

Klanttevredenheidsonderzoek
WMO-vervoer Limburg
Jaarrapport 2024

Omnibuzz

Klanttevredenheidsonderzoek WMO-vervoer Limburg *Jaarrapport 2024*

Omnibuzz

Datum: 17-01-2025
Projectnummer: 10037

Auteurs:

Maarten van Setten, projectleider/ adviseur
Luc Oonk, data-analist/ technisch beheer
Michel Hartemink, data-analist
Danique Rietman, data-analist

Movementem BV

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

Movementem 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 Movementem 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. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

1 Inleiding	Pagina 4
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 5
2 Resultaten	Pagina 6
2.1 Spreiding over vervoersgebieden	Pagina 7
2.2 Spreiding over maand	Pagina 10
2.3 Reisdoel	Pagina 11
2.4 Reservering	Pagina 12
2.5 Tevredenheid reservering	Pagina 13
2.6 Rapportcijfer	Pagina 14
2.7 Tevredenheid	Pagina 18
2.8 Klachten	Pagina 21
3 Vergelijking objectieve data	Pagina 23

Inleiding

Om de continue klanttevredenheid van reizigers van Omnibuzz te monitoren, wordt een telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd.

Wekelijks worden circa 100 (afgeronde) enquêtes gerealiseerd bij respondenten die één van de dagen ervoor een rit met Omnibuzz hebben gemaakt. Het 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 Movementem.

De vragenlijst die wordt gehanteerd is bij het begin van kwartaal 3 van 2021 gewijzigd ten opzichte van de gehanteerde vragenlijst in de periode daaraan voorafgaand. In kwartaal 4 2024 zijn er nieuwe vragen toegevoegd. Periodiek is het mogelijk het variabele deel van de vragenlijst aan te passen om aan te kunnen sluiten op de actualiteiten en/of dieper in te kunnen gaan op uitkomsten van het onderzoek.

Het onderhavige jaarrapport heeft betrekking op de periode tussen 1 januari en 31 december 2024.

In totaal hebben 4628 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.

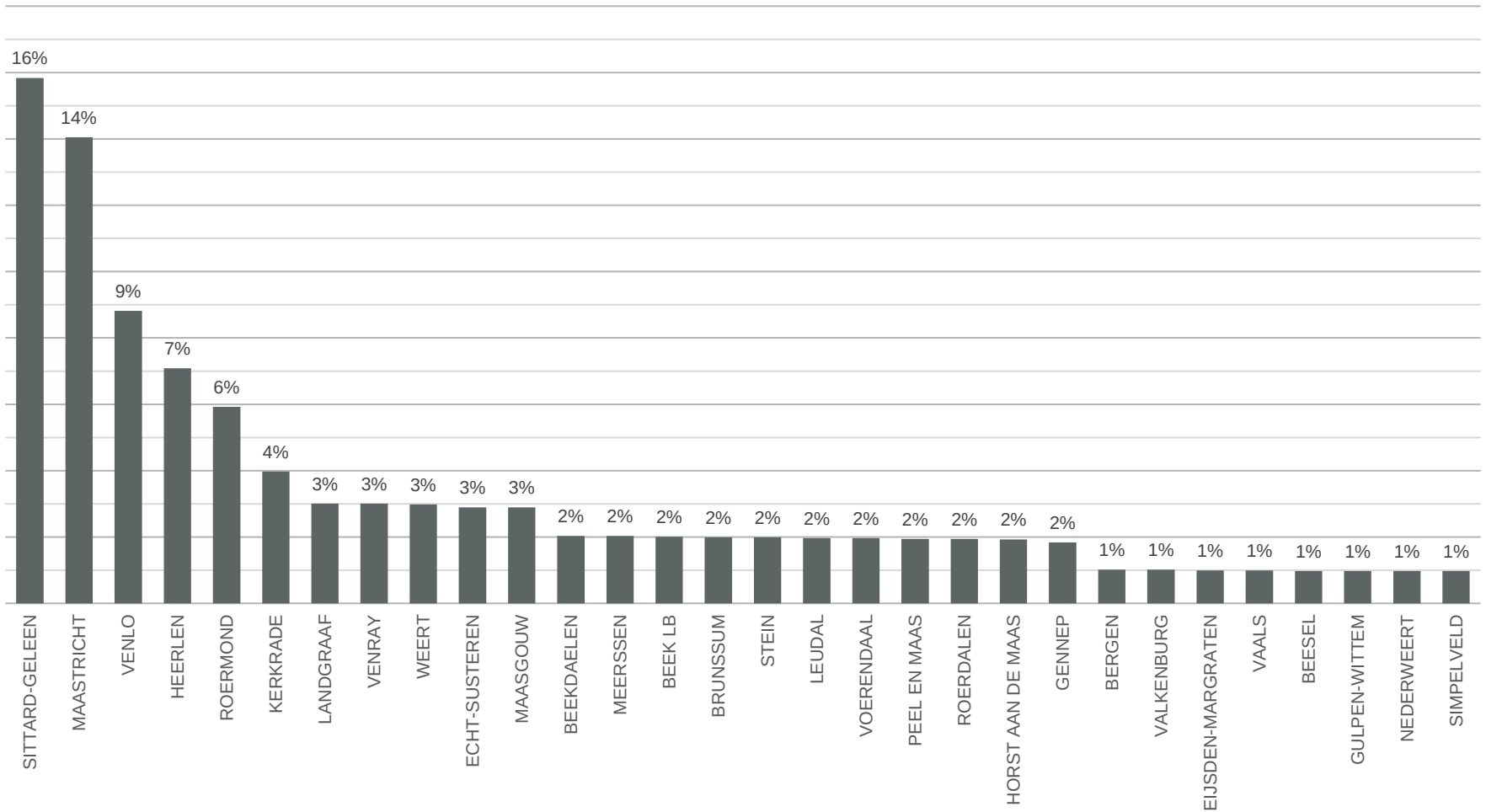
Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Resultaten

2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=4628)



2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=4628)

- 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 circa 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 2024.

Heuvelland	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	% Verschil
Eijsden-Margraten	9,59%	46	4,96%	-4,63%
Gulpen-Wittem	5,03%	45	4,85%	-0,18%
Maastricht	66,92%	650	70,04%	3,12%
Meerssen	8,08%	94	10,13%	2,05%
Vaals	3,02%	46	4,96%	1,94%
Valkenburg	7,36%	47	5,06%	-2,30%

Midden Limburg	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	% Verschil
Echt-Susteren	14,67%	134	14,79%	0,12%
Leudal	13,12%	91	10,04%	-3,08%
Maasgouw	11,57%	134	14,79%	3,22%
Nederweert	5,99%	45	4,97%	-1,02%
Roerdalen	6,89%	90	9,93%	3,04%
Roermond	29,31%	274	30,24%	0,93%
Weert	18,45%	138	15,23%	-3,22%

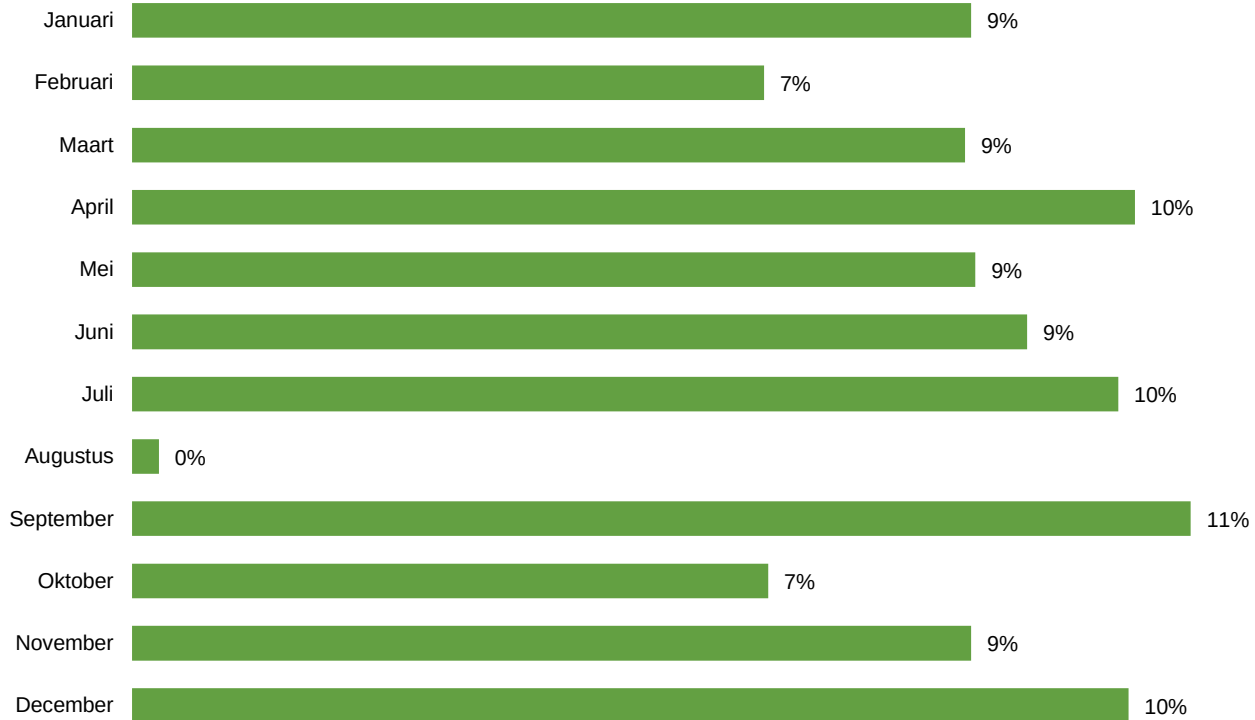
2.1 Spreiding over vervoersgebieden (n=4628)

Noord Limburg	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	% Verschil
Beesel	5,34%	45	4,98%	-0,36%
Bergen	2,67%	47	5,20%	2,53%
Gennep	7,09%	85	9,41%	2,32%
Horst a/d Maas	14,39%	89	9,86%	-4,53%
Peel en Maas	12,00%	90	9,97%	-2,03%
Venlo	42,91%	408	45,18%	2,27%
Venray	15,60%	139	15,39%	-0,21%

Parkstad	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	% Verschil
Beekdaelen	8,31%	94	9,66%	1,35%
Brunssum	11,74%	92	9,46%	-2,28%
Heerlen	33,37%	328	33,71%	0,34%
Kerkrade	24,34%	184	18,91%	-5,43%
Landgraaf	17,10%	139	14,29%	-2,81%
Simpelveld	2,45%	45	4,62%	2,17%
Voerendaal	2,70%	91	9,35%	6,65%

Westelijke Mijnstreek	Geplande % ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	Gerealiseerde ritverdeling	% Verschil
Beek	9,97%	93	10,13%	0,16%
Sittard-Geleen	78,69%	733	79,85%	1,16%
Stein	11,34%	92	10,02%	-1,32%

2.2 Spreiding over maand (n=4628)



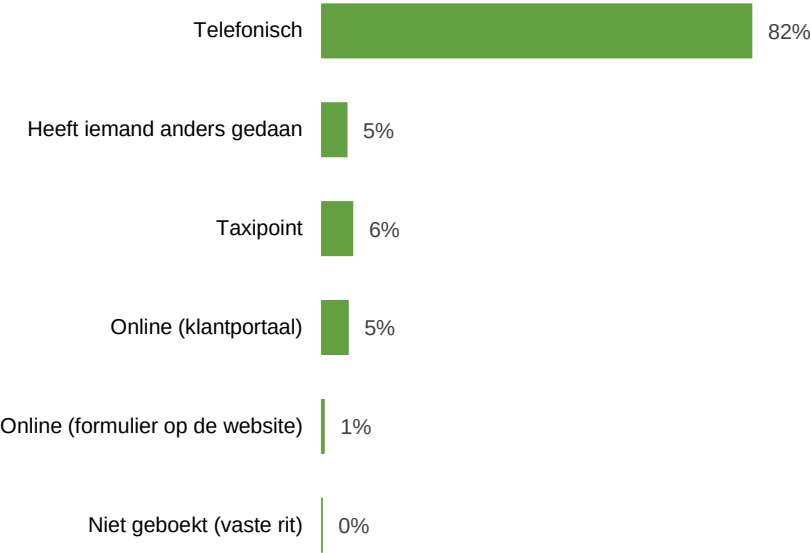
2.3 Reisdoel Omnibuzz (n=4628)



De drie voornaamste reisdoelen van respondenten zijn het bezoeken van familie of vrienden (39%), een bezoek aan de huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (19%) en om te winkelen of boodschappen te doen (14%). Respondenten die 'Anders, namelijk:' hebben gekozen, geven onder andere aan dat het reisdoel naar huis, vrijwilligerswerk, het station, de pedicure of de tandarts gaan was. Alle open antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

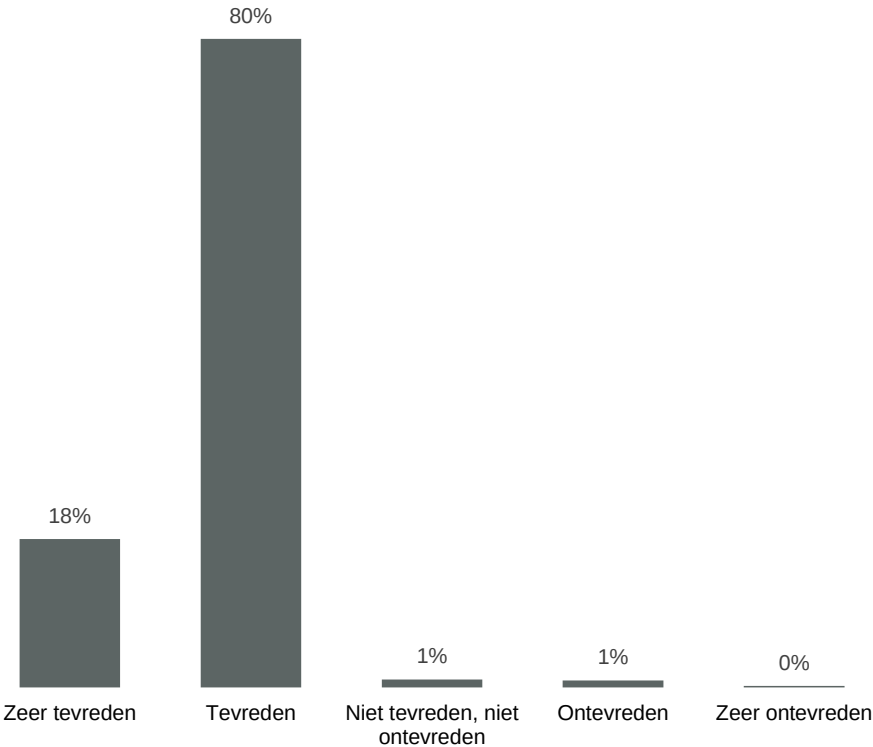
Reisdoel	%	N
Van/naar familie of vrienden	39%	1824
Van/naar huisarts, fysiotherapeut of ziekenhuis (arts of specialist)	19%	874
Van/naar winkelen/ boodschappen doen	14%	649
Van/naar café, restaurant, theater, bioscoop e.d.	4%	164
Van/naar iemand in het ziekenhuis	5%	210
Van/naar een club of vereniging	3%	140
Van/naar school/ onderwijsinstelling	0%	4
Van/naar verzorging van een partner/ouder/kind in een verzorgings/verpleeghuis/kliniek	3%	118
Van/naar kienen (Bingo)	2%	72
Dagbesteding	1%	39
Kapper	1%	27
Van/naar het werk	0%	21
Van/naar de dagverzorging	0%	21
Anders, namelijk:	10%	464

2.4 Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=4628)



Reisdoel	%	N
Telefonisch	82%	3817
Heeft iemand anders gedaan	5%	233
Taxipoint	6%	285
Online (klantportaal)	5%	244
Online (formulier op de website)	1%	33
Niet geboekt (vaste rit)	0%	15

2.5 Hoe tevreden bent u over de reservering van deze taxirit? (n=4131)

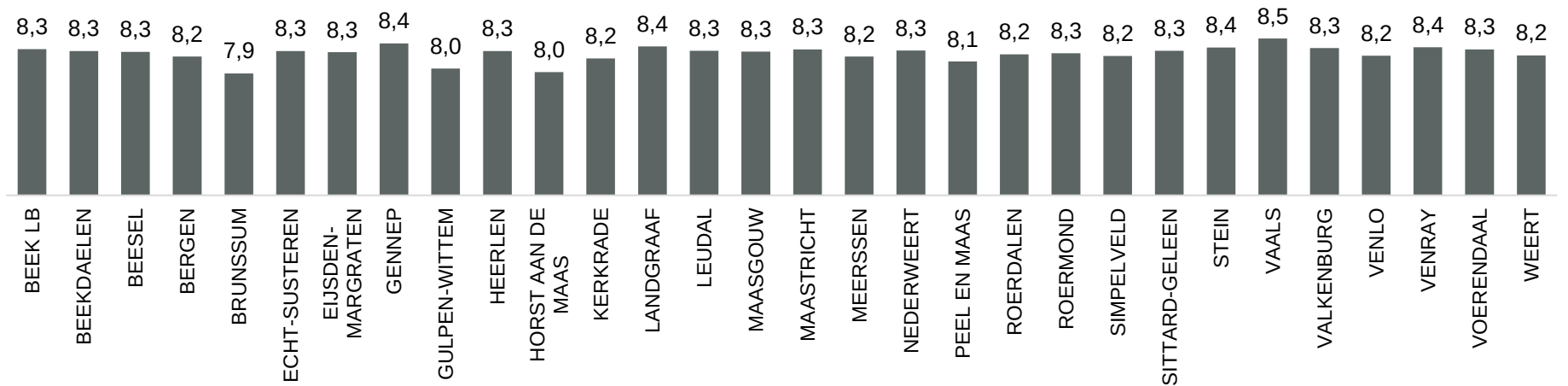
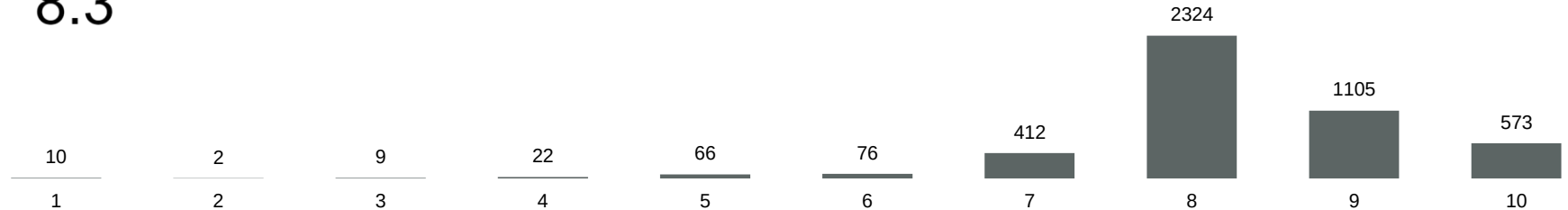
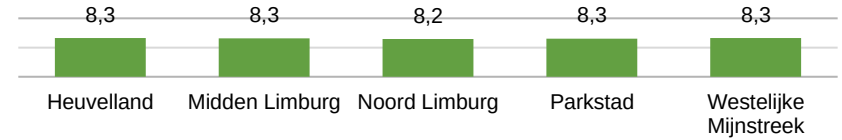


Redenen ontevredenheid	%	N
Ik moest lang wachten	11%	9
De telefonist(e) was niet vriendelijk	11%	9
De rit is niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf	5%	4
Storing/ Defect Taxipoint	2%	2
De informatie (bijv. ritprijs) was niet correct	1%	1
Storing (kon geen verbinding krijgen)	1%	1
Geen bevestigingsmail	0%	0
De lengte van introtekst bij telefonisch reserveren, zeker als je vaker reserveert	0%	0
De informatie was niet compleet/telefoniste herhaalde de ritgegevens niet	0%	0
Defect/ beschadiging vervoerspas (bij Taxipoint)	0%	0
Onduidelijke site	0%	0
Anders, namelijk:	71%	59

2.6 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening (n=4599)



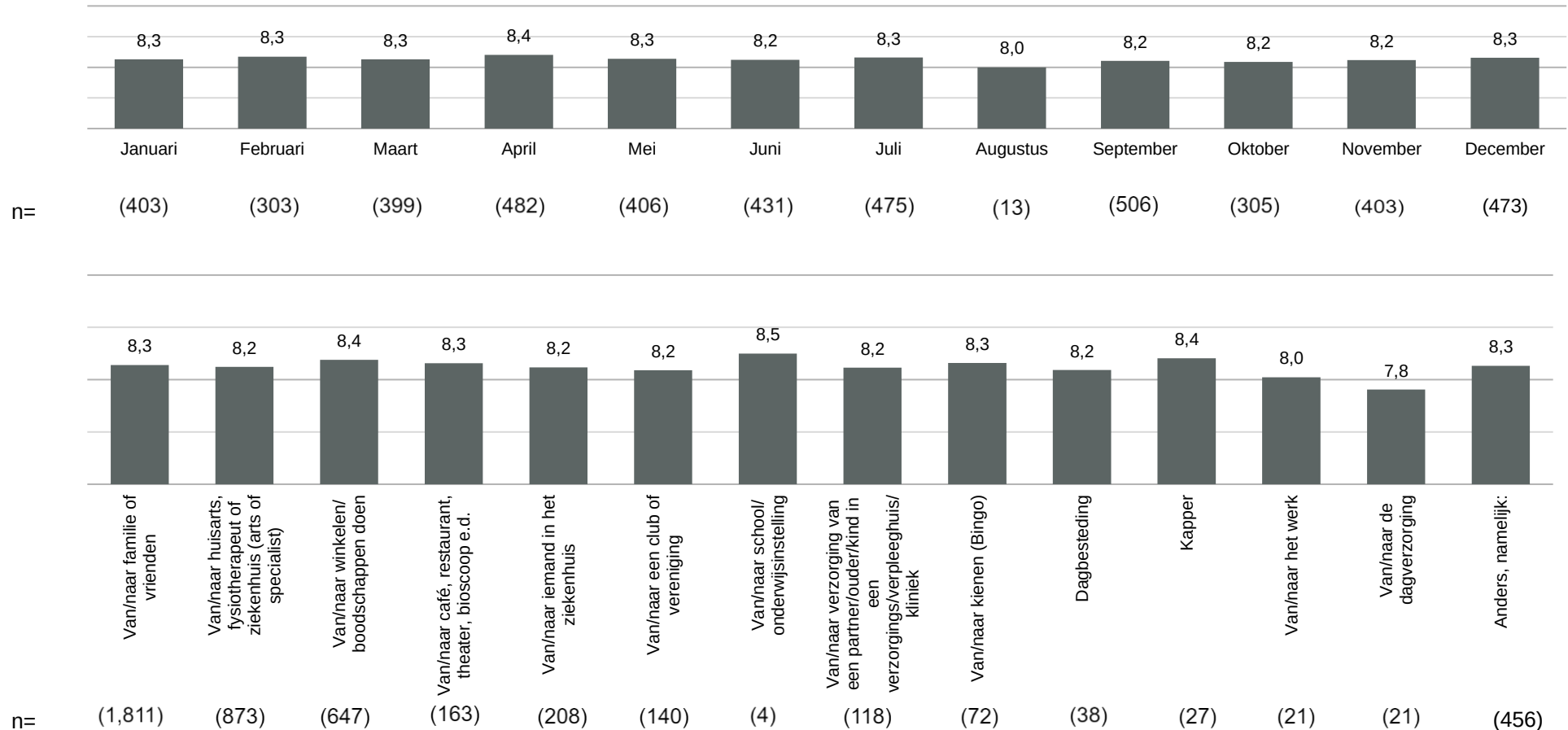
Gemiddeld wordt de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz in de betreffende rit met een 8.3 beoordeeld. De meerderheid van de respondenten (51%; 2324 in aantal) geeft een cijfer 8.



n= (93) (93) (45) (47) (91) (132) (46) (85) (45) (326) (89) (184) (136) (91) (133) (647) (93) (45) (89) (89) (272) (45) (729) (92) (46) (46) (403) (138) (91) (138)

2.6 Rapportcijfer kwaliteit dienstverlening (n=4599)

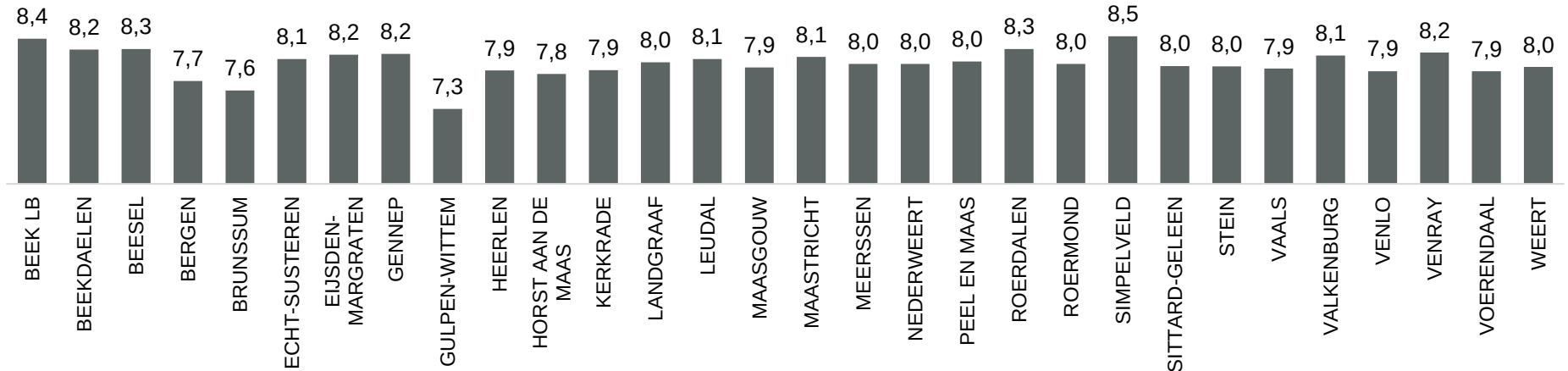
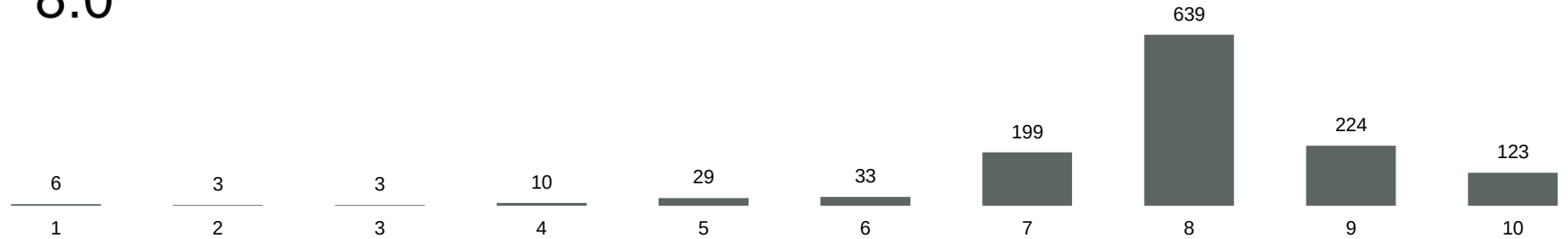
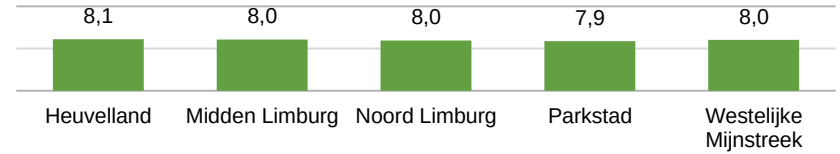
In de figuur op voorgaande pagina, wordt per vervoersgebied weergegeven wat het gemiddelde cijfer was voor de algemene tevredenheid in 2024. Het vervoersgebied Vaals scoort gemiddeld het hoogst met een 8,5. Deze afwijkende score wordt mogelijk veroorzaakt door het lage aantal respondenten (46 in aantal).



2.6 Rapportcijfer stiptheid (n=1269)



De vraag om de stiptheid met een cijfer te beoordelen is toegevoegd in september 2024. Gemiddeld wordt de stiptheid van Omnibuzz in de betreffende rit met een 8.0 beoordeeld. De meerderheid van de respondenten (50%; 639 in aantal) geeft een cijfer 8.

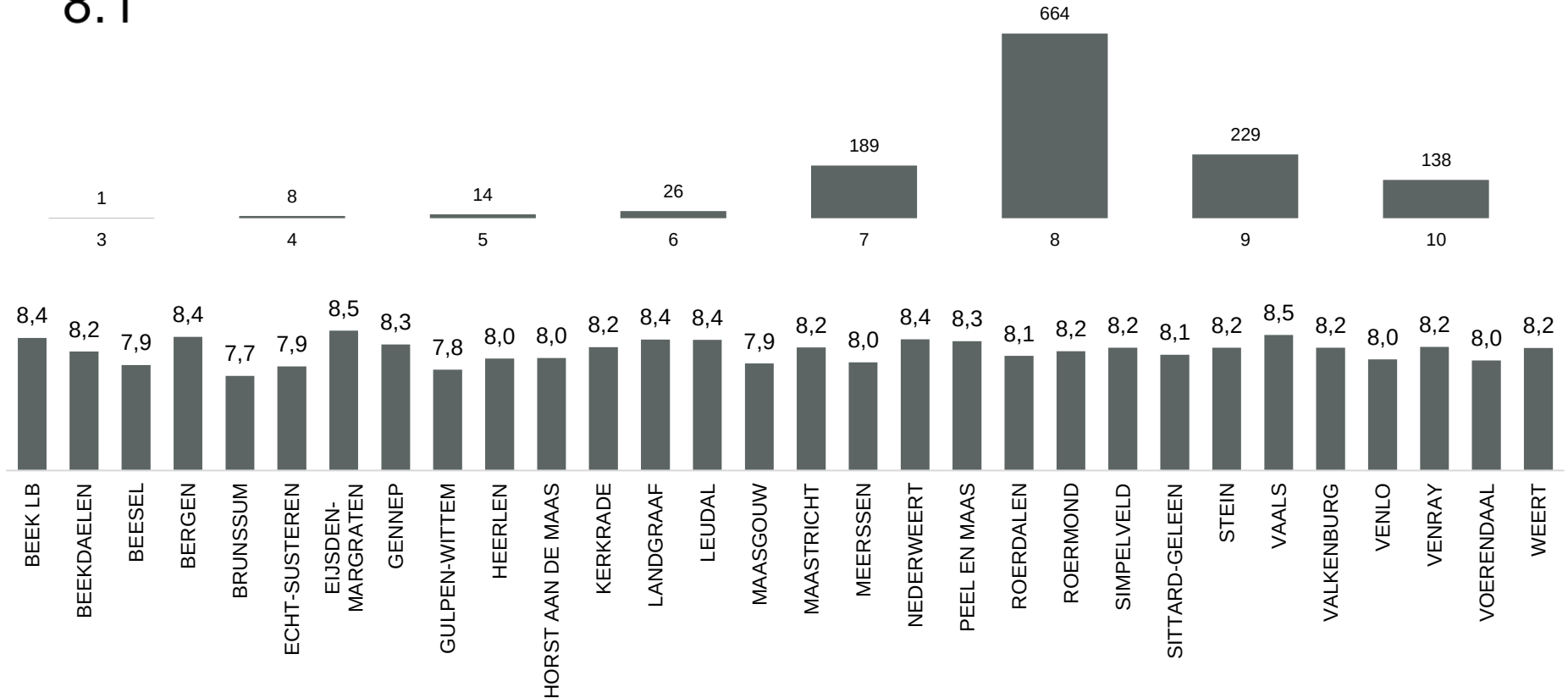
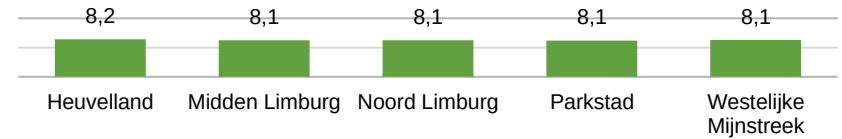


n= (26) (25) (12) (14) (25) (36) (13) (24) (12) (95) (24) (49) (37) (24) (35) (174) (28) (13) (23) (24) (79) (13) (200) (26) (13) (14) (109) (37) (25) (40)

2.6 Rapportcijfer reisduur (n=1269)

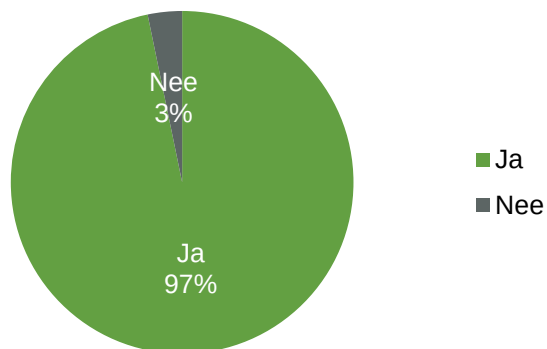


De vraag om de reisduur met een cijfer te beoordelen is toegevoegd in september 2024. Gemiddeld wordt de reisduur van Omnibuzz in de betreffende rit met een 8.1 beoordeeld. De meerderheid van de respondenten (54%; 664 in aantal) geeft een cijfer 8.



n= (27) (25) (12) (14) (25) (36) (13) (24) (12) (94) (24) (50) (37) (24) (35) (178) (27) (13) (23) (24) (79) (13) (198) (26) (13) (13) (108) (37) (25) (40)

Bent u tevreden over alle onderdelen van de dienstverlening tijdens deze taxirit? (n=4518)



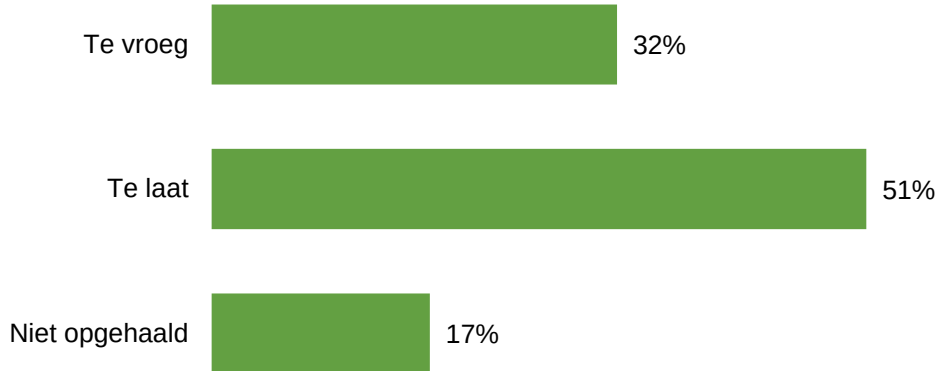
Redenen ontevredenheid	%	N
Ophaaltijd/ ik ben niet opgehaald	32%	82
Chauffeur	26%	67
Reistijd/ te lang in voertuig	10%	26
Terugbelservice	5%	12
Omgang met hulpmiddelen	0%	1
Uitvoering vervoersindicaties/Vervoerswijze(collectief of individueel)	1%	2
Anders, namelijk:	30%	77

Redenen ontevredenheid terugbelservice	N
Ik ben niet gebeld door de terugbelservice (direct telefoonnummer/vaste rit checken/vinkje in OMA?)	6
Ik ben te laat gebeld door de terugbelservice	4
Ik ben te vroeg gebeld door de terugbelservice	2
Anders/weet ik niet	0

Redenen ontevredenheid reistijd	%	N
Meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd (deze antwoordoptie pas benoemen als klant aangeeft het exacte aantal minuten niet meer te weten)	38%	10
Weet ik niet meer (deze antwoordoptie pas ingeven als klant het echt niet meer weet)	35%	9
Het volgende aantal minuten:	27%	7

Een groot deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over alle onderdelen van de dienstverlening tijdens de taxirit (97%). De overige respondenten zijn over minimaal één onderdeel ontevreden. Zij zijn voornamelijk ontevreden over de ophaaltijd. 42 respondenten werden te laat opgehaald.

Was de taxi te vroeg of te laat voor deze taxirit? (n=82)



De groep respondenten die aangaf dat de rit niet op tijd was, is gevraagd hoeveel minuten Omnibuzz te laat of te vroeg was. 14 respondenten geven aan helemaal niet te zijn opgehaald voor de taxirit.

Bent u geïnformeerd (gebeld) over het gewijzigde vertrektijdstip? (n=82)

	%	N
Ja, goed geïnformeerd	7%	6
Ja, wel geïnformeerd, maar niet goed, want:	16%	13
Nee, helemaal niet geïnformeerd	73%	60
Weet ik niet (meer)	4%	3

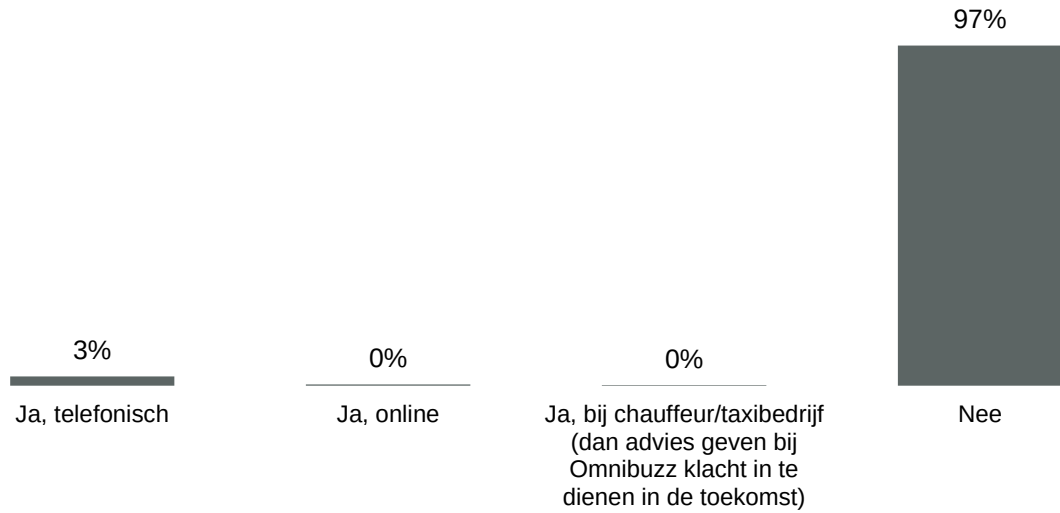
Hoeveel minuten was de taxi vroeger/later dan het afgesproken tijdstip? (n=68)

	%	N
Het volgende aantal minuten:	68%	46
Meer dan 15 minuten	24%	16
Weet ik niet meer	9%	6

Ontevredenheid chauffeur (n=67)	%	N
De chauffeur was niet behulpzaam	28%	19
De chauffeur was niet vriendelijk	25%	17
De chauffeur reed niet veilig	9%	6
De chauffeur reed niet prettig/ oncomfortabel	6%	4
De chauffeur kende de route onvoldoende	3%	2
De chauffeur heeft zich niet kenbaar gemaakt/aangebeld	3%	2
De chauffeur was onverzorgd/ niet netjes	1%	1
De chauffeur was gehaast, had geen tijd	0%	0
Anders, namelijk:	42%	28

67 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 28% (19 in aantal) geeft aan dat de chauffeur niet behulpzaam was.

2.8 Klacht ingediend (n=4628)

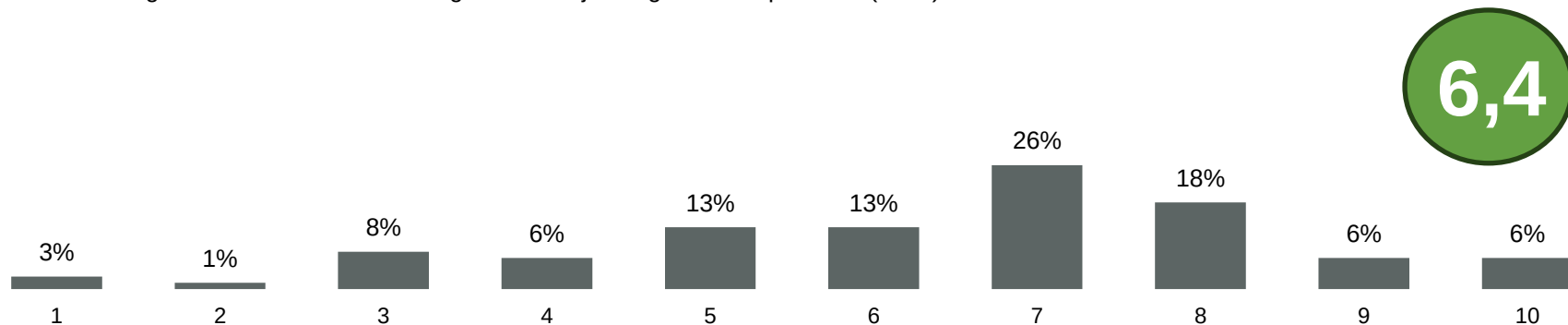


2.8 Beoordeling klachtafhandeling (n=111)

Van januari tot en met maart 2024 werden klachten op een schaal van zeer tevreden tot zeer ontevreden beoordeeld

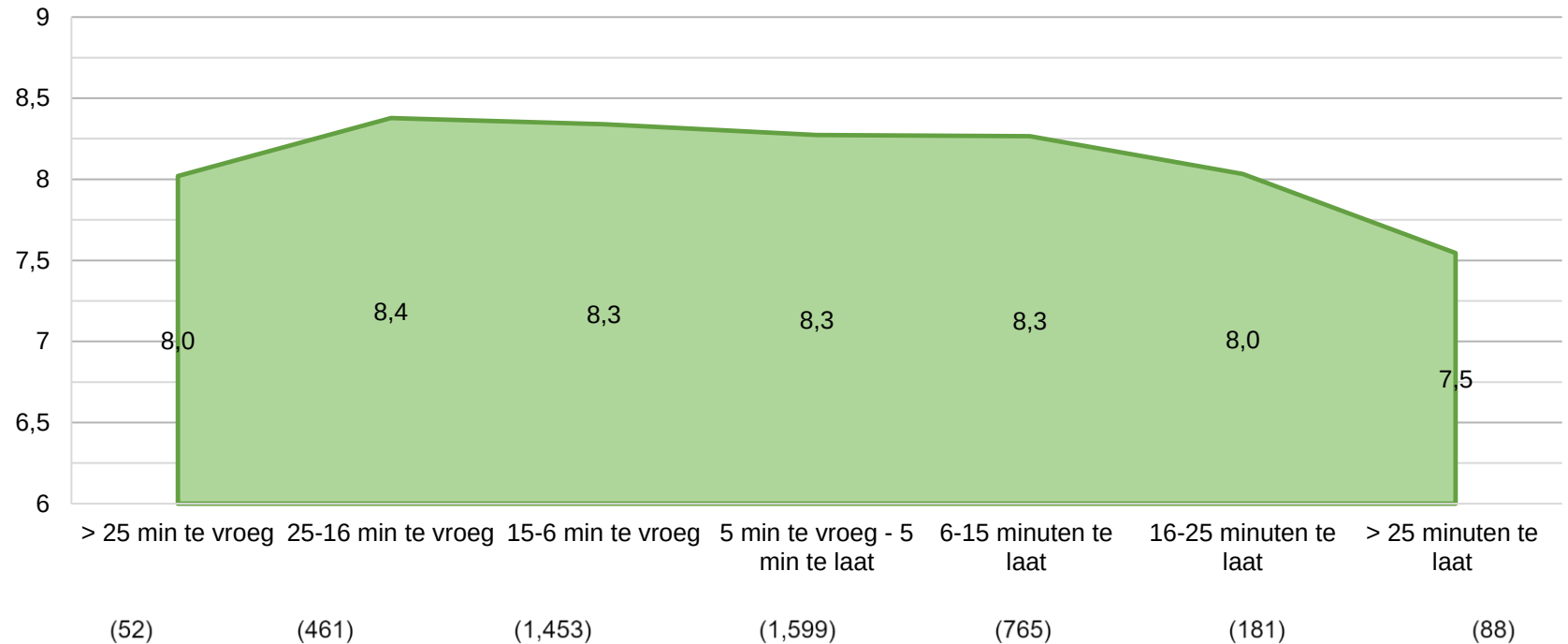
Tevredenheid klachtafhandeling (n=33)	%	N
Zeer tevreden	6%	2
Tevreden	52%	17
Niet tevreden, niet ontevreden	12%	4
Ontevreden	9%	3
Zeer ontevreden	9%	3
Weet ik niet (meer)	12%	4

De beoordeling van de klachtafhandeling met een cijfer is gestart in april 2024 (n=78)



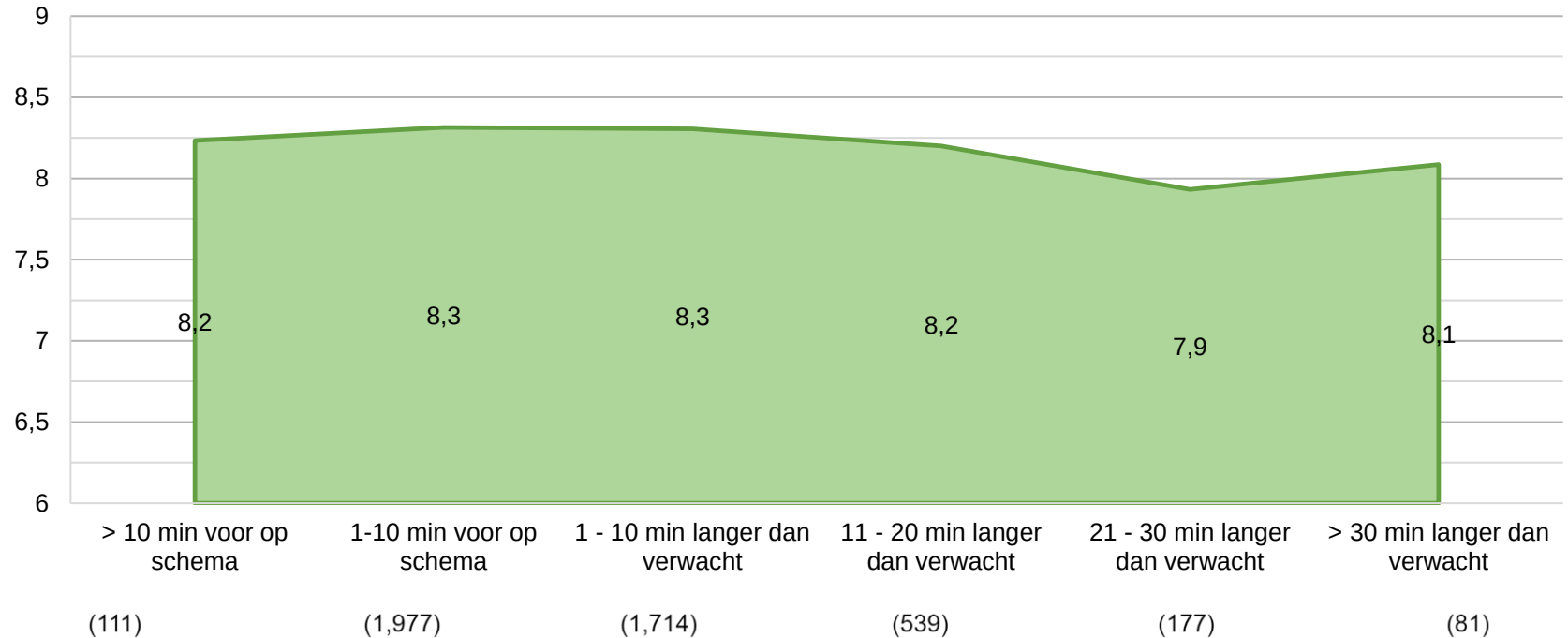
Vergelijking objectieve data

Stiptheidafwijking



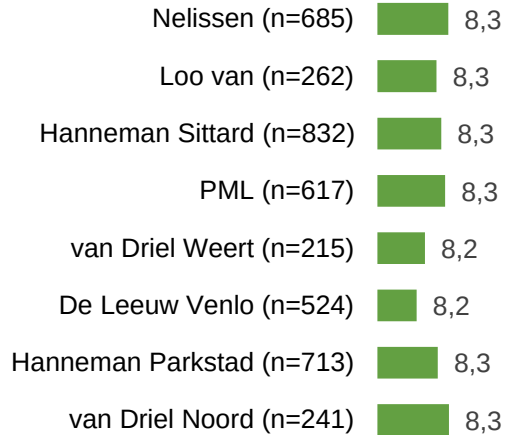
Bovenstaande figuur toont de objectieve stiptheidafwijking. Dit is de afwijking van de ophaaltijd afgezet tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening. Te vroeg opgehaald worden heeft minder impact op algemene tevredenheid dan te laat opgehaald worden. Bij meer dan 25 minuten te laat opgehaald worden daalt de tevredenheid snel. Het gemiddelde rapportcijfer ligt dan nog wel op een 7,5.

Omrijdafwijking

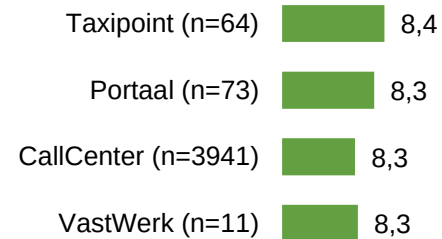


De figuur hierboven toont de objectieve omrijdafwijking. De omrijdafwijking van de rit is afgezet tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening. Bij een rit die 21 tot 30 minuten langer dan verwacht duurt, ligt de beoordeling met gemiddeld een 7,9 het laagst. Dit is nog steeds een ruime voldoende.

Vervoerder



Reserveringsmethode



Met behulp van de objectieve data is het mogelijk om vervoerder af te zetten tegen het gemiddelde rapportcijfer over de kwaliteit en de dienstverlening van Omnibuzz. Er zijn minimale verschillen tussen de rapportcijfers van de verschillende vervoerders. 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.