

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-1325348
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer: 1325334
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek Omnibuzz 2020.

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 30 gemeenten in Limburg. Vanaf de start van het vervoer in december 2016 wordt de klanttevredenheid jaarlijks gemeten door Moventum, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In april 2021 werden deze resultaten ontvangen en ondanks de Corona crisis is er sprake van een toename van de klanttevredenheid onder de reizigers.

Beoogd effect/doel

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

Argumenten

- 1.1. *De resultaten van de klanttevredenheid 2020 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken.*

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit in 2020 met een rapportcijfer van 8,22. In 2019 lag dit rapportcijfer op 8,14. Voor Weert ligt het rapportcijfer op 8,1, iets lager dan het gemiddelde maar hoger dan het rapportcijfer van 7,8 in 2019.

Kanttekeningen en risico's

Weert, 1 april 2021	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.: 4 mei 2021

Numerus: 6

De secretaris,



Bij het klanttevredenheidsonderzoek is sprake van een steekproef. Het dagelijks pro-actief benaderen van de reizigers heeft als positief effect dat de klachten direct boven water komen die anders niet bekend zouden zijn of naar de achtergrond zouden verdwijnen.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Er zijn geen financiële en/of personele gevolgen.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd en in de vorm van een rapport uitgebracht en aan gemeenten toegestuurd.

Communicatie/participatie

De gemeenteraad informeren over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek over 2020 via de Tils-lijst.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. van Haren, teamleider Wmo.

Extern:

Niet van toepassing

Bijlagen:

1. Jaarrapport Klanttevredenheidsonderzoek Wmo vervoer Limburg 2020 (incl. bijlagen)
2. Samenvatting klanttevredenheid Wmo vervoer 2020

**Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg**

Omnibuzz

Klanttevredenheidsonderzoek WMO-vervoer Limburg

Omnibuzz

Concept 1

Datum: 17-02-2021

Projectnummer: 10037

Auteurs:

██████████, projectleider/ adviseur

██████████, data-analist/ technisch beheer

██████████ data-analist

██████████ data-analist

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

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 Tevredenheid rit
- 2.5 Punctualiteit per vervoersgebied
- 2.6 Rapportcijfer
- 2.7 Corona

Pagina 12

- Pagina 13
- Pagina 14
- Pagina 15
- Pagina 18
- Pagina 23
- Pagina 24
- Pagina 28

3 Vergelijking objectieve data

- 3.1 Punctualiteit rit
- 3.2 Langere ritduur
- 3.3 Rapportcijfer

Pagina 37

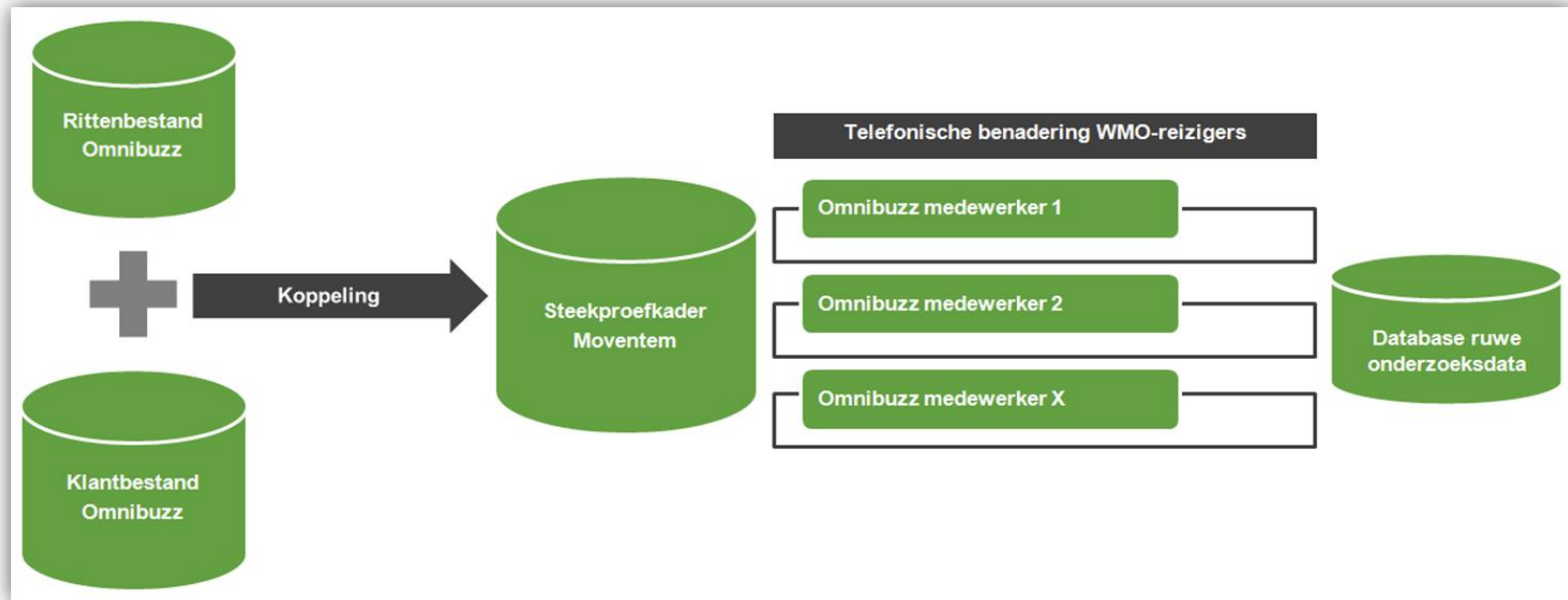
- Pagina 38
- Pagina 40
- Pagina 42

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 2020.
- 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 Moventem 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 schriftelijke KTO zoals dat voor 2011 jaarlijks is gehouden.

- In onderstaande afbeelding wordt het onderzoeksproces van het dagelijkse KTO abstract en in versimpelde vorm gevisualiseerd. Streven van het onderzoeksproces is dat Omnibuzz ongeveer dagelijks telefonische enquêtes afneemt over de ritten die de dag(en) ervoor zijn gereden. Zoals beschreven heeft Omnibuzz hiervoor medewerkers beschikbaar. Middels de applicatie van Movementem 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 Movementem 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 Movementem-applicatie (koppeling Omnibuzz & Movementem). In de Movementem-applicatie wordt daarna geautomatiseerd een steekproeftrekking gedaan. De medewerkers van het callcenter van Omnibuzz kunnen na de koppeling via een eenvoudige link de Movementem-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 Movementem.



- Het streven is om per week 100 netto (afgeronde) enquêtes te realiseren. In de praktijk worden er bijna dagelijks enquêtes afgenomen om dit te behalen. 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 geënquêteerd. 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).
- Wekelijks worden (ongeveer) 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.
- Vanwege de huidige coronacrisis en de daarbij geldende regels, zijn er geen ritten geweest van 12-03-2020 tot en met 16-08-2020. Om deze reden is het totale aantal deelnemers lager dan normaal.
- 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 2020 t/m 31 december 2020'. Echter, in verband met de coronacrisis en de daarbij horende maatregelen, zijn er in de periode tussen 12 maart en 17 augustus geen telefonische enquêtes afgenomen. 17 augustus is het klanttevredenheidsonderzoek weer opgestart. De populatie bestaat daarom uit alle Wmo-reizigers van Omnibuzz in Limburg in de periode van 1 januari t/m 11 maart 2020 en 17 augustus t/m 31 december 2020. 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 2.801 telefonische interviews succesvol afgenomen. De steekproef van het onderhavige onderzoek bestaat dus uit 2.801.
- **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 maart 2020 en augustus t/m december 2020. 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	429	55	12,35%
Sittard-Geleen	2.081	448	4,10%
Stein	499	56	12,35%
Echt-Susteren	750	83	10,15%
Eijsden-Margraten	988	29	17,94%
Gulpen-Wittern	483	29	17,66%
Meerssen	1.148	58	12,54%
Vaals	310	26	18,43%
Valkenburg	612	29	17,78%
Maastricht	6.734	407	4,71%
Leudal	544	50	13,22%
Maasgouw	451	78	10,10%
Nederweert	195	27	17,55%
Roerdalen	331	53	12,36%
Roermond	1.529	167	7,16%
Weert	954	86	10,09%
Beesel	315	27	18,06%
Bergen	171	25	18,16%
Gennep	250	45	13,08%
Horst a/d Maas	580	54	12,71%
Peel en Maas	675	55	12,67%
Venlo	2.345	259	5,74%
Venray	579	84	9,90%
Brunssum	1.553	59	12,52%
Heerlen	3.467	199	6,75%
Kerkrade	2.448	119	8,76%
Landgraaf	2.177	83	10,55%
Simpelveld	287	27	17,98%
Voerendaal	410	27	18,25%
Beekdaelen	513	57	12,25%
Totaal(populatie)	33.808	2.801	1,77%

- 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)

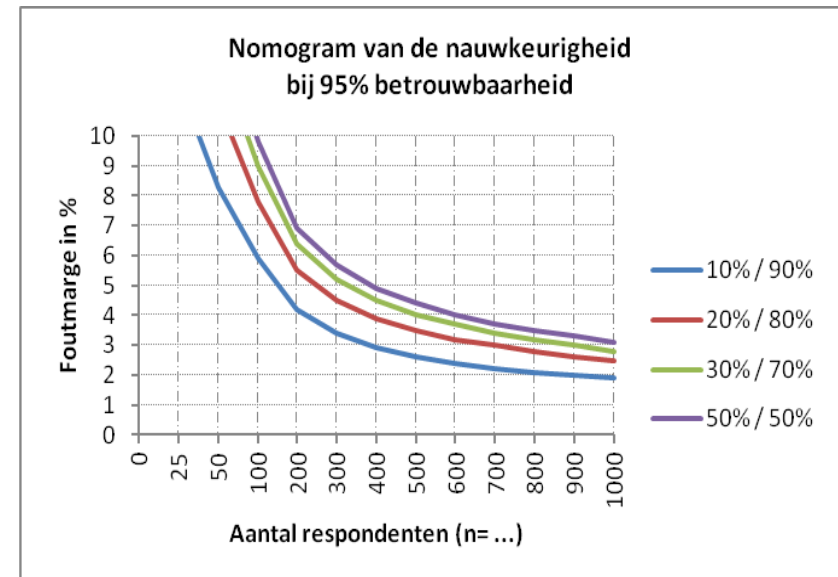
In dit voorbeeld wordt opgezocht met welke foutmarge een uitspraak gedaan mag worden dat 24,8% van de reizigers de dag voordat zij de rit maken deze reserveren.

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 de 1.000 respondenten op circa 2,5%.

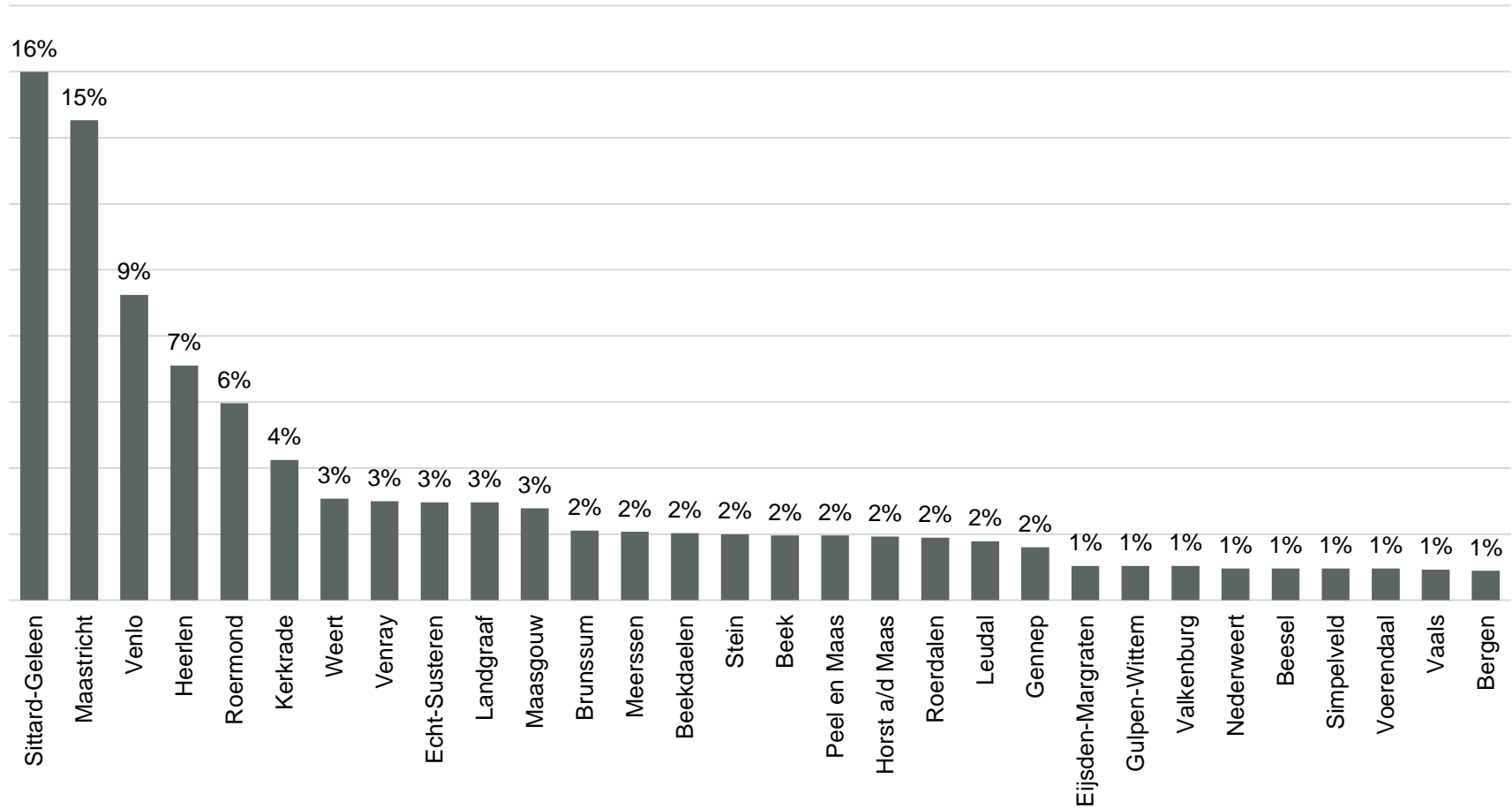
Stap 4. Conclusie is als volgt: Het percentage van de Wmo-reizigers dat de dag voordat zij de rit maken deze reserveren, ligt met 95% betrouwbaarheid tussen 22,3% en 27,3% (respectievelijk 24,8 – 2,5 en 24,8 + 2,5).



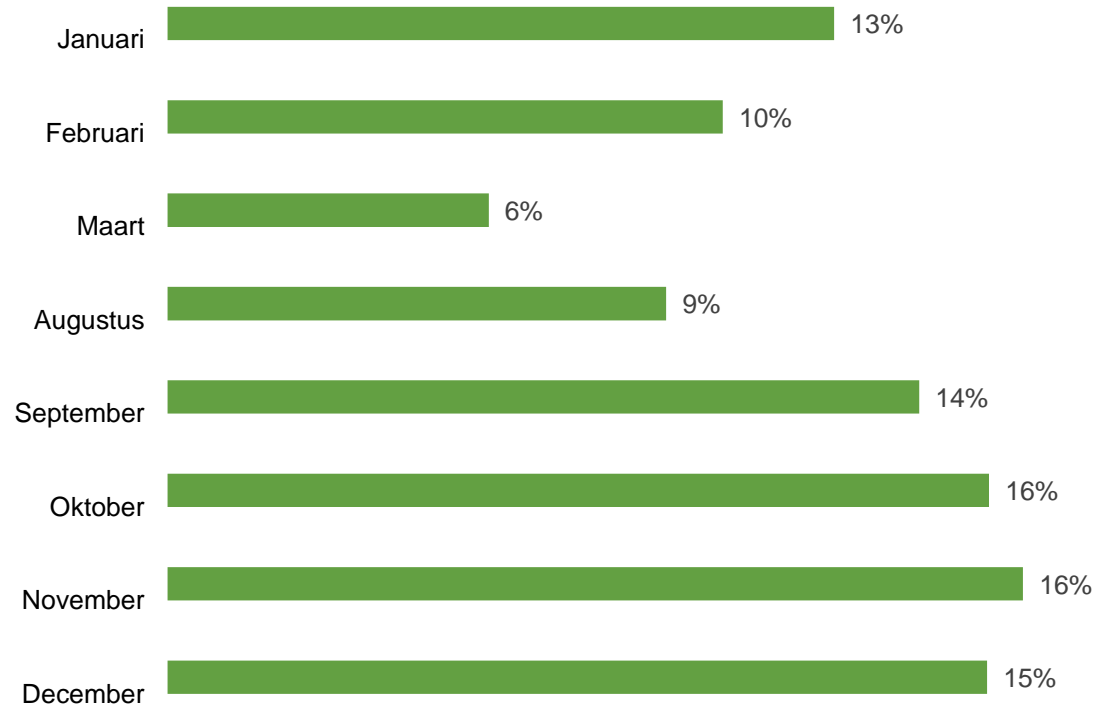


Resultaten

2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=2801)



2.2 Spreiding over maand (n=2801)



2.3 Reisdoel Omnibuzz (n=2801)



De drie voornaamste reisdoelen van respondenten zijn het bezoeken van familie of vrienden (45%), een bezoek aan de huisarts, fysiotherapeut of het ziekenhuis (17%) en om te winkelen of boodschappen te doen (11%). Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben gekozen, geven onder andere aan dat het reisdoel de kerk, pedicure, vrijwilligerswerk en een zwembad was. Alle open antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

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

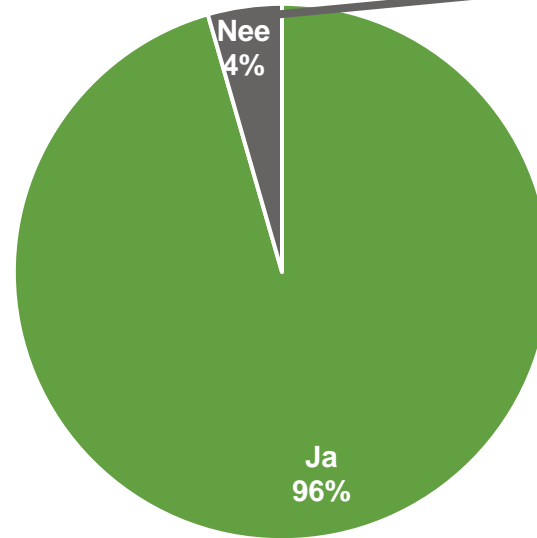
Reisdoel	%	N
Van/naar familie of vrienden	45%	1248
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	17%	478
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	11%	308
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	5%	135
Kapper	3%	79
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	2%	67
Van/naar een club of vereniging	2%	66
Van/naar kienen (Bingo)	2%	46
Van/naar iemand in het ziekenhuis	2%	43
Dagbesteding	2%	43
Van/naar de dagverzorging	1%	39
Van/naar het werk	0%	7
Van/naar school/ onderwijsinstelling	0%	1
Anders, namelijk:	9%	241

	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	12	2	19	11	0	0	0	0	1	0	0	2	3	5	55
Sittard-Geleen	97	5	191	54	6	0	1	3	6	6	27	9	7	36	448
Stein	9	2	18	13	2	0	0	1	0	0	4	0	0	7	56
Echt-Susteren	16	4	34	1	2	0	1	3	2	0	9	0	2	9	83
Eijsden-Margraten	5	0	14	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	4	29
Gulpen-Wittem	4	0	13	3	0	0	0	0	2	0	2	0	1	4	29
Meerssen	9	1	29	4	2	0	0	1	3	1	3	4	1	0	58
Vaals	5	0	13	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	26
Valkenburg	7	0	8	7	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	29
Maastricht	61	2	181	38	13	0	0	5	11	10	16	19	4	47	407
Leudal	6	1	25	3	0	0	1	0	0	1	3	4	0	6	50
Maasgouw	18	0	32	6	1	0	0	0	0	0	7	2	3	9	78
Nederweert	4	0	12	5	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	27
Roerdalen	11	1	27	2	0	0	0	1	2	0	5	1	0	3	53
Roermond	20	2	79	20	12	0	1	0	5	2	3	5	0	18	167
Weert	18	3	37	7	0	0	0	3	3	0	5	4	0	6	86
Beesel	6	0	5	1	1	0	0	4	1	0	2	0	1	6	27
Bergen	4	0	10	2	1	0	0	0	2	0	2	0	1	3	25
Gennep	3	1	28	2	1	0	0	2	1	0	3	1	0	3	45
Horst a/d Maas	10	1	25	3	1	1	1	1	0	0	5	1	3	2	54
Peel en Maas	11	1	30	4	0	0	0	1	0	0	1	1	2	4	55
Venlo	61	4	124	26	8	0	1	5	9	0	6	3	4	8	259
Venray	21	1	34	7	4	0	0	1	2	0	5	3	1	5	84
Brunssum	4	1	28	12	0	0	0	0	2	4	2	2	0	4	59
Heerlen	20	2	92	33	5	0	1	2	5	4	11	4	4	16	199
Kerkrade	10	4	55	20	2	0	0	2	3	6	2	4	2	9	119
Landgraaf	9	2	32	11	1	0	0	0	5	6	4	4	3	6	83
Simpelveld	2	0	17	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	27
Voerendaal	7	0	10	4	0	0	0	1	0	2	1	0	0	2	27
Beekdaelen	8	3	26	3	1	0	0	2	0	2	1	1	0	10	57
Eindtotaal	478	43	1248	308	66	1	7	39	67	46	135	79	43	241	2801

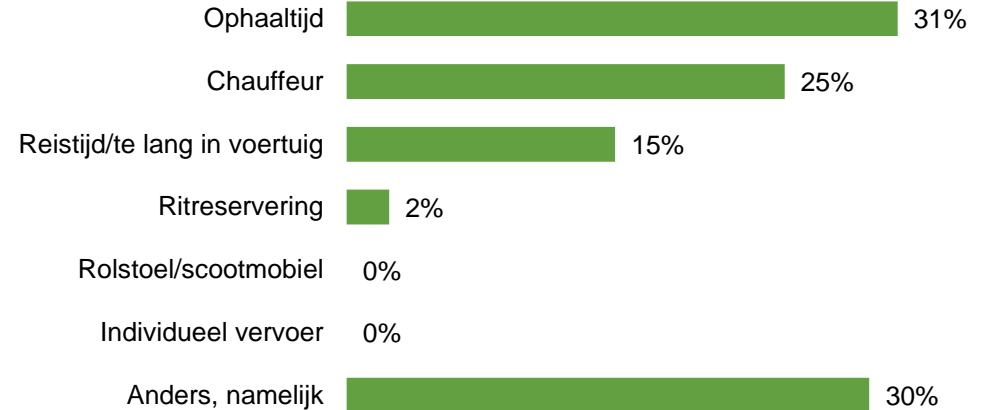
	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar school/onderwijsinstelling	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, 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	22%	4%	35%	20%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	4%	5%	9%	100%
Sittard-Geleen	22%	1%	43%	12%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	6%	2%	2%	8%	100%
Stein	16%	4%	32%	23%	4%	0%	0%	2%	0%	0%	7%	0%	0%	13%	100%
Echt-Susteren	19%	5%	41%	1%	2%	0%	1%	4%	2%	0%	11%	0%	2%	11%	100%
Eijsden-Margraten	17%	0%	48%	7%	7%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	14%	100%
Gulpen-Wittem	14%	0%	45%	10%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	7%	0%	3%	14%	100%
Meerssen	16%	2%	50%	7%	3%	0%	0%	2%	5%	2%	5%	7%	2%	0%	100%
Vaals	19%	0%	50%	4%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	4%	4%	8%	100%
Valkenburg	24%	0%	28%	24%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	7%	0%	7%	100%
Maastricht	15%	0%	44%	9%	3%	0%	0%	1%	3%	2%	4%	5%	1%	12%	100%
Leudal	12%	2%	50%	6%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	6%	8%	0%	12%	100%
Maasgouw	23%	0%	41%	8%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	3%	4%	12%	100%
Nederweert	15%	0%	44%	19%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	4%	0%	11%	100%
Roerdalen	21%	2%	51%	4%	0%	0%	0%	2%	4%	0%	9%	2%	0%	6%	100%
Roermond	12%	1%	47%	12%	7%	0%	1%	0%	3%	1%	2%	3%	0%	11%	100%
Weert	21%	3%	43%	8%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	6%	5%	0%	7%	100%
Beesel	22%	0%	19%	4%	4%	0%	0%	15%	4%	0%	7%	0%	4%	22%	100%
Bergen	16%	0%	40%	8%	4%	0%	0%	0%	8%	0%	8%	0%	4%	12%	100%
Gennep	7%	2%	62%	4%	2%	0%	0%	4%	2%	0%	7%	2%	0%	7%	100%
Horst a/d Maas	19%	2%	46%	6%	2%	2%	2%	2%	0%	0%	9%	2%	6%	4%	100%
Peel en Maas	20%	2%	55%	7%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	4%	7%	100%
Venlo	24%	2%	48%	10%	3%	0%	0%	2%	3%	0%	2%	1%	2%	3%	100%
Venray	25%	1%	40%	8%	5%	0%	0%	1%	2%	0%	6%	4%	1%	6%	100%
Brunssum	7%	2%	47%	20%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	3%	3%	0%	7%	100%
Heerlen	10%	1%	46%	17%	3%	0%	1%	1%	3%	2%	6%	2%	2%	8%	100%
Kerkrade	8%	3%	46%	17%	2%	0%	0%	2%	3%	5%	2%	3%	2%	8%	100%
Landgraaf	11%	2%	39%	13%	1%	0%	0%	0%	6%	7%	5%	5%	4%	7%	100%
Simpelveld	7%	0%	63%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	4%	0%	7%	100%
Voerendaal	26%	0%	37%	15%	0%	0%	0%	4%	0%	7%	4%	0%	0%	7%	100%
Beekdaelen	14%	5%	46%	5%	2%	0%	0%	4%	0%	4%	2%	2%	0%	18%	100%
Eindtotaal	17%	2%	45%	11%	2%	0%	0%	1%	2%	2%	5%	3%	2%	9%	100%

Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=2801)

	%	N
Ja	96%	2676
Nee	4%	125



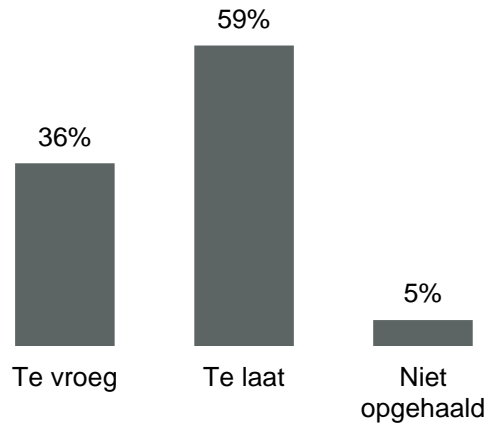
Waarover bent u niet tevreden? (n=125)



Ontevredenheid	%	N
Ophaaltijd	31%	39
Chauffeur	25%	31
Reistijd/te lang in voertuig	15%	19
Ritreservering	2%	3
Rolstoel/scootmobiel	0%	0
Individueel vervoer	0%	0
Anders, namelijk	30%	37

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 (31%). 23 respondenten werden te laat opgehaald en 15 te vroeg. Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben gekozen, geven onder andere aan dat de terugbelservice niet of te vroeg ingeschakeld was, ze soms niet opgehaald zijn en dat de taxi een moeilijke instap had.

Was Omnibuzz te vroeg of te laat? (n=39)



	%	N
Te vroeg	36%	14
Te laat	59%	23
Niet opgehaald	5%	2

Hoeveel minuten te laat was de regiotaxi aanwezig? (n=23)

Minuten te laat	%	N
5	4%	1
15	35%	8
20	4%	1
30	30%	7
45	4%	1
60	13%	3
70	4%	1
75	4%	1

Gemiddeld: 32 minuten te laat

Hoeveel minuten was de regiotaxi te vroeg aanwezig? (n=15)

Minuten te vroeg	%	N
1	7%	1
5	7%	1
10	7%	1
15	40%	6
20	7%	1
30	13%	2
35	7%	1
45	7%	1
60	7%	1

Gemiddeld: 22 minuten te vroeg

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 15 gevallen was Omnibuzz te vroeg aanwezig. Gemiddeld waren deze ritten 22 minuten te vroeg.

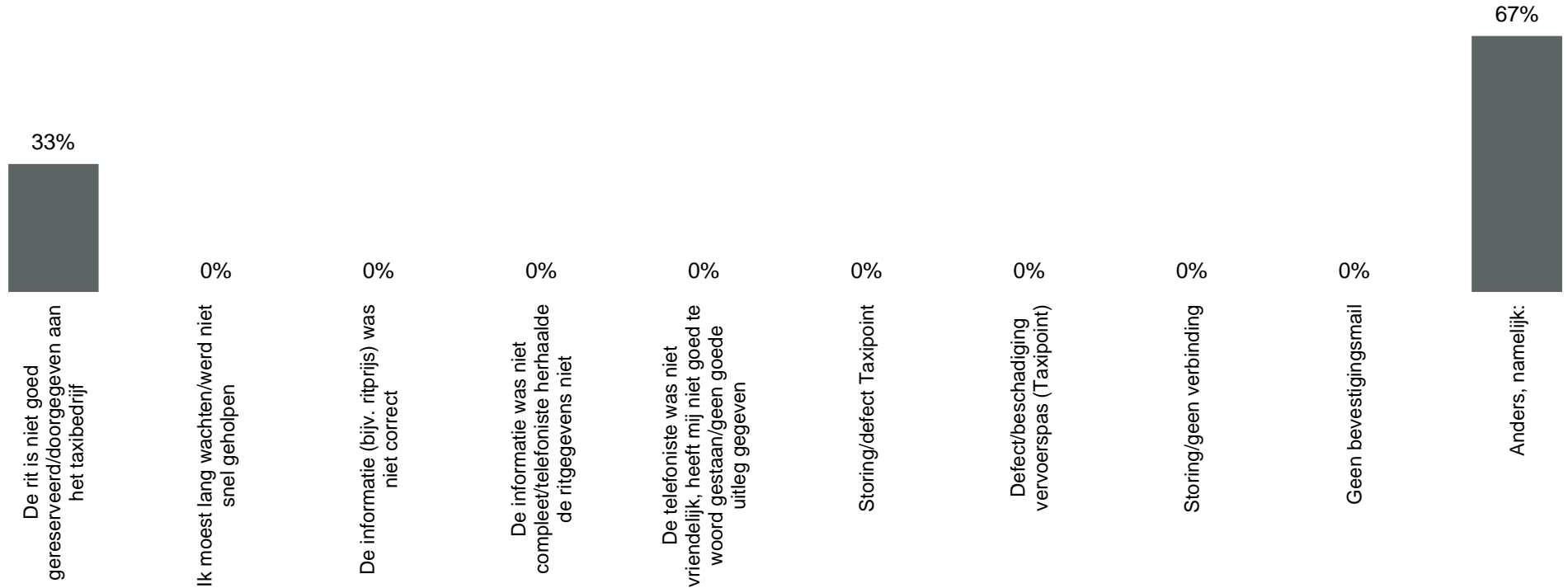
Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten? (n=19)

Minuten te lang	%	N
5	5%	1
10	5%	1
was te vroeg daardoor 15 minuten langer	5%	1
20	11%	2
30	32%	6
40	5%	1
45	11%	2
60	5%	1
90	5%	1
CF moest omrijden	5%	1
?	11%	2

Gemiddeld: 36 minuten te lang

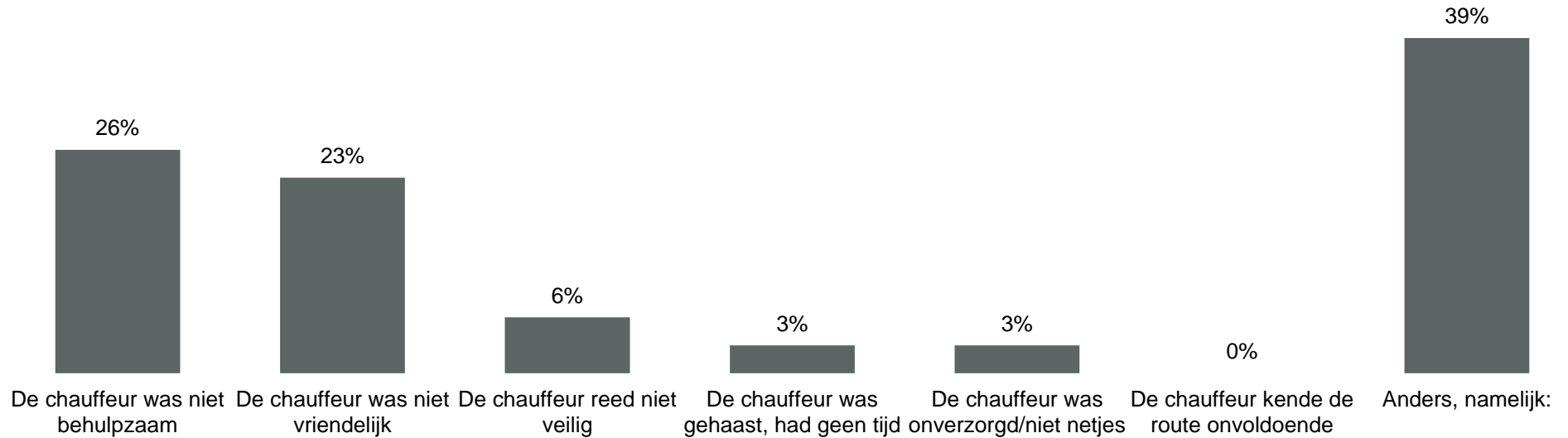
De groep respondenten die aangaf dat ze te lang in het voertuig hebben gezeten, is gevraagd hoeveel minuten te lang dit was. De gemiddelde extra tijd bedroeg 36 minuten.

Wat is de belangrijkste reden dat u de reservering van de rit (heel) slecht vond? (n=3)



3 respondenten vonden de reservering van de rit (heel) slecht. Een van deze respondenten noemt als reden dat de rit niet goed gereserveerd/ doorgegeven is aan het taxibedrijf. De twee respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben gekozen benoemen dat de telefoniste verkeerde informatie gaf met betrekking tot een combinatie-rit en dat er maar aan een bepaalde kant van het ziekenhuis afgesproken kon worden, niet aan de kant van de betreffende afdeling.

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



31 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 26% (8 in aantal) geeft aan dat de chauffeur niet behulpzaam was. Volgens 23% (7 in aantal) was de chauffeur niet vriendelijk en 12 respondenten hebben bij 'Anders, namelijk:' een toelichting gegeven. Zij geven voornamelijk aan dat de chauffeur ze niet op de juiste plek heeft afgezet.

2.5 Punctualiteit per vervoersgebied

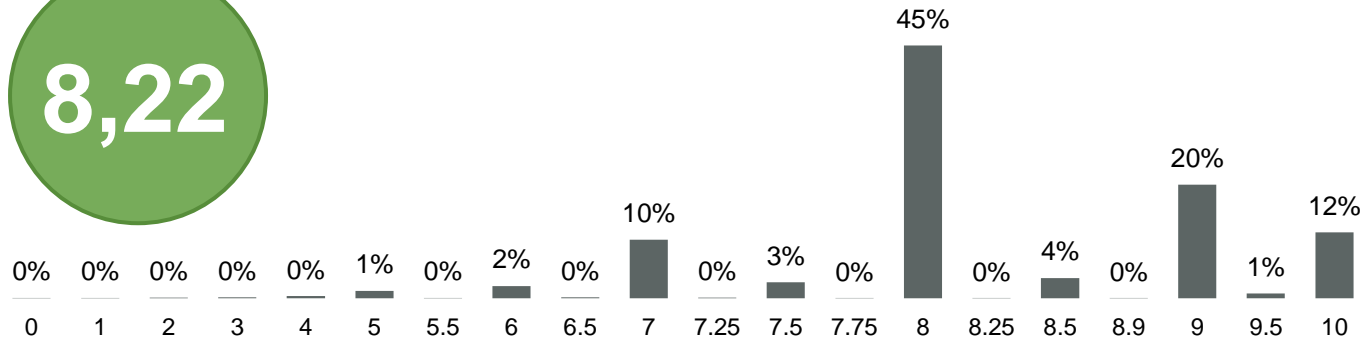
Te vroeg	% te vroeg	# te vroeg	#respondenten
Voerendaal	7,4%	2	27
Nederweert	3,7%	1	27
Gulpen-Wittern	3,4%	1	29
Stein	1,8%	1	56
Maasgouw	1,3%	1	78
Echt-Susteren	1,2%	1	83
Roermond	1,2%	2	167
Sittard-Geleen	0,7%	3	448
Maastricht	0,5%	2	407
Beek	0,0%	0	55
Eijsden-Margraten	0,0%	0	29
Meerssen	0,0%	0	58
Vaals	0,0%	0	26
Valkenburg	0,0%	0	29
Leudal	0,0%	0	50
Roerdalen	0,0%	0	53
Weert	0,0%	0	86
Beesel	0,0%	0	27
Bergen	0,0%	0	25
Gennep	0,0%	0	45
Horst a/d Maas	0,0%	0	54
Peel en Maas	0,0%	0	55
Venlo	0,0%	0	259
Venray	0,0%	0	84
Brunssum	0,0%	0	59
Heerlen	0,0%	0	199
Kerkrade	0,0%	0	119
Landgraaf	0,0%	0	83
Simpelveld	0,0%	0	27
Beekdaelen	0,0%	0	57
Totaal	0,5%	14	2801

Te laat	% te laat	# te laat	#respondenten
Vaals	3,8%	1	26
Maasgouw	3,8%	3	78
Weert	3,5%	3	86
Leudal	2,0%	1	50
Horst a/d Maas	1,9%	1	54
Peel en Maas	1,8%	1	55
Beekdaelen	1,8%	1	57
Brunssum	1,7%	1	59
Echt-Susteren	1,2%	1	83
Kerkrade	0,8%	1	119
Venlo	0,8%	2	259
Maastricht	0,7%	3	407
Sittard-Geleen	0,7%	3	448
Roermond	0,6%	1	167
Beek	0,0%	0	55
Stein	0,0%	0	56
Eijsden-Margraten	0,0%	0	29
Gulpen-Wittern	0,0%	0	29
Meerssen	0,0%	0	58
Valkenburg	0,0%	0	29
Nederweert	0,0%	0	27
Roerdalen	0,0%	0	53
Beesel	0,0%	0	27
Bergen	0,0%	0	25
Gennep	0,0%	0	45
Venray	0,0%	0	84
Heerlen	0,0%	0	199
Landgraaf	0,0%	0	83
Simpelveld	0,0%	0	27
Voerendaal	0,0%	0	27
Totaal	0,8%	23	2801

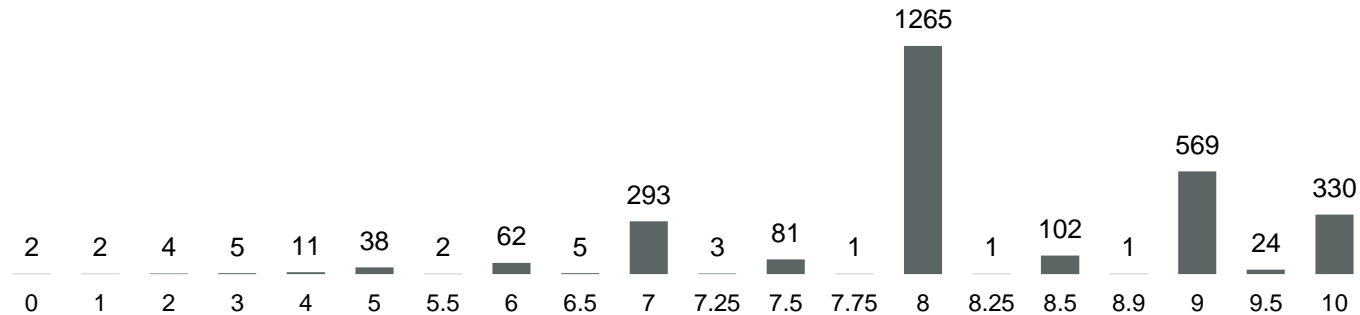
Het vervoersgebied Voerendaal kent procentueel gezien de meeste vervroegde ritten (7,4%). De gebieden waar het procentuele aantal vervroegde of vertraagde ritten hoger ligt dan het gemiddelde zijn rood weergegeven.

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit? (n=2801)

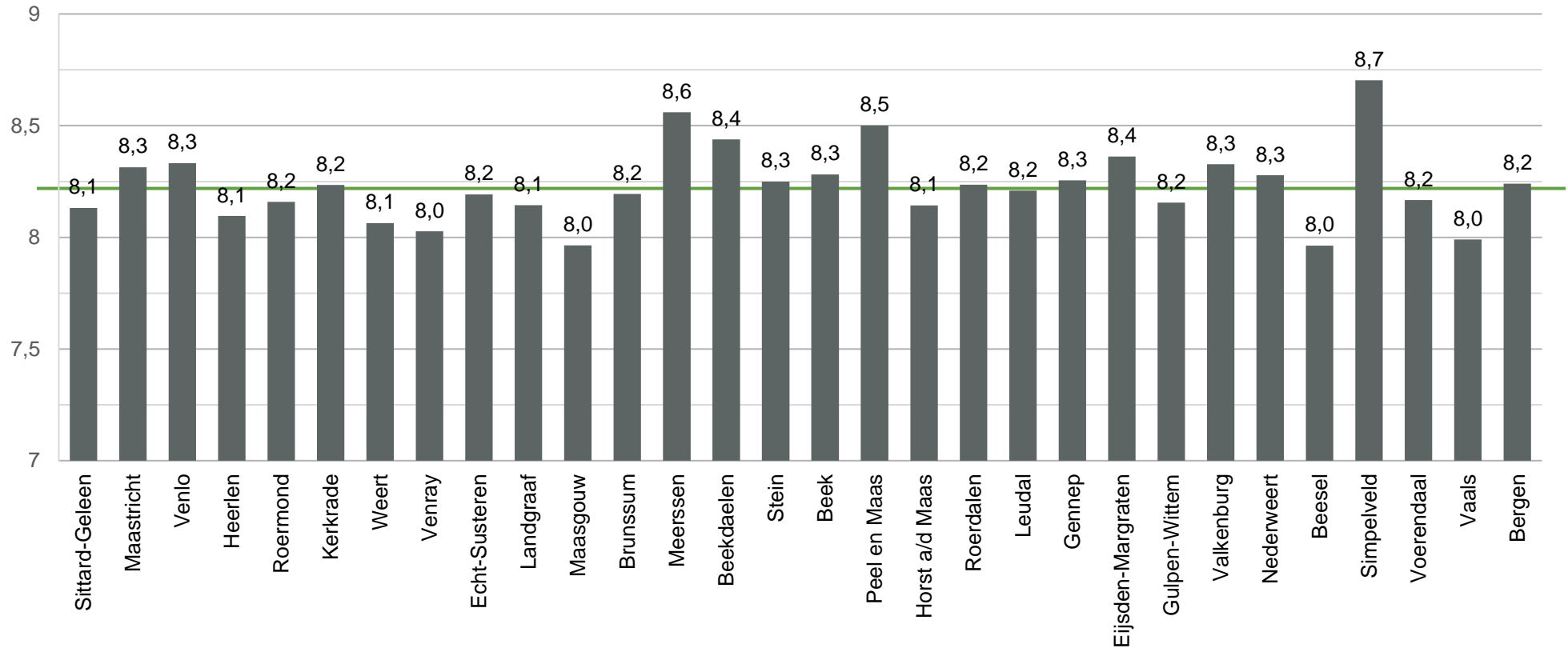
8,22



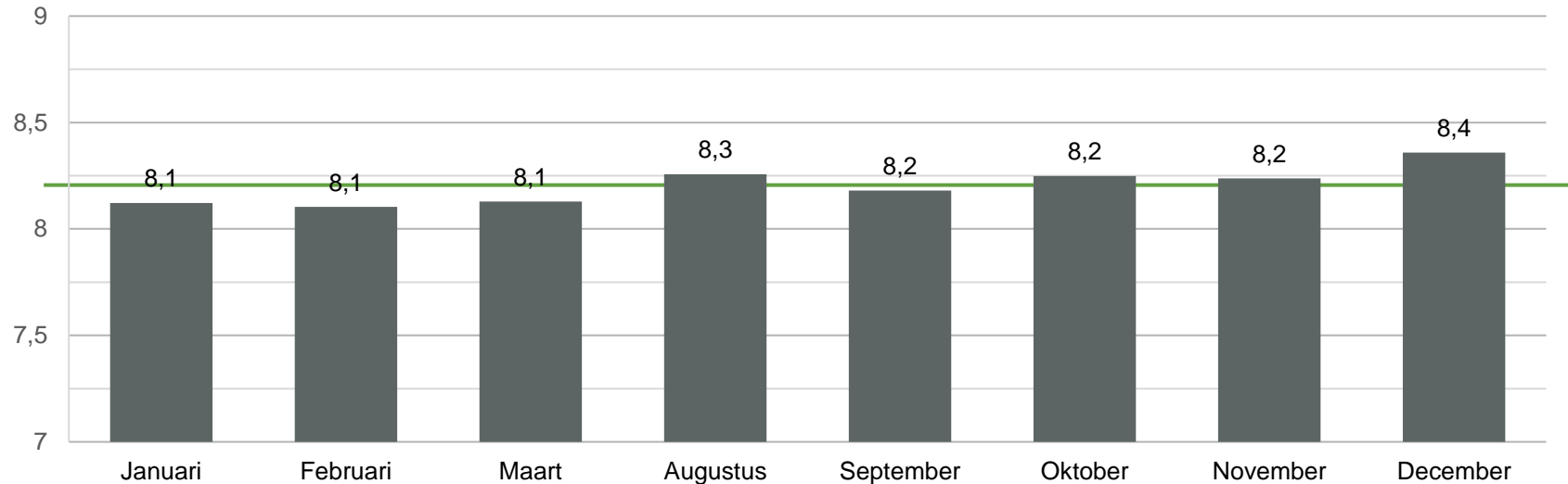
Gemiddelde rapportcijfer 2020:	8,22
Gemiddelde rapportcijfer 2019:	8,14
Gemiddelde rapportcijfer 2018:	8,19
Gemiddelde rapportcijfer 2017:	8,23
Gemiddelde rapportcijfer 2016:	8,02
Gemiddelde rapportcijfer 2015:	8,03



Gemiddeld wordt de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit met een 8,22 beoordeeld. De meerderheid van de respondenten (45%; 1265 in aantal) geven een cijfer 8. Het rapportcijfer is vergeleken vorig jaar iets gestegen.

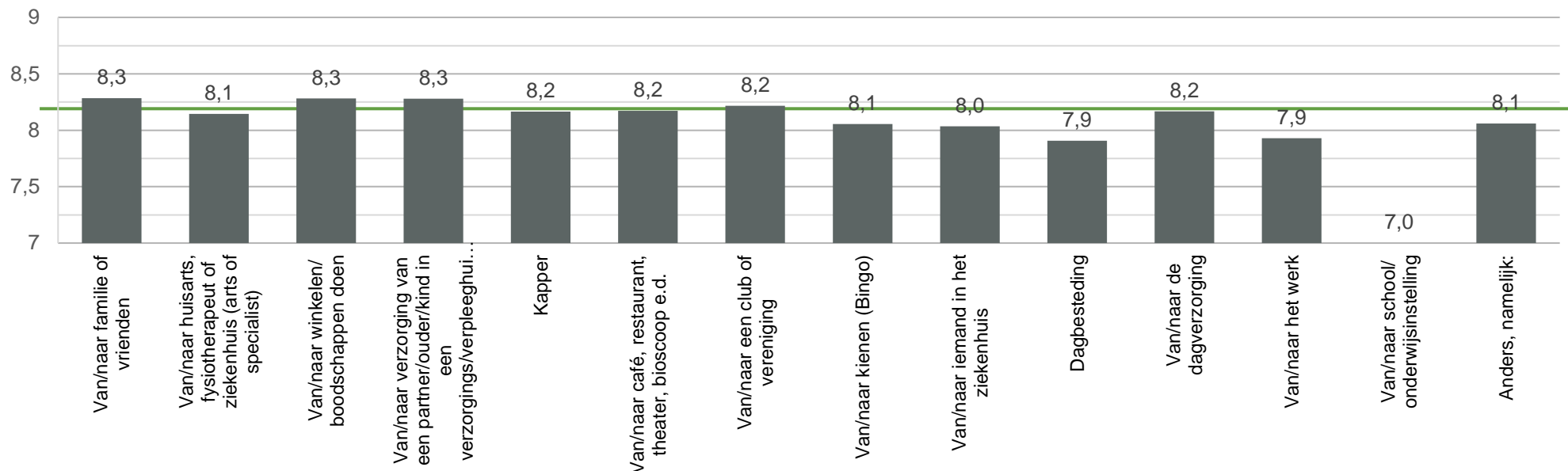


In bovenstaande figuur wordt per vervoersgebied weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2020. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (8,22). Het vervoersgebied Simpelveld scoort gemiddeld het hoogst met een 8,70. Deze afwijkende score wordt mogelijk veroorzaakt door het lage aantal respondenten (27 in aantal).



Maand	Aantal respondenten
Januari	353
Februari	294
Maart	170
Augustus	264
September	398
Oktober	435
November	453
December	434

In bovenstaande figuur wordt per maand weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in het jaar 2020. De groene verticale lijn geeft het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten weer (2020).



Reisdoel	Aantal respondenten
Van/naar familie of vrienden	1248
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	478
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	308
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	135
Kapper	79
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	67
Van/naar een club of vereniging	66
Van/naar kienen (Bingo)	46
Van/naar iemand in het ziekenhuis	43
Dagbesteding	43
Van/naar de dagverzorging	39
Van/naar het werk	7
Van/naar school/ onderwijsinstelling	1
Anders, namelijk:	241


Bovenstaande figuur geeft de tevredenheid per reisdoel weer. Het hoogste gemiddelde cijfer is een 8,3.

Is er een gezondheidscheck bij u gedaan bij de reservering van de rit (of heeft u vragen gekregen over uw gezondheid zoals hoesten, koorts etc.)? (n=89)

Ja  83%

Nee  15%

Wisselend/niet altijd 0%

Weet ik niet (meer)  2%

	%	N
Ja	83%	74
Nee	15%	13
Wisselend/niet altijd	0%	0
Weet ik niet (meer)	2%	2


Bij 83% van de respondenten is er een gezondheidscheck gedaan bij de reservering van de rit. 15% geeft aan geen gezondheidscheck te hebben gehad.

Is er een gezondheidscheck bij u gedaan door de chauffeur van de rit (of heeft u vragen gekregen over uw gezondheid zoals hoesten, koorts etc.)? (n=1984)

Ja  50%

Nee  43%

Wisselend/niet altijd 0%

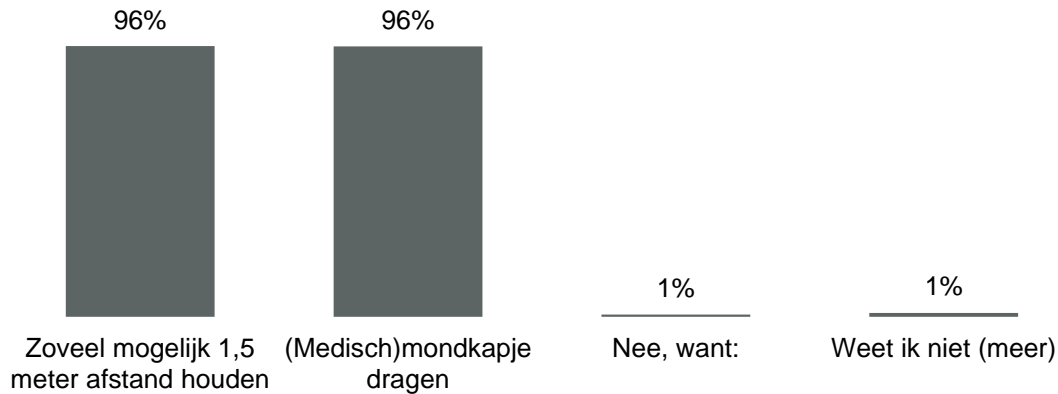
Weet ik niet (meer)  6%

	%	N
Ja	50%	1000
Nee	43%	855
Wisselend/niet altijd	0%	6
Weet ik niet (meer)	6%	123

Bij de helft van de respondenten (50%) is er een gezondheidscheck gedaan door de chauffeur van de rit. 43% geeft aan geen gezondheidscheck te hebben gehad.

Hield de chauffeur zich aan de volgende richtlijnen die gelden sinds de uitbraak van het coronavirus? (n=1984)

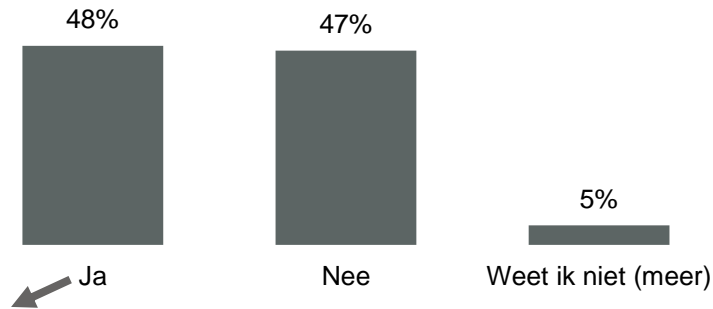
Meer antwoorden mogelijk



	%	N
Zoveel mogelijk 1,5 meter afstand houden	96%	1909
(Medisch)mondkapje dragen	96%	1908
Nee, want:	1%	15
Weet ik niet (meer)	1%	27

Volgens 1875 respondenten (95%) hield de chauffeur zich aan beide richtlijnen die gelden sinds de uitbraak van het coronavirus. 96% hield zich aan zoveel mogelijk 1,5 meter afstand houden en eveneens 96% hield zich aan het dragen van (medische) mondkapjes. De 15 respondenten die aangeven dat de chauffeur zich niet aan de richtlijnen hield, geven met name aan dat hij/zij geen mondkapje droeg.

Zaten er tijdens uw reis nog andere reizigers in het voertuig? (n=1984) Meer antwoorden mogelijk



	%	N
Ja	48%	957
Nee	47%	934
Weet ik niet (meer)	5%	93

Hielden de andere reizigers zich aan de richtlijnen die gelden sinds de uitbraak van het coronavirus? (n=957)

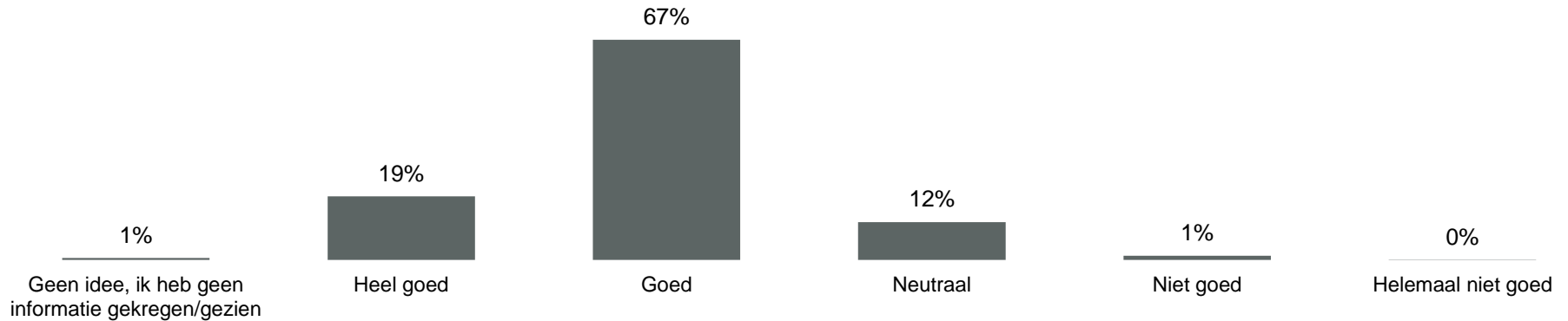
	%	N
Zoveel mogelijk 1,5 meter afstand houden	94%	899
(Medisch)mondkapje dragen	96%	919
Nee, want:	1%	14
Weet ik niet (meer)	2%	23

Hield u zichzelf aan de richtlijnen die gelden sinds de uitbraak van het coronavirus? (n=1984)

	%	N
Zoveel mogelijk 1,5 meter afstand houden	98%	1948
(Medisch)mondkapje dragen	99%	1962
Nee, want:	1%	10
Weet ik niet (meer)	0%	7

Nagenoeg de helft van de respondenten (48%) geeft aan dat er tijdens de reis nog andere reizigers in het voertuig zaten. 94% van deze reizigers (898 in aantal) hield zich volgens respondenten aan de beide richtlijnen die gelden sinds de uitbraak van het coronavirus. 96% (919 in aantal) droeg een (medisch) mondkapje en 94% (899 in aantal) hield zoveel mogelijk 1,5 meter afstand. Volgens 14 respondenten hielden andere reizigers zich niet aan de richtlijnen, omdat ze geen mondkapje droegen of geen afstand hielden (dit was ook niet in alle gevallen mogelijk). Respondenten zelf hielden zich in 98% van de gevallen (1943 in aantal) aan de beide richtlijnen die gelden. 99% (1962 in aantal) droeg een (medisch) mondkapje en 98% (1948 in aantal) hield zoveel mogelijk 1,5 meter afstand. De 10 respondenten die zeggen zich niet aan de richtlijnen te hebben gehouden, zeggen dat de chauffeur er niets van zei of dat ze een medische verklaring hebben om geen mondkapje te hoeven dragen.

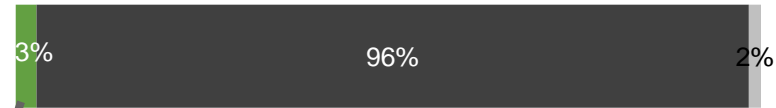
Wat vindt u van de informatievoorziening vanuit Omnibuzz omtrent de regels en richtlijnen sinds de uitbraak van het coronavirus? (n=1984)



	%	N
Geen idee, ik heb geen informatie gekregen/gezien	1%	12
Heel goed	19%	384
Goed	67%	1333
Neutraal	12%	229
Niet goed	1%	25
Helemaal niet goed	0%	1

86% van de respondenten (1717 in aantal) vindt de informatievoorziening vanuit Omnibuzz omtrent de regels en richtlijnen sinds de uitbraak van het coronavirus (heel) goed. Veel van deze respondenten geven wel aan dat ze het bandje te langdradig vinden. 1% (26 in aantal) vindt het (heel) slecht en 12 mensen hebben geen idee, omdat ze geen informatie gekregen of gezien hebben.

Heeft u, of heeft iemand voor u, op de website gekeken naar de laatste informatie over de maatregelen voorafgaand aan de rit (n=1984)



Kon u, of degene die voor u gekeken heeft, de informatie gemakkelijk vinden (n=55)

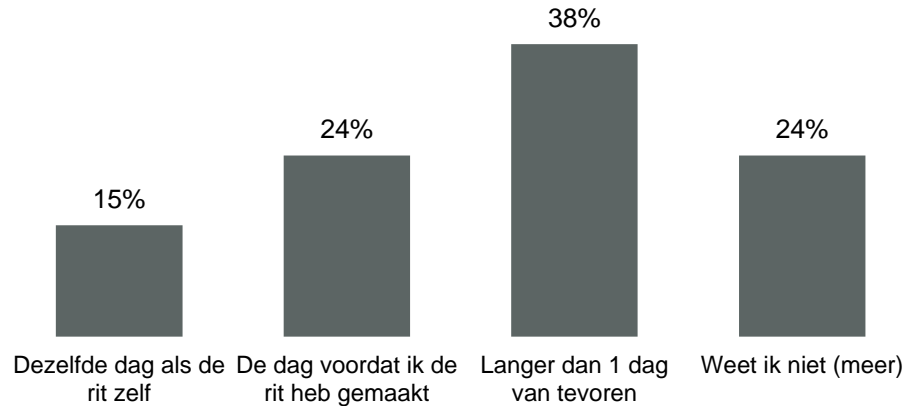


■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet (meer)

	Ja	Nee	Weet ik niet (meer)
Heeft u, of heeft iemand voor u, op de website gekeken naar de laatste informatie over de maatregelen voorafgaand aan de rit (n=1984)	55	1896	33
Kon u, of degene die voor u gekeken heeft, de informatie gemakkelijk vinden (n=55)	42	3	10

96% van de respondenten (1896 in aantal) heeft niet gekeken, of iemand laten kijken, op de website naar de laatste informatie over de maatregelen voorafgaand aan de rit. 3% (55 in aantal) heeft dit wel. In ruim driekwart van de gevallen (76%; 42 in aantal) kon de respondent of degene die voor ze keek de informatie gemakkelijk vinden.

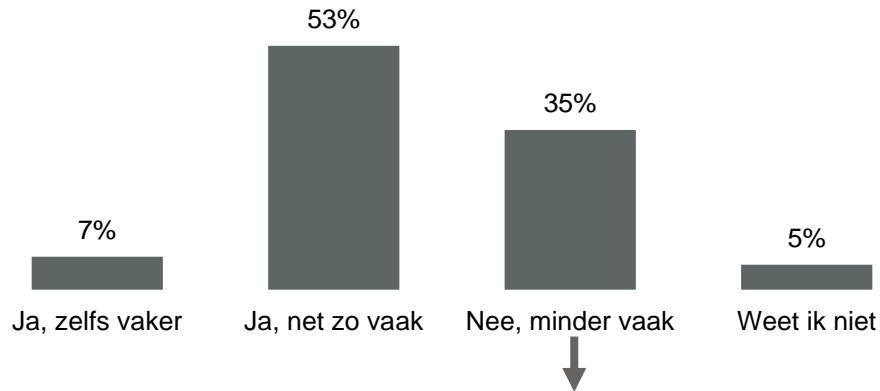
Wanneer heeft u, of degene die dit voor u heeft gedaan, de laatste informatie over de maatregelen op de website bekeken? (n=55)



	%	N
De zelfde dag als de rit zelf	15%	8
De dag voordat ik de rit heb gemaakt	24%	13
Langer dan 1 dag van tevoren	38%	21
Weet ik niet (meer)	24%	13

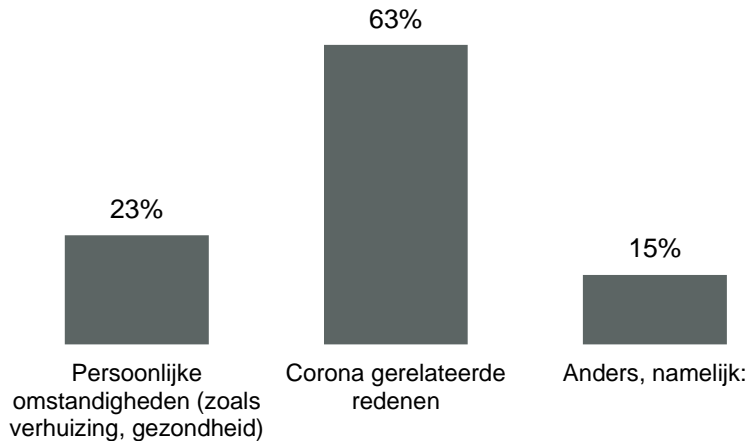
De 55 respondenten die zelf, of iemand voor hen, op de website hebben gekeken naar de laatste informatie over de maatregelen voorafgaand aan de rit, hebben dit voornamelijk langer dan 1 dag van tevoren gedaan (38%; 21 in aantal). 15% heeft dezelfde dag als de rit zelf gekeken en 24% de dag voordat ze de rit hebben gemaakt. Ook 24% weet het niet (meer).

Reist u inmiddels weer net zo vaak met Omnibuzz als vóór de uitbraak van het coronavirus in maart 2020? (n=1984)



	%	N
Ja, zelfs vaker	7%	142
Ja, net zo vaak	53%	1048
Nee, minder vaak	35%	687
Weet ik niet	5%	107

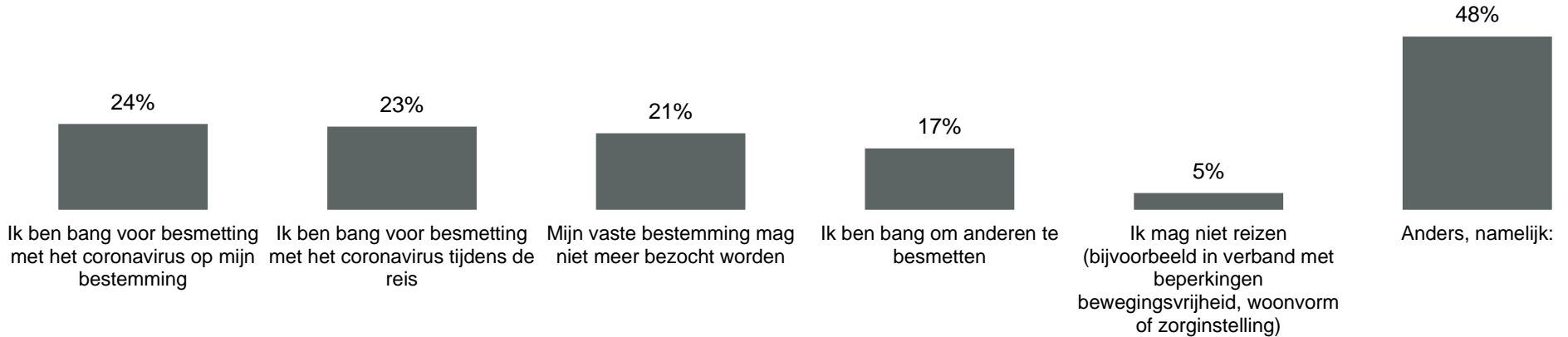
Waarom reist u nu minder vaak dan vóór de uitbraak van het coronavirus? (n=687)



	%	N
Persoonlijke omstandigheden (zoals verhuizing, gezondheid)	23%	157
Corona gerelateerde redenen	63%	430
Anders, namelijk:	15%	100

Ruim de helft van de respondenten (53%; 1048 in aantal) reist net zo vaak met Omnibuzz als vóór de uitbraak van het coronavirus. 7% geeft aan zelfs vaker te reizen en 35% reist minder vaak. Deze 687 respondenten geven voornamelijk corona gerelateerde redenen als oorzaak (63%; 430 in aantal) gevolgd door persoonlijke omstandigheden (23%; 157 in aantal). Bij 'Anders, namelijk:' wordt vooral genoemd dat ze alleen nog noodzakelijke reizen maken en veel van hun gebruikelijke bestemmingen dicht zijn.

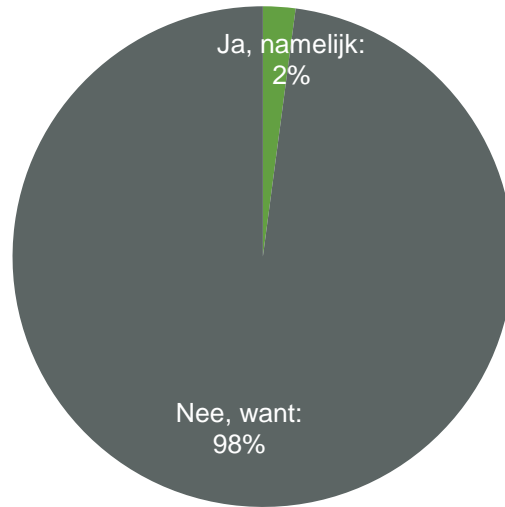
U heeft aangegeven vanwege corona gerelateerde redenen minder vaak te reizen, kunt u dit toelichten? (n=430)



	%	N
Ik ben bang voor besmetting met het coronavirus op mijn bestemming	24%	102
Ik ben bang voor besmetting met het coronavirus tijdens de reis	23%	99
Mijn vaste bestemming mag niet meer bezocht worden	21%	91
Ik ben bang om anderen te besmetten	17%	73
Ik mag niet reizen (bijvoorbeeld in verband met beperkingen bewegingsvrijheid, woonvorm of zorginstelling)	5%	20
Anders, namelijk:	48%	206

430 respondenten hebben aangegeven vanwege corona gerelateerde maatregelen minder vaak te reizen. Zij zijn met name bang voor besmetting met het coronavirus op de bestemming (24%; 102 in aantal), besmetting tijdens de reis (23%; 99 in aantal) of hun vast bestemming mag niet meer bezocht worden (21%; 91 in aantal). Nagenoeg de helft van de respondenten (48%) kiest 'Anders, namelijk:'. Zij noemen daarin met name dat ze de adviezen opvolgen om alleen nog noodzakelijke reizen te maken, ze vanwege corona minder reisbehoefte hebben en ze tot de risicogroep behoren, dus reizen vermijden.

Kan Omnibuzz iets doen om de drempel die u ervaart om te reizen te verlagen? (n=430)



	%	N
Ja, namelijk:	2%	9
Nee, want:	98%	421

De 430 respondenten die hebben aangegeven vanwege corona gerelateerde maatregelen minder vaak te reizen, geven bijna allemaal (98%; 421 in aantal) aan dat Omnibuzz niets kan doen om de drempel die ze ervaren om te reizen te verlagen. Ze noemen onder andere dat het niet aan Omnibuzz ligt, maar dat ze zelf ook niet of zo min mogelijk het risico willen nemen. Volgens 9 respondenten kan Omnibuzz wel iets doen, namelijk minder mensen tegelijk vervoeren.

**Vergelijking
objectieve data**

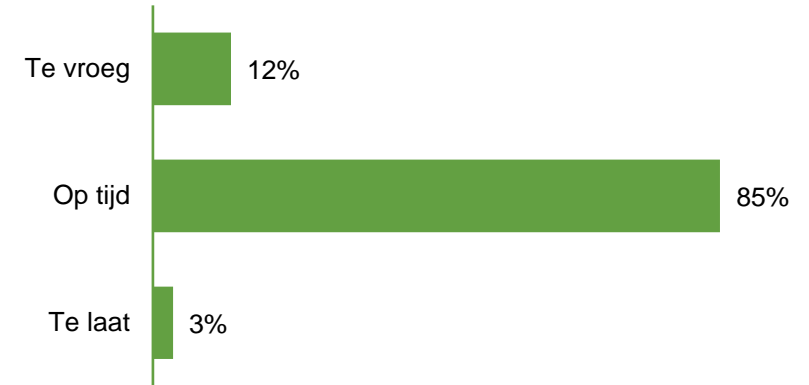
Objectieve punctualiteit vs. subjectieve punctualiteit

Subjectieve data →	Te vroeg (n=14)	Te laat (n=23)	Niet opgehaald (n=2)
Objectieve data ↓			
Te vroeg	29%	9%	0%
Op tijd	71%	43%	100%
Te laat	0%	48%	0%

Te laat opgehaald werkelijk vs. perceptie (n=15)

	Gem. minuten
Werkelijk	28
Perceptie	31

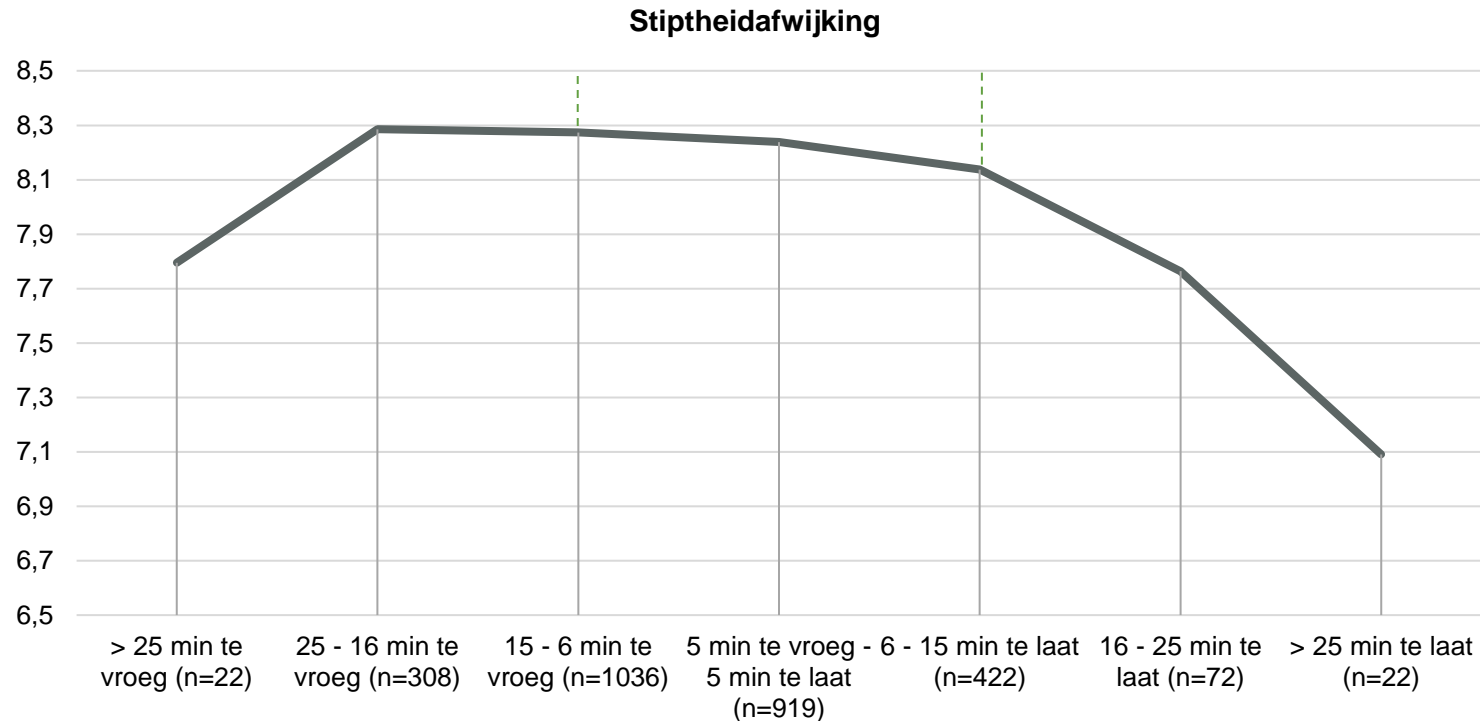
Werkelijke punctualiteit van respondenten die niet ontevreden zijn over de ophaaltijd (n=2.762)



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 29% daadwerkelijk te vroeg opgehaald, 71% is op tijd opgehaald. Van de respondenten die hebben aangegeven dat zij te laat zijn opgehaald, is 9% te vroeg opgehaald en 43% 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 15 respondenten die hebben aangegeven dat ze te laat zijn opgehaald, zijn gemiddeld 28 minuten te laat opgehaald. Ze geven zelf aan dat ze gemiddeld 31 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 12% te vroeg opgehaald en 3% te laat opgehaald.

3.1 Punctualiteit rit



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 7,0.

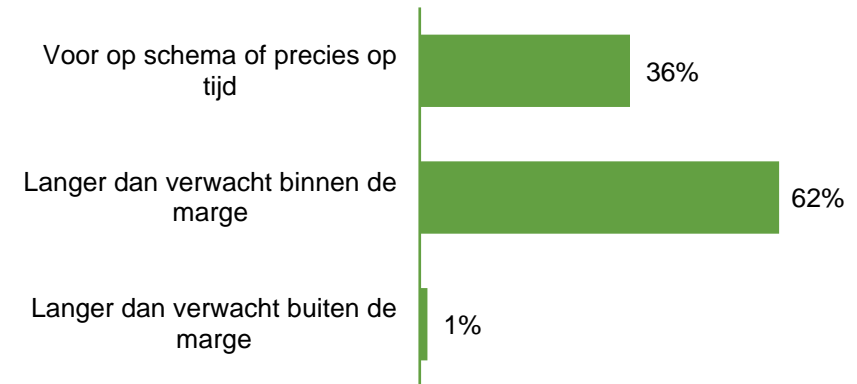
Objectieve langere ritduur vs. subjectieve langere ritduur

Subjectieve data →	Langere ritduur binnen de marge (n=11)	Langere ritduur buiten de marge (n=6)
Objectieve data ↓		
Voor op schema of precies op tijd	18%	17%
Langer dan verwacht binnen de marge	45%	0%
Langer dan verwacht buiten de marge	36%	83%

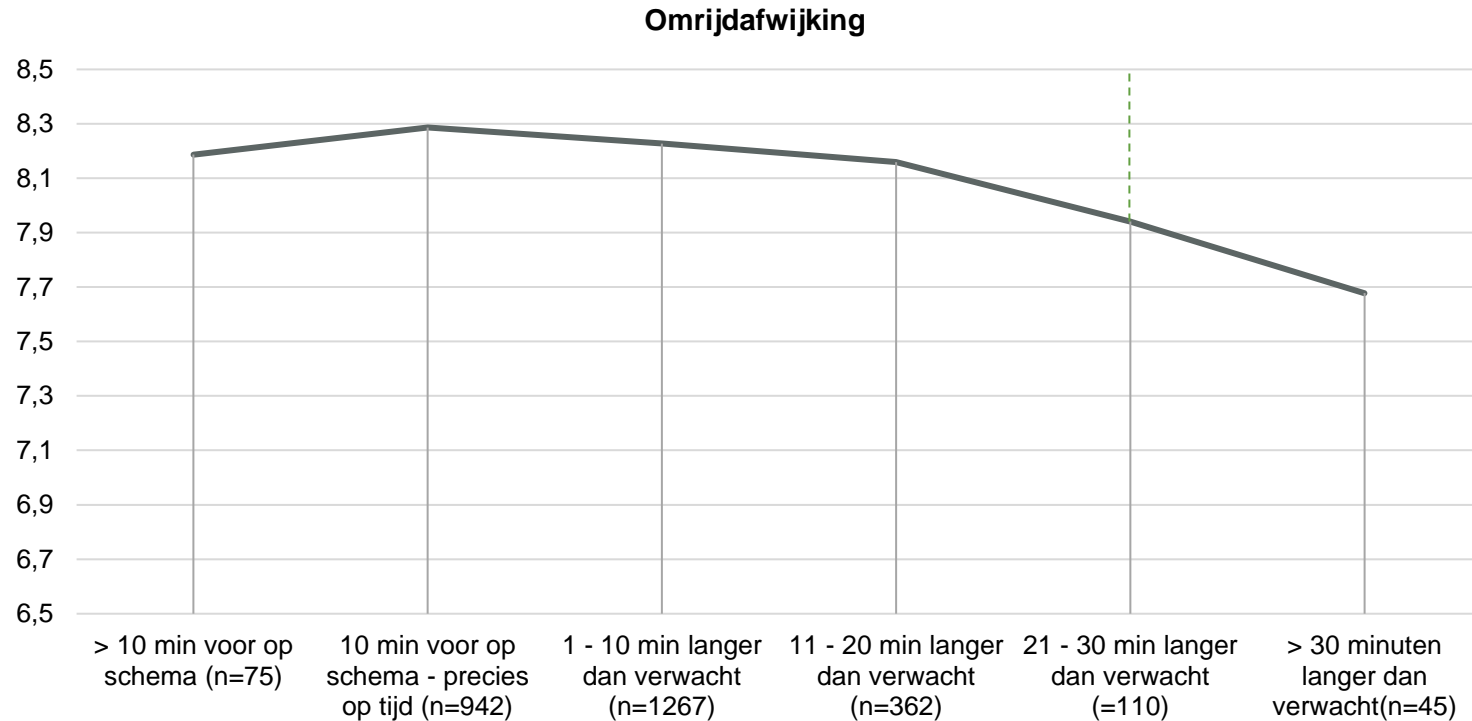
Langere ritduur werkelijk vs. perceptie (n=14)

	Gem. minuten
Werkelijk	33
Perceptie	39

Werkelijke langere ritduur van respondenten die niet ontevreden zijn over de reistijd (n=2.784)



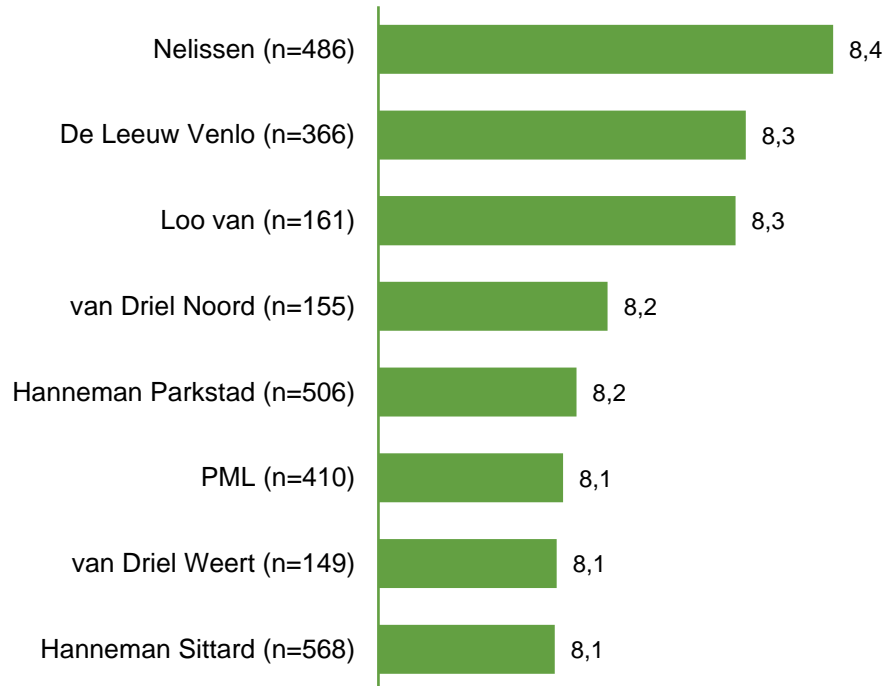
Op deze pagina wordt gekeken naar de ritduur. De respondenten die hebben aangegeven ontevreden te zijn over de reistijd hebben aan kunnen geven hoeveel minuten te lang ze in het voertuig hebben gezeten (subjectieve data). Daarnaast is gekeken naar de daadwerkelijk tijd die ze in het voertuig hebben gezeten (objectieve data). Indien een rit minder dan 30 minuten langer heeft geduurd dan gepland, valt de langere ritduur binnen de marge. Bij meer dan 30 minuten valt langere ritduur buiten de marge. De 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 (een ritduur van meer dan 30 minuten langer dan gepland), had 0% een langere ritduur binnen de marge en 83% een langere ritduur buiten de marge. De 14 respondenten die hebben aangegeven dat ze ontevreden zijn over de reistijd hebben gemiddeld een 33 minuten langere ritduur gehad. Ze geven zelf aan dat ze gemiddeld een 39 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 62% een langere ritduur binnen de marge gehad en 1% een langere ritduur buiten de marge.



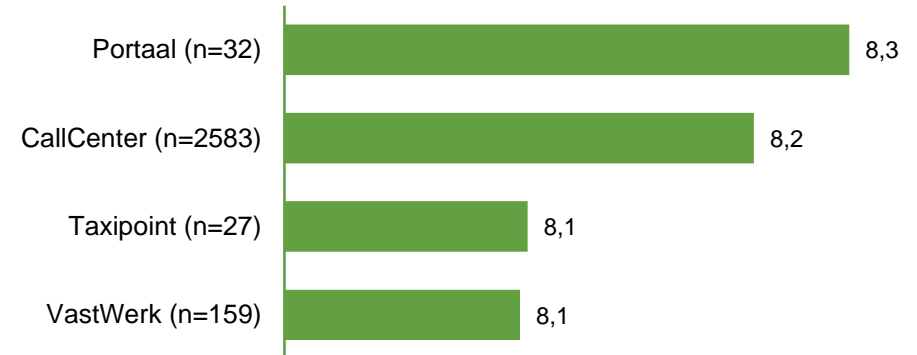
De figuur hierboven toont de objectieve omrijdafwijking. De omrijdafwijking van de rit is afgezet tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening. Bij een rit die meer dan 30 minuten langer dan verwacht duurt, ligt de beoordeling met gemiddeld een 7,7 het laagst. Dit is nog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

3.3 Rapportcijfer

Vervoerder



Reserveringsmethode

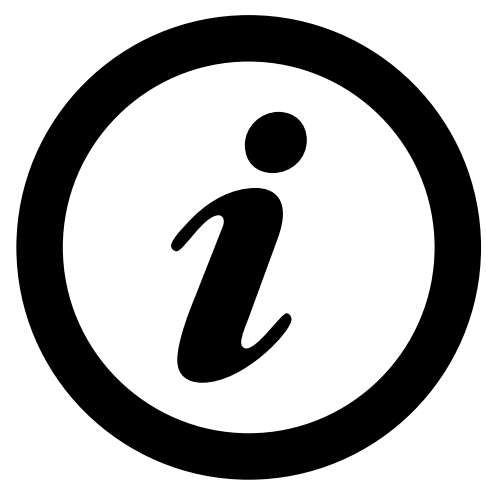


Met behulp van de objectieve data is het mogelijk om vervoerder af te zetten tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz. De ritten die met Nelissen worden gemaakt, worden gemiddeld het hoogst beoordeeld (8,4). De ritten die met PML, van Driel Weert en Hanneman Sittard worden gemaakt worden gemiddeld het laagst beoordeeld, maar nog steeds ruim voldoende (8,1). 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 Portaal worden gereserveerd, worden gemiddeld hoger beoordeeld (8,3) dan de ritten die via het CalleCenter (8,2) TaxiPoint (8,1) zijn gereserveerd of de VastWerk ritten (8,1).

KTO WMO-vervoer Limburg - 2020

In dit document worden de resultaten van het continue klanttevredenheidsonderzoek uit het jaar 2020 samengevat. Vanwege de huidige COVID-19 crisis en de daarbij geldende regels, was het aantal ritten dermate laag, dat van 12-03-2020 tot en met 16-08-2020 geen onderzoek is afgenomen onder de reizigers. Op 17 augustus is het klanttevredenheidsonderzoek weer opgestart. Deze samenvatting heeft daarom betrekking op de periode vóór 12 maart en na 16 augustus 2020.

Representativiteit, respons en betrouwbaarheid



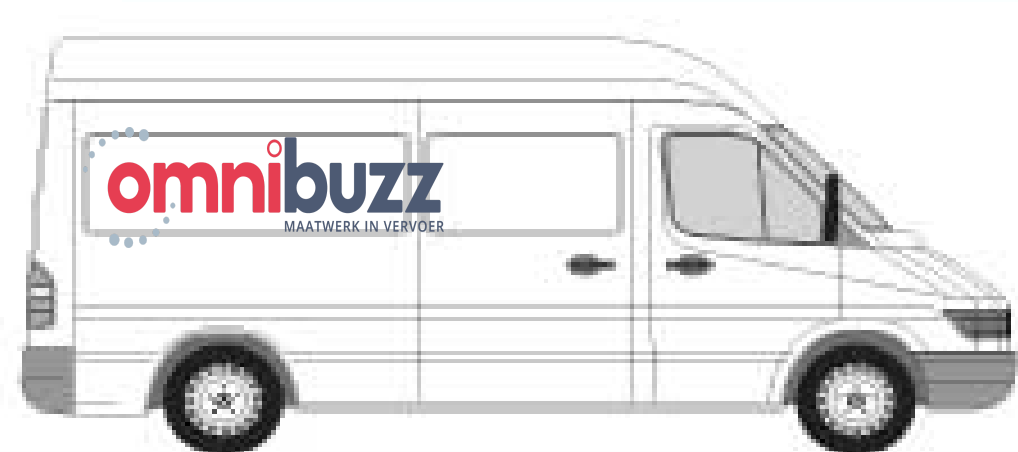
Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden opgedeeld in 5 regio's; Heuvelland, Midden Limburg, Noord Limburg, Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. In 2020 hebben in totaal 2.801 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Ondanks het wegvallen van een periode 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 het vervoer van half maart tot half augustus stil lag, vanwege de COVID-19 crisis. De resultaten zijn dus representatief voor de periode hiervoor en -na.

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 bijvoorbeeld 10.648 interviews afgenomen en gemiddeld hebben respondenten 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 7.369 unieke klanten bevestigd. Dit geeft een representatief beeld, omdat deze klanten ook een groot deel van de ritten maken.



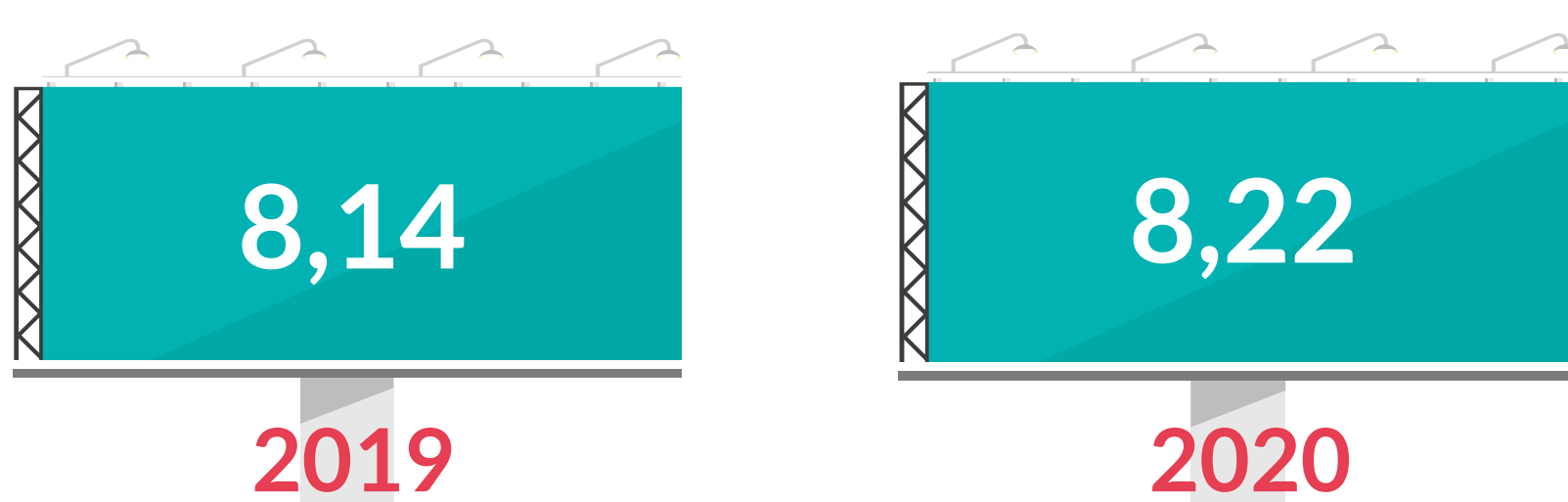
Hieronder worden enkele belangrijke resultaten uit 2020 cijfermatig weergegeven. Dit document eindigt met enkele conclusies en aanbevelingen.

Resultaten 2020



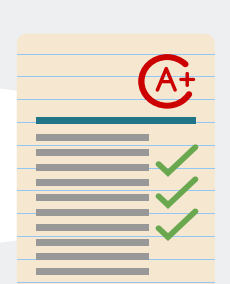
Reisdoel taxigebruik	2019	2020
Van/ naar familie of vrienden	37,6%	44,6%
Bezoeken van/naar de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis	18,6%	17,1%

Beoordeling van de kwaliteit & dienstverlening van Omnibuzz



Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,22. Het meest gegeven cijfer is een 8, in totaal waren 64 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat 2,3% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. In het 2019 was dit 2,9%.

In 2020 is 95,5% van de respondenten tevreden over de uitvoering van de rit, dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2019 (94,6%). Van de 2.801 deelnemers aan het onderzoek hebben slechts 125 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. De onvrede betreft vooral de ophaaltijd.



Reden ontevredenheid over de rit

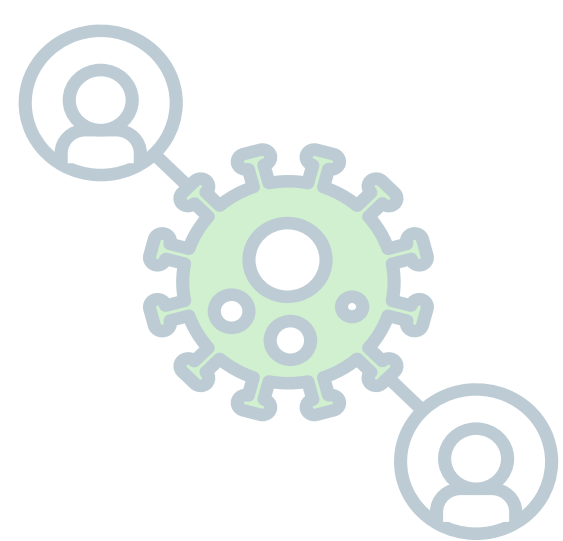
	2019	2020
Ophaaltijd	49,6%	31,2%
Chauffeur	19,3%	24,8%
Reistijd	14,9%	15,2%

Van 161 ritten (2019) / Van 125 ritten (2020)

Resultaten 2020 - COVID-19

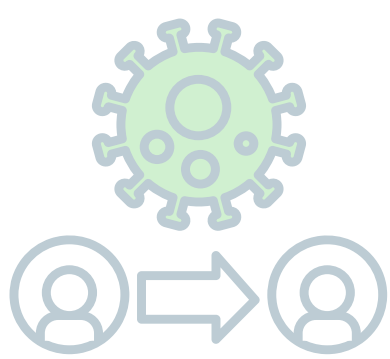
Kan Omnibuzz iets doen om de drempel om te reizen te verlagen?

Ja
2%

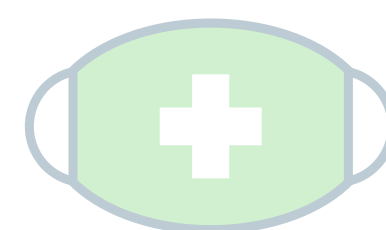


Nee
98%

Hield de chauffeur zich aan de richtlijnen? % Ja



1,5 meter afstand
96%



Mondkapje dragen
96%

De ruime meerderheid van de respondenten (86%) vindt de informatievoorziening vanuit Omnibuzz omtrent de regels en richtlijnen sinds de uitbraak van het COVID-19 virus (heel) goed. 12% staat hier neutraal in en 1% vindt het niet goed.

Reist u inmiddels net zo vaak met Omnibuzz als vóór de uitbraak van het COVID-19 virus in maart 2020?

Ja, zelfs vaker
7%

Ja, net zo vaak
53%

Nee, minder vaak
35%

Weet ik niet
5%

Conclusies en aanbevelingen

De rapportage over 2020 bestaat globaal uit twee onderdelen. Het eerste deel bevat de vaste vragen en onderdelen die jaarlijks terugkomen. Het tweede deel gaat in op de uitkomsten van de extra vragen die in het kader van de actualiteit zijn toegevoegd aan het onderzoek.

Met betrekking tot de vaste onderwerpen en vragen is het goed de context kort weer te geven. Vanwege de COVID-19 pandemie en de maatregelen hieromtrent, was 2020 een jaar vol aanpassingen. Dit geldt ook voor ons vervoer. Halverwege maart kwam dit bijna volledig tot stilstand en sindsdien is de ontwikkeling van het vervoer onvoorspelbaar. Per maand is het volume maximaal rond de 60% van de omvang van 2019 geweest. Door deze terugval in vervoer was het in deze periode niet haalbaar en eigenlijk ook niet zinvol om het dagelijks tevredenheidsonderzoek te continueren. Deze periode is benut om aanvullende vragen uit te werken die meer zicht bieden op het reisgedrag tijdens deze crisis. Deze komen in het tweede deel aan bod.

Wat opvalt in het vaste onderdeel, is dat de resultaten nauwelijks lijken te veranderen in tijd van crisis. De aanpassingen in de uitvoering, zoals het gebruik van mondkapjes of de gezondheidscheck beïnvloeden de tevredenheid van de reizigers niet. De algemene tevredenheid (8,2) blijft hoog en is zelfs iets toegenomen ten opzichte van de tevredenheid in de maanden voor de pandemie (8,1). Het percentage ritten waarover klanten ontevreden zijn, is lager dan in 2019. Het bezoeken van familie of vrienden blijft het belangrijkste reisdoel, al is dit aandeel iets toegenomen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het wegvallen van ritten naar andere activiteiten, die vanwege de pandemie tijdelijk zijn gestopt. De belangrijkste aspecten waarover men niet tevreden is, blijven ook nu de ophaaltijd (ben ik op tijd opgehaald?) en de chauffeur. Wel valt op dat de ophaaltijd nu relatief minder vaak wordt aangehaald. Dit kan te maken hebben met de daadwerkelijke tijdigheid, die door het teruggefallen volume hoger is dan voorheen. Doordat er fors minder ritten zijn, zijn relatief meer ritten binnen de norm uitgevoerd.

Naar aanleiding van de vragen over COVID-19 kunnen we concluderen dat de klanten tevreden zijn over de communicatie die daarover is geweest. Wel valt op dat het gebruik van de website beperkt is. Dit kan onder andere komen doordat wij klanten ook via mails en post geïnformeerd hebben op de belangrijkste momenten in deze periode, bijvoorbeeld bij aanscherpingen van de maatregelen. Klanten kunnen verder niet aangeven wat Omnibuzz zou kunnen doen om de drempel te verlagen om te reizen. Dat zien wij als een positief signaal, omdat we samen met de vervoerders alle mogelijke inspanningen hebben gedaan om het vervoer in deze crisis zo goed en veilig mogelijk te blijven uitvoeren. Tenslotte valt op dat 53% van de klanten aangeeft dat ze evenveel en 7% zelfs meer zijn gaan reizen dan voor de pandemie. Gezien de daling in het totale volume is dit verrassend hoog.