Gebruiker aan het woord

Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan

PROJECT CONSULTANCY

bel +31(0)492 33 07 08
e-mail info@qppc.nl
internet www.qppc.nl

(hoofd)vestiging Helmond 't Cour 32 - 5701 MP Helmond
vestiging Tilburg Jules Verneweg 19E - 5051 BE Tilburg
post postbus 175 - 5700 AD Helmond

Rapport

Projectnaam:	Gebruiker aan het woord: Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan
Documentversie:	1.0
Documentstatus:	concept
Datum:	24 november 2017

0 SAMENVATTING

QP Project Consultancy voert in opdracht van de Bedrijfsvoerings-organisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN) een onafhankelijke procesevaluatie uit naar de oprichting en werking van Avan. Onderdeel van deze evaluatie is een enquête onder de gebruikers van Avan over de klanttevredenheid. In totaal zijn er ongeveer 21.000 gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan de enquête.

QP Project Consultancy heeft de resultaten uit het enquêteonderzoek samengevat. Het is voor de lezer dan ook niet te herleiden welke antwoorden een respondent heeft gegeven.

In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de respondenten die de enquête digitaal en op papier hebben ingevuld. De resultaten zijn niet vergeleken met andere beschikbare bronnen. Deze analyses en dit onderscheid maken onderdeel uit van de procesevaluatie. Dit rapport geeft enkel de mening van de gebruikers weer van het doelgroepenvervoer van Avan.

Voldoende respons voor een representatief onderzoek

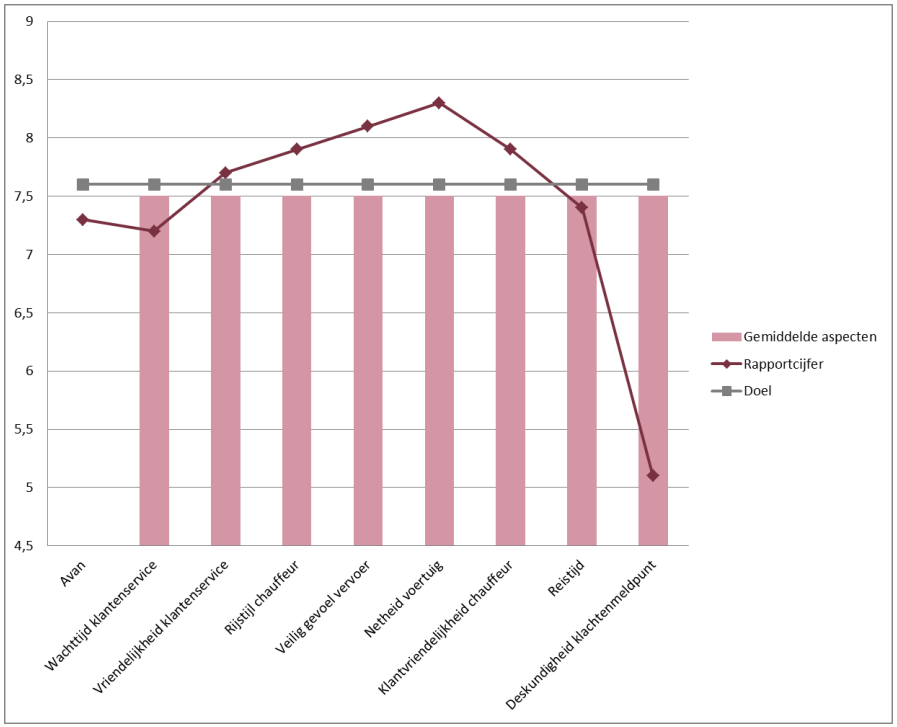
De respondentengroepsgrootte voor een representatief onderzoek omvat 1015 ingevulde enquêtes. In totaal hebben 2089 respondenten de enquête ingevuld. Het klanttevredenheidsonderzoek is hiermee representatief.

Gebruik van de diensten van Avan

De diensten van Avan kunnen in twee hoofdgroepen worden verdeeld. Op basis van de respons maakt 8% gebruik van routevervoer en 92% van vraagafhankelijk vervoer. Dit percentage wijkt respectievelijk 6% af van de verdeling op basis van indicatie. Deze afwijking is te verklaren doordat gebruikers van het vraagafhankelijke vervoer meer gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om de enquête in te vullen.

Rapportcijfer

In de enquête is aan de gebruikers van het doelgroepenvervoer van Avan gevraagd een beoordeling te geven aan de klanttevredenheid. De gebruikers is tevens gevraagd acht verschillende aspecten die vallen onder klanttevredenheid te beoordelen. Er wordt door de BVO DRAN gestreefd naar een klanttevredenheidscijfer van een 7,6. In onderstaande grafiek is de beoordeling van de klanttevredenheid in het algemeen en per aspect weergegeven.



Op basis van de beoordelingen over klanttevredenheid wordt geconstateerd dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn (rapportcijfer 7 of hoger). Op basis van het berekend gemiddelde van de aspecten die vallen onder klanttevredenheid is het rapportcijfer een 7,5, waarbij de aspecten die gerelateerd zijn aan de daadwerkelijke rit gemiddeld hoger dan het beoogde doel van een 7,6 scoren (7,9). De deskundigheid van het klachtenmeldpunt wordt met een 5,1 echter als onvoldoende beoordeeld.

Het grootste probleem en hoofdoorzaak missers volgens de respondenten

De gebruiker is gevraagd aan te geven wat het grootste probleem is binnen het doelgroepenvervoer en wat de hoofdoorzaken zijn van eventuele missers.

24% van de respondenten ervaart een probleem binnen het doelgroepenvervoer. De voornaamste problemen zijn: dat klachten niet leiden tot verbetering (7%) en dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen (7%).

18% van de respondenten geeft aan dat de voornaamste oorzaak van missers is dat de rit gecombineerd wordt met te veel andere reizigers. Daarna volgen als hoofdoorzaken dat niet goed wordt opgenomen wat telefonisch wordt doorgegeven, en dat de chauffeur iets verkeerds doet of iets nalaat (beide 6%).

Als hoofdreden van de ervaren problemen binnen het vervoer van Avan wordt de combinatiegraad van de gebruikers aangegeven. Om precies te zijn ‘mijn rit wordt met teveel andere mensen gecombineerd.’ Deze hoofdreden staat echter centraal in de oplossing naar efficiënt vervoer. Dit geldt zowel Avan breed als voor de gemeente Montferland.

Inhoud

0 Samenvatting 3

1 Inleiding 7

1.1 Doel 7

1.2 Anoniem 7

1.3 Reikwijdte rapport 7

1.4 Leeswijzer 7

2 Proces 8

2.1 Opstellen enquêtevragen 8

2.2 Brief verzoek deelname enquête 8

2.3 Verzoeken om papieren enquêtes 8

2.4 Verwerking enquêtes 8

3 Gebruikers en respons 9

3.1 Berekenen respondentengroepsgrootte 9

3.2 Is de enquête representatief? 9

4 Gebruik van de vervoersdiensten van Avan 10

4.1 Waarvoor wordt Avan gebruikt? 10

4.2 Routevervoer 11

4.3 Vraagafhankelijk vervoer 11

4.4 Conclusie 12

5 Rapportcijfer klanttevredenheid 13

6 Klantenservice 14

6.1 Website 14

6.2 Laatste contact klantenservice 15

6.3 Rapportcijfer klantenservice 15

6.4 Beoordeling van de wachttijd en vriendelijkheid 16

6.5 Verzetten van tijden 16

6.6 Afmelden van de rit 17

6.7 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere 17

6.8 Conclusie 17

7 Ritten 18

7.1 Aspecten rit en rit in het algemeen 18

7.2 Tijden Avan ten opzichte van bus en trein 19

7.3 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere 19

7.4 Conclusie 20

8 Hulpmiddelen 21

8.1 Gebruik hulpmiddelen....21
8.2 Chauffeur en hulpmiddelen....22
8.3 Gebruik van de lift....22
8.4 Conclusie....23
9 Klachtenafhandeling....24
9.1 Indienen van klachten....24
9.2 Klachten ingediend....25
9.3 Afhandeling klachten....25
9.4 Teruggebeld naar aanleiding van een klacht....26
9.5 Klacht begrijpelijk....26
9.6 Schriftelijke reactie....27
9.7 Conclusie....27
10 Probleeminventarisatie door de gebruiker....28
10.1 Grootste probleem met vervoer....28
10.2 Hoofdreden oorzaak missers....29

1 INLEIDING

De colleges van de 19 gemeenten die de taken rond doelgroepenvervoer hebben ondergebracht in de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN) hebben QP Project Consultancy gevraagd om onafhankelijk een procesevaluatie uit te voeren naar de oprichting en de werking van Avan.

Onderdeel van dit evaluatieonderzoek is een enquête onder de gebruikers van Avan aangaande hun ervaringen. In totaal zijn er ongeveer 21.000 gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan de enquête.

1.1 Doel

De informatie voortkomend uit de enquête heeft een meerledig doel, te weten:

1. Om de dienstverlening van Avan te verbeteren;
2. Om een nulmeting uit te voeren;
3. Als input voor het evaluatieonderzoek.

1.2 Anoniem

Het meedoen aan de enquête was geheel vrijwillig. De enquête is blind uitgevoerd, wat betekent dat niet bekend is wie welke antwoorden heeft gegeven. QP Project Consultancy heeft in onderliggend rapport 'Gebruiker aan het woord' een samenvatting gemaakt van de resultaten.

1.3 Reikwijdte rapport

Onderliggend rapport geeft inzicht in de resultaten van de enquête. De enquêtes konden zowel digitaal als op papier (op verzoek) worden ingevuld. De mogelijkheid tot het aanvragen van een papieren enquête is op 1 november 2017 beëindigd. De enquêtes, zowel digitaal als op papier, die voor 19 november 2017 zijn ingediend zijn verwerkt in onderliggend rapport.

In onderliggend rapport zijn geen diepteanalyses uitgevoerd. Ook zijn de resultaten niet vergeleken met andere beschikbare bronnen. Deze analyses maken onderdeel uit van de procesevaluatie Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen. Onderliggend rapport is enkel een samenvatting van de ervaringen van de gebruikers van Avan.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is het proces van de enquête omschreven. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven of de enquête representatief is. Hoofdstuk 4 gaat in op de verschillende soorten vervoer binnen Avan. In hoofdstuk 5 komt het rapportcijfer voor klanttevredenheid aan bod, onderverdeeld in routevervoer en vraagafhankelijk vervoer. Hoofdstuk 6 gaat in op de klantenservice. De meningen en ervaringen van respondenten aangaande het daadwerkelijke vervoer worden in hoofdstuk 7 uiteengezet. In hoofdstuk 8 wordt ingegaan op de hulpmiddelen. Hoe de respondenten de klachtenafhandeling ervaren is uiteengezet in hoofdstuk 9. In hoofdstuk 10 is de probleeminventarisatie vanuit de gebruiker verwoord.

2 PROCES

Het proces dat doorlopen is om te komen tot de enquête is in onderstaande paragrafen omschreven.

2.1 Opstellen enquêtevragen

QP Project Consultancy (QPPC) heeft in het kader van het onderzoek naar de ervaringen van de gebruikers van Avan een enquête opgesteld met daarin de vragen die aan de gebruikers worden voorgelegd. Deze enquête is ambtelijk en met de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) besproken en aangevuld. Daarna is de enquête in Surveymonkey (een erkend enquêteplatform) verwerkt.

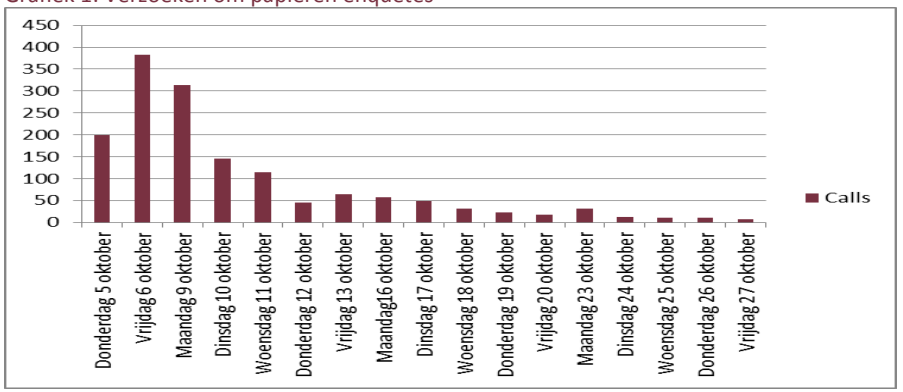
2.2 Brief verzoek deelname enquête

Op basis van de berekening van de respondentengroepsgrootte, zie hoofdstuk 3, is besloten dat alle gebruikers van Avan een brief met verzoek tot deelname aan de enquête ontvangen. Deze brief is in B1 schrijfstijl opgesteld en op 2 oktober aan de gebruikers van Avan toegestuurd.

2.3 Verzoeken om papieren enquêtes

In de brief is de mogelijkheid opgenomen om contact op te nemen, digitaal en telefonisch, om een papieren enquête op te vragen. Het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Arnhem heeft de telefonische verzoeken om papieren enquêtes aangenomen. QP Project Consultancy heeft de digitaal binnengekomen verzoeken om papieren enquêtes aangenomen. In onderstaande grafiek is het aantal verzoeken om papieren enquêtes weergegeven.

Grafiek 1: Verzoeken om papieren enquêtes



In totaal zijn 972 papieren enquêtes op verzoek naar de aanvragers gestuurd. Er zijn 44 verzoeken om enquêtes in Word-bestand binnengekomen en verwerkt. Dit betrof visueel gehandicapte gebruikers die van Avan gebruik maken van een spraakcomputer.

Om te zorgen voor een zo groot mogelijke respons op de papieren enquêtes, konden de enquêtes naar een antwoordnummer van de gemeente Westervoort worden verstuurd.

2.4 Verwerking enquêtes

De ontvangen papieren enquêtes zijn verwerkt in Surveymonkey. Dit geldt vanzelfsprekend eveneens voor de digitale enquêtes.

3 GEBRUIKERS EN RESPONS

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 19 gemeenten. Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties die de enquête volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd (zie § 3.1). Om te bepalen hoe groot de respondentengroep moet zijn wordt gebruik gemaakt van een formule.

Onderstaande paragraaf gaat in op de formule waarmee de respondentengroepsgrootte is berekend, en of de enquête op basis van deze formule representatief is.

3.1 Berekenen respondentengroepsgrootte

Om te bepalen hoeveel respondenten de enquête volledig moeten hebben ingevuld om een representatief beeld te krijgen van de doelgroep (respondentengroepsgrootte) wordt gebruik gemaakt van onderstaande formule:

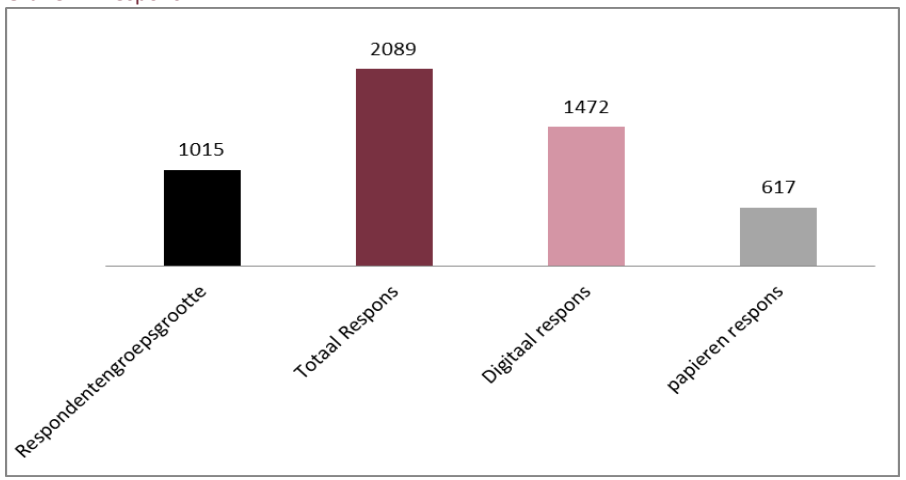
$$\text{respondentengroepsgrootte} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1+\left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Populatiegrootte	=	N	20.689
Foutmarge	=	E	3%
z-score	=	Z	1,96 (95%)
Percentagewaarde	=	p	0.5

3.2 Is de enquête representatief?

In onderstaande grafiek is de respondentengroepsgrootte weergegeven en de respons. Er is onderscheid gemaakt tussen de respons die middels surveymonkey (digitaal respons) is verkregen en de respons die via de papieren enquête (papieren respons) is binnengekomen. In totaal hebben 2089 respondenten gereageerd op de enquête.

Grafiek 2: respons



De respons per vraag kan verschillen. De redenen hiervoor zijn verschillend: de vraag is enkel bedoeld voor gebruikers van vraagafhankelijk vervoer of enkel voor routevervoer. Vragen zijn niet van toepassing, bijvoorbeeld vragen over hulpmiddelen en/of klachten. Ook zijn er gevallen waarbij de respondent de vraag, om onbekende reden, niet heeft ingevuld.

4 GEBRUIK VAN DE VERVOERSDIENSTEN VAN AVAN

Er is de gebruikers gevraagd waarvoor zij het vervoer gebruiken. Op basis van deze vraag is bepaald van welke vervoersgroep de respondent gebruik maakt. Hierbij worden twee vervoersgroepen onderscheiden:

- ☑ Onder vraagafhankelijk vervoer wordt verstaan: vervoersdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de gebruiker vooraf wordt gereserveerd.
- ☑ Onder routevervoer wordt verstaan: gebruiker die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruikt maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling.

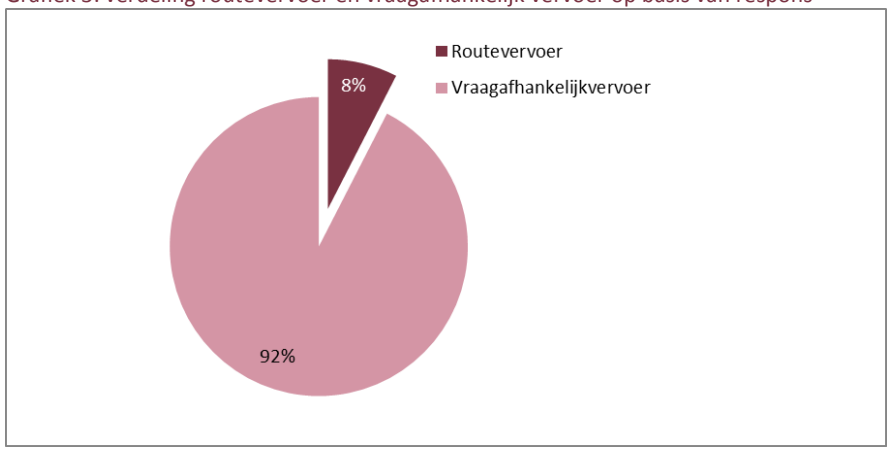
4.1 Waarvoor wordt Avan gebruikt?

Veel gebruikers van Avan hebben een indicatie die door de gemeente is verstrekt. Binnen deze indicatie kunnen ze voor verschillende doeleinden gebruik maken van de diensten van Avan. Om inzicht te krijgen waarvoor Avan gebruikt wordt, is deze vraag aan de respondenten voorgelegd. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

	Doel gebruik vervoer	Respons
1	Om naar de WMO dagbesteding te gaan	138
2	Om naar school te gaan	210
3	Om naar jeugdwet dagbesteding & dagbehandeling te gaan	23
4	Om op bezoek te gaan bij familie/ kennissen	1336
5	Om te gaan winkelen	503
6	Om de dagelijkse boodschappen te doen	176
7	Om naar een medische afspraak te gaan, zoals een specialist, of fysiotherapeut;	1184
8	Om naar het ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek	882
9	Voor vrije tijd en sport.	309
10	Voor aansluiting op trein of bus.	146

In totaal hebben 2051 respondenten op de vraag gereageerd. In onderstaande grafiek is de verdeling tussen routevervoer en vraagafhankelijk vervoer binnen Avan op basis van de respons weergegeven.

Grafiek 3: verdeling routevervoer en vraagafhankelijk vervoer op basis van respons

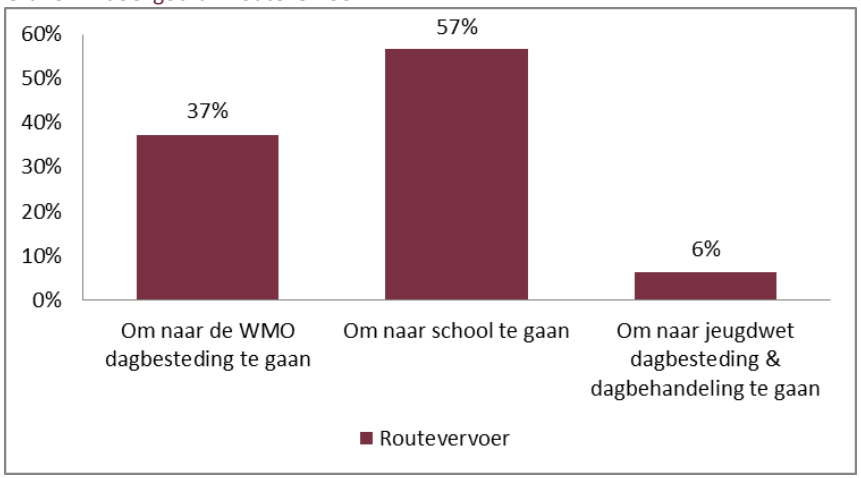


De bovenstaande verdeling tussen route- en vraagafhankelijk vervoer wijkt respectievelijk 6% af van de verdeling op basis van indicatie. Op basis van indicatie reist 14% van de gebruikers met routevervoer. De verklaring hiervoor is dat gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer meer gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om de enquête in te vullen.

4.2 Routevervoer

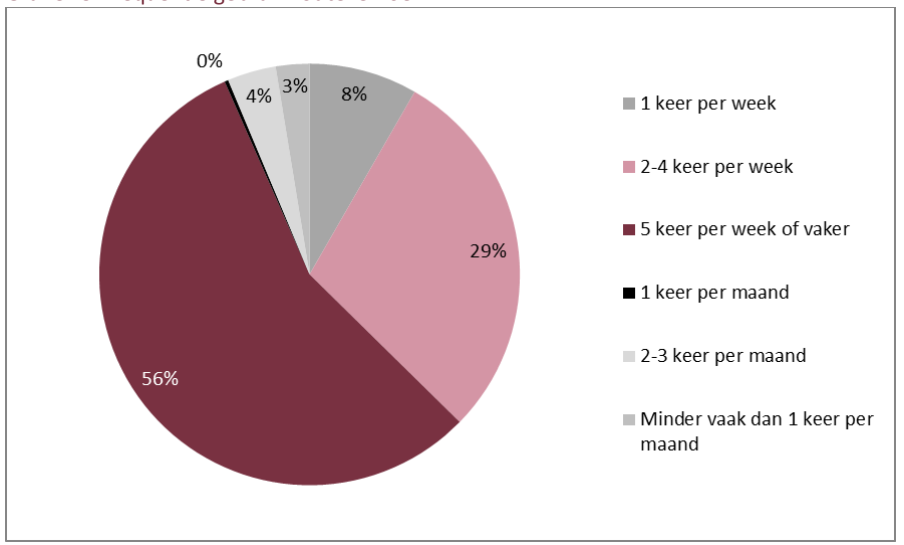
In bovenstaande tabel zijn verschillende doelen voor vervoer aangegeven. De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 1 t/m 3 betreffen routevervoer. Ongeveer 8% van de respondenten maakt gebruik van Avan voor routevervoer. In onderstaande grafiek is de verdeling van het gebruik binnen routevervoer weergegeven.

Grafiek 4: doel gebruik routevervoer



Hoewel het percentage respondenten dat gebruik maakt van routevervoer aanzienlijk lager ligt dan de gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer, is de frequentie van het gebruik hoger. In onderstaande grafiek is de frequentie van het gebruik van routevervoer weergegeven.

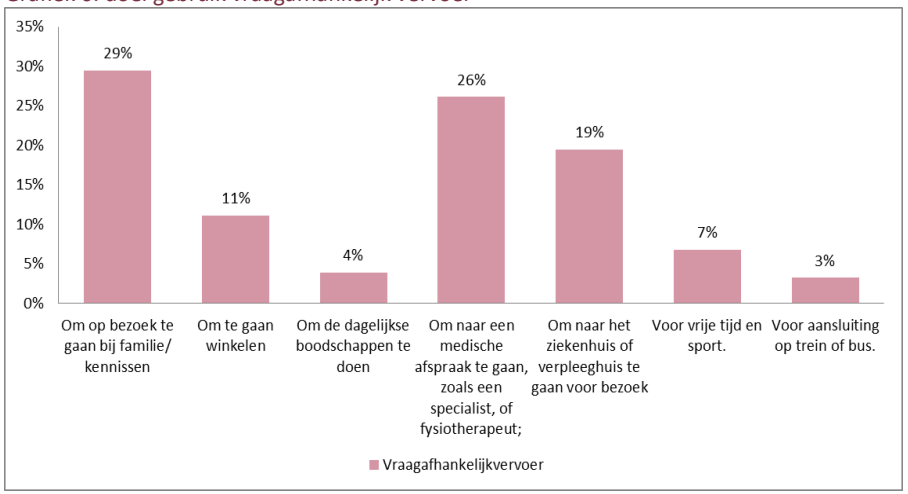
Grafiek 5: frequentie gebruik routevervoer



4.3 Vraagafhankelijk vervoer

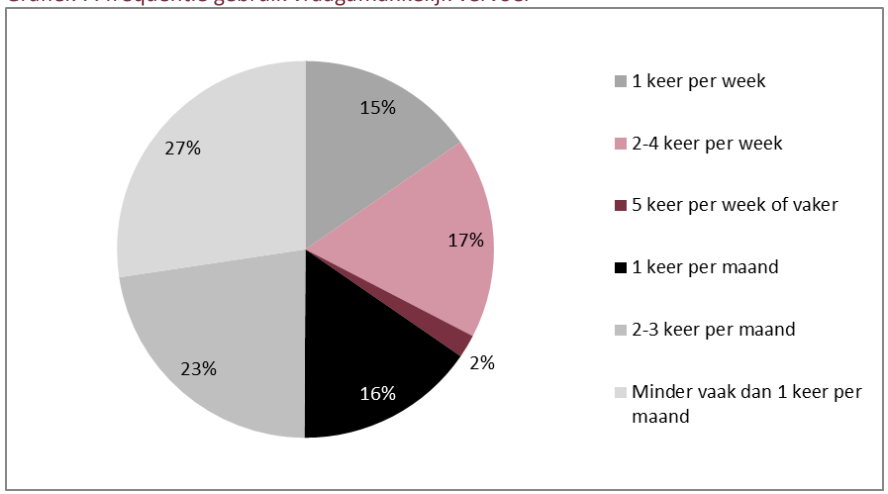
De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 4 t/m 10 betreffen vraagafhankelijk vervoer. Ongeveer 92% van de respondenten maakt gebruik van Avan voor vraagafhankelijk vervoer. In onderstaande grafiek is de verdeling van het gebruik binnen vraagafhankelijk vervoer weergegeven.

Grafiek 6: doel gebruik vraagafhankelijk vervoer



Bij het gebruik van vraagafhankelijk vervoer ligt de frequentie van het gebruik aanzienlijk lager. In onderstaande grafiek is de frequentie van het gebruik van vraagafhankelijk vervoer weergegeven.

Grafiek 7: frequentie gebruik vraagafhankelijk vervoer



4.4 Conclusie

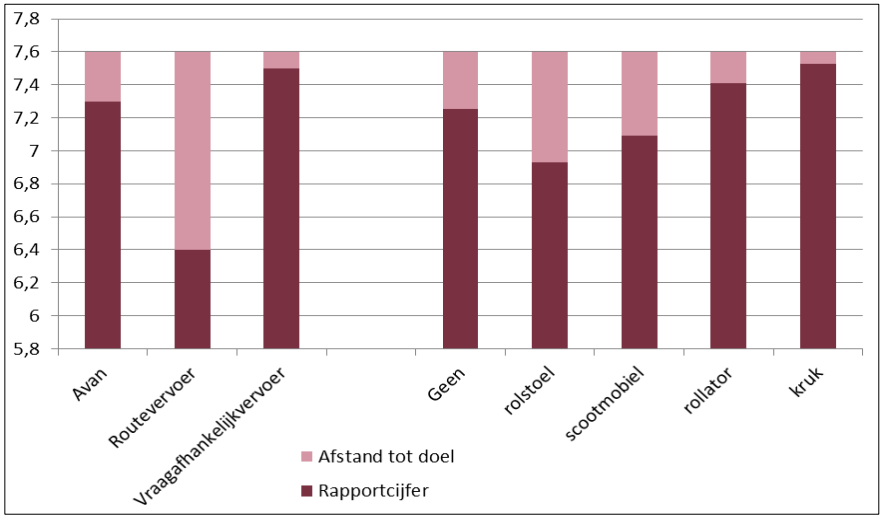
De uitkomsten op dit punt wisselen sterk naar regeling. Routevervoer wordt voornamelijk gebruikt om naar school te gaan of naar de WMO dagbesteding. De frequentie van het gebruik is hoog. 93% van de respondenten maakt 1 of meer keer per week gebruik van het routevervoer. Vraagafhankelijk vervoer betreft vervoer op verzoek. Dit type vervoer wordt voornamelijk gebruikt voor familiebezoek, een medische afspraak of om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek. De frequentie van gebruik is veel lager. Hierbij maakt 66% van de respondenten maandelijks of minder gebruik van het vraagafhankelijk vervoer.

5 RAPPORTCIJFER KLANTTEVREDENHEID

In het bestek is opgenomen dat gemeenten streven naar een totale klanttevredenheid van minimaal 7,6. Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de gebruikers is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven. In totaal hebben 1977 respondenten een rapportcijfer gegeven.

Om te beoordelen of de klanttevredenheid verschilt als onderscheid wordt gemaakt tussen route- en vraagafhankelijk vervoer is deze analyse uitgevoerd. Tevens is geanalyseerd of de beoordeling van klanttevredenheid verschilt naar bijzonderheid. In deze analyse is een vergelijking gemaakt tussen het rapportcijfer voor klanttevredenheid onderverdeeld naar vier hulpmiddelen en de groep gebruikers die heeft aangegeven geen gebruik te maken van hulpmiddelen[1]. De resultaten zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 8: Rapportcijfer klanttevredenheid, alle respondenten



Op basis van het bovenstaande wordt geconstateerd dat het totaal van respondenten Avan gemiddeld een 7,3 geven voor klanttevredenheid. De doelstelling van een 7,6 voor klanttevredenheid is hiermee niet behaald, maar ligt wel binnen handbereik. Er is een grote discrepantie tussen route- en vraagafhankelijk vervoer wat betreft klanttevredenheid. Bij vraagafhankelijk vervoer is met een 7,5 de doelstelling bijna bereikt, bij routevervoer ligt het rapportcijfer klanttevredenheid met een 6,4 een stuk lager. Bij de beoordeelde klanttevredenheid van de respondenten met hulpmiddelen valt op dat respondenten met een rolstoel (6,9) en scootmobiel (7,1) een lagere score hebben dan Avan gemiddeld. De respondenten met een rollator (7,4) of kruk (7,5) geven een hogere beoordeling aan klanttevredenheid dan Avan gemiddeld.

[1] Zie ook hoofdstuk 8 hulpmiddelen.

6 KLANTENSERVICE

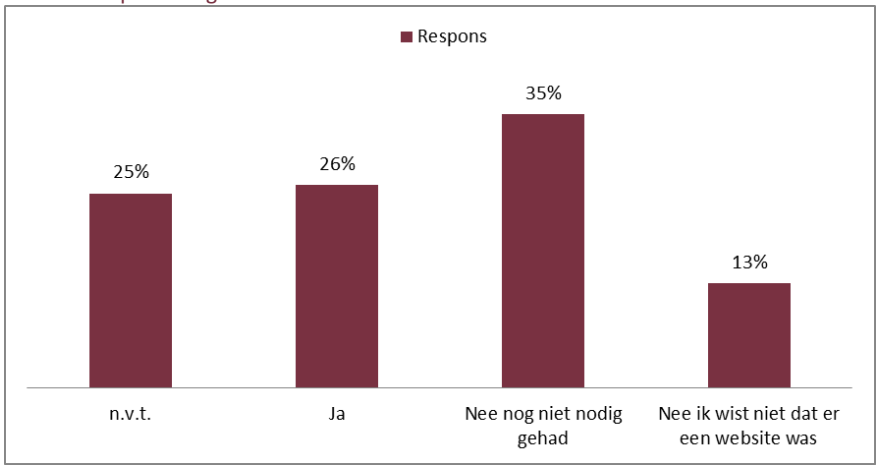
Avan heeft een klantenservice[2]. De gebruiker kan contact opnemen met de klantenservice voor verschillende vragen aangaande algemene informatie over vervoersmogelijkheden en bijbehorende kenmerken en regels. Ook kunnen gebruikers met de klantenservice contact opnemen om een rit te boeken, hiervoor is een separaat telefoonnummer beschikbaar. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van de klantenservice.

In onderstaand hoofdstuk wordt ingegaan op verschillende aspecten aangaande de klantenservice. De weergegeven resultaten betreffen de reacties (meningen en ervaringen) van de respondenten. Deze resultaten zijn in dit conceptonderzoek nog niet afgezet tegen de resultaten van andere bronnen, zoals managementrapportages. Deze analyse volgt in de procesevaluatie.

6.1 Website

Avan heeft een Website (www.avan-vervoer.nl). Op deze website staat informatie over Avan, waaronder de telefoonnummers voor klantenservice, klachten, reserveren en als er na 30 minuten nog geen vervoer is. Om te achterhalen of gebruikers op de hoogte zijn van het bestaan van de website is hiernaar in de enquête gevraagd. Het resultaat is in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 9: Op de hoogte van bestaan website



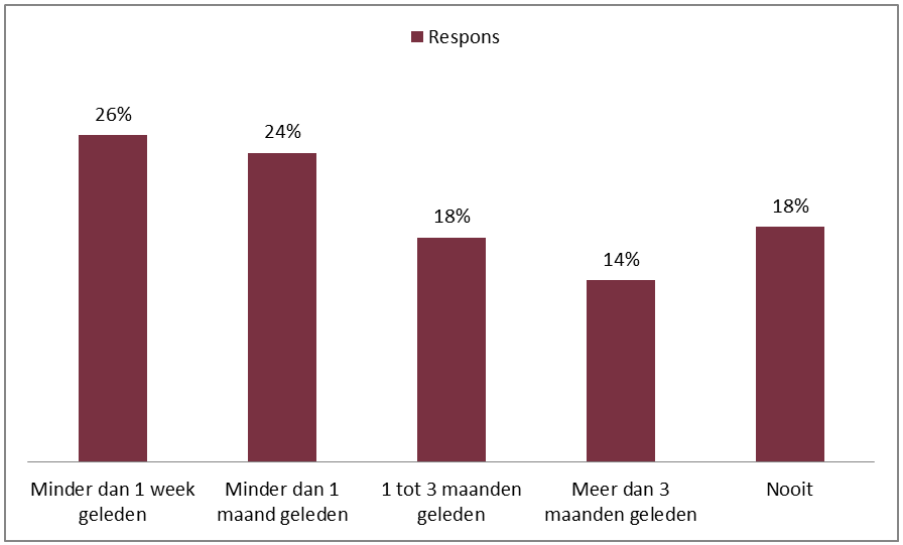
Op basis van de respons van 1977 respondenten blijkt dat 13 % van de respondenten niet bekend is met de website. Deze respondenten hebben via een ander medium de informatie weten te verkrijgen, bijvoorbeeld door folders die verstuurd zijn. 35% van de respondenten geeft aan de website nog niet nodig gehad te hebben.

[2] Dit betreft niet de klachtencentrale; dit is een separaat onderwerp en wordt in hoofdstuk 9 verder toegelicht.

6.2 Laatste contact klantenservice

In de enquête is aan de gebruikers gevraagd om hun mening/ervaring te geven aangaande verschillende aspecten met betrekking tot de klantenservice. Deze aspecten worden verder uitgewerkt in § 6.3 t/m 6.7. Gevraagd is deze mening en ervaring te baseren op het laatste contact met de klantenservice. In onderstaande grafiek is weergegeven wanneer de 2032 respondenten voor het laatst contact hebben gehad met de klantenservice.

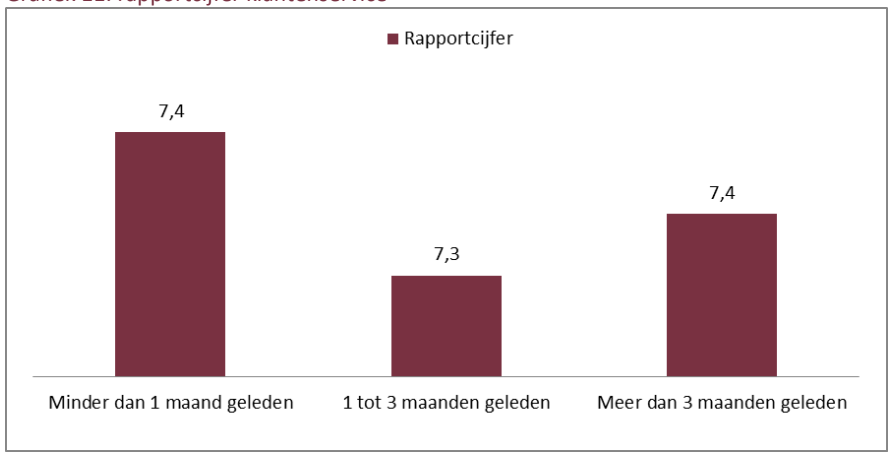
Grafiek 10: laatste contact met klantenservice



6.3 Rapportcijfer klantenservice

Om een beeld te krijgen, vanuit het perspectief van de gebruiker, zijn de gebruikers gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de klantenservice in het algemeen. De gebruiker is over het algemeen tevreden over de klantenservice en de 1632 respondenten geven een 7,4 als gemiddeld rapportcijfer. Tevens is geanalyseerd wat het rapportcijfer is van de klantenservice verdeeld over de laatste contactmomenten.

Grafiek 11: rapportcijfer klantenservice



Na een kleine terugval, in de afgelopen maanden is de tevredenheid over de klantenservice weer terug op het niveau van meer dan drie maanden geleden. Er is zelfs een sprake van een lichte stijging zoals terug te zien is in bovenstaande tabel.

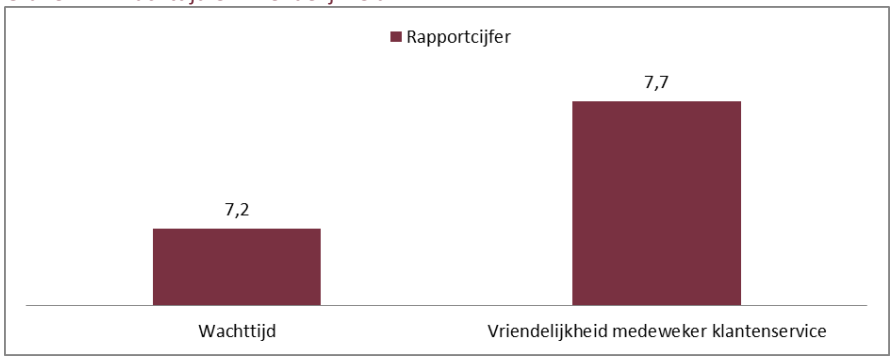
6.4 Beoordeling van de wachttijd en vriendelijkheid

De klantenservice kent twee primaire beoordelingsaspecten. De wachttijd voordat een medewerker van de klantenservice de telefoon beantwoordt en de vriendelijkheid van de medewerker.

Aangaande de wachttijd zijn in het bestek KPI's opgenomen. Deze omvat o.a. dat de gemiddelde wachttijd per gesprek, elke maand, niet meer dan 30 seconden bedraagt. Hierbij wordt onder wachttijd verstaan: 'de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de klantenservice'.

De respondenten is gevraagd hun tevredenheid aan te geven over de wachttijd en de vriendelijkheid waarmee ze bejegend worden bij contact met de klantenservice. De rapportcijfers zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

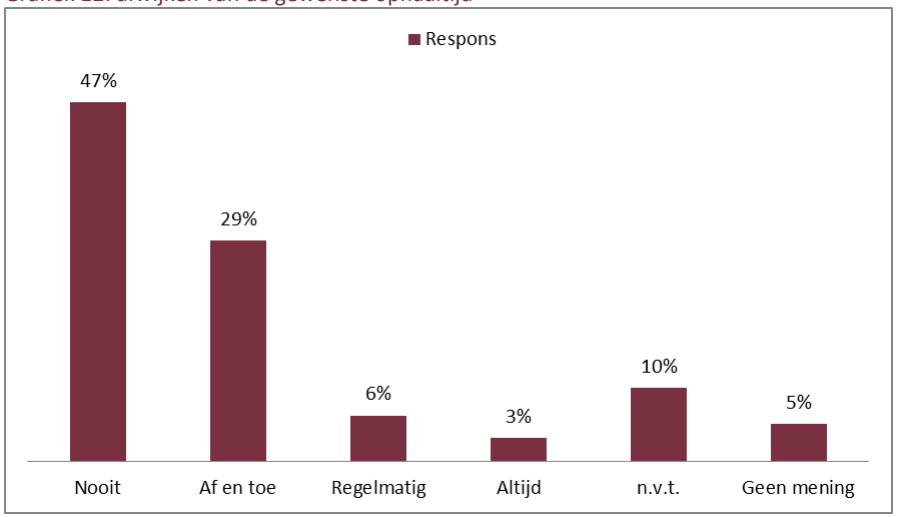
Grafiek 11: wachttijd en vriendelijkheid



6.5 Verzetten van tijden

Wanneer een gebruiker een rit boekt kan het voorkomen dat de tijd waarop de rit geboekt is niet kan worden gehaald, door bijvoorbeeld piektijdstippen. In dergelijke gevallen probeert de klantenservice een ander tijdstip met de gebruiker af te spreken. In de enquête wordt aan de gebruikers gevraagd hoe vaak het voorkomt dat door de klantenservice wordt gevraagd van de afgesproken tijd af te wijken door de ophaaltijd te verzetten naar een vroeger dan wel later tijdstip. In onderstaande grafiek is de mate weergegeven waarin 876 respondenten worden verzocht om af te wijken van de gewenste ophaaltijd.

Grafiek 12: afwijken van de gewenste ophaaltijd



6.6 Afmelden van de rit

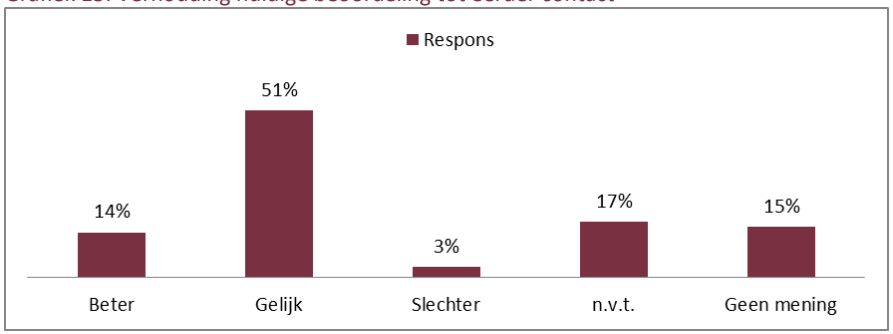
Wanneer een gebruiker door onverwachte omstandigheden een rit moet afmelden dan kan dit kosteloos tot 60 minuten voor de afgesproken tijd. De gebruiker kan hiervoor het reserveringsnummer bellen.

Om inzicht te krijgen of van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt en de tevredenheid hierover, is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De respondenten zijn tevreden en geven gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer aan het afmelden van een rit.

6.7 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere

Zoals in paragraaf 6.2 is aangegeven zijn bovengenoemde beoordelingen gebaseerd op het laatste contact dat een respondent had met de klantenservice. Om te kunnen beoordelen hoe dit laatste contact zich verhoudt tot eerder contact is deze vraag opgenomen in de enquête. In onderstaande grafiek is de respons van 1617 respondenten weergegeven.

Grafiek 13: Verhouding huidige beoordeling tot eerder contact



6.8 Conclusie

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk wordt geconstateerd dat 48% van de respondenten niet bekend is met de website van Avan. Dit betekent dat ze de informatie die op de website staat op een andere wijze moeten hebben ontvangen, of er in het geheel niet bekend mee zijn.

De respondenten geven de klantenservice in het algemeen, na een terugval van 0,1, weer een 7,4 als beoordeling. Daarnaast is voor verschillende onderdelen eveneens een cijferbeoordeling gevraagd. De vriendelijkheid van de klantenservicemedewerker wordt door de respondenten een met een 7,7 beoordeeld. Voor wachttijd en het afmelden van een rit geven de respondenten een 7,2.

Ongeveer 51% van de respondenten geeft aan dat de beoordelingen, en daarmee ook het rapportcijfer gelijk is aan eerder contact met de klantenservice. Ongeveer 3% geeft aan dat de bovengenoemde beoordeling slechter is dan eerder contact met de klantenservice. In 14% van de gevallen is er sprake van verbetering.

Om de efficiency te vergroten wordt aangestuurd op een zo groot mogelijke dekkingsgraad. Gebruikers kunnen daarom gevraagd worden een ander tijdstip af te spreken dan de gewenste tijd. Ongeveer 38% van de respondenten geeft aan ooit een dergelijk verzoek te hebben ontvangen.

7 RITTEN

In de enquête is aan de gebruikers gevraagd aan te geven in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over een aantal aspecten van de rit zelf.

7.1 Aspecten rit en rit in het algemeen

Om inzicht te krijgen in 'hoe de gebruikers de rit ervaren' maakt deze vraag onderdeel uit van de enquête. Er is aan de gebruikers gevraagd hun tevredenheid over de rit zelf, en een aantal aspecten die bepalend zijn voor de rit, uit te drukken in een rapportcijfer.

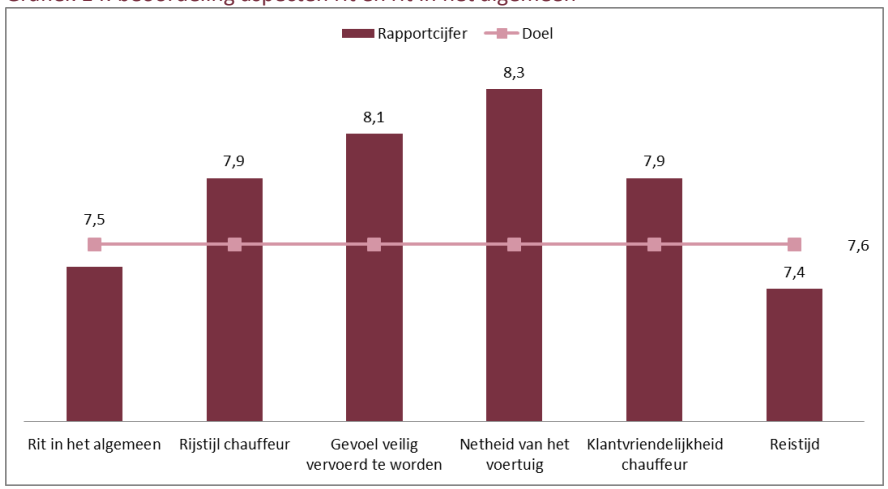
Een van de aspecten betreft het gevoel veilig vervoerd te worden. Hiermee samenhangend is de gebruiker ook gevraagd de rijstijl (optrekken, remmen, etc.) van de chauffeur te beoordelen.

Tevens is gevraagd de reistijd, de tijd dat de gebruiker per rit in het voertuig zit, en de stiptheid van het vervoer te beoordelen. Voor de reistijd en stiptheid zijn zowel eisen opgenomen in het bestek als in het vervoersreglement. De beoordeling van reistijd en stiptheid zegt niets over de mate waarin aan de eisen wordt voldaan.

Als laatste is de gebruiker gevraagd aan te geven hoe schoon het voertuig (netheid van het voertuig) is. Daarnaast wordt aan de gebruikers gevraagd de klantvriendelijkheid van de chauffeur te beoordelen.

Gemiddeld hebben 1945 respondenten een beoordeling gegeven, die in onderstaande grafiek is weergegeven.

Grafiek 14: beoordeling aspecten rit en rit in het algemeen



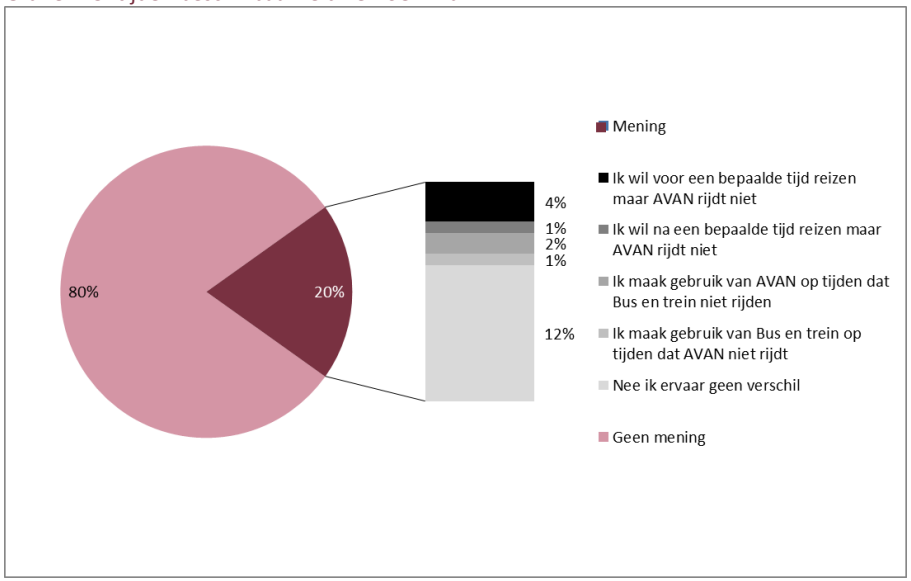
Hoewel er geen specifieke eis in de vorm van een rapportcijfer in het bestek is opgenomen, wordt de beoordeling van de respondenten wel afgezet tegen de nagestreefde 7,6 voor de totale klanttevredenheid.

Gemiddeld beoordelen de respondenten de ritten in algemeen met een 7,5. Wordt het gemiddelde rapportcijfer voor de ritten berekend op basis van de beoordelingen van de afzonderlijke aspecten die bepalend zijn voor de rit dan is het rapportcijfer een 7,9.

7.2 Tijden Avan ten opzichte van bus en trein

Het derde aspect rond tijd aangaande de ritten betreft de tijden waarop gebruik gemaakt kan worden van de diensten van Avan. Om te kunnen beoordelen of de begin- of eindtijden van het vervoer door Avan te eng of te ruim zijn, is gebruikers gevraagd hoe zij het verschil ervaren tussen de tijden van de diensten van Avan en de tijden waarop gereisd kan worden met de bus of trein. Onderstaande grafiek geeft weer hoe 830 respondenten het verschil ervaren tussen de tijden van vervoer door Avan en de tijden van de bus of trein.

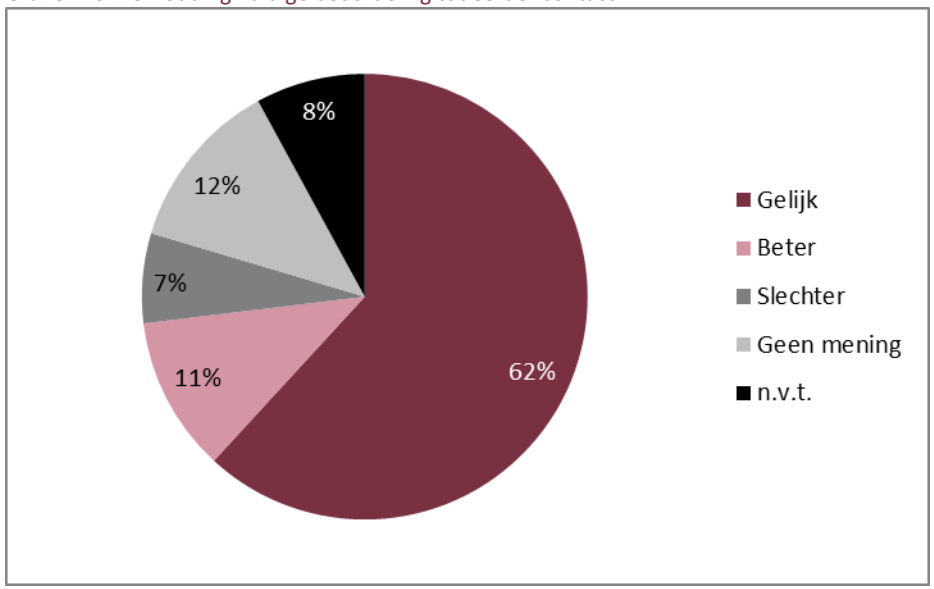
Grafiek 15: tijden beschikbaarheid vervoer Avan



7.3 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere

Zoals in paragraaf 7.1 is aangegeven zijn bovengenoemde beoordelingen gebaseerd op de laatste rit. Om er inzicht in te krijgen hoe dit contact zich verhoudt tot eerdere ritten, wordt de gebruiker hiernaar in de enquête gevraagd. Onderstaande grafiek geeft het resultaat van 1902 respondenten weer.

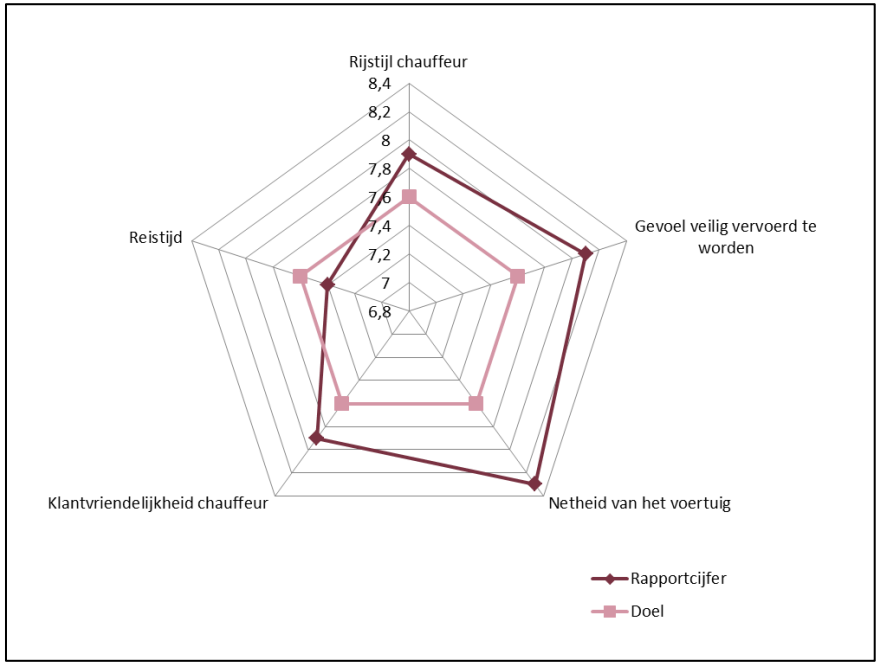
Grafiek 16: Verhouding huidige beoordeling tot eerder contact



7.4 Conclusie

Er is aan de gebruikers gevraagd om de rit in zijn algemeenheid te beoordelen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de rit is een 7,5. Er is ook gevraagd om vijf aspecten te beoordelen die bepalend zijn voor een rit. Deze rapportcijfers zijn zichtbaar in onderstaande tabel.

Grafiek 17: beoordeling aspecten rit



Het gemiddelde rapportcijfer van de ritten op basis van de aspecten van een rit is een 7,9. Voor zowel de beoordeling van de rit in het algemeen als op basis van het berekende rapportcijfer voor een rit kan worden geconcludeerd dat de respondenten meer dan tevreden zijn over de rit.

Op de vraag of bovenstaande beoordelingen zich verhouden tot eerdere ritten geeft 62% van de respondenten aan dat deze gelijk is. 11% van de respondenten geeft aan dat de huidige beoordeling beter is dan wanneer ze een beoordeling zouden moeten geven op basis van een eerdere rit. Bij 7% van de respondenten is de huidige beoordeling slechter dan wanneer een beoordeling zou worden gegeven op basis van een eerdere rit.

8 HULPMIDDELEN

Aan de gebruikers is ook gevraagd of ze tijdens het reizen wel eens gebruik maken van hulpmiddelen.

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen worden door de vervoerder ter beschikking gesteld.

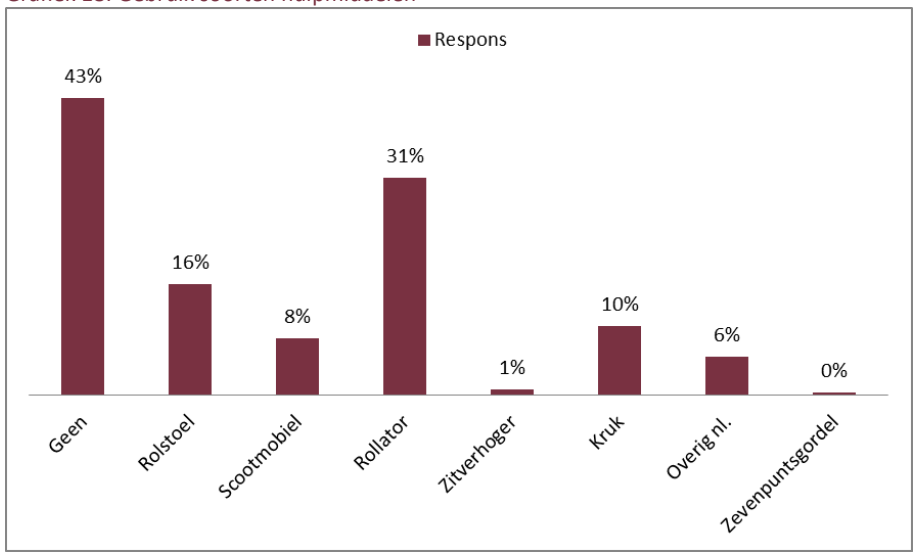
Daarnaast kan het voorkomen dat een gebruiker bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer.

Om inzicht te krijgen in de hulpmiddelen en hoe deze hulpmiddelen worden gebruikt tijdens het vervoer zijn een aantal vragen voorgelegd aan de gebruikers. In onderstaande paragrafen is de respons van de gebruikers uitgewerkt.

8.1 Gebruik hulpmiddelen

Om een beter beeld te krijgen van de mate waarin binnen het doelgroepenvervoer gebruik wordt gemaakt van hulpmiddelen is de respondenten gevraagd aan te geven of en van welke hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het resultaat van 1986 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

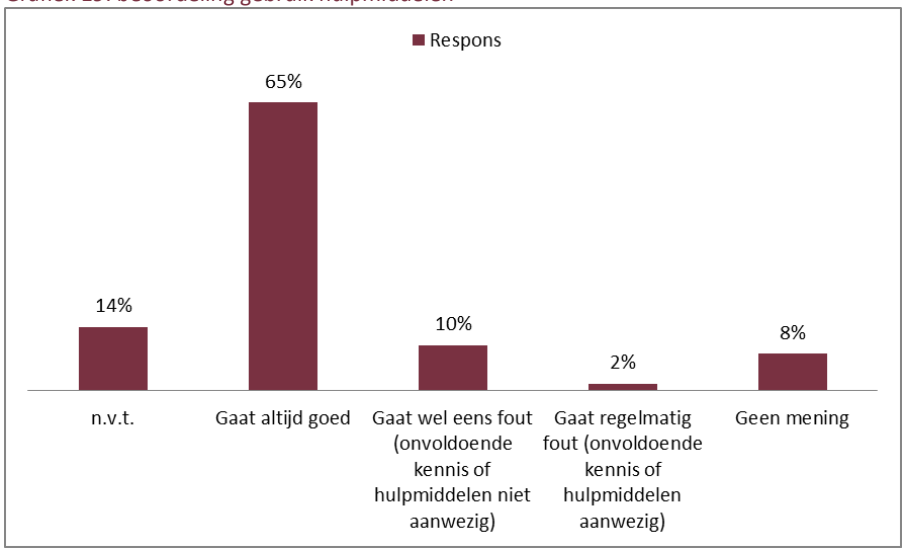
Grafiek 18: Gebruik soorten hulpmiddelen



8.2 Chauffeur en hulpmiddelen

Aan deze hulpmiddelen zijn eisen verbonden aangaande gebruik en vervoer. De chauffeur heeft een verantwoordelijkheid als het gaat om het gebruik van deze hulpmiddelen tijdens het vervoer. In de enquête is aan de gebruikers gevraagd of de chauffeur goed omgaat met de hulpmiddelen en of de hulpmiddelen tijdens het vervoer goed worden vastgezet. In onderstaande tabel is het resultaat van 1106 respondenten weergegeven.

Grafiek 19: beoordeling gebruik hulpmiddelen

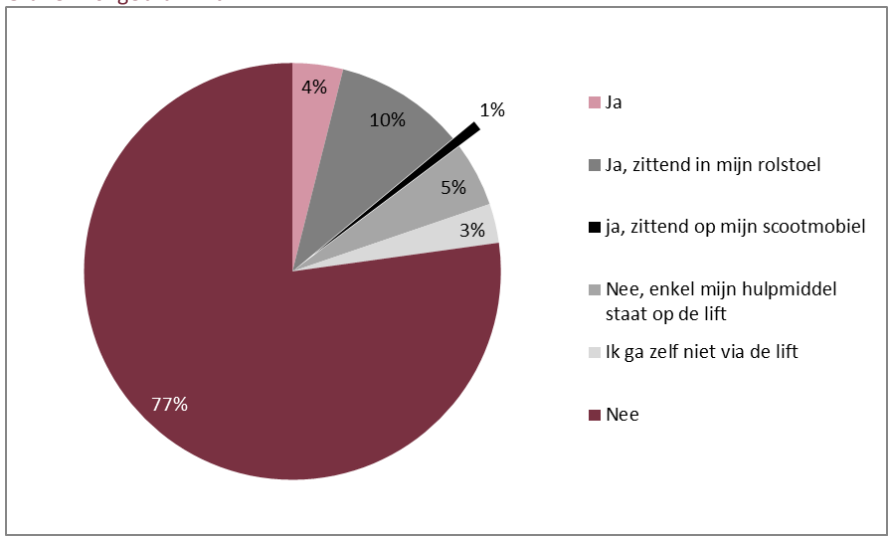


8.3 Gebruik van de lift

De hulpmiddelen rolstoel en scootmobiel worden door middel van een lift in het voertuig geplaatst. Om veiligheidsredenen mogen enkel de hulpmiddelen door de lift in het voertuig worden geplaatst. De gebruiker mag niet via de lift instappen. Enige uitzondering hierop is de gebruiker die in een rolstoel zit.

Om te achterhalen waarvoor de lift van het voertuig gebruikt wordt, is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De resultaten van 1938 respondenten zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 20: gebruik lift



8.4 Conclusie

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk blijkt dat 57% van de respondenten gebruik maakt van hulpmiddelen.

Aan het gebruik van hulpmiddelen zijn eisen en regels gebonden. Bij het in- en uitstappen en tijdens het vervoer is de chauffeur er verantwoordelijk voor dat hier op een adequate wijze mee wordt omgegaan.

In 65% van de gevallen wordt door de respondenten aangegeven dat op een goede (adequate) wijze wordt omgegaan met de hulpmiddelen. Bij 12% van de respondenten gaat het (soms) fout. De oorzaak van de fout wordt toegewezen aan onvoldoende kennis van het hulpmiddel bij de chauffeur, of in het geval van kinderstoelen dat het hulpmiddel niet aanwezig is.

Sommige hulpmiddelen moeten via een lift in het voertuig worden geplaatst. Eisen en regels stellen dat bij gebruik van een rolstoel zowel de gebruiker als de rolstoel met de lift in het voertuig mogen worden geplaatst. Bij de overige hulpmiddelen mag de gebruiker niet via de lift in het voertuig stappen. Om inzicht te krijgen in welke mate dit toch plaatsvindt, is de vraag voorgelegd aan de gebruikers. Bij 1% van de respondenten wordt de lift gebruikt om het hulpmiddel en de gebruiker in te laten stappen, terwijl dit niet is toegestaan.

9 KLACHTENAFHANDELING

De regiecentrale is verantwoordelijk voor alle binnengekomen klachten. Klachten die telefonisch, per e-mail of via het digitale klachtenformulier worden gemeld, komen binnen bij de regiecentrale. De klachten die per post worden gemeld gaan rechtstreeks naar het onafhankelijke meldpunt.

De regiecentrale stuurt de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer naar de betreffende vervoerder.

De vervoerder heeft contact met de regiecentrale en de regiecentrale zorgt voor terugkoppeling naar degene die de klacht heeft ingediend.

De regiecentrale is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht is veroorzaakt door een vervoerder.

Klachten die betrekking hebben op het systeem zoals door de opdrachtgever bepaald, worden door de regiecentrale doorgestuurd naar de opdrachtgever.

Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

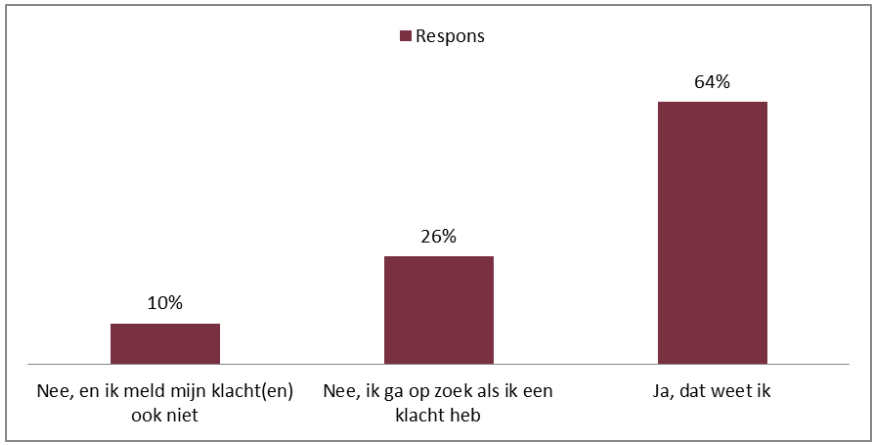
In onderstaande paragrafen is de respons van de gebruikers betreffende verschillende aspecten van de klachtenafhandeling uitgewerkt. Met het uitwerken van de respons zijn de resultaten vanuit het klachtensysteem niet verwerkt. In de evaluatie zal dit wel worden uitgewerkt.

Onderstaande paragrafen geven enkel de mening en ervaring van gebruikers weer.

9.1 Indienen van klachten

Zoals bovenstaand is weergegeven zijn er verschillende manieren - post, e-mail of telefoon - waarop een klacht kan worden ingediend. Wil de gebruiker hiervan gebruik maken dan moet er sprake zijn van een klacht, en moet de gebruiker weten waar de klacht kan worden ingediend. Om te beoordelen of de gebruiker weet waar een klacht kan worden ingediend, is deze vraag in de enquête voorgelegd aan de gebruikers. Het resultaat van de 1818 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

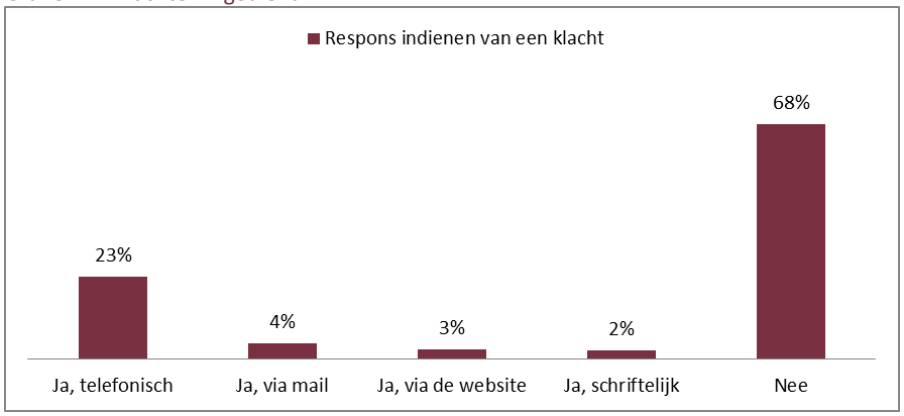
Grafiek 21: indienen van klachten



9.2 Klachten ingediend

Om inzicht te krijgen via welk medium een klacht wordt ingediend is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De reacties van de 1907 respondenten zijn verbeeld in onderstaande grafiek.

Grafiek 22: klachten ingediend



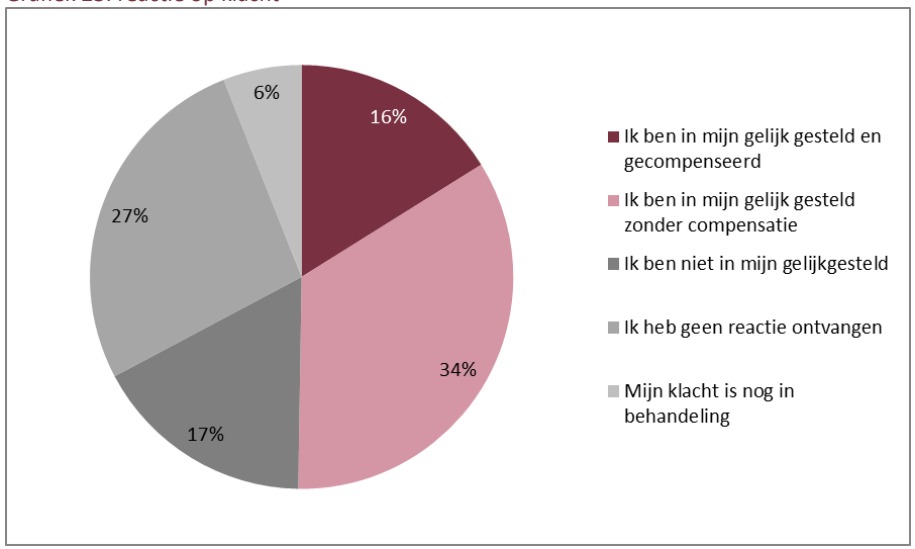
9.3 Afhandeling klachten

Aan de afhandeling van klachten zijn eisen verbonden. Deze eisen zijn opgenomen in het bestek. Of de eisen wel of niet zijn nageleefd, zegt echter niets over de ervaring van de klant aangaande de afhandeling, en vice versa. De gebruikers is gevraagd aan te geven of ze vonden dat hun klacht wel of niet goed was afgehandeld.

33% van de 617 respondenten die ooit een klacht heeft ingediend vond dat hun klacht goed was afgehandeld. Ongeveer 48% vond dat niet. De rest had geen mening.

Of men tevreden is zegt op zichzelf weinig. Belangrijk is om te weten waarom men tevreden was. Om die reden is de respondent gevraagd aan te geven wat de reactie was op de klacht. Het resultaat is in onderstaande grafiek weergegeven.

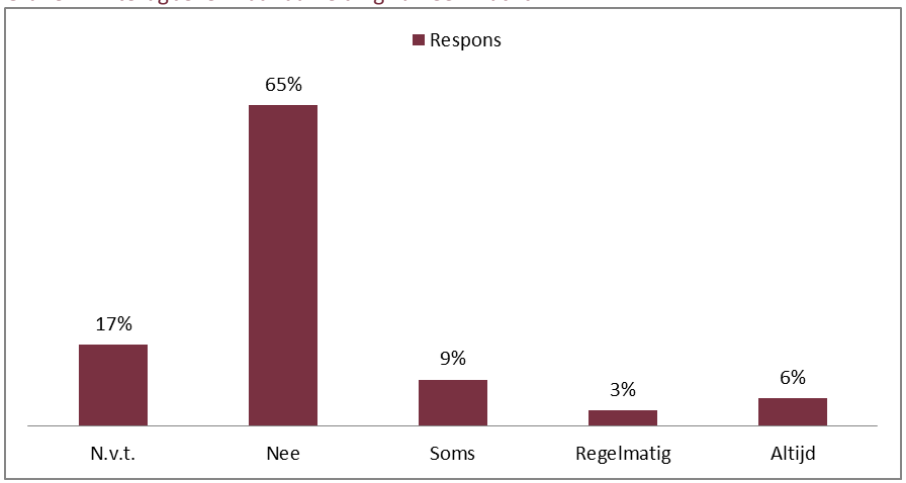
Grafiek 23: reactie op klacht



9.4 Teruggebeld naar aanleiding van een klacht

De klachtenafhandeling heeft de mogelijkheid om de gebruiker terug te bellen om beter inzicht te krijgen in de aard en de omvang van de klacht. In de enquête is aan de respondenten gevraagd om aan te geven in welke mate zij zijn teruggebeld. De respons van 605 respondenten is in onderstaande tabel weergegeven.

Grafiek 24: terugbellen naar aanleiding van een klacht



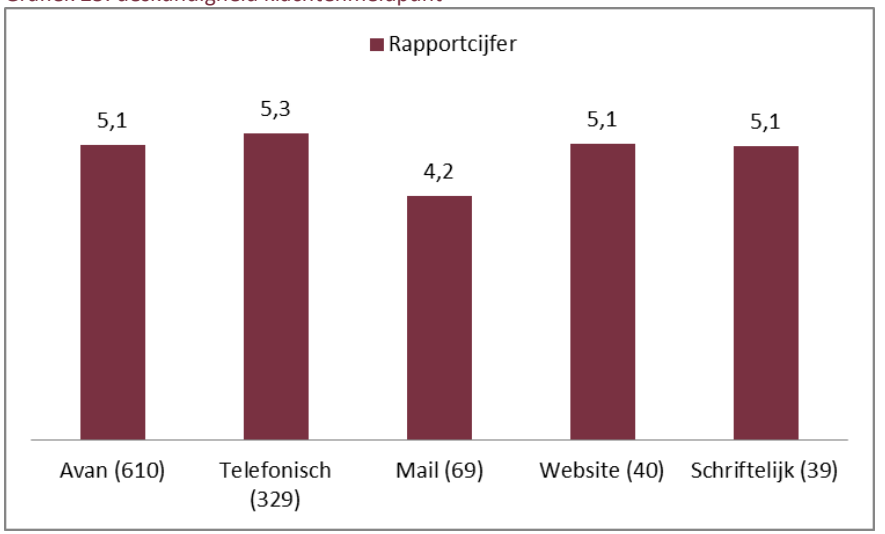
9.5 Klacht begrijpelijk

Het is belangrijk voor een gebruiker dat wanneer een klacht wordt ingediend, de klacht ook wordt begrepen. Aan de respondenten die een klacht hebben ingediend, is gevraagd of zij het gevoel hadden dat de klacht begrepen werd.

Ongeveer 56% van de 610 respondenten geeft aan dat zij van mening zijn dat hun klacht begrepen werd, 24% geeft aan dat hun klacht niet begrepen werd.

Of een klacht begrepen wordt, hangt nauw samen met de deskundigheid van het klachtenmeldpunt. Om hierin inzicht te krijgen is de gebruikers gevraagd naar hun mening betreffende de deskundigheid van het klachtenmeldpunt. In de weergave in onderstaande grafiek is onderscheid gemaakt op basis van het medium dat gebruikt is om de klacht in te dienen en de gemiddelde beoordeling zoals deze door de respondenten is gegeven (Avan). Het getal tussen haakjes is het aantal respondenten.

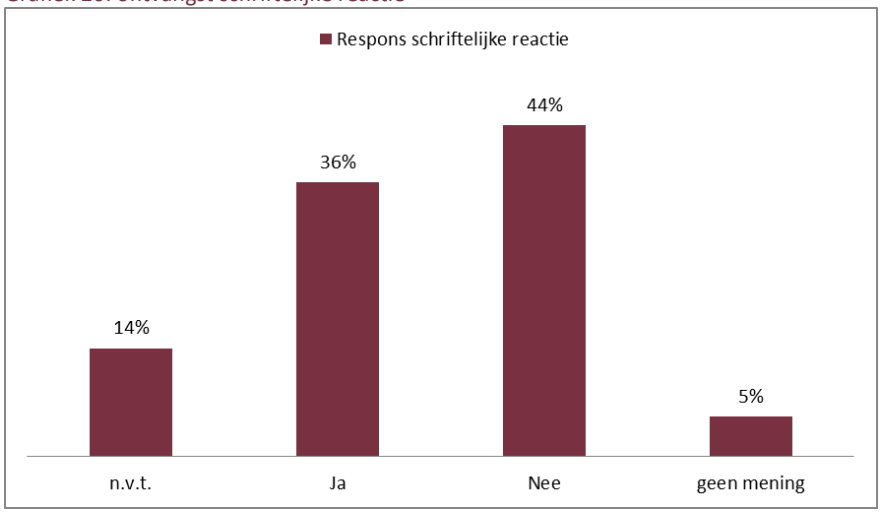
Grafiek 25: deskundigheid klachtenmeldpunt



9.6 Schriftelijke reactie

Zoals aangegeven zijn er eisen gesteld aan de klachtenafhandeling. Een van deze eisen schrijft voor dat binnen twee weken na het indienen van een klacht er een schriftelijke reactie wordt gegeven. Om inzicht te krijgen in welke mate dit plaatsvindt, is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. Het resultaat van 605 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven. De enquête is niet ingegaan op inhoud, aard, formulering of kwaliteit van de schriftelijke reactie.

Grafiek 26: ontvangst schriftelijke reactie



9.7 Conclusie

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen; telefonisch, via e-mail, via de website en schriftelijk. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan dat ze geen klachten melden omdat ze niet weten waar en hoe dit moet of melden deze in het algemeen niet.

Op de vraag of de gebruiker ooit een klacht heeft ingediend zijn reacties binnengekomen. Hiervan geeft 32% aan dat ze ooit een klacht heeft ingediend. Van de respondenten die een klacht hebben ingediend heeft 27% nooit een reactie gehad en is bij 6% de klacht nog in behandeling. Ongeveer 18% van de respondenten, die een klacht hebben ingediend, is teruggebeld.

Ongeveer 24% van de respondenten die een klacht hebben ingediend geeft aan dat hun klacht niet begrepen werd. De deskundigheid van het klachtenmeldpunt krijgt een onvoldoende (5,1), waarbij de afhandeling van klachten die via de mail worden ingediend een zware onvoldoende krijgt (4,2).

In het bestek is een eis opgenomen dat te allen tijde binnen twee weken na het indienen van een klacht een schriftelijke reactie wordt gegeven. 44% van de respondenten die een klacht hebben ingediend, geeft aan niet binnen twee weken een schriftelijke reactie te hebben ontvangen.

10 PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR DE GEBRUIKER

De enquête is afgesloten met een tweetal vragen. Deze vragen betreffen een probleeminventarisatie vanuit het perspectief van de gebruiker.

1. De eerste vraag die de gebruikers is voorgelegd is aan te geven wat het grootste probleem is met het doelgroepenvervoer;
2. De tweede vraag luidt: Wanneer er iets misgaat met een rit dan komt dit meestal door;

In onderstaande paragrafen is ingegaan op de respons van de gebruikers.

10.1 Grootste probleem met vervoer

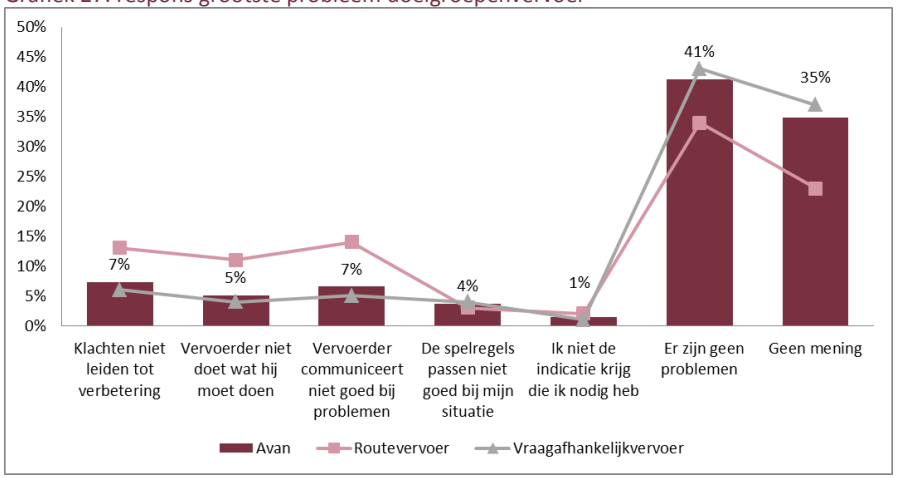
In de enquête is aan de gebruikers gevraagd aan te geven wat het grootste probleem is binnen het doelgroepenvervoer. De gebruikers konden daarbij kiezen uit de onderstaande antwoorden.

Tabel B: antwoorden grootste probleem met doelgroepenvervoer

Antwoorden	Avan	Vervoer	
		Route	Vraagafhankelijk
Klachten niet leiden tot verbetering	7%	13%	6%
Vervoerder niet doet wat hij moet doen	5%	11%	4%
Vervoerder communiceert niet goed bij problemen	7%	14%	5%
De spelregels passen niet goed bij mijn situatie	4%	3%	4%
Ik niet de indicatie krijg die ik nodig heb	1%	2%	1%
Er zijn geen problemen	41%	34%	43%
Geen mening	35%	23%	37%

1898 respondenten hebben gereageerd op de vraag. In onderstaande grafiek is de respons weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de respons op basis van respondenten die gebruik maken van routevervoer, vraagafhankelijk vervoer en op niveau van Avan.

Grafiek 27: respons grootste probleem doelgroepenvervoer



Ongeveer 41% van de respondenten geeft aan dat zij geen problemen ervaren binnen het doelgroepenvervoer. Ongeveer 35% heeft geen mening. Bij zowel geen mening als het ervaren van geen probleem ligt het percentage bij routevervoer lager. Het percentage dat een probleem ervaart is onderstaande tabel weergegeven. Het percentage dat als probleem ziet dat; klachten niet leiden tot verbetering, vervoerders niet doen wat ze moeten doen en vervoerders niet goed communiceren bij problemen, ligt bij routevervoer minimaal 6% hoger.

10.2 Hoofdreden oorzaak missers

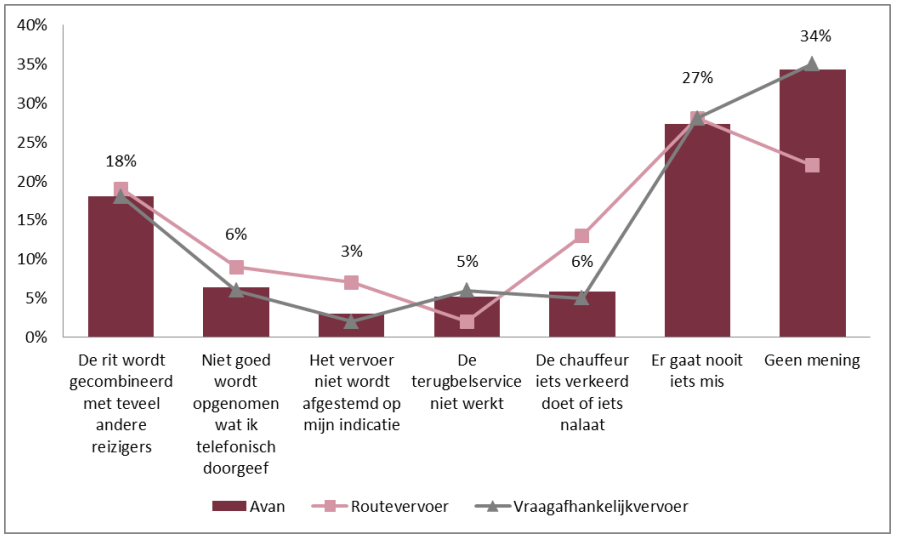
In de enquête wordt de gebruikers gevraagd om aan te geven wat de hoofdreden van de problemen/missers is. De gebruikers konden daarbij kiezen uit onderstaande antwoorden.

Tabel B: antwoorden hoofdreden oorzaak missers

Antwoorden	Avan	Vervoer	
		Route	Vraagafhankelijk
De rit wordt gecombineerd met teveel andere reizigers	18%	19%	18%
Niet goed wordt opgenomen wat ik telefonisch doorgeef	6%	9%	6%
Het vervoer niet wordt afgestemd op mijn indicatie	3%	7%	2%
De terugbelservice niet werkt	5%	2%	6%
De chauffeur iets verkeerd doet of iets nalaat	6%	13%	5%
Er gaat nooit iets mis	27%	28%	28%
Geen mening	34%	22%	35%

1661 respondenten hebben gereageerd op de vraag. In onderstaande grafiek is de respons weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de respons op basis van respondenten die gebruik maken van routevervoer, vraagafhankelijk vervoer en op niveau van Avan.

Grafiek 28: hoofdreden oorzaak missers



Ongeveer 27% van de respondenten geeft aan dat er nooit iets mis gaat. Ongeveer 34% heeft geen mening. De percentages van vraagafhankelijk vervoer lopen met marginale afwijking in lijn met de resultaten van Avan. De respondenten die gebruik maken van het routevervoer zien in grotere mate, dan bij vraagafhankelijk vervoer en Avan, de oorzaken liggen bij: de chauffeur die iets verkeerd doet of nalaat, het niet goed afstemmen van het vervoer op de indicatie en het niet goed aannemen wat telefonisch wordt doorgegeven. In mindere mate wordt de terugbelservice als oorzaak gezien.

Colofon

Opdrachtgever	:	Bestuur van BVO DRAN
Project	:	Gebruiker aan het woord: Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan
Dossier	:	G2020-01-002
Omvang rapport	:	31 pagina's
Auteurs	:	Q. Cuppen, S. van Duinen
Interne controle	:	W. Franssen
Projectleider	:	Q. Cuppen
Projectmanager	:	P. Pölz
Datum	:	23 november 2017

bel +31(0)492 33 07 08
e-mail info@qppc.nl
internet www.qppc.nl

(hoofd)vestiging Helmond 't Cour 32 - 5701 MP Helmond
vestiging Tilburg Jules Verneweg 19E - 5051 BE Tilburg
post postbus 175 - 5700 AD Helmond