Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

KTO WMO-vervoer Limburg - 2020

In dit document worden de resultaten van het continue klanttevredenheidsonderzoek uit het jaar 2020 samengevat. Vanwege de huidige COVID-19 crisis en de daarbij geldende regels, was het aantal ritten dermate laag, dat van 12-03-2020 tot en met 16-08-2020 geen onderzoek is afgenomen onder de reizigers. Op 17 augustus is het klant-tevredenheidsonderzoek weer opgestart. Deze samenvatting heeft daarom betrekking op de periode vóór 12 maart en na 16 augustus 2020.

Representativiteit, respons en betrouwbaarheid

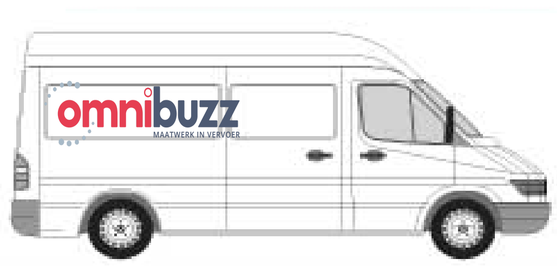
Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden opgedeeld in 5 regio's; Heuvelland, Midden Limburg, Noord Limburg, Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. In 2020 hebben in totaal 2.801 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Ondanks het wegvallen van een periode zijn de gepresenteerde resultaten statistisch betrouwbaar en de resultaten kunnen als representatief voor alle ritten in de onderzoeksperiode worden beschouwd. Hierbij dient vermeld te worden dat het vervoer van half maart tot half augustus stil lag, vanwege de COVID-19 crisis. De resultaten zijn dus representatief voor de periode hiervoor en -na.

In het onderzoek wordt de stelregel gehanteerd dat klanten maximaal 1 keer per drie maanden kunnen deelnemen. Op die wijze proberen we zoveel mogelijk unieke (reizende) klanten in het onderzoek mee te nemen. In de periode 2017-2019 zijn bijvoorbeeld 10.648 interviews afgenomen en gemiddeld hebben respondenten 1,4 keer deelgenomen aan het onderzoek. Klanten die heel veel reizen, hebben in deze periode meestal meerdere keren deelgenomen. Twee klanten hebben maar liefst zeven keer deelgenomen, de overige klanten allemaal minder vaak. De meeste klanten hebben één keer deelgenomen. In totaal zijn in deze drie jaar 7.369 unieke klanten bevraagd. Dit geeft een representatief beeld, omdat deze klanten ook een groot deel van de ritten maken.



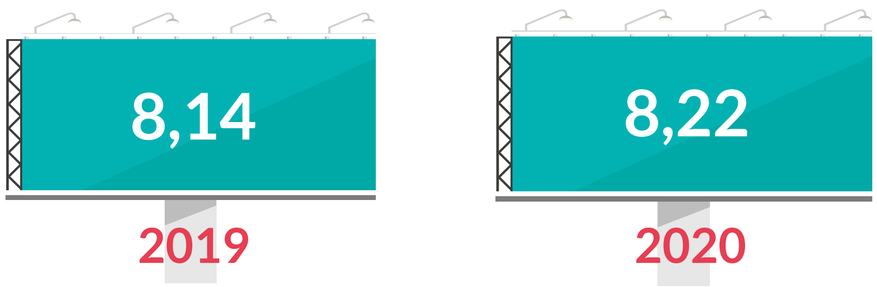
Hieronder worden enkele belangrijke resultaten uit 2020 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

Resultaten 2020



Reisdoel taxigebruik	2019	2020
Van/ naar familie of vrienden	37,6%	44,6%
Bezoeken van/naar de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis	18,6%	17,1%

Beoordeling van de **kwaliteit & dienstverlening** van Omnibuzz



Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,22. Het meest gegeven cijfer is een 8, in totaal waren 64 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat 2,3% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. In het 2019 was dit 2,9%.

In 2020 is 95,5% van de respondenten tevreden over de uitvoering van de rit, dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2019 (94,6%). Van de 2.801 deelnemers aan het onderzoek hebben slechts 125 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. De onvrede betreft vooral de ophaaltijd.

Reden ontevredenheid over de rit

	2019		2020	
Ophaaltijd	49,6%	Van 161 ritten	31,2%	Van 125 ritten
Chauffeur	19,3%		24,8%	
Reistijd	14,9%		15,2%	

Resultaten 2020 - COVID-19

Kan Omnibuzz iets doen om de drempel om te reizen te verlagen?



Ja *2%*

Nee *98%*

Hield de chauffeur zich aan de richtlijnen? *% Ja*



1,5 meter afstand

96%



Mondkapje dragen

96%

De ruime meerderheid van de respondenten (**86%**) vindt de informatievoorziening vanuit Omnibuzz omtrent de regels en richtlijnen sinds de uitbraak van het COVID-19 virus **(heel) goed**. **12%** staat hier **neutraal** in en **1%** vindt het **niet goed**.

Reist u inmiddels net zo vaak met Omnibuzz als vóór de uitbraak van het COVID-19 virus in maart 2020?



Conclusies en aanbevelingen

De rapportage over 2020 bestaat globaal uit twee onderdelen. Het eerste deel bevat de vaste vragen en onderdelen die jaarlijks terugkomen. Het tweede deel gaat in op de uitkomsten van de extra vragen die in het kader van de actualiteit zijn toegevoegd aan het onderzoek.

Met betrekking tot de vaste onderwerpen en vragen is het goed de context kort weer te geven. Vanwege de COVID-19 pandemie en de maatregelen hieromtrent, was 2020 een jaar vol aanpassingen. Dit geldt ook voor ons vervoer. Halverwege maart kwam dit bijna volledig tot stilstand en sindsdien is de ontwikkeling van het vervoer onvoorspelbaar. Per maand is het volume maximaal rond de 60% van de omvang van 2019 geweest. Door deze terugval in vervoer was het in deze periode niet haalbaar en eigenlijk ook niet zinvol om het dagelijks tevredenheidsonderzoek te continueren. Deze periode is benut om aanvullende vragen uit te werken die meer zicht bieden op het reisgedrag tijdens deze crisis. Deze komen in het tweede deel aan bod.

Wat opvalt in het vaste onderdeel, is dat de resultaten nauwelijks lijken te veranderen in tijd van crisis. De aanpassingen in de uitvoering, zoals het gebruik van mondkapjes of de gezondheidscheck beïnvloeden de tevredenheid van de reizigers niet. De algemene tevredenheid (8,2) blijft hoog en is zelfs iets toegenomen ten opzichte van de tevredenheid in de maanden voor de pandemie (8,1). Het percentage ritten waarover klanten ontevreden zijn, is lager dan in 2019. Het bezoeken van familie of vrienden blijft het belangrijkste reisdoel, al is dit aandeel iets toegenomen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het wegvallen van ritten naar andere activiteiten, die vanwege de pandemie tijdelijk zijn gestopt. De belangrijkste aspecten waarover men niet tevreden is, blijven ook nu de ophaaltijd (ben ik op tijd opgehaald?) en de chauffeur. Wel valt op dat de ophaaltijd nu relatief minder vaak wordt aangehaald. Dit kan te maken hebben met de daadwerkelijke tijdigheid, die door het teruggevallen volume hoger is dan voorheen. Doordat er fors minder ritten zijn, zijn relatief meer ritten binnen de norm uitgevoerd.

Naar aanleiding van de vragen over COVID-19 kunnen we concluderen dat de klanten tevreden zijn over de communicatie die daarover is geweest. Wel valt op dat het gebruik van de website beperkt is. Dit kan onder andere komen doordat wij klanten ook via mails en post geïnformeerd hebben op de belangrijkste momenten in deze periode, bijvoorbeeld bij aanscherpingen van de maatregelen. Klanten kunnen verder niet aangeven wat Omnibuzz zou kunnen doen om de drempel te verlagen om te reizen. Dat zien wij als een positief signaal, omdat we samen met de vervoerders alle mogelijke inspanningen hebben gedaan om het vervoer in deze crisis zo goed en veilig mogelijk te blijven uitvoeren. Tenslotte valt op dat 53% van de klanten aangeeft dat ze evenveel en 7% zelfs meer zijn gaan reizen dan voor de pandemie. Gezien de daling in het totale volume is dit verrassend hoog.