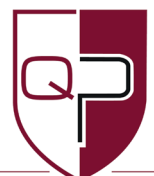


SAM ENV ATT ING

Druten

**Klanttevredenheidsonderzoek
onder de gebruikers van Avan 2019**

avan



PROJECT CONSULTANCY

Klanttevredendheidsonderzoek Avan 2019

DRUTEN



1. INLEIDING

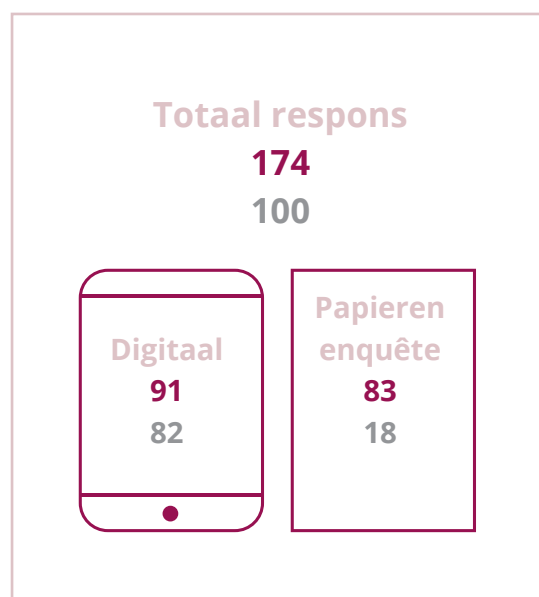
Avan, waaraan de gemeente Wijchen deelneemt, voert tweejaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredendheid (KTO) onder de gebruikers van Avan. Het eerste onderzoek is uitgevoerd in 2017. In 2019 is voor de tweede keer een KTO uitgevoerd. De onderliggende resultaten geven de respons weer van de gebruikers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

2. RESPONS GEMEENTE DRUTEN

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 18 gemeenten. De gemeente Druten kent 306 gebruikers. Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties die het klanttevredendheidsonderzoek volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd. Om een actueel beeld te krijgen van de klanttevredendheid 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 207 gebruikers van de gemeente Druten aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredendheidsonderzoek. In 2017 zijn in oktober alle gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredendheidsonderzoek.



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:

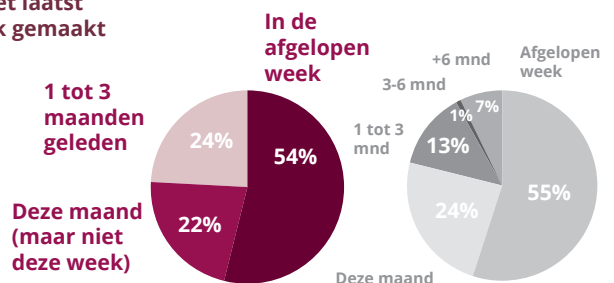
- Onder **routevervoer** wordt verstaan: gebruiker die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruik maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling.
- Onder **vraagafhankelijk vervoer** wordt verstaan: vervoersdienst. op afroep die alleen rijdt indien deze door de gebruiker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



Frequentie waarmee het vervoer gebruikt wordt

	algemeen	
≥ 5 keer per week	11%	11%
± 2-4 keer per week	18%	15%
± 1 keer per week	18%	18%
± 2-3 keer per maand	31%	17%
1 keer per maand	10%	14%
< 1 keer per maand	12%	23%

Voor het laatst gebruik gemaakt

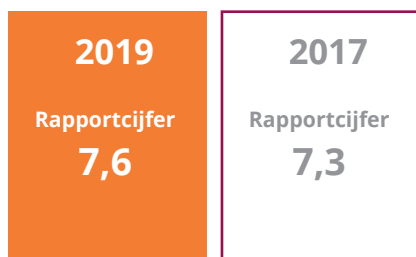


3. Conclusie

Uit de respons van het KTO 2019 blijkt dat in 2019 minder vaak gebruik gemaakt is van Avan om de dagelijkse boodschappen te doen, te winkelen, naar een verpleegtehuis of ziekenhuis te gaan voor bezoek, vrije tijd of sport en voor aansluiting op trein en bus ten opzichte van 2017. Het gebruik van routevervoer om naar de dagbesteding te gaan is licht toegenomen. De frequentie waarmee het vervoer wordt gebruikt, voornamelijk meermaals per week is licht toegenomen. Het meerdere malen gebruik per maand is bijna verdubbeld. Overall is het aantal ritten ten opzichte van 2017 dan ook toegenomen.

4. VERVOER

Klanttevredenheid vervoer



	Avan		
	Norm	2019	2017
De reistijd	7,4	7,2	7,6
Het comfort in de bus of taxi	7,9	7,8	7,6
De veiligheid tijdens het vervoer	8,0	7,9	7,6
De netheid van het voertuig	8,1	8,1	7,6
De stiptheid van het voertuig	7,0	na	7,6
De instap van het voertuig	7,8	na	7,6

Waardeoordeel over het voertuig waarmee wordt gereisd



4. Conclusie

Uit het KTO 2019 blijkt dat de respondenten het vervoer gemiddeld met een 7,6 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. Reistijd scoort een 7,4. Ten opzichte van 2017 worden in 2019 alle vervoersaspecten hoger of gelijk beoordeeld.

5. DE CHAUFFEUR

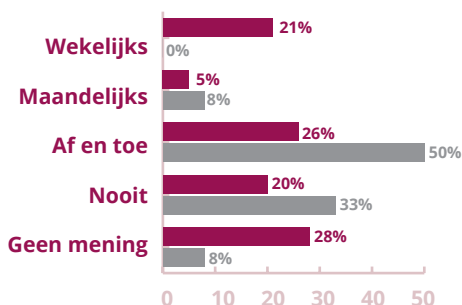
Rapportcijfer chauffeur



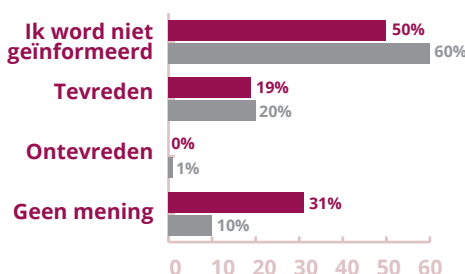
cijfer
7,9
norm 7,6

	Avan		
	Norm	2019	2017
De klantvriendelijkheid van de chauffeur	7,6	8,3	7,4
De manier waarop de chauffeur u te woord staat	7,6	8,2	na
De rijstijl van de chauffeur tijdens het vervoer	7,6	7,9	7,2
De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen?	7,6	8,0	na
Het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur?	7,6	8,2	na

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



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



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. Dit geldt voor alle vervoerstypen. Respondenten die gebruik maken van routevervoer hebben recht op een vaste chauffeur, overige gebruikers hebben dit recht niet. De wisseling van de vaste chauffeur vindt in 2019 vaker plaats dan in 2017. D gebruikers die geïnformeerd wordt zijn tevreden over de communicatie over de wisseling van de vaste chauffeur.

6. HULPMIDDELEN



54%
/ 56%



9%
/ 14%



6%
/ 2%



23%
/ 18%



1%
/ 1%



0%
/ 0%



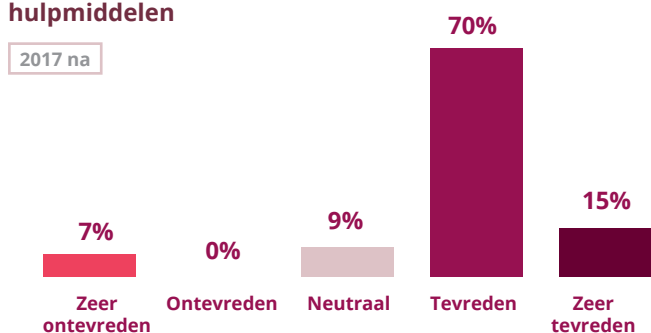
16%
/ na



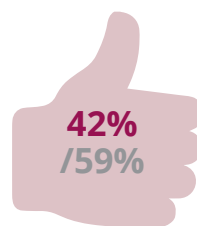
3%
/ 6%

Tevredenheid vastzetten hulpmiddelen

2017 na



Omgang hulpmiddelen chauffeur



42%
/ 59%

Goat altijd goed

Goat wel eens fout 3% / 59%
(onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)

Goat regelmatig fout 0% / 8%
(onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)

Geen mening 33% / 10%

Niet van toepassing 21% / 18%

Gebruik lift voertuig

1% / 2% Ja

7% / 8% Ja, zittend in mijn rolstoel

2% / 1% ja, zittend op mijn scootmobiel

3% / 3% Nee, enkel mijn hulpmiddel staat op de lift

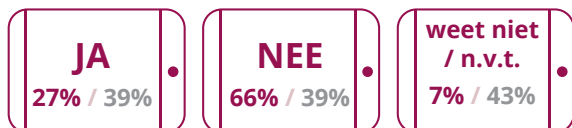
87% / 86% Nee

6. Conclusie

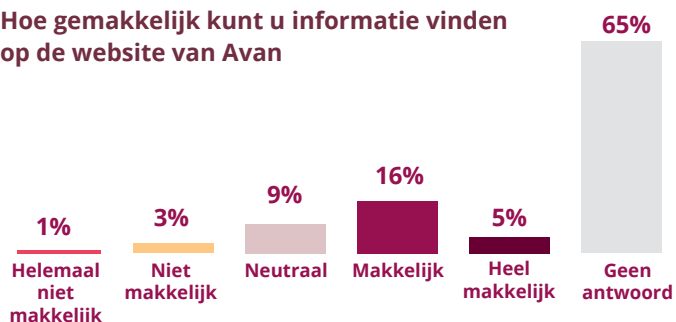
Het vervoer zonder hulpmiddelen is in 2019 met 2% afgenomen naar 54% ten opzichte van 2017. Ongeveer 85% van de respondenten geeft aan minimaal tevreden te zijn met het vastzetten van de hulpmiddelen. Bij de hulp die de chauffeur biedt bij het gebruik van hulpmiddelen geeft 42% van de gebruikers aan dat het altijd goed gaat. Dit is een daling van 17% ten opzichte van 2017. Op basis van 2019 is vaker oneigenlijk gebruik gemaakt van de lift.

7. WEBSITE WWW.AVAN-VERVOER.NL

Heeft u informatie opgezocht op de website van Avan



Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website van Avan



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



Rapportcijfer website Avan / Persoonlijke pagina



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



Rapportcijfer
7,2
2017 na / norm.7,6

7. Conclusie

Ten opzichte van 2017 is in 2019 ongeveer 8% minder van de website (www.avan-vervoer.nl) gebruik gemaakt. Ongeveer 62% van de respondenten uit het 2019 heeft de gezochte informatie op de website makkelijk kunnen vinden. De website wordt beoordeeld met een 7,0. 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 19% van de respondenten maakt gebruik van de persoonlijke pagina op de website. De persoonlijke pagina wordt beoordeeld met een 7,2.

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?

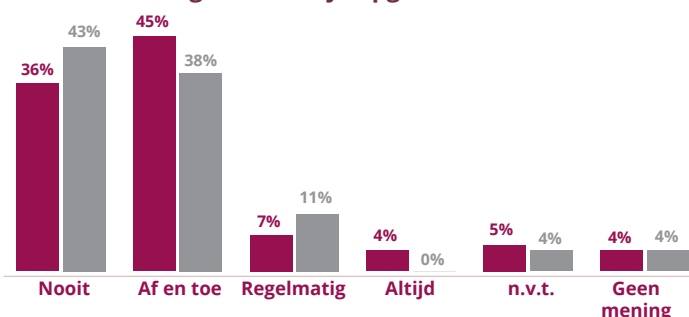


rapportcijfer
7,3 / 7,5
norm 7,6

Tevredenheid (aspecten) klantenservice

	2019	2017
De snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord	7,3	7,7
De klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	7,6	8,2
De manier waarop uw vraag / opmerking wordt afgehandeld	7,4	na
De hulpvaardigheid van de telefonist(e) bij de ritreservering	7,8	na
De deskundigheid van de telefonist(e) bij informatieverstrekking	7,3	na
Afmelden van een rit	7,8	8,5

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 twee tiende punt gezakt ten opzichte van 2017 naar 7.3. Ook bij de afzonderlijke aspecten is sprake van een daling in tevredenheid. De helft van de aspecten scoren boven de beoogde 7,6. De aspecten die in 2017 zijn beoordeeld scoren in 2019 lager.

9. KLACHTENAFHANDELING

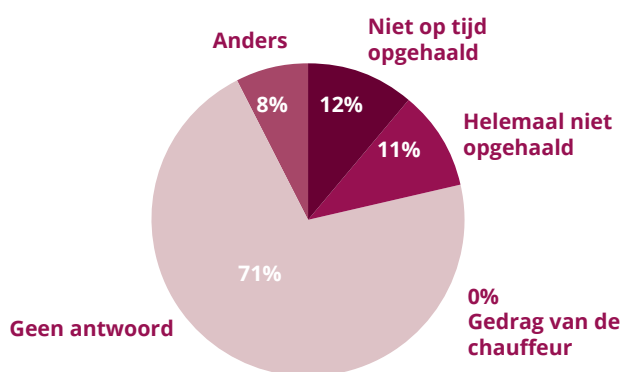
Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden?

JA	dat weet ik	48%	7%
NEE	ik ga op zoek als ik een klacht heb	29%	14%
NEE	en ik meld mijn klacht(en) ook niet	23%	79%

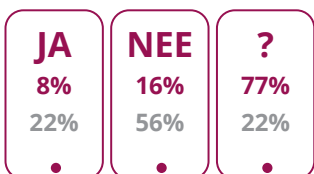
Heeft u de afgelopen drie maanden een klacht ingediend over het vervoer door Avan?

JA		12%	38%
NEE		85%	62%
Weet niet / geen antwoord		3%	na

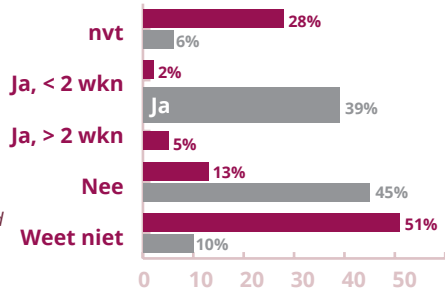
Ingekomen klachten betreffen het volgende...



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	6,7	na
De wijze waarop de klacht is afgehandeld	6,2	na
De snelheid van afhandeling	5,8	na
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	7,5	na
De deskundigheid van de medewerkers	6,5	5,8

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



Rapportcijfer klachtenafhandeling

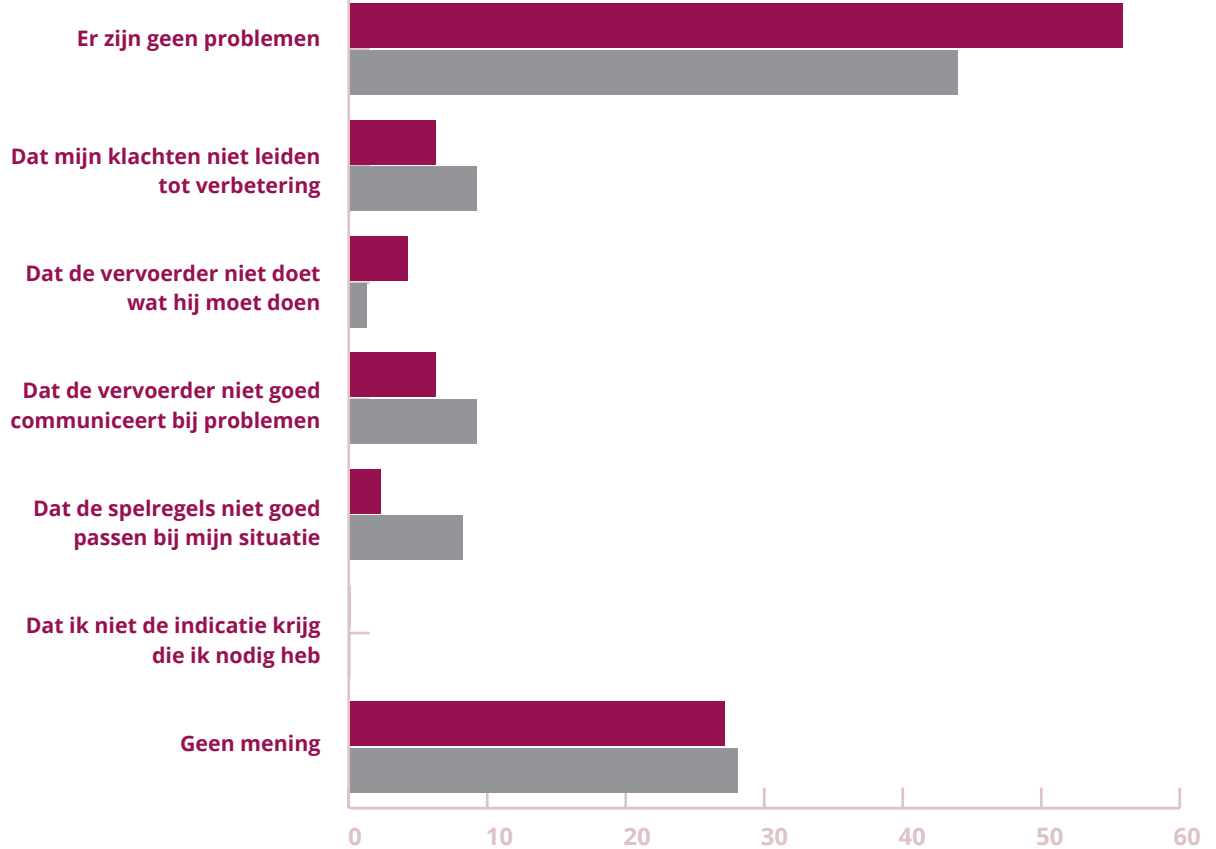


9. Conclusie

Het percentage respondenten dat in de afgelopen drie maanden een klacht heeft ingediend over het vervoer is in 2019 met 26% afgenomen ten opzichte van 2017. Het merendeel van de klachten betreft het niet komen ophalen, gevolgd door het niet tijdig ophalen. Ongeveer 8% van de respondenten KTO 2019 die een klacht hebben ingediend is teruggebeld. Dit is een afname van 14% ten opzichte van 2017. Het percentage dat geen schriftelijke reactie heeft ontvangen is in 2019 met 32% gedaald. Het percentage dat geen reactie heeft ontvangen is eveneens met 32% afgenomen. In 2017 werd de deskundigheid van de medewerkers van de klachtenafhandeling beoordeeld met een 5,8, in 2019 is deze beoordeling een 6,5. Het tevredenheidscijfer betreffende de afhandeling van klachten is een 5,8. Om een hogere beoordeling te krijgen dient volgens 2019 geïnvesteerd te worden in "het geven van een reactie" (15%) en de respondent "laten merken dat de klacht serieus wordt genomen" (15%).

10. PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR GEBRUIKER

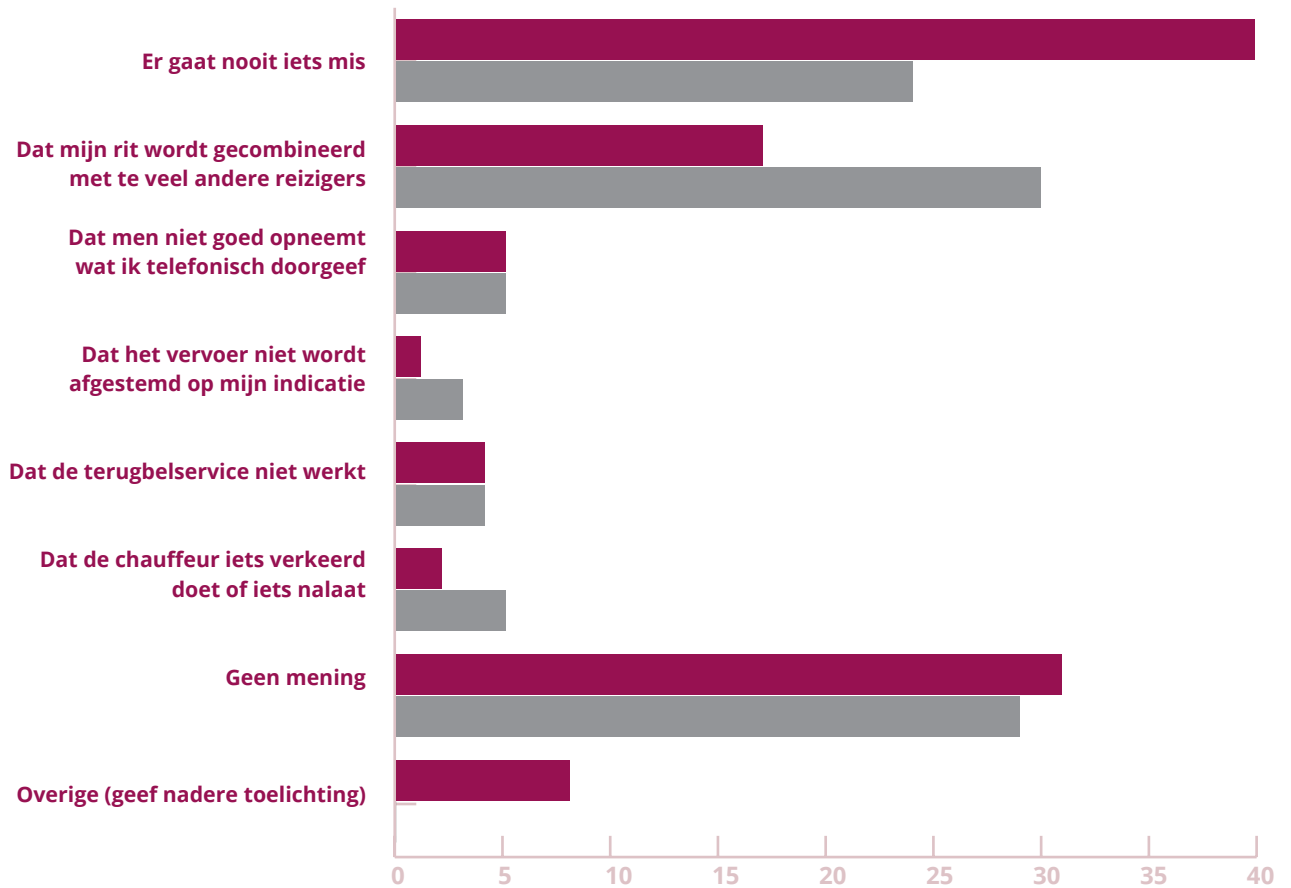
Het grootste probleem met het vervoer is



	2019	2017
Er zijn geen problemen	56%	44%
Dat mijn klachten niet leiden tot verbetering	6%	9%
Dat de vervoerder niet doet wat hij moet doen	4%	1%
Dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen	6%	9%
Dat de spelregels niet goed passen bij mijn situatie	2%	8%
Dat ik niet de indicatie krijg die ik nodig heb	0%	0%
Geen mening	27%	28%



Wanneer er iets misgaat met de rit is dat meestal?



	2019	2017
Er gaat nooit iets mis	40%	24%
Dat mijn rit wordt gecombineerd met te veel andere reizigers	17%	30%
Dat men niet goed opneemt wat ik telefonisch doorgeef	5%	5%
Dat het vervoer niet wordt afgestemd op mijn indicatie	1%	3%
Dat de terugbelservice niet werkt	4%	4%
Dat de chauffeur iets verkeerd doet of iets nalaat	2%	5%
Geen mening	31%	29%
Overige (geef nadere toelichting)	8%	na

10. Conclusie

Het percentage respondenten dat geen problemen ervaart is ten opzichte van 2017 met 12% toegenomen naar 56%. De ervaren problemen zijn ten opzichte van 2017 in 2019 gelijk gebleven of afgenomen. Uitzondering hierop is dat de vervoerder niet doet wat hij moet doen, hierbij is een toename van 3%. 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



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

PROJECT CONSULTANCY