

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-700566
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer: 700558
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Klanttevredenheid Omnibuzz 2018

Voorstel

1. Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van Omnibuzz;
2. De raad te informeren via de Tils lijst.

Inleiding

Omnibuzz is verantwoordelijk voor het Wmo vervoer voor 32 gemeenten in Limburg. Vanaf de start in december 2016 wordt de klanttevredenheid gemeten door Movement, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In februari 2019 werden de resultaten gepresenteerd in het Jaarrapport 2018. De resultaten laten een constant beeld zien ten opzichte van 2017.

Beoogd effect/doel

Inzicht in de tevredenheid van de Wmo reizigers en monitoren van de vervoerders in hoeverre zij voldoen aan hun contractuele afspraken.

Argumenten

1.1. De resultaten over de klanttevredenheid 2018 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken.

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit in 2018 met een rapportcijfer 8,19. Voor Weert ligt dit rapportcijfer op een 8,1 wat iets hoger is dan de 8,08 over 2017.

Kanttekeningen en risico's

Weert, 18 maart 2019	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

02-04-2019

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 02-04-2019

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Nummer:

14

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

De secretaris,



Bij het klanttevredenheidsonderzoek is sprake van een steekproef. Het dagelijks pro-actief benaderen van reizigers heeft als positief effect dat ook klachten boven water kunnen worden gehaald, die anderszins niet bekend zouden zijn. Niet iedereen dient namelijk een officiële klacht in.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Er zijn geen financiële en/of personele gevolgen.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Jaarlijks wordt een rapport uitgebracht met daarin de bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek van het Wmo vervoer in Limburg.

Communicatie/participatie

De gemeenteraad informeren via de Tils lijst.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. van Haren, teamleider Wmo.

Extern:

Niet van toepassing.

Bijlagen:

1. Jaarrapport 2018 (incl. bijlagen) klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg
2. Samenvatting KTO Wmo-vervoer Limburg 2018

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

2017

2018

Bezoeken van/naar de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis

21,9%

22,1%

Van naar familie/vrienden

31,7%

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.

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg

Omnibuzz

Jaarrapport 2018

Jaarrapport 2018

Januari 2019
Projectnummer: 11065

Movementem
T 0575 84 3738
E info@movementem.nl
W www.movementem.nl

Projectteam:
Maarten van Setten, projectleider/ adviseur
Luc Oonk, data-analist/ technisch beheer
Jessica Tuenter, data-analist

Movementem is aangesloten bij de Nederlandse Markt-
onderzoek Associatie (MOA), Center for Information
Based Decision Making & Marketing Research.
Movementem is tevens aangesloten bij the World
Association of Opinion and Marketing Research
Professionals (ESOMAR).



1 Inleiding

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Onderzoeksopzet
- 1.3 Onderzoeksproces
- 1.4 Steekproeftrekking
- 1.5 Generaliseerbaarheid
- 1.6 Nomogram

Pagina 4

- Pagina 5
- Pagina 6
- Pagina 7
- Pagina 8
- Pagina 9
- Pagina 11

2 Resultaten

- 2.1 Spreiding over vervoersgebieden
- 2.2 Spreiding over maand
- 2.3 Reisdoel Omnibuzz
- 2.4 Reisdoel per vervoersgebied
- 2.5 Reisdoel per vervoersgebied (%)
- 2.6 Reservering rit
- 2.7 Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit?
- 2.8 Waarover bent u niet tevreden?
- 2.9 Ontevredenheid ophaaltijd/punctualiteit
- 2.10 Punctualiteit per vervoersgebied
- 2.11 Ontevredenheid reistijd/ te lang in voertuig
- 2.12 Ontevredenheid chauffeur
- 2.13 Toelichting: waarover bent u niet tevreden?
- 2.14 Rapportcijfer voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit
- 2.15 Rapportcijfer per vervoersgebied
- 2.16 Rapportcijfer per maand
- 2.17 Rapportcijfer per reisdoel
- 2.18 Gebruik Omnibuzz
- 2.19 Gebruik Omnibuzz: veel meer

Pagina 12

- Pagina 13
- Pagina 14
- Pagina 15
- Pagina 16
- Pagina 17
- Pagina 18
- Pagina 19
- Pagina 20
- Pagina 21
- Pagina 22
- Pagina 23
- Pagina 24
- Pagina 25
- Pagina 29
- Pagina 30
- Pagina 31
- Pagina 32
- Pagina 33
- Pagina 34

- 2.20 Gebruik Omnibuzz: veel minder Pagina 35
- 2.21 Andere manier van reizen Pagina 36
- 2.22 Website Pagina 37
- 2.23 Website toelichting Pagina 38
- 2.24 Nieuwsbrief Omnibuzz Pagina 39
- 2.25 Nieuwsbrief Omnibuzz – anders, namelijk: Pagina 40
- 2.26 Leest iemand anders de nieuwsbrief Pagina 42
- 2.27 Tevredenheid nieuwsbrief Pagina 43
- 2.28 Verbeterpunten nieuwsbrief Pagina 44
- 2.29 Verbeterpunten nieuwsbrief – anders namelijk Pagina 45
- 2.30 Ontvangen nieuwsbrief Pagina 46
- 2.31 Mobiele telefoon Pagina 47
- 2.32 Opmerkingen Q1 Pagina 48
- 2.33 Opmerkingen Q2 Pagina 49
- 2.34 Opmerkingen Q3 Pagina 51
- 2.35 Opmerkingen Q4 Pagina 53

Bijlagen

- Bijlage I – Vragenlijst

Pagina 55

- Pagina 56

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

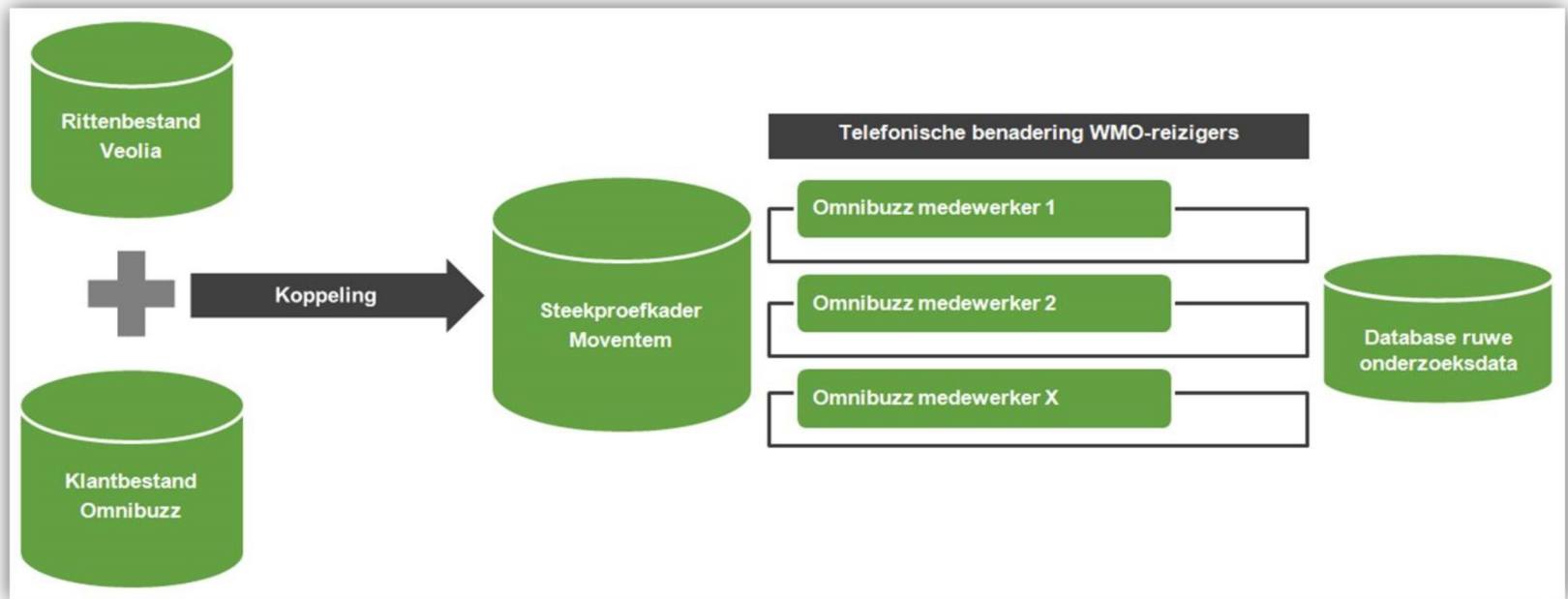
Inleiding

- Het voorliggende rapport beschrijft de opzet en belangrijkste bevindingen van het telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de actieve Wmo-reizigers in het vervoersgebied van Omnibuzz in het jaar 2018.
- Een tweeëndertigtal gemeenten in Limburg heeft zich op het gebied van openbaar vervoer (OV) met een Wmo-indicatie verenigd in het samenwerkingsverband 'Omnibuzz'. Tot 2011 is de tevredenheid van de reizigers in kaart gebracht middels een jaarlijks schriftelijk KTO.
- Om verschillende redenen bestond er in 2011 behoefte aan een continue monitoring van de tevredenheid van reizigers. Omnibuzz heeft samen met Movementem een nieuwe opzet voor dit KTO uitgewerkt, waarbij dagelijks een aantal reizigers telefonisch wordt benaderd om enkele vragen te beantwoorden. Deze nieuwe opzet is per 16 mei 2011 van start gegaan, in eerste instantie in de vorm van een pilot. De pilot heeft onder andere uitgewezen dat het telefonische KTO op jaarbasis minimaal dezelfde statistische betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit heeft, als het jaarlijkse schriftelijke KTO van vóór 2011. De succesvolle pilot heeft geleid tot de definitieve implementatie van het nieuwe telefonische KTO. Allereerst in een tiental gemeenten en sinds begin 2017 in de onderhavige tweeëndertig gemeenten in Limburg.
- Het Wmo-vervoer wordt in opdracht van Omnibuzz uitgevoerd door verschillende vervoerders. Omnibuzz wenst inzicht in de tevredenheid van Wmo-reizigers. Waarbij het gaat om het in kaart brengen van de beleving en (gepercipieerde) waardering van de reizigers. Inzicht in de klanttevredenheid is gewenst, teneinde:
 - 1) aangrijpingspunten voor verbeteringen te kunnen onderscheiden;
 - 2) te kunnen monitoren in hoeverre vervoerders voldoen aan de contractuele afspraken.
- Voortvloeiend uit het voorgaande is de volgende doelstelling voor het KTO geformuleerd: "Het in kaart brengen van de tevredenheid onder de actieve Wmo-reizigers in het vervoersgebied van Omnibuzz, aan de hand van een telefonisch onderzoek, waarmee op jaarbasis een statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief beeld ontstaat."

- In plaats van een jaarlijks schriftelijk KTO is in 2011 gekozen voor een dagelijkse telefonische benadering. De wens om een periodiek KTO wordt ingegeven door onder meer de volgende zaken:
 - **Behoeftte aan een goed beeld over tijd.** Nadeel van een jaarlijks KTO is dat het een momentopname betreft. Hierbij wordt teruggekeken (retrospectief) op een heel voorgaand jaar. Omnibuzz vond de jaarlijkse opzet (frequentie) beperkend, want het is daarmee onmogelijk om continu, of wanneer het nodig of gewenst is, actuele tevredenheidcijfers inzichtelijk te hebben. Mede hierdoor werd continu inzicht gewenst, bij voorkeur op dag- en ritniveau.
 - **Meer flexibiliteit.** Aansluitend op het voorgaande punt, kan middels een jaarlijks onderzoek beperkt worden ingespeeld op actuele zaken. Indien er bijvoorbeeld klachten zijn op een specifiek traject of wanneer er een tariefswijziging heeft plaatsgevonden, kan slechts in geringe mate worden geanalyseerd welk effect dit heeft gehad op de (algehele) tevredenheid.
 - **Inzicht in klantgroepen.** Een eenmalig KTO biedt tot een bepaald niveau inzicht in de tevredenheid van de klanten. Er kan echter in beperkte mate worden ingezoomd op klanten die bijvoorbeeld een klacht hebben ingediend. Dankzij periodiek onderzoek wordt inzicht verkregen in de effecten van een klacht op de tevredenheid, zowel op de korte als de lange termijn. Alhoewel geen enkel onderzoek inzicht geeft tot op individueel klantniveau, bestond wel de behoefte om, indien noodzakelijk, dieper op klantgroepen in te zoomen, door (al dan niet tijdelijk) meer respondenten uit deze groep te bestuderen.
 - **Dagelijks klantcontact.** Het dagelijks proactief benaderen van klanten heeft als positief effect dat ook klachten boven water kunnen worden gehaald, die anderszins - door het ervaren van een drempel - niet bekend zouden zijn. Bovendien wordt het telefonisch contactmoment vaak benut om klanten nog extra te informeren of vragen te beantwoorden.
- Naast de keuze voor een periodieke (dagelijkse) benadering van de Wmo-reizigers, is een belangrijk uitgangspunt dat het KTO uitsluitend de dienstverlening van vervoerders meet. Conform geldende gedrag- en onderzoekscodes waaraan Movementem voldoet, evalueert Omnibuzz tijdens de telefoongesprekken met klanten niet haar eigen dienstverlening. Als Omnibuzz vragen zou stellen over haar eigen dienstverlening, dan zou de mogelijkheid bestaan dat respondenten niet vrijuit antwoorden. Bijvoorbeeld ingegeven door sociale wenselijkheid of geen 'veilig' gevoel, omdat er geen anonimiteit is. Daarnaast is het onverstandig als 'de slager zijn eigen vlees keurt'. Dit kan een onafhankelijk en objectief karakter van het onderzoek tegenwerken. Mede om deze redenen hebben Omnibuzz en Movementem expliciet afgestemd dat alleen de dienstverlening van de vervoerder wordt beoordeeld. Indien de dienstverlening van bijvoorbeeld het callcenter van Omnibuzz in kaart gebracht dient te worden, dan zou dit onder andere gedaan kunnen worden middels mystery-calls of dergelijke. Dit is vooralsnog echter niet aan de orde.
- Een ander belangrijk uitgangspunt is dat het dagelijkse KTO op jaarbasis minimaal dezelfde statistische betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit dient te hebben als het schriftelijk KTO zoals dat voor 2011 jaarlijks is gehouden.

1.3 Onderzoeksproces

- In onderstaande afbeelding wordt het onderzoeksproces van het dagelijkse KTO abstract en in versimpelde vorm gevisualiseerd. Streven van het onderzoeksproces is dat Omnibuzz twee keer in de week telefonische enquêtes afneemt over de ritten die de dag(en) ervoor zijn gereden. Zoals beschreven heeft Omnibuzz hiervoor medewerkers beschikbaar. Middels de applicatie van Movement wordt gezorgd voor een (online te benaderen) systeem, zodat het KTO probleemloos en geautomatiseerd kan plaatsvinden en de callcenter medewerkers van Omnibuzz hun werk eenvoudig kunnen uitvoeren. Daarnaast verzorgt Movement als onafhankelijke partij de interpretatie, analyse en rapportage over de resultaten.
- Het onderzoeksproces start met de aanlevering van het rittenbestand van de voorgaande dag(en) aan Omnibuzz. Dit rittenbestand wordt door Omnibuzz aangevuld met gegevens uit hun klantbestand. De nieuw samengestelde database (het steekproefkader) wordt vervolgens door Omnibuzz ingeladen in de Movement-applicatie (koppeling Omnibuzz & Movement). In de Movement-applicatie wordt daarna geautomatiseerd een steekproeftrekking gedaan. De medewerkers van het callcenter van Omnibuzz kunnen na de koppeling via een eenvoudige link de Movement-applicatie benaderen, zodat zij vanzelf de juiste vragenlijst en de te bellen reizigers in hun scherm krijgen. Als de telefonische enquête is afgerond, wordt deze direct (real-time) geautomatiseerd opgeslagen in de database met de ruwe onderzoeksdata van Movement.



- Het streven is om per week 100 netto (afgeronde) enquêtes te realiseren. In de praktijk dienen op dinsdag en donderdag 50 netto enquêtes te worden afgenomen (met uitloopmogelijkheden naar woensdag en vrijdag). Als er door omstandigheden (bijvoorbeeld feestdagen of vakanties) niet gebeld kan worden, dan wordt er niet met terugwerkende kracht alsnog gebeld. Hiervoor is gekozen vanwege de aard van het KTO, waarbij een belangrijk uitgangspunt is om op dag-/ritniveau de reizigerstevredenheid te meten. Aanname hierbij is dat reizigers na enkele dagen de specifieke rit met Omnibuzz zich niet meer (voldoende) kunnen herinneren om een oordeel te kunnen geven.
- De Movementem-applicatie houdt automatisch bij welke klanten op welk tijdstip en datum zijn geënuquêteerd. Hierbij wordt het unieke pasnummer ter identificatie gebruikt. Een klant kan maximaal één keer per drie maanden deelnemen aan het onderzoek (lees: een telefonische enquête afronden).
- Uitgaande van een steekproefomvang van 50 respondenten op dinsdag en donderdag, worden wekelijks 100 interviews afgenomen. Met een gemiddeld maantotaal van circa 400 interviews, is de steekproef voldoende groot om elke maand (op geaggregeerd niveau) betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen. Groot voordeel hiervan is dat er op deze manier gegevens worden verzameld die het verloop van de tevredenheid over de tijd weergeven. Dit biedt de mogelijkheid om vergelijkingen te treffen tussen de maanden van het jaar.
- Kijkend naar het aantal interviews op jaarbasis, biedt deze steekproefgrootte tevens ruim voldoende mogelijkheden om op jaarbasis betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen over de klanttevredenheid.
- De database die Omnibuzz in de Movementem-applicatie ter beschikking stelt, is onder andere onderverdeeld naar de deelgebieden. De steekproeftrekking is gebaseerd op het daadwerkelijke aantal reizigers in het betreffende deelgebied. Uitgangspunt is het aantal ritten van het voorgaande jaar. Hierbij wordt geen selectie gemaakt op basis van indicatie. De respondentselectie binnen de deelgebieden geschiedt volledig at random, waardoor alle klanten evenveel kans hebben om opgenomen te worden in de steekproef.
- De vragenlijst voor het dagelijkse KTO is in nauwe samenspraak met Omnibuzz opgesteld. De vragenlijst is te vinden in de bijlage.

- **Populatie.** De populatie is de gehele groep personen waarover informatie wordt gewenst en waarover uitspraken worden gedaan. De populatie van het onderhavige onderzoek bestaat uit: 'alle Wmo-reizigers van Omnibuzz in Limburg in de periode van 1 januari 2018 t/m 31 december 2018'. Hierbinnen zijn tweëndertig deelpopulaties te onderscheiden (deelgebieden).
- **Steekproef.** De steekproef is een selectie uit een populatie ten behoeve van een meting die bepaalde eigenschappen van de populatie in kaart dient te brengen. In dit geval bestaat de steekproef uit het aantal respondenten waarbij een telefonische enquête is afgenomen gedurende de onderzoeksperiode. In totaal zijn 4.090 telefonische interviews succesvol afgenomen. De steekproef van het onderhavige onderzoek bestaat dus uit 4.090.
- **Betrouwbaarheid.** Met een bepaalde mate van betrouwbaarheid, rekening houdend met een bepaalde foutmarge, mag worden aangenomen dat de antwoorden van de steekproef overeenkomen met de antwoorden van de gehele populatie. De betrouwbaarheid zegt iets over de zekerheid waarmee de resultaten uit de steekproef gegeneraliseerd kunnen worden naar de populatie. Uitgangspunt voor het onderzoek is een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dit is een gangbaar en algemeen geaccepteerd betrouwbaarheidsniveau in (statistisch) kwantitatief onderzoek. Een betrouwbaarheid van 95% wil zeggen dat, als men het onderzoek op dezelfde wijze zou herhalen, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.
- **Foutmarge:** De foutmarge geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 4%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 4% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten zeer tevreden is over een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% hoger of lager, ofwel ergens tussen de 46% en 54%.
- In de tabel op de volgende pagina wordt de foutmarge van de resultaten van de (deel)populaties weergegeven bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Hierbij is uitgegaan van een evenredige verdeling van de respondenten over de antwoordopties. In de eerste kolom van de tabel worden de deelgebieden, ofwel de deelpopulaties van het KTO weergegeven. De tweede kolom toont het aantal klanten in de periode januari t/m december 2018. De derde kolom toont het aantal respondenten dat aan het onderhavige onderzoek heeft deelgenomen in de onderzoeksperiode. Op basis van de eerste drie kolommen wordt in de laatste kolom de foutmarge bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% getoond.
- Het aantal klanten schommelt maandelijks enigszins, doordat personen geen gebruik meer (mogen) maken van Omnibuzz of door nieuwe klanten. Er dient te worden opgemerkt dat niet alle klanten ook daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van Omnibuzz in de onderzoeksperiode. In werkelijkheid is de foutmarge dus nog lager dan in de tabel gepresenteerd. Er is echter van het totaal aantal klanten uitgegaan, teneinde een berekening te kunnen tonen waarin de gehele populatie wordt meegenomen.
- Uit de tabel kan worden afgeleid dat de resultaten zowel op algemeen niveau als op het niveau van deelpopulaties betrouwbaar en nauwkeurig zijn. Er kunnen derhalve statistisch betrouwbare en nauwkeurige uitspraken worden gedaan op verschillende niveaus.

1.5 Generaliseerbaarheid

Deelgebied/-populatie	Gemiddeld aantal klanten in onderzoeksperiode	Respondenten	Foutmarge bij 95% betrouwbaarheid
Beek	426	72	10,54%
Sittard-Geleen	3.057	574	3,69%
Schinnen	1.358	32	17,12%
Stein	555	74	10,61%
Echt-Susteren	790	113	8,54%
Eijsden-Margraten	2.694	47	14,17%
Gulpen-Wittem	2.131	29	18,08%
Meerssen	931	88	9,95%
Vaals	1.487	36	16,14%
Valkenburg	3.464	37	16,03%
Maastricht	7.135	679	3,58%
Leudal	699	113	8,45%
Maasgouw	666	100	9,04%
Nederweert	1.218	37	15,87%
Roerdalen	430	73	10,46%
Roermond	1.915	241	5,90%
Weert	1.035	122	8,34%
Beesel	1.159	36	16,08%
Bergen	1.246	25	19,41%
Gennep	433	52	12,76%
Horst a/d Maas	769	73	10,92%
Peel en Maas	849	73	10,97%
Venlo	3.226	397	4,61%
Venray	935	83	10,27%
Brunssum	1.131	95	9,63%
Heerlen	3.667	286	5,56%
Kerkrade	2.786	199	6,70%
Landgraaf	1.790	167	7,22%
Nuth	2.451	47	14,16%
Onderbanken	721	22	20,59%
Simpelveld	1.168	35	16,32%
Voerendaal	2.154	33	16,93%
Totaal(populatie)	54.476	4.090	1,47%

- Er is aangetoond dat er betrouwbare en nauwkeurige (kleine foutmarge) uitspraken kunnen worden gedaan over de populatie als geheel. Tevens blijkt dat over de verschillende subgroepen betrouwbare uitspraken mogen worden gedaan, zonder dat dit leidt tot grote onnauwkeurigheid.
- In de telefonische vragenlijst konden verschillende routes worden afgelegd, waardoor het voor kan komen dat niet alle vragen door alle respondenten zijn beantwoord. Hierdoor kan de responsgrootte (n) per vraag verschillen. Daarom is het raadzaam de foutmarge per vraag te beschouwen.
- In het bijlagenboek worden de resultaten procentueel weergegeven. Om te bepalen in hoeverre de weergegeven percentages in de diagrammen ook gelden voor de (deel)populatie is de volgende nomogram opgenomen. Uitgangspunten van de nomogram zijn een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een normaal verdeelde steekproef.
- Met behulp van deze nomogram kan de foutmarge worden opgezocht behorend bij een bepaalde steekproefgrootte en waargenomen percentage. Het is derhalve een hulpmiddel bij de interpretatie van de resultaten. Aan de hand van het volgende voorbeeld wordt uiteengezet hoe de nomogram geïnterpreteerd dient te worden.

Voorbeeld werking nomogram (fictieve cijfers)

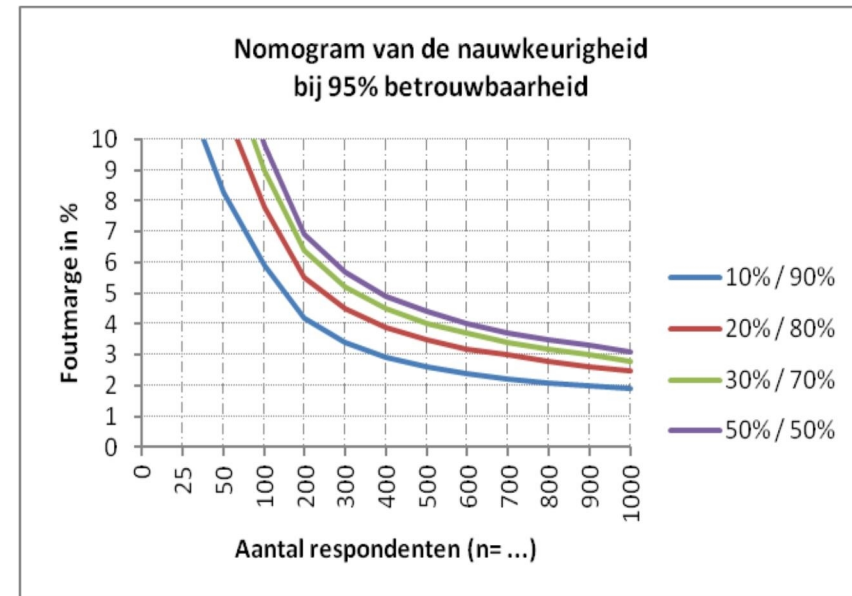
In dit voorbeeld wordt opgezocht met welke foutmarge een uitspraak gedaan mag worden dat 24,8% van de reizigers de dag voordat zij de rit maken deze reserveren.

Stap 1. Zoek op de horizontale as van de nomogram het aantal respondenten (n). In dit geval is de n 4.565. In de nomogram kan 1.000 worden aangehouden, aangezien de foutmarge daarboven niet of nauwelijks afneemt.

Stap 2. Zoek in legenda naast de nomogram de curve die het dichtst bij het waargenomen percentage ligt. Het waargenomen percentage is in dit geval 24,8%. Er dient gekeken te worden naar de rode lijn.

Stap 3. Bepaal het snijpunt van de rode curve en de steekproeflijn en ga van daaruit naar links. Het snijpunt van de rode curve ligt bij meer dan 1.000 respondenten op circa 2,5%.

Stap 4. Conclusie is als volgt: Het percentage van de Wmo-reizigers dat de dag voordat zij de rit maken deze reserveren, ligt met 95% betrouwbaarheid tussen 22,3% en 27,3% (respectievelijk 24,8 – 2,5 en 24,8 + 2,5).



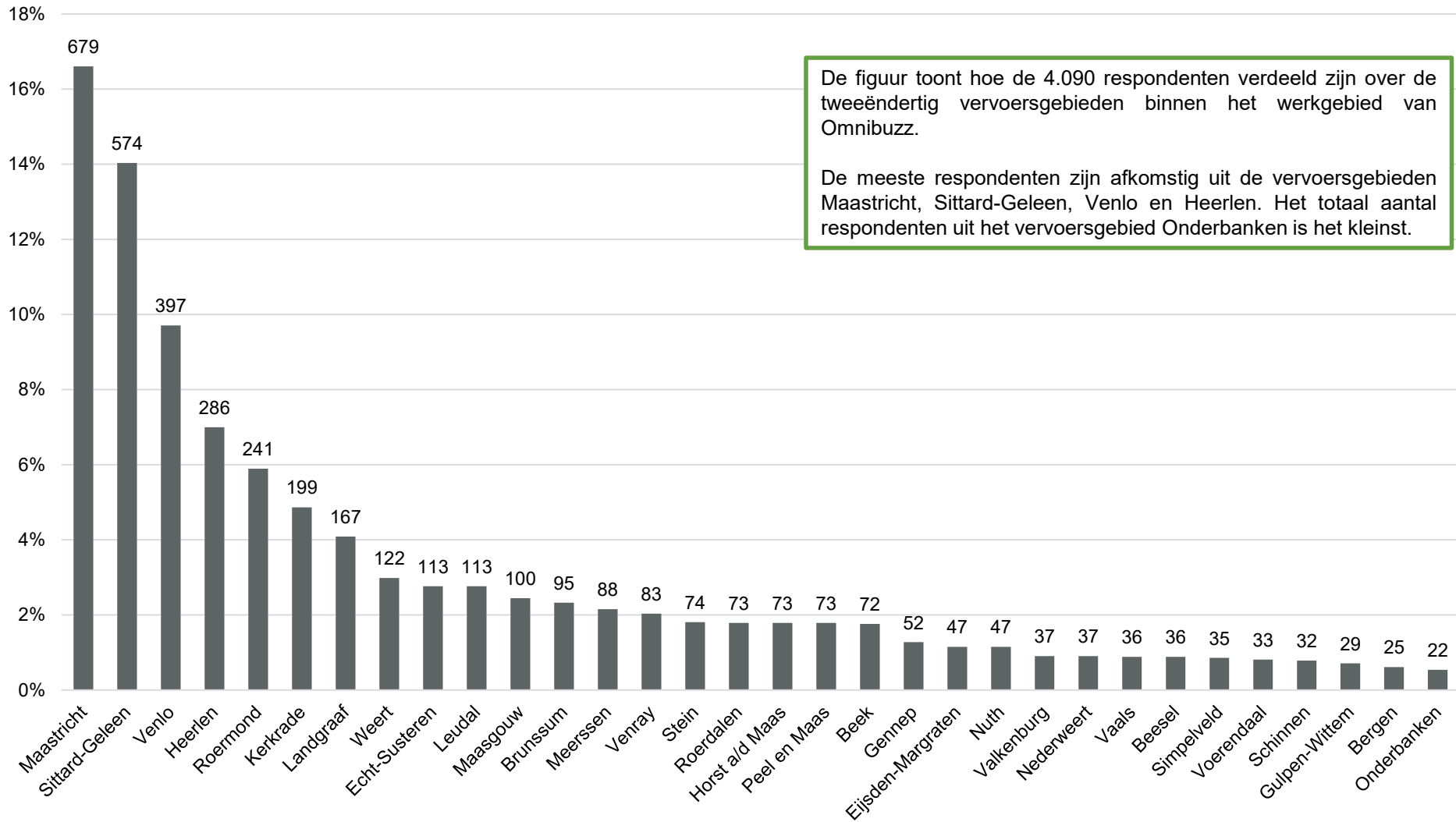
Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



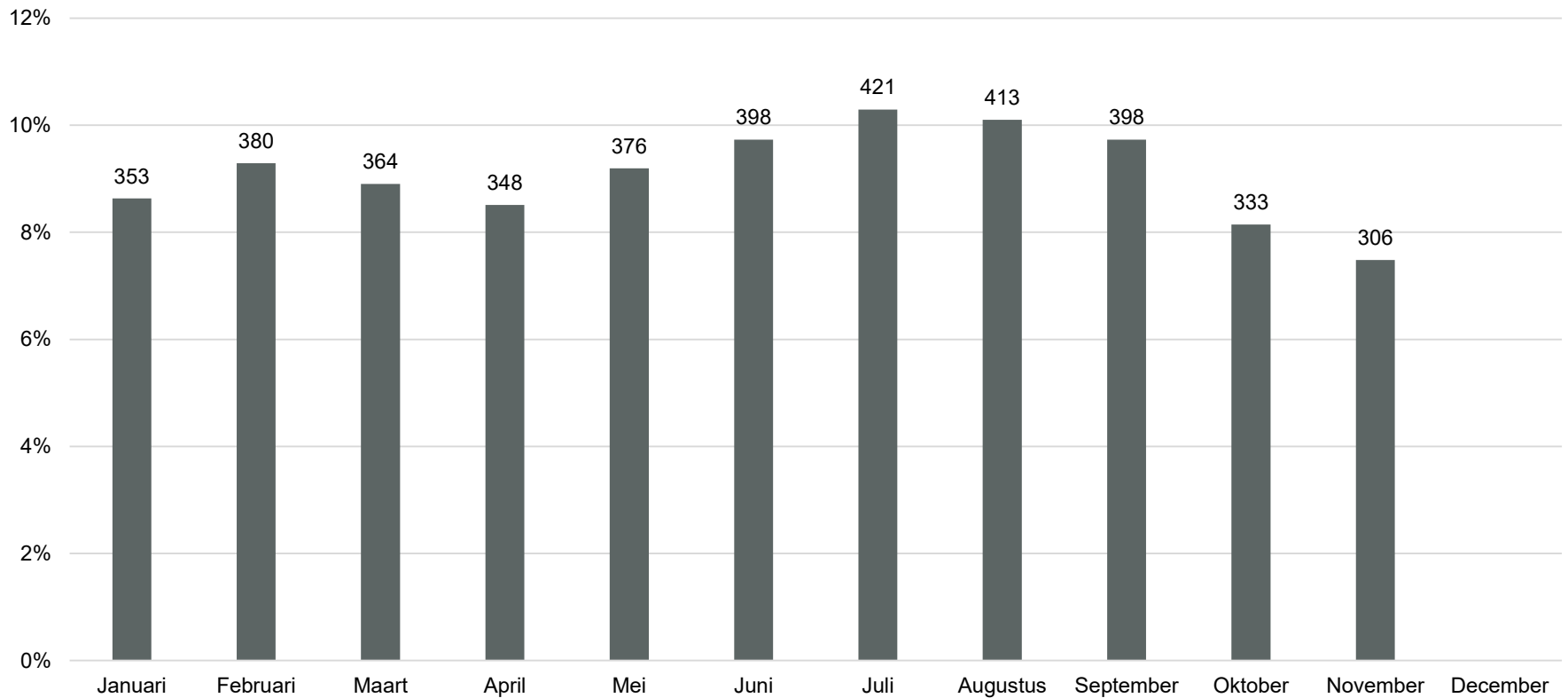
Resultaten

2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=4.090)

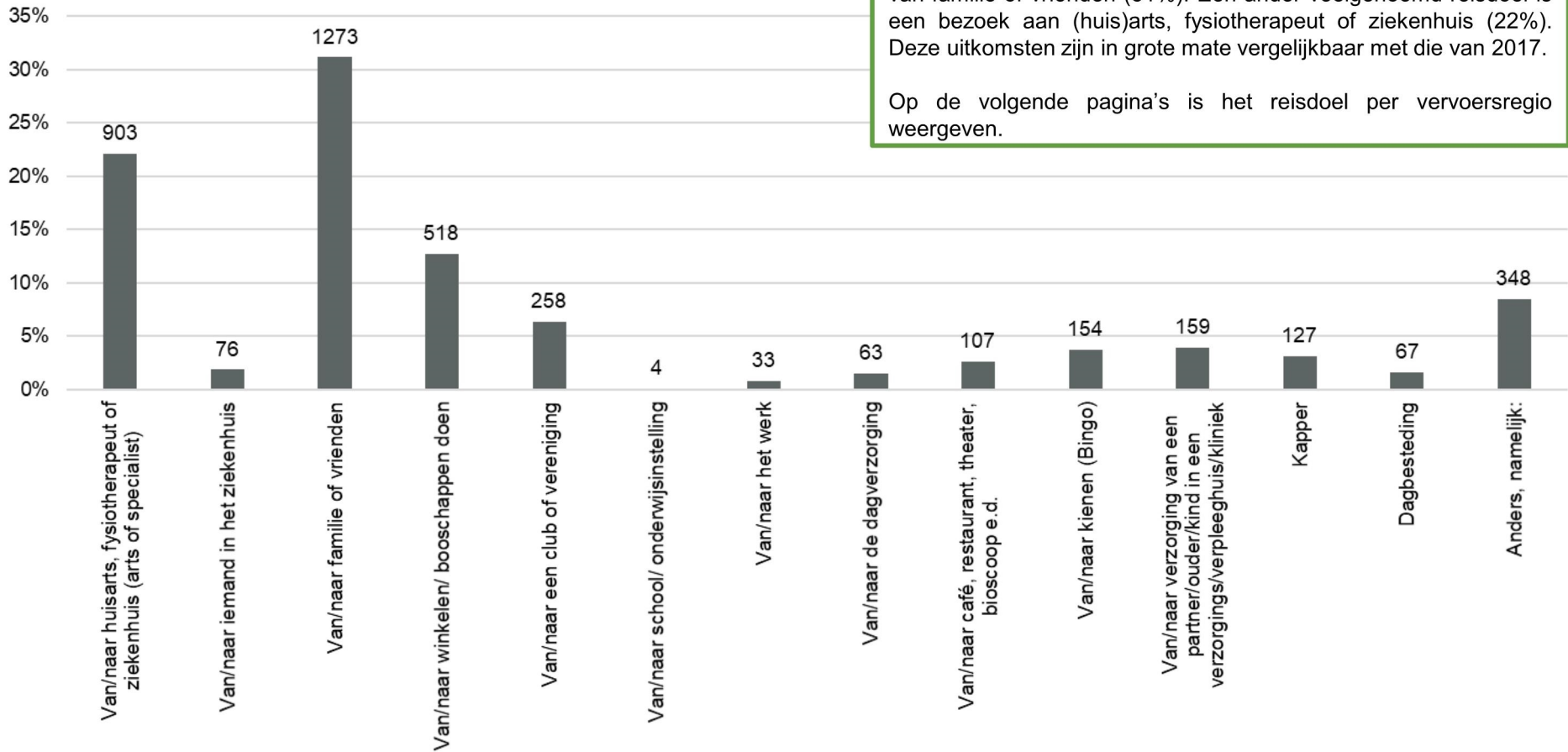


2.2 Spreiding over maand (n=4.090)

Onderstaande figuur laat de verdeling van de respondenten over de maanden van 2018 zien. Er is een redelijk gelijke verdeling van het aantal respondenten over het gehele jaar behaald. In december hebben er echter geen respondenten deelgenomen aan het KTO.



2.3 Reisdoel Omnibuzz (n= 4.090)



Het voornaamste reisdoel van de respondenten is het bezoeken van familie of vrienden (31%). Een ander veelgenoemd reisdoel is een bezoek aan (huis)arts, fysiotherapeut of ziekenhuis (22%). Deze uitkomsten zijn in grote mate vergelijkbaar met die van 2017.

Op de volgende pagina's is het reisdoel per vervoersregio weergegeven.

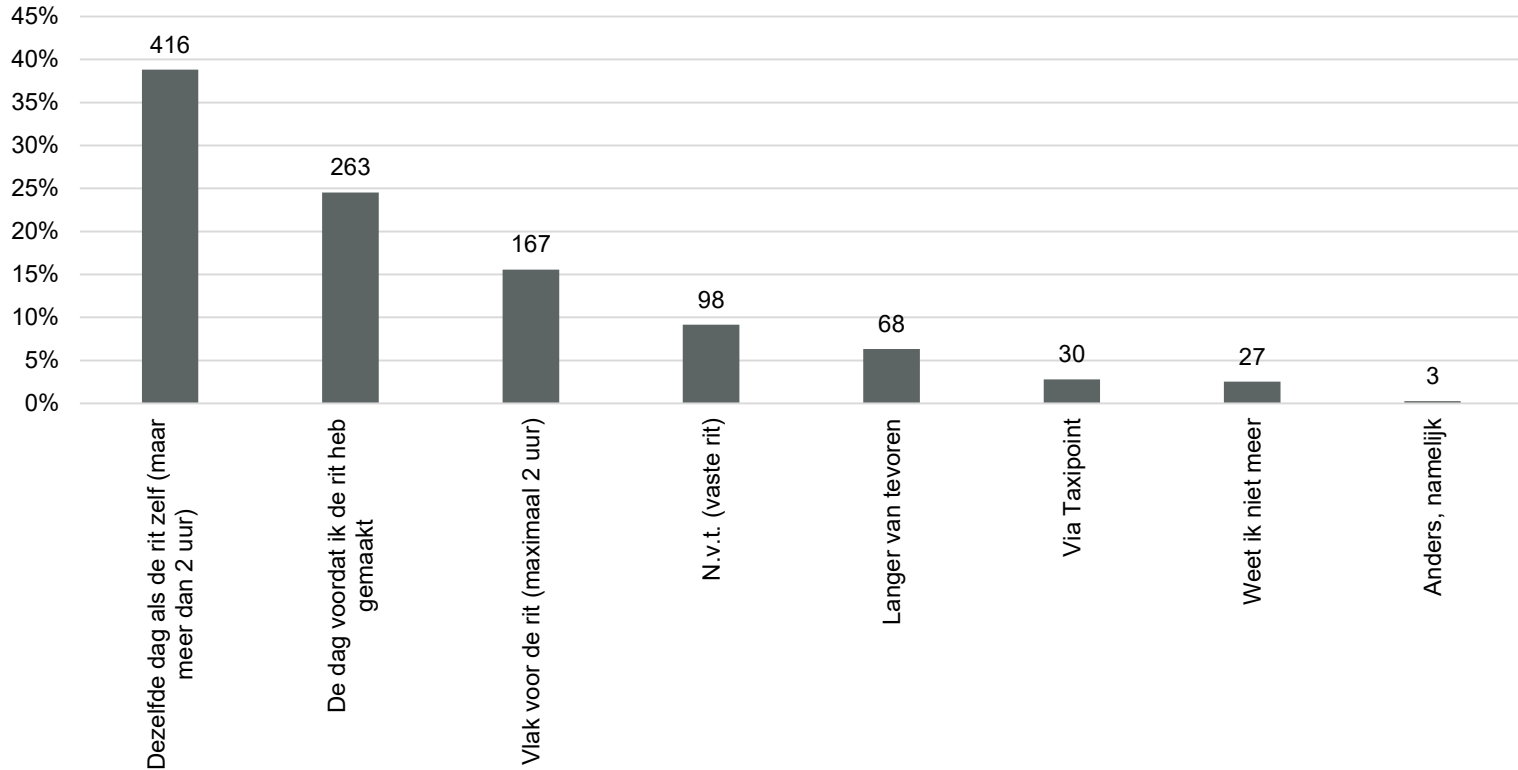
2.4 Reisdoel per vervoersgebied (n= 4.090)

	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	Eindtotaal
Beek	16		23	13	1			1	4	2	2	2	2	6	72
Sittard-Geleen	115	14	190	86	35	1	4	4	17	20	20	12	10	46	574
Schinnen	6	1	9	6	1			2	2	2	1	1	1		32
Stein	21		15	11	8		1		1	3	5	3	1	5	74
Echt-Susteren	34	2	36	8	3		1	3	1	4	3	2	7	9	113
Eijsden-Margraten	8	1	13	3	3			1	2	5	1		1	9	47
Gulpen-Wittem	8		10	2	4		1				1		1	2	29
Meerssen	18	1	37	11	2			1	2	4	4		1	7	88
Vaals	11		11	4	1		2		2			2		3	36
Valkenburg	13	2	10	2	1		1		2	2	3			1	37
Maastricht	150	6	198	87	60	1	3	12	19	27	23	28	10	55	679
Leudal	27	7	36	7	6			2	2	4	5	6	1	10	113
Maasgouw	29	2	21	11	8			1		3	8	5	3	9	100
Nederweert	6	1	18	1	5					2		2	2		37
Roerdalen	18	1	17	8	8			1	3	3	5	2	1	6	73
Roermond	53	2	74	33	16		1	5	10	5	9	7	2	24	241
Weert	33	2	41	9	5	1	2	1	3	7	3	2	2	11	122
Beesel	10		10	7				2			2			5	36
Bergen	3	1	13	5	3										25
Gennep	13		17	6	5			1	1	1	2	2		4	52
Horst a/d Maas	17	1	15	9	6			2	3	2	4	2	4	8	73
Peel en Maas	14	1	26	3	4			5	1	3	7		3	6	73
Venlo	90	9	136	31	27		7	4	19	5	5	15	7	42	397
Venray	19	4	33	7	3		1	1	2	1	4	2	1	5	83
Brunssum	16	2	33	14	3		1	2		5	3	4		12	95
Heerlen	47	4	81	60	15		1	5	5	14	13	9	5	27	286
Kerkrade	48	7	54	27	11		2	1	3	16	9	7		14	199
Landgraaf	34	4	49	27	10	1	3	3	2	11	8	4	1	10	167
Nuth	9		19	8	1			1			4	2		3	47
Onderbanken	5	1	6	4				2		1	2		1		22
Simpelveld	9		11	3	2		1				2	3		4	35
Voerendaal	3		11	5	1		1		1	2	1	3		5	33
Eindtotaal	903	76	1273	518	258	4	33	63	107	154	159	127	67	348	4090

2.5 Reisdoel per vervoersgebied (%) (n= 4.090)

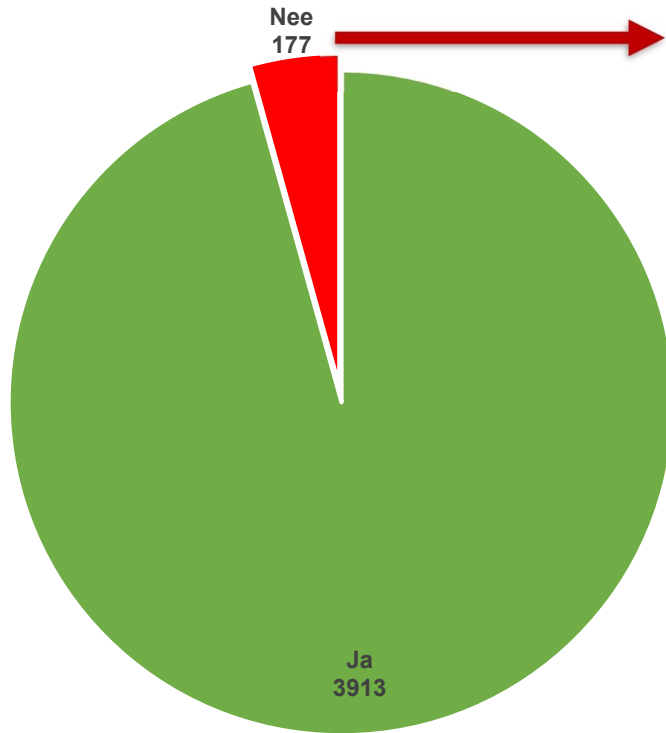
	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/ boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar school/onderwijsinstelling	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	Van/naar kienen (Bingo)	Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgingsverpleeghuis/kliniek	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	22%	0%	32%	18%	1%	0%	0%	1%	6%	3%	3%	3%	3%	8%	100%
Sittard-Geleen	20%	2%	33%	15%	6%	0%	1%	1%	3%	3%	3%	2%	2%	8%	100%
Schinnen	19%	3%	28%	19%	3%	0%	0%	6%	6%	6%	3%	3%	3%	0%	100%
Stein	28%	0%	20%	15%	11%	0%	1%	0%	1%	4%	7%	4%	1%	7%	100%
Echt-Susteren	30%	2%	32%	7%	3%	0%	1%	3%	1%	4%	3%	2%	6%	8%	100%
Eijsden-Margraten	17%	2%	28%	6%	6%	0%	0%	2%	4%	11%	2%	0%	2%	19%	100%
Gulpen-Wittem	28%	0%	34%	7%	14%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	7%	100%
Meerssen	20%	1%	42%	13%	2%	0%	0%	1%	2%	5%	5%	0%	1%	8%	100%
Vaals	31%	0%	31%	11%	3%	0%	6%	0%	6%	0%	0%	6%	0%	8%	100%
Valkenburg	35%	5%	27%	5%	3%	0%	3%	0%	5%	5%	8%	0%	0%	3%	100%
Maastricht	22%	1%	29%	13%	9%	0%	0%	2%	3%	4%	3%	4%	1%	8%	100%
Leudal	24%	6%	32%	6%	5%	0%	0%	2%	2%	4%	4%	5%	1%	9%	100%
Maasgouw	29%	2%	21%	11%	8%	0%	0%	1%	0%	3%	8%	5%	3%	9%	100%
Nederweert	16%	3%	49%	3%	14%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	5%	5%	0%	100%
Roerdalen	25%	1%	23%	11%	11%	0%	0%	1%	4%	4%	7%	3%	1%	8%	100%
Roermond	22%	1%	31%	14%	7%	0%	0%	2%	4%	2%	4%	3%	1%	10%	100%
Weert	27%	2%	34%	7%	4%	1%	2%	1%	2%	6%	2%	2%	2%	9%	100%
Beesel	28%	0%	28%	19%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	6%	0%	0%	14%	100%
Bergen	12%	4%	52%	20%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Gennep	25%	0%	33%	12%	10%	0%	0%	2%	2%	2%	4%	4%	0%	8%	100%
Horst a/d Maas	23%	1%	21%	12%	8%	0%	0%	3%	4%	3%	5%	3%	5%	11%	100%
Peel en Maas	19%	1%	36%	4%	5%	0%	0%	7%	1%	4%	10%	0%	4%	8%	100%
Venlo	23%	2%	34%	8%	7%	0%	2%	1%	5%	1%	1%	4%	2%	11%	100%
Venray	23%	5%	40%	8%	4%	0%	1%	1%	2%	1%	5%	2%	1%	6%	100%
Brunssum	17%	2%	35%	15%	3%	0%	1%	2%	0%	5%	3%	4%	0%	13%	100%
Heerlen	16%	1%	28%	21%	5%	0%	0%	2%	2%	5%	5%	3%	2%	9%	100%
Kerkrade	24%	4%	27%	14%	6%	0%	1%	1%	2%	8%	5%	4%	0%	7%	100%
Landgraaf	20%	2%	29%	16%	6%	1%	2%	2%	1%	7%	5%	2%	1%	6%	100%
Nuth	19%	0%	40%	17%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	9%	4%	0%	6%	100%
Onderbanken	23%	5%	27%	18%	0%	0%	0%	9%	0%	5%	9%	0%	5%	0%	100%
Simpelveld	26%	0%	31%	9%	6%	0%	3%	0%	0%	0%	6%	9%	0%	11%	100%
Voerendaal	9%	0%	33%	15%	3%	0%	3%	0%	3%	6%	3%	9%	0%	15%	100%
Eindtotaal	22%	2%	31%	13%	6%	0%	1%	2%	3%	4%	4%	3%	2%	9%	100%

Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=1072)



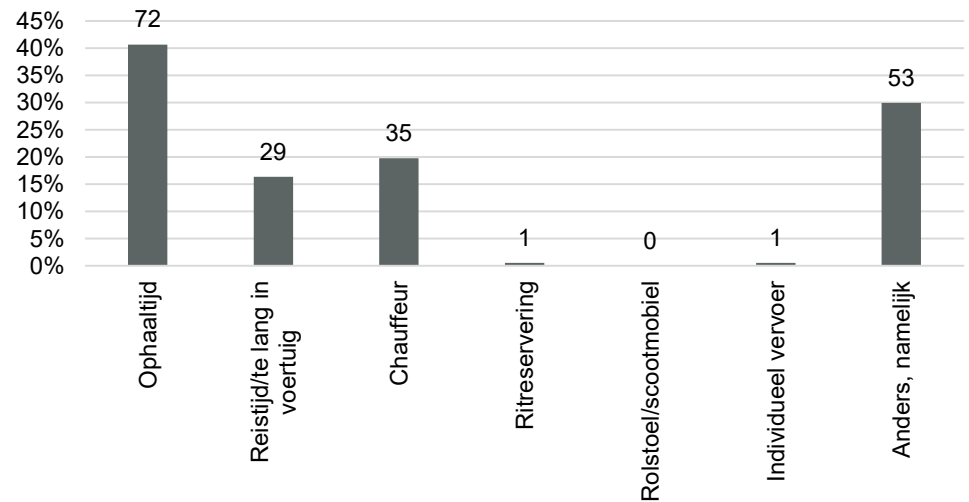
Deze vraag is alleen in januari, februari en maart 2018 gevraagd aan respondenten. De meeste respondenten hebben dezelfde dag als de rit geboekt (maar meer dan 2 uur van tevoren).

2.7 Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=4.090)



18 keer te vroeg
51 keer te laat

**Waarover bent u niet tevreden? (n=177)
(meerdere antwoorden mogelijk)**



Een groot deel van de respondenten geeft aan dat de rit naar wens is verlopen (96%). De overige respondenten zijn ontevreden. Zij zijn voornamelijk ontevreden over de ophaaltijd (41%). 18 respondenten werden te vroeg opgehaald en 51 respondenten werden te laat opgehaald. 3 respondenten werden helemaal niet opgehaald.

Op de volgende pagina is een overzicht te vinden van alle antwoorden die zijn gegeven bij 'anders, namelijk'

Anders, namelijk:

3 personen achterin.

airco mocht niet uitgezet worden van de chauffeur.

chauffeur kwam 1315 uur en reed gelijk weg

chauffeur niet geweest

chf staat altijd op verkeerde adres

combi met ziekenvervoer

dat de chauffeur zich niet meld.

De chauffeur heeft de rit loos gemeld.

De terugservice wordt te vroeg inschakeld.

Dhr. mocht niet via de lift het busje in. naast de scootmobiel ondanks de vermelding.

Er zat een mevrouw voorin. Mevrouw kon niet goed achterin stappen. Mevrouw moest met haar achterste op de zitting plaatsnemen. Mevrouw heeft daardoor last van de knieën

geen airco in bus

geen bus gekomen of chauffeur meldt zich niet

geen taxi vervoer

gevallen omdat opstap te hoog is

indicatie Voorin niet uitgevoerd

instap te hoog

klant heeft taxi vervoer en kreeg het verkeerde vervoer en kon niet voorin

lang moeten wachten

meneer was te vroeg aanwezig

Mevrouw is verkeerd opgehaald

moesten met 3 brede personen op de achterbank gaan zitten

mw had verkeerd adres doorgegeven

mw heeft altijd Citan gehad, maar krijgt nu telkens de personenauto.

niet opgehaald (3x)

no show, dit klopt niet

Ophaalplek

Ophaaltijd en voorin

planning

Planning niet logisch.

reed te hard

retourrit lang moeten wachten 20 min

rijgedrag

rijgedrag chauffeuse

rit is niet doorgegaan

Rit naar ziekenhuis is direct uitgevoerd.

rollator kon niet mee

storing aan kaartlezer, hierdoor met omweg naar huis

te hard van stoeprand gereden

Te lange reistijd

terugbelservice

veel te vroeg afgezet

verkeerde auto gestuurd

verkeerde vervoermiddel

verkeerde vervoermiddel

Verkeerde voertuig gestuurd

vervoer

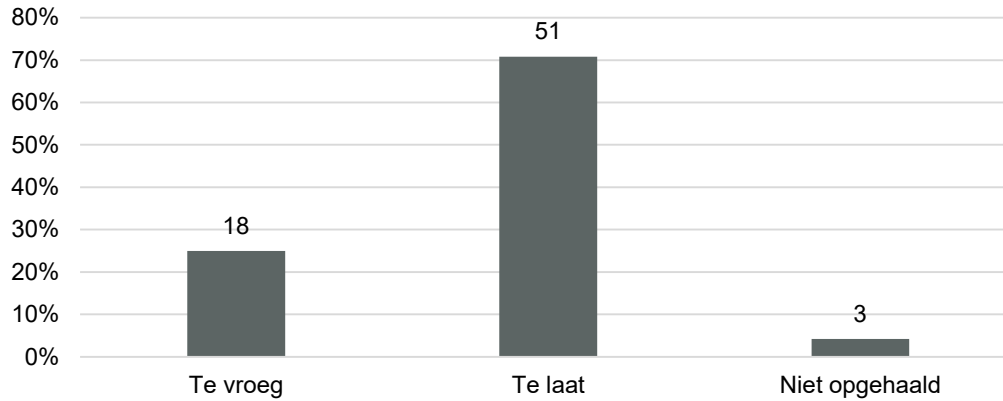
vervoerswijze (3x)

voertuig zeer slecht

vond de rit te lang duren

ze kan niet met bus reizen

Was uw voertuig te vroeg of te laat?



De groep respondenten die aangaf dat de rit niet op tijd was, is gevraagd hoeveel minuten Omnibuzz te laat of te vroeg was. De gemiddelde vertraging bedroeg 32 minuten. In 18 gevallen was Omnibuzz te vroeg aanwezig. Gemiddeld waren deze ritten 14 minuten te vroeg.

Hoeveel minuten te laat?	Aantal
5	4
9	1
11	1
15	12
17	1
20	3
25	1
30	10
40	2
45	7
60	6
75	2
90	1
Gemiddeld te laat = 32 minuten	

Hoeveel minuten te vroeg?	Aantal
0	1
5	4
15	9
20	2
30	2
Gemiddeld te vroeg = 14 minuten	

2.10 Punctualiteit per vervoersgebied

Te vroeg	% te vroeg	# te vroeg	#respondenten
Onderbanken	4,5%	1	22
Schinnen	3,1%	1	32
Voerendaal	3,0%	1	33
Echt-Susteren	2,7%	3	113
Eijsden-Margraten	2,1%	1	47
Gennep	1,9%	1	52
Beek	1,4%	1	72
Horst a/d Maas	1,4%	1	73
Maasgouw	1,0%	1	100
Sittard-Geleen	0,5%	3	574
Venlo	0,5%	2	397
Heerlen	0,3%	1	286
Maastricht	0,1%	1	679
Stein	0,0%	0	74
Gulpen-Wittem	0,0%	0	29
Meerssen	0,0%	0	88
Vaals	0,0%	0	36
Valkenburg	0,0%	0	37
Leudal	0,0%	0	113
Nederweert	0,0%	0	37
Roerdalen	0,0%	0	73
Roermond	0,0%	0	241
Weert	0,0%	0	122
Beesel	0,0%	0	36
Bergen	0,0%	0	25
Peel en Maas	0,0%	0	73
Venray	0,0%	0	83
Brunssum	0,0%	0	95
Kerkrade	0,0%	0	199
Landgraaf	0,0%	0	167
Nuth	0,0%	0	47
Simpelveld	0,0%	0	35
Totaal	0,4%	18	4090

Te laat	% te laat	# te laat	#respondenten
Peel en Maas	5,5%	4	73
Bergen	4,0%	1	25
Gennep	3,8%	2	52
Vaals	2,8%	1	36
Horst a/d Maas	2,7%	2	73
Stein	2,7%	2	74
Weert	2,5%	3	122
Nuth	2,1%	1	47
Kerkrade	2,0%	4	199
Echt-Susteren	1,8%	2	113
Leudal	1,8%	2	113
Venlo	1,5%	6	397
Sittard-Geleen	1,4%	8	574
Beek	1,4%	1	72
Roerdalen	1,4%	1	73
Venray	1,2%	1	83
Meerssen	1,1%	1	88
Maasgouw	1,0%	1	100
Roermond	0,8%	2	241
Heerlen	0,7%	2	286
Maastricht	0,6%	4	679
Schinnen	0,0%	0	32
Eijsden-Margraten	0,0%	0	47
Gulpen-Wittem	0,0%	0	29
Valkenburg	0,0%	0	37
Nederweert	0,0%	0	37
Beesel	0,0%	0	36
Brunssum	0,0%	0	95
Landgraaf	0,0%	0	167
Onderbanken	0,0%	0	22
Simpelveld	0,0%	0	35
Voerendaal	0,0%	0	33
Totaal	1%	51	4090

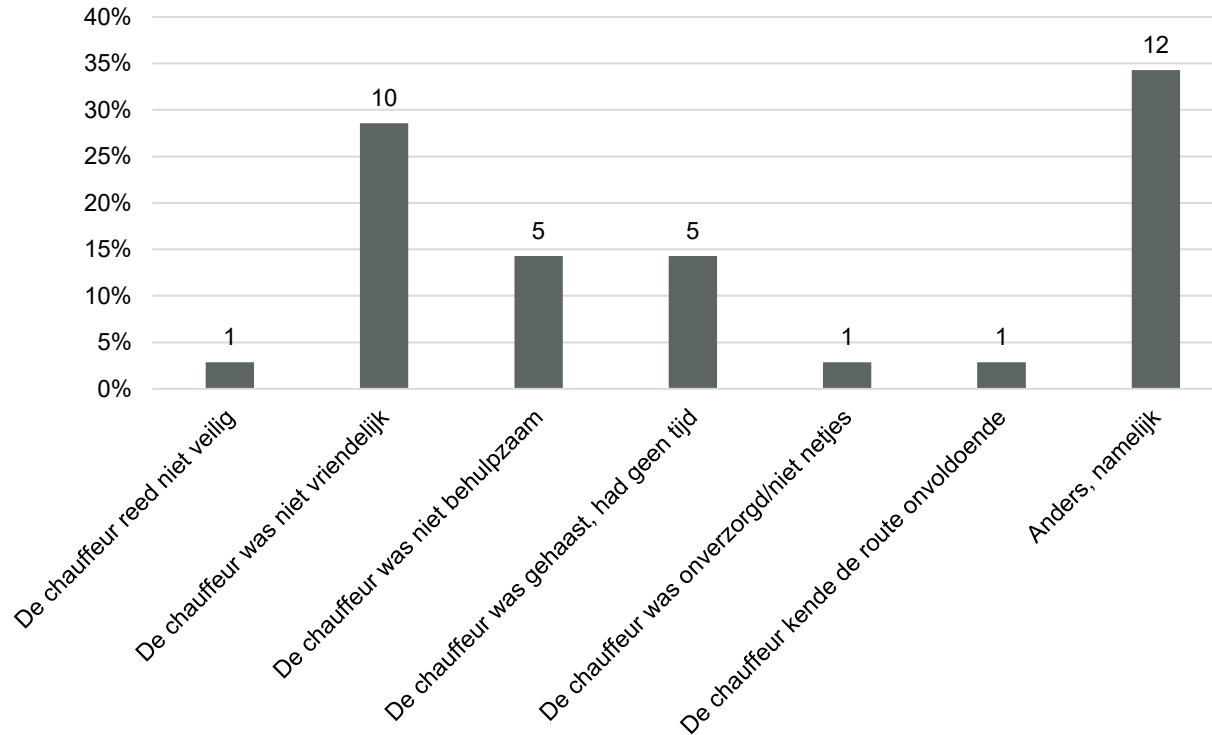
De vervoersgebieden Peel en Maas en Bergen kennen procentueel gezien de meeste vertraagde ritten (5,5% en 4,0%). Het hoogste procentuele aantal ritten dat te vroeg vertrok, is te vinden in vervoersgebied Onderbanken (4,5%). De gebieden waar het procentuele aantal vervoerders te vroeg of vertraagd ritten hoger ligt dan het gemiddelde zijn rood weergegeven.

2.11 Ontevredenheid reistijd/ te lang in voertuig

Hoeveel minuten heeft u te lang in het voertuig gezeten?	Aantal
?	1
0	2
1 uur	4
1 uur 30 min	1
1 uur totaal in taxi gezeten	1
10	1
15	2
2 uur	2
20	2
25 minuten	1
30	3
40	1
45 minuten	3
50	1
50 minuten	1
een uur en 3 kwartier	1
meer dan een uur	1
voor het gevoel te lang, maar viel net binnen de marge	1

29 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. Een deel hiervan geeft aan dat zij te lang in het voertuig hebben gezeten. Gemiddeld duurde de rit 51 minuten te lang.

Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond? (n= 35)



Anders, namelijk:

beetje rare man
 chauffeur is niet binnen geweest-
 Kamer/kamer
 Chauffeur kwam aggressief over en was
 bijna niet verstaanbaar.
 Chauffeur mopperde continu over zijn baas
 en baan.
 De chauffeur heeft zich niet gemeld in de
 kenzaal van het verenigingsgebouw.
 De chauffeur reed ruw over de
 verkeersdrempels.
 De chauffeuse kon niet meer schakelen bij
 het keren van het voertuig.
 Had nog geen taxivergunning, had nog geen
 examen niet gedaan
 niet helemaal betrouwbaar rijden
 onhandig met het 'organiseren' van de
 hulpmiddelen/boodschappentassen in
 voertuig.
 volgens chauffeur wel binnen geweest, erg
 druk, mevrouw niemand gezien!
 was constant telefonisch in gesprek, zo had
 dat alle passagiers mee konden luisteren

35 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 28% (10 in aantal) geeft aan dat de chauffeur niet vriendelijk was.

Op de volgende pagina's hebben respondenten een toelichting gegeven over hun ontevredenheid met de rit van Omnibuzz.

Toelichting

15.30 uur afgesproken en taxi kwam pas om 17.00 uur.

Alternatief van een uur later heeft mevrouw geannuleerd; as te laat voor haar.

Begrip voor de situatie

Besteld om 19:00 uur, kwam al ca 18:35 uur

Chauffeur bij het afzetten was niet behulpzaam en zelfs onbeschoft.

Chauffeur heeft mevrouw niet geholpen met instappen terwijl het noodweer was.

chauffeur heel erg gestrest.

chauffeur moest meerdere andere klanten ophalen, daardoor te laat in ziekenhuis gekomen

Chauffeur reed te hard van stoeprand af.

Chauffeur stapte niet uit en stond op andere plek dan afgesproken.

Chauffeur stond verkeerd maar is uiteindelijk goed opgehaald

Chauffeur vond het adres niet en verontschuldigde zich ook hiervoor.

chauffeur was aardig tegen mevrouw, maar de chauffeur was continu aan het mopperen over zijn baan en baas.

Chauffeur was erg agressief tegenover andere weggebruikers.

Chauffeur was niet vriendelijk en behulpzaam. Mevrouw is niet begeleid door chauffeur bij het uitstappen.

Chauffeur was te vroeg. Daardoor heeft meneer een aantal minuten van de cursus gemist. Dit is de eerste keer gebeurd.

chauffeur wist niet goed de weg

Chauffeuse kwam vroeger dan verwacht, ze was ook te gehaast. Mevrouw was het niet gewend dat de chauffeuse niet erg vriendelijk was. Eerder heeft mevrouw altijd vriendelijkere chauffeurs gehad.

Chauffeuse was constant telefonisch in gesprek, zo had dat alle passagiers mee konden luisteren

chf komt dhr niet ophalen op het juiste adres, klant heeft dir al verschillende doorgegeven

dat de chauffeur zich niet meld, en niet uitstapt.

Dat de planning deze rit niet goed was geregeld. Bij het bellen naar de centrale dat bleek dat de rit niet gepland stond.

Dat de taxi veel te vroeg was.

Dat mw te laat was

de behandeling en opmerkingen van chauffeur, U bent toch niet terminaal? Dat zijn geen uitlatingen tegenover een klant

De chauffeur heeft vreemde opmerkingen gemaakt en wist de weg niet.

Toelichting

De chauffeur was een beetje chagrijnig/bot

de chauffeur was gehaast. Normaal ben ik tevreden.

De chauffeur wilde de airco niet uitzetten. Mevrouw is allergisch voor airco

De chauffeur zei geen woord.

de planning van de ritten was niet logisch.

dhr heeft de rit om 13:00 uur chauffeur zou om 13:15 uur aanwezig zijn geweest en de heeft de verkeerde klant mee genomen, waardoor meneer niet is mee geweest.

Dit is de allereerste rit dat dit mevrouw is gebeurd

Diverse klanten opgehaald en weggebracht. Veel wegversperringen, waar de chauffeur ook niets aan kon doen, was ook heel vriendelijk. Klacht ingediend over planning.

Echter binnen voorwaarden van Omnibuzz dus geen klacht officieel, klant gaat rit wat later bestellen in de toekomst.

echtgenoot is zelf meneer weg gaan brengen-klant is dement

eerste keer te laat

Er was al n rollator, en de rollator van klant kon eigenlijk dus niet mee, nu heeft de chauffeur de rollator bij haar op de achterbank gezet.

Er zat een klant op de achterbank die 3 kwart van de bank in beslag nam.

Fijne rit, maar geen airco in de bus. Die moest nog erin gezet worden.

Geen klacht! Wordt altijd correct opgehaald.

geen klachten, maar door inladen passagiers met rolstoel en rollators duurde het langer. Ook is een taxi smal, waardoor het wat moeilijk gaat om rolstoelen vast te zetten. Was wel gezellig in bus, dus verder geen probleem. Dit zijn omstandigheden waar een chauffeur ook niks aan kan doen.

Heeft aantekening dat er zij niet met een Citan vervoerd kan worden en toch komt deze voorrijden.

Heeft een uur moeten wachten maar dat was binnen de tijd dus geen klacht. Ze heeft in de regen staan wachten.

heeft klacht ingediend

heen rit is goed verlopen, terug rit iets minder taxi 30 min te laat.

heenrit is goed verlopen, maar de terugrit was voor mevr een hel. Ze hadden verkeerde auto gestuurd, en de rit heeft lang geduurd 2 uur. mevr heeft hierover ook een klacht ingediend, de terug koppeling vanaf de klantenservice was geweldig

In de ritgegevens is te zien dat de rit te kort is ingeboekt op het afgelopen zijn van de voorstelling. Het tijdsbestek tussen het ophaaltijdstip en het halen van de jas in de garderobe is te krap.

instap te hoog. klant heeft last van de knieën.

is niet tevreden over de gehele gang van zaken die dag. zeker omdat de rit van horst naar sevenum no show zou zijn geweest en dit niet klopte. de callagent was kortaf aan de tlf

Klacht geregistreerd

Klacht hierover ingediend (3x)

Toelichting

Klant geeft aan dat ze regelmatig een uur te vroeg bij het ziekenhuis wordt afgezet

Kwam Caddy voorrijden terwijl mevrouw taxi-indicatie heeft.

loos melding gehad

Maakt geen klacht meer, want ze ziet hier geen heil meer in.

meneer heeft te lang in de taxi gezeten. Afspraak op bestemmingsadres was al weg bij aankomst.

Meneer is van Sittard naar Geleen gereden, en toen weer terug naar Sittard, zonder iemand op te halen.

Meneer moest om 14.00u in crematorium zijn, was er al om 13.05

Meneer was niet gebeld en de taxi was te vroeg

mevr kreeg tel van zh om eerder daar te zijn ivm bloedtransfusie, had nog gebeld naar callcenter om de rit aan te passen maar dat ging niet. mevr was daardoor te laat in het zh.

mevr vond de rit te lang duren

mevr zat vanaf 18.45 uur beneden, taxi arriveerde pas rond 19.30 uur, waardoor mevr te laat op bestemming was.

Mevrouw dacht dat de rit om 18.15 uur genoteerd was. dit bleek 18.00 uur te zijn waardoor mevrouw taxi gemist heeft en uiteindelijk pas om 19.00 uur opgehaald is.

Mevrouw had een persoonlijke verdrietige situatie waardoor ze niet stipt buitenstond. (bezoek terminale zus) Dit uitgelegd aan de chauffeur maar deze heeft hier niet vriendelijk op gereageerd.

Mevrouw heeft een taxi indicatie en er kwam een bus

mevrouw is op de terugrit van deze reis niet opgehaald geworden en is daarom naar huis gelopen..

Mevrouw kreeg 45 min te vroeg terugbelservice en is daarop naar beneden gegaan waar ze vervolgens alsnog 45 minuten moest wachten. Hierover is reeds een klacht gemaakt.

Mevrouw vond dat ze te lang in de taxi heeft gezeten

Mevrouw was niet tevreden over het instappen achterin. Dit was een caddy of citan

mevrouw wenst geen officiële klacht

Mevrouw werd 15 min eerder opgehaald en rechtstreeks gebracht. Ze was dus te vroeg op locatie

mw geadviseerd om bij wmo indicatie alleen Taxi toe te kennen.

Mw had nog thuiszorg op dat moment.

Mw heeft altijd preferentie gehad de Citan, omdat ze niet in de lage taxi kan.

Mw heeft een uur moeten wachten omdat de bus vertraging had, zo had haar zoon dat vernomen van de ritreservering.

Mw moest achterin gaan zitten omdat voorin al iemand zat.

Nee, niet tevreden, want zaten nog 2 passagiers in voertuig. Bij het melden bij Gerets (vervoerder) kreeg zij een onbeschofte man/planner aan de telefoon. Zij heeft vaker een klacht ingediend i.v.m. niet nakomen van de vervoersindicatie, maar heeft het gevoel niet gehoord te worden en niet serieus te worden genomen en dat het geen zin meer heeft. Dat zij een goed cijfer geeft is alleen te danken aan de vriendelijke chauffeuse.

Toelichting

Normaal is het een aardige chauffeur. het leek alsof hij lastminute nog heel veel ritten erbij gekregen had waardoor hij niet overal op tijd kon komen en daardoor erg gehaast was.

omwegen

ophaaltime te laat,

over de uitvoering van de rit die is helemaal fout gegaan, had 2.5 uur moeten wachten

Rare man, maar ook over hele Omnibuzz.

reeds meerdere malen voorgekomen

Reis verder goed verlopen, alleen te lange reisduur

Reistijd te lang door storing kaartlezer

Rit besteld voor 12.30 uur, maar kwam pas om 13.15 uur en moest toen ook nog mensen ophalen en afzetten. Dat was alles bij elkaar en te laat en reistijd te laat op bestemmingsadres. Kwam pas 14.10 uur op bestemming aan.

rit is toen niet doorgegaan

Roekeloos rijgedrag

Taxi kwam niet voorrijden

taxi was 15 min. te laat

Taxi was veel te vroeg. was besteld voor 12.45 chauffeur kwam om 12.15 uur

te laat

te laat gekomen, waardoor de klant laat kon beginnen met sporten. De klant wijt dit aan nieuwe chauffeurs en de drukte bij het taxibedrijf. Planning taxibedrijf kan de laatste tijd beter.

te laat opgehaald

te lang in de bus gezeten.

Te lang in het voertuig gezeten. Dit komt vaker voor de laatste tijd

te lang moeten wachten 20 min

Verkeerd adres was doorgegeven door mw, dit gaf zij ook toe, echter de chauffeur mocht hun niet afzetten waar zij daarna naartoe wilden, broer van mw.

Voertuig was zeer smerig. Deur ging niet open enz.

Was dus niet vriendelijk, maar mevrouw maakt hier geen probleem van.

Was gehaast zei hij omdat hij de ander dag ook nog op vakantie ging en en hij nu ook nog iemand in Venlo op moest halen.

Weet het niet meer precies

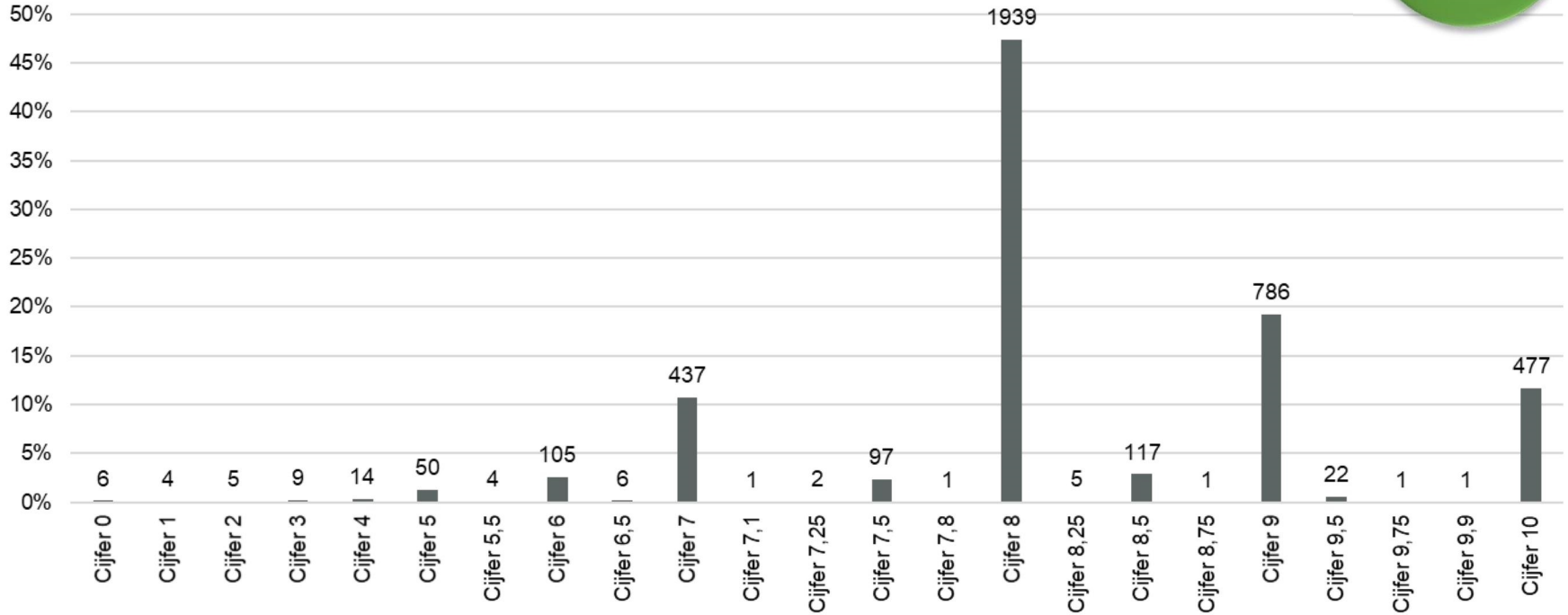
Ze was erg onbeleefd. Klant dient geen klacht in.

ze werden met 3 personen achterin "gepropt"

zie klachtnr. 20969

2.14 Rapportcijfer voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit (n=4.090)

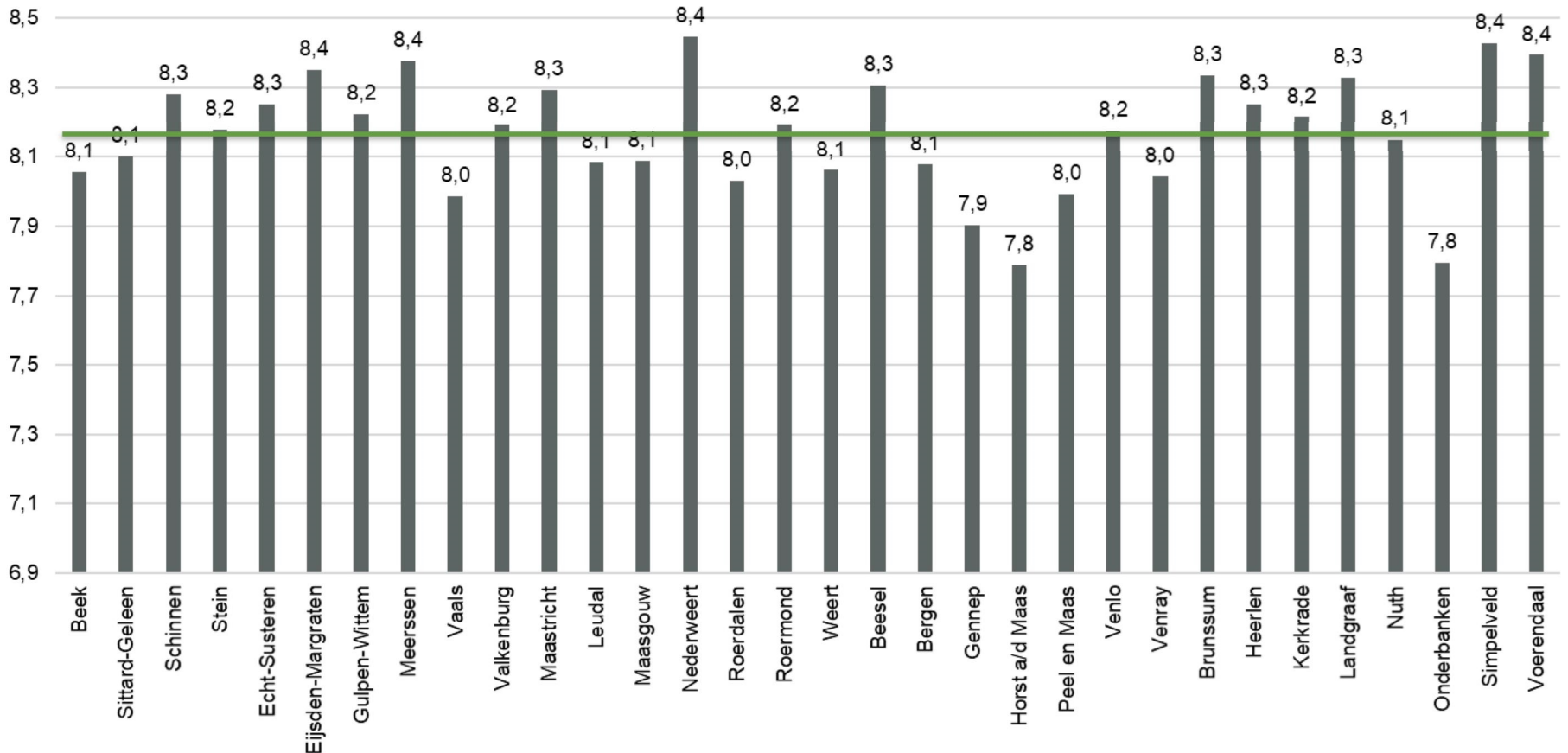
Gem.:
8,19



Gemiddelde rapportcijfer 2018:	8,19
Gemiddelde rapportcijfer 2017:	8,23
Gemiddelde rapportcijfer 2016:	8,02
Gemiddelde rapportcijfer 2015:	8,03

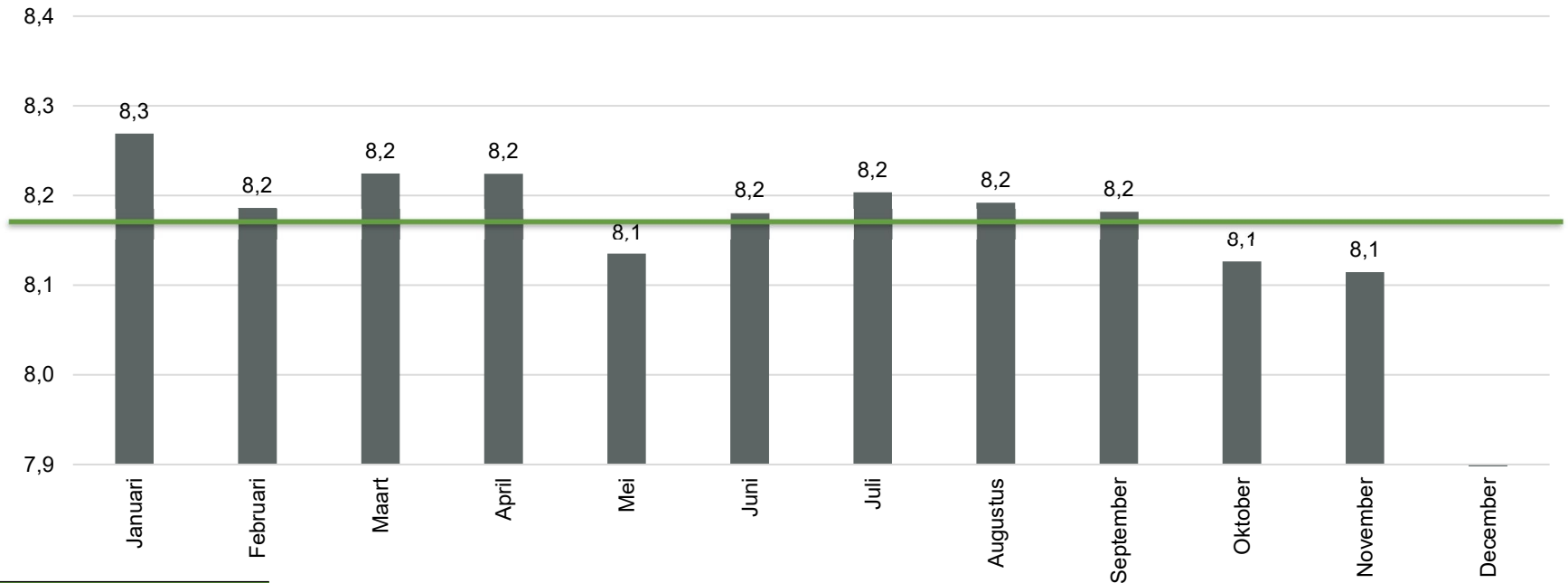
Gemiddeld wordt de kwaliteit en dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit beoordeeld met een rapportcijfer 8,19. De figuur toont dat 82% van alle respondenten een rapportcijfer 8 of hoger geeft. In 2017 was het gemiddelde rapportcijfer met een 8,23 iets hoger en toen gaf 85% van de respondenten een 8 of hoger.

2.15 Rapportcijfer per vervoersgebied (n=4.090)



In bovenstaande figuur wordt per vervoersgebied weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2018. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,19). De vervoersgebieden Horst a/d Maas en Onderbanken scoren duidelijk lager dan het gemiddelde (allebei gemiddeld 7,8). De afwijkende score van Onderbanken wordt mogelijk veroorzaakt door het lage aantal respondenten.

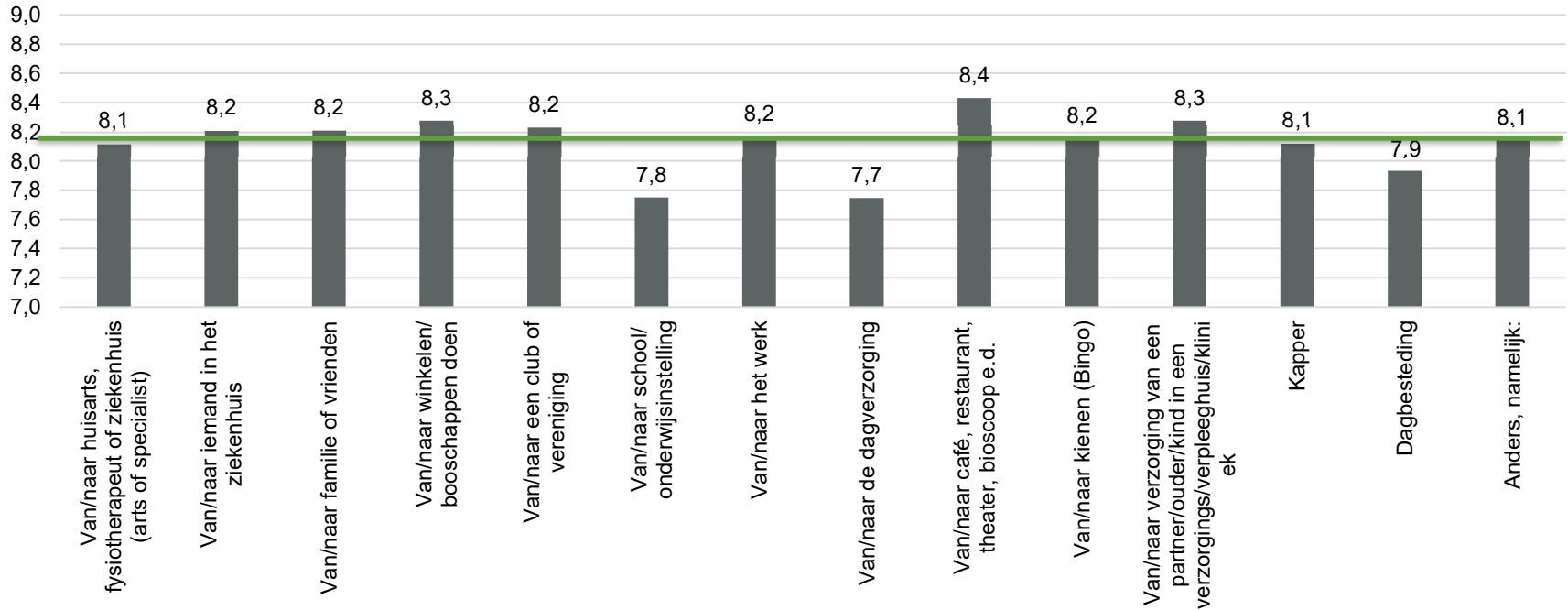
2.16 Rapportcijfer per maand (n=4.090)



Maand	#respondenten
Januari	353
Februari	380
Maart	364
April	348
Mei	376
Juni	398
Juli	421
Augustus	413
September	398
Oktober	333
November	306
December	0

In bovenstaande figuur wordt per maand weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2018. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,19). De maanden mei, oktober en november scoren enigszins lager dan het gemiddelde van alle respondenten.

2.17 Rapportcijfer per reisdoel (n=4.090)

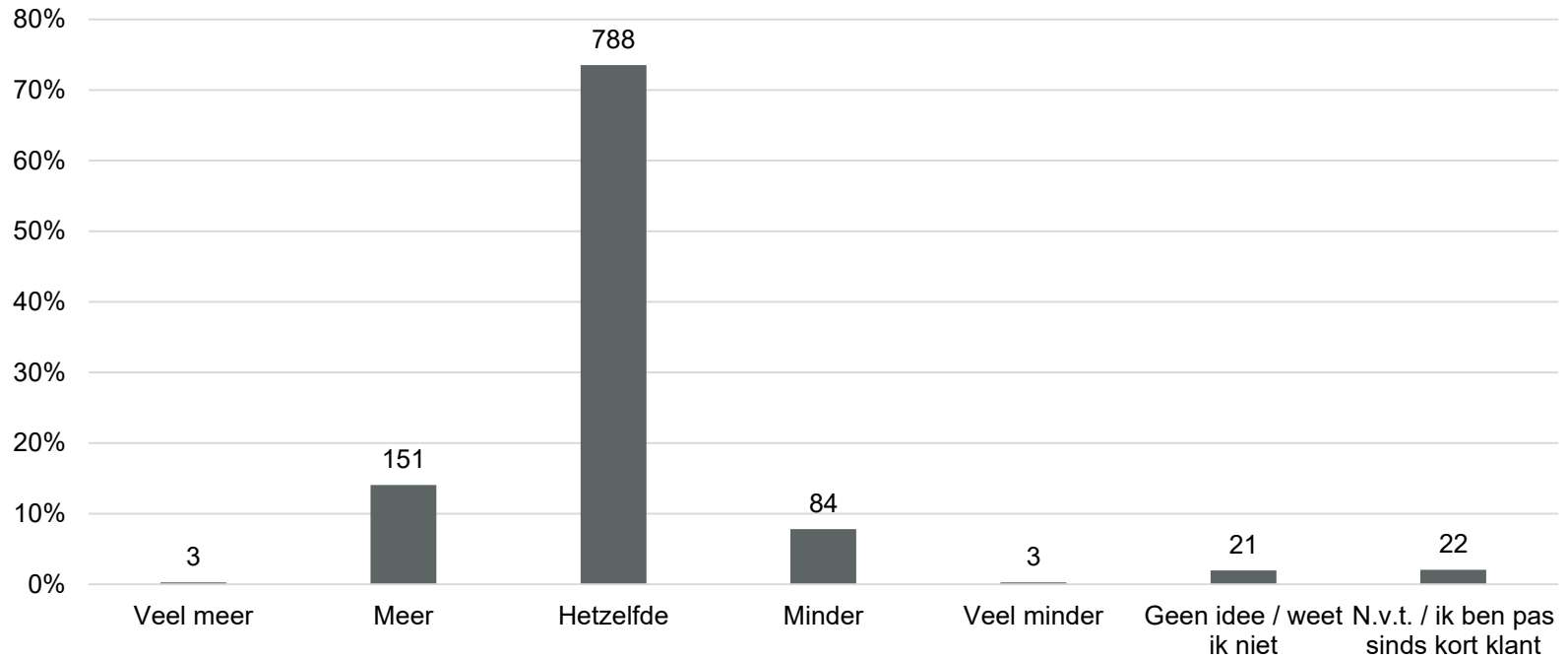


Reisdoel	#respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	903
Van/naar iemand in het ziekenhuis	76
Van/naar familie of vrienden	1273
Van/naar winkelen/ booschappen doen	518
Van/naar een club of vereniging	258
Van/naar school/ onderwijsinstelling	4
Van/naar het werk	33
Van/naar de dagverzorging	63
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	107
Van/naar kienen (Bingo)	154
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	159
Kapper	127
Dagbesteding	67
Anders, namelijk:	348

Bovenstaande tabel geeft de tevredenheid per reisdoel weer. Respondenten die met Omnibuzz van of naar café, restaurant, theater of bioscoop reizen, kennen gemiddeld de hoogste algemene tevredenheid (8,4). De respondenten die van of naar school/onderwijsinstelling of de dagverzorging reizen, zijn met een 7,8 en 7,7 in verhouding het minst tevreden.

Q1 2018

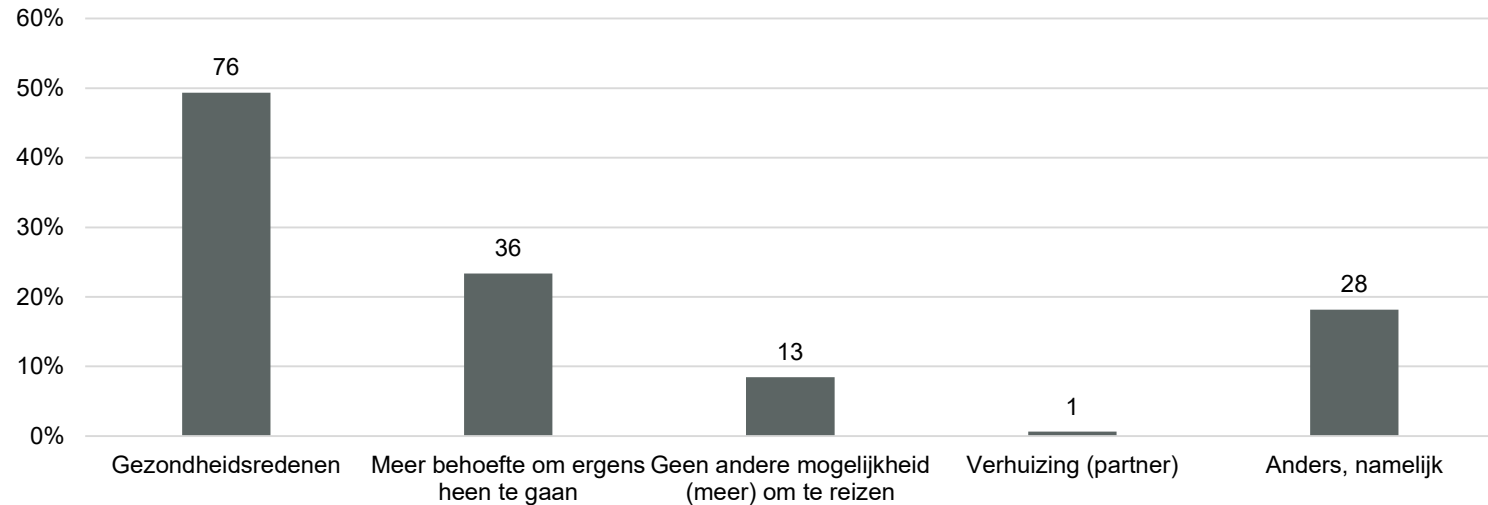
Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van het vervoer van Omnibuzz dan in de periode daarvoor? (n=1072)



Deze vraag is alleen in januari, februari en maart 2018 gevraagd aan respondenten. De meeste respondenten hebben de afgelopen drie maanden evenveel gebruik gemaakt van het vervoer van Omnibuzz dan in de periode daarvoor.

Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? (n=154)

Q1 2018



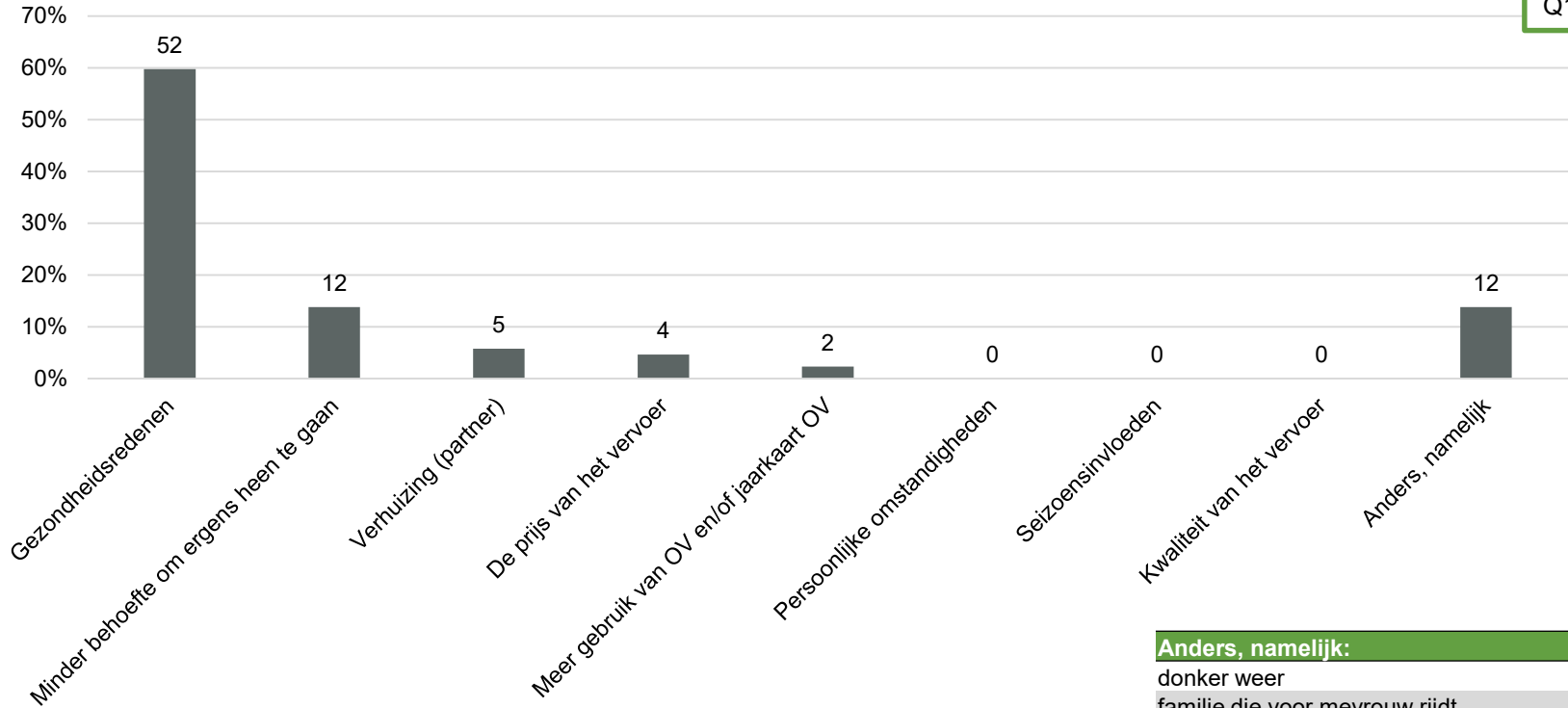
Anders, namelijk:

anders per scooter i.v.m. weer	vanwege slechte weersomstandigheden
bezoek dochter	verjaardagen
bezoek vader	vervoer van vriendin is tijdelijk niet mogelijk
bezoek van vriendin	Vrouw opgenomen
echtgenoot in ziekenhuis	weersomstandigheden
familie verzorgen	weersomstandigheden
gezondheid echtgenoot	weersomstandigheden
in de winter meer gebruik	Werk
ligt aan weer	winter
man in revalidatie	winterdag meer
niet alleen in donker naar huis gaan	ziekenhuis
slecht weer	ziekenhuis bezoek man

Bijna de helft van de respondenten die de afgelopen drie maanden (veel) meer zijn gaan reizen, doet dit vanwege gezondheidsredenen. De open antwoorden tonen dat ook de weersomstandigheden meespelen.

Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen? (n=87)

Q1 2018



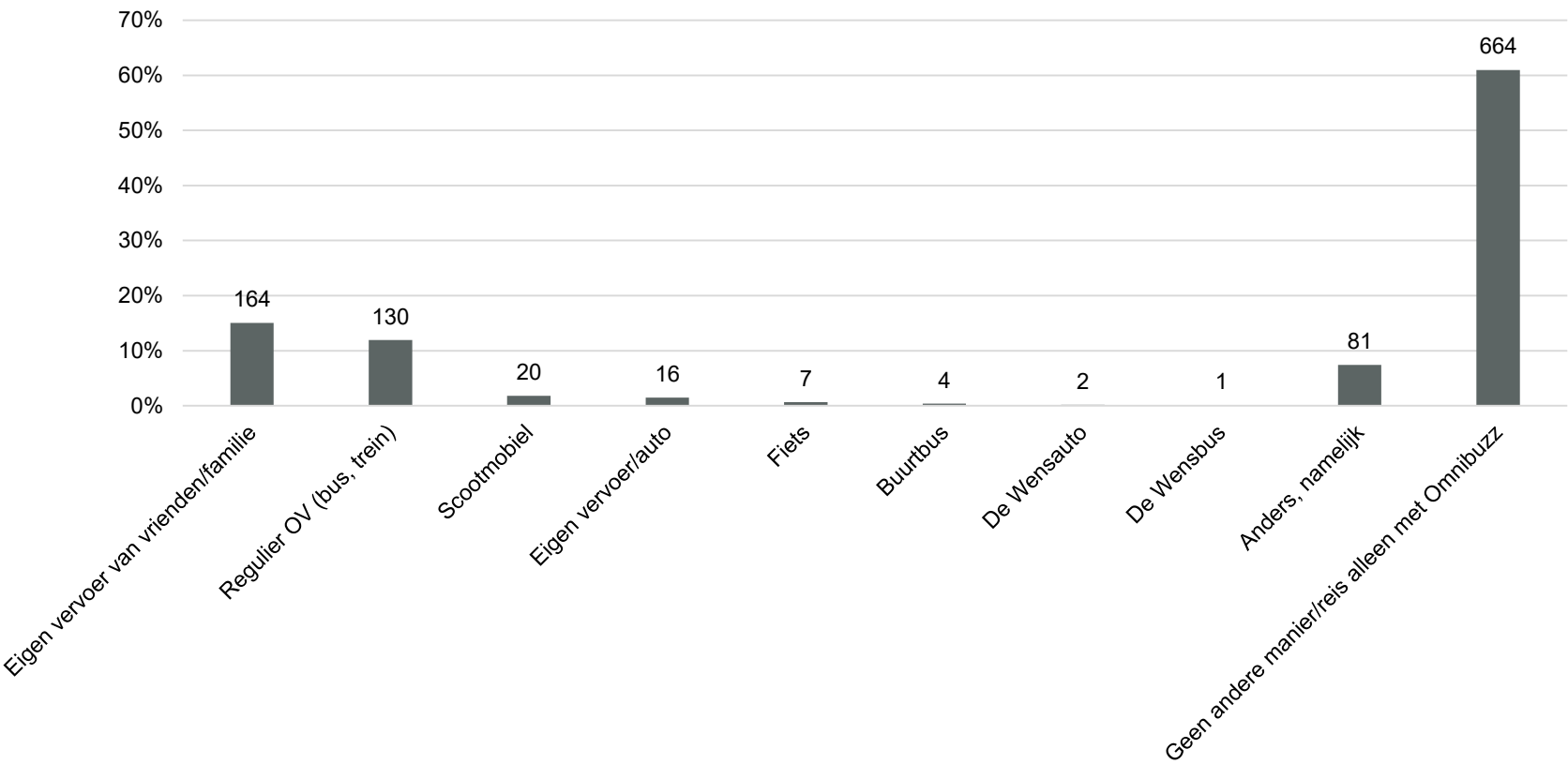
Bijna de helft van de respondenten die de afgelopen drie maanden (veel) minder zijn gaan reizen, doet dit vanwege gezondheidsredenen.

Anders, namelijk:

- donker weer
- familie die voor mevrouw rijdt
- geen gratis begeleiding
- geen zones meer
- Huiverachtig ivm klacht in november 2017
- kan met zoon mee
- minder naar fysio
- overlijden
- overlijden moeder
- pas verloren en gezondheid
- reist met echtgenoot mee als gratis begeleider
- wegomleiding

Op welke manier reist u nog meer (naast regiotaxi)? (n=1089)

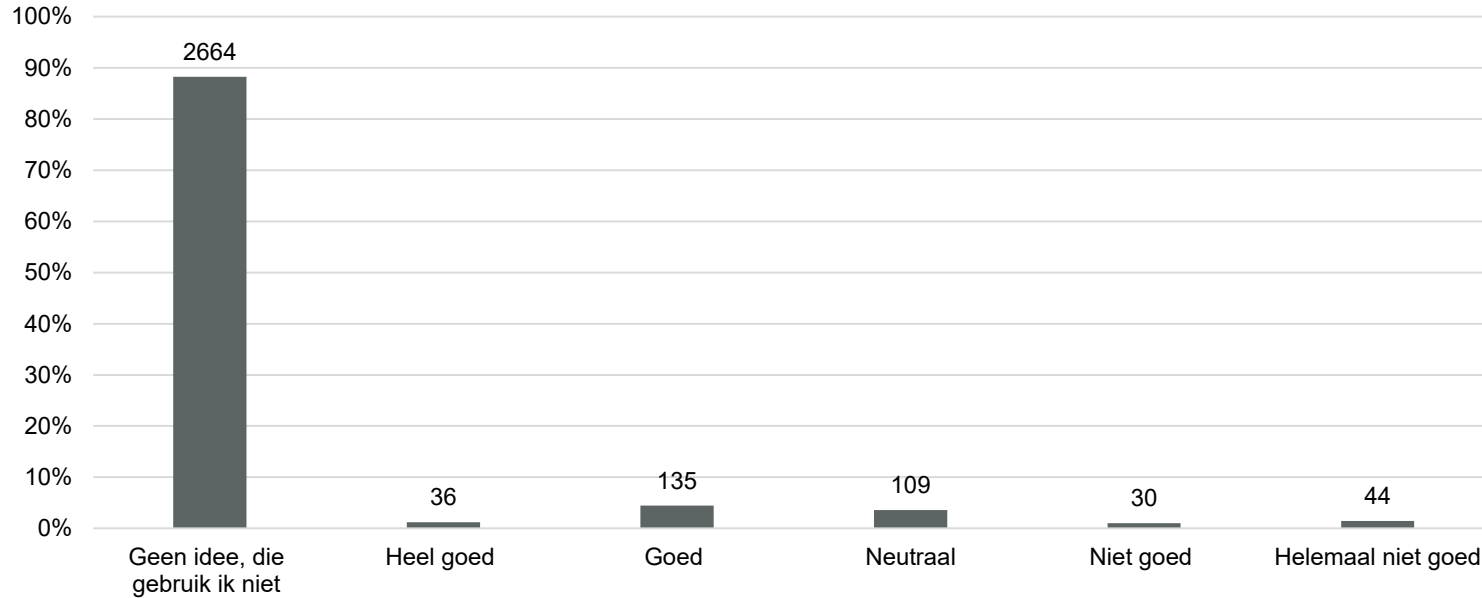
Q1 2018



De meeste respondenten (61%) reizen alleen met Omnibuzz. 15% reist ook met eigen vervoer van vrienden/familie.

Anders, namelijk	
aangepaste driewieler	Taxi zuid oost
eigen vervoer werk	te voet
electrische rolstoel	valys (67 keer)
gewone taxi omdat de klant soms teveel pijn heeft om te ver	Valys aangevraagd
iemand anders met een auto	Valys en plusbus
taxi	Ziekenvervoer

Wat vindt u van de website van Omnibuzz? (n= 3018)



Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q2, Q3 en Q4 2018. 88% van de respondenten maakt geen gebruik van de website. 5% van de respondenten vindt de website van Omnibuzz (zeer) goed. Op de volgende pagina staan de toelichtingen van respondenten weergegeven.

Toelichting

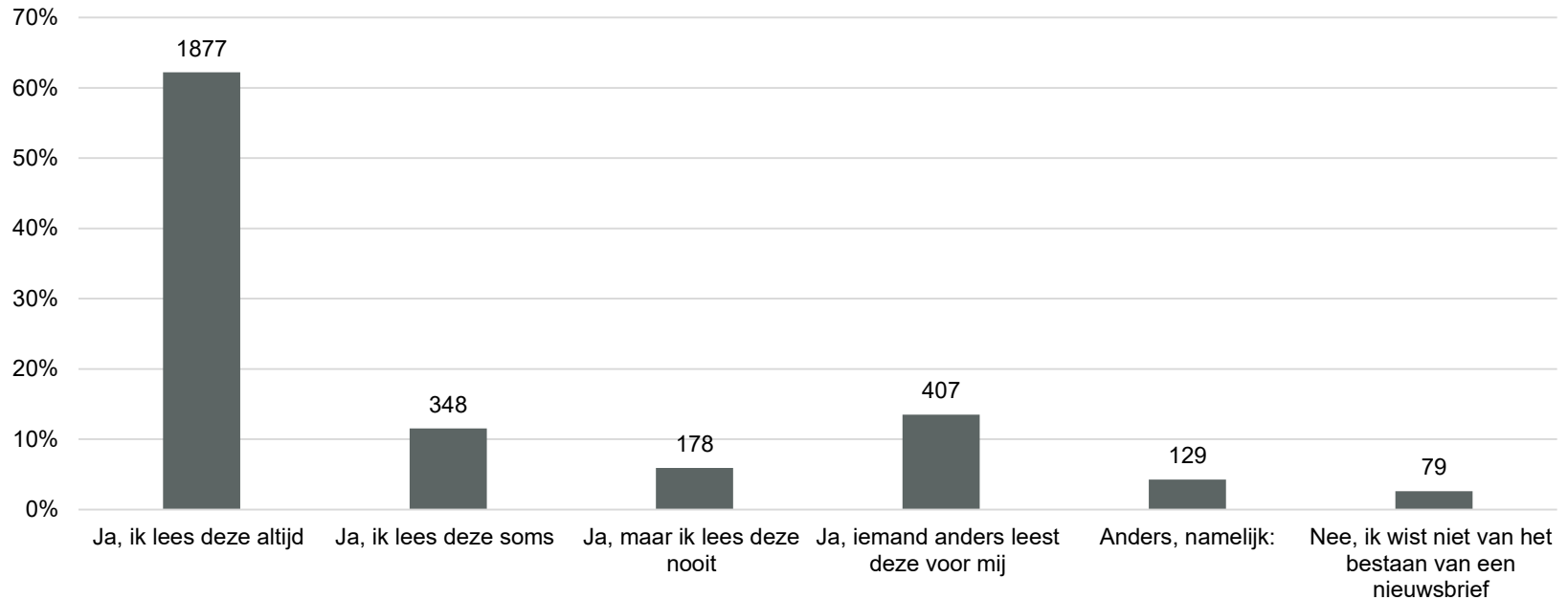
af en toe bezoekt zijn schoondochter de website
bestelt af en toe ritten via internet
Bij het boeken van een rit via internet kreeg meneer geen bevestiging van de rit. Voor hem was het hierdoor niet duidelijk of de reservering goed was gegaan.
boekst wel eens ritten
de heer is zeer slechtziend
de leiders leest de nieuwsbrief
Dochter gebruikt dat wel
event. app. om ritten te boeken.
Gebruik de computer.
Gebruikt de computer niet.
Gebruikt de computer.
gebruikt de site om ritten te reserveren
gebruikt geen pc
Geen computer
geen computer en internet
geen computer en mobiel
geen computer, mw leest wel de nieuwsbrief.
Geen computer.
geen gebruik
geen internet
geen internet, kinderen regelen alles
Geen internet.
geen internet
Geen pc
geen pc gebruiker
haar zoon bezoekt regelmatig de website
Heeft geen computer
Heeft geen computer.
Heeft nog niet op de website gekeken
i.v.m. problematiek zien maakt mevrouw geen gebruik van Internet.

I.v.m. visuele handicap
Ik gebruik de website niet.
Ik kijk niet veel op de website.
In verband met blindheid niet mogelijk, wel bekend met spraakmogelijkheid
Kan beter, niet alle informatie kan men terug vinden.
kan computer niet gebruiken
Kent het wel maar niet goed
Kijkt niet op de computer.
Kijkt niet op de Website
Kijkt niet op website
Kijkt nooit
Klant heeft geen PC
klant wil de site wel eens gaan gebruiken
Klant wil graag inloggen op een persoonlijke inlogomgeving
klant wil hem wel gaan gebruiken
Komt niet weg met de computer
laat familie dit doen
Maakt geen gebruik van de computer.
maakt geen gebruik van internet
maar doet er niets mee
Meneer gebruikt geen computer.
Meneer heeft geen computer.
Meneer heeft wel eens op de site gekeken, maar niet echt verdiept.
Meneer kijkt niet op Internet.
mevr heeft 1x de website bezocht, enkele maanden geleden.
mevr. kan niet lezen
Mevrouw gebruikt geen van de computer.
mevrouw gebruikt intranet heel weinig
Mevrouw heeft geen bankrekening.
Mevrouw heeft geen computer.
Mevrouw heeft geen pc

Mevrouw is niet bedreven met de computer.
Mevrouw maakt geen gebruik van de computer.
Mevrouw vindt de inhoud/taal lastig ivm haar beperking. Alles staat door elkaar. Zelfs met hulp blijft het lastig
Mevrouw weet niet hoe ze de terugrit moet boeken via de website?
Mevrouw wil graag zone informatie vermeld op de site
Mijn dochter leest de nieuwsbrieven.
Moeilijk om een rit te boeken, ivm aantal hersenbloedingen
Nagenoeg blind
Niet handig met PC
nog niet gebruikt
nog niet gedaan
Nog niet goed bekeken
Nooit gekeken
op het moment niet in het bezit van een laptop
pas klant
pc is stuk wilt liever per post krijgen
pc wordt niet gebruikt
reserveren per internet, tijdelijk melding de tijd niet goed ingevuld. Op het moment weer in orde.
Rit reserveren via website functioneert niet optimaal. Alle gegevens helemaal intypen, gaat niet automatisch bij intypen pasnummer.
slecht zicht
Staat niet zoveel nieuws op
voor slechtzienden is de website matig te gebruiken. Niet alle informatie is helemaal toegankelijk.
weet er wel vanaf maar maakt er geen gebruik van
weet niet hoe dit werk
wel van gehoor maar maakt er geen gebruik van
zeer slechtziend
Zelden
zelden kijkt dhr hier op
Zo goed als blind, eigen spraaksoftware in bezit, door layout werkt het voorlezen niet.

Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

Bent u bekend met de nieuwsbrief van Omnibuzz? (n=3018)



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q2, Q3 en Q4 2018. 62% leest altijd de nieuwsbrief van Omnibuzz. De open antwoorden gegeven bij 'anders, namelijk' staan weergegeven op de volgende pagina's.

Anders, namelijk:

af en toe krijgt de klant n nieuwsbrief, mevr heeft al heel lang geen nb meer gehad
begeleiding leest hem
blind via mail laten voorlezen
client zelf niet
corr. emailadres dochter, klant kan dus niet de nieuwsbrief lezen.

corr. emailadres van dochter verwijderd, liever per post ontvangen.
corr. emailadres verwijderd liever per post ontvangen.
corr. emailadres verwijderd, per post ontvangen.
dat kan wel zijn, maar ze weet het even niet
de laatste keer geen brief ontvangen..
de leiders
de post bekijkt de zoon
de zoon regelt alles
dochter krijgt de nieuwsbrief per mail, corr emailadres verwijderd liever per post ontvangen.
Doet mevrouw niet aan.
echtgenoot leest deze via de computer
eerste rit
email moeten aanpassen
emailadres van dochter verwijderd, liever per post ontvangen.

emailadres verwijderd liever per post ontvangen.
Gaat naar de bewindvoerder.
gaat naar e-mail dochter
gaat via de dochter
gaat via dochter

geen idee
geen interesse
ging naar email adres van zoon
hebben geen computer.
hoeft niet
Ik ben pas sinds kort klant.
ik ben pas sinds kort lid
Ik lees de nieuwsbrief niet via de computer.
ja ik ken de nieuwsbrief en laat deze dan voorlezen
ja, te klein geschreven.
ja, maar wordt niet gelezen door klant
kan slecht lezen
kent de nieuwsbrief maar kan deze lezen ivm blindheid
Klant komt er niet aan toe
klant ontvangt per email de nieuwsbrief.
klant wil de nieuwsbrief niet ontvangen.
komt per e-mail bij zoon
krijgt bestand niet geopend
krijgt deze nooit
krijgt geen brief
krijgt geen nieuwsbrief
krijgt geen nieuwsbrief
Laatste keer niet gehad. Voorheen wel gehad
leesspier moeite met lezen.
leest bijna nooit omdat ze niet kan zien
lezen met vergrootglas
liever per post ontvangen
meneer

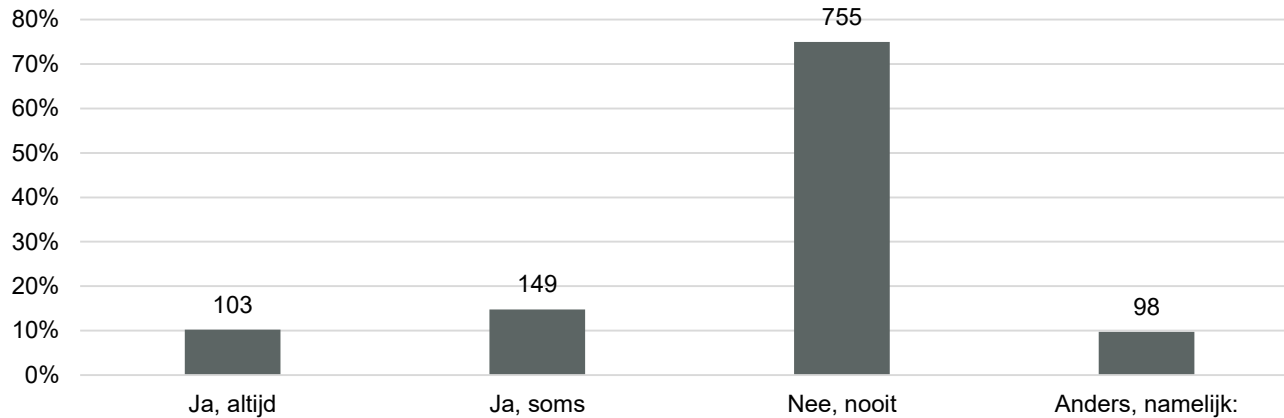
Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

meneer gaat de spam nakijken
meneer is slechtziend, vraagt naar een gesproken versie
meneer kan niet meer lezen
Meneer moet deze nieuwsbrief nog lezen.
meneer weet het allemaal niet meer
meneer weet het niet of hij de nieuwsbrief leest
meneer ziet slecht
mevr denk dat ze de nieuwsbrief niet krijgt.
mevr is bijna blind maar word altijd op de hoogte gehouden door haar zus
mevr kan niet lezen
Mevr. kan deze niet meer lezen.
mevr. ontvangt geen nieuwsbrief, maar wilt hem wel ontvangen
mevrouw denkt van wel maar kan het niet goed herinneren
mevrouw is pas klant, nog niet ontvangen
Mevrouw is pas kort klant.
mevrouw weet het op dit moment even niet
Mevrouw weet niet of ze de nieuwsbrieven ontvangt.
mijn man leest de nieuwsbrief voor
mvr heeft al maanden geen nieuwsbrief meer gehad
nee kan niet lezen
nee meneer leest niet op de pc
nee, dhr ziet slecht dochter weet daar meer vanaf
Net klant en weet nog niet zoveel over de nieuwbrief
net lid nog geen ontvangen
niet capabel om deze te lezen
niet ontvangen
nieuwe klant
nieuwsbrief niet ontvangen. gelezen via buurman. adres klopt in onze gegevens
nieuwsbrief nog niet per post ontvangen omdat ik mijn mailadres heb laten weghalen bij mijn bestand.
nog geen brief ontvangen
nog geen nb ontvangen
Nog niet bekend
Nog niet lang klant, nog niet ontvangen
nog niet ontvangen. nieuwe klant. nieuwsbrief via post.
nog nooit gekregen

nog nooit ontvangen
ontvangt de nieuwsbrief , kan niet lezen, mag geen bril dragen
ontvangt de nieuwsbrief niet, ligt aan postbezorger.
Ontvangt deze niet
ontvangt geen nieuwsbrief
ontvangt hem niet op de computer/in de e-mail (?)
Ontvangt mevrouw niet per post, nu mailadres correspondentie verwijderd zodat mevrouw de nieuwsbrief per post zal ontvangen in de toekomst
pas 1x ontvangen
pas 3 maanden klant
pas 4 weken klant
pas klant
pas lid
pas lid van Omnibuzz
regelt de zoon allemaal
te moeilijk voor deze doelgroep
vroeger wel gehad maar nu niet meer gezien
waarschijnlijk via dochter (internet)
weet het niet (6x)
werd per mail verzonden naar administratiekantoor
wilt de nieuwsbrief omntvangen
wilt heel graag ontvangen
wilt heel graag onvangen
Wilt mw niet meer nieuwsbrief ontvangen.
wilt per post ontvangen
wordt naar dochter gestuurd
wordt per e-mail bijzoon bezorgd, maar mevrouw wil dit niet
Wordt per email naar mijn dochter gestuurd.
wordt per mail naar zoon gezonden, klant kan het dan niet lezen
wordt per mail verzonden naar zoon, corr.emailadres verwijderd. Liever per post ontvangen.
wordt vluchtig doorgelezen
Wordtniet bezorgd
ze weet het niet meer
zegt mw even niks
zicht van 16%

Leest iemand anders de nieuwsbrief van Omnibuzz (voor u), bijvoorbeeld uw partner, kind etc.? (n= 1.105)



Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

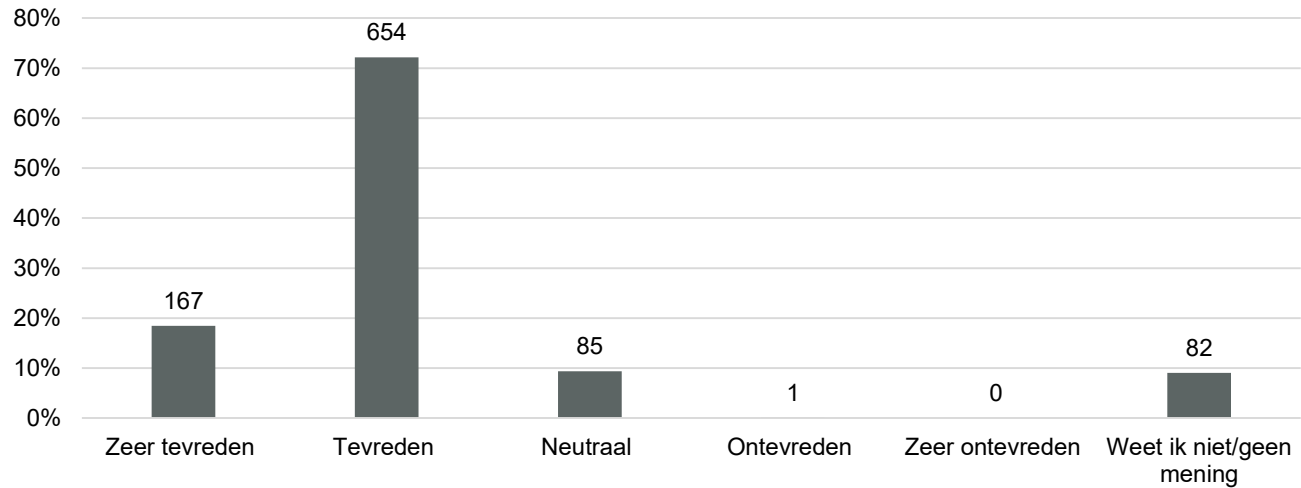
In ongeveer een kwart van de gevallen leest iemand anders de nieuwsbrief van Omnibuzz (bijvoorbeeld de partner of kinderen).

Anders, namelijk:

begeleiding	nicht leest dit voor
Ben pas kort klant.	nichtje (2x)
collegae	niet bekend met brief
De indeling ervan vind ik te lastig.	niet gelezen
de zoon regelt alles	niet ontvangen
dochter (10x)	normaal gesproken leest meneer het zelf
echtgenoot (15x)	thuiszorg
hulp	vriendin (2x)
Kan het me niet herinneren.	vriendinnen
kinderen	vrouw
krijgt geen nieuwsbrief	weet niet van het bestaan af
lees deze zelf met een vergrootglas	weet ze niet
meestal de dochter	zoon (3x)
Meneer weet het allemaal niet meer	zus

Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

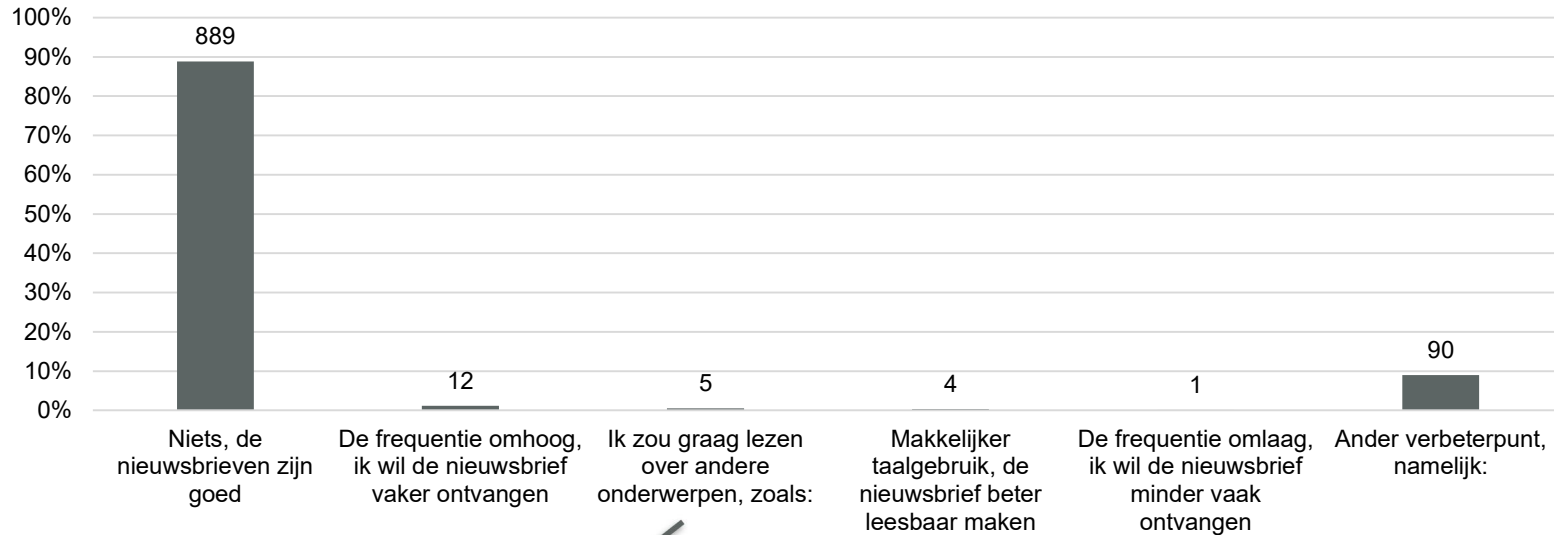
Hoe tevreden bent u (of diegene die de nieuwsbrief leest) over de nieuwsbrieven van Omnibuzz? (n= 989)



In ongeveer een kwart van de gevallen leest iemand anders de nieuwsbrief van Omnibuzz (bijvoorbeeld de partner of kinderen).

Zou u iets willen veranderen aan de nieuwsbrief? Zo ja, wat dan? (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=1001)

Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018



Zoals:

- Gegarandeerde aankomsttijd/prioriteitsrit bij doktersafspraken
- meer info over de vervoerspas
- meer informatie betreffende extra reiszones en de kosten hiervan
- Rijdt van en naar het buitenland.
- waarom klanten te lang in de taxi moeten zitten

89% van de respondenten wil niets veranderen aan de nieuwsbrief. De antwoorden gegeven bij 'Ander verbeterpunt, namelijk:' staan weergegeven op de volgende pagina.

Ander verbeterpunt, namelijk:

als de nieuwsbrieven over mensen gaan vindt mevrouw het ook goed

de gekleurde vakken met witte tekst is voor slechtziende zeer lastig te lezen

De informatie heb ik soms al gelezen in de krant. En als de nieuwsbrief vaker verschijnt, dan ben ik eerder op de hoogte van de veranderingen.

De tevredenheid over de chauffeurs

Een iets groter lettertype

Grootte lettertype

groter lettertype

Groter lettertype.

Het taalgebruik mag anders. Meer Jip en Janneke taalgebruik. Bij voorkeur Nederlandse woorden.

Ik kan de kleine lettertjes zijn te klein om te lezen.

Ik wil de volgende keer graag de juiste informatie krijgen over een nieuw product van Omnibuzz zoals de VeP begeleiderspas. Het is onduidelijk over gecommuniceerd.

kan deze niet goed lezen

kort en krachtig

meer duidelijkheid over vaste ritten die niet doorgaan vanwege feestdagen enz en herhalen in de nieuwsbrieven dus niet 1 keer.

meneer wil gelsproken versie

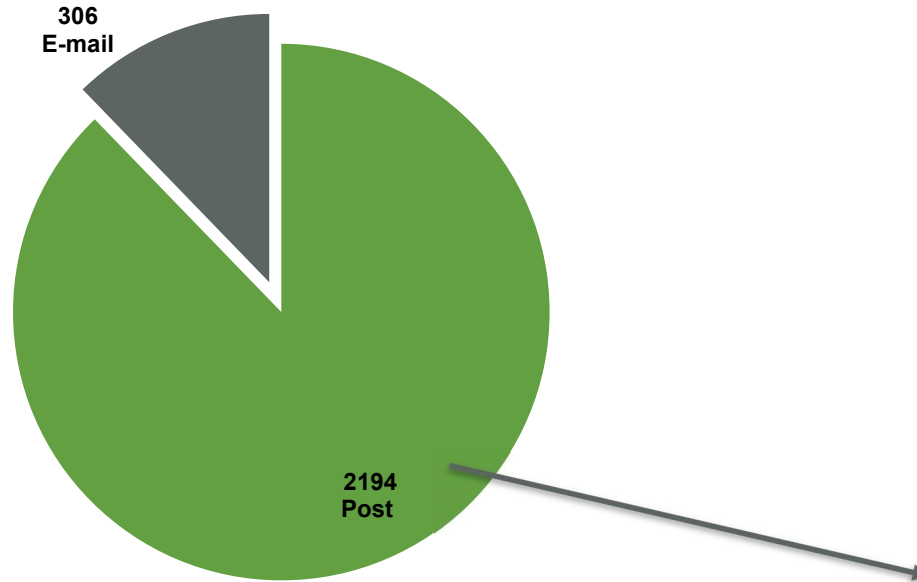
Niet alle items van de digitale nieuwsbrief zijn te openen. Foto's en dergelijke zijn niet goed te openen.

Soms qua zinsopbouw te zien dat schrijver niet uit het zuiden komt, gebruik hun/hen

Vaker verschijnen per jaar.

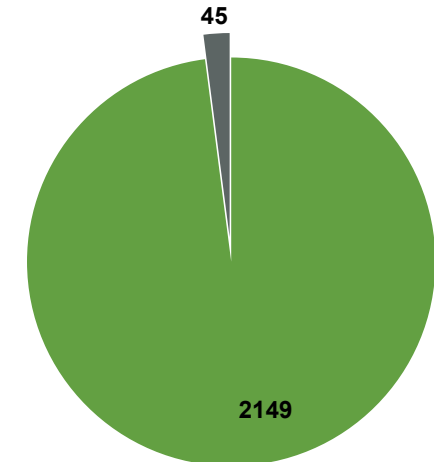
weinig info over zones

Ontvangt u de nieuwsbrief per post of digitaal (e-mail)? (n=2500)



Q2 2018
Q3 2018
Q4 2018

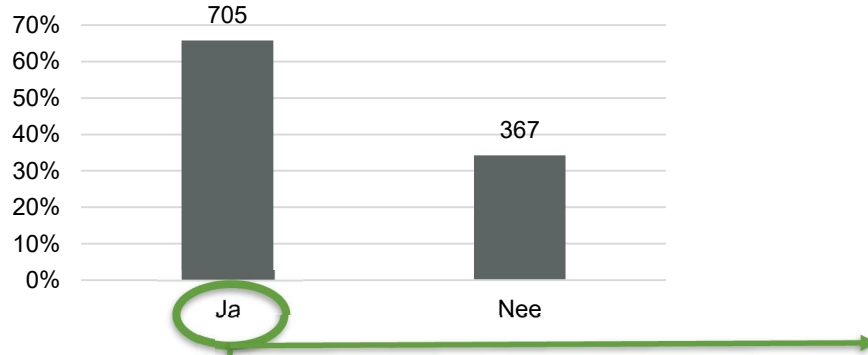
Zou u de nieuwsbrief per e-mail willen ontvangen? (n=2194)



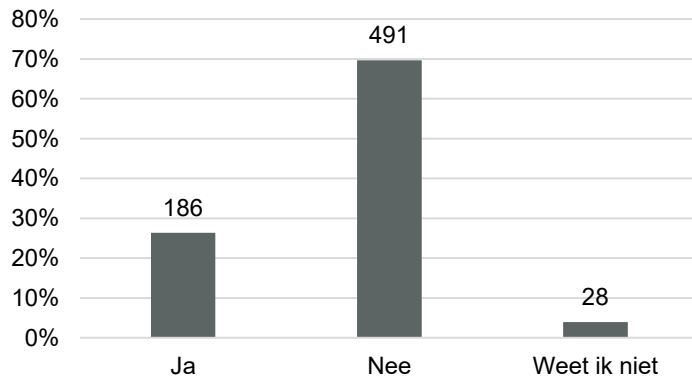
De meeste respondenten ontvangen de nieuwsbrief per post (88%). Van deze respondenten wil 2% de nieuwsbrief graag per e-mail ontvangen. De overige 98% wil dit niet of heeft geen e-mail.

- Nee, ik heb geen e-mail/wil ik niet
- Ja, mijn emailadres is: (in OMA invullen)

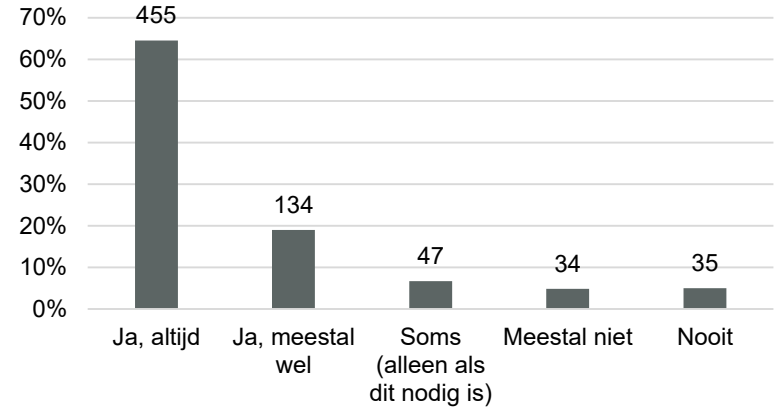
Heeft u een mobiele telefoon?
(n=1251)



Is dit een smartphone? (n=705)



Neemt u deze mee indien u op reis gaat?
(n=705)



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q1 2018. Ongeveer tweederde (66%) van de respondenten heeft een mobiele telefoon. In de meeste gevallen is dit geen smartphone. 65% van de respondenten neemt de telefoon altijd mee indien ze op reis gaan.

Opmerkingen Q1	
chauffeur 10min vroeger	De laatste tijd rijden de chauffeurs gehaast en te hard. Meneer vraagt zich af of de chauffeurs onder druk staan.
Chauffeurs dienen altijd oplettend te zijn of ze de rolstoel goed vastzetten. Dit wordt nog wel eens nagelaten.	De reisplanning eventueel aanpassen i.v.m. grote omrijden
dhr heeft 2 klachten, maar geen tijd om ze nu te bespreken. meneer belt hier later over terug.	Er zijn chauffeurs die niet behulpzaam zijn.
Een buitenlandse chauffeur is zeer onvriendelijk en niet behulpzaam bij de taxirit.	Het omrijden is niet geheel prettig
Klant geeft aan dat zij in al de tien jaar dat zij klant is van Omnibuzz, maar één keer te lang in het voertuig heeft gezeten. Verder geeft zij aan, zéér tevreden te zijn over het vervoer en de chauffeurs.	Meneer is een zeer tevreden klant.
klant vind het verwarrend dat er ineens geen ritprijs vermeld staat in de bevestigingsmail.	Mevrouw is heel erg tevreden en het busje is altijd op tijd als zij hem reserveert
meneer en anderen in de omgeving zijn zeer ontevreden over de dienstregeling van Arriva. deze bus stopt niet meer in Haelen.	Mevrouw wilt graag een OV begeleiderspas aanvragen. heb mevrouw doorverwezen naar Argonaut.
meneer is zeer tevreden over het vervoer van Omnibuzz	Mevrouw vindt dat de ouderen door het regeringsbeleid weer achter de geraniums worden geparkeerd.
Mevrouw denkt een indicatie voorin te hebben. dit is bij ons niet bekend. Ik heb mevrouw doorverwezen naar WMO van de gemeente om dit in orde te maken.	mw kan niet (goed) in een Caddy/Citan.
Mevrouw is heel tevreden over Omnibuzz!	Niet alle chauffeurs zijn behulpzaam bij het in en uitstappen. Mevrouw vindt het niet kunnen dat 1 en 2 eurocenten niet meer worden geaccepteerd in de Omnibuzz.
Mevrouw is een zeer tevreden klant. Zeer behulpzame chauffeurs	rit had wat langer geduurd omdat chauffeur het adres niet kon vinden
Mevrouw is heel blij en tevreden met Omnibuzz. Zowel de accuraatheid alsook de klantvriendelijkheid van de chauffeurs.	terugrit via taxipoint maar niet binnen half uur opgehaald.
Mevrouw is zeer tevreden over de chauffeurs! de dames van de ritreservering zijn ook altijd even aardig!	Vaker te laat
Mevrouw is zeer tevreden over Omnibuzz en de chauffeurs. en bij de ritreservering zijn ze ook altijd even vriendelijk!	De heer is niet tevreden over de omrijtijden. Hij vindt dit te bewerkelijk.
mevrouw vindt dat ze af en toe lang moet wachten	De heer wilt zijn complimenten geven aan de dames van de ritreservering. Ze zijn altijd correct en vriendelijk.
Mevrouw wordt altijd goed geholpen door de chauffeur.	Diverse vragen over budget, zones, adres in Dld...
Mvr is heel erg tevreden over Omnibuzz, de chauffeurs en de medewerkers.	Echt heel erg tevreden en blij met het vervoer van Omnibuzz
prioriteitsrit , meneer geeft aan dat hij regelmatig een uur van tevoren in het ziekenhuis wordt afgezet soms 1/2 uur te vroeg	Héél erg tevreden! Complimenten voor alle chauffeurs voor de behulpzaamheid en vriendelijkheid!
Taxi van Loo probeert om de rit van meneer die de indicatie individueel heeft te combineren met andere klanten. Iedere keer een andere smoes.	Het valt mevrouw op dat er veel oudere mensen zijn die geen weet hebben van het vervoer van Omnibuzz.
Terugrit was niet goed gegaan. 1,5 uur te laat opgehaald en geen telefoontje gehad dat het zou uitlopen. Dit gebeurde bij het oude taxibedrijf wel.	hinderlijk de telefoonstoring
Voertuigen zijn niet altijd fijn, diverse chauffeurs rijden te hard over drempels	Is een rit naar België mogelijk met Omnibuzz? Bevestigend beantwoord
Vragen over zone-indeling	Klant heeft informatie gevraagd of de begeleiderspas VEP
Wachttijd bij ritreservering veel te lang (vooral rond kerstdagen) chauffeurs komen niet altijd aan de voordeur	Klant is zeer tevreden.
Alleen geen melding van de terugbelservice gehad.	Meer klantgericht werken.
Beter communiceren naar mevrouw toe.	Mevrouw wil graag met begeleiding reizen. Tel.nummer van Argonaut doorgegeven.
Bij het vervoer van de kiezaal naar thuis is mevrouw altijd de laatste klant die naar huis wordt gebracht. Mevrouw vindt dit heel vervelend.	Niet in alle bussen, is een bij de voorste stoel een stang/beugel waaraan de klant zich kan optrekken om op te staan uit de stoel. Dit is heel vervelend.
Chauffeurs bellen vaak niet van te voren en vragen ook geen pas. meneer kan hier ontzettend kwaad over worden en zal in het vervolg hier ook een klacht over in dienen.	U heeft geen behoefte aan vorige vragen over nieuwsbrief of website. Meer behoefte aan de echte dienstverlening van de taxi en chauffeur.
Chauffeurs zijn altijd heel behulpzaam.	wilt rekeningrijden

Opmerkingen Q2

Het is vervelend als

Aanvraag RR + laatste nieuwsbrief kwijt

Als het aan meneer ligt zou hij graag een euro meer willen betalen om zo het vervoer te garanderen en faillissementen te voorkomen.

Als je niet goed ter been bent / vervoer met schuifdeur/ moeite met in en uitstappen. Tamelijk smal.

Bussen met een schuifdeur kan mevrouw niet goed instappen. Mevrouw kan zich niet goed vasthouden. Moet geholpen worden. Wil het nog liever zelf doen.

Dat zij op tijd moeten zijn als de taxi komt, maar op een bepaalde rit de chauffeur lang bleef wachten bij het ophalen van iemand anders.

De aanvraag van de Argonaut Begeleiderskaart is een langdurig proces.

De heer is nog heel zelfstandig en ervaart het niet als prettig dat de chauffeur zo dicht in zijn persoonlijk ruimte komt als de chauffeur wilt helpen. Al begrijpt meneer heel goed dat de chauffeur zijn werk probeert te doen.

De jonge chauffeurs (studenten) die op de zondag rijden, daar mag je niet teveel service van verwachten. De oudere chauffeurs zijn veel klantvriendelijker.

De tijd dat een chauffeur mag wachten, is te kort. Het is fijn als dit langer is.

Er zit geen logica in de zone-indeling.

Het bandje met de wachttijd voordat ik iemand krijg te spreken is stierlijk vervelend.

Het is vervelend als de chauffeur vroeger dan het kwartier voor het afgesproken ophaaltijdstip komt voorrijden.

Het is vervelend om met drie personen achter in de taxi te zitten.

Het komt voor dat de rit voor een verkeerd ophaaltijdstip wordt ingeboekt.

Het kwartier en het kwartier van te voren en erna is vervelend.

klacht inmiddels over terugweg ingediend.

Klacht; morgen terugbellen om in te geven.

Klant is meer dan tevreden over Omnibuzz!

Klant vindt het hinderlijk dat de telefonistes een rit waarvan de klant aangeeft dat ze op een vaststaand tijdstip op het bestemmingsadres dient te zijn, inboekt volgens de spelregels en daar de klant te weinig ruimte laat om zelf te bepalen of ze 15 minuten laten opgehaald wenst te worden.

Meneer had verbeterpunten van Arriva.....

Mevrouw geeft aan dat ze regelmatig lang moet wachten op het vervoer. en daardoor is de tijd dat de klant op de plaats van bestemming kan zijn regelmatig te kort.

Mevrouw geeft het gsm nummer door voor bij de klantgegevens te zetten

Mevrouw heeft altijd correcte chauffeurs. Er is voor mevrouw wel wat veranderd. De chauffeurs hebben vaak haast en zijn soms heel snel weg.

Mevrouw heeft een tijd geleden te lang in het voertuig gezeten. Mevrouw gewezen op het feit dat ze een klacht kan indienen.

Mevrouw heeft individueel vervoer. Ze heeft een rit gehad waarbij dit niet het geval was. Mevrouw geadviseerd om een klacht in te dienen. Andere klanten hebben wel individueel en bij mevrouw komt het wel eens voor dat dit niet is. Ze zeggen dan dat er 's avonds geen individueel mogelijk is.

Mevrouw heeft informatie opgevraagd over zones. Uitleg gegeven

Mevrouw heeft moeite met de wachttijden van 1 uur.

Mevrouw is zeer tevreden over Omnibuzz.

Mevrouw kan niet goed instappen in . Het is te hoog. Mevrouw doorverwezen naar de gemeente / wmo.

Mevrouw vindt dat de chauffeurs de laatste tijd verbeterd zijn

Mw vindt dat de planning vaak niet naar behoren, omdat ze dan vaak (te) lang in het voertuig moet zitten.

Niet alle items (foto's ed van de nieuwsbrief) zijn goed te openen.

Nieuwe pas gekregen via WMO. Indicatie was verlopen. Gemeente heeft weer een nieuwe indicatie afgegeven en nieuwe pas gestuurd. Mevrouw had hier een vraag over wat zij zelf moet doen om weer een verlenging te krijgen.

Soms te lang in de bus zitten. Mevrouw zou graag taxi vervoer willen voor haar en haar man.

Tevreden klant.

uitleg gegeven over begeleiderskaarten

2x wordt terugbelservice ingeschakeld. Waarom?

Aanvraag RR

Aanvraag RR

Af en toe is er een chauffeur die blijft zitten. De meesten zijn wel bij de hand helpen wel.

Allerlei aanmerkingen over collectief vervoer, dat zij niet als eerste naar het ziekenhuis wordt gebracht, maar eerst nog overal met andere mensen heen moet en als laatste pas bij het ziekenhuis wordt afgezet.

Als een telefoniste informatie geeft over het ophaaltijdstip van het theater, dan is het geschikt als de telefoniste rekening houdt met de tijd die het kost om de jas in de garderobe op te halen en naar buiten te lopen. Doet de telefoniste dit namelijk niet, dan wordt het ophaaltijdstip te krap ingeboekt op het afgelopen zijn van de voorstelling.

Bij de terugrit is het heel vervelend dat daar 1 uur wachttijd is.

Chauffeurs maken opmerkingen zonder na te denken Telephoniste : Als u op tijd wilt rijden, moet u een taxibedrijf bellen. Dan betaalt u maar het volle bedrag. Men kan nooit op een afgesproken tijdstip arriveren of veel te vroeg of te laat.

Complimenten voor de vriendelijkheid van de chauffeurs, maar helaas gaat het te vaak mis met het inplannen van de ritten, dat er 2 rollators in een taxi worden gepland, de rollators achterin op elkaar worden gelegd, waardoor telkens weer beschadigingen optreden en ze weer kosten heeft voor reparaties.

De chauffeur op deze rit was geen prettig persoon.

De chauffeurs dienen zorgzamer om te gaan met het in de kofferbak leggen van de rollator.

De chauffeurs rijden te hard.

diverse vragen over afstand ritten

Een enkele keer krijgt mevrouw een telefoontje dat er een vervoerder eraan komt. Zij staat beneden klaar en dan komt er een vervoerder en deze is dan voor een andere klant.

Er zijn chauffeurs die in de bus roken. Mw vindt dit niet kunnen.

Er zijn sommige chauffeurs die niet klantgericht te werk gaan.

Heel tevreden!

heel verhaal over geen caddy/citan

Het is fijn als nieuwe klanten extra informatie ontvangen op welke dagen de vaste ritten niet doorgaan.

Het is klantvriendelijk dat wel SOHO mee mogen in de Omnibuzz én een klein lief hondje NIET. Daarnaast is het heel vervelend om de tabaksgeur van rokers en honden die stinken vanuit hun bek te ruiken.

Het verbaast mevrouw soms dat ze te laat komen. Ze gaat naar het ziekenhuis. Over het algemeen tevreden.

info over bestellen rit

Klant is heel erg tevreden over Omnibuzz. Zeker ook over de chauffeurs.

Meneer geeft aan dat er soms een vervoerder in verband met een kwartier van te voren en erna dit niet altijd goed loopt. Hij zegt dat dit vaak ook heeft te maken met de planning en dat chauffeurs hier geen invloed op hebben.

Meneer was zeer tevreden over behulpzaamheid en vriendelijkheid chauffeur.

Mevrouw is heel tevreden over Omnibuzz

Mevrouw is zeer blij dat de Omnibuzz er is.

Mevrouw maakt een compliment over Omnibuzz. Zeer vriendelijke en behulpzame chauffeurs mevrouw valt op dat sommige jongere chauffeurs niet meer zo behulpzaam zijn als de oudere generatie chauffeurs. Mevrouw is tevreden klant.

Mw geeft aan laatste tijd andere/nieuwe/jongere chauffeurs niet meer meteen helpen. Een haar pas functioneert niet meer goed; nieuwe aanvragen.

mw is nog niet lang klant en had diverse vragen....

Mw is zeer tevreden over deze chauffeur, maar er zijn er ook anderen die soms nog te "lui" zijn om de deur open te maken.

Mw meldde dat er een andere rit niet goed was gegaan. De volgende keer dient ze er een klacht van te maken.

Mw wilt graag op rekening rijden.

Mw wilt liever nieuwsbrief per post- aangepast.

Mw wilt nieuwsbrief graag per post ontvangen.

Of mw een hulphond kan meenemen en of ze gratis begeleiding in de Omnibuzz mee kan nemen met de VEP begeleiderskaart.....

Soms problematisch als ze met meerdere mensen willen worden opgehaald.

Soms wordt een rit uitgevoerd door een chauffeur die minder klantgericht is.

Vraag over begeleiding in Omnibuzz.

Vragen over de rit vind mevrouw accoord overige vragen overbodig.

Vragen over een aanmaning van een hoog bedrag wat zij niet gereisd zou hebben met Omnibuzz.

Wilt alles per post ontvangen, email uitgezet.

Zoon woont in Riemst en daar kunnen ze niet toe reizen. Dit vindt ze jammer.

Aub ook bericht bij te laat zou wel makkelijk zijn voor de klant

chauffeurs onsympathiek als ze zeggen dat ze de route/planning moeten volgen

De laatste tijd zijn de chauffeurs stugger dan voorheen.

Heenrit zeer slecht, veel te vroeg in het ziekenhuis meer dan uur.

Het kwartier van te voren en het kwartier erna (rondom het afgesproken ophaaltijdstip), daar heb ik moeite mee.

Is nu meer tevreden dan voorheen

Mevrouw had het wel makkelijk gevonden als ze van te voren wist hoeveel mensen er opgehaald moeten worden

Mevrouw is super tevreden en wordt altijd even correct te woord gestaan

Mevrouw is tevreden.

Mevrouw is van mening dat Omnibuzz vaker op tijd moet zijn.

Mevrouw komt soms in de knoop met de verzorging en de tijd dat ze klaar moet staan.

Mevrouw moet wennen aan de route zoals deze worden gereden. (vervoerder). Andere vervoerder nam een andere route. Mevrouw is verder tevreden

Mevrouw stond een keer naast het huis te wachten op de taxi. ze zag hem weg rijden en hoefde niet meer te gaan. chauffeur beweerde toentertijd dat hij 2 keer had aangebeld.

Mw had vragen over het tijdelijk afgezet gebied vanwege Pinkpop, of Omnibuzz wel of niet helemaal tot haar adres kan komen.

Mw heeft defecte pas

mw is het niet eens met het verweerschrift op haar ingediende klacht. Zij gaat hier schriftelijk op reageren.

Mw is niet helemaal tevreden met de planning en de klacht die daarop is ingediend is niet naar haar tevredenheid is afgehandeld.

Mw is zeer tevreden dat het vervoer de laatste tijd op tijd komt.!

Mw is zéér tevreden, moet dit ook aan alle collega's doorgeven!!!

Over Omnibuzz bestellen als ze ergens anders is, bv bij kasteeltuinen Arcen naar ergens bij Arcen in de buurt.

Tevreden klant

Vaker lang wachten, afgesproken dat meneer belt als het vervoer niet goed wordt uitgevoerd!

Vervoer stopt niet voor de hoofdingang, omdat er geen duidelijke stopplaats is. Maar er mag wel gestopt worden voor de hoofdingang. Mevrouw is bijzonder slechtziend en zie de taxi dan niet staan als ze verderop staan.

vragen over Valys/zones

Zij zijn heel erg tevreden

mevrouw is zeer tevreden.

Opmerkingen Q3

Als chauffeurs ruw over de verkeersdrempels rijden is dat heel vervelend.

Behulpzaamheden van de chauffeurs is heel wisselend. De ene helpt wel goed en de andere niet.

bij de terugrit was de taxi te laat

Busjes zijn niet in orde, harde opklapstoelen die niet geschikt zijn voor iemand met een handicap. Ook zou het handig zijn voor de klanten om een account aan te kunnen maken om hun eigen gegevens in te kunnen zien.

chauffeur komt vaak veel te vroeg

Chauffeur was eerder dan afgesproken (eerder dan het kwartier van te voren) vij mevr. En mevr. voelde zich hierdoor opgejaagd/gehaast. Dgg dat de chauffeur moeten wachten als hij veel te vroeg komt.

Chauffeur was niet behulpzaam en onbeschoft. Ze willen de chauffeur nog een tweede kans geven.

Chauffeur was wel veel te vroeg

Chauffeurs bellen vaak veel te vroeg. Waardoor dhr. veel te lang staat te wachten.

correspondentie mailadres verwijderd op verzoek klant

De airco stond te hard.

De chauffeurs bieden niet altijd de hulp bij in/uit stappen die de mensen nodig hebben.

De laatste komt de Omnibuzz vaker te laat voorrijden.

De omrijtijd is vaker dan eens te lang. Het is prettig om van te voren te horen hoe lang de reistijd ongeveer zal zijn.

De planning van de taxibedrijf is niet logisch.

De reistijd is vaak te lang en het komt vaak voor dat mevrouw niet wordt opgehaald.

De wachttijd van 15 minuten van tevoren, is te lang.

Dik tevreden

er is geen begrip in de maatschappij over de uitloop en omrijtijd.

Er wordt af en toe teveel omgereden.

Er zijn chauffeurs die niet zo spraakzaam zijn.

Heeft geen bijlage bij facturen ontvangen

Heeft het idee dat er met klachten niet altijd iets gedaan wordt.

Heenrit veel te vroeg opgehaald

Het extra opstapje bij de nieuwe bussen ervaart mevrouw als vervelend.

Het gebeurt dat de Omnibuzz te vroeg komt voorrijden.

Het komt voor dat de Omnibuzz te laat komt voorrijden.

Het lange wachten door het af luisteren van het bandje - voordat een telefoniste aan de lijn komt - jaagt de belkosten omhoog, dit is heel storend.

Hoe het zit met de verlenging van de tijdelijke indicatie. Evt zelf contact op te nemen met de wmo vooraf dat de indicatie eindigt.

Ik ben absoluut ontevreden over Omnibuzz. Ze komen of te vroeg of te laat.

Ik vind het zeer gewenst als alle chauffeurs behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen, dat gebeurt nu niet.

Juffrouwen aan de telefoon ook altijd heel vriendelijk en chauffeurs ook altijd behulpzaam.

Klant geeft aan dat als zij RR belt dat ze velen malen langer moet wachten in de wachtrij. Voorheen kreeg ze meteen een telefoniste aan de lijn voor het boeken van de rit.

Klant heeft bus indicatie maar wordt regelmatig opgehaald door citan/caddy. Voor haar is deze instap problematisch.

Klant is heel blij met Omnibuzz. Zonder dit vervoer zou meneer nergens meer naar toe kunnen!!

Klant is heel erg tevreden

Klant is zeer tevreden

klant is zeer tevreden

Klant wordt vaker niet gebeld door de terugbelservice terwijl dit wel is aangevinkt en de nummers juist staan.

Laatste tijd meer tevreden over Omnibuzz

maandag is er een chauffeur geweest die niet wist waar precies de ingang was van de Haamen, is doorgereden en heeft ze een heel stuk moeten lopen. Ze was helemaal overstuur.

Meestal leuke chauffeurs. Er is een bepaalde chauffeur waar mevrouw niet tevreden over is. Is altijd gejaagd en soms te vroeg.

meneer graag een verwijzing op de website gezien voor het rekeningrijden

Meneer heeft een klacht ingediend en geeft aan dat er niets meer gebeurd. Meneer heeft het gevoel dat er niets meer gedaan wordt.

meneer is heel erg tevreden over call centre en de rest

Meneer is van mening dat de wachttijd voor ritten vanaf het ziekenhuis en vanaf de huisarts te lang is.

Meneer vindt dat de reistijd vaak erg lang aangezien er veel mensen tegelijk in het voertuig vervoerd worden. Meneer heeft begrip voor de situatie maar hoort medereizigers hier vaak over klagen.

mevr is heel erg tevreden en dat deze heel goed geholpen door de mensen van het call center. mevr was bv mobiel kwijt die is zeer snel weer terug gebracht nadat er melding was gedaan. Mevrouw is ook heel tevreden over chauffeur.

mevr. is bijna gevallen de nieuwe busje heeft in de bus zelf een verhoging/afstap die moeilijk zichtbaar is waardoor je kan vallen.

Mevrouw blijkt individueel vervoer te hebben en dit wordt nooit correct uitgevoerd.

Mevrouw geeft aan dat ze een enkele keer te laat zijn. Geadviseerd om dan een klacht in te dienen.

Mevrouw geeft aan dat zij van mening is dat de chauffeurs te weinig pauze krijgen.

Mevrouw had het fijn gevonden als alle chauffeur even behulpzaam zouden zijn.

Mevrouw heeft op de terugrit een half uur moeten wachten maar wil geen klacht indienen.

Mevrouw is echt tevreden

Mevrouw is heel tevreden met Omnibuzz.

Mevrouw is het niet eens met de planning van de taxibedrijf.

Mevrouw is in het algemeen tevreden. Ze zijn heel behulpzaam

Mevrouw is niet tevreden over de heen en terugritten van en naar het ziekenhuis.

Mevrouw is niet tevreden over het nieuwe type bus. De opstap is levensgevaarlijk gezien de doelgroep. Tevens zijn de zitplaatsen veel te krap.

Mevrouw vindt de Omnibuzz duur.

Mevrouw vindt het af en toe warm in de taxi.

mevrouw wil graag een zone tegoed zien op haar faktuur. Mevrouw weet niet wat ze verreden heeft en hierdoor te goed.

Mevrouw woont Monfortanenplein en wilt Bunderstraat worden opgehaald. Echter dit gebeurt vrijwel nooit. Met als gevolg dat mevrouw een behoorlijk stuk dient te lopen. En mevrouw is slecht ter been en vindt dat heel gevaarlijk.

Mevrouw zit soms langer in het vervoermiddel (niet altijd).

Mw heeft een verweerschrift ontvangen, dat haar klacht ongegrond was verklaard. Ze is het hier niet mee eens, want het was een zeer vervelende situatie. Haar geadviseerd hierop een schriftelijke reactie te sturen.

Mw is heel tevreden, reist al 10/15 jaar en wilde dit even melden.

Mw VEP kwijt, reist niet met OV, VEP geblokkeerd, nieuwe O-pas toegestuurd.

Mw vindt het kwartier voor en na de bestelde ophaaltijd vervelend en als een strakke planning moet worden aangehouden, loopt dat niet altijd heel soepel met het inplannen van ritten.

Mw vindt het ophalen rommelig worden, te laat, mw maakte hier een opmerking over en krijgt ze een snauwend antwoord van een chauffeur.

Mw was bij een eerdere rit in België, maar kon toen niet voor de terugrit bellen, omdat de telefonie uitgevallen was aldaar. Verder kon mw geen juist ophaaladres opgeven.

Mw wilt ook graag verdere ritten maken, Valys geadviseerd.

Niet alle chauffeurs zijn even vriendelijk en behulpzaam.

Niet logisch dat bij een aansluiting van een trein het vervoer van Omnibuzz dan vast houdt aan het kwartier voor of na ophalen. Een chauffeur kan zelf ook wel bedenken dat een trein op tijd aankomt. (Wel procedure aangegeven hoe een rit te boeken bij aansluiting op het openbaar vervoer)

Of de telefonistes bij het boeken van de rit goed willen opletten voor hoeveel personen de rit wordt ingeboekt.

Prioriteitsrit naar crematorium: veel te vroeg afgezet een uur voordat de dienst begon!

Rit afgelopen zondag 26-08 heeft te lang geduurd.

Sinds taxi de Leeuw de ritten heeft overgenomen van taxi Arns, vindt klant dat het vervoer en de planning niet goed verloopt. Ook gebeurt het dat met rolstoelen het niet goed wordt gepland met wie er eerst in en uit.

Slechte afhandeling van een klacht.

sruurt zich beetje aan andere mensen in de taxi

Taxi komt vaak veel te vroeg waardoor klant zich gejaagd voelt. Ook al mag hij deze weigeren, dit voelt niet goed om dit te doen.

terugreis heeft dik 1.5 uur geduurd

tevreden over chauffeurs en call-agents

uitleg ritprijs

veel wachtende voordat ze een boeking kan maken

Vervoerder Schreurs vriendelijk en behulpzaam en geen problemen. Vervoerder de Leeuw regelmatig problemen zie klachten.

vind t jammer dat halte tempelplein er niet meer is. Is voorzitter van ouderenbond geweest en wil toch pleiten voor een alternatief.

Voertuigen met een hoge instap zijn niet geschikt voor oudere mensen.

Voor een prioriteitsrit naar het AZM is het heel vervelend als ik een uur voor mijn afspraak in het AZM ben. De omrijtijd is wel eens te lang, dat vind ik heel vervelend.

Vroeger was het vervoer beter. Soms duurt het wat te lang.

Wel tevreden, maar deze keer duurde de rit nogal lang.

ze komen wel eens te laat

ze laten meneer ook wel eens staan. meneer heeft een vaste rit op donderdag.

Ze reist veel met Omnibuzz. Soms gaat het heel goed maar ook wel eens niet. Vervoerder was een keer te laat. Door file. Problemen bij Camiles. Staat soms lang buiten te wachten. Ze staan dan aan de verkeerde kant. Mevrouw ziet slecht. Het gaat ook vaker wel goed.

Zij zijn er hartstikke blij mee! wilt ze graag vermeld hebben.

Zonde dat de nieuwsbrief 2x gestuurd wordt naar hetzelfde adres

Opmerkingen Q4

2 weken gelede ging klant naar huisarts, had mevrouw een vrouwelijke chauffeur, en die wilde haar op tijd meenemen, zij was heel behulpzaam. chauffeurs dus graag een naamkaartje.

8 van de 10 ritten, is dhr te vroeg op de bestemmingsplek.

alle personeel is zeer behulpzaam. Mevrouw vindt Omnibuzz echt een luxe. Is een uitje voor mevrouw, zij vindt het altijd leuk.

Chauffeur heeft heel lang erover gedaan om de scooter uit de bus te krijgen.

chauffeur zou niet aan de deur aangebeld hebben. Verder is mevrouw tevreden over de rit

chauffeurs heel behulpzaam zijn.

chauffeurs moeten correct gekleed gaan. Soms zien de chauffeurs er uit als boeven.

de chauffeur heeft klant niet geholpen bij in en uitstappen en verder ook niets gedaan om klant te helpen. Graag wat klantvriendelijker. Waarschijnlijk gaat dit over een ander rit daar was ze wat onduidelijk over

de dienstverlening van de chauffeurs is nu minder, mevrouw heeft n rollator mee, sommige chauffeurs helpen haar niet.

De opstap van de bus is heel erg hoog voor mevrouw.

dhr is heel tevreden..

dhr wil een nieuw pasje aanvragen

dhr wil op rekening gaan reizen en wil graag een nieuw pasje ontvangen

Dochter regelt merendeel voor deze dame..Bij vragen -ook over ons- neemt dochter dat op zich.

graag met mevrouw contact opnemen over een klacht die nog loopt ze wil jullie dat verder uitleggen als jullie bellen.

Heel erg tevreden. Chauffeurs wachten altijd tot ik binnen ben. Altijd erg vriendelijk.

heel tevreden klant, dit vervoer loopt beter dan met de Regiotaxi

Helemaal tevreden!

het laatste jaar gaat het prima! in tegenstelling tot andere jaren. vriendelijke chauffeurs.

Klant geeft aan dat wanneer ze een rit boekt ze regelmatig wordt gebeld door taxibedrijf om tijd aan te passen(vorige week 2 oktober ook nog). Mevrouw is in het verleden regelmatig akkoord gegaan maar heeft er negatieve ervaringen meer. Ze kwam te laat in ziekenhuis op de afspraak. Vorige week bij deze rit. stonden er 2 taxi's klaar. 1 voor meneer en 1 voor mevrouw de Boij.

klant heeft de nieuwsbrief nog niet ontvangen. gaarne nog toesturen.

klant is nieuw en wil de nieuwsbrief graag ontvangen per post.

klant krijgt op dit moment 2 nieuwsbrieven

klant vindt dat de omrijtijd te lang is

klant wil graag in de toekomst een taxi met lage instap, ivm heup.

Laatste 2 weken heel lang onderweg, over algemeen heel tevreden alleen de laatste tijd gaat het niet zo goed.

maakt te kort gebruik van omnibuzz om een indruk te krijgen. tot nog toe tevreden.

Mag klantvriendelijker, er wordt niet lang gewacht, taxi is heel snel weg, taxi vaak te vroeg. Chauffeurs melden zich niet.

meneer is heel erg tevreden

Meneer is zeer tevreden en content met de chauffeurs en het callcentrum.. Zonder ons kwam hij nergens ..

mevrouw ergert zich de laatste weken aan het vervoer, nu heeft mevrouw voor het bezoek aan het ziekenhuis vervoer gekregen en mevrouw gaat alleen nog met omnibuzz naar leuke of sociale bezigheden zoals winkelen of bezoek van kennissen.

mevrouw heeft de taxi indicatie en soms komt de caddy, dat is vervelend.

mevrouw heeft nieuwsbrief nr 7 niet gekregen, gaarne toesturen.

Mevrouw is zeer tevreden en gaat regelmatig met haar vriendinnen op pad met ons busje... Ze is heel blij dat deze regeling bestaat.

mevrouw is zeer tevreden.

mevrouw vindt het jammer dat ze ondanks dat het minder kilometers zijn, niet naar bruggen (duitsland) kan en wel naar heinsberg terwijl dit in kilometers meer is. uitleg van zones is wel verteld

mevrouw wilde begeleidingspas aanvragen.

Mevrouw geeft aan dat zij regelmatig onvriendelijke chauffeurs krijgt.

mevrouw heeft nog vragen over de OV-begeleiderskaart. Procedure uitgelegd. Vragen zijn beantwoord, mevrouw gaat contact opnemen met Argonaut.

Mevrouw is heel tevreden en heel blij dat dit bestaat

mevrouw is super tevreden.

mevrouw is super tevreden. taxi is altijd optijd en chauffeurs vriendelijk.

mevrouw is zeer tevreden en iedereen verdient een pluim

mevrouw vindt het de laatste tijd stukken beter gaan en is heel tevreden. Mevrouw heeft niks te klagen.

nieuwe bussen, niet tevreden, stoelen te dicht op elkaar, afstapje is niet handig.

nieuwsbrief 7 gaarne toesturen, mevrouw had nl. haar tv gids ook niet ontvangen.

nieuwsbrief 7 tot op heden nog niet ontvangen, gaarne toesturen.

Omnibuzz is consequent in regels (15 min voor en 15 min na de tijd) en mevrouw staat daarom zelf ook op haar strepen, deur-deur

reistijd te lang

rollator moet beter vastgemaakt worden dat hij niet omvalt

taxi weggereden

van de nieuwe busjes is de zitting voor mevr te klein, een versleten heup heeft ze, en sommige chauffeurs komen meer dan n half uur te vroeg haar ophalen.

volgens mevr geen specificatie op de nota, en de meeste chauffeurs zijn heel behulpzaam.

Vraag of een chauffeur meer dan een half uur te vroeg mag komen.

vraag voor individueel vervoer ivm ziekte (verwezen naar WMO)

word altijd goed geholpen door vriendelijke chauffeurs

zeer tevreden over vervoer nu het via Nelissen gaat. Zeer behulpzaam personeel.

zie mail

Zondags zijn de ritten meestal te laat. en erg lang onderweg.

zou de nieuwsbrief ook heel graag via post willen krijgen haar dochter krijgt hem digitaal maar mevr zou hem graag willen bewaren in papieren versie

zou gaarne ook op de oncologieafdeling van het ziekenhuis binnen n half uur opgehaald willen worden ivm vermoedienis van de behandeling.

als mevr opgehaald wil worden bij het tempelplein vind mevr het niet fijn om bij een dicht huisje te moeten gaan staan .als mevr een adres opgeeft om opgehaald te worden word dit door meerdere callagnets niet genoteerd dit zou niet het goede adres zijn mevr wordt verplicht ergens anders opghaald te worden

Chauffeur was op deze dag een half te vroeg. Als mevr. naar Landgraaf word ze op de terugweg veel te vroeg opghaald. Dit is altijd. En het adres is Landgraaf word vaak verwisseld. Het is Kantstraat ipv de Kampstraat.

Complimenten voor de chauffeur van deze rit; uiterst behulpzaam en beleefd. Heeft mevrouw nog nooit eerder meegemaakt.

De chauffeurs zijn nu beter gekleed dan in het begin.

De ene telefoniste is heel vriendelijk en de andere telefoniste is heel kortaf

Dhr. vind de wachttijden te lang. Ophaaltijden te ruim.

een keer is mevr niet opgehaald bij de fysio, de leeuw heeft mevr toch maar meegenomen.

heeft een vchauffeur gehad die als een gek reed

klant wil liever voortaan ook de nieuwsbrief per post ontvangen.en per email.

klant wil nieuwsbrief graag per post ontvangen,krijgt email niet geopend.

Meneer is groot en heeft problemen met achterin de taxi zitten. Advies gegeven indicatie voorin aan te vragen

Meneer is zeer tevreden over het vervoer, vooral sinds het Omnibuzz is geworden!

meneer vind het storend dat er veel met de menden wordt omgereden

meneer zit vaak te lang in de taxi /bus

mevr vond de rit te lang duren

mevr. wilt geen rapportcijfer geven, dit vind ze moeilijk.

Mevrouw ervaart de ritten in rolsstoel in grote bus vaker niet prettig. Erg hobbelige wegen (woonwijken).

Mevrouw geeft ons allemaal een dikke 8.

mevrouw is erg tevreden

Mevrouw vindt de reistijden te lang

Mevrouw was heel blij omdat ze de jas van meneer naar huis hebben gebracht.

Mw had op een eerdere rit een maand geleden een plastic zak met spullen (een nieuw overhemd) voor haar echtgenoot. Er is over en weer gebeld, maar niet meer teruggekregen.

niet gebeld van te voren

Nog vraag over het aantal zones.

op een incidentje na enkele maanden geleden heeft mevrouw geen klagen

soms met bus met n schuifdeur; is vaak te lastig voor klant.

terugweg meestal te laat voor op te halen

Twee verbeterpunten; 1. Niet alle adressen/huisnummers staan goed vermeld. Bv de Weijenberg in Hoensbroek, kan huisnr. 162 niet in systeem ingevoerd worden. 2. Zou het mogelijk om het aantal gebruikte zones te vermelden op het rekeningoverzicht die men iedere maand krijgt en tevens de aantal zones vermelden die men nog overheeft. Deze rit van 6-11-2018 is de rit naar de Avondsterstraat in Sittard de rit van 4-11-2018 ging naar de Weijenbergstraat in Hoensbroek. Daar heb ik ook de vragen over gesteld.

vaak wordt ik te laat gebe;d als ik opgehaald moet worden of het wordt vergeten mij te bellen

Zou de rekening die men krijgt, als men op rekening reist ook gesplits kunnen worden zodat men kan zien op welke dagen, welke rit gereden is. ipv het totaalbedrag af te schrijven.

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Bijlagen

Vragenlijst Omnibuzz

Beste heer/mevrouw,

Mogen wij u in het kader van kwaliteitsmeting over Omnibuzz een aantal vragen stellen? Wij willen u erop attenderen dat u vrij bent in het beantwoorden van deze vragen. Wilt u een vraag liever niet beantwoorden geef dit dan door. Uw antwoorden worden met de antwoorden van andere klanten anoniem meegenomen in een algehele klanttevredenheidsmeting.

1) Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit?

- Ja → vraag 10
- Nee → vraag 2

2) Waarover bent u niet tevreden?

Meer antwoorden mogelijk

- Ophaaltijd → vraag 3
- Reistijd/te lang in voertuig → vraag 4
- Ritreservering → vraag 5
- Chauffeur → vraag 6
- Rolstoel/scootmobiel → vraag 7
- Individueel vervoer → vraag 8
- Anders, namelijk..... → vraag 9

3) Was Omnibuzz te vroeg of te laat?

- Te vroeg
- Te laat
- Niet opgehaald

Indien 'Te vroeg': Hoeveel minuten was de regiotaxi te vroeg aanwezig? (minuten)

Indien 'Te laat': Hoeveel minuten te laat was de regiotaxi aanwezig? (minuten)

4) Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten?

5) Wat is/zijn de belangrijkste reden(en) 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]

6) Wat is/zijn de belangrijkste reden(en) 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]

7) Heeft de chauffeur uw rolstoel/scootmobiel goed vast gezet?

- Ja
- Nee

8) Bent u tijdens deze rit daadwerkelijk alleen (individueel) vervoerd?

- Ja
- Nee

9) Toelichting: waarover bent u niet tevreden?

10) 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]

11) 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)]

Aanvullende vragenblok – Communicatie

Vraag 12 t/m 17 zijn niet gesteld in Q1 2018

12) Wat vindt u van de website van Omnibuzz?

- Geen idee, die gebruik ik niet
- Heel goed
- Goed
- Niet goed
- Helemaal niet goed

Toelichting:

13) Bent u bekend met de nieuwsbrief van Omnibuzz?

- Ja, ik lees deze altijd
- Ja, ik lees deze soms
- Ja, maar ik lees deze nooit
- Nee, ik wist niet van het bestaan van een nieuwsbrief
- Anders, namelijk.....

De volgende vragen worden alleen gesteld als één van bovenstaande vragen met ja is beantwoord

14) Ontvangt u de nieuwsbrief per post of digitaal (e-mail)

- Post
- E-mail

15) Hoe tevreden bent u (of diegene die de nieuwsbrief leest) over de nieuwsbrieven van Omnibuzz?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet ik niet/geen mening

16) Zou u iets willen veranderen aan de nieuwsbrief? Zo ja, wat dan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Niets, de nieuwsbrieven zijn goed
- De frequentie omlaag, ik wil de nieuwsbrief minder vaak ontvangen
- De frequentie omhoog, ik wil de nieuwsbrief vaker ontvangen
- Makkelijker taalgebruik, de nieuwsbrief beter leesbaar maken
- Ik zou graag lezen over andere onderwerpen, zoals.....
- Anders, namelijk.....

17) Zou u de nieuwsbrief per e-mail willen ontvangen?

- a. Nee, ik heb geen e-mail/wil ik niet
- b. Ja, mijn emailadres is: (in OMA invullen)

Toelichting:

Vraag algemene op- of aanmerkingen

18) Heeft u verder nog op- of aanmerkingen?

- Nee
- Ja, algemeen [open invulveld]
- Ja, klacht (klik op volgende en ga naar OMA)

Onderstaande vragen zijn alleen gesteld in Q1 2018

19) 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.....

20) Heeft u een mobiele telefoon?

- Ja → vraag 22
- Nee → vraag 24

21) Zo ja, mogen wij uw mobiele nummer noteren?

22) Is dit een smartphone?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet

23) Neemt u deze mee indien u op reis gaat?

- a. Ja, altijd
- b. Ja, meestal wel
- c. Soms (alleen indien dit nodig is)
- d. Meestal niet
- e. Nooit

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.

24) Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor?

- Veel meer → vraag 25
- Meer → vraag 25
- Hetzelfde → vraag 27
- Minder → vraag 26
- Veel minder → vraag 26
- Geen idee / weet ik niet → vraag 27
- N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant → vraag 27

25) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? -> vraag 27

- Gezondheidsredenen
- Verhuizing (partner)
- Geen andere mogelijkheid (meer) om te reizen
- Meer behoefte om ergens heen te gaan
- Anders, namelijk.....

26) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen?

- Gezondheidsredenen
- Verhuizing (partner)
- Persoonlijke omstandigheden
- Kwaliteit van het vervoer
- De prijs van de Regiotaxi
- Meer gebruik van OV en/of jaarkaart OV
- Minder behoefte om ergens heen te gaan
- Seizoensinvloeden
- Anders, namelijk.....

27) 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 de Regiotaxi