

# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 4 2021*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 4 2021*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

## Concept

24 januari 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 4 van 2021. 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. Afgelopen kwartaal zijn er aanvullende vragen over Corona gesteld.

## STEEKPROEF

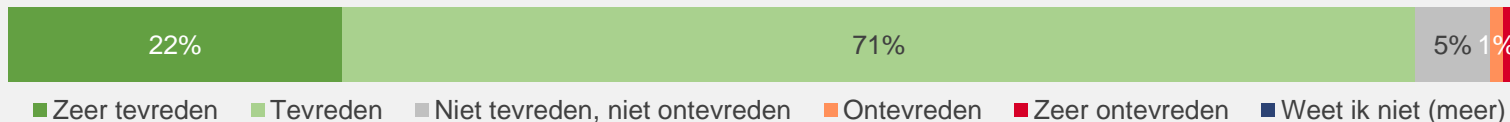
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 463 geslaagde interviews afgenomen.

# SAMENVATTING kwartaal 4

Periode: Q4 2021

# Resp.: 463

## 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

8.2

n=463

Vorig Q: 8.1

Stiptheid

8.0

n=462

Vorig Q: 8.0

Reservering

8.0

n=379

Vorig Q: 8.1

Reistijd

8.2

n=463

Vorig Q: 8.0

Communicatie  
ophaaltijd

8.1

n=463

Vorig Q: 8.2

Afhandeling  
klacht

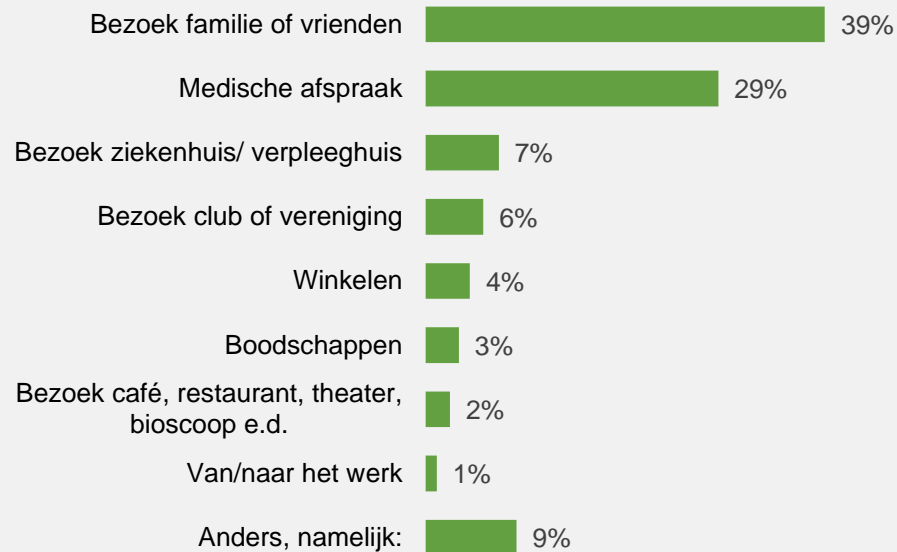
6.5

n= 16

Vorig Q: 6.4

# SAMENVATTING kwartaal 4

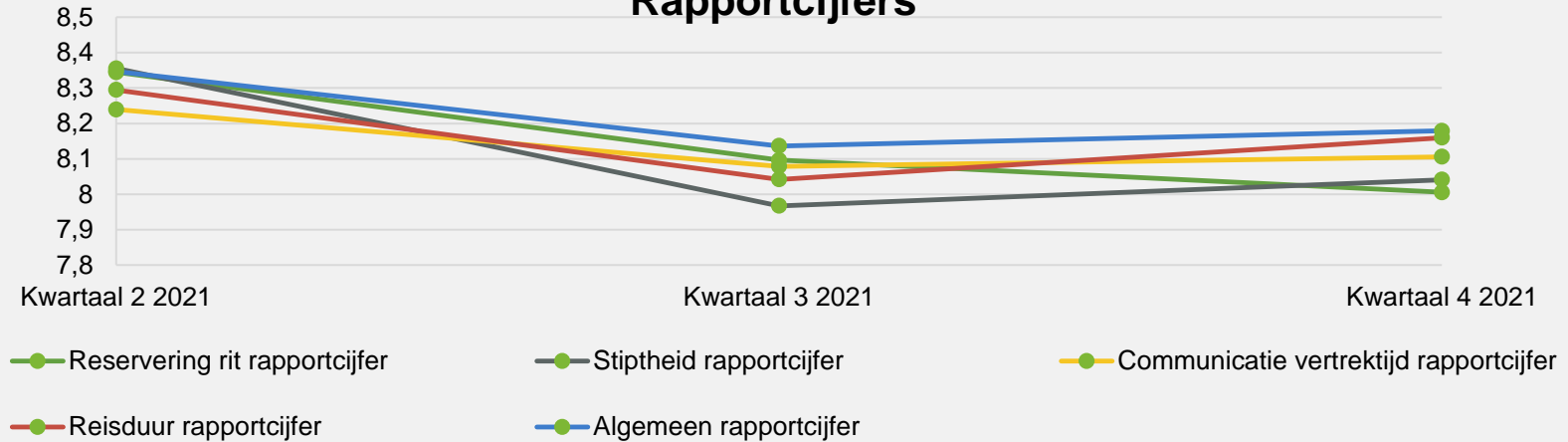
## Reisdoel Wmo (n=463)



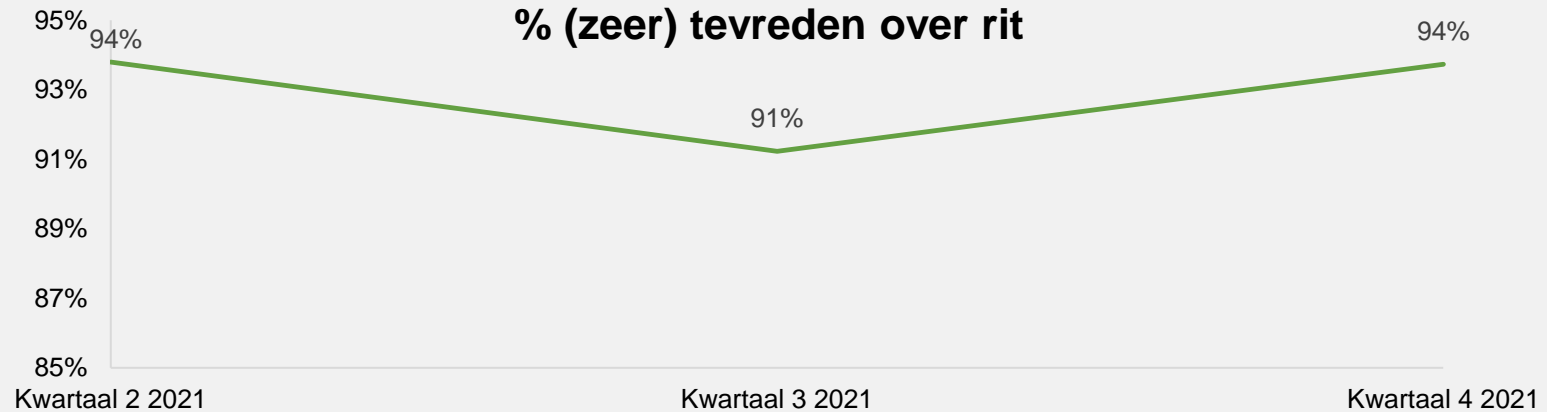
Bij 'Anders, namelijk: zijn verschillende reisdoelen genoemd.  
Boosterprik en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

# SAMENVATTING trend

## Rapportcijfers

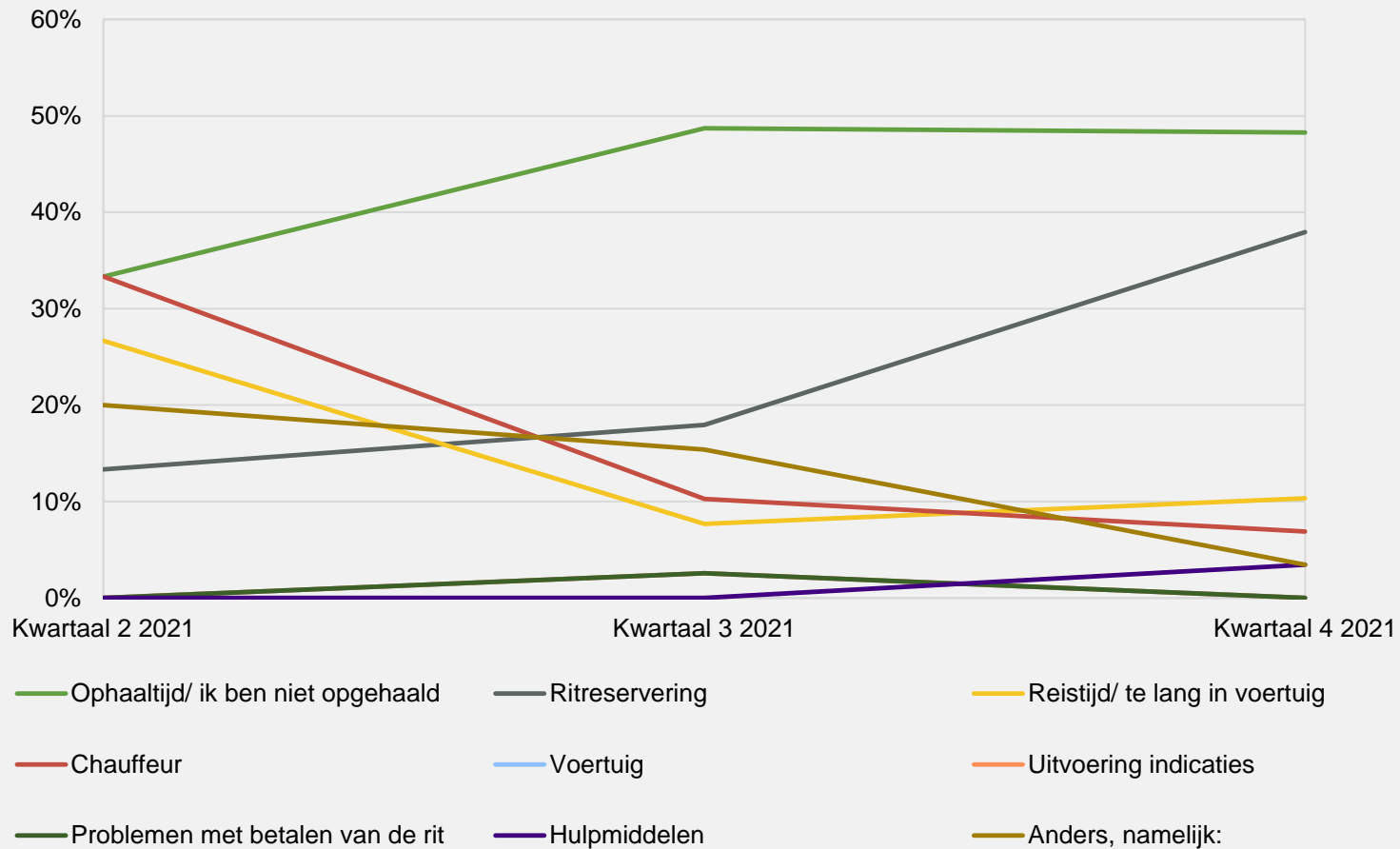


## % (zeer) tevreden over rit



# SAMENVATTING trend

## Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





**Algemene tevredenheid**



**Ontevredenheid**



**Rapportcijfers**



**Reisdoel**



**Reservering**



**Terugbelservice**

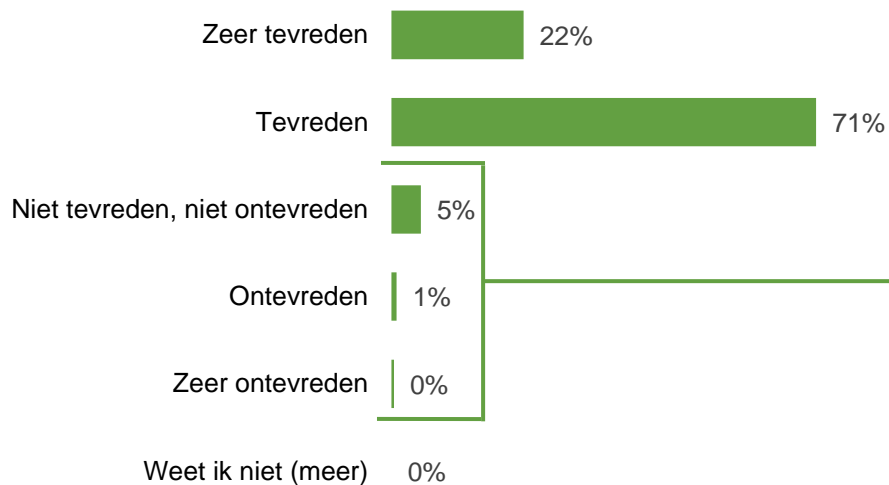


**Klachtenafhandeling**



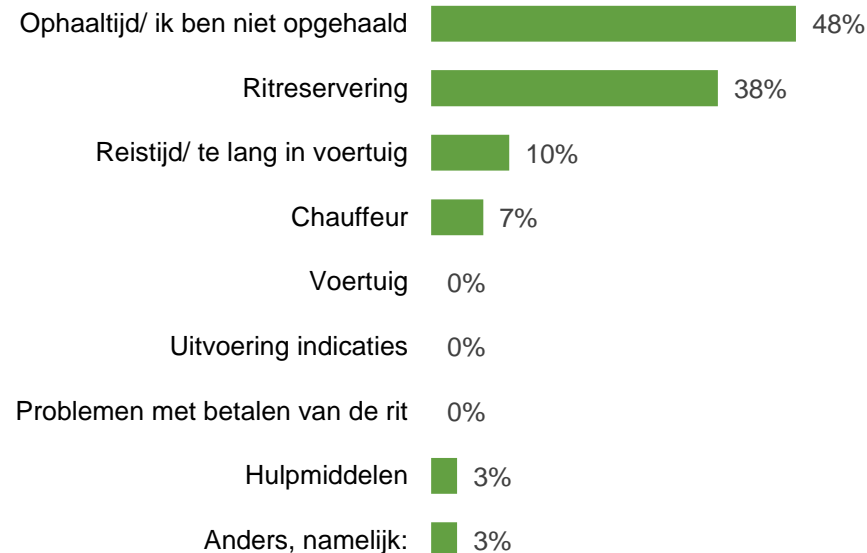
**Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=463)**

*Voldeed de rit aan uw verwachtingen?*



**Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=29)**

*Meer antwoorden mogelijk*



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (93%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

6% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

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 (48%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 463 respondenten hebben er 29 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

## Ritreservering

11 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 2 geven aan dat de rit niet goed is gereserveerd/ doorgegeven aan het taxibedrijf en 2 geven aan dat de telefoniste niet vriendelijk was. Daarnaast geven 3 respondenten aan lang te moeten wachten. Er wordt 6 keer iets anders genoemd.

## Ophaaltijd

14 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 13 daarvan geven aan te laat te zijn opgehaald, waarvan bij 2 de taxi (meer dan) 15 minuten later dan het afgesproken tijdstip kwam opdagen. 1 respondent geeft aan te vroeg te zijn opgehaald, namelijk 35 minuten te vroeg.

Van de 14 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd geven er 4 aan dat ze goed zijn geïnformeerd over het gewijzigde tijdstip. 9 geven aan helemaal niet geïnformeerd te zijn.

## Reistijd

3 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. Zij geven alle 3 aan dat ze langer in de taxi hebben gezeten dan gewenst.

## Chauffeur

7 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Ze hebben soms meerdere redenen gegeven waarom ze ontevreden zijn over de chauffeur. Er wordt 2 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was en er wordt 2 keer genoemd dat de chauffeur niet prettig reed. 1 respondent vond dat de chauffeur niet behulpzaam was, volgens 1 respondent kende hij de route onvoldoende en 1 respondent vond de chauffeur te gehaast.

## 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 geeft aan dat de uitvoering van een aanvullende indicatie niet goed is uitgevoerd.

## Feitelijke informatie

Van de 14 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 5 te laat opgehaald en 9 op tijd.

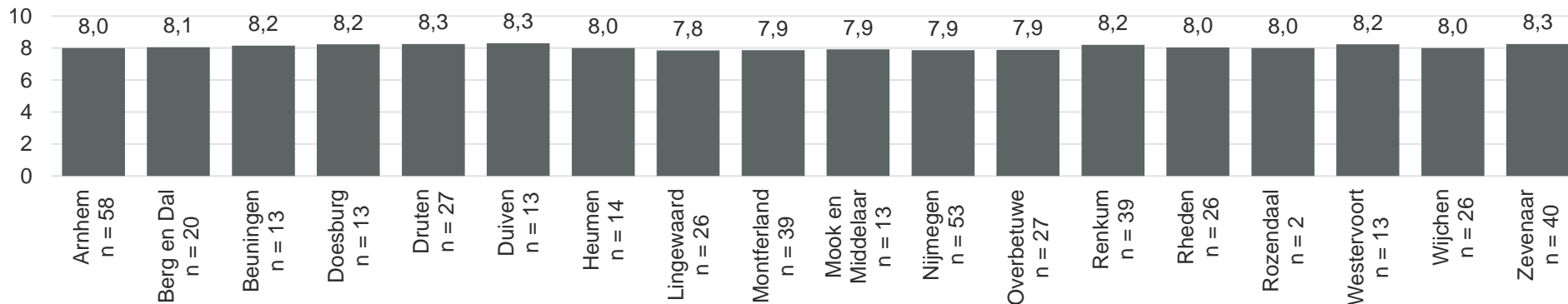
Van de 3 respondenten die ontevreden zijn over de reistijd is er niemand meer dan een half uur later aangekomen dan gepland.



## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=462

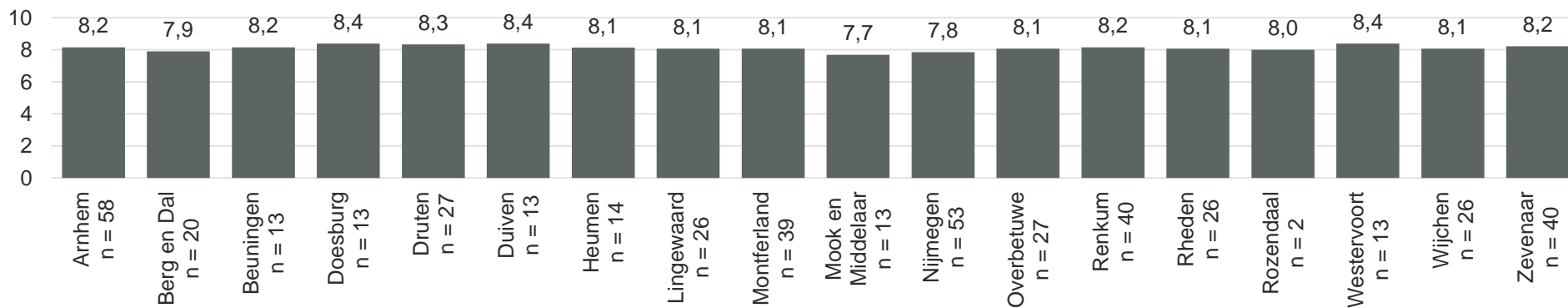
**8.0**



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=463

**8.1**

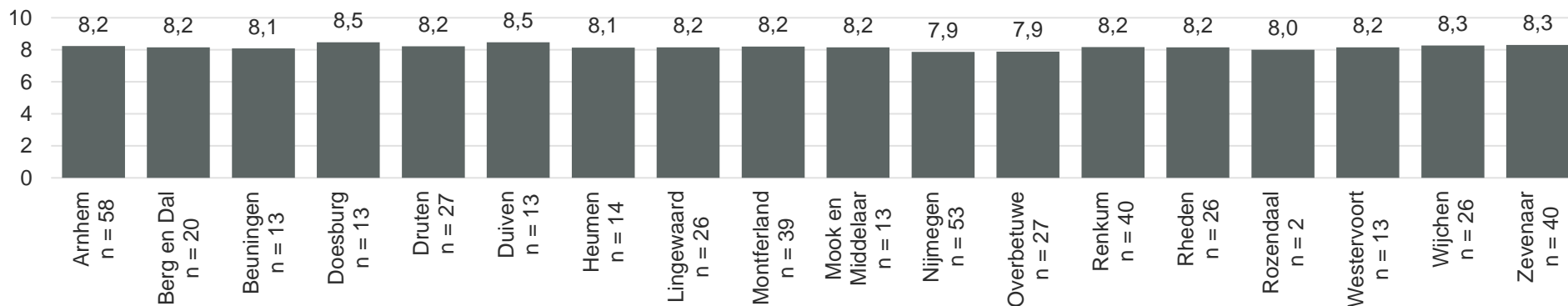




## Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:  
n=463

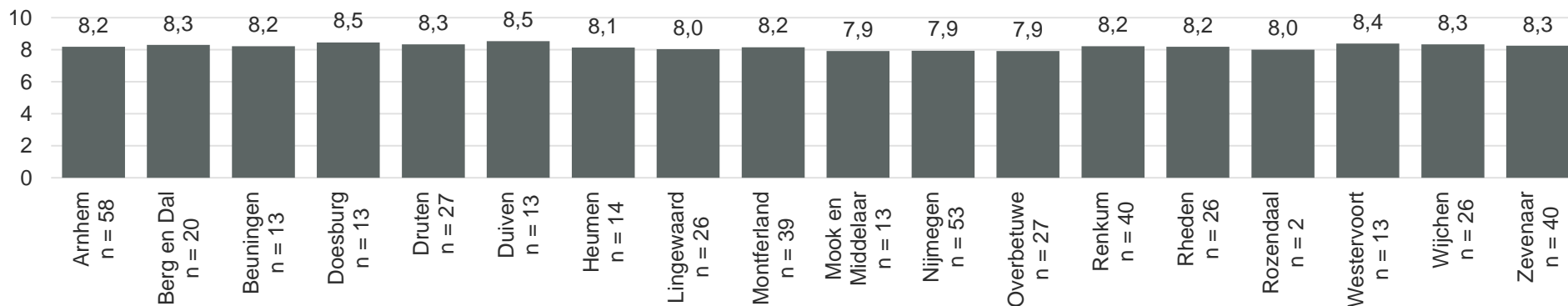
8.2



## Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:  
n=463

8.2

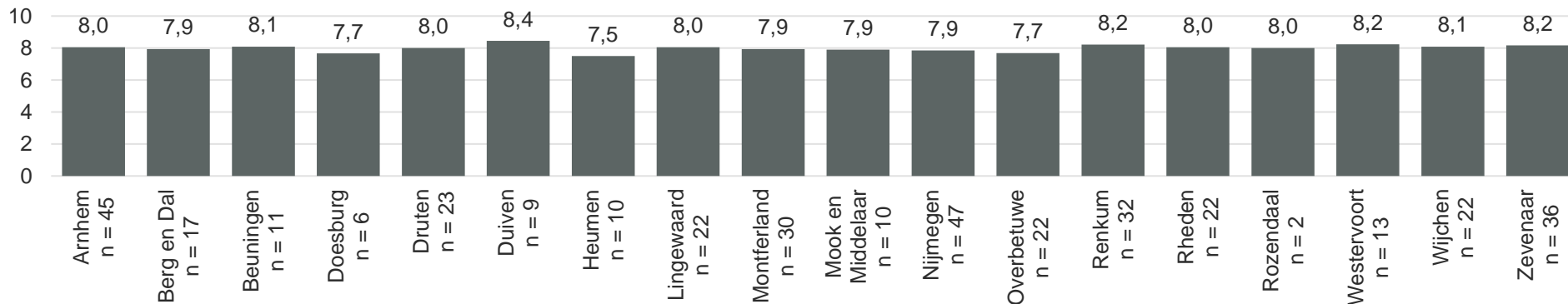




## Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:  
n=379

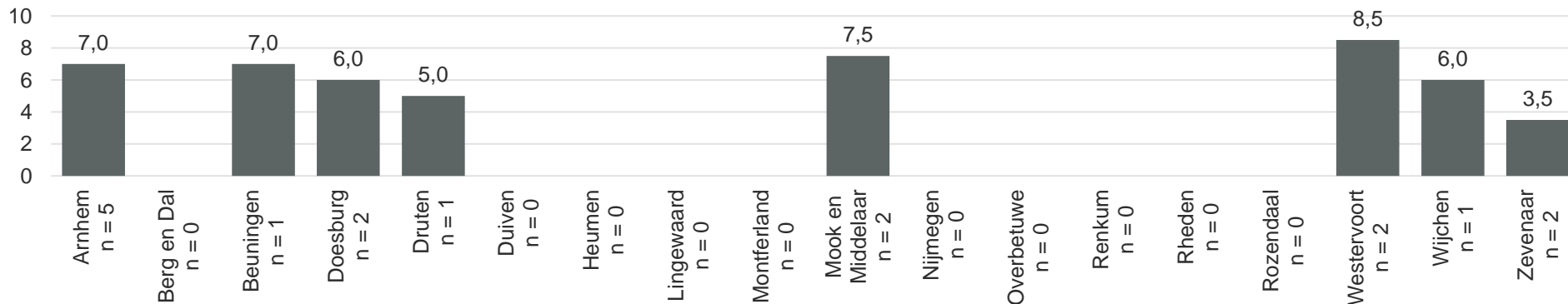
8.0



## Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:  
n= 16

6.5

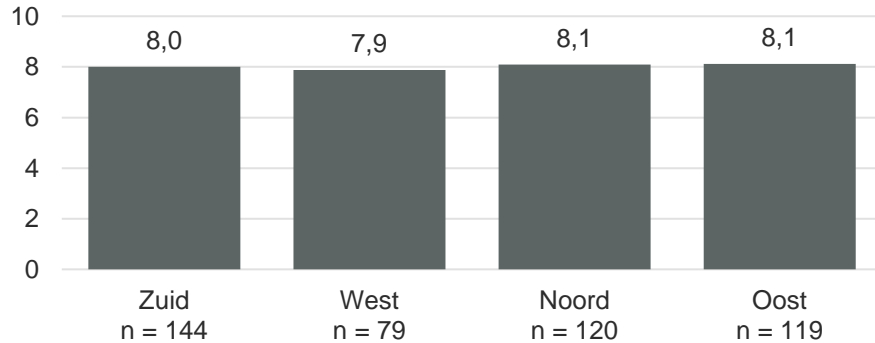




## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=462

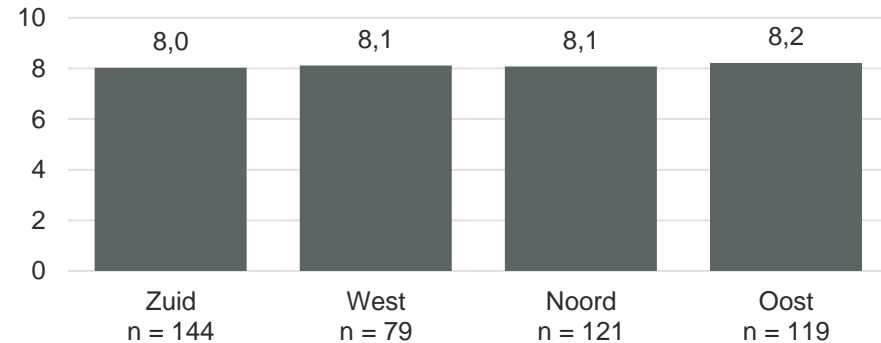
8.0



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=463

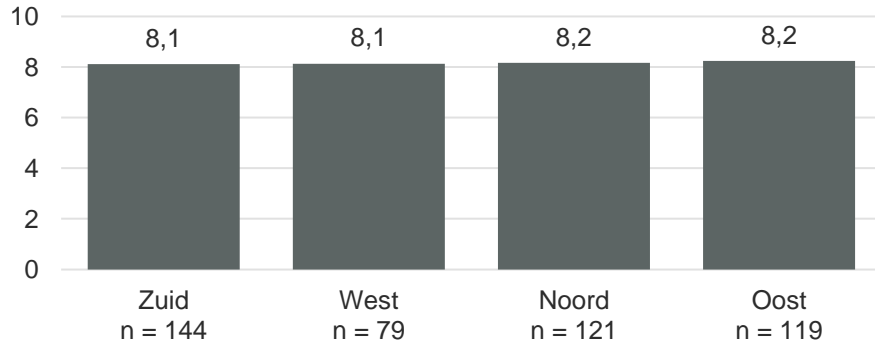
8.1



## Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:  
n=463

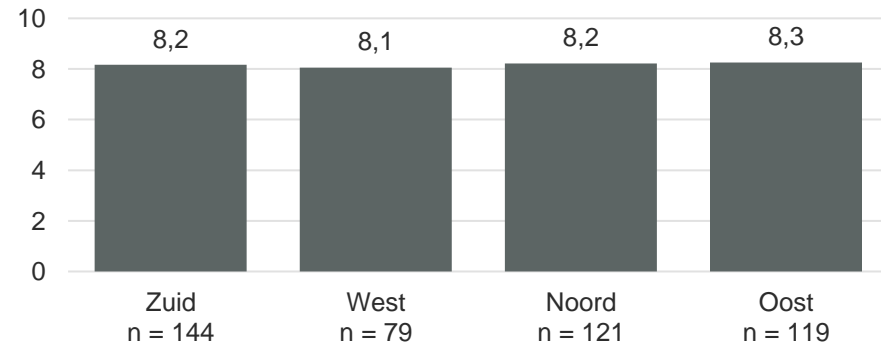
8.2



## Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:  
n=463

8.2

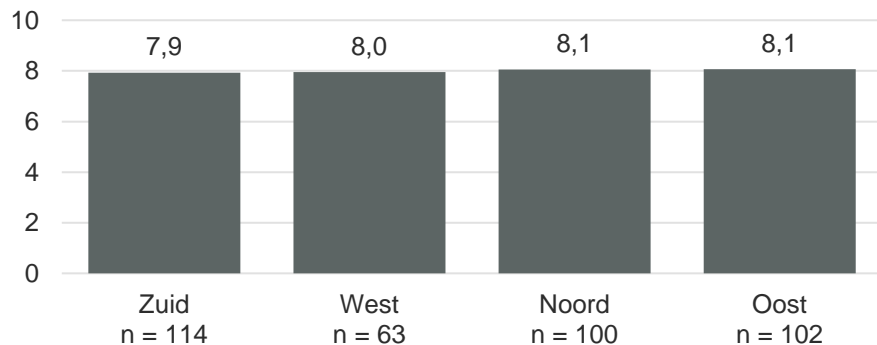




## Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:  
n=379

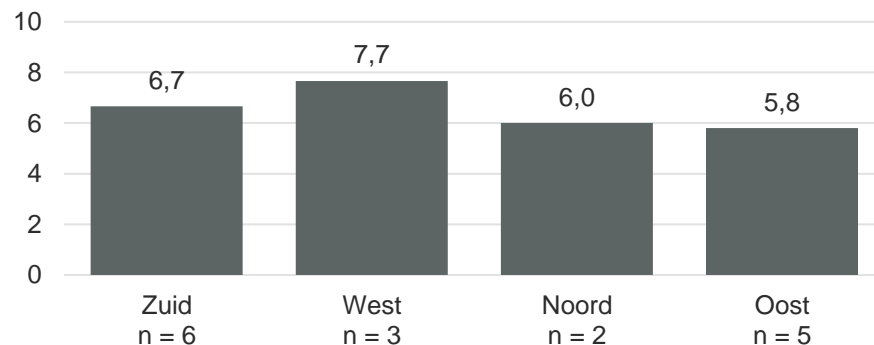
8.0



## Afhandeling laatste klacht per perceel

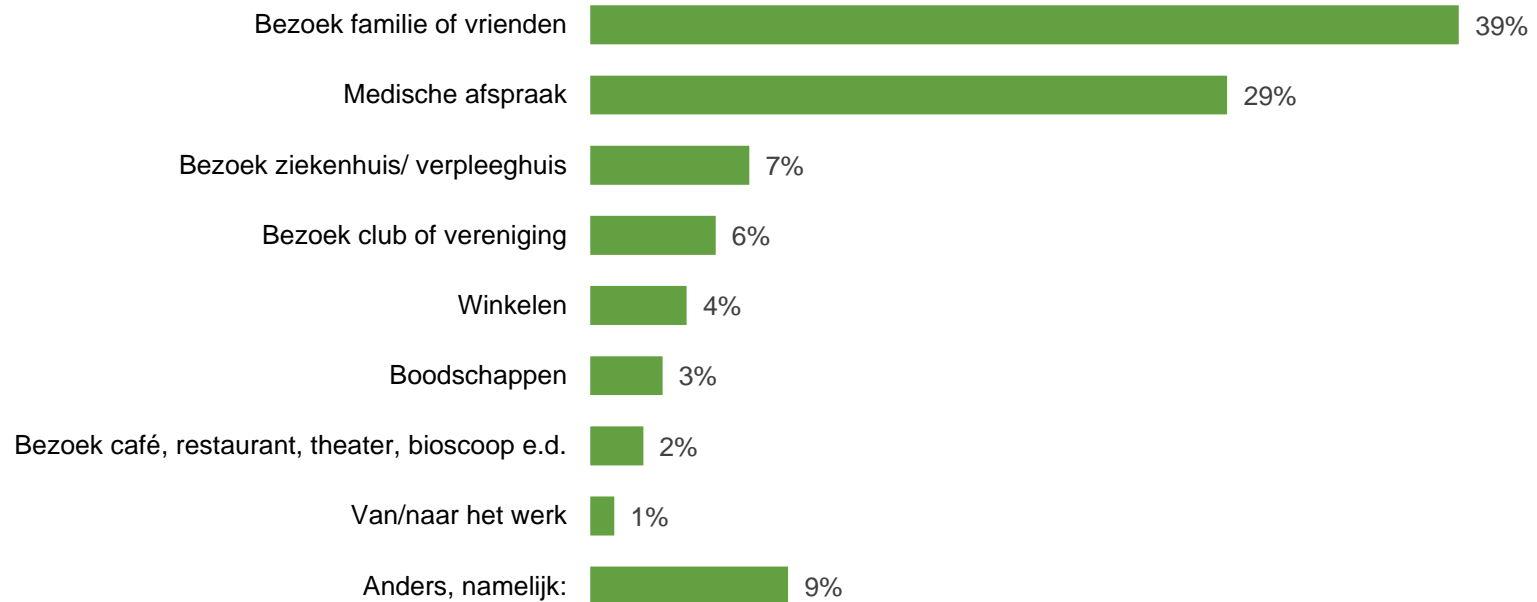
Totaal:  
n= 16

6.5





**Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=463)**

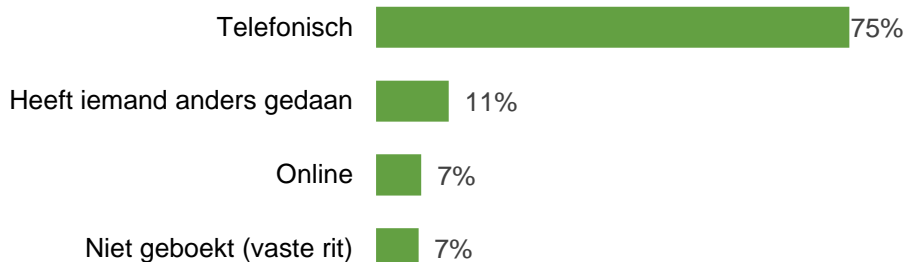


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Boosterprik en kapper en zijn hierbij het vaakst genoemd.





## Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=463)



## Rapportcijfer reservering

### Telefonisch



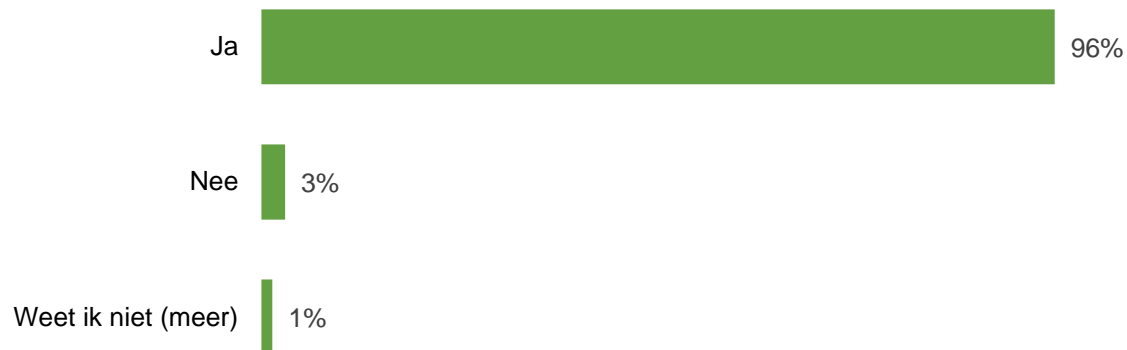
### Online



De meeste (75%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 7% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.



**Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? n=463**

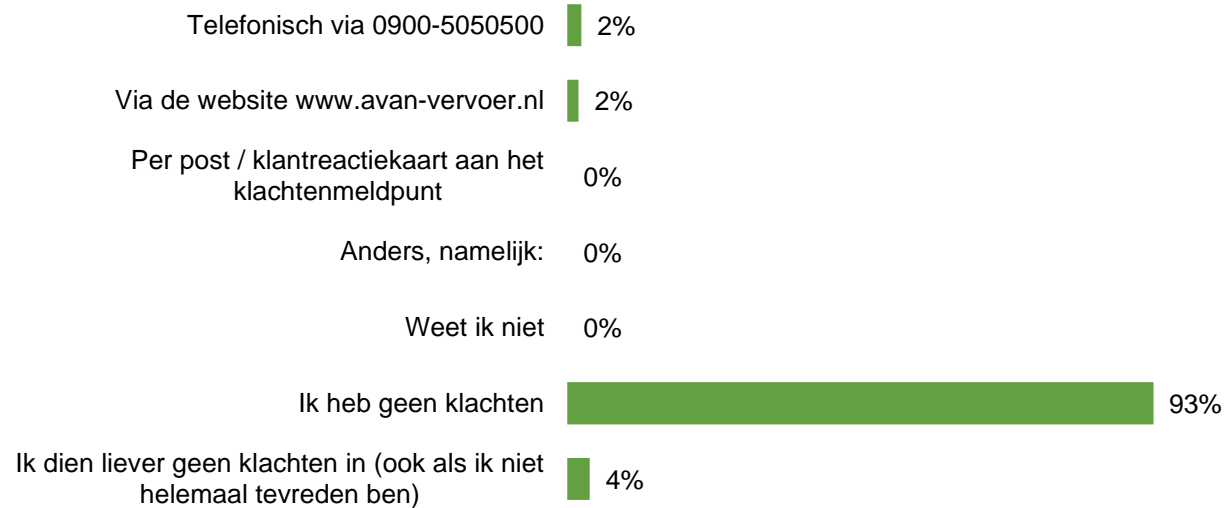


96% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 3% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.



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

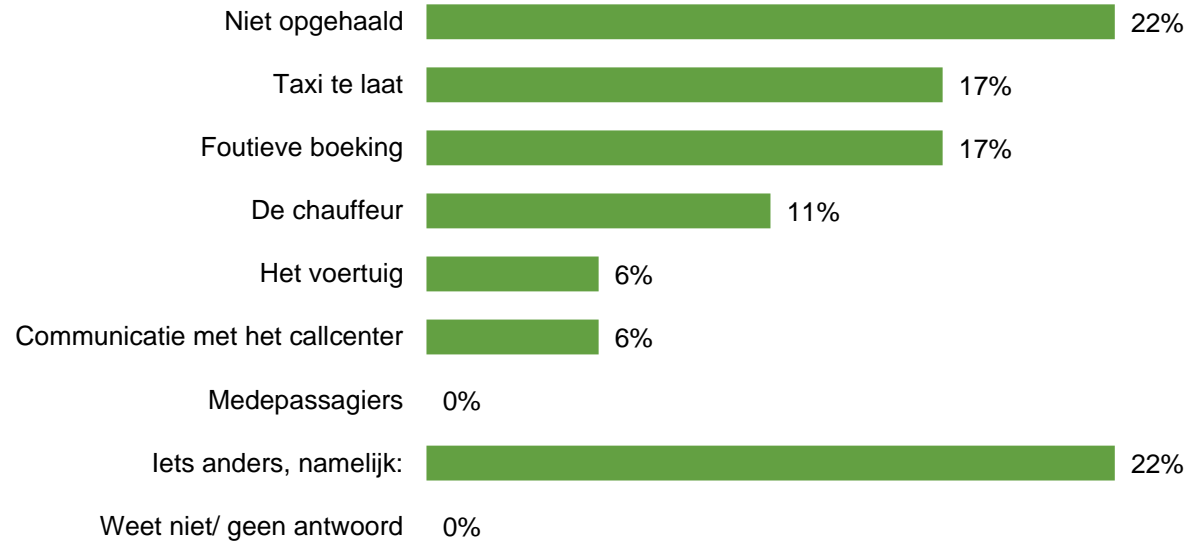
## Als u een klacht heeft, waar dient u die dan in? (n=456)



Het grootste deel van de respondenten (97%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 2% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 2% online.

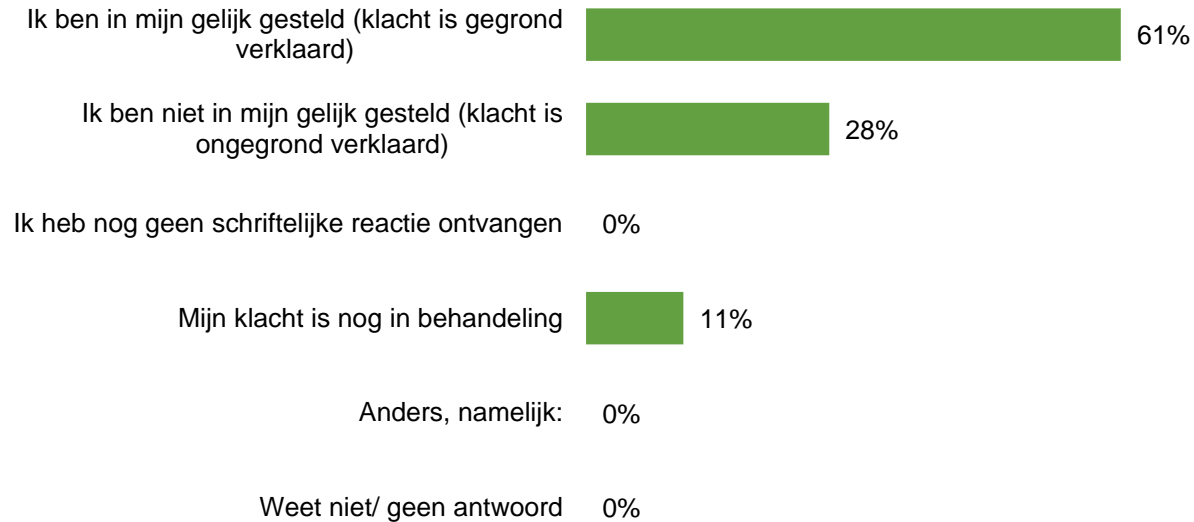


## Waarover ging uw (laatste) klacht? (n=18)





## Wat was de laatste reactie op deze klacht? (n=18)



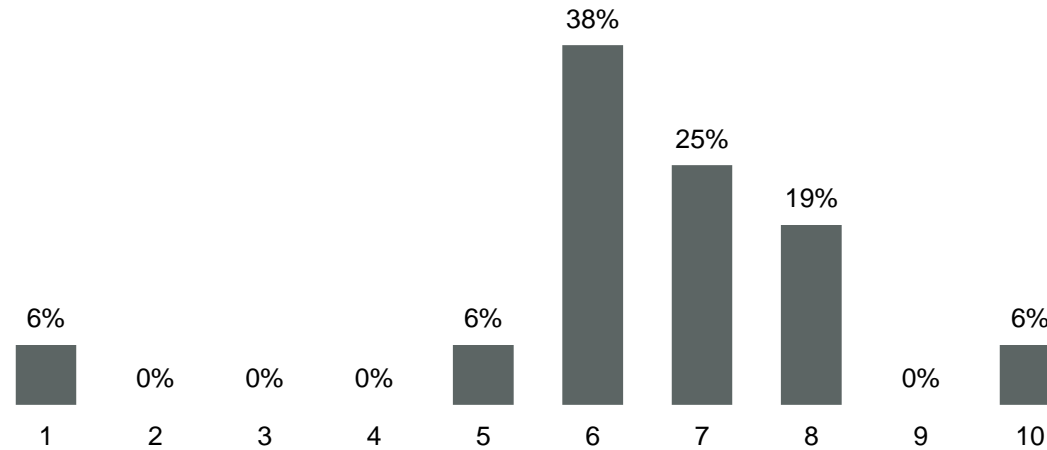


## Rapportcijfer afhandeling laatste klacht

Gem:

6.5

n= 16



De afhandeling van de klacht wordt gemiddeld met een 6.5 beoordeeld. 2 respondenten geven een onvoldoende, onder andere vanwege een onterechte reactie.