KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WMO-VERVOER GEMEENTE RIDDERKERK

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer gemeente Ridderkerk

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Ridderkerk

Datum
Augustus 2017

Auteur
Tessa Schoot Uiterkamp

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1. Respondenten 4
1.1. Respons 4
1.2. Vervoerder 4
1.3. Mate gebruik 5
2. Uitkomsten enquête 6
2.1. Stiptheid 6
2.2. Dienstverlening door de chauffeurs 6
2.3. Rijgedrag en veiligheid 7
2.4. Voertuig 7
2.5. Contact met Munckhof 8
2.6. Klachten 9
2.7. Rapportcijfer 10
2.8. Eventuele keuzevrijheid vervoerder 10
3. Conclusies 12
Vragenlijst 14

Inleiding

De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (BAR-gemeenten) hebben in het contract met taxivervoerder Munckhof opgenomen dat er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder inwoners die gebruikmaken van het Wmo-vervoer. In dit onderzoek beoordelen klanten het vervoer op onder andere stiptheid, dienstverlening, veiligheid en contact. In 2016 heeft Munckhof dit onderzoek zelf uitgevoerd. De BAR-gemeenten hebben KWIZ gevraagd om het onderzoek in 2017 uit te voeren.

Het onderzoek is in alle drie gemeenten tegelijkertijd uitgevoerd en de vragenlijsten zijn gelijk. Dit geeft de mogelijkheid om de gemeenten met elkaar te vergelijken. Daarnaast zijn de vragenlijsten zoveel mogelijk gelijk aan die van het onderzoek dat in 2016 is uitgevoerd door Munckhof.

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Ridderkerk die in 2017 gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer. Dit zijn 1.295 inwoners. De vragenlijsten zijn verstuurd in juli 2017 en konden zowel online als op papier worden ingevuld.

Per abuis zijn ook inwoners die in het verleden gebruik hebben gemaakt van het Wmo-vervoer aangeschreven. De teruggekomen vragenlijsten waarvan niet zeker was of deze zijn ingevuld door mensen die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het vervoer in 2017 zijn niet meegenomen in de analyse.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk gaan we in op de respons. In hoofdstuk twee komen de uitkomsten aan bod. Daarin volgen we de volgorde van de vragenlijst en geven we per thema de mate van tevredenheid weer. In hoofdstuk drie formuleren we een aantal conclusies en vergelijken we de uitkomsten met die van de gemeenten Barendrecht en Albrandswaard. Eveneens vergelijken we, waar mogelijk, met de uitkomsten van vorig jaar. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden dus niet mee. In de grafieken staan de percentages per antwoordcategorie als label. Voor de leesbaarheid worden hele kleine aandelen, zoals 1 procent, niet weergegeven als label.

1. Respondenten

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de respons op de enquête en de achtergrondkenmerken van de respondenten.

1.1. Respons

Onderstaande tabel geeft de respons weer.

Tabel 1.1.1 Respons vragenlijst

Aantal actieve gebruikers 2017	Aantal respondenten	Respons
1.295	819	63%

In 2017 zijn er 1.295 actieve gebruikers van het Wmo-vervoer. Er hebben 819 mensen de vragenlijst daadwerkelijk ingevuld waardoor dat de groep is waarover de analyse kan worden gedaan. Dit zijn respondenten die weten door welk taxibedrijf ze worden vervoerd. Een respons van 819 op een doelgroep van 1.295 is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen[1].

De *aangeschreven* doelgroep is groter dan 1.295. Er zijn namelijk ook mensen aangeschreven die wel een pas hebben maar geen gebruik hebben gemaakt maken van het vervoer in 2017 (misschien wel in 2016). Dit bemoeilijkt de berekening van de daadwerkelijke respons. Er is wel geprobeerd een zo goed mogelijke selectie te maken onder de teruggekomen vragenlijsten. Hierbij zijn mensen die aangaven in 2017 geen gebruik te hebben gemaakt van het vervoer buiten beschouwing gelaten.

1.2. Vervoerder

De volgende tabel geeft weer door welk taxibedrijf de respondenten worden vervoerd.

Tabel 1.2.1 Taxibedrijf

Taxibedrijf	Aantal	Aandeel
Munckhof taxi Ridderkerk	801	97,8%
Edad	14	1,7%
Taxi Vlasblom	3	0,4%
Anders	1	0,1%
Totaal	**819**	**100%**

Bijna alle respondenten worden vervoerd door Munckhof taxi Ridderkerk. Bij de categorie anders gaat het in dit ene geval om taxi Bakker.

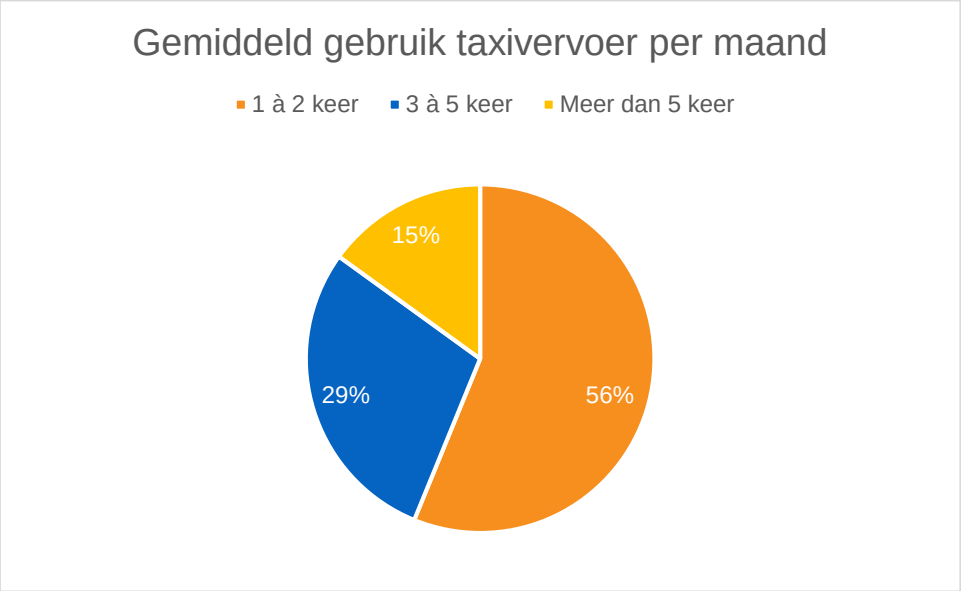
Omdat nagenoeg alle respondenten door hetzelfde taxibedrijf worden vervoerd, is het voor de analyse niet zinvol om de antwoorden uit te splitsen naar taxibedrijf.

[1] Bij een doelgroep van 1.295 is een respons van 297 voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

1.3. Mate gebruik

De volgende figuur geeft het gemiddelde gebruik per maand weer.

Figuur 1.3.1. Gemiddeld gebruik taxivervoer (N=785)



Iets meer dan de helft van de respondenten maakt ongeveer 1 à 2 keer per maand gebruik van het taxivervoer. Een kleine groep (15 procent) gebruikt de taxi meer dan 5 keer per maand.

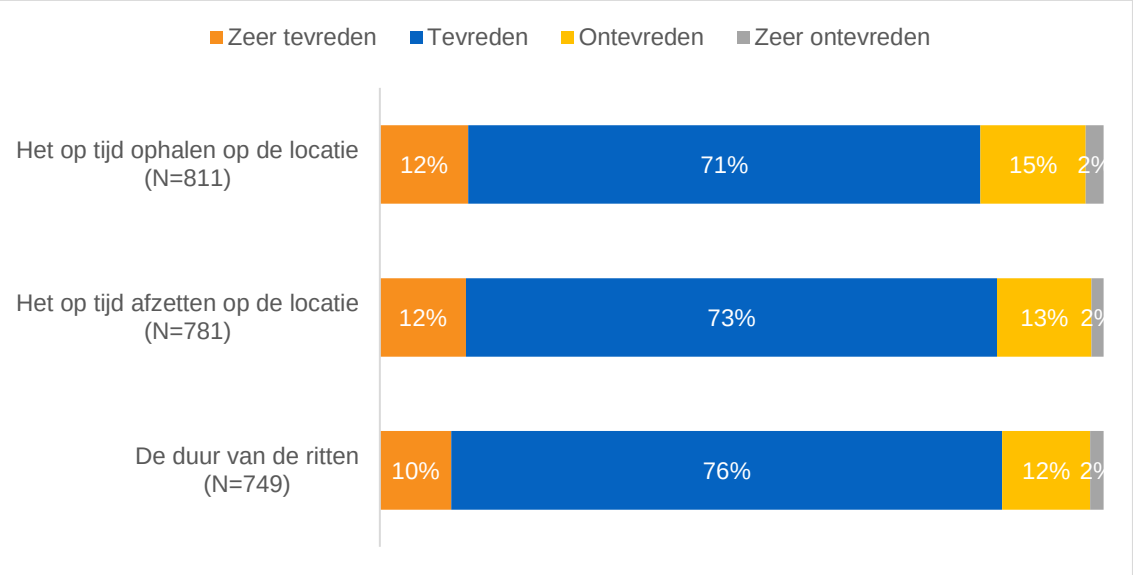
2. Uitkomsten enquête

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van de enquête weer. Dit doen we aan de hand van de opbouw van de vragenlijst.

2.1. Stiptheid

Respondenten hebben de stiptheid van de ritten op drie onderdelen beoordeeld. In de figuur geven we de mate van tevredenheid weer.

Figuur 2.1.1. Mate van tevredenheid over stiptheid

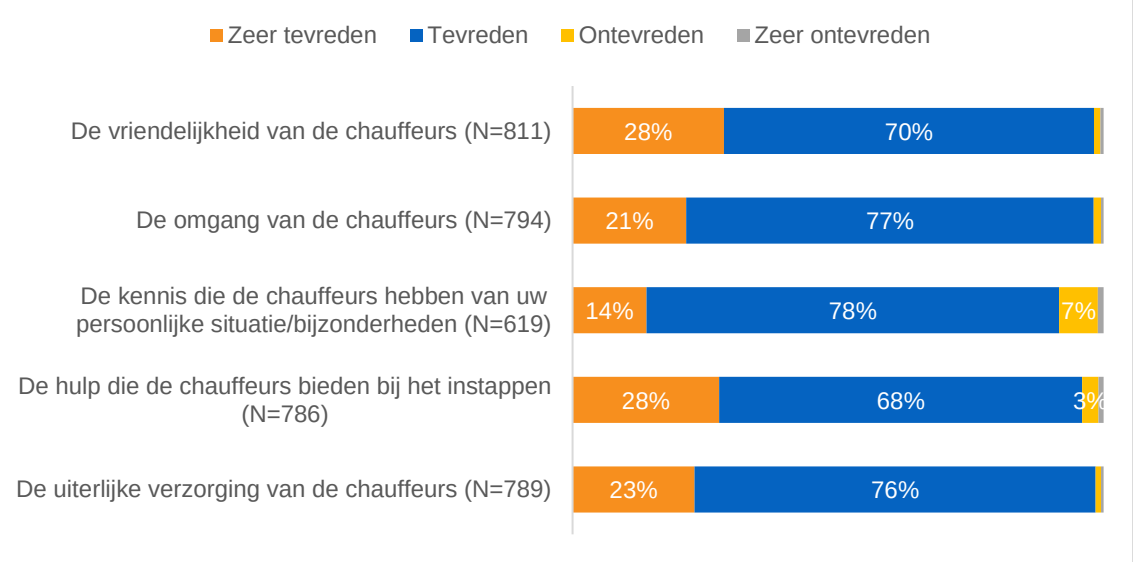


De meeste respondenten zijn tevreden over de stiptheid van de ritten maar toch is in totaal 17 procent (zeer) ontevreden over het op tijd ophalen op de locatie.

2.2. Dienstverlening door de chauffeurs

De volgende figuur geeft weer hoe tevreden de respondenten zijn over de dienstverlening door de chauffeurs.

Figuur 2.2.1. Mate van tevredenheid over dienstverlening chauffeurs

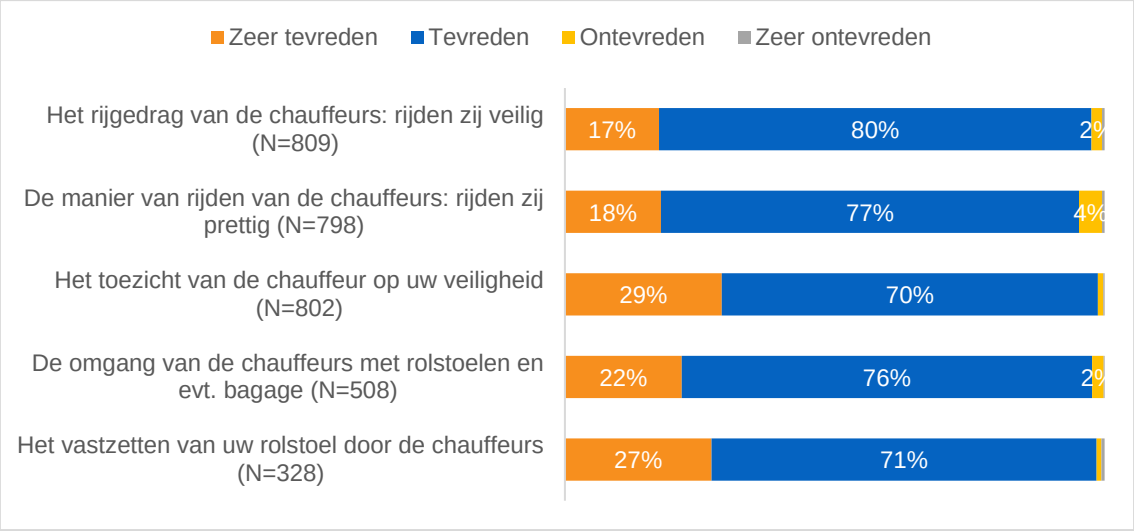


Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs. Een klein deel van 8 procent is (zeer) ontevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van hun persoonlijke situatie en bijzonderheden.

2.3. Rijgedrag en veiligheid

De volgende figuur geeft de mate van tevredenheid over vijf onderdelen van het rijgedrag en de veiligheid van de ritten weer.

Figuur 2.3.1. Mate van tevredenheid over rijgedrag en veiligheid

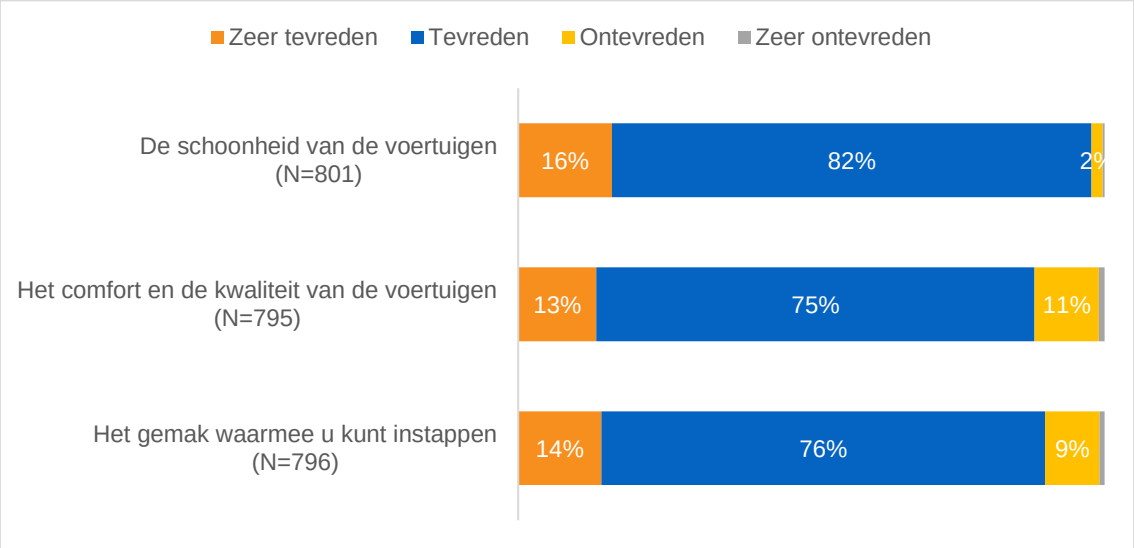


Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het rijgedrag van de chauffeurs en de veiligheid van de ritten. Zo is 29 procent zeer tevreden over het toezicht van de chauffeur op hun veiligheid en in totaal 97 procent vindt dat de chauffeur veilig rijdt.

2.4. Voertuig

De respondenten hebben het voertuig op drie onderdelen beoordeeld.

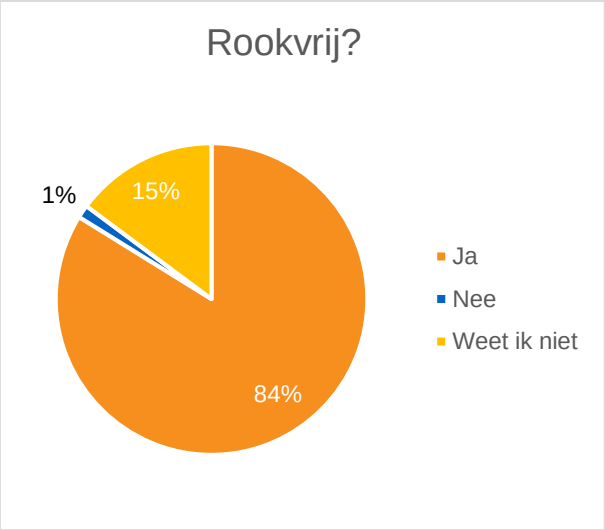
Figuur 2.4.1. Mate van tevredenheid over voertuig

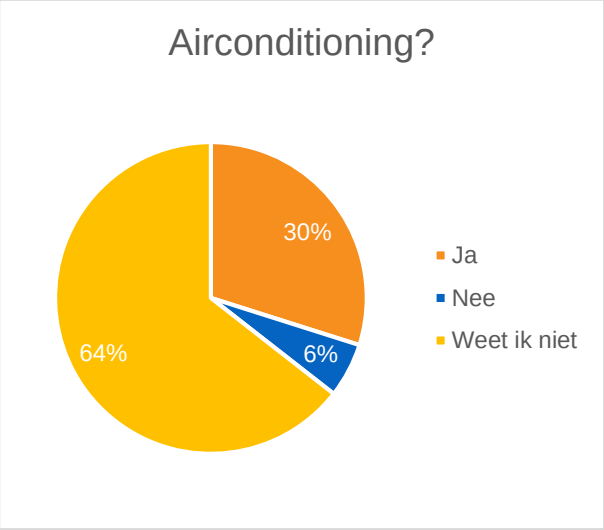


Bijna alle respondenten zijn (zeer) tevreden over hoe schoon de voertuigen zijn. Een klein deel van ongeveer een op de tien is ontevreden over het comfort en de kwaliteit van de voertuigen en over het gemak waarmee ze kunnen instappen.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of de voertuigen rookvrij zijn en of de voertuigen airconditioning hebben.

Figuur 2.4.2. Zijn de voertuigen rookvrij en hebben ze airconditioning? (N=816 & 813)



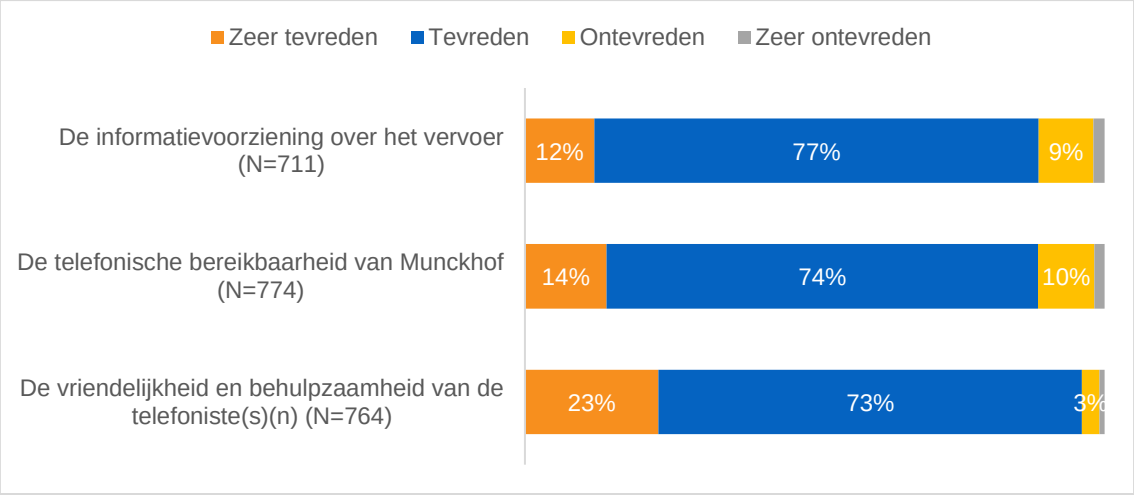


De meeste respondenten geven aan dat de voertuigen wel rookvrij zijn. Twee op de drie respondenten weten niet of de voertuigen airconditioning hebben. Van degenen die dat wel weten geeft het grootste deel aan dat de voertuigen dit wel hebben.

2.5. Contact met Munckhof

De respondenten hebben drie vragen beantwoord over het contact met Munckhof.

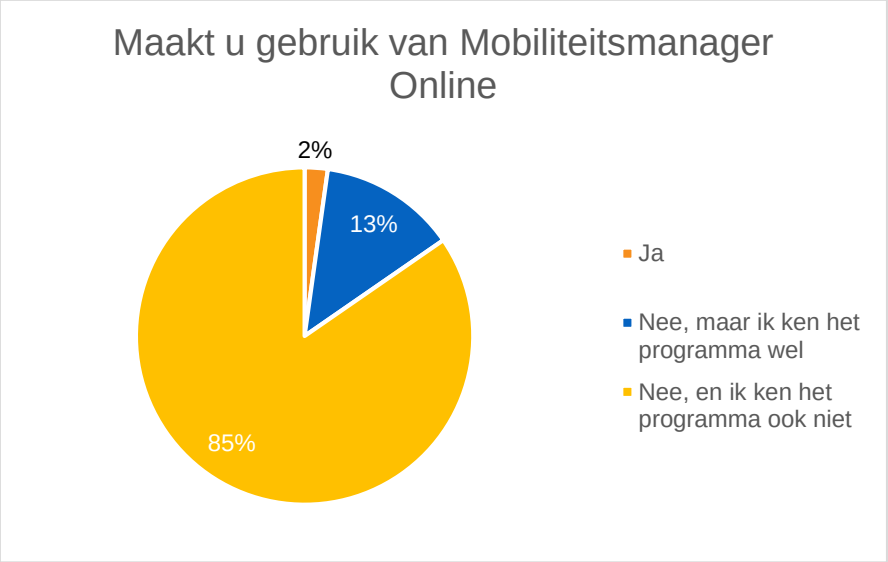
Figuur 2.5.1. Mate van tevredenheid over contact Munckhof



96 procent van de respondenten is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de telefoniste(s)(n) bij Munckhof. Ongeveer negen op de tien respondenten zijn tevreden over de informatievoorziening en de telefonische bereikbaarheid.

De volgende figuur geeft aan of mensen het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof kennen of gebruiken.

Figuur 2.5.2. Gebruik en bekendheid Mobiliteitsmanager Online (N=813)

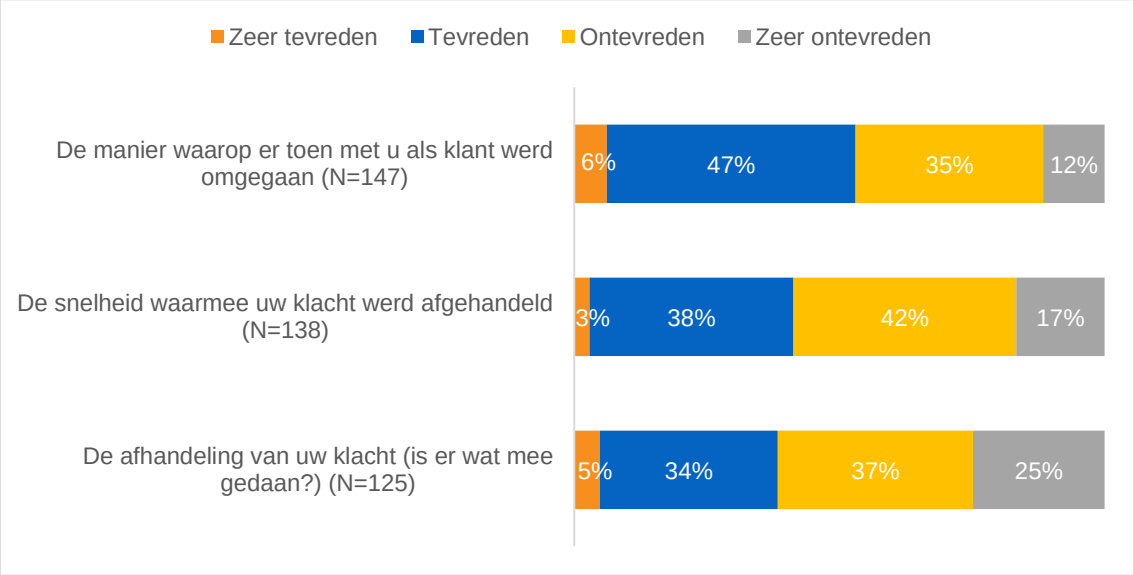


Het grootste deel van de respondenten kent het programma Mobiliteitsmanager Online niet. Slechts 2 procent maakt gebruik van het programma. Die respondenten (18 in getal) zijn bijna allemaal (zeer) tevreden over de uitleg/instructie, de gebruiksvriendelijkheid en de mogelijkheden van het programma.

2.6. Klachten

25 procent van de respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. De volgende figuur geeft weer hoe tevreden zij zijn over het vervolg van hun klacht.

Figuur 2.6.1. Mate van tevredenheid over vervolg klacht bij Munckhof



Een op de vier respondenten (25 procent) is zeer ontevreden over de afhandeling van hun klacht en nog eens 37 procent is daar ontevreden over. Ook over de snelheid waarmee hun klacht werd afgehandeld is meer dan de helft (zeer) ontevreden.

2.7. Rapportcijfer

De respondenten geven hun taxibedrijf een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 voor het vervoer. De volgende tabel laat het gemiddelde rapportcijfer zien, uitgesplitst naar de mate waarin mensen gebruikmaken van het vervoer.

Tabel 2.7.1 Rapportcijfer taxivervoer naar mate van gebruik

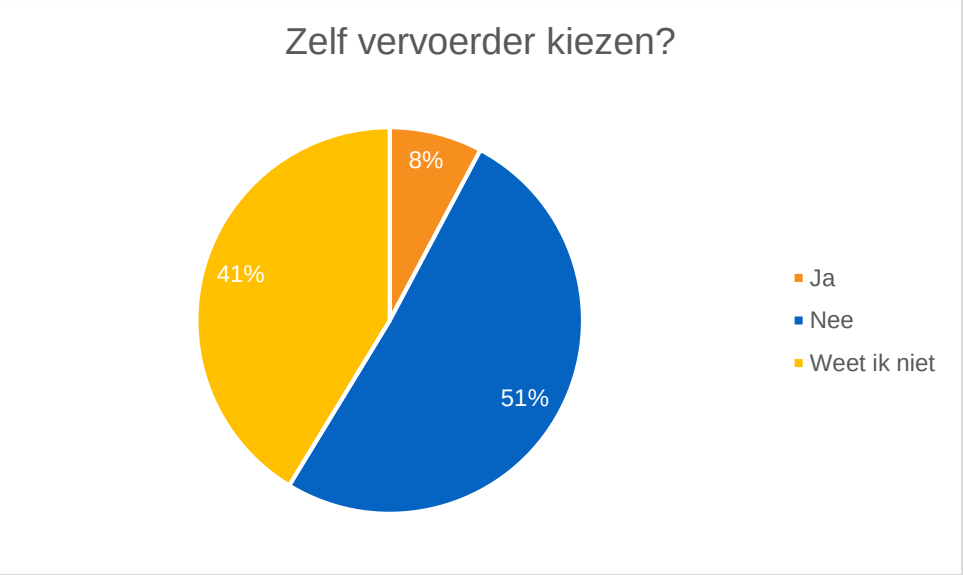
Gebruik per maand	Rapportcijfer	Aantal respondenten
1 à 2 keer	7,5	426
3 à 5 keer	7,6	216
Meer dan 5 keer	7,5	113

Er zit nauwelijks verschil in het rapportcijfer dat mensen geven die vaak gebruikmaken van het vervoer en mensen die weinig gebruikmaken van het vervoer.

2.8. Eventuele keuzevrijheid vervoerder

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd of ze liever zelf zouden kiezen wie hun vervoerder is. Op dit moment kiest Munckhof door welk taxibedrijf ze worden vervoerd.

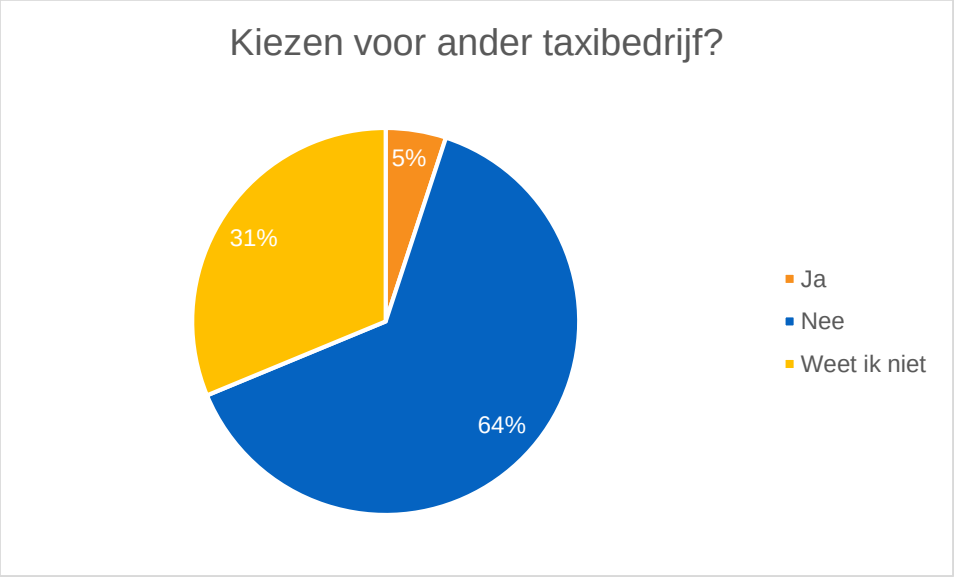
Figuur 2.8.1. Zou u liever zelf kiezen wie uw vervoerder is? (N=809)



Slechts 8 procent van de respondenten zou graag zelf hun vervoerder kiezen als dat mogelijk zou zijn. De helft weet niet wat hun voorkeur heeft. Respondenten die zelf hun vervoerder zouden willen kiezen geven hun taxibedrijf ook een lager cijfer dan respondenten die niet zelf willen kiezen.

Vervolgens vroegen we de respondenten of ze zouden kiezen voor een ander taxibedrijf als vervoer, als dat mogelijk zou zijn.

Figuur 2.8.2. Zou u kiezen voor een ander taxibedrijf indien mogelijk? (N=813)



Een klein deel van 5 procent zou voor een ander taxibedrijf als vervoerder kiezen als dat mogelijk zou zijn. Een meerderheid van 64 procent zou niet wisselen van vervoerder.

3. Conclusies

In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste uitkomsten en conclusies weer.

Resultaten

Bijna alle respondenten worden vervoerd door Munckhof taxi Ridderkerk. Ruim de helft gebruikt 1 à 2 keer per maand het taxivervoer en 15 procent gebruikt meer dan 5 keer per maand de taxi. Gemiddeld geven de respondenten aan het taxivervoer het rapportcijfer 7,5.

De meeste respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de stiptheid van de ritten. Respondenten die vaker dan vijf keer per maand gebruikmaken van de taxi zijn wat minder vaak tevreden dan respondenten die minder vaak gebruikmaken van de taxi. In totaal is 17 procent (zeer) ontevreden over het op tijd ophalen op de locatie. Dit sluit aan bij de veelgenoemde opmerking dat de ‘taxi vaak te laat komt’ en dat ‘de wachttijden lang zijn’. Verder is 14 procent (zeer) ontevreden over de duur van de ritten (de opmerking ‘de ritten duren te lang’ werd ook een aantal keer gemaakt).

Bijna alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de dienstverlening van de chauffeurs en hun rijgedrag. De chauffeurs zijn vriendelijk, bieden hulp bij het instappen en rijden veilig. Een klein deel (8 procent) van de respondenten is echter ontevreden over de kennis die de chauffeurs hebben van hun persoonlijke situatie en bijzonderheden. De meeste respondenten zijn tevreden over het voertuig, maar toch geeft 12 procent aan (zeer) ontevreden te zijn over het comfort en de kwaliteit ervan, en 10 procent is (zeer) ontevreden over het gemak waarmee ze kunnen instappen. Sommige respondenten gaven dan ook aan dat ‘de bus een te hoge instap heeft’ of dat het ‘moeilijk instappen is’.

Ruim 11 procent is ontevreden over de informatievoorziening over het vervoer. Zij vinden dat ze niet tijdig en volledig worden geïnformeerd indien dat nodig is. Tegelijkertijd is 12 procent zeer tevreden over de informatievoorziening en 77 procent tevreden. In totaal is 88 procent (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van Munckhof.

Een op vier respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij Munckhof. Daarvan is 37 procent ontevreden over de afhandeling van hun klacht en 25 procent zelfs zeer ontevreden. Eveneens een meerderheid (59 procent) is (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee hun klacht werd afgehandeld.

8 procent van de respondenten zou liever zelf kiezen wie hun vervoerder is dan dat Munckhof dat voor ze bepaalt. Deze respondenten geven het taxivervoer ook een lager cijfer dan andere respondenten. 5 procent zou daadwerkelijk kiezen voor een ander taxibedrijf als dat zou kunnen.

Vergelijking met vorig jaar

In 2016 heeft Munckhof zelf een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners uit de BAR-gemeenten. In de resultaten is toen geen onderscheid gemaakt naar gemeente. Daarom kunnen we resultaten van nu alleen vergelijken met de resultaten van alle drie gemeenten toen.

Gemiddeld gaven respondenten het taxivervoer in 2016 een 7,8, nu is dat een 7,5. Respondenten zijn nu ongeveer net zo vaak tevreden over het op tijd ophalen en afzetten op de locatie als in 2016. In 2016 waren ze ook al erg tevreden over de dienstverlening van de chauffeur en diens rijgedrag. Respondenten zijn nu wat vaker tevreden over de informatievoorziening over het vervoer dan vorig jaar. Op de meeste andere onderdelen zijn de verschillen klein.

Vergelijking met de twee andere gemeenten

In de gemeenten Albrandswaard en Barendrecht is dezelfde vragenlijst verstuurd. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten gaven voor het taxivervoer is in alle drie gemeenten bijna gelijk; in Ridderkerk en Albrandswaard gaven mensen gemiddeld een 7,5 en in Barendrecht een 7,5.

Respondenten uit Ridderkerk reizen gemiddeld net zo vaak per maand met de taxi als respondenten uit Barendrecht en Albrandswaard. In Ridderkerk is het aandeel respondenten dat (zeer) ontevreden is over het op tijd ophalen op de locatie ongeveer net zo hoog als in Barendrecht. Over de dienstverlening van de chauffeurs en de veiligheid van de ritten zijn respondenten uit Ridderkerk ongeveer net zo tevreden als respondenten uit Barendrecht en Albrandswaard. Respondenten uit Ridderkerk zijn wel iets positiever over het contact met Munckhof dan respondenten uit de andere twee gemeenten. Het aandeel respondenten uit Ridderkerk dat zou kiezen voor een ander taxibedrijf indien mogelijk is met 5 procent lager dan in Albrandswaard (8 procent) en Barendrecht (11 procent).

Vragenlijst

Vervoerder

1. Door welk taxibedrijf wordt u vervoerd?		
☐ Munckhof taxi Ridderkerk	☐ Edad	☐ Dat weet ik niet
☐ Taxi Vlasblom	☐ Anders, namelijk…	

Onderdeel 1: Stiptheid van de ritten

2. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
het op tijd ophalen op de locatie?	☐	☐	☐	☐	☐
het op tijd afzetten op de locatie?	☐	☐	☐	☐	☐
de duur van de ritten?	☐	☐	☐	☐	☐

Onderdeel 2: Dienstverlening door de chauffeurs

3. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
de vriendelijkheid van de chauffeurs?	☐	☐	☐	☐	☐
de omgang van de chauffeurs?	☐	☐	☐	☐	☐
de kennis die de chauffeurs hebben van uw persoonlijke situatie en bijzonderheden?	☐	☐	☐	☐	☐
de hulp die de chauffeurs bieden bij het instappen?	☐	☐	☐	☐	☐
de uiterlijke verzorging van de chauffeurs?	☐	☐	☐	☐	☐

Onderdeel 3: Rijgedrag en veiligheid

4. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
het rijgedrag van de chauffeurs: rijden zij veilig?	☐	☐	☐	☐	☐
de manier van rijden van de chauffeurs: rijden zij prettig? (bijv. op tijd afremmen, rustig optrekken)	☐	☐	☐	☐	☐
het toezicht van de chauffeurs op uw veiligheid (bijv. over het dragen van de veiligheidsgordel)?	☐	☐	☐	☐	☐
de omgang van de chauffeurs met rolstoelen en evt. bagage?	☐	☐	☐	☐	☐
het vastzetten van uw rolstoel door de chauffeurs?	☐	☐	☐	☐	☐

Onderdeel 4: Voertuig

5. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
de schoonheid van de voertuigen?	☐	☐	☐	☐	☐
het comfort en de kwaliteit van de voertuigen?	☐	☐	☐	☐	☐
het gemak waarmee u kunt instappen?	☐	☐	☐	☐	☐

6. Zijn de voertuigen rook vrij?

☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet ik niet

7. Hebben de voertuigen airconditioning?

☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet ik niet

Onderdeel 5: Contact met Munckhof

8. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
de informatievoorziening over het vervoer (wordt u tijdig en volledig geïnformeerd indien dat nodig is)?	☐	☐	☐	☐	☐
de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?	☐	☐	☐	☐	☐
de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de telefoniste(s)(n)?	☐	☐	☐	☐	☐

9. Maakt u gebruik van het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof?

☐ Ja ☐ Nee, maar ik ken het programma wel (ga door naar vraag 11) ☐ Nee, en ik ken het programma ook niet (ga door naar vraag 11)

Vraag 10 gaat over het programma Mobiliteitsmanager Online.

10. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
de uitleg/ instructie die u kreeg over het programma?	☐	☐	☐	☐	☐
de gebruiksvriendelijkheid van het programma?	☐	☐	☐	☐	☐
de mogelijkheden die het programma biedt?	☐	☐	☐	☐	☐

Onderdeel 6: Klachten

11. Heeft u wel eens een klacht ingediend bij Munckhof?

☐ Ja ☐ Nee (ga door naar vraag 13)

12. Hoe tevreden bent u over…

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Niet van toepassing
de manier waarop er toen met u als klant werd omgegaan?	☐	☐	☐	☐	☐
de snelheid waarmee uw klacht werd afgehandeld?	☐	☐	☐	☐	☐
De afhandeling van uw klacht (is er wat mee gedaan?)	☐	☐	☐	☐	☐

Onderdeel 7: Algemeen

13. Welk rapportcijfer van 1 – 10 geeft u uw taxibedrijf voor het vervoer?

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

14. Op dit moment kiest Munckhof door welk taxibedrijf u wordt vervoerd. Zou u liever zelf kiezen wie uw vervoerder is? (het gaat hier om de keuzevrijheid die u dan heeft, niet om de vraag of u ook van taxibedrijf zou wisselen)

☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet ik niet

15. Als u de mogelijkheid zou krijgen, zou u dan kiezen voor een ander taxibedrijf als vervoerder?

☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet ik niet

16. Hoe vaak maakt u gemiddeld per maand gebruik van het taxivervoer?

☐ 1 à 2 keer ☐ 3 à 5 keer ☐ Meer dan 5 keer

17. In de ruimte hieronder kunt u eventuele opmerkingen of adviezen kwijt.

Dit is het einde van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het invullen!
U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop.
Bent u deze kwijt? Het retour adres is: KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.