

Rapportage  
*Inactieve pashouders*

Valleihopper

## Rapportage *Inactieve pashouders*

### Valleihopper

26 juli 2023  
Projectnummer: 21436

**Auteurs:**  
Marlies Kleinsman  
Michel Hartemink

**Movementem BV**  
**T** 0575 84 3738  
**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)  
**W** [www.movementem.nl](http://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.

<b>Management Samenvatting</b>	<b>Pagina 4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>Pagina 7</b>
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 8
<b>2 Resultaten</b>	<b>Pagina 9</b>
2.1 Algemeen	Pagina 10
2.2 Redenen voor niet/ minder reizen	Pagina 11
2.3 Pashouders die niet meer reizen	Pagina 15
2.4 Pashouders die minder reizen	Pagina 17
2.5 Pashouders die evenveel reizen	Pagina 24
2.6 Nieuwe pashouders	Pagina 29
2.7 Reizen in de toekomst	Pagina 35
2.8 Kwaliteit Valleihopper	Pagina 39
<b>3 Bijlagen</b>	<b>Pagina 43</b>
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 44
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 46

**Management  
Samenvatting**

## Aanleiding en opzet onderzoek

Sinds de uitbraak van corona heeft Valleihopper te maken met een grote volumedaling van het aantal ritten. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen waarom reizigers niet meer of minder reizen met Valleihopper en waarom nieuwe reizigers zijn gaan reizen met Valleihopper. De reizigers zijn telefonisch benaderd en bij interesse geïnterviewd. In totaal zijn 404 interviews afgenomen. Daarmee kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,83% uitspraken worden gedaan over de populatie.

## Groepen onderzoek

Binnen het onderzoek zijn vier groepen onderscheiden.

- a) Pashouders (101) die niet meer reizen
- b) Pashouders (161) die minder reizen
- c) Nieuwe pashouders (57)
- d) Pashouders (85) die evenveel reizen

## Redenen reizen

Voor alle groepen geldt dat Valleihopper voornamelijk wordt gebruikt om naar familie of vrienden te reizen of voor medische redenen. De meeste reisdoelen zijn niet veranderd vergeleken met voor corona. Reizen heeft vooral een positief effect op minder afhankelijkheidsgevoel van naasten, meer zelfredzaamheid, er meer op uitgaan en meer contact met anderen.

## a) Pashouders die niet meer reizen

De pashouders die niet meer reizen zijn verdeeld over toekomstig gebruik. Ongeveer een derde wil wel weer gebruik maken, ongeveer een derde wil misschien en een derde wil geen gebruik maken.

## b) Pashouders die minder reizen

Circa 80% van de pashouders die minder reist heeft de afgelopen 3 maanden minder dan 2 dagen per maand gereisd met Valleihopper. Voor het grootste deel zijn de reisdoelen niet veranderd ten opzichte van voor corona. Ruim een derde wil in de toekomst vaker reizen met Valleihopper.

Reden van groep a en b om niet of minder te reizen is voor drie kwart het minder behoefte hebben om te reizen. Dit komt voornamelijk door persoonlijk redenen zoals de eigen gezondheid of de gezondheid van naasten die men regelmatig bezoekt. Een andere reden voor het niet of minder reizen is dat een deel een beroep doet op familie of andere bekenden om te kunnen reizen. Toen men nog met Valleihopper reisde, gebruikten reizigers het voornamelijk om familie of vrienden te bezoeken.

## c) Pashouders die evenveel reizen

De reisfrequentie van pashouders die evenveel reizen varieert van minder dan 2 dagen per maand (45%), 2 tot 3 dagen per maand (38%) en wekelijks (18%). Bijna de helft wil in de toekomst vaker reizen met Valleihopper.

## d) Nieuwe pashouders

Bijna de helft van de nieuwe pashouders heeft nog niet gereisd. Ruim de helft wil in de toekomst vaker gebruik maken van Valleihopper.

## Reizen in de toekomst

Valleihopper heeft een beperkte rol in het stimuleren van toekomstig reisgebruik. Een grote meerderheid van de reizigers geeft aan dat Valleihopper niets kan doen om ervoor te zorgen dat zij weer of vaker gebruik gaan maken van Valleihopper. Vooral nieuwe pashouders willen in de toekomst vaker gebruik maken van Valleihopper

## Kwaliteit

Pashouders beoordelen Valleihopper gemiddeld met een 7,6. Pashouders zijn veelal tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer, de rijstijl van de chauffeurs tijdens het vervoer, het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van de bestemming brengen door de chauffeur en de manier waarop de chauffeurs hen te woord staan. Ongeveer 75% is tevreden over de stiptheid van het vervoer (het op tijd vertrekken), 7% is ontevreden hierover.

Wat betreft het reserveren van de rit is 85% tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers en over de manier waarop de reservering wordt afgehandeld. 77% is tevreden over de snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord.

Als sterke punten worden veelal genoemd de klantvriendelijkheid, behulpzaamheid en belangstelling van de chauffeurs. Ook wordt genoemd het voor de deur ophalen en afzetten, het digitaal reserveersysteem, het op tijd rijden en het gemak. Door Valleihopper kunnen pashouders hun zelfstandigheid behouden en contacten met anderen hebben.

Als verbeterpunten worden veelal genoemd het op tijd rijden, betrouwbare tijden garanderen, uitbreiden van de 25 km zone, het annuleren van ritten makkelijker maken, de planning, comfortabele busjes, meer vriendelijke en betrouwbare chauffeurs, de instap- en uitstapmogelijkheid verbeteren (te hoge instap) en informeren bij het te laat arriveren.





## Inleiding

## Benaderen doelgroep

In opdracht van Valleihopper heeft Moventem een onderzoek uitgevoerd onder de inactieve pashouders van Wmo-vervoer van Valleihopper. Sinds de uitbraak van corona heeft Valleihopper te maken met een grote volumedaling van het aantal ritten. De oorzaak daarvan zat in eerste instantie in de lockdowns. De laatste beperkingen in het taxivervoer werden eind februari 2022 opgeheven, waardoor ook het Wmo-vervoer in de regio Foodvalley met Valleihopper is toegenomen. Na een aanvankelijke stijging van de volumes, is het volume blijven steken rond de 70% van het niveau van voor corona.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen waarom reizigers niet meer of minder reizen met Valleihopper en waarom nieuwe reizigers zijn gaan reizen met Valleihopper. De reiziger zijn telefonisch benaderd en bij interesse geïnterviewd.

## Doelgroep

Binnen het onderzoek zijn drie groepen onderscheiden. Deze groepen zijn onderscheiden aan de hand van ritdata. Deze zijn vervolgens geverifieerd bij de pashouder.

- **Pashouders die niet meer reizen**  
In 2019 wel reizen (voor corona), maar in 2022 niet meer reizen.
- **Pashouders die minder reizen**  
In 2019 wel reizen (voor corona), maar in 2022 minder reizen (afname van minimaal 25%)
- **Nieuwe pashouders**  
In 2022 pashouder geworden.
- **Pashouders die evenveel reizen**  
Deze groep is vooraf niet gemaakt. Een aantal pashouders heeft aangegeven dat men evenveel reist als voor corona.

## Deelnemers

In totaal zijn 404 reizigers geïnterviewd. Met het aantal respondenten (404) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,83% 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, nauwkeurigheid en representativiteit 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 Inactieve pashouders Valleihopper'.



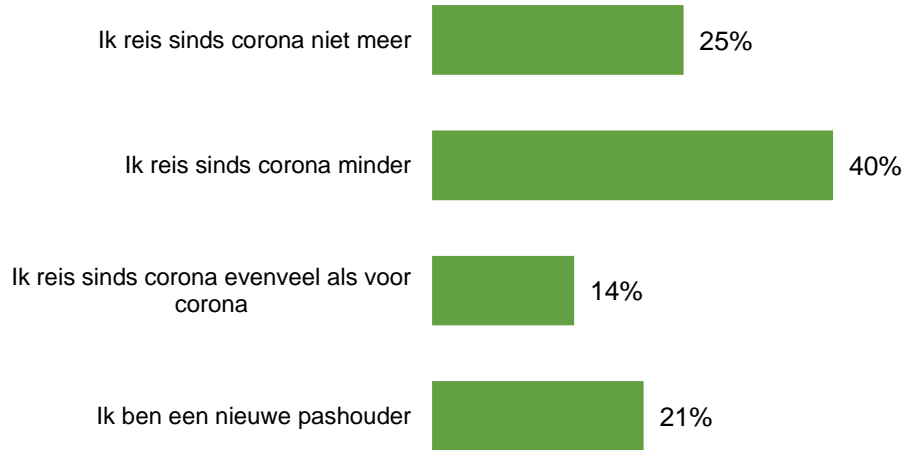
# Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



**Resultaten**

Heeft u sinds het begin van corona gereisd met Valleihopper? (n=404)

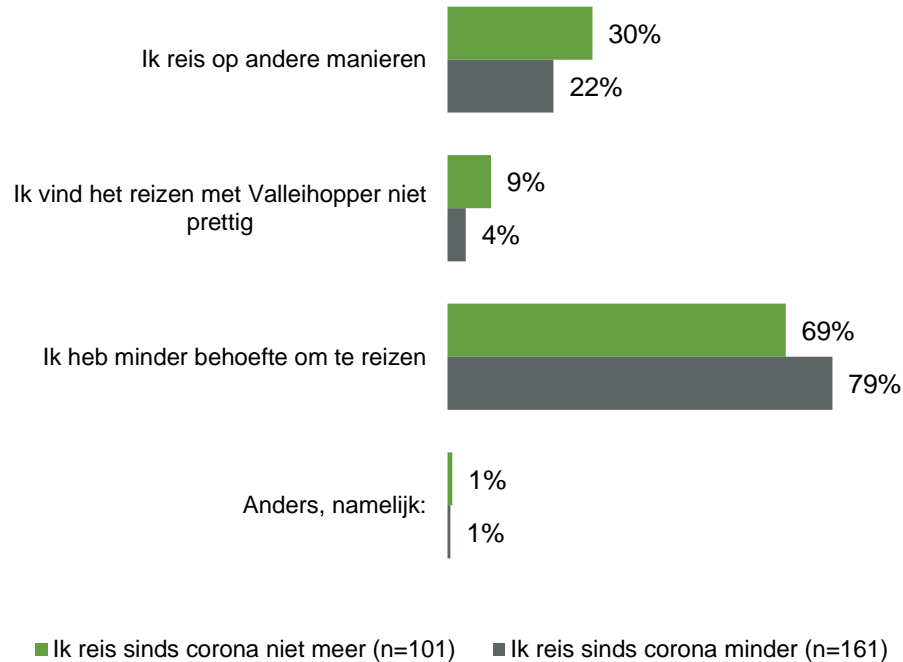


## 2.2 Redenen voor niet/ minder reizen

Reden om niet of minder te reizen is voor drie kwart het minder behoefte hebben om te reizen

### Waarom reist u niet meer/minder met Valleihopper?

Meer antwoorden mogelijk

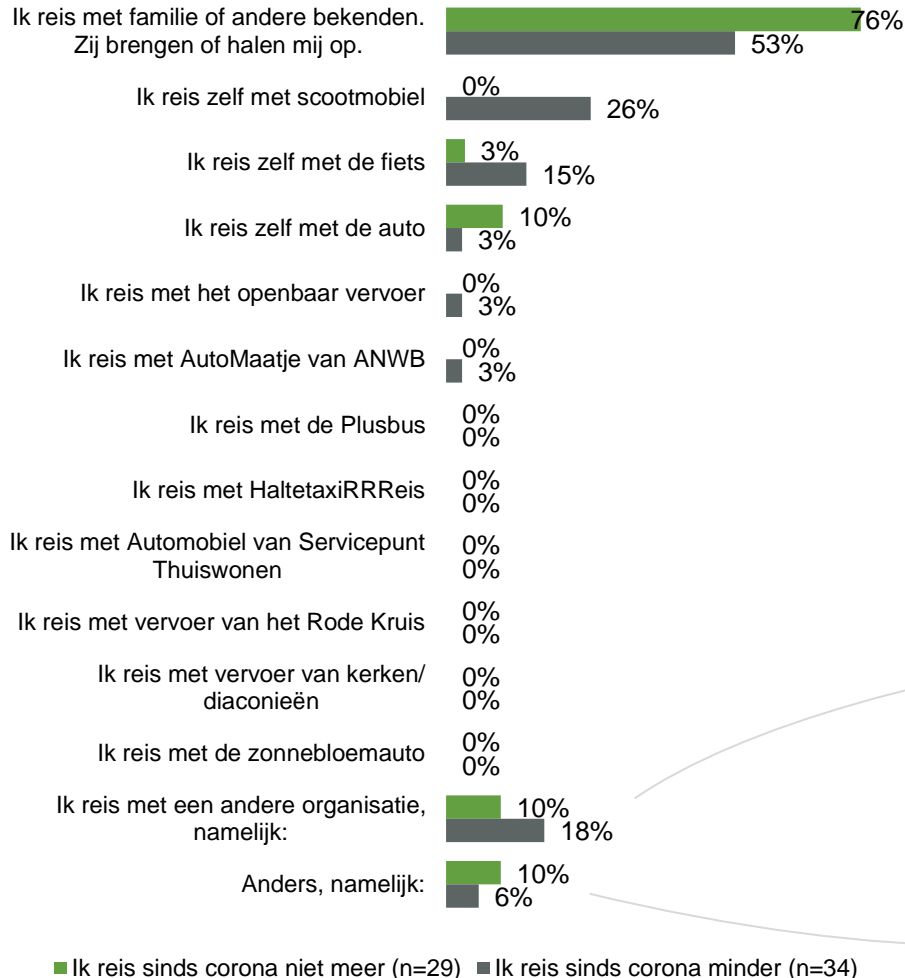


Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** of **minder** met Valleihopper reizen.

## 2.2 Redenen voor niet/ minder reizen

### Als alternatief vervoersmiddel doet meerderheid beroep op familie of andere bekenden om te kunnen reizen

#### Op welke andere manieren reist u nu? Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** of **minder** met Valleihopper reizen omdat ze nu op **andere manieren reizen**.

Als toelichting op deze vraag wordt aangegeven dat men waar mogelijk meerrijdt met familie of andere bekenden of men gebruikt zelf alternatieven zoals de auto, fiets, scootmobiel of gaat lopen.

Een aantal reist op andere manieren bij mooi weer. Bij slecht weer of verre afstanden reist men met Valleihopper.

Andere organisaties die genoemd worden zijn: Valys, Noot, Regiotaxi, Taxi, Ouderenbus VVO, Plustaxi.

Bij 'Anders, namelijk' wordt genoemd dat men zelf loopt, met een driewieler fietst of met een scooter rijdt.

## 2.2 Redenen voor niet/ minder reizen

### Het te lang wachten, vertrek- en ophaaltijden en vervoersmiddel zijn redenen om niet/minder te reizen

#### Waarom vindt u het reizen met Valleihopper niet prettig?

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** of **minder** met Valleihopper reizen omdat ze het **niet prettig vinden** om met Valleihopper te reizen.

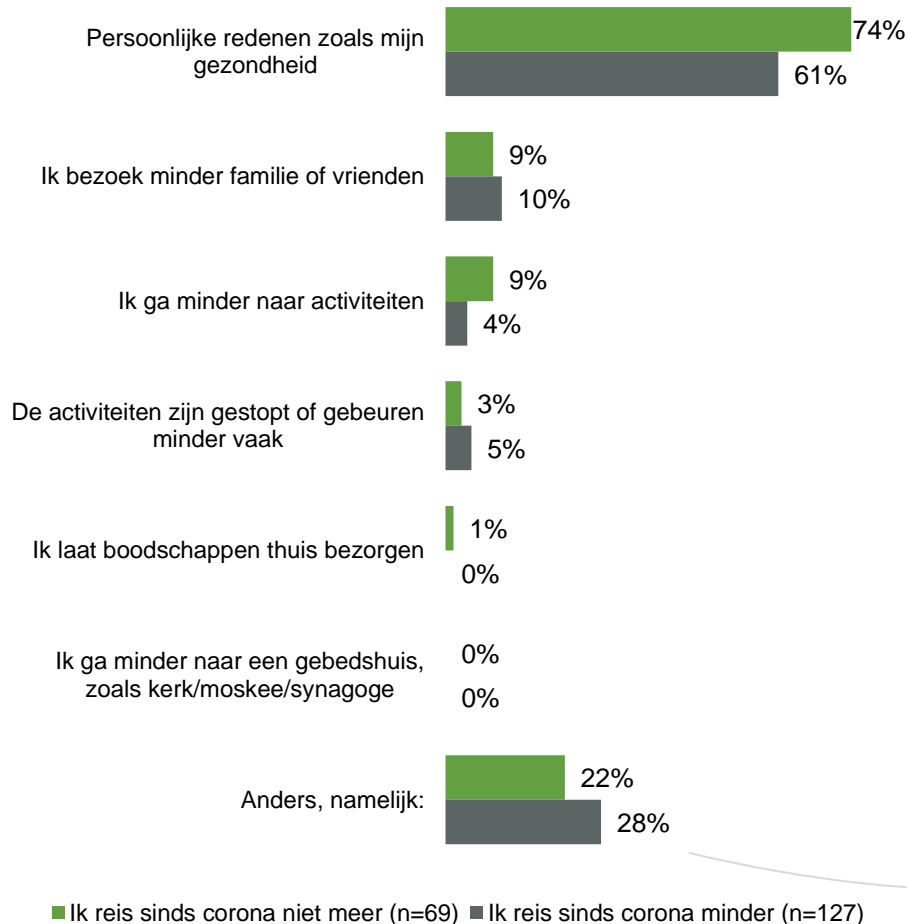
De resultaten zijn indicatief vanwege het lage aantal respondenten

Als toelichting op deze vraag wordt aangegeven dat men de vertrek- en ophaaltijden niet prettig vindt. Men moet lang wachten, tijden sluiten niet op elkaar aan of men vindt het om ophaaltijden aan te geven bij bijvoorbeeld medische afspraken. Een enkeling geeft aan dat voorheen bekenden reserveringen maakten en dit nu niet meer doen.

Bij 'Anders, namelijk' wordt onder andere genoemd een te lange reistijd, het niet prettig vinden om met veel mensen in een klein voertuig te zitten en minder geschikte chauffeurs.

#### Waarom heeft u minder behoefte om te reizen?

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** of **minder** met Valleihopper reizen omdat ze **minder behoefte** hebben om te reizen.

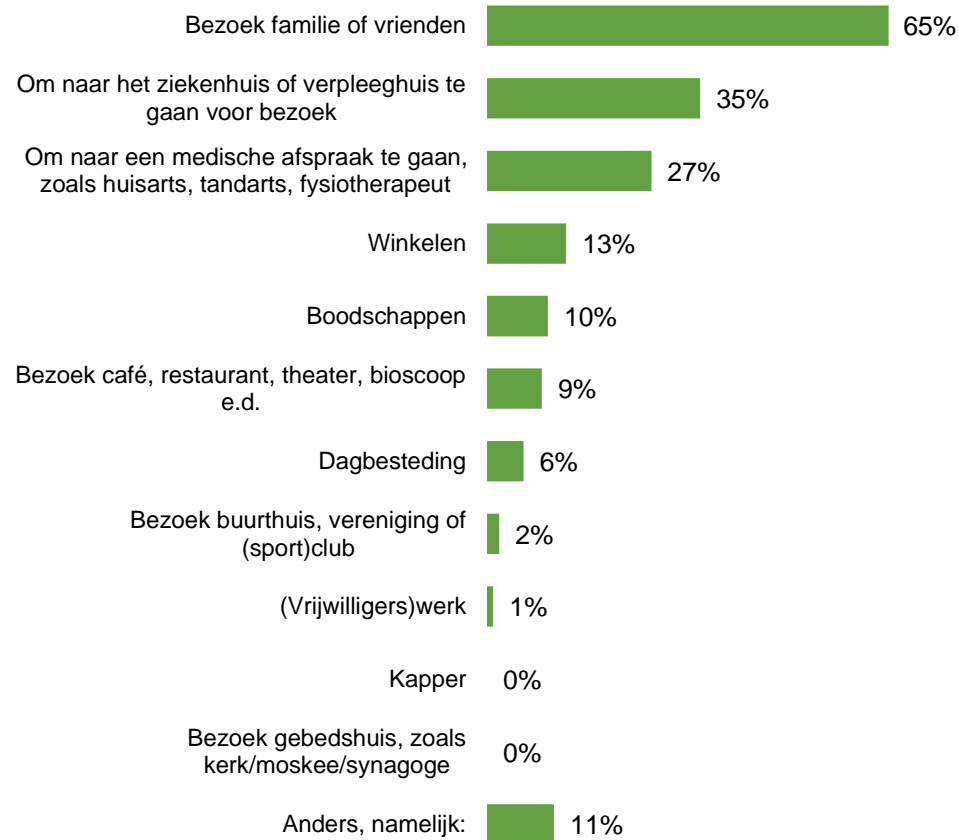
Als toelichting op deze vraag wordt veelal aangegeven dat de eigen gezondheid een rol speelt, of de gezondheid van familie of vrienden die men regelmatig bezoekt. Zo zijn enkele bekenden overleden. Een aantal geeft aan op "leeftijd te zijn" waardoor zij minder vaak ergens naar toe gaan en ook minder behoefte hebben om ergens naartoe te gaan.

Bij 'Anders, namelijk' wordt onder andere genoemd dat er tijdens corona angst was om te reizen, men eraan gewend is om minder te reizen, echtgenotes of andere bekenden zijn overleden waardoor men minder reist, men is verhuisd waardoor er minder behoefte is om te reizen of er zijn minder ziekenhuisbezoeken.



### Toen u reisde met Valleihopper, waarvoor gebruikte u Valleihopper toen? (n=101)

Meer antwoorden mogelijk



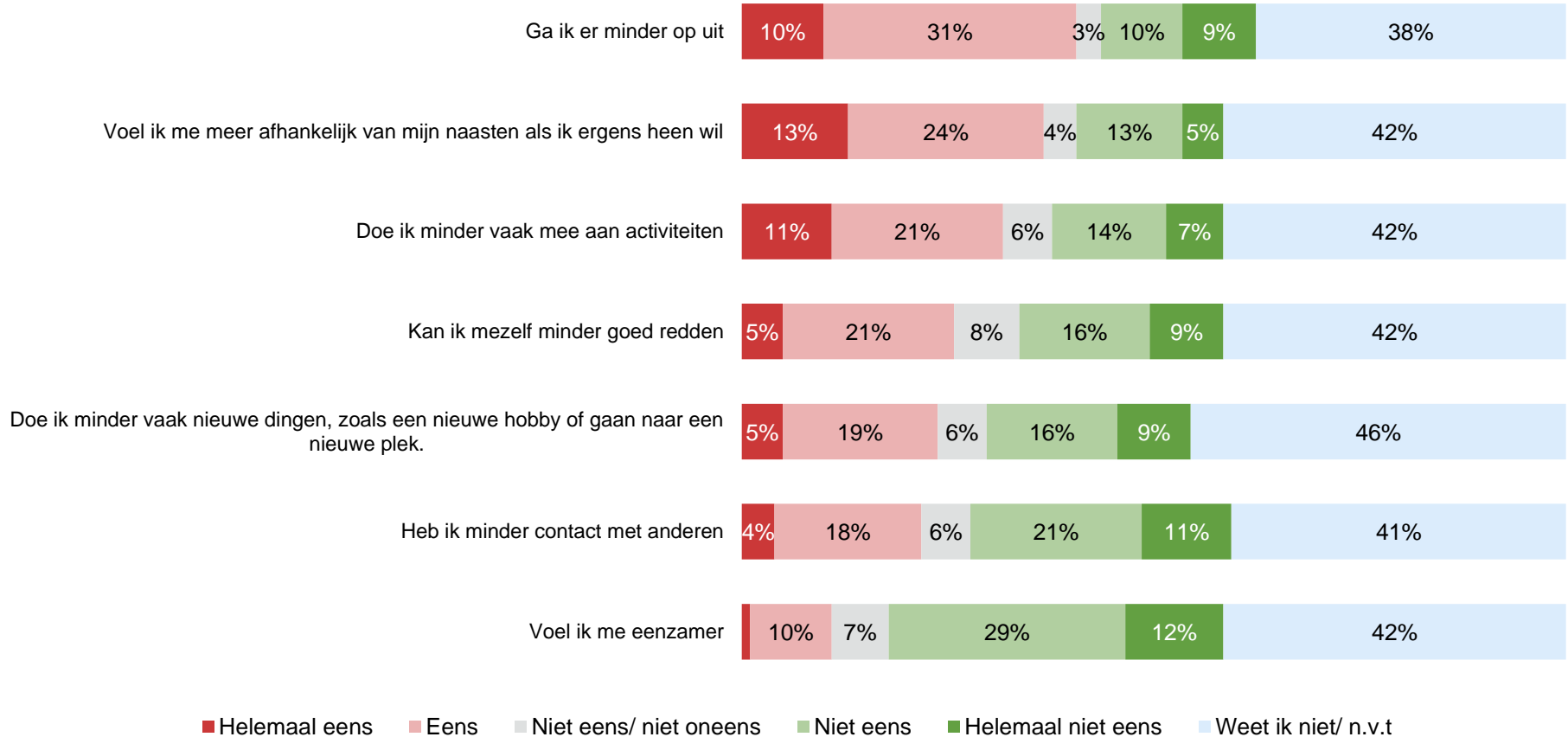
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** met Valleihopper reizen.

## 2.3 Pashouders die niet meer reizen

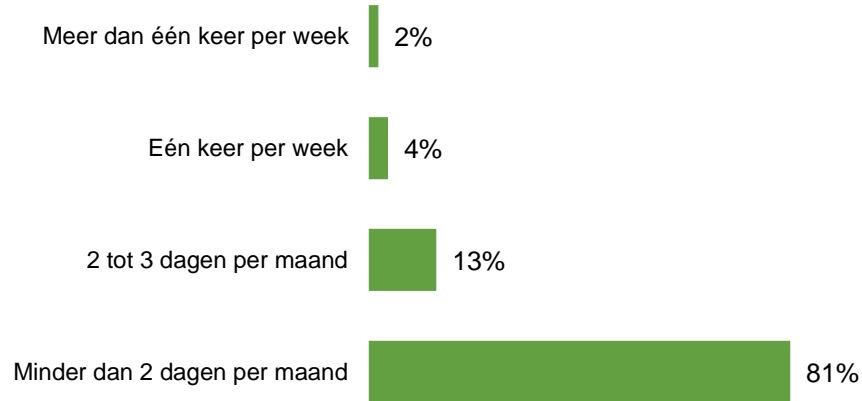
Niet meer reizen heeft vooral effect op er minder op uitgaan en meer afhankelijkheidsgevoel van naasten

Sinds ik geen gebruik maak van Valleihopper (n=101):

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** met Valleihopper reizen.

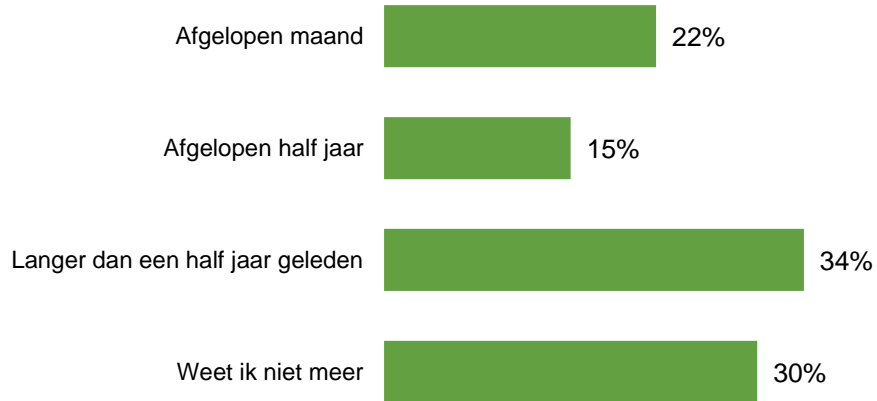


Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden met Valleihopper gereisd? (n=161)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen.

#### Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Valleihopper? (n=161)



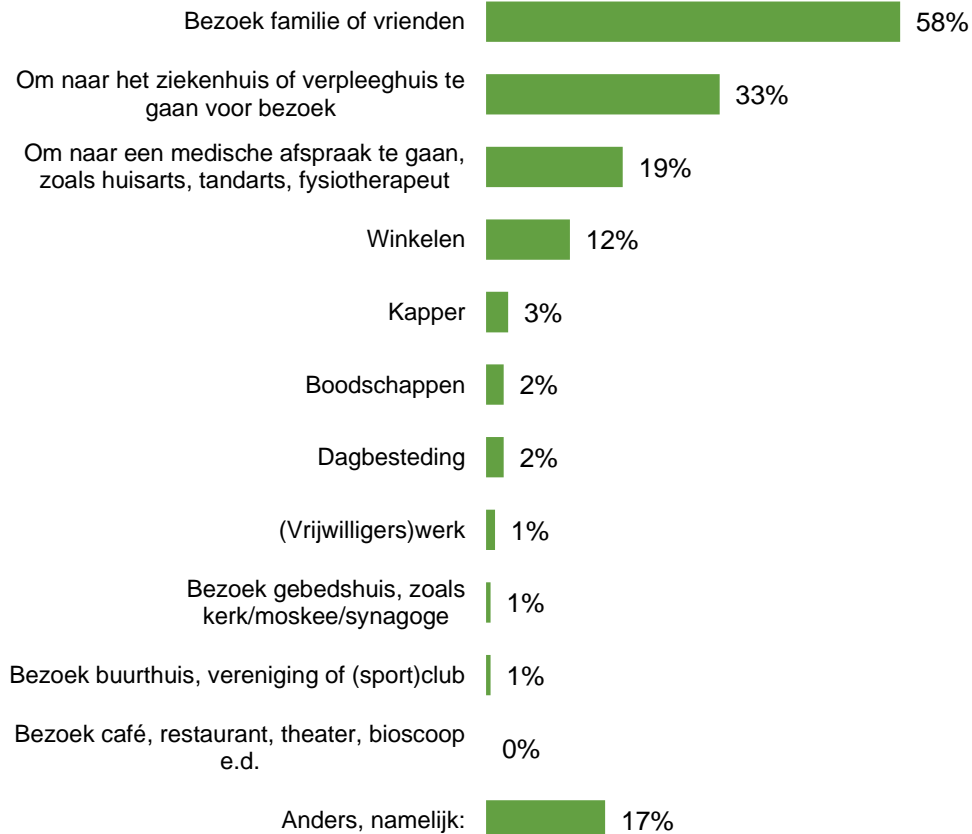
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen.

## 2.4 Pashouders die minder reizen

### Huidige reisdoelen zijn bezoek familie of vrienden, ziekenhuis of verpleeghuis en medische afspraak

#### Waarvoor gebruikt u op dit moment Valleihopper? (n=161)

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen.

Bij 'Anders, namelijk' wordt de bibliotheek, de boerderij, de markt, het station en uitvaarten genoemd. Ook geeft een groot deel aan op dit moment geen gebruik te maken van Valleihopper.

## 2.4 Pashouders die minder reizen

Meeste reisdoelen zijn niet veranderd vergeleken met voor corona

### Gebruikt u Valleihopper nu voor andere reisdoelen dan voor corona? (n=161)

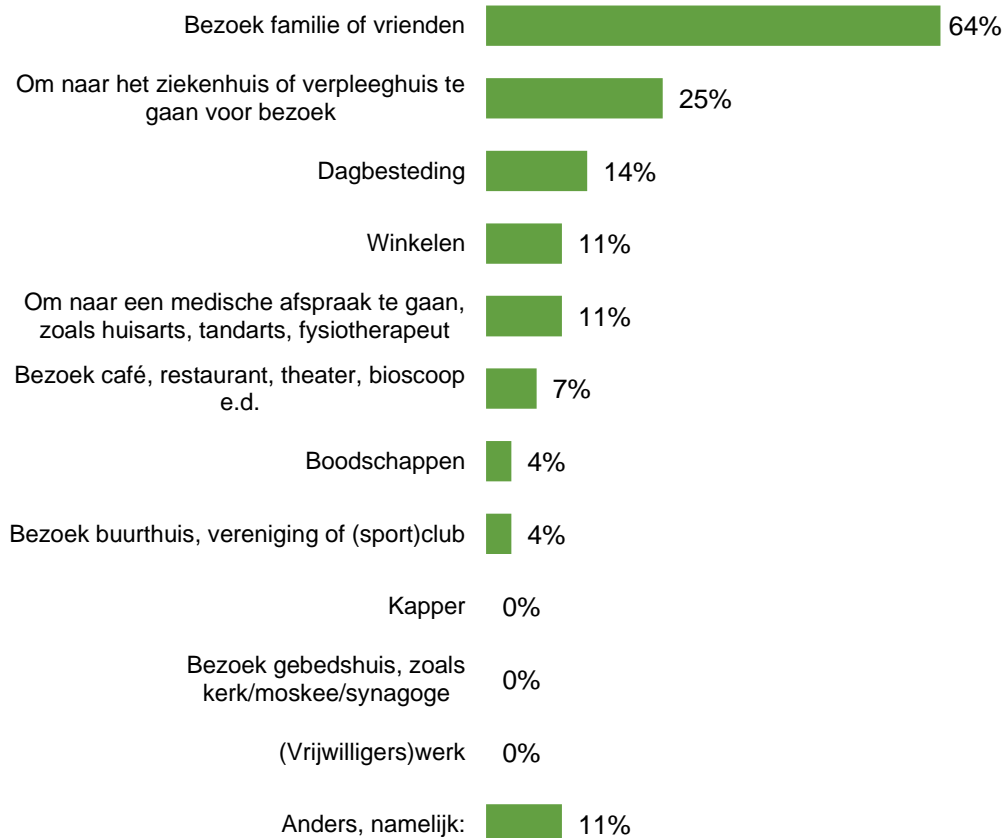


Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen.



Waar gebruikte u Valleihopper eerst wel voor, maar nu niet meer? (n=28)

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen en waarvan de **reisdoelen zijn veranderd**.

Wat is de reden dat u Valleihopper niet meer gebruikt voor deze reisdoelen?

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen en waarvan de **reisdoelen** zijn veranderd.

*“I.v.m. gezondheid reisde ik regelmatig naar het ziekenhuis, nu gaat het goed en maak ik minder gebruik van de Valleihopper.”*

*“Dat heeft met mijn gezondheid te maken.”*

*“De reisdoelen zijn voor een groot gedeelte weggevallen vanwege mijn gezondheid.”*

*“Er zijn minder redenen om te reizen en vanwege ziekte ook weinig gereisd; ben extra voorzichtig geworden.”*

*“Echtgenoot en familieleden zijn overleden. Ik ben zelf ernstig ziek geweest.”*

*“Mijn vriendin is overleden.”*

*“Er zijn een aantal familieleden overleden.”*

*“Ziekenhuisbezoek valt buiten de regio van Valleihopper.”*

*“Ik ben inmiddels verhuisd en nu kan ik lopend naar de dagopvang (aan de overkant).”*

*“Op aanraden van arts niet meer zelfstandig boodschappen doen.”*

*“Ik word nu gereden door bekende. Ik ben minder goed te been dus is de opstap voor de bussen van Valleihopper te hoog. Ik kom er niet meer in.”*

*“Gezien mijn leeftijd ga ik er niet zoveel meer op uit! Ik ga niet veel meer op bezoek en anders komen ze me halen/ brengen”*

*“Ik word door familie meegenomen.”*

*“Ik ben verhuisd naar een verzorgingshuis dus ga niet veel meer naar familie en vrienden. De meeste zijn ook overleden.”*

*“Ik heb dan niet de garantie dat ik op tijd voor mijn afspraak arriveer.”*

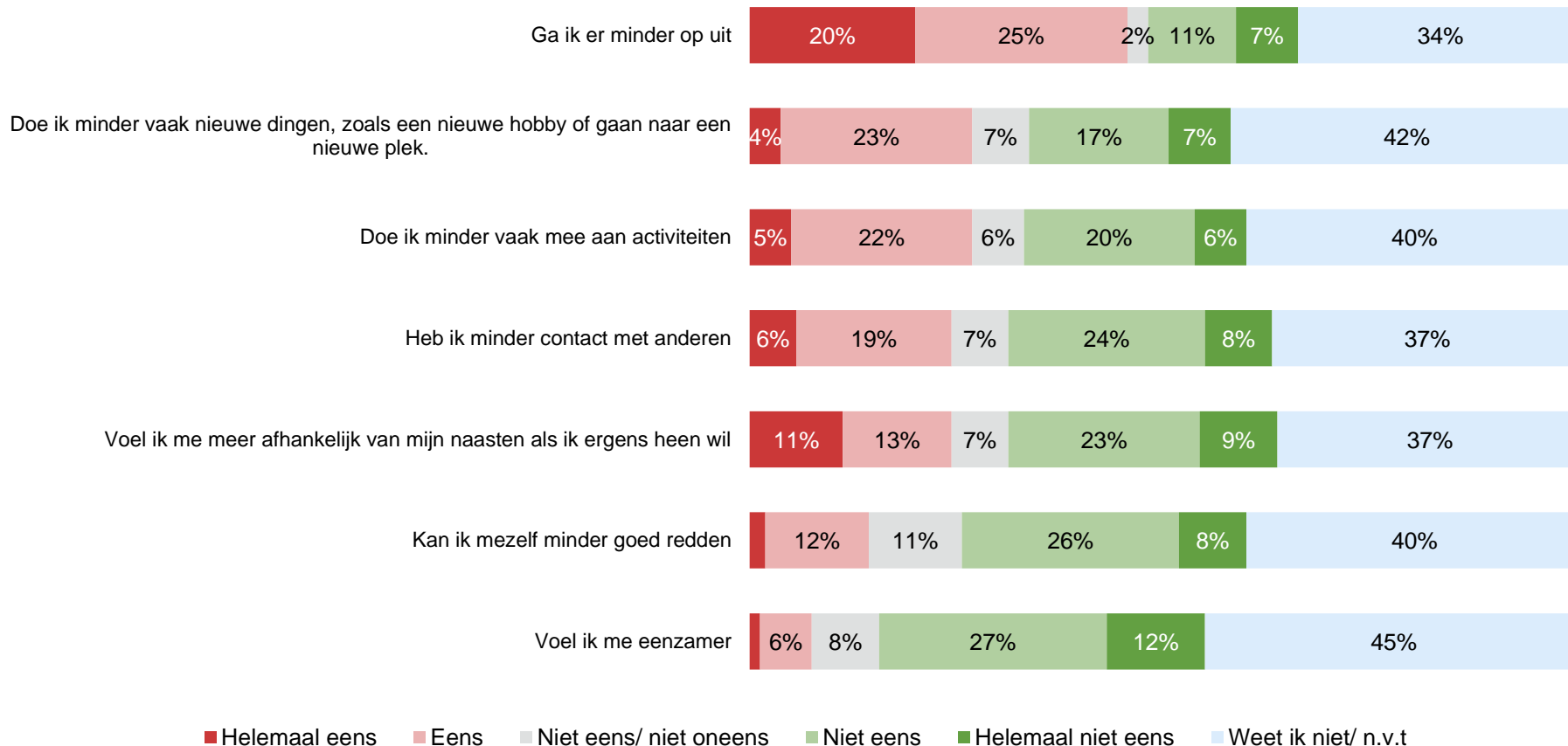
Dit zijn enkele voorbeelden van gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

## 2.4 Pashouders die minder reizen

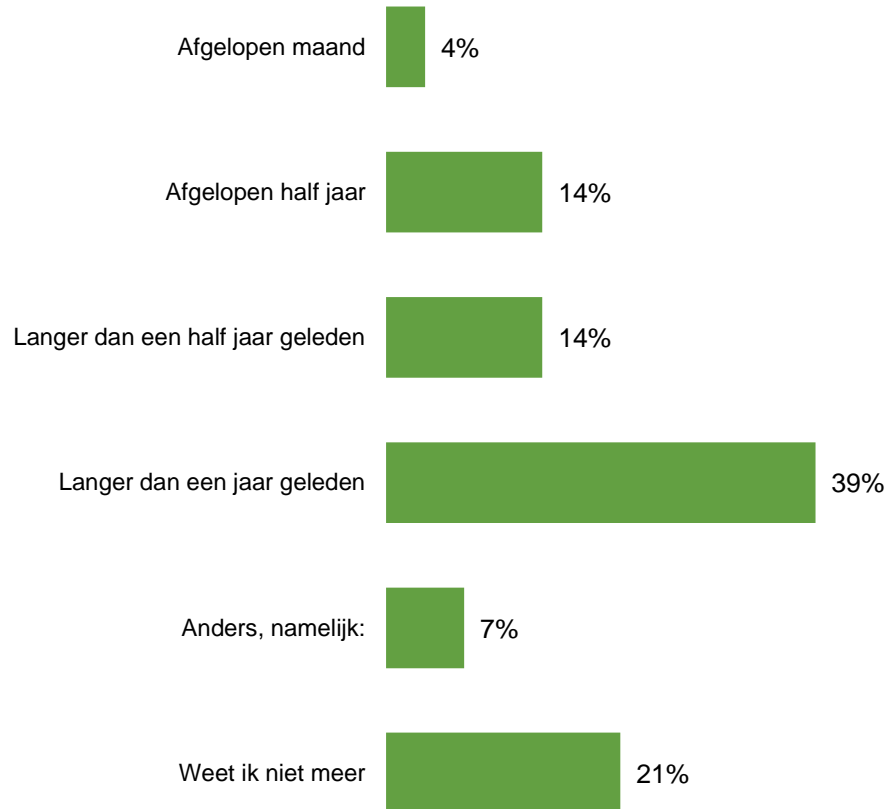
Minder reizen heeft vooral effect op er minder op uitgaan, minder nieuwe dingen en activiteiten doen

Sinds ik geen gebruik maak van Valleihopper (n=161):

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** met Valleihopper reizen.

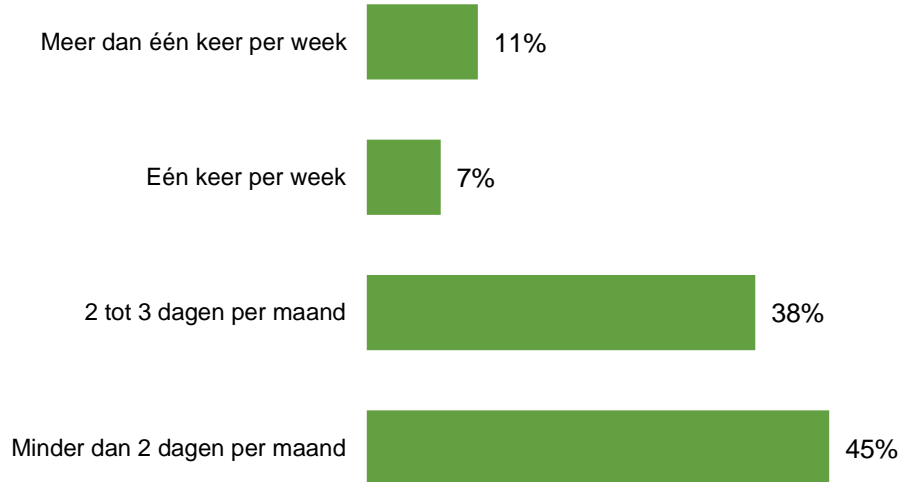


#### Wanneer heeft u voor het eerst gereisd met Valleihopper? (n=57)



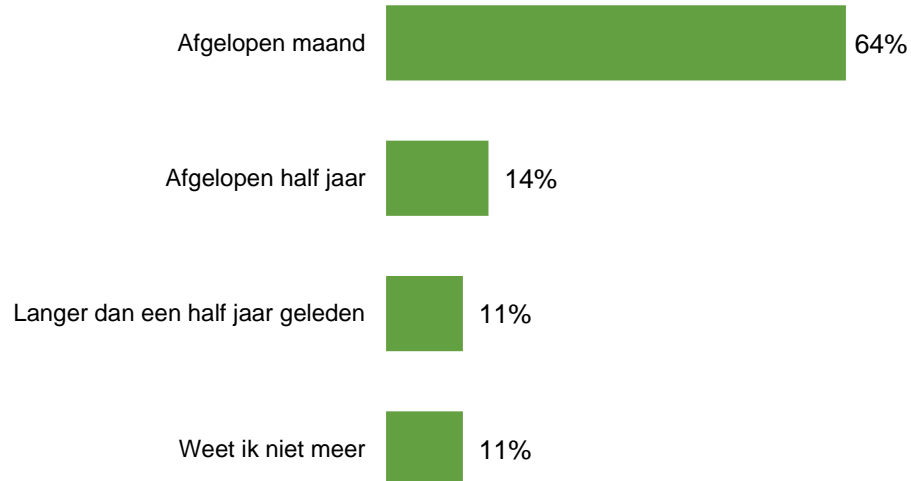
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **evenveel** met Valleihopper reizen als daarvoor.

Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden met Valleihopper gereisd?  
(n=56)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **evenveel** met Valleihopper reizen als daarvoor.

Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Valleihopper? (n=56)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **evenveel** met Valleihopper reizen als daarvoor.



#### Waarvoor gebruikt u Valleihopper? (n=56)

Meer antwoorden mogelijk



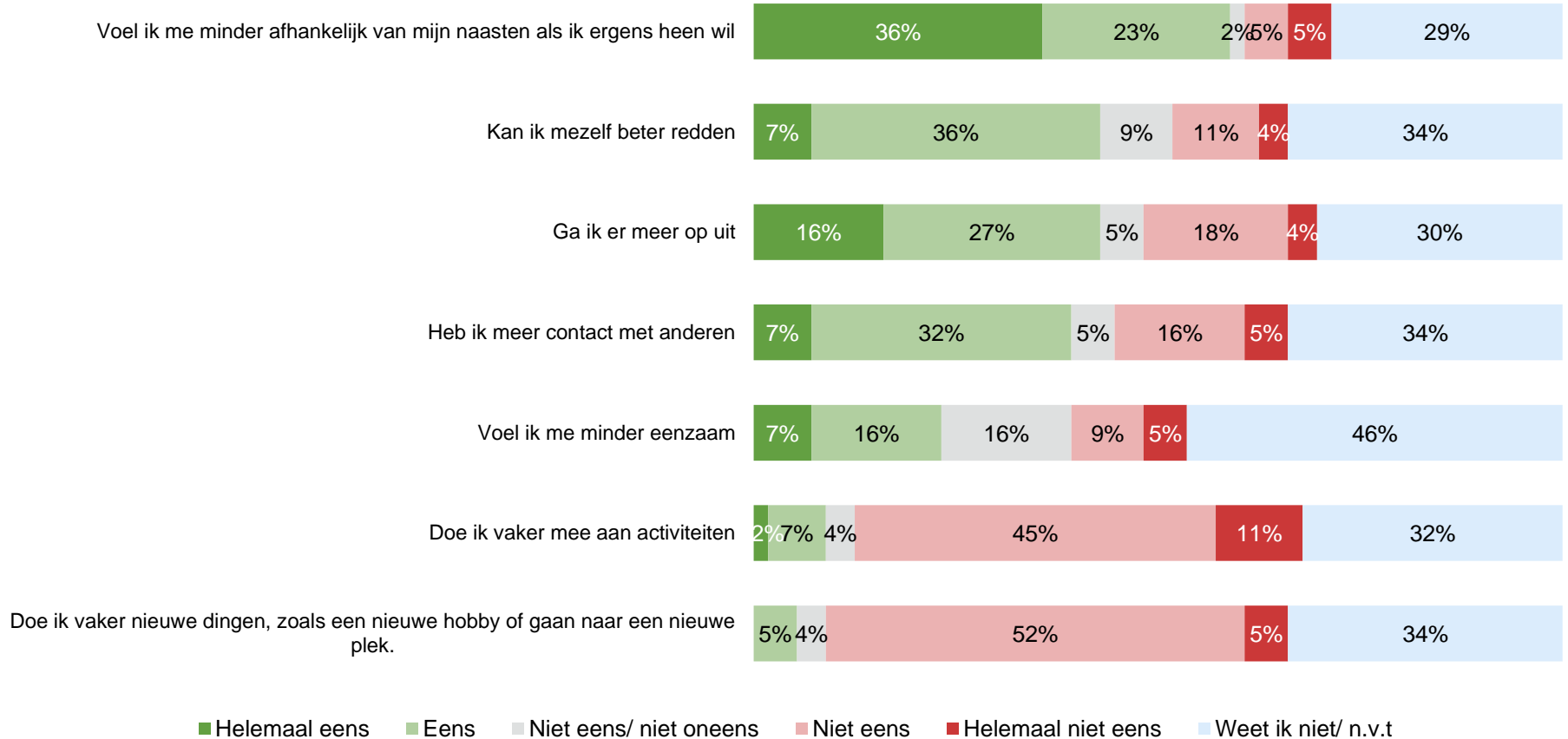
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **evenveel** met Valleihopper reizen als daarvoor.

## 2.5 Pashouders die evenveel reizen

### Reizen heeft vooral positief effect op minder afhankelijkheidsgevoel, zelfredzaamheid en er meer op uitgaan

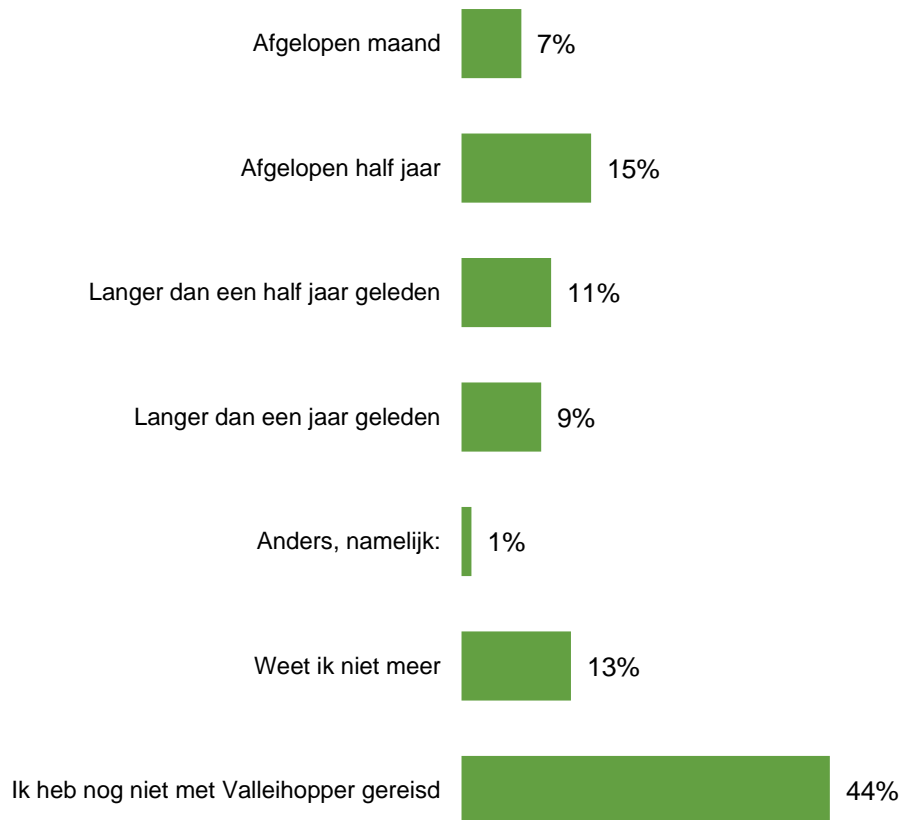
Sinds ik gebruik maak van Valleihopper (n=56):

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **evenveel** met Valleihopper reizen als daarvoor.

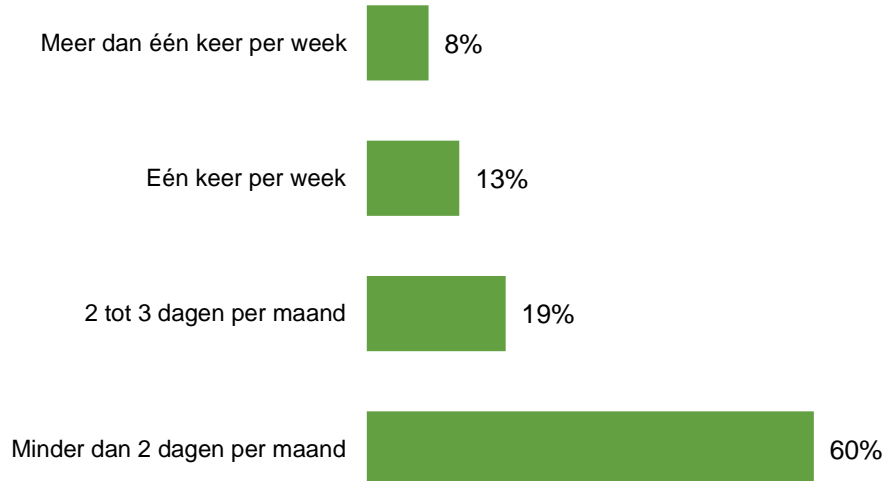


#### Wanneer heeft u voor het eerst gereisd met Valleihopper? (n=85)

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden.

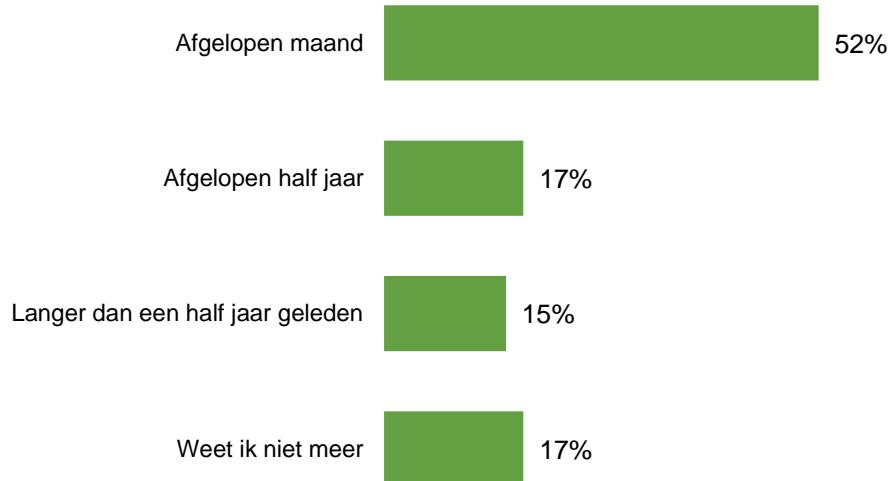


Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden met Valleihopper gereisd? (n=48)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden en die al **wel hebben gereisd** met Valleihopper.

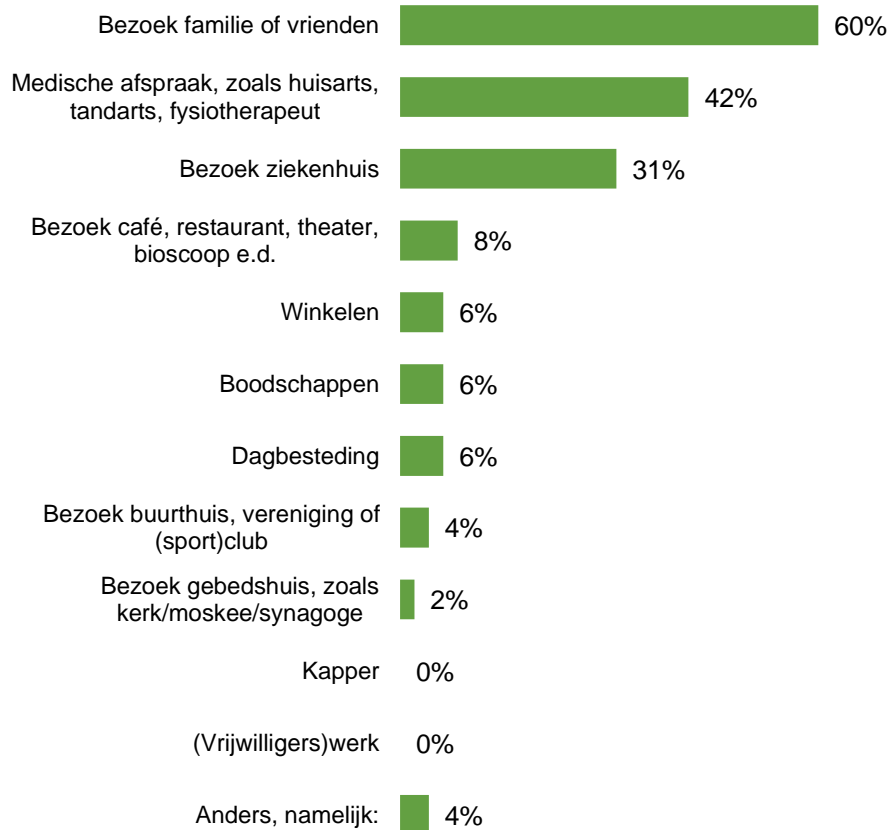
Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Valleihopper? (n=48)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden en die al **wel hebben gereisd** met Valleihopper.

#### Waarvoor gebruikt u Valleihopper? (n=48)

Meer antwoorden mogelijk



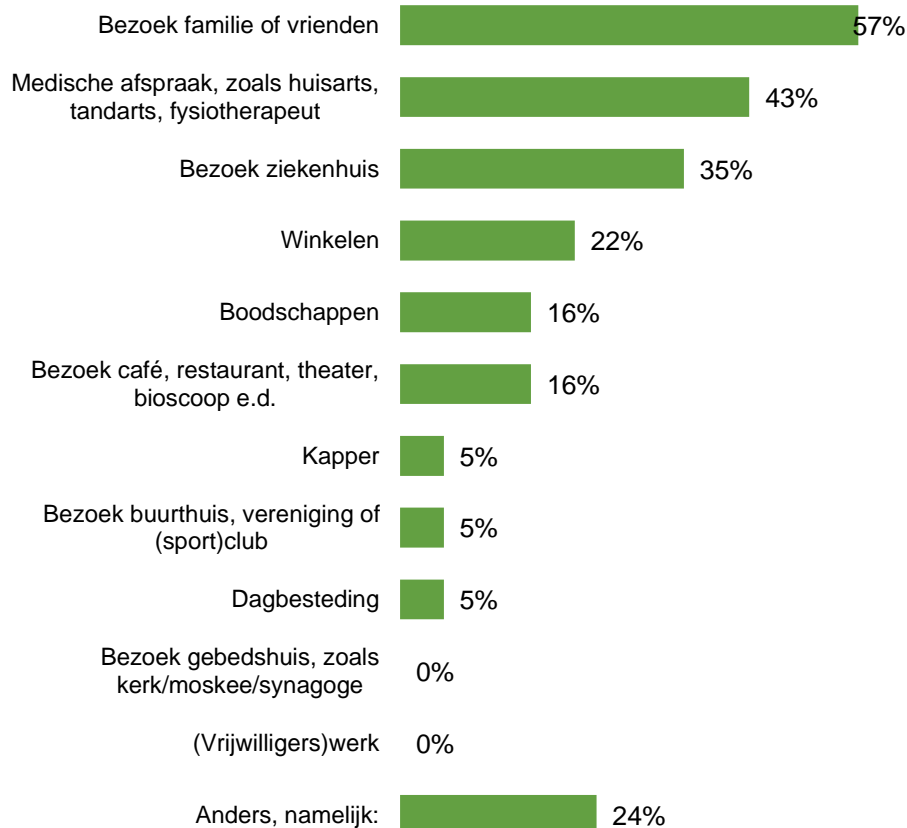
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden en die al **wel hebben gereisd** met Valleihopper.

## 2.6 Nieuwe pashouders

Gewenste reisdoelen zijn bezoek familie of vrienden, medische afspraak of bezoek ziekenhuis

### Waarvoor wilt u Valleihopper gebruiken? (n=37)

Meer antwoorden mogelijk



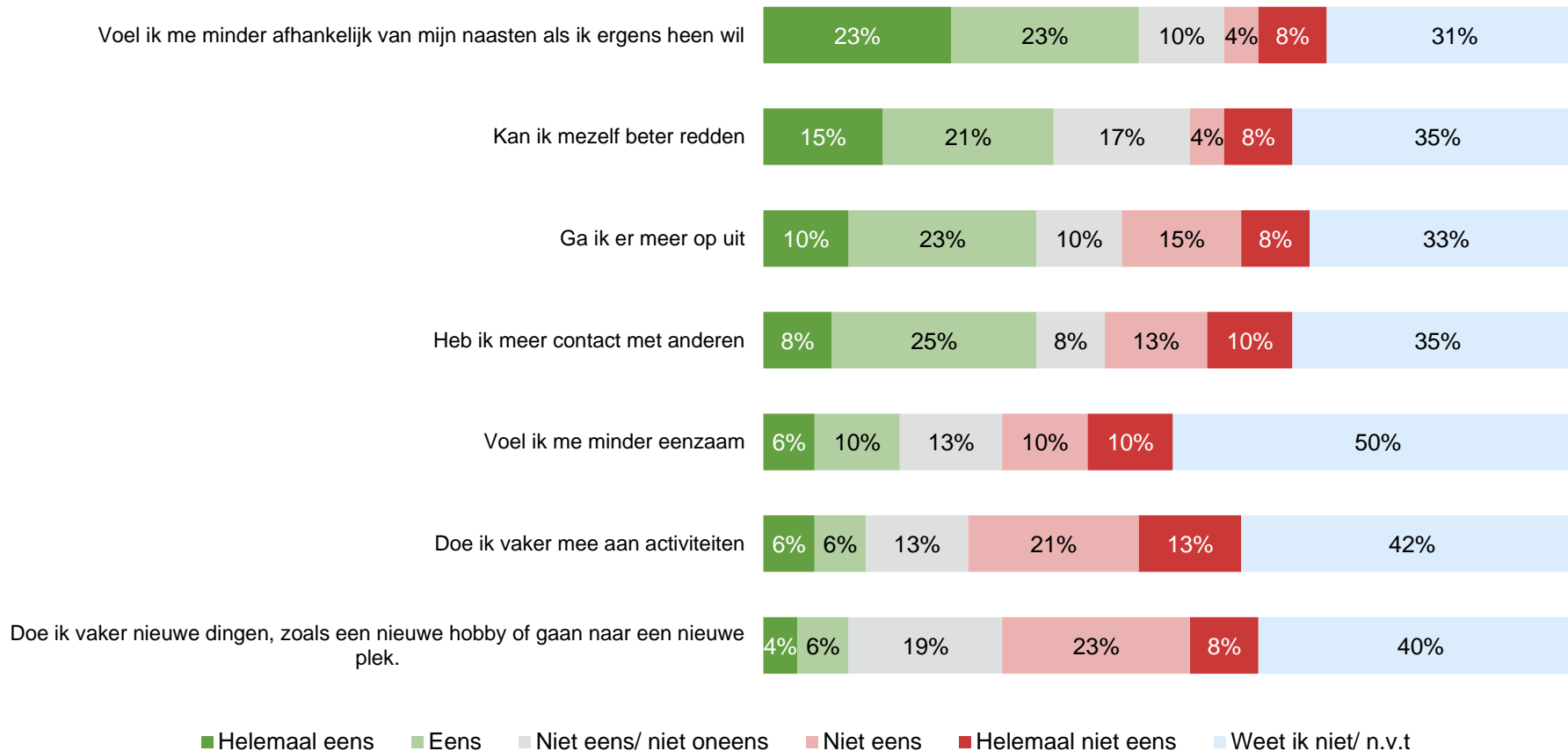
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden en die nog **niet hebben gereisd** met Valleihopper.

## 2.6 Nieuwe pashouders

Reizen heeft vooral positief effect op minder afhankelijkheidsgevoel, zelfredzaamheid en er meer op uitgaan

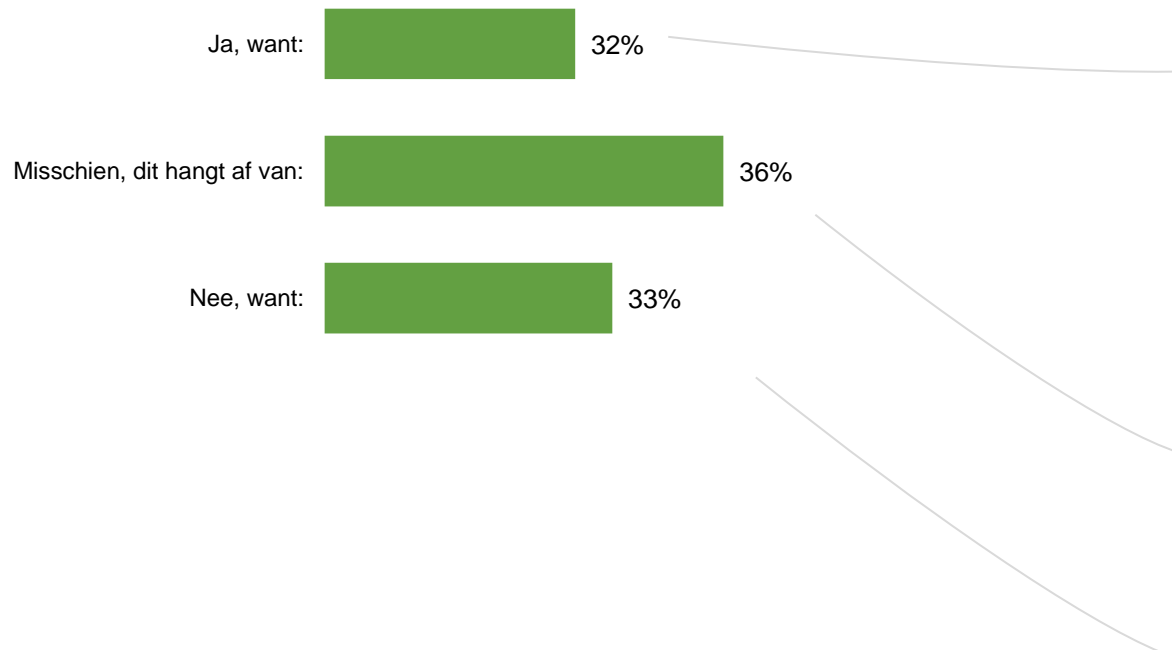
Sinds ik gebruik maak van Valleihopper (n=48):

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die in 2022 een **nieuwe pashouder** zijn geworden en die al **wel hebben gereisd** met Valleihopper.





## Wilt u in de toekomst weer gebruik maken van Valleihopper? (n=101)



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** met Valleihopper reizen.

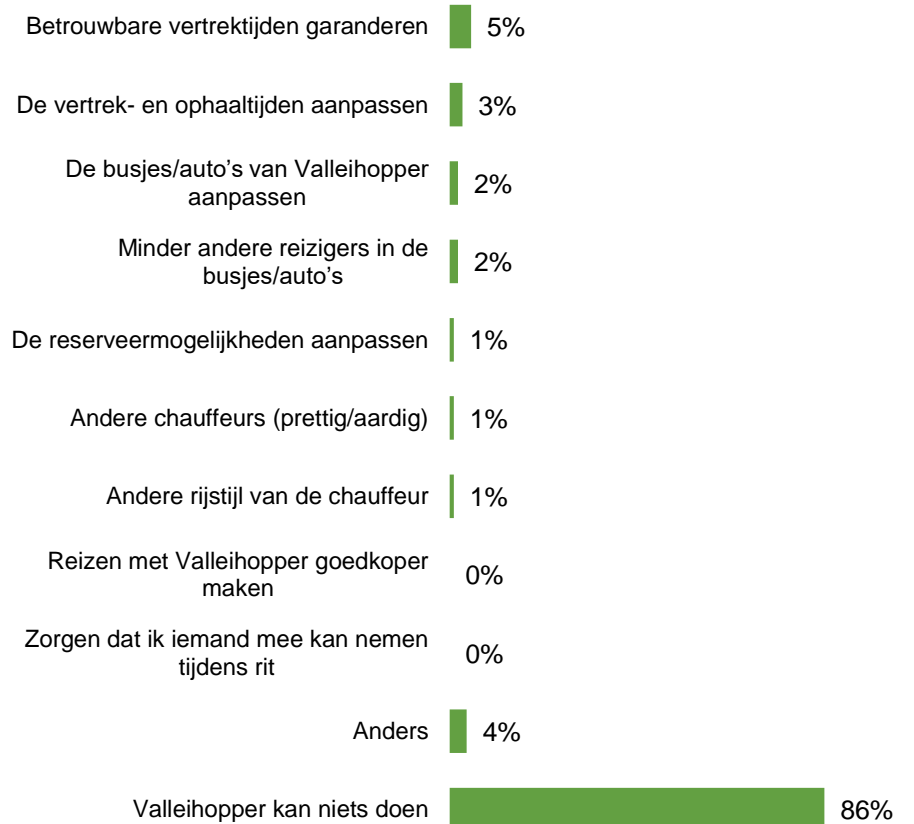
Als toelichting wordt gegeven dat pashouders erover nadenken om weer met Valleihopper te reizen. Ze willen zelfstandig kunnen reizen. Bijvoorbeeld om familie te bezoeken, of men doet de eigen auto weg en is op zoek naar een alternatief. Wanneer het zomer is zijn er waarschijnlijk meer activiteiten waar men heen wil. Ook wil men weer gaan reizen als het beter gaat met de gezondheid.

Toekomstig gebruik hangt veelal af van de eigen gezondheid van pashouders.

Men wil in de toekomst niet meer gebruik maken van Valleihopper omdat de gezondheid het niet toe laat, er geen behoefte meer is, familieleden pashouders ophalen en wegbrengen, men er niet meer erop uitgaat of er zijn negatieve ervaringen met Valleihopper.

#### Wat kan Valleihopper doen zodat u weer gebruik maakt van Valleihopper? (n=101)

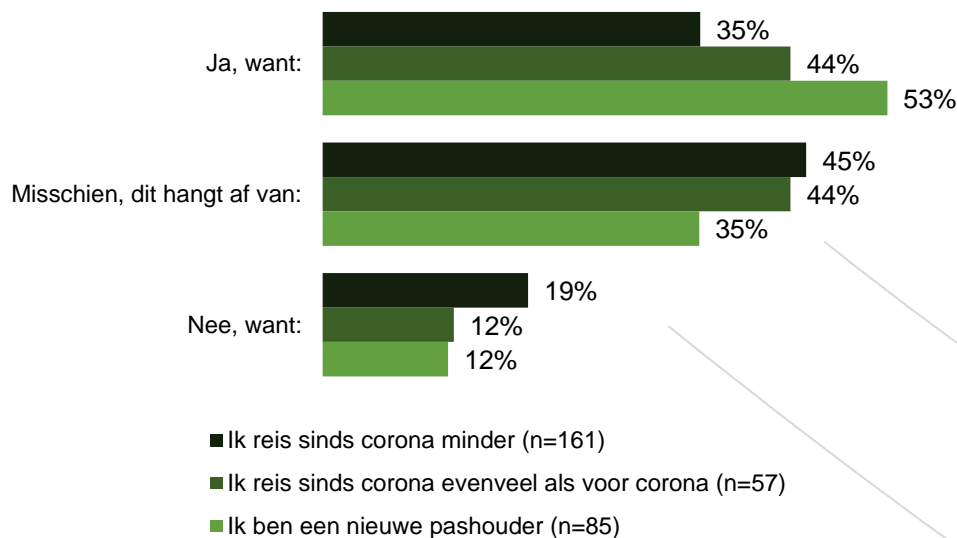
Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **niet meer** met Valleihopper reizen.

In het bijlagenboek staan de tips die pashouders gegeven.

### Wilt u in de toekomst vaker gebruik maken van Valleihopper?



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** of **evenveel** met Valleihopper reizen of een **nieuwe pashouder** zijn.

Als toelichting wordt gegeven dat pashouders vaker met Valleihopper willen reizen als de gezondheid het weer toe laat. Ook bij slecht weer wil men vaker gebruik maken. Pashouders willen ook vaker gebruik maken om meer contact te hebben met familie en kennissen. Ook wordt genoemd dat het reizen gemakkelijk is, men graag gebruik maakt van Valleihopper en dat eigen vervoersmiddelen er niet meer zijn.

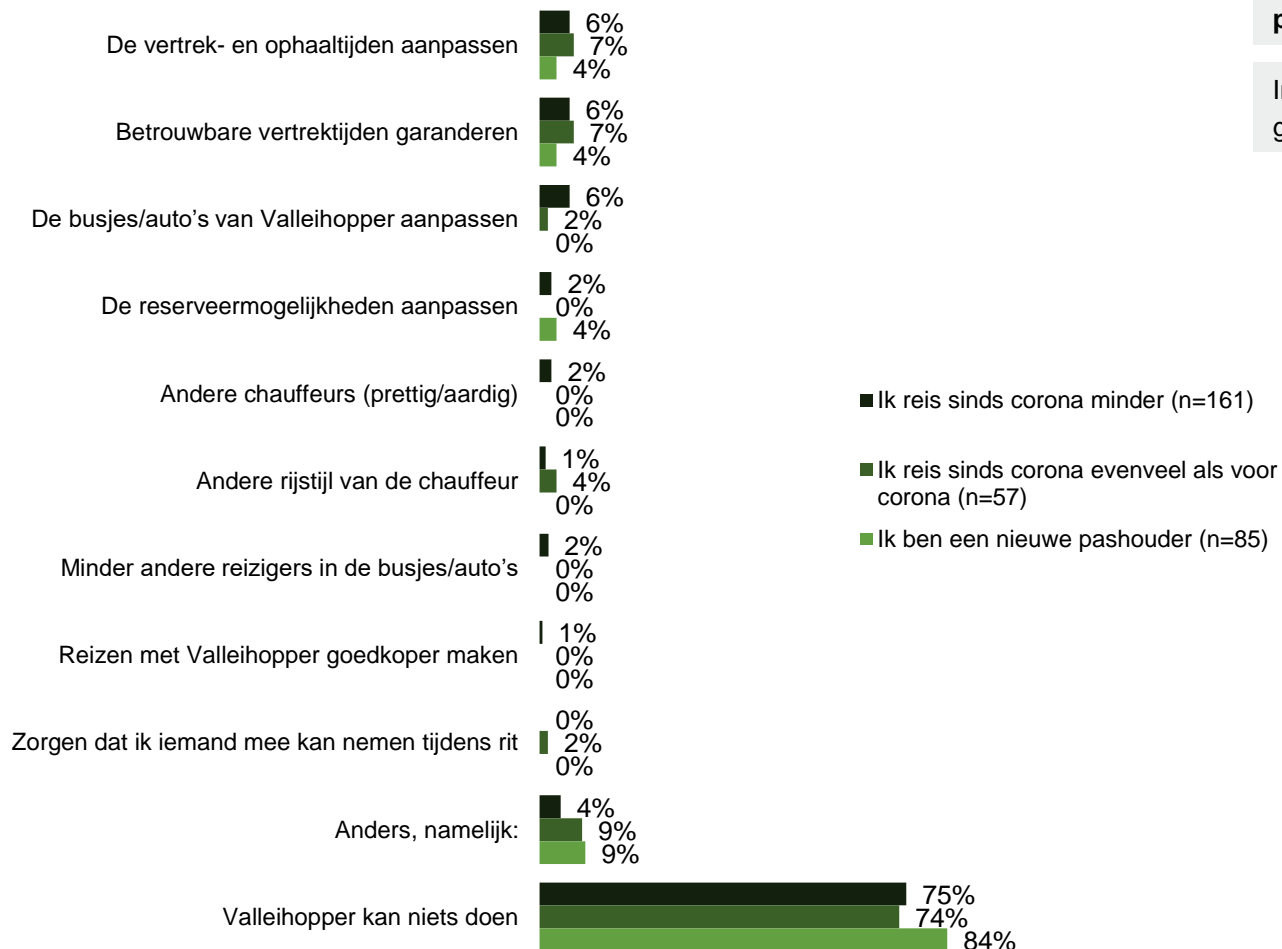
Toekomstig gebruik hangt veelal af van de eigen gezondheid van pashouders. Ook wanneer het eigen netwerk de pashouders niet kan vervoeren, willen pashouders vaker gebruik maken van Valleihopper.

Men wil in de toekomst niet meer gebruik maken van Valleihopper omdat de gezondheid het niet toe laat, er andere vormen van vervoer worden gebruikt (o.a. scootmobiel, fiets en eigen netwerk), voorzieningen dicht in de buurt zitten en enkelen slechte reiservaringen hebben.

Alle gegeven antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

**Wat kan Valleihopper doen zodat u vaker gebruik maakt van Valleihopper? (n=303)**

Meer antwoorden mogelijk

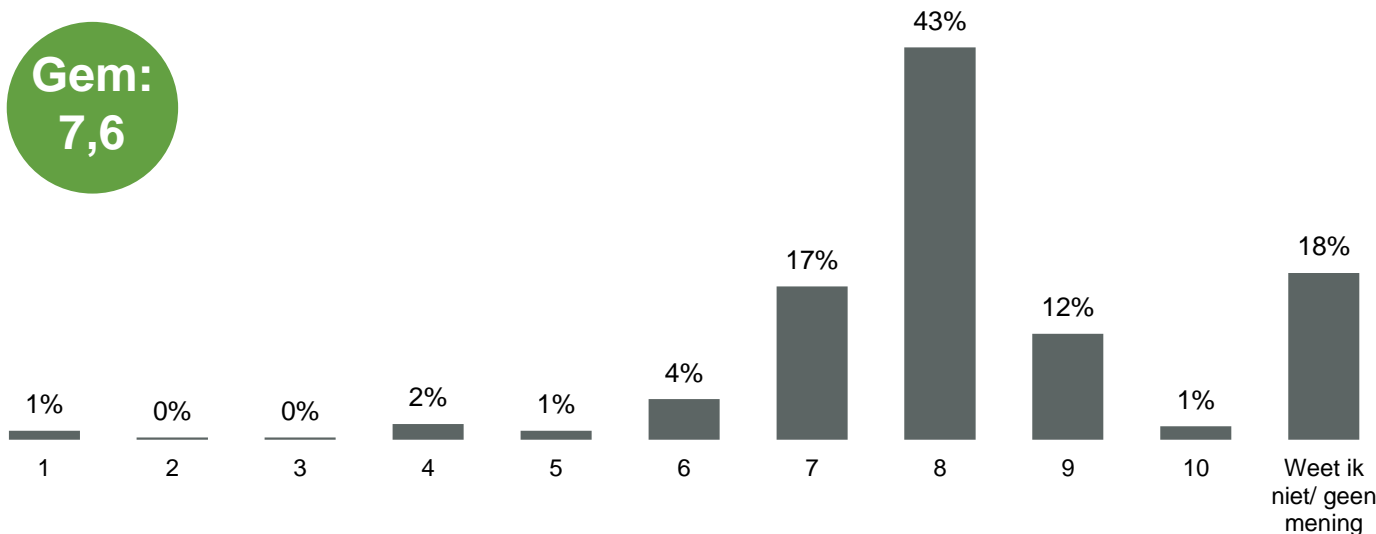


Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die sinds corona **minder** of **evenveel** met Valleihopper reizen of een **nieuwe pashouder** zijn.

In het bijlagenboek staan de tips die pashouders gegeven.

Welk rapportcijfer geeft u Valleihopper in het algemeen? (n=404)

**Gem:  
7,6**

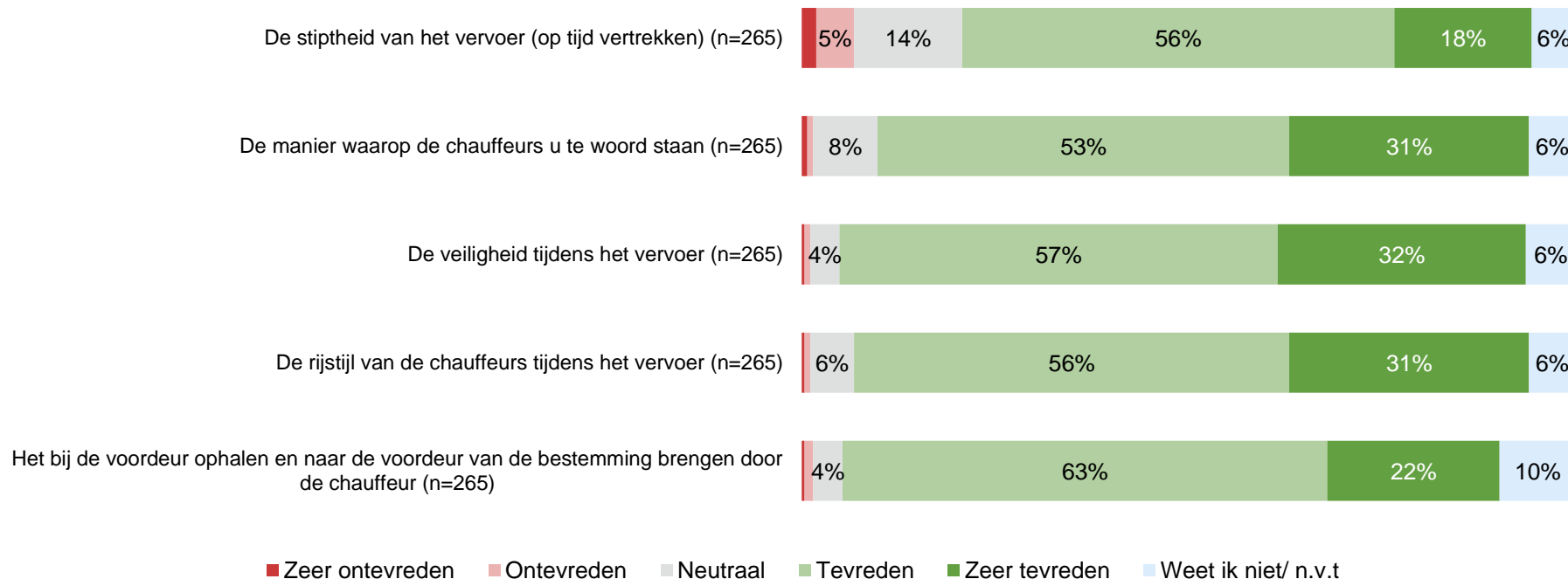


	Onvoldoende	Voldoende	Weet ik niet/ geen mening	Gemiddelde	N
Ik reis sinds corona niet meer	8%	75%	17%	7.5	84
Ik reis sinds corona minder	4%	85%	11%	7.6	143
Ik reis sinds corona evenveel als voor corona	4%	91%	5%	7.6	54
Ik ben een nieuwe pashouder	1%	56%	42%	7.8	49

Pashouders zijn over het algemeen zeer tevreden. Zij ervaren een goede service en gebruiken het graag. Ze vinden het een goede reismogelijkheid en ervaren de chauffeurs als prettig. Negatieve ervaringen gaan met name over het te laat komen van busjes en lange ophaaltijden. Dit vinden zij met name vervelend voor afspraken bij het ziekenhuis.

De volgende stellingen gaan over het reizen met Valleihopper.  
Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over:

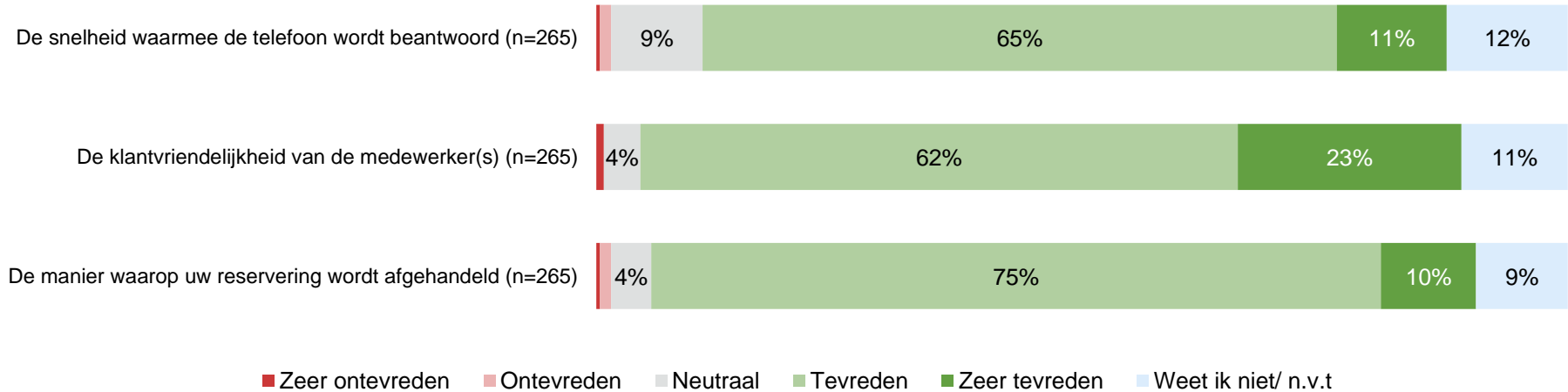
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die met Valleihopper hebben gereisd.



De volgende stellingen gaan over het reserveren van een rit voor Valleihopper.

Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over:

Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die met Valleihopper hebben gereisd.



#### **Wat vindt u het sterkste punt van Valleihopper?**

Als sterke punten worden veelal genoemd de klantvriendelijkheid, behulpzaamheid en belangstelling van de chauffeurs. Ook wordt genoemd het voor de deur ophalen en afzetten, het digitaal reserveersysteem, het op tijd rijden en het gemak. Door Valleihopper kunnen pashouders hun zelfstandigheid behouden en contacten met anderen hebben.

#### **Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Valleihopper?**

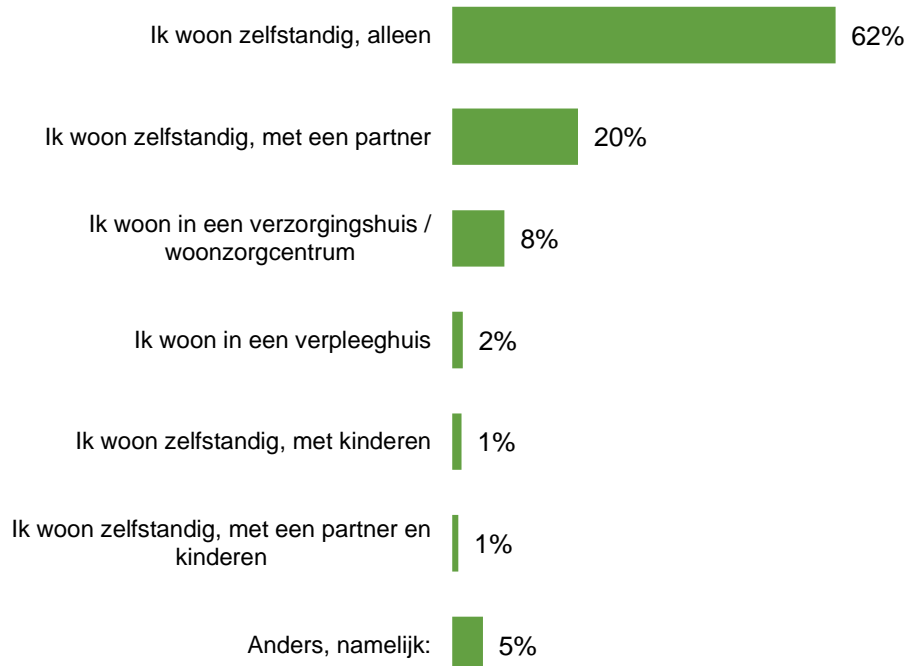
Als verbeterpunten worden veelal genoemd het op tijd rijden, betrouwbare tijden garanderen, uitbreiden van de 25 km zone, het annuleren van ritten makkelijker maken, de planning, comfortabele busjes, meer vriendelijke en betrouwbare chauffeurs, de instap- en uitstapmogelijkheid verbeteren (te hoge instap) en informeren bij het te laat arriveren.

Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

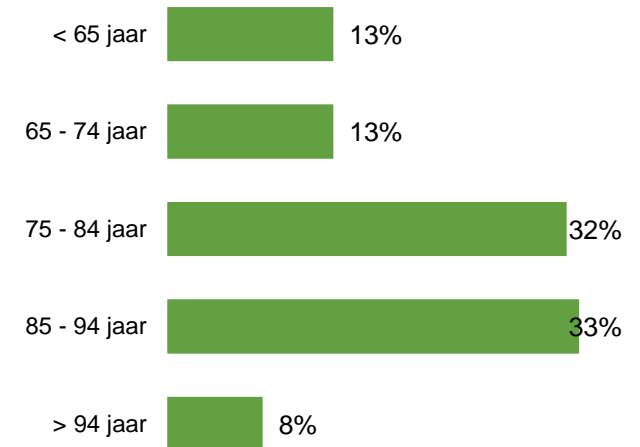


## Bijlagen

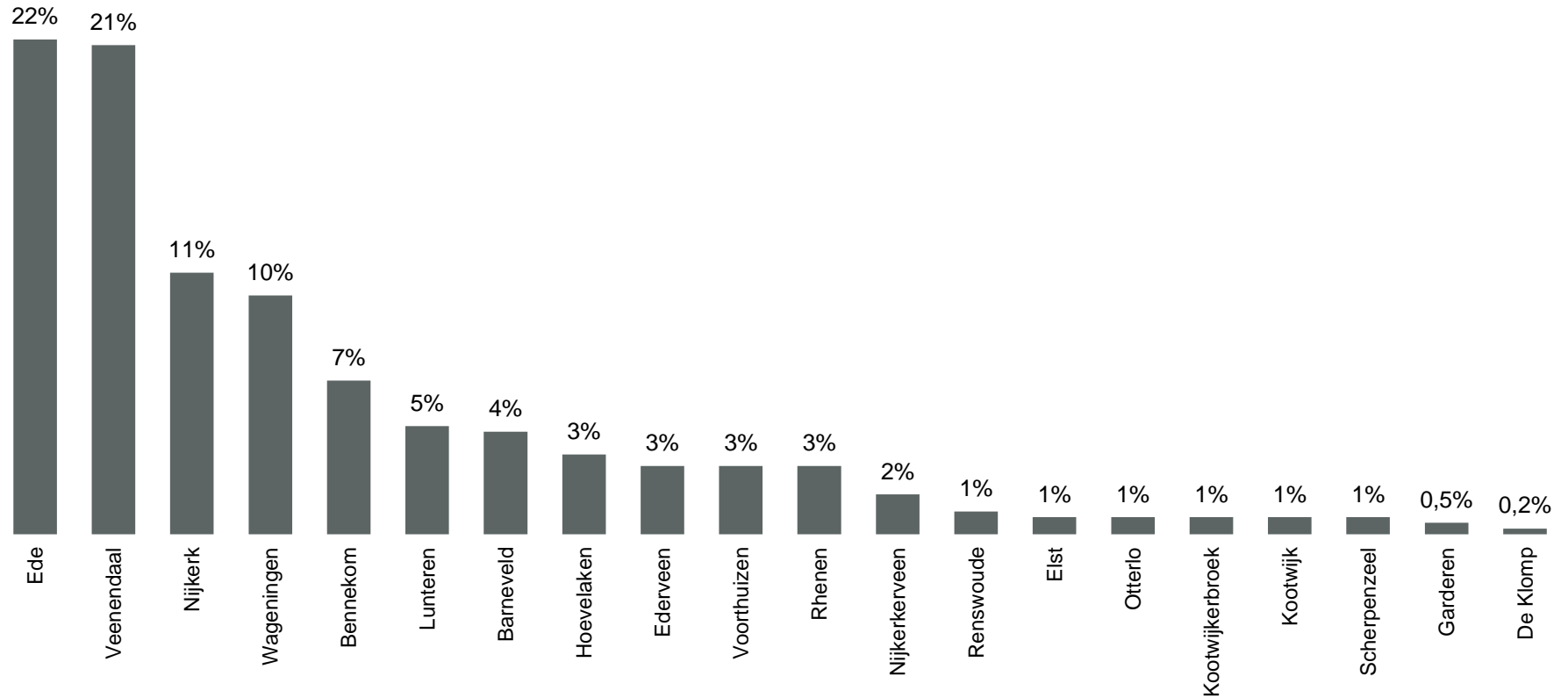
## Wat is uw woonsituatie? (n=404)



## Leeftijd (n=403)



Woonplaats (n=404)



### 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 (404) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,83% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.