

Notitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2018/2019

September 2019

In opdracht van de gemeenten zijn twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd over RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. De onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ in de periode van begin juni tot medio juli 2019. Beide onderzoeken worden jaarlijks herhaald.

De resultaten staan beschreven in de rapportages 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019' en 'Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2018/2019' van augustus 2019. In onderstaande toelichting wordt door de gemeenten per onderzoek een korte reactie gegeven. Tot slot worden de te nemen maatregelen naar aanleiding van beide onderzoeken beschreven.

Wmo-vervoer

Voor het onderzoek is een aselechte steekproef van 1199 Wmo-reizigers van RegioRijder benaderd en hierop zijn ruim 684 vragenlijsten ingevuld. Uit de antwoorden blijkt dat 71% van de respondenten ouder is dan 75 jaar en dat 66% van de respondenten minder dan één keer per week reist. Bijna 40% reist met een rollator.

- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Ongeveer 90% van de respondenten is (zeer) tevreden over het telefonisch reserveren en de klantvriendelijkheid van de telefoniste. De tevredenheid over het reserveren via internet of gebruik van de website is wel iets lager maar ten opzichte van de cijfers van vorig jaar toch gestegen. Mogelijk hebben de nieuwberichten op de website en enkele aanpassingen in het boekingsproces hier positief effect op gehad. De tevredenheid over de snelheid waarmee en de manier waarop men geholpen wordt is iets gedaald.

Van de respondenten heeft 35% wel eens overwogen om een klacht in te dienen, waarvan 21% dit ook daadwerkelijk heeft gedaan. De tevredenheid over de afhandeling is net als vorig jaar 51%. Toch geeft ongeveer 75% van de respondenten die vaker een klacht hebben ingediend aan dat de klachtafhandeling afgelopen jaar is verbeterd.

- Ritplanning en wachttijd

Over het op tijd opgehaald worden en op bestemming zijn, geeft respectievelijk 69% en 67% van de respondenten aan (zeer) tevreden te zijn. Daarnaast oordeelt 23% en 25% hier neutraal over. Deze cijfers liggen iets hoger dan vorig jaar en het aantal (zeer) ontevreden respondenten is dus iets afgenomen. Met name de terugritten uit het ziekenhuis worden als verbeterpunt aangegeven.

- De chauffeur en het voertuig

Over de uitstraling, behulpzaamheid en rijvaardigheid van de chauffeurs is men over het algemeen (zeer) tevreden (86-87%), het grootste deel van de respondenten heeft hier geen op- of aanmerkingen over. Reizigers die ontevreden zijn over het comfort van het voertuig zijn dat vooral als het gaat om de taxibusjes, zoals b.v. de te hoog ervaren instap of de te smalle stoelen.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,0 ten opzichte van een 7,8 vorig jaar en is gelijk aan het cijfer over 2017.

Leerlingenvervoer

Voor het onderzoek zijn alle ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder benaderd. Hiervan heeft 23,5% gereageerd, dit zijn 200

respondenten. Bijna alle kinderen reizen meerdere keren per week met RegioRijder. Iets meer dan een derde van de leerlingen is ouder dan 12 jaar.

- Regels en afspraken

Het grootste deel van de respondenten (92%) geeft aan dat de regels en afspraken over het vervoer duidelijk zijn. Dit is 5% hoger dan vorig jaar. Van de respondenten vindt 2% de regels niet duidelijk.

- De chauffeur en het voertuig

Er wordt net als vorig jaar veel waarde aan een vaste chauffeur gehecht: 93% van de respondenten vindt dit (zeer) belangrijk. Over de uitstraling van de chauffeur (85%) en de omgang tussen chauffeur en kind (80%) is men over het algemeen tevreden. De kennis van de chauffeur over de specifieke doelgroep wordt iets lager beoordeeld (67%) maar is wel hoger dan vorig jaar. Dit geldt ook voor het contact tussen ouder en chauffeur. Over het voertuig wordt de airconditioning het vaakste genoemd als verbeterpunt.

- Planning en reistijd

De respondenten zijn op alle punten met betrekking tot reistijd en planning meer tevreden dan vorig jaar. Over het op tijd ophalen en op bestemming zijn respectievelijk 74% en 78% van de respondenten (zeer) tevreden (t.o.v. 72% vorig jaar). De tijd dat een kind in het voertuig zit is voor 12% van de respondenten te lang; dat was vorig jaar 17%. Grootste punt van verbetering zit in de informatievoorziening bij vertraging: vorig jaar was 50% hier ontevreden over en dit jaar is dat 31%.

- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Over het contact met de vervoerscentrale is men positiever dan vorig jaar. Over de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale is 17% van de respondenten (zeer) ontevreden, in vergelijking met 34% vorig jaar. Ook de klantvriendelijkheid is verbeterd: 5% is hier (zeer) ontevreden over, ten opzichte van 14% vorig jaar.

Ook over het gebruik van digitale middelen is men iets meer tevreden en deze worden ook iets meer gebruikt. Over aspecten als wijzigingen, de ritplanning aan het begin van het schooljaar en vervanging bij ziekte zijn de respondenten meer tevreden dan vorig jaar.

Van de 57% respondenten die wel eens overwogen hebben een klacht in te dienen, heeft 43% dit ook daadwerkelijk gedaan. Hiervan geeft 55% aan dat deze niet naar tevredenheid is afgehandeld. De meeste respondenten geven aan dat men pas laat of geen reactie krijgt.

Omdat afgelopen jaar het klachtaannameproces is aangepast, is hierover dit jaar een aanvullende vraag gesteld. Van de respondenten die eerder ook klachten hebben ingediend, vindt 31% dat de afhandeling goed verbeterd is en 29% vindt dat het een beetje verbeterd is.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Dit cijfer ligt dus een punt hoger dan het cijfer 6,3 over het jaar 2017-2018.

- Oordeel van de kinderen zelf

Ook de kinderen geven blijk van een hogere tevredenheid dit jaar: van 143 antwoorden geeft 22% aan heel tevreden te zijn ten opzichte van 11% vorig jaar. Nog maar 7% is ontevreden of heel ontevreden, ten opzichte van 22% vorig jaar.

De kinderen geven op de open vragen een groot aantal complimenten aan chauffeurs. Deze is aardig, lief, behulpzaam, zorgt voor een veilig gevoel en lost problemen rustig op. Daarnaast geven kinderen aan blij te zijn dat zij niet met regulier vervoer of de fiets naar school hoeven te gaan. Ook is er aan kinderen gevraagd wat er eventueel kan worden veranderd. De grootste wens is meer vermaak: WiFi, oplaadpunten en boeken of media. Daarnaast wordt de bus soms toch nog wel te druk ervaren of zouden ze graag een verandering in de planning zien.

Concrete maatregelen:

Het klanttevredenheidsonderzoek biedt input aan gemeenten om over bepaalde verbeteracties en concrete maatregelen in gesprek te gaan.

Vervoercentrale:

- De meerderheid van de respondenten (zowel Wmo als LLV) geeft aan dat de klachtafhandeling afgelopen jaar is verbeterd. Tegelijkertijd blijft de tevredenheid over de afhandeling op hetzelfde niveau en geven respondenten aan niet altijd een terugkoppeling te krijgen.
Actie: Het RCT krijgt opdracht om met de vervoercentrale aan de slag te gaan om maatregelen te treffen zodat hierin volgend jaar een verbetering zichtbaar wordt.
- Hoewel het gebruik en de tevredenheid over de digitale dienstverlening is gestegen, is er nog ruimte voor verbetering en verduidelijking. Er zitten voor zowel klanten als voor RegioRijder ook voordelen aan het stimuleren en laten groeien van de online boekingen, waarbij altijd aandacht moet zijn voor de mogelijkheden van de doelgroep.
Actie: Het RCT zal samen met de gemeenten bekijken op welke wijze de communicatie en de digitale toepassingen van RegioRijder nog beter kunnen worden aangesloten op de wensen van de gebruikers.

Wmo-vervoer:

- Een terugkerend element (ook in voorgaande jaren) is de relatief lange wachttijd op het moment dat mensen na een bezoek aan het ziekenhuis een terugrit willen boeken. De verwachting is dat dit met de recente installatie van de mobiliteitspunten op de drie ziekenhuislocaties volgend jaar niet meer zo vaak als verbeterpunt terugkomt.
Actie: Monitoren van werking en gebruik van de drie mobiliteitspunten om te bewaken dat dit inderdaad de gewenste verbetering geeft.
- Een ander element is het comfort van het voertuig: door sommige gebruikers wordt de instap van een taxibusje toch als te hoog ervaren. Omdat de voertuigen op zichzelf niet aangepast kunnen worden (en juist specifiek voor Wmo-vervoer zijn uitgerust met beugels etc.), zit een mogelijke verbeteractie met name op het vlak van voorlichting, communicatie en mogelijk indicering.
Actie: Gemeenten onderzoeken of en op welke wijze de beleving van de voertuigen en indicatie nog beter kunnen worden aangesloten bij de gebruikers.

Leerlingenvervoer:

- De regels en afspraken voor het leerlingenvervoer lijken vorig jaar duidelijk te zijn gecommuniceerd. Ook afgelopen zomer zijn deze weer in het aangepaste handboekje leerlingenvervoer beschreven. Dit boekje is herzien op basis van de ervaringen van afgelopen schooljaren en is voor de start van het nieuwe schooljaar aan alle ouders/verzorgers en scholen verstuurd.
Actie: geen nadere actie vereist.
- Met betrekking tot het voertuig wordt vooral aangegeven dat men niet altijd tevreden is over de airconditioning in het voertuig.
Actie: Het RCT zal dit punt als extra aandachtspunt meenemen in de controles op voertuigen.
- Hoewel de tevredenheid over informatievoorziening bij vertraging is verbeterd, geeft 31% van de ouders / verzorgers aan hier ontevreden over te zijn. In het online Reizigersportaal kunnen ouders / verzorgers in principe veel (actuele) informatie vinden. De ontevredenheid kan daarom meerdere oorzaken hebben, zowel in de aard of vindbaarheid van de informatie of verschil in verwachtingen.
Actie: Het RCT zal met de vervoercentrale bekijken wat de beschikbare informatie en gehanteerde communicatie is en op welke wijze eventueel meer of andere informatie kan worden geboden.