

Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi West-Friesland



December 2019

Zaaknummer: 1754021

Inhoudsopgave

● Onderzoeksverantwoording

- [Achtergrond, doel & methode](#)
- [Doelgroep & respons](#)

● Samenvatting, conclusies & aanbevelingen

● Resultaten

- [Gebruik Regiotaxi](#)
- [Uitvoering](#)
- [Centrale](#)
- [Klachtafhandeling](#)
- [Overall tevredenheid & prestatiebonus](#)



Onderzoeksverantwoording

Achtergrond, doel en methode van onderzoek

- **Achtergrond:** Het Team Doelgroepenvervoer (TDV) voert beheertaken uit voor zeven gemeenten in Westfriesland. Het klanttevredenheidsonderzoek, dat jaarlijks door het TDV wordt uitgevoerd, wordt gezien als een belangrijk instrument om de kwaliteit te meten van de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Hieraan is een bonusregeling gekoppeld die ieder jaar wordt uitgekeerd en voor de vervoerder als stimulans moet dienen om goede kwaliteit te leveren. Deze bonus is bestemd voor het personeel dat betrokken is bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer voor Westfriesland.
- **Doel van het onderzoek:** Vaststellen van de klanttevredenheid ten aanzien van de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer WMO in de zeven Westfriese gemeenten. De resultaten van het onderzoek dienen primair als input voor de bonusregeling voor de vervoerders en de chauffeurs.
- **Methode van het onderzoek:** Zowel een digitale als een schriftelijke vragenlijst zijn uitgezet. Uitnodigingen zijn per brief verstuurd en geretourneerd aan de Gemeente Hoorn. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 8 november t/m 8 december 2019.

De schriftelijke vragenlijsten zijn door het TDV verzonden naar Miles Research. Miles Research heeft de schriftelijke vragenlijsten verwerkt.



Doelgroep en respons

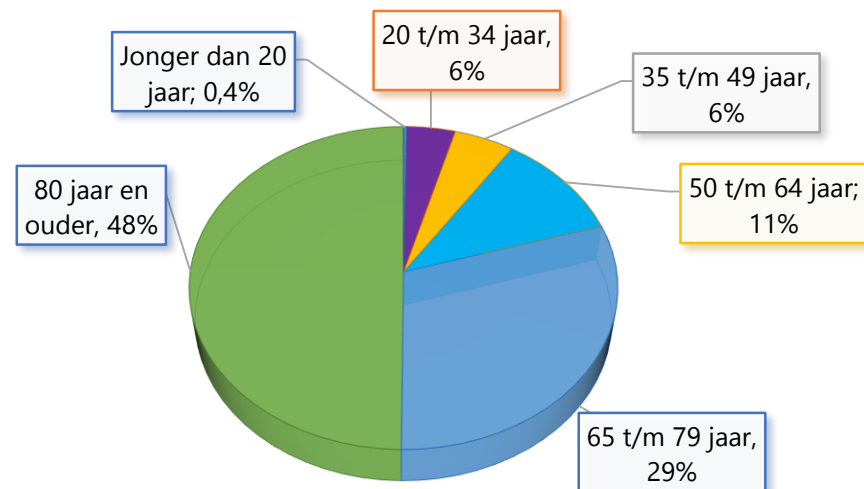
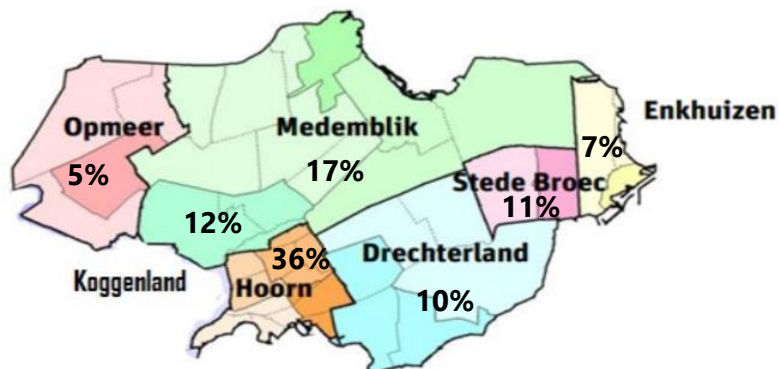
Doelgroep

- Klanten van de Regiotaxi (totaal 4.500 klanten).
- Het betreft klanten die de afgelopen periode gebruik hebben gemaakt van de Regiotaxi.

Bruto-/netto-Respons

- Uitgenodigd: 1.157 klanten.
- Netto respons: 524 ingevulde vragenlijsten, waarvan 55 online en 469 schriftelijk.
- Netto responspercentage: 45% (10% online, 90% schriftelijk). Dit is gelijk aan 2018.

Responsverdeling



Samenvatting, conclusies & aanbevelingen

Samenvatting & conclusies-I

- 524 (45%) klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Het responspercentage is vergelijkbaar met vorig jaar, evenals de verhouding schriftelijk/online. Deze responsbereidheid toont opnieuw de grote betrokkenheid van de klanten van de Regiotaxi aan. Bijna de helft reist één of meerdere keren per week met de Regiotaxi. Ongeveer de helft van de klanten is 80 jaar of ouder; slechts 23% is jonger dan 65 jaar. Net als vorig jaar valt op dat met name de jongere klanten kritischer zijn dan de oudere klanten over de Regiotaxi.
- De Regiotaxi wordt voornamelijk gebruikt om op bezoek te gaan bij familie en kennissen of naar een medische afspraak, maar voor jongeren geldt dat zij de Regiotaxi juist vaker nodig hebben om naar school en/of werk te gaan; bestemmingen waarbij de noodzaak om op tijd te komen groter is. Uit het onderzoek komt naar voren dat volgens ruim 1 op de 5 klanten de Regiotaxi soms tot nooit op tijd op het ophaaladres en de bestemming arriveert. Onder hen zijn relatief veel jongeren. Het aantal klanten dat aangeeft dat de taxi vaak tot altijd op tijd is, is vergelijkbaar met vorig jaar.
- De **houding en behulpzaamheid** van de chauffeur worden door de klanten met een gemiddelde van 8,0 gewaardeerd, gelijk aan vorig jaar. 94% geeft een 7 of hoger, waarvan 27% van de klanten zelfs een 9 of 10. Het vastzetten van de rolstoel of scootmobiel, alsmede het gevoel veilig vervoerd te worden, worden het meest positief gewaardeerd. Het gevoel veilig vervoerd te worden is een belangrijke voorspeller voor de tevredenheid over de Regiotaxi. Ook de houding blijkt een belangrijke bijdrage te leveren aan de tevredenheid, maar over de houding zijn relatief minder klanten tevreden.
- Ook de **veiligheid en hygiëne** worden door de klanten positief gewaardeerd, met een 8,1 als gemiddeld rapportcijfer. Verleden jaar kwam de score uit op gemiddeld een 8,2. Het voertuig is volgens verreweg de meerderheid schoon en rookvrij, maar niet altijd vrij van deuken of krassen.
- Bijna 1 op de 5 klanten ervaart geen wachttijd wanneer zij contact opnemen met de **Centrale**. 1 op de 3 klanten rapporteert echter een wachttijd van meer dan een minuut wanneer zij contact opnemen met de Centrale. Toch vindt een ruime meerderheid de wachttijd aan de telefoon acceptabel. De klanten zijn duidelijk te spreken over de vriendelijke toon waarmee zij te woord worden gestaan en ook over de wijze waarop hun vraag of opmerking wordt afgehandeld zijn de meeste klanten positief. De gemiddelde waardering voor de Centrale komt uit op 7,9 (2018: 8,0). Hierbij geldt dat klanten die een wachttijd van meer dan 1 minuut ervaren, beduidend minder tevreden zijn over de Centrale (7,3) dan klanten die geen wachttijd hebben ervaren (8,6). Het zijn ook hier de jongere klanten die zich kritischer uitlaten over de Centrale: zij beleven een langere wachttijd dan de ouderen.

Samenvatting & conclusies-II

- 16% van de klanten heeft het afgelopen jaar een **klacht** ingediend. Dit betreft voornamelijk klachten over de ophaaltijden, gevolgd door klachten over de chauffeur (bijv. bruusk gedrag, weinig rekening houden met beperkingen van de reiziger, luide muziek). Over de Centrale zijn weinig klachten ingediend. Meer dan de helft van de klanten ervaart een afhandelingstijd van de klacht van minimaal 5 werkdagen. Ongeveer de helft van de klanten is negatief over de tijd die nodig is geweest om de klacht af te handelen. De vervoerder hanteert echter een afhandelingstijd van (maximaal) 10 werkdagen en communiceert dit ook met haar klanten. Daarnaast zijn de klanten kritisch over de kwaliteit van en de informatie over de afhandeling. Ongeveer 4 op de 10 klanten is hier niet tevreden over. Het vertaalt zich net als 2018 in een relatief lage waardering (gemiddeld 5,7) voor de klachtafhandeling. Jongeren dienen vaker een klacht in dan oudere klanten.
- Uit de opmerkingen en suggesties die de klanten aan het einde van het onderzoek konden meegeven, blijken de ophaaltijden, evenals de reisduur één van de grootste pijnpunten te zijn voor de klanten. Het gaat dan om het te vroeg of juist te laat komen, en over voor de reiziger onlogische omwegroutes die de reisduur in hun ogen onnodig verlengen. Reistijd bleek in het onderzoek vorig jaar een belangrijke voorspeller te zijn van tevredenheid. Het lijkt ook dit jaar een item te zijn dat wellicht zwaar op het rapportcijfer drukt.
- Al met al waarderen de klanten de algehele dienstverlening van de Regiotaxi met gemiddeld een 7,9 en vindt de meerderheid dat deze gelijk is gebleven ten opzichte van vorig jaar. 15% van de klanten vindt dat de kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd. 65-plussers zijn beduidend positiever dan klanten jonger dan 35 jaar. Klanten in de gemeente Koggenland en Drechterland waarderen de algehele dienstverlening positiever dan de klanten in Enkhuizen. Op specifieke onderliggende onderdelen, zoals houding, representativiteit, veiligheid en klachtafhandeling valt op dat de klanten in Medemblik kritischer zijn dan de klanten in de andere gemeenten.

Samenvatting & conclusies-III

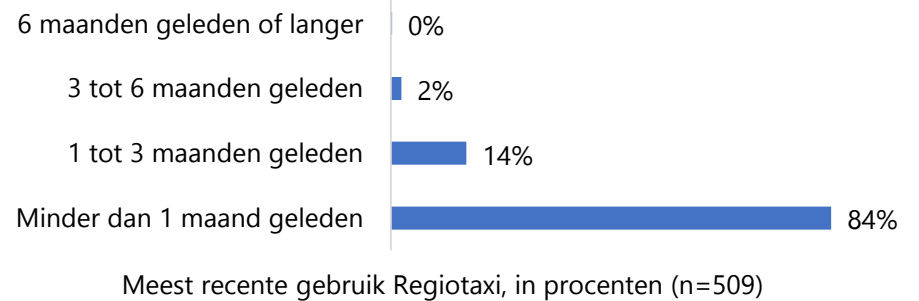
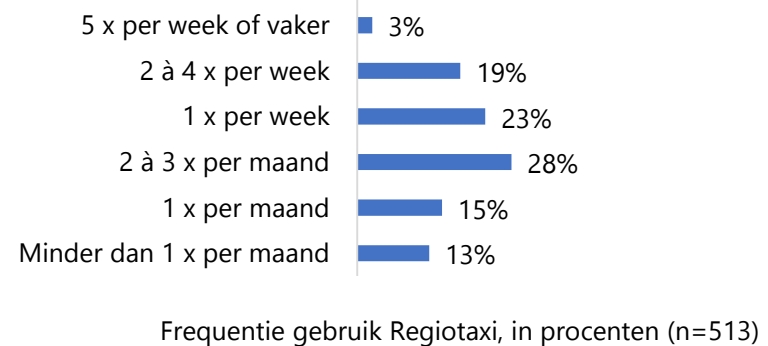
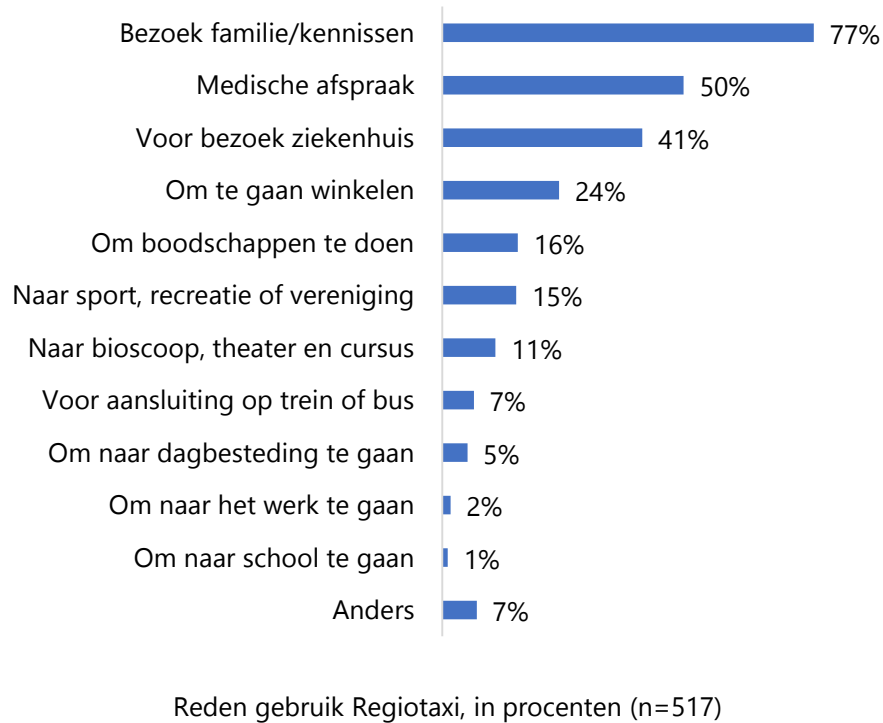
- In vergelijking met 2018 is met de huidige berekening van de **prestatiebonus** in dit rapport door een tweetal herzieningen meer recht gedaan aan het belang van elk onderdeel op het totaal. De eerste herziening betreft de vertaling van het stiptheidspercentage in een rapportcijfer. Deze is naar boven bijgesteld. De tweede herziening betreft het belang van elk onderdeel op het totaalcijfer. De waardering van de afhandeling van klachten had in 2018 een weegpercentage van 20% (dit onderdeel telde dan voor 1/5^e mee in het totaalcijfer). Echter aangezien een relatief klein deel van de klanten daadwerkelijk een klacht indient, wordt de mening van een grote groep klanten die geen klacht indient onterecht gewaardeerd met de relatief lagere tevredenheid over de klachtafhandeling. In de berekening van dit jaar is daartoe het gewicht (oorspronkelijk 20%) proportioneel gecorrigeerd voor het aantal klanten dat een klacht heeft ingediend (16%). De weegfactor voor het onderdeel klachtafhandeling komt dan uit op 3% ($20\% * 16\%$). En voor de overige onderdelen (Houding en behulpzaamheid; Veiligheid en Hygiëne; Stiptheidspercentage en het contact met de Centrale) komt de weegfactor uit op 24%.
- Op basis van deze systematiek en weegmodel komt het totaalcijfer voor de prestatiebonus uit op 8,2. **Waarmee geconcludeerd kan worden dat de prestatiebonus kan worden toegekend.**

Aanbevelingen

- De jongere klanten blijven op alle fronten minder tevreden over de dienstverlening van de Regiotaxi. En hebben ook vaker klachten hierover geuit bij de vervoerder. Zij zijn ook meer afhankelijk van de tijden, gezien de motieven waarmee zij de Regiotaxi gebruiken. Hier is de Regiotaxi echter niet primair voor bedoeld. Het is belangrijk de verwachtingen van deze specifieke groep bij te stellen door hen voor te lichten over waar de Regiotaxi voor bedoeld is.
- Goede communicatie leidt tot begrip bij de klanten. Er zijn net als in 2018, situaties vermeld, waarbij de communicatie het uitzonderlijk voorkomen van schrijnende situaties kunnen verlichten. Als een taxi beduidend aanzienlijk eerder aan de voordeur verschijnt, dan wel ruim te laat is (in zeldzame gevallen meer dan een uur) of op de verkeerde plek staat te wachten, kan een goede communicatie de verwachtingen managen, maar ook de vaak zeer oude klant rust geven. Van belang is op te merken dat een zeer groot deel van het klantenbestand ouder dan 80 jaar is. En deze klanten zijn gebaat bij duidelijkheid. Wanneer de taxi veel te vroeg aankomt of veel vertraging heeft, moet de klant hierover duidelijk en tijdig gecommuniceerd worden.
- Klachten en de afhandeling ervan zijn bijzonder relevant in de vorming van klanttevredenheid. Een goede afhandeling van klachten kan een ontevreden klant leiden naar een tevreden klant. De afhandeling van klachten door de vervoerders wordt niet goed beoordeeld door de klanten die klachten indienen. Zij ervaren dat er niets met de klachten wordt gedaan en in uitzonderlijke gevallen worden ze onvriendelijk te woord gestaan. Hierbij geldt dat een groot aantal klachten een afhandelingstijd heeft langer dan 5 werkdagen. Dit heeft tot een negatieve invloed op de tevredenheid van de klachtafhandeling. Het sneller afhandelen van klachten zal kunnen leiden tot een hogere tevredenheid over de klachtafhandeling. En daarmee de dienstverlener. In het geval van bijvoorbeeld complexe klachten waarbij de afhandeling meer tijd vergt, is het aan te bevelen de klant bij indienen klacht binnen 1 werkdag te informeren over de verwachte afhandelingsduur en het verdere verloop. Hiermee kunnen verwachtingen gemanaged worden.
- De waardering voor de houding van de chauffeur is in absolute zin positief. Toch is 6% van de klanten hier niet tevreden over en 15% is van mening dat de houding van de chauffeur beter kan. Gezien de sterke bijdrage die de houding van de chauffeur levert aan de algemene tevredenheid, is het goed te blijven investeren in de wijze waarop de chauffeur omgaat met de klanten. Enkele verbeteruggesties op basis van de gegeven toelichtingen: sensitiviteit in het geval van verstandelijke beperkingen en een adequate handeling in het geval van rolstoelen.

Gebruik Regiotaxi

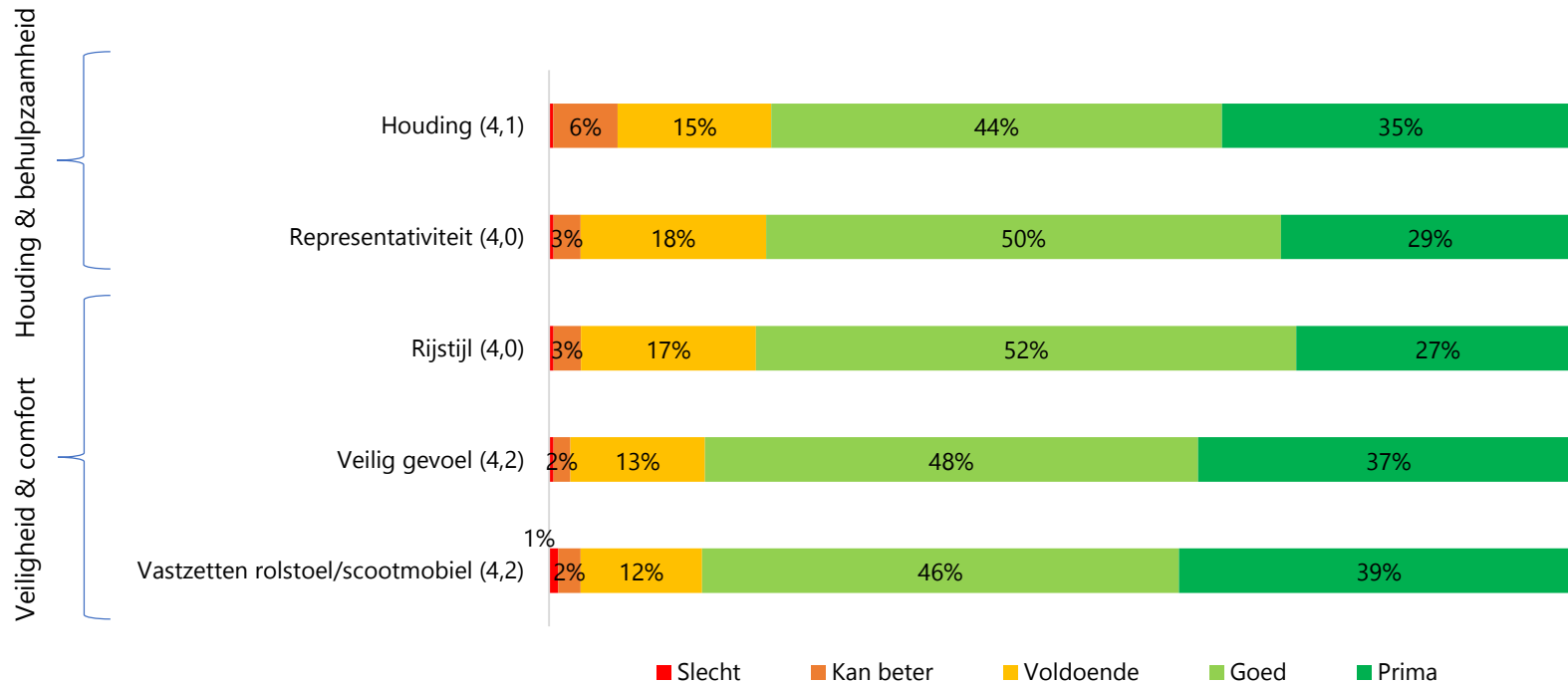
87% van de klanten maakt minimaal 1x per maand gebruik van de Regiotaxi, vooral voor bezoek aan familie en kennissen. 45% maakt één of meerdere keren per week gebruik van de Regiotaxi.



- 65-plussers reizen in vergelijking met jongeren vaker met de Regiotaxi om naar een medische afspraak te gaan of het ziekenhuis. Gebruikers van de Regiotaxi onder de 20 jaar, maken in vergelijking met ouderen vaker gebruik van de Regiotaxi om naar school te gaan. De middengroep maakt vaker gebruik van de Regiotaxi om naar het werk te gaan, te sporten of naar de bioscoop e.d. te gaan.
- Andere redenen voor het gebruik van de Regiotaxi zijn o.a. fysiotherapie, de kerk, vrijetijdsbesteding.

Uitvoering

Een veilig gevoel en het vastzetten van de rolstoel* worden het meest positief gewaardeerd. 85% van de klanten beoordeelt deze aspecten als goed tot prima. 8 op de 10 klanten is tevreden over de houding, representativiteit en rijstijl van de chauffeur.

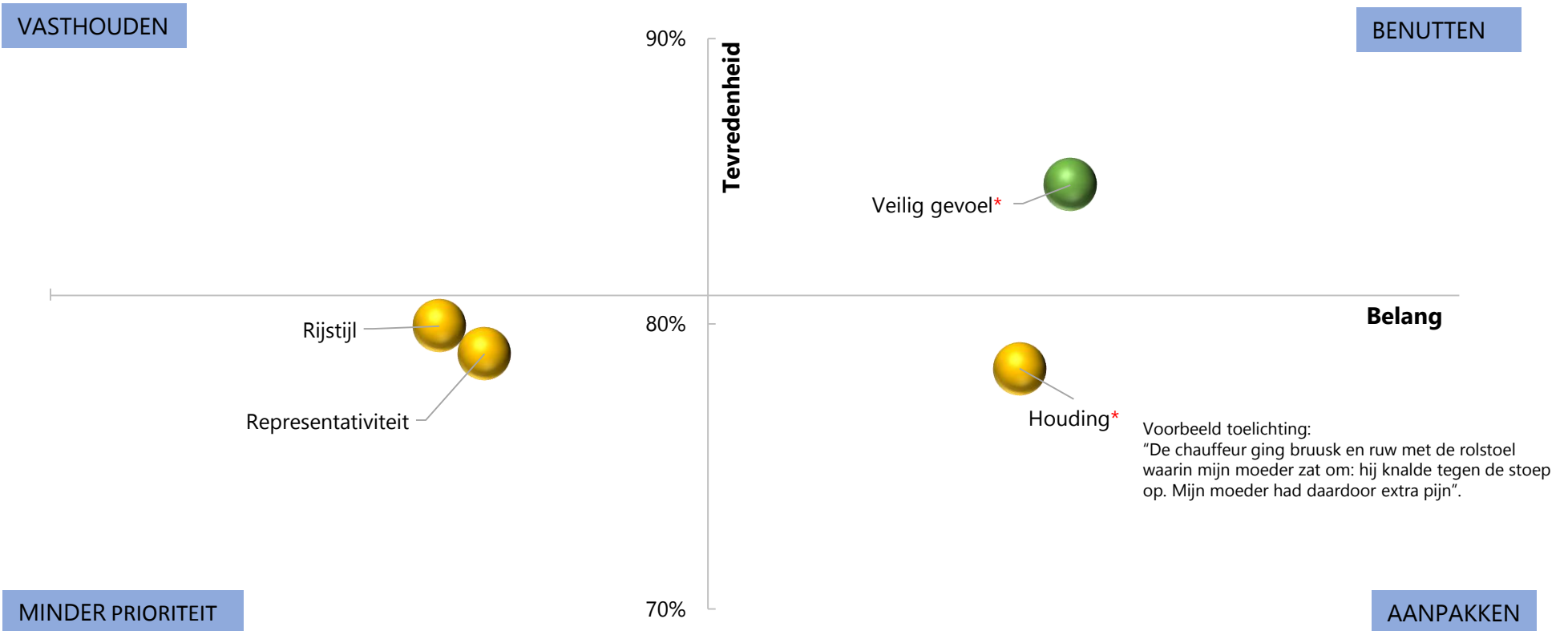


Uitvoeringsaspecten, in procenten en gemiddelde score tussen haakjes achter het aspect. Gemiddeld aantal beoordelingen per aspect is 491.

*Dit aspect is door een veel kleinere groep beantwoord (n=229).

- Voor elk aspect zijn er steeds slechts 2 klanten die de dienstverlening als 'slecht' kwalificeren. Voor het vastzetten van de rolstoel betekent dit 1% van de klanten waarop dit van toepassing is. Uit de gegeven motieven blijkt dat dit in sommige gevallen te gehaast en daardoor soms 'halfslachtig' gebeurt.
- 20 tot 50-jarigen zijn kritischer over de rijstijl van de chauffeur en het veilig gevoel dan 65-plussers.
- De houding en representativiteit van de chauffeur worden positiever gewaardeerd in Drechterland dan in Medemblik.

De houding van de chauffeur en het gevoel veilig vervoerd te worden, zijn het meest belangrijk. Deze aspecten dragen sterk bij aan de tevredenheid. Met een relatief groter belang en een relatief lagere tevredenheid (78%) kan het verbeteren van de houding als aandachtspunt worden benoemd.



NB: De belang-as is gebaseerd op een lineaire regressieanalyse met het totaalrapportcijfer (overall tevredenheid) als uitkomstmaat. Hoe verder naar rechts, hoe sterker het aspect het rapportcijfer voorspelt. De tevredenheidsas is gebaseerd op het percentage klanten dat het betreffende aspect met 'Prima' of 'Goed' beoordeeld heeft.

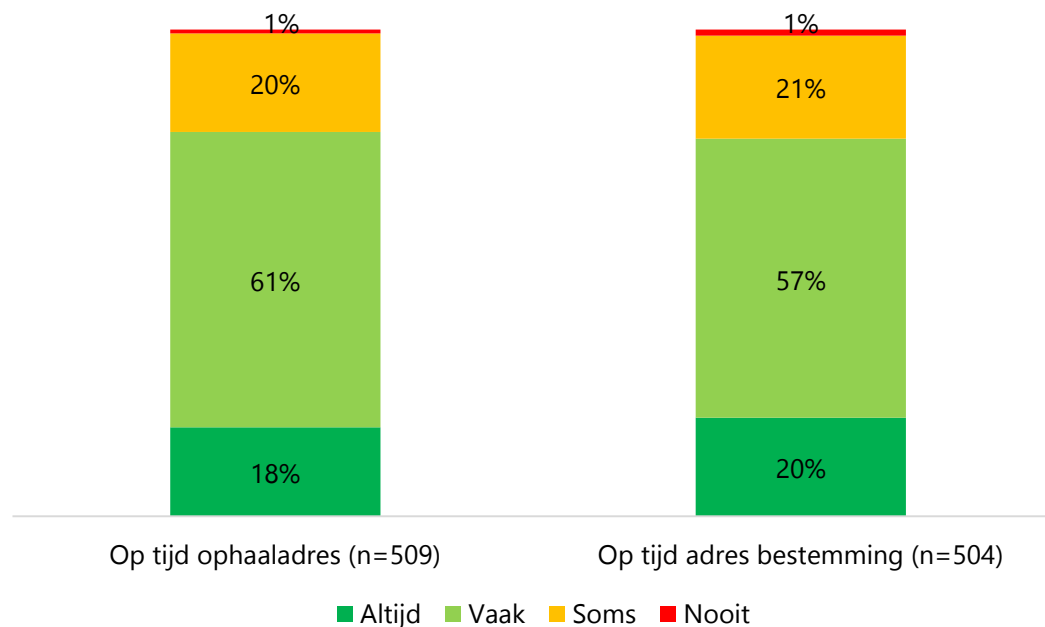
* Het aspect draagt sterk bij aan de tevredenheid.

>81% tevreden

81% tevreden (=gemiddeld percentage)

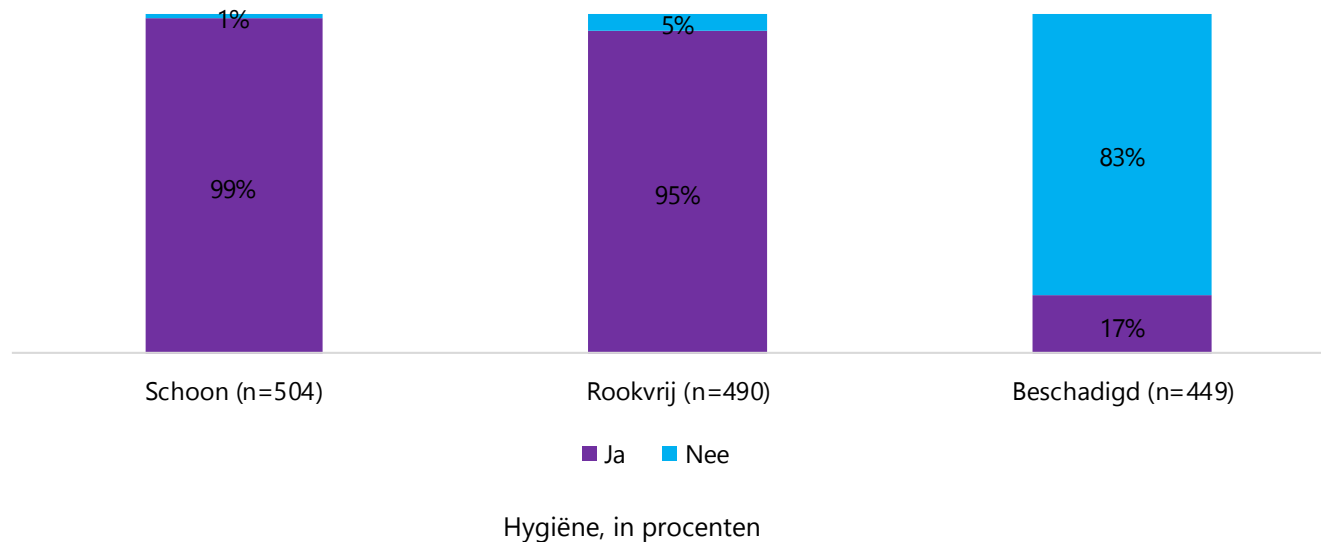
<81% tevreden

Volgens ongeveer 1 op de 5 klanten is de taxi altijd op tijd op zowel het ophaaladres en de bestemming. Echter ook 1 op de 5 klanten geeft aan dit maar soms het geval is. Voor een enkele klant is de taxi nooit op tijd.



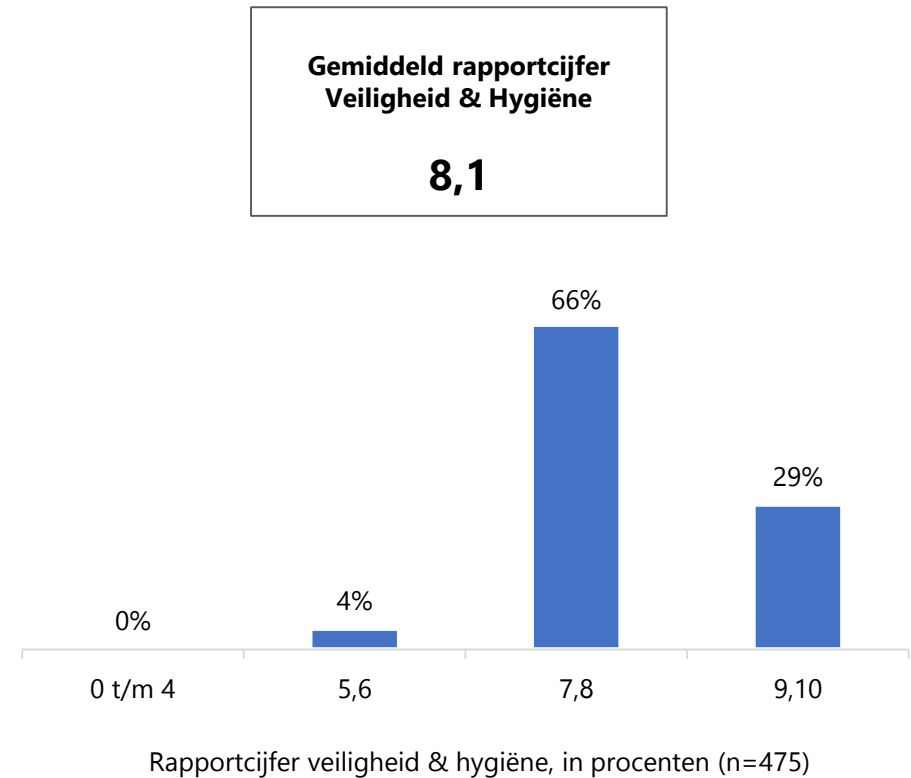
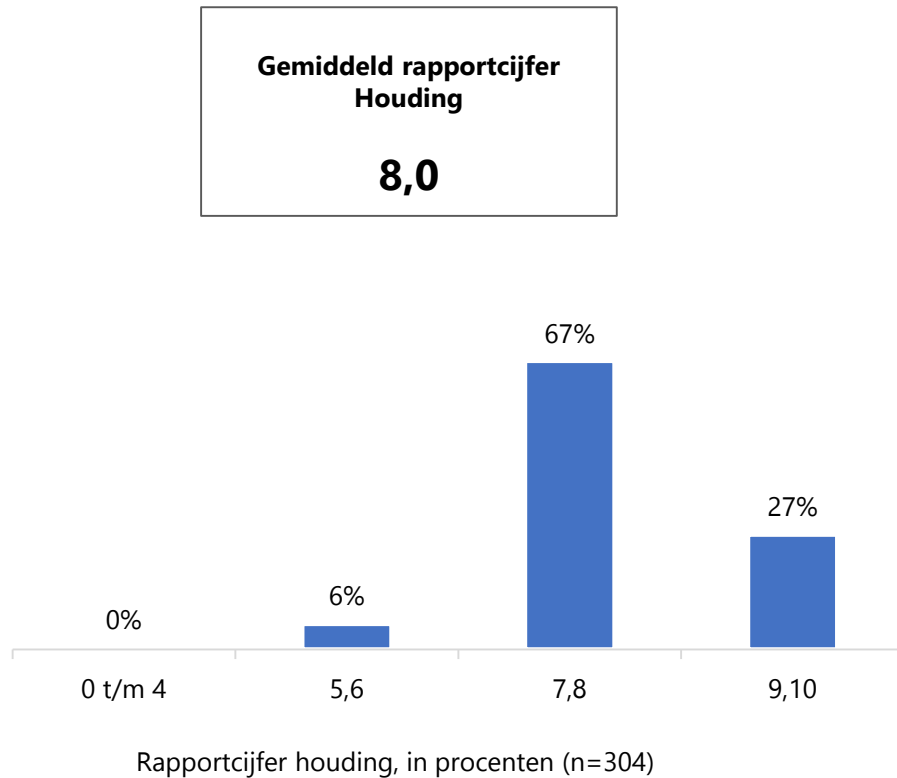
- 8 op de 10 klanten is van mening dat de Regiotaxi altijd tot vaak op tijd is op zowel het ophaaladres als het adres van bestemming.
- Reizigers tussen 20 en 50 jaar geven in vergelijking met 80-plussers vaker aan dat de Regiotaxi niet op tijd op het ophaaladres is, alsmede op de bestemming.
- Het oordeel over de tijdigheid is gecorreleerd met de algemene tevredenheid over de Regiotaxi. Klanten die vinden dat de Regiotaxi altijd (8,6) of vaak (8,0) op tijd zijn op het ophaaladres bijvoorbeeld, zijn meer tevreden in het algemeen dan klanten die de tijdigheid met 'soms' (7,1) of 'nooit' (5,3) kwalificeren.

Bijna alle klanten geven aan dat het voertuig schoon en rookvrij is. Bijna 1 op de 5 klanten geeft wel aan dat het voertuig beschadigd is.



- Een negatief oordeel over de mate waarin het voertuig schoon is, leidt tot een aanzienlijk lagere algemene tevredenheid (5,5).

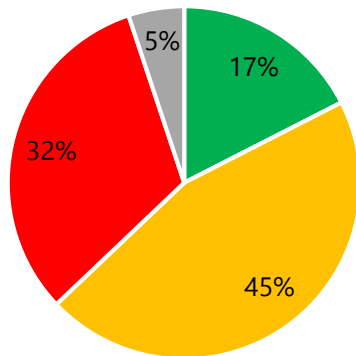
Gemiddeld worden zowel de houding van de chauffeur als veiligheid & comfort gelijk aan 2018 positief gewaardeerd. Ruim een kwart van de klanten waardeert de houding van de chauffeur (27%) en de veiligheid & comfort (29%) met een 9 of 10.



- Voor beide rapportcijfers geldt hoe jonger de klant, hoe negatiever zijn waardering.
- De klanten die 5x per week of vaker reizen, zijn minder tevreden met een gemiddeld rapportcijfer van 6,4 over de houding van de chauffeur.
- Klanten in de gemeente Medemblik (7,6 voor de houding en 7,8 voor veiligheid & hygiëne) zijn minder tevreden dan klanten in de gemeente Koggenland (resp. 8,2 en 8,4) en Drechterland (8,3 voor veiligheid & hygiëne).

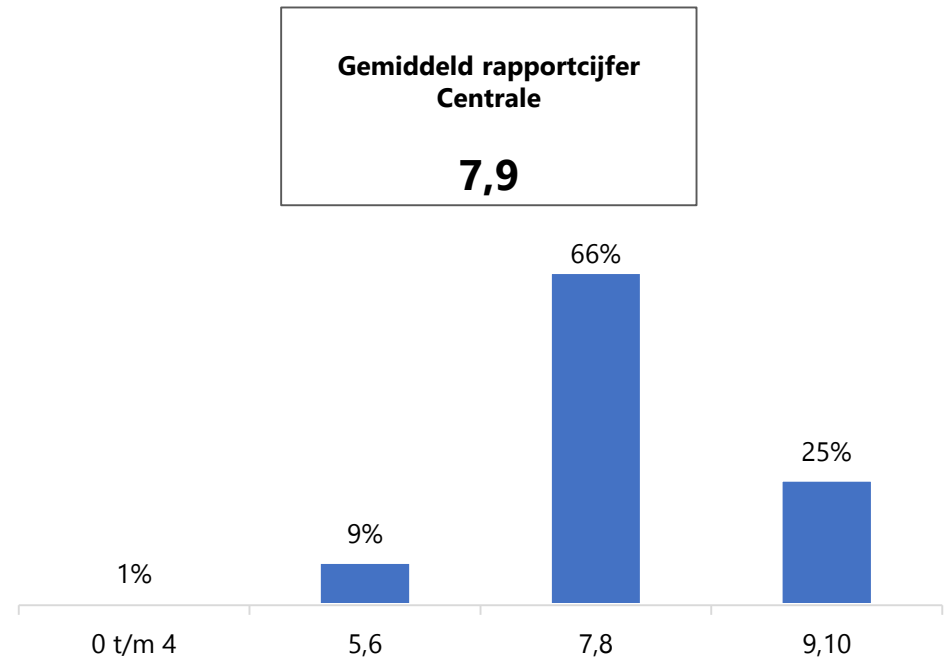
Centrale

De tevredenheid over het contact met de Centrale is positief met een 7,9 gemiddeld. 1 op de 5 klanten waardeert het contact met een 9 of 10 en 2 op de 3 klanten met een 7 of 8. Voor 1 op de 3 klanten was de ervaren wachttijd voordat werd opgenomen wel lang met meer dan 1 minuut.



- Er wordt meteen opgenomen (binnen enkele seconden)
- Langer dan 10 seconden, maar binnen 1 minuut
- Langer dan 1 minuut
- Weet ik niet meer

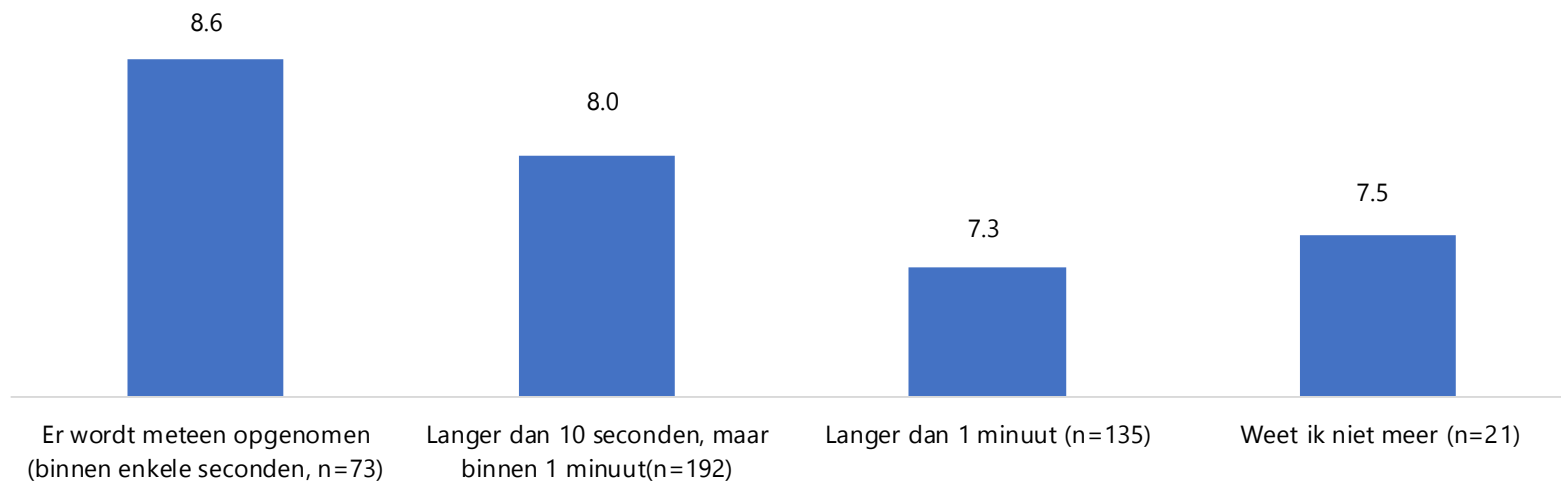
Wachttijd telefoon Centrale, in procenten (n=469)



Rapportcijfer Centrale, in procenten (n=431)

- Ouderen geven een kortere wachttijd aan dan jongeren.
- 80-plussers geven een hoger rapportcijfer (8,1) voor de Centrale dan 20-jarigen (7,3).
- Klanten in Stede Broec geven vaker aan langer dan een minuut te moeten wachten dan klanten in Hoorn.
- Klanten die 2-4 keer per week reizen, geven vaker aan langer dan een minuut te moeten wachten dan klanten die 2-3 keer per maand reizen.

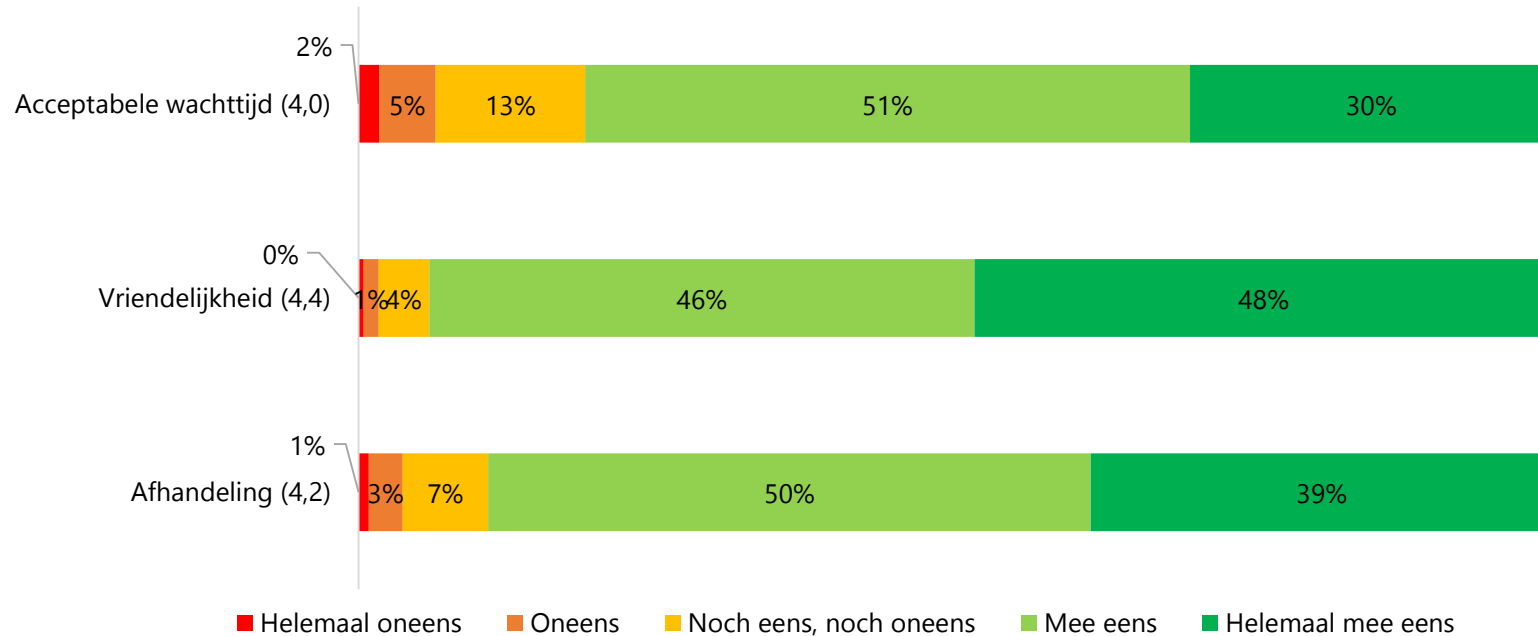
De wachttijd voordat iemand van de Centrale de telefoon beantwoordt, heeft een negatieve invloed op de tevredenheid over het contact met de Centrale.



Invloed wachttijd voor contact met de Centrale op de tevredenheid over dit contact.

- Klanten die aangeven dat de telefoon (vrijwel) meteen werd opgenomen, waarden de Centrale in het algemeen aanzienlijk positiever (8,6) dan de klanten die aangeven langer dan 1 minuut te hebben moeten wachten (7,3).

81% van de klanten vindt de wachttijd bij de Centrale acceptabel, voor 7% is deze wachttijd niet acceptabel. 94% van de klanten vindt dat ze vriendelijk te woord zijn gestaan. 94% van de klanten vindt dat ze vriendelijk te woord zijn gestaan.

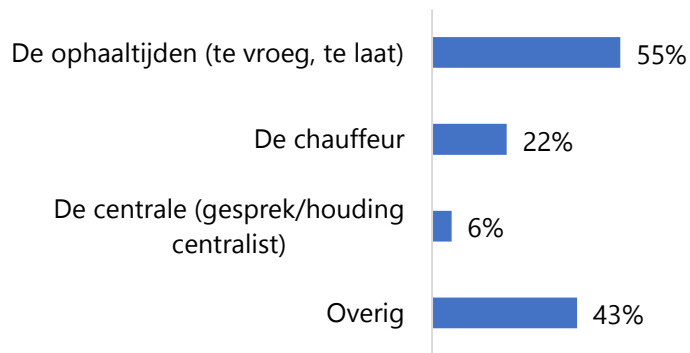
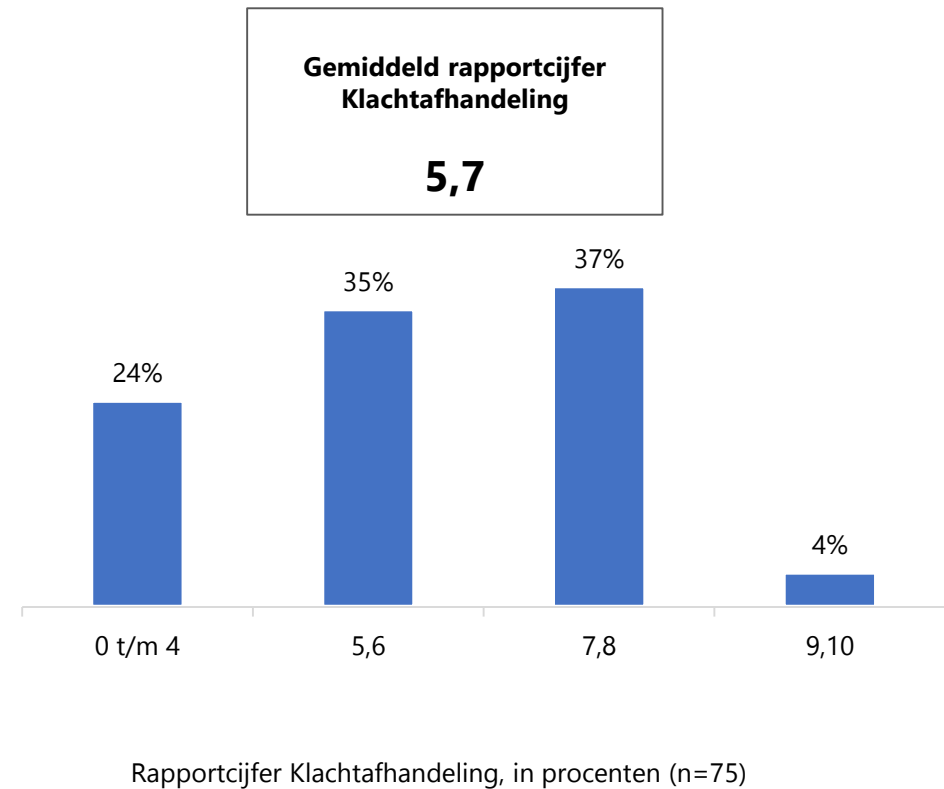
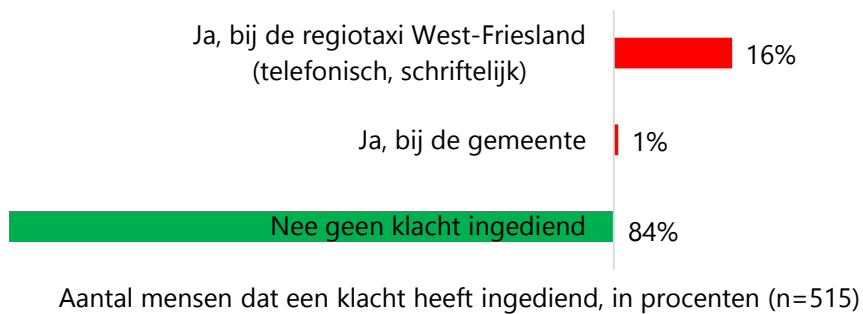


Beoordeling van de Centrale op aspecten, in procenten en gemiddelde score tussen haakjes achter het aspect

- Voor alle aspecten geldt dat hoe jonger de klant is, hoe negatiever zijn waardering is voor de Centrale.
- Klanten in de gemeente Hoorn zijn positiever over de manier waarop hun vragen werden afgehandeld dan klanten in Medemblik.

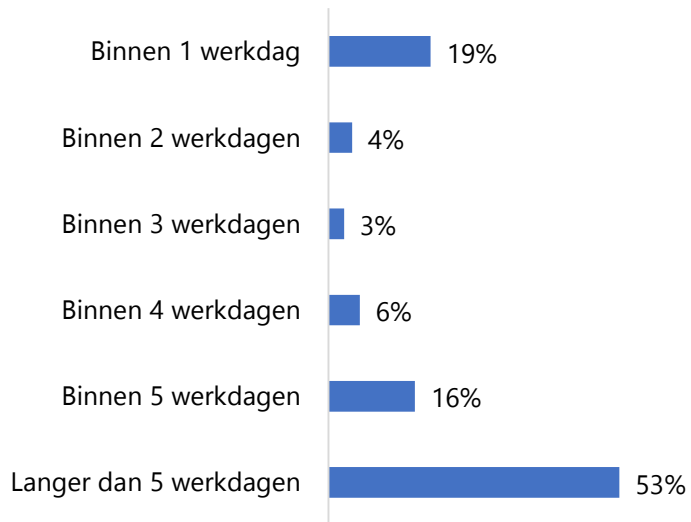
Klachtafhandeling

16% van de klanten heeft een klacht ingediend. In 2018 was dit aandeel nog 25%, Het merendeel dient de klacht in bij Regiotaxi West-Friesland. Gemiddeld geven de klanten een 5,7 voor de afhandeling van hun klacht, dit is nagenoeg gelijk aan de waardering in 2018.

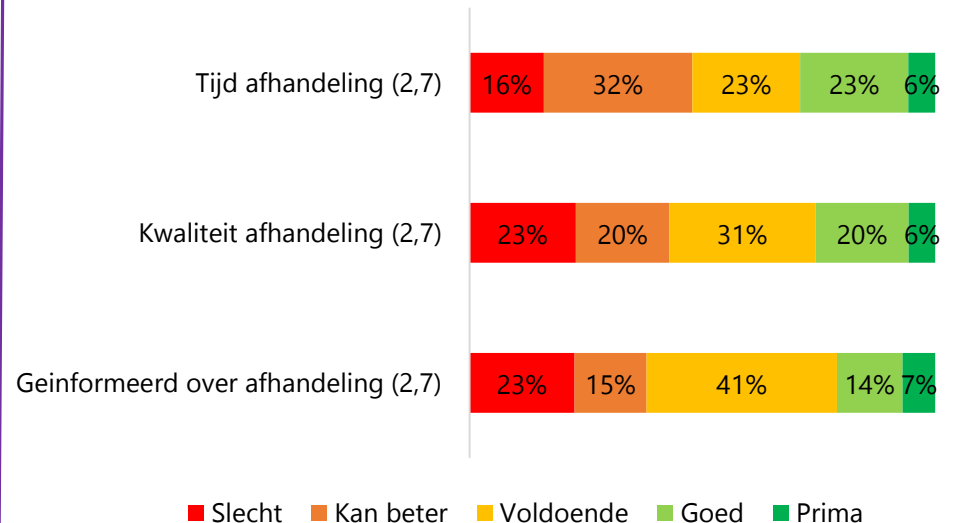


- 1 op de 4 klanten waardeert de afhandeling met een score onder de 5. Bijna 1 op de 10 klanten waardeert de afhandeling met een 1 (= zeer slecht).
- Klanten jonger dan 35 jaar hebben vaker een klacht ingediend dan 80-plussers.
- Jongeren zijn negatiever over de klachtafhandeling dan ouderen.
- Overige klachten gaan o.a. over het gedrag van medepassagiers, gedrag van de chauffeur (gordel niet om, bruusk gedrag), de ophaal- en brengtijden/reisduur, klachten over het voertuig (storing, los trapje), beleid vervoerder zoals onterechte boete in de ogen van de reiziger.

Meer dan helft van de klanten die een klacht hebben ingediend, geven aan meer dan 5 werkdagen te moeten wachten voordat de klacht is afgehandeld. Toch ligt de grootste ontevredenheid bij de kwaliteit van de afhandeling en de wijze van informeren over de afhandeling (23% beoordeelt dit als slecht).



Tijd waarbinnen klacht is afgehandeld, in procenten (n=70)

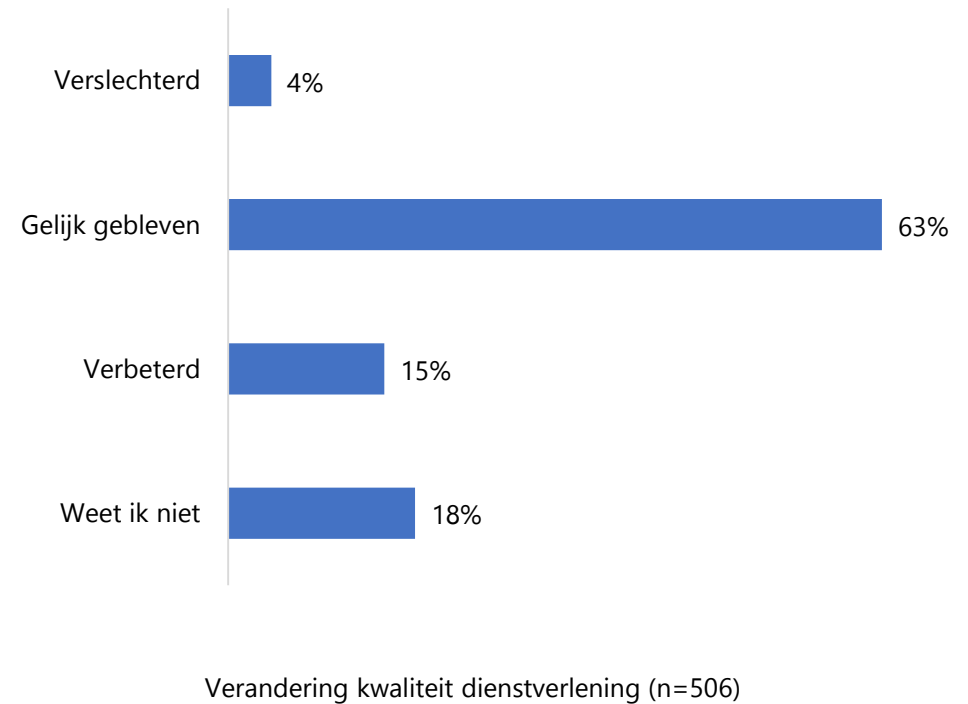
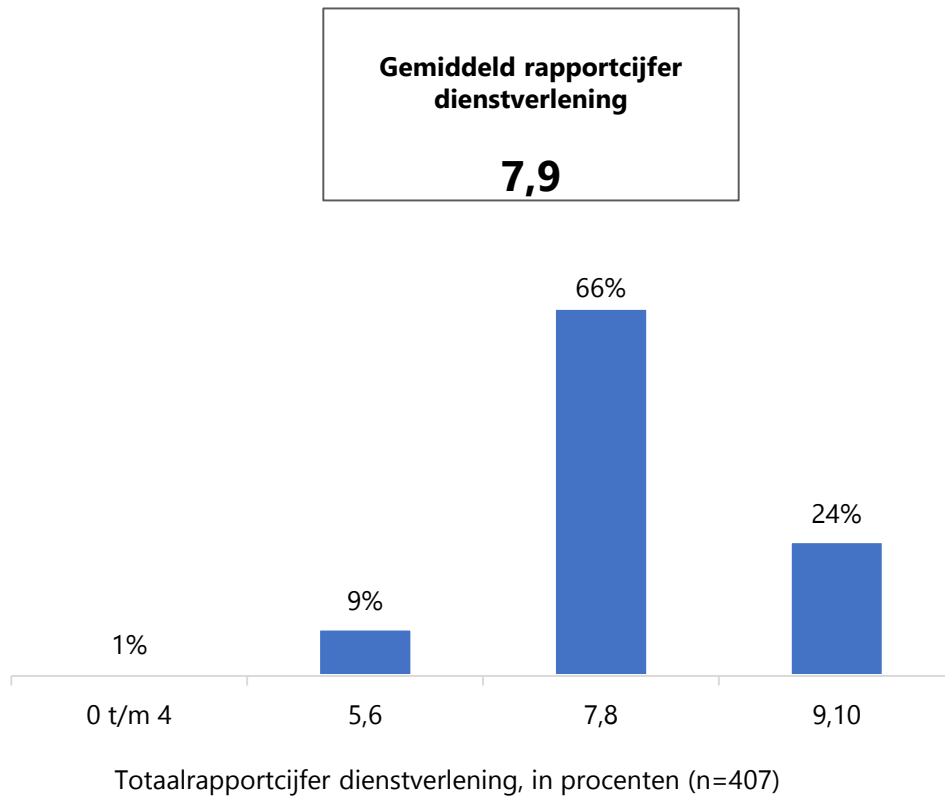


Klachtafhandeling volgens de klanten die een klacht hebben ingediend, in procenten en gemiddelde score tussen haakjes

- De ervaren tijd waarbinnen een klacht wordt afgehandeld, heeft een grote invloed op de beoordeling van de klachtafhandeling in het algemeen. De algemene waardering indien de klacht binnen 1 werkdag is afgehandeld, bedraagt een 6,7. Wanneer de klachtafhandeling langer dan 5 werkdagen duurt, is de algemene tevredenheid over de afhandeling aanzienlijk lager met gemiddeld een 4,5.
- Jongere klanten geven vaker aan dat de afhandeling van de klacht meer werkdagen in beslag neemt dan oudere klanten.

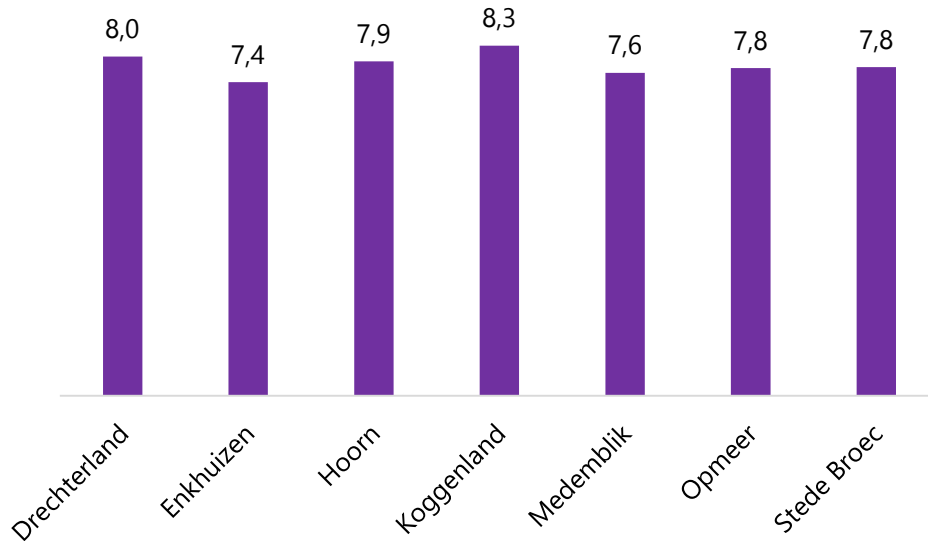
Overall tevredenheid & prestatiebonus

De overall tevredenheid komt gemiddeld uit op een 7,9. In 2018 kwam de tevredenheid uit op 7,7 gemiddeld. 15% van de klanten vindt dat de dienstverlening verbeterd is, 4% juist verslechterd.

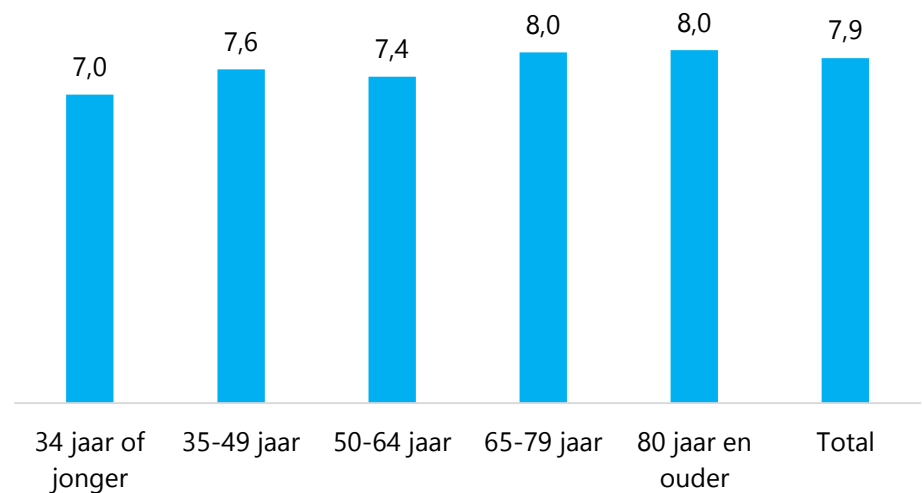


- Klanten die niet frequent reizen (minder dan 1 keer per maand) en klanten voor wie het langer dan 3 maanden geleden is dat ze gebruik hebben gemaakt van de Regiotaxi, geven vaker aan niet te weten of de kwaliteit veranderd is.

Het meest tevreden zijn de klanten in Koggenland (8,3) en klanten met een leeftijd van 65 en ouder (8,0). Het minst tevreden zijn de klanten in Enkhuizen (7,4) en klanten jonger dan 35 jaar (7,0).



Totaalrapportcijfer dienstverlening, in gemiddelde scores naar gemeenten (n=403)



Totaalrapportcijfer dienstverlening, in gemiddelde scores naar leeftijdsklassen (n=405)

- De klanten in de gemeente Koggenland geven een hoger overall rapportcijfer dan de klanten in Enkhuizen.
- Jongere klanten zijn over het algemeen minder positief over de dienstverlening dan ouderen (65-plussers).

Top 3 kritische noten.

"Ik zou het fijn vinden als de Regiotaxi er rekening mee houdt dat ze te maken kunnen hebben met mensen met een verstandelijke beperking. Het kan zo zijn dat iemand plotseling niet mee wil. Taxi komt; begeleiding van de cliënt zegt dat hij of zij niet mee wil. Taxi moet toch rijden naar hetzelfde afleveradres (want er moet nog iemand die kant) En hup daar heeft de cliënt die niet mee wilde een bon van 20 euro aan zijn broek. Dan denkt ik bij mezelf 'hoe is dat nou mogelijk, die taxi moet toch die kant op rijden, dus hij niet voor niets gekomen'. En je moet er rekening mee houden dat mensen met een beperking het niveau kunnen hebben van een kind van 3 jaar. Van een boete wordt niet geleerd."

	Meerdere keren genoemde kritische opmerkingen
1 ^e	Te vroeg of te laat komen en lang onderweg (onnodig omrijden)
2 ^e	Rekening houden met beperking reiziger
3 ^e	Ervaring in het voertuig (luide muziek, rammelen)

"Soms erg vroeg opgehaald enkele keren maar dan 1 uur eerder dan afgesproken."

"Niet met omwegen gaan rijden!!."

"De dagelijkse ritten gaan over het algemeen prima. Met extra ritten zijn ze vaak te laat, wordt je slecht geïnformeerd. Juist bij deze ritten is het vaak belangrijk om op tijd te zijn (sport of andere afspraken waar je heen wilt). Klachten worden met een standaard brief afgehandeld. Ik heb niet het gevoel dat er daadwerkelijk iets aan gedaan wordt om het te voorkomen."

De rolstoelbusjes moeten goed worden onderhouden. De chauffeur/ chauffeuse moet de aanwezige rollator in de rolstoelbus goed vast zetten. Niet halfbakken, bijvoorbeeld met een gordel, waardoor de rollator evengoed nog kan bewegen.

"Heel soms wil de chauffeur veel te vroeg komen, dus nog eerder dan 15 minuten. Ik weiger dan om mee te rijden wanneer ik weet dat het gebouw nog niet open is en ik op straat moet blijven wachten tot dat iemand met de sleutels aan komt."

- Het overzicht is gebaseerd op de opmerkingen en suggesties die klanten aan het einde van de vragenlijst konden geven.

De prestatiebonus: weging van veiligheid & comfort, behulpzaamheid & houding van de chauffeur, de Centrale, de klachtafhandeling en het stiptheidspercentage. De bonus is behaald.

- **Beleving Veiligheid & Hygiëne: gemiddeld rapportcijfer 8,1.**
 - Rijstijl (4,0), gevoel veilig vervoerd te worden (4,2), vastzetten van rolstoel/scootmobiel (4,2)
 - Schoon (99%), Rookvrij (95%), Onbeschadigd (83%)
- **Stiptheidspercentage: → 94,6%; vertaaltabel score 9 (94%=8; 95%=10).**
- **Klachtafhandeling: gemiddeld rapportcijfer 5,7**
 - Afhandelingstijd (2,7), kwaliteit (2,7), informatie (2,7)
- **Kwaliteit centrale: gemiddeld rapportcijfer 7,9.**
 - Acceptabele wachttijd (4,0), vriendelijkheid (4,4), afhandeling (4,2)
- **Beleving van Houding & Behulpzaamheid chauffeur: gemiddeld rapportcijfer 8,0.**
 - Houding en behulpzaamheid (4,1), representativiteit (4,0).



- * De oorspronkelijke weegfactor (20% per onderdeel) zoals gedefinieerd in de aanbesteding, is door Miles Research gecorrigeerd voor het aantal klanten dat een klacht heeft ingediend (16%). Zonder deze correctie zou de score 5,7 voor de klachtafhandeling ook voor 84% van de klanten meewegen, die geen klacht hebben ingediend. Dit heeft geresulteerd in de volgende weegfactoren: voor Klachtafhandeling 3% en voor de overige vier onderdelen 24%.
- In het geval de klachtafhandeling wel voor 20% meeweegt in de berekening van de prestatiebonus, komt de gewogen score uit op 7,4.