

Vervoersgebied West-Friesland



INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk:	Pagina:
1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
3. Gemeenten	5
3.1 Afhandeling aanvraag Regiotaxipas	5
3.2 Informatie over Regiotaxi	6
4. Gebruik regiotaxi	7
4.1 Gebruik Regiotaxi en ander vervoer	7
4.2 Meedoen in de samenleving	8
5. De vervoerder	10
5.1 De telefooncentrale	10
5.2 De chauffeur	10
5.3 Het materieel	11
5.4 Klachtafhandeling	12
6. Bonus / Malus	13
7. Conclusie	14

1. Samenvatting

De Regiotaxi rijdt sinds 1 augustus 2011 in de hele regio West-Friesland en wordt verzorgd door vervoerder De Bios-groep (ZCN Totaal vervoer). Er is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de Wmo-cliënten die gebruik maken van de Regiotaxi. Ten eerste als uitgangspunt om de bonus/malus voor de vervoerder te bepalen. Ten tweede worden de resultaten gebruikt voor het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek op grond van de Wmo.

De gemeente

Wat betreft het eerste contact met de gemeente is een duidelijk verschil te zien in de regio. In Hoorn, Medemblik en Koggenland gaan opvallend minder burgers naar het WMO loket, namelijk gemiddeld 52% tegenover 73% in de overige gemeenten. Dit is net andersom als het gaat om het contact via de telefoon. Dit is juist hoger in Hoorn, Medemblik en Koggenland (gemiddeld 39%) dan in de overige gemeenten (21%).

Van alle ondervraagden is 92% tevreden met de informatie die zij ontvangen van de gemeente over de Regiotaxi. 8% geeft aan dat de informatie van de gemeenten over de Regiotaxi onvoldoende tot matig is. Dit was vaker het geval in Enkhuizen en Medemblik dan in de overige gemeenten.

De Regiotaxi wordt voornamelijk gebruikt voor het bezoeken van vrienden en familie en voor afspraken in het ziekenhuis. De Regiotaxi wordt door slechts 4% gebruikt voor activiteiten waarvoor de Regiotaxi niet voor bedoeld is, namelijk voor dagbesteding en werk.

De Regiotaxi is bedoeld om het vervoersprobleem op te lossen dan wel te verminderen. 62% van de ondervraagden zegt dat hun vervoersprobleem inderdaad (bijna) volledig is opgelost. Daartegenover zegt 10% dat dit niet of nauwelijks zo is. 56% van de ondervraagden zegt door de Regiotaxi (weer) mee te kunnen doen in de samenleving. 19% zegt dit niet te kunnen ondanks het gebruik van de Regiotaxi.

De vervoerder

Van de ondervraagden vindt 77% dat de telefooncentrale vaak tot altijd snel wordt beantwoord. De centralist wordt over het algemeen als vriendelijk en behulpzaam ervaren. Ook over de chauffeurs zijn de ondervraagden tevreden. Ruim 90% vindt dat de chauffeur er representatief uitziet, netjes en duidelijk Nederlands spreekt. Daarbij vindt 75% dat de chauffeur zeer vriendelijk en behulpzaam is. Slechts 2% geeft de chauffeur een onvoldoende. Gemiddelde score van 7.6

Een aantal ondervraagden (59) geeft aan wel eens een klacht te hebben gehad over de Regiotaxi. Daarvan vindt 44% dat de klacht goed of uitstekend is afgehandeld en 31% geeft aan redelijk. Waarschijnlijk is niet bij alle reizigers bekend dat de vervoerder binnen 10 werkdagen een reactie moet hebben gegeven. Sommigen verwachten een reactie binnen een paar werkdagen en geven dan ook een lager cijfer.

2. Inleiding

Vanaf 1 augustus 2011 wordt het collectief vervoer verzorgd door vervoerder De Bios-groep voor de hele regio West-Friesland, vandaar de naam Regiotaxi. In november 2012 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet onder Wmo-cliënten die gebruik maken van de Regiotaxi West-Friesland.

Het onderzoek is opgesplitst in 2 onderdelen:

1. Uitvoering aanvragen Wmo-vervoer door gemeenten in West-Friesland
2. Uitvoering Wmo-vervoer (Regiotaxi) door vervoerder De Bios-groep

Het tweede onderdeel is een verplichte activiteit van de afdeling Groepsvervoer van de gemeente Hoorn als uitvoeringsverantwoordelijke voor de regio. Het eerste onderdeel is een initiatief van de Wmo beleidsmedewerkers in de regio. Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is het verplicht om jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de doelgroepen van de Wmo. Daarom is er dit jaar voor gekozen om aan te sluiten bij het klanttevredenheidsonderzoek die de Afdeling Groepsvervoer van Hoorn uitvoert.

Er zijn ruim 4.000 vragenlijsten verstuurd naar cliënten in de regio die gebruik maken van de Regiotaxi. Iets meer dan 1.000 cliënten hebben gereageerd.

3. Gemeenten

3.1 Afhandeling aanvraag Regiotaxipas

Hoe vindt de burger de gemeente?

De gemeenten zijn benieuwd hoe burgers het Wmo-loket weten te vinden. Van de ondervraagden geeft 36% aan geïnformeerd te zijn door de gemeente toen zij een andere voorziening aanvraag.

Alleen bij de gemeente Drechterland is dit percentage opvallend lager, namelijk 19%.

Van alle ondervraagden heeft 29% het gehoord van bijvoorbeeld familie, buren of vrienden. In Hoorn is dit opvallend minder, namelijk bij 16% van de ondervraagden. In de plattelandsgemeenten Drechterland, Koggenland en Opmeer is dit percentage juist hoger, namelijk 38% tot 42%.

In de regio is 12% doorverwezen door een instantie. 11% heeft het gelezen in de folder van de Regiotaxi. In Hoorn is dit percentage hoger dan in de overige gemeenten. Slechts 3% heeft het gelezen op de website van de gemeenten. 8% van de ondervraagden is er op een andere manier achter gekomen, op welke manier wordt niet gemeld.

Het eerste contact met de gemeente

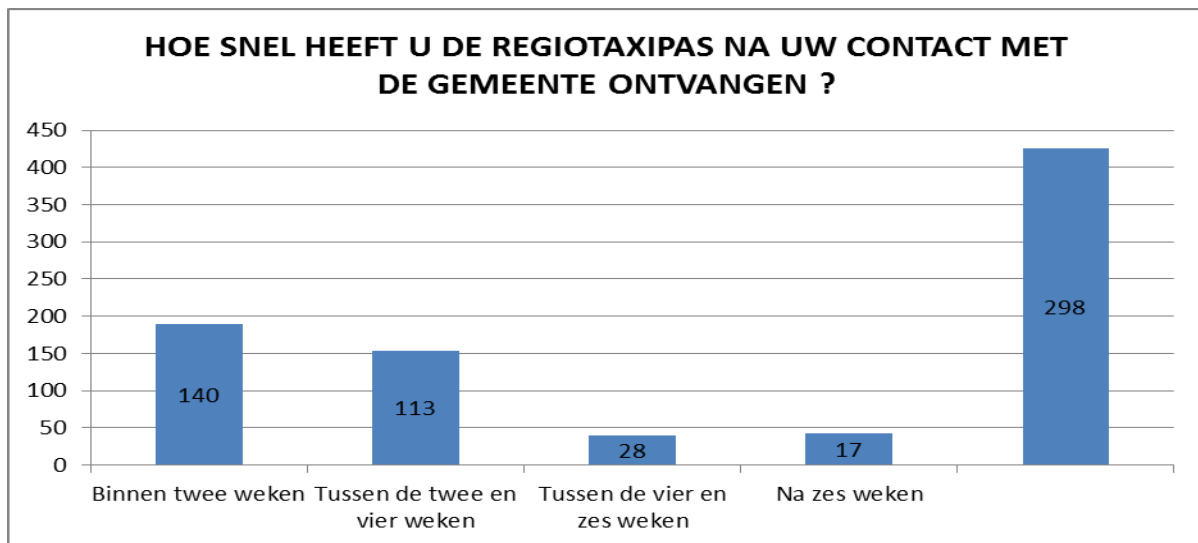
Uit de enquête blijkt heel duidelijk dat burgers veel waarde hechten aan het fysieke WMO loket op het gemeentehuis. Van alle ondervraagden geeft 59% aan dat zij het WMO loket bezocht hebben voor informatie over of het aanvragen van een pas voor de Regiotaxi. Daarnaast heeft 33% gebeld met het WMO loket. Bij de overige ondervraagden heeft het eerste contact op een andere manier plaatsgevonden bijvoorbeeld via familie of schriftelijk. Het contact via internet (email) is nihil.

Er is een duidelijk verschil te zien in de regio wat betreft het eerste contact met de gemeente. In Hoorn, Medemblik en Koggenland gaan opvallend minder burgers naar het WMO loket (respectievelijk 47%, 51% en 58%) dan in Drechterland (71%), Enkhuizen (73%), Opmeer (71%) en Stede Broec (76%). Dit is net andersom wanneer het gaat om contact via de telefoon. Dit is opvallend hoger in Hoorn (41%), Medemblik (41%) en Koggenland (36%) dan in Drechterland (21%), Enkhuizen (22%), Opmeer (21%) en Stede Broec (20%).

Snelheid afhandeling aanvraag

Van alle ondervraagden geeft 47% aan dat zij binnen twee weken de pas voor de Regiotaxi ontvingen en 38% tussen twee en vier weken. Bij 15% van de ondervraagden duurde het langer dan 4 weken.

In onderstaande grafiek is in aantallen te zien hoe snel de gemeenten de aanvraag om een Regiotaxipas hebben afgehandeld. Hierbij moet vermeld worden dat het gaat om de zienswijze van de cliënt. Dit kan afwijken van de werkelijke termijn van afhandeling.



3.2 Informatie over Regiotaxi

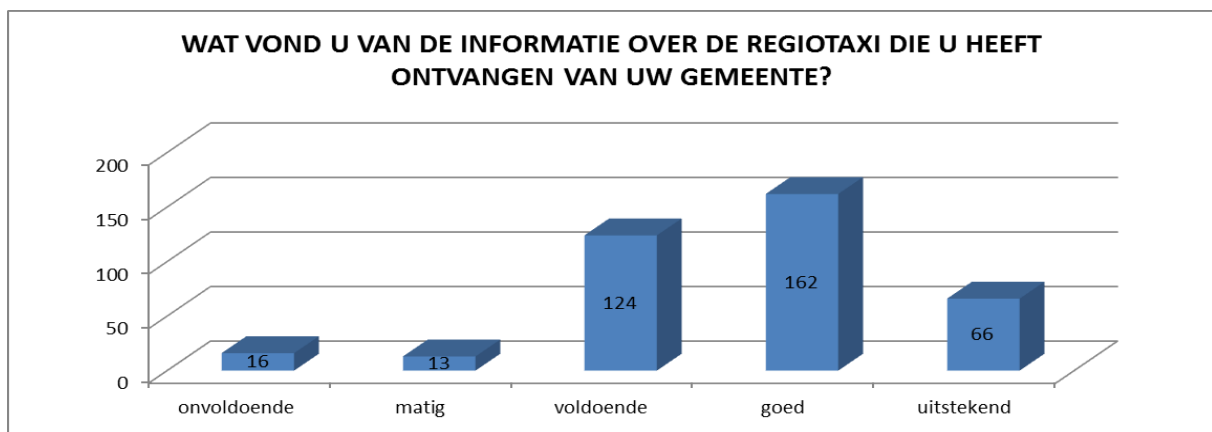
Hoe werkt de Regiotaxi?

Alleen het ontvangen van de Regiotaxi pas is niet voldoende. De klant moet geïnformeerd worden over de werkwijze van de Regiotaxi. 66% van de ondervraagden haalt de informatie uit de folder. 22% is mondeling geïnformeerd door de gemeente. 9% van de ondervraagden haalt deze informatie bij familie, vrienden of bekenden. Nog geen 1% raadpleegt de website van de Regiotaxi. 2% zegt deze informatie op een andere manier te krijgen, op welke manier wordt niet gemeld.

Hoe goed is de informatie van de gemeente?

Van alle ondervraagden is 92% tevreden met de informatie die zij ontvangen over de Regiotaxi. Van alle ondervraagden die tevreden zijn, vindt 35% de informatie voldoende tot ruim voldoende, 46% vindt het goed en 19% uitstekend.

De resterende 8% geeft aan dat de informatie van de gemeenten over de Regiotaxi onvoldoende tot matig is. Dit was vaker het geval in Enkhuizen en Medemblik dan in de overige gemeenten. In Drechterland, Opmeer en Stede Broec was iedereen tevreden over de informatie verstrekking.



4. Gebruik Regiotaxi

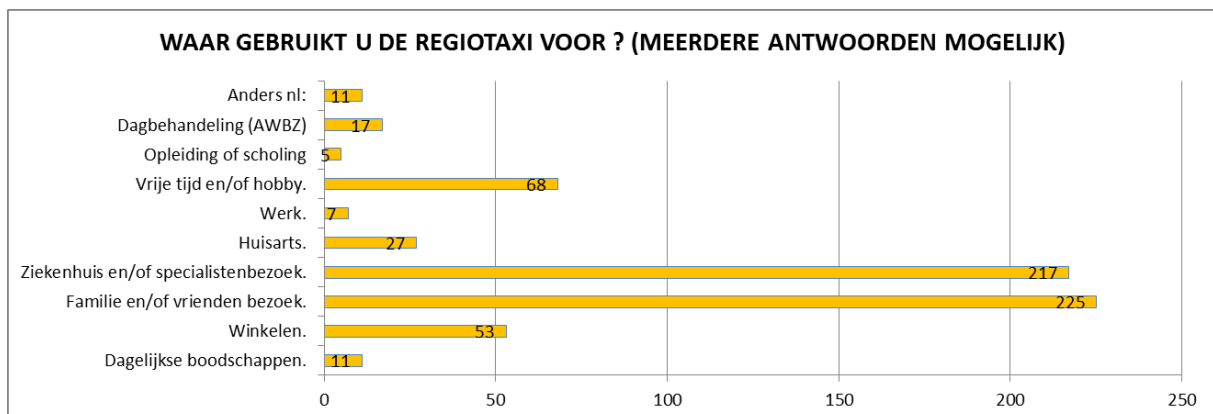
4.1 Gebruik Regiotaxi en ander vervoer

Waar gebruikt de burger de Regiotaxi voor?

Wmo-cliënten kunnen per jaar voor maximaal 500 zones (= gelijk aan 2.000km) reizen met de Regiotaxi. Wanneer men zoveel gebruik maakt dat dit zone aantal overschreden wordt, moet men hogere kosten betalen. In de praktijk gebeurt dit niet of nauwelijks.

De Regiotaxi wordt voor verschillende doeleinden gebruikt. Uit de enquête blijkt dat de Regiotaxi voornamelijk gebruikt wordt voor het bezoeken van familie, vrienden en bekenden (35%), voor ziekenhuis en specialistenbezoek (34%). In mindere mate wordt de Regiotaxi gebruikt om een hobby te kunnen uitoefenen (11%), om te winkelen (8%), voor huisartsbezoek (4%), om naar de dagbehandeling te gaan (3%), voor de dagelijkse boodschappen (2%), voor opleiding en/of scholing (1%), voor werk (1%) en voor andere, niet genoemde activiteiten (2%). Er zijn geen grote verschillen tussen de gemeenten.

In onderstaande grafiek is goed te zien voor welke activiteiten de Regiotaxi gebruikt wordt en in welke mate.

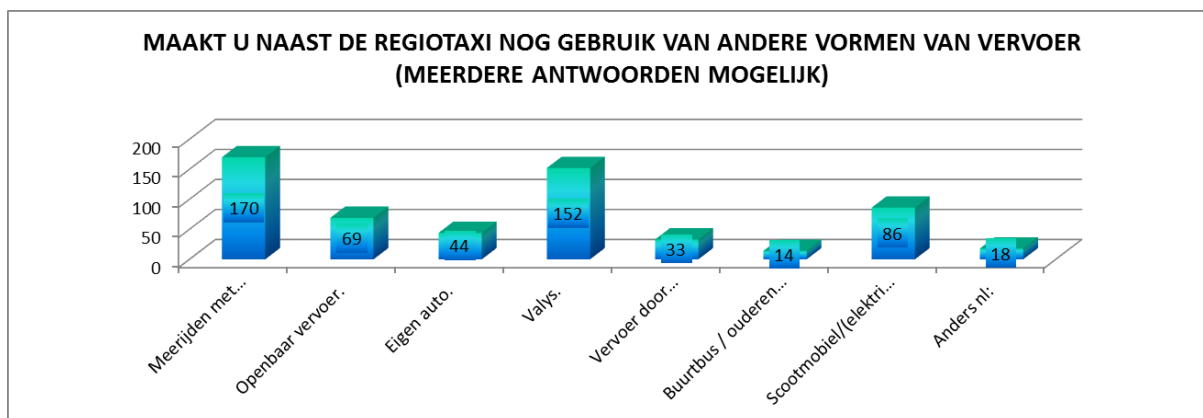


Welke vervoersmogelijkheden heeft de burger naast de Regiotaxi pas?

De meeste burgers zijn niet alleen afhankelijk van de Regiotaxi pas. Uit de enquête blijkt namelijk dat de burger meestal meerdere vervoersmogelijkheden heeft. Zo kan 29% van de ondervraagden in meer of mindere mate meerijden met familie, vrienden en/of burens en 26% van de ondervraagden maakt naast de Regiotaxi ook gebruik van het bovenregionaal vervoer van Valys. Andere vervoersmiddelen zijn de scootmobiel of (elektrische) fiets (15%), het openbaar vervoer (12%), een eigen auto (of van de partner) (8%), vervoer door vrijwilligers (6%), de buurtbus of ouderen bus (2%) en overige, niet genoemde, vervoersmiddelen (3%).

In Hoorn wordt opvallend meer gebruik gemaakt van het openbaar vervoer dan in de rest van de gemeenten, namelijk 23% tegenover 4% tot 14% in de overige gemeenten. Ook wordt in Hoorn minder meegereden met familie, vrienden en/of burens, namelijk 18% tegenover 26% tot 36% in de overige gemeenten.

In onderstaand overzicht is te zien hoeveel ondervraagden naast de Regiotaxi gebruik maken van één of meer vervoersmiddelen.



4.2 Meedoen in de samenleving

Wordt het vervoersprobleem opgelost?

In de enquête is de vraag gesteld in hoeverre de Regiotaxi het vervoersprobleem oplost. Van alle ondervraagden zegt 10% dat de Regiotaxi hun vervoersprobleem niet of nauwelijks oplost. 28% geeft aan dat de Regiotaxi hun vervoersprobleem redelijk oplost. De rest van de ondervraagden (62%) geeft aan dat het gebruik van de Regiotaxi hun vervoersprobleem (bijna) volledig oplost.

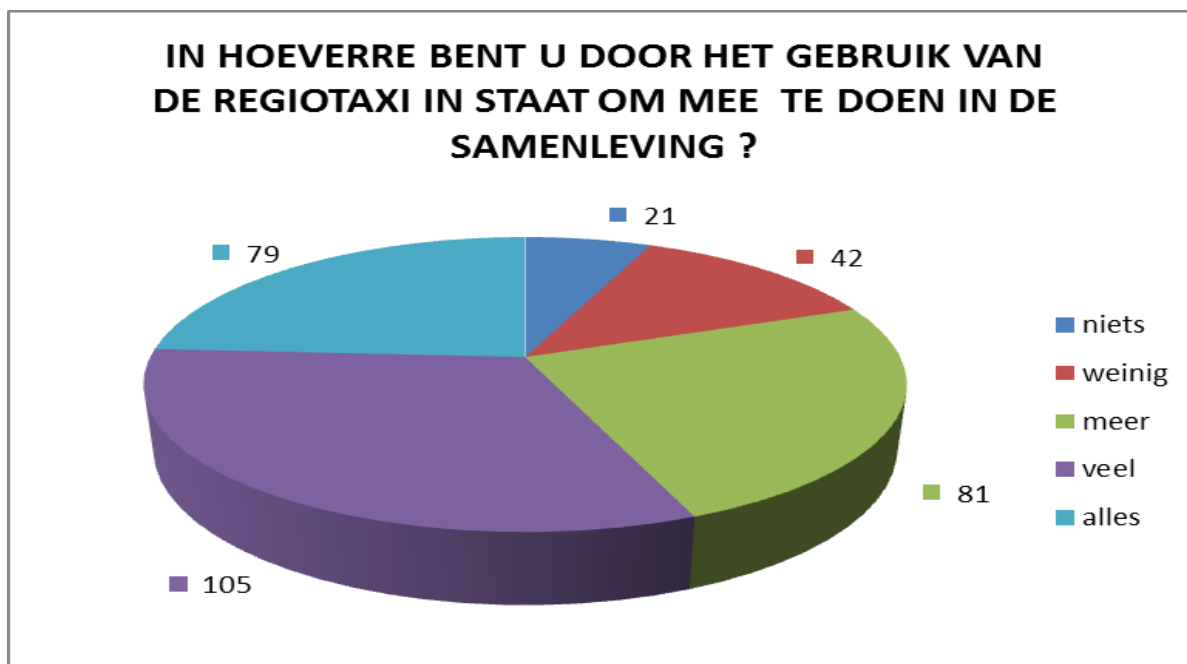
Opmerkelijk zijn de verschillen in de regio. In de onderstaande tabel staan de percentages per gemeente.

Gemeente:	(bijna) volledig	redelijk	niet of nauwelijks
Medemblik	50%	29%	21%
Koggenland	69%	25%	6%
Enkhuizen	67%	25%	8%
Hoorn	56%	32%	12%
Opmeer	52%	45%	3%
Stede Broec	75%	19%	6%
Drechterland	80%	12%	8%

Meedoen in de samenleving

Ook is gevraagd of de Regiotaxi er voor zorgt dat de ondervraagden (weer) mee kunnen doen in de samenleving. 56% van de ondervraagden bevestigt dit. Verder zegt 25% dat het gebruik van de Regiotaxi hen redelijk helpt om (weer) mee te kunnen doen in de samenleving. 19% zegt dat het niet of nauwelijks helpt.

In Stede Broec zegt zelfs 69% van de ondervraagden door het gebruik van de Regiotaxi (weer) veel of volledig mee te kunnen in de samenleving. Daarbij geeft niemand in Stede Broec aan dat de Regiotaxi niet of nauwelijks helpt om (weer) mee te doen in de samenleving.

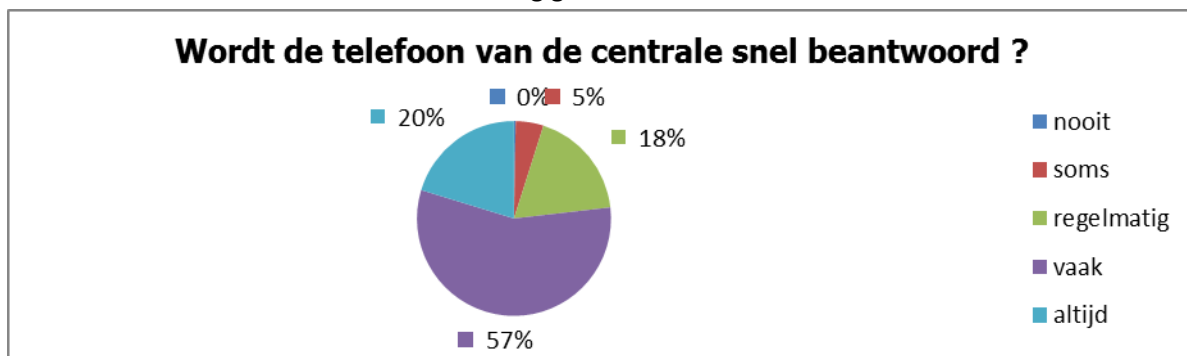


5. De Vervoerder

5.1 De telefooncentrale

Ritten voor de Regiotaxi worden voor 95% via de telefooncentrale geboekt. De overige 5% wordt geboekt via de website. Over het algemeen vindt de beller dat hij/zij snel wordt geholpen. Er is vanaf de start van de overeenkomst met vervoerder De Bios-groep nog geen klacht geweest over de telefooncentrale/centralist. Van de ondervraagden vindt 77% dat de telefooncentrale **vaak tot altijd** snel wordt beantwoord, 18% geeft aan: **regelmatig** en 5% vindt dat de telefooncentrale **soms** snel wordt beantwoord.

In het onderstaande overzicht is de verdeling goed te zien.



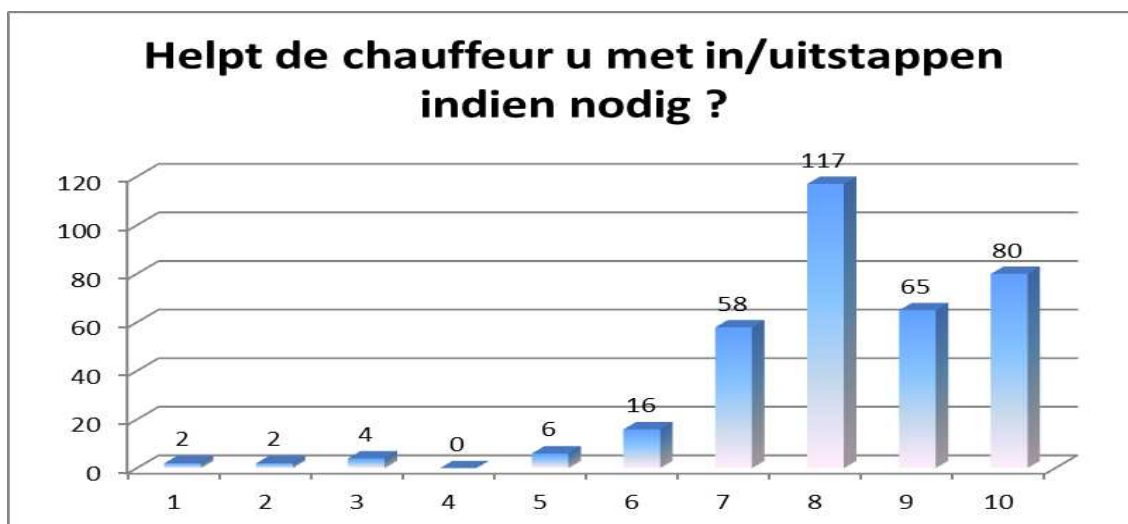
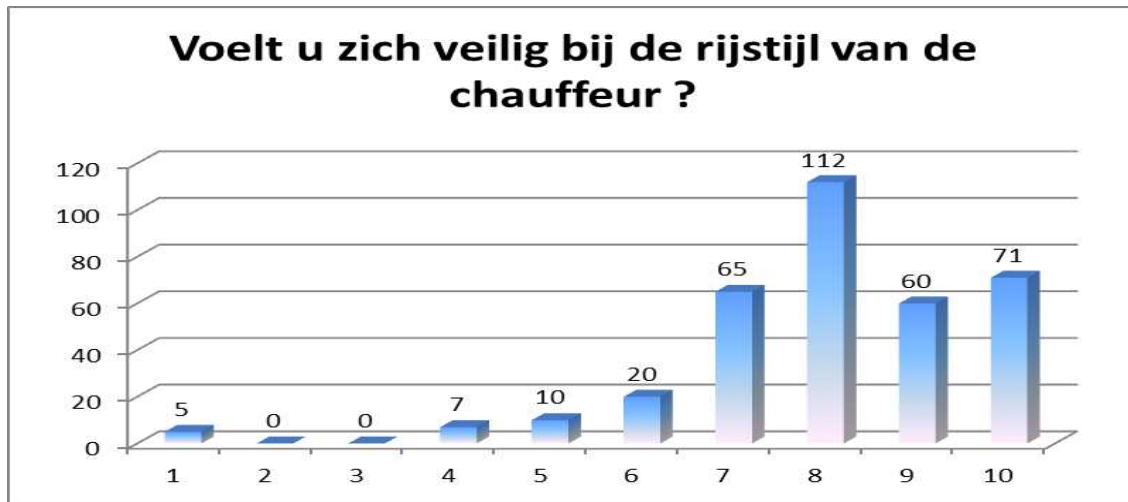
De centralist wordt over het algemeen als vriendelijk en behulpzaam ervaren. Ook vindt men dat de centralist zeer duidelijk en in goed Nederlands communiceert met de gebruiker. De centralist neemt de tijd om vragen te beantwoorden en af te handelen.

5.2 Chauffeurs

De reizigers zijn redelijk tot zeer tevreden over de chauffeur. Ruim 90% vindt dat de chauffeur er representatief uitziet, netjes en duidelijk Nederlands spreekt. 8% geeft een (net) voldoende en 2% vindt de chauffeur niet representatief. Dit zijn o.a. chauffeurs die roken en deze geur ook meenemen in de bus. Dit geldt overigens ook voor sommige reizigers. Een aantal reizigers ervaart dit als lichtelijk storend. 75% van de ondervraagden ervaart de chauffeur als zeer vriendelijk en behulpzaam. 23% vindt de chauffeur redelijk vriendelijk. Bij 2% scoort de chauffeur onvoldoende.

Clïënten zijn tevreden over de behulpzaamheid van de chauffeurs bij het in- en uitstappen. Ruim 24% zegt altijd geholpen te worden, 62% zegt vaak, 12% regelmatig en 2% zegt soms geholpen te worden.

De onderstaande grafieken geven het rapportcijfer weer voor de rijstijl van de chauffeur en het helpen met het in- en uitstappen door de chauffeur.



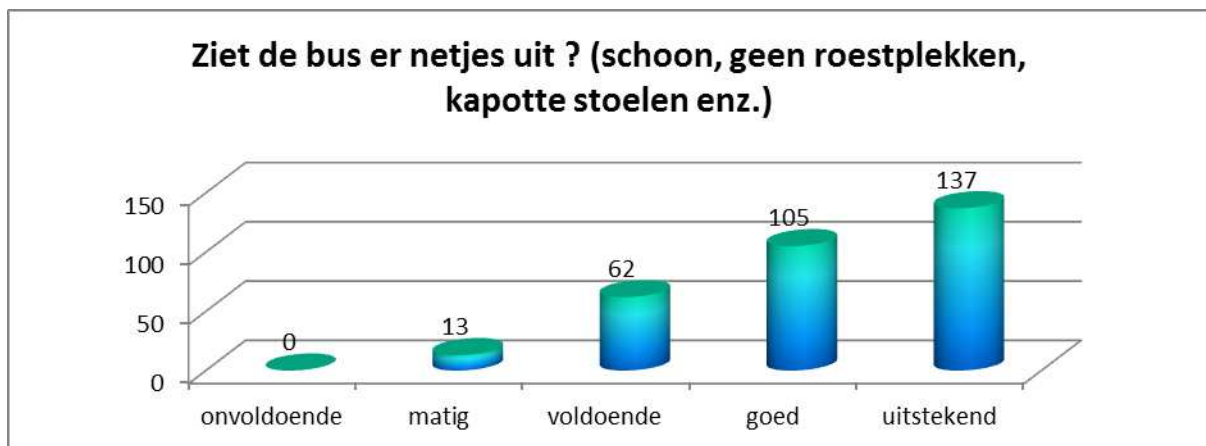
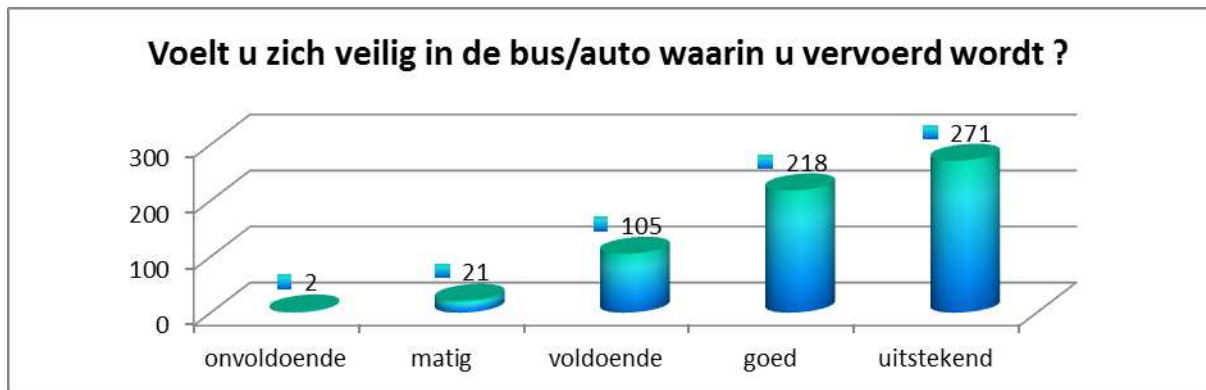
5.3 Materieel

Opdrachtgever regio West-Friesland hecht veel waarde aan de kwaliteit van het materieel dat wordt ingezet door vervoerder De Bios voor de uitvoering van het Wmo-vervoer. Opdrachtgever heeft daarom hoge eisen gesteld bij de aanbesteding. Zo is de bestickering van de busjes specifiek ontworpen voor de Regiotaxi West-Friesland en duidelijk herkenbaar voor de Wmo-reizigers. Busjes mogen niet ouder zijn dan 6 jaar. Ook moet de vervoerder alle auto's en bussen voorzien van All Season banden. De vervoerder dient in het bezit te zijn van het TX-Keur(merk).

Wanneer de vraag gesteld wordt of de reiziger zich veilig voelt in de bus, scoort de vervoerder gemiddeld een 8. Dit is relatief hoog in vergelijking met de periode dat de provincie nog opdrachtgever was van de OV-Taxi. De toenmalige vervoerder scoorde in 2009 een 7.

In de eerste van de onderstaande grafieken is te zien hoe veilig de ondervraagden zich voelen in de bus of auto. In de tweede wordt aangegeven in hoeverre de ondervraagden vinden dat de busjes of auto's er netjes uitzien.

De Bios scoort een 8,4 bij cliënten wanneer gevraagd wordt of de bus representatief is.



5.4 Klachtenafhandeling

Gedurende het jaar 2012 zijn 106.910 ritten gereden. In totaal zijn er 70 officiële klachten binnengekomen, bedoeld wordt dat deze klachten daadwerkelijk zijn gemeld en behandeld bij de vervoerder. Deze klachten zijn hoofdzakelijk; te laat opgehaald, verkeerd geboekt, niet aangebeld, klacht chauffeur. In de overeenkomst staat dat klachten binnen 10 werkdagen moeten worden afgehandeld en beantwoord naar de reiziger. 59 ondervraagden hebben aangegeven wel eens een klacht te hebben gehad. Daarvan vonden 14 ondervraagden dat de klacht niet snel genoeg in behandeling was genomen.

6. Bonus/Malus

De bonus dan wel malus op basis van de klanttevredenheidsmeting wordt jaarlijks vastgesteld en verrekend. In de overeenkomst tussen de vervoerder en de opdrachtgever (Hoorn voor de regio) is dit ook vastgelegd. De uitkomst bepaalt de hoogte van de bonus-malus naar de vervoerder.

- De klanttevredenheid wordt 1 x per contractjaar gemeten onder een groep Gebruikers die voldoende groot is om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale groep (betrouwbaarheid 95% bij een nauwkeurigheidsmarge van 5%, minimaal 350 waarnemingen). De Opdrachtgever zal bepalen hoe groot het aantal te enquêteren Gebruikers dient te zijn.
- De Gebruikers worden gevraagd een rapportcijfer te geven voor elk van de onderstaande kwaliteitsaspecten van het vervoer:

Aspect: Weging:

Kwaliteit telefooncentrale (callcenter)	25%
Kwaliteit terugbelservice	25%
Stiptheid	25%
Houding en behulpzaamheid chauffeur	25%

- De gegeven rapportcijfers op bovenstaande aspecten, worden gewogen op basis van de aangegeven percentages, om een gemiddelde te berekenen.
- De resultaten van het gedeelte van het onderzoek over de gemeenten wordt niet meegenomen in het vaststellen van de bonus dan wel malus.
- Bij het toepassen van de bonusmalus op basis van de klanttevredenheidsmeting, wordt het volgende gehanteerd:
 1. Bij een gemiddelde score lager dan 6,0 wordt een malus toegepast van € 20.000.
 2. Bij een gemiddelde score hoger of gelijk aan 6,0 en lager dan 6,5 wordt een malus toegepast van € 15.000.
 - a. Bij een gemiddelde score hoger of gelijk aan 6,5 en lager dan 7,0 wordt een malus toegepast van € 8.000.
 4. Bij een gemiddelde score hoger of gelijk aan 7,0 en lager dan 7,5 wordt geen bonus of malus toegepast.
 5. Bij een gemiddelde score hoger of gelijk aan 7,5 en lager dan 8,0 wordt een bonus toegepast van € 15.000.
 6. Bij een gemiddelde score hoger of gelijk aan 8 wordt een bonus toegepast van € 20.000.

Voor de volgende 4 disciplines zijn de volgende cijfers gegeven;

Kwaliteit telefooncentrale: 8

Kwaliteit terugbelservice: 6.6

Kwaliteit vervoer/stiptheid: 7.5

Kwaliteit en behulpzaamheid chauffeur : 8.4

Vervoerder De Bios scoort voor bovenstaande toetsing eisen een gemiddelde van **7.6**

Het bedrag van de bonus zal dus € 15.000 zijn en in mei 2013 worden uitgekeerd.

7. Conclusie

Wat duidelijk blijkt uit het onderzoek is dat de Wmo-cliënten die gebruik maken van de Regio-taxi over het algemeen zeer tevreden zijn, zowel over de afhandeling door de gemeente als over de vervoerder. Deze tevredenheid blijkt uit het volgende:

- 85% heeft binnen 4 weken na aanvraag een pas ontvangen (de wettelijke afhandelingstermijn is 8 weken);
- 92% is tevreden over de informatie van de gemeente;
- 62% geeft aan dat zijn/haar vervoersprobleem is opgelost;
- 77% is van mening dat de telefooncentrale van de vervoerder vaak tot altijd snel wordt beantwoord;
- 90% vindt dat de chauffeur er representatief uitziet en netjes en duidelijk Nederlands spreekt;
- 75% vindt dat de chauffeur zeer vriendelijk en behulpzaam is.

Wmo loket

Uit het onderzoek blijkt heel duidelijk dat inwoners veel waarde hechten aan het fysieke WMO loket op het gemeentehuis. Van alle ondervraagden geeft 59% aan dat zij het WMO loket bezocht hebben voor informatie over of het aanvragen van een pas voor de Regiotaxi. Daarnaast heeft 33% gebeld met het WMO loket. In Hoorn, Medemblik en Koggenland wordt vaker gebeld met het WMO loket dan in Stede Broec, Enkhuizen, Opmeer en Drechterland. Dit is net andersom als het gaat om het bezoek aan het WMO loket. De reden hiervoor lijkt de fysieke afstand tot het WMO loket te zijn.

Website

Opvallend is dat er weinig gebruik gemaakt wordt van de website en de email. De doelgroep van de Regiotaxi is hoofdzakelijk de generatie die niet zo bekend is met de computer en internet.

Gebruik Regio-taxi

De Regiotaxi wordt voornamelijk gebruikt voor het bezoeken van vrienden, familie en bekenden en voor ziekenhuis- en specialistenbezoek. Daarbij zijn de Wmo-cliënten niet alleen afhankelijk van de Regiotaxi maar is er ook sprake van andere vervoersmogelijkheden. Meerijden met familie of bekenden en het bovenregionale vervoer Valys wordt het meest genoemd.

Chauffeurs/materieel

Wmo-reizigers zijn tevreden tot zeer tevreden over de rijstijl, materieel en klantvriendelijkheid van de chauffeurs. De vervoerder scoort gemiddeld een 8 voor genoemde disciplines. Men vindt dat het merendeel van de chauffeurs zeer vriendelijk is, behulpzaam en de tijd neemt om mensen te helpen met in- en uitstappen. Men is positief over de representatie van de chauffeurs. Zij zijn herkenbaar door hun kleding als chauffeur van De Biosgroep en zien er verzorgd uit.

Klachtenafhandeling

Gedurende het jaar 2012 zijn 106.910 ritten gereden. In totaal zijn er 70 officiële klachten binnengekomen. In de overeenkomst met de vervoerder staat dat klachten binnen 10 werkdagen moeten worden afgehandeld en beantwoord naar de reiziger. Gebleken is dat de vervoerder de

reactie over de klacht binnen 10 werkdagen terugkoppelt naar de reiziger. Dit wordt getoetst door de beheerorganisatie, aangezien zij kunnen inloggen in het systeem van de vervoerder.

Toch geeft 14 van de ondervraagden die een klacht hebben ingediend aan dat hun klacht niet snel genoeg is afgehandeld. Waarschijnlijk is niet bij alle reizigers bekend dat de vervoerder binnen 10 werkdagen een reactie moet hebben gegeven. Sommigen verwachten een reactie binnen een paar werkdagen en geven dan ook een lager cijfer. Wellicht kan dit in de toekomst voorkomen worden door meer informatie te geven aan de reizigers over de klachtenafhandeling.

Opmerkingen door reizigers die regelmatig terugkwamen in de enquête:

- Wachten op terugreis duurt soms lang: half uur tot een uur.
- Bij de vraag: Is de bus rookvrij, wordt regelmatig met een laag tot gemiddeld cijfer gescoord.
- Er wordt regelmatig te hard over drempels gereden.
- In de Caddy wordt soms de rollator niet vastgezet.
- Reizen met meer dan 4 personen wordt een lange rit, dit geldt alleen voor de busjes.
- Lange tijd niet meer met OV-Taxi gereisd. Nu met de Regiotaxi tevreden en meer vertrouwen in de uitvoering van het vervoer.