

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 1 2025

avan

Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 1 2025



Concept
09-05-2025
Projectnummer: 21005

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem 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 Moventem 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. Moventem 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 2025. 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

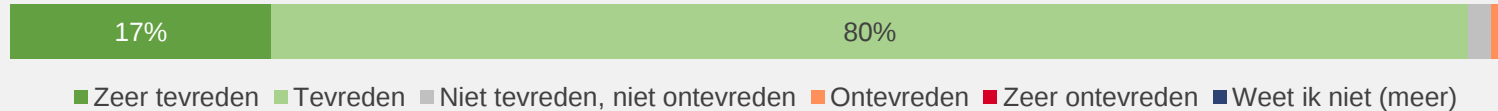
De vragenlijst is erop gericht om met minimale belasting van de reizigers zo veel mogelijk input op te halen. Aan reizigers die aangeven tevreden te zijn, wordt een beperkt aantal tevredenheidsvragen gesteld. Aan ontevreden reizigers wordt naar de oorzaak/oorzaken van de ontevredenheid gevraagd, zodat 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 448 geslaagde interviews afgenomen.

Algemene tevredenheid



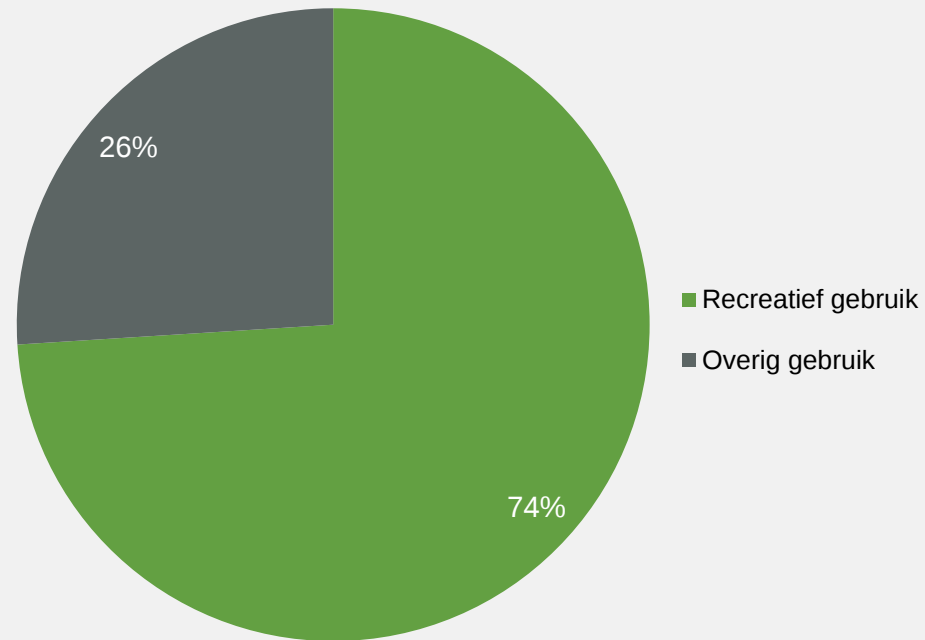
Rapportcijfers

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

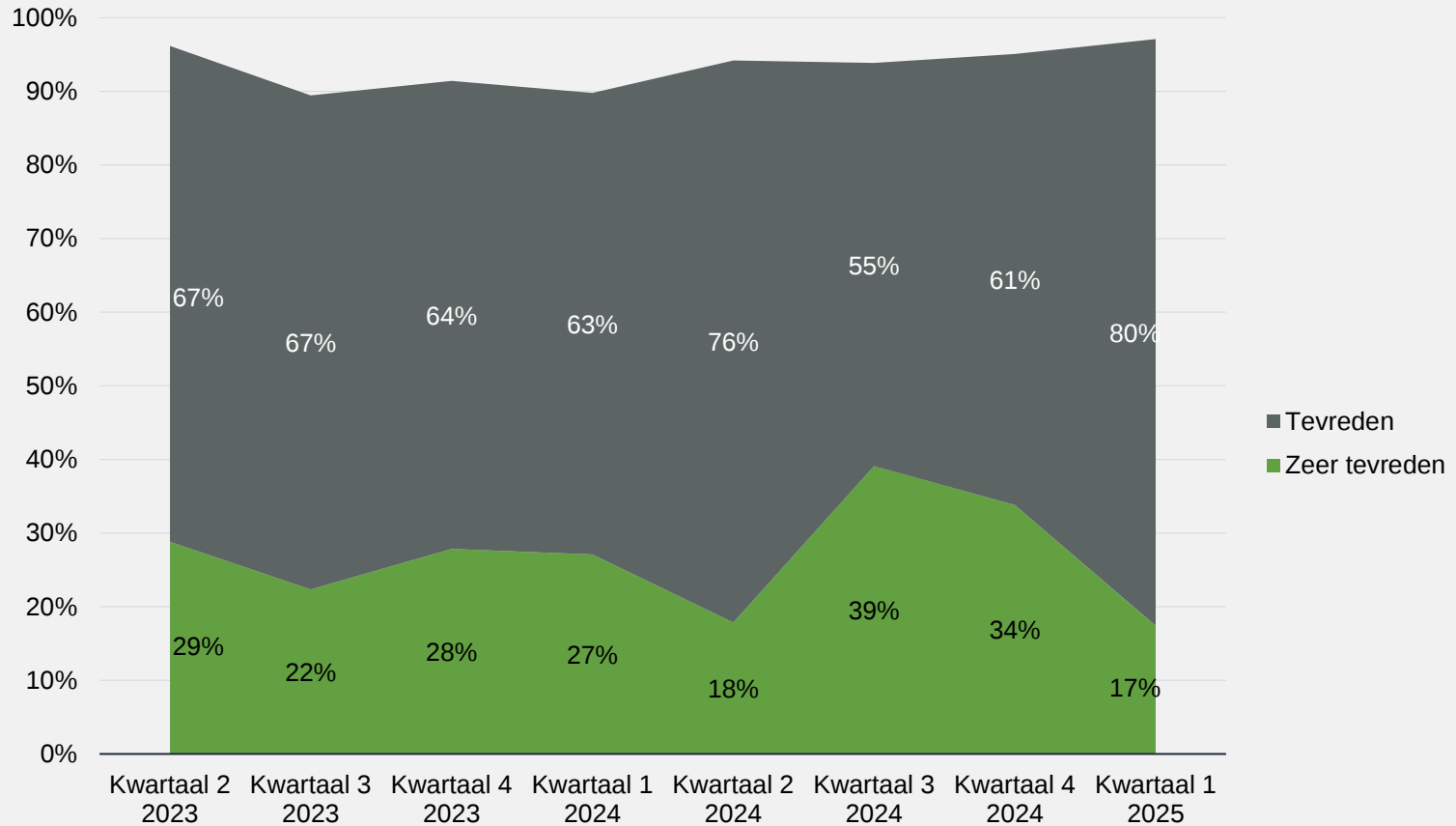
Reisdoel Wmo (n=448)



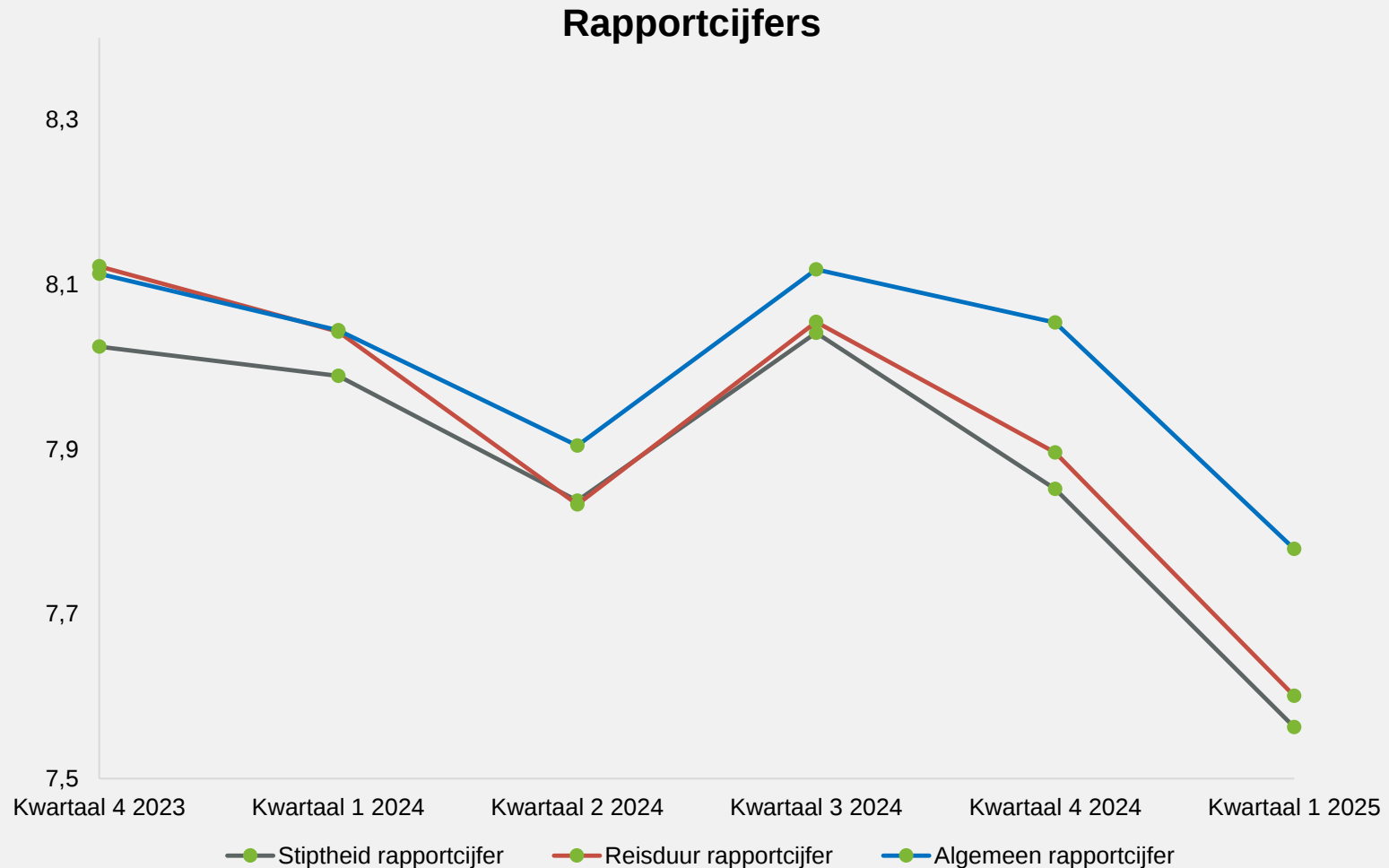
Op pagina 20 staat aangegeven wat recreatief gebruik is.

SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo

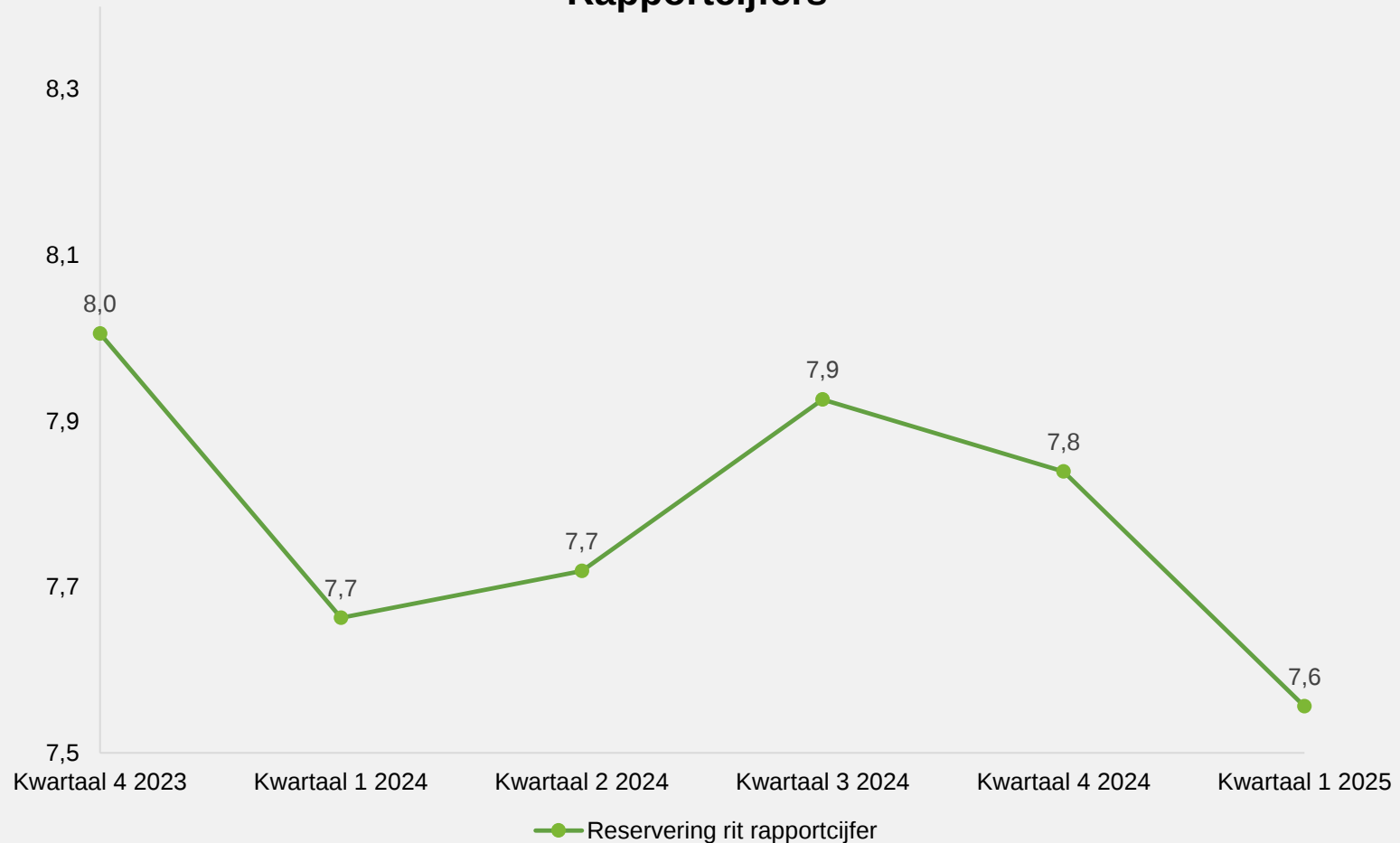


SAMENVATTING trend



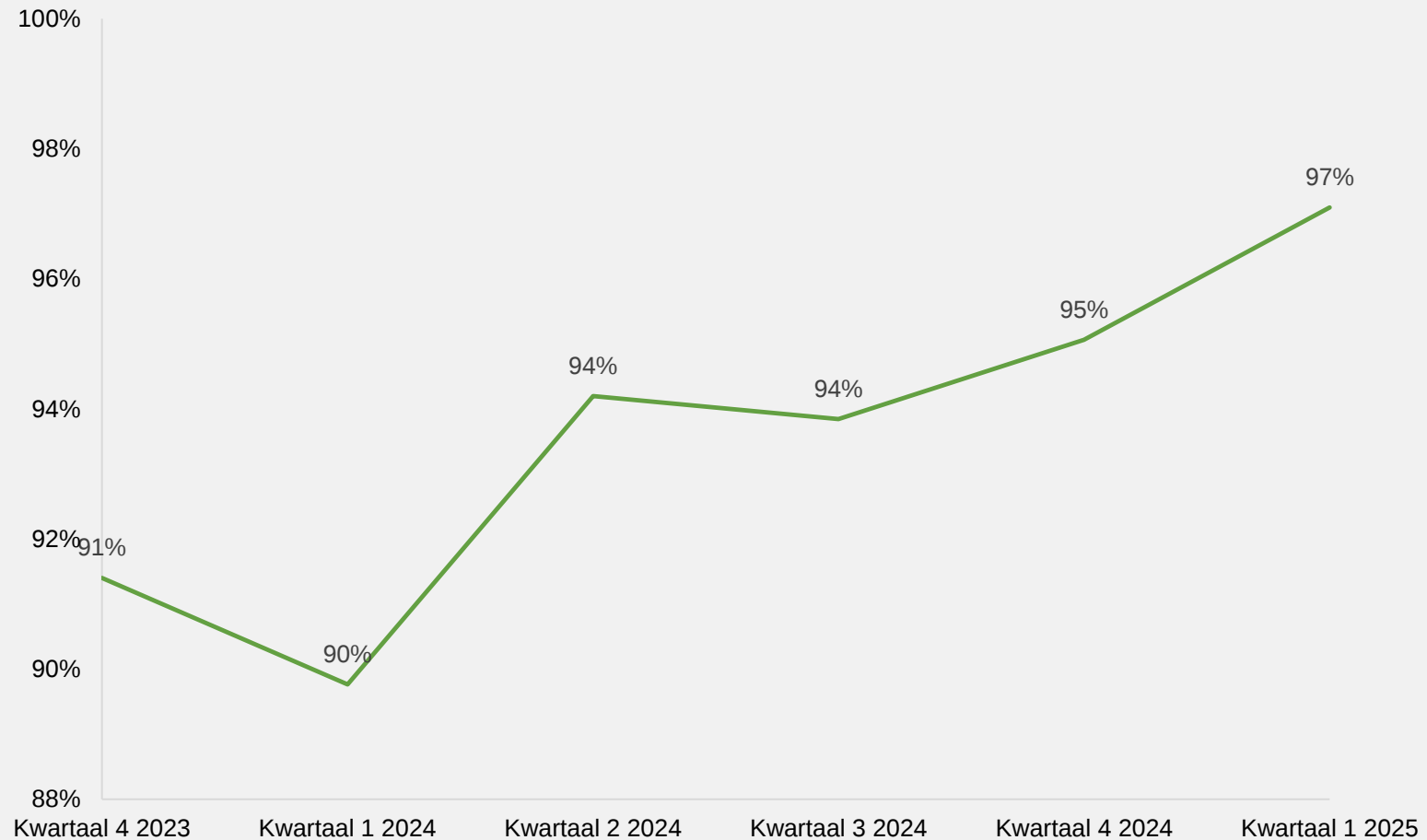
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



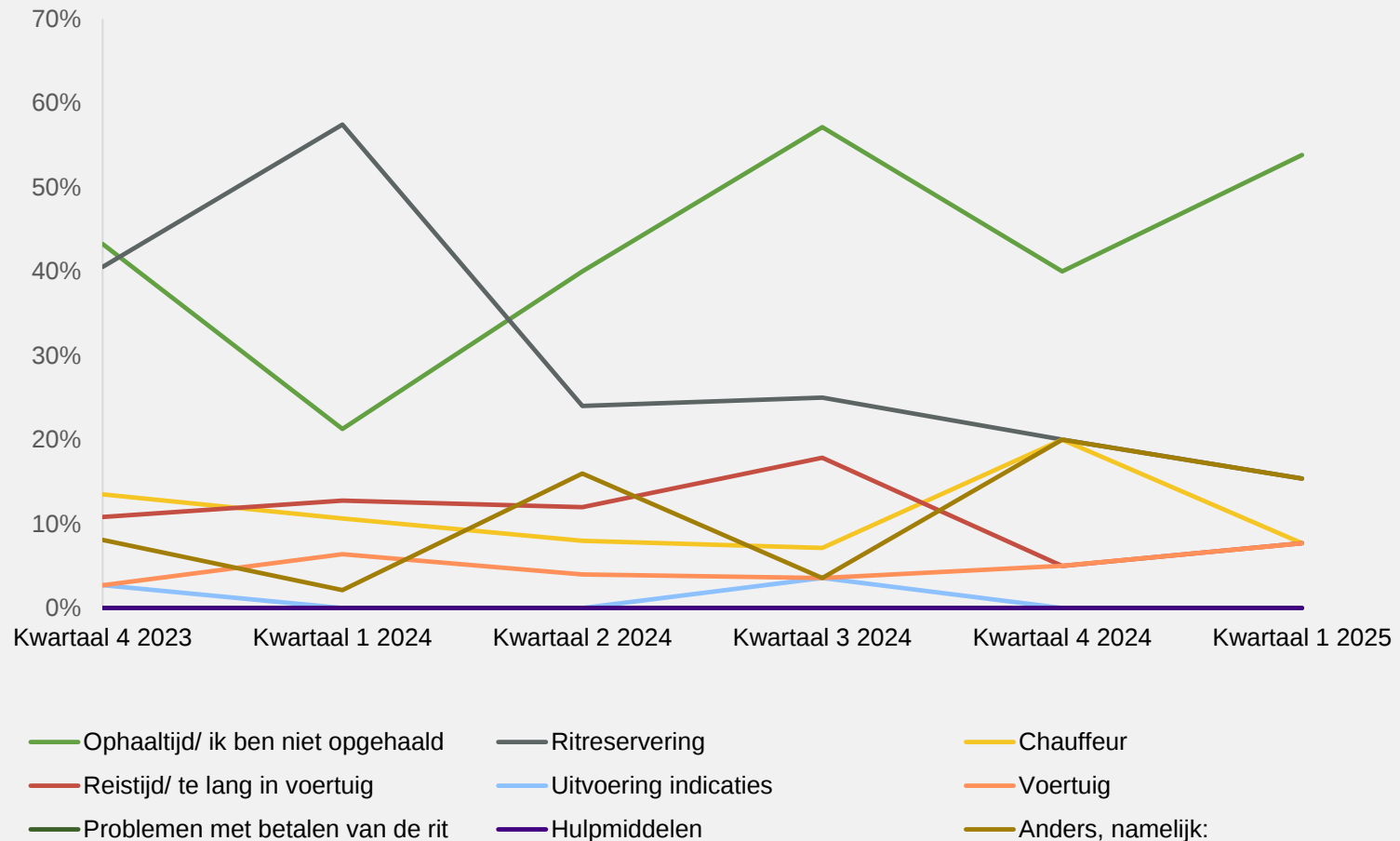
SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





Algemene tevredenheid



Ontevredenheid



Rapportcijfers



Reisdoel



Reservering



Terugbelservice

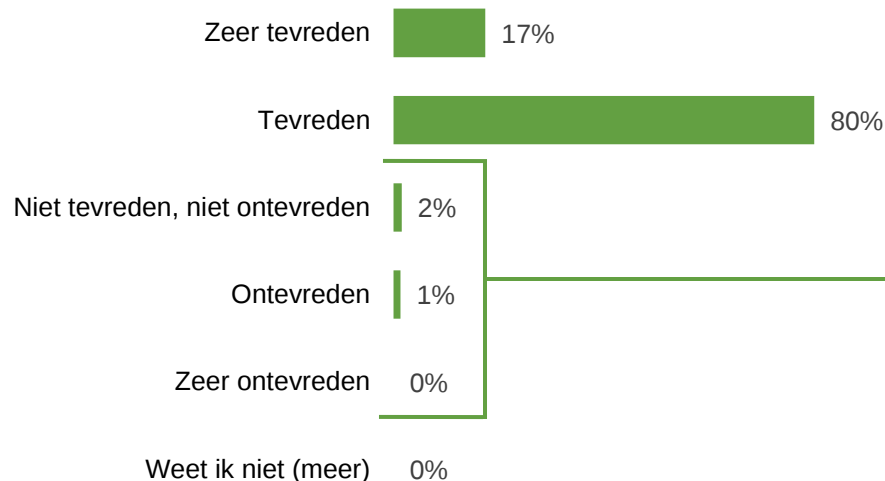


Klachtenafhandeling



Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=448)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

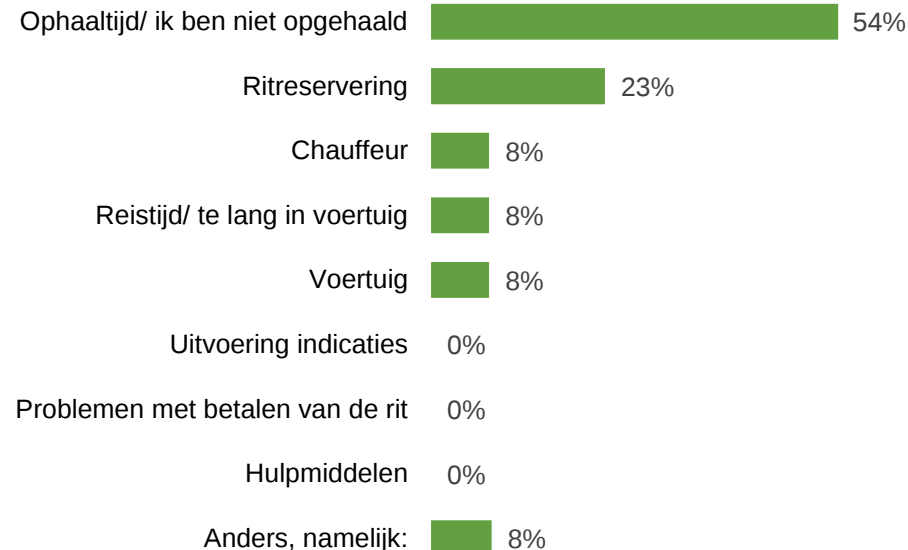


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (97%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

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

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=13)

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 (54%) en ritreservering (23%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 448 respondenten hebben er 13 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

2 respondenten (1 telefonisch gereserveerd en 1 online) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 1 gaf aan te lang te moeten wachten en er is 2 keer een andere reden gegeven.

Ophaaltijd

7 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 4 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 2 respondenten zeggen te vroeg opgehaald te zijn en 1 iemand zegt niet opgehaald te zijn. Van de respondenten die te laat of te vroeg zijn opgehaald, zeggen er 5 niet te zijn geïnformeerd en 1 iemand is goed geïnformeerd.

Reistijd

1 respondent is ontevreden over de reistijd. De persoon geeft aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde.

Chauffeur

1 respondent is ontevreden over de chauffeur. Volgens deze persoon was de chauffeur niet vriendelijk.

Voertuig

1 respondent is ontevreden over het voertuig. Deze persoon geeft aan dat de stoelen oncomfortabel waren.

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.

Anders

2 respondenten hebben iets anders genoemd. 1 van hen geeft aan dat de taxi veel te vroeg kwam en 1 iemand kan het huisadres van het revalidatiecentrum niet invoeren bij het online reserveren.

Feitelijke informatie

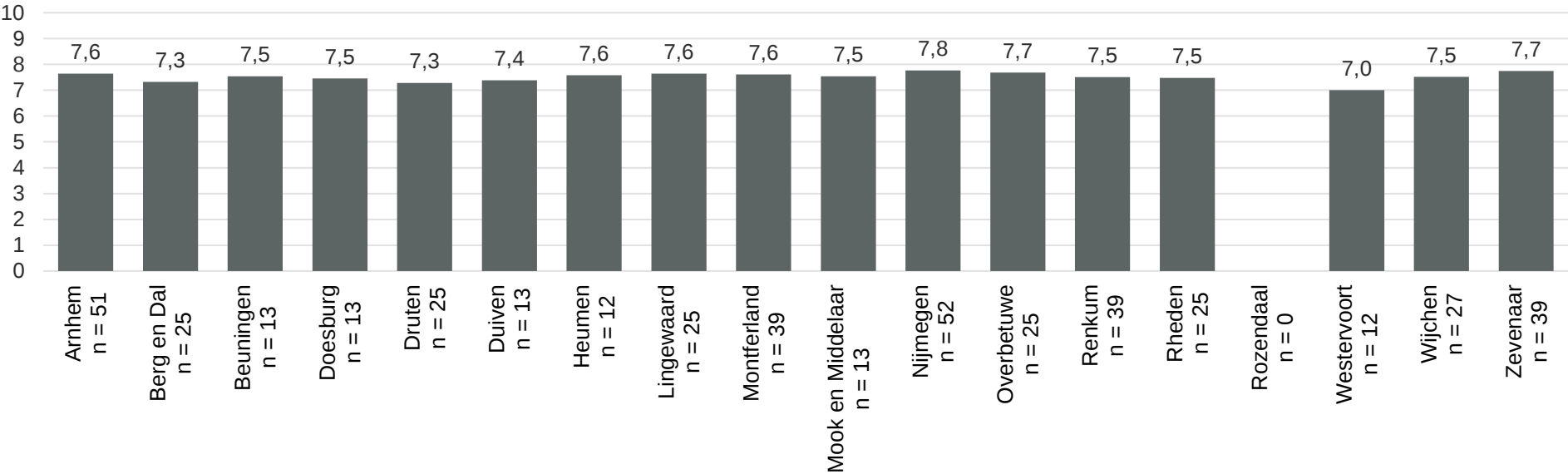
Van de 7 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 6 op tijd opgehaald en 1 te laat.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=448

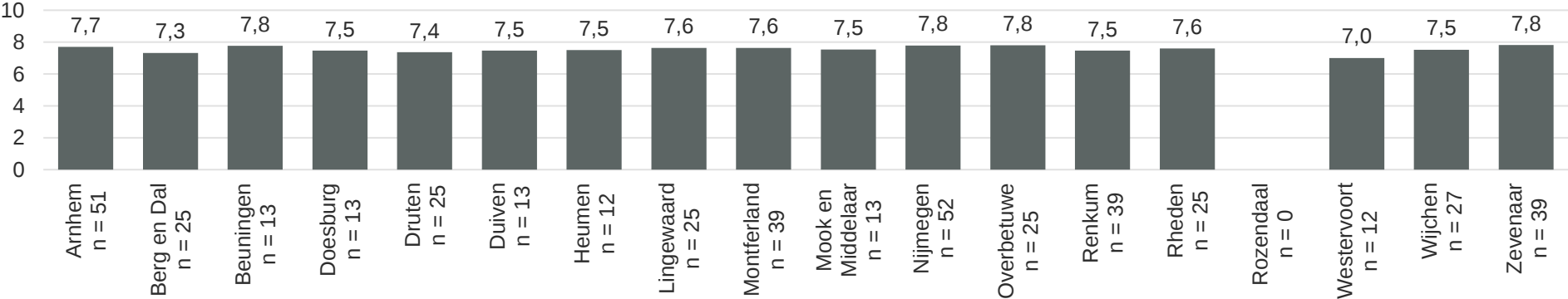
7.6





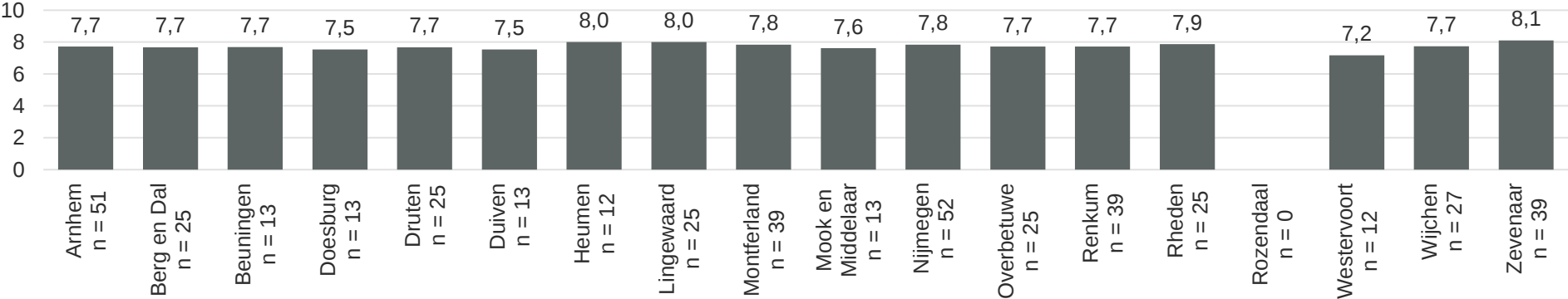
Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=448
7.6



Algemeen rapportcijfer per gemeente

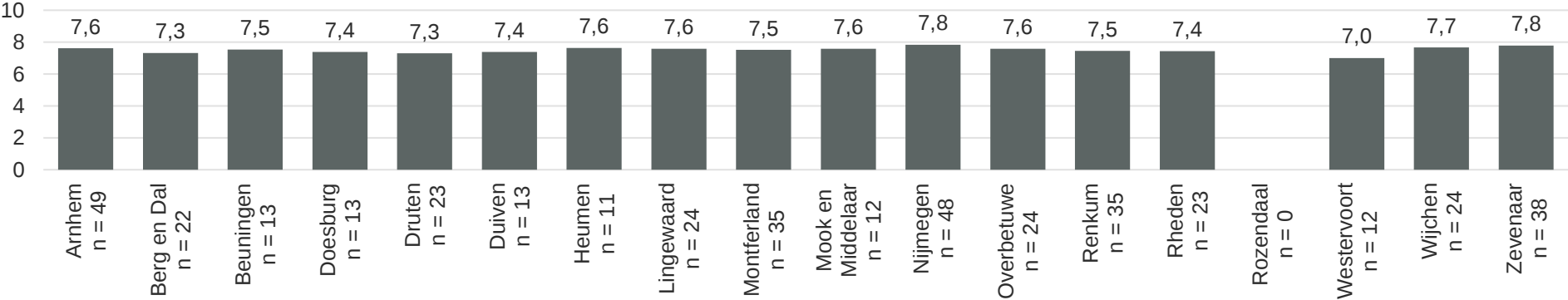
Totaal:
n=448
7.8





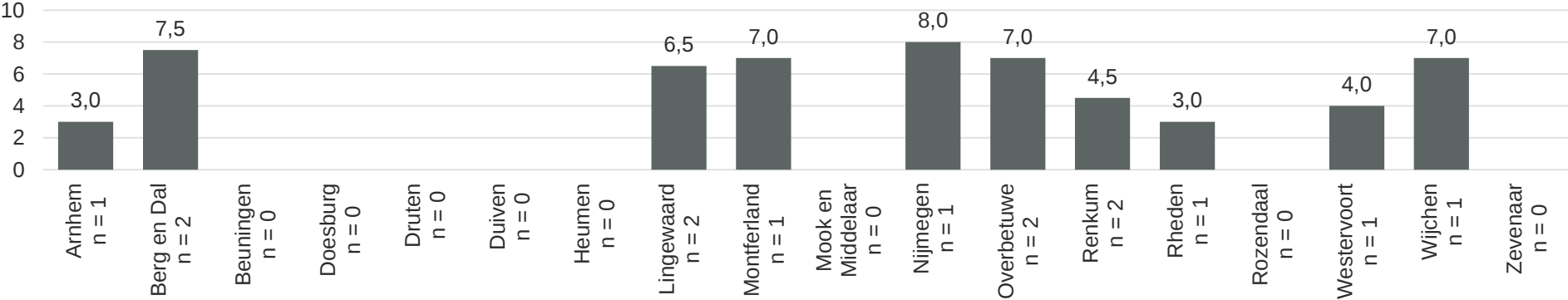
Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=419
7.6



Afhandeling laatste klacht per gemeente

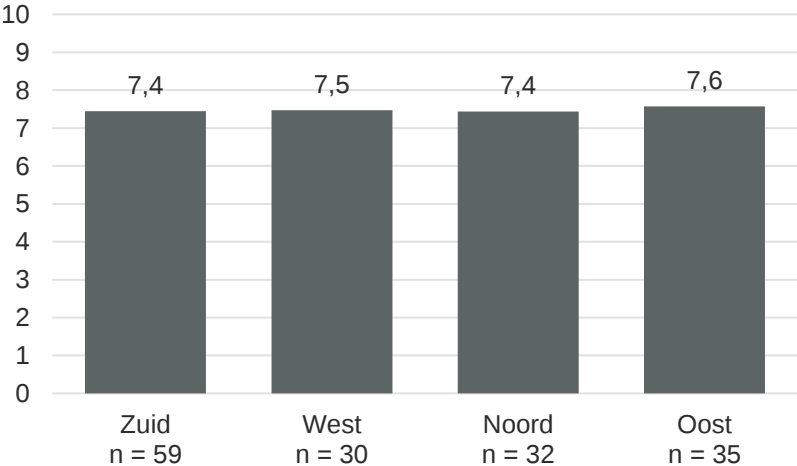
Totaal:
n= 14
5.9





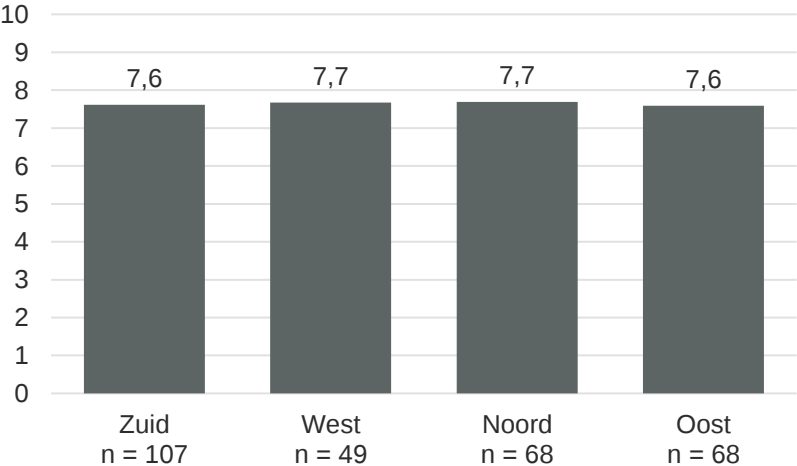
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=448
7.6



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=448
7.6



	Zuid	West	Noord	Oost
Rapportcijfer	7,4	7,5	7,4	7,6
Percentage (feitelijke data)	95,83%	93,75%	93,67%	93,76%
Norm	95%	95%	95%	95%

	Zuid	West	Noord	Oost
Rapportcijfer	7,6	7,7	7,7	7,6
Percentage (feitelijke data)	95,18%	92,21%	93,26%	95,60%
Norm	95%	95%	95%	95%

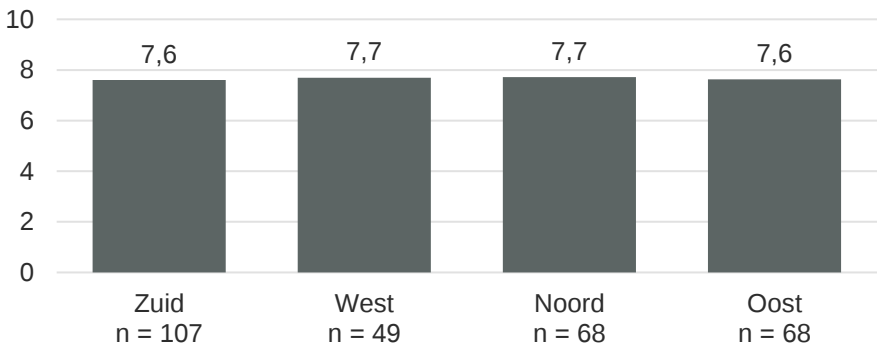
De feitelijk data betreft de data over alle ritten uit het kwartaal.



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=448

7.8

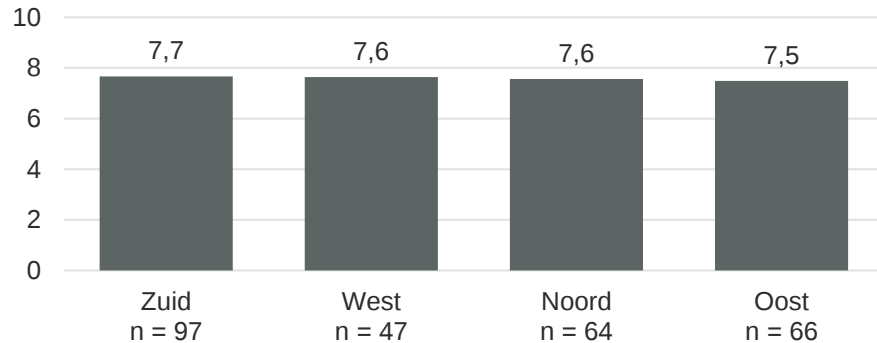




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=419

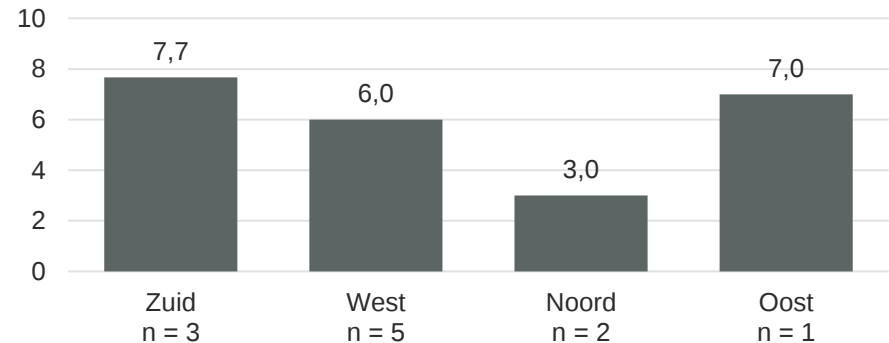
7.6



Afhandeling laatste klacht per perceel (betreft de uitvoering van de rit)

Totaal:
n= 11

6.0

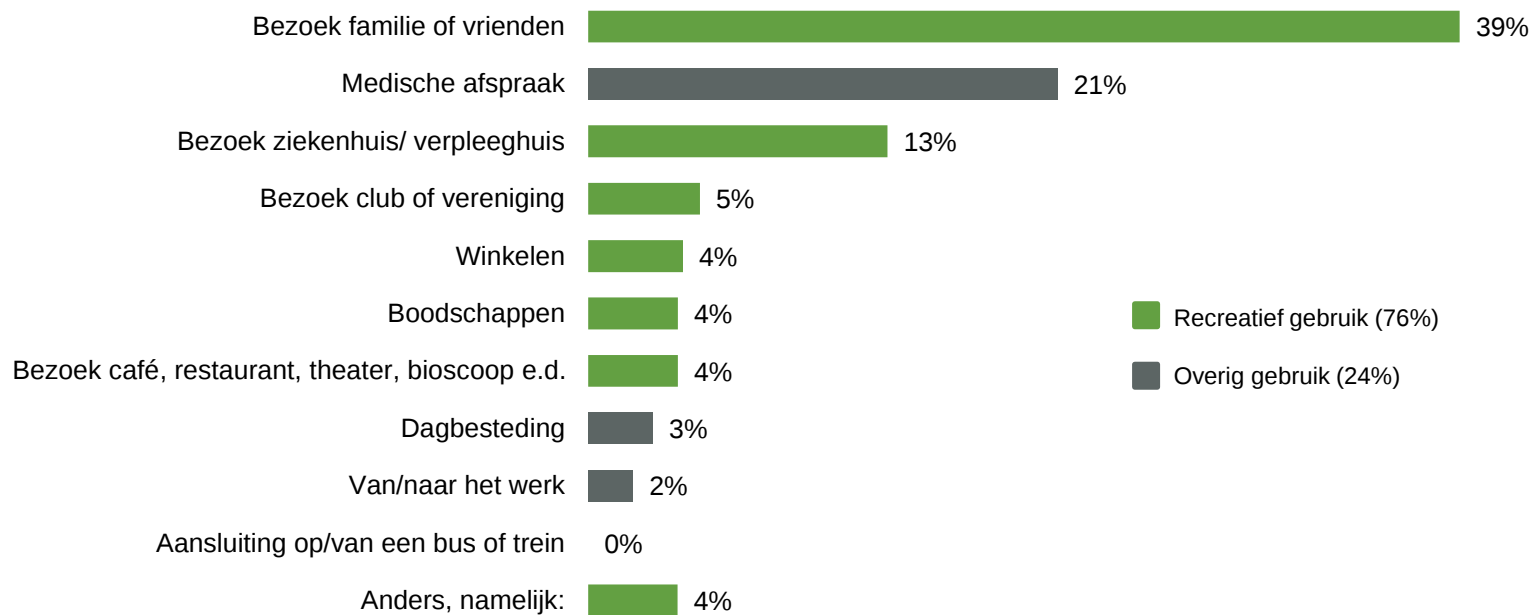


Afhandeling laatste klacht bij het callcenter (betreft de reservering van de rit)

Totaal:
n= 0



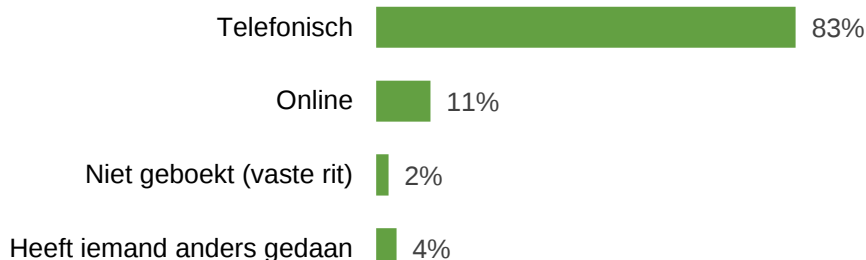
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=448)



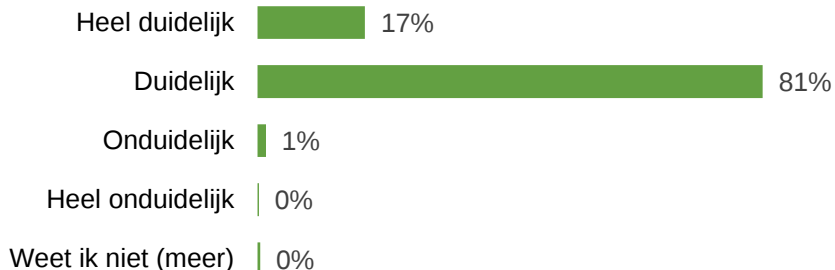
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Afspraak is hierbij het vaakst genoemd.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=448)



Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=448)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



Online



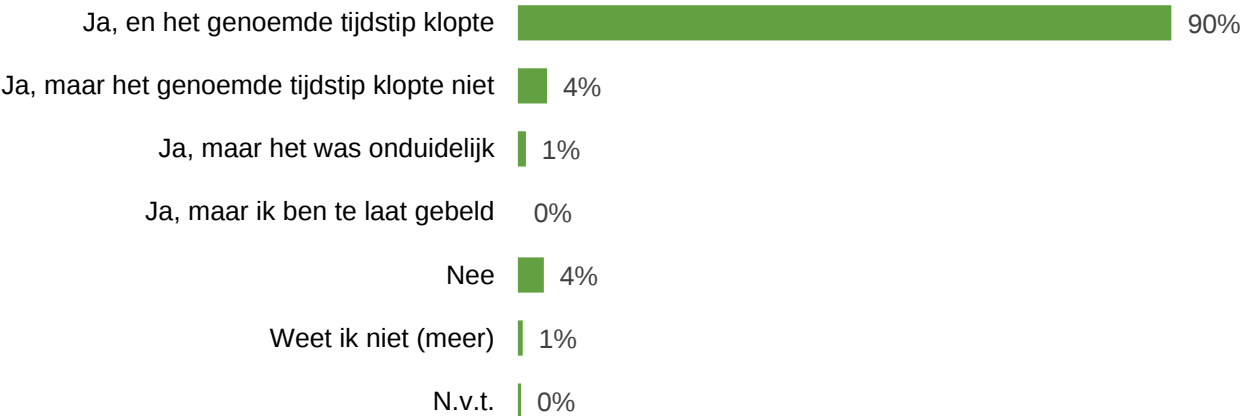
Feitelijke data callcenter

Maand	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Rapportcijfer telefonisch reserveren
Januari	00:00:43	00:02:13	7,5
Februari	00:00:40	00:02:18	7,5
Maart	00:01:03	00:02:17	7,7

De meeste (83%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,6 beoordeeld. 11% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. 98% vond het bij het reserveren (heel) duidelijk hoe laat ze ongeveer opgehaald zouden worden. De gemiddelde wachttijd was in december gemiddeld het langst met 1 minuut en 3 seconden. Het gemiddelde lag in deze maand met een 7,7 het hoogst.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=448)



Feitelijk data terugbelservice wel of niet uitgevoerd

	Percentage	Aantal
Ja	93,5%	89.774
Nee	6,5%	6.271

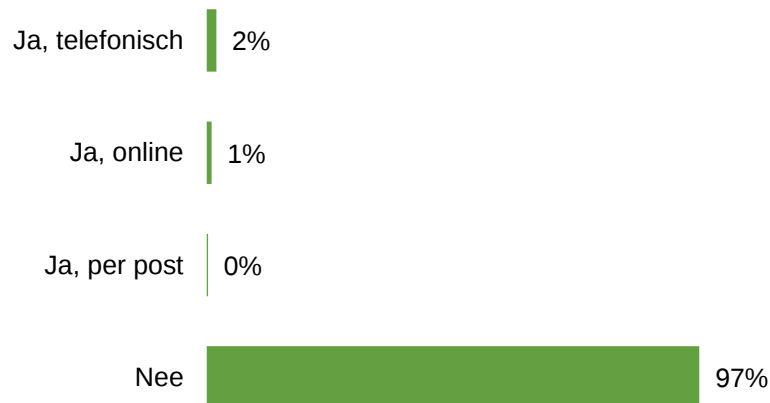
Deze data is gebaseerd op de ritten waarbij het telefoonnummer van de reiziger bekend is. De ritten waarbij het telefoonnummer niet bekend is, zijn niet meegenomen.

90% 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. Volgens de feitelijk data is 6,5% niet gebeld. 93,5% is wel gebeld.

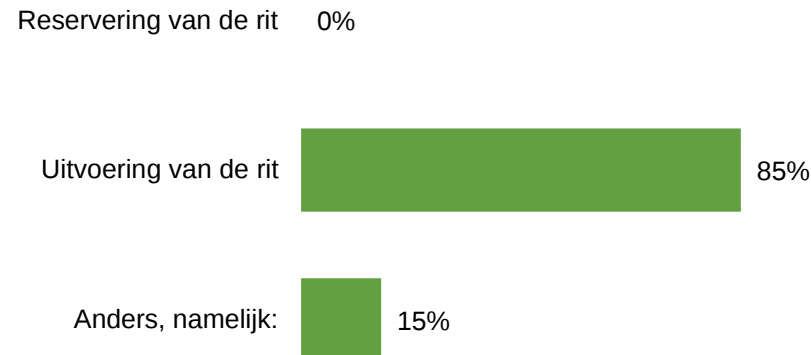


De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=449)



Waarover ging uw laatste klacht? (n=13)



Feitelijke data klachtenafhandeling

	Totaal	Zuid	West	Noord	Oost	Callcenter
Totaal aantal klachten	294	50	77	63	40	64
Geground	266	28	41	30	35	34
Ongegrond	128	22	36	33	5	30
Nog niet afgehandeld	0	0	0	0	0	0
Ritten	104.677	38.678	23.562	30.046	12.391	104.677
% Gegronde klachten per rit	0,25%	0,07%	0,17%	0,10%	0,28%	0,04%
Norm	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%

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 1% online. De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit.