

Rapportage
Continu KTO
Kwartaal 2 2022

avan
Movement
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 2 2022

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept

8 juli 2022

Projectnummer: 21005

Auteurs:

Maarten van Setten

Michel Hartemink

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.

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 2 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 455 geslaagde interviews afgenomen.

SAMENVATTING kwartaal 2

Periode: Q2 2022

Resp.: 455

Algemene tevredenheid



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet (meer)

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

8.0

n=455

Vorig Q: 8.2

Stiptheid

8.0

n=455

Vorig Q: 8.2

Reservering

8.1

n=380

Vorig Q: 8.2

Reistijd

8.1

n=454

Vorig Q: 8.2

Communicatie
ophaaltijd

8.1

n=455

Vorig Q: 8.2

Afhandeling
klacht

6.6

n= 14

Vorig Q: 6.4

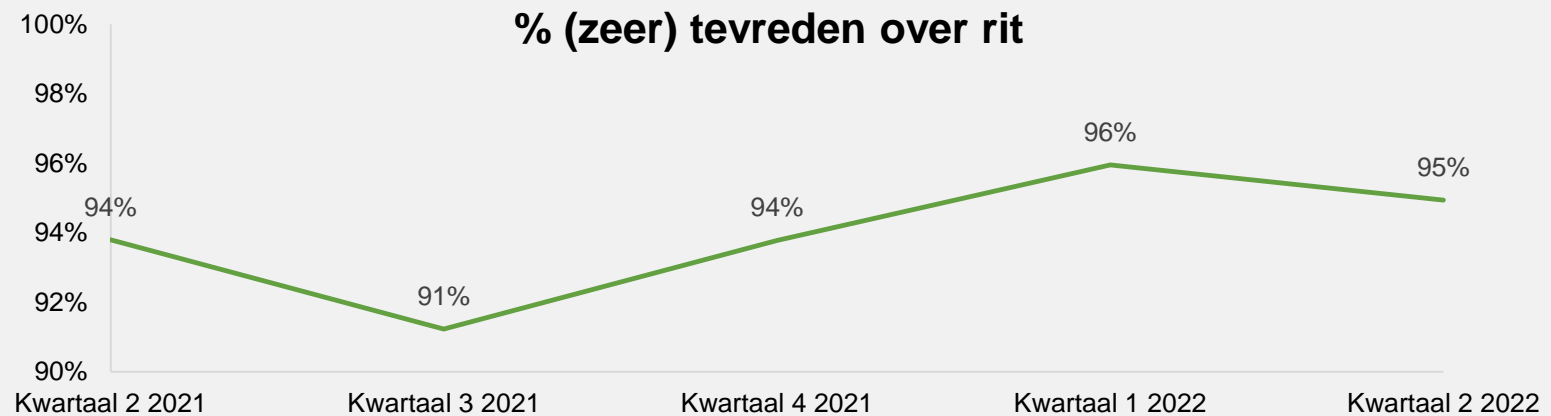
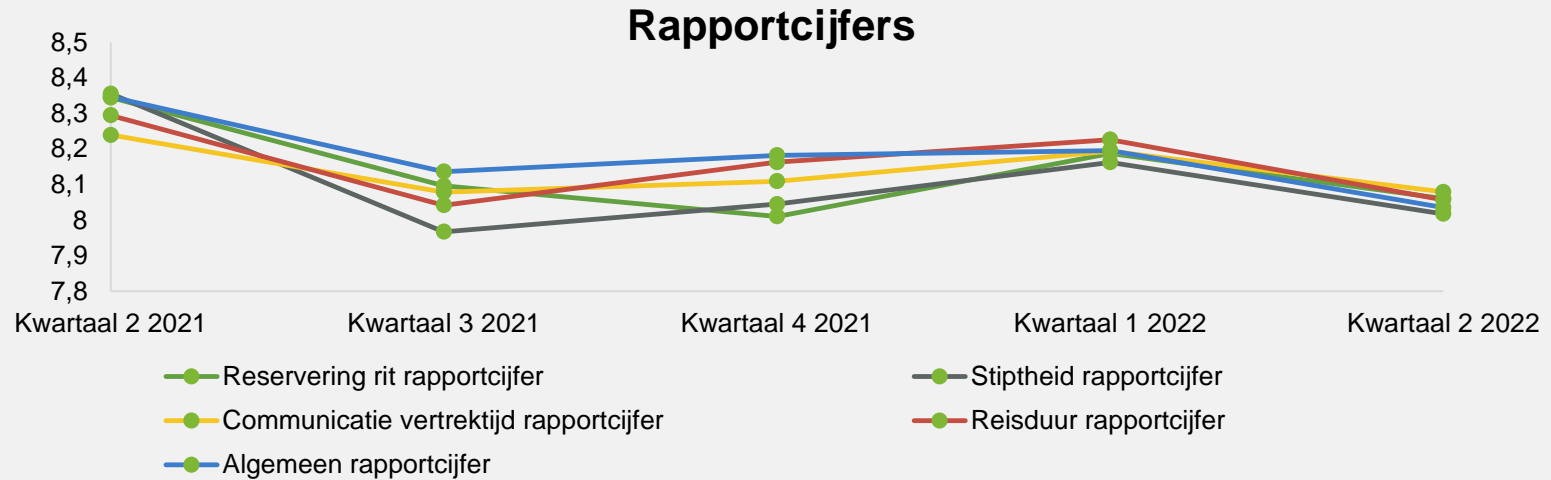
SAMENVATTING kwartaal 2

Reisdoel Wmo (n=455)



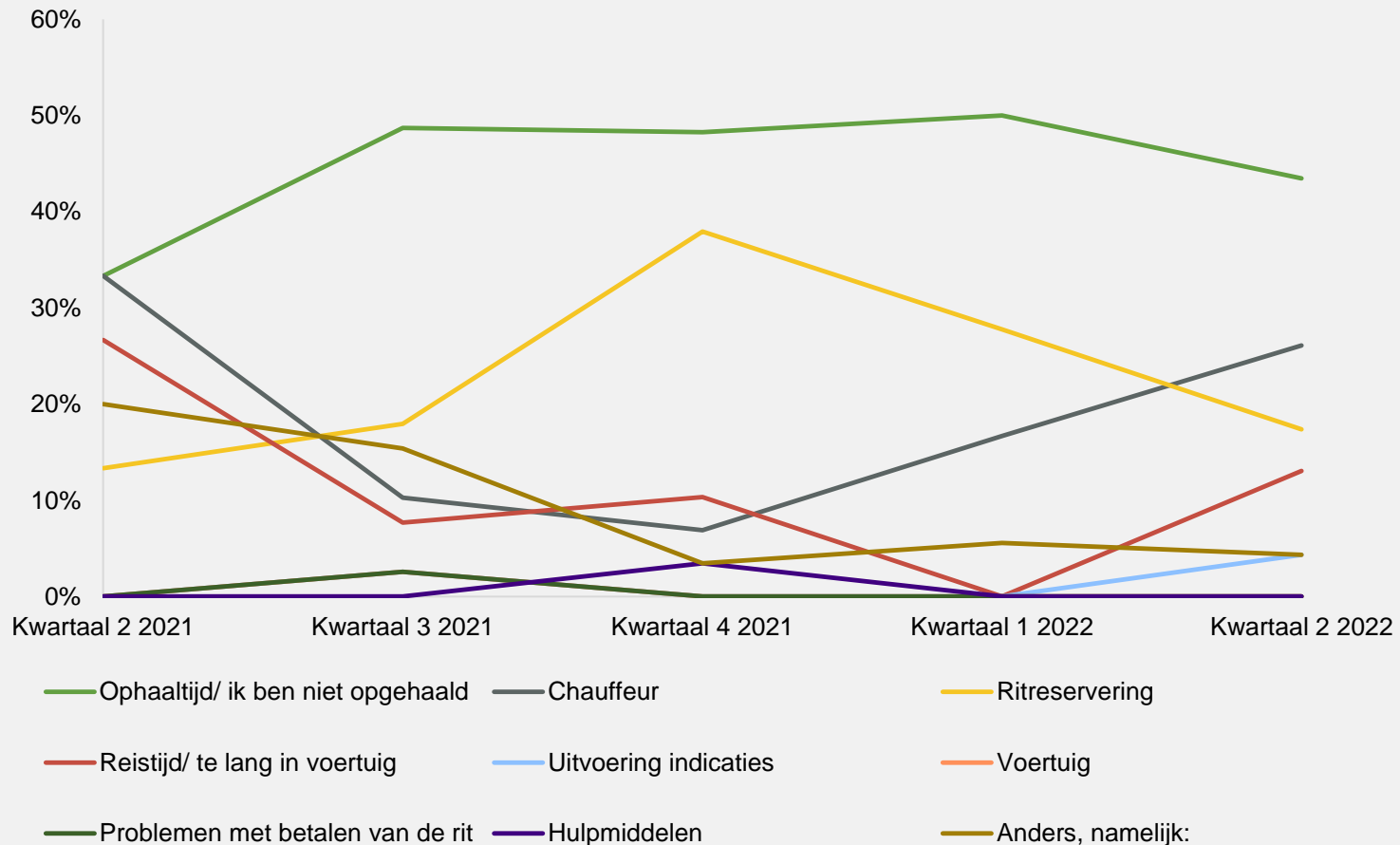
Bij 'Anders, namelijk: zijn verschillende reisdoelen genoemd.
Dagbesteding, kerk en zwembad zijn hierbij het vaakst genoemd.

SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

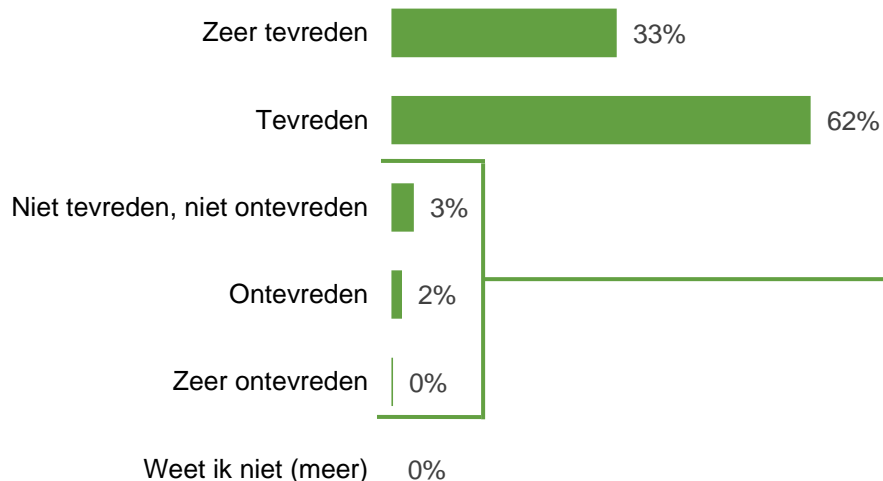
 **Reservering**

 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

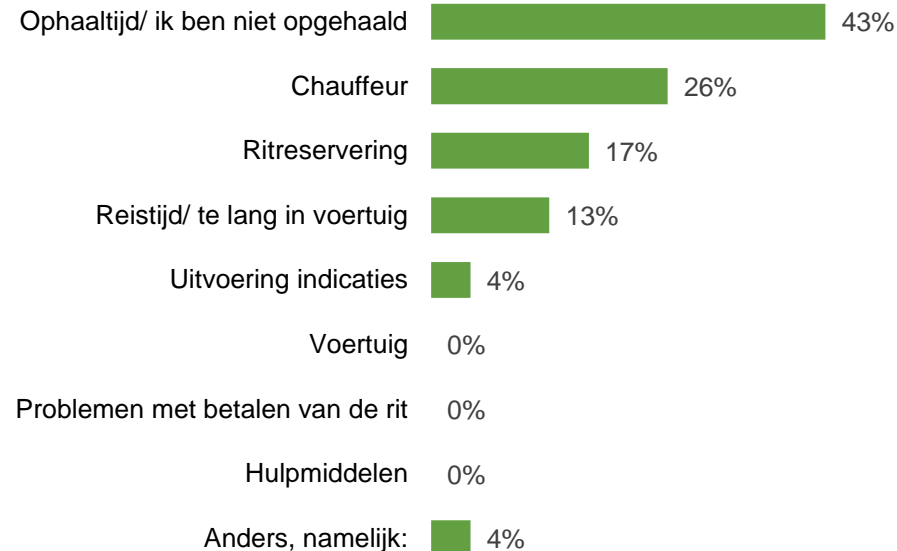
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=455)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=23)

Meer antwoorden mogelijk



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (95%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

5% 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 (43%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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

Van de 455 respondenten hebben er 23 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

4 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 2 respondenten geven aan dat de telefoniste niet vriendelijk was. Daarnaast geeft 1 respondent aan dat de rit niet goed gereserveerd was. Er wordt 1 keer iets anders genoemd.

Ophaaltijd

10 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 8 daarvan geven aan te laat te zijn opgehaald. 1 respondent geeft aan te vroeg te zijn opgehaald en 1 respondent helemaal niet.

Alle 9 respondenten die te vroeg of te laat zijn opgehaald geven aan helemaal niet geïnformeerd te zijn.

Reistijd

3 Respondenten zijn ontevreden over de reistijd.

Chauffeur

6 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Ze hebben soms meerdere redenen gegeven waarom ze ontevreden zijn over de chauffeur. Er wordt 3 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was, 1 keer dat de chauffeur niet prettig reed en 1 respondent vond dat de chauffeur niet behulpzaam was. Ook hebben 2 respondenten 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

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

Feitelijke informatie

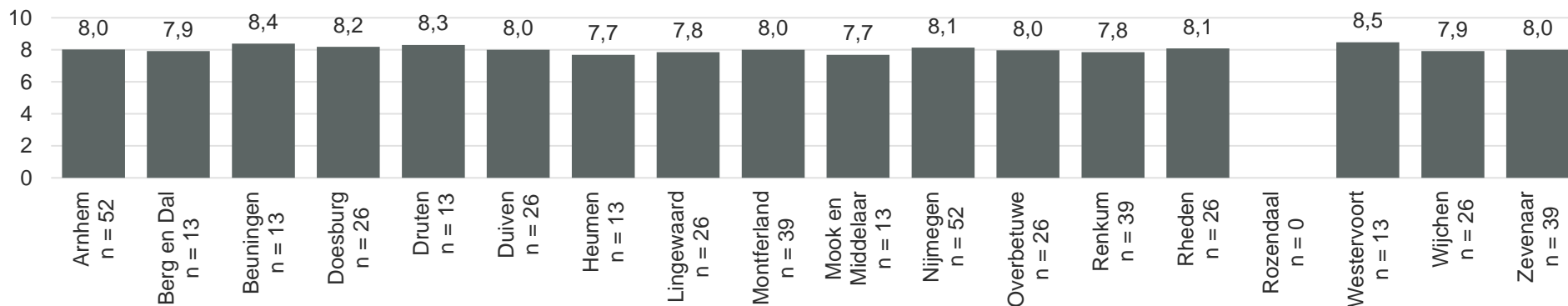
Van de 10 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 8 te laat opgehaald.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=455

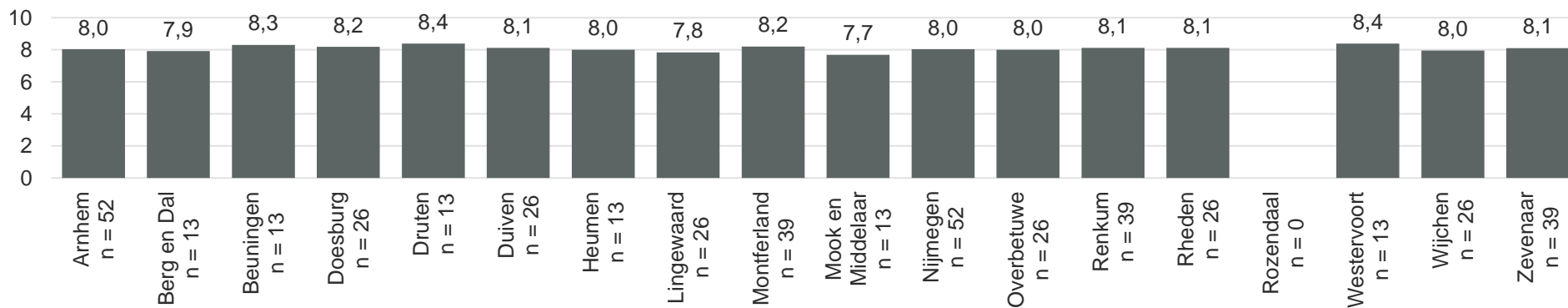
8.0



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=455

8.1

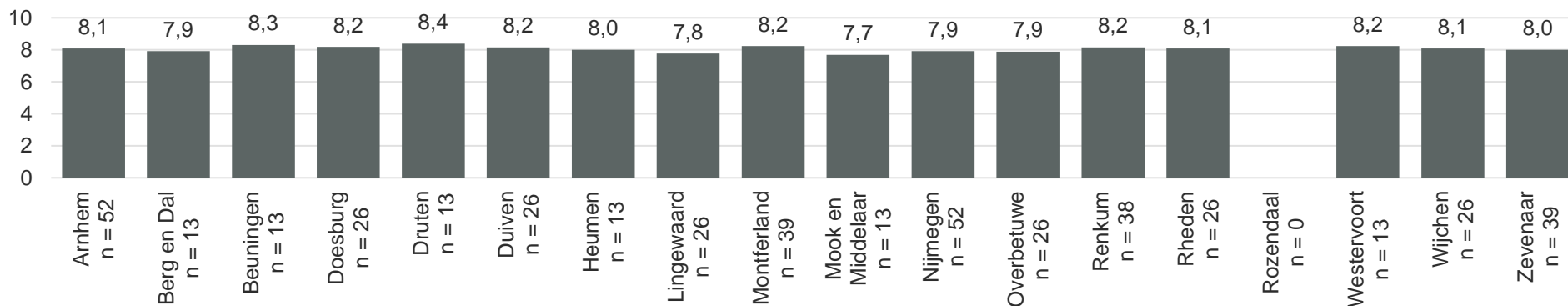




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=454

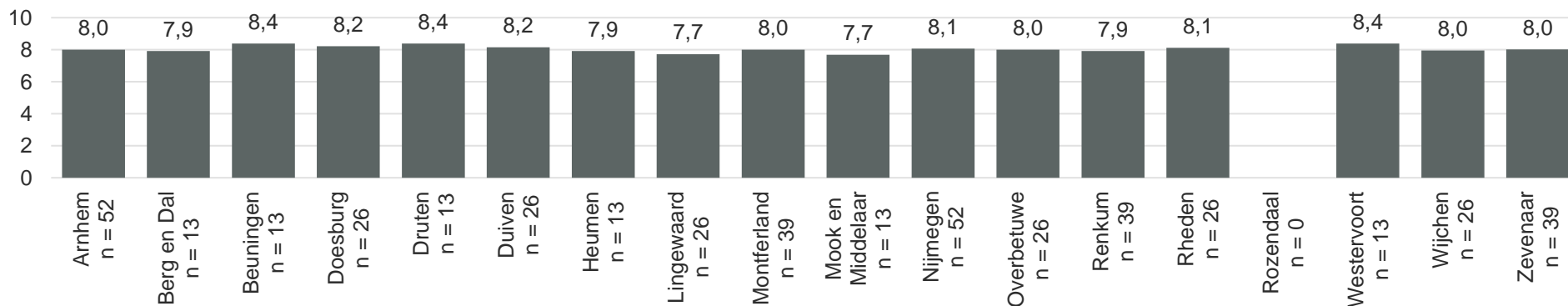
8.1



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=455

8.0

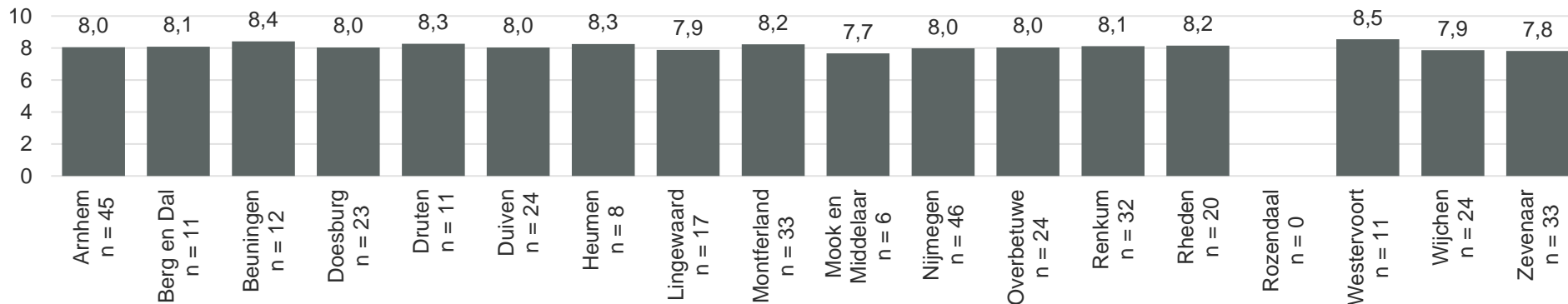




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=380

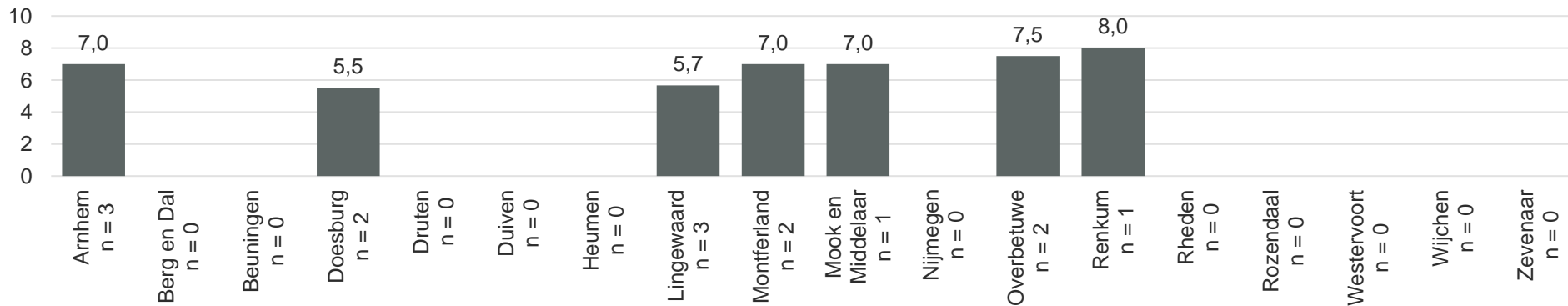
8.1



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 14

6.6

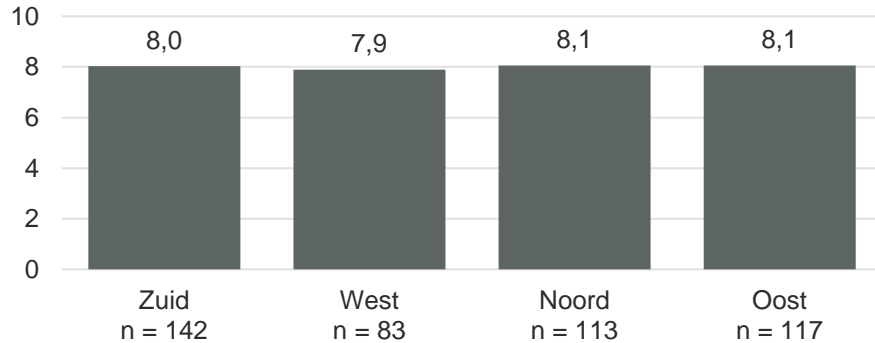




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=455

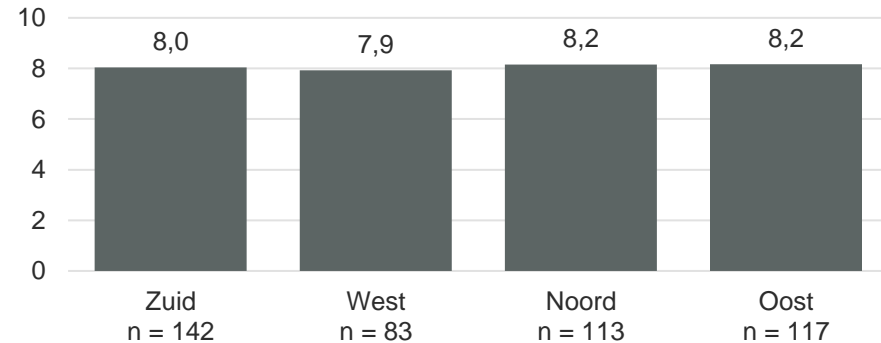
8.0



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal:
n=454

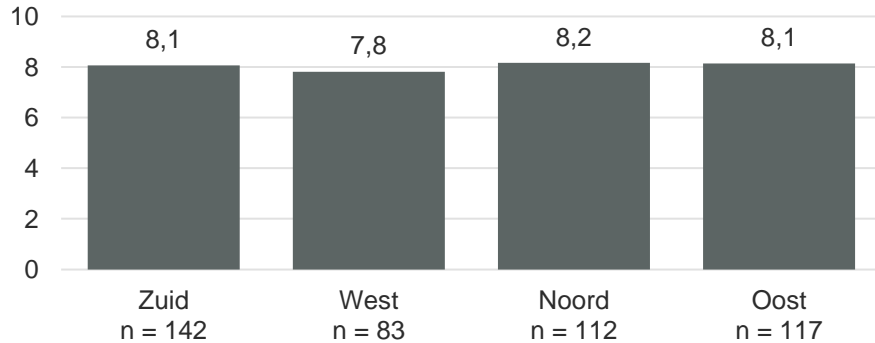
8.1



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=455

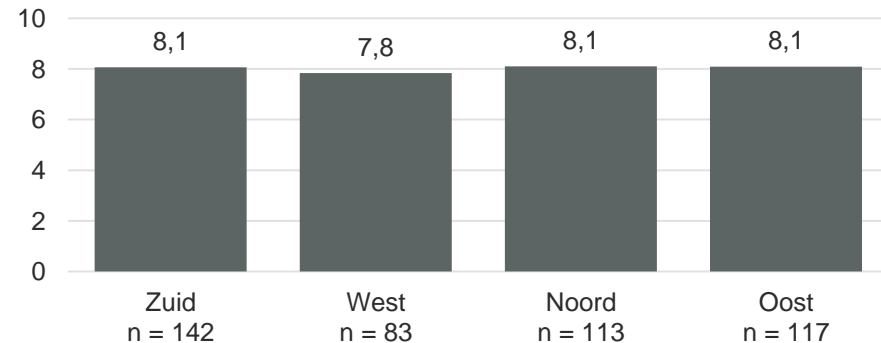
8.1



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=455

8.0

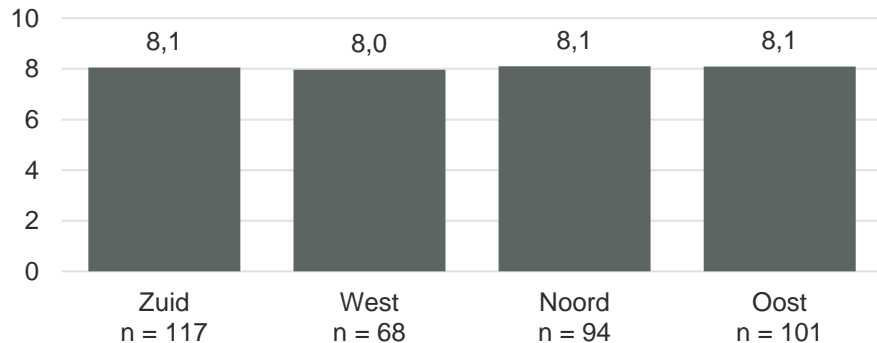




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=380

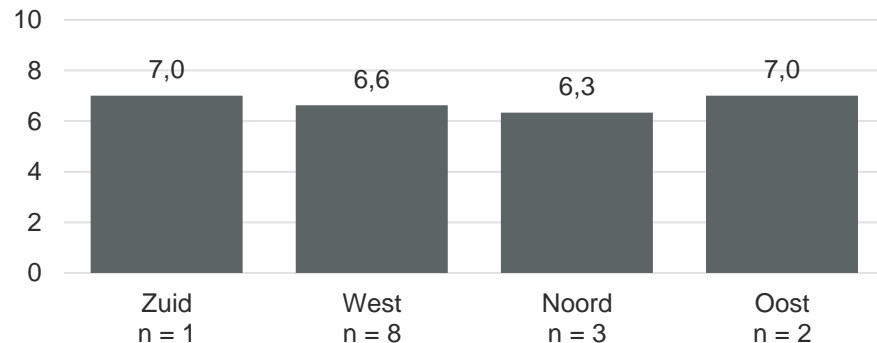
8.1



Afhandeling laatste klacht per perceel

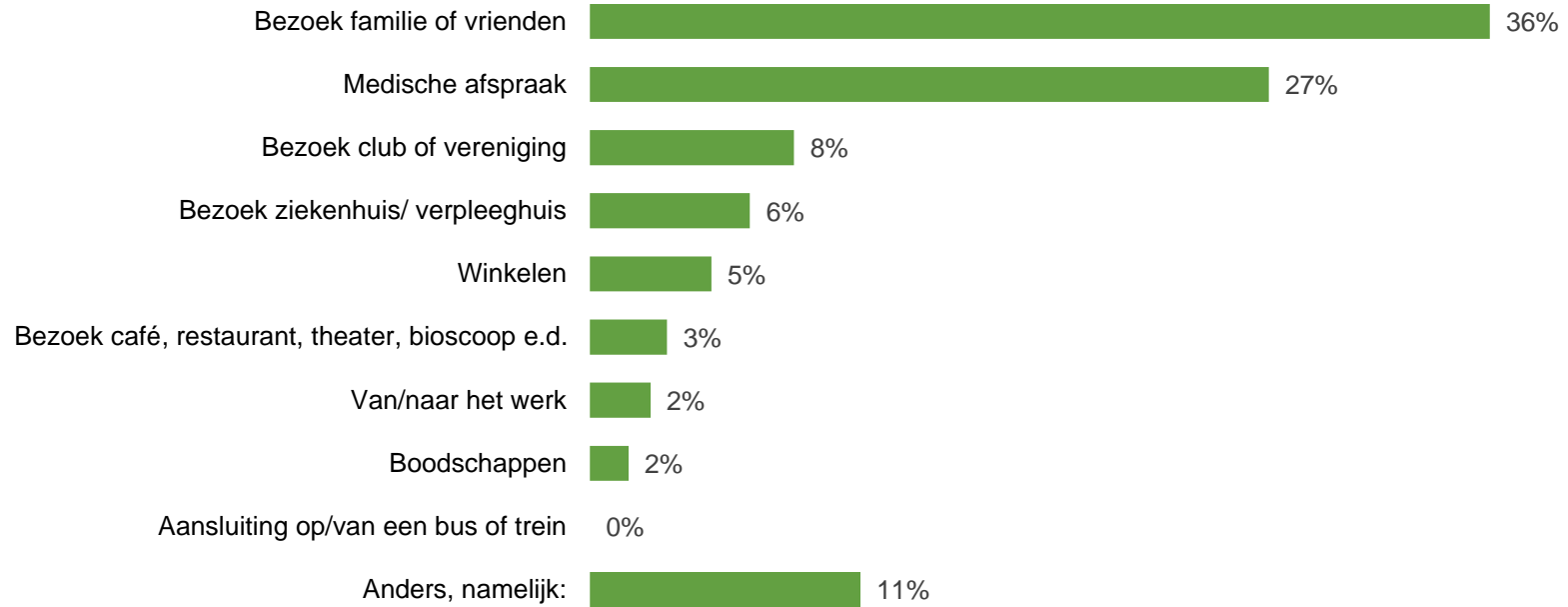
Totaal:
n= 14

6.6





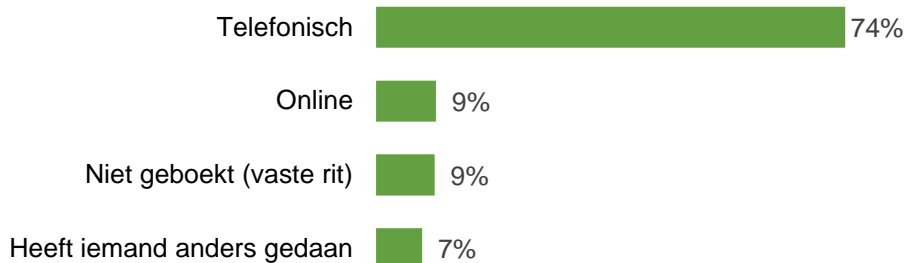
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=455)



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



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=455)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



Online



De meeste (74%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. 9% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? n=444



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=455)



Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 2% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 2% online.