

Raadsinformatiebrief oktober 2021

Arnhem, 8 oktober 2021

Onderwerp: ontwikkelingen doelgroepenvervoer AVAN

Geachte leden van de gemeenteraad,

Vanaf 1 augustus 2020 zijn, na aanbesteding en gunning, de nieuwe vervoerscontracten operationeel. We willen u graag informeren over enkele ontwikkelingen in het doelgroepenvervoer.

Het klanttevredenheidsonderzoek routevervoer

Uit het onderzoek blijkt dat de algemene dienstverlening van Avan wordt gewaardeerd met een 7,7. Daarmee voldoet Avan aan de gestelde norm van 7,6. Het vervoer van Avan wordt gewaardeerd met een 7,8. Opvallend is dat de chauffeurs zowel als sterkste punt en als grootste verbeterpunt worden genoemd. Al met al worden de chauffeurs gewaardeerd met een 8,2. Met een 5,5 scoort de klachtenafhandeling het laagst. Dit komt overeen met eerder uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken. Voor de lage score bij klachtbehandeling vindt een nadere analyse plaats.

In de periode mei-juni 2021 heeft onderzoeksbureau Moventem in opdracht van de Vervoersorganisatie een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder gebruikers van het routevervoer van Avan. Hierbij zijn ouders (van leerlingen en jeugdigen) en gebruikers (dagbesteding) gevraagd naar hun ervaringen met het vervoer.

In voorgaande periode was sprake van een regieconstructie waarbij routevervoer en vraagafhankelijk vervoer integraal werden benaderd. Vanaf 1 augustus jl. (nieuwe contracten) zijn deze vervoersstromen gescheiden waardoor er ook sprake is van gescheiden klanttevredenheidsonderzoeken.

De factsheet en volledige rapportage zijn bijgevoegd.

Het klanttevredenheidsonderzoek vraagafhankelijk vervoer

Voor het klanttevredenheidsonderzoek bij vraagafhankelijk vervoer (regiotaxi) is een andere opzet gekozen. Er is gekozen voor een continue meting in plaats van éénmaal een jaarlijkse meting. In de nieuwe opzet worden dagelijks vijf reizigers gebeld die in de dagen daarvoor hebben gereisd. De aan hen voorgelegde vragen hebben betrekking op reiservaringen van deze recente reis.

Met deze vorm van onderzoek is in mei jl. gestart. De eerste onderzoeksresultaten zijn bekend, maar deze zijn nog niet representatief. Na het eerste jaar (mei 2022) wordt een rapportage opgesteld op basis van de onderzoeksresultaten die gedurende het gehele jaar zijn ontvangen. Deze zullen dan met u worden gedeeld.

Duurzaamheid

Met betrekking tot het duurzaamheidsniveau is afgesproken dat deze vanaf de start van het vervoer ten minste gelijk is aan het duurzaamheidsniveau van de voorgaande contractperiode. Daarbij is uitgegaan van een duurzaamheidsniveau van 65%.

Vanaf oktober 2020 tot en met juni 2021 (Q4 2020, Q1 en Q2 2021) ligt het gemiddelde duurzaamheidsniveau op 68,3%. Daarmee voldoet Avan in ruime mate aan de gemaakte afspraken. Een gedetailleerde uitwerking is als bijlage bijgevoegd.

OV Vangnet

Inmiddels heeft de provincie besloten om ingaande 3 april a.s. het OV-vangnet stop te zetten en het HaltetaxiRRReis concept uit te rollen. De grootste gevolgen betreft het feit dat OV-vangnet deur tot deur vervoer betreft en HaltetaxiRRReis zich beperkt tot halte-halte vervoer.

Het OV-vangnet wordt, in opdracht van de provincie, door de Gelders Regio's verzorgd in samenhang en combinatie met het WMO doelgroepenvervoer. De provincie heeft besloten het HaltetaxiRRReis concept onder eigen beheer te gaan aanbesteden en uitvoeren.

Eind 2019 heeft de regio Arnhem-Nijmegen deelgenomen aan een gezamenlijke werkgroep (regio's en provincie) met als opdracht voorstellen te genereren gericht op een integrale, kostenefficiënte en kwalitatieve aanpak van het mobiliteitsvraagstuk uitgevoerd met kleinschalige voertuigen (WMO en OV-vangnet). Het is dan ook zeer teleurstellend dat de provincie kiest voor een eigen vervoersconcept waarbij de organisatorische samenhang met het (gemeentelijk) WMO-vervoer loslaat en voor een beperkt aantal ritten (4%) een aparte regieconstructie optuigt. Een keuze die leidt tot onnodige inefficiëntie en substantiële meerkosten. Meerkosten die wij graag hadden aangewend om meer van onze inwoners binnen het bereik te brengen van de beoogde voorziening. Hierop is vanuit de Groene Metropool regio in samenwerking met de BVO DRAN meerdere malen richting Provincie gereageerd en zelfs gebruik gemaakt van het inspraakrecht ten tijde van de behandeling binnen Provinciale Staten.

Momenteel wordt in samenwerking met de provincie gewerkt aan een communicatieplan gericht op het helder informeren van onze inwoners over deze wijzigingen.

Op dit moment is niet uit te sluiten dat (een beperkt aantal) reizigers die nu gebruik maken van het OV-vangnet als deur tot deur vervoer in de problemen komen omdat HaltetaxiRRReis als halte-halte vervoer geen passend alternatief is. De Vervoersorganisatie probeert te achterhalen welke reizigers dit betreft en of er een passend alternatief geboden kan worden.

Het werken voor derden:

Mede door het wegvallen van het OV-vangnet dient voor een beperkt aantal gebruikers een alternatief geboden te worden. Een voorbeeld is het gebruik van het OV-vangnet voor vervoer naar dagbestedingen onder Wet Langdurige Zorg (WLZ). Het is bekend dat voor een deel van dit vervoer het OV-vangnet wordt gebruikt. Via de instellingen wordt onderzocht of deelnemers mogelijk in de problemen komen en of vanuit de Avan organisatie een oplossing denkbaar is.

Een vergelijkbare ondersteuning vanuit Avan wordt beperkt geboden aan vervoer van en naar dagbesteding georganiseerd door instellingen die gebruik maken van vrijwilligers. In periodes waarin het zeer beperkt mogelijk was om vrijwilligers in te zetten kan dan een beroep gedaan worden op Avan. Dit vervoer wordt rechtstreeks aan de instelling gefactureerd. Waar mogelijk wordt dit vervoer wel gecombineerd met het vervoer naar dagbesteding dat al door Avan wordt uitgevoerd. Het voordeel is dat er meer reizigers tegelijkertijd gebruik maken van de voertuigen. De kosten worden naar rato verdeeld over de gemeente en betreffende instelling. Vollere voertuigen en voor beide partijen een kostendrukkend effect.

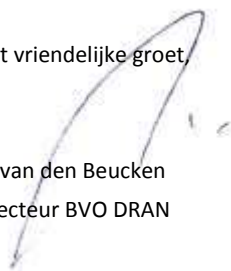
Voor het werken voor derden bevat de BVO regeling een passage die aangeeft dat, behoudens instemming van alle deelnemers, commerciële dienstverlening aan derden niet is toegestaan. Gelet op het beperkte karakter van bovenstaande sociale dienstverlening en de meerwaarde voor onze inwoners heeft het AB ingestemd met deze werkzaamheden.

Bovendien is geen sprake van commerciële dienstverlening (geen winstoogmerk en uitsluitend de daadwerkelijke kosten worden doorbelast) en resulteert het in verdere uitnutting van voertuigen met een voor de gemeenten kostendrukkend effect.

Vervoersontwikkeling (in kader Corona)

Het routevervoer (leerlingenvervoer dagbesteding en jeugdwet) lijkt (nagenoeg) geheel hersteld. Het vraagafhankelijk vervoer schommelt momenteel tussen de 75% en 85% en is nog steeds toenemend. Mensen durven weer te reizen en door de (her)opening van attractiepunten (restaurants, bingo e.d.) is het ook weer leuk om op stap te gaan. Ook de maatregelen in het vervoer zijn aangepast en er is op dit moment alleen nog sprake van de verplichting om een mondkapje te dragen. Bijkomend probleem is het toenemend chauffeurs tekort. In de corona periode hebben veel (oudere) chauffeurs het werkveld verlaten die niet meer terugkeren. Daarnaast is er sprake van een hoger ziekteverzuim percentage dan voor corona. De krapte op de arbeidsmarkt, zoals die inmiddels voor meerdere sectoren geldt, is onverkort van toepassing voor de chauffeursmarkt. De kwaliteit van het vervoer komt daardoor onder druk te staan. Samen met de vervoerders en het callcenter wordt continue gekeken naar passende oplossingen om ervoor te zorgen dat we gezamenlijk de kwaliteit kunnen blijven leveren die inwoners van ons gewend zijn en ook mogen verwachten.

Met vriendelijke groet,



M. van den Beucken
Directeur BVO DRAN

Bijlagen:

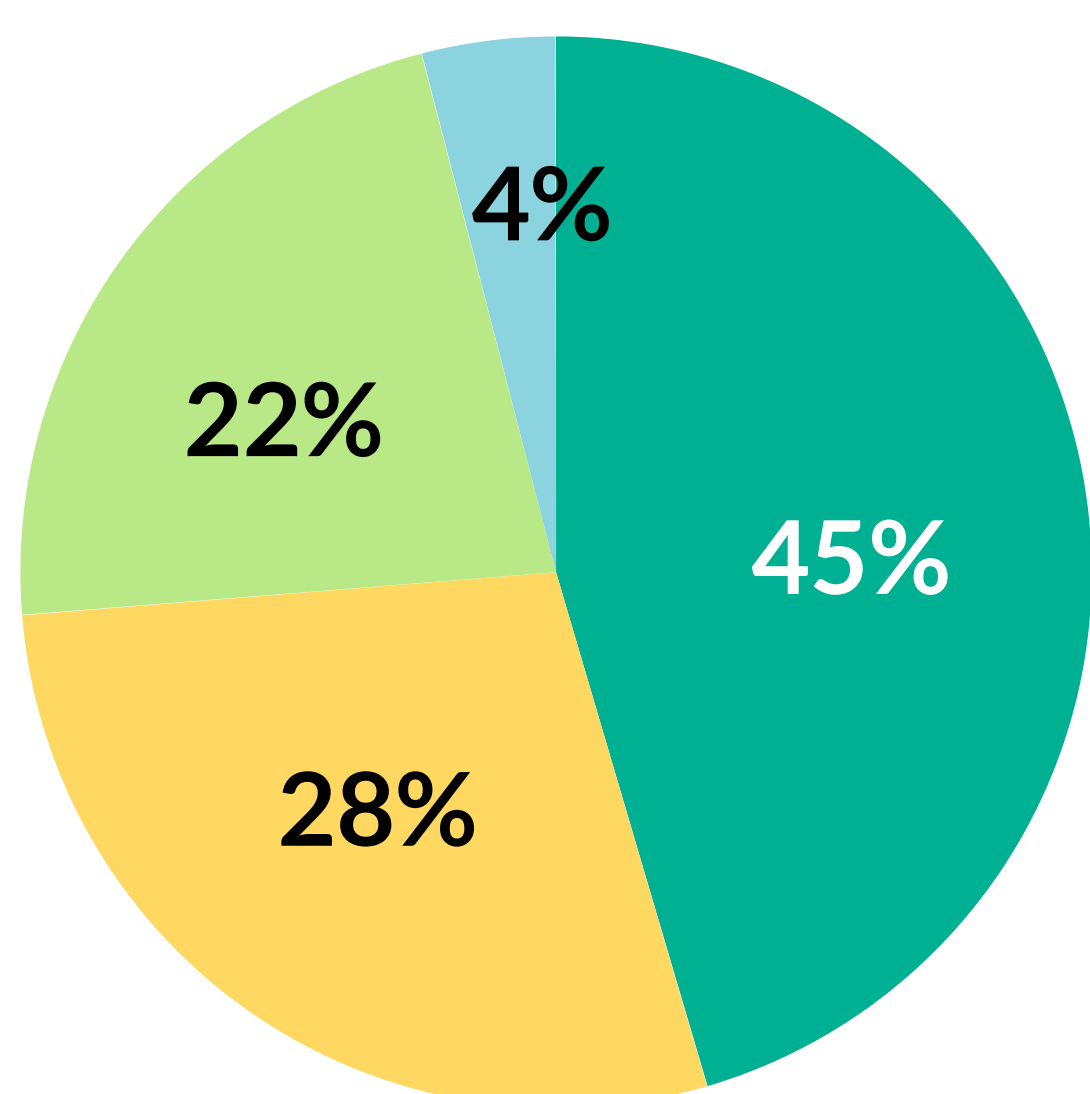
- 1a. Factsheet Avan KTO Routevervoer 2021
- 1b. Avan Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer 2021
- 2a. Duurzaamheidsrapport Q4 2020 - Q2 2021

Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021

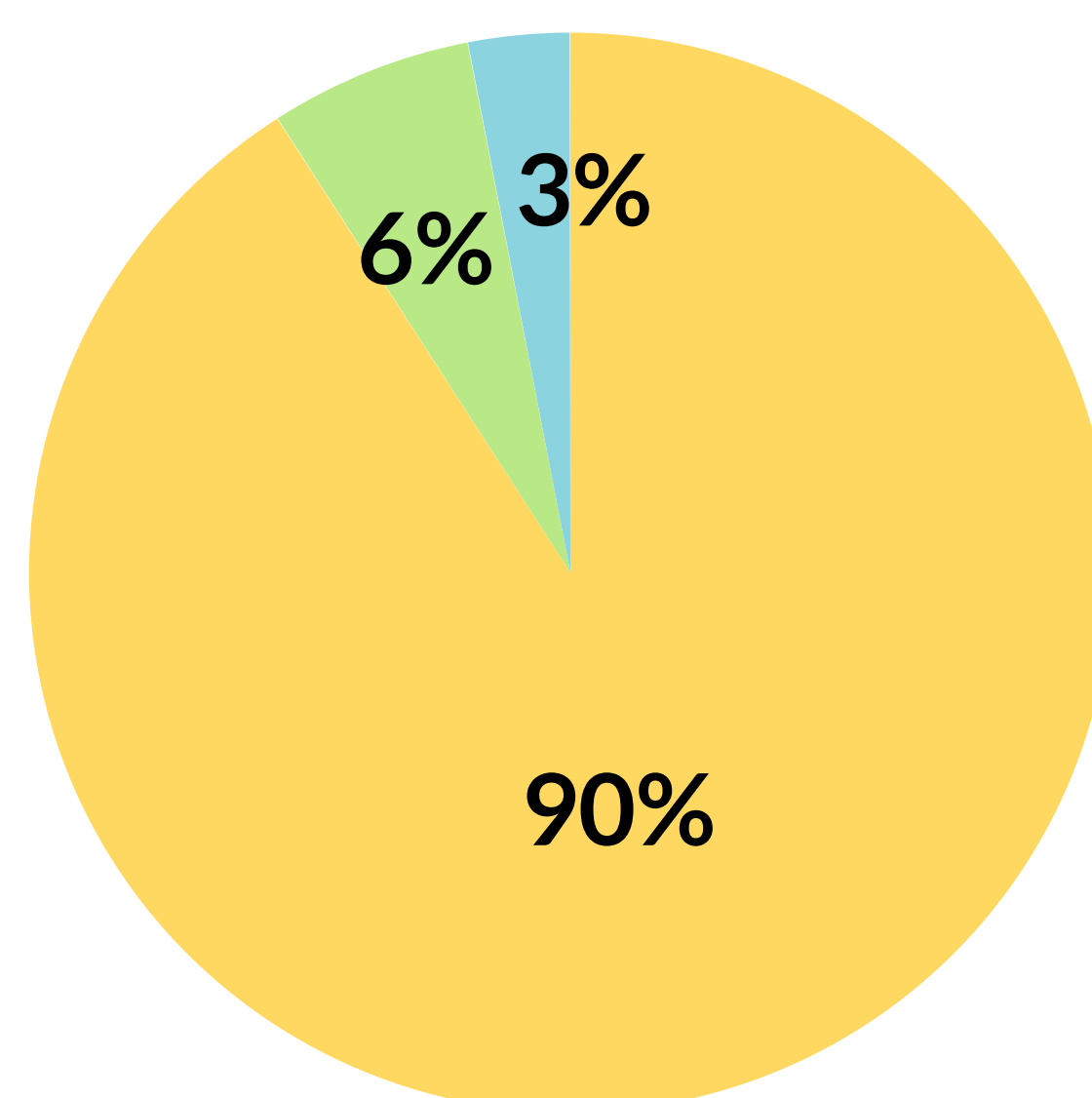
In mei en juni 2021 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek over het routevervoer van Avan plaatsgevonden. In totaal hebben 538 van de 2.917 gebruikers van het routevervoer de vragenlijst volledig ingevuld. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Tevredenheid vervoer

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



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



De taxi komt nooit te laat Ja, altijd/ meestal wel Nee, nooit/ meestal niet Weet ik niet

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?

7,8

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?

8,0

Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

Één chauffeur 72%

Twee chauffeurs 5%

Verschillende chauffeurs 16%

Geen vaste chauffeur 5%

Weet ik niet 1%

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

8,2

Tevredenheid tijdelijk afmelden

Heeft u het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld?

Via het portaal  63%

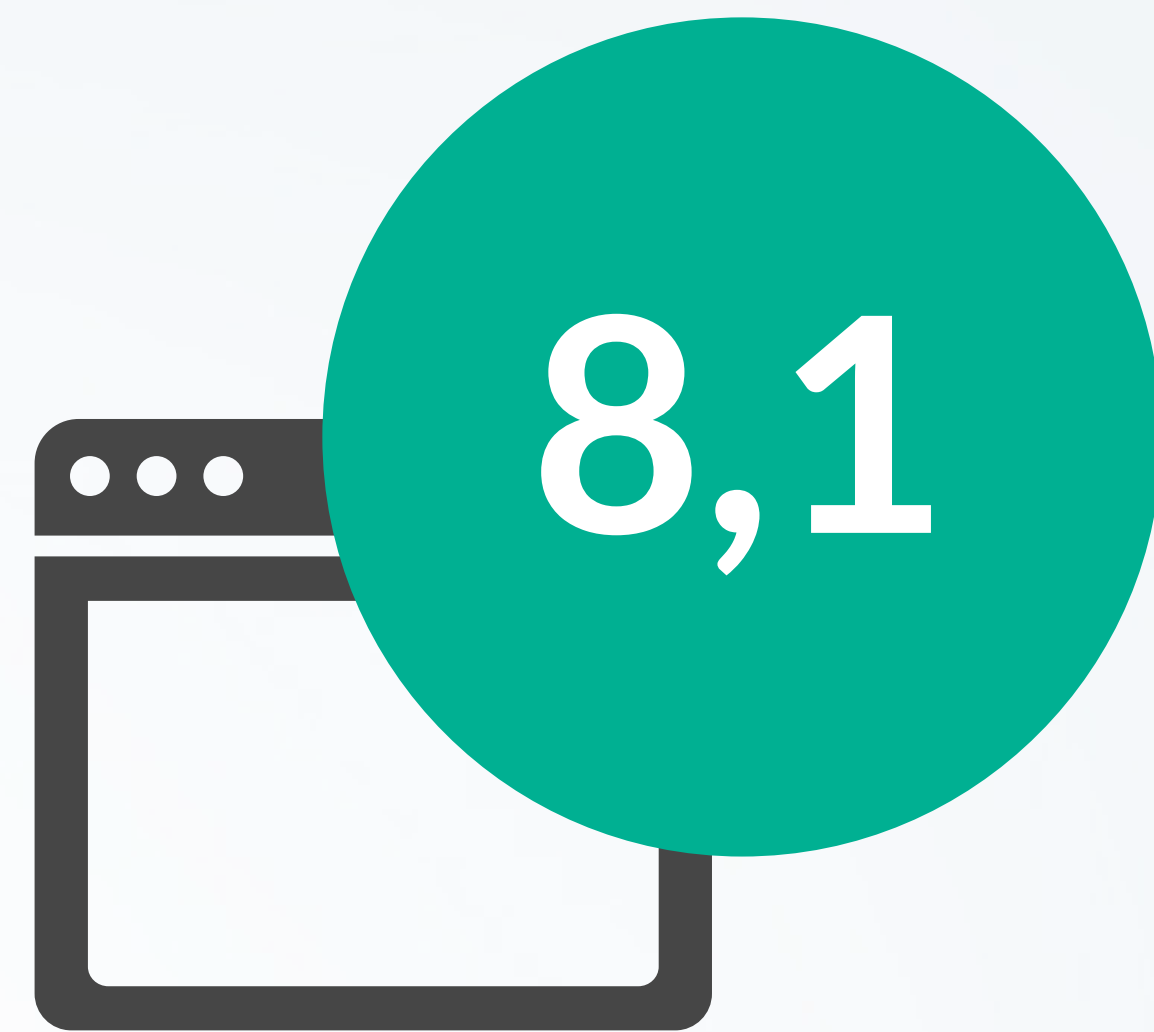
Telefonisch  20%

Bij de chauffeur  1%

Andere manier  4%

Nee  12%

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



Tevredenheid klachtenafhandeling

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



Nee, ik meld mijn klachten niet
6%



Nee, ik ga op zoek als ik een klacht heb
38%



Ja, dat weet ik
56%

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



Tevredenheid dienstverlening Avan

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Communicatie (bijvoorbeeld bij te laat komen)
9%



De chauffeur(s) (bijvoorbeeld een vaste chauffeur)
7%



De gebruiks-vriendelijkheid app/ portal/ website
4%



De chauffeur(s) (bijvoorbeeld een vaste chauffeur)
13%

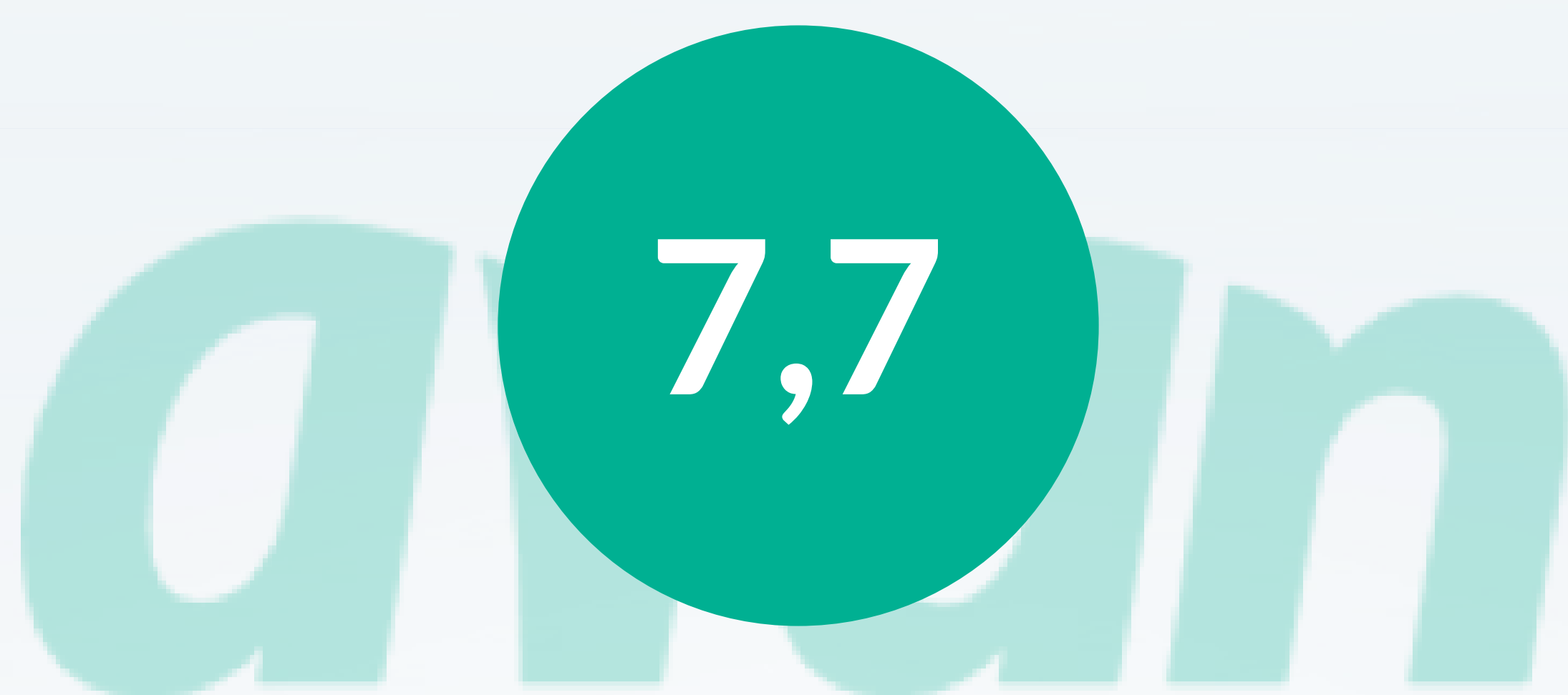


Klant-vriendelijkheid
5%



Op tijd komen
9%

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



Rapportage
*Klanttevredenheidsonderzoek
Routevervoer 2021*

Avan

Rapportage *Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021*

Avan

VERSIE: Definitief
DATUM: september 2021
REFERENTIE: 21005

Auteurs:

Maarten van Setten, Senior adviseur/ Directeur
Roanne van de Wijngaart, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 8
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 9
2 Resultaten	Pagina 11
2.1 Reismotief en boeking	Pagina 12
2.2 Tevredenheid vervoer	Pagina 14
2.3 Tevredenheid chauffeur	Pagina 22
2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden	Pagina 28
2.5 Tevredenheid website Avan	Pagina 32
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling	Pagina 36
2.7 Beoordeling Avan algemeen	Pagina 43
3 Bijlagen	Pagina 46
Bijlage I Onderzoeksverantwoording	Pagina 47
Bijlage II Resultaten per perceel	Pagina 48
Bijlage III Resultaten per gemeente	Pagina 54
Bijlage IV Resultaten per vervoerder	Pagina 55

Management Samenvatting

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

Reismotief en boeking

- De meeste respondenten (64%) reizen gemiddeld 5 dagen per week of vaker met Avan, voornamelijk gebruikers van het leerlingenvervoer (78%). Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding reizen voornamelijk 2 tot 4 dagen per week (71%).
- Het overgrote deel van de respondenten (91%) heeft de week van het invullen van de vragenlijst voor het laatst gereisd met Avan.

Tevredenheid vervoer

- Minimaal 70% is (zeer) tevreden over de reistijd, de punctualiteit, de veiligheid tijdens het vervoer, het comfort van het voertuig, de netheid van het voertuig, de herkenbaarheid van het voertuig en het gemak waarmee zij in kunnen stappen. De herkenbaarheid van het voertuig wordt het best beoordeeld (90% is (zeer) tevreden). Gebruikers van Avan voor dagbesteding zijn het meest tevreden over de veiligheid tijdens het vervoer (87% is (zeer) tevreden). Gebruikers van het leerlingenvervoer zijn vooral tevreden over de herkenbaarheid van het voertuig (91% is (zeer) tevreden).
- Bijna de helft van de respondenten (45%) geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. 28% benoemt dat zij meestal/ (bijna) altijd op de hoogte worden gehouden als de taxi later komt en 15% wordt (bijna) nooit op de hoogte gehouden.
- Meer dan de helft van de respondenten (57%) wordt (bijna) altijd op de afgesproken tijd thuisgebracht. 33% wordt meestal wel op de afgesproken tijd thuisgebracht en 6% meestal niet/ (bijna) nooit.
- Gemiddeld wordt het vervoer van Avan met een 7,8 beoordeeld. Het meest gegeven cijfer is een 8,0 en 8% geeft een onvoldoende (5 of lager). Respondenten geven de voertuigen van Avan gemiddeld een 8,0.

Tevredenheid chauffeurs

- Nagenoeg driekwart (72%) heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Avan zet zich voornamelijk in voor een vaste chauffeur bij het leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (81%) van de gebruikers van het leerlingenvervoer hebben een vaste chauffeur, terwijl dit bij het dagbestedingsvervoer 31% is.
- Respondenten zijn het vaakst (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur (86%) en het vaakst (zeer) ontevreden over de communicatie over de vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie (17%).
- De chauffeur(s) van Avan worden gemiddeld met een 8,2 beoordeeld, waarbij het meest gegeven cijfer een 8,0 is en 5% een onvoldoende geeft (5 of lager).
- Chauffeurs worden veel genoemd als antwoord op de vraag naar de belangrijkste verbeterpunten van Avan én bij het sterkste punt van Avan. Hieruit blijkt dat de chauffeurs belangrijk zijn voor de kwaliteitsbeleving van Avan.

Tevredenheid tijdelijk afmelden

- 88% heeft het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld. 63% deed dit via het portaal van de vervoerder en 20% deed dit telefonisch. Respondenten die gebruikmaken van het leerlingenvervoer meldden hun rit met name af via het portaal van de vervoerder (76%). Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding deden dit voornamelijk via de telefoon bij de vervoerder (46%).
- Het online webportaal van de vervoerders wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8. Het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden met een 8,0 en het gemak van het tijdelijk afmelden met een 8,1.

Tevredenheid website Avan

- Iets meer dan een kwart (28%) van de respondenten heeft het afgelopen jaar de website van Avan bezocht. Zij bezochten de website met name voor algemene informatie (31%), om een tijdelijke afmelding door te geven (30%) en om (contact)informatie op te zoeken (19%). 62% geeft aan dat zij (heel) gemakkelijk hebben kunnen vinden wat zij zochten.
- Tijdelijk afmelden van vervoer kan niet (rechtstreeks) via de website van Avan, maar komt terug in de top 3 van redenen om de website te bezoeken. Het is dus belangrijk om op de website duidelijk te communiceren over de manier waarop de tijdelijke afmeldingen doorgegeven moeten worden.
- De website van Avan wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,6.

Tevredenheid klachtenafhandeling

- Meer dan de helft (56%) weet waar zij eventuele klachten moeten melden. 38% weet dit niet, maar zoekt dit op als zij een klacht hebben en 6% meldt hun klachten niet.
- 19% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden ook daadwerkelijk een klacht ingediend. Dit ging met name over dat de taxi te laat was (19%) en dat zij niet opgehaald waren (15%). Wanneer we kijken naar de verdeling van alle officiële klachten die Avan heeft ontvangen, valt op dat het aandeel klachten over chauffeurs veel groter is dan uit dit onderzoek naar voren komt (29% van alle klachten vs. 10% binnen dit onderzoek).
- 36% is in hun gelijk gesteld en 18% heeft nog geen schriftelijke reactie ontvangen. De eerste groep geeft een hoger cijfer dan de tweede groep: 6,9 vs. 4,2 (gezien het kleine aantal respondenten is dit echter indicatief).
- Respondenten zijn het vaakst (zeer) tevreden over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen (46%) en het vaakst (zeer) ontevreden over de snelheid van de afhandeling (32%).
- De 19% van de respondenten die een klacht heeft ingediend, beoordelen de afhandeling van meldingen/ klachten gemiddeld met een 5,5.
- Het lijkt erop dat een deel van de ontevredenheid te verklaren is doordat klachten niet via de geëigende kanalen worden ingediend. Uit dit onderzoek blijkt dat 5% zijn/haar klacht bij de gemeente of vervoerder indient. Wij weten niet waar de klachten die telefonisch, online of per post zijn ingediend zijn gemeld. In het geval dat de klacht ergens anders dan bij Avan is gemeld, is er geen zicht op de kwaliteit van de afhandeling ervan. Uit gegevens van Avan blijkt dat de klachten die via het klachtenmeldpunt binnenkomen meestal binnen de gestelde termijn van 10 dagen worden afgehandeld. Wij adviseren het volgende:
 - Maak afspraken met vervoerders en gemeenten over het doorzetten/ kanaliseren van reacties/klachten van reizigers over Avan;
 - Communiceer (nog) actiever richting reizigers over de wijze waarop klachten ingediend kunnen/moeten worden.

Beoordeling Avan algemeen

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

Conclusie

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

Inleiding

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

Respons

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen dinsdag 25 mei en maandag 21 juni 2021. Er is één keer een herinneringsmail gestuurd naar degenen van wie het e-mailadres bekend was en die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. In totaal hebben 538 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 97 gebruikers van Dagbesteding, 426 gebruikers van het Leerlingenvervoer en 15 gebruikers van de Jeugdwet.

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

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

Leeswijzer

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

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden. In bijlagen 2, 3 en 4 worden aanvullende resultaten weergegeven waarbij er een opsplitsing gemaakt wordt op percelen, gemeenten en vervoerders.

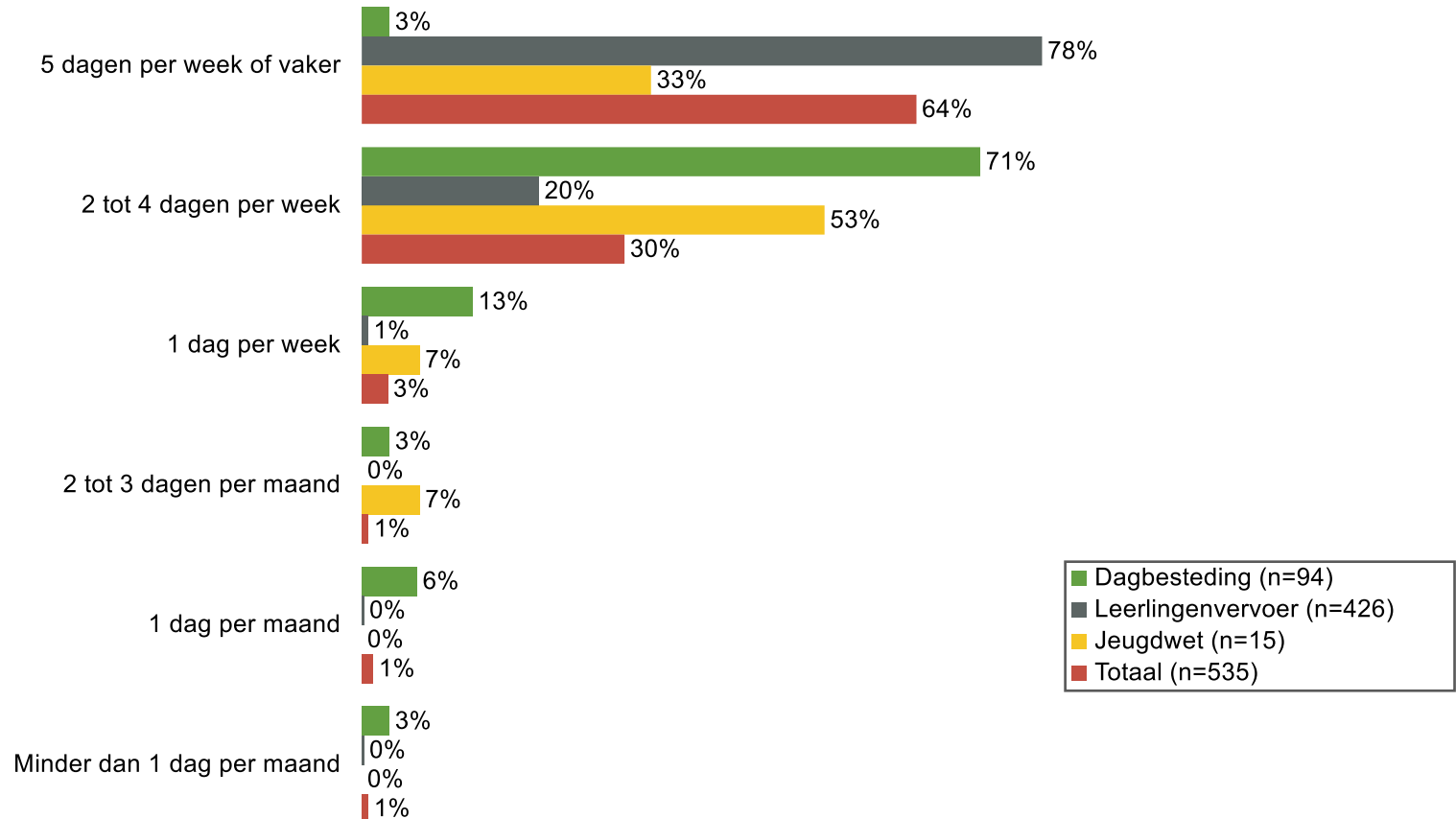
Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021'.



Resultaten

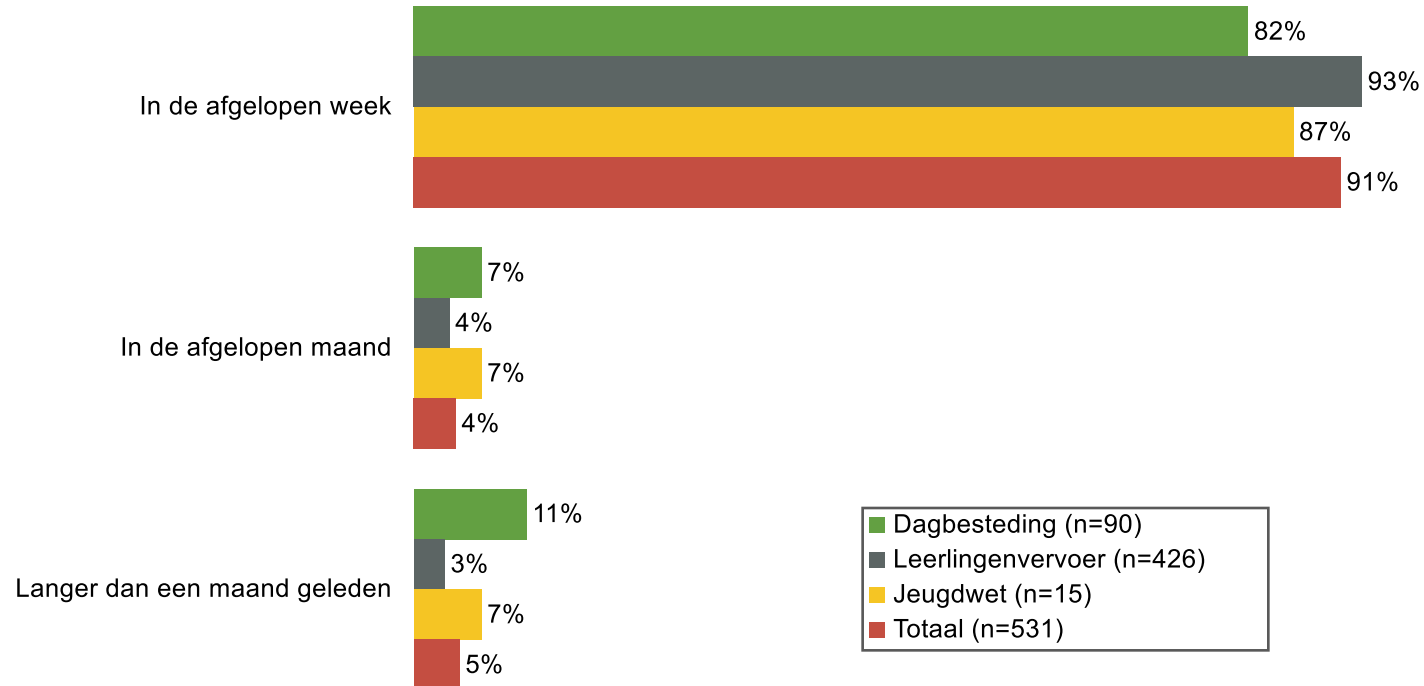
Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

Ga hierbij uit van de situatie zonder coronamaatregelen



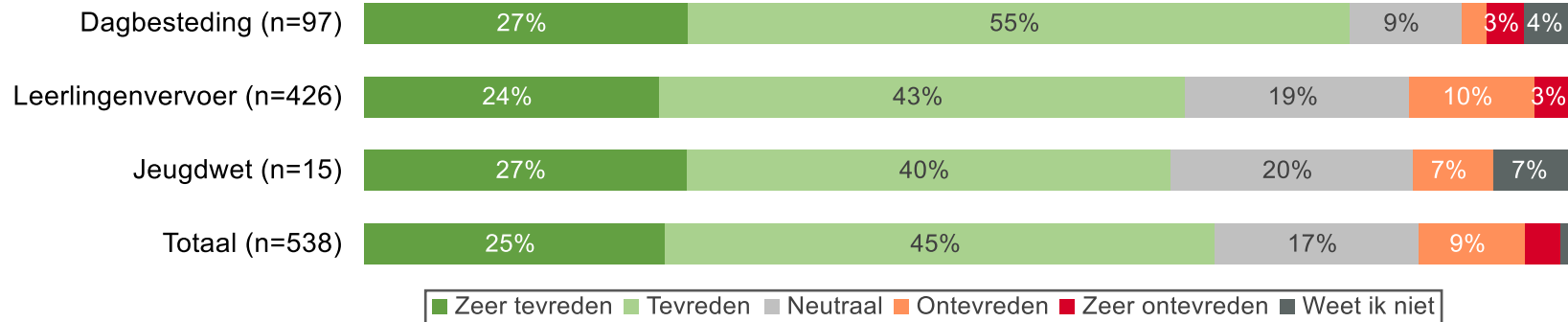
Let op: de resultaten voor Jeugdwet zijn vanwege het lage aantal respondenten indicatief en niet representatief. Dit geldt voor alle resultaten voor Jeugdwet in deze rapportage.

Wanneer heeft u voor het laatst gereisd met Avan?

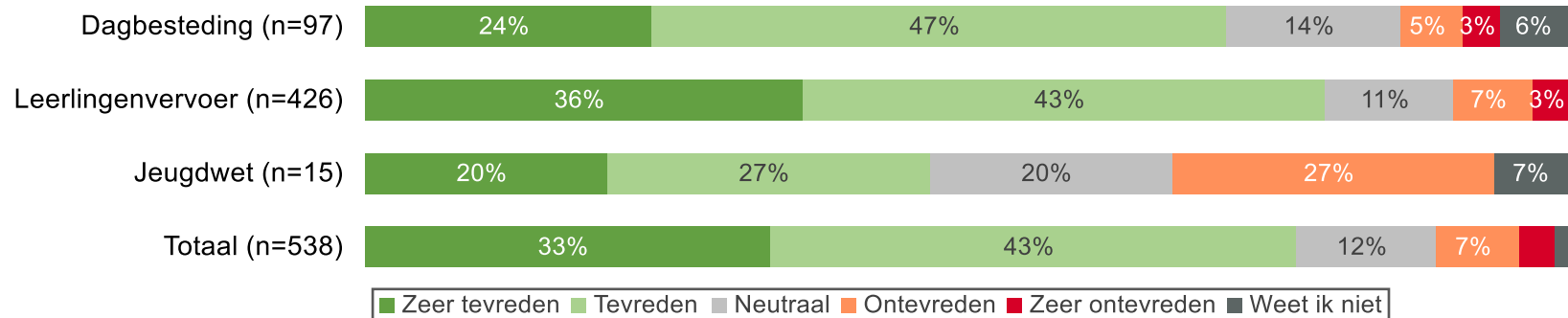


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

De reistijd

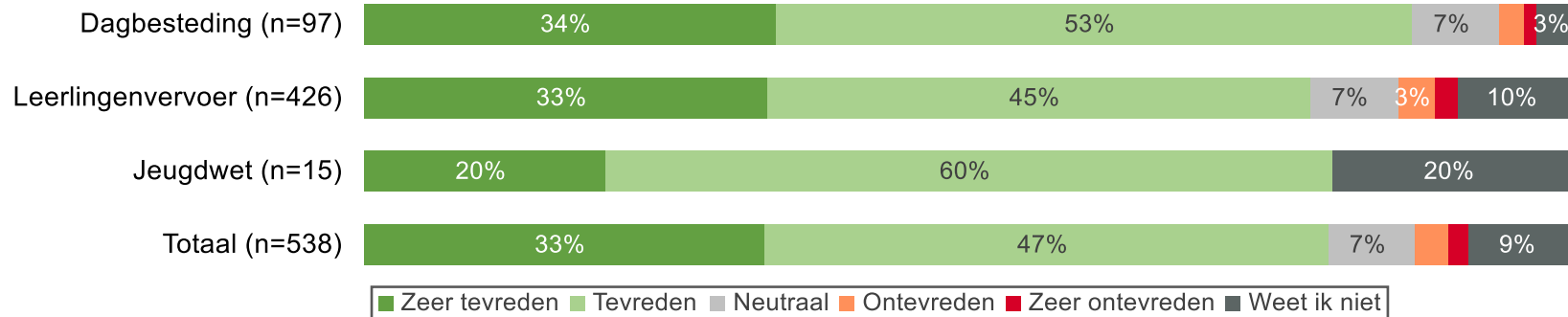


Hoe goed er op tijd gereden wordt

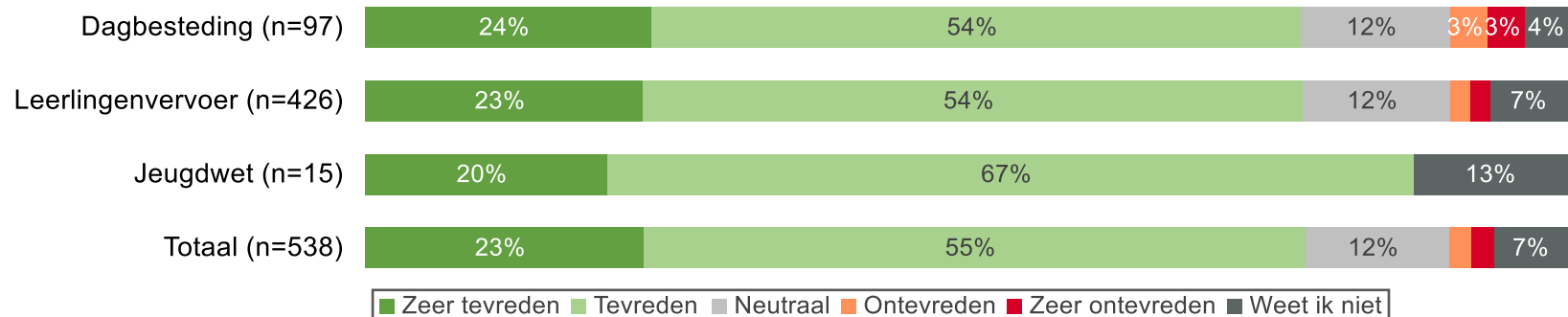


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

De veiligheid tijdens het vervoer

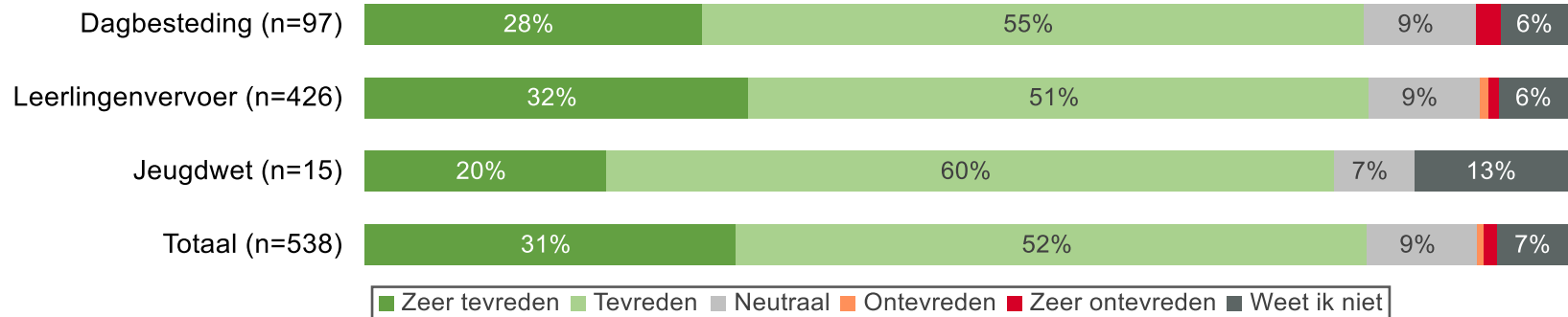


Het comfort in het voertuig

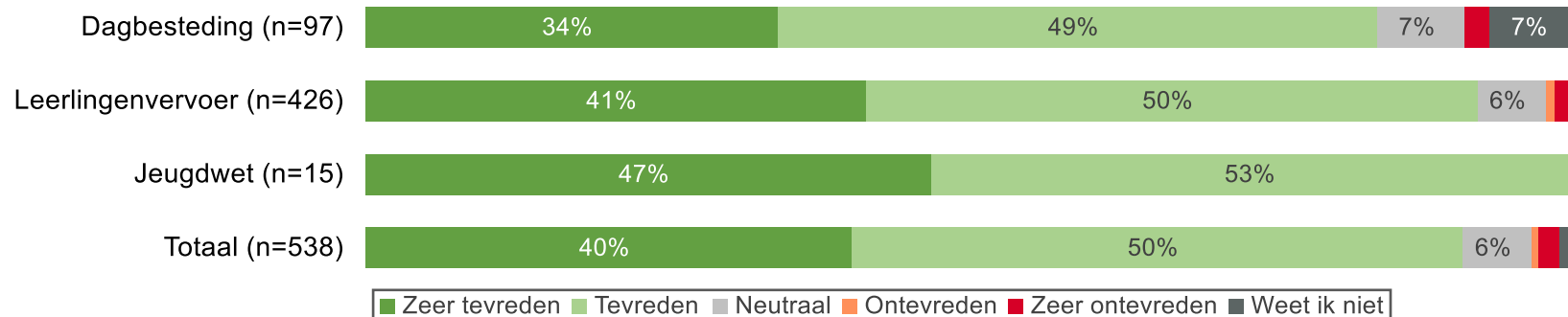


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

De netheid van het voertuig

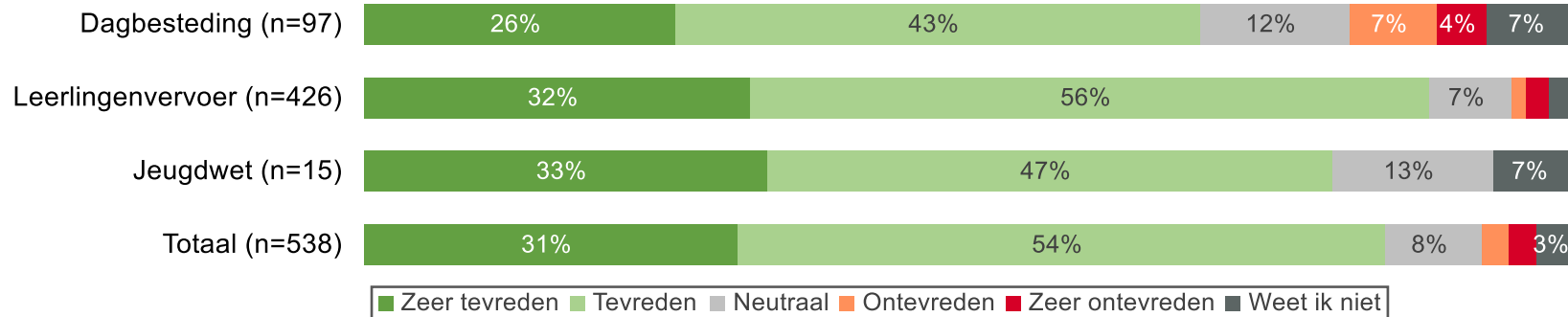


De herkenbaarheid van het voertuig

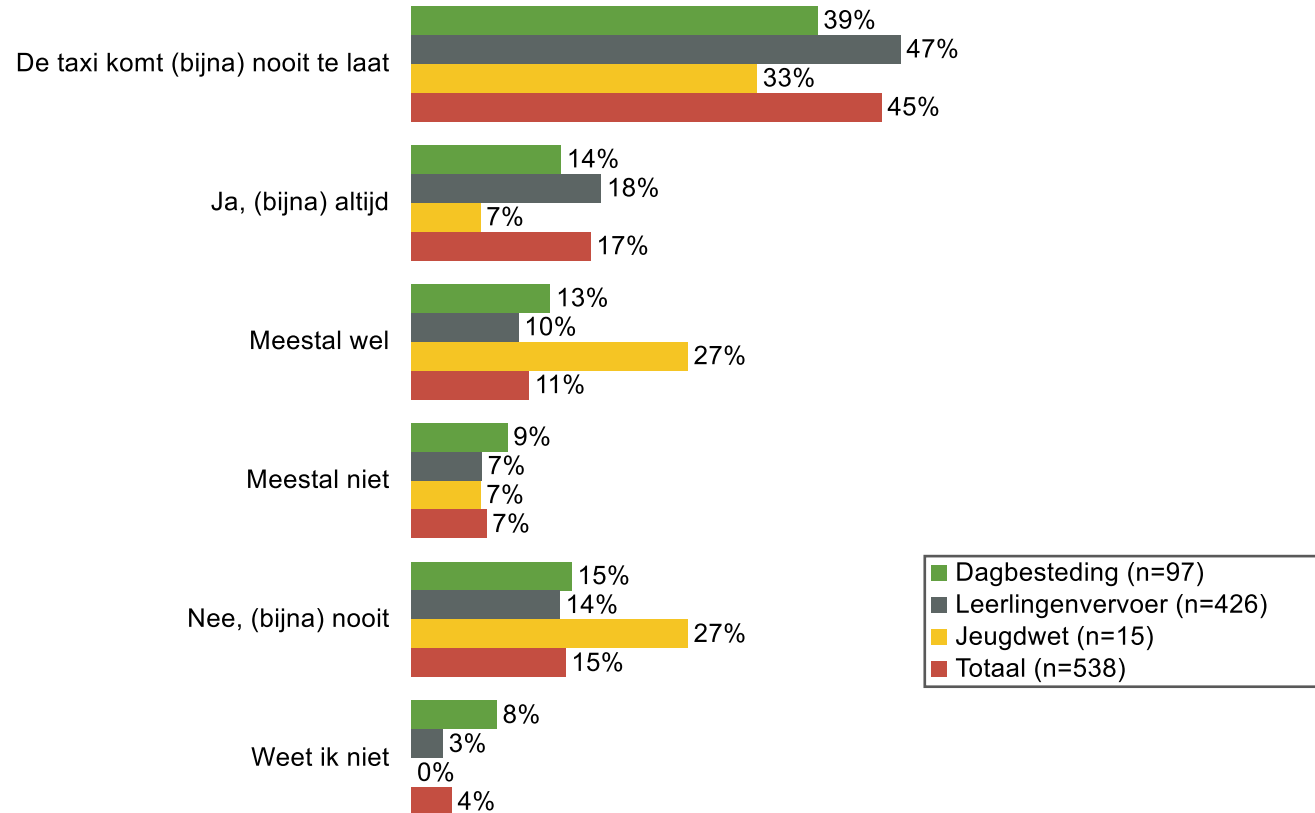


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan?

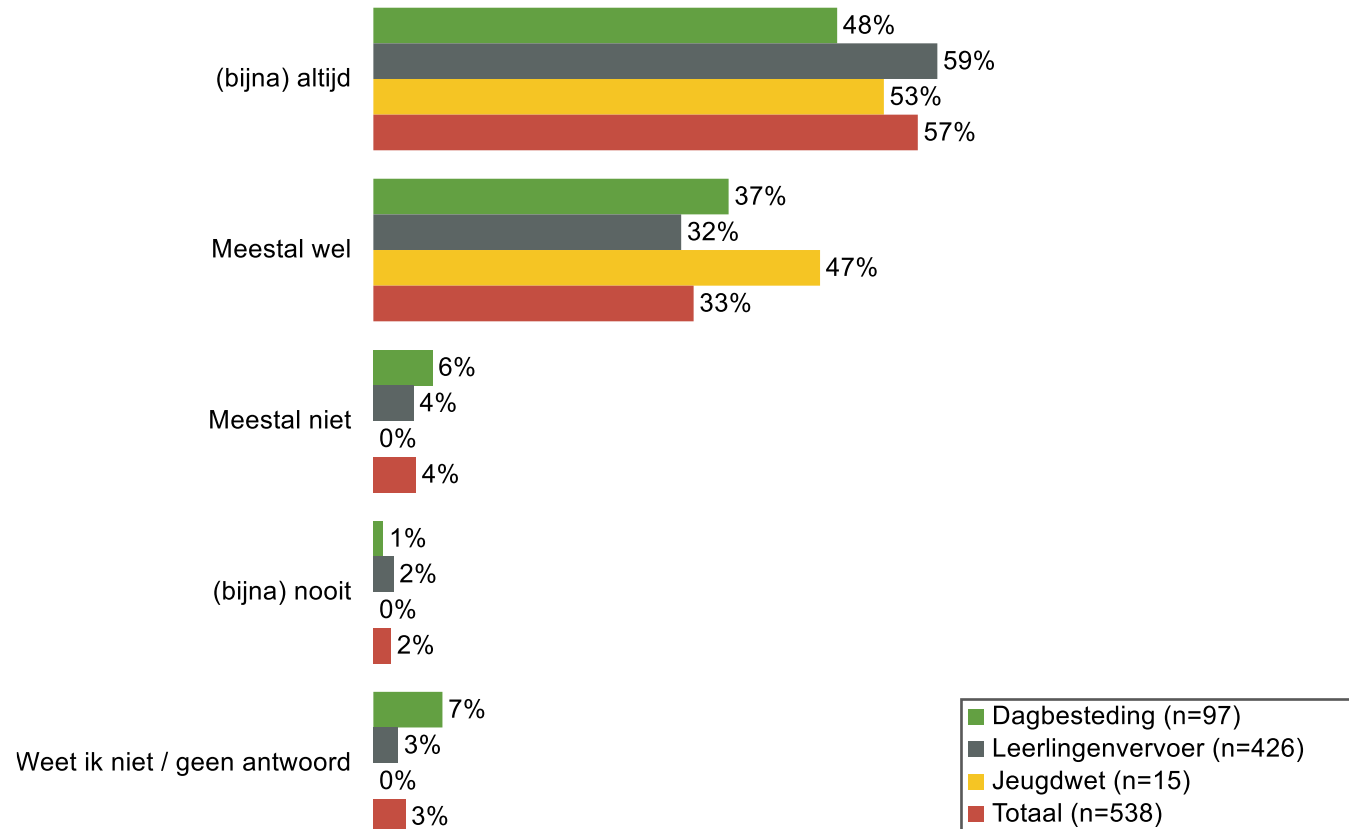
Het gemak waarmee u kunt instappen



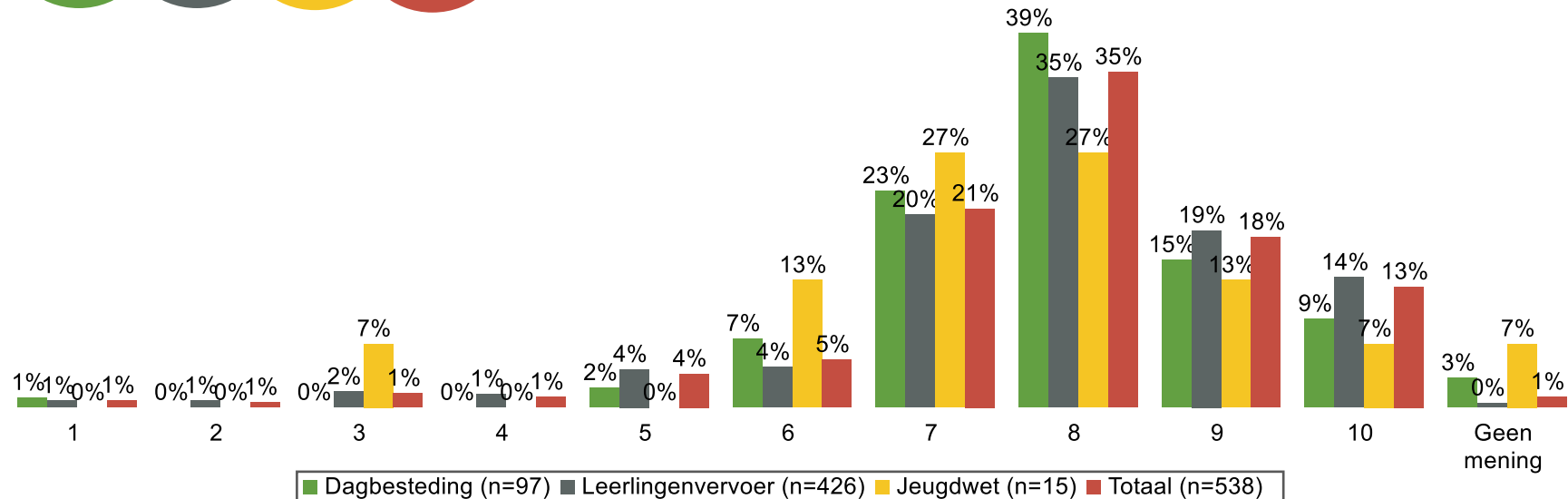
Wordt u op de hoogte gebracht als de taxi later komt?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

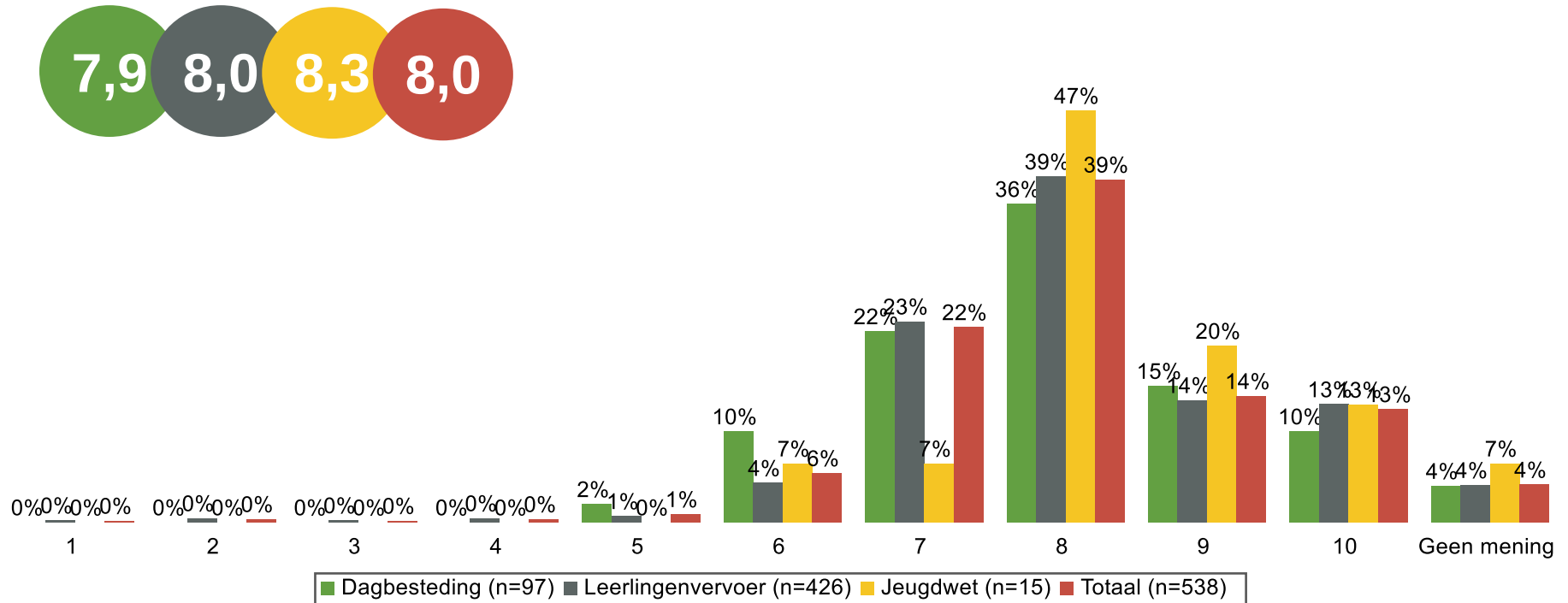


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



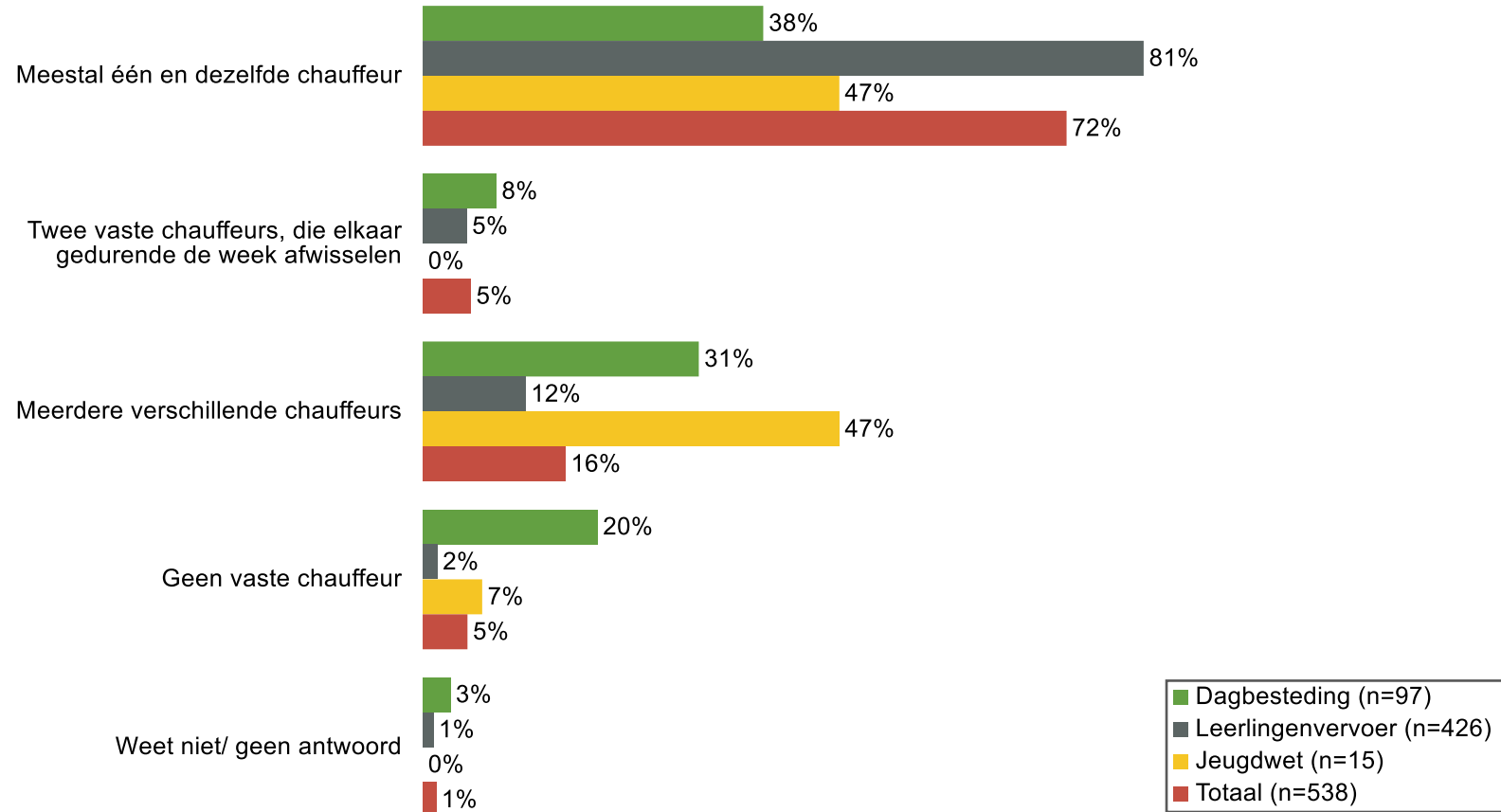
Respondenten hebben een toelichting kunnen geven op het gegeven rapportcijfer. Respondenten die een onvoldoende geven, benoemen voornamelijk dat zij niet op tijd worden opgehaald, dat er slecht wordt gecommuniceerd en dat ze geen vaste chauffeur(s) hebben. Ook geeft een aantal respondenten aan dat de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

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



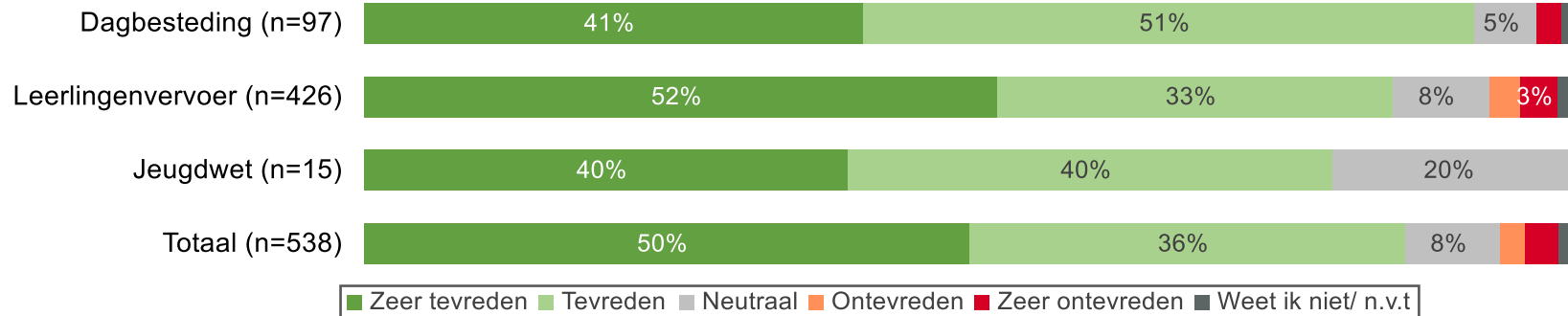
Uit de open toelichtingen blijkt dat de meeste respondenten de voertuigen van Avan over het algemeen netjes vinden. Een aantal respondenten geeft nog wel een paar verbeterpunten zoals een betere airco, een lagere instap en minder lawaai van het voertuig zelf. Ook benoemt een aantal respondenten dat de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

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

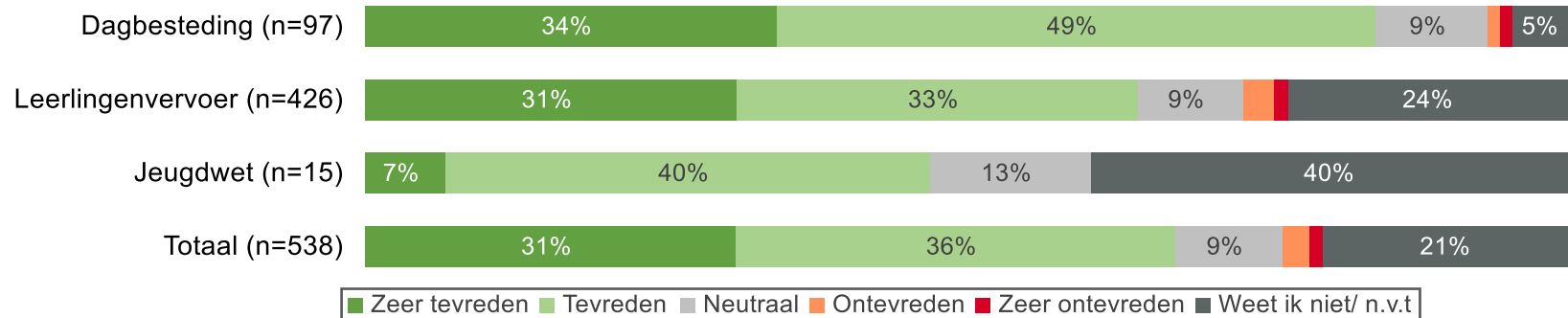


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De klantvriendelijkheid van de chauffeur

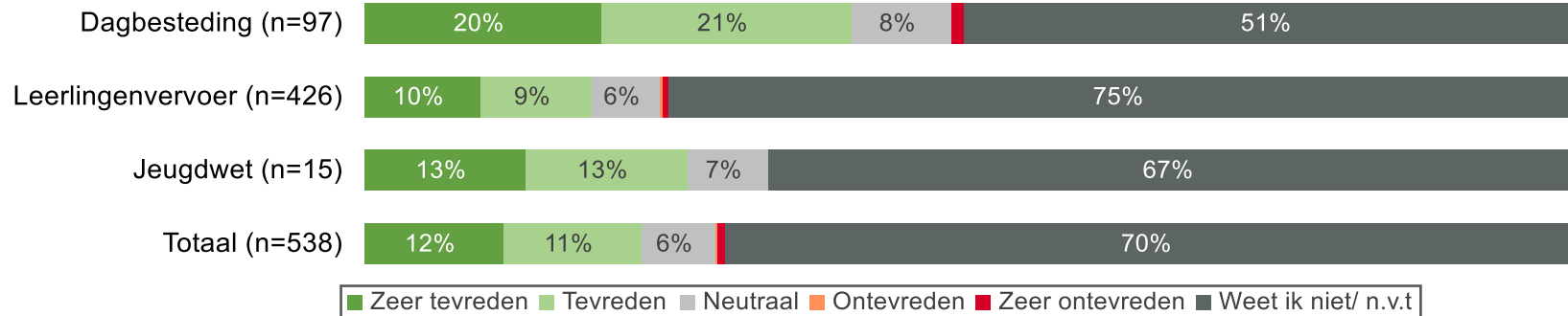


De rijstijl van de chauffeur

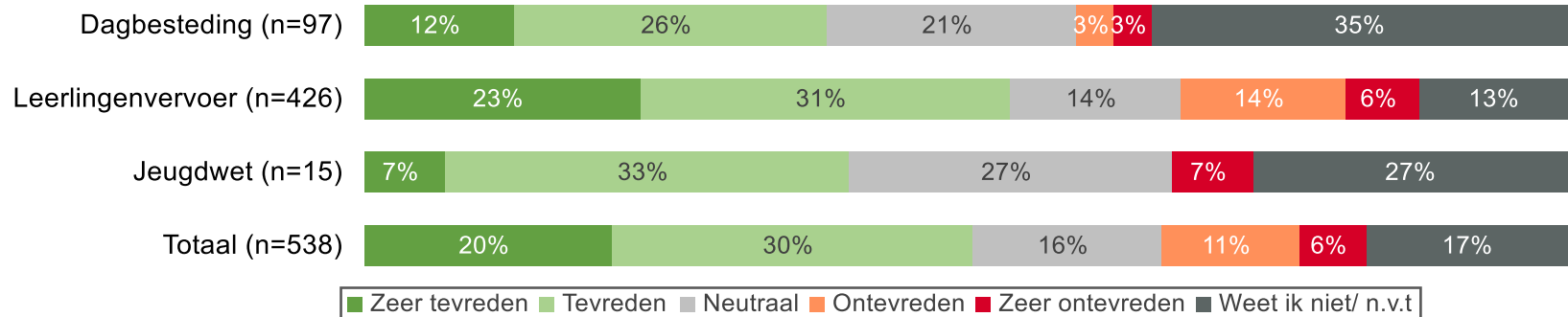


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De manier waarop de chauffeur rolstoelen vastzet etc. (indien van toepassing)

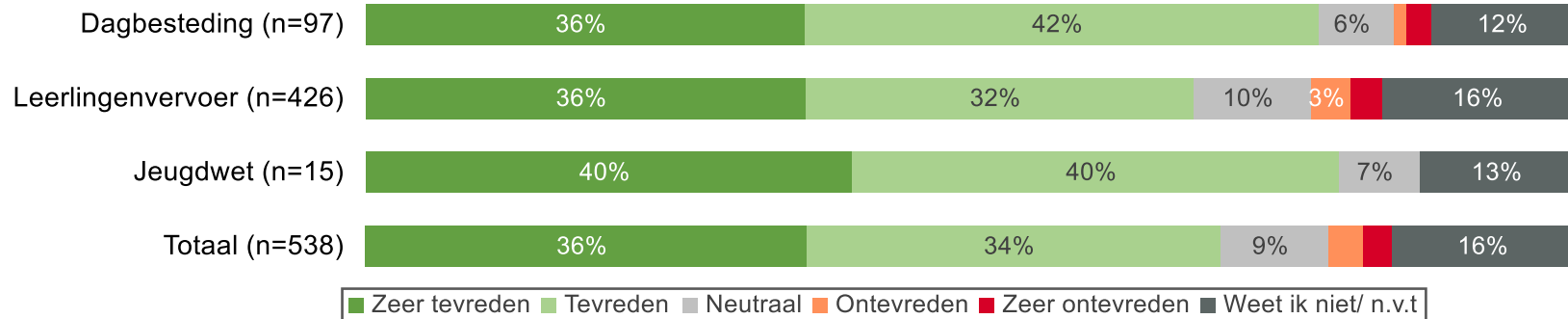


Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



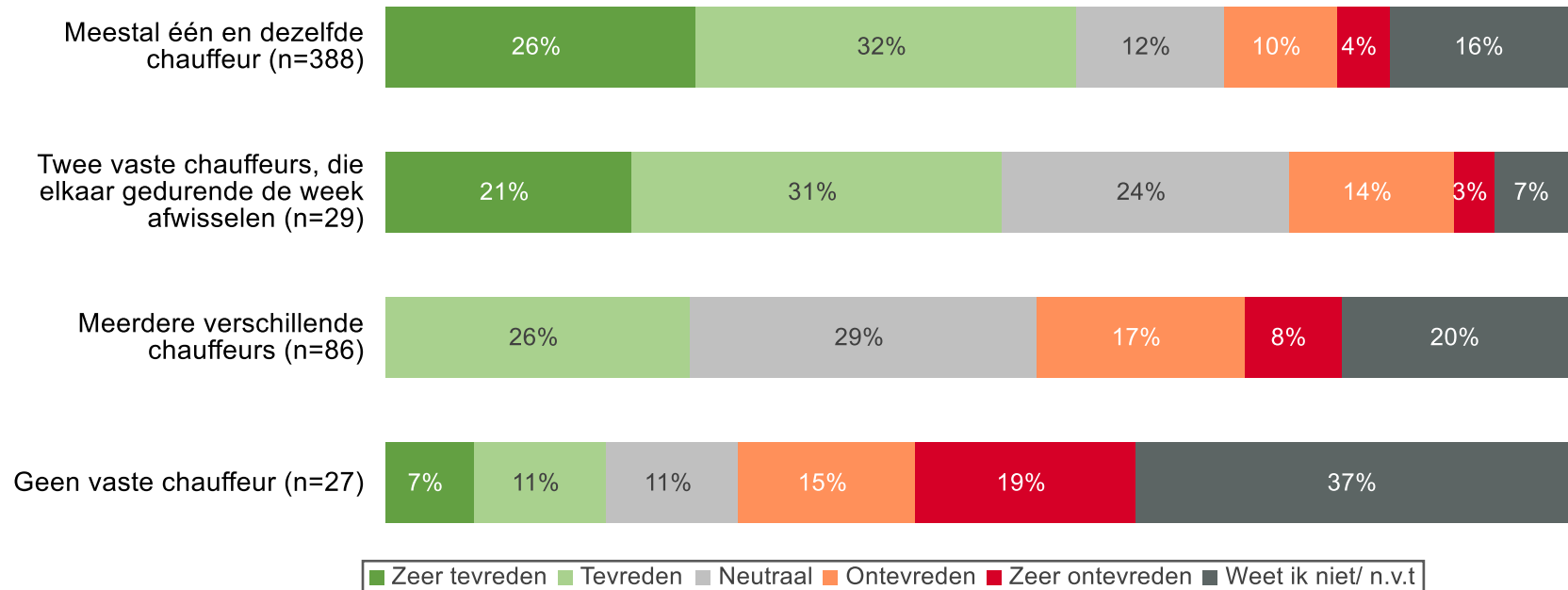
In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen

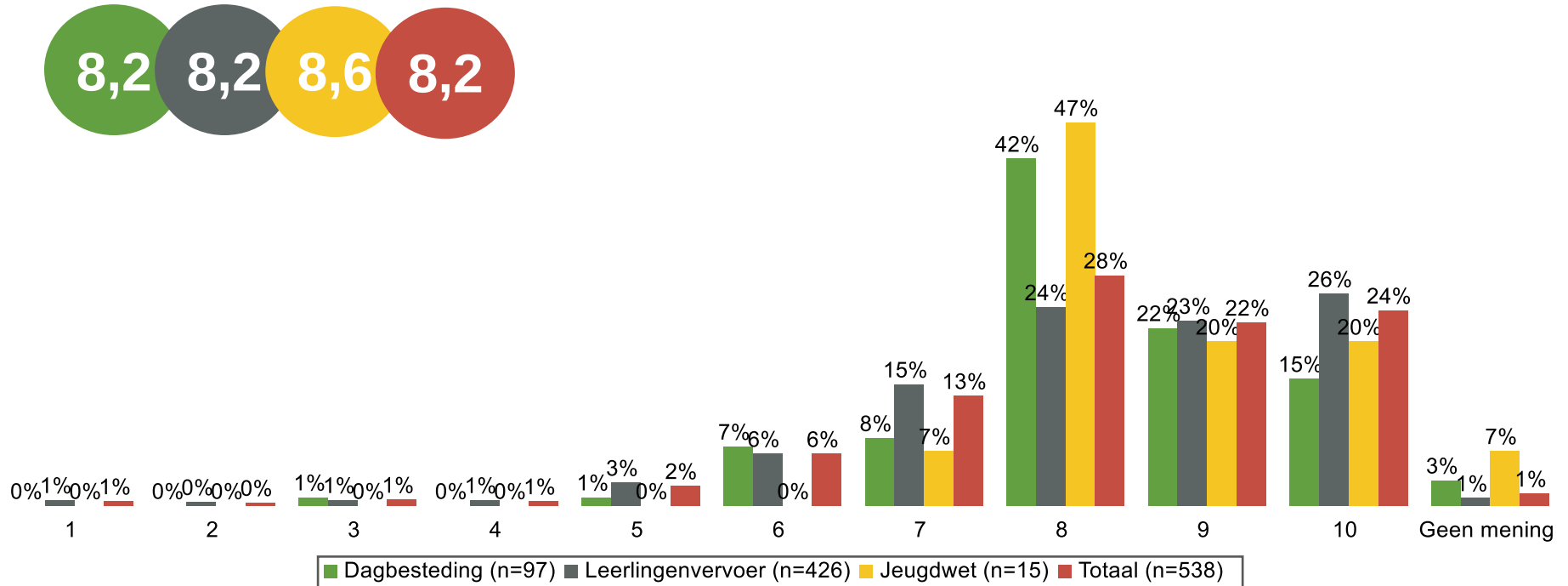


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie

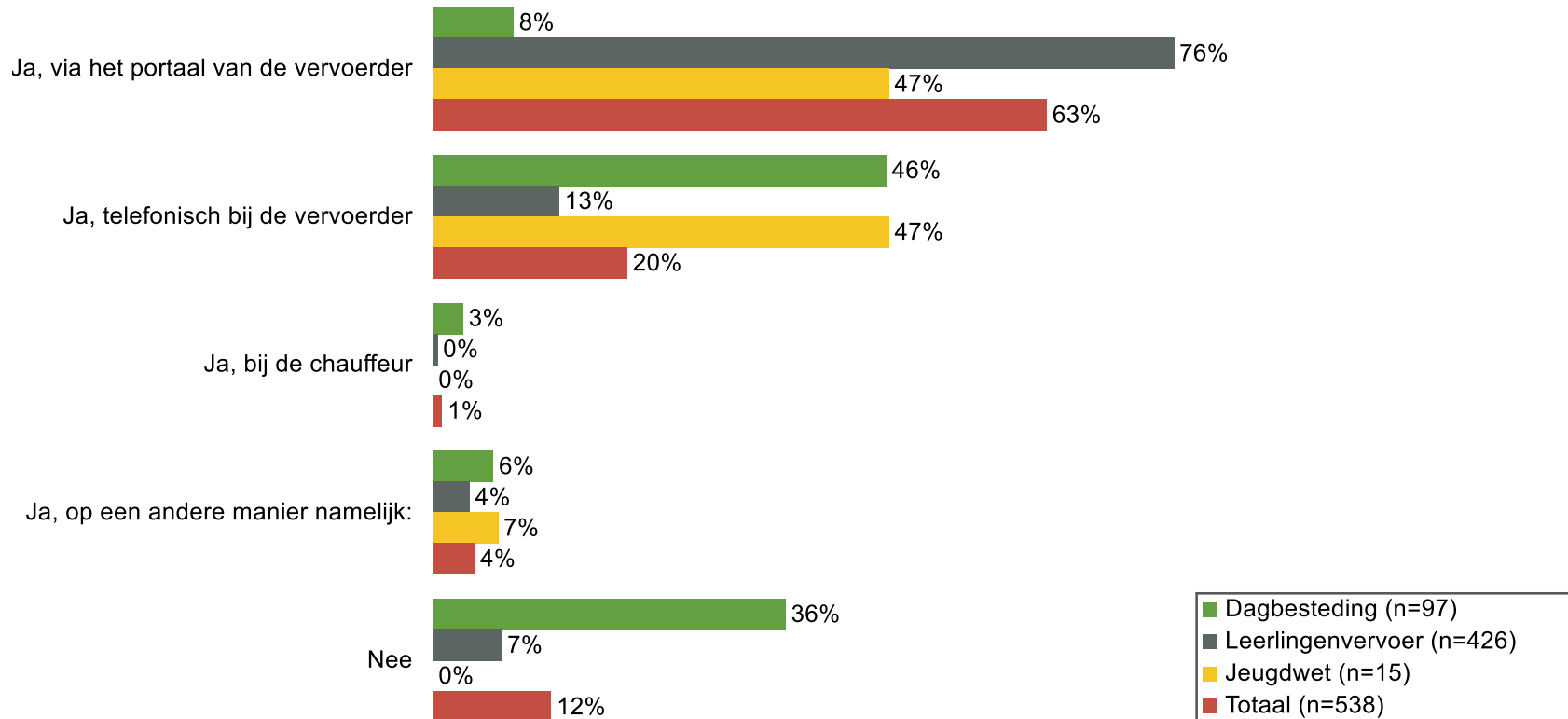


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?



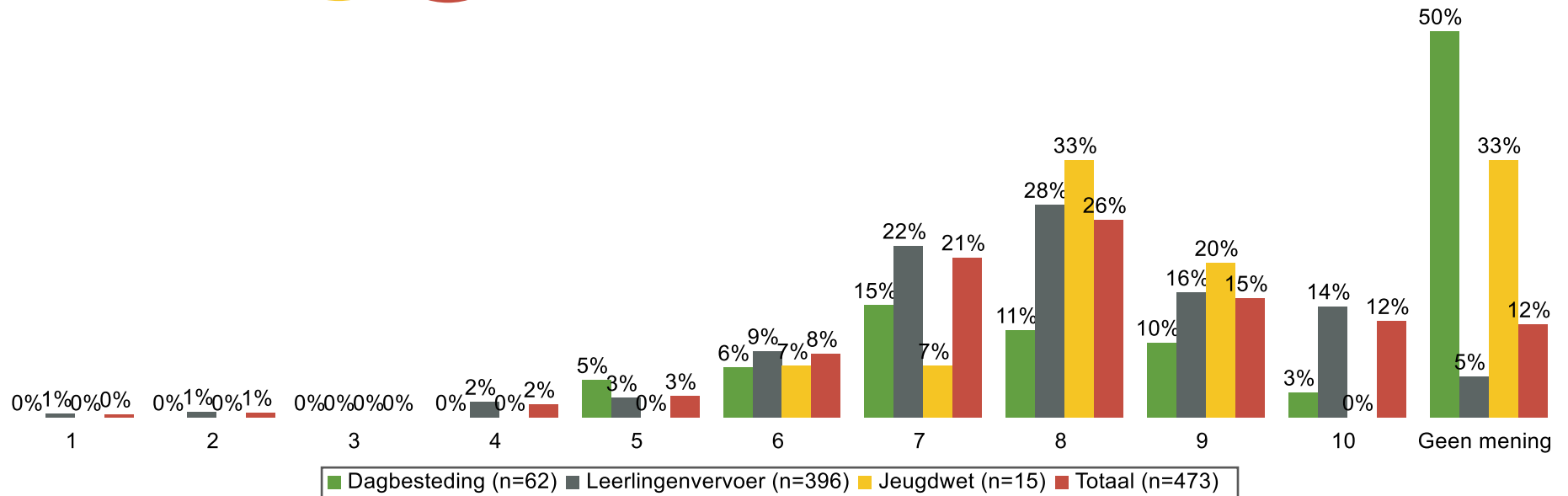
De chauffeur(s) van Avan worden gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. Uit de open toelichtingen blijkt dat de beoordeling verschilt per chauffeur. De ene chauffeur wordt beter beoordeeld dan de andere chauffeur. Respondenten die een onvoldoende geven, benoemen dat de chauffeur(s) onvriendelijk en niet meedenkend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

Heeft u het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld?



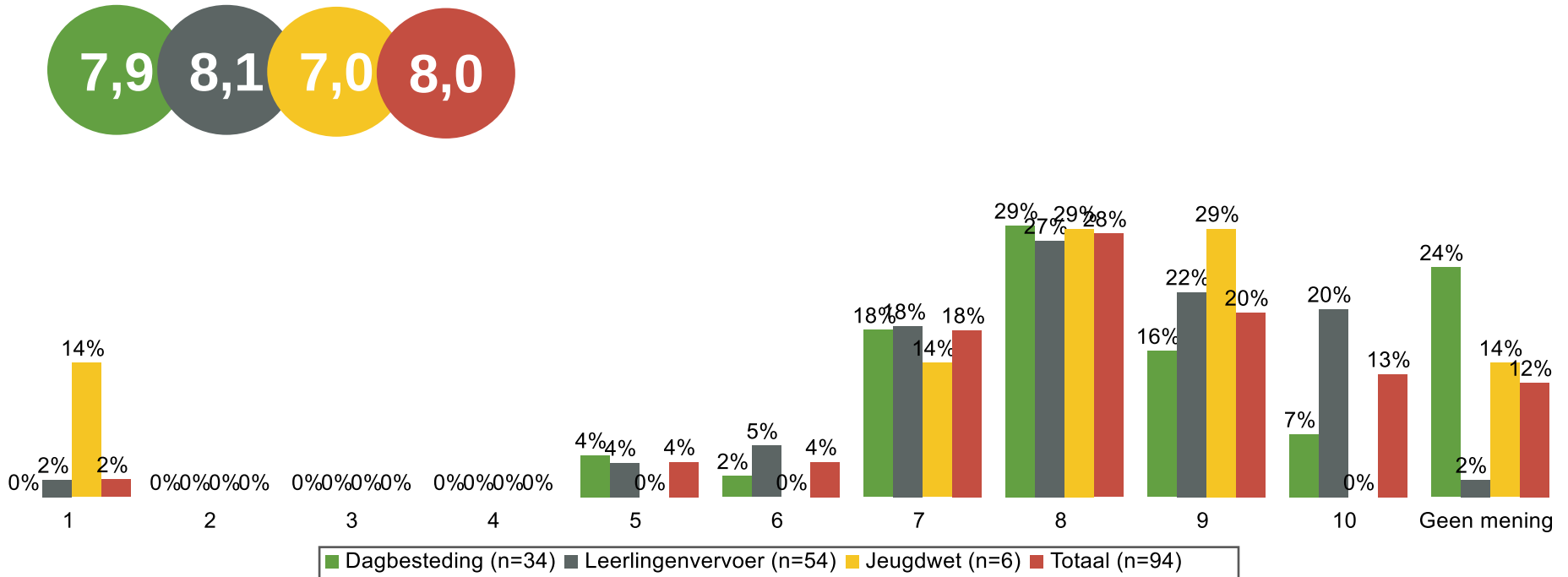
Respondenten die 'Ja, op een andere manier namelijk:' hebben geantwoord hebben het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld via de dagopvang, de app, de e-mail of een combinatie van de bovenstaande opties (bijvoorbeeld zowel het portaal als telefonisch).

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

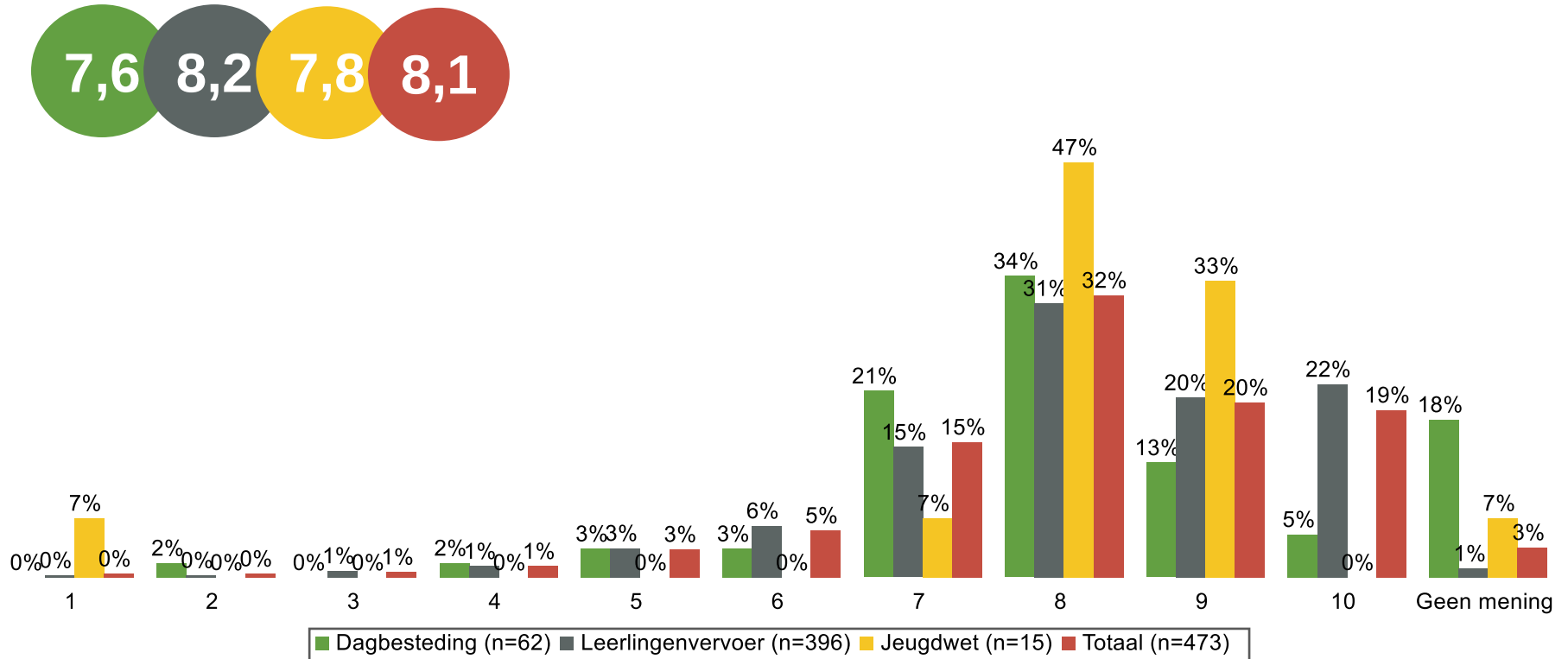


Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die hun rit tijdelijk hebben afgemeld per telefoon.

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

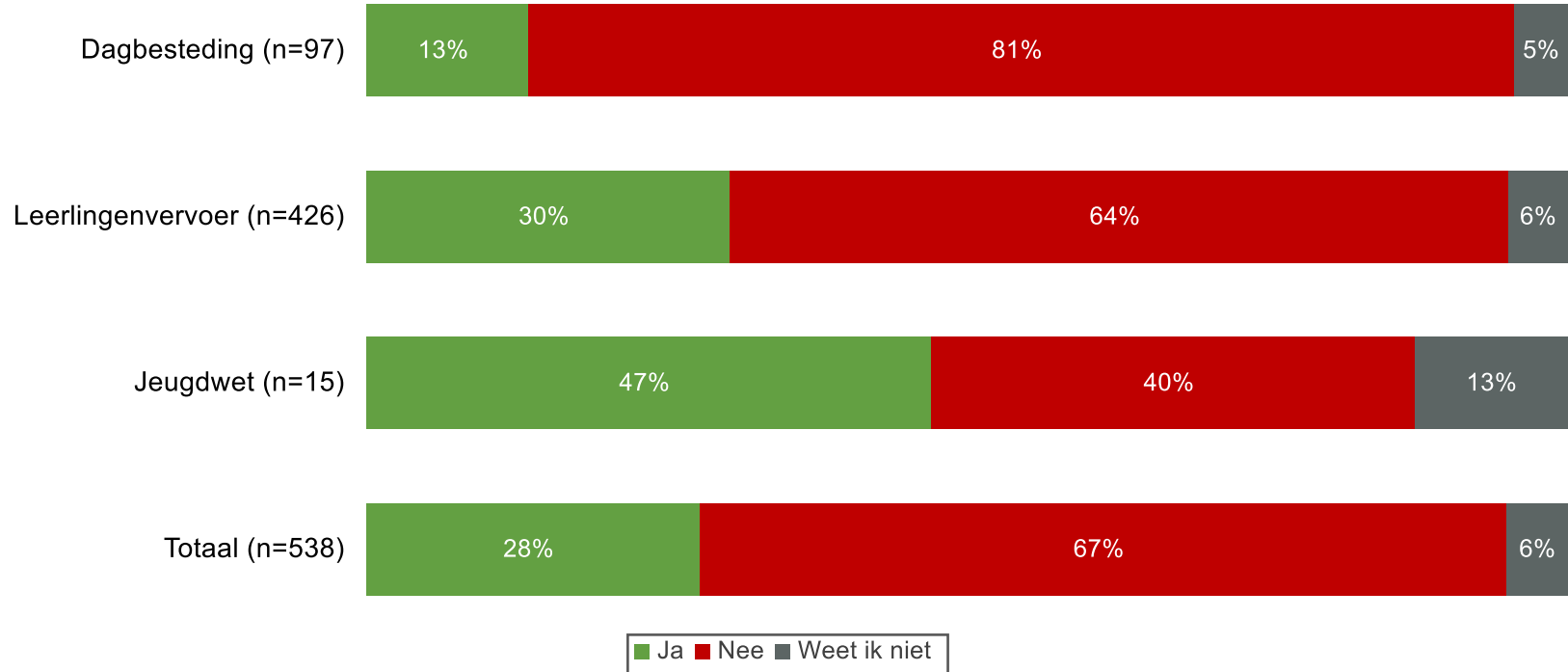


Met welk algemeen rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?

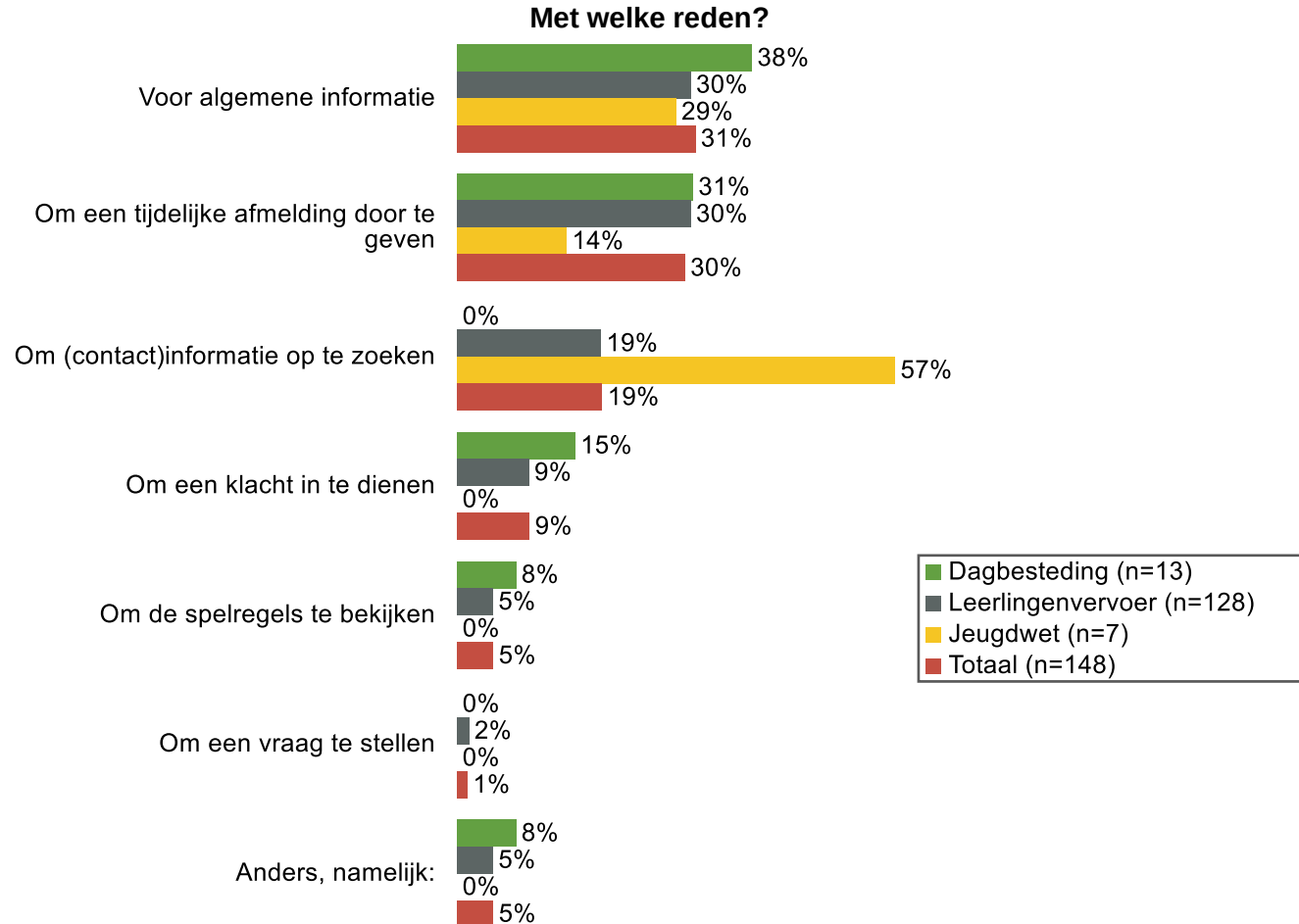


Het gemak van het tijdelijk afmelden wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. Respondenten die een onvoldoende geven benoemen dat zij lang moeten wachten (aan de telefoon) en dat zij onvriendelijk te woord worden gestaan. Gebruikers van het leerlingenvervoer geven aan dat zij alleen ritten van één week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

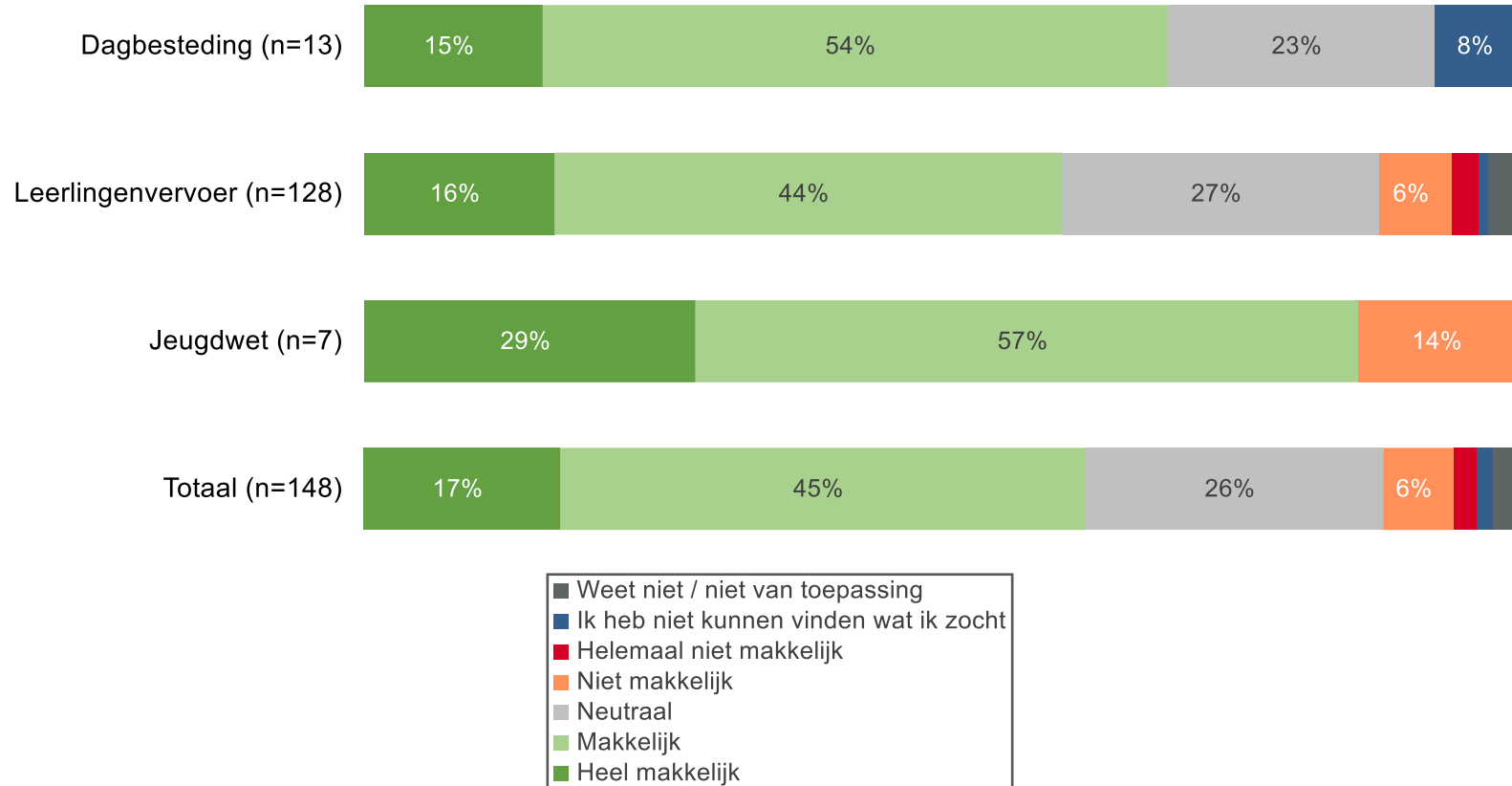
Heeft u de website van Avan het afgelopen jaar bezocht?



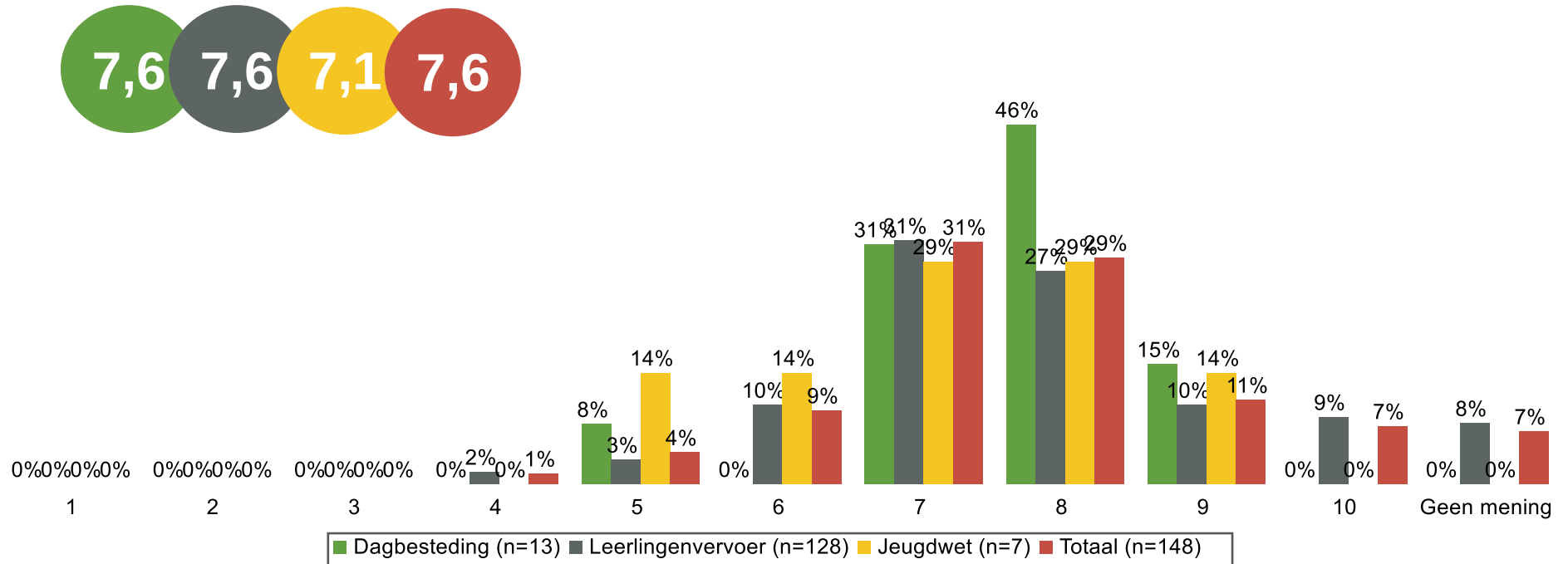
Deze en de volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die het afgelopen jaar de website van Avan hebben bezocht.



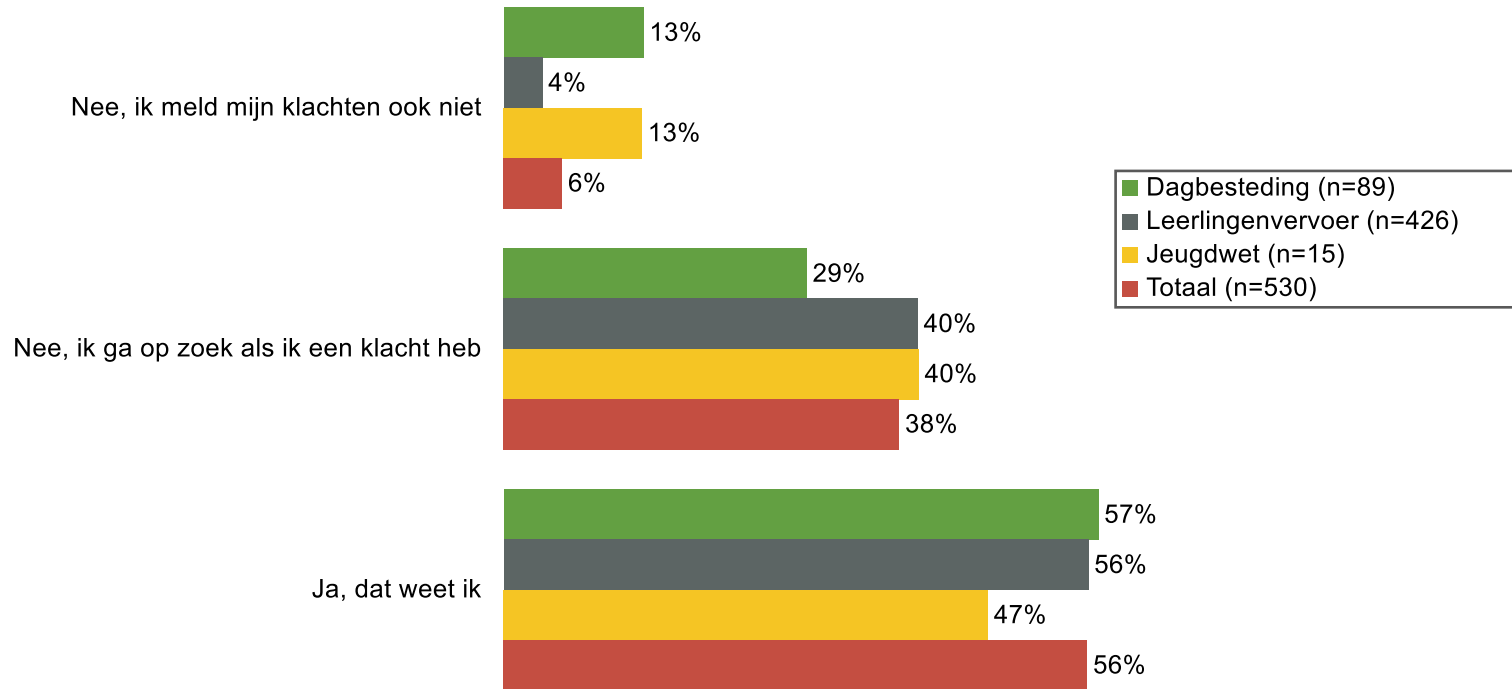
Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website?



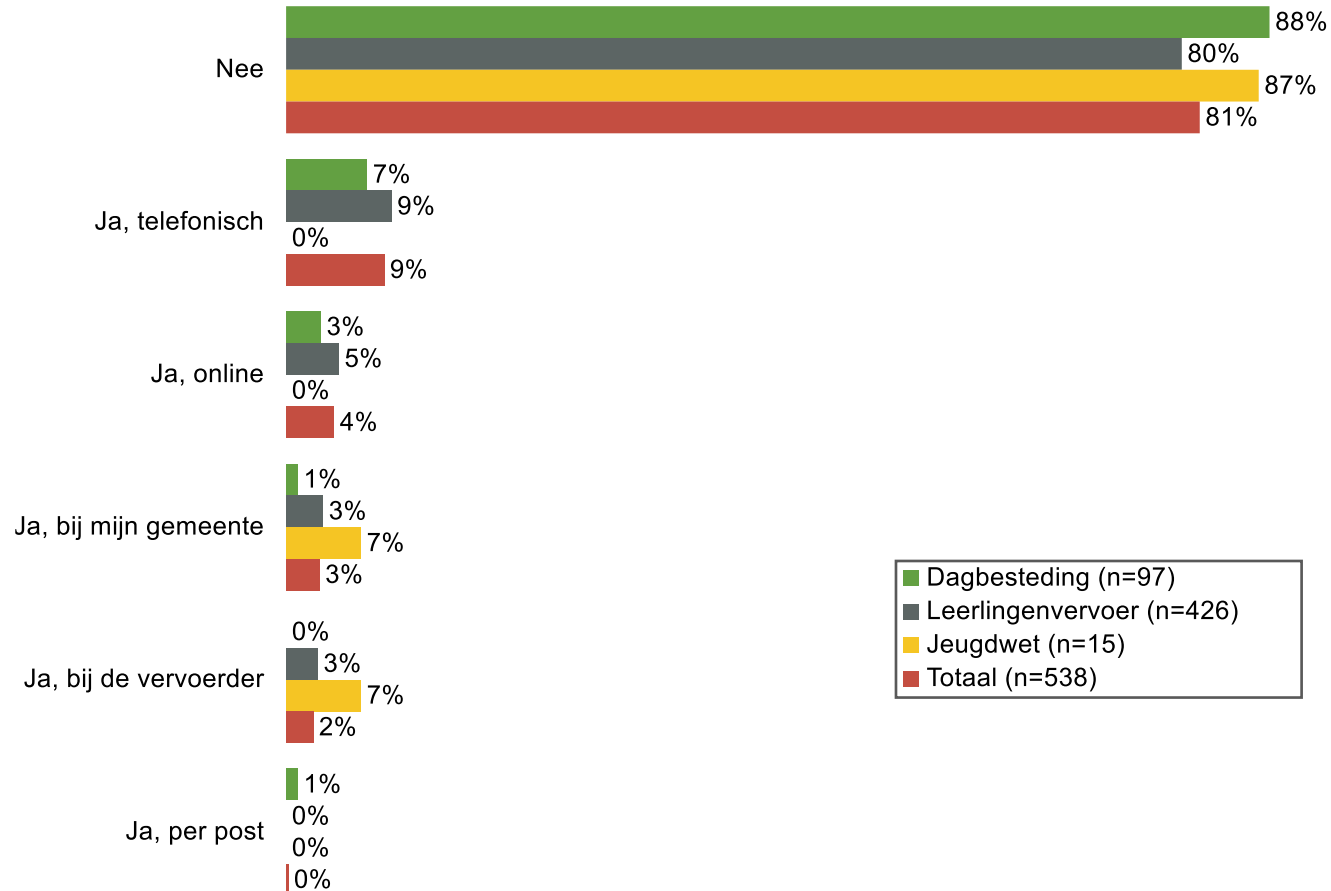
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?



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

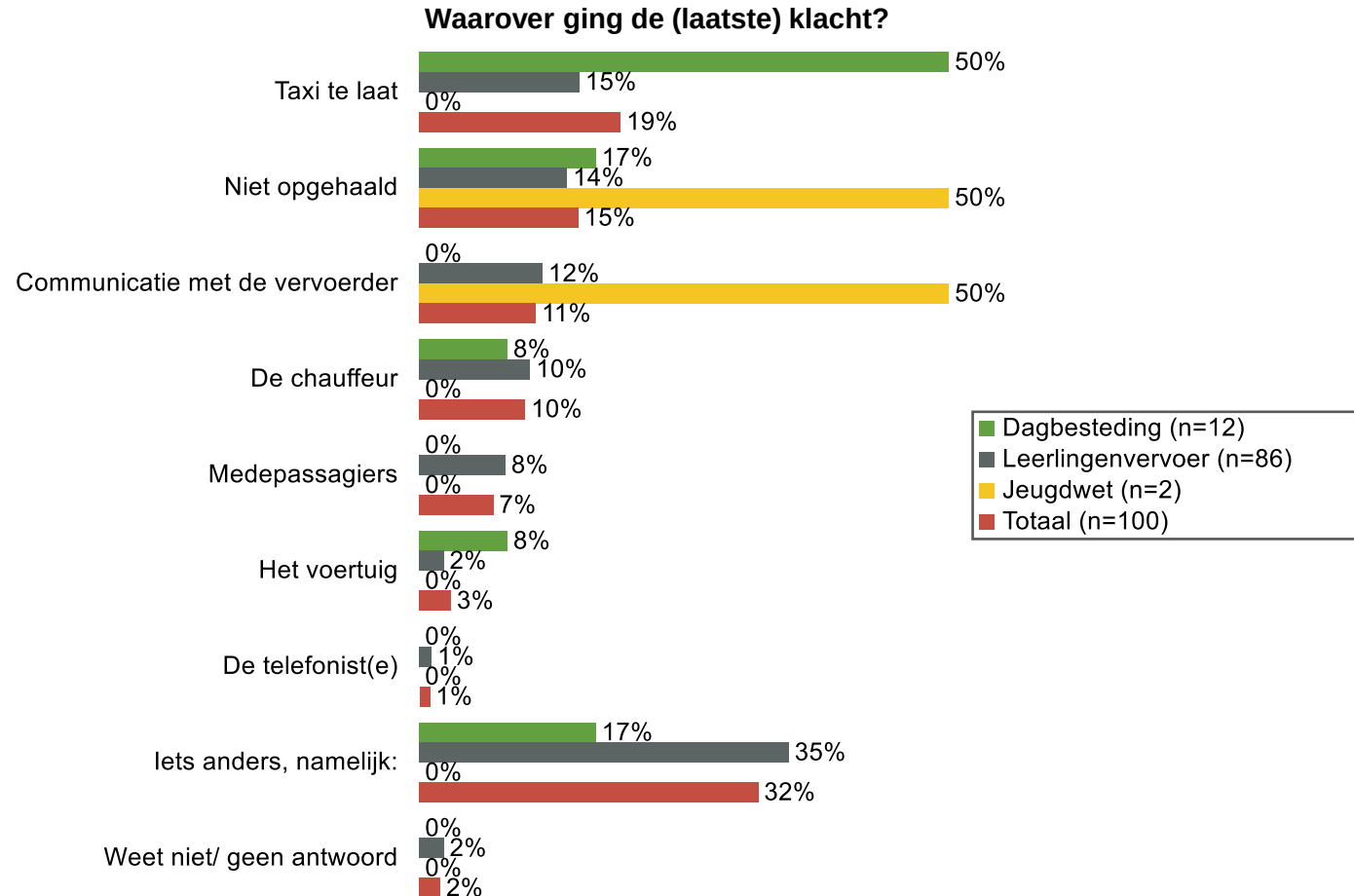


Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan?



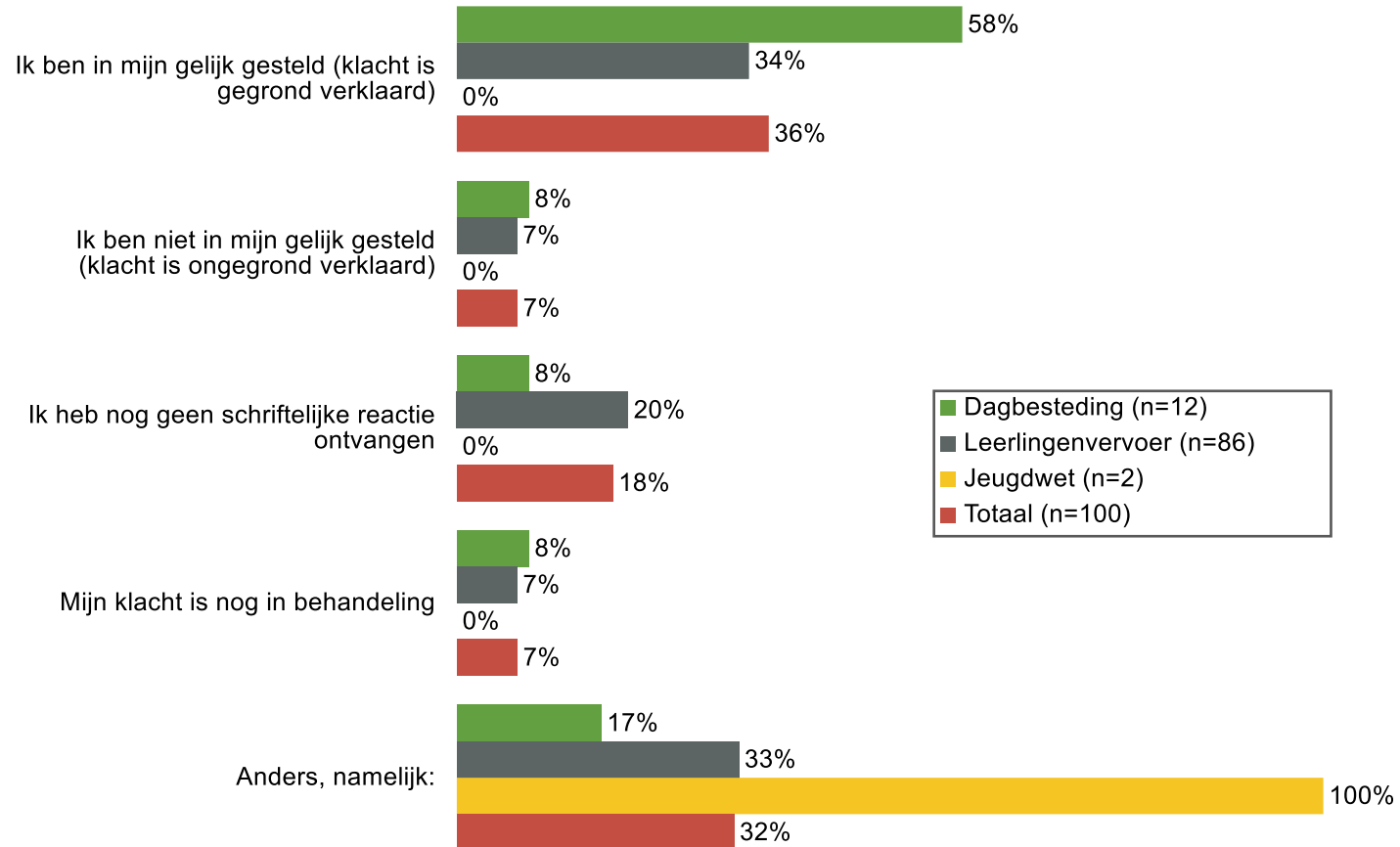
19% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan. Dit komt niet overeen met de klachtgegevens van Avan. Daaruit blijkt namelijk dat maar 5% van de gebruikers van het routevervoer een klacht heeft ingediend bij Avan. Een deel van de verklaring voor dit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

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



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

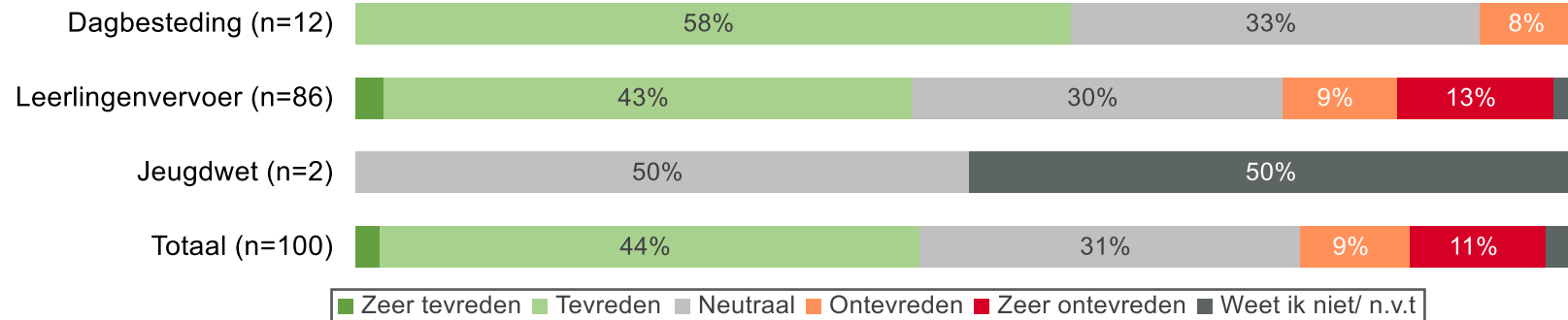
Wat was de laatste reactie op deze klacht?



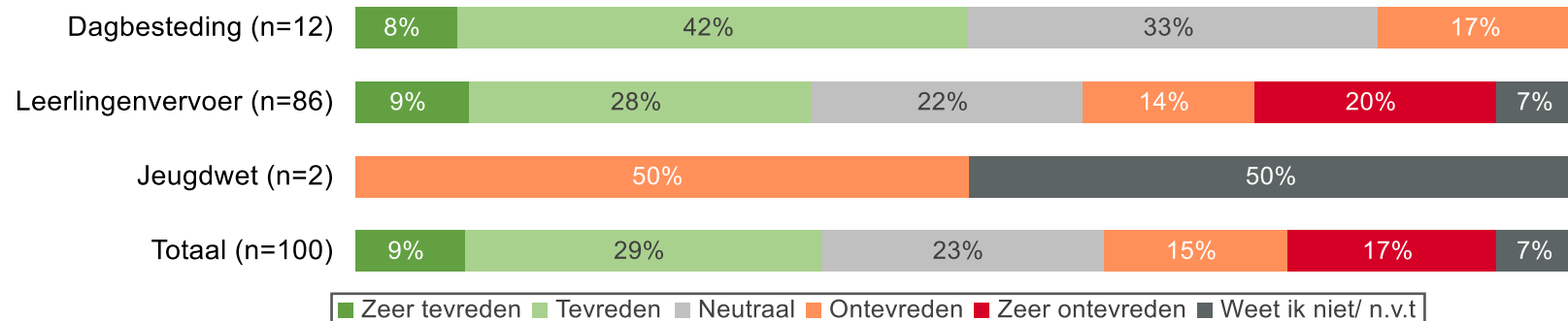
32% van de respondenten die een klacht heeft ingediend, heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord op de vraag wat de laatste reactie was op deze klacht. Deze respondenten benoemen dat zij (nog) niks hebben gehoord, dat er niets gebeurt ondanks de klacht en dat er actie is ondernomen door de desbetreffende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

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

De manier waarop u klachten kunt indienen

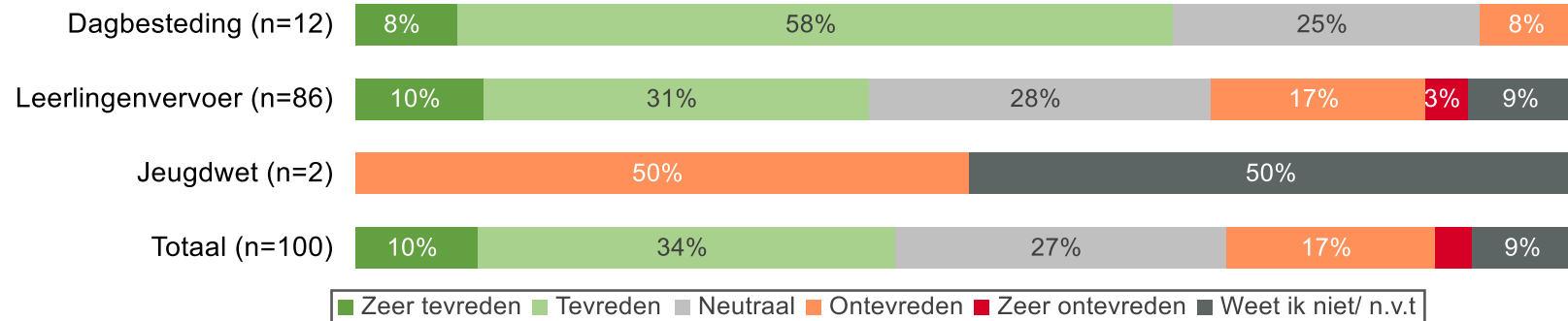


De snelheid van afhandeling

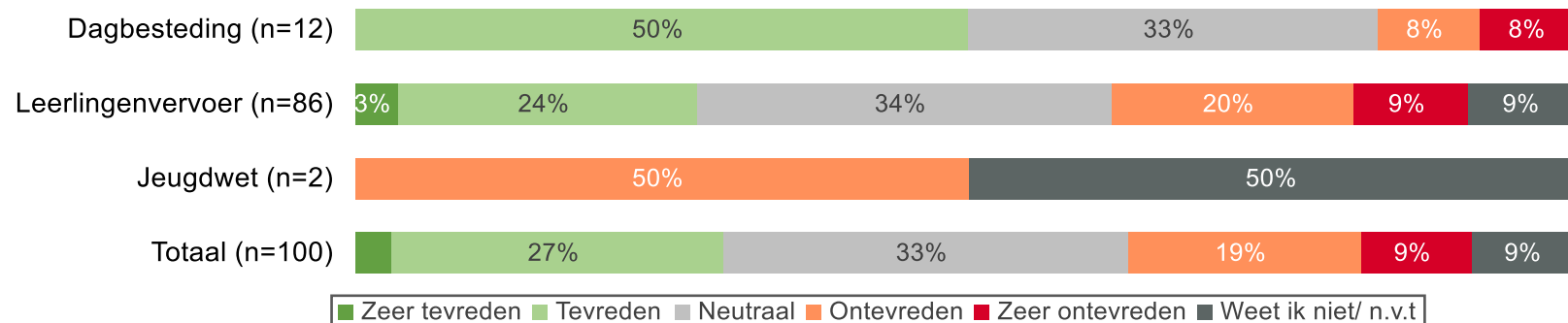


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van de behandeling van deze klacht?

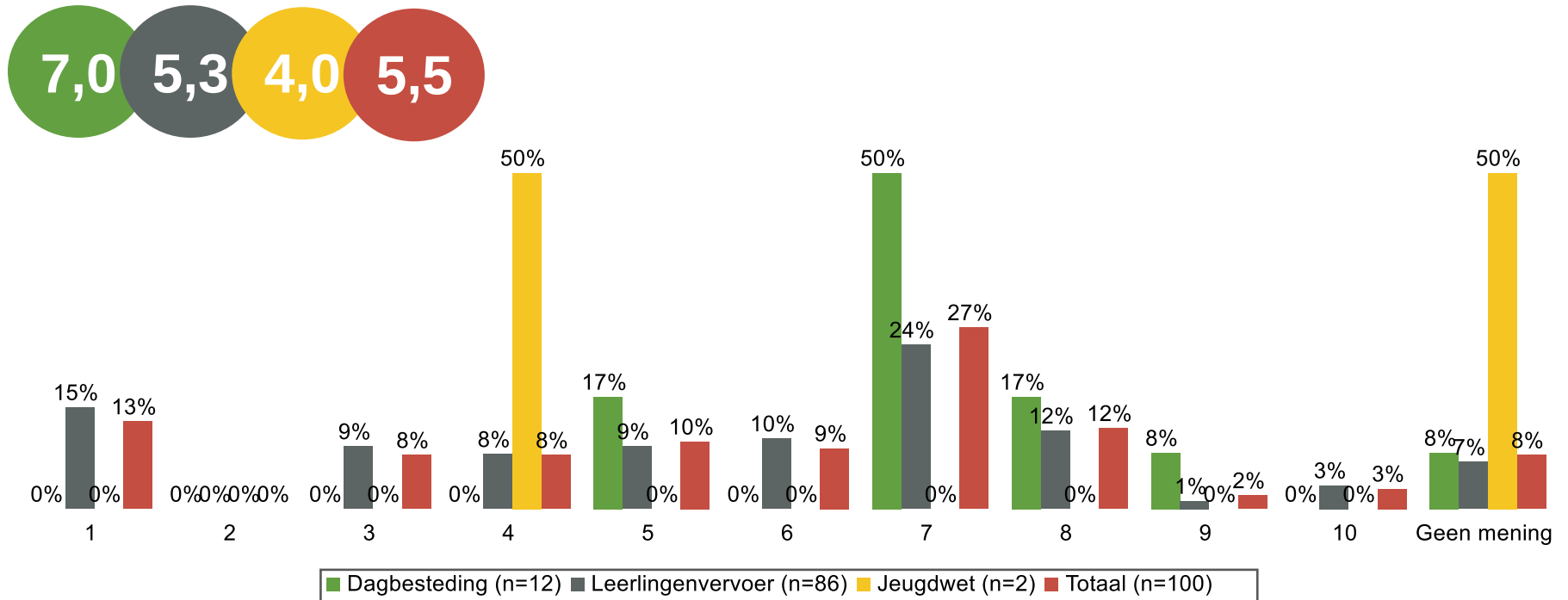
De klantvriendelijkheid van de reactie



De deskundigheid van de reactie

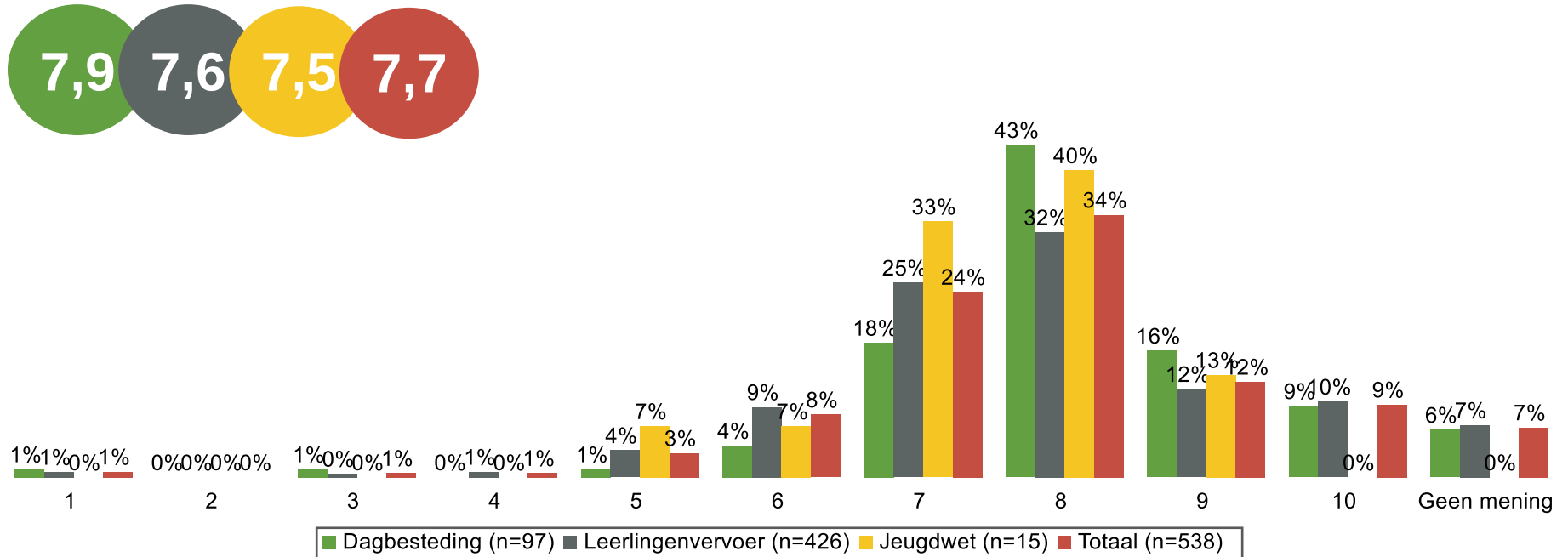


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding?



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

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



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

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

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

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

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

Bijlagen

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

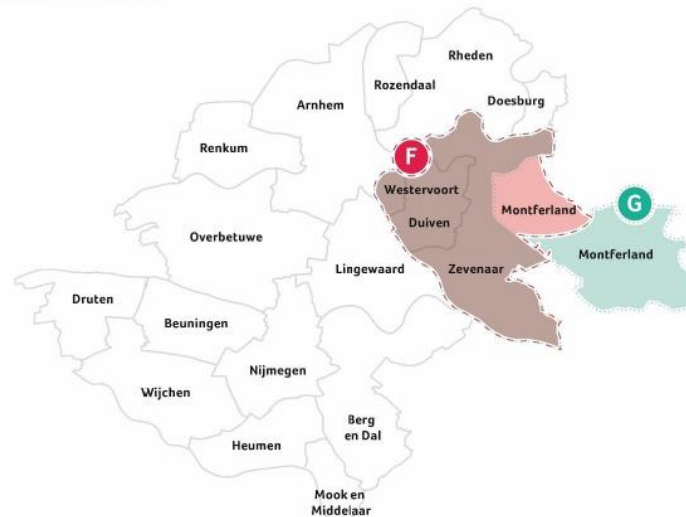
De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (538) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,77% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

PERCELEN ROUTEVERVOER
(A T/M D)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(F, G)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(E, H, I)



Niet alle vervoerssoorten van het routevervoer worden in alle gemeenten en dus door alle vervoerders gereden. Het dagbestedingsvervoer wordt bijvoorbeeld niet gereden in de regio Nijmegen en het leerlingenvervoer niet in de gemeente Renkum.

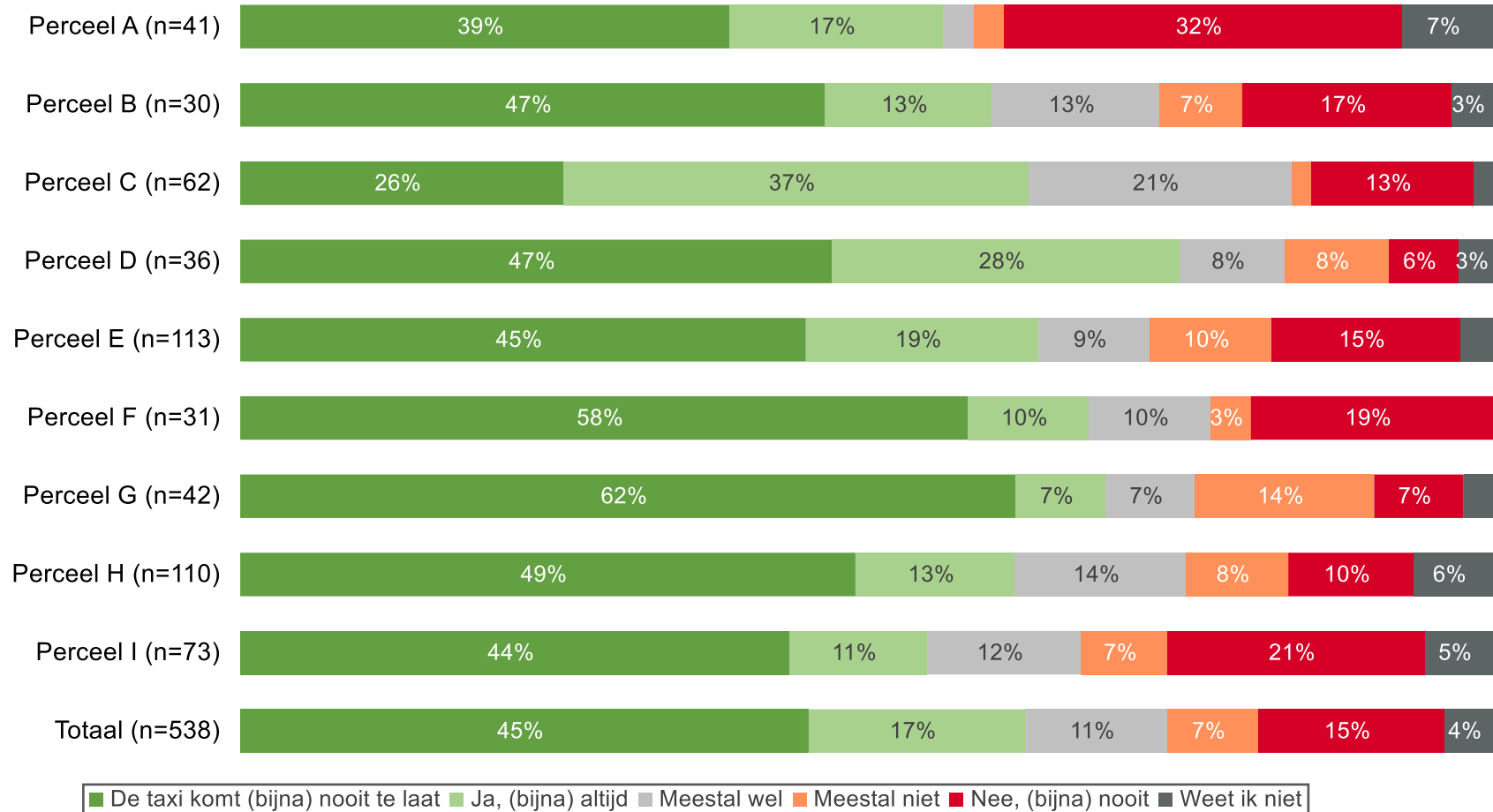
Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

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

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

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

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



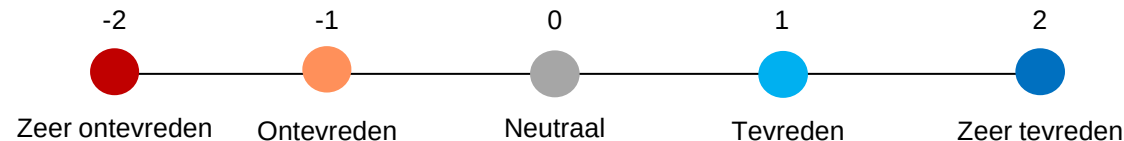
Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

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

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

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

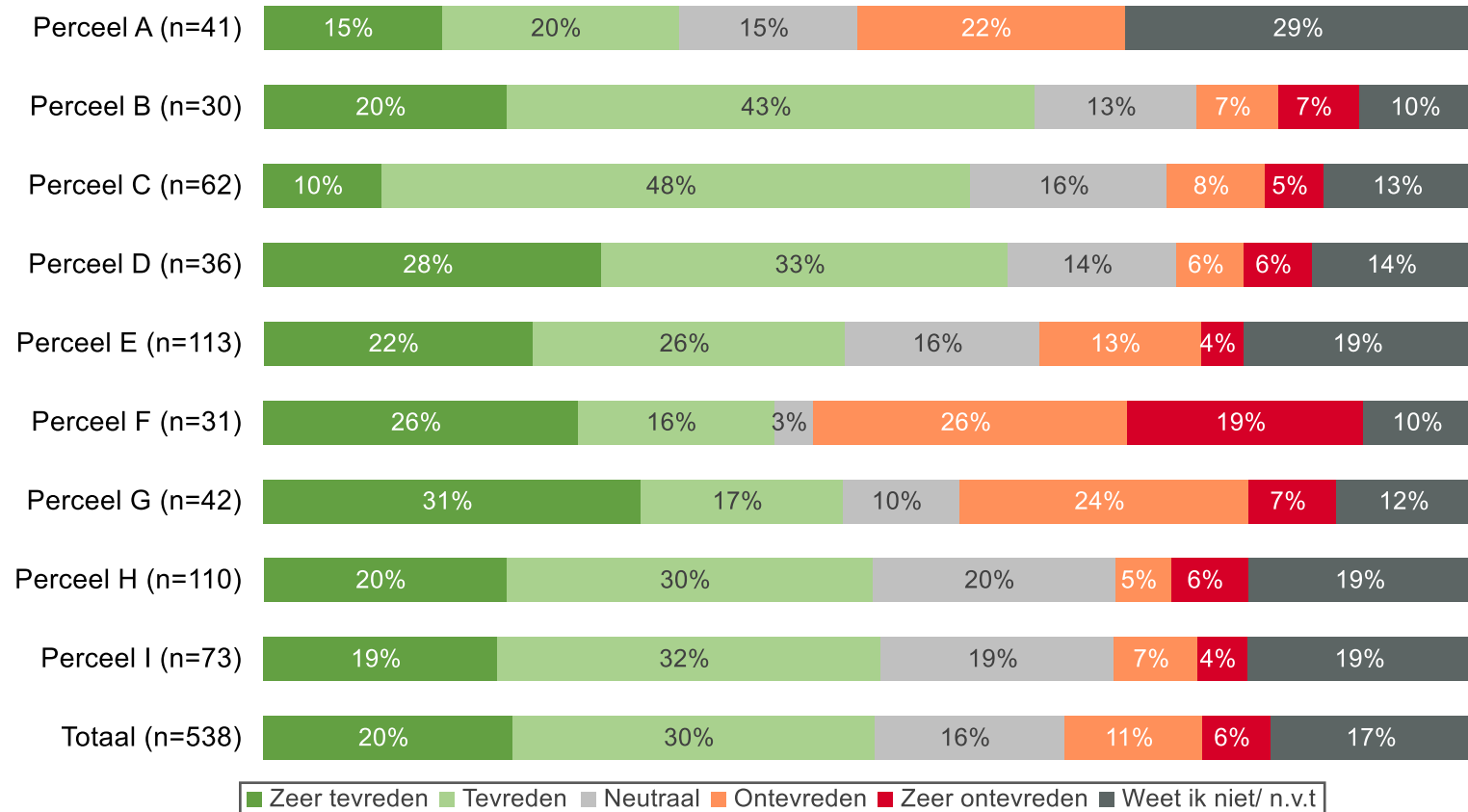
** Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.*



De bovenstaande vragen zijn beantwoord door de respondenten op een vijfpuntschaal van zeer ontevreden (score -2) tot zeer tevreden (score 2). Ook konden ze voor de antwoordoptie 'Weet ik niet' kiezen. Bij de bovenstaande scores zijn de respondenten die 'Weet ik niet' hebben geantwoord eruit gehaald. De gemiddelde score geeft aan hoe tevreden zij over dat bepaalde onderdeel zijn. Des te dichter de score bij de -2 ligt des te meer ontevreden zijn de respondenten en des te dichter de score bij de 2 ligt des te meer tevreden zijn de respondenten. Een score van 0 houdt in dat respondenten over het algemeen neutraal tegenover dit onderdeel staan.

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

Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



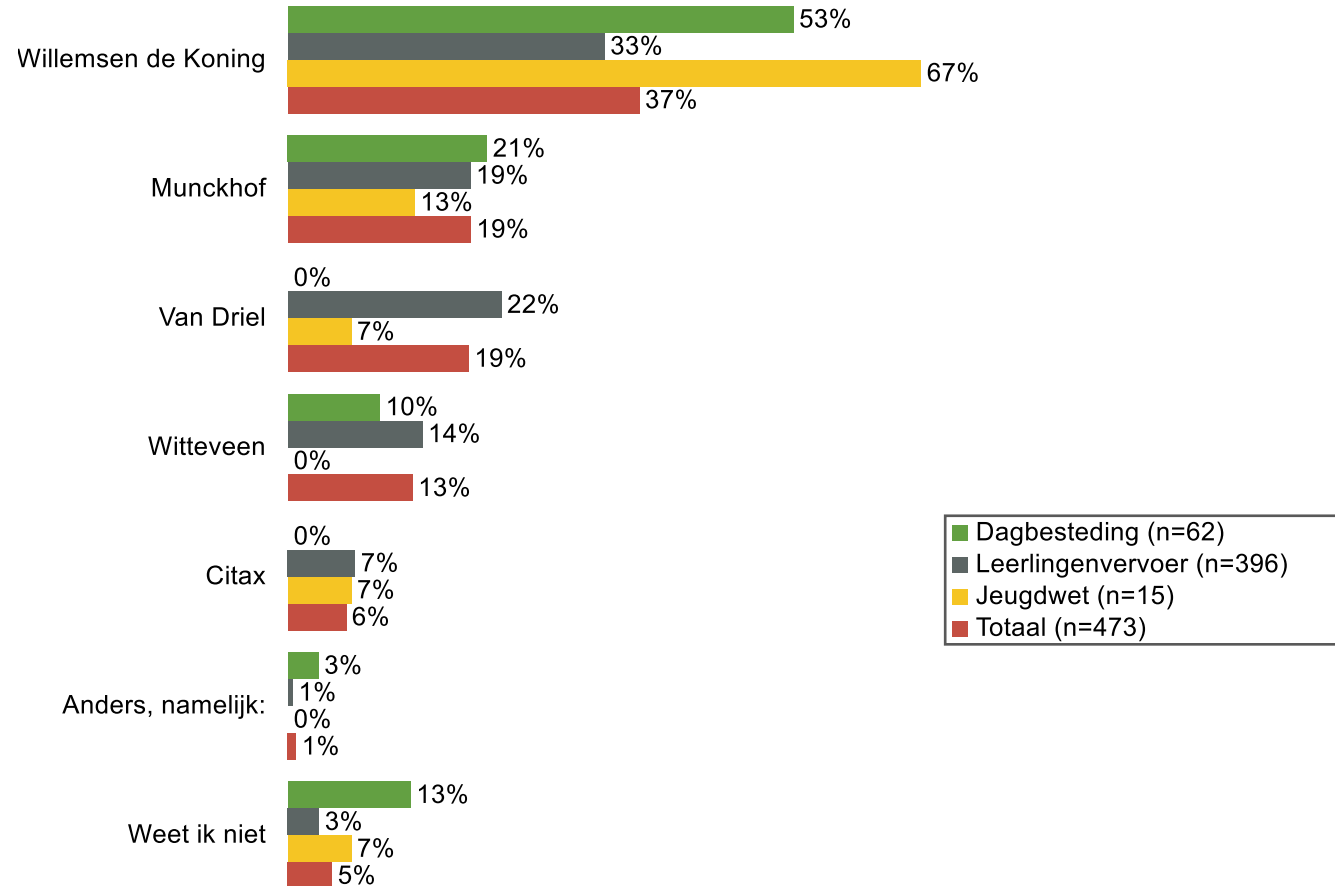
Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

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

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

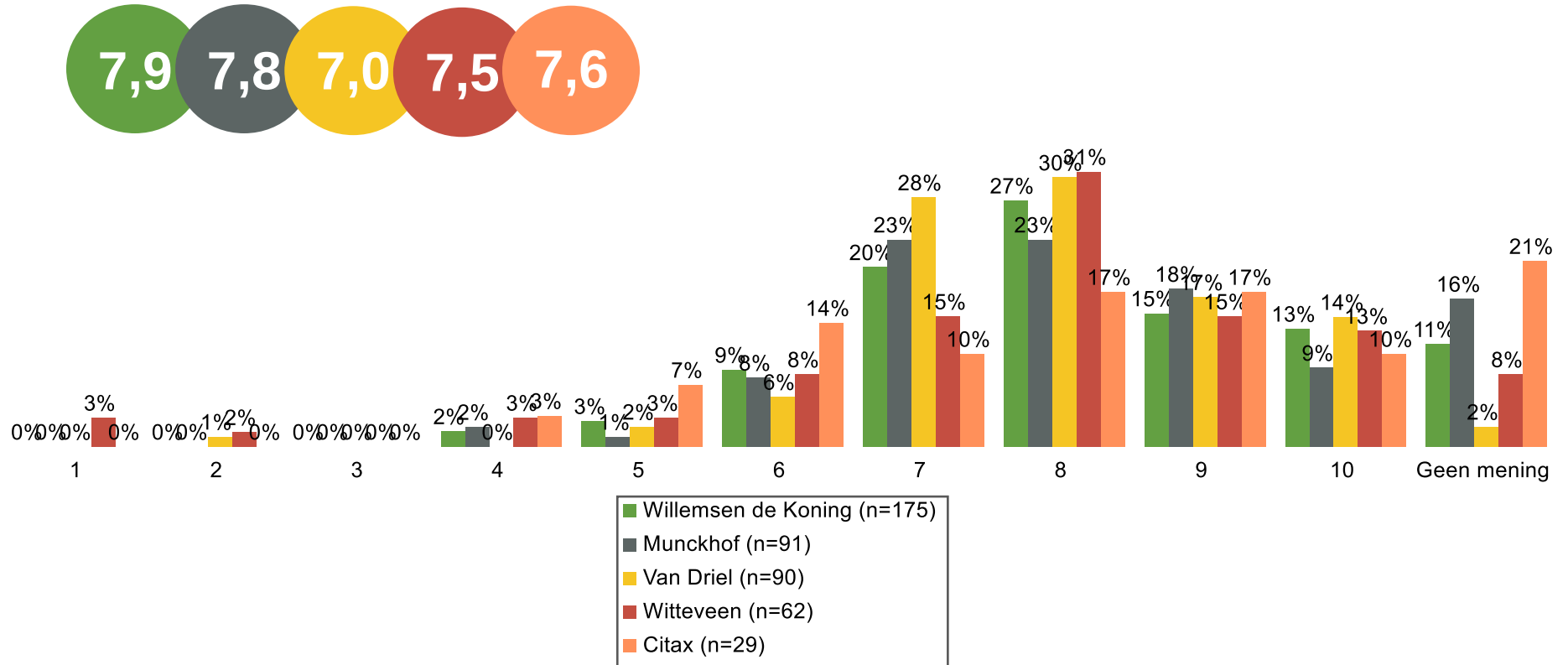
Deze is alleen beantwoord door respondenten die het afgelopen jaar een rit tijdelijk hebben afgemeld.

Bij welke vervoerder heeft u een rit tijdelijk afgemeld?



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

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



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

Onderwerp: Duurzaamheidsrapport Q4 2020 - Q2 2021

Datum: 31 augustus 2021

Afzender: Vervoersorganisatie

Inleiding

Vanaf 1 augustus 2020 zijn na aanbesteding en gunning de nieuwe vervoerscontracten operationeel. Met betrekking tot het duurzaamheidsniveau is afgesproken dat deze vanaf de start van het vervoer ten minste gelijk is aan het duurzaamheidsniveau van de voorgaande contractperiode. Daarbij is uitgegaan van een duurzaamheidsniveau van 65%. Vanaf oktober 2020 tot en met juni 2021 (Q4 2020, Q1 en Q2 2021) ligt het gemiddelde duurzaamheidsniveau op 68,3%. Daarmee voldoet Avan in ruime mate aan de gemaakte afspraken.

Bij de normstelling is een onderscheid gemaakt tussen het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer. Tevens is ervoor gekozen om gedurende de contractperiode in samenwerking met de vervoerder de transitie naar zero emissie te laten plaatsvinden. De initiële contractperiode is 4 jaar. Verlenging van het contract, vanaf medio 2024, is mede afhankelijk van de kwaliteit van het infaseringsplan zero emissie. Begin 2022 wordt gestart met het vormgeven van de zero emissie infaseringsplannen die uiterlijk in Q1 2023 beoordeeld gaan worden. Afhankelijk van de kwaliteit van samenwerking is een totale contractduur mogelijk van 10 jaren (juli 2030).

Huidige stand van zaken

Onderstaand ziet u de afspraken zoals vastgelegd zijn in de contracten met de huidige vervoerders.

Vraagafhankelijk vervoer					Infasering zero emissie		
Kilometers	1-aug-20	1-jan-21	1-jun-22	1-jun-23	1-jun-24		1-jan-30
Duurzaam	65%	65%	70%	95%	95%		100%
Waarvan zero emissie	5%	10%	35%	35%	35%		100%
Waarvan zero emissie personenauto's				95%	95%		100%
Routevervoer					Infasering zero emissie		
Kilometers	1-aug-20	1-jan-21	1-jun-22	1-jun-23	1-jun-24		1-jan-30
Duurzaam	60%	65%	70%	95%	95%		100%
Waarvan zero emissie	0%	0%	5%	5%	5%		100%
Waarvan zero emissie personenauto's				95%	95%		100%

Duurzame kilometers betreft kilometers waarbij sprake is van elektrische aandrijving of waterstof (zero emissie) of waarbij gebruik gemaakt wordt van BIO brandstoffen (BIO gas of BIO diesel HVO 100).

Voor de eerste drie kwartalen (Q4 2020, Q1 2021, Q2 2021) kunnen we melden dat de realisatie van duurzame kilometers op gemiddeld 68,3% uitkomt. Dit is ruim boven de gestelde norm van 65%.

Vraagafhankelijk+Routevervoer	Q4	Q1	Q2	Totaal
Totaal productiekilometers	2.724.267	2.530.746	3.281.126	8.536.139
Duurzame kilometers	1.845.042	1.709.471	2.276.391	5.830.904
Duurzame kilometers in %	67,7%	67,5%	69,4%	68,3%

Tabel 1: Duurzame kilometers afgezet tegen totaal productiekilometers

Het aandeel zero emissie kilometers in het vraagafhankelijk vervoer ligt met 19% ruim boven de gestelde norm van 10%. We kunnen zelfs melden dat in het routevervoer ook al gereden wordt met zero-emissie voertuigen.

Vraagafhankelijk vervoer	Q4	Q1	Q2
Productiekilometers	988.199	869.865	1.123.533
Norm procentueel	65%	65%	65%
Norm absoluut	642.329	565.412	730.297
Realisatie	752.628	662.169	854.709
Realisatie in %	76,2%	76,1%	76,1%
Zero emissie norm	5%	10%	10%
Zero emissie realisatie	208.614	167.188	217.631
Zero emissie realisatie in %	21,1%	19,2%	19,4%
Routevervoer	Q4	Q1	Q2
Productiekilometers	1.736.068	1.660.881	2.157.592
Norm procentueel	60%	65%	65%
Norm absoluut	1.041.641	1.079.573	1.402.435
Realisatie	1.092.414	1.047.302	1.421.682
Realisatie in %	62,9%	63,1%	65,9%
Zero emissie norm	0%	0%	0%
Zero emissie realisatie	21.509	20.670	27.391
Zero emissie realisatie in %	1,2%	1,2%	1,3%

Tabel 2: Duurzame kilometers afgezet tegen totaal productiekilometers per vervoerssoort

Ontwikkelingen vervoer

De ontwikkeling van het gebruik van het vervoer laat over de kwartalen een wat grillig verloop zien.

Over de drie kwartalen zien we wel een gestage toename binnen het vraagafhankelijk vervoer. Duidelijk waarneembaar is de dip in Q1 ten gevolge van de verzwaarde coronamaatregelen eind december 2020. In Q2 zien we een duidelijk herstel. Overigens een herstel dat zich in Q3 duidelijk doorzet. Het aantal actieve gebruikers neemt toe en de actieve gebruikers maken frequenter gebruik van het vervoer.

De dip in Q1 is ook duidelijk waarneembaar in het routevervoer ten gevolge van de lockdown van scholen tussen eind december en medio februari. Vanaf medio februari zien we een duidelijk herstel van het routevervoer waarbij de productiekilometers in Q2 2021 fors uitstijgen boven Q4 2020.

In Q1 en Q2 heeft er binnen het vraagafhankelijk vervoer een lichte afname van het percentage zero emissie kilometers plaatsgevonden en een lichte toename van (BIO) diesel ten opzichte van Q4. Ook dit vindt haar oorzaak in coronamaatregelen. Door de opgelegde combinatiebeperking vanaf eind december in het vraagafhankelijk vervoer (maximaal één reiziger per zitrij) is een deel van de personenauto's (zero emissie voertuigen) vervangen door rolstoelvoertuigen (diesel). Vanaf eind juni zijn de maatregelen iets versoepeld (maximaal twee personen per zitrij). Mogelijke effecten daarvan worden inzichtelijk vanaf Q3 2021.

Ook zien we in het routevervoer dat er in Q1 net niet wordt voldaan aan de gestelde norm. Ten gevolge van de lockdown voor scholen hebben vervoerders plannings moeten herzien voor het jeugdwet- en dagbestedingsvervoer, waarbij dit ook gevolgen heeft gehad voor de in te zetten voertuigen. Dit is besproken met vervoerders en in Q2 zien we een duidelijke herstel van het afgesproken duurzaamheidsniveau.