Geachte lezer,

Hierbij sturen wij u de, op 17 april jl., door het bestuur van de BVO DRAN vastgestelde KTO Vraagafhankelijk vervoer 2024. U ontvangt van ons het persbericht, de jaarrapportage en de Factsheet.

Met vriendelijke groet,

Samanmali Perquin – van de Velde
Personal Assistant

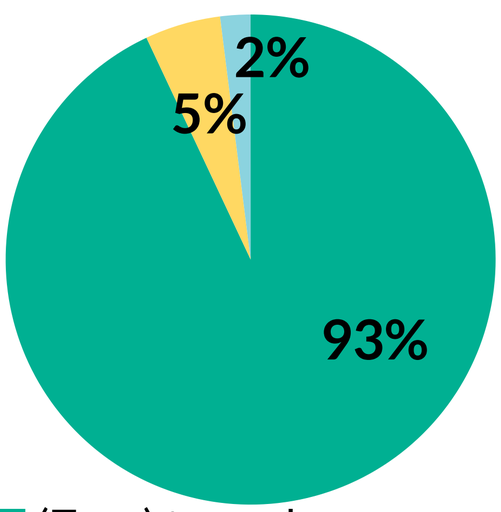
Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen
www.vervoersorganisatie.nl

Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 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 januari 2024 tot en met december 2024. In totaal hebben 1.760 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



Vorig jaar: 8,1

Rapportcijfers

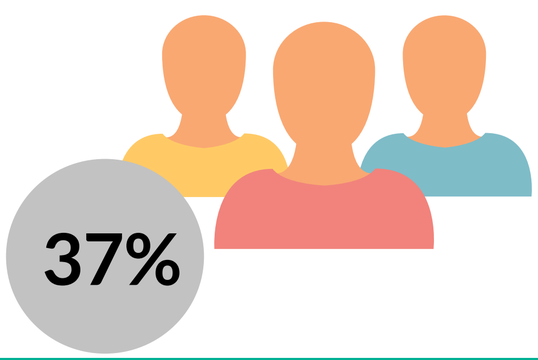
	Reservering van de taxirit	Stiptheid van de vertrektijd	Reisduur van de taxirit	Afhandeling klachten
				
2024	**7,8**	**7,9**	**8,0**	**6,0***
2023	8,1	8,1	8,1	6,6

**Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=97)*

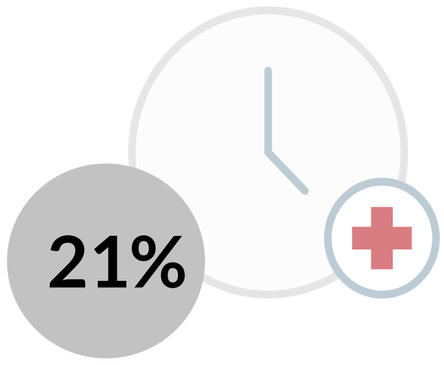
Reisdoel Vraagafhankelijk Vervoer

Top 3

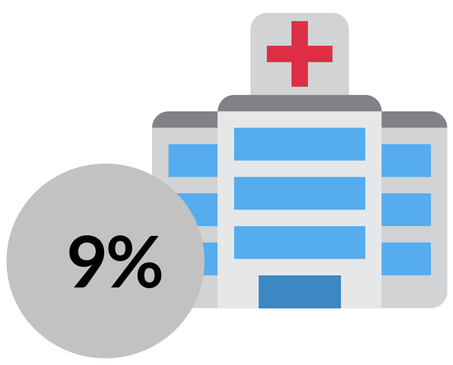
Bezoek familie of vrienden



Medische afspraak

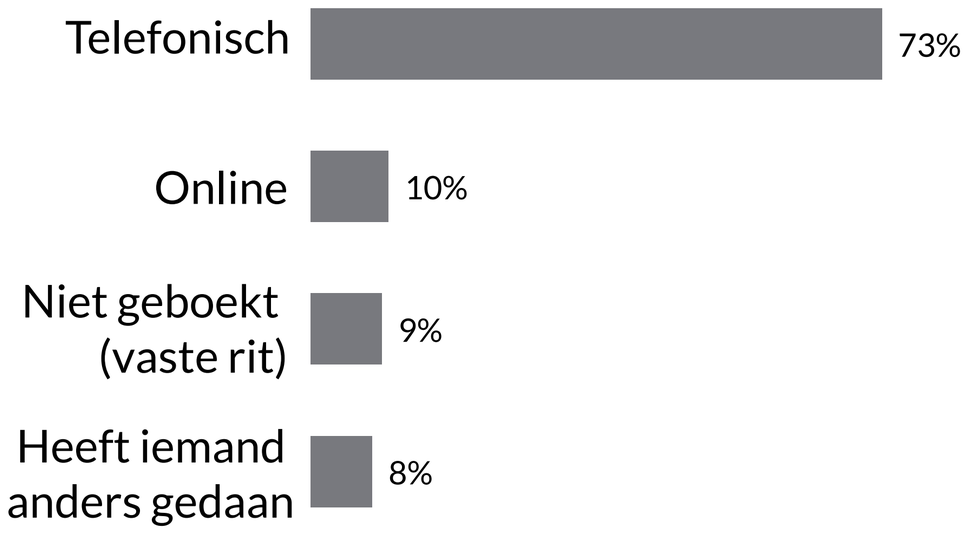


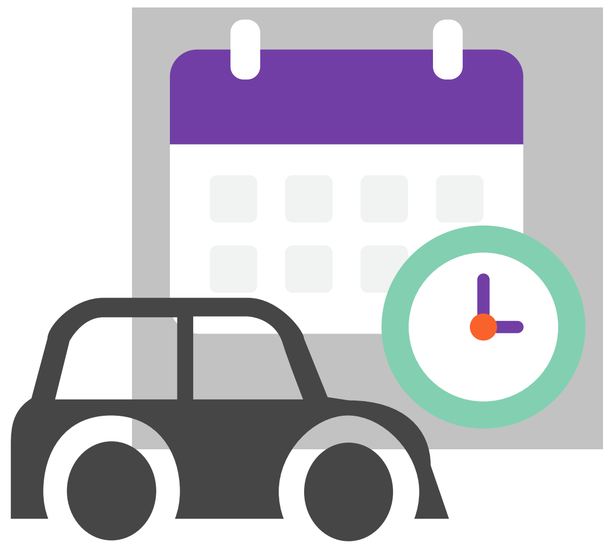
Bezoek ziekenhuis/ verpleeghuis



Reservering

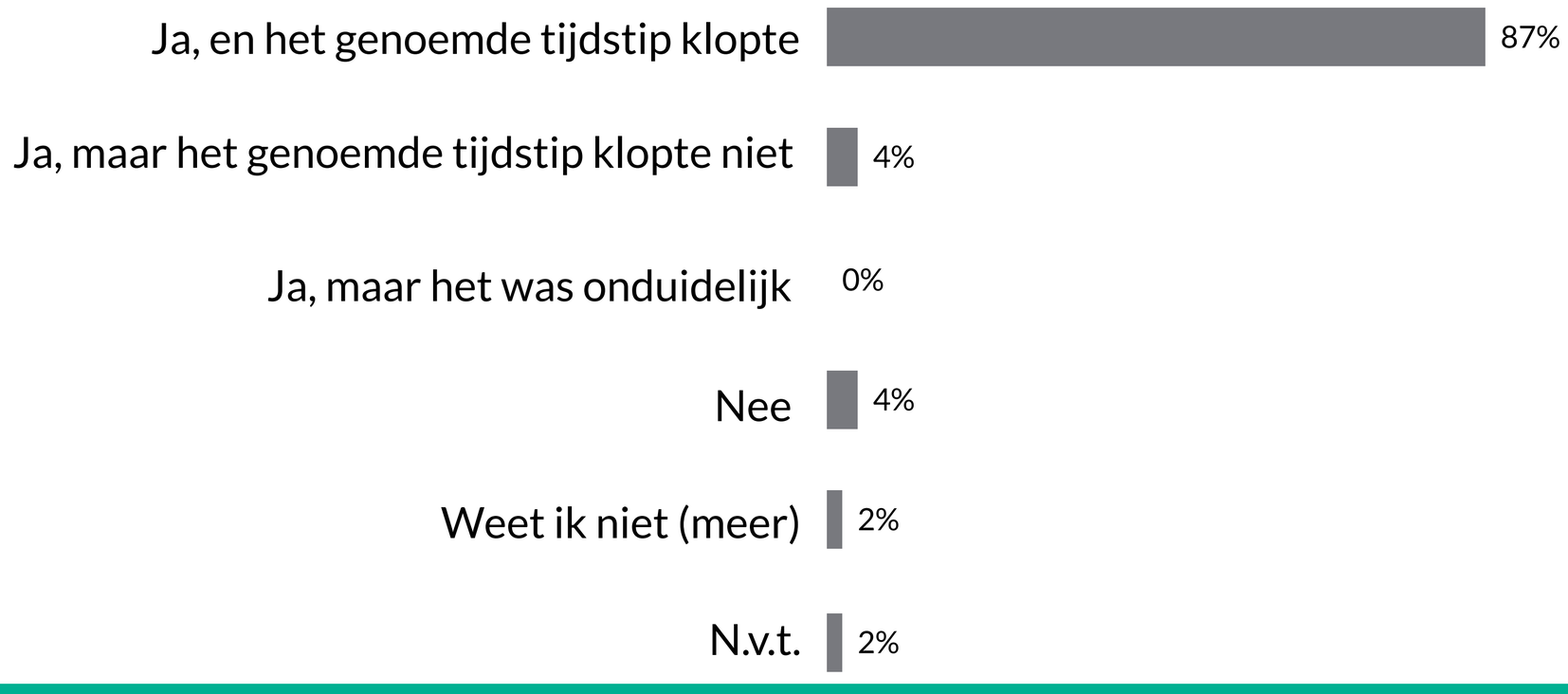
Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?





Terugbelservice

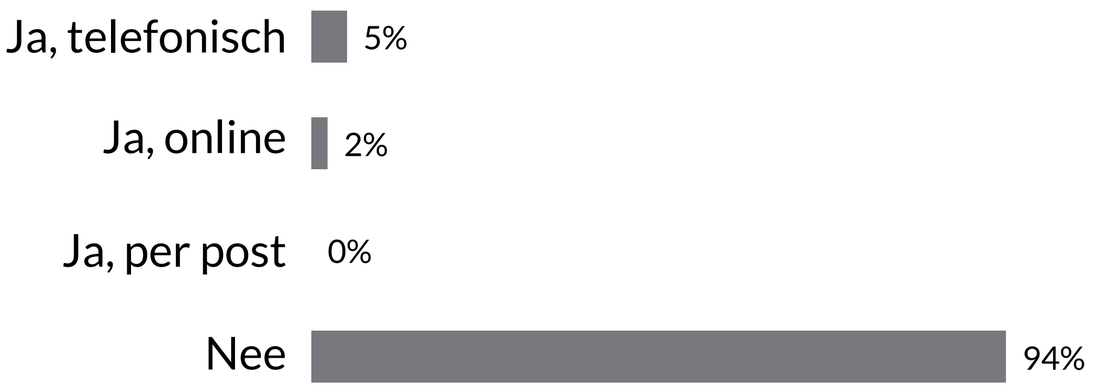
Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)?

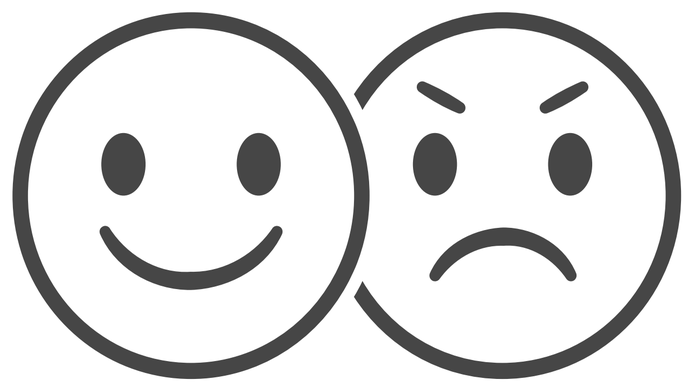




Klachtenafhandeling

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





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 (8,0). 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 6,0 lager.



Jaarrapport *Continu KTO*

2024

avan

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Jaarrapport *Continu KTO*

2024

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Definitief
17 april 2025
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 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

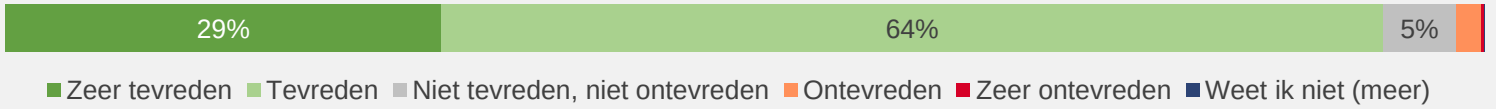
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. In dit geval is de foutmarge op totaalniveau 2,3%. Hiermee zijn de resultaten op totaalniveau zeer betrouwbaar en nauwkeurig. De foutmarge op gemeenteniveau staat in de tabel hiernaast weergegeven. In 2024 zijn in totaal 1.760 geslaagde interviews afgenomen.

Gemeente	Aantal ritten	Respons	Foutmarge
Arnhem	110.138	206	6,82%
Berg en Dal	16.953	43	14,93%
Beuningen	7.505	50	13,81%
Doesburg	1.939	99	9,60%
Druten	11.827	47	14,27%
Duiven	6.637	102	9,63%
Heumen	6.656	51	13,67%
Lingewaard	22.286	103	9,63%
Montferland	19.627	148	8,03%
Mook en Middelaar	3.795	44	14,69%
Nijmegen	94.993	208	6,79%
Overbetuwe	16.054	105	9,53%
Renkum	24.373	153	7,90%
Rheden	28.907	100	9,78%
Rozendaal	77	1	98,00%
Westervoort	3.764	49	13,91%
Wijchen	12.373	97	9,91%
Zevenaar	17.740	153	7,89%
Totaal	**395.644**	**1.760**	**2,33%**

SAMENVATTING

Periode: 2024
Aantal respondenten: 1.760
Aantal ritten gereden door Avan: 395.644

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
8.0
n= 1,758
Vorig jaar: 8.1

Stiptheid
7.9
n= 1,758
Vorig jaar: 8.1

Reistijd
8.0
n= 1,757
Vorig jaar: 8.1

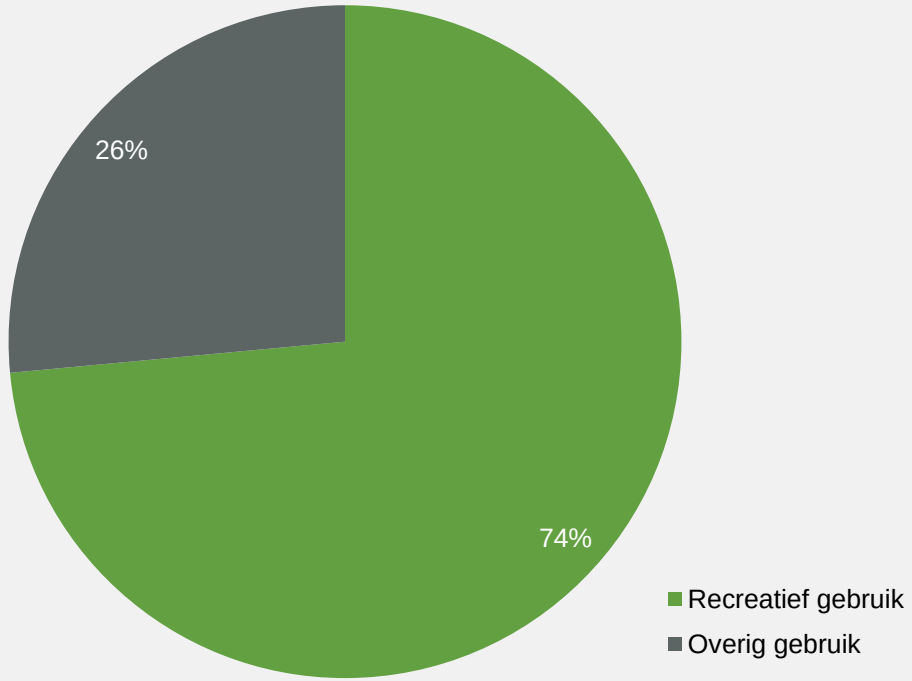
Reservering
7.8
n= 1,457
Vorig jaar: 8.1

Afhandeling klacht
6.0
n= 97
Vorig jaar: 6.6

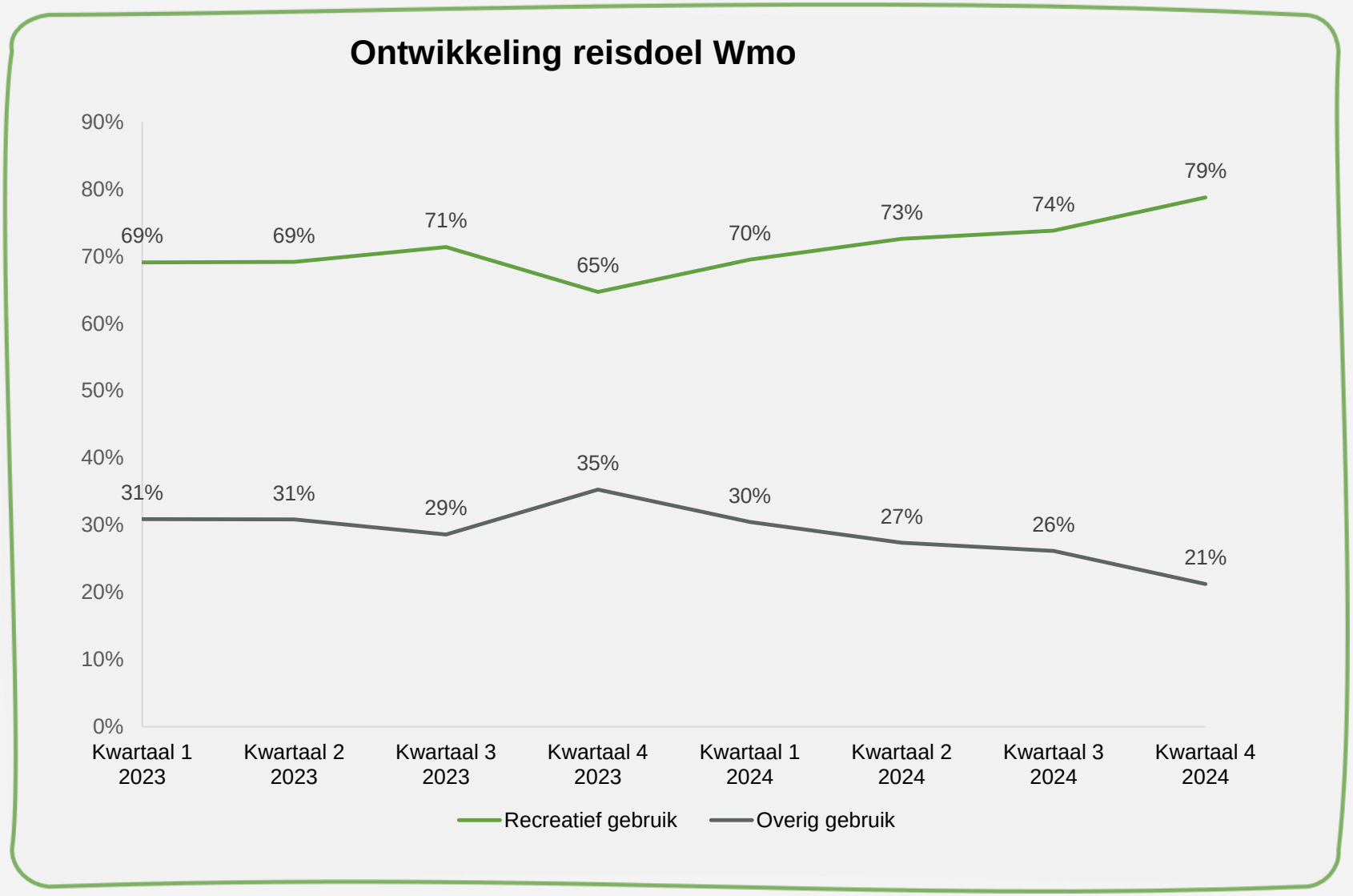
Ambities Avan

De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,0). 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 6,0 lager.

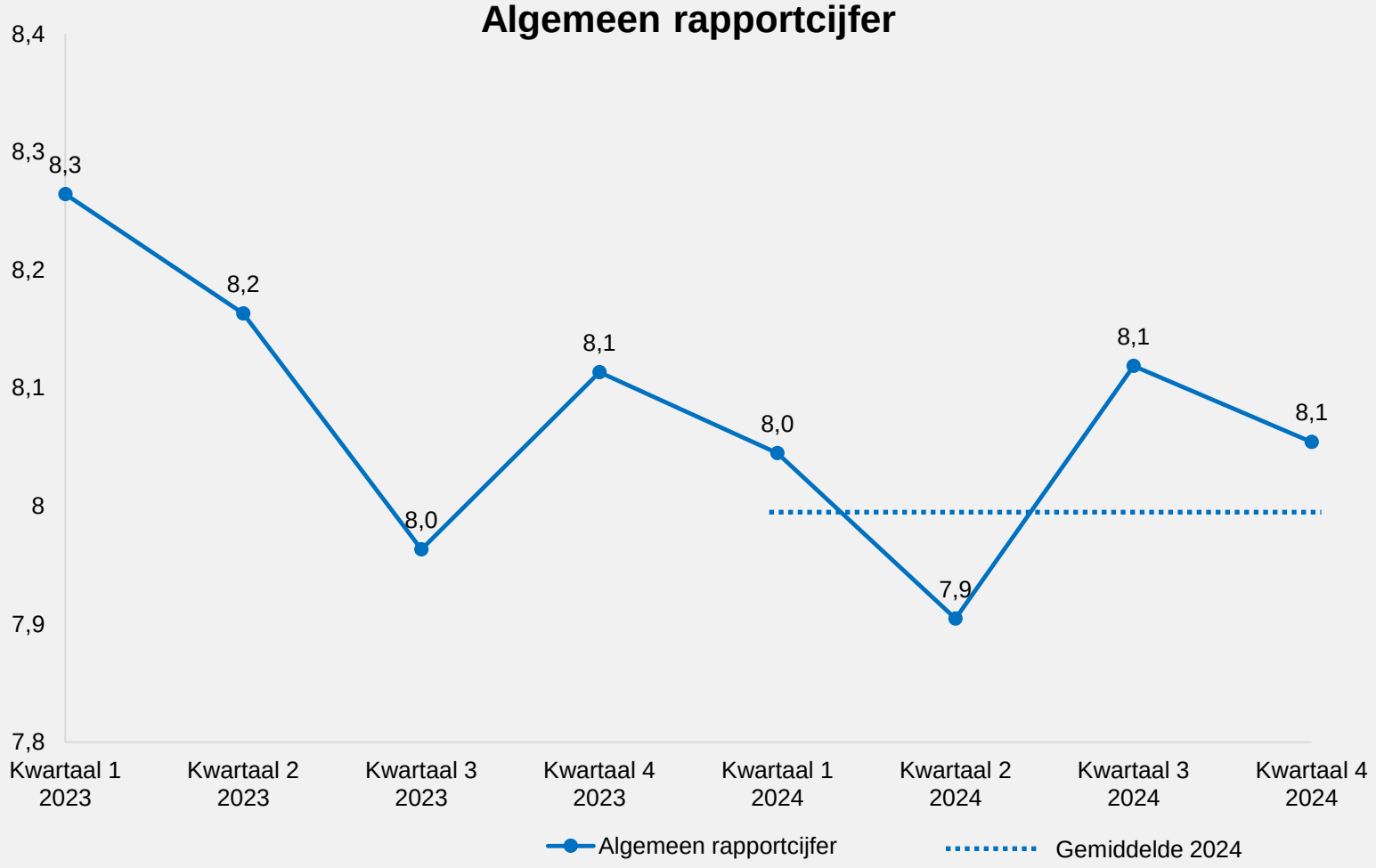
SAMENVATTING



SAMENVATTING trend

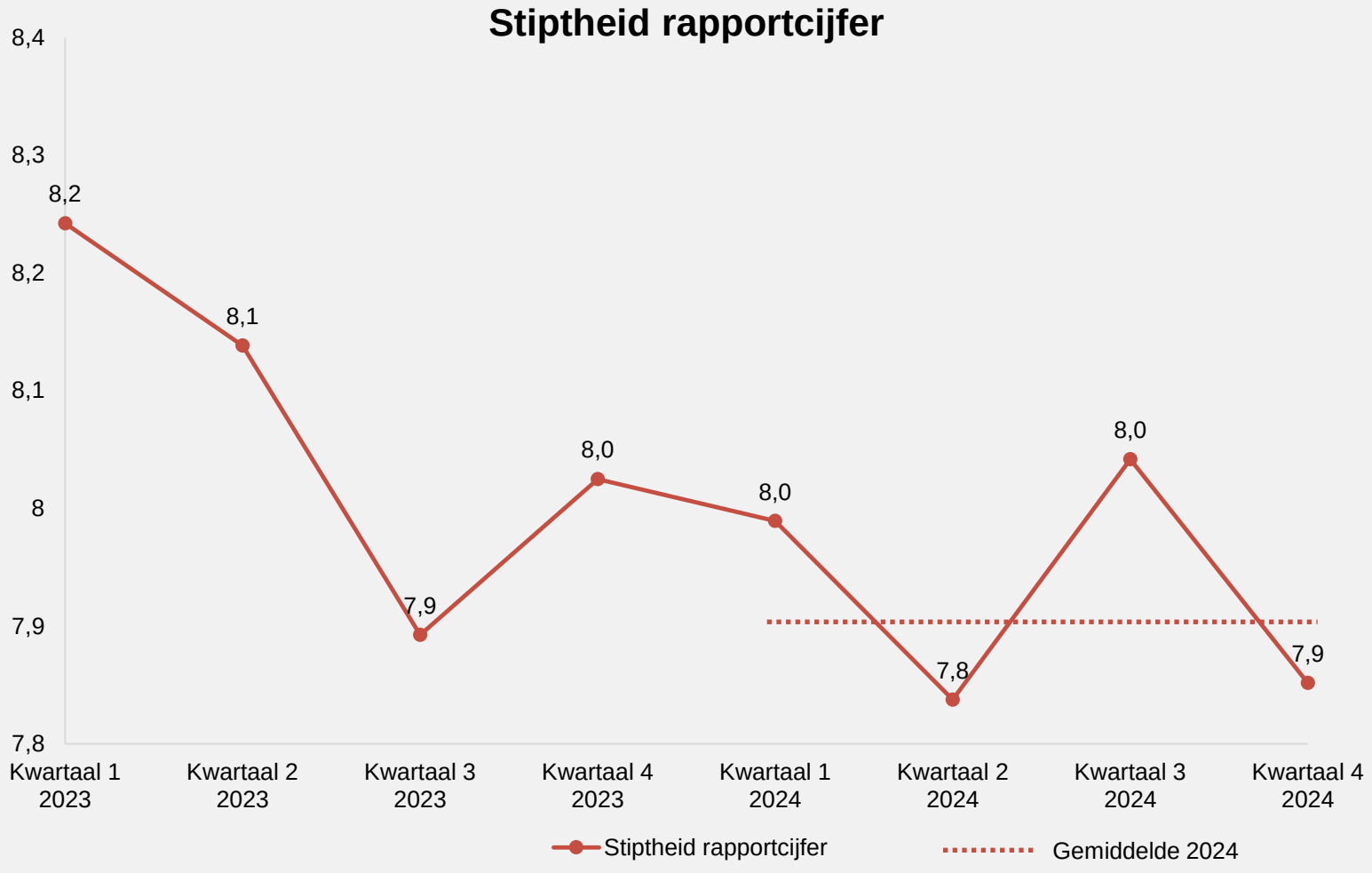


SAMENVATTING trend



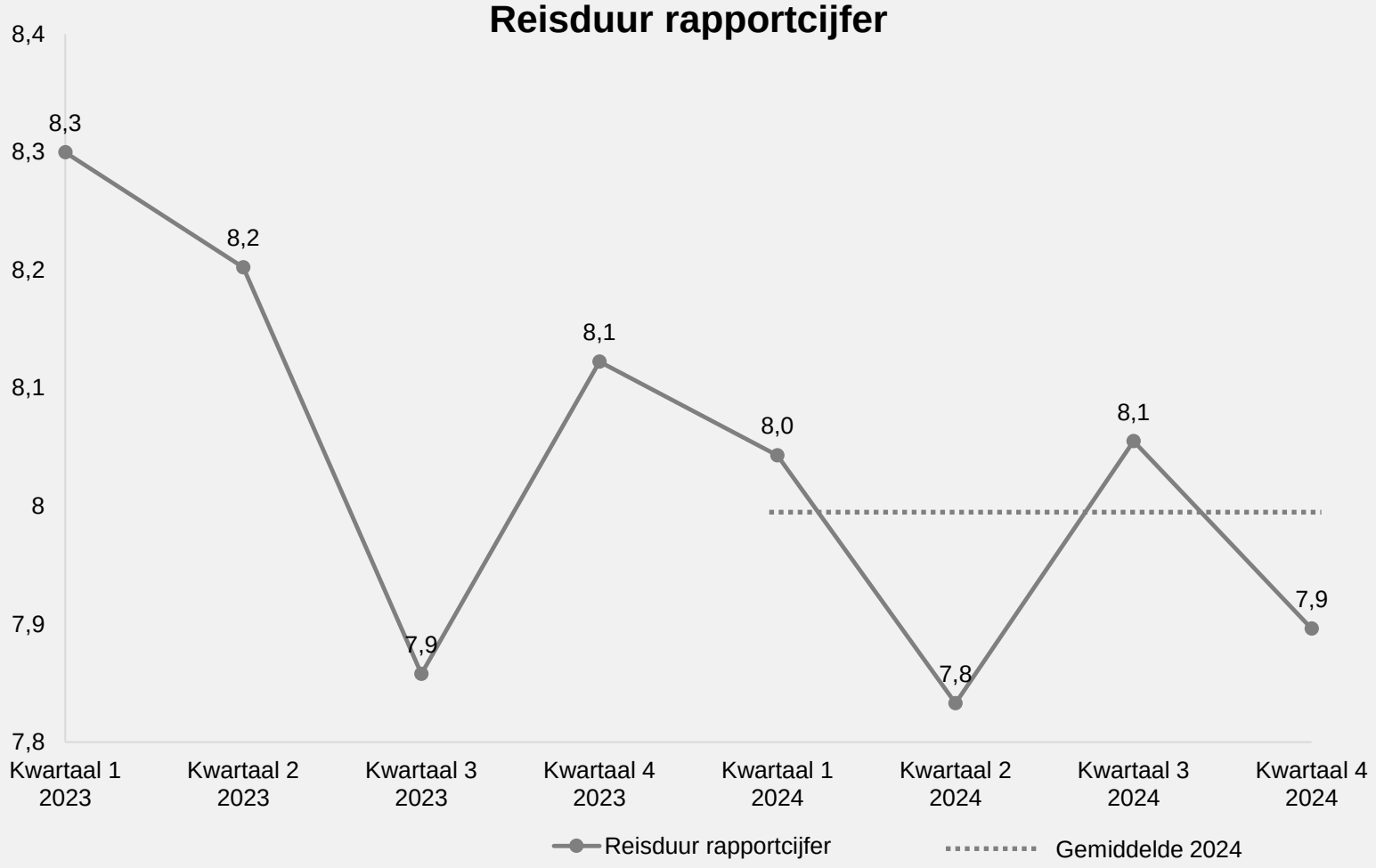
Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend



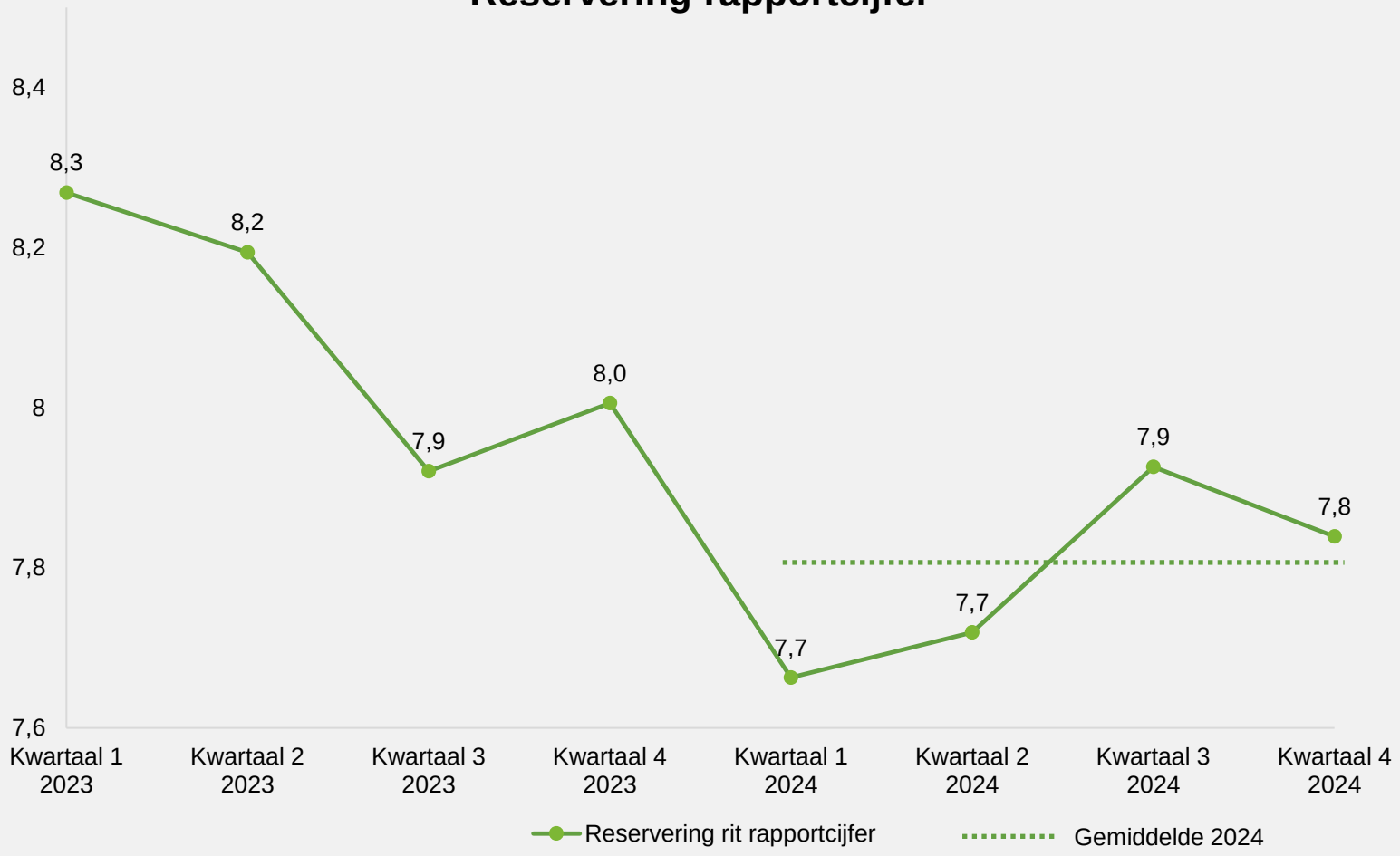
Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend



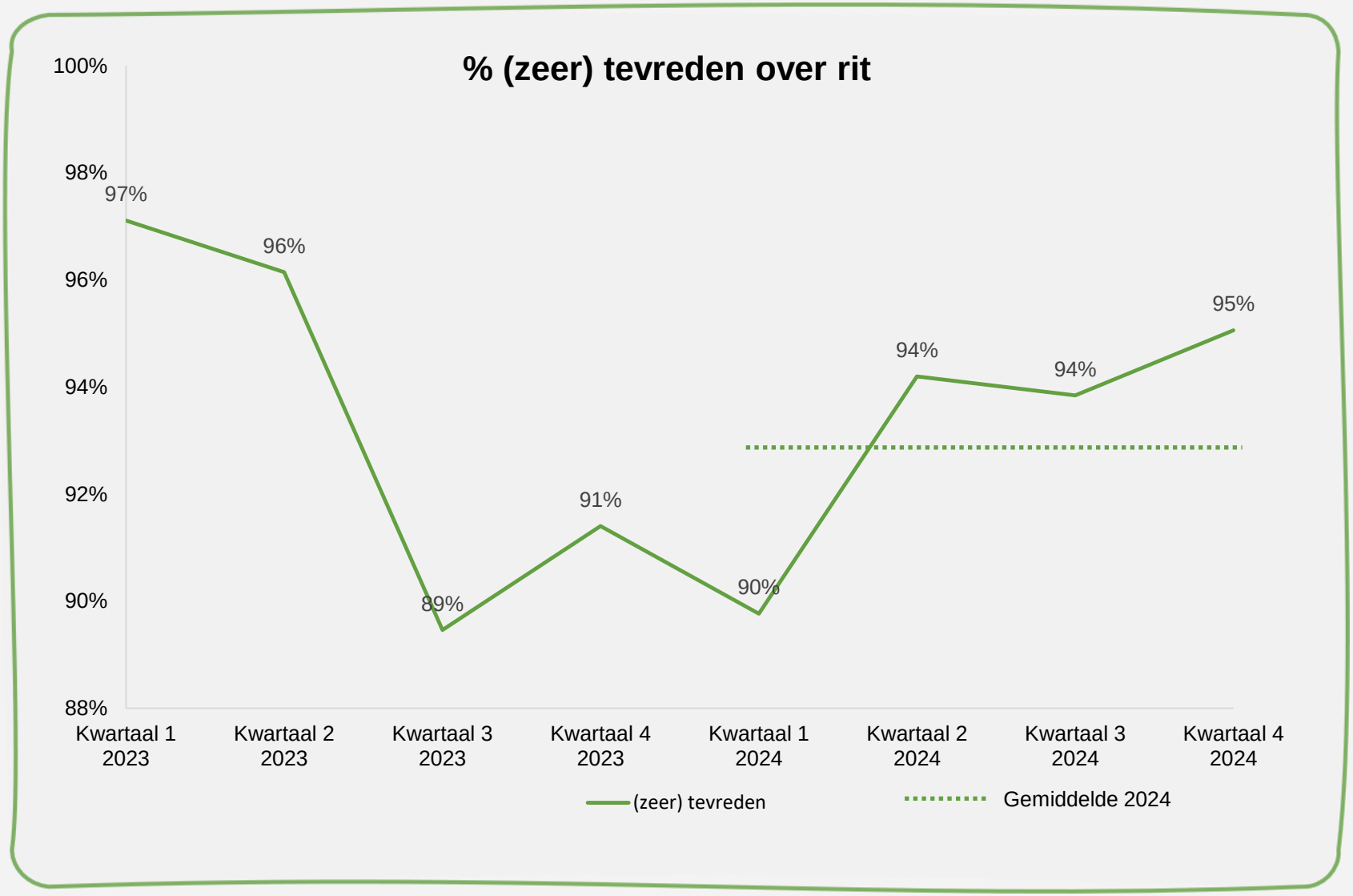
Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend

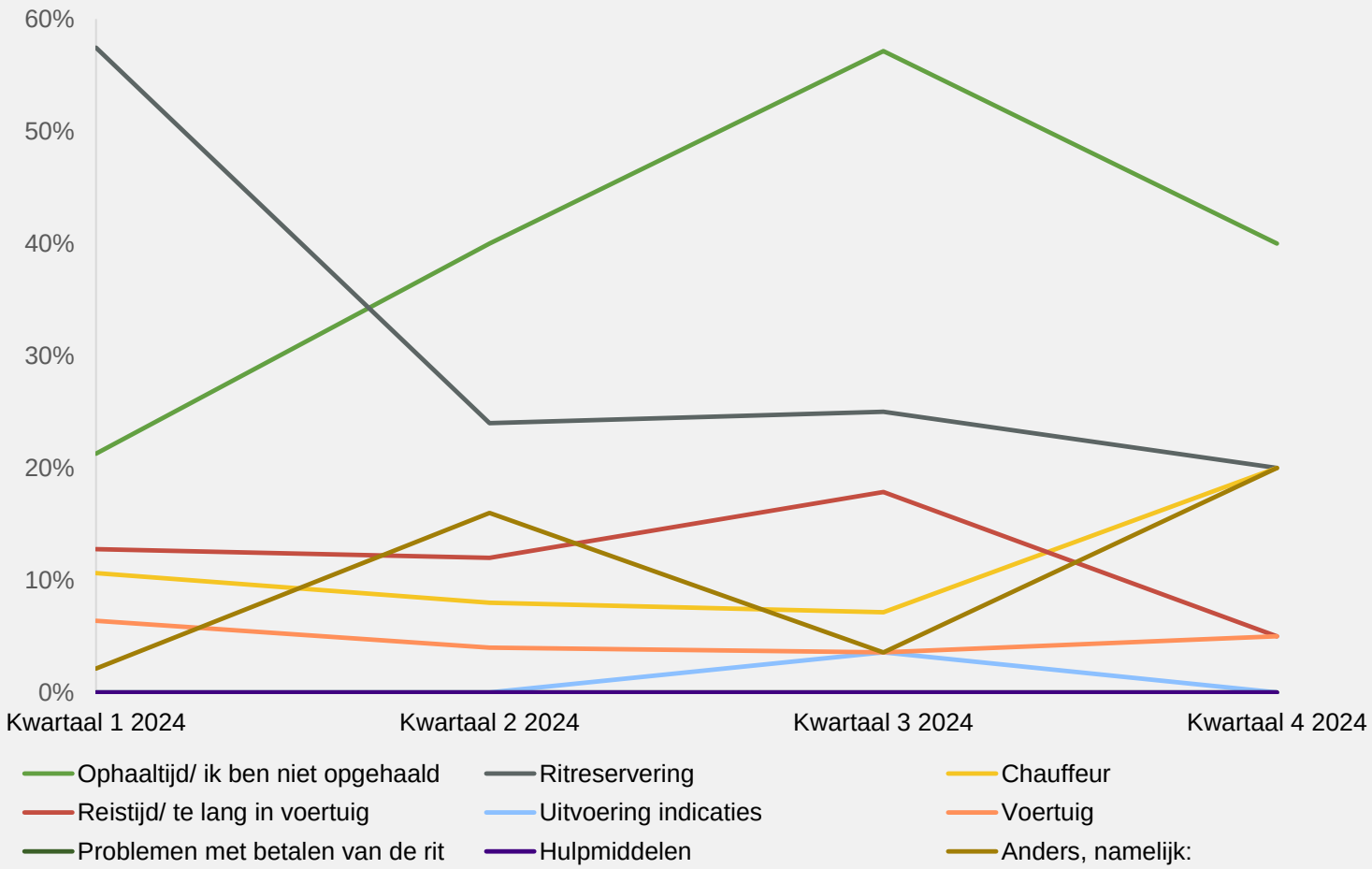


Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend



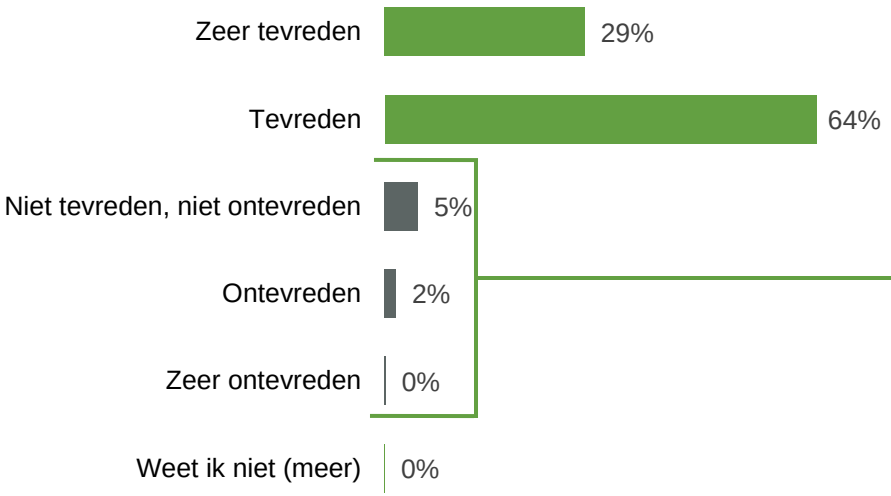
SAMENVATTING trend



Algemene tevredenheid
Ontevredenheid
Rapportcijfers
Reisdoel
Reservering
Terugbelservice
Klachtenafhandeling
Aanvullende vragen

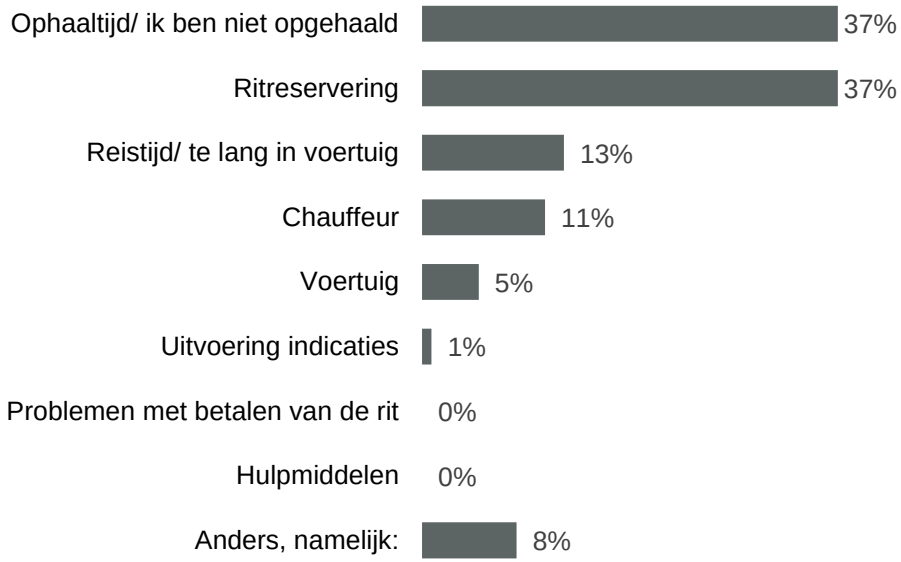
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1.760)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=120)

Meer antwoorden mogelijk



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (93%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

7% 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 ophaaltijd en ritreservering (beide 37%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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

Van de 1.760 respondenten hebben er 120 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

44 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 9 van hen vinden de site onduidelijk. 7 geven aan dat de rit niet goed is gereserveerd. 5 geven aan dat de telefonist(e) niet vriendelijk was en ook 5 moesten te lang wachten. 3 geven aan dat de informatie niet compleet was. 25 hebben nog iets anders aangegeven. Hierbij is bijvoorbeeld genoemd dat de app niet gebruiksvriendelijk was. Dit was vooral in kwartaal 1 het geval.

Ophaaltijd

44 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 35 respondenten geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 4 te vroeg en 5 zeggen dat ze niet zijn opgehaald. 6 respondenten geven aan hierover goed te zijn geïnformeerd, 2 niet goed geïnformeerd te zijn en 29 zeggen helemaal niet te zijn geïnformeerd.

Reistijd

15 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 12 geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd (niet gespecificeerd). 6 hiervan geven zelfs aan dat de rit 60 minuten langer duurde dan de directe reistijd.

Chauffeur

13 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 5 respondenten geven aan dat de chauffeur onvriendelijk was en 3 dat hij/zij niet behulpzaam was. 2 geven aan dat de chauffeur niet veilig reed en 1 geeft aan dat de chauffeur het hulpmiddel niet goed heeft vastgezet. 4 hebben nog iets anders aangegeven.

Voertuig

6 respondenten waren ontevreden over het voertuig. 1 geeft aan dat het van binnen vies was. 5 hebben nog iets anders aangegeven.

Hulpmiddelen

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

Uitvoering indicaties

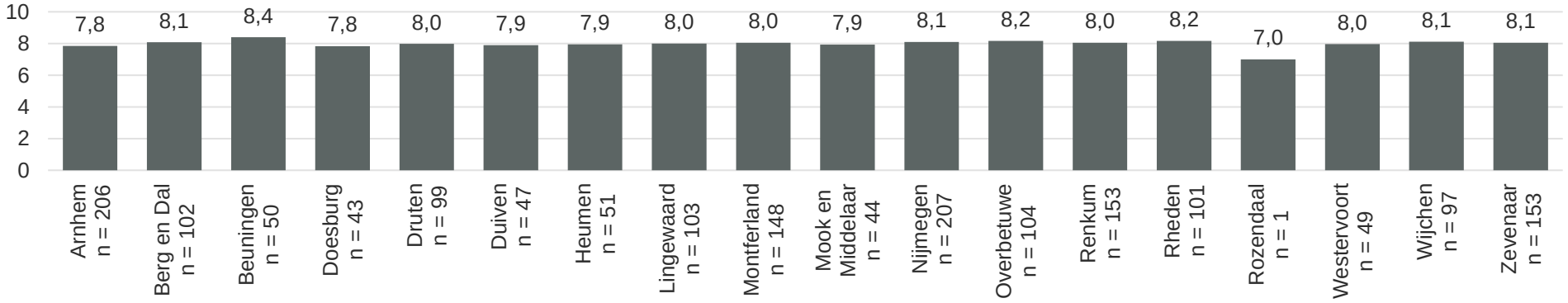
1 respondent is ontevreden over de uitvoering van indicaties. Het betreft een verkeerd voertuig.

Feitelijke informatie

Van de 44 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 21 op tijd opgehaald en 23 te laat.

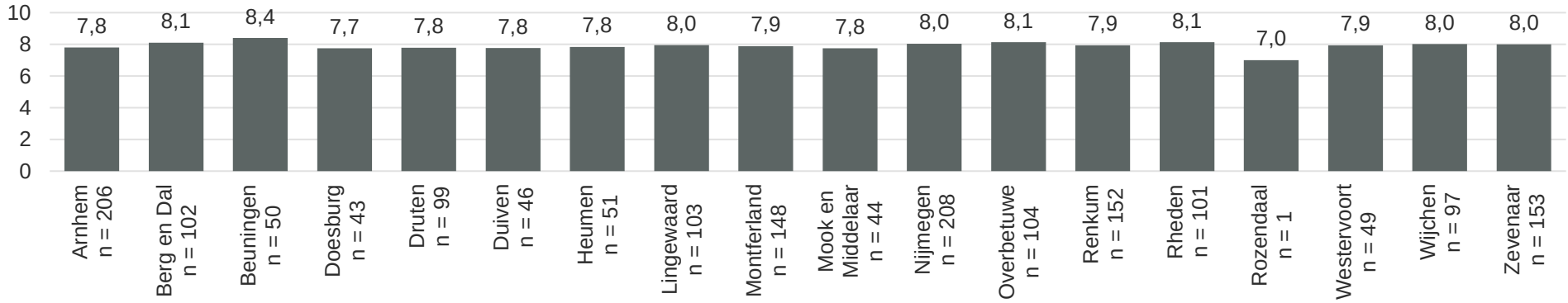
Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n= 1,758
8.0



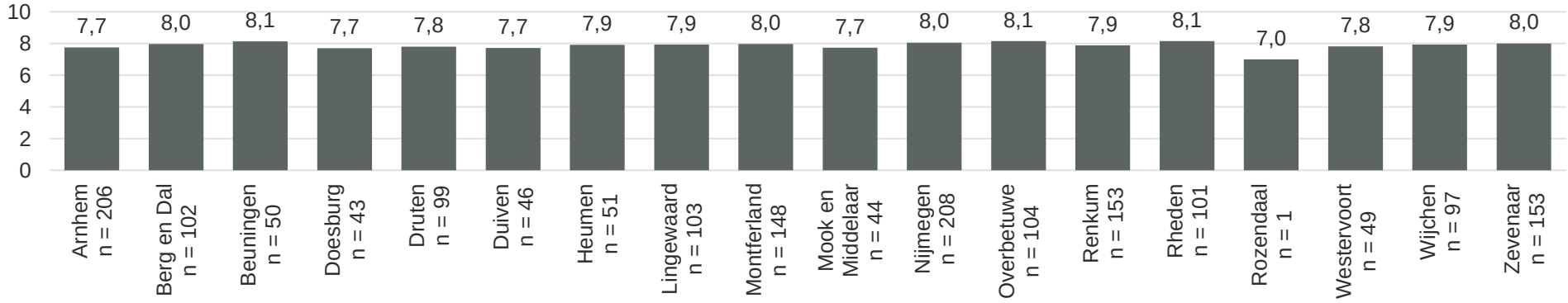
Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal: n= 1,757 **8.0**



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

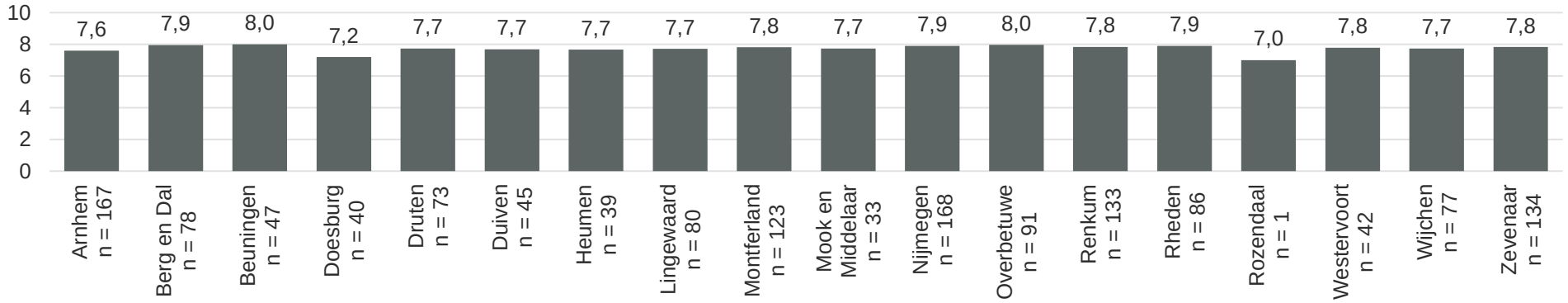
Totaal: n= 1,758 **7.9**



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

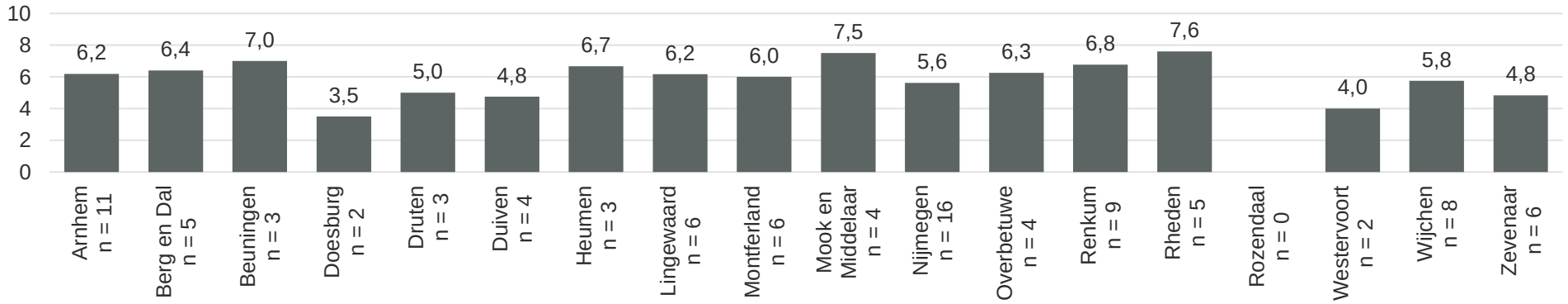
Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal: n= 1,457 **7.8**



Afhandeling laatste klacht per gemeente

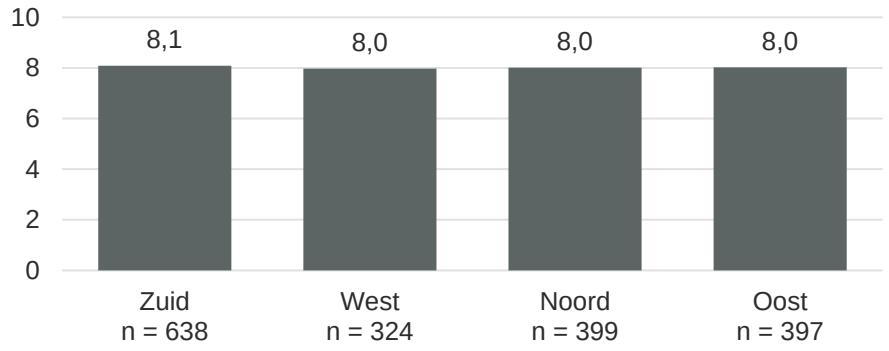
Totaal: n= 97 **6.0**



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

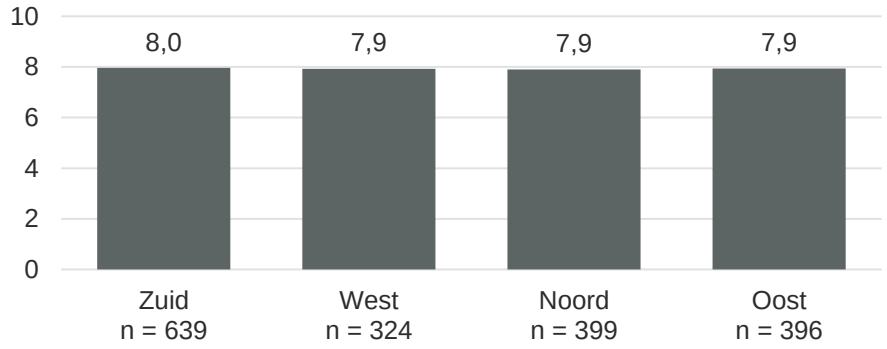
Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal: n= 1,758 **8.0**



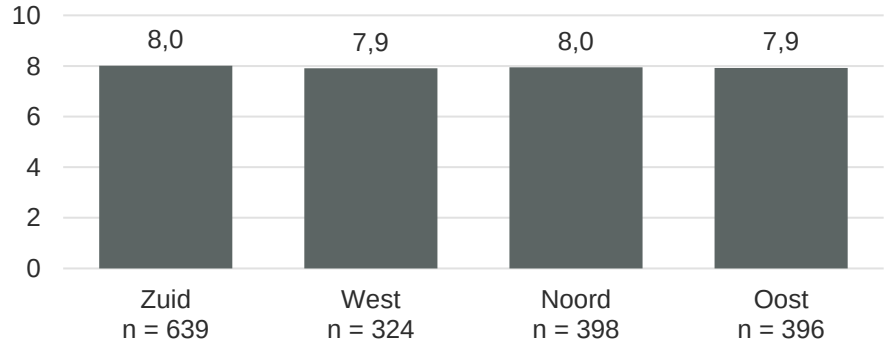
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal: n= 1,758 **7.9**



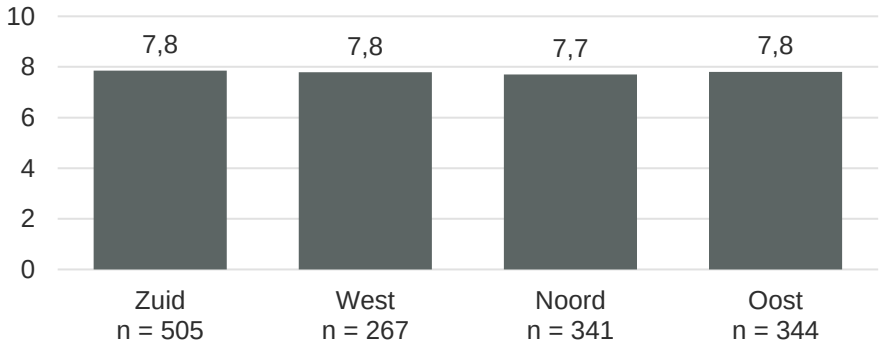
Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal: n= 1,757 **8.0**



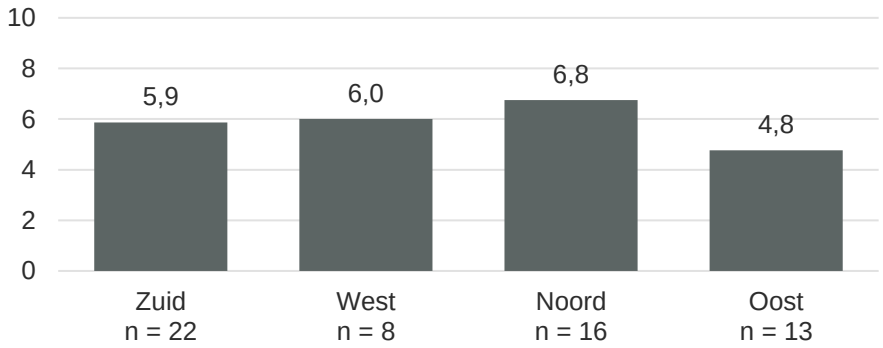
Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal: n= 1,457 **7.8**



Afhandeling laatste klacht per perceel (betreft de uitvoering van de rit)

Totaal: n= 59 **5.9**



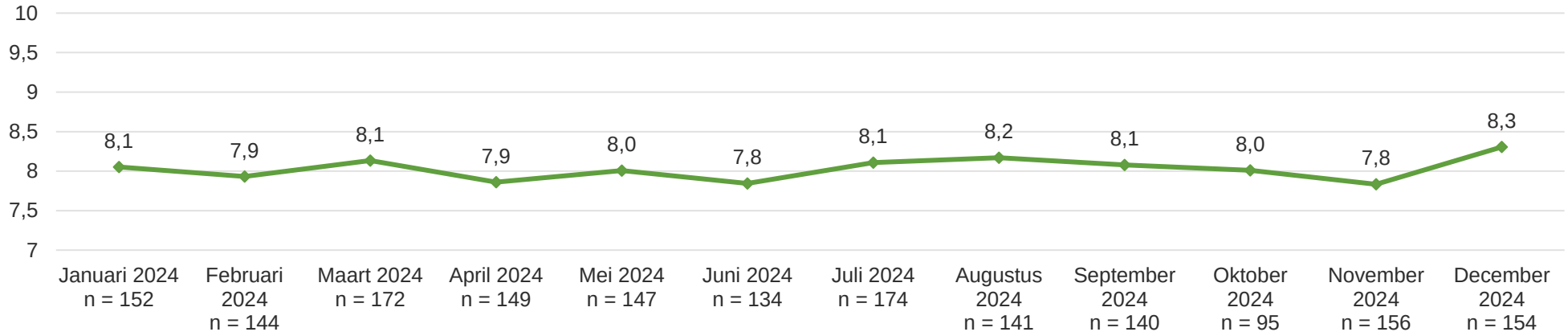
Afhandeling laatste klacht callcenter (betreft de reservering van de rit)

Totaal: n= 20 **6.6**

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

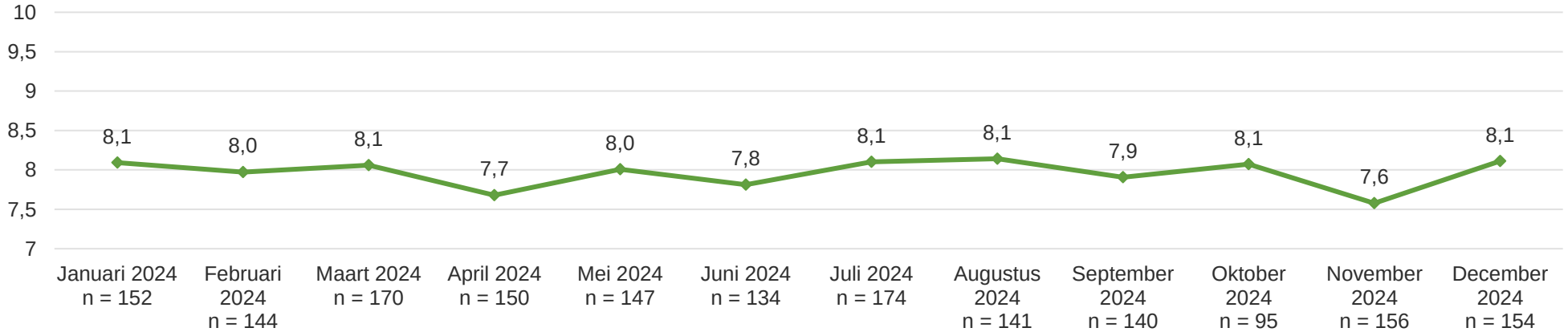
Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n= 1,758
8.0



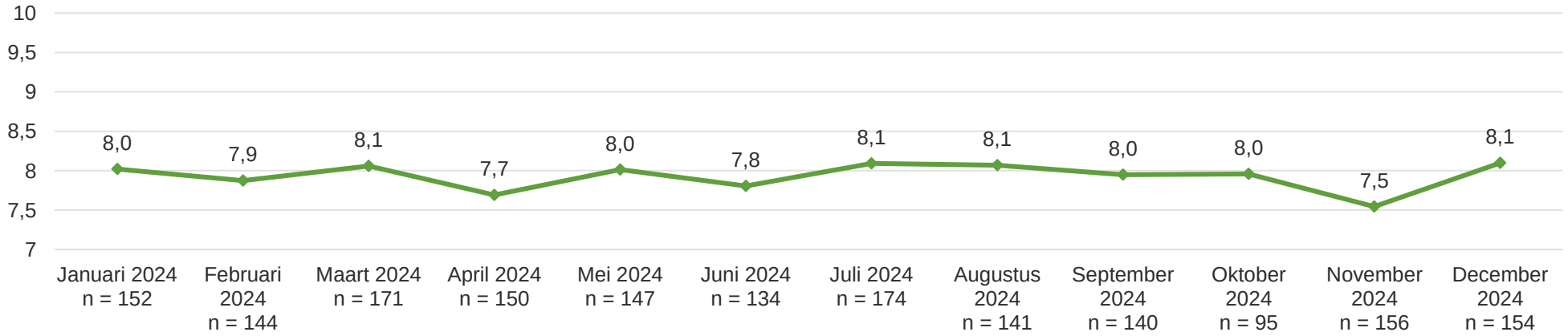
Rapportcijfer reisduur rit per maand

Totaal: n= 1,757 **8.0**



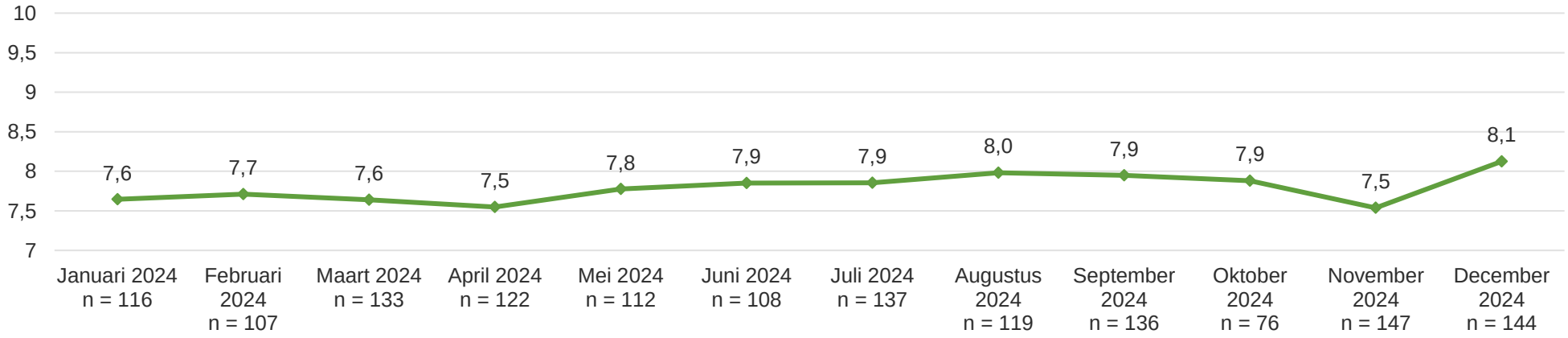
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per maand

Totaal: n= 1,758 **7.9**



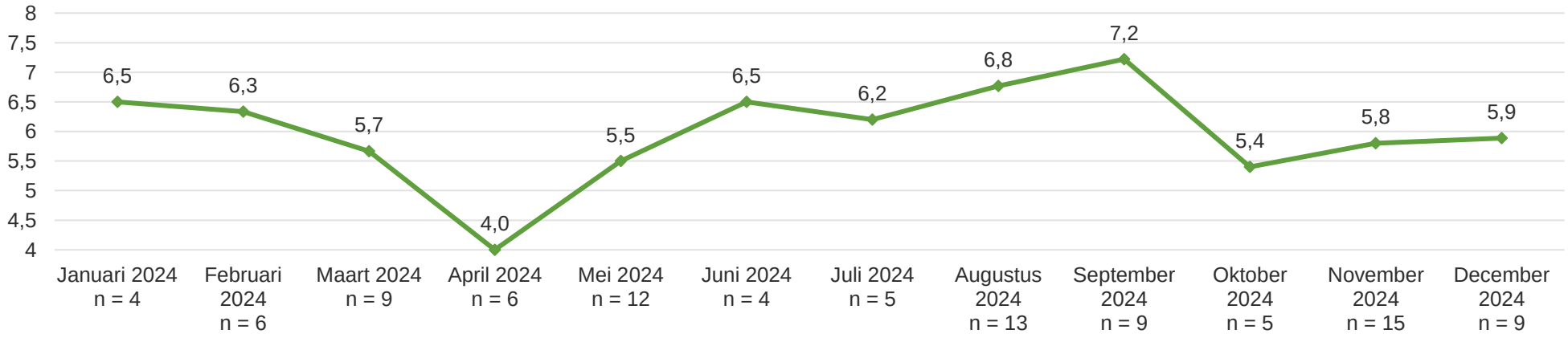
Rapportcijfer reservering per maand

Totaal: n= 1,457 — **7.8**



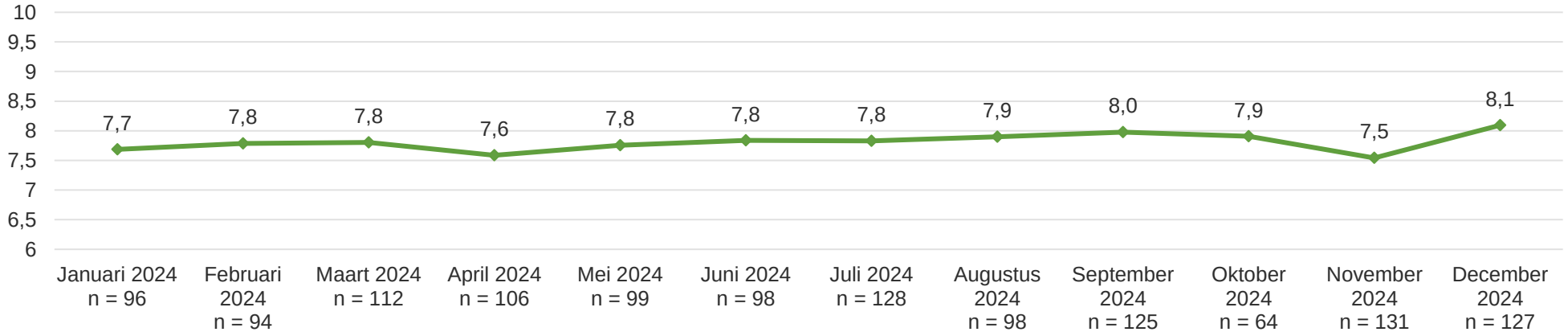
Afhandeling laatste klacht per maand

Totaal: n= 97 — **6.0**



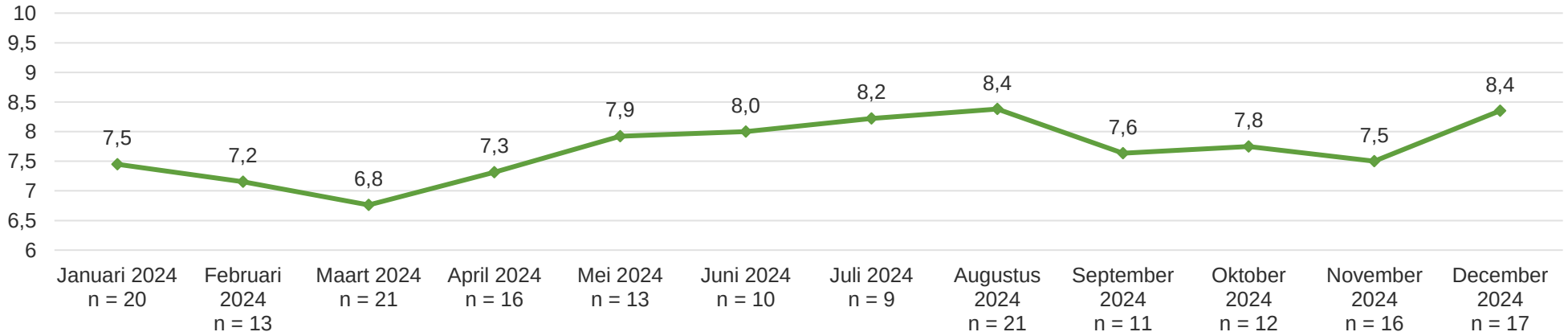
Rapportcijfer telefonische reservering per maand

Totaal: n= 1,278 **7.8**

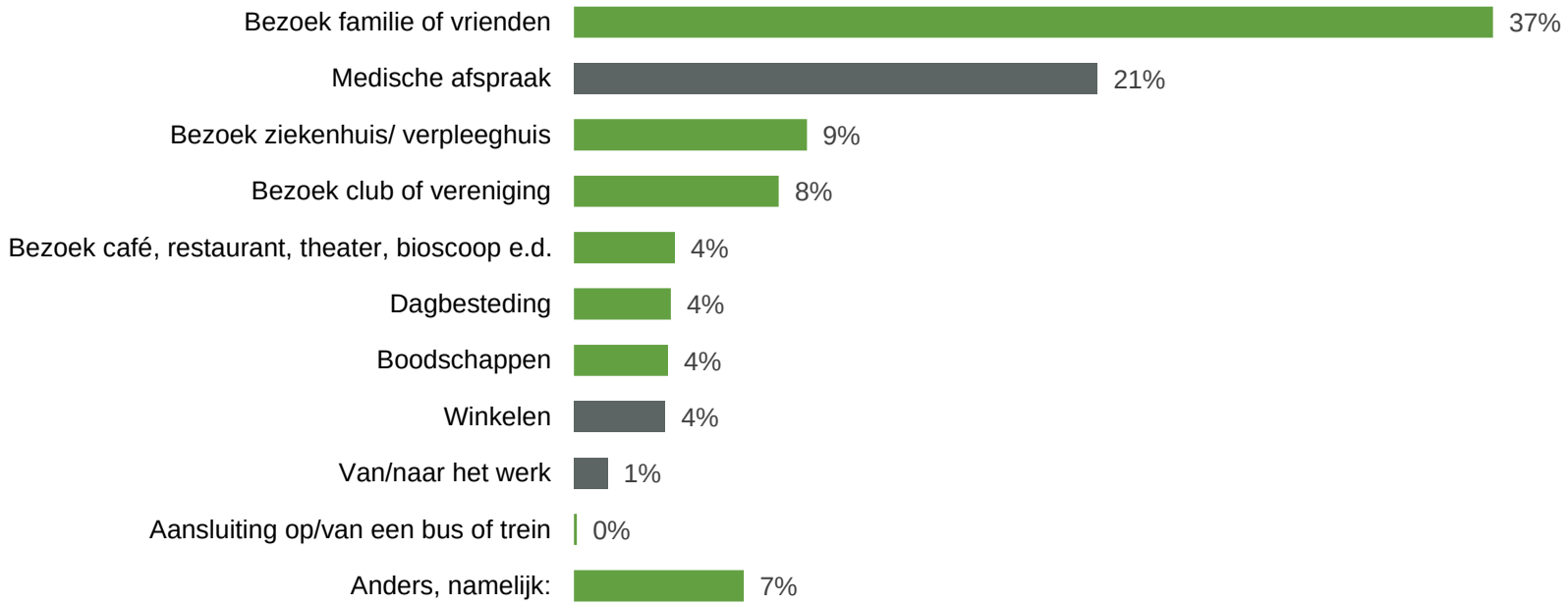


Rapportcijfer online reservering per maand

Totaal: n= 179 **7.7**



Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.760)

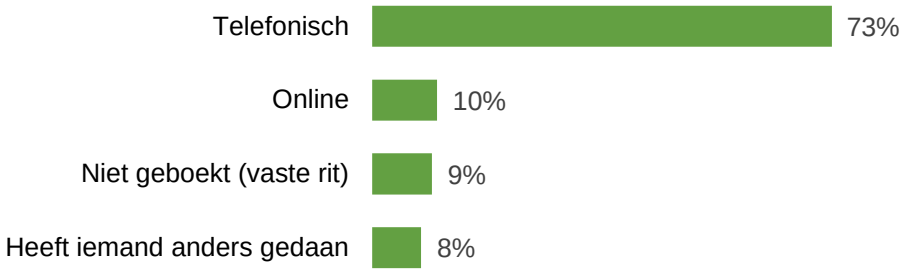


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Kapper en kerk zijn hierbij het vaakst genoemd.

De resultaten zijn vergelijkbaar met 2023. Bezoek familie en vrienden was toen met 38% het meest voorkomende reisdoel. Medische afspraak werd toen met 37% daarna het meest genoemd.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1.760)



Rapportcijfer reservering

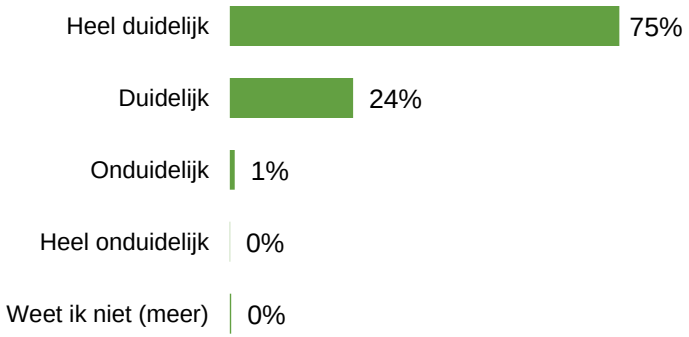
Telefonisch

Gem: **7.8** n= 1,278

Online

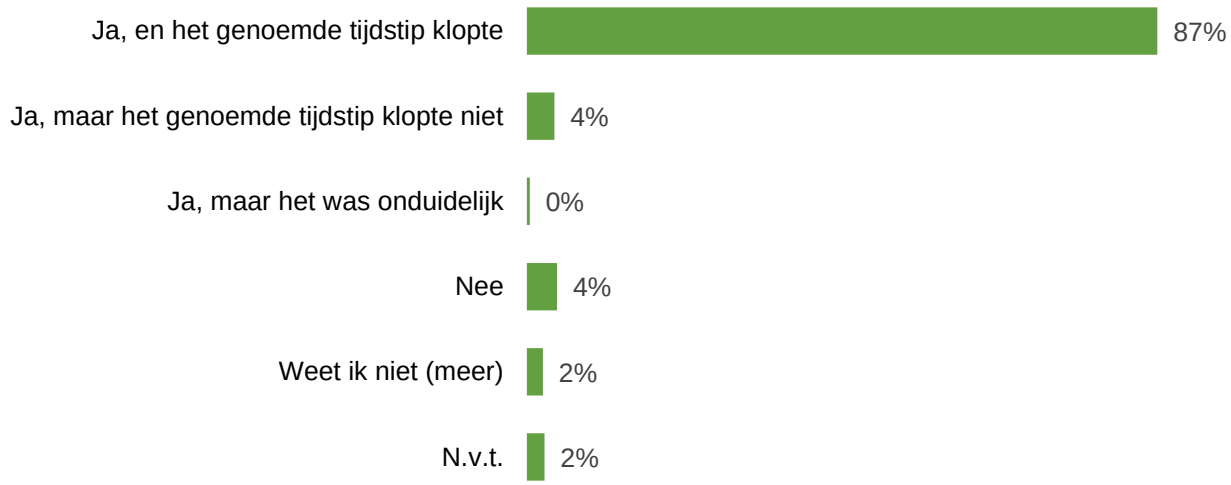
Gem: **7.7** n= 179

Was het <u>bij het reserveren</u> voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=1.760)



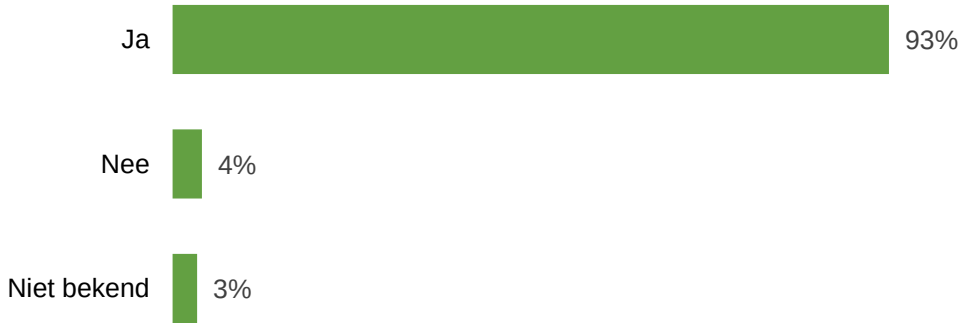
De meeste (73%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. 10% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. In 2023 heeft 70% telefonisch gereserveerd. Dit is dus iets toegenomen. In 2023 heeft 11% online gereserveerd. Dit is dus licht afgenomen.

Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=1.760)



91% 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 dit niet is gebeurd. Uit de feitelijke ritdata van de steekproefritten blijkt dat de terugbelservice in 93% van de ritten is uitgevoerd.

Gebruik terugbelservice volgens ritdata. (n=1.760)



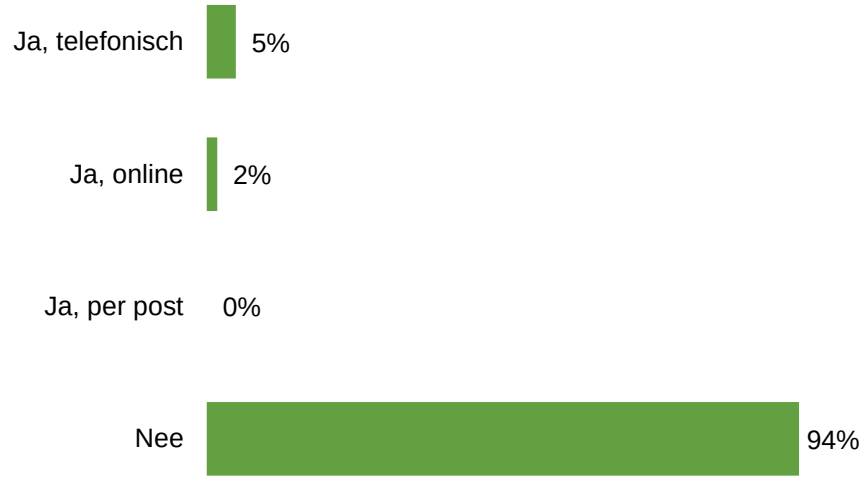
Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? Vs. rapportcijfers

	Reservering rit rapportcijfer	Stiptheid rapportcijfer	Reisduur rapportcijfer	Algemeen rapportcijfer
Ja, en het genoemde tijdstip klopte	7,8	8,0	8,0	8,1
Overig	7,5	7,3	7,5	7,5
n=	1.457	1.758	1.757	1.758

De respondenten die 5 tot 10 minuten voordat ze zijn opgehaald gebeld werden dat de taxi eraan kwam en aangeven dat het tijdstip klopt, geven gemiddeld hogere rapportcijfers dan de overige respondenten. Het verschil is het grootst bij het rapportcijfer stiptheid (een verschil van 0,7).

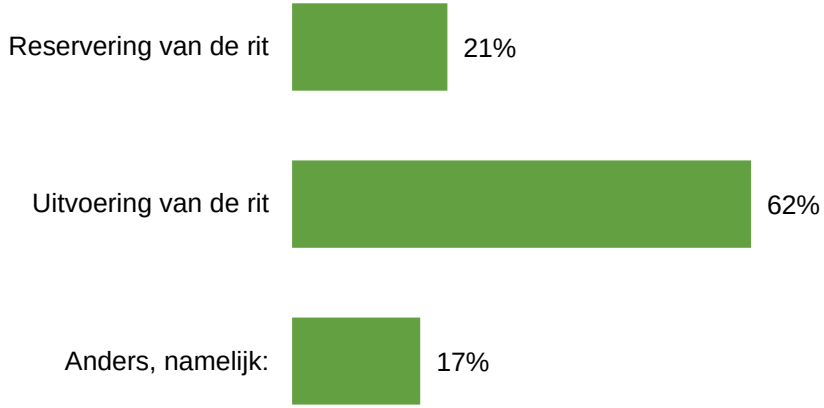
De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=1.760)



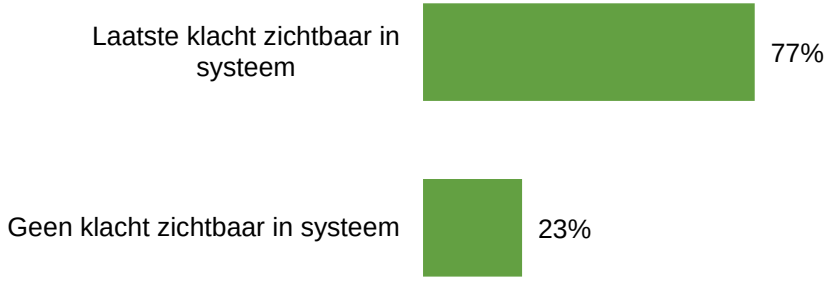
Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 5% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 2% online. De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=110)



Klacht zichtbaar? (n=70)

Dit wordt gecontroleerd door de interviewer

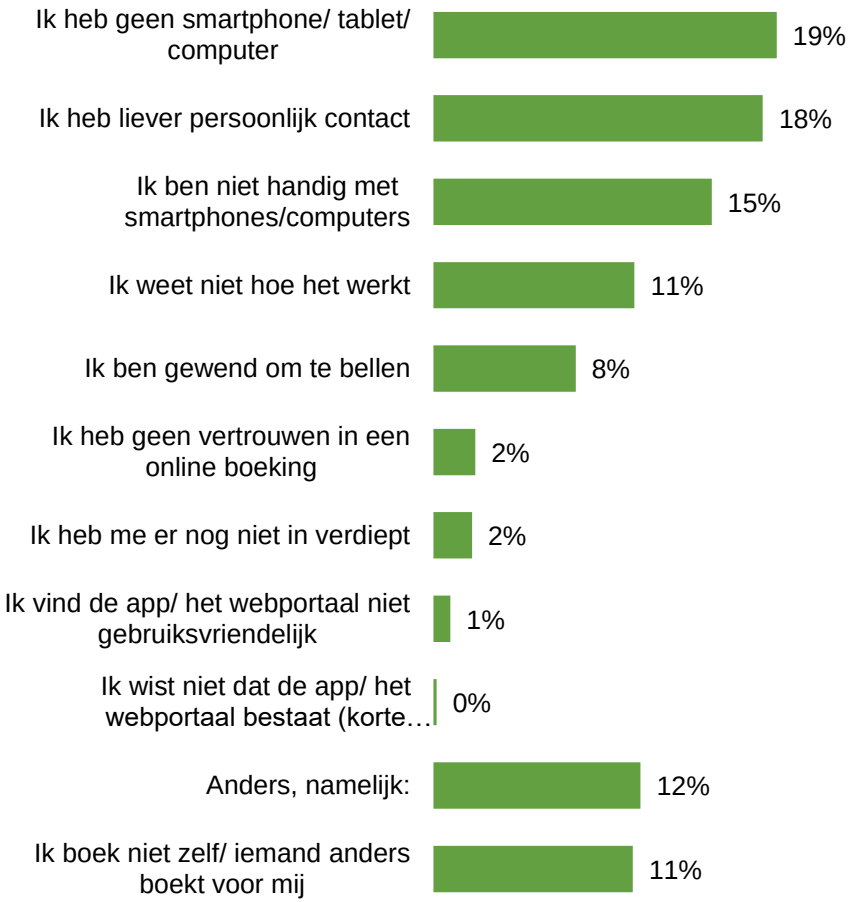


Reserveert u wel eens een rit via de boekingsapp of het webportaal? (n=1.205)

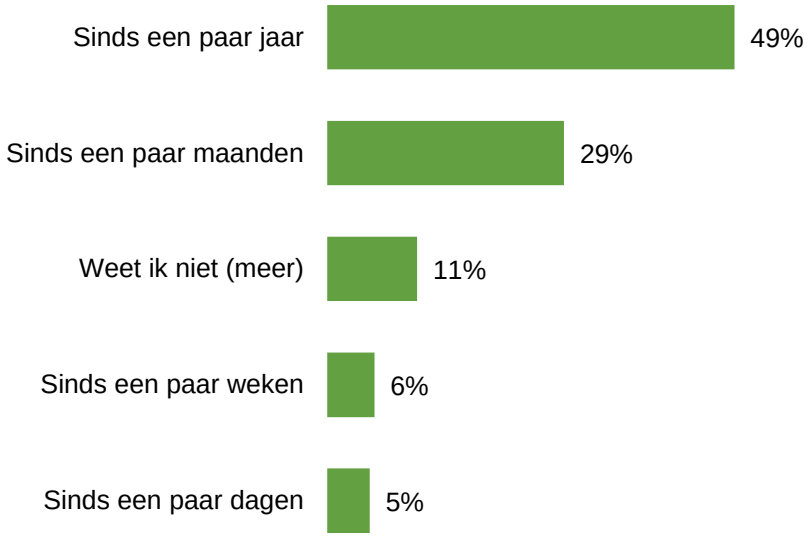


De aanvullende vragen zijn gesteld van kwartaal 1 t/m kwartaal 3 2024. Bovenstaande vraag is gesteld aan de respondenten die de rit niet online hebben geboekt.

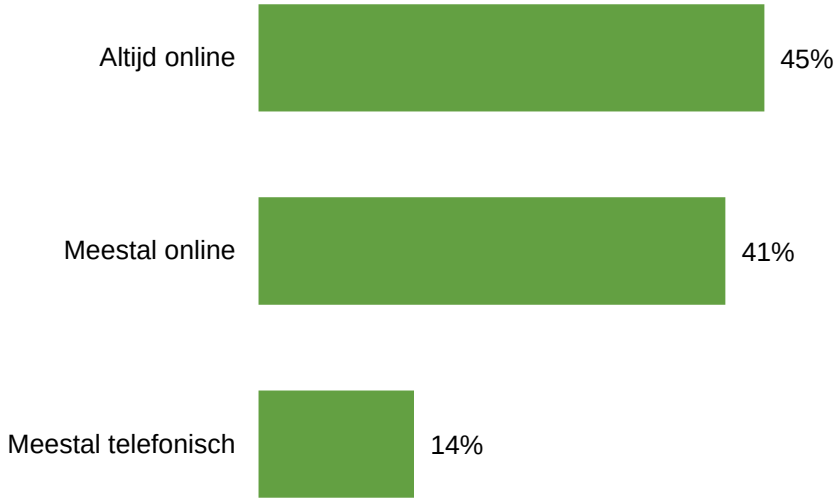
Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=1.165)



Sinds wanneer boekt u ritten via de app/ het webportaal? (n=174)

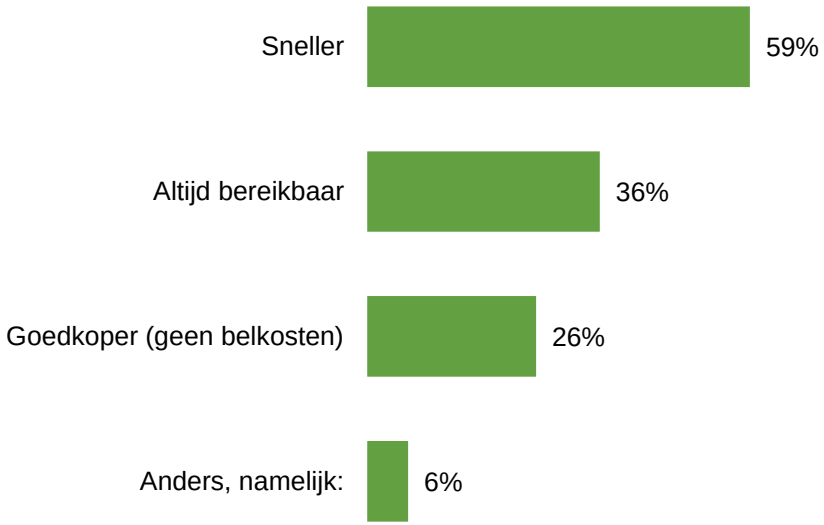


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=174)

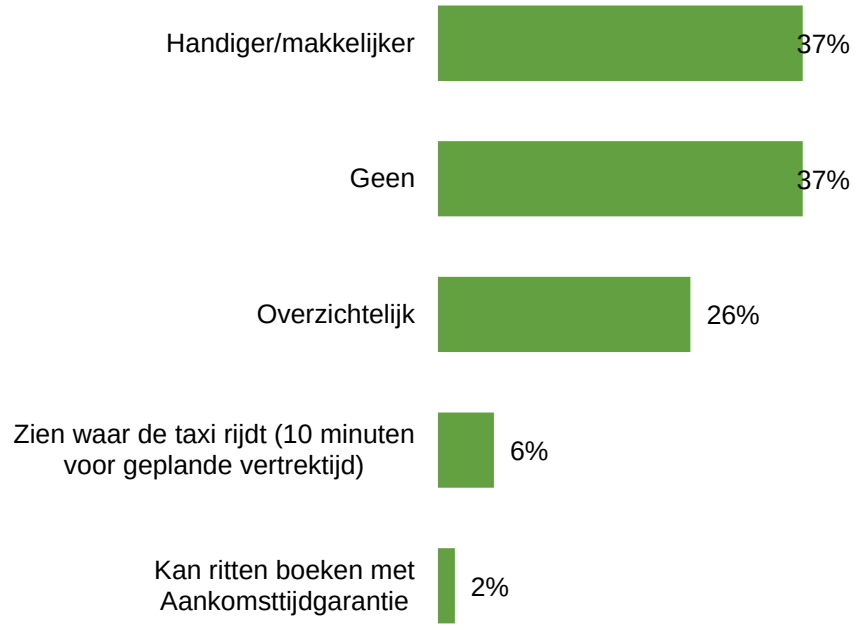


Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

Waarom boekt u (wel eens) via de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk* **(n=174)**



Wat is volgens u het beste punt van de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk* **(n=174)**



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

CONCLUSIES

Hoge rapportcijfers!

Alle aspecten worden beoordeeld met een 7,8 of hoger. Algemeen cijfer is 8. Stabiel positief beeld over alle aspecten, tijd en gemeenten.

AANBEVELINGEN

Communiceer hierover, laat zien dat de kwaliteitsbeleving goed is en dat klanten de dienstverlening waarderen

Oorzaak ontevredenheid verandert

Van ritreservering in Q1 naar ophaaltijd/niet opgehaald in Q3 en Q4. Er was in Q1 ook meer ontevredenheid in totaal, dat is veroorzaakt door de ritreservering. Structureel is de ontevredenheid over de ophaaltijd het hoogst.

Verkrijg inzicht in de ontevredenheid over de ophaaltijd. Dit kan worden gedaan door de feitelijke ritdata naast de resultaten van het KTO te leggen.

Weinig online reservering

10% reserveert online. Dit was in 2023 11%. Veel genoemde redenen voor niet online reserveren zijn: onbekend met hoe het werkt, gewoonte, digitaal niet vaardig, geen vertrouwen in digitale reservering.

Stimuleer dat meer online wordt gereserveerd met informatie en trainingen.

Persbericht, april 2025

Reizigers positief over vervoer van Avan

De algemene dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 8,0 in het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dat blijkt uit een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Moventem. Zowel stiptheid, reistijd, reservering als communicatie ophaaltijd scoren boven een 7,8. Deze onderdelen komen daarmee boven de gestelde norm van een 7,6 uit. De klachtafhandeling wordt wederom het slechtst beoordeeld, ditmaal met een 6.0.

Tevreden reizigers
Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. In 2024 zijn er bijna 400.000 ritten binnen de WMO gereden. Dit betekent dus ruim 1000 ritten per dag. Door 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.

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 januari tot en met december 2024 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.760 geslaagde interviews afgenomen.
Naast de hoge algemene tevredenheid, scoort ook de stiptheid (8) en reistijd (8) nog steeds hoog.

Ontevredenheid heeft vooral te maken met de ritreservering (zowel telefonisch als online) en de ophaaltijden. 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. Avan probeert reizigers altijd zo goed mogelijk te informeren over hun rit.

De klachtafhandeling scoort iets lager dan vorig jaar. 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.

Onderzoek representatief
De uitkomsten zijn representatief met een foutmarge van slechts 2,33%. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt 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.

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.