Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer 2021

Avan

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage *Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021*

Avan

VERSIE: Definitief
DATUM: september 2021
REFERENTIE: 21005

Auteurs:
Maarten van Setten, Senior adviseur/ Directeur
Roanne van de Wijgaart, Onderzoeker

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

Inhoudsopgave

Management Samenvatting **Pagina 4**

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

2 Resultaten **Pagina 11**
2.1 Reismotief en boeking Pagina 12
2.2 Tevredenheid vervoer Pagina 14
2.3 Tevredenheid chauffeur Pagina 22
2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden Pagina 28
2.5 Tevredenheid website Avan Pagina 32
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling Pagina 36
2.7 Beoordeling Avan algemeen Pagina 43

3 Bijlagen **Pagina 46**
Bijlage I Onderzoeksverantwoording Pagina 47
Bijlage II Resultaten per perceel Pagina 48
Bijlage III Resultaten per gemeente Pagina 54
Bijlage IV Resultaten per vervoerder Pagina 55

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management Samenvatting



Management samenvatting

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer van Avan kent drie soorten vervoer: Dagbesteding-, Leerlingen- en Jeugdwetvervoer. In totaal hebben 538 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. Met het aantal respondenten (538) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,77% uitspraken worden gedaan over de gehele populatie (alle gebruikers van het routevervoer van Avan). Per doelgroep zijn alleen de resultaten voor Dagbesteding en Leerlingenvervoer representatief. De resultaten voor de Jeugdwet zijn door het lage aantal respondenten indicatief en niet representatief.

Reismotief en boeking

- De meeste respondenten (64%) reizen gemiddeld 5 dagen per week of vaker met Avan, voornamelijk gebruikers van het leerlingenvervoer (78%). Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding reizen voornamelijk 2 tot 4 dagen per week (71%).

- Het overgrote deel van de respondenten (91%) heeft de week van het invullen van de vragenlijst voor het laatst gereisd met Avan.

Tevredenheid vervoer

- Minimaal 70% is (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 waarmee zij in kunnen stappen. De herkenbaarheid van het voertuig wordt het best beoordeeld (90% is (zeer) tevreden). Gebruikers van Avan voor dagbesteding zijn het meest tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer (87% is (zeer) tevreden). Gebruikers van het leerlingenvervoer zijn vooral tevreden over de herkenbaarheid van het voertuig (91% is (zeer) tevreden).

- Bijna de helft van de respondenten (45%) geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. 28% benoemt dat zij meestal/ (bijna) altijd op de hoogte worden gehouden als te taxi later komt en 15% wordt (bijna) nooit op de hoogte gehouden.

- Meer dan de helft van de respondenten (57%) wordt (bijna) altijd op de afgesproken tijd thuisgebracht. 33% wordt meestal wel op de afgesproken tijd thuisgebracht en 6% meestal niet/ (bijna) nooit.

- Gemiddeld wordt het vervoer van Avan met een 7,8 beoordeeld. Het meest gegeven cijfer is een 8,0 en 8% geeft een onvoldoende (5 of lager). Respondenten geven de voertuigen van Avan gemiddeld een 8,0.

Management samenvatting

Tevredenheid chauffeurs

- Nagenoeg driekwart (72%) heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Avan zet zich voornamelijk in voor een vaste chauffeur bij het leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (81%) van de gebruikers van het leerlingenvervoer hebben een vaste chauffeur, terwijl dit bij het dagbestedingsvervoer 31% is.

- Respondenten zijn het vaakst (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur (86%) en het vaakst (zeer) ontevreden over de communicatie over de vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie (17%).

- De chauffeur(s) van Avan worden gemiddeld met een 8,2 beoordeeld, waarbij het meest gegeven cijfer een 8,0 is en 5% een onvoldoende geeft (5 of lager).

- Chauffeurs worden veel genoemd als antwoord op de vraag naar de belangrijkste verbeterpunten van Avan én bij het sterkste punt van Avan. Hieruit blijkt dat de chauffeurs belangrijk zijn voor de kwaliteitsbeleving van Avan.

Tevredenheid tijdelijk afmelden

- 88% heeft het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld. 63% deed dit via het portaal van de vervoerder en 20% deed dit telefonisch. Respondenten die gebruik-maken van het leerlingenvervoer meldden hun rit met name af via het portaal van de vervoerder (76%). Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding deden dit voornamelijk via de telefoon bij de vervoerder (46%).

- Het online webportaal van de vervoerders wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. Het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden met een 8,0 en het gemak van het tijdelijk afmelden met een 8,1.

Tevredenheid website Avan

- Iets meer dan een kwart (28%) van de respondenten heeft het afgelopen jaar de website van Avan bezocht. Zij bezochten de website met name voor algemene informatie (31%), om een tijdelijke afmelding door te geven (30%) en om (contact)informatie op te zoeken (19%). 62% geeft aan dat zij (heel) gemakkelijk hebben kunnen vinden wat zij zochten.

- Tijdelijk afmelden van vervoer kan niet (rechtstreeks) via de website van Avan, maar komt terug in de top 3 van redenen om de website te bezoeken. Het is dus belangrijk om op de website duidelijk te communiceren over de manier waarop de tijdelijke afmeldingen doorgegeven moeten worden.

- De website van Avan wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,6.

Management samenvatting

Tevredenheid klachtenafhandeling

- Meer dan de helft (56%) weet waar zij eventuele klachten moeten melden. 38% weet dit niet, maar zoekt dit op als zij een klacht hebben en 6% meldt hun klachten niet.

- 19% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden ook daadwerkelijk een klacht ingediend. Dit ging met name over dat de taxi te laat was (19%) en dat zij niet opgehaald waren (15%). Wanneer we kijken naar de verdeling van alle officiële klachten die Avan heeft ontvangen, valt op dat het aandeel klachten over chauffeurs veel groter is dan uit dit onderzoek naar voren komt (29% van alle klachten vs. 10% binnen dit onderzoek).

- 36% is in hun gelijk gesteld en 18% heeft nog geen schriftelijke reactie ontvangen. De eerste groep geeft en hoger cijfer dan de tweede groep: 6,9 vs. 4,2 (gezien het kleine aantal respondenten is dit echter indicatief).

- Respondenten zijn het vaakst (zeer) tevreden over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen (46%) en het vaakst (zeer) ontevreden over de snelheid van de afhandeling (32%).

- De 19% van de respondenten die een klacht heeft ingediend, beoordelen de afhandeling van meldingen/ klachten gemiddeld met een 5,5.

- Het lijkt erop dat een deel van de ontevredenheid te verklaren is doordat klachten niet via de geëigende kanalen worden ingediend. Uit dit onderzoek blijkt dat 5% zijn/haar klacht bij de gemeente of vervoerder indient. Wij weten niet waar de klachten die telefonisch, online of per post zijn ingediend zijn gemeld. In het geval dat de klacht ergens anders dan bij Avan is gemeld, is er geen zicht op de kwaliteit van de afhandeling ervan. Uit gegevens van Avan blijkt dat de klachten die via het klachtenmeldpunt binnenkomen meestal binnen de gestelde termijn van 10 dagen worden afgehandeld. Wij adviseren het volgende:
    - Maak afspraken met vervoerders en gemeenten over het doorzetten/ kanaliseren van reacties/klachten van reizigers over Avan;
    - Communiceer (nog) actiever richting reizigers over de wijze waarop klachten ingediend kunnen/moeten worden.

Management samenvatting

Beoordeling Avan algemeen

- Respondenten beoordelen de dienstverlening van Avan in het algemeen gemiddeld met een 7,7.

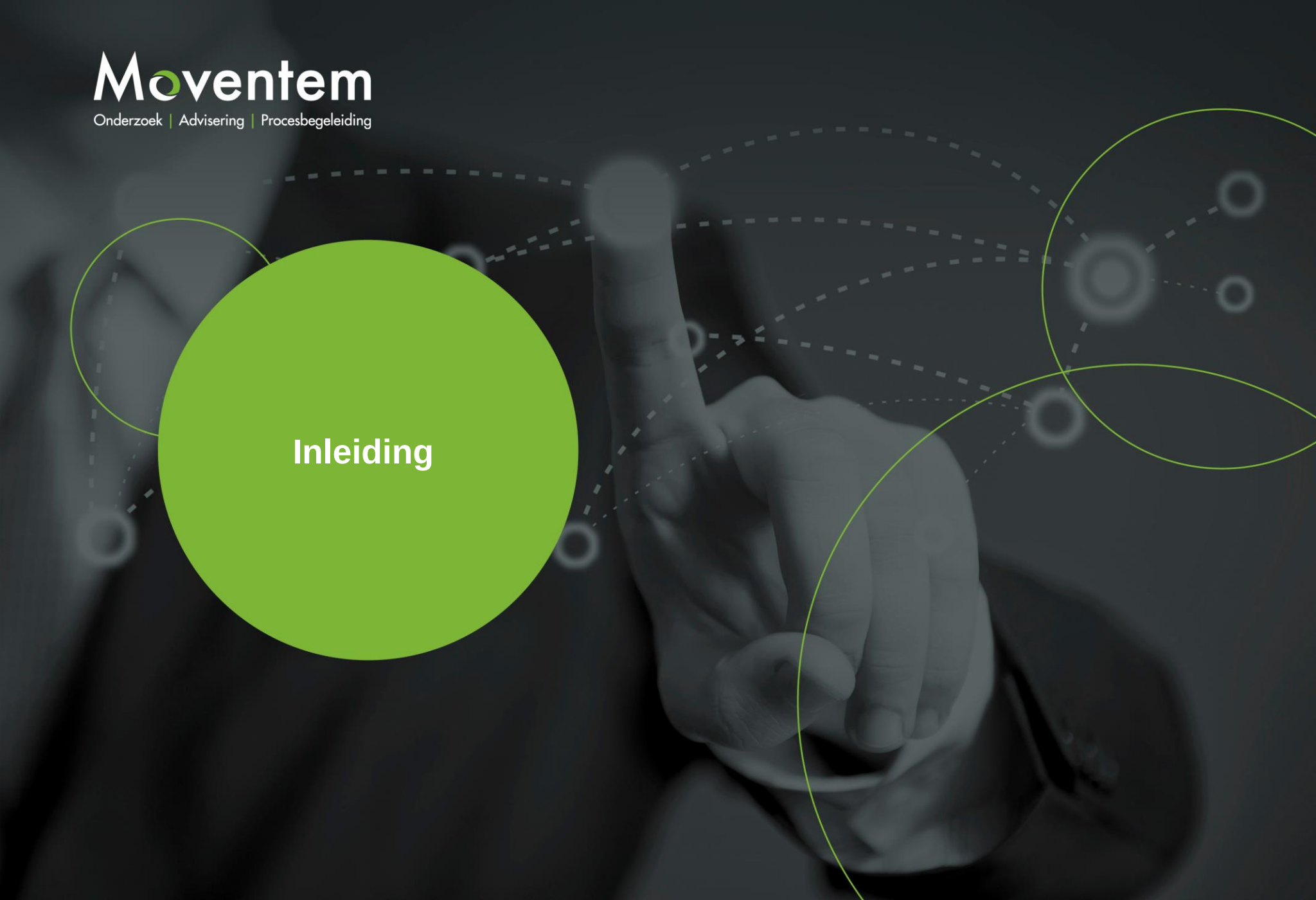
- Tot slot is een open vraag gesteld naar het grootste verbeterpunt en het sterkste punt van Avan. Het grootste deel van de respondenten heeft op beide vragen geen antwoord gegeven. Dit kan er op duiden dat de dienstverlening van Avan voldoet aan de verwachtingen die men heeft. De meest genoemde verbeterpunten zijn de communicatie (9%) en de chauffeur(s) (7%). Dit laatste is ook het meest genoemde sterkste punt van Avan (13%). Daarnaast wordt de klantvriendelijkheid ook als een van de sterkere punten van Avan genoemd (9%).

Conclusie

- Over het algemeen zijn respondenten (zeer) tevreden over het vervoer van Avan. Bijna de helft van de respondenten benoemt dat de taxi (bijna) nooit te laat komt en meer dan de helft wordt (bijna) altijd op de afgesproken tijd thuisgebracht. Gemiddeld worden het vervoer, de voertuigen, het tijdelijk afmelden van ritten, het online webportaal van de vervoerder, de website van Avan en de algemene diensteverlening allemaal met een 7,5 of hoger beoordeeld. Alleen de afhandeling van melding/ klachten krijgt gemiddeld een beoordeling van een 5,5. Hier is dus voornamelijk ruimte voor verbetering. Andere verbeterpunten betreffen onder andere het op de hoogte houden van de gebruikers bij vertraging van de taxi en communicatie bij vervanging van de chauffeur.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding



1.1 Onderzoeksopzet

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer van Avan wordt gebruikt door drie verschillende groepen: Dagbesteding, Leerlingenvervoer en Jeugdwet. Iedere gebruiker van het Leerlingen- en Jeugdwetvervoer waarvan het e-mailadres bekend was heeft een uitnodiging gehad om deel te nemen aan dit onderzoek. In totaal hebben 2.308 van de 2.575 gebruikers van het Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer een uitnodiging ontvangen. Gebruikers van dagbestedingsvervoer hebben, wanneer deze bekend was, de uitnodiging ook per e-mail ontvangen (81 in totaal) en wanneer deze niet bekend was hebben zij de uitnodiging per brief ontvangen (261 in totaal).

Respons

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen dinsdag 25 mei en maandag 21 juni 2021. 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 538 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 97 gebruikers van Dagbesteding, 426 gebruikers van het Leerlingenvervoer en 15 gebruikers van de Jeugdwet.

Met het aantal respondenten (538) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,77% uitspraken worden gedaan over de gehele populatie (d.w.z. alle gebruikers van het routevervoer van Avan). Per doelgroep gelden de volgende foutmarges:

- Dagbesteding 8,43%
- Leerlingenvervoer 4,27%
- Jeugdwet 23,47%

Leeswijzer

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen waarbij we de uitkomsten opsplitsen in de verschillende doelgroepen. Door het lage aantal respondenten van de Jeugdwet zijn deze resultaten indicatief en niet representatief. In 2017 en 2019 zijn er soortgelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Omdat deze echter toen zowel onder gebruikers van het routevervoer als onder gebruikers van het vraagafhankelijke vervoer zijn uitgevoerd (en deze keer alleen onder gebruikers van het routevervoer), is er in deze rapportage voor gekozen om hier geen vergelijkingen mee te maken.

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 aangeven 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. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden. In bijlagen 2, 3 en 4 worden aanvullende resultaten weergegeven waarbij er een opsplitsing gemaakt wordt op percelen, gemeenten en vervoerders.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021’.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

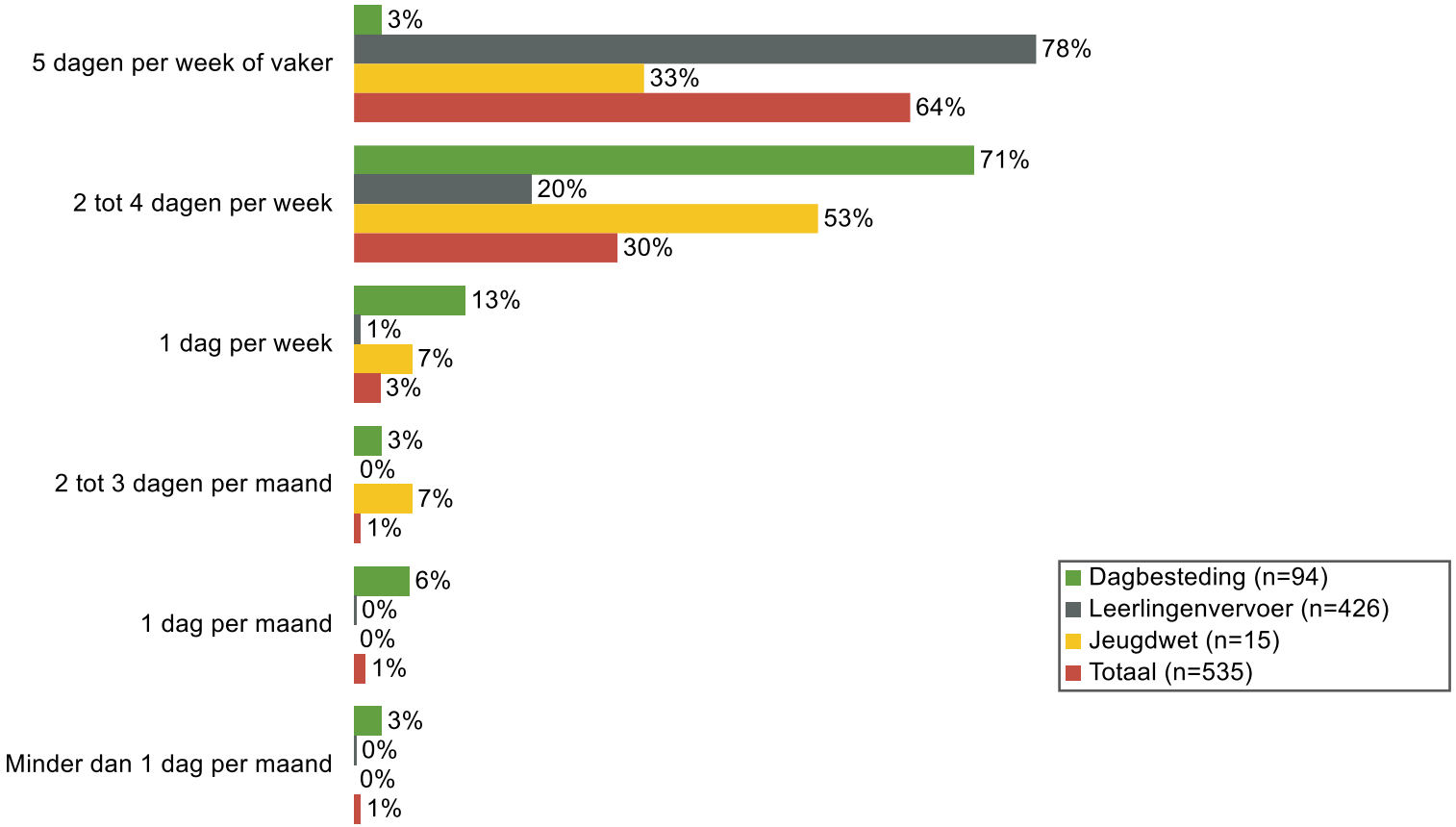


Resultaten

2.1 Reismotief en boeking

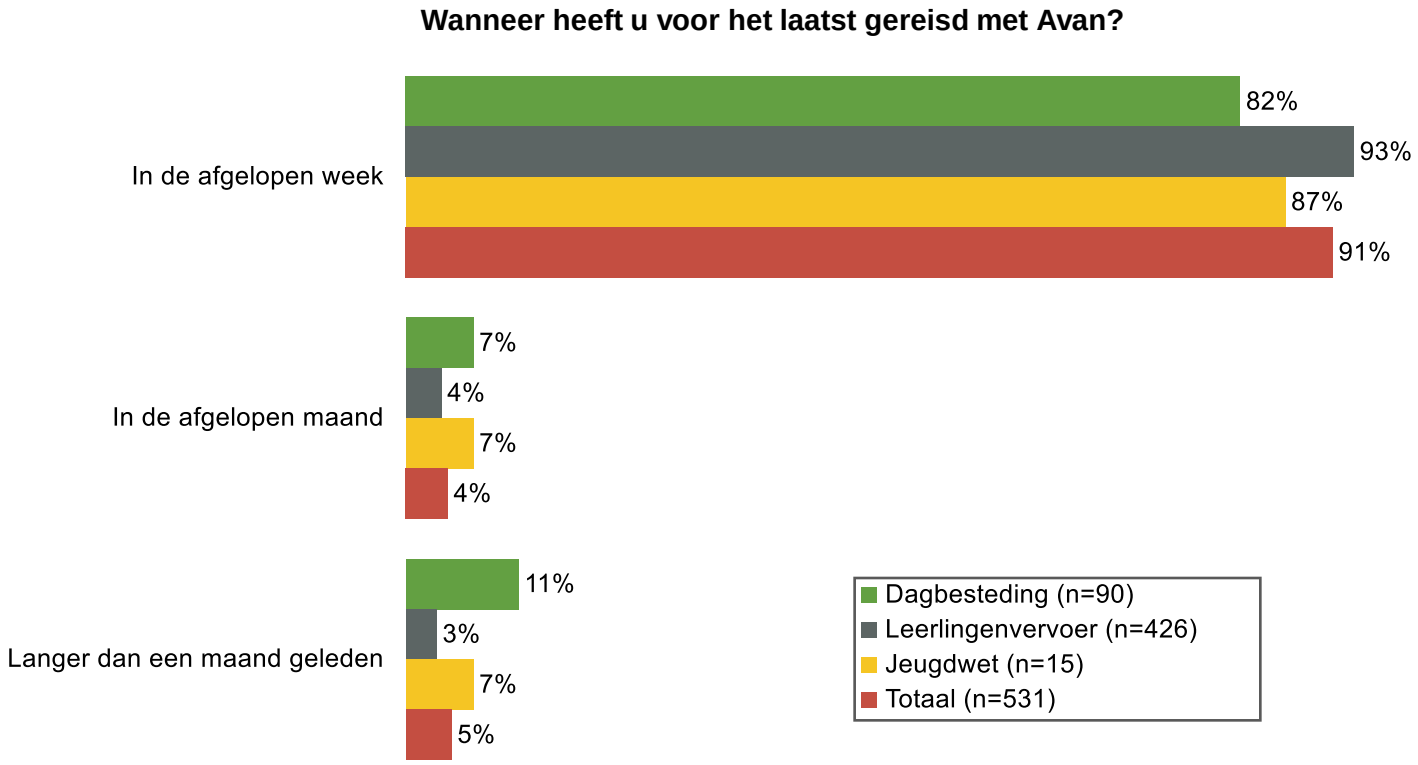
Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

Ga hierbij uit van de situatie zonder coronamaatregelen



Let op: de resultaten voor Jeugdwet zijn vanwege het lage aantal respondenten indicatief en niet representatief. Dit geldt voor alle resultaten voor Jeugdwet in deze rapportage.

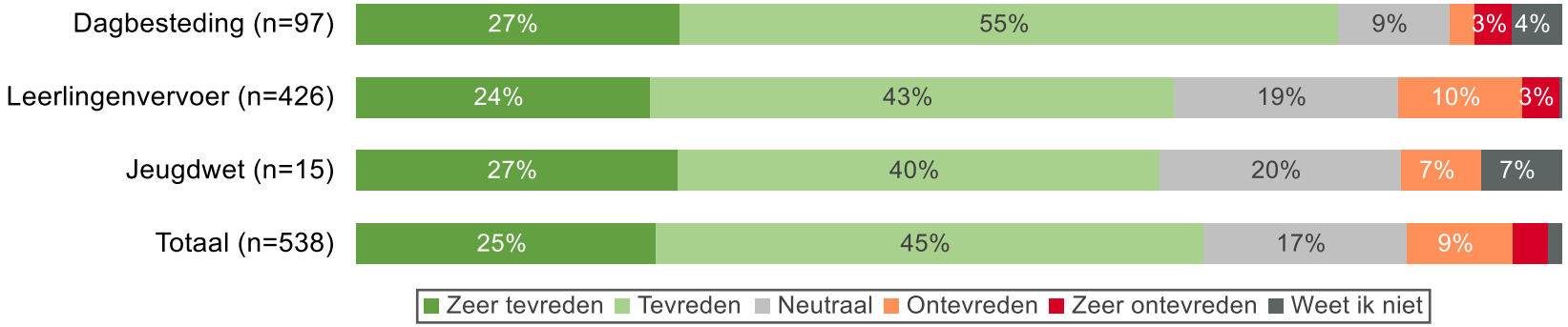
2.1 Reismotief en boeking



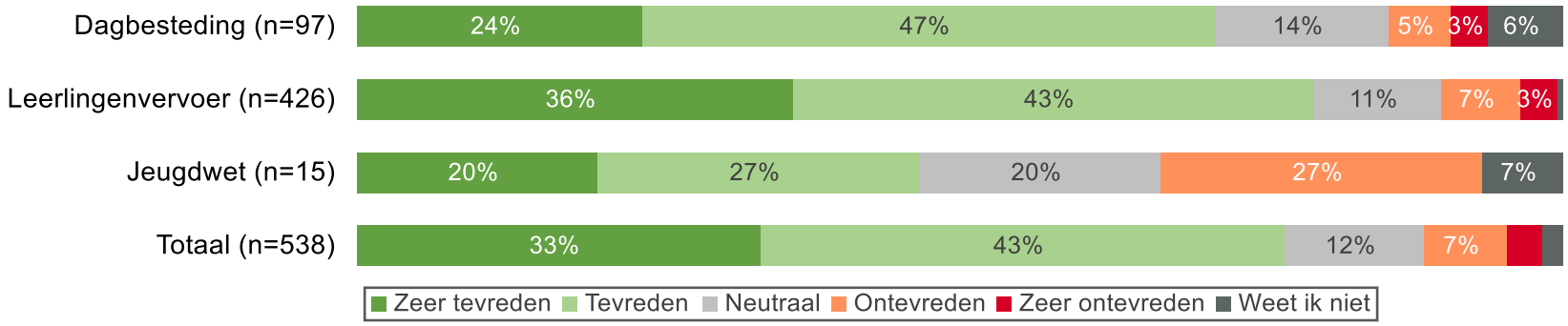
2.2 Tevredenheid vervoer

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

De reistijd



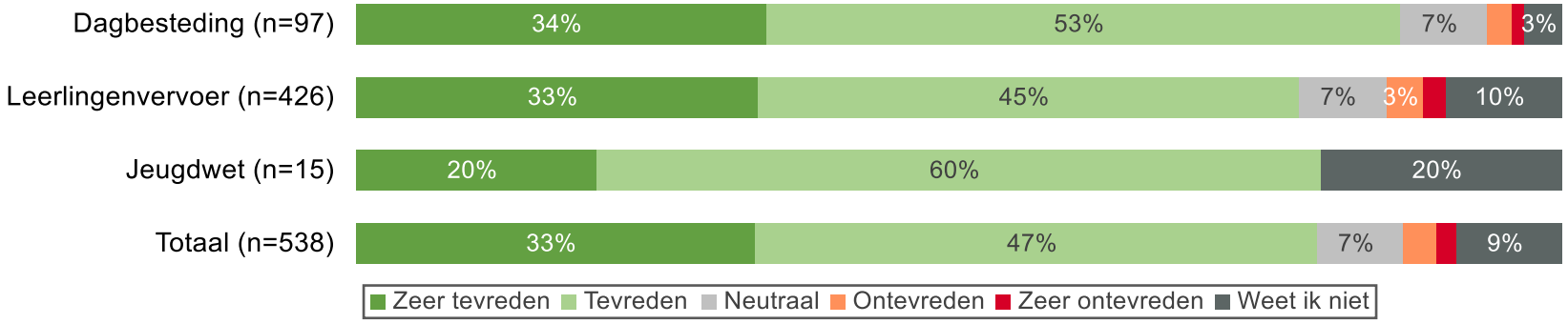
Hoe goed er op tijd gereden wordt



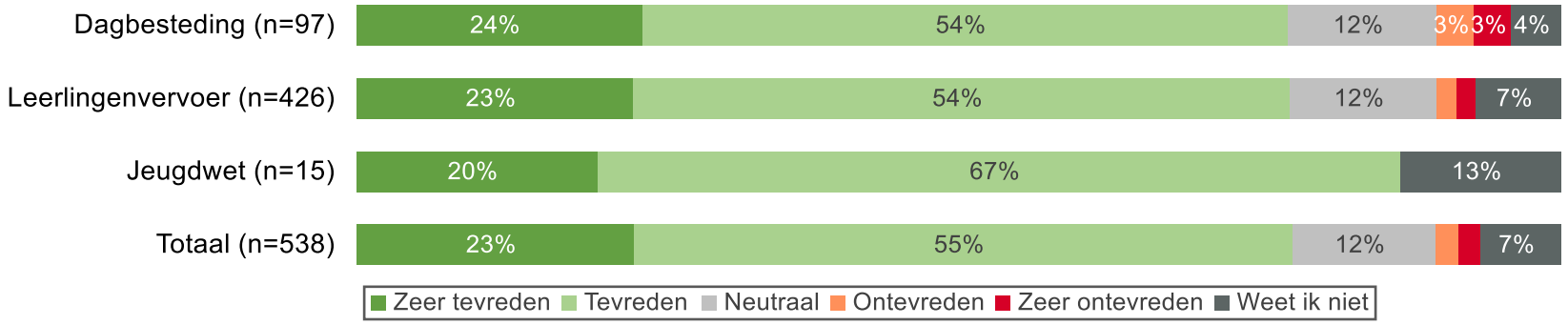
2.2 Tevredenheid vervoer

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

De veiligheid tijdens het vervoer



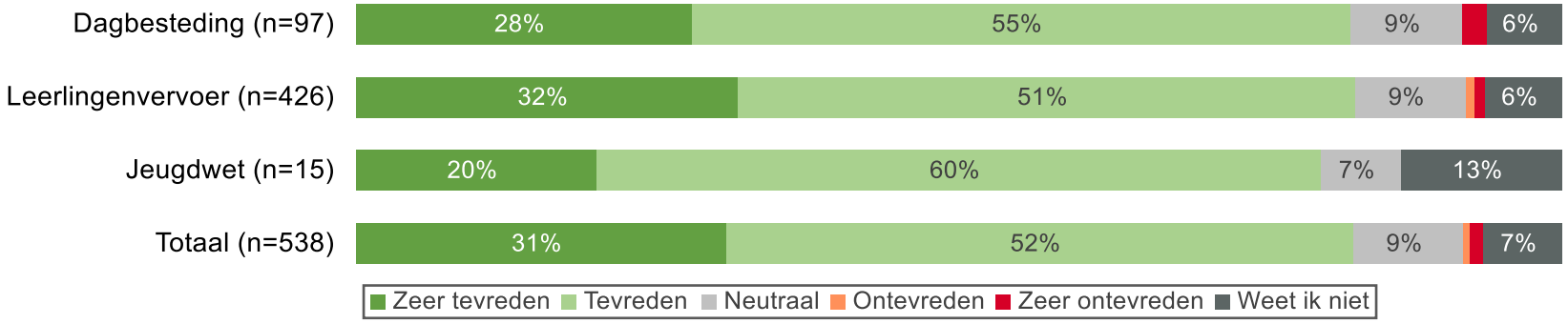
Het comfort in het voertuig



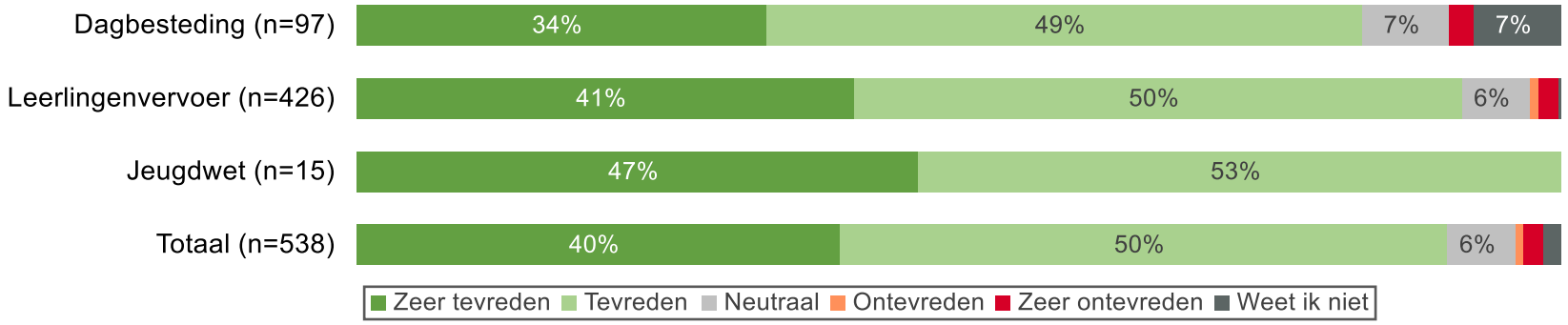
2.2 Tevredenheid vervoer

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

De netheid van het voertuig



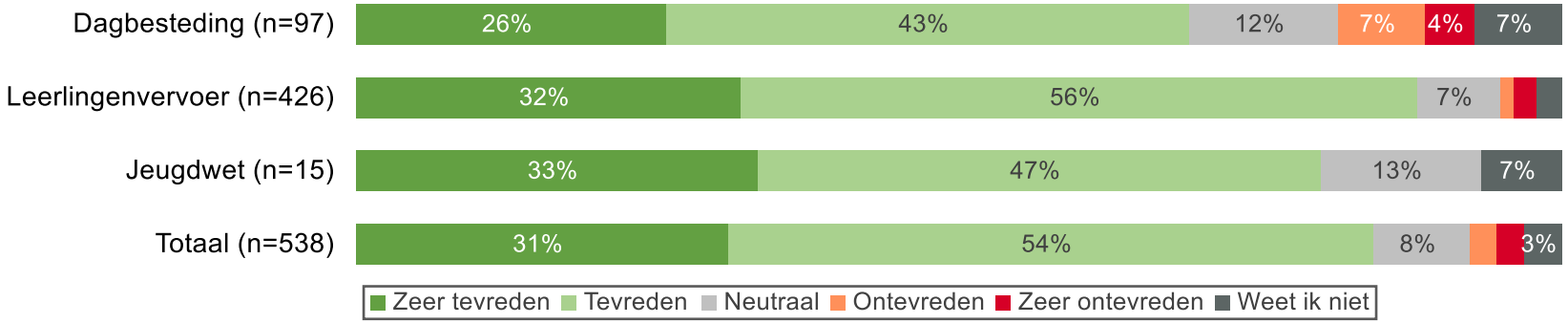
De herkenbaarheid van het voertuig



2.2 Tevredenheid vervoer

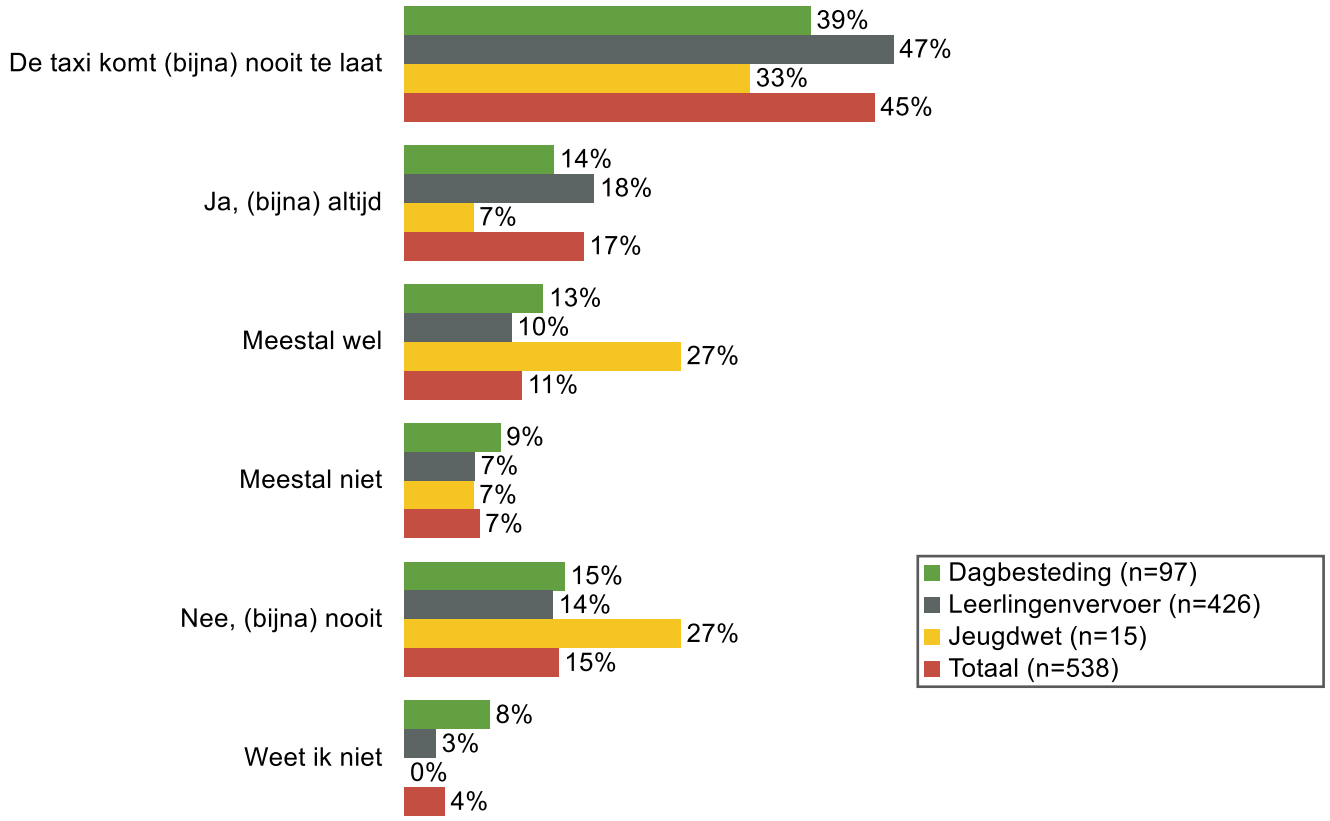
In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

Het gemak waarmee u kunt instappen

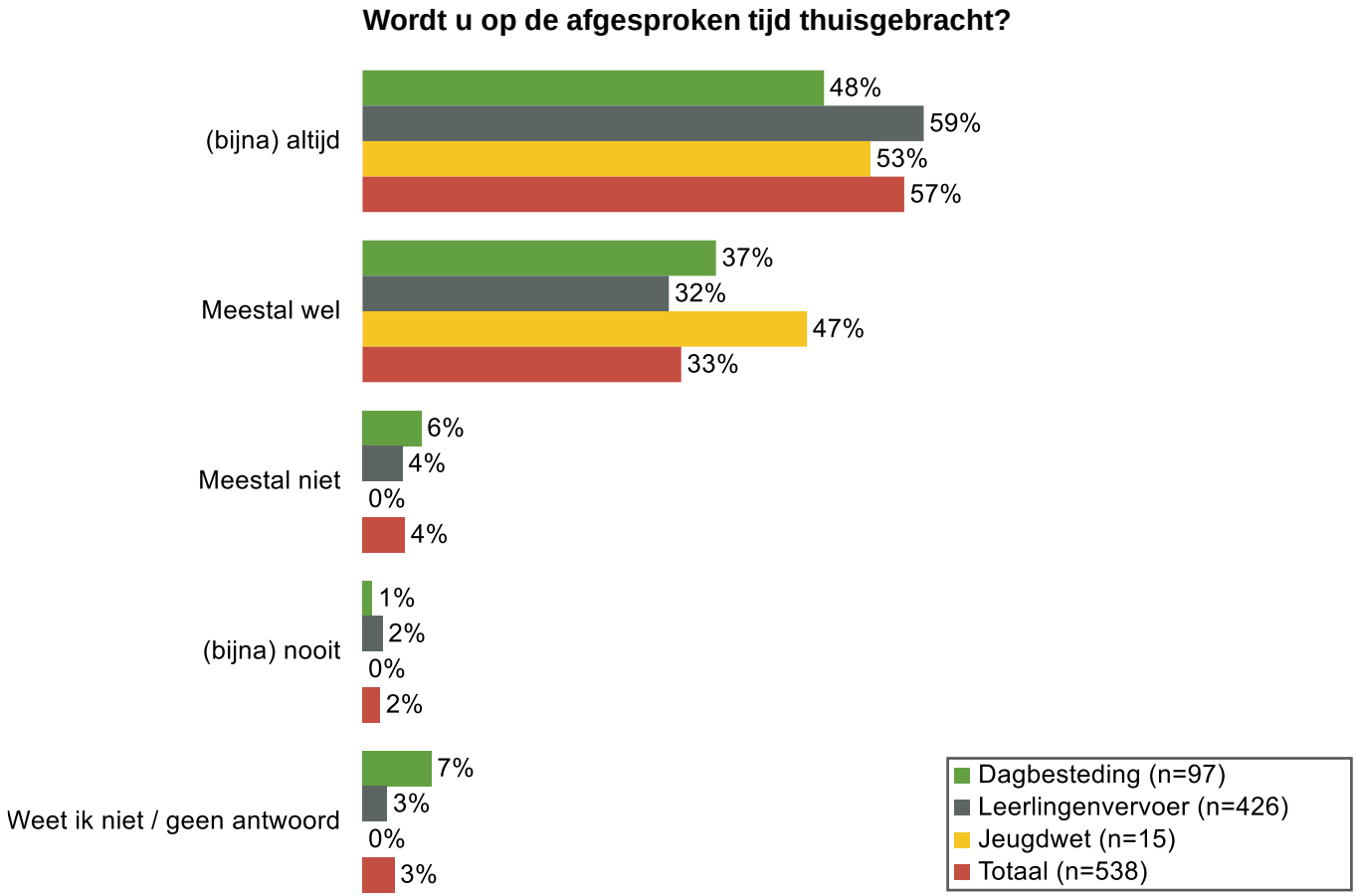


2.2 Tevredenheid vervoer

Wordt u op de hoogte gebracht als de taxi later komt?

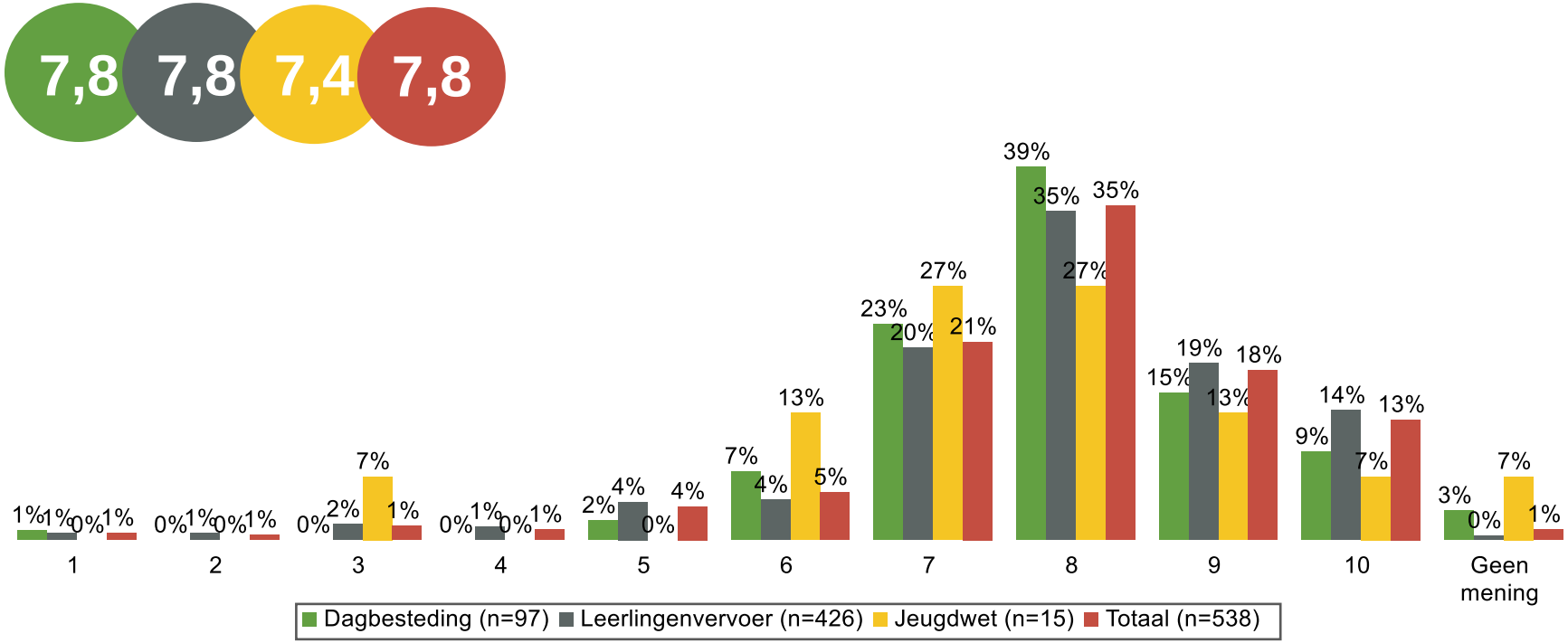


2.2 Tevredenheid vervoer



2.2 Tevredenheid vervoer

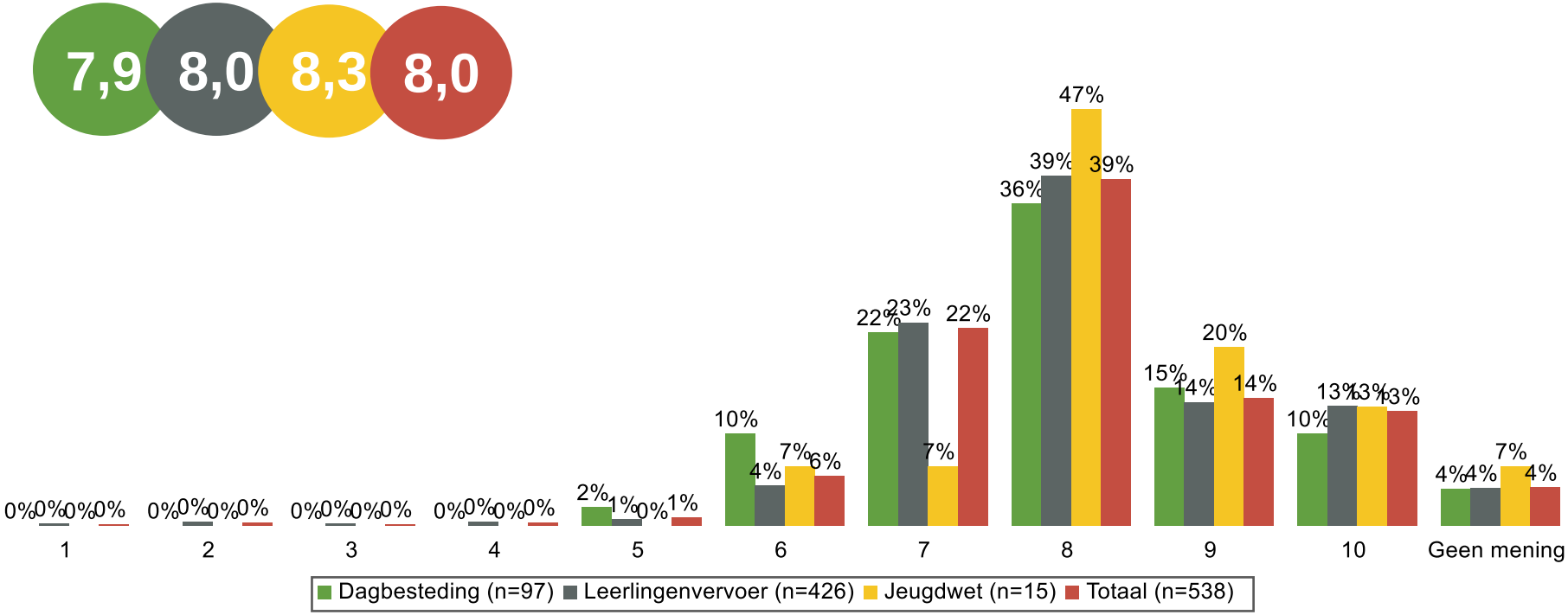
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



Respondenten hebben een toelichting kunnen geven op het gegeven rapportcijfer. Respondenten die een onvoldoende geven, benoemen voornamelijk dat zij niet op tijd worden opgehaald, dat er slecht wordt gecommuniceerd en dat ze geen vaste chauffeur(s) hebben. Ook geeft een aantal respondenten aan dat de chauffeur niet goed met de doelgroep kan omgaan en dat de reistijd soms te lang is. Respondenten die een voldoende geven benoemen over het algemeen dat het vervoer goed geregeld is en dat zij een vriendelijke (vaste) chauffeur hebben. Echter hebben de respondenten die een voldoende geven ook nog een aantal verbeterpunten: de taxi rijdt niet altijd op tijd, de communicatie is niet altijd even goed en ook de klachten worden niet altijd goed afgehandeld. Ook geeft een deel aan dat zij geen vriendelijke, vaste chauffeur hebben die goed met de doelgroep kan omgaan. Alle open antwoorden staan weergegeven in het bijlagenboek.

2.2 Tevredenheid vervoer

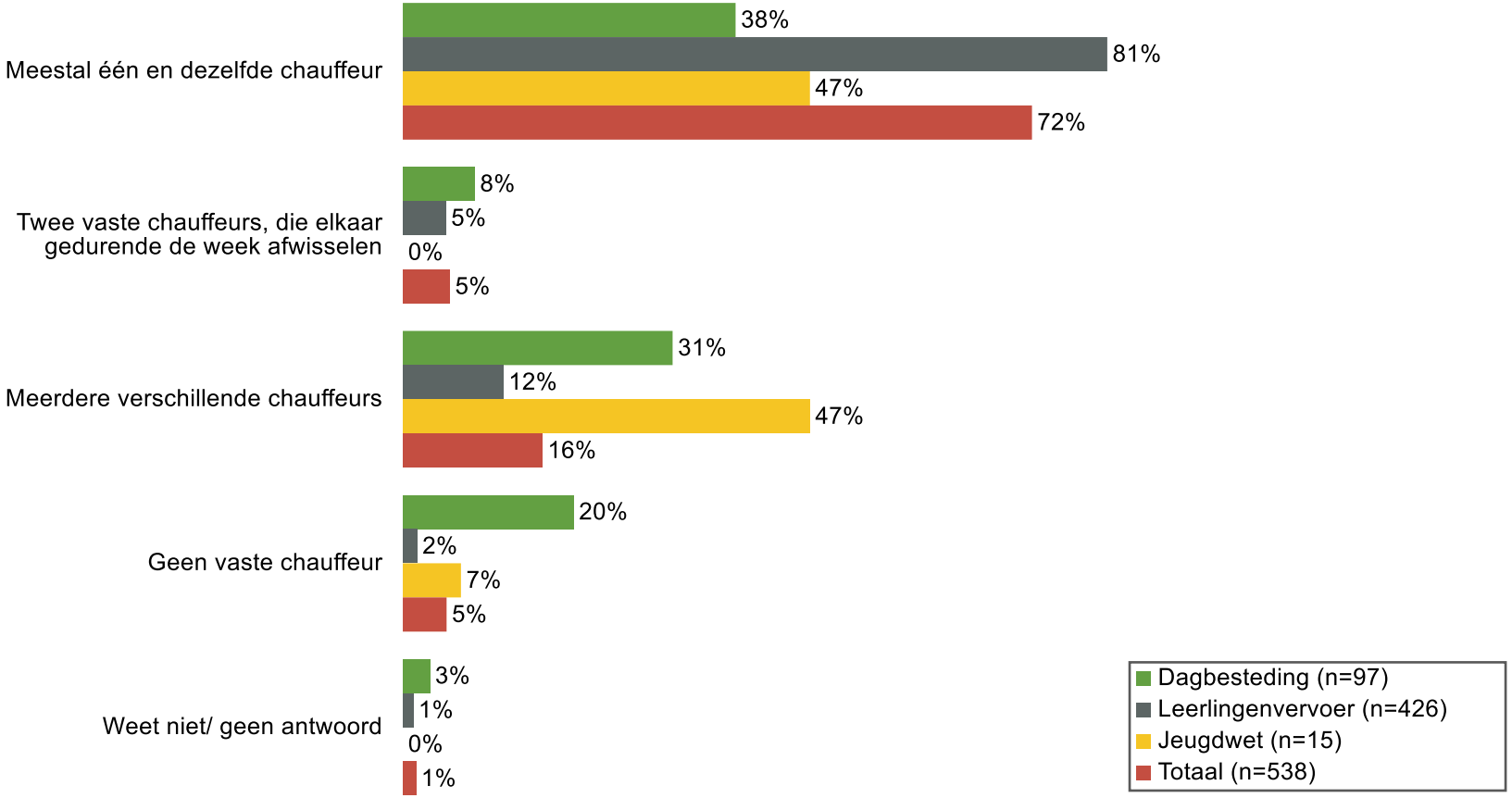
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



Uit de open toelichtingen blijkt dat de meeste respondenten de voertuigen van Avan over het algemeen netjes vinden. Een aantal respondenten geeft nog wel een paar verbeterpunten zoals een betere airco, een lagere instap en minder lawaai van het voertuig zelf. Ook benoemt een aantal respondenten dat de voertuigen te klein zijn en dat er soms materieel kapot is (bijvoorbeeld deuren of riemen).

2.3 Tevredenheid chauffeur

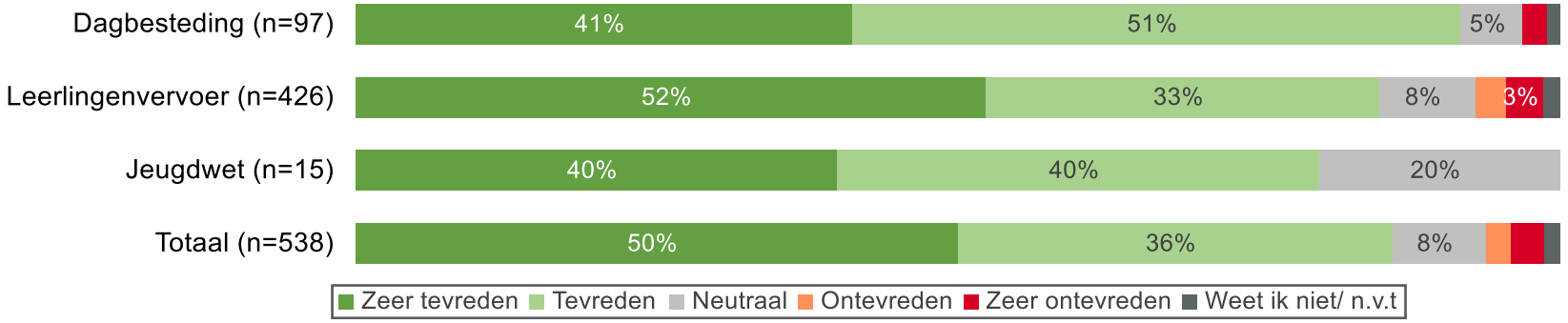
Heeft u, afgezien van ziekte of vakanties, meestal dezelfde chauffeur(s)?



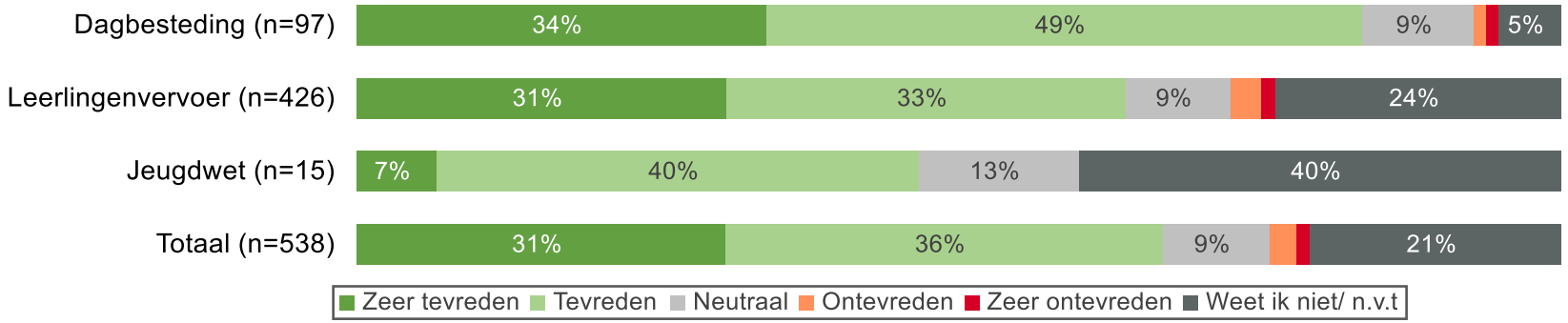
2.3 Tevredenheid chauffeur

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

De klantvriendelijkheid van de chauffeur



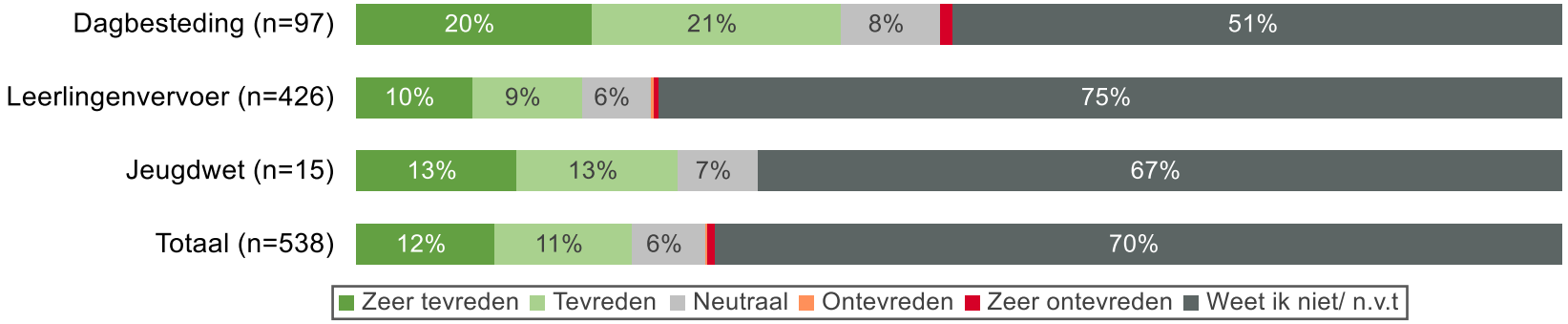
De rijstijl van de chauffeur



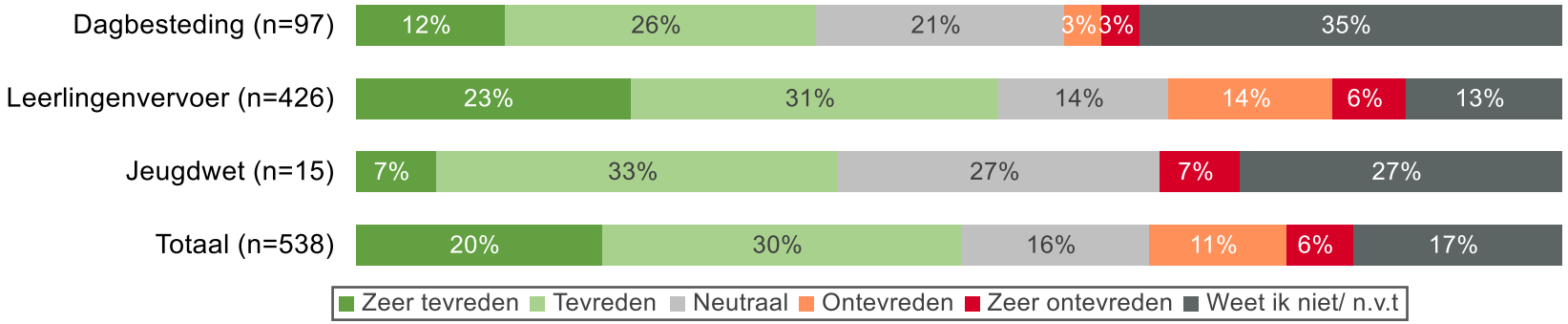
2.3 Tevredenheid chauffeur

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)



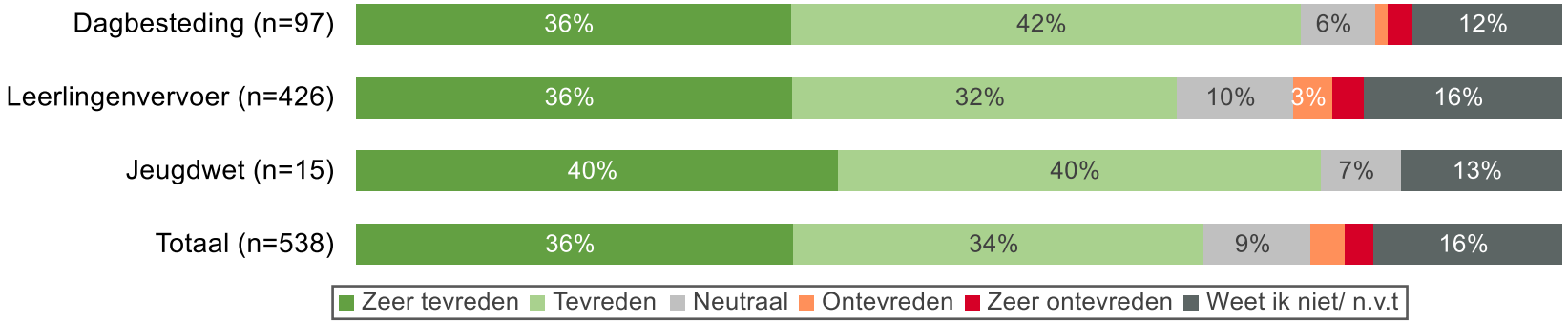
Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



2.3 Tevredenheid chauffeur

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

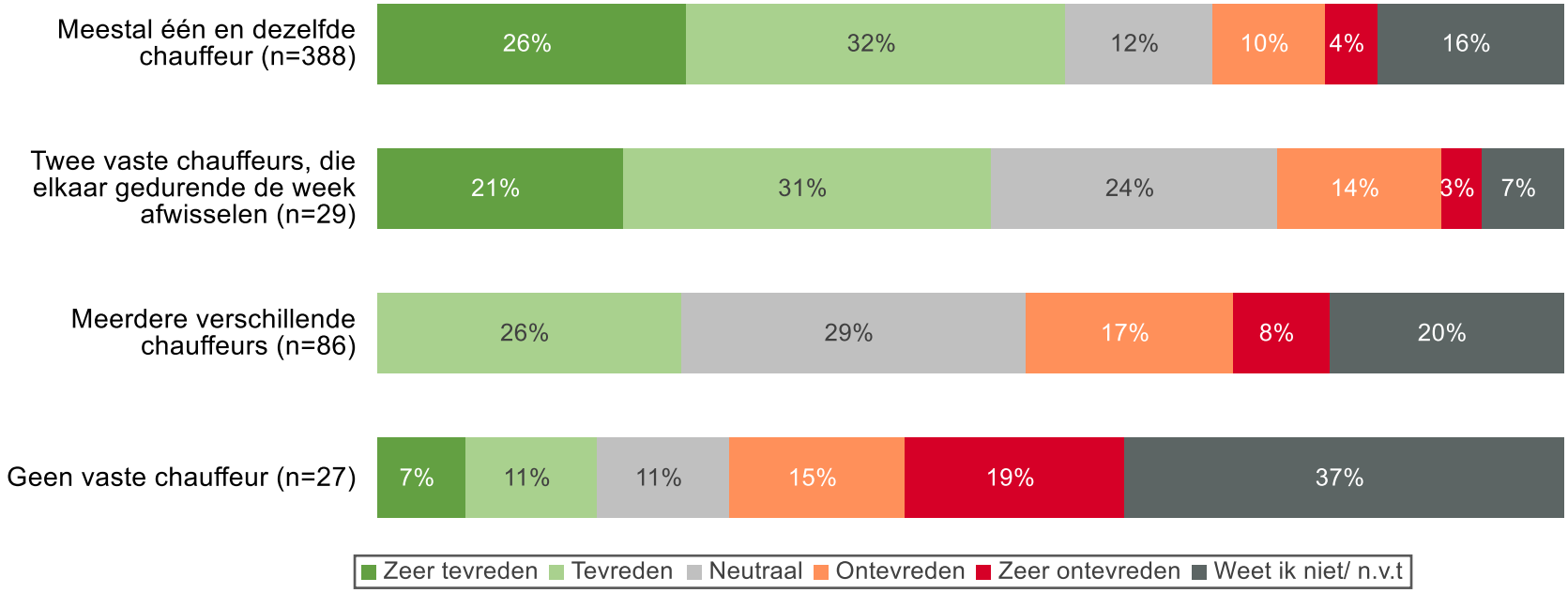
De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen



2.3 Tevredenheid chauffeur

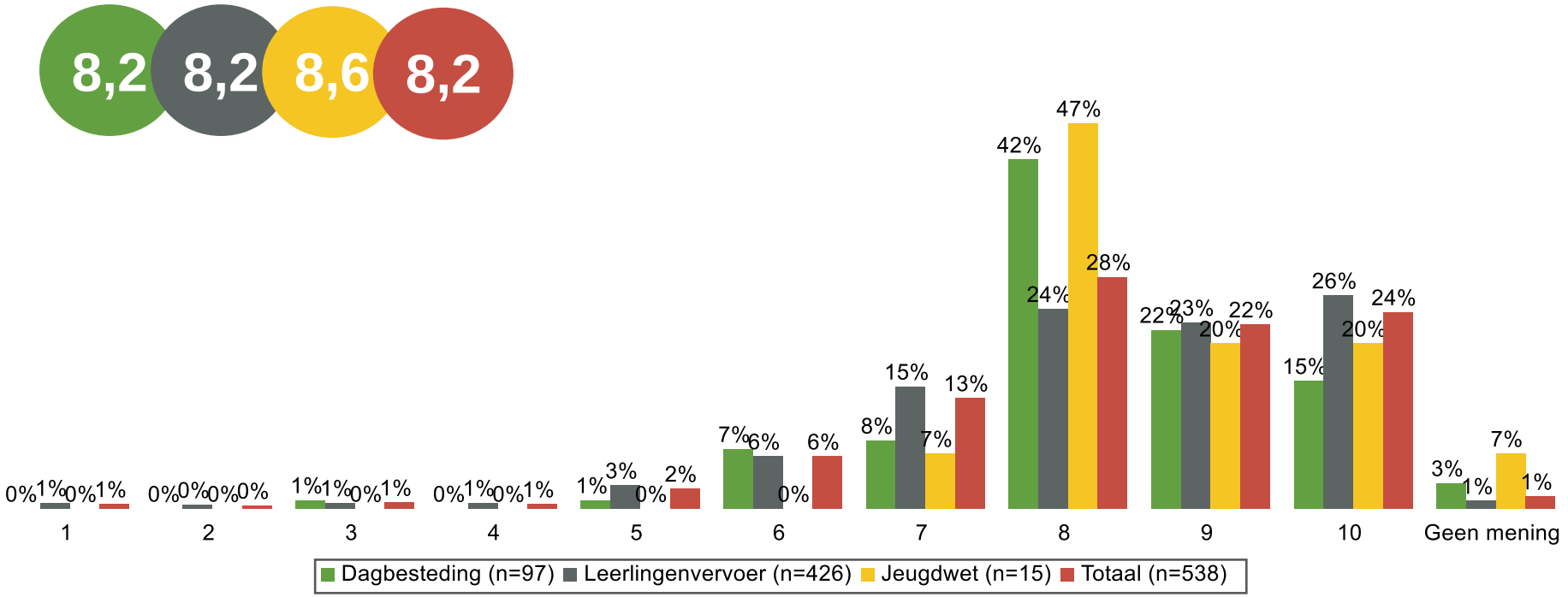
In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



2.3 Tevredenheid chauffeur

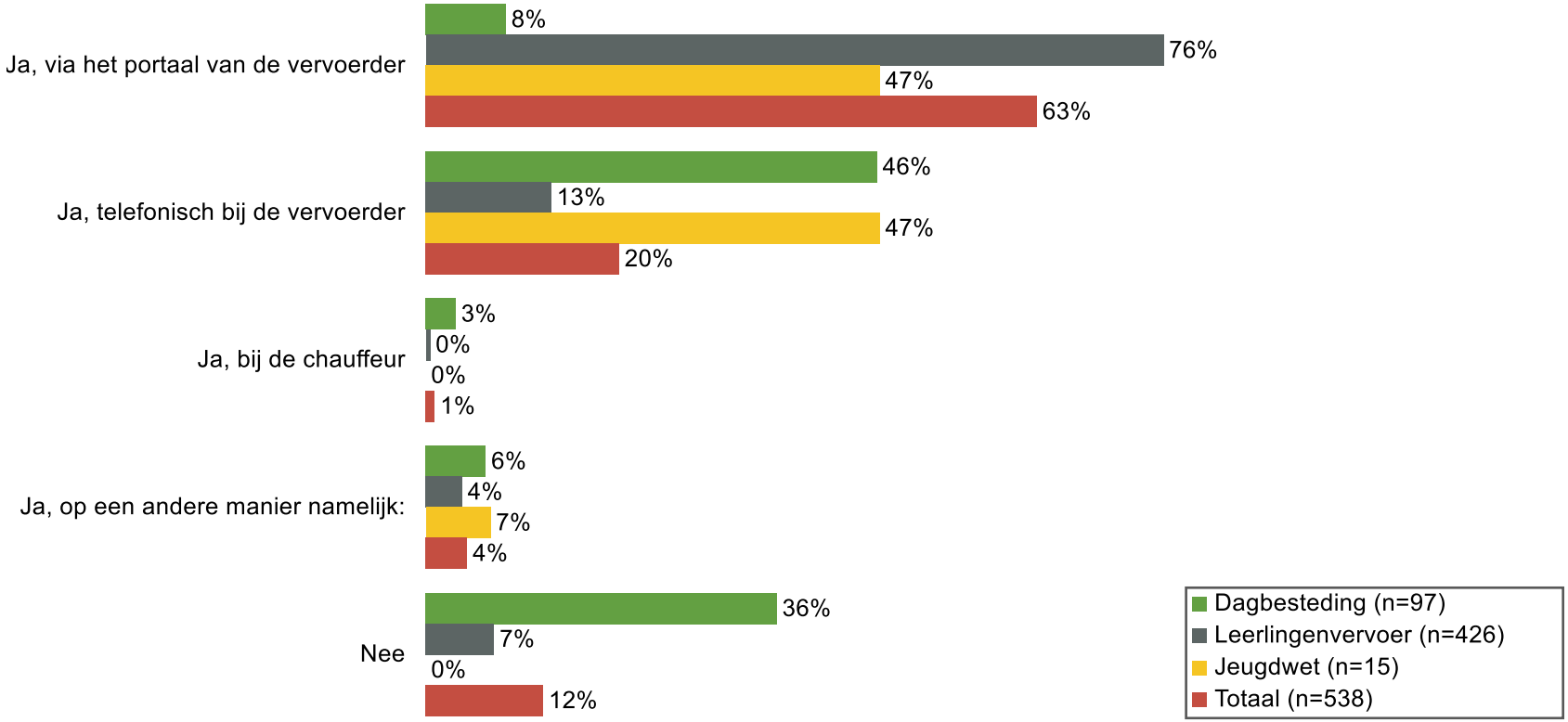
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?



De chauffeur(s) van Avan worden gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. Uit de open toelichtingen blijkt dat de beoordeling verschilt per chauffeur. De ene chauffeur wordt beter beoordeeld dan de andere chauffeur. Respondenten die een onvoldoende geven, benoemen dat de chauffeur(s) onvriendelijk en niet meedenkend zijn. Ook vinden zij het vervelend dat zij geen vaste chauffeur hebben, dat de chauffeur niet goed met de doelgroep kan omgaan en dat de chauffeur niet altijd op tijd rijdt. Respondenten die de chauffeur(s) met een voldoende beoordelen geven over het algemeen aan dat de chauffeur(s) vriendelijk, behulpzaam en meedenkend zijn. Respondenten zijn veelal tevreden dat zij een vaste chauffeur hebben die goed met hen communiceert.

2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden

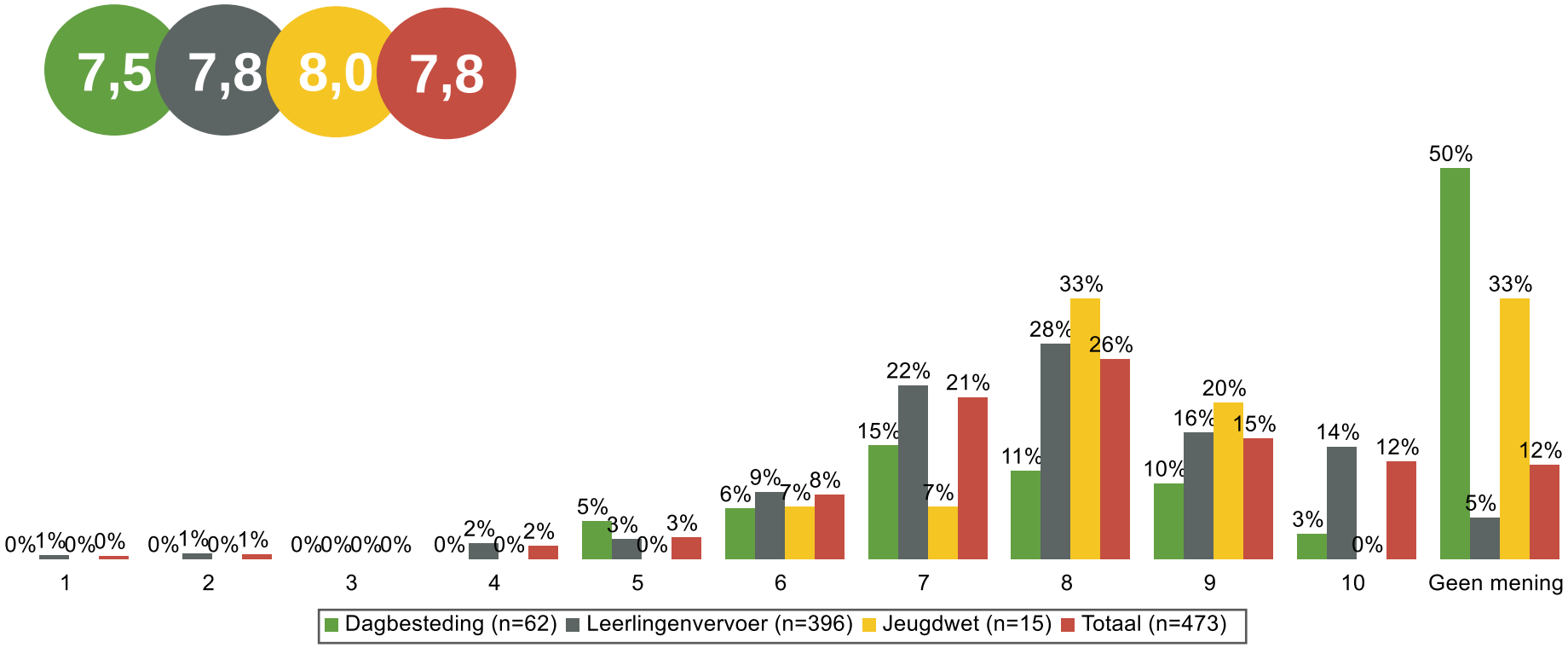
Heeft u het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld?



Respondenten die ‘Ja, op een andere manier namelijk:’ hebben geantwoord hebben het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld via de dagopvang, de app, de e-mail of een combinatie van de bovenstaande opties (bijvoorbeeld zowel het portaal als telefonisch).

2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden

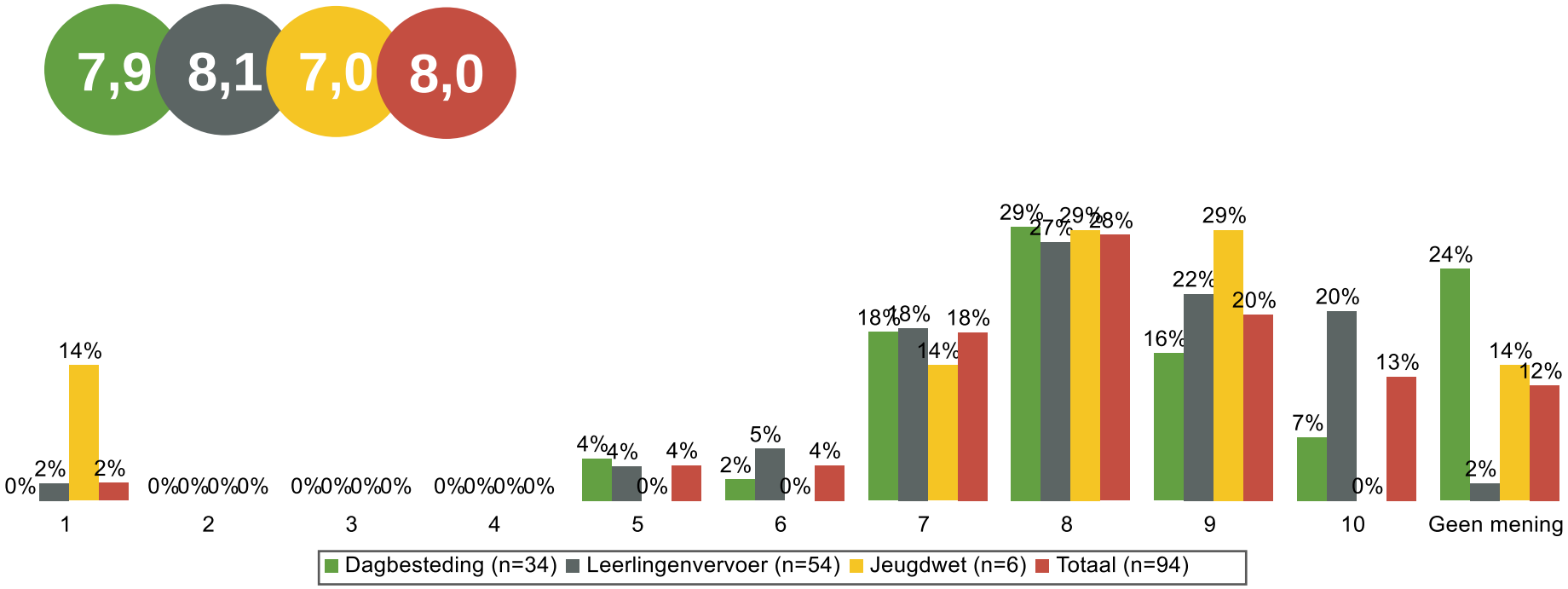
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het online webportaal van de vervoerder?



2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden

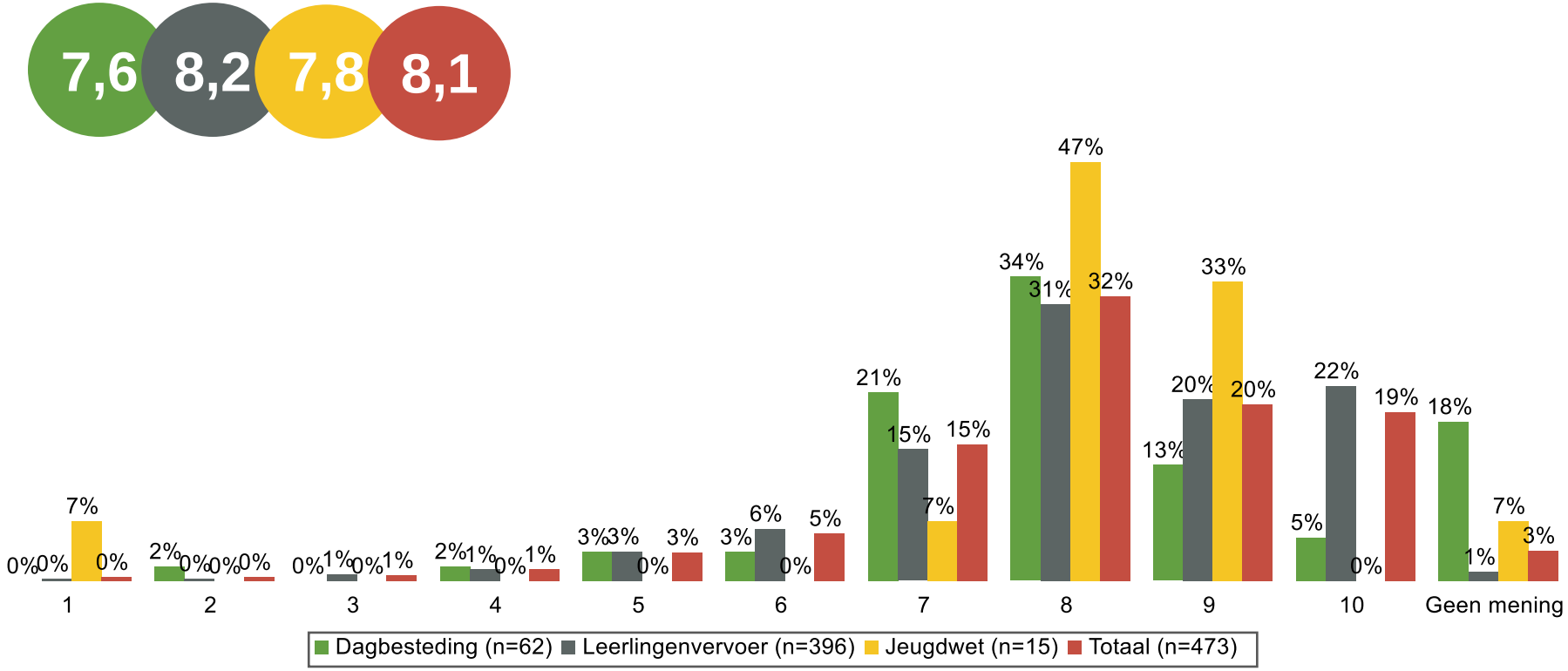
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die hun rit tijdelijk hebben afgemeld per telefoon.

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



2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden

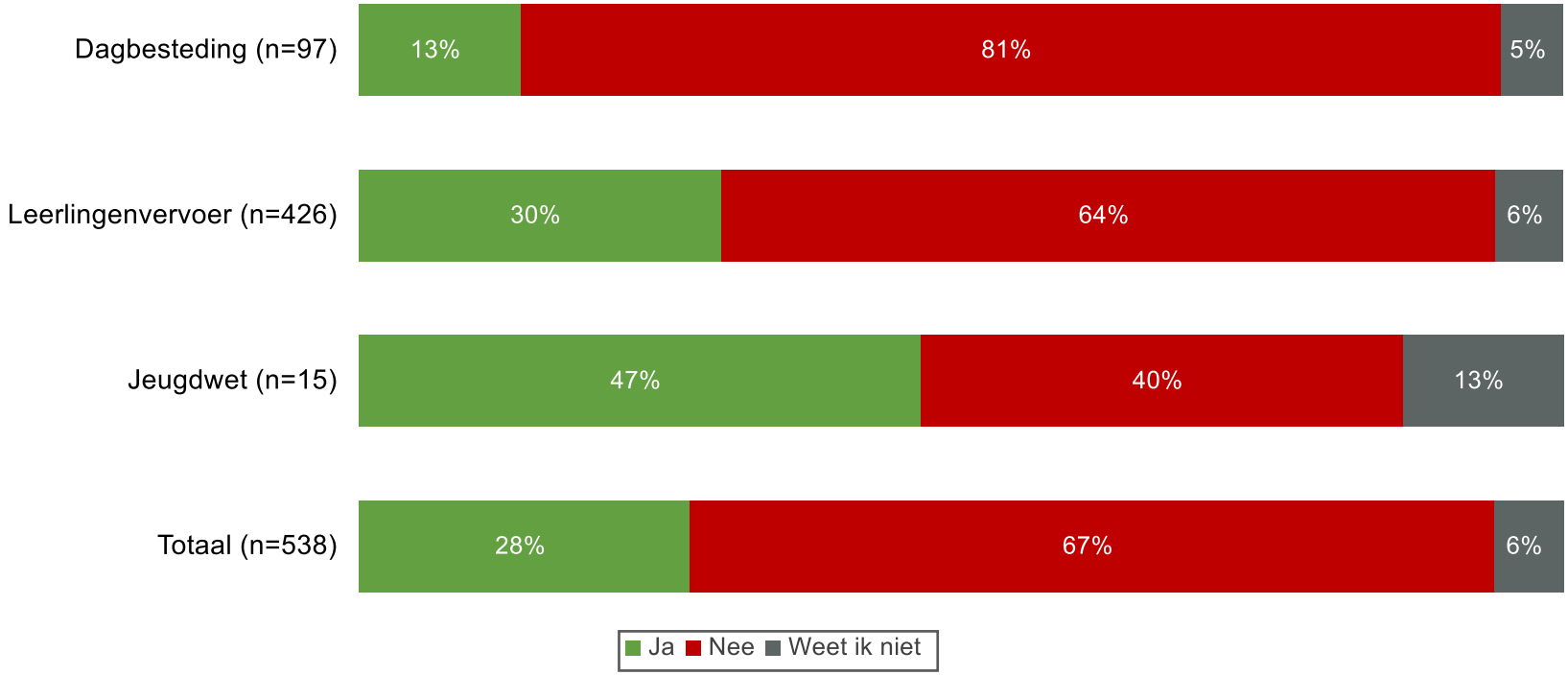
Met welk algemeen rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



Het gemak van het tijdelijk afmelden wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. Respondenten die een onvoldoende geven benoemen dat zij lang moeten wachten (aan de telefoon) en dat zij onvriendelijk te woord worden gestaan. Gebruikers van het leerlingenvervoer geven aan dat zij alleen ritten van één week of minder van tevoren kunnen afmelden en dat zij ook maar één rit per keer kunnen afmelden. Dit zou volgens hen verbeterd kunnen worden. Ook geeft een aantal respondenten aan dat de gebruiksvriendelijkheid van de app, het portaal en de website verbeterd kan worden. Respondenten die een voldoende geven, benoemen met name dat zij het afmelden gemakkelijk vinden en dat wanneer zij telefonisch contact hebben zij goed worden geholpen. Wel geeft een deel van hen dezelfde verbeterpunten als respondenten die een onvoldoende geven.

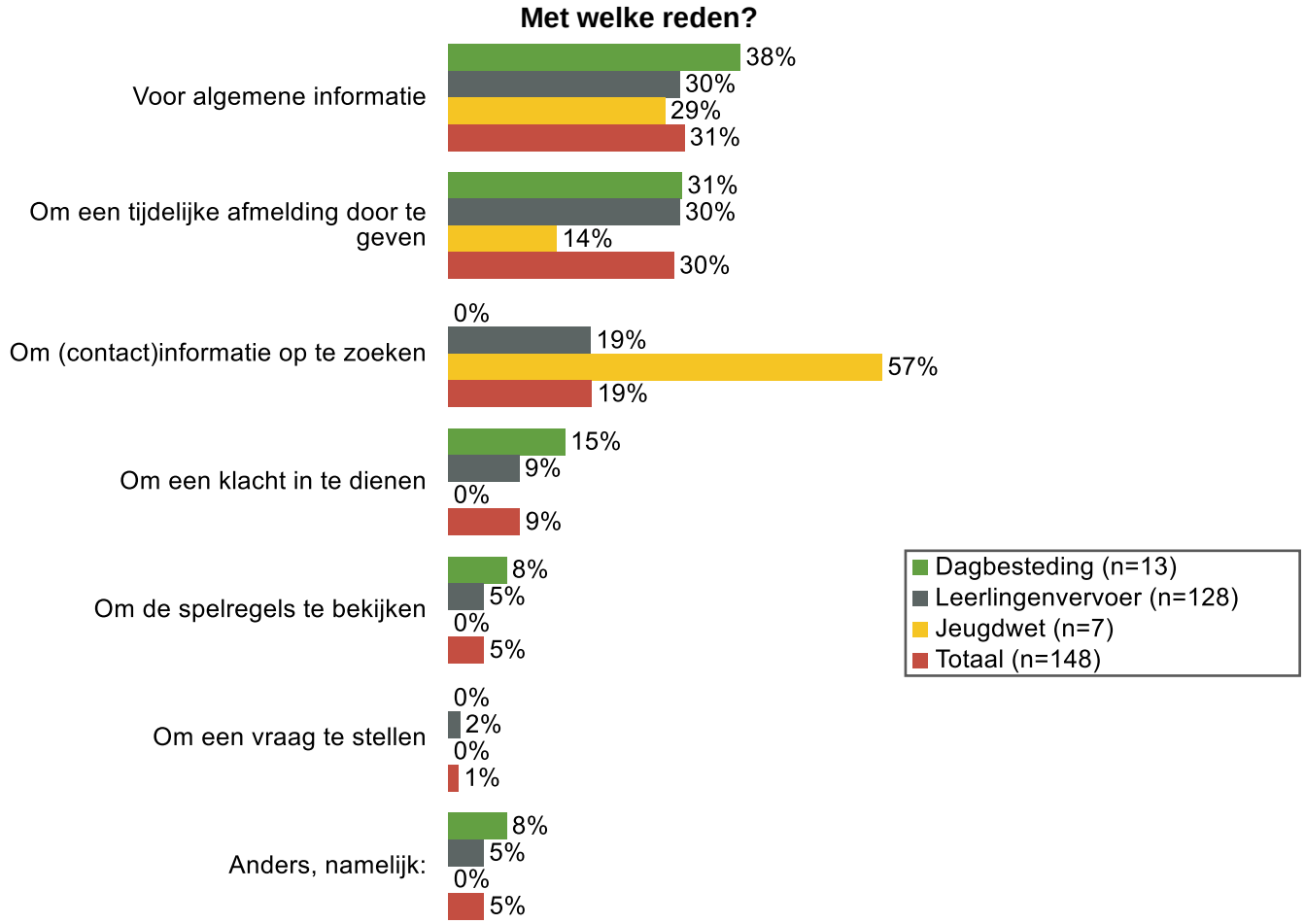
2.5 Tevredenheid website Avan

Heeft u de website van Avan het afgelopen jaar bezocht?



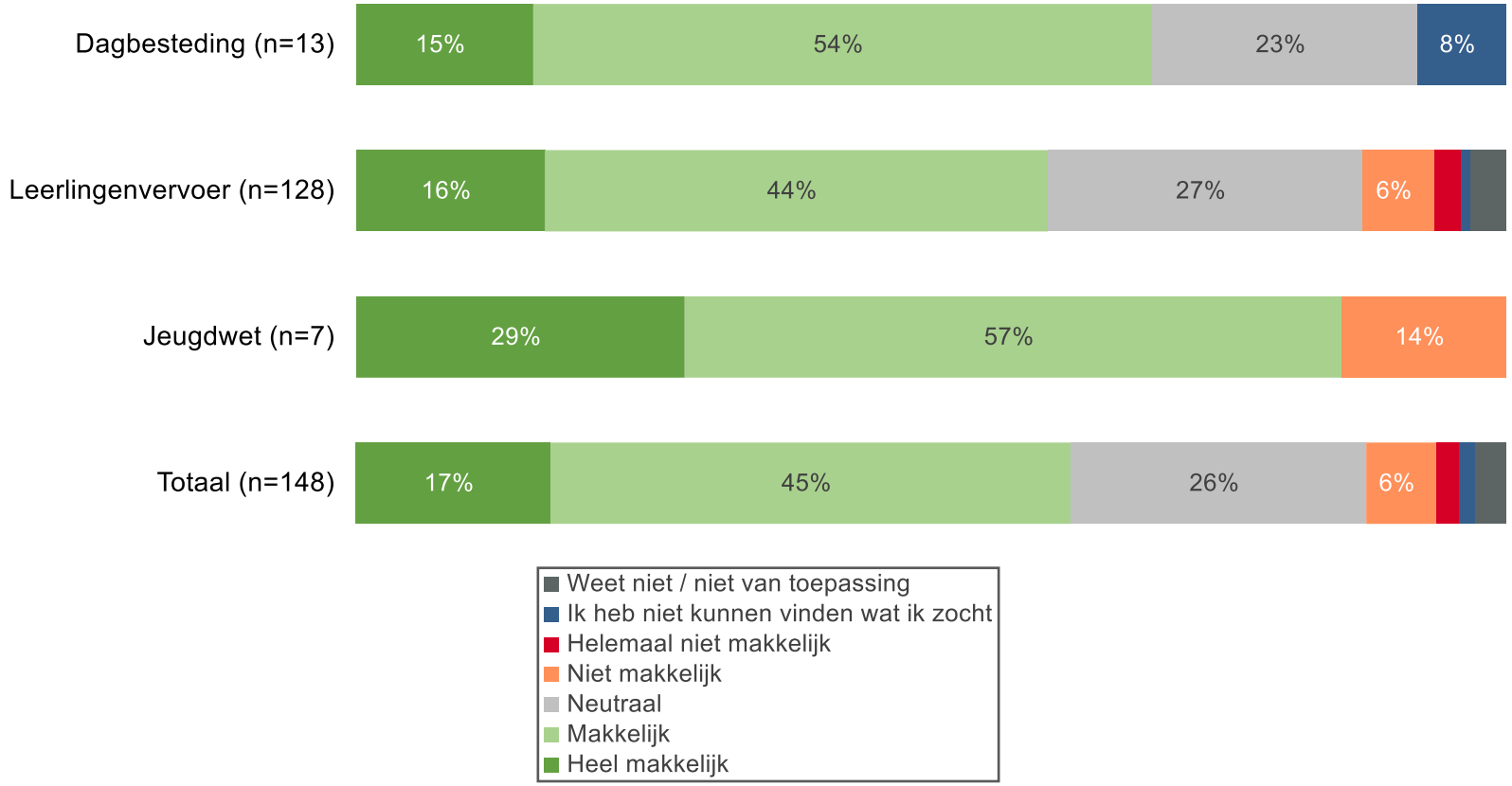
2.5 Tevredenheid website Avan

Deze en de volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die het afgelopen jaar de website van Avan hebben bezocht.



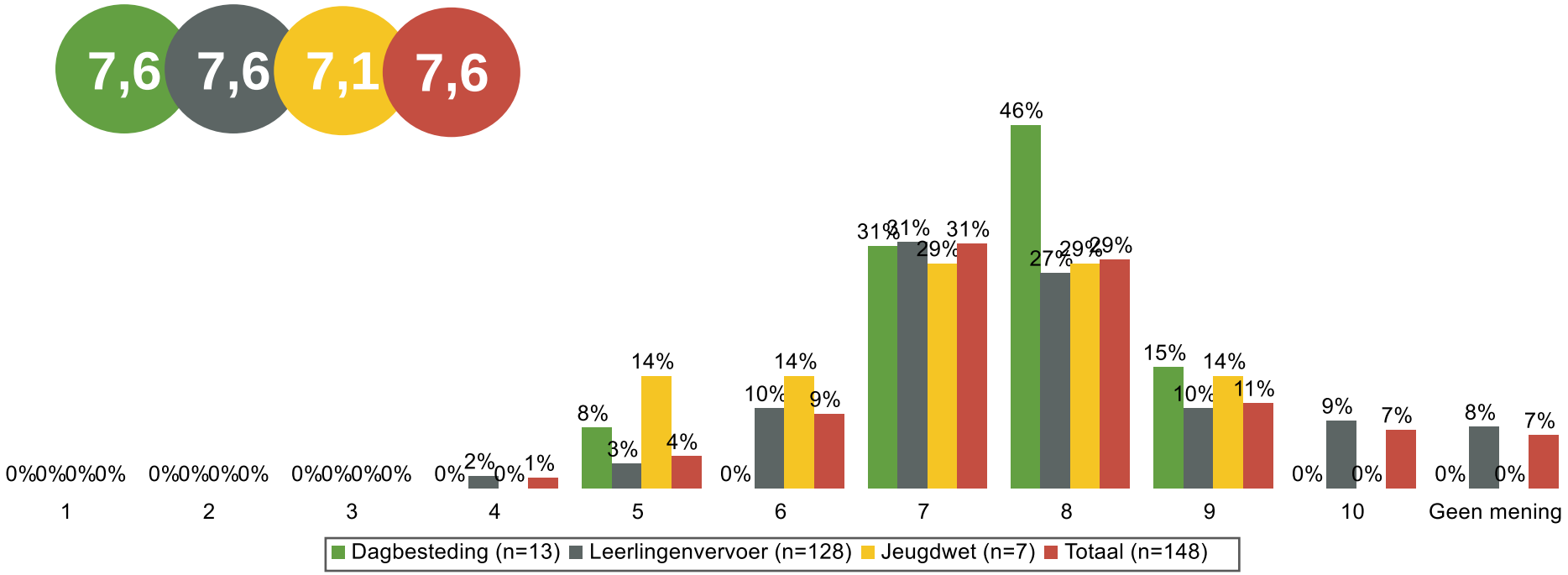
2.5 Tevredenheid website Avan

Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website?



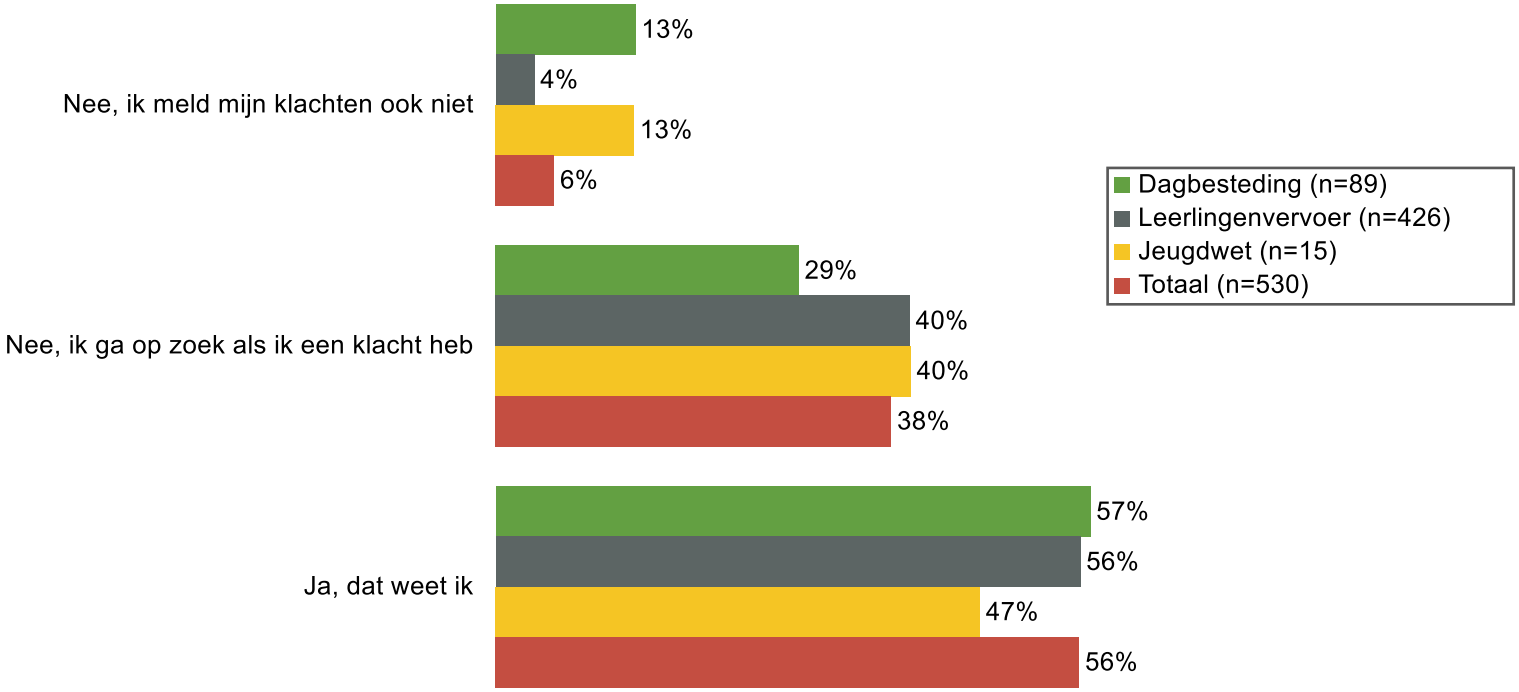
2.5 Tevredenheid website Avan

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?



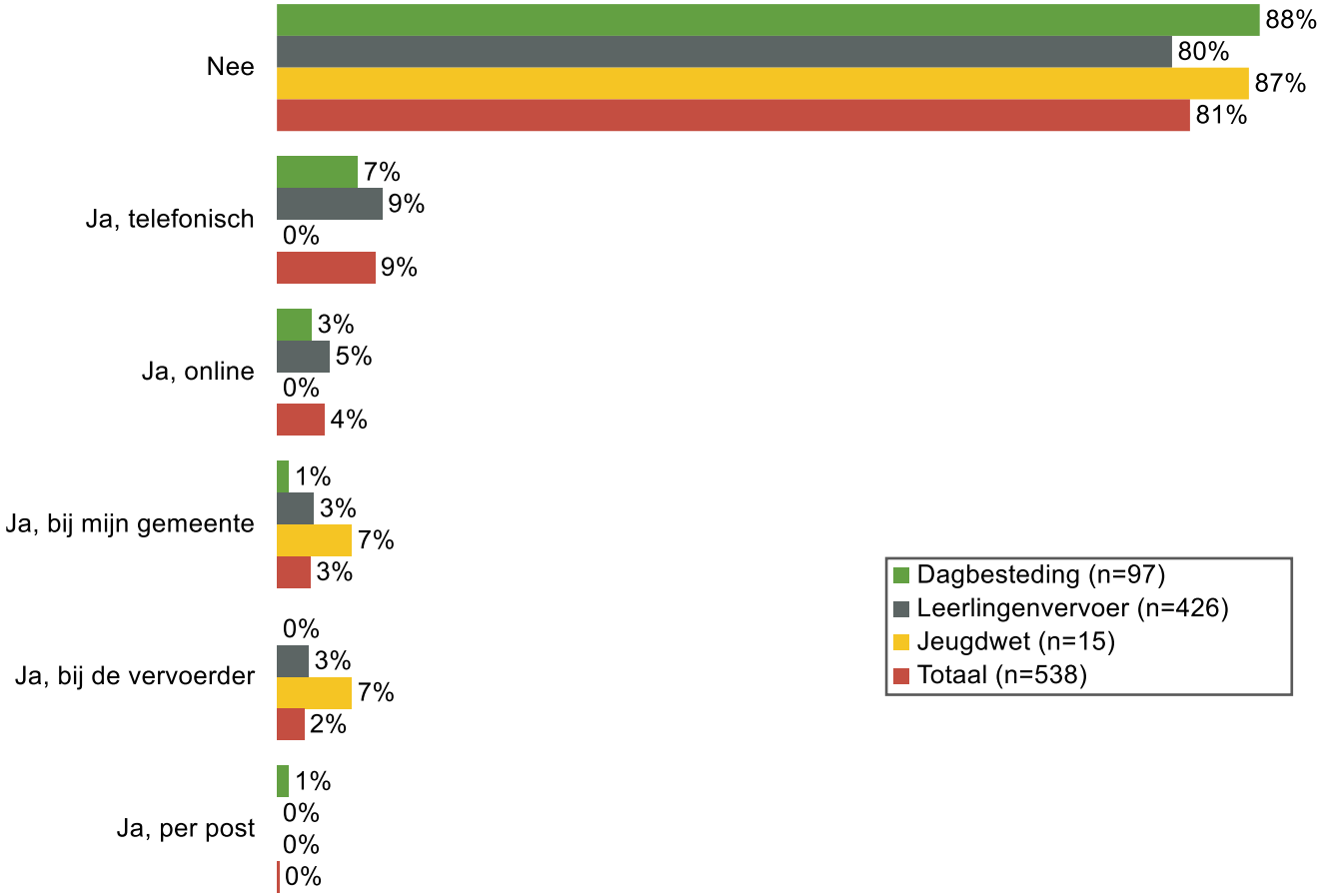
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

Weet u waar u eventuele klachten over het vervoer kunt melden?



2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

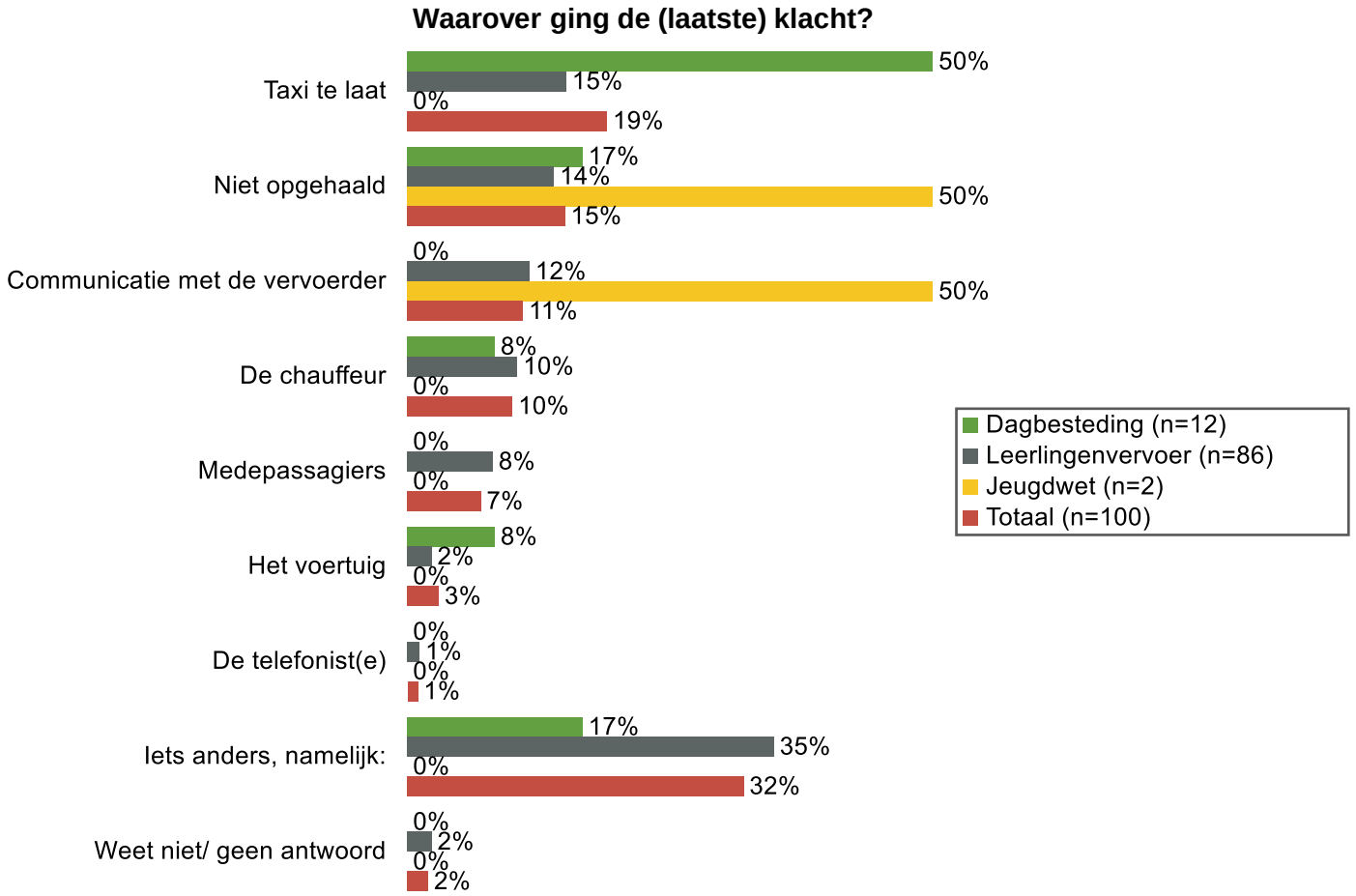
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan?



19% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan. Dit komt niet overeen met de klachtengegevens van Avan. Daaruit blijkt namelijk dat maar 5% van de gebruikers van het routevervoer een klacht heeft ingediend bij Avan. Een deel van de verklaring voor dit verschil zou kunnen zijn dat gebruikers van het routevervoer ook bij andere partijen dan bij Avan een klacht hebben ingediend.

2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

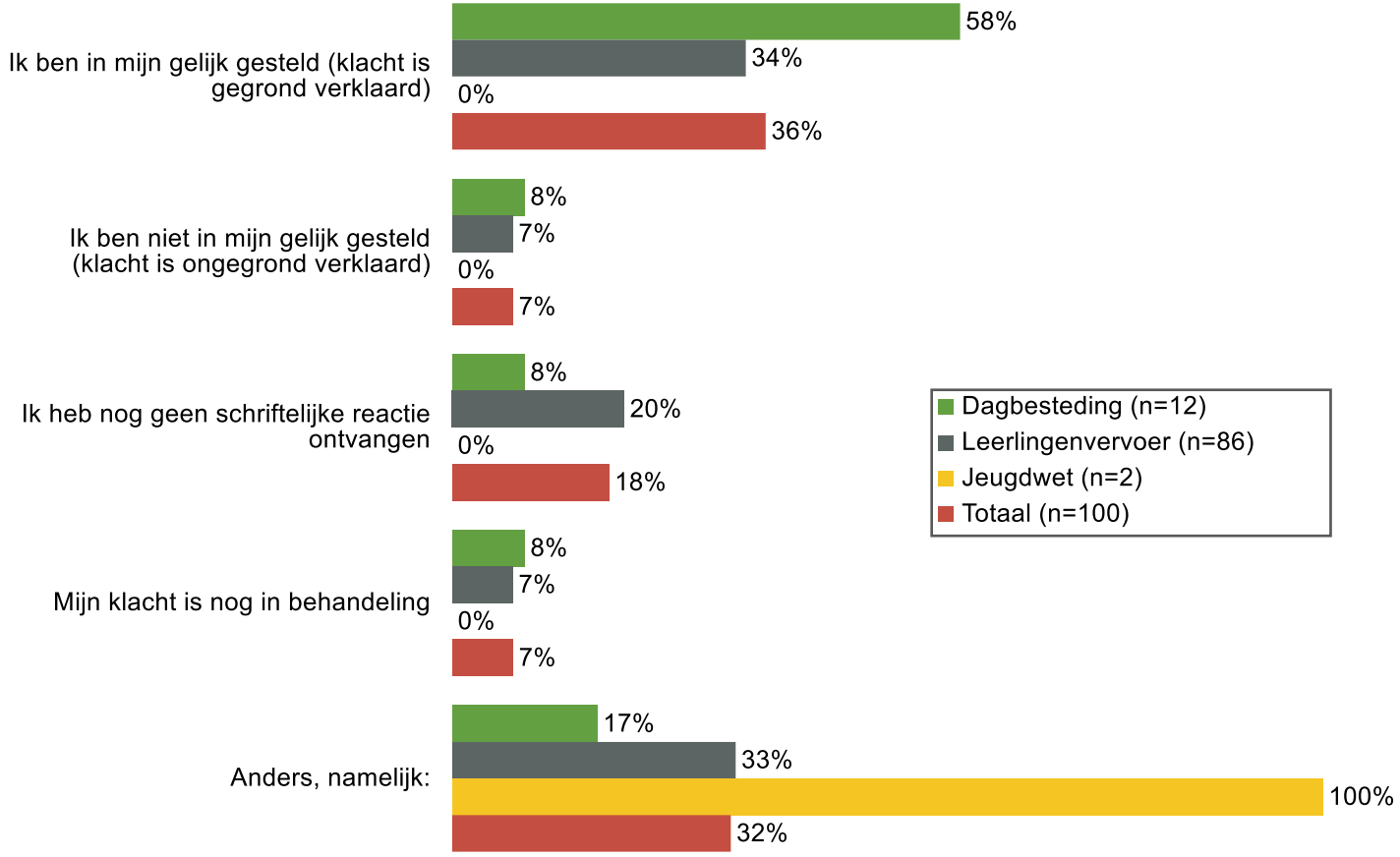
Deze en de volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die de afgelopen 3 maanden een klacht hebben ingediend.



Respondenten die 'Iets anders, namelijk:' hebben geantwoord, geven met name aan dat zij een klacht hebben ingediend over de wisseling van chauffeurs, de planning van de ritten, de lange reistijd en het niet (op tijd) rijden van de taxi. De resultaten van de klachtengegevens van Avan komen niet geheel overeen met de resultaten van de gebruikers van het routevervoer. Daaruit blijkt namelijk dat de meeste klachten gaan over de chauffeur (29% van alle klachten van het routevervoer), de taxi te laat (18%) en niet opgehaald (15%).

2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

Wat was de laatste reactie op deze klacht?

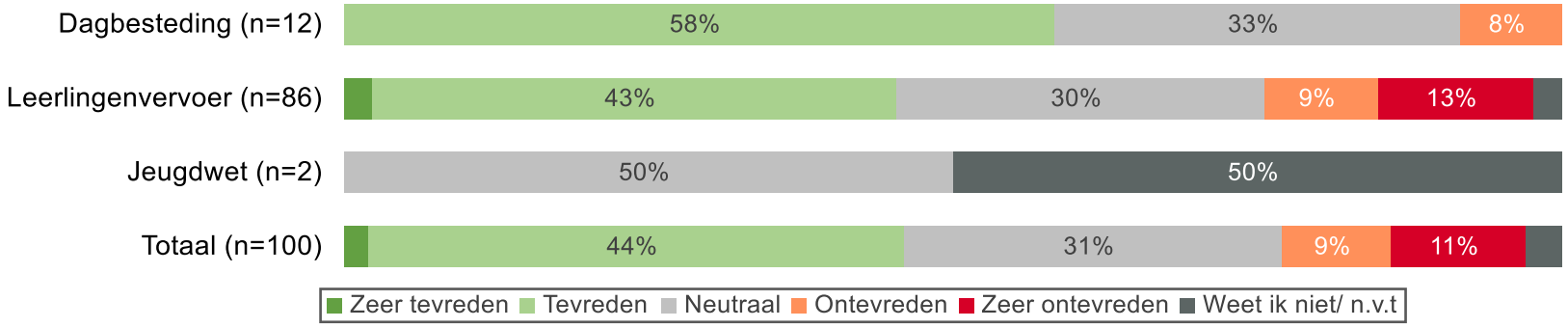


32% van de respondenten die een klacht heeft ingediend, heeft ‘Anders, namelijk:’ geantwoord op de vraag wat de laatste reactie was op deze klacht. Deze respondenten benoemen dat zij (nog) niks hebben gehoord, dat er niets gebeurt ondanks de klacht en dat er actie is ondernomen door de desbetreffende persoon/ organisatie.

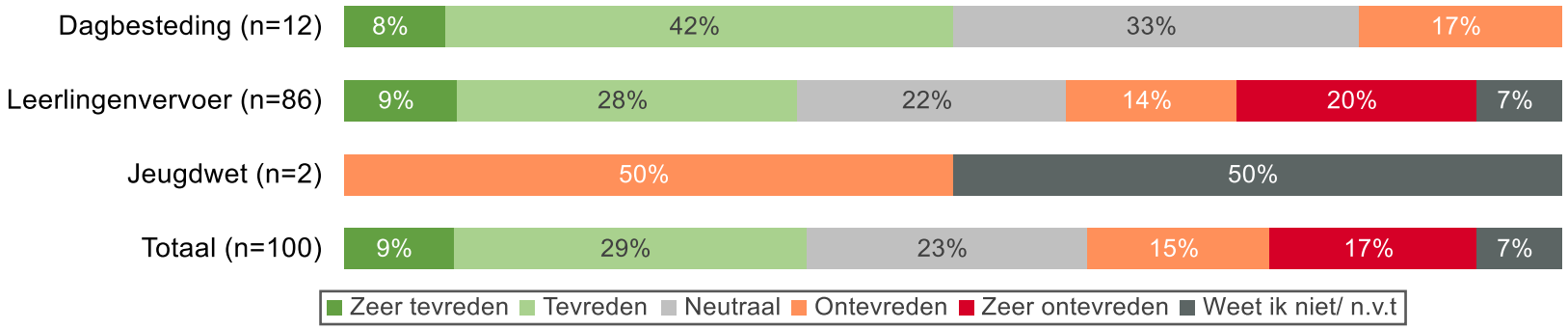
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van de behandeling van deze klacht?

De manier waarop u klachten kunt indienen



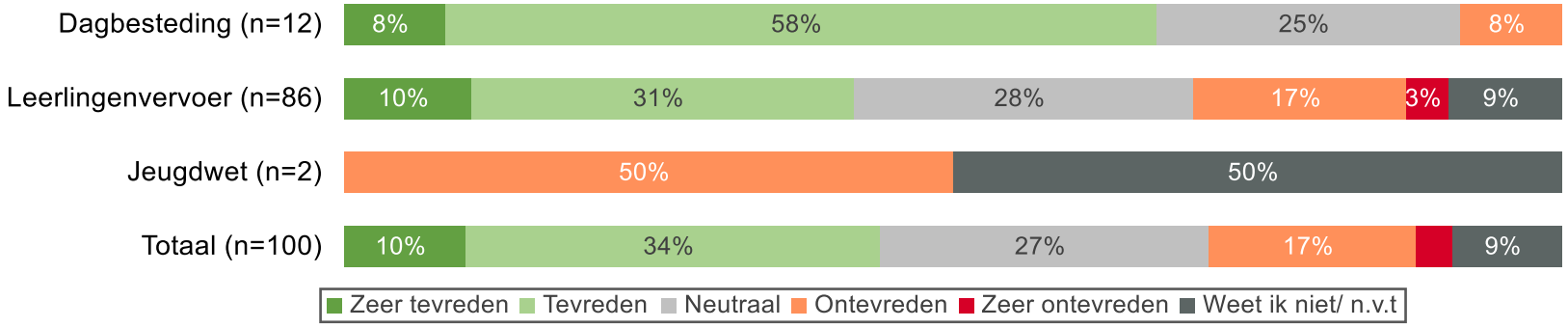
De snelheid van afhandeling



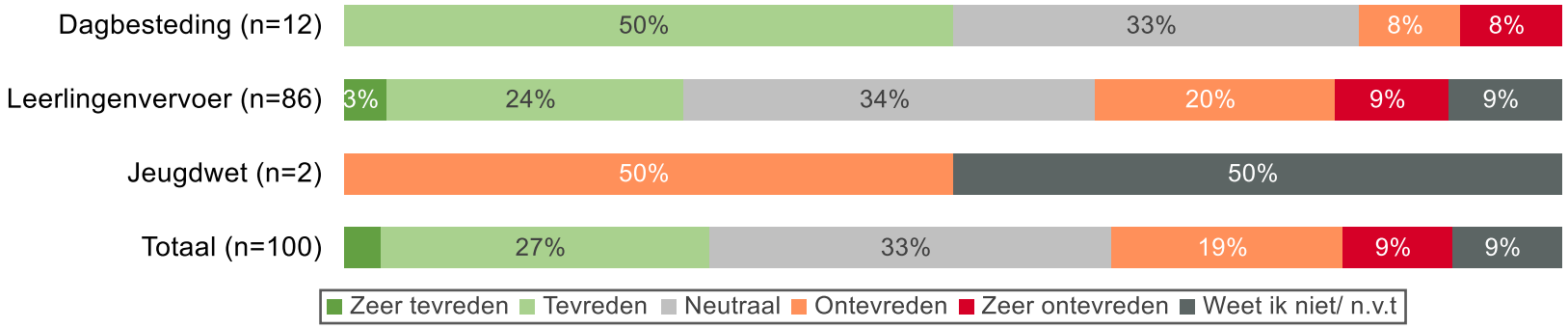
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van de behandeling van deze klacht?

De klantvriendelijkheid van de reactie

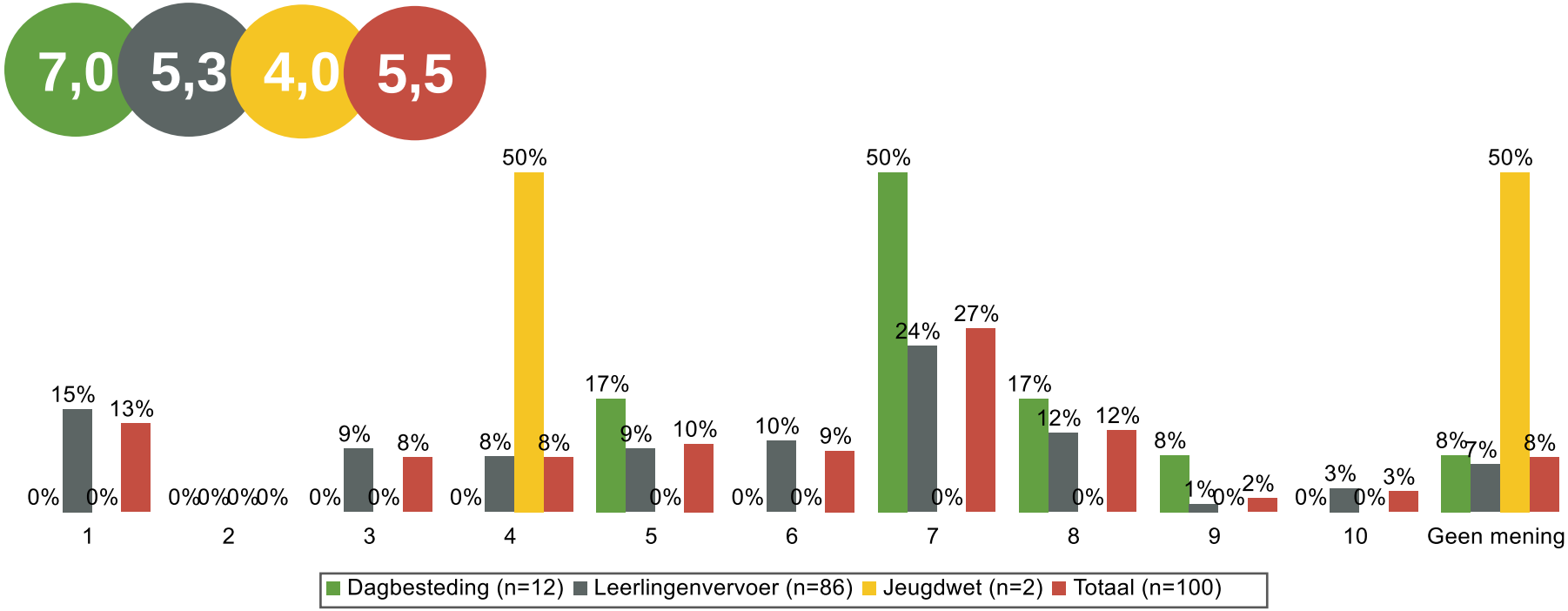


De deskundigheid van de reactie



2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling

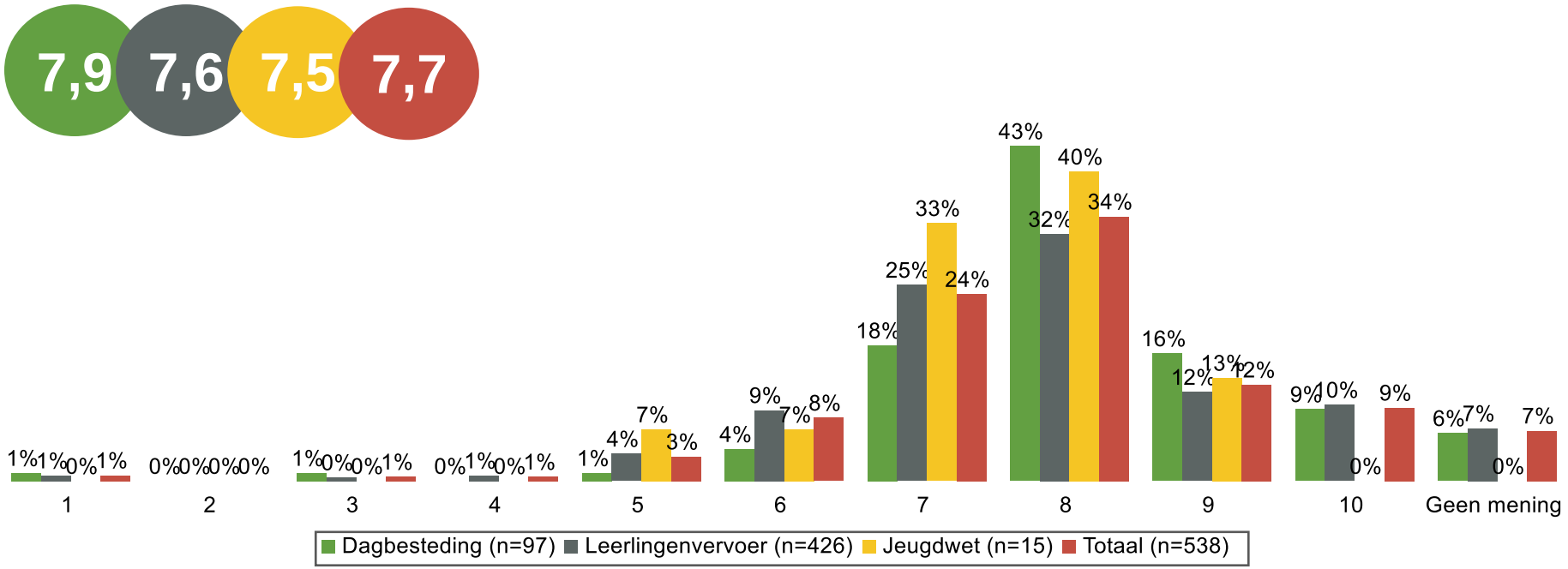
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding?



De klachtenafhandeling wordt gemiddeld met een 5,5 beoordeeld. Respondenten geven aan dat er veelal niets met hun klacht gedaan wordt, dat zij zich niet serieus genomen voelen en dat zij geen reactie meer hebben ontvangen na het indienen van de klacht. Ook is het voor een aantal respondenten niet duidelijk bij wie ze de klacht in moeten dienen (de vervoerder, Avan of de gemeente) en wijzen deze organisaties soms ook naar elkaar. Respondenten die in hun gelijk zijn gesteld beoordelen de klachtenafhandeling gemiddeld beter (met een 6,9) dan respondenten die niet in hun gelijk zijn gesteld of (nog) geen reactie hebben gehad (een 4,2). Deze resultaten zijn echter indicatief vanwege het lage aantal respondenten.

2.7 Beoordeling Avan algemeen

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



De dienstverlening van Avan wordt over het algemeen beoordeeld met een 7,7. In 2019 was dit een 7,8. Een kanttekening hierbij is echter wel dat het klanttevredenheidsonderzoek in 2019 is uitgevoerd onder zowel het routevervoer als het vraagafhankelijke vervoer. Deze keer is het alleen uitgevoerd onder het routevervoer. Respondenten die vaker reizen met Avan beoordelen Avan niet anders dan respondenten die minder vaak met Avan reizen.

2.7 Beoordeling Avan algemeen

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan? (n=538)

Categorie	%
Communicatie (o.a. bij te laat komen en wisseling chauffeurs)	9%
De chauffeur(s) (o.a. een vaste chauffeur en goed kunnen omgaan met de doelgroep)	7%
Gebruiksvriendelijke en/of accurate app/ portal/ website	4%
Klantvriendelijkheid	3%
(Kortere) reistijd	3%
De planning van de ritten	3%
Op tijd komen	2%
Voertuigen	2%
Betere samenwerking Avan, gemeente en vervoerders	2%
Rekening houden met de doelgroep	1%
Afspraken nakomen	1%
Flexibiliteit	1%
Overig	2%
Ik heb geen verbeterpunten	65%

2.7 Beoordeling Avan algemeen

Wat vindt u het sterkste punt van Avan? (n=538)

Categorie	%
De chauffeur(s) (o.a. vaste chauffeur en goed weten om te gaan met de doelgroep)	13%
Klantvriendelijkheid	9%
Op tijd komen	5%
Het vervoer en de aspecten daaromheen zijn goed geregeld	4%
Communicatie	3%
De app/ portal/ website	2%
Betrouwbaarheid	1%
De voertuigen	1%
Overig	1%
Ik heb geen sterke punten	69%

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

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 (538) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,77% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Bijlage II – Resultaten per perceel

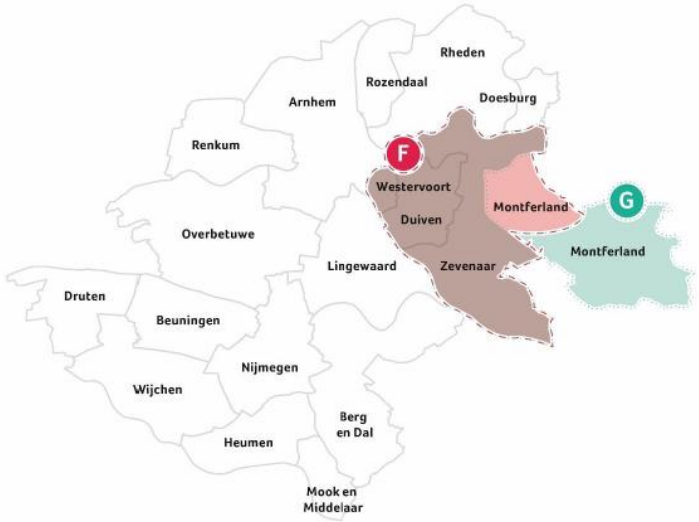
PERCELEN ROUTEVERVOER
(A T/M D)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(E, H, I)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(F, G)



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.

Bijlage II – Resultaten per perceel

Met welk rapportcijfer beoordeelt u…

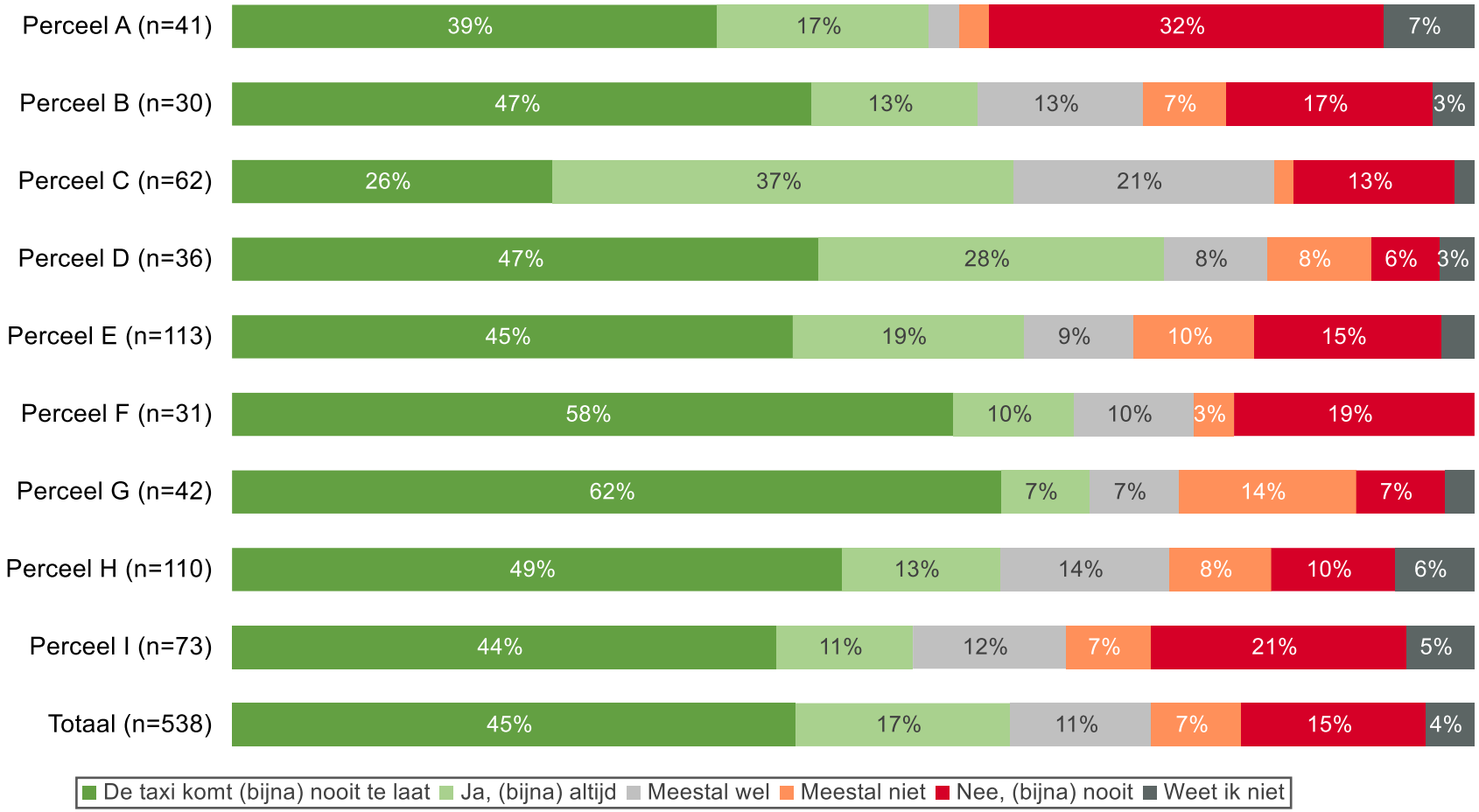
Perceel	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Online webportaal van de vervoerder	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Website	Afhandeling klacht/ melding	Dienstverlening algemeen
Perceel A	7.8	8.1	8.1	7.5	8.1*	7.8	7.6*	6.5*	7.9
Perceel B	7.0	7.7*	8.0*	7.7	-	8.2	7.6*	4.3*	7.0*
Perceel C	7.6	7.8	7.9	8.1	9.0*	8.5	7.7*	4.7*	7.6
Perceel D	7.6	7.9	8.2	7.6	8.5*	7.9	7.0*	5.1*	7.4
Perceel E	7.8	7.9	8.0	7.7	8.0	7.7	7.4*	6.3*	7.8
Perceel F	7.6	7.8	8.2	7.2*	5.7*	7.9*	7.7*	3.6*	7.3
Perceel G	8.2	8.3	8.5	7.7	6.3*	7.9	7.9*	3.8*	7.7
Perceel H	8.0	8.1	8.6	8.0	7.8*	8.3	7.4	6.1*	7.9
Perceel I	8.1	8.1	8.6	8.0	8.5*	8.4	7.7*	6.3*	7.8
Totaal	7.8	8.0	8.2	7.8	8.0	8.1	7.6	5.5	7.7

** 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 een algemene beoordeling van een 7.6 of hoger. In totaal wordt de algemene dienstverlening met een 7,7 beoordeeld (zie verderop in de rapportage). Percelen B, D en F zitten onder deze ambitie (een kanttekening hierbij is wel dat bij deze percelen de minste respondenten hebben meegedaan). De ambitie voor de algemene beoordeling van het vervoer is een 7,9. In totaal wordt dit beoordeeld met een 7,8, waarbij alleen percelen G, H en I de ambitie van een 7,9 behalen. Ten slotte is de ambitie voor het telefonisch contact met de klant een 7,3. Deze wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. Percelen F en G zitten onder deze ambitie (met de kanttekening dat er bij beide percelen weinig respondenten een beoordeling hebben gegeven).

Bijlage II – Resultaten per perceel

Wordt u op de hoogte gebracht als de taxi later komt?



Bijlage II – Resultaten per perceel

Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

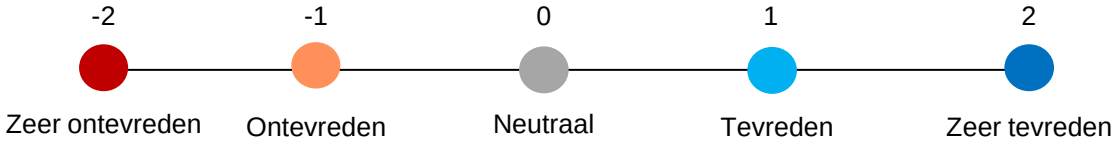
	(bijna) altijd	Meestal wel	Meestal niet	(bijna) nooit	Weet ik niet / geen antwoord
Perceel A (n=41)	46%	46%	2%	0%	5%
Perceel B (n=30)	43%	40%	10%	7%	0%
Perceel C (n=62)	52%	39%	5%	2%	3%
Perceel D (n=36)	58%	36%	3%	3%	0%
Perceel E (n=113)	60%	29%	4%	4%	4%
Perceel F (n=31)	65%	29%	3%	0%	3%
Perceel G (n=42)	76%	14%	5%	0%	5%
Perceel H (n=110)	55%	33%	5%	1%	5%
Perceel I (n=73)	55%	38%	4%	1%	1%
Totaal (n=538)	57%	33%	4%	2%	3%

Bijlage II – Resultaten per perceel

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

Perceel	De reistijd	Op tijd rijden	Veiligheid	Comfort	Netheid	Herkenbaarheid	Gemak van instappen
Perceel A	0.8	0.9	1.2	1.1	1.2	1.4	1.3
Perceel B	0.1	1.0	1.2*	1.0*	1.1*	1.3	1.1
Perceel C	0.6	0.9	1.1	1.0	1.1	1.4	1.2
Perceel D	0.9	1.2	1.1	1.0	1.3	1.3	1.2
Perceel E	0.8	0.9	1.2	1.0	1.1	1.2	1.0
Perceel F	0.8	1.1	1.0*	1.0*	1.1	1.3	1.1*
Perceel G	1.1	1.0	1.2	1.1	1.3	1.3	1.3
Perceel H	1.0	1.1	1.3	1.0	1.2	1.3	1.2
Perceel I	0.8	0.9	1.1	1.0	1.2	1.2	1.0
Totaal	0.8	1.0	1.2	1.0	1.2	1.3	1.1

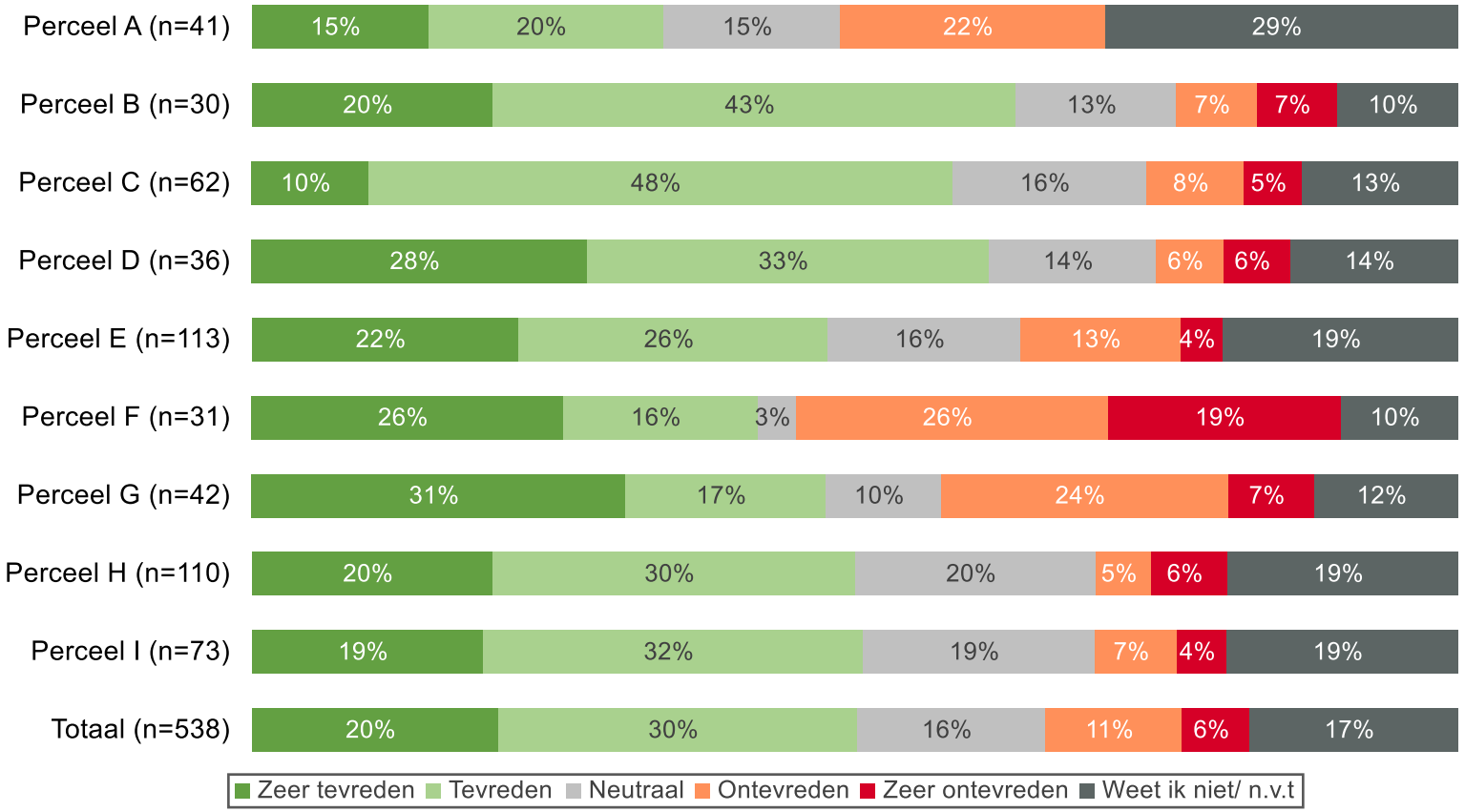
** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*



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 gehaald. 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 zijn de respondenten en des te dichter de score bij de 2 ligt des te meer tevreden zijn de respondenten. Een score van 0 houdt in dat respondenten over het algemeen neutraal tegenover dit onderdeel staan.

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

Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



Bijlage III – Resultaten per gemeente

Met welk rapportcijfer beoordeelt u…

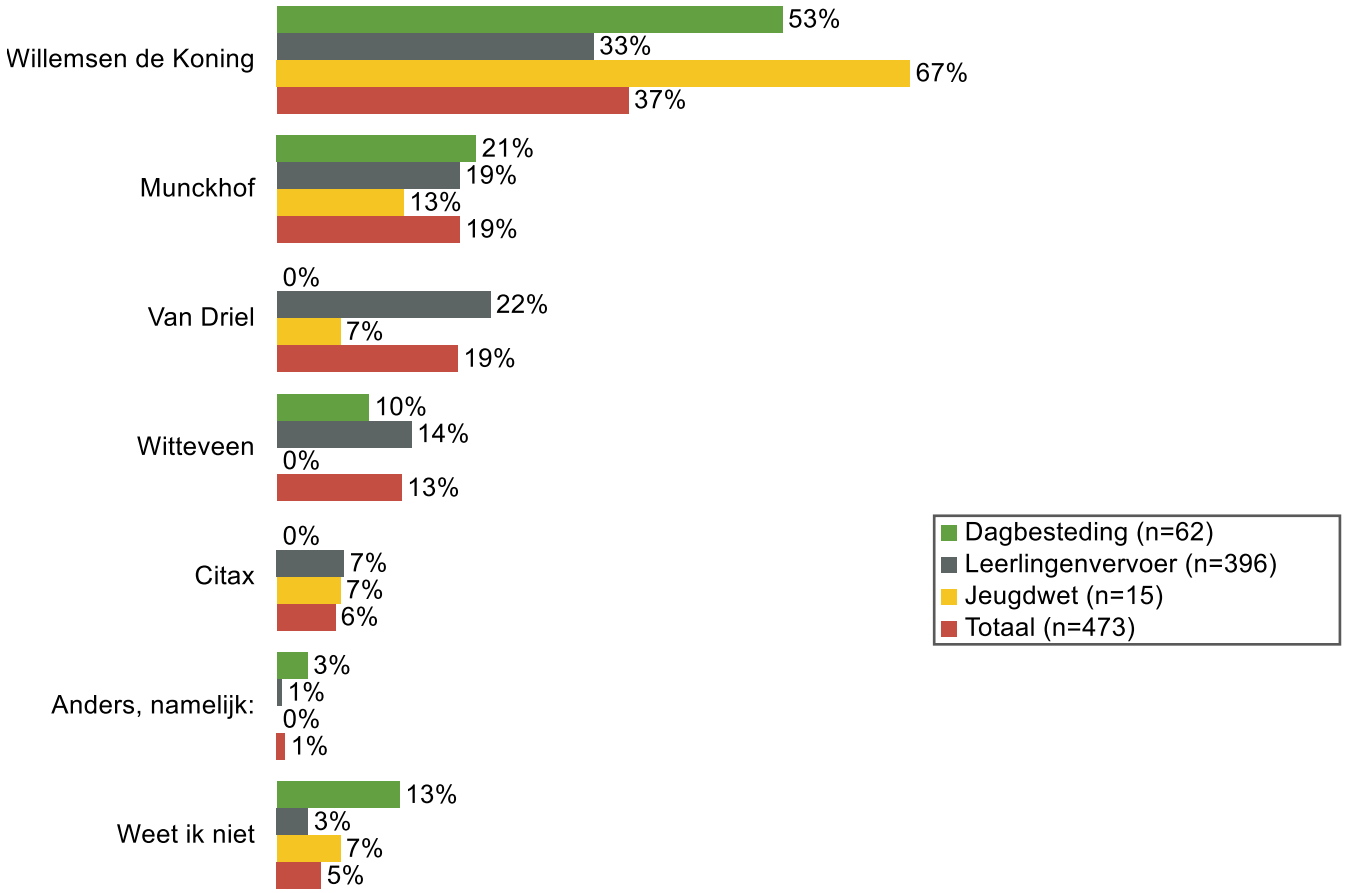
Gemeenten	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Online webportaal van de vervoerder	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Website	Afhandeling klacht/ melding	Dienstverlening algemeen
Arnhem	8.1	8.2	8.6	8.0	8.4*	8.4	7.8	6.5*	7.9
Berg en Dal	6.6*	7.3*	7.3*	7.4*	6.5*	7.6*	7.4*	3.7*	6.8*
Beuningen	7.2*	7.8*	7.8*	7.4*	7.3*	8.2*	7.6*	4.8*	7.3*
Doesburg	7.9*	8.2*	8.6*	8.2*	5.3*	8.2*	6.9*	1.0*	7.6*
Druten	7.7*	7.4*	8.2*	8.5*	10.0*	8.5*	7.0*	-	7.6*
Duiven	7.8*	8.0*	8.6*	7.5*	10.0*	8.5*	8.4*	4.3*	7.9*
Heumen	7.6*	8.0*	7.8*	7.8*	8.0*	8.5*	7.2*	4.0*	7.4*
Lingewaard	7.9	7.9	8.2	7.7	8.0*	7.7	7.4*	5.8*	7.8
Mook en Middelaar	7.0*	8.0*	8.0*	7.0*	7.0*	7.5*	-	-	7.0*
Nijmegen	7.8	8.2	8.3	8.0	9.4*	8.3	7.7*	5.8*	7.9
Overbetuwe	7.6	7.9	7.7	7.6	7.9*	7.6	7.1*	6.9*	7.6
Renkum	8.3*	8.0*	8.7*	8.3*	7.0*	8.3*	8.0*	-	8.0*
Rheden	7.9	8.0	8.5	7.9	8.1*	8.4	7.3*	6.0*	7.9
Rozendaal	10.0*	10.0*	10.0*	-	-	-	-	-	10.0*
Westervoort	8.3*	8.5*	8.6*	7.8*	5.0*	8.5*	7.8*	1.0*	7.6*
Wijchen	7.8	7.9	8.2	7.7*	8.8*	8.1	7.3*	6.0*	7.7
Zevenaar	7.8	7.8	8.2	7.3	6.4*	7.6	7.8*	3.7*	7.5
Totaal	7.8	8.0	8.2	7.8	8.0	8.1	7.6	5.5	7.7

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

Bijlage IV – Resultaten per vervoerder

Deze is alleen beantwoord door respondenten die het afgelopen jaar een rit tijdelijk hebben afgemeld.

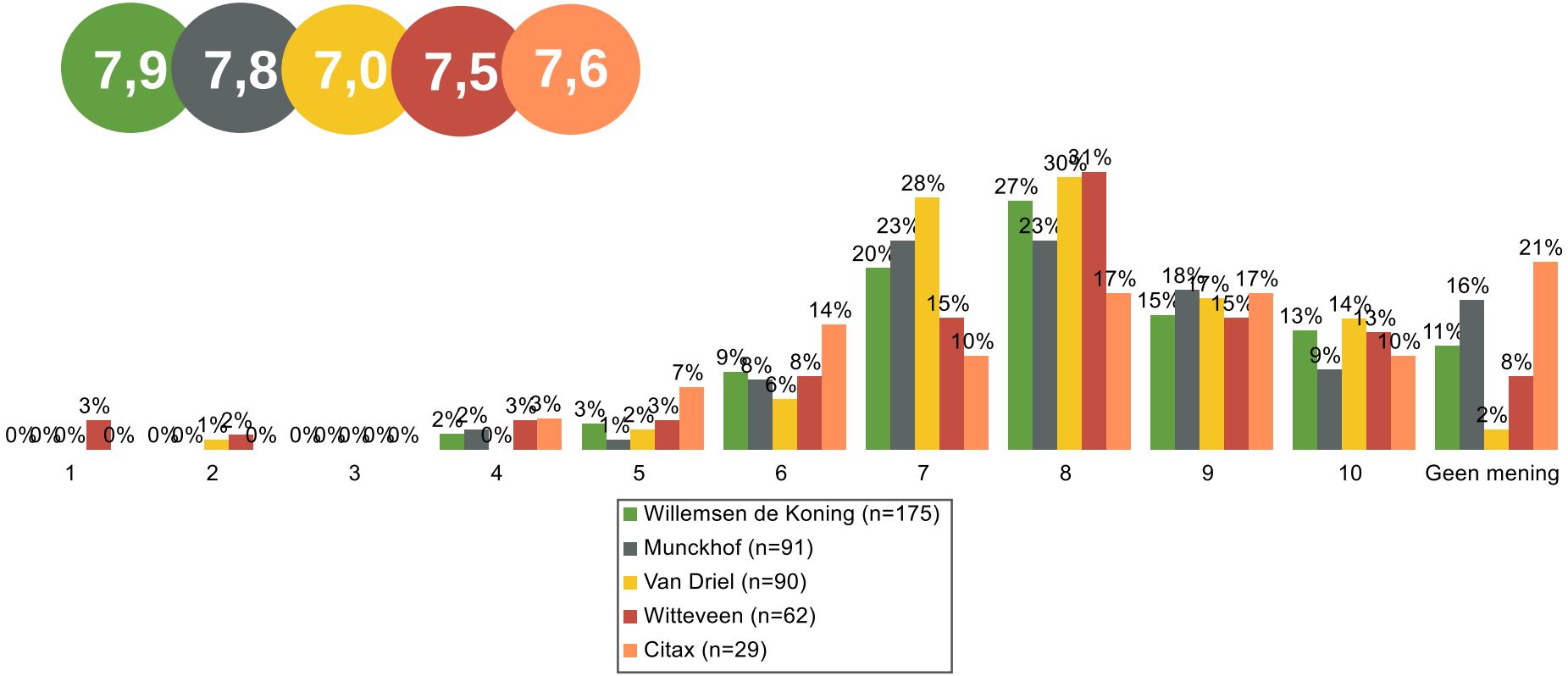
Bij welke vervoerder heeft u een rit tijdelijk afgemeld?



Alle respondenten die ‘Anders, namelijk:’ hebben geantwoord zeggen de rit tijdelijk te hebben afgemeld bij Avan.

Bijlage IV – Resultaten per vervoerder

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het online webportaal van de vervoerder?



Let op: de resultaten voor Citax zijn vanwege het lage aantal respondenten indicatief en niet representatief.