

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 1 2024

avan

Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 1 2024

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept
19 april 2024
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 1 van 2024. 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. De klanten worden gebeld door medewerkers van Avan.

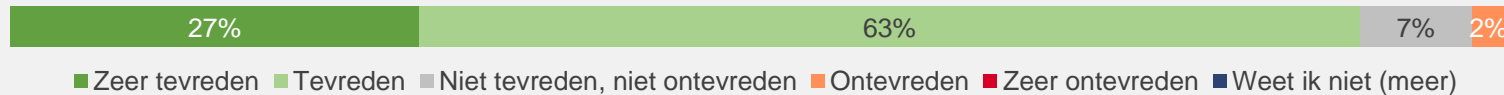
VRAGENLIJST

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.

Algemene tevredenheid



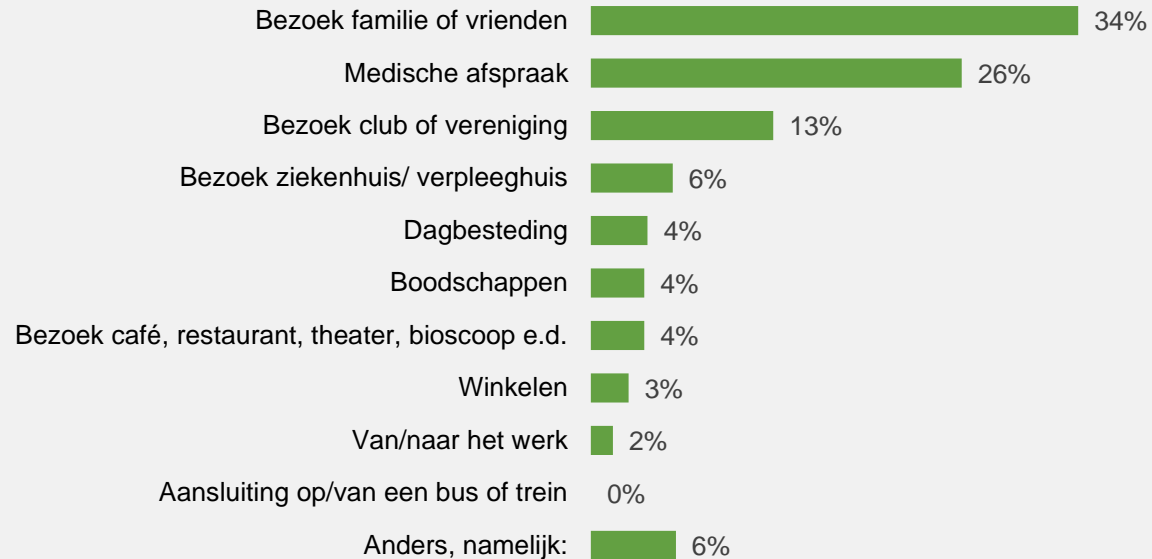
Rapportcijfers

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.



SAMENVATTING

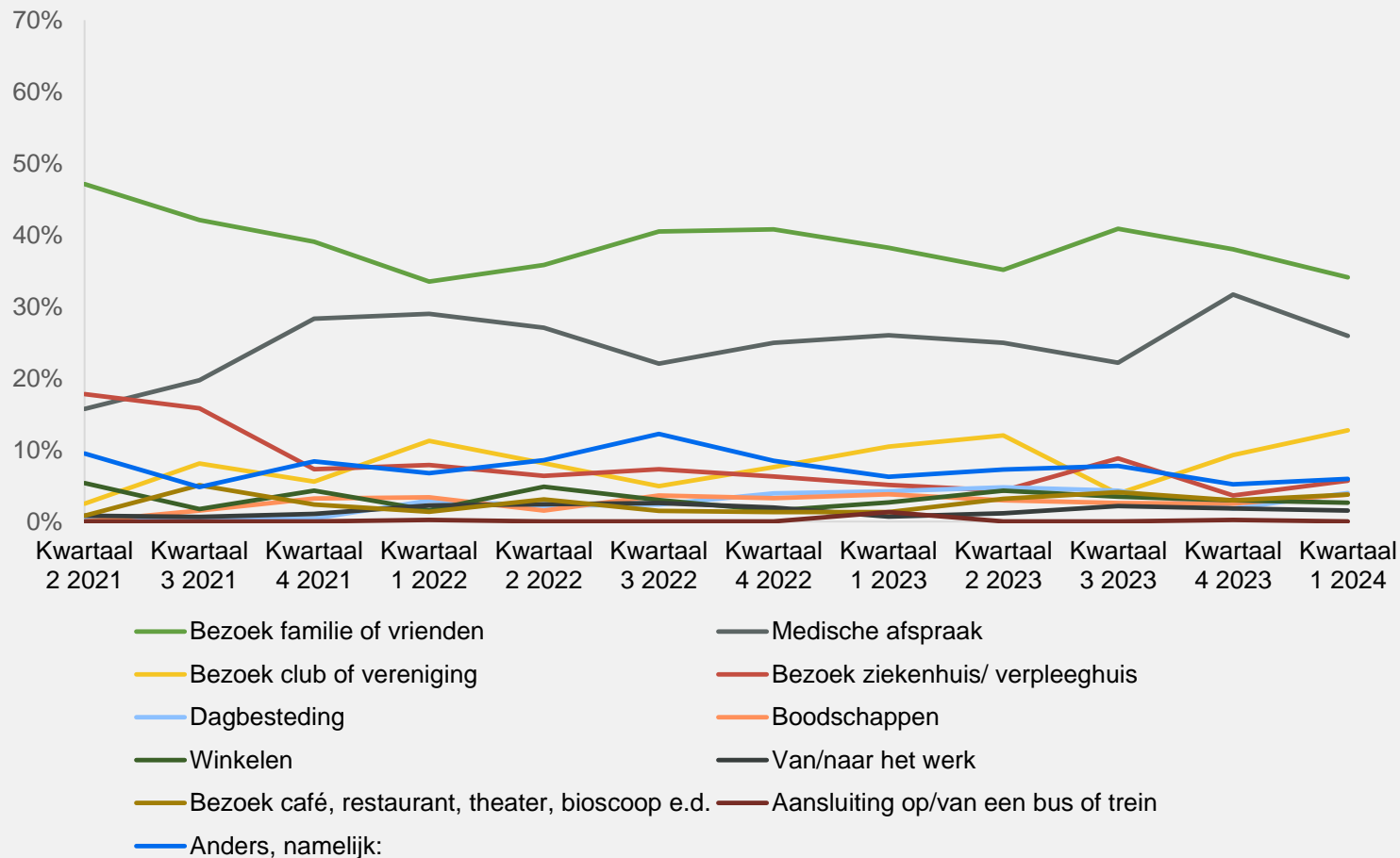
Reisdoel Wmo (n=455)



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

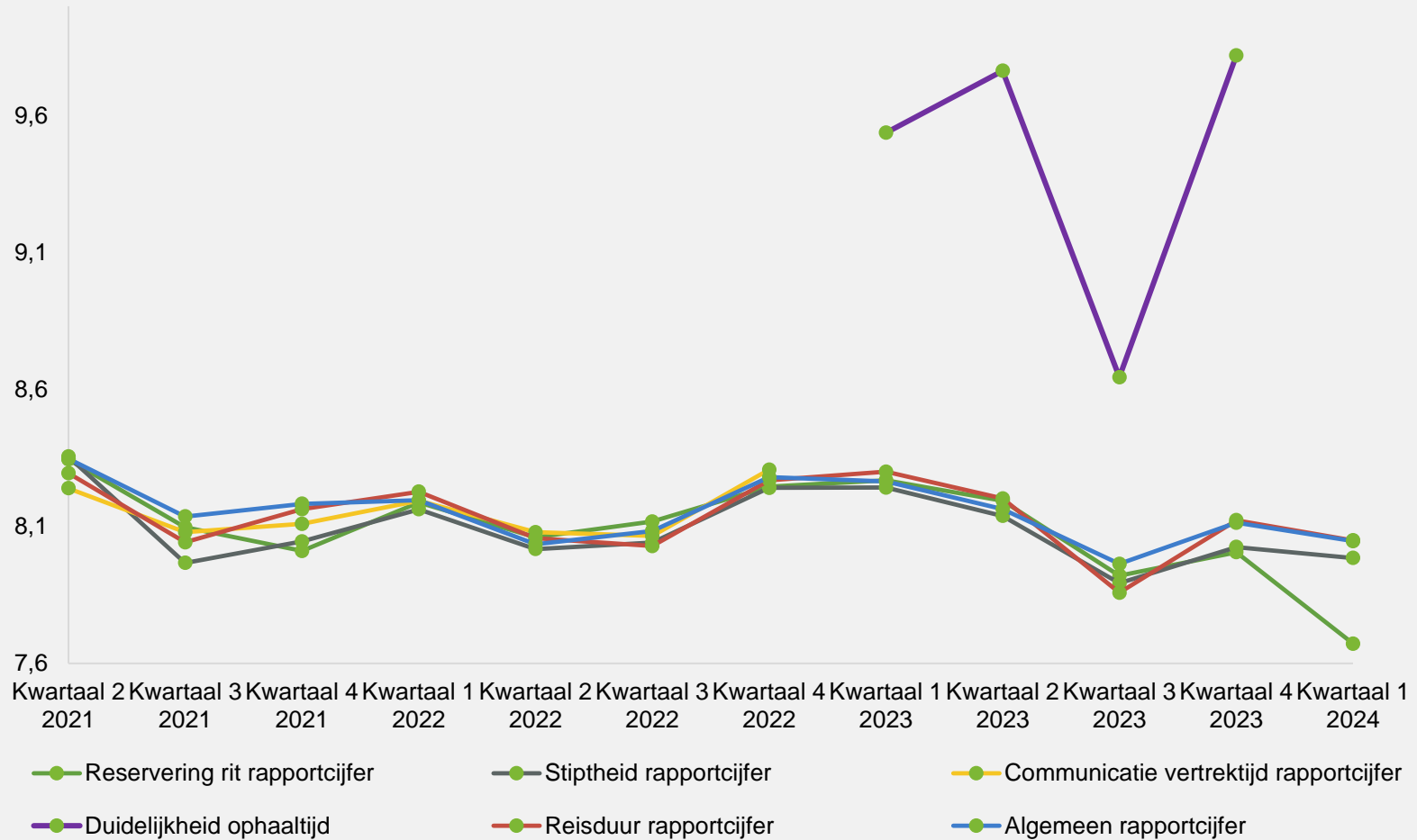
SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo



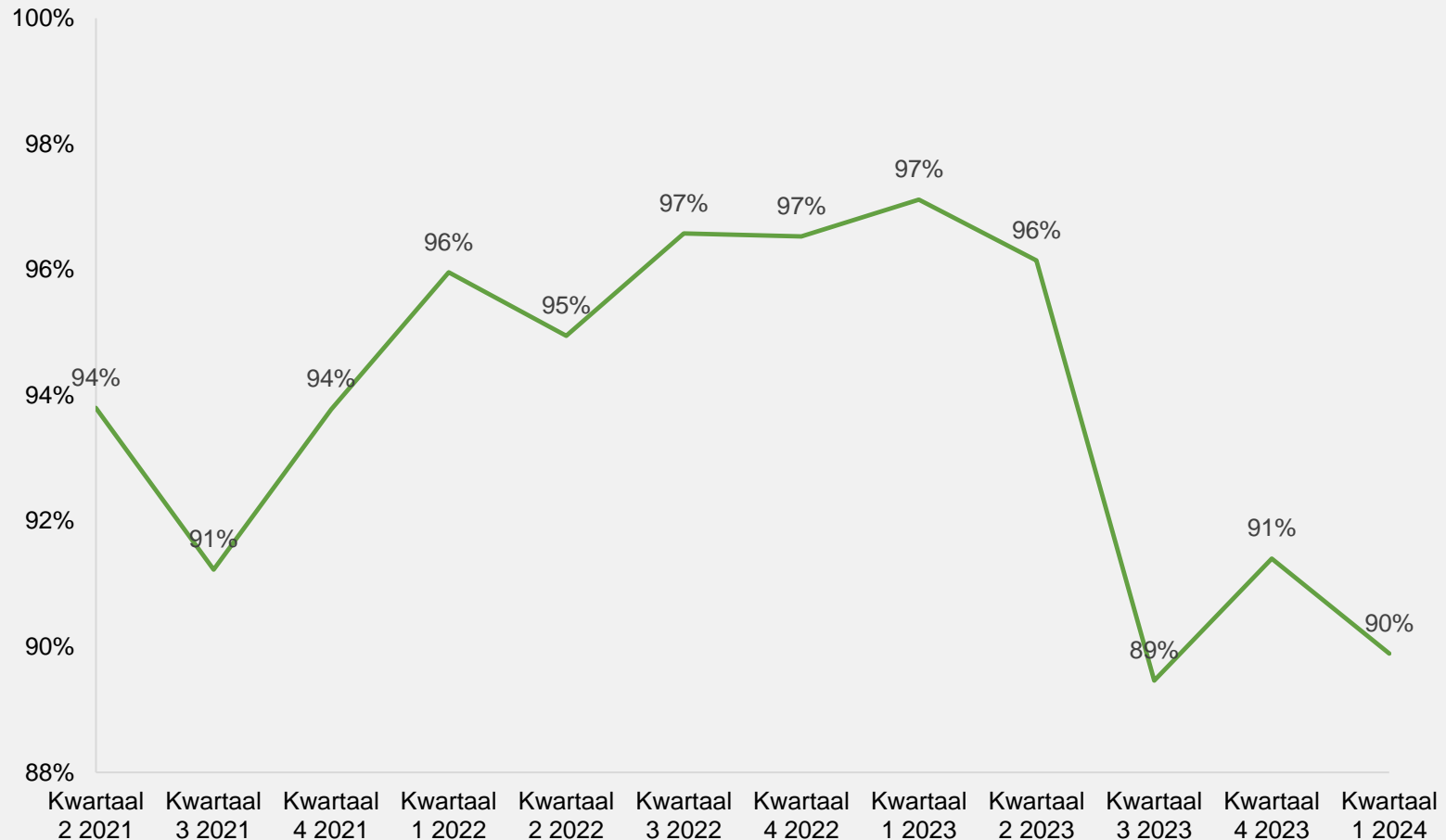
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



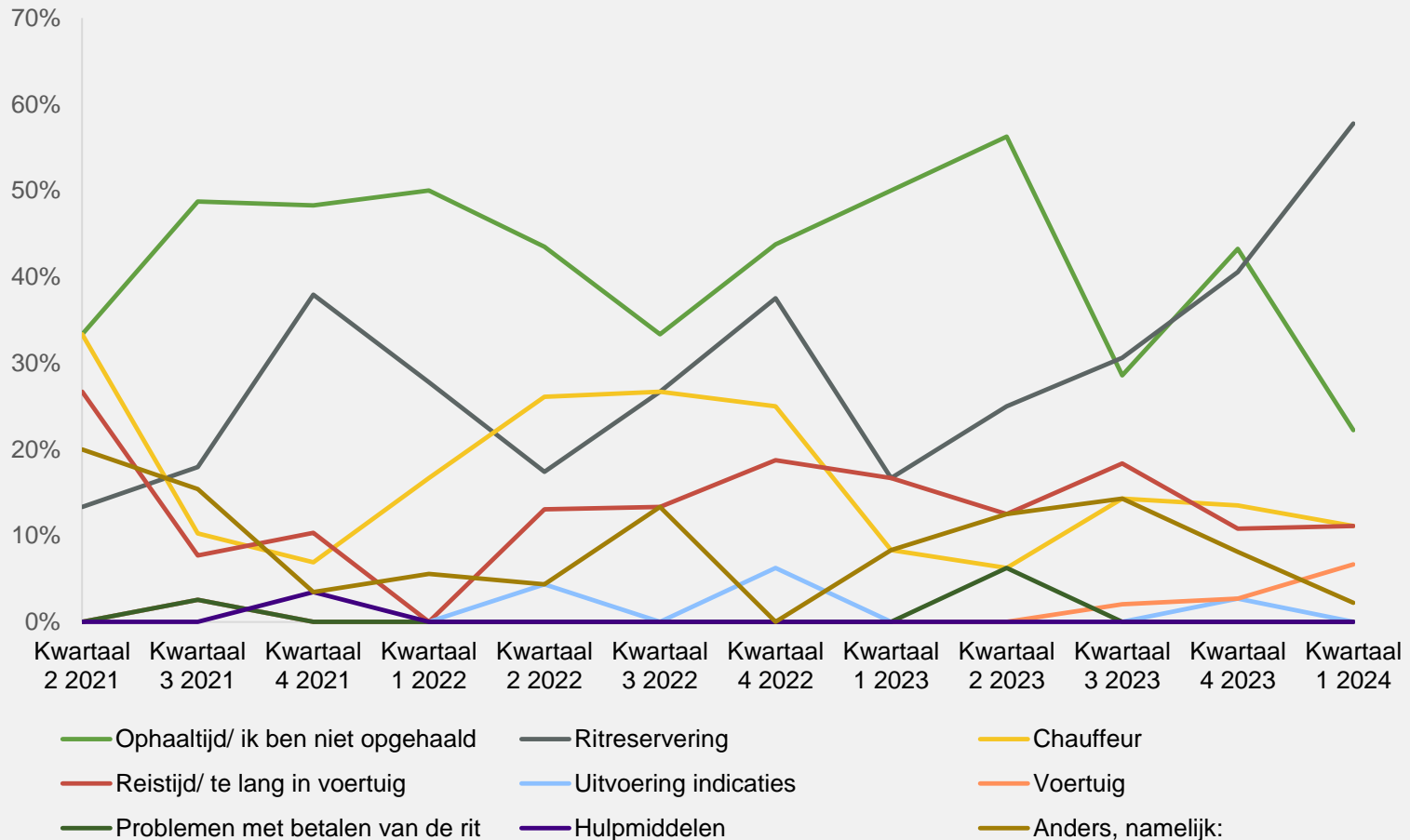
SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

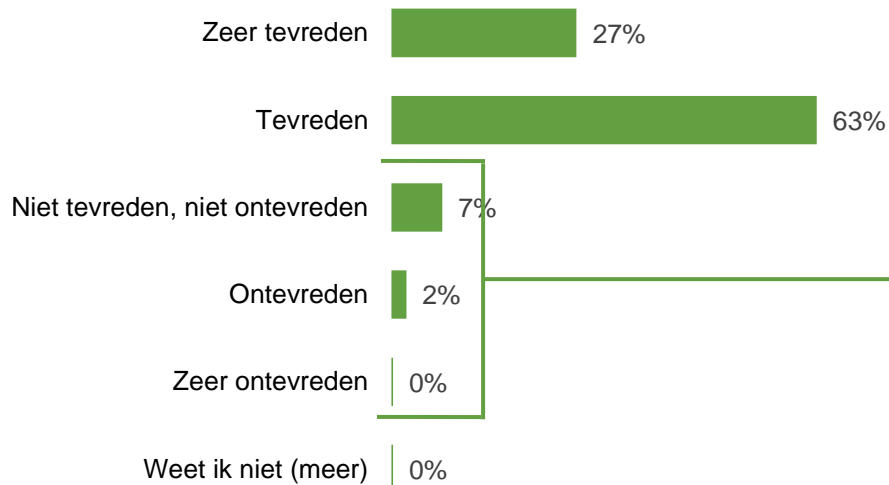
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

 **Aanvullende vragen**

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

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

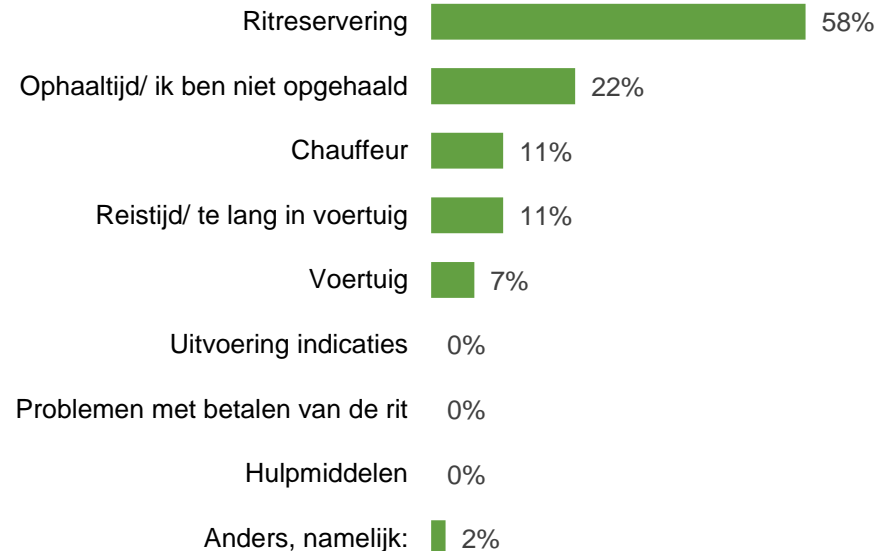


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (90%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

9% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=45)

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 ritreservering (58%) en ophaaltijd (22%) zijn 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 45 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

26 respondenten (16 telefonisch gereserveerd en 10 online) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 7 van hen vinden de website onduidelijk. 3 gaven aan dat de rit niet goed gereserveerd/doorgegeven was aan het taxibedrijf en 4 vonden dat ze lang moesten wachten. Volgens 2 was de telefonist(e) niet vriendelijk en 1 iemand vond de informatie niet compleet. Er is 16 keer een andere reden gegeven.

Ophaaltijd

10 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 9 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald en 1 iemand zegt te vroeg opgehaald te zijn. Van de respondenten die te laat of te vroeg zijn opgehaald, zeggen er 7 niet te zijn geïnformeerd, 1 iemand is goed geïnformeerd en 1 iemand is wel geïnformeerd, maar niet goed.

Reistijd

5 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 2 van hen geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd en 1 iemand weet niet (meer) hoeveel langer de reis duurde. 2 respondenten geven een ander aantal minuten aan, namelijk 60 en 90 minuten langer.

Chauffeur

5 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Volgens 2 van hen was de chauffeur niet vriendelijk en 1 iemand geeft aan dat de chauffeur niet behulpzaam was. Ook 1 iemand geeft aan de chauffeur niet veilig rijdt. Daarnaast geven nog 2 respondenten een andere reden.

Voertuig

3 respondent zijn ontevreden over het voertuig. 1 persoon geeft aan dat er een caddy met een hoge instap kwam, 1 persoon geeft aan dat het voertuig rammelde en 1 persoon vond dat het stonk in het voertuig (de chauffeur vond dat ook).

Hulpmiddelen

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

Uitvoering indicaties

Niemand is ontevreden over de uitvoering van indicaties.

Feitelijke informatie

Van de 10 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 2 op tijd opgehaald en 8 te laat.

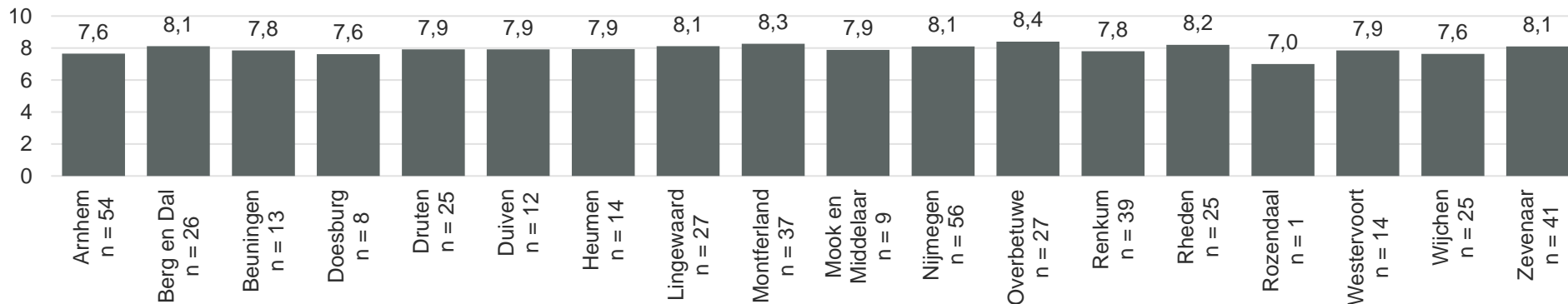
De 4 respondenten die zeiden meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, hebben alle 4 vier daadwerkelijk meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=453

8.0

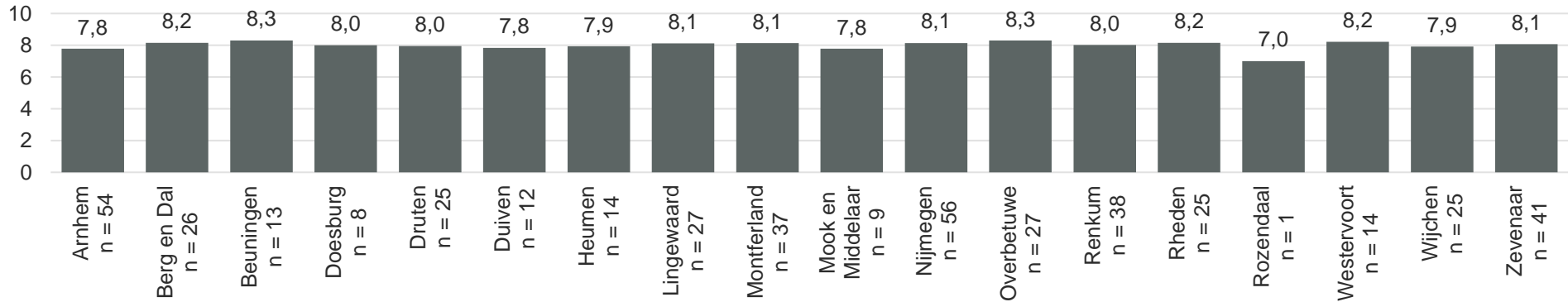




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=452

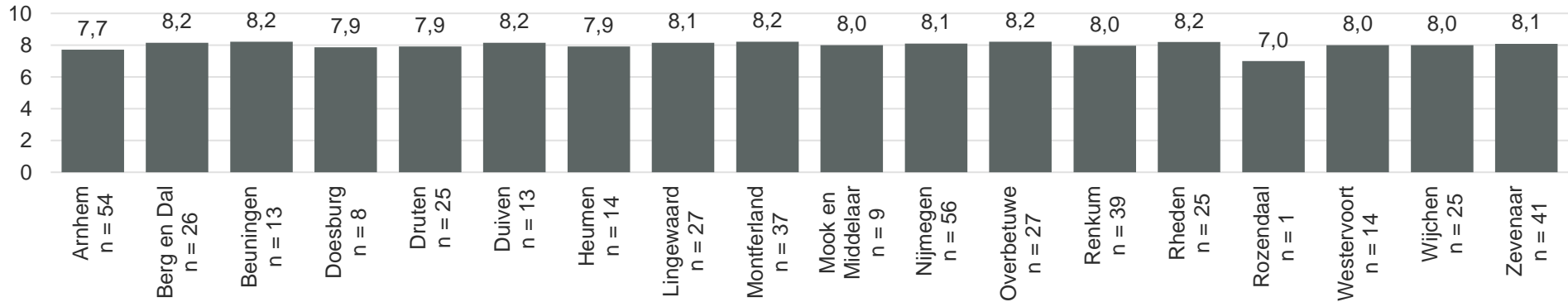
8.0



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=454

8.0

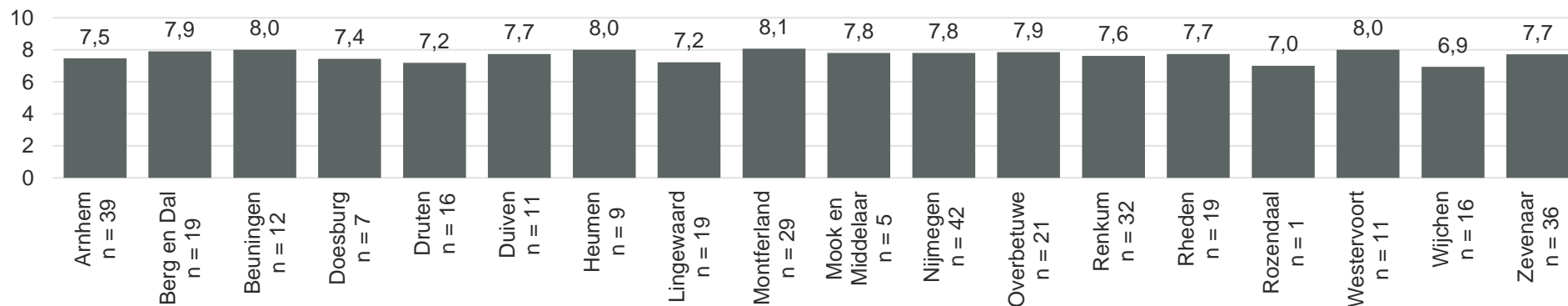




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=344

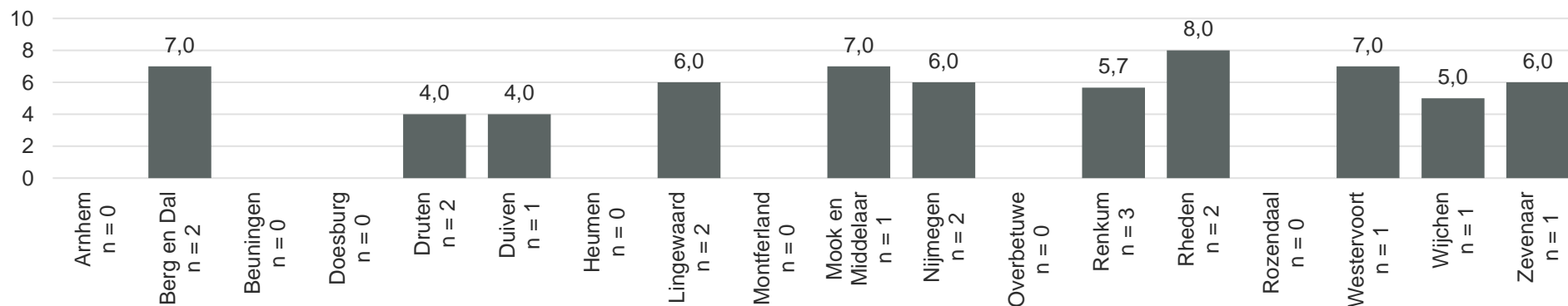
7.7



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 18

6.0

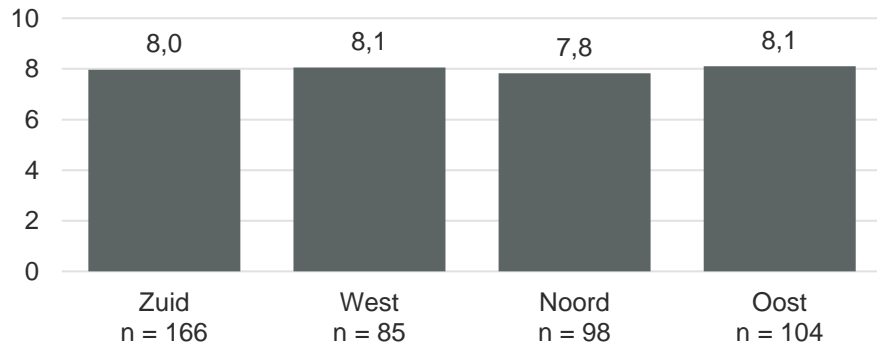




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=453

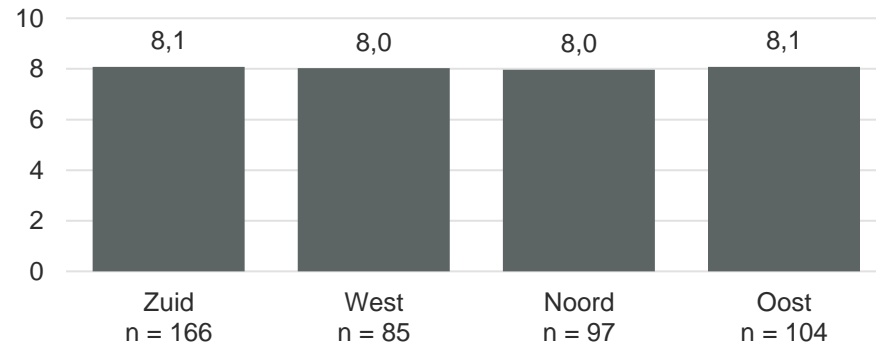
8.0



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=453

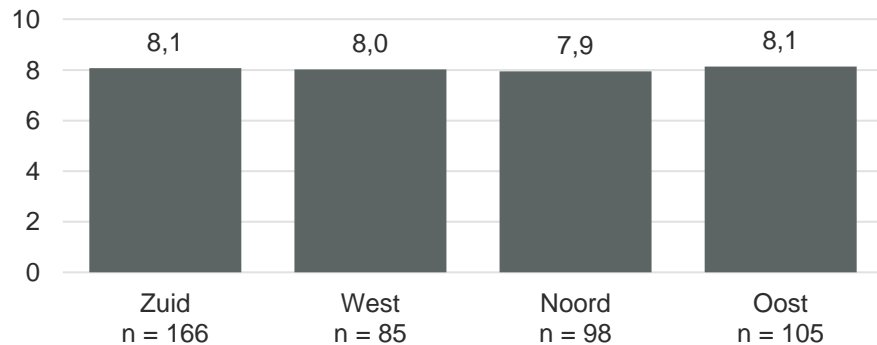
8.0



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=454

8.0

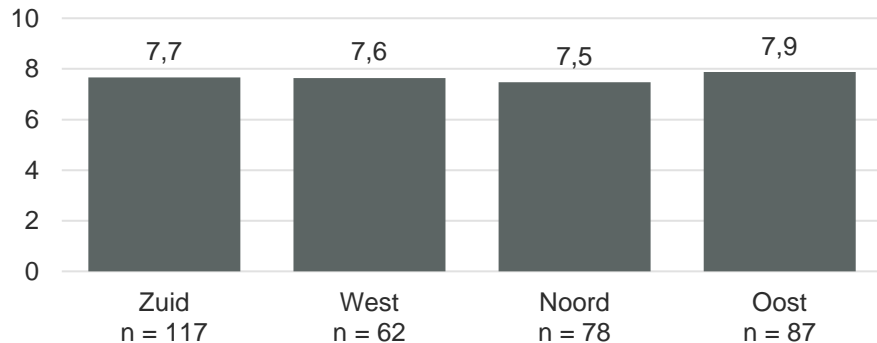




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=344

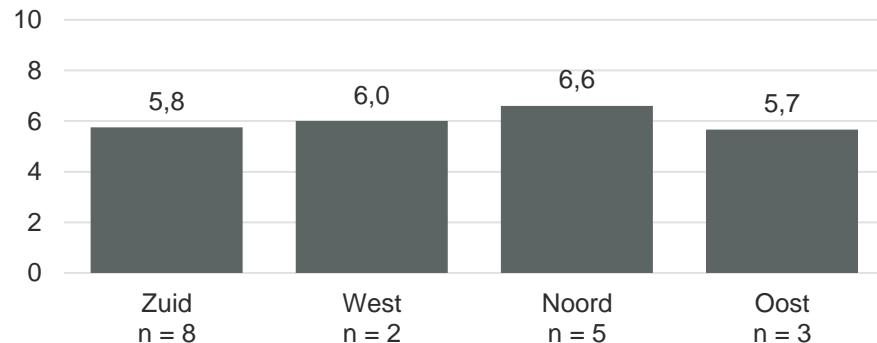
7.7



Afhandeling laatste klacht per perceel

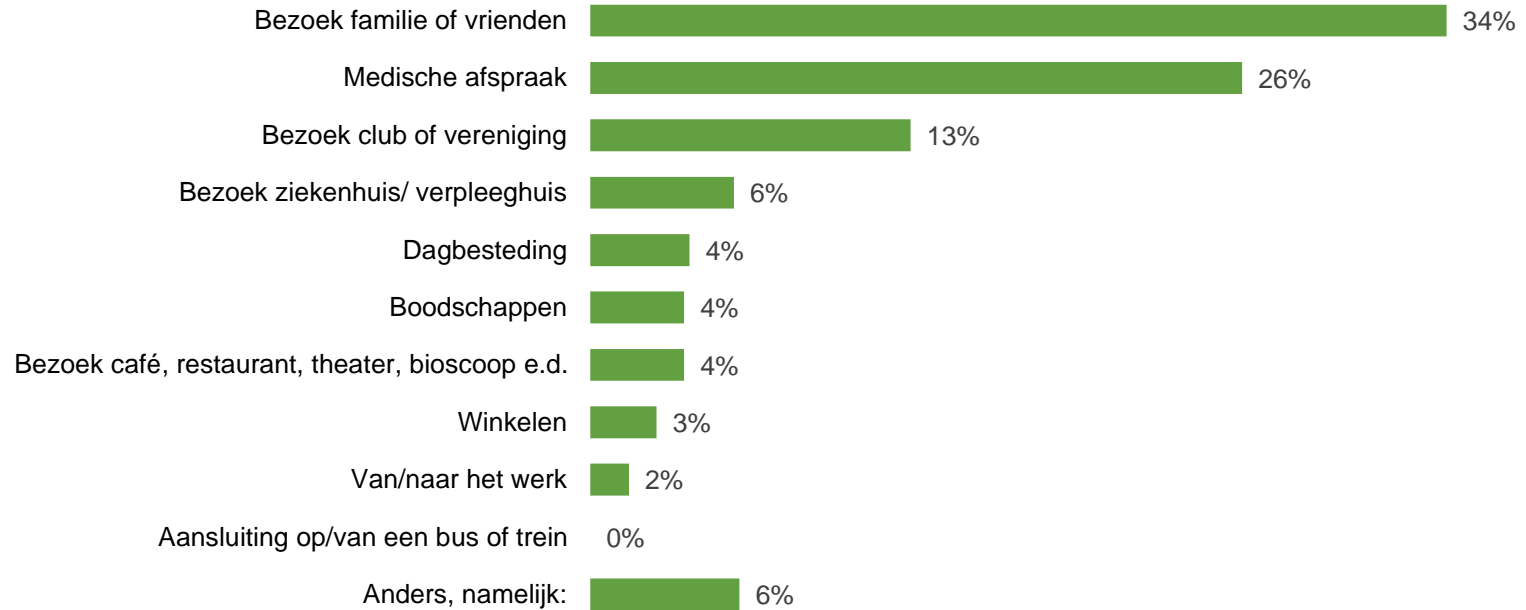
Totaal:
n= 18

6.0





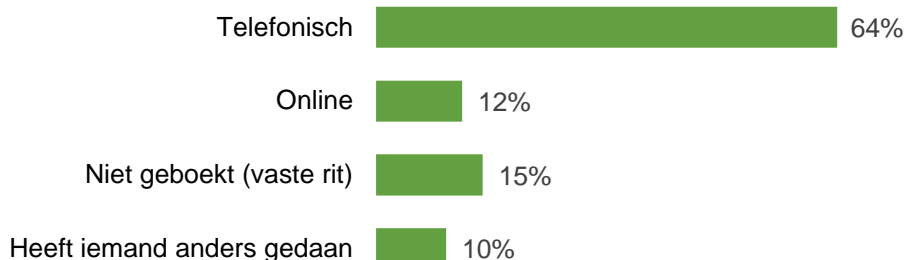
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=455)



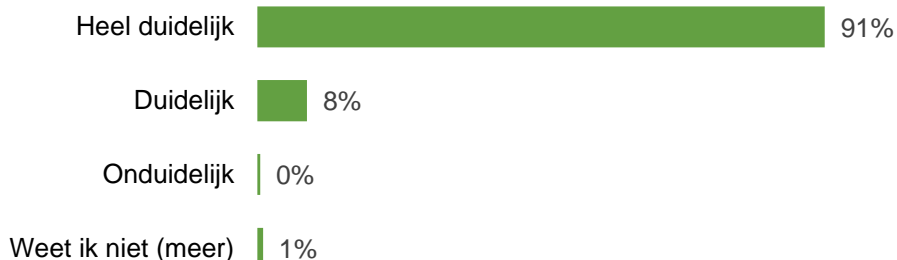
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Kerk en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.



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



Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=455)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



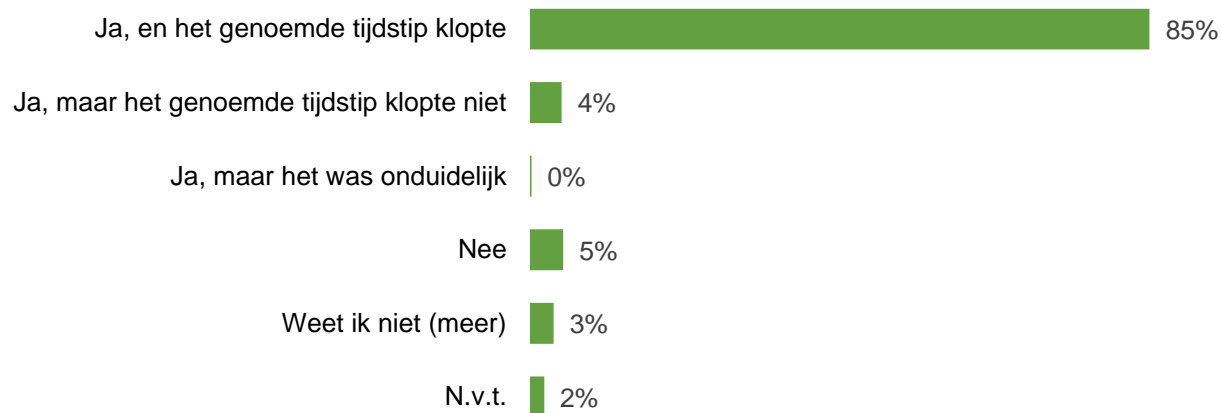
Online



De meeste (64%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. 12% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. 99% vond het bij het reserveren heel duidelijk hoe laat ze ongeveer opgehaald zouden worden.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=455)

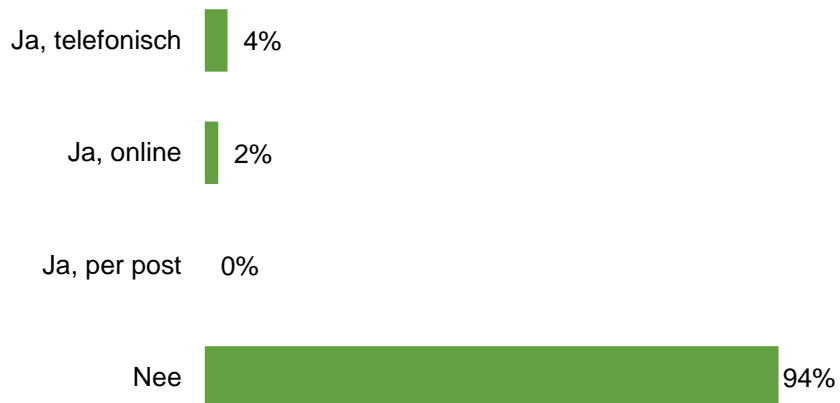


89% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 5% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.



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

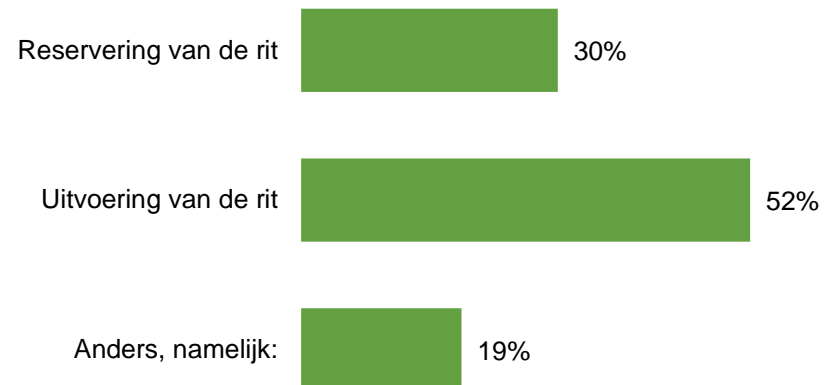
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=455)



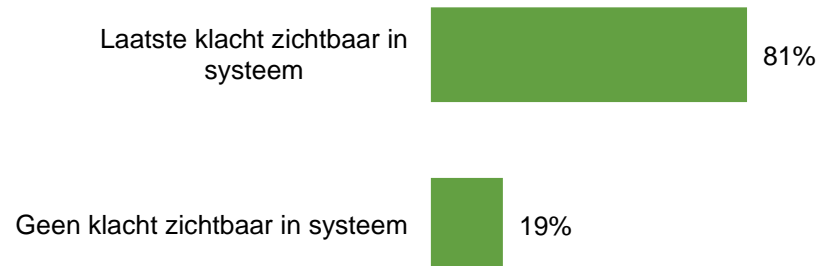
Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 4% heeft telefonisch een klacht ingediend en 2% online. De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit. Bij 'Anders, namelijk:' zijn de volgende klachten genoemd: App, betalen van de rit, uur tot anderhalf uur te laat op een woensdag (dit gebeurt vaker), veel te laat en zowel over reservering als uitvoering.

De klacht was in 81% van de gevallen zichtbaar in het systeem van Avan.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=27)



Klacht zichtbaar? (n=27)



Reserveert u wel eens een rit via de boekingsapp of het webportaal? (n=386)



De aanvullende vragen zijn gesteld vanaf 8 januari 2024. Bovenstaande vraag is gesteld aan respondenten die de rit niet online hebben geboekt.

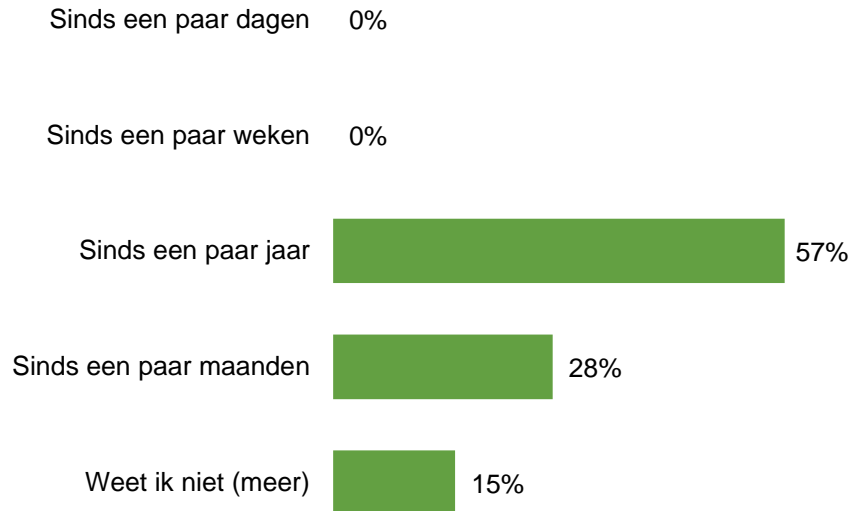
Bij de vraag waarom er niet met de boekingsapp/ het webportaal wordt gereserveerd wordt vooral genoemd dat het een vaste rit betreft. Een paar keer wordt genoemd dat ze geen internet hebben of per e-mail reserveren.

Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=374)

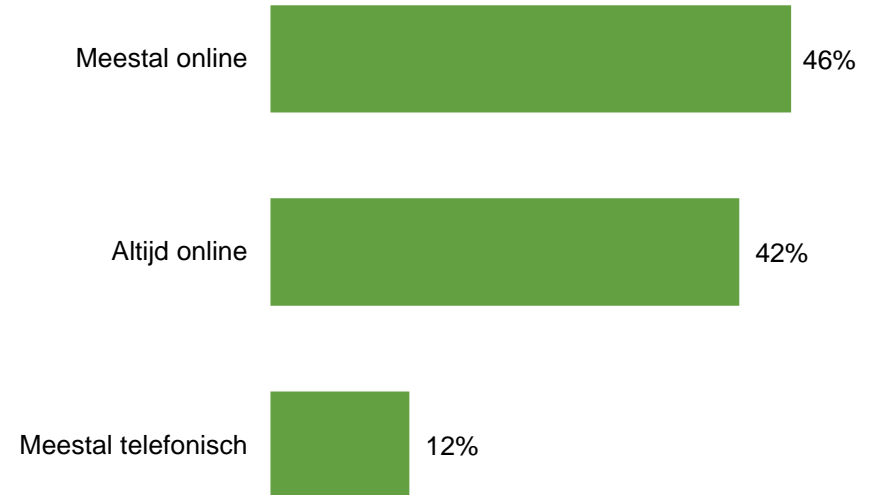




Sinds wanneer boekt u ritten via de app/ het webportaal? (n=65)

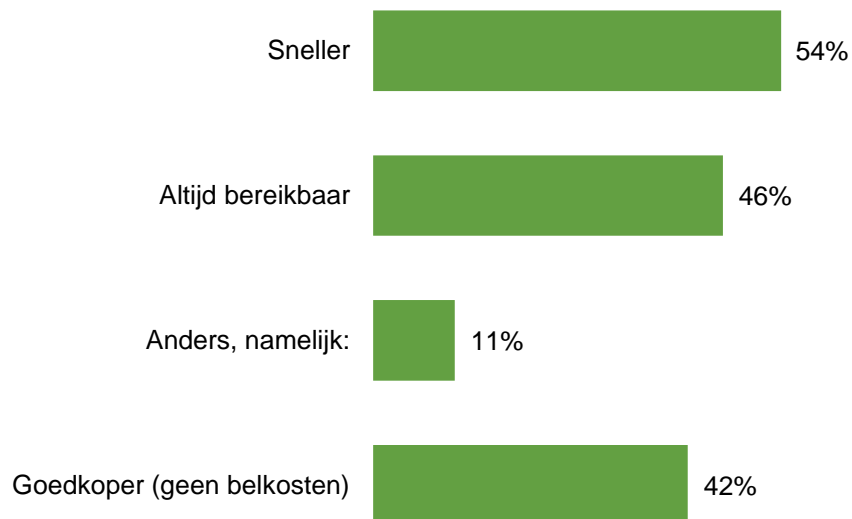


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=65)



Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

Waarom boekt u (wel eens) via de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk (n=65)*



Bij 'Anders, namelijk:' wordt vooral genoemd dat het makkelijk is.

Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

Wat is volgens u het beste punt van de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk (n=65)*

