

KTO WMO-vervoer Limburg - 2017

In dit document worden de resultaten van het continue klanttevredenheidsonderzoek uit het gehele jaar 2017 samengevat. Deze samenvatting heeft betrekking op de periode tussen 1 januari en 31 december 2017. Naast een weergave van de resultaten worden ook enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Representativiteit, respons en betrouwbaarheid

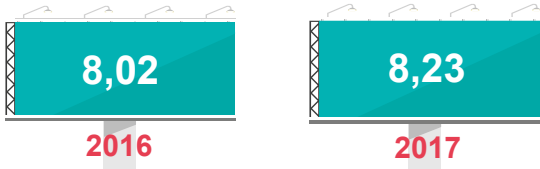
- Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden opgedeeld in 5 regio's; Heuvelland, Midden Limburg, Noord Limburg, Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. Wekelijks worden 100 interviews afgenomen, met een gemiddeld maandtotaal van circa 400 is de steekproef voldoende groot om elke maand (op geaggregeerd niveau) betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen.

In 2017 hebben in totaal 4.565 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Het onderzoek is door het grote aantal respondenten statistisch betrouwbaar en de resultaten kunnen als representatief voor alle ritten worden beschouwd.

Hieronder worden de belangrijkste veranderingen in de resultaten in 2017, ten opzichte van 2016 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

Resultaten 2017

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



Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,23. Het meest gegeven cijfer is een 8, in totaal waren 63 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat 1,4% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. In het 2016 was dit nog 1,9%.

In 2017 is 97,1% van de respondenten tevreden over de uitvoering van de rit, dit betekent een stijging ten opzichte van 2016 (95,4%). Van de 4.565 deelnemers aan het onderzoek hebben slechts 132 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. De onvrede betreft vooral de tijdigheid, zowel reistijd als ophaaltijd.



Reisdoel taxigebruik

Bezoeken van/naar de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis
Van naar familie/vrienden

	2016	2017
Bezoeken van/naar de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis	26,7%	21,9%
Van naar familie/vrienden	38,6%	31,7%



Reden ontevredenheid over de rit

Ophaaltijd
Reistijd
Chauffeur

	2016	2017
Ophaaltijd	40,3%	45,5%
Reistijd	25,6%	21,2%
Chauffeur	19,3%	12,9%

Van 238 ritten (2016) / *Van 132 ritten* (2017)

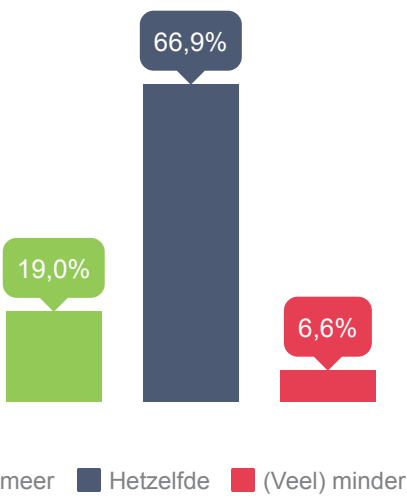


Moment van boeking

De meeste klanten (81,9%) boeken hun rit de dag van de rit of één dag eerder. Dat betekent dat slechts 18,1% van de klanten de rit langer van tevoren laat vastleggen of bijvoorbeeld altijd een vaste rit reist.

Gebruikmaking van Omnibuzz

Afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan periode daarvoor?



De meeste klanten (66,9%) geven aan niet meer of minder te zijn gaan reizen, 19,0% geeft aan meer te zijn gaan reizen en 6,6% blijkt minder te zijn gaan reizen dan in de periode daarvoor.

Genoemde redenen zijn veelal van persoonlijke aard, zoals gezondheidsredenen en meer of minder behoefte ergens heen te gaan. Dit geldt voor zowel de respondenten die meer reizen als deze die minder zijn gaan reizen.

Redenen om meer te reizen - afgelopen 3 maanden

	2016	2017
Meer behoefte om ergens heen te gaan	29,8%	31,2%
Gezondheidsredenen	61,4%	54,3%

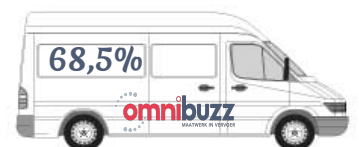
Redenen om minder te reizen - afgelopen 3 maanden

	2016	2017
Gezondheidsredenen	53,5%	58,3%
Persoonlijke omstandigheden	21,9%	17,0%
Minder behoefte om ergens heen te gaan	11,8%	6,7%

EN DAN NOG EVEN DIT ...

Tenslotte blijkt dat 68,5% van de respondenten geen andere vervoersmogelijkheden heeft dan het Omnibuzz vervoer. Ongeveer 12% geeft aan ook met het reguliere OV te reizen, 11% reist wel eens met eigen vervoer van vrienden/familie.

Reist alleen met Omnibuzz



Conclusies en aanbevelingen

De resultaten in 2017 laten een zeer constant beeld van de tevredenheid zien, met een gemiddelde score van 8,2 als resultaat. Er zijn geen grote verschillen in de beoordeling op basis van het doel waarvoor de mensen met Omnibuzz reizen. De gemiddelde beoordelingen tussen gemeenten zijn nagenoeg allemaal hoog, hetzelfde geldt voor de resultaten in de tijd. Gezien de opzet van het onderzoek en de hoge representativiteit van de resultaten mag men aannemen dat de kwaliteit van de dienstverlening voor alle Omnibuzz ritten dit hoge niveau haalt. Als aanvulling op het jaarrapport heeft Omnibuzz tevens de tevredenheid laten berekenen per vervoerder, maar ook hier zijn er geen (negatieve) uitschieters. De gemiddelde scores per vervoerder variëren tussen 8,0 en 8,6. Al met al geeft het rapport een zeer positief beeld van de klantervaringen.

Het klanttevredenheidsonderzoek is een structureel onderdeel van de dienstverlening Omnibuzz. Hierdoor signaleert Omnibuzz snel wanneer de tevredenheid daalt en of er op andere specifieke aspecten op vervoersgebied extra aandacht wenselijk is. Gezien de positieve resultaten en de hoge tevredenheid in elke gemeente/regio is hier nu geen aanleiding toe. De constante resultaten geven wel meer ruimte om het contactmoment met de klanten voor andere doeleinden te benutten. In 2018 wil Omnibuzz het onderzoek flexibeler inzetten en inspringen op nieuwe aspecten in de dienstverlening, zoals de Voor Elkaar Pas en het gebruik van nieuwe boekingsystemen. Bovendien is de intentie om in 2018 een alternatief tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder klanten die niet persoonlijk telefonisch bereikbaar zijn. Deze klanten worden in dit onderzoek niet meegenomen. De focus zal hierbij liggen op de zorginstellingen en woonvormen (WBC's).