SAMENVATTING

Wijchen

Klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van Avan 2019

avan

QP PROJECT CONSULTANCY

Klanttevredendheidsonderzoek Avan 2019

WIJCHEN

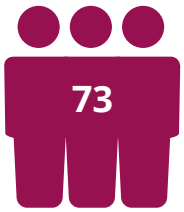


1. INLEIDING

Avan, waaraan de gemeente Wijchen deelneemt, voert tweejaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredenheid (KTO) onder de gebruikers van Avan. Het eerste onderzoek is uitgevoerd in 2017. In 2019 is voor de tweede keer een KTO uitgevoerd. De onderliggende resultaten geven de respons weer van de gebruikers binnen de gemeente Wijchen. Het meedoen aan het klanttevredenheidsonderzoek was geheel vrijwillig. Het klanttevredenheidsonderzoek is blind uitgevoerd, wat betekent dat niet bekend is wie welke antwoorden heeft gegeven.

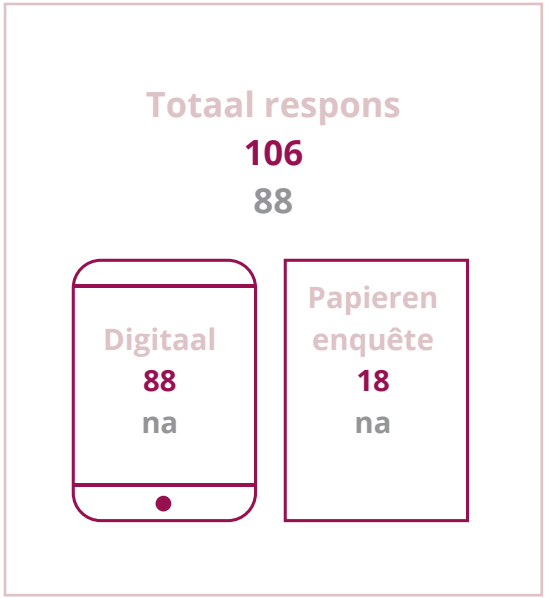
2. RESPONS GEMEENTE WIJCHEN

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 18 gemeenten. De gemeente Wijchen kent 294 gebruikers. Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties die het klanttevredenheidsonderzoek volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd. Om een actueel beeld te krijgen van de klanttevredenheid is besloten om gebruikers aan te schrijven die in de periode maart, april en mei 2019 gebruik hebben gemaakt van de diensten van Avan. In totaal zijn 201 gebruikers van de gemeente Wijchen aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. In 2017 zijn in oktober alle gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek.



Minimale Respondentengroepsgrootte

Respondenten en respondentengroepsgrootte



3. REISKENMERKEN

De respondenten is 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:

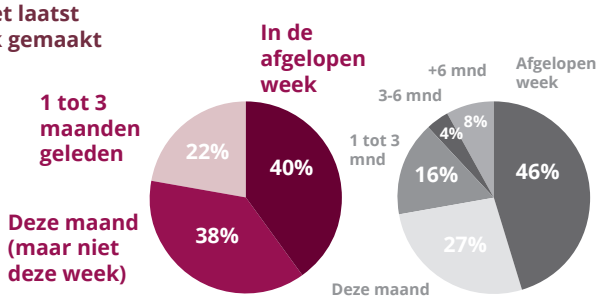
- Onder **routevervoer** wordt verstaan: gebruiker die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruik maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling.
- Onder **vraagafhankelijk vervoer** wordt verstaan: vervoersdienst. op afroep die alleen rijdt indien deze door de gebruiker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



Frequentie waarmee het vervoer gebruikt wordt

	algemeen	
≥ 5 keer per week	1%	1%
± 2-4 keer per week	17%	19%
± 1 keer per week	16%	17%
± 2-3 keer per maand	37%	14%
1 keer per maand	16%	15%
< 1 keer per maand	14%	33%

Voor het laatst gebruik gemaakt



3. Conclusie

Uit de respons van het KTO 2019 blijkt dat in 2019 vaker gebruik gemaakt is van Avan; voor vrije tijd en sport, om op bezoek te gaan bij familie/kennissen, om naar het ziekenhuis of verpleeghuis te gaan voor bezoek en om naar de WMO dagbesteding te gaan ten opzichte van 2017. Het gebruik van routevervoer om naar de dagbesteding te gaan is toegenomen. De frequentie waarmee het vervoer wordt gebruikt, het meerdere malen gebruik per maand is meer dan verdubbeld. Overall is het aantal ritten ten opzichte van 2017 dan ook toegenomen.

4. VERVOER

Klanttevredenheid vervoer

2019
Rapportcijfer
7,7

2017
Rapportcijfer
6,9

	Avan		
	Norm	2019	2017
De reistijd	7,6	7,7	7,2
Het comfort in de bus of taxi	7,6	8,0	7,6
De veiligheid tijdens het vervoer	7,6	8,3	7,9
De netheid van het voertuig	7,6	8,3	8,3
De stiptheid van het voertuig	7,6	7,0	na
De instap van het voertuig	7,6	7,8	na

Waardeoordeel over het voertuig waarmee wordt gereisd



4. Conclusie

Uit het KTO 2019 blijkt dat de respondenten het vervoer gemiddeld met een 7,7 beoordelen. De doelstelling van een 7,6 is hiermee behaald. Ook de afzonderlijke vervoerscomponenten en het voertuig worden met een 7,6 of hoger beoordeeld. Uitzondering hierop zijn stiptheid van het voertuig en reistijd. Stiptheid een 7,0. Ten opzichte van 2017 worden in 2019 alle vervoersaspecten hoger of gelijk beoordeeld.

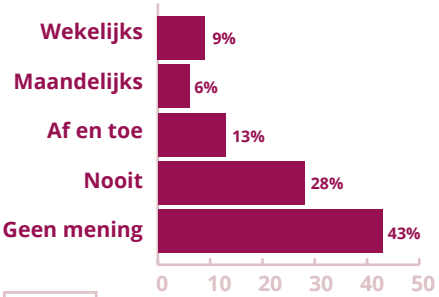
5. DE CHAUFFEUR

Rapportcijfer chauffeur



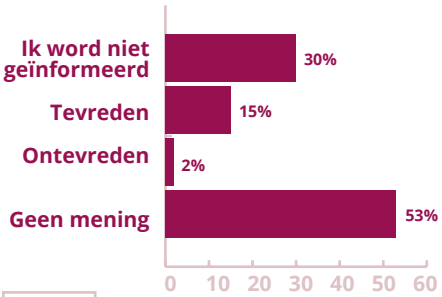
	Avan		
	Norm	2019	2017
De klantvriendelijkheid van de chauffeur	7,6	8,5	7,4
De manier waarop de chauffeur u te woord staat	7,6	8,3	na
De rijstijl van de chauffeur tijdens het vervoer	7,6	8,1	6,7
De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen?	7,6	8,3	na
Het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur?	7,6	8,1	na

Hoe vaak komt het voor dat de vaste chauffeur(s) worden gewisseld en u een nieuwe vaste chauffeur krijgt?



2017 na

Bent u tevreden over de manier waarop u geïnformeerd wordt over een vervanging van de vaste chauffeur?



2017 na

5. Conclusie

De chauffeursbeoordeling scoort met een 7,9 boven de doelstelling van 7,6. Afzonderlijke chauffeursaspecten worden in 2019 hoger beoordeeld dan de norm, en scoren hoger dan de beoordelingen in 2017. Respondenten die gebruik maken van routevervoer hebben recht op een vaste chauffeur, overige gebruikers hebben dit recht niet. Onbekend is of in 2019 vaker wisseling van de vaste chauffeur heeft plaats gevonden dan in 2017. Dit omdat er over 2017 geen gegevens beschikbaar zijn. gebruikers die geïnformeerd wordt zijn tevreden over de communicatie over de wisseling van de vaste chauffeur.

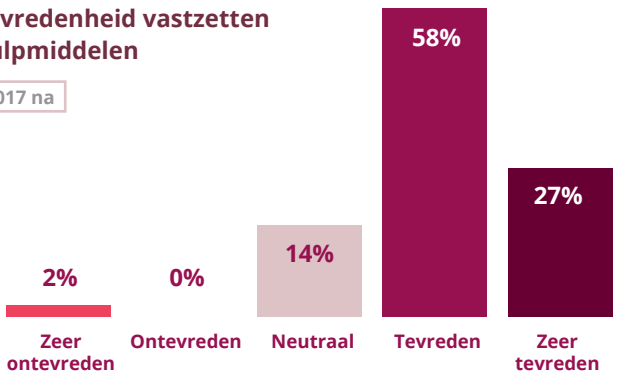
6. HULPMIDDELEN



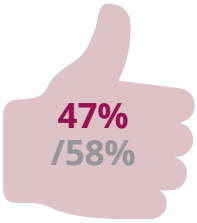
41% / 44%	17% / 19%	7% / 14%	28% / 34%	0% / 0%	0% / 0%	22% / na	9% / 2%

Tevredenheid vastzetten hulpmiddelen

2017 na



Omgang hulpmiddelen chauffeur



Gaat altijd goed

Gaat wel eens fout (onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)	7% / 19%
Gaat regelmatig fout (onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)	1% / 4%
Geen mening	34% / 6%
Niet van toepassing	12% / 13%

Gebruik lift voertuig

6% / 3%	Ja
14% / 12%	Ja, zittend in mijn rolstoel
0% / 0%	ja, zittend op mijn scootmobiel
2% / 13%	Nee, enkel mijn hulpmiddel staat op de lift
78% / 72%	Nee

6. Conclusie

Het vervoer zonder hulpmiddelen is in 2019 met 3% afgenomen naar 41% ten opzichte van 2017. Ongeveer 86% van de respondenten geeft aan minimaal tevreden te zijn met het vastzetten van de hulpmiddelen. Bij de hulp die de chauffeur biedt bij het gebruik van hulpmiddelen geeft 47% van de gebruikers aan dat het altijd goed gaat. Dit is een daling van 11% ten opzichte van 2017.

7. WEBSITE WWW.AVAN-VERVOER.NL

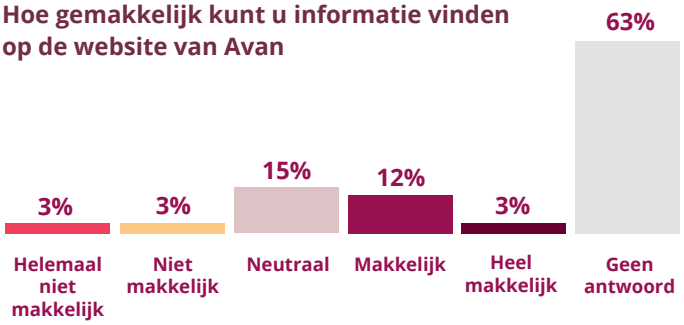
Heeft u informatie opgezocht op de website van Avan

JA	NEE	weet niet / n.v.t.
28% / 21%	66% / 56%	6% / 23%

Gebruikt u uw persoonlijke pagina voor bijvoorbeeld het afmelden van het vervoer?

JA	NEE	weet niet / n.v.t.
13% / na	52% / na	36% / na

Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website van Avan



Rapportcijfer website Avan / Persoonlijke pagina

Rapportcijfer
6,3
2017 na / norm.7,6

Rapportcijfer
6,0
2017 na / norm.7,6

7. Conclusie

Ten opzichte van 2017 is in 2019 ongeveer 7% meer van de website (www.avan-vervoer.nl) gebruik gemaakt. Ongeveer 41% van de respondenten uit het 2019 heeft de gezochte informatie op de website makkelijk kunnen vinden. De website wordt beoordeeld met een 6,3. Dit is onder het beoogde doel van een 7,6. Uit opmerkingen van respondenten uit het 2019 blijkt dat regelmatig per abuis avan.nl als domeinnaam wordt gebruikt. Hierdoor komen deze e-mails niet bij de vervoersorganisatie aan. Ongeveer 13% van de respondenten maakt gebruik van de persoonlijke pagina op de website. De persoonlijke pagina wordt beoordeeld met een 6,0.

8. KLANTENSERVICE

Avan heeft een klantenservice. 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.

Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens contact gehad met de vervoerscentrale van Avan?

JA	64% / 61%
NEE	28% / 17%
weet niet/ geen antwoord	8% / 22%

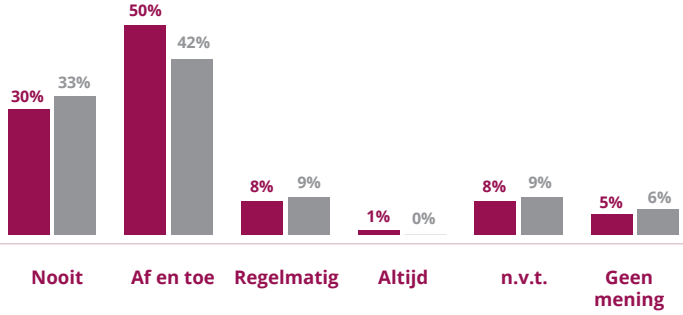


rapportcijfer
7,5 / 6,6
norm 7,6

Tevredenheid (aspecten) klantenservice

	2019	2017
De snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord	7,6	5,9
De klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	8,1	6,7
De manier waarop uw vraag / opmerking wordt afgehandeld	7,8	na
De hulpvaardigheid van de telefonist(e) bij de ritreservering	8,1	na
De deskundigheid van de telefonist(e) bij informatieverstrekking	7,8	na
Afmelden van een rit	7,9	na

Hoe vaak komt het voor dat wordt gevraagd of u eerder of later dan de gewenste tijd opgehaald kunt worden?



8. Conclusie

De algemene tevredenheid is in het KTO 2019 met bijna één punt gestegen ten opzichte van 2017 naar 7.5. Ook bij de afzonderlijke aspecten is sprake van een stijging in tevredenheid. Alles aspecten scoren boven de norm.

9. KLACHTENAFHANDELING

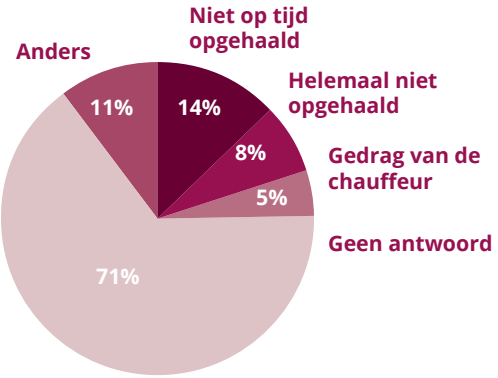
Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden?

JA	dat weet ik	44%	61%
NEE	ik ga op zoek als ik een klacht heb	38%	26%
NEE	en ik meld mijn klacht(en) ook niet	18%	13%

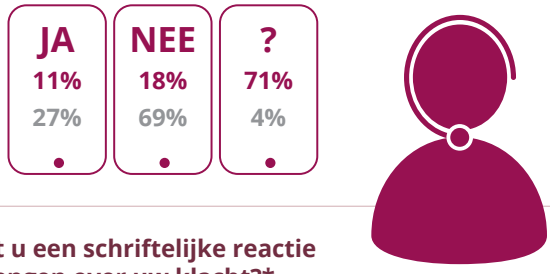
Heeft u de afgelopen drie maanden een klacht ingediend over het vervoer door Avan?

JA	11%	32%
NEE	88%	68%
Weet niet / geen antwoord	1%	na

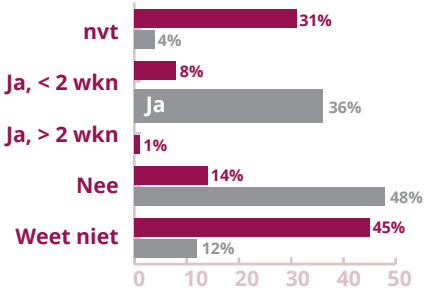
Ingekomen klachten betreffen het volgende...



Bent u terug gebeld naar aanleiding van uw klacht?

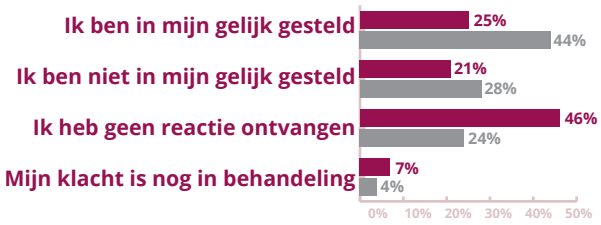


Heeft u een schriftelijke reactie ontvangen over uw klacht?*



**Voorkeursmogelijkheid reactie per e-mail is niet meegenomen.*

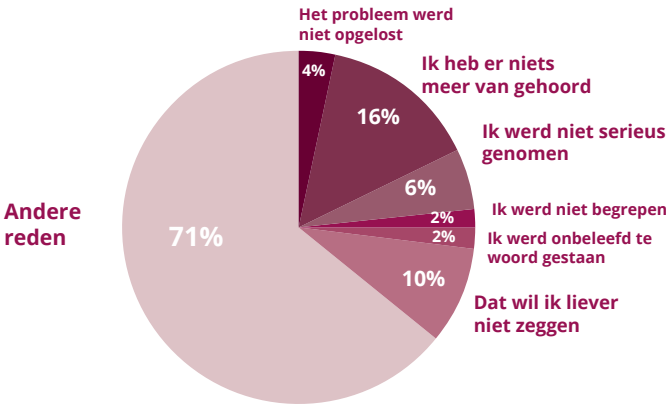
Wat was de laatste reactie op uw klacht?



Tevredenheid over afhandeling van de klacht

	cijfer	cijfer
De manier waarop klachten kunnen worden ingediend	6,2	na
De wijze waarop de klacht is afgehandeld	5,3	na
De snelheid van afhandeling	6,1	na
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	7,4	na
De deskundigheid van de medewerkers	6,8	na

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, over welk aspect bent u dan niet tevreden?



Rapportcijfer klachtenafhandeling

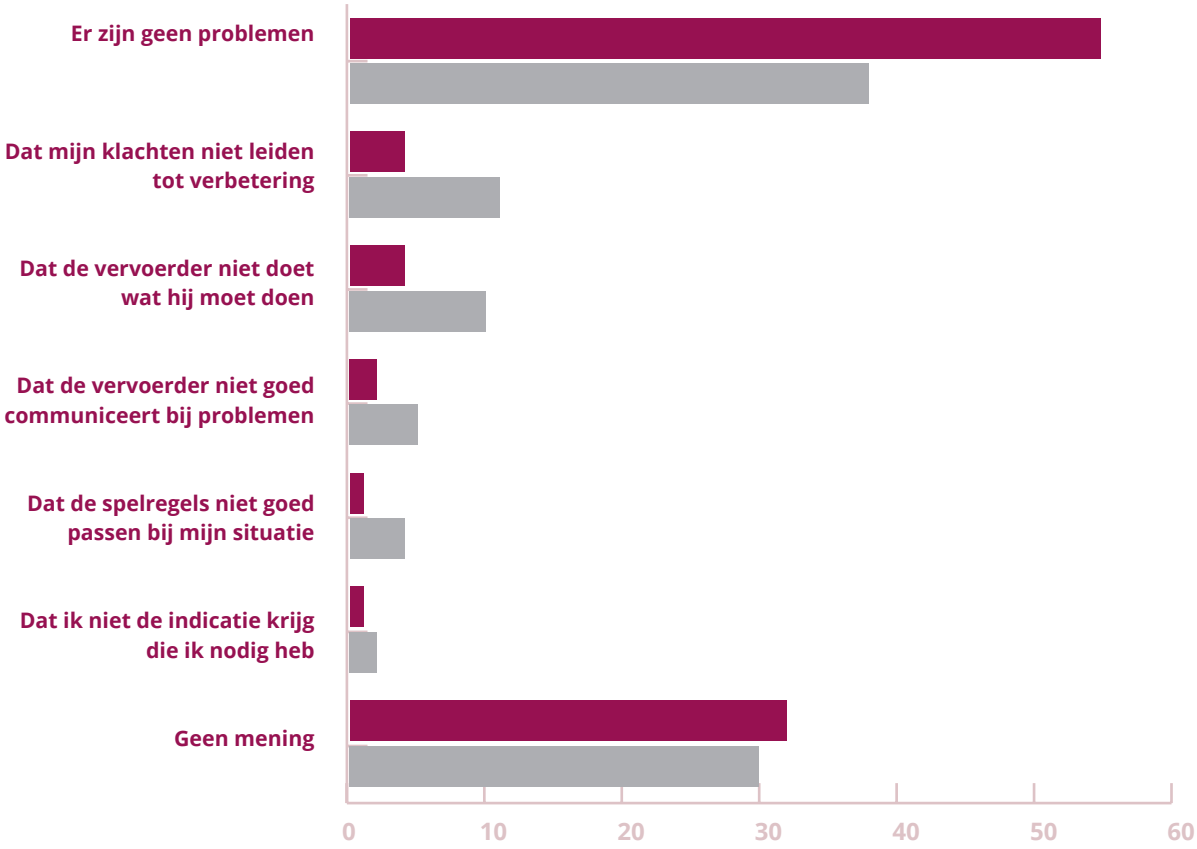
Rapport-cijfer
5,1
/ na

9. Conclusie

Het percentage respondenten dat in de afgelopen drie maanden een klacht heeft ingediend over het vervoer is in 2019 met 21% afgenomen ten opzichte van 2017. Het merendeel van de klachten betreft het niet tijdig ophalen, gevolgd door het niet komen ophalen. Ongeveer 11% van de respondenten KTO 2019 die een klacht hebben ingediend is teruggebeld. Dit is een afname van 16% ten opzichte van 2017. Het percentage dat geen schriftelijke reactie heeft ontvangen is in 2019 met 25% gedaald. Het percentage dat geen reactie heeft ontvangen is met 22% toegenomen. Het tevredenheidscijfer betreffende de afhandeling van klachten is een 5,1. Om een hogere beoordeling te krijgen dient volgens 2019 geïnvesteerd te worden in "het geven van een reactie" (16%) en de respondent "laten merken dat de klacht serieus wordt genomen" (6%).

10. PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR GEBRUIKER

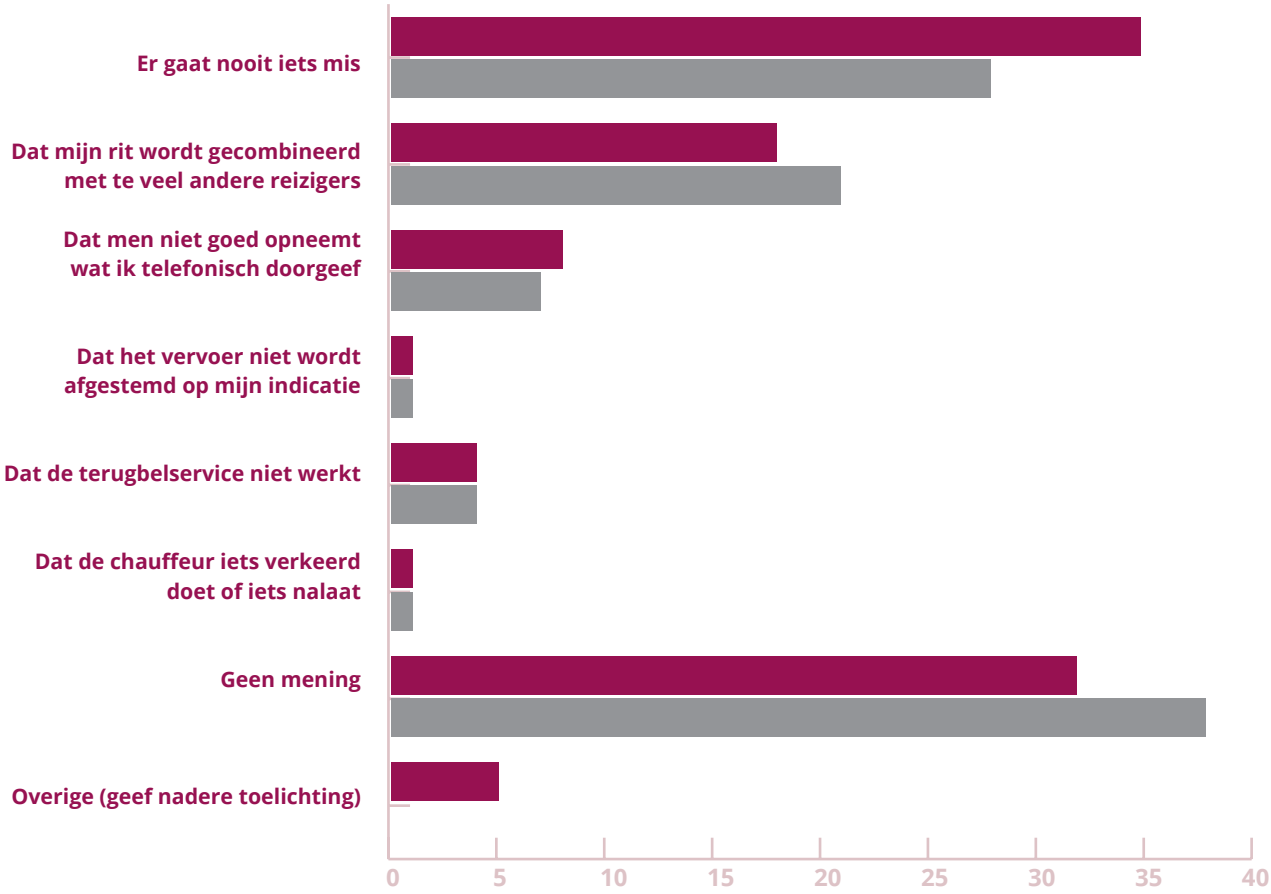
Het grootste probleem met het vervoer is



	2019	2017
Er zijn geen problemen	55%	38%
Dat mijn klachten niet leiden tot verbetering	4%	11%
Dat de vervoerder niet doet wat hij moet doen	4%	10%
Dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen	2%	5%
Dat de spelregels niet goed passen bij mijn situatie	1%	4%
Dat ik niet de indicatie krijg die ik nodig heb	1%	2%
Geen mening	32%	30%



Wanneer er iets misgaat met de rit is dat meestal?



	2019	2017
Er gaat nooit iets mis	**35%**	28%
Dat mijn rit wordt gecombineerd met te veel andere reizigers	**18%**	21%
Dat men niet goed opneemt wat ik telefonisch doorgeef	**8%**	7%
Dat het vervoer niet wordt afgestemd op mijn indicatie	**1%**	1%
Dat de terugbelservice niet werkt	**4%**	4%
Dat de chauffeur iets verkeerd doet of iets nalaat	**1%**	1%
Geen mening	**32%**	38%
Overige (geef nadere toelichting)	**5%**	na

10. Conclusie

Het percentage respondenten dat geen problemen ervaart is ten opzichte van 2017 met 17% toegenomen naar 55%. De ervaren problemen zijn ten opzichte van 2017 in 2019 gelijk gebleven of afgenomen. Uit 2019 blijkt dat het merendeel van de respondenten ervaart dat de routes met te veel reizigers worden gecombineerd.

resultaten 2019 resultaten 2017 | na = not available | % boven 100% = meerdere antwoorden mogelijk

Datum: 17 november 2019

PROJECT CONSULTANCY

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

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