

Rapportage  
*Continu KTO*  
Kwartaal 4 2022

**avan**  
**Movementem**  
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding





# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 4 2022*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept

27 januari 2023

Projectnummer: 21005

**Auteurs:**

Maarten van Setten

Michel Hartemink

**Movementem BV**

**T** 0575 84 3738

**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)

**W** [www.movementem.nl](http://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 4 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. 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

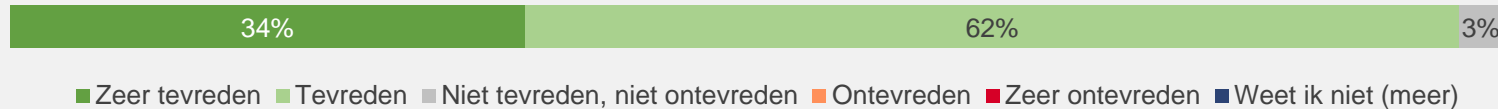
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 461 geslaagde interviews afgenomen.

# SAMENVATTING kwartaal 4

Periode: Q4 2022

# Resp.: 461

## 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

8.3

n=461

Vorig Q: 8.1

Stiptheid

8.2

n=461

Vorig Q: 8.0

Reservering

8.2

n=363

Vorig Q: 8.1

Reistijd

8.3

n=461

Vorig Q: 8.0

Communicatie  
ophaaltijd

8.3

n=443

Vorig Q: 8.1

Afhandeling  
klacht

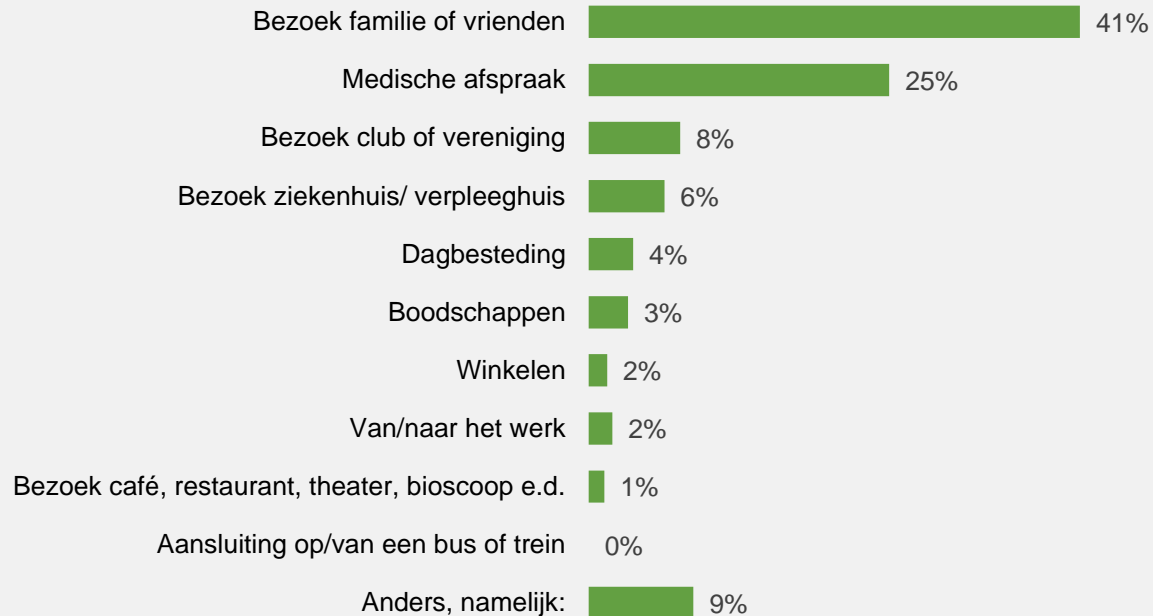
6.9

n= 13

Vorig Q: 6.1

# SAMENVATTING kwartaal 4

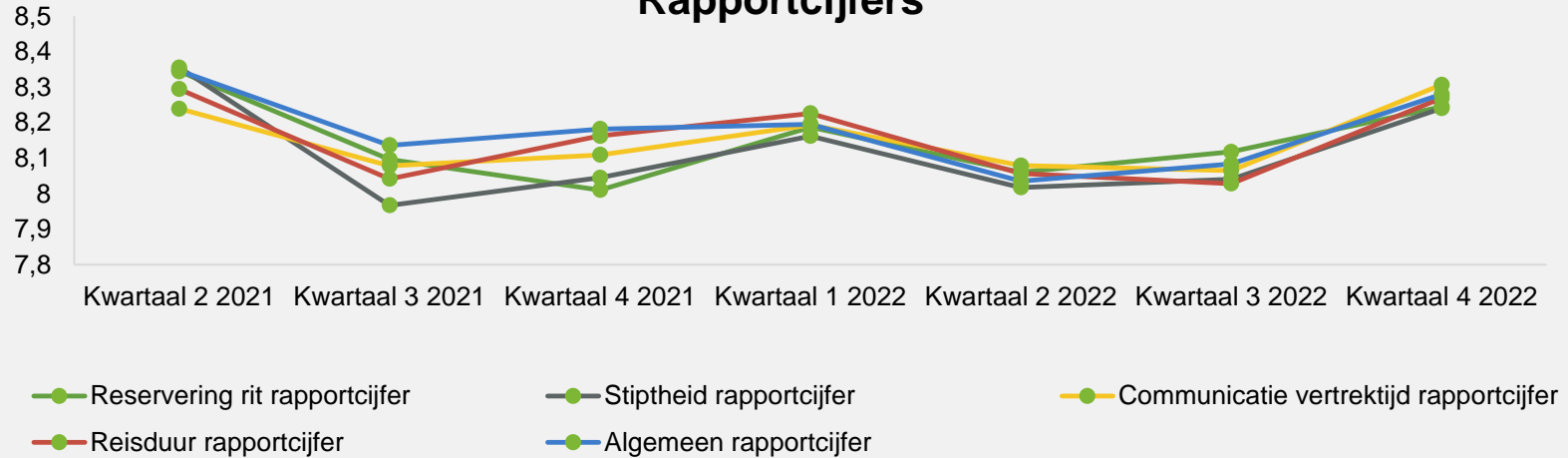
## Reisdoel Wmo (n=461)



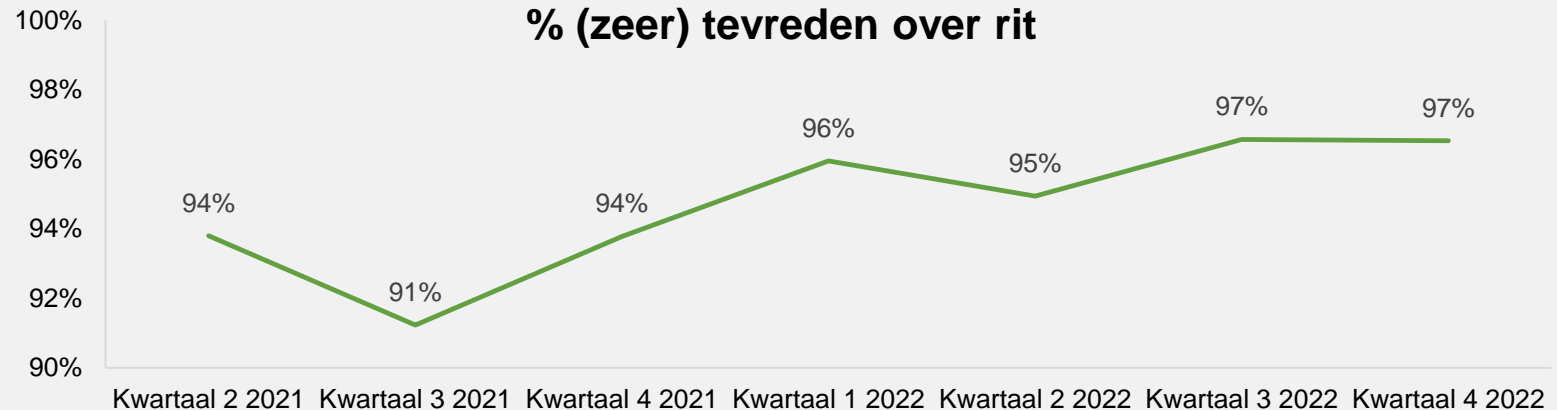
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Kerk en kapper zijn hierbij het vaakst genoemd.

# SAMENVATTING trend

## Rapportcijfers

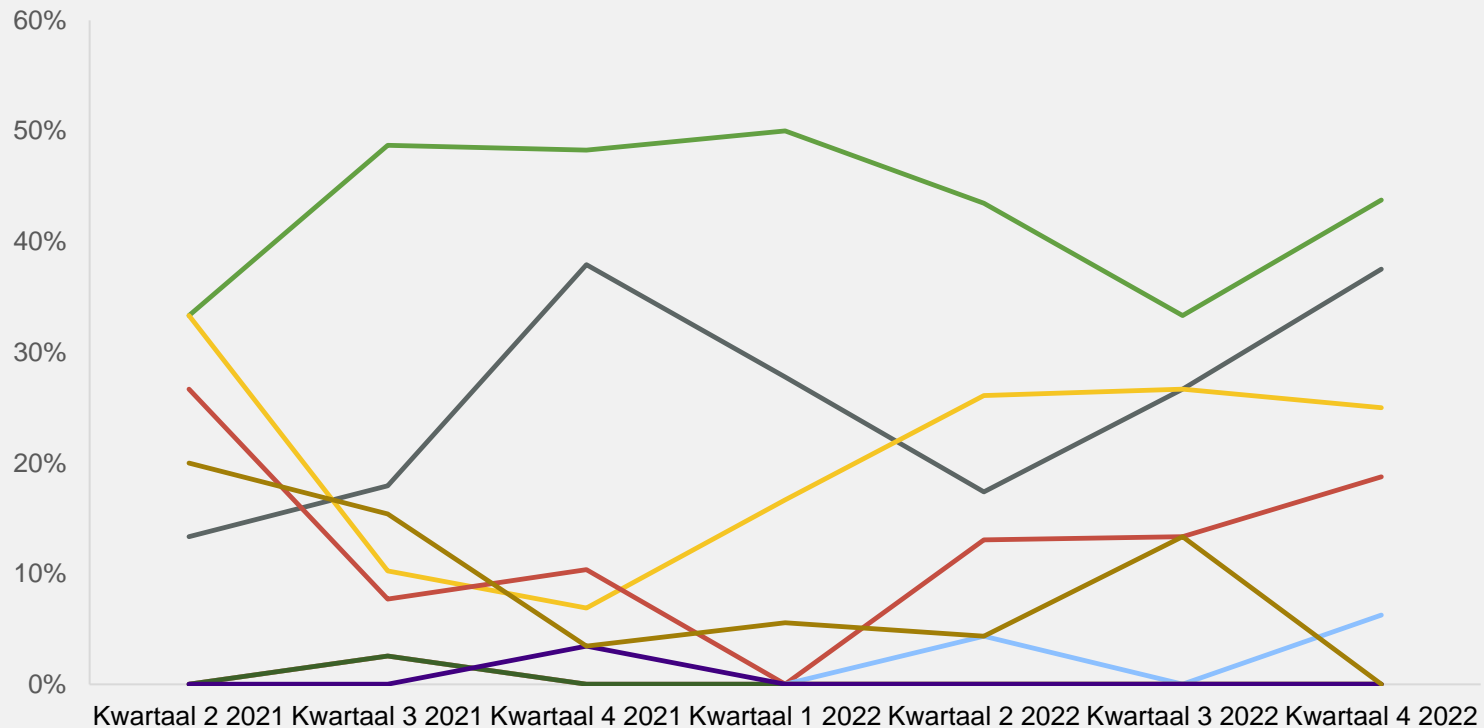


## % (zeer) tevreden over rit



# SAMENVATTING trend

## Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid



- Ophaaltijd/ ik ben niet opgehaald
- Ritreservering
- Chauffeur
- Reistijd/ te lang in voertuig
- Uitvoering indicaties
- Voertuig
- Problemen met betalen van de rit
- Hulpmiddelen
- Anders, namelijk:



 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

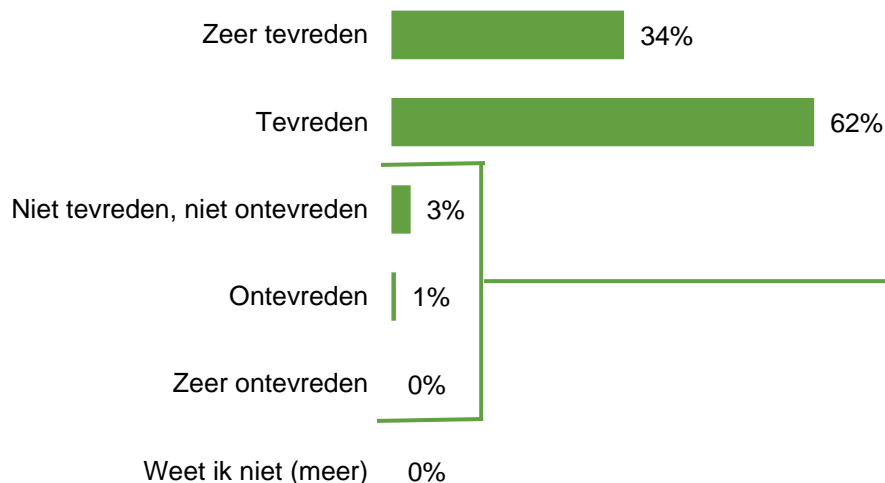
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**



**Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=461)**

*Voldeed de rit aan uw verwachtingen?*

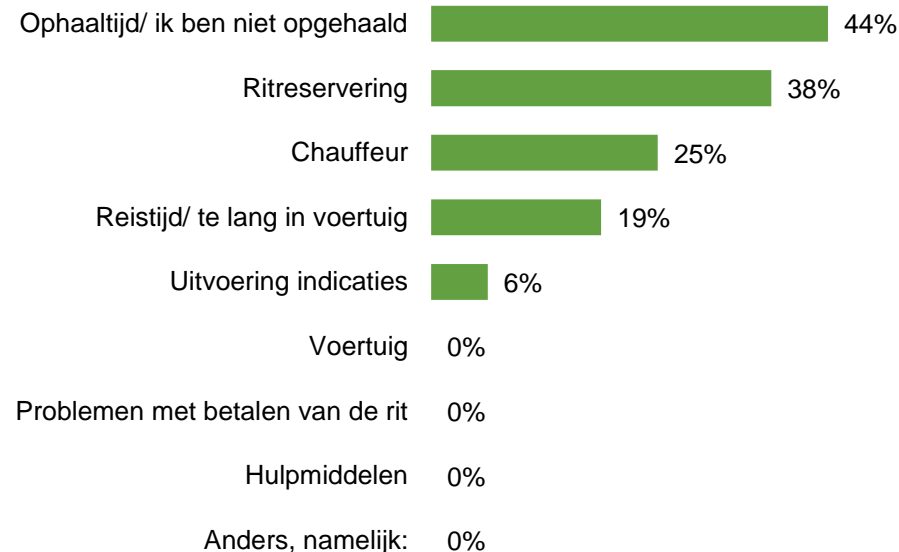


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (96%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

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

**Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=16)**

*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 (44%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 461 respondenten hebben er 16 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

## Ritreservering

6 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 2 respondenten geven aan dat ze te lang moeten wachten. 5 respondenten geven iets anders aan waarvan 2 vinden dat het bandje te lang duurt en 1 dat de medewerkster er lang over deed. 1 respondent geeft aan dat er telkens discussie is over de ophaaltijd en 1 geeft aan dat ze telkens weer moet zeggen dat ze een rolstoel heeft in plaats van een rollator.

## Ophaaltijd

7 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. Ze geven allemaal aan te laat te zijn opgehaald. 1 respondent geeft aan hierover goed te zijn geïnformeerd en de andere 6 niet.

## Reistijd

3 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. Ze geven aan dat ze vinden dat de reis te lang duurde. 1 geeft aan 30 minuten in de taxi te hebben gezeten en 2 geven aan 60 minuten.

## Chauffeur

4 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Er wordt 1 keer genoemd dat de chauffeur niet vriendelijk was. Ook hebben 3 respondenten iets anders genoemd. Een chauffeur reed hard over drempels, een ander ging in discussie over de indicatie en weer een ander begon steeds over haar broer.

## Voertuig

Geen enkele respondent was 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

1 respondent is ontevreden over de uitvoering van indicaties. Het betreft de indicatie 'Individueel vervoer'.

## Feitelijke informatie

De 7 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn allemaal te laat opgehaald.

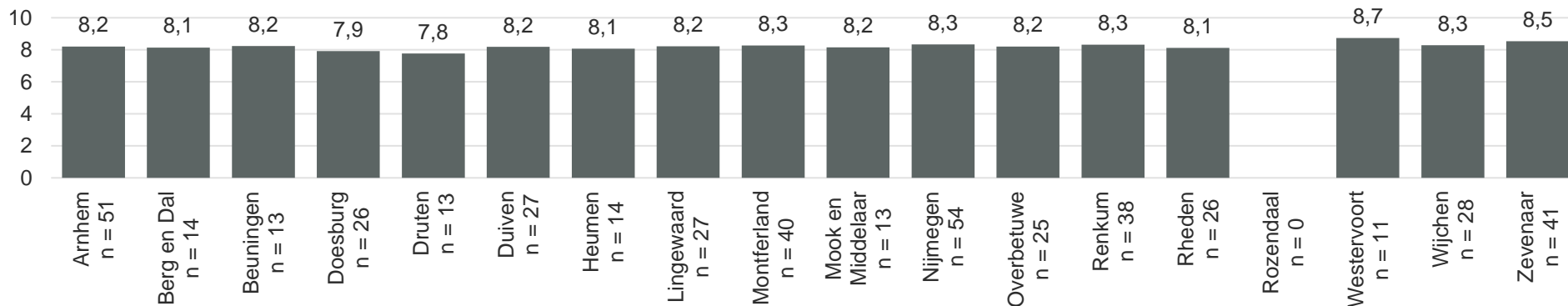
De 3 respondenten die ontevreden zijn over de reistijd hebben allemaal langer dan de toegestane omrijdtijd in de taxi gezeten.



## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=461

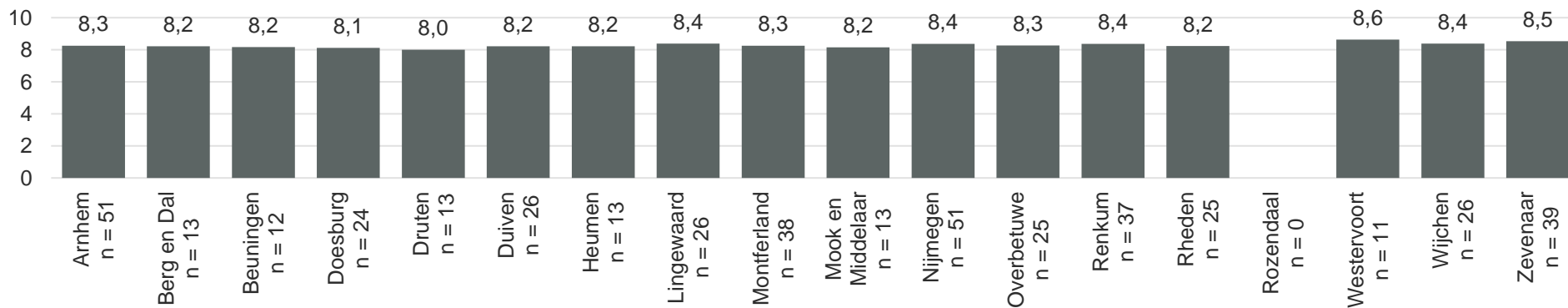
8.2



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=443

8.3

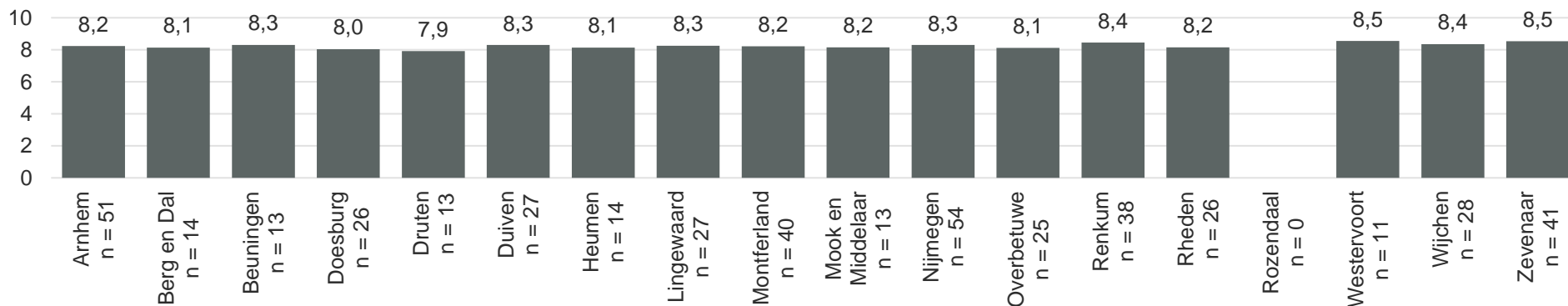




## Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:  
n=461

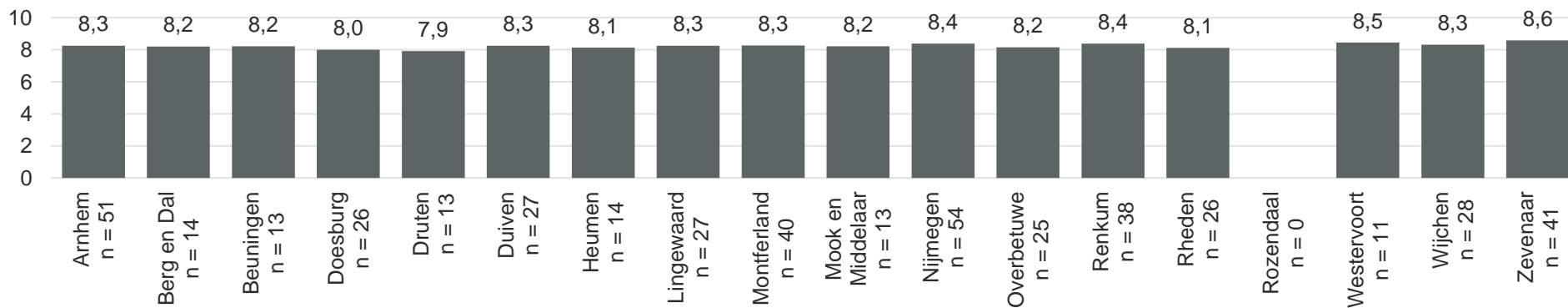
8.3



## Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:  
n=461

8.3

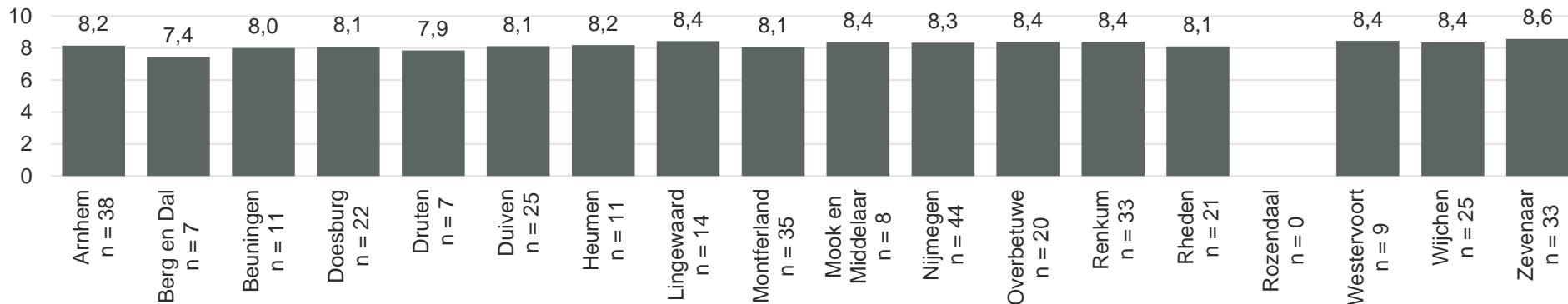




## Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:  
n=363

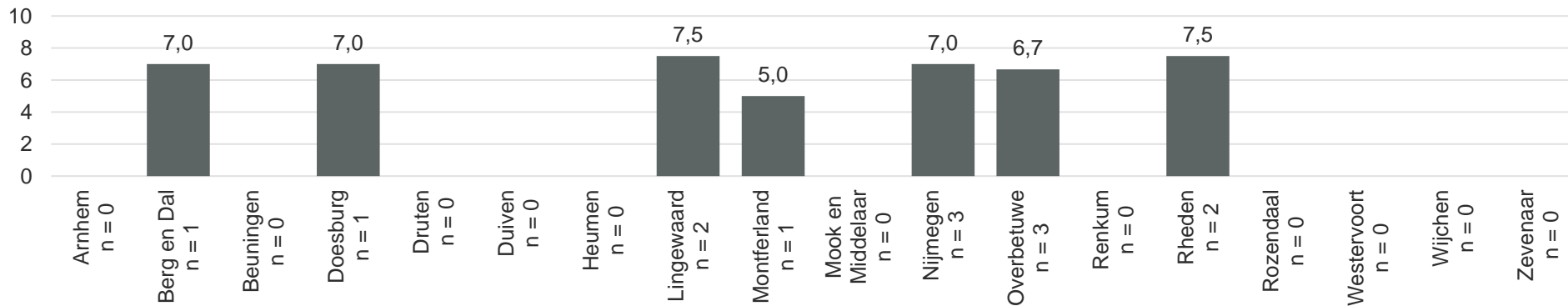
8.2



## Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:  
n= 13

6.9



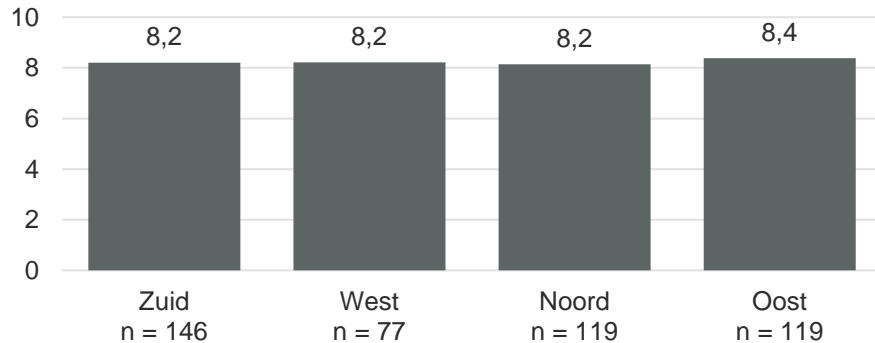




## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=461

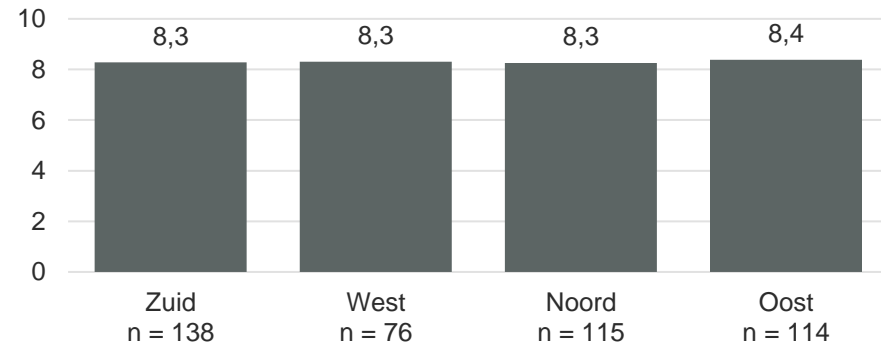
8.2



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=461

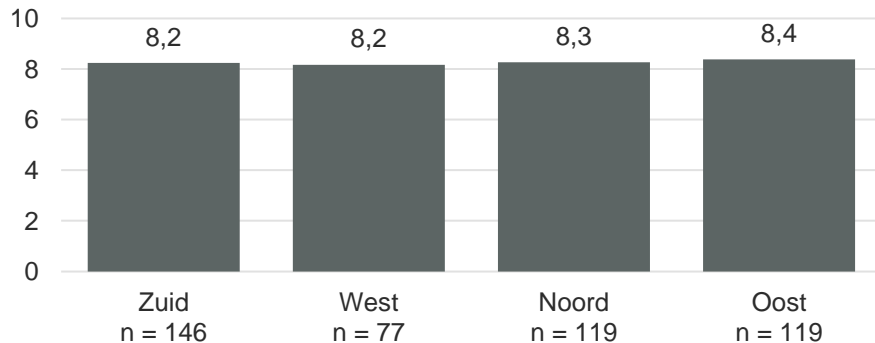
8.3



## Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:  
n=443

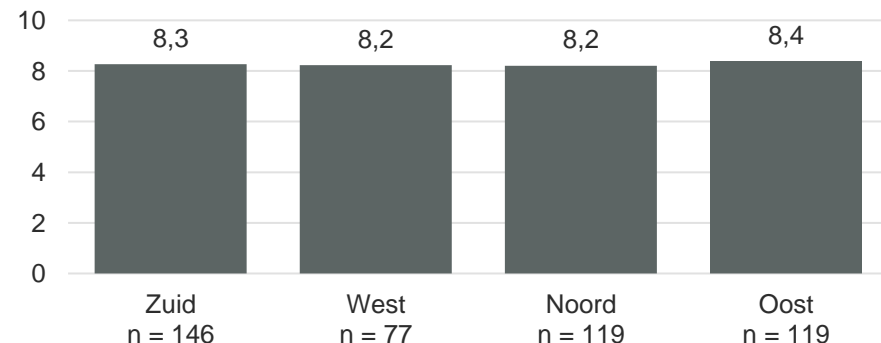
8.3



## Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:  
n=461

8.3

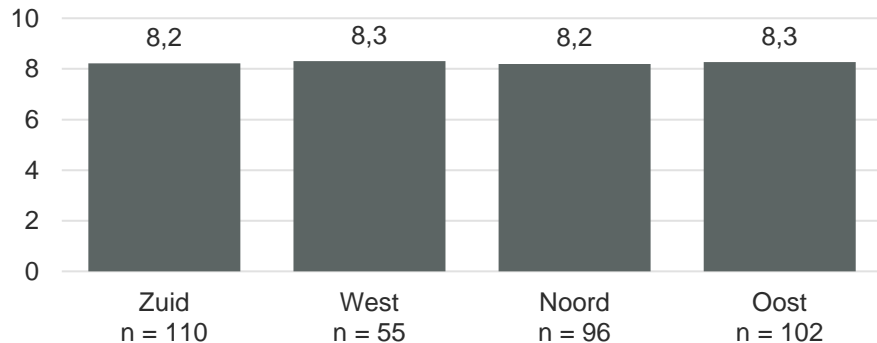




## Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:  
n=363

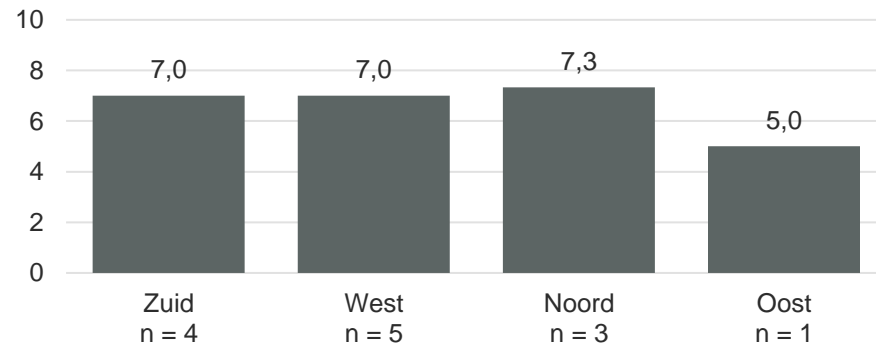
8.2



## Afhandeling laatste klacht per perceel

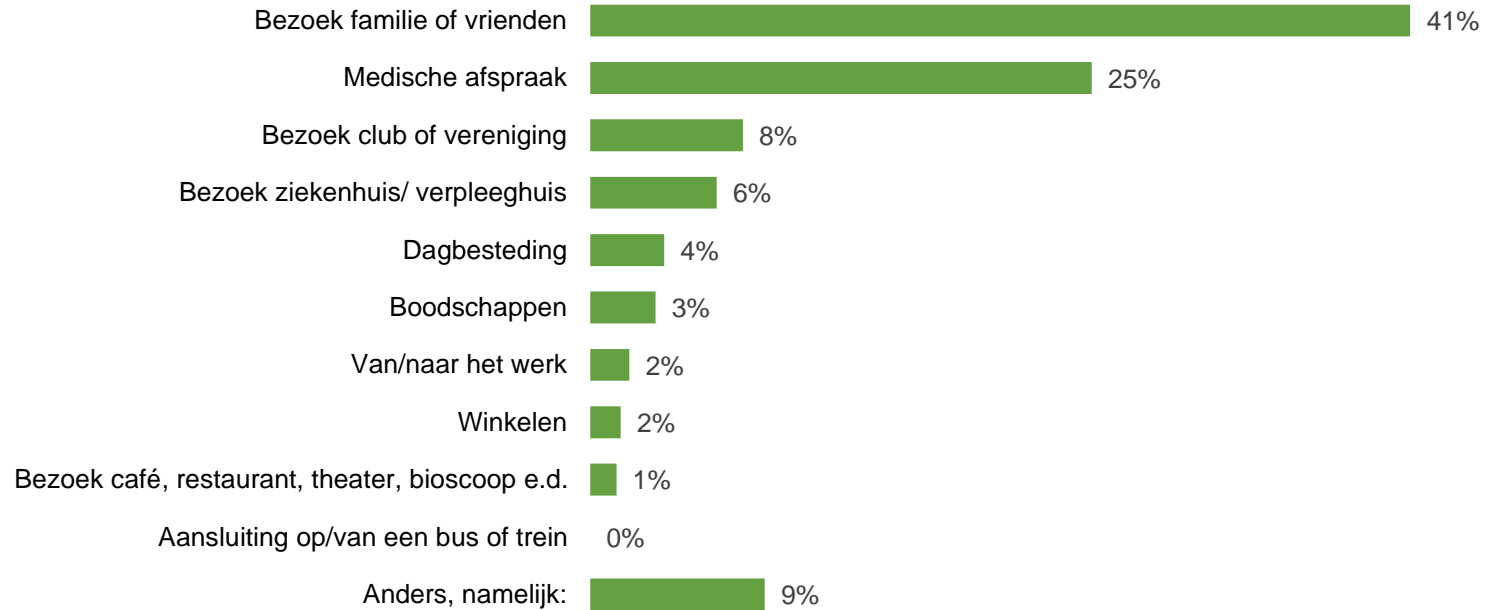
Totaal:  
n= 13

6.9





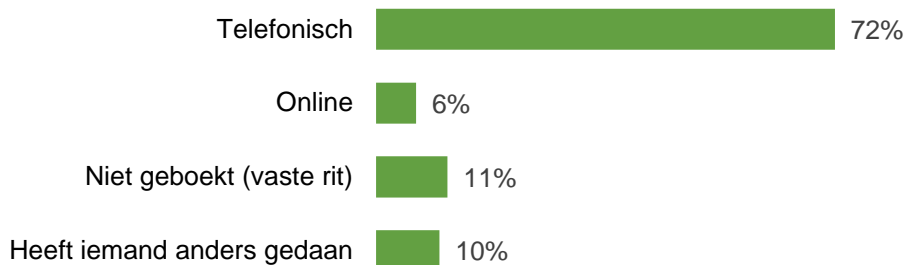
**Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=461)**



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



## Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=461)



## Rapportcijfer reservering

### Telefonisch



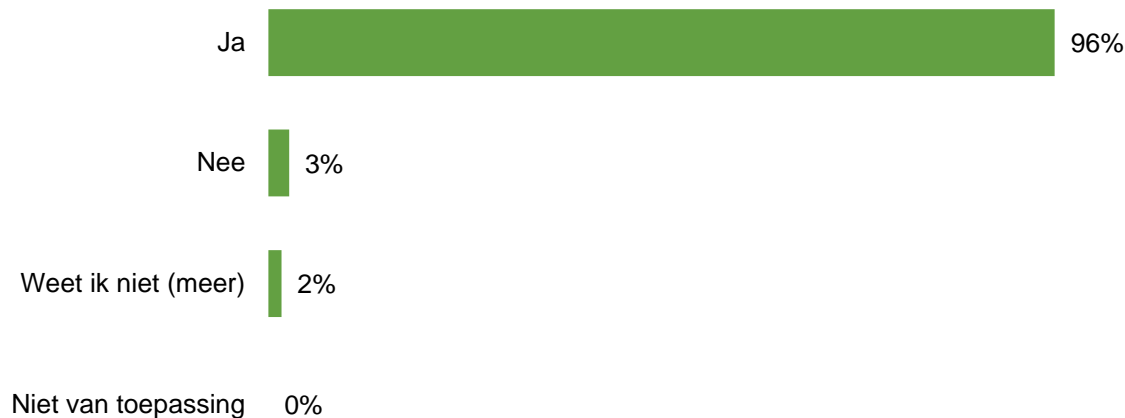
### Online



De meeste (72%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. 6% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,2 beoordeeld.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=461)



96% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 3% 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=461)



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 ook 1% online.