

Deelrapportage
Peiling pashouders

Vervoersorganisatie
Regio Arnhem
Nijmegen

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Referentie: 19099

Datum: 01-12-2020
Versie: DEFINITIEF
Onze referentie: 19099

Auteurs:

Maarten van Setten
Michel Hartemink
Roanne van de Wijngaart

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

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

Deelrapportage *Peiling pashouders*

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Inleiding

Aanleiding en onderzoeksopzet
Deelrapportage

Pagina 4

Pagina 5

Pagina 6

Resultaten

Pagina 7

Bijlagen

Bijlage I Achtergrondvariabelen
Bijlage II Onderzoeksverantwoording

Pagina 46

Pagina 47

Pagina 48

Inleiding

Aanleiding

De verwachting is dat de kosten voor het vraagafhankelijke vervoer de komende jaren toenemen. De Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) wil daarom zo breed mogelijk input ophalen om gerichte en gedragen aanpassingen te kunnen adviseren en/of doorvoeren om het vraagafhankelijke Wmo-vervoerssysteem in de regio Arnhem Nijmegen ook in de toekomst betaalbaar te houden. Movementem doet in verschillende fasen onderzoek om het draagvlak en de acceptatie van deze aanpassingen te verkennen. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

“Welke maatregelen dragen het meest bij aan een gezonde balans tussen kostenreductie-/ beheersing én behoud van een passend voorzieningenniveau?”

Onderzoeksopzet

Het onderzoek richt zich op het vraagafhankelijke Wmo-vervoer van Avan in de contractperiode vanaf augustus 2020 en bestaat uit de volgende fasen:

FASE 1 – Ophalen

In deze fase wordt in kaart gebracht welke informatie beschikbaar is en wordt opgehaald hoe verschillende stakeholders aankijken tegen de ontwikkeling van de kosten voor het Wmo-vervoer. Hierbij zijn gesprekken gevoerd met de 4 nieuwe vervoerders (Willemsen de Koning, Citax, Haars groep, Munckhof), het callcenter (DVG) en de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD). Tevens is een online enquête uitgevoerd onder de Wmo-consulenten/ Wijkcoaches en contactambtenaren/leidinggevendenden binnen de deelnemende gemeenten. Belangrijk onderdeel in beide onderzoeken was het toetsen van de acceptatie, wenselijkheid, haalbaarheid en toegevoegde waarde van een aantal kostenbesparende/ - beheersende maatregelen.

FASE II – Analyseren

Op basis van de ritgegevens worden kwantitatieve analyses uitgevoerd die de effecten van de maatregelen in kaart brengen.

FASE III – Toetsen

In de toetsingsfase worden de ideeën tijdens een brainstorm-sessie voorgelegd aan de contactambtenaren van de deelnemende gemeenten. Tevens is een kwantitatieve enquête uitgevoerd onder de actieve pashouders om het draagvlak onder deze doelgroep te toetsen.

FASE IV – Adviseren

Tot slot worden de uitkomsten van de voorgaande fasen gebundeld in een adviesnotitie met een overzicht van de meest gedragen, kansrijke, haalbare en reële maatregelen die bij kunnen dragen aan beter beheersbare kosten en/of een kostenreductie.

Deelrapportage

In deze deelrapportage worden de resultaten van de peiling onder de pashouders (deelonderzoek Fase III) teruggekoppeld. Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van een onderzoek dat deel uitmaakt van een bredere studie waarmee de beschreven hoofdvraag wordt beantwoord. De resultaten die in deze deelrapportage worden beschreven moeten in samenhang worden gezien met de uitkomsten van de andere deelonderzoeken. Voor een integraal antwoord op de hoofdvraag verwijzen wij naar het Syntheserapport.

Resultaten

In opdracht van Avan heeft Movementem een peiling uitgevoerd onder de Wmo-pashouders. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in acceptabele aanpassingen in het service level van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer om de kostenstijging te kunnen beheersen en de vervoersvoorziening ook op langere termijn voor de gemeenten betaalbaar te houden.

De pashouders binnen de deelnemende gemeenten hebben een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal zijn er 1.500 pashouders uitgenodigd, 50% via een brief en 50% via de e-mail. De pashouders die de uitnodiging per mail ontvingen konden de vragenlijst alleen online invullen. De pashouders die de uitnodiging per brief hebben gekregen konden kiezen of zij de papieren vragenlijst in wilden vullen of dat zij via een online open link meededen.

De uitgenodigde pashouders hadden de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen tussen vrijdag 4 en maandag 28 september 2020.

In totaal hebben 423 pashouders de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een deelnemerspercentage van 28%. Van de per brief uitgenodigde pashouders hebben 220 respondenten meegedaan, waarvan 14 via de open link, en van de per mail uitgenodigde pashouders hebben 203 respondenten meegedaan.

Met het aantal respondenten (423) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,72% uitspraken worden gedaan over de populatie.

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. In de weergaven maken wij onderscheid in stedelijke gemeenten (Arnhem en Nijmegen) en landelijke gemeenten (de overige gemeenten), omdat op basis van het voorzieningenniveau en de OV-dichtheid te verwachten is dat de reispatronen van inwoners tussen die gemeenten significant verschilt. De uitkomsten van deze clusters geven op zichzelf een goed beeld, maar kunnen met beperkte statistische betrouwbaarheid en nauwkeurigheid worden gegeneraliseerd naar de totale doelgroepen.

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.

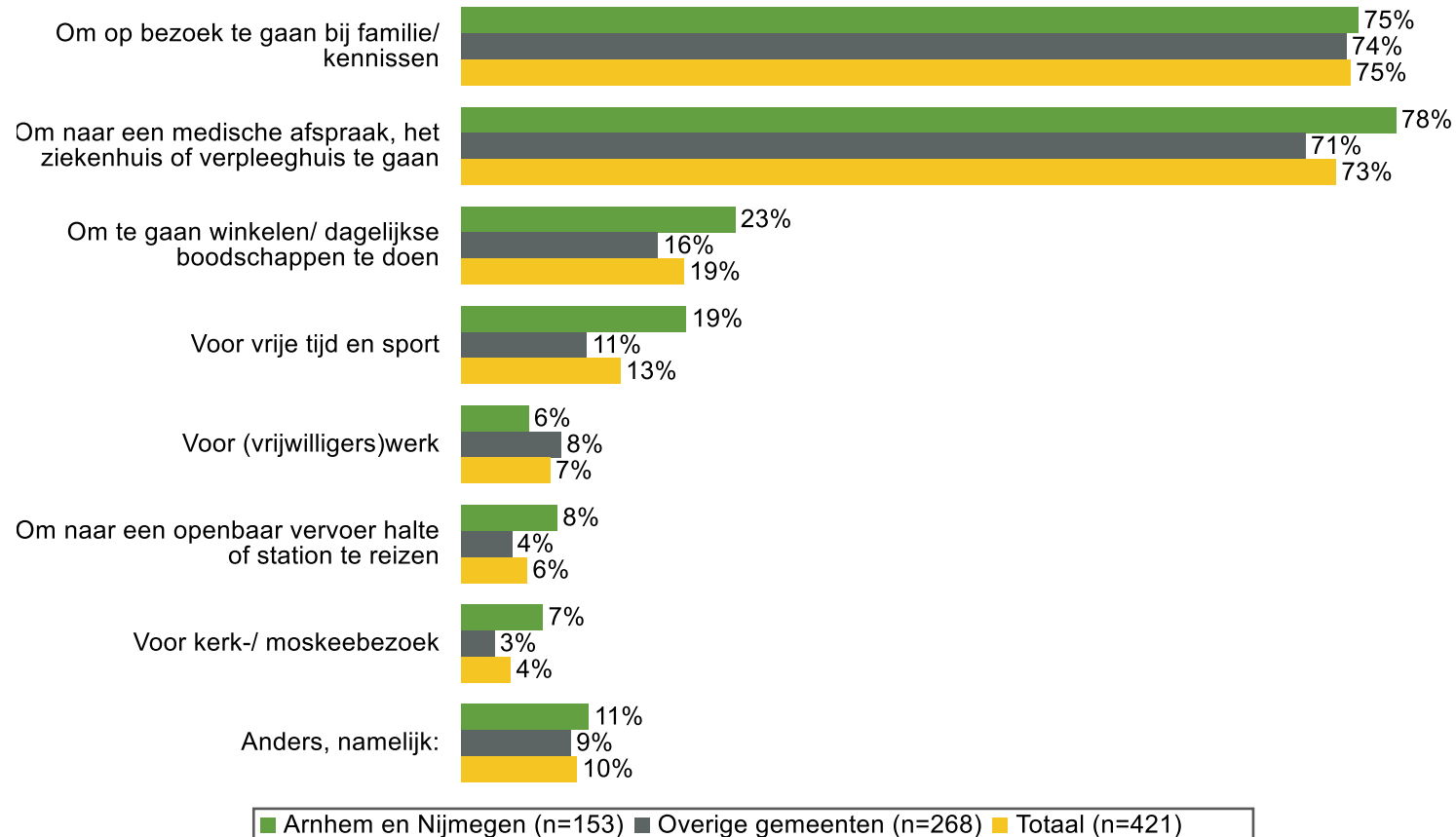
In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

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 het bijlagenboek.

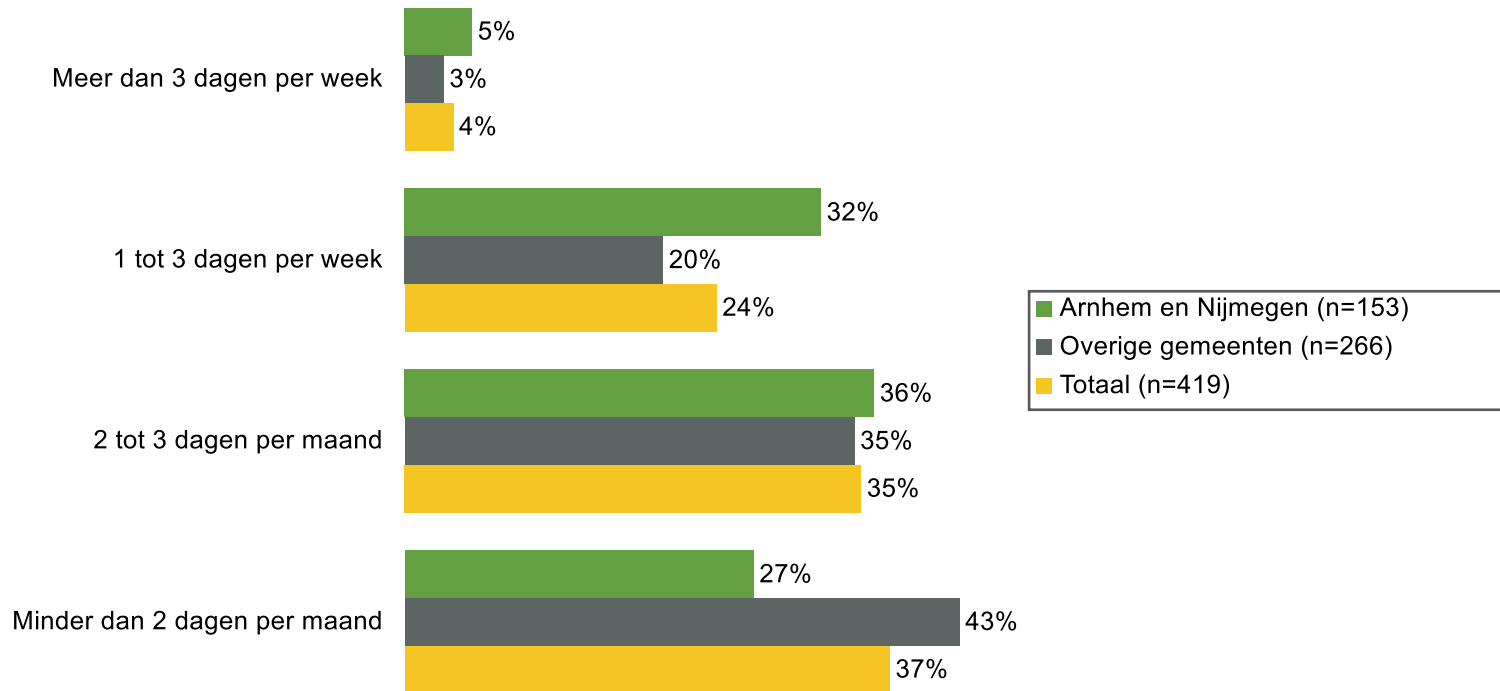
Waarvoor gebruikt u Avan (regiotaxi) meestal?

Meer antwoorden mogelijk



Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

Ga hierbij uit van een situatie zonder coronamaatregelen

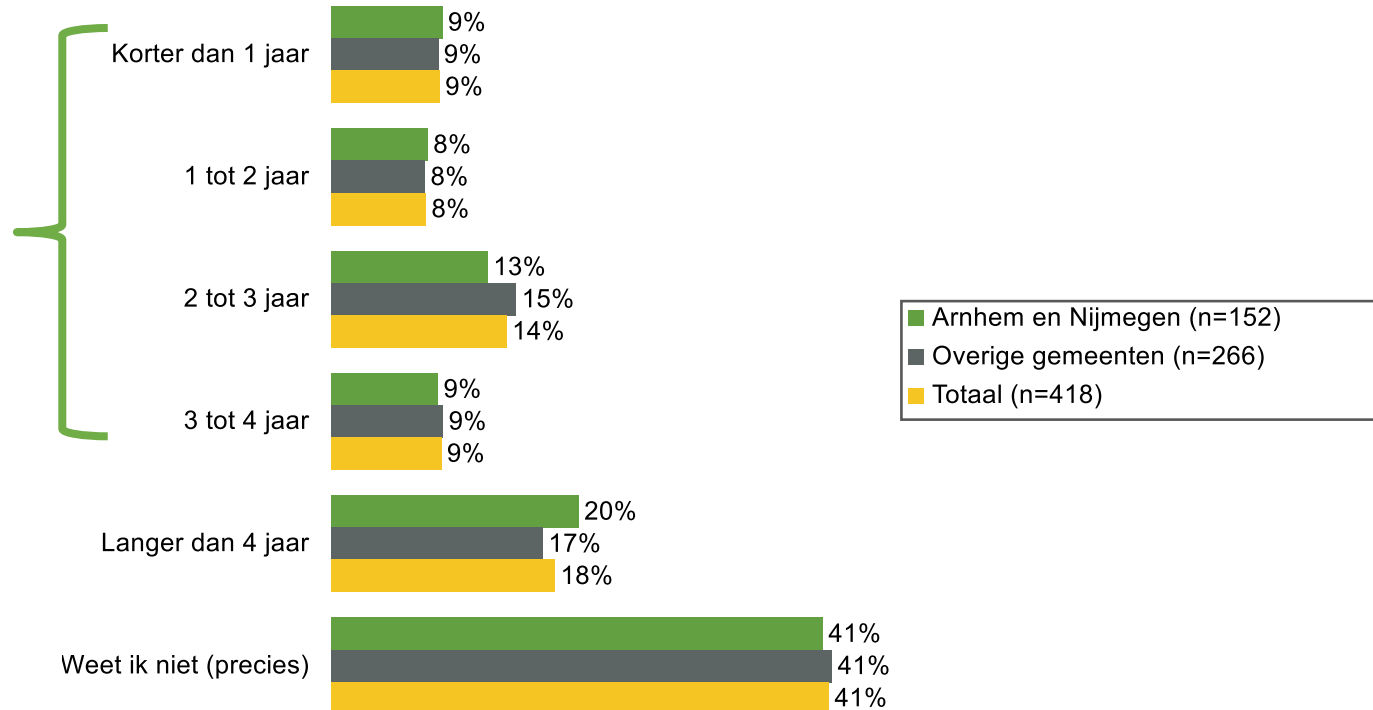


Opvallend is dat respondenten uit Arnhem en Nijmegen gemiddeld vaker reizen dan respondenten uit de andere gemeenten.

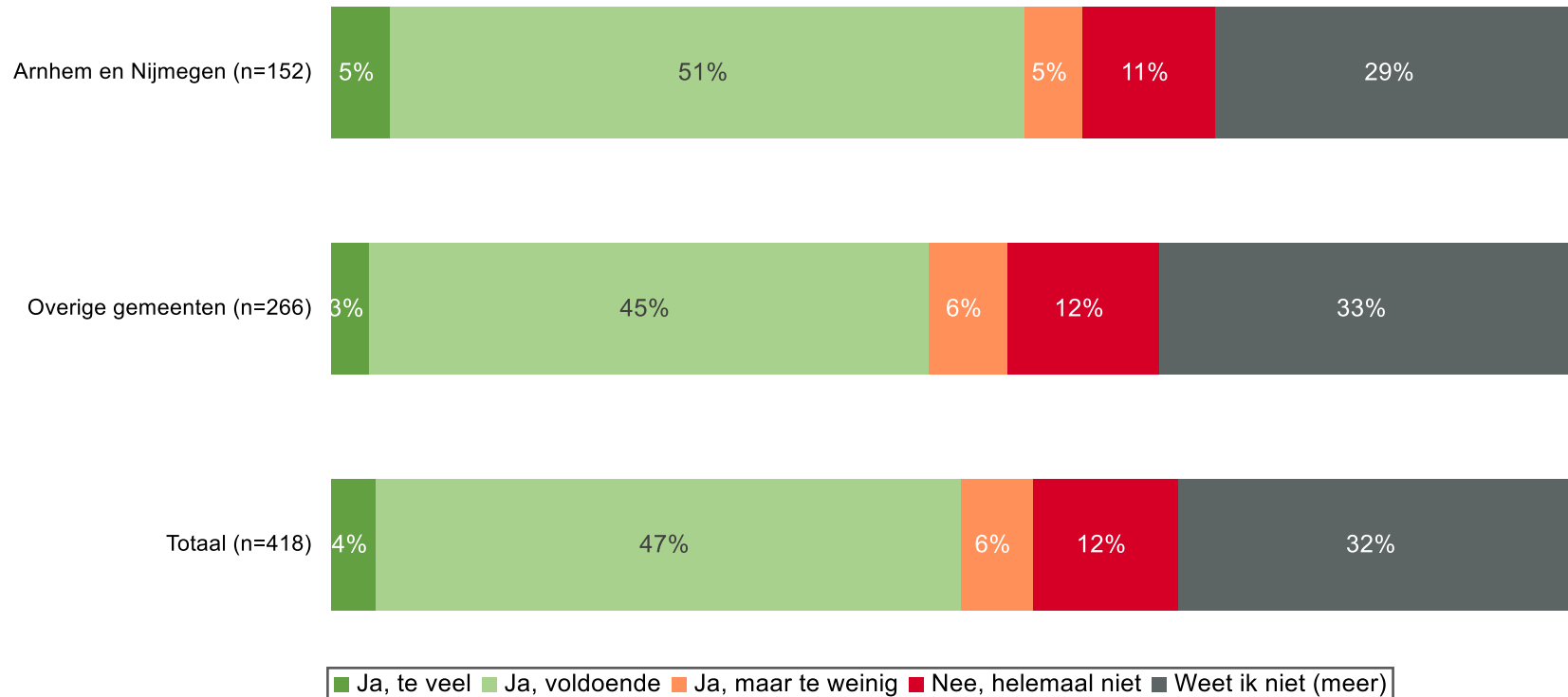
Uit bovenstaande resultaten blijkt dat 28% wekelijks gebruik maakt van Avan. Dit is vergelijkbaar met de verdeling van het aantal uitgevoerde ritten in 2019. Daarbij maakt 27% wekelijks gebruik van Avan. Wel moet hierbij de kanttekening worden genoemd dat de rittenbak alleen de actieve pashouders bevat (dit zijn er 14.505). Als ook de inactieve pashouders worden meegerekend (in totaal 20.903) dan maakt 18% wekelijks gebruik van Avan.

Hoe lang bent u in het bezit van een Avan-vervoerspas?

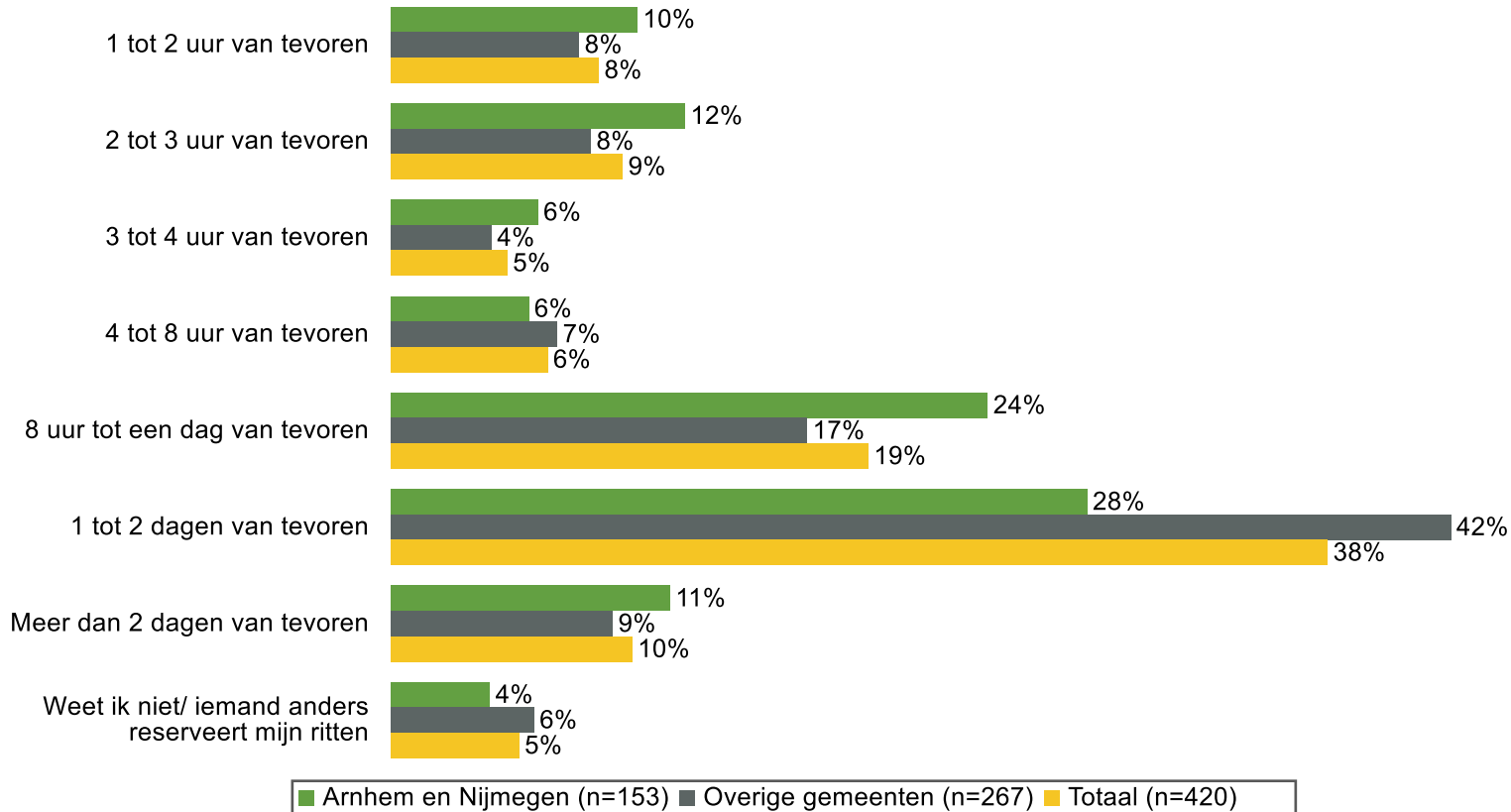
40% van de huidige pashouders heeft in de pas ontvangen na de start van Avan in 2016.



Is bij het gesprek over de aanvraag van de vervoerspas gevraagd naar de vervoersmogelijkheden die u heeft binnen uw eigen netwerk?

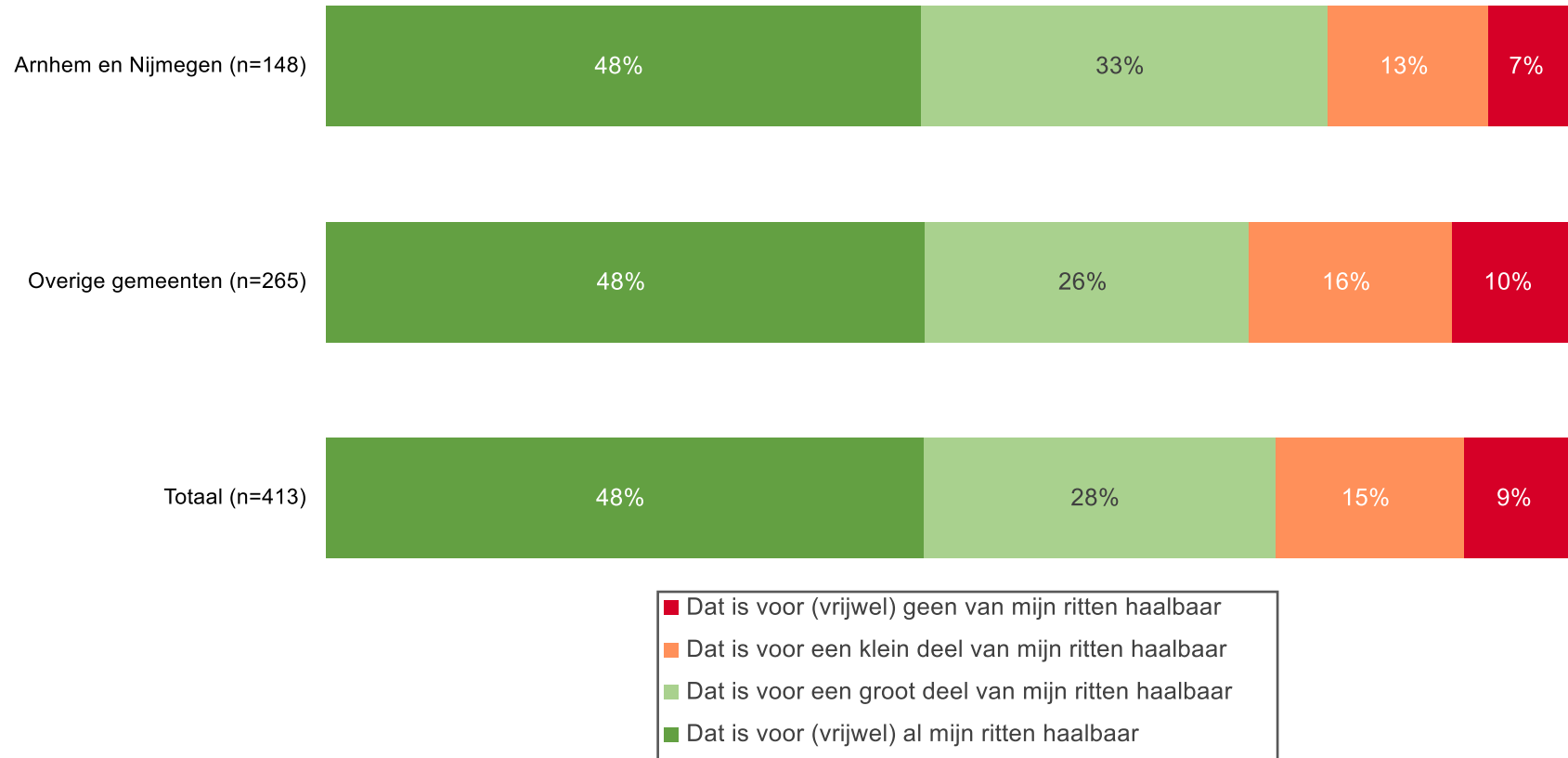


Hoe ver van tevoren reserveert u normaal gesproken uw taxirit ?

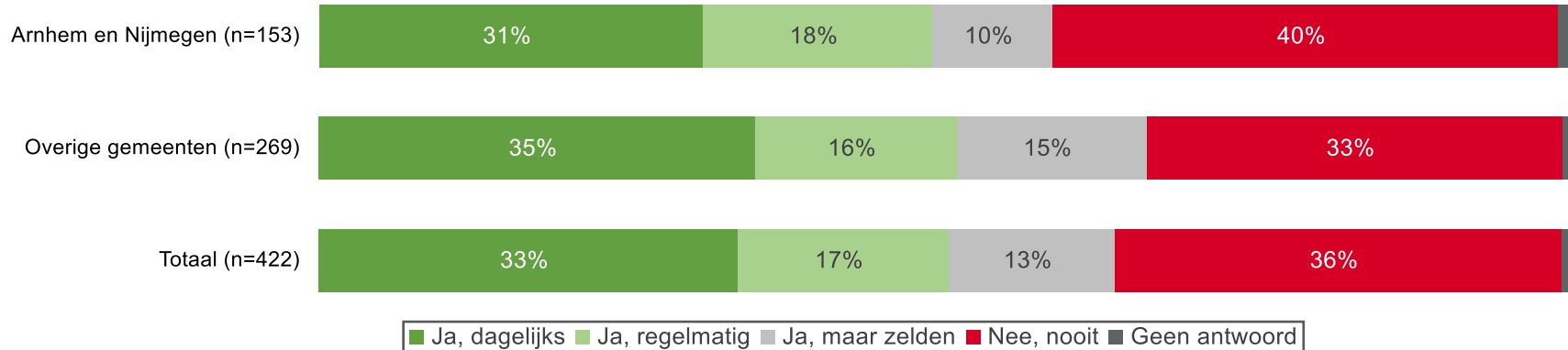


Opvallend is dat respondenten uit de overige gemeenten hun taxiritten langer van tevoren reserveren dan respondenten uit Arnhem en Nijmegen.

Is het voor u haalbaar om uw taxiritten minimaal 3 uur voor uw geplande vertrek te reserveren?



Maakt u wel eens gebruik van het internet?

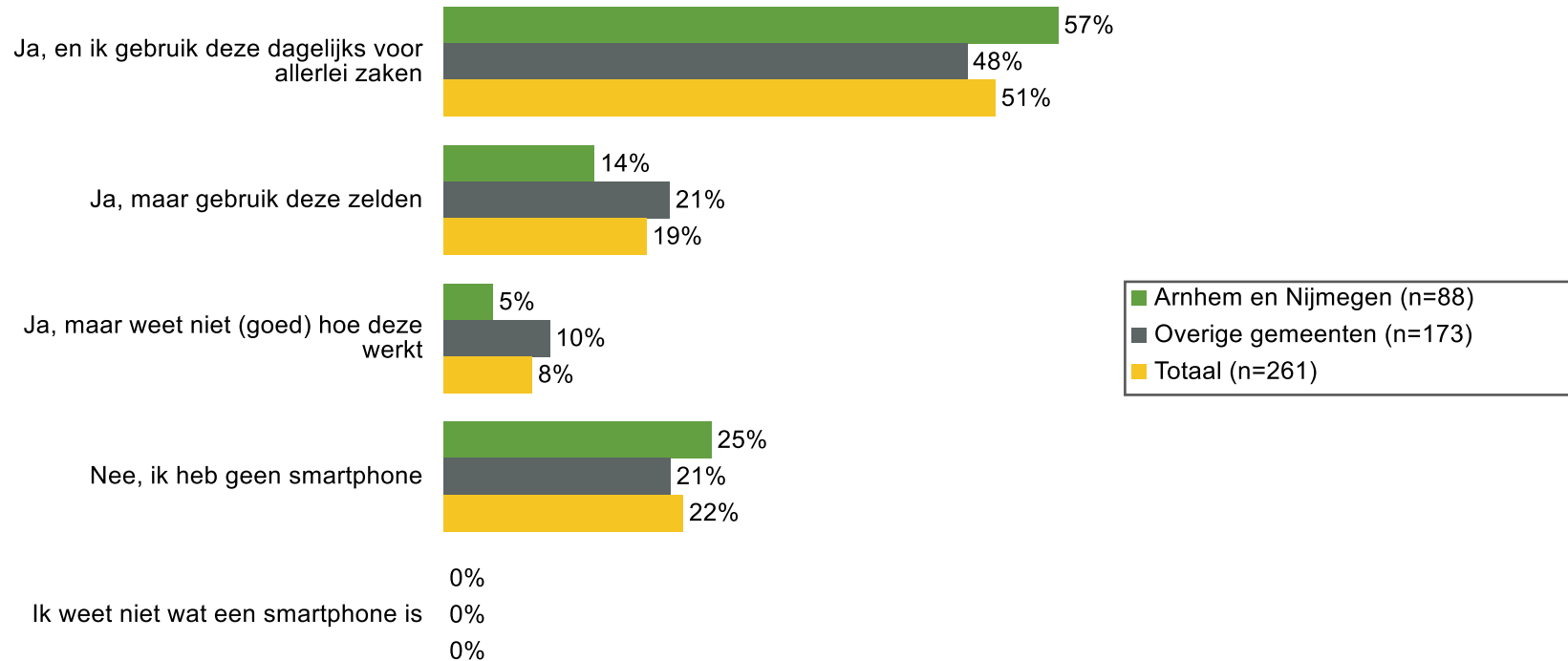


	Ja, dagelijks	Ja, regelmatig	Ja, maar zelden	Nee, nooit	Geen antwoord
Uitgenodigd via de brief, vragenlijst ingevuld op papier (n=206)	14%	9%	16%	58%	2%
Uitgenodigd via de e-mail, vragenlijst ingevuld online (n=203)	52%	25%	10%	14%	0%
Uitgenodigd via de brief, vragenlijst ingevuld online (n=14)	48%	14%	18%	19%	0%
Totaal (n=423)	33%	17%	13%	35%	1%

Een kanttekening die bij deze en de volgende vragen over internet moet worden gezet is dat 50% van de steekproef per brief is uitgenodigd om deel te nemen aan deze vragenlijst en 50% per e-mail. Om de steekproef representatief te laten zijn had dit respectievelijk 83% en 17% moeten zijn. In deze resultaten zijn respondenten die op papier hebben deelgenomen dus ondervertegenwoordigd. Hierdoor kan een scheef beeld ontstaan van de volledige doelgroep op dit thema.

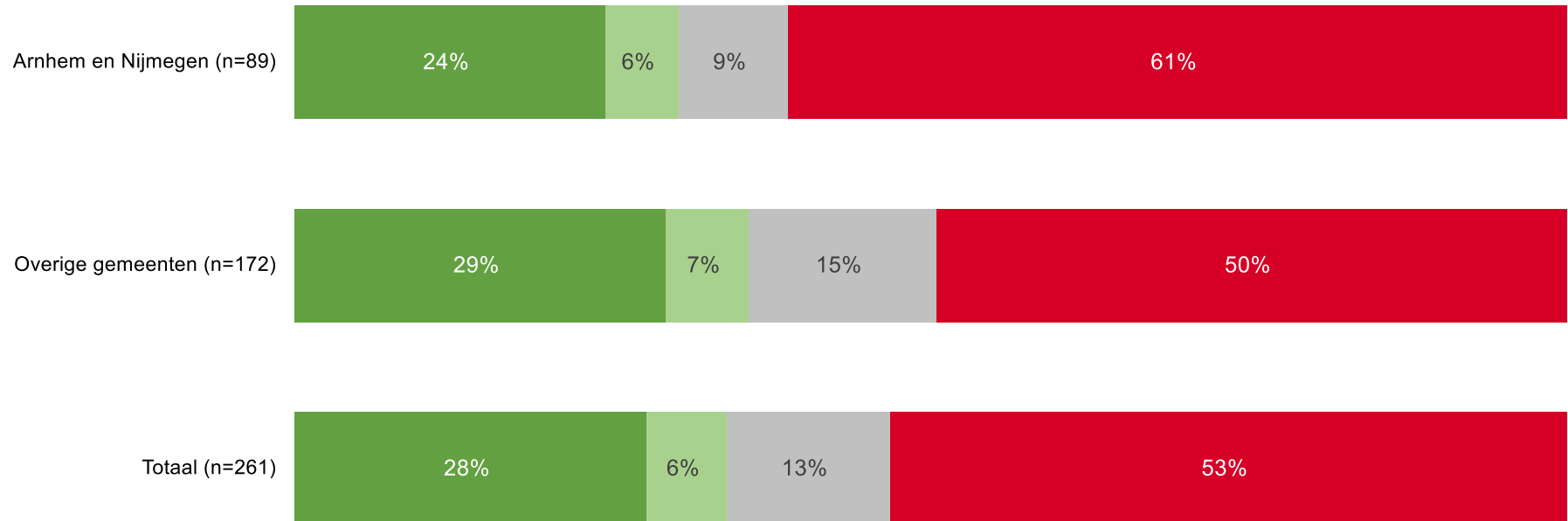
Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die wel eens gebruik maken van het internet.

Heeft u een smartphone (mobiele telefoon met internetverbinding)?



Deze vraag is alleen beantwoord door de respondenten die wel eens gebruik maken van het internet.

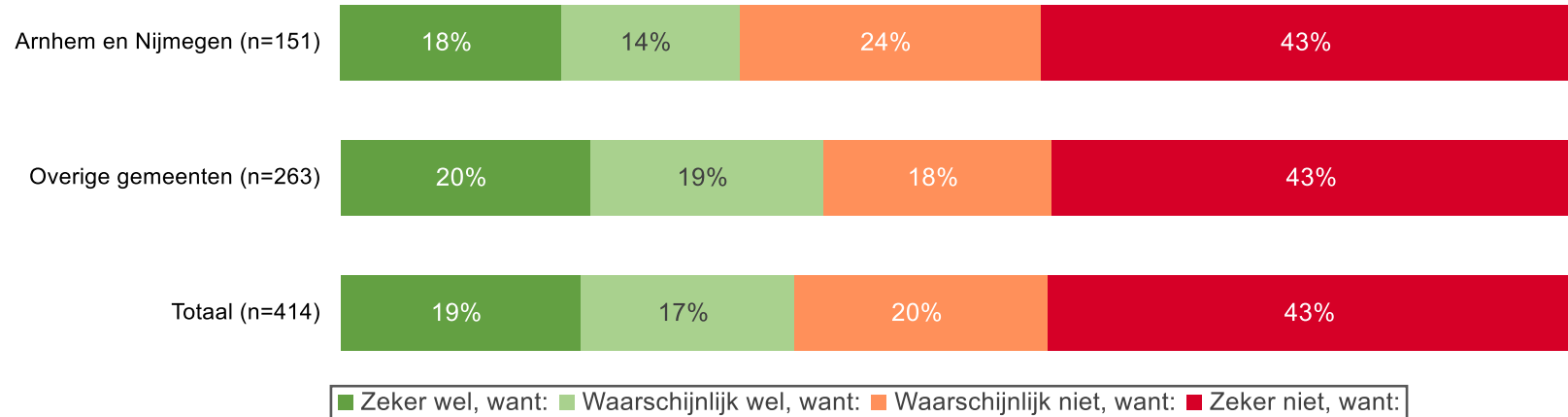
Reserveert u wel eens een taxirit via de website van Avan (www.avan-vervoer.nl)?



■ Ja, (vrijwel) al mijn ritten ■ Ja, een groot deel van mijn ritten ■ Ja, een klein deel van mijn ritten ■ Nee, nooit, want:

Respondenten die 'Nee, nooit, want:' hebben geantwoord, noemen voornamelijk dat iemand anders voor hen reserveert en dat zij liever bellen omdat dat makkelijker is en zij direct antwoord krijgen. Ook noemen respondenten dat zij online reserveren moeilijk vinden, bijvoorbeeld omdat zij een (visuele) beperking hebben. Voornamelijk respondenten boven de 50 jaar en respondenten die minder vaak reizen (2 tot 3 dagen per maand of minder dan 2 dagen per maand) met Avan geven aan nooit te reserveren via de website. Opvallend is ook dat het aandeel respondenten dat nooit online reserveert in Arnhem en Nijmegen hoger ligt dan in de overige gemeenten.

Verwacht u in de toekomst uw ritten (vaker) via internet te gaan reserveren?



Respondenten die hun ritten waarschijnlijk (vaker) online gaan boeken geven aan dat zij dit nu al doen en dus het makkelijkst vinden, dat het sneller en goedkoper is dan bellen en dat internet nou eenmaal in opmars is en ze eraan moeten wennen. Ook geven zij aan dat anderen voor hen reserveren en dat die dat via internet doen.

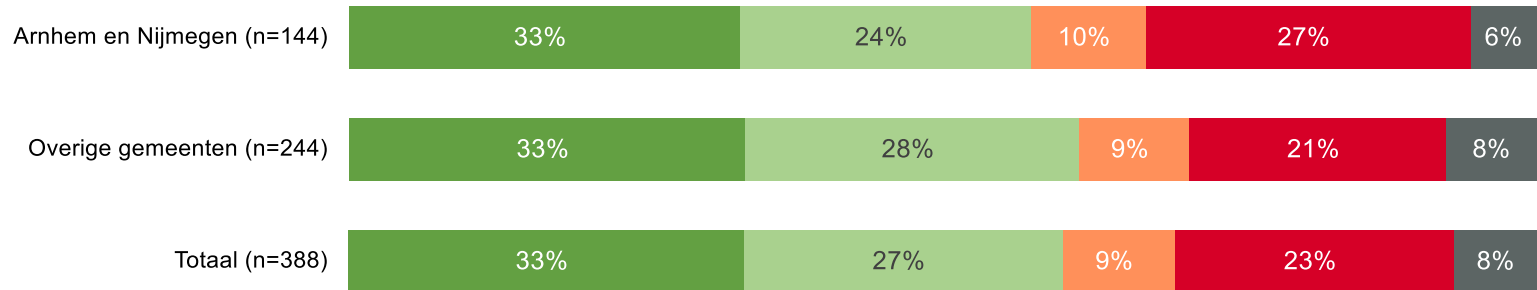
Respondenten die waarschijnlijk niet (vaker) online gaan boeken hebben geen internet hebben of kunnen er niet mee om gaan, door (visuele) beperkingen. Zij bellen liever, omdat zij dat makkelijker vinden, direct en persoonlijk contact hebben en direct (mondeling) een bevestiging krijgen van de reservering.

Er is een aantal respondenten dat nu nooit via internet reserveert en dat aangeeft dat dat in de toekomst (waarschijnlijk) wel te gaan doen. Dit zijn voornamelijk respondenten die iets minder frequent reizen (2 tot 3 keer per maand of minder dan 2 keer per maand). Zij noemen als redenen dat online reserveren sneller, goedkoper en makkelijker is/ lijkt te zijn. Ook geven zij aan dat zij gewoon wat handiger moeten worden en eraan moeten wennen, maar dat als ze het eenmaal doorhebben dat het dan wel moet lukken.

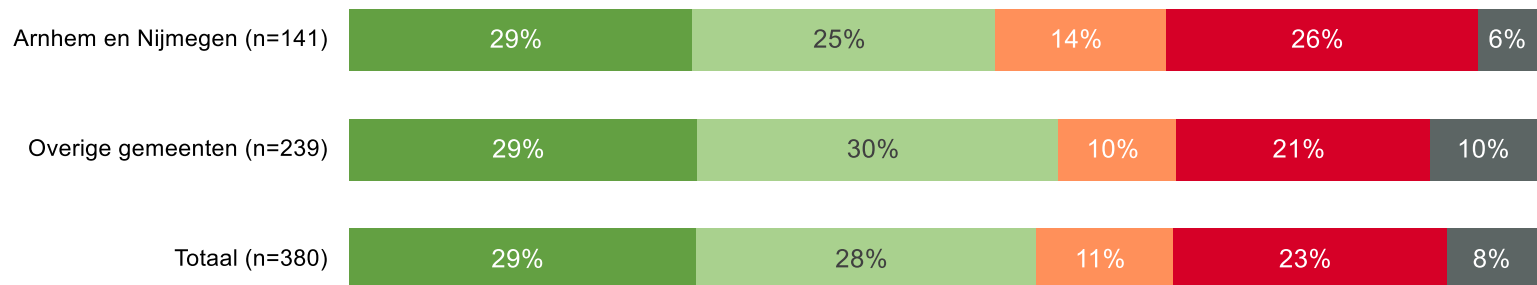
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de ophaaltijden?

Hierbij geldt momenteel dat de taxi u tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het gereserveerde tijdstip ophaalt. Als u geen antwoord kunt geven of geen mening heeft, kunt u het vraagteken aanvinken

Als ik een uur van tevoren weet hoe laat ik precies wordt opgehaald, is een margetijd van 30 minuten vóór en na de gereserveerde tijd acceptabel



Voor (een deel) van mijn ritten is een margetijd van 30 minuten vóór en na de gereserveerde tijd acceptabel.

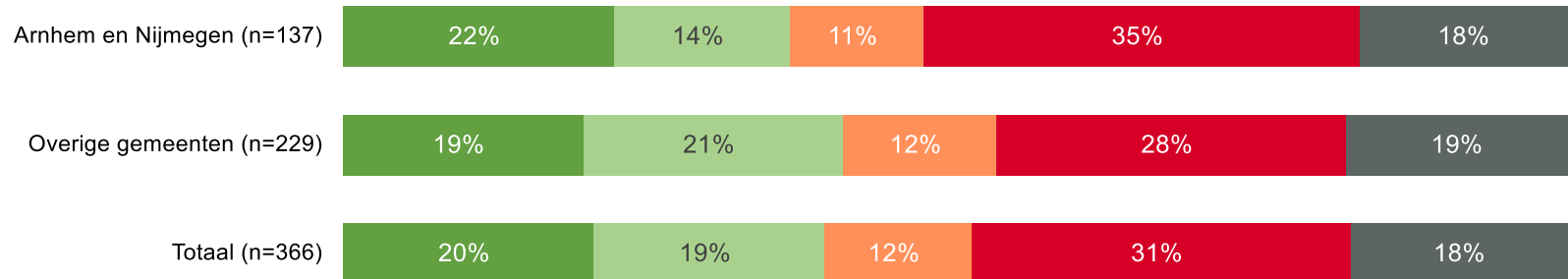


■ Volledig mee eens ■ Enigszins mee eens ■ Enigszins mee oneens ■ Volledig mee oneens ■ ?

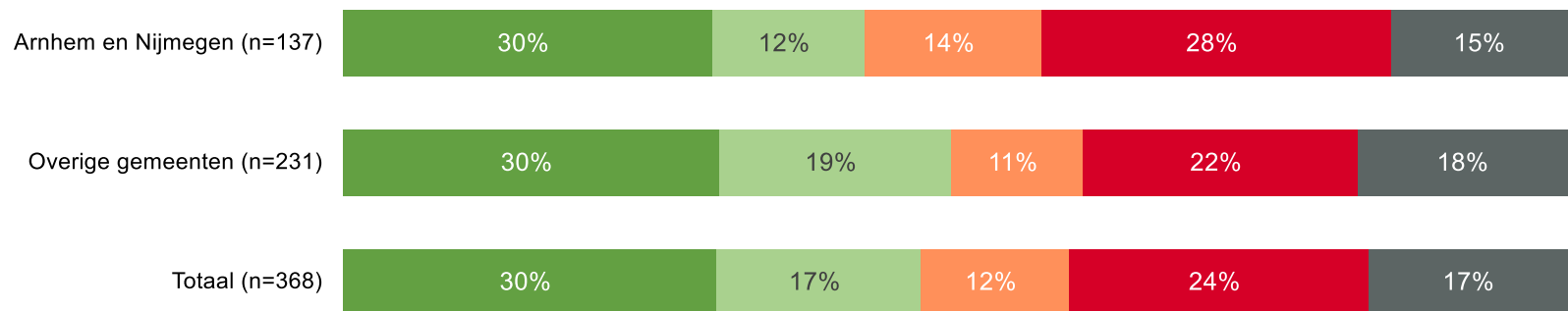
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de ophaaltijden?

Hierbij geldt momenteel dat de taxi u tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het gereserveerde tijdstip ophaalt. Als u geen antwoord kunt geven of geen mening heeft, kunt u het vraagteken aanvinken

Een margetijd van 30 minuten vóór en na de gereserveerde tijd is voor mij acceptabel als ik dan korting krijg.



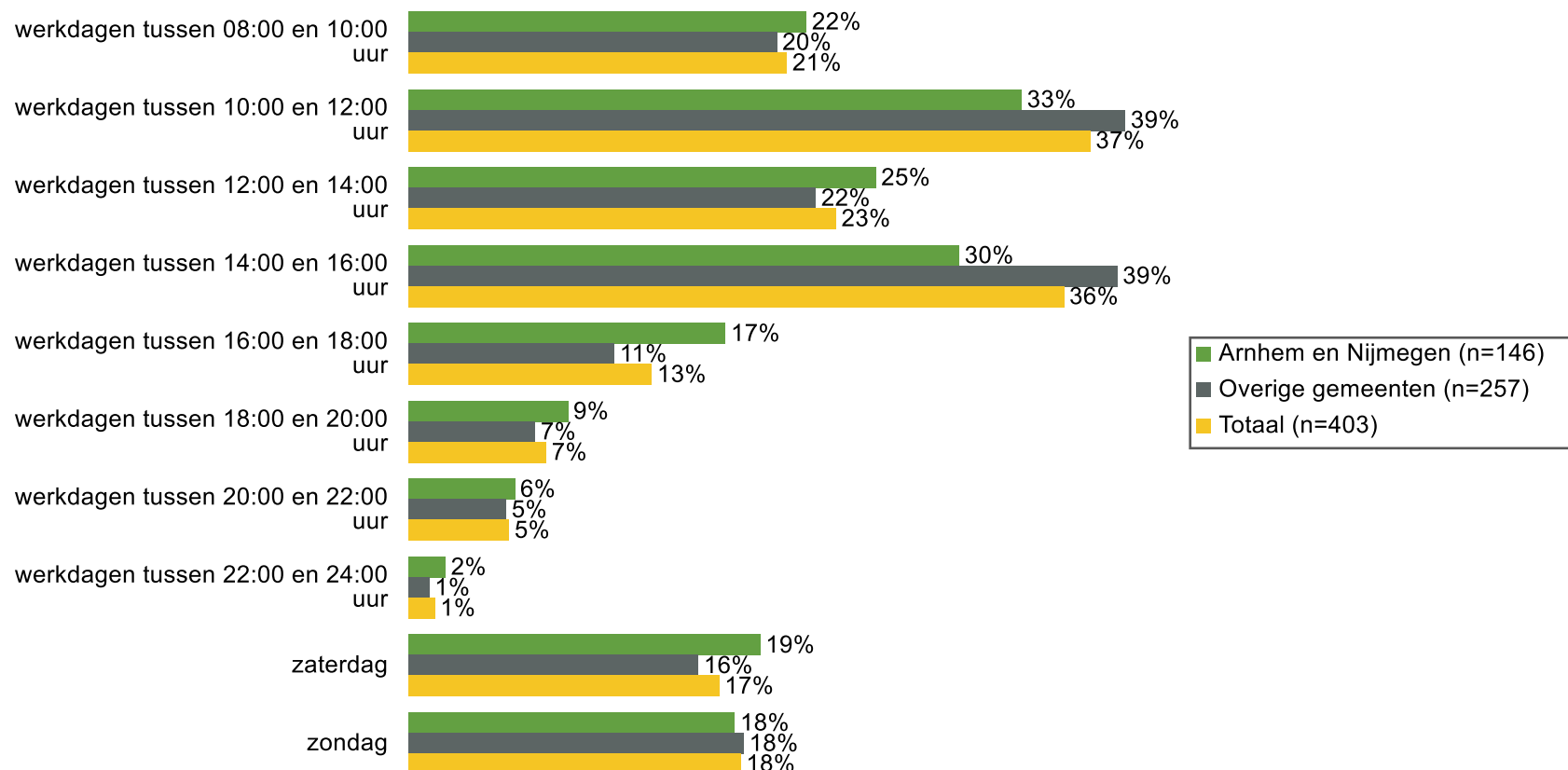
Een margetijd van 30 minuten vóór en na de gereserveerde tijd is voor mij nooit acceptabel



■ Volledig mee eens ■ Enigszins mee eens ■ Enigszins mee oneens ■ Volledig mee oneens ■ ?

In welk van de volgende tijdsblokken reist u momenteel het meest met Avan?

Maximaal twee antwoorden mogelijk. Ga uit van een situatie zonder coronamaatregelen.



Opvallend is dat respondenten uit Arnhem en Nijmegen gelijkverdeelde zijn over de tijdsblokken op werkdagen dan respondenten uit andere gemeenten.

Is het voor u mogelijk om de ritten die u maakt op een ander tijdstip te maken?

Totaal

	Dat is voor (vrijwel) al deze ritten mogelijk	Dat is voor een groot deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor een klein deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor (vrijwel) geen van deze ritten mogelijk
werkdagen tussen 08:00 en 10:00 uur (n=82)	13%	9%	27%	51%
werkdagen tussen 10:00 en 12:00 uur (n=149)	16%	22%	28%	34%
werkdagen tussen 12:00 en 14:00 uur (n=97)	15%	16%	29%	40%
werkdagen tussen 14:00 en 16:00 uur (n=140)	6%	22%	34%	39%
werkdagen tussen 16:00 en 18:00 uur (n=51)	16%	15%	27%	43%
werkdagen tussen 18:00 en 20:00 uur (n=30)	22%	10%	30%	38%
werkdagen tussen 20:00 en 22:00 uur (n=21)	14%	10%	33%	44%
werkdagen tussen 22:00 en 24:00 uur (n=6)	0%	33%	15%	52%
zaterdag (n=66)	21%	26%	23%	30%
zondag (n=72)	14%	23%	31%	31%

Is het voor u mogelijk om de ritten die u maakt op een ander tijdstip te maken?

Arnhem en Nijmegen

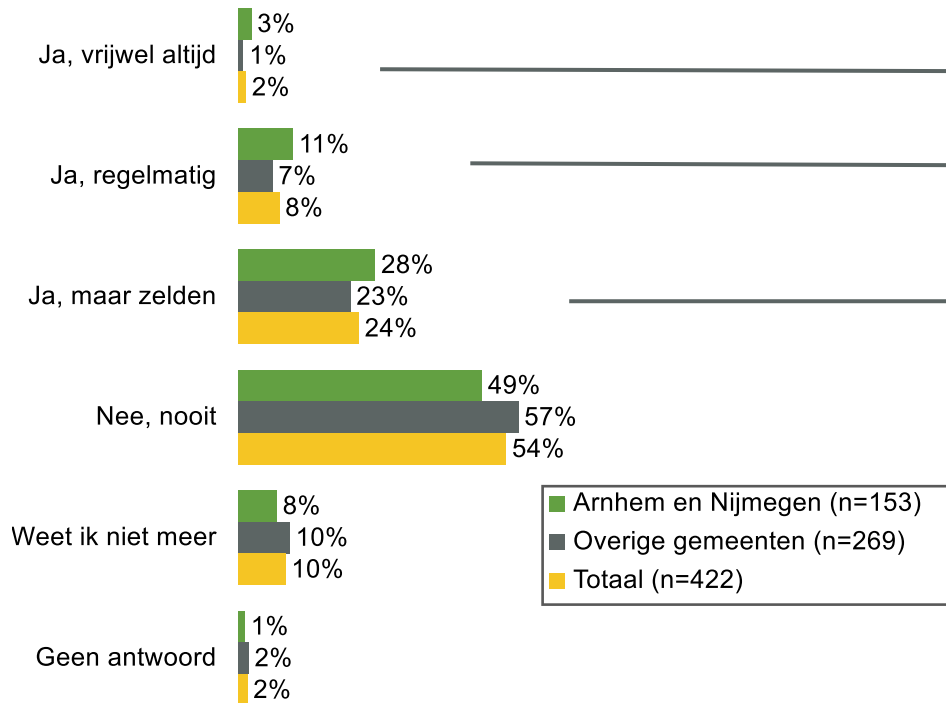
	Dat is voor (vrijwel) al deze ritten mogelijk	Dat is voor een groot deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor een klein deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor (vrijwel) geen van deze ritten mogelijk
werkdagen tussen 08:00 en 10:00 uur (n=31)	13%	9%	26%	51%
werkdagen tussen 10:00 en 12:00 uur (n=49)	18%	23%	22%	37%
werkdagen tussen 12:00 en 14:00 uur (n=37)	18%	16%	25%	41%
werkdagen tussen 14:00 en 16:00 uur (n=43)	5%	28%	36%	31%
werkdagen tussen 16:00 en 18:00 uur (n=24)	12%	8%	25%	55%
werkdagen tussen 18:00 en 20:00 uur (n=12)	9%	17%	32%	42%
werkdagen tussen 20:00 en 22:00 uur (n=8)	37%	26%	13%	24%
werkdagen tussen 22:00 en 24:00 uur (n=3)	0%	31%	31%	37%
zaterdag (n=27)	14%	19%	29%	37%
zondag (n=26)	14%	21%	38%	27%

Is het voor u mogelijk om de ritten die u maakt op een ander tijdstip te maken?

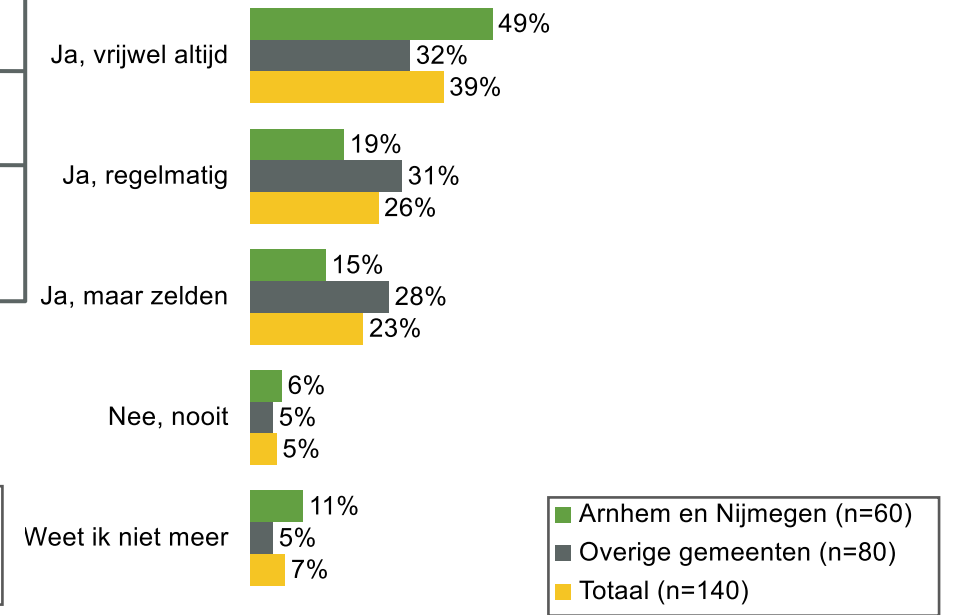
Overige gemeenten

	Dat is voor (vrijwel) al deze ritten mogelijk	Dat is voor een groot deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor een klein deel van deze ritten mogelijk	Dat is voor (vrijwel) geen van deze ritten mogelijk
werkdagen tussen 08:00 en 10:00 uur (n=51)	12%	10%	27%	51%
werkdagen tussen 10:00 en 12:00 uur (n=99)	15%	22%	29%	33%
werkdagen tussen 12:00 en 14:00 uur (n=59)	14%	16%	30%	39%
werkdagen tussen 14:00 en 16:00 uur (n=97)	6%	19%	33%	42%
werkdagen tussen 16:00 en 18:00 uur (n=27)	19%	20%	28%	33%
werkdagen tussen 18:00 en 20:00 uur (n=18)	30%	6%	28%	36%
werkdagen tussen 20:00 en 22:00 uur (n=13)	0%	0%	44%	56%
werkdagen tussen 22:00 en 24:00 uur (n=3)	0%	34%	0%	66%
zaterdag (n=39)	25%	30%	18%	26%
zondag (n=46)	14%	25%	27%	33%

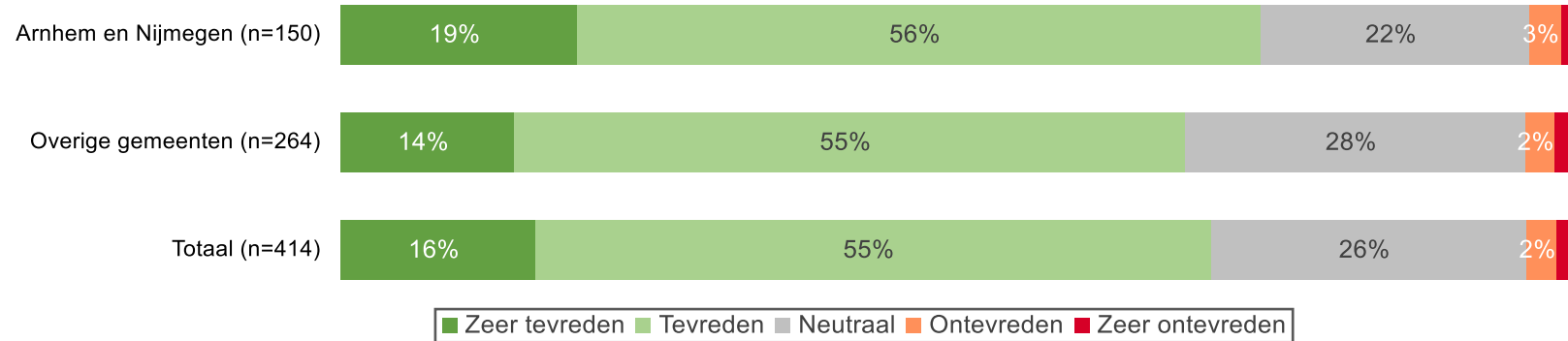
Heeft u bij het reserveren van een rit wel eens het advies gekregen om de vertrektijd te verplaatsen vanwege drukte?



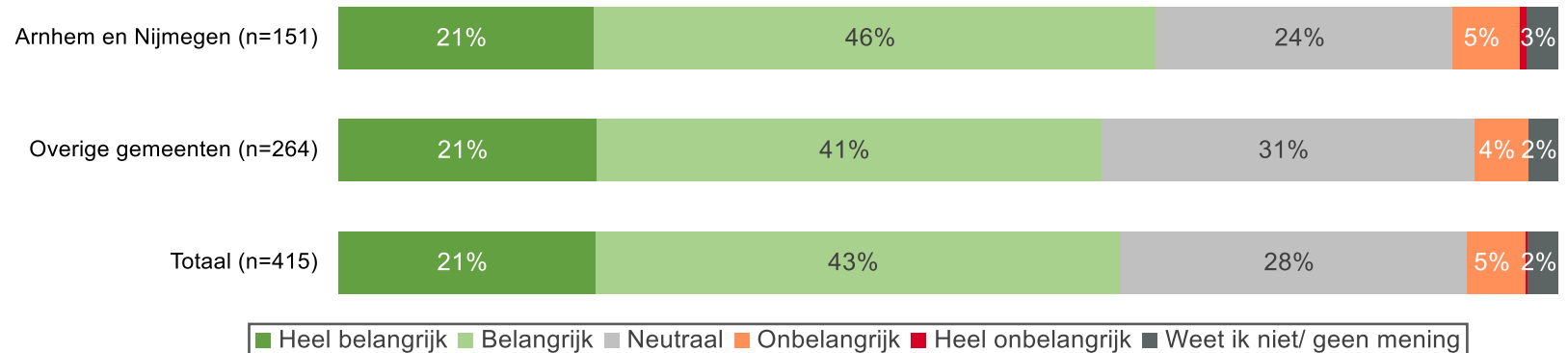
Wanneer u een advies krijgt om de vertrektijd te verplaatsen vanwege drukte, neemt u dit advies dan over?



Hoe tevreden bent u over het algemeen over de tijdsduur van de taxiritten?

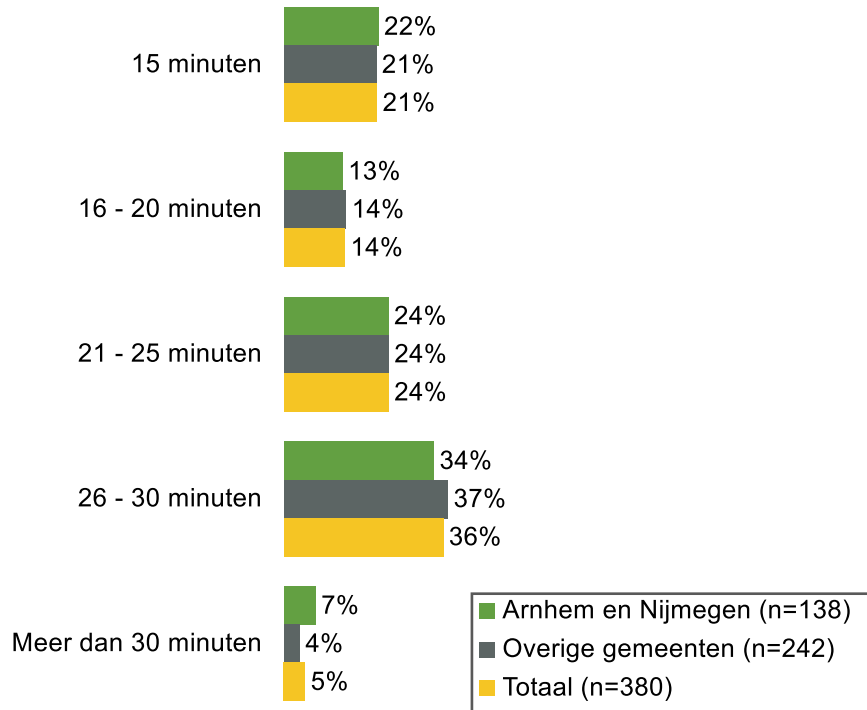


Hoe belangrijk is de totale tijdsduur van taxiritten voor u?

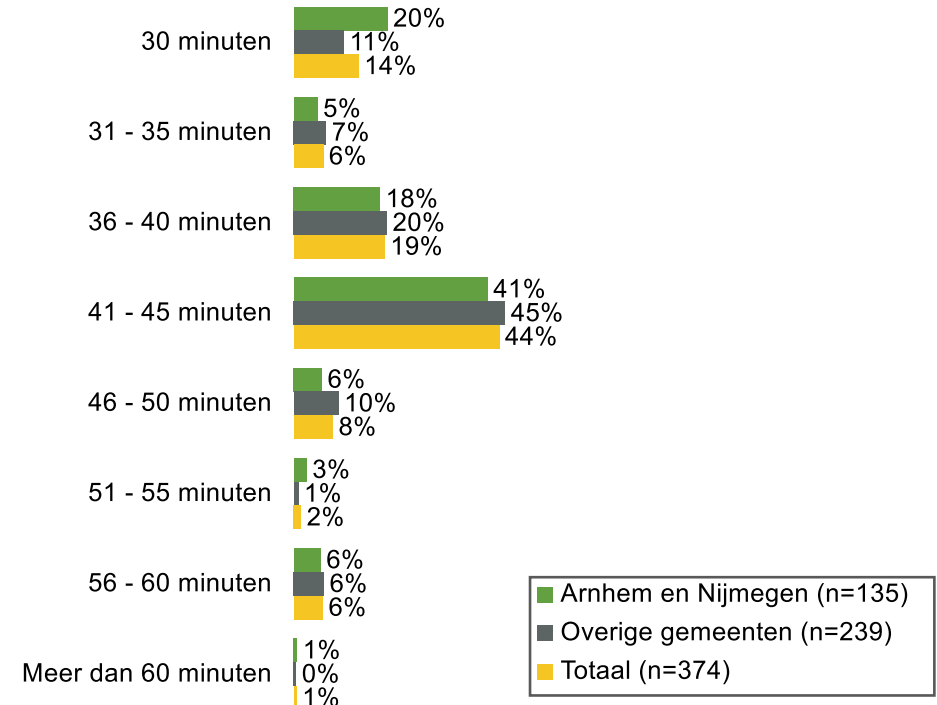


Als u met Avan reist, kan uw rit worden gecombineerd met andere reizigers. Hierdoor kan er sprake zijn van omrijtijden.

**Stel u boekt een rit met een directe reistijd van 15 minuten.
Wat is voor u dan een acceptabele reistijd (inclusief omrijtijd)?**



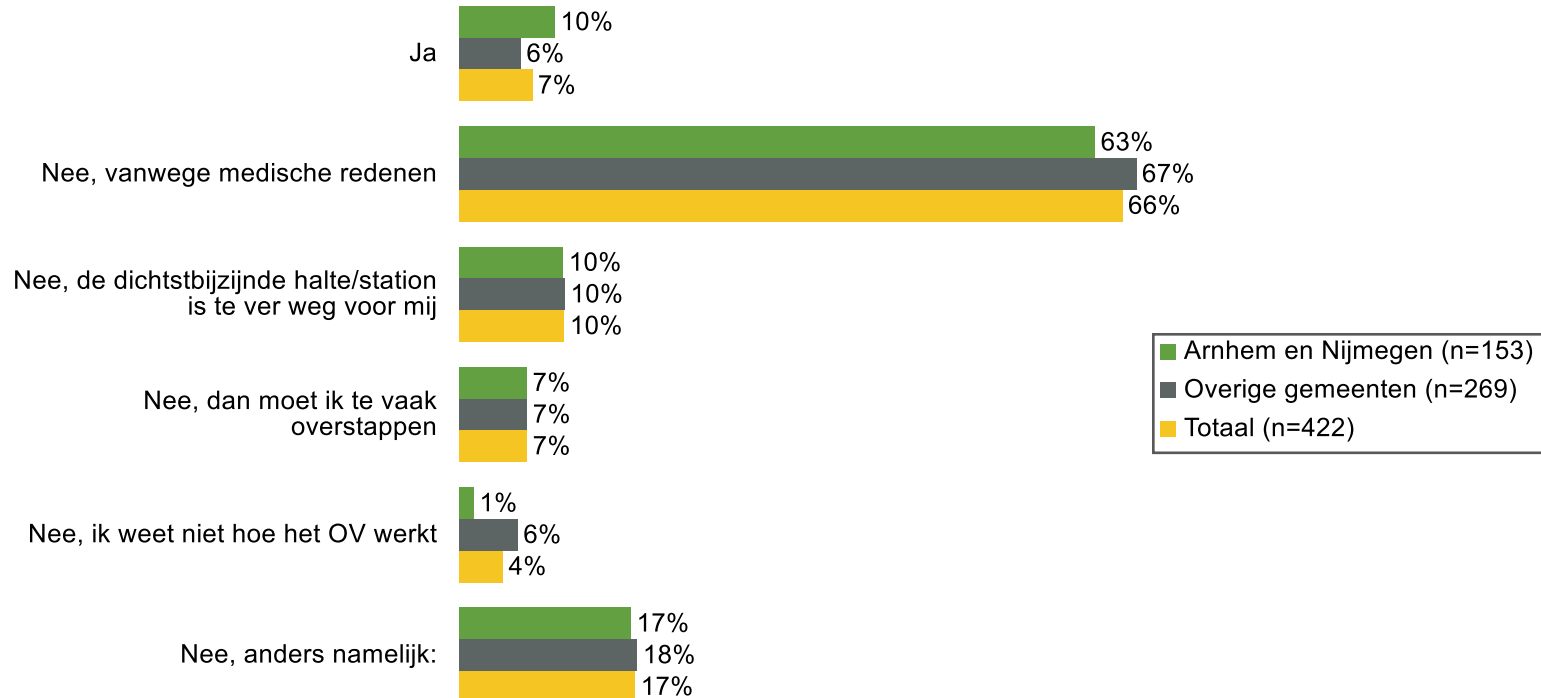
**Stel u boekt een rit met een directe reistijd van 30 minuten.
Wat is voor u dan een acceptabele reistijd (inclusief omrijtijd)?**



Uit de gegeven antwoorden blijkt dat deze vraag niet door alle respondenten goed is geïnterpreteerd. Het opgegeven aantal minuten was in sommige gevallen korter dan de directe reistijd. Daar hebben wij de directe tijd erbij opgeteld. Wij beschouwen de resultaten van deze vraag daarom als onvoldoende valide en nemen deze verder niet mee in de studie.

Bent u in staat om gebruik te maken van het Openbaar Vervoer (OV)?

Meer antwoorden mogelijk. Ga uit van een situatie zonder coronamaatregelen.

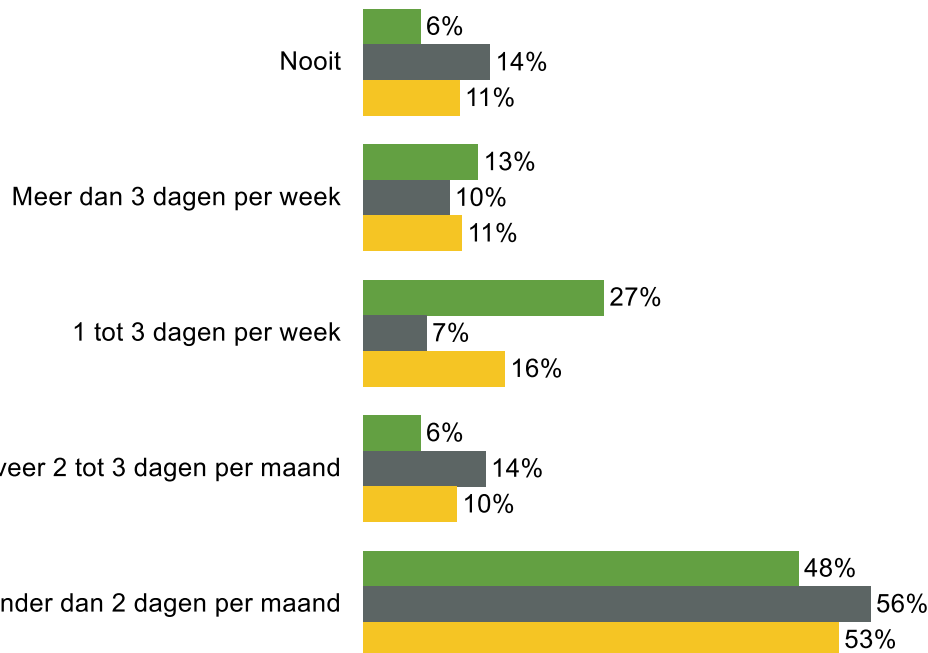


Het zijn voornamelijk respondenten tussen de 80 en 89 jaar en respondenten die minder dan 2 keer per maand reizen met Avan die aangeven gebruik te kunnen maken van het OV. Respondenten die 'Nee, anders namelijk:' hebben geantwoord geven aan dat zij niet in staat zijn gebruik te maken van het OV omdat er geen/ weinig OV is in hun woonomgeving en/of bestemming. Ook benoemt een aantal respondenten dat zij gezondheidsproblemen hebben (zoals bijvoorbeeld dementie) en hulp nodig hebben bij het reizen waardoor het OV geen reële optie voor hen is.

Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die in staat zijn gebruik te maken van het OV.

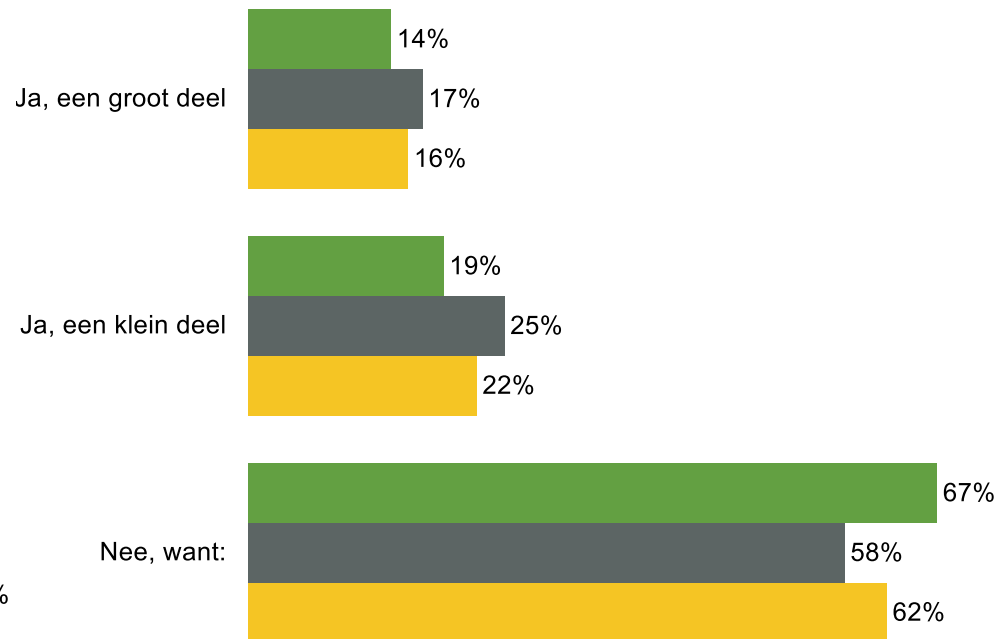
Hoe vaak reist u normaal gesproken met het OV?

Ga uit van een situatie zonder coronamaatregelen.



■ Arnhem en Nijmegen (n=15) ■ Overige gemeenten (n=15) ■ Totaal (n=30)

Kunt u (een deel van) de taxiriten die u de afgelopen tijd met Avan heeft gemaakt met het OV maken?

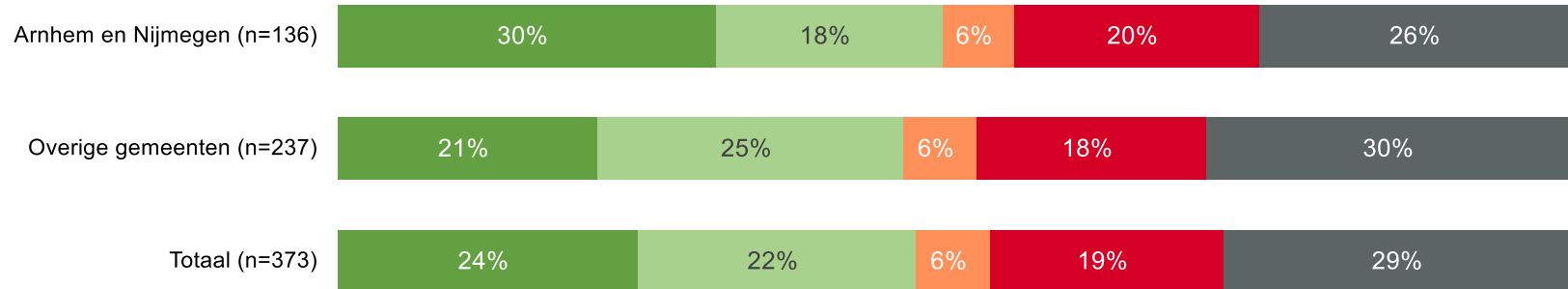


■ Arnhem en Nijmegen (n=15) ■ Overige gemeenten (n=14) ■ Totaal (n=29)

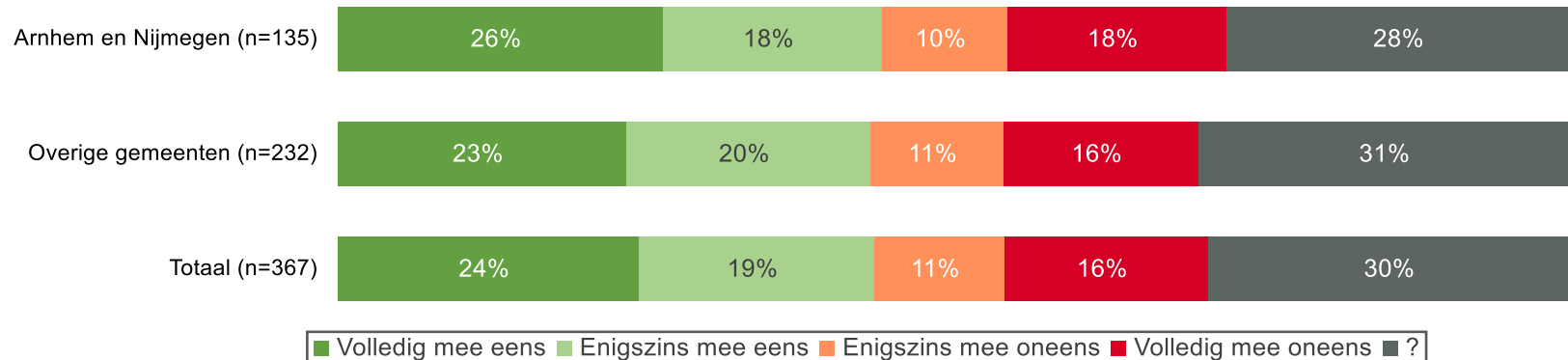
Respondenten die hebben aangegeven dat zij (een deel) van hun taxiriten met Avan niet met het OV kan maken hebben ook benoemd waarom zij dit niet kunnen. De voornaamste redenen zijn dat er geen bushalte in de buurt is van hun huis en/of bestemming is waardoor respondenten te ver zouden moeten lopen of dat er helemaal geen OV rijdt waar zij wonen.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het OV?
Als u geen antwoord kunt geven of geen mening heeft, kunt u het vraagteken aanvinken.

Ik ben goed bekend met het OV in de gemeente waar ik woon

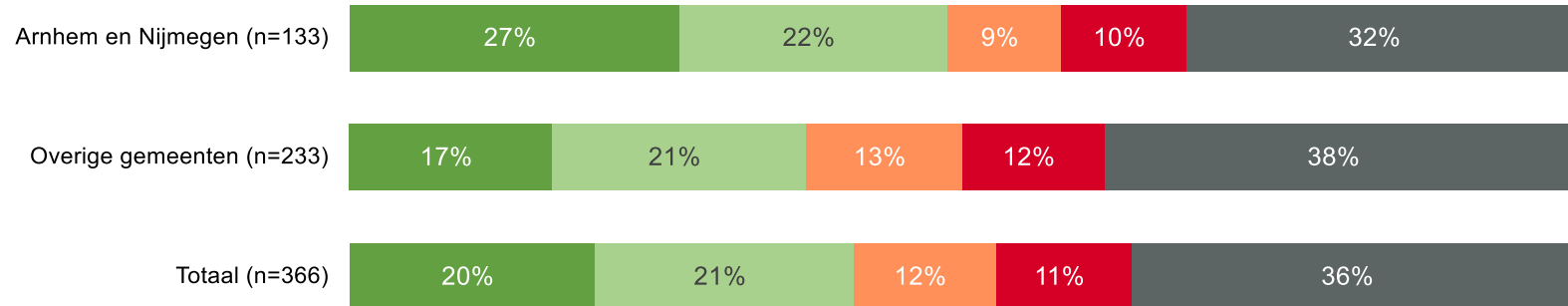


Ik weet waar ik informatie kan vinden over de toegankelijkheid van het OV

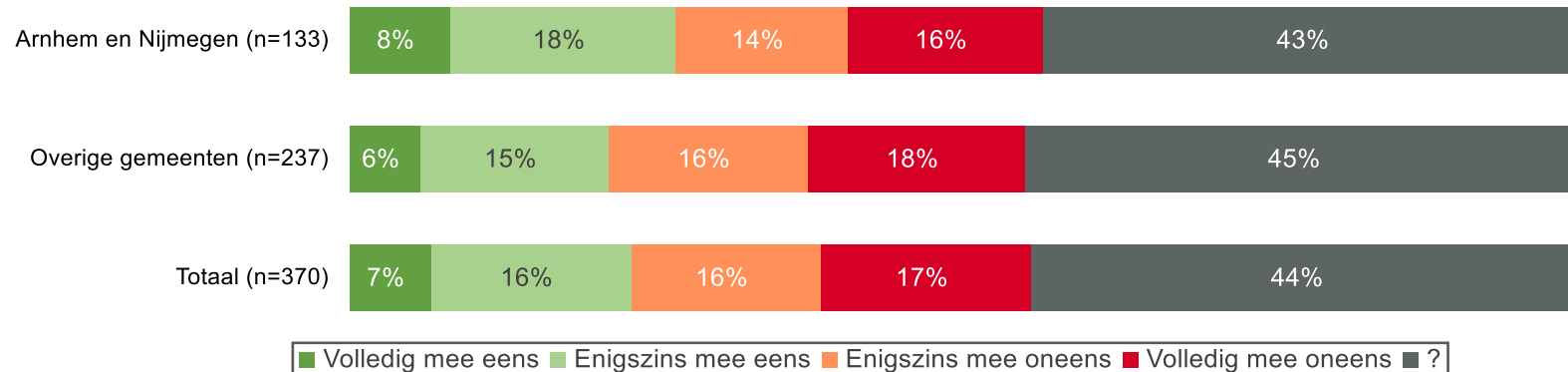


In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het OV?
Als u geen antwoord kunt geven of geen mening heeft, kunt u het vraagteken aanvinken.

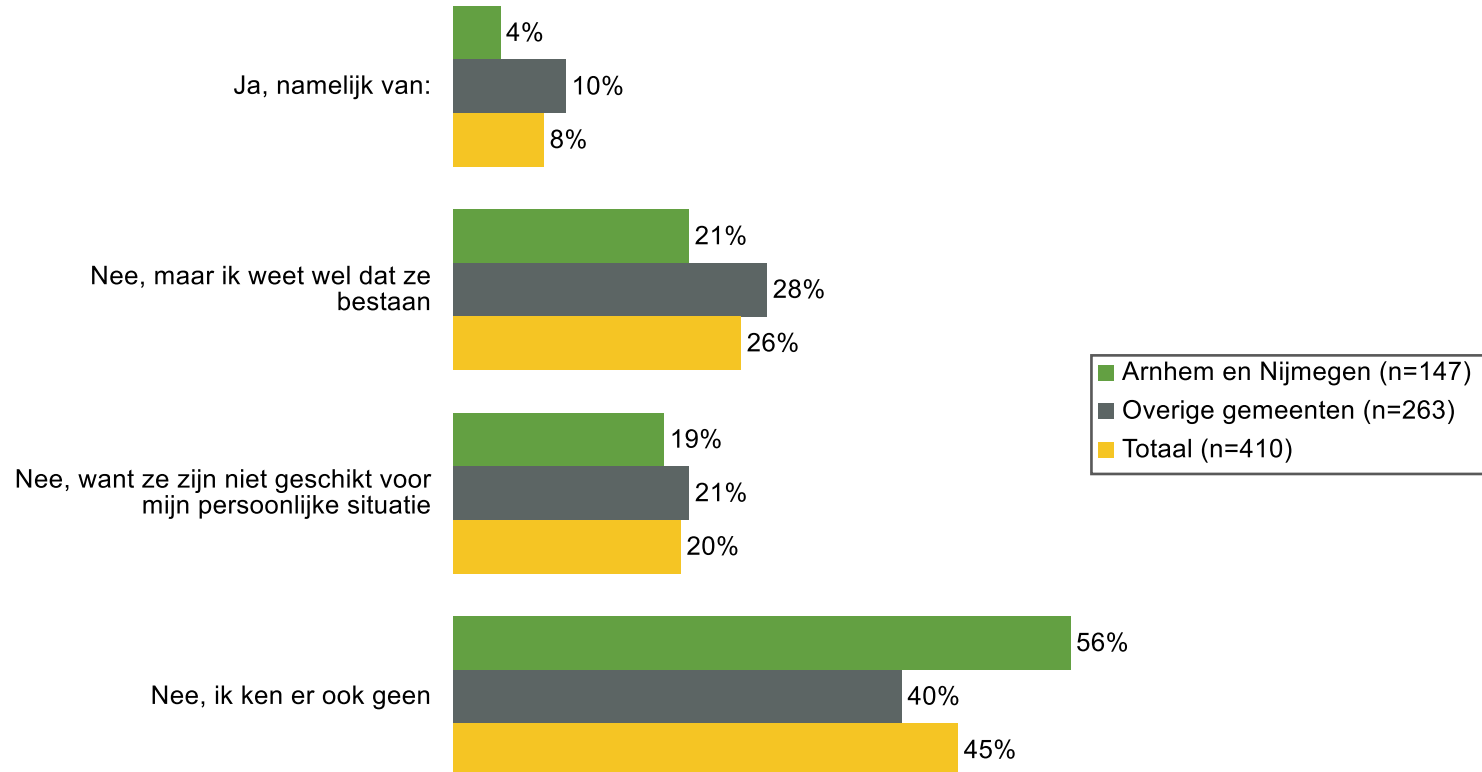
Er is voldoende OV-aanbod in de gemeente waar ik woon



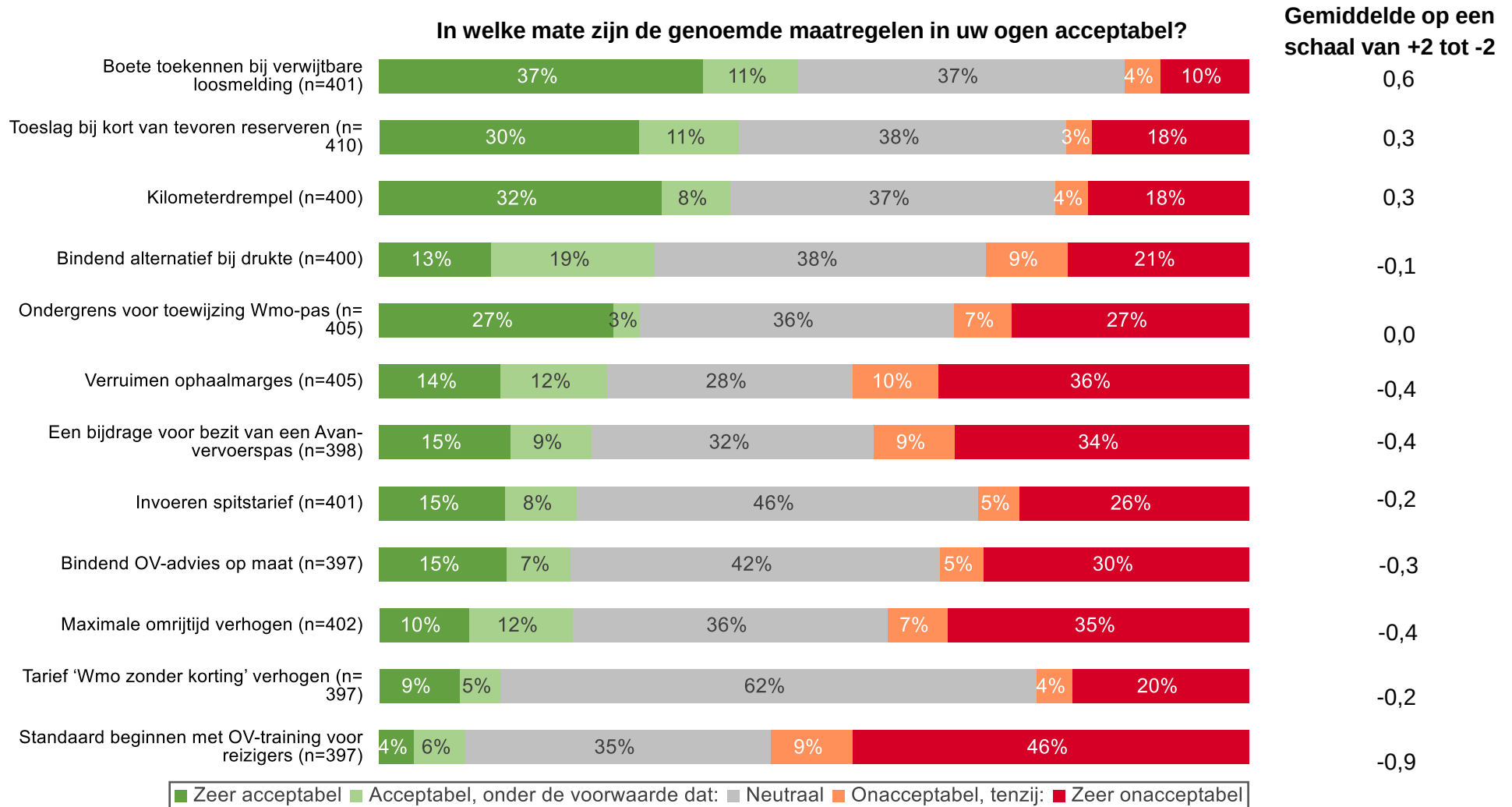
Het OV in de gemeente waar ik woon is voldoende toegankelijk voor minder validen



Maakt u wel eens gebruik van (een van) de vrijwilligersinitiatieven om te reizen in de gemeente waar u woont?



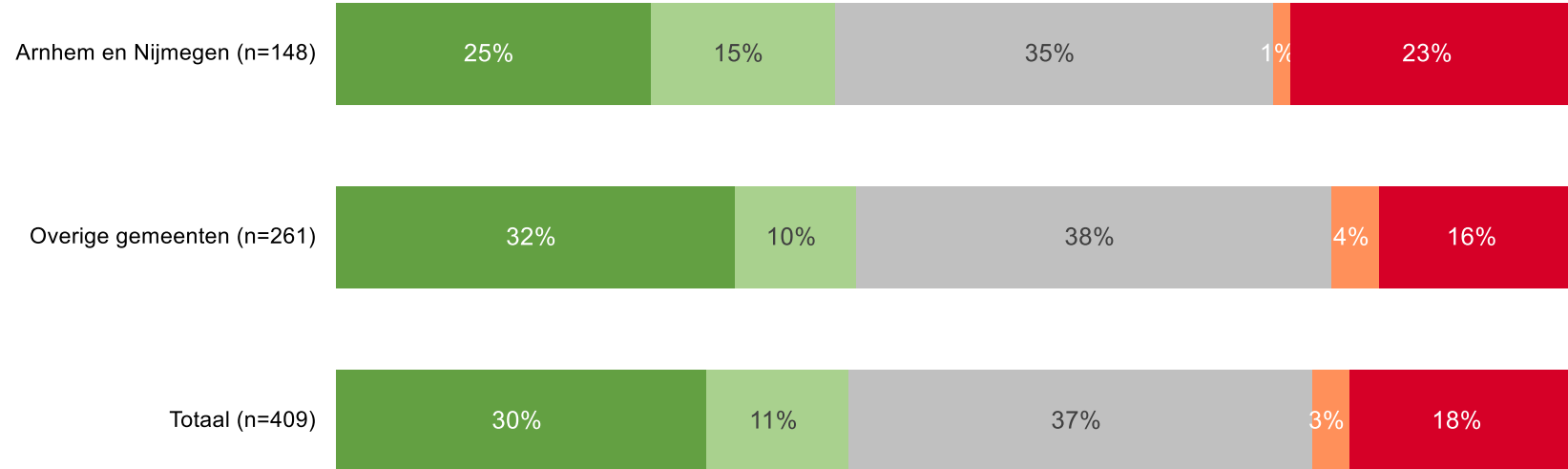
De respondenten die wel eens gebruik maken van een vrijwilligersinitiatief geven voornamelijk aan dat vrienden, familie, burens en/of kennissen hen wel eens ergens naartoe brengen. Daarnaast noemt een aantal respondenten dat zij gebruik maken van OpStap, Voormekaar en Wielewaal.



Maatregel 1 - Toeslag bij kort van tevoren reserveren

Toeslag bij kort van tevoren reserveren

Op dit moment kan tot 1 uur van tevoren een rit geboekt worden (de vooraanmeldtijd). Het voorstel is de vooraanmeldtijd te verlengen naar minimaal 3 uur. Een kortere vooraanmeldtijd blijft mogelijk, maar dan wordt een toeslag in rekening gebracht.



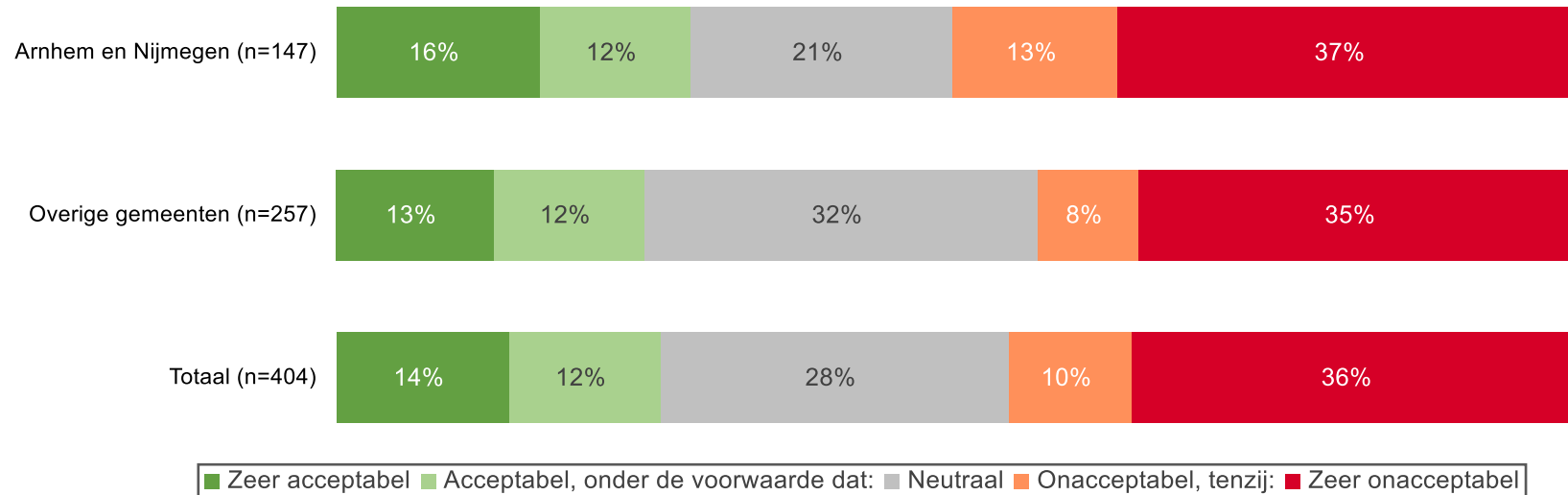
■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

Respondenten vinden een toeslag bij kort van tevoren acceptabel onder een aantal voorwaarden: er moet rekening worden gehouden met noodzakelijke reizen (zoals ziekenhuisbezoeken), de toeslag moet niet te hoog worden en de taxi moet respondenten op tijd ophalen en op tijd afzetten bij hun afspraak.

Respondenten die een toeslag bij kort van tevoren reserveren onacceptabel vinden, benoemen dat zij deze maatregel wel acceptabel vinden wanneer de toeslag niet te hoog wordt en wanneer er rekening wordt gehouden met noodzakelijke reizen.

Verruimen van de ophaalmarges

Op dit moment wordt u 15 minuten voor of na de reserveringstijd opgehaald. Het voorstel is om deze margetijd te verruimen tot 30 minuten voor of na de reserveringstijd. Bij een reservering om 13:00 uur, kunt u dus worden opgehaald tussen 12.30 en 13.30 uur.

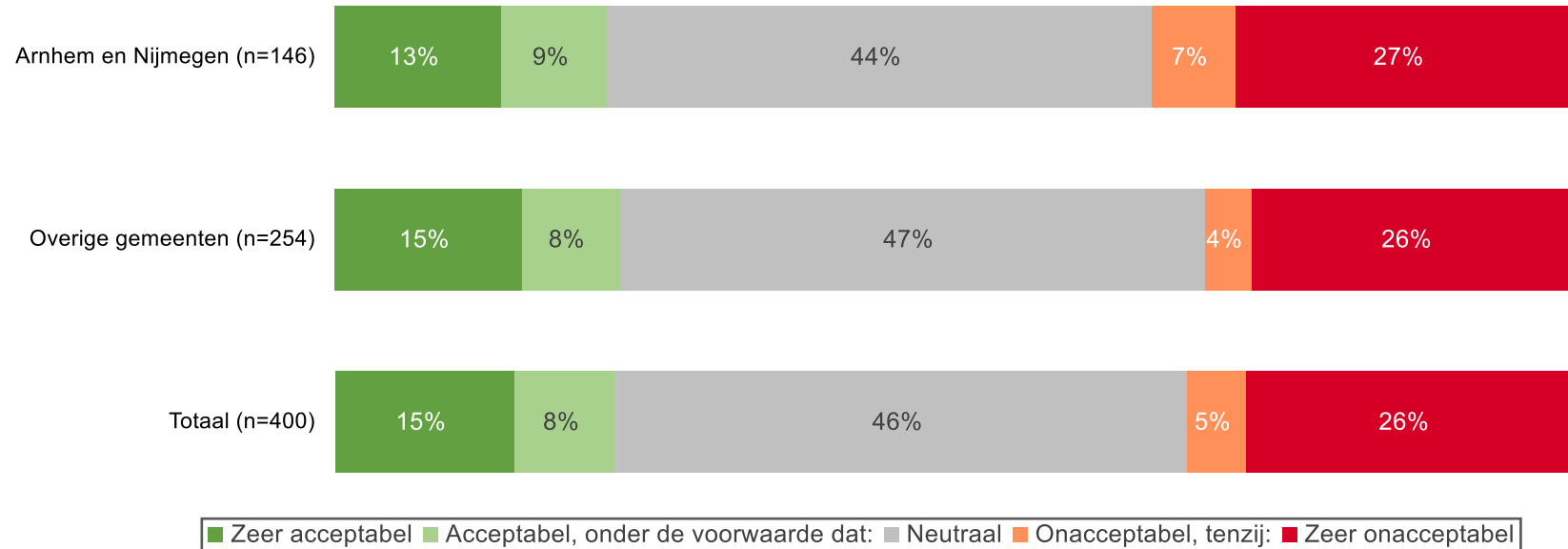


Respondenten die de maatregel 'verruimen van de ophaalmarges' acceptabel vinden geven aan dat zij deze maatregel alleen acceptabel vinden wanneer er duidelijk met hen gecommuniceerd wordt hoe laat zij worden opgehaald, dat er rekening wordt gehouden met noodzakelijke reizen en dat de taxi op tijd bij hen en bij hun afspraak is.

Respondenten die het verruimen van de ophaalmarges 'onacceptabel, tenzij' vinden, benoemen dat deze maatregel lange wachttijden met zich meebrengt. Zij vinden deze maatregel wel acceptabel wanneer er goed wordt gecommuniceerd hoe laat zij worden opgehaald en wanneer de taxi wel op tijd is bij het ophalen en bij de bestemming.

Spitstarief invoeren

Het voorstel is om de eigen bijdrage voor het reizen tijdens de spits te verhogen. De spits tijden zijn de tijden waarop veel wordt gereisd met Avan.

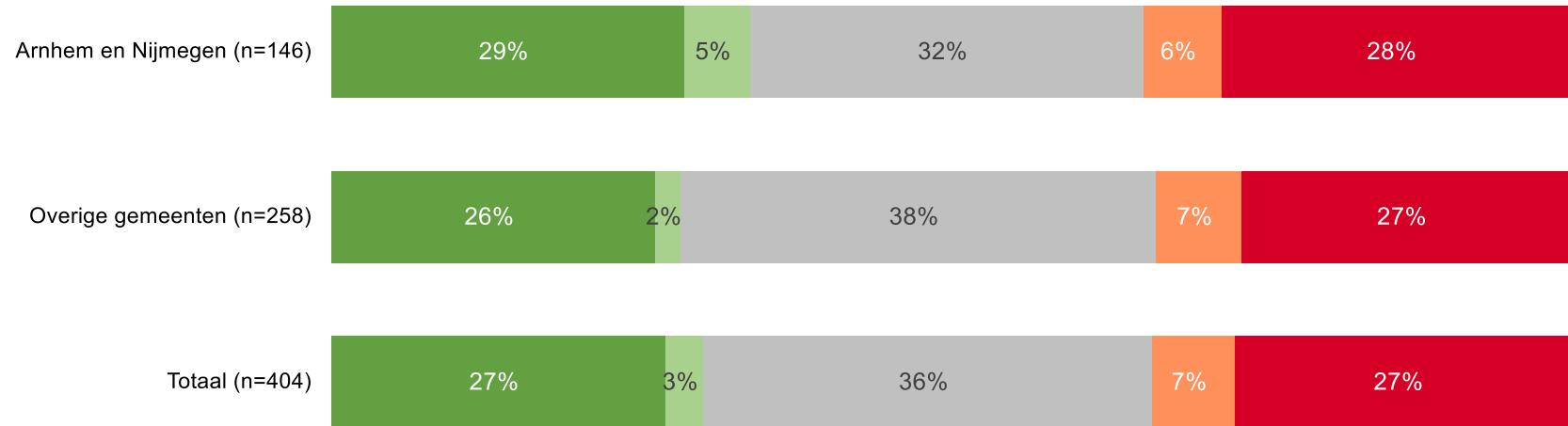


Een aantal respondenten heeft aangegeven dat zij 'spitstarief invoeren' een acceptabele maatregel vinden onder de voorwaarden dat: de toeslag niet te hoog is, er een uitzondering gemaakt kan worden voor noodzakelijke reizen, de taxi op tijd bij hen en hun afspraak is en dat er goed gecommuniceerd wordt wat de spits tijden zijn.

Respondenten die hebben geantwoord dat zij spitstarief invoeren onacceptabel vinden tenzij, geven aan dat er een uitzondering moet worden gemaakt voor noodzakelijke reizen en dat de toeslag niet te hoog mag worden, zeker voor reizigers met lage inkomens.

Ondergrens voor toewijzing Wmo-pas

Het voorstel is om alleen een Avan-vervoerspas te verstrekken wanneer er minimaal zes keer per jaar met Avan wordt gereisd.



■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

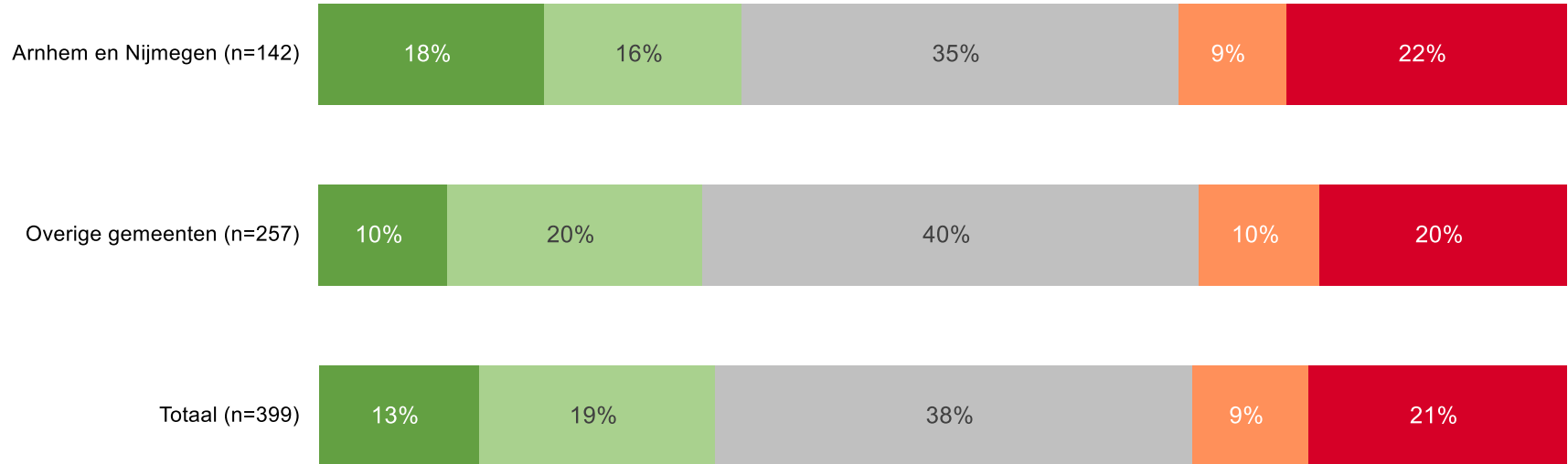
Respondenten die de maatregel 'ondergrens voor toewijzing Wmo-pas' acceptabel vinden, geven als voorwaarde dat voornamelijk goed gekeken moet worden naar wat de oorzaak is van de lage frequentie van reizen. Ook benoemen zij dat er rekening moet worden gehouden met de gezondheid van de reizigers en met de coronamaatregelen (die er nu voor zorgen dat mensen minder reizen).

Een aantal respondenten heeft 'onacceptabel, tenzij' geantwoord op de vraag hoe acceptabel zij het vinden als er een ondergrens voor de toewijzing voor een Wmo-pas wordt ingesteld. Zij benoemen dat deze maatregel wel acceptabel is wanneer er wordt gekeken naar de oorzaak van de lage reisfrequentie, er rekening wordt gehouden met de gezondheid van reizigers en coronamaatregelen en wanneer er wel een reëel alternatief is voor reizigers.

Maatregel 5 - Bindend alternatief bij drukte

Bindend alternatief bij drukte

In drukke periodes worden reizigers in overleg eerder of later ingepland dan gewenst.



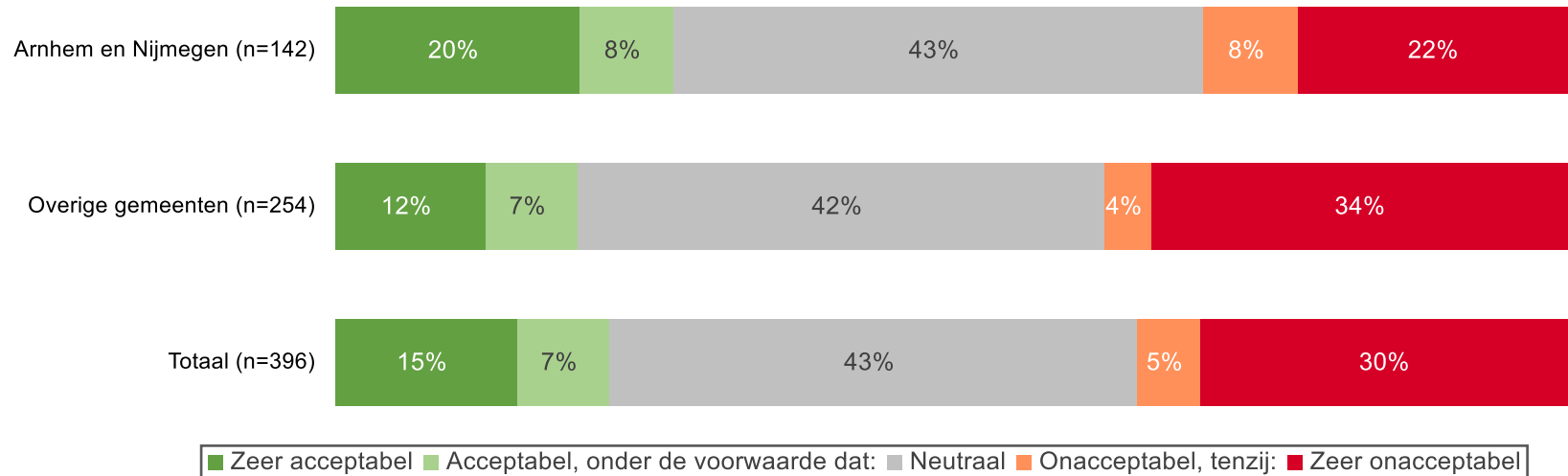
■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat zij 'bindend alternatief bij drukte' een acceptabele maatregel vinden onder de voorwaarden dat: dit in overleg gebeurt, er rekening wordt gehouden met noodzakelijke reizen, er duidelijk en tijdig wordt gecommuniceerd hoe laat zij dan worden ingepland en de taxi op tijd is om hen op te halen en af te zetten bij de bestemming.

Respondenten die hebben geantwoord dat zij een bindend alternatief bij drukte onacceptabel vinden tenzij, geven aan dat zij deze maatregel wel acceptabel vinden als er een uitzondering wordt gemaakt voor noodzakelijke reizen, dat dit in overleg gebeurt en er duidelijk wordt verteld waarom en dat de taxi op tijd komt om hen op te halen en af te zetten.

Bindend OV-advies op maat

Het voorstel is om voor reizigers waarvoor het OV een reëel alternatief is, geen mogelijkheid te geven om ritten te boeken met de Avan-pas. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van de reiziger.



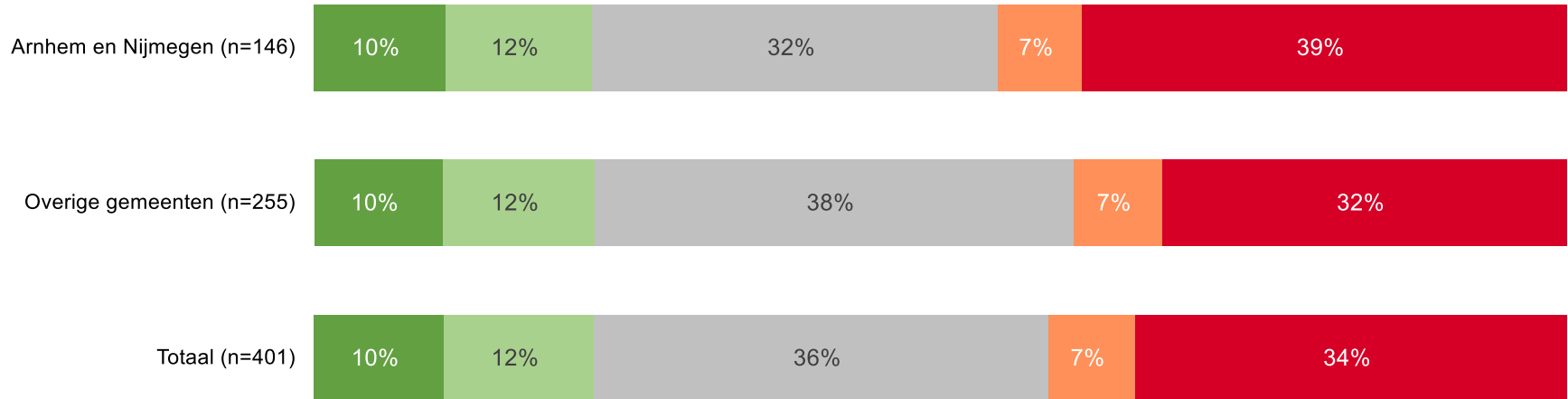
Respondenten die de maatregel 'bindend OV-advies op maat' acceptabel vinden onder de voorwaarde dat, geven aan dat zij deze maatregel alleen acceptabel vinden wanneer er rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de reiziger, er een duidelijke uitleg wordt gegeven waarom die persoon met het OV moet en dat reisbegeleiding gratis mee zou mogen in het OV.

Respondenten die een bindend OV-advies op maat 'onacceptabel, tenzij' vinden, benoemen dat deze maatregel niet nodig zou zijn als er strenger/ beter zou worden geïndiceerd. Avan is immers bedoeld voor personen die niet met OV kunnen. Deze respondenten geven aan dat zij deze maatregel wel acceptabel zouden vinden wanneer er wordt gekeken naar de persoonlijke situatie en de bestemming.

Maatregel 7 - Maximale omrijtijd verhogen

Maximale omrijtijd verhogen

Op dit moment is de omrijtijd bij korte ritten maximaal 15 minuten en bij lange ritten maximaal 30 minuten. Het voorstel is om dit te verlengen naar respectievelijk 30 en 45 minuten.



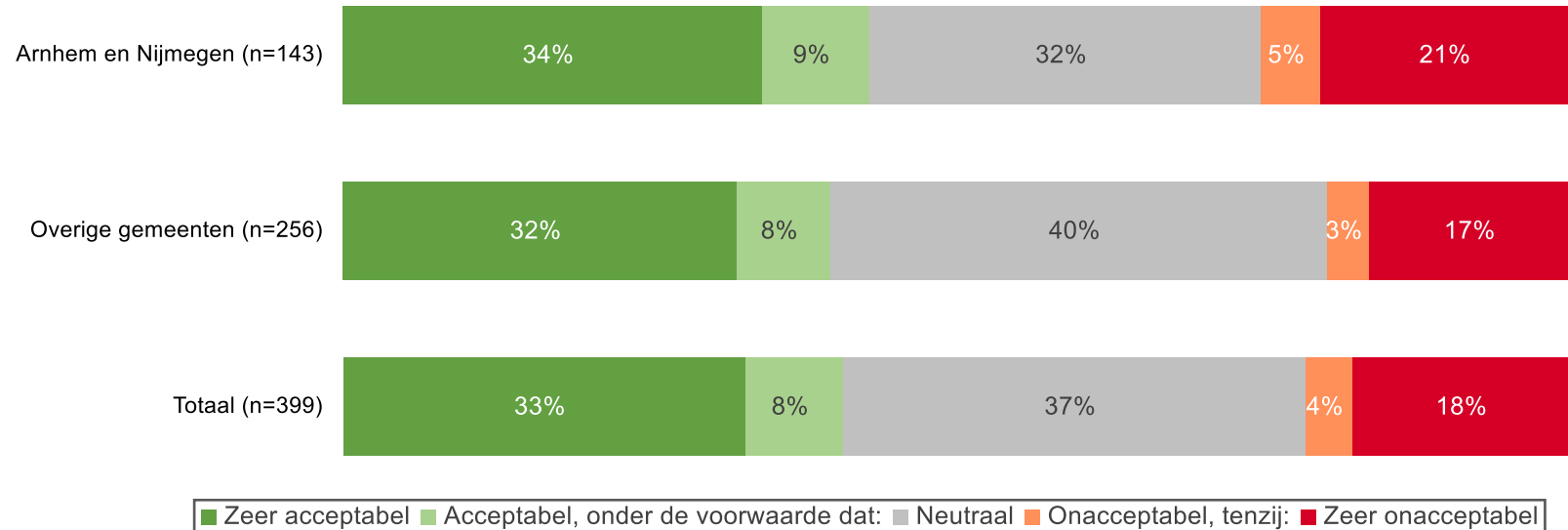
■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

Een aantal respondenten heeft 'acceptabel, onder de voorwaarde dat' geantwoord op de vraag of zij de maximale omrijtijd verhogen acceptabel vinden. Zij vinden deze maatregel acceptabel als deze maatregel van tevoren duidelijk wordt gecommuniceerd, als er kan worden gegarandeerd dat de taxi hen op tijd ophaalt en afzet bij hun bestemming, als er rekening wordt gehouden met noodzakelijke reizen en als er rekening wordt gehouden met de gezondheidstoestand van de reiziger.

Respondenten die de maximale omrijtijd verhogen niet acceptabel vinden hebben aangegeven onder welke voorwaarden zij dit wel acceptabel zouden vinden. Zij noemen dat deze maatregel wel acceptabel is wanneer het echt niet anders kan, als er rekening wordt gehouden met de gezondheidstoestand van de reiziger, wanneer de taxi op tijd is om hen op te halen en af te zetten en wanneer deze maatregel goed gecommuniceerd wordt.

Kilometerdrempel

Het voorstel is om geen ritten te rijden die korter zijn dan 500 meter. Voor reizigers met een scooter wordt de ondergrens 5km.

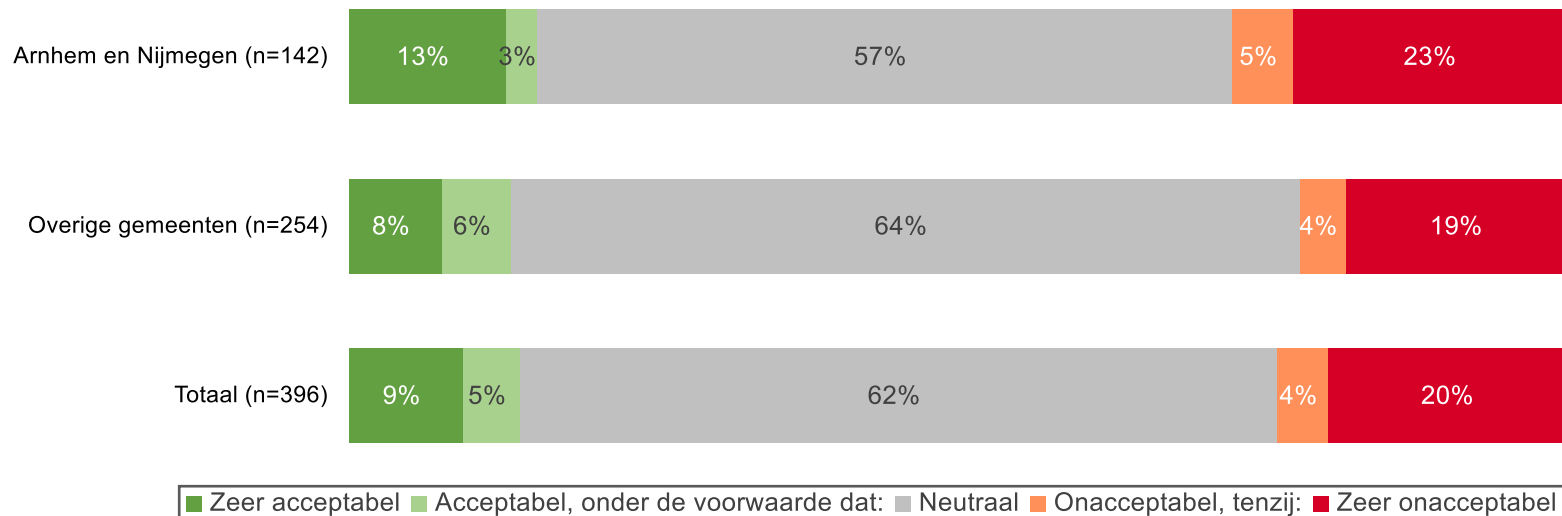


Respondenten die 'acceptabel, onder de voorwaarde dat' hebben geantwoord op de vraag of een kilometerdrempel een acceptabele maatregel is, hebben aangegeven dat deze maatregel acceptabel is als er uitzonderingen gemaakt kunnen worden (bijvoorbeeld een tijdelijke indicatie) en als er een reëel alternatief voor Avan is.

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat zij een kilometerdrempel onacceptabel vinden tenzij er uitzonderingen gemaakt kunnen worden op deze maatregel. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de weersomstandigheden te slecht zijn of dat het 's nachts te donker is.

Tarief 'Wmo zonder korting' verhogen

Het Wmo-tarief zonder korting geldt in sommige gemeenten voor Wmo-reizigers die hun kilometerbudget hebben overschreden. Enkele gemeenten hebben Avan-passen uitgereikt waarbij reizigers altijd het Wmo-tarief zonder korting betalen. Op dit moment is het Wmo-tarief zonder korting gelijk aan het OV-tarief zonder passend OV alternatief. Het voorstel is om dit te verhogen.

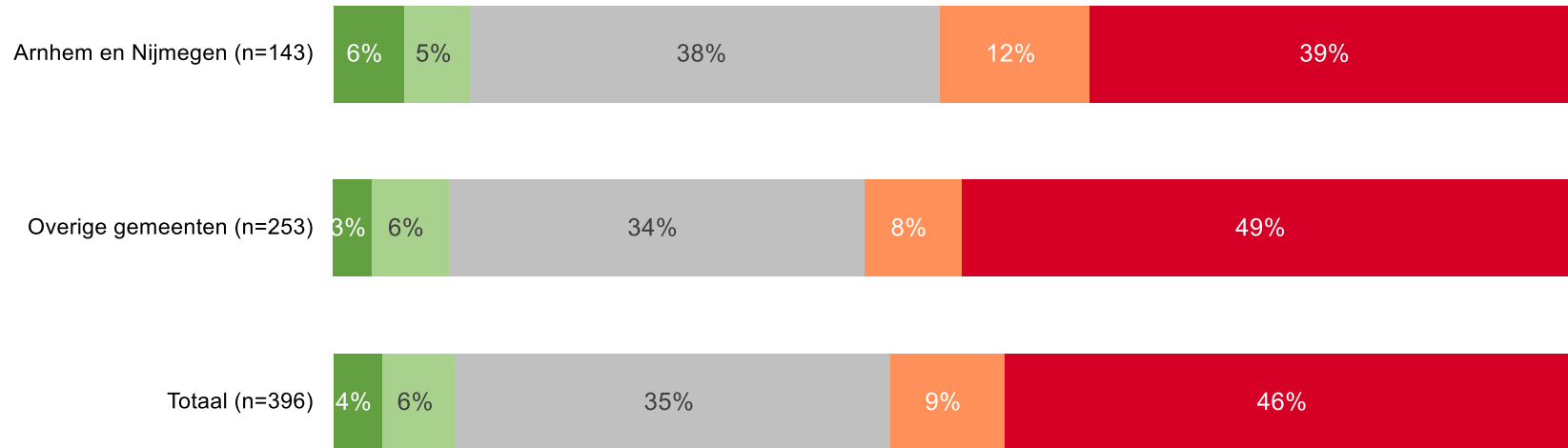


Een aantal respondenten vindt de maatregel 'Tarief Wmo zonder korting verhogen' acceptabel onder de voorwaarden dat dat tarief nog wel betaalbaar blijft (niet hoger dan het OV-tarief) en dat er rekening wordt gehouden met het inkomen van de reiziger.

Respondenten die het tarief Wmo zonder korting verhogen 'onacceptabel tenzij' vinden, noemen dat er moet worden gekeken naar de persoonlijke situatie van de reiziger, dat het tarief niet hoger mag worden dan het OV-tarief en dat er rekening moet worden gehouden met het inkomen van de reiziger.

Standaard beginnen met OV-training

Het voorstel is om reizigers te trainen om zelfstandig met OV te gaan, zodat er minder of geen gebruik meer wordt gemaakt van de Avan-pas.



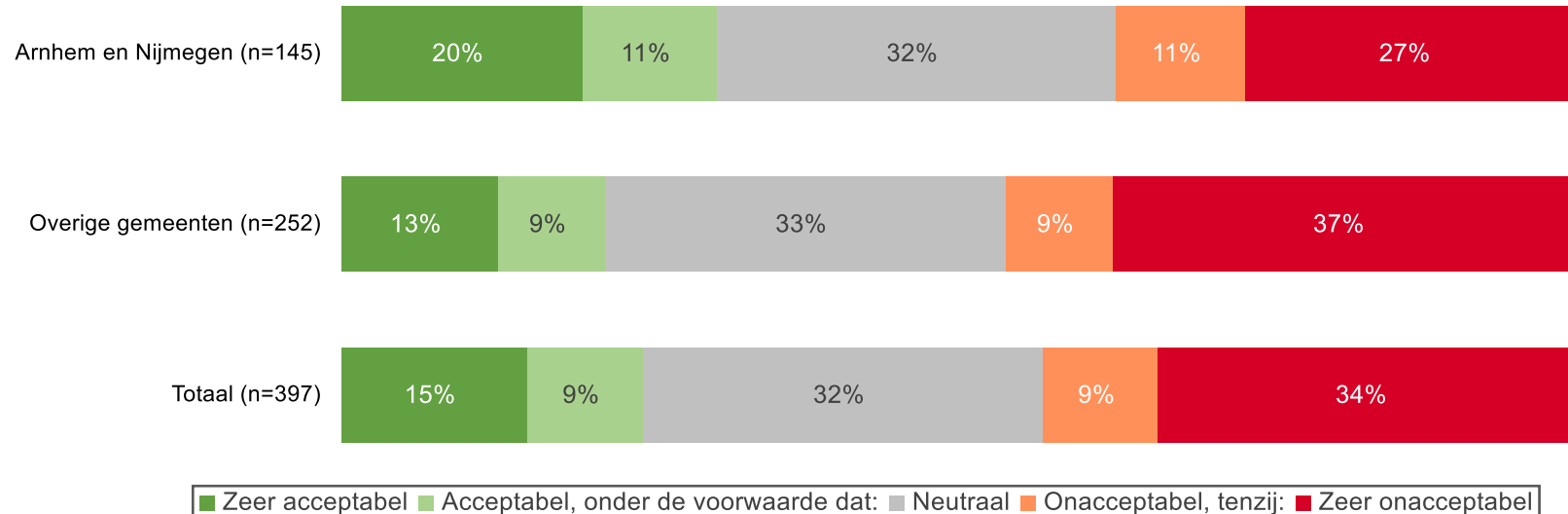
■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat zij 'standaard beginnen met OV-training' een acceptabele maatregel vinden onder de voorwaarde dat het OV ook een haalbaar en reëel alternatief is voor de reiziger.

Respondenten die standaard beginnen met OV-training onacceptabel vinden, benoemen dat zij deze maatregel wel acceptabel vinden wanneer het OV ook echt een haalbaar en reëel alternatief is voor de reiziger en dat goed met de reiziger wordt overlegd.

Een bijdrage voor bezit van een Avan-vervoerspaspas

Het voorstel is om een jaarlijkse bijdrage van € 25,- te vragen aan alle houders van een Avan-vervoerspaspas.

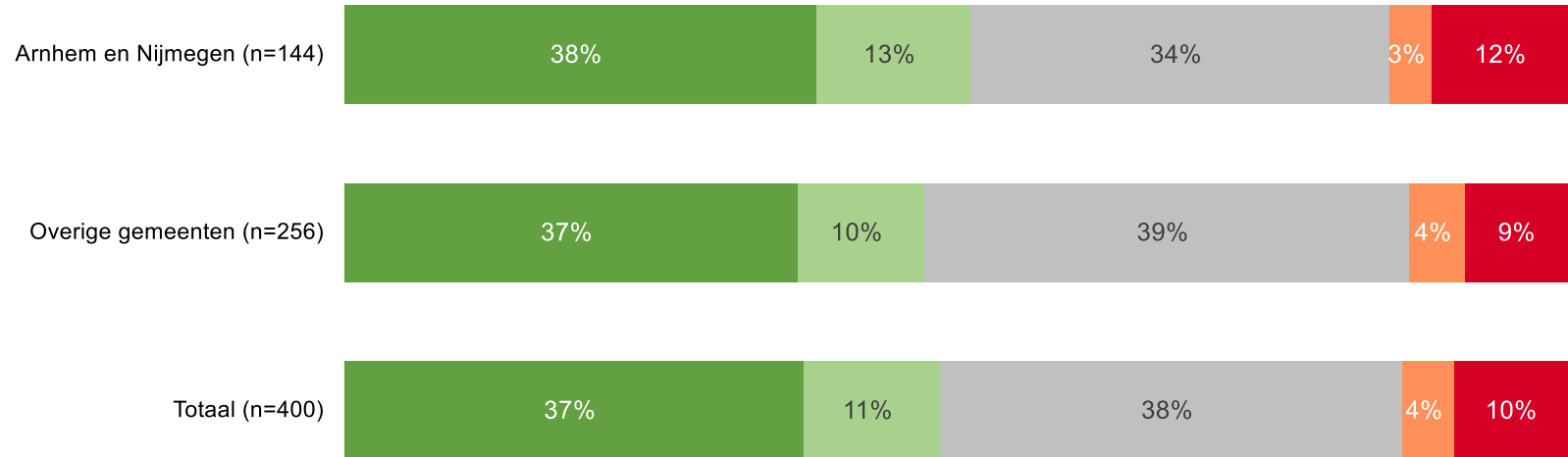


Respondenten die de maatregel 'een bijdrage voor het bezit van een Avan-vervoerspaspas' acceptabel vinden onder de voorwaarde dat, geven aan dat zij deze maatregel alleen acceptabel vinden wanneer er dan geen andere maatregelen worden doorgevoerd, wanneer dit bedrag inkomensafhankelijk of afhankelijk van de reisfrequentie is, wanneer dit bedrag niet jaarlijks wordt verhoogd en wanneer er dan wel op tijd wordt gereden.

Respondenten die een bijdrage voor het bezit van een Avan-vervoerspaspas onacceptabel vinden, geven aan dat zij weinig reizen en het bedrag erg hoog is voor het aantal reizen dat zij met Avan maken. Deze respondenten geven daarnaast aan dat zij een bijdrage voor het bezit van een Avan-vervoerspaspas wel acceptabel zouden vinden wanneer het bedrag lager is dan €25,- of wanneer het bedrag inkomensafhankelijk wordt.

Boete toekennen bij verwijtbare loosmelding

Volgens het vervoerreglement is Avan gemachtigd een boete van € 10,- toe te kennen bij een verwijtbare loosmelding.



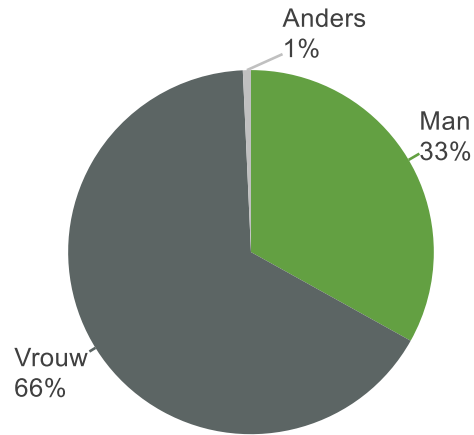
■ Zeer acceptabel ■ Acceptabel, onder de voorwaarde dat: ■ Neutraal ■ Onacceptabel, tenzij: ■ Zeer onacceptabel

Een aantal respondenten heeft 'acceptabel, onder de voorwaarde dat' geantwoord op de vraag of zij een boete toekennen bij verwijtbare loosmeldingen acceptabel vinden. Zij vinden deze maatregel acceptabel als deze maatregel van tevoren goed gecommuniceerd met reizigers, als het toekennen van een boete in goed overleg gebeurt en als het duidelijk is dat de loosmelding echt te verwijten is aan de reiziger (en bijvoorbeeld niet aan de chauffeur).

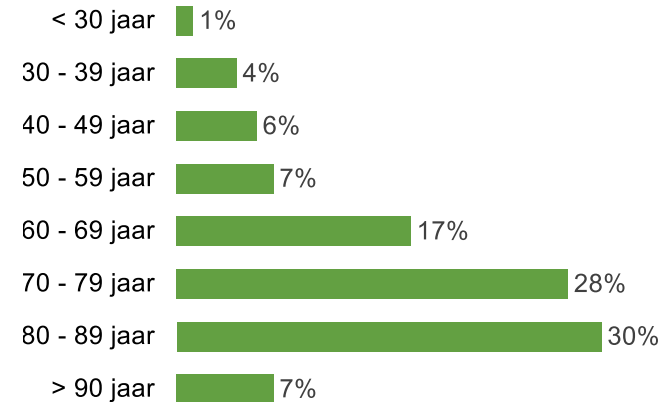
Respondenten die het toekennen van een boete bij een verwijtbare loosmelding niet acceptabel vinden hebben aangegeven onder welke voorwaarden zij dit wel acceptabel zouden vinden. Zij noemen dat deze maatregel wel acceptabel is wanneer het kan worden aangetoond dat de loosmelding echt te verwijten is aan de reiziger en wanneer het andersom ook geldt: als de taxi niet komt opdagen en het is te wijten aan de chauffeur, dat de reiziger dan een voordeel krijgt van Avan.

Bijlagen

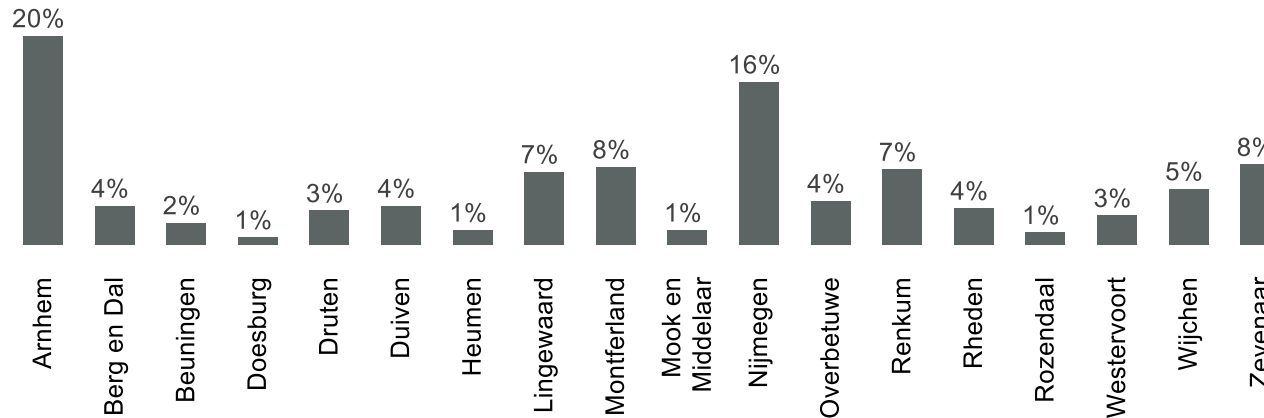
Wat is uw geslacht? (n=420)



Wat is uw leeftijd? (n=419)



In welke gemeente woont u? (n=422)



Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar gemeente. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze en de volgende pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage zal gewogen resultaten bevatten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

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 (423) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,72% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar gemeente. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten uit de gemeente Berg en Dal, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld weegfactor 1,63 en een respondent uit de gemeente Mook en Middelaar (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,58. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 en een minimale weegfactor van 0,5 gehanteerd.

Door de weging zijn de resultaten representatief over gemeenten.