



**Gebruiker
aan het
woord**

**Klanttevredenheidsonderzoek
onder de gebruikers van Avan 2019**

avan

Rapport

Projectnaam: Gebruiker aan het woord: klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van Avan 2019

Documentversie:1.0

Documentstatus: concept

Datum: 20 september 2019

INHOUD

1	Inleiding	5	6	Hulpmiddelen	20
1.1	Doel	5	6.1	Gebruik hulpmiddelen	20
1.2	Anoniem	5	6.2	Chauffeur en hulpmiddelen	20
1.3	Reikwijdte rapport	5	6.3	Gebruik van de lift	21
1.4	Leeswijzer	5	6.4	Conclusie	21
2	Respons	6	7	Website avan-vervoer.nl	22
2.1	Gebruikers	6	7.1	Gebruik website Avan	22
2.2	Opstellen enquêtevragen	6	7.2	Toegankelijkheid website	22
2.3	Berekenen respondentengroepsgrootte	6	7.3	Beoordeling website	23
2.4	Bepalen respondentengroep	6	7.4	Persoonlijke website	23
2.5	Respons	7	7.5	Conclusie	23
3	Reiskenmerken	8	8	Klantenservice	24
3.1	Waarvoor en hoe vaak wordt gebruik gemaakt van Avan?	8	8.1	Laatste contact klantenservice	24
3.2	Routevervoer	9	8.2	Aspecten klantenservice	24
3.3	Vraagafhankelijk vervoer	10	8.3	Tevredenheid(aspecten) klantenservice	25
3.4	Laatst gebruik gemaakt van de diensten van Avan	11	8.4	Verzetten van tijden	26
3.5	Conclusie	11	8.5	Conclusie	26
4	Het vervoer	12	9	Klachtenafhandeling	27
4.1	Doorgevoerde maatregelen KTO 2019 t.o.v. KTO 2017	12	9.1	Doorgevoerde maatregelen KTO 2019 t.o.v. KTO 2017	27
4.2	Klanttevredenheid vervoer	13	9.2	Indienen van klachten	27
4.3	Aspecten vervoer	13	9.3	Aard van de klacht	28
4.4	Klanttevredenheid vervoersaspecten	13	9.4	Afhandeling klachten	28
4.5	Voertuig	15	9.5	Tevredenheid afhandeling klacht	28
4.6	Klanttevredenheid route- en vraagafhankelijk vervoer	15	9.6	Reactie op klacht	29
4.7	Conclusie	16	9.7	Aspecten ontevredenheid afhandeling klacht	30
5	De chauffeur	17	9.8	Conclusie	30
5.1	Klanttevredenheid chauffeurs	17	10	Probleeminventarisatie door de gebruiker	31
5.2	Aspecten chauffeur	17	10.1	Grootste probleem met vervoer	31
5.3	Klanttevredenheid chauffeursaspecten	17	10.2	Hoofdrede oorzaak missers	32
5.4	Wisseling van chauffeurs	18	10.3	Conclusie	32
5.5	Conclusie	19			



1 INLEIDING

De Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN) voert tweejaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredenheid onder de gebruikers van Aanvullend vervoer Arnhem Nijmegen (Avan). Het eerste onderzoek is uitgevoerd in 2017. In 2019 vindt wederom een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO 2019) plaats.

In opdracht van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO DRAN) heeft QP Project Consultancy het klanttevredenheidsonderzoek 2019 uitgevoerd onder de gebruikers van Avan aangaande hun ervaringen.

1.1 Doel

De samenwerkende 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 oordeel te geven over verschillende onderdelen en componenten van de diensten die Avan levert binnen het doelgroepenvervoer.

1.2 Anoniem

Het meedoen aan het klanttevredenheidsonderzoek was geheel vrijwillig. Het klanttevredenheidsonderzoek 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, klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van Avan 2019' de resultaten samengevoegd.

1.3 Reikwijdte rapport

Onderliggend rapport geeft inzicht in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten uit het voorgaande onderzoek uit 2017 zijn waar mogelijk ter vergelijking weergegeven.

De enquête kon zowel digitaal als op papier worden ingevuld. De enquêtes, zowel digitaal als op papier, die vóór 9 augustus 2019 zijn ingediend, zijn verwerkt in onderliggend rapport.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is de respons beschreven en is aangegeven of het klanttevredenheidsonderzoek representatief is. Hoofdstuk 3 gaat in op de reiskenmerken, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen routevervoer en vraagafhankelijk vervoer. Hoofdstuk 4 behandelt de klanttevredenheid aangaande het daadwerkelijke vervoer en het voertuig. In hoofdstuk 5 komt aan de orde in hoeverre gebruikers tevreden zijn met de chauffeur. Hoofdstuk 6 gaat in op het gebruik van hulpmiddelen tijdens de rit en hoe de chauffeur daarmee omgaat. Het gebruik en de toegankelijkheid van de website van Avan komen aan de orde in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 8 komen verschillende aspecten ter beoordeling van de klantenservice aan bod. Hoe de gebruikers de klachtenafhandeling ervaren is uiteengezet in hoofdstuk 9. In hoofdstuk 10 is de probleeminventarisatie vanuit het perspectief van de gebruiker verwoord.

2 RESPONS

Het proces dat doorlopen is om te komen tot het klanttevredenheidsonderzoek is in onderstaande paragrafen omschreven.

2.1 Gebruikers

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 18 gemeenten. Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties - ofwel respondenten - die het klanttevredenheidsonderzoek volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd. Om te bepalen hoe groot de respondentengroep moet zijn, wordt gebruik gemaakt van een formule (zie § 2.3).

2.2 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 besproken, hetgeen niet heeft geleid tot aanpassingen. Het klanttevredenheidsonderzoek is in Surveymonkey (een erkend enquêteplatform) verwerkt.

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

2.3 Berekenen respondentengroepsgrootte

Om te bepalen hoeveel respondenten het klanttevredenheidsonderzoek 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% - 10%
	Z-score	=	Z	1,96 (95%)
	Percentagewaarde	=	p	0.5

Op basis van bovengenoemde berekening dienen minimaal 1015 gebruikers deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek om te spreken van een representatief onderzoek.



2.4 Bepalen respondentengroep

In 2017 was onbekend wat de respons op het klanttevredenheids-onderzoek zou zijn en daarom zijn alle gebruikers aangeschreven. Deelname aan de enquête kon digitaal in surveymonkey, of door een papieren enquête op te vragen en deze te retourneren. In totaal heeft ongeveer 10% van de personen die zijn aangeschreven¹ de enquête ingevuld.

Op basis van de respons uit 2017 is voor het klanttevredenheids-onderzoek 2019 een gereduceerd aantal gebruikers aangeschreven². 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. Hiermee zijn in totaal 6488 gebruikers van Avan uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête.

De gebruikers van het routevervoer zijn digitaal benaderd om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Dit betreft 23% van de aangeschreven gebruikers. De gebruikers van het vraagafhankelijke vervoer die in de afgelopen periode gebruik hebben gemaakt van de diensten van Avan zijn schriftelijk benaderd. Het gaat hier om 57% van de aangeschreven gebruikers. Daarnaast zijn gebruikers van het vraagafhankelijke vervoer aanvullend digitaal benaderd. De digitale en schriftelijke verzoeken tot deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek zijn op 3 juni 2019 verstuurd.

¹ In 2017 zijn enkel de LLV en WMO gebruikers aangeschreven.

² Ten opzichte van 2017 zijn in 2019 ook dagbesteding en jeugdwet meegenomen.

2.5 Respons

In onderstaande grafiek is de respondentengroepsgrootte weergegeven en de respons. Er is onderscheid gemaakt tussen de respons die middels surveymonkey (digitale respons) is verkregen en de respons die via de papieren enquête (papieren respons) is binnengekomen. Eveneens is onderscheid gemaakt tussen routevervoer en WMO-vervoer. In totaal hebben 2587 respondenten gereageerd op het klanttevredenheidsonderzoek 2019. Het respons van 2019 en 2017 zijn onderstaand in een grafiek weergegeven. De respons per vraag kan afwijken van de totale respons. De ontvangen papieren enquêtes zijn verwerkt in surveymonkey. Dit geldt vanzelfsprekend eveneens voor de digitale enquêtes.

Op basis van bovengenoemd respons kan worden geconstateerd dat het respons hoger is dan de vereiste respondentengroepsgrootte en dat het onderzoek daarmee een representatief beeld geeft van de klanttevredenheid van de gebruikers over de diensten van Avan in 2019.



Grafiek 1: Respons

3 REISKENMERKEN

Er is aan de respondenten 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: een 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 gebruik maakt van taxivervoer naar dagbesteding, school, werk of zorgbehandeling.

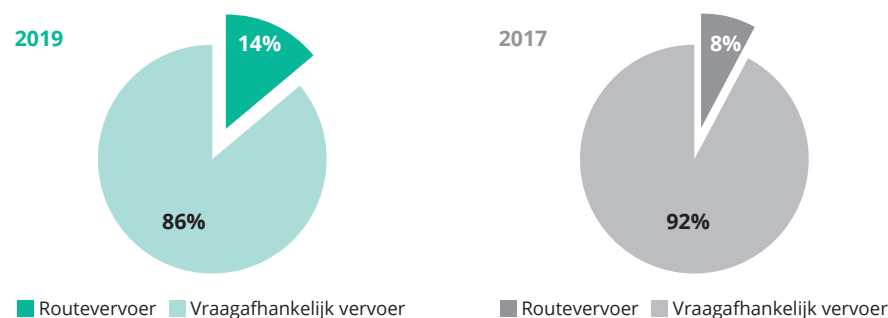
3.1 Waarvoor en hoe vaak wordt gebruik gemaakt van Avan?

Waarvoor wordt Avan gebruikt?

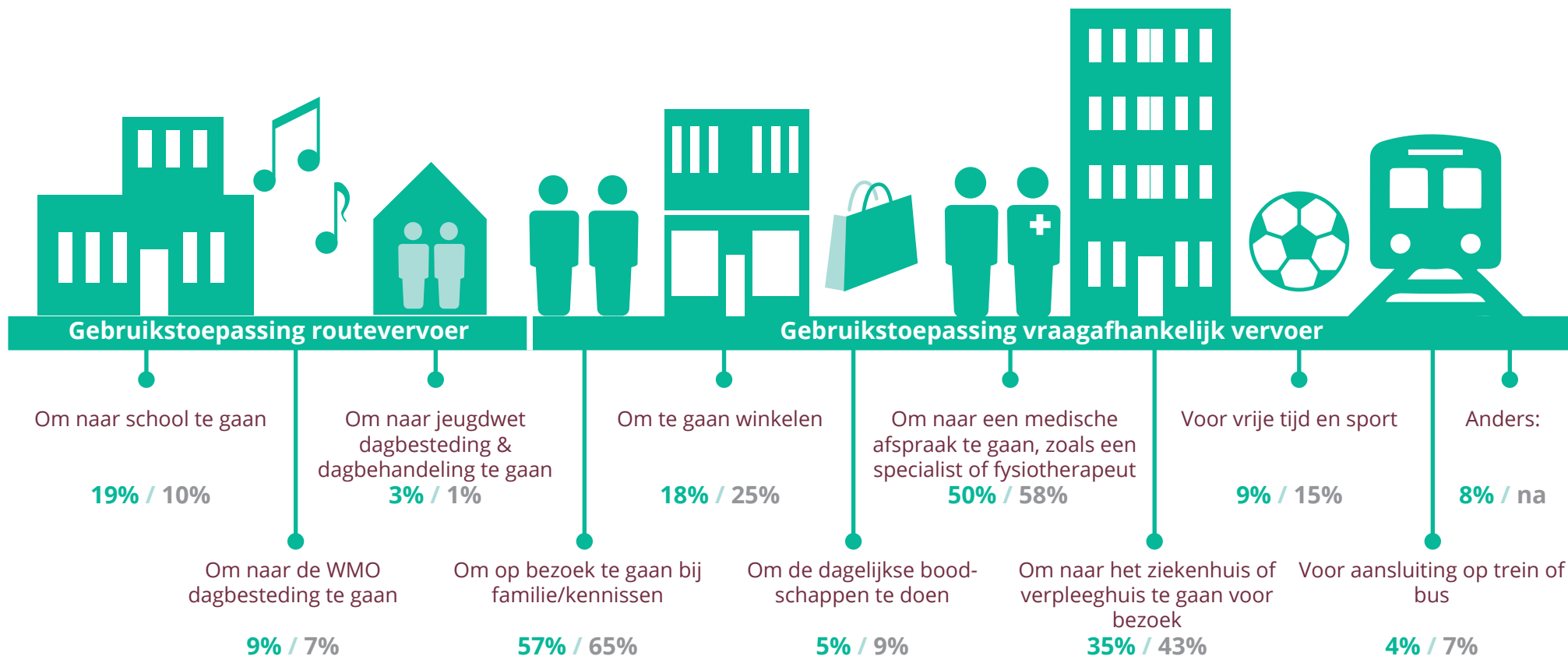
Veel gebruikers van Avan hebben een indicatie die door de gemeente is verstrekt. Avan-breed heeft, afzonderlijk gesteld, 14% van de gebruikers een indicatie voor routevervoer en 86% een indicatie vraagafhankelijk vervoer. Gebruikers kunnen een indicatie voor zowel vraagafhankelijk- als routevervoer hebben. Binnen deze indicatie kunnen ze voor verschillende gebruikstoepassingen gebruik maken van diensten van Avan. Om inzicht te krijgen waarvoor Avan wordt gebruikt, is deze vraag voorgelegd aan de respondenten. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2019 hebben 2442 respondenten de vraag beantwoord. Vergelijken met 2017 (2051 respondenten) waren dit 391 respondenten meer. In onderstaande tabel zijn de antwoorden op deze vraag uit zowel 2019 als 2017 weergegeven.

Van de respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek 2019 maakt 14% gebruik van routevervoer. Ongeveer 86% van de respondenten maakt gebruik van vraagafhankelijk vervoer. Deze verdeling is gelijk aan de indicatieverdeling. In vergelijking tot het klanttevredenheidsonderzoek in 2017 is er een wijziging, waarbij het routevervoer 6% lager scoorde en het vraagafhankelijk vervoer 6% hoger.



Grafiek 2: Verdeling route- en vraagafhankelijk vervoer

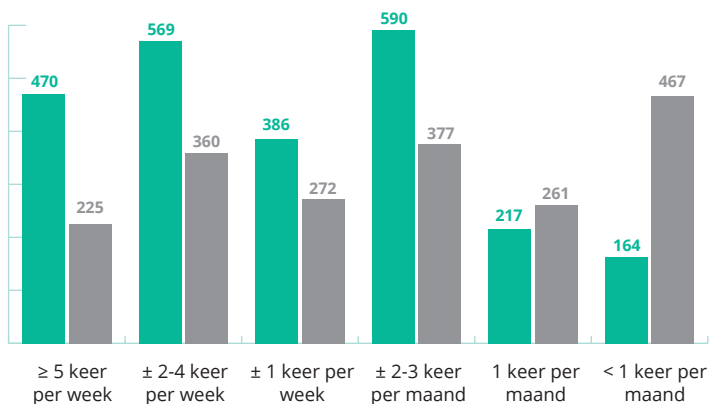


Grafiek 3: Gebruikstoepassingen

Hoe vaak wordt Avan gebruikt?

In de enquête is er aan de respondenten gevraagd om aan te geven hoe vaak gebruik wordt gemaakt van de diensten van Avan. In het KTO 2019 hebben 2510 respondenten op de vraag gereageerd. In 2017 lag dit percentage 18% lager op 1962 respondenten. In onderstaande grafiek is de gebruiksfrequentie weergegeven.

In 2019 is de frequentie van het gebruik van de diensten van Avan, namelijk wekelijks of meerdere malen per week, hoger dan in 2017, met respectievelijk 2 tot 8%. De gebruiksfrequentie van minder dan eens per maand ligt in het KTO 2019 ongeveer 25% lager dan 2017. Deze wijziging is deels te verklaren door de selectie van de respondentengroep. In 2019 zijn primair gebruikers aangeschreven die in drie maanden voorafgaand aan het onderzoek gebruik hebben gemaakt van de diensten van Avan. In 2017 is een dergelijk onderscheid niet gemaakt.

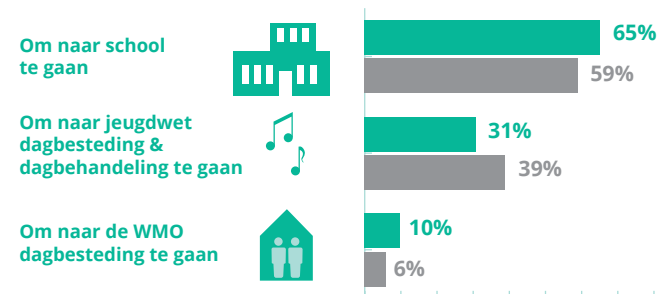


Grafiek 4: Frequentie gebruik vervoer

In de volgende paragrafen wordt ingegaan in de gebruiksfrequentie per vervoersgroep. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen routevervoer en vraagafhankelijk vervoer.

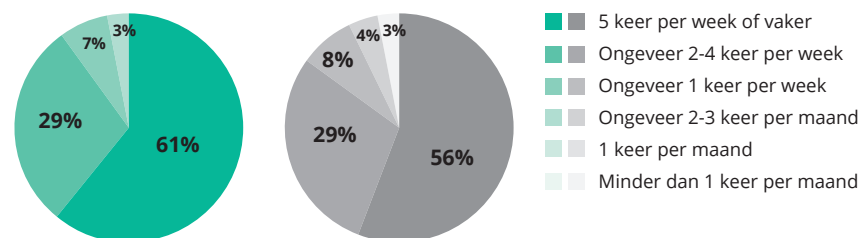
3.2 Routevervoer

In onderstaande tabel zijn verschillende gebruikstoepassingen voor vervoer aangegeven. De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 1 t/m 3 betreffen routevervoer. In onderstaande grafiek is de verdeling van het gebruik binnen routevervoer weergegeven. Ter vergelijking zijn de resultaten van 2017 opgenomen.



Grafiek 5: Verdeling gebruik routevervoer

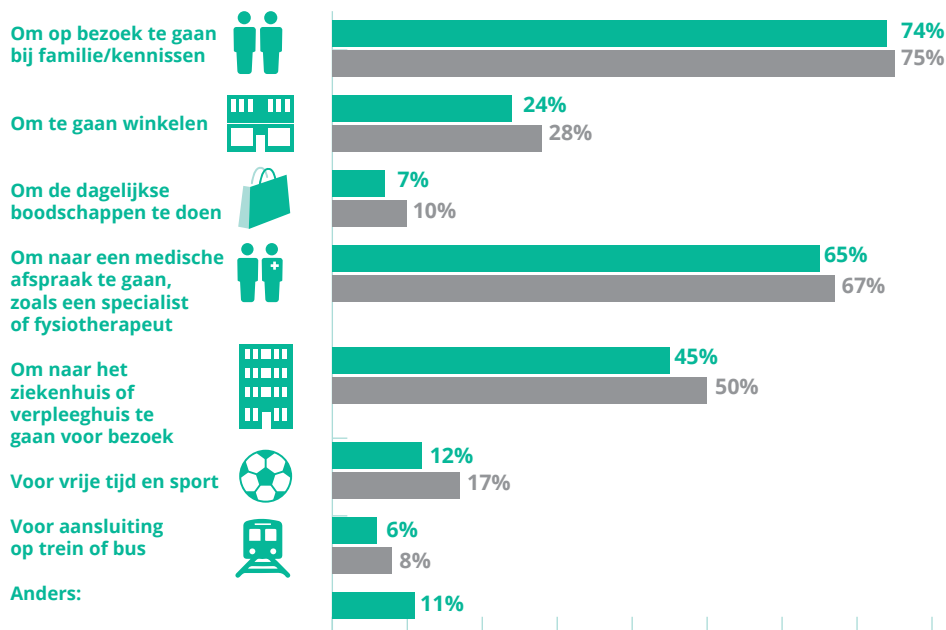
Hoewel het percentage respondenten dat gebruik maakt van routevervoer aanzienlijk lager ligt dan de gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer, is daarentegen de frequentie van het gebruik hoger. In onderstaande grafiek is de frequentie van het gebruik van routevervoer weergegeven.



Grafiek 6: Frequentie gebruik routevervoer

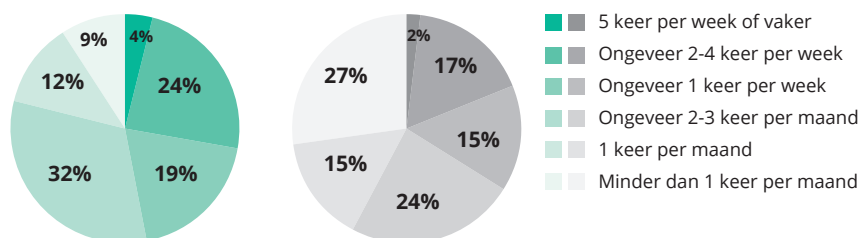
3.3 Vraagafhankelijk vervoer

De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 4 t/m 10 betreffen vraagafhankelijk vervoer. In onderstaande grafiek is de verdeling van het gebruik binnen vraagafhankelijk vervoer weergegeven. Ter vergelijking zijn de resultaten uit 2017 opgenomen (grijs).



Grafiek 7: Doel gebruik vraagafhankelijk vervoer

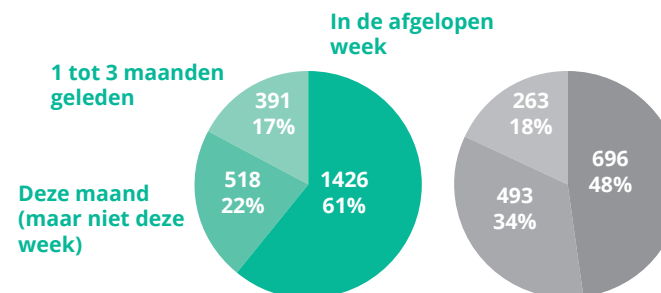
Bij het gebruik van vraagafhankelijk vervoer ligt de frequentie van het gebruik aanzienlijk lager. In onderstaande grafiek is de frequentie van het gebruik van vraagafhankelijk vervoer weergegeven.



Grafiek 8: Frequentie gebruik vraagafhankelijk vervoer

3.4 Laatst gebruik gemaakt van de diensten van Avan

De gebruikers die zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek 2019 hebben in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt van de diensten van Avan. In onderstaand overzicht is de onderverdeling weergegeven. De resultaten van 2017 zijn eveneens in de grafiek weergegeven.



Grafiek 9: Wanneer voor het laatst gebruik gemaakt van Avan?

3.5 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 school te gaan is echter meer dan verdubbeld. Over het geheel is er een toename van het aantal gebruiksfuncties.

De frequentie waarmee het vervoer wordt gebruikt, voornamelijk het wekelijks gebruik, is zowel bij vraagafhankelijk vervoer als routevervoer toegenomen. Overall is het aantal ritten ten opzichte van 2017 dan ook zijn toegenomen.

4 HET VERVOER

In het bestek is opgenomen dat gemeenten streven naar een totale klanttevredenheid van minimaal 7,6. 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.

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de gebruikers over het vervoer is de respondenten gevraagd rapportcijfers te geven. In totaal hebben 1930 respondenten een rapportcijfer gegeven.

4.1 Doorgevoerde maatregelen KTO 2019 t.o.v. KTO 2017

In 2018 en deels 2019 zijn verschillende maatregelen genomen die een mogelijk effect hebben gehad op de klanttevredenheid. Onderstaand zijn de voornaamste maatregelen kort samengevat.

Vervoerdersoverleg

Driemaal per jaar is er een gezamenlijk overleg met de directie van de vervoerders. Ontwikkelingen en (beleidsmatige) knelpunten worden dan besproken. Voorbeeld is het betalen met pin en hoe om te gaan als er storingen zijn aan de pinapparatuur. Eenmalige incassomachtiging is toen in het leven geroepen. Het aantal klachten over pinnen nam daardoor af.

Stoppen medereizigerskorting

De medereizigerskorting is gestopt vanaf 1 april jl. Enkele gemeenten hebben een beperkt versie daarvan nog gecontinueerd.

Kilometerplafond

Vanaf 1 januari jl. zijn meer gemeenten gaan werken met een kilometerplafond. Het aantal kilometer per reiziger wordt daarmee gemaximeerd tussen de 1000 en 1500.

Indexering

Per 1 januari jl. is de eigen bijdrage geïndexeerd. De indexatie was veel forser dan voorheen, omdat het hogere BTW daarin is meegenomen.

Ritaannamestop

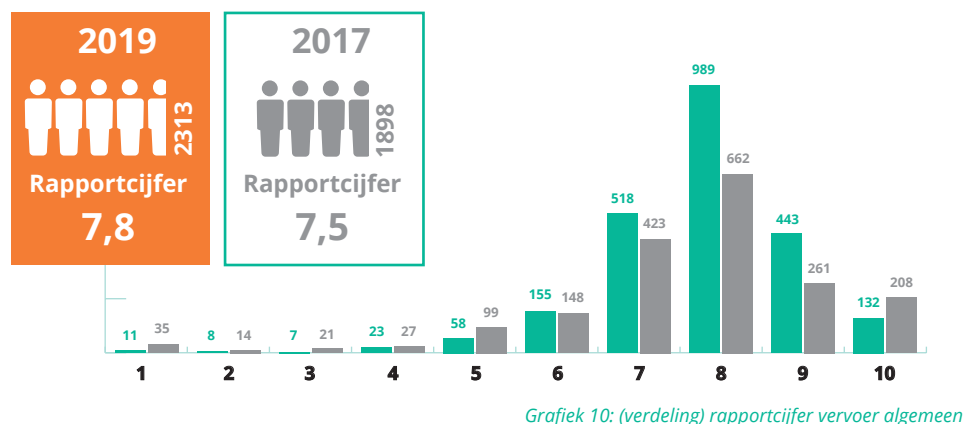
Voor de ritten voor de kerstdagen was een plan van aanpak opgesteld en gecommuniceerd met reizigers. Tijdig boeken bood garantie op vervoer. Boeken na een bepaalde datum geen vervoer of geen tijdig vervoer. Voorafgaand aan de kerstdagen is een ritaannamestop afgekondigd omdat Avan de grenzen van de vervoerscapaciteit had bereikt.

Leerlingenvervoer

In de eerste helft van 2018 en 2019 wordt door regiecentrale met de gemeenten het implementatieplan leerlingenvervoer opgesteld. Gezamenlijke afspraken zodat men weet wanneer wat mag worden verwacht. Onderdeel hiervan is een standstil periode (vlak voor start vervoer en twee weken daarna) van enkele weken waarin geen leerlingen meer worden ingepland. Dit voor de rust in de voertuigen die op dat moment rijden.

4.2 Klanttevredenheid vervoer

In de enquête wordt de respondenten gevraagd een algemeen oordeel - in de vorm van een rapportcijfer - te geven aan hun tevredenheid over het vervoer. In onderstaand overzicht is de verdeling van het rapportcijfer weergegeven.



Op basis van bovengenoemde verdeling van het rapportcijfer geven de respondenten (2313) van het KTO 2019 een 7,8 als rapportcijfer voor het vervoer in het algemeen. Ter vergelijking met het KTO 2017 is het rapportcijfer voor vervoer in het algemeen 0,3 punt hoger.

4.3 Aspecten vervoer

De enquête biedt respondenten tevens ruimte om hun tevredenheid over specifieke aspecten die bepalend zijn voor het vervoer te beoordelen. Het gaat om de onderstaande aspecten.

Gevraagd is 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 respondenten in het KTO aangaande de aspecten reistijd en stiptheid zegt niets over de mate waarin aan de eisen wordt voldaan.

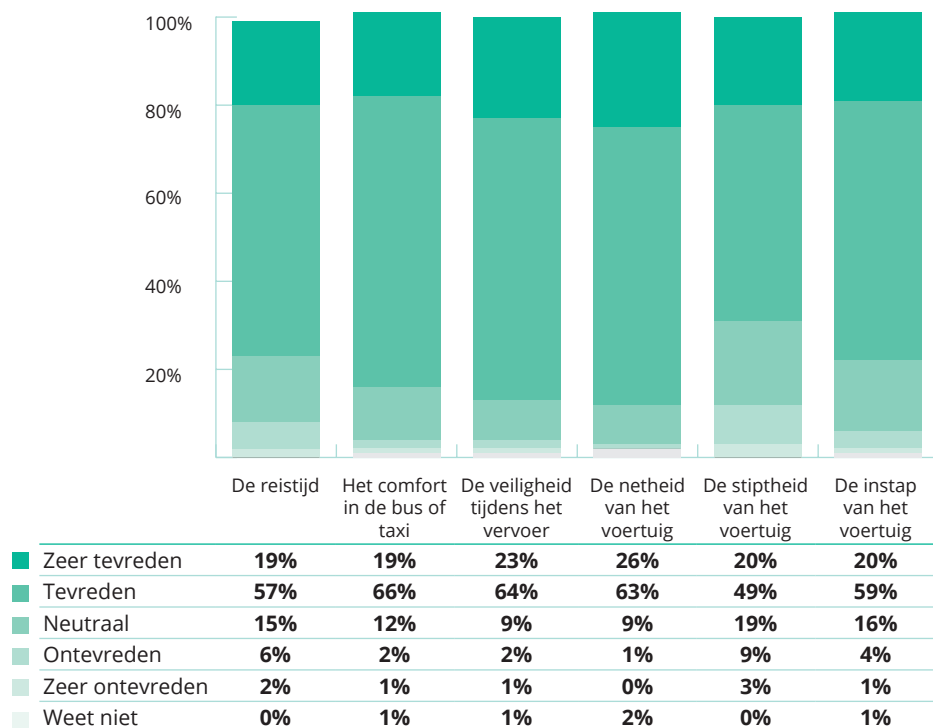
Daarnaast wordt de respondenten gevraagd aan te geven in welke mate de bus of taxi comfortabel is, en aan te geven hoe schoon het voertuig (netheid van het voertuig) is.

De respondenten wordt ook gevraagd te beoordelen in welke mate het vervoer veilig plaats vindt. Hiermee samenhangend zijn de respondenten gevraagd de chauffeur te beoordelen, dit is uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Als laatste is de gebruiker gevraagd te oordelen over het instappen bij de bus of taxi.

4.4 Klanttevredenheid vervoersaspecten

In het klanttevredenheidsonderzoek is aan de respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over een aantal aspecten van het vervoer zelf. De resultaten zijn in onderstaande grafiek weergegeven.



Grafiek 11: Klanttevredenheid vervoer KTO 2019

	Avan			vraag-afhankelijk vervoer		route vervoer	
	Norm	2019	2017	2019	2017	2019	2017
De reistijd	7,6	7,7	7,4	7,8	7,5	7,5	6,9
Het comfort in de bus of taxi	7,6	8,0	7,9	8,0	7,9	8,0	7,7
De veiligheid tijdens het vervoer	7,6	8,2	8,1	8,3	8,2	8,0	7,8
De netheid van het voertuig	7,6	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8
De stiptheid van het voertuig	7,6	7,5	na	7,4	na	7,7	na
De instap van het voertuig	7,6	7,9	na	7,7	na	8,0	na
respons		2363	1945	1719	1610	644	321

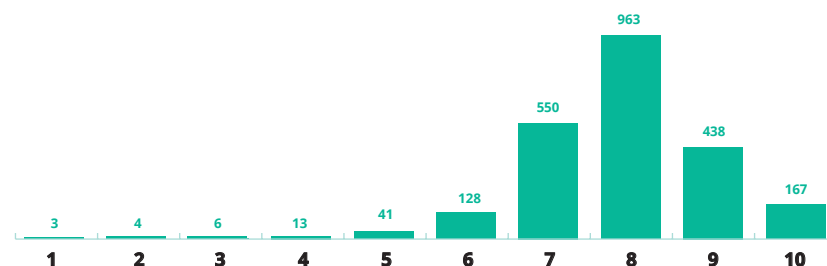
Grafiek 12: Beoordeling vervoer KTO 2019

Gemiddeld beoordelen de respondenten (2363) het vervoer met een rapportcijfer 7,9. In grafiek 12 is het rapportcijfer per vervoersaspect weergegeven. Alle vervoersaspecten worden hoger beoordeeld dan het gewenste gemiddelde. Uitzondering hierop is de stiptheid van het voertuig. Het rapportcijfer hiervoor zit 0.1 punt onder het beoogde rapportcijfer.

In bovenstaande tabel zijn eveneens de beoordelingen uit het KTO 2017 weergegeven. In vergelijking tot het KTO 2017 worden de reistijd en comfort beter beoordeeld. De veiligheid wordt in 2019 met een 8,1 als cijfer gelijk beoordeeld als in 2017. De tevredenheid over de stiptheid van het voertuig werd in het KTO 2017 niet uitgedrukt in een rapportcijfer en kan derhalve niet de grafiek worden opgenomen. Het aspect instap is nieuw en maakte in 2017 geen onderdeel uit van het onderzoek.

4.5 Voertuig

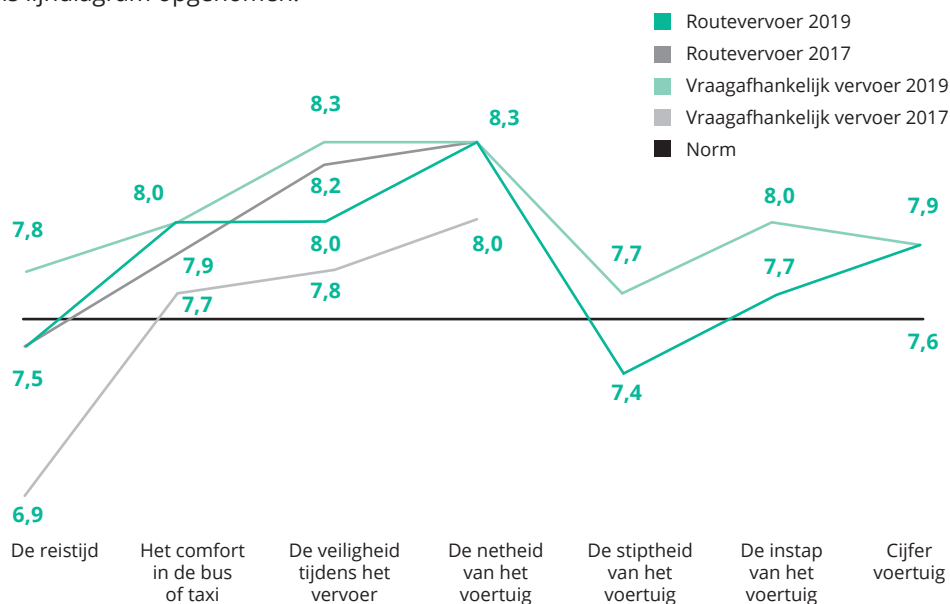
Naast de beoordeling van de vervoersaspecten worden de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het voertuig dat wordt gebruikt. In totaal hebben 2315 respondenten een cijfer gegeven. Gemiddeld geven de respondenten een 7,9 als rapportcijfer voor het voertuig.



Grafiek 13: (verdeling) rapportcijfer voertuig

4.6 Klanttevredenheid route- en vraagafhankelijk vervoer

Er is een analyse uitgevoerd om te beoordelen of de klanttevredenheid verschilt als onderscheid wordt gemaakt tussen route- en vraagafhankelijk vervoer. De resultaten zijn in onderstaande grafiek weergegeven. Ter vergelijking zijn de resultaten uit 2017 als lijndiagram opgenomen.



Grafiek 14: Beoordeling aspecten rit en voertuig

In bovenstaande grafiek is de respons voor routevervoer (644) en voor vraagafhankelijk vervoer (1719) in de vorm van een cijferbeoordeling voor zowel vervoersaspecten als het voertuig weergegeven.

Door de verschillende types vervoer en vervoer in het algemeen (grafiek 11) onderling te vergelijken wordt opgemerkt dat de respondenten van routevervoer de reistijd beoordelen onder de gewenste doelstelling, terwijl de reistijd vervoer in het algemeen en voor vraagafhankelijk vervoer boven de gewenste doelstelling van een 7,6 worden beoordeeld. Aantekening hierbij is dat de beoordeling van routevervoer van 2017 naar 2019 omhoog is gegaan van een 6,9 naar een 7,5 (met andere woorden, dat laatste cijfer ligt 0,1 onder de doelstelling). De respondenten die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer, in tegenstelling tot de gebruikers van routevervoer en vervoer in het algemeen, beoordelen de stiptheid van het voertuig met een 7,4, dat is onder de gewenste doelstelling.

De beoordeling van het vervoer in het algemeen is een 7,8. Deze beoordeling is gelijk aan het vraagafhankelijke vervoer. Het routevervoer wordt beoordeeld met een 7,6. Met deze beoordeling wordt voldaan aan de beoogde doelstelling. In vergelijking tot 2017 worden in het KTO 2019 alle vervoersaspecten gelijk of hoger beoordeeld.

4.7 Conclusie

Op basis van het bovenstaande wordt geconstateerd dat het totaal van respondenten Avan gemiddeld een 7,8 geven voor vervoer. De doelstelling van een 7,6 voor klanttevredenheid vervoer wordt hiermee behaald.

Ook voor route- en vraagafhankelijk vervoer is de doelstelling 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 scoort bij vraagafhankelijk vervoer een 7,4 en een 7,5 over het geheel genomen. Reistijd scoort bij routevervoer een 7,5 maar over het geheel een 7,7. Ten opzichte van 2017 worden in 2019 alle vervoersaspecten hoger beoordeeld (gemiddeld een 7,9). Daarnaast geven de respondenten een 7,9 als gemiddeld rapportcijfer aan het voertuig.

In vergelijking tot 2017 is het rapportcijfer voor klanttevredenheid in het algemeen in 2019 hoger. Ook is de klanttevredenheid voor routevervoer en vraagafhankelijk vervoer hoger.

5 DE CHAUFFEUR

In het klanttevredenheidsonderzoek 2019 wordt gevraagd in hoeverre gebruikers tevreden dan wel ontevreden zijn over een aantal aspecten met betrekking tot de chauffeur.

5.1 Klanttevredenheid chauffeurs

Gebruikers kunnen een rapportcijfer geven voor de indruk van de chauffeur in het algemeen. In 2019 hebben 2306 respondenten de chauffeur beoordeeld. In onderstaand overzicht is het rapportcijfer zichtbaar uit het KTO 2019. Ter vergelijking zijn ook de beoordelingen van routevervoer en vraagafhankelijk vervoer weergegeven.



Grafiek 15: beoordeling chauffeur algemeen

Hieruit blijkt dat de indruk van de chauffeur in het algemeen bij beide vervoersgroepen, en vervoer in het algemeen, ruim voldoet aan de beoogde doelstelling.

5.2 Aspecten chauffeur

In de enquête krijgen de gebruikers daarnaast de mogelijkheid om hun tevredenheid over verschillende aspecten van de chauffeur uit te drukken.

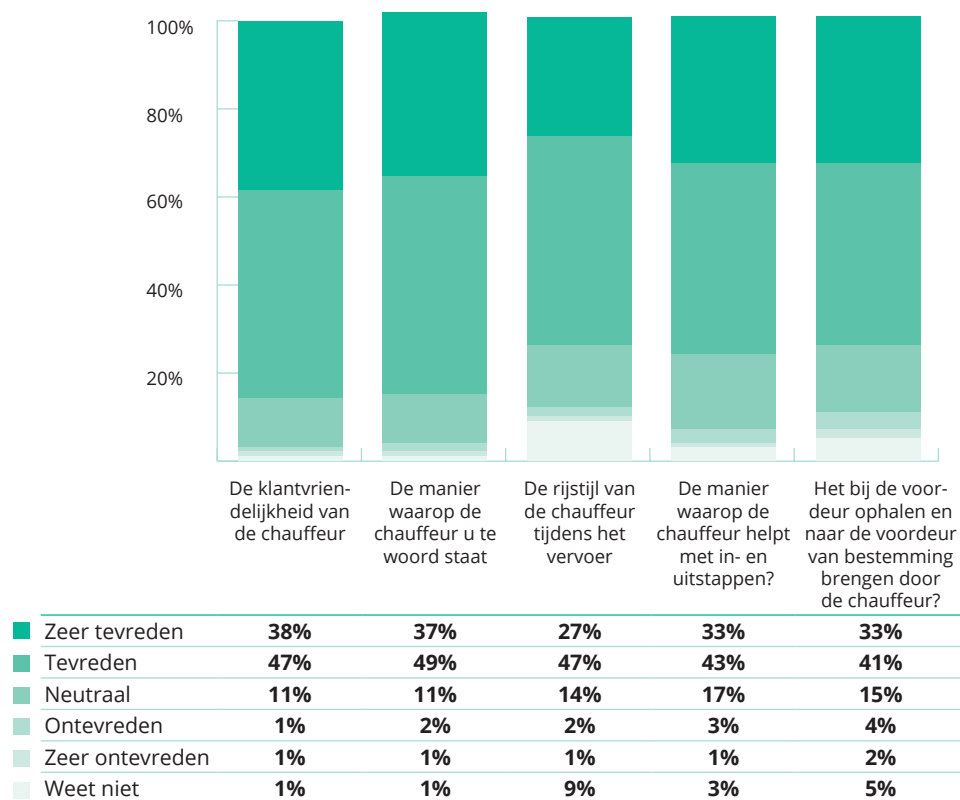
Er wordt gevraagd naar de mate waarin gebruikers tevreden zijn over de klantvriendelijkheid van de chauffeur en de manier waarop de chauffeur de reiziger te woord staat.

Een ander aspect dat aan bod komt, betreft tevredenheid over de rijstijl van de chauffeur. Dit aspect hangt nauw samen met tevredenheid over het gevoel veilig te worden vervoerd (zie paragraaf 5.2).

Tevens kunnen gebruikers de manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen beoordelen, evenals het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur.

5.3 Klanttevredenheid chauffeursaspecten

In het klanttevredenheidsonderzoek 2019 is aan de gebruikers gevraagd aan te geven in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over een aantal chauffeursaspecten. De resultaten zijn in onderstaande grafiek zichtbaar.



Grafiek 16: Klanttevredenheid chauffeursaspecten

	Avan			vraag-afhankelijk vervoer		route vervoer	
	Norm	2019	2017	2019	2017	2019	2017
De klantvriendelijkheid van de chauffeur	7,6	8,4	7,9	8,3	8	8,6	7,7
De manier waarop de chauffeur u te woord staat	7,6	8,3	na	8,3	na	8,5	na
De rijstijl van de chauffeur tijdens het vervoer	7,6	8,2	7,9	8,1	7,9	8,3	7,7
De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen?	7,6	8,2	na	8,2	na	8,2	na
Het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur?	7,6	8,1	na	8,0	na	8,2	na
respons		2281	1945	1709	1616	572	329

Grafiek 17: beoordeling chauffeursaspecten

In bovenstaande grafiek is het rapportcijfer per chauffeursaspect weergegeven. Alle chauffeursaspecten worden hoger beoordeeld dan het gewenste doel van een 7.6. Dit geldt voor alle vervoerstypen.

In bovenstaande tabel is eveneens de beoordeling uit het klanttevredenheidsonderzoek 2017 weergegeven. In vergelijking tot het KTO 2017 worden in 2019 alle punten beter beoordeeld.

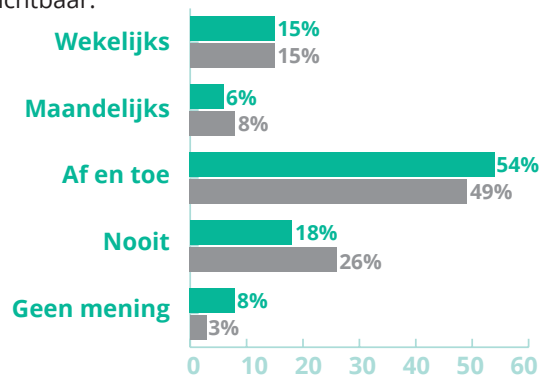


5.4 Wisseling van chauffeurs

De respondenten die gebruik maken van routevervoer hebben recht op een vaste chauffeur, overige gebruikers hebben dit recht niet. Het kan natuurlijk voorkomen dat i.v.m. planning technische redenen een chauffeur een vaste route krijgt aangewezen.

Wisseling van vaste chauffeurs

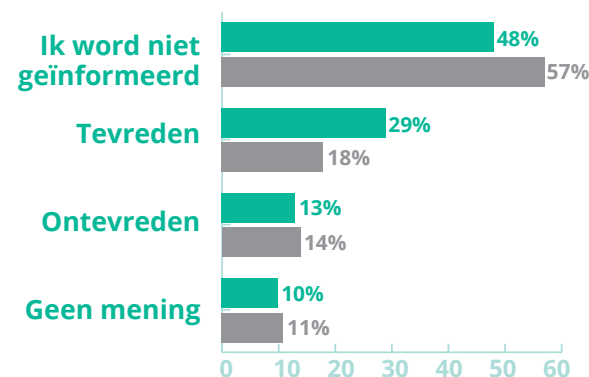
In de enquête wordt gevraagd hoe vaak het voorkomt dat er een wisseling van de vaste chauffeur plaatsvindt. In onderstaande grafiek wordt de frequentie afgebeeld waarmee het voorkomt dat respondenten (557) die in aanmerking komen voor een vaste chauffeur een andere chauffeur krijgen toegewezen. Ter vergelijking zijn de resultaten uit 2017 zichtbaar.



Grafiek 18: Wisseling van vaste chauffeurs

Informeren wisselen vaste chauffeurs

In het bestek is opgenomen dat reizigers vooraf geïnformeerd moeten worden bij wisseling van een vaste chauffeur. Respondenten hebben aangegeven in welke mate ze tevreden zijn over het informeren van de vervanging van een vaste chauffeur. Het resultaat van 533 respondenten uit het KTO 2019 is onderstaand weergegeven. Ter vergelijking is het resultaat van 2017 zichtbaar.



Grafiek 19: Tevredenheid informatie vaste chauffeurs

Op basis van bovenstaand wordt geconstateerd dat de wisseling van de vaste chauffeur in 2019 vaker heeft plaatsgevonden dan in 2017. De tevredenheid over de communicatie over de wisseling van de vaste chauffeur is in het KTO 2019 hoger beoordeeld dan in 2017.

5.5 Conclusie

De chauffeursbeoordeling scoort met een 7,8 boven de doelstelling van 7,6. Afzonderlijke chauffeursaspecten worden in 2019 met een 8 of hoger beoordeeld, 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. De tevredenheid over de communicatie over de wisseling van de vaste chauffeur is in het KTO 2019 hoger dan in 2017.

6 HULPMIDDELEN

De gebruikers wordt in de enquête ook gevraagd of ze tijdens het reizen wel eens gebruik maken van hulpmiddelen.

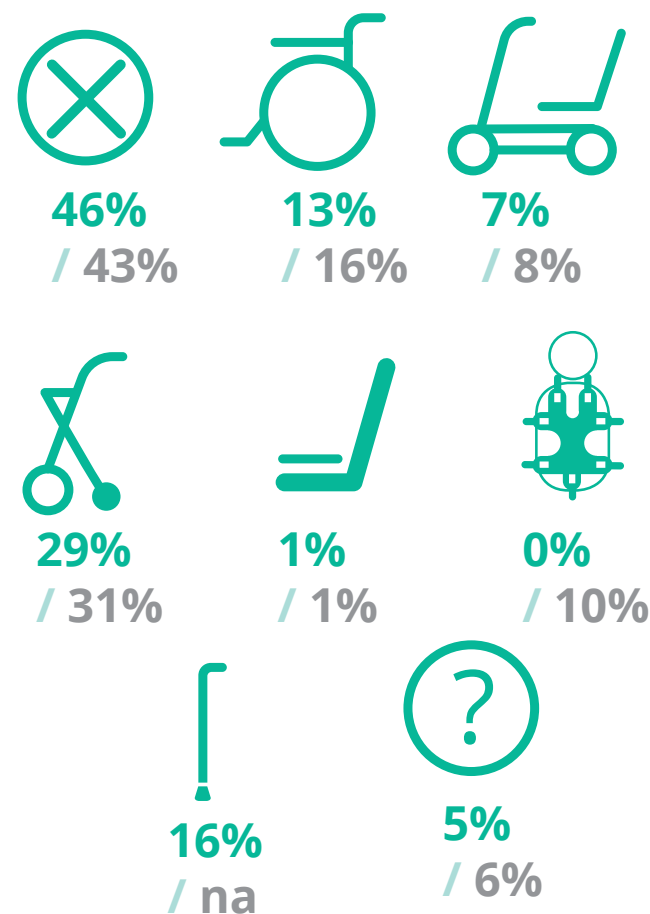
In sommige gevallen kan het gebruik van een zit verhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen worden door de vervoerder ter beschikking gesteld.

Daarnaast kan het voorkomen dat een gebruiker een rollator, (sport)rolstoel, blindengeleidehond, hulphond, sociale hond (soho), klein huisdier 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 is een aantal vragen voorgelegd aan de gebruikers. In de volgende paragrafen is de respons van de gebruikers uitgewerkt.

6.1 Gebruik hulpmiddelen

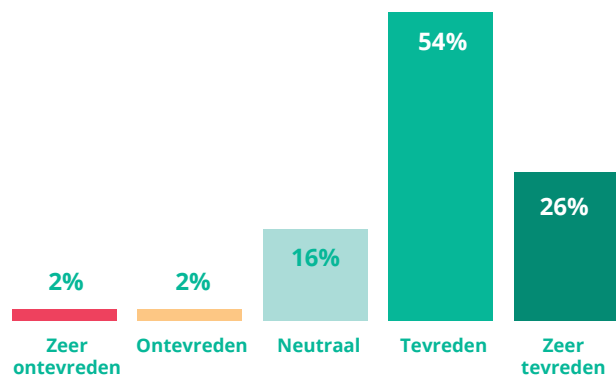
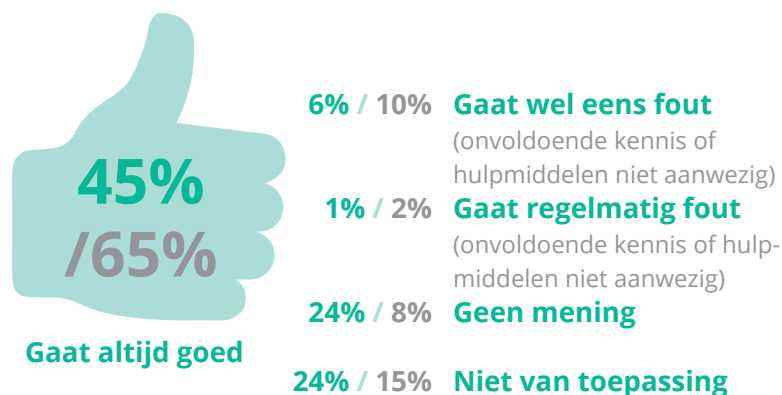
Om een beter beeld te krijgen van het gebruik van hulpmiddelen, is de gebruikers gevraagd of, en zo ja welke hulpmiddelen ze gebruiken. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het resultaat van 2329 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven. De resultaten uit 2017 zijn ter vergelijking opgenomen.



Grafiek 20: Gebruik soorten hulpmiddelen

6.2 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 het klanttevredenheidsonderzoek is aan de gebruikers gevraagd of de chauffeur goed omgaat met de hulpmiddelen, en of ze tevreden zijn over het vastzetten van de hulpmiddelen tijdens het vervoer. In onderstaande tabel is het resultaat van het KTO 2019 en 2017 weergegeven.



Grafiek 21: Beoordeling gebruik en tevredenheid hulpmiddelen

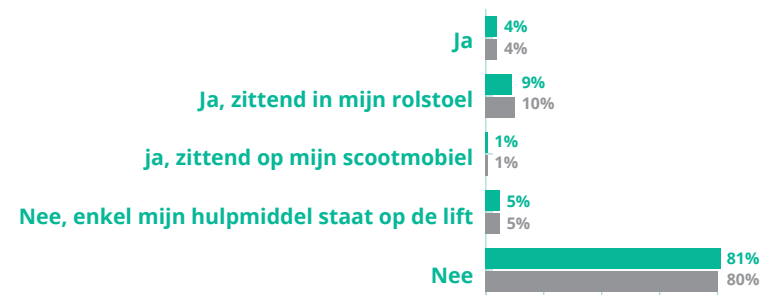
Respons tevredenheid 406 (KTO 2019)

Respons omgang hulpmiddelen door chauffeur; KTO 2019: 2145, KTO 2017: 1106

6.3 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 wordt gebruikt, is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De resultaten van 2299 respondenten van het KTO 2019 zijn in onderstaande grafiek zichtbaar gemaakt. Ter vergelijking is de respons van 1938 respondenten van het KTO 2017 weergegeven.



Grafiek 22: Gebruik lift

6.4 Conclusie

Het vervoer zonder hulpmiddelen is in het KTO 2019 met 3% toegenomen naar 46% ten opzichte van het KTO 2017. Ongeveer 80% 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 45% van de gebruikers aan dat het altijd goed gaat. Dit is een daling van 20% ten opzichte van het KTO 2017. Op basis van het KTO 2019 is 23 keer oneigenlijk gebruik gemaakt van de lift, procentueel is het gebruik in het KTO 2019 gelijk aan dat in 2017.

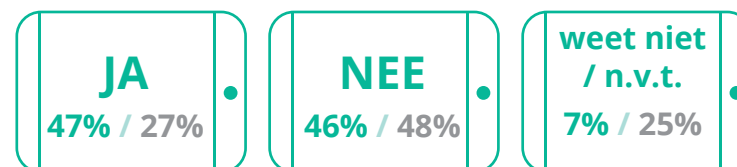
7 WEBSITE AVAN-VERVOER.NL

Avan heeft een website met als domeinnaam avan-vervoer.nl. Deze domeinnaam wordt ook gebruikt in de e-mail domeinen.

Op deze website staat informatie over Avan, waaronder de telefoonnummers voor de klantenservice, klachten, reserveringen en een nummer voor als er na 30 minuten nog geen vervoer is.

7.1 Gebruik website Avan

Om te achterhalen of gebruikers op de hoogte zijn van het bestaan van de website is hier in het klanttevredenheidsonderzoek naar gevraagd. De resultaten van zowel het KTO 2019 (2276 respondenten) als het KTO 2017 zijn in onderstaande grafiek afgebeeld.

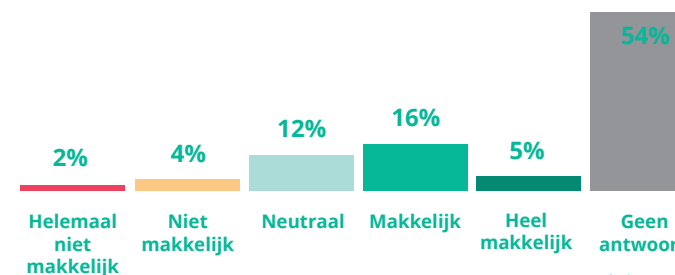


Grafiek 23: Gebruik website

Het gebruik van de website is ten opzichte van het KTO 2017 toegenomen met 20%.

7.2 Toegankelijkheid website

Vervolgens is aan de gebruikers de vraag voorgelegd of ze kunnen aangeven of de informatie op de website gemakkelijk is te vinden. Ongeveer 61% van de 2160 respondenten heeft geen antwoord gegeven op de vraag. Het resultaat van de 846 respondenten die de vraag wel hebben beantwoord is in onderstaande grafiek weergegeven.



Grafiek 24: Toegankelijkheid website

Op basis van bovenstaande kan worden geconcludeerd dat 54% van de respondenten die informatie heeft gezocht op de website deze informatie makkelijk heeft kunnen vinden.

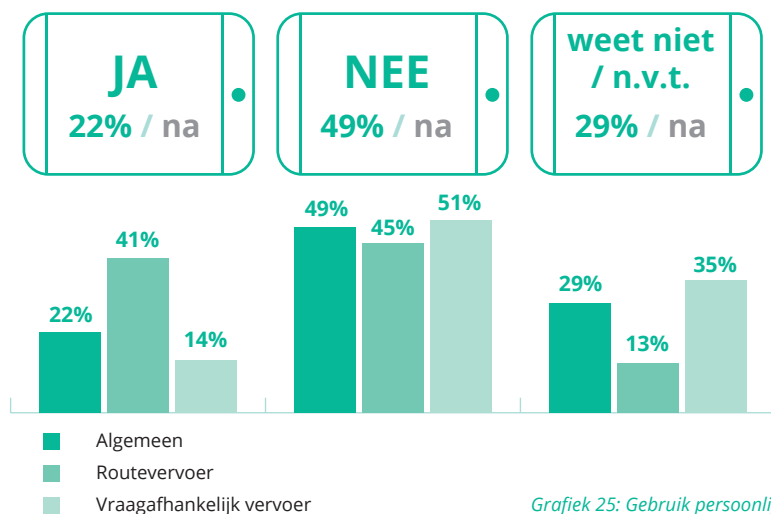
7.3 Beoordeling website

Gebruikers is eveneens gevraagd om een rapportcijfer aan de website te geven. Er hebben 1013 respondenten een beoordeling gegeven. Deze respondenten geven de website een gemiddeld rapportcijfer van een 6,7. Er bestaat een minimaal verschil tussen de beoordeling door gebruikers van routevervoer en vraagafhankelijk vervoer, met een beoordeling van 6,6 en 6,7 respectievelijk.

Er is niet verder gevraagd om een onderbouwing van het rapportcijfer. Echter, op basis van opmerkingen van respondenten kan worden geconcludeerd dat regelmatig per abuis avan.nl als domeinnaam wordt gebruikt. Hierdoor komen deze e-mails niet bij de vervoersorganisatie aan, maar bij een arbotechnisch bureau.

7.4 Persoonlijke website

De website biedt ook toegang tot een persoonlijke pagina. Deze pagina kan onder andere worden gebruikt voor het aan- of afmelden van vervoer. In de enquête wordt aan de gebruikers gevraagd of ze van deze pagina gebruik maken. Er hebben 2147 respondenten op de vraag gereageerd. Het resultaat is in onderstaande grafiek weergegeven.



Grafiek 25: Gebruik persoonlijke pagina



Rapportcijfer

6,7

2017 na / norm.7,6



Rapportcijfer

6,8

2017 na / norm.7,6

Uit de respons blijkt dat minder dan een kwart van de respondenten gebruik maakt van de persoonlijke pagina (algemeen). Hierbij wordt opgemerkt dat het percentage bij routevervoer (41%) aanzienlijk hoger is dan bij vraagafhankelijk vervoer (14%).

Gebruikers zijn ook gevraagd een rapportcijfer te geven voor de persoonlijke pagina. De 981 respondenten geven een 6,8 als rapportcijfer. Onderverdeeld naar vraagafhankelijk- en routevervoer is de beoordeling bij routevervoer één tiende hoger en bij vraagafhankelijk één tiende lager.

7.5 Conclusie

Ten opzichte van het KTO 2017 is in 2019 ongeveer 20% meer van de website (www.avan-vervoer.nl) gebruik gemaakt. Ongeveer 54% van de respondenten uit het KTO 2019 heeft de gezochte informatie op de website makkelijk kunnen vinden.

De website wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6. Dit is onder het beoogde doel van een 7,6. Uit opmerkingen van respondenten uit het KTO 2019 blijkt dat regelmatig per abuis avan.nl als domeinnaam wordt gebruikt. Dit domein is echter in gebruik door een arbotechnisch bureau. Hierdoor komen deze e-mails niet bij de vervoersorganisatie aan. Ongeveer 22% van de respondenten maakt gebruik van de persoonlijke pagina op de website. De persoonlijke pagina wordt beoordeeld met een 6,8.

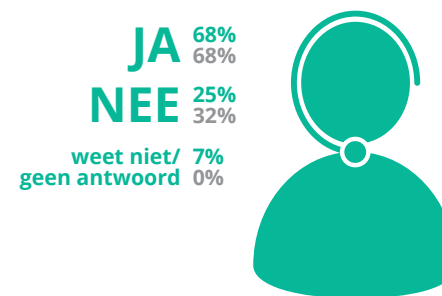
8 KLANTENSERVICE

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 de klantenservice bellen om een rit te boeken, hiervoor is een separaat telefoonnummer beschikbaar. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van de klantenservice.

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

8.1 Laatste contact klantenservice

In het klanttevredenheidsonderzoek is aan de gebruikers gevraagd om hun ervaring/mening te geven over verschillende aspecten met betrekking tot de klantenservice. Gevraagd is deze mening te baseren op het laatste contact met de klantenservice. In onderstaande grafiek is zichtbaar of de 2301 respondenten in de afgelopen 3 maanden voor het laatst contact hebben gehad met de klantenservice.



Grafiek 26: Contact met klantenservice afgelopen 3 maanden

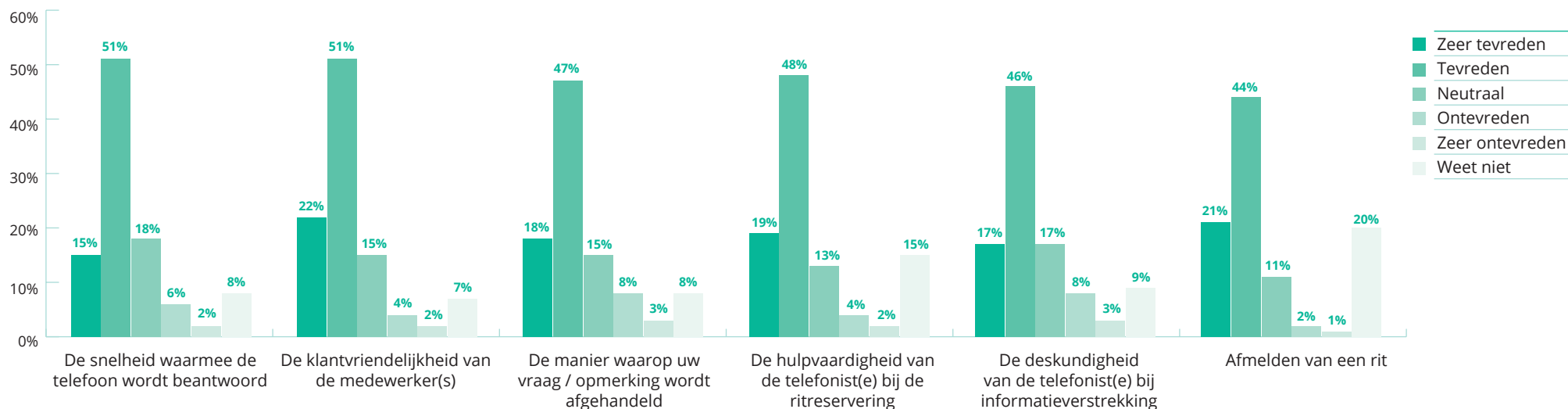
8.2 Aspecten klantenservice

In het KTO 2019 zijn 6 aspecten opgenomen voor de beoordeling van de klantenservice. Dit zestal aspecten wordt hieronder kort toegelicht.

De wachttijd voordat een medewerker van de klantenservice de telefoon opneemt, en de vriendelijkheid waarmee de medewerker de gebruiker te woord staat, zijn twee van die aspecten.

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

In de enquête wordt gebruikers gevraagd hun tevredenheid aan te geven over de vriendelijkheid waarmee ze worden bejegend bij contact met de klantenservice. Er wordt eveneens gevraagd naar de tevredenheid over de wijze waarop de klantenservice de vraag dan wel opmerking afhandelt.



Grafiek 27: Tevredenheid aspecten klantenservice

Tevens wordt gevraagd naar de tevredenheid over de hulpvaardigheid van de telefonisten bij ritreserveringen en de deskundigheid als het gaat om informatieverstrekking in het algemeen.

Indien 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 te beoordelen of gebruikers deze mogelijkheid benutten, en in hoeverre zij hierover tevreden zijn, wordt het 'afmelden van een rit' meegenomen als aspect ter beoordeling van de klantenservice.

8.3 Tevredenheid(aspecten) klantenservice

rapportcijfer

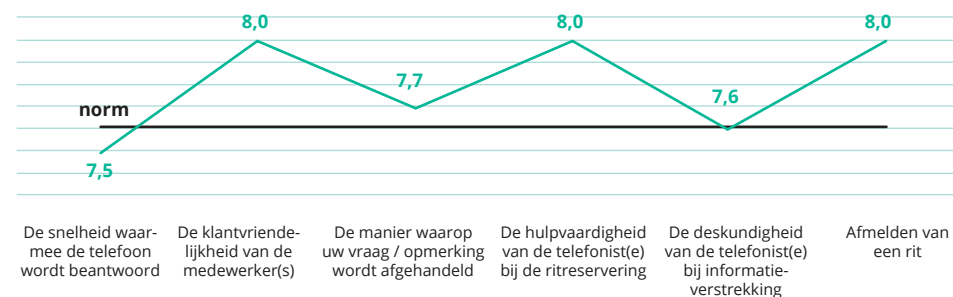
7,3 / 7,4

norm 7,6

De enquête vraagt naar de mate van tevredenheid over de aspecten van de klantenservice en naar de klantenservice in het algemeen.

De gebruiker is over het algemeen tevreden over de klantenservice en de 2233 respondenten geven een 7,3 gemiddeld als rapportcijfer. Er is echter wel sprake van een daling met één tiende punt ten opzichte van 2017.

De tevredenheid over de aspecten van de klantenservice zijn in onderstaande grafiek weergegeven. Een doorberekening van de tevredenheid naar een rapportcijfer is in grafiek 28 opgenomen.



Grafiek 28: Beoordeling aspecten klantenservice

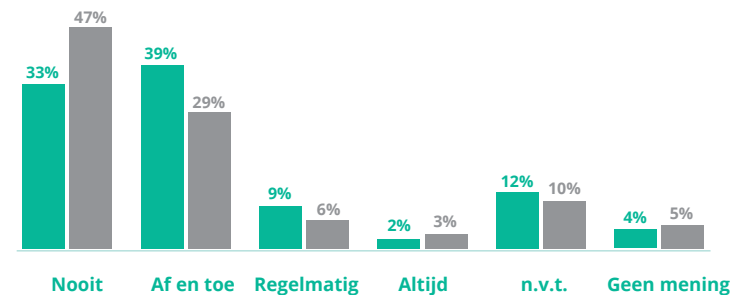
Bij vijf van de zes aspecten wordt bij doorrekening naar een rapportcijfer een score behaald gelijk aan of hoger dan het gewenste doel van een 7.6. Slechts de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen scoort één tiende punt onder het doel. De snelheid van opnemen betreft echter de ervaring of mening van de respondenten. In hoeverre daadwerkelijk wordt voldaan aan de KPI valt buiten de beschouwing van het KTO 2019.



8.4 Verzetten van tijden

Wanneer een gebruiker een rit boekt kan het voorkomen dat de tijd waarop de rit is geboekt niet kan worden gehaald, door bijvoorbeeld peiktijdstippen. In dergelijke gevallen probeert de klantenservice een ander tijdstip met de gebruiker af te spreken.

In het klanttevredenheidsonderzoek wordt aan de gebruikers gevraagd hoe vaak het voorkomt dat de klantenservice met het verzoek komt om van de ophaaltijd af te wijken en deze te verzetten naar een vroeger dan wel later tijdstip. In onderstaande grafiek is de mate weergegeven waarin 2338 respondenten worden verzocht om af te wijken van de gewenste ophaaltijd. Ter vergelijking zijn de resultaten van het KTO 2017 opgenomen.



Grafiek 29: Afwijken van de gewenste ophaaltijd

8.5 Conclusie

De algemene tevredenheid over de klantenservice is in het KTO 2019 met een tiende punt gezakt ten opzichte van 2017 naar een 7.3. Echter, de afzonderlijke aspecten worden in 2019 hoger beoordeeld. Alle aspecten scoren boven de beoogde 7,6, met uitzondering van de snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord. Dit aspect wordt met een 7,5 beoordeeld, drie tiende punt hoger dan in 2017. Ten opzichte van 2017 is het percentage aan verzoeken om eerder dan wel later opgehaald te worden met 12% toegenomen.

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

9.1 Doorgevoerde maatregelen KTO 2019 t.o.v. KTO 2017

In 2018 en deels 2019 zijn verschillende maatregelen genomen die een mogelijk effect hebben gehad op de klanttevredenheid. Onderstaand zijn de voornaamste maatregelen kort samengevat.

Nieuw klachtensysteem

Naar aanleiding van het KTO uit 2017 is een nieuw klachtensysteem aangeschaft. Hierdoor is het mogelijk dat de Vervoersorganisatie alle klachten en beantwoording daarvan controleert voordat naar de klager wordt gereageerd.

Geschillencommissie klachten

Vanuit de Vervoersorganisatie vindt meer sturing plaats op de klachtenafhandeling. In meer gevallen wordt door de Vervoersorganisatie rechtstreeks met de klant contact opgenomen om de situatie nader te bespreken en eventueel af te handelen.

9.2 Indienen van klachten

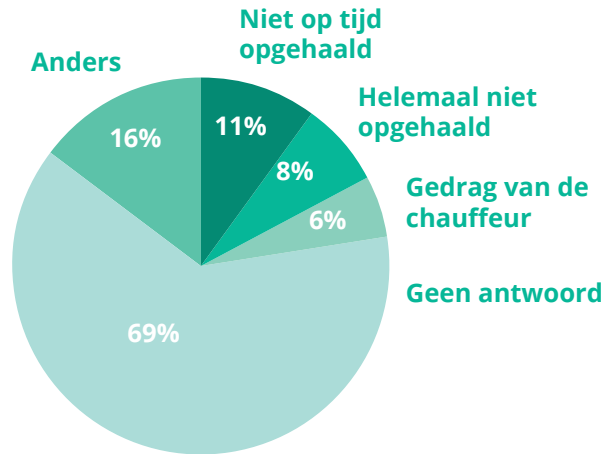
Zoals bovenstaand is weergegeven zijn er verschillende manieren - post, e-mail of telefoon - waarop een klacht kan worden ingediend. Als de gebruiker hiervan gebruik wil maken, dan moet er sprake zijn van een klacht, en moet de gebruiker weten waar de klacht kan worden ingediend. Om te beoordelen of de gebruiker weet waar een klacht kan worden ingediend, is deze vraag in het klanttevredenheidsonderzoek voorgelegd. Het resultaat van de 2210 respondenten is in onderstaande grafiek afgebeeld. Ter vergelijking is het resultaat van het KTO 2017 weergegeven. Respondenten is eveneens gevraagd of in de afgelopen drie maanden een klacht is ingediend.

Indienen van klachten afgelopen 3 maanden				
JA	dat weet ik	54%	64%	
NEE	ik ga op zoek als ik een klacht heb	33%	26%	
NEE	en ik meld mijn klacht(en) ook niet	13%	10%	
JA		14%	32%	
NEE		83%	68%	
Weet niet / geen antwoord		3%		

Grafiek 30: Bekendheid klachten indienen

9.3 Aard van de klacht

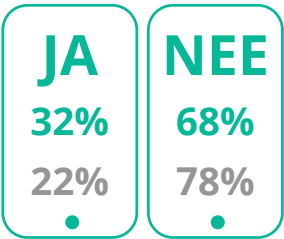
Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De reacties van de 1937 respondenten zijn verbeeld in onderstaande grafiek. Respondenten konden meerdere antwoorden geven, het percentage is daarom hoger dan 100%.



Grafiek 31: Klachten ingediend

9.4 Afhandeling klachten

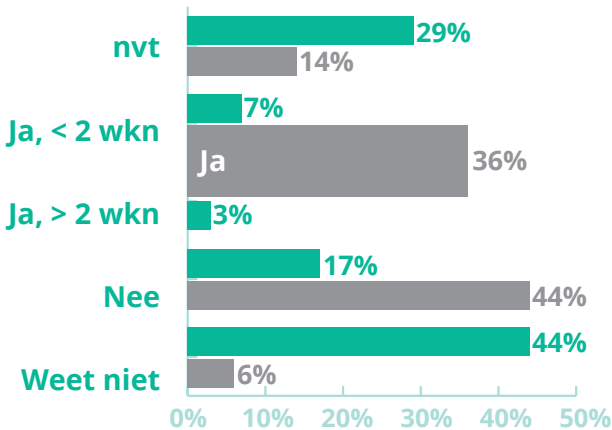
Aan de afhandeling van klachten zijn eisen verbonden. Deze eisen zijn opgenomen in het bestek. Of de eisen wel of niet zijn nageleefd, zegt echter niets over de ervaring van de klant aangaande de afhandeling, en vice versa.



De 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 het klanttevredenheidsonderzoek is aan de respondenten gevraagd om aan te geven of ze zijn teruggebeld. De respons van 854 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 32: Teruggebeld naar aanleiding van klacht

Zoals aangegeven zijn er eisen verbonden aan de klachtenafhandeling. Een van deze eisen schrijft voor dat binnen twee weken na het indienen van een klacht een schriftelijke reactie dient te volgen. Om er inzicht in te krijgen in welke mate dit plaatsvindt, is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. Het resultaat van 865 respondenten is in onderstaande grafiek afgebeeld. Het klanttevredenheidsonderzoek is niet ingegaan op inhoud, aard, formulering of kwaliteit van de schriftelijke reactie.



Grafiek 33: Ontvangst schriftelijke reactie

9.5 Tevredenheid afhandeling klacht

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid over de afhandeling van klachten is de respondenten (1738) gevraagd verschillende aspecten te beoordelen. In onderstaande grafiek is de tevredenheid omgerekend naar rapportcijfers voor de verschillende aspecten van klachtenhandeling.

	cijfer	weet niet	cijfer
De manier waarop klachten kunnen worden ingediend	6,4	60%	na
De wijze waarop de klacht is afgehandeld	5,9	61%	na
De snelheid van afhandeling	6,2	61%	na
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	7	56%	na
De deskundigheid van de medewerkers	6,6	57%	5,1

Grafiek 34: Tevredenheid klachtenafhandeling

9.6 Reactie op klacht

Of men tevreden is zegt op zichzelf weinig. Belangrijk is om te weten waarom men tevreden was. Daarom is de respondent gevraagd aan te geven wat de laatste reactie was op de klacht. Het resultaat van 752 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.



Grafiek 35: Reactie op klacht

9.7 Aspecten ontevredenheid afhandeling klacht

De gebruikers is eveneens gevraagd om aan te geven over welk aspect van de afhandeling men niet tevreden was. Het resultaat van 516 respondenten in onderstaande grafiek weergegeven. Omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn, ligt het percentage boven de 100 procent.



Grafiek 36: Aspecten ontevredenheid afhandeling klacht

9.8 Conclusie

Het percentage respondenten dat in de afgelopen drie maanden een klacht heeft ingediend over het vervoer is in het KTO 2019 met 18% afgenomen ten opzichte van 2017. Het merendeel van de klachten betreft het niet komen ophalen, gevolgd door het niet tijdig ophalen.

Ongeveer 32% van de respondenten KTO 2019 die een klacht hebben ingediend is teruggebeld. Dit is een toename van 10% ten opzichte van 2017. Het percentage dat geen schriftelijke reactie heeft ontvangen is in het KTO 2019 met 27% gedaald. Het percentage dat geen reactie heeft ontvangen is aanzienlijk toegenomen in het KTO 2019 met 15%.

In het KTO 2017 werd de deskundigheid van de medewerkers van de klachtafhandeling beoordeeld met een 5,1, in het KTO 2019 is deze beoordeling een 6,6. Het tevredenheidscijfer betreffende de afhandeling van klachten is een 5,6. Om een hogere beoordeling te krijgen, dient volgens het KTO 2019 geïnvesteerd te worden in "het geven van een reactie" (12%) en de respondent "laten merken dat de klacht serieus wordt genomen" (12%).

10 PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR DE GEBRUIKER

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

1. De eerste vraag die wordt gesteld is: Wat is het grootste probleem met het doelgroepenvervoer?;
2. De tweede vraag luidt: Wanneer er iets misgaat met een rit dan komt dit meestal door (meerdere antwoorden)?;

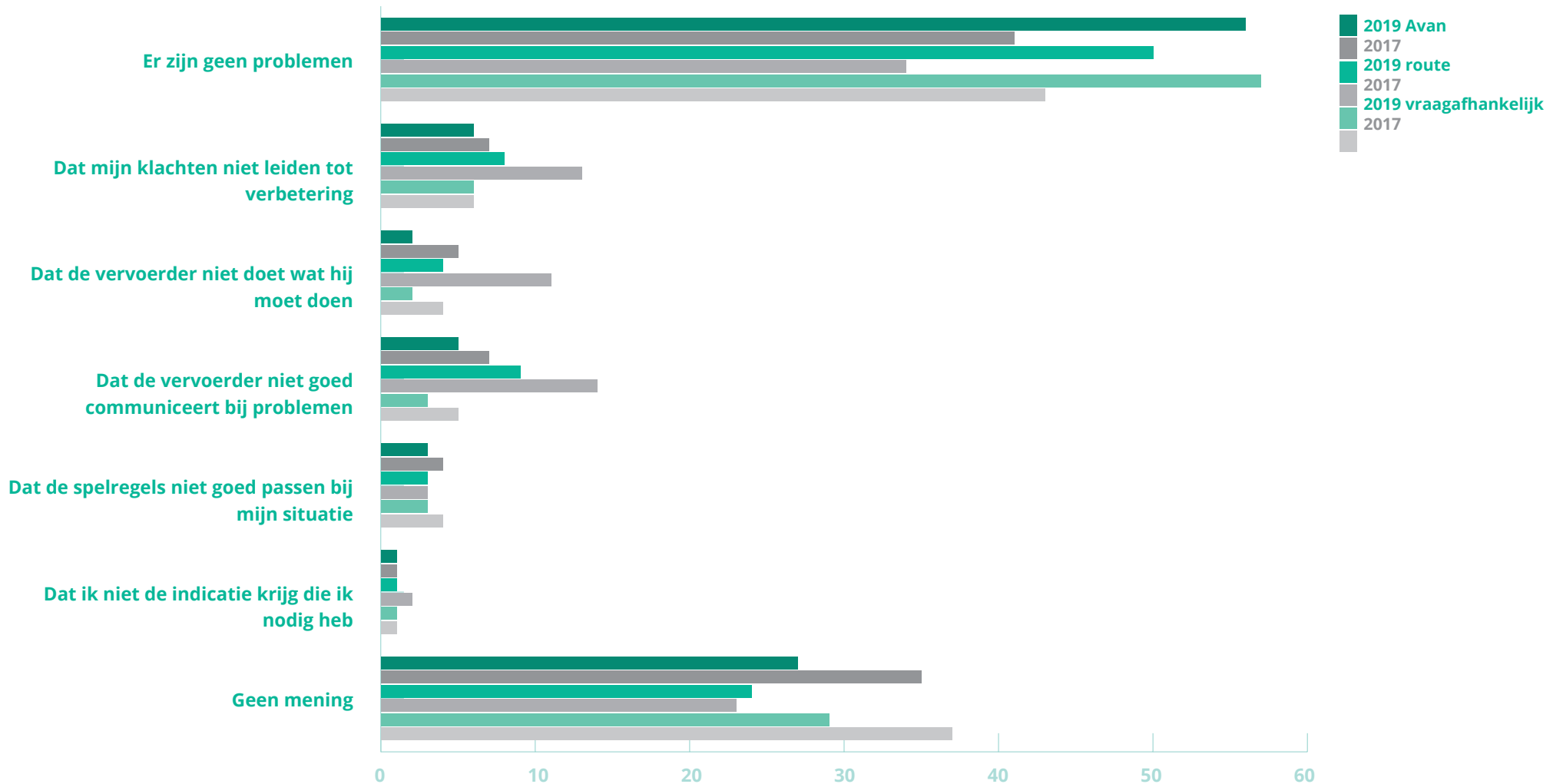
In onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de respons van de gebruikers.

10.1 Grootste probleem met vervoer

Bij de eerste vraag van de probleeminventarisatie konden de gebruikers kiezen uit verschillende antwoorden. Hieronder worden de resultaten toegelicht.

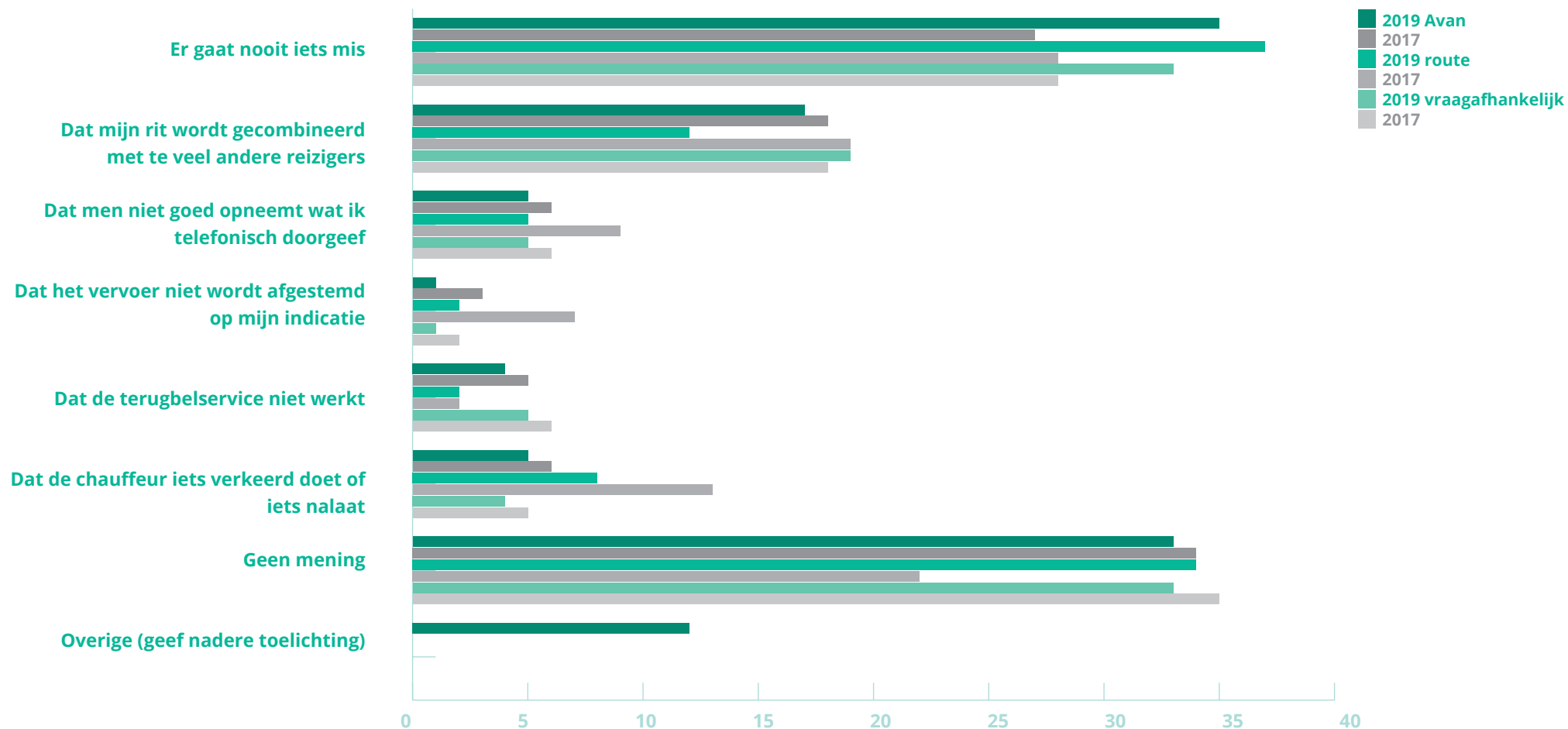
2288 respondenten hebben gereageerd op de vraag. In onderstaande grafiek is de respons weergegeven. Het resultaat op het niveau van Avan in het algemeen uit 2019 en 2017 is als staafdiagram zichtbaar. Tevens is onderscheid gemaakt tussen respons van de gebruikers van routevervoer en vraagafhankelijk vervoer in 2019 en 2017.

Ongeveer 56% van de respondenten geeft aan dat zij geen problemen in 2019 ervaren binnen het doelgroepenvervoer. Ongeveer 27% heeft geen mening. Bij zowel geen mening als het ervaren van geen probleem ligt het percentage bij routevervoer lager. De problemen “klachten leiden niet tot verbetering” en “de vervoerder communiceert niet goed bij problemen” worden het meeste gekozen. Het valt hierbij op de gebruikers van routevervoer deze problemen in meerdere mate ervaren dan gebruikers van vraagafhankelijk vervoer. In 2019 is bij deze problemen echter sprake van een duidelijke procentuele daling in de resultaten vergeleken met 2017.



	Avan		route vervoer		vraagafhankelijk vervoer	
	2019	2017	2019	2017	2019	2017
Er zijn geen problemen	56%	41%	50%	34%	57%	43%
Dat mijn klachten niet leiden tot verbetering	6%	7%	8%	13%	6%	6%
Dat de vervoerder niet doet wat hij moet doen	2%	5%	4%	11%	2%	4%
Dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen	5%	7%	9%	14%	3%	5%
Dat de spelregels niet goed passen bij mijn situatie	3%	4%	3%	3%	3%	4%
Dat ik niet de indicatie krijg die ik nodig heb	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Geen mening	27%	35%	24%	23%	29%	37%

Grafiek 37: Grootste probleem doelgroepenvervoer



	Avan		route vervoer		vraagafhankelijk vervoer	
	2019	2017	2019	2017	2019	2017
Er gaat nooit iets mis	35%	27%	37%	28%	33%	28%
Dat mijn rit wordt gecombineerd met te veel andere reizigers	17%	18%	12%	19%	19%	18%
Dat men niet goed opneemt wat ik telefonisch doorgeef	5%	6%	5%	9%	5%	6%
Dat het vervoer niet wordt afgestemd op mijn indicatie	1%	3%	2%	7%	1%	2%
Dat de terugbelservice niet werkt	4%	5%	2%	2%	5%	6%
Dat de chauffeur iets verkeerd doet of iets nalaat	5%	6%	8%	13%	4%	5%
Geen mening	33%	34%	34%	22%	33%	35%
Overige (geef nadere toelichting)	12%	na	na	na	na	na

Grafiek 38: Hoofdrede oorzaak missers

10.2 Hoofdreden oorzaak missers

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

Op deze vraag hebben 1661 respondenten antwoord gegeven. In onderstaande grafiek is de respons weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de resultaten uit 2019 en 2017, en daarnaast tussen de gebruikers van routevervoer, vraagafhankelijk vervoer en gebruikers van Avan in het algemeen.

Ongeveer 35% van de respondenten geeft aan dat er in 2019 nooit iets mis gaat, dit is 7% meer dan in 2017. Ongeveer 33% heeft geen mening, een daling met één procent ten opzichte van 2017. De gebruikers van doelgroepenvervoer ervaren als grootste probleem dat hun rit wordt gecombineerd met te veel andere reizigers (in 2019 17% en in 2017 18%). De andere problemen worden ongeveer gelijk beoordeeld, waarbij er minimale verschillen bestaan tussen 2019 en 2017.

De percentages van vraagafhankelijk vervoer lopen met marginale afwijking in lijn met de resultaten van Avan. Het percentage gebruikers van routevervoer dat aangeeft dat “er nooit iets misgaat” is met 37% in 2019 flink gestegen t.o.v. 28% in 2017. 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. In mindere mate wordt de terugbelservice als oorzaak gezien.

10.3 Conclusie

Het percentage respondenten dat geen problemen ervaart is in 2019 ten opzichte van het KTO 2017 met 15% toegenomen naar 56%. De ervaren problemen zijn ten opzichte van het KTO 2017 in 2019 gelijk gebleven of afgenomen. Er worden binnen het routevervoer meer klachten ervaren dan binnen het vraagafhankelijke vervoer, zo blijkt zowel uit het KTO 2019 als 2017. Net als in 2017 vindt het merendeel van de respondenten dat de routes met te veel andere reizigers worden gecombineerd.

Colofon

Opdrachtgever : Avan
Project : Gebruiker aan het woord: Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan 2019
Dossier : I2020-01-001
Omvang rapport : 36 pagina's
Auteurs : Q. Cuppen
Interne controle : W. Franssen
Projectleider : Q. Cuppen
Projectmanager : P. Pölz
Datum : 25 oktober 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**