

Rapportage
KTO Wmo-vervoer Almere

Gemeente Almere

Rapportage *KTO Wmo-vervoer Almere*

Gemeente Almere

Concept 1
15 mei 2025
Projectnummer: 21742

Auteurs:

Michel Hartemink, Onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van het Nederlandse Data & Insights Network (D&IN) 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.

**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**



Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 7
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 8
2 Resultaten	Pagina 10
2.1 Reiskenmerken	Pagina 11
2.2 Het vervoer	Pagina 14
2.3 De chauffeur	Pagina 18
2.4 De telefonisten	Pagina 20
2.5 De website	Pagina 24
2.6 Klachtenafhandeling	Pagina 29
2.7 Algemeen	Pagina 35
3 Bijlagen	Pagina 36
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 37
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 38

Management Samenvatting

Reiskenmerken

Het Wmo-vervoer Almere wordt vooral gebruikt om op bezoek te gaan bij familie/kennissen (73%), om naar een medische afspraak te gaan (65%) en om naar een ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek (53%).

36% reist minimaal 1 keer per week met Wmo-vervoer Almere. 45% reist tussen de 1 keer per week en 1 keer per maand.

38% geeft aan de afgelopen week voor het laatste met Wmo-vervoer Almere te hebben gereisd. 32% deze maand (maar niet afgelopen week).

Het vervoer

Er is over het algemeen grote tevredenheid over het vervoer. Over de stiptheid zijn in verhouding de meeste respondenten (zeer) ontevreden (18%). Ook over de instap van het voertuig (9%) en de reistijd (9%) is enige ontevredenheid.

63% geeft aan dat ze 5 tot 10 minuten voordat ze zijn opgehaald zijn gebeld dat de taxi eraan kwam en dat het tijdstip klopte. 12% geeft aan te zijn gebeld maar het tijdstip klopte niet en 4% vond het onduidelijk.

Het vervoer wordt gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Het voertuig wordt gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.

De chauffeur

Er is grote tevredenheid over de verschillende aspecten met betrekking tot de chauffeur. Zo is bijvoorbeeld 86% (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur. De chauffeur wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.

De telefonisten

82% heeft sinds 1 oktober 2024 wel eens contact gehad met de telefonisten. Er is over het algemeen een grote tevredenheid over de telefonisten. Zo geeft 83% aan (zeer) tevreden te zijn over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. De telefonisten worden gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.

38% geeft aan dat bij het telefoongesprek de terugbelservice van de vervoerder altijd is aangeboden. 22% geeft aan dat dit meestal gebeurde en 16% soms. 12% geeft aan dat het nooit is aangeboden.

De website

22% heeft de website van Wmo-vervoer Almere sinds 1 oktober 2024 bezocht. 58% vindt het (heel) makkelijk om informatie op de website te vinden. 10% vindt het (helemaal) niet makkelijk. De website wordt gemiddeld met een 7,1 beoordeeld.

55% van de websitegebruikers geeft aan de persoonlijke inlogpagina wel eens te gebruiken. De persoonlijke inlogpagina wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld.

De Klachtenafhandeling

34% weet waar ze eventuele klachten over het vervoer kunnen melden. 47% weet het niet maar zou het opzoeken als er een klacht is. 19% zou het niet melden.

Van de respondenten die een klacht zouden melden geeft 10% aan dat ze sinds 1 oktober 2024 een klacht hebben ingediend over het Wmo-vervoer Almere. Dit zijn in totaal 22 respondenten. Vanwege dit aantal zijn de verdere resultaten over de klachtenafhandeling indicatief.

55% geeft aan dat ze in het gelijk zijn gesteld met betrekking tot de klacht. Er is enige ontevredenheid over de wijze van klachtafhandeling en de snelheid van de afhandeling. Zo geeft 19% aan (zeer) ontevreden te zijn over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. 18% is ontevreden over de snelheid van de afhandeling. In beide gevallen is meer dan 40% er wel (zeer) tevreden over.

Indien iemand niet tevreden is geeft 23% aan dat het is omdat ze er niets meer van gehoord hebben. 14% geeft aan niet serieus genomen te worden.

De afhandeling van klachten wordt gemiddeld met een 6,3 beoordeeld.

Algemeen

De dienstverlening van Wmo-vervoer Almere in het algemeen wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. 3% geeft een onvoldoende (bijna allemaal een 5). Een 8 (33%) en een 7 (27%) worden het meest gegeven.

	Gemiddeld rapportcijfer	n=
Het vervoer	7,5	278
Het voertuig	7,6	278
De chauffeur(s)	7,9	278
De telefonisten	7,6	228
De website	7,1	62
Persoonlijke inlogpagina	7,7	34
Afhandeling klachten	6,3	22
Algemene dienstverlening	7,7	278

Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Almere heeft Moventem een onderzoek over het Wmo-vervoer van de gemeente uitgevoerd. Er zijn 1.770 reizigers die tussen begin oktober 2024 en begin maart 2025 hebben gereisd met het Wmo-vervoer van Almere. Hiervan hebben er 1.000 een uitnodiging voor dit onderzoek ontvangen. Deze hebben een brief ontvangen met een uitnodiging om mee te doen aan het onderzoek. Ze konden mee doen door een papieren vragenlijst in te vullen en die terug te sturen of door met een code via een online link deel te nemen.

De reizigers hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 20 maart en 20 april 2025.

Deelnemers

In totaal hebben 278 reizigers de vragenlijst volledig ingevuld. Een respons-rate van 28%.

Met het aantal respondenten (278) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,40% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door

afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage KTO Wmo-vervoer Almere'.



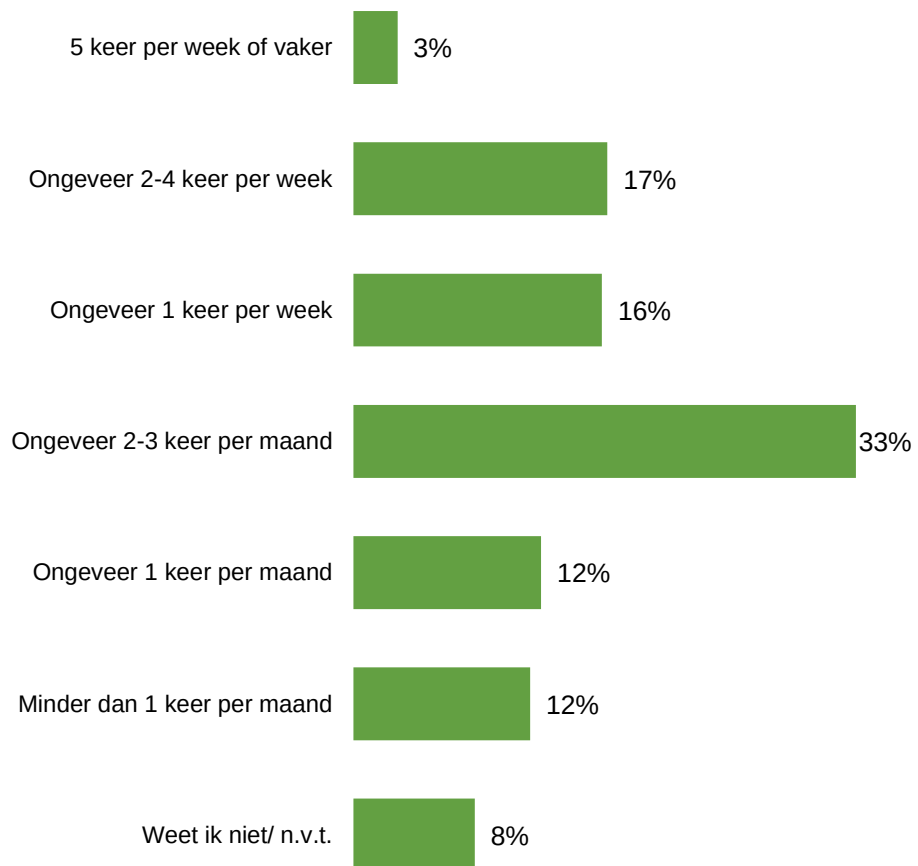
Resultaten

Waarvoor gebruikt u Wmo-vervoer Almere? (n=278)

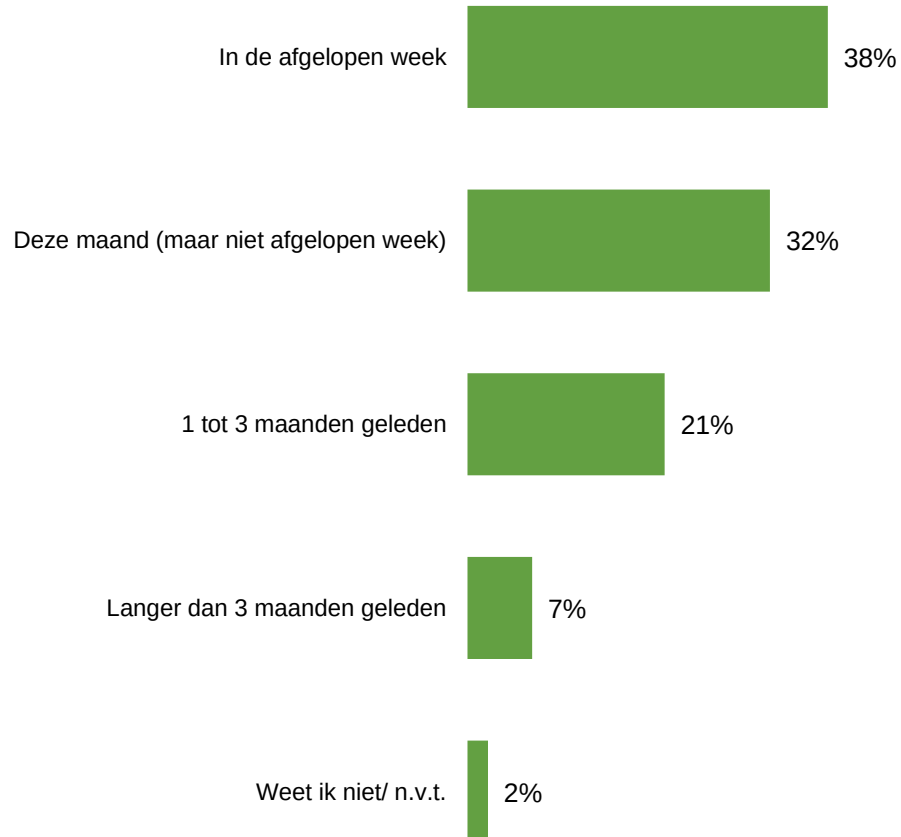
Meer antwoorden mogelijk



Hoe vaak reist u gemiddeld met Wmo-vervoer Almere? (n=278)

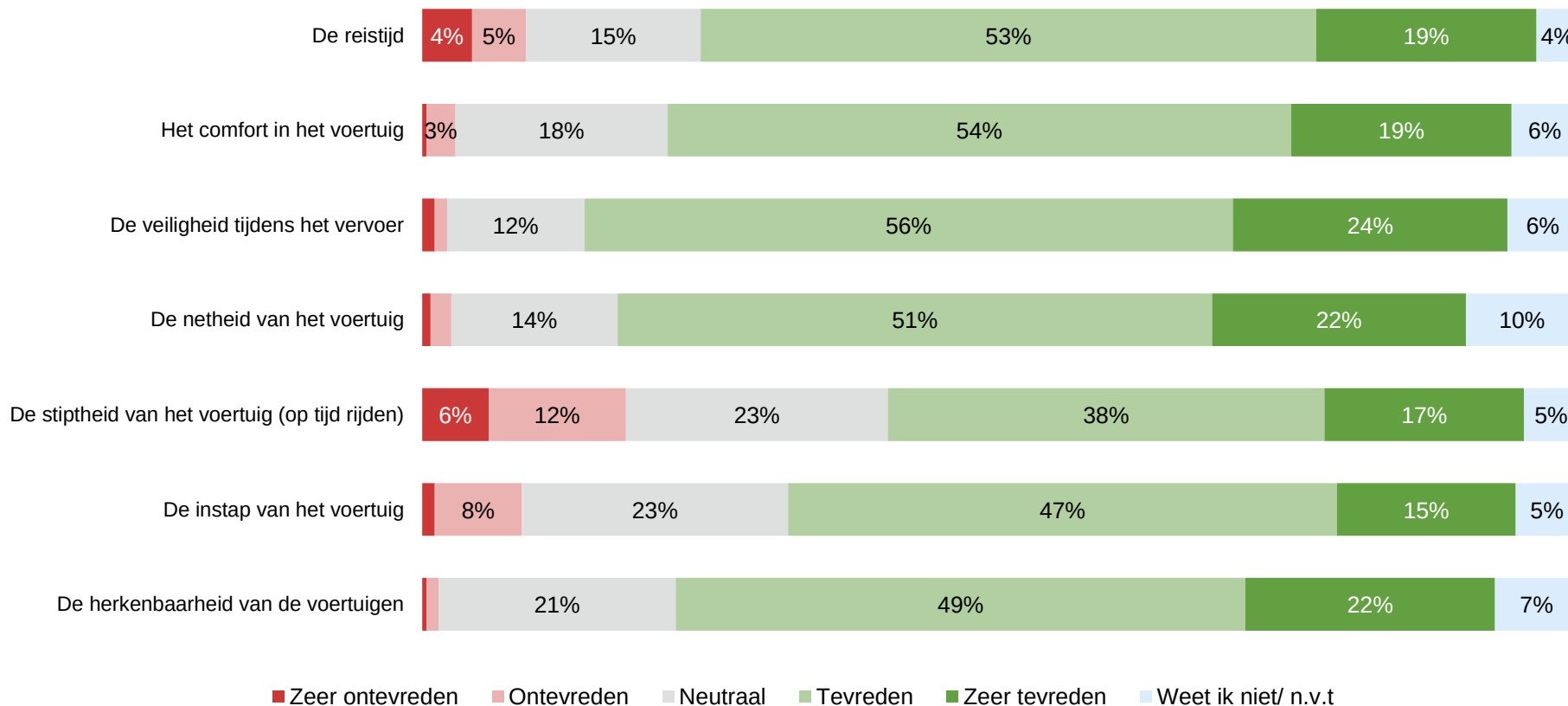


Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Wmo-vervoer Almere?
(n=278)

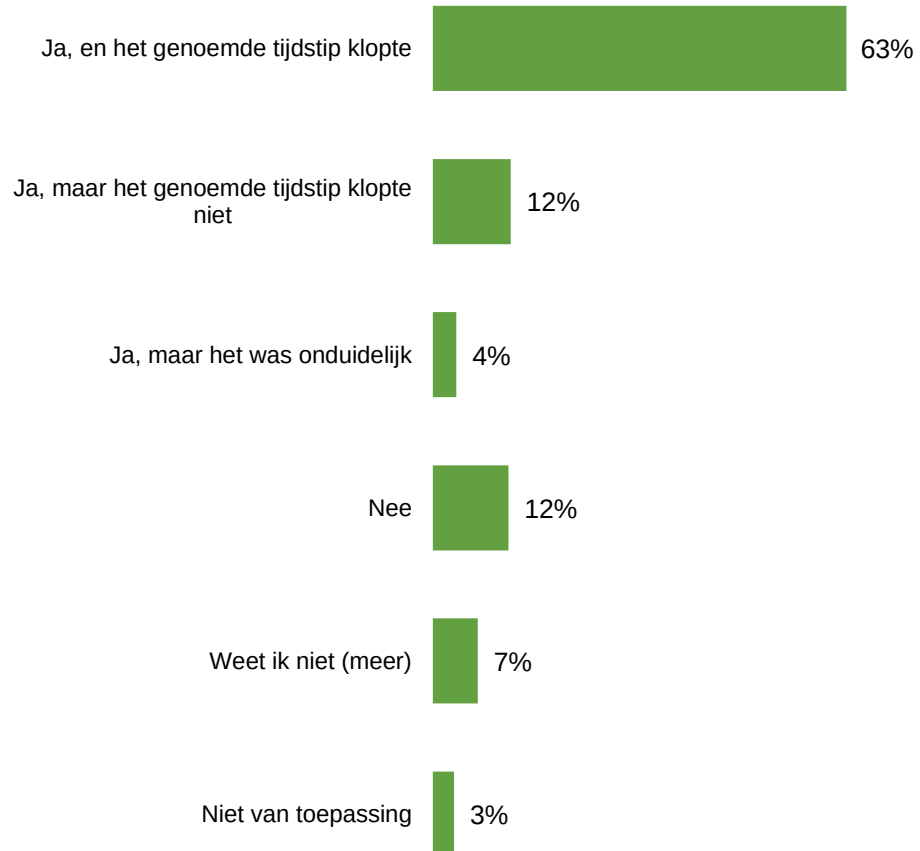


Er is over het algemeen grote tevredenheid over het vervoer. De meeste ontevredenheid is over de stiptheid

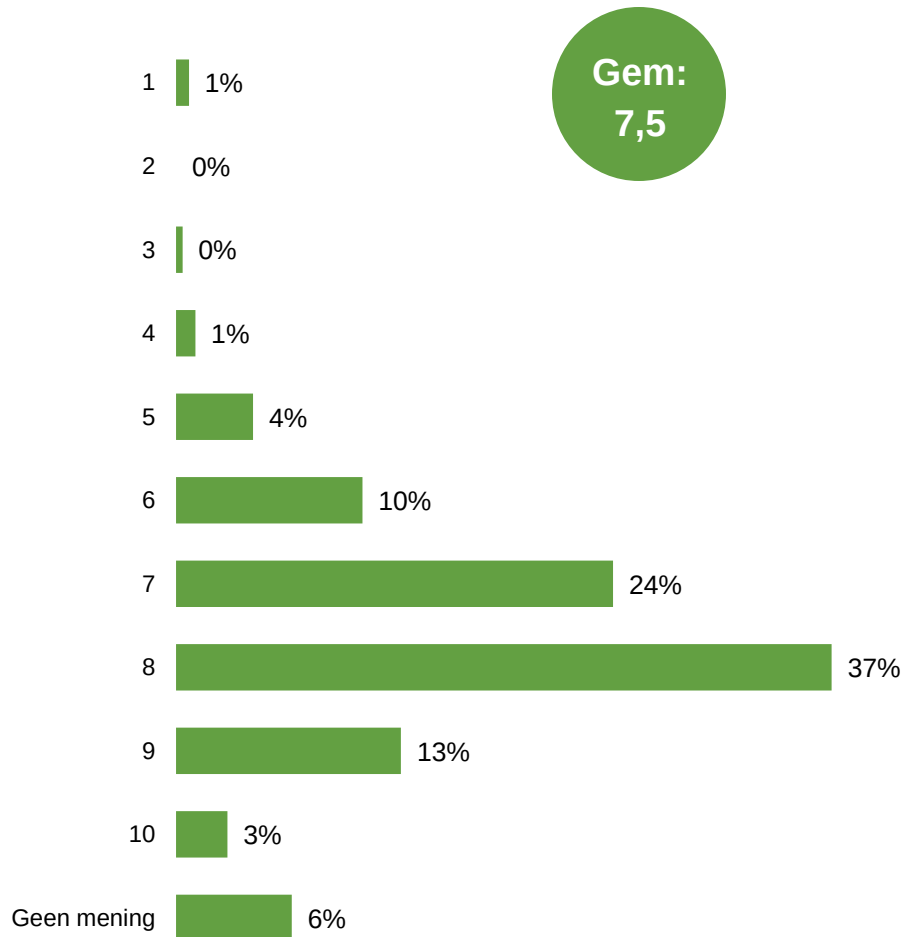
In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten van het vervoer?
(n=278)



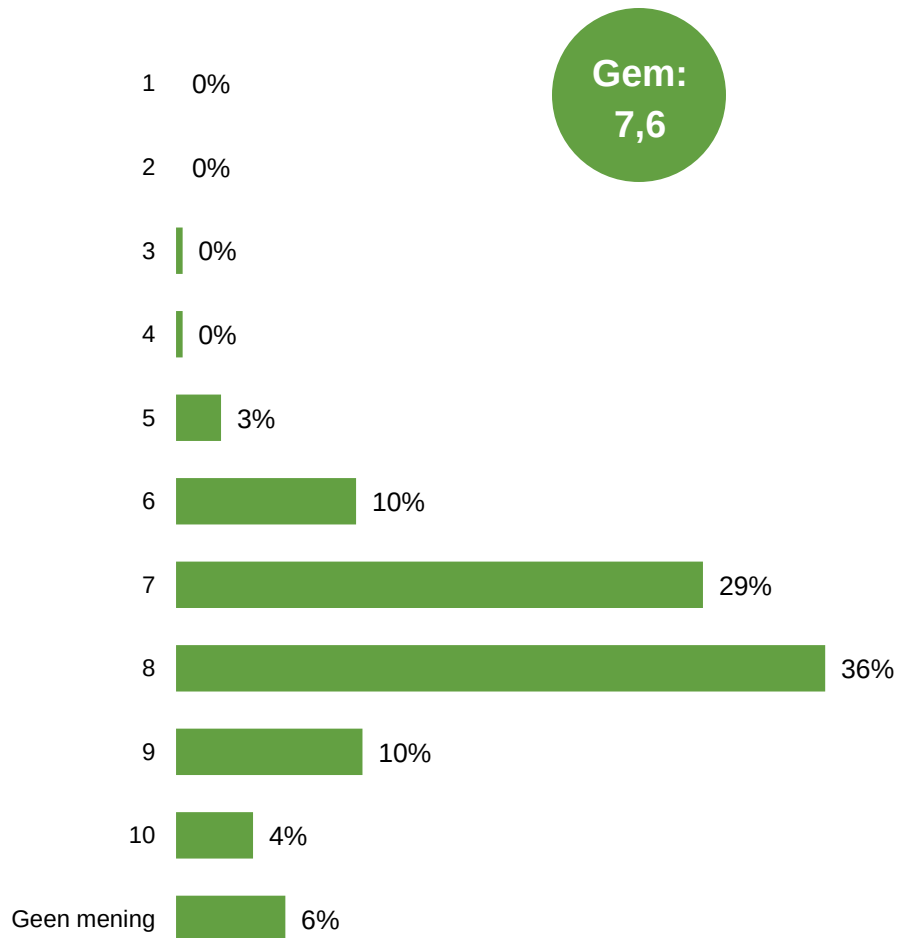
Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=278)



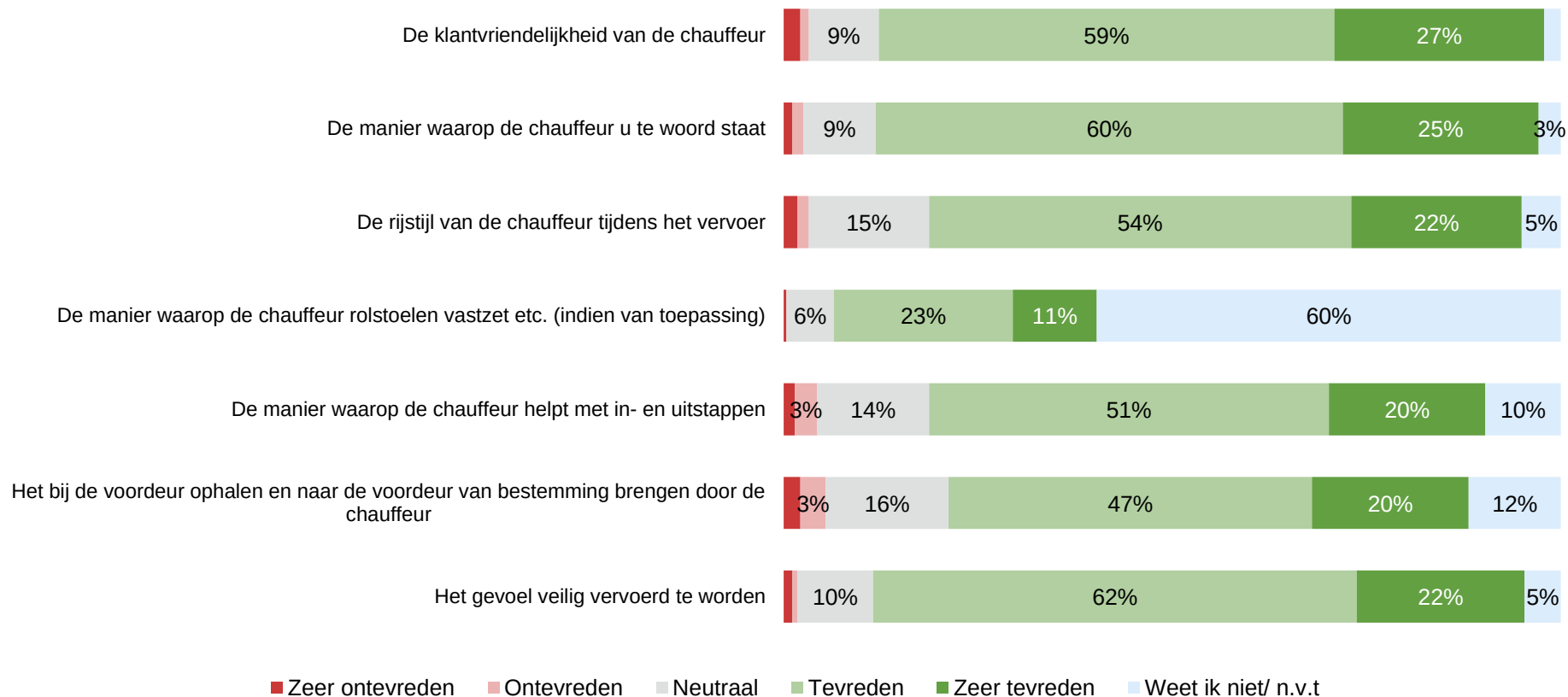
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer? (n=278)



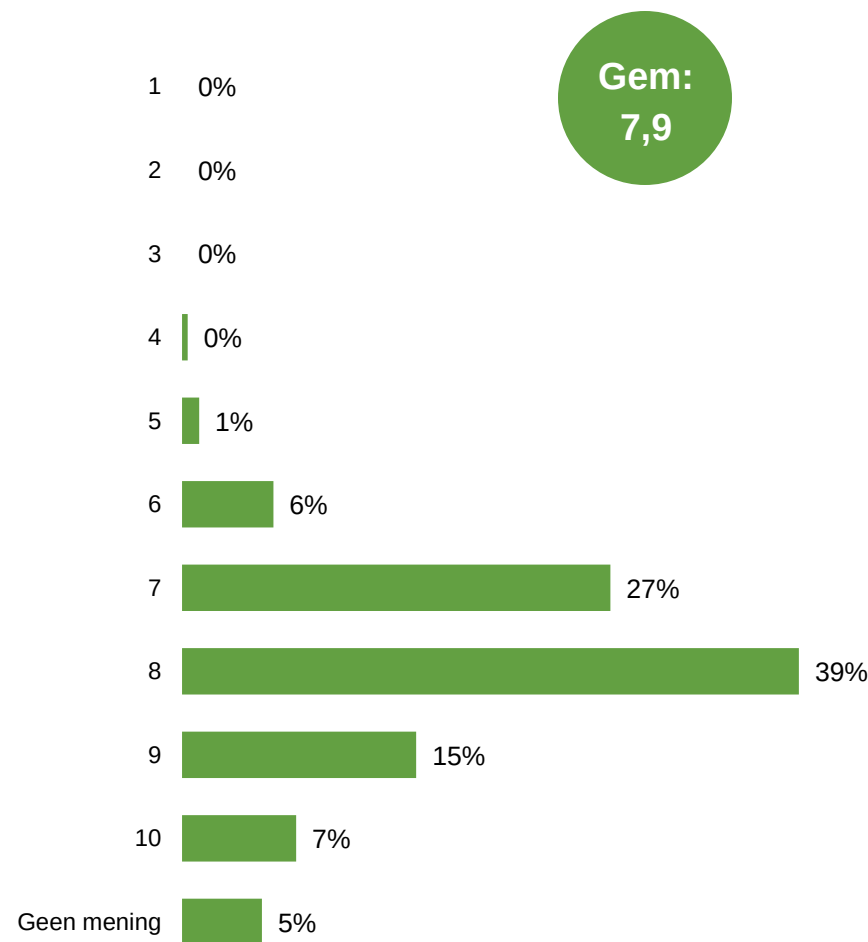
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het voertuig? (n=278)



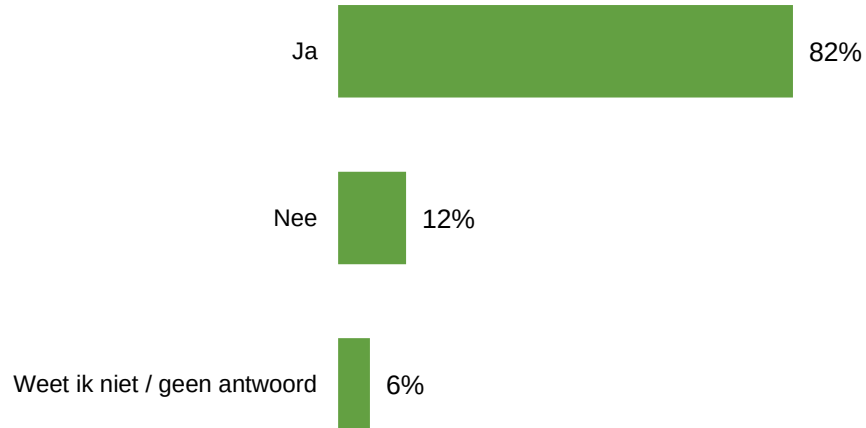
In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten met betrekking tot de chauffeur? (n=278)



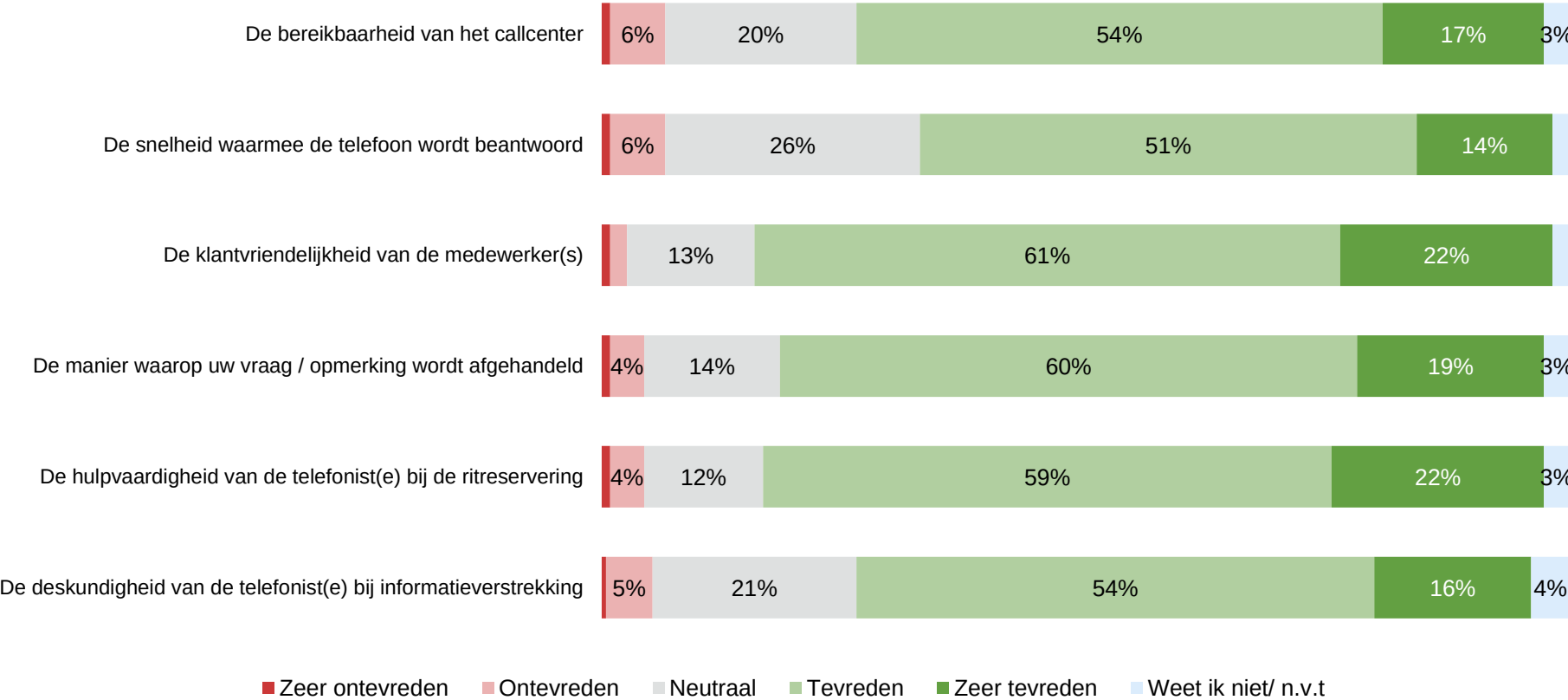
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s)? (n=278)



Heeft u sinds 1 oktober 2024 wel eens contact gehad met de telefonisten van Wmo-vervoer Almere? (n=278)

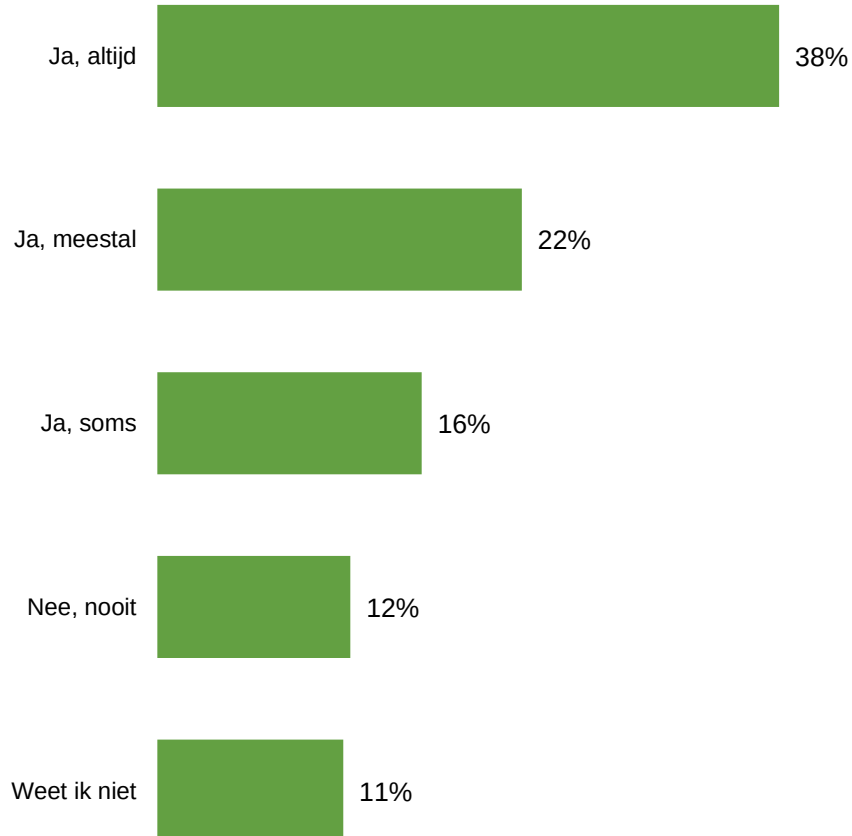


In hoeverre bent u tevreden over de volgende elementen van de telefonisten van Wmo-vervoer Almere? (n=228)



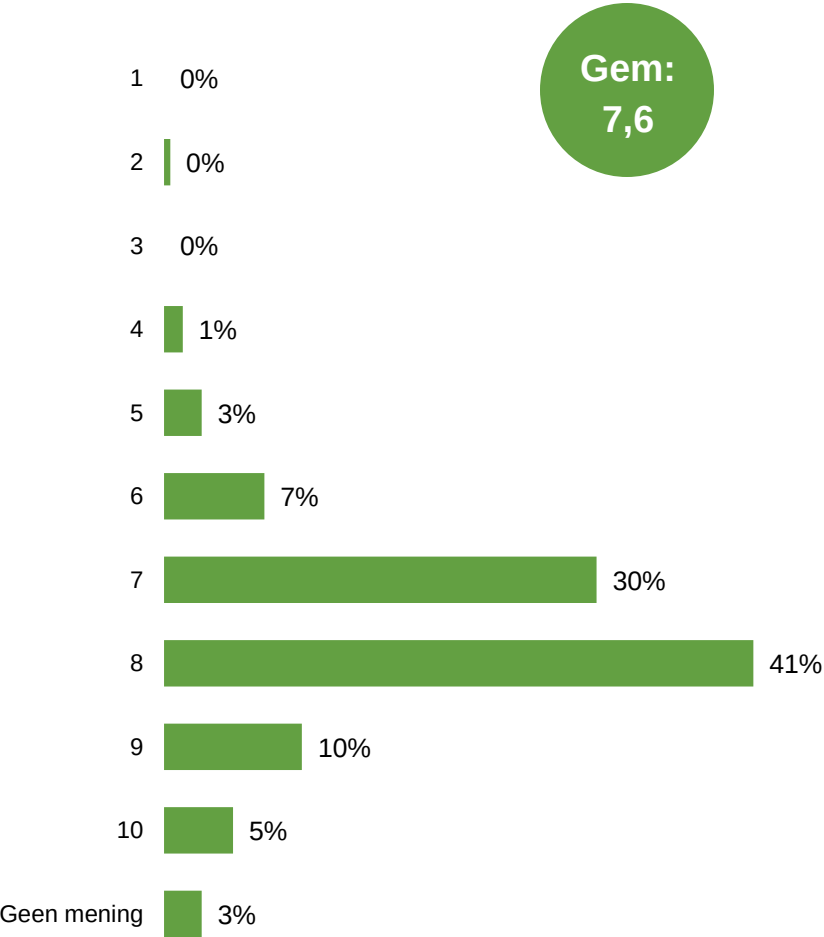
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens contact hebben gehad met de telefonisten van Wmo-vervoer Almere.

Is de terugbelservice van vervoerder aangeboden? (n=228)



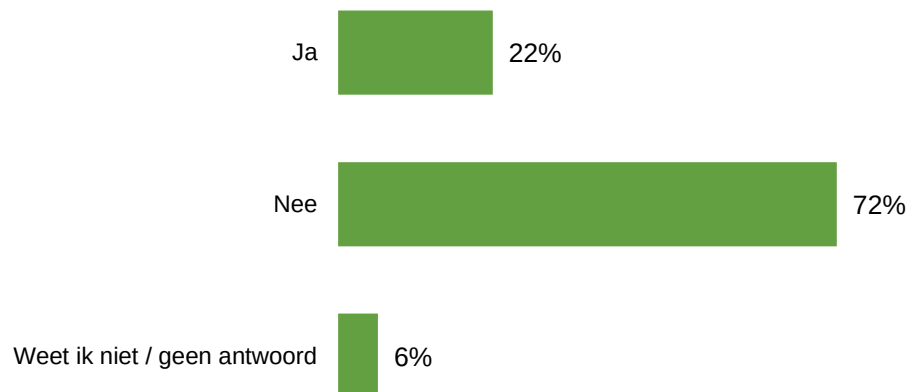
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens contact hebben gehad met de telefonisten van Wmo-vervoer Almere.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de telefonisten van Wmo-vervoer Almere? (n=228)

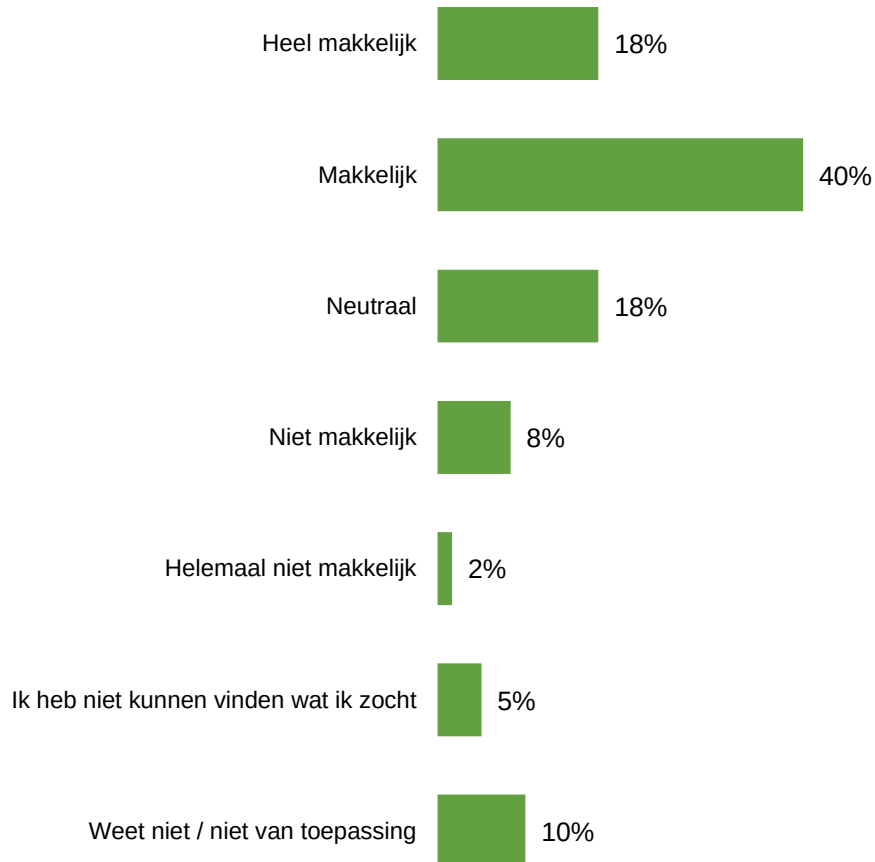


Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens contact hebben gehad met de telefonisten van Wmo-vervoer Almere.

Heeft u de website van Wmo-vervoer Almere (www.wmo-vervoeralmere.nl) sinds 1 oktober 2024 bezocht? (n=278)

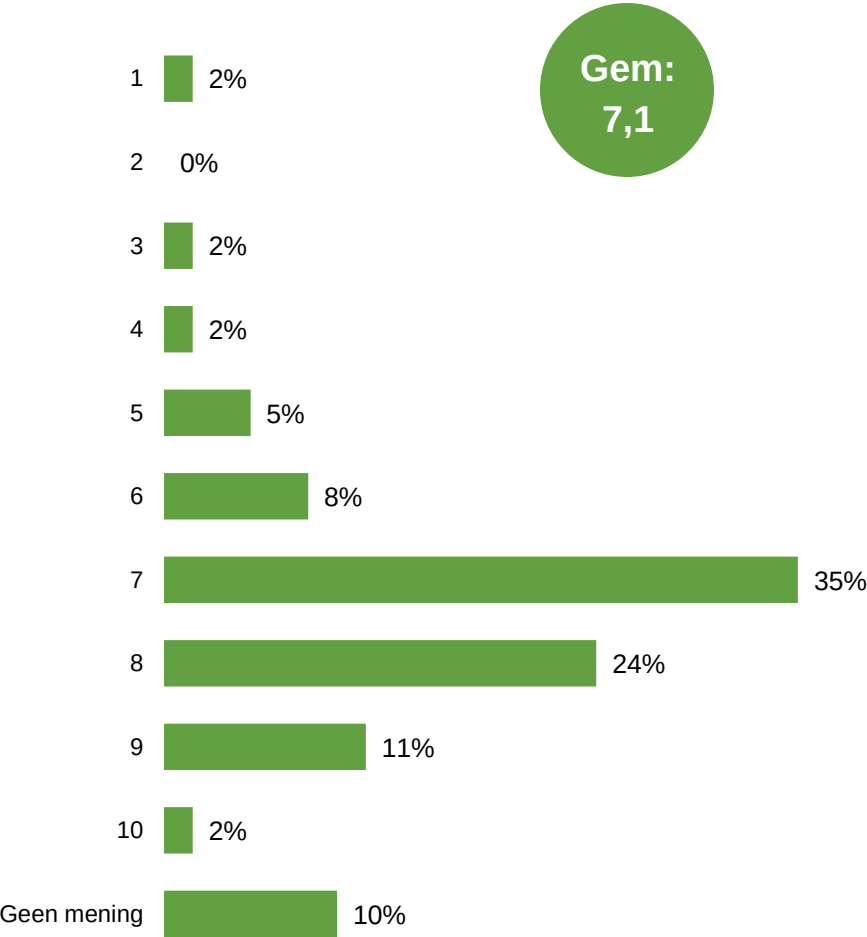


Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website? (n=62)



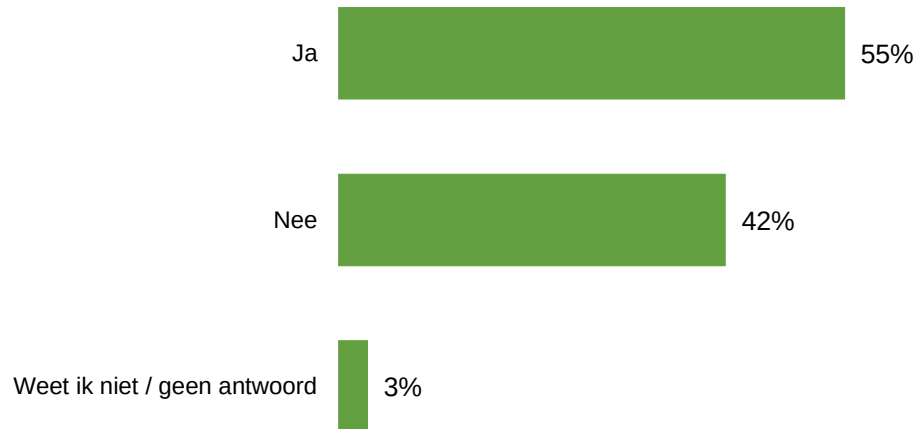
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens de website van Wmo-vervoer Almere hebben bezocht.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Wmo-vervoer Almere? (n=62)



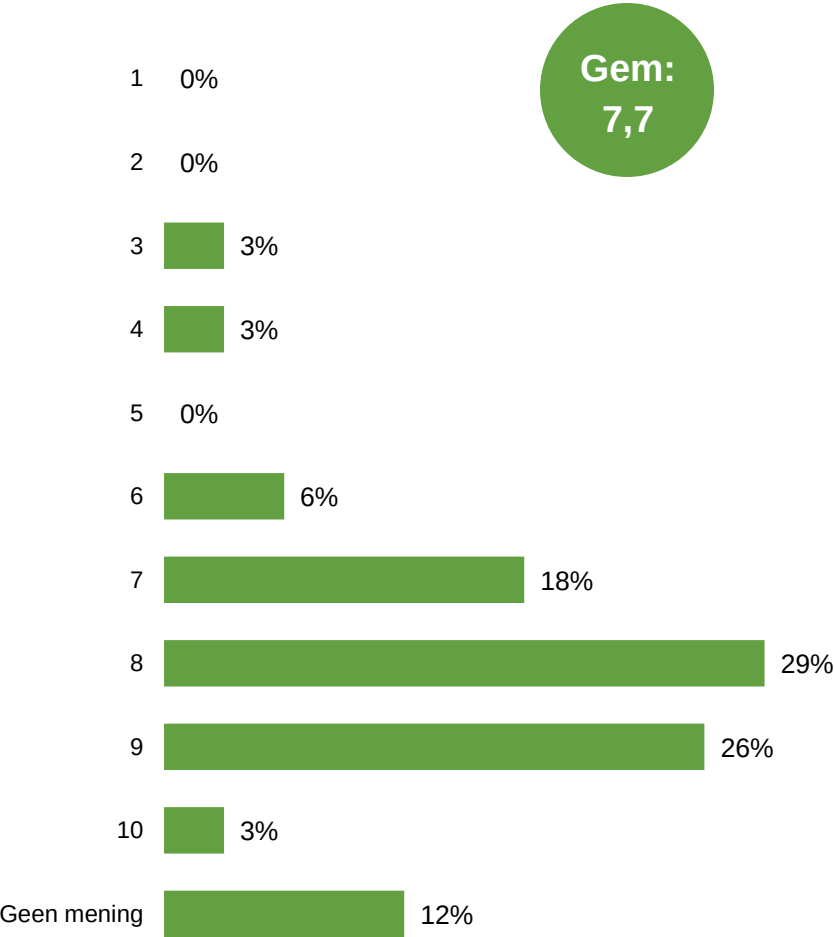
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens de website van Wmo-vervoer Almere hebben bezocht.

Gebruikt u uw persoonlijke inlogpagina op mijn.wmo-vervoeralmere.nl?
Bijvoorbeeld voor het boeken van een rit? (n=62)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens de website van Wmo-vervoer Almere hebben bezocht.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de persoonlijke inlogpagina op de website van Wmo-vervoer Almere? (n=34)



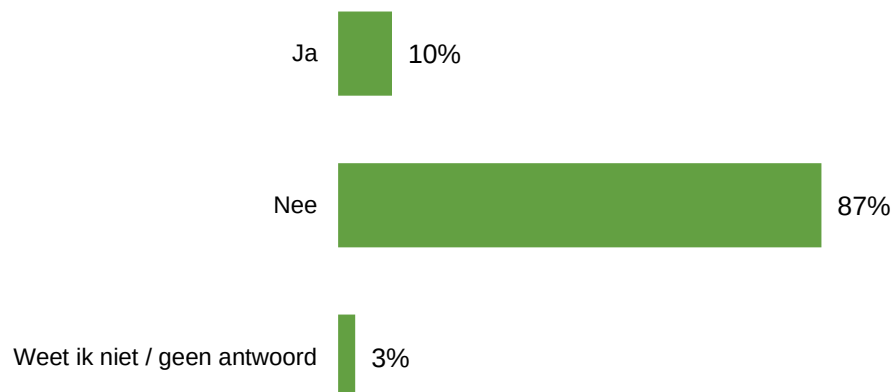
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 wel eens de website van Wmo-vervoer Almere hebben bezocht en de persoonlijke inlogpagina hebben gebruikt.

Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden? (n=278)



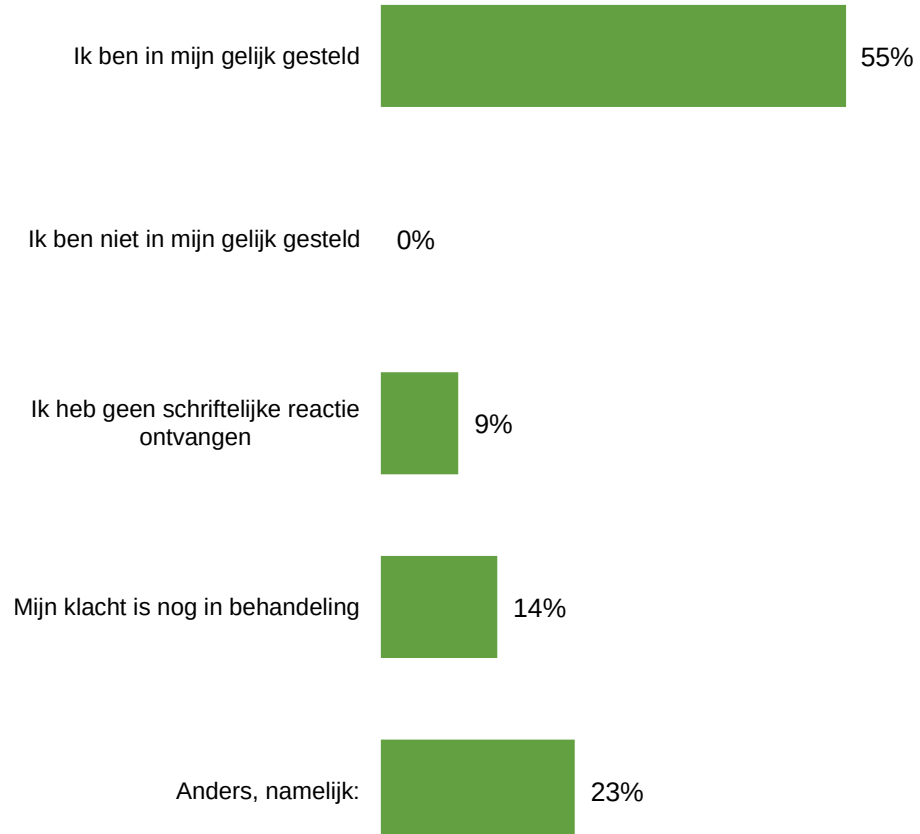
10% heeft sinds 1 oktober 2024 een klacht ingediend over het vervoer door Wmo-vervoer Almere

Heeft u sinds 1 oktober 2024 een klacht ingediend over het vervoer door Wmo-vervoer Almere? (n=226)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die weten waar ze klachten moeten melden of die dat niet weten maar op zoek gaan als ze een klacht hebben.

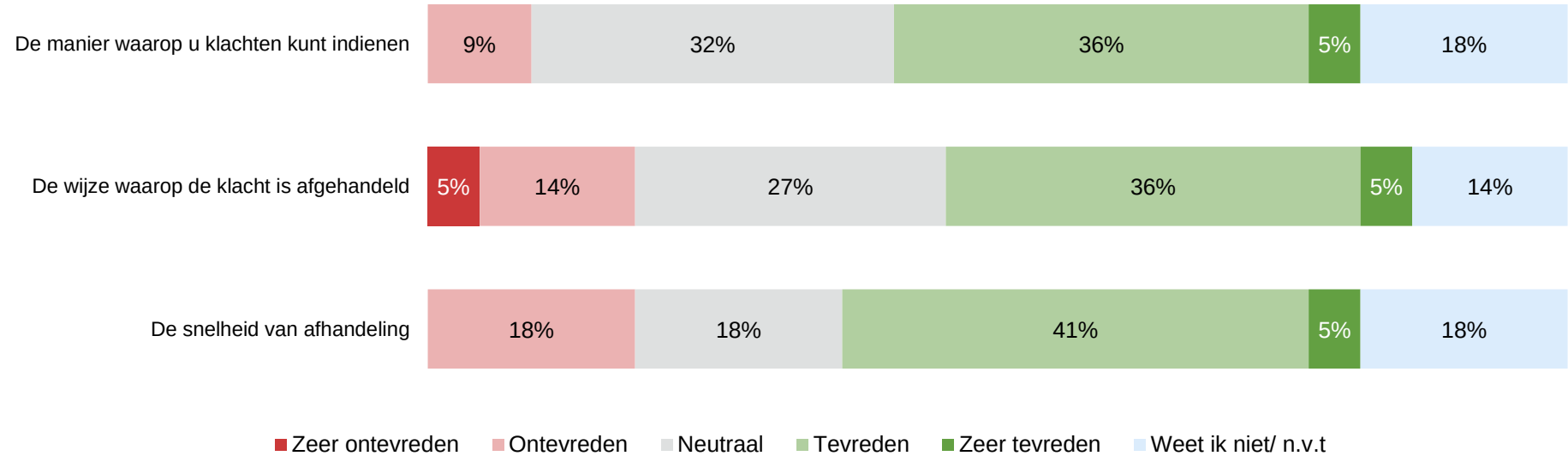
Wat was de laatste reactie op uw klacht? (n=22)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 een klacht over het vervoer door Wmo-vervoer Almere hebben ingediend.

Vanwege het lage aantal respondenten dat een klacht heeft ingediend zijn deze resultaten indicatief.

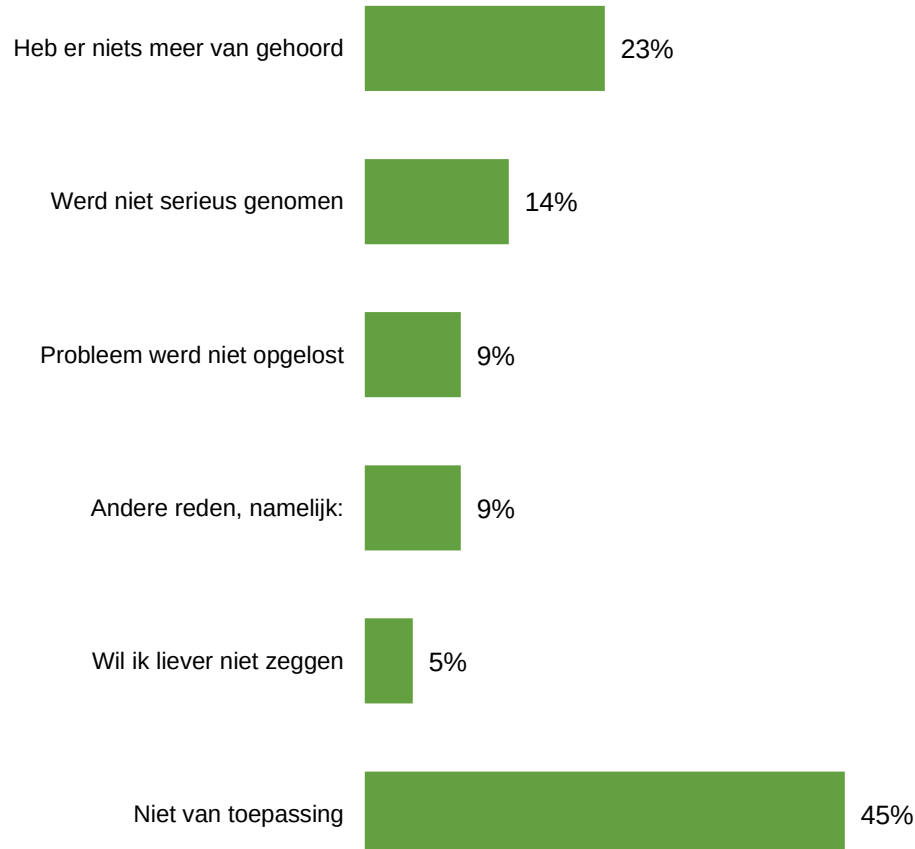
In hoeverre bent u tevreden over de volgende elementen van de behandeling van uw klacht(en)? (n=22)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 een klacht over het vervoer door Wmo-vervoer Almere hebben ingediend.

Vanwege het lage aantal respondenten dat een klacht heeft ingediend zijn deze resultaten indicatief.

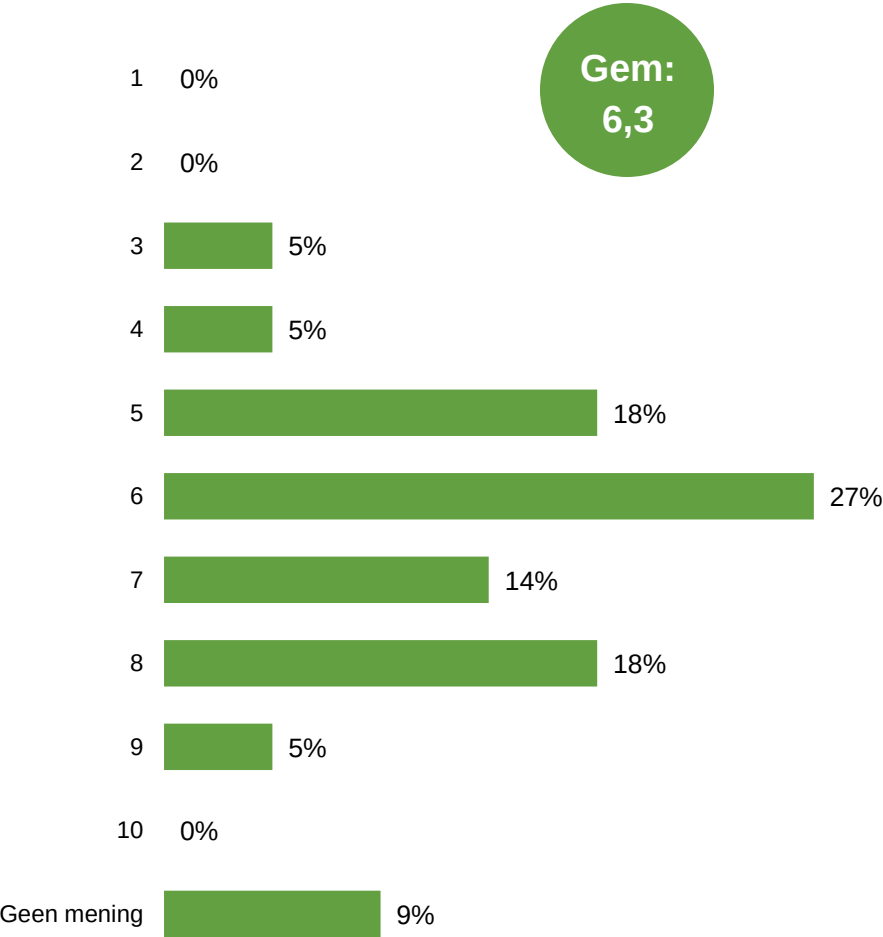
Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, waarover bent u dan niet tevreden? (n=22)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 een klacht over het vervoer door Wmo-vervoer Almere hebben ingediend.

Vanwege het lage aantal respondenten dat een klacht heeft ingediend zijn deze resultaten indicatief.

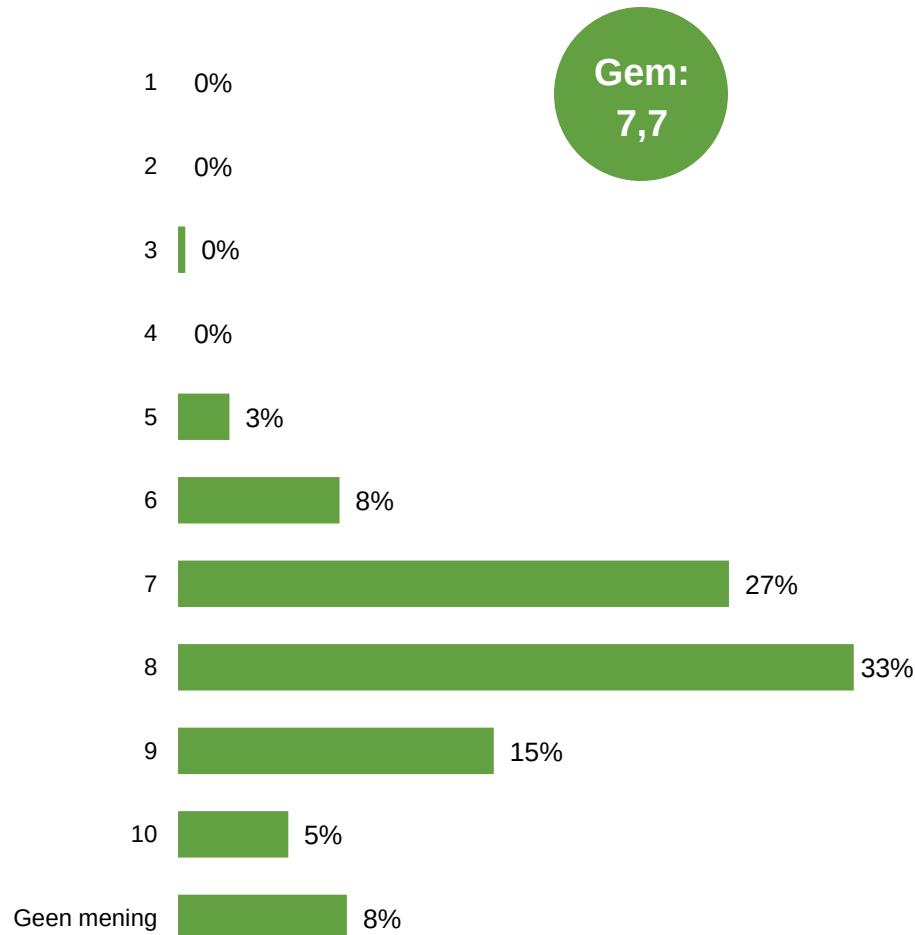
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van klachten? (n=22)



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die sinds 1 oktober 2024 een klacht over het vervoer door Wmo-vervoer Almere hebben ingediend.

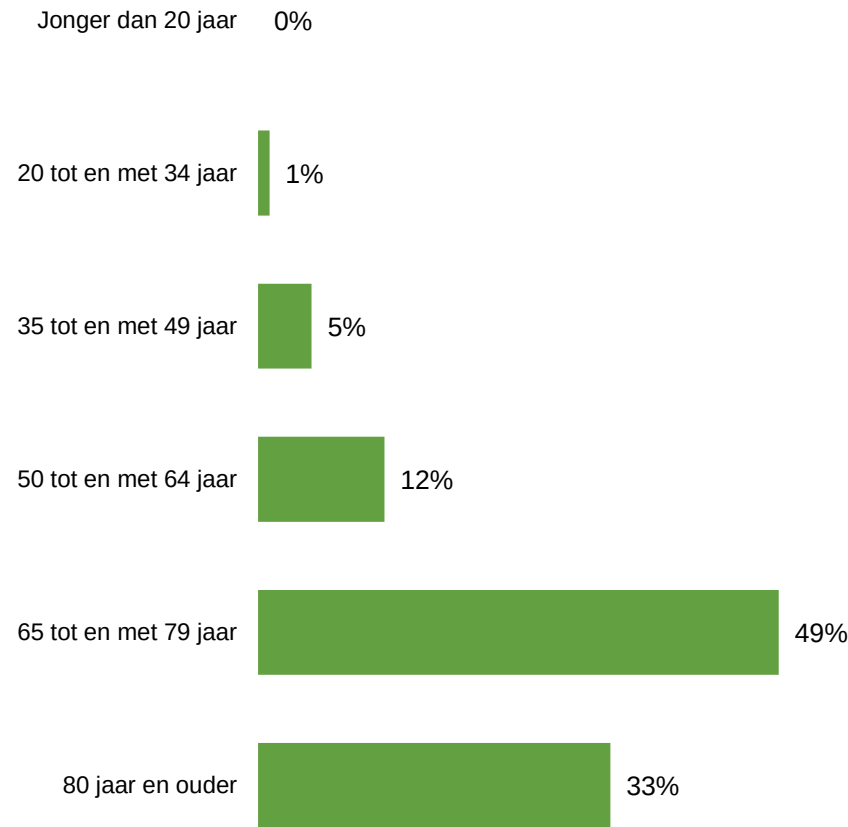
Vanwege het lage aantal respondenten dat een klacht heeft ingediend zijn deze resultaten indicatief.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Wmo-vervoer Almere in het algemeen? (n=278)



Bijlagen

Wat is uw leeftijd? (n=278)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (278) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 5,40% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.