

Rapportage Klanttevredenheidonderzoek

Regiotaxi Noord-Kennemerland
2023



11 december 2023

In opdracht van:
Netwerkorganisatie regio Alkmaar



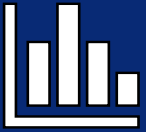
Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
1. Onderzoek verantwoording	4
1.1 Methodiek	4
1.2 Leeswijzer	4
2. De resultaten	5
2.1 Algemene vragen	6
2.2 Reiskenmerken	7
2.3 De chauffeur	10
2.4 Het voertuig	12
2.5 De telefoniecentrale van Munckhof	14
2.6 Online reserveren	15
2.7 De App van Munckhof Taxi	16
2.8 De klachtenafhandeling	17
2.9 Wat zou Munckhof BV kunnen doen om het Wmo-vervoer in uw ogen verder te verbeteren?	18
3. Constateringen, aanbevelingen en actiepunten KTO 2023	51
3.1 Constatering 1 – Respons klanttevredenheidsonderzoek	53
3.2 Constatering 2 – De chauffeur	54
3.3 Constatering 3 – Het vervoer – Punctualiteit / ritduur	55
3.4 Constatering 4 – Klachtenafhandeling	56



Management samenvatting

- Aan dit onderzoek hebben 553 respondenten deelgenomen; een respons van 22,6%. Dit geeft een representatieve steekproef en zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en met een foutmarge van 3,67%, betrouwbaar voor alle reizigers.
- Van de respondenten is 35% tussen de 65 en 79 jaar, de leeftijdscategorie boven de 80 jaar vertegenwoordigt 41% van de deelnemers.
- Van de deelnemers geeft 27% aan het vervoer 2-3 keer per maand te gebruiken, 31% wekelijks of vaker. Cumulatief reist 84% de respondenten minimaal eenmaal per maand.
- Bij de vraag waarvoor de regiotaxi gebruikt wordt antwoordde 36% van de deelnemers “om op bezoek te gaan bij familie of kennissen.” Ook gebruikt 28% dit vervoer om een specialist of fysiotherapeut te bezoeken.
- De ondervraagden nemen in 54% van de reizen hulpmiddelen mee, veruit het meest gebruikt is de rollator (63%)
- Verder geeft 79% van de deelnemers aan dat zij telefonisch reserveren, 14% doet dit via de website en nog eens 7% boekt via de Munckhof Regiotaxi app.
- In 78% van de gevallen wordt er alleen gereisd en neemt slechts 1% twee of meer personen mee.
- De vriendelijkheid van de chauffeur wordt door 84,4% als positief ervaren (33,3% zelfs zeer tevreden), 12,5% beoordeelt dit als “neutraal”.
- Het merendeel (85,7%) van de respondenten is positief of neutraal (10,5%) over hulp die wordt geboden bij het in- en uitstappen
- De chauffeurs worden het beste beoordeeld met een 8 als rapportcijfer, de klachtenafhandeling heeft de minst goede beoordeling: 6,6
- De dienstverlening in het algemeen heeft een beoordeling van een 7,7. Als we kijken naar frequente gebruikers (> 1 ritten per week), ligt de beoordeling met een 7,6 op een vergelijkbaar niveau. De verdeling per gemeente vindt u onder het onderwerp ‘Resultaten’.
- De ervaring met de telefoniecentrale wordt door de deelnemers met een 7,6 beoordeeld.
- De digitale boekers geven een rapportcijfer van 7,8 voor de Munckhof Regiotaxi App en een 7,7 voor het boeken via de website.



1. Onderzoek verantwoording

Onderzoek naar	: Klanttevredenheid reizigers
Onderwerp	: Regiotaxi Noord-Kennemerland
Enquêteperiode	: 1 oktober tot en met 5 november 2023
Foutmarge	: 3,67% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)

Toelichting:

De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal 3,67% bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Het betrouwbaarheidsniveau geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, een zelfde resultaat wordt verkregen.

1.1 Methodiek

- De vragenlijst is opgesteld in overleg met de gemeenten
- In september is de uitnodiging per brief verstuurd. Men kon digitaal deelnemen of de vragenlijst uit (laten) printen en versturen via meegezonden antwoordenvolp.
- In totaal zijn 2.450 uitnodigingen verstuurd.
- Alle respondenten vullen de vragenlijst anoniem in.

1.2 Leeswijzer

De opmerkingen/toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten.

Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.



2. De resultaten – 1. Algemene vragen

De ontvangen beoordelingen per gemeente liggen dicht bij elkaar. Op de vraag ‘Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening in het algemeen?’ kwam de onderstaande verdeling:

Alkmaar	7,8
Bergen	7,7
Dijk en Waard	7,8
Castricum	7,6
Uitgeest	8
Heiloo	7,7

Aantal enquête ingevuld	553
Aantal uitgenodigd	2450
Respons	23%

Toelichting:

Met een respons van 553 respondenten op een populatie van 2450 personen kunnen er aan de hand van dit klanttevredenheidsonderzoek uitspraken worden gedaan met een foutmarge van rondom de 4%, afhankelijk van het gekozen betrouwbaarheidsniveau.

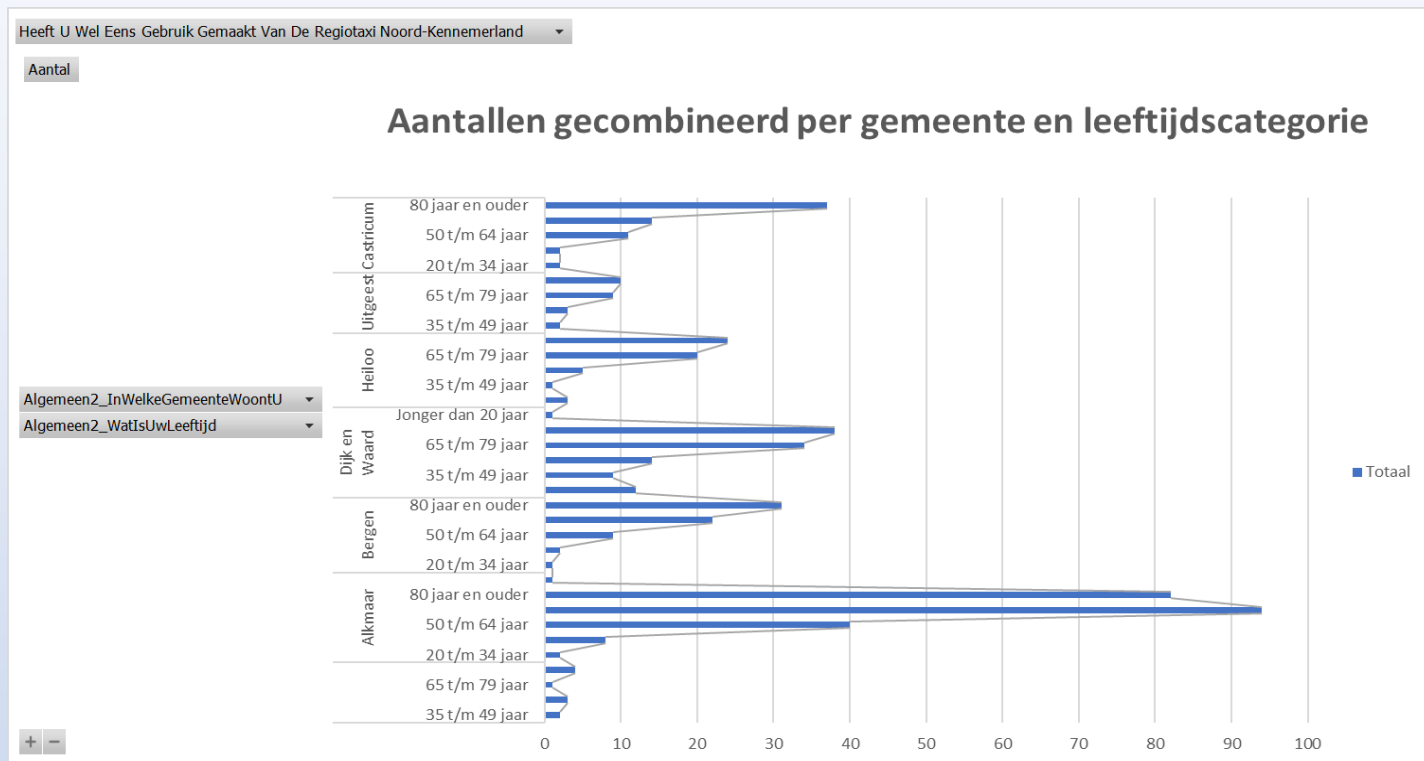
Als er wordt gesteld dat 55 procent van de respondenten tevreden is met de dienstverlening kan met grote waarschijnlijkheid worden gezegd dat dit voor de gehele doelgroep tussen de 50,18% en 59,82% ligt.

In de praktijk wordt bij dergelijk onderzoek meestal voor een betrouwbaarheidsniveau van 95% gekozen. Dit zou betekenen dat uitspraken over percentages in dit rapport kunnen afwijken met 3,67%.



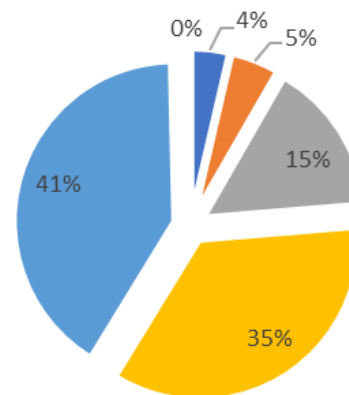
2. De resultaten – 1. Algemene vragen

Leeftijdverdeling per gemeente:



De leeftijdsverdeling van de totale reizigerspopulatie is hieronder in een grafiek weergegeven:

Verdeling per leeftijdscategorie

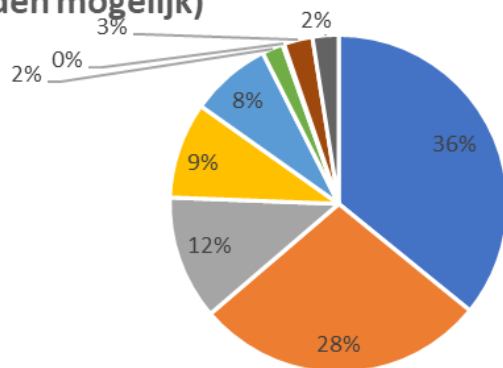


■ 20 t/m 34 jaar ■ 35 t/m 49 jaar ■ 50 t/m 64 jaar ■ 65 t/m 79 jaar ■ 80 jaar en ouder ■ Jonger dan 20 jaar



2. De resultaten – 2. Reisenmerken

Waarvoor gebruikt u het Wmo-vervoer Noord Kennemerland? (meer antwoorden mogelijk)



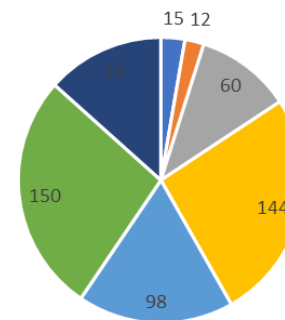
- Om op bezoek te gaan bij familie/kennissen
- Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist of fysiotherapeut
- Om naar het ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek
- Om te gaan winkelen
- Voor vrije tijd en sport
- Om de dagelijkse boodschappen te doen
- Om naar de dagbesteding te gaan

Er was een mogelijkheid om "anders" te kiezen en zelf wat in te vullen. Uit de analyse van de resultaten bleek dat hierbij vaak een specificatie werd genoemd, aanvullend aan een van de bovenstaande categorieën. Als voorbeeld heeft een deelnemer ingevuld vrije tijd en sport en daarbij bij "anders" hockey ingevuld. Er zijn geen andere gebruiksdoeleinden genoemd die niet binnen een van bovenstaande categorieën kon worden onderverdeeld.

Van alle respondenten maakt cumulatief 84% minimaal 1 keer per maand gebruik van het vervoer. 31% doet dit wekelijks of vaker.

Aantal van MunckhofKlanttevredenheidsonder_Id

Hoe vaak reist u gemiddeld met WMO-vervoer



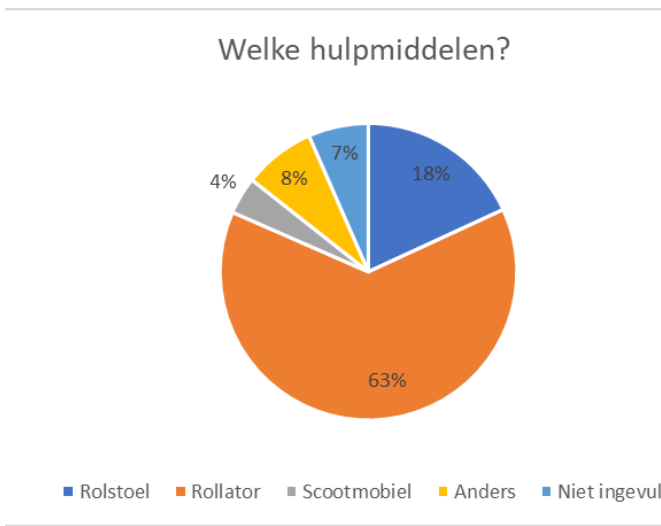
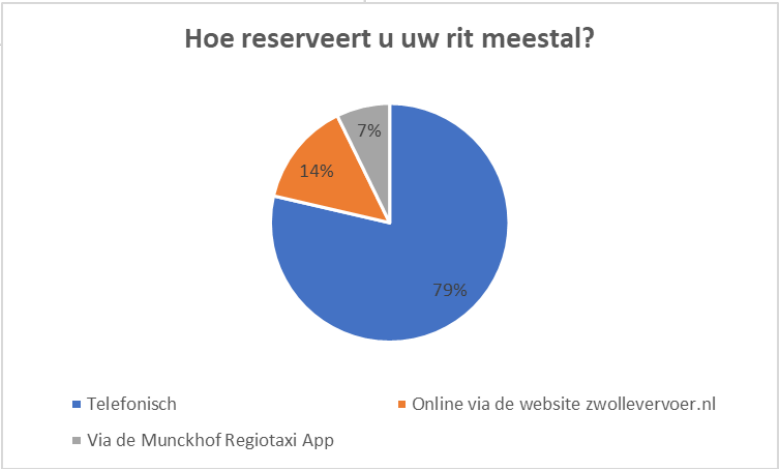
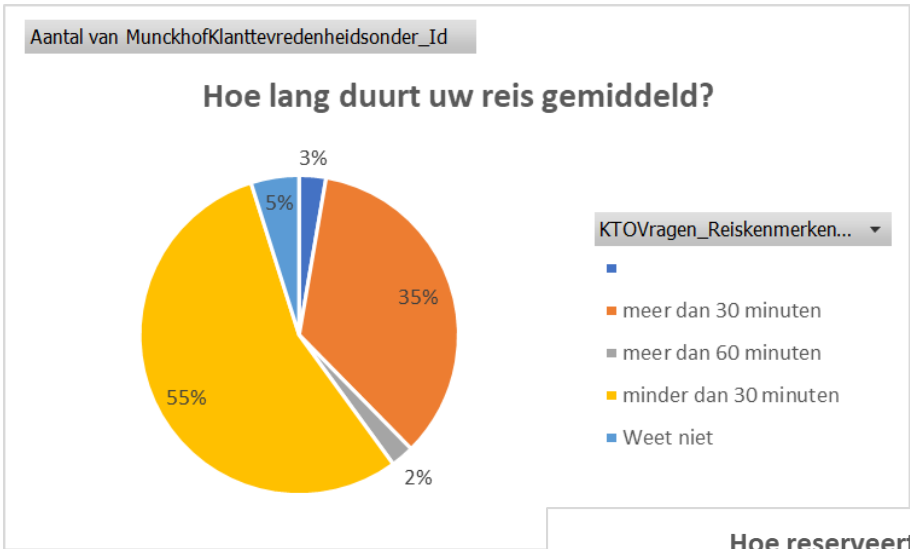
KTOVragen_Reisenmerken...

- 5 keer per week of vaker
- Minder dan 1 keer per maand
- Ongeveer 1 keer per maand



2. De resultaten – 2. Reisenmerken

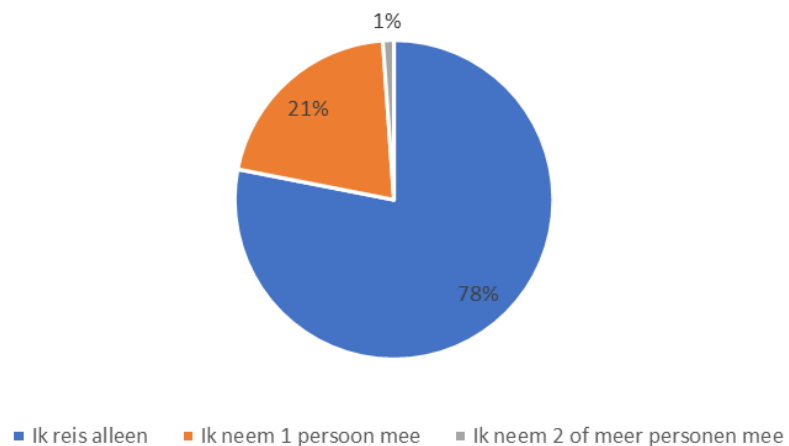
De grote meerderheid van de deelnemers gebruikt het vervoer voor ritten onder de 60 minuten.
Meer dan de helft zelfs voor ritten onder het half uur.



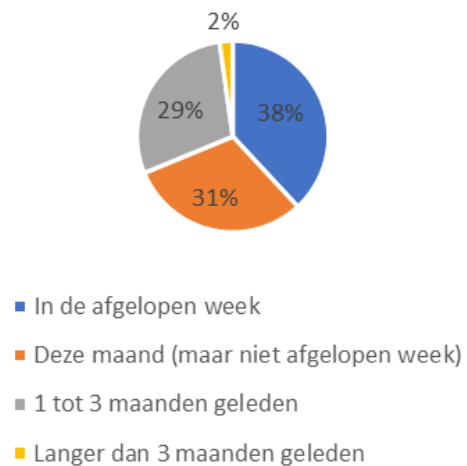


2. De resultaten – 2. Reiskenmerken

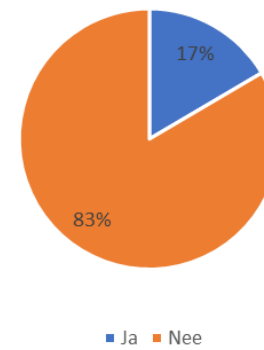
Met hoeveel personen reist u meestal?



Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met het Wmo-vervoer



Heeft u vaste ritten (herhaalritten) ingepland staan?



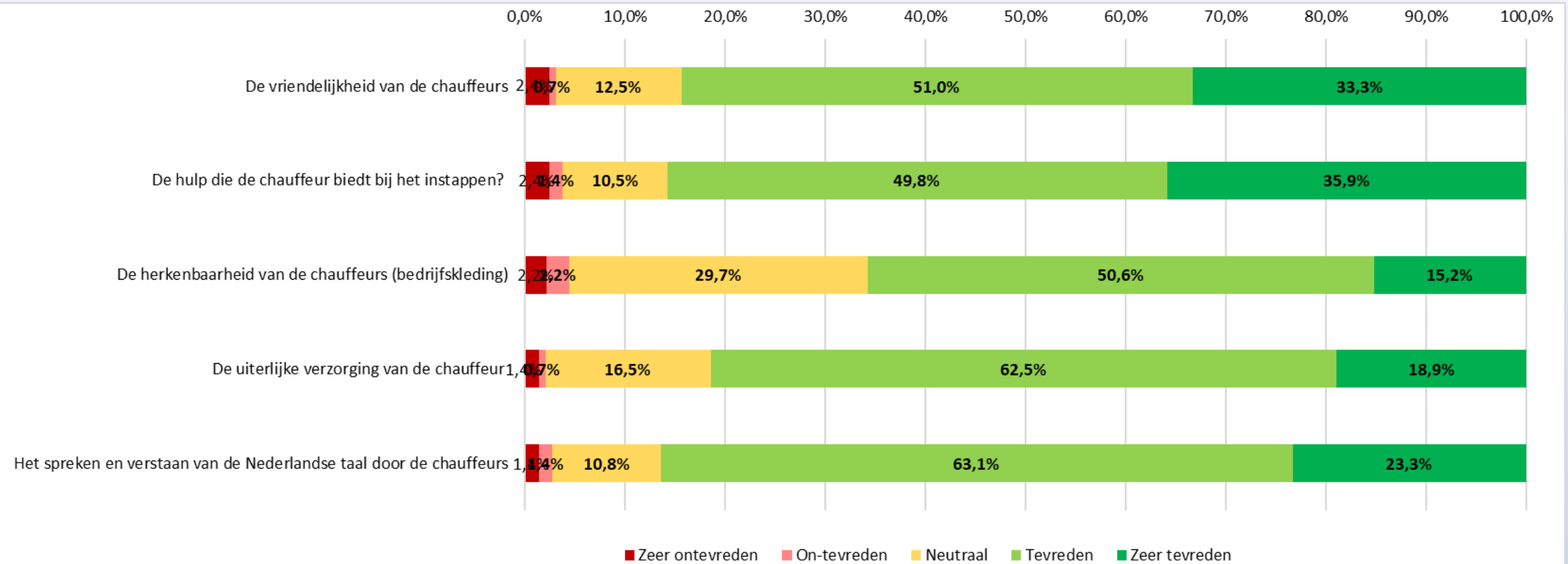


2. De resultaten – 3. De chauffeur

Hoe tevreden zijn de respondenten over....

Gemiddeld rapportcijfer

8,0

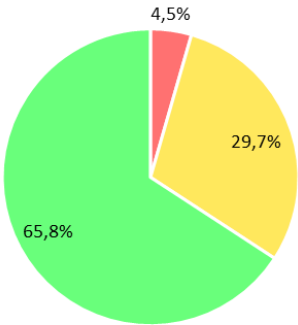




2. De resultaten – 3. De chauffeur

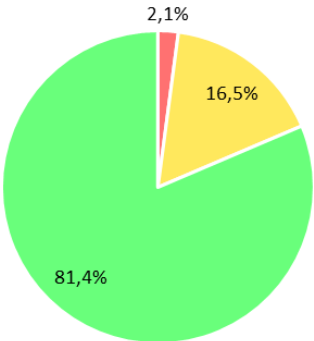
Hoe tevreden zijn de respondenten over....

Herkenbaarheid



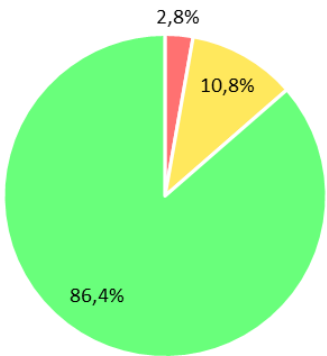
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

uiterlijke verzorging



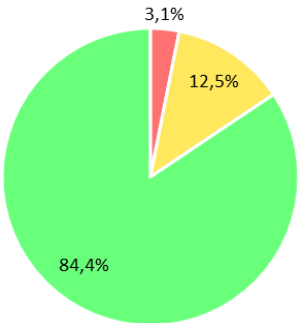
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

beheersing Nederlandse taal



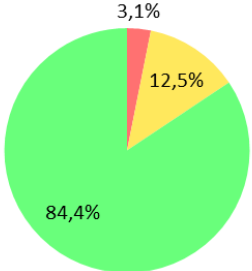
■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

vriendelijkheid chauffeurs



■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

Hulp bij het in-, en uitstappen



■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief



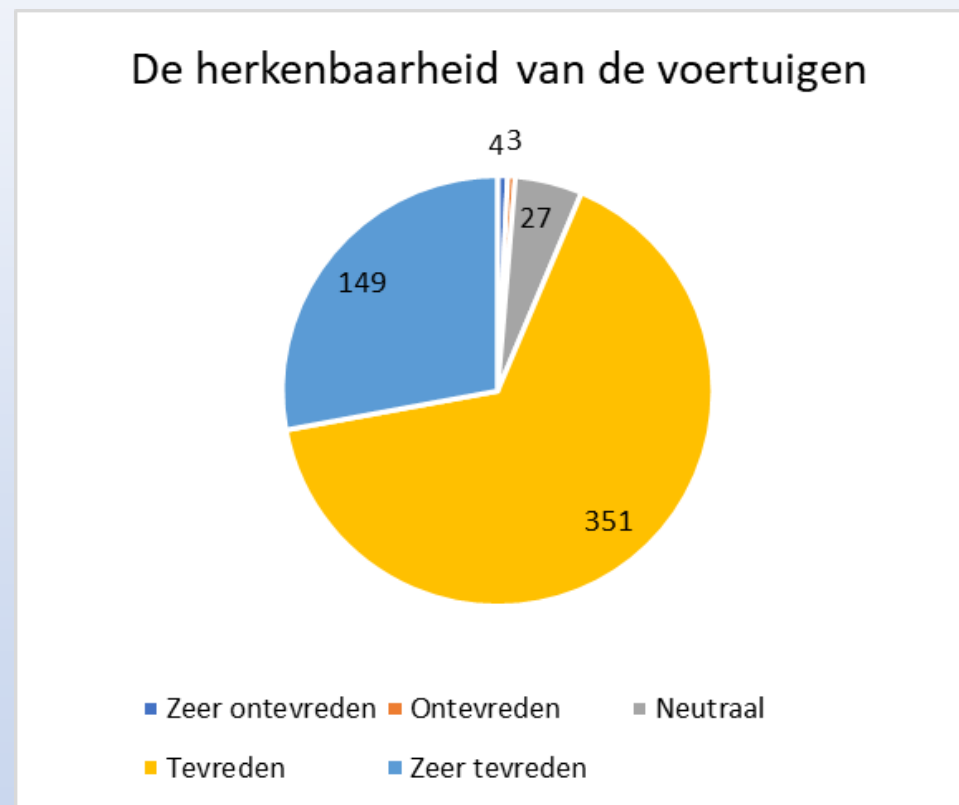
2. De resultaten – 4. Het vervoer

Hoe tevreden zijn de respondenten over het voertuig:

552 respondenten vulden de instap van het voertuig in:



552 deelnemers hebben de vraag over de herkenbaarheid ingevuld:

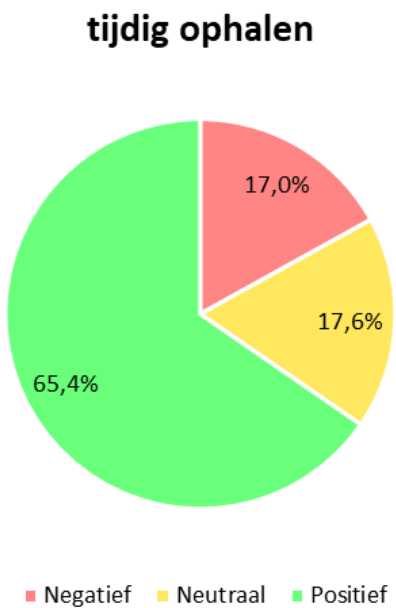




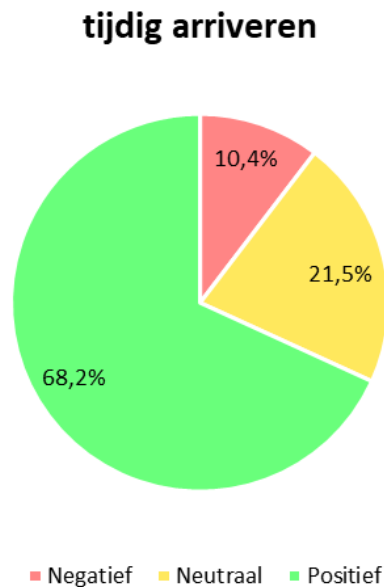
2. De resultaten – 4. Het vervoer

Hoe tevreden zijn de respondenten over het voertuig:

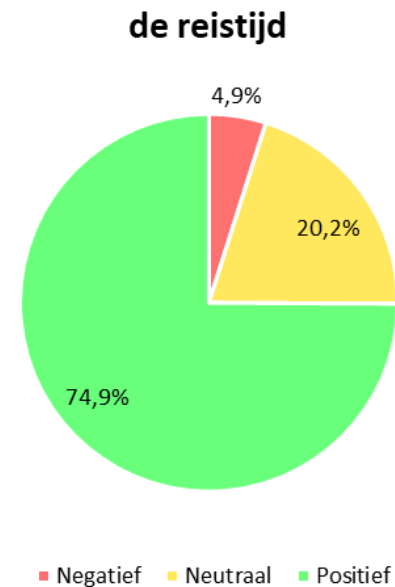
83% geeft aan tevreden te zijn over de punctualiteit bij ophalen:



89,6% is tevreden over de tijd van aankomst op de bestemming:



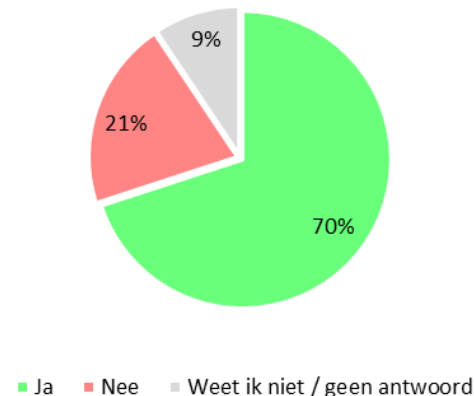
De ondervraagden zijn in 94,9% van de gevallen tevreden met de tijdsduur die zij in het voertuig doorbrengen





2. De resultaten – 5. De telefoniecentrale van Munckhof

Afgelopen 3 maanden contact met telefooncentrale



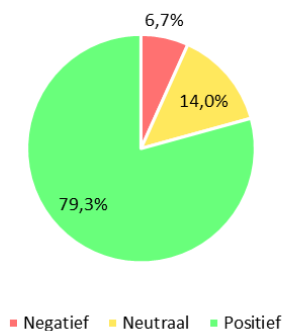
Gemiddeld rapportcijfer

7,6

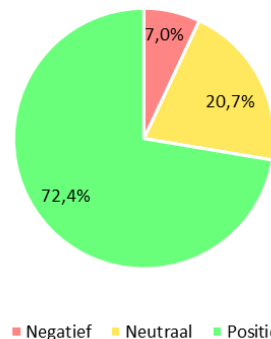
JA

Hoe tevreden zijn de respondenten over....

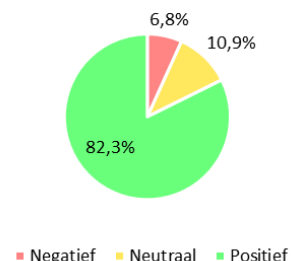
De telefonische bereikbaarheid van de centrale



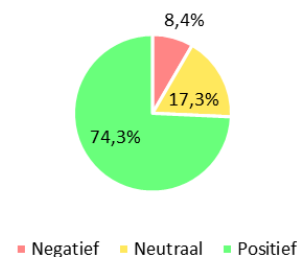
De wachttijd voordat u iemand te spreken krijgt



De vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers van de centrale



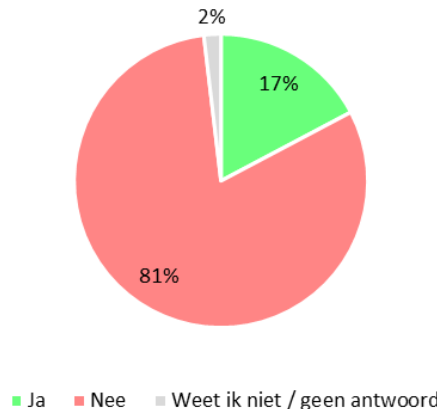
Het kennisniveau van de medewerkers van de telefoniecentrale



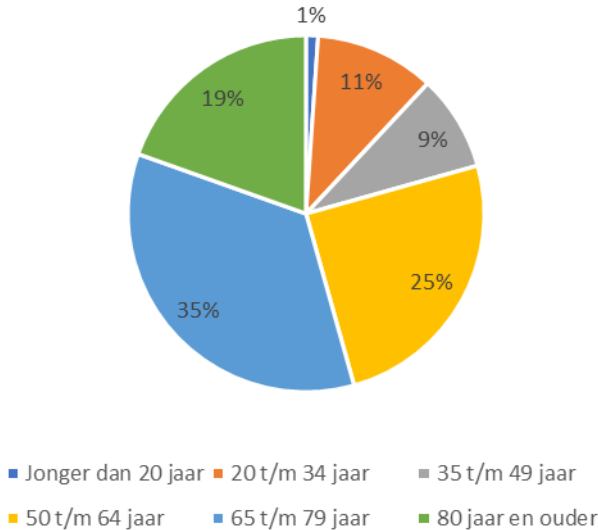


2. De resultaten – 6. Online rit reserveren

Boekt via website Regiotaxi Noord-Kennemerland



Leeftijdsverdeling gebruikers website:



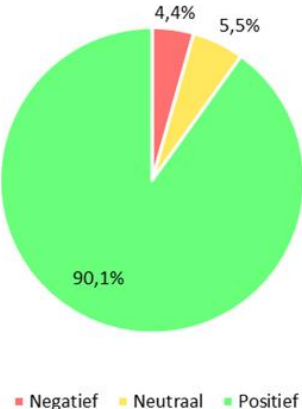
Gemiddeld rapportcijfer

7,7

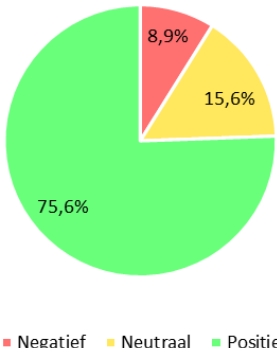
JA

Hoe tevreden zijn de 96 gebruikers over....

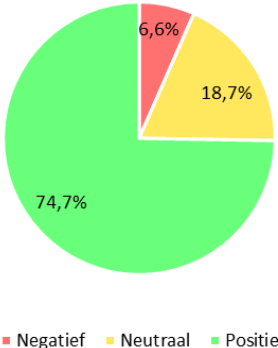
de reserveringsbevestiging



de vindbaarheid - website

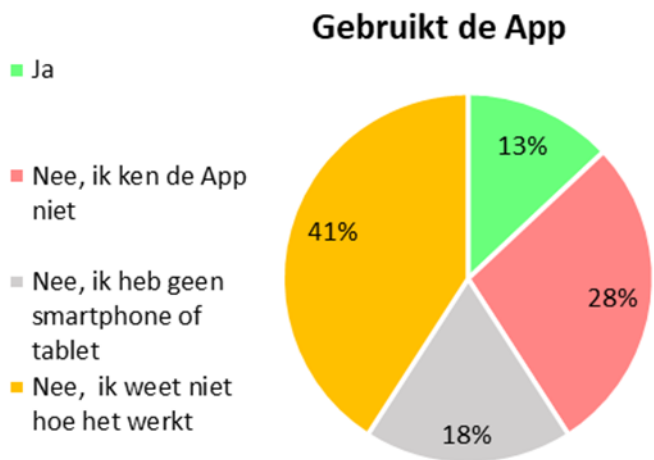


de gebruiksvriendelijkheid - website





2. De resultaten – 7. De Munckhof Regiotaxi App



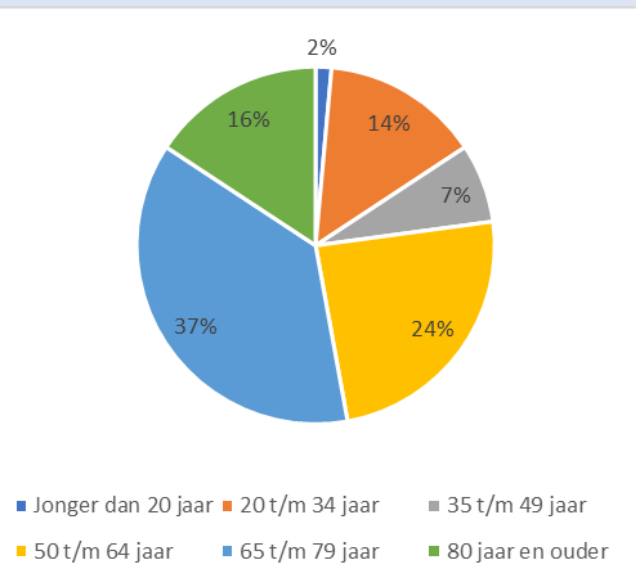
Gemiddeld rapportcijfer

7,8

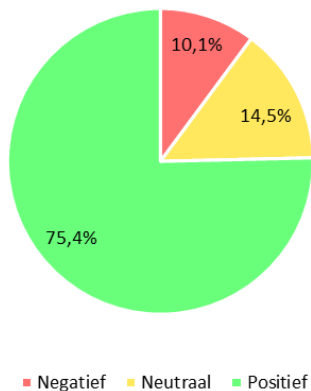
JA

Hoe tevreden zijn de 70 gebruikers over....

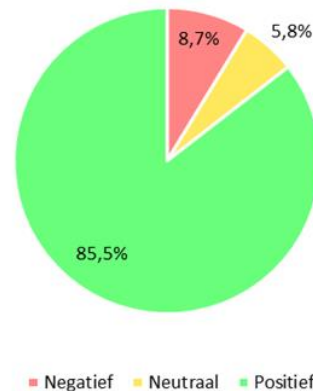
Leeftijdsverdeling gebruikers website:



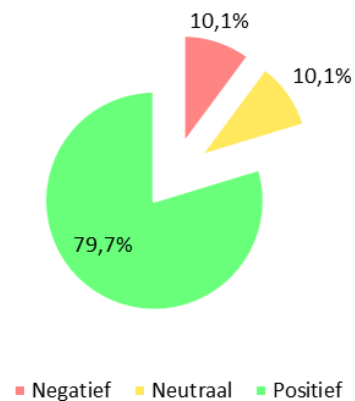
de gebruiksvriendelijkheid



de reserveringsbevestiging



de snelheid van de app



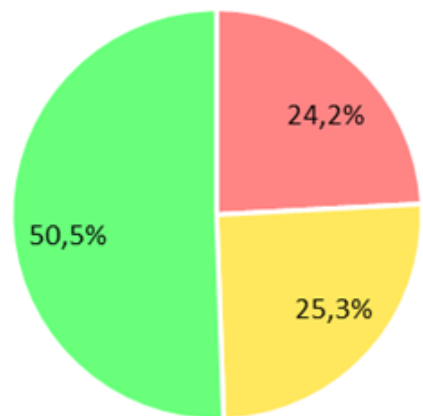


2. De resultaten – 8. Klachtenafhandeling

Gemiddeld rapportcijfer

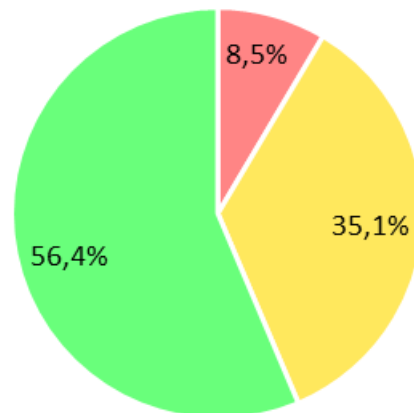
6,6

Is de klacht naar tevredenheid
opgepakt



■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

Het gemak om een klacht in te
dienen.



■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief



Constateringen, aanbevelingen en actiepunten KTO 2023

De dienstverlening van het Wmo-vervoer door Munckhof voor de regio Noord-Kennemerland wordt beoordeeld met het algemeen gemiddeld rapportcijfer van 7,7.

Met name gezien de situatie op de arbeidsmarkt waar het zeer moeilijk is geschikte chauffeurs te werven en te behouden, zijn we tevreden over dit algemene rapportcijfer.

In de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek (KTO) komen enkele aandachtspunten naar voren waar wij als vervoerder van het Wmo-vervoer onze dienstverlening op willen verbeteren. Het KTO en de resultaten worden uiteraard ook gedeeld met onze vestiging Zaandam en andere afdelingen binnen Munckhof die betrokken zijn bij dit project.

In dit deel van het rapport zullen we aanbevelingen toelichten.



Constateringen 1 – Respons klanttevredenheidsonderzoek

Bij dit KTO is ervoor gekozen om het KTO alleen digitaal uit te voeren. Dit wil zeggen dat we alle actieve reizigers per post hebben benaderd met het verzoek om de vragenlijst digitaal in te vullen (middels een QR code of link). Er zijn dus geen papierenversies van het KTO verzonden naar de reizigers. Reizigers die geen toegang hadden tot internet is gevraagd via hun netwerk de vragenlijst te printen en via de bijgesloten antwoortenveloppe ter retourneren.

In totaal hebben 2450 reizigers een brief ontvangen, waarvan 553 reizigers het KTO hebben ingevuld. Een respons van zo'n 23% is voor dergelijke enquêtes goed. Om een zo gedegen mogelijk beeld en een zo betrouwbaar mogelijke rapportage te kunnen genereren, is het van wezenlijk belang dat er zoveel mogelijk mensen deelnemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Om het aantal deelnemers bij het volgende KTO proberen te verhogen, hebben wij de volgende actiepunten en suggesties:

- Kondig het klanttevredenheidsonderzoek aan: de meeste mensen vinden het fijn als ze weten wat eraan komt. Dat geldt ook voor het ontvangen van een KTO. Deze aankondiging dient te gebeuren op een logisch moment via een logisch kanaal. Dit kan bijvoorbeeld in een nieuwsbrief vanuit de gemeente of via het huis-aan-huisblad. Het is belangrijk om dan al aan te geven waarom het van belang is dat de reizigers hun mening geven over onze dienstverlening. De aankondiging dient zo concreet mogelijk te zijn. Geef aan wanneer de reizigers het KTO kunnen verwachten. Hierdoor zullen ze deze datum/maand in hun achterhoofd houden en eventuele feedback hiervoor verzamelen.
- Er is na 14 dagen een herinnering gestuurd via de post. Omdat het onderzoek anoniem is heeft iedereen een herinnering ontvangen. Om de response te verhogen kan er ook voor gekozen worden om het KTO op persoonlijke titel te versturen. Hierdoor kan er ook gericht een herinnering verstuurd worden naar de reizigers die het KTO nog niet ingevuld hebben.



Constateringen 1 – Respons klanttevredenheidsonderzoek

- Blijf inzetten op een digitaal KTO: Zo ook bij het versturen van klanttevredenheidsonderzoeken en ontvangen van de KTO's. De doelgroep blijft veranderen en wordt steeds meer digitaal. Door dit te promoten op allerlei vlakken (niet alleen binnen een KTO), wordt het voor de reiziger ook steeds normaler om informatie digitaal aan te leveren. Dit loopt ook in lijn met groen ondernemerschap. Tevens worden zo ook direct de kosten gedrukt. Daar waar het echt niet mogelijk is om (met behulp van anderen) het KTO digitaal in te vullen, kan aangeboden worden dit KTO naar de desbetreffende persoon, op aanvraag, per post te versturen. Er kan bijvoorbeeld ook een samenwerking gezocht worden met een gemeente, door via het Wmo-loket vragenlijsten beschikbaar te stellen met antwoordenveloppen.



Constateringen 2 – Chauffeur

De chauffeur is absoluut de belangrijkste speler binnen een reis van de inwoners van deelnemende gemeenten. Goed om te zien dat de deelnemers deze als hoogste beoordelen en wel met een 8. Een aantal aspecten hebben een redelijk hoge score met 'neutraal'. Hieronder lichten we de verbeterpunten t.a.v. herkenbaarheid en de vriendelijkheid van de chauffeur toe.

- De herkenbaarheid van de chauffeurs mag volgens 34,2% van de respondenten duidelijker. Dit wordt met onze uitvoerende vestiging in Zaandam gecommuniceerd om hier aandacht aan te geven zodat alle chauffeurs voor iedereen herkenbaar zijn door middel van bijvoorbeeld een badge.
- Volgens 15,6% van de deelnemers mag de chauffeur vriendelijker opereren. Wij kunnen natuurlijk niet de karakters van onze chauffeurs aanpassen, maar door het geven van trainingen en het herhalen van de klantvriendelijkheidsmodule in de verschillende overleggen en jaarlijks terugkerende opleidingen kan Munckhof hier wel de aandacht blijven vestigen op dit belangrijke onderdeel. Verder blijft het vanuit de operatie en personeelszaken essentieel dat goede chauffeurs geworven worden en behouden.



Constateringen 3 – Het vervoer – Punctualiteit en ritduur

- Van de ondervraagden vindt ruim 34% dat de ophaaltijd stipter kan. Hiermee hangt het aspect ‘het tijdig arriveren op bestemming’ (68% tevreden) en ‘reistijd’ (75% tevreden) vaak samen. Zoals al eerder aangegeven was er sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Ook de taxibranche had hier last van. Dit is begonnen ten tijde van corona. Het aantal ritten liep sterk terug en chauffeurs kozen voor zekerheid. Hierdoor zijn veel chauffeurs verder gaan kijken en hebben een baan aangenomen buiten de taxibranche.

Natuurlijk is Munckhof blijven werven, maar het was onzeker wat de toekomst zou brengen. Uiteindelijk liet (na het afschaffen van de maatregelen m.b.t. corona) het aanbod van ritten weer een kleine stijging zien. Maar doordat er sprake was van een landelijk chauffeurstekort bleef het werven van nieuwe chauffeurs een uitdaging. Hierdoor was en is het heel uitdagend om alle ritten op tijd en naar ieders tevredenheid uit te voeren. Momenteel merken we dat er op de verschillende wervingscampagnes wel respons is, alleen dat na selectie, niet veel geschikte kandidaten overblijven. Tenslotte zien we een hoog verloop onder de nieuw gestarte chauffeurs.

- Een vertraging kan natuurlijk altijd ontstaan, maar dan is het van belang om de reiziger hierover te informeren. We zoeken de oplossing mede in de techniek; we onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om (gesproken) berichten uit te sturen bij vertraging, als de planning het aan tijd ontbreekt om de reizigers te bellen. Als men via de app een rit boekt, kan men ook via de app de rit volgen. Dit betekent dat men ten tijde van de rit kan zien hoe laat de verwachting is dat de taxi arriveert. Dit punt dient dan wel extra onder de aandacht gebracht te worden bij de reiziger.
- Naast acties om capaciteit te vergroten kunnen we het begrip van de reiziger vergroten door het plaatsen van nieuwsitems op de website, waar we onderwerpen op het gebied van werving, ziekteverzuim, feestdagen, etc. kunnen vermelden



Constateringen 4 – Klachtafhandeling

- De klachtenafhandeling wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,6 als laagste beoordeeld en moet beduidend hoger komen te liggen. Hiertoe is in november al een overleg met het servicebureau van Munckhof en opdrachtgever geweest om verbeterpunten te benoemen. De medewerkers van het servicebureau die de klachten afhandelen zullen naast de instructie op maat ook een training begrijpend schrijven (B1-niveau) volgen. Hiermee zal in de laatste maanden van 2023 al een verbetering merkbaar moeten zijn. De training begrijpend schrijven start in januari 2024.
- Deelnemers zijn over het algemeen wel tevreden over het gemak waarmee een klacht kan worden ingediend; 8,5% is hier ontevreden over.