Van: Secretariaat Vervoersorganisatie <secretariaat@vervoersorganisatie.nl>
Verzonden: woensdag 3 juli 2024 08:43
Aan: Secretariaat Vervoersorganisatie <secretariaat@vervoersorganisatie.nl>
Onderwerp: Vastgestelde KTO Vraagafhankelijk vervoer en Routevervoer

Geachte lezer,

Hierbij sturen wij u de, op donderdag 27 juni jl., door het bestuur van de BVO DRAN vastgestelde KTO Vraagafhankelijk vervoer en Routevervoer. U ontvangt van ons het persbericht, de jaarrapportages en de factsheets.

Met vriendelijke groet,

Samanmali Perquin – van de Velde
Personal Assistant

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen
www.vervoersorganisatie.nl



Jaarrapport
Continu KTO
2023 - 2024

avan

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Jaarrapport *Continu KTO*

2023 - 2024

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Definitief
02 juli 2024
Projectnummer: 21005

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink

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.

Inleiding

Vanaf 14 mei 2021 voert Moventem in opdracht van Avan een continu klanttevredenheidsonderzoek uit onder de actieve pashouders van Avan. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van kwartaal 2 2023 tot en met kwartaal 1 van 2024. Allereerst een beschrijving van de onderzoeksopzet.

DOEL

Doorlopend inzicht verkrijgen in de tevredenheid van reizigers in combinatie met de feitelijke uitvoeringskwaliteit om samen met vervoerders de uitvoeringskwaliteit gericht te verbeteren en de waardering van klanten te verhogen.

OPZET

Dagelijks wordt een telefonisch interview gehouden met 5 Wmo-reizigers (35 per week) die een aantal dagen ervoor een rit hebben gemaakt. De vragen gaan over specifiek die rit. De vertrektijd, herkomst en bestemming wordt benoemd door de telefonisten. De klanten worden gebeld door medewerkers van Avan.

VRAGENLIJST

De vragenlijst is erop gericht om met minimale belasting van de reizigers zo veel mogelijk input op te halen. Aan reizigers die aangeven tevreden te zijn, wordt een beperkt aantal tevredenheidsvragen gesteld. Aan ontevreden reizigers wordt naar de oorzaak/oorzaken van de ontevredenheid gevraagd, zodat we gerichte input ophalen voor verbetermaatregelen. Aan alle respondenten is gevraagd enkele relevante onderdelen van de dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Elk kwartaal kunnen enkele aanvullende vragen worden opgenomen in een variabel vragenblok.

STEEKPROEF

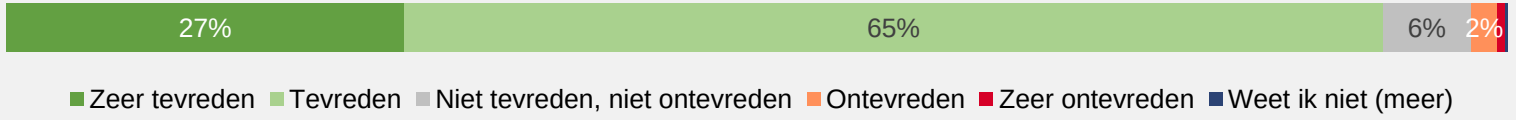
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. In dit geval is de foutmarge op totaalniveau 2,3%. Hiermee zijn de resultaten op totaalniveau zeer betrouwbaar en nauwkeurig. De foutmarge op gemeenteniveau staat in de tabel hiernaast weergegeven. Van kwartaal 2 2023 tot en met kwartaal 1 2024 zijn in totaal 1.803 geslaagde interviews afgenomen.

Gemeente	Aantal ritten	Respons	Foutmarge
Arnhem	107.105	215	6,7%
Berg en Dal	16.755	46	14,4%
Beuningen	7.844	51	13,7%
Doesburg	1.638	96	9,7%
Druten	11.471	56	13,1%
Duiven	8.282	95	10,0%
Heumen	6.245	53	13,4%
Lingewaard	21.747	106	9,5%
Montferland	18.259	155	7,8%
Mook en Middelaar	3.551	45	14,5%
Nijmegen	80.293	215	6,7%
Overbetuwe	16.718	103	9,6%
Renkum	23.316	157	7,8%
Rheden	27.810	103	9,6%
Rozendaal	72	1	98,0%
Westervoort	4.385	51	13,6%
Wijchen	12.462	101	9,7%
Zevenaar	17.331	154	7,9%
Totaal	**385.284**	**1.803**	**2,3%**

SAMENVATTING

Periode: Q2 2023 - Q1 2024
 # Resp.: 1.803

Algemene tevredenheid



Rapportcijfers

Uit het onderzoek blijkt dat de waardering van de stiptheid, reistijd en communicatie over de ophaaltijd de sterkste samenhang hebben met de algemene tevredenheid van de reiziger.

Algemeen
8.1
n= 1,799
Vorig jaar: 8.2

Stiptheid
8.0
n= 1,800
Vorig jaar: 8.1

Reistijd
8.1
n= 1,797
Vorig jaar: 8.2

Reservering
7.9
n= 1,436
Vorig jaar: 8.2

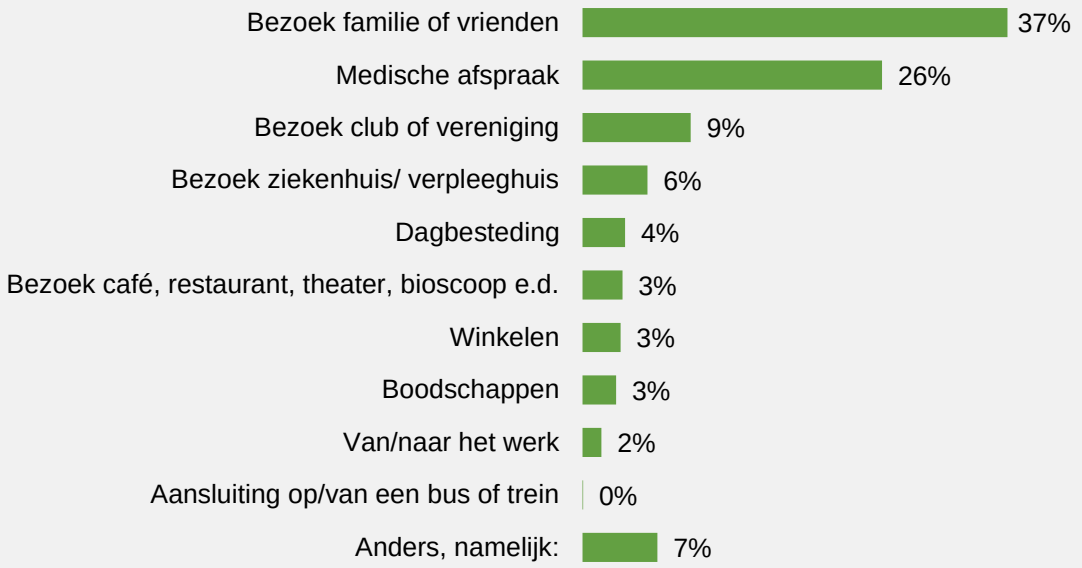
Communicatie ophaaltijd
9.4
n= 1,341

Duidelijkheid ophaaltijd
9.4
n= 1,341
Vorig jaar: 9.5

Afhandeling klacht
6.6
n= 62
Vorig jaar: 6.4

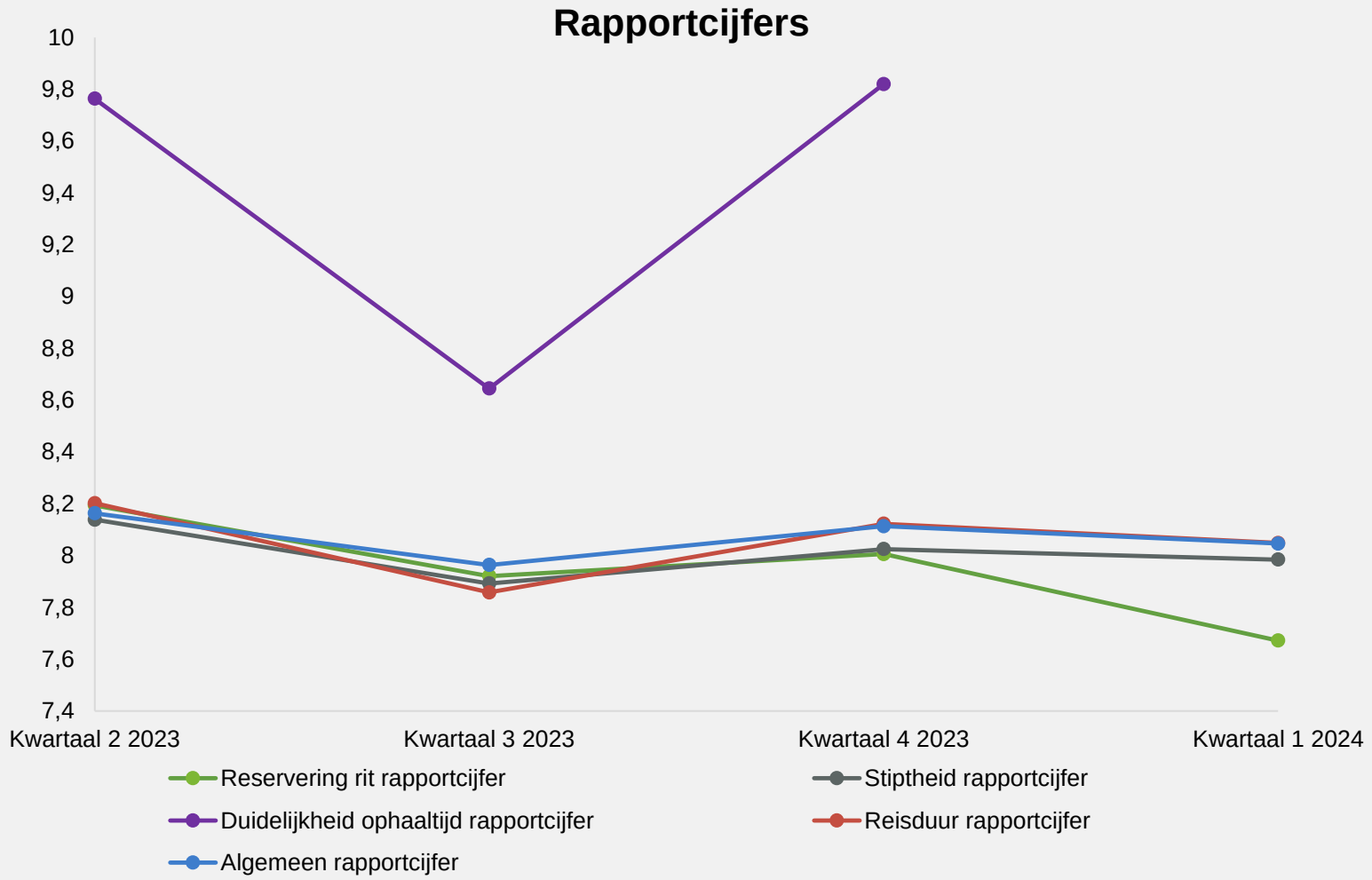
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=1.803)

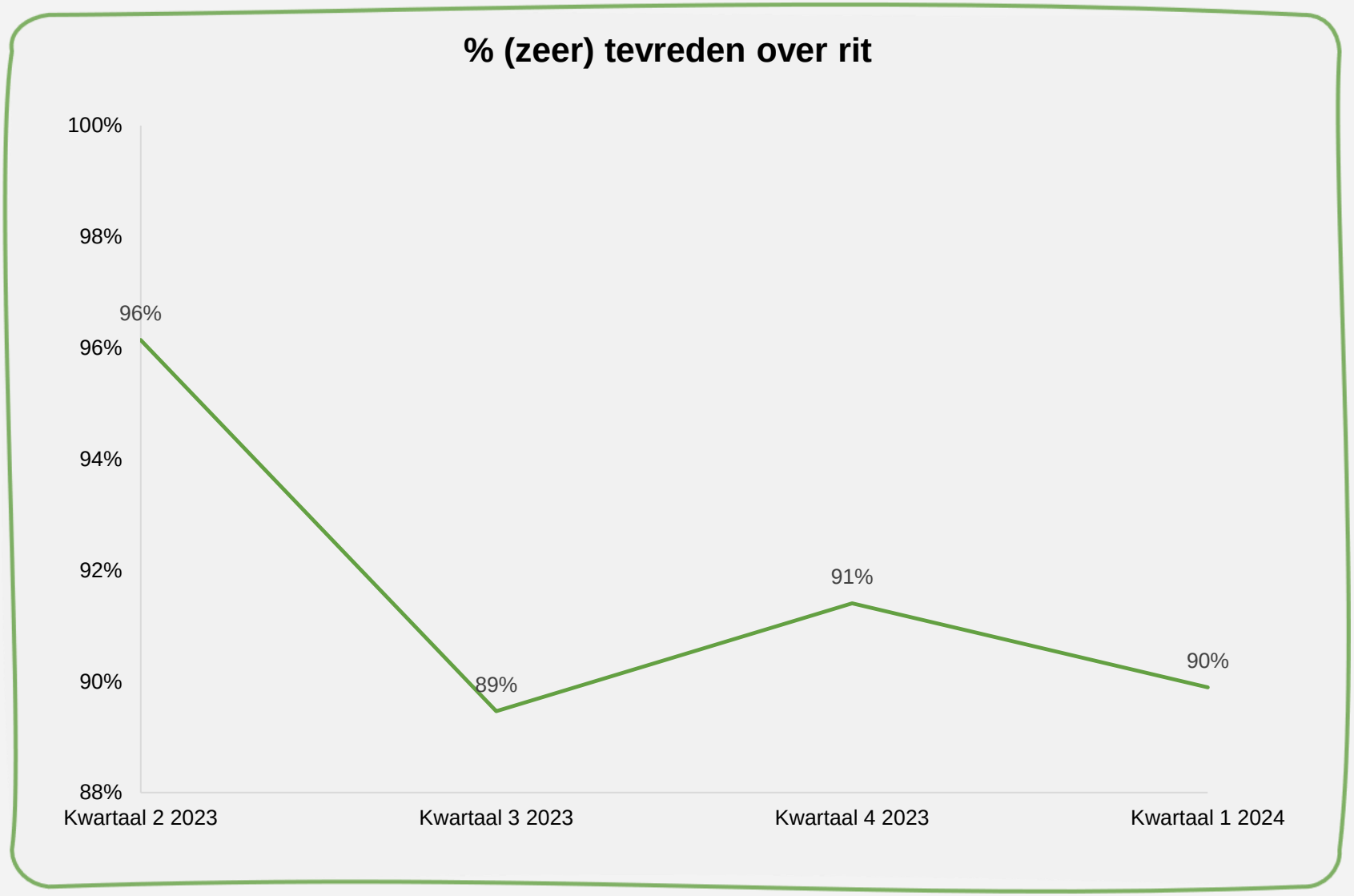


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Zwembad, kerk en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

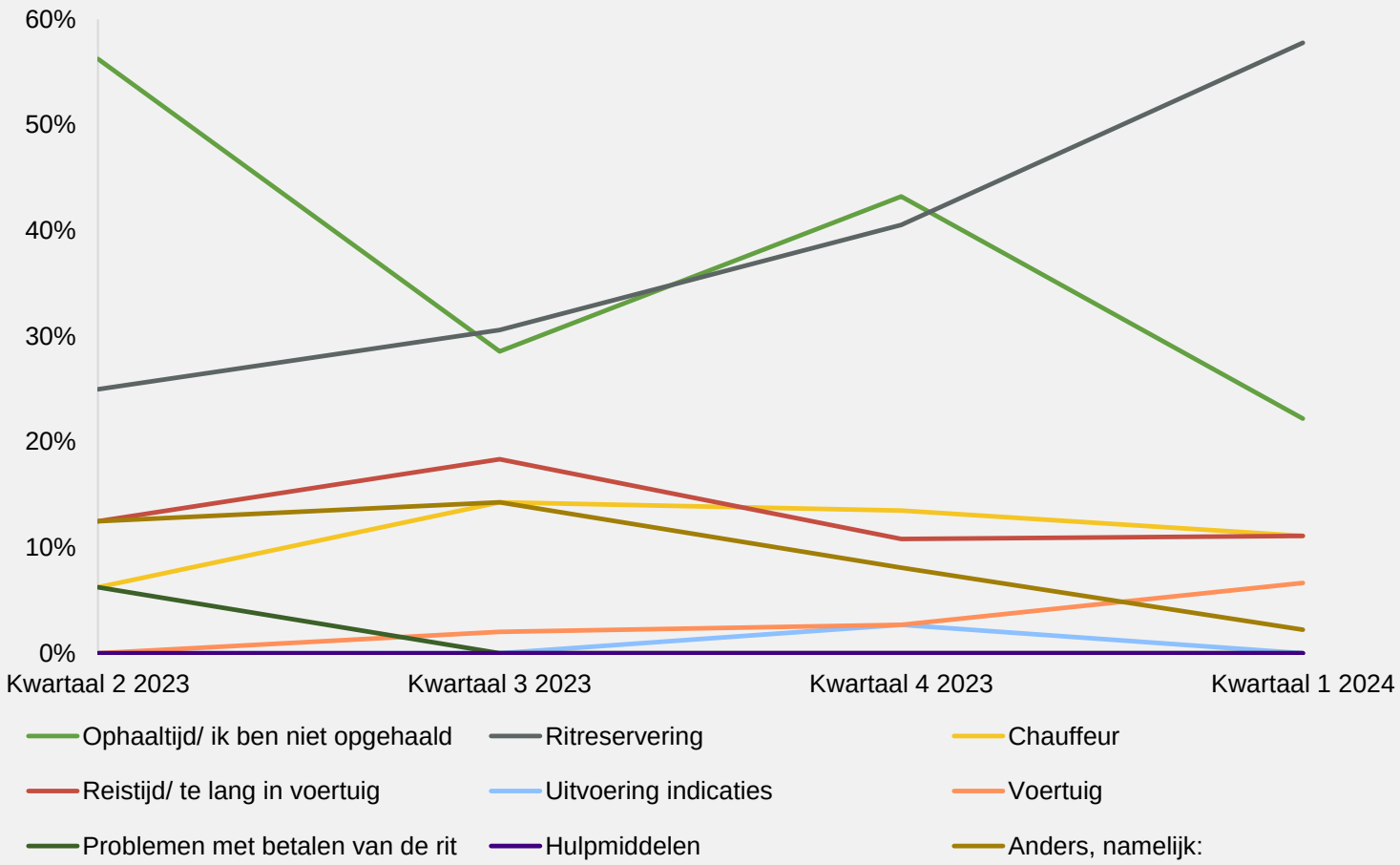
SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend

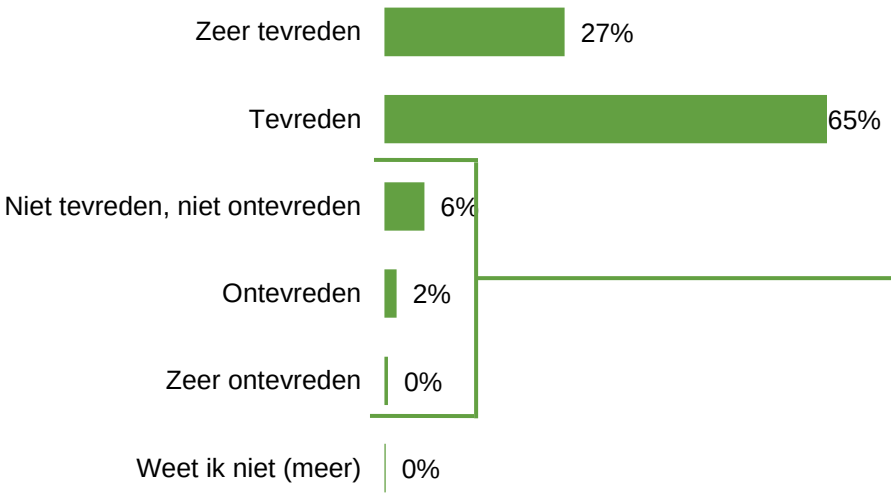


Inhoudsopgave

- Algemene tevredenheid
- Ontevredenheid
- Rapportcijfers
- Reisdoel
- Reservering
- Terugbelservice
- Klachtenafhandeling
- Aanvullende vragen

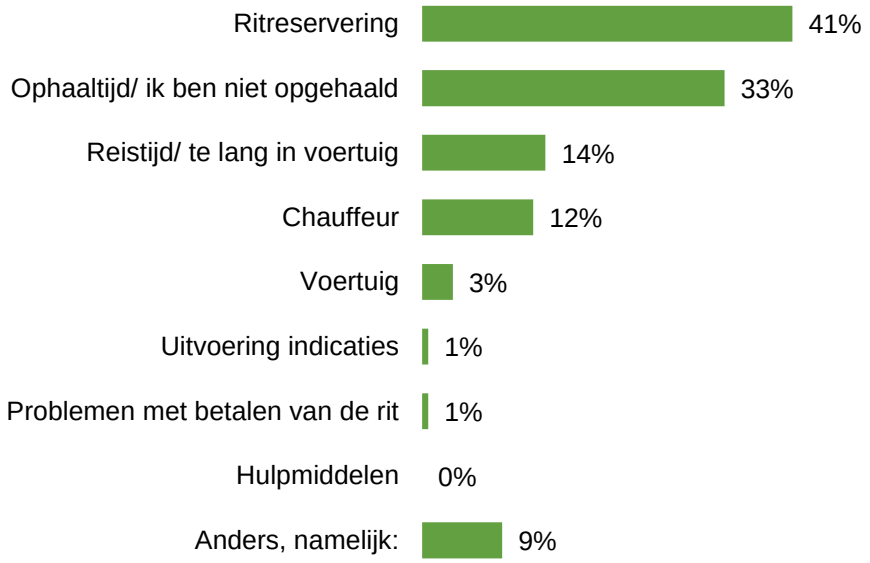
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1.803)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=147)

Meer antwoorden mogelijk



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (92%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

8% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

Aan de respondenten die niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden zijn, is gevraagd waarover men niet tevreden was. Hierbij konden meer antwoorden worden gegeven. Vooral de ritreservering (41%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

Op de volgende pagina staat per onderdeel aangegeven waarover de respondenten ontevreden zijn.

Van de 1.803 respondenten hebben er 147 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

60 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 7 van hen vinden de telefonist(e) niet vriendelijk. 16 geven aan dat de ze te lang moesten wachten en 8 geven aan dat de rit niet goed was gereserveerd. 10 respondenten vonden de site onduidelijk. 29 hebben nog iets anders aangegeven, zo is bijvoorbeeld genoemd dat de telefonist(e) slecht te verstaan was.

Ophaaltijd

49 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 44 respondenten geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 3 te vroeg en 2 zeggen dat ze niet zijn opgehaald. 4 respondenten geven aan hierover goed te zijn geïnformeerd, 2 niet goed geïnformeerd te zijn en 40 zeggen helemaal niet te zijn geïnformeerd.

Reistijd

20 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 8 geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd (niet gespecificeerd). 4 geven aan dat de rit 60 minuten langer duurde dan de directe reistijd.

Chauffeur

18 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 9 respondenten geven aan dat de chauffeur onvriendelijk was en 4 dat hij/zij niet behulpzaam was. 1 respondent geeft aan dat de chauffeur niet prettig reed en 2 dat de chauffeur niet veilig reed. 2 geven aan dat de chauffeur gehaast was en volgens 3 respondenten kende de chauffeur de route onvoldoende. 5 hebben nog iets anders aangegeven.

.

Voertuig

Geen enkele respondent was ontevreden over het voertuig.

Hulpmiddelen

Er zijn geen respondenten ontevreden over de manier waarop er met hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel of rollator) is omgegaan.

Uitvoering indicaties

1 respondent is ontevreden over de uitvoering van indicaties. Het betreft een verkeerd voertuig.

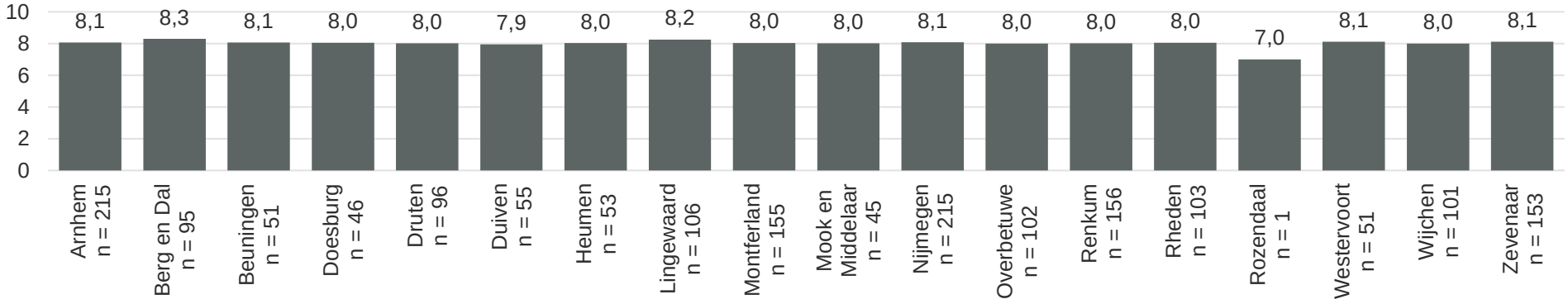
Feitelijke informatie

Van de 49 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 16 op tijd opgehaald en 33 te laat. Dit betreft informatie op ritniveau. Het is mogelijk dat er een loosmelding is geweest en de respondenten vergeleken met de eerst afgesproken ophaaltijd veel later zijn opgehaald, terwijl ze volgens de ritgegevens op tijd zijn opgehaald. Het is niet duidelijk in hoeverre hier sprake van is.

Van de 8 respondenten die zeiden meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, hebben er 2 daadwerkelijk meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten.

Algemeen rapportcijfer per gemeente

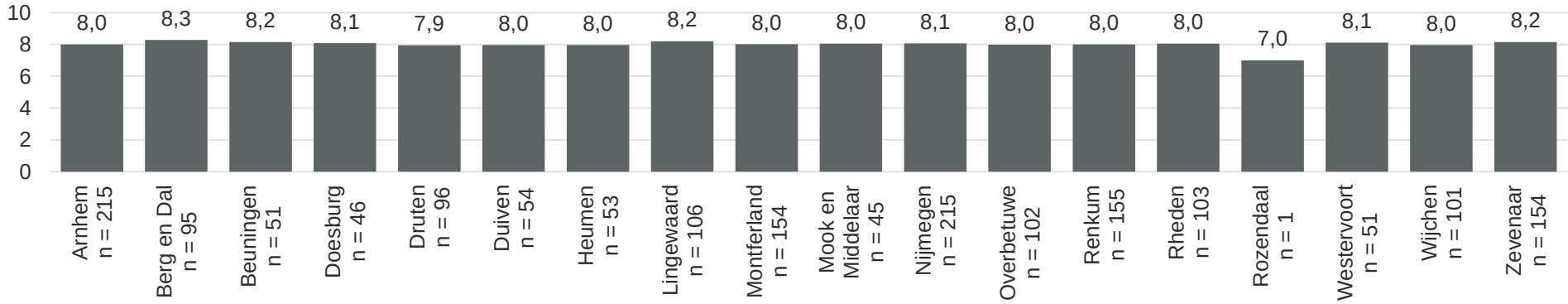
Totaal:
n= 1,799
8.1



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

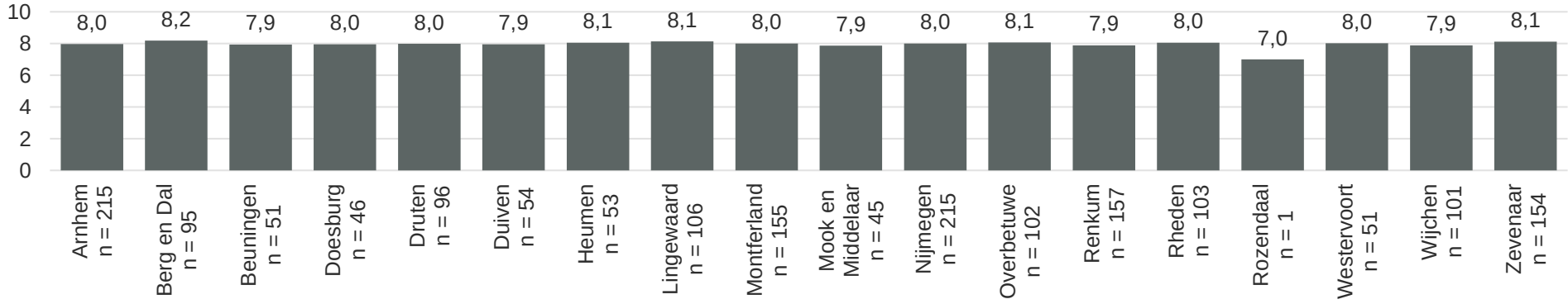
Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal: n= 1,797 **8.1**



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

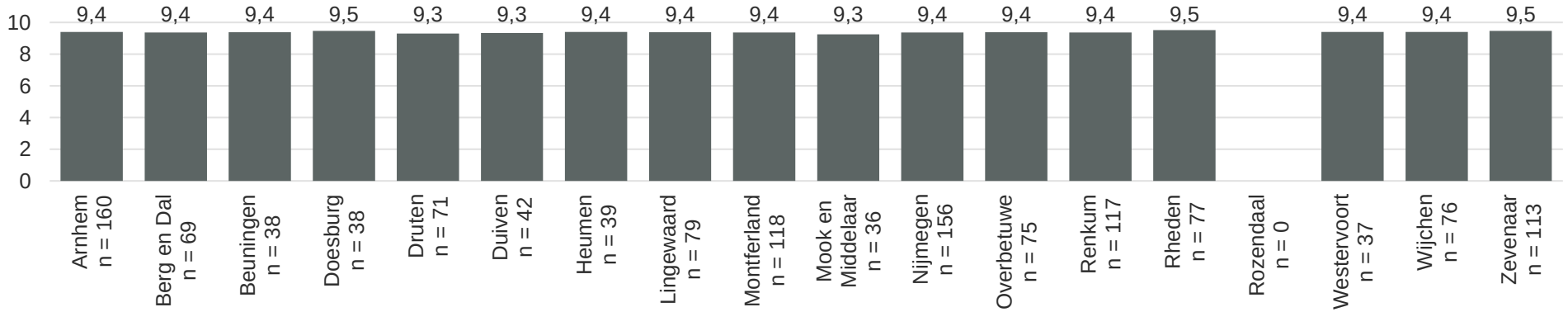
Totaal: n= 1,800 **8.0**



Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per gemeente

Totaal:
n= 1,341

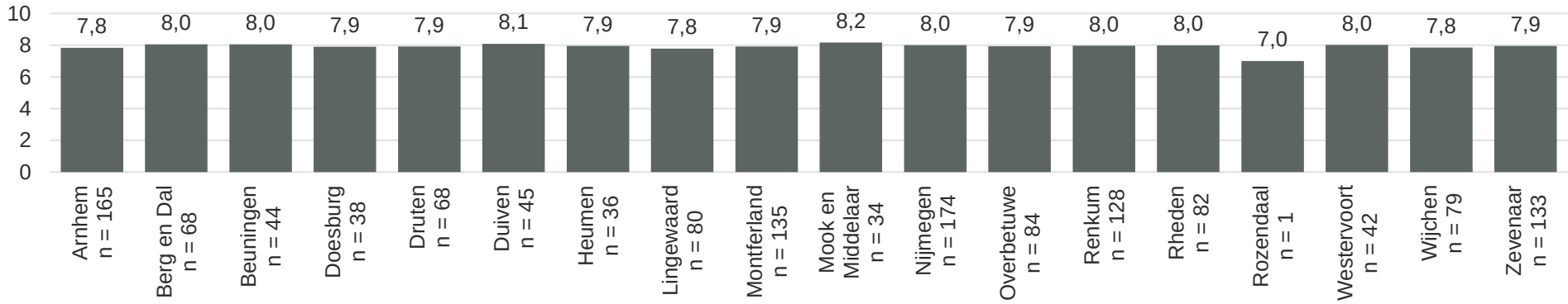
9.4



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

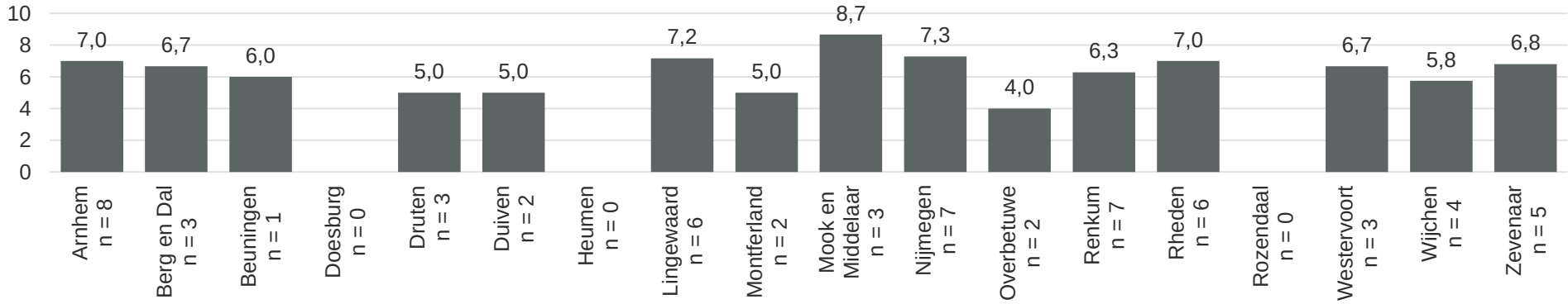
Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n= 1,436
7.9



Afhandeling laatste klacht per gemeente

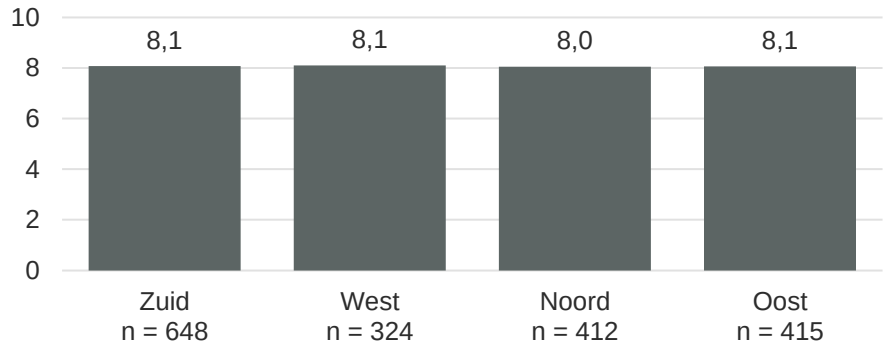
Totaal:
n= 62
6.6



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

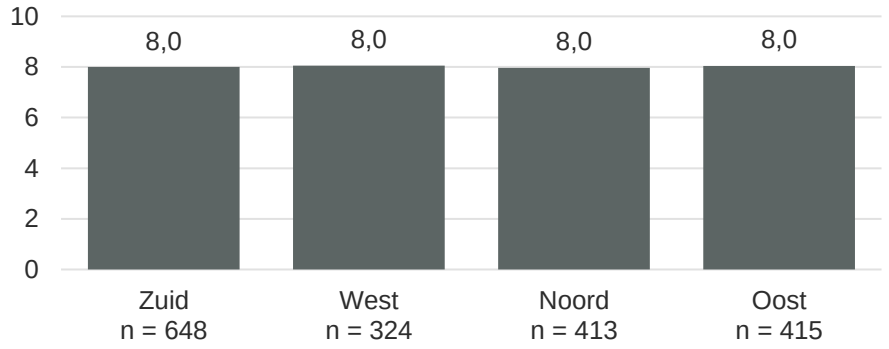
Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal: n= 1,799 **8.1**



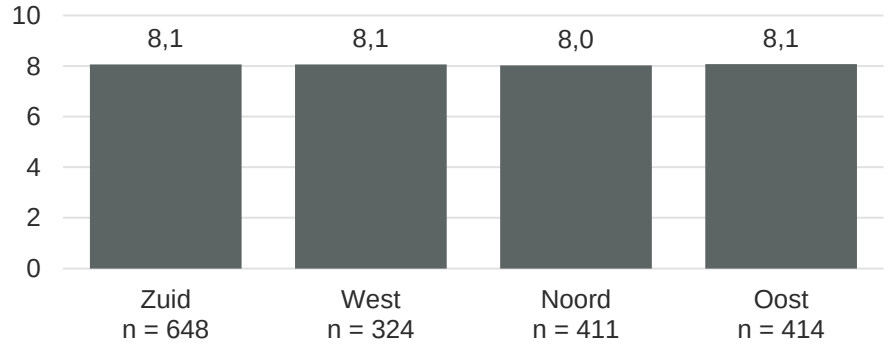
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal: n= 1,800 **8.0**



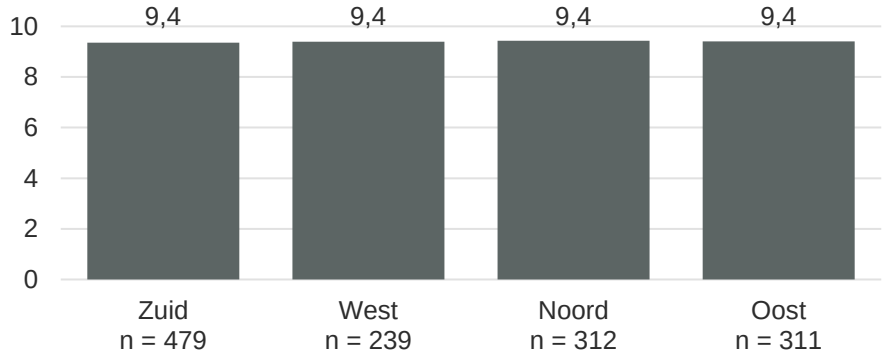
Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal: n=1,341 **8.1**



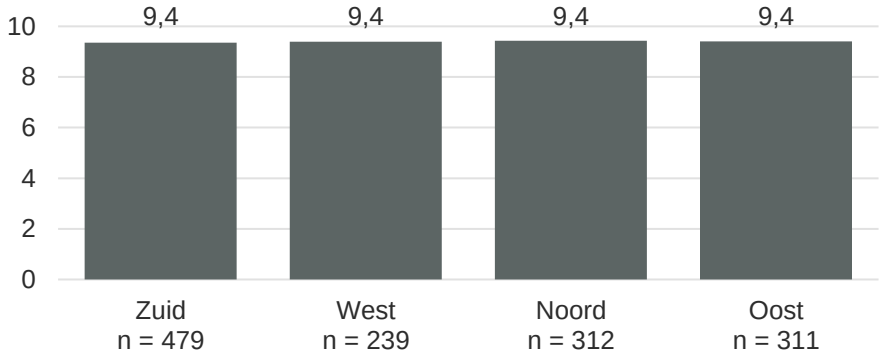
Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal: n= 1,341 **9.4**



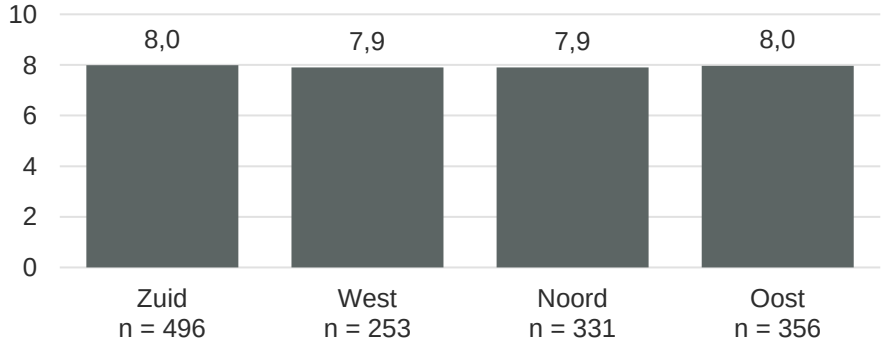
Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per perceel

Totaal: n= 1,341 **9.4**



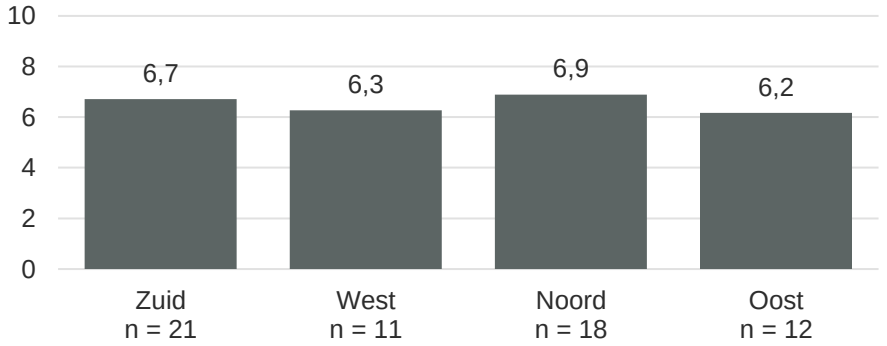
Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal: n= 1,436 **7.9**



Afhandeling laatste klacht per perceel

Totaal: n= 62 **6.6**

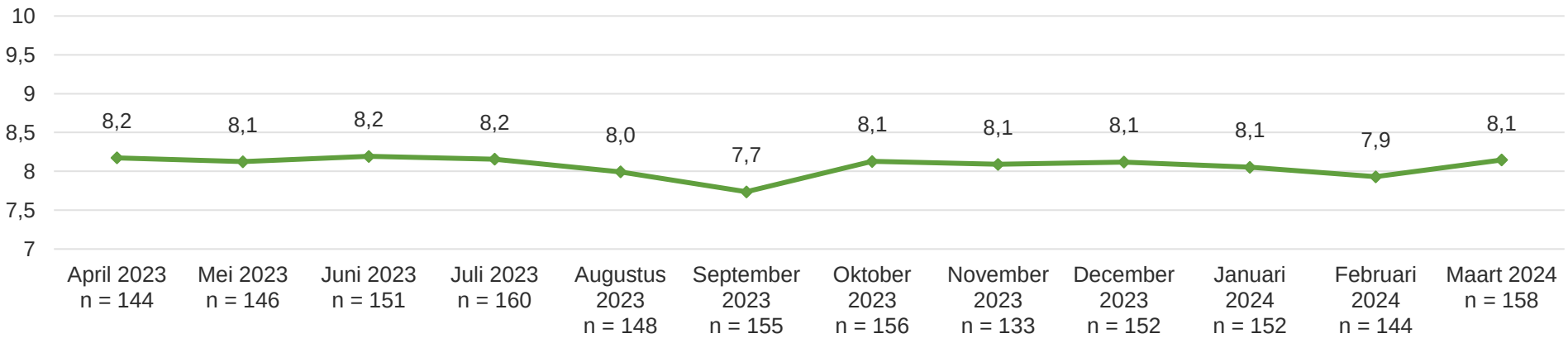


Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Algemeen rapportcijfer per maand

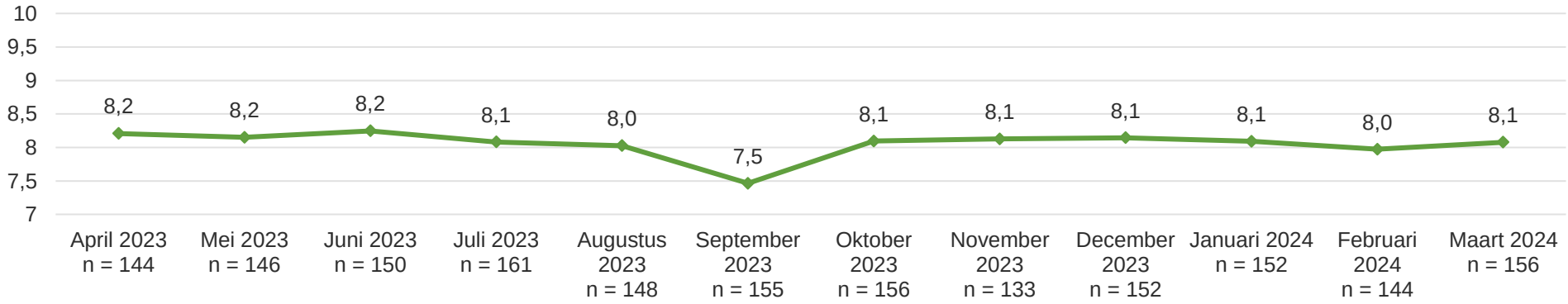
Totaal:
n= 1,799

8.1



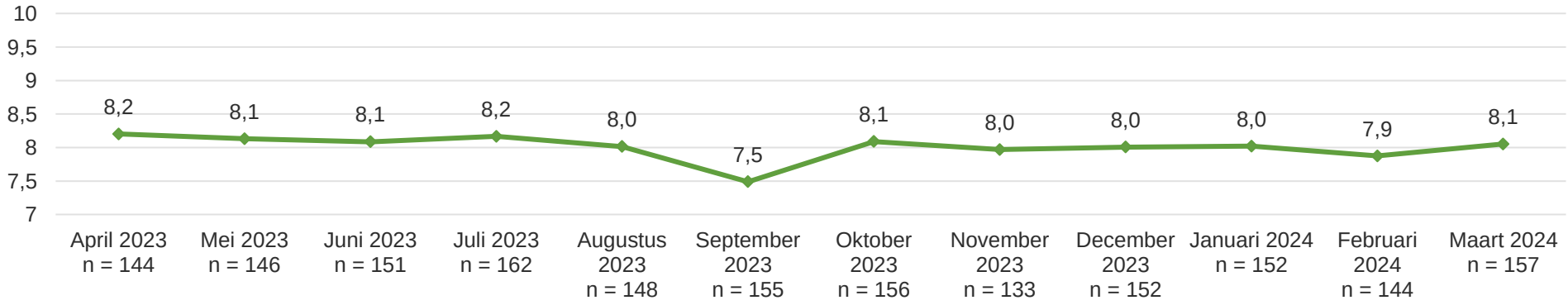
Rapportcijfer reisduur rit per maand

Totaal: n= 1,797 **8.1**



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per maand

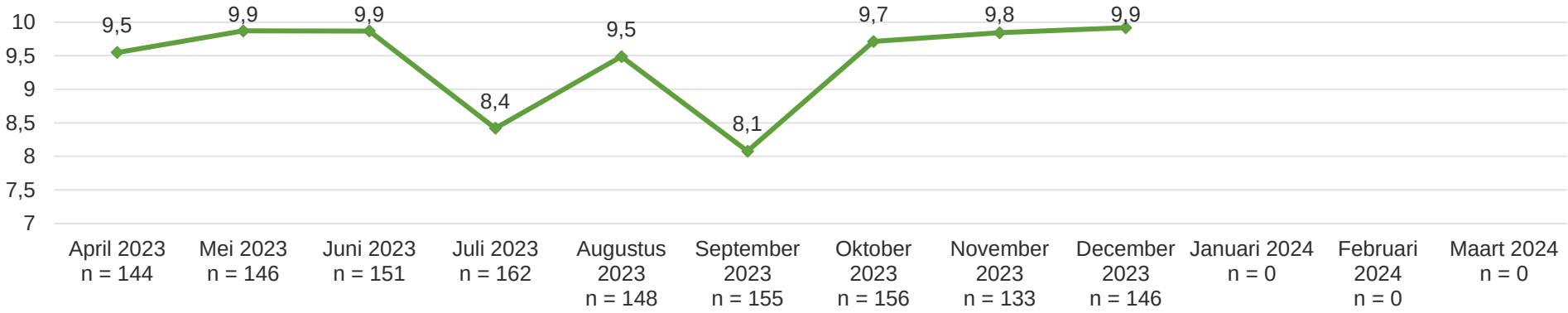
Totaal: n= 1,800 **8.0**



Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per maand

Totaal:
n= 1,341

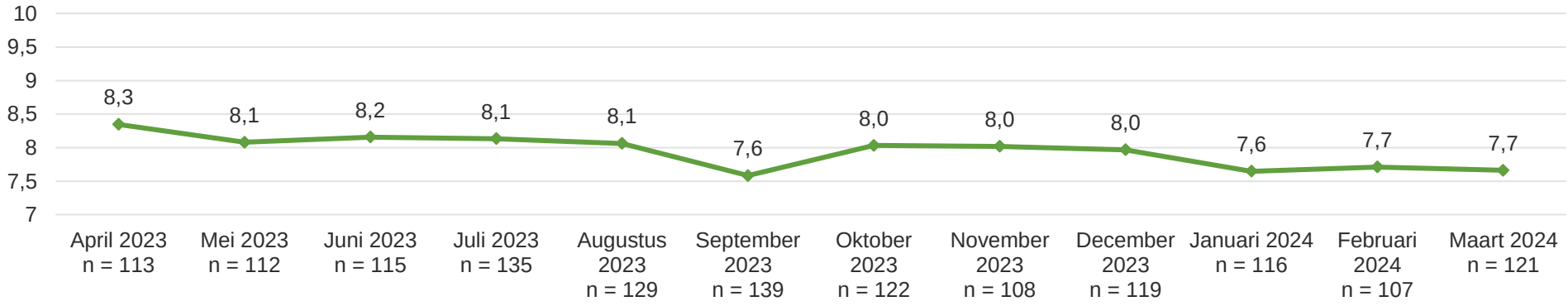
9.4



Vanaf het eerste kwartaal van 2024 is deze vraag niet meer gesteld.

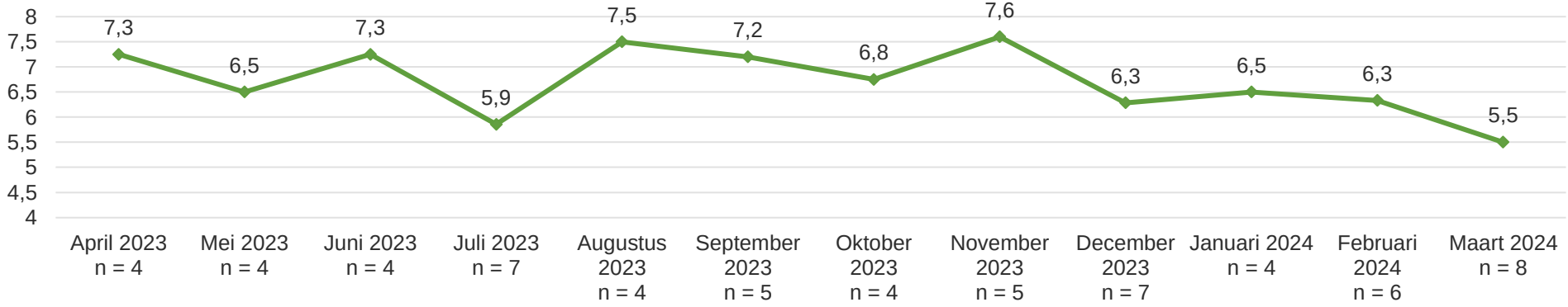
Rapportcijfer reservering per maand

Totaal: n= 1,436 **7.9**



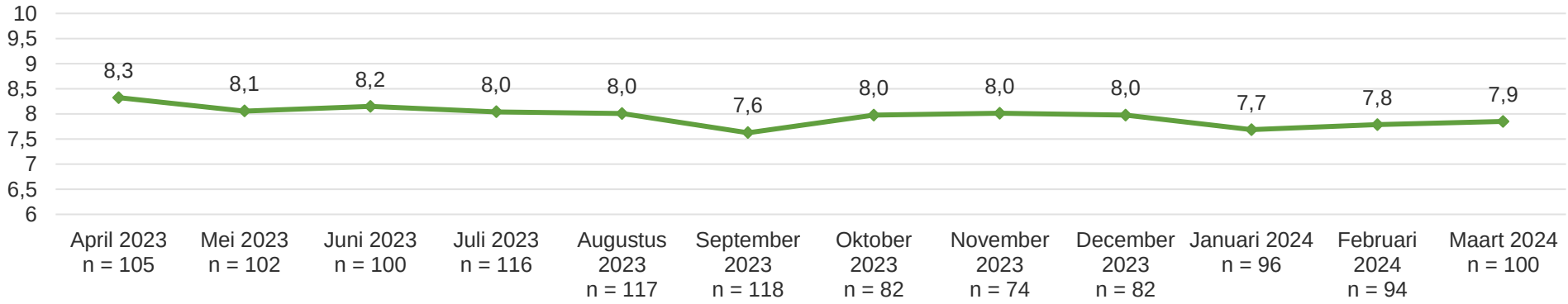
Afhandeling laatste klacht per maand

Totaal: n= 62 **6.6**



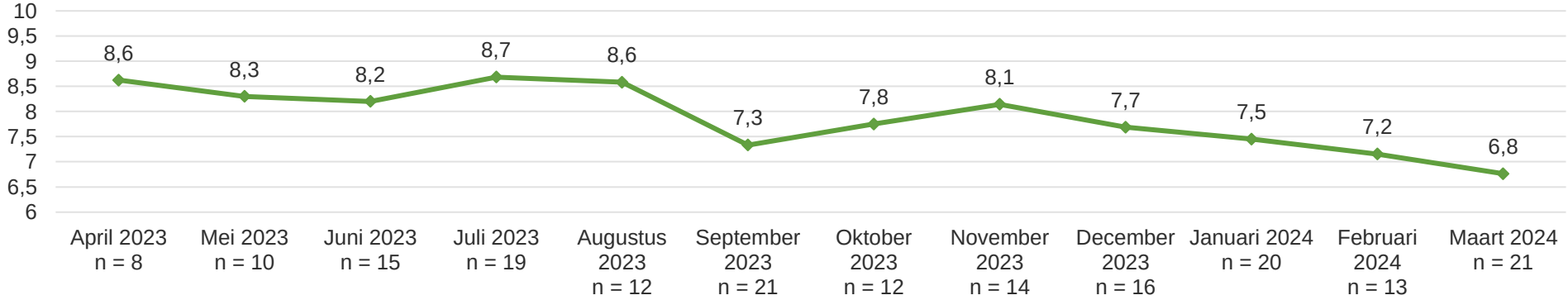
Rapportcijfer telefonische reservering per maand

n= 1,186 **8.0**

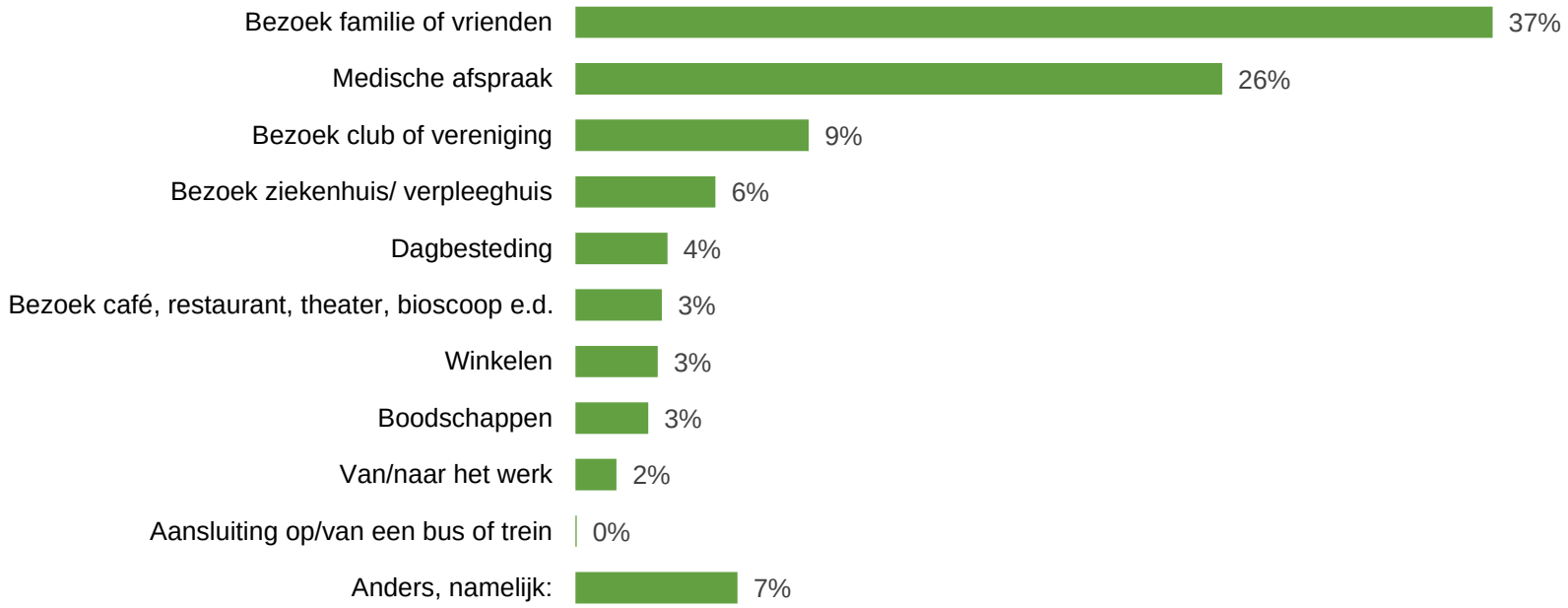


Rapportcijfer online reservering per maand

Totaal: n= 181 **7.8**

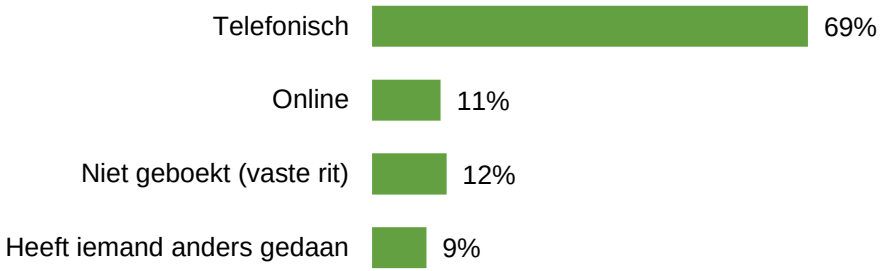


Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.803)



Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Zwembad, kerk en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1.803)



Rapportcijfer reservering

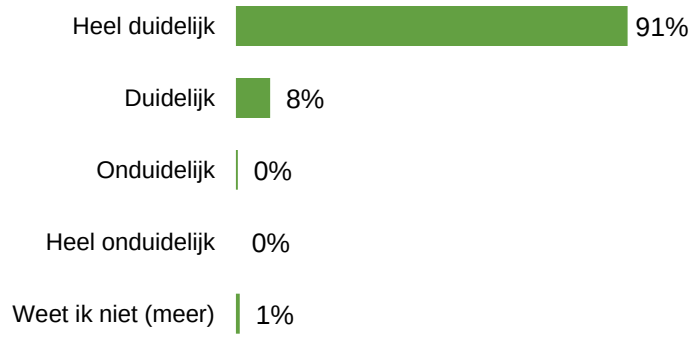
Telefonisch

Gem: 8.0 n= 1,186

Online

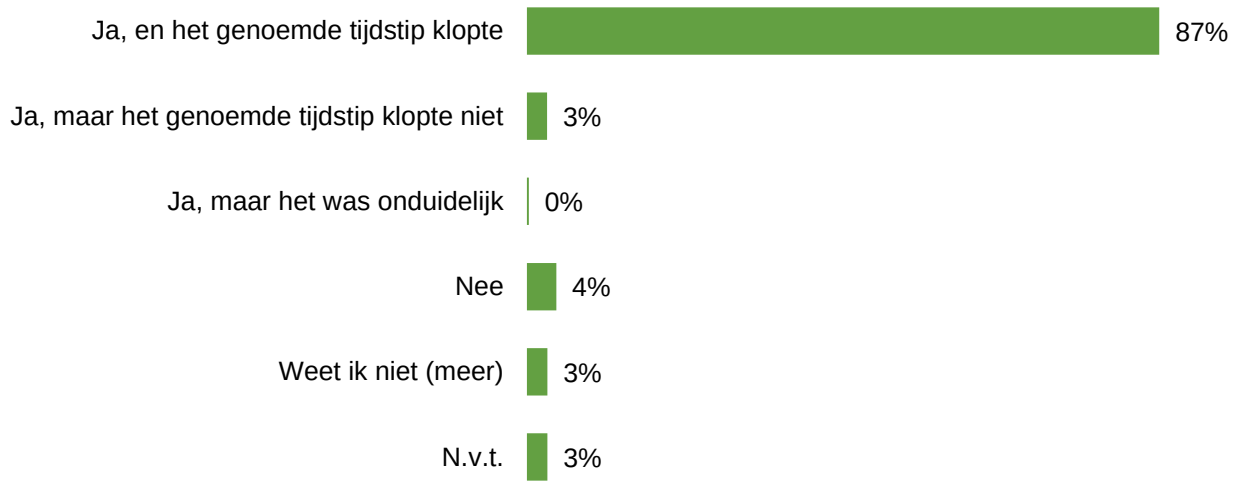
Gem: 7.8 n= 181

Was het <u>bij het reserveren</u> voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald?



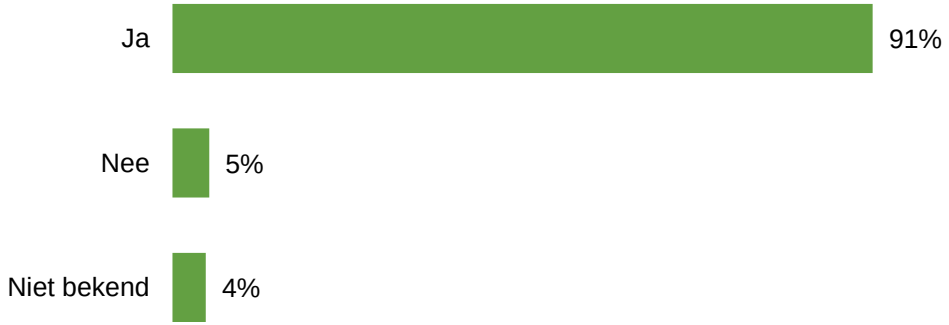
De meeste (69%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 11% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,8 beoordeeld.

Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=1.803)



90% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 4% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld. Hieronder is zichtbaar dat 91% 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam.

Gebruik terugbelservice volgens ritdata. (n=1.803)



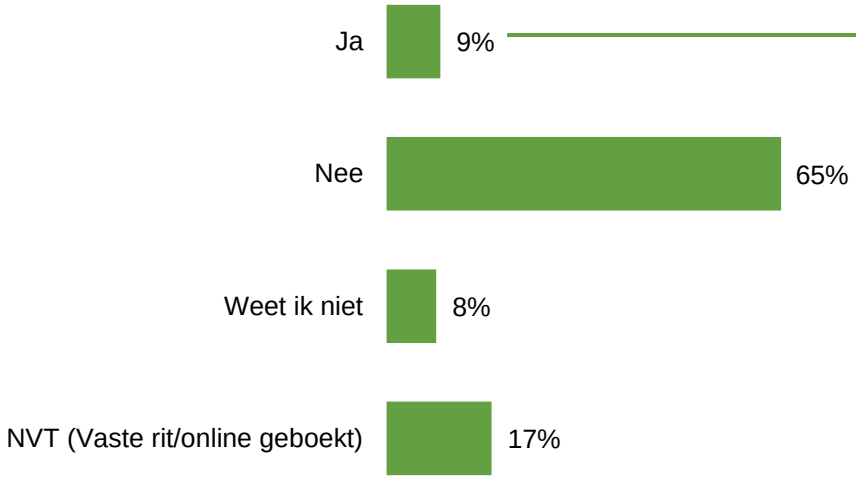
De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=1.803)

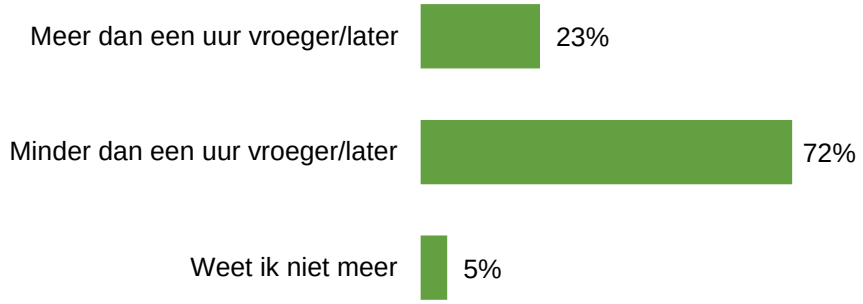


Het grootste deel van de respondenten (95%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 1% online.

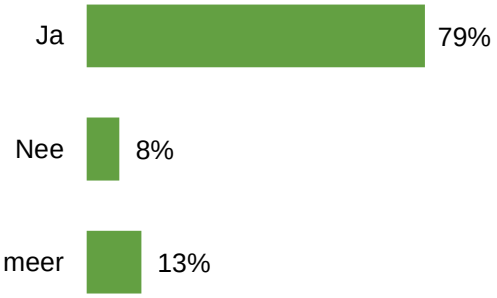
Als het erg druk is op het moment dat u een reis wil maken, kan het voorkomen dat de centrale u adviseert om op een ander tijdstip te reizen. Is dat in de afgelopen 3 maanden bij u voorgekomen? (n=447)



Welk advies kreeg u toen? (n=39)



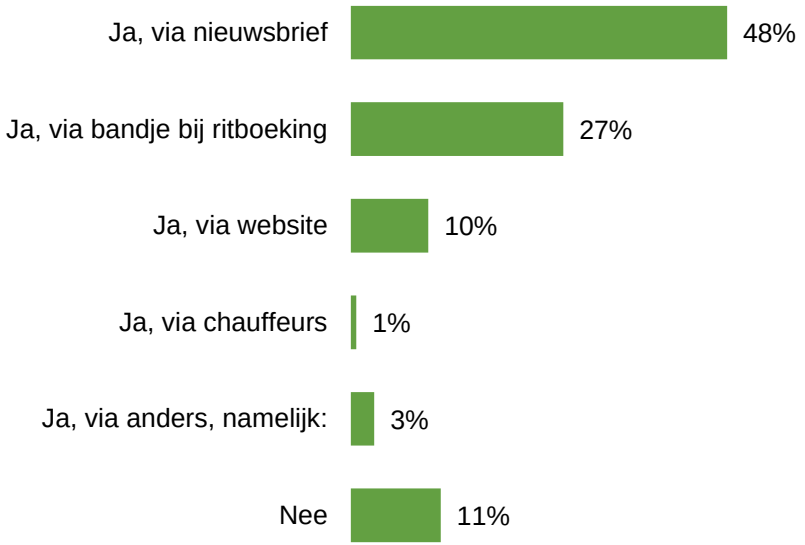
Heeft u dit advies opgevolgd? (n=39)



9% van de respondenten is in de afgelopen 3 maanden geadviseerd door de centrale om op een ander tijdstip te reizen, omdat het erg druk was op het moment dat ze een reis wilden maken. Bij 65% is dit niet voorgekomen.

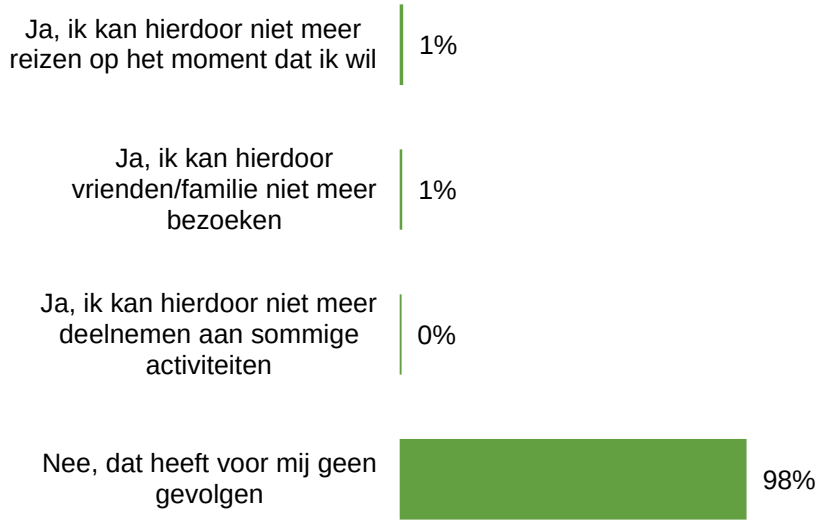
Van de respondenten die advies kreeg van de centrale, werd bijna driekwart geadviseerd om minder dan een uur vroeger/later te reizen. Ook geeft ruim driekwart aan dat ze het gekregen advies opgevolgd hebben.

Vanaf 1 januari moet u ritten tussen 22.00 uur en 10.00 uur voor 20.00 uur boeken. Wist u dit? (n=432)



89% van de respondenten weet dat ze vanaf 1 januari ritten tussen 22.00 uur en 10.00 uur voor 20.00 moeten boeken. Nagenoeg de helft (48%) weet dit via de nieuwsbrief.

Heeft deze regel gevolgen (gehad) voor uw reizen? (n=432)



Voor het grootste deel van de respondenten (98%) heeft de regel geen gevolgen gehad. 2% geeft aan dat ze hierdoor niet meer reizen op het moment dat ze willen.

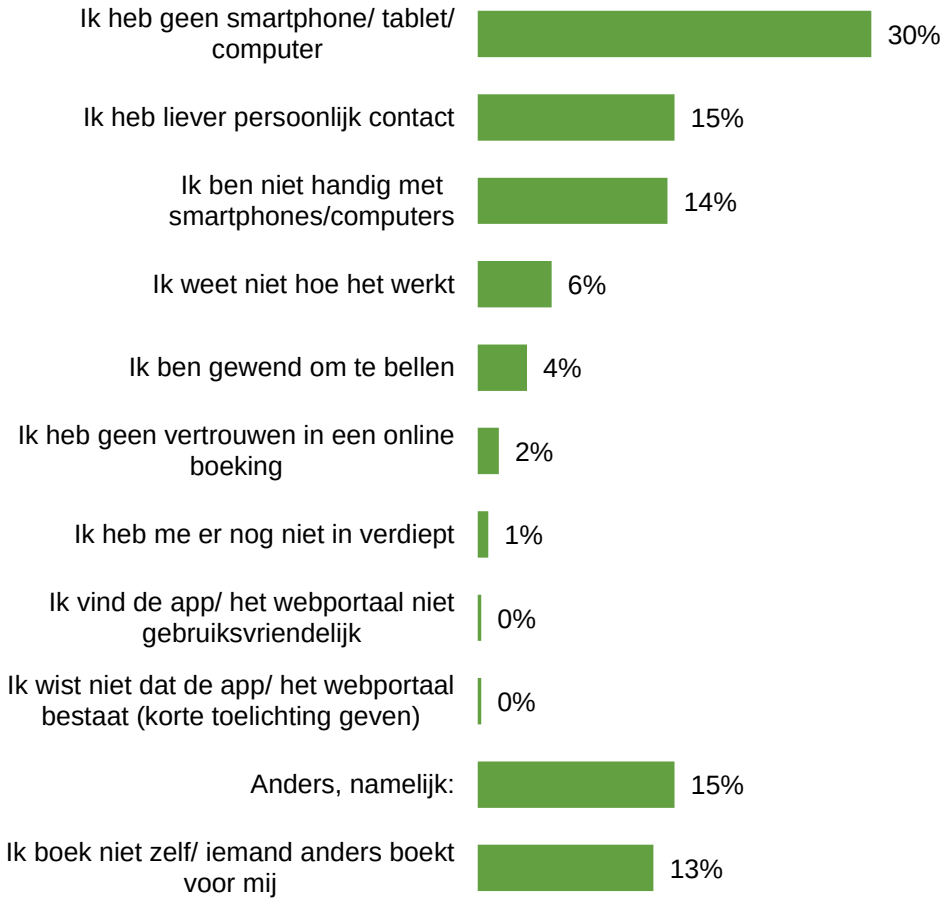
Reserveert u wel eens een rit via de boekingsapp of het webportaal? (n=386)



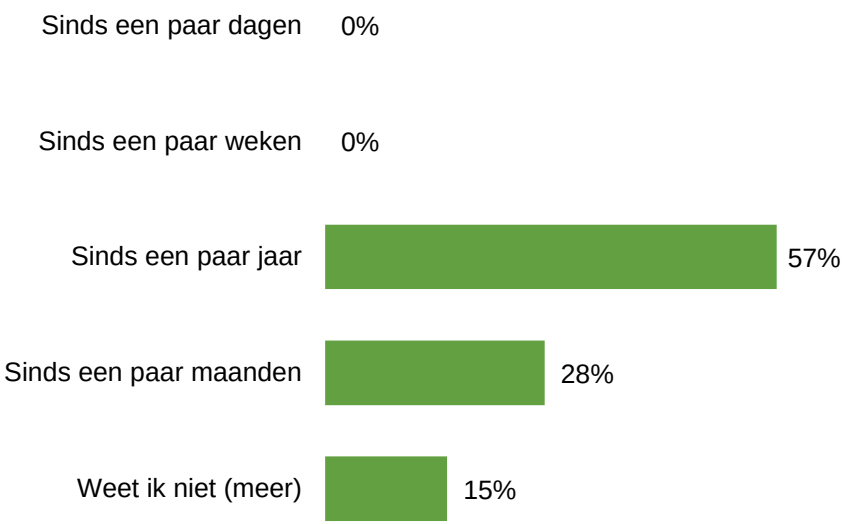
De aanvullende vragen zijn gesteld vanaf 8 januari 2024. Bovenstaande vraag is gesteld aan respondenten die de rit niet online hebben geboekt.

Bij de vraag waarom er niet met de boekingsapp/ het webportaal wordt gereserveerd wordt vooral genoemd dat het een vaste rit betreft. Een paar keer wordt genoemd dat ze geen internet hebben of per e-mail reserveren.

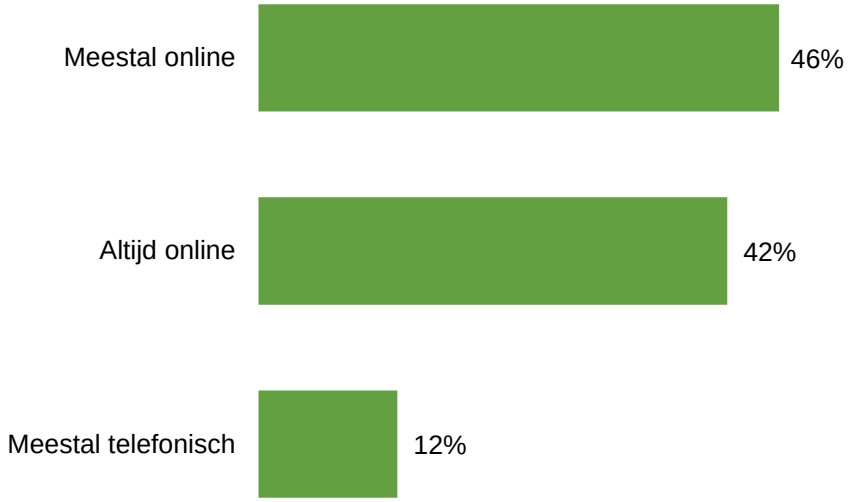
Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=374)



Sinds wanneer boekt u ritten via de app/ het webportaal? (n=65)

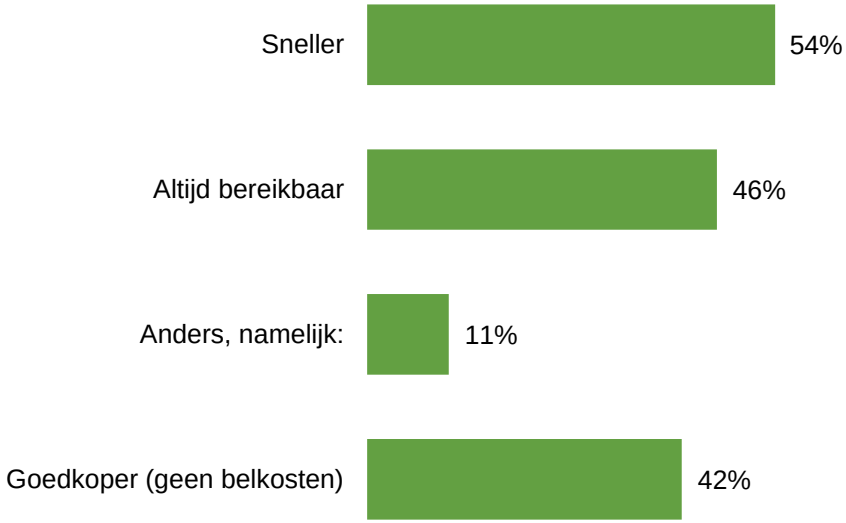


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=65)



Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

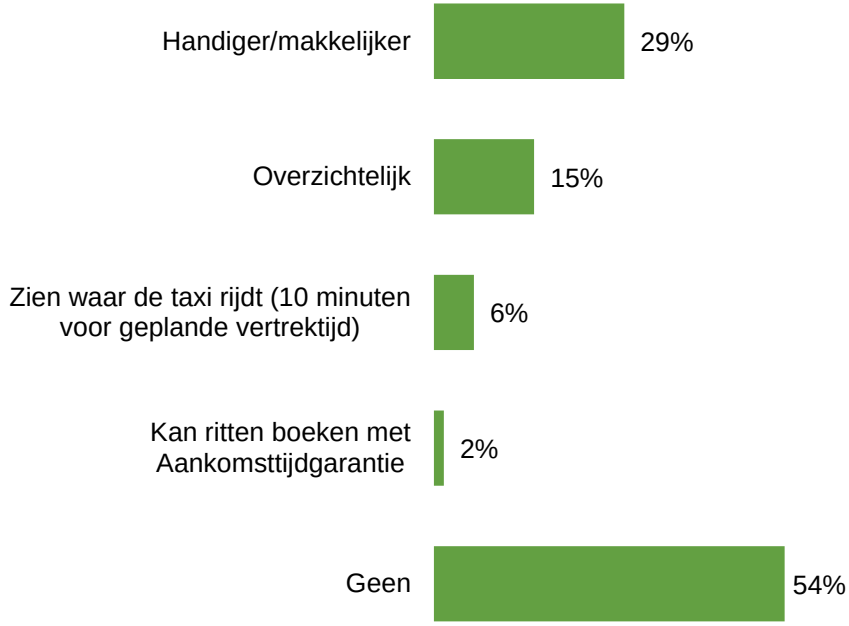
Waarom boekt u (wel eens) via de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk* **(n=65)**



Bij ‘Anders, namelijk:’ wordt vooral genoemd dat het makkelijk is.

Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

Wat is volgens u het beste punt van de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk* **(n=65)**



Hoge mate van tevredenheid
Het overgrote deel van de reizigers is (zeer) tevreden. Dat blijkt uit de rapportcijfers die gemiddeld boven de 7,9 liggen. Het gemiddelde algemeen rapportcijfer is een 8,1. Er zit bijna geen verschil in de beoordeling tussen de verschillende gemeentes. Ook is 92% (zeer) tevreden over de uitvoering van de taxirit. De rapportcijfers worden iets minder goed beoordeeld dan vorig jaar en de tevredenheid is van 97% naar 92% gezakt. De tevredenheid over het vervoer is dus nog hoog, maar wel iets lager dan vorig jaar.

Tevredenheid over de rit daalt
In kwartaal 2 20223 lag het percentage van respondenten die (zeer) tevreden over de rit zijn op 96%. In de volgende kwartalen is dit 89%, 91% en 90%. Het lijkt er dus op dat het een structurele daling van de tevredenheid is. De oorzaken van de ontevredenheid zijn procentueel gelijk gebleven en aangezien het aantal ontevreden respondenten is toegenomen is daarmee over alles de ontevredenheid iets toegenomen. Over de ophaaltijd is de ontevredenheid afgenomen. Over de ritreservering is de ontevredenheid juist flink toegenomen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de ontevredenheid over het algemeen iets is toegenomen en dan vooral over ritreservering.

De ontevredenheid over ritreservering toegenomen
Het percentage respondenten dat ontevreden is over de ritreservering is van 25% in kwartaal 2 2023 toegenomen tot 60% in kwartaal 1 2024. Over het hele jaar zijn er 60 respondenten ontevreden over terwijl het er in het voorgaande jaar 13 waren. Er is dus meer ontevredenheid over de ritreservering.

Het gemiddelde rapportcijfer over de ritreservering is ook afgenomen. Dat is nu per telefoon een 8,0 en online een 7,8. Dat was een 8,2 per telefoon en een 8,2 online. Het rapportcijfer over de reserveringen online is in de loop van het jaar flink afgenomen. Van een 8,6 in april 2023 tot een 6,8 in maart 2024. Het rapportcijfer over de telefonische reserveringen is minder afgenomen van een 8,3 in april 2023 tot een 7,9 in maart 2024.

Aan de hand van dit onderzoek kunnen we niet concluderen waarom de daling in tevredenheid over de reservering plaatsvindt. Avan heeft hier zelf mogelijke oorzaken voor aangedragen. Dit zijn lange wachttijden en fouten in de boeking door onervarenheid.

Klachtenafhandeling
De klachtenafhandeling wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,6 (vorig jaar: 6,4) het slechtst beoordeeld. Deze vraag is alleen gesteld aan de reizigers die een klacht hebben ingediend in de 3 maanden daarvoor. Hierdoor zijn er 62 (vorig jaar: 68) reizigers geweest die een rapportcijfer hebben gegeven.

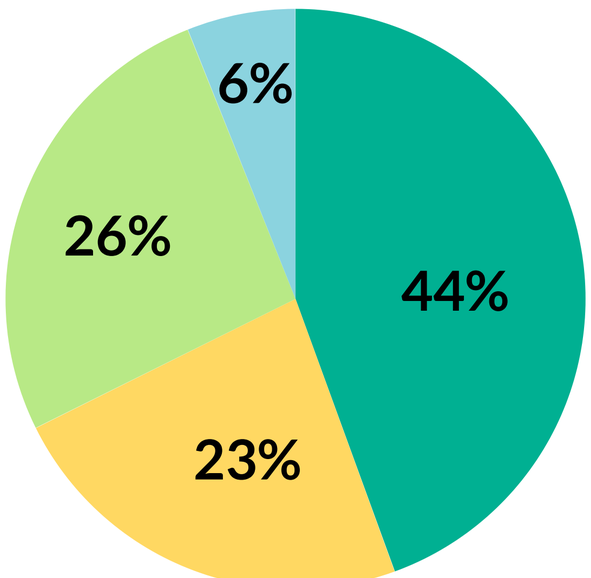
Ambities Avan
De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,1). Verder is de ambitie om voor de losse onderdelen een 7,0 of hoger te realiseren. Dat is bij bijna alle onderdelen gelukt. Alleen de klachtenafhandeling scoort met een 6,6 lager.

Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2024

In maart en april 2024 heeft een klanttevredenheidsonderzoek over het routevervoer van Avan plaatsgevonden. In totaal hebben 578 van de 2.899 gebruikers van het routevervoer die zijn uitgenodigd voor het onderzoek de vragenlijst volledig ingevuld. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

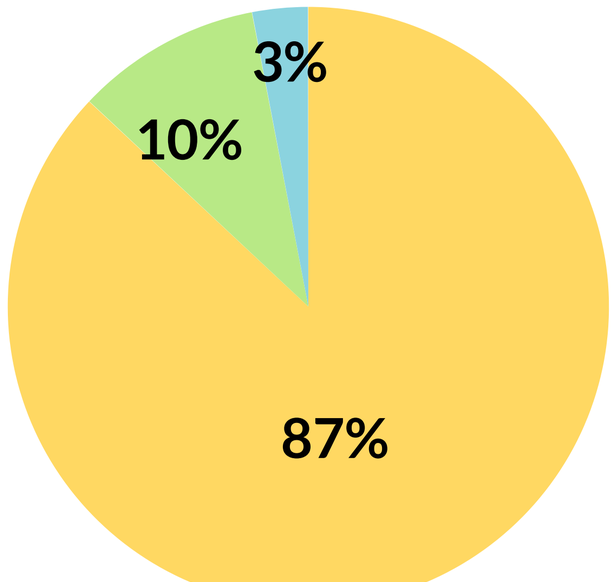
Tevredenheid vervoer

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

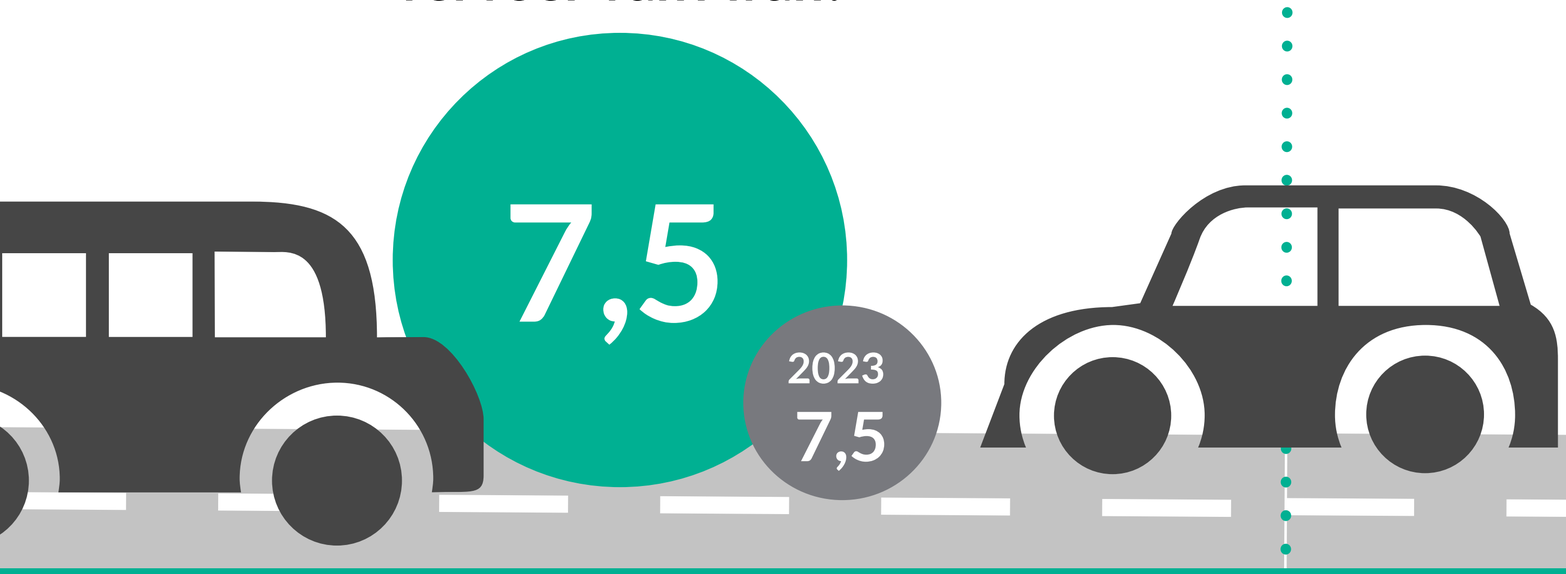


De taxi komt (bijna)nooit te laat
Ja, altijd/ meestal wel
Nee, nooit/ meestal niet
Weet ik niet

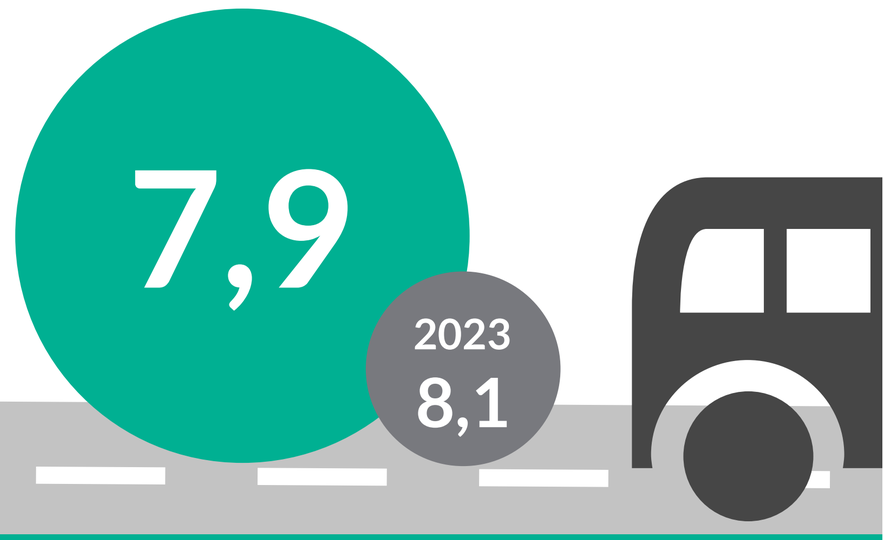
Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?

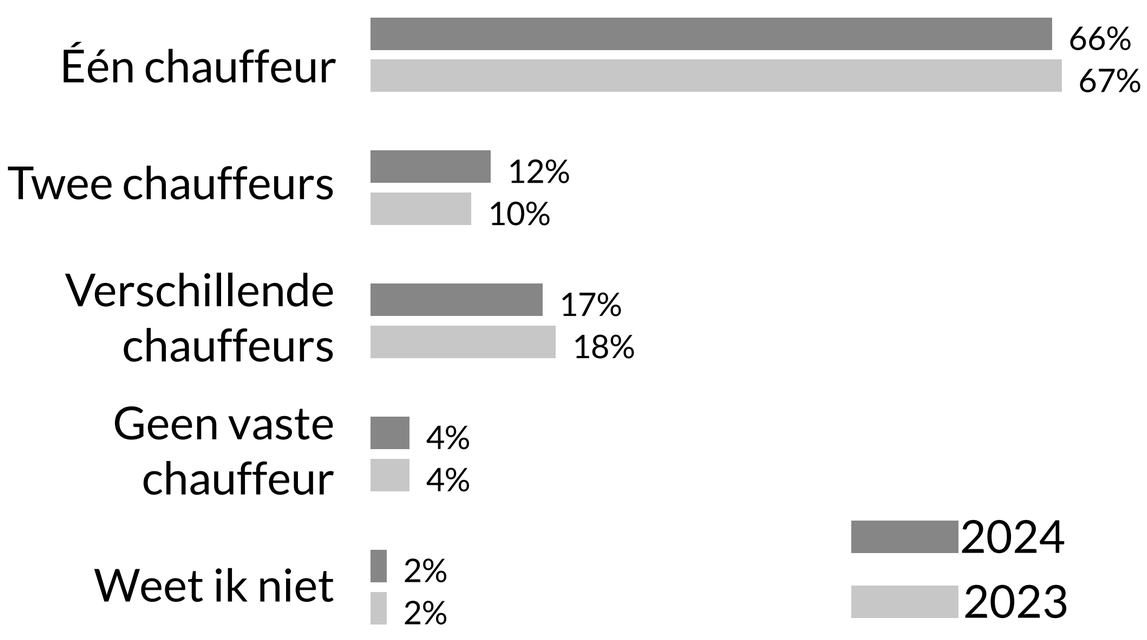


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

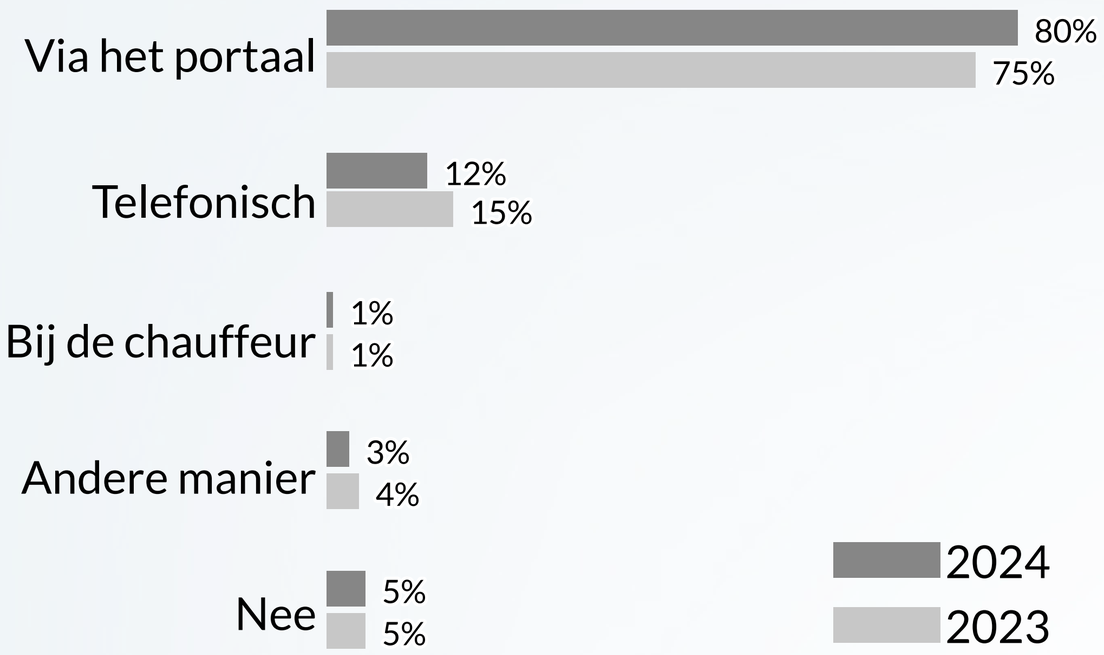


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

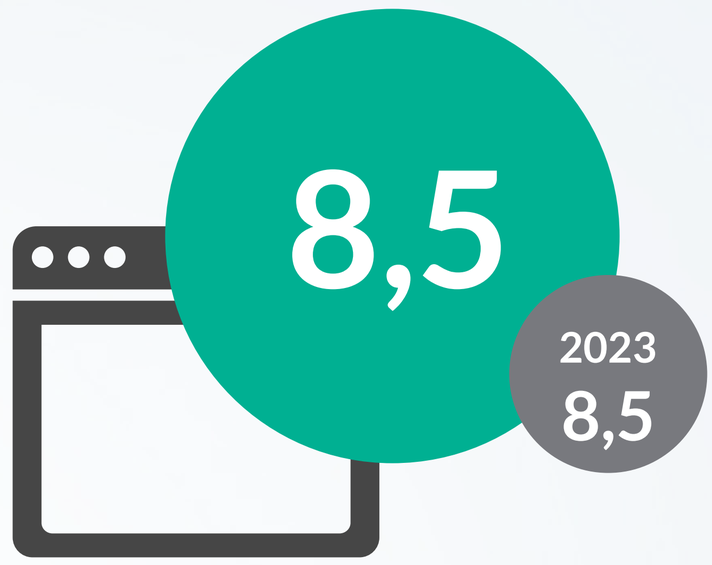


Tevredenheid tijdelijk afmelden

Heeft u het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld?

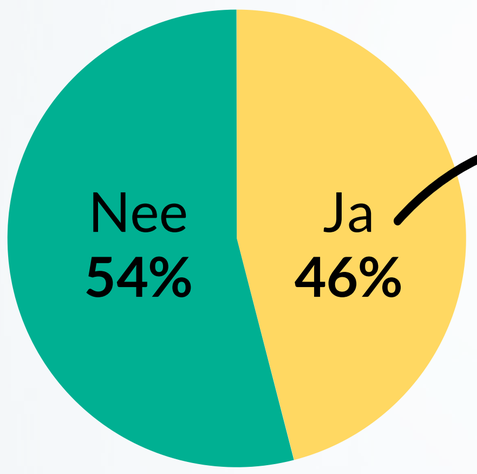


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?

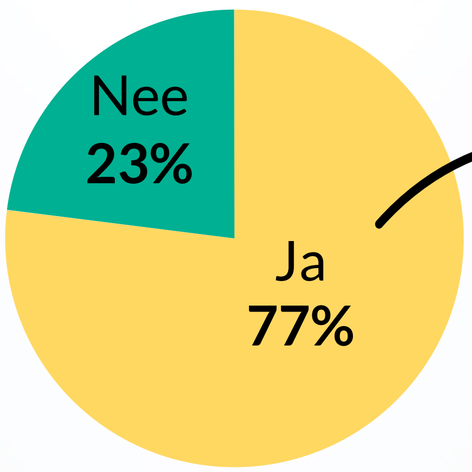


Tevredenheid klachtenafhandeling

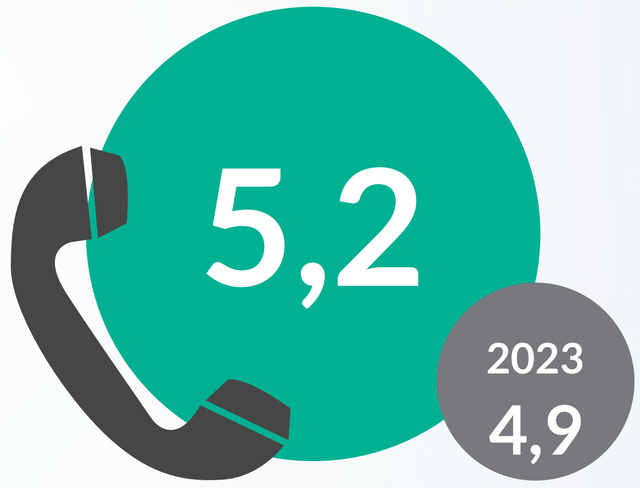
Bent u het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer?



Heeft u hiervan melding gemaakt?*



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht/ melding?



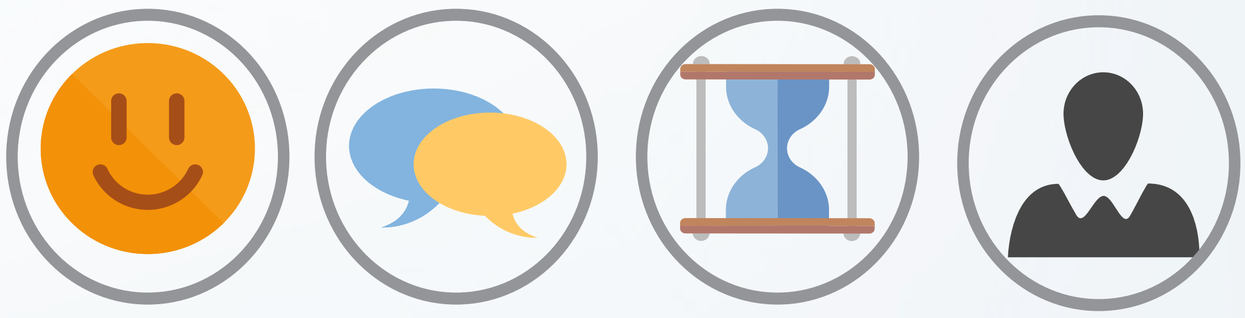
**Betreft meldingen bij de chauffeur, vervoerder, gemeente en het klachtenmeldpunt van Avan.*

Tevredenheid dienstverlening Avan

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



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

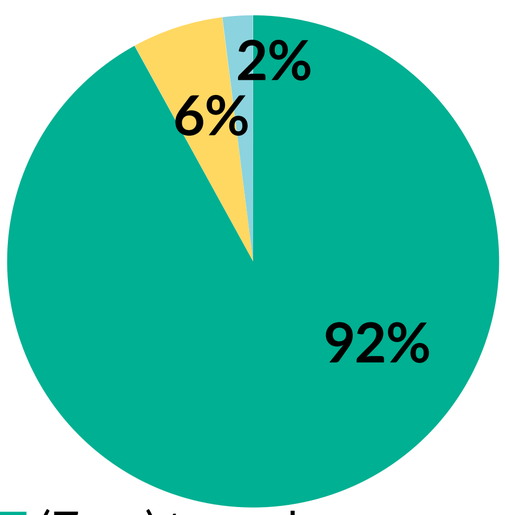


Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2023-2024

Vanaf mei 2021 heeft een continu klanttevredenheidsonderzoek over het Vraagafhankelijke Vervoer van Avan plaatsgevonden. In deze periode zijn dagelijks telefonische interviews gehouden met Wmo-reizigers. Deze factsheet gaat over de periode van april 2023 tot en met maart 2024. In totaal hebben 1.803 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Algemene tevredenheid

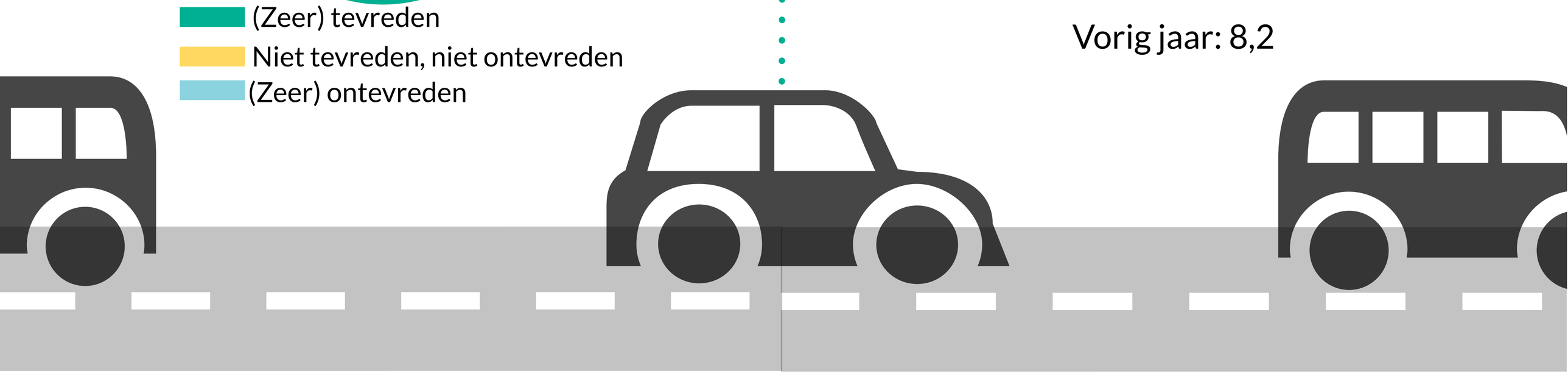
Hoe tevreden over reservering en uitvoering van de taxirit?



Algemeen cijfer taxirit

8,1

Vorig jaar: 8,2



Rapportcijfers

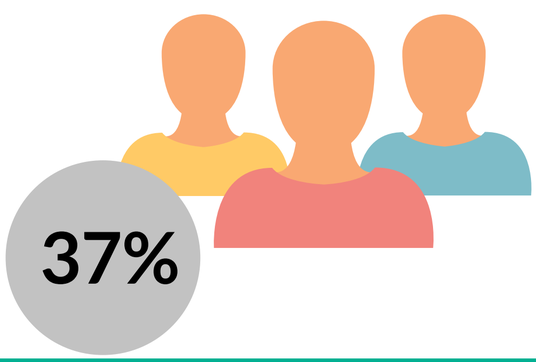
	Reservering van de taxirit	Duidelijkheid ophaaltijd van taxirit	Stiptheid van de vertrektijd	Reisduur van de taxirit	Afhandeling klachten
2023	**7,9**	**9,4**	**8,0**	**8,1**	**6,6***
2022	8,2	9,5	8,1	8,2	6,4

**Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=62)*

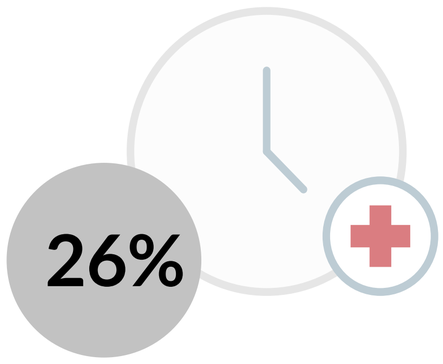
Reisdoel Vraagafhankelijk Vervoer

Top 3

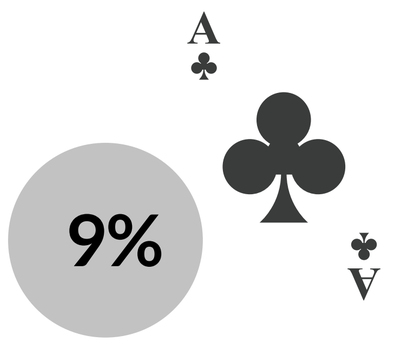
Bezoek familie of vrienden



Medische afspraak

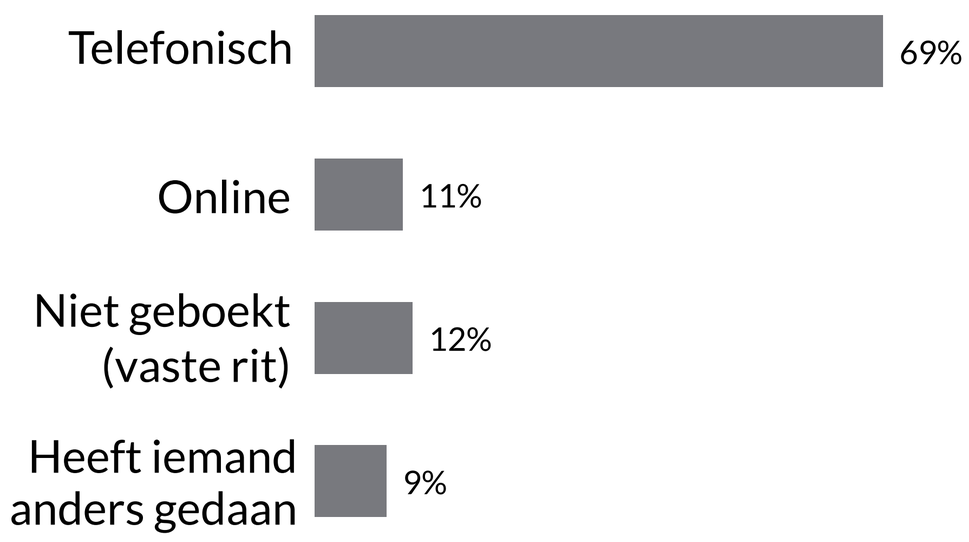


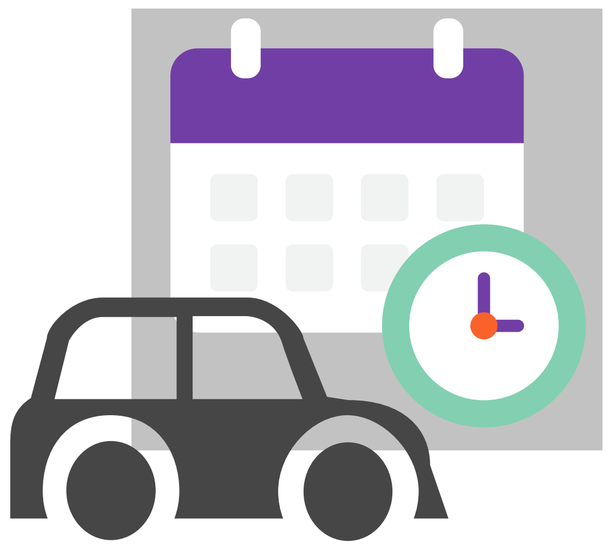
Bezoek club of vereniging



Reservering

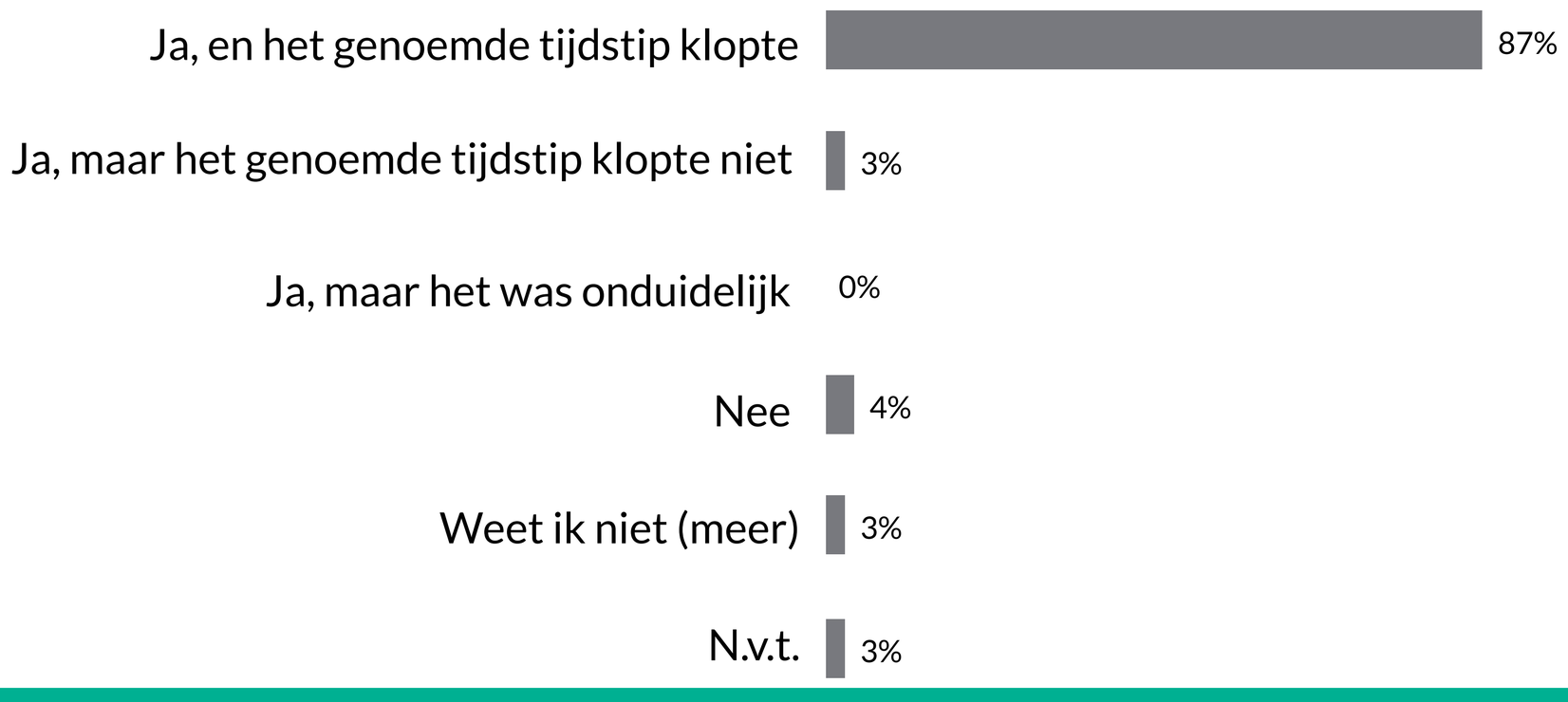
Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?





Terugbelservice

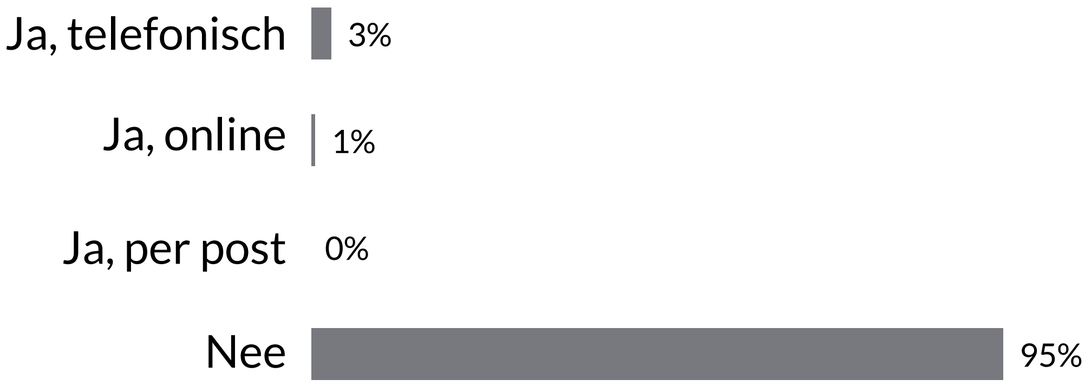
Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)?

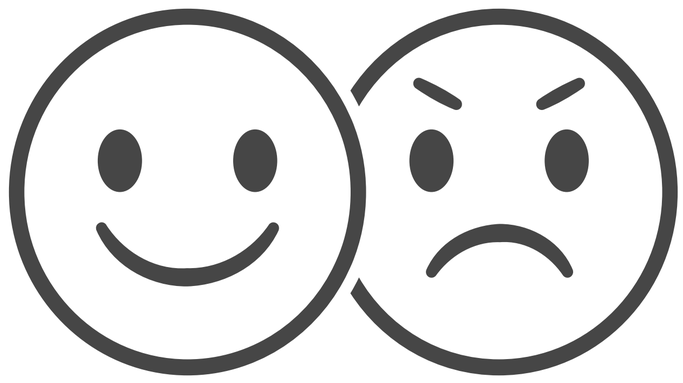




Klachtenafhandeling

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan?





Persbericht, woensdag 3 juli 2024

Reizigers positief over chauffeurs en vervoer van Avan

De algemene dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 7,5 in het routevervoer en met een 8,1 in het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dat blijkt uit de twee afzonderlijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd door Moventem. Bij het routevervoer is men vooral positief over de chauffeurs. Zij krijgen gemiddeld een 8,1 van de reizigers. In het Wmo-vervoer scoren zowel stiptheid, reistijd als communicatie ophaaltijd boven een 8. Op bijna alle onderdelen wordt boven de gestelde norm van een 7 gescoord. In beide onderzoeken wordt de klachtafhandeling het slechtst beoordeeld.

Tevreden reizigers
Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. Dagelijks maken zo'n 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer en zijn er ruim 1000 Wmo-ritten. Door het aanhoudende chauffeurstekort en de toenemende drukte op de weg heeft Avan het afgelopen jaar wederom uitdagingen gehad. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en het callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch voor een groot deel kunnen waarborgen. Het is dan ook goed om te merken dat bij de meeste reizigers de algemene tevredenheid hoog is.

Hoewel de klachtafhandeling laag scoort, is de waardering bij het vraagafhankelijk vervoer hoger dan vorig jaar. In het routevervoer is de beoordeling ook hoger dan vorig jaar, maar wel als enige beoordeling onvoldoende. Avan blijft aandacht besteden aan de klachtenafhandeling. Reizigers worden nadrukkelijk gevraagd eventuele klachten in te dienen bij het Avan klachtenmeldpunt en niet bij de vervoerder of de gemeenten. De uitgebreide klachtenprocedure is te lezen op www.avan-vervoer.nl.

Vraagafhankelijk Wmo-vervoer
Vanaf 17 mei 2021 wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek afgenomen, waarbij wekelijks 35 reizigers gebeld worden over hun ervaringen tijdens hun rit van de afgelopen week. In de jaarrapportage zijn de uitkomsten van april 2023 tot en met maart 2024 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.803 geslaagde interviews afgenomen.

Naast de hoge algemene tevredenheid, scoort ook de stiptheid (8) en reistijd (8,1) nog steeds hoog. De klachtafhandeling scoort met een 6,6 als enige lager, maar wel hoger dan vorig jaar. Ontevredenheid heeft vooral te maken met de ritreservering.

Routevervoer
In maart 2024 is een enquête verspreid naar alle reizigers in het leerlingen-, jeugdwet- en dagbestedingsvervoer in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek 2024. Deze vragenlijst is door 578 gebruikers van het routevervoer ingevuld.

Reizigers blijken erg tevreden over de chauffeur, welke wordt beoordeeld met een gemiddelde score van 8,1. Ook de mogelijkheden om een rit af te melden en het reizigersportaal worden met respectievelijk een 8 en 8,2 beoordeeld. Over de veiligheid, comfort en het gemak van in- en uitstappen zijn de reizigers grotendeels tevreden. Voor de algemene dienstverlening van Avan geven reizigers gemiddeld een 7,6.

Voor de klachtafhandeling scoort Avan een 5,2 en daarmee hoger dan in 2023. 41% van de ondervraagden geeft aan de klacht te hebben ingediend bij het officiële klachtenmeldpunt van Avan. Dit is een hoger percentage dan in 2023. Andere kanalen waar reizigers hun klachten melden zijn bij de vervoerder, de chauffeur of gemeente.

Van de 78 reizigers die aangeven afgelopen jaar een klacht bij het officiële klachtenmeldpunt te hebben ingediend, geeft 14% aan nog geen reactie te hebben ontvangen. Dit kunnen reizigers betreffen die korter dan tien werkdagen voor het invullen van de enquête een klacht hebben ingediend of waarbij de afhandeling in de spambox is beland. Reizigers krijgen bij het indienen van hun klacht wel het verzoek de spambox in de gaten te houden.

Onderzoek representatief

Bij Avan maken ongeveer 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer. Daarvan hebben 587 reizigers (of ouders/verzorgers) de vragenlijst volledig ingevuld. De resultaten zijn daarmee representatief. In het onderzoeksrapport worden de resultaten van het leerlingen- en jeugdwetvervoer enerzijds en het dagbestedingsvervoer anderzijds apart weergegeven. Ook de uitkomsten van het Vraagafhankelijk Wmo-vervoer zijn representatief met een foutmarge van slechts 2,3%. De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden besproken met de betreffende vervoerders en het callcenter, zodat er samen gekeken kan worden naar de sterke punten en verbeterpunten. De onderzoeken werden uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Moventem in opdracht van Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen.

Personeelstekort

Het afgelopen jaar heeft de vervoerssector landelijk nog steeds te maken met een personeelstekort en een hoog ziekteverzuim. Het toenemend aantal ritten en de toenemende drukte op de weg, maken dat het soms nog lastig is de gewenste kwaliteit te leveren. Zo kan het zijn dat de taxi te laat komt of dat er geen vervoer mogelijk is op het gewenste moment. In het routevervoer kan het voorkomen dat er vaker wisselende chauffeurs rijden. Avan probeert reizigers altijd zo goed mogelijk te informeren over hun rit.

Over Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen

Achttien gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen werken samen aan het regionale doelgroepenvervoer. Dit zijn de gemeenten Arnhem, Berg en Dal, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen en Zevenaar. Samen werken ze aan het in stand houden van een kwalitatief hoogwaardig, herkenbaar, efficiënt en eenvoudig te gebruiken vervoersysteem.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met Math van den Beucken, directeur van de Vervoersorganisatie, (06) 1534 8170, info@vervoersorganisatie.nl.



Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2024

avan

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2024

avan

Definitief
2 juli 2024
Projectnummer: 21570

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink

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 20
2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden Pagina 26
2.5 Tevredenheid website Avan Pagina 32
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling Pagina 34
2.7 Beoordeling Avan algemeen Pagina 47

3 Bijlagen **Pagina 50**
Bijlage I Onderzoeksverantwoording Pagina 51
Bijlage II Resultaat per perceel Pagina 52
Bijlage III Resultaat per gemeente Pagina 58



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 alleen onderscheid gemaakt tussen dagbestedingsvervoer en jeugdvervoer als geheel. In totaal hebben 578 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal respondenten kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,67% 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 jeugdvervoer (79%) zelfs meer dan 5 dagen per week reizen met Avan. Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding, reizen voornamelijk 2 tot 4 dagen per week (64%).

Tevredenheid vervoer

Onder de gebruikers is het merendeel (zeer) tevreden over de reistijd, de punctualiteit, de veiligheid tijdens het vervoer, het comfort van het voertuig, de netheid van het voertuig, de herkenbaarheid van het voertuig en het gemak van instappen. Het vervoer van Avan wordt gemiddeld met een 7.5 beoordeeld. De voertuigen zelf gemiddeld met een 7.9.

- Waar 61% van alle gebruikers (zeer) tevreden is over de reisduur, is onder de groep dagbesteding gebruikers een groter deel(zeer) tevreden (75%).
- De aspecten punctualiteit, veiligheid, comfort, netheid, herkenbaarheid van het voertuig en gemak van instappen worden allen door meer dan 74% van de gebruikers positief beoordeeld.
- 50% van de gebruikers geeft aan dat de taxi wel eens te laat komt. Dit was in 2023 nog 60%. 12% wordt (bijna) altijd op de hoogte gebracht van vertragingen en 11% wordt meestal wel op de hoogte gebracht. 18% van de gebruikers wordt bijna nooit op de hoogte gebracht van vertragingen.
- Het thuisbrengen gebeurt in 87% van de gevallen (meestal wel) op tijd.

Tevredenheid chauffeurs

Twee derde 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 (70%) van de gebruikers van het jeugdvervoer heeft een vaste chauffeur, terwijl dit bij dagbestedingsvervoer 37% is. De chauffeur wordt door alle gebruikers gemiddeld beoordeeld met een 8.1.

- 83% is tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur.
- 77% van de dagbesteding gebruikers is (zeer) tevreden over de rijstijl van de chauffeur.
- Het helpen bij in- en uitstappen wordt met name door de dagbesteding gebruikers (zeer) goed beoordeeld (80%).
- Slechts 26% van de gebruikers heeft ervaring met het bevestigen van een rolstoel, waarvan nagenoeg niemand hierover ontevreden is
- Communicatie bij vervanging van de chauffeur verloopt niet naar ieders wens. 14% is (zeer) ontevreden over deze communicatie, 51% is (zeer) tevreden

Tevredenheid tijdelijk afmelden

95% heeft het afgelopen jaar ervaring gehad met een rit tijdelijk afmelden.

- De gebruikers jeugdvervoer deden dit met name via het portaal (90%). Dit doen ze vooral om de ritten af of aan te melden (89%) of de ophaaltijd te checken (81%).
- Dagbestedinggebruikers maken minder gebruik van het portaal. Zij meldden ritten met name telefonisch af (56%). Ze bellen namelijk liever naar Avan (51%) en/of zijn niet bekend met het portaal (25%).
- Het telefonisch afmelden wordt beoordeeld met gemiddeld een 8.0
- Het gemak van tijdelijk afmelden wordt gemiddeld beoordeeld met een 8.5.
- De gebruikers die bekend zijn met het portaal, beoordelen deze hoog (8.2).

Tevredenheid website Avan

De website is door 25% van alle gebruikers bezocht.

- De voornaamste redenen van dit bezoek zijn algemene informatie opzoeken (59%) en om een klacht in te dienen (37%).
- Men beoordeelt de website gemiddeld met een 7.5.

Tevredenheid klachtenafhandeling

Bijna de helft van de gebruikers is afgelopen jaar weleens ontevreden geweest over het vervoer (46%). Vooral gebruikers jeugdvervoer zijn ontevreden geweest (48%). Dagbestedinggebruikers zijn minder ontevreden geweest (37%). Van de gebruikers die ontevreden waren, heeft 81% een melding over deze ontevredenheid gemaakt. Deze meldingen zijn voornamelijk bij het klachtenmeldpunt (41%) en bij de vervoerder (34%) gemeld.

Over de tevredenheid van afhandeling van klachten is men verdeeld. De klachtenafhandeling wordt onvoldoende beoordeeld, via het klachtenmeldpunt met een 5.6 en via de andere kanalen met een 4.9.

- De meeste klachten zijn telefonisch gemeld (42%). 29% heeft schriftelijk (online/per post) een klacht ingediend.
- De meeste klachten gaan over het te laat komen van de taxi, het niet opgehaald zijn en de chauffeur.
- Bij een aanzienlijk deel van de gebruikers is de klacht gegrond verklaard (49% via het klachtenmeldpunt en 23% via overige kanalen).
- Over de verschillende onderdelen van klachtafhandeling via het meldpunt is een beperkt deel (zeer) tevreden (de mogelijkheden om klachten te melden (37%), de inhoudelijke reactie (27%), de snelheid van afhandelen (37%), de klantvriendelijkheid (41%) en de deskundigheid van de reactie op de klacht (26%)).
- 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.

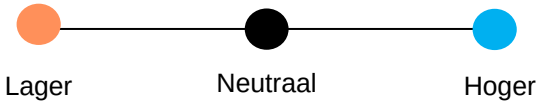
Beoordeling Avan Algemeen

De dienstverlening van het doelgroepenvervoer wordt door beide doelgroepen goed beoordeeld. Dagbestedinggebruikers beoordelen Avan met een 7.7, waar zij vorig jaar een 8.3 gaven. Gebruikers jeugdvervoer geven een vergelijkbaar cijfer (7.6). Zij gaven vorig jaar een 7.6.

- Algemene verbeterpunten voor Avan worden verschillend gegeven per doelgroep. Door dagbestedinggebruikers wordt ophaal- en reistijden (38%) het meest genoemd. Door de gebruikers jeugdvervoer worden met name de route en planning (28%) en communicatie (23%) als verbeterpunt aangegeven.
- Als sterkste punt van Avan worden de vriendelijke en benaderbare chauffeurs door zowel de dagbesteding(indicatief)- als gebruikers jeugdvervoer aangegeven (41%).

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





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 de groepen dagbesteding en de overige twee 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 283 gebruikers van het dagbestedingsvervoer uitgenodigd voor het onderzoek en 2616 gebruikers van het leerlingen- en jeugdwetvervoer.

Deelnemers

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen 26 maart en 29 april 2024. 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 578 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 81 gebruikers van dagbestedingsvervoer en 497 gebruikers van het leerlingen- en Jeugdwetvervoer. Een respons-rate van 20%.

Met het aantal respondenten (578) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,67% uitspraken worden gedaan over de populatie. Per doelgroep gelden de volgende maximale foutmarges:

- Dagbestedingsvervoer 9,22%
- Leerlingen- en Jeugdwetvervoer 3,98%

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.

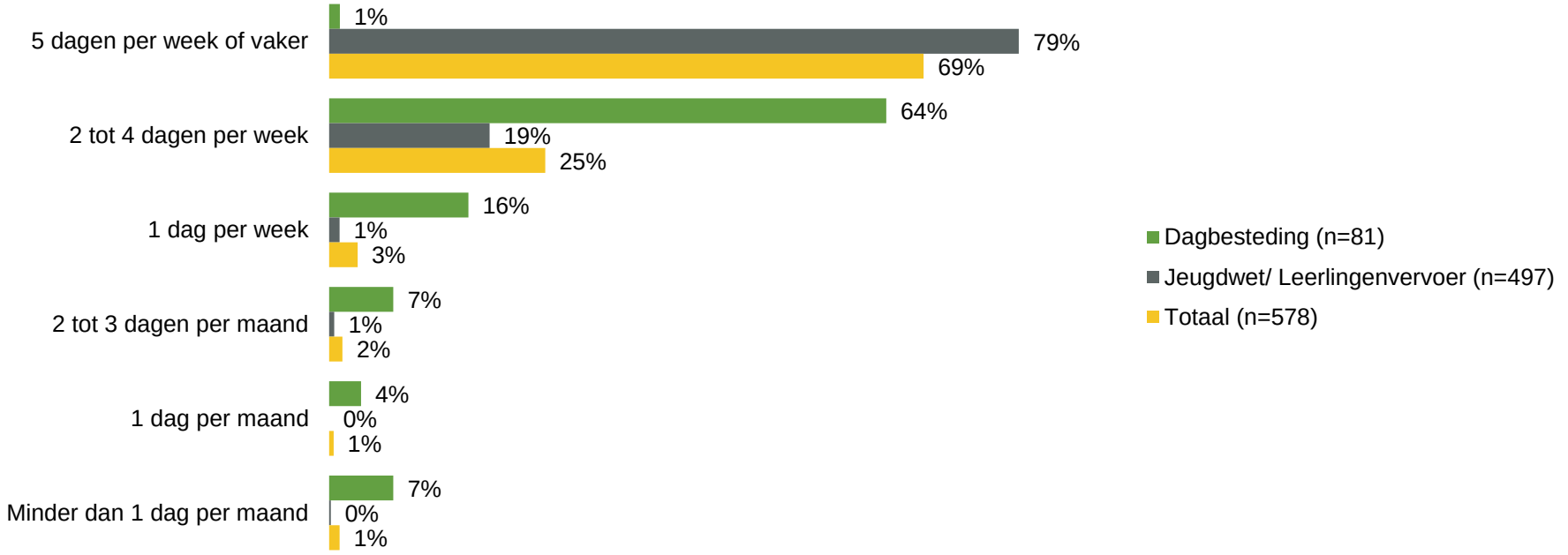
In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten.

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	283	81	29%
Leerlingen- en Jeugdwetvervoer	2616	497	19%
Totaal	2899	578	20%

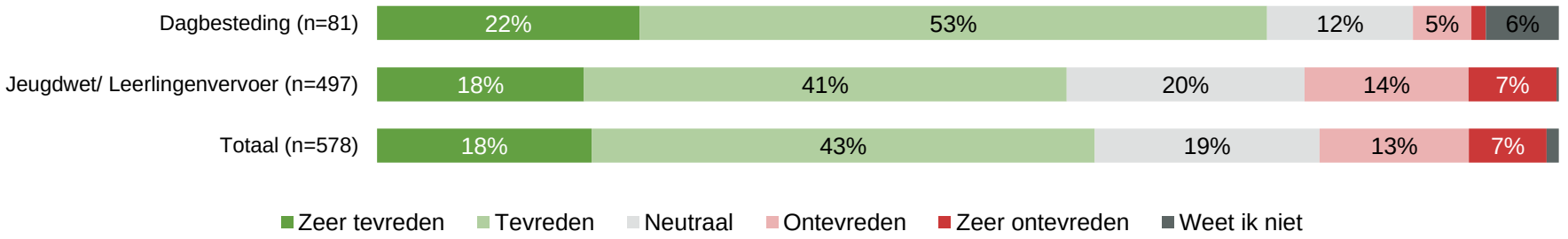

Resultaten

Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

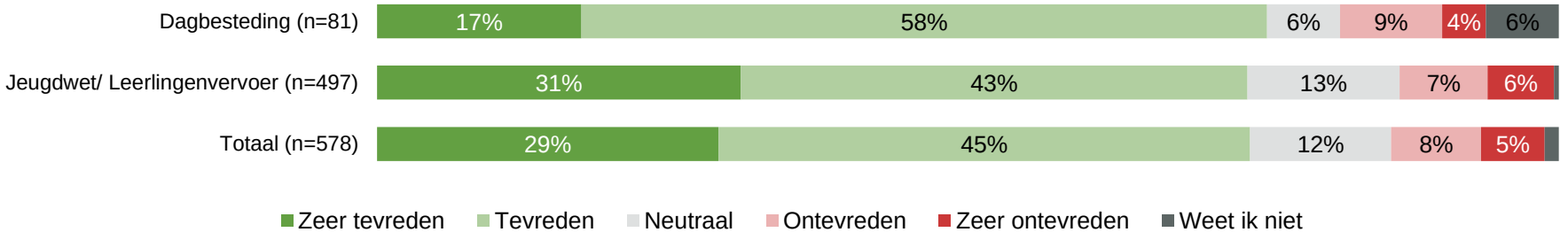


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

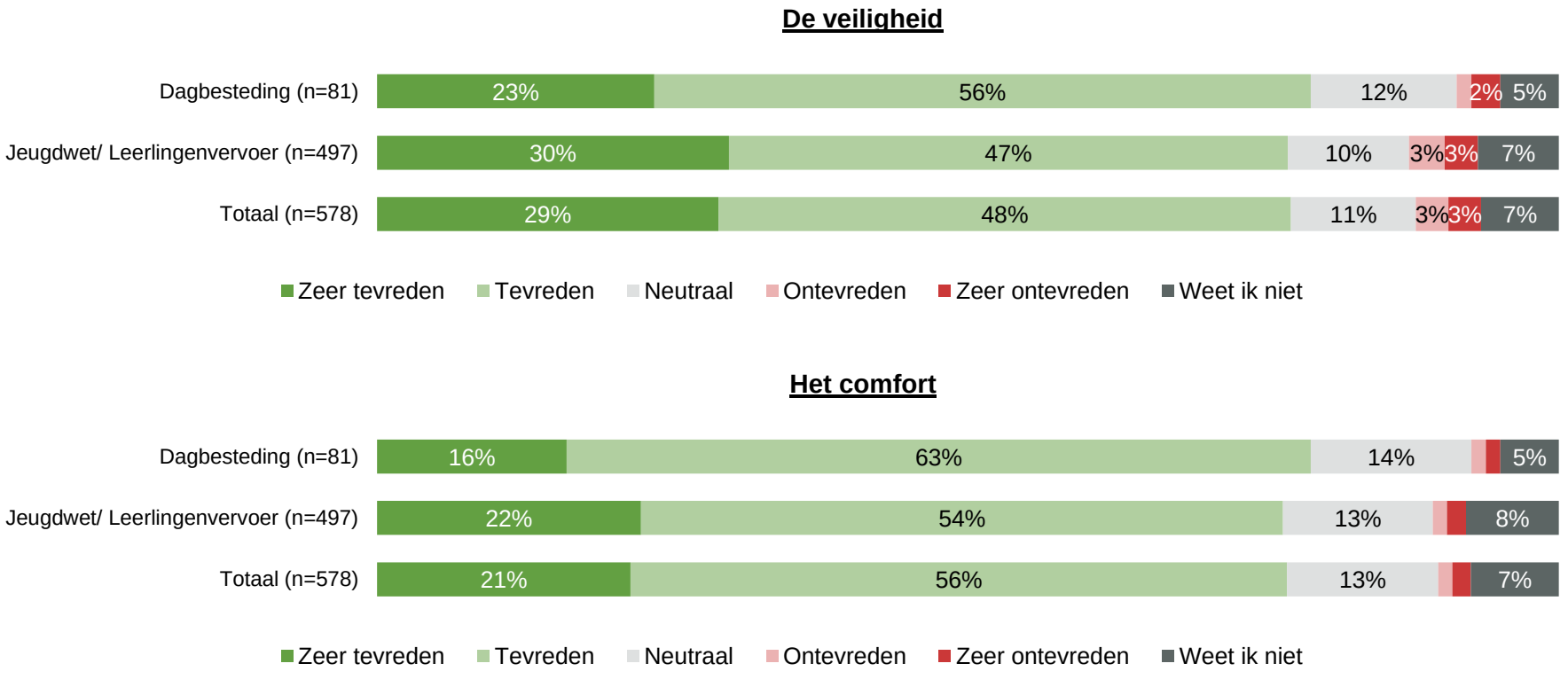
De reistijd



Punctualiteit

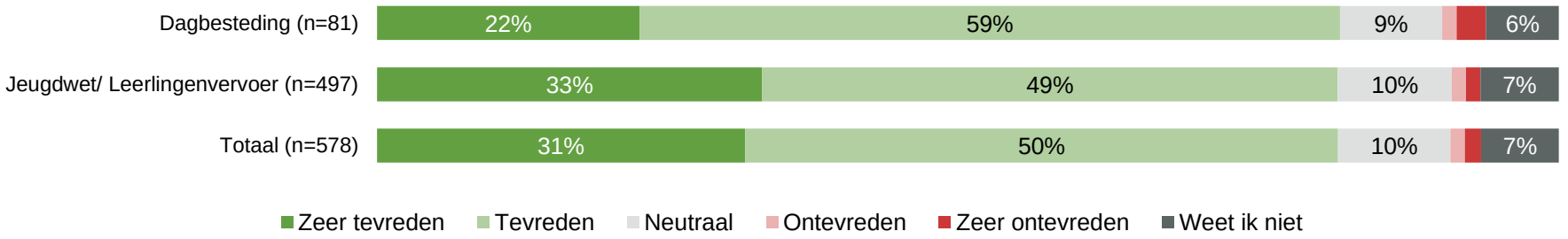


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

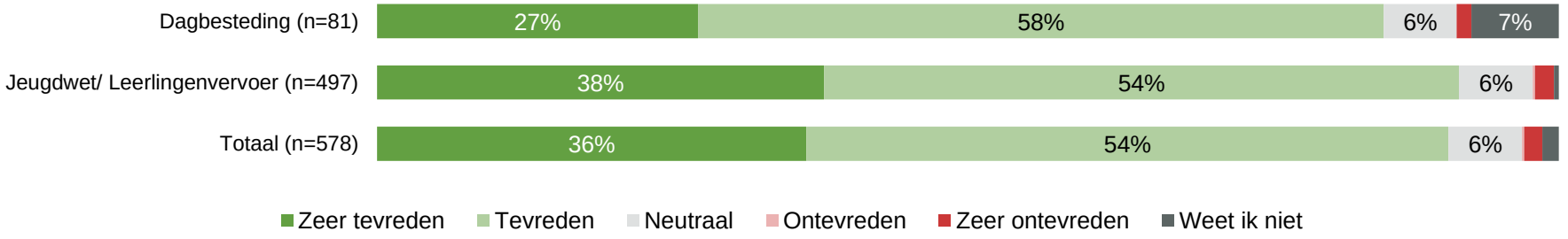


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

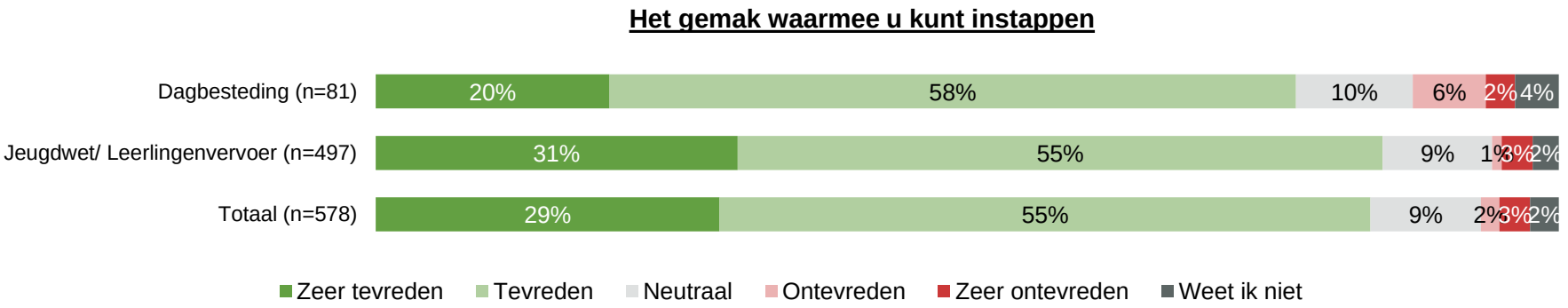
De netheid



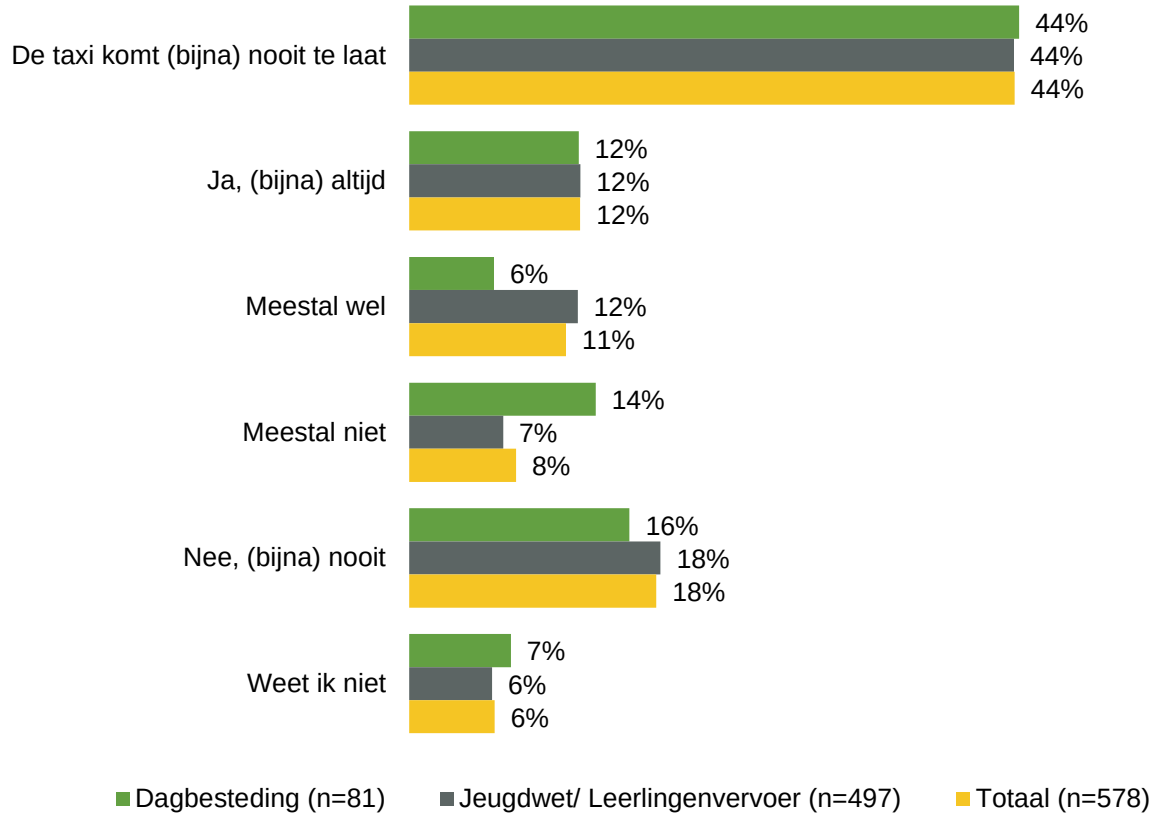
De herkenbaarheid



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

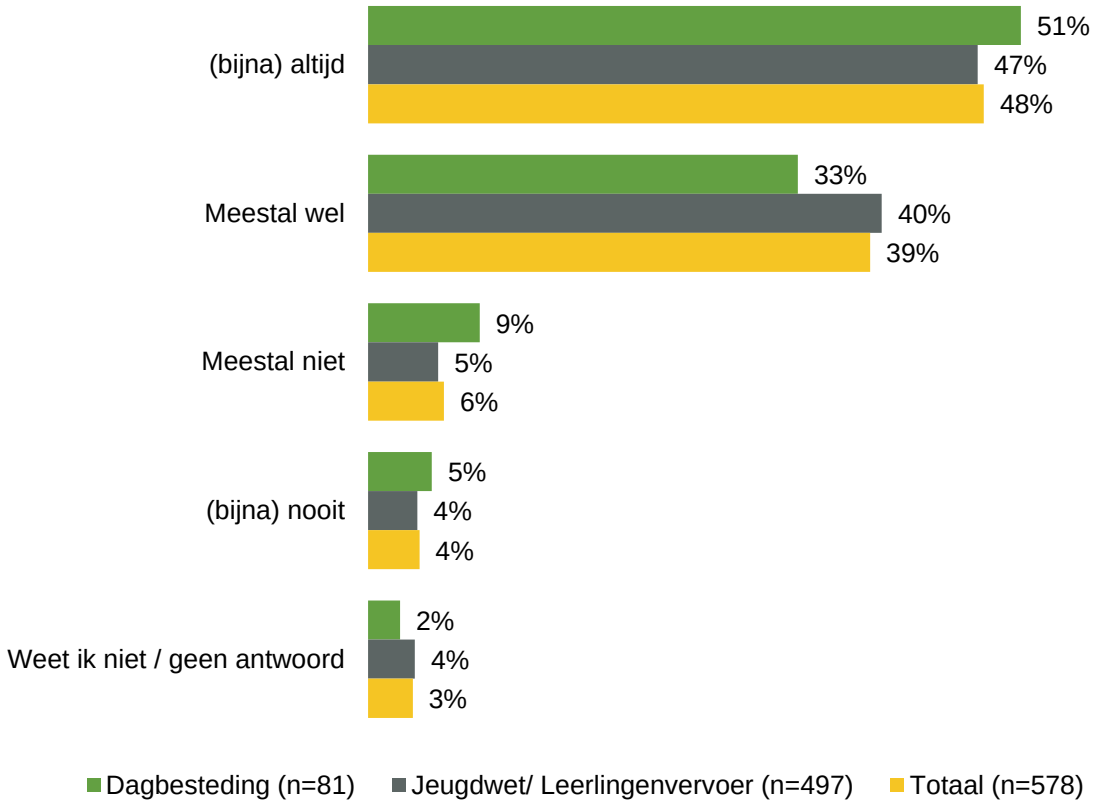


Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?

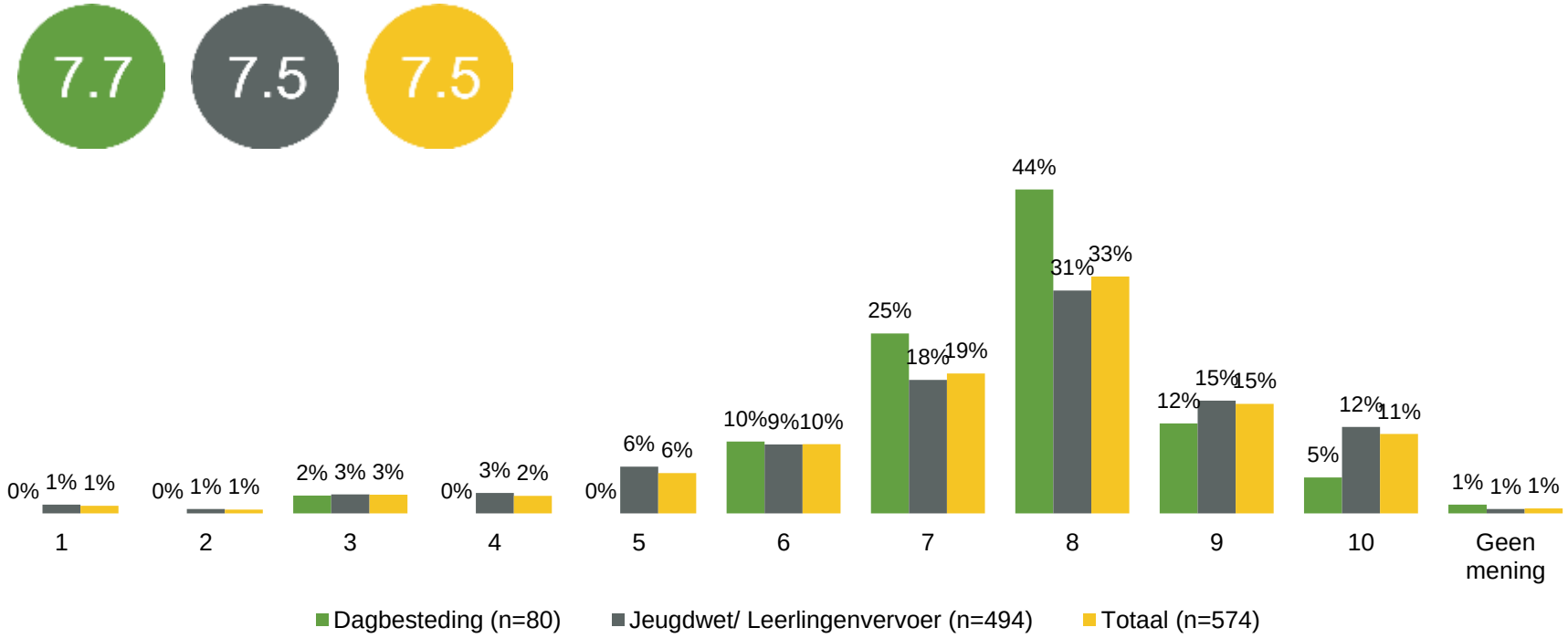


44% van de gebruikers geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. Dit is iets hoger dan in 2023 (40%). 18% geeft aan (bijna) nooit op de hoogte te worden gebracht van vertragingen langer dan 10 minuten. Dit is vergelijkbaar met 2023. Toen gaf 19% aan (bijna) nooit op de hoogte zijn gebracht.

Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

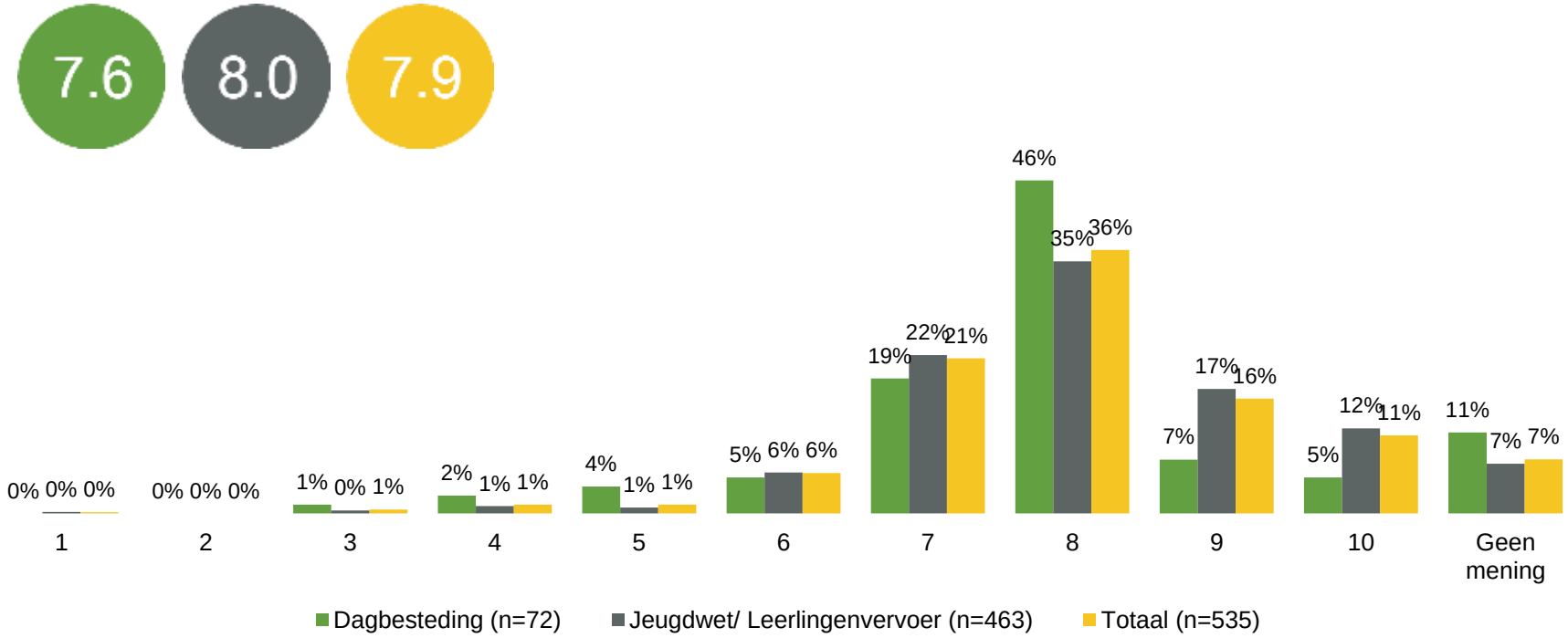


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



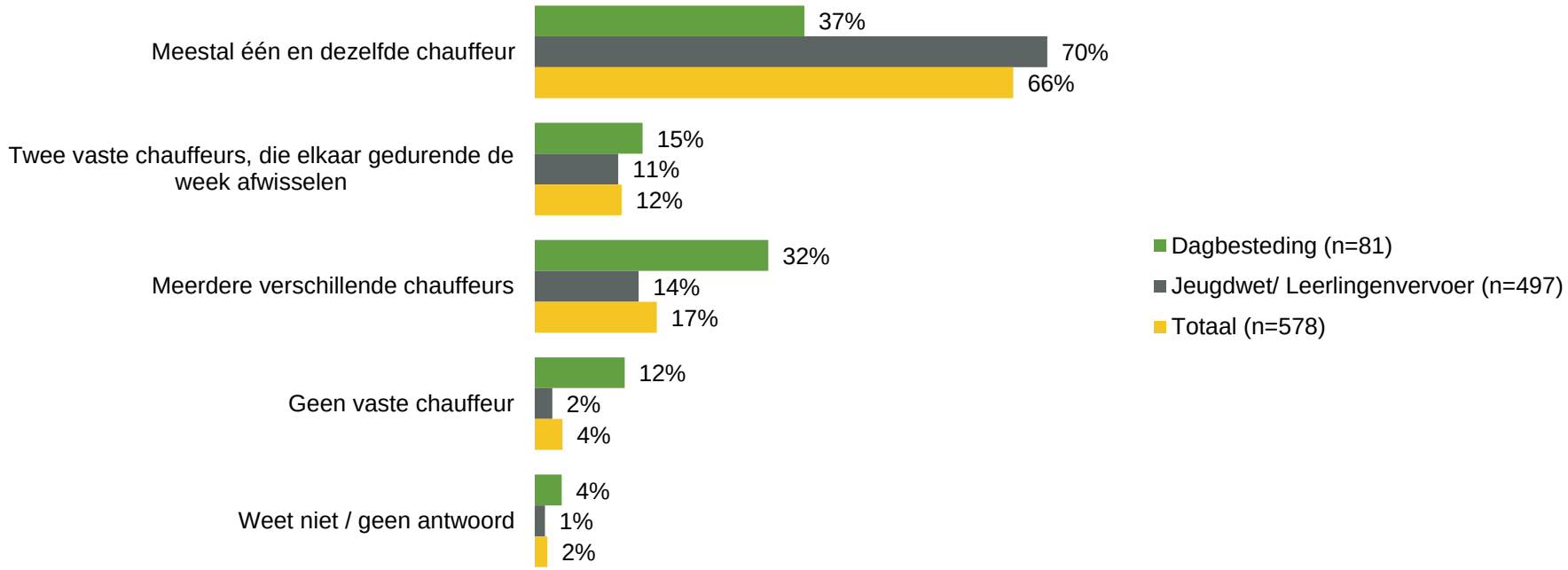
Het vervoer van Avan wordt vergelijkbaar beoordeeld als in 2023. In 2022 gaf men gemiddeld een 7.5 voor het vervoer. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.0 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 7.4.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



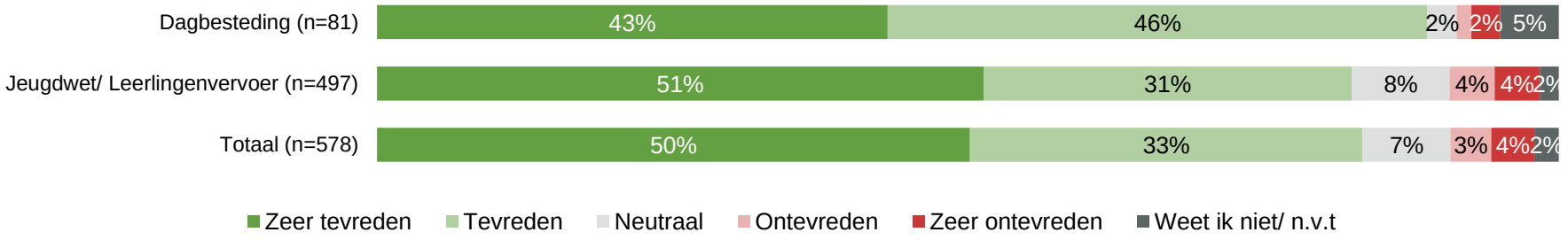
De gemiddelde beoordeling voor de voertuigen van Avan ligt lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men gemiddeld een 8.1 voor de voertuigen. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.2 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.1.

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

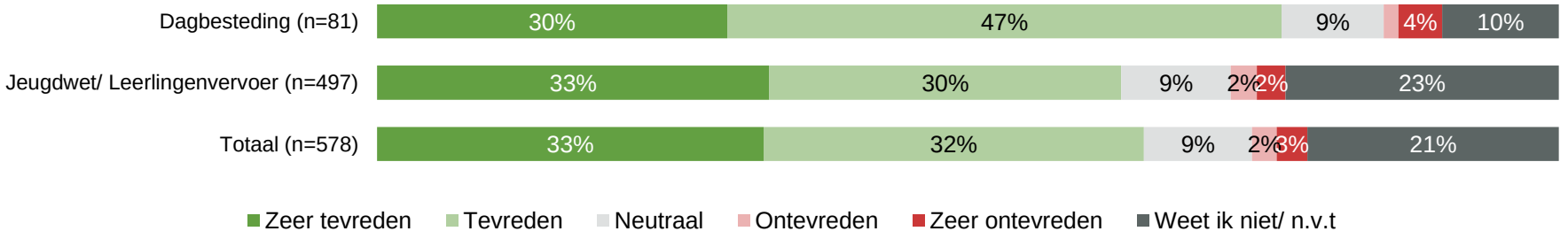


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De klantvriendelijkheid van de chauffeur

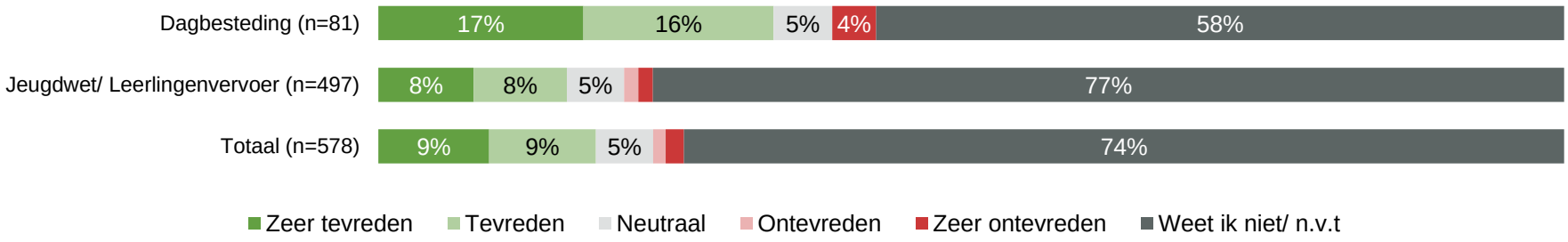


De rijstijl van de chauffeur

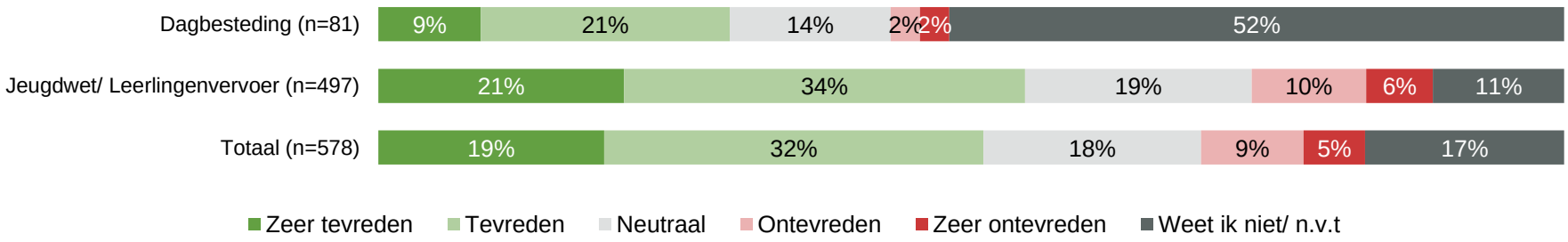


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

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

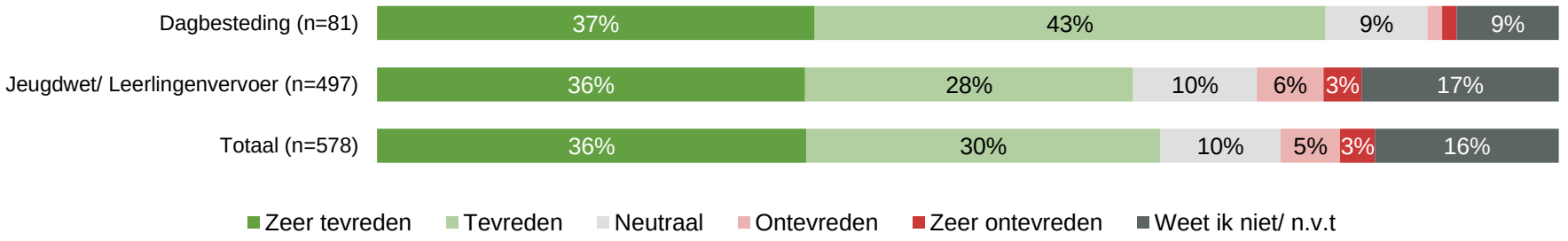


Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie

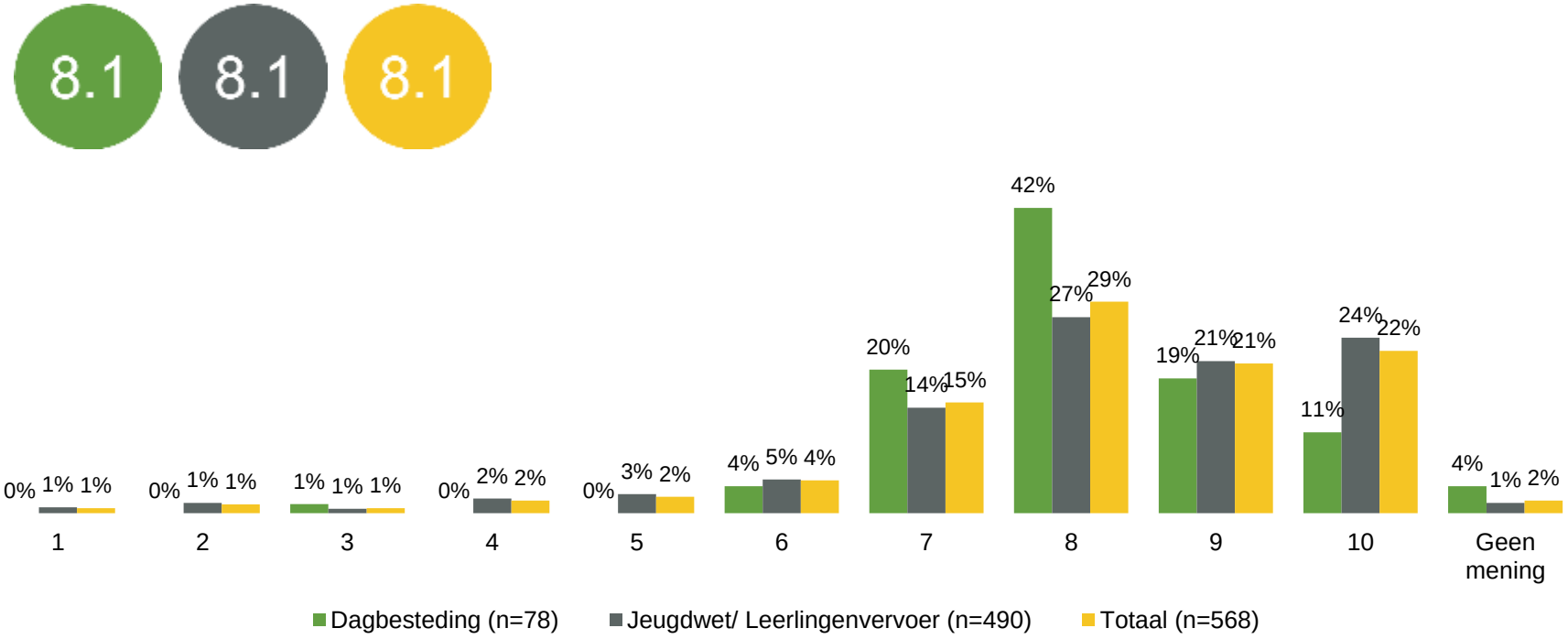


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen

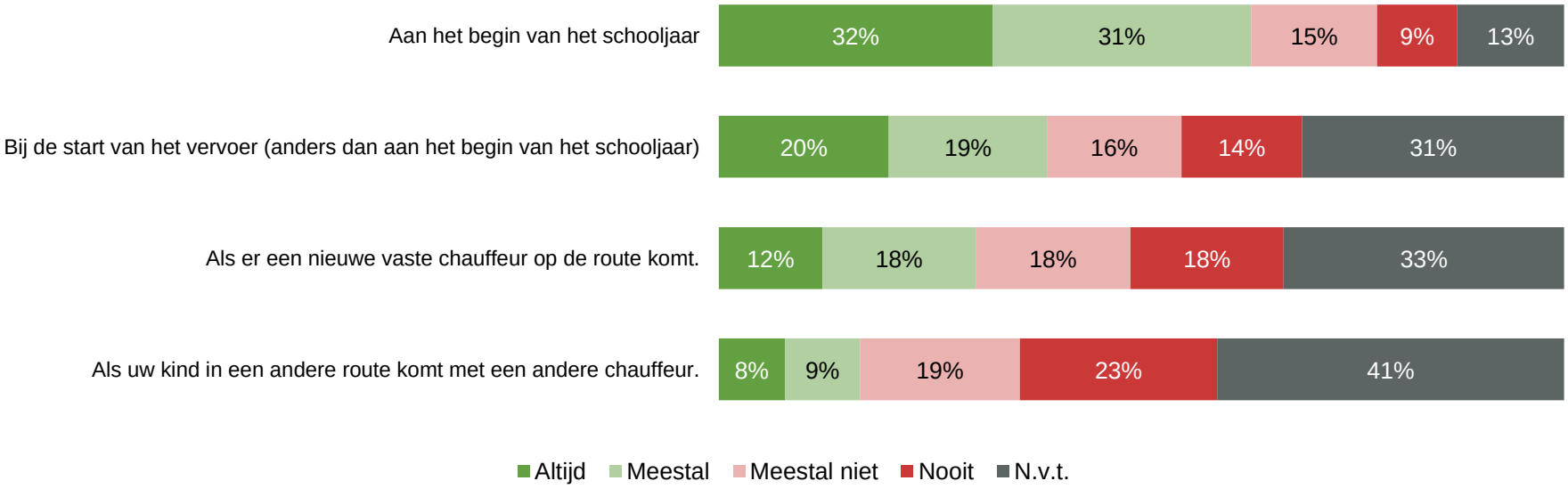


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

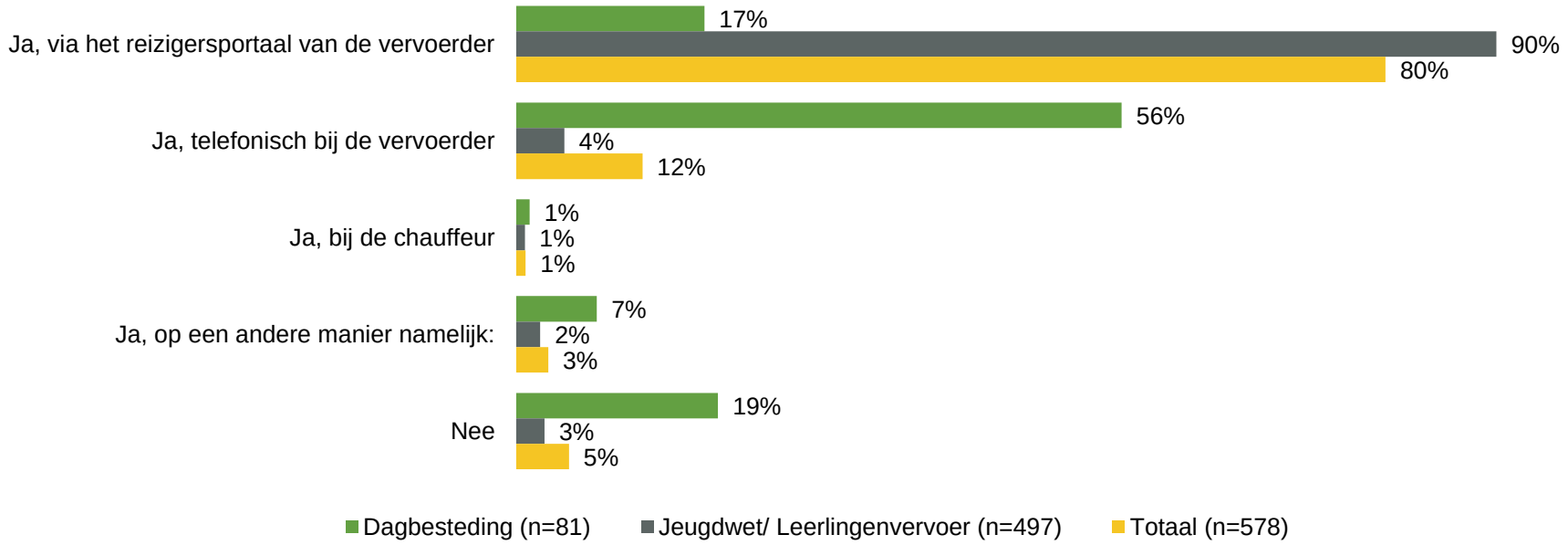


De gemiddelde beoordeling voor de chauffeurs van Avan ligt lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men gemiddeld een 8.3 voor de chauffeurs. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.5 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.3.

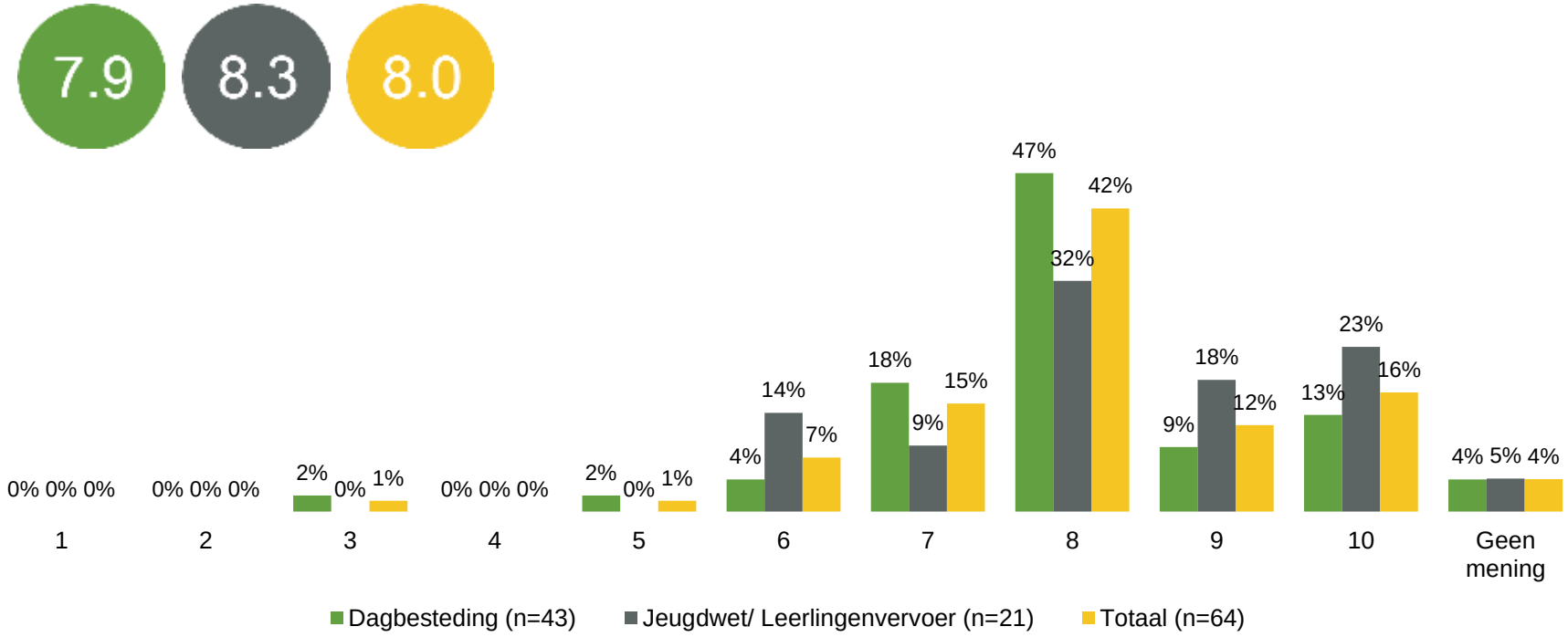
Wordt er kennis gemaakt door de chauffeur...



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



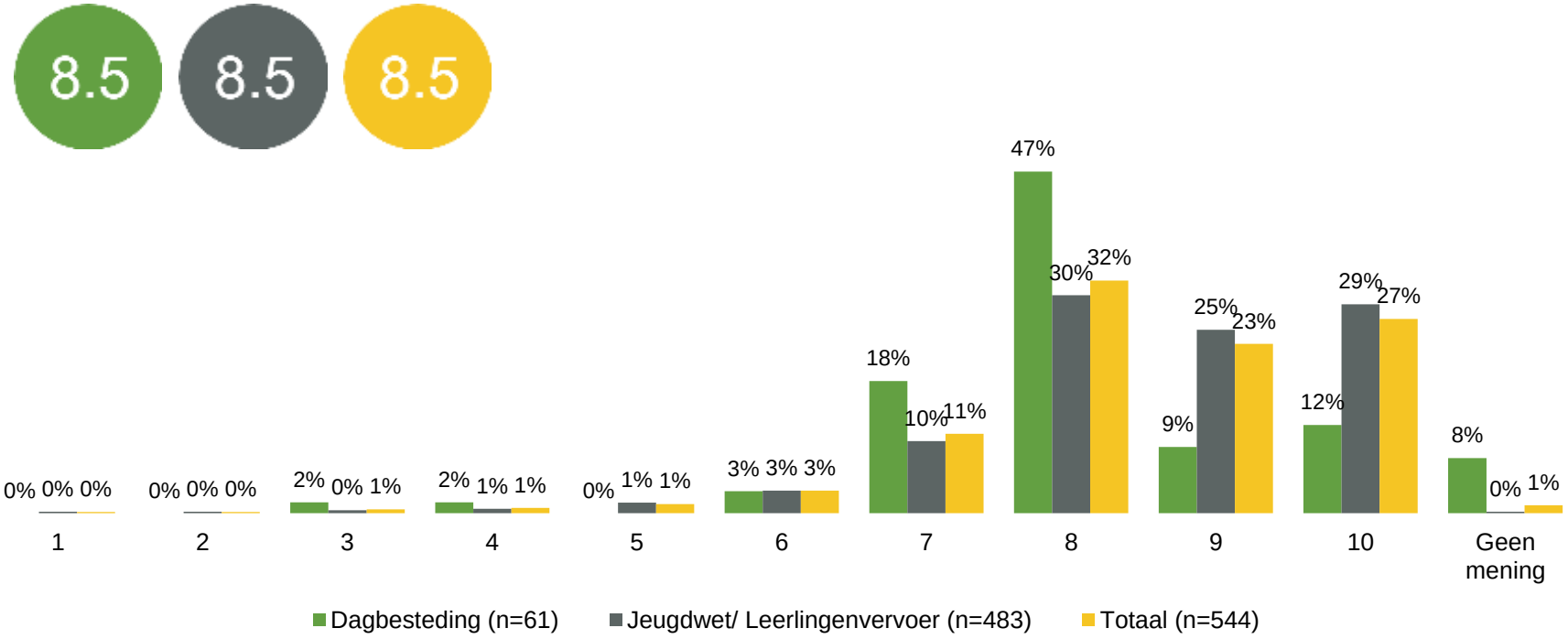
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden?



De gemiddelde beoordeling van het telefonisch contact bij het tijdelijk afmelden ligt lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men hier gemiddeld een 8.2 voor. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.3 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.2.

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

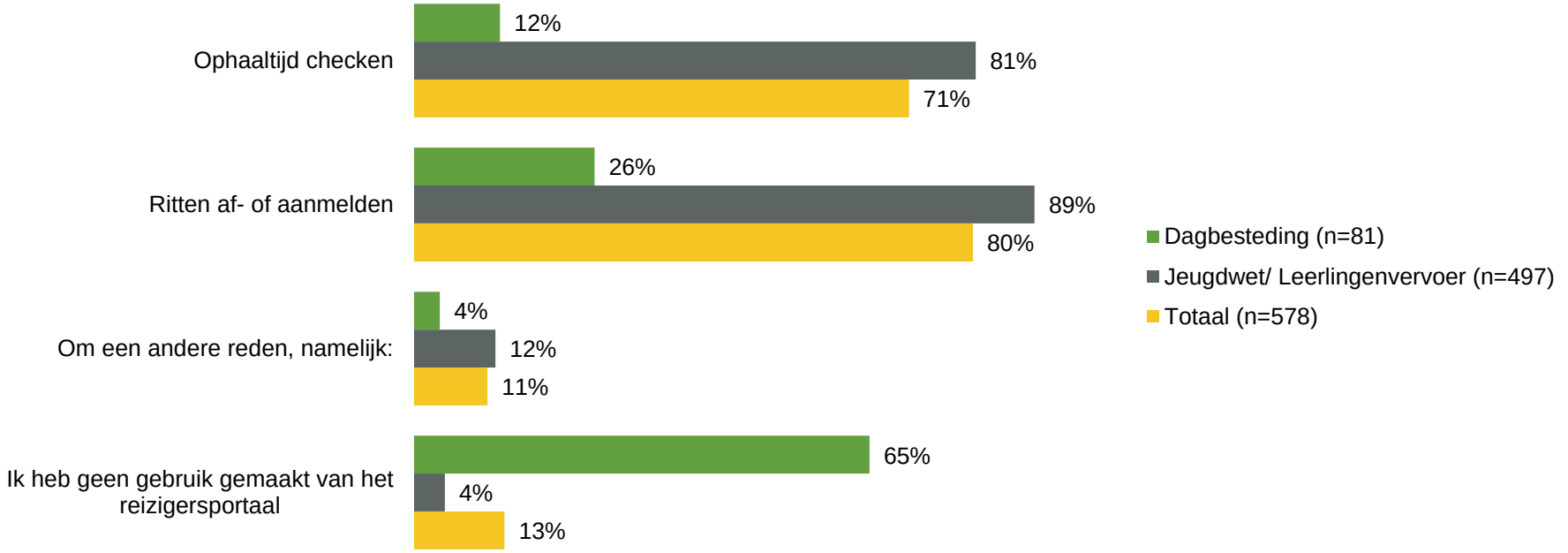
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



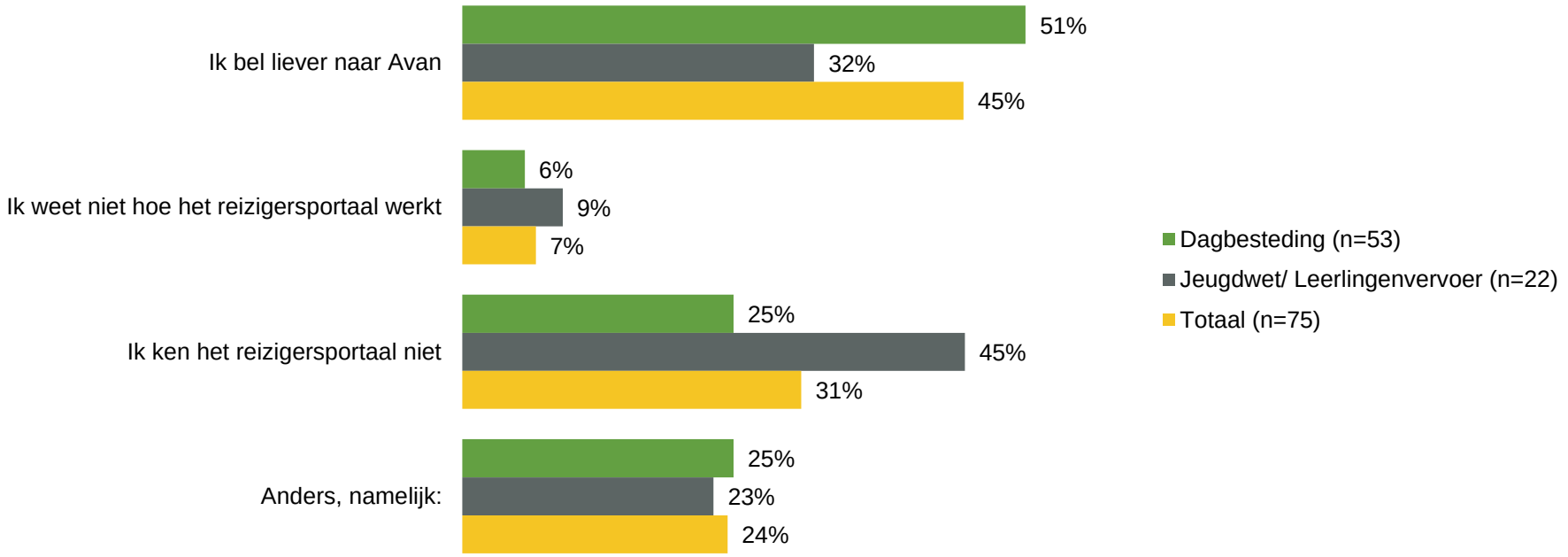
De gemiddelde beoordeling van het telefonisch contact bij het tijdelijk afmelden ligt op hetzelfde niveau als in 2023.

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

Waarvoor heeft u het reizigersportaal afgelopen jaar gebruikt?

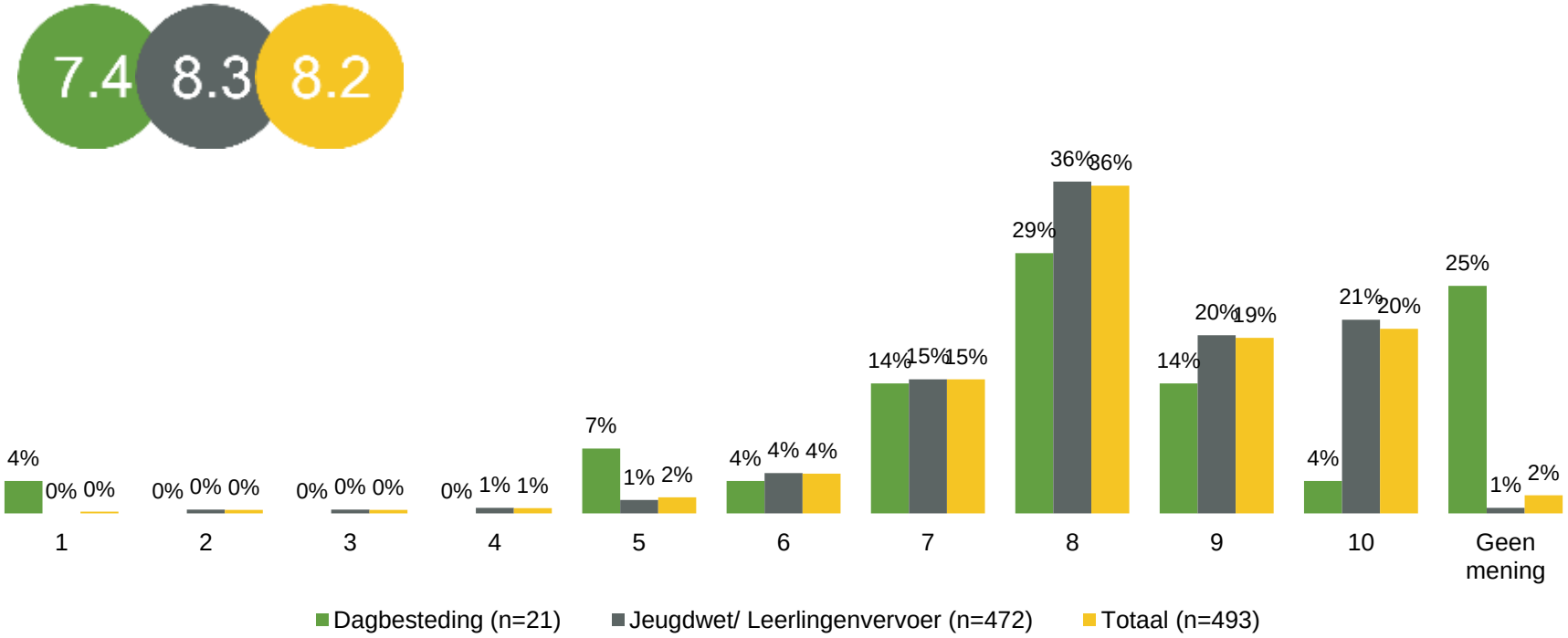


Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van het reizigersportaal?



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

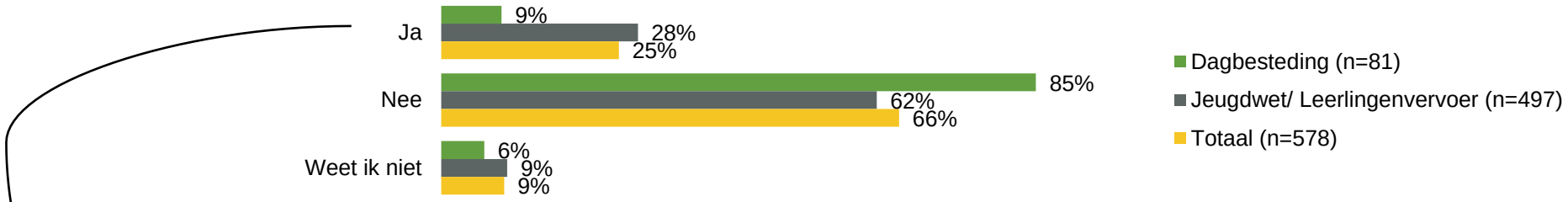
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het reizigersportaal van de vervoerder?



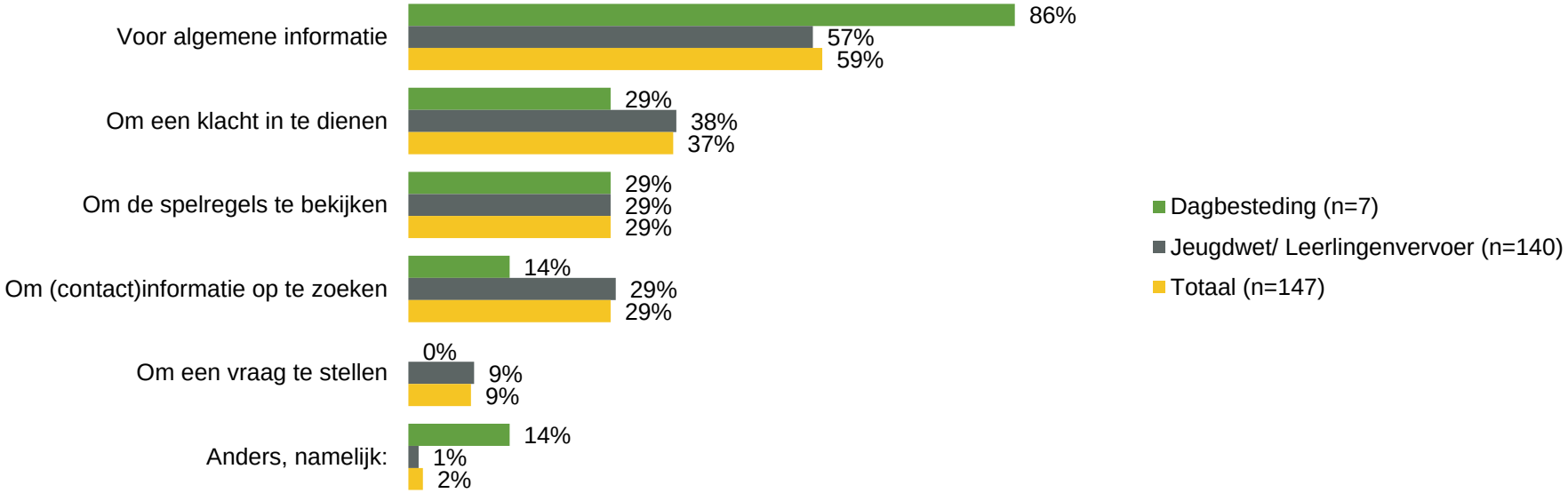
De gemiddelde beoordeling van de reizigersportal van de vervoerder ligt op hetzelfde niveau als in 2023. Alleen bij dagbesteding wordt dit aanzienlijk lager beoordeeld (was in 2023 een 8.2)

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

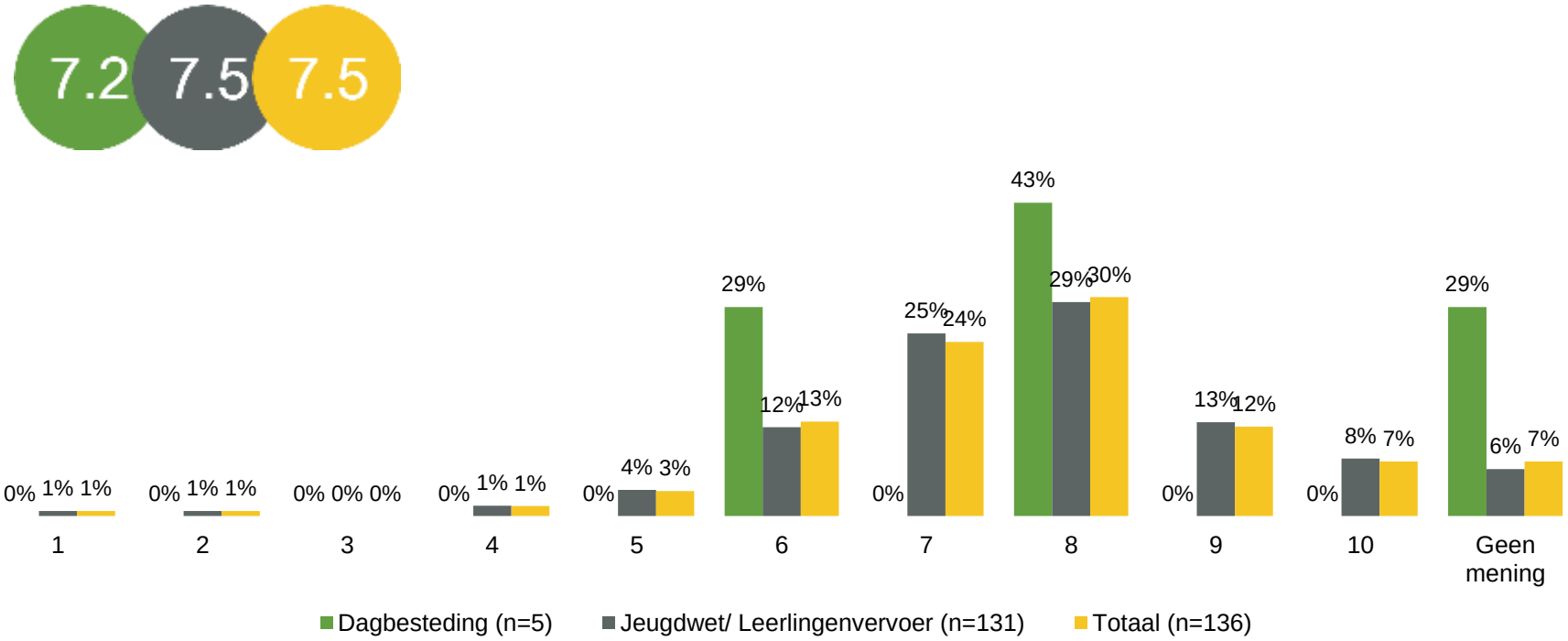
Heeft u de website van Avan (www.avan-vervoer.nl) het afgelopen jaar bezocht?



Met welke reden?



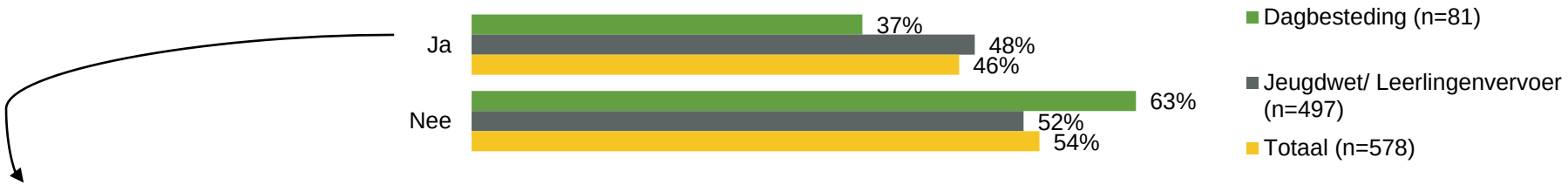
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?



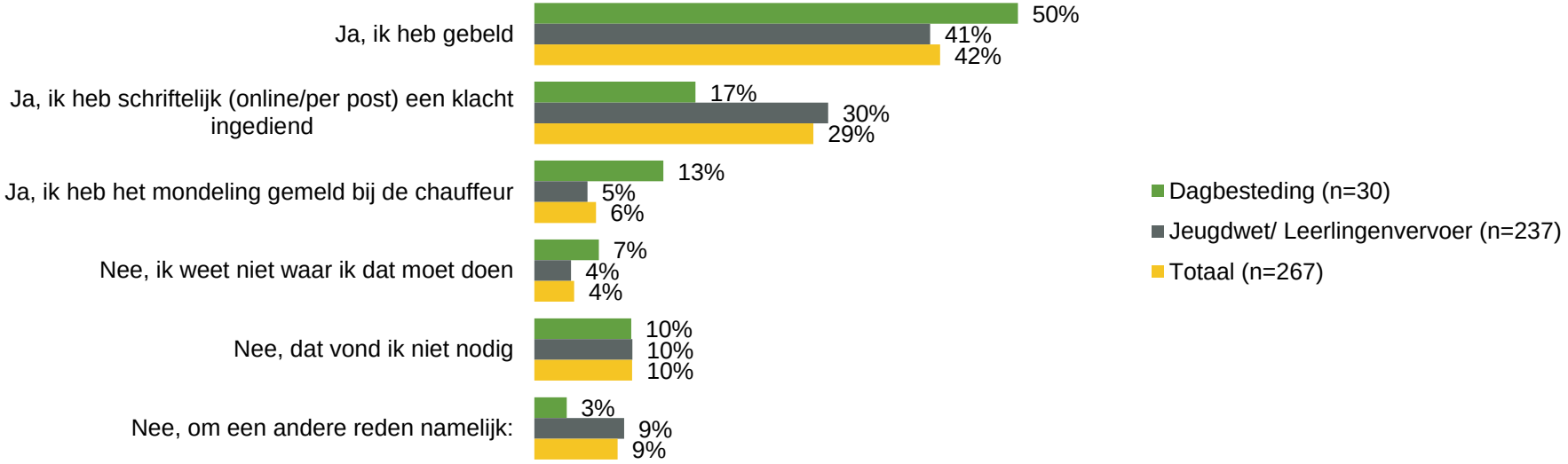
De gemiddelde beoordeling van de website van Avan ligt aanzienlijk lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men hier gemiddeld een 7,9 voor. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.0 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 7.9.

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

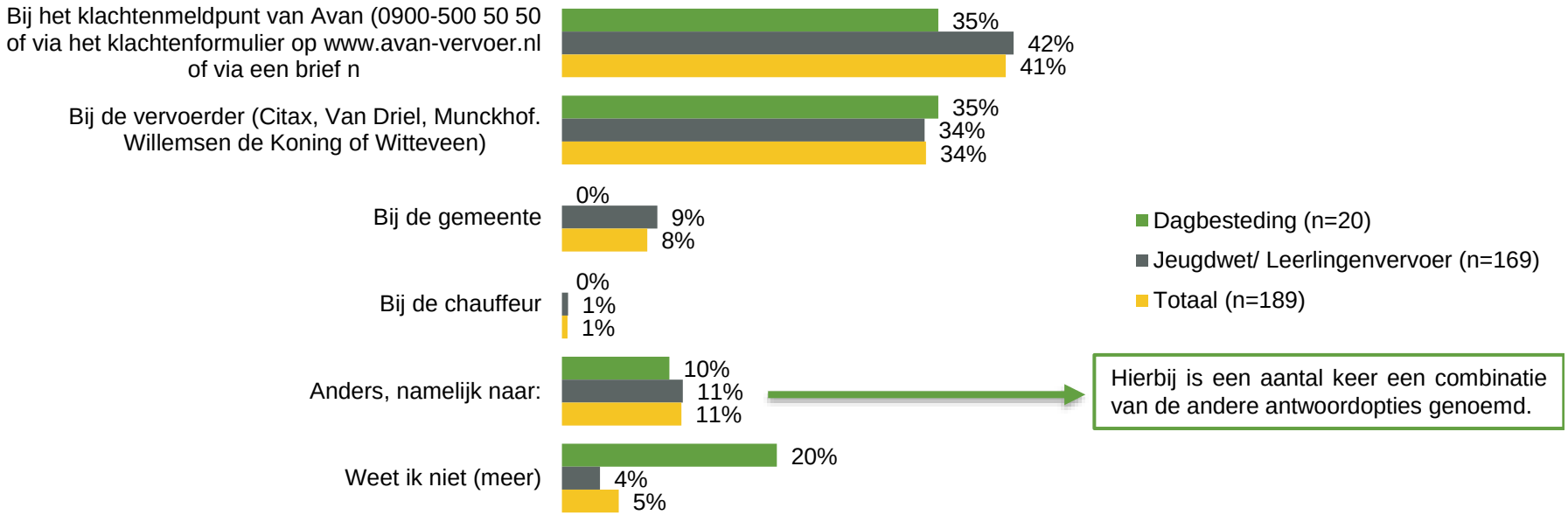
Bent u in het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer en/of de dienstverlening van Avan?



Heeft u dit gemeld bij Avan?



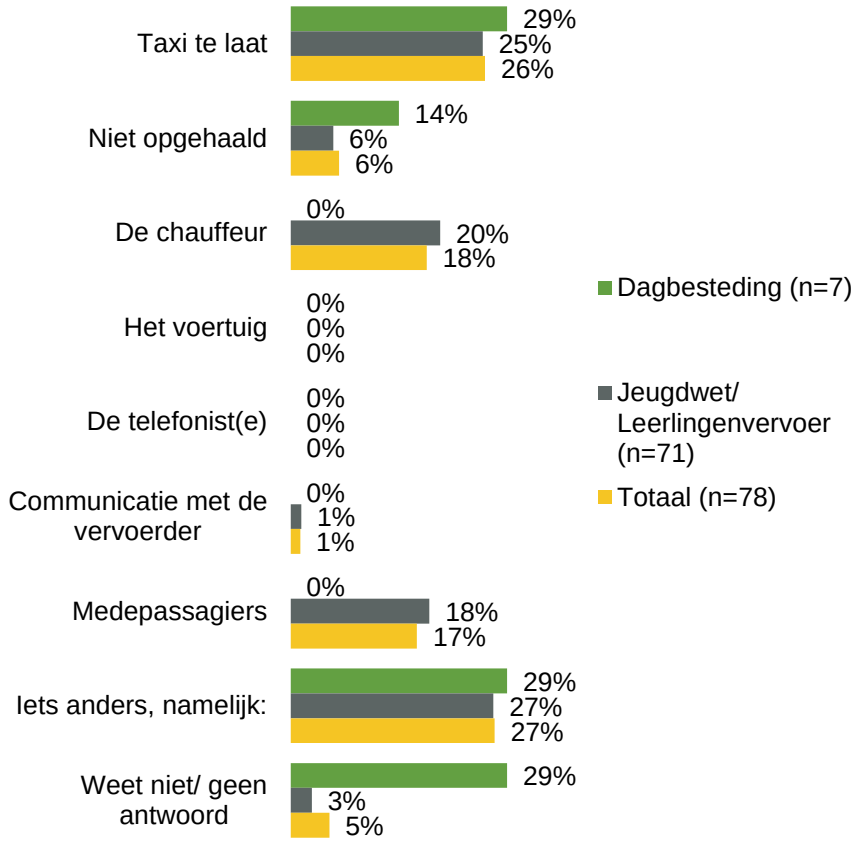
Op welke manier heeft u hier toen melding van gemaakt?



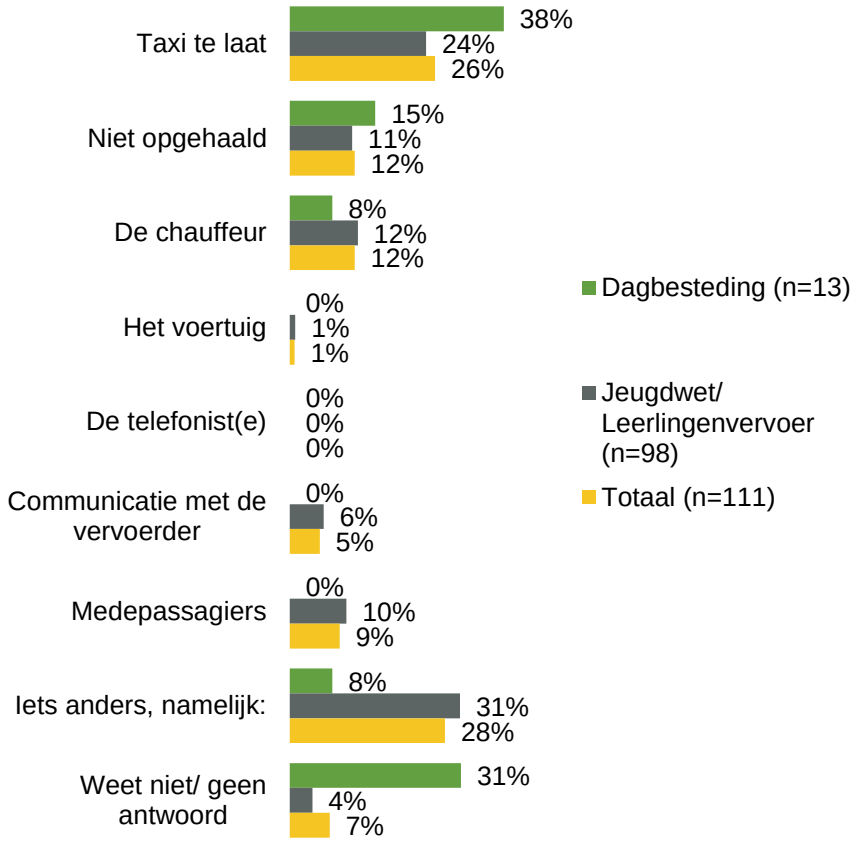
Deze vraag en de vervolgvragen over de klacht en de klachtenafhandeling zijn alleen beantwoord door gebruikers die een melding hebben gemaakt van hun klacht. De resultaten van de dagbestedinggebruikers zijn indicatief door het lage aantal respondenten.

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

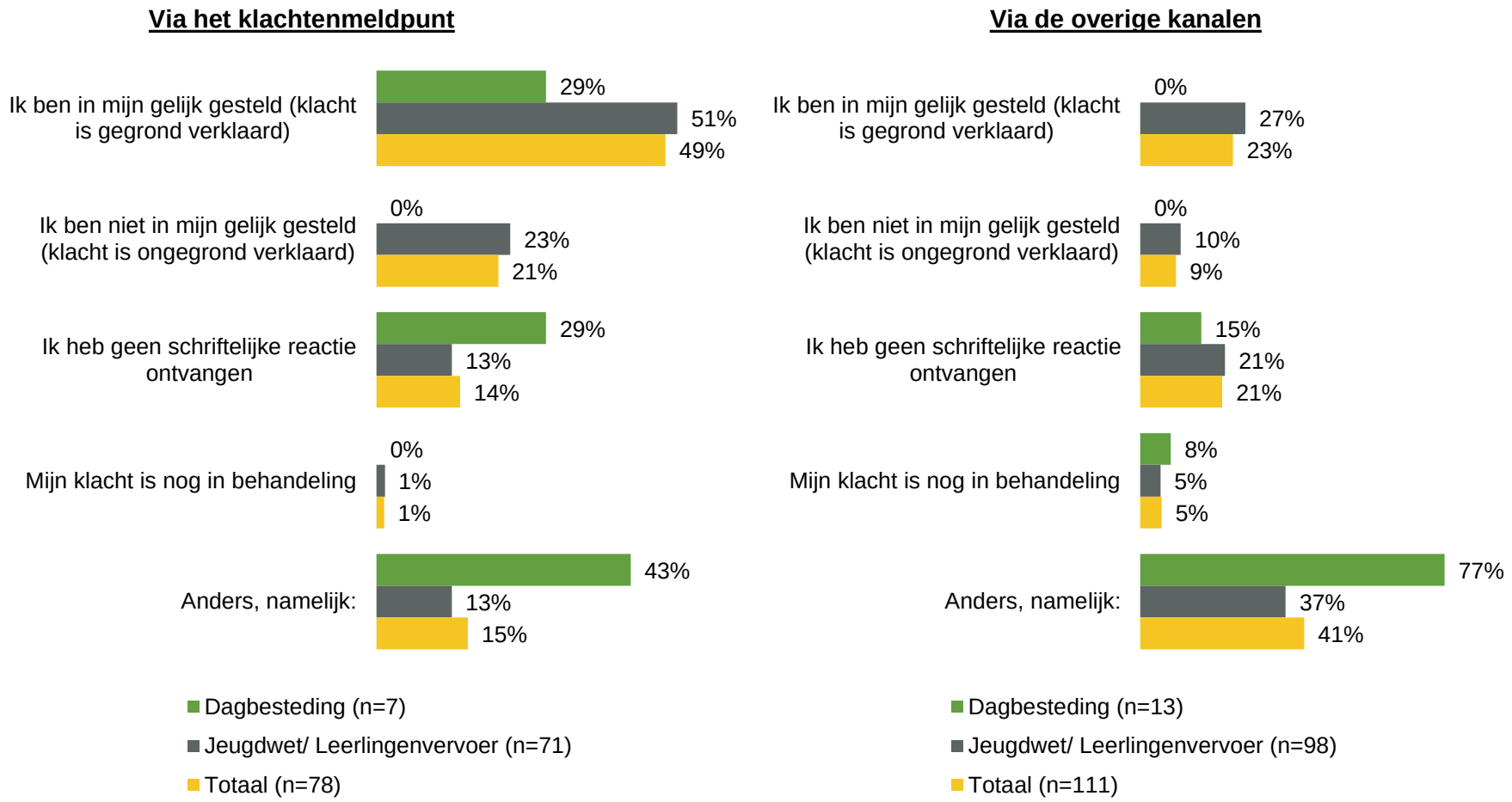
Via het klachtenmeldpunt



Via de overige kanalen

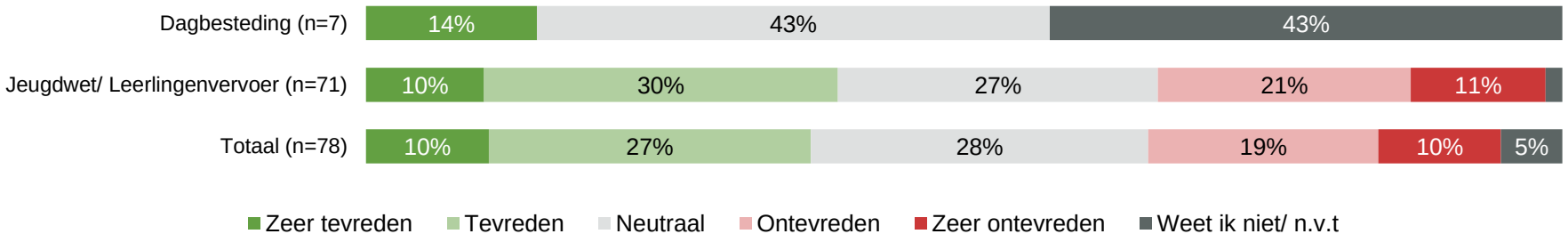


Wat was de laatste reactie op deze klacht?

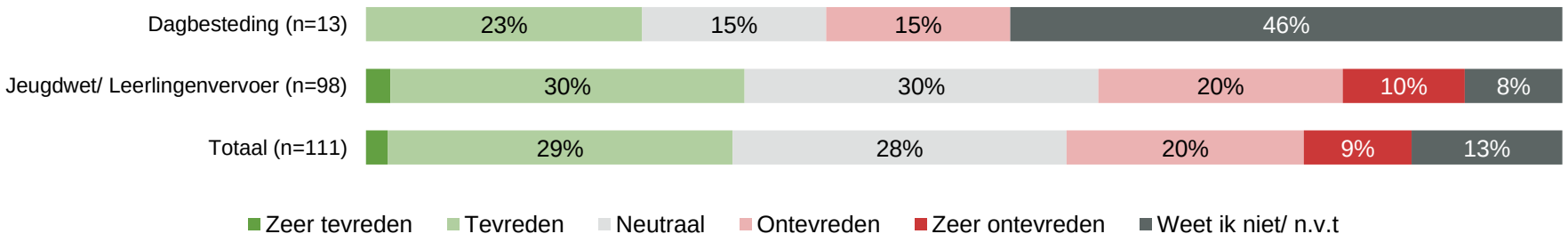


In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u klachten kunt indienen?

Via het klachtenmeldpunt

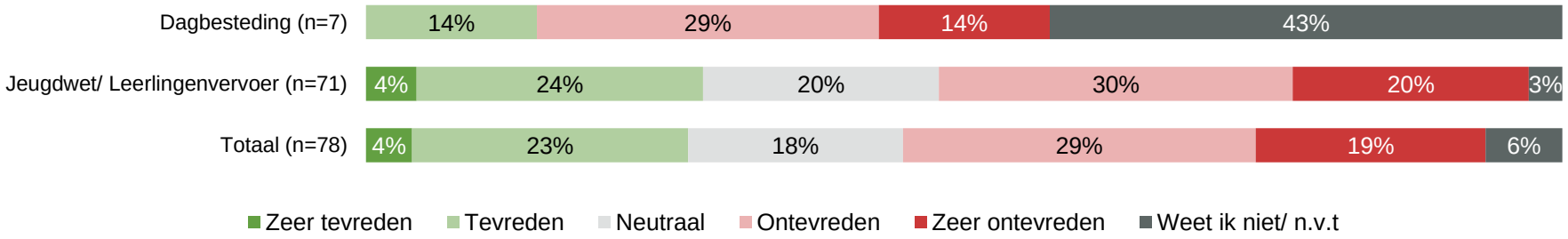


Via de overige kanalen

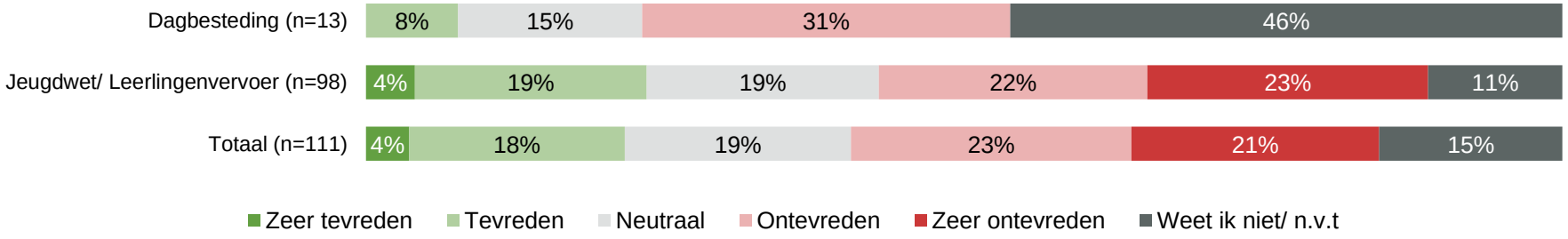


In hoeverre bent u tevreden over <u>de inhoudelijke reactie op uw klacht?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

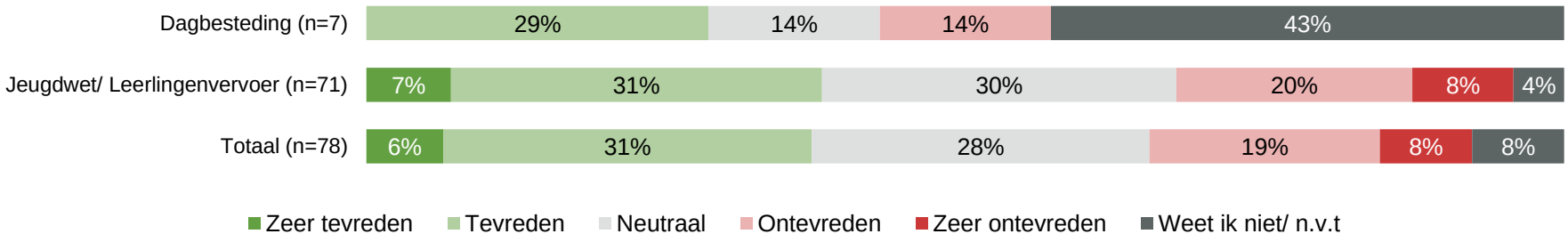


<u>Via de overige kanalen</u>

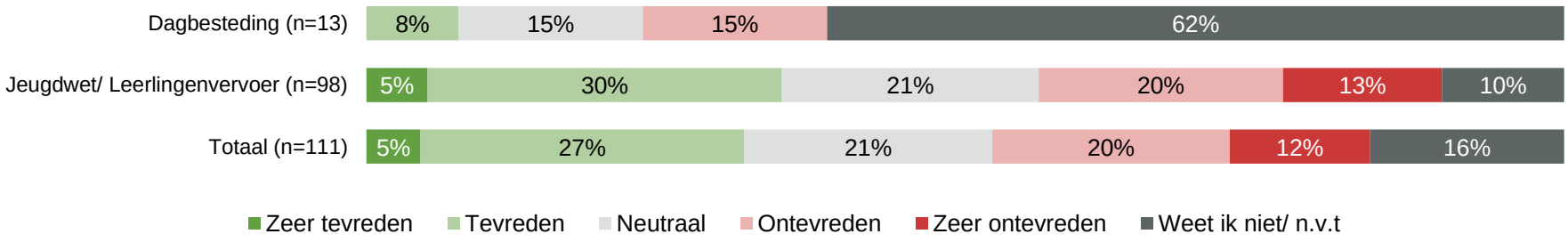


In hoeverre bent u tevreden over <u>de snelheid van afhandeling?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

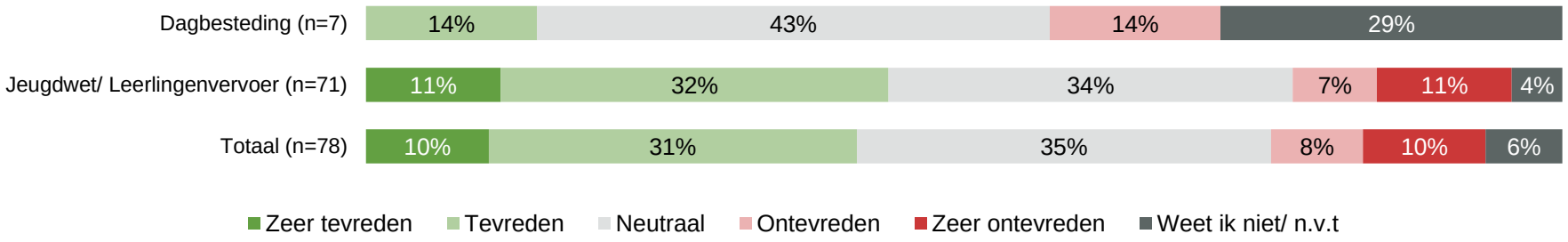


<u>Via de overige kanalen</u>

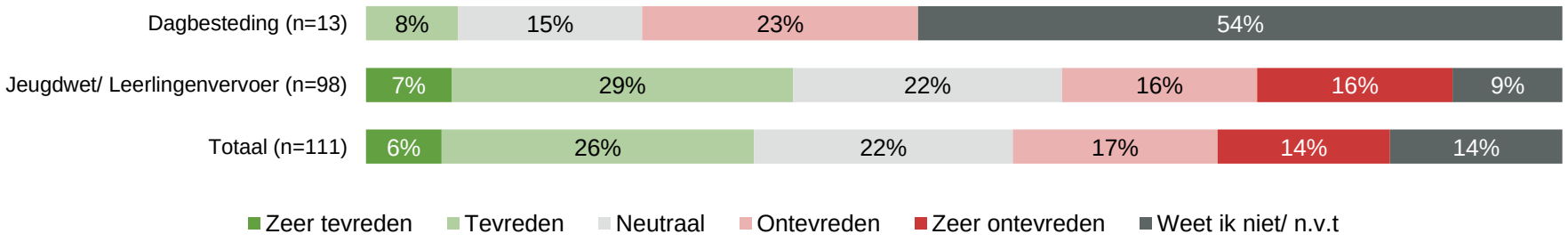


In hoeverre bent u tevreden over <u>de klantvriendelijkheid van de reactie?</u>

<u>Via het klachtenmeldpunt</u>

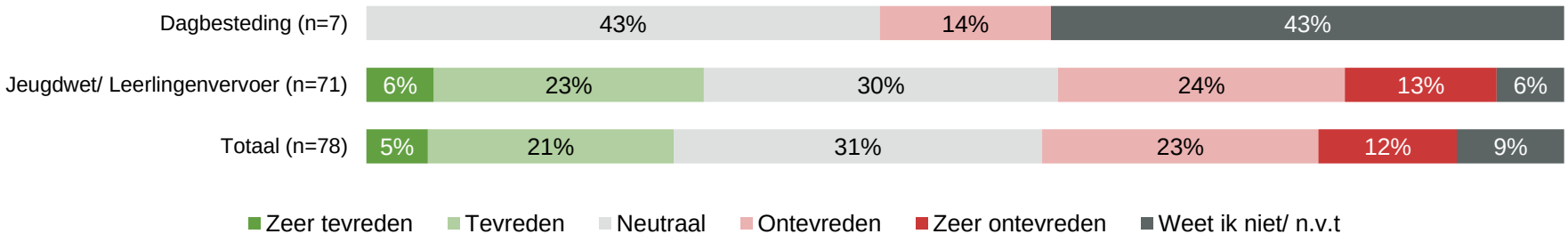


<u>Via de overige kanalen</u>

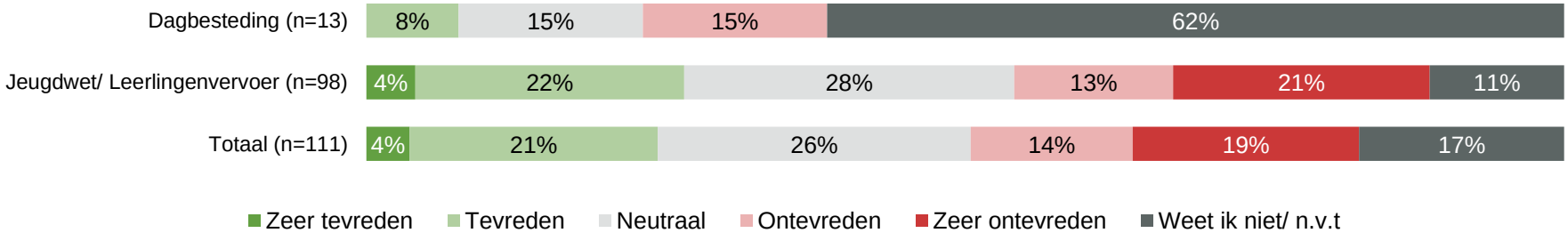


In hoeverre bent u tevreden over <u>de deskundigheid van de reactie?</u>

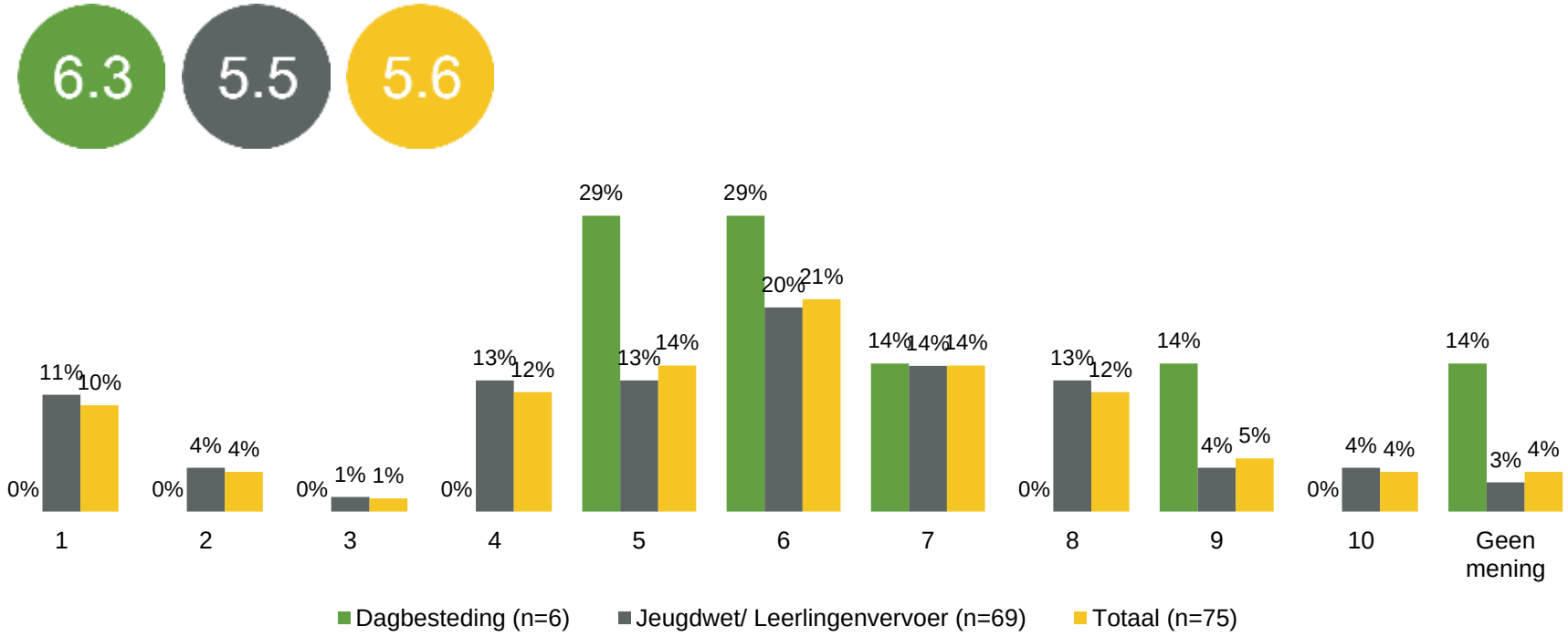
<u>Via het klachtenmeldpunt</u>



<u>Via de overige kanalen</u>



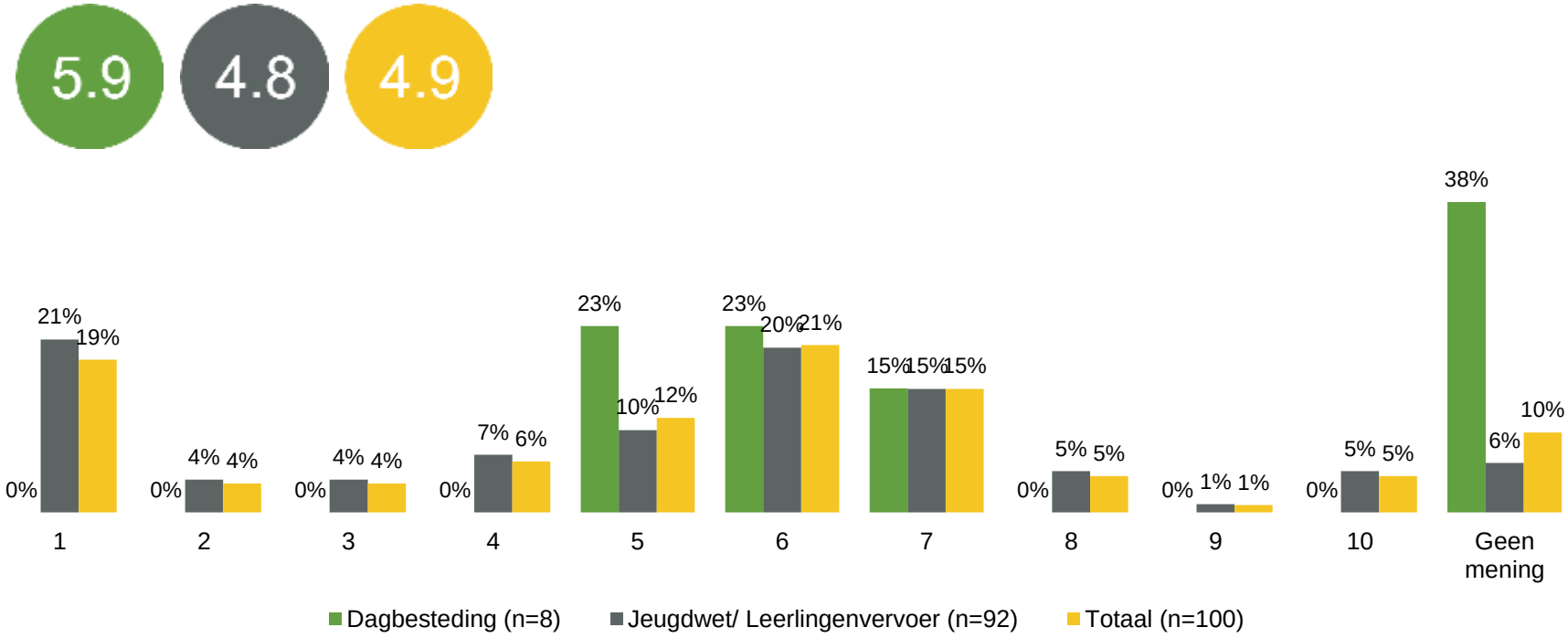
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via het klachtenmeldpunt



De gemiddelde beoordeling van de afhandeling van de klachten/meldingen die via het klachtenmeldpunt gemeld zijn, ligt aanzienlijk hoger dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men hier gemiddeld een 4.6 voor. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 5.3 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 4.5.

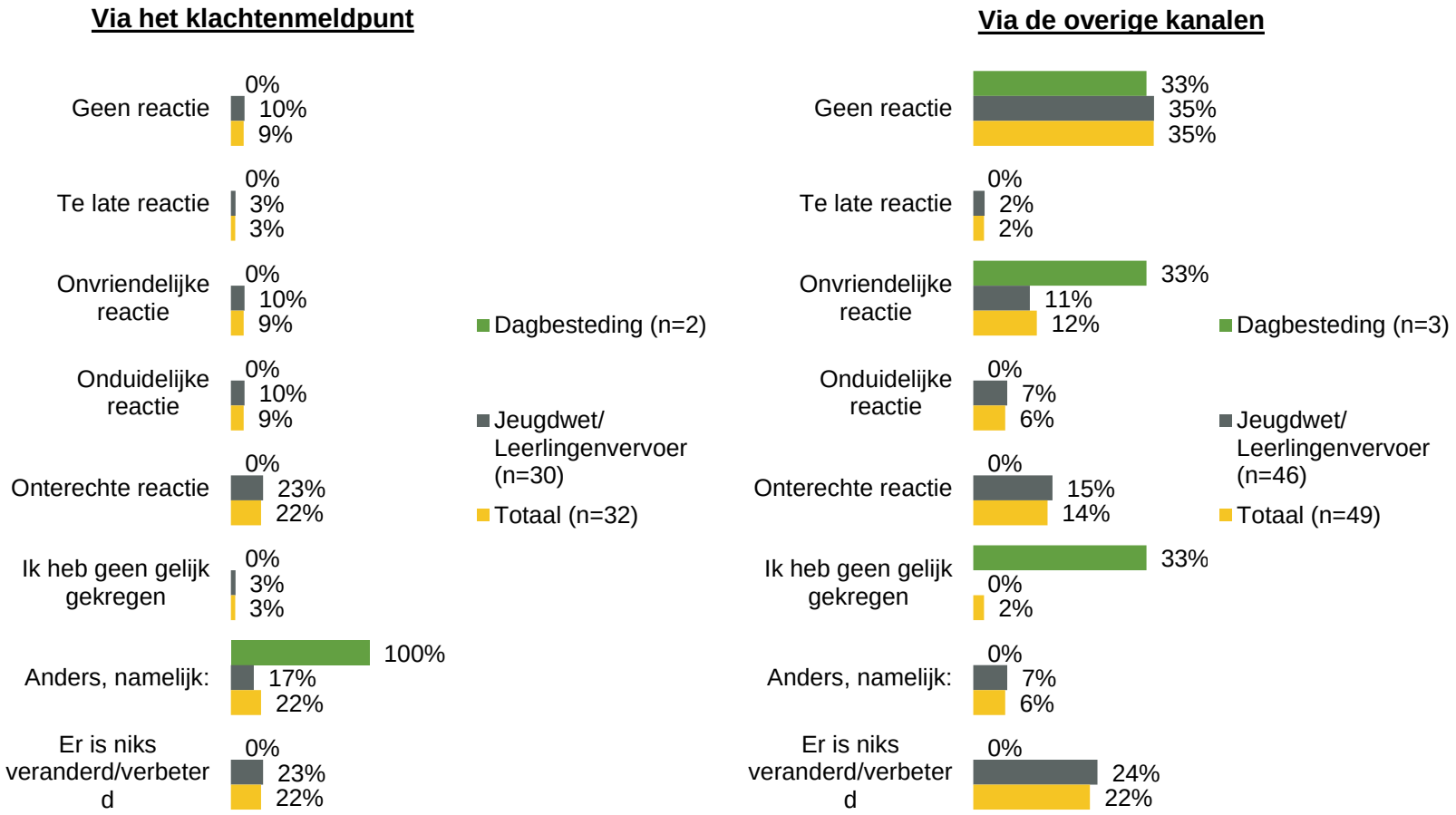
De klachten die via het klachtenmeldpunt worden ingediend worden over het algemeen iets beter beoordeeld dan de klachten die via de overige kanalen zijn ingediend.

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

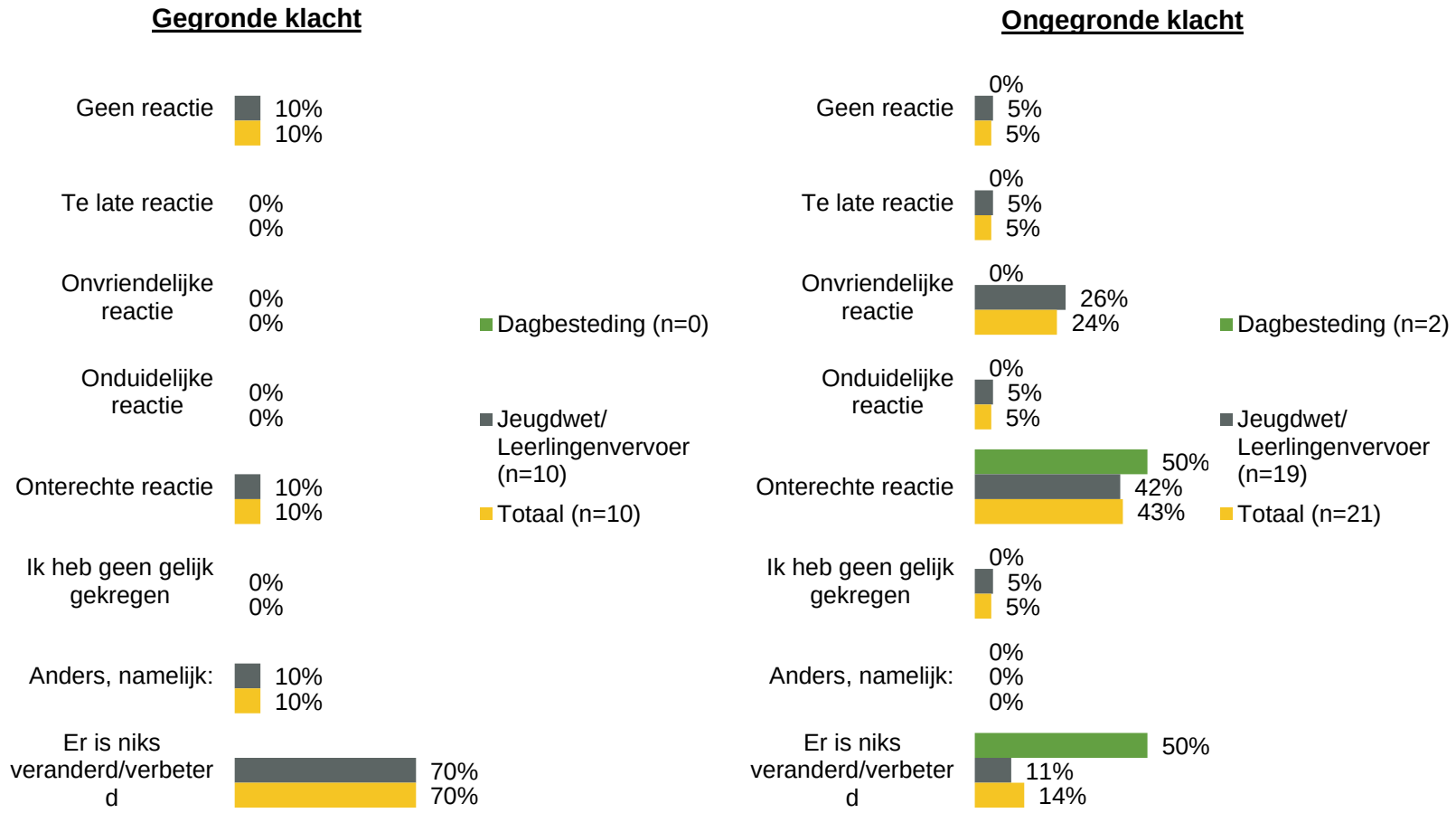


De gemiddelde beoordeling van de afhandeling van de klachten/meldingen die via overige kanalen gemeld zijn, ligt iets lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men hier gemiddeld een 5.0 voor. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 6.5 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 4.9.

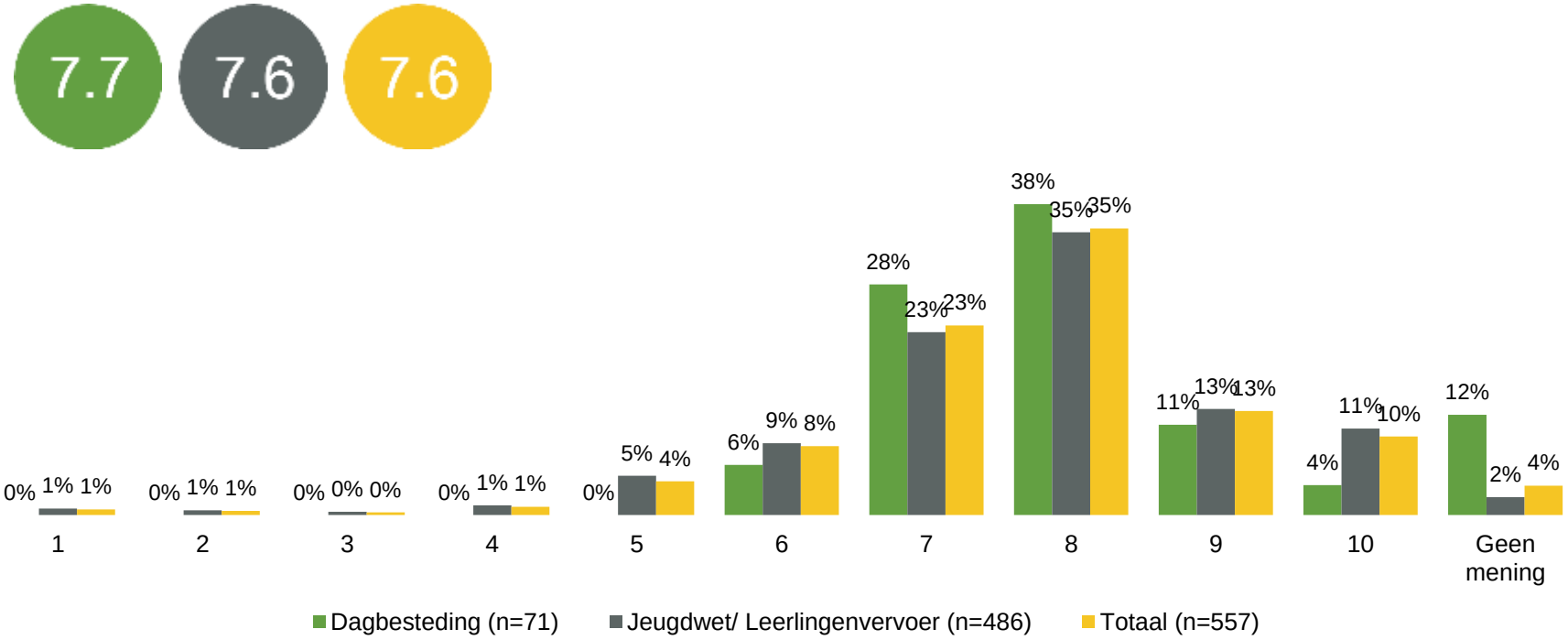
Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?



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

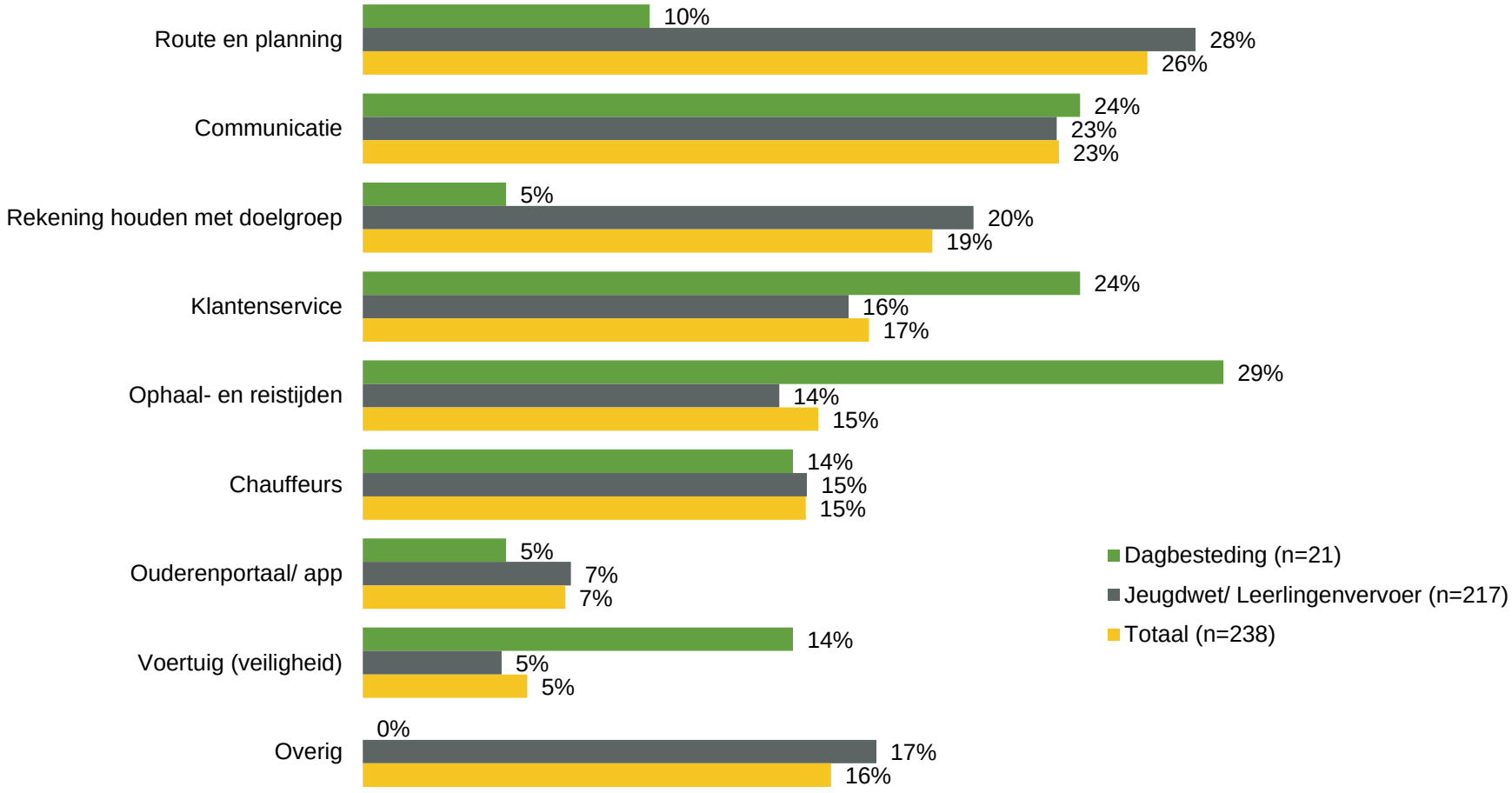


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen?

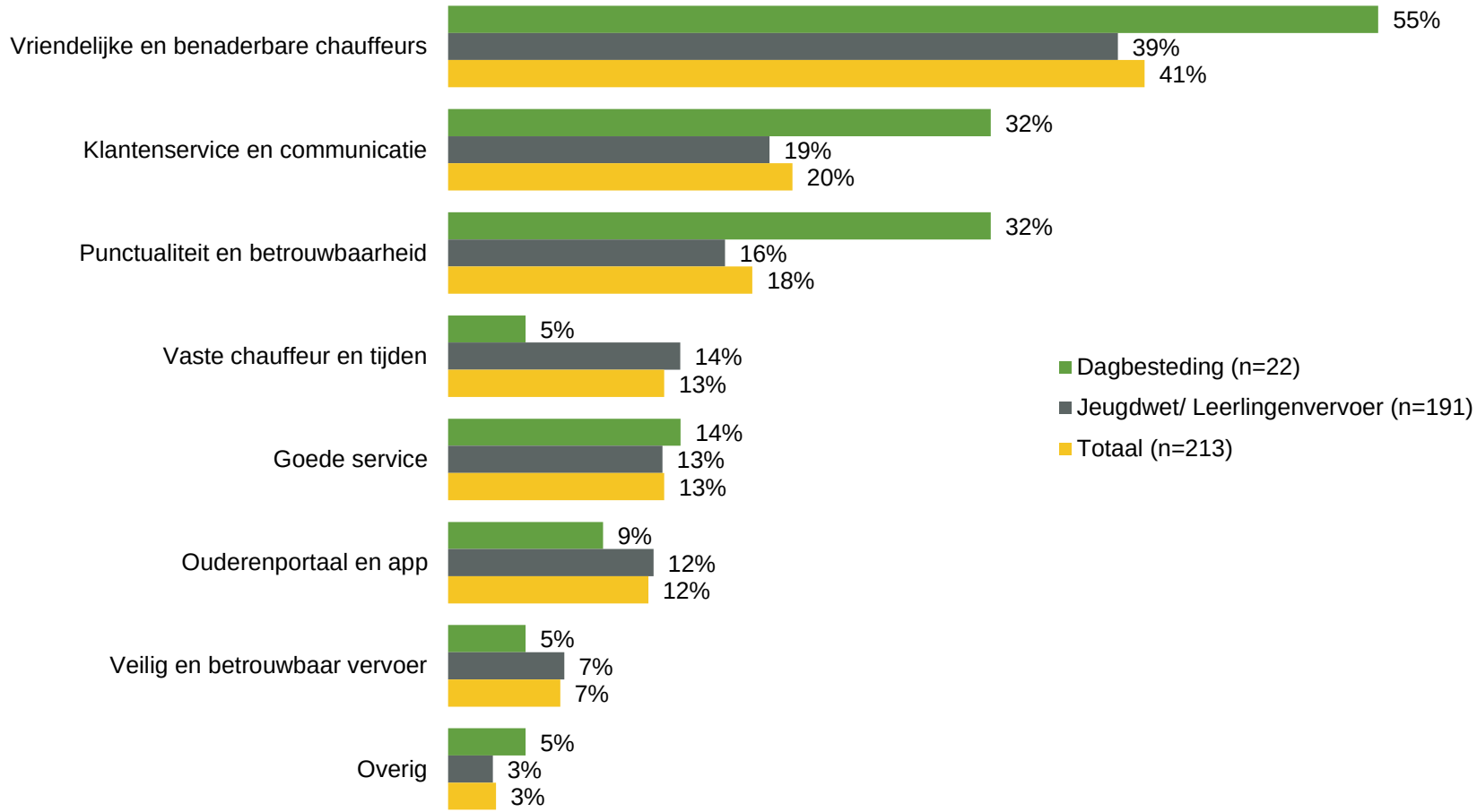


De gemiddelde beoordeling voor de dienstverlening van Avan ligt iets lager dan de gemiddelde beoordeling in 2023. In 2023 gaf men hier gemiddeld een 7.7 voor. Dagbestedinggebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 8.3 en jeugdgebruikers gaven in 2023 gemiddeld een 7.6.

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan? (gecategoriseerd)



Wat vindt u het sterkste punt van Avan? (gecategoriseerd)



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 (578) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,67% 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.

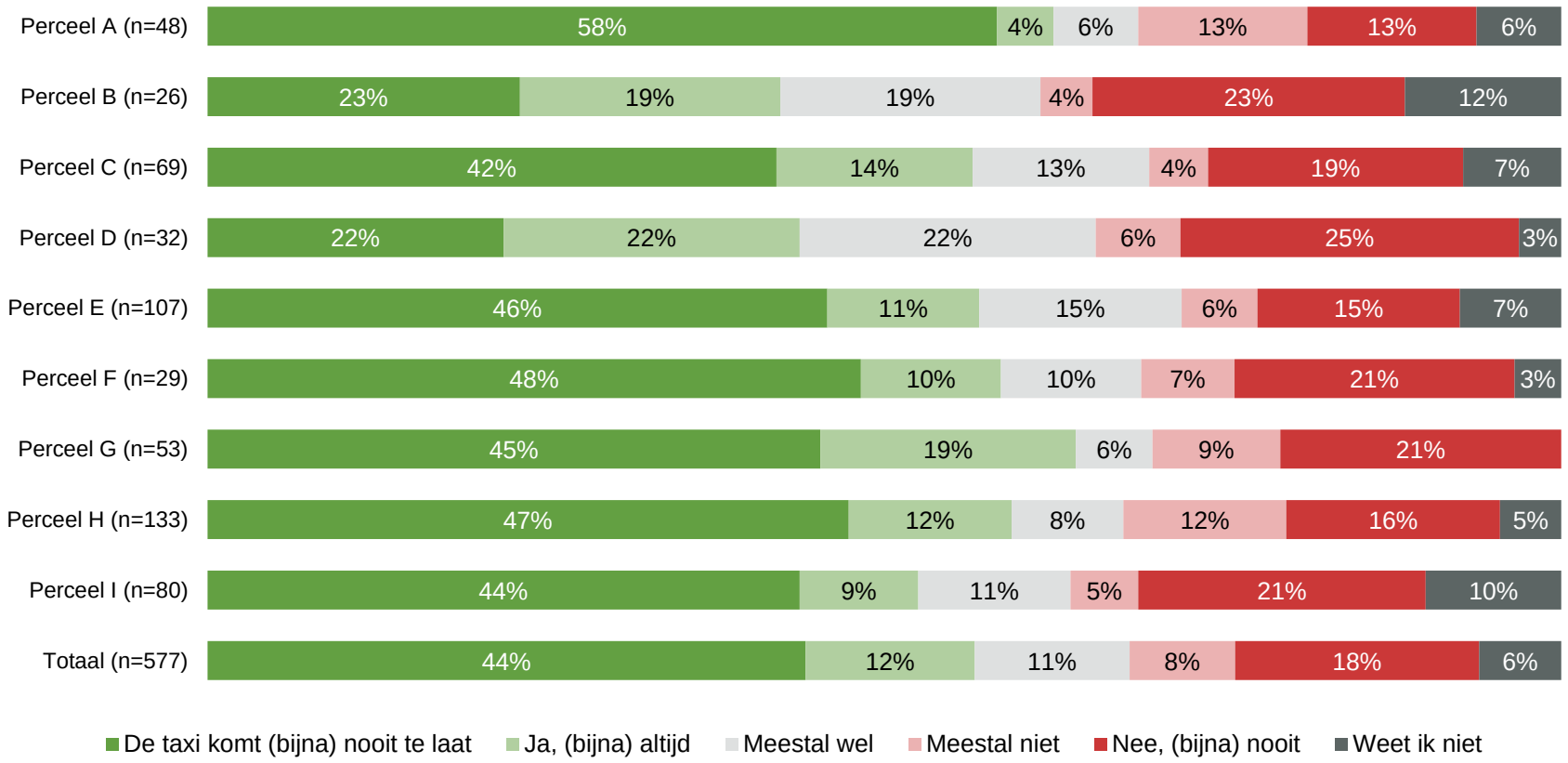
Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het veroer	De voertuigen	De chauffeur	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdens afmelden	Reizigers portaal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
Perceel A	7.9	8.2	8.3	8.3*	8.7	8.4	8.3*	5.1*	7.8
Perceel B	6.7*	7.5*	7.8*	6.0*	8.6*	7.8*	6.9*	4.9*	6.9*
Perceel C	7.5	8.1	8.0	7.0*	8.5	8.3	7.9*	5.5*	7.8
Perceel D	6.8	7.6*	7.0	-	7.9	7.6	6.4*	5.2*	7.0
Perceel E	7.6	7.8	8.3	8.3*	8.6	8.4	6.9*	5.0*	7.7
Perceel F	7.6*	8.2*	8.3*	8.0*	8.5*	8.4*	7.8*	5.6*	7.8*
Perceel G	7.0	7.8	8.0	8.0*	8.4	8.2	7.6*	4.6*	7.5
Perceel H	7.7	7.9	8.3	7.4*	8.4	8.3	7.7	5.4	7.8
Perceel I	7.5	8.0	8.2	8.5*	8.5	8.1	7.4*	4.9*	7.4
Totaal	**7.5**	**7.9**	**8.1**	**8.0**	**8.5**	**8.2**	**7.5**	**5.2**	**7.6**

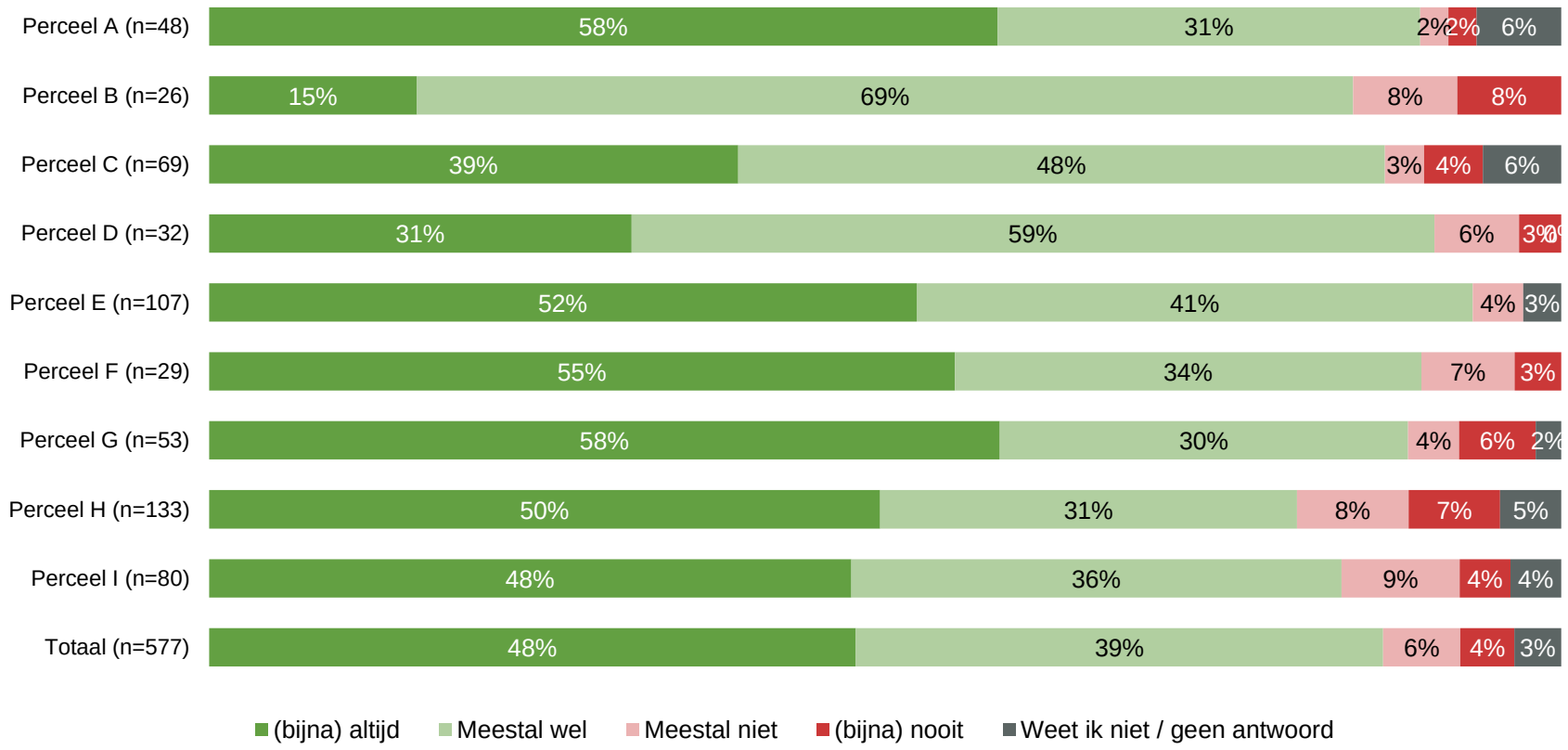
** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*

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 wederom met een 7,6 beoordeeld. De meeste percelen scoren een 7,6 of hoger. Dit zijn de percelen A, C, E, F en H. De percelen B, D, G en I 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.

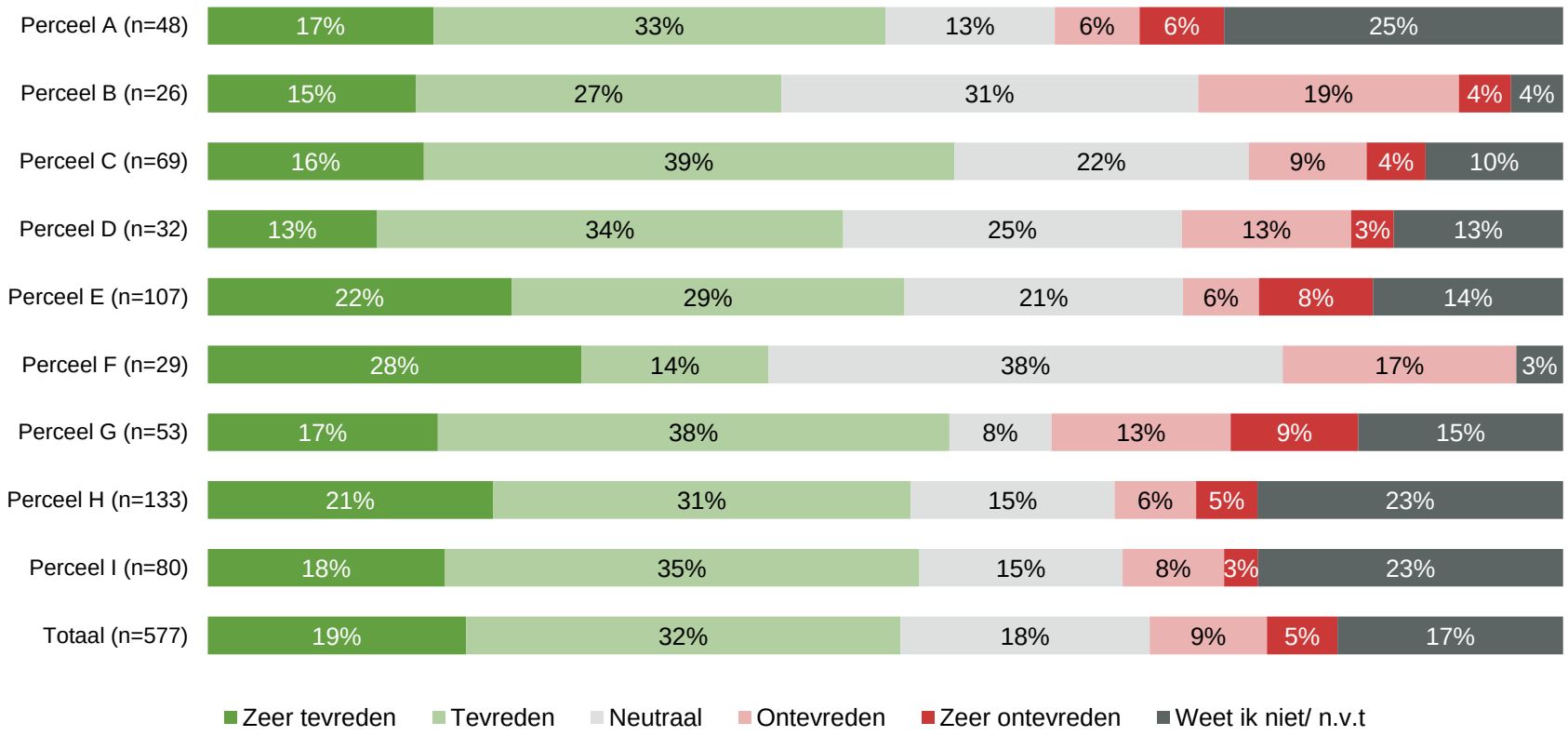
Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



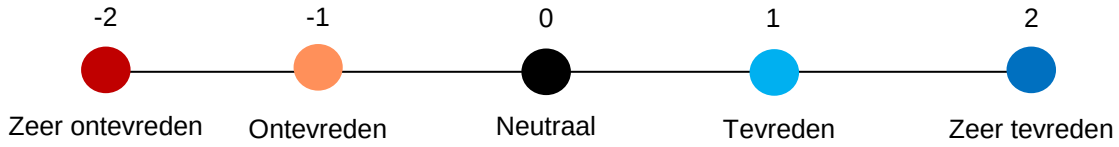
In hoeverre bent u tevreden over de communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie.



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

Average	Reistijd	Punctualiteit	Veiligheid	Comfort	Netheid voertuig	Herkenbaarheid voertuig	Gemak van instappen
Perceel A	.6	1.2	1.4	1.1	1.4	1.5	1.5
Perceel B	.3*	.7*	.7*	.7*	.8*	1.2*	1.0*
Perceel C	.3	.8	.9	1.1	1.2	1.3	1.1
Perceel D	.3	.6	.9	1.0	.9*	1.0	.9
Perceel E	.5	1.0	1.1	1.0	1.0	1.2	1.1
Perceel F	.6*	.6*	1.0*	1.1*	1.3*	1.3*	1.1*
Perceel G	.7	.7	.9	1.0	1.2	1.2	1.1
Perceel H	.7	.8	1.1	1.0	1.2	1.3	1.0
Perceel I	.5	1.0	1.0	1.0	1.3	1.2	1.0
Totaal	**.5**	**.9**	**1.1**	**1.0**	**1.2**	**1.3**	**1.1**

** 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 veroer	De voertuigen	De chauffeur	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdens afmelden	Reizigers portaal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
Arnhem	7.8	8.0	8.3	8.1*	8.5	8.3	7.5	5.1	7.7
Berg en Dal	8.0*	8.2*	8.3*	-	8.8*	8.7*	8.1*	5.6*	8.3*
Beuningen	6.9*	8.0*	7.5*	-	8.3*	8.1*	8.0*	4.0*	7.1*
Doesburg	7.5*	7.9*	8.1*	10.0*	8.8*	8.4*	8.4*	4.8*	7.5*
Druten	7.3*	7.8*	7.9*	8.0*	8.3*	7.8*	8.0*	5.7*	7.5*
Duiven	6.1*	7.9*	7.1*	9.0*	8.5*	8.4*	7.8*	4.2*	7.3*
Heumen	6.2*	7.2*	8.3*	-	8.7*	8.0*	9.5*	3.7*	6.5*
Lingewaard	8.0	8.1	8.7	8.6*	8.9	8.6	7.3*	5.4*	8.0
Montferland	7.0*	8.0*	8.0*	8.0*	8.0*	-	-	-	7.5*
Mook en Middelaar	7.5*	8.3*	8.7*	-	8.2*	7.7*	7.0*	5.0*	7.8*
Nijmegen	7.3	8.0	7.9	6.5*	8.2	8.0	6.5*	5.5*	7.6
Overbetuwe	7.4	7.6	8.0	8.1*	8.3	8.2	6.0*	4.6*	7.5
Renkum	7.5*	8.2*	8.3*	7.3*	8.4*	8.8*	8.0*	4.5*	7.7*
Rheden	7.3	7.9	8.1	7.2*	8.4	8.0	7.4*	5.9*	7.8
Rozendaal	8.0*	8.0*	9.0*	-	10.0*	10.0*	-	8.0*	8.0*
Westervoort	7.3*	8.1*	8.2*	-	9.0*	8.9*	8.0*	6.8*	8.0*
Wijchen	7.5	7.8	7.7	8.5*	8.7	8.3	7.2*	5.9*	7.5
Zevenaar	7.6	7.9	8.5	7.7*	8.4	8.1	7.6*	4.9*	7.6
Totaal	**7.5**	**7.9**	**8.1**	**8.0**	**8.5**	**8.2**	**7.5**	**5.2**	**7.6**

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