

Klanttevredenheidsonderzoek  
WMO Limburg

**Omnibuzz**

Bijlagenboek bij:  
Jaarrapport 2017

**Bijlagenboek bij:**  
**Jaarrapportage 2017**

Klanttevredenheidsonderzoek  
WMO Limburg

Omnibuzz

Februari 2018  
Referentie: 11065

**Movementem** (voorheen: ROMA marktonderzoek & advies)

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

*Projectteam:*

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

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



## Inhoudsopgave

BIJLAGE 2.1 – VRAGENLIJST 2017 .....	5
BIJLAGE 4.1.1 – GEMEENTE .....	10
BIJLAGE 4.1.2 – MAAND.....	11
BIJLAGE 4.2.1 – REISDOEL .....	12
BIJLAGE 4.2.2 – REISDOEL PER GEMEENTE .....	13
BIJLAGE 4.3 – TEVREDENHEID RIT.....	15
BIJLAGE 4.4.1 – ONTEVREDENHEID OPHAALTIJD/PUNCTUALITEIT .....	16
BIJLAGE 4.4.2 – PUNCTUALITEIT PER GEMEENTE .....	17
BIJLAGE 4.5 – ONTEVREDENHEID REISTIJD/TE LANG IN VOERTUIG.....	18
BIJLAGE 4.6 – ONTEVREDENHEID RESERVERING .....	19
BIJLAGE 4.7.1 – ONTEVREDENHEID CHAUFFEUR .....	20
BIJLAGE 4.7.2 – ONTEVREDENHEID CHAUFFEUR: ANDERS, NAMELIJK.....	21
BIJLAGE 4.8 – ONTEVREDENHEID ROLSTOEL EN INDIVIDUEEL VERVOER .....	22
BIJLAGE 4.9 – EVENTUELE OPMERKINGEN OP TEVREDENHEID .....	23
BIJLAGE 4.10 – RESERVERING .....	25
BIJLAGE 4.11.1 ALGEMEEN RAPPORTCIJFER.....	26
BIJLAGE 4.11.2 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER GEMEENTE .....	27
BIJLAGE 4.11.2A – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERDER .....	28
BIJLAGE 4.11.3 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER MAAND.....	29
BIJLAGE 4.11.4 – RAPPORTCIJFER AFGEZET TEGEN REISDOEL.....	30
BIJLAGE 4.12.1 – GEBRUIK OMNIBUZZ.....	31
BIJLAGE 4.12.2 – GEBRUIK OMNIBUZZ: (VEEL) MEER.....	32
BIJLAGE 4.12.3 – GEBRUIK OMNIBUZZ: (VEEL) MINDER .....	34
BIJLAGE 4.13 – ANDERE MANIER VAN REIZEN .....	35



**Bijlagen**

## Bijlage 2.1 – Vragenlijst 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 Omnibuzz?

Het zijn slechts een paar vragen en uw antwoorden helpen ons om de kwaliteit van Omnibuzz 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 Omnibuzz te vroeg aanwezig? (minuten)

Indien 'Te laat': Hoeveel minuten te laat was Omnibuzz 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)]



*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 Omnibuzz
- 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 Omnibuzz





**5) Heeft u een mobiele telefoon?**

- Ja → vraag 6
- Nee → vraag 13

**6) Mogen wij uw mobiel nummer noteren?**

- Ja
- Nee

**7) Is dit een smartphone?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

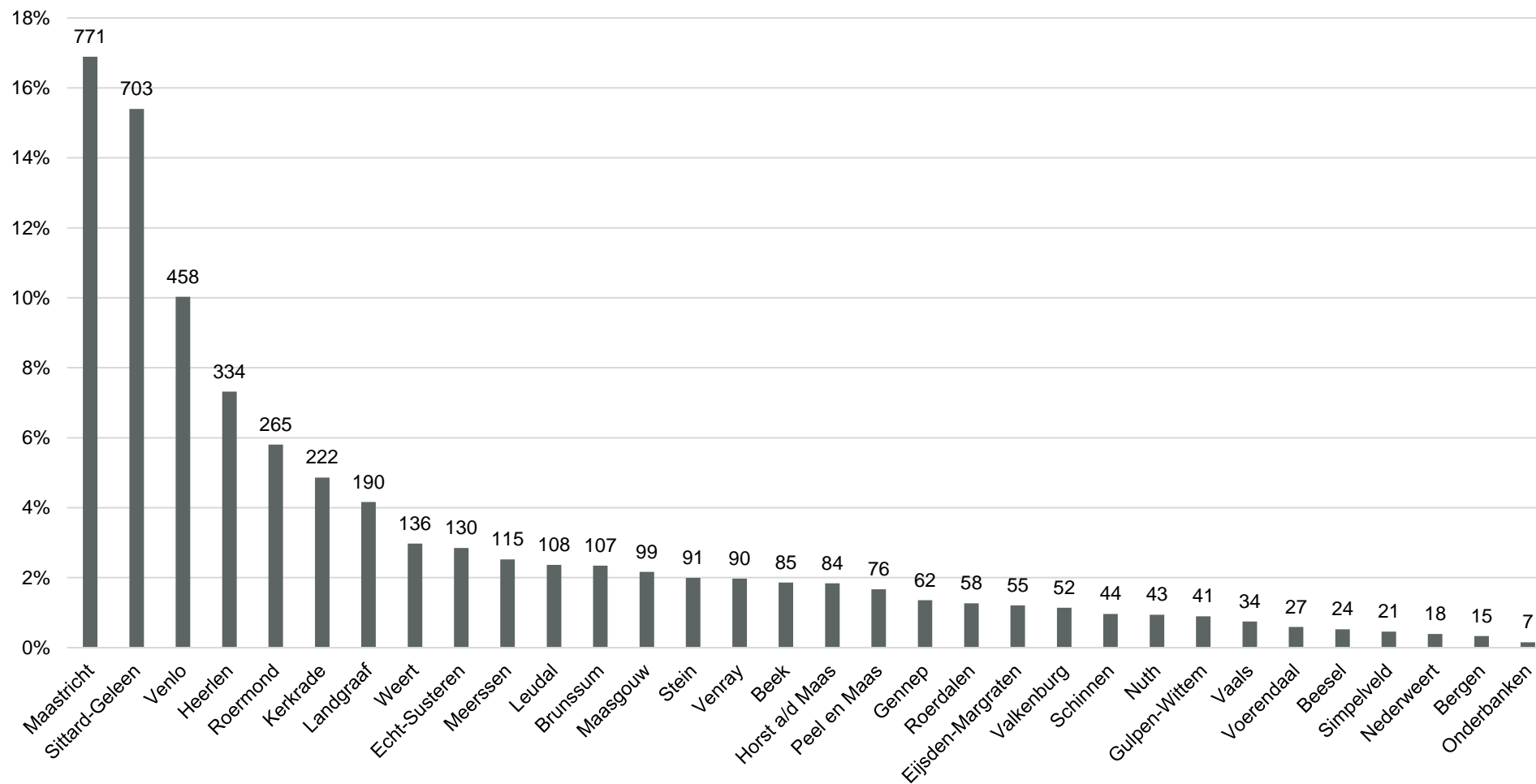
**8) Neemt u deze mee indien u op reis gaat?**

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



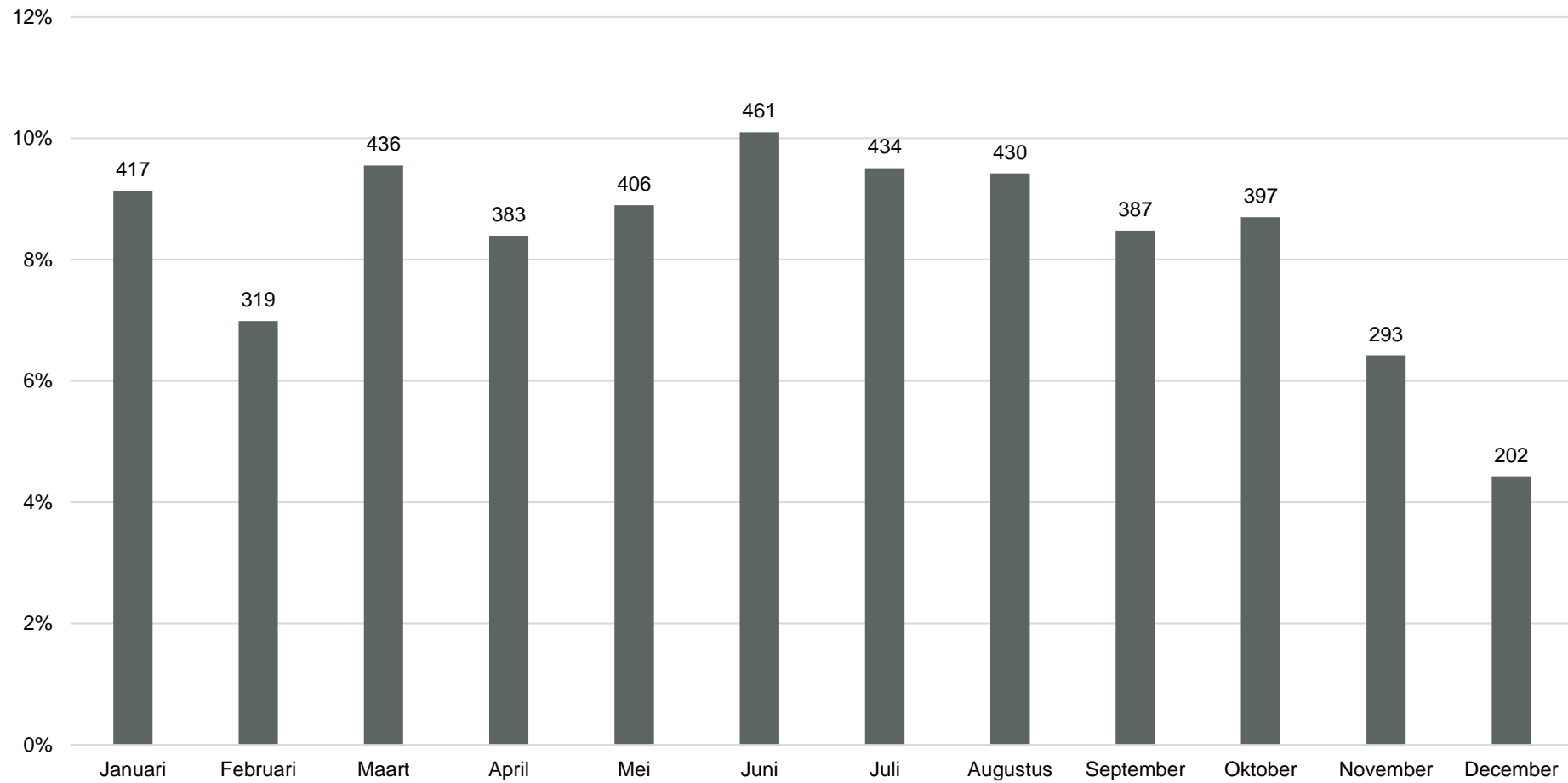
## Bijlage 4.1.1 – Gemeente

Verdeling over gemeente (n=4.565)



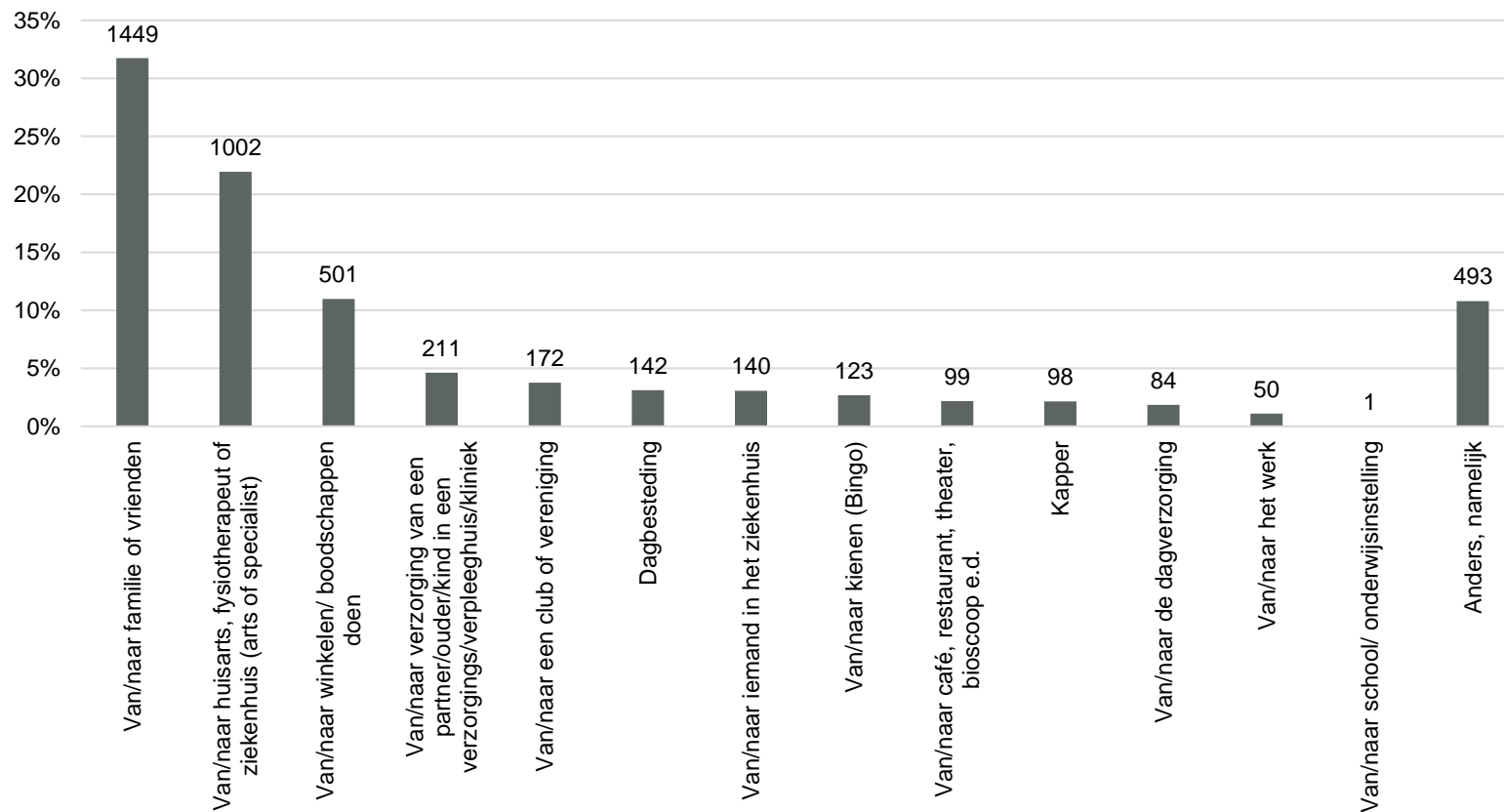
## Bijlage 4.1.2 – Maand

Verdeling over maand (n=4.565)



## Bijlage 4.2.1 – Reisdoel

Voor welk doel heeft u gebruik gemaakt van Omnibuzz? (n=4.565)



## Bijlage 4.2.2 – Reisdoel per gemeente

	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 verzorgings/verpleeghuis/ een partner/ouder/Kind in een verzorgings/verpleeghuis/	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	22	2	28	10	4	0	0	2	1	2	2	3	1	8	85
Sittard-Geleen	180	22	203	95	21	0	12	8	13	19	27	17	23	63	703
Schinnen	7	1	19	8	1	0	0	0	0	1	1	0	0	6	44
Stein	19	5	26	12	1	0	1	0	1	7	8	2	1	8	91
Echt-Susteren	29	5	45	10	6	0	0	4	1	5	5	3	5	12	130
Eijsden-Margraten	16	1	17	5	0	0	0	0	2	4	4	0	2	4	55
Gulpen-Wittem	5	2	11	4	2	0	0	1	0	0	6	0	1	9	41
Meerssen	21	6	38	18	0	0	1	1	1	2	6	3	0	18	115
Vaals	11	1	8	9	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	34
Valkenburg	15	1	16	6	1	0	0	2	0	0	2	1	1	7	52
Maastricht	160	17	239	83	37	0	6	12	29	23	31	17	22	95	771
Leudal	22	8	43	9	2	0	0	1	1	0	3	2	5	12	108
Maasgouw	26	4	27	9	3	0	0	3	2	2	6	1	10	6	99
Nederweert	4	0	7	0	1	0	1	0	0	2	0	1	1	1	18
Roerdalen	18	2	13	4	2	0	1	1	0	0	4	0	5	8	58
Roermond	57	2	87	25	10	0	5	6	3	3	9	8	11	39	265
Weert	22	2	62	9	3	0	4	1	2	2	8	5	4	12	136
Beesel	6	1	7	2	1	1	0	1	0	0	1	0	2	2	24
Bergen	4	0	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	15
Gennep	10	3	19	3	9	0	1	1	1	0	3	2	2	8	62
Horst a/d Maas	21	7	28	4	1	0	0	2	0	1	5	1	4	10	84
Peel en Maas	15	6	28	1	4	0	1	5	2	1	2	0	4	7	76
Venlo	89	8	163	32	19	0	6	14	15	5	14	10	16	67	458
Venray	29	3	28	7	0	0	0	1	4	1	5	4	2	6	90
Brunssum	20	4	37	9	2	0	2	1	4	10	7	3	1	7	107
Heerlen	77	10	92	59	15	0	3	2	4	10	22	5	7	28	334
Kerkrade	45	8	69	27	11	0	4	4	5	13	11	7	4	14	222
Landgraaf	32	8	51	25	12	0	2	7	3	7	11	2	7	23	190
Nuth	8	0	16	8	1	0	0	0	2	2	3	1	1	1	43
Onderbanken	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7
Simpelveld	5	0	5	3	2	0	0	1	1	0	1	0	0	3	21
Voerendaal	4	0	10	4	0	0	0	2	1	0	3	0	0	3	27
<b>Eindtotaal</b>	<b>1002</b>	<b>140</b>	<b>1449</b>	<b>501</b>	<b>172</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>84</b>	<b>99</b>	<b>123</b>	<b>211</b>	<b>98</b>	<b>142</b>	<b>493</b>	<b>4565</b>

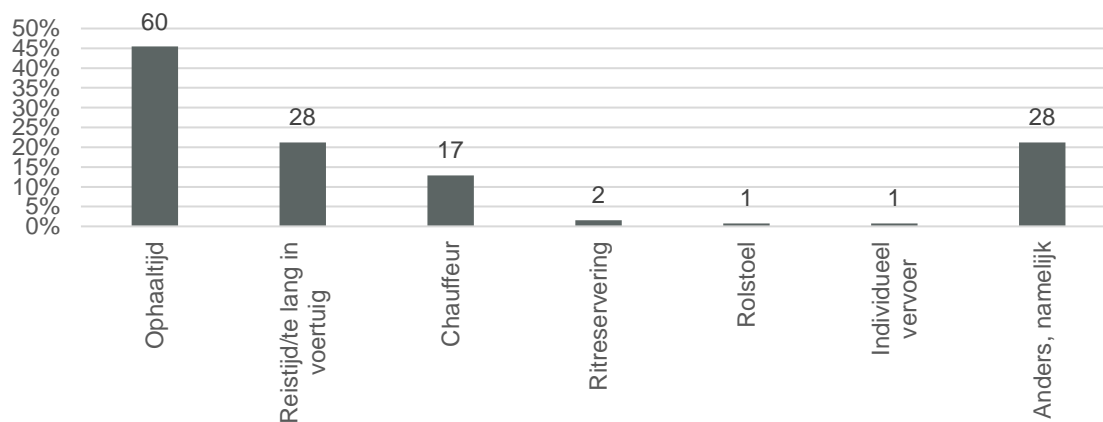
	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar school/onderwijsinstelling	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	Van/naar kienen (Bingo)	Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	25,9%	2,4%	32,9%	11,8%	4,7%	0,0%	0,0%	2,4%	1,2%	2,4%	2,4%	3,5%	1,2%	9,4%	100,0%
Sittard-Geleen	25,6%	3,1%	28,9%	13,5%	3,0%	0,0%	1,7%	1,1%	1,8%	2,7%	3,8%	2,4%	3,3%	9,0%	100,0%
Schinnen	15,9%	2,3%	43,2%	18,2%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	13,6%	100,0%
Stein	20,9%	5,5%	28,6%	13,2%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%	7,7%	8,8%	2,2%	1,1%	8,8%	100,0%
Echt-Susteren	22,3%	3,8%	34,6%	7,7%	4,6%	0,0%	0,0%	3,1%	0,8%	3,8%	3,8%	2,3%	3,8%	9,2%	100,0%
Eijsden-Margraten	29,1%	1,8%	30,9%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	7,3%	7,3%	0,0%	3,6%	7,3%	100,0%
Gulpen-Wittem	12,2%	4,9%	26,8%	9,8%	4,9%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	14,6%	0,0%	2,4%	22,0%	100,0%
Meerssen	18,3%	5,2%	33,0%	15,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,9%	1,7%	5,2%	2,6%	0,0%	15,7%	100,0%
Vaals	32,4%	2,9%	23,5%	26,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	5,9%	100,0%
Valkenburg	28,8%	1,9%	30,8%	11,5%	1,9%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%	1,9%	1,9%	13,5%	100,0%
Maastricht	20,8%	2,2%	31,0%	10,8%	4,8%	0,0%	0,8%	1,6%	3,8%	3,0%	4,0%	2,2%	2,9%	12,3%	100,0%
Leudal	20,4%	7,4%	39,8%	8,3%	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	2,8%	1,9%	4,6%	11,1%	100,0%
Maasgouw	26,3%	4,0%	27,3%	9,1%	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%	2,0%	2,0%	6,1%	1,0%	10,1%	6,1%	100,0%
Nederweert	22,2%	0,0%	38,9%	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	5,6%	5,6%	5,6%	100,0%
Roerdalen	31,0%	3,4%	22,4%	6,9%	3,4%	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	8,6%	13,8%	100,0%
Roermond	21,5%	0,8%	32,8%	9,4%	3,8%	0,0%	1,9%	2,3%	1,1%	1,1%	3,4%	3,0%	4,2%	14,7%	100,0%
Weert	16,2%	1,5%	45,6%	6,6%	2,2%	0,0%	2,9%	0,7%	1,5%	1,5%	5,9%	3,7%	2,9%	8,8%	100,0%
Beesel	25,0%	4,2%	29,2%	8,3%	4,2%	4,2%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Bergen	26,7%	0,0%	40,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Gennep	16,1%	4,8%	30,6%	4,8%	14,5%	0,0%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%	4,8%	3,2%	3,2%	12,9%	100,0%
Horst a/d Maas	25,0%	8,3%	33,3%	4,8%	1,2%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	1,2%	6,0%	1,2%	4,8%	11,9%	100,0%
Peel en Maas	19,7%	7,9%	36,8%	1,3%	5,3%	0,0%	1,3%	6,6%	2,6%	1,3%	2,6%	0,0%	5,3%	9,2%	100,0%
Venlo	19,4%	1,7%	35,6%	7,0%	4,1%	0,0%	1,3%	3,1%	3,3%	1,1%	3,1%	2,2%	3,5%	14,6%	100,0%
Venray	32,2%	3,3%	31,1%	7,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	4,4%	1,1%	5,6%	4,4%	2,2%	6,7%	100,0%
Brunssum	18,7%	3,7%	34,6%	8,4%	1,9%	0,0%	1,9%	0,9%	3,7%	9,3%	6,5%	2,8%	0,9%	6,5%	100,0%
Heerlen	23,1%	3,0%	27,5%	17,7%	4,5%	0,0%	0,9%	0,6%	1,2%	3,0%	6,6%	1,5%	2,1%	8,4%	100,0%
Kerkrade	20,3%	3,6%	31,1%	12,2%	5,0%	0,0%	1,8%	1,8%	2,3%	5,9%	5,0%	3,2%	1,8%	6,3%	100,0%
Landgraaf	16,8%	4,2%	26,8%	13,2%	6,3%	0,0%	1,1%	3,7%	1,6%	3,7%	5,8%	1,1%	3,7%	12,1%	100,0%
Nuth	18,6%	0,0%	37,2%	18,6%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	4,7%	7,0%	2,3%	2,3%	2,3%	100,0%
Onderbanken	42,9%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
Simpelveld	23,8%	0,0%	23,8%	14,3%	9,5%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
Voerendaal	14,8%	0,0%	37,0%	14,8%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	3,7%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
<b>Eindtotaal</b>	<b>21,9%</b>	<b>3,1%</b>	<b>31,7%</b>	<b>11,0%</b>	<b>3,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,1%</b>	<b>10,8%</b>	<b>100,0%</b>

### Bijlage 4.3 – Tevredenheid rit

Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=4.565)



Waarover bent u niet tevreden? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=132)

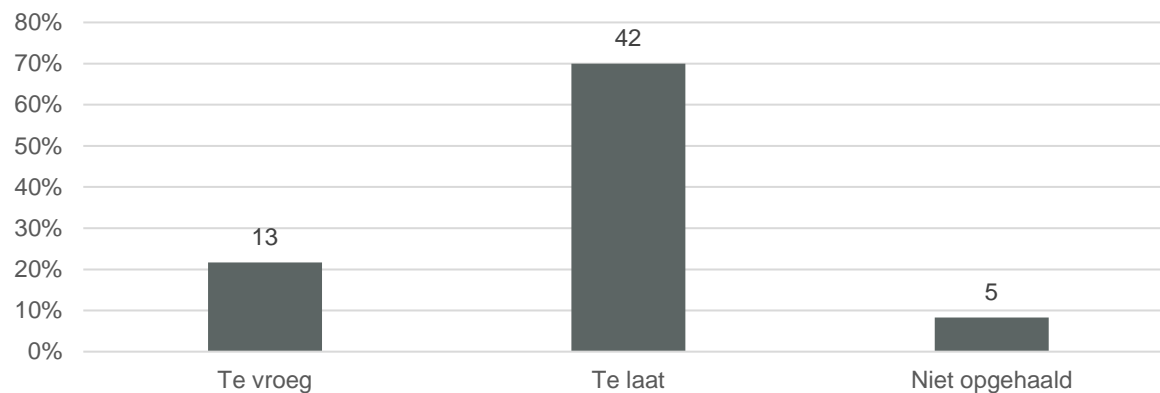


Anders, namelijk:	Freq.
Chauffeur was te vroeg/te laat/niet opgehaald	6
Problemen met de chauffeur	5
Taxi voldeed niet aan de wensen van de client	5
Ritreservering klopte niet	3
Overig	9



### Bijlage 4.4.1 – Ontevredenheid Ophaaltijd/Punctualiteit

Was Omnibuzz te vroeg of te laat? (n=60)



Te vroeg (min.)	Freq.
5	2
7	1
15	1
20	3
30	5
35	1
<b>Gem.</b>	<b>21,31</b>
<b>Stdv.</b>	<b>10,59</b>

Te laat (min.)	Freq.
5	2
10	1
15	4
20	3
25	1
30	10
45	8
60	7
90	1
120	3
135	1
240	1
<b>Gem.</b>	<b>49,29</b>
<b>Stdv.</b>	<b>43,72</b>



## Bijlage 4.4.2 – Punctualiteit per gemeente

Te laat	% te laat	# te laat	# Resp.
Nederweert	5,56%	1	18
Roerdalen	3,45%	2	58
Maasgouw	2,02%	2	99
Venlo	1,75%	8	458
Gennep	1,61%	1	62
Roermond	1,51%	4	265
Maastricht	1,30%	10	771
Heerlen	1,20%	4	334
Beek	1,18%	1	85
Venray	1,11%	1	90
Stein	1,10%	1	91
Brunssum	0,93%	1	107
Kerkrade	0,90%	2	222
Meerssen	0,87%	1	115
Sittard-Geleen	0,43%	3	703
Schinnen	0,00%	0	44
Echt-Susteren	0,00%	0	130
Eijsden-Margraten	0,00%	0	55
Gulpen-Wittem	0,00%	0	41
Vaals	0,00%	0	34
Valkenburg	0,00%	0	52
Leudal	0,00%	0	108
Weert	0,00%	0	136
Beesel	0,00%	0	24
Bergen	0,00%	0	15
Horst a/d Maas	0,00%	0	84
Peel en Maas	0,00%	0	76
Landgraaf	0,00%	0	190
Nuth	0,00%	0	43
Onderbanken	0,00%	0	7
Simpelveld	0,00%	0	21
Voerendaal	0,00%	0	27
<b>Totaal</b>	<b>0,92%</b>	<b>42</b>	<b>4565</b>

Te vroeg	% te vroeg	# te vroeg	# Resp.
Bergen	6,67%	1	15
Peel en Maas	2,63%	2	76
Venray	2,22%	2	90
Weert	0,74%	1	136
Maastricht	0,39%	3	771
Roermond	0,38%	1	265
Heerlen	0,30%	1	334
Venlo	0,22%	1	458
Sittard-Geleen	0,14%	1	703
Beek	0,00%	0	85
Schinnen	0,00%	0	44
Stein	0,00%	0	91
Echt-Susteren	0,00%	0	130
Eijsden-Margraten	0,00%	0	55
Gulpen-Wittem	0,00%	0	41
Meerssen	0,00%	0	115
Vaals	0,00%	0	34
Valkenburg	0,00%	0	52
Leudal	0,00%	0	108
Maasgouw	0,00%	0	99
Roerdalen	0,00%	0	58
Beesel	0,00%	0	24
Gennep	0,00%	0	62
Horst a/d Maas	0,00%	0	84
Brunssum	0,00%	0	107
Kerkrade	0,00%	0	222
Landgraaf	0,00%	0	190
Nuth	0,00%	0	43
Onderbanken	0,00%	0	7
Simpelveld	0,00%	0	21
Voerendaal	0,00%	0	27
Nederweert	0,00%	0	18
<b>Totaal</b>	<b>0,28%</b>	<b>13</b>	<b>4565</b>

**Bijlage 4.5 – Ontevredenheid Reistijd/te lang in voertuig**

Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten?	
Min.	Freq.
7	1
10	1
15	3
20	3
30	5
35	1
40	1
45	1
60	5
75	2
90	1
105	1
<b>Gem.</b>	<b>41,48</b>
<b>Stdv.</b>	<b>26,41</b>



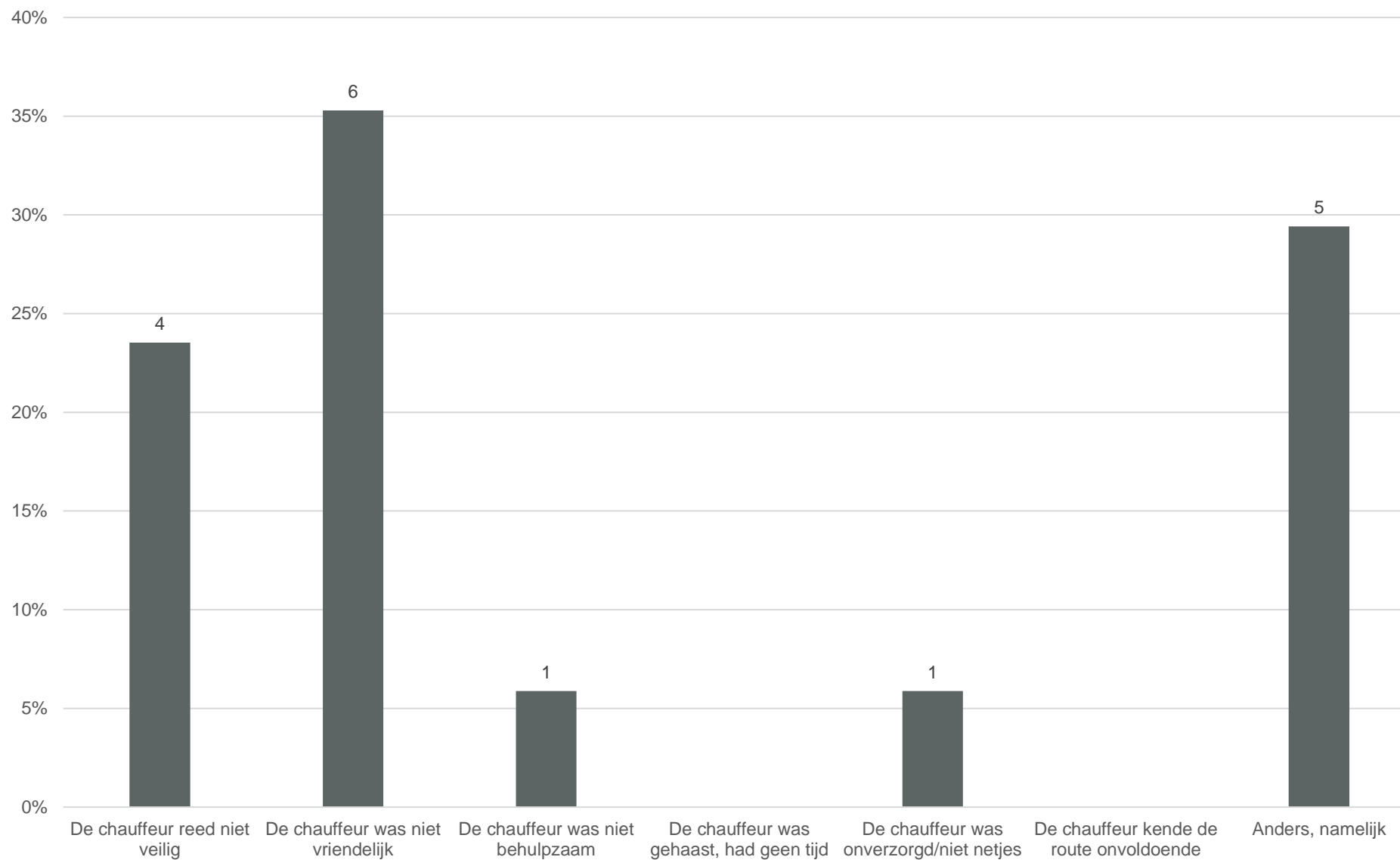
## Bijlage 4.6 – Ontevredenheid reservering

Wat is de belangrijkste reden dat u de reservering van de rit (heel) slecht vond?	Freq.
Ik moest lang wachten/werd niet snel geholpen	1
De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct	0
De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet	0
De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf	0
De telefoniste was niet vriendelijk, heeft mij niet goed te woord gestaan/geen goede uitleg gegeven	1
Storing/defect Taxipoint	0
Defect/beschadiging vervoerspas (Taxipoint)	0
Storing/geen verbinding	0
Geen bevestigingsmail	0
Anders, namelijk	0



### Bijlage 4.7.1 – Ontevredenheid chauffeur

Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond? (n=17)



## Bijlage 4.7.2 – Ontevredenheid chauffeur: Anders, namelijk

### Anders, namelijk:

belt te vroeg/terugbelservice en kleingeld

blijft constant vertellen over zijn privéleven,

De chauffeur was aan het vloeken ivm de ontsnapping in Roermond

de chauffeuse werd te persoonlijk.

Werd de hele tijd gebeld en mevrouw vond dat niet prettig



**Bijlage 4.8 – Ontevredenheid Rolstoel en Individueel vervoer**

Heeft de chauffeur uw rolstoel/scootmobiel goed vast gezet?	Freq.
Ja	1
Nee	0

Bent u tijdens deze rit daadwerkelijk alleen (individueel) vervoerd?	Freq.
Ja	0
Nee	1

## Bijlage 4.9 – Eventuele opmerkingen op tevredenheid

### Toelichting

Afspraak ziekenhuis

Als ze gevraagd hadden is meneer <naam> aanwezig ?

Assistent heeft geprobeerd om contact op te nemen met de ritreservering. Maar zij kwam er niet doorheen wegens drukte. Uiteindelijk heeft mevrouw zelf een taxi besteld. Vervoerder zou komen om 15.30 uur. Om 17.00 uur was er nog geen vervoerder.

Bij telaar-melding werd iedere keer gezegd, hij komt er aan.

chauffeur hielp niet met inrijden van de rolstoel

Chauffeur is erg vervelend volgens mevrouw. Vertelt privédingen waar mevrouw absoluut niet van gediend is.

chauffeur reed te hard, alsof hij haast had, bijna straat voorbij gereden

Chauffeur was waarschijnlijk vanwege een technische reden te laat.

Chauffeuse klant toch naar juiste adres door gebracht.

Client had een rit om 10uur. Maar was er al om half10.

Client mag alleen solo rijden en in een luxe taxi, maar dit is niet gebeurd

De bus was om 16.30 besteld en was om 16.05 al aanwezig

De chauffeur reed te hard. Klant wil geen klacht maken.

Dezelfde chauffeur heeft regelmatig geen kleingeld bij zich en schakelt vaker 10 a 15 min. van tevoren al de terugbelservice in.

Dhr. <naam> vond de chauffeur erg roekeloos. Daarbij was hij ook niet erg hulpvaardig.

door sneeuw langere reistijd

door sneeuw te laat opgehaald en te lange reistijd gehad

Er is blijkbaar iets misgegaan en de chauffeur heeft zich verontschuldigd.

Er is een taxi gekomen waar de rolstoel niet in mee kan, dit is niet de eerste keer geweest.

gaat beter als in verleden

Geen klacht nodig! Maar chauffeur pas om 13.10 uur opdracht gekregen om om 13.15 uur bij mevrouw te zijn!!

Had voor dinsdag aangevraagd maar was op maandag ingebracht dus een dag te vroeg.

heeft 1 uur daar gewacht en ze zeggen dat de bus langs is geweest maar Mevr heeft geen bus zien voorbij rijden, ze stond er de heel tijd

Heeft te lang in taxi gezeten nl. 1 uur en 45 minuten. Wil geen klacht indienen.

Heenreis was goed verlopen, maar terugreis helemaal niet.

Heen-rit is naar tevredenheid. En de terugrit is te lang geweest. Heen- en weer geschud in elektrische rolstoel

Hij reed zo roekeloos dat hij bijna een scooter heeft aangereden.

Huisnr Straelseweg niet goed overgekomen bij ritreservering-uiteindelijk goed opgelost door ritreservering

is om 10.00 uur opgehaald en was er pas om 11.00 uur

is pas 2 e keer dat ze reizen maar ophalen duurt te lang

Klant heeft nu ander ophaaltijdstip afgesproken en hopelijk gaat dit in de toekomst wel werken.

Meneer had busje besteld voor 11 uur, taxi bus is niet komen dagen, terwijl toen meneer na de centrale gebeld heeft werd gezegd dat de bus er wel was.

Meneer ziet liever een verzorgd iemand.

Mevrouw had al rekening gehouden dat ze iets vroeger wilde aankomen bij het kienen omdat ze een boodschapje wilde doen, maar door de planning/route heeft ze zich toch nog moeten haasten om tijdig op het kienen te zijn.

Mevrouw is altijd zelfstandig geweest maar moet genoodzaakt gebruik maken van Omnibuzz. En dit gaat niet altijd soepel

Mevrouw is niet tevreden omdat zij door de ritreservering werd benaderd alsof dat ze in de war is. En normaal gesproken wordt zij na 5 minuten opgehaald en hoeft ze geen uur te wachten.

Mevrouw <naam> wil graag dat rekening ermee wordt gehouden dat de chauffeur tijdig aanwezig is (dus niet te vroeg en niet te laat) Mevrouw heeft in de kou moeten wachten.

mevrouw kwam te laat op afspraak ziekenhuis

Mevrouw reist sinds kort met Omnibuzz. Ze wenst nu geen klacht in te dienen, maar mocht dit nog eens voorkomen dan zal ze dit overwegen.

mevrouw was 45 min te laat op haar afspraak.

Mevrouw werd te laat opgehaald en zei hier wat van tegen de chauffeur en kreeg een onvriendelijk antwoord van de chauffeur

Mevrouw wil hier geen klacht over indienen

mevrouw wil meneer niet tekort doen, en vindt het moeilijk te melden, maar meneer was erg onverzorgd. kleding/reuk. Normaal is het altijd wel in orde. wil geen officiële klacht indienen omdat ze normaal dit nooit gehad heeft.

Mw moet telkens naar het ziekenhuis en de taxi komt telkens veel te vroeg, waardoor mw vaak meer dan een uur in het ziekenhuis moet wachten.

nee.. normaal gesproken gaat het wel goed. Dus mevrouw wil geen klacht maken.

Niet tevrede, heel onbeleefd en wou mevr niet helpen om in te stappen en was te ver van de stoep en ook in de bus was chauffeur( Vrouw) sprak ze heel onbeleefd, ze vertelde over andere klanten dat ze in de bus had geplast.

Niet tevreden over de duur van de rit

niet tevreden over deze rit, heeft zo lang gewacht

Normaal is het goed alleen deze keer was de vervoerder te laat op de heen- en terugreis

Op deze rit komt een klacht betreffende ritreservering (bejegening)

Over het algemeen is de klant tevreden.

Over het algemeen tevreden alleen dit is mevrouw tegen gevallen

rit met vaste aankomsttijd.

stond buiten, was koud, niet opgehaald. heeft opnieuw moeten bellen.

Te laat opgehaald en ze had om 1600 een afspraak.

Te lang in vervoermiddel gezeten. Mevrouw wil er nu geen klacht van maken, maar een volgende keer wel.

te vroeg opgehaald , en mevr heeft 1 uur 15 min in de bus gezeten, chauffeur heeft ook 15 min met klant op een parking gewacht omdat hij te vroeg was voor de rest van de klanten , rit heeft te lang geduurd want hij moest andere klanten ophalen

Telkens zit meneer met andere mensen

Tevreden maar de rit duurde te lang

Veel te laat opgehaald

veel te lang moeten wachten. uur moeten wachten.

verjaardag

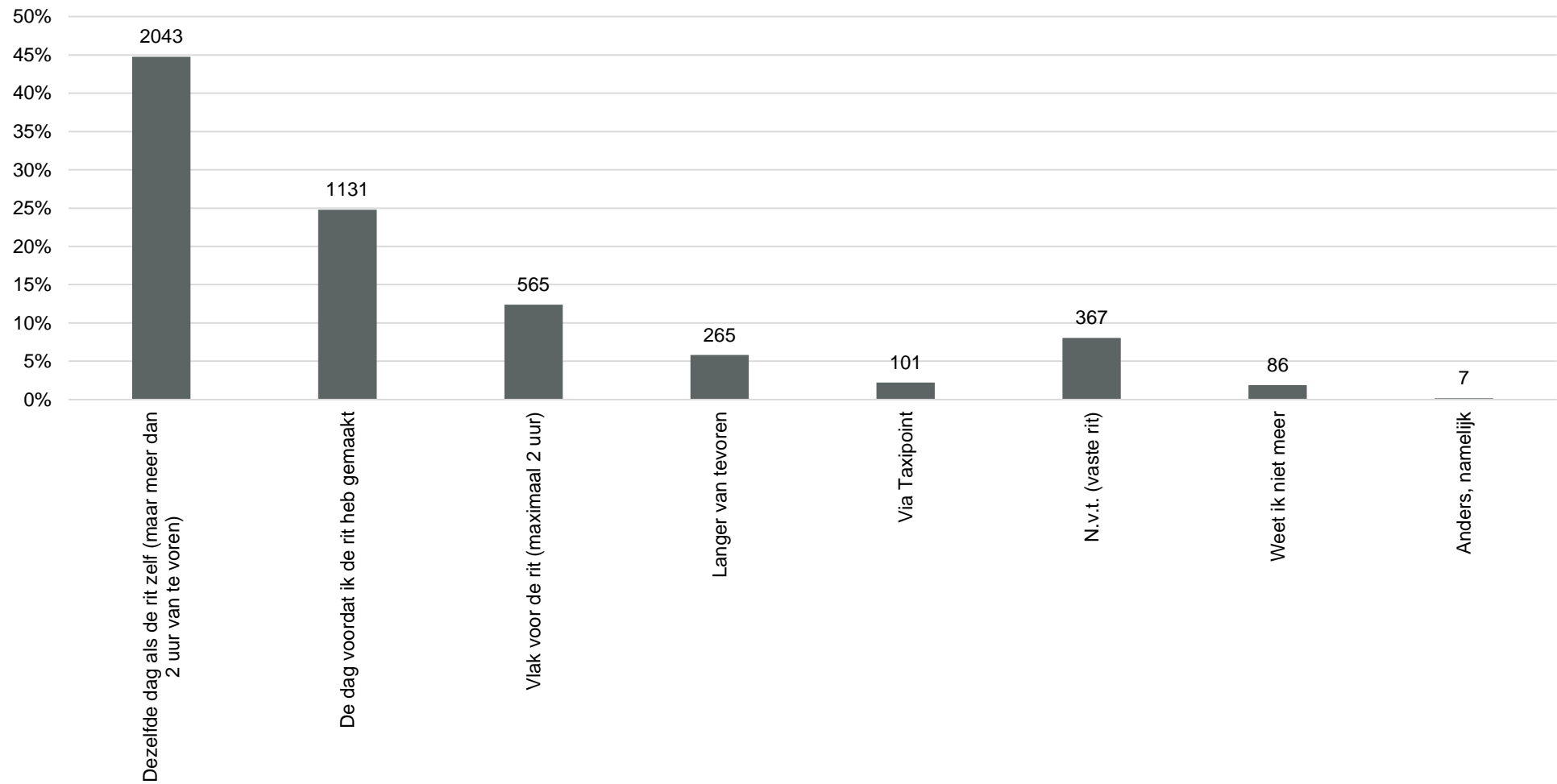
Volgens de reserveringlijn kon mevrouw niet worden afgezet bij haar familie maar wel bij een appartementencomplex in de buurt

Was belgen dag en dus file. Chauffeur kon er niks aan doen



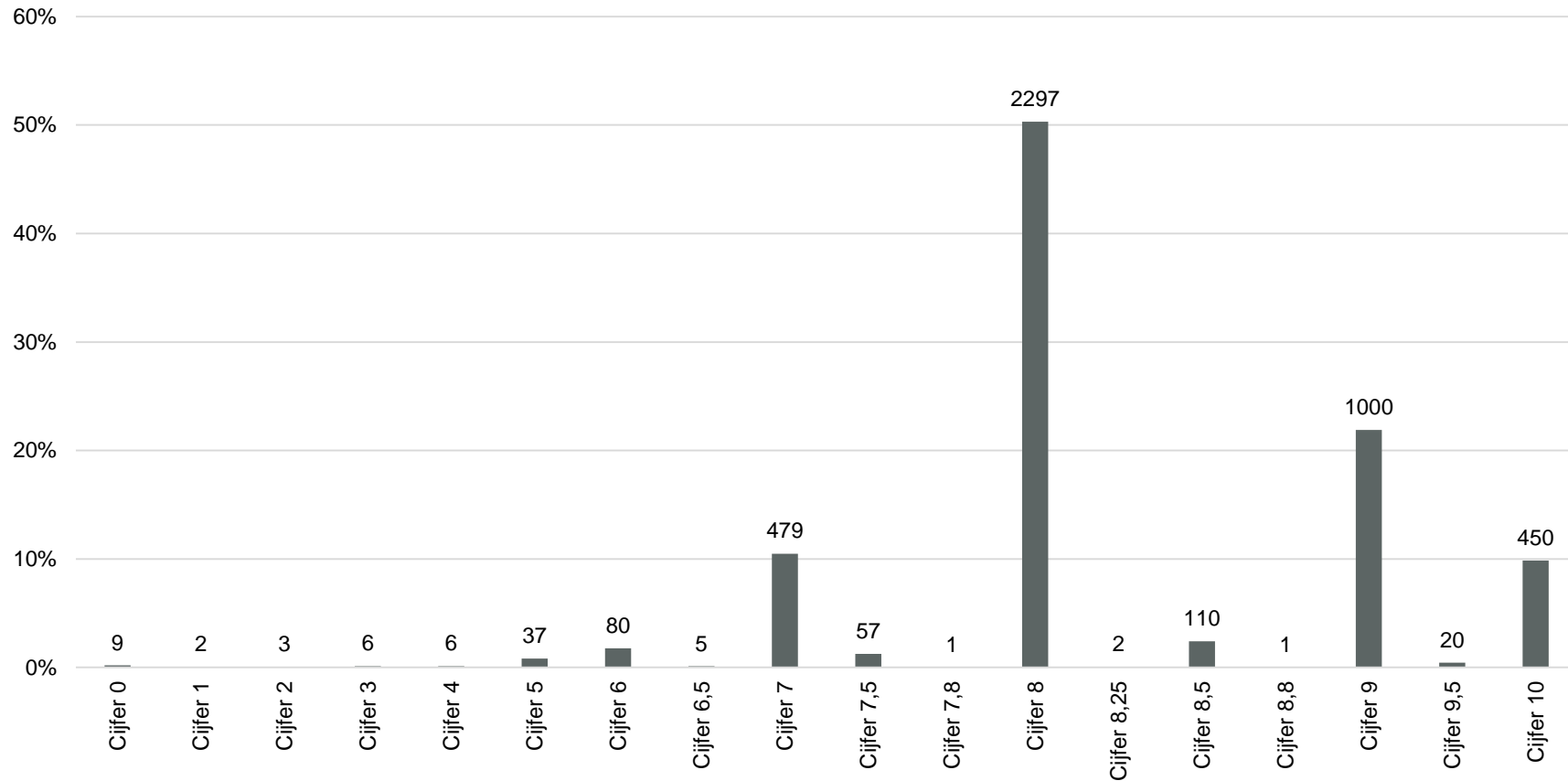
## Bijlage 4.10 – Reservering

Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=4.565)



### Bijlage 4.11.1 Algemeen rapportcijfer

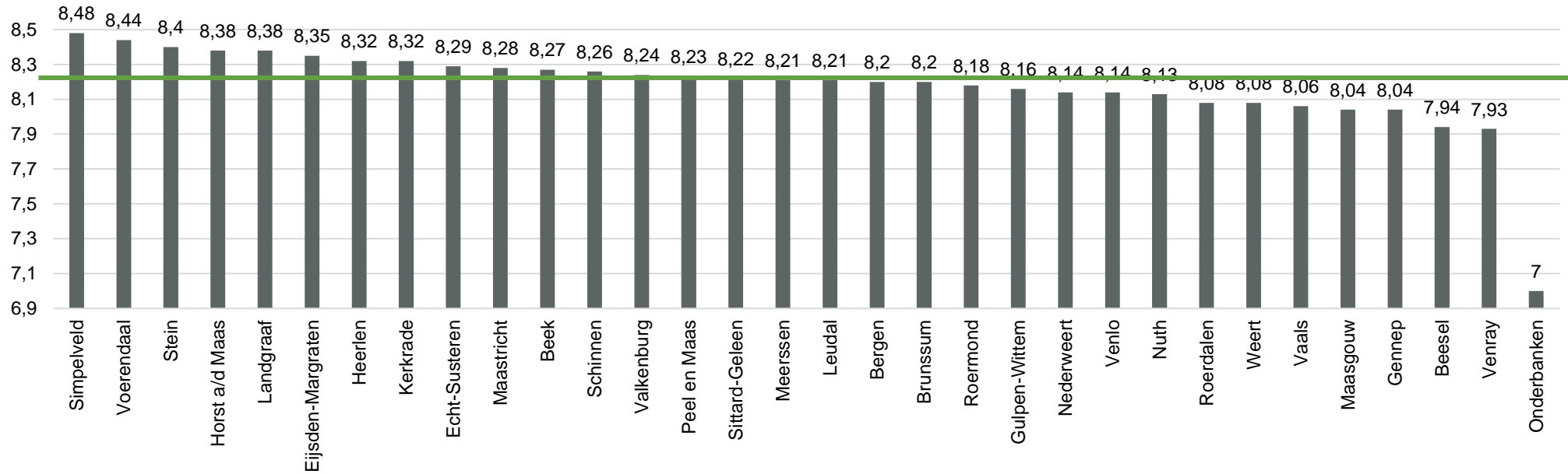
Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit? (n=4.565)



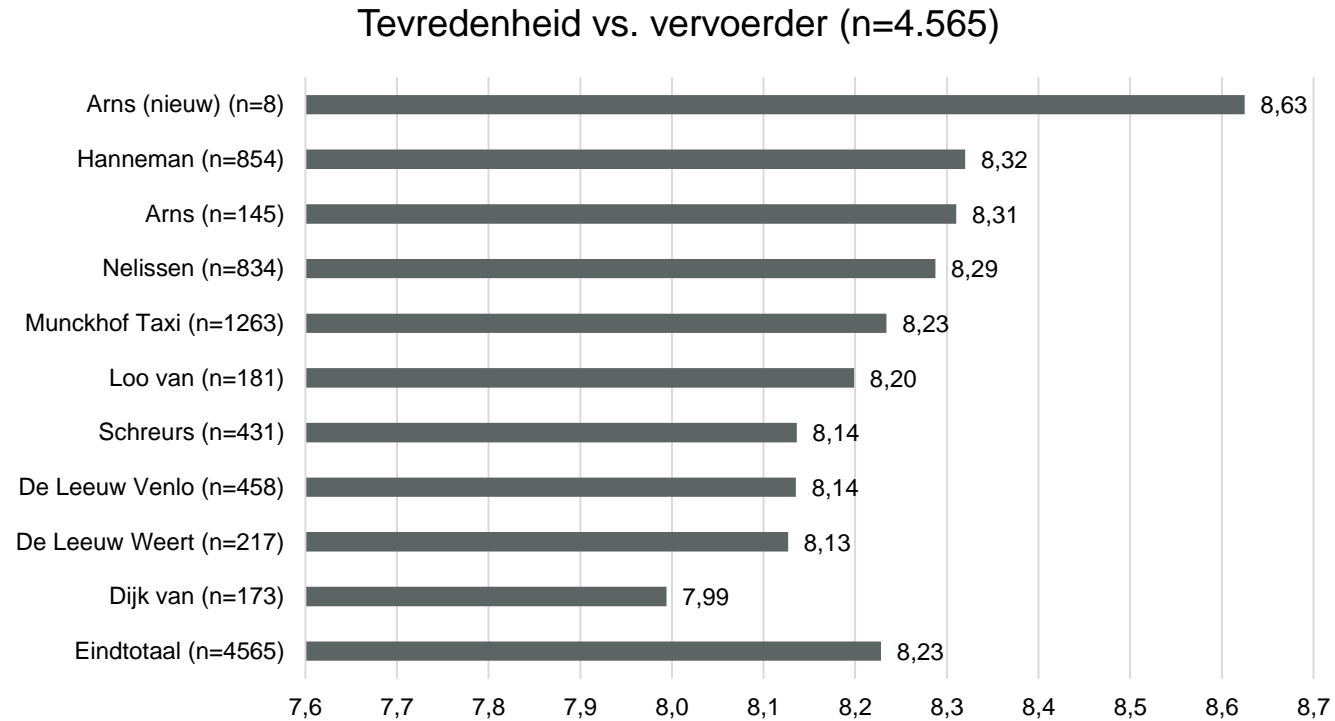
Gemiddelde rapportcijfer 2017: 8,23 st.dev.: 1,03  
 Gemiddelde rapportcijfer 2016: 8,02 st.dev.: 0,92

### Bijlage 4.11.2 – Algemeen rapportcijfer per gemeente

Tevredenheid vs. gemeente (n=4.565)

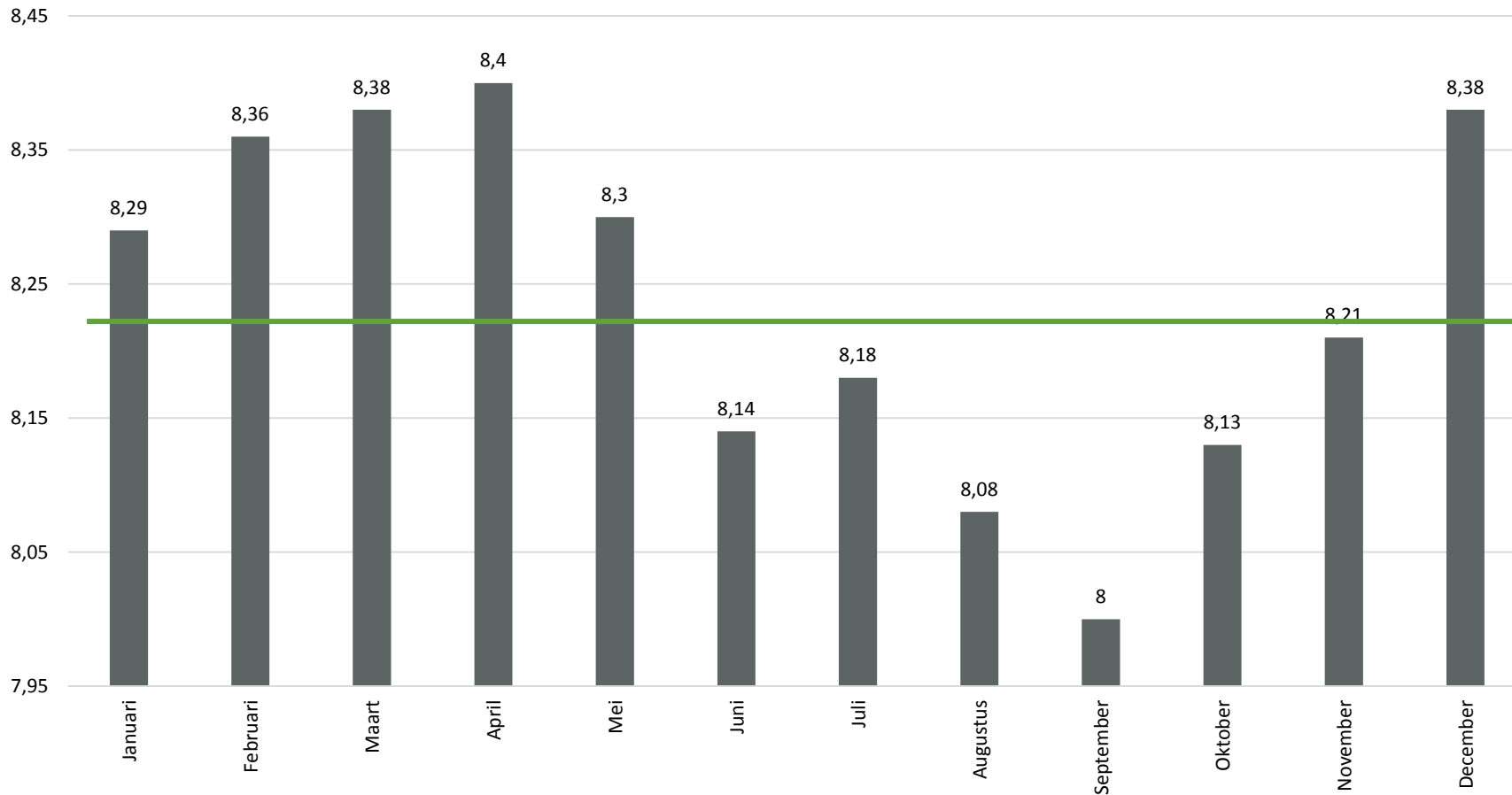


### Bijlage 4.11.2a – Algemeen rapportcijfer per vervoerder



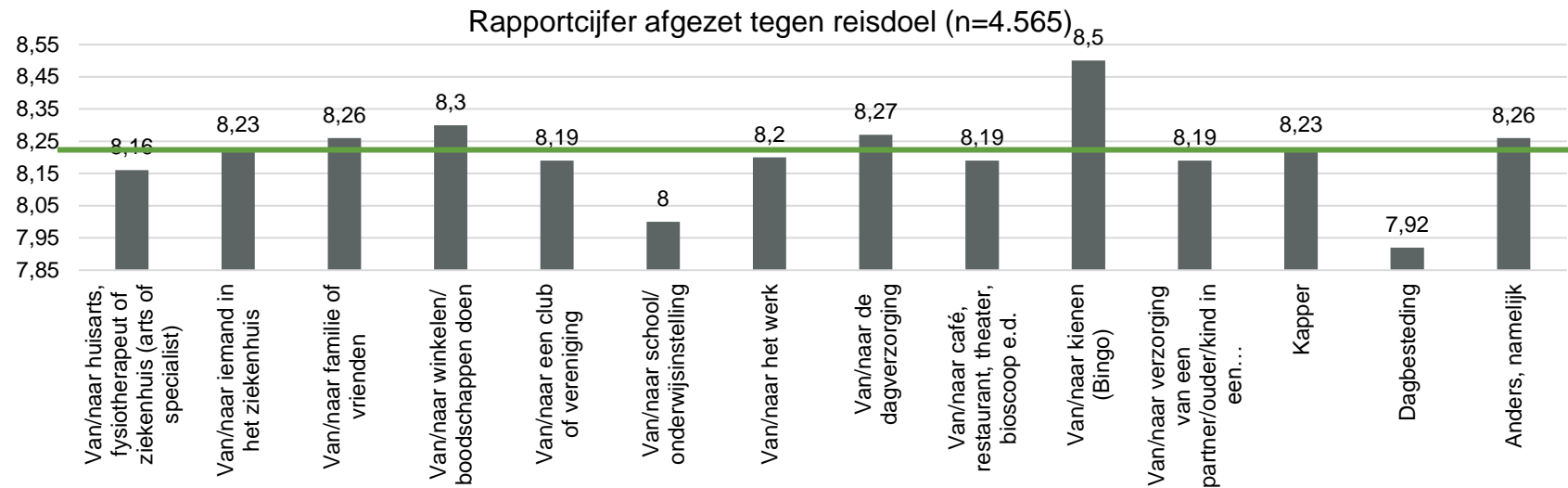
### Bijlage 4.11.3 – Algemeen rapportcijfer per maand

Tevredenheid vs. maand (n=4565)



Maand	#respondenten
Januari	417
Februari	319
Maart	436
April	383
Mei	406
Juni	461
Juli	434
Augustus	430
September	387
Oktober	397
November	293
December	202

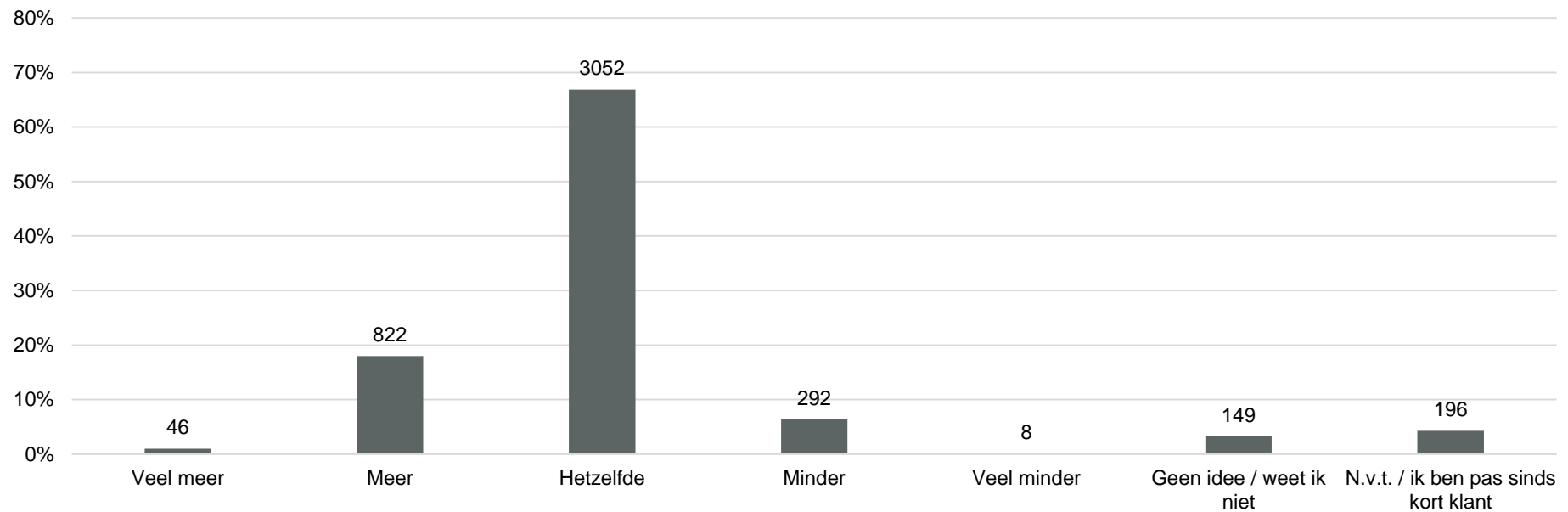
## Bijlage 4.11.4 – Rapportcijfer afgezet tegen reisdoel



Reisdoel	#respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	1002
Van/naar iemand in het ziekenhuis	140
Van/naar familie of vrienden	1449
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	501
Van/naar een club of vereniging	172
Van/naar school/ onderwijsinstelling	1
Van/naar het werk	50
Van/naar de dagverzorging	84
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	99
Van/naar kienen (Bingo)	123
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	211
Kapper	98
Dagbesteding	142
Anders, namelijk	493

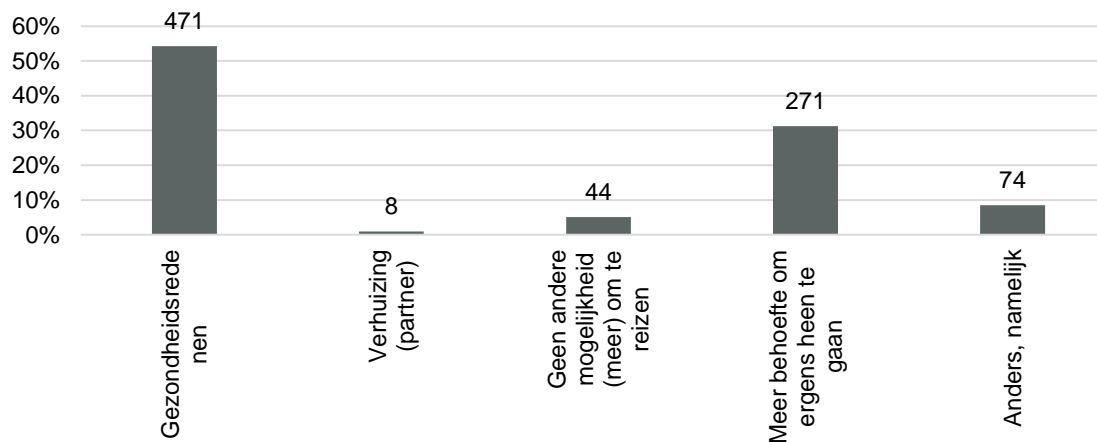
### Bijlage 4.12.1 – Gebruik Omnibuzz

Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor? (n=4565)



### Bijlage 4.12.2 – Gebruik Omnibuzz: (veel) meer

Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? (n=868)



**Anders, namelijk:**

allebei hebben nu een pasje

andere dagbesteding

auto is stuk

begeleiderskaart ontvangen

begravenissen

bijstaan dochter

bushalte is weg

Collega die haar meenam naar het werk, lag een tijdje in het ziekenhuis

dochter in het ziekenhuis

door het schrappen van ziekenvervoer meer

door het weer

door vrijwilligerswerk en doordat het vroeger donker is

echtgenoot opzoeken

echtgenoot heeft revalidatie

echtgenoot in een verzorgingstehuis x3

Echtgenoot in hospice

echtgenoot in ziekenhuis x2

echtgenoot in zorghotel

familie ziek

fysiotherapie

geen auto meer

geen beschikking over auto

geen openbaar vervoer

geen vrij reizen meer

het vertrouwen van de klant dat het goed gaat

het weer

ivm het weer

ivm winterperiode

ligt aan het weer



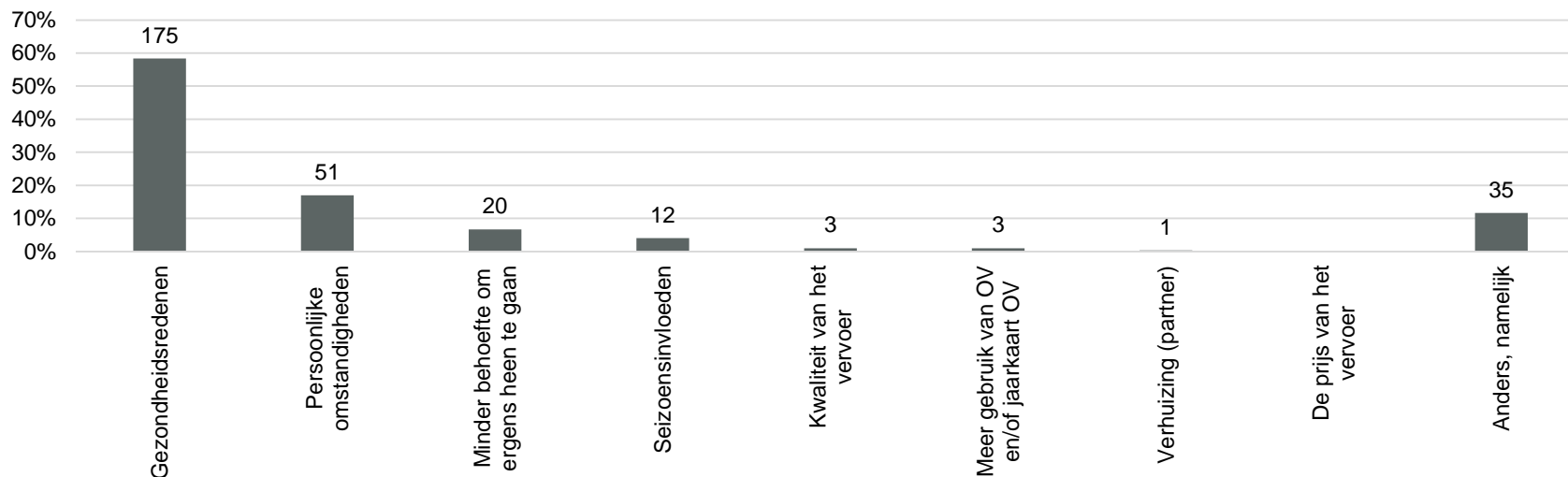
man 82jr heeft rijbewijs in geleverd ivm gezondheid  
man in verpleeghuis  
Meer afhankelijk  
meer familie bezoeken  
meer op bezoek  
meer werken  
Mevrouw heeft geen eigen vervoermiddel meer  
naar cursus  
naar zijn echtgenote  
Nu ook beschikking over scootmobiel  
openbaar vervoer vervallen

oppassen  
Partner heeft geen auto meer  
partner in het ziekenhuis  
partner in verzorgtehuis  
partner lag in revalidatiekliniek  
partner ligt in ziekenhuis  
slechte weer x2  
slechtere weersomstandigheden  
taxi is makkelijker nu omdat er bushaltes weg zijn in haar omgeving  
vader opgenomen in verpleegtehuis  
Vaker overstappen  
vanwege rolstoel van vriendin

vanwege slechte weer  
veel ziekenhuisbezoeken voor man, voor moeder en mevrouw zelf  
vergaderingen en bezoeken  
verhuizing  
vrouw in Adelante revalidatie  
vrouw ligt in het ziekenhuis  
vrouw moet meer naar ziekenhuis  
weersomstandigheden  
Weersomstnadigheden, bij goed weer met de rollator op pad en anders Omnibuzz  
zelf rijden

### Bijlage 4.12.3 – Gebruik Omnibuzz: (veel) minder

Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen? (n=300)



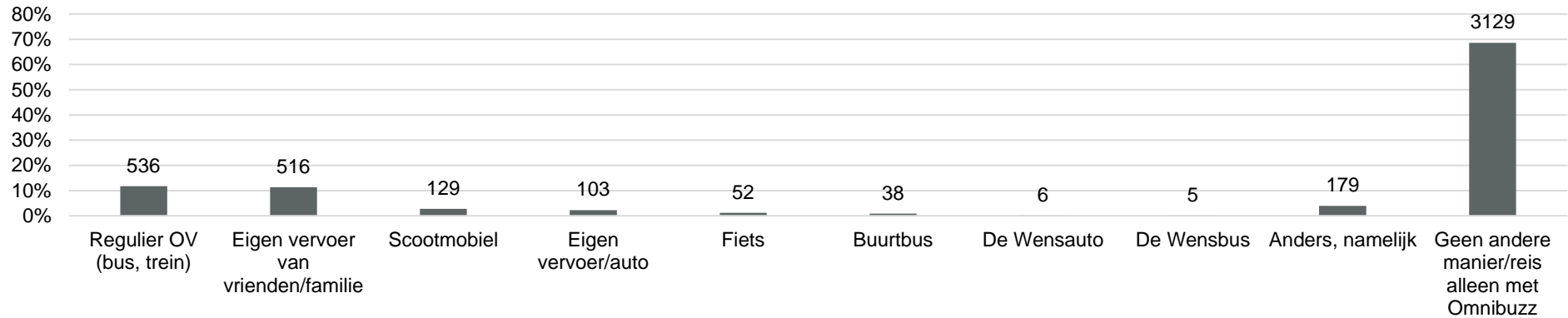
**Anders, namelijk:**  
 3 mnd in Dubai geweest  
 eigen vervoer  
 elektrische fiets  
 familie haalt haar op  
 gaat vaker met de scootmobiel  
 Haar man is minder mobiel  
 kan vaker met andere mensen meerijden  
 kinderen halen mevrouw op  
 kinderen rijden moeder ook  
 kon nog met de kinderen mee  
 meer met eigen vervoer

Met goede weer blijft mevrouw meer thuis in de tuin  
 minder afspraken  
 mooi weer met scootmobiel  
 niet opgehaald  
 overleden partner  
 overlijden familieleden, hoofd stond er niet na overlijden vrouw in  
 pas de tweede rit gehad  
 probeert meer te lopen  
 reist veel met valys  
 reistijden  
 Rijd met schoonzoon mee

samen met de dochter gereisd  
 scout mobiel  
 taxi kwam altijd te laat  
 te lange reistijd  
 vakantietijd, dan is geen kienen  
 verdere ritten met vallys  
 Verhuizing  
 was op reis  
 werk  
 Zelf verhuisd  
 zoon brengt haar soms  
 zoon werd niet opgehaald.....

## Bijlage 4.13 – Andere manier van reizen

Op welke manier reist u nog meer (naast Omnibuzz)? (n=4.565)



### Anders, namelijk:

alleen Horst aan de Maas

Ander vervoer is de naam kwijt

Belbus

Boodschappenbus

brommer

electrische fiets

Elektrische rolstoel x2

gewone taxi

groepsvervoer sgl

kenissen

lopen

met de kinderen reizen

Munckhof voor dagbesteding

parctuliere taxi

regionaal taxi

regionet

reisnet

rollator

rolstoel

schreeuw van de leeuw

scootmobiel

taxi

te voet

Valys x4

Valys is aangevraagd

Valys, ziekenvervoer

vanuit zorg/ziekenhuis

vervoer America

vervoer vanuit dagbesteding

Via PSW

wijkbus

ziekenvervoer x2