

Klanttevredenheidsonderzoek

Uitgevoerd door Munckhof Groep B.V.



WMO vervoer gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

Periode: Februari 2016

0. Inhoudsopgave

Klanttevredenheidsonderzoek.....	1
0. Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Resultaten.....	5
2.1 Punctualiteit en ritduur.....	5
2.2 Dienstverlening door chauffeur.....	6
2.3 Rijgedrag en veiligheid.....	7
2.4 Voertuig.....	9
2.5 Communicatie met Munckhof.....	10
2.6 Tevredenheid algemeen.....	11
3. Conclusie.....	13

1. Inleiding.

Dit klanttevredenheidsonderzoek is gehouden voor het WMO vervoer Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

In week 6 zijn 300 cliënten aangeschreven.

De ingevulde formulieren werden met de bijgevoegde portvrije enveloppe retour gezonden naar Munckhof BV Horst. Hier zijn de gegevens verwerkt.

In totaal zijn 142 enquêteformulieren retour ontvangen.

Aantal respondenten	300
Retour ontvangen enquêteformulieren	142
Respons	47,3%

De enquête is opgebouwd uit 6 onderdelen. Aan het eind van elk onderdeel geeft de respondent een rapport cijfer van 1 t/m 10.

Opbouw vragen klanttevredenheidsonderzoek.

1. Punctualiteit en ritduur.

- In hoeverre bent u tevreden over het op tijd afzetten op de locatie?
- In hoeverre bent u tevreden over het op tijd ophalen op de locatie?

2. Dienstverlening door chauffeur.

- In hoeverre bent u tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeurs?
- Hoe tevreden bent u over de omgang van de chauffeurs?
- In hoeverre bent u tevreden over de kennis die chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van u?
- Hoe tevreden bent u over de hulp die de chauffeur biedt bij het instappen?
- Hoe tevreden bent u over de uiterlijke verzorging van de chauffeur (bedrijfskleding, uiterlijk)?

3. Rijgedrag en veiligheid.

- Hoe tevreden bent u over het rijgedrag van de chauffeurs?
- In hoeverre bent u tevreden over het toezicht houden van de chauffeur, bijvoorbeeld waar het gaat over het gebruik van de veiligheidsgordel?
- In hoeverre bent u tevreden over de omgang van de chauffeurs met rolstoelen en evt. bagage?
- Hoe tevreden bent u over het vastzetten van de rolstoelen door de chauffeurs?

4. Voertuig.

- Hoe tevreden bent u over de voertuigen, wat betreft de schoonheid aan binnen- en buitenzijde?
- Ik ben over het comfort en de kwaliteit van de voertuigen?
- Zijn de voertuigen rookvrij?

5. Communicatie met Munckhof.

- Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening betreffende het vervoer. Denk bijvoorbeeld aan het melden hoe laat de taxi er is, melden als de taxi vertraagd is, mutatie verwerken van ziek/beter meldingen, etc.
- Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?
- Hoe tevreden bent u over de klachtafhandeling?
- Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de telefonistes van Munckhof?

6. Tevredenheid algemeen.

- Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw taxibedrijf ten aanzien van het vervoer?

2. Resultaten.

2.1 Punctualiteit en ritduur.

Vraag 1.

In hoeverre bent u tevreden over het op tijd afzetten op de locatie?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	6	5%	1	4%	7	5%
tevreden	95	81%	20	80%	115	81%
ontevreden	10	9%	2	8%	12	8%
zeer ontevreden	2	2%	1	4%	3	2%
n.v.t.	4	3%	1	4%	5	4%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 2.

In hoeverre bent u tevreden over het op tijd ophalen op de locatie?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	4	3%	1	4%	5	4%
tevreden	86	74%	20	80%	106	75%
ontevreden	20	17%	2	8%	22	15%
zeer ontevreden	4	3%	2	8%	6	4%
n.v.t.	3	3%	0	0%	3	2%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u de punctualiteit en de ritduur van het vervoer?

Munckhof Taxi	8,3
Overige	8,4
Totaal	8,4

2.2 Dienstverlening door chauffeur.

Vraag 3.

In hoeverre bent u tevreden over de vriendelijkheid van de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	26	22%	7	28%	33	23%
tevreden	82	70%	18	72%	100	70%
ontevreden	5	4%	0	0%	5	4%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	4	3%	0	0%	4	3%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 4.

Hoe tevreden bent u over de omgang van de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	22	19%	7	28%	29	20%
tevreden	89	76%	18	72%	107	75%
ontevreden	3	3%	0	0%	3	2%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	3	3%	0	0%	3	2%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 5.

In hoeverre bent u tevreden over de kennis die chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van u?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	7	6%	4	16%	11	8%
tevreden	76	65%	16	64%	92	65%
ontevreden	8	7%	0	0%	8	6%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
n.v.t.	25	21%	5	20%	30	21%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 6.

Hoe tevreden bent u over de hulp die de chauffeur biedt bij het instappen?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	23	20%	8	32%	31	22%
tevreden	84	72%	14	56%	98	69%
ontevreden	5	4%	1	4%	6	4%
zeer ontevreden	0	0%	1	4%	1	1%
n.v.t.	5	4%	1	4%	6	4%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 7.

Hoe tevreden bent u over de uiterlijke verzorging van de chauffeur (bedrijfskleding, uiterlijk)?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	22	19%	4	16%	26	18%
tevreden	86	74%	19	76%	105	74%
ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	8	7%	2	8%	10	7%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u de dienstverlening van de chauffeurs in het algemeen?

Munckhof Taxi	7,5
Overige	7,8
Totaal	7,7

2.3 Rijgedrag en veiligheid.

Vraag 8.

Hoe tevreden bent u over het rijgedrag van de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	17	15%	5	20%	22	15%
tevreden	96	82%	18	72%	114	80%
ontevreden	0	0%	1	4%	1	1%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
n.v.t.	3	3%	1	4%	4	3%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 9.

In hoeverre bent u tevreden over het toezicht houden van de chauffeur, bijvoorbeeld waar het gaat over het gebruik van de veiligheidsgordel?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	34	29%	11	44%	45	32%
tevreden	79	68%	14	56%	93	65%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
n.v.t.	3	3%	0	0%	3	2%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 10.

In hoeverre bent u tevreden over de omgang van de chauffeurs met rolstoelen en evt. bagage?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	9	8%	6	24%	15	11%
tevreden	50	43%	13	52%	63	44%
ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	57	49%	6	24%	63	44%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 11.

Hoe tevreden bent u over het vastzetten van de rolstoelen door de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	8	7%	4	16%	12	8%
tevreden	25	21%	9	36%	34	24%
ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	83	71%	12	48%	95	67%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u de veiligheid van het vervoer in het algemeen?

Munckhof Taxi	7,6
Overige	7,8
Totaal	7,7

2.4 Voertuig.

Vraag 12.

Hoe tevreden bent u over de voertuigen, wat betreft de schoonheid aan binnen- en buitenzijde?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	11	9%	4	16%	15	11%
tevreden	89	76%	20	80%	109	77%
ontevreden	3	3%	0	0%	3	2%
zeer ontevreden	2	2%	0	0%	2	1%
n.v.t.	12	10%	1	4%	13	9%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 13.

Ik ben over het comfort en de kwaliteit van de voertuigen?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	9	8%	2	8%	11	8%
tevreden	82	70%	21	84%	103	73%
ontevreden	12	10%	0	0%	12	8%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
n.v.t.	13	11%	2	8%	15	11%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 14.

Zijn de voertuigen rookvrij?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
ja	93	79%	17	68%	110	77%
nee	6	5%	8	32%	14	10%
weet ik niet	18	15%	0	0%	18	13%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u de voertuigen in het algemeen?

Munckhof Taxi	7,5
Overige	7,9
Totaal	7,7

2.5 Communicatie met Munckhof.

Vraag 15.

Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening betreffende het vervoer. Denk bijvoorbeeld aan het melden hoe laat de taxi er is, melden als de taxi vertraagd is, mutatie verwerken van ziek/beter meldingen, etc .

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	7	6%	1	4%	8	6%
tevreden	77	66%	17	68%	94	66%
ontevreden	18	15%	3	12%	21	15%
zeer ontevreden	4	3%	1	4%	5	4%
n.v.t.	11	9%	3	12%	14	10%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 16.

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	12	10%	4	16%	16	11%
tevreden	84	72%	18	72%	102	72%
ontevreden	7	6%	1	4%	8	6%
zeer ontevreden	3	3%	0	0%	3	2%
n.v.t.	11	9%	2	8%	13	9%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 17.

Hoe tevreden bent u over de klachtafhandeling?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	0	0%	0	0%	0	0%
tevreden	16	14%	8	32%	24	17%
ontevreden	5	4%	1	4%	6	4%
zeer ontevreden	3	3%	0	0%	3	2%
n.v.t.	93	79%	16	64%	109	77%
	117	100%	25	100%	142	100%

Vraag 18.

Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de telefonistes van Munckhof?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	24	21%	6	24%	30	21%
tevreden	76	65%	17	68%	93	65%
ontevreden	2	2%	1	4%	3	2%
zeer ontevreden	2	2%	0	0%	2	1%
n.v.t.	13	11%	1	4%	14	10%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u de communicatie met het kantoorpersoneel / de telefonistes van Munckhof in het algemeen?

Munckhof Taxi	7,7
Overige	7,9
Totaal	7,8

2.6 Tevredenheid algemeen.

Vraag 19.

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw taxibedrijf ten aanzien van het vervoer?

	Munckhof Taxi		Overige		Totaal	
zeer tevreden	14	12%	4	16%	18	13%
tevreden	89	76%	18	72%	107	75%
ontevreden	4	3%	2	8%	6	4%
zeer ontevreden	1	1%	0	0%	1	1%
n.v.t.	9	8%	1	4%	10	7%
	117	100%	25	100%	142	100%

Welk rapportcijfer van 1 - 10 geeft u uw vervoersbedrijf voor het vervoer?

Munckhof Taxi	7,5
Overige	8
Totaal	7,8

3. Conclusie.

