

Klanttevredenheidsonderzoek  
WMO-vervoer Limburg

**Omnibuzz**

Bijlagenboek bij:  
Kwartaal 1

## Bijlagenboek bij: Kwartaal 1 rapportage 2017

Klanttevredenheidsonderzoek  
WMO – vervoer Limburg

Omnibuzz

April 2017  
Referentie: 11065

### Moventem

**T** 0575 84 3738  
**E** [info@moventem.nl](mailto:info@moventem.nl)  
**W** [www.moventem.nl](http://www.moventem.nl)

### Projectteam:

M.P. (Maarten) van Setten, projectleider/ adviseur  
L. (Luc) Oonk, projectmanager online onderzoek/ data-analist

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem 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. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



## Inhoudsopgave

<b>BIJLAGE 2.1 – VRAGENLIJST KWARTAAL 1 2017 .....</b>	<b>5</b>
<b>BIJLAGE 3.1.1 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED .....</b>	<b>10</b>
<b>BIJLAGE 3.1.2 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED IN PERCENTAGES .....</b>	<b>11</b>
<b>BIJLAGE 3.3.1A – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERSGEBIED – Q1 2017... 14</b>	<b>14</b>
<b>BIJLAGE 3.3.1B – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERSGEBIED – DEC. 2016 15</b>	<b>15</b>
<b>BIJLAGE 3.3.2 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER MAAND .....</b>	<b>16</b>
<b>BIJLAGE 3.3.4 – RAPPORTCIJFER AFGEZET TEGEN REISDOEL .....</b>	<b>17</b>
<b>BIJLAGE 4.1.1 – GEBRUIK OMNIBUZZ AFGELOPEN DRIE MAANDEN PER REGIO .....</b>	<b>18</b>



**Bijlagen bij  
onderzoeksresultaten**



## Bijlage 2.1 – Vragenlijst Kwartaal 1 2017

### Vragenlijst Omnibuzz

Hallo meneer/ mevrouw,

U spreekt met <eigen naam> van Omnibuzz. Zou ik u heel kort een paar vragen mogen stellen over uw ritten met de Regiotaxi van Veolia?

Het zijn slechts een paar vragen en uw antwoorden helpen ons om de kwaliteit van de Regiotaxi te verbeteren.

#### 1) Voor welk doel heeft u gebruik gemaakt van Omnibuzz?

- Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)
- Van/naar iemand in het ziekenhuis
- Van/naar familie of vrienden
- Van/naar winkelen/ boodschappen doen
- Van/naar een club of vereniging
- Van/naar school/ onderwijsinstelling
- Van/naar het werk
- Van/naar de dagverzorging
- Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.
- Van/naar kienen (Bingo)
- Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek
- Kapper
- Dagbesteding
- Anders, namelijk [open invulveld]

#### 2) Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit?

- Ja → vraag 11
- Nee → vraag 3

#### 3) Waarover bent u niet tevreden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ophaaltijd → vraag 4
- Reistijd/te lang in voertuig → vraag 5
- Ritreservering → vraag 6
- Chauffeur → vraag 7
- Rolstoel → vraag 8
- Individueel vervoer → vraag 9
- Anders, namelijk..... → vraag 10



**4) Was Omnibuzz te vroeg of te laat?**

- Te vroeg
- Te laat
- Niet opgehaald

Indien 'Te vroeg': Hoeveel minuten was de regiotaxi te vroeg aanwezig? (minuten)

Indien 'Te laat': Hoeveel minuten te laat was de regiotaxi aanwezig? (minuten)


**5) Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten?**

**6) Wat is de belangrijkste reden dat u de reservering van de rit (heel) slecht vond?**

- Ik moest lang wachten/werd niet snel geholpen
- De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct
- De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet
- De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf
- De telefoniste was niet vriendelijk, heeft mij niet goed te woord gestaan/geen goede uitleg gegeven
- Storing/defect Taxipoint
- Defect/beschadiging vervoerspas (Taxipoint)
- Storing/geen verbinding
- Geen bevestigingsmail
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

**7) Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond?**

- De chauffeur reed niet veilig
- De chauffeur was niet vriendelijk
- De chauffeur was niet behulpzaam
- De chauffeur was gehaast, had geen tijd
- De chauffeur was onverzorgd/niet netjes
- De chauffeur kende de route onvoldoende
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

**8) Heeft de chauffeur uw rolstoel/scootmobiel goed vast gezet?**

- Ja
- Nee

**9) Bent u tijdens deze rit daadwerkelijk alleen (individueel) vervoerd?**

- Ja
- Nee



**10) Toelichting: waarover bent u niet tevreden?**

**11) Wanneer heeft u deze rit geboekt?**

- Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)
- Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)
- De dag voordat ik de rit heb gemaakt
- Langer van tevoren
- Via Taxipoint
- N.v.t. (vaste rit)
- Weet ik niet meer
- Anders, namelijk.....

**12) Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit?**

[open invulveld voor gebroken getal (tussen 0.0 en 10.0)]

**13) Heeft u verder nog op- of aanmerkingen?**

- Nee
- Ja, algemeen.....
- Ja, klacht...



**Aanvullende vragen – bereikbaarheid en gebruik Omnibuzz****1) Heeft u een mobiele telefoon?**

- Ja → vraag 2
- Nee → vraag 5

**2) Zo ja, mogen wij uw mobiele nummer noteren?**

**3) Is dit een smartphone?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**4) Neemt u deze mee indien u op reis gaat?**

- Ja, altijd
- Ja, meestal wel
- Soms (alleen indien dit nodig is)
- Meestal niet
- Nooit

*Introductie: De klanten van Omnibuzz zijn de afgelopen jaren gemiddeld minder ritten gaan maken. Wij willen graag onderzoeken wat hier de redenen van zijn, zodat we een betere inschatting kunnen maken van het gebruik van Omnibuzz in de toekomst.*

**1) Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor?**

- Veel meer → vraag 2
- Meer → vraag 2
- Hetzelfde → vraag 4
- Minder → vraag 3
- Veel minder → vraag 3
- Geen idee / weet ik niet → vraag 4
- N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant → vraag 4

**2) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? --> vraag 4**

- Gezondheidsredenen
- Verhuizing (partner)
- Geen andere mogelijkheid (meer) om te reizen
- Meer behoefte om ergens heen te gaan
- Anders, namelijk.....





**3) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen?**

- Gezondheidsredenen
- Verhuizing (partner)
- Persoonlijke omstandigheden
- Kwaliteit van het vervoer
- De prijs van de Regiotaxi
- Meer gebruik van OV en/of jaarkaart OV
- Minder behoefte om ergens heen te gaan
- Seizoensinvloeden
- Anders, namelijk.....

**4) Op welke manier reist u nog meer (naast Omnibuzz)? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Regulier OV (bus, trein)
- Eigen vervoer/auto
- Eigen vervoer van vrienden/familie
- Scootmobiel
- De Wensbus (Schinnen)
- De Wensauto (Stein)
- Buurtbus
- Fiets
- Anders, namelijk
- Geen andere manier/reis alleen met de Regiotaxi



## Bijlage 3.1.1 – Reisdooel per vervoersgebied

	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	Van/naar kienen (Bingo)	Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	5		10	4	1				1				4	25
Sittard-Geleen	52	7	59	30		5	2	5	6	10	3	2	33	214
Schinnen	3		11	1					1	1			5	22
Stein	4		12	4					1	1	1		5	28
Echt-Susteren	11	2	15	2	1				2	3	1	1	7	45
Eijsden-Margraten	6		11					1	1	1			4	24
Gulpen-Wittem		1	2	3						4			3	13
Meerssen	7		11	5				1		3	3		8	38
Vaals	4	1	3	4						1			1	14
Valkenburg	7	1	5	1							1		6	21
Maastricht	36	4	47	22	7	2	3	2	1	11	3	1	43	182
Leudal	3		9	2						2			4	20
Maasgouw	5		8	3	1					2			1	20
Nederweert			1			1							1	3
Roerdalen	3			1								2	4	10
Roermond	15		19	4	2			2	1	1		1	25	70
Weert	2		20	3		1		1		1	3		4	35
Beesel	1		1										1	3
Bergen	3												1	4
Gennep	1		5	1			1					1	1	10
Horst a/d Maas	6		5				1						4	16
Peel en Maas	1	1	7		1	1	3			2		1	2	19
Venlo	28	1	26	13	4	3	4	6		5	3	1	28	122
Venray	5	1	4								3		3	16
Brunssum	5		7	1					2	2	1		6	24
Heerlen	20	3	20	11	2	1		2		4		1	14	78
Kerkrade	9		15	6	1	3	1	1		2	1	1	5	45
Landgraaf	5	1	8	2		1	1		1	4	2	2	12	39
Nuth			4										1	5
Simpelveld			1							1			1	3
Voerendaal	1									2			1	4
<b>Eindtotaal</b>	<b>248</b>	<b>23</b>	<b>346</b>	<b>123</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>238</b>	<b>1172</b>



## Bijlage 3.1.2 – Reisdooel per vervoersgebied in percentages

	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	Van/naar kienen (Bingo)	Van/naar verzorging van een partner/ouder/Kind in een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	20%	0%	40%	16%	4%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	16%	100%
Sittard-Geleen	24%	3%	28%	14%	0%	2%	1%	2%	3%	5%	1%	1%	15%	100%
Schinnen	14%	0%	50%	5%	0%	0%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	23%	100%
Stein	14%	0%	43%	14%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	0%	18%	100%
Echt-Susteren	24%	4%	33%	4%	2%	0%	0%	0%	4%	7%	2%	2%	16%	100%
Eijsden-Margraten	25%	0%	46%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	0%	0%	17%	100%
Gulpen-Wittem	0%	8%	15%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	31%	0%	0%	23%	100%
Meerssen	18%	0%	29%	13%	0%	0%	0%	3%	0%	8%	8%	0%	21%	100%
Vaals	29%	7%	21%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	7%	100%
Valkenburg	33%	5%	24%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	29%	100%
Maastricht	20%	2%	26%	12%	4%	1%	2%	1%	1%	6%	2%	1%	24%	100%
Leudal	15%	0%	45%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	20%	100%
Maasgouw	25%	0%	40%	15%	5%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	5%	100%
Nederweert	0%	0%	33%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	100%
Roerdalen	30%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	40%	100%
Roermond	21%	0%	27%	6%	3%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	1%	36%	100%
Weert	6%	0%	57%	9%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	9%	0%	11%	100%
Beesel	33%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	100%
Bergen	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	100%
Gennep	10%	0%	50%	10%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	100%
Horst a/d Maas	38%	0%	31%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	100%
Peel en Maas	5%	5%	37%	0%	5%	5%	16%	0%	0%	11%	0%	5%	11%	100%
Venlo	23%	1%	21%	11%	3%	2%	3%	5%	0%	4%	2%	1%	23%	100%
Venray	31%	6%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	19%	100%
Brunssum	21%	0%	29%	4%	0%	0%	0%	0%	8%	8%	4%	0%	25%	100%
Heerlen	26%	4%	26%	14%	3%	1%	0%	3%	0%	5%	0%	1%	18%	100%
Kerkrade	20%	0%	33%	13%	2%	7%	2%	2%	0%	4%	2%	2%	11%	100%
Landgraaf	13%	3%	21%	5%	0%	3%	3%	0%	3%	10%	5%	5%	31%	100%
Nuth	0%	0%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	100%
Simpelveld	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	100%
Voerendaal	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	25%	100%
<b>Eindtotaal</b>	<b>21%</b>	<b>2%</b>	<b>30%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>



## Bijlage 3.1.3 – Reisdoel per regio

	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	Van/naar kleinen (Bingo)	Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Heuvelland	60	7	79	35	7	2	3	4	2	20	7	1	65	292
Midden-Limburg	39	2	72	15	4	2		3	3	9	4	4	46	203
Noord-Limburg	45	3	48	14	5	4	9	6		7	6	3	40	190
Parkstad	40	4	55	20	3	5	2	3	3	15	4	4	40	198
Westelijke mijnstreek	64	7	92	39	1	5	2	5	9	12	4	2	47	289
<b>Eindtotaal</b>	<b>248</b>	<b>23</b>	<b>346</b>	<b>123</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>238</b>	<b>1172</b>
Heuvelland	21%	2%	27%	12%	2%	1%	1%	1%	1%	7%	2%	0%	22%	100%
Midden-Limburg	19%	1%	35%	7%	2%	1%	0%	1%	1%	4%	2%	2%	23%	100%
Noord-Limburg	24%	2%	25%	7%	3%	2%	5%	3%	0%	4%	3%	2%	21%	100%
Parkstad	20%	2%	28%	10%	2%	3%	1%	2%	2%	8%	2%	2%	20%	100%
Westelijke mijnstreek	21%	2%	30%	10%	2%	2%	1%	2%	1%	5%	2%	1%	20%	100%

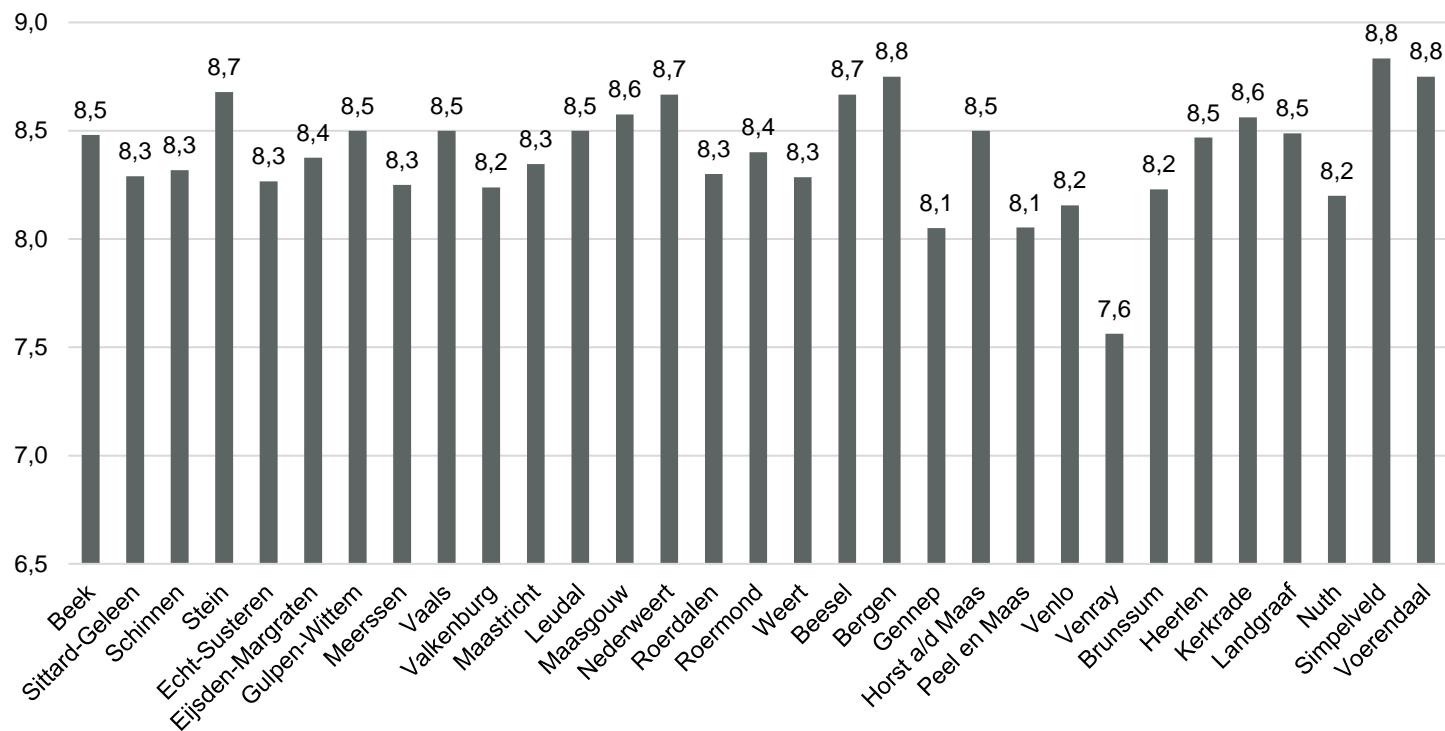


## Bijlage 3.2.1 – Boeking rit per regio

	Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)	Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)	De dag voordat ik de rit	Langer van tevoren	N.v.t. (vaste rit)	Weet ik niet meer	Via Taxipoint	Eindtotaal
Heuvelland	9	161	72	16	27	1	6	<b>292</b>
Midden-Limburg	1	120	42	12	22	1	5	<b>203</b>
Noord-Limburg	3	91	57	12	18	2	7	<b>190</b>
Parkstad	5	125	33	6	21		8	<b>198</b>
Westelijke mijnstreek	4	165	77	11	15		17	<b>289</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>22</b>	<b>662</b>	<b>281</b>	<b>57</b>	<b>103</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>1172</b>
Heuvelland	3%	55%	25%	5%	9%	0%	2%	<b>100%</b>
Midden-Limburg	0%	59%	21%	6%	11%	0%	2%	<b>100%</b>
Noord-Limburg	2%	48%	30%	6%	9%	1%	4%	<b>100%</b>
Parkstad	3%	63%	17%	3%	11%	0%	4%	<b>100%</b>
Westelijke mijnstreek	1%	57%	27%	4%	5%	0%	6%	<b>100%</b>



### Bijlage 3.3.1a – Algemeen rapportcijfer per vervoersgebied – Q1 2017



Gemeente	# Respondenten
Beek	25
Sittard-Geleen	214
Schinnen	22
Stein	28
Echt-Susteren	45
Eijsden-Margraten	24
Gulpen-Witterm	13
Meerssen	38
Vaals	14
Valkenburg	21
Maastricht	182
Leudal	20
Maasgouw	20
Nederweert	3
Roerdalen	10
Roermond	70
Weert	35
Beesel	3
Bergen	4
Gennep	10
Horst a/d Maas	16
Peel en Maas	19
Venlo	122
Venray	16
Brunssum	24
Heerlen	78
Kerkrade	45
Landgraaf	39
Nuth	5
Simpelveld	3
Voerendaal	4

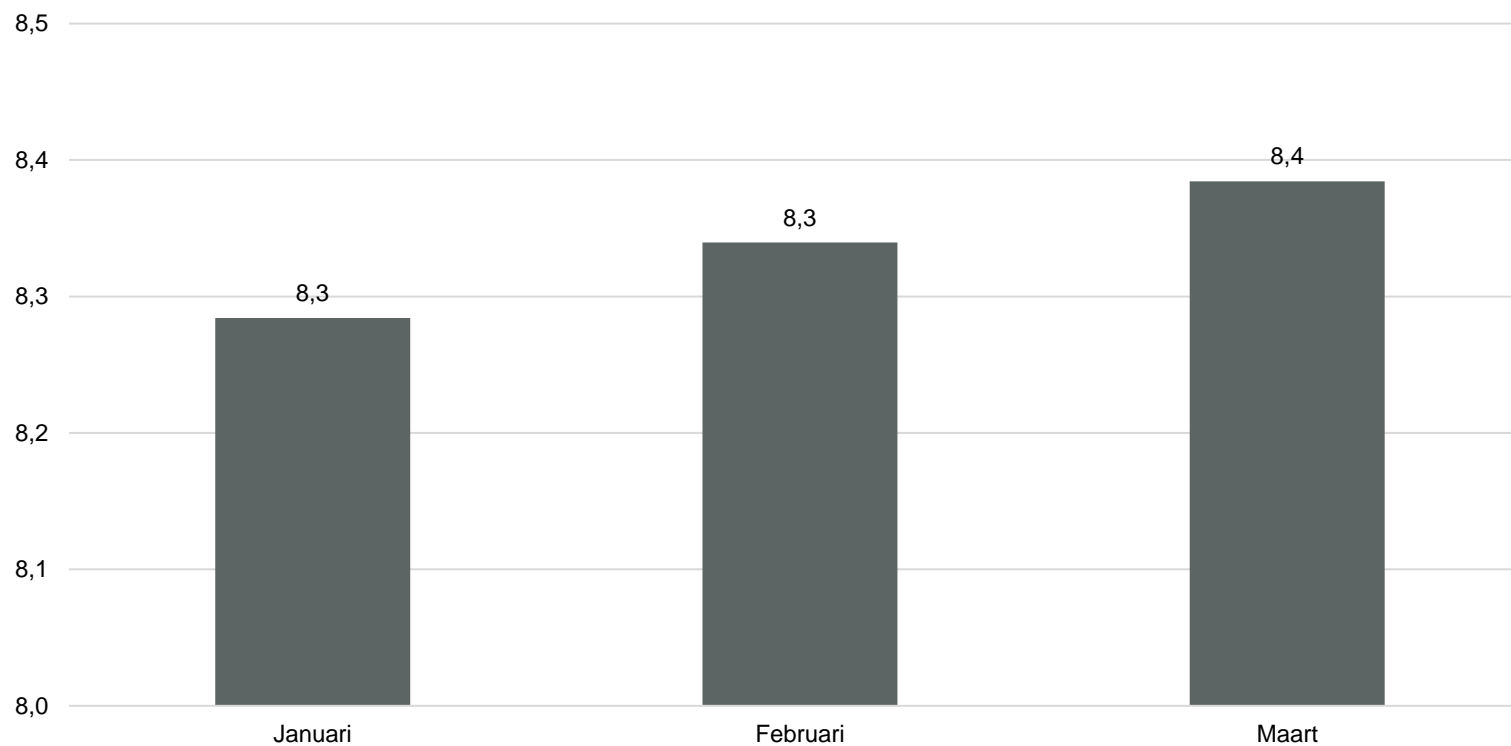


**Bijlage 3.3.1b – Algemeen rapportcijfer per vervoersgebied – Dec. 2016**

Gemeente	# Respondenten	Gem. rapportcijfer - dec. '16
Beek	6	8,5
Sittard-Geleen	33	8,2
Schinnen	6	8,0
Stein	9	7,9
Echt-Susteren	9	8,1
Eijsden-Margraten	10	8,2
Gulpen-Wittern	5	8,0
Meerssen	19	8,4
Vaals	5	8,0
Valkenburg	8	8,0
Maastricht	12	8,2
Leudal	5	8,9
Maasgouw	2	8,5
Nederweert	1	10,0
Roermond	8	8,4
Weert	7	7,6
Beesel	1	7,0
Gennep	1	8,0
Horst a/d Maas	1	7,0
Peel en Maas	1	7,0
Venlo	20	7,6
Venray	2	7,5
Brunssum	5	7,4
Heerlen	7	8,2
Kerkrade	13	7,8
Landgraaf	9	7,8
Nuth	2	8,0
Simpelveld	1	8,0
Voerendaal	1	9,0



### Bijlage 3.3.2 – Algemeen rapportcijfer per maand

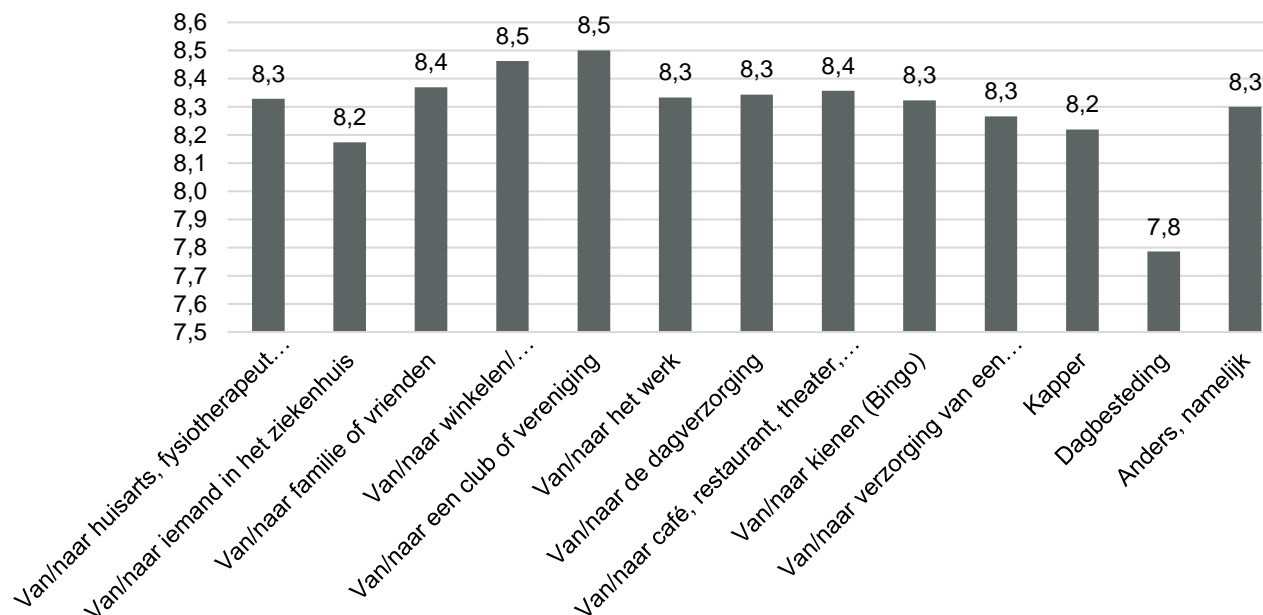


Maand	# Respondenten
Januari	403
Februari	319
Maart	450





### Bijlage 3.3.4 – Rapportcijfer afgezet tegen reisdoel



Reisdoel	# Respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	248
Van/naar iemand in het ziekenhuis	23
Van/naar familie of vrienden	346
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	123
Van/naar een club of vereniging	20
Van/naar het werk	18
Van/naar de dagverzorging	16
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	21
Van/naar kienen (Bingo)	17
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	63
Kapper	25
Dagbesteding	14
Anders, namelijk	238



**Bijlage 4.1.1 – Gebruik Omnibuzz afgelopen drie maanden per regio**

	Veel meer	Meer	Hetzelfde	Minder	Geen idee / weet ik niet	N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant	Eindtotaal
Heuvelland	4	50	180	18	16	24	292
Midden-Limburg	1	53	115	5	7	22	203
Noord-Limburg		44	113	4	9	20	190
Parkstad	1	53	107	8	8	21	198
Westelijke mijnstreek		70	169	14	25	11	289
<b>Eindtotaal</b>	6	270	684	49	65	98	1172
Heuvelland	1%	17%	62%	6%	5%	8%	100%
Midden-Limburg	0%	26%	57%	2%	3%	11%	100%
Noord-Limburg	0%	23%	59%	2%	5%	11%	100%
Parkstad	1%	27%	54%	4%	4%	11%	100%
Westelijke mijnstreek	0%	24%	58%	5%	9%	4%	100%

