

## KTO WMO-vervoer Limburg - 2018

In dit document worden de resultaten van het continue klanttevredenheidsonderzoek uit het jaar 2018 samengevat. Door de implementatie van een nieuw ritreserveringssysteem op 30 november 2018, was het technisch niet mogelijk om in de maand december het dagelijks klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Deze samenvatting heeft daarom betrekking op de periode tussen 1 januari en 30 november 2018. 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. Elk jaar worden per regio 1.000 enquêtes afgenomen. Vervolgens worden deze 1.000 enquêtes verspreid over de vervoersgebieden binnen de regio. Dit gebeurt naar ratio van de verdeling van het aantal ritten per vervoersgebied. Op basis hiervan wordt de steekproef bepaald.

In 2018 hebben in totaal 4.090 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 enkele belangrijke resultaten uit 2018 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

### Resultaten 2018

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

8,23

2017

8,19

2018

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,19. Het meest gegeven cijfer is een 8, in totaal waren 92 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat 2,2% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. In het 2017 was dit nog 1,4%.

In 2018 is 95,7% van de respondenten tevreden over de uitvoering van de rit, dit betekent een lichte daling ten opzichte van 2017 (97,1%). Van de 4.090 deelnemers aan het onderzoek hebben slechts 177 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

2017

21,9%

31,7%

2018

22,1%

31,1%

Reden ontevredenheid over de rit

Ophaaltijd  
Reistijd  
Chauffeur

2017

45,5%

21,2%

12,9%

} Van 132 ritten

2018

40,7%

16,4%

19,8%

} Van 177 ritten

## Conclusies en aanbevelingen

De resultaten in 2018 laten een zeer constant beeld zien, met een gemiddelde score van 8,2 als resultaat. In 2017 is dezelfde gemiddelde score behaald; deze hoge score hebben we dus in 2018 kunnen vasthouden.

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 allemaal ruim voldoende en schommelen tussen een 7,8 en een 8,4. Hetzelfde geldt voor de resultaten in de tijd. In elke afzonderlijke maand scoren wij gemiddeld tussen 8,1 en 8,3. Gezien de opzet van het onderzoek en de hoge representativiteit van de resultaten kunnen we stellen dat de kwaliteit van de dienstverlening voor alle Omnibuzz ritten hoog is. Al met al geeft het rapport een zeer positief beeld van de klantervaringen.

In de maand december is geen onderzoek naar de klanttevredenheid uitgevoerd. Door externe omstandigheden was Omnibuzz gedwongen om eind 2018 over te gaan op een nieuw ritreserveringssysteem. Na de implementatie van dit nieuwe systeem was de informatiestroom die voor het onderzoek wordt gebruikt, tijdelijk onbruikbaar. Hierdoor werden ook onze voertuigen vaker dan normaal voorzien van onjuist of onvolledige informatie. Het dienstverleningsniveau was in december door de implementatie van dit nieuwe systeem dus lager dan normaal. Deze dip in de dienstverlening komt dus niet tot uitdrukking in dit rapport, maar is wel zichtbaar in het aantal klachten over wachttijden, klanten die niet of op het verkeerde moment opgehaald werden of het onjuist uitvoeren door fouten in indicaties en voertuigtypes. Dit had een tijdelijke daling van de vervoersvraag tot gevolg. Door dit lagere volume scoren de ritten die wel goed zijn geboekt in de periode wel hoog op punctualiteit.

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. De constante resultaten geven ruimte om het contactmoment met de klanten voor andere doeleinden te benutten. In 2018 heeft Omnibuzz het onderzoek flexibeler ingezet en per kwartaal extra onderzoeksonderwerpen geformuleerd. Dit betrof onder andere de oorzaken van het meer of juist minder reizen met Omnibuzz en de tevredenheid over een aantal communicatiedragers, zoals de nieuwsbrief en de website. Meer informatie over deze resultaten per kwartaal en tevens al gedetailleerde resultaten over heel 2018, vindt u overzichtelijk weergegeven in bijgevoegde rapportage.