

**Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Kwartaal 1 – 2017**

Omnibuzz

Movementem

partner in onderzoek & advies

Klanttevredenheidsonderzoek WMO-vervoer Limburg Kwartaal 1 – 2017

Omnibuzz

Woensdag 26 april 2017
Projectnummer: 11065

Movementem

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Auteurs:

Maarten van Setten

Luc Oonk

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

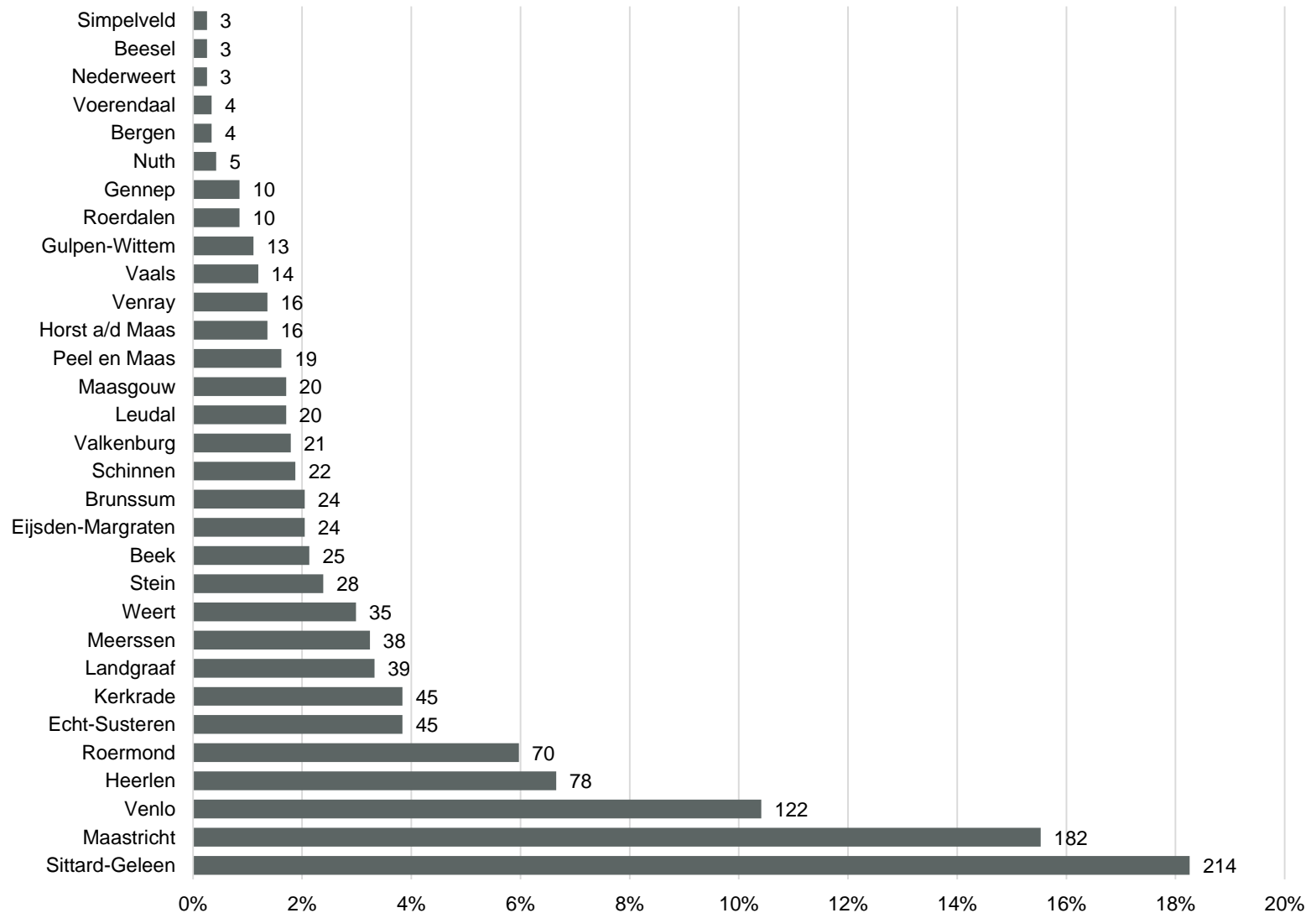
MOA
Center for Information Based
Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH
ESOMAR
MEMBER

- Om continue klanttevredenheid te monitoren, wordt dagelijks een telefonisch KTO uitgevoerd.
- Dagelijks worden 15 á 18 (afgeronde) enquêtes gerealiseerd bij respondenten die de dag ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. Grote voordeel van deze korte tijd tussen afname en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. Dit komt de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten zeer ten goede.
- De klanten worden gebeld door de medewerkers van de centrale van Omnibuzz. Voor de geautomatiseerde steekproeftrekking en het registreren van de antwoorden wordt gebruik gemaakt van een applicatie van Movementem.
- De vragenlijst die wordt gehanteerd bestaat uit een vast en een variabel deel. Het vaste deel wordt niet gewijzigd, zodat er inzicht ontstaat in de ontwikkeling van de tevredenheid. Periodiek wordt het variabele deel van de vragenlijst aangepast om aan te kunnen sluiten op de actualiteiten en/of dieper in te kunnen gaan op uitkomsten van het onderzoek.
- Het onderhavige rapport heeft betrekking op de periode tussen 1 januari en 31 maart 2017.
- In totaal hebben 1.172 reizigers de vragenlijst volledig beantwoord.
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Daarnaast worden open antwoorden en algemene op- of aanmerkingen en toelichtingen in deze rapportage weergegeven.



Resultaten



- Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van de respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden in Limburg opgedeeld in 5 regio's. Elk jaar worden per regio 1.000 enquêtes afgenomen.
- Vervolgens worden deze 1.000 enquêtes per regio verspreid over de vervoersgebieden binnen de betreffende regio. Dit gebeurt naar rato van de verdeling van het aantal ritten per vervoersgebied. Op basis van de procentuele verdeling van deze ritten, is de steekproefverdeling bepaald.
- Onderstaande tabellen tonen per regio de geplande verdeling conform de bovenstaande beschrijving, in vergelijking met de gerealiseerde verdeling in kwartaal 1.

Midden Limburg	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Echt-Susteren	15,3%	22,2%	+6,9%
Leudal	14,3%	9,9%	-4,4%
Maasgouw	13,1%	9,9%	-3,2%
Nederweert	4,2%	1,5%	-2,7%
Roerdalen	7,6%	4,9%	-2,7%
Roermond	29,9%	34,5%	+4,6%
Weert	15,7%	17,2%	+1,5%

Noord Limburg	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Beesel	2,7%	1,6%	-1,1%
Bergen	2,9%	2,1%	-0,8%
Gennep	11,2%	5,3%	-5,9%
Horst a/d Maas	10,7%	8,4%	-2,3%
Peel en Maas	10,3%	10,0%	-0,3%
Venlo	50,4%	64,2%	+13,8%
Venray	11,8%	8,4%	-3,4%

Percentage gerealiseerde ritverdeling ten opzichte van percentage geplande ritverdeling op regionaal niveau

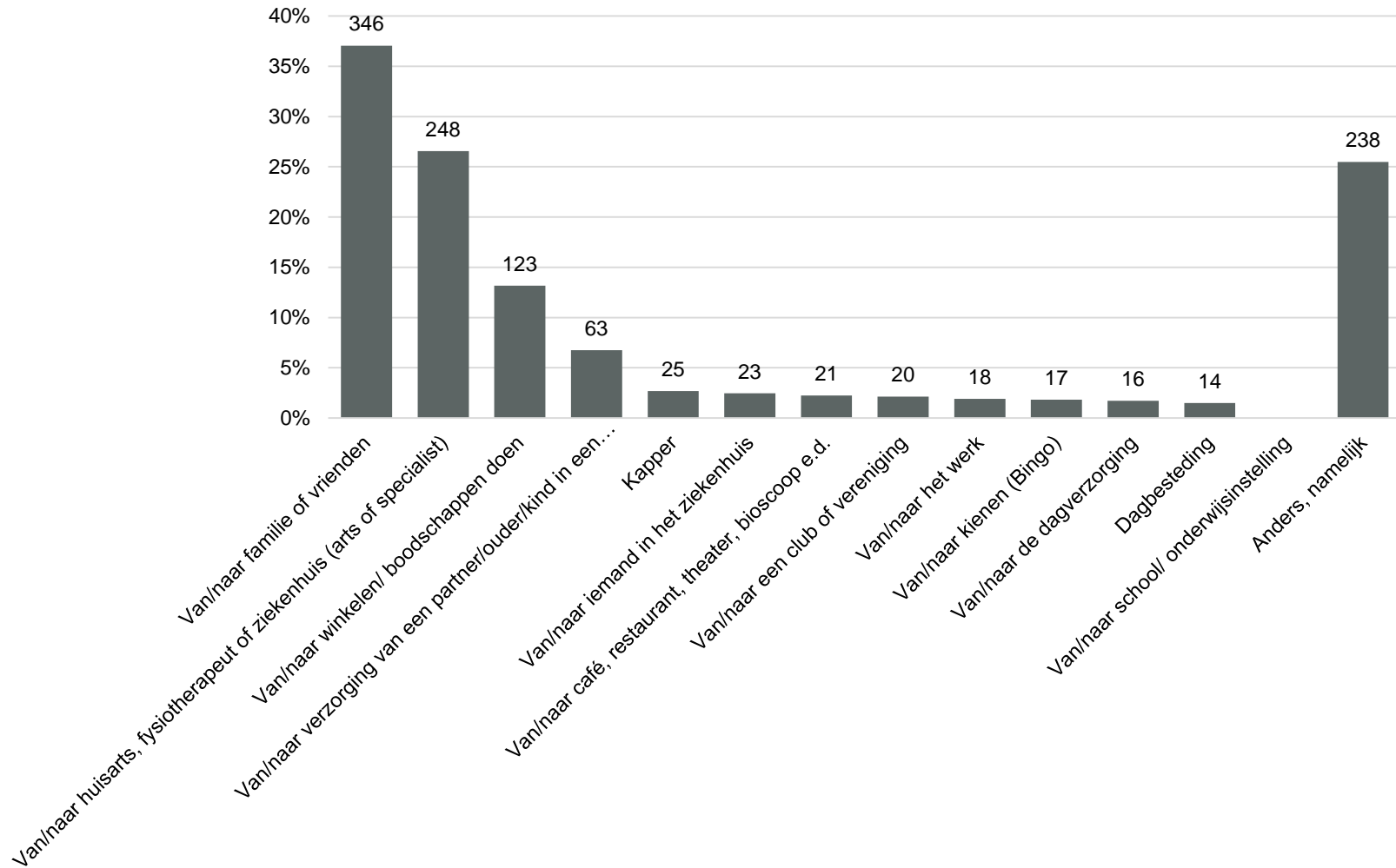
Heuvelland	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Eijsden-Margraten	5,3%	8,2%	+2,9%
Gulpen-Wittem	4,4%	4,5%	+0,1%
Maastricht	73,1%	62,3%	-10,8%
Meerssen	9,4%	13,0%	+3,6%
Vaals	2,8%	4,8%	+2,0%
Valkenburg	5,1%	7,2%	+2,1%

Parkstad	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Brunssum	11,6%	12,1%	+0,5%
Heerlen	35,2%	39,4%	+4,2%
Kerkrade	21,9%	22,7%	+0,8%
Landgraaf	17,5%	19,7%	+2,2%
Nuth	5,8%	2,5%	-3,3%
Onderbanken	1,4%	0,0%	-1,4%
Simpelveld	3,4%	1,5%	-1,9%
Voerendaal	3,2%	2,0%	-1,2%

Westelijke Mijnstreek	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Beek	8,1%	8,7%	0,6%
Schinnen	6,4%	7,6%	1,2%
Sittard-Geleen	76,5%	74,0%	-2,5%
Stein	9,1%	9,7%	0,6%



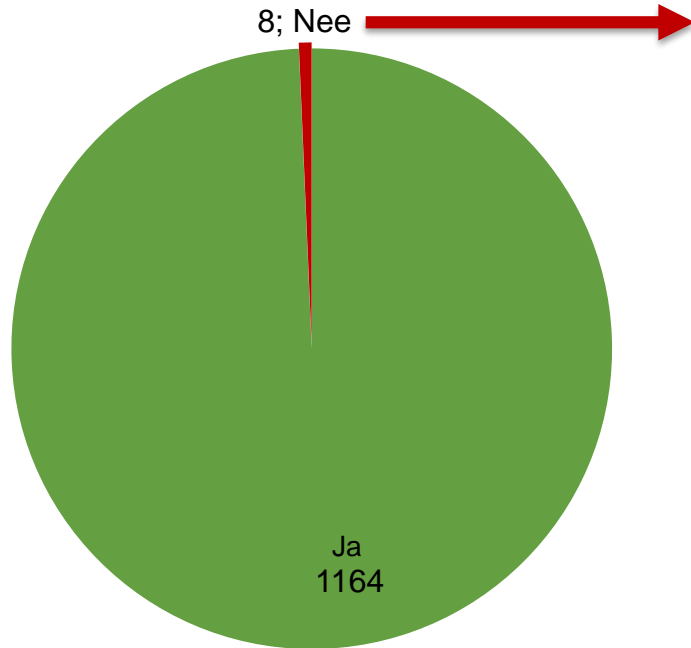
In het bijlageboek is een overzicht te vinden van reisdoelen per gemeente.



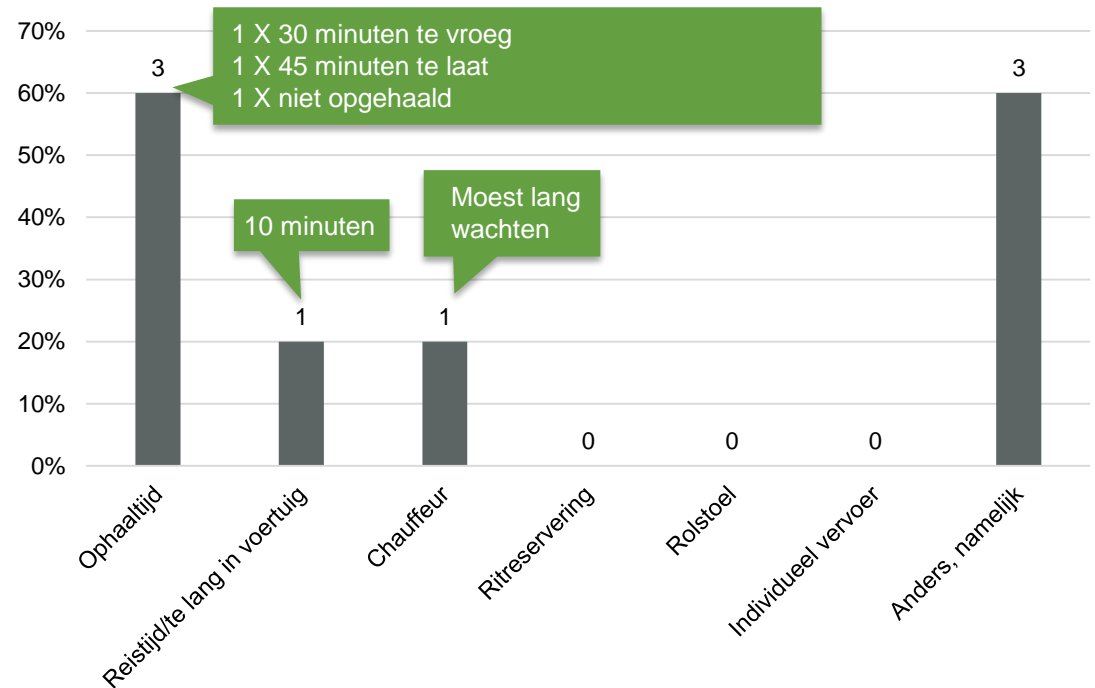
Voor welk doel heeft u gebruik gemaakt van Omnibuzz?

Anders, namelijk:		
activiteiten (10x)	kaarten (6x)	schoonheidspecialiste
Adelante (6x)	kan ze zich niet herinneren	schouwborg (2x)
afcent	kerk (4x)	seniorenvereniging
apotheek (3x)	kienen	SGV
bank	knutselmiddag van de bejaarden	Sociogebouw
Belastingkantoor (2x)	koersballen hobbymiddag	soos (3x)
benenpoli	kolbach kliniek	sporten (9x)
Beter horen	kookclub	St. Joep (3x)
bezichtiging (2x)	Kunstfront	St. Joris
bijeenkomst	lammetjesdag	stad
biljarten	leesgroep	stadspoli
bingo	lezing	station
Binnenhof	Lukerheidekliniek	stationshotel
boekkunst	Mariaberg	Stembureau
bowlingcentrum	Martinus	tafeltennis
bridgen (9x)	masseur	tandarts (10x)
Brunch en vergadering	medisch centrum	tandtechniker
Buitenlust	meubels gaan kijken	terras
buurtcentrum	mondhygieniste (2x)	theater (2x)
Buurthuis Nazareth	mondriaan	therapie (6x)
carnaval vieren (5x)	multifunctioneel centrum de Oorsprong	trefcentrum
Casino (5x)	nagelstyliste	tuincentrum (2x)
concert (2x)	nightcare	uitvoering
CWA groep	notaris	verpleegkliniek
dac	ontspanning	voetballen (3x)
dameskransje (2x)	opticien	voeten opmeten
dansen (3x)	opvang	vrijwilligerswerk (9x)
De Valk	Paradiso	weekendje Amsterdam
demonstratie	pedicure (4x)	werkzaamheden firma
dietiste artsondersteuning	Penders voetverzorging	workshop
eten in het bejaardentehuis	podoloog (4x)	yoga
even ertussen uit (3x)	prinsuitroeping	zangkoor (5x)
feest (3x)	prive (5x)	zitgymnastiek
gemeenschapshuis kaarten	receptie KBO	zo wonen
Gemeentehuis (3x)	Regenboog	Zonnebloem (3x)
gezellige middag	repetitie zangvereniging	zorgboerderij (3x)
handwerkclubje (2x)	revalidatie (6x)	zorgcentrum (5x)
Hoogstraete trombosediens	Rommelmart	zwemmen (9x)
hospice	Roncalli verzorgingstehuis	





Waarover bent u niet tevreden? (n=8) meerdere antwoorden mogelijk

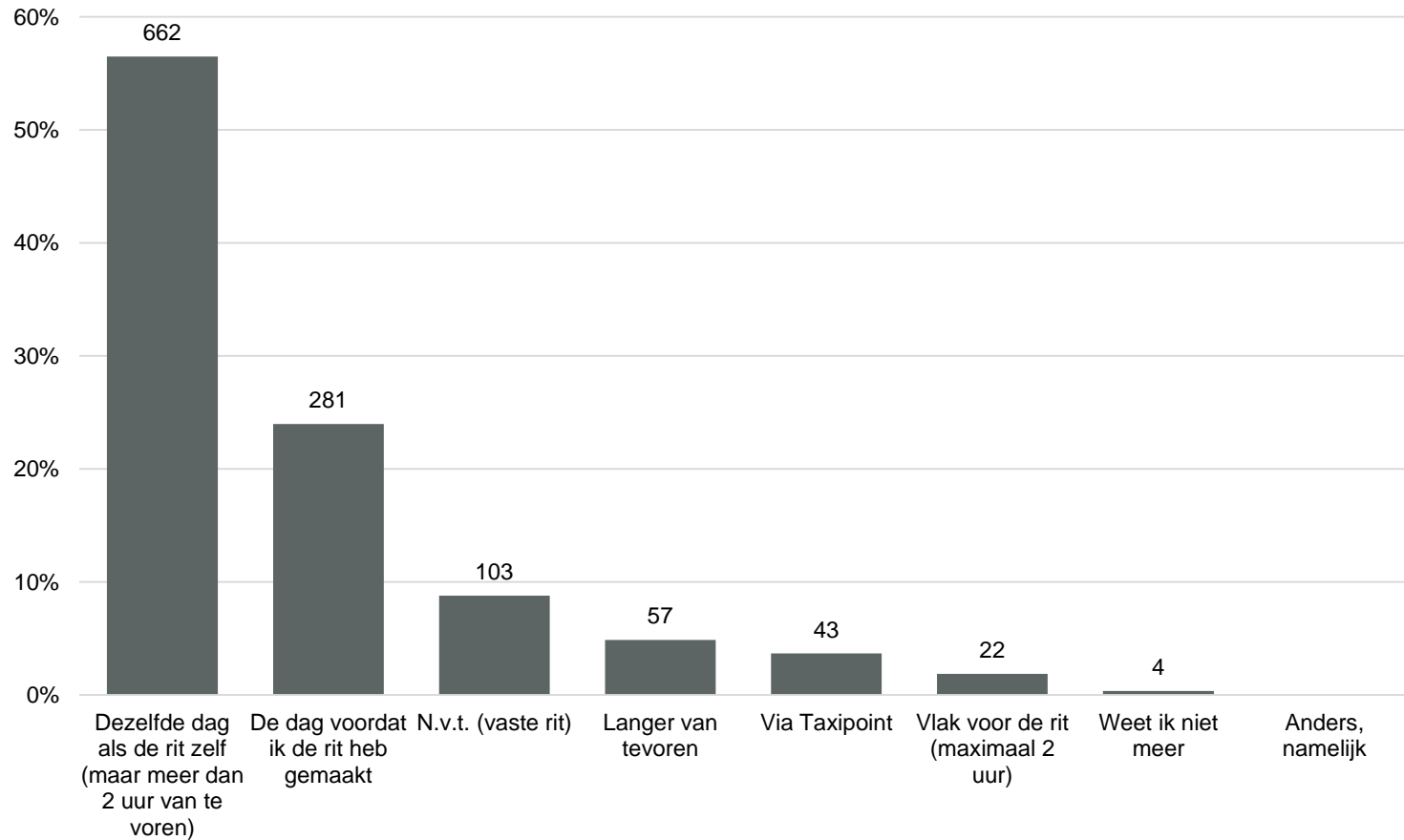


Anders, namelijk:

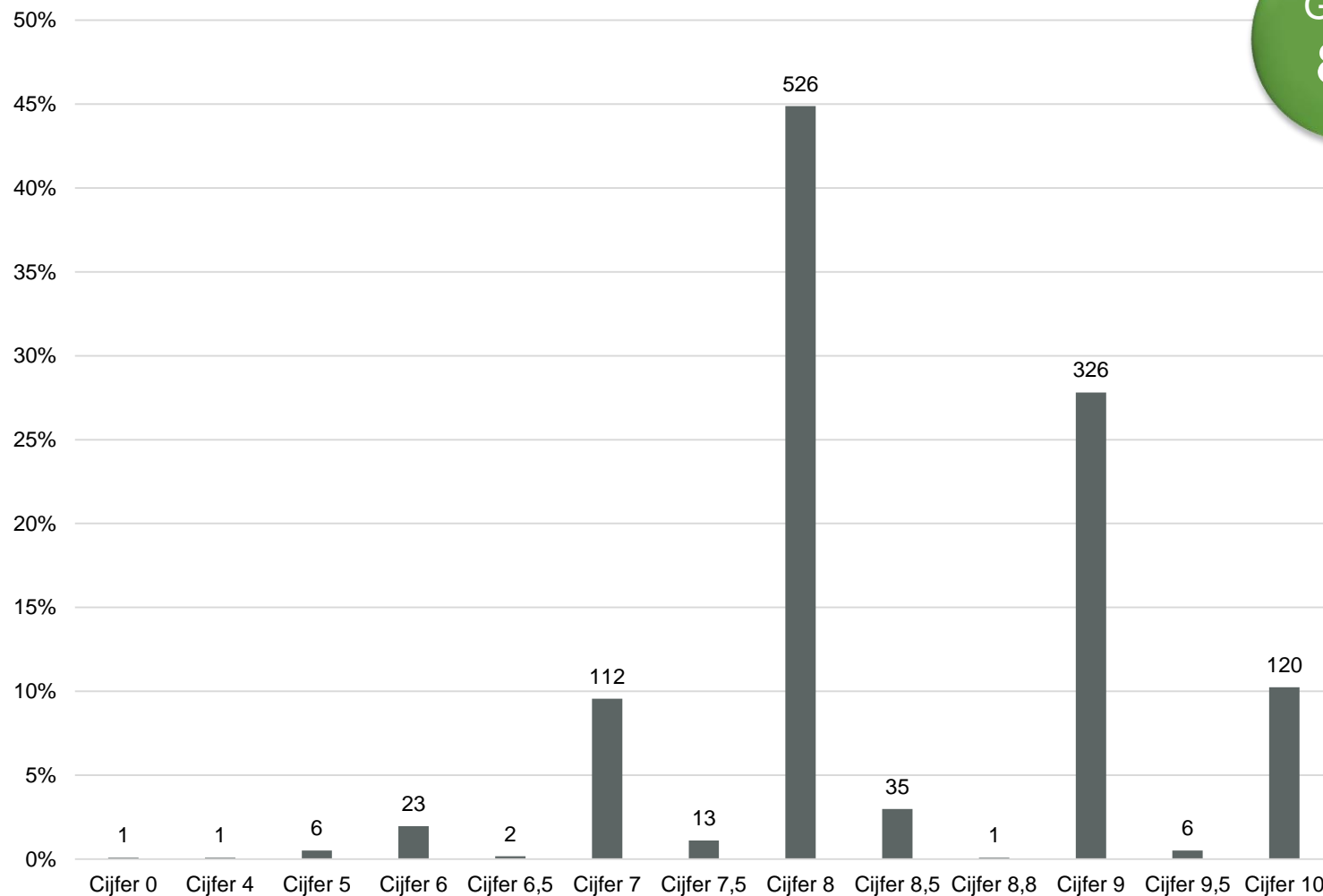
- De chauffeur was veel te vroeg. Opnieuw geboekt, toen bleek de chauffeur te vroeg te zijn.
- Kleine witte bus i.p.v. taxi
- Kou gevat lang gebruik van lift



Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=1.172)



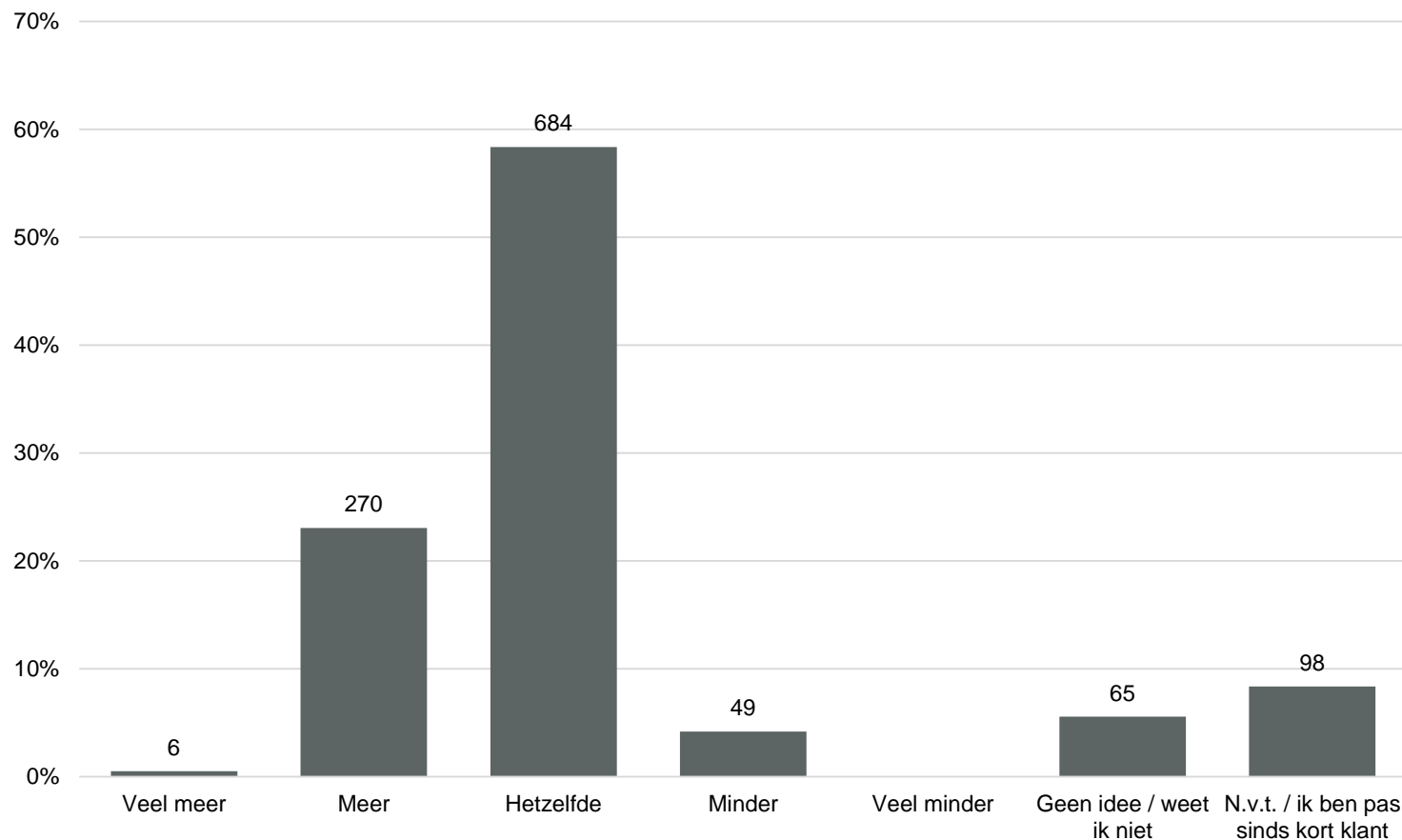
Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit? (n=1.172)



Gem.:
8,3

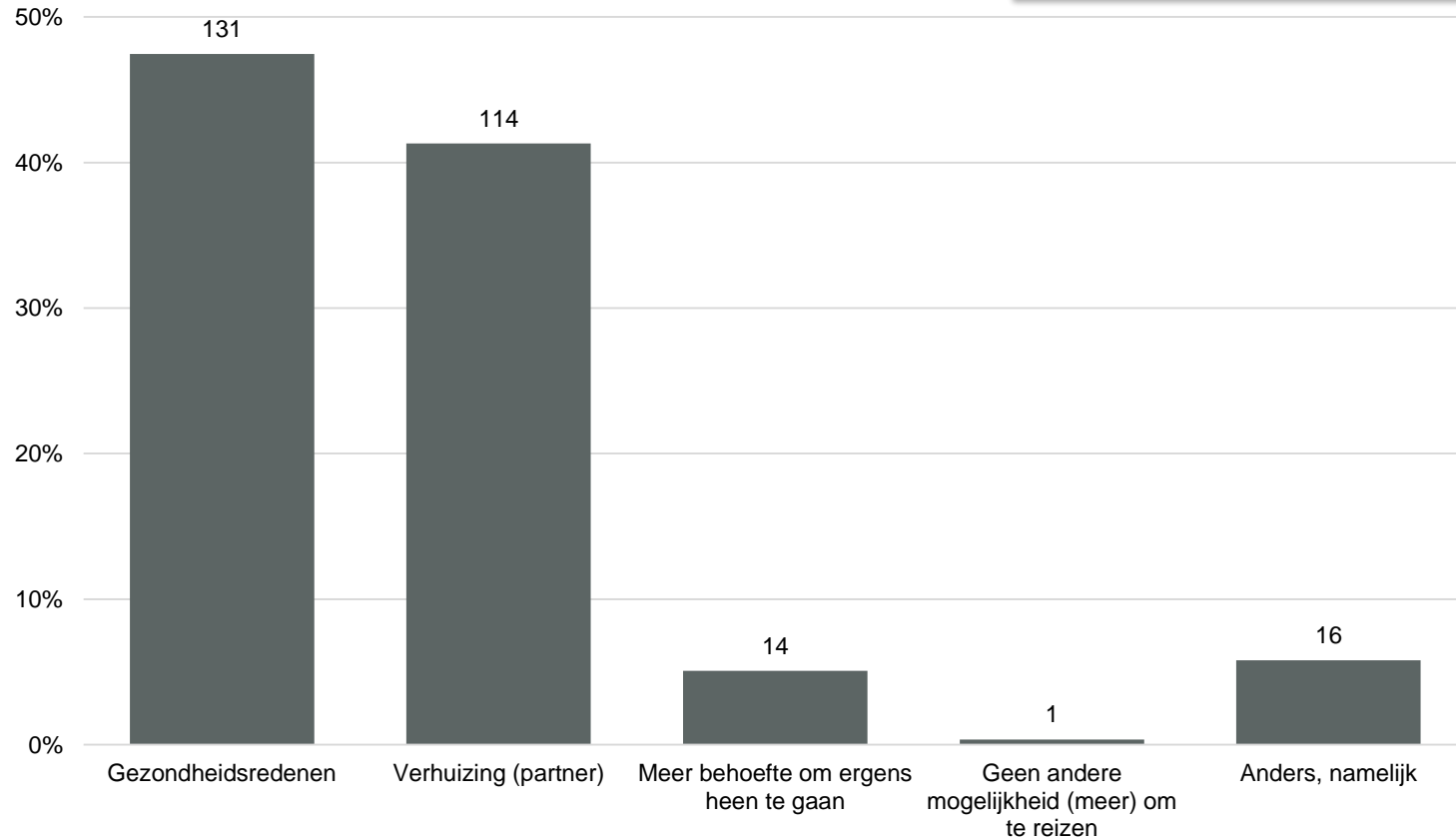


Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor? (n=1.172)



Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? (n=276)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden meer van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.

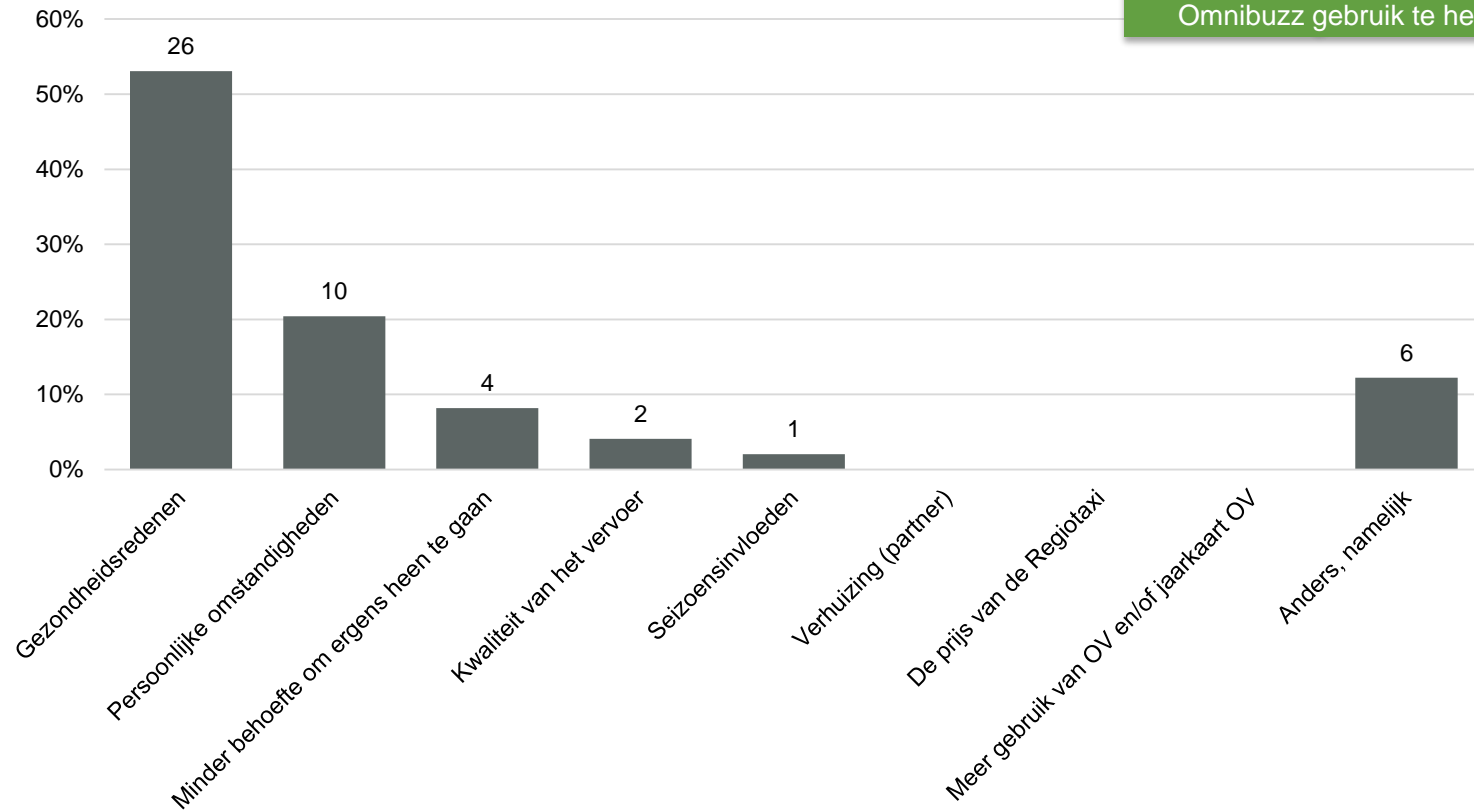


Anders, namelijk:

dochter in het ziekenhuis	geen openbaar vervoer	persoonlijke omstandigheden (3x)
echtgenoot in een verzorgingstehuis (3x)	geen vrij reizen meer (2x)	verhuizing
echtgenoot in ziekenhuis (3x)	naar zijn echtgenote	zelf rijden

Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen? (n=49)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden (veel) minder van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.



Anders, namelijk:

Eigen vervoer

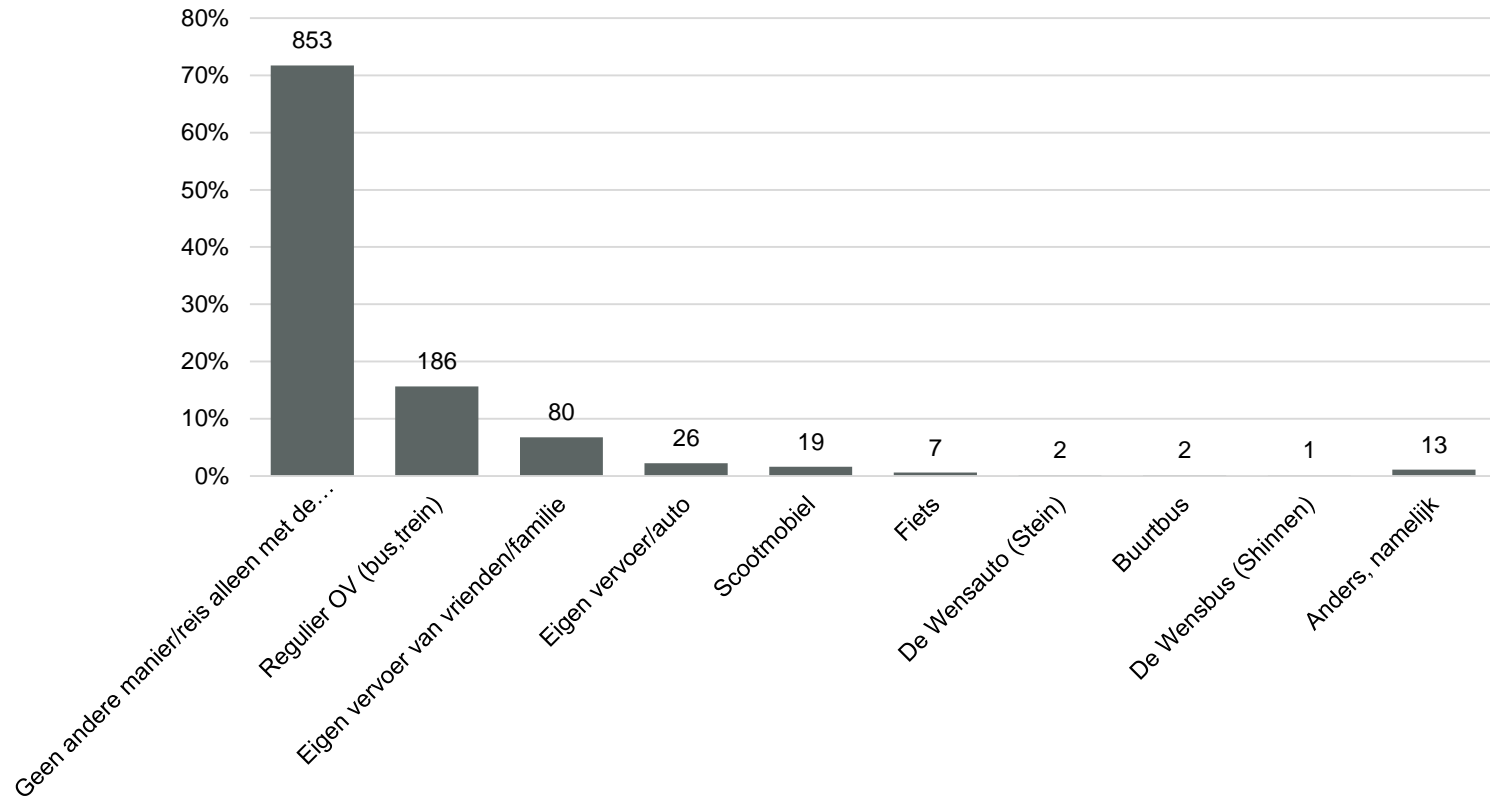
Geen reden

Probeert meer te lopen

Reistijden

Te lange reistijd

Werk



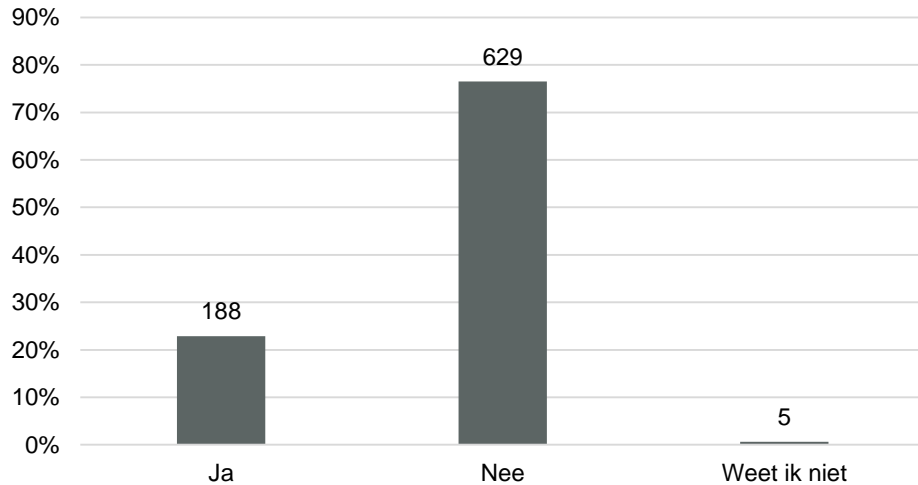
- Anders, namelijk**
- Alleen Horst aan de Maas
- Lopen (6x)
- Valys (4x)
- Ziekenvervoer (2x)



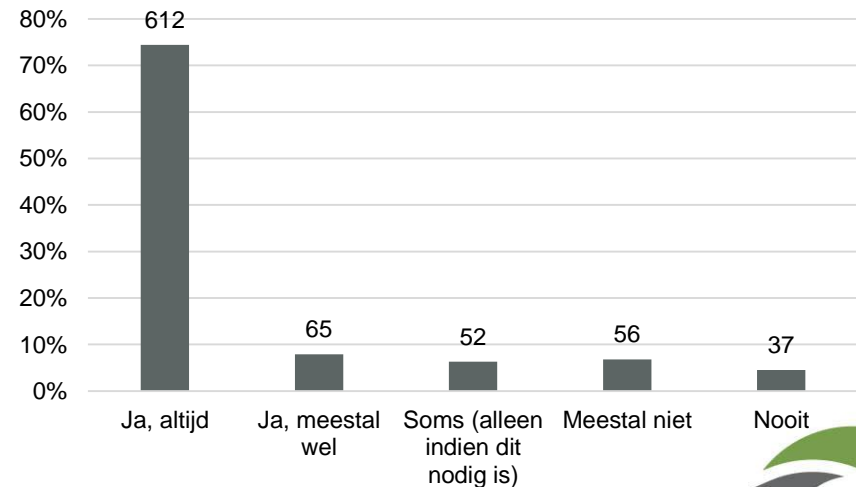
Heeft u een mobiele telefoon? (n=1.172)



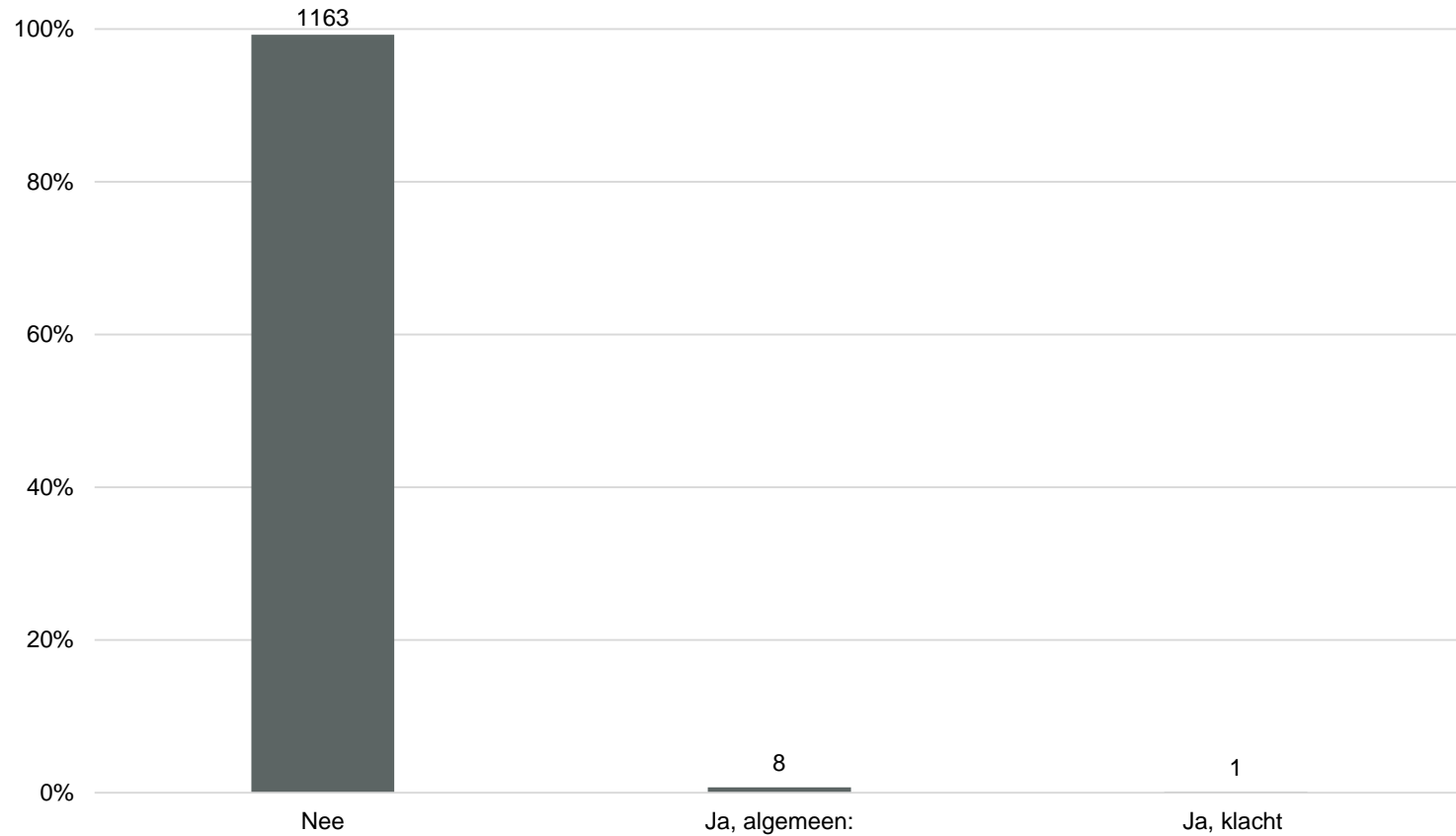
Is dit een smartphone?



Neemt u deze mee indien u op reis gaat?



Heeft u verder nog op- of aanmerkingen? (n=1.172)



De antwoorden gegeven bij 'Ja, algemeen:'
worden op de volgende pagina weergegeven



Ja, algemeen:

Bij de reis van dd 09/01/2017 was de chauffeur een half uur te vroeg ter plekke. Gelukkig was mevrouw op tijd aanwezig op het afhaaladres.

Chauffeuse slecht gekleed, daarom een laag cijfer. Normaal komen ze in een net pak. En de rollator hadden ze bij begeleider (echtgenoot) tussen de stoel gezet, geen andere klanten in het voertuig.

Klant moest bij thuisbrengen buiten achter de bus betalen.

Meneer vindt de reistijd lang, hij bedoelt hiermee de tijd die hij van te voren klaar moet zitten. Als hij een reistijd heeft van 10 minuten, en de wachttijd bijna 50.

Pas defect, brief en envelop gestuurd

Terugrit te laat opgehaald i.v.m. storing

Vervoer veel beter dan voorheen toen het nog Omnibuzz was

Vervuilde stoelen

