

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	DJ-9210
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		9209
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

KLanttevredenheid Omnibuzz

Voorstel

1. kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van Omnibuzz;
2. de raad te informeren via de TILS lijst.

Inleiding

Vanaf 11 december 2016 is Omnibuzz verantwoordelijk voor het Wmo vervoer voor 32 gemeenten in Limburg. Vanaf de start wordt de klanttevredenheid gemeten waarbij medewerkers van Omnibuzz bellen met klanten die de dagen ervoor een rit hebben gemaakt. Het grote voordeel van de korte tijd tussen afname en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. De vragenlijst die wordt gehanteerd bestaat uit een vast en een variabel deel. Het vaste deel wordt niet gewijzigd, zodat er inzicht ontstaat in de ontwikkeling van de tevredenheid. Periodiek wordt het variabele deel van de vragenlijst aangepast om aan te kunnen sluiten op de actualiteiten en/of dieper te kunnen ingaan op de uitkomsten van het onderzoek. Per kwartaal worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek aan de gemeenten aangeboden.

Beoogd effect/doel

Door het continu monitoren van de klanttevredenheid kunnen knelpunten snel aangepakt worden.

Argumenten

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

Weert scoort in het eerste kwartaal 2017 een 8,3. Dat komt overeen met de gemiddelde score voor het gehele provinciale vervoersgebied. Wel valt op dat een licht dalende lijn is

Weert, 29 augustus 2017 De directeur,	S	B	W	W	W	W
			FVE	PS	GG	MvdH
	akkoord					
	bespreken					
Soort besluit: Besluit Raad (via college) A-stuk						

19-09-17

In te vullen door het B&W secretariaat:

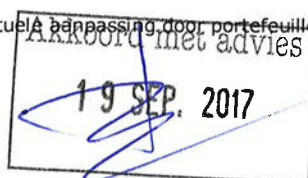
- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
 Beslissing d.d.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

De secretaris,

Nummer: 10



ingezet. De score voor het 2e kwartaal is 7,9. Het komende kwartaal houdt Omnibuzz in de gaten of deze tendens zich voortzet.

Kanttekeningen en risico's

De klanten worden gebeld door medewerkers van de centrale van Omnibuzz. Voor de geautomatiseerde steekproeftrekking en het registreren van de antwoorden wordt gebruikt gemaakt van een applicatie van een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau.

Financiële, personele en juridische gevolgen

N.v.t.

Uitvoering/evaluatie

De klanttevredenheid wordt dagelijks gemeten en de resultaten worden per kwartaal gerapporteerd aan de gemeenten voor wie Omnibuzz het Wmo-vervoer regelt.

Communicatie/participatie

De raad wordt via de TILS-lijst geïnformeerd.

Overleg gevoerd met

Intern: n.v.t.

Extern: n.v.t.

Bijlagen

1. Rapportage klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg 1e kwartaal 2017 plus bijlagenboek
2. Samenvatting kwartaalrapportage 1e kwartaal 2017
3. Rapportage klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg 2e kwartaal 2017 plus bijlagenboek
4. Samenvatting kwartaalrapportage 2e kwartaal 2017

Kwartaal rapportage Klanttevredenheid Omnibuzz 2017 -01

Om continue klanttevredenheid te monitoren, wordt dagelijks een telefonisch onderzoek uitgevoerd. Dagelijks worden via een geautomatiseerde steekproef 15 á 18 enquêtes gerealiseerd bij klanten die de dag ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. De klanten worden gebeld door de medewerkers van Omnibuzz. Grote voordeel van deze korte tijd tussen afname en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. Dit komt de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten ten goede.

De verdeling van het aantal respondenten per gemeente is onderzoekstechnisch onderbouwd. Als uitgangspunt is gehanteerd dat de resultaten representatief zijn op regionaal en op totaal Omnibuzz gebied. Omdat de resultaten uit het onderzoek gelden voor heel Omnibuzz gebied, kunnen deze ook worden doorgetrokken naar gemeenten waarvan slechts een beperkt aantal klanten heeft deelgenomen.

Het onderhavige rapport heeft betrekking op de periode tussen 1 januari en 31 maart 2017. In totaal hebben 1.172 reizigers de vragenlijst volledig beantwoord.

Tevredenheid

Van de 1.172 deelnemers aan het onderzoek hebben 8 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. Dit betreft vooral onvrede over de chauffeur en de tijdigheid. De overige 99% van de respondenten was tevreden over de uitvoering van de rit.

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,3. Het meest gegeven punt is een 8, in totaal waren 8 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. De gemiddelde beoordelingen tussen gemeenten schommelen tussen een 7,6 en een 8,8, waarbij elke gemeente dus minimaal een 7,6 scoort. Ook de resultaten per maand laten een constant beeld zien, met scores van 8,3 in januari en februari en 8,4 in maart. Er zijn evenmin verschillen in de beoordeling op basis van het doel waarvoor de mensen met Omnibuzz reizen.

Tijdens het onderzoek wordt proactief doorgevraagd op eventuele klachten. Dit heeft geleid tot het indienen van één klacht.

Overige onderzoekaspecten

Het rapport toont naast tevredenheid nog een aantal aanvullende onderzoeksresultaten. Zo blijkt het bezoek aan familie/vrienden het belangrijkste reisdoel (30%), gevolgd door bezoek aan huisarts/ziekenhuis (21%) en boodschappen doen (11%).

De meeste klanten boeken hun rit de dag van de rit of één dag eerder. Verder geven de meeste klanten aan (58%) niet meer of minder te zijn gaan reizen, 23% geeft aan meer te zijn gaan reizen en 4% van de deelnemers dat ze minder gaan reizen. De redenen dat klanten meer reizen zijn veelal persoonlijk van aard, zoals gezondheidsredenen of verhuizing (partner). Opvallend is dat klanten die minder zijn gaan reizen dezelfde redenen aangeven, ook dit zijn vaak persoonlijke omstandigheden.

Tenslotte blijkt dat 73% van de respondenten geen andere vervoersmogelijkheid heeft dan het Omnibuzz vervoer, ongeveer 13% geeft aan ook met het OV te reizen.

Conclusies en aanbeveling

De gemiddelde beoordeling van 8,3 is hoog en ook hoger dan de cijfers binnen Omnibuzz gebied in de afgelopen jaren. Al met al geeft het rapport een zeer positief beeld van de klantervaringen in een periode waarin het organisatorisch hectisch is geweest.

Gezien de positieve resultaten en de hoge tevredenheid in elke gemeente/regio en ook in de tijd, zal naar aanleiding van dit rapport geen specifieke actie worden ondernomen. Dit kwartaal rapport is een structureel onderdeel van de dienstverlening Omnibuzz. Door de structurele wijze van rapporteren, signaleert Omnibuzz snel wanneer de tevredenheid daalt en of er op andere specifieke aspecten op vervoersgebied extra aandacht wenselijk is. In die gevallen zal Omnibuzz verdere acties uitzetten.

Movementem

partner in onderzoek & advies

Bijlagenboek bij:
Kwartaal 1

April 2017 | Referentie: 11065

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg

Omnibuzz

Bijlagenboek bij: Kwartaal 1 rapportage 2017

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO – vervoer Limburg

Omnibuzz

April 2017
Referentie: 11065

Movementem

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

Projectteam:

M.P. (Maarten) van Setten, projectleider/ adviseur
L. (Luc) Oonk, projectmanager online onderzoek/ data-analist

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

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

BIJLAGE 2.1 – VRAGENLIJST KWARTAAL 1 2017	5
BIJLAGE 3.1.1 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED	10
BIJLAGE 3.1.2 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED IN PERCENTAGES	11
BIJLAGE 3.3.1A – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERSGEBIED – Q1 2017... 14	14
BIJLAGE 3.3.1B – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERSGEBIED – DEC. 2016 15	15
BIJLAGE 3.3.2 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER MAAND	16
BIJLAGE 3.3.4 – RAPPORTCIJFER AFGEZET TEGEN REISDOEL	17
BIJLAGE 4.1.1 – GEBRUIK OMNIBUZZ AFGELOPEN DRIE MAANDEN PER REGIO	18





Movementem

partner in onderzoek & advies

**Bijlagen bij
onderzoeksresultaten**

Bijlage 2.1 – Vragenlijst Kwartaal 1 2017

Vragenlijst Omnibuzz

Hallo meneer/ mevrouw,

U spreekt met <eigen naam> van Omnibuzz. Zou ik u heel kort een paar vragen mogen stellen over uw ritten met de Regiotaxi van Veolia?

Het zijn slechts een paar vragen en uw antwoorden helpen ons om de kwaliteit van de Regiotaxi te verbeteren.

1) Voor welk doel heeft u gebruik gemaakt van Omnibuzz?

- Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)
- Van/naar iemand in het ziekenhuis
- Van/naar familie of vrienden
- Van/naar winkelen/ boodschappen doen
- Van/naar een club of vereniging
- Van/naar school/ onderwijsinstelling
- Van/naar het werk
- Van/naar de dagverzorging
- Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.
- Van/naar kienen (Bingo)
- Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek
- Kapper
- Dagbesteding
- Anders, namelijk [open invulveld]

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

- Ja → vraag 11
- Nee → vraag 3

3) Waarover bent u niet tevreden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ophaaltijd → vraag 4
- Reistijd/te lang in voertuig → vraag 5
- Ritreservering → vraag 6
- Chauffeur → vraag 7
- Rolstoel → vraag 8
- Individueel vervoer → vraag 9
- Anders, namelijk..... → vraag 10



4) Was Omnibuzz te vroeg of te laat?

- Te vroeg
- Te laat
- Niet opgehaald

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

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

5) Hoeveel tijd heeft u te lang in het voertuig gezeten?**6) Wat is de belangrijkste reden dat u de reservering van de rit (heel) slecht vond?**

- Ik moest lang wachten/werd niet snel geholpen
- De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct
- De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet
- De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf
- De telefoniste was niet vriendelijk, heeft mij niet goed te woord gestaan/geen goede uitleg gegeven
- Storing/defect Taxipoint
- Defect/beschadiging vervoerspas (Taxipoint)
- Storing/geen verbinding
- Geen bevestigingsmail
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

7) Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond?

- De chauffeur reed niet veilig
- De chauffeur was niet vriendelijk
- De chauffeur was niet behulpzaam
- De chauffeur was gehaast, had geen tijd
- De chauffeur was onverzorgd/niet netjes
- De chauffeur kende de route onvoldoende
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

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

- Ja
- Nee

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

- Ja
- Nee



10) Toelichting: waarover bent u niet tevreden?

11) Wanneer heeft u deze rit geboekt?

- Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)
- Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)
- De dag voordat ik de rit heb gemaakt
- Langer van tevoren
- Via Taxipoint
- N.v.t. (vaste rit)
- Weet ik niet meer
- Anders, namelijk.....

12) Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit?
[open invulveld voor gebroken getal (tussen 0.0 en 10.0)]

13) Heeft u verder nog op- of aanmerkingen?

- Nee
- Ja, algemeen.....
- Ja, klacht...



Aanvullende vragen – bereikbaarheid en gebruik Omnibuzz**1) Heeft u een mobiele telefoon?**

- Ja → vraag 2
- Nee → vraag 5

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

3) Is dit een smartphone?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

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

- Ja, altijd
- Ja, meestal wel
- Soms (alleen indien dit nodig is)
- Meestal niet
- Nooit

Introductie: De klanten van Omnibuzz zijn de afgelopen jaren gemiddeld minder ritten gaan maken. Wij willen graag onderzoeken wat hier de redenen van zijn, zodat we een betere inschatting kunnen maken van het gebruik van Omnibuzz in de toekomst.

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

- Veel meer → vraag 2
- Meer → vraag 2
- Hetzelfde → vraag 4
- Minder → vraag 3
- Veel minder → vraag 3
- Geen idee / weet ik niet → vraag 4
- N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant → vraag 4

2) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? --> vraag 4

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



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

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

4) Op welke manier reist u nog meer (naast Omnibuzz)? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Regulier OV (bus, trein)
- Eigen vervoer/auto
- Eigen vervoer van vrienden/familie
- Scootmobiel
- De Wensbus (Schinnen)
- De Wensauto (Stein)
- Buurtbus
- Fiets
- Anders, namelijk
- Geen andere manier/reis alleen met de Regiotaxi



Bijlage 3.1.1 – Reisdoel per vervoersgebied

	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	Van/naar huisarts, in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen doen	Van/naar een club of vereniging	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	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	5		10	4	1				1				4	25
Sittard-Geleen	52	7	59	30		5	2	5	6	10	3	2	33	214
Schinnen	3		11	1					1	1			5	22
Stein	4		12	4					1	1	1		5	28
Echt-Susteren	11	2	15	2	1				2	3	1	1	7	45
Eijsden-Margraten	6		11					1	1	1			4	24
Gulpen-Wittem		1	2	3						4			3	13
Meerssen	7		11	5				1		3	3		8	38
Vaals	4	1	3	4						1			1	14
Valkenburg	7	1	5	1							1		6	21
Maastricht	36	4	47	22	7	2	3	2	1	11	3	1	43	182
Leudal	3		9	2						2			4	20
Maasgouw	5		8	3	1					2			1	20
Nederweert			1			1							1	3
Roerdalen	3			1								2	4	10
Roermond	15		19	4	2			2	1	1		1	25	70
Weert	2		20	3		1		1		1	3		4	35
Beesel	1		1										1	3
Bergen	3												1	4
Gennep	1		5	1			1					1	1	10
Horst a/d Maas	6		5										4	16
Peel en Maas	1	1	7		1	1	3			2		1	2	19
Venlo	28	1	26	13	4	3	4	6		5	3	1	28	122
Venray	5	1	4								3		3	16
Brunssum	5		7	1					2	2	1		6	24
Heerlen	20	3	20	11	2	1		2		4		1	14	78
Kerkrade	9		15	6	1	3	1	1		2	1	1	5	45
Landgraaf	5	1	8	2		1	1		1	4	2	2	12	39
Nuth			4										1	5
Simpelveld			1							1			1	3
Voerendaal	1									2			1	4
Eindtotaal	248	23	346	123	20	18	16	21	17	63	25	14	238	1172



Bijlage 3.1.2 – Reisdoel per vervoersgebied in percentages

	Van/naar huissarts, 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 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	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	20%	0%	40%	16%	4%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	16%	100%
Sittard-Geleen	24%	3%	28%	14%	0%	2%	1%	2%	3%	5%	1%	1%	15%	100%
Schinnen	14%	0%	50%	5%	0%	0%	0%	0%	5%	5%	0%	0%	23%	100%
Stein	14%	0%	43%	14%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	0%	18%	100%
Echt-Susteren	24%	4%	33%	4%	2%	0%	0%	0%	4%	7%	2%	2%	16%	100%
Eijsden-Margraten	25%	0%	46%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	4%	0%	0%	17%	100%
Gulpen-Wittem	0%	8%	15%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	31%	0%	0%	23%	100%
Meerssen	18%	0%	29%	13%	0%	0%	0%	3%	0%	8%	8%	0%	21%	100%
Vaals	29%	7%	21%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	7%	100%
Valkenburg	33%	5%	24%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	29%	100%
Maastricht	20%	2%	26%	12%	4%	1%	2%	1%	1%	6%	2%	1%	24%	100%
Laudal	15%	0%	45%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	20%	100%
Maasgouw	25%	0%	40%	15%	5%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	5%	100%
Nederweert	0%	0%	33%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	100%
Roerdalen	30%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	40%	100%
Roermond	21%	0%	27%	6%	3%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	1%	36%	100%
Weert	6%	0%	57%	9%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	9%	0%	11%	100%
Beesel	33%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	100%
Bergen	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	100%
Gennep	10%	0%	50%	10%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	100%
Horst a/d Maas	38%	0%	31%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	100%
Peel en Maas	5%	5%	37%	0%	5%	5%	16%	0%	0%	11%	0%	5%	11%	100%
Venlo	23%	1%	21%	11%	3%	2%	3%	5%	0%	4%	2%	1%	23%	100%
Venray	31%	6%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	19%	100%
Brunssum	21%	0%	29%	4%	0%	0%	0%	0%	8%	8%	4%	0%	25%	100%
Heerlen	26%	4%	26%	14%	3%	1%	0%	3%	0%	5%	0%	1%	18%	100%
Kerkrade	20%	0%	33%	13%	2%	7%	2%	2%	0%	4%	2%	2%	11%	100%
Landgraaf	13%	3%	21%	5%	0%	3%	3%	0%	3%	10%	5%	5%	31%	100%
Nuth	0%	0%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	100%
Simpelveld	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	100%
Voerendaal	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	25%	100%
Eindtotaal	21%	2%	30%	10%	2%	2%	1%	2%	1%	5%	2%	1%	20%	100%



Bijlage 3.1.3 – Reisdoel per regio

	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 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	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Heuvelland	60	7	79	35	7	2	3	4	2	20	7	1	35	292
Midden-Limburg	39	2	72	15	4	2	3	3	3	9	4	4	46	203
Noord-Limburg	45	3	48	14	5	4	9	6	3	7	6	3	46	190
Parkstad	40	4	55	20	3	5	2	3	3	15	4	4	40	198
Westelijke mijnstreek	64	7	92	39	1	5	2	5	9	12	4	2	47	289
Eindtotaal	248	23	346	123	20	18	16	21	17	63	25	14	238	1172
Heuvelland	21%	2%	27%	12%	2%	1%	1%	1%	1%	7%	2%	0%	22%	100%
Midden-Limburg	19%	1%	35%	7%	2%	1%	0%	1%	1%	4%	2%	2%	23%	100%
Noord-Limburg	24%	2%	25%	7%	3%	2%	5%	3%	0%	4%	3%	2%	21%	100%
Parkstad	20%	2%	28%	10%	2%	3%	1%	2%	2%	8%	2%	2%	20%	100%
Westelijke mijnstreek	21%	2%	30%	10%	2%	2%	1%	2%	1%	5%	2%	1%	20%	100%

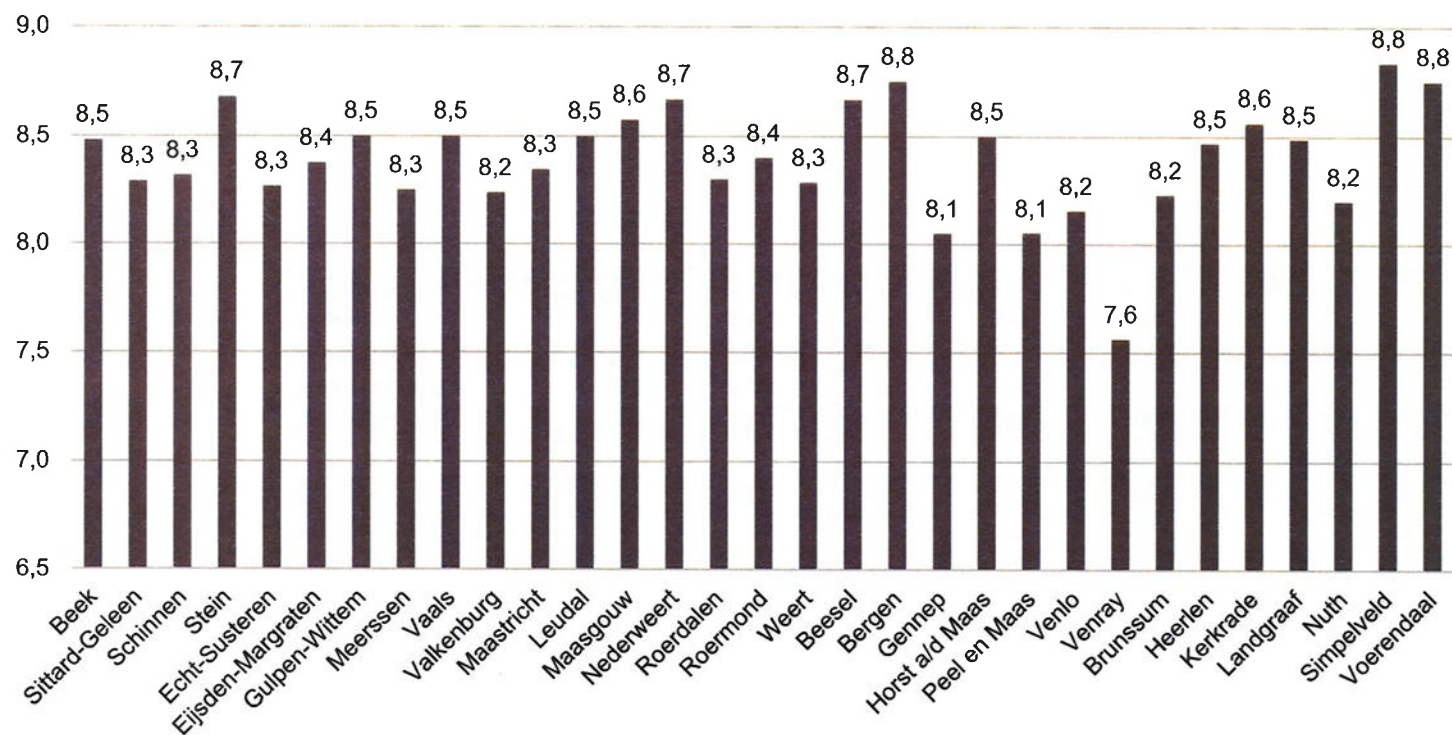


Bijlage 3.2.1 – Boeking rit per regio

	Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)	Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)	De dag voordat ik de rit	Langer van tevoren	N.v.t. (vaste rit)	Weet ik niet meer	Via Taxipoint	Eindtotaal
Heuvelland	9	161	72	16	27	1	6	292
Midden-Limburg	1	120	42	12	22	1	5	203
Noord-Limburg	3	91	57	12	18	2	7	190
Parkstad	5	125	33	6	21		8	198
Westelijke mijnstreek	4	165	77	11	15		17	289
Eindtotaal	22	662	281	57	103	4	43	1172
Heuvelland	3%	55%	25%	5%	9%	0%	2%	100%
Midden-Limburg	0%	59%	21%	6%	11%	0%	2%	100%
Noord-Limburg	2%	48%	30%	6%	9%	1%	4%	100%
Parkstad	3%	63%	17%	3%	11%	0%	4%	100%
Westelijke mijnstreek	1%	57%	27%	4%	5%	0%	6%	100%



Bijlage 3.3.1a – Algemeen rapportcijfer per vervoersgebied – Q1 2017



Gemeente	# Respondenten
Beek	25
Sittard-Geleen	214
Schinnen	22
Stein	28
Echt-Susteren	45
Eijsden-Margraten	24
Gulpen-Witterm	13
Meerssen	38
Vaals	14
Valkenburg	21
Maastricht	182
Leudal	20
Maasgouw	20
Nederweert	3
Roerdalen	10
Roermond	70
Weert	35
Beesel	3
Bergen	4
Gennep	10
Horst a/d Maas	16
Peel en Maas	19
Venlo	122
Venray	16
Brunssum	24
Heerlen	78
Kerkrade	45
Landgraaf	39
Nuth	5
Simpelveld	3
Voerendaal	4

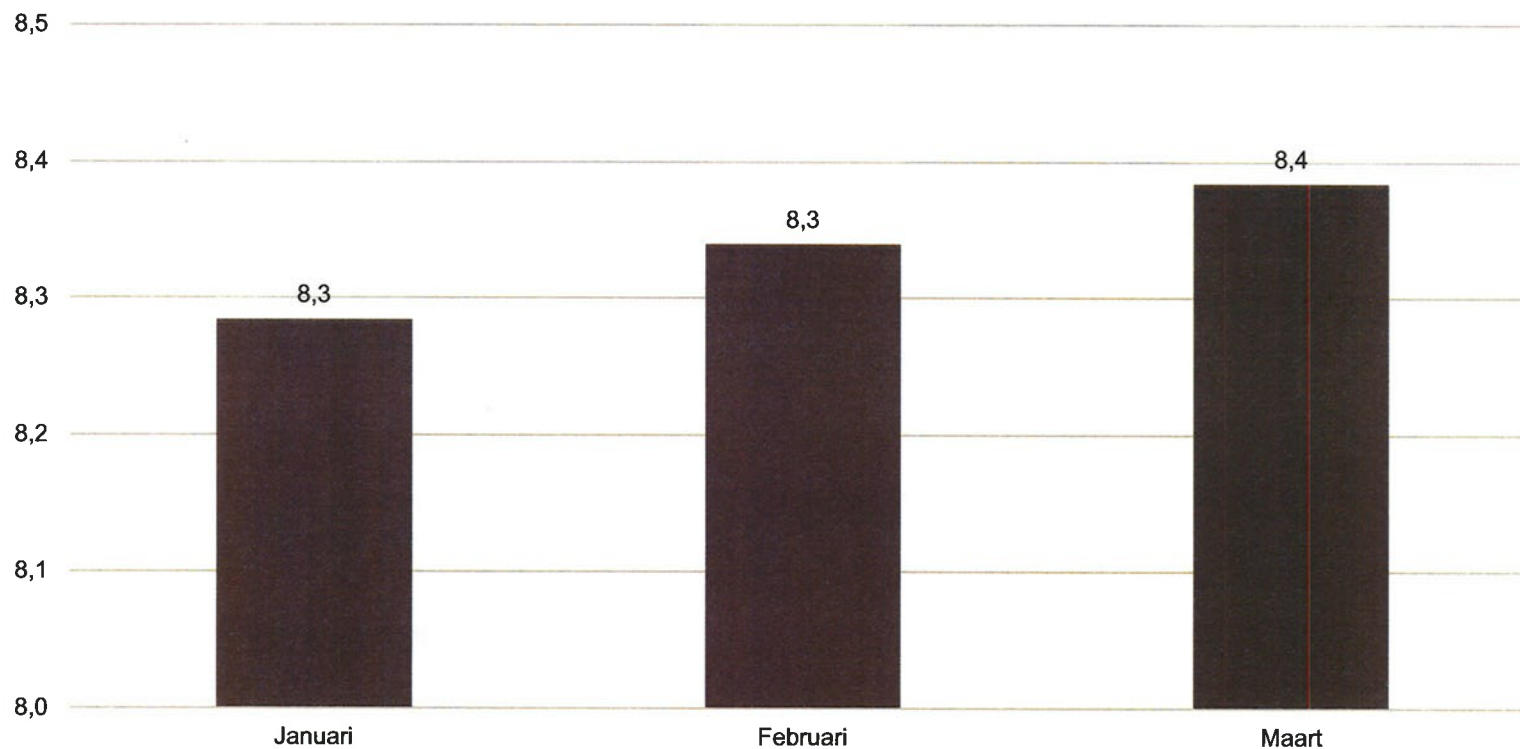


Bijlage 3.3.1b – Algemeen rapportcijfer per vervoersgebied – Dec. 2016

Gemeente	# Respondenten	Gem. rapportcijfer - dec. '16
Beek	6	8,5
Sittard-Geleen	33	8,2
Schinnen	6	8,0
Stein	9	7,9
Echt-Susteren	9	8,1
Eijsden-Margraten	10	8,2
Gulpen-Wittem	5	8,0
Meerssen	19	8,4
Vaals	5	8,0
Valkenburg	8	8,0
Maastricht	12	8,2
Leudal	5	8,9
Maasgouw	2	8,5
Nederweert	1	10,0
Roermond	8	8,4
Weert	7	7,6
Beesel	1	7,0
Gennep	1	8,0
Horst a/d Maas	1	7,0
Peel en Maas	1	7,0
Venlo	20	7,6
Venray	2	7,5
Brunssum	5	7,4
Heerlen	7	8,2
Kerkrade	13	7,8
Landgraaf	9	7,8
Nuth	2	8,0
Simpelveld	1	8,0
Voerendaal	1	9,0



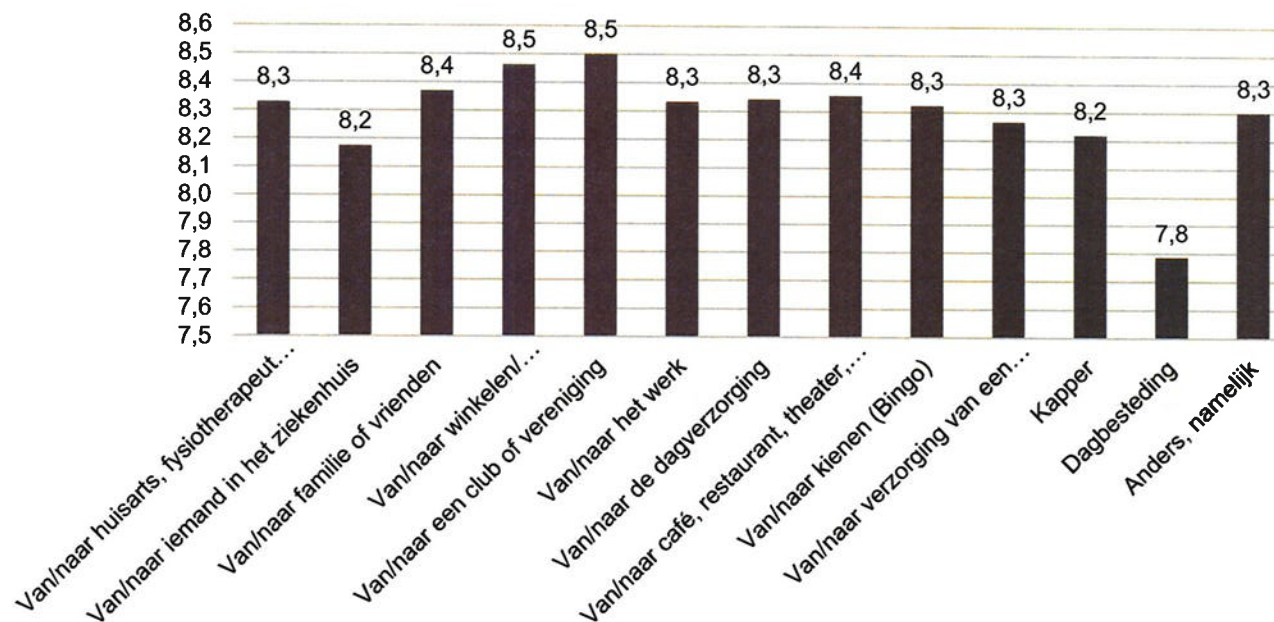
Bijlage 3.3.2 – Algemeen rapportcijfer per maand



Maand	# Respondenten
Januari	403
Februari	319
Maart	450



Bijlage 3.3.4 – Rapportcijfer afgezet tegen reisdoel



Reisdoel	# Respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	248
Van/naar iemand in het ziekenhuis	23
Van/naar familie of vrienden	346
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	123
Van/naar een club of vereniging	20
Van/naar het werk	18
Van/naar de dagverzorging	16
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	21
Van/naar kienen (Bingo)	17
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	63
Kapper	25
Dagbesteding	14
Anders, namelijk	238



Bijlage 4.1.1 – Gebruik Omnibuzz afgelopen drie maanden per regio

	Veel meer	Meer	Hetzelfde	Minder	Geen idee / weet ik niet	N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant	Eindtotaal
Heuvelland	4	50	180	18	16	24	292
Midden-Limburg	1	53	115	5	7	22	203
Noord-Limburg		44	113	4	9	20	190
Parkstad	1	53	107	8	8	21	198
Westelijke mijnstreek		70	169	14	25	11	289
Eindtotaal	6	270	684	49	65	98	1172
Heuvelland	1%	17%	62%	6%	5%	8%	100%
Midden-Limburg	0%	26%	57%	2%	3%	11%	100%
Noord-Limburg	0%	23%	59%	2%	5%	11%	100%
Parkstad	1%	27%	54%	4%	4%	11%	100%
Westelijke mijnstreek	0%	24%	58%	5%	9%	4%	100%



Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Kwartaal 1 – 2017

Omnibuzz

**Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Kwartaal 1 – 2017**

Omnibuzz

Woensdag 26 april 2017
Projectnummer: 11065

Movementem

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Auteurs:

Maarten van Setten

Luc Oonk

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).

MOA
Center for Information Based
Decision Making & Marketing Research



- Om continue klanttevredenheid te monitoren, wordt dagelijks een telefonisch KTO uitgevoerd.
- Dagelijks worden 15 á 18 (afgeronde) enquêtes gerealiseerd bij respondenten die de dag ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. Grote voordeel van deze korte tijd tussen afname en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. Dit komt de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten zeer ten goede.
- De klanten worden gebeld door de medewerkers van de centrale van Omnibuzz. Voor de geautomatiseerde steekproeftrekking en het registreren van de antwoorden wordt gebruik gemaakt van een applicatie van Movement.
- De vragenlijst die wordt gehanteerd bestaat uit een vast en een variabel deel. Het vaste deel wordt niet gewijzigd, zodat er inzicht ontstaat in de ontwikkeling van de tevredenheid. Periodiek wordt het variabele deel van de vragenlijst aangepast om aan te kunnen sluiten op de actualiteiten en/of dieper in te kunnen gaan op uitkomsten van het onderzoek.
- Het onderhavige rapport heeft betrekking op de periode tussen 1 januari en 31 maart 2017.
- In totaal hebben 1.172 reizigers de vragenlijst volledig beantwoord.
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Daarnaast worden open antwoorden en algemene op- of aanmerkingen en toelichtingen in deze rapportage weergegeven.



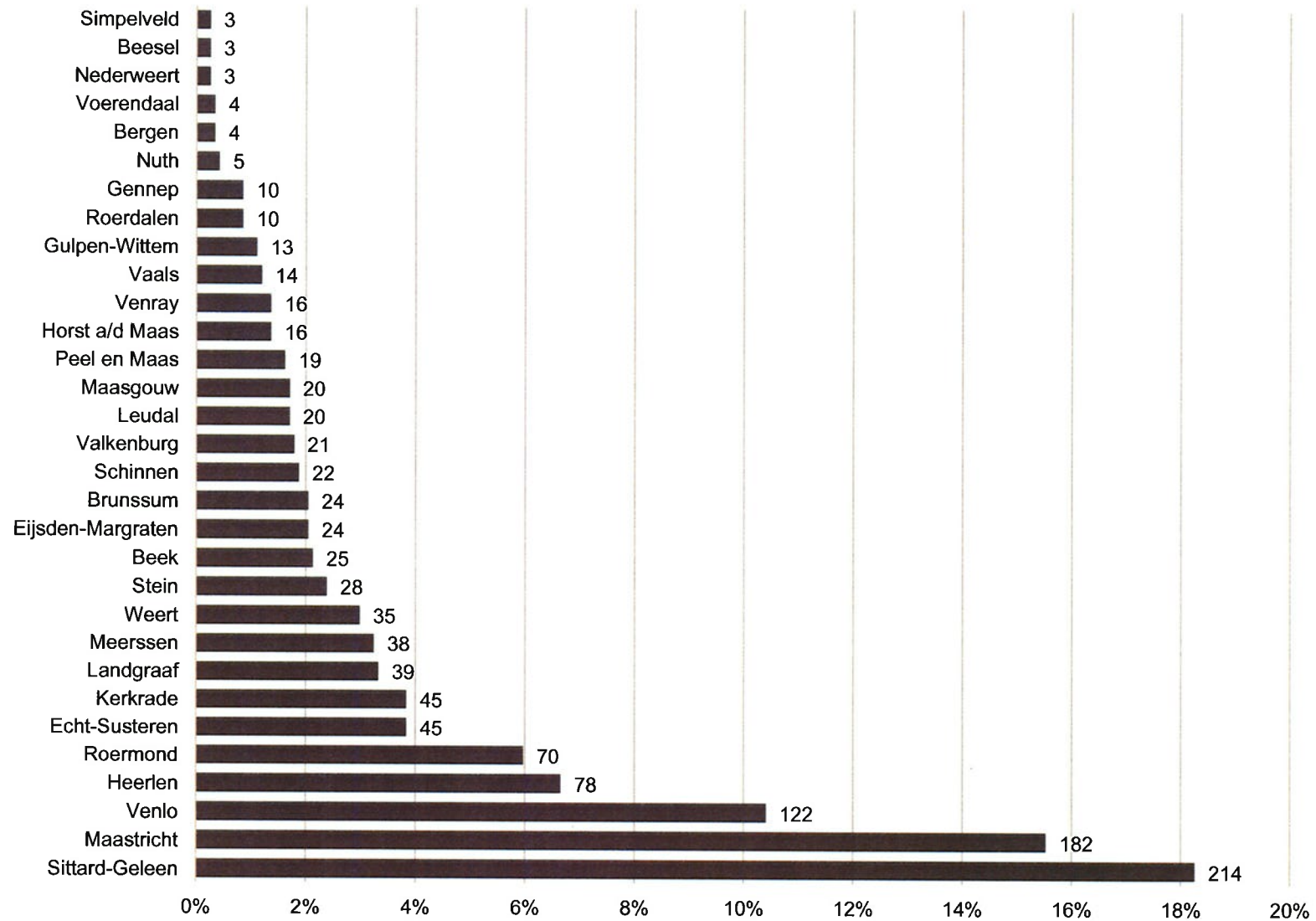
Movementem

partner in onderzoek & advies



Resultaten

Spreiding over vervoersgebieden (n=1.172)



- Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van de respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden in Limburg opgedeeld in 5 regio's. Elk jaar worden per regio 1.000 enquêtes afgenomen.
- Vervolgens worden deze 1.000 enquêtes per regio verspreid over de vervoersgebieden binnen de betreffende regio. Dit gebeurt naar rato van de verdeling van het aantal ritten per vervoersgebied. Op basis van de procentuele verdeling van deze ritten, is de steekproefverdeling bepaald.
- Onderstaande tabellen tonen per regio de geplande verdeling conform de bovenstaande beschrijving, in vergelijking met de gerealiseerde verdeling in kwartaal 1.

Midden Limburg	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Echt-Susteren	15,3%	22,2%	+6,9%
Leudal	14,3%	9,9%	-4,4%
Maasgouw	13,1%	9,9%	-3,2%
Nederweert	4,2%	1,5%	-2,7%
Roerdalen	7,6%	4,9%	-2,7%
Roermond	29,9%	34,5%	+4,6%
Weert	15,7%	17,2%	+1,5%

Noord Limburg	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Beesel	2,7%	1,6%	-1,1%
Bergen	2,9%	2,1%	-0,8%
Gennep	11,2%	5,3%	-5,9%
Horst a/d Maas	10,7%	8,4%	-2,3%
Peel en Maas	10,3%	10,0%	-0,3%
Venlo	50,4%	64,2%	+13,8%
Venray	11,8%	8,4%	-3,4%



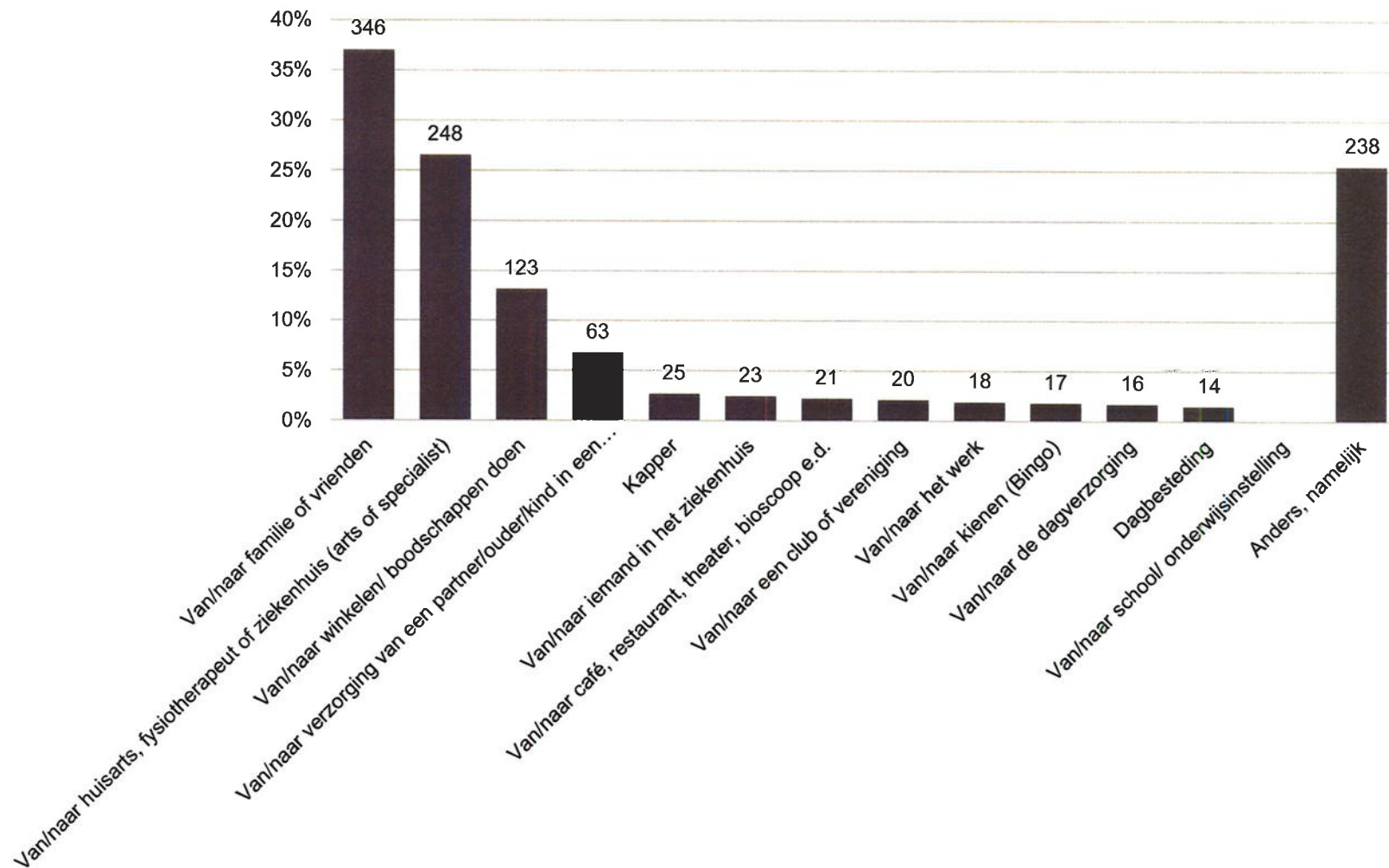
Heuvelland	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Eijsden-Margraten	5,3%	8,2%	+2,9%
Gulpen-Wittem	4,4%	4,5%	+0,1%
Maastricht	73,1%	62,3%	-10,8%
Meerssen	9,4%	13,0%	+3,6%
Vaals	2,8%	4,8%	+2,0%
Valkenburg	5,1%	7,2%	+2,1%

Parkstad	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Brunssum	11,6%	12,1%	+0,5%
Heerlen	35,2%	39,4%	+4,2%
Kerkrade	21,9%	22,7%	+0,8%
Landgraaf	17,5%	19,7%	+2,2%
Nuth	5,8%	2,5%	-3,3%
Onderbanken	1,4%	0,0%	-1,4%
Simpelveld	3,4%	1,5%	-1,9%
Voerendaal	3,2%	2,0%	-1,2%

Westelijke Mijnstreek	Geplande verdeling	Gerealiseerde verdeling	% Verschil
Beek	8,1%	8,7%	0,6%
Schinnen	6,4%	7,6%	1,2%
Sittard-Geleen	76,5%	74,0%	-2,5%
Stein	9,1%	9,7%	0,6%



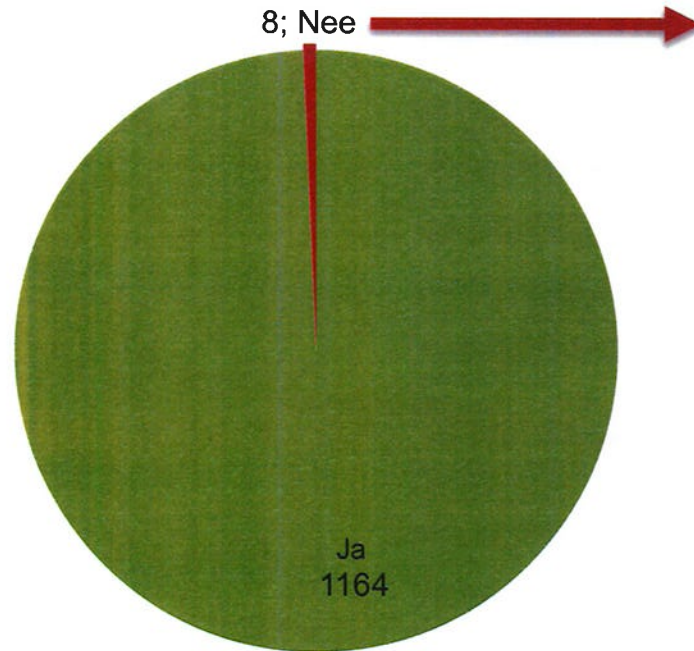
In het bijlageboek is een overzicht te vinden van reisdoelen per gemeente.



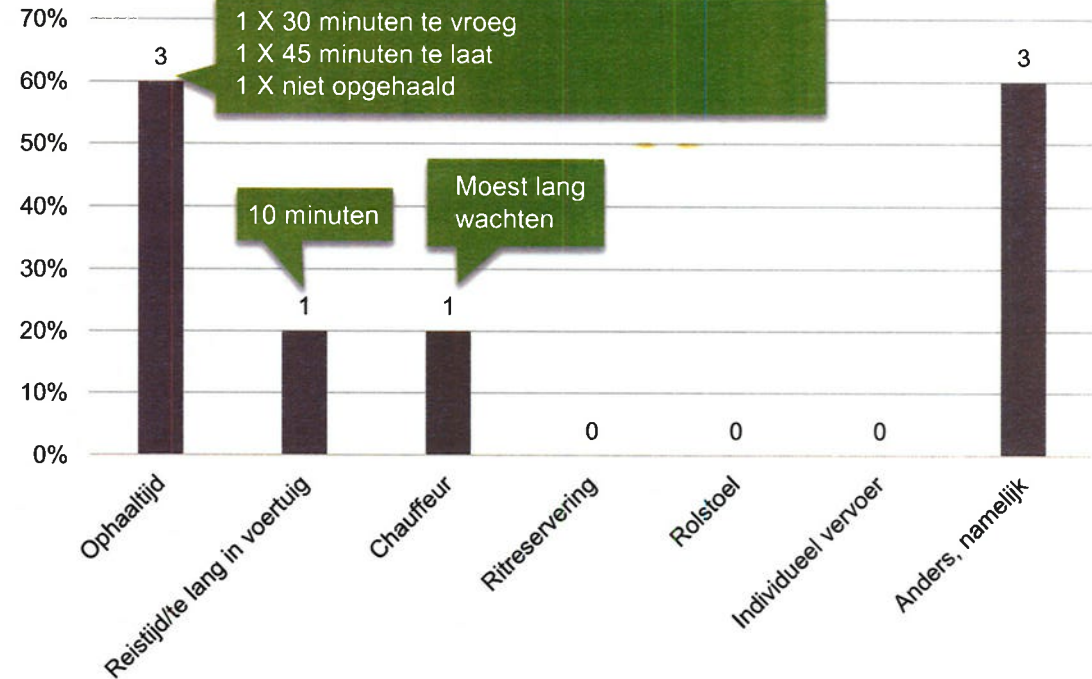
Anders, namelijk:		
activiteiten (10x)	kaarten (6x)	schoonheidsspecialiste
Adelante (6x)	kan ze zich niet herinneren	schouwburg (2x)
afcent	kerk (4x)	seniorenvereniging
apotheek (3x)	kienen	SGV
bank	knutselmiddag van de bejaarden	Sociogebouw
Belastingkantoor (2x)	koersballen hobbymiddag	soos (3x)
benenpoli	kolbach kliniek	sporten (9x)
Beter horen	kookclub	St. Joep (3x)
beziichtiging (2x)	Kunstfront	St. Joris
bijeenkomst	lammetjesdag	stad
biljarten	leesgroep	stadspoli
bingo	lezing	station
Binnenhof	Lukerheidekliniek	stationshotel
boekkunst	Mariaberg	Stembureau
bowlingcentrum	Martinus	tafeltennis
bridgen (9x)	masseur	tandarts (10x)
Brunch en vergadering	medisch centrum	tandtechniker
Buitenlust	meubels gaan kijken	terras
buurtcentrum	mondhygieniste (2x)	theater (2x)
Buurthuis Nazareth	mondriaan	therapie (6x)
camaval vieren (5x)	multifunctioneel centrum de Oorsprong	trefcentrum
Casino (5x)	nagelstyliste	tuincentrum (2x)
concert (2x)	nightcare	uitvoering
CWA groep	notaris	verpleegkliniek
dac	ontspanning	voetballen (3x)
dameskransje (2x)	opticien	voeten opmeten
dansen (3x)	opvang	vrijwilligerswerk (9x)
De Valk	Paradiso	weekendje Amsterdam
demonstratie	pedicure (4x)	werkzaamheden firma
dietiste artsondersteuning	Penders voetverzorging	workshop
eten in het bejaardentehuis	podoloog (4x)	yoga
even ertussen uit (3x)	prinsuitroeping	zangkoor (5x)
feest (3x)	prive (5x)	zitgymnastiek
gemeenschapshuis kaarten	receptie KBO	zo wonen
Gemeentehuis (3x)	Regenboog	Zonnebloem (3x)
gezellige middag	repetitie zangvereniging	zorgboerderij (3x)
handwerkclubje (2x)	revalidatie (6x)	zorgcentrum (5x)
Hoogstraete trombosediens	Rommelmarkt	zwemmen (9x)
hospice	Roncalli verzorgingstehuis	



Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=1.172)



Waarover bent u niet tevreden? (n=8) meerdere antwoorden mogelijk



Anders, namelijk:

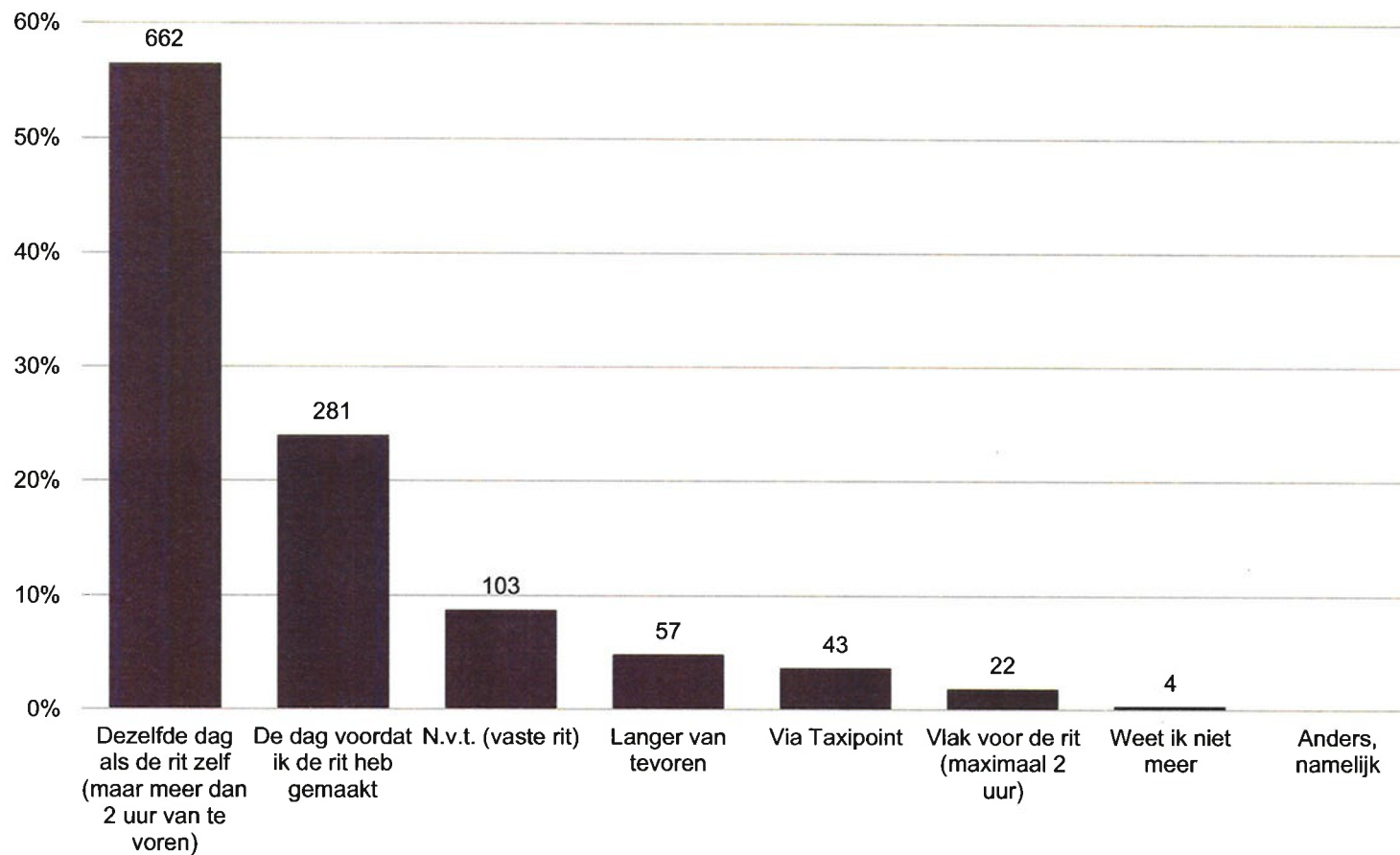
De chauffeur was veel te vroeg. Opnieuw geboekt, toen bleek de chauffeur te vroeg te zijn.

Kleine witte bus i.p.v. taxi

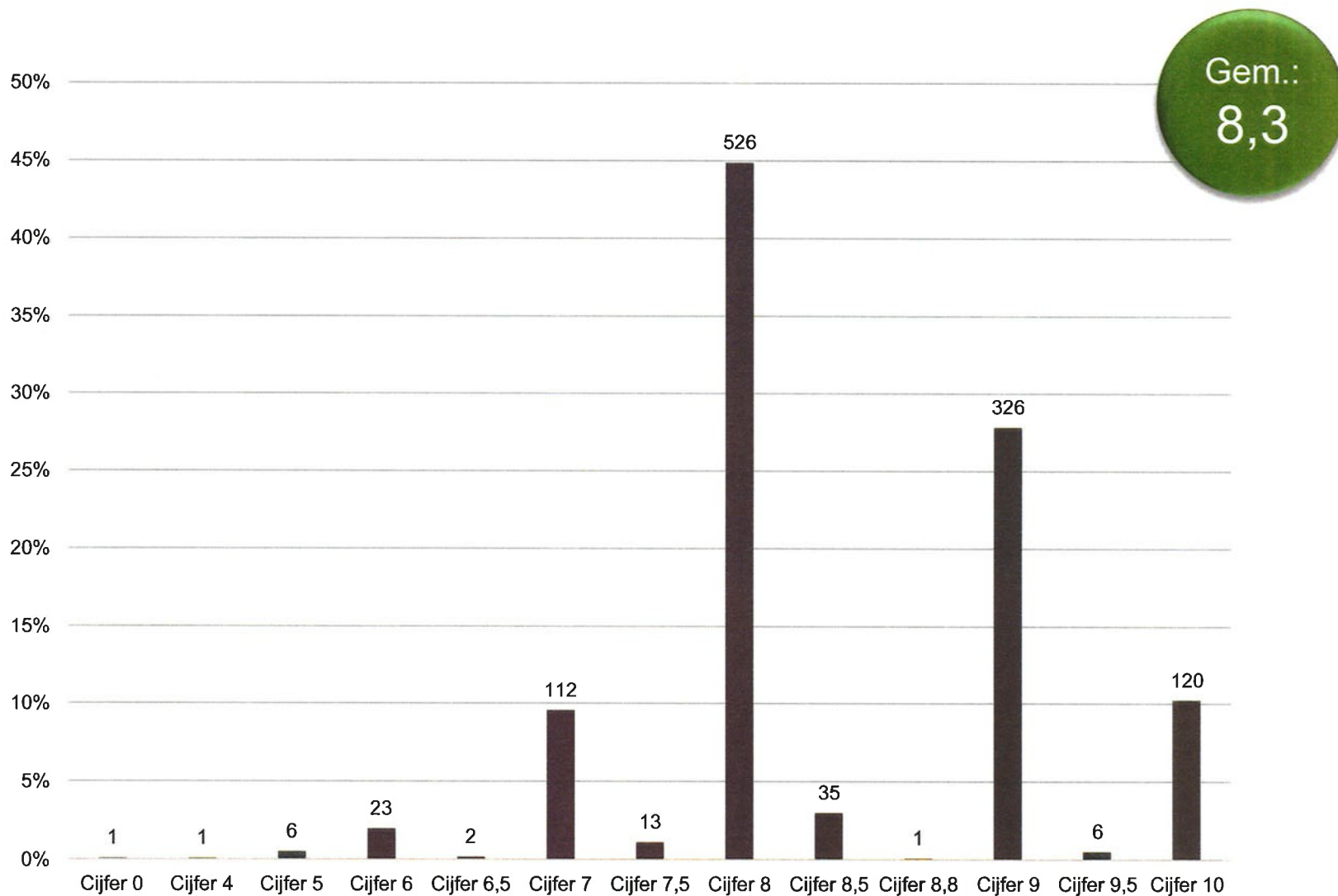
Kou gevat lang gebruik van lift



Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=1.172)



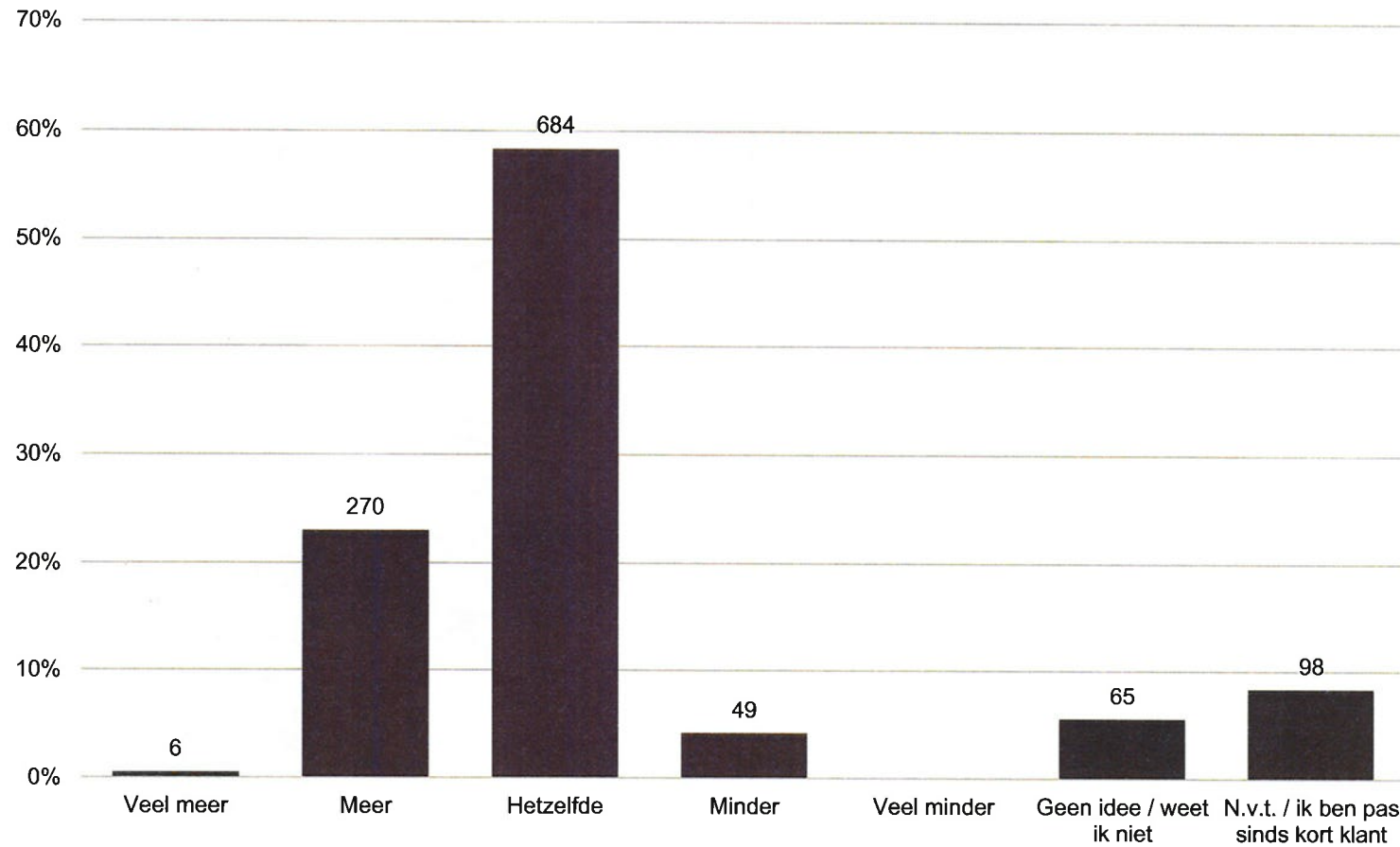
Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit? (n=1.172)



Gem.:
8,3

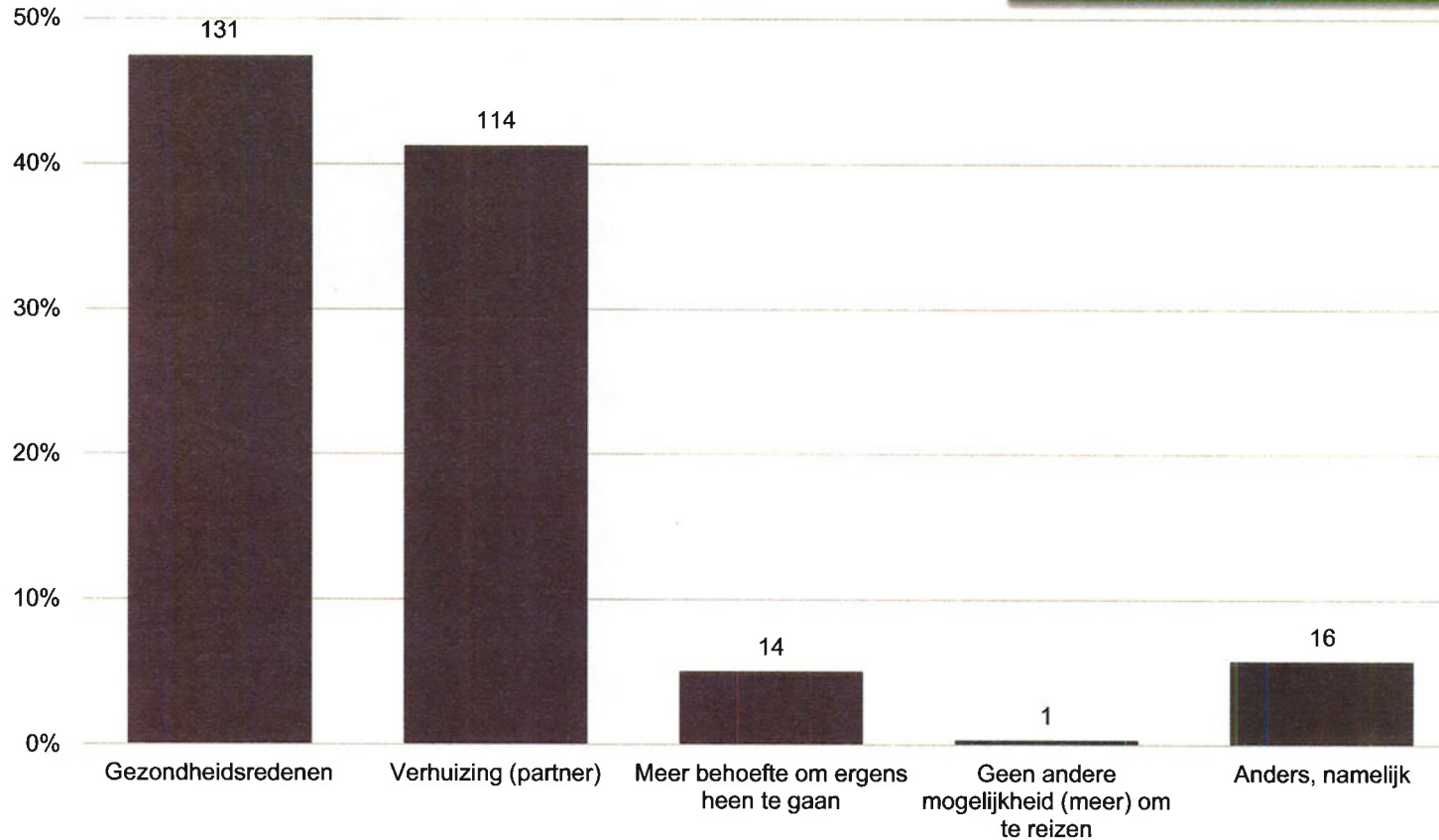


Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor? (n=1.172)



Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? (n=276)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden meer van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.



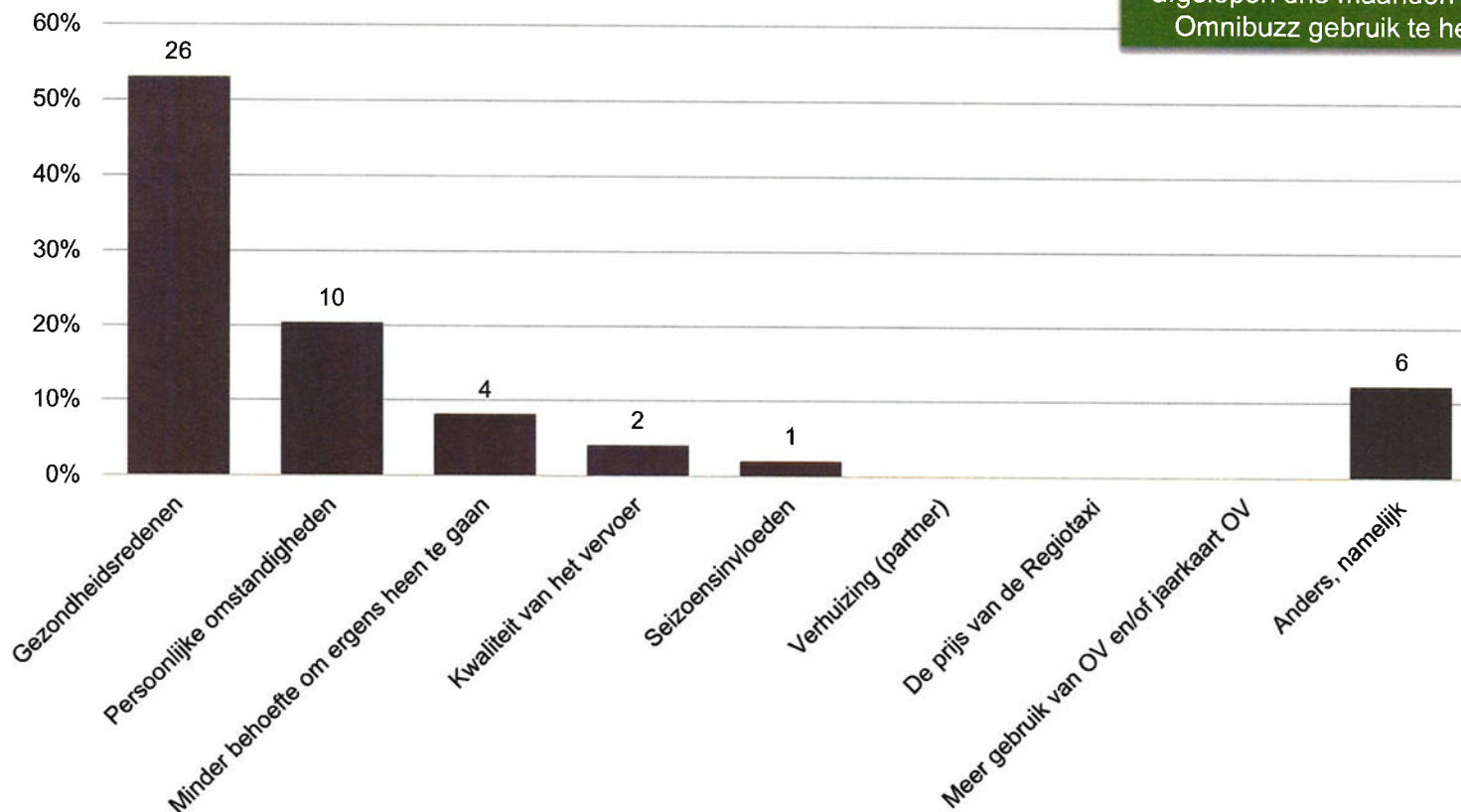
Anders, namelijk:

dochter in het ziekenhuis	geen openbaar vervoer	persoonlijke omstandigheden (3x)
echtgenoot in een verzorgingstehuis (3x)	geen vrij reizen meer (2x)	verhuizing
echtgenoot in ziekenhuis (3x)	naar zijn echtgenote	zelf rijden



Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen? (n=49)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden (veel) minder van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.



Anders, namelijk:

Eigen vervoer

Geen reden

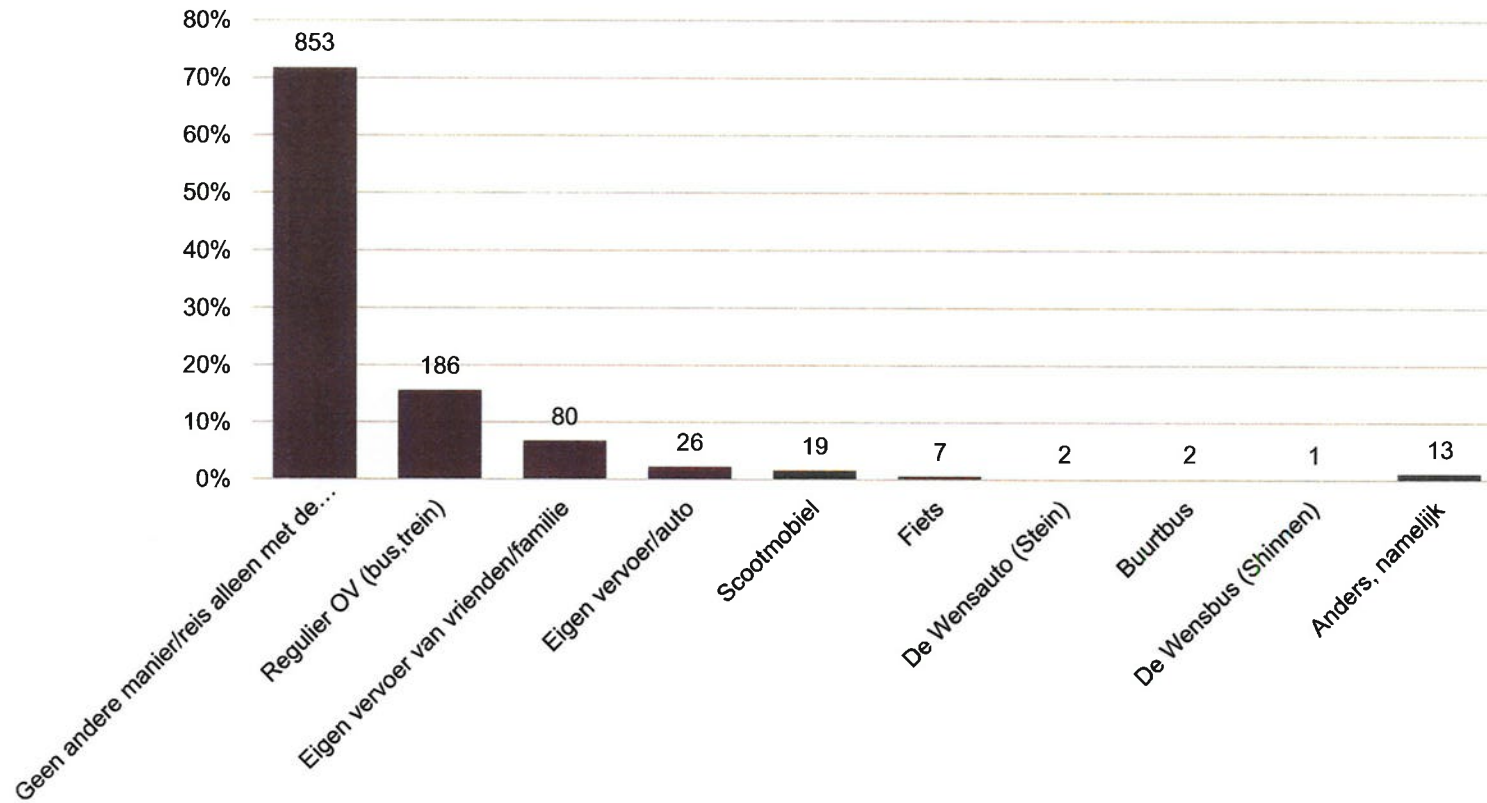
Probeert meer te lopen

Reistijden

Te lange reistijd

Werk

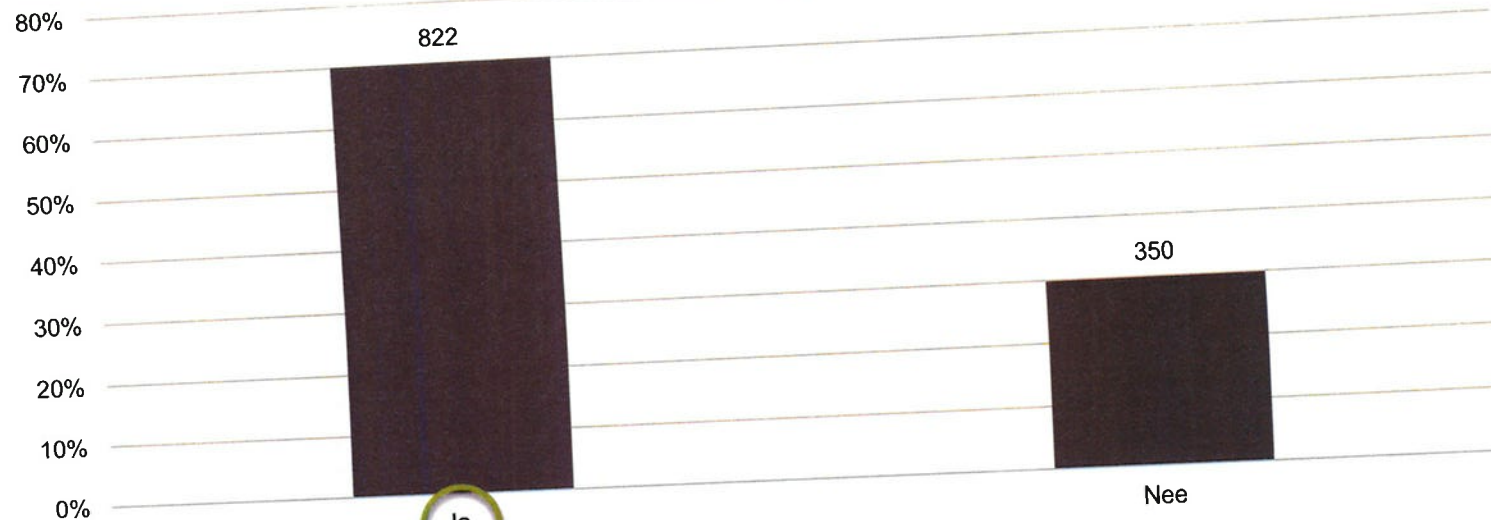




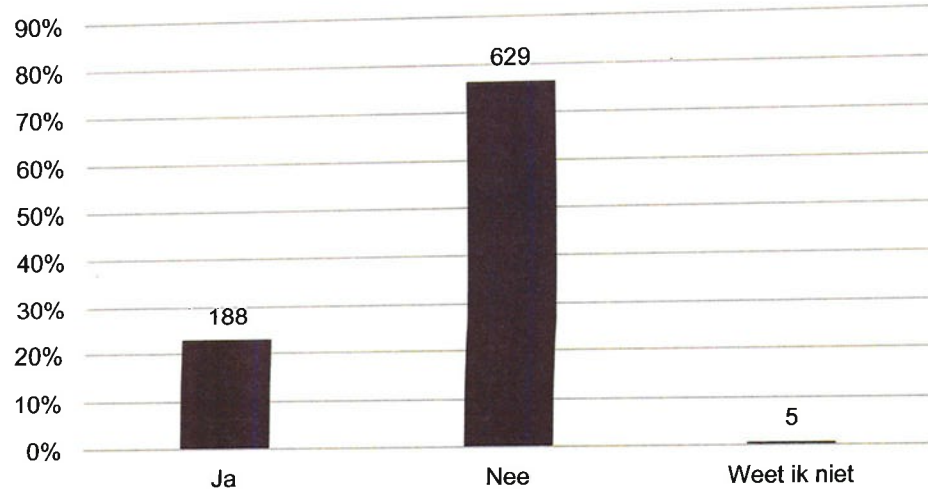
- Anders, namelijk**
- Alleen Horst aan de Maas
- Lopen (6x)
- Valys (4x)
- Ziekenvervoer (2x)



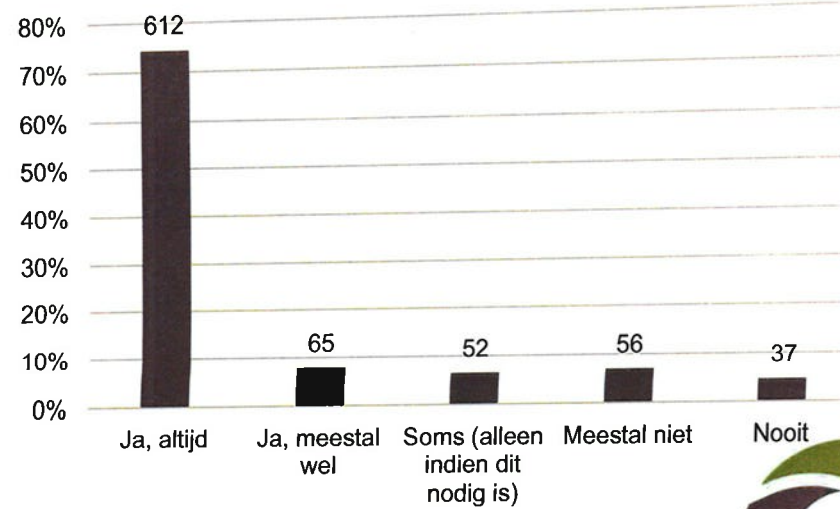
Heeft u een mobiele telefoon? (n=1.172)



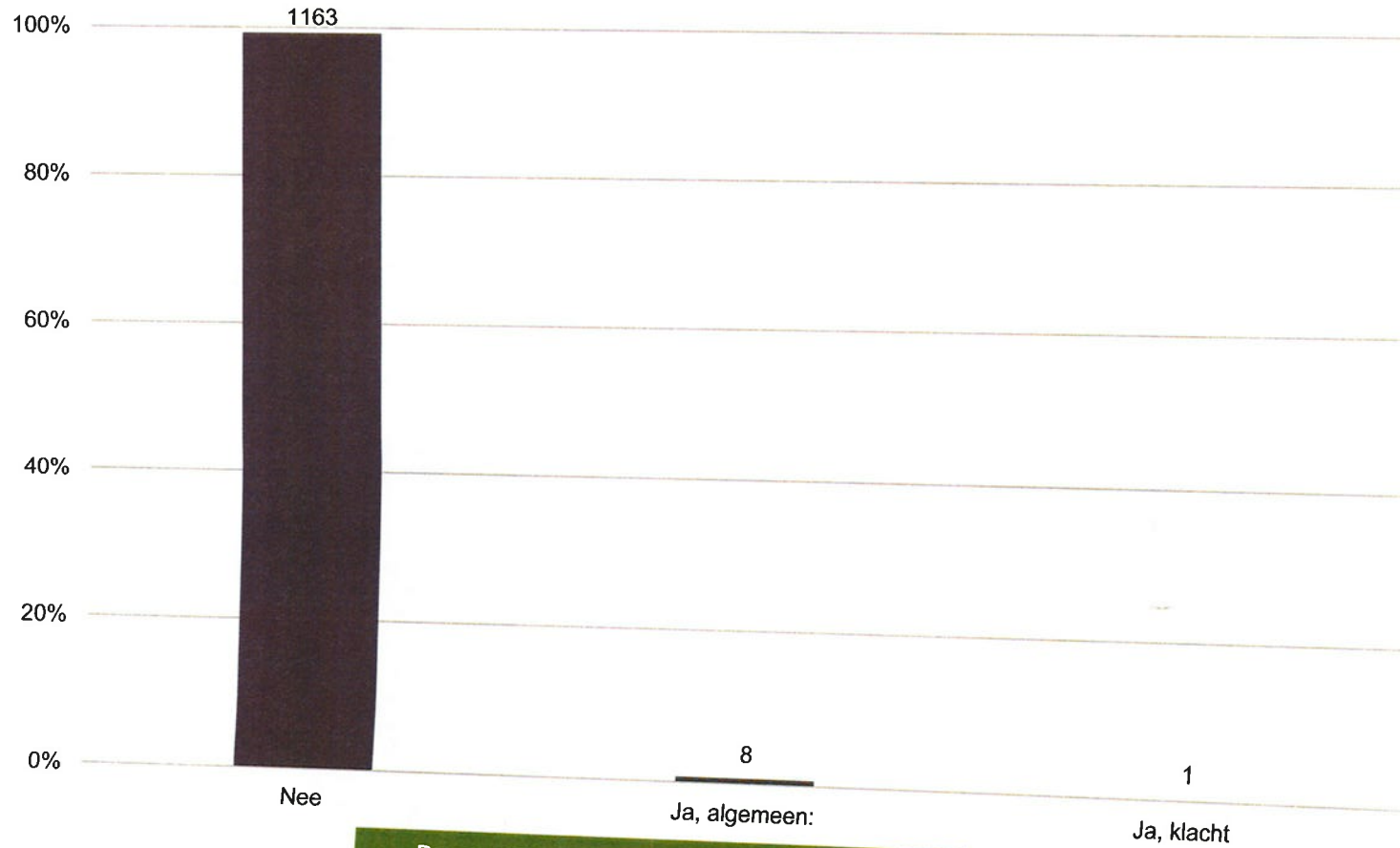
Is dit een smartphone?



Neemt u deze mee indien u op reis gaat?



Heeft u verder nog op- of aanmerkingen? (n=1.172)



De antwoorden gegeven bij 'Ja, algemeen:'
worden op de volgende pagina weergegeven



Ja, algemeen:

Bij de reis van dd 09/01/2017 was de chauffeur een half uur te vroeg ter plekke. Gelukkig was mevrouw op tijd aanwezig op het afhaaladres.

Chauffeuse slecht gekleed, daarom een laag cijfer. Normaal komen ze in een net pak. En de rollator hadden ze bij begeleider (echtgenoot) tussen de stoel gezet, geen andere klanten in het voertuig.

Klant moest bij thuisbrengen buiten achter de bus betalen.

Meneer vindt de reistijd lang, hij bedoelt hiermee de tijd die hij van te voren klaar moet zitten. Als hij een reistijd heeft van 10 minuten, en de wachttijd bijna 50.

Pas defect, brief en envelop gestuurd

Terugrit te laat opgehaald i.v.m. storing

Vervoer veel beter dan voorheen toen het nog Omnibuzz was

Vervuilde stoelen



Kwartaal rapportage Klanttevredenheid Omnibuzz 2017 - 2

Om continue klanttevredenheid te monitoren, wordt dagelijks een telefonisch onderzoek uitgevoerd. Dagelijks worden via een geautomatiseerde steekproef 15 á 18 enquêtes gerealiseerd bij klanten die de dagen ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. De klanten worden gebeld door de medewerkers van Omnibuzz. Grote voordeel van deze korte tijd tussen afname en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. Dit komt de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten ten goede.

De verdeling van het aantal respondenten per gemeente is onderzoekstechnisch onderbouwd. Als uitgangspunt is gehanteerd dat de resultaten representatief zijn op regionaal en op totaal Omnibuzz gebied. Omdat de resultaten uit het onderzoek gelden voor heel Omnibuzz gebied, kunnen deze ook worden doorgetrokken naar gemeenten waarvan slechts een beperkt aantal klanten heeft deelgenomen.

Het onderhavige rapport heeft betrekking op de periode tussen 1 april en 30 juni 2017. In totaal hebben 1.250 reizigers de vragenlijst volledig beantwoord.

Tevredenheid

Van de 1.250 deelnemers aan het onderzoek hebben 29 klanten aangegeven niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten van de rit. Dit betreft vooral onvrede over de tijdigheid, zowel reistijd en ophaaltijd. De overige 97,7% van de respondenten was tevreden over de uitvoering van de rit, in het eerste kwartaal was dit nog 99%.

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit met een rapportcijfer van 8,3. Het meest gegeven punt is een 8, in totaal waren 12 scores onvoldoende, d.w.z. lager dan een 6. Dit betekent dat minder dan 1% van de ritten als onvoldoende wordt beoordeeld. De gemiddelde beoordelingen tussen gemeenten schommelen tussen een 7,4 en een 8,5, waarbij elke gemeente dus minimaal een 7,4 scoort. Ook de resultaten per maand laten een vrij constant beeld zien, met scores van 8,4 in april, een 8,3 in mei en 8,1 in juni. Er zijn geen grote verschillen in de beoordeling op basis van het doel waarvoor de mensen met Omnibuzz reizen.

Tijdens het onderzoek wordt proactief doorgevraagd op eventuele klachten. Dit heeft geleid tot het indienen van 4 klachten.

Overige onderzoekaspecten

Het rapport toont naast tevredenheid nog een aantal aanvullende onderzoeksresultaten. Zo blijkt het bezoek aan familie/vrienden het belangrijkste reisdoel (37%), gevolgd door bezoek aan huisarts/ziekenhuis (17%) en boodschappen doen (11%). Dit is in lijn met de verdeling in het eerste kwartaal van 2017.

De meeste klanten (65%) boeken hun rit de dag van de rit of één dag eerder. Verder geven de meeste klanten aan (74%) niet meer of minder te zijn gaan reizen, 12% geeft aan meer te zijn gaan reizen en 7% van de deelnemers dat ze minder gaan reizen.

De redenen dat klanten meer reizen zijn veelal persoonlijk van aard, zoals gezondheidsredenen of verhuizing (partner). Opvallend is dat klanten die minder zijn gaan reizen dezelfde redenen aangeven. Ook dit zijn vaak persoonlijke omstandigheden.

Tenslotte blijkt dat 69% van de respondenten geen andere vervoersmogelijkheid heeft dan het Omnibuzz vervoer, ongeveer 10% geeft aan ook met het OV te reizen.

Conclusies en aanbeveling

De gemiddelde beoordeling van 8,3 is hoog en ook hoger dan de cijfers binnen Omnibuzz gebied in de afgelopen jaren. Wel valt op dat er een licht dalende lijn is ingezet, komend kwartaal wordt in de gaten gehouden of deze tendens doorzet. Al met al geeft het rapport een zeer positief beeld van de klantervaringen.

Dit kwartaal rapport is een structureel onderdeel van de dienstverlening Omnibuzz. Door de structurele wijze van rapporteren, signaleert Omnibuzz snel wanneer de tevredenheid daalt en of er op andere specifieke aspecten op vervoersgebied extra aandacht wenselijk is. Gezien de positieve resultaten en de hoge tevredenheid in elke gemeente/regio en ook in de tijd, zal naar aanleiding van dit rapport geen specifieke actie worden ondernomen. In die gevallen zal Omnibuzz verdere acties uitzetten.

Movementem
partner in onderzoek & advies

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Kwartaal 2 – 2017

Omnibuzz

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Kwartaal 2 – 2017

Omnibuzz

Donderdag 27 juli 2017
Projectnummer: 11065

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

Auteurs:
Maarten van Setten
Luc Oonk

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).



- Om continue klanttevredenheid te monitoren, wordt dagelijks een telefonisch KTO uitgevoerd.
- Dagelijks worden 15 á 18 (afgeronde) enquêtes gerealiseerd bij respondenten die de dag ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. Grote voordeel van deze korte tijd tussen afdame en beoordeling van de dienstverlening is dat reizigers hun ervaringen nog vers in het geheugen hebben. Dit komt de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten zeer ten goede.
- De klanten worden gebeld door de medewerkers van de centrale van Omnibuzz. Voor de geautomatiseerde steekproeftrekking en het registreren van de antwoorden wordt gebruik gemaakt van een applicatie van Movement.
- De vragenlijst die wordt gehanteerd bestaat uit een vast en een variabel deel. Het vaste deel wordt niet gewijzigd, zodat er inzicht ontstaat in de ontwikkeling van de tevredenheid. Periodiek wordt het variabele deel van de vragenlijst aangepast om aan te kunnen sluiten op de actualiteiten en/of dieper in te kunnen gaan op uitkomsten van het onderzoek.
- Het onderhavige rapport heeft betrekking op de periode tussen 1 april en 30 juni 2017.
- In totaal hebben 1.250 reizigers de vragenlijst volledig beantwoord.
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Daarnaast worden open antwoorden en algemene op- of aanmerkingen en toelichtingen in deze rapportage weergegeven.

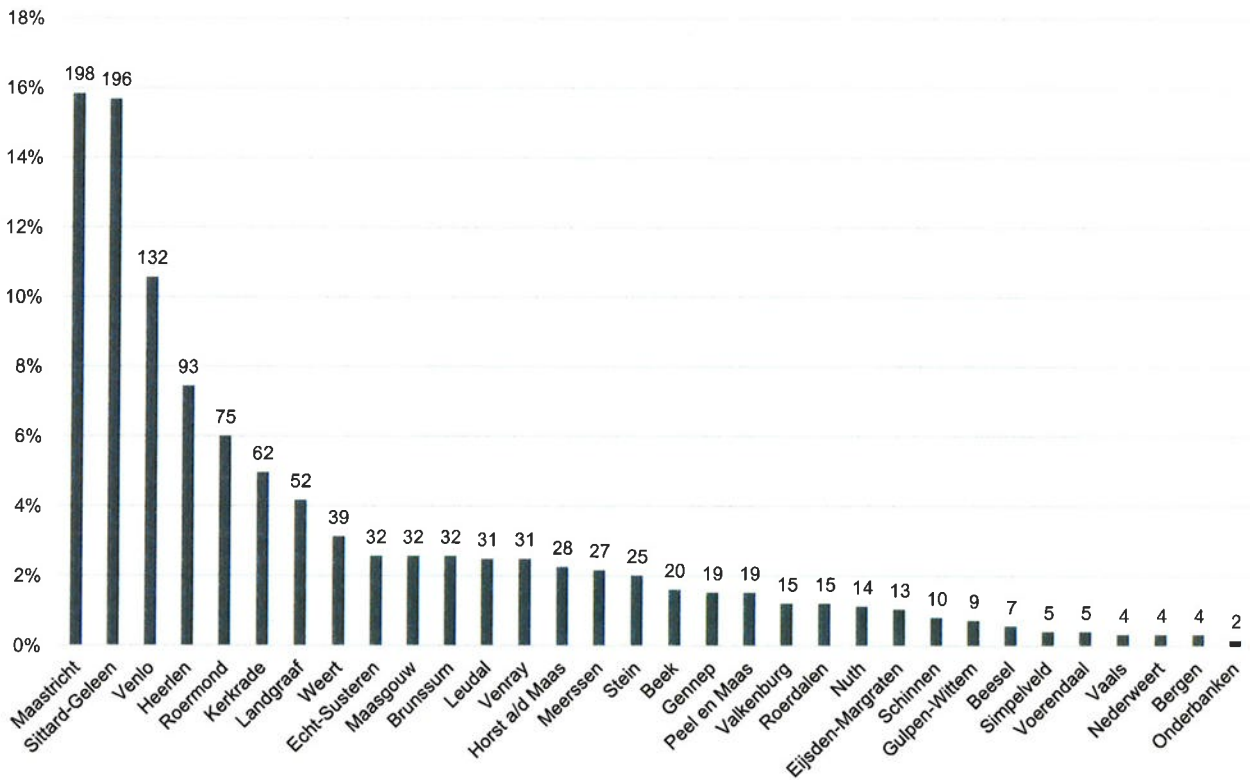


Movementem
partner in onderzoek & advies

Resultaten



Spreading over vervoersgebieden (n=1.250)



Percentage gerealiseerde ritverdeling ten opzichte van percentage geplande ritverdeling op regionaal niveau

- Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van de respondenten over de vervoersgebieden. Hiertoe zijn de vervoersgebieden in Limburg opgedeeld in 5 regio's. Elk jaar worden per regio 1.000 enquêtes afgenomen.
- Vervolgens worden deze 1.000 enquêtes per regio verspreid over de vervoersgebieden binnen de betreffende regio. Dit gebeurt naar rato van de verdeling van het aantal ritten per vervoersgebied. Op basis van de procentuele verdeling van deze ritten, is de steekproefverdeling bepaald.
- Onderstaande tabellen tonen per regio de geplande verdeling conform de bovenstaande beschrijving, in vergelijking met de gerealiseerde verdeling in kwartaal 2.

Heuvelland	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde % ritverdeling	% Verschil
Eijsden-Margraten	5,3%	4,9%	-0,4%
Gulpen-Wittem	4,4%	3,4%	-1,0%
Maastricht	73,1%	74,4%	1,3%
Meerssen	9,4%	10,2%	0,8%
Vaals	2,8%	1,5%	-1,3%
Valkenburg	5,1%	5,6%	0,5%

Midden Limburg	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde % ritverdeling	% Verschil
Echt-Susteren	15,3%	14,0%	-1,3%
Leudal	14,3%	13,6%	-0,7%
Maasgouw	13,1%	14,0%	0,9%
Nederweert	4,2%	1,8%	-2,4%
Roerdalen	7,6%	6,6%	-1,0%
Roermond	29,9%	32,9%	3,0%
Weert	15,7%	17,1%	1,4%



Percentage gerealiseerde ritverdeling ten opzichte van percentage geplande ritverdeling op regionaal niveau

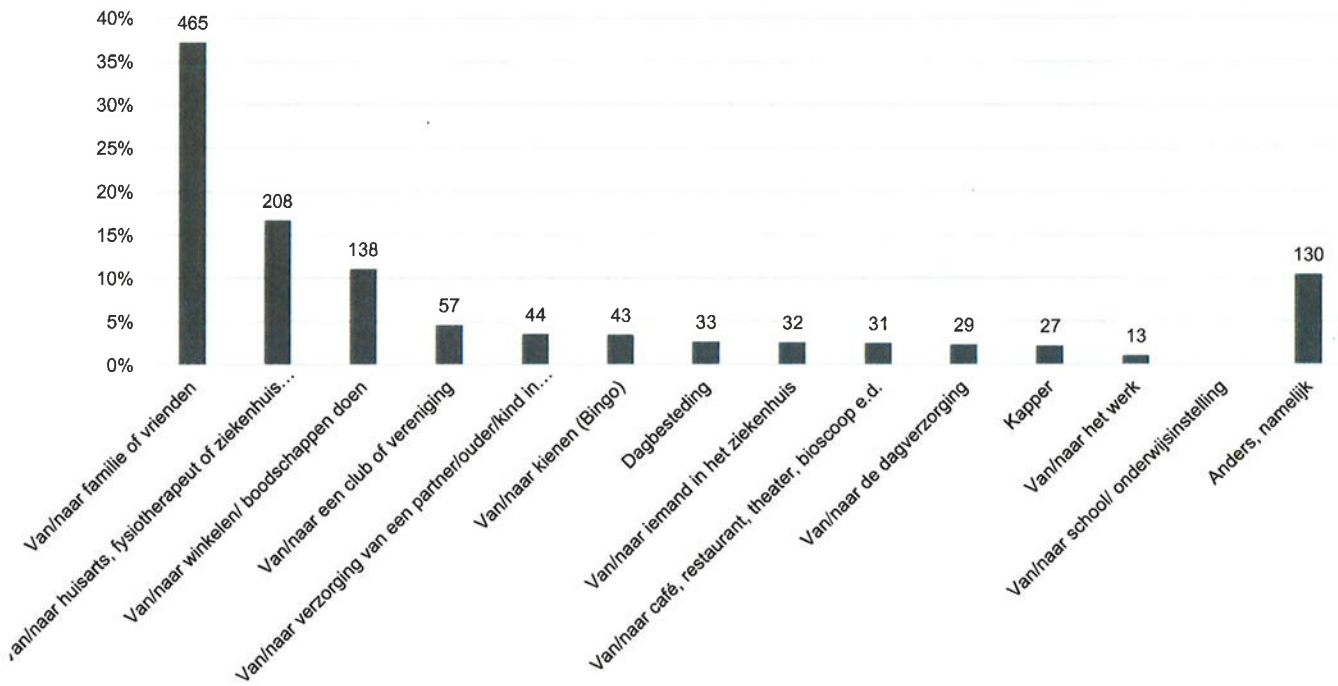
Noord Limburg	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde % ritverdeling	% Verschil
Beesel	2,7%	2,9%	0,2%
Bergen	2,9%	1,7%	-1,2%
Gennep	11,2%	7,9%	-3,3%
Horst a/d Maas	10,7%	11,7%	1,0%
Peel en Maas	10,3%	7,9%	-2,4%
Venlo	50,4%	55,0%	4,6%
Venray	11,8%	12,9%	1,1%

Parkstad	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde % ritverdeling	% Verschil
Brunssum	11,6%	12,1%	0,5%
Heerlen	35,2%	35,1%	-0,1%
Kerkrade	21,9%	23,4%	1,5%
Landgraaf	17,5%	19,6%	2,1%
Nuth	5,8%	5,3%	-0,5%
Onderbanken	1,4%	0,8%	-0,6%
Simpelveld	3,4%	1,9%	-1,5%
Voerendaal	3,2%	1,9%	-1,3%

Westelijke Mijnstreek	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde % ritverdeling	% Verschil
Beek	8,1%	8%	-0,1%
Schinnen	6,4%	4%	-2,4%
Sittard-Geleen	76,5%	78%	1,6%
Stein	9,1%	10%	0,9%



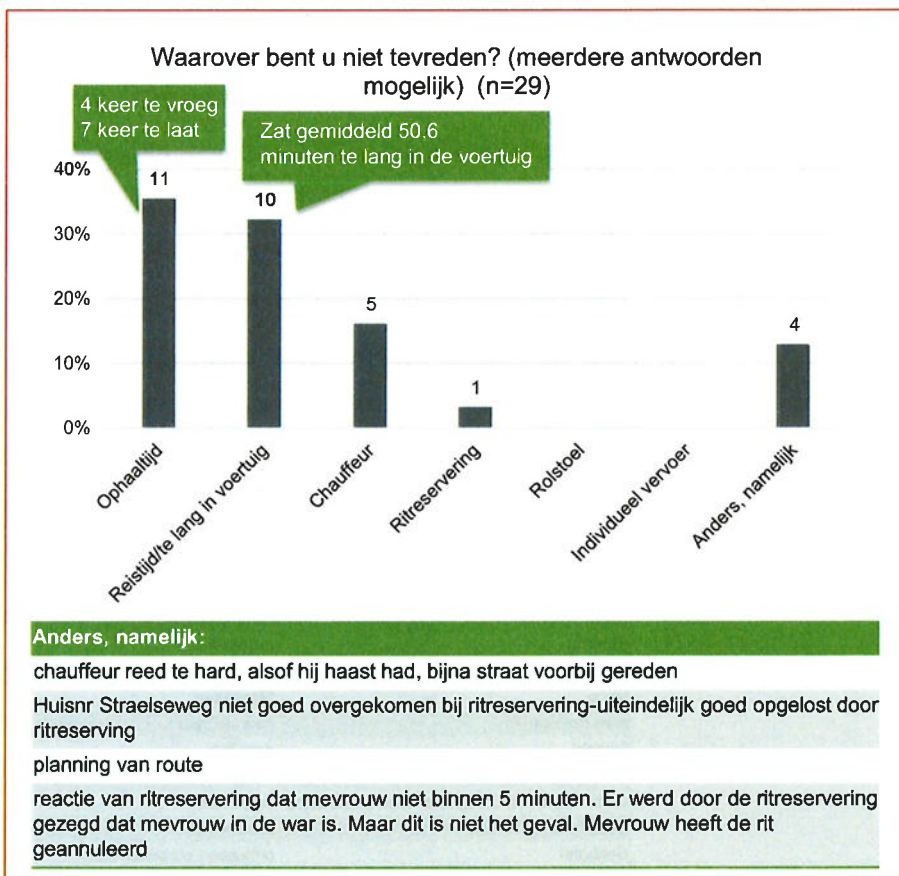
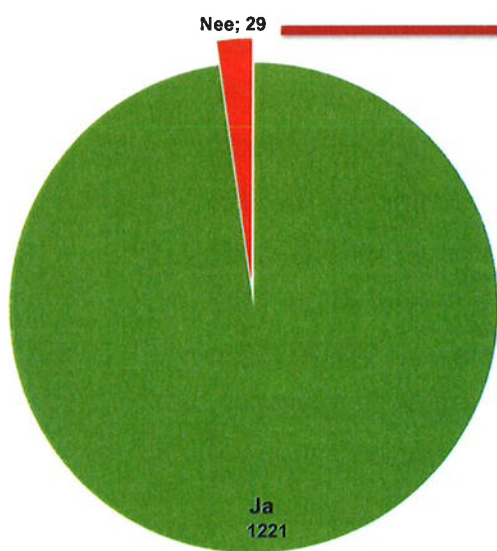
In het bijlageboek is een overzicht te vinden van reisdoelen per gemeente.



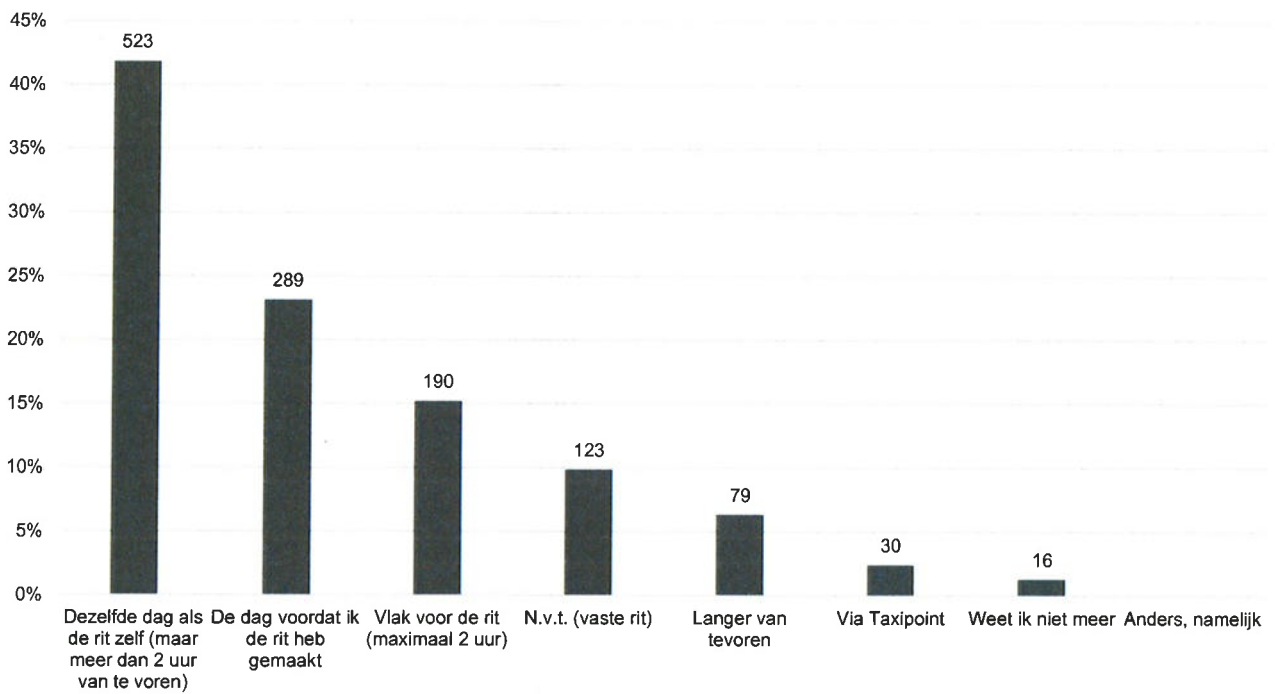
Anders, namelijk:		
activiteiten	hotel eten	Penders schoenen
activiteitenmiddag (x3)	Hubertushuis KBO	podoloog
Adelante (x2)	huiskamer	PRIVE (x2)
Ave Maria	huiskamerproject	PRIVE (x2)
ballet	hypnotherapeut	receptie
begravenis	inloop In Venlo	rechtbank
bejaardenbond	Intratuin	Revalidatiecentrum
bejaardenclub	Jubileumavond	revalidatieherapie
belastingkantoor	kaarten (x3)	rugcentrum/chiropractor
bestemming weet ze niet meer	KBO	schoenen
Beter horen	KBO brunch	schoonheidsspecialiste
bijeenkomst dwarseasie	kerk (x6)	Schoonheidsspecialiste
bijeenkomst zonnebloem	Kerkdienst	seniorenmiddag
bloedbank	kerkhof	stage naar huis
bridgen (x2)	kinderboerderij	station (2)
bruiloft	klooster	tandarts (x5)
brunch	koor	terras
congrescentrum	maaltijdvoorziening	terug van ulstapje
crematie (x2)	Makro (x2)	terug van vakantie
curcus	medische redenen	trein
dagopvang	Mevrouw wist het niet meer!	Treinaansluiting
dan	middag erop uit	treinstation
dansen	modewinkel	van verzorgingshuis naar huis
demonstratie	Monde Verde	voetballen kijken
disco	Mondriaan	vrije tijdsclub
eten trefcentrum	naar de trein	vrijwilligerswerk
fabriekl	naar huis	vroedvrouwenschool
gemeentehuis bezoek	notaris	wellfair
Gesprek inz verhuizing naar Daalhof/instelling	oogkliniek	wielrennen
gezellige middag (x2)	opticien (x3)	witte kerk
Golfbaan	orthopeed schoenen halen	zonnebloem
gym	ouderengym	zorgboerderij Wielewaal
H. mis op een camping	paasviering (x2)	zorgcentrum
Hornbach	pedicure	zwembad (x8)



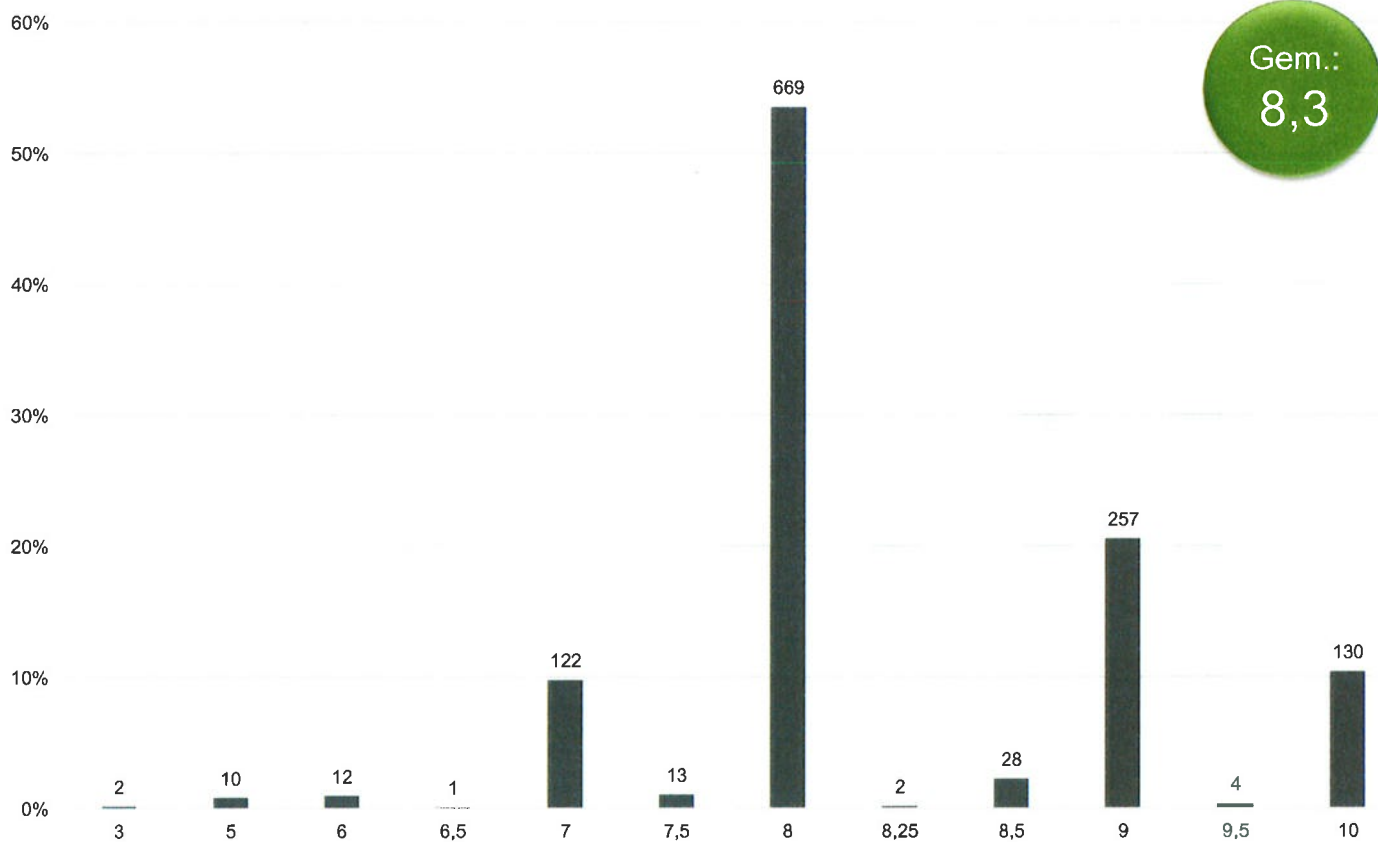
Is de rit naar wens verlopen/bent u tevreden over deze rit? (n=1.250)



Wanneer heeft u deze rit geboekt? (n=1.250)



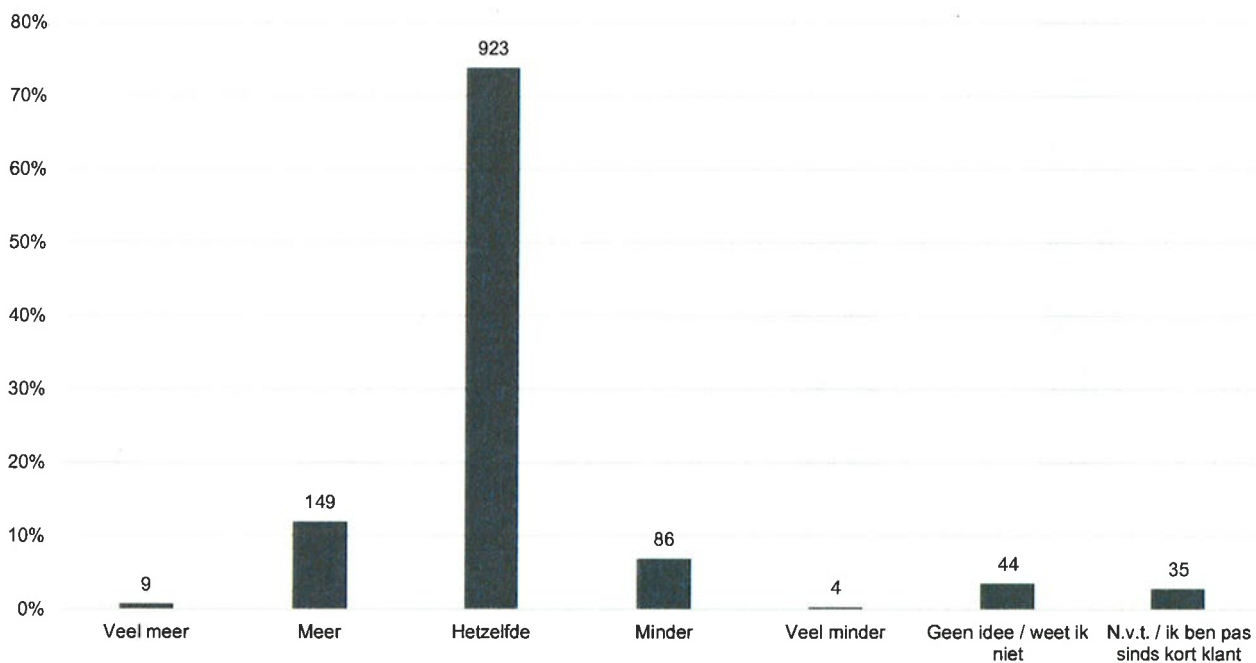
Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit? (n=1.250)



Gem.:
8,3

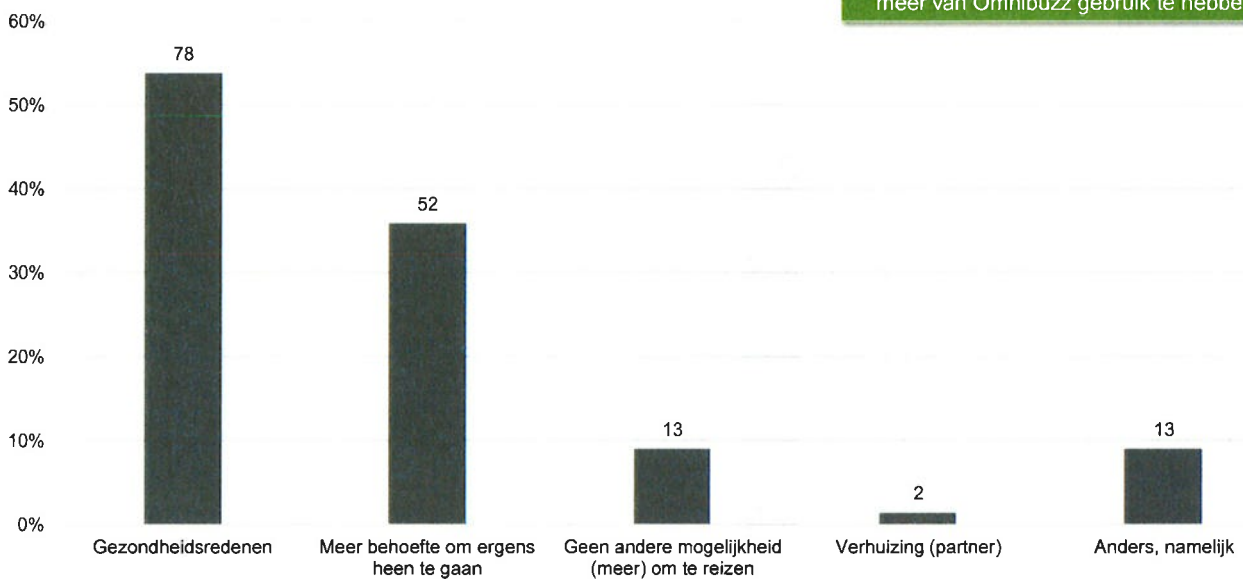


Heeft u de afgelopen drie maanden meer of minder gebruik gemaakt van Omnibuzz dan in de periode daarvoor? (n=1.250)



Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? (n=145)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden meer van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.



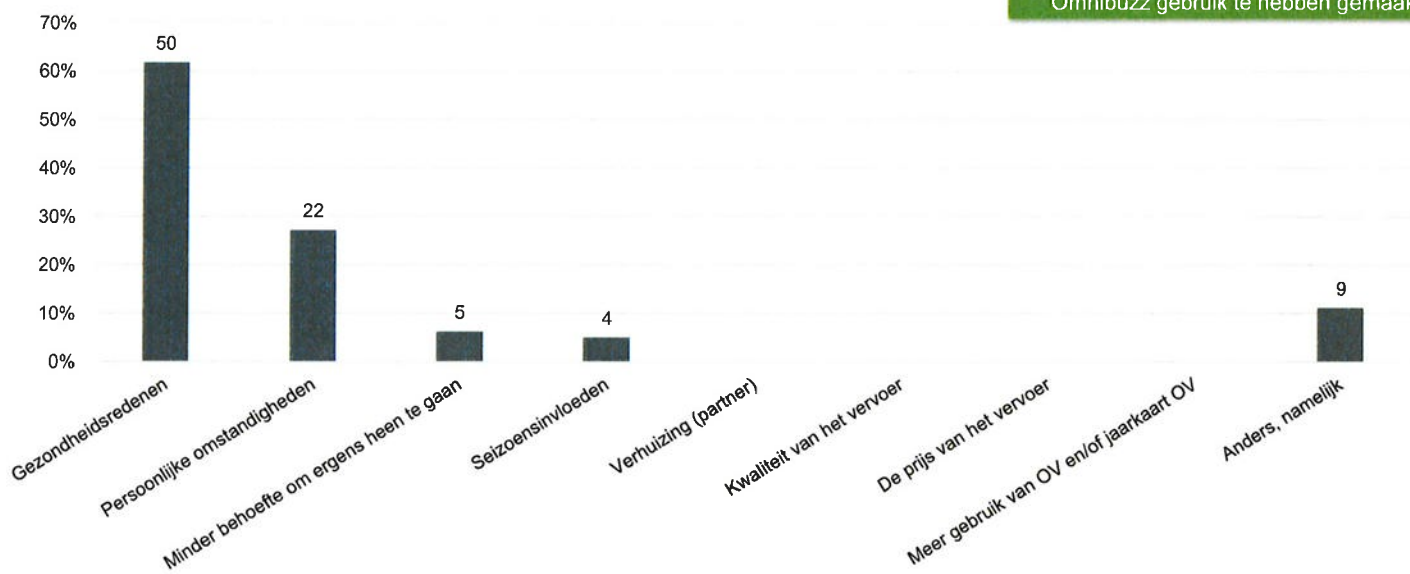
Anders, namelijk:

andere dagbesteding	het vertrouwen van de klant dat het goed gaat	Nu ook beschikking over scootmobiel
door het schrappen van ziekenvervoer meer	ivm winterperiode	partner in het ziekenhuis
Echtgenoot in hospice	man 82jr heeft rijbewijs in geleverd ivm gezondheid	vrouw in Adelante revalidatie
Echtgenoot in ziekenhuis (x2)	Mevrouw heeft geen eigen vervoermiddel meer	Weersomstnadigheden



Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) minder bent gaan reizen? (n=90)

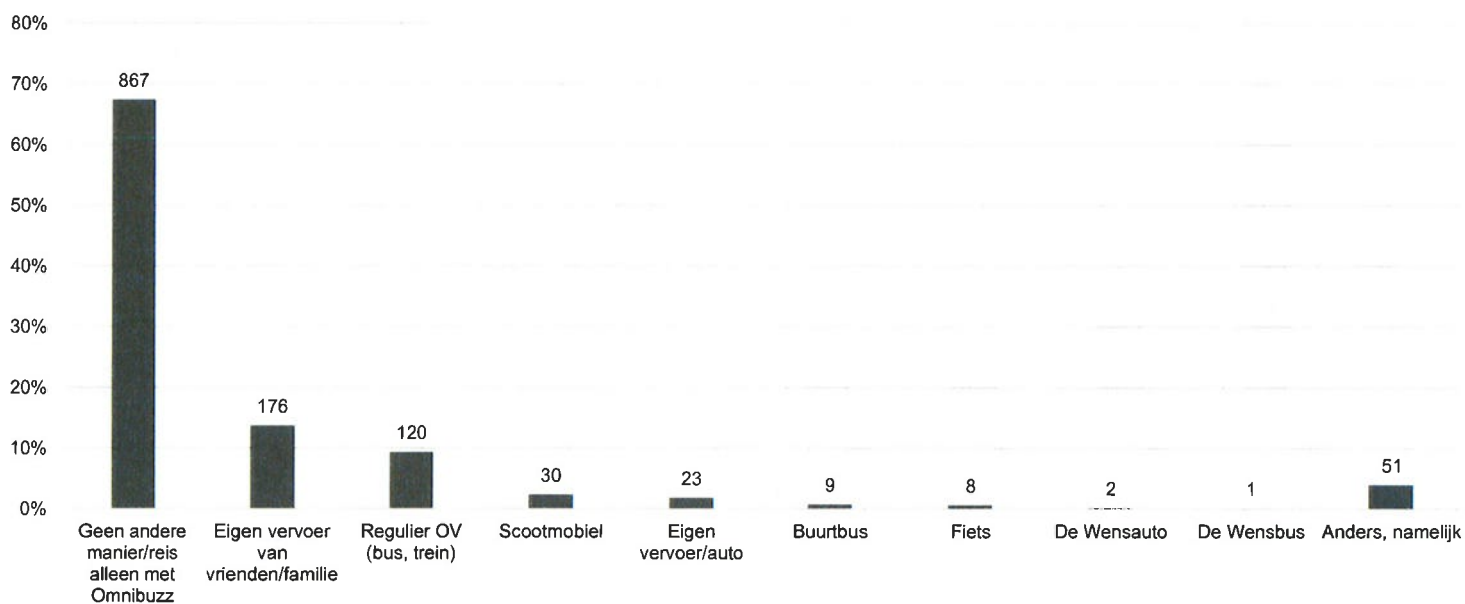
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven de afgelopen drie maanden (veel) minder van Omnibuzz gebruik te hebben gemaakt.



Anders, namelijk:

3 mnd in Dubai geweest	Reist veel met valys
Gaat vaker met de scootmobiel	Verhuizing
Kan vaker met andere mensen meerijden	Was op reis
Kon nog met de kinderen mee	Zelf verhuisd
Overleden partner	





Anders, namelijk:

Belbus (x2)	Reisnet
Gewone taxi	Scootmobiel
Groepsvervoer sgl	Te voet
Kennissen	Valys (x38)
Munckhof voor dagbesteding	vervoer America
Regionet	Ziekenvervoer (x2)

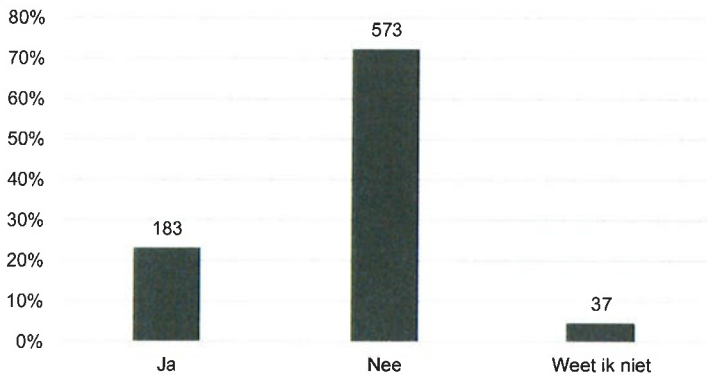


Heeft u een mobiele telefoon? (n=1.250)

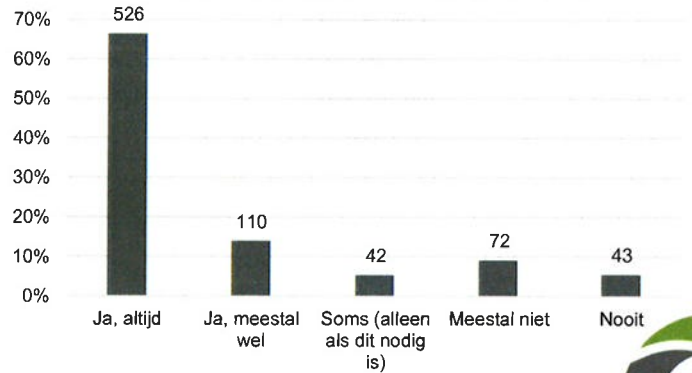
Heeft u een mobiele telefoon? (n=1250)



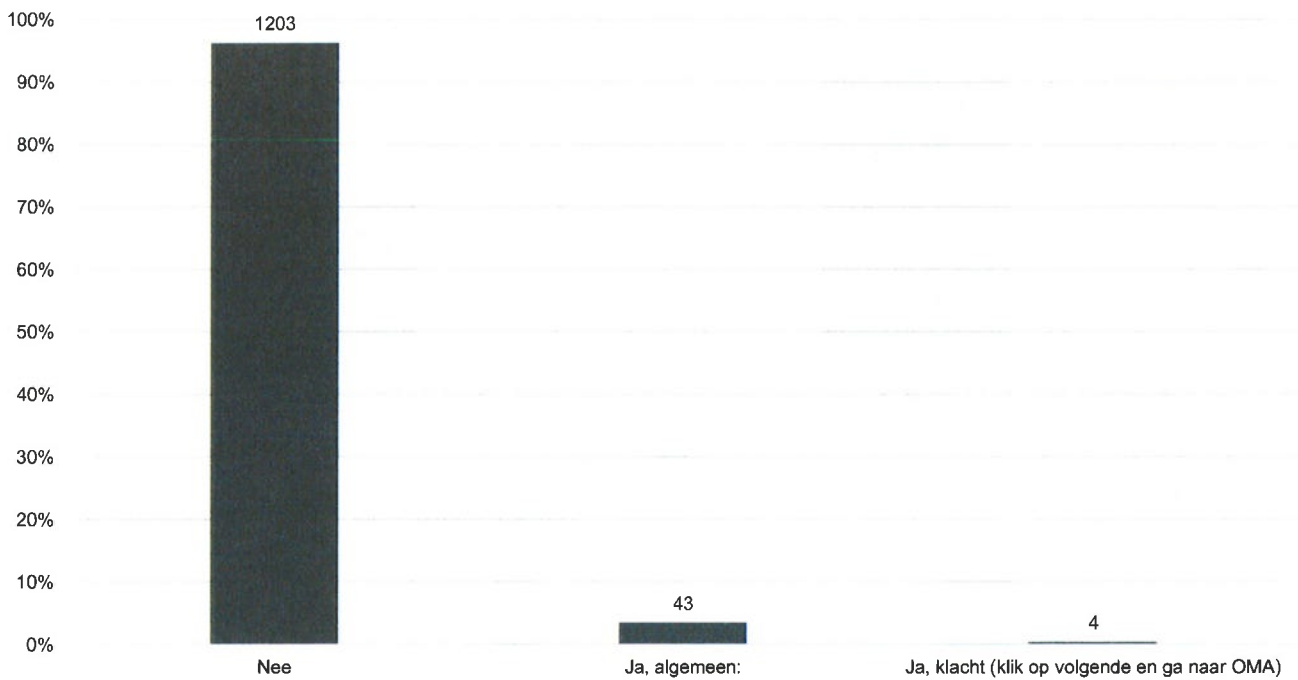
Is dit een smartphone? (n=793)



Neemt u deze mee indien u op reis gaat? (n=793)



Heeft u verder nog op- of aanmerkingen? (n=1.250)



De antwoorden gegeven bij 'Ja, algemeen:'
worden op de volgende pagina weergegeven



Ja, algemeen:

Ov-jaarkaart, abonnement/ voor elkaar pas.

In het begin ging het niet helemaal goed maar nu is de klant tevreden. In het begin werd de klant te vroeg opgehaald.

Mevrouw heeft laatst een uur in de taxi gezeten. De route zou beter ingedeeld kunnen worden.

(Naam) van Woongroep (naam) heeft al meerdere klachten ingediend ivm dingen die toch fout blijven gaan. Jammer dat hier geen echte maatregelen tegen genomen kunnen worden, want naar hoorzittingen komen is niet mogelijk, geen toestemming van management ivm kosten. Hierdoor kan helaas geen gehoor worden gegeven aan klachten.

Taxi te laat bij ophalen heenrit door file en te vroeg bij ophalen voor terugrit, daarmee te korte tijd op bezoek bij de zoon.

Chaufeur was wel te laat, bij volgende klacht indienen.

Het is moeilijk om vast evenementen te plannen omdat je met de tijd zit. In verband met een afspraak.

Als de klant moet worden opgehaald. Bij de winkelcentrum Muntpassage 10 / parkeergarage. Dat de vervoerder de klant op de juiste plek komt afhalen.

Mevrouw zou het erg fijn vinden als er in de toekomst een app zou komen om de ritten te kunnen reserveren.

In sommige bussen staan de bussen dusdanig kort op elkaar dat de klant met de knieën tegen de ruggen van de stoelen van de voorgaande rij aanzit. Dit is zeer onprettig.

Wat is een instapzone?

Het reizen met bus en trein is een waardevolle aanvulling voor WMO-gerechtigden.

Achterin de taxi is het krap zitten met 3 mensen.

Ik vind het op rekening rijden dat gaat komen, geen goede zaak. Contant betalen lijkt me veel gemakkelijker. Minder papieren rompslomp.

Mevrouw ervaart dat ze meer op tijd rijden in vergelijking met Regiotaxi

Moeder heel tevreden maar zal het ook doorgeven als het een keer niet goed gaat.

Zeer tevreden over taxibedrijf Schreurs

Graag een taxi-point / wachtruimte realiseren bij Gardens in Geleen.

Defecte pas komt retour ter vervanging.

Pas kwijt, nieuwe versturen.

Wilt begeleiderskaart aanvragen - mail gestuurd met gegevens Argonaut.

Mevrouw is ontzettende tevreden

Bij een rit met een vaste aankomsttijd, komt de Omnibuzz heel vroeg voorrijden. Met als gevolg dat mevrouw veel te vroeg op de dansactiviteit is.

Klant heeft maar een korte rit van 10 minuten en vraagt zich af of de rit niet korter kan zijn. Zit vaak met andere klanten samen. Hij vindt dat verder geen probleem maar komt dan soms langs zijn eigen adres. Klant vraagt zich af of de planning anders kan. De klant is over het algemeen tevreden. Hij is blij dat deze voorziening ervoor mensen is. Het is opgevallen dat er een aantal nieuwe chauffeurs zijn.

Over het algemeen wordt ik te laat opgehaald. Daarnaast wordt de terugbelservice niet wordt ingeschakeld.

Soms praat een telefoniste te vlug.

Er zijn voertuigen in omloop die oud en versleten zijn en waarvan de schokbrekers defect zijn.

Niet alle chauffeurs melden zich bij de klant als ze de klant komen ophalen. En niet alle chauffeurs zijn behulpzaam bij het in- en uitstappen.

Niet alle chauffeuses zijn even vriendelijk en behulpzaam.

Heel blij met het Omnibuzz vervoer

Voor de ochtendritten rond 9 uur komt de chauffeur regelmatig te vroeg voorrijden.

Soms is de Omnibuzz wat vroeg.

Als ik bij de specialist ben geweest, is de wachttijd van 1 uur te lang.

Adreswijziging doorgegeven.

Onduidelijkheid over het huisnr van het bestemmingsadres, moest 193 zijn en niet 138, wat de chauffeur in zijn scherm had staan. Juiste huisnr was wel doorgegeven bij de ritreservering.

Mevrouw is zeer tevreden over Omnibuzz! Een groot compliment voor onze organisatie. Vriendelijke, attente chauffeurs die dan ook van haar een fooi krijgen. Cijfer: 10+

Valt op dat sommige chauffeurs toch wel nors/chagrijnig zijn.

Over betaling, dachten dat ze al op rekening konden rijden en hadden voor de heenrit gepast kunnen betalen, maar voor de terugrit alleen €50, hadden dit moeten laten vooruitschieten door hun vrienden. Willen graag op rekening gaan rijden.

Zeer tevreden. Veel beter vervoer dan voorheen Regiotaxi.

Het komt wel eens voor dat de reistijd te lang is. Vooral niet als het kienvervoer betreft.

Drie zussen verstandelijk beperkt. Wonen samen in een huis en hebben begeleiding. Deze begeleiding doet de ritten boeken. Ze willen samen één rit boeken en dus samen reizen en bij de ritreservering wordt er soms aangegeven dat dit niet kan!

taxi moet niet bellen als hij voor de deur staat maar iets ervoor.

Movementem
partner in onderzoek & advies

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg

Omnibuzz

Bijlagenboek bij:
Kwartaal 2

Juli 2017 | Referentie: 11065

Bijlagenboek bij:
Kwartaal 2 rapportage 2017

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO – vervoer Limburg

Omnibuzz

Juli 2017
Referentie: 11065

Movementem

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

Projectteam:

M.P. (Maarten) van Setten, projectleider/ adviseur
L. (Luc) Oonk, projectmanager online onderzoek/ data-analist

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

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

BIJLAGE 2.1 – VRAGENLIJST KWARTAAL 2 2017	4
BIJLAGE 3.1.1 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED	9
BIJLAGE 3.1.2 – REISDOEL PER VERVOERSGEBIED IN PERCENTAGES	10
BIJLAGE 3.3.1 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER VERVOERSGEBIED.....	13
BIJLAGE 3.3.2 – ALGEMEEN RAPPORTCIJFER PER MAAND	14
BIJLAGE 3.3.4 – RAPPORTCIJFER AFGEZET TEGEN REISDOEL	15
BIJLAGE 4.1.1 – GEBRUIK OMNIBUZZ AFGELOPEN DRIE MAANDEN PER REGIO	16



Bijlage 2.1 – Vragenlijst Kwartaal 2 2017

Vragenlijst Omnibuzz

Hallo meneer/ mevrouw,

U spreekt met <eigen naam> van Omnibuzz. Zou ik u heel kort een paar vragen mogen stellen over uw ritten met de Regiotaxi van Veolia?

Het zijn slechts een paar vragen en uw antwoorden helpen ons om de kwaliteit van de Regiotaxi te verbeteren.

1) Voor welk doel heeft u gebruik gemaakt van Omnibuzz?

- Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)
- Van/naar iemand in het ziekenhuis
- Van/naar familie of vrienden
- Van/naar winkelen/ boodschappen doen
- Van/naar een club of vereniging
- Van/naar school/ onderwijsinstelling
- Van/naar het werk
- Van/naar de dagverzorging
- Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.
- Van/naar kienen (Bingo)
- Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek
- Kapper
- Dagbesteding
- Anders, namelijk [open invulveld]

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

- Ja → vraag 11
- Nee → vraag 3

3) Waarover bent u niet tevreden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ophaaltijd → vraag 4
- Reistijd/te lang in voertuig → vraag 5
- Ritreservering → vraag 6
- Chauffeur → vraag 7
- Rolstoel → vraag 8
- Individueel vervoer → vraag 9
- Anders, namelijk..... → vraag 10



4) Was Omnibuzz te vroeg of te laat?

- Te vroeg
- Te laat
- Niet opgehaald

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

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

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

--

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

- Ik moest lang wachten/werd niet snel geholpen
- De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct
- De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet
- De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf
- De telefoniste was niet vriendelijk, heeft mij niet goed te woord gestaan/geen goede uitleg gegeven
- Storing/defect Taxipoint
- Defect/beschadiging vervoerspas (Taxipoint)
- Storing/geen verbinding
- Geen bevestigingsmail
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

7) Wat is de belangrijkste reden dat u de chauffeur (heel) slecht vond?

- De chauffeur reed niet veilig
- De chauffeur was niet vriendelijk
- De chauffeur was niet behulpzaam
- De chauffeur was gehaast, had geen tijd
- De chauffeur was onverzorgd/niet netjes
- De chauffeur kende de route onvoldoende
- Anders, namelijk ... [open invulveld]

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

- Ja
- Nee

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

- Ja
- Nee



10) Toelichting: waarover bent u niet tevreden?

11) Wanneer heeft u deze rit geboekt?

- Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)
- Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)
- De dag voordat ik de rit heb gemaakt
- Langer van tevoren
- Via Taxipoint
- N.v.t. (vaste rit)
- Weet ik niet meer
- Anders, namelijk.....

12) Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit?

[open invulveld voor gebroken getal (tussen 0.0 en 10.0)]

13) Heeft u verder nog op- of aanmerkingen?

- Nee
- Ja, algemeen.....
- Ja, klacht...



Aanvullende vragen – bereikbaarheid en gebruik Omnibuzz

1) Heeft u een mobiele telefoon?

- Ja → vraag 2
- Nee → vraag 5

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

3) Is dit een smartphone?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

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

- Ja, altijd
- Ja, meestal wel
- Soms (alleen indien dit nodig is)
- Meestal niet
- Nooit

Introductie: De klanten van Omnibuzz zijn de afgelopen jaren gemiddeld minder ritten gaan maken. Wij willen graag onderzoeken wat hier de redenen van zijn, zodat we een betere inschatting kunnen maken van het gebruik van Omnibuzz in de toekomst.

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

- Veel meer → vraag 2
- Meer → vraag 2
- Hetzelfde → vraag 4
- Minder → vraag 3
- Veel minder → vraag 3
- Geen idee / weet ik niet → vraag 4
- N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant → vraag 4

2) Wat is de belangrijkste reden dat u (veel) meer bent gaan reizen? --> vraag 4

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



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

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

4) Op welke manier reist u nog meer (naast Omnibuzz)? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Regulier OV (bus, trein)
- Eigen vervoer/auto
- Eigen vervoer van vrienden/familie
- Scootmobiel
- De Wensbus (Schinnen)
- De Wensauto (Stein)
- Buurtbus
- Fiets
- Anders, namelijk
- Geen andere manier/reis alleen met de Regiotaxi



Bijlage 3.1.1 – Reisdoel per vervoersgebied

	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen	Van/naar vereniging	Van/naar een club of werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar kleinen (Bingo)	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop	Van/naar Kapper	Van/naar verzorging van een	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	3	7	1			2				1		3	20
Sittard-Geleen	36	8	64	27	9	3		6		5	5	16	196
Schinnen	2		5	2								1	10
Stein	5	2	4	4	1					3		1	26
Echt-Susteren	7		11	4	2		1	1		1	1	4	32
Eijsden-Margraten	4	1	3	1							2	2	13
Gulpen-Wittem	2		1								1	5	9
Meerssen	2	2	10	4		1				1		6	27
Vaals	3		1										4
Valkenburg	4		6	3	1					1			16
Maastricht	33	2	73	22	13	2	4	11	6	3	4	22	198
Leudal	4		16	4	2					1		4	31
Maasgouw	7		10	3	1		1			2		3	32
Nederweert	2		1								1		4
Roerdalen	2		5	1		1				3		3	16
Roermond	8		31	8	5	1	3	1		2	3	4	76
Weert	5	1	22	1	1	1				3	1	3	39
Beesel	2		3	1								1	7
Bergen	1		1	1	1								4
Ganep	3	1	5	1	5	1		1				2	19
Horst a/d Maas	3	3	10	2			1			3	1	2	28
Peel en Maas	5	2	5		1		1				1	4	19
Venlo	17		63	8	6	1	3	3	2	3	4	20	132
Venray	7	2	10	3			1	3		2	1	2	31
Brunssum	5	2	15	3	1			1	2	1	1	1	32
Heerlen	19	4	32	18	2	2		1	3	3	1	7	93
Kerkrade	6	1	22	7	2		2	2	9	3	2	2	62
Landgraaf	7	1	19	5	3		4	1	4	1		2	52
Nuth	3		7	1				1		1	1		14
Onderbanken									1			1	2
Simpelveld	1		1	1	1							1	6
Voerendaal			2	2			1						6
Eindtotaal	208	32	465	138	57	13	29	31	43	44	27	130	1250



Bijlage 3.1.2 – Reisdoel per vervoersgebied in percentages

	Van/naar fysiotherapeut of huisarts,	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen	Van/naar vereniging	Van/naar een club of vereniging	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar theater, bioscoop	Van/naar café, restaurant,	Van/naar kenen (Bingo)	Van/naar verzorging van een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Beek	15%	0%	35%	5%	0%	0%	0%	10%	0%	5%	5%	10%	0%	15%	100%	
Sittard-Geleen	18%	4%	33%	14%	5%	2%	2%	2%	3%	4%	3%	3%	3%	8%	100%	
Schinnen	20%	0%	50%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	100%	
Stein	20%	8%	16%	16%	4%	0%	0%	0%	0%	12%	20%	0%	0%	4%	100%	
Echt-Susteren	22%	0%	34%	13%	6%	0%	0%	3%	3%	0%	3%	0%	3%	13%	100%	
Eijsden-Margraten	31%	8%	23%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	15%	0%	0%	15%	0%	100%	
Gulpen-Wittem	22%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	56%	100%	
Meerssen	7%	7%	37%	15%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	4%	0%	0%	22%	100%	
Vaals	75%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
Valkenburg	27%	0%	40%	20%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	100%	
Maastricht	17%	1%	37%	11%	7%	1%	2%	2%	6%	3%	2%	2%	2%	11%	100%	
Leudal	13%	0%	52%	13%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	13%	100%	
Maasgouw	22%	0%	31%	9%	3%	0%	3%	3%	0%	3%	6%	0%	13%	9%	100%	
Nederweert	50%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	100%	
Roerdalen	13%	0%	33%	7%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	20%	100%	
Roermond	11%	0%	41%	11%	7%	1%	4%	1%	0%	3%	4%	5%	12%	12%	100%	
Weert	13%	3%	56%	3%	3%	3%	0%	0%	3%	3%	8%	3%	0%	8%	100%	
Beesel	29%	0%	43%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	100%	
Bergen	25%	0%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
Gennep	16%	5%	26%	5%	26%	5%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	100%	
Horst a/d Maas	11%	11%	36%	7%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	11%	4%	7%	11%	100%	
Peel en Maas	26%	11%	26%	0%	5%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	21%	100%	
Venlo	13%	0%	48%	6%	5%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	15%	100%	
Venray	23%	6%	32%	10%	0%	0%	3%	10%	0%	6%	3%	3%	0%	6%	100%	
Brunssum	16%	6%	47%	9%	3%	0%	0%	3%	6%	3%	3%	3%	3%	0%	100%	
Heerlen	20%	4%	34%	19%	2%	2%	1%	0%	3%	3%	1%	1%	8%	8%	100%	
Kerkrade	10%	2%	35%	11%	3%	0%	3%	3%	3%	15%	5%	3%	3%	6%	100%	
Landgraaf	13%	2%	37%	10%	6%	0%	8%	2%	8%	2%	2%	0%	4%	10%	100%	
Nuth	21%	0%	50%	7%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	7%	7%	0%	0%	100%	
Onderbanken	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	50%	100%	
Simpelveld	20%	0%	20%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	100%	
Voerendaal	0%	0%	40%	40%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
Eindtotaal	17%	3%	37%	11%	6%	1%	2%	2%	2%	3%	4%	2%	3%	10%	100%	



Bijlage 3.1.3 – Reisdoel per regio

	Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts)	Van/naar huisarts in het ziekenhuis	Van/naar iemand in het ziekenhuis	Van/naar familie of vrienden	Van/naar winkelen/boodschappen	Van/naar een club of vereniging	Van/naar het werk	Van/naar de dagverzorging	Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop	Van/naar kleunen (Bingo)	Van/naar verzorging van een	Kapper	Dagbesteding	Anders, namelijk	Eindtotaal
Heuvelland	48	5	94	30	14	3	4	11	9	5	4	6	33	266	
Midden-Limburg	35	1	96	21	11	3	5	2	2	11	5	10	26	228	
Noord-Limburg	38	8	97	16	13	2	6	7	2	8	6	5	32	240	
Parkstad	41	8	98	37	9	2	8	5	19	9	5	6	18	265	
Westelijke mijnstreek	46	10	80	34	10	3	6	6	11	11	7	6	21	251	
Eindtotaal	208	32	465	138	57	13	29	31	43	44	27	33	130	1250	
Heuvelland	18%	2%	35%	11%	5%	1%	2%	4%	3%	2%	2%	2%	12%	100%	
Midden-Limburg	15%	0%	42%	9%	5%	1%	2%	1%	1%	5%	2%	4%	11%	100%	
Noord-Limburg	16%	3%	40%	7%	5%	1%	3%	3%	1%	3%	3%	2%	13%	100%	
Parkstad	15%	3%	37%	14%	3%	1%	3%	2%	7%	3%	2%	2%	7%	100%	
Westelijke mijnstreek	17%	3%	37%	11%	5%	1%	2%	2%	3%	4%	2%	3%	10%	100%	

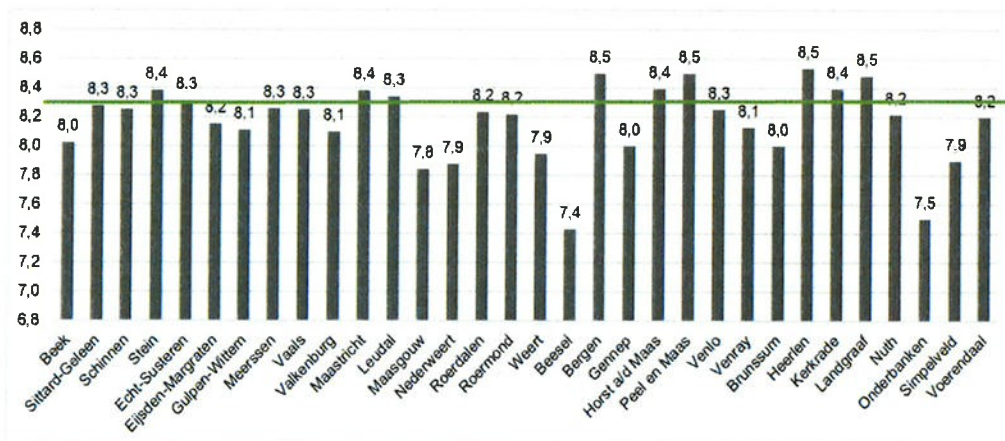


Bijlage 3.2.1 – Boeking rit per regio

	Vlak voor de rit (maximaal 2 uur)	Dezelfde dag als de rit zelf (maar meer dan 2 uur van te voren)	De dag voordat ik de rit	Langer van tevoren	N.v.t. (vaste rit)	Weet ik niet meer	Via Taxipoint	Eindtotaal
Heuvelland	40	115	64	14	25	3	5	266
Midden-Limburg	37	88	46	19	28	6	4	228
Noord-Limburg	28	100	66	17	20	3	6	240
Parkstad	51	113	58	9	24	4	6	265
Westelijke mijnstreek	34	107	55	20	26		9	251
Eindtotaal	190	523	289	79	123	16	30	1250
Heuvelland	15%	43%	24%	5%	9%	1%	2%	100%
Midden-Limburg	16%	39%	20%	8%	12%	3%	2%	100%
Noord-Limburg	12%	42%	28%	7%	8%	1%	3%	100%
Parkstad	19%	43%	22%	3%	9%	2%	2%	100%
Westelijke mijnstreek	14%	43%	22%	8%	10%	0%	4%	100%



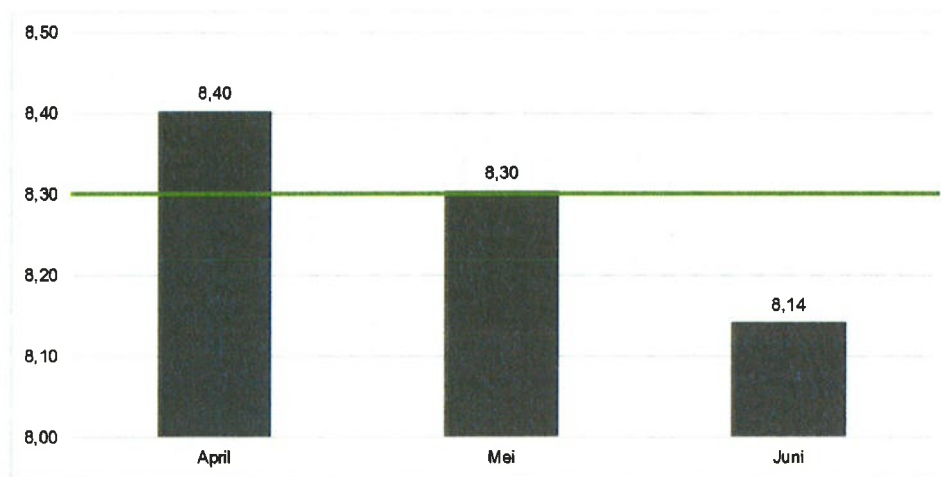
Bijlage 3.3.1 – Algemeen rapportcijfer per vervoersgebied



Gemeente	# Respondenten
Beek	20
Sittard-Geleen	196
Schinnen	10
Stein	25
Echt-Susteren	32
Eijsden-Margraten	13
Gulpen-Wittem	9
Meerssen	27
Vaals	4
Valkenburg	15
Maastricht	198
Leudal	31
Maasgouw	32
Nederweert	4
Roerdalen	15
Roermond	75
Weert	39
Beesel	7
Bergen	4
Gennep	19
Horst a/d Maas	28
Peel en Maas	19
Venlo	132
Venray	31
Brunssum	32
Heerlen	93
Kerkrade	62
Landgraaf	52
Nuth	14
Onderbanken	2
Simpelveld	5
Voerendaal	5



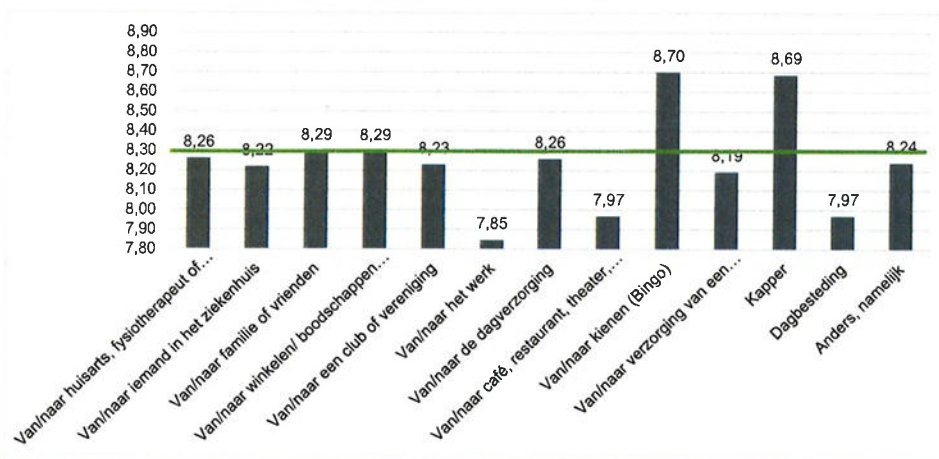
Bijlage 3.3.2 – Algemeen rapportcijfer per maand



Maand	# Respondenten
April	383
Mei	406
Juni	461



Bijlage 3.3.4 – Rapportcijfer afgezet tegen reisdoel



Reisdoel	# Respondenten
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	208
Van/naar iemand in het ziekenhuis	32
Van/naar familie of vrienden	465
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	138
Van/naar een club of vereniging	57
Van/naar het werk	13
Van/naar de dagverzorging	29
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	31
Van/naar kienen (Bingo)	43
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	44
Kapper	27
Dagbesteding	33
Anders, namelijk	130



Bijlage 4.1.1 – Gebruik Omnibuzz afgelopen drie maanden per regio

	Veel raeer	Meer	Hetzelfde	Minder	Veel minder	Geen idee / weet ik niet	N.v.t. / ik ben pas sinds kort klant	Eindtotaal
Heuveland	3	29	201	17	0	11	5	266
Midden-Limburg	2	31	165	22	1	1	6	228
Noord-Limburg	2	21	182	19	0	12	4	240
Parkstad	1	31	198	13	0	11	11	265
Westelijke mijnstreek	1	37	177	15	3	9	9	251
Eindtotaal	9	149	923	86	4	44	35	1250
Heuveland	1%	11%	76%	6%	0%	4%	2%	100%
Midden-Limburg	1%	14%	72%	10%	0%	0%	3%	100%
Noord-Limburg	1%	9%	76%	8%	0%	5%	2%	100%
Parkstad	0%	12%	75%	5%	0%	4%	4%	100%
Westelijke mijnstreek	0%	15%	71%	6%	1%	4%	4%	100%

