

Rapportage
Continu KTO
Kwartaal 4 2023

avan
Movement
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 4 2023

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept

12 januari 2024

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 4 van 2023. 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

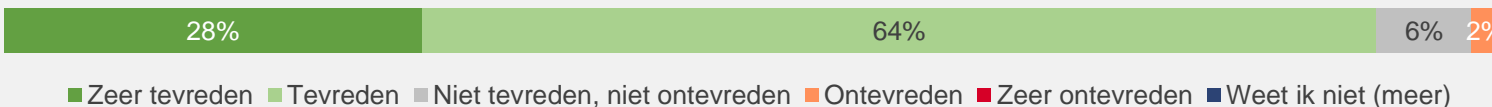
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 442 geslaagde interviews afgenomen.

SAMENVATTING kwartaal 4

Periode: Q4 2023

Resp.: 442

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=441

Vorig Q: 8.0

Stiptheid

8.0

n=441

Vorig Q: 7.9

Reservering

8.0

n=349

Vorig Q: 7.9

Reistijd

8.1

n=441

Vorig Q: 7.9

Communicatie
ophaaltijd

9.8

n=435

Vorig Q: 8.6

Afhandeling
klacht

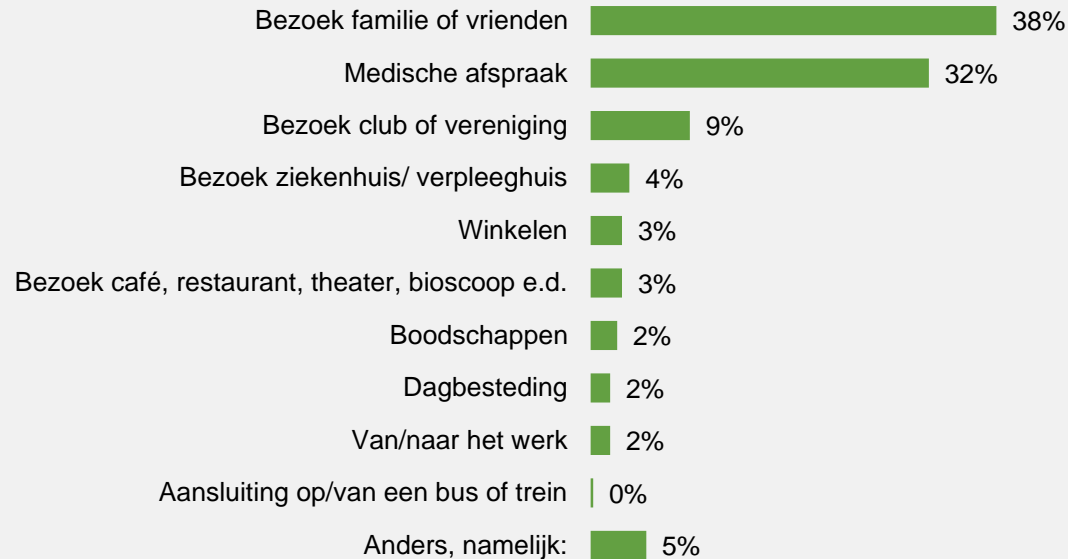
6.8

n= 16

Vorig Q: 6.7

SAMENVATTING kwartaal 4

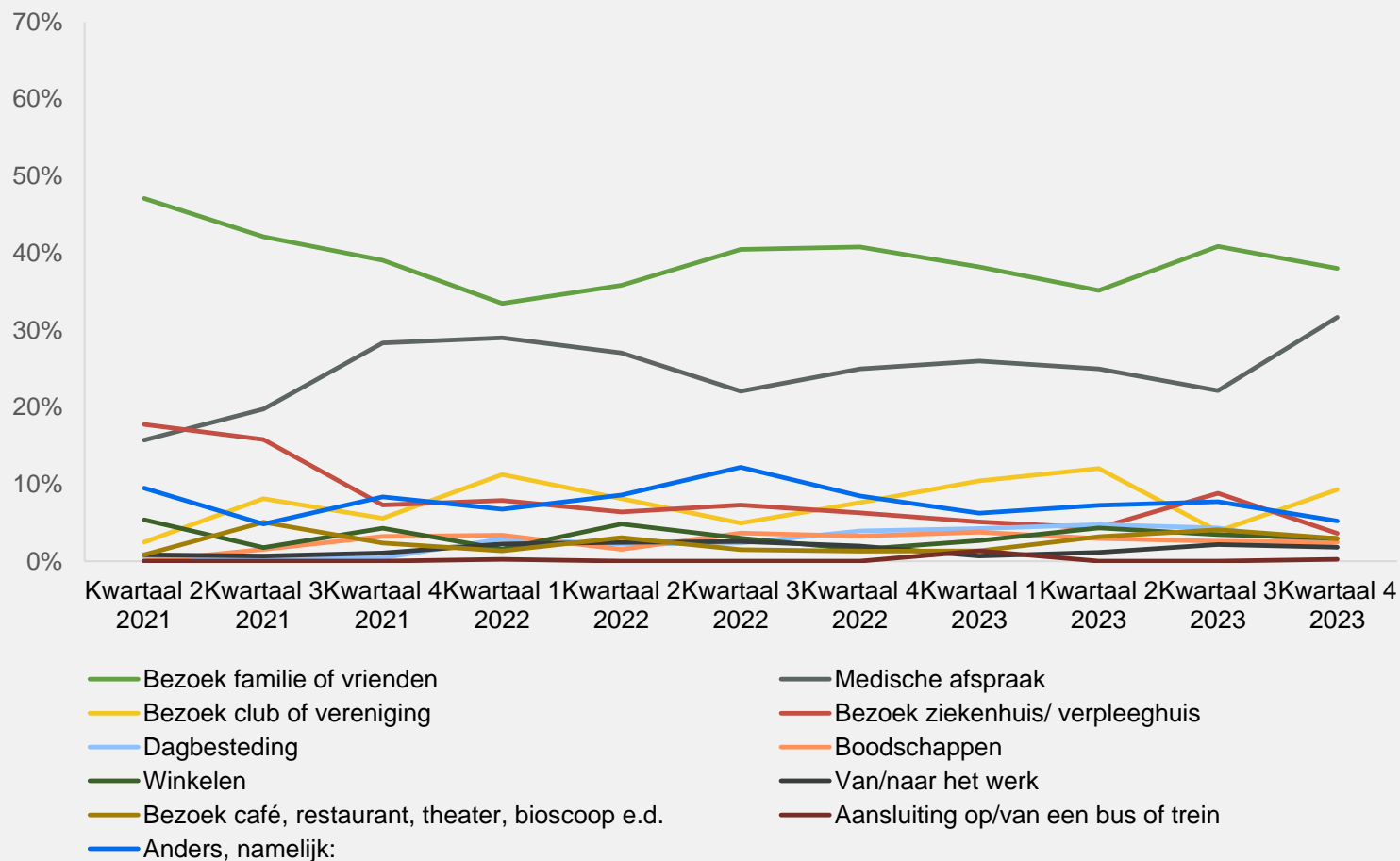
Reisdoel Wmo (n=442)



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

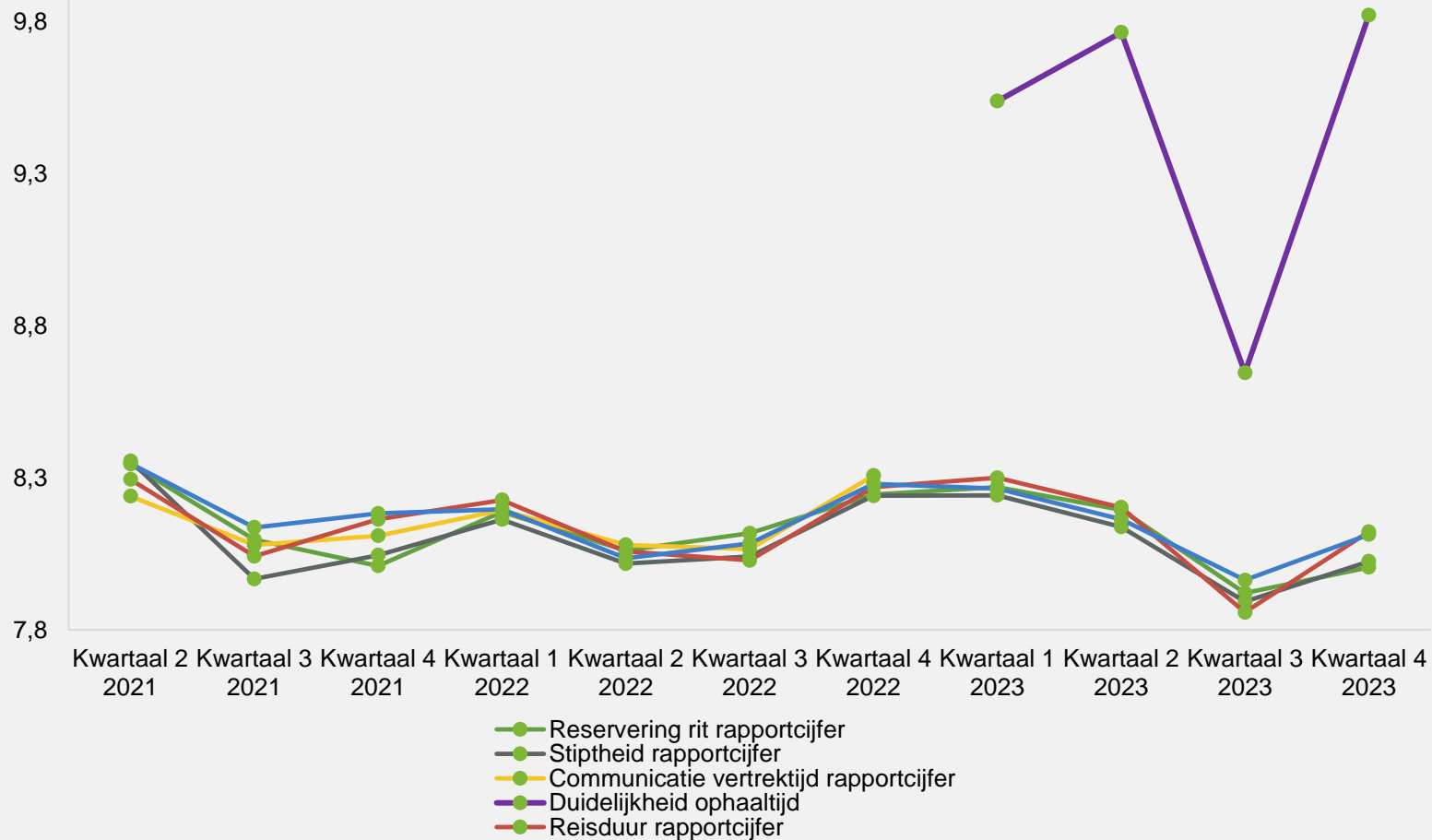
SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo



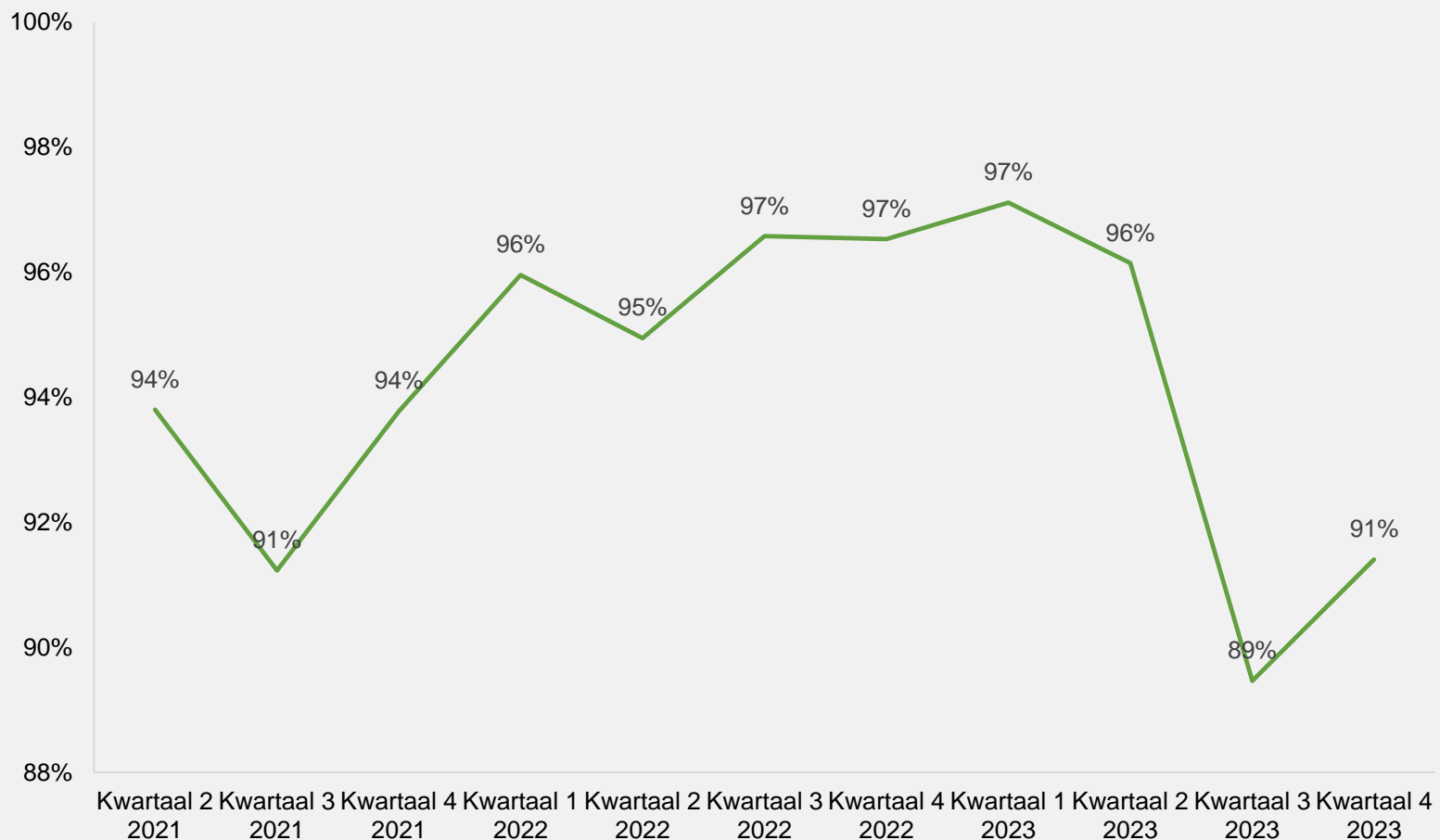
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



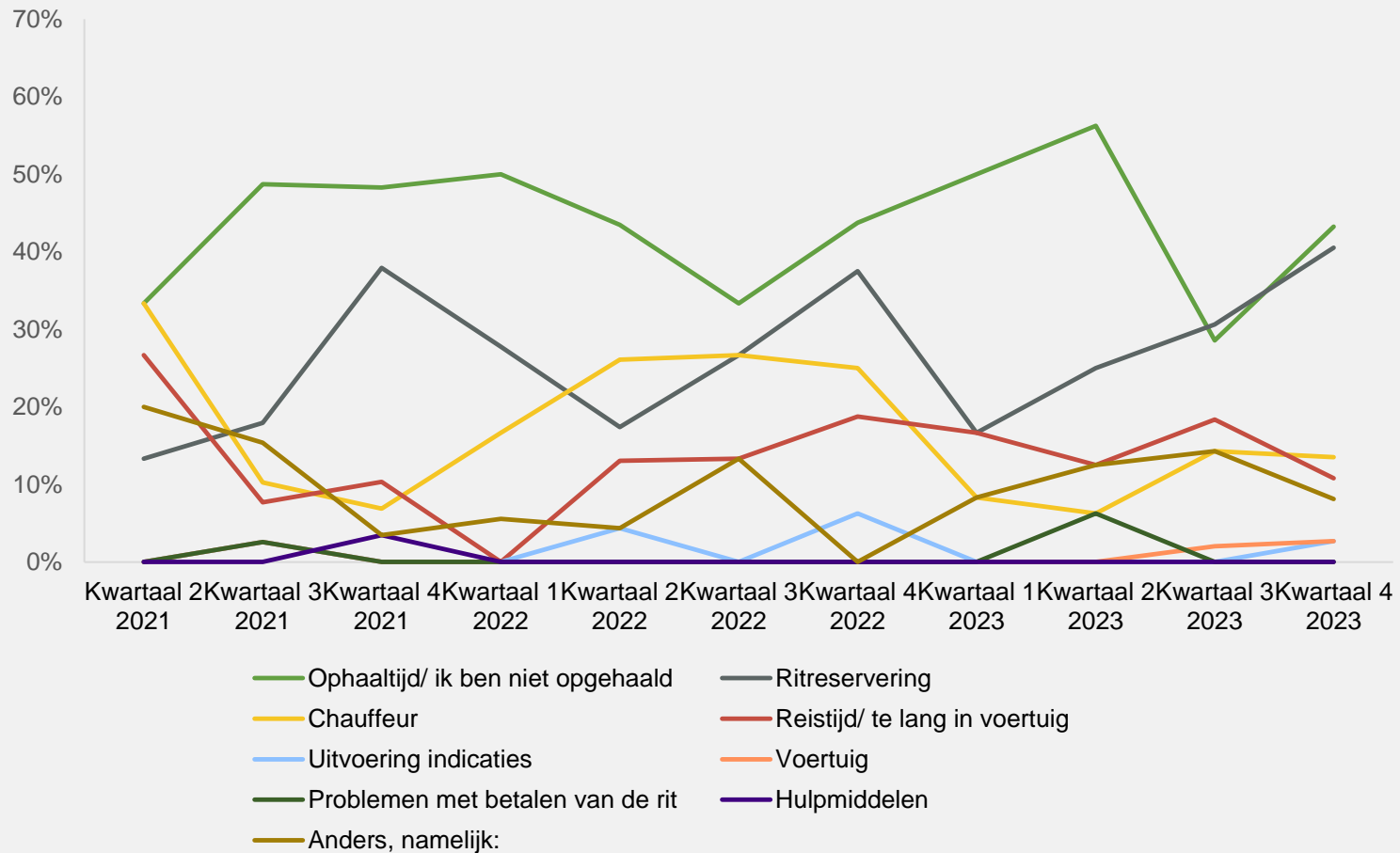
SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

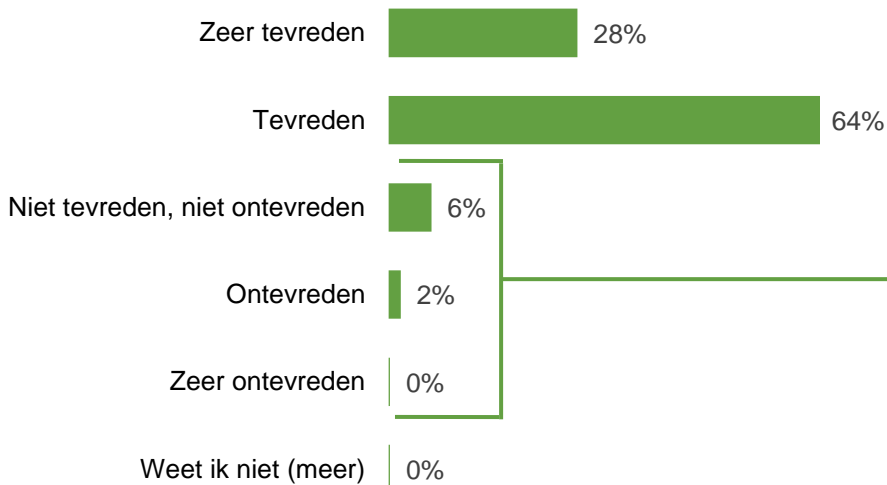
 **Reservering**

 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

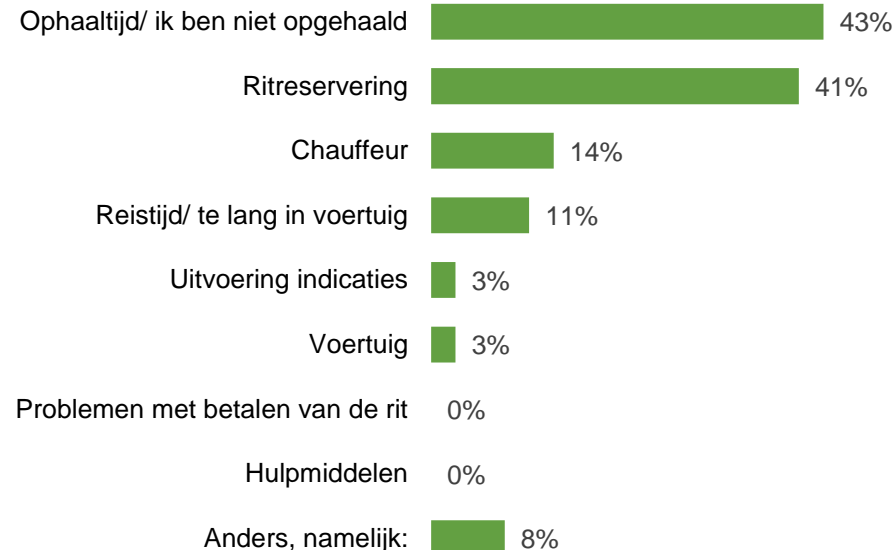
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=442)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=37)

Meer antwoorden mogelijk



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (92%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

8% 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%) en ritreservering (41%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 442 respondenten hebben er 37 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

15 respondenten (14 telefonisch gereserveerd en 1 online) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 4 van hen vonden dat ze lang moesten wachten. 3 gaven aan dat de rit niet goed gereserveerd/doorgegeven was aan het taxibedrijf en volgens 2 was de telefonist(e) niet vriendelijk. 1 iemand vond de site onduidelijk. De andere 8 hebben een andere reden gegeven.

Ophaaltijd

16 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 15 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald en 1 iemand zegt helemaal niet opgehaald te zijn. Van de respondenten die te laat zijn opgehaald, zeggen er 13 niet te zijn geïnformeerd, 1 iemand is goed geïnformeerd en 1 iemand weet het niet (meer).

Reistijd

4 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. 1 respondent geeft een ander aantal minuten aan, namelijk 20 minuten langer.

Chauffeur

5 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Volgens 3 van hen was de chauffeur niet vriendelijk en 1 iemand geeft aan dat de chauffeur niet behulpzaam was. Daarnaast wordt 3 keer een andere reden gegeven (ze konden meerdere redenen hebben).

Voertuig

1 respondent was ontevreden over het voertuig. Hij/zij geeft aan dat er geen bestickering op het voertuig zat, waardoor het niet herkenbaar was als Avan voertuig.

Hulpmiddelen

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

Uitvoering indicaties

1 iemand is ontevreden over de uitvoering van indicaties. Deze persoon geeft aan dat er een verkeerd voertuig was.

Feitelijke informatie

Van de 16 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 4 op tijd opgehaald en 12 te laat.

De 2 respondenten die zeiden meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, hebben daadwerkelijk 6 minuten korter en 8 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten.

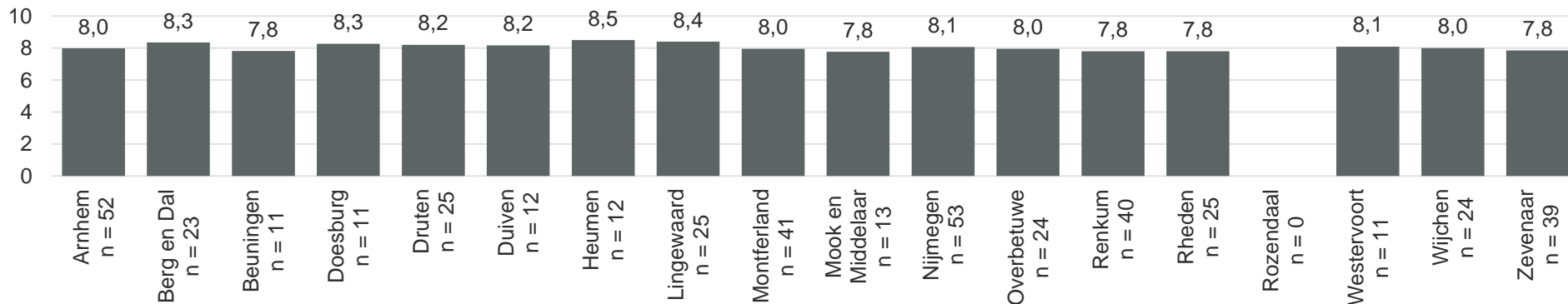
De respondent die zei 20 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, heeft daadwerkelijk 11 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=441

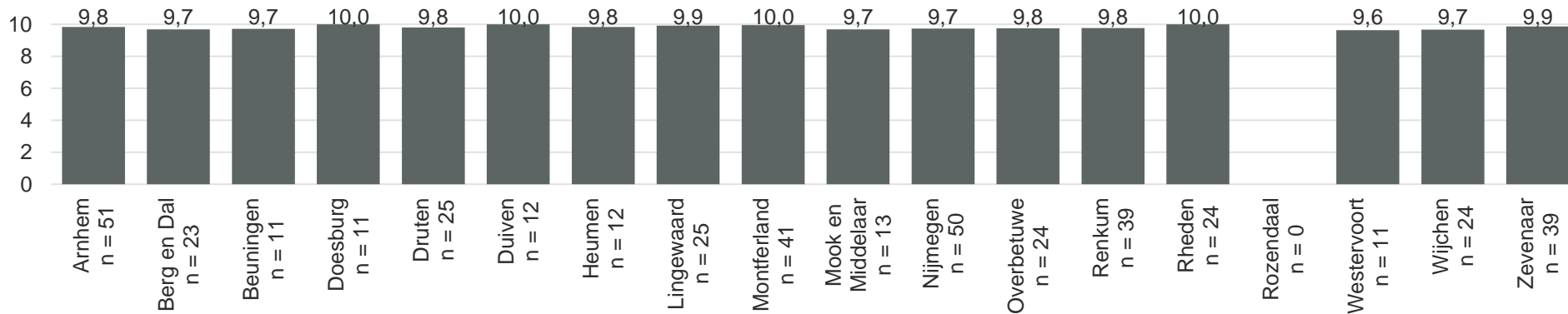
8.0



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=435

9.8

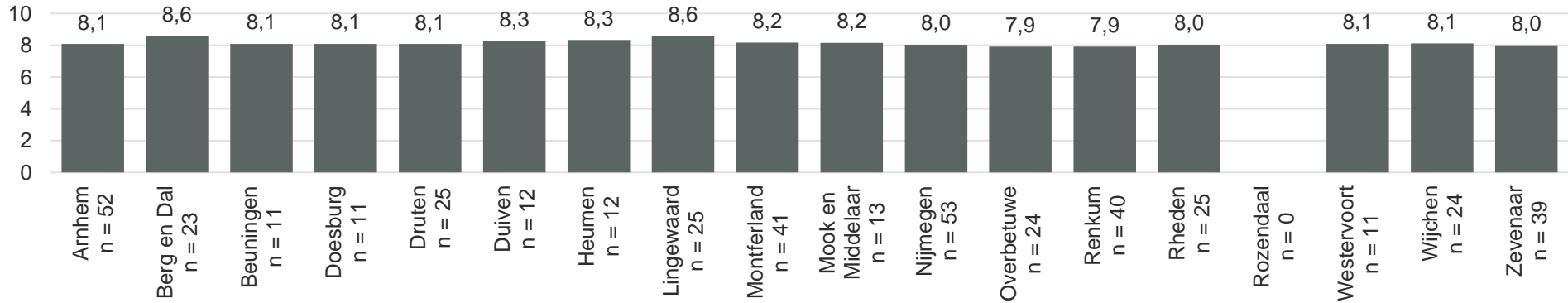




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=441

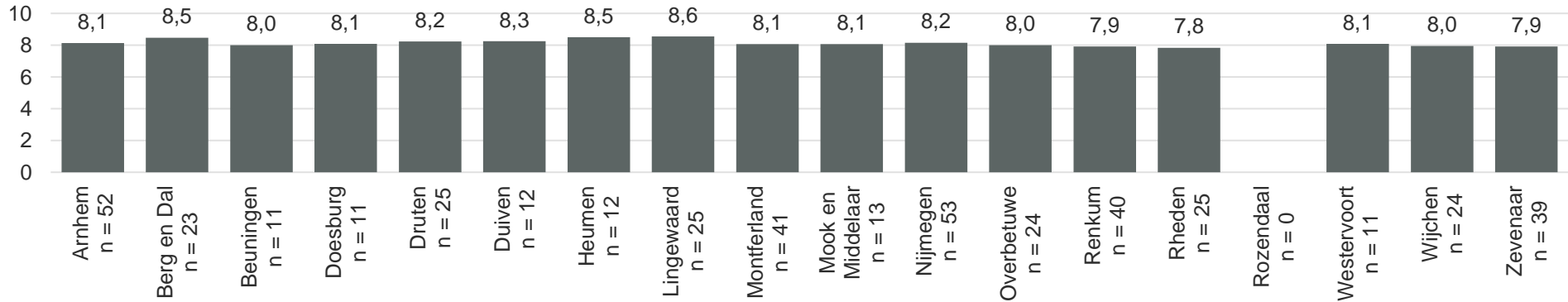
8.1



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=441

8.1

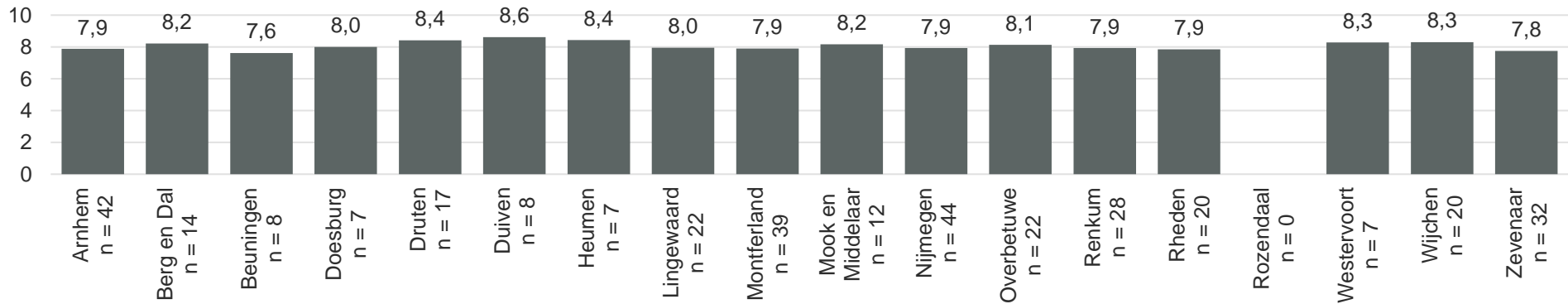




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=349

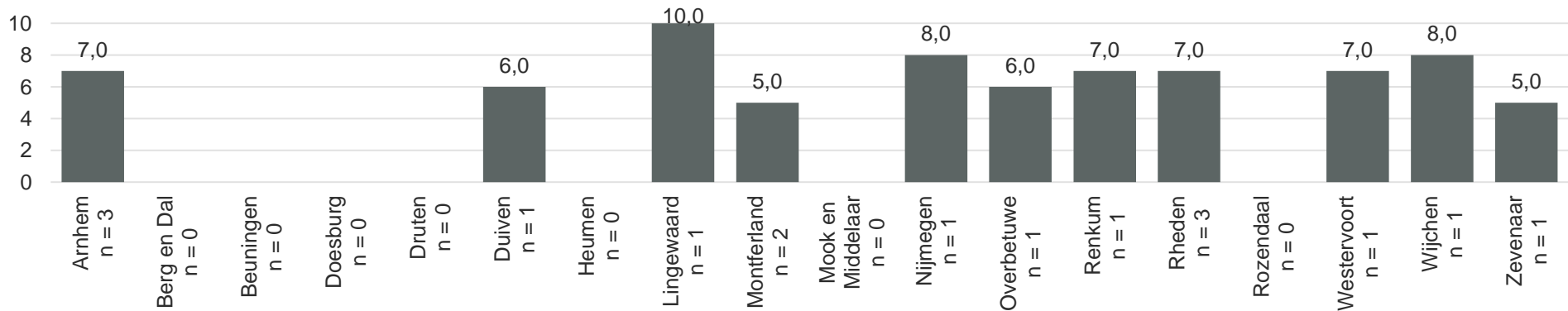
8.0



Afhandeling laatste klacht per gemeente

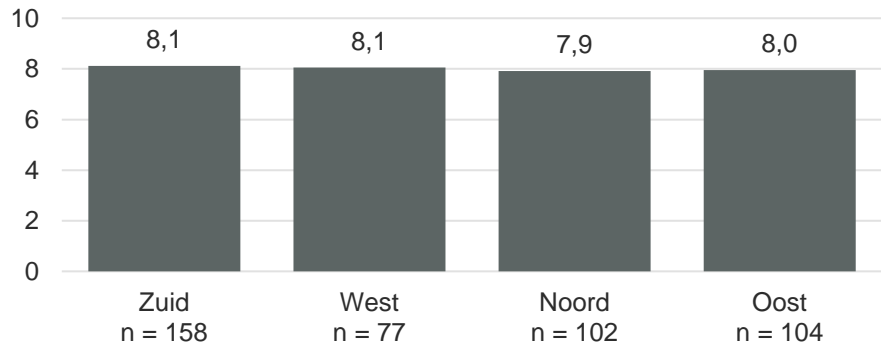
Totaal:
n= 16

6.8

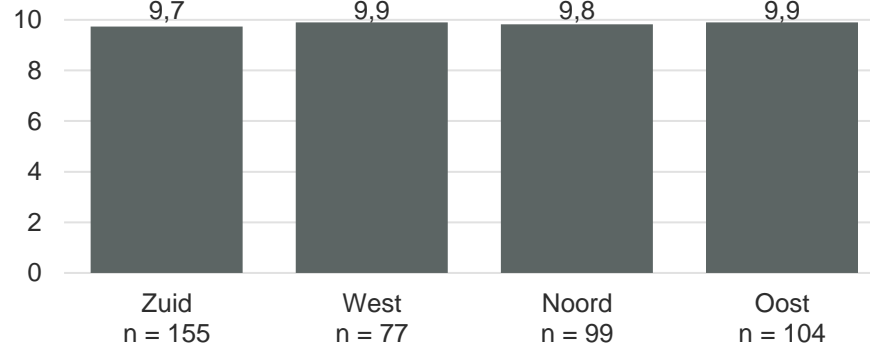




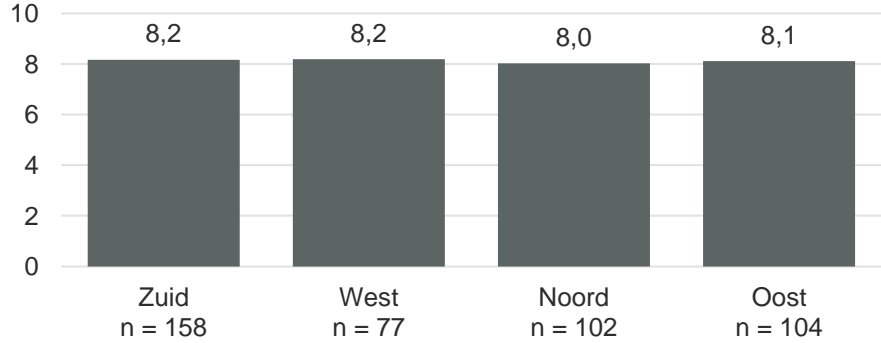
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel Totaal: n=441 **8.0**



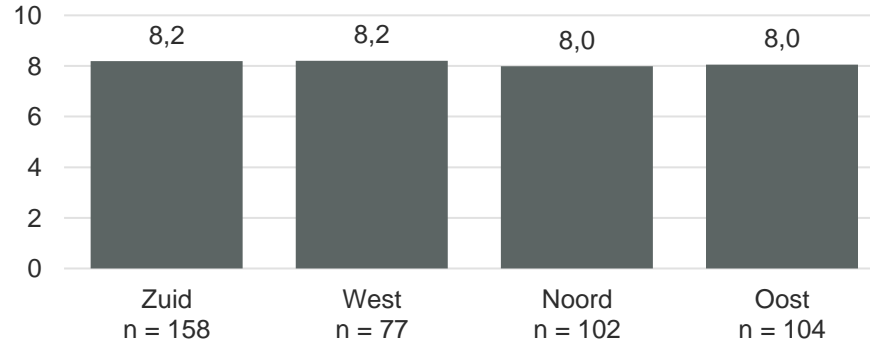
Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel Totaal: n=441 **9.8**



Rapportcijfer reisduur rit per perceel Totaal: n=435 **8.1**



Algemeen rapportcijfer per perceel Totaal: n=441 **8.1**

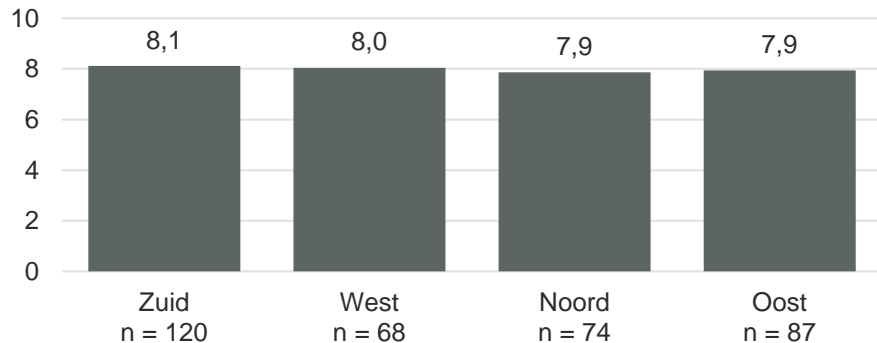




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=349

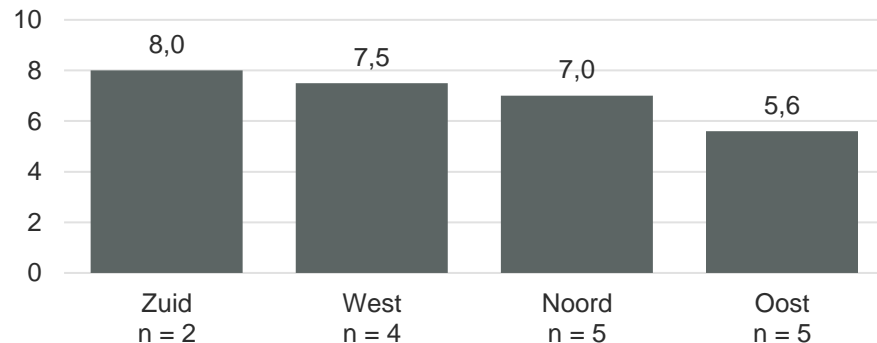
8.0



Afhandeling laatste klacht per perceel

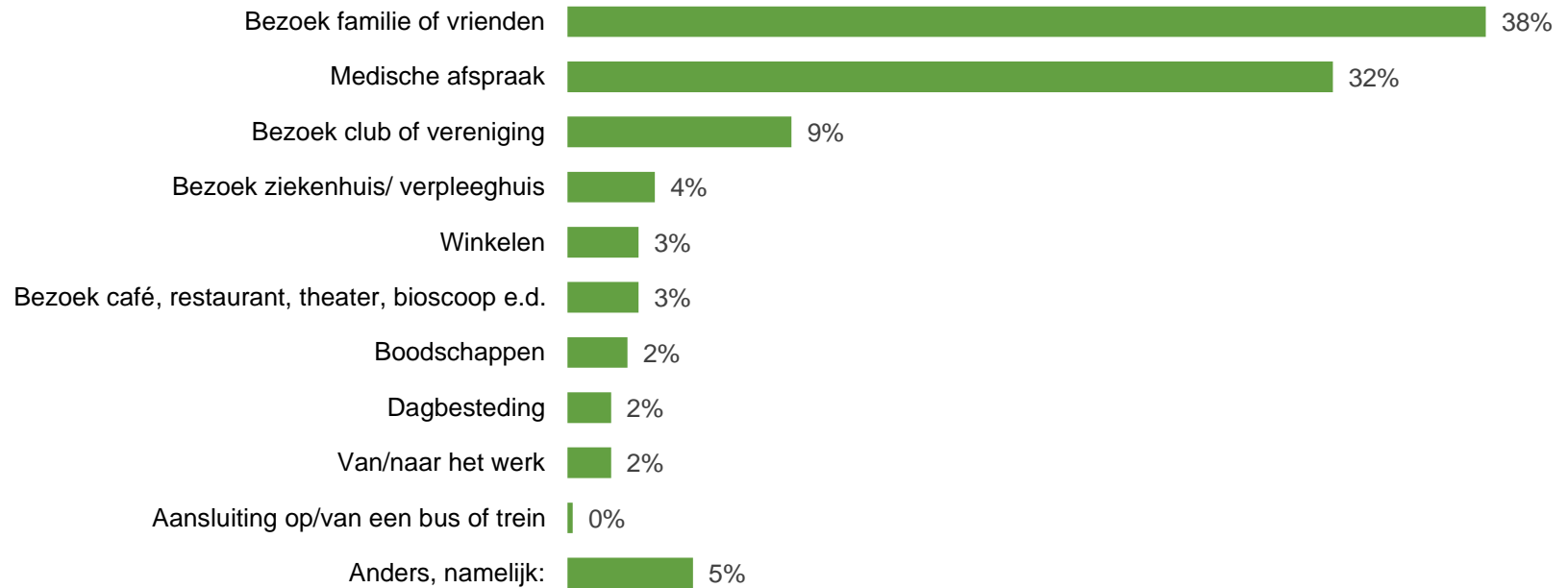
Totaal:
n= 16

6.8





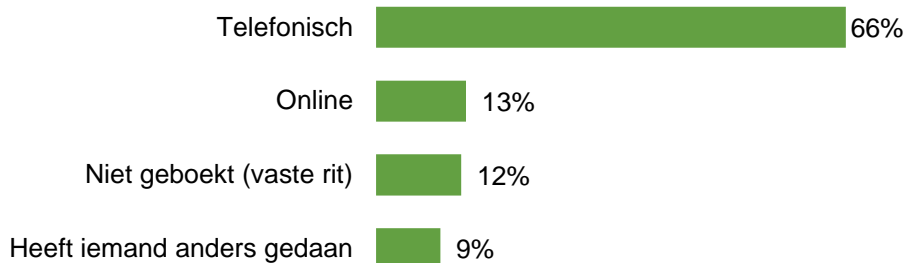
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=442)



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



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=442)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



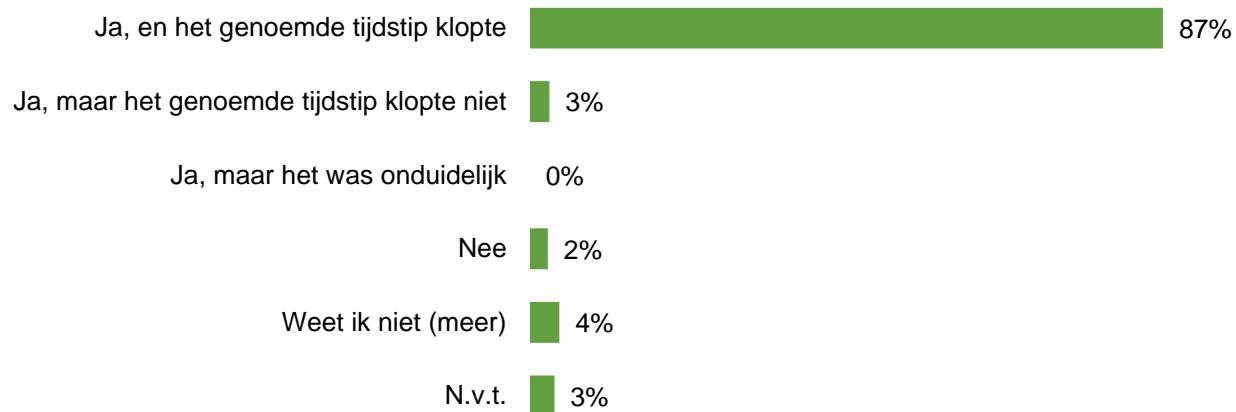
Online



De meeste (66%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 13% 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=465)



90% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 2% 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=465)



Het grootste deel van de respondenten (95%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.