



Resultaten Taxbus Enquête 2011



Collectief vraagafhankelijk vervoer Eindhoven

Auteurs:
Sylvie van Dijk
Caro Goudriaan

Dit onderzoek kon plaats vinden dankzij de medewerking van een groot aantal vrijwilligers.
Graag willen wij op deze plek iedereen bedanken voor zijn of haar medewerking.

Inleiding

Tijdens de eerste dagen van 2011 werd al snel duidelijk dat de overgang van Taxbus uitvoerder (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) "Cibatax" naar "De Vallei" alles behalve soepel verliep. De SP heeft destijds hierover de nodige raadvragen gesteld.

In september 2010 was het voor de SP al duidelijk dat de overgang voor de nodige problemen zou zorgen. Het bedrag bij de aanbesteding was veel te laag ingeschat en "De Vallei" ging daar nog eens flink onder zitten. Het kon volgens de SP niet anders, dan dat de gebruikers de dupe van de overgang zouden worden. Destijds heeft de SP daarom aangekondigd om in het eerste halfjaar van 2011 een enquête te houden onder de Taxbus gebruikers.

In maart kwamen er bij de SP en ook bij de SRE minder klachten binnen. Het aantal klachten zou zijn afgenomen. Maar betekent dat dat er ook geen klachten meer zijn? Of hebben klanten gewoon geen vertrouwen meer in klagen; hebben ze ander vervoer gevonden? Uit de enquête blijkt het eerste zeker, en het tweede wordt duidelijk door gesprekken met gebruikers van Taxbus. Hieronder volgen de resultaten, als laatste zal een conclusie getrokken worden.

Opzet onderzoek

De vragenlijst van deze enquête is gebaseerd op een groot landelijk onderzoek wat in 2010 is uitgevoerd door de FNV en de Anbo, waaraan de SP ook haar medewerking heeft verleend. Hieraan deden toen 490 Eindhovenaren mee. (FNVbondgenoten 2010; "Contractvervoermeter; Wat vinden gebruikers van de regiotaxi en het WMO-vervoer in 2010"¹). Zodat gegevens ook vergeleken kunnen worden.

Tussen 23 april en 7 juni 2011 is de Taxbus enquête afgenomen onder gebruikers. Ondanks uitgebreide publiciteit en ook interne publiciteit van de Anbo, OVO en diverse zorginstellingen, bleek de doelgroep niet bereikbaar via de digitale weg. Daarom zijn enquêteurs op diverse plekken in de stad op zoek gegaan en hebben 70 mensen die gebruik maken van Taxbus bereid gevonden de enquête in te vullen. Het is een kleine groep. We zijn voorzichtig met conclusies trekken. Op grond van de gevonden resultaten komt echter een heel duidelijk beeld waaruit aandachtspunten gehaald kunnen worden.

Algemene indruk

Op straat valt direct op dat veel mensen die er geen gebruik van maken wel een mening hebben over Taxbus; "Het is één grote ellende."

Het imago van Taxbus is slecht: Naast de mensen die meededen aan de enquête, spraken wij tientallen mensen uit de doelgroep die geen gebruik maken van Taxbus. Zij hebben hun informatie uit de media en hebben van anderen verhalen gehoord over de (aanloop)problemen bij de overname door de Vallei.

Op de vraag aan de gebruikers of men de laatste tijd problemen heeft ervaren met Taxbus, zegt 70% van alle ondervraagden dat er problemen zijn geweest het afgelopen jaar, meer dan de helft geeft aan dat deze problemen redelijk recent zijn, tot maximaal 3 maanden geleden (zie tabel 1). Aangezien het onderzoek in mei liep, worden vanaf februari door de Taxbusgebruikers nog steeds problemen rondom het vervoer geconstateerd.

¹ Rapport te downloaden via: www.fnvbondgenoten.nl

Tabel 1

wanneer was de laatste keer dat er problemen waren met uw rit	%	totaal	reist: dagelijks	1x per week	1x per maand	<1x per maand
Vandaag of Gisteren	8%	5	0	4	1	0
In de afgelopen week	9%	6	0	5	1	0
Meer dan een week geleden	22%	14	1	6	6	1
meer dan een maand geleden	22%	14	0	4	6	4
meer dan drie maanden geleden	16%	10	0	3	1	6
in heb nooit problemen gehad	23%	15	1	4	7	3
geen antwoord ingevuld		6	0	1	3	2

29% van de ondervraagden geeft aan dat er meer problemen zijn dan in 2010, 11% zegt dat er minder problemen zijn dan in 2010 (tabel 2).

Tabel 2

	%	totaal	reist: dagelijks	1x per week	1x per maand	<1x per maand
aantal gebruikers		70	2	27	25	16
2011 verbeterd t.o.v. 2010	11%	7	0	7	0	0
2011 soms of zelden problemen evenals in 2010	48%	30	0	5	15	10
2011 even vaak of heel vaak problemen als in 2010	13%	8	0	2	4	2
2011 vaker of veel vaker problemen dan in 2010	29%	18	1	10	6	1
geen bruikbaar antwoord		7	1	3	0	3

Ten opzichte van de resultaten van het onderzoek “contractvervoermeter 2010” lijkt er wel het een en ander verbeterd (tabel 3). Maar het resultaat is nog steeds onvoldoende.

Tabel 3

De oorzaak van problemen in mijn rit is meestal:	huidig ondz	vorig ondz
de chauffeur doet niet wat hij/zij moet doen	11,9%	13,7%
de vervoerder communiceert niet goed als er problemen zijn	14,3%	14,5%
we zitten met teveel reizigers in een voertuig	4,8%	11,0%
het vervoer is niet goed afgestemd op mijn beperking	7,1%	5,7%
de rit duurt te lang	52,4%	34,3%

De klachten hebben vooral betrekking op het op tijd komen van Taxbus, meer dan een derde (tabel 4 en 5) geeft aan dat de Taxbus vaak of heel vaak te laat is. Vooral voor mensen die naar het ziekenhuis moeten is dat erg onacceptabel.

Een echt paar vertelde dat ze na de operatie van de man na 1,5 uur wachten, na de afgesproken tijd, in de hal van het Catharina ziekenhuis de man onwel geworden was. Ondanks herhaalde telefoontjes naar de centrale was er geen Taxbus gekomen. Ze hebben een gewone taxi moeten nemen.

We hebben ook tientallen mensen gesproken die de enquête niet invulden omdat ze Taxbus om deze reden niet (meer) gebruiken. *“Mijn man heeft Parkinson en een stoma. We kunnen die stress van dat busje niet aan. We vragen onze kinderen om ons naar het ziekenhuis of de dokter te brengen. Als zij*

niet kunnen, vragen we onze vrienden. Omdat we niemand lastig willen vallen komen we verder de deur niet meer uit.” Aldus een ouder echtpaar in Strijp.

We horen regelmatig mensen vertellen dat ze de taxi maar een uur vroeger bestellen als dat ze nodig hebben, en dan komt het meestal wel goed. Ons viel in gesprekken op dat Taxbus ook regelmatig zomaar een uur te vroeg is. Aangezien we dat niet hadden verwacht, stond dat niet in de vragenlijst vermeld, en is dit niet gescoord. Met name 's ochtends vroeg lijkt dat niet prettig. Op nummer twee van oorzaken van problemen bij een rit staat dat de rit te lang duurt, er wordt onnodig en onlogisch omgreden, soms geeft de chauffeur aan de logica van de centrale niet te snappen.

Tabel 4

De oorzaak van problemen in mijn rit is meestal:	%	reist:				
		totaal	dagelijks	1x per week	1x per maand	<1x per maand
het vervoer is te laat	69%	29		11	12	6
de rit duurt te lang	52%	22		12	6	4
de vervoerder communiceert niet goed als er problemen zijn	14%	6		3	3	
de chauffeur doet niet wat hij/zij moet doen	12%	5	1	4		
het vervoer is niet goed afgestemd op mijn beperking	7%	3		3		
we zitten met teveel reizigers in een voertuig	5%	2			2	
geen antwoord ingevuld		28	1	10	9	8

Tabel 5

Wat was het probleem de laatste keer dat er problemen waren met uw rit?	%	reist:				
		totaal	dagelijks	1x per week	1x per maand	<1x per maand
het vervoer is te laat	59%	26	0	11	10	5
de rit duurt te lang	18%	8	0	1	4	3
de chauffeur doet niet wat hij/zij moet doen	11%	5	1	2	1	1
de vervoerder communiceert niet goed als er problemen zijn	9%	4	0	3	0	1
we zitten met teveel reizigers in een voertuig	2%	1	1	0	0	0
het vervoer is niet goed afgestemd op mijn beperking	0%	0	0	0	0	0
geen antwoord ingevuld		26	0	10	10	6

Betalen voor de rit

Omdat er bij de SP klachten waren binnengekomen dat mensen moesten betalen voor een rit, terwijl dat niet in de voorwaarden staat, is hierover een vraag toegevoegd. De uitkomst was opmerkelijk: 9% moest af en toe betalen voor een Taxbus rit en de gronden waarop waren meestal niet duidelijk (tabel 6).

Tabel 6

vraag 11 moet u weleens extra betalen voor uw rit	reist meestal met				
	ja	%	bus	personen wagen	beiden
	6	9,0%	2	0	4
hoeveel betalen					
2 Euro, soms					
waarom geen idee					
17 Euro, enkel Uden					
Geen idee waarvoor, soms wel soms niet					
5 Euro voor een directierit					
7,50 buiten de route, daarom gebruik ik het niet meer, is me te duur					

Taxbusgebruikers klagen niet.

De meeste Taxbus gebruikers hebben wel klachten, maar ze klagen niet. Ze zijn blij dat ze er gebruik van mogen maken, zijn bang dat het wordt afgeschaft. Als we vragen waarom er geen klachten worden ingediend zegt de meerderheid dat ze geen vertrouwen hebben in klagen, niet klagen over één mislukte rit, of dat ze niet weten dat er een klachtenbureau is. (tabel 7). We hebben een paar mensen gesproken die een klacht hebben ingediend, en niet altijd is dat naar tevredenheid opgelost.

Tabel 7

Wat doet u meestal als u ontevreden bent over de rit	aantal	%
Niets	21	30,0%
Ik geef het door aan de vervoerder	16	22,9%
Ik bel het onafhankelijk klachtenbureau	8	11,4%
Ik geef het door aan de chauffeur	7	10,0%
Ik praat erover met vrienden	6	8,6%
Ik geef het door aan de gemeente	1	1,4%
Ik ben nooit ontevreden	11	15,7%

Heeft u weleens een klacht ingediend via het onafhankelijk klachtenbureau	aantal	%
NEE	55	77%
Wat was de reden dat u geen klacht heeft ingediend		
Ik ga niet klagen over één mislukte rit	15	36,6%
ik wist niet dat er een onafhankelijk klachtenbureau is	10	24,4%
Ik heb sowieso geen vertrouwen in klagen.	10	24,4%
Ik wil niet dat de chauffeur in problemen raakt	4	9,8%
ik wist niet hoe ik een klacht moet indienen	1	2,4%
ik ben bang dat ik op mijn klacht wordt aangesproken	1	2,4%
Ik heb slechte ervaringen met een klacht indienen over Taxbus	0	0,0%
geen antwoord ingevuld	14	

Heeft u weleens een klacht ingediend via het onafhankelijk klachtenbureau	aantal	%
JA	11	15%
Bent u tevreden over de manier waarop met uw klacht is omgegaan		
ja	6	55%
nee	5	45%
kunt u toelichten waarom u niet tevreden was		
Ik heb het idee dat er niets mee gedaan wordt		
Ik heb het moeten doen met een excuus per brief. Ik wil hier verder ook niet moeilijk over doen. Het was nou eenmaal gebeurd		
Heb verder niets meer vd klacht melding gehoord. Later heb ik hierover een brief gestuurd naar het bedrijf zelf. Ze boden hun excuses aan. Vond dit erg makkelijk en ging hier niet mee akkoord. Tevens weer een brief teruggestuurd. Later kreeg ik een kadobon van 12,50 Euro.		
Ze zeiden dat ik 3 euro zou terugkrijgen maar dat is nooit gebeurd. Ik heb maar 1 keer geklaagd, het heeft toch geen zin		

Ook in het rapportcijfer komt de aard van de gebruikers terug, het gemiddelde is een 6,3 met uitschieters naar een 1 en een 9 . Ook al hebben mensen heel veel klachten, toch geven ze een goed cijfer, want: “de chauffeur doet ook zijn best” . Een *gegeven paard niet in de bek kijken* is het spreekwoord dat bij ons opkomt. Het gemiddelde cijfer is wel hoger dan het landelijk gemiddelde, er is eenzelfde vragenlijst landelijk afgenomen, daar kwam een gemiddelde uit van 5,4, dit is dus toch een mooie opsteker voor Taxbus.

Over de chauffeurs zijn de klanten over het algemeen te spreken, 88% geeft aan dat de chauffeur hen helpt zoals het hoort. Klachten gaan over veel te hard rijden, onverzorgde chauffeurs, en 2 mensen zijn niet goed vastgezet met de rolstoel. Slechts 10% geeft aan een onveilig gevoel gehad te hebben in de taxi. Dat is wat ons betreft nog teveel, maar we realiseren ons ook dat dit aantal in 2010 17% was (landelijke enquête, meting over Eindhoven).

Conclusie

We concluderen dat Taxbus op de goede weg is. In januari waren er grote problemen aan de telefoon, die probleem zien we in dit onderzoek nauwelijks meer terug. Mensen vertellen dat er toen vaak helemaal geen taxi kwam of veel te laat. Er is dus het een en ander verbeterd. Maar ook vandaag de dag blijken nog veel taxi's te laat te zijn of onnodig om te rijden. Het feit dat er niet geklaagd wordt, wordt niet veroorzaakt doordat er geen klachten meer zijn, maar omdat men gewoon niet klaagt. Dit hangt naar onze mening samen met de doelgroep.

De gemeente vraagt nu rapporten op van klachten bij het onafhankelijk klachten bureau. Wij raden sterk aan niet af te wachten op klachten maar periodiek de mensen te vragen wat ze ervan vinden. We hopen dat over een half jaar veel minder dan de huidige 70% aangeeft dat er wel eens problemen voorkomen.

*Onderzoek uitgevoerd in opdracht van **SP Eindhoven***

*Poeijersstraat 39
5642 GB Eindhoven
tel: 040-2816097*

mail: eindhoven@sp.nl