

Klanten waarderen Regiotaxi Haaglanden met een 7,2

Klanten van de Regiotaxi Haaglanden beoordelen de Regiotaxi met een 7,2. De meeste klanten gebruiken Regiotaxi voor een bezoek aan familie, vrienden of om naar een medische afspraak te gaan. Dit blijkt uit het Klanttevredenheidsonderzoek naar de Regiotaxi in 2019.

Jaarlijks laten de gemeenten in de regio Haaglanden onderzoeken hoe de klanten Regiotaxi waarderen. Daaruit blijkt dat met name het vervoer zelf (7,2) en de chauffeurs ((7,6) goed gewaardeerd worden door de klanten. Alhoewel het vervoer (reistijd, stiptheid, comfort) gemiddeld een 7,2 krijgt, geeft een deel van de respondenten aan niet tevreden te zijn over de stiptheid. Waardering is er voor de terugbelservice: de klant wordt kort voorafgaand aan de komst van de Regiotaxi gebeld.

Ook blijkt uit het onderzoek dat 80% van de klanten hun rit telefonisch reserveren. Aandachtspunt is hier de bereikbaarheid en snelheid van opnemen van de telefoon. Het onderzoeksbureau beveelt aan om meer capaciteit beschikbaar te stellen voor de ritreserveringen. Inmiddels is het aantal medewerkers van het call center uitgebreid.

Continu klanttevredenheidsonderzoek

In november en december 2019 is als pilot een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Elke dag werden via een steekproef tien klanten gevraagd naar de tevredenheid van de Regiotaxi. De respondenten uit dit onderzoek waarderen de Regiotaxi Haaglanden hoger dan de respondenten uit het eenmalige onderzoek. Zij geven Regiotaxi een 7,7.

Vervolg

De Haaglanden-gemeenten bespreken de resultaten en aanbevelingen uit het onderzoek en kijken waar zij verbeteringen kunnen aanbrengen. Ook bespreken zij of het continu tevredenheidsonderzoek wordt voortgezet.

Regiotaxi Haaglanden

Regiotaxi Haaglanden is een vorm van openbaar vervoer. Regiotaxi haalt inwoners/reizigers op bij de voordeur en brengt ze tot aan de deur van de bestemming. Regiotaxi Haaglanden is voor iedereen beschikbaar, maar is ingericht voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Regiotaxi is in eerste aanleg bedoeld voor sociaal recreatief vervoer. Het vervoer naar ziekenhuizen, specialisten enzovoort wordt uitgevoerd, maar het vervoer is daar niet specifiek op gericht.

In opdracht van de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer, zorgt de MRDH voor de afsluiting van de contracten over de uitvoering van Regiotaxi. Regiotaxi Haaglanden verzorgt ook het Wmo-vervoer voor inwoners uit deze gemeenten, met uitzondering van Den Haag. Deze gemeente heeft een eigen voorziening voor Wmo-vervoer.