

# Klanttevredenheidsonderzoek

Uitgevoerd door Munckhof Groep B.V.



## Leerlingenvervoer 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.....	8
2.5 Communicatie met Munckhof.....	9
2.6 Tevredenheid algemeen.....	11
3. Conclusie.....	12

## 1. Inleiding.

Dit klanttevredenheidsonderzoek is gehouden onder de ouders van het leerlingen vervoer van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Hierna te noemen als BAR gemeentes. De ouders zijn in week 5 aangeschreven en de enquête formulieren konden tot week 8 retour worden gezonden.

In totaal zijn 282 ouders aangeschreven. De ingevulde formulieren werden met de bijgevoegde portvrije enveloppe retour gezonden naar Munckhof BV Horst. Hier zijn de gegevens verwerkt.

In totaal zijn 75 enquêteformulieren retour ontvangen.

Aantal respondenten	282
Retour ontvangen enquêteformulieren	82
Respons	29%

---

De enquête is opgebouwd uit 6 onderdelen. Aan het eind van elk onderdeel geeft de respondent een rapport cijfer van 1 t/m 10. Elk onderdeel is uitgesplitst in de onderaannemers die rijden voor de BAR gemeentes. Als laatste staat de kolom BAR gemeentes, dit is het totaal van de vraag.

### *Opbouw vragen klanttevredenheidsonderzoek.*

#### 1. Punctualiteit en ritduur.

- In hoeverre bent u tevreden over het op tijd afzetten van uw zoon of dochter op de locatie?
- In hoeverre bent u tevreden over het op tijd ophalen van uw zoon of dochter 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 met uw zoon of dochter?
- In hoeverre bent u tevreden over de kennis die chauffeurs hebben van de persoonlijke situatie en bijzonderheden van uw zoon, dochter?
- 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 van uw zoon of dochter?
- Hoe tevreden bent u over het vastzetten van de rolstoelen van uw zoon of dochter 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 van uw zoon of dochter. 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 van uw zoon of dochter?
- Maakt u gebruik van het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof?

## 2. Resultaten.

### 2.1 Punctualiteit en ritduur.

#### Vraag 1.

In hoeverre bent u tevreden over het op tijd afzetten van uw zoon of dochter op de locatie?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	12	48%	4	40%	2	50%	8	21%	1	20%	27	33%
tevreden	12	48%	6	60%	2	50%	25	66%	4	80%	49	60%
ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	4	5%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

#### Vraag 2.

In hoeverre bent u tevreden over het op tijd ophalen van uw zoon of dochter op de locatie?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	8	32%	3	30%	2	50%	6	16%	1	20%	20	24%
tevreden	14	56%	7	70%	2	50%	24	63%	4	80%	51	62%
ontevreden	3	12%	0	0%	0	0%	4	11%	0	0%	7	9%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	7,9
EDAD	8
TCR Renesse	8,3
Taxi Vlasblom	7,7
Overige	7,6
Gemiddelde	7,9

## 2.2 Dienstverlening door chauffeur.

### Vraag 3.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	15	60%	3	30%	2	50%	15	39%	4	80%	39	48%
tevreden	10	40%	4	40%	1	25%	14	37%	1	20%	30	37%
ontevreden	0	0%	0	0%	1	25%	4	11%	0	0%	5	6%
zeer ontevreden	0	0%	3	30%	0	0%	4	11%	0	0%	7	9%
n.v.t.	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	1	1%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 4.

Hoe tevreden bent u over de omgang van de chauffeurs met uw zoon of dochter?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	11	44%	3	30%	2	50%	17	45%	3	60%	36	44%
tevreden	13	52%	3	30%	1	25%	10	26%	2	40%	29	35%
ontevreden	0	0%	1	10%	0	0%	6	16%	0	0%	7	9%
zeer ontevreden	0	0%	3	30%	1	25%	4	11%	0	0%	8	10%
n.v.t.	1	4%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	2	2%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 5.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	7	28%	2	20%	2	50%	4	11%	1	20%	16	20%
tevreden	15	60%	6	60%	1	25%	23	61%	4	80%	49	60%
ontevreden	1	4%	1	10%	0	0%	6	16%	0	0%	8	10%
zeer ontevreden	0	0%	1	10%	1	25%	4	11%	0	0%	6	7%
n.v.t.	2	8%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	3	4%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 6.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	7	28%	2	20%	2	50%	13	34%	1	20%	25	30%
tevreden	11	44%	5	50%	2	50%	8	21%	3	60%	29	35%
ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	8	21%	0	0%	9	11%
zeer ontevreden	0	0%	1	10%	0	0%	2	5%	0	0%	3	4%
n.v.t.	6	24%	2	20%	0	0%	7	18%	1	20%	16	20%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

## Vraag 7.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	6	24%	3	30%	2	50%	10	26%	0	0%	21	26%
tevreden	17	68%	6	60%	2	50%	25	66%	5	100%	55	67%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	2	8%	1	10%	0	0%	1	3%	0	0%	4	5%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	8,1
EDAD	7,8
TCR Renesse	8,8
Taxi Vlasblom	7,8
Overige	8,4
Gemiddelde	8,18

## 2.3 Rijgedrag en veiligheid.

### Vraag 8.

Hoe tevreden bent u over het rijgedrag van de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	5	20%	1	10%	1	25%	10	26%	1	20%	18	22%
tevreden	16	64%	5	50%	2	50%	18	47%	3	60%	44	54%
ontevreden	0	0%	1	10%	0	0%	2	5%	0	0%	3	4%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	4	16%	3	30%	1	25%	6	16%	1	20%	15	18%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	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		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	10	40%	3	30%	2	50%	8	21%	2	40%	25	30%
tevreden	14	56%	6	60%	1	25%	18	47%	3	60%	42	51%
ontevreden	0	0%	0	0%	1	25%	7	18%	0	0%	8	10%
zeer ontevreden	0	0%	1	10%	0	0%	2	5%	0	0%	3	4%
n.v.t.	1	4%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	4	5%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

## Vraag 10.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	6	24%	2	20%	1	25%	4	11%	0	0%	13	16%
tevreden	8	32%	2	20%	1	25%	15	39%	2	40%	28	34%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
zeer ontevreden	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
n.v.t.	11	44%	5	50%	2	50%	17	45%	3	60%	38	46%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

## Vraag 11.

Hoe tevreden bent u over het vastzetten van de rolstoelen van uw zoon of dochter door de chauffeurs?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	1	4%	0	0%	0	0%	4	11%	1	20%	6	7%
tevreden	2	8%	1	10%	0	0%	2	5%	0	0%	5	6%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	22	88%	9	90%	4	100%	30	79%	4	80%	69	84%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	8,3
EDAD	8,1
TCR Renesse	8,8
Taxi Vlasblom	7,6
Overige	8
Gemiddelde	8,16

## 2.4 Voertuig.

### Vraag 12.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	6	24%	3	30%	1	25%	6	16%	0	0%	16	20%
tevreden	16	64%	7	70%	3	75%	27	71%	5	100%	58	71%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	3	12%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	6	7%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%



### Vraag 13.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	5	20%	2	20%	1	25%	2	5%	0	0%	10	12%
tevreden	16	64%	8	80%	3	75%	28	74%	4	80%	59	72%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	3	4%
zeer ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	2	5%	1	20%	4	5%
n.v.t.	3	12%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	6	7%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 14.

Zijn de voertuigen rookvrij?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
ja	13	52%	7	70%	2	50%	24	63%	4	80%	50	61%
nee	1	4%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	3	4%
weet ik niet	11	44%	3	30%	2	50%	12	32%	1	20%	29	35%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	8
EDAD	8,4
TCR Renesse	8,5
Taxi Vlasblom	7,8
Overige	7,2
Gemiddelde	7,98

## 2.5 Communicatie met Munckhof.

### Vraag 15.

Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening betreffende het vervoer van uw zoon of dochter. 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		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	4	16%	2	20%	0	0%	2	5%	0	0%	8	10%
tevreden	16	64%	8	80%	4	100%	20	53%	4	80%	52	63%
ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	9	24%	1	20%	11	13%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	4	16%	0	0%	0	0%	5	13%	0	0%	9	11%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 16.

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van Munckhof?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	7	28%	3	30%	0	0%	6	16%	0	0%	16	20%
tevreden	14	56%	7	70%	3	75%	29	76%	3	60%	56	68%
ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	2	2%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	3	12%	0	0%	1	25%	3	8%	1	20%	8	10%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 17.

Hoe tevreden bent u over de klachtafhandeling?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	1	4%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4%
tevreden	4	16%	3	30%	1	25%	8	21%	0	0%	16	20%
ontevreden	0	0%	0	0%	2	50%	6	16%	1	20%	9	11%
zeer ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
n.v.t.	19	76%	5	50%	1	25%	24	63%	4	80%	53	65%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### Vraag 18.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	8	32%	3	30%	0	0%	4	11%	0	0%	15	18%
tevreden	14	56%	7	70%	3	75%	31	82%	3	60%	58	71%
ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
n.v.t.	3	12%	0	0%	1	25%	1	3%	2	40%	7	9%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	8
EDAD	8,5
TCR Renesse	8,3
Taxi Vlasblom	7,1
Overige	6,7
Gemiddelde	7,72

## 2.6 Tevredenheid algemeen.

### Vraag 19.

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

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
zeer tevreden	7	28%	3	30%	2	50%	8	21%	1	20%	21	26%
tevreden	17	68%	7	70%	2	50%	23	61%	4	80%	53	65%
ontevreden	1	4%	0	0%	0	0%	4	11%	0	0%	5	6%
zeer ontevreden	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%	2	2%
n.v.t.	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	1	1%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

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

Munckhof Taxi Ridderkerk	8,3
EDAD	8,4
TCR Renesse	8,8
Taxi Vlasblom	7,4
Overige	7,4
Gemiddelde	8,06

### Vraag 20.

Maakt u gebruik van het programma Mobiliteitsmanager Online van Munckhof?

	Munckhof Taxi		EDAD		TCR Renesse		Taxi Vlasblom		Overige		BAR Gemeentes	
ja	3	12%	2	20%	2	50%	12	32%	4	80%	23	28%
nee	22	88%	8	80%	2	50%	26	68%	1	20%	59	72%
	25	100%	10	100%	4	100%	38	100%	5	100%	82	100%

### 3. Conclusie.

