,}96 * N}{K2 * (N-1) + 0{,}96}$$

n netto steekproefomvang
N populatie
K (on)betrouwbaarheid



Afbeelding 1 Ontwikkeling benodigde steekproef bij omvang populatie voor twee betrouwbaarheidsniveaus (90 en 95%)

Uitgaande van een homogene populatie convergeert bovenstaande formule bij een gewenste betrouwbaarheidsmarge van 95% en nauwkeurigheid van 5% naar een steekproef van circa 400 metingen voor een oneindige populatie. Per perceel is bepaald wat de minimale respons dient te zijn. In tabel 1 is dit weergegeven.

Tabel 1: Uitzet en respons per perceel

	Aantal pashouders	Uitzet	Steekproef	Respons	% Respons
Perceel 1: Eindhoven e.o.	5.001	800	357	384	48,0%
Perceel 2: Helmond e.o.	2.970	800	341	372	46,5%
Perceel 3: De Kempen	927	700	272	299	42,7%
Perceel 4: A2-gemeenten	842	700	265	296	42,3%
Totaal	9.740	3.000	1.235	1.351	45,0%

In totaal zijn 1.360 enquêtes retour ontvangen, waarvan 1.351 enquêtes bruikbaar voor analyse bleken. Dit is een respons van 45,0%. De respons is hiermee 1,4 procentpunten lager dan in het onderzoek van voorjaar 2018.

Deze aantallen zeggen nog niets over de noodzakelijke spreiding binnen de gemeenten. Hiervoor wordt de verdeling in de populatie aangehouden zodat een gestratificeerde steekproef wordt nagestreefd. In bijlage 2 staat de procedure weergegeven en staat de verdeling van de uitzet ten opzichte van de respons per gemeente uitgewerkt. Op basis hiervan kan worden aangenomen dat er geen scheefheid waarneembaar is. Dit betekent dat de respons per gemeente vergelijkbaar is met de uitzet van de vragenlijsten per gemeente. De resultaten zijn hiermee representatief per perceel en indicatief per gemeente.

2. Rapportage

Deze rapportage geeft eerst, in het kort, een aantal achtergrondkenmerken van de respondent weer. Daarna wordt aan de hand van een beoordeling aangegeven hoe het gesteld is met de klanttevredenheid van het systeem. In paragraaf 2.10 wordt ingegaan op de resultaten van de dit jaar aanvullend gestelde vragen over vervoersalternatieven.

In het bijgeleverde tabellenrapport staan de antwoorden op de verschillende vragen zoals ze in voorgaande jaren zijn gegeven. In de rapportage worden de resultaten van het onderzoek in het voorjaar van 2019 gepresenteerd en verschillen met het voorgaande onderzoek of trends in de tijd benoemd.

2.1 Achtergrondkenmerken

Hoe vaak Taxbus gebruikt wordt is weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: frequentie gebruik per perceel voorjaar 2019

	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 A2-gemeenten	Alle percelen
1 keer per maand of minder	36%	40%	46%	39%	40%
Ca. 2 – 3 keer per maand	29%	27%	29%	35%	30%
Ca. 1 keer per week	18%	20%	11%	17%	17%
Ca. 2 – 4 keer per week	16%	11%	13%	8%	12%
5 keer per week of vaker	1%	2%	0%	1%	1%

Het gebruik van Taxbus wijkt voor dit onderzoek niet af van voorgaande jaren. Klein verschil is het percentage dat minder dan 1 keer per week gebruikt maakt van Taxbus, dit is gestegen van 37% naar 40%. Het percentage gebruikers dat ca. 1 keer per week gebruik maakt van Taxbus is gedaald van 20% naar 17%.

De respondent is gevraagd hoe men meestal met Taxbus reist. Het grootste deel reist zelfstandig zonder begeleider. Bij deze vraag was het mogelijk meerdere antwoordmogelijkheden aan te geven, hierdoor kan het percentage boven 100% uitkomen.

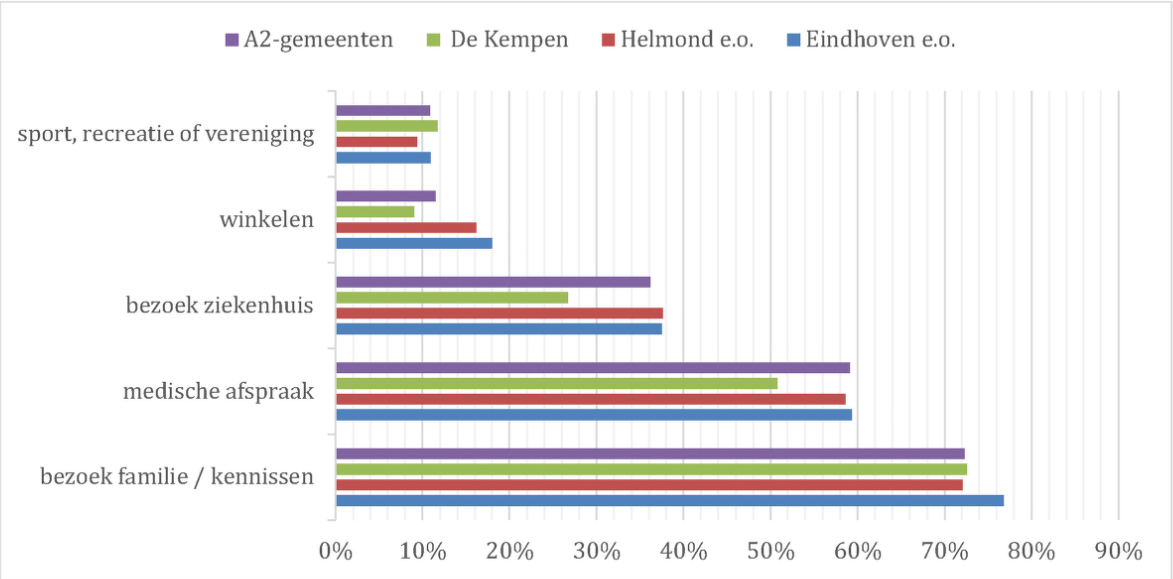
Tabel 3: hoe reist gebruiker voorjaar 2019

	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 A2-gemeenten	Alle percelen
Zelfstandig	51%	52%	65%	66%	53%
Met scootmobiel	2%	2%	3%	3%	3%
Met begeleider	17%	18%	22%	23%	20%
Met rolstoel	12%	12%	15%	16%	12%
Met rollator	35%	26%	30%	24%	29%

Het percentage 'zelfstandigen' is met 53% gelijk gebleven, echter hebben in perceel 4: A2-gemeenten lets meer personen aangegeven zelfstandig te reizen. Dit percentage is in perceel 2: Helmond e.o. licht gedaald.

Taxbus wordt voor meer dan één motief gebruikt. Belangrijkste motief is bezoek aan familie of kennissen. De vij belangrijkste motieven zijn in figuur 1 weergegeven. Hierbij is op te merken dat bij de vraag meerdere antwoordmogelijkheden konden worden gegeven.

Figuur 1: motief



In vergelijking tot het onderzoek gehouden in het voorjaar 2018 zijn de volgende verschillen waarneembaar:
Perceel 1: Eindhoven e.o: Toename motief 'bezoek ziekenhuis', afname motief 'sport, recreatie'.
Perceel 2: Helmond e.o: Toename motief 'medische afspraak en 'bezoek familie/kennissen', afname motief 'winkelen'.
Perceel 3: De Kempen: Toename motief 'medische afspraak' Afname motief 'bezoek familie / kennissen'.
perceel 4: De A2-gemeenten: Toename motief 'medische afspraak' en 'bezoek ziekenhuis'.
Voor alle percelen geldt dat er een toename is waar te nemen voor het motief 'medische afspraak' en 'bezoek ziekenhuis' en een lichte afname voor het motief 'sport, recreatie en vereniging'..

2.2 De ritbestelling

Indien een taxi gewenst is, neemt de klant contact op met het reserveringsnummer. In het Programma van Eisen is hierover het volgende afgesproken.

De gemiddelde wachttijd per maand per klant per aanvraag bedraagt bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag niet meer dan 25 seconden.

Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een Regiecentrummedewerker. De verbinding dient direct tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Indien de Opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden Regiecentrum en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.

De gemiddelde wachttijd van alle inkomende telefoongesprekken mag over een periode van een maand niet meer bedragen dan 25 seconden. Het Regiecentrum dient door middel van data aan te tonen dat de wachttijd daadwerkelijk niet meer dan gemiddeld 25 seconden is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

Indien de klant na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient het Regiecentrum de klant de mogelijkheid te bieden dat het Regiecentrum de klant terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. In het PvE staan geen kwaliteitsaspecten genoemd die aangeven welke scores behaald dienen te worden.

Bellen vanaf een mobiele telefoon naar het algemene reserveringsnummer 0800-0234 795 is, in tegenstelling tot bellen vanaf een vaste lijn, niet gratis. Om deze reden krijgt de klant met zijn mobiele telefoon geen rechtstreekse verbinding, maar krijgt een bandje te horen met 2 opties. Als op toets 1 van de telefoon gedrukt wordt, wordt binnen een kwartier teruggebeld zodat dan alsnog de rit gereserveerd kan worden, zonder aanvullende telefoonkosten. Wilt de klant daar niet op wachten en toch meteen rechtstreeks een telefonist spreken, dan kan ook gebeld worden naar 088-80 80 670. In dat geval betaalt de klant zelf de telefoonkosten. In tabel 4 wordt aangegeven welke waardering de respondent geeft op verschillende onderdelen van de reservering.

Tabel 4: Het reserveren van de rit per perceel, voorjaar 2019					
Perceel 1: Eindhoven e.o					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	86%	7%	1%	3%	3%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	78%	8%	1%	4%	9%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	51%	12%	3%	20%	15%
De wachttijd	65%	16%	6%	5%	8%
Service terugbellen bij ritreservering	54%	10%	3%	27%	6%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	43%	13%	2%	29%	13%
Telefooncentrale in het algemeen	70%	15%	1%	7%	8%

Perceel 1: Eindhoven e.o					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	87%	8%	1%	2%	2%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	78%	9%	1%	3%	9%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	52%	10%	4%	16%	17%
De wachttijd	64%	20%	4%	4%	9%
Service terugbellen bij ritreservering	55%	8%	3%	26%	8%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	46%	10%	2%	28%	14%
Telefooncentrale in het algemeen	68%	15%	2%	6%	10%

De waardering voor de telefooncentrale is binnen het perceel Eindhoven e.o. licht gestegen (70% van de respondenten is (zeer) tevreden), dit was vorig jaar 68%.

Perceel 2: Helmond e.o					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	86%	8%	1%	3%	2%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	81%	8%	1%	4%	7%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	54%	11%	3%	19%	13%
De wachttijd	65%	17%	5%	4%	9%
Service terugbellen bij ritreservering	50%	8%	4%	31%	7%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	41%	11%	3%	33%	12%
Telefooncentrale in het algemeen	73%	11%	3%	5%	8%

Perceel 2: Helmond e.o					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	90%	8%	0%	1%	1%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	83%	8%	1%	2%	7%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	54%	14%	3%	14%	14%
De wachttijd	65%	22%	3%	2%	8%
Service terugbellen bij ritreservering	55%	10%	3%	25%	7%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	45%	10%	3%	27%	15%
Telefooncentrale in het algemeen	73%	17%	1%	2%	6%

De waardering voor de telefooncentrale is binnen het perceel Helmond e.o. gelijk gebleven (73% van de respondenten is (zeer) tevreden), echter is het percentage respondenten dat (zeer) ontevreden is gestegen van 1% naar 3%.

Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	89%	4%	1%	5%	1%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	83%	5%	1%	5%	6%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	58%	6%	3%	22%	12%
De wachttijd	64%	18%	8%	5%	6%
Service terugbellen bij ritreservering	52%	6%	3%	30%	8%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	43%	9%	3%	30%	14%
Telefooncentrale in het algemeen	74%	10%	3%	7%	6%

Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	82%	9%	1%	6%	2%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	76%	8%	1%	7%	8%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	52%	12%	4%	18%	15%
De wachttijd	63%	18%	4%	6%	10%
Service terugbellen bij ritreservering	50%	10%	2%	31%	7%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	41%	12%	1%	33%	13%
Telefooncentrale in het algemeen	71%	13%	1%	6%	10%

De waardering voor de telefooncentrale is binnen het perceel De Kempen is gestegen (74% van de respondenten is (zeer) tevreden, dit was 71%), echter is het percentage respondenten dat (zeer) ontevreden is gestegen van 1% naar 3%.

Perceel 4 De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	87%	5%	2%	2%	3%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	84%	5%	1%	5%	5%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	52%	8%	3%	20%	16%
De wachttijd	60%	18%	5%	5%	11%
Service terugbellen bij ritreservering	53%	8%	3%	30%	6%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	42%	8%	3%	30%	18%
Telefooncentrale in het algemeen	70%	15%	2%	3%	10%

Perceel 4 De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	94%	3%	1%	1%	1%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	86%	4%	1%	1%	8%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	58%	9%	3%	14%	16%
De wachttijd	67%	19%	5%	1%	8%
Service terugbellen bij ritreservering	56%	9%	4%	23%	8%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	48%	8%	3%	24%	16%
Telefooncentrale in het algemeen	82%	8%	2%	2%	7%

De waardering voor de telefooncentrale is binnen het perceel A2-gemeenten gedaald (70% van de respondenten is (zeer) tevreden, dit was 82%), een groter aandeel geeft een neutrale waardering. Het percentage respondenten dat (zeer) ontevreden is met 2% gelijk gebleven.

Alle percelen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	87%	6%	1%	3%	2%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	80%	7%	1%	4%	8%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	54%	10%	3%	20%	14%
De wachttijd	64%	17%	6%	5%	9%
Service terugbellen bij ritreservering	52%	8%	3%	29%	7%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	42%	11%	3%	31%	13%
Telefooncentrale in het algemeen	72%	13%	2%	6%	8%

Alle percelen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Vriendelijkheid telefoniste (reservering)	89%	7%	1%	2%	1%
Hulpvaardigheid telefoniste (reservering)	81%	8%	1%	3%	8%
Hulpvaardigheid in geval van problemen	54%	11%	4%	16%	16%
De wachttijd	64%	20%	3%	3%	9%
Service terugbellen bij ritreservering	54%	9%	3%	26%	8%
Snelheid terugbellen bij ritreservering	45%	10%	2%	28%	14%
Telefooncentrale in het algemeen	73%	13%	1%	4%	8%

Vriendelijkheid en hulpvaardigheid worden bij de reservering het best gewaardeerd. Ten opzichte van vorig jaar scoort hulpvaardigheid telefoniste 2% lager, de waardering voor de wachttijd is gelijk gebleven. De aspecten rondom het terugbellen scoren iets slechter (2% en 3%). De telefooncentrale in het algemeen scoort met 72% (zeer) tevreden 1 procentpunt slechter als vorig jaar.

Bij het onderzoek in voorgaande jaren zijn de scores “geschoond” voor de categorie ‘geen oordeel’. Ook de niet ingevulde vragenlijsten zijn niet meegenomen voor deze berekening. Indien dit voor het huidige onderzoek toegepast wordt ontstaat het beeld weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Geschoonde scores: Telefooncentrale in het algemeen					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019
(Zeer) tevreden	82%	84%	85%	81%	83%
(Zeer) ontevreden	1%	3%	3%	2%	2%

Tabel 5: Geschoonde scores: Telefooncentrale in het algemeen					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018
(Zeer) tevreden	80%	81%	83%	90%	83%
(Zeer) ontevreden	2%	1%	1%	2%	1%

In vergelijking tot vorig jaar is voor alle percelen het totaal aandeel (zeer) tevreden respondenten met 83% gelijk gebleven. Binnen de percelen valt op dat binnen perceel 4: De A2-gemeenten de stijging van vorig jaar is verdwenen terwijl de perceel 1: Eindhoven e.o. en perceel 2: Helmond e.o. 2% en 3% zijn gestegen. Deze percelen hadden vorig jaar te maken met een daling..
Het totaal aantal (zeer) ontevreden respondenten is ten opzichte van 2018 met 1% gestegen. In perceel 4 is dit percentage gelijk gebleven (2%). In perceel 2 en 3 is dit met 2% gestegen en in perceel 1 met 1% gedaald.

2.3 Reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd

De klant kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. De klant wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste vertrektijdstip opgehaald;
- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip (alleen voor prioriteitsritten, ritten met gegarandeerde aankomsttijd en groepsritten).

Bij het aanmelden van een rit vraagt het Regiecentrum de klant of de klant een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip. Bij een rit met een gewenst aankomsttijdstip geeft het Regiecentrum het vroegste ophaaltijdstip aan en vermeldt dat de klant ook later opgehaald kan worden. Het vroegste ophaaltijdstip is: gewenst aankomsttijdstip minus (15 minuten marge + maximale omrijdtijd van het perceel + directe reistijd*correctiefactor). Het laatste ophaaltijdstip is: gewenst aankomsttijdstip minus (directe reistijd*correctiefactor).

Een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- rit naar een begrafenis of crematie;
- rit naar een burgerlijke en/of kerkelijke huwelijksinzegening;
- rit naar religieuze vieringen in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee);
- aansluiting op openbaar vervoer.

Indien een klant een rit wil reserveren met een gewenste aankomsttijd, gaat het Regiecentrum na of er mogelijk sprake is van een prioriteitsrit. Buiten deze prioriteitsritten kan een klant ook zelf kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd. De klant betaalt voor deze ritten een extra toeslag van € 8,50 per rit aan de vervoerder als de klant tijdig aanwezig is op zijn bestemming.

Het Regiecentrum geeft deze ritten een aparte status mee zodat voor de vervoerder duidelijk is dat er sprake is van een prioriteitsrit/gegarandeerde aankomsttijd. Bij een dergelijke rit wordt een klant op zijn vroegst 15 minuten en 00 seconden vóór de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming.

Verschillen prioriteitsrit/ overige ritten met gegarandeerde aankomsttijd

	Prioriteitsrit	Overige ritten met gegarandeerde aankomsttijd
Vooraanmeldtijd	2 uur	2 uur
Marge vóór gewenste aankomsttijd	15 tot 0 minuten	15 tot 0 minuten
Waar naar toe	Beperkt aantal bestemmingen	overal
Extra toeslag klant = extra vergoeding vervoerder	geen	€ 8,50 per rit Let op: Klant kan € 8,50 terugvragen na indienen klacht

In totaal kent gemiddeld 53% de mogelijkheid om een rit met Taxbus te reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd, vorig jaar was dit percentage 57%, en in 2017 56%. Het gebruik van deze service staat weergegeven in tabel 6. Tussen de verschillende percelen valt op dat perceel 3: De Kempen. vaker dan de andere percelen van de reservering gebruik maakt.

Tabel 6: Reservering met gegarandeerde aankomsttijd 2019

	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 A2-gemeenten	Alle percelen
	% voorjaar 2019	% voorjaar 2019	% voorjaar 2019	% voorjaar 2019	% voorjaar 2019
Altijd	4%	5%	7%	5%	5%
Meestal	8%	6%	9%	7%	7%
Soms	26%	18%	14%	21%	20%
Nooit	18%	20%	22%	19%	20%
Niet ingevuld	45%	51%	48%	48%	48%

Aan de gebruikers is gevraagd hoe de reservering met gegarandeerde aankomsttijd gewaardeerd wordt. In tabel 7 is dit weergegeven.

Tabel 7: Reservering met gegarandeerde aankomsttijd per perceel, voorjaar 2019

Item	Zeer tevreden en tevreden	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019
Eindhoven	40%	5%	2%	54%
Helmond	34%	5%	5%	56%
Kempen	33%	6%	4%	58%
A2-gemeenten	35%	9%	4%	52%
Alle percelen	35%	6%	4%	55%

Het merendeel van de respondenten die gebruikt maakt van een reservering met gegarandeerde aankomsttijd is (zeer) tevreden over de uitvoering hiervan. Ten opzichte van 2018 is dit percentage qua tevredenheid gestegen naar van 32% naar 35%. Opvallend is dat het percentage (zeer) tevreden gebruikers in perceel 3: De Kempen is gestegen van 25% naar 33% en in perceel 1: Eindhoven e.o. van 34% naar 40%. Het totaal aantal (zeer) ontevreden respondenten stijgt ook. In perceel 4 is dit zelfs van 2% naar 9%.

2.4 Informatie voorafgaand aan de rit

Een belservice maakt onderdeel uit van de dienstverlening aan de klant. De belservice houdt in dat men minimaal 5 minuten voordat het voertuig arriveert gebeld wordt zodat men weet dat Taxbus eraan komt. Daarnaast kan de vervoerder in geval van een bij de ritreservering opgegeven telefoonnummer contact met de klant opnemen in geval van vertragingen ed. Het Regiecentrum registreert de wens om gebruik te maken van de belservice en de vervoerder belt de klant. Van het Regiecentrum wordt verwacht dat zij:

- iedere klant actief een belservice aanbiedt ("wilt u gebeld worden voordat de taxi arriveert?);
- de klant vraagt op welk telefoonnummer de klant teruggebeld kan worden;
- de klant vraagt of de belservice als tekstbericht verstuurd mag worden;
- bij de ritgegevens, die de vervoerder ontvangt van het Regiecentrum, aangeeft dat de klant gebruik maakt van de belservice, op welk telefoonnummer de klant bereikbaar is en of de klant gebeld wil worden of een tekstbericht wil ontvangen;
- indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de klant, moeten deze door het Regiecentrum gecheckt worden en moet gevraagd worden of de klant gebruik wilt maken van de belservice of van de tekstservice. Het telefoonnummer van de klant kan elk nummer zijn in Nederland of België (vaste- en mobiele nummers).

In principe vindt de communicatie met de klant plaats door het Regiecentrum. Indien een klant belt naar het Regiecentrum over een actuele rituitvoering, raadpleegt het Regiecentrum de statusmeldingen in het registratiesysteem.

Indien deze statusmelding(en) niet in overeenstemming is/zijn met de beleving van de klant, neemt het Regiecentrum contact op met de centrale van de vervoerder om dit te verifiëren. Afhankelijk van omstandigheden en situatie, dit ter beoordeling van de specialistische regieafdeling van het Regiecentrum, wordt de klant doorverbonden met de vervoerder en rechtstreeks te woord gestaan door de vervoerder. Het Regiecentrum zorgt ervoor dat er zekerheid is dat de klant door de vervoerder te woord gestaan wordt. Het direct doorverbinden van klant met vervoerder is een uiterste oplossing. Het Regiecentrum dient hierbij een terughoudende houding aan te nemen.

Wanneer een klant belt naar het Regiecentrum omdat de taxi er nog niet is, terwijl de marge van 15 minuten na gewenste vertrektijd verstreken is, registreert de telefonist dat de klant nog niet is opgehaald en vraagt de klant contact op te nemen als deze binnen een half uur nog niet is opgehaald. De telefonist belt de vervoerder met de melding dat de klant nog niet is opgehaald en registreert de verwachte tijd van ophalen. Wanneer de klant de tweede keer belt, wordt de klant gevraagd of deze wil wachten of de rit wil annuleren. In het laatste geval mag de klant een particuliere taxi bellen op kosten van de vervoerder. De klant dient daarvoor wel via een klachtmelding een bon te overleggen.

Wanneer de klant zich meldt en de rit blijkt loosgemeld, dan wordt de klant niet doorverbonden met de vervoerder en wordt aangeboden een nieuwe rit te boeken. Een nieuwe rit wordt altijd ingeboekt op 30 minuten. Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd. Bij elke rit die wordt gereserveerd, wordt ook gevraagd of men gebruik wenst te maken van de gratis terugbelservice. In tabel 8 zijn de scores hiervan weergegeven. Verder is gevraagd naar de tevredenheid omtrent de informatievoorziening indien een taxi te vroeg of te laat komt.

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2019					
Perceel 1: Eindhoven e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Telefonische informatie (te vroeg)	57%	15%	5%	17%	7%
Telefonische informatie (te laat)	47%	15%	13%	15%	11%
Terugbelservice	70%	10%	2%	0%	17%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2018					
Perceel 1: Eindhoven e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Telefonische informatie (te vroeg)	61%	14%	6%	11%	7%
Telefonische informatie (te laat)	49%	15%	12%	15%	9%
Terugbelservice	77%	5%	1%	2%	15%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2019					
Perceel 2: Helmond e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Telefonische informatie (te vroeg)	53%	17%	5%	20%	5%
Telefonische informatie (te laat)	41%	18%	13%	21%	7%
Terugbelservice	66%	9%	3%	2%	20%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2018					
Perceel 2: Helmond e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Telefonische informatie (te vroeg)	54%	17%	8%	14%	8%
Telefonische informatie (te laat)	43%	17%	13%	17%	11%
Terugbelservice	65%	9%	4%	2%	20%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2019					
Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Telefonische informatie (te vroeg)	52%	13%	7%	22%	6%
Telefonische informatie (te laat)	39%	16%	13%	24%	8%
Terugbelservice	66%	6%	3%	3%	21%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2018					
Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Telefonische informatie (te vroeg)	49%	17%	6%	21%	8%
Telefonische informatie (te laat)	41%	19%	11%	20%	9%
Terugbelservice	58%	12%	5%	3%	22%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2019					
Perceel 4: De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Telefonische informatie (te vroeg)	50%	20%	8%	17%	5%
Telefonische informatie (te laat)	40%	20%	13%	20%	8%
Terugbelservice	64%	10%	3%	3%	20%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2018					
Perceel 4: De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Telefonische informatie (te vroeg)	55%	14%	6%	14%	10%
Telefonische informatie (te laat)	44%	17%	13%	13%	13%
Terugbelservice	66%	8%	5%	1%	21%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2019					
Alle percelen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Telefonische informatie (te vroeg)	53%	16%	6%	19%	6%
Telefonische informatie (te laat)	43%	17%	13%	19%	8%
Terugbelservice	67%	9%	3%	2%	20%

Tabel 8: De informatievoorziening per perceel, voorjaar 2018					
Alle percelen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2018	2018	2018	2018	2018
Telefonische informatie (te vroeg)	56%	15%	7%	15%	8%
Telefonische informatie (te laat)	44%	17%	12%	16%	11%
Terugbelservice	67%	8%	4%	2%	19%

Ten opzichte van vorig jaar is de tevredenheid over de informatievoorziening praktisch gelijk gebleven. Tussen de percelen valt op dat de scores bij perceel 1 en 4 licht zijn gedaald en bij perceel 3 licht gestegen.

In totaal 88% van de respondenten is bekend met de terugbelservice, hiermee is dit cijfer ten opzichte van vorig jaar, toen dit 92% was, iets gedaald. De bekendheid met de terugbelservice is in alle percelen iets gedaald.

Van degenen die de terugbelservice kennen, gebruikt 57% deze altijd en 17% meestal. In totaal 14% gebruikt deze dienst soms en 12% nooit. Ook in voorgaande jaren schommelde het percentage gebruikers rond de 50%. De resultaten per perceel staan in tabel 9.

Tabel 9: Bekend met terugbelservice, voorjaar 2019					
	Bekend met terugbelservice	Maakt gebruik van de terugbelservice			
		Altijd	Meestal	Soms	Nooit
Eindhoven e.o.	90%	60%	18%	13%	9%
Helmond e.o.	88%	57%	17%	12%	14%
De Kempen	86%	51%	18%	16%	15%
De A2-gemeenten	87%	57%	15%	15%	13%
Alle percelen	88%	57%	17%	14%	12%

In voorgaande jaren zijn de scores “geschoond” voor de categorie “geen oordeel”. Ook de niet ingevulde vragenlijsten zijn niet meegenomen voor deze berekening. Indien dit voor het huidige onderzoek toegepast wordt ontstaat het beeld weergegeven in tabel 10.

Tabel 10: Geschoonde scores terugbelservice voorjaar 2019					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019
(Zeer) tevreden	85%	85%	88%	83%	85%
(Zeer) ontevreden	3%	4%	4%	4%	4%

Tabel 10: Geschoonde scores terugbelservice voorjaar 2018					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018
(Zeer) tevreden	93%	83%	78%	84%	85%
(Zeer) ontevreden	1%	5%	7%	6%	5%

In vergelijking tot vorig jaar is het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten met 85%, gelijk gebleven. Binnen de percelen valt het hogere percentage bij perceel 3 op. Binnen perceel 1 is dit percentage juist gedaald. Het percentage (zeer) ontevreden is in perceel 1 licht gestegen en in de andere percelen gedaald.

2.5 De chauffeur en de rit

In de vragenlijst is ruim aandacht besteed aan de rit zelf. Behalve aspecten die betrekking hebben op de chauffeur gaat het hier dan om veilig vervoerd worden, de omrijtijd en op tijd ophalen. Hierbij moet Taxbus de reiziger voor normale ritten tussen een kwartier vóór en een kwartier na de opgegeven vertrektijd ophalen.

De chauffeur in het algemeen scoort met 85% (zeer) tevreden 1% hoger in vergelijking met vorig jaar. Opvallende punten zijn:

- In perceel 1: Eindhoven e.o. scoort stratenkennis ruim hoger, gevoel veilig vervoerd te worden scoort iets lager. Het algemene cijfer scoort met 84% (zeer) tevreden iets hoger dan vorig jaar.
- In perceel 2: Helmond e.o. scoort herkenbaarheid chauffeur, stratenkennis en vastzetten scoormobiel hoger. Het rijgedrag scoort iets lager. Het algemene cijfer scoort met 86% (zeer) tevreden iets hoger dan vorig jaar.
- In perceel 3: De Kempen scoort ook stratenkennis iets hoger dan vorig jaar. Herkenbaarheid chauffeur en vastzetten scootmobiel scoren iets lager. Het algemene cijfer scoort met 85% (zeer) tevreden hetzelfde als vorig jaar.
- In perceel 4: De A2-gemeenten scoort gevoel veilig vervoerd te worden slechter dan vorig jaar, de overige cijfers zijn vergelijkbaar. Het algemene cijfer scoort met 84% (zeer) tevreden hetzelfde als vorig jaar.

Tabel 11: Chauffeur en de rit per perceel, voorjaar 2019

Perceel 1:Eindhoven e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
De herkenbaarheid van de chauffeur	68%	18%	3%	5%	6%
Houding en behulpzaamheid chauffeur)	80%	10%	2%	1%	8%
Verzorgdheid chauffeur	73%	14%	2%	3%	9%
Stratenkennis	74%	10%	5%	4%	7%
Rijgedrag	76%	12%	3%	2%	6%
Gevoel veilig vervoerd te worden	79%	9%	3%	2%	8%
Vastzetten Scootmobiel/rolstoel	33%	6%	2%	32%	27%
Tijd die u onderweg bent	46%	28%	17%	1%	8%
Op tijd opgehaald bij vertrekadres	68%	18%	7%	1%	7%
Chauffeur algemeen	84%	9%	1%	1%	5%

Perceel 2: Helmond e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
De herkenbaarheid van de chauffeur	76%	15%	1%	3%	4%
Houding en behulpzaamheid chauffeur)	83%	9%	2%	0%	6%
Verzorgdheid chauffeur	79%	11%	1%	1%	7%
Stratenkennis	70%	18%	4%	4%	4%
Rijgedrag	74%	16%	3%	1%	5%
Gevoel veilig vervoerd te worden	79%	12%	1%	1%	7%
Vastzetten Scootmobiel/rolstoel	37%	5%	1%	35%	23%
Tijd die u onderweg bent	50%	28%	16%	1%	5%
Op tijd opgehaald bij vertrekadres	67%	19%	7%	1%	6%
Chauffeur algemeen	86%	8%	1%	1%	4%

Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
De herkenbaarheid van de chauffeur	64%	21%	5%	4%	7%
Houding en behulpzaamheid chauffeur)	83%	8%	2%	1%	6%
Verzorgdheid chauffeur	78%	12%	1%	2%	7%
Stratenkennis	76%	10%	2%	5%	7%
Rijgedrag	81%	10%	2%	1%	5%
Gevoel veilig vervoerd te worden	81%	10%	2%	1%	7%
Vastzetten Scootmobiel/rolstoel	24%	3%	1%	43%	28%
Tijd die u onderweg bent	53%	24%	15%	1%	7%
Op tijd opgehaald bij vertrekadres	63%	19%	10%	1%	7%
Chauffeur algemeen	85%	8%	2%	2%	3%

Perceel 4: De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
De herkenbaarheid van de chauffeur	69%	18%	0%	5%	7%
Houding en behulpzaamheid chauffeur)	80%	11%	3%	0%	5%
Verzorgdheid chauffeur	74%	14%	2%	1%	8%
Stratenkennis	74%	15%	2%	3%	5%
Rijgedrag	80%	14%	2%	1%	4%
Gevoel veilig vervoerd te worden	80%	10%	2%	1%	7%
Vastzetten Scootmobiel/rolstoel	29%	4%	0%	38%	28%
Tijd die u onderweg bent	47%	30%	16%	1%	6%
Op tijd opgehaald bij vertrekadres	65%	18%	9%	1%	7%
Chauffeur algemeen	84%	10%	1%	1%	4%

Alle percelen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
De herkenbaarheid van de chauffeur	69%	18%	3%	4%	5%
Houding en behulpzaamheid chauffeur)	82%	9%	2%	0%	6%
Verzorgdheid chauffeur	76%	13%	2%	2%	8%
Stratenkennis	73%	13%	3%	4%	6%
Rijgedrag	78%	13%	3%	2%	5%
Gevoel veilig vervoerd te worden	80%	10%	2%	1%	7%
Vastzetten Scootmobiel/rolstoel	31%	5%	1%	37%	26%
Tijd die u onderweg bent	49%	27%	16%	1%	7%
Op tijd opgehaald bij vertrekadres	66%	19%	8%	1%	7%
Chauffeur algemeen	85%	9%	1%	1%	4%

Bij het onderzoek in voorgaande jaren zijn de scores “geschoond” voor de categorie “geen oordeel”. Ook de niet ingevulde vragenlijsten zijn niet meegenomen voor deze berekening. Indien dit voor het huidige onderzoek toegepast wordt ontstaat het beeld weergegeven in tabel 12. Onderstaand staat weergegeven hoe hierbij gescoord wordt.

Tabel 12: Geschoonde scores: Chauffeur en rit voorjaar 2019

Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019
(Zeer) tevreden	89%	91%	89%	90%	90%
(Zeer) ontevreden	1%	1%	1%	2%	1%

De cijfers voor perceel 3 zijn gelijk gebleven ten opzichte van 2018. De percelen 1, 2 en 4 zijn gestegen voor wat betreft de score (zeer) tevreden gebruikers van Taxbus. Het percentage (zeer) ontevreden reizigers ligt voor alle percelen gelijk met vorig jaar.

2.6 De prijs

Prijs is van oudsher een belangrijke invloedsfactor op de klanttevredenheid. In de enquête is gevraagd hoe belangrijk de prijs van de rit is. 72% van de respondenten vindt de prijs belangrijk tot zeer belangrijk, vorig jaar was dit 77%. In totaal 17% vindt de prijs niet belangrijk tegenover 11% in het voorjaar van 2018. In tabel 13 staat hoe tevreden de ondervraagden zijn over de prijs die betaald dient te worden voor een rit met Taxbus.

Tabel 13: De prijs van de rit voorjaar 2019

Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Perceel 1: Eindhoven e.o.	70%	20%	4%	0%	6%
Perceel 2: Helmond e.o.	72%	19%	5%	0%	4%
Perceel 3: De Kempen	69%	23%	4%	2%	2%
Perceel 4: De A2-gemeenten	69%	22%	3%	3%	3%
Alle percelen	70%	22%	4%	1%	3%

In vergelijking tot vorig jaar is het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten gedaald van 74% naar 70%, het percentage (zeer) ontevreden respondenten is met 4% gelijk gebleven. Tussen de percelen valt op dat perceel 1 en perceel 4 aanmerkelijk lager scoren. Het percentage (zeer) ontevreden gebruikers van Taxbus is gelijk gebleven.

2.7 Het voertuig

Omtrent het voertuig is een aantal eisen vastgelegd. Het betreft herkenbaarheid als taxivoertuig van Taxbus, toegankelijkheid van het voertuig en de mate waarin het voertuig schoon is. De resultaten staan in tabel 14.

Tabel 14: Het voertuig per perceel voorjaar 2019

Perceel 1: Eindhoven e.o.

Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Toegankelijkheid voertuig	75%	16%	4%	0%	5%
Schoon zijn van voertuig	79%	12%	1%	3%	6%
Herkenbaarheid Taxbus	84%	8%	1%	2%	6%
Voertuig algemeen	79%	11%	2%	3%	5%

Perceel 2: Helmond e.o.

Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Toegankelijkheid voertuig	80%	13%	4%	1%	3%
Schoon zijn van voertuig	80%	13%	2%	1%	4%
Herkenbaarheid Taxbus	90%	5%	1%	0%	4%
Voertuig algemeen	84%	11%	1%	1%	4%

Perceel 3: De Kempen

Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Toegankelijkheid voertuig	77%	11%	5%	2%	5%
Schoon zijn van voertuig	79%	11%	1%	1%	8%
Herkenbaarheid Taxbus	82%	7%	2%	2%	7%
Voertuig algemeen	81%	10%	1%	2%	6%

Perceel 4: De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Toegankelijkheid voertuig	75%	17%	4%	0%	5%
Schoon zijn van voertuig	78%	13%	2%	0%	7%
Herkenbaarheid Taxbus	88%	8%	1%	1%	7%
Voertuig algemeen	87%	10%	2%	0%	6%

Alle percelen voorjaar 2019					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Toegankelijkheid voertuig	77%	14%	4%	1%	4%
Schoon zijn van voertuig	79%	12%	2%	1%	6%
Herkenbaarheid Taxbus	85%	7%	1%	1%	6%
Voertuig algemeen	82%	11%	1%	1%	5%

De tevredenheid van de respondent over aspecten van het voertuig is in vergelijking tot vorig voorjaar over de hele linie gestegen. Het algemene cijfer stijgt met 3%. Binnen de percelen valt op dat de percelen 2 en 4 een iets hogere stijging laten zien in vergelijking met vorig jaar.

Bij het onderzoek in voorgaande jaren zijn de scores “geschoond” voor de categorie “geen oordeel”. Ook de niet ingevulde vragenlijsten zijn niet meegenomen voor deze berekening. Indien dit voor het huidige onderzoek toegepast wordt ontstaat het beeld weergegeven in tabel 15.

Tabel 15: Geschoonde scores: Voertuig voorjaar 2019					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019	Voorjaar 2019
(Zeer) tevreden	86%	87%	88%	88%	87%
(Zeer) ontevreden	2%	1%	1%	2%	2%

Tabel 15: Geschoonde scores: Voertuig voorjaar 2018					
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.	Perceel 2 Helmond e.o.	Perceel 3 De Kempen	Perceel 4 De A2-gemeenten	Alle percelen
	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018	Voorjaar 2018
(Zeer) tevreden	84%	87%	87%	91%	87%
(Zeer) ontevreden	1%	2%	1%	0%	1%

In vergelijking tot vorig jaar is voor het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten met 87% gelijk gebleven. Grootste daling is in perceel 4: De A2-gemeenten met 3%. Perceel 1: Eindhoven e.o. laat een stijging van 2%

zien. Het aandeel zeer ontevreden gebruikers is voor alle percelen iets toegenomen (van 1% naar 2%). Dit wordt veroorzaakt door een lichte stijging in perceel 1, van 1% naar 2% en in perceel 4, van 0% naar 2%. In perceel 2 is dit gedaald van 2% naar 1% en in perceel 3 is dit met 1% gelijk gebleven.

2.8 Klachten

In totaal 10% van de respondenten (135 personen) geeft aan de afgelopen 6 maanden een klacht te hebben ingediend. Het cijfer op zich zegt niet veel over het procentueel aantal klachten dat over het vervoer of de ritreservering wordt verstuurd. Het is bij klanttevredenheidsonderzoeken bekend dat juist mensen die een positieve of negatieve ervaring hebben meegemaakt eerder geneigd zijn om een enquête in te vullen.

In perceel 2: Helmond e.o. zijn minder klachten geregistreerd, in alle andere percelen meer.

Tabel 16: Aantal klachten per perceel					
Item	Afgelopen jaar een klacht ingediend	Afgelopen jaar een klacht ingediend	Afgelopen jaar een klacht ingediend	Afgelopen jaar een klacht ingediend	Afgelopen jaar een klacht ingediend
	2019	2018	2017	2016	2015
Perceel 1: Eindhoven e.o.	11% (n=43)	8% (n=31)	10% (n=39)	10% (n=37)	8% (n=32)
Perceel 2: Helmond e.o.	5% (n=20)	11% (n=40)	6% (n=24)	9% (n=32)	7% (n=27)
Perceel 3: De Kempen	10% (n=31)	9% (n=28)	12% (n=36)	8% (n=25)	11% (n=39)
Perceel 4: De A2-gemeenten	14% (n=41)	10% (n=31)	11% (n=34)	13% (n=37)	13% (n=46)
Alle percelen	10% (n=135)	9% (n=130)	9% (n=133)	10% (n=131)	10% (n=144)

De cijfers vertekenen omdat in totaal 90% van de ondervraagden de vragen over klachten niet invullen omdat ze geen klacht hebben ingediend. Indien de cijfers hiervoor geschoond worden ontstaat het beeld zoals weergegeven in tabel 17.

Tabel 17: Geschoonde scores: Klachten					
Perceel 1: Eindhoven e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Wijze klacht indienen	43%	38%	19%		
Snelheid beantwoorden klacht	39%	39%	22%		
Afhandeling klacht	31%	28%	42%		

Perceel 2: Helmond e.o.					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Wijze klacht indienen	53%	26%	21%		
Snelheid beantwoorden klacht	50%	22%	28%		
Afhandeling klacht	39%	17%	44%		

Perceel 3: De Kempen					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Wijze klacht indienen	39%	30%	30%		
Snelheid beantwoorden klacht	27%	27%	45%		
Afhandeling klacht	29%	8%	63%		

Perceel 4: De A2-gemeenten					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Wijze klacht indienen	45%	32%	24%		
Snelheid beantwoorden klacht	30%	27%	43%		
Afhandeling klacht	36%	22%	42%		

Alle percelen voorjaar 2019					
Item	Zeer tevreden en tevreden	Neutraal	Ontevreden en zeer ontevreden	Geen oordeel	Niet ingevuld
	2019	2019	2019	2019	2019
Wijze klacht indienen	45%	33%	22%		
Snelheid beantwoorden klacht	35%	30%	35%		
Afhandeling klacht	35%	20%	45%		

Indien gekeken wordt naar alle percelen bij elkaar valt op dat het percentage (zeer) tevreden bij wijze van het indienen van een klacht daalt met 10%, binnen de percelen is, behalve in perceel 2 ook een daling waarneembaar. De percentages vertonen grotere verschillen omdat gekeken wordt naar een gering aantal respondenten.
Op perceelniveau wordt het volgende beeld zichtbaar:
De snelheid van beantwoorden van de klacht daalt met 6%, dit wordt voor het grootste deel veroorzaakt door een daling van (zeer) tevreden respondenten in perceel 4 ((van 58% naar 30%). In percelen 1 en 2 is op dit punt een stijging te zien van 3%, respectievelijk 17%.
De afhandeling van de klacht tenslotte scoort voor alle percelen gelijk aan vorig jaar. in perceel 1 is een daling van 13 % waarneembaar, in percelen 2 en 3 een stijging en in perceel 4 een daling.

2.9. Algemeen rapportcijfer

Aan de respondenten is een rapportcijfer gevraagd die de totale dienstverlening weerspiegelt. In totaal ligt het rapportcijfer rituitvoering met 7,77 0,06 rapportpunt lager dan 2018. Het cijfer voor perceel 4: De A2-gemeenten. is 0,23 rapportpunt gedaald. Perceel 3 is met 0,13 rapportpunt gedaald. Perceel 2: Helmond e.o. is het enige perceel met een hoger rapportcijfer dan vorig jaar, een stijging van 0,07. Perceel 1 is praktisch gelijk gebleven. De cijfers voor de ritreserverings- en informatielijn zijn voor alle percelen precies gelijk gebleven. Voor percelen 1, 2 en 3 zijn de cijfers voor de ritreserverings- en informatielijn gestegen met 0,07, 0,02 en 0,10 rapportpunt. Het cijfer voor perceel 4: De A2-gemeenten noteert een daling van 0,23 rapportpunt.

Tabel 18: Algemeen rapportcijfer rituitvoering per perceel, voorjaar 2019

	Perceel 1: Eindhoven e.o.	Perceel 2: Helmond e.o.	Perceel 3: De Kempen	Perceel 4: De A2-gemeenten	Alle percelen
1	1		2	2	5
2		1		2	3
3	1	1	1		3
4		4		5	9
5	4	10	7	8	29
6	20	27	27	18	92
7	101	83	73	81	338
8	168	151	117	113	549
9	48	56	36	44	184
10	32	30	29	19	110
Niet ingevuld	9	9	7	4	29
gemiddeld rapportcijfer	**7,86**	**7,79**	**7,75**	**7,64**	**7,77**

Tabel 19: Algemeen rapportcijfer ritreserveringslijn en informatielijn per perceel, voorjaar 2019

	Perceel 1: Eindhoven e.o.	Perceel 2: Helmond e.o.	Perceel 3: De Kempen	Perceel 4: De A2-gemeenten	Alle percelen
1	1			1	2
2				1	1
3	2			1	3
4		3		3	6
5	7	11	4	4	26
6	27	22	14	19	82
7	76	75	80	69	300
8	157	148	114	124	543
9	56	64	53	48	221
10	41	34	27	23	125
Niet ingevuld	17	15	7	3	42
gemiddeld rapportcijfer	**7,92**	**7,91**	**7,96**	**7,81**	**7,90**

In tabel 20 is een demping op de rapportcijfers toegepast. De rapportcijfers 1 en 2 zijn gewijzigd in een 3 en het rapportcijfer 10 is gewijzigd in een 9. Hieruit blijkt dat het gemiddelde rapportcijfer lager komt te liggen. Dit is logisch omdat er relatief veel hoge cijfers worden gegeven. In vergelijking met 2018 daalt het rapportcijfer voor de rituitvoering voor alle percelen met 0,05 rapportpunt. Perceel 4 kent de grootste daling met 0,17 rapportpunt, perceel 3 heeft een daling van 0,13 rapportpunt, perceel 1 blijft praktisch gelijk qua rapportcijfer en voor perceel 2 stijgt het rapportcijfer voor de rituitvoering met 0,04 rapportpunt.

Voor wat betreft de ritreservering blijft het rapportcijfer voor alle percelen gelijk met dat in 2018. Ook hier kent perceel 4 een daling, 0,19 rapportpunt. De drie andere percelen kennen een lichte stijging van het rapportcijfer.

Tabel 20: Algemeen rapportcijfer rituitvoering per perceel, voorjaar 2019 met demping (1 en 2=3, 10=9)

	Perceel 1: Eindhoven e.o.	Perceel 2: Helmond e.o.	Perceel 3: De Kempen	Perceel 4: De A2-gemeenten	Alle percelen
rituitvoering 2019	7,75	7,71	7,66	7,60	7,69
rituitvoering 2018	7,77	7,67	7,79	7,77	7,74
ritreservering 2019	7,81	7,82	7,86	7,74	7,81
ritreservering 2018	7,76	7,79	7,77	7,93	7,81

Indien alleen gecorrigeerd wordt voor lage rapportcijfers ontstaat het beeld zoals weergegeven in tabel 21. Omdat slechts enkele rapportcijfer worden gecorrigeerd heeft dit geen gevolgen voor de totaalcijfers. Binnen de percelen stijgen alleen de rapportcijfer binnen perceel 3 en 4 licht.

Tabel 21: Algemeen rapportcijfer rituitvoering per perceel, voorjaar 2019 met demping (1 en 2=3)

	Perceel 1: Eindhoven e.o.	Perceel 2: Helmond e.o.	Perceel 3: De Kempen	Perceel 4: De A2-gemeenten	Alle percelen
rituitvoering 2019	7,86	7,79	7,76	7,66	7,78
rituitvoering 2018	7,87	7,74	7,88	7,88	7,84
ritreservering 2019	7,92	7,91	7,96	7,82	7,90
ritreservering 2018	7,85	7,90	7,86	8,04	7,91

2.10 Extra vragen vervoersalternatieven

Dit jaar is een extra vraag gesteld over bekendheid en gebruik van verschillende vervoersalternatieven.
In onderstaande tabellen staan hiervan de antwoorden.

Eerst is gevraagd of de respondent bekend is met de website ikwilvervoer.nl waarop diverse mogelijkheden van vervoer staan vermeld. De bekendheid is laag met 6%. Dit percentage ligt in perceel 4 iets hoger met 9%.
Bijna een kwart van de respondenten is bekend met één of meer vervoeralternatieven die aangeboden wordt door de gemeente. In perceel 4: De A2-gemeenten ligt dit met 31% hoger dan gemiddeld en in perceel 3: De Kempen ligt dit met 17% lager.

Tabel 22: Bekendheid lokale vervoersalternatieven				
Item	website	Alternatieven		
	bekend	Ja	Nee	niet ingevuld
Perceel 1: Eindhoven e.o.	4%	27%	65%	9%
Perceel 2: Helmond e.o.	5%	19%	74%	8%
Perceel 3: De Kempen	5%	17%	72%	11%
Perceel 4: De A2-gemeenten	9%	31%	63%	6%
Alle percelen	6%	23%	68%	8%

Bekendheid en gebruik van de verschillende alternatieven is laag. Meest bekende alternatieven zijn: Witte Raaf in perceel 1, Bravoflex en Automaatje in perceel 2, Buurtbus en Bravoflex in perceel 3 en Buurtbus en Automaatje in perceel 4. Alleen de Buurtbus in perceel 4 wordt door meer dan 5% van de ondervraagden gebruikt.

Tabel 23: Bekendheid en gebruik vervoersalternatieven						
Kwaliteitsaspect	Perceel 1 Eindhoven e.o.		Perceel 2 Helmond e.o.		Perceel 3 De Kempen	
	Bekend	Gebruik	Bekend	Gebruik	Bekend	Gebruik
Bravoflex	5%	1%	8%	1%	8%	1%
Automaatje	3%	0%	8%	2%	2%	0%
Wensbus	2%	0%	3%	0%	2%	0%
Buurtbus	9%	2%	7%	2%	9%	1%
Witte Raaf	12%	2%	2%	0%	3%	0%
Veldhopper	3%	1%	1%	0%	2%	0%

Kwaliteitsaspect	Perceel 4 De A2-gemeenten		Alle percelen	
	Bekend	Gebruik	Bekend	Gebruik
Bravoflex	6%	3%	5%	1%
Automaatje	16%	4%	6%	1%
Wensbus	3%	0%	2%	0%
Buurtbus	17%	6%	10%	3%
Witte Raaf	3%	0%	5%	1%
Veldhopper	2%	0%	2%	0%

Een aantal alternatieven zijn onder de kop anders nl ingevuld In onderstaande tabel staan deze weergegeven. Meest voorkomende van de alternatieven is het stad- en streekvervoer. Het betreft hier een open vraag zodat niet altijd te achterhalen is wat de respondent bedoeld.

Tabel 24: Overige vervoersalternatieven				
Perceel 1: Eindhoven e.o.			**Perceel 3: De Kempen**	
BBA bus	1		buurtrein	1
Bravo	2		Casters vervoer	3
gewone bus	3		CZ	1
goed voor mekaar/Waalre	1		familie of vrienden	1
hermes	1		openbaar vervoer	4
klusdienst	1		SVHE	1
lijndienst van de bus	1		taxibus	3
openbaar vervoer	2		Valyse	1
Stadsbus	7		vervoerdienst door vrijwillgers	1
taxbus	2		wmo-bus	2
trein	1		**Totaal**	**6%**
Valys	6		**Perceel 4: De A2-gemeenten**	
vrijwilligers voor een vergoeding	1		Cibatax	1
Totaal	**8%**		Graag gedaan	3
Perceel 2: Helmond e.o.			taxbus	3
Bravo rondje deurne	1		taxi.nl	1
lijnbus	1		trein	2
lijndienst	1		Valys	5
reguliere taxi	1		WMO	1
Valys	4		ziekenvervoer	1
Totaal	**2%**		**Totaal**	**6%**

2.11 Opmerkingen

In de enquête is ruimte ingebouwd voor het geven van opmerkingen. Omdat de opmerkingen zeer divers zijn, zijn deze in onderstaande tabel opgenomen.

Opmerkingen perceel 1
graag betere communicatie over route
soms wordt er ongelijkmatig gereden
rit van Waalre naar Eindhoven duurde 1 uur veel te lang
vanwege mediciijnen duurt de heenweg te lang
laatste keer dat ik gebeld heb duurde het 60 min voordat ik iemand aan de lijn had omdat ik het betaalde nummer belde
telnr van moeder 06-20807794 zoon is verstandelijk gehandicapt
wordt niet gebeld als bus te laat of te vroeg is
graag taxbus op tijd
kleine zwarte taxbus heel moeilijk achterin instappen
ik moet te lang mee rondreizen
graag standaard informeren wanneer taxbus te laat is
graag standaard informeren wanneer taxbus te laat is
behulpzaamheid chauffeurs verbeteren
mogelijkheid om met pin te betalen
grote verschillen tussen de chauffeurs komt in enquete niet tot uiting
1 x niet opgehaald gewone taxi moeten bellen
sommige chauffeurs rijden wild
na 10 min bezoek zogboerderij werd ik weer opgehaald. Taxi geweigerd, nieuwe taxi besteld heb lang moeten wachten
svp bellen als het mogelijk is om begeleiderspas te krijgen 06-33733418
kan niet iedereen aan de telefoon goed verstaan
267111583 ME Megens voor 2 personen ingevuld
graag beugels om rolstoel vast te zetten in taxbus en goede vering
rijgedrag van chauffeurs in busjes is te ruw
taxbus kwam niet omdat ik de telefoon niet aannam (zat al beneden) dit kan niet
liefst vervoer voor grotere afstand
soms 1 uur wachten op taxbus. Te lang
kleding chauffer laat vaak te wensen over
ben doof moeten appen hoor telefoon niet
alles uitstekend
waarom begeleider zelfde ritprijs laten betalen kan mijn rolstoel niet bedienen
regelmatig rijden ze naae de Javalaan ipv Melatie van Javalaan gevolg te laat in ziekenhuizen
wacht nog steeds op afhandeling klacht 9-3-2019
instappen 4-persoonstaxi is voor kleine mensen moeilijk
kan bij bellen chauffeur nauwelijks verstaan
geen bus sturen als bekend is dat er een code voorin zitten is
standaard geinformeerd als taxbus te laat komt
te laat opgehaald en te vroeg teruggebracht
medepassagiers gebruiken mijn rolstoel als houvast. Dit veroorzaakt mij veel pijn. Graag oplossing
graag zou ik een nieuwe pas krijgen pasje is gebroken en versleten
klacht werd niet geluisterd graag bellen 040-2572597 mw vd Meer
chauffeur meldde zich niet in wachtruimte heb 2 uur moeten wachten
hoef heel Eindhoven niet te zien!
zou wel info willen hebben over automaatje
ervaringen zijn wisselend positief en negatief. Overheersend positief
antwoord over klacht moet nog binnenkomen vandaar neutraal
geen logische route
slechte bereikbaarheid telefonistes
wachttijden bij ophalen soms exteeem lang
ivm verkeerde indicatie (lastig om in de us te stappen) heb ik liever tax dan bus
planning moet verbeterd worden
het is soms koud in de bus
laatste tijd kan men de drukte niet meer aan. Personeelstekort?
wordt niet veel wijzer van klacht indienen.
bij taxicentrale gaat er wel eens wat is. Gevolg dag te vroeg taxi
duur van ritten inkorten te lang in taxbus
kleine auto niet in te komen en te krap voor 3 personen achterin
betalen in taxi knoeiboel
graag iedere klant mogelijkheid geven om op rekening te rijden
koud in grote taxbus
graag beter plannen zodat ze meer op tijd komen
als je geen gepast geld heb dan is chauffeur grof
te lange reistijden ivm omrijden
wordt te hard over drempels gereden
graag op tijd rijden aub
meer hulp bij in en uitstappen
bus stinkt als ze gerookt hebben, en soms niet vriendelijk
waarom geen taxi met oud en nieuw na 22.00 uur?

Opmerkingen perceel 2
te grote omrijweg en tijd
laatste rit duurde een uur voor rit van 10 minuten veel te lang
Als je een klacht indient hoor je daarna er niets meer van
geen goede communicatie
terugbelservice gebeurt niet altijd, Je staat dan toch in je rolstoel te wachten
wachttijd te kort
in systeem kan niet vermeld worden dat er een hulphond
lange ritten
telefonisch laten weten dat taxi te laat is
sms bericht dat chauffeur later kwam maar hij kwam op tijd geen goede communicatie
klacht indienen heeft geen zin
te lang in bus zitten
graag rollator beter vastzetten
moet nu voor vervoer naar speelhuis 3 zones betalen voorheen 1 zone. Hoe kan dit
terugbelservice kan beter
graag betaling met pinpas
te hoge instap
rit naar Nederweert bevalt mij niet chauffeur komt mij te vroeg ophalen
geen logische planning
instap taxbus te hoog
prijsstijging van 3%
chauffeurs iets vriendelijker en iets rustiger rijden
nooit meer met taxbus in helmond zelf vanwege te lange reistijd 1,5 uur buiten helmond geen probleem
Chauffeurs zien er soms onverzorgd uit
chauffeurs rijden soms te hard en mogen vriendelijker zijn
ik leg alles uit als u mij belt
vaak te laat met ophalen
ivm rolstoel graag chauffeurs rustig rijden remmen en optrekken
instap en uitstap te hoog
graag schonere zittingen in bus
taxi is niet altijd op tijd of komt soms niet
lange reistijd door omrijtijden
routes kunnen beter. Vaak onlogisch
lange reistijd door omrijtijden
taxbus komt niet op tijd
betere routeplanning en ziekenhuis of medische afspraken voorrang
regelmatig komt taxbus veel te laat (3 kwartier)
busjes te vol
chauffeurs die te hard rijden
waarom geen taxi op zondag mogelijk op de markt te helmond?
in weekenden taxi veel te laat. Wordt niet gecommuniceerd
3 personen in gewone taxi achterin is teveel
bellen als bus te laat is
uitvoering Alphtax deurne kan veel beter is slecht to zeer slecht
moeten naar wolfsberg lopen. Niet fijn. We wonen in de Wever

Opmerkingen perceel 3
niet meer dan 2 personen op de achterbank
als je een klacht indient krijg je alleen maar een grote mond
niet meer dan 2 personen op de achterbank
regelmatig erg ver omrijden
graag grote letters
ritten niet logisch
ritten duren te lang
soms wordt er te hard gereden
ritten duren te lang
taxi v/d weijst zijn smerig van binnen en buiten
wachttijd te kort
als je mobiel belt niet iemand rechtstreeks aan de lijn jammer
reistijd moet korter
woon aan park wordt niet aan huis opgehaald. Wil ik wel
bij klacht alleen excusebrief maar er veranderd niets
ik wil graag op tijd worden opgehaald
3 personen op achterbank is teveel
problemen met op tijd komen ophalen
als je perse ergens op tijd moet zijn dan geen optie
vaak te lang in een taxi
bij klacht wordt fout toegegeven maar geen verbetering
te lang wachten bij het ziekenhuis ongeveer een uur
te lange ritten rijdt te veel om
tijd onderweg is heel wisselend soms veel te lang
te veel omrijtijd
te hoge instap taxbus
instappen wordt moeilijker nu er geen opstapbankjes meer zijn
graag op tijd zijn
te lange wachttijden in de kou
graag klein hondje mee in draagtas
dames attender bij in en uitstappen
wordt te hard gereden vanwege tijdsdruk
wordt niet op tijd opgehaald
te lange omrijtijd
te lange omrijtijd
marges zijn te ruim
sommige bussen rugleuning te recht. Kan ik niet zitten val naar voren
zorgen voor een opstapje bij busje
te laat
graag andere pas
vincent zit vaak meer dan een uur in de taxi. Veel te lang
Taxibedrijf Van der Wijst bezig met geld ipv mens, niet op tijd
duur voor 2 personen Valys is goedkoper
graag op tijd rijden
bij planning rekening houden met maximale reistijd
leiding Amarant wordt niet geinformeerd wanneer taxbus echt te vroeg is maar vooral te laat is. Zorgt voor veel frustratie
te lang onderweg
graag folder met omschrijving van diverse mogelijkheden
taxibus moeilijk met instappen
chauffeurs weten de weg niet

Opmerkingen perceel 4
tijdsplanning op kantoor kan veel beter
bij prioriteitsrit duidelijk herhalen van datum en tijd door centralist
geen ritten toevoegen onderweg
geen ritten toevoegen onderweg
te lange omrijtijd (meer van 1,5 uur)
ritten zo indelen dat men geen 1,5 uur in bus moet zitten
bellen als taxi 15 minuten te laat is
kan niet goed instappen in taxbus
kan niet goed instappen in taxbus
huisnr is 82-C en niet 82
wordt vaak te laat gekomen
na klachten ingediend te hebben geen enkele verbetering. Dus heeft dit geen zin
afspraken die gemaakt worden met centralist worden niet goed doorgegeven
busje te hoge instap
instap grote bus moeilijk
ruimere tijden voor bestellen van terugreis na ziekenhuisbezoek
van Wijst communicieert slecht niet tevrede donder dan op (heer henk)
geen structurele aanpak tot verbetering van klachten
1,5 te vroeg in ziekenhuis. Dat kan niet
elke vrijdag naar voedselbank. Moet altijd een uur wachten voor terug te gaan. Graag mogelijkheid om direct weer mee terug te gaan
meestal te vroeg bij ophalen en te laat bij terugbrengen
sommige chauffeurs niet klantvriendelijk
als er een andere vervoersbedrijf komt is er geen terugbelservice. Dit is niet fijn ivm rolstoel
kwartier voor/na wordt regelmatig ruim overschreden
komt vaker voor dat je langer dan half uur moet wachten
veel onverzorgde chauffeurs
klacht is nog in behandeling
te lange reistijd
veel onverzorgde chauffeurs
wachttijd van 5 kwartier is meer normaal dan uitzondering
stoelen soms los als je bochten neemt
te lange reistijd
komen vaak te laat
graag meer vriendelijkheid van chauffeur
te lange reistijd 3 x langs eigen huis is niet nodig
busje heeft te hoge instap en uitstap. Chauffeur bleef zitten
tijdelijk kortdurend gebruik gemaakt van taxbus ivm opname partner
rugpatient. Soms pijnlijk bij ophale met bus
sms optie werkt niet
te lange reistijd geen 2 uur over 15 km
graag klachten serieus nemen
te lange reistijd ivm omrijden
te lange reistijd ivm omrijden
wachttijden terugreis zijn te lang
sommige chauffeurs niet behulpzaam
graag anonieme uitkomsten van enquete toezenden
komen soms met bus terwijl indicatie voor personenauto
6 x gebruikt niet altijd tevreden
komen soms met bus terwijl indicatie voor personenauto
duurt lang voordat er wordt opgenomen als je met een 06-nummer belt
bus bijna altijd veel te laat
Wordt niet teruggebeld terwijl dit wel gezegd wordt

2.12 Samenvatting en conclusie

Het onderzoek is in april 2019 uitgevoerd onder een steekproef van 3.000 recente gebruikers van Taxbus. In totaal zijn 1.351 enquêtes bruikbaar gebleken voor analyse hetgeen een representatief beeld voor de gehele populatie garandeert.

In de rapportage komen een aantal aandachtspunten naar voren, deze worden onderstaand benoemd.

1) Vriendelijkheid en hulpvaardigheid worden bij de reservering het best gewaardeerd. Ten opzichte van vorig jaar scoort hulpvaardigheid telefoniste 2% lager, de waardering voor de wachttijd gelijk gebleven. De aspecten rondom het terugbellen scoren iets slechter (2% en 3%). De telefooncentrale in het algemeen scoort met 72% (zeer) tevreden 1 procentpunt slechter als vorig jaar.

2) De telefooncentrale: In vergelijking tot vorig jaar is voor alle percelen het totaal aandeel (zeer) tevreden respondenten met 83% gelijk gebleven. Binnen de percelen valt op dat binnen perceel 4: De A2-gemeenten de stijging van vorig jaar is verdwenen terwijl de perceel 1: Eindhoven e.o. en perceel 2: Helmond e.o. 2% en 3% zijn gestegen. Deze percelen hadden vorig jaar te maken met een daling..
Het totaal aantal (zeer) ontevreden respondenten is ten opzichte van 2018 met 1% gestegen. In perceel 4 is dit percentage gelijk gebleven (2%). In perceel 2 en 3 is dit met 2% gestegen en in perceel 1 met 1% gedaald.

3) In totaal kent gemiddeld 53% de mogelijkheid om een rit met Taxbus te reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd, vorig jaar was dit percentage 57%, en in 2017 56%. Tussen de verschillende percelen valt op dat perceel 3: De Kempen. vaker dan de andere percelen van de reservering gebruik maakt.

Het merendeel van de respondenten die gebruikt maakt van een reservering met gegarandeerde aankomsttijd is (zeer) tevreden over de uitvoering hiervan. Ten opzichte van 2018 is dit percentage qua tevredenheid gestegen naar van 32% naar 35%. Opvallend is dat het percentage (zeer) tevreden gebruikers in perceel 3: De Kempen is gestegen van 25% naar 33% en in perceel 1: Eindhoven e.o. van 34% naar 40%. Het totaal aantal (zeer) ontevreden respondenten stijgt ook. In perceel 4 is dit zelfs van 2% naar 9%.

4) In totaal 88% van de respondenten is bekend met de terugbelservice, hiermee is dit cijfer ten opzichte van vorig jaar, toen dit 92% was, iets gedaald. De bekendheid met de terugbelservice is in alle percelen iets gedaald.

Van degenen die de terugbelservice kennen, gebruikt 57% deze altijd en 17% meestal. In totaal 14% gebruikt deze dienst soms en 12% nooit. Ook in voorgaande jaren schommelde het percentage gebruikers rond de 50%. In vergelijking tot vorig jaar is het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten met 85%, gelijk gebleven. Binnen de percelen valt het hogere percentage bij perceel 3 op. Binnen perceel 1 is dit percentage

5) De chauffeur in het algemeen scoort met 85% (zeer) tevreden 1% hoger in vergelijking met vorig jaar. Opvallende punten zijn:

- In perceel 1: Eindhoven e.o. scoort stratenkennis ruim hoger, gevoel veilig vervoerd te worden scoort iets lager. Het algemene cijfer scoort met 84% (zeer) tevreden iets hoger dan vorig jaar.
- In perceel 2: Helmond e.o. scoort herkenbaarheid chauffeur, stratenkennis en vastzetten scoormobiel hoger. Het rijgedrag scoort iets lager. Het algemene cijfer scoort met 86% (zeer) tevreden iets hoger dan vorig jaar.
- In perceel 3: De Kempen scoort ook stratenkennis iets hoger dan vorig jaar. Herkenbaarheid chauffeur en vastzetten scootmobiel scoren iets lager. Het algemene cijfer scoort met 85% (zeer) tevreden hetzelfde als vorig jaar.

- In perceel 4: De A2-gemeenten scoort gevoel veilig vervoerd te worden slechter dan vorig jaar, de overige cijfers zijn vergelijkbaar. Het algemene cijfer scoort met 84% (zeer) tevreden hetzelfde als vorig jaar.

6) Prijs is van oudsher een belangrijke invloedsfactor op de klanttevredenheid. In de enquête is gevraagd hoe belangrijk de prijs van de rit is. 72% van de respondenten vindt de prijs belangrijk tot zeer belangrijk, vorig jaar was dit 77%. In totaal 17% vindt de prijs niet belangrijk tegenover 11% in het voorjaar van 2018.

In vergelijking tot vorig jaar is het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten gedaald van 74% naar 70%, het percentage (zeer) ontevreden respondenten is met 4% gelijk gebleven. Tussen de percelen valt op dat perceel 1 en perceel 4 aanmerkelijk lager scoren. Het percentage (zeer) ontevreden gebruikers van Taxbus is gelijk gebleven.

7) De tevredenheid van de respondent over aspecten van het voertuig is in vergelijking tot vorig voorjaar over de hele linie gestegen. Het algemene cijfer stijgt met 3%. Binnen de percelen valt op dat de percelen 2 en 4 een iets hogere stijging laten zien in vergelijking met vorig jaar.

In vergelijking tot vorig jaar is voor het totaal het aandeel (zeer) tevreden respondenten met 87% gelijk gebleven. Grootste daling is in perceel 4: De A2-gemeenten met 3%. Perceel 1: Eindhoven e.o. laat een stijging van 2% zien. Het aandeel zeer ontevreden gebruikers is voor alle percelen iets toegenomen (van 1% naar 2%). Dit wordt veroorzaakt door een lichte stijging in perceel 1, van 1% naar 2% en in perceel 4, van 0% naar 2%. In perceel 2 is dit gedaald van 2% naar 1% en in perceel 3 is dit met 1% gelijk gebleven.

8) In totaal 10% van de respondenten (135 personen) geeft aan de afgelopen 6 maanden een klacht te hebben ingediend. In perceel 2: Helmond e.o. zijn minder klachten geregistreerd, in alle andere percelen meer.

Indien gekeken wordt naar alle percelen bij elkaar valt op dat het percentage (zeer) tevreden bij wijze van het indienen van een klacht daalt met 10%, binnen de percelen is, behalve in perceel 2 ook een daling waarneembaar. De percentages vertonen grotere verschillen omdat gekeken wordt naar een gering aantal respondenten.
Op perceelniveau wordt het volgende beeld zichtbaar:
De snelheid van beantwoorden van de klacht daalt met 6%, dit wordt voor het grootste deel veroorzaakt door een daling van (zeer) tevreden respondenten in perceel 4 ((van 58% naar 30%). In percelen 1 en 2 is op dit punt een stijging te zien van 3%, respectievelijk 17%.
De afhandeling van de klacht tenslotte scoort voor alle percelen gelijk aan vorig jaar. in perceel 1 is een daling van 13 % waarneembaar, in percelen 2 en 3 een stijging en in perceel 4 een daling.

9) Aan de respondenten is een rapportcijfer gevraagd die de totale dienstverlening weerspiegelt. In totaal ligt het rapportcijfer rituitvoering met 7,87 0,06 rapportpunt lager dan 2018. Het cijfer voor perceel 4: De A2-gemeenten. is 0,23 rapportpunt gedaald. Perceel 3 is met 0,13 rapportpunt gedaald. Perceel 2: Helmond e.o. is het enige perceel met een hoger rapportcijfer dan vorig jaar, een stijging van 0,07. Perceel 1 is praktisch gelijk gebleven. De cijfers voor de ritreserverings- en informatielijn zijn voor alle percelen precies gelijk gebleven. Voor percelen 1, 2 en 3 zijn de cijfers voor de ritreserverings- en informatielijn gestegen met 0,07, 0,02 en 0,10 rapportpunt. Het cijfer voor perceel 4: De A2-gemeenten noteert een daling van 0,23 rapportpunt.

10) Dit jaar is een extra vraag gesteld over bekendheid en gebruik van verschillende vervoersalternatieven. Eerst is gevraagd of de respondent bekend is de website ikwilvervoer.nl waarop diverse mogelijkheden van vervoer staan vermeld. De bekendheid is laag met 6%. Dit percentage ligt in perceel 4 iets hoger met 9%.
Bijna een kwart van de respondenten is bekend met één of meer vervoeralternatieven die aangeboden wordt door de gemeente. In perceel 4: De A2-gemeenten ligt dit met 31% hoger dan gemiddeld en in perceel 3: De Kempen ligt dit met 17% lager.

Bijlagen

Vitence Mobiliteit

Vragenlijst **bijlage 1**

ENQUETE KLANTTEVREDENHEID TAXBUS 1

Reiskenmerken

1. **Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Taxbus?**

- ☐ Minder dan een maand geleden
- ☐ 1 tot 3 maanden geleden
- ☐ Meer dan 3 maanden geleden

2. **Hoe vaak reist u gemiddeld met Taxbus heen en terug naar een bestemming?**

- ☐ 5 x per week of vaker
- ☐ 2 á 4 keer per week
- ☐ Ca. 1 x per week
- ☐ 2 à 3 keer per maand
- ☐ 1 keer per maand of minder

3. **Hoe reist u meestal met Taxbus? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Met rolstoel
- ☐ Met scootmobiel
- ☐ Met begeleider
- ☐ Zelfstandig (zonder hulpmiddel of begeleider)
- ☐ Met rollator

4. **Waarvoor gebruikt u Taxbus? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Om op bezoek te gaan bij familie / kennissen
- ☐ Om te gaan winkelen
- ☐ Om boodschappen te doen
- ☐ Om naar het werk te gaan
- ☐ Om naar school te gaan
- ☐ Om naar een medische afspraak te gaan zoals specialist of fysiotherapeut
- ☐ Om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek
- ☐ Om naar bioscoop, theater of cursus te gaan
- ☐ Om naar sport, recreatie of vereniging te gaan
- ☐ Voor aansluiting op trein of bus
- ☐ Anders, nl: _____

Het reserveren van de rit

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
5. De vriendelijkheid van de telefonist(e) als u de rit reserveert	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De hulpvaardigheid van de telefonist(e) als u de rit reserveert	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De hulpvaardigheid van de telefonist(e) in geval van problemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De tijd die u moet wachten voordat u de telefonist(e) aan de lijn krijgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. De telefooncentrale in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bellen vanaf een mobiele telefoon naar het algemene reserveringsnummer 0800-0234 795 is, in tegenstelling tot bellen vanaf een vaste lijn, niet gratis. Om deze reden krijgt u met uw mobiele telefoon geen rechtstreekse verbinding, maar krijgt u een bandje te horen met 2 opties. Als u op toets 1 van uw telefoon drukt, wordt u binnen een kwartier teruggebeld zodat u dan alsnog uw rit kunt reserveren, zonder aanvullende telefoonkosten. Wilt u daar niet op wachten en toch meteen rechtstreeks een telefonist spreken, kunt u ook bellen naar 088-80 80 670. In dat geval betaalt u zelf de telefoonkosten.

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
10. De service dat u wordt teruggebeld om uw ritreservering aan te nemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Hoe snel u wordt teruggebeld om uw ritreservering aan te nemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Let op! Vervolg enquête zie achterzijde. **Pagina 1 van 4**

Vitence Mobiliteit

ENQUETE KLANTTEVREDENHEID TAXBUS

De chauffeur en de rit

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
12. De herkenbaarheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. De houding en behulpzaamheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. De verzorgdheid van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. De stratenkennis van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Het rijgedrag van de chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Het gevoel veilig vervoerd te worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Indien van toepassing: het vastzetten van een rolstoel/scootmobiel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De tijd die u onderweg bent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Het op tijd opgehaald worden bij het vertrekadres (bij een opgegeven vertrektijd kan Taxbus u tussen 15 min. voor en 15 min. na de opgegeven vertrektijd ophalen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. De chauffeur in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De prijs

22. **Hoe belangrijk vindt u de prijs van de rit?**

☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk ☐ Geen oordeel/n.v.t.

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
23. De prijs van een rit	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd

24. **Kent u de mogelijkheid om een rit met Taxbus te reserveren met een gegarandeerde aankomsttijd?**
U dient dan minimaal twee uur van te voren uw rit te boeken. U bent op z'n laatst op de door u aangegeven aankomsttijd op de plaats van bestemming, en op z'n vroegst 15 minuten eerder.

☐ Ja ☐ Nee

25. **Reserveert u wel eens een rit met een gegarandeerde aankomsttijd?**

☐ Altijd ☐ Meestal ☐ Soms ☐ Nooit ➔ ga naar vraag 27

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel
26. Het op tijd aankomen als u gereserveerd heeft met een gegarandeerde aankomsttijd	☐	☐	☐	☐	☐

Let op! Vervolg enquête zie volgende blad. **Pagina 2 van 4**

Vitence Mobiliteit

ENQUETE KLANTTEVREDENHEID TAXBUS

Het voertuig

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
27. De toegankelijkheid van het voertuig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. De mate waarin het voertuig schoon is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. De herkenbaarheid als taxivoertuig van Taxbus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Het voertuig in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De informatievoorziening

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
31. Telefonisch geïnformeerd worden wanneer de taxi te vroeg is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Telefonisch geïnformeerd worden wanneer de taxi te laat is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De terugbelservice

33. **Bent u bekend met de terugbelservice van Taxbus?**
U kunt bij aanmelding van uw rit aangeven dat u een telefoontje wilt krijgen als de Taxbus in aantocht is.

☐ Ja ☐ Nee

34. **Vraagt de telefonist(e) of u gebruik wilt maken van de terugbelservice?**

☐ Altijd ☐ Meestal ☐ Soms ☐ Nooit

35. **Maakt u gebruik van de terugbelservice van Taxbus?**

☐ Altijd ☐ Meestal ☐ Soms ☐ Nooit ➔ ga naar vraag 37

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
36. De uitvoering van de terugbelservice dat de taxi eraan komt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Klachten

37. **Heeft u de afgelopen 6 maanden een klacht ingediend over Taxbus?**

☐ Ja ☐ Nee ➔ ga naar vraag 41

Hoe tevreden bent u over:	Zeer Tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer Ontevreden	Geen Oordeel/n.v.t.
38. De wijze waarop u uw klacht kunt indienen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. De snelheid van het beantwoorden van uw klacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. De afhandeling van uw klacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Let op! Vervolg enquête zie achterzijde.

Pagina 3 van 4

Vitence Mobiliteit

ENQUETE KLANTTEVREDENHEID TAXBUS

Algemeen rapportcijfer

Wij willen graag uw oordeel weten over Taxbus. Geeft u hieronder aan welk rapportcijfer het beste uw ervaring met Taxbus weerspiegelt. Een 1 = zeer slecht (u bent zeer ontevreden), een 10 = uitmuntend (u bent uitermate tevreden).

41. **Welk rapportcijfer wilt u geven aan de rituitvoering van Taxbus?**
(1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

42. **Welk rapportcijfer wilt u geven aan de ritreserveringslijn en informatielijn van Taxbus?**
(1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

43. **Vult u hier de 4 cijfers van de postcode van uw woonadres in.** **Uw deelname blijft anoniem**

☐☐☐☐ Plaatsnaam: _____

44. **Als u er geen bezwaar tegen heeft dat wij mogelijk contact met u opnemen naar aanleiding van uw deelname, vul dan hier uw Taxbus pasnummer in**

Pasnummer: _____

Graag zouden wij u nog een vraag willen stellen over lokale altenatieve vervoersmogelijkheden.

45. **Bent u bekend met de website www.ikwilvervoer.nl, waarop diverse vervoersmogelijkheden binnen uw gemeente staan vermeld?**

☐ Ja → ga naar vraag 46
☐ Nee → ga naar vraag 46

46. **Bent u bekend met lokale vervoersalternatieven in uw gemeente?**

☐ Ja, bekend met → ga naar vraag 47
☐ Nee → ga naar vraag 48

47. **Als u vraag 46 met ja heeft beantwoord, kunt u aangeven welke lokale vervoersalternatieven u kent en of u daar gebruik van maakt? (meerdere antwoorden mogelijk)**

☐ Bravoflex	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Automaatje	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Wensbus	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Buurtbus	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Witte Raaf	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Veldhopper	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Anders nl. _____	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Anders nl. _____	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee
☐ Anders nl. _____	→	Gebruik	☐ Ja	☐ Nee

48. **Heeft u nog opmerkingen, suggesties of ervaringen met betrekking tot Taxbus, dan vernemen wij die graag hieronder.**

Pagina 4 van 4

Steekproef **bijlage 2**

De steekproef is als volgt bepaald:

- Alleen diegene die in de periode 1 december 2018 tot en met 15 maart 2019 gebruik hebben gemaakt van Taxbus zijn ondervraagd. De gemaakte ritten zijn aangeleverd door de opdrachtgever.
- Uit dit bestand is bepaald hoe de verdeling per gemeente is geweest, dit ter voorkoming van een scheve verdeling naar gebied.
- Per gebied is een steekproef getrokken. Deze steekproef is naast het meest recente pashoudersbestand gehouden, dit ter voorkoming van het verzenden van brieven naar personen die niet meer in het bestand staan ten tijde van uitvoering van het onderzoek.

De mailing is op 27 maart 2019 verstuurd, uiterste inleverdatum was 1 mei 2019.

De respons is gecheckt op:

- Bruikbaarheid van de ingevulde vragenlijst.
- Verdeling naar gebied. Dit laatste geeft geen aanleiding om een weging door te voeren: de respons komt overeen met de uitzet.

In onderstaande tabellen staat de respons verdeeld naar plaats.

Respons 2019					
Perceel 1: Eindhoven e.o.					
	uitzet	% uitzet	respons	% respons	verschil
Best	35	4%	15	4%	-1%
Eindhoven	510	64%	243	63%	-1%
Geldrop-Mierlo	44	6%	23	6%	0%
Nuenen	46	6%	20	5%	-1%
Veldhoven	138	17%	57	15%	-3%
Waalre	27	3%	10	3%	-1%
onbekend			20	5%	5%
Totaal	800	100%	388	100%	
Perceel 2: Helmond e.o.					
	uitzet	% uitzet	respons	% respons	verschil
Deurne	166	21%	68	18%	-2%
Helmond	498	62%	224	60%	-2%
Asten	62	8%	29	8%	0%
Someren	74	9%	32	9%	-1%
onbekend			19	5%	5%
Totaal	800	100%	372	100%	

Perceel 3: De Kempen					
	uitzet	% uitzet	respons	% respons	verschil
Bergeijk	110	16%	42	14%	-2%
Bladel	179	26%	66	22%	-3%
Eersel	188	27%	73	24%	-2%
Oirschot	148	21%	73	24%	3%
Reusel-De Mierden	75	11%	28	9%	-1%
onbekend			17	6%	6%
Totaal	700	100%	299	100%	
Perceel 4: De A2-gemeenten					
	uitzet	% uitzet	respons	% respons	verschil
Cranendonck	110	16%	45	15%	-1%
Heeze-Leende	167	24%	60	20%	-4%
Valkenswaard	423	60%	182	61%	1%
onbekend			9	3%	3%
Totaal	700	100%	296	100%	