

Jaarrapport Continu KTO 2021 - 2022

avan
Movement
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Jaarrapport Continu KTO 2021 - 2022



Concept
3 juni 2022
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 het Vraagafhankelijke vervoer Avan. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van kwartaal 2 van 2021 tot en met kwartaal 1 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 in de regio Arnhem-Nijmegen. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. Van kwartaal 2 2021 tot en met kwartaal 1 2022 zijn in totaal 1.609 geslaagde interviews afgenomen.

In nevenstaande tabel wordt de respons per gemeente getoond. Ook is de foutmarge bij een betrouwbaarheid van 95% in de tabel opgenomen. Omdat in half mei 2021 is begonnen met dit klanttevredenheidsonderzoek gaat deze rapportage over 10,5 maand in plaats van 12 maanden.

Gemeente	Aantal ritten	Respons	Foutmarge
Arnhem	92.497	198	7,0%
Berg en Dal	16.261	46	14,4%
Beuningen	9.688	46	14,4%
Doesburg	2.115	70	11,5%
Druten	11.777	46	14,4%
Duiven	8.056	90	10,3%
Heumen	5.117	44	14,7%
Lingewaard	18.587	92	10,2%
Montferland	14.634	140	8,2%
Mook en Middelaar	2.744	42	15,0%
Nijmegen	68.458	193	7,0%
Overbetuwe	13.526	93	10,1%
Renkum	21.124	139	8,3%
Rheden	25.997	87	10,5%
Rozendaal	163	2	69,1%
Westervoort	5.801	46	14,4%
Wijchen	10.375	94	10,1%
Zevenaar	16.233	141	8,2%
Totaal	343.149	1.609	2,4%

SAMENVATTING

Periode: Q2 2021 t/m Q1 2022
Resp.: 1609

Algemene tevredenheid



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

Gemiddelde rapportcijfers

Algemeen

8.2

n= 1607

Stiptheid

8.1

n= 1605

Reservering

8.1

n= 1364

Reistijd

8.2

n= 1597

Communicatie
ophaaltijd

8.1

n= 1583

Afhandeling
klacht

6.3

n= 48

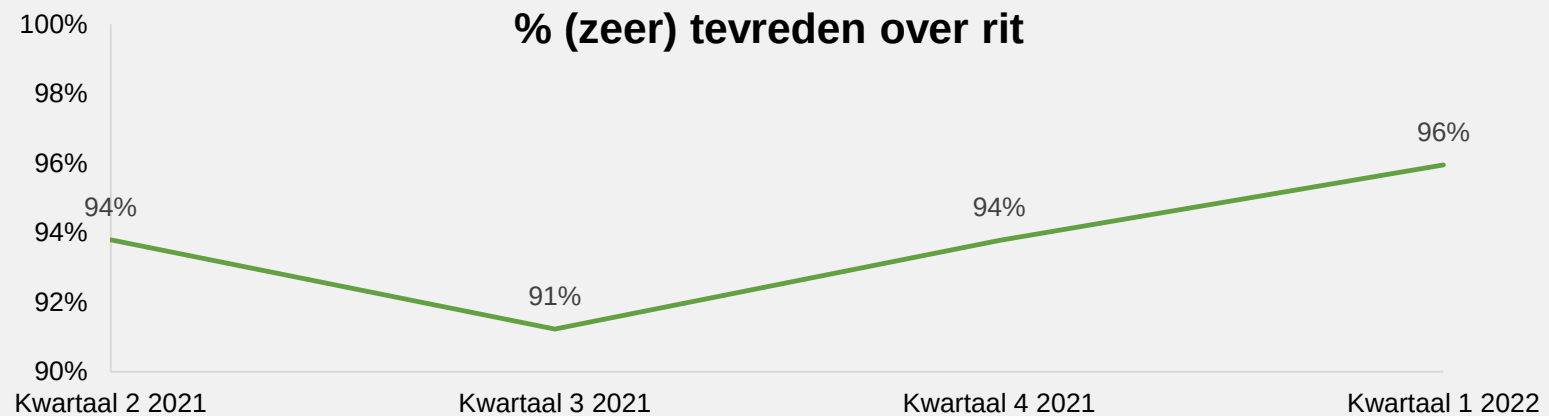
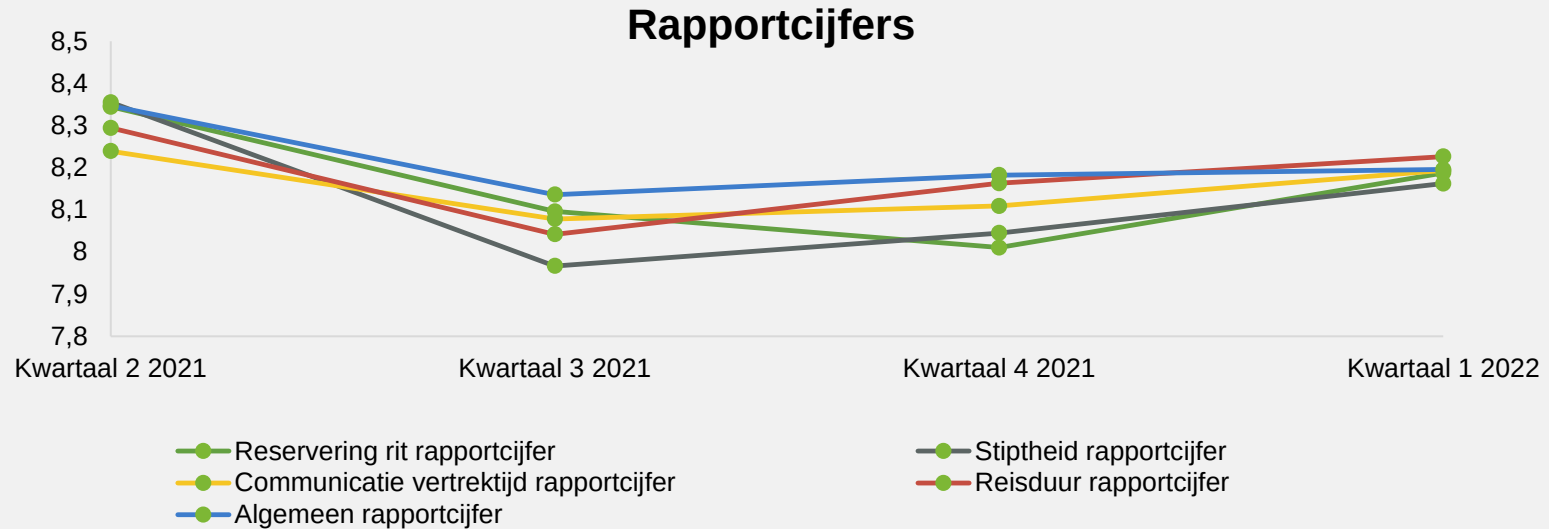
SAMENVATTING

Reisdoel Vraagafhankelijk Vervoer (n=1.609)



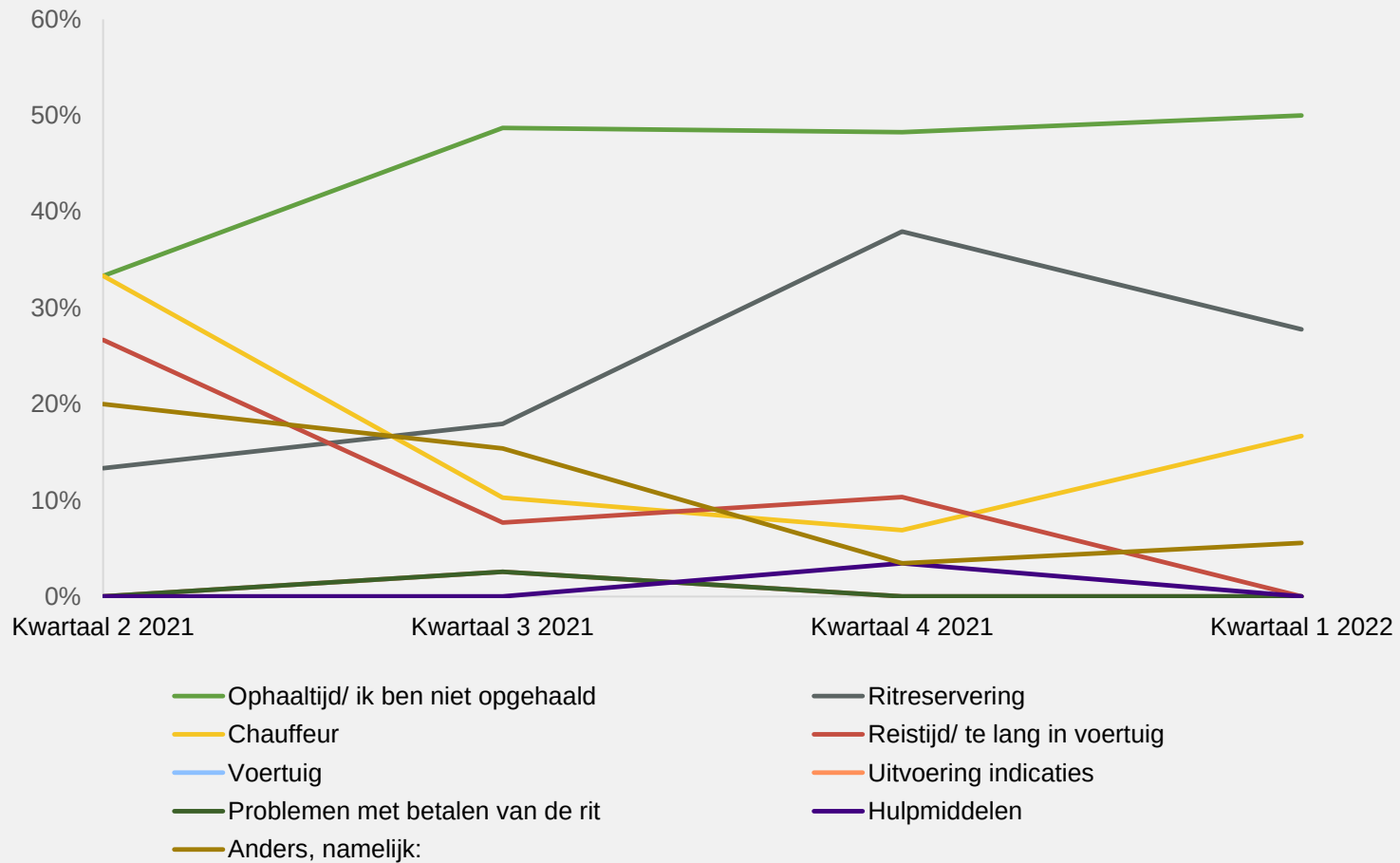
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd.
Dagbesteding, boosterprik en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





Algemene tevredenheid



Ontevredenheid



Rapportcijfers



Reisdoel



Reservering



Terugbelservice



Klachtenafhandeling



Variabele vragen corona

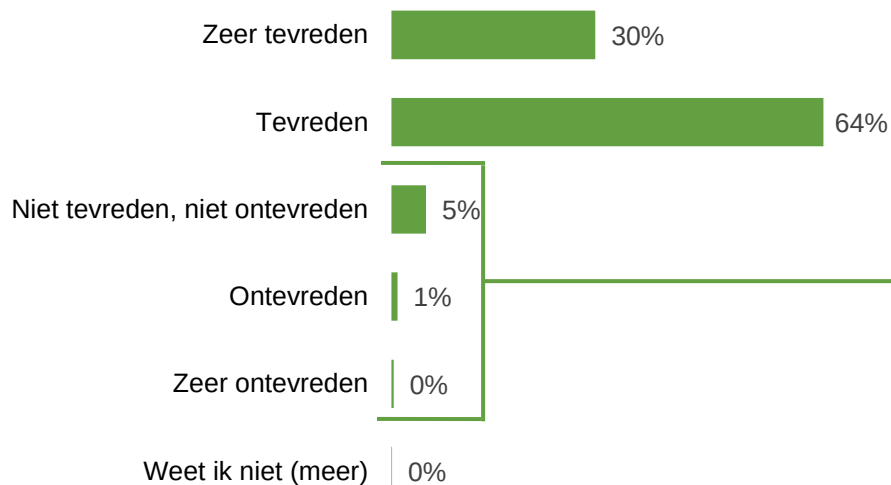


Conclusie en aanbevelingen



Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1609)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

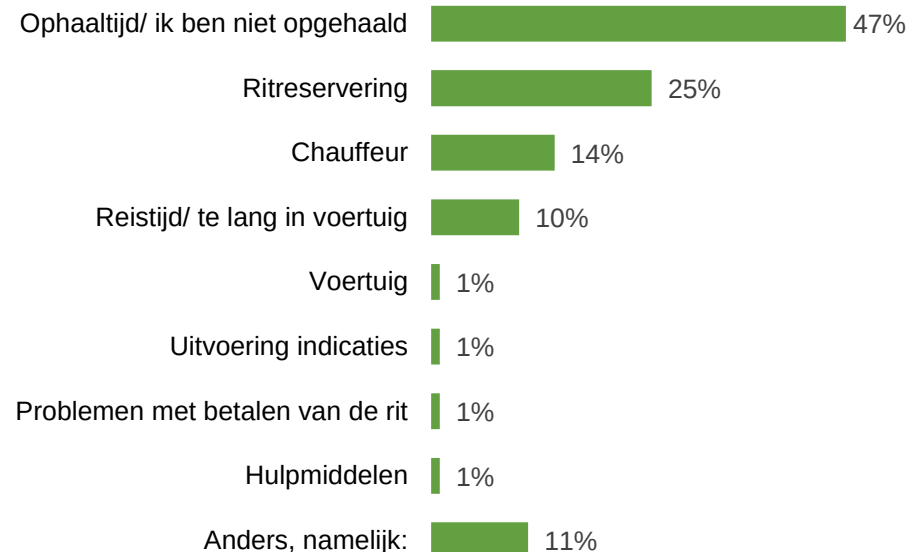


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (94%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

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

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=101)

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 (47%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 1.609 respondenten hebben er 101 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

25 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit (sommigen over meerdere aspecten). 6 respondenten geven aan dat de telefoniste niet vriendelijk was. Daarnaast geven 5 respondenten aan lang te moeten wachten, 5 dat de rit niet goed was gereserveerd, 1 dat de site onduidelijk is en 1 dat de informatie niet compleet was. Er wordt 12 keer iets anders genoemd. Daarbij wordt een aantal keer genoemd dat het gesprek erg lang duurt. Ook wordt genoemd dat er niet 3 of meer ritten ingeboekt mochten worden.

Reistijd

5 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. Daarvan geven er 2 aan meer dan 30 minuten in de taxi te hebben gezeten.

Chauffeur

14 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur (sommigen over meerdere aspecten). Er wordt 7 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was. 5 respondenten vonden de chauffeur niet behulpzaam en 4 geven aan dat de chauffeur niet prettig reed. 2 respondenten geven aan dat de chauffeur de route onvoldoende kende. 1 respondent geeft aan dat de chauffeur gehaast was en 1 dat de chauffeur niet veilig reed. Er wordt 6 keer iets anders genoemd. Zo wordt er bijvoorbeeld genoemd dat de radio te hard stond of dat de chauffeur continu aan het bellen was.

Voertuig

Er is 1 respondent ontevreden over het voertuig. Deze geeft aan dat de nieuwe personenauto's erg hoog zijn en dat het moeilijk is in te stappen.

Hulpmiddelen

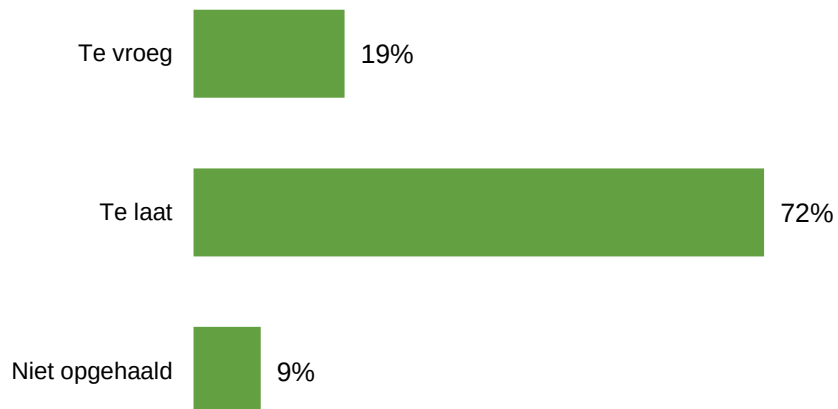
Er is 1 respondent ontevreden over de manier waarop er met hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel of rollator) is omgegaan. Deze geeft aan dat er in plaats van een bus altijd een personenauto komt. Daar zit geen opstapje in.

Uitvoering indicaties

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



Was de taxi te vroeg of te laat voor deze taxirit? (n=47)



Van de 43 respondenten die hebben aangegeven te vroeg of te laat zijn opgehaald geven er 10 aan dat ze goed zijn geïnformeerd over het gewijzigde tijdstip en 1 is er niet goed geïnformeerd. 31 respondenten geven aan helemaal niet geïnformeerd te zijn en 1 weet het niet meer.

Van de 32 respondenten die hebben aangegeven te laat te zijn opgehaald zijn er 7 binnen 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd opgehaald en dus volgens de richtlijnen van Avan. De overige 25 zijn meer dan 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd opgehaald.

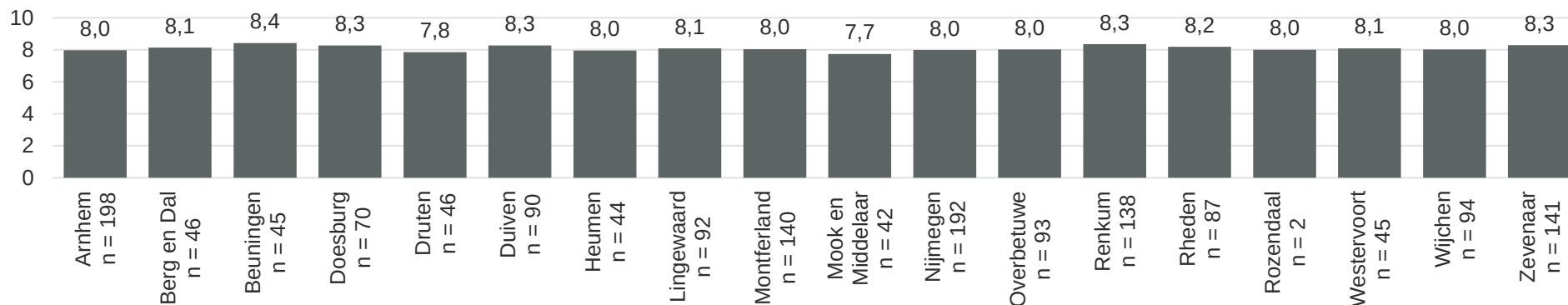
De respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd beoordelen de stiptheid gemiddeld met een 5,1. Dat is aanzienlijk lager dan het gemiddelde over de hele respondentengroep (8,1). De communicatie over de ophaaltijd wordt door deze groep gemiddeld met een 7,0 beoordeeld (voor de hele respondentengroep een (8,1). Hieruit blijkt dat de respondenten meer ontevreden zijn over het feit dat ze te laat opgehaald worden dan over de communicatie daarover. Toch zijn ook over de communicatie minder tevreden dan de andere respondenten.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n= 1605

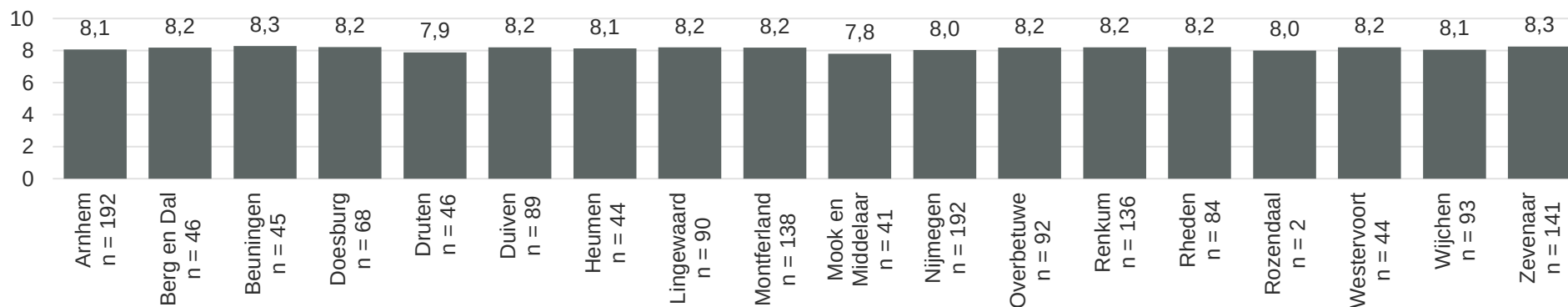
8.1



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:
n= 1583

8.1

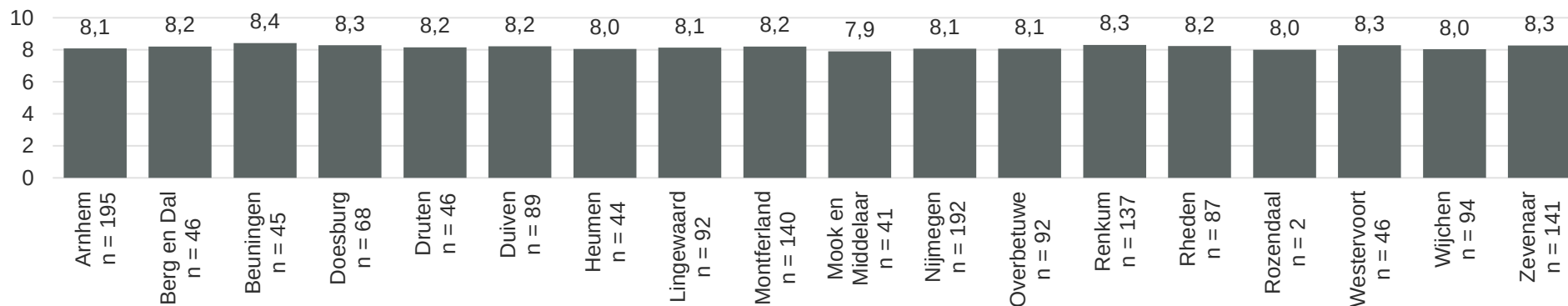




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n= 1597

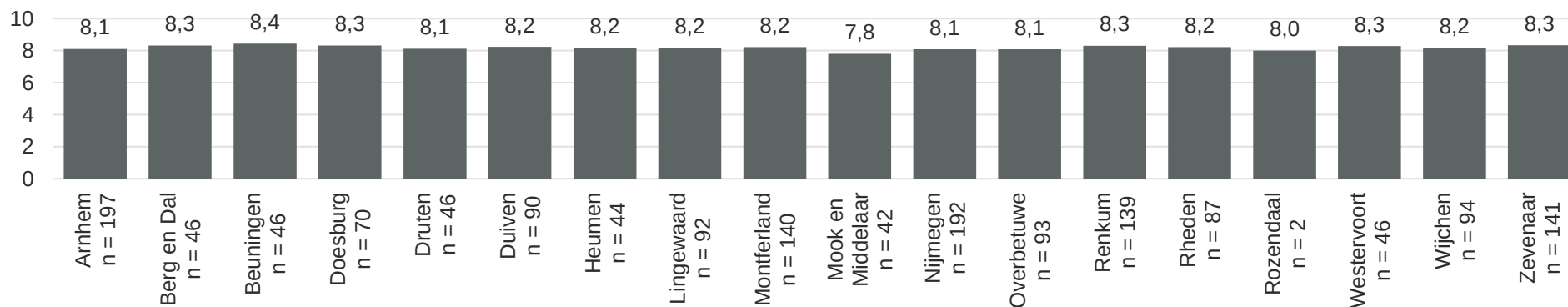
8.2



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n= 1607

8.2





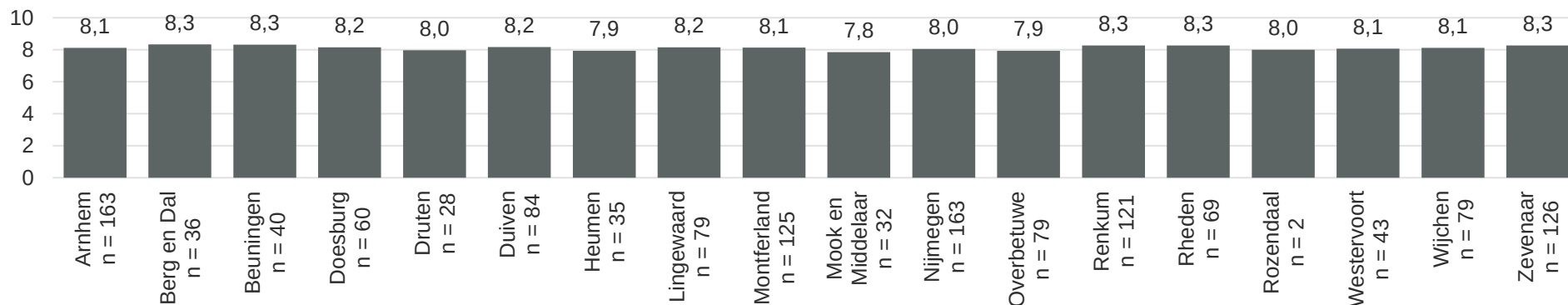
Rapportcijfer reservering per gemeente

Deze vraag is alleen gesteld aan de reizigers die zelf hebben gereserveerd en geen vast rit hebben.

Totaal:

n= 1364

8.1



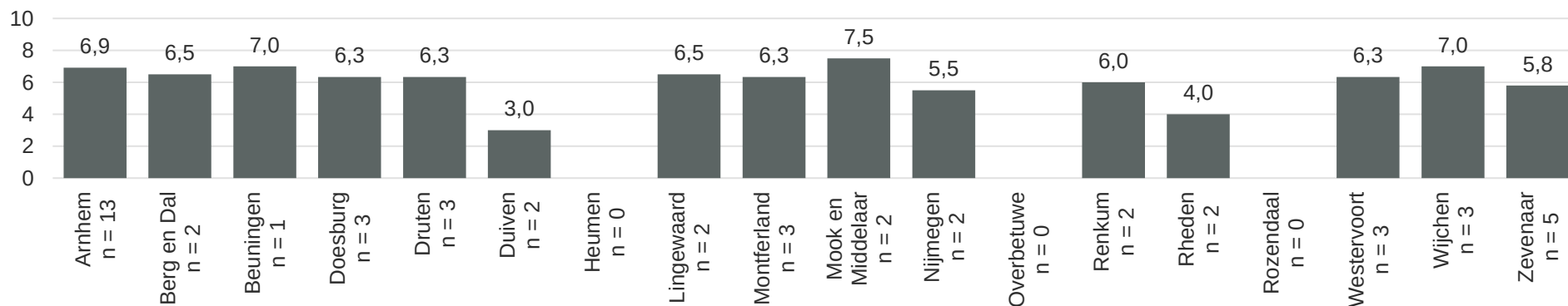
Afhandeling laatste klacht per gemeente

Deze vraag is alleen gesteld aan de reizigers die de 3 maanden daarvoor een klacht hebben ingediend.

Totaal:

n= 48

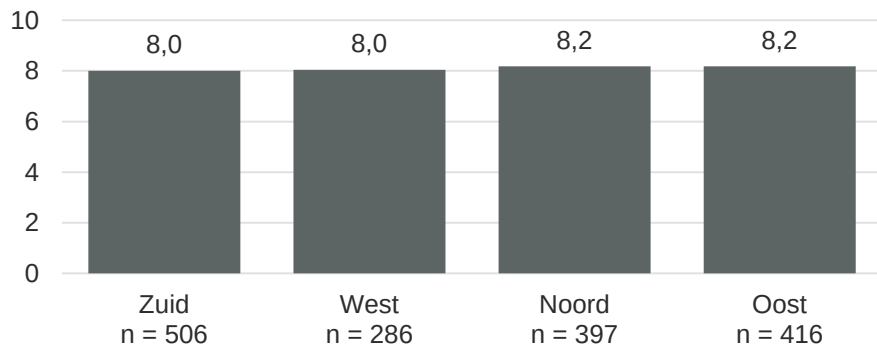
6.3





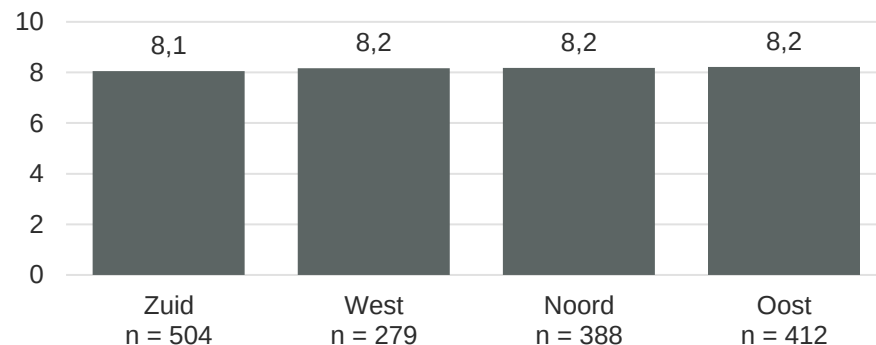
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel Totaal: n= 1605

8.1



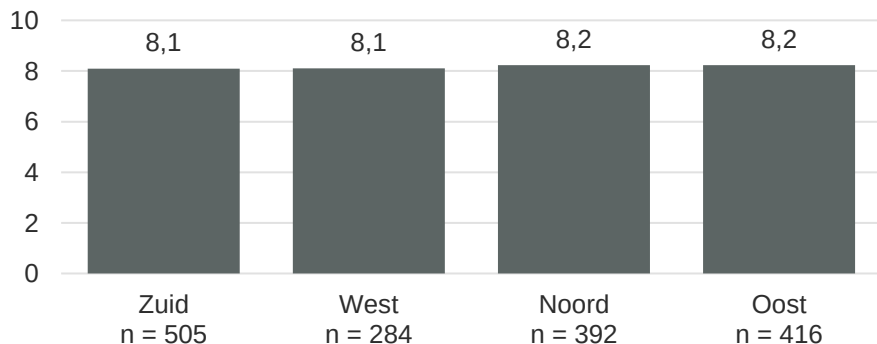
Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel Totaal: n= 1583

8.1



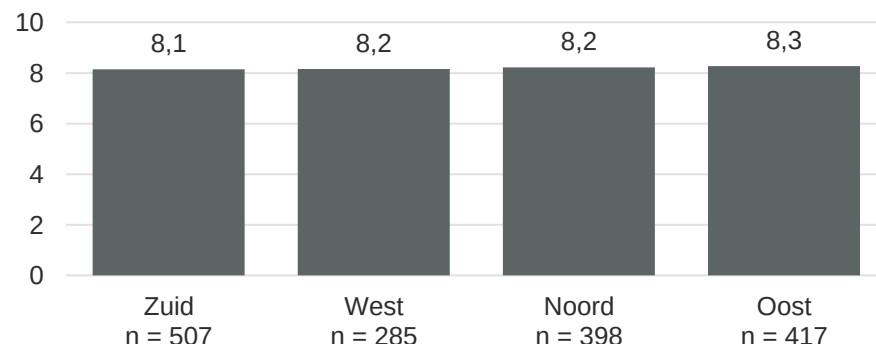
Rapportcijfer reisduur rit per perceel Totaal: n= 1597

8.2



Algemeen rapportcijfer per perceel Totaal: n= 1607

8.2



Indeling percelen

Perceel Zuid: Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen

Perceel West: Arnhem (deels), Lingewaard en Overbetuwe

Perceel Noord: Arnhem (deels), Doesburg, Renkum, Rheden en Rozendaal

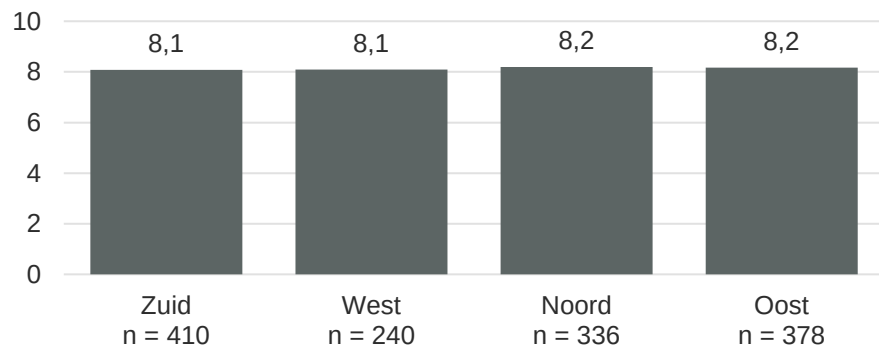
Perceel Oost: Duiven, Montferland, Westervoort, Zevenaar



Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n= 1364

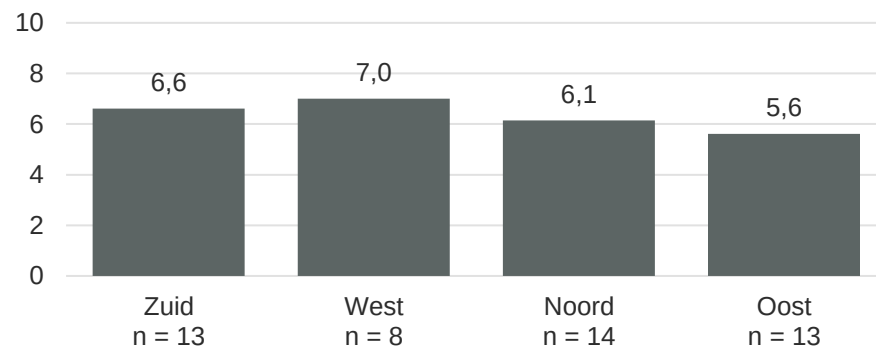
8.1



Afhandeling laatste klacht per perceel

Totaal:
n= 48

6.3

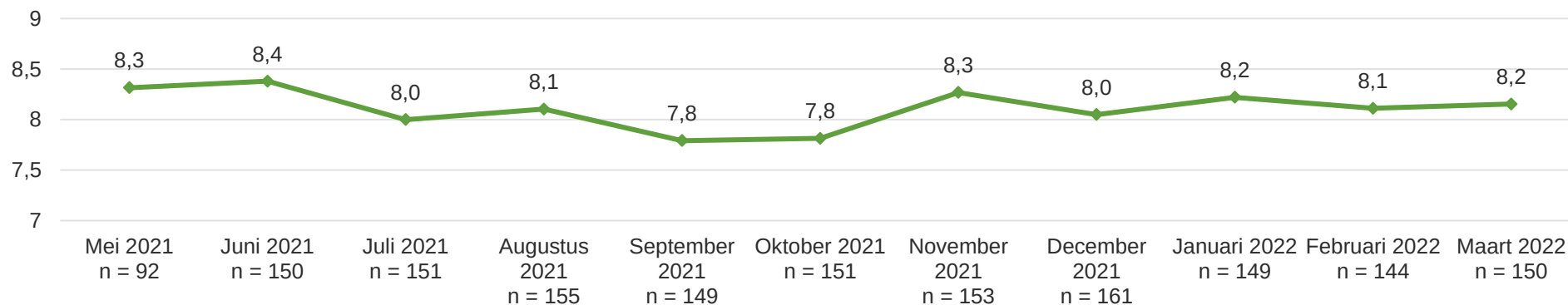




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per maand

Totaal:
n= 1605

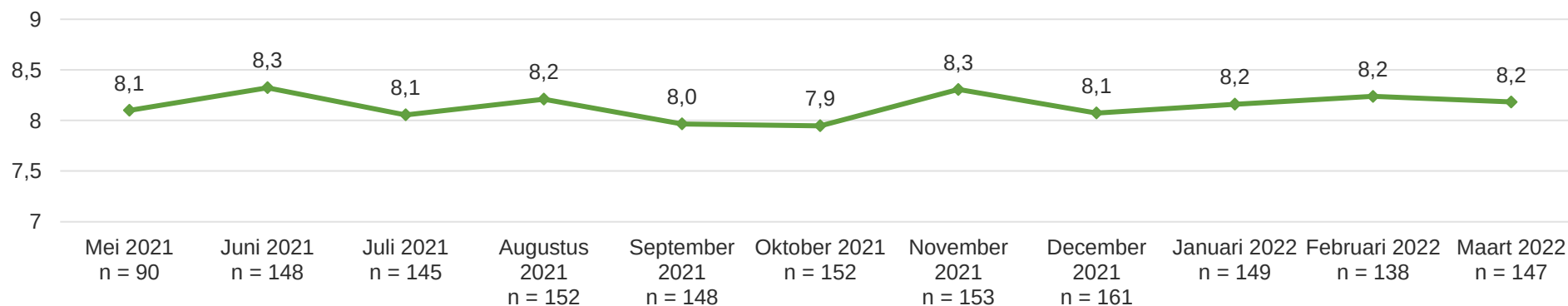
8.1



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per maand

Totaal:
n= 1583

8.1

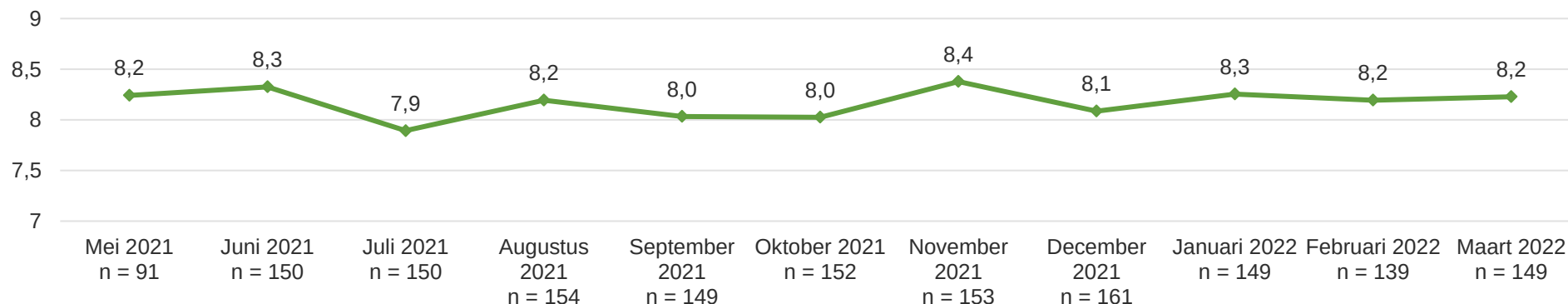




Rapportcijfer reisduur rit per maand

Totaal:
n= 1597

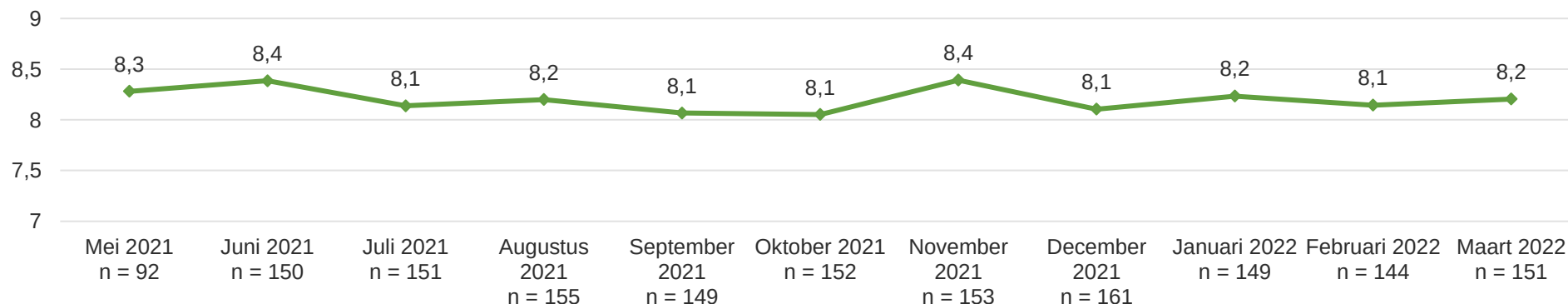
8.2



Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n= 1607

8.2

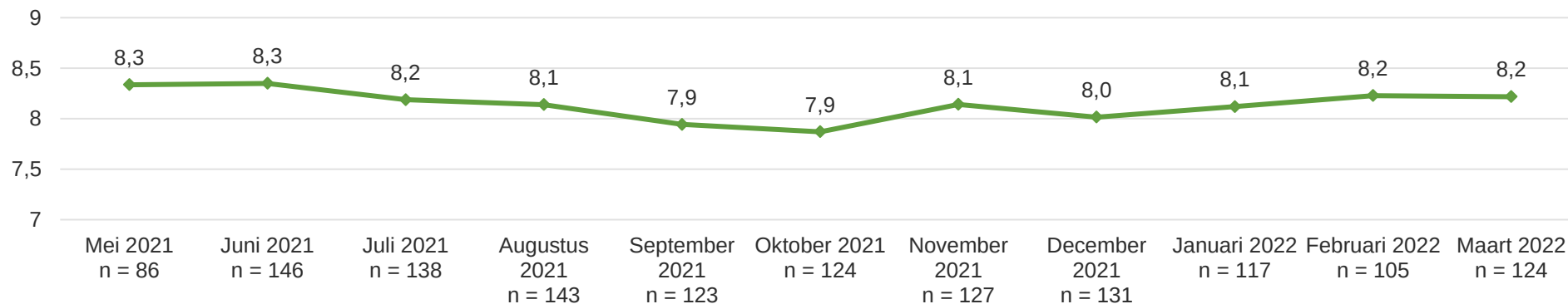




Rapportcijfer reservering per maand

Totaal:
n= 1364

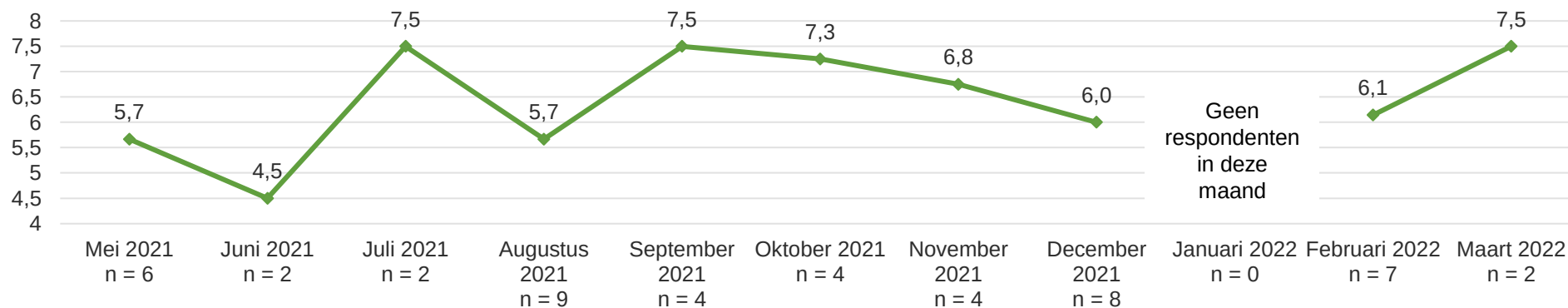
8.1



Afhandeling laatste klacht per maand

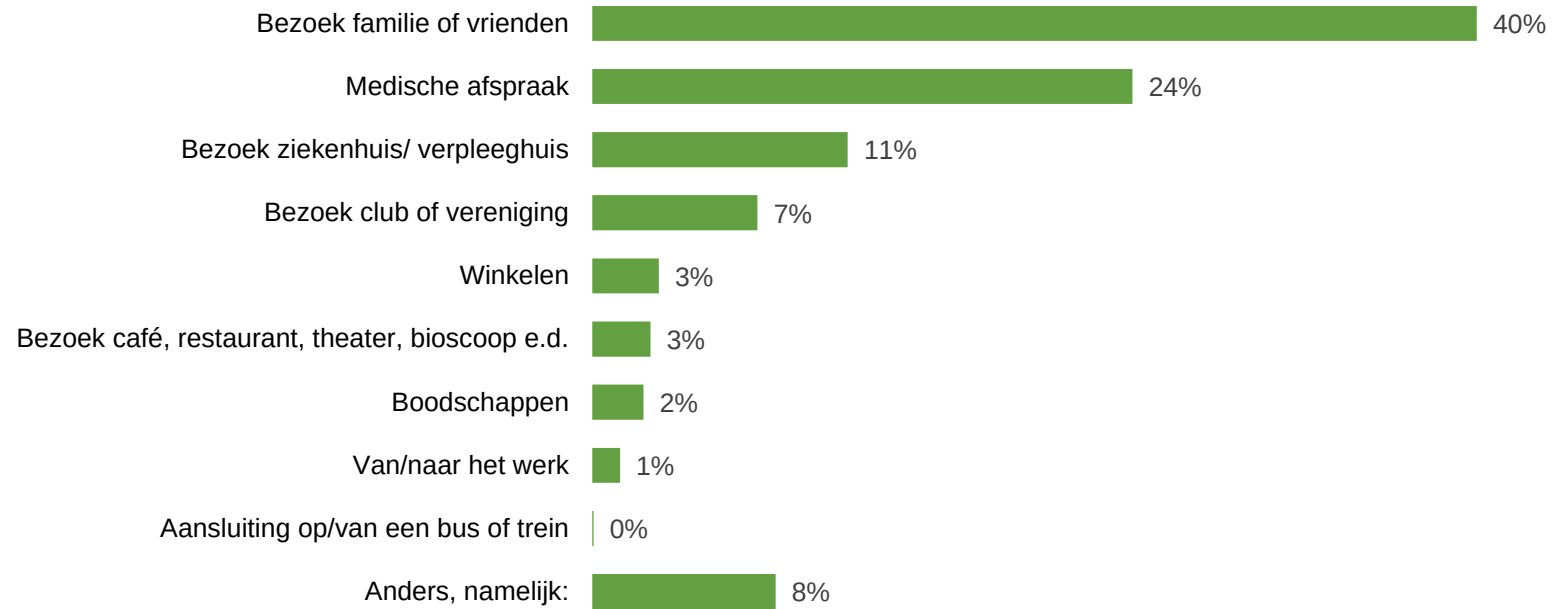
Totaal:
n= 48

6.3





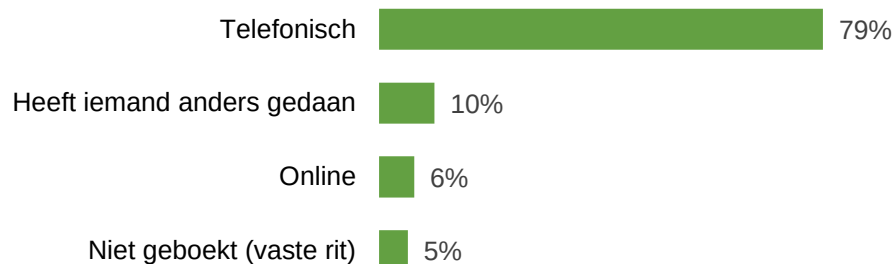
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1609)



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



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1609)



De meeste (79%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,1 beoordeeld. 6% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.

Rapportcijfer reservering

Telefonisch

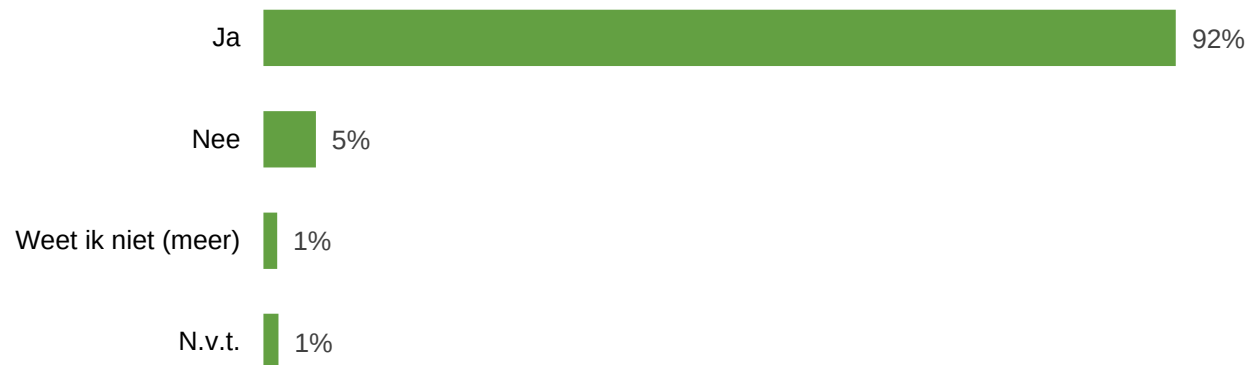


Online



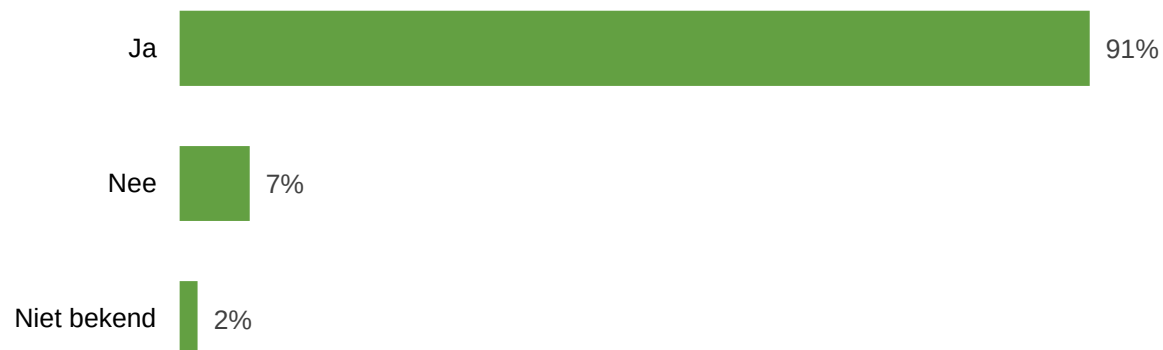


Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=1609)



92% 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. Hieronder is zichtbaar dat volgens de ritdata 91% 5 tot 10 minuten van tevoren is gebeld dat de taxi eraan kwam. Dat komt redelijk overeen met de uitkomsten uit de interviews (92%).

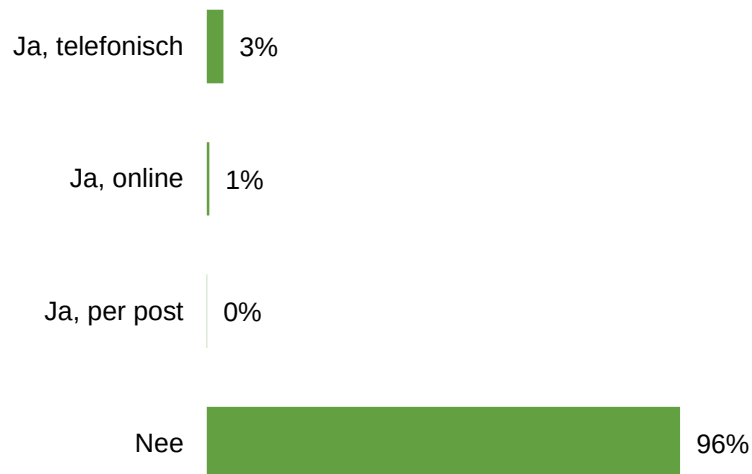
Gebruik terugbelservice volgens ritdata. (n=1609)





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=943)



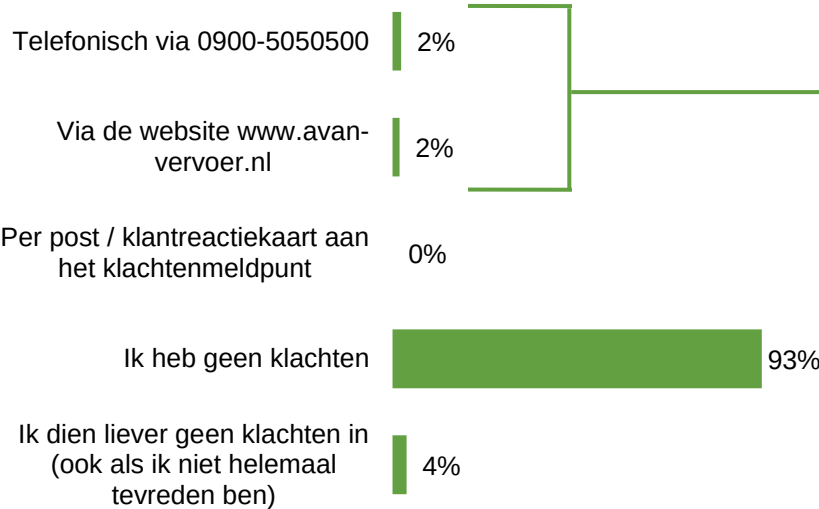
Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 1% online.

In kwartaal 4 van 2021 zijn aanvullende vragen over de klachtenafhandeling gesteld. Deze staan op de volgende pagina weergegeven.



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

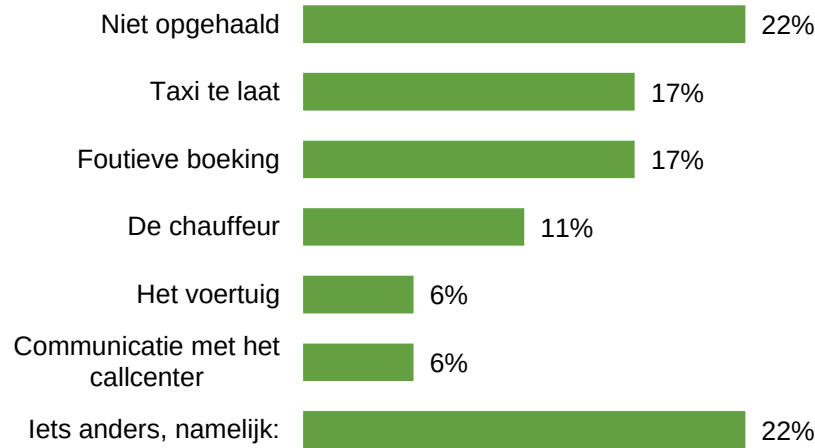
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=456)



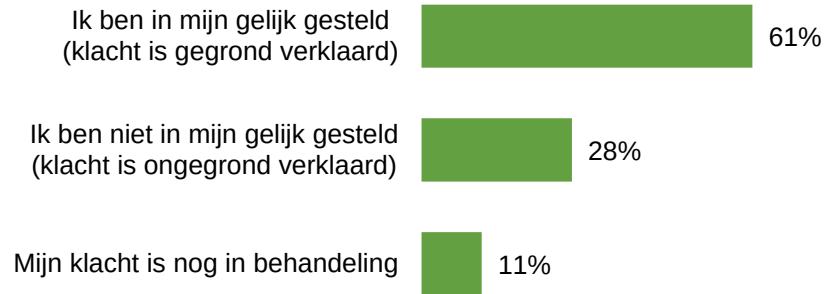
Deze vragen zijn alleen tijdens kwartaal 4 in 2021 gesteld. 2% heeft toen telefonisch een klacht ingediend en 2% via de website www.avan-vervoer.nl. De klachten gingen er vooral over dat ze niet zijn opgehaald (22%), de taxi te laat was (17%) en foutieve boekingen (17%). 61% geeft aan dat de klacht gegrond is verklaard terwijl dit bij 28% niet zo was.

Het gemiddeld rapportcijfer voor de respondenten die in het gelijk zijn gesteld is een 7,2. Voor respondenten die niet in het gelijk zijn gesteld is dat een 5,0 en daarmee lager. De aantallen van deze gemiddelde rapportcijfers zijn met respectievelijk 11 en 5 laag. Dit geeft dus enkel een indicatie.

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

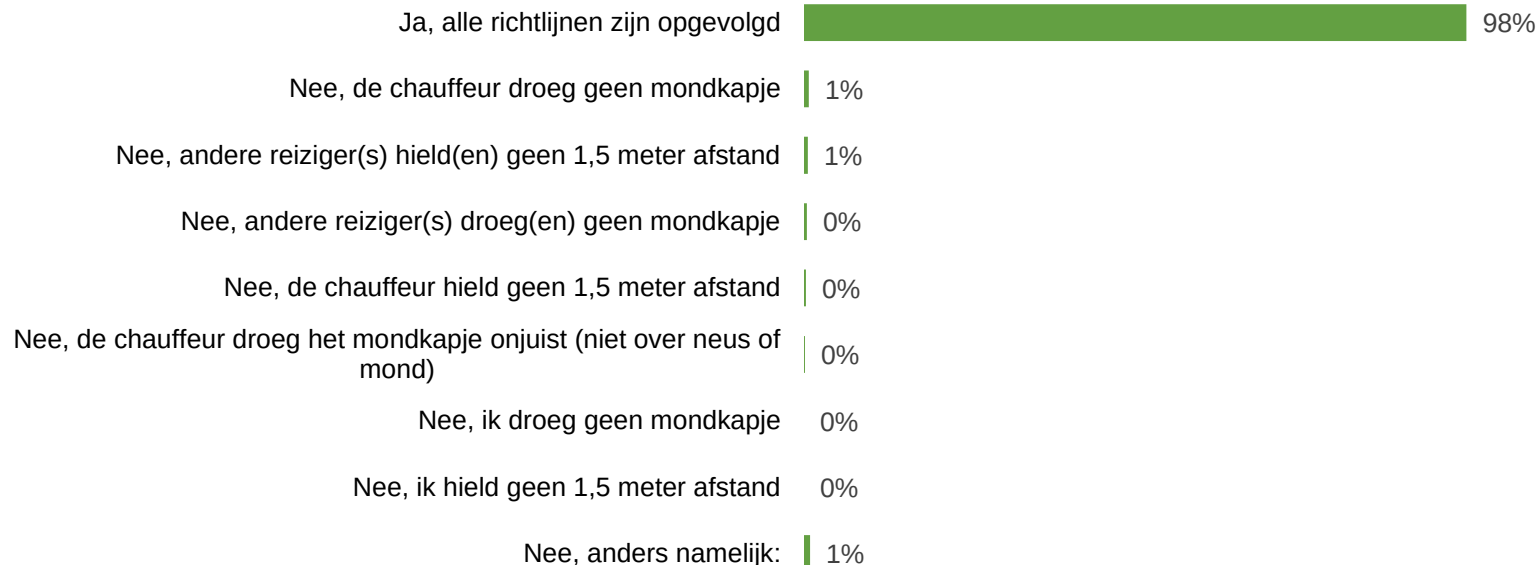


Wat was de laatste reactie op deze klacht? (n=18)



Zijn de corona-richtlijnen door de chauffeur, door andere reizigers en door u opgevolgd tijdens de rit (hierbij gaat het om mondkapje en afstand houden)? (n=698)

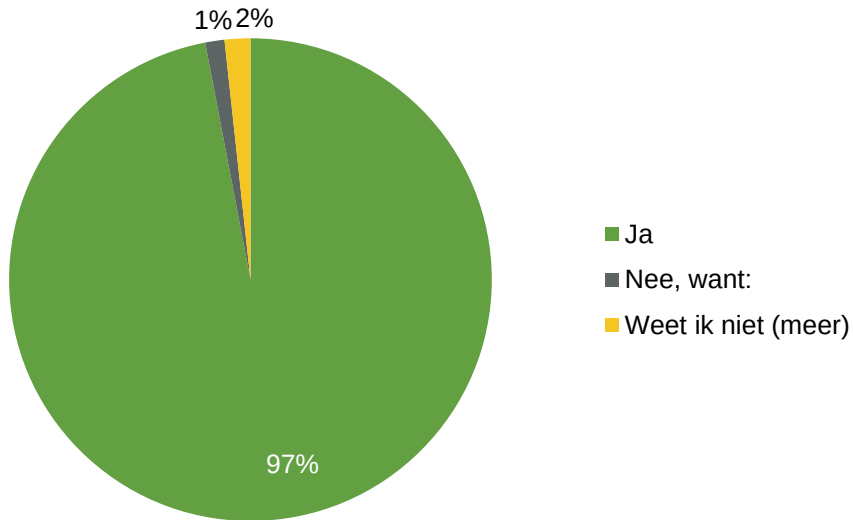
Meer antwoorden mogelijk



De vragen over Corona zijn gesteld tijdens kwartaal 2 en 3 in 2021.

Bij 'Anders, namelijk:' wordt door 1 respondent aangegeven dat die een verkeerd mondkapje had en een goede van de chauffeur kreeg. 2 respondenten gaven aan geen mondkapje te willen dragen waarbij er 1 aangaf COPD te hebben.

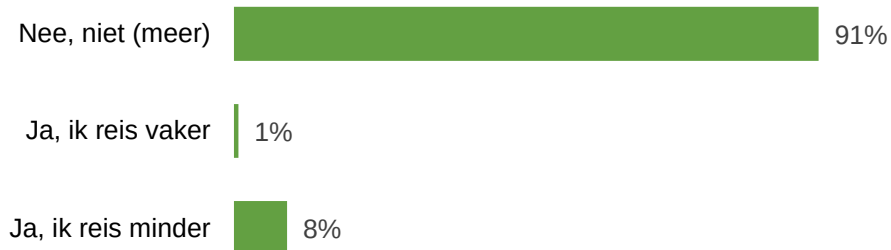
Vindt u de informatievoorziening van Avan over de regels en richtlijnen rondom het corona-virus duidelijk? (n=698)



Het grootste deel van de respondenten (97%) geeft aan dat de informatievoorziening van Avan over de regels en richtlijnen rondom het coronavirus duidelijk is. 1% geeft aan het niet duidelijk te vinden. Daarbij geeft 1 respondent aan niet te weten dat er een vooraanmeldtijd van 2 uur is. Een andere respondent geeft aan te denken dat een stoffen mondkapje voldoende is.



Heeft het coronavirus invloed op het aantal reizen dat u maakt met Avan? (n=698)



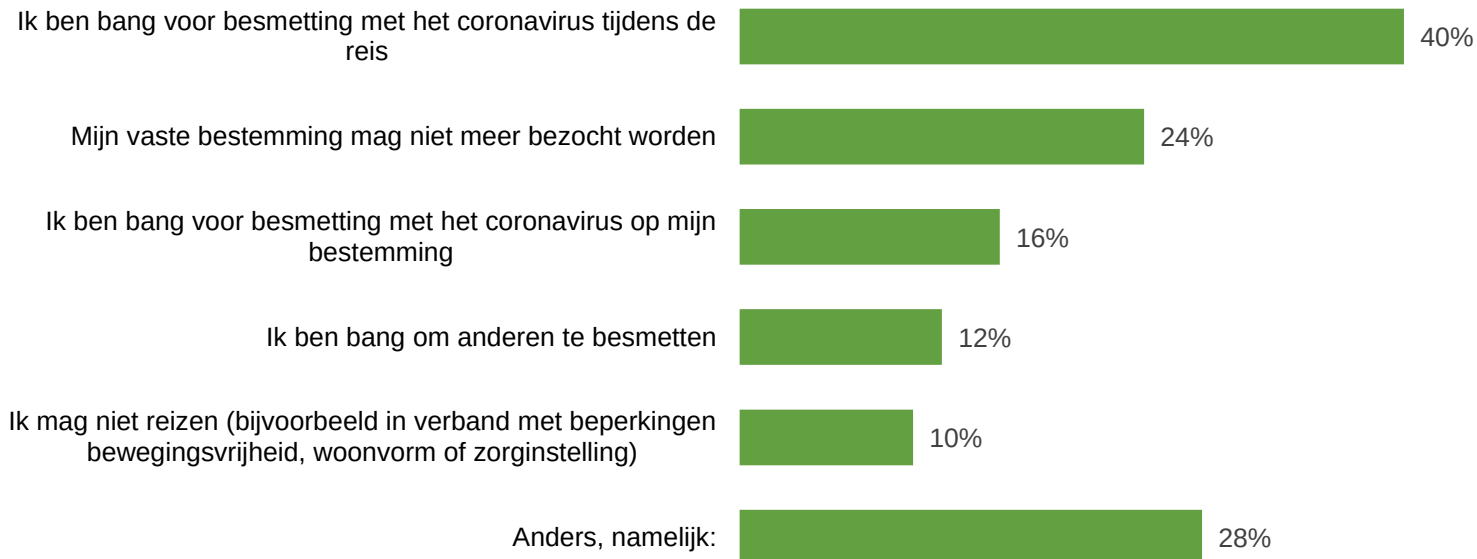
91% van de respondenten geeft aan dat het coronavirus geen invloed (meer) heeft op het aantal reizen dat ze met Avan maken. 8% reist minder vaak met Avan door het coronavirus en minder dan 1% reist juist vaker met Avan. Personen die niet met Avan hebben gereisd zijn niet geïnterviewd en zitten dus ook niet bij deze vraag in. Dat is wel iets om rekening mee te houden bij deze vraag. Het zegt dus alleen iets over personen die nog steeds hebben gereisd tijdens de coronaperiode. Daaruit blijkt dat van de personen die hebben gereisd het coronavirus voor 91% geen invloed had op het reizen.



Deze vraag is enkel gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven als gevolg van het coronavirus minder vaak te reizen.

U heeft aangegeven dat u als gevolg van corona minder reist met Avan, kunt u dit toelichten? (n=58)

Meer antwoorden mogelijk



Meest genoemde reden om minder met Avan te reizen als gevolg van corona is de angst om tijdens de reis besmet te raken met het coronavirus.

Bij 'Anders, namelijk:' geven de respondenten vooral aan dat het niet aan Avan of aan het reizen zelf ligt.

Hoge mate van tevredenheid

Het overgrote deel van de reizigers is (zeer) tevreden. Dat blijkt uit de rapportcijfers die gemiddeld boven de 8,0 liggen. Ook is 96% (zeer) tevreden over de uitvoering van de taxirit. Hierbij dient in ogenschouw te worden genomen dat 2021 nog in het teken stond van beperkende maatregelen en richtlijnen rondom het corona-virus. Een aantal daarvan kwam het reiscomfort niet ten goede (zoals mondkapjesplicht, geen hulp bij in- en uitstappen, niet voorin zitten). Anderzijds hadden reizigers wellicht te maken met minder omrijdtijden, omdat er minder gecombineerd kon worden. Ons advies is om actief te communiceren met reizigers en stakeholders dat de tevredenheid groot is.

Ontevredenheid voornamelijk over ophaaltijd

Bijna de helft van de respondenten die ontevreden zijn, geven aan dat dit aan de ophaaltijd ligt. Zij beoordelen de ophaaltijd met een gemiddeld rapportcijfer 5,1. De communicatie over de ophaaltijd wordt door deze groep reizigers beoordeeld met een 7,0. Dat is een stuk lager dan het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten hiervoor: 8,1. Ons advies is om (nog) meer nadruk te leggen op goede communicatie over de werkelijke ophaaltijd.

Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,3 het slechts beoordeeld. Deze vraag is alleen gesteld aan de reizigers die klacht hebben ingediend in de 3 maanden daarvoor. Hierdoor zijn er 48 reizigers geweest die een rapportcijfer hebben gegeven. Het rapportcijfer ligt lager bij de respondenten die aangeven niet in het gelijk te zijn gesteld. De uitkomst van de klachtenafhandeling heeft dus invloed op de beoordeling van het proces. Tijdens de telefonische interviews wordt nadrukkelijk genoemd dat het gaat om de afhandeling van de klacht. Hier is dus nog een verbetering

mogelijk. Het is wellicht interessant om met aanvullend onderzoek in te zoomen op dit thema.

Perceptie belangrijker dan feiten

De klanttevredenheid hangt in mindere mate samen met de feitelijke vertrek-punctualiteit en reisduur. De perceptie op de punctualiteit en (met name) de reisduur hangt daarentegen sterk samen met de tevredenheid. Dit laat zien dat de beleving van de rit voor de klanten belangrijker is dan de feitelijke uitvoeringskwaliteit. Ons advies is om samen met de vervoerders te bekijken hoe de beleving van punctualiteit en reistijd verder te verbeteren. Aanvullend kan het variabele vragenblok in het KTO worden benut om verder door te vragen op de factoren die de beleving van de reistijd beïnvloeden.

Promoten online reserveren

Slechts 6% geeft aan wel eens online te reserveren. Deze groep respondenten is hier wel tevreden over (rapportcijfer 8,0). Op dit moment wordt bij Avan 12% online geboekt. Het afgelopen jaar heeft dit lager gelegen omdat het online boekingsportaal een tijdje dicht is gezet, om iedereen telefonisch te kunnen informeren over de laatste coronamaatregelen. De ambitie is om het online boeken toe te laten nemen tot 25% van de ritten in 2023. Het callcenter werkt eraan om dit te bereiken.

Ambities Avan

De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,2). Verder is de ambitie om voor de losse onderdelen een 7,0 of hoger te realiseren. Dat is bij bijna alle onderdelen gelukt. Alleen de klachtenafhandeling scoort met een 6,3 lager.