

# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 3 2022*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 3 2022*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

## Concept

25 oktober 2022

Projectnummer: 21005

## Auteurs:

Maarten van Setten

Michel Hartemink

## Movementem BV

**T** 0575 84 3738

**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)

**W** [www.movementem.nl](http://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.

# Inleiding

*Vanaf 14 mei 2021 voert Moventem in opdracht van Avan een continu klanttevredenheidsonderzoek uit onder de actieve pashouders van Avan. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van kwartaal 3 van 2022. Allereerst een beschrijving van de onderzoeksopzet.*

## DOEL

Doorlopend inzicht verkrijgen in de tevredenheid van reizigers in combinatie met de feitelijke uitvoeringskwaliteit om samen met vervoerders de uitvoeringskwaliteit gericht te verbeteren en de waardering van klanten te verhogen.

## OPZET

Dagelijks wordt een telefonisch interview gehouden met 5 Wmo-reizigers (35 per week) die een aantal dagen ervoor een rit hebben gemaakt. De vragen gaan over specifiek die rit. De vertrektijd, herkomst en bestemming wordt benoemd door de telefonisten.

## VRAGENLIJST

De vragenlijst is erop gericht om met minimale belasting van de reizigers zo veel mogelijk input op te halen. Aan reizigers die aangeven tevreden te zijn, wordt een beperkt aantal tevredenheidsvragen gesteld. Aan ontevreden reizigers wordt naar de oorzaak/oorzaken van de ontevredenheid gevraagd, zodat we gerichte input ophalen voor verbetermaatregelen. Aan alle respondenten is gevraagd enkele relevante onderdelen van de dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Elk kwartaal kunnen enkele aanvullende vragen worden opgenomen in een variabel vragenblok.

## STEEKPROEF

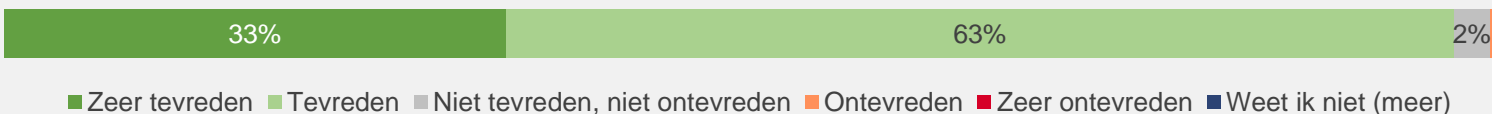
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 467 geslaagde interviews afgenomen.

# SAMENVATTING kwartaal 3

Periode: Q3 2022

# Resp.: 467

## Algemene tevredenheid



## Rapportcijfers

Uit het onderzoek blijkt dat de waardering van de stiptheid, reistijd en communicatie over de ophaaltijd de sterkste samenhang hebben met de algemene tevredenheid van de reiziger.

Algemeen

**8.1**

n=465

Vorig Q: 8.0

Stiptheid

**8.0**

n=464

Vorig Q: 8.0

Reservering

**8.1**

n=399

Vorig Q: 8.1

Reistijd

**8.0**

n=461

Vorig Q: 8.1

Communicatie  
ophaaltijd

**8.1**

n=459

Vorig Q: 8.1

Afhandeling  
klacht

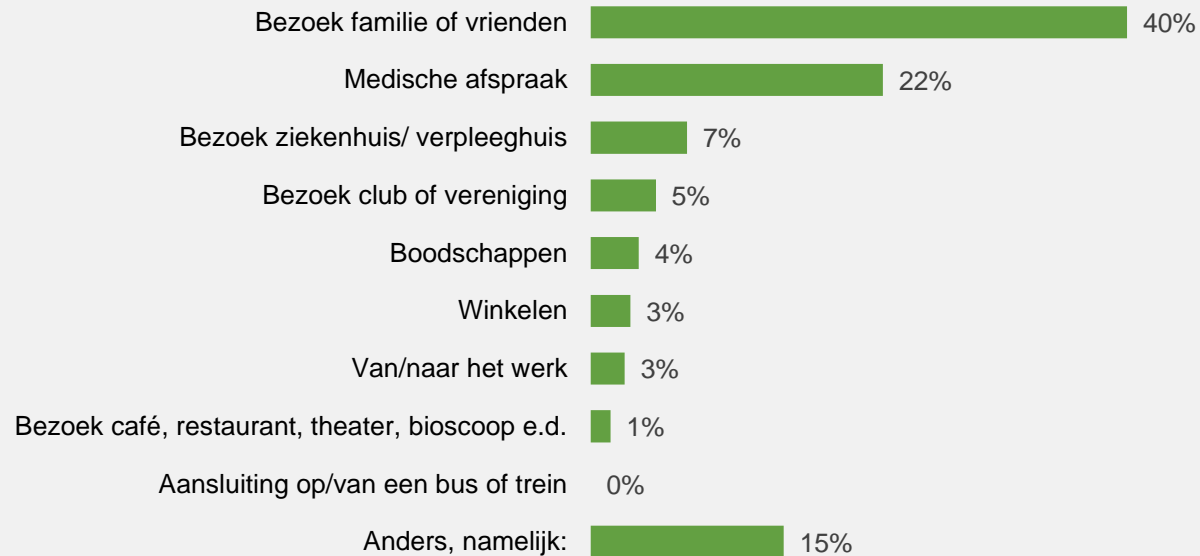
**6.1**

n= 19

Vorig Q: 6.6

# SAMENVATTING kwartaal 3

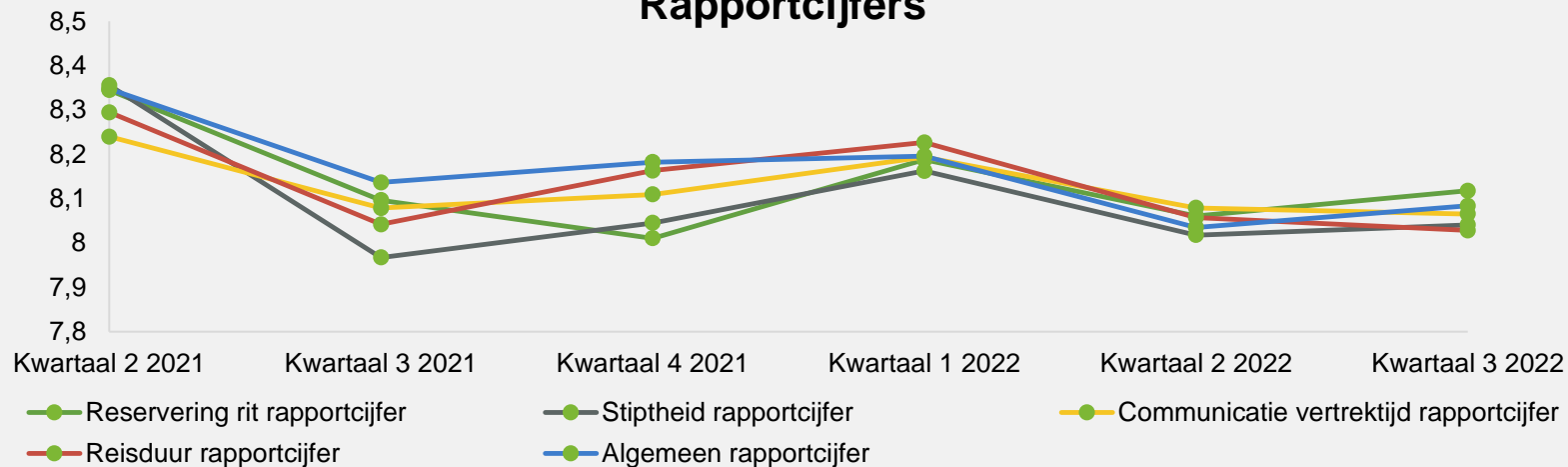
## Reisdoel Wmo (n=467)



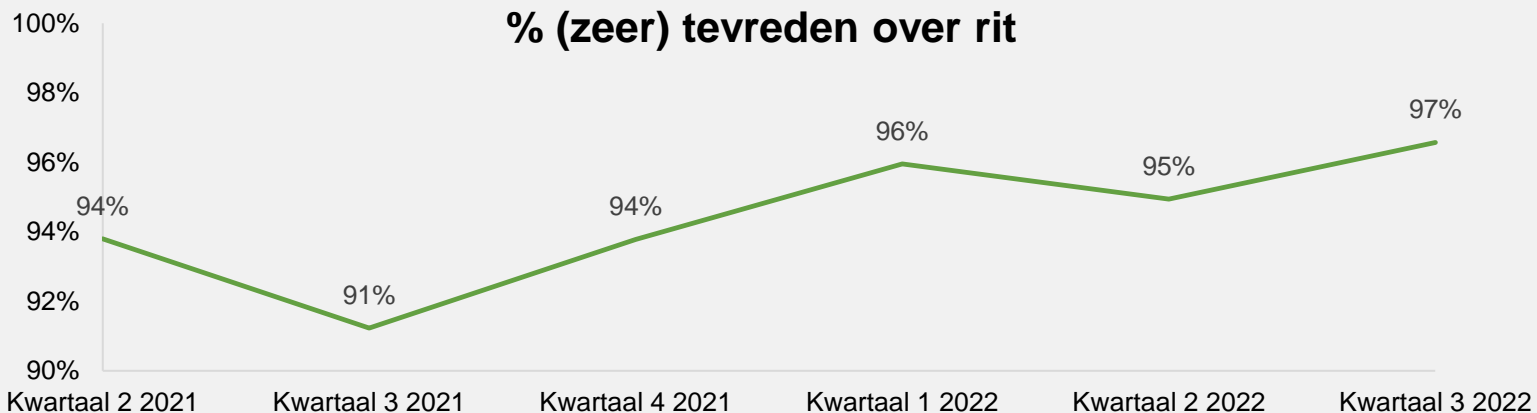
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd.  
Dagbesteding, zwembad en kerk zijn hierbij het vaakst genoemd.

# SAMENVATTING trend

## Rapportcijfers

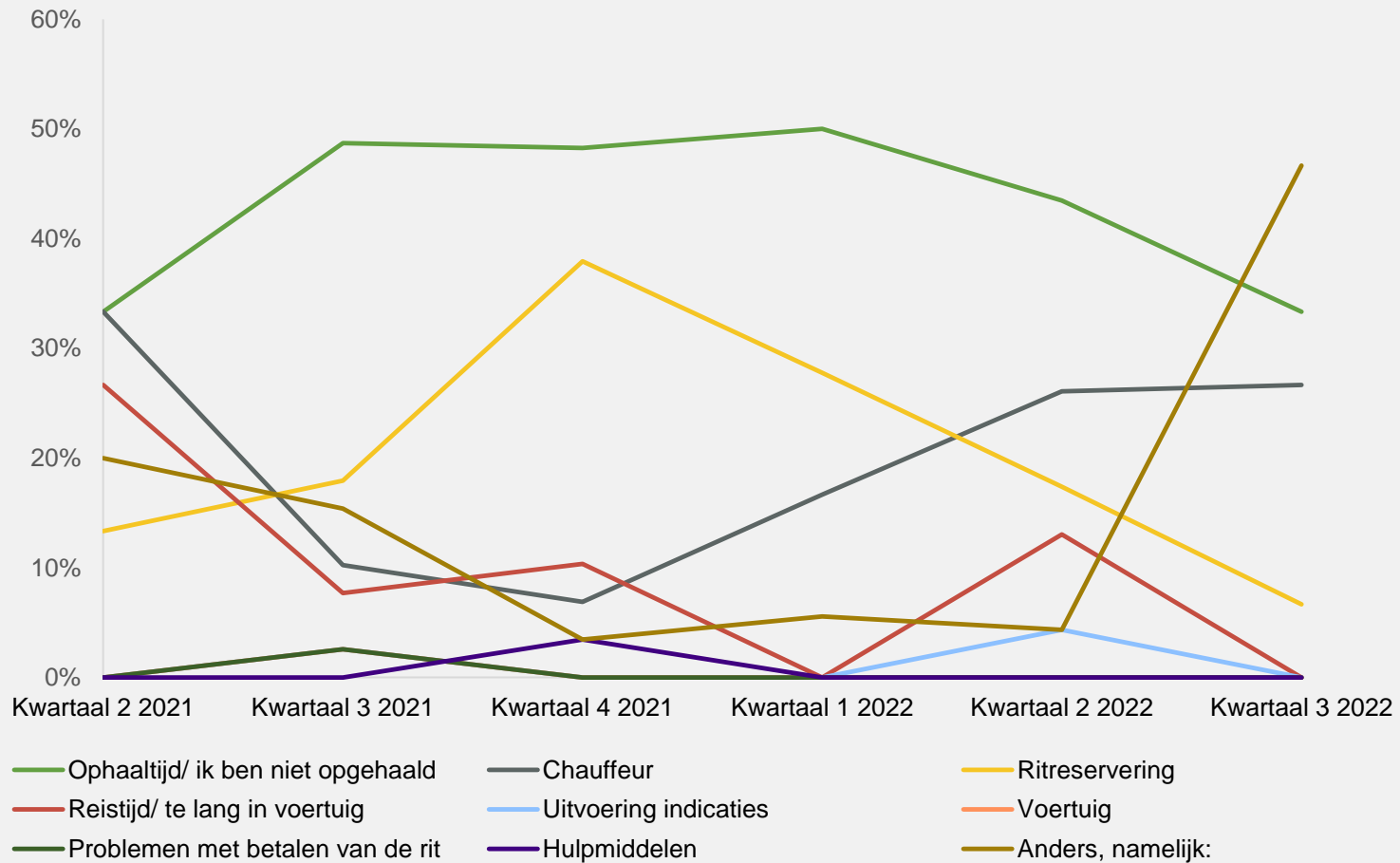


## % (zeer) tevreden over rit



# SAMENVATTING trend

## Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

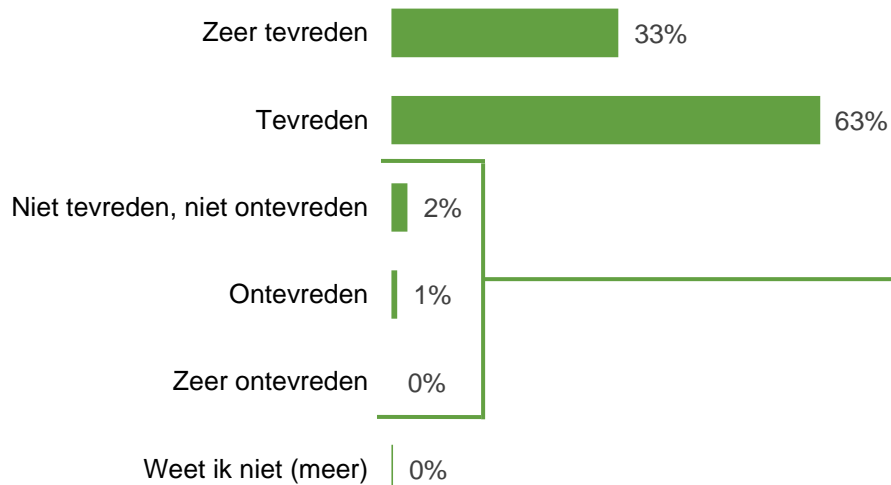
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**



**Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=467)**

*Voldeed de rit aan uw verwachtingen?*

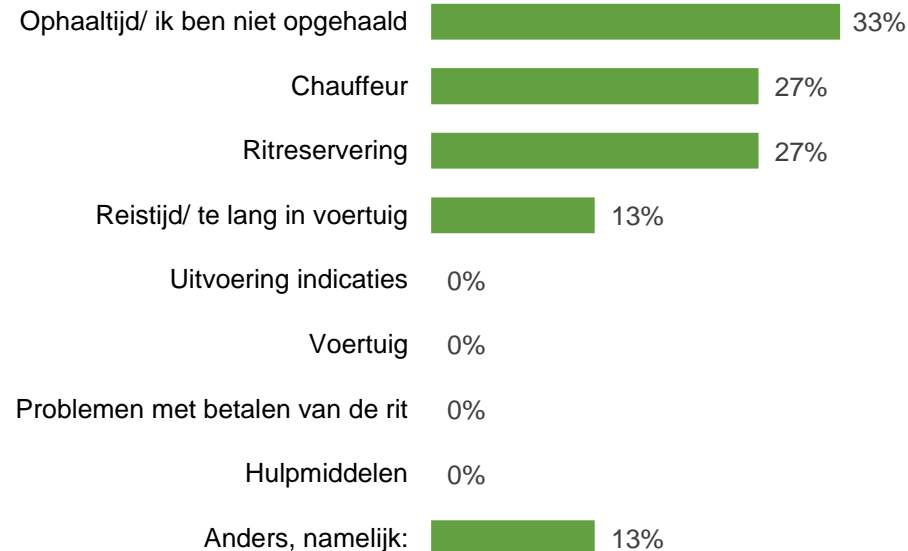


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (96%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

3% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

**Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=15)**

*Meer antwoorden mogelijk*



Aan de respondenten die niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden zijn, is gevraagd waarover men niet tevreden was. Hierbij konden meer antwoorden worden gegeven. Vooral de ophaaltijd (33%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid. 13% noemt iets anders. Deze staan op de volgende pagina weergegeven.

Op de volgende pagina staat per onderdeel aangegeven waarover de respondenten ontevreden zijn.



Van de 467 respondenten hebben er 15 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

### **Ritreservering**

1 respondent is ontevreden over de reservering van de taxirit. Deze geeft aan dat de telefoniste niet vriendelijk was.

### **Ophaaltijd**

5 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 3 daarvan geven aan te laat te zijn opgehaald. 1 respondent geeft aan te vroeg te zijn opgehaald en 1 respondent helemaal niet.

2 respondenten die te vroeg of te laat zijn opgehaald geven aan helemaal niet geïnformeerd te zijn. De andere 2 zijn wel geïnformeerd.

### **Reistijd**

Geen enkele respondent was ontevreden over de reistijd.

### **Chauffeur**

4 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Er wordt 3 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was. Ook heeft 1 respondent iets anders genoemd.

### **Voertuig**

Geen enkele respondent was ontevreden over het voertuig.

### **Hulpmiddelen**

Er zijn geen respondenten ontevreden over de manier waarop er met hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel of rollator) is omgegaan.

### **Uitvoering indicaties**

Geen enkele respondent was ontevreden over de uitvoering van indicaties.

### **Anders**

Eén reiziger geeft aan op de verkeerde locatie te zijn afgezet.

### **Feitelijke informatie**

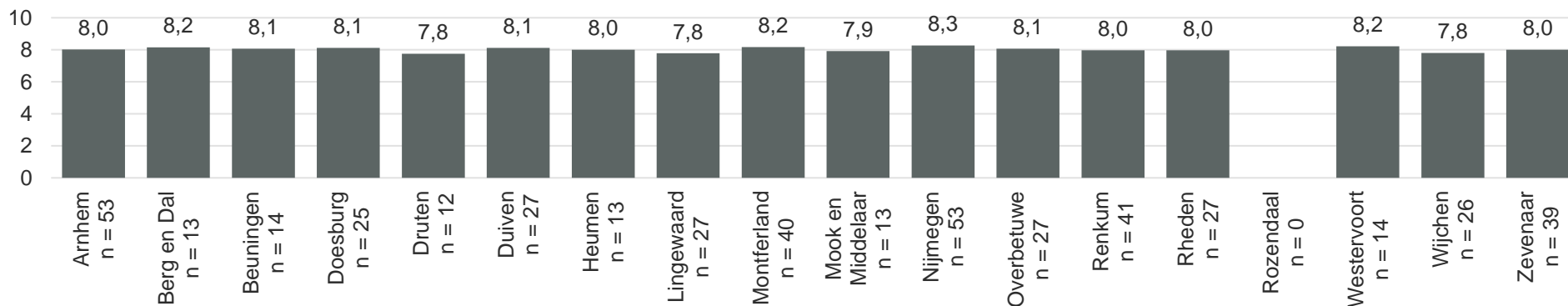
De 4 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn allemaal te laat opgehaald.



## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

**Totaal:**  
n=464

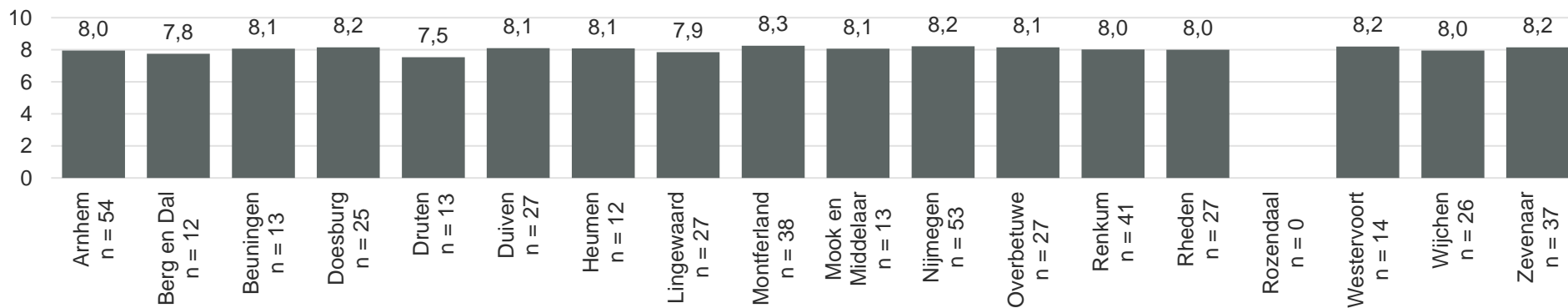
**8.0**



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

**Totaal:**  
n=459

**8.1**

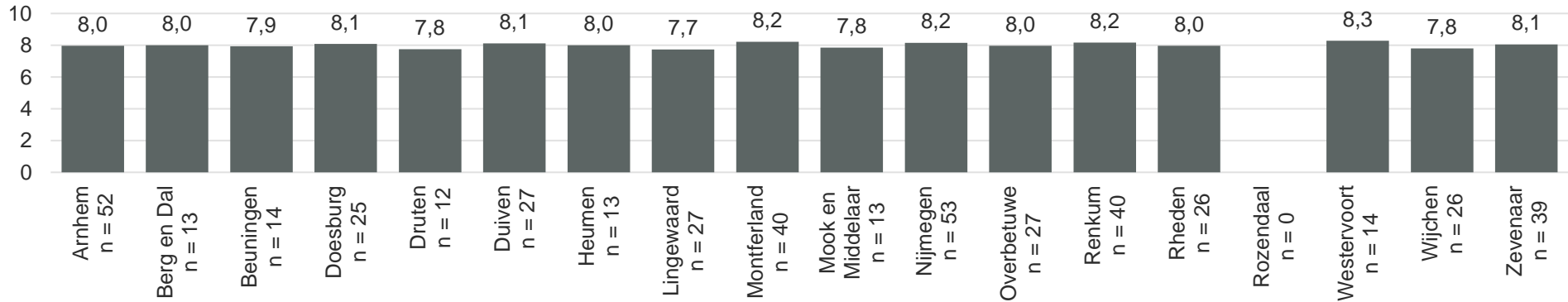




## Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

**Totaal:**  
n=461

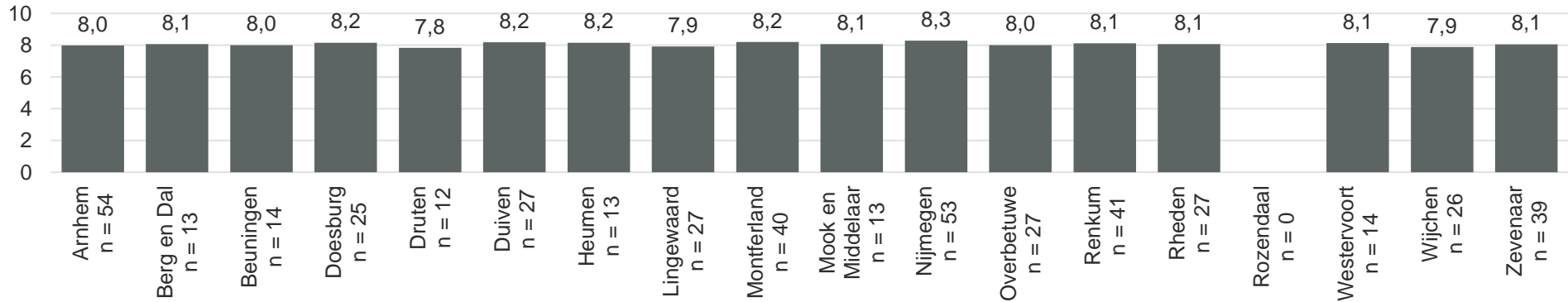
**8.0**



## Algemeen rapportcijfer per gemeente

**Totaal:**  
n=465

**8.1**

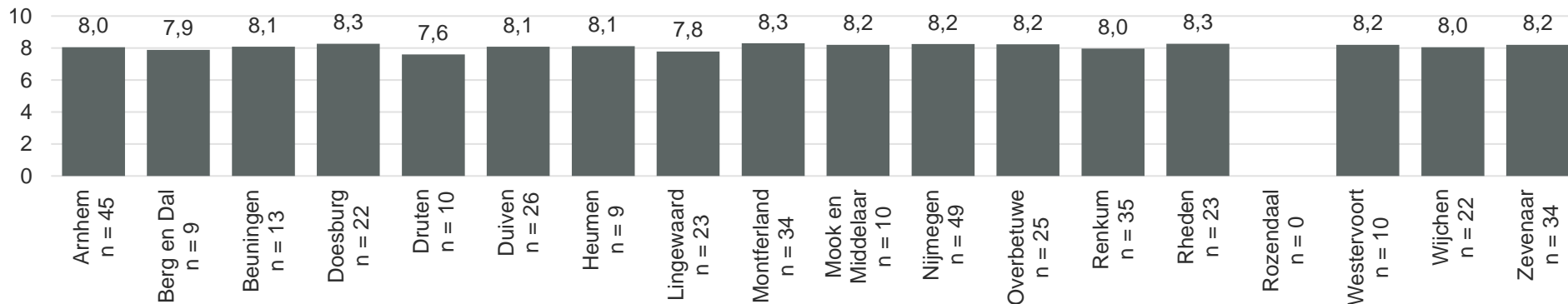




## Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:  
n=399

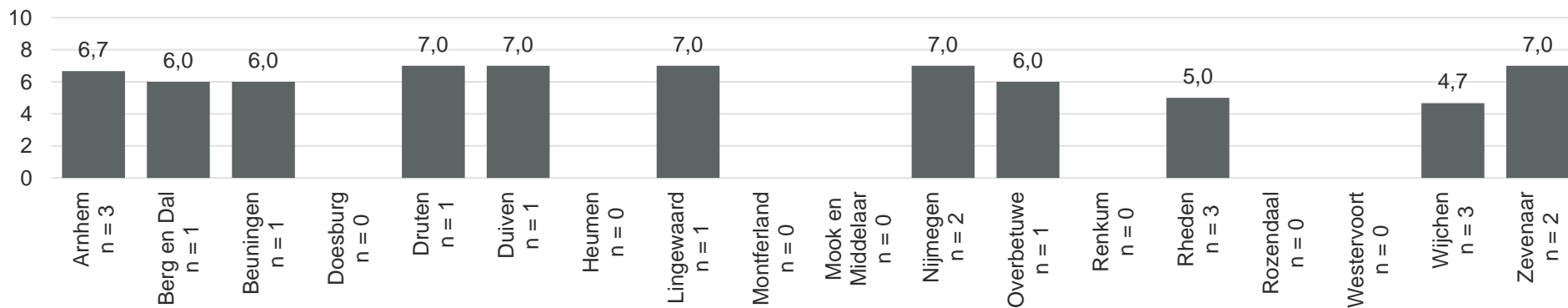
**8.1**



## Afhandeling laatste klacht per gemeente

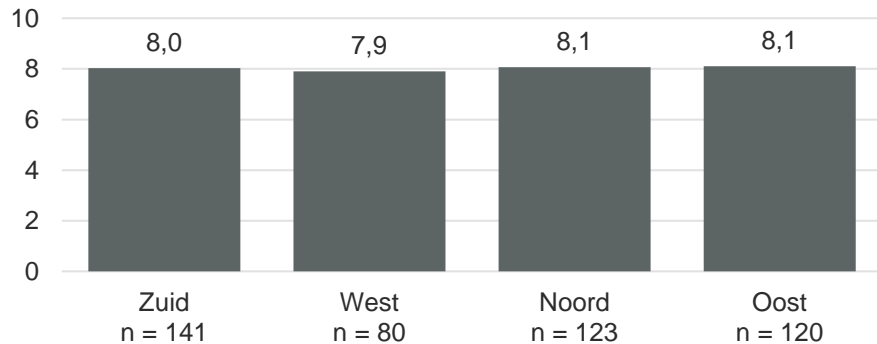
Totaal:  
n= 19

**6.1**

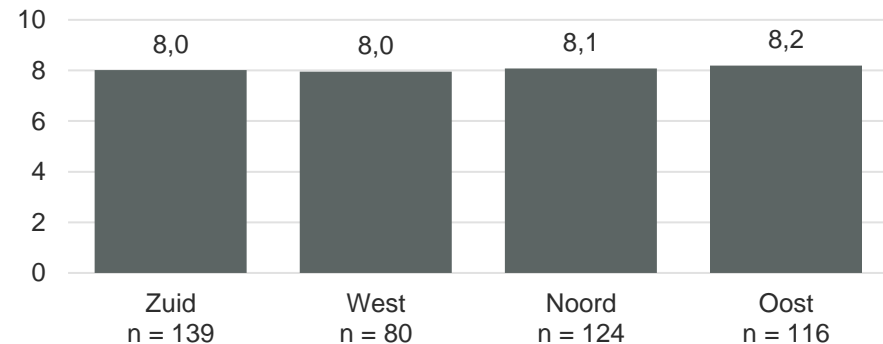




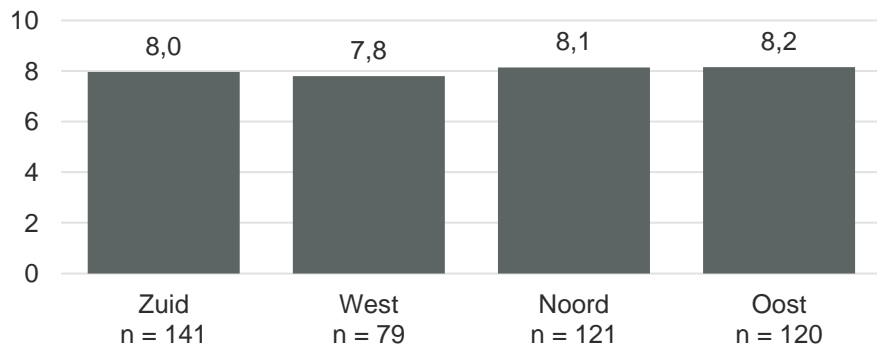
**Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel** Totaal: n=464 **8.0**



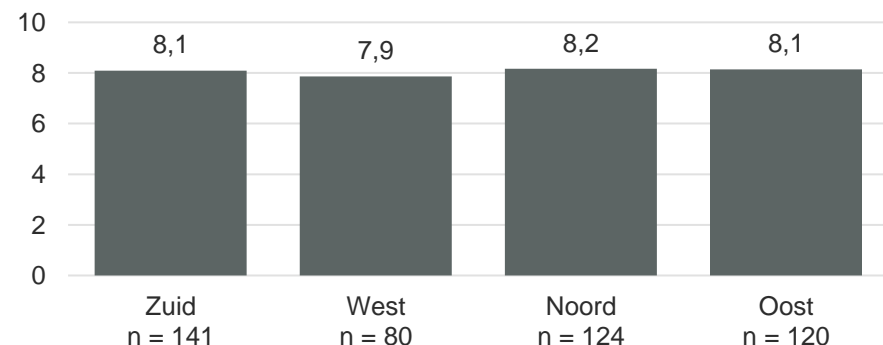
**Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel** Totaal: n=461 **8.1**



**Rapportcijfer reisduur rit per perceel** Totaal: n=459 **8.0**



**Algemeen rapportcijfer per perceel** Totaal: n=465 **8.1**

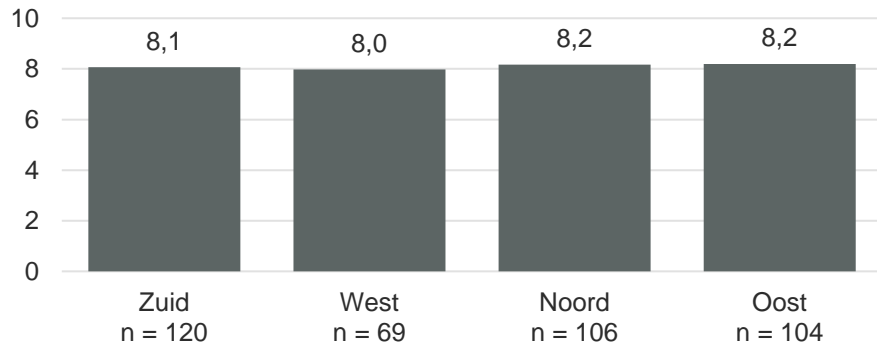




## Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:  
n=399

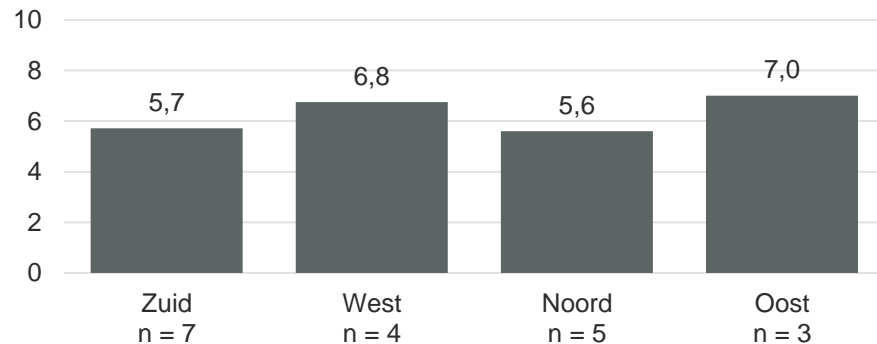
8.1



## Afhandeling laatste klacht per perceel

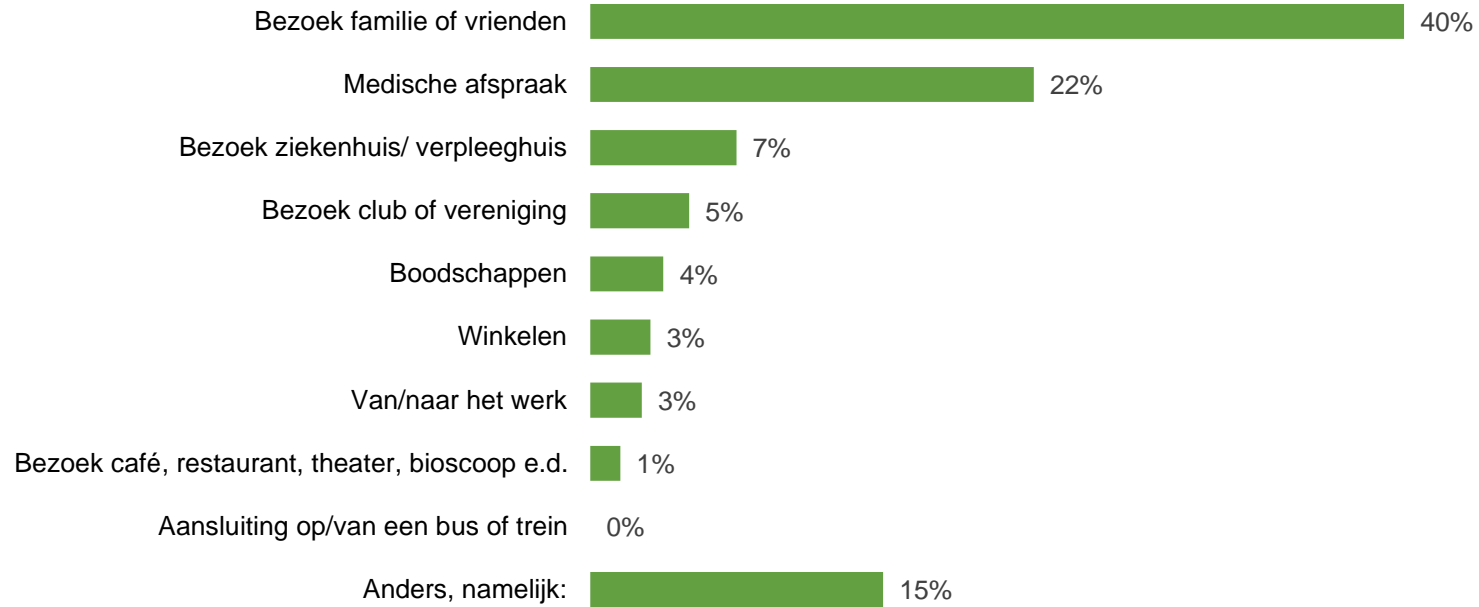
Totaal:  
n= 19

6.1





**Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=467)**

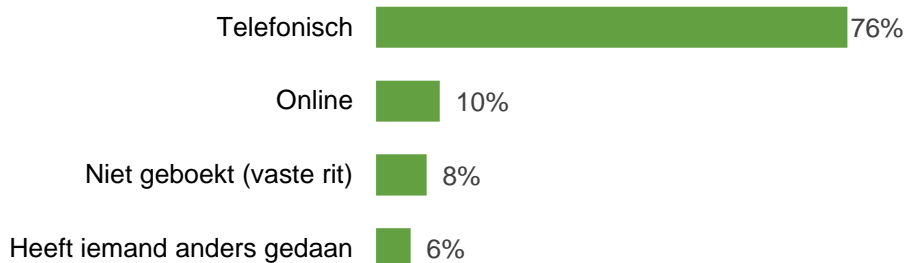


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Dagbesteding, zwembad en kerk zijn hierbij het vaakst genoemd.





## Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=467)



## Rapportcijfer reservering

### Telefonisch



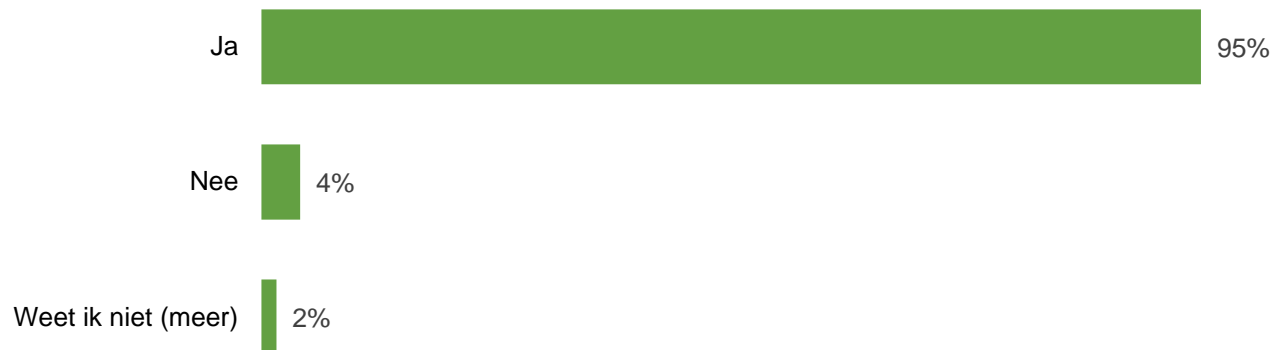
### Online



De meeste (76%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. 10% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,3 beoordeeld.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=461)



95% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 4% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.



*De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.*

## Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=467)



Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 1% online.