

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-1001152
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer: 1001139
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

### Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek Omnibuzz 2019.

### 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 verantwoordelijke voor het Wmo vervoer voor 30 gemeenten in Limburg. Vanaf de start in december 2016 wordt de klanttevredenheid gemeten door Movement, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In maart 2020 werden de resultaten van de klanttevredenheid gepresenteerd in het jaarrapport 2019. De resultaten laten een constant beeld zien ten opzichte van 2018.

### Beoogd effect/doel

Inzicht te geven in de mate van tevredenheid van de Wmo reizigers en monitoren van het nakomen van de contractuele afspraken van de vervoerders.

### Argumenten

- 1.1. *De resultaten van de klanttevredenheid 2019 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken.*

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit in 2019 met een rapportcijfer van 8,14. In 2019 lag dit rapportcijfer op 8,19. Voor Weert ligt dit rapportcijfer op 7,8 wat lager is dan de 8,1 over 2018. Er is een verband tussen de lagere waardering en het faillissement van een vervoerder en de gevolgen hiervan in de regio Midden-Limburg. Nagenoeg alleen in deze regio is de tevredenheid over 2019 lager dan een 8.

Weert, 7 april 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

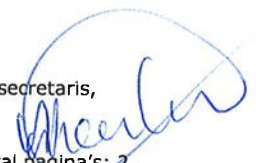
#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 19 mei 2020

Nummer: 3

De secretaris,



Totaal aantal pagina's: 2  
Pagina 1

### **Kanttekeningen en risico's**

Bij het klanttevredenheidsonderzoek is sprake van een steekproef. Het dagelijks pro-actief benaderen van de reizigers heeft als positief effect dat ook klachten boven water komen die anders 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 de klanttevredenheid van het Wmo-vervoer in Limburg.

### **Communicatie/participatie**

De gemeenteraad informeren over de resultaten van de klanttevredenheid via de Tils-lijst.

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

P. van Haren, teamleider Wmo

#### Extern:

Niet van toepassing.

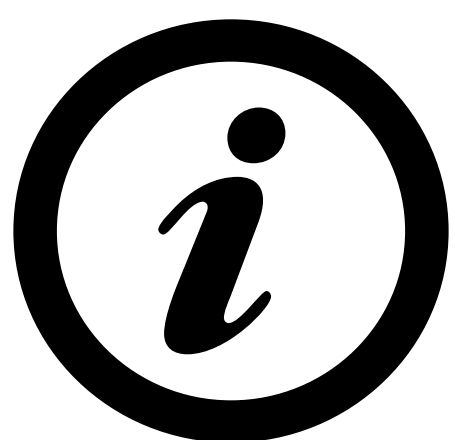
### **Bijlagen:**

1. Jaarrapport 2019 (incl. bijlagen) Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg
2. Samenvatting klanttevredenheid Wmo-vervoer Limburg 2019



# KTO WMO-vervoer Limburg - 2019

## Representativiteit, respons en betrouwbaarheid



Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden opgedeeld in 5 regio's; Heuvelland, Midden Limburg, Noord Limburg, Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. Voor het onderzoek in 2020 is deze steekproefverdeling aangepast op basis van actuele ritgegevens. In 2019 hebben in totaal 3.002 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Ondanks het wegvallen van de periode aan het begin van het jaar zijn de gepresenteerde resultaten statistisch betrouwbaar en de resultaten kunnen als representatief voor alle ritten in de onderzoeksperiode worden beschouwd. Hierbij dient vermeld te worden dat de prestaties in de eerste maanden van 2019 minder waren dan normaal door de invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem. Om diezelfde reden kon in die periode geen onderzoek worden gedaan. De resultaten zijn dus representatief voor de periode vanaf 20 maart.

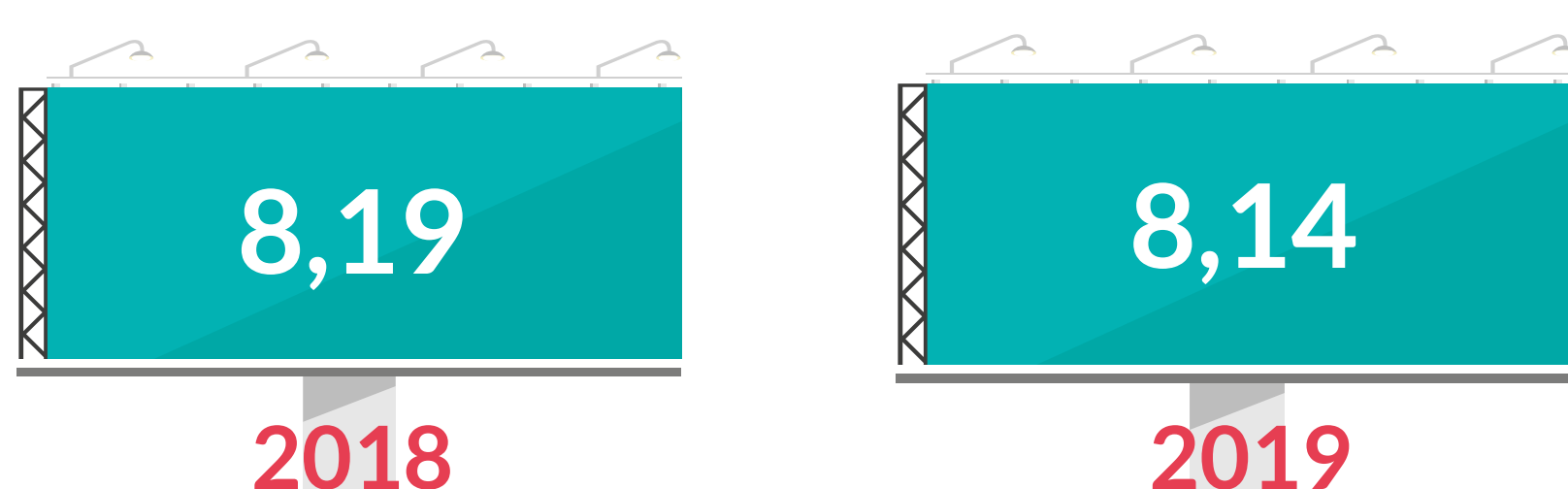
In het onderzoek wordt de stelregel gehanteerd dat klanten maximaal 1 keer per drie maanden kunnen deelnemen. Op die wijze proberen we zoveel mogelijk unieke (reizende) klanten in het onderzoek mee te nemen. In de periode 2017-2019 zijn 10.648 interviews afgenomen en gemiddeld hebben zij 1,4 keer deelgenomen aan het onderzoek. Klanten die heel veel reizen, hebben in deze periode meestal meerdere keren deelgenomen. Twee klanten hebben maar liefst zeven keer deelgenomen, de overige klanten allemaal minder vaak. De meeste klanten hebben één keer deelgenomen. In totaal zijn in deze drie jaar 5.072 unieke klanten bevraagd. Dit geeft een representatief beeld, omdat deze klanten ook een groot deel van de ritten maken.



Hieronder worden enkele belangrijke resultaten uit 2019 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

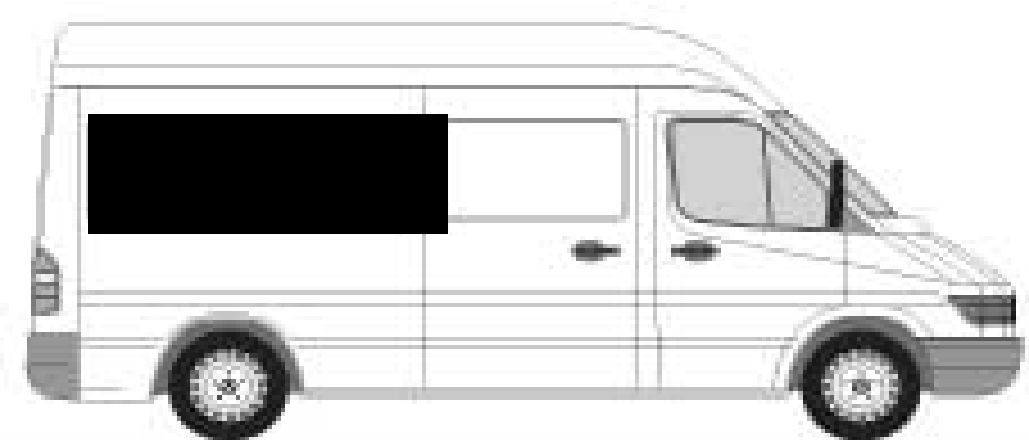
## Resultaten 2019

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



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

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



## Reisdoel taxigebruik

Bezoeken van/naar de huisarts,  
fysiotherapeut of ziekenhuis

Van naar familie/vrienden

2018

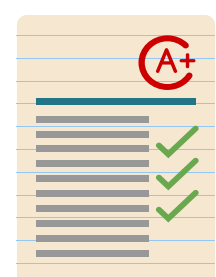
22,1%

31,1%

2019

18,6%

37,6%



## Reden ontevredenheid over de rit

Ophaaltijd

Reistijd

Chauffeur

2018

40,7%

16,4%

19,8%

} Van 177 ritten

2019

49,6%

14,9%

19,3%

} Van 161 ritten

## Conclusies en aanbevelingen

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

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

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

Het klanttevredenheidsonderzoek is een structureel onderdeel van de dienstverlening Omnibuzz. Hierdoor signaleert Omnibuzz snel wanneer de tevredenheid daalt en of er op andere specifieke aspecten op vervoersgebied extra aandacht wenselijk is. De constante resultaten geven ruimte om het contactmoment met de klanten voor andere doeleinden te benutten. In 2019 heeft Omnibuzz het onderzoek flexibel ingezet en per kwartaal extra actuele onderzoeksonderwerpen geformuleerd. De informatie over deze resultaten en tevens de gedetailleerde resultaten over heel 2019 vindt u in bijgevoegde rapportage.

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

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

# Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Klanttevredenheidsonderzoek  
WMO-vervoer Limburg

Omnibuzz

Jaarrapport 2019

## Jaarrapport 2019

Februari 2020  
Projectnummer: 11065

**Movementem**  
**T** 0575 84 3738  
**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)  
**W** [www.movementem.nl](http://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 Reservering rit
- 2.5 Tevredenheid rit
- 2.6 Punctualiteit per vervoersgebied
- 2.7 Toelichting: waarover bent u niet tevreden?
- 2.8 Rapportcijfer
- 2.9 Nieuwsbrief Omnibuzz
- 2.10 App Omnibuzz
- 2.11 Website Omnibuzz
- 2.12 Opmerkingen per kwartaal

## Pagina 12

- Pagina 13
- Pagina 14
- Pagina 15
- Pagina 18
- Pagina 21
- Pagina 26
- Pagina 27
- Pagina 30
- Pagina 34
- Pagina 37
- Pagina 39
- Pagina 40

## 3 Vergelijking objectieve data

- 3.1 Punctualiteit rit
- 3.2 Langere ritduur
- 3.3 Rapportcijfer

## Pagina 49

- Pagina 50
- Pagina 52
- Pagina 54

# Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

## Inleiding

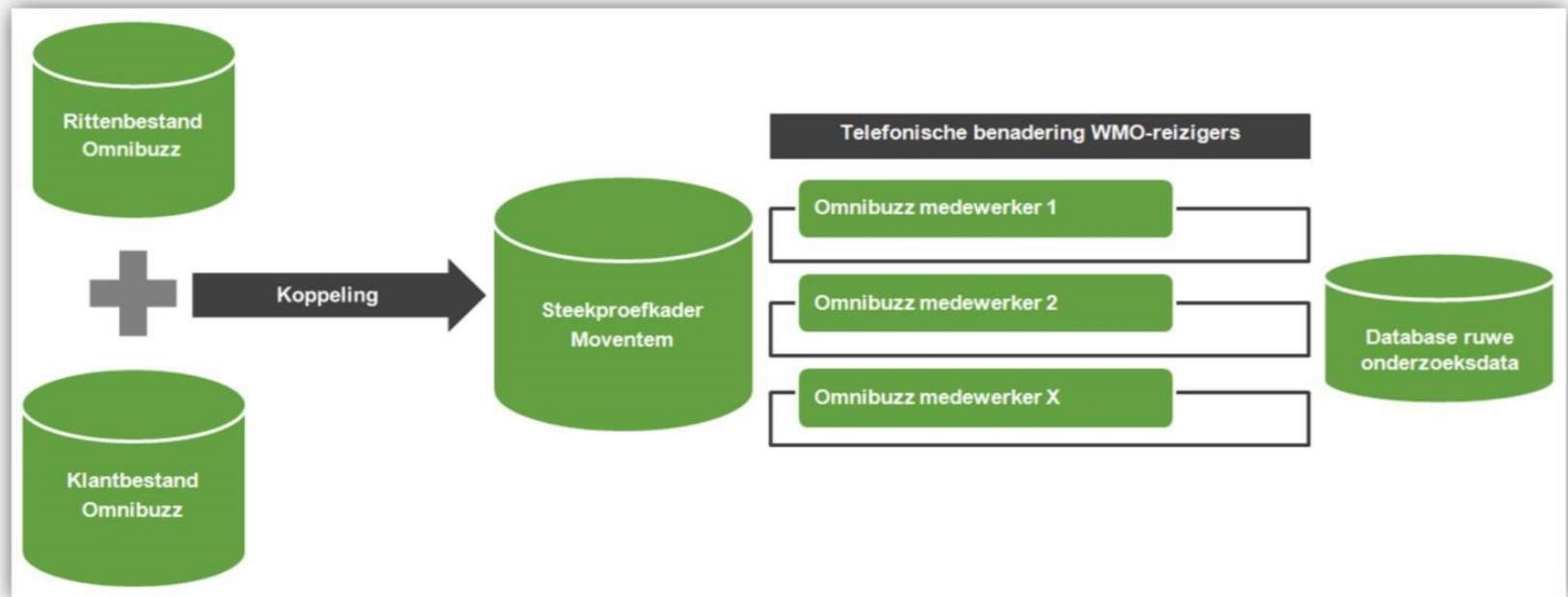


- Het voorliggende rapport beschrijft de opzet en belangrijkste bevindingen van het telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de actieve Wmo-reizigers in het vervoersgebied van Omnibuzz in het jaar 2019.
- Een dertigtal gemeenten in Limburg heeft zich op het gebied van openbaar vervoer (OV) 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 dertig 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.

- **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 2019 t/m 31 december 2019'. Echter, in verband met diverse wijzigingen, was het technisch niet mogelijk om in januari en februari het dagelijks klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. 20 maart is het klanttevredenheidsonderzoek weer opgestart. De populatie bestaat daarom uit alle Wmo-reizigers van Omnibuzz in Limburg in de periode van 20 maart t/m 31 december 2019. Hierbinnen zijn dertig 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 3.002 telefonische interviews succesvol afgenomen. De steekproef van het onderhavige onderzoek bestaat dus uit 3.002.
- **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 2019. 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.

Deelgebied/-populatie	Gemiddeld aantal klanten in onderzoeksperiode	Respondenten	Foutmarge bij 95% betrouwbaarheid
Beek	858	58	12,43%
Sittard-Geleen	3.311	423	4,45%
Stein	887	54	12,93%
Echt-Susteren	916	89	9,88%
Eijsden-Margraten	2.332	36	16,21%
Gulpen-Wittem	817	30	17,57%
Meerssen	2.324	67	11,80%
Vaals	723	26	18,88%
Valkenburg	1.795	36	16,17%
Maastricht	12.100	463	4,47%
Leudal	917	79	10,55%
Maasgouw	670	77	10,51%
Nederweert	648	26	18,84%
Roerdalen	418	44	13,99%
Roermond	2.625	178	7,09%
Weert	1.888	80	10,72%
Beesel	524	26	18,75%
Bergen	376	26	18,57%
Gennep	469	43	14,26%
Horst a/d Maas	1.191	60	12,33%
Peel en Maas	1.351	61	12,27%
Venlo	4.228	281	5,65%
Venray	1.547	61	12,30%
Brunssum	3.210	69	11,67%
Heerlen	8.252	202	6,81%
Kerkrade	5.709	135	8,33%
Landgraaf	2.729	127	8,49%
Simpelveld	633	27	18,47%
Voerendaal	969	30	17,62%
Beekdaelen	1.760	88	10,19%
<b>Totaal(populatie)</b>	<b>66.177</b>	<b>3.002</b>	<b>1,75%</b>

- Er is aangetoond dat 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 de rapportage 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)

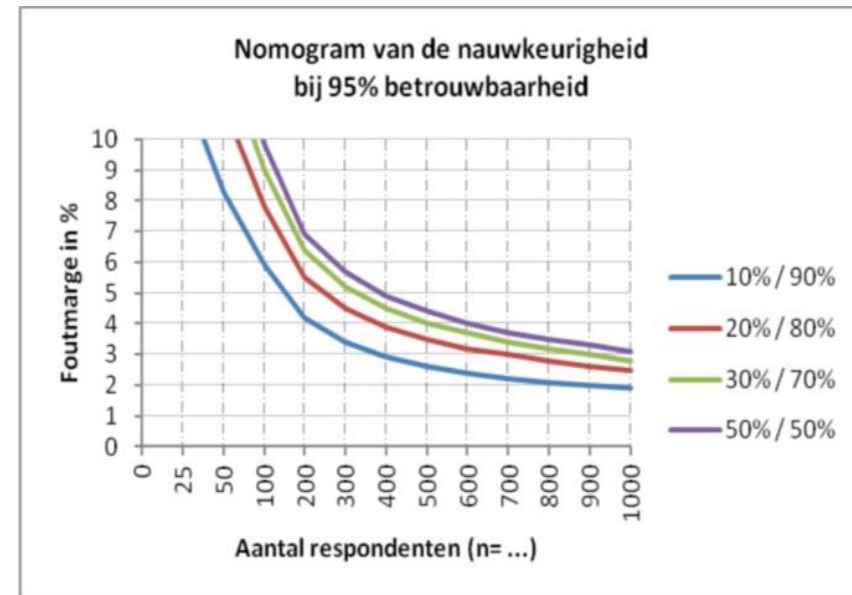
In dit voorbeeld wordt opgezocht met welke foutmarge een uitspraak gedaan mag worden dat 24,8% van de reizigers de dag voordat zij de rit maken deze reserveren.

**Stap 1.** Zoek op de horizontale as van de nomogram het aantal respondenten (n). In dit geval is de n 3.002. 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

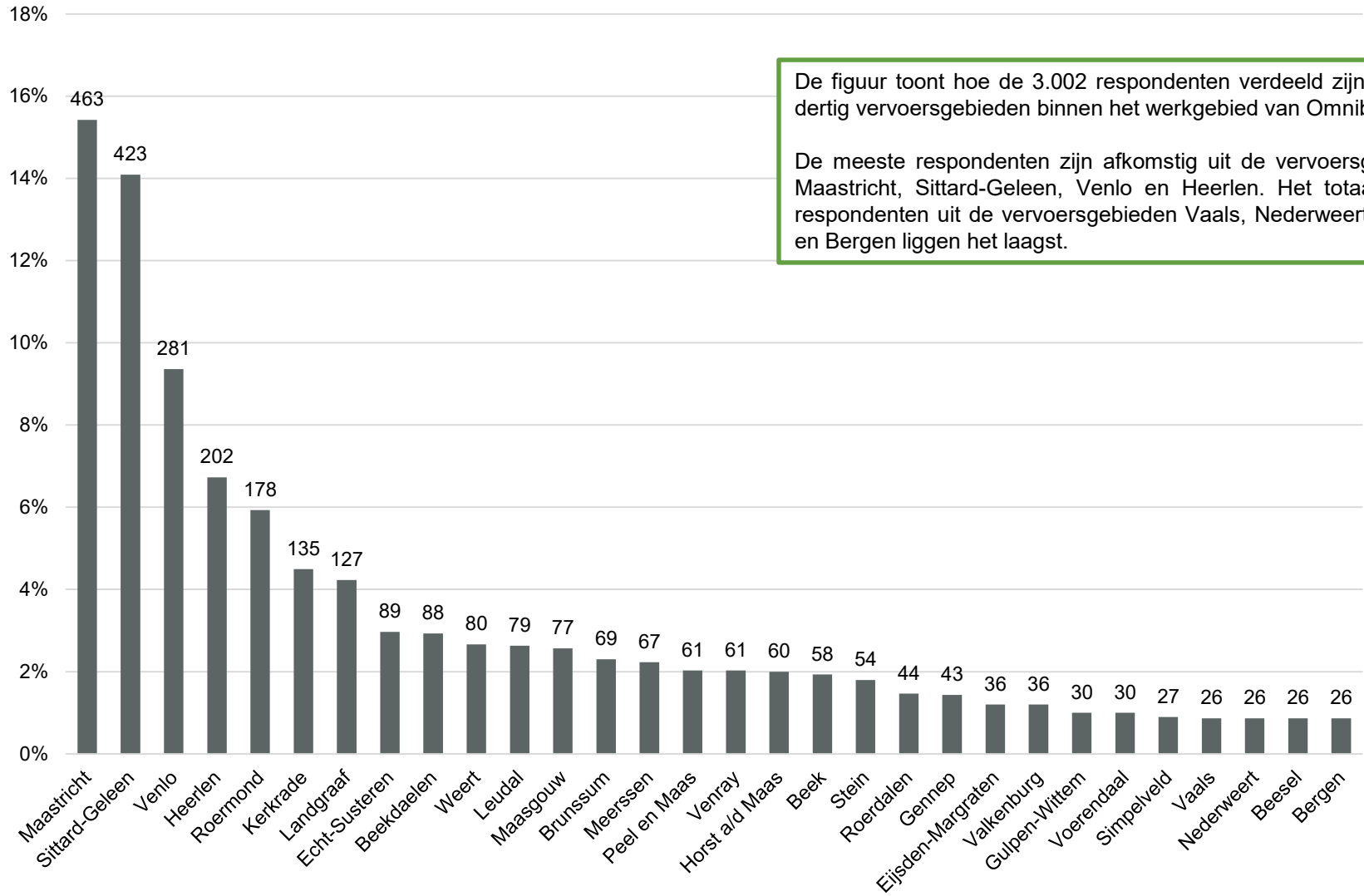
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



**Resultaten**



## 2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=3.002)

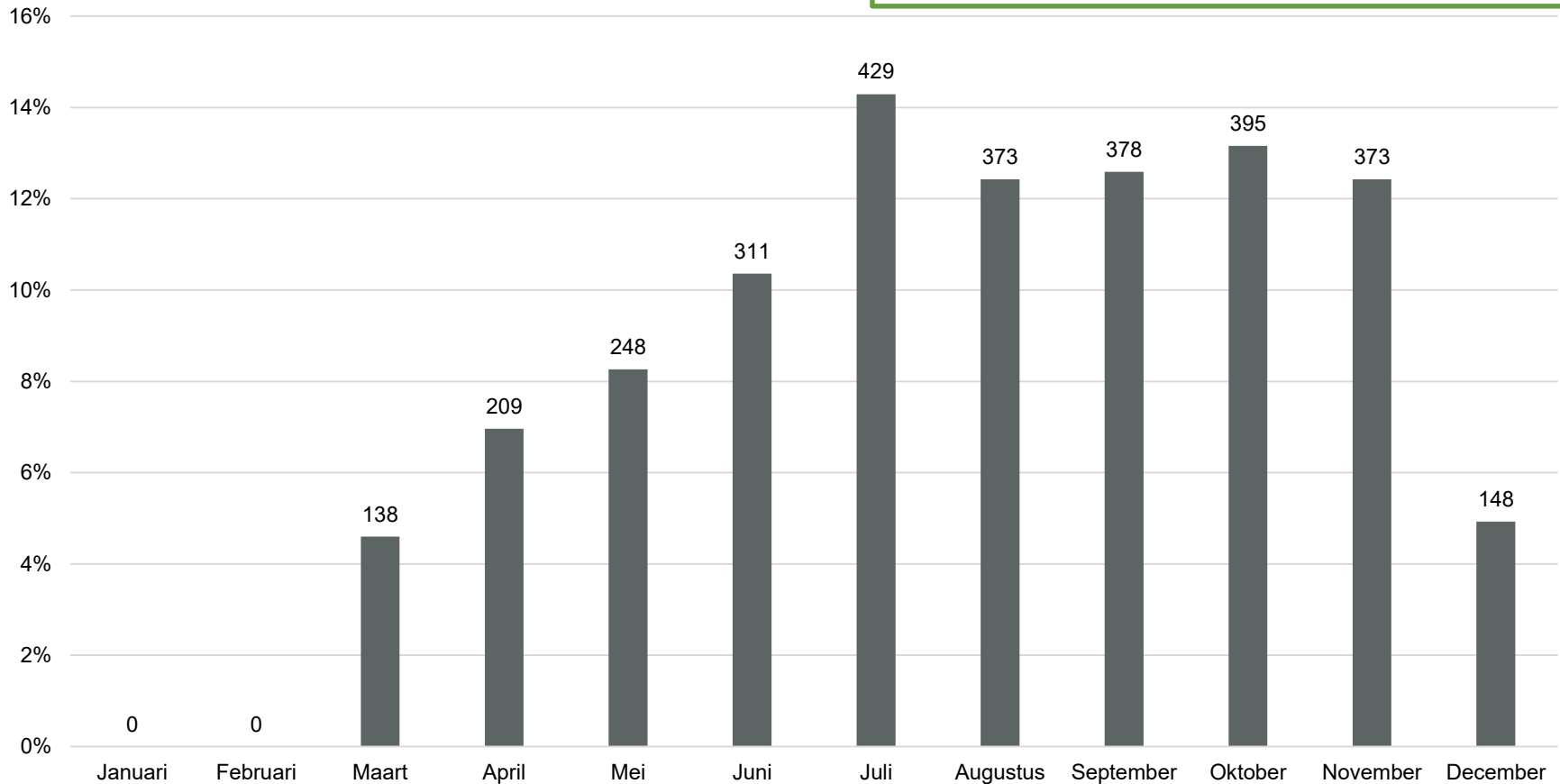


De figuur toont hoe de 3.002 respondenten verdeeld zijn over de dertig vervoersgebieden binnen het werkgebied van Omnibuzz.

De meeste respondenten zijn afkomstig uit de vervoersgebieden Maastricht, Sittard-Geleen, Venlo en Heerlen. Het totaal aantal respondenten uit de vervoersgebieden Vaals, Nederweert, Beesel en Bergen liggen het laagst.

## 2.2 Spreiding over maand (n=3.002)

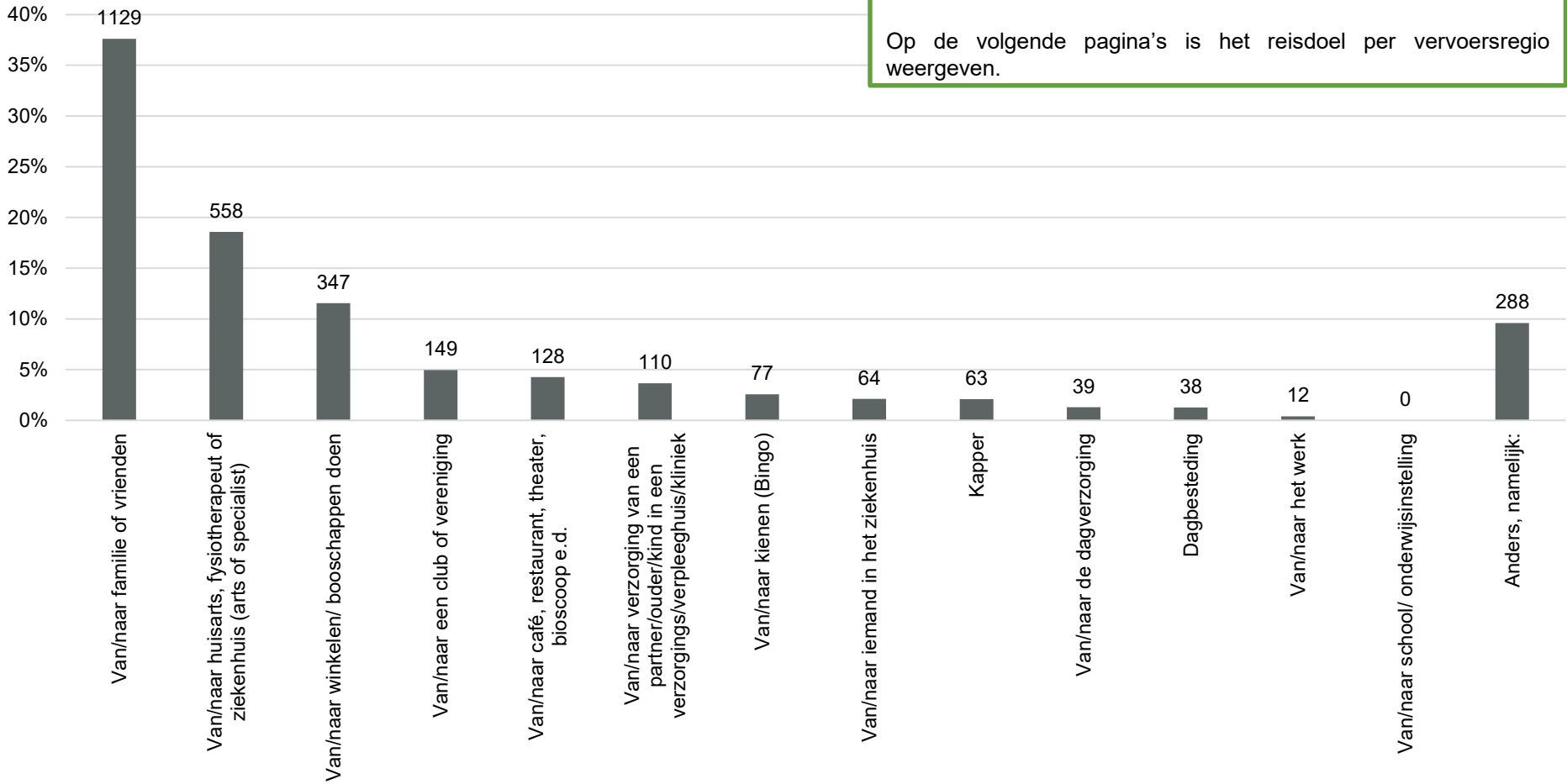
Onderstaande figuur laat de verdeling van de respondenten over de maanden van 2019 zien. Er is een redelijk gelijke verdeling van het aantal respondenten over het gehele jaar behaald. In januari en februari hebben er echter geen respondenten deelgenomen aan het KTO.



## 2.3 Reisdoel Omnibuzz (n= 3.002)

Het voornaamste reisdoel van de respondenten is het bezoeken van familie of vrienden (38%). Een ander veelgenoemd reisdoel is een bezoek aan (huis)arts, fysiotherapeut of ziekenhuis (19%). Deze uitkomsten zijn in grote mate vergelijkbaar met die van 2018.

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



## 2.3 Reisdoel Omnibuzz (n= 3.002)

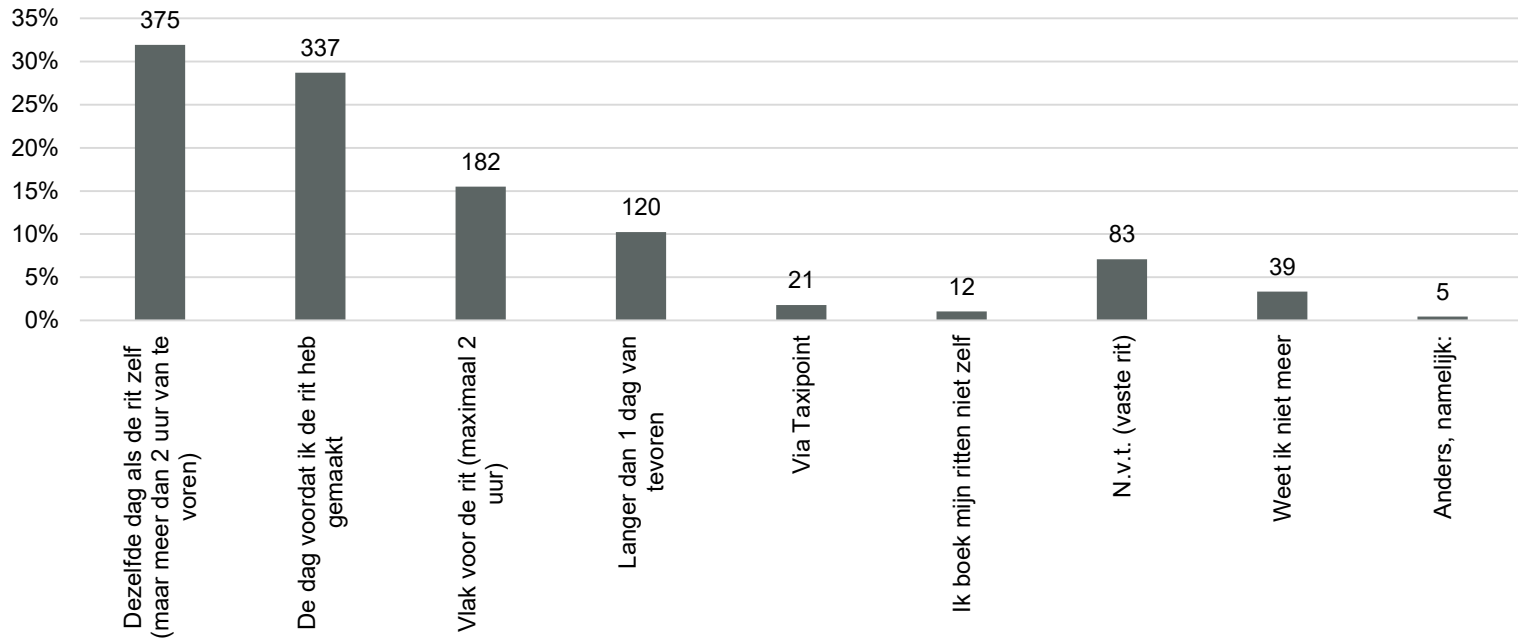
	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar school/onderwijsinstelling	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, 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	3	19	8	1	0	0	1	2	2	1	1	1	3	58
Sittard-Geleen	103	14	154	53	14	0	0	6	11	11	15	6	6	30	423
Stein	14	1	23	8	1	0	0	1	2	1	1	1	0	1	54
Echt-Susteren	19	1	30	7	6	0	0	1	4	4	5	1	4	7	89
Eijsden-Margraten	3	1	17	2	2	0	0	0	2	1	1	0	0	7	36
Gulpen-Wittem	6	0	7	6	0	0	0	1	2	0	3	0	2	3	30
Meerssen	7	2	35	4	0	0	0	1	4	1	4	2	1	6	67
Vaals	6	1	5	8	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	26
Valkenburg	6	2	12	4	1	0	0	0	2	0	3	0	0	6	36
Maastricht	70	4	164	62	22	0	4	3	38	9	12	15	5	55	463
Leudal	17	2	36	7	3	0	0	0	1	3	1	3	0	6	79
Maasgouw	17	4	37	5	3	0	0	0	2	0	5	0	1	3	77
Nederweert	3	1	16	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	26
Roerdalen	6	1	19	3	1	0	0	3	3	0	2	0	0	6	44
Roermond	37	2	75	22	14	0	0	0	7	2	4	6	0	9	178
Weert	15	1	30	6	12	0	0	0	3	2	2	1	0	8	80
Beesel	3	1	7	5	2	0	0	1	0	0	3	0	1	3	26
Bergen	7	1	12	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	26
Gennepe	3	0	23	4	3	0	0	0	3	2	1	2	0	2	43
Horst a/d Maas	13	1	22	6	3	0	0	0	1	0	2	1	1	10	60
Peel en Maas	5	2	29	7	5	0	0	1	0	0	1	2	0	9	61
Venlo	57	5	95	23	21	0	3	7	14	5	11	3	7	30	281
Venray	6	2	23	4	8	0	0	1	2	1	1	3	3	7	61
Brunssum	11	2	26	9	3	0	0	0	1	6	1	4	0	6	69
Heerlen	39	2	59	37	9	0	1	4	12	7	9	2	2	19	202
Kerkrade	20	2	55	19	3	0	1	2	5	6	4	1	1	16	135
Landgraaf	23	4	47	12	6	0	2	2	3	8	7	3	1	9	127
Simpelveld	3	1	7	4	1	0	0	1	1	0	4	0	1	4	27
Voerendaal	6	1	10	1	0	0	0	3	1	1	0	2	0	5	30
Beekdaelen	17	0	35	8	2	0	0	0	1	5	4	3	1	12	88
<b>Eindtotaal</b>	<b>558</b>	<b>64</b>	<b>1129</b>	<b>347</b>	<b>149</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>128</b>	<b>77</b>	<b>110</b>	<b>63</b>	<b>38</b>	<b>288</b>	<b>3002</b>

## 2.3 Reisdoel Omnibuzz (n= 3.002)

	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	28%	5%	33%	14%	2%	0%	0%	2%	3%	3%	2%	2%	2%	5%	100%
Sittard-Geleen	24%	3%	36%	13%	3%	0%	0%	1%	3%	3%	4%	1%	1%	7%	100%
Stein	26%	2%	43%	15%	2%	0%	0%	2%	4%	2%	2%	2%	0%	2%	100%
Echt-Susteren	21%	1%	34%	8%	7%	0%	0%	1%	4%	4%	6%	1%	4%	8%	100%
Eijsden-Margraten	8%	3%	47%	6%	6%	0%	0%	0%	6%	3%	3%	0%	0%	19%	100%
Gulpen-Wittem	20%	0%	23%	20%	0%	0%	0%	3%	7%	0%	10%	0%	7%	10%	100%
Meerssen	10%	3%	52%	6%	0%	0%	0%	1%	6%	1%	6%	3%	1%	9%	100%
Vaals	23%	4%	19%	31%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	8%	100%
Valkenburg	17%	6%	33%	11%	3%	0%	0%	0%	6%	0%	8%	0%	0%	17%	100%
Maastricht	15%	1%	35%	13%	5%	0%	1%	1%	8%	2%	3%	3%	1%	12%	100%
Leudal	22%	3%	46%	9%	4%	0%	0%	0%	1%	4%	1%	4%	0%	8%	100%
Maasgouw	22%	5%	48%	6%	4%	0%	0%	0%	3%	0%	6%	0%	1%	4%	100%
Nederweert	12%	4%	62%	4%	4%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	4%	0%	4%	100%
Roerdalen	14%	2%	43%	7%	2%	0%	0%	7%	7%	0%	5%	0%	0%	14%	100%
Roermond	21%	1%	42%	12%	8%	0%	0%	0%	4%	1%	2%	3%	0%	5%	100%
Weert	19%	1%	38%	8%	15%	0%	0%	0%	4%	3%	3%	1%	0%	10%	100%
Beesel	12%	4%	27%	19%	8%	0%	0%	4%	0%	0%	12%	0%	4%	12%	100%
Bergen	27%	4%	46%	8%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	12%	100%
Gennepe	7%	0%	53%	9%	7%	0%	0%	0%	7%	5%	2%	5%	0%	5%	100%
Horst a/d Maas	22%	2%	37%	10%	5%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	2%	2%	17%	100%
Peel en Maas	8%	3%	48%	11%	8%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	3%	0%	15%	100%
Venlo	20%	2%	34%	8%	7%	0%	1%	2%	5%	2%	4%	1%	2%	11%	100%
Venray	10%	3%	38%	7%	13%	0%	0%	2%	3%	2%	2%	5%	5%	11%	100%
Brunssum	16%	3%	38%	13%	4%	0%	0%	0%	1%	9%	1%	6%	0%	9%	100%
Heerlen	19%	1%	29%	18%	4%	0%	0%	2%	6%	3%	4%	1%	1%	9%	100%
Kerkrade	15%	1%	41%	14%	2%	0%	1%	1%	4%	4%	3%	1%	1%	12%	100%
Landgraaf	18%	3%	37%	9%	5%	0%	2%	2%	2%	6%	6%	2%	1%	7%	100%
Simpelveld	11%	4%	26%	15%	4%	0%	0%	4%	4%	0%	15%	0%	4%	15%	100%
Voerendaal	20%	3%	33%	3%	0%	0%	0%	10%	3%	3%	0%	7%	0%	17%	100%
Beekdaelen	19%	0%	40%	9%	2%	0%	0%	0%	1%	6%	5%	3%	1%	14%	100%
<b>Eindtotaal</b>	<b>19%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>	<b>12%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

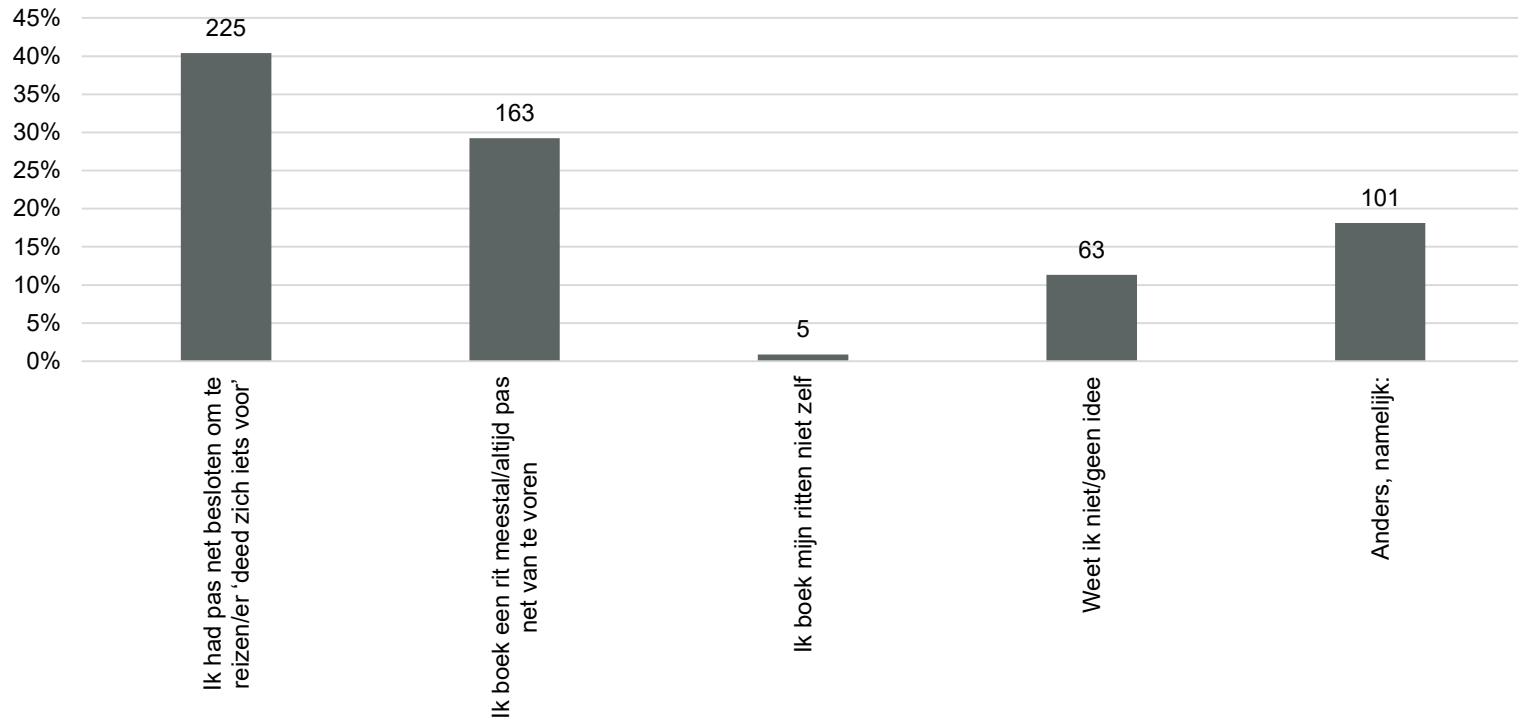
Q2 2019  
Q3 2019

Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=1.174)



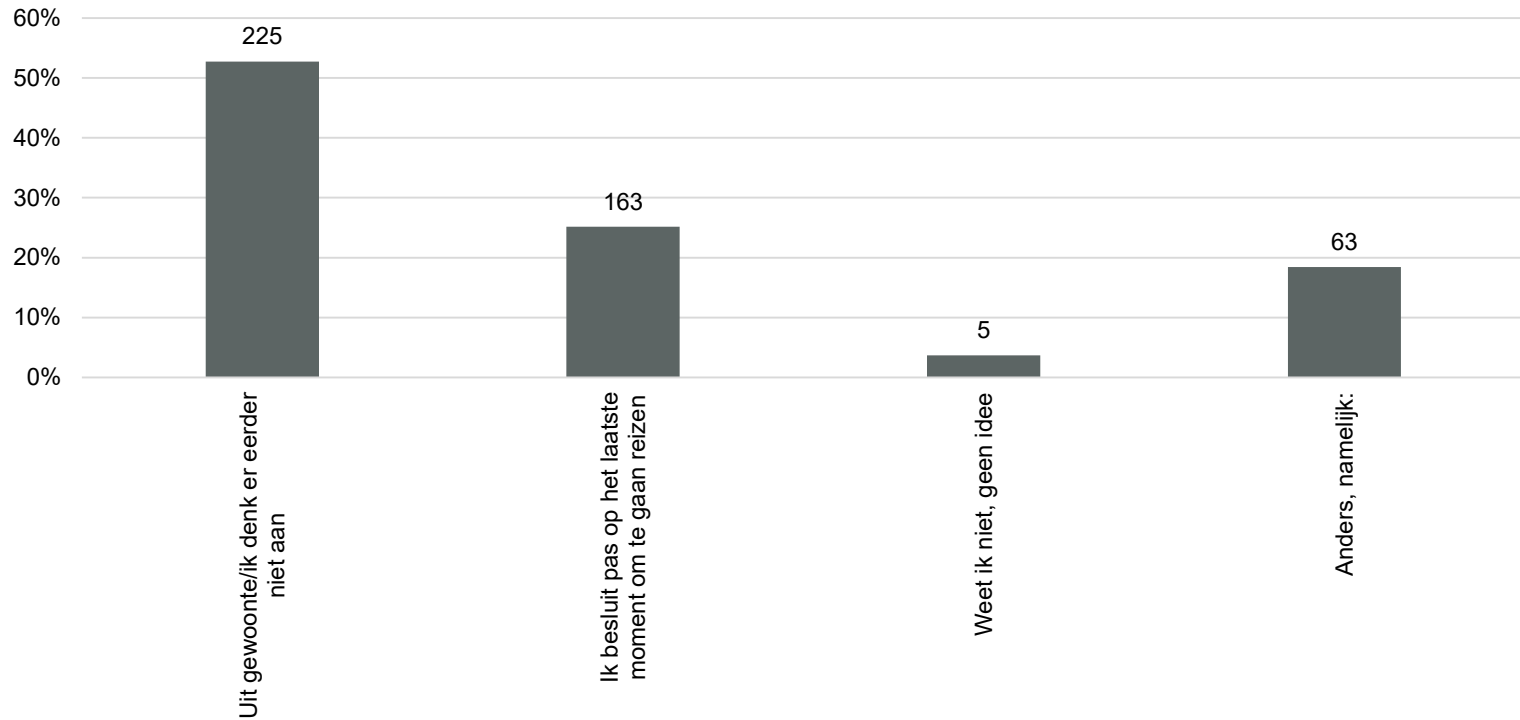
Deze vraag is alleen in kwartaal 2 en 3 gevraagd aan respondenten. De meeste respondenten hebben dezelfde dag als de rit geboekt (maar meer dan 2 uur van tevoren).

### Waarom heeft u de rit niet eerder geboekt? (n=557)



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van tevoren) of vlak voor de rit (maximaal 2 uur) hebben geboekt. Zij hebben aangegeven waarom zij deze rit niet eerder geboekt hebben. 40% noemt hiervoor als reden: *ik had pas net besloten om te reizen/ er 'deed zich iets voor'*.

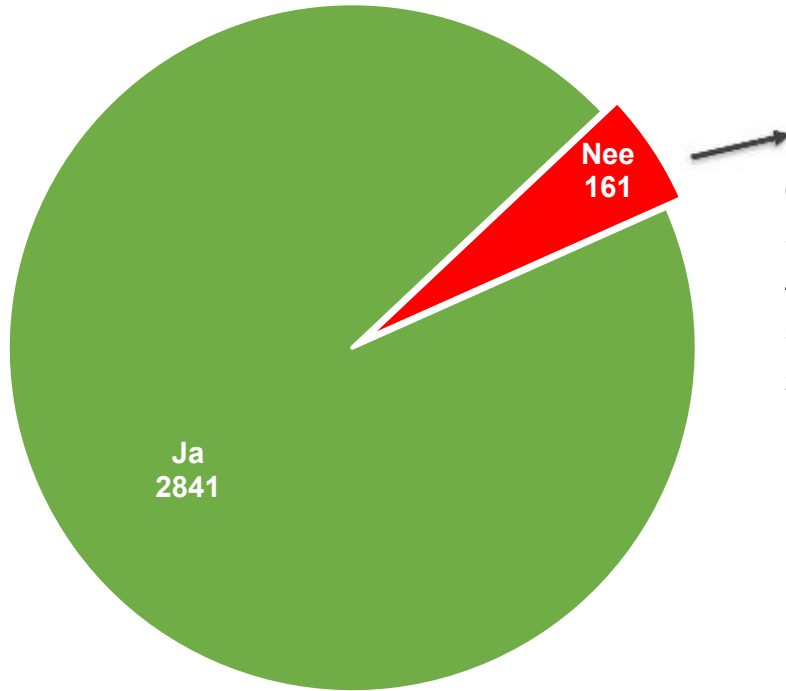
### Waarom boekt u uw ritten pas net van tevoren? (n=163)



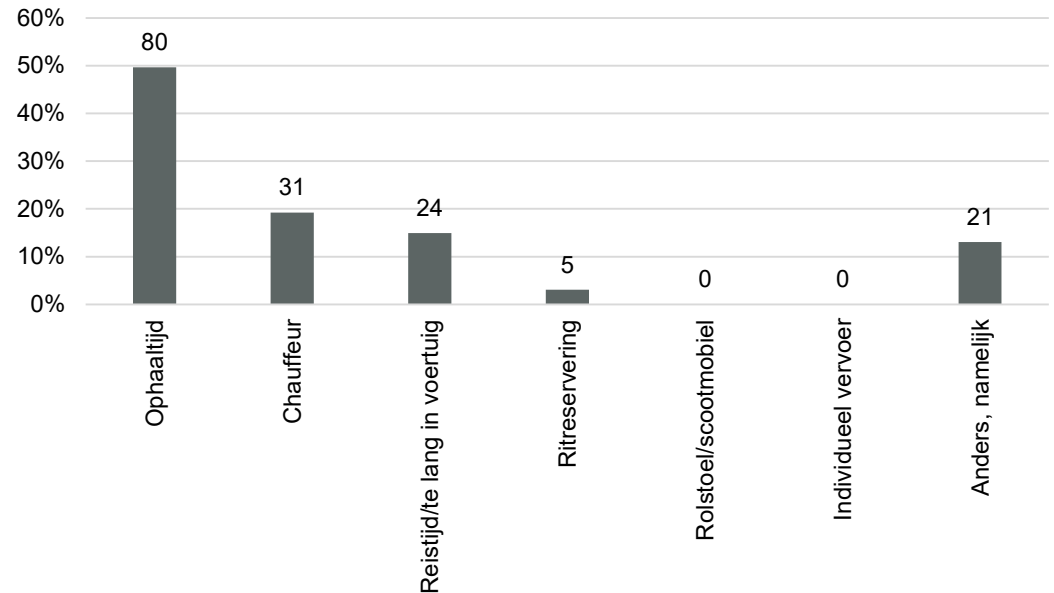
Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven dat zij hun rit meestal/altijd pas net van te voren boeken. 53% noemt hiervoor als reden: *uit gewoonte/ ik denk er eerder niet aan*.



Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=3.002)



Waarover bent u niet tevreden? (n=161)  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Een groot deel van de respondenten geeft aan dat de rit naar wens is verlopen (95%). De overige respondenten zijn ontevreden. Zij zijn voornamelijk ontevreden over de ophaaltijd (50%). 10 respondenten werden te vroeg opgehaald en 67 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'

### Waarover bent u niet tevreden? Anders, namelijk:

Chauffeur belt aan en rijdt weg

chauffeur was veel te vroeg, meer dan 30 minuten.

computerstoring ritreservering

De bus was te klein voor het aantal reizigers en de rolstoel van een van de reizigers. En de route die de chauffeur moest rijden, was onlogisch.

De chauffeur heeft de terugbelservice de ingeschakeld

De manier waarop de route gepland is, vond u niet kloppen.

De routeplanning is niet ingedeeld.

Er kwam een verkeerd voertuig voorrijden

extra grote scootmobiel niet via Taxipoint zichtbaar

gezien de locatie ergens verder afgezet

Het hele vervoer is op dit moment een zootje

Indicatie niet opgevolgd

Niet opgehaald

niet opgehaald

Niet opgehaald i.v.m. storing

omrijden

pas na een kwartier kwam de chauffeur nadag tbs was geactiveerd

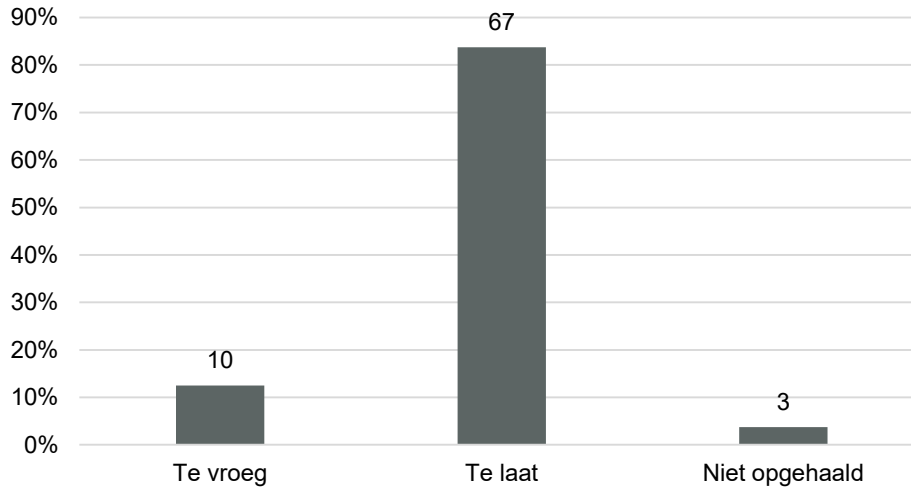
Rit was geannuleerd, is toch verschenen

U bent gevallen

U bent niet opgehaald

ze stuurde een busje ipv een auto

### Was uw voertuig te vroeg of te laat? (n=80)



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.

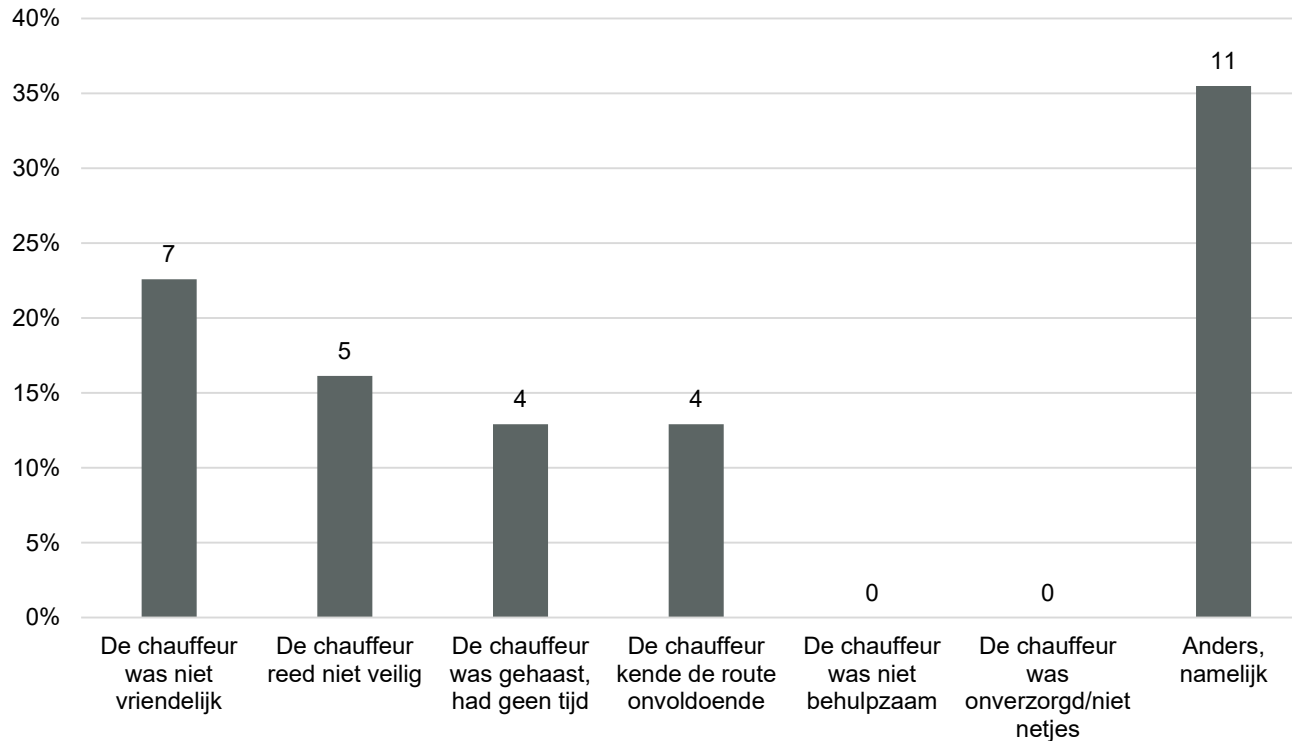
Hoeveel minuten te laat?	Aantal
5	1
10	5
15	14
20	6
25	3
30	14
40	2
45	6
50	1
60	7
75	2
90	4
110	1
120	1
<b>Gemiddeld te laat = 36 minuten</b>	

Hoeveel minuten te vroeg?	Aantal
5	2
10	2
15	1
20	3
25	1
60	1
<b>Gemiddeld te vroeg = 19 minuten</b>	

Hoeveel minuten heeft u te lang in het voertuig gezeten?	Aantal
5 minuten	1
10 minuten	3
15 minuten	3
20 minuten	5
30 minuten	3
45 minuten	2
50 minuten	1
90 minuten	2
Onbekend	3
voor het gevoel te lang, maar viel net binnen de marge	1

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

**Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond? (n= 31)**



- Anders, namelijk:**
- CF reed roekeloos
  - chauffeur was niet behulpzaam en kende de route niet voldoende
  - De chauffeur heeft u niet op de afgesproken plek afgezet.
  - De chauffeur reed roekeloos.
  - De chauffeur was niet spraakzaam en stug.
  - De chauffeurs komen ons binnen niet meer ophalen na afloop van de gym.
  - Deze chauffeur moppert altijd
  - Discussie met de chauffeur over het bestemmingsadres.
  - Hij wilde de boodschappentassen niet voor u in de bus dragen.
  - reed te snel
  - was een beetje stug

31 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 23% (7 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.

## 2.6 Punctualiteit per vervoersgebied

Te vroeg	% te vroeg	# te vroeg	#respondenten
Gulpen-Witterm	3,3%	1	30
Venray	3,3%	2	61
Horst a/d Maas	1,7%	1	60
Maasgouw	1,3%	1	77
Weert	1,3%	1	80
Sittard-Geleen	0,5%	2	423
Venlo	0,4%	1	281
Maastricht	0,2%	1	463
Beek	0,0%	0	58
Stein	0,0%	0	54
Echt-Susteren	0,0%	0	89
Eijsden-Margraten	0,0%	0	36
Meerssen	0,0%	0	67
Vaals	0,0%	0	26
Valkenburg	0,0%	0	36
Leudal	0,0%	0	79
Nederweert	0,0%	0	26
Roerdalen	0,0%	0	44
Roermond	0,0%	0	178
Beesel	0,0%	0	26
Bergen	0,0%	0	26
Gennep	0,0%	0	43
Peel en Maas	0,0%	0	61
Brunssum	0,0%	0	69
Heerlen	0,0%	0	202
Kerkrade	0,0%	0	135
Landgraaf	0,0%	0	127
Simpelveld	0,0%	0	27
Voerendaal	0,0%	0	30
Beekdaelen	0,0%	0	88
<b>Totaal</b>	<b>0,3%</b>	<b>10</b>	<b>3002</b>

Te laat	% te laat	# te laat	#respondenten
Roermond	22,2%	8	36
Venlo	18,6%	8	43
Sittard-Geleen	16,4%	10	61
Peel en Maas	15,4%	4	26
Beesel	11,5%	3	26
Roerdalen	7,7%	2	26
Horst a/d Maas	7,7%	2	26
Beek	6,7%	2	30
Weert	6,3%	5	79
Maasgouw	5,6%	2	36
Leudal	4,5%	4	89
Voerendaal	3,3%	1	30
Brunssum	2,9%	2	69
Beekdaelen	2,3%	2	88
Maastricht	1,9%	1	54
Valkenburg	1,7%	1	58
Venray	1,6%	1	61
Landgraaf	1,6%	2	127
Kerkrade	1,5%	2	135
Echt-Susteren	1,3%	1	77
Heerlen	0,5%	1	202
Gulpen-Witterm	0,5%	2	423
Meerssen	0,4%	1	281
Stein	0,0%	0	60
Eijsden-Margraten	0,0%	0	80
Vaals	0,0%	0	463
Nederweert	0,0%	0	67
Bergen	0,0%	0	44
Gennep	0,0%	0	178
Simpelveld	0,0%	0	27
<b>Totaal</b>	<b>2,2%</b>	<b>67</b>	<b>3002</b>

De vervoersgebieden Gulpen-Witterm en Venray kennen procentueel gezien de meeste vertraagde ritten (3,3%). De gebieden waar het procentuele aantal vervroegde of vertraagde ritten hoger ligt dan het gemiddelde zijn rood weergegeven.

### Toelichting

afspraak ziekenhuis 8.30 uur.

Cf maakte gehaaste indruk.

Chauffeur kon er niets aan doen

chauffeur kon ophaal adres van andere klant niet vinden en het was donker

Chauffeur was klantvriendelijk. Reeds klacht ingediend.

chauffeur was veel te vroeg, hij zei van er was niets te doen dus of mevr. maar mee wilde gaan.

chauffeur wist de weg niet

de behulpzaamheid en hij was te laat

De CF reed wild

De chauffeur praatte geen woord

De chauffeur stelde een omweg voor, maar die route is nog langer geweest.

De chauffeur was zeer onvriendelijk. Hij zei geen goede dag. Was ook niet behulpzaam. Bijvoorbeeld aanbellen of de deur open doen

De terugbelservice is niet ingeschakeld.

Gebeurt iedere keer

Geen klacht, wel betere planning, zodat andere mevrouw in het voertuig op tijd in het ziekenhuis was geweest

Geen klacht omdat andere chauffeur rit heeft gebeld met centrale

Geen klacht (3x)

Geen klacht, ik weet dat ik moet wachten, is niet zo erg

Geen klacht, vaste rit, klant gaat extra opmerking geven.

Geen klacht, wel nog 25 minuten staan wachten

Geen klant, normaal geen problemen. Nu geen actie

Grote storing bij Omnibuz/taxibedrijf

heenrit te laat opgehaald, terugrit te vroeg opgehaald.

Hij kwam al te vroeg en er kwam een taxi ipv een busje terwijl er een rolstoel meeging.

Hij reed als Niki Lauda

Hij was onvriendelijk en gehaast.

Hij was onvriendelijk en niet behulpzaam, met name tegen een andere passagier die vroeg of zij mee kon rijden. Dat stond niet in de planning, maar de manier zoals hij het zei was zeer onvriendelijk. Ondertussen zag hij een andere mevrouw en tegen haar zei hij 'hé lekker wief'. Die betreffende mevrouw kende hem helemaal niet.

Klacht is al ingediend

Klacht over gemaakt

### Toelichting

Klacht over ingediend

Klacht overdreven

Klant is een uur te laat opgehaald.

klant moest naar de nieuwe munt en stond op heren van tegelen

Klant wil hier geen klacht over indienen

Meneer is niet meegegaan.

Nadat u hem erop gewezen hebt (hard over drempels rijden), heeft hij zijn rijstijl aangepast.

nee, geen klacht, netjes behandeld

Niet op de afgesproken tijd opgehaald.

Niet opgehaald vanwege computerstoring

Niet te lang is taxi, maar via omweg.

ophaaltijd, 45 min te laat.

Over de route die de chauffeur reed, was heel onlogisch.

Over het iedere keer te laat ophalen en moeten bellen wat me meer belkosten kost dan de rit zelf.

Portier zegt dat hij wel is geweest, maar u heeft niemand gezien.

Reed heel roekeloos, had hard muziek aanstaan enz.

Reeds een klacht ingediend

reistijd

rit stond geboekt op kerkplein ipv tempelplein

Rit stond voor 13:30 uur terwijl deze voor 12:30 uur besteld was.

Roekeloos rijgedrag

Schoonzoon heeft reeds klacht ingediend.

taxi om 13.30 besteld, taxi was om 13.05 bij klant

Te laat opgehaald (8x)

te lang in de taxi

te vroeg opgehaald waardoor al een uur eerder afgezet in het ziekenhuis

te vroeg opgehaald, rit besteld om 09.15 taxi was om 08.50 bij mw.

U bent gewoon niet opgehaald.

U heeft een brief ontvangen over het faillissement Schreurs. Waarom klantentevredenheidsonderzoek als u het antwoord al weet.

U heeft 'Voorin'-indicatie, maar er zat reeds een klant voorin in de taxi. Chauffeur heeft het alsnog opgelost.

U weet niet meer hoeveel minuten te lang u heeft moeten wachten. Misschien duurde het zo lang omdat er een storing was.



### Toelichting

Uiteindelijk heeft de chauffeur het correct opgelost.

Vanwege storing bent u ook nog langer onderweg geweest.

veel te laat opgehaald

Veel te lang in het voertuig , klant weet niet meer de tijd

veel te lang moeten wachten eer mevrouw werd opgehaald.

Verder geen commentaar.

Via omwegen gereden.

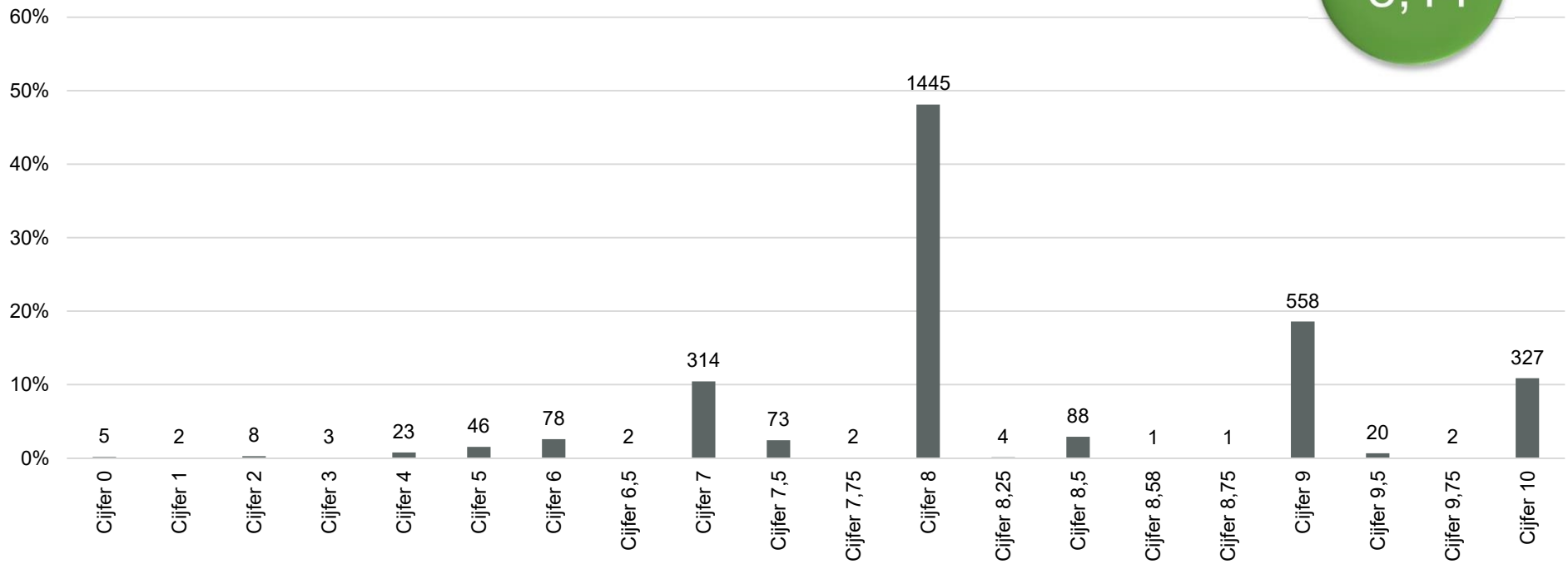
Was in 1e inantie niet vriendelijk/chagrijnig, maar gaande de rit ging het wat beter.

ze stuurde een busje ipv een auto

Zie klacht (4x)

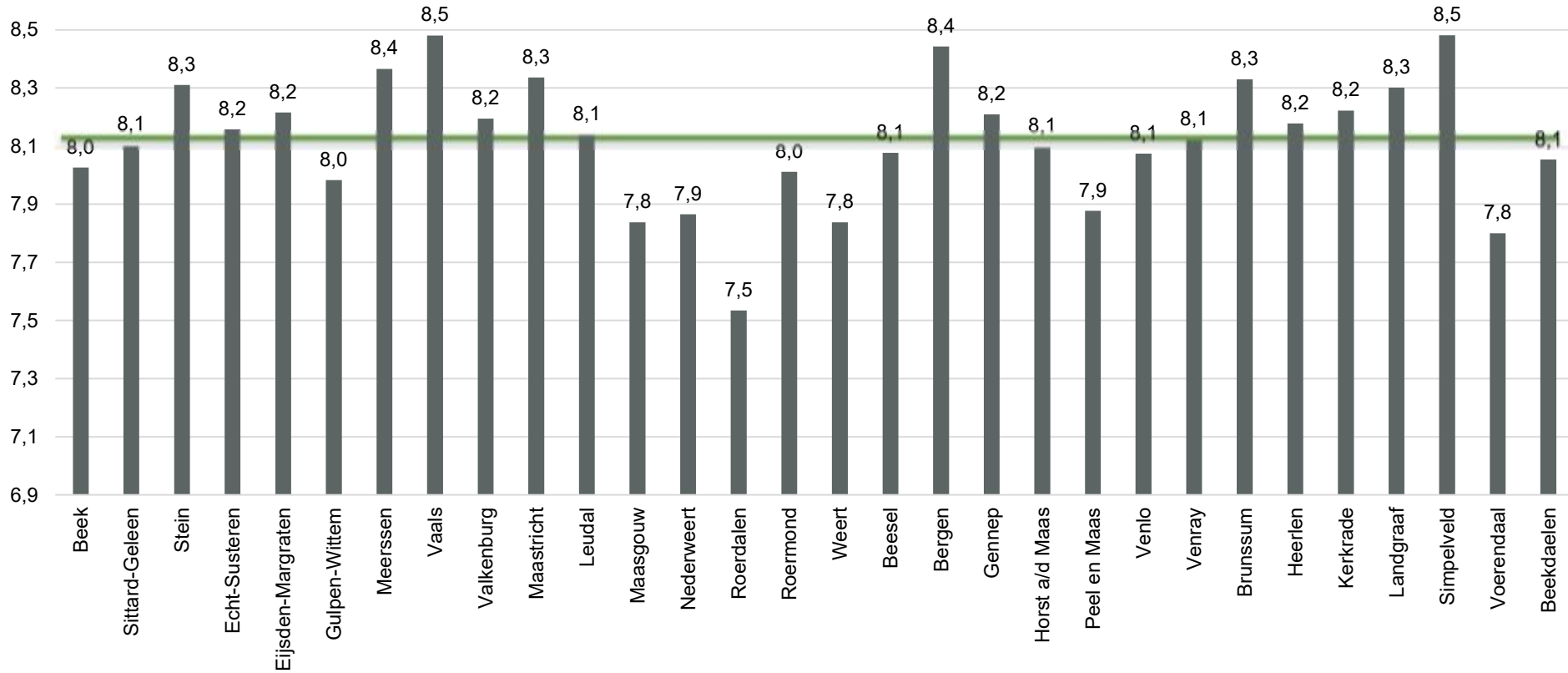
## 2.8 Rapportcijfer (n=3.002)

Gem.:  
**8,14**

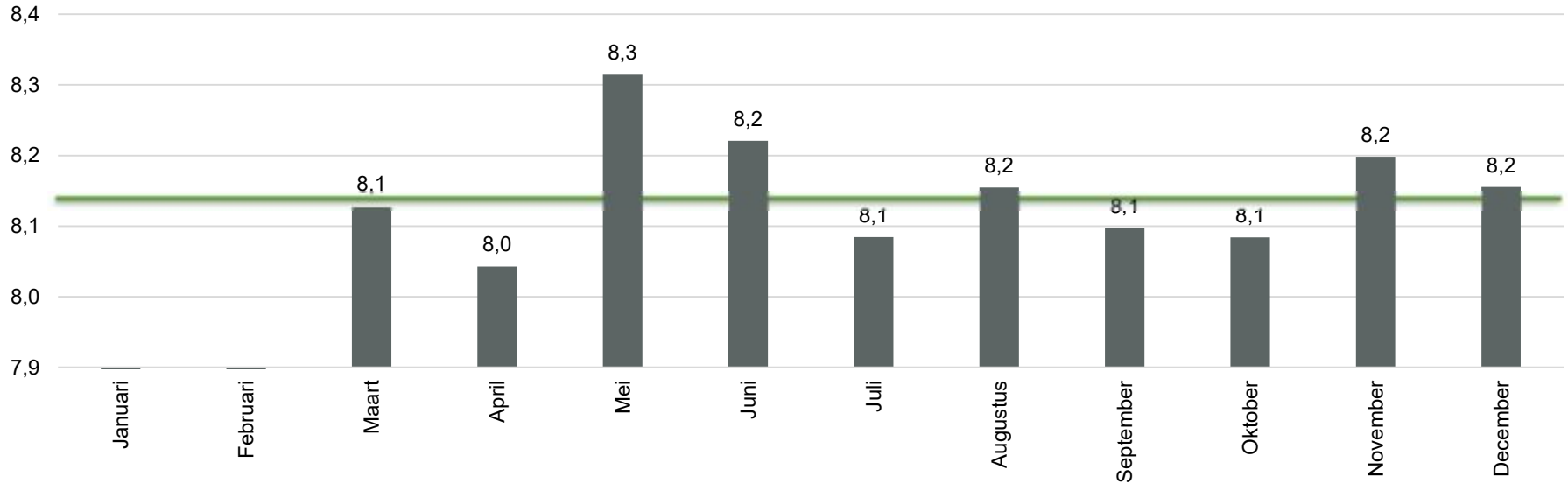


Gemiddelde rapportcijfer 2019:	8,14
Gemiddelde rapportcijfer 2018:	8,19
Gemiddelde rapportcijfer 2017:	8,23
Gemiddelde rapportcijfer 2016:	8,02
Gemiddelde rapportcijfer 2015:	8,03

Gemiddeld wordt de kwaliteit en dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit beoordeeld met een rapportcijfer 8,14. De figuur toont dat 81% van alle respondenten een rapportcijfer 8 of hoger geeft. In 2018 was het gemiddelde rapportcijfer met een 8,19 iets hoger en toen gaf 82% van de respondenten een 8 of hoger.

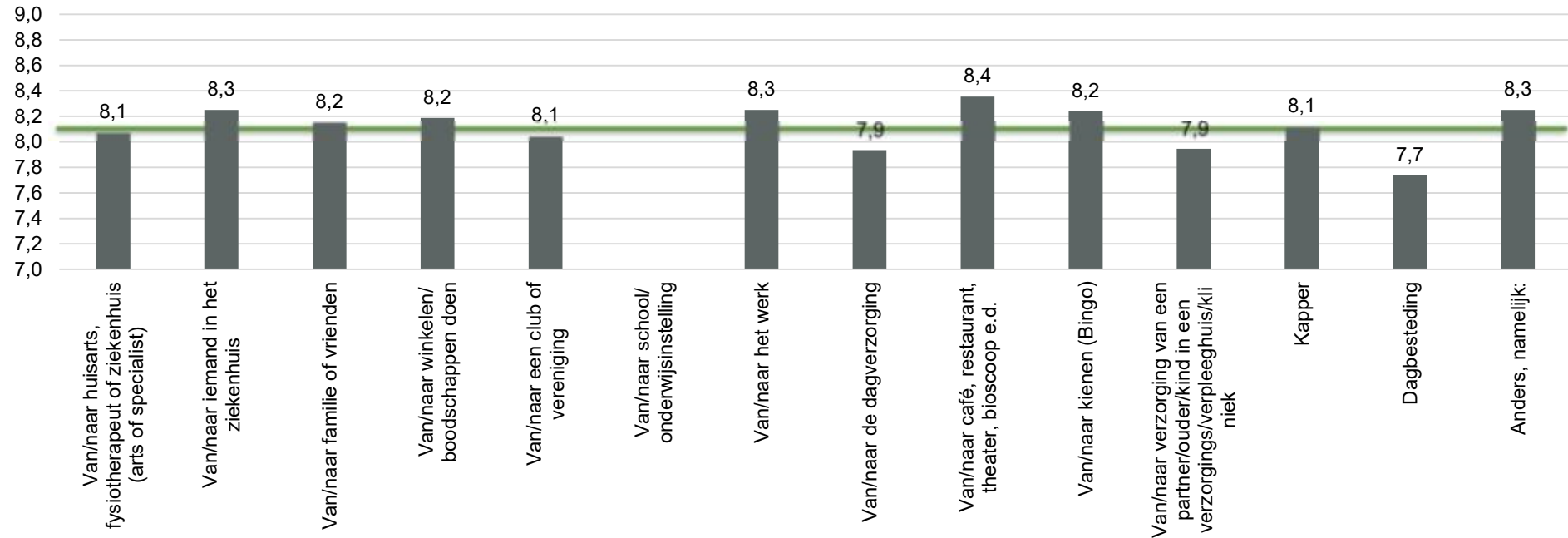


In bovenstaande figuur wordt per vervoersgebied weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2019. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,14). Het vervoersgebied Roerdalen scoort duidelijk lager dan het gemiddelde (gemiddeld 7,53). De afwijkende score van Roerdalen wordt mogelijk veroorzaakt door het lage aantal respondenten (44 in aantal).



Maand	Aantal respondenten
Januari	0
Februari	0
Maart	138
April	209
Mei	248
Juni	311
Juli	429
Augustus	373
September	378
Oktober	395
November	373
December	148

In bovenstaande figuur wordt per maand weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2019. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,14).

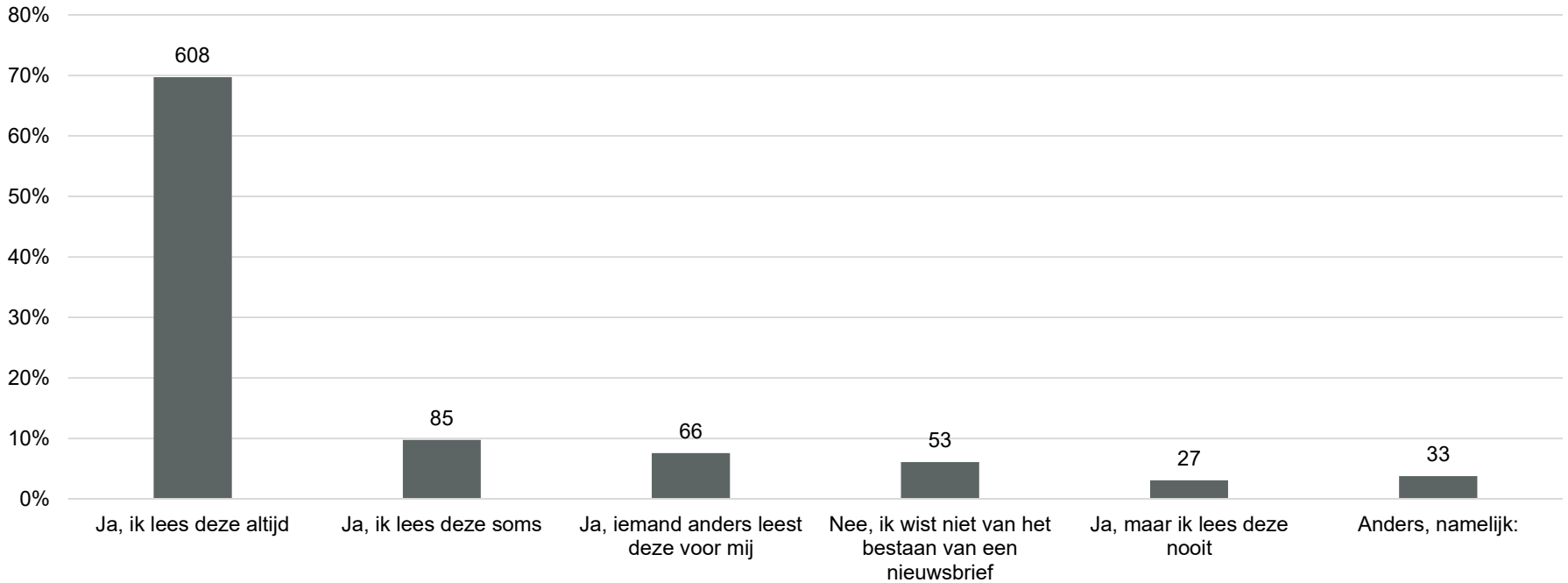


Reisdoel	Aantal respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	558
Van/naar iemand in het ziekenhuis	64
Van/naar familie of vrienden	1129
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	347
Van/naar een club of vereniging	149
Van/naar school/ onderwijsinstelling	0
Van/naar het werk	12
Van/naar de dagverzorging	39
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	128
Van/naar kienen (Bingo)	77
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	110
Kapper	63
Dagbesteding	38
Anders, namelijk:	288

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 dagbesteding reizen, zijn met een 7,7 in verhouding het minst tevreden.

Q1 2019  
Q2 2019

### Bent u bekend met de nieuwsbrief van Omnibuzz? (n=872)



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q1 en Q2 2019. 70% leest altijd de nieuwsbrief van Omnibuzz. De open antwoorden gegeven bij 'anders, namelijk' staan weergegeven op de volgende pagina's.

### Anders, namelijk:

Durft mevrouw niet te zeggen

Geadresseerde post ontvang ik regelmatig niet. U heeft reeds bij PTT een klacht ingediend.

Ik ben sinds kort klant.

kan nieuwsbrief niet leven omdat de letters te klein zijn

krijgt begeleiding

laat u aan de begeleiding over

maak maar af en toe gebruik omnibuzz

meneer krijgt nooit geen nieuwsbrief

mw. is slechtiend en leest bijna niet

nee nooit i.v.m. slecht oog

nieuwe klant

nog geen nieuwsbrief ontvangen, pasje pas in het bezit

nog niet ontvangen, sinds kort een nieuwe pas

Nog niet ontvangen; pas sinds kort klant.

nog nooit gekregen

ontvang nieuwsbrief niet

ontvangt u niet

Ontvangt zoon per mail, daarom nu mailadres verwijderd.

pas klant (3x)

Pas kort klant

per mail naar dochter, emailadres verwijderd i.v.m. liever per post ontvangen.

samen met iemand anders

Sinds kort klant nog geen nieuwsbrief ontvangen

U kunt met een oog niet goed lezen. U belt meestal

uw zoon krijgt deze per e-mail

verstandelijk beperkt kunnen geen nieuwsbrief lezen

vlgs mw. nooit een nieuwsbrief ontvangen

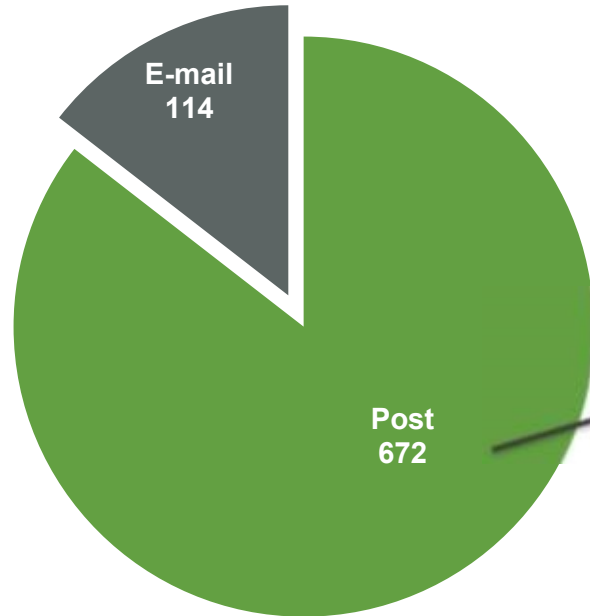
Weet ik niet, ben al over de 80 en vergeet alles

Werd per abuis naar budgetbeheer gestuurd, nu postadres verwijderd

wordt per mail naar de dochter gestuurd is met elkaar afgesproken

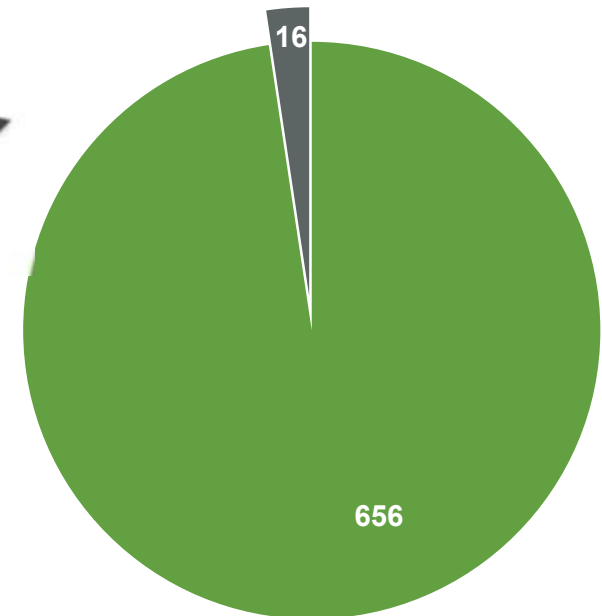
zeer slechte ogen

### Ontvangt u de nieuwsbrief per post of digitaal (e-mail)? (n=786)



Q1 2019  
Q2 2019

### Zou u de nieuwsbrief per e-mail willen ontvangen? (n=672)



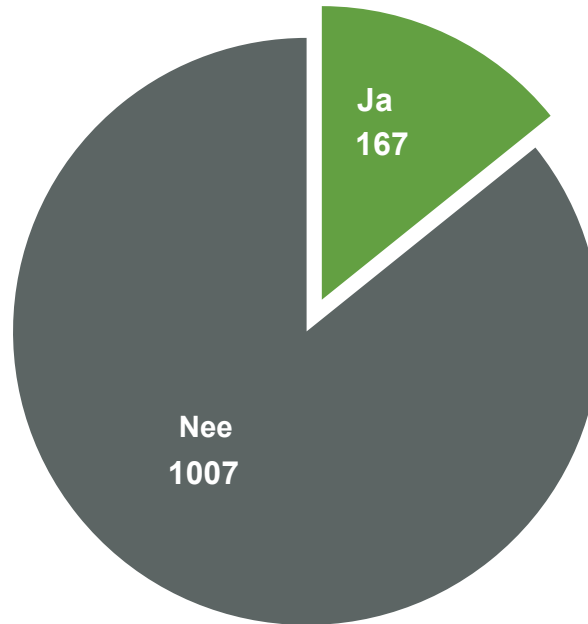
■ Nee ■ Ja

De meeste respondenten ontvangen de nieuwsbrief per post (85%). Van deze respondenten wil 2% de nieuwsbrief graag per e-mail ontvangen. De overige 98% wil dit niet.



Q2 2019  
Q3 2019

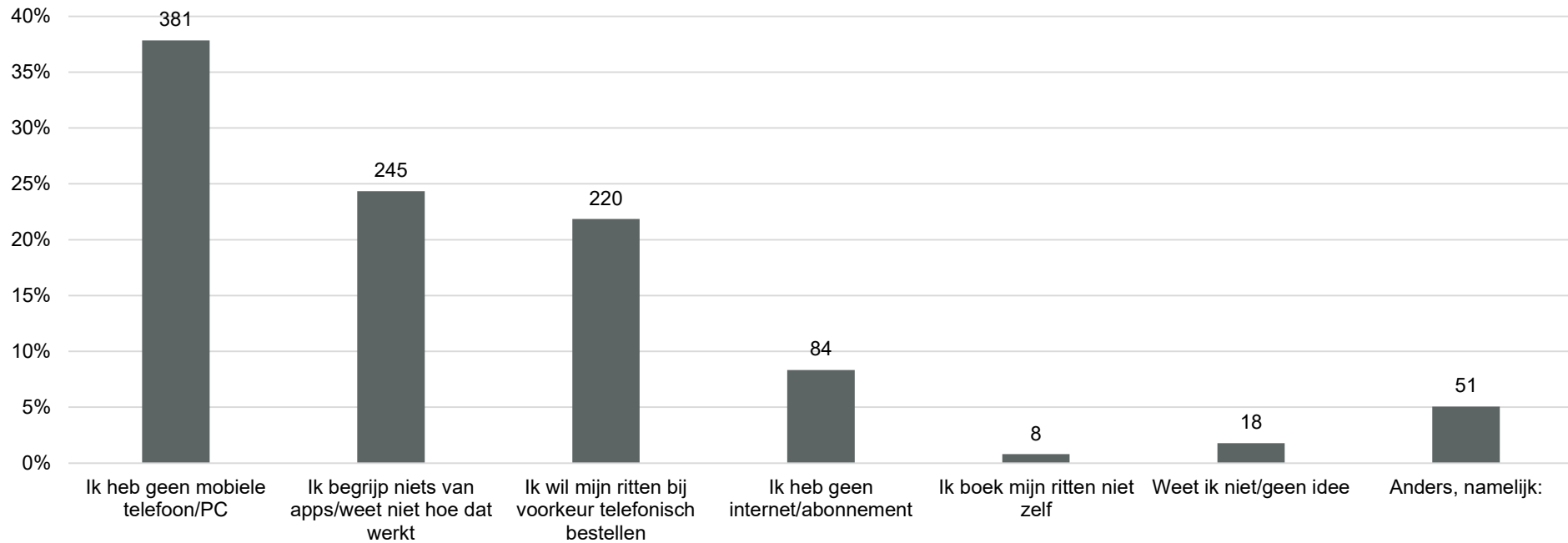
**Omnibuzz is bezig met het uitwerken van een app, waarmee klanten makkelijk ritten kunnen reserveren en andere gegevens kunnen inzien. Denkt u dat u deze app gaat gebruiken? (n=1.174)**



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q2 en Q3 2019. 14% denkt deze app te gaan gebruiken, tegenover 86% die deze app niet gaat gebruiken.

Q2 2019  
Q3 2019

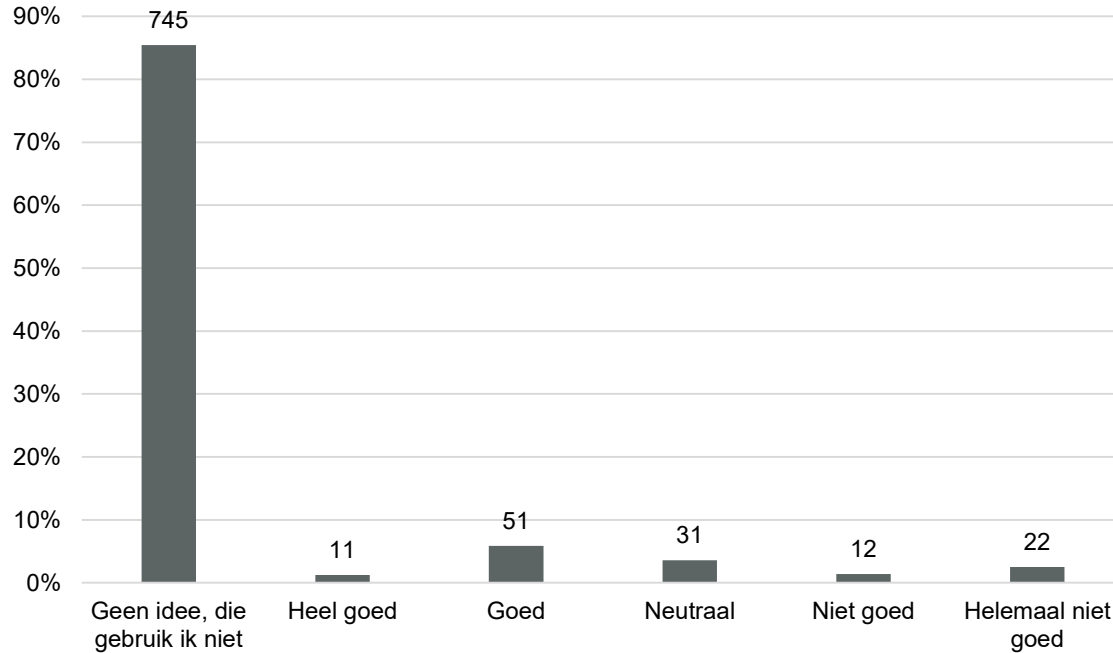
### Waarom denkt u deze app niet te gaan gebruiken? (n= 1.007)



Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q2 en Q3 2019 die niet van plan zijn om de app te gaan gebruiken. 38% van de respondenten geeft aan dat zij geen mobiele telefoon/PC hebben en 24% geeft aan dat zij niets begrijpen van apps.

Q1 2019  
Q2 2019

**Wat vindt u van de website van Omnibuzz? (n=872)**



**Anders, namelijk:**

Als je eenmaal weet, hoe het reserveren moet, dan gaat het vanzelf. Bekend dat er een website is maar nog geen gebruik van gemaakt.

geen internet

geen pc (6x)

Hierop ontbreekt een kaart waarop het aantal zones ontbreekt.

Kan geen rit reserveren via de website kijk er wel op maar boekt telefonisch

Klant weet zo snel niet wat ze onduidelijk vindt aan de website

kopje ritreservering, pasnummer invoeren overige gegevens al ingevuld worden.

mevr heeft geen computer

U kan geen enkele letter meer lezen. (niet zien)

wel van gehoord

Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten in Q1 en Q2 2019. 85% van de respondenten gebruikt de website niet. De overige 15% maakt wel gebruik van de website; 7% vindt de website (heel) goed en 4% vindt de website (helemaal) niet goed.

### Toelichting Q1 2019

De chauffeur gaf op de heenrit aan dat uw pas niet geldig is en dat deze is verlopen. Op de terugrit was er een andere chauffeur en deze had hier niets over gezegd.

E-mailadres voor correspondentie toegevoegd in OMA.

Heeft een vraag over de OV begeleiders kaart en over de VEP. Vraag beantwoord aan de klant

Klant wil weer contant betalen aan de chauffeur. (Is n.a.v. dit KTO aangepast in OMA.)

Mevrouw vraagt of ze kunnen aangeven als er iets te doen is op de Markt in . Dan weet ze waar ze klaar moet staan bij het ophalen.

U begrijpt dat het bij een klant kan gebeuren, maar de lucht (urine) in sommige busjes vindt u onaangenaam. Misschien een luchtverfrisser in de het voertuig of aangepaste bekleding van de passagiersstoelen?

U gaat naar uw Dochter in Molenbeersel. Gaat redelijk vaak goed. Bij het ophalen rijdt de chauffeur eerst naar Budel en dan pas naar Weert.

Uitleg gegeven aan de klant dat deze rekening moet houden met de omrijtijd en de werkelijke reistijd. Als de reistijd te lang is mag ze een klacht indienen

U geeft aan dat u niet tevreden bent over een andere rit. U heeft hier een klacht over ingediend en een verweerschrift ontvangen. In dit verweerschrift staat niets over de chauffeur vermeld. U wil hier nu niet meer verder op reageren.

### Toelichting Q2 2019

aantal klachten ingediend - lange wachttijd - rit niet genoteerd - voor de rest tevreden

Als ik een tijdstip opgeef dat ik ergens moet zijn, komt het voor dat ik veel te vroeg op het bestemmingsadres ben. Ik vind dat vervelend.

Bij Sommige ritten wordt je zo ingepland dat je 40 minuten in het voertuig zit terwijl het normaal gesproken maar 20 minuten is. Tijdens de rit krijgt de chauffeur meldingen dat hij andere mensen moet ophalen. U vindt dit heel vervelend.

Bussen met een afstapje in de bus. Een paar keer bijna gevallen. (afstapje in de bus). De meeste chauffeurs zeggen het wel maar u vergeet het soms toch.

chff zijn niet altijd behulpzaam

Citan/Caddy moeilijk in te stappen. (zowel voor mevrouw en meneer) Soms zitten er veel mensen in.

Communicatie bij een storing is onduidelijk en/of onvolledig.

De chauffeur van deze rit is 'goud waard'.

De laatste tijd gaat het prima.

De laatste tijd zijn een aantal ritten niet naar wens geweest. Ik heb veel te lang moeten wachten.

De laatste weken, is het 14x voorgekomen dat we worden gecombineerd met mensen terwijl we Individueel vervoer hebben. Het taxibedrijf blijft dit proberen. Van de Munckhof.

De Omnibuzz biedt ons de mogelijkheid voor stukje sociaal leven.

De omrijtijden worden vaker met voeten getreden.

De reistijd is te lang, hierover heb ik twee klachten ingediend in de laatste twee weken.

De route die de chauffeur rijdt van Kerkrade van Eygelshoven is heel omstandig, waardoor ik op laatste nippertje aankom op het kienadres.

De stem van het antwoordapparaat van de ritreservering vond de klant niet prettig. Ze noemde het een piepstem.

De terugrit is absoluut beneden alle peil geweest. Na drie kwartier was ik weer bij het ophaaladres. Als ik voor die rit een punt kan geven, dan wordt dat een 2

De wachttijden aan de telefoon voor het reserveren van een rit vind ik te lang.

De wachttijden in de winter zijn vervelend, dat vind ik niet leuk.

De wachttijden rondom het afgesproken ophaaltijdstip vind ik heel vervelend. Als je verwacht dat de taxi eerder komt, is ie later en omgedraaid ook.

Deze rit ging wel goed. Maar het gaat niet altijd goed. U meldt dit dan ook als klacht.

Deze rit was prima, maar de laatste tijd is het vaak hommeles.

Er komt regelmatig een grote bus voorrijden terwijl we met tweeën in de bus zitten, kan het voertuig aanpast worden aan het aantal mensen dat reist.

Het gaat de laatste tijd beter met Omnibuzz. De chauffeurs van Van Loo zijn correcter dan de chauffeurs van taxi Hanneman.

Het komt voor dat de chauffeur te laat komt voorrijden. Ik vind dat vervelend.

Het Omnibuzz vervoer is een zootje.

### Toelichting Q2 2019

Het taxibedrijf dat me terugbrengt van Valkenburg naar Maastricht, daar ben ik niet tevreden over i.v.m. de te lange reistijd.

Het uur wachttijd naar afloop van een bezoek aan een huisadres of medisch pedicure vind ik te lang.

Ik heb de indicatie direct en dan vind ik het niet kunnen als een rit niet conform de indicatie wordt uitgevoerd.

Ik heb Individueel, maar het taxibedrijf belt of er iemand anders vanuit het verzorgingshuis mee kan reizen. En dan vind ik het niet horen om te weigeren.

Ik vind het niet kunnen dat mensen die voor medische redenen reizen samen moeten reizen met mensen die voor hun plezier reizen.

Klant geeft aan dat haar opvalt dat de laatste tijd de reistijd erg lang is.

Klant is erg tevreden.

Klant is zeer blij met Omnibuzz

Klant is zeer tevreden. Klantvriendelijke chauffeurs.

Klant maakt zich ongerust dat hij nu weer nieuwe chauffeurs gaat krijgen i.v.m. de gunning aan een ander bedrijf.

Klant vindt het niet ok dat zij haar kleine hondje niet mag meenemen.

Misleidende info in de nieuwsbrief vwb de telefoonkosten. Erbij zetten dat de provider mogelijk extra kosten in rekening brengt voor het bellen met een 0900-nummer.

mw. vindt dat de rit te vroeg geboekt wordt, is altijd te vroeg in ZH

retourrit met taxipoint vanuit ZH of Makado wordt niet altijd de begeleider erbij geboekt dus is het verstandig hiervoor te bellen wat vaak lang duurt omdat er veel wachtenden in de rij staan

Sommige chauffeurs rijden af en toe hard over de drempels

telefoniste heeft verkeerde prijs doorgeven

U geeft aan dat de automatische terugbelservice niet werkt. U wilt liever dat u persoonlijk gebeld wordt, zodat u hier gewoon op kunt reageren.

U heeft reeds een klacht ingediend over deze rit, vandaar het lage waarderingscijfer. De klacht betreft de lange reistijd.

U heeft veel telefoonkosten gehad omdat u lang in de wacht stond in verband met nieuwe boekingssysteem.

uitleg gegeven over alleen taxivervoer

vaak te laat en/of te vroeg opgehaald - vlgs mw. wordt er ingescheckt terwijl klant nog niet in de taxi zit - bij klacht heb je geen poot om op te staan.

veel chauffeur die niet uitstappen en niet behulpzaam zijn!

Vervoer komt vaker dan de reguliere 15 min. te vroeg of te laat. Gelukkig staat u dan wel al klaar, maar het kan niet de bedoeling zijn om dit standaard te doen.

Vindt tekst terugbelservice te belerend. Niet vriendelijk overkomen.

vlgs mw zit ze soms te lang in de taxi

Wil nieuwsbrief en dergelijke per post ontvangen ipv mail. dit in OMA aangepast

ZOOOOOO ontevreden, advies gegeven een volgende keer bij klantenservice klacht in te dienen

### Toelichting Q3 2019

Als het een dringende rit ivm familie omstandigheden betreft, dan vind ik het wachten lang. En ik vind het ook vervelend dat ik na afloop van een consult bij de huisarts nog 1 uur moet wachten op de Omnibuzz.

Als het niet zeker is dat ik word opgehaald ivm de aannamesop, dan wil ik dat graag van tevoren weten of ik ook op het afgesproken ophaaltijd word opgehaald.

begeleiding wil niet deelnemen aan het onderzoek omdat het allemaal mensen zijn met een beperking die reizen

Bij het boeken van rit vanaf de revalidatie in ziekenhuis Geleen is de wachttijd 1 uur en voor een taxipointrit moet ik naar de voorkant van het ziekenhuis en dat vind ik vervelend.

Blij met dit vervoer en heel tevreden

Chauffeur laat mevrouw regelmatig aan verkeerde kant uitstappen. Dit maakt haar heel onzeker omdat ze zeer slechtziend.

Chauffeurs bellen vaak op huisnr. 68 i.p.v. 68 A. Ik zal volgende keer een klacht indienen.

compliment voor de telefooncentrale... een duidelijk verbetering

de chauffeur was later als afgesproken. U wilt er geen klacht voor indienen.

de chauffeur was te laat en reed daardoor harder door omdat hij de rest van de ritten niet haalde. normaal geen klachten

De omrijtijd is langer dan vroeger, het komt veel vaker voor dat ik langer onderweg bent.

De standplaats bij Nolensplein was prima, daar kon ik beschut wachten op de taxi. Nu is de halteplaats aan de overkant met als gevolg dat ik nu in de kou en in de wind sta te wachten. Dat is heel onplezierig. Suggestie is om bij iedere halteplaats een wachtruimte te realiseren.

de taxipoint was kapot.

De terugbelservice wordt niet ingeschakeld.

Dhr. vond het vervelend dat hij zo lang moest wachten, hij staat dan helemaal alleen en dat vind dhr. vervelend. Voor de rest is mijnheer tevreden over de Omnibuzz.

Eén chauffeur die niet behulpzaam is en nooit de deur openmaakt. Klant geadviseerd om in toekomst klacht in te dienen als het nog een keer gebeurd.

Geef kaarten aan de klanten waarop ze positieve of negatieve dingen kunnen schrijven over de dienstverlening. Het komt voor dat de chauffeurs niet stoppen om goed te kijken waar ik sta te wachten en dan de rit loosmelden en zeggen dat ik niet op de afgesproken plaats stond te wachten.

geeft aan dat de laatste tijd niet soepel verloopt bij Omnibuzz, regelmatig te laat

Heel erg tevreden over het omnibuzz

Het blijkt dat het niet loopt zoals het zou moeten lopen. Dit heeft te maken met de overgang naar een andere vervoerder. PML.

Het gebeurt vaker dat de taxi op de valreep komt voorrijden.

Hoe ver kan ik reizen met Omnibuzz? Is er geen plattegrond?

Ik vind het oplopen van de belkosten als ik lang in de wachtstand sta bij de ritreservering heel vervelend, dat moet anders.

Ik vind het vervelend als ik van 4-hoog beneden aankom en de chauffeurs mopperen dat ze lang op mij hebben moeten wachten.

ik wil op rekening rijden

### Toelichting Q3 2019

Indien app live, dan instructie op papier zou heel fijn zijn.

Jammer dat bij ritten met gegarandeerde aankomsttijd het wel eens voorkomt dat je vroeg op bestemmingsadres aankomt omdat er rechtsreeks/direct gereden wordt. Wel begrijpelijk als er geen andere passagiers in-/of uitstappen, maar toch wil u dit kenbaar maken.

klacht ingevoerd

Klacht over terugrit

Klant vindt het heel vervelend dat ze niet meer na 22u kan boeken.

Meneer woont in de Torenveste. Dit is op het kerkplein in Stramproy. Soms kan een chauffeur dit niet vinden. Voor de Torenveste staat een boom en soms kan een chauffeur dit niet zien.

mensen met copd hebben last van chauffeurs en meereizende als ze zwaardere parfum op hebben, rokers die zwaar verslaafd zijn ivm geur op kleding en haren

Met de nieuwe vervoerder is het aanpassen, ik hoop dat de taxi in de toekomst wel op tijd komt voorrijden.

mevr. is heel tevreden de chauffeur was heel erg vriendelijk.

mevr. is heel tevreden, ze vind het heel prettig dat ze thuis wordt opgehaald en naar plaats van bestemming wordt gebracht en visa versa.

Mevr. is heel tevreden.

Mevr. is tevreden, chauffeurs zijn aardig en behulpzaam.

Mevr. vroeg naar het nummer om vanuit het buitenland te bellen. Deze doorgegeven.

Mevrouw hartstikke verward, geen touw aan vast te knopen

Mobiel nummer 06-

Na afronding gesprek reactie op KTO: Heeft die niets anders te doen?

Nieuwe chauffeurs staan regelmatig bij verkeerde flat

Of u al rond 05:00 in de morgen kan worden opgehaald. Helaas kan dit niet maar wel vanaf 06:00 uur

Om een rit te controleren, moet ik nu naar de ritreservering bellen en kan ik dit niet meer via een keuzemenu controleren.

Opvallend dat taxi de laatste tijd vaker te vroeg komt.

Pas is defect, hier actie op genomen

Rit informatie voor zus in Landgraaf

Signalering is dat wanneer ik een rit ruim van tevoren bestel, dan lijkt

sommige chauffeurs zijn niet vriendelijk. De ene chauffeur is de andere niet.

Soms zijn ze te laat of te vroeg. U dient dan altijd een klacht in.

Suggestie bij pas vergeten in de bus, dat de chauffeur direct melding maakt bij de klantenservice.

te laat opgehaald

Telnr. Argonaut doorgegeven

U bent het niet eens met het verweerschrift op klacht 25225. U zou hier graag over teruggebeld willen worden



### Toelichting Q3 2019

U bent zeer tevreden over deze chauffeur. U ging op bezoek bij een vriendin. Uw vriendin deed niet open. De chauffeur was bereid om op u te wachten en ging regelen dat er een andere taxi zou komen. Ondertussen deed uw vriendin open en was het niet meer nodig.

U denkt dat de hoofdklachten vaak liggen bij het uitvoerend taxibedrijf. U krijgt vaker wel een verontschuldiging op een klacht maar u schiet er niets mee op.

U gaat heel vaak uw dochter bij Pergamijn. U moet nog een stuk met de scootmobiel rijden. Dit komt omdat het anders teveel reiszones is. Dit is net een zone teveel. In de winter is dit niet prettig omdat het donker is.

U gaat vanuit het ziekenhuis met een begeleider. U boekt de rit terug vanuit het ziekenhuis via de taxipoint. U krijgt soms van een chauffeur te horen dat u dan niet met de begeleider terug kan reizen. U vindt dit een minpunt en zou graag zien dat hier iets mee gedaan wordt. U moet dan apart bellen dat u met een begeleider de rit terugboekt

U heeft net twee nieuwe kaarten ontvangen van Arriva (vep). U heeft ook een brief van Arriva ontvangen dat u twee nieuwe kaarten gaat krijgen omdat de eerste kaarten niet goed waren. (fout van Arriva)

U heeft vaker problemen gehad met een vervoerder(Schreurs). U geeft ook aan dat u graag een hond wil meenemen. Dit kan echter niet. Wél als u een hulphond heeft. U geeft aan in het gesprek dat dit bij Valys wel kan. Uitgelegd dat we regels hebben waaraan we ons moeten houden. U begrijpt dit niet.

U heeft wel eens heel lang in het voertuig gezeten. Dit was niet bij deze rit. Aangegeven dat u dan een klacht kan indienen.

U vindt het jammer dat u na 22:00 uur niet meer een rit kan boeken.

U was iets vergeten bij het instappen. U moest terug naar binnen. De chauffeur was heel erg ongeduldig. U vond dit niet prettig

Veel uitleg gegeven over van en alles en nog wat

Vragen over ov-begeleiderskaart

wil ander nummer bij terugbelservice van vaste ritten laten noteren

### Toelichting Q4 2019

Besteld rit naar annakerk in Maastricht. wordt vaak afgezet bij dr. Kleefstraat, dit is echter pastorie i.p.v. hoofdingang kerk

Betreft dochter die namens haar moeder alles regelt.

Bij een andere rit wist de chauffeur niet hoe hij de driepuntsgordel om moest doen. U wou het uitleggen maar de chauffeur luisterde niet naar u. Het valt u vaak op dat chauffeurs dit soms niet weten of de gordel niet om doen. U voelt zich dan niet veilig

bij halte oranjerie staan ze vaak voorkant i p v van bij het haltehuisje is vooral bij nieuwe chauffeurs.

Bij het boeken via de taxipoint werkt de terugbelservice niet.

Chauffeurs mogen wat vaker helpen met het vastmaken van de gordel

De chauffeur reed een stuk over de stoep op de Rijksweg in Geleen, ter hoogte van de Mandarin. Kan tegen chauffeurs worden gezegd om dit vooral niet te doen.

De chauffeur wist niet goed waar hij moest zijn. Dit was voor de heen- en terugrit.

De chauffeurs die op dit moment op de taxibus zitten, zijn niet goed snik. Ze komen te vroeg of te laat.

De chauffeurs zijn niet klantvriendelijk.

De laatste tijd gaat het ontzettend vaak mis. U woont in een appartement. Er zijn nieuwe chauffeurs. Ze kunnen niet voor bij u stopzetten. Er staat in een display van de chauffeur waar ze u moeten ophalen. Dit wordt niet gelezen. U heeft hiervan al een klacht ingediend (de 9e)

De laatste tijd vind ik de chauffeurs nors en niet beleefd.

De prioriteitsrit die wordt berekend met de omrijtijd, het kwartier er om heen en dan direct wordt uitgevoerd.

De wachttijden voor het reserveren van een rit, zijn vooral in de ochtend lang, dit brengt hoge belkosten met zich mee.

Diverse ritten niet goed gegaan. Vindt het vervelend dat ze buiten haar schuld om weer een uur moet wachten

Diverse vragen

er zijn enkele chauffeurs die niet uitstappen en de naam noemen, vooral bij ophalen kienen. Zodat klanten zelf moeten gaan zoeken welke bus dat ze moeten instappen. Klant noemt ze boeren.

Fijn om ook eens iets van de andere kant, vanuit Omnibuzz te horen, meneer tevreden!

formulieren RR toegestuurd

Formulieren RR verzonden

Haar pas werkt niet in de taxi point. Brief gestuurd voor het terugsturen van de pas.

Het feit dat er gebeld moet worden bij een taxipointrit vanuit Zuyderland zkn voor een tweede persoon vindt echtgenote niet prettig.

Hoe Voor Elkaar Pas aanvragen? Formulier alsnog toegestuurd.

Ik vind de te lange reistijd vervelend.

Ik vind het heel jammer dat er te weinig chauffeurs zijn met als gevolg dat ik heel laat thuis ben.

Ik vind het reizen met Omnibuzz flink duur geworden.

Ik vind het vervoer duur, ik heb namelijk een AOW-pensioentje.

Ik vind het verwarrend als er meerdere taxibussen komen voorrijden bij het verzorgingshuis en ik niet weet welke taxibus voor mij is.

### Toelichting Q4 2019

Jammer dat het niet meer mogelijk is om een terugrit via de taxipoint te boeken MET begeleiding. Gelukkig bellen ze altijd bij de balie.

klant geeft aan bij de jumbo op carboonplein kerkrade dat reclamebord van de jumbo in de weg staat voor de taxi en daardoor kan er niet geparkeerd worden. En loopt de terugrit vaker mis.

klant geeft aan dat chauffeurs niet allemaal helpen bij uitstappen. Is meestal in de avonduren.

klant geeft aan dat er niet altijd hulp wordt gegeven bij het instappen.

klant geeft bij Glacisweg dat het patisserie lemmens is ,voor duidelijkheid voor chauffeur en wordt niet door iedereen als aanvulling vermeld.

klant moet bij huisadres pleintje oversteken, loopt moeilijker er, zijn chauffeurs die niet of tot het laatst, vooral jongere, uitstappen om klant in de auto helpen.

klant vindt dat ze te vroeg terugbel service wordt vaak al 15 minuten van tevoren gedaan.

klant vindt dat ze vaak te laat komen

klant wordt vaak bij rit naar Jan Linders Tongerseweg vaak te laat opgehaald.

klant zit vaker van Kerkrade naar Heerlen of in Heerlen zelf heel lang in de bus, anderhalf uur.

Laatste maand helaas diverse keren misgegaan

Met zijn drieën achterin de taxi zitten, is heel vervelend.

Mevrouw heeft indicatie voorin en soms dienen andere klanten plaats voor haar moeten maken, voelt niet altijd even fijn.

Mevrouw SEPA verzonden en zal dan het mailadres invoeren voor de facturen

mevrouw vindt de mannelijke chauffeurs veel vriendelijker en behulpzamer dan de vrouwelijke collega's.

moeder heeft de vragen beantwoord, dochter is meervoudig gehandicapt dus hiertoe niet zelf in staat. ophalen in de avonduren is de taxi vaak te laat.

Niet altijd aardige chauffeurs. Veel nieuwe chauffeurs.

OV-begeleiderskaart toegelicht.

Over de chauffeurs van taxibedrijf van Loo ben ik niet tevreden.

reistijd soms erg lang voor de korte afstand

Ritten waren in eerste instantie op de verkeerde datum door de telefoniste geboekt.

Scootmobiel van klant heeft de haken verder naar de binnen staan en chauffeur kan hem daardoor moeilijk bevestigen, wat problemen gaat geven wanneer de regels hiervoor aangescherpt worden. Dat ze klant niet meer mee kunnen nemen.

SEPA formulier RR verzonden

Sommige chauffeurs zijn nonchalant. Ze maken de deur niet open. Ze zijn niet behulpzaam en blijven soms zitten. Of ze vergeten je. Over het algemeen bent u niet helemaal tevreden.

soms bij ophalen vanaf kienzaal naar huis is de wachttijd erg lang en klant kan niet lang staan

Soms zijn er chauffeurs die blijven in de bus zitten.

### Toelichting Q4 2019

Taxipoint in ziekenhuis Venlo heeft een flinke tik te geven om een rit te boeken wat u niet gewend was en daarom de rit niet was geboekt. Verder bent u heel tevreden met Omnibuzz.

Terugrit collectief vervoerd terwijl u indicatie 'individueel'

U bent er blij mee dat u met Omnibuzz kan reizen.

U bent zeer tevreden en wil dit graag vermelden

U bent zelf tevreden over het vervoer. U hoort wel eens van anderen dat ze klachten hebben over Omnibuzz. U probeert voor uzelf altijd zo goed mogelijk de rit te plannen als u bijvoorbeeld naar de tandarts gaat. Bijvoorbeeld de afspraak maken zodat deze goed aansluit op het vervoer. U geeft aan dat andere mensen dit misschien ook zo zouden moeten doen.

U geeft aan dat u wel eens in een bus zit en daarbij niet goed met de voeten aan de grond kan.

U heeft de indicatie 'individueel', maar dat wordt niet altijd opgevolgd. U wil er nu geen klacht van maken, maar de volgende keer wel.

U heeft een chauffeur gehad die zijn mond niet open deed. Verder bent u heel erg tevreden over Omnibuzz

U heeft moeite met instappen in een citan / caddy. U vraagt ook nog over begeleiding van uw ritten. Tel. nr argonaut doorgegeven

U heeft nog geen antwoord op uw klacht. Het blijkt dat uw email adres niet meer klopt. U zal uw nieuwe email adres nog doorgeven

U maakt een opmerking over het feit dat u 0,06 cent per minuut betaald. U heeft hier eerder een klacht over ingediend. U geeft aan dat het eerder niet zo was dat u kosten betaalde voor het bellen naar de ritreservering.

U vindt de reistijd vaak te lang duren

U vindt de telefoonkosten hoog.

U vindt het jammer dat een chauffeur niet kan wachten al u urine wil afgeven bij de huisarts. U moet dan lang wachten op de terugrit

U wil graag op rekening rijden en incasso. Sepa gestuurd

uitleg Argonaut, uitleg budget, terugrit niet goed gegaan.

uitleg gegeven over vaste ritten enz.

vindt dat ze vaak te lang in de bus zit.

Wil misschien betalen via automatische incasso. Form. verzonden.

Zet bij die klanten die met begeleiding een retourrit maken, een rode stip, zodat ze rit kunnen bestellen via de taxipoint en niet nog extra hoeven te bellen.

# Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

## Vergelijking objectieve data

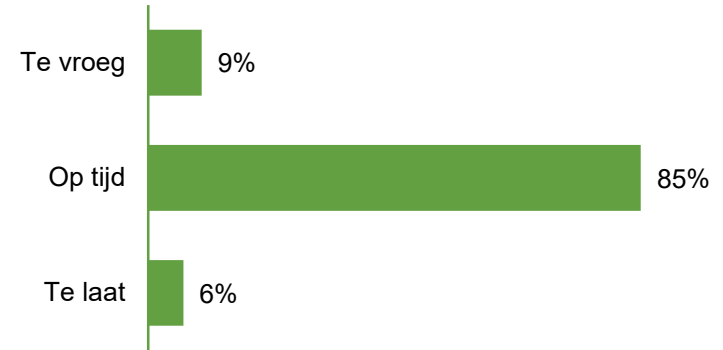
### Objectieve punctualiteit vs. subjectieve punctualiteit

Subjectieve data →	Te vroeg (n=10)	Te laat (n=60)	Niet opgehaald (n=1)
Objectieve data ↓			
Te vroeg	40%	3%	0%
Op tijd	60%	27%	100%
Te laat	0%	70%	0%

### Te laat opgehaald werkelijk vs. perceptie (n=58)

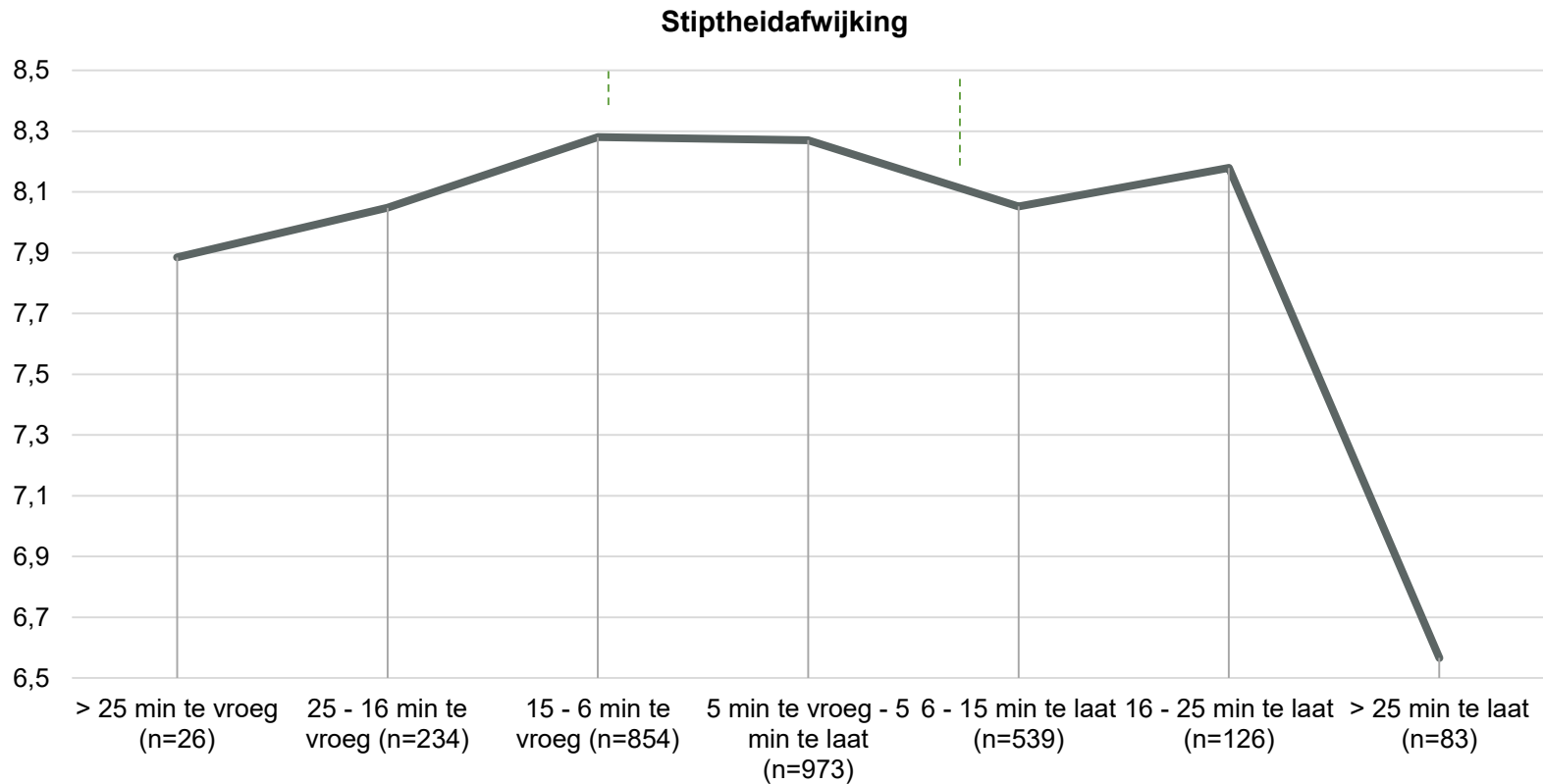
	Gem. minuten
Werkelijk	34
Perceptie	39

### Werkelijke punctualiteit van respondenten die niet ontevreden zijn over de ophaaltijd (n=2.764)



De vraag 'was uw voertuig te vroeg of te laat?' is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn over de ophaaltijd. Deze subjectieve data is vergeleken met de objectieve data. Van de respondenten die hebben aangegeven dat ze te vroeg zijn opgehaald, is 40% daadwerkelijk te vroeg opgehaald, 60% is op tijd opgehaald. Van de respondenten die hebben aangegeven dat zij te laat zijn opgehaald, is 3% te vroeg opgehaald en 27% is op tijd opgehaald.

Deze verschillen kunnen meerdere redenen hebben. Ten eerste kan het aangeven dat het voor respondenten niet duidelijk is wanneer de ophaaltijd als te vroeg of te laat mag worden beoordeeld (conform regels Omnibuzz). Ten tweede kan het zijn dat de respondenten zich het niet meer goed kunnen herinneren of ze bijvoorbeeld twee keer op een dag hebben gereisd en ze de verkeerde reis beoordelen. Ten derde kan het ook zijn dat respondenten de ervaringen van andere ritten laten meewegen in hun oordeel. De 58 respondenten die hebben aangegeven dat ze te laat zijn opgehaald, zijn gemiddeld 34 minuten te laat opgehaald. Ze geven zelf aan dat ze gemiddeld 39 minuten te laat zijn opgehaald. Hier zit dus een klein verschil tussen. Er is ook gekeken naar objectieve data van de respondenten die hebben aangegeven niet ontevreden te zijn over de ophaaltijd. Hiervan is 8% te vroeg opgehaald en 13% te laat opgehaald.



Bovenstaande figuur toont de objectieve stiptheidafwijking. Dit is de afwijking van de ophaaltijd afgezet tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening. Te vroeg opgehaald heeft minder impact op algemene tevredenheid dan te laat opgehaald worden. Bij meer dan 25 minuten te laat opgehaald worden daalt de tevredenheid snel. Het gemiddelde rapportcijfer ligt dan nog wel boven de 6,5.

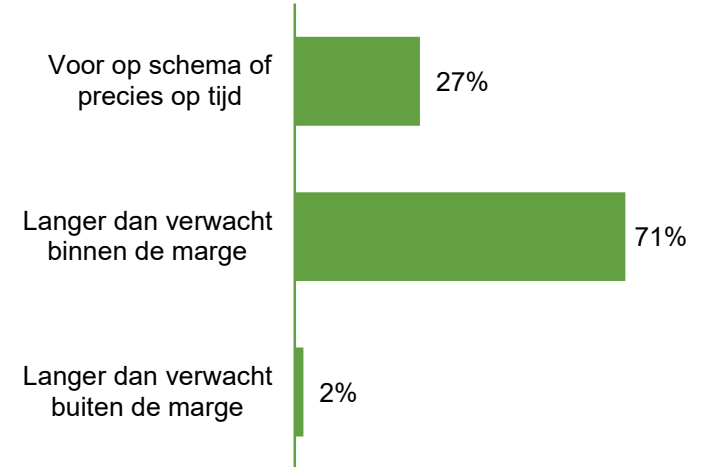
### Objectieve langere ritduur vs. subjectieve langere ritduur

Subjectieve data →	Langere ritduur binnen de marge (n=15)	Langere ritduur buiten de marge (n=10)
Objectieve data ↓		
Voor op schema of precies op tijd	20%	0%
Langer dan verwacht binnen de marge	47%	40%
Langer dan verwacht buiten de marge	33%	60%

### Langere ritduur werkelijk vs. perceptie (n=20)

	Gem. minuten
Werkelijk	22
Perceptie	30

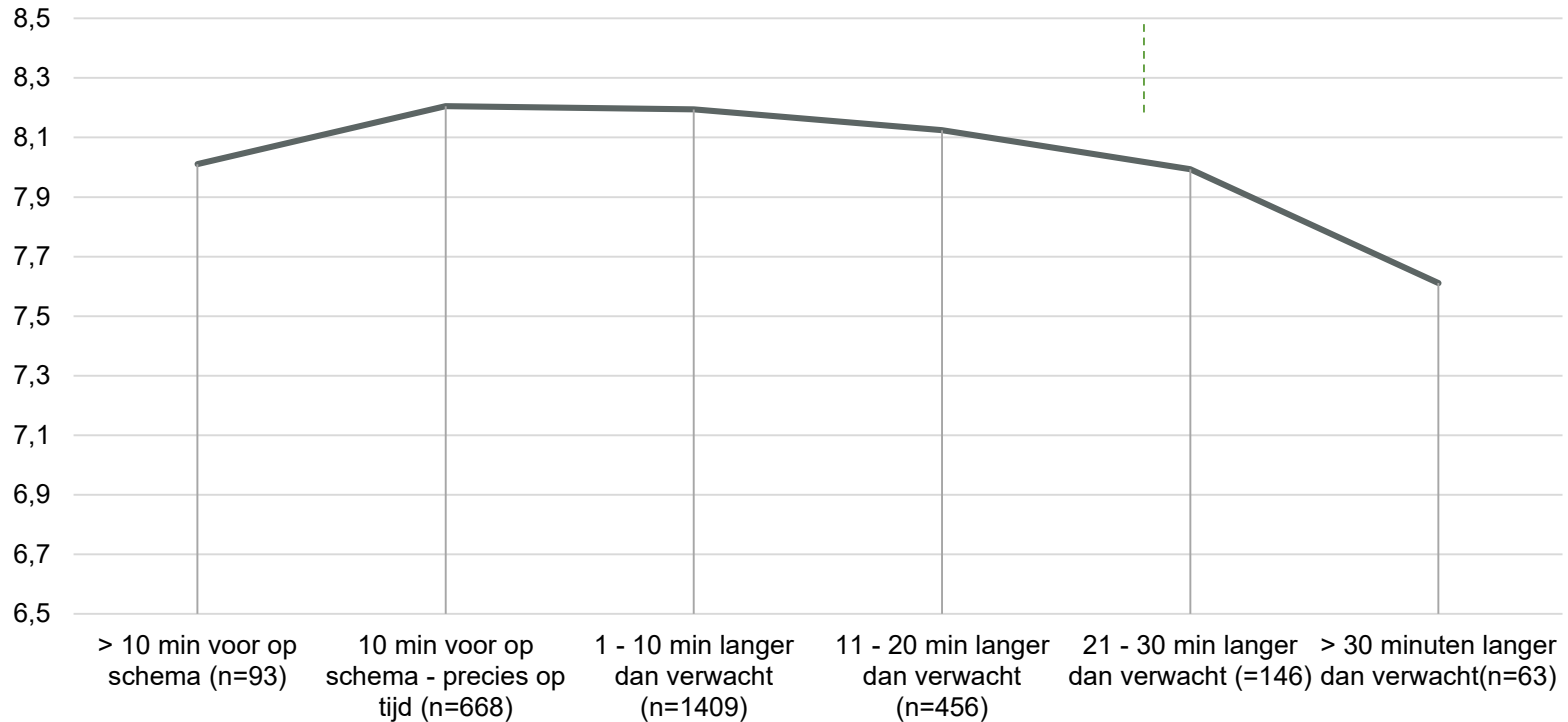
### Werkelijke langere ritduur van respondenten die niet ontevreden zijn over de reistijd (n=2.810)



De vraag 'hoeveel minuten heeft u te lang in het voertuig gezeten' is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn over de reistijd. Deze subjectieve data is vergeleken met de objectieve data. Van de respondenten die hebben aangegeven dat ze een langere ritduur hadden die buiten de marge valt (meer dan 30 minuten), had 47% een langere ritduur binnen de marge en 33% een langere ritduur buiten de marge. De 20 respondenten die hebben aangegeven dat ze ontevreden zijn over de reistijd hebben gemiddeld een 22 minuten langere rit gehad. Ze geven zelf aan dat ze gemiddeld een 30 minuten langere ritduur hebben gehad. Hier zit dus een klein verschil tussen. Mogelijk overdrijven de respondenten de langere ritduur die ze hebben gehad (wellicht onbewust). Er is ook gekeken naar objectieve data van de respondenten die hebben aangegeven niet ontevreden te zijn over de reistijd. Hiervan heeft 71% een langere ritduur binnen de marge gehad en 2% een langere ritduur buiten de marge.

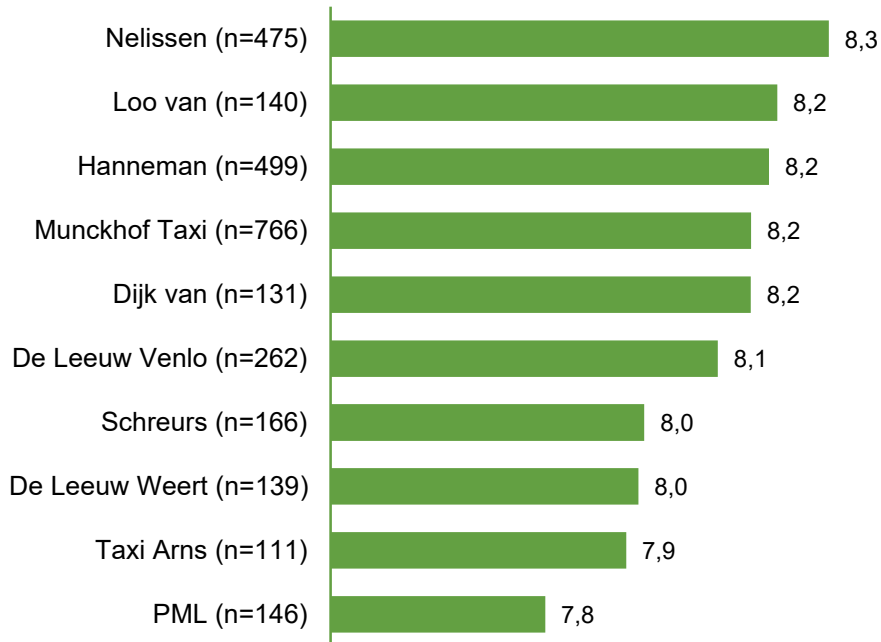


### Omrijdafwijking

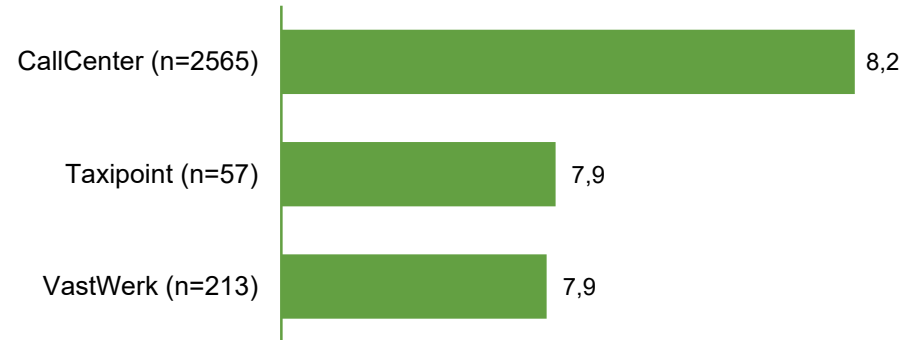


De figuur hierboven toont de objectieve omrijdafwijking. De omrijdafwijking van de rit is afgezet tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening. Bij een rit die meer dan 30 minuten langer dan verwacht duurt, ligt de beoordeling met gemiddeld een 7,6 het laagst. Dit is nog steeds een ruime voldoende.

#### Vervoerder



#### Reserveringsmethode



Met behulp van de objectieve data is het mogelijk om vervoerder af te zetten tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz. De ritten die met Nelissen worden gemaakt, worden gemiddeld het hoogst beoordeeld (8,3). De ritten die met PML worden gemaakt worden gemiddeld het laagst beoordeeld, maar nog steeds ruim voldoende (7,8). Daarnaast is het met behulp van objectieve data mogelijk om reserveringsmethode af te zetten tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz. Ritten die via het callcenter worden gereserveerd, worden gemiddeld hoger beoordeeld (8,2) dan de ritten die via het Taxipoint (7,9) zijn gereserveerd of de VastWerk ritten (7,9).