Jaarrapport
Continu KTO
2023 - 2024

avan

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Jaarrapport
Continu KTO
2023 - 2024

avan

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

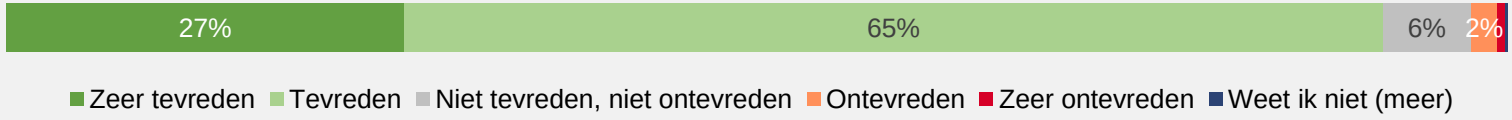
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. In dit geval is de foutmarge op totaalniveau 2,3%. Hiermee zijn de resultaten op totaalniveau zeer betrouwbaar 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

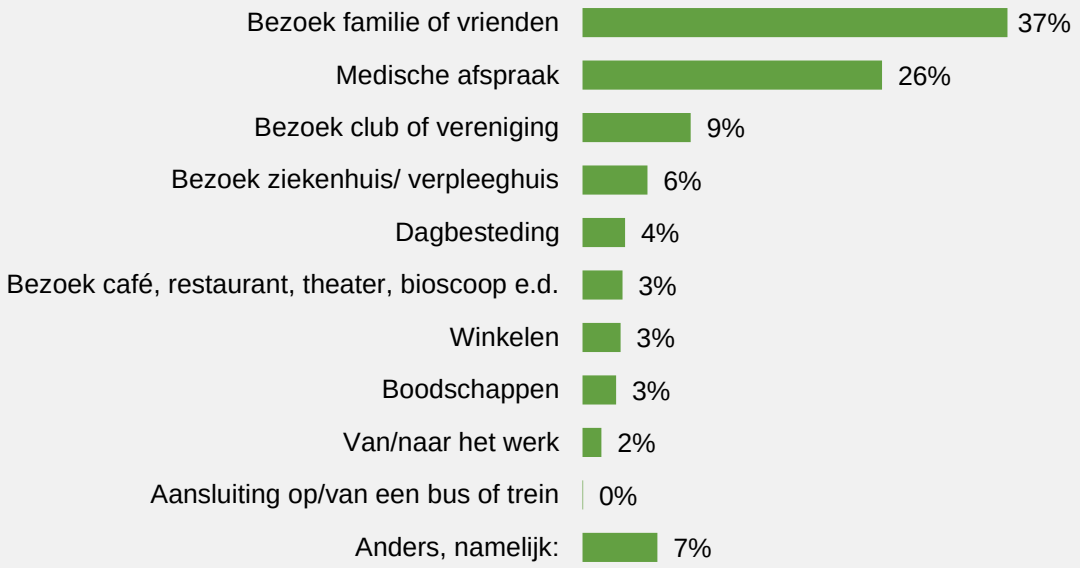
Communicatie ophaaltijd
9.4
n= 1,341

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

Afhandeling klacht
6.6
n= 62
Vorig jaar: 6.4

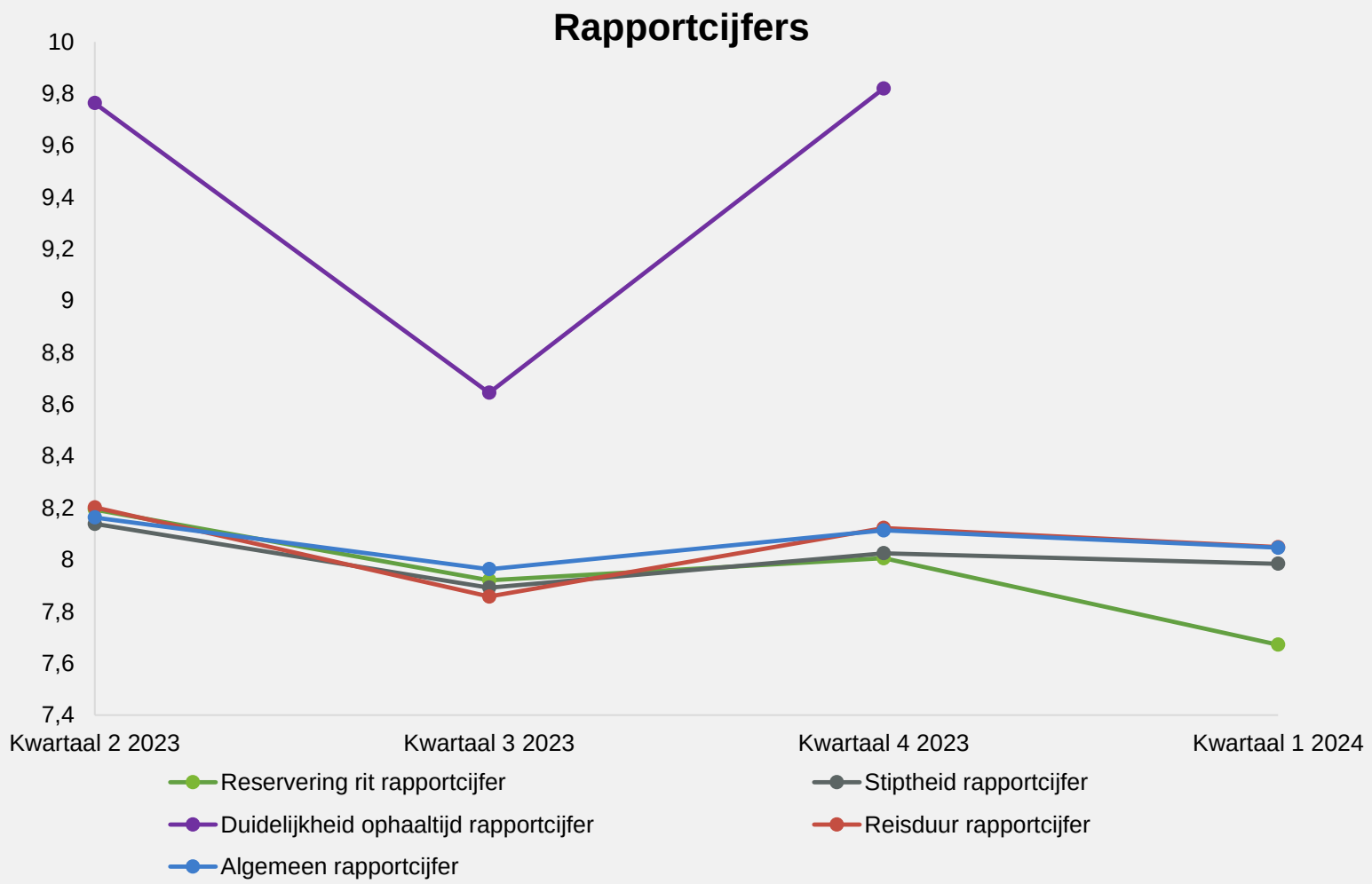
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=1.803)

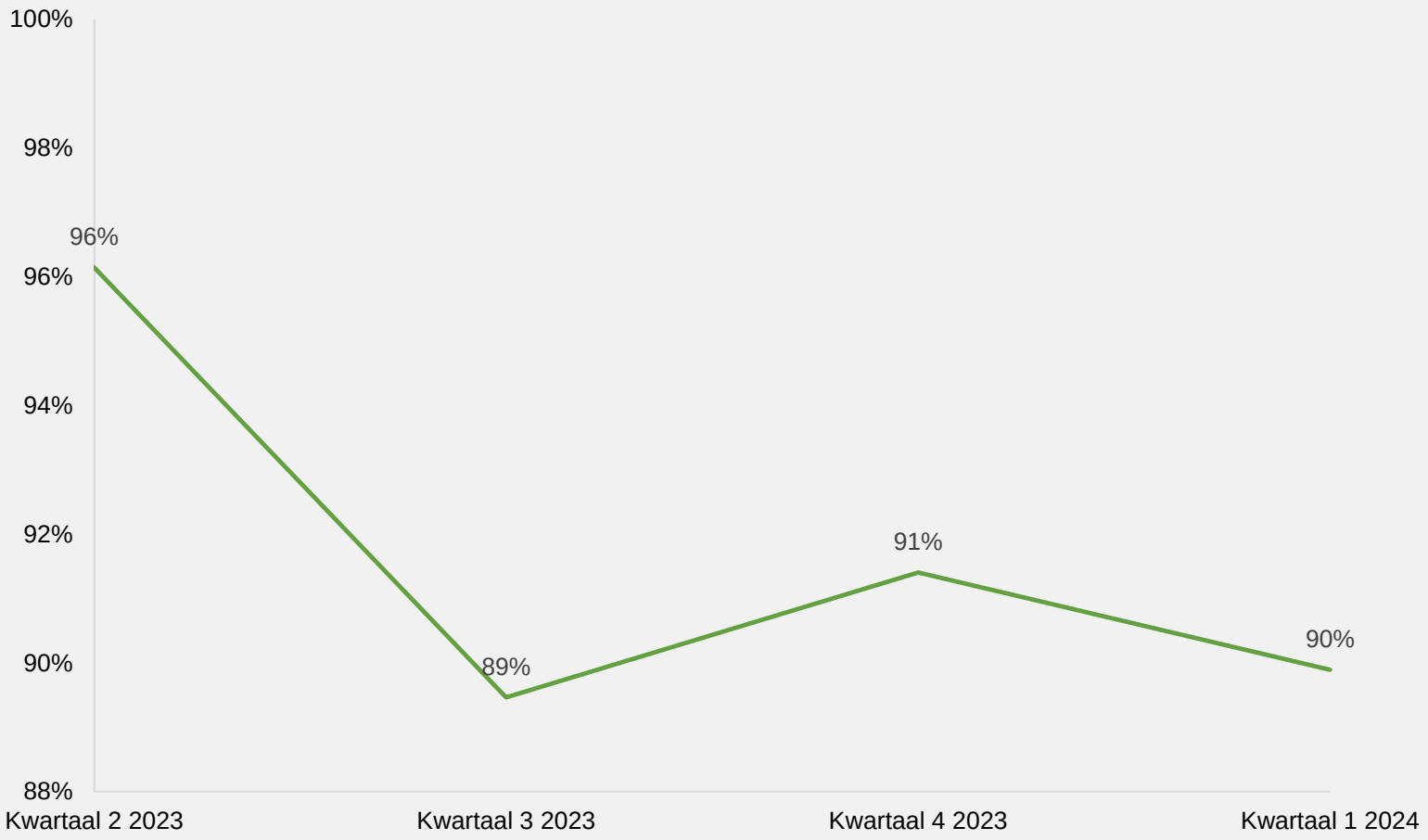


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Zwembad, kerk en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

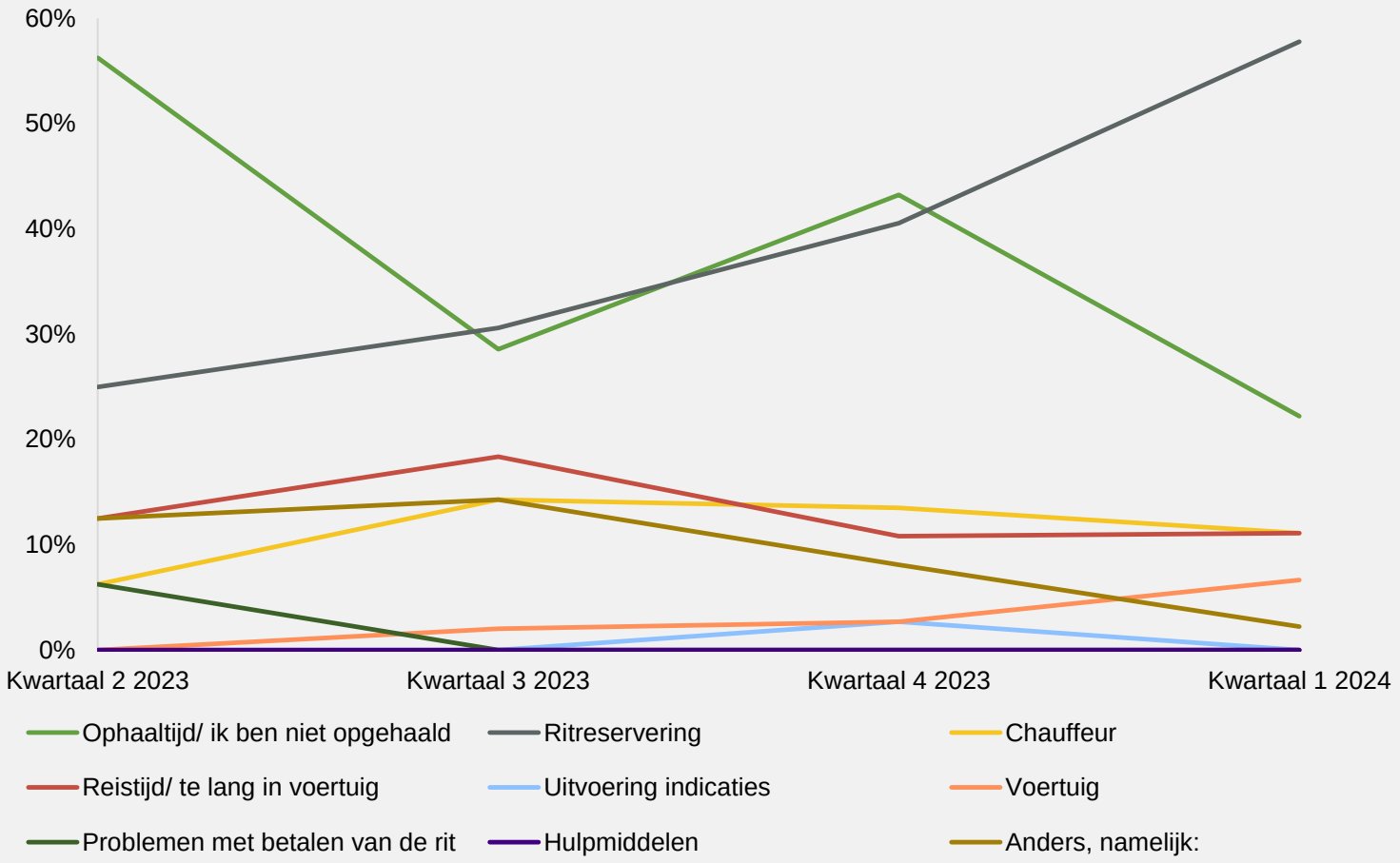
SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend



Inhoudsopgave

Algemene tevredenheid

Ontevredenheid

Rapportcijfers

Reisdoel

Reservering

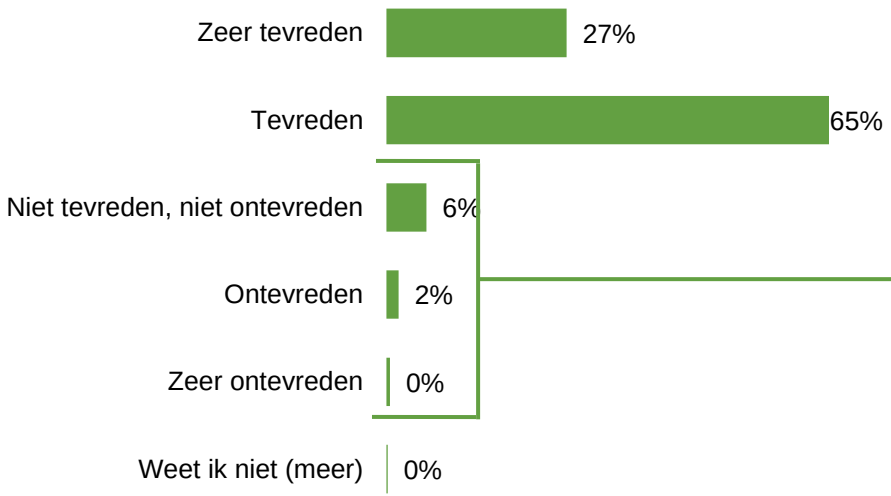
Terugbelservice

Klachtenafhandeling

Aanvullende vragen

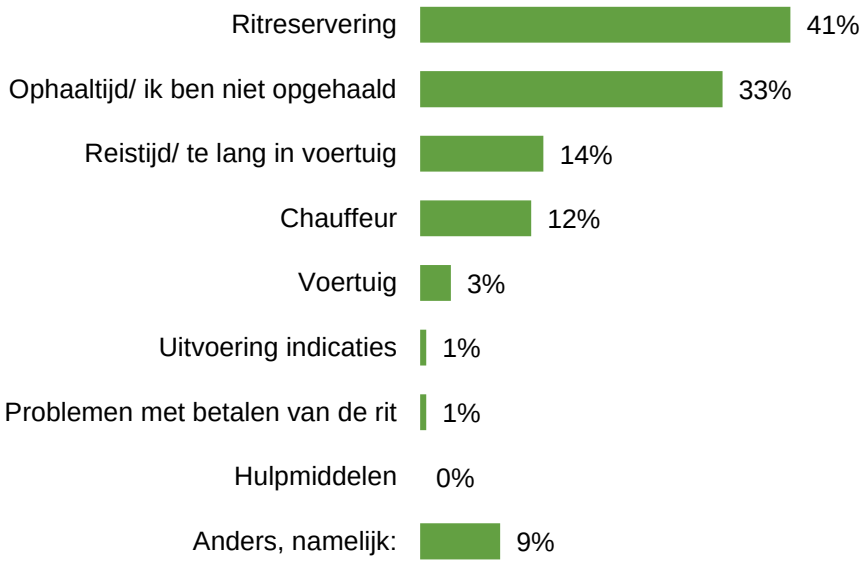
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1.803)

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

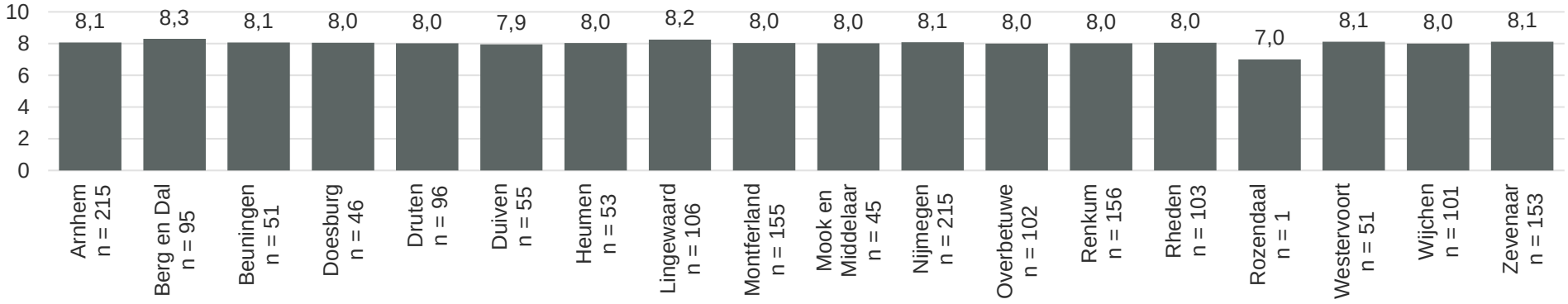
Van de 49 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 16 op tijd opgehaald en 33 te laat. Dit betreft informatie op ritniveau. Het is mogelijk dat er een loosmelding is geweest en de respondenten vergeleken met de eerst afgesproken ophaaltijd veel later zijn opgehaald, terwijl ze volgens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

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Algemeen rapportcijfer per gemeente

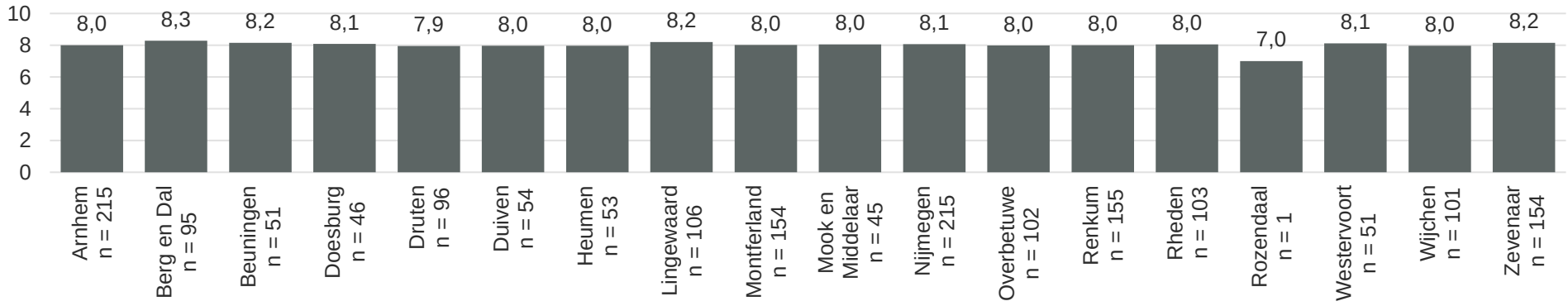
Totaal:
n= 1,799
8.1



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

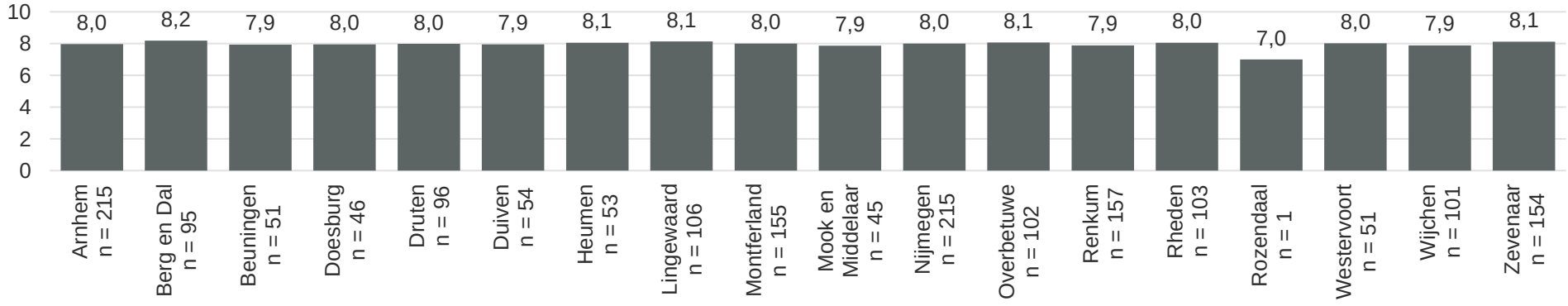
Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n= 1,797
8.1



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

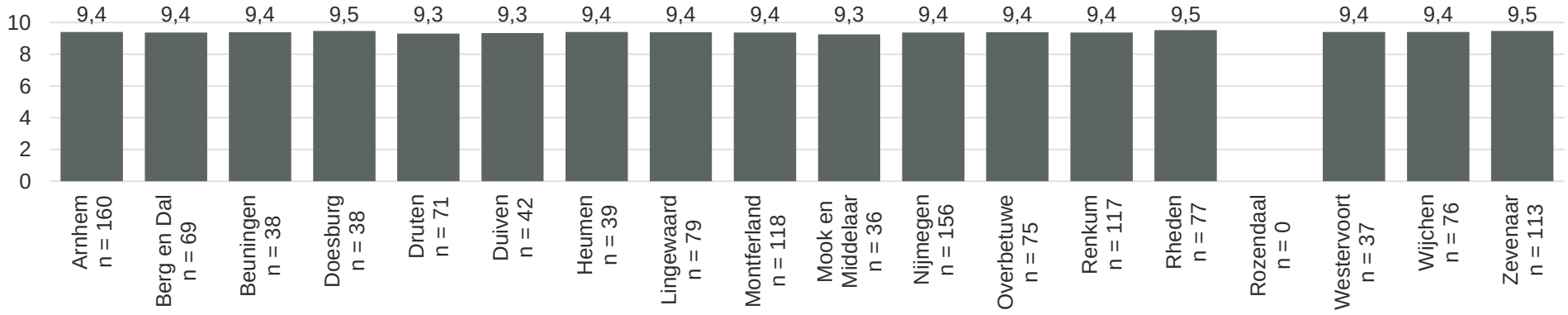
Totaal:
n= 1,800
8.0



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per gemeente

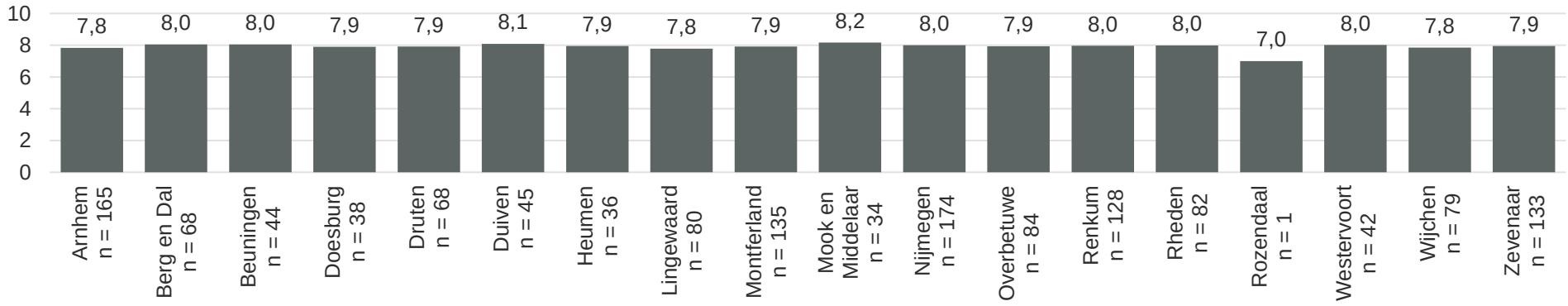
Totaal:
n= 1,341
9.4



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

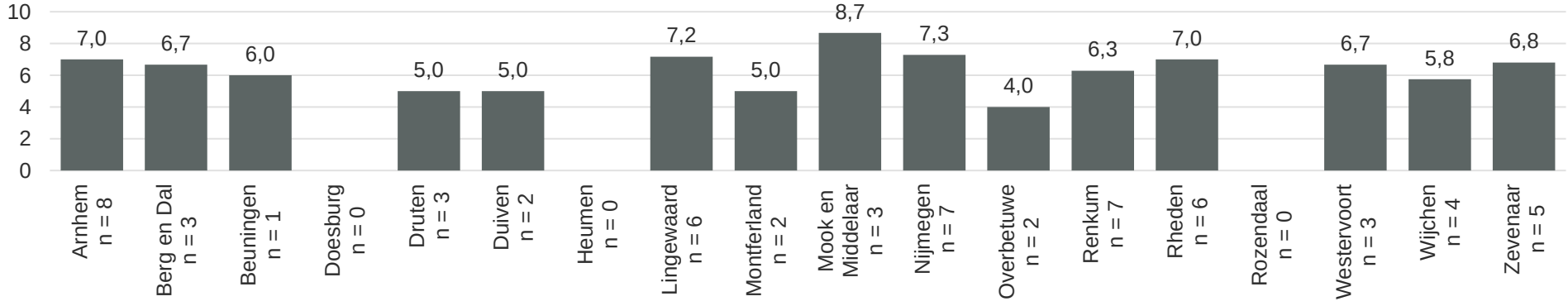
Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n= 1,436
7.9



Afhandeling laatste klacht per gemeente

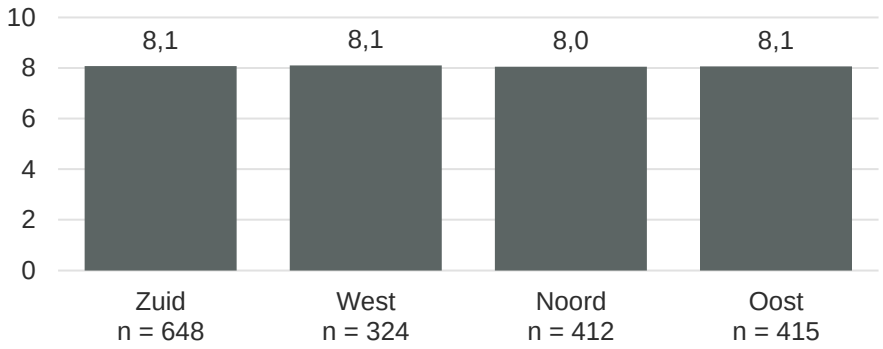
Totaal:
n= 62
6.6



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

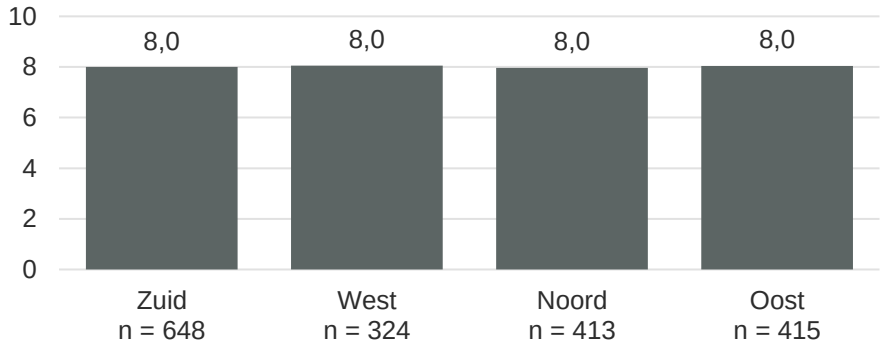
Algemeen rapportcijfer per perceel

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



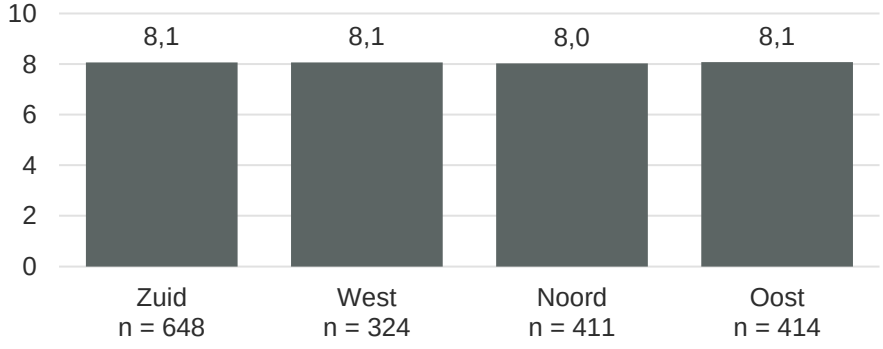
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

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



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

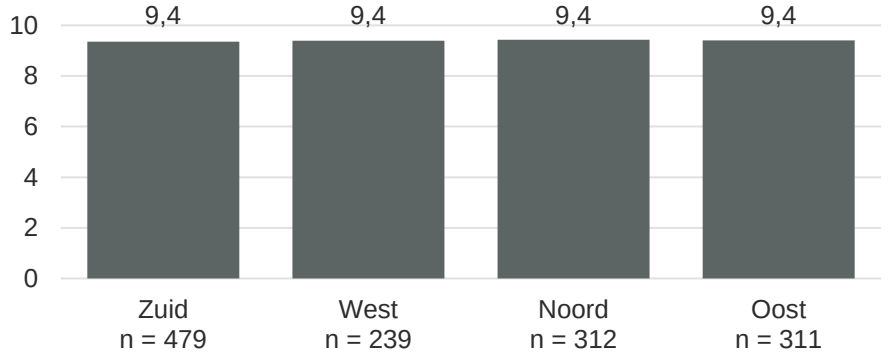
Totaal: n=1,341 **8.1**



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

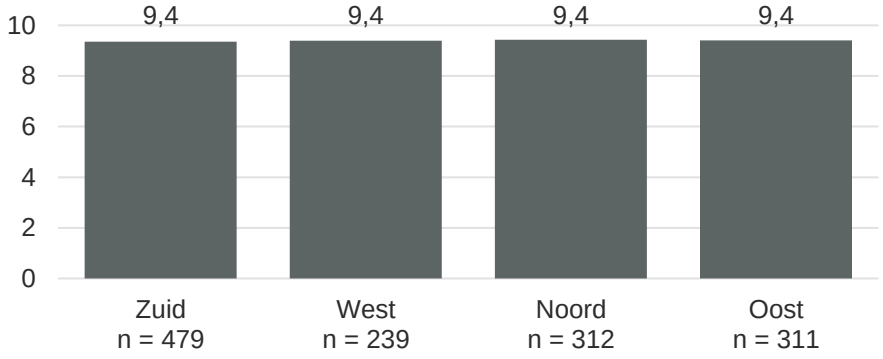
Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

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



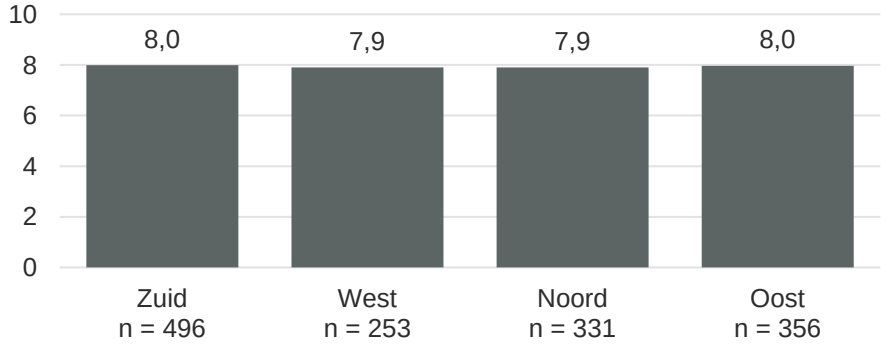
Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per perceel

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



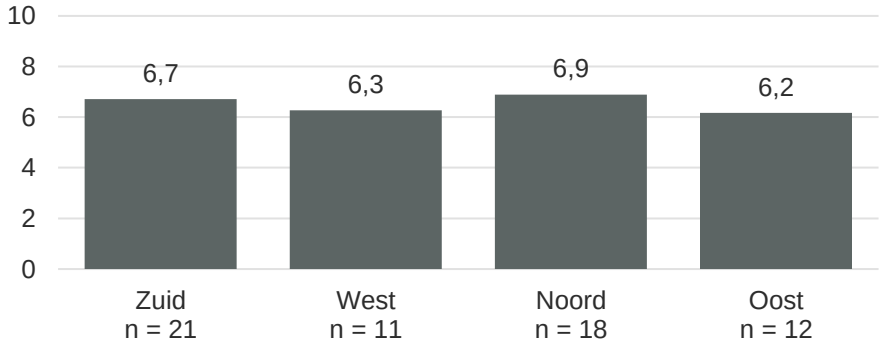
Rapportcijfer reservering per perceel

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



Afhandeling laatste klacht per perceel

Totaal: n= 62 **6.6**

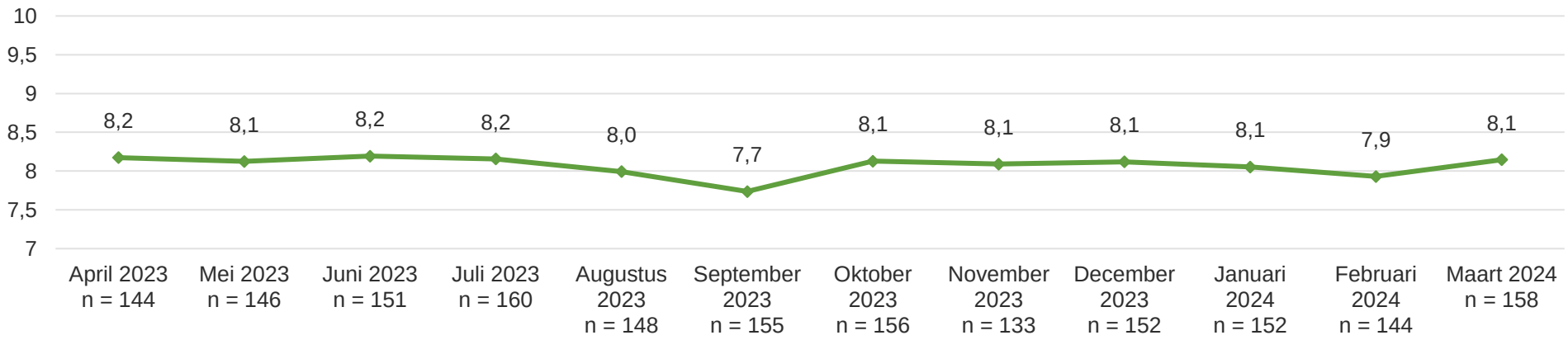


Rapportcijfers per maand (totaal)

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n= 1,799
8.1

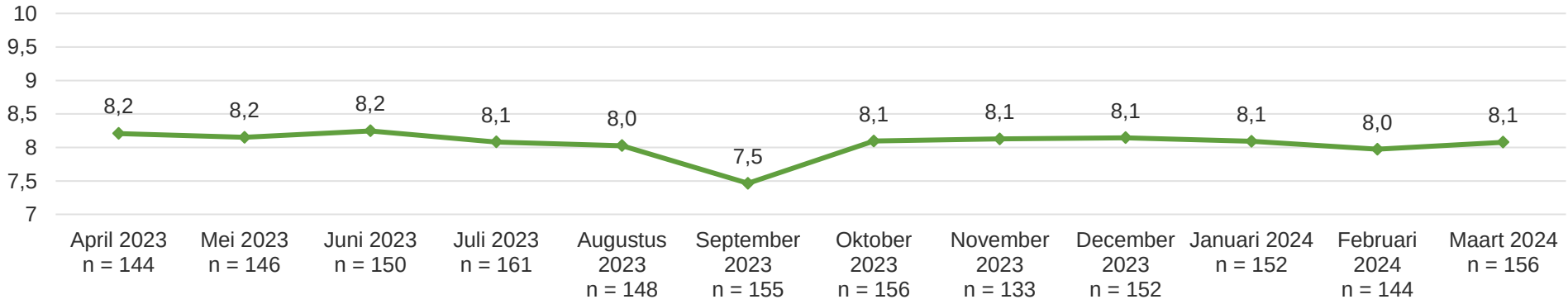


Rapportcijfers per maand (totaal)

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

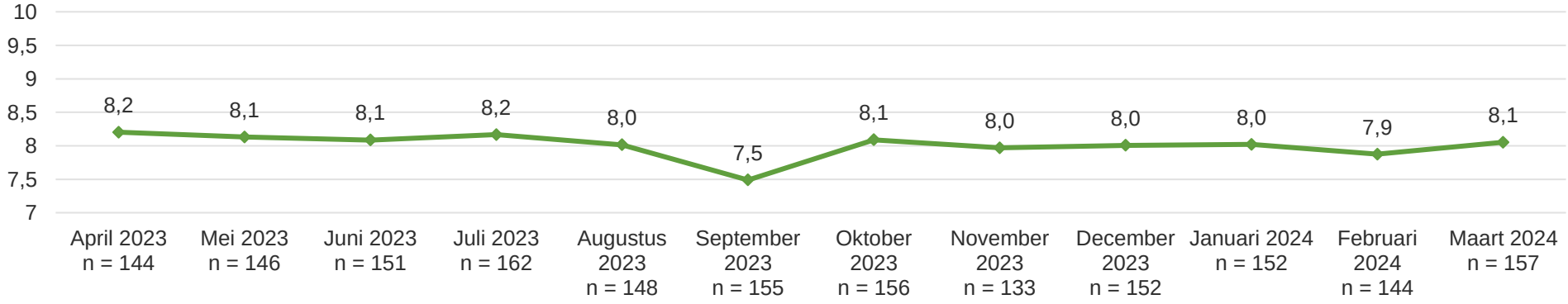
Rapportcijfer reisduur rit per maand

Totaal:
n= 1,797
8.1



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per maand

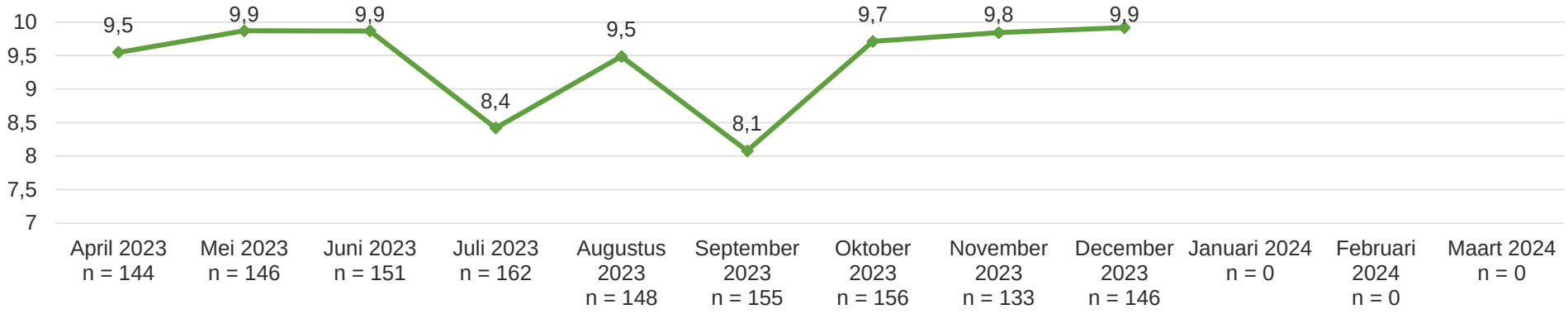
Totaal:
n= 1,800
8.0



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per maand

Totaal:
n= 1,341
9.4



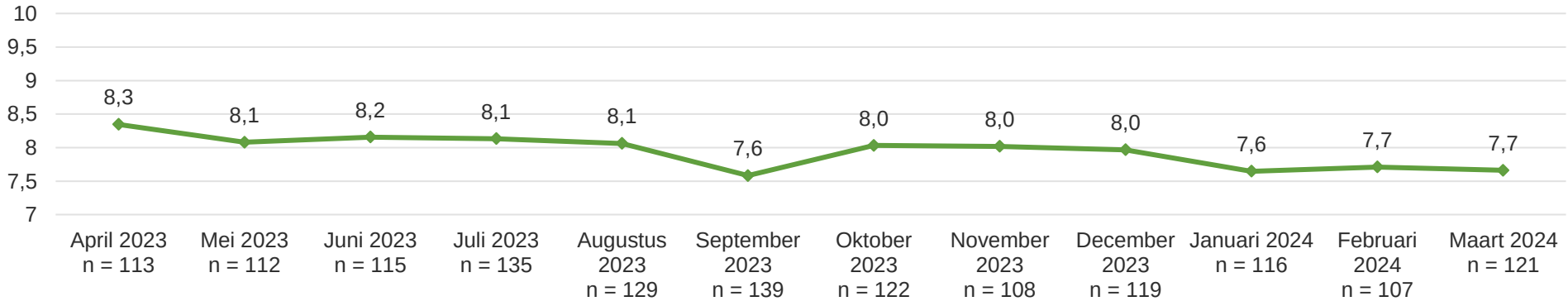
Vanaf het eerste kwartaal van 2024 is deze vraag niet meer gesteld.

Rapportcijfers per maand (totaal)

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

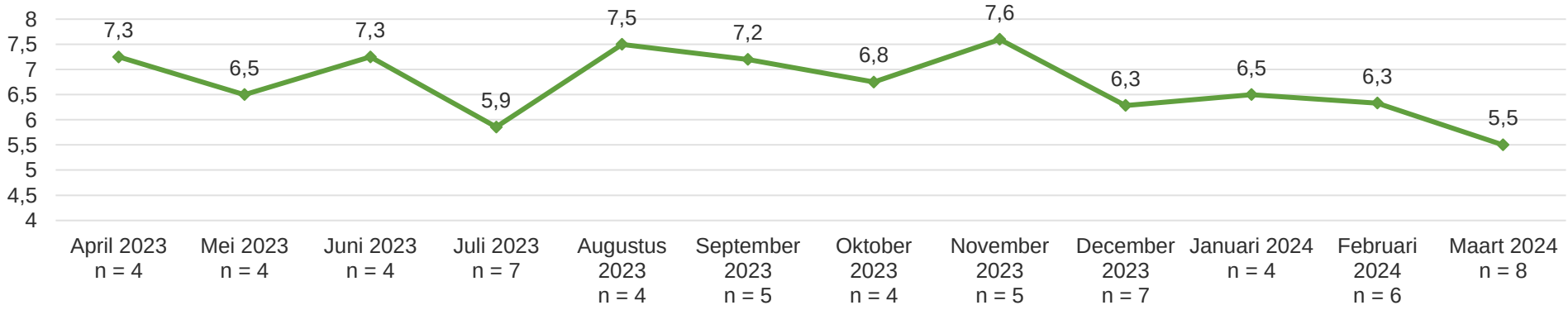
Rapportcijfer reservering per maand

Totaal:
n= 1,436
7.9



Afhandeling laatste klacht per maand

Totaal:
n= 62
6.6

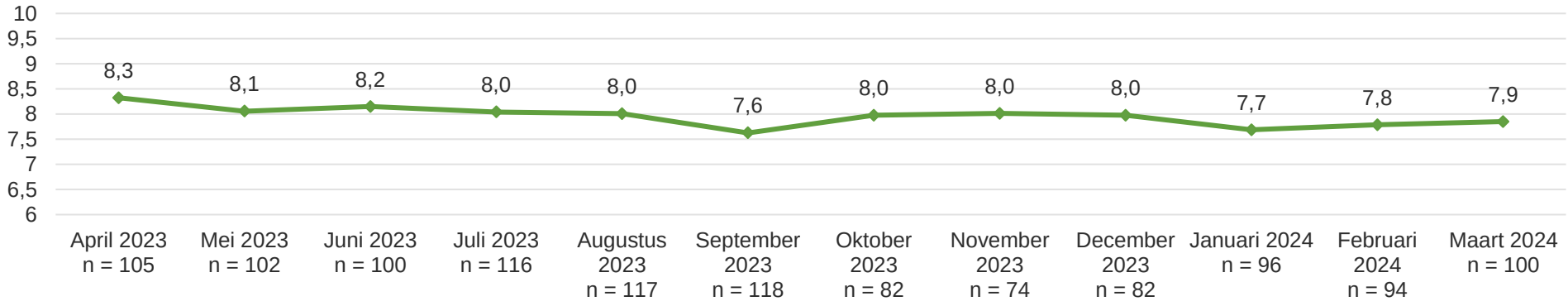


Rapportcijfers per maand (totaal)

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

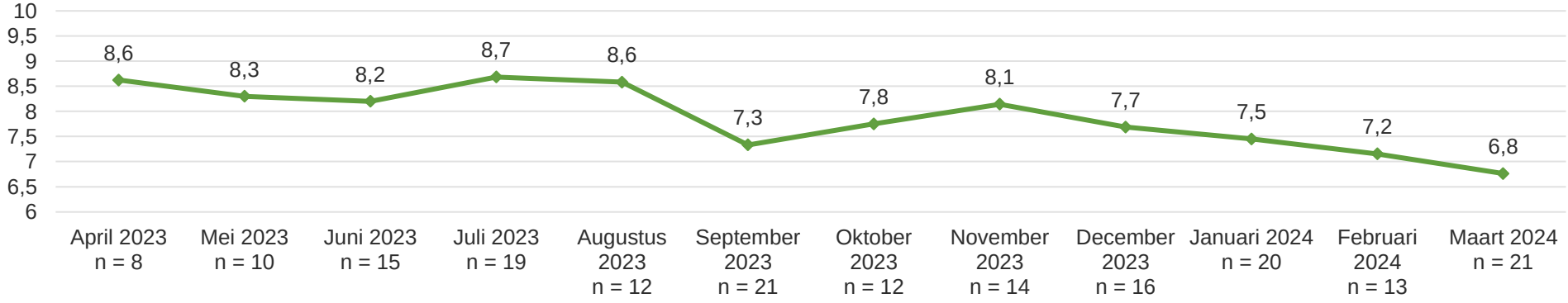
Rapportcijfer telefonische reservering per maand

n= 1,186 **8.0**

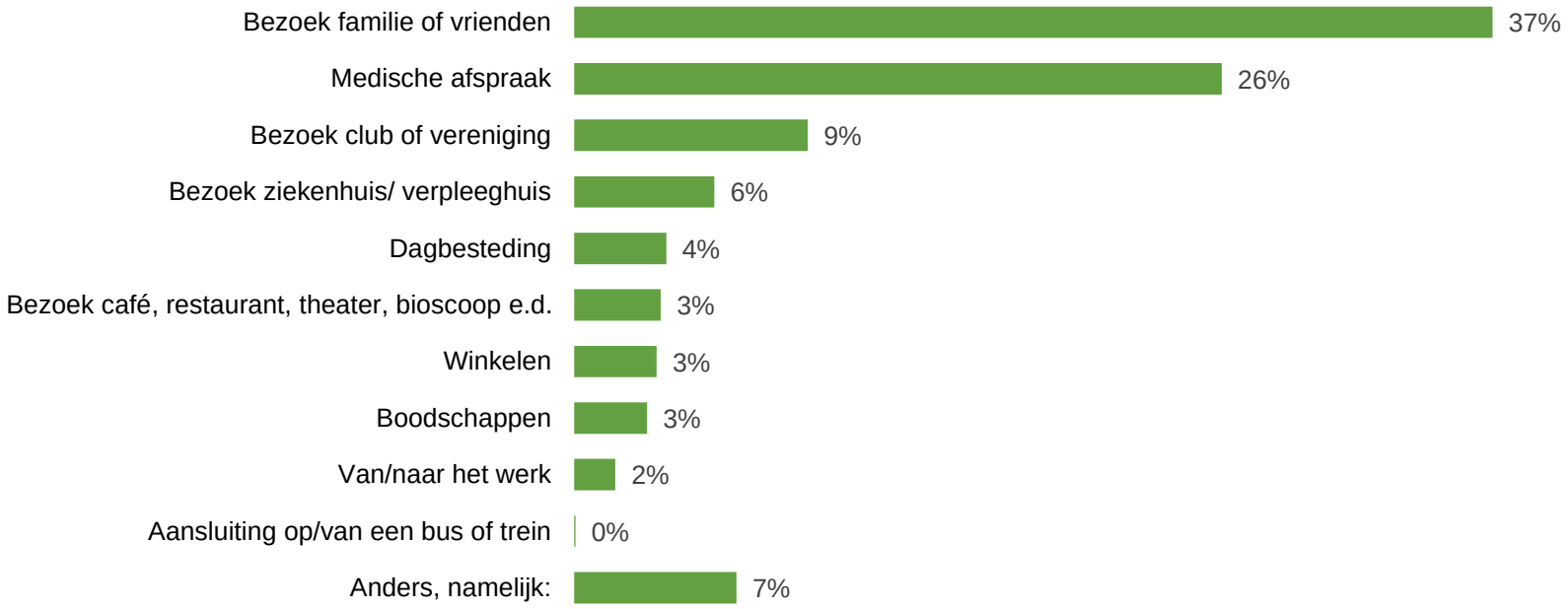


Rapportcijfer online reservering per maand

Totaal:
n= 181 **7.8**

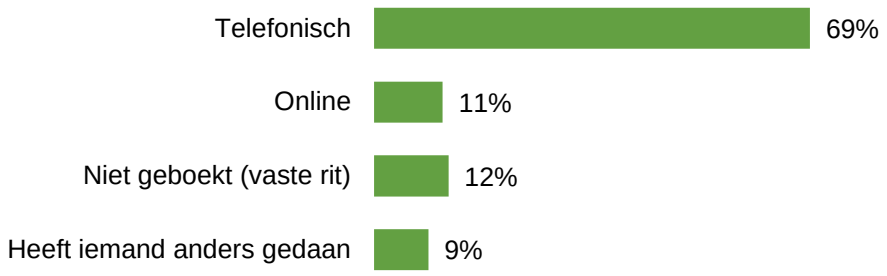


Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.803)



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

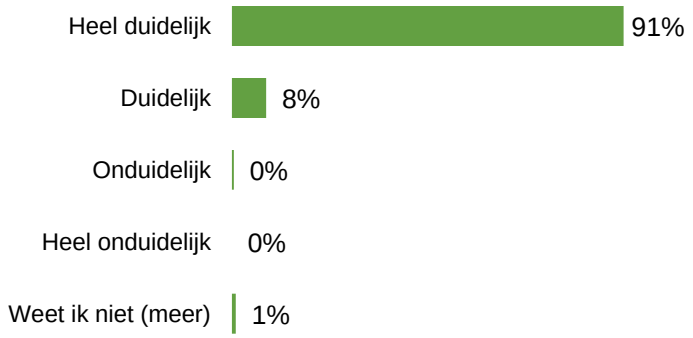
Telefonisch

Gem: **8.0** n= 1,186

Online

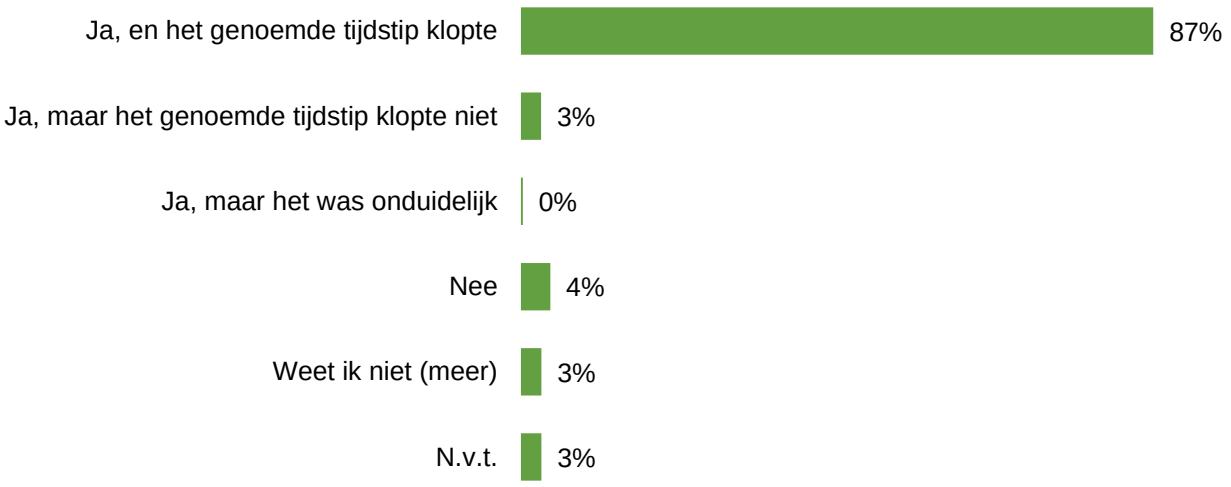
Gem: **7.8** n= 181

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



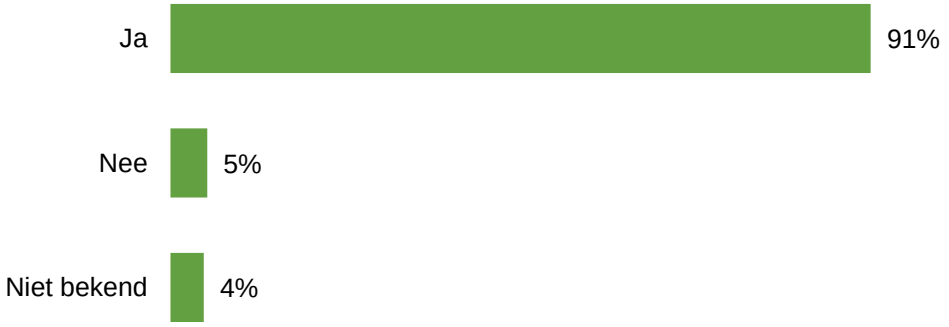
De meeste (69%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 11% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,8 beoordeeld.

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)

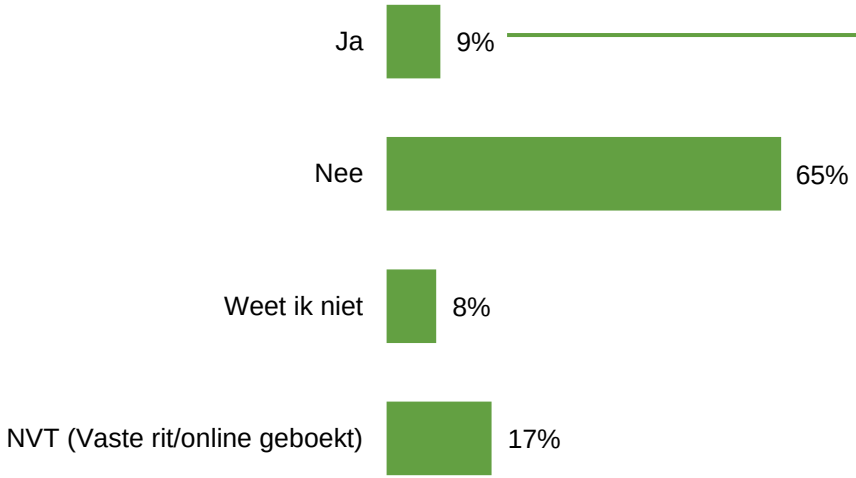


De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

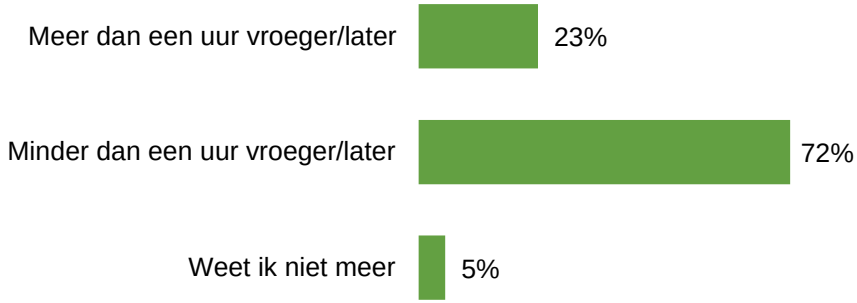
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=1.803)

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.

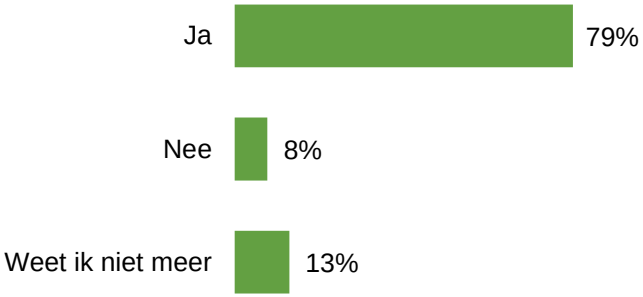
Als het erg druk is op het moment dat u een reis wil maken, kan het voorkomen dat de centrale u adviseert om op een ander tijdstip te reizen. Is dat in de afgelopen 3 maanden bij u voorgekomen? (n=447)



Welk advies kreeg u toen? (n=39)



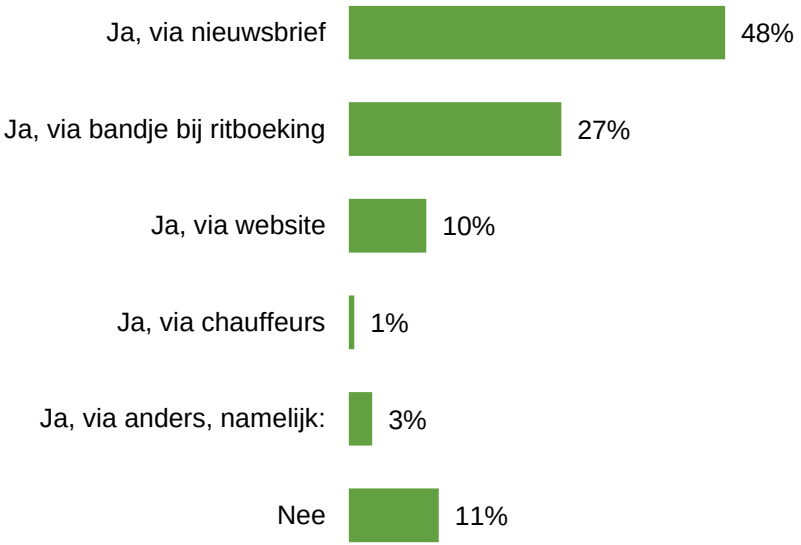
Heeft u dit advies opgevolgd? (n=39)



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.

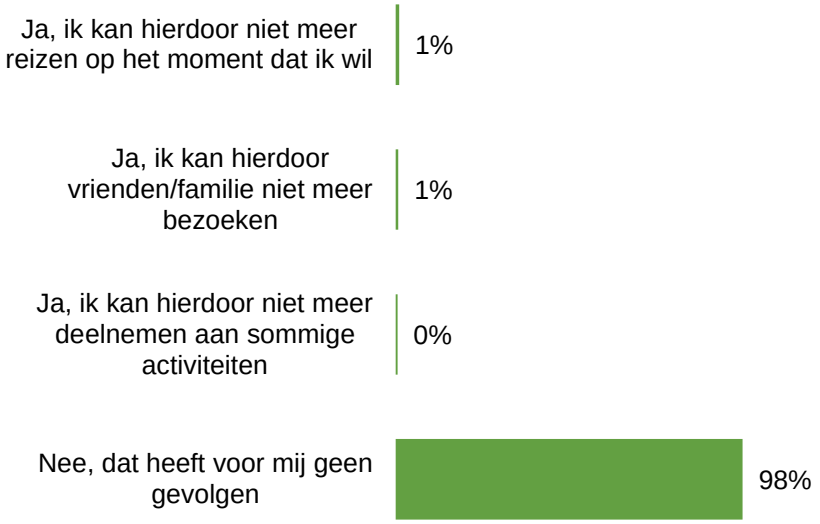
Van de respondenten die advies kreeg van de centrale, werd bijna driekwart geadviseerd om minder dan een uur vroeger/later te reizen. Ook geeft ruim driekwart aan dat ze het gekregen advies opgevolgd hebben.

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.

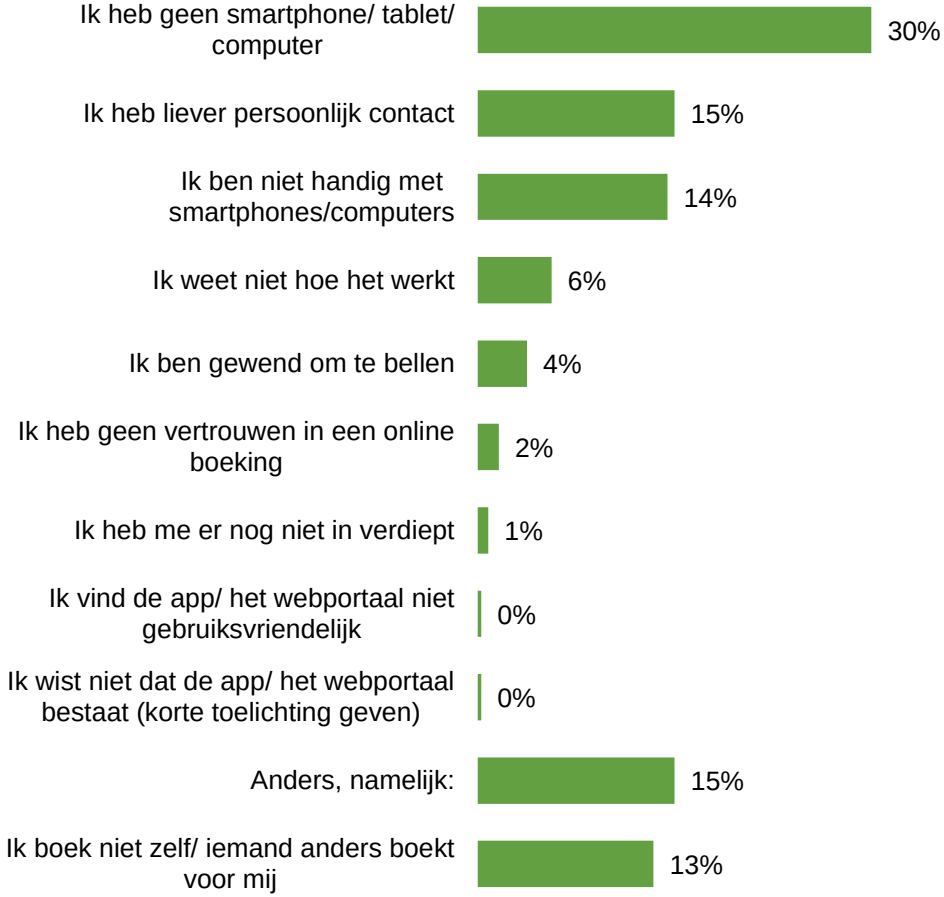
Heeft deze regel gevolgen (gehad) voor uw reizen? (n=432)



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)

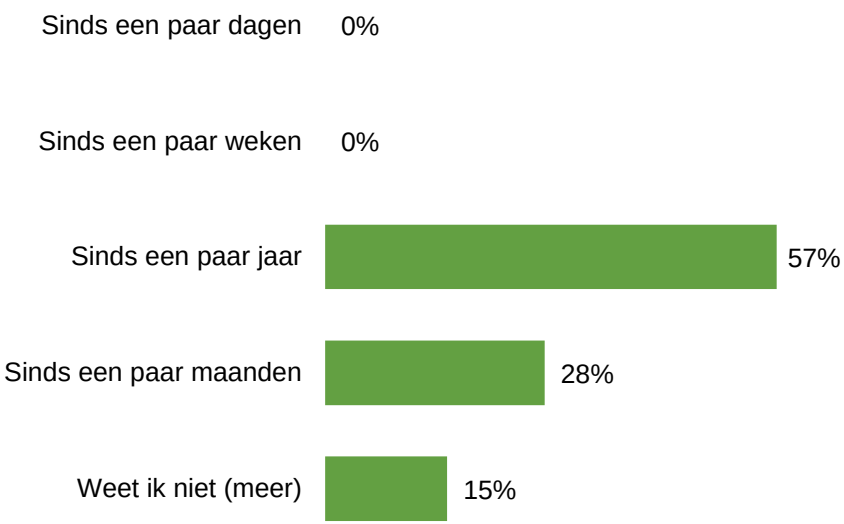
Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=374)



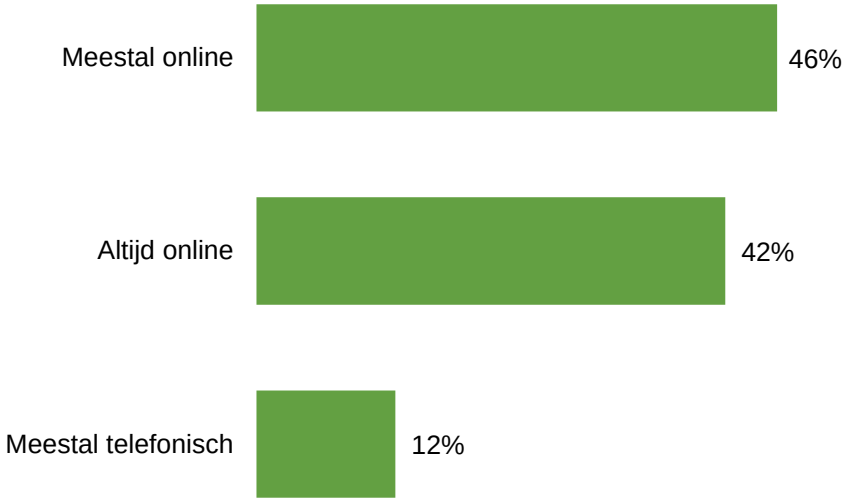
De aanvullende vragen zijn gesteld vanaf 8 januari 2024. Bovenstaande vraag is gesteld aan respondenten die de rit niet online hebben geboekt.

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.

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

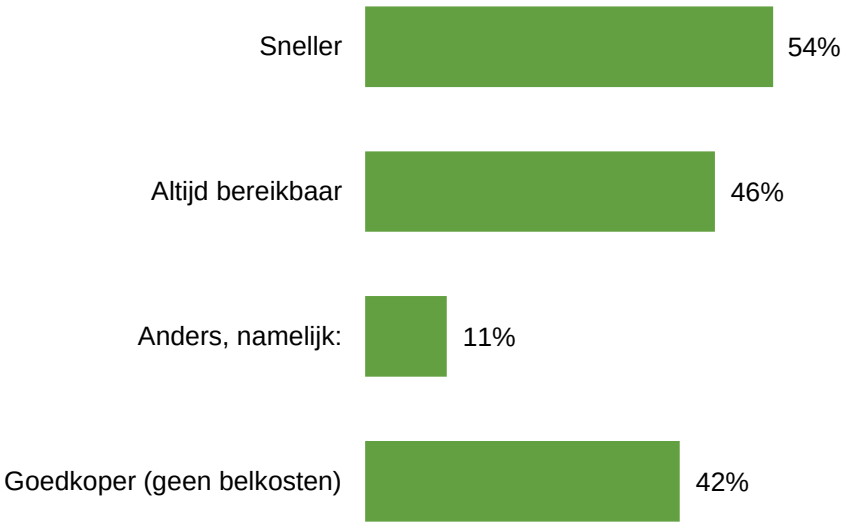


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=65)



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

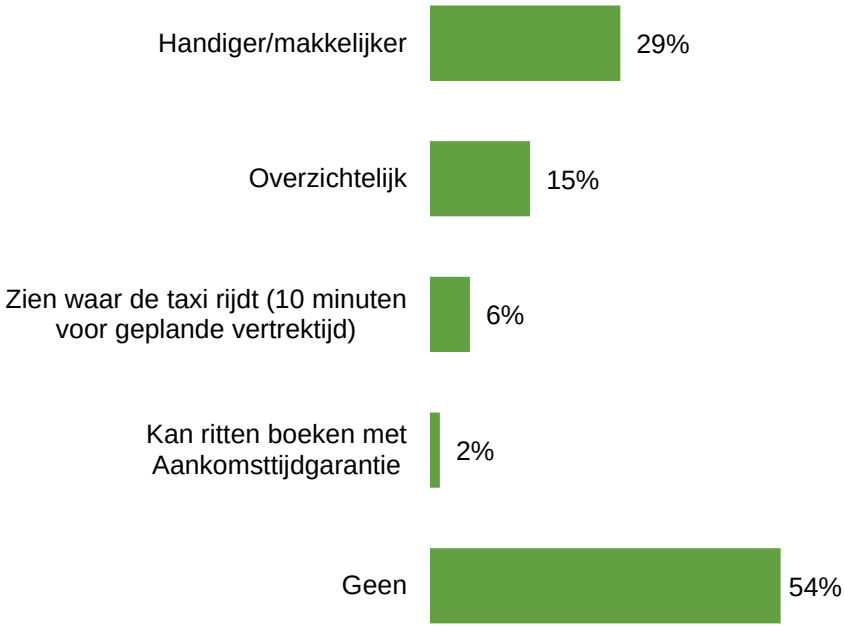
Waarom boekt u (wel eens) via de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk* **(n=65)**



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.