

P E R S B E R I C H T

Utrecht, 2 februari 2009

REGIOTAXI UTRECHT KRIJGT 7,4 BIJ KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het Klanttevredenheidsonderzoek van Regiotaxi Utrecht wijst uit dat 94 procent van de klanten tevreden of zeer tevreden is met de begeleiding, het rijgedrag en de klantvriendelijkheid van de chauffeurs. Het totale vervoerssysteem en de uitvoering krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. Meer aandacht is gewenst voor het op tijd rijden van de Regiotaxi en de manier waarop met klachten wordt omgegaan. Dat blijkt uit het eerste belevingsonderzoek dat eind 2008 in opdracht van Bestuur Regio Utrecht is gehouden onder de klanten van Regiotaxi Utrecht. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij de evaluatie van de Regiotaxi Utrecht in het voorjaar van 2009.

Belangrijke redenen om gebruik te maken van de Regiotaxi zijn 'het onafhankelijk willen reizen', 'het niet te hoeven overstappen' en het 'veilig, comfortabel' of 'voordelig' reizen, 'onafhankelijk van het weer'.

Het contact met de telefooncentrale om de rit te reserveren wordt positief beoordeeld. Rond de 90 procent van de respondenten geeft aan dat men tevreden of zeer tevreden is met aspecten zoals de telefonische wachttijd, de informatievoorziening en de klantvriendelijkheid van de telefoniste bij de telefooncentrale. Ook over de behulpzaamheid, het rijgedrag en de klantvriendelijkheid van de chauffeurs is 94 procent van de respondenten tevreden of zeer tevreden.

Terugbelservice en vertragingsservice

Het terugbellen naar de klant rond de feitelijke uitvoering van de rit blijkt erg belangrijk. 90 procent van de respondenten is bekend met de zogenoemde terugbelservice, waarbij de klant vijf á tien minuten voor aankomst van de taxi een bericht krijgt. Gemiddeld maakt 71 procent van de respondenten er meestal of altijd gebruik van.

Naast de terugbelservice bestaat ook de vertragingsservice, de mogelijkheid om een telefoontje te krijgen als de taxi onderweg vertraging oploopt. 53 procent van de respondenten die bekend zijn met deze service, is er tevreden over.

Stiptheid en klachtenafhandeling

Gemiddeld is 65 procent van de respondenten tevreden of zeer tevreden over het op tijd voor komen rijden van Regiotaxi Utrecht. Over het op tijd aankomen op de gewenste bestemming met Regiotaxi Utrecht is 67 procent van de respondenten tevreden of zeer tevreden. Driekwart van de respondenten is tevreden of zeer tevreden met de reistijd. Over de afhandeling van klachten is minder dan de helft (gemiddeld 46 procent) van de respondenten tevreden of zeer tevreden.

Evaluatie

Dit voorjaar volgt een evaluatie van Regiotaxi Utrecht met het bestuur, de vervoerders en de regiecentrale. De uitkomsten van het belevingsonderzoek en de gegevens uit de managementrapportages worden nader geanalyseerd. Daarbij wordt ook gekeken naar de trends en ontwikkelingen in de verschillende deelgebieden van stadsregio Utrecht. Bestuur Regio Utrecht streeft voortdurend naar het verbeteren van het functioneren van Regiotaxi Utrecht om de klanten optimaal vervoer op maat te bieden.

Meer informatie:

Bestuur Regio Utrecht, Inge Pastoor, Communicatie, tel. 030 – 286 25 79.
Voor achtergrondinformatie: www.regiotaxiutrecht.nl

In Bestuur Regio Utrecht werken negen gemeenten samen aan de bereikbaarheid, de leefbaarheid en de economische ontwikkeling van de regio Utrecht. Het gaat om: Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Maarssen, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Zeist.