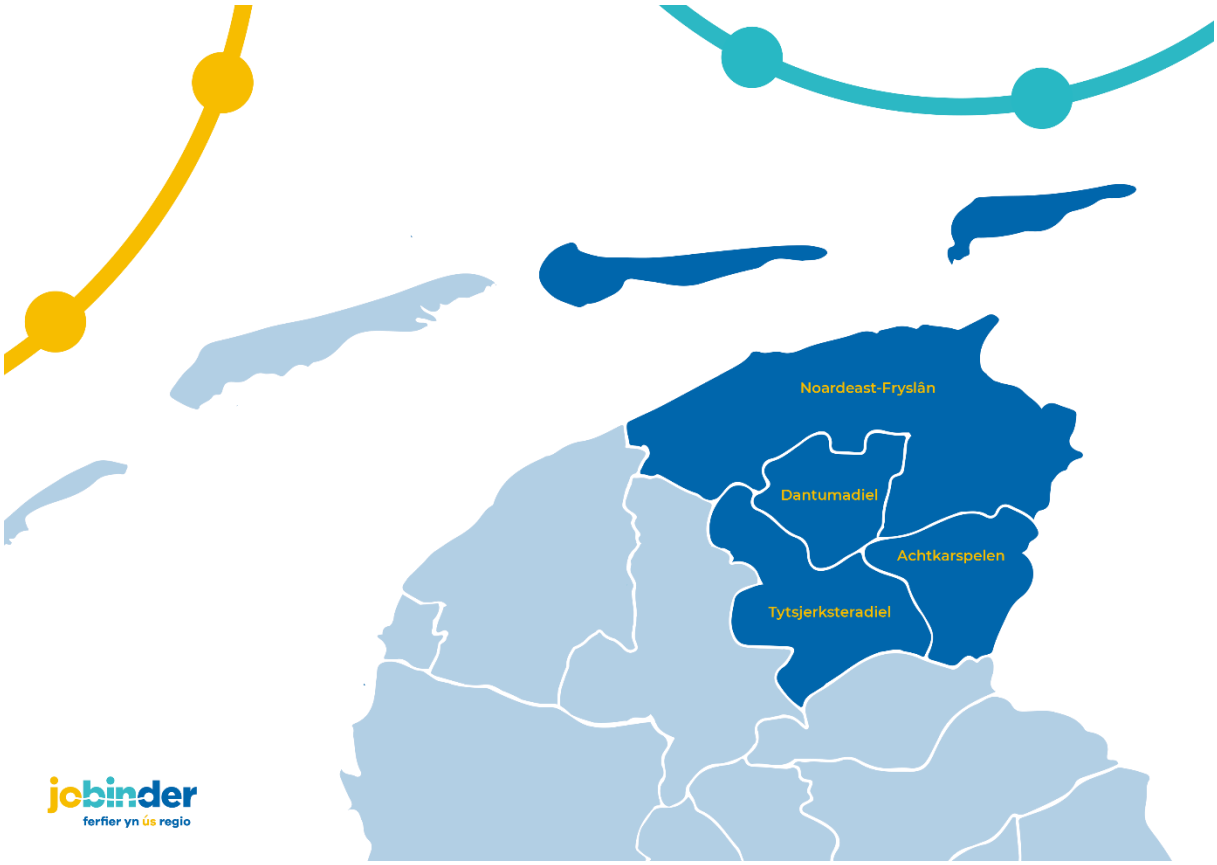
Onderzoek Wmo-vervoer 2023

Noordoost-Friesland



Datum: 24 november 2023
Opdrachtgever: Dhr. J. Dijkstra / Dhr. P. Maasbommel / Jobinder
Opdrachtnemers: Dhr. A.RG. Jansen / Marble Research

MARBLE
DATA DRIVEN SOLUTIONS

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Conclusies 3

Onderzoeksresultaten 4

- Response 4
- Reiskenmerken en reismotief 4
- Reisbeperkingen 5
- Belangrijkste aspecten vervoer 5
- Attitudes vervoer 5
- Rapportcijfers 5
- Klachtenafhandeling 5
- Invloedsanalyse 6

Inleiding

In oktober hebben de gemeenten in de regio Noordoost-Friesland een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid over het Wmo-vervoer. In het onderzoek zijn Wmo-pashouders benaderd met een vragenlijst. Vanwege het deels beschikbaar zijn van emailadressen is gekozen voor een benadering waarin schriftelijk en online vragenlijstonderzoek zijn gecombineerd.

Het onderzoek richt zich op reizigerskenmerken en reizigersattitudes. Voor diverse kenmerken van het Wmo-vervoer, zoals de chauffeurs, het voertuig, de informatievoorziening, de mobiliteitscentrale en het Wmo-portaal zijn gebruikers om rapportcijfers gevraagd. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode oktober 2023. Het betreft een herhaalde meting van onderzoek in 2021 en 2022. Uitkomsten zijn gevisualiseerd met behulp van Tableau software. Via de link in de voetnoot[1] heeft u online toegang tot het Tableau boek. In deze notitie bespreken wij de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op regionaal niveau. We starten met de conclusies.

Conclusies

Ook dit jaar is er weer goed gerespondeerd in het onderzoek. Er is een toename van het aandeel frequente reizigers. Dit zijn reizigers die één of meerdere keren per week gebruik maken van het Wmo-vervoer. Het totaalcijfer voor het Wmo-vervoer bedraagt in 2023 een 8,0. Dit is een daling van een tiende ten opzichte van de onderzoeken van 2022 en 2021. Voor enkele aspecten zien wij zeer beperkte dalingen in de waardering. Voor het merendeel is juist sprake van stabiliteit van de uitkomsten. Deze wijzen wederom op een positieve tot zeer positieve beleving van de dienstverlening van het Wmo-vervoer. Zelfs over de klachtenafhandeling is meer dan de helft van degene die een klacht hebben ingediend, tevreden. Van groot belang voor de tevredenheid zijn de informatievoorziening op de website van Jobinder, de mobiliteitscentrale, die bijna voor alle ritreserveringen wordt gebeld, en uiteraard de chauffeurs van het vervoer.

[1] https://online.tableau.com Om in te loggen heeft u een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. U kunt hiervoor de opdrachtgever benaderen.

Onderzoeksresultaten

Respondenten die in het onderzoek per brief zijn benaderd, hadden de mogelijkheid om de vragenlijst online of schriftelijk in te vullen. Respondenten die per email zijn benaderd, ontvingen een unieke link met een persoonlijke inlogcode. Deze notitie behandelt de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Zie het online Tableau boek voor een overzicht van alle resultaten.

Response

In het onderzoek respondeerden 822 Wmo-pashouders. Dit is een response van 36% (idem 36% in 2022). De response via de schriftelijke uitnodiging bedroeg 41% en via de emailuitnodiging 29%.

jaar	methode	benaderd	online	schriftelijk	response %	totaal
2023	email	963	280		29%	280
2023	brief	1.320		542	41%	542
2023	totaal	2.283	280	542	36%	822

Tabel 1: Response aantallen en -percentages , 2023.

De verdeling van de steekproef is in belangrijke mate vergelijkbaar met die van de doelpopulatie van Wmo-pashouders. In sommige gemeenten zijn vrouwen in de hoogste leeftijdscategorie oververtegenwoordigd en mannen ondervertegenwoordigd. Herweging naar leeftijd, geslacht en gemeente geeft op totaalniveau geen verschillen in de rapportcijfers en ook voor de afzonderlijke gemeenten leidt weging niet of nauwelijks tot verschillen. Het onderzoek is hiermee als representatief te beschouwen.

Reiskenmerken en reismotief

De uitkomsten van de reiskenmerken zijn voor het derde achtereenvolgende jaar vergelijkbaar. Van de Wmo-pashouders zegt 55% in de afgelopen twee weken met het Wmo-vervoer gereisd te hebben. Voor een kwart van de pashouders is het langer dan een maand geleden dat zij met het vervoer gereisd hebben.

Ca. een vijfde (19%) van de pashouders zijn frequente reizigers. Zij reizen tenminste 1 keer per week tot wel 4 of meer dagen per week met het Wmo-vervoer. Het aandeel frequente reizigers steeg in 2023 met 4% ten opzichte van het jaar ervoor. De grootste groep van Wmo-pashouders (41%) reist 1 tot 3 keer per maand met de Wmo-taxi.

Van de pashouders bestelt 82% een rit telefonisch via de mobiliteitscentrale. In 10% van de gevallen bestelt iemand anders een rit voor de pashouder. 5% reserveert een rit via het Wmo-portaal. De cijfers zijn vergelijkbaar met het onderzoek van 2022. Het rapportcijfer voor de klantvriendelijkheid van de telefonist(e) bedraagt in 2023 een 8,4 (8,3 in 2022).

Van de pashouders reist 43% met een gewone taxibus en 34% met een taxi. 20% van de reizigers reist met een taxibus met een lage instap in 2023.

Medische behandelingen (38%) zijn in 2023 wederom de belangrijkste reden om met het Wmo-vervoer te reizen. Op de eilanden reist 56% met dit motief met het Wmo-vervoer. Naast reizen voor medische doeleinden wordt het vervoer vooral gebruikt om familie of vrienden te bezoeken.

Reisbeperkingen

Vorig jaar is aan reizigers gevraagd om niet verplichte ritten te plannen tijdens daluren: tussen 9:00 uur en 13:00 uur, en ná 15:30 uur. Van de reizigers geeft 9% aan problemen te hebben ondervonden door dit tekort.

Belangrijkste aspecten vervoer

Het op tijd vertrekken is het belangrijkste aspect van het vervoer gevolgd door het op tijd aankomen op de bestemming. Andere aspecten, die ook veel genoemd zijn, zijn de vriendelijkheid van de chauffeur en het gemak om een reservering te maken. Het comfort en de prijs van de rit zijn verhoudingsgewijs minder belangrijk. De volgorde van de aspecten naar belangrijkheid is zeer stabiel over de tijd.

Attitudes vervoer

Gebruikers van het vervoer hebben ook in 2023 positieve tot zeer positieve houdingen ten aanzien van het vervoer. 88% van de gebruikers oordeelt positief tot zeer positief over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeur. 87% van de gebruikers ervaart het vervoer als sociaal veilig. Ook worden aspecten zoals de betrouwbaarheid, de prijs en het comfort van het vervoer positief beoordeeld. Ten opzichte van vorig jaar zijn er minimale verschillen. Meerdere aspecten worden met één of twee procentpunten lager gewaardeerd dan in 2022, behalve de prijs van het vervoer die door 84% van de reizigers positief wordt gewaardeerd (88% in 2022).

Rapportcijfers

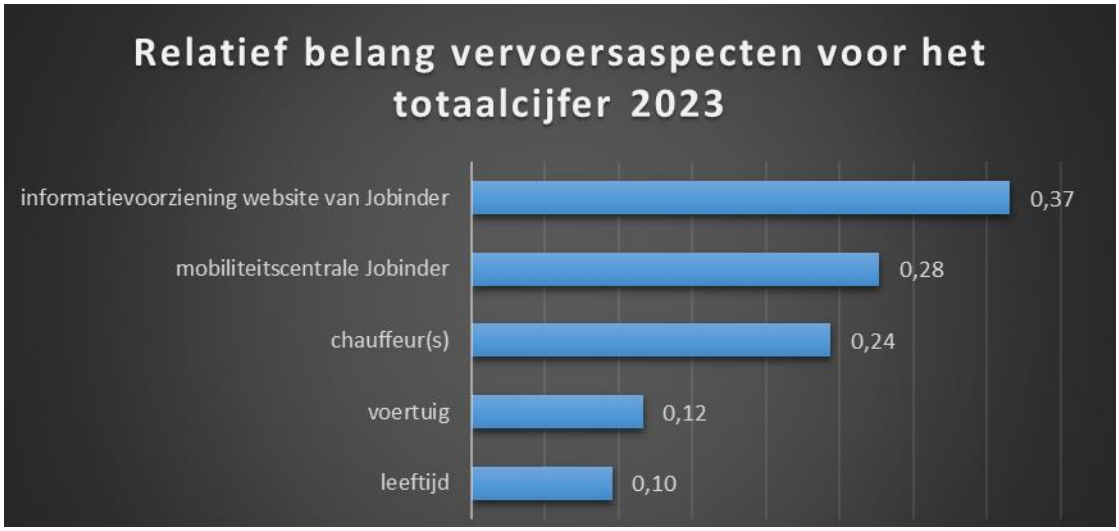
Ten aanzien van de rapportcijfers geldt dat het Wmo-vervoer in 2023 wederom goed beoordeeld wordt door reizigers. Het rapportcijfer voor de chauffeur (8,2) en het voertuig (7,8) zijn gelijk met vorig jaar. Dit geldt ook voor het cijfer voor de informatievoorziening op de website van Jobinder (7,6) en het cijfer voor de mobiliteitscentrale. Het totaal oordeel over het vervoer is tenslotte met een tiende gedaald tot een 8,0.

Klachtenafhandeling

Van de gebruikers van het Wmo-vervoer zegt 8% een klacht te hebben ingediend het afgelopen jaar (idem 8% in 2022). 51% (33% in 2022) is tevreden over afhandeling van de klacht en 19% is er ontevreden over.

Invloedsanalyse

Een sterkte-zwakte is niet op zijn plaats omdat het Wmo-vervoer al goed tot zeer goed beoordeeld wordt. Wel is het zinvol om inzichtelijk te maken welke dienstverleningsaspecten van het vervoer een relatief grote invloed hebben op het totaalcijfer van het Wmo-vervoer. De informatievoorziening op de website Jobinder, de mobiliteitscentrale én de chauffeur zijn in 2023 het meest bepalend voor het totaalcijfer. Het voertuig en de leeftijd hebben een relatief beperkte maar wel significante invloed. Voor de overige gemeten aspecten zijn geen significante invloeden aangetroffen dit jaar.



Figuur 1: Relatieve invloed van aspecten van het vervoer op het totaal oordeel (2023).