

Klanttevredenheidsonderzoek Deeltaxi West-Brabant 2002

TripConsult B.V. Breda



Deel taxi
West-Brabant

Deeltaxi West-Brabant

Opdrachtgevers:

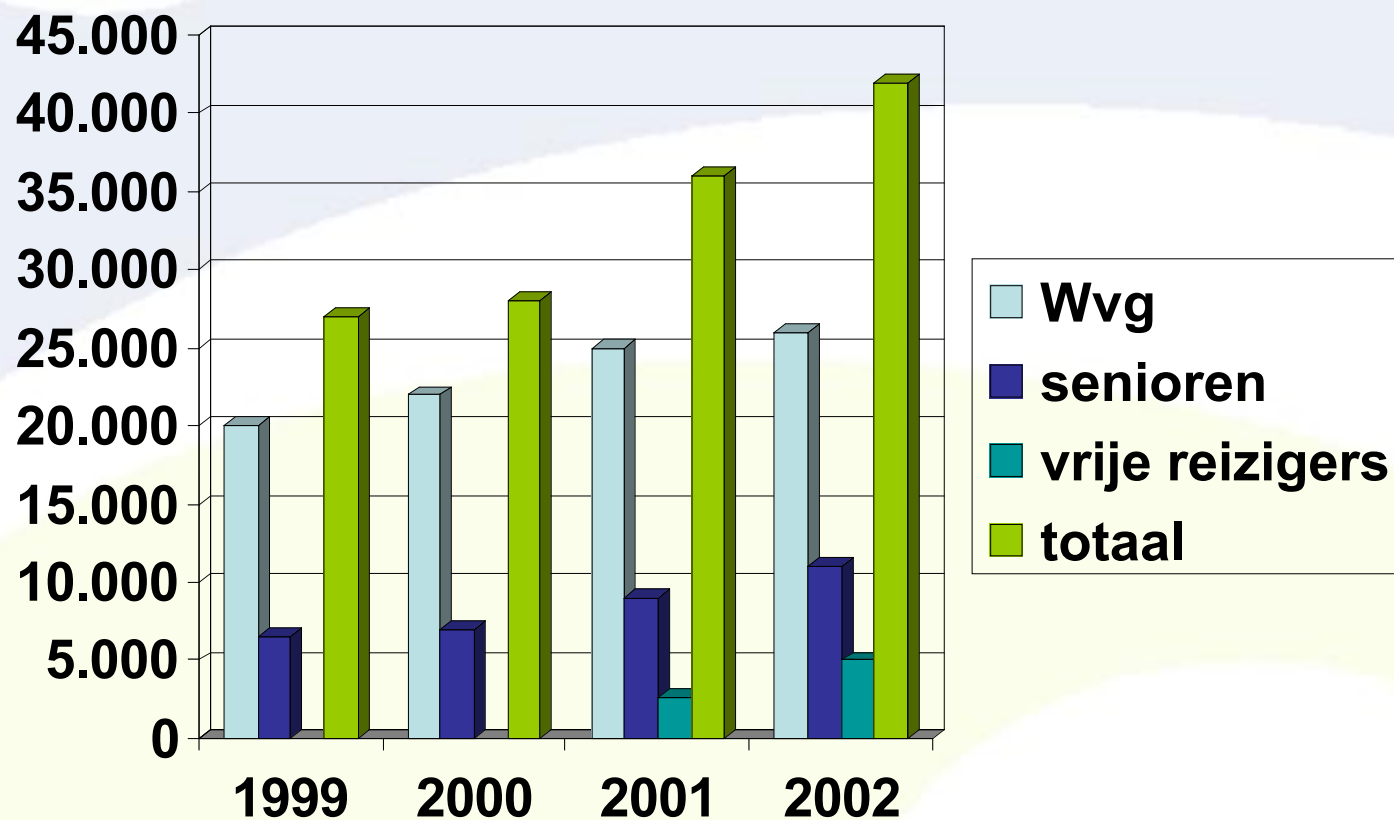
18 West-Brabantse gemeenten en provincie Noord-Brabant

Uitgevoerd door:

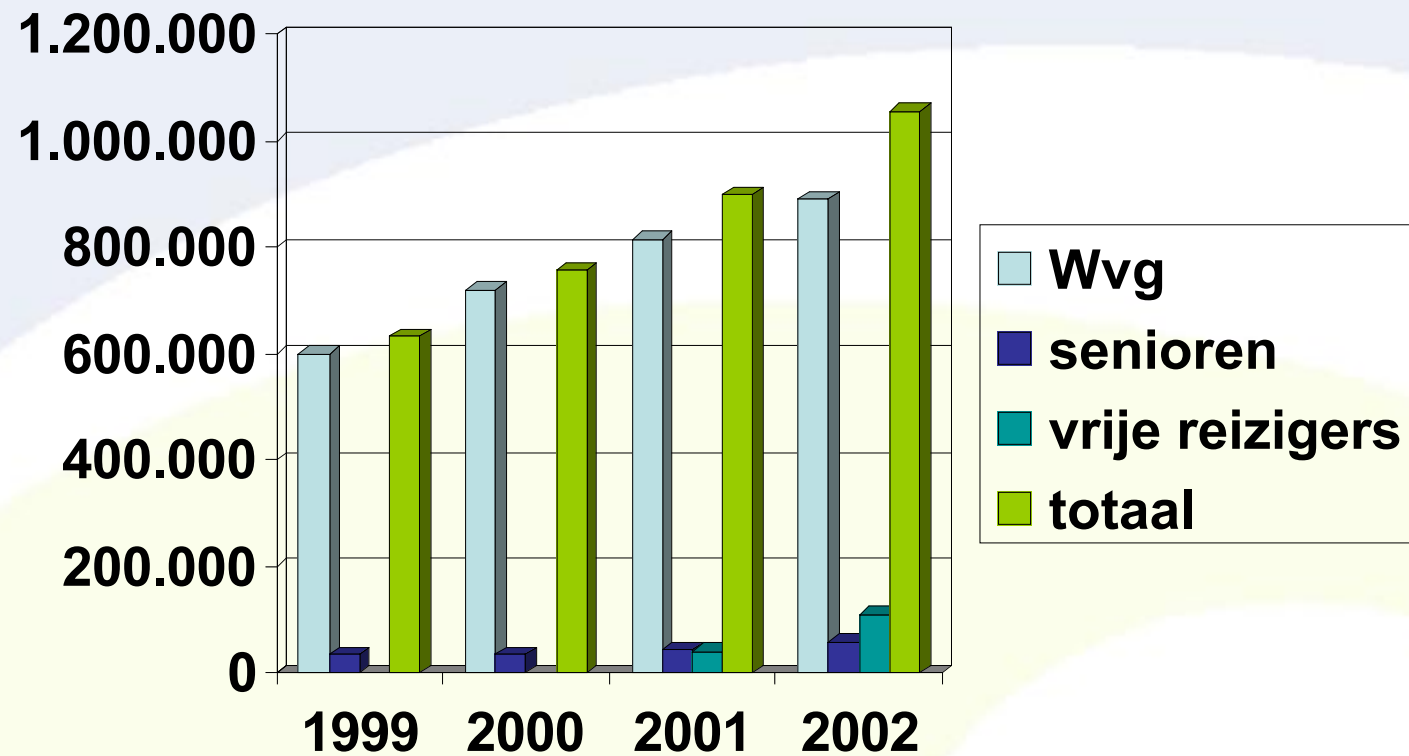
Personenvervoer Zuid-Nederland B.V. (PZN)



Aantal klanten(pashouders):



Aantal ritten:



3e Klanttevredenheidsonderzoek:

- 1999
- najaar 2001
- najaar 2002

Respons, betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

- Wvg-gerechtigden: 1.126 (schriftelijk)
- Senioren: 510 (schriftelijk)
- Vrije reizigers: 163 (telefonisch)

- betrouwbaarheid: 95%
- nauwkeurigheid: 5%



Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in:

- de mate van tevredenheid bij de klanten over het product Deeltaxi en de uitvoering;
- de bekendheid van alle gebruiksmogelijkheden;
- het belang dat klanten hechten aan bepaalde aspecten van de dienstverlening.



Reisfrequentie:

reisfrequentie	wvg	senioren	vrije r.
< 1 keer per maand	16,2 %	39,9 %	17,9 %
1 – 5 keer per maand	48,5 %	49,7 %	60,5 %
6 – 15 keer per maand	27,6 %	8,5 %	16,7 %
16 – 25 keer per maand	5,4 %	1,9 %	2,5 %
> 25 keer per maand	2,3 %	-	2,5 %

Reismotief:

reismotief	wvg	senioren	vrije r.
familiebezoek	89,6 %	79,3 %	70,2 %
winkelen	29,0 %	11,3 %	16,6 %
bioscoop, theater of cursus	8,8 %	7,1 %	17,2 %
sport, recreatief of vereniging	19,3 %	10,4 %	6,1 %
medische afspraak	48,5 %	39,9 %	21,1 %
werk of school	2,7 %	0,1 %	13,5 %
overig	17,1 %	16,1 %	13,6 %

Bekendheid en gebruik:

	wvg	senioren	vrije r.
reserveren vertrektijd			
bekend bij	88,6 %	83,0 %	96,9 %
daarvan maakt gebruik	92,5 %	93,3 %	91,1 %
reserveren aankomsttijd			
bekend bij	57,8 %	57,2 %	44,0 %
daarvan maakt gebruik	73,7 %	75,6 %	36,6 %
reserveren OV-aansluitoptie			
bekend bij	23,3 %	29,5 %	36,8 %
daarvan maakt gebruik	20,0 %	34,4 %	15,3 %
terugbeloptie			
bekend bij	40,3 %	38,9 %	68,8 %
daarvan maakt gebruik	40,3 %	38,9 %	54,1 %

Belang van aspecten:

	wvg	senioren	vrije r.
op tijd aankomen	<u>1</u>	3	2
gedrag en kennis chauffeur	2	<u>1</u>	3
op tijd vertrekken	3	2	<u>1</u>
telefonistes ritreservering	4	4	5
omrijtijd	5	5	7
omvang reisgebied	6	6	8
tarief	7	8	4
terugbelservice	8	7	6

Algemene tevredenheid

	wvg	senioren	vrije r.
heel ontevreden	1,8 %	3,9 %	1,9 %
ontevreden	5,5 %	5,2 %	4,2 %
tevreden	57,1 %	70,3 %	74,3 %
zeer tevreden	35,6 %	20,6 %	19,6 %

Tevredenheid* per aspect (1):

	wvg	senioren	vrije r.
omvang reisgebied	89,5 %	92,1%	90,0 %
tarief	95,8 %	89,3 %	87,7 %
vertrektijd	85,6 %	87,7 %	85,0 %
aankomsttijd	91,5 %	88,8 %	81,3 %
omrijtijd	81,5 %	87,4 %	93,9 %

* tevreden/zeer tevreden

Tevredenheid* per aspect (2):

	wvg	senioren	vrije r.
houding chauffeur	95,3 %	97,0 %	94,9 %
hulp en begeleiding	94,7 %	95,1 %	95,6 %
rijgedrag en stratenkennis	89,4 %	93,3 %	91,0 %

* tevreden/zeer tevreden

Tevredenheid* per aspect (3):

	wvg	senioren	vrije r.
wachttijd telefooncentrale ritbestellen	93,6 %	95,8 %	92,4 %
hulp en deskundigheid telefonistes	92,6 %	96,2 %	92,3 %
klantenservice wachttijd	88,4 %	90,5 %	93,2 %
hulp en deskundigheid klantenservice	90,7 %	93,1 %	86,7 %

* tevreden/zeer tevreden

Tevredenheid* per aspect (4):

	wvg	senioren	vrije r.
wachttijd Servicepunt Deeltaxi	93,6 %	95,4 %	-
hulp Servicepunt	89,7 %	91,3 %	-
nieuwsbrief informatief	96,2 %	93,8 %	95,7 %

* tevreden/zeer tevreden

Tevredenheid* per aspect (5):

	wvg	senioren	vrije r.
OV-aansluitoptie	94,1 %	86,9 %	66,7 %
terugbeloptie	78,9 %	79,0 %	77,3 %
vastzetten rolstoelen	77,9 %	-	-
afhandeling klachten	73,0 %	69,5 %	66,7 %

* tevreden/zeer tevreden

nauwkeurigheid onvoldoende

Opmerkelijke resultaten 2001- 2002

	Wvg-gerechtigden		senioren	
	2001	2002	2001	2002
algemene tevredenheid	83,4 %	<u>92,7</u> %	90,2 %	90,9 %
tevredenheid vertrektijd	74,3 %	<u>85,6</u> %	84,1 %	87,7 %
tevredenheid aankomsttijd	81,1 %	<u>91,5</u> %	88,7 %	88,8 %

* tevreden/zeer tevreden

Rapportcijfer:

wvg	senioren	vrije r.
7,73	7,75	7,91

Aandachtspunten, actiepunten:

- in communicatie aandacht (blijven) besteden aan terugbeloptie en OV-aansluitoptie;
- op tijd rijden;
- aandacht blijven geven aan vastzetten rolstoelen.

