

Jaarrapport 2017

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO Limburg

Omnibuzz

Jaarrapport 2017

Zutphen, februari 2018
Referentie: 11065

Movementem (voorheen: ROMA marktonderzoek & advies)

Pollaan 48 A-1

7202 BX Zutphen

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Projectteam:

Maarten van Setten, projectleider/ adviseur

Luc Oonk, data-analist/ technisch beheer

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO Limburg

Omnibuzz

Movementem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Movementem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND	5
1.2	DOEL KTO	5
1.3	LEESWIJZER	6
2	ONDERZOEKSOPZET	8
2.1	UITGANGSPUNTEN	8
2.2	ONDERZOEKSPROCES	9
2.3	STEEKPROEFTREKKING	10
2.4	VRAGENLIJST	10
3	GENERALISEERBAARHEID	12
3.1	DEFINITIES	12
3.2	FOUTMARGE RESULTATEN BIJ 95% BETROUWBAARHEID	12
3.3	NOMOGRAM VAN DE NAUWKEURIGHEID	14
4	RESULTATEN	16
4.1	VERDELING OVER GEMEENTE EN MAAND	16
4.2	REISDOEL	16
4.3	TEVREDENHEID RIT	16
4.4	PUNCTUALITEIT	16
4.5	REISTIJD	17
4.6	ROLSTOELRIT EN INDIVIDUEEL VERVOER	17
4.7	ONTEVREDENHEID RESERVERING	17
4.8	ONTEVREDENHEID CHAUFFEUR	17
4.9	RESERVERING	17
4.10	GEBRUIK OMNIBUZZ	18
4.11	ANDERE MANIER VAN REIZEN	18
4.12	RAPPORTCIJFER	18
5	SLOTSOM	20
5.1	ALGEMEEN	20
5.2	CONCLUSIES & AANBEVELINGEN	20



Inleiding

1 Inleiding

Het voorliggende rapport beschrijft de opzet en belangrijkste bevindingen van het telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de actieve Wmo-reizigers in het vervoersgebied van Omnibuzz in het jaar 2017.

In dit eerste hoofdstuk worden de achtergronden en het doel van het onderzoek uiteengezet. In de laatste paragraaf wordt een leeswijzer gepresenteerd, waarin de structuur van dit jaarrapport wordt toegelicht.

1.1 Achtergrond

Een tweeëndertigtal gemeenten in Limburg heeft zich op het gebied van openbaar vervoer (OV) met een Wmo-indicatie verenigd in het samenwerkingsverband 'Omnibuzz'. De betrokken gemeenten worden opgesomd in paragraaf 3.2. Tot 2011 is de tevredenheid van de reizigers in kaart gebracht middels een jaarlijks schriftelijk KTO.

Om verschillende redenen bestond er in 2011 behoefte aan een continue monitoring van de tevredenheid van reizigers. Omnibuzz heeft samen met Moventem een nieuwe opzet voor dit KTO uitgewerkt, waarbij dagelijks een aantal reizigers telefonisch wordt benaderd om enkele vragen te beantwoorden. Deze nieuwe opzet is per 16 mei 2011 van start gegaan, in eerste instantie in de vorm van een pilot. De pilot heeft onder andere uitgewezen dat het telefonische KTO op jaarbasis minimaal dezelfde statistische betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit heeft, als het jaarlijkse schriftelijke KTO van vóór 2011. De succesvolle pilot heeft geleid tot de definitieve implementatie van het nieuwe telefonische KTO. Allereerst in een tiental gemeenten en sinds begin 2017 in de onderhavige tweeëndertig gemeenten in Limburg.

Meer over de onderzoeksopzet in het volgende hoofdstuk.

1.2 Doel KTO

Het Wmo-vervoer wordt in opdracht van Omnibuzz uitgevoerd door verschillende vervoerders. Omnibuzz wenst inzicht in de tevredenheid van Wmo-reizigers. Waarbij het gaat om het in kaart brengen van de beleving en (gepercipieerde) waardering van de reizigers. Inzicht in de klanttevredenheid is gewenst, teneinde:

- 1) aangrijpingspunten voor verbeteringen te kunnen onderscheiden;
- 2) te kunnen monitoren in hoeverre vervoerders voldoen aan de contractuele afspraken.

Voortvloeiend uit het voorgaande is de volgende doelstelling voor het KTO geformuleerd.


Het in kaart brengen van de tevredenheid onder de actieve Wmo-reizigers in het vervoersgebied van Omnibuzz, aan de hand van een telefonisch onderzoek, waarmee op jaarbasis een statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief beeld ontstaat.

1.3 Leeswijzer

De opzet en structuur van de onderhavige rapportage komen in grote mate overeen met het jaarrapport 2016 en eerdere rapportages. Hiervoor is gekozen aangezien hierdoor goed vergelijkingen tussen de verschillende periodes getroffen kunnen worden.

In het volgende hoofdstuk (2) wordt ingegaan op de onderzoeksopzet. Tevens wordt stilgestaan bij de steekproeftrekking en de vragenlijst. Hoofdstuk 3 beschrijft de generaliseerbaarheid van de resultaten, waarna in hoofdstuk 4 wordt overgegaan tot de inhoudelijke resultaten. In hoofdstuk 5 wordt de slotsom beschreven. Hierin komen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen aan bod.

Gezien de hoeveelheid bijlagen en het visuele belang hiervan is er voor gekozen de bijlagen in een apart document bij te voegen, te weten:

 'Bijlagenboek bij: Jaarrapport 2017 | Klanttevredenheidsonderzoek WMO Limburg | Omnibuzz'

Op deze wijze kan de lezer te allen tijde de bijlage behorende bij de beschrijving in één oogopslag raadplegen. Bij alle bijlagen wordt de 'n' genoemd, dit is het aantal personen dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Multiple-respons vragen (waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn) worden aangetoond met het icoon [MR].

In de figuren vertegenwoordigen de groene lijnen de gemiddelde score over heel 2017.





Onderzoeksopzet

2 Onderzoeksofzet

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de onderzoeksofzet van het KTO, zodat de resultaten op een correcte wijze kunnen worden geïnterpreteerd.

2.1 Uitgangspunten

In de ontwikkelfase van het dagelijks KTO is een aantal uitgangspunten bepaald. De kernuitgangspunten worden in deze paragraaf beschreven.

2.1.1 Argumentatie periodiek onderzoek

In plaats van een jaarlijks schriftelijk KTO is in 2011 gekozen voor een dagelijkse telefonische benadering. De wens om een periodiek KTO wordt ingegeven door onder meer de volgende zaken:

🕒 Behoeftte aan een goed beeld over tijd

Nadeel van een jaarlijks KTO is dat het een momentopname betreft. Hierbij wordt teruggekeken (retrospectief) op een heel voorgaand jaar. Omnibuzz vond de jaarlijkse ofzet (frequentie) beperkend, want het is daarmee onmogelijk om continu, of wanneer het nodig of gewenst is, actuele tevredenheidcijfers inzichtelijk te hebben. Mede hierdoor werd continu inzicht gewenst, bij voorkeur op dag- en ritniveau.

🕒 Meer flexibiliteit

Aansluitend op het voorgaande punt, kan middels een jaarlijks onderzoek beperkt worden ingespeeld op actuele zaken. Indien er bijvoorbeeld klachten zijn op een specifiek traject of wanneer er een tariefswijziging heeft plaatsgevonden, kan slechts in geringe mate worden geanalyseerd welk effect dit heeft gehad op de (algehele) tevredenheid.

🕒 Inzicht in klantgroepen

Een eenmalig KTO biedt tot een bepaald niveau inzicht in de tevredenheid van de klanten. Er kan echter in beperkte mate worden ingezoomd op klanten die bijvoorbeeld een klacht hebben ingediend. Dankzij periodiek onderzoek wordt inzicht verkregen in de effecten van een klacht op de tevredenheid, zowel op de korte als de lange termijn.

Alhoewel geen enkel onderzoek inzicht geeft tot op individueel klantniveau, bestond wel de behoefte om, indien noodzakelijk, dieper op klantgroepen in te zoomen, door (al dan niet tijdelijk) meer respondenten uit deze groep te bestuderen.

🕒 Dagelijks klantcontact

Het dagelijks proactief benaderen van klanten heeft als positief effect dat ook klachten boven water kunnen worden gehaald, die anderszins - door het ervaren van een drempel - niet bekend zouden zijn. Bovendien wordt het telefonisch contactmoment vaak benut om klanten nog extra te informeren of vragen te beantwoorden.

2.1.2 Evaluatie dienstverlening vervoerders

Naast de keuze voor een periodieke (dagelijkse) benadering van de Wmo-reizigers, is een belangrijk uitgangspunt dat het KTO uitsluitend de dienstverlening van vervoerders meet. Conform geldende gedrag- en onderzoekscodes waaraan Moventem voldoet, evalueert Omnibuzz tijdens de telefoongesprekken met klanten niet haar eigen dienstverlening. Als Omnibuzz vragen zou stellen over haar eigen dienstverlening, dan zou de mogelijkheid bestaan dat respondenten niet vrijuit antwoorden. Bijvoorbeeld ingegeven door sociale wenselijkheid of geen 'veilig' gevoel, omdat er geen anonimiteit is. Daarnaast is het onverstandig als 'de slager zijn eigen vlees keurt'. Dit kan een onafhankelijk en objectief karakter van het onderzoek tegenwerken. Mede om deze redenen hebben Omnibuzz en Moventem expliciet afgestemd dat alleen de dienstverlening van de vervoerder wordt beoordeeld. Indien de dienstverlening van bijvoorbeeld het callcenter van Omnibuzz in kaart gebracht dient te worden, dan zou dit onder andere gedaan kunnen worden middels mystery-calls of dergelijke. Dit is vooralsnog echter niet aan de orde.

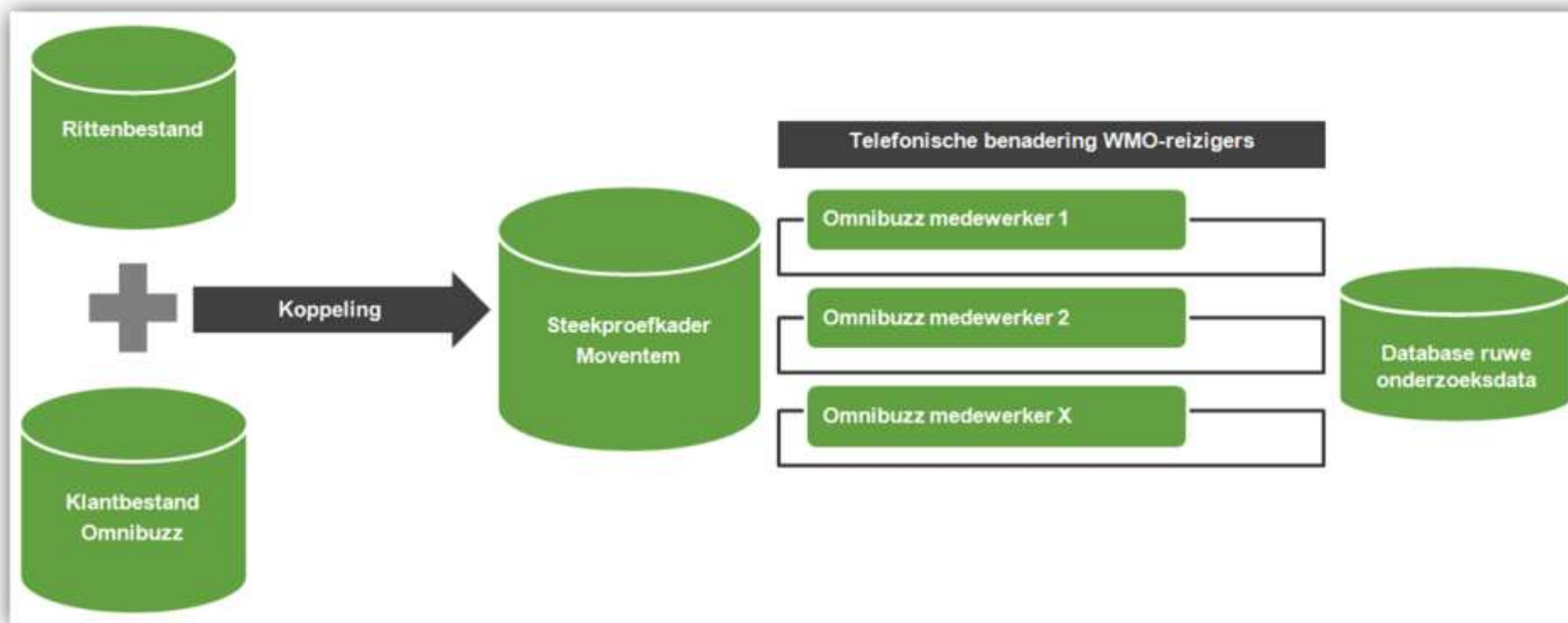
2.1.3 Betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit

Een ander belangrijk uitgangspunt is dat het dagelijkse KTO op jaarbasis minimaal dezelfde statistische betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit dient te hebben als het schriftelijke KTO zoals dat voor 2011 jaarlijks is gehouden.

2.2 Onderzoeksproces

In de volgende afbeelding wordt het onderzoeksproces van het dagelijkse KTO abstract en in versimpelde vorm gevisualiseerd. Streven van het onderzoeksproces is dat Omnibuzz twee keer in de week telefonische enquêtes afneemt over de ritten die de dag(en) ervoor zijn gereden. Zoals beschreven heeft Omnibuzz hiervoor medewerkers beschikbaar. Middels de applicatie van Moventem wordt gezorgd voor een (online te benaderen) systeem, zodat het KTO probleemloos en geautomatiseerd kan plaatsvinden en de callcenter medewerkers van Omnibuzz hun werk eenvoudig kunnen uitvoeren. Daarnaast verzorgt Moventem als onafhankelijke partij de interpretatie, analyse en rapportage over de resultaten.

Het onderzoeksproces start met de aanlevering van het rittenbestand van de voorgaande dag(en) aan Omnibuzz. Dit rittenbestand wordt door Omnibuzz aangevuld met gegevens uit hun klantbestand. De nieuw samengestelde database (het steekproefkader) wordt vervolgens door Omnibuzz ingeladen in de Moventem-applicatie (koppeling Omnibuzz & Moventem). In de Moventem-applicatie wordt daarna geautomatiseerd een steekproeftrekking gedaan. De medewerkers van het callcenter van Omnibuzz kunnen na de koppeling via een eenvoudige link de Moventem-applicatie benaderen, zodat zij vanzelf de juiste vragenlijst en de te bellen reizigers in hun scherm krijgen. Als de telefonische enquête is afgerond, wordt deze direct (real-time) geautomatiseerd opgeslagen in de database met de ruwe onderzoeksdata van Moventem.



2.3 Steekproeftrekking

Het streven is om per week 100 netto (afgeronde) enquêtes te realiseren. In de praktijk dienen op dinsdag en donderdag 50 netto enquêtes te worden afgenomen (met uitloopmogelijkheden naar woensdag en vrijdag).

Als er door omstandigheden (bijvoorbeeld feestdagen of vakanties) niet gebeld kan worden, dan wordt er niet met terugwerkende kracht alsnog gebeld. Hiervoor is gekozen vanwege de aard van het KTO, waarbij een belangrijk uitgangspunt is om op dag-/ritniveau de reizigerstevredenheid te meten. Aannee hierbij is dat reizigers na enkele dagen de specifieke rit met Omnibuzz zich niet meer (voldoende) kunnen herinneren om een oordeel te kunnen geven.

De Moventem-applicatie houdt automatisch bij welke klanten op welk tijdstip en datum zijn geënquêteerd. Hierbij wordt het unieke pasnummer ter identificatie gebruikt. Een klant kan maximaal één keer per drie maanden deelnemen aan het onderzoek (lees: een telefonische enquête afronden).

Uitgaande van een steekproefomvang van 50 respondenten op dinsdag en donderdag, worden wekelijks 100 interviews afgenomen. Met een gemiddeld maantotaal van circa 400 interviews, is de steekproef voldoende groot om elke maand (op geaggregeerd niveau) betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen. Groot voordeel hiervan is dat er op deze manier gegevens worden verzameld die het verloop van de tevredenheid over de tijd weergeven. Dit biedt de mogelijkheid om vergelijkingen te treffen tussen de maanden van het jaar.

Kijkend naar het aantal interviews op jaarbasis, biedt deze steekproefgrootte tevens ruim voldoende mogelijkheden om op jaarbasis betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen over de klanttevredenheid.

De database die Omnibuzz in de Moventem-applicatie ter beschikking stelt, is onder andere onderverdeeld naar de deelgebieden. De steekproeftrekking is gebaseerd op het daadwerkelijke aantal reizigers in het betreffende deelgebied. Uitgangspunt is het aantal ritten van het voorgaande jaar. Hierbij wordt geen selectie gemaakt op basis van indicatie. De respondentselectie

binnen de deelgebieden geschiedt volledig at random, waardoor alle klanten evenveel kans hebben om opgenomen te worden in de steekproef.

2.4 Vragenlijst

De vragenlijst voor het dagelijkse KTO is in nauwe samenspraak met Omnibuzz opgesteld. De volgende hoofdonderwerpen staan centraal:

- 🟡 Reisdoel;
- 🟡 Reservering;
- 🟡 Punctualiteit;
- 🟡 Rolstoelrit;
- 🟡 Chauffeur;
- 🟡 Veiligheid;
- 🟡 Overall beoordeling;

Deze hoofdonderwerpen zijn geoperationaliseerd naar een vragenlijst, die geschikt is om telefonisch af te nemen. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.1.



Movementem

partner in onderzoek & advies

A hand in a suit jacket pointing upwards, with a large green circle overlaid on the image. The word 'Generaliseerbaarheid' is written in white text inside the green circle. The background is dark with faint, glowing green circles and dashed lines, suggesting a network or data visualization.

Generaliseerbaarheid

3 Generaliseerbaarheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mate waarin de onderzoeksresultaten generaliseerbaar zijn. Alvorens over te gaan tot de beschrijving van de generaliseerbaarheid, worden enkele begrippen gedefinieerd.

3.1 Definities

In deze paragraaf wordt een aantal termen nader toegelicht.

Populatie

De populatie is de gehele groep personen waarover informatie wordt gewenst en waarover uitspraken worden gedaan. De populatie van het onderhavige onderzoek bestaat uit: 'alle Wmo-reizigers van Omnibuzz in Limburg in de periode van 1 januari 2017 t/m 31 december 2017'. Hierbinnen zijn tweeëndertig deelpopulaties te onderscheiden; de in het vorige hoofdstuk genoemde deelgebieden.

Steekproef

Een steekproef is een selectie uit een populatie ten behoeve van een meting die bepaalde eigenschappen van de populatie in kaart dient te brengen. In dit geval bestaat de steekproef uit het aantal respondenten waarbij een telefonische enquête is afgenomen gedurende de onderzoeksperiode. In totaal zijn 4.565 telefonische interviews succesvol afgenomen. De steekproef van het onderhavige onderzoek bestaat dus uit 4.565 cases.

Betrouwbaarheid

Met een bepaalde mate van betrouwbaarheid, rekening houdend met een bepaalde foutmarge, mag worden aangenomen dat de antwoorden van de steekproef overeenkomen met de antwoorden van de gehele populatie. De betrouwbaarheid zegt iets over de zekerheid waarmee de resultaten uit de steekproef gegeneraliseerd kunnen worden naar de populatie. Uitgangspunt voor het onderzoek is een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dit is een gangbaar en algemeen geaccepteerd betrouwbaarheidsniveau in (statistisch) kwantitatief onderzoek. Een betrouwbaarheid van 95% wil zeggen dat, als men het onderzoek op dezelfde wijze zou herhalen, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

Foutmarge

De foutmarge geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 4%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 4% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten zeer tevreden is over een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% hoger of lager, ofwel ergens tussen de 46% en 54%.

3.2 Foutmarge resultaten bij 95% betrouwbaarheid

In de tabel op de volgende pagina wordt de foutmarge van de resultaten van de (deel)populaties weergegeven bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Hierbij is uitgegaan van een evenredige verdeling van de respondenten over de antwoordopties. In de eerste kolom van de tabel worden de deelgebieden, ofwel de deelpopulaties van het KTO weergegeven. De tweede kolom toont het aantal klanten in de periode januari t/m december 2017. De derde kolom toont het aantal respondenten dat aan het onderhavige onderzoek heeft deelgenomen in de onderzoeksperiode. Op basis van de eerste drie kolommen wordt in de laatste kolom de foutmarge bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% getoond.

Het aantal klanten schommelt maandelijks enigszins, doordat personen geen gebruik meer (mogen) maken van Omnibuzz of door nieuwe klanten. Er dient te worden opgemerkt dat niet alle klanten ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van Omnibuzz in de onderzoeksperiode. In werkelijkheid is de foutmarge dus nog lager dan in de tabel gepresenteerd. Er is echter van het totaal aantal klanten uitgegaan, teneinde een berekening te kunnen tonen waarin de gehele populatie wordt meegenomen.

Uit de tabel kan worden afgeleid dat de resultaten zowel op algemeen niveau als op het niveau van deelpopulaties betrouwbaar en nauwkeurig zijn. Er kunnen derhalve statistisch betrouwbare en nauwkeurige uitspraken worden gedaan op verschillende niveaus.

Deelgebied/ populatie	Gemiddeld aantal klanten in onderzoekperiode	Respondenten	Foutmarge bij 95% betrouwbaarheid
Beek	1.755	85	10,37%
Beesel	1.742	24	19,87%
Bergen	906	15	25,11%
Brunssum	2.381	107	9,26%
Echt-Susteren	2.097	130	8,33%
Eijsden-Margraten	4.010	55	13,12%
Gennep	1.251	62	12,13%
Gulpen-Wittern	2.055	41	15,15%
Heerlen	4.015	334	5,13%
Horst a/d Maas	1.568	84	10,41%
Kerkrade	3.514	222	6,37%
Landgraaf	2.570	190	6,84%
Leudal	1.342	108	9,05%
Maasgouw	1.667	99	9,56%
Maastricht	8.733	771	3,37%
Meerssen	2.735	115	8,95%
Nederweert	1.578	18	22,97%
Nuth	2.897	43	14,84%
Onderbanken	674	7	36,87%
Peel en Maas	1.759	76	11,00%
Roerdalen	1.048	58	12,51%
Roermond	2.144	265	5,64%
Schinnen	1.871	44	14,60%
Simpelveld	1.478	21	21,24%
Sittard-Geleen	6.618	703	3,49%
Stein	1.927	91	10,03%
Vaals	2.146	34	16,68%
Valkenburg	3.859	52	13,50%
Venlo	4.462	458	4,34%
Venray	1.563	90	10,03%
Voerendaal	2.143	27	18,74%
Weert	2.039	136	8,12%
Totaal (populatie)	80.547	4.565	1,41%



3.3 Nomogram van de nauwkeurigheid

Er is aangetoond dat er betrouwbare en nauwkeurige (kleine foutmarge) uitspraken kunnen worden gedaan over de populatie als geheel. Tevens blijkt dat over de verschillende subgroepen betrouwbare uitspraken mogen worden gedaan, zonder dat dit leidt tot grote onnauwkeurigheid.

In de telefonische vragenlijst konden verschillende routes worden afgelegd, waardoor het voor kan komen dat niet alle vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hierdoor kan de responsgrootte (n) per vraag verschillen. Daarom is het raadzaam de foutmarge per vraag te beschouwen.

In het bijlagenboek worden de resultaten procentueel weergegeven. Om te bepalen in hoeverre de weergegeven percentages in de diagrammen ook gelden voor de (deel)populatie is de volgende nomogram opgenomen. Uitgangspunten van de nomogram zijn een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een normaal verdeelde steekproef.

Met behulp van deze nomogram kan de foutmarge worden opgezocht behorend bij een bepaalde steekproefgrootte en waargenomen percentage. Het is derhalve een hulpmiddel bij de interpretatie van de resultaten. Aan de hand van het volgende voorbeeld wordt uiteengezet hoe de nomogram geïnterpreteerd dient te worden.

Voorbeeld werking nomogram

In dit voorbeeld wordt opgezocht met welke foutmarge de uitspraak gedaan mag worden dat 24,8% van de reizigers de dag voordat zij de rit maken deze reserveren. (zie bijlage 4.10).

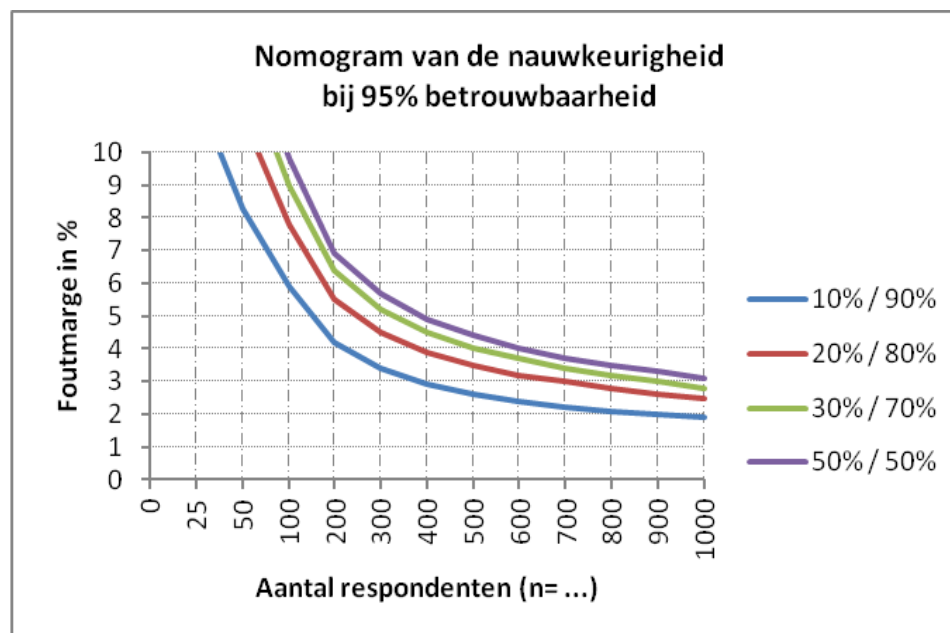
Stap 1. Zoek op de horizontale as van de nomogram het aantal respondenten (n). In dit geval is de n 4.565. In de nomogram kan 1.000 worden aangehouden, aangezien de foutmarge daarboven niet of nauwelijks afneemt.

Stap 2. Zoek in legenda naast de nomogram de curve die het dichtst bij het waargenomen percentage ligt. Het waargenomen percentage is in dit geval 24,8%. Er dient gekeken te worden naar de rode lijn.

Stap 3. Bepaal het snijpunt van de rode curve en de steekproeflijn en ga van daaruit naar links. Het snijpunt van de rode curve ligt bij meer dan 1.000 respondenten op circa 2,5%.

Stap 4. Conclusie is als volgt:

Het percentage van de Wmo-reizigers dat de dag voordat zij de rit maken deze reserveren, ligt met 95% betrouwbaarheid tussen 22,3% en 27,3% (respectievelijk $24,8 - 2,5$ en $24,8 + 2,5$).





Resultaten

4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste resultaten van het KTO in het jaar 2017. Per paragraaf worden er items uit de vragenlijst behandeld. De laatste paragraaf van het hoofdstuk bevat een analyse van de tevredenheid per gemeente, maand en reisdoel.

Voor de visuele weergave van de resultaten wordt in de paragrafen verwezen naar het bijlagenboek. In de diagrammen is de procentuele verdeling van de respondenten over de antwoorden weergegeven, de absolute aantallen worden boven de staven weergegeven.

4.1 Verdeling over gemeente en maand

In bijlage 4.1.1 wordt weergegeven hoe de 4.565 respondenten zijn verdeeld over de tweeëndertig gemeenten binnen het werkgebied van Omnibuzz. De verdeling van het aantal respondenten dat per gemeente wordt benaderd is afhankelijk van het aantal reizigers in de betreffende gemeente (at random). Dit geldt voor de volledige periode waarover wordt gerapporteerd.

De meeste respondenten zijn afkomstig uit de gemeenten Maastricht, Sittard-Geleen, Venlo en Heerlen, respectievelijk 16,9%, 15,4%, 10,0% en 7,3%. Met 0,2% van het totaal aantal respondenten is de groep respondenten uit de gemeente Onderbanken het kleinst.

De figuur in bijlage 4.1.2 laat de verdeling van de respondenten over de maanden van 2017 zien. Er is een redelijk gelijke verdeling van het aantal respondenten over het gehele jaar behaald. In december hebben minder respondenten deelgenomen aan het KTO. De dip in deze maand heeft echter beperkte gevolgen voor de betrouwbaarheid van de gehele steekproef over 2017.

4.2 Reisdoel

Het voornaamste reisdoel van de respondenten is het bezoeken van familie of vrienden (31,7%), dit blijkt uit de figuur in bijlage 4.2.1. Ander veelgenoemd reisdoel is een bezoek aan (huis)arts, fysiotherapeut of ziekenhuis (21,9%). Deze uitkomsten zijn in grote mate vergelijkbaar met die van 2016.

4.3 Tevredenheid rit

De respondenten is gevraagd of de rit naar wens verlopen is en of zij tevreden zijn over de desbetreffende rit. Een groot deel van de respondenten (97,1%) geeft aan dat de rit naar wens verlopen is.

Vervolgens is de respondenten gevraagd waarover zij ontevreden zijn. Deze vraag is door 132 ontevreden respondenten beantwoord en zij hadden de mogelijkheid om meer redenen aan te geven. De resultaten worden in bijlage 4.3 weergegeven. 45,5% van deze respondenten is ontevreden over de ophaaltijd. De 'reistijd/te lang in voertuig' wordt door 21,2% van de respondenten als reden gegeven. Tot slot heeft 12,9% van de reizigers aangegeven gedurende de onderzoeksperiode ontevreden te zijn over de chauffeur.

21,2% van de groep ontevreden respondenten geeft 'Anders, namelijk' als antwoord. Deze groep geeft aan ontevreden te zijn over de chauffeur die te vroeg of te laat was en ook wordt het voertuig dat niet voldeed (5 personen) meerdere malen genoemd. De overige open antwoorden worden in bijlage 4.3 weergegeven.

4.4 Punctualiteit

De beoordeling van de punctualiteit wordt getoond in bijlage 4.4.1. De groep respondenten (45,5%) die aangaf dat de rit niet op tijd was, is gevraagd of de Omnibuzz te vroeg of te laat was en hoeveel minuten te vroeg of te laat het betrof. Van deze groep geeft 70% aan dat Omnibuzz te laat kwam. Bij 21,7% was Omnibuzz te vroeg.

De gemiddelde vertraging bedroeg 49,29 minuten, terwijl ruim 92% van de ritten die te laat waren 15 minuten of meer te laat was. In 13 gevallen was Omnibuzz te vroeg aanwezig. Circa 77% van deze vervroegde ritten was een kwartier of meer te vroeg. Gemiddeld waren deze ritten 21,31 minuten te vroeg.

De gemeenten Nederweert en Roerdalen kennen procentueel de meeste vertraagde ritten (5,56% en 3,45%). Het hoogste procentuele aantal ritten dat te vroeg vertrok, is te vinden in de gemeente Bergen. Dit blijkt uit de overzichten die zijn opgenomen in bijlage 4.4.2 waarin per gemeente wordt getoond hoeveel procent van de ritten te vroeg of te laat was. De gebieden waar het procentuele aantal vertraagde of vervroegde ritten hoger ligt dan het gemiddelde, zijn rood weergegeven.

4.5 Reistijd

Bijlage 4.5 geeft de ontevredenheid van de reistijd weer. 21,2% van de ontevreden respondenten geeft aan te lang in het voertuig te zitten. Gemiddeld duurde de rit 41,5 minuten te lang. Meer dan 60% van deze groep, zit 30 minuten of langer te lang in het voertuig.

4.6 Rolstoelrit en individueel vervoer

In 2017 is het percentage ontevredenheid met betrekking tot rolstoel ritten en individueel vervoer klein (in beide gevallen 1 ontevreden respondent). Er blijkt één keer een taxi gekomen te zijn waarin de rolstoel niet mee kon, daarnaast zat één klant met een individuele indicatie in werkelijkheid niet alleen in het voertuig.

4.7 Ontevredenheid reservering

Een kleine groep respondenten (1,5%) geeft aan ontevreden te zijn over de ritreservering. Deze respondenten is gevraagd wat zij de belangrijkste reden vonden voor de slechte beoordeling van de rit reservering. Als belangrijkste

redenen worden genoemd: 'de telefoniste was niet vriendelijk' en een respondent geeft aan niet snel te zijn geholpen.

4.8 Ontevredenheid chauffeur

De belangrijkste redenen waarom de respondenten ontevreden zijn over de chauffeur zijn weergegeven in bijlage 4.7.1. De meest genoemde redenen zijn: de chauffeur was niet vriendelijk (35,3%) en de chauffeur reed niet veilig (23,5%).

Een groep van 29% van de reizigers geeft 'Anders, namelijk' als antwoord. De open antwoorden zijn weergegeven in bijlage 4.7.2.

4.9 Reservering

Aan 4.565 respondenten is gevraagd wanneer zij de rit geboekt hebben. 44,8% boekt de rit dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren). Een groot deel van de respondenten (24,8%) boekt de rit één dag eerder dan de dag waarop de rit gemaakt wordt. 12,4% boekt de rit maximaal 2 uur voor de rit.

Enkele reizigers geven aan (8,0%) dat deze vraag niet van toepassing is (vaste rit). Enkele respondenten geven 'Anders, namelijk' als antwoord. In bijlage 4.10 zijn de overige gegevens omtrent de reservering weergegeven.



4.10 Gebruik Omnibuzz

Bijlage 4.12.1 geeft de resultaten weer met betrekking tot het gebruik van Omnibuzz. Aan de respondenten is de vraag gesteld: 'heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor?' Een overgrote meerderheid (66,9%) geeft aan dat ze de afgelopen drie maanden 'hetzelfde' zijn blijven reizen als de periode daarvoor. 19,0% geeft aan (veel) meer te zijn gaan reizen. 6,6% is (veel) minder gaan reizen de afgelopen drie maanden.

De groep respondenten die (veel) meer zijn gaan reizen, geven als belangrijkste reden de gezondheid (54,3%). 31,2% is (veel) meer gaan reizen vanwege het hebben van meer behoefte om ergens heen te gaan.

Gezondheid (58,3%) en persoonlijke omstandigheden (17,0%) zijn de belangrijkste redenen voor de respondenten die (veel) minder zijn gaan reizen. Daarna worden seizoensinvloeden en 'minder behoefte om ergens heen te gaan' met respectievelijk 4,0% en 6,7% het meest genoemd door de respondenten. In bijlage 4.12.2 en 4.12.3 staan de open antwoorden omtrent gebruik Omnibuzz weergegeven.

4.11 Andere manier van reizen

Aan de respondenten is gevraagd op welke manier zij nog meer reizen (naast Omnibuzz). Een ruime meerderheid van 68,5% geeft aan geen alternatief te hebben en enkel met Omnibuzz te reizen.

4.12 Rapportcijfer

Gemiddeld wordt de kwaliteit en dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit beoordeeld met een rapportcijfer 8,23. Uit de diagram in bijlage 4.11.1 blijkt dat 85% van alle respondenten een rapportcijfer 8 of hoger geeft. In 2016 was het rapportcijfer met een 8,02 iets lager en toen gaf 83% van de respondenten een 8 of hoger.

In de volgende subparagrafen wordt het rapportcijfer afgezet tegen respectievelijk de gemeente, de onderzoeksmaanden en de reisdoelen van de respondenten.

4.12.1 Rapportcijfer vs. Gemeente

In bijlage 4.11.2 wordt per gemeente weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2017. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,23). De gemeenten Simpelveld, Voerendaal en Stein hebben gemiddeld een duidelijk hoger rapportcijfer dan het gemiddelde van alle respondenten. De gemeenten Beesel 7,94, Venray 7,93 en Onderbanken 7,0 scoren lager dan het gemiddelde. De afwijkende score van Onderbanken wordt veroorzaakt door het lage aantal respondenten.

4.12.2 Rapportcijfer vs. maand

De diagram in bijlage 4.11.3 geeft de overall tevredenheid per onderzoeksmaand weer. Augustus en september scoren enigszins lager dan het overall gemiddelde van alle respondenten (8,23), terwijl maart, april en december bovengemiddeld 'scoren'. Echter moet bij de maand december rekening gehouden worden met het lage aantal respondenten.

4.12.3 Rapportcijfer vs. reisdoel

Naast de tevredenheid per gemeente en per maand wordt in bijlage 4.11.4 getoond in hoeverre er verschillen bestaan in de tevredenheid van respondenten met verschillende reismotieven. Respondenten die met Omnibuzz van of naar kienen (bingo) reizen kennen gemiddeld de hoogste algemene tevredenheid (8,5). De respondenten die van of naar school/onderwijsinstelling of de dagbesteding reizen, zijn met een 8,00 en 7,92 in verhouding het minst tevreden.

Slotsom

5 Slotsom

In dit afsluitende hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen samenvattend weergegeven. Op basis van de onderzoeksresultaten worden aanbevelingen gedaan en conclusies getrokken.

5.1 Algemeen

In het algemeen zijn de resultaten en uitkomsten van dit KTO sterk in lijn met de resultaten van de KTO's van 2014, 2015 en 2016. De uitbreiding van tien naar tweeëndertig onderzoeksgebieden lijkt geen invloed te hebben op de algehele tevredenheid. De vragenlijst is wederom geoptimaliseerd, daardoor zijn niet alle vragen vergelijkbaar met eerdere KTO's. Door de hoge respons levert deze opzet betrouwbare en bruikbare uitkomsten op, omtrent de tevredenheid van reizigers die gebruik maken van Omnibuzz in Limburg op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zoals de gemeenten deze hebben ingericht.

5.2 Conclusies & Aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat de algemene tevredenheid over de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz hoog is. Uitgedrukt in een rapportcijfer waarderen de reizigers dit met een 8,23, enigszins hoger ten opzichte van de 8,02 in 2016.

In bijna alle gemeenten blijkt de algemene tevredenheid rond een 8 of hoger te liggen. Enkel de gemeente Onderbanken scoort met een 7 aanzienlijk lager. In dit gebied hebben echter slechts 7 reizigers een rapportcijfer gegeven.

In de eerste maanden van het jaar is de algemene tevredenheid enigszins hoger dan in de overige maanden (behalve december). Desalniettemin blijft een beoordeling van 8,0 (september) als laagste cijfer zeer goed.

5.2.1 Rit voorbereidingen

Evenals de voorgaande jaren gebruiken reizigers Omnibuzz het meest voor sociaalrecreatieve doeleinden zoals bezoek van familie en vrienden, winkelen en boodschappen doen of bezoek aan een club/vereniging. Tevens gaan reizigers veelal voor medische doeleinden met Omnibuzz.

Gebruikers reserveren de rit over het algemeen dezelfde dag als de rit zelf, maar meer dan 2 uur van te voren (44,8%). Taxipoint wordt weinig gebruikt door de reizigers (2,2%). De reden is onbekend. Indien het wenselijk is om Taxipoint intensiever te benutten, is het noodzakelijk om inzicht te krijgen in het gebruik hiervan. Een groot deel van de reizigers (21,9%) heeft namelijk een bezoek aan (huis)arts, fysiotherapeut of ziekenhuis als reisdoel.

Een kleine groep geeft aan ontevreden te zijn over de ritreservering. Van de 132 respondenten die aangeven ontevreden te zijn over de rit, zijn maar 2 gebruikers ontevreden over de ritreservering (1,5%).

5.2.2 Rit punctualiteit

45,5% van de groep ontevreden reizigers geeft aan dat het betrekking heeft op de ophaaltijd. Van deze groep reizigers geeft 21,7% aan dat de ritten te vroeg waren. Een grote meerderheid (70%) van de ritten was te laat.

Wanneer dit tegen het totaal aantal reizigers wordt afgezet, is 0,92% te laat en 0,28% te vroeg. Ondanks de lage percentages is ritpunctualiteit van grote invloed op de tevredenheid over Omnibuzz, gezien de open opmerkingen van de respondenten. Het is aan te bevelen om te blijven letten op de ritpunctualiteit wanneer het gewenst is de algemene tevredenheid rond of boven het rapportcijfer 8,0 te houden.

5.2.3 Rit beleving

In 2017 heeft geen enkele reiziger aangegeven dat de chauffeur de rolstoel/scootmobiel niet goed heeft vastgezet. De 'rolstoel' zorgde in het algemeen een enkele keer voor ontevredenheid over de betreffende rit aangezien een taxi kwam voorrijden waarin de rolstoel niet mee kon.

De beoordeling van de chauffeur is over het algemeen (zeer) goed. Slechts 12,9% van de ontevreden respondenten geeft aan dat de ontevredenheid betrekking heeft op de chauffeur. Een meerderheid van deze groep (35,3%) geeft aan dat de chauffeur onvriendelijk was. Ook een onveilige rijstijl is met 23,5% een vaak voorkomende reden. Geadviseerd wordt om dit onder de aandacht van chauffeurs te blijven brengen, zodat deze waardering nog verder zal verbeteren en hen zal steunen en stimuleren in het werk dat ze doen.

