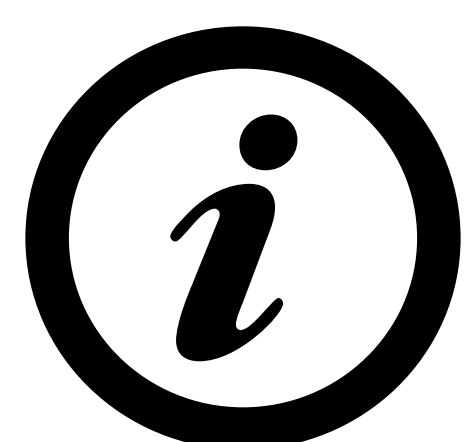


KTO WMO-vervoer Limburg - 2019

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. Voor het onderzoek in 2020 is deze steekproefverdeling aangepast op basis van actuele ritgegevens. In 2019 hebben in totaal 3.002 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Ondanks het wegvallen van de periode aan het begin van het jaar 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 de prestaties in de eerste maanden van 2019 minder waren dan normaal door de invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem. Om diezelfde reden kon in die periode geen onderzoek worden gedaan. De resultaten zijn dus representatief voor de periode vanaf 20 maart.

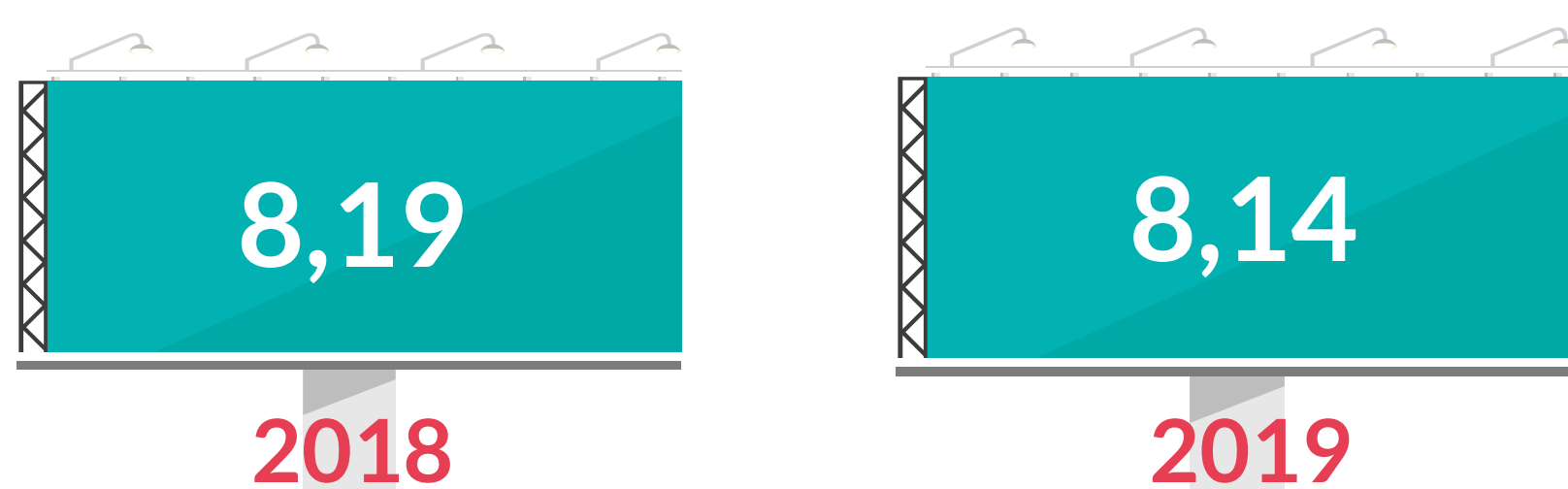
In het onderzoek wordt de stelregel gehanteerd dat klanten maximaal 1 keer per drie maanden kunnen deelnemen. Op die wijze proberen we zoveel mogelijk unieke (reizende) klanten in het onderzoek mee te nemen. In de periode 2017-2019 zijn 10.648 interviews afgenomen en gemiddeld hebben zij 1,4 keer deelgenomen 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 5.072 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 2019 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

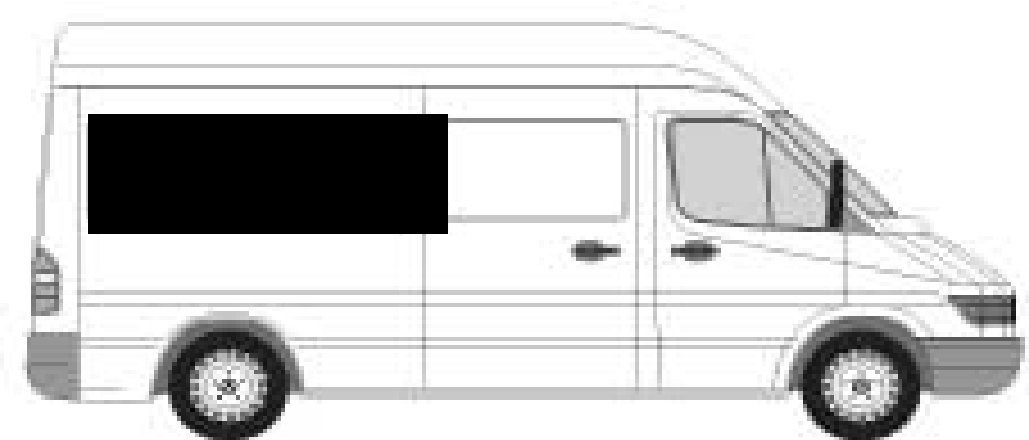
Resultaten 2019

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



Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,14. Het meest gegeven cijfer is een 8, in totaal waren 87 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat 2,9% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. In het 2018 was dit nog 2,2%.

In 2019 is 94,6% van de respondenten tevreden over de uitvoering van de rit, dit betekent een lichte daling ten opzichte van 2018 (95,8%). Van de 3.002 deelnemers aan het onderzoek hebben slechts 161 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. De onvrede betreft vooral de ophaaltijd.



Reisdoel taxigebbruik

Bezoeken van/naar de huisarts,
fysiotherapeut of ziekenhuis

Van naar familie/vrienden

2018

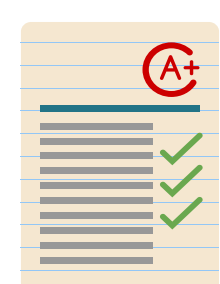
22,1%

31,1%

2019

18,6%

37,6%



Reden ontevredenheid over de rit

Ophaaltijd

Reistijd

Chauffeur

2018

40,7%

16,4%

19,8%

} Van 177 ritten

2019

49,6%

14,9%

19,3%

} Van 161 ritten

Conclusies en aanbevelingen

De klanttevredenheid in 2019 is door onze klanten gemiddeld beoordeeld met een 8,1. Deze hoge tevredenheid komt overeen met voorgaande jaren, namelijk een 8,2 in 2018 en 2017. De tevredenheid is constant in de tijd, tussen de verschillende maanden varieert de waardering tussen een 8 en een 8,3. Er zijn evenmin grote verschillen in de beoordeling op basis van het doel waarvoor de mensen met Omnibuzz reizen.

De gemiddelde beoordelingen tussen afzonderlijke gemeenten zijn allemaal ruim voldoende en schommelen tussen een 7,5 en een 8,5. Nieuw in dit rapport is de tevredenheid per vervoerder. Vervoerders werken over de grenzen van de gemeenten, maar ook tussen de vervoerders zijn de verschillen relatief klein (tussen 7,8 en 8,3) en is de laagste waardering (7,8) nog altijd ruim voldoende. Er is een verband tussen de lagere waarderingen en het faillissement van een vervoerder en de gevolgen hiervan in de regio midden Limburg. Nagenoeg alleen in deze regio is de tevredenheid lager dan een 8. Gemiddeld is de waardering ook hier nog steeds minimaal een 7,5. Dit toont aan dat de klanttevredenheid ondanks de uitvoeringsproblemen vrij hoog is gebleven.

Al met al geeft het rapport een zeer positief beeld van de klantervaringen. Uiteraard komt onvrede op klant- of ritniveau voor, maar dit zijn incidenten en er liggen geen patronen of structurele oorzaken aan ten grondslag. Alle mogelijke verdelingen laten immers een vrij gelijkmatig beeld van de tevredenheid zien in zowel tijd als geografisch gebied. In combinatie met 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 met een 8 hoog wordt gewaardeerd.

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 2019 heeft Omnibuzz het onderzoek flexibel ingezet en per kwartaal extra actuele onderzoeksonderwerpen geformuleerd. De informatie over deze resultaten en tevens de gedetailleerde resultaten over heel 2019 vindt u in bijgevoegde rapportage.

In het kader van deze jaarrapportage heeft Omnibuzz over 2019 ook een vergelijking laten maken tussen de klantbeleving, dat wil zeggen de resultaten uit dit onderzoek, en de daadwerkelijke tijdsregistratie van de bijbehorende ritten. Deze vergelijking leidt tot een aantal interessante inzichten:

- Te vroeg opgehaald heeft minder impact op de algemene tevredenheid dan te laat opgehaald worden.
- De tevredenheid over een rit die te laat is, maar minder dan 25 minuten te laat, is nagenoeg gelijk aan de gemiddelde tevredenheid over alle ritten. Bij ritten die meer dan 25 minuten te laat zijn, daalt de tevredenheid opeens heel snel. Ook al ligt de gemiddelde beoordeling voor deze ritten nog steeds boven de 6,5.
- In de subjectieve klantbeleving is een rit vaker te laat of te lang dan dat de objectieve cijfers aantonen. Ook de overschrijding, dus het aantal minuten te laat of te lang in het voertuig, wordt door de klant hoger ingeschat dan dat het voertuig objectief te laat was of te lang onderweg.
- Anderzijds zijn er klanten die volgens de objectieve cijfers bijvoorbeeld te laat zijn opgehaald of te lang in het voertuig hebben gezeten, maar die de rit wel positief beoordelen.
- De eindconclusie van dit kleinschalige onderzoek is samengevat dat de klantbeleving door meer factoren wordt beïnvloed dan alleen de tijdsregistratie. Dit is op zich niet verrassend, dit zien we ook regelmatig in de klachtafhandeling. Deze conclusie wordt dus door de resultaten in dit onderzoek bevestigd. Vermoedelijk kan een groot deel van dit verschil worden verklaard vanuit een onjuiste interpretatie van de klant over de spelregels en de perceptie van de tijd. Een rit van 10 minuten mag volgens de geldende spelregels bijvoorbeeld tot 40 minuten duren, maar door de klant kan deze rit in 35 minuten als te lang ervaren worden.