
Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2025
avan
avan
natural power

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2025

avan

Concept 2
28 mei 2025
Projectnummer: 21570

Auteurs:
Michel Hartemink
Danique Rietman

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.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Management Samenvatting **Pagina 4**

1 Inleiding **Pagina 8**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 9

2 Resultaten **Pagina 10**
2.1 Reisfrequentie Pagina 11
2.2 Tevredenheid vervoer Pagina 12
2.3 Tevredenheid chauffeur Pagina 19
2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden Pagina 23
2.5 Tevredenheid website Avan Pagina 29
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling Pagina 31
2.7 Beoordeling Avan algemeen Pagina 44

3 Bijlagen **Pagina 49**
Bijlage I Onderzoeksverantwoording Pagina 50
Bijlage II Resultaat per perceel Pagina 51
Bijlage III Resultaat per gemeente Pagina 57



Management Samenvatting

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer kent drie soorten vervoer: dagbesteding-, leerlingen- en jeugdwetvervoer. In deze rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen deze groepen. In totaal hebben 374 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal respondenten kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,73% uitspraken worden gedaan over de gehele populatie (alle gebruikers van het routevervoer van Avan).

Reisfrequentie

Bijna alle respondenten reizen twee of meer dagen per week met Avan, waarvan de meeste gebruikers van het leerlingenvervoer (78%) zelfs 5 dagen of meer per week reizen met Avan. Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding, reizen voornamelijk 2 tot 4 dagen per week (75%).

Tevredenheid vervoer

Onder de gebruikers is het merendeel (zeer) tevreden over de reistijd, de punctualiteit, de netheid van het voertuig, de herkenbaarheid van het voertuig en het gemak van instappen. Het vervoer van Avan wordt gemiddeld met een 7.3 beoordeeld. De voertuigen zelf gemiddeld met een 7.8.

- Waar 61% van alle gebruikers (zeer) tevreden is over de reistijd, is onder de groep dagbesteding gebruikers een groter deel (zeer) tevreden (84%).
- De aspecten punctualiteit, netheid, herkenbaarheid van het voertuig en gemak van instappen worden allen door meer dan 76% van de gebruikers positief beoordeeld.
- 57% van de gebruikers geeft aan dat de taxi wel eens te laat komt. Dit was in 2024 50%. 13% wordt (bijna) altijd op de hoogte gebracht van vertragingen en 10% wordt meestal wel op de hoogte gebracht. 20% van de gebruikers wordt bijna nooit op de hoogte gebracht van vertragingen.
- Het thuisbrengen gebeurt in 86% van de gevallen (meestal wel) op tijd.

Tevredenheid chauffeurs

Nagenoeg driekwart van de gebruikers heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Avan zet zich voornamelijk in voor een vaste chauffeur bij het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (74%) van de gebruikers van het jeugdwetvervoer en van leerlingenvervoer (82%) heeft een vaste chauffeur, terwijl dit bij dagbestedingsvervoer 40% is. De chauffeur wordt door alle gebruikers gemiddeld beoordeeld met een 8.1.

- 83% is tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur.
- 61% is tevreden over het helpen bij in- en uitstappen. De dagbesteding gebruikers zijn iets meer tevreden (69%).
- Slechts 22% van de gebruikers heeft ervaring met het bevestigen van een rolstoel, waarvan nagenoeg niemand hierover ontevreden is

Tevredenheid tijdelijk afmelden

96% heeft het afgelopen jaar ervaring gehad met een rit tijdelijk afmelden.

- De gebruikers jeugdwetvervoer (83%) en leerlingenvervoer (91%) deden dit met name via het portaal. Dit doen ze vooral om de ritten af of aan te melden (91%; 89%) of de ophaaltijd te checken (74%; 84%).
- Dagbestedinggebruikers maken minder gebruik van het portaal. Zij melden ritten met name telefonisch af (59%). Ze bellen namelijk liever naar Avan (49%).
- Het telefonisch afmelden wordt beoordeeld met gemiddeld een 7.9
- Het gemak van tijdelijk afmelden wordt gemiddeld beoordeeld met een 8.5.
- De gebruikers die bekend zijn met het portaal, beoordelen deze hoog (8.0).

Tevredenheid website Avan

De website is door 23% van alle gebruikers bezocht.

- De voornaamste redenen van dit bezoek zijn algemene informatie opzoeken (48%) en om een klacht in te dienen (35%).
- Men beoordeelt de website gemiddeld met een 7.3.

Tevredenheid klachtenafhandeling

Bijna de helft van de gebruikers is afgelopen jaar weleens ontevreden geweest over het vervoer (47%). Vooral gebruikers leerlingenvervoer zijn ontevreden geweest (51%). Dagbestedinggebruikers zijn minder ontevreden geweest (29%). Van de gebruikers die ontevreden waren, heeft 73% een melding over deze ontevredenheid gemaakt. Deze meldingen zijn voornamelijk bij het klachtenmeldpunt (43%) en bij de vervoerder (35%) gemeld.

Over de tevredenheid van afhandeling van klachten is men verdeeld. De klachtenafhandeling wordt onvoldoende beoordeeld, via het klachtenmeldpunt met een 5.2 en via de andere kanalen met een 4.8.

- De meeste klachten zijn telefonisch gemeld (37%). 28% heeft schriftelijk (online/per post) een klacht ingediend.
- De meeste klachten gaan over de chauffeur, het te laat komen van de taxi en het niet opgehaald zijn.
- Bij een aanzienlijk deel van de gebruikers is de klacht gegrond verklaard (56% via het klachtenmeldpunt en 24% via overige kanalen).
- Over de verschillende onderdelen van klachtafhandeling via het meldpunt is een beperkt deel (zeer) tevreden (de mogelijkheden om klachten te melden (42%), de inhoudelijke reactie (29%), de snelheid van afhandelen (37%), de klantvriendelijkheid (48%) en de deskundigheid van de reactie op de klacht (27%)).
- De klachten die via het klachtenmeldpunt worden ingediend worden over het algemeen iets beter beoordeeld dan de klachten die via de overige kanalen zijn ingediend.

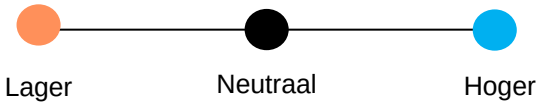
Beoordeling Avan Algemeen

De dienstverlening van het doelgroepenvervoer wordt door alle doelgroepen goed beoordeeld. Dagbestedinggebruikers beoordelen Avan met een 7.9, waar zij vorig jaar een 7.7 gaven. Gebruikers jeugdwetvervoer geven een 7.6 en gebruikers leerlingenvervoer een 7.4.

- Algemene verbeterpunten voor Avan zijn vooral de ophaal- en reistijd (34%) en de communicatie (31%).
- Als sterkste punt van Avan worden de vriendelijke chauffeurs (29%) en het hebben van een vaste chauffeur (16%) genoemd.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Reizigers portaal	Gemak tijdelijk afmelden	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
2021	7.8	8.0	8.2	8.0	7.8	8.1	7.6	5.5	7.7
2022	7.6	8.0	8.2	8.2	8.0	8.3	7.7	5.4	7.7
2023	7.5	8.1	8.3	8.2	8.2	8.4	7.9	4.9	7.7
2024	7.5	7.9	8.1	8.0	8.2	8.5	7.5	5.2	7.6
2025	7.3	7.8	8.1	7.9	8.0	8.5	7.3	5.1	7.5





Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer wordt gebruikt door drie verschillende groepen: dagbesteding-, leerlingen- en jeugdwetvervoer. In dit rapport wordt onderscheid gemaakt in deze groepen.

Wanneer het e-mailadres van gebruikers bekend was, hebben zij een uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. Wanneer het e-mailadres niet bekend was, hebben gebruikers een uitnodiging per post ontvangen. In totaal zijn 256 gebruikers van het dagbestedingsvervoer uitgenodigd voor het onderzoek, 289 van jeugdwetvervoer en 2318 gebruikers van het leerlingenvervoer.

Deelnemers

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen 22 april en 16 mei 2025. Er is één keer een herinneringsmail gestuurd naar degenen van wie het e-mailadres bekend was en die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. In totaal hebben 374 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 63 gebruikers van dagbestedingsvervoer, 35 van jeugdwetvervoer en 276 gebruikers van het leerlingenvervoer. Een respons-rate van 13%.

Met het aantal respondenten (374) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,73% uitspraken worden gedaan over de populatie. Per doelgroep gelden de volgende maximale foutmarges:

- Dagbestedingsvervoer 10,74%
- Jeugdwetvervoer 15,56%
- Leerlingenvervoer 5,54%

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.

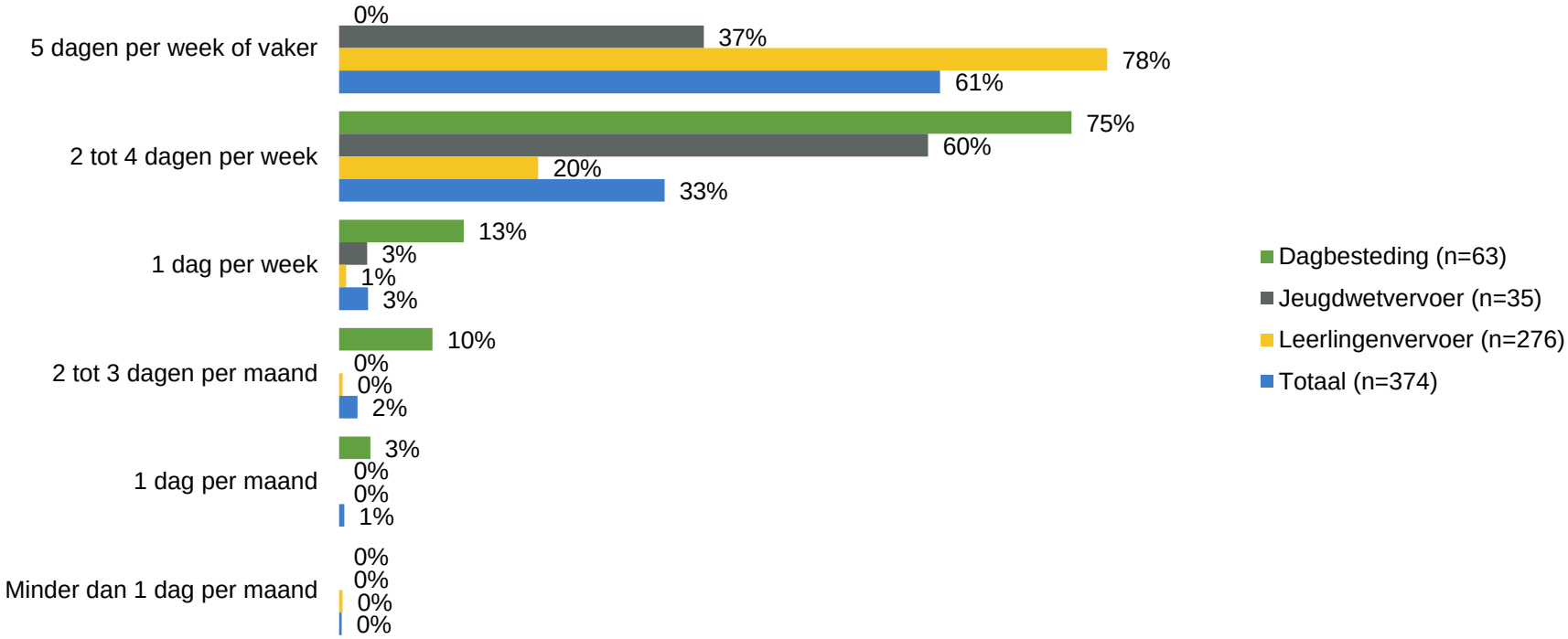
In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten.

In bijlage 2 staan uitsplitsingen per perceel weergegeven en in bijlage 3 per gemeente. Deze bijlagen zijn aan het einde van deze rapportage te vinden.

	Aantal verstuurd	Aantal ontvangen	Respons-rate
Dagbesteding	256	63	25%
Jeugdwetvervoer	289	35	12%
Leerlingenvervoer	2318	276	12%
Totaal	2863	374	13%

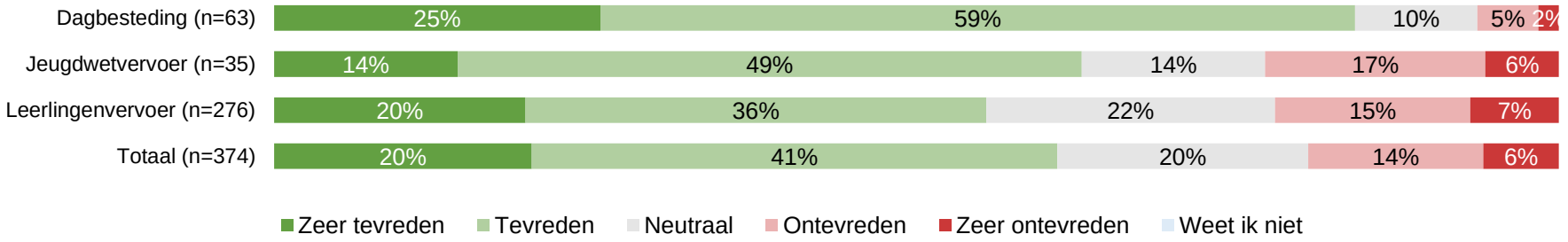

Resultaten
avan
natural power

Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

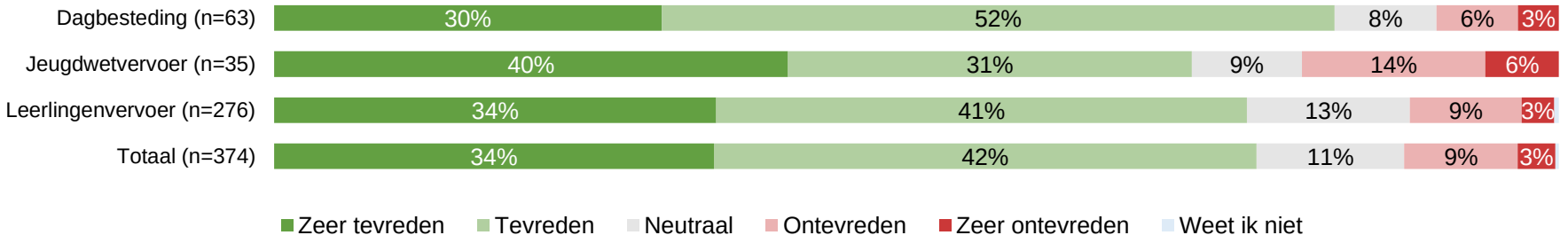


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

De reistijd

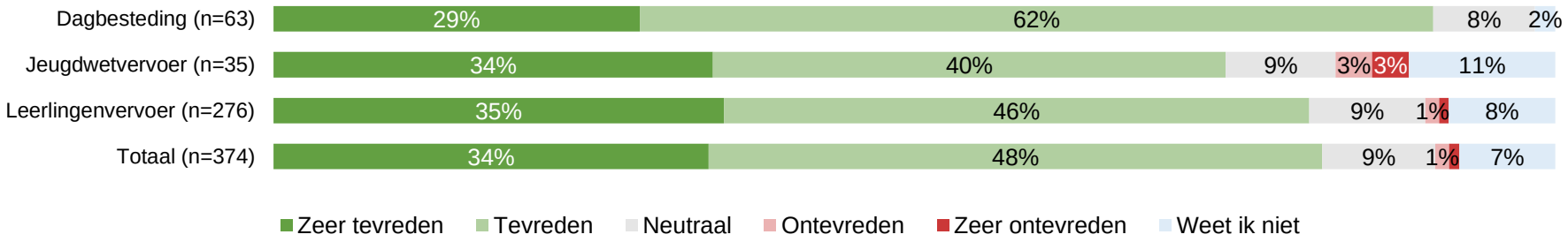


Punctualiteit

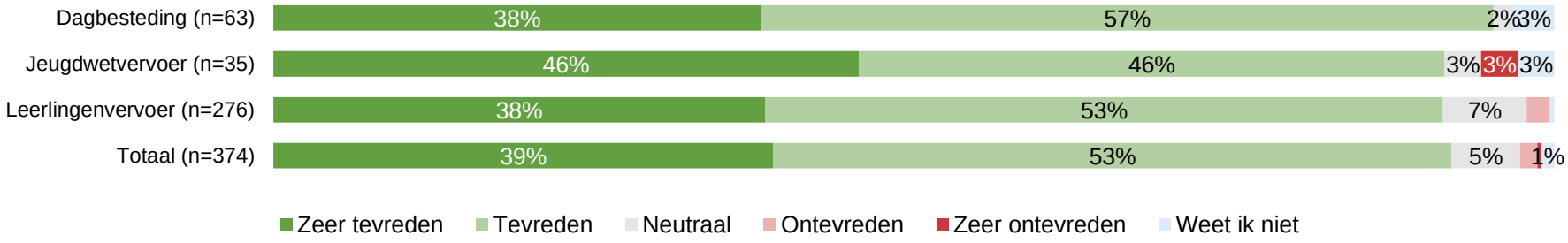


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

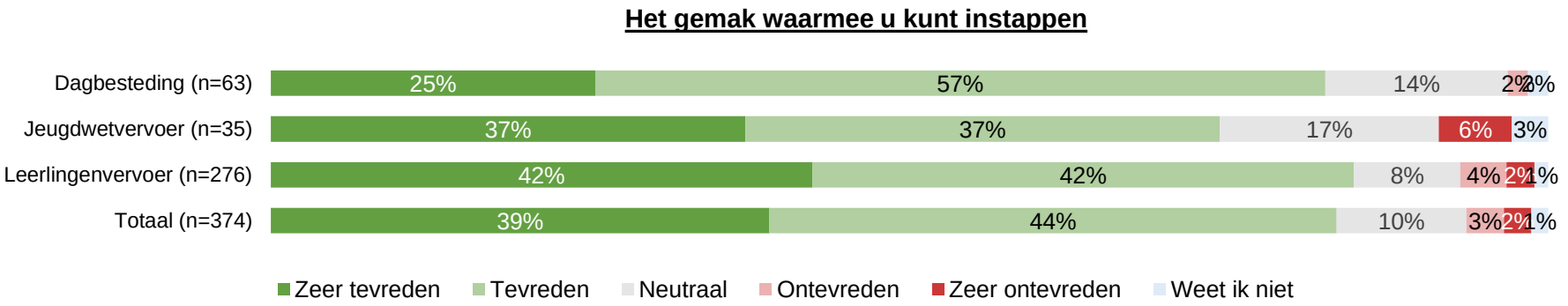
De netheid



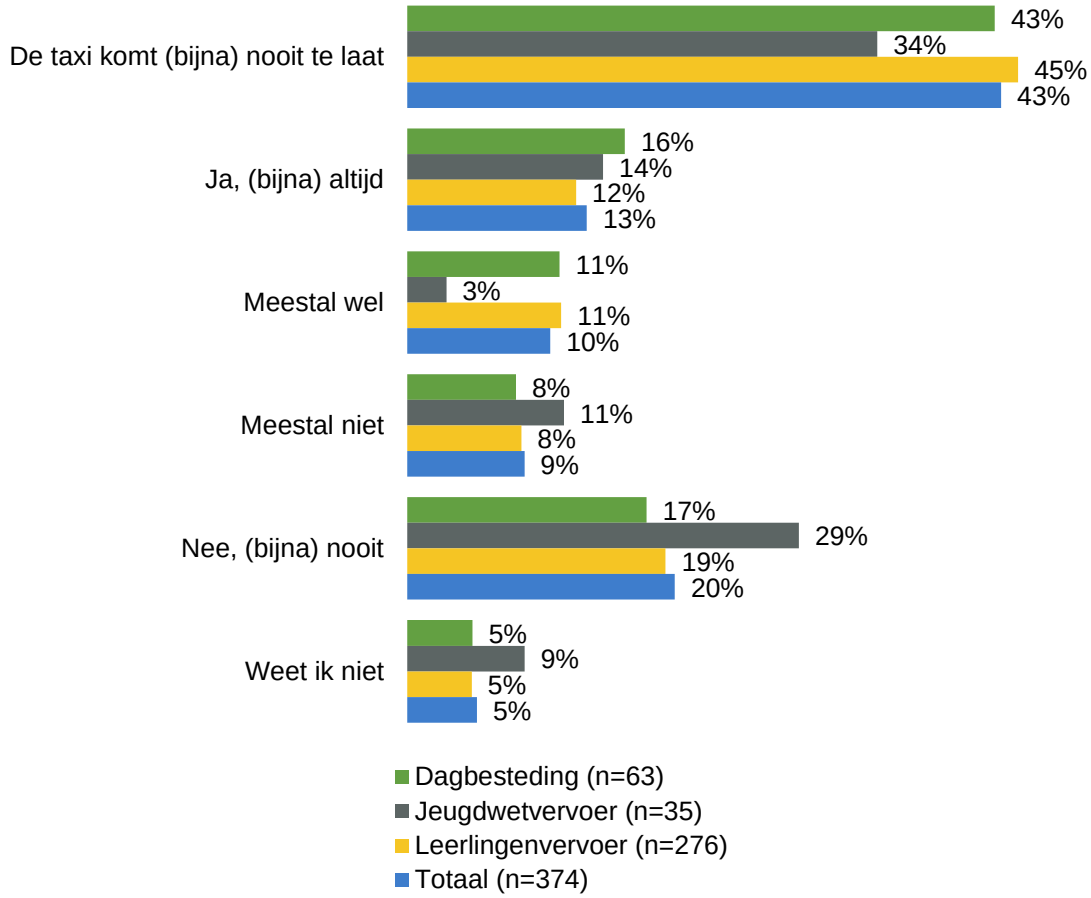
De herkenbaarheid



In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

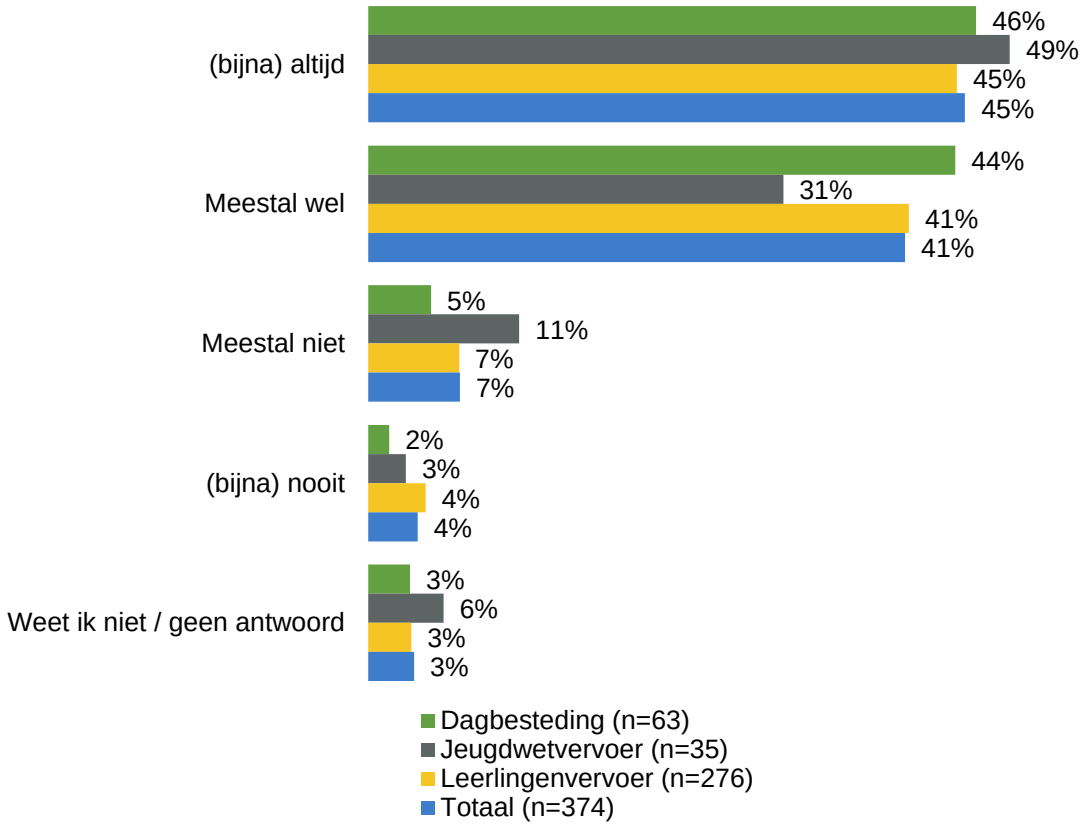


Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?

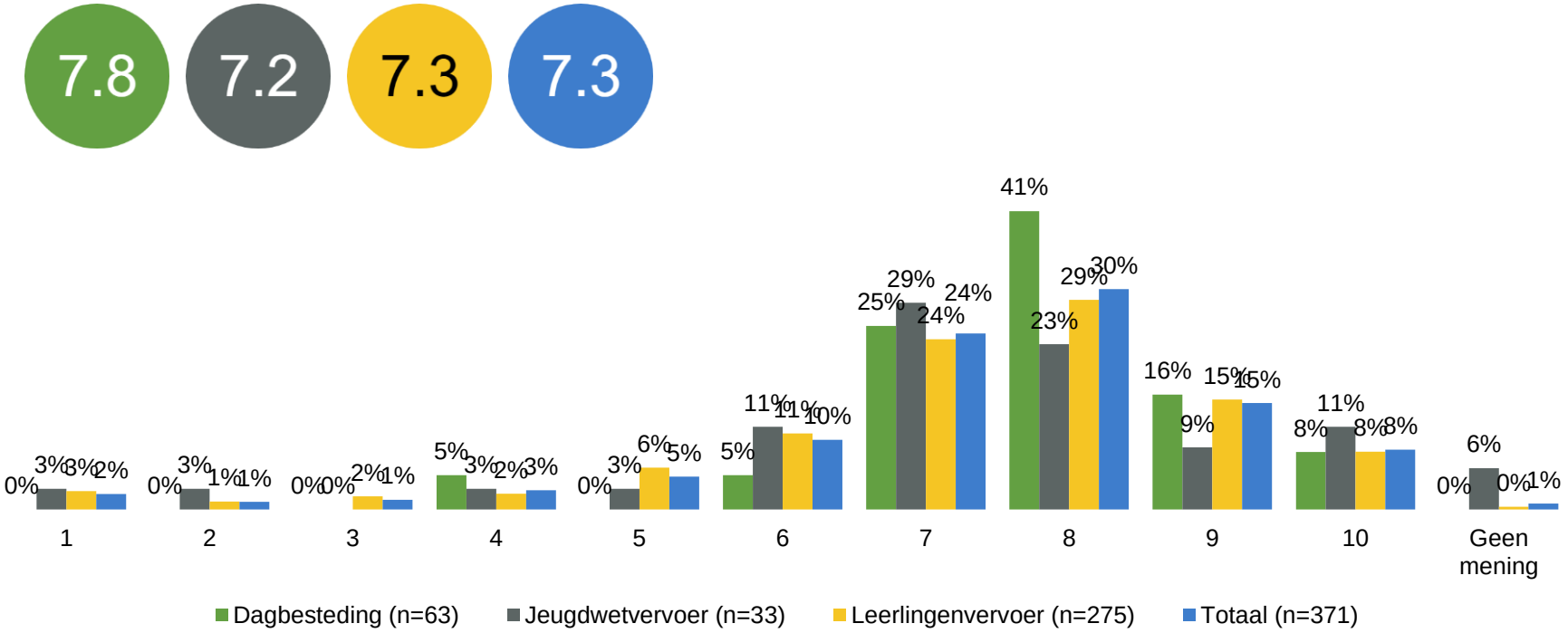


43% van de gebruikers geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. Dit is vergelijkbaar met 2024 (44%). 20% geeft aan (bijna) nooit op de hoogte te worden gebracht van vertragingen langer dan 10 minuten. Dit is vergelijkbaar met 2024. Toen gaf 18% aan (bijna) nooit op de hoogte zijn gebracht.

Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

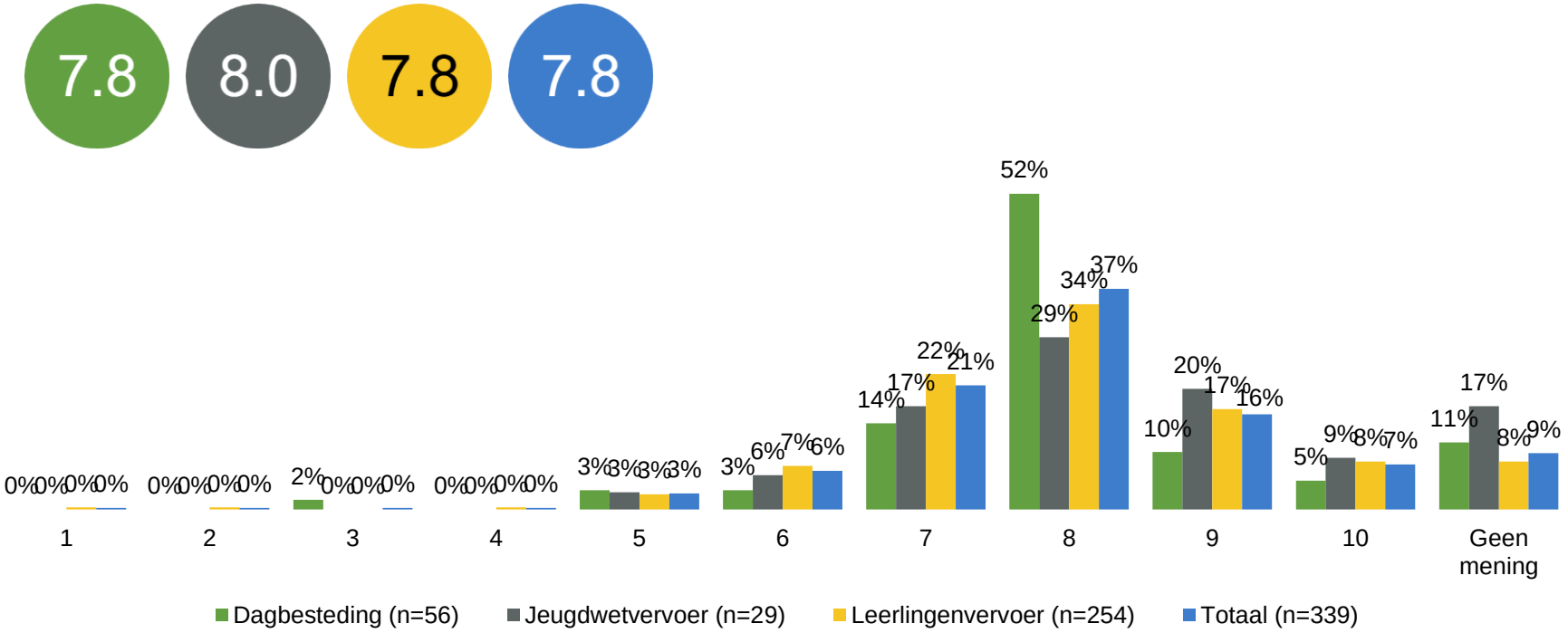


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



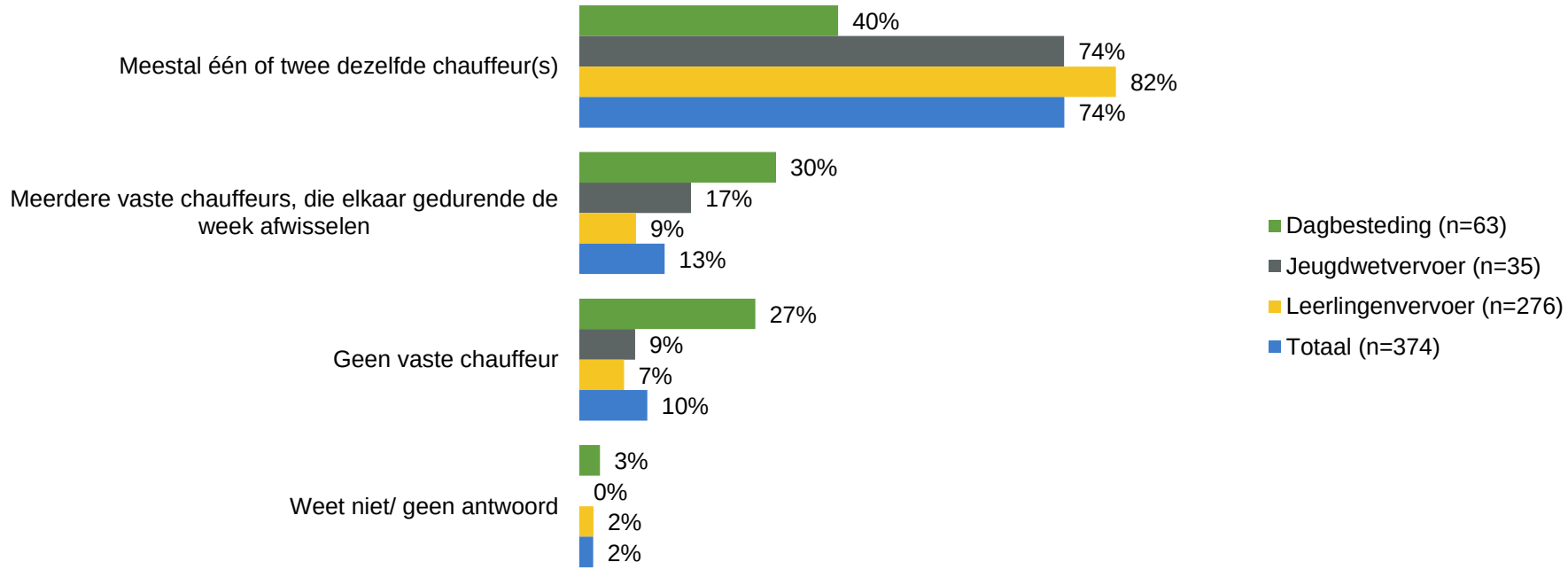
Het vervoer van Avan wordt iets lager beoordeeld dan in 2024 (7.5).

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



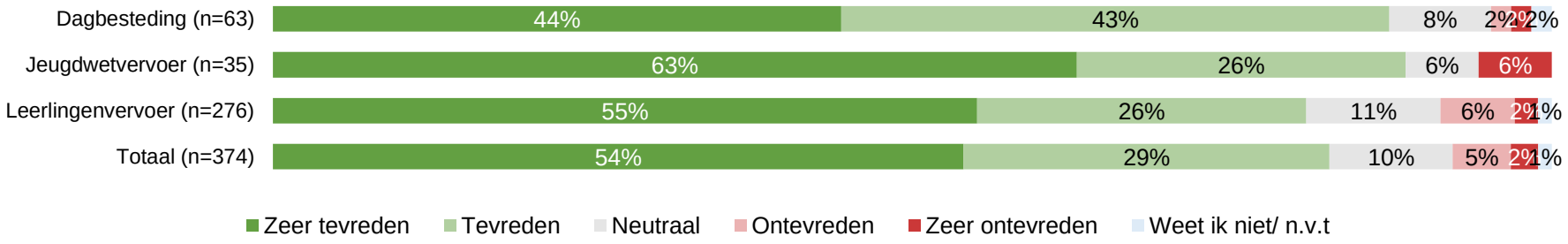
De gemiddelde beoordeling voor de voertuigen van Avan is vergelijkbaar met 2024 (7.9) en gedaald ten opzichte van 2023 (8.1).

Heeft u, afgezien van ziekte of vakanties, meestal dezelfde chauffeur(s)?

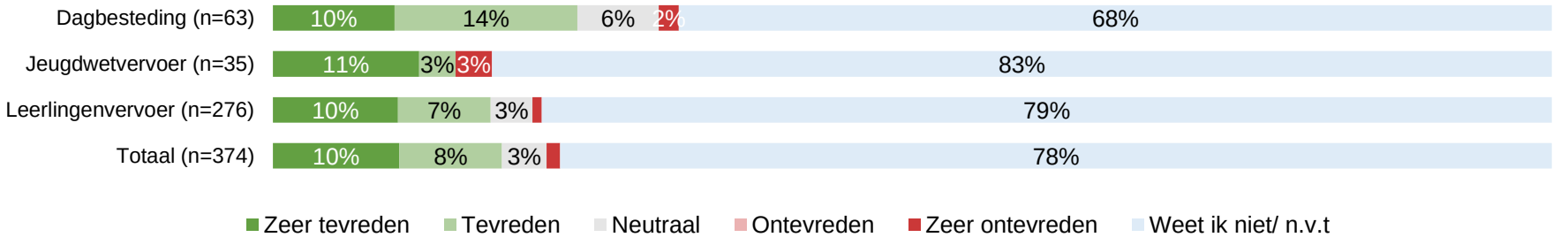


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De klantvriendelijkheid van de chauffeur

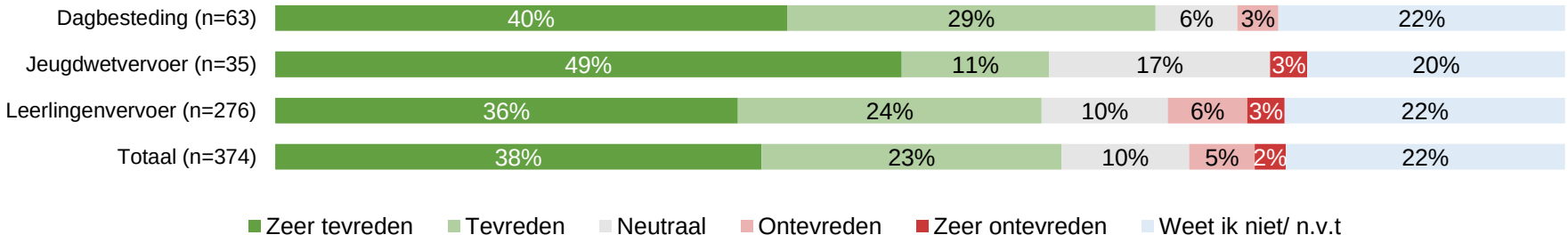


De manier waarop de chauffeur rolstoelen vastzet etc. (indien van toepassing)

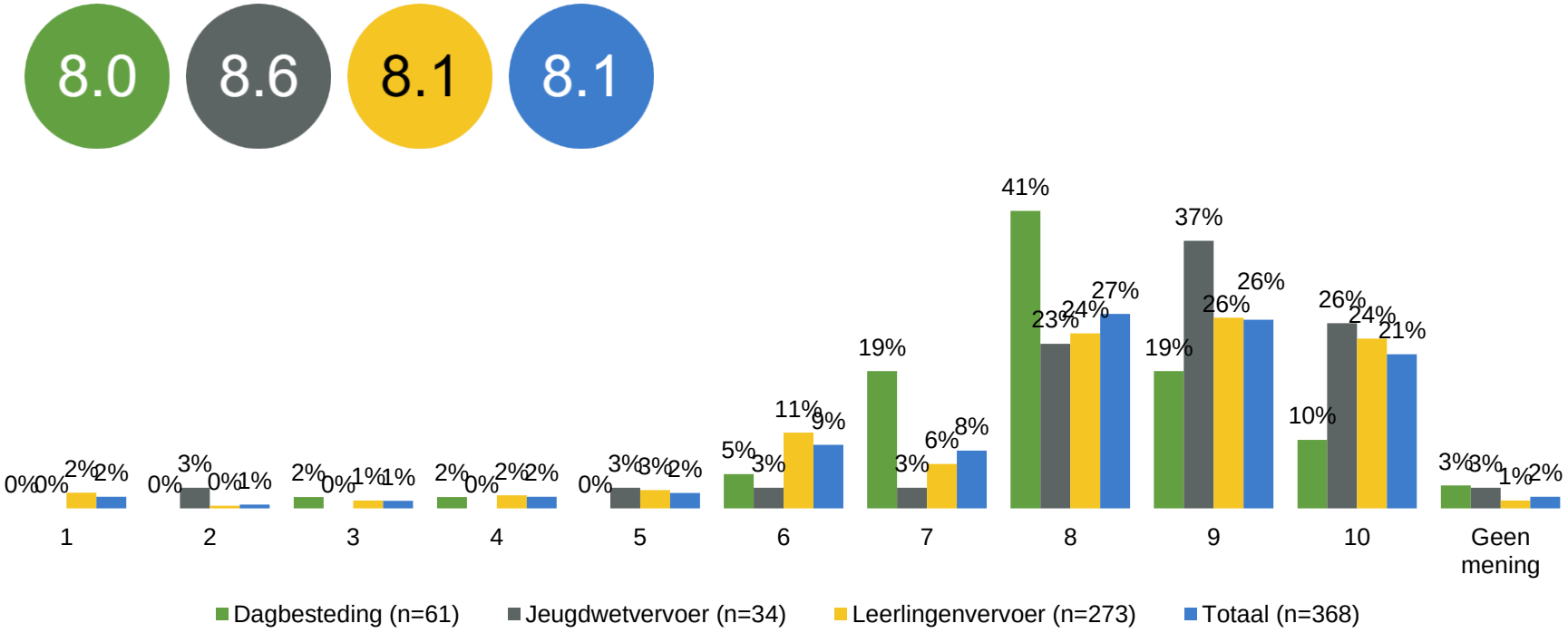


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen

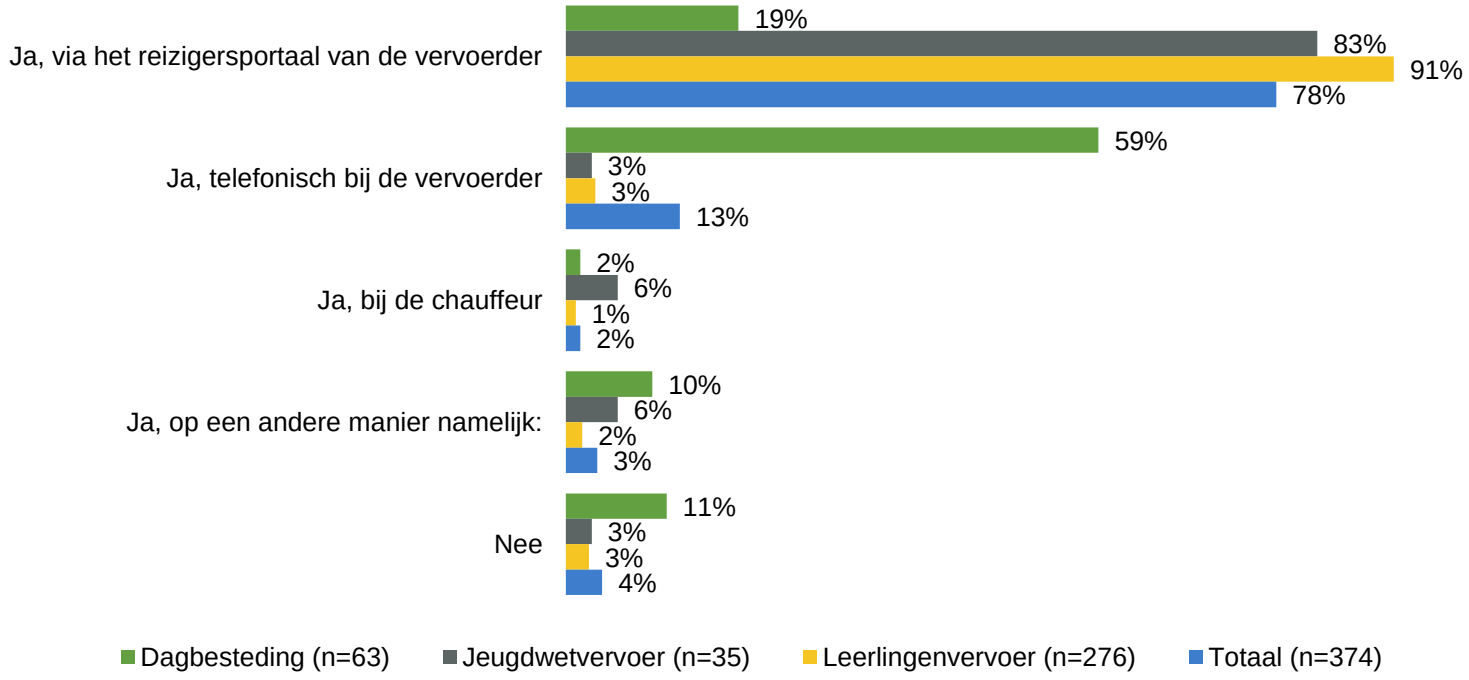


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

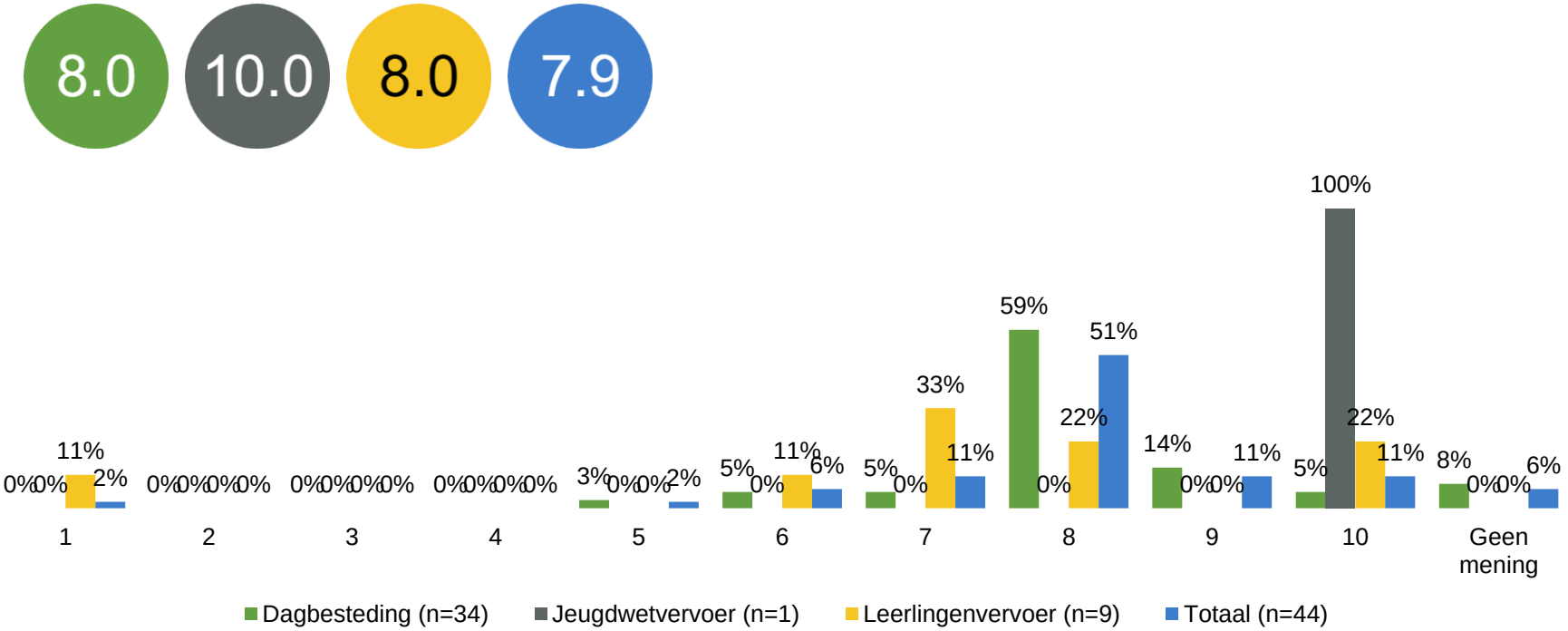


De gemiddelde beoordeling voor de chauffeurs is gelijk gebleven aan 2024 en licht gedaald ten opzichte van 2023 (8.3).

Heeft u het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld (en zo ja hoe doet u dat meestal)?



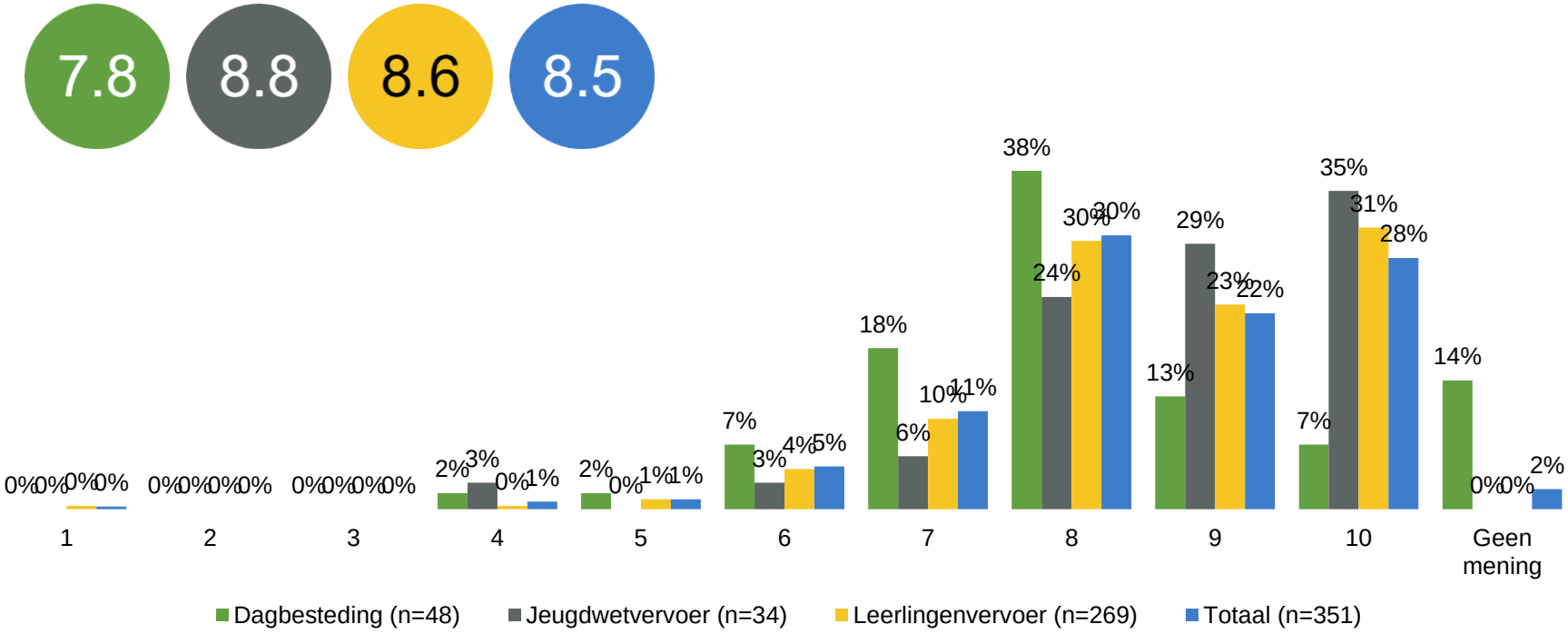
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden?



De gemiddelde beoordeling van het telefonisch contact bij het tijdelijk afmelden ligt iets lager dan de gemiddelde beoordeling in 2024 (8.0) en 2023 (8.2).

Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die telefonisch een rit hebben afgemeld.

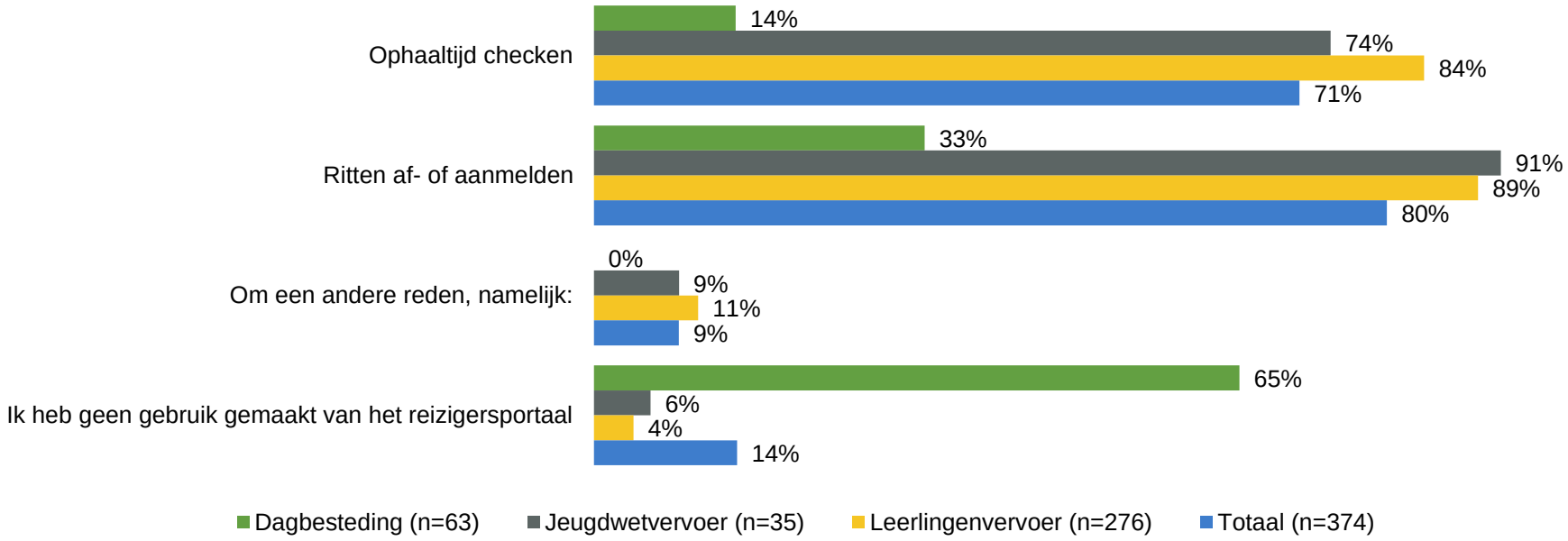
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



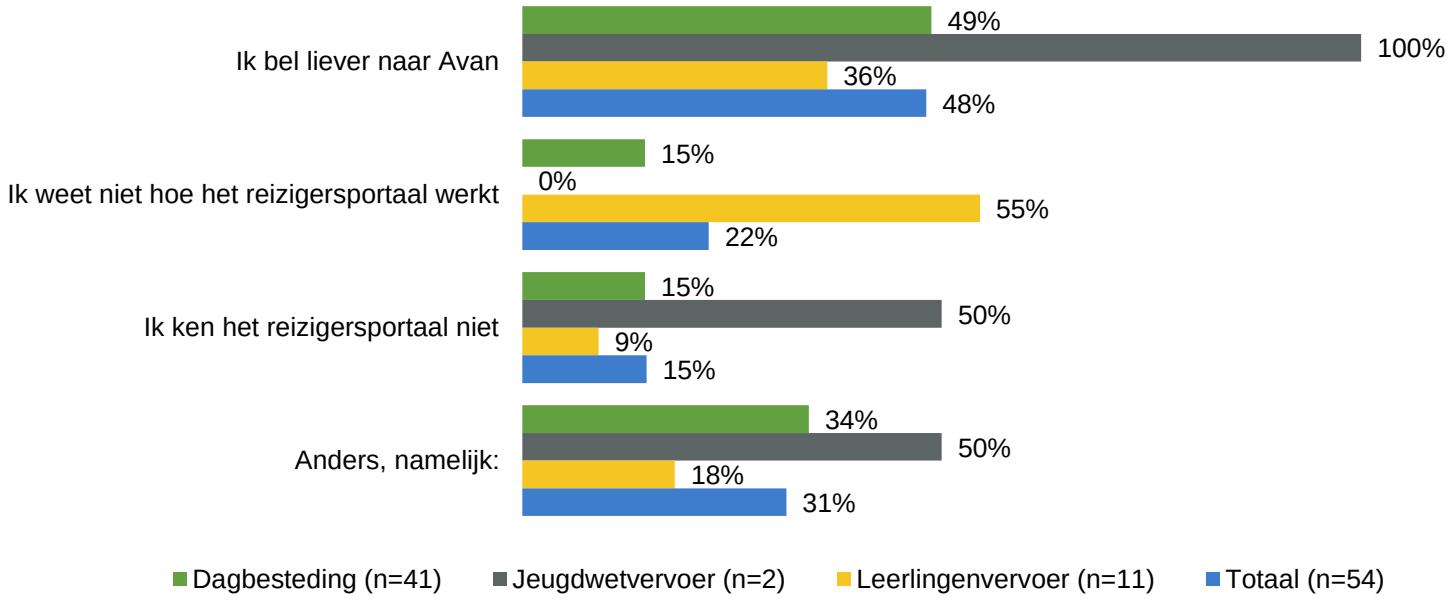
De gemiddelde beoordeling van het telefonisch contact bij het tijdelijk afmelden ligt op hetzelfde niveau als in 2024 en 2023.

Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die een rit tijdelijk afgemeld hebben.

Waarvoor heeft u het reizigersportaal afgelopen jaar gebruikt?

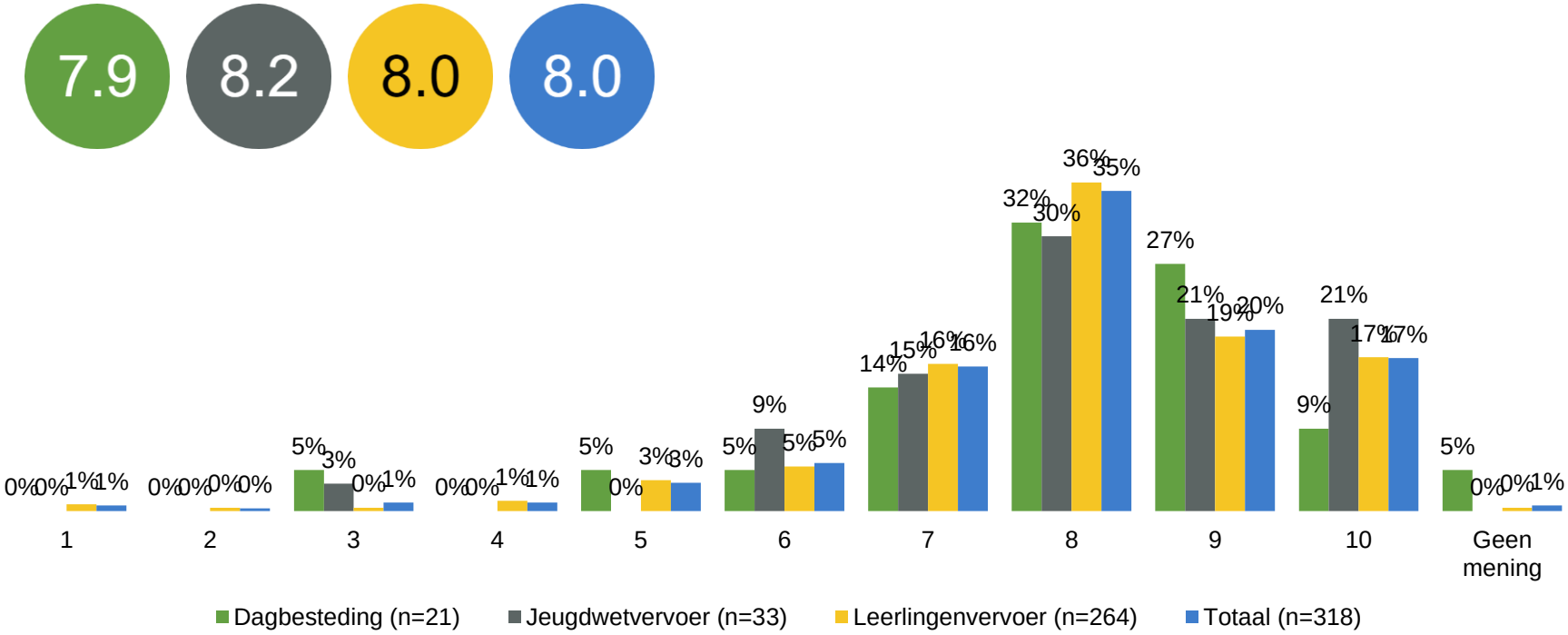


Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van het reizigersportaal?



Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die geen gebruik hebben gemaakt van het reizigersportaal.

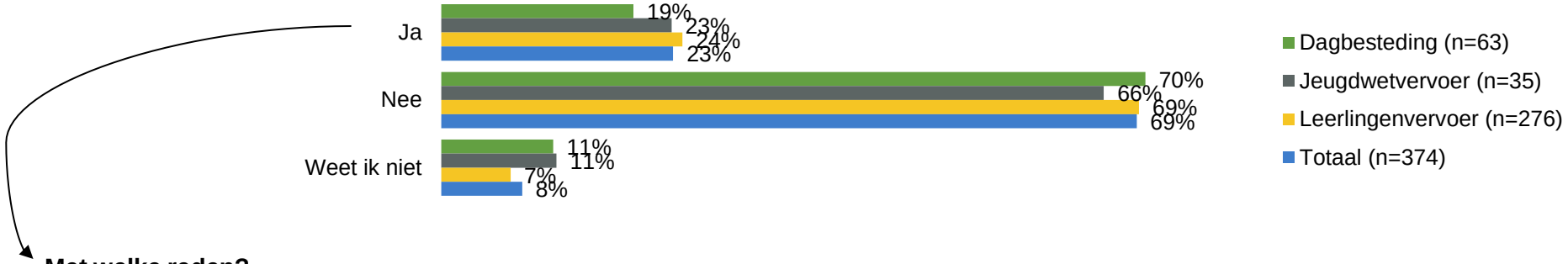
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het reizigersportaal van de vervoerder?



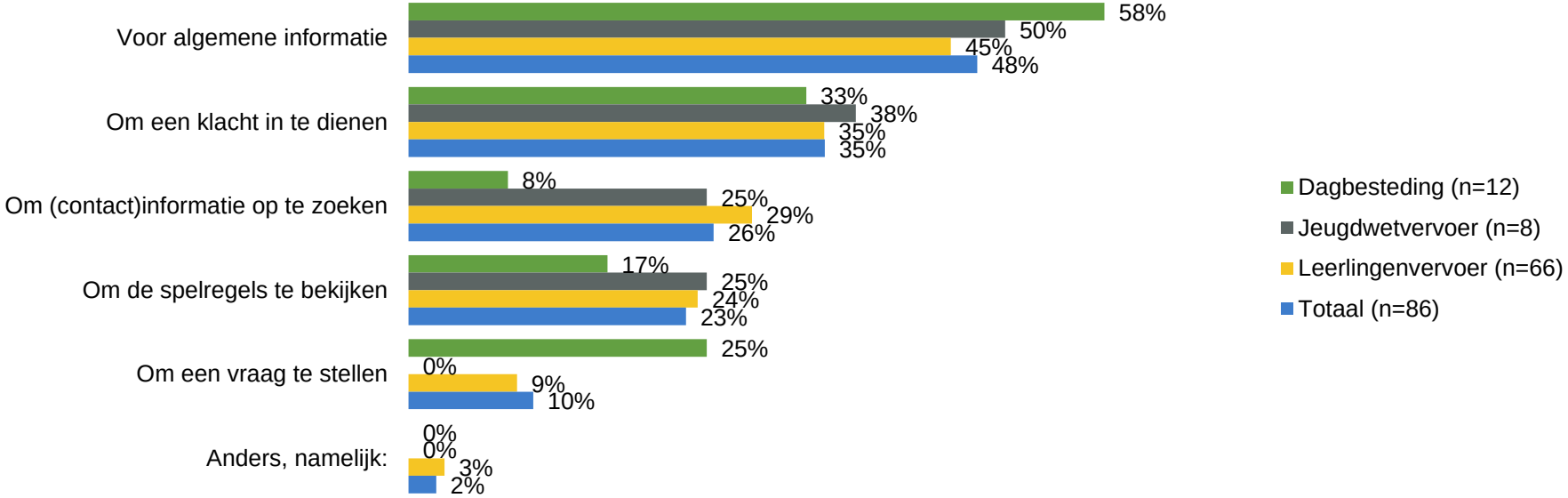
De gemiddelde beoordeling van het reizigersportaal van de vervoerder ligt iets lager dan in 2024 en 2023 (8.2).

Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die gebruik hebben gemaakt van het reizigersportaal.

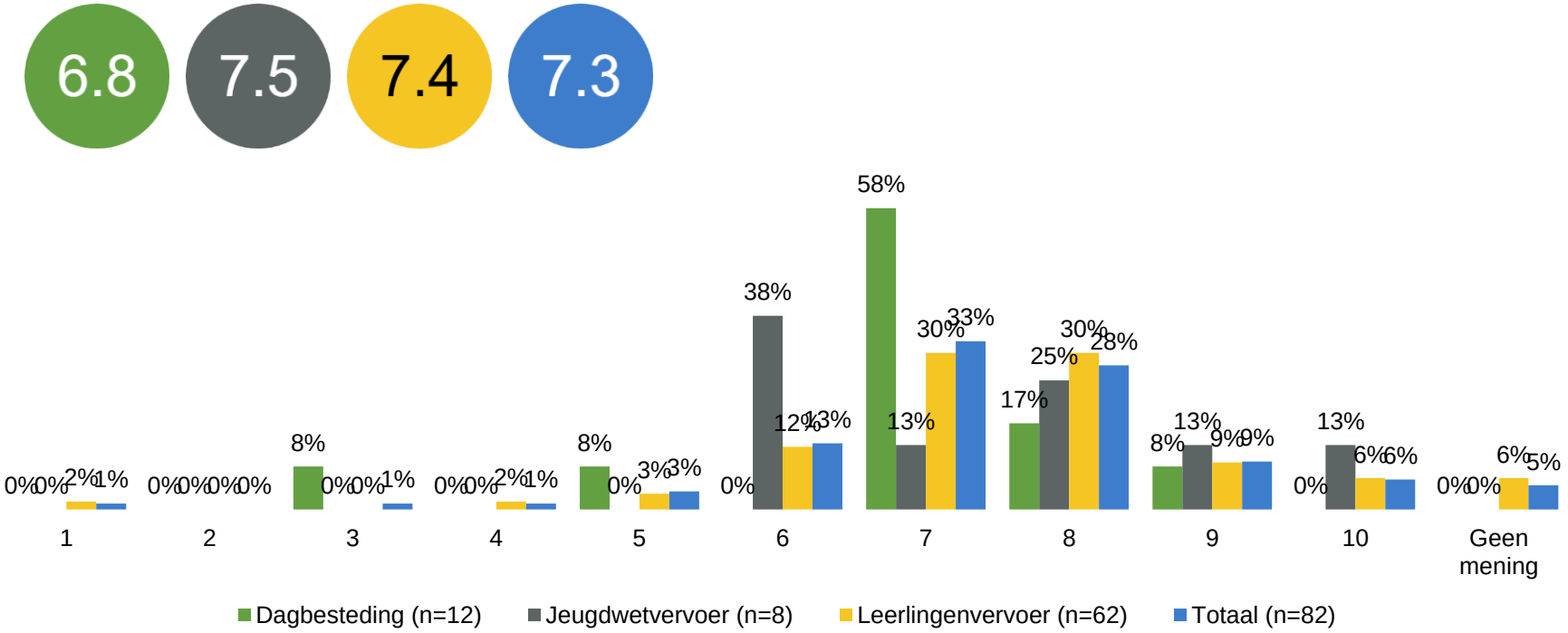
Heeft u de website van Avan (www.avan-vervoer.nl) het afgelopen jaar bezocht?



Met welke reden?



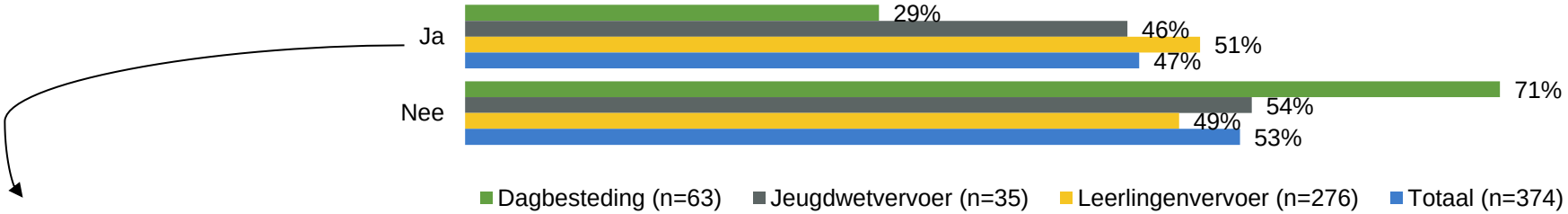
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?



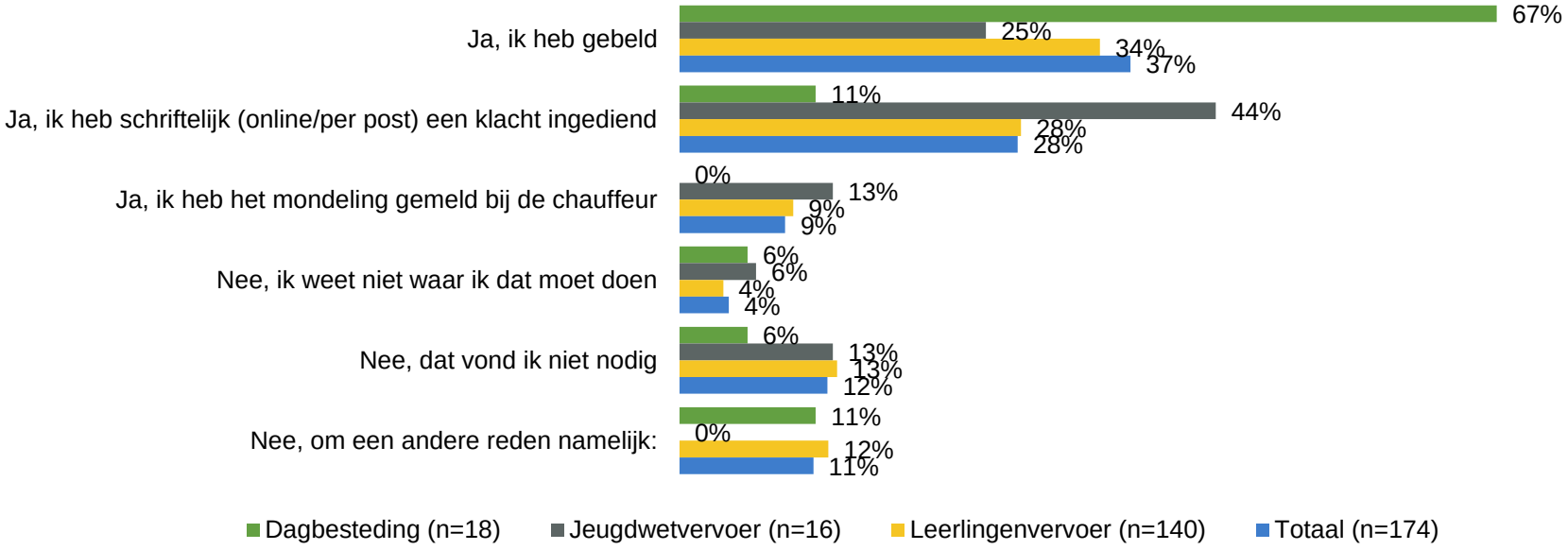
De gemiddelde beoordeling van de website van Avan ligt lager dan de gemiddelde beoordeling in 2024 (7.5) en 2023 (7.9).

Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die de website hebben bezocht.

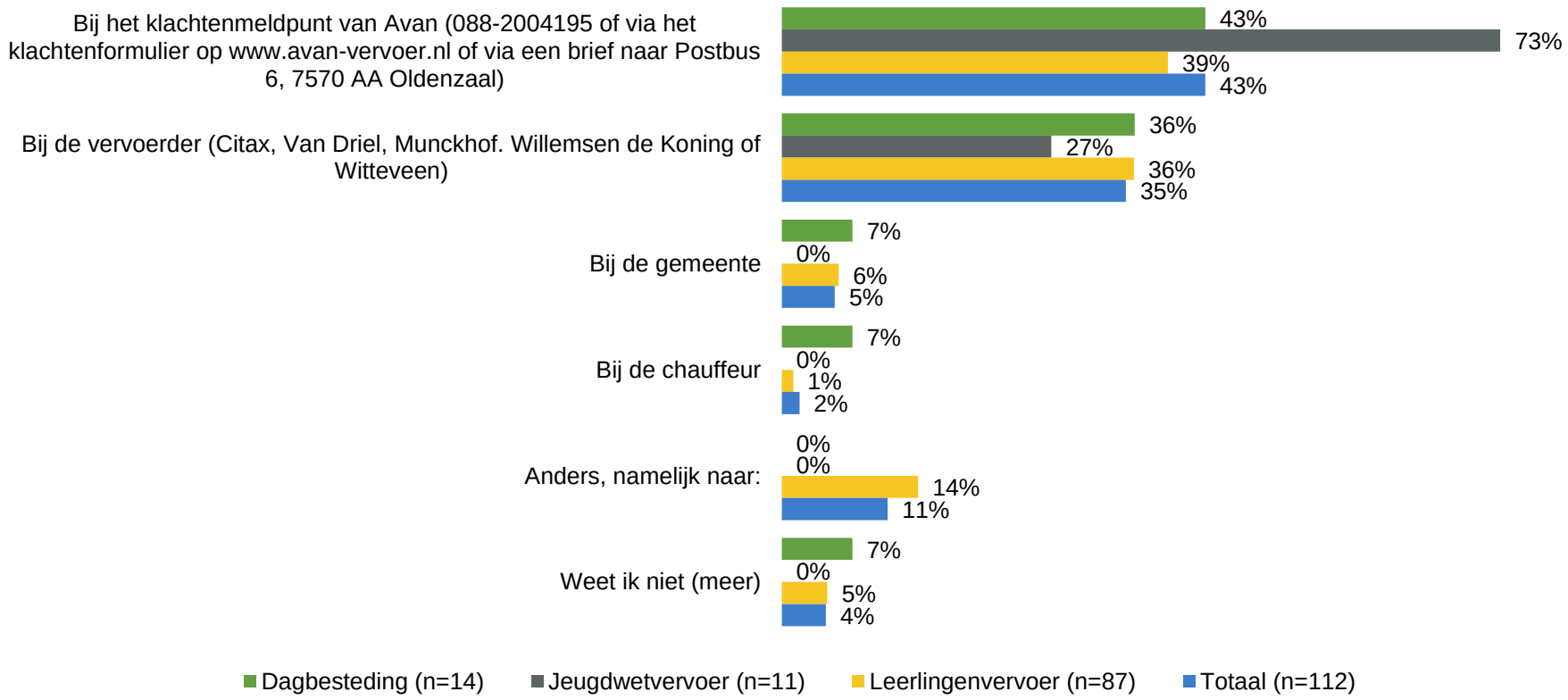
Bent u in het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer en/of de dienstverlening van Avan?



Heeft u dit gemeld bij Avan?



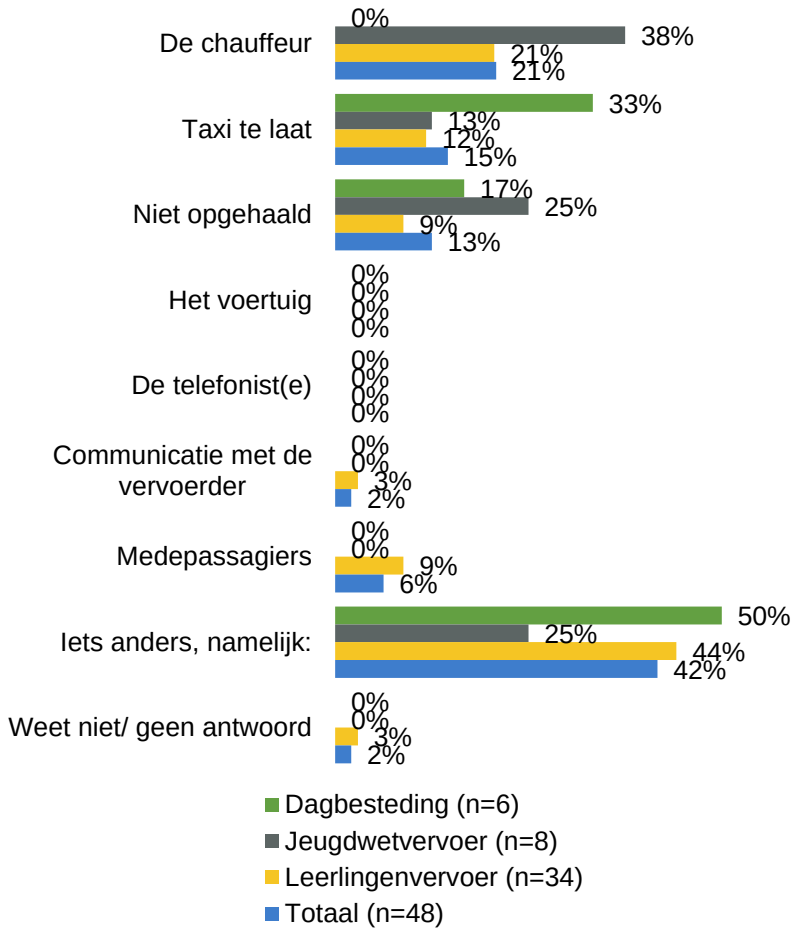
Op welke manier heeft u hier toen melding van gemaakt?



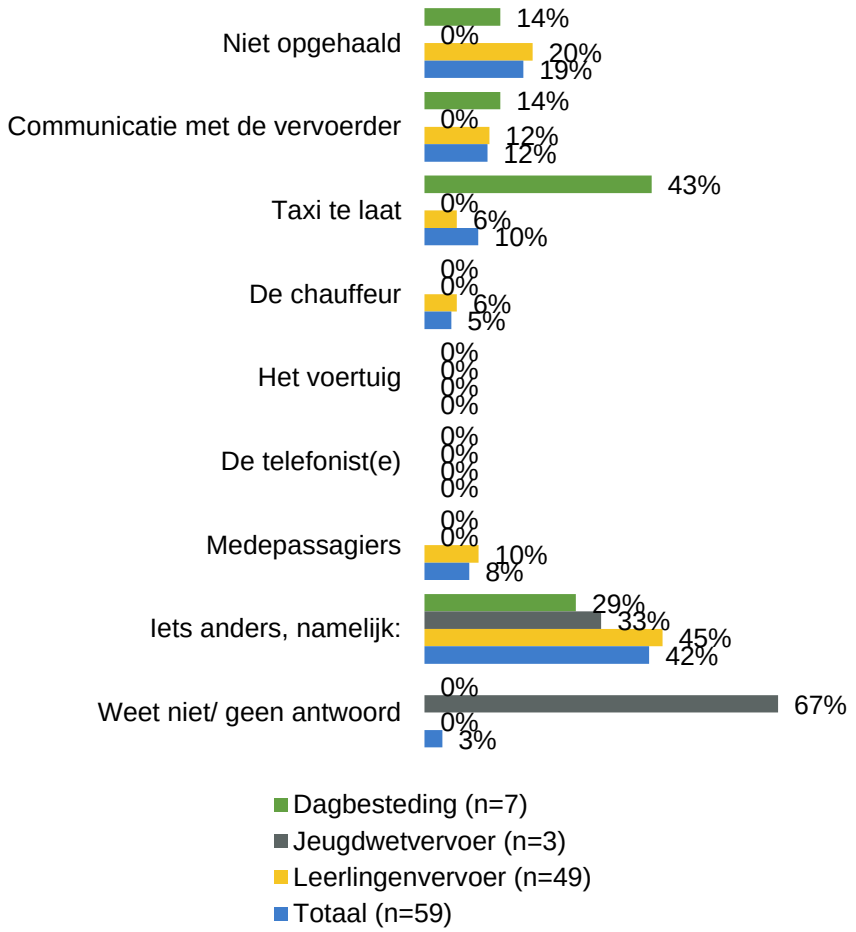
Deze vraag en de vervolgvragen over de klacht en de klachtenafhandeling zijn alleen beantwoord door gebruikers die een melding hebben gemaakt van hun klacht. De resultaten van de dagbestedinggebruikers en jeugdwetvervoer zijn indicatief door het lage aantal respondenten.

Waarover ging de (laatste) klacht die u heeft ingediend?

Via het klachtenmeldpunt

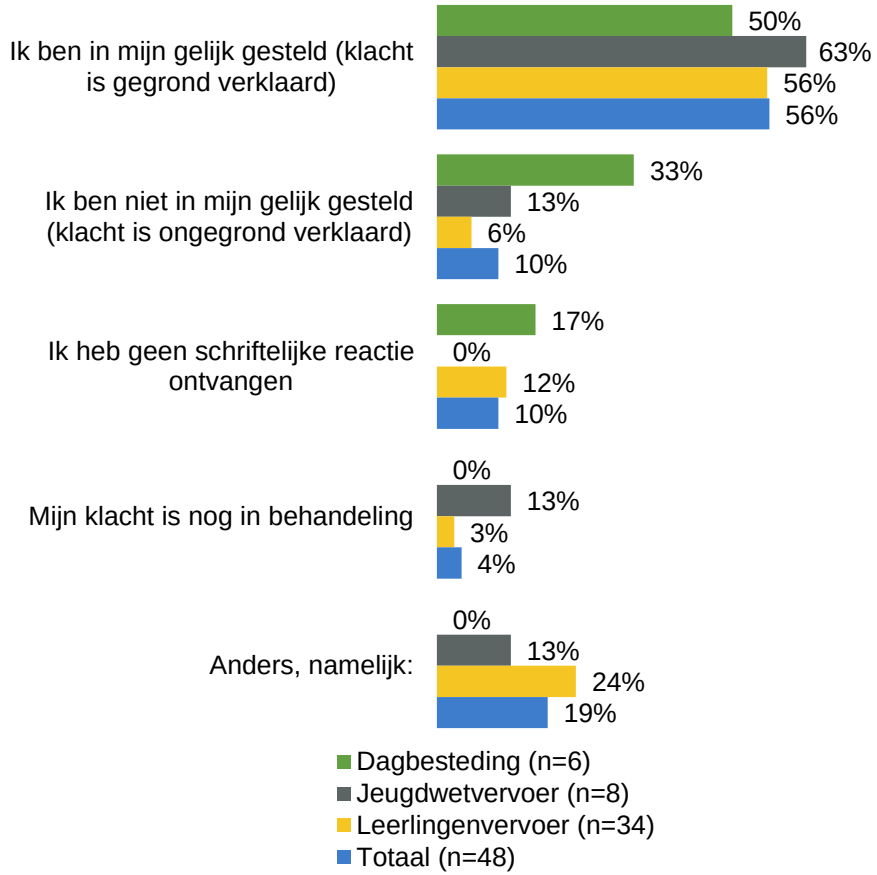


Via de overige kanalen

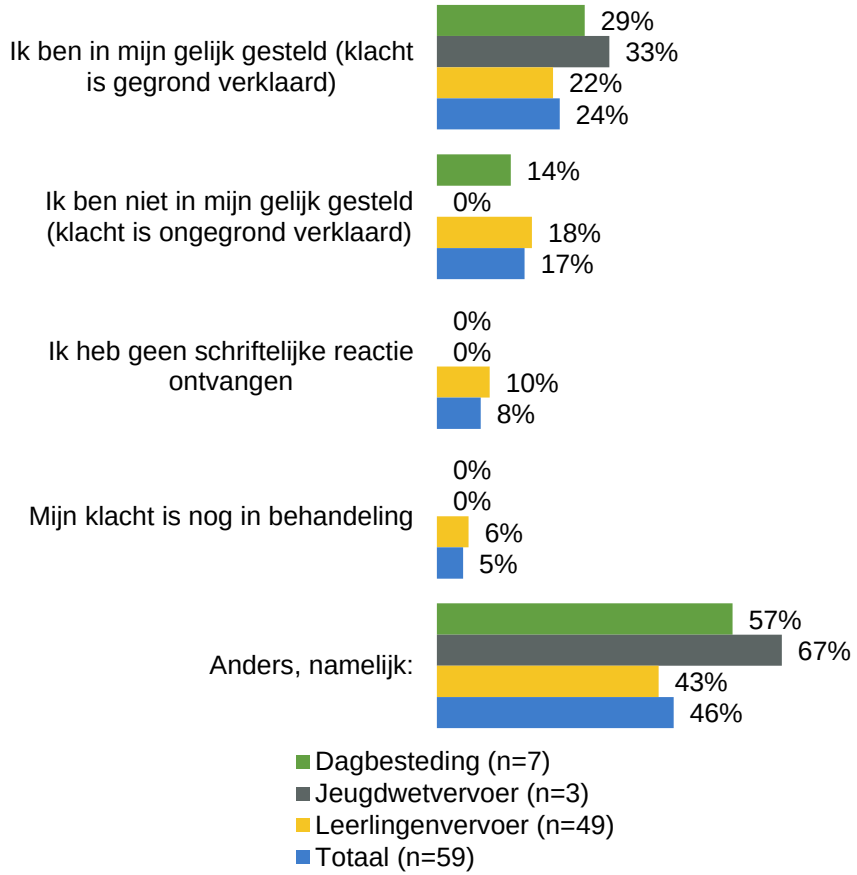


Wat was de laatste reactie op deze klacht?

Via het klachtenmeldpunt

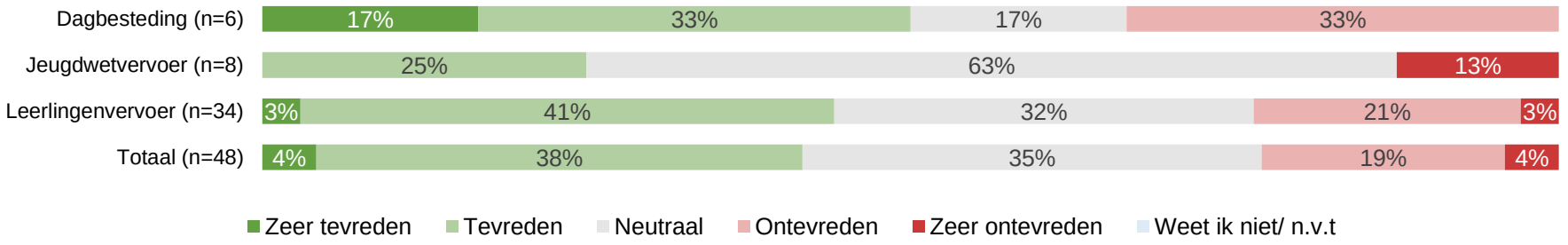


Via de overige kanalen

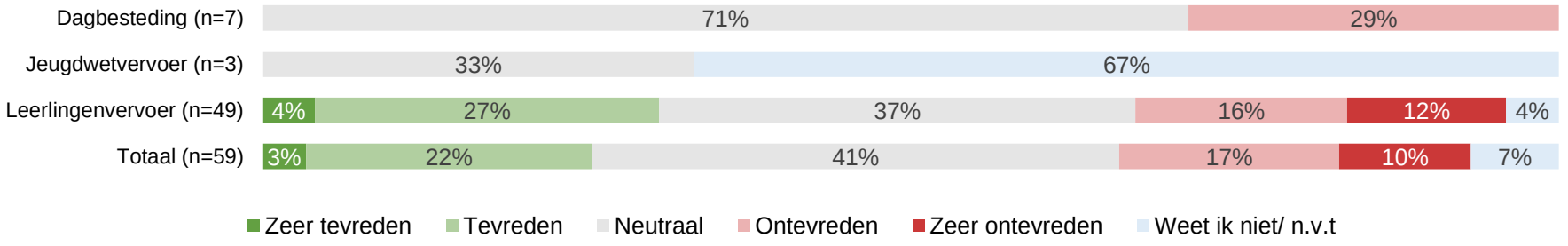


In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u klachten kunt indienen?

Via het klachtenmeldpunt

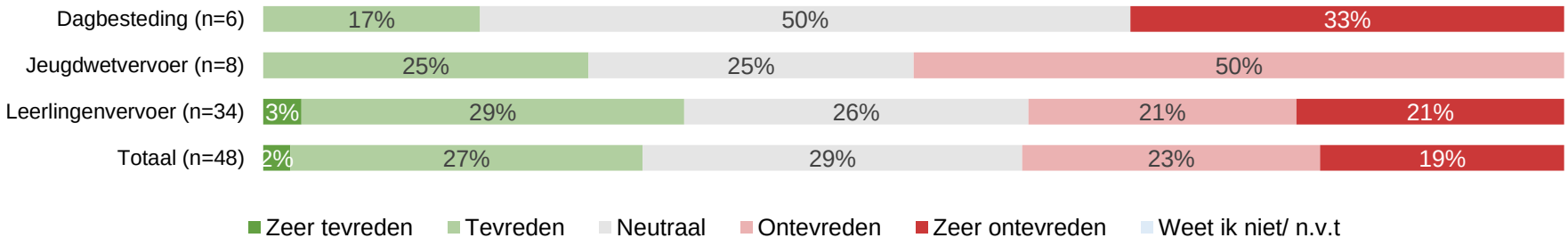


Via de overige kanalen

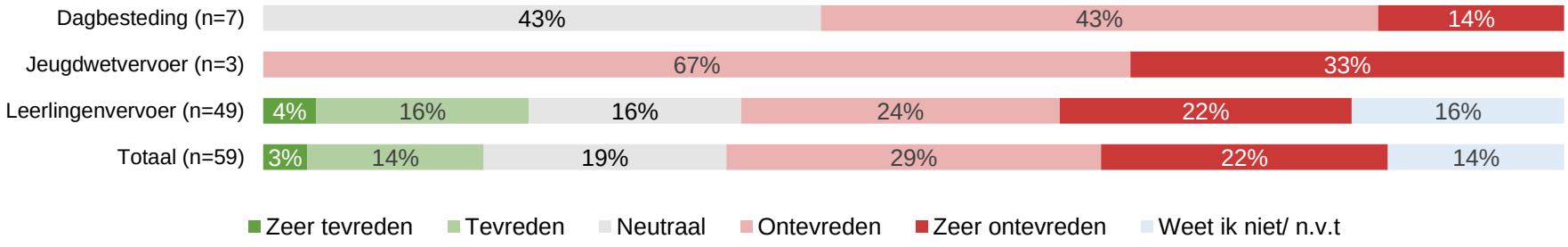


In hoeverre bent u tevreden over <u>de inhoudelijke reactie op uw klacht?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

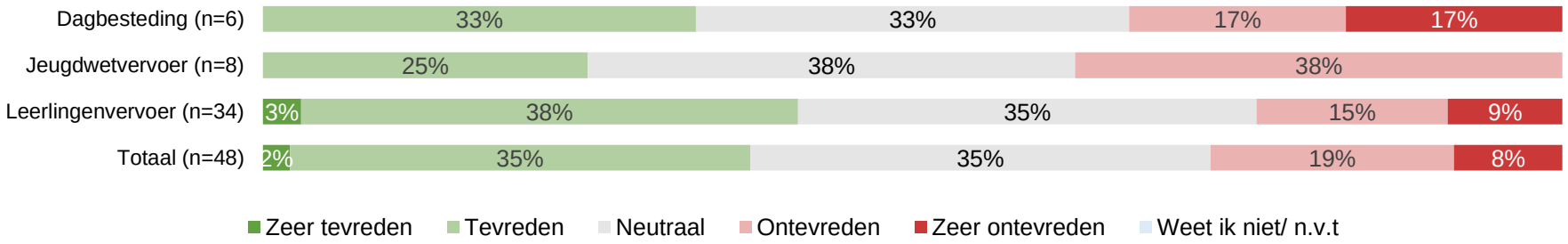


<u>Via de overige kanalen</u>

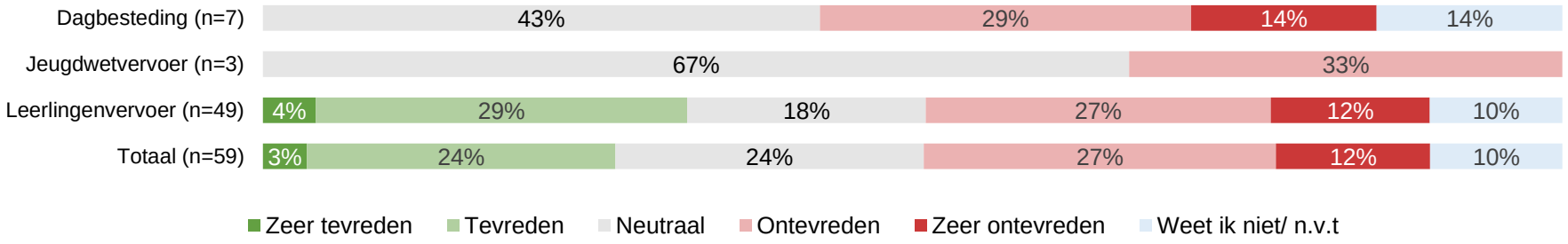


In hoeverre bent u tevreden over <u>de snelheid van afhandeling?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

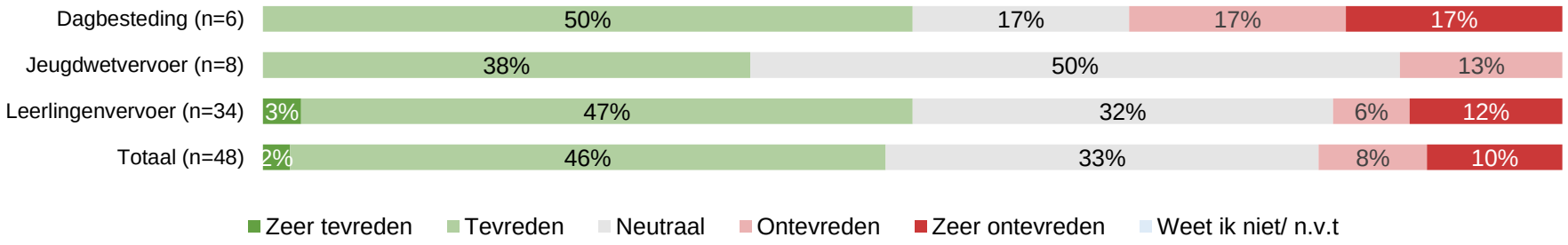


<u>Via de overige kanalen</u>

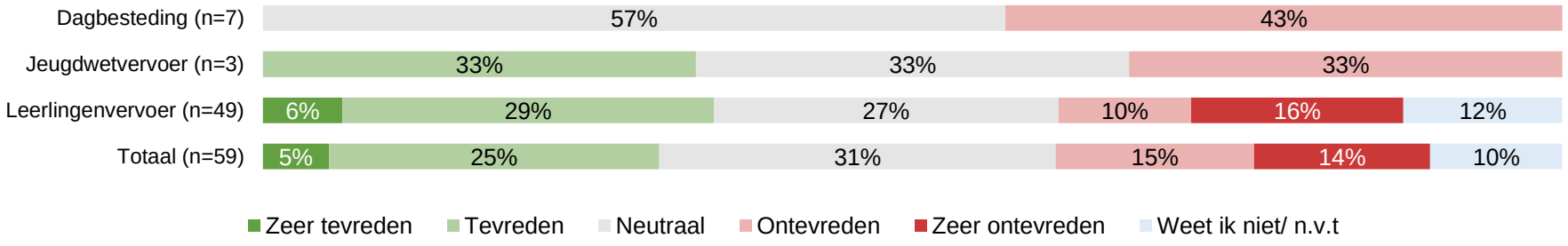


In hoeverre bent u tevreden over <u>de klantvriendelijkheid van de reactie?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

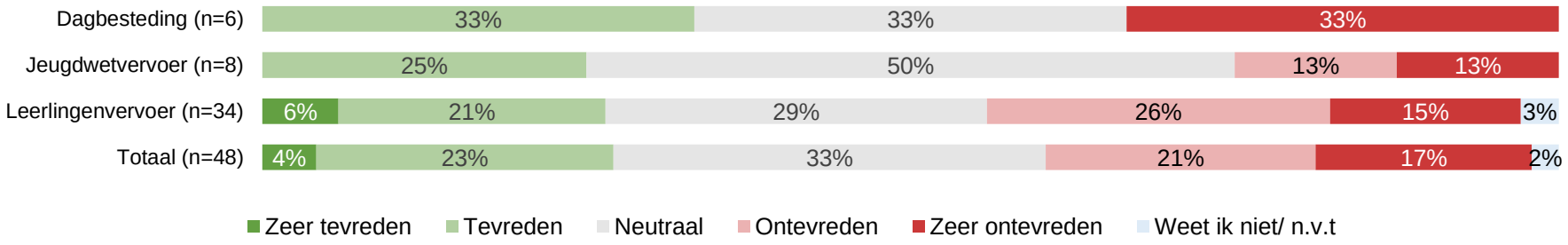


<u>Via de overige kanalen</u>

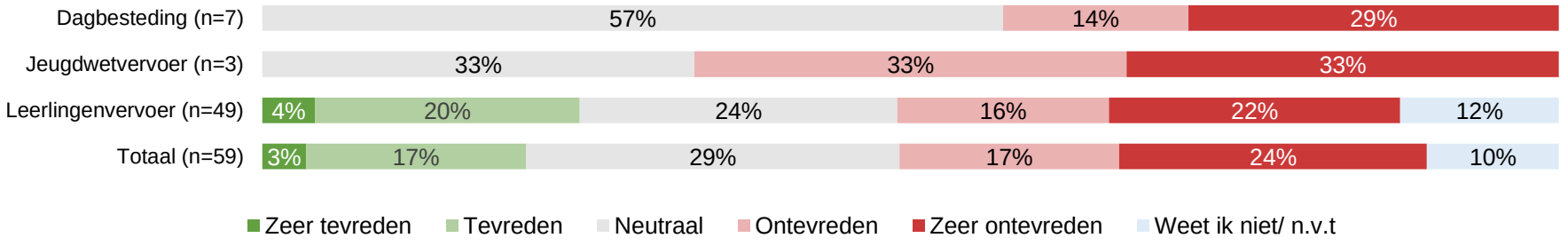


In hoeverre bent u tevreden over <u>de deskundigheid van de reactie?</u>

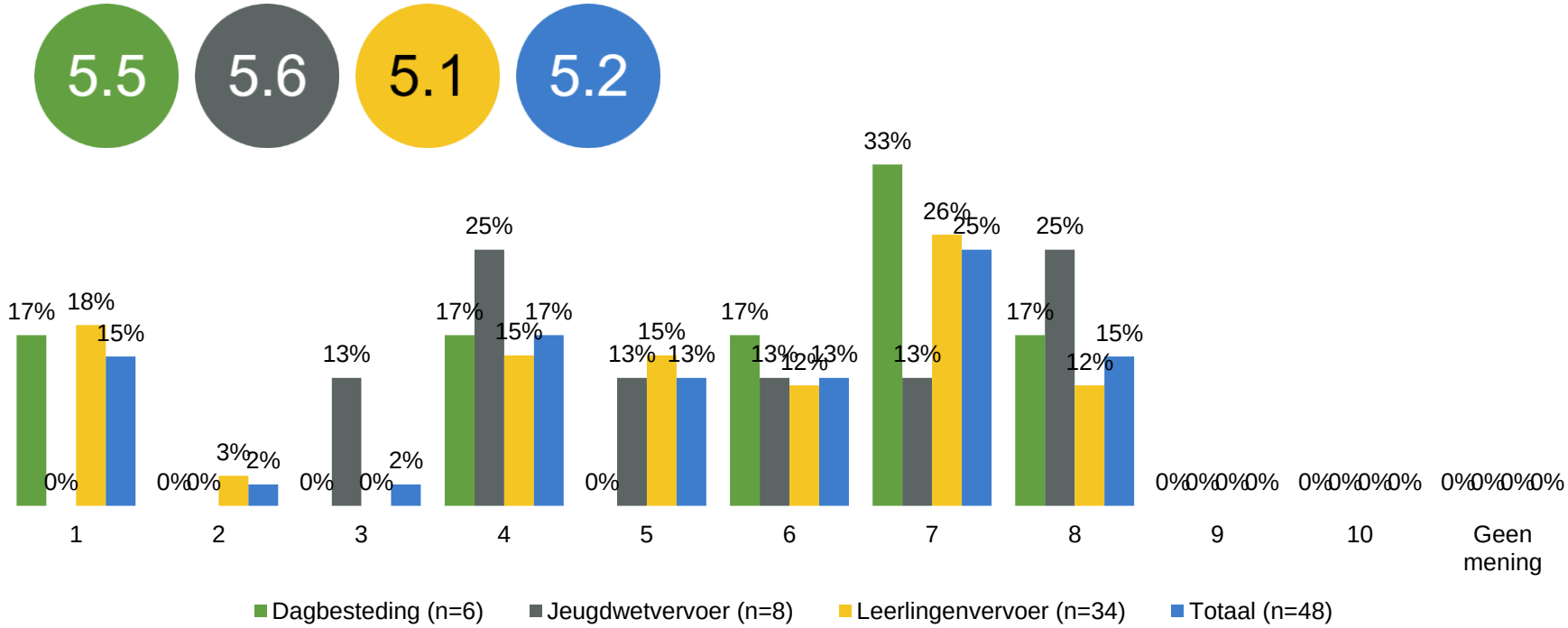
<u>Via het klachtenmeldpunt</u>



<u>Via de overige kanalen</u>



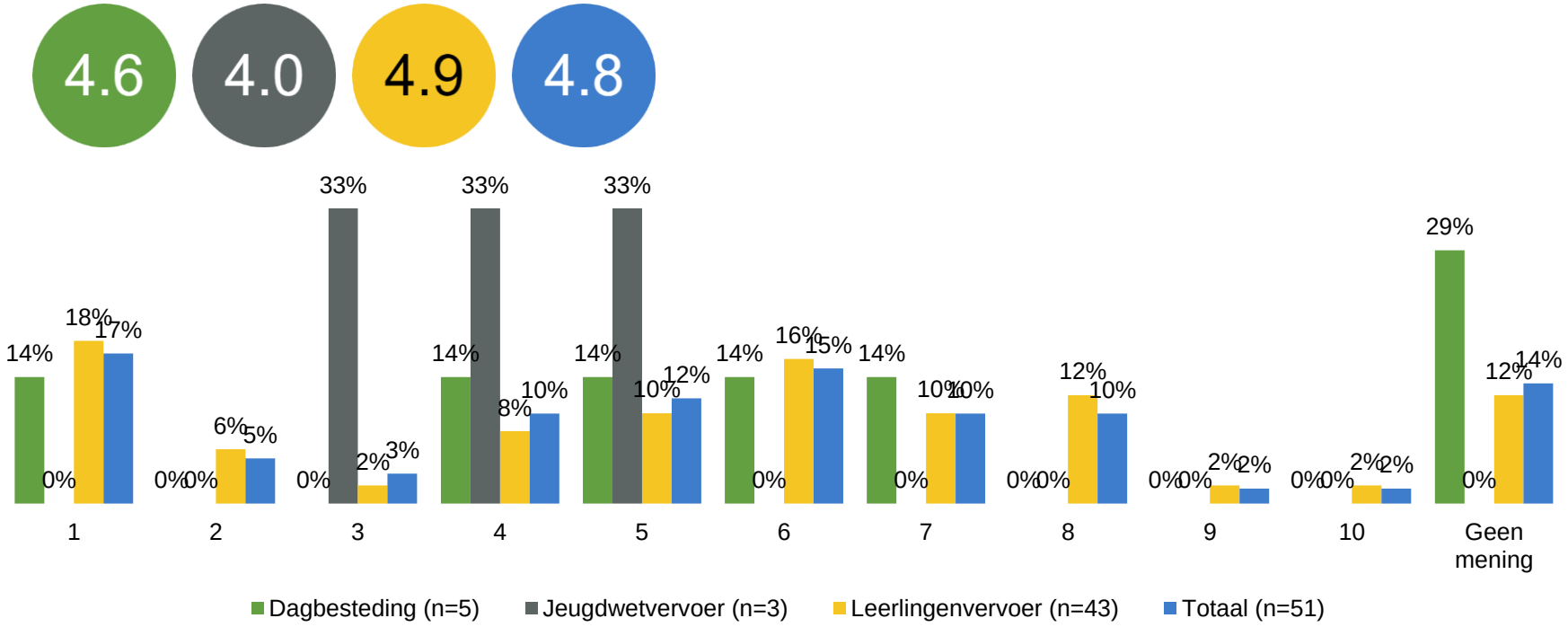
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via het klachtenmeldpunt



De gemiddelde beoordeling van de afhandeling van de klachten/meldingen die via het klachtenmeldpunt gemeld zijn, ligt lager dan de gemiddelde beoordeling in 2024 (5.6), maar hoger dan in 2023 (4.6).

De klachten die via het klachtenmeldpunt worden ingediend worden over het algemeen iets beter beoordeeld dan de klachten die via de overige kanalen zijn ingediend.

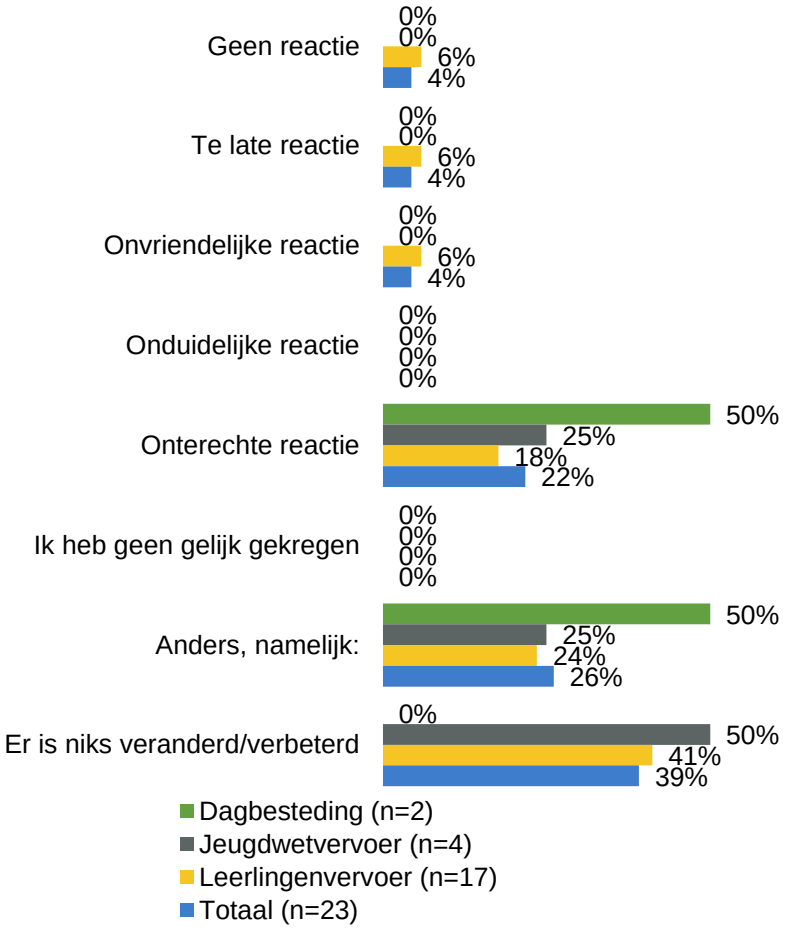
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via de overige kanalen



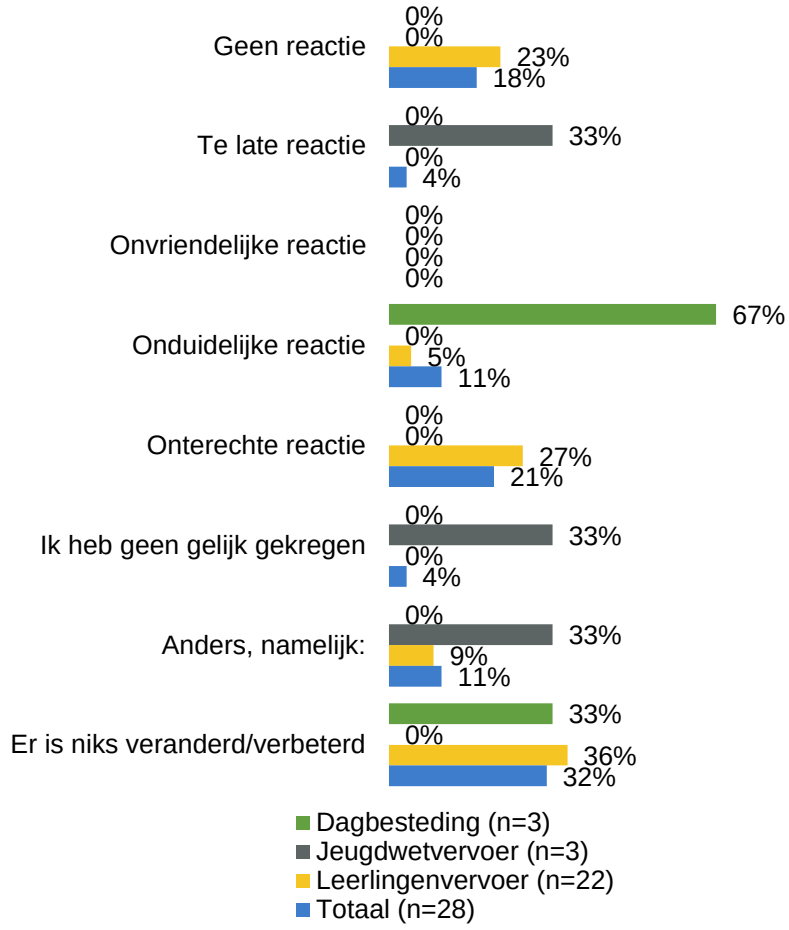
De gemiddelde beoordeling van de afhandeling van de klachten/meldingen die via overige kanalen gemeld zijn, ligt iets lager dan de gemiddelde beoordeling in 2024 (4.9) en 2023 (5.0).

Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?

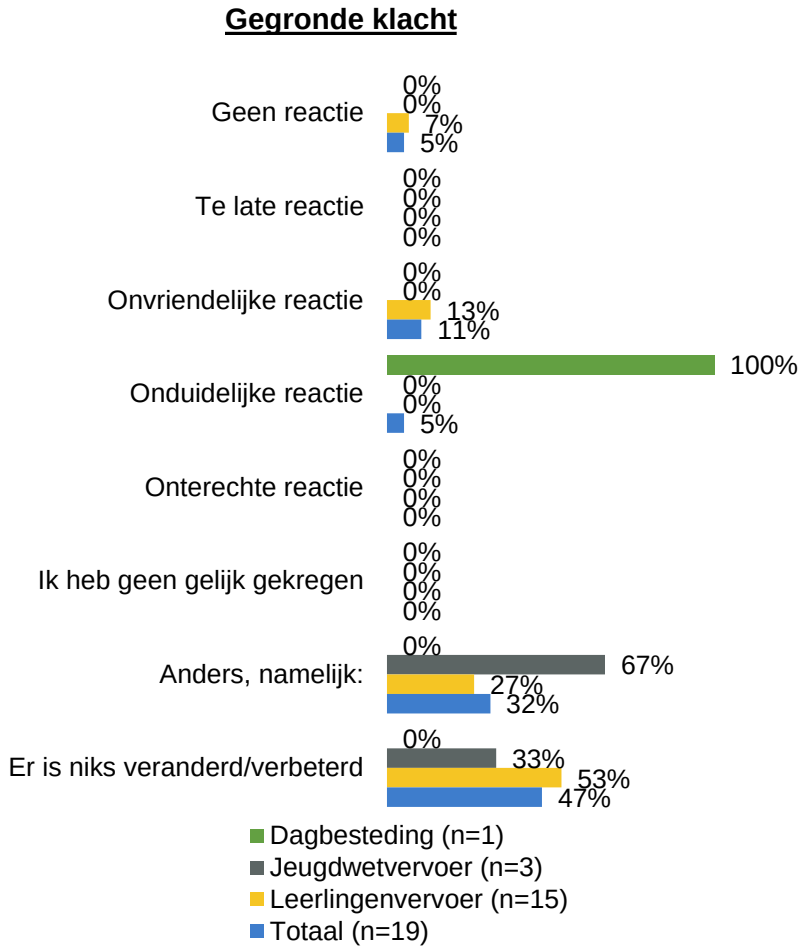
Via het klachtenmeldpunt

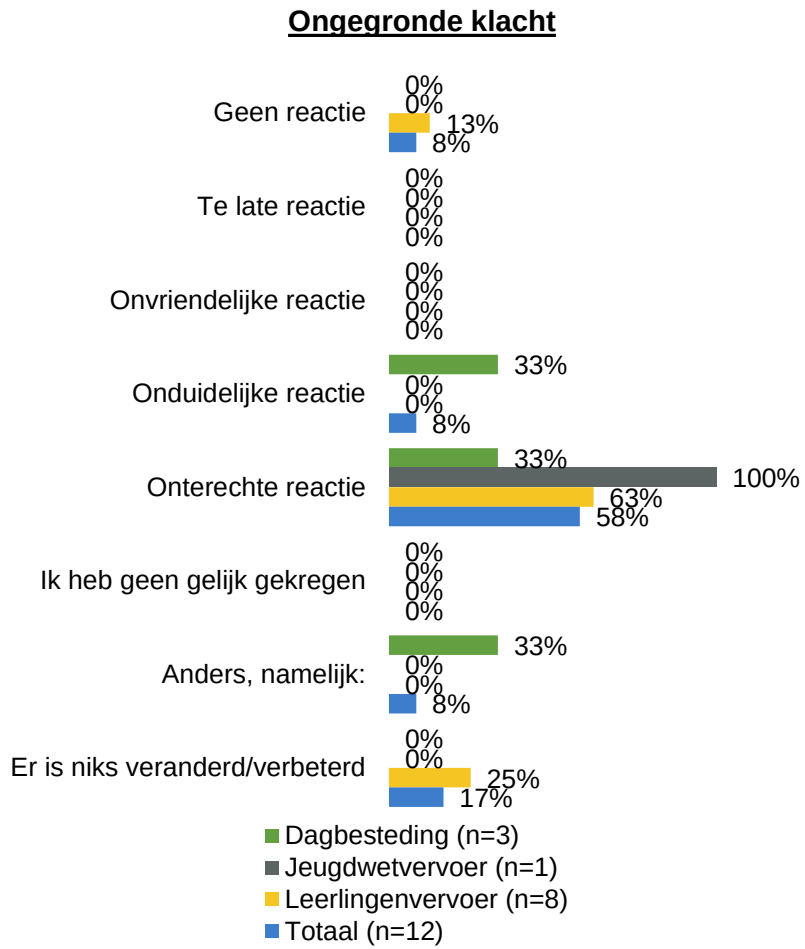


Via de overige kanalen

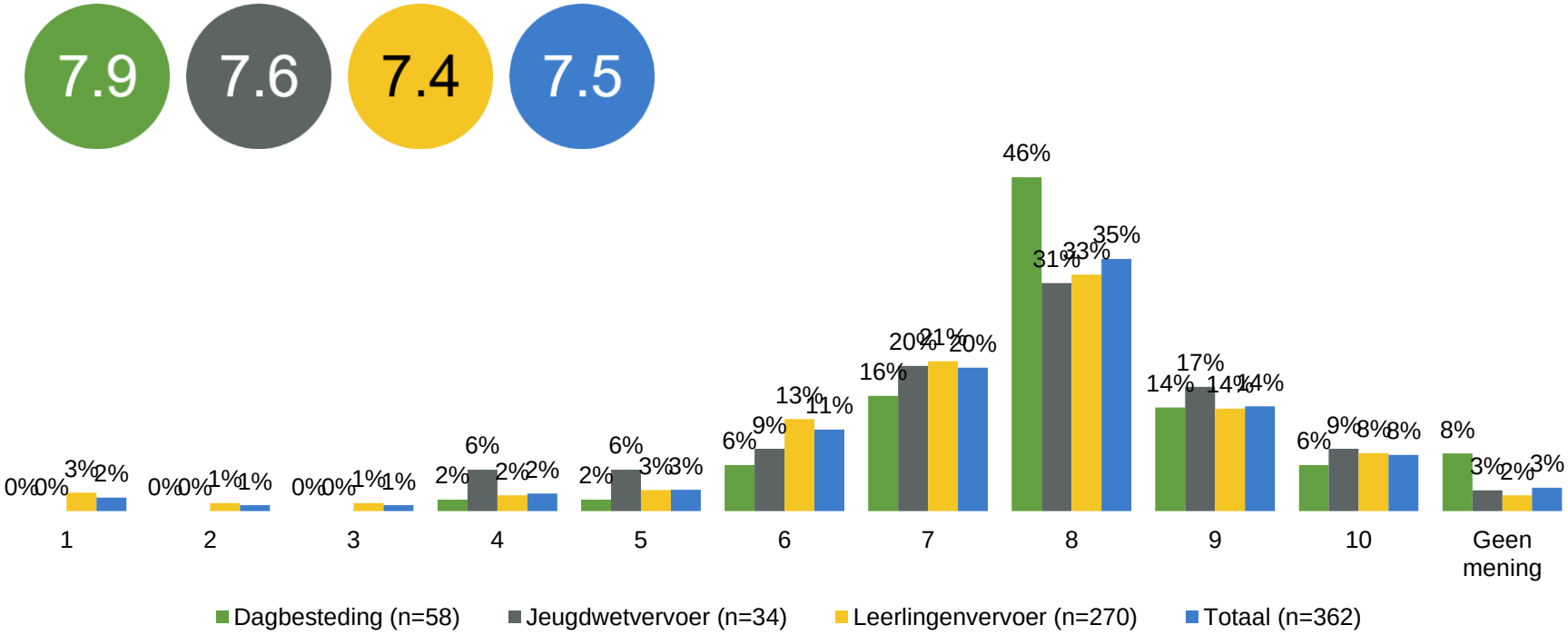


Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?



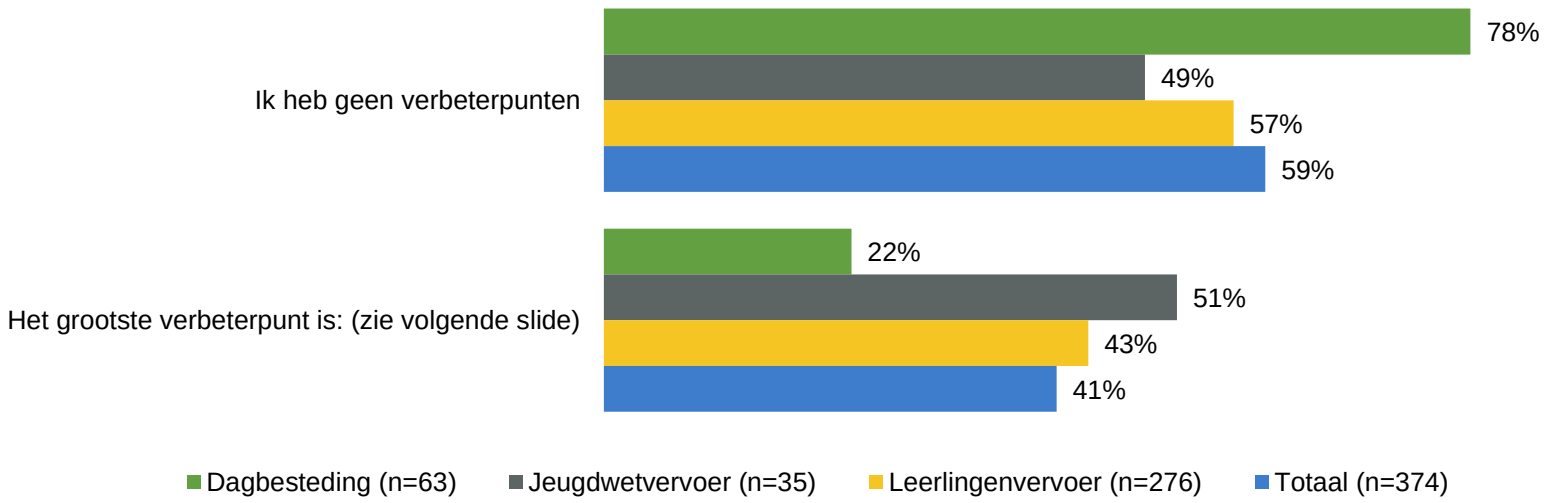


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen?

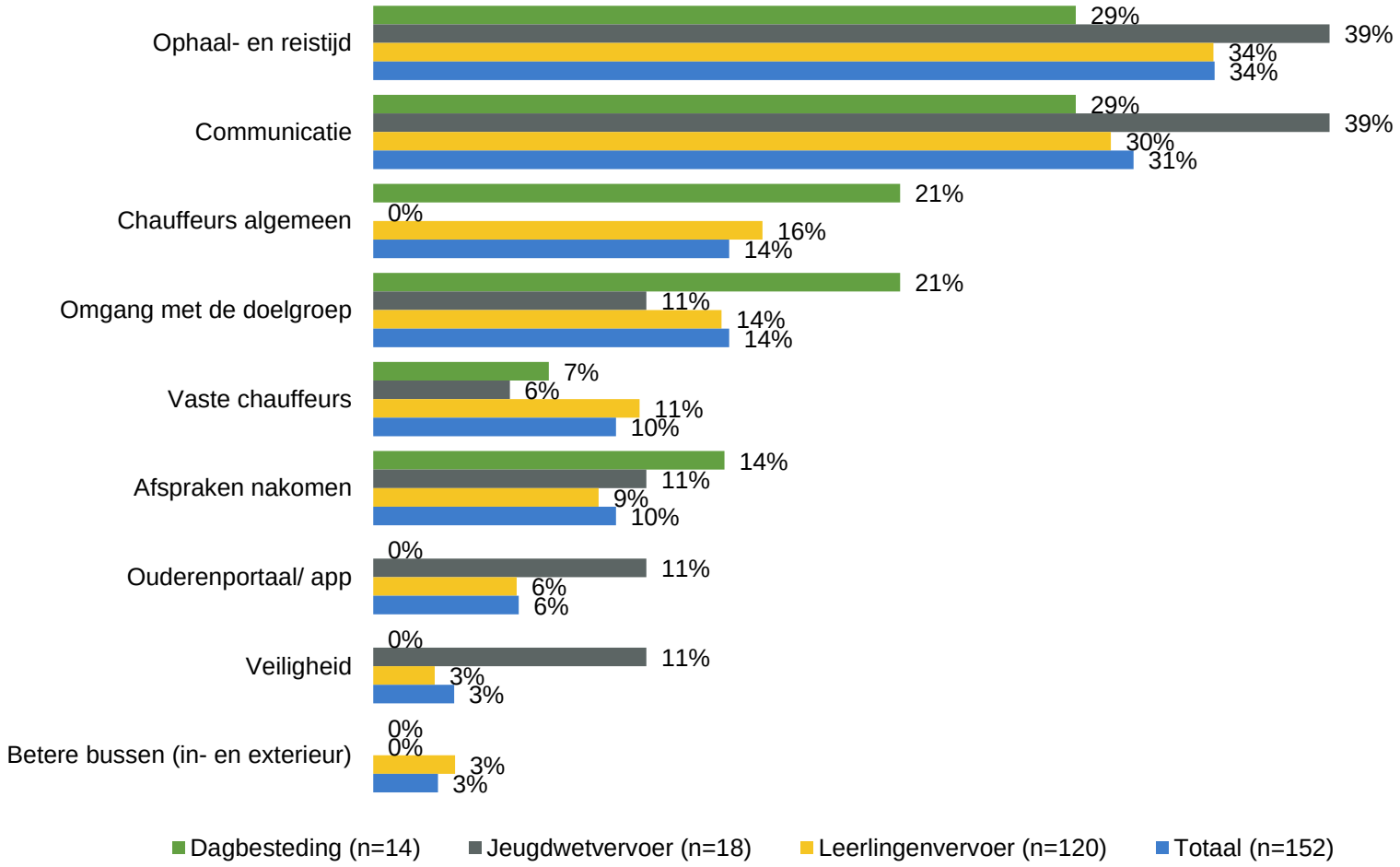


De gemiddelde beoordeling voor de dienstverlening van Avan ligt iets lager dan de gemiddelde beoordeling in 2024 (7.6) en 2023 (7.7).

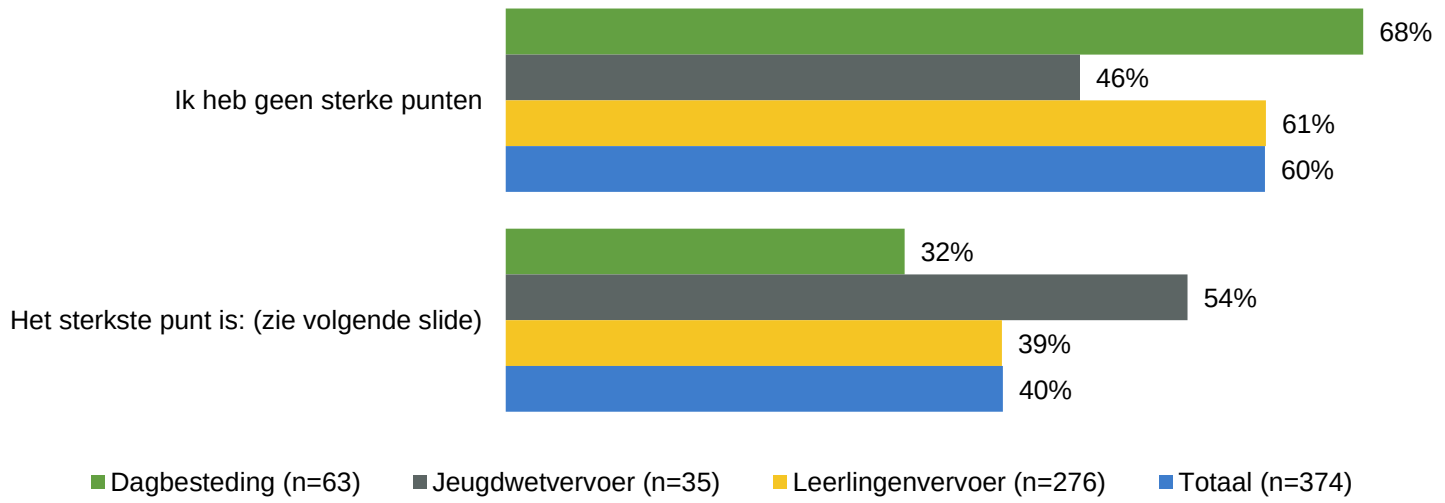
Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



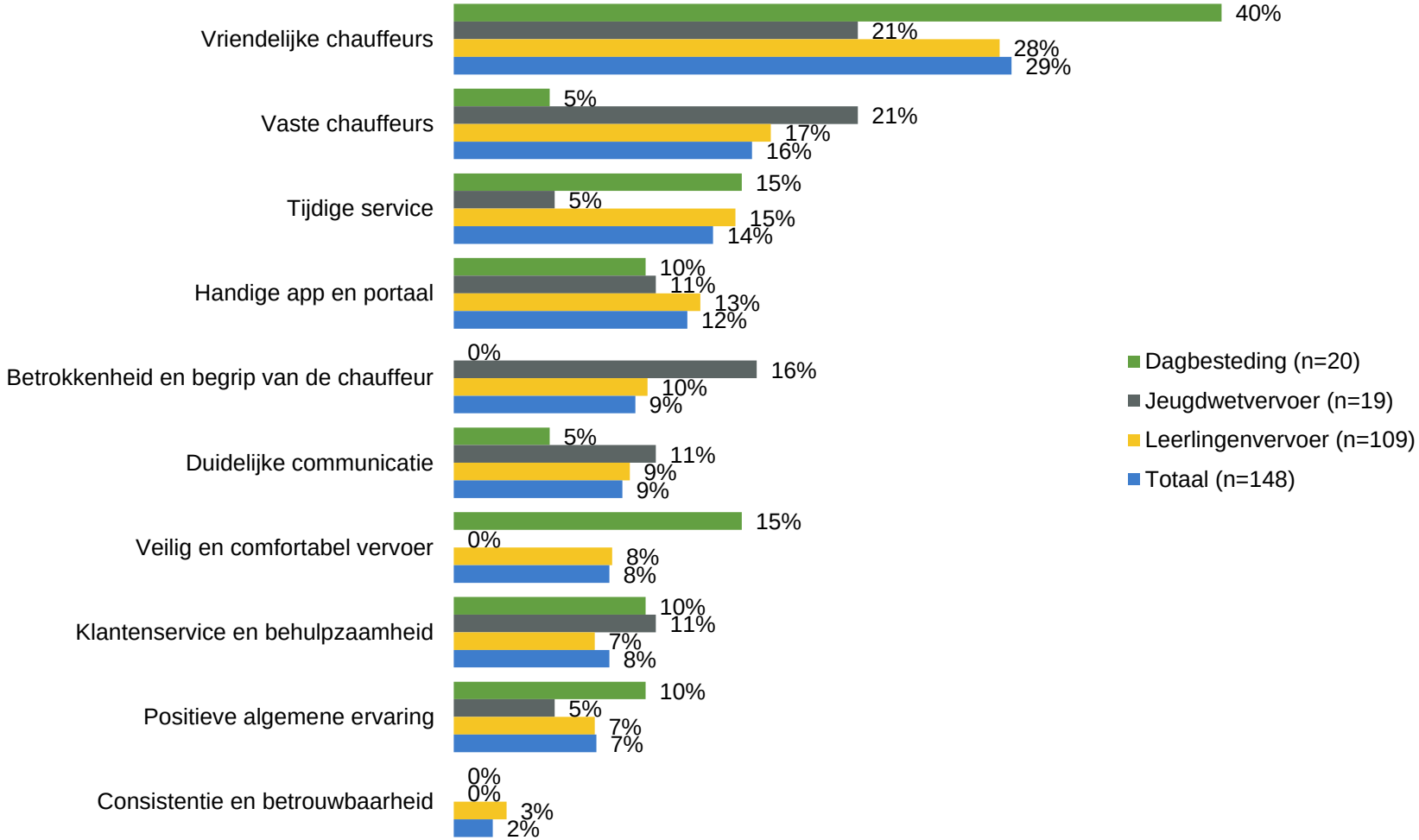
Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



Bijlagen

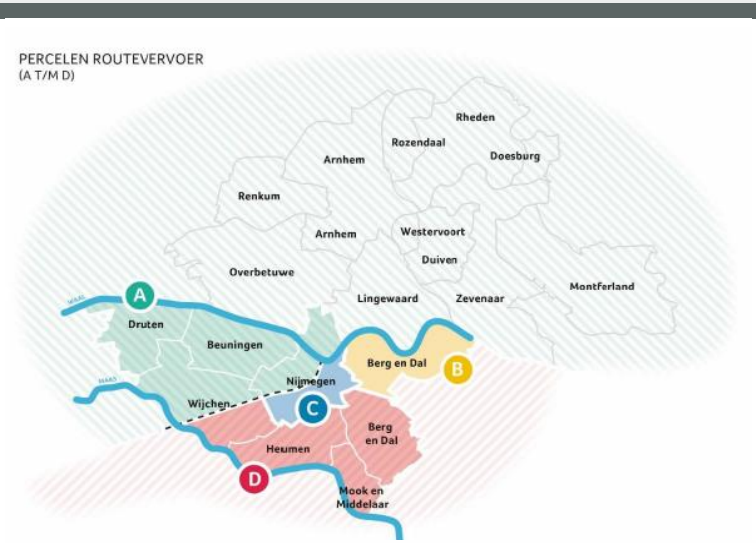


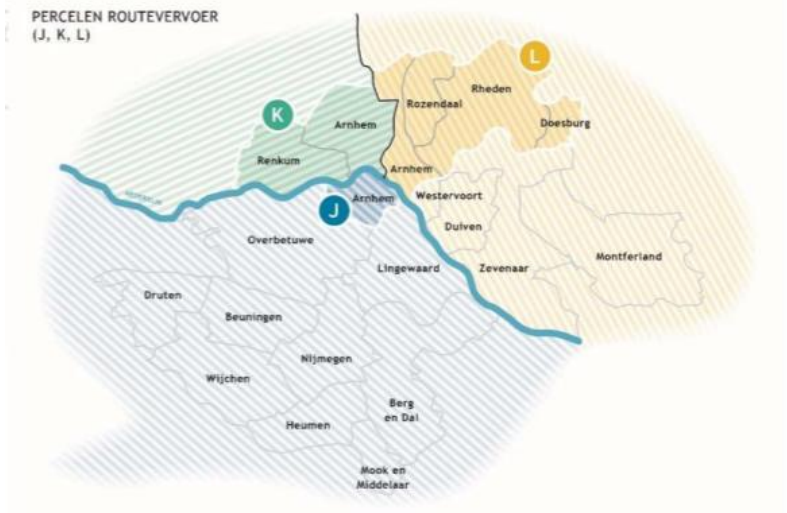
Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

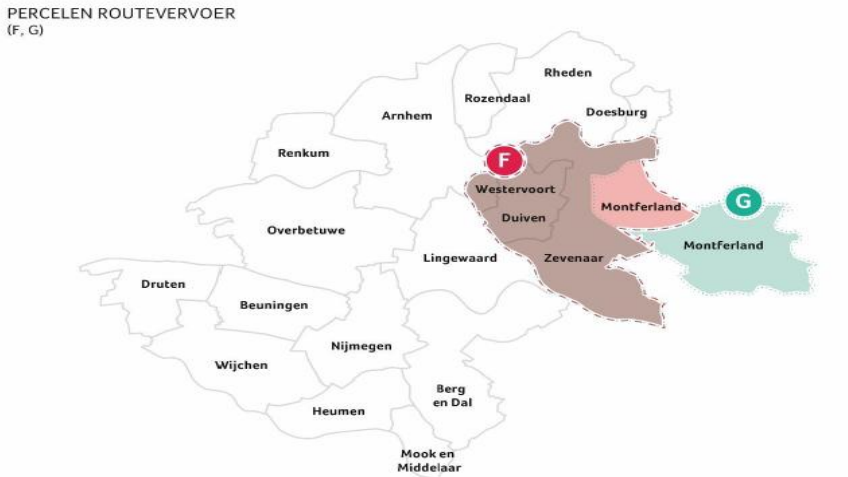
Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval 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 (374) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,73% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.









Niet alle vervoerssoorten van het routevervoer worden in alle gemeenten en dus door alle vervoerders gereden. Het dagbestedingsvervoer wordt bijvoorbeeld niet gereden in de regio Nijmegen en het leerlingenvervoer niet in de gemeente Renkum. Montferland maakt deel uit van Perceel F/G, maar het routevervoer wordt grotendeels niet door Avan gereden.

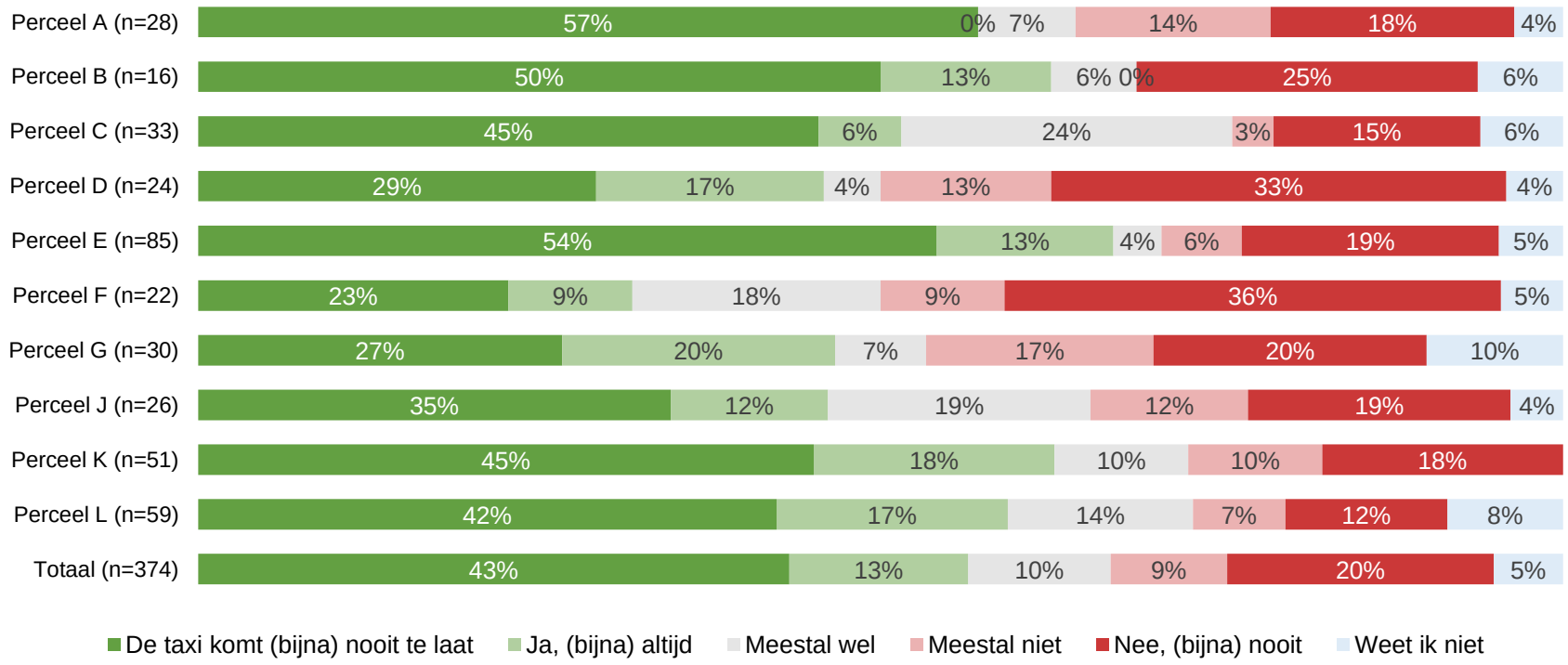
Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Reizigers-portaal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
Perceel A	7.9	8.3	8.6	7.0	8.7	8.2	7.6	6.1	7.9
Perceel B	6.8	7.8	7.7	-	8.6	7.6	5.7	5.6	7.3
Perceel C	7.5	8.1	8.6	10.0	8.6	8.3	8.3	5.7	7.8
Perceel D	6.6	7.3	7.7	4.5	7.7	6.9	6.2	4.7	6.8
Perceel E	7.6	7.8	8.3	7.6	8.6	8.4	7.4	5.6	7.5
Perceel F	6.6	7.0	7.3	6.5	8.3	7.9	7.7	4.4	6.5
Perceel G	7.6	7.9	8.4	7.7	8.6	7.8	7.6	4.3	7.6
Perceel J	6.9	7.5	7.7	8.0	8.2	7.3	6.9	5.3	7.2
Perceel K	7.4	7.9	8.0	9.2	8.6	8.2	7.2	4.3	7.6
Perceel L	7.4	8.1	8.1	8.3	8.5	8.2	7.7	5.1	7.6
Totaal	7.3	7.8	8.1	7.9	8.5	8.0	7.3	5.1	7.5

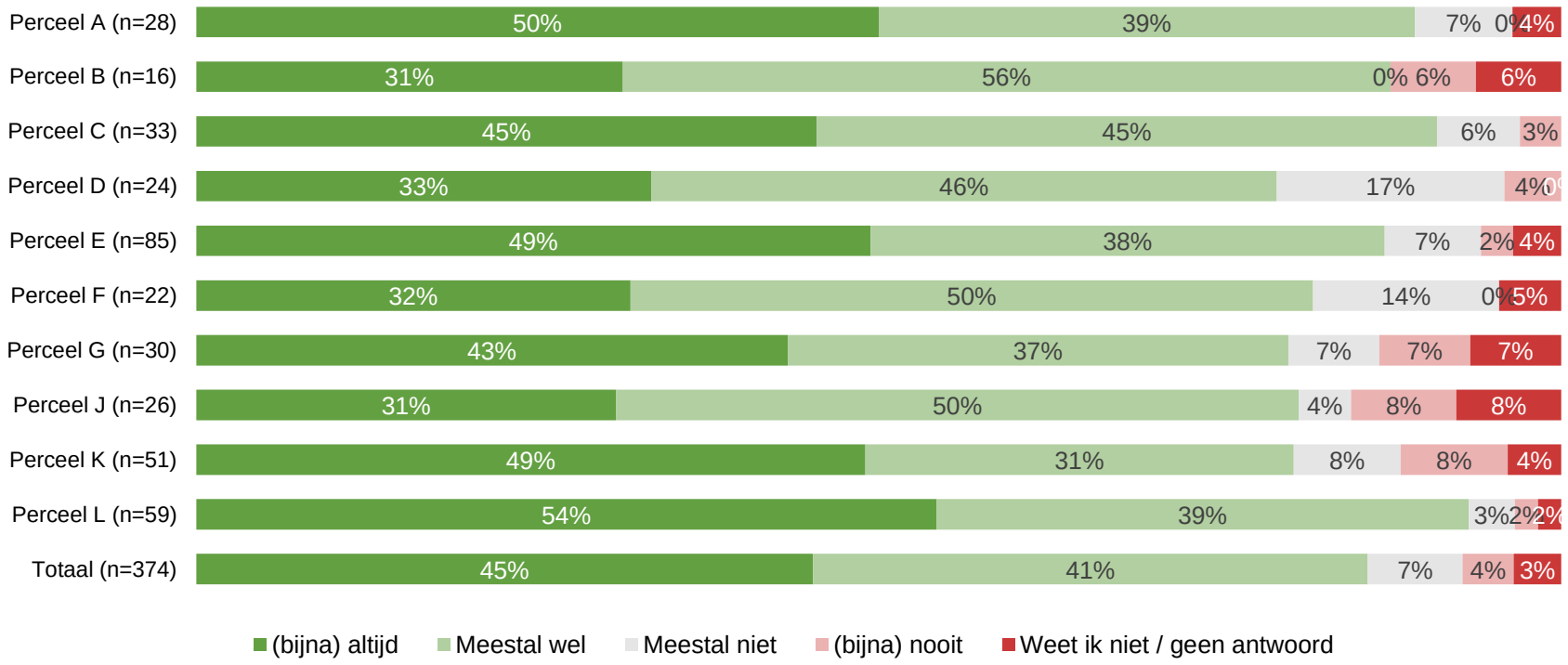
** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*

De ambitie voor het routegebonden vervoer van Avan is dat beoordelingen niet lager zijn dan een 7 en de algemene beoordeling een 7.6 of hoger is.
In totaal wordt de algemene dienstverlening dit jaar met een 7.5 beoordeeld. De helft van de percelen scoort een 7.6 of hoger. Dit zijn de percelen A, C, G, K en L. De percelen B, D, E, F en J hebben een lagere beoordeling dan de ambitie.
Enkele percelen hebben bij een aantal aspecten lagere resultaten dan een 7. Dit is voornamelijk het aspect van de afhandeling van de klacht of een melding.

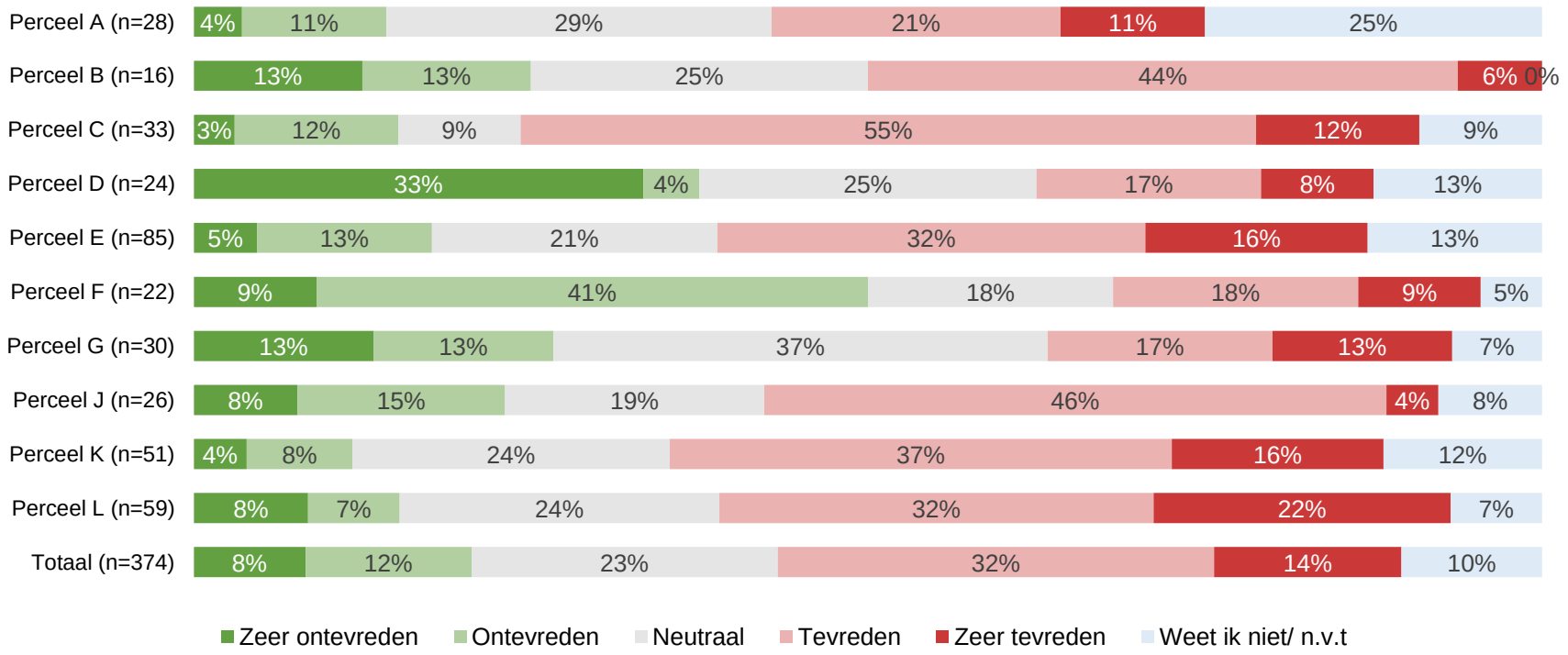
Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



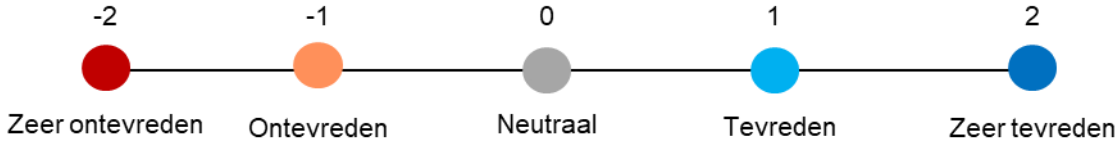
In hoeverre bent u tevreden over de communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie.



In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

	De reistijd	Punctualiteit	Netheid voertuig	Herkenbaarheid voertuig	Gemak van instappen
Perceel A	.6*	1.2*	1.5*	1.5*	1.5*
Perceel B	-.1*	.6*	1.3*	1.3*	1.2*
Perceel C	.4	.8	1.1	1.2	1.3
Perceel D	.0*	.9*	1.4*	1.3*	1.3*
Perceel E	.7	1.3	1.2	1.3	1.3
Perceel F	.2*	.3*	1.1*	1.2*	1.0*
Perceel G	.8	.8	1.1*	1.4	1.0*
Perceel J	.0*	.4*	1.0*	1.3*	1.0*
Perceel K	.9	1.0	1.3	1.2	1.0
Perceel L	.7	1.1	1.2	1.4	1.1
Totaal	.6	1.0	1.2	1.3	1.2

** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*



De bovenstaande vragen zijn beantwoord door de respondenten op een vijfpuntschaal van zeer ontevreden (score -2) tot zeer tevreden (score 2). Ook konden ze voor de antwoordoptie 'Weet ik niet' kiezen. Bij de bovenstaande scores zijn de respondenten die 'Weet ik niet' hebben geantwoord eruit gefilterd. De gemiddelde score geeft aan hoe tevreden zij over dat bepaalde onderdeel zijn. Des te dichter de score bij de -2 ligt des te meer ontevreden de respondenten zijn en des te dichter de score bij de 2 ligt des te meer tevreden de respondenten zijn. Een score van 0 houdt in dat respondenten over het algemeen neutraal tegenover dit onderdeel staan.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Reizigerspor taal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverleni ng algemeen
Arnhem	7.0	8.0	8.0	8.6	8.5	8.0	7.4	4.6	7.5
Berg en dal	8.2*	7.7*	8.8*	-	8.5*	7.6*	7.0*	5.3*	7.6*
Beuningen	6.9*	7.6*	7.8*	-	8.6*	7.8*	6.0*	5.3*	7.0*
Doesburg	8.1*	8.2*	8.1*	-	8.9*	8.3*	8.0*	1.0*	8.0*
Druten	7.4*	8.0*	8.5*	7.0*	8.4*	8.3*	8.5*	6.0*	8.1*
Duiven	7.7*	8.0*	9.0*	-	8.9*	8.2*	8.3*	5.5*	7.9*
Heumen	7.0*	8.4*	8.2*	-	8.0*	7.8*	-	4.3*	7.3*
Lingewaard	7.4	7.8	8.5	7.8*	8.9	8.6	7.6*	5.1*	7.5
Montferland	7.2*	6.8*	7.0*	7.0*	6.7*	-	-	5.0*	7.0*
Mook en Middelaar	7.6*	8.0*	8.0*	-	7.8*	7.2*	7.5*	5.0*	7.6*
Nijmegen	7.8*	7.9*	8.6	6.3*	8.4	8.0*	7.3*	5.4*	7.8*
Overbetuwe	7.8	7.8	8.0	7.5*	8.4	8.2	7.3*	6.1*	7.5
Renkum	7.3*	7.3*	7.9*	8.0*	7.8*	7.0*	6.0*	8.0*	7.3*
Rheden	7.7	7.7	7.8	8.1*	8.5	8.1*	7.2*	6.1*	7.6
Rozendaal	6.0*	6.0*	9.0*	-	10.0*	8.0*	7.0*	6.0*	6.0*
Westervoort	6.0*	6.8*	6.3*	7.0*	8.0*	6.0*	7.0*	4.0*	5.5*
Wijchen	6.4*	8.0*	7.7*	-	8.6*	7.8*	6.3*	5.7*	7.0*
Zevenaar	7.2	7.5	8.0	8.0*	8.5	8.0	7.5*	3.8*	7.0*

** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*