

**Evaluatie productformule**

**Regiotaxi 2004 - 2009**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Achtergrond	3
1.2	Doel onderzoek	3
1.3	Onderzoeksopzet en respons	3
1.4	Leeswijzer	4
<b>2</b>	<b>De resultaten samengevat</b>	<b>5</b>
2.1	De productformule	5
2.2	CVV-systemen	5
2.3	Belangrijkste resultaten	7
2.4	Vergelijking met 2004	8
2.5	De toekomst van de productformule	8
<b>3</b>	<b>De resultaten nader belicht</b>	<b>10</b>
3.1	Systeemnaam ( <i>vraag 2</i> )	10
3.2	Contracthouder ( <i>vraag 3</i> )	11
3.3	Herkennings-sticker met logo of naam ( <i>vraag 4 en 5</i> )	11
3.4	Beschikbaarheid ( <i>vraag 6, 7 en 8</i> )	12
3.5	Vooraanmeldingstijd ( <i>vraag 9, 10 en 13</i> )	13
3.6	Marge vertrektijd ( <i>vraag 12 en 14</i> )	13
3.7	Aankomstgarantie ( <i>vraag 15 en 16</i> )	13
3.8	Terugbelservice ( <i>vraag 17, 18 en 19</i> )	13
3.9	Omrijtijd ( <i>vraag 20</i> )	13
3.10	Chauffeursservice en voertuigen ( <i>vraag 21, 22 en 23</i> )	14
3.11	Tarief ( <i>vraag 24</i> )	14
3.12	Klachten en klanttevredenheid ( <i>vraag 25, 26, 27 en 28</i> )	15

### Bijlagen

Bijlage 1	Productformule Regiotaxi
Bijlage 2	Vragenlijst 2009

### Colofon

## 1 Inleiding

In 2004 is de productformule Regiotaxi vastgesteld. De productformule Regiotaxi is ingesteld om de uniformiteit in de kenmerken van Collectief Vraagafhankelijk Vervoersystemen te vergroten. In 2006 is officieel de productnaam Regiotaxi en een logo gepresenteerd. Dit rapport bevat de resultaten van de evaluatie naar de toepassing van de productformule, de naam en het logo door de verschillende systemen van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer per 1 juni 2009.

**1.1 Achtergrond** Sinds 1 januari 2004 heeft het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV), op basis van het succes dat deze regeling al snel na de opzet had, een structurele status in de wetgeving voor het Openbaar Vervoer (WP/BP2000). Uit evaluaties in 2001 van dit relatief jonge systeem bleek dat een verdere uniformering noodzakelijk was voor de vergroting van de bruikbaarheid en herkenbaarheid van het systeem. Dit werd door de opdrachtgevers van het openbaar vervoer (ministerie, provincies en stadsregio's) erkend.

In 2003 is daarop een overzicht opgesteld met systeemkenmerken waarvan het wenselijk is dat ze uniform zijn. Aanvullend daarop heeft AGV in 2004 in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat een onderzoek uitgevoerd naar de verschillen tussen de systemen op een aantal bepalende kenmerken. Hoofdconclusie was dat de verschillen tussen de systemen op een aantal bepalende kenmerken beperkt waren. Op basis van dit inzicht is een productformule 'Regiotaxi' opgesteld, welke in november 2004 is vastgesteld door het Nationaal MobiliteitsBeraad (NMB).

**1.2 Doel onderzoek** Op basis van de geformuleerde productformule ligt de vraag voor of en in hoeverre de huidige CVV-systemen in 2009 zijn ingericht volgens deze productformule.

Het belangrijkste doel van het onderzoek is tweeledig:

- beoordelen, of en in hoeverre de huidige systemen voldoen aan de gezamenlijke productformule 'Regiotaxi', inclusief het gebruik van naam en logo;
- inzicht verkrijgen of en hoeveel systemen in een volgend contract ingericht worden volgens deze productformule.

In deze evaluatie is onderzocht of de kenmerken uit de productformule zijn overgenomen in de verschillende systemen. Of deze kenmerken in praktijk ook daadwerkelijk nageleefd worden of hoe de reiziger de kwaliteit van de CVV-systemen ervaart, is niet in deze evaluatie betrokken.

**1.3 Onderzoeksopzet en respons** In deze rapportage wordt verslag gedaan van de Evaluatie die AGV-Movares heeft uitgevoerd, naar de verspreiding en toekomst van de productformule "Regiotaxi". De evaluatie is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. De beschreven situatie betreft de stand van zaken op 1 juni 2009.

Het onderzoek bestond uit een schriftelijke enquête. De basis voor de vragenlijst vormde de vragenlijst van 2004. Deze vragenlijst is geactualiseerd en bevat een aantal extra vragen ten aanzien van klachten en klanttevredenheid: in welke mate hebben opdrachtgevers van de CVV-systemen inzicht in deze beide aspecten. De volledige vragenlijst is als bijlage 2 bij dit rapport opgenomen.

## *Respons*

Van 35 CVV-systemen is een vragenlijst terug ontvangen of is de gewenste informatie via foldermateriaal etc. verstrekt. Van de overige 4 systemen is uitsluitend informatie verkregen op basis van internet en foldermateriaal.

- 1.4 Leeswijzer In hoofdstuk 2 treft u een korte samenvatting van de onderzoeksresultaten aan, met de conclusies van dit onderzoek. Hoofdstuk 3 besteedt uitgebreid aandacht aan de afzonderlijke delen van de productformule.

## 2 De resultaten samengevat

In dit hoofdstuk treft u een samenvatting aan van de resultaten van het onderzoek zoals dat in het tweede kwartaal van 2009 heeft plaatsgevonden. In de eerste paragrafen van dit hoofdstuk geven we een toelichting op de productformule en een overzicht van de CVV-systemen per 1 juni 2009. Daarna hebben we een korte samenvatting van resultaten opgenomen. In de laatste paragraaf treft u opmerkingen aan over de toekomst van de productformule.

2.1 De productformule De vragenlijst is gebaseerd op de in 2004 opgestelde gezamenlijke productformule Regiotaxi. De productformule bevat de volgende aspecten:

- keuze voor garantie aankomsttijd;
- terugbelservice;
- toegankelijkheid;
- chauffeursservice;
- omrijtijd;
- herkenningssticker;
- beschikbaarheid;
- vooraanmeldingstijd (reserveringstijd);
- vooraanmeldingstijd bij aankomstgarantie;
- tarief en tariefsystemen;
- marge vertrektijd.

De volledige formule, met een toelichting per aspect, is opgenomen in bijlage 1 bij deze rapportage.

Naast de vragen over de productformule zijn in de vragenlijst een aantal extra vragen toegevoegd. Deze vragen gaan over de wijze waarop de opdrachtgevers inzicht krijgen in klachten en klanttevredenheid.

2.2 CVV-systemen Op de peildatum voor het onderzoek, 1 juni 2009, kent Nederland 39 CVV-vervoersystemen. CVV (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) is een vervoersvorm die gebruikt kan worden door zowel reizigers met een Wmo-indicatie als door OV-reizigers. Naast de regionale CVV-systemen zijn er drie gemeentelijke CVV-systemen (Drachten, Achtkarspelen en Deurne).

Op 1 juni 2009 zijn er 39 CVV-systemen, in 2004 waren dat er nog 46. De terugval in het aantal systemen is met name veroorzaakt door samenvoeging van systemen (Limburg, Gelderland, Utrecht) en het opheffen van systemen.

In figuur 1 is een overzicht gegeven van per 1 juni 2009 in Nederland bestaande CVV-systemen.

Figuur 1 CVV-systemen in Nederland per 1 juni 2009



- |                                   |                                  |   |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|
| 1. Regiotaxi Zuidwest Groningen   | 15. Regiotaxi Eemland-Heuvelrug  | 28. Regiotaxi Midden Brabant                              |
| 2. Regiotaxi Noord Groningen      | 16. Regiotaxi Veenweide          | 29. Regiotaxi 's-Hertogenbosch                            |
| 3. Regiotaxi Midden Groningen     | 17. Regiotaxi Utrecht            | 30. TaxiHopper  |
| 4. Taxi plus Oost Groningen       | 18. OV-taxi Gooi- en Vechtstreek | 31. TaxBus  |
| 5. Regiotaxi Zuidoost Drenthe     | 19. OV-taxi Noord-Holland Noord  | 32. Regiotaxi Limburg                                     |
| 6. Regiotaxi Zuidwest Drenthe     | 20. OV-taxi Zuid-Kennemerland    | 33. Regiotaxi BAR (Barendrecht Albrandswaard Ridderkerk), |
| 7. Regiotaxi Noordwest Overijssel | 21. De Meertaxi                  | 34. Regiotaxi Voorne-Putten                               |
| 8. Regiotaxi Salland              | 22. Regiotaxi Haaglanden         | 35. Regiotaxi Goeree-Overflakkee                          |
| 9. Regiotaxi Vechtdal             | 23. Regiotaxi Leiden             | 36. Regiotaxi Oosterschelde                               |
| 10. Regiotaxi Twente              | 24. RijnstreekHopper             | 37. Regiotaxi Achtkarspelen                               |
| 11. Regiotaxi Gelderland          | 25. GroeneHartHopper             | 38. Deeltaxi Drachten                                     |
| 12. TaxiBus                       | 26. MolenHopper                  | 39. Regiotaxi Deurne                                      |
| 13. Stadsregiotaxi                | 27. Deeltaxi West Brabant        |   |

Uit figuur 1 blijkt dat in een aantal gebieden geen Regiotaxi/ CVV-systeem rijdt. In deze gebieden rijdt vaak wel een vorm van vraagafhankelijk collectief vervoer, maar alleen voor Wmo-geïndiceerden (een zogenaamd gesloten systeem). Dit geldt onder andere voor de stadsregio's Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven en voor Vlissingen en Zeeuws-Vlaanderen. Ook in Friesland kunnen reizigers gebruik maken van alternatieve of aanvullende vervoersvoorzieningen. Friesland kent de voordeurservice – vervoer tussen halte en voordeur. Daarnaast kunnen veel reizigers met een indicatie gebruik maken van Flexitax, een collectieve vervoersvoorziening die is voortgekomen op initiatief van de lokale taxibedrijven.

### 2.3 Belangrijkste *Productkenmerken*

resultaten Ten aanzien van de productkenmerken blijkt dat een vrijwel alle systemen de productformule integraal volgen. Kenmerken als de minimale reserveringstijd, de gratis terugbelservice en het horen van de prijs bij het reserveren van de rit voldoen in de meeste gevallen aan de eisen zoals deze in de productformule zijn verwoord.

Daar waar de productformule niet één op één wordt gevolgd, kennen de systemen vaak betere voorwaarden voor de klant. Het meeste duidelijke voorbeeld hiervan is de beschikbaarheid: alle systemen zijn in het weekend langer beschikbaar dan de tijden van de productformule (van 9:00 tot 23:00 uur). Ook op weekdays kennen 25 systemen (64%) ruimere tijden waarop het vervoer beschikbaar is dan de tijden volgens productformule (van 07:00 tot 24:00 uur). De belangrijkste argumenten voor deze ruimere beschikbaarheid zijn de service aan de klanten en het aanhouden van gelijke tijden met het overige openbaar vervoer (dat vaak al vroeger start).

De rijksoverheid heeft altijd gesteld dat de bedoeling van de formule is dat de reiziger weet welke service hij of zij minimaal krijgt, terwijl de regionale overheid de ruimte behoudt om gunstiger voorwaarden te hanteren. Deze ruimte wordt door op het punt van beschikbaarheid in praktijk door veel systemen benut.

#### *Gebruik naam Regiotaxi*

De belangrijkste bevinding ten aanzien van het gebruik van de naam is dat in 2009 de naam 'Regiotaxi' door 26 van de 39 CVV-systemen wordt gebruikt (inclusief de variant 'Stadsregiotaxi'). Dit komt overeen met 67%, een ruime meerderheid. De andere systemen hebben een naam met een variant op 'taxi' (zoals OV-taxi, Deeltaxi of TaxiBus) of 'Hopper' (onder andere TaxiHopper, RijnstreekHopper). Eén systeem geeft aan in de toekomst de naam te wijzigen in Regiotaxi. De andere CVV-systemen houden vast aan de eigen naam, met als belangrijkste argument de naamsbekendheid in de betreffende regio.

#### *Gebruik logo Regiotaxi*

Het Regiotaxi-logo wordt minder gebruikt dan de naam. Het logo is bij 16 systemen (41%) terug te vinden op de voertuigen. Vier systemen geven aan het logo in de toekomst te gaan hanteren; twee systemen houden de mogelijkheid hiervoor open.

2.4 Vergelijking met 2004 Het onderzoek van 2004 vormde, in combinatie met de destijds gehouden Ronde Tafel Conferentie, de basis voor de uiteindelijke productformule “Regiotaxi”. Deze productformule is gebaseerd op “de grootste gemene deler”: die kenmerken die al de grootste overeenkomsten vertoonden over alle systemen heen en waarover de betrokkenen het eens konden worden. Daarbij werd wel gebruik gemaakt van een bandbreedte. Voor meer informatie over de resultaten van 2004 verwijzen we u naar het rapport “De Uniformiteit van CVV-Systemen” (kenmerk: 20040027/2680) dat wij in 2004 hebben opgesteld.

Hoewel de vragenlijst in 2004 op onderdelen afweek van de voorliggende vragenlijst, is het door de opzet van beide onderzoeken wel goed mogelijk een vergelijking te maken tussen beide onderzoeken.

Het aantal gedeelde kenmerken van de systemen, dat bovendien overeenkomt met de productformule, is sinds 2004 gestegen: de uniformiteit is toegenomen.

**Herkenbaarheid, beschikbaarheid en aankomstgarantie**

Voor de herkenbaarheid van de systemen geldt dat waar veel van de systemen in 2004 bekend stonden onder een andere naam, in juni 2009 ruim tweederde van het aantal systemen de formule-naam Regiotaxi gebruikt. De uniformiteit in het gebruik van de naam is daarmee toegenomen.

Bijna alle systemen (een systeem uitgezonderd) zijn bovendien minimaal beschikbaar in de uren zoals die in de productformule zijn omschreven. Dit was in 2004 nog geen 80%.

Tenslotte bieden op dit moment 36 systemen een aankomstgarantie, soms onder bepaalde voorwaarden (prioriteitsritten) maar 28 systemen ook zonder deze voorwaarden. In 2004 waren er 2 systemen met een gegarandeerde aankomsttijd, en 3 systemen die òf een vertrek- òf een aankomstgarantie boden. Het punt van de keuze voor een gegarandeerde aankomsttijd was destijds nieuw: een toevoeging aan de bestaande situatie.

Samengevat kunnen we de volgende vergelijking trekken tussen beide jaren (informatie gebaseerd op beschikbare gegevens en toegespitst op de kernpunten van het onderzoek):

Kenmerk (samengevat)	2004	2009
Herkenbaarheid (uniforme naam en / of logo)	0 %	67%
Aankomstgarantie (evt. onder bepaalde omstandigheden)	10,9%	92%
Ophaalmarge (vertrektijd) volgens norm productformule	100%	100%
Beschikbaarheid volgens productformule of ruimer	78,7%	90%
Maximale omrijtijd		
▪ vast (maar norm onbekend)	70,6%	0%
▪ volgens norm productformule of beter	-	92%
Terugbelservice beschikbaar	63%	92%

2.5 De toekomst van de productformule Uit de resultaten blijkt dat de verspreiding van de productformule, in ieder geval in de aspecten herkenbaarheid, beschikbaarheid en gegarandeerde aankomsttijd toeneemt. Met name in de overige uitvoeringsaspecten is inmiddels een grote mate van uniformiteit zichtbaar. Als deze trend



doorzet, mogen we veronderstellen dat in de toekomst nog meer systemen aan de volledige productformule gaan voldoen.

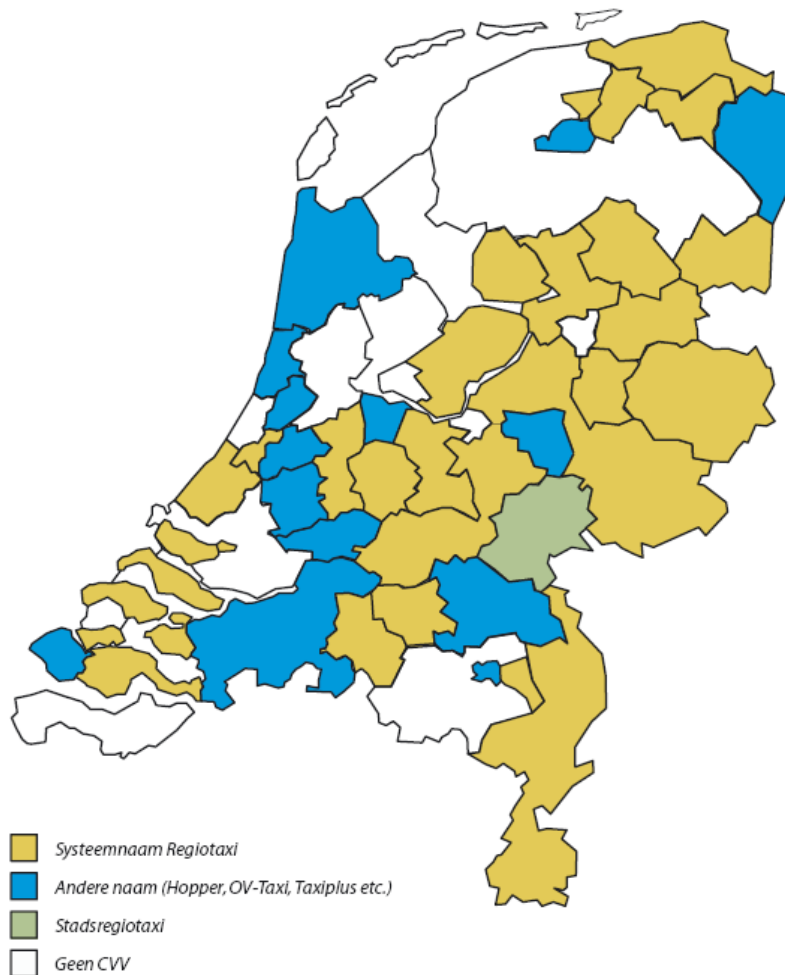
In hoofdstuk drie is een overzicht van de gegeven antwoorden opgenomen.

### 3 De resultaten nader belicht

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de resultaten per aspect van de productformule. Om de overzichtelijkheid te vergroten, bekijken we daarbij telkens verschillende vragen in samenhang met elkaar. De volledige vragenlijst treft u aan als bijlage 2 van deze rapportage.

- 3.1 **Systeemnaam** (vraag 2) De naam “Regiotaxi .....”, gevolgd door een gebiedsaanduiding, wordt door 25 van de 39 systemen gebruikt. Als ook de ‘Stadsregiotaxi’ wordt meegerekend, zijn er 26 systemen die de naam Regiotaxi gebruiken, 67%.

Figuur 2: systeemnaam Regiotaxi...



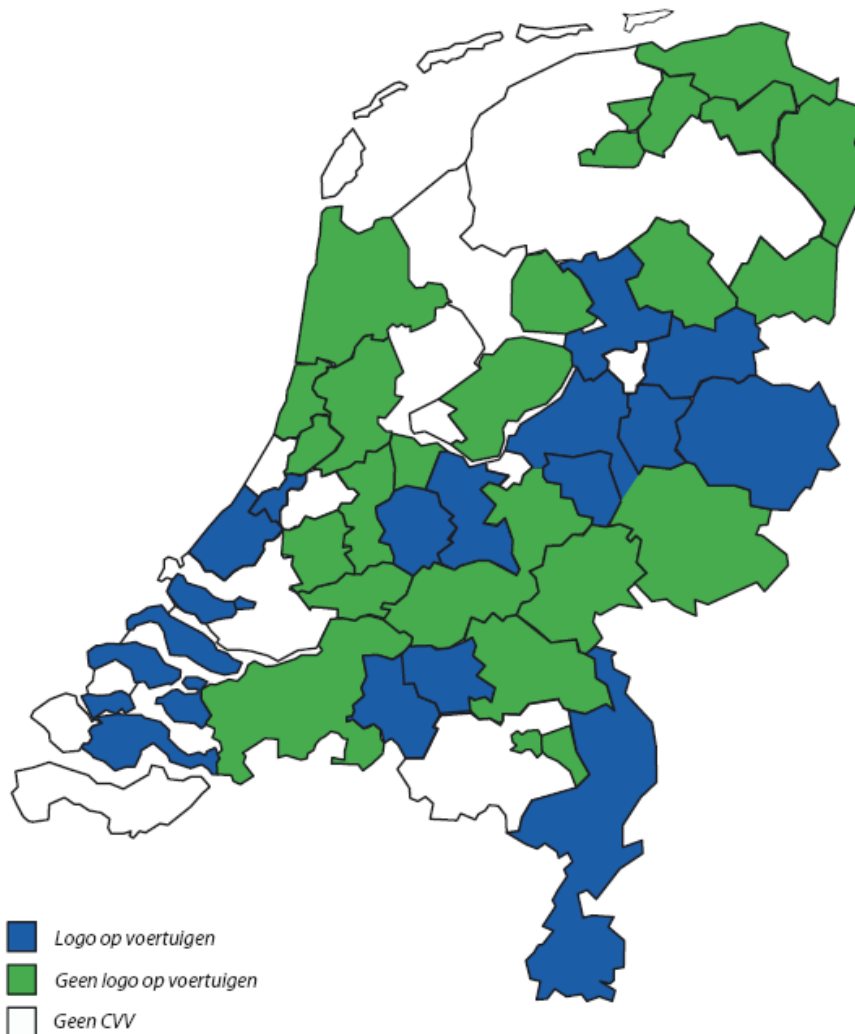
De overige systemen gebruiken een andere naam. In de provincie Noord-Holland rijden drie systemen onder de naam OV-taxi en 1 onder de naam De Meertaxi; in Zuid-Holland rijden drie CVV-systemen onder de naam ‘Hopper’. In Noord-Brabant rijden drie systemen onder een afwijkende naam (TaxiHopper, TaxBus en Deeltaxi). Ook in Apeldoorn en Oost-Groningen hebben de CVV-systemen een afwijkende naam (respectievelijk TaxiBus en Taxi Plus).

Slechts TaxiHopper, het systeem in Oost Brabant, heeft aangegeven in de nabije toekomst de naam Regiotaxi te gaan gebruiken. De belangrijkste reden voor de andere CVV-systemen om een afwijkende naam te blijven hanteren is de bekendheid van de huidige naam in de regio.

3.2 Contracthouder (vraag 3) De meeste systemen kennen 1 contracthouder; een aantal systemen zijn onderverdeeld in meerdere percelen en kennen dan ook meerdere contracthouders. Dit laatste geldt voor Regiotaxi Twente, Regiotaxi Gelderland en Regiotaxi Utrecht. In totaal zijn er 19 verschillende contracthouders die het vervoer uitvoeren. Drie ondernemingen zijn in meerdere gebieden actief. Het gaat om Connexion Taxi Services (CTS), actief in 19 gebieden; De Vier Gewesten (DVG), actief in 7 gebieden en Veolia/PZN, actief in 4 gebieden.

3.3 Herkenningssticker met logo of naam Zestien vervoerssystemen hebben een sticker met het Regiotaxi-logo op de voertuigen. Daarnaast wordt in nog 10 andere gebieden de naam Regiotaxi op de voertuigen gebruikt.

(vraag 4 en 5) *Figuur 3: herkenbaarheid van de voertuigen: logo*

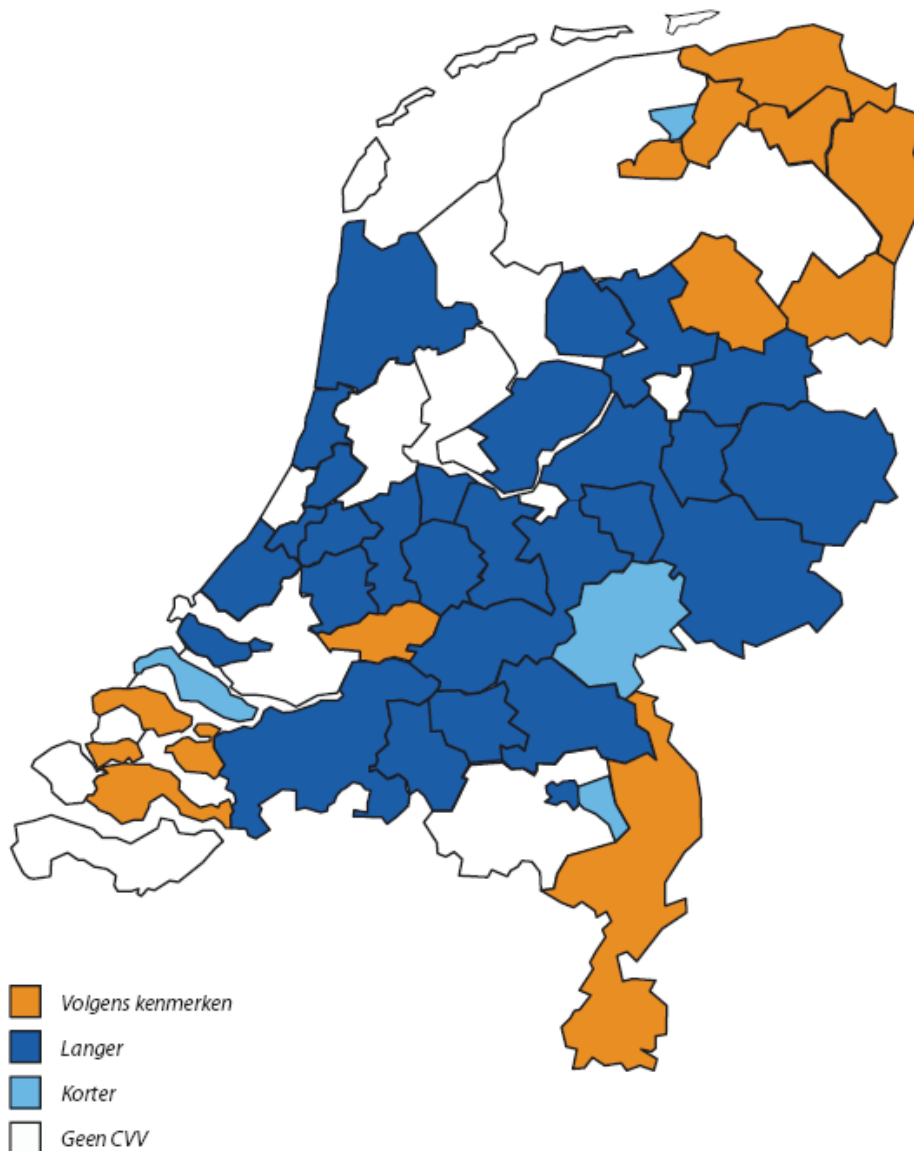


Bij twaalf systemen is noch de naam Regiotaxi noch het Regiotaxi-logo terug te vinden op het voertuig. Het gaat hier om de systemen met een afwijkende naam (inclusief de Stadsregiotaxi) en de gemeentelijke systemen. Bij TaxBus, het systeem in Apeldoorn, zijn de voertuigen wel herkenbaar met het Regiotaxi-logo.

3.4 Beschikbaarheid  
(vraag 6, 7 en 8)

Van de 39 systemen hanteren er 25 ruimere tijden waarop het CVV beschikbaar is op weekdays. Volgens de productformule is Regiotaxi op weekdays beschikbaar van 7:00 – 24:00 uur. De meeste systemen zijn op weekdays al eerder beschikbaar. Vier CVV-systemen zijn per dag een kortere periode beschikbaar; tien systemen volgen de tijden van de productformule.

*Figuur 4 beschikbaarheid week (7:00 – 24:00 uur)*



Op weekenddagen zijn alle CVV-systemen langer beschikbaar dan de tijden volgens de productformule (weekenddagen van 09:00 tot 23:00 uur). Bij de meeste systemen (een kleine 70%) zijn er wel uitzonderingen, met name oud- en nieuw.

Als belangrijkste argumenten voor de ruimere beschikbaarheidstijden worden genoemd klantvriendelijkheid en het aanhouden van gelijke tijden met het (overige) openbaar vervoer, dat vaak al vroeger start of langer doorgaat.

3.5 Vooraanmeldingstijd  
(vraag 9, 10 en 13) Alle 39 systemen hanteren een vooraanmeldingstijd conform de productformule van 60 minuten. In het verleden kende dit kenmerk een grote spreiding: voor veel systemen was de aanmeldtijd korter (max. 45 minuten), voor een klein aantal systemen langer. 36% van de systemen kent wel uitzonderingen op de vooraanmeldtijd, met name op een aantal feestdagen (met kerst en oud- en nieuw is de vooraanmeldtijd dan langer).

De vooraanmeldtijd voor ritten met een aankomstgarantie is meer verspreid: 21 systemen (54%) kennen een vooraanmeldtijd van maximaal 120 minuten conform productformule, bij veertien systemen is de aanmeldtijd voor ritten met een aankomstgarantie (of prioriteitsritten) korter.

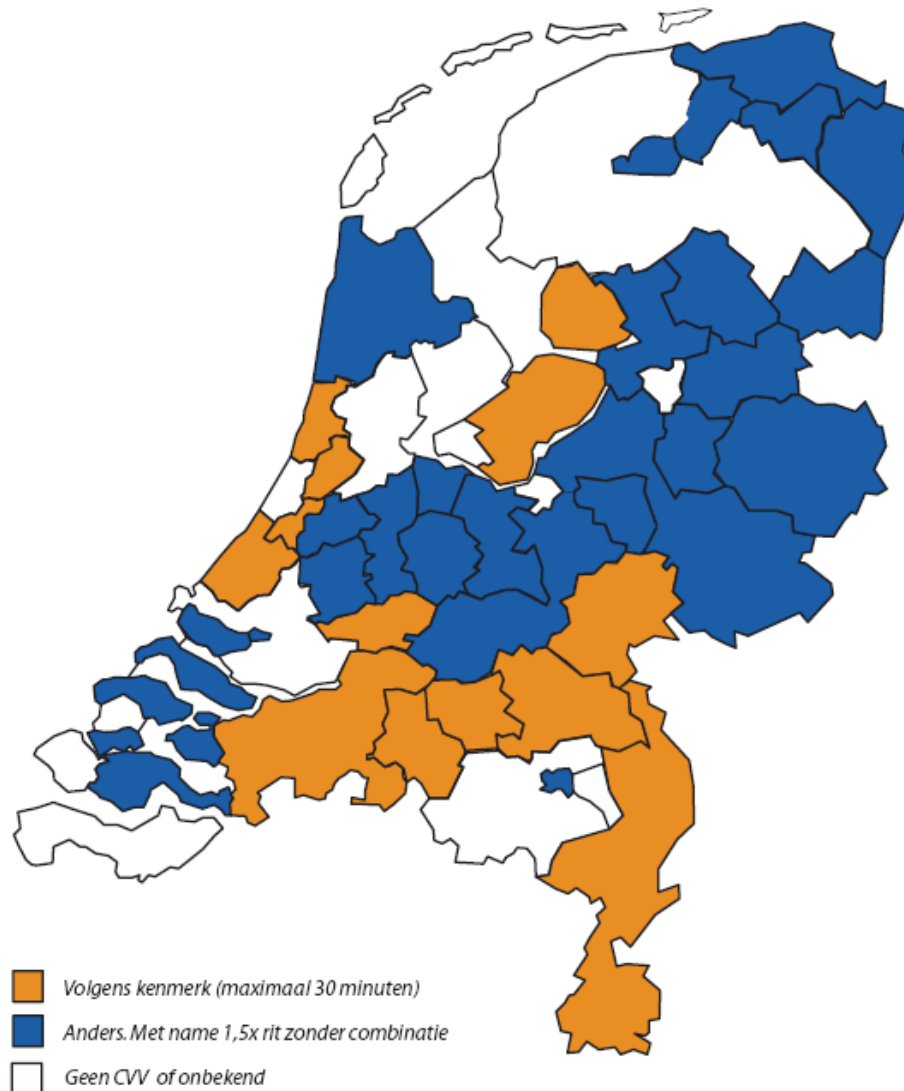
3.6 Marge vertrektijd  
(vraag 12 en 14) Reserveren van een gewenste vertrektijd is mogelijk voor 38 systemen (97%). De marge van 15 minuten vóór tot 15 minuten na vertrektijd wordt gehanteerd door 37 van de 39 systemen. Twee systemen houden een marge van maximaal 10 minuten aan. Het gaat om Regiotaxi Gelderland (exclusief Regiotaxi Noord-Veluwe) en Taxbus Apeldoorn.

3.7 Aankomstgarantie  
(vraag 15 en 16) De formule vraagt om de mogelijkheid dat de reiziger kan kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd met een marge van 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip. 36 van de 39 systemen (92%) bieden deze aankomstgarantie als optie aan hun reizigers aan. Voor een deel van deze systemen is de aankomstgarantie beperkt: de aankomstgarantie kan slechts aangevraagd worden voor specifieke reisdoelen, een speciale gelegenheid zoals een begrafenis, examen of aansluiting op ander openbaar vervoer. In dit geval spreken we van zogenaamde prioriteitsritten. Voor alle systemen waarvan informatie bekend is, is de gehanteerde marge bij de aankomsttijd conform de productformule, te weten 15 minuten voor de gegarandeerde aankomsttijd.

3.8 Terugbelservice  
(vraag 17, 18 en 19) Alle vervoersystemen hanteren een terugbelservice, behalve (voor zover bekend) de drie gemeentelijke systemen. Deze terugbelservice is bij alle systemen gratis, zowel naar een vastnummer als naar een mobiel nummer. Dit is in overeenstemming met de productformule. Volgens de formule wordt teruggebeld minimaal 5 minuten voor de aankomst van het voertuig. Dit gebeurt in alle 36 systemen met terugbelservice. Vier van de 36 systemen geven expliciet aan dat het terugbellen plaatsvindt tussen de 5 tot 7 of 5 tot 10 minuten voor aankomst.

3.9 Omrijtijd  
(vraag 20) In 12 systemen is conform de productformule een beperking gesteld aan de omrijtijd van maximaal 30 minuten. De andere systemen kennen vaak een extra beperking van de omrijtijd. Een veel gehanteerde systematiek is dat voor ritten van 1 of twee zones de omrijtijd maximaal 1,5 keer langer mag duren dan de reistijd zonder combinatie, met een maximum van 30 minuten. Van de drie gemeentelijke systemen is geen informatie bekend over de normen van omrijden.

Figuur 5 omrijtijden



3.10 Chauffeurs-service en voertuigen (vraag 21, 22 en 23) In alle systemen waarover gegevens beschikbaar zijn, zal de chauffeur, indien de reiziger er behoefte aan heeft, de reiziger begeleiden naar de buitendeur van het pand. In 15 systemen begeleidt de chauffeur ongevraagd iedere reiziger naar de voordeur van het pand. Dit is conform de norm in de productformule Regiotaxi. Bij 21 andere systemen (54%) verleent de chauffeur deze service alleen als de reiziger daar behoefte aan heeft. Van drie systemen is geen informatie beschikbaar.

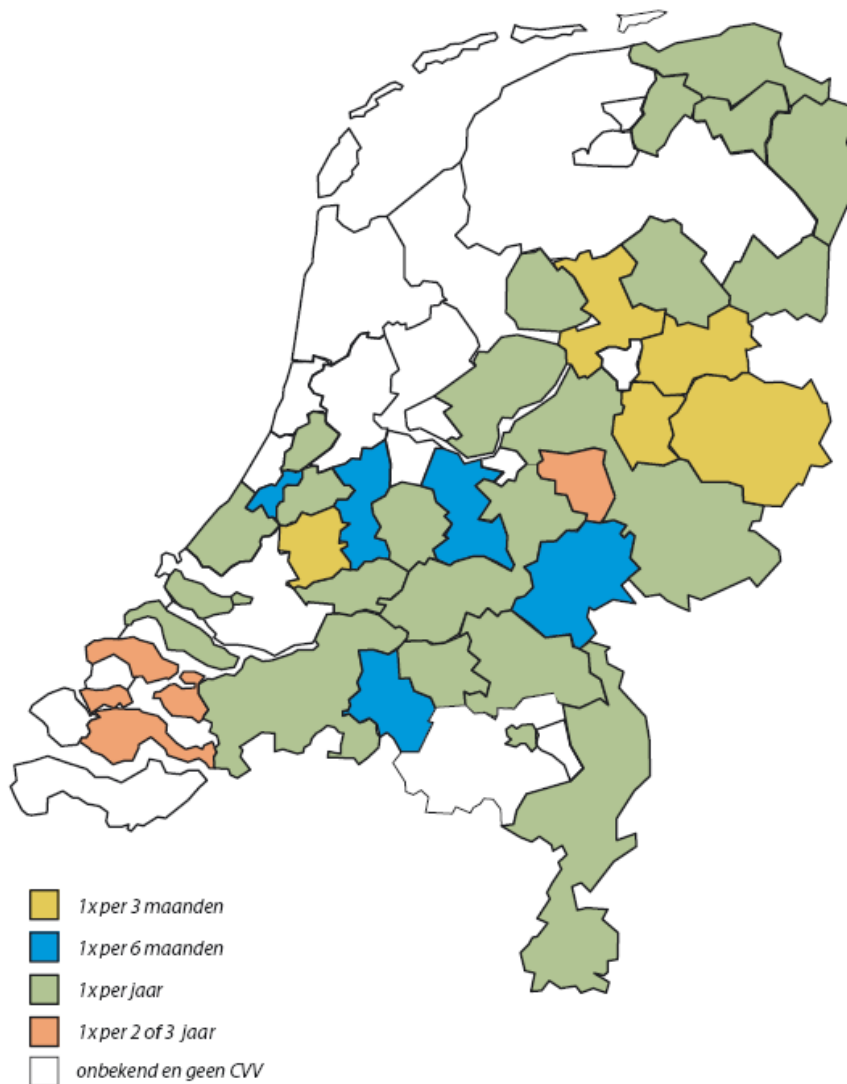
In alle systemen wordt gereden met voldoende toegankelijke voertuigen die – een systeem uitgezonderd – voldoen aan de landelijke normen als bijvoorbeeld de Code Veilig Vervoer Rolstoelen. 31 systemen (79%) rijden met volledig toegankelijk materieel en zij hiermee conform de productformule Regiotaxi; 3 systemen rijden gedeeltelijk met toegankelijk materieel. Van 5 systemen is geen informatie bekend over de toegankelijkheid van het materieel.

3.11 Tarief (vraag 24) In alle systemen hoort de reiziger bij het reserveren van de rit meteen hoeveel deze gaat kosten. Hiermee voldoen alle systemen aan de productformule Regiotaxi.

3.12 Klachten en klanttevredenheid (vraag 25, 26, 27 en 28) Van 33 systemen is informatie bekend over klachten. Deze 33 systemen hebben allemaal inzicht in de klachten van reizigers, zowel in aard als aantal. 11 opdrachtgevers ontvangen zelf de klachten van reizigers, 6 systemen via de vervoerders en 16 systemen op een andere wijze, bijvoorbeeld via een projectbureau. Van 6 systemen is op dit punt geen nadere informatie beschikbaar.

De 33 systemen geven aan inzicht te hebben in de klanttevredenheid; voor 6 systemen is voor deze vraag geen informatie beschikbaar. In de meeste gevallen (18 systemen) voert een onafhankelijk adviesbureau hiertoe een klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt meestal 1x per jaar, maar voor circa 1/3 van de systemen vaker: eens per half jaar of om de drie maanden.

*Figuur 6 frequentie klanttevredenheidsonderzoek*



## Bijlagen



## BIJLAGE 1 Productformule Regiotaxi

De productformule Regiotaxi is opgebouwd uit de volgende productkenmerken:

1. Herkenningsticker: Op de voertuigen wordt een herkenningsticker goed zichtbaar aangebracht. De herkenningsticker bevat de aansprekende soortnaam voor 'collectief vraagafhankelijk vervoer' te weten REGIOTAXI met bijbehorend logo.
2. Beschikbaarheid: REGIOTAXI is op de dagen dat het rijdt minimaal beschikbaar van 07:00-24:00 (week) en 09:00-23:00 (weekend).
3. Vooraanmeldingstijd (reserveringstijd): de vereiste vooraanmeldtijd voor de reiziger is ten hoogste 1 uur.
4. Vooraanmeldingstijd bij aankomstgarantie: als de reiziger een aankomstgarantie vraagt is de vereiste vooraanmeldingstijd ten hoogste 2 uur.
5. Marge vertrektijd: de reiziger wordt opgehaald binnen een marge van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het gewenste tijdstip.
6. Keuze voor garantie aankomsttijd: de reiziger kan kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd met een marge van 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip.
7. Terugbelservice: een terugbelservice (gratis, ook naar mobiel) minimaal 5 minuten voor aankomst voertuig
8. Omrijtijd: een maximale omrijtijd voor combinatieritten van 30 minuten.
9. Chauffeursservice: in elk systeem begeleidt de chauffeur de gehandicapte naar de buitendeur van het pand.
10. Toegankelijk: elk systeem heeft voldoende voor gehandicapten toegankelijke voertuigen.
11. Tarief en tariefsystemen: de reiziger hoort bij het reserveren hoeveel de rit gaat kosten. De overheden differentiëren indien gewenst het tarief (en daarmee de mate van subsidiëring) naar doelgroep, tijd en plaats.

## BIJLAGE 2 Vragenlijst

Utrecht, juni 2009

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt de enquête "Evaluatie Productformule Regiotaxi". Deze enquête is bedoeld om te beoordelen in hoeverre de productformule Regiotaxi wordt toegepast. De enquête kunt u invullen voor één CVV-systeem. Mocht u voor meerdere CVV-systemen verantwoordelijk zijn, wilt u dan voor ieder systeem een aparte vragenlijst invullen. Mocht u te weinig formulieren hebben ontvangen, dan kunt u deze aanvragen bij AGV-Movares (op e-mail adres [ronald.de.jong@agv-movares.nl](mailto:ronald.de.jong@agv-movares.nl) of telefonisch via 030-265 55 00).

### De vragenlijst

De vragen in de lijst hebben betrekking op de kenmerken van de productformule Regiotaxi. De lijst bevat 29 (meerkeuze) vragen, waarbij slechts in een aantal gevallen naar een toelichting wordt gevraagd. U kunt bij de meeste vragen volstaan met het aankruisen van één antwoord. Per onderdeel van de vragenlijst is (voor zover van toepassing) het betreffende kenmerk van de productformule opgenomen. In de bijlage van deze vragenlijst treft u de volledige tekst van de productformule aan.

### Het invullen: papier, digitaal of telefonisch

U kunt op verschillende manieren meewerken aan dit onderzoek:

- **Schriftelijk**, door het invullen van de vragenlijst(en) en het retourneren hiervan in de bijgevoegde retourenvelop. Wij verzoeken u daarbij vriendelijk ook eventueel beschikbaar foldermateriaal van elk systeem mee te sturen.
- **Digitaal**. Vult u de vragenlijsten liever digitaal in? Stuur u ons dan een e-mail op [ronald.de.jong@agv-movares.nl](mailto:ronald.de.jong@agv-movares.nl) onder vermelding van 'digitale vragenlijst CVV-systemen'. U ontvangt dan de Word-versie van deze vragenlijst die u kunt invullen en terugsturen aan genoemd e-mail adres.
- **Telefonisch**. Tenslotte kunt u ook het bijgevoegde belbriefje invullen. Wij nemen dan telefonisch contact met u op, om een uitgebreidere belafsprake te maken waarin we de vragenlijsten samen met u invullen.

### Tot slot

Wij vragen u vriendelijk de vragenlijst zo spoedig mogelijk terug te sturen. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

### Algemene vragen

#### Vraag 1 Gegevens contactpersoon

Deze gegevens worden gebruikt om het systeem te identificeren en contact met u op te kunnen nemen bij eventuele onduidelijkheden. Wij verzoeken u in ieder geval de **vetgedrukte** gegevens te vermelden.

**Organisatie** :  
Afdeling :  
**Naam** :  
Functie :  
Postbus :  
Postcode en Plaats :  
**Telefoonnummer** :  
**E-mail adres** :

**Vraag 2** U bent verantwoordelijk voor 1 of meerdere CVV-systemen. Op welk systeem heeft deze vragenlijst betrekking?

Systeemnaam :

**Vraag 3** Wie is de vervoerder (contracthouder)?

Naam vervoerder (contracthouder) :

### Profielkenmerk – Naam en Herkenningsticker

Omschrijving profielkenmerk: 'Op de voertuigen wordt een herkenningsticker goed zichtbaar aangebracht. De herkenningsticker bevat de aansprekende soortnaam voor 'collectief vraagafhankelijk vervoer' te weten Regiotaxi, met bijbehorend logo.'



**Vraag 4** Maakt u op de voertuigen gebruik van een herkenningsticker met het logo (pictogram) en/of de naam Regiotaxi (zie boven)?

- Ja, van naam en logo (ga naar vraag 7)
- Alleen van het logo (pictogram)
- Alleen van de naam Regiotaxi (bijvoorbeeld gevolgd door de gebiedsnaam)
- Nee, van geen van beiden

**Vraag 5** Gaat u voor de voertuigen en andere uitingen van het systeem (zoals folders, oproepzuilen, haltepalen, passen, et cetera) in de toekomst gebruik maken van de naam en / of het logo van Regiotaxi?

- Ja, na de aanbesteding van .....
- Ja, zodra .....
- Nee

### Profielkenmerk – Beschikbaarheid

Omschrijving profielkenmerk: 'Regiotaxi is op de dagen dat het rijdt minimaal beschikbaar van 7:00-24:00 (week) en 9:00-23:00 (weekend).'

**Vraag 6** Op welke tijden is het CVV-systeem op weekdays beschikbaar?

- Van 7:00-24:00
- Kortere dan van 7:00-24:00, namelijk van .....uur tot ..... uur
- Langer dan van 7:00-24:00, namelijk van .....uur tot ..... uur

Als het systeem langer of korter beschikbaar is dan van 7:00-24:00, kunt u dan toelichten waarom?

.....  
.....  
.....

**Vraag 7** Op welke tijden is het CVV-systeem in het weekend beschikbaar?

- Van 9:00-23:00
- Kortere dan van 9:00-23:00, namelijk van .....uur tot ..... uur
- Langer dan van 9:00-23:00, namelijk van .....uur tot ..... uur

Als het systeem langer of korter beschikbaar is dan van 9:00-23:00, kunt u dan toelichten waarom?

.....  
.....  
.....

**Vraag 8** Zijn er (bijvoorbeeld op feestdagen) uitzonderingen op deze beschikbaarheidstijden?

- Nee
- Ja, namelijk

.....  
.....  
.....

**Profielkenmerk – Vooraanmeldingstijd**

Omschrijving profielkenmerk: 'De vereiste vooraanmeldtijd (reserveringstijd) voor de reiziger is ten hoogste 1 uur.'

**Vraag 9** Welke vooraanmeldingstijd hanteert u het meest?

- Wij hanteren geen vooraanmeldingstijd
- Wij hanteren een vooraanmeldingstijd van ..... minuten

**Vraag 10** Zijn er (bijvoorbeeld op feestdagen) uitzonderingen op deze vooraanmeldingstijden?

- Nee
- Ja, namelijk

.....  
.....  
.....

**Vraag 11** Wordt in de communicatie-uitingen duidelijk aangegeven dat reizigers wat langer moeten wachten dan op een reguliere taxi (ten gunste van de prijsstelling)?

- Ja
- Nee

**Vraag 12** Kan de reiziger bij het boeken kiezen voor het reserveren van een gewenste vertrek- of afhaaltijd?

- Ja
- Nee, omdat

.....  
.....  
.....

**Profielkenmerk – Vooraanmeldingstijd bij aankomstgarantie**

Omschrijving profielkenmerk: 'Als de reiziger een aankomstgarantie vraagt, is de vereiste vooraanmeldingstijd ten hoogste 2 uur.'

**Vraag 13** Is de vereiste vooraanmeldtijd (reserveringstijd) voor de reiziger ten hoogste 2 uur als hij / zij vraagt om een aankomstgarantie?

- Ja
- Nee, korter, namelijk .....
- Nee, langer, namelijk .....

**Profielkenmerk – Marge vertrektijd**

Omschrijving profielkenmerk: 'De reiziger wordt opgehaald binnen een marge van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het gewenste tijdstip.'

**Vraag 14** Is de contractuele marge bij de vertrektijd van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het gewenste tijdstip?

- Ja
- Nee, de marge is maximaal ..... minuten vóór tot maximaal ..... minuten ná de vertrektijd
- Er is geen marge vastgelegd

**Profielkenmerk – Keuze voor garantie aankomsttijd**

Omschrijving profielkenmerk: 'De reiziger kan kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd met een marge van 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip.'

**Vraag 15** Kan de reiziger kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd?

- Ja
- Nee

Zo nee, kunt u toelichten waarom niet? (ga daarna door naar vraag 17)

.....  
.....  
.....

**Vraag 16** Is de marge bij een gegarandeerde aankomsttijd maximaal 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip?

- Ja
- Nee, de marge is maximaal ..... minuten vóór de vertrektijd
- Er is geen marge vastgelegd

**Profielkenmerk – Terugbelservice**

Omschrijving profielkenmerk: 'Een terugbelservice (gratis, ook naar mobiel) minimaal 5 minuten voor aankomst voertuig.'

**Vraag 17** Kan de reiziger gebruik maken van een terugbelservice?

- Ja, naast vaste en mobiele telefoons
- Ja, naar een vaste telefoon
- Ja, naar een mobiele telefoon
- Ja, naar een Internetservice
- Nee (ga naar vraag 19)

**Vraag 18** Is de terugbelservice gratis?

- Ja, voor alle nummers
- Gedeeltelijk, alleen voor vaste nummers
- Gedeeltelijk, alleen voor mobiele nummers
- Gedeeltelijk, alleen de Internetservice
- Nee, de reiziger betaalt .....

**Vraag 19** Hoe lang van te voren wordt er teruggebeld?

- Minimaal ..... minuten van te voren

### Profielkenmerk – Omrijtijd

Omschrijving profielkenmerk: 'Er geldt een maximale omrijtijd voor combinatieritten van 30 minuten.'

**Vraag 20** Geldt er een maximale omrijtijd van 30 minuten voor combinatieritten?

- Ja
- Er is een maximale omrijtijd, maar deze is ..... minuten in plaats van 30 minuten
- Nee

### Profielkenmerk – Chauffeursservice

Omschrijving profielkenmerk: 'De chauffeur begeleidt de gehandicapte reiziger van / naar de buitendeur van het pand.'

**Vraag 21** Begeleidt de chauffeur de (gehandicapte) reizigers van / naar de buitendeur van het pand?

- Ja, altijd
- Alleen als de reiziger daar, bijvoorbeeld door een handicap, behoefte aan heeft
- Nee, nooit

### Profielkenmerk – Toegankelijkheid

Omschrijving profielkenmerk: 'Elk systeem heeft voldoende voor gehandicapten toegankelijke voertuigen.'

**Vraag 22** Wilt u aangeven of het volgende van toepassing is op het CVV Systeem?  
"Het systeem heeft voldoende voor gehandicapten toegankelijke voertuigen"

- Ja, geheel
- Ja, gedeeltelijk
- Nee

**Vraag 23** Wilt u aangeven of het volgende van toepassing is op het CVV Systeem?  
"De inrichting en toegankelijkheid van de rolstoeltoegankelijke voertuigen voldoen aan de landelijke normen, bijvoorbeeld de Code Veilig Vervoer Rolstoelen (VVR) van KBOH".

- Ja, geheel
- Ja, gedeeltelijk
- Nee

**Profielkenmerk – Tarief en tariefsystemen**

Omschrijving profielkenmerk: 'De reiziger hoort bij het reserveren hoeveel de rit gaat kosten. De overheden differentiëren indien gewenst het tarief (en daarmee de mate van subsidiëring) naar doelgroep, tijd en plaats.'

- Vraag 24**      Hoort de reiziger bij het reserveren wat de rit gaat kosten?  
 Ja  
 Nee, de reiziger hoort dit .....

**Overige vragen**

Tot slot leggen we u nog enkele vragen voor over klachten en klanttevredenheid

- Vraag 25**      Heeft u inzicht in het aantal en de aard van de klachten die worden geuit over het betreffende CVV-systeem?  
 Ja, in de aard en het aantal  
 Ja, in het aantal  
 Ja, in de aard  
 Nee

- Vraag 26**      Hoe heeft u dit inzicht in de (aard van de) klachten verkregen?  
 We ontvangen zelf alle klachten die reizigers uiten  
 We ontvangen via de vervoerder informatie over de klachten die reizigers uiten  
 We ontvangen via de gemeente informatie over de klachten die reizigers uiten  
 Anders, namelijk  
.....  
.....  
.....

- Vraag 27**      Heeft u inzicht in de mate van klanttevredenheid onder alle reizigers over het betreffende CVV-systeem?  
 Ja, we voeren zelf (een) klanttevredenheidsonderzoek(en) uit  
 Ja, een bureau voert voor ons (een) klanttevredenheidsonderzoek(en) uit  
 Ja, de vervoerder voert (een) klanttevredenheidsonderzoek(en) uit  
 Ja, de gemeente voert (een) klanttevredenheidsonderzoek(en) uit  
 Nee (ga naar vraag 29)

- Vraag 28**      Hoe vaak wordt een dergelijk onderzoek uitgevoerd?  
 Dit onderzoek wordt één keer per ..... uitgevoerd

- Vraag 29** Wilt u nog iets opmerken of anderszins aan ons meegeven, bijvoorbeeld wat betreft de communicatie, het imago of het voorzieningenniveau van Regiotaxi?  
.....  
.....  
.....

**Einde**

U kunt dit formulier en eventuele andere formulieren en/of foldermateriaal van de betreffende systemen in de gratis antwoordvelop retour zenden.

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Colofon

Opdrachtgever Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Contactpersoon De heer R. Hegger

Status Definitief

Auteur Ronald de Jong

Projectnummer m-101076 - 3027

© 2009, AGV-Movares

All rights reserved. No part of this edition may be reproduced, stored in an automated database or published in any form or by any means, electronic or mechanical, including photo-copying and recording, without permission in writing from AGV-Movares