

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 3 2025

avan
Movement
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding





Rapportage *Continu KTO*

Kwartaal 3 2025



Concept
12-11-2025
Projectnummer: 21005

Auteurs:

Michel Hartemink
Danique Rietman

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 3 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 456 geslaagde interviews afgenomen.

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

8.1

n=454

Vorig Q: 8.0

Stiptheid

8.0

n=455

Vorig Q: 7.9

Reservering

8.0

n=417

Vorig Q: 8.0

Reistijd

8.0

n=452

Vorig Q: 8.0

Afhandeling
klacht

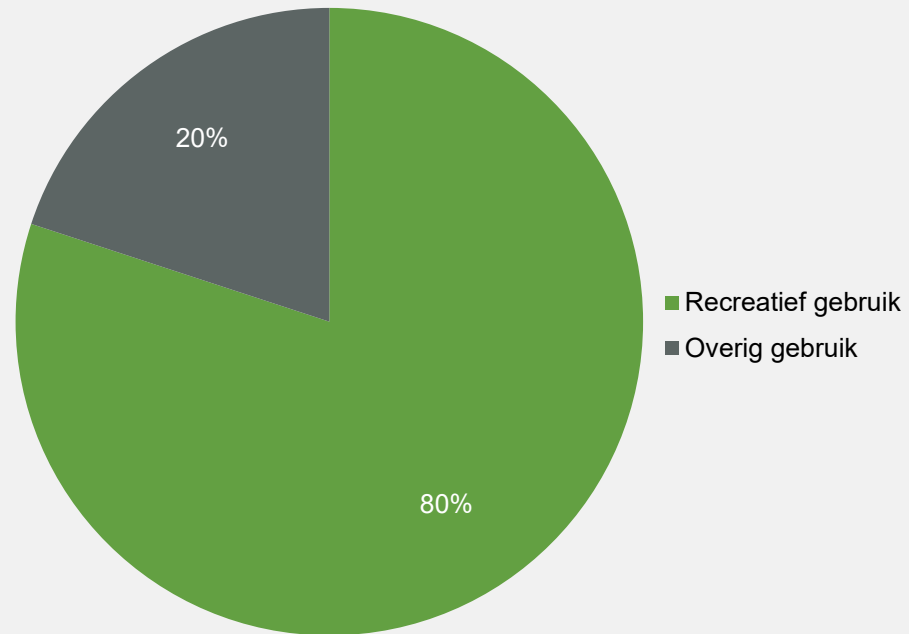
5.9

n= 22

Vorig Q: 7.1

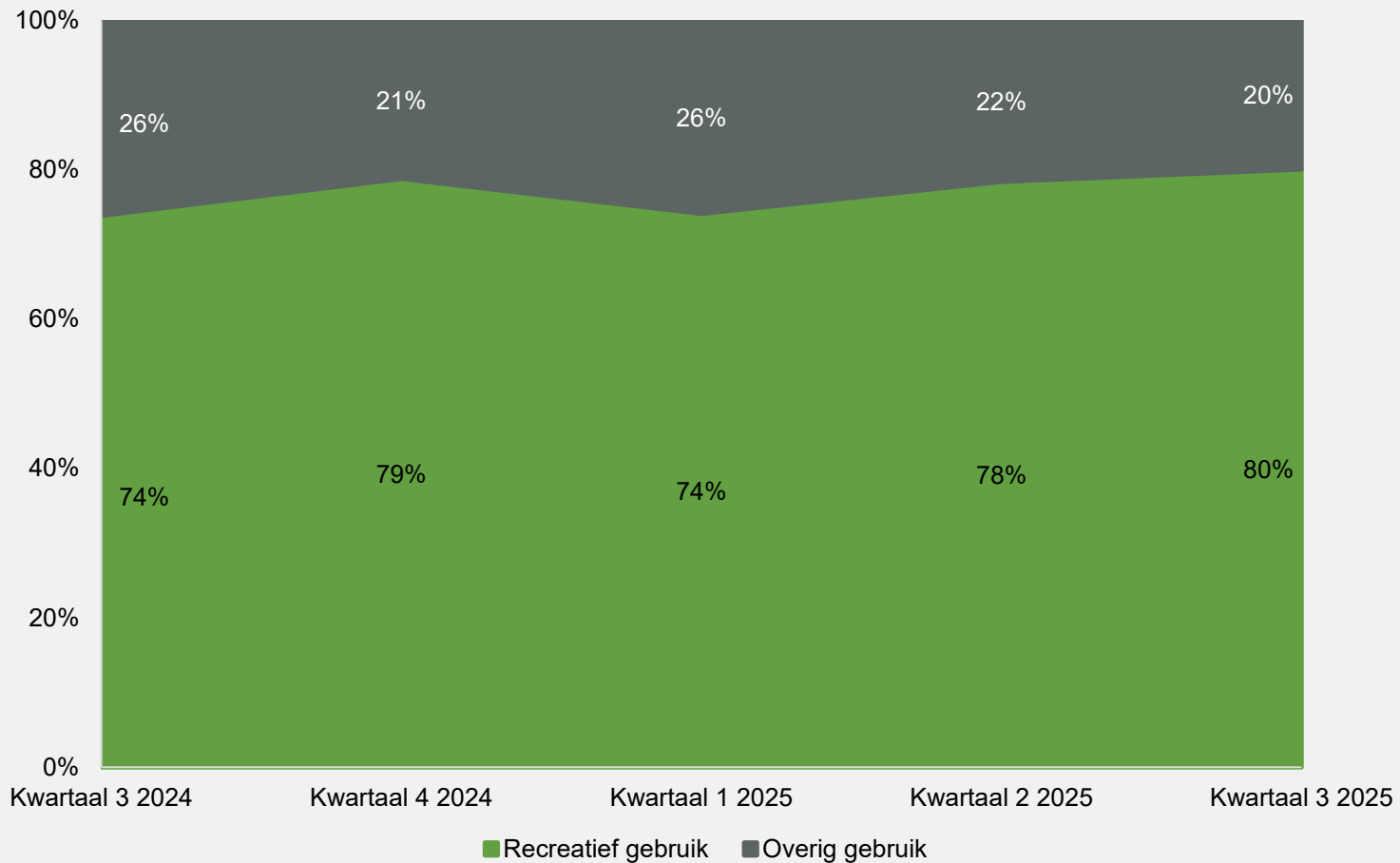
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=456)

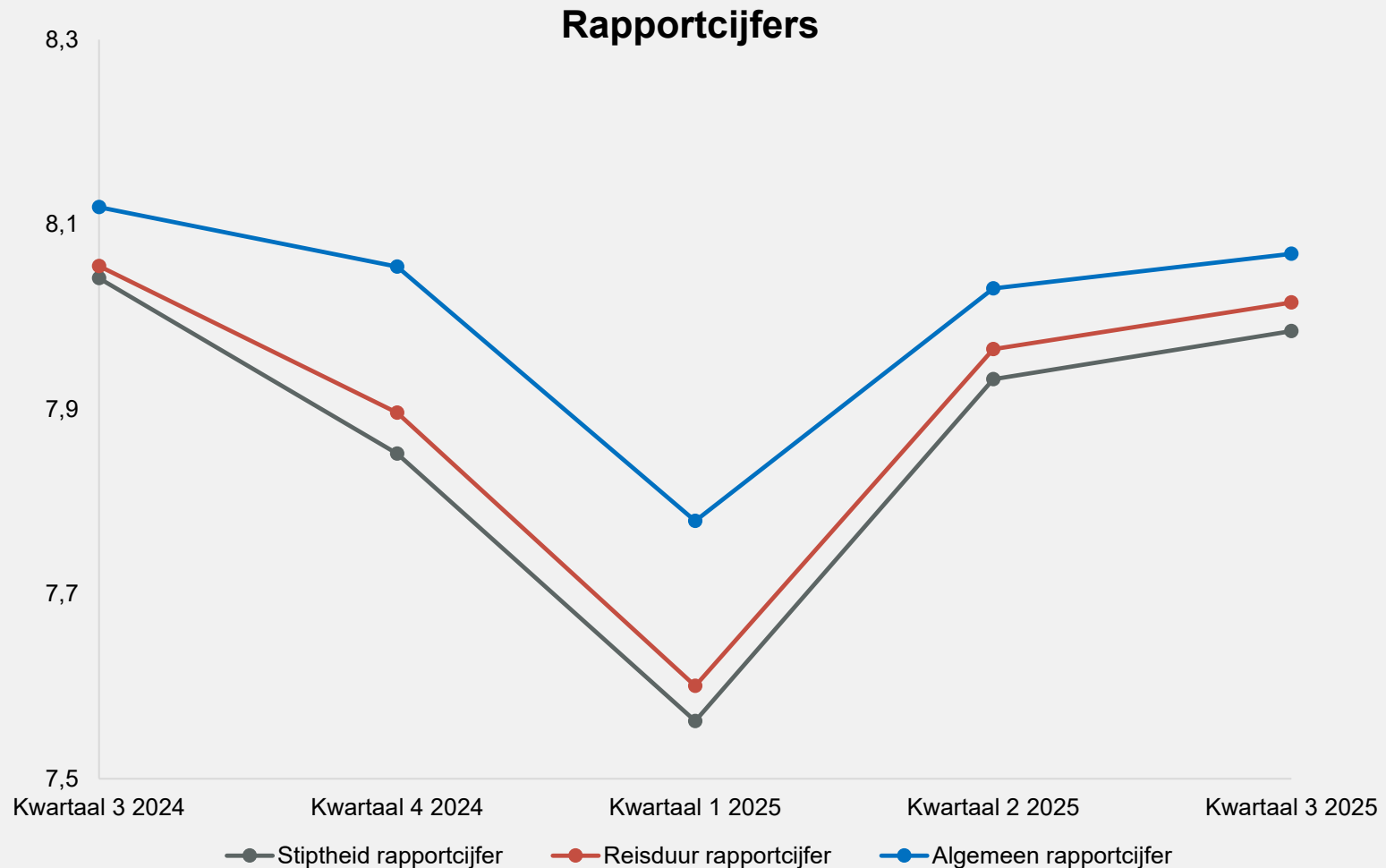


SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo

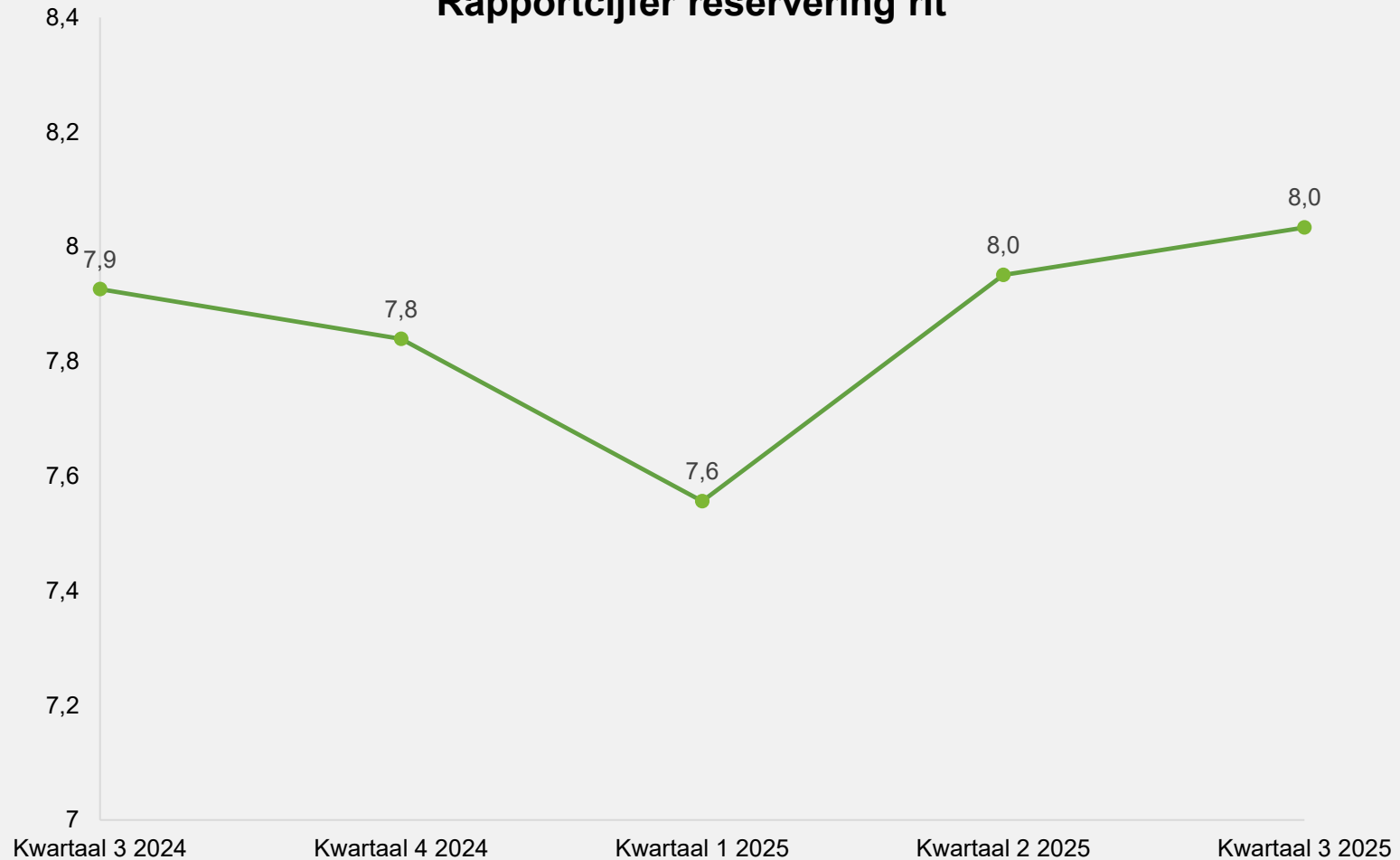


SAMENVATTING trend



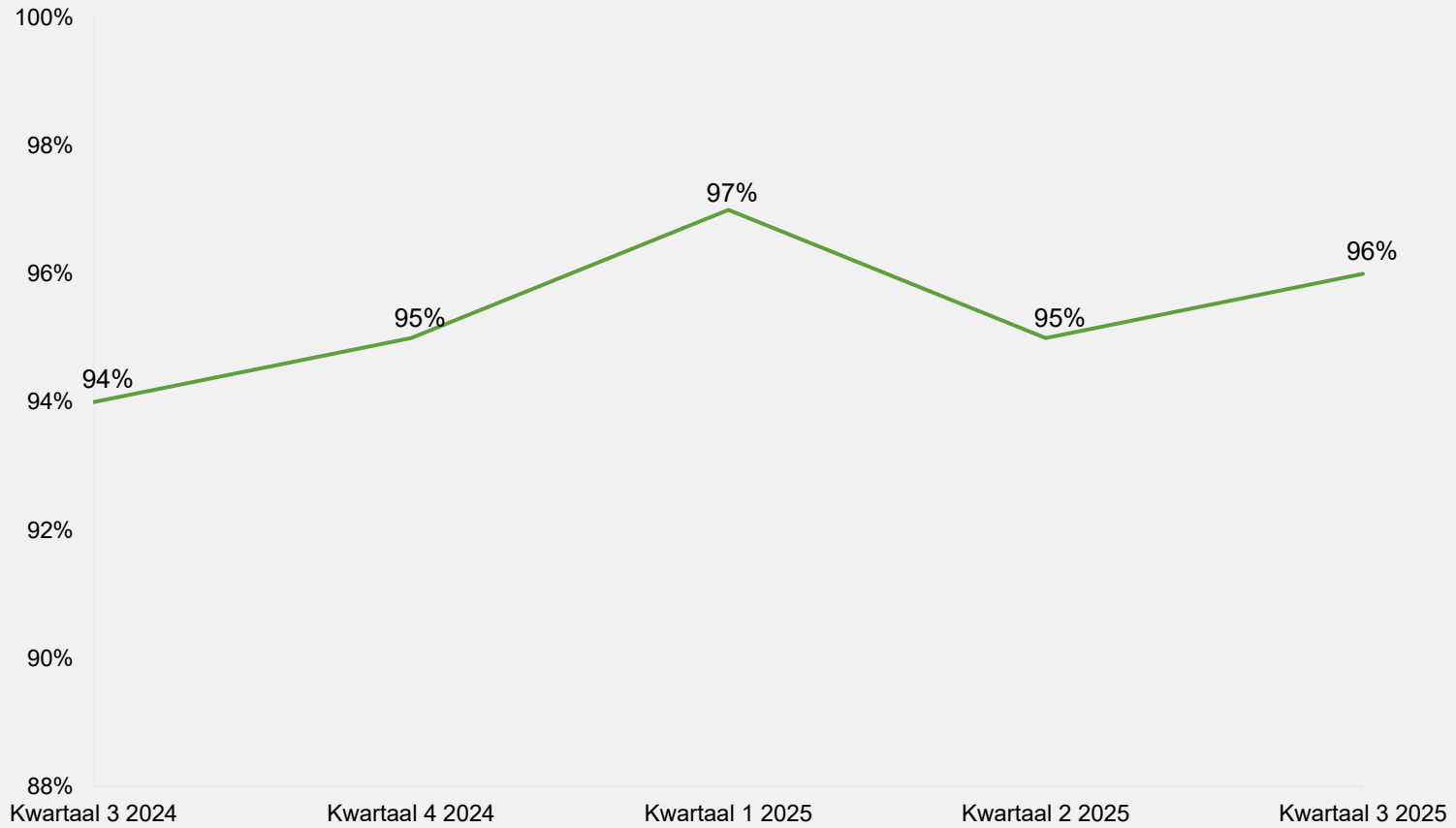
SAMENVATTING trend

Rapportcijfer reservering rit



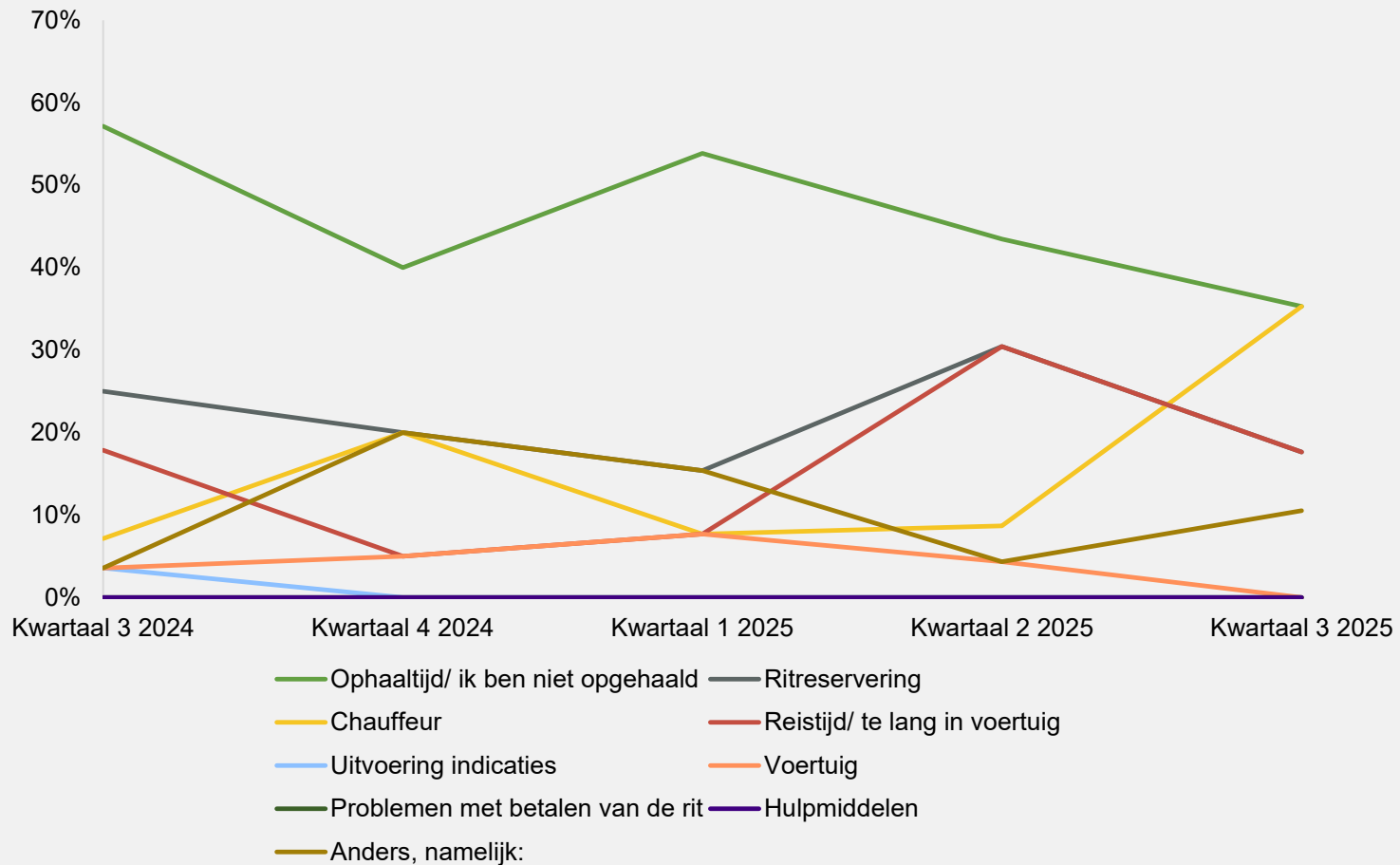
SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





Algemene tevredenheid



Ontevredenheid



Rapportcijfers



Reisdoel



Reservering



Terugbelservice



Klachtenafhandeling

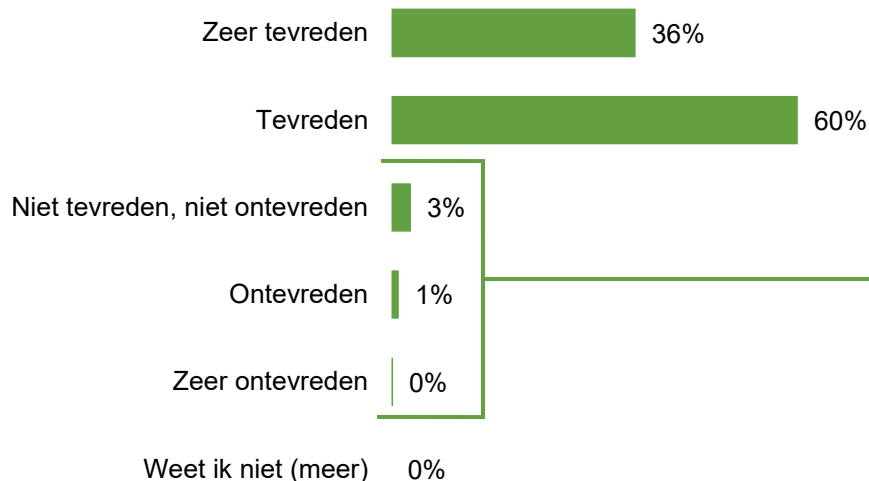


Aanvullende vragen



Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=456)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

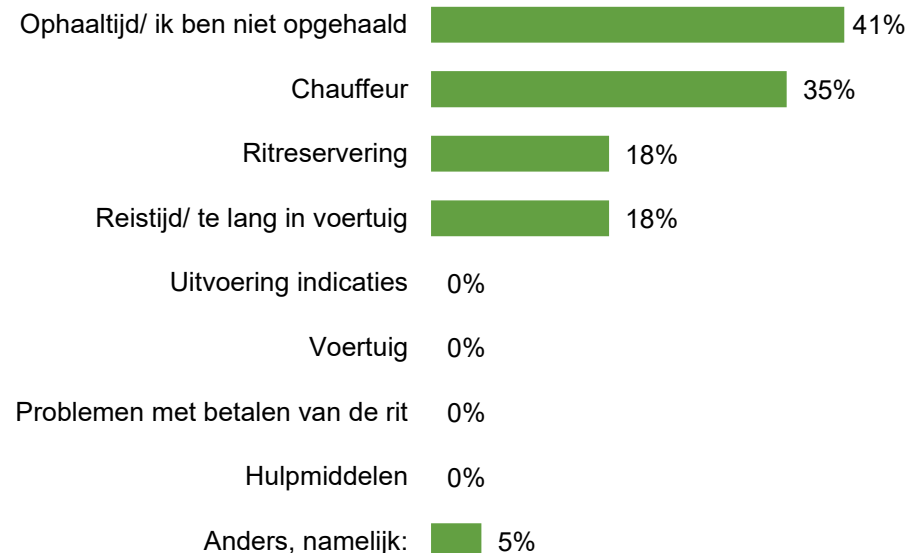


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (96%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

4% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=17)

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 (35%) en ritreservering (35%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 456 respondenten hebben er 17 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

3 respondenten (alle 3 telefonisch) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 1 iemand gaf aan dat de informatie niet compleet was/telefonist(e) herhaalde de ritgegevens niet. Er is 1 keer genoemd dat de telefonist(e) moeilijk te verstaan was en 1 keer dat de telefonist(e) niet vriendelijk was en er geen rekening werd gehouden met de beperking van mensen.

Ophaaltijd

7 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 6 gaven aan dat ze te laat zijn opgehaald. Van deze respondenten, zeggen er 4 niet te zijn geïnformeerd en 1 iemand is goed geïnformeerd. Van 1 iemand is het niet bekend of die goed is geïnformeerd of niet.

Reistijd

3 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 2 van hen geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde en 1 iemand weet het niet meer.

Chauffeur

6 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Volgens 2 personen reed de chauffeur niet veilig, 1 persoon vond de chauffeur niet vriendelijk, 1 iemand vond de chauffeur te gehaast en volgens 1 iemand kende de chauffeur de route onvoldoende.

Voertuig

Niemand is 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

Niemand is ontevreden over de uitvoering van indicaties.

Anders

1 respondent heeft iets anders genoemd. Deze zegt dat belservice niet goed was.

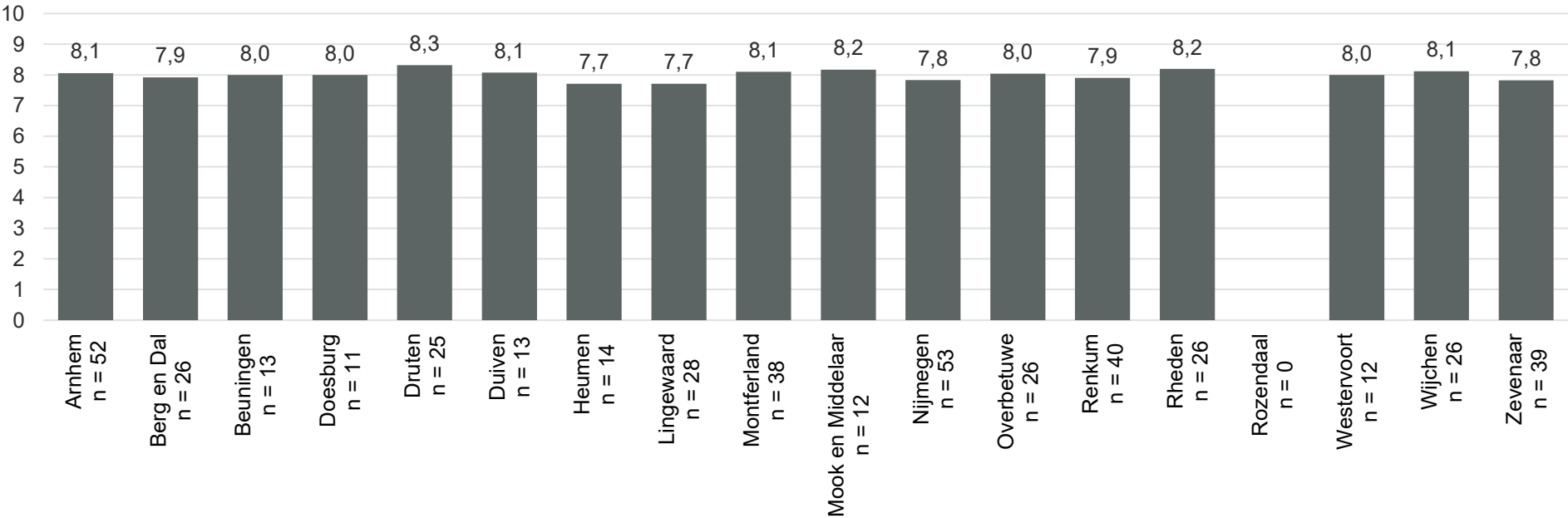
Feitelijke informatie

Van de 7 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 4 op tijd opgehaald en 3 te laat.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=455
8.0

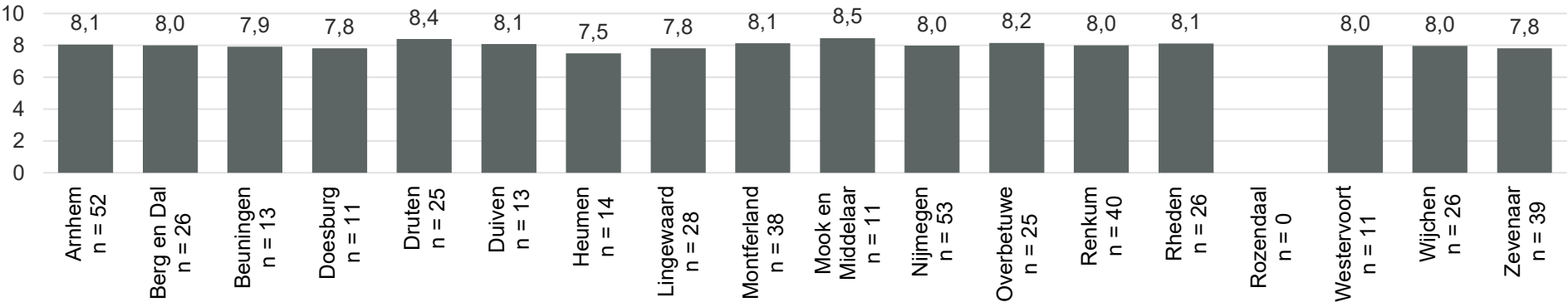




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=452

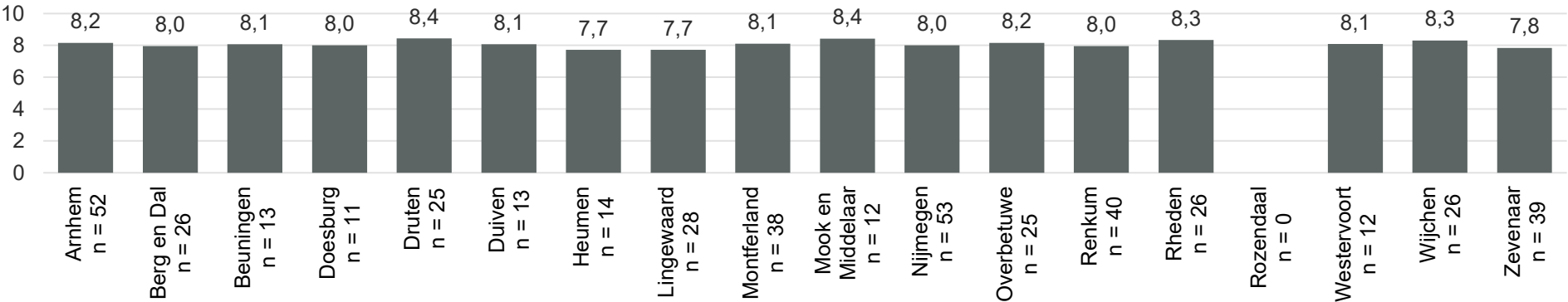
8.0



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=454

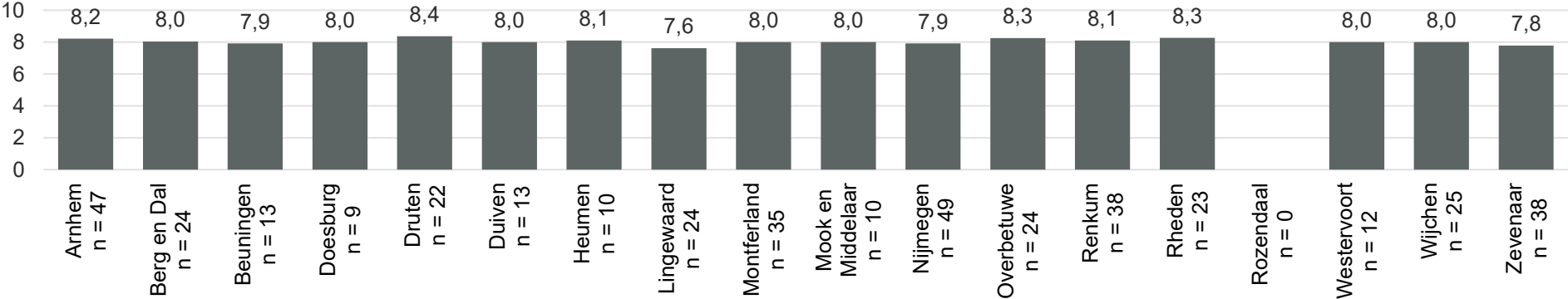
8.1





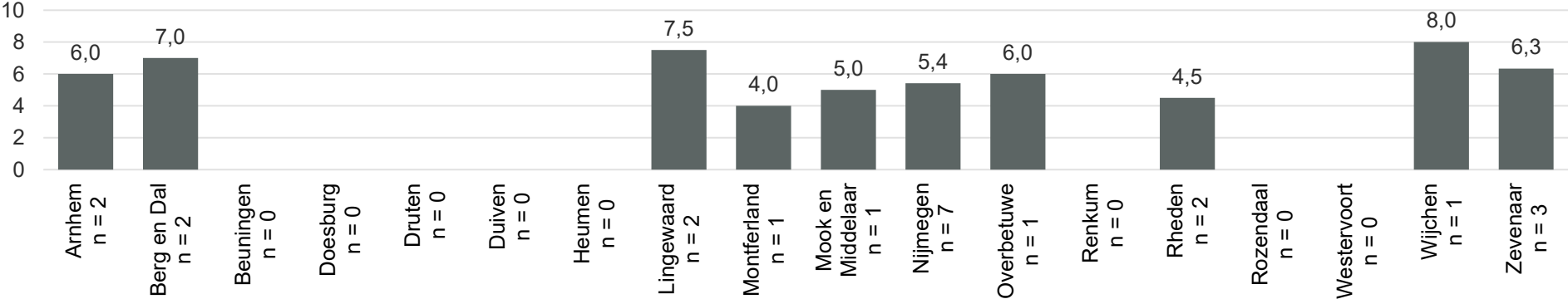
Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=417
8.0



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 22
5.9

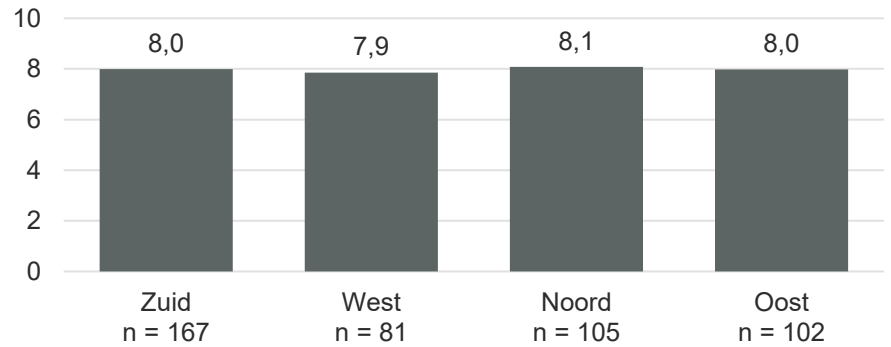




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=455

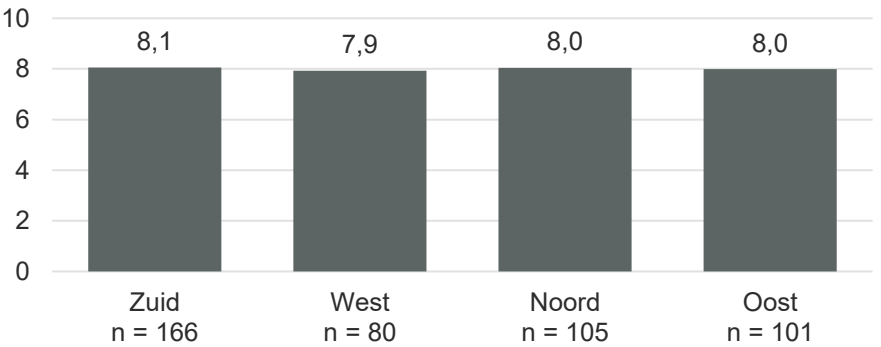
8.0



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=452

8.0



	Zuid	West	Noord	Oost
Rapportcijfer	8,0	7,9	8,1	8,0
Percentage (feitelijke data)	89,84%	89,84%	92,80%	92,58%
Norm	95%	95%	95%	95%

	Zuid	West	Noord	Oost
Rapportcijfer	8,1	7,9	8,0	8,0
Percentage (feitelijke data)	90,95%	94,97%	93,86%	96,24%
Norm	95%	95%	95%	95%

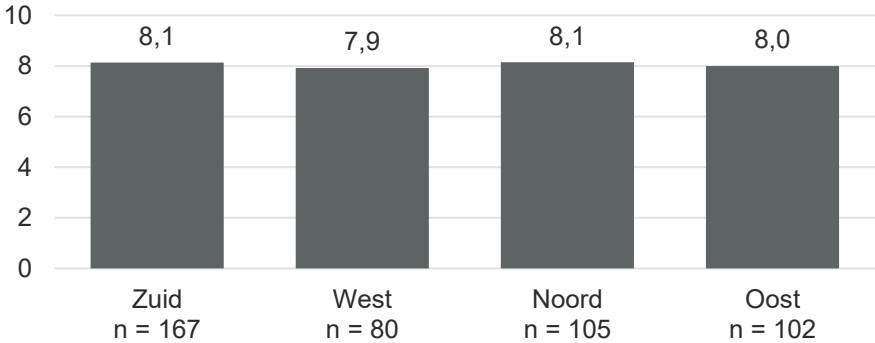
De feitelijk data betreft de data over alle ritten uit het kwartaal.



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=454

8.1

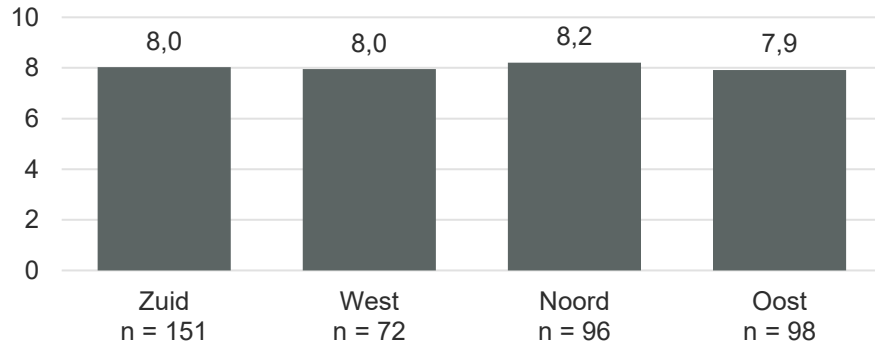




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=417

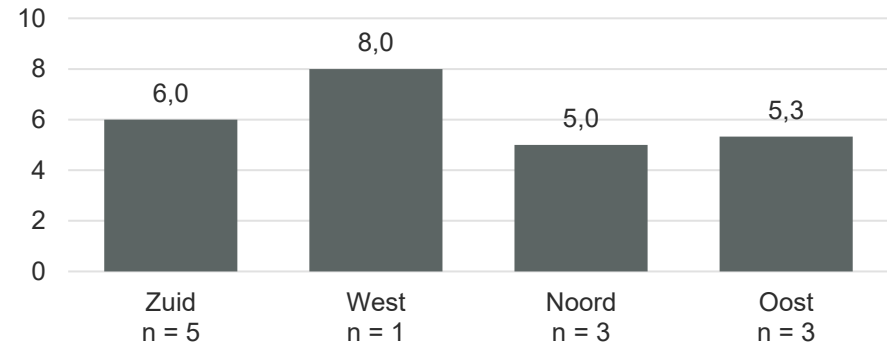
8.0



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

Totaal:
n= 12

5.8



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

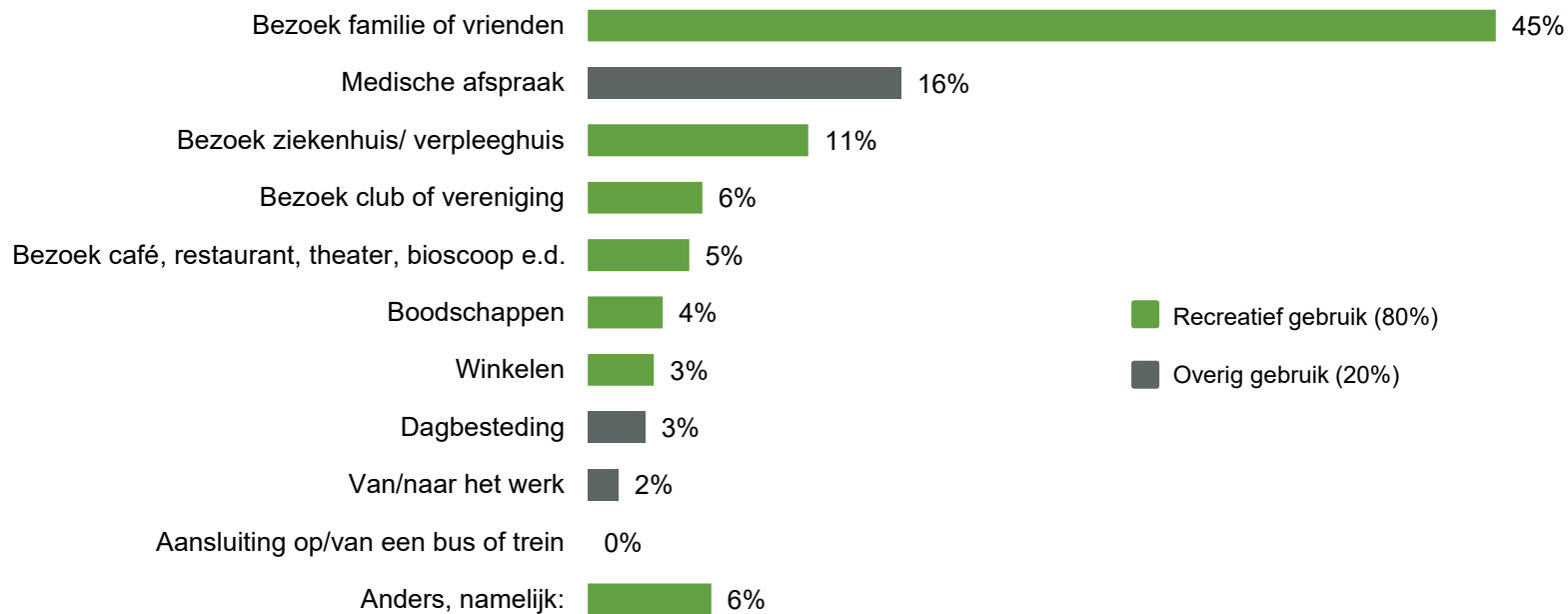
Totaal:
n= 3

6.3

12 respondenten hebben geen rapportcijfer gegeven voor de reservering, omdat ze ? (weet ik niet/ geen mening) hebben geantwoord. Voor 27 respondenten geldt dat ze een vaste rit hebben of dat een ander de rit voor ze heeft gereserveerd. Zij hebben de reservering daarom geen rapportcijfer gegeven.



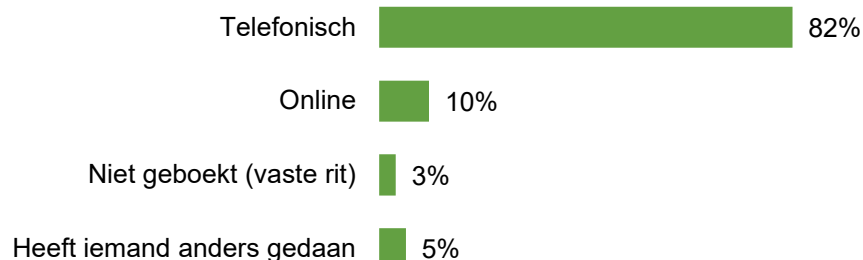
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=456)



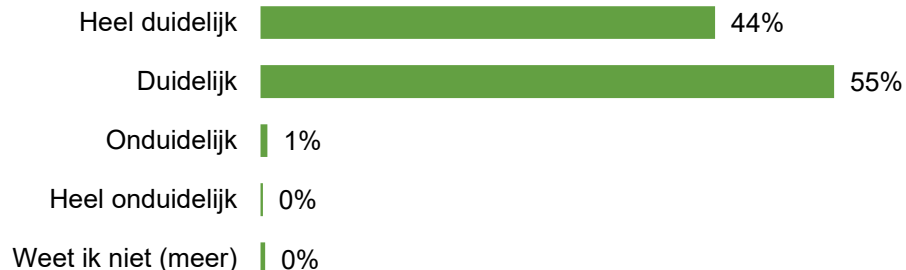
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. De kapper is hierbij het vaakst genoemd.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=456)



Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=456)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



Online



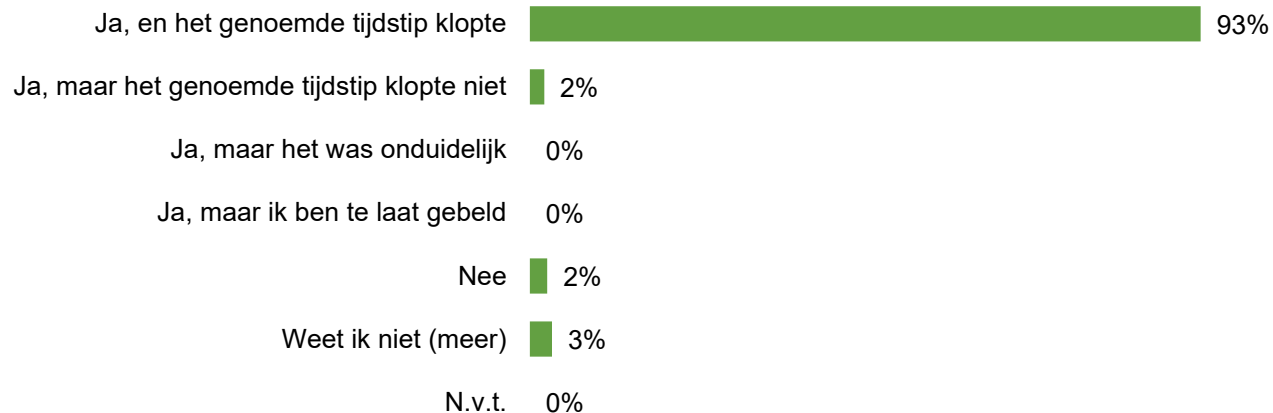
Feitelijke data callcenter

Maand	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Rapportcijfer telefonisch reserveren
Juli	00:00:31	00:02:12	8,1
Augustus	00:00:34	00:02:06	8,0
September	00:00:32	00:02:07	8,1

De meeste (82%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 10% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,0 beoordeeld. 99% vond het bij het reserveren (heel) duidelijk hoe laat ze ongeveer opgehaald zouden worden. De gemiddelde wachttijd was in augustus gemiddeld het langst met 34 seconden en in juli het kortst met 31 seconden. Het gemiddelde cijfer voor het telefonisch reserveren lag in augustus (8,0) iets lager dan in juli (8,1). Het verschil is echter klein. Een langere wachttijd lijkt dus geen directe invloed te hebben op de tevredenheid met het telefonisch reserveren.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice? (n=456)

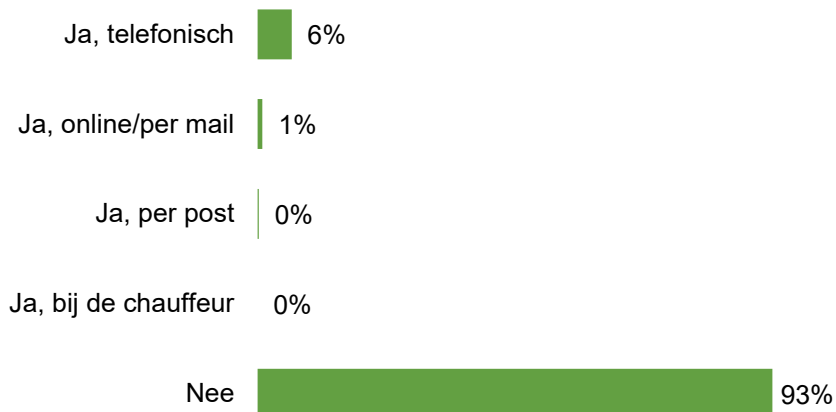


95% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 2% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.

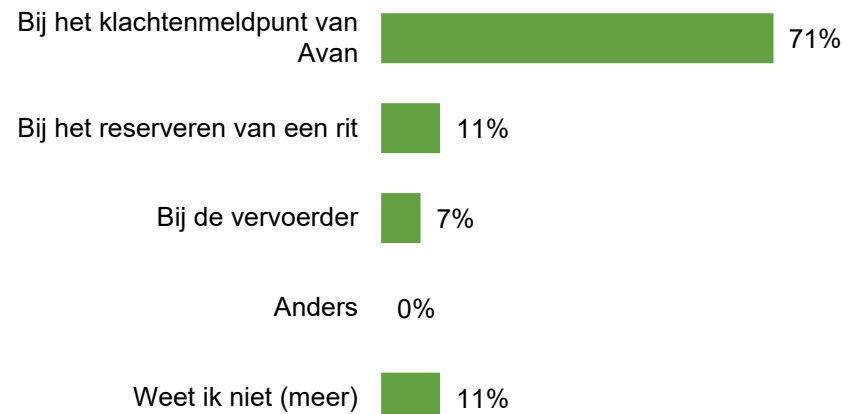


De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 6 maanden.

Heeft u de afgelopen 6 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=456)



Hoe/waar heeft u uw telefonische klacht ingediend? (n=28)



Feitelijke data klachtenafhandeling

	Totaal	Zuid	West	Noord	Oost	Callcenter
Totaal aantal klachten	325	116	74	63	22	50
Geground	187	77	55	29	9	17
Ongegrond	138	39	19	34	13	33
Nog niet afgehandeld	0	0	0	0	0	0
Ritten	96.782	36.213	21.585	28.107	10.037	96.782
% Gegronde klachten per rit	0,19%	0,21%	0,25%	0,10%	0,09%	0,02%
Norm	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%

Bent u doorverwezen naar het Klachtenmeldpunt? (n=5)

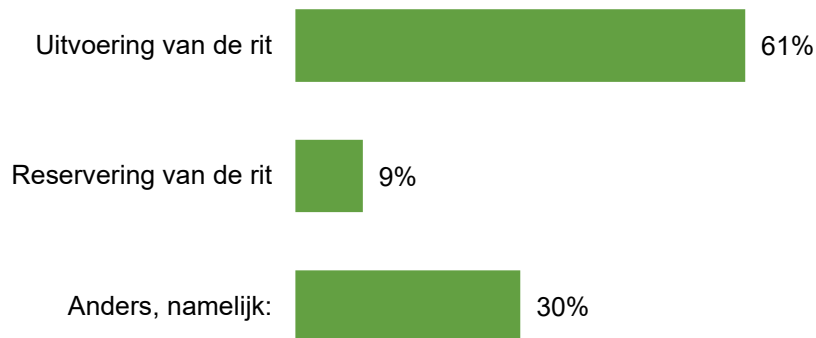


Het grootste deel van de respondenten (93%) heeft de afgelopen 6 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 6% heeft telefonisch een klacht ingediend.



De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 6 maanden.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=33)



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw laatste klacht over Avan? (n=22)



De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit.

Gemiddeld krijgt de klachtenafhandeling net een voldoende. Er is door 11 respondenten aangegeven dat er (nog) geen afhandeling is ontvangen. Die hebben daarom geen rapportcijfer gegeven.

Wat is de reden dat u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht? (n=7)

