



Rapportage  
*Klanttevredenheidsonderzoek  
routevervoer 2023*

**Avon**

Avon

natural  
power

Datum: 07-06-2023  
Projectnummer: 21005

**Auteurs:**

Marlies Kleinsman, Projectmanager/ Onderzoeker  
Michel Hartemink, Onderzoeker  
Bas Wesselink, Onderzoeker

**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.



<b>Management Samenvatting</b>	<b>Pagina 4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>Pagina 8</b>
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 9
<b>2 Resultaten</b>	<b>Pagina 10</b>
2.1 Reisfrequentie	Pagina 11
2.2 Tevredenheid vervoer	Pagina 12
2.3 Tevredenheid chauffeur	Pagina 20
2.4 Tevredenheid tijdelijk afmelden	Pagina 25
2.5 Tevredenheid website Avan	Pagina 31
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling	Pagina 33
2.7 Beoordeling Avan algemeen	Pagina 46
<b>3 Bijlagen</b>	<b>Pagina 49</b>
Bijlage I Onderzoeksverantwoording	Pagina 50
Bijlage II Resultaat per perceel	Pagina 51
Bijlage III Resultaat per gemeente	Pagina 57



Management  
Samenvatting

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer kent drie soorten vervoer: dagbesteding-, leerlingen- en jeugdweervoer. In deze rapportage wordt alleen onderscheid gemaakt tussen dagbestedingsvervoer en jeugdvervoer als geheel. In totaal hebben 640 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal respondenten kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,39% uitspraken worden gedaan over de gehele populatie (alle gebruikers van het routevervoer van Avan).

## Reisfrequentie

Bijna alle respondenten reizen twee of meer dagen per week met Avan, waarvan de meeste gebruikers van het jeugdvervoer (81%) zelfs meer dan 5 keer per week reizen met Avan. Respondenten die gebruikmaken van Avan voor dagbesteding, reizen voornamelijk 2 tot 4 dagen per week (72%).

## Tevredenheid vervoer

Onder de gebruikers is het merendeel (zeer) tevreden over de reistijd, de punctualiteit, de veiligheid tijdens het vervoer, het comfort van het voertuig, de netheid van het voertuig, de herkenbaarheid van het voertuig en het gemak van instappen. Het vervoer van Avan wordt gemiddeld met een 7.5 beoordeeld. De voertuigen zelf gemiddeld met een 8.1.

- Waar 60% van alle gebruikers (zeer) tevreden is over de reisduur, is onder de groep dagbesteding gebruikers bijna iedereen (zeer) tevreden (80%).
- De aspecten punctualiteit, veiligheid, comfort, netheid, herkenbaarheid van het voertuig en gemak van instappen worden allen door meer dan 73% van de gebruikers positief beoordeeld.
- 60% van de gebruikers geeft aan dat de taxi wel eens te laat komt. 12% wordt (bijna) altijd op de hoogte gebracht van vertragingen en 15% wordt meestal wel op de hoogte gebracht. 19% van de gebruikers wordt bijna nooit op de hoogte gebracht van vertragingen.
- Het thuisbrengen gebeurt in 86% van de gevallen in ieder geval (meestal wel) op tijd.

## Tevredenheid chauffeurs

Twee derde heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Avan zet zich voornamelijk in voor een vaste chauffeur bij het leerlingen- en jeugdweervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (71%) van de gebruikers van het jeugdvervoer heeft een vaste chauffeur, terwijl dit bij dagbestedingsvervoer 41% is. De chauffeur wordt door alle gebruikers gemiddeld beoordeeld met een 8.3.

- 82% is tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur.
- 91% van de dagbesteding gebruikers is (zeer) tevreden over de rijstijl van de chauffeur. Slechts 1% van de dagbesteding gebruikers is (zeer) ontevreden over de rijstijl van de chauffeur. Onder de jeugdgebruikers is 6% (zeer) ontevreden over de rijstijl van de chauffeur.
- Het helpen bij in- en uitstappen wordt met name door de dagbesteding gebruikers (zeer) goed beoordeeld (85%).
- Slechts 26% van de gebruikers heeft ervaring met het bevestigen van een rolstoel, waarvan nagenoeg niemand hierover ontevreden is
- Communicatie bij vervanging van de chauffeur verloopt niet naar ieders wens. 17% is (zeer) ontevreden over deze communicatie, 50% is (zeer) tevreden
- (Vaste) chauffeurs worden daarnaast, vergelijkbaar met de vorige meting, veel genoemd als antwoord op de vraag naar de belangrijkste verbeterpunten van Avan én bij het sterkste punt van Avan. Hieruit blijkt dat de chauffeurs belangrijk zijn voor de ervaren kwaliteit van Avan.

## Tevredenheid tijdelijk afmelden

95% heeft het afgelopen jaar ervaring gehad met een rit tijdelijk afmelden.

- De jeugdgebruikers deden dit met name via het portaal (85%). Naast het af- of aanmelden van ritten, gebruikt deze doelgroep het portaal ook veelal om ophaaltijden te checken.
- Dagbestedinggebruikers maken minder gebruik van het portaal. Zij meldden ritten met name telefonisch af (59%). Ze bellen namelijk liever naar Avan (53%) en/of zijn niet bekend met het portaal (37%). Dit telefonisch afmelden wordt door deze groep goed beoordeeld met gemiddeld een 8.3
- De gebruikers die bekend zijn met het portaal, beoordelen deze hoog (8.2).
- Het gemak van tijdelijk afmelden wordt gemiddeld beoordeeld met een 8.4.

## Tevredenheid website Avan

De website is door 24% van alle gebruikers bezocht.

- De voornaamste redenen van dit bezoek zijn algemene informatie opzoeken (52%), (contact)informatie opzoeken (34%) en om een klacht in te dienen (32%).
- Men beoordeelt de website gemiddeld met een 7.9.

## Tevredenheid klachtenafhandeling

Bijna de helft van de gebruikers is afgelopen jaar weleens ontevreden geweest over het vervoer (48%). Vooral jeugdgebruikers zijn ontevreden geweest (52%). Dagbestedinggebruikers zijn minder ontevreden geweest (22%). Van de gebruikers die ontevreden waren, heeft 81% een melding over deze ontevredenheid gemaakt. Deze meldingen zijn voornamelijk bij de vervoerder (40%) en bij het klachtenmeldpunt (35%) gemeld.

Over de tevredenheid van afhandeling van klachten is men verdeeld. De klachtenafhandeling wordt onvoldoende beoordeeld, via het klachtenmeldpunt met een 4.6 en via de andere kanalen met een 5.0.

- De meeste klachten zijn telefonisch gemeld (48%). 26% heeft schriftelijk (online/per post) een klacht ingediend. De klachten zijn met name bij de vervoerder en bij het klachtenmeldpunt gemeld.
- De meeste klachten gaan over het te laat komen van de taxi, het niet opgehaald zijn en de chauffeur. Via het klachtenportaal zijn naar verhouding minder meldingen gedaan over het te laat komen van de taxi (15%) en het niet opgehaald worden (9%) dan via de overige kanalen.
- Bij circa een derde van de gebruikers is de klacht gegrond verklaard (39% via het klachtenmeldpunt en 29% via overige kanalen). Circa 15% heeft geen schriftelijke reactie gekregen.
- Over de verschillende onderdelen van klachtafhandeling via het meldpunt is een beperkt deel (zeer) tevreden (de mogelijkheden om klachten te melden (43%), de inhoudelijke reactie (20%), de snelheid van afhandelen (22%), de klantvriendelijkheid (30%) en de deskundigheid van de reactie op de klacht (18%)).
- Als reden waarom men een onvoldoende geeft voor de klachtafhandeling wordt vooral aangegeven dat men een onterechte reactie heeft ontvangen.

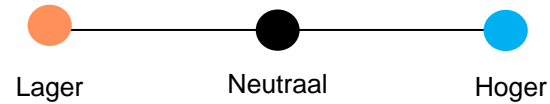
## Beoordeling Avan Algemeen

De dienstverlening van het doelgroepenvervoer wordt door beide doelgroepen goed beoordeeld. Dagbestedinggebruikers beoordelen Avan met een 8.3, waar zij vorig jaar een 7.8 gaven. Jeugdgebruikers geven een vergelijkbaar cijfer (7.6). Zij gaven vorig jaar een 7.7.

- Algemene verbeterpunten voor Avan worden verschillend gegeven per doelgroep. Door dagbestedinggebruikers wordt vastigheid (chauffeur, tijden) als grootste verbeterpunt gegeven (indicatief) (38%). Door de jeugdgebruikers worden met name de communicatie met Avan (29%) en vastigheid (24%) als verbeterpunt aangegeven
- Als sterkste punt van Avan wordt 'de kwaliteit van de chauffeur' door zowel de dagbesteding(indicatief)- als jeugdgebruikers aangegeven (43%). Daarnaast wordt vastigheid vaak genoemd.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Reizigers portaal	Gemak tijdelijk afmelden	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
2021	7.8	8.0	8.2	8.0	7.8	8.1	7.6	5.5	7.7
2022	7.6	8.0	8.2	8.2	8.0	8.3	7.7	5.4	7.7
2023	7.5	8.1	8.3	8.2	8.2	8.4	7.9	4.9	7.7





Inleiding



## Benaderen doelgroep

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het routevervoer van Avan. Het routevervoer wordt gebruikt door drie verschillende groepen: dagbesteding-, leerlingen- en jeugdwetvervoer. In dit rapport worden onderscheid gemaakt in de groepen dagbesteding en de overige twee groepen.

Wanneer het e-mailadres van gebruikers bekend was, hebben zij een uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. Wanneer het e-mailadres niet bekend was, hebben gebruikers een uitnodiging per post ontvangen. In totaal zijn 310 gebruikers van het dagbestedingsvervoer uitgenodigd voor het onderzoek en 2439 gebruikers van het leerlingen- en jeugdwetvervoer.

## Deelnemers

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen dinsdag 28 maart - maandag 1 mei. Er is één keer een herinneringsmail gestuurd naar degenen van wie het e-mailadres bekend was en die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. In totaal hebben 640 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 93 gebruikers van dagbestedingsvervoer en 547 gebruikers van het leerlingen- en Jeugdwetvervoer. Een respons-rate van 23,3%.

Met het aantal respondenten (640) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,39% uitspraken worden gedaan over de populatie. Per doelgroep gelden de volgende maximale foutmarges:

- Dagbestedingsvervoer 8,52%
- Leerlingen- en Jeugdwetvervoer 3,69%

## Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten.

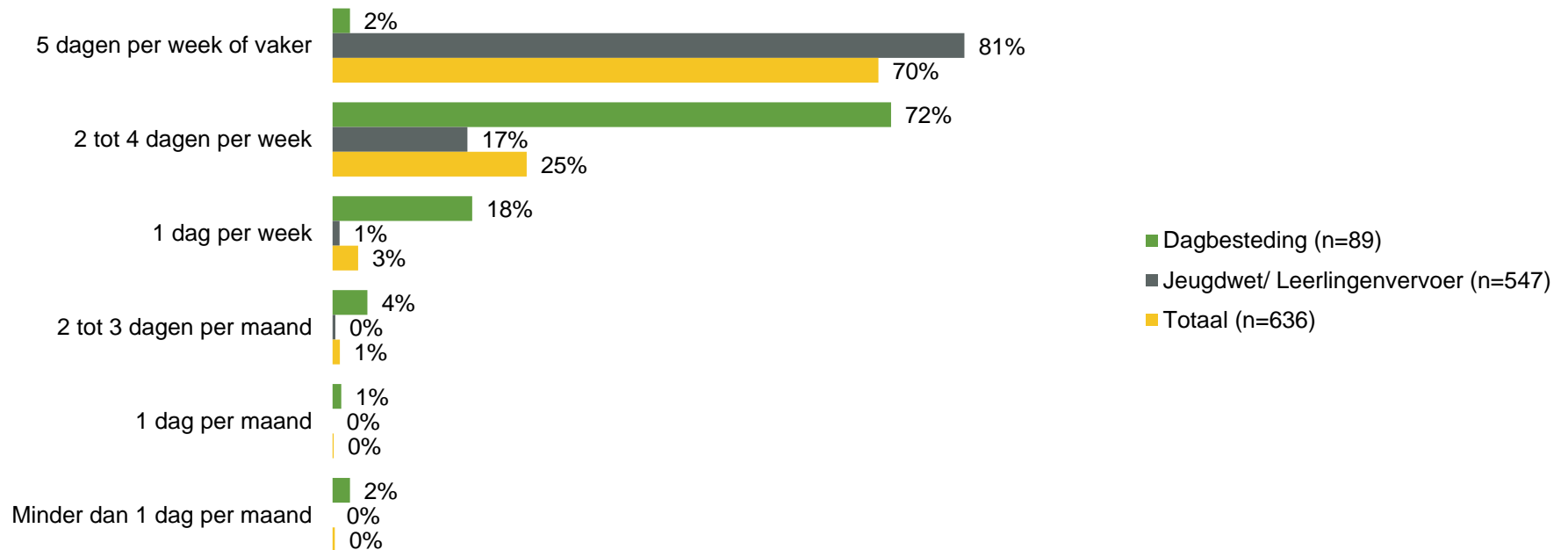
In bijlage 2 staan uitsplitsingen per perceel weergegeven en in bijlage 3 per gemeente. Deze bijlagen zijn aan het einde van deze rapportage te vinden

	Aantal verstuurd	Aantal ontvangen	Respons-rate
Dagbesteding	310	93	30%
Leerlingen- en Jeugdwetvervoer	2439	547	22%
<b>Totaal</b>	<b>2749</b>	<b>640</b>	<b>23%</b>



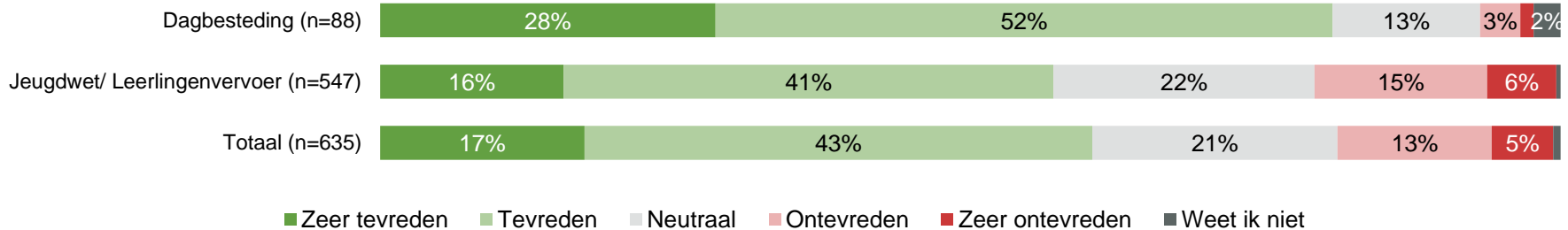
Resultaten

### Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

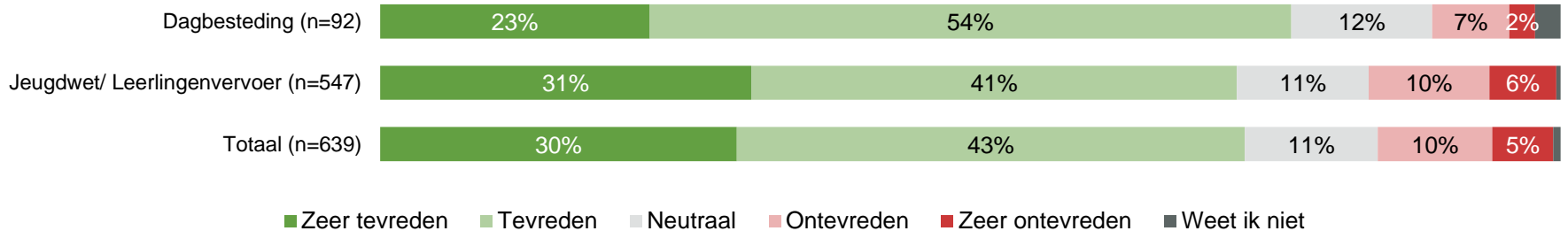


### In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

#### De reistijd



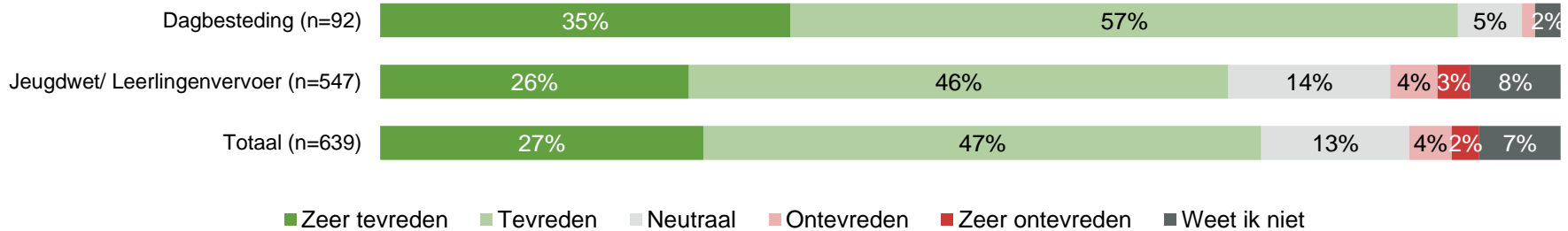
#### Punctualiteit



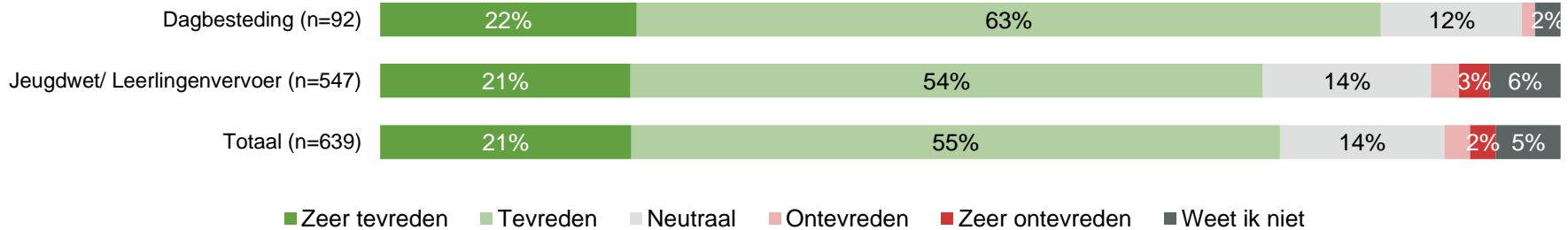
Ten opzichte van 2022 is men minder tevreden over de reistijd. De tevredenheid is van 65% afgenomen naar 60%. De tevredenheid over de punctualiteit is iets gedaald (2022: 76% zeer tevreden en 2023: 73% zeer tevreden).

In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

### De veiligheid

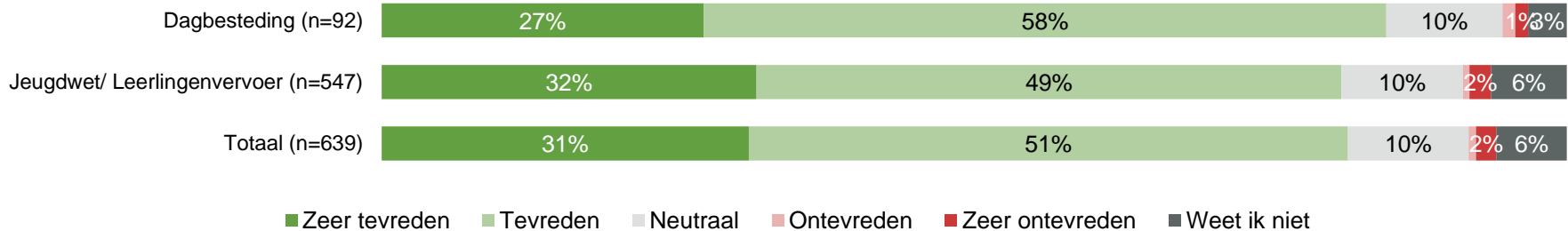


### Het comfort

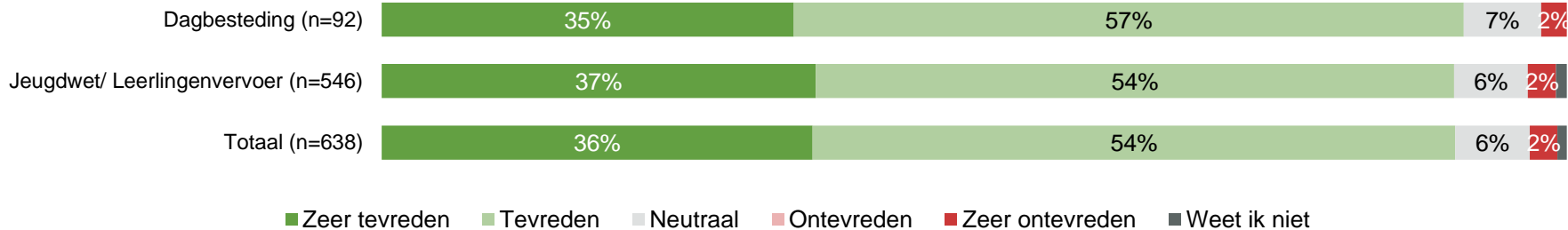


### In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

#### De netheid



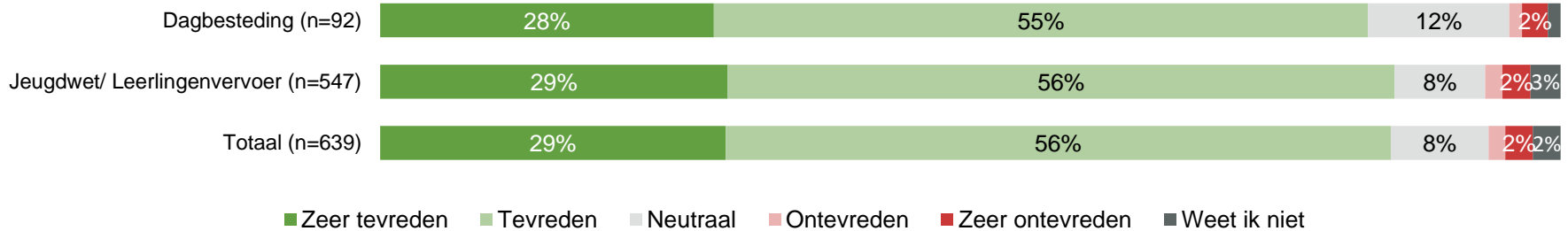
#### De herkenbaarheid



Frequente dagbestedinggebruikers (2 keer of vaker per week reizend) zijn allen tevreden over de herkenbaarheid van het vervoer.

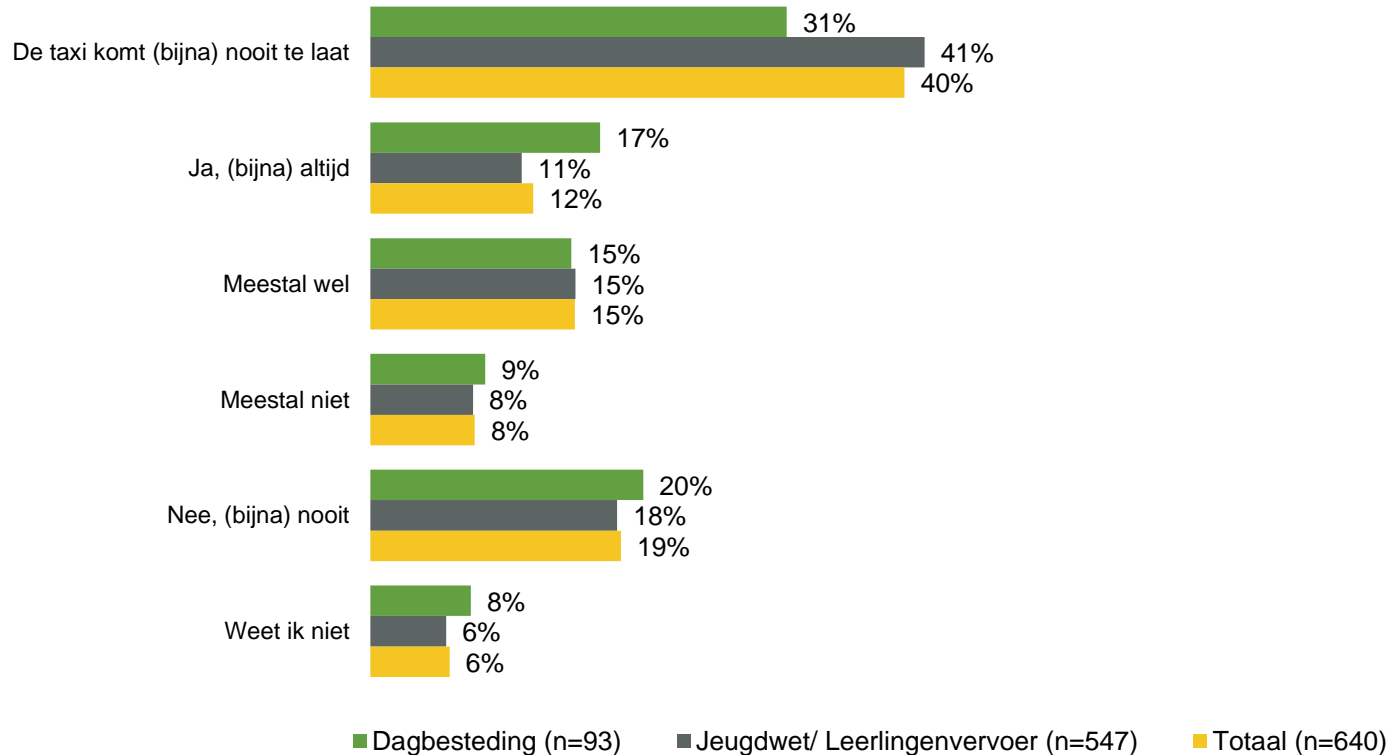
In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

### Het gemak waarmee u kunt instappen



Dagbestedinggebruikers zijn meer tevreden over het gemak van instappen ten opzichte van vorig jaar.

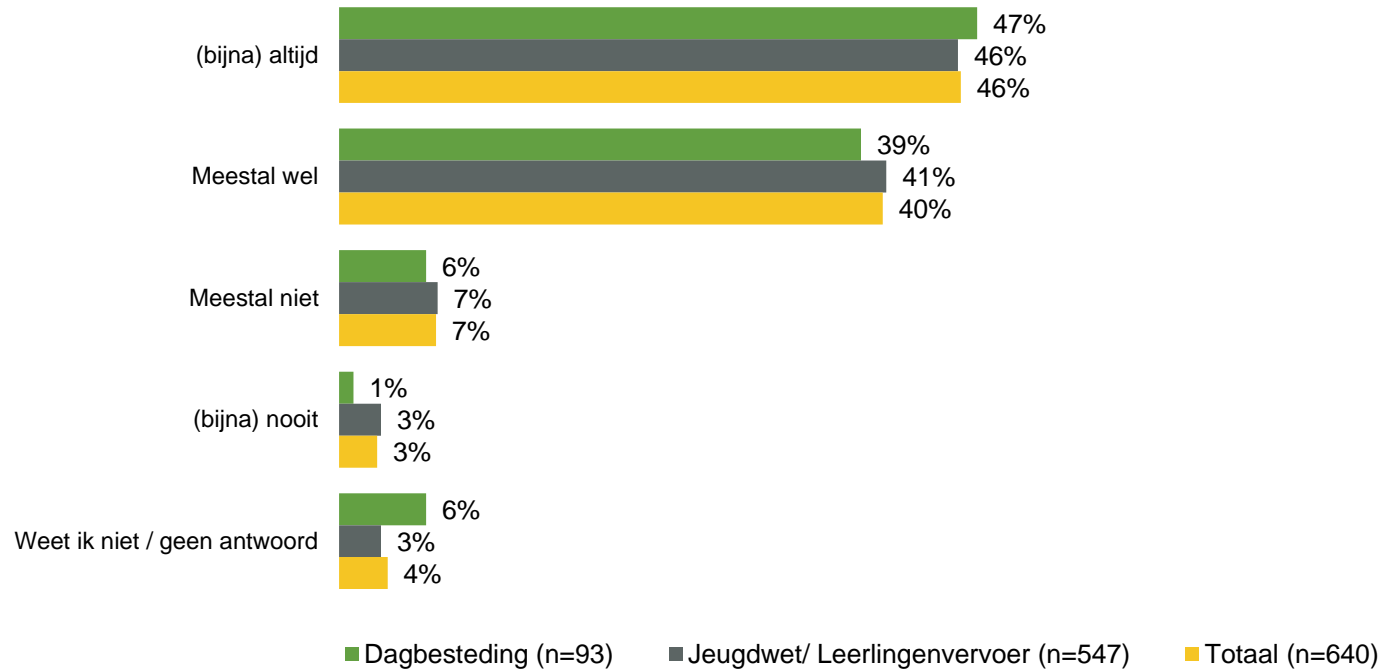
### Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



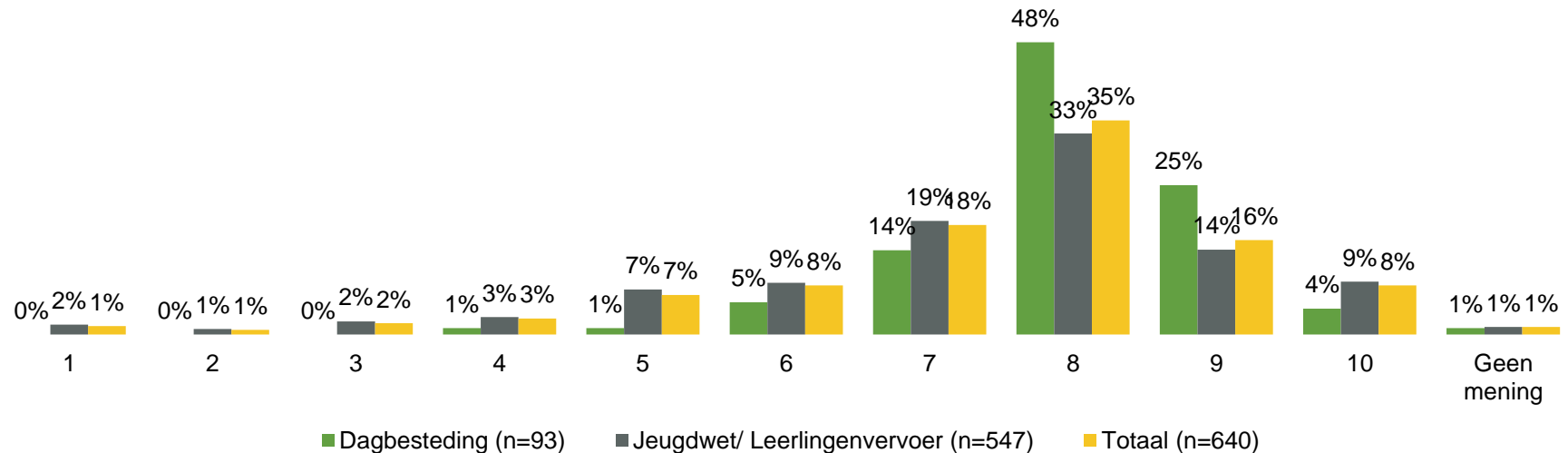
40% van de gebruikers geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. Dit is vergelijkbaar met 2022 (43%). Wel valt op dat in 2022 49% van de dagbestedinggebruikers aangaf dat de taxi (bijna) nooit te laat komt en in 2023 geeft 31% dit aan. 19% geeft aan (bijna) nooit op de hoogte te worden gebracht van vertragingen langer dan 10 minuten. Dit is vergelijkbaar met 2022. Toen gaf 20% aan (bijna) nooit op de hoogte zijn gebracht.



### Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

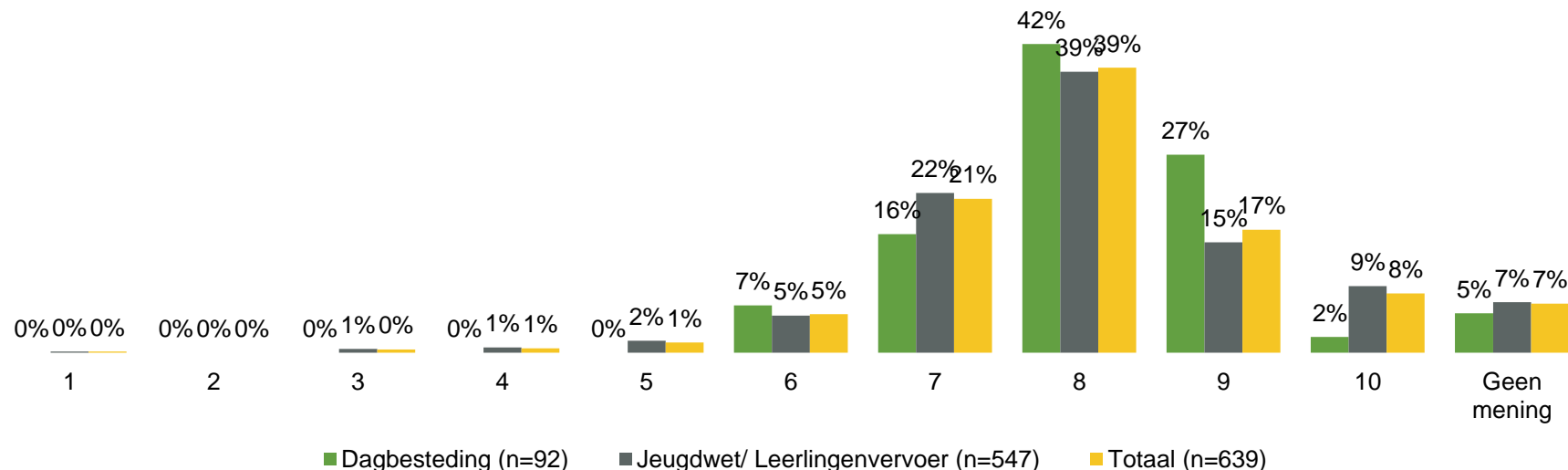


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



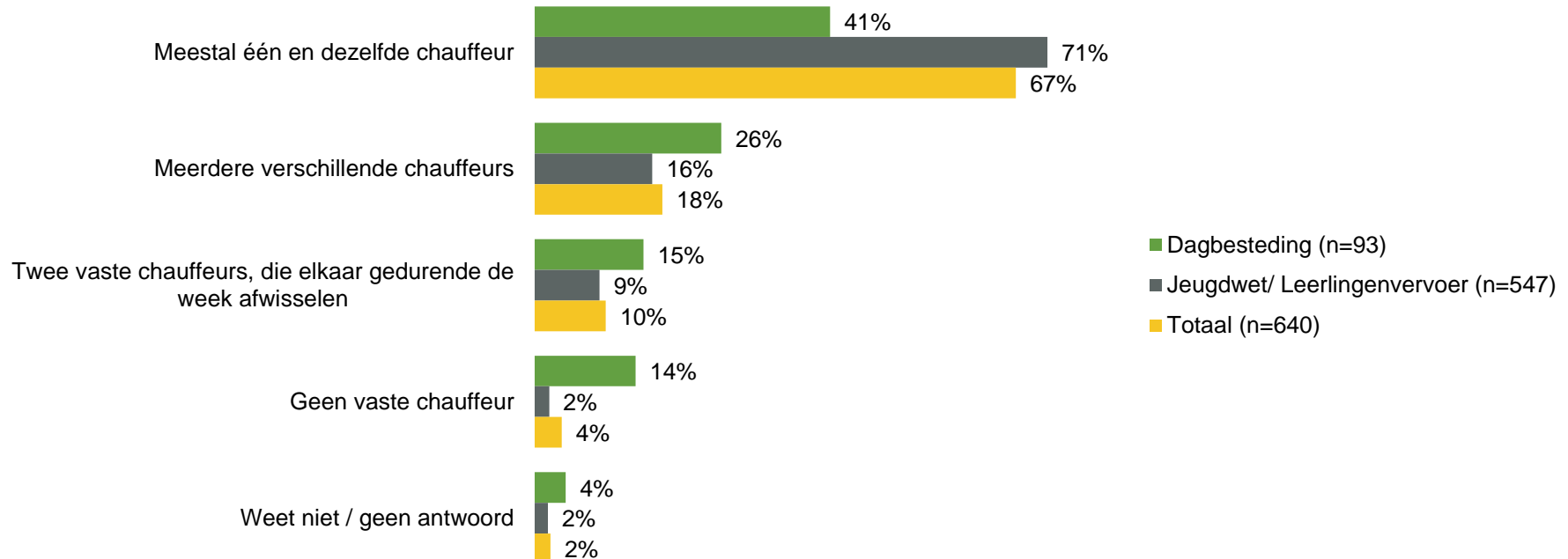
Het vervoer van Avan wordt vergelijkbaar beoordeeld als in 2022. In 2022 gaf men gemiddeld een 7.6 voor het vervoer. Dagbestedinggebruikers gaven in 2022 gemiddeld een 7.8 en jeugdgebruikers gaven in 2022 gemiddeld een 7.6. Positieve punten die genoemd worden bij voldoende zijn met name vriendelijke, betrouwbare en geduldige chauffeurs. Ook vindt men het prettig om dezelfde chauffeur te hebben. Stiptheid, het nakomen van afspraken en prettige communicatie worden ook genoemd. Redenen voor gegeven onvoldoendes zijn met name slechte planning, onvoldoende personeel, onkundige chauffeurs, te veel wisselingen van chauffeurs, het te vroeg of te laat verschijnen van de taxi (zowel bij wegbrengen als ophalen), te lange reisduur en gebrek aan communicatie bij wijzigingen.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



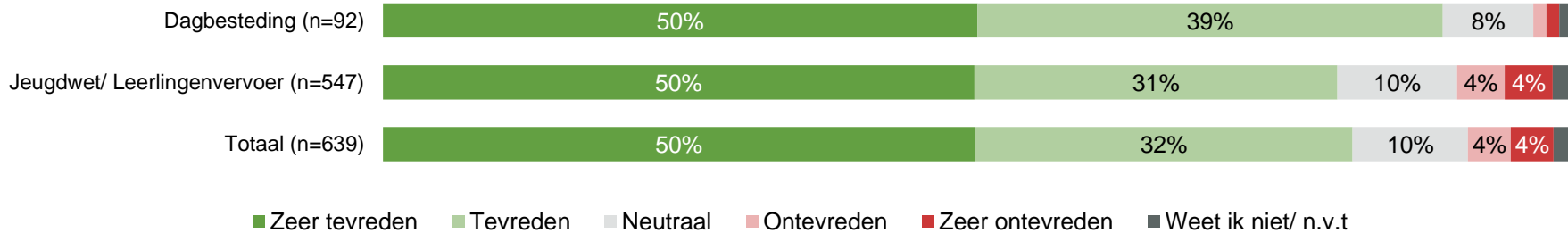
De gemiddelde beoordeling voor de voertuigen van Avan is vergelijkbaar met de gemiddelde beoordeling in 2022. In 2022 gaf men gemiddeld een 8.0 voor de voertuigen. Dagbestedinggebruikers gaven in 2022 gemiddeld een 7.9 en jeugdgebruikers gaven in 2022 gemiddeld een 8.0. Positieve aspecten van de voertuigen die genoemd worden zijn herkenbaarheid, milieuvriendelijk (elektrisch), goed onderhouden, betrouwbaar, veilig en netjes. Negatieve aspecten die genoemd worden zijn dat bussen er netter uit kunnen zien en dat de elektrische voertuigen wat krappere zijn dan de bestaande voertuigen.

Heeft u, afgezien van ziekte of vakanties, meestal dezelfde chauffeur(s)?

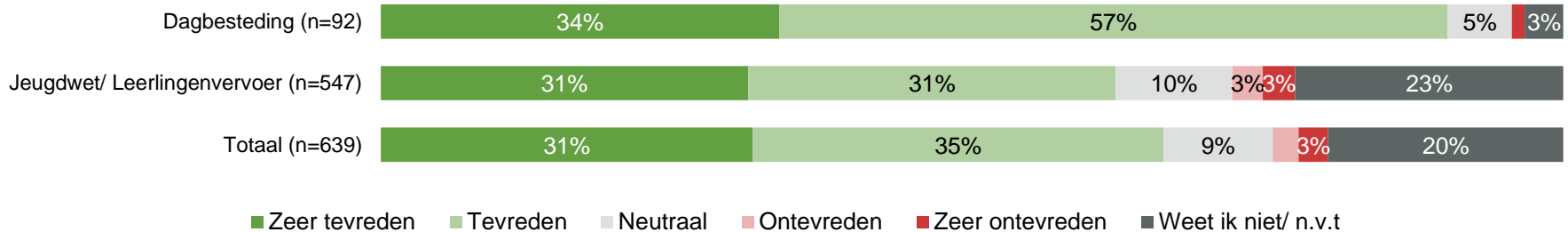


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

### De klantvriendelijkheid van de chauffeur

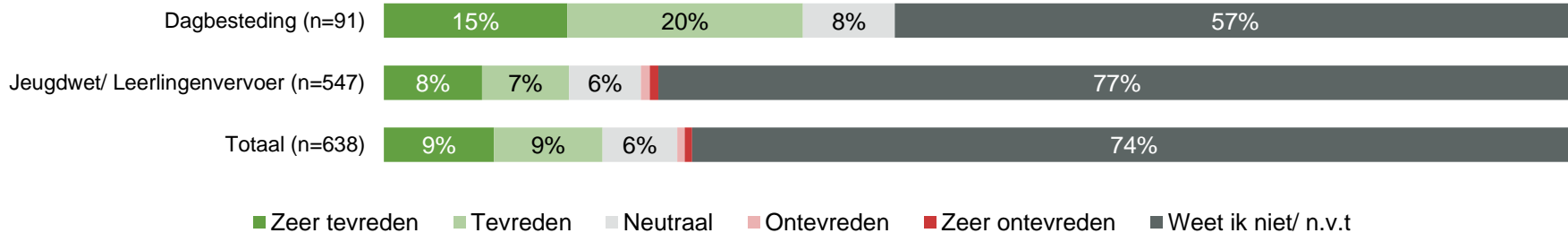


### De rijstijl van de chauffeur

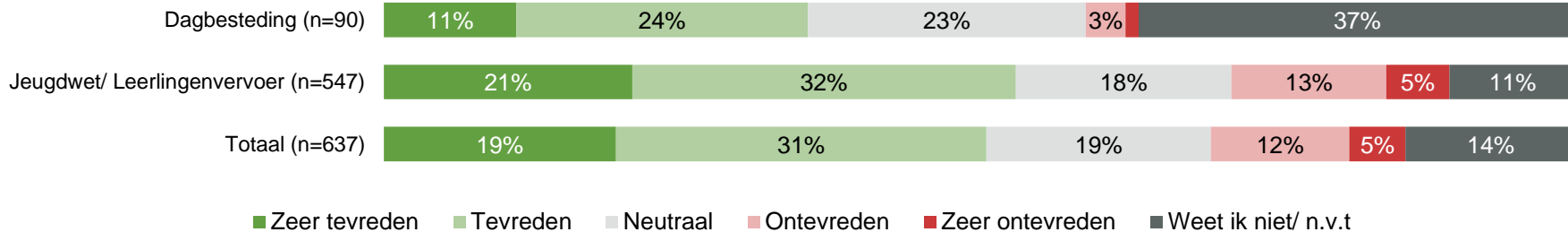


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

### De manier waarop de chauffeur rolstoelen vastzet etc. (indien van toepassing)



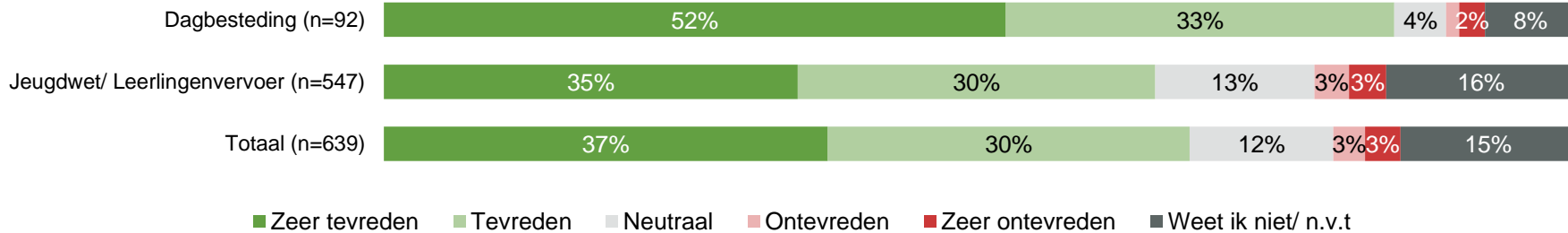
### Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



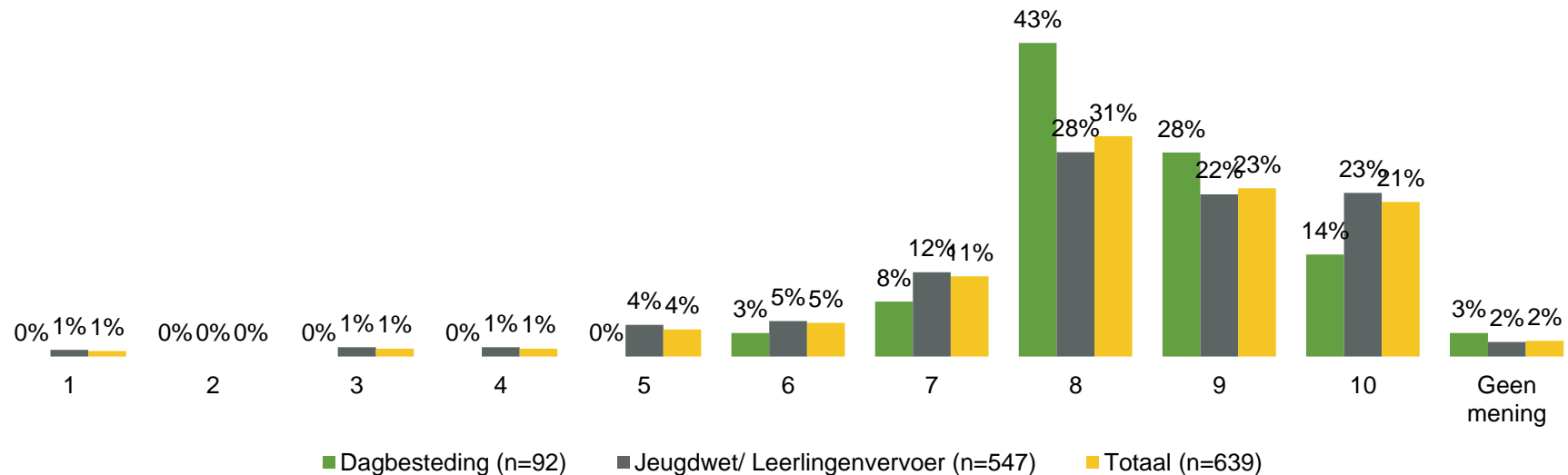
Ten opzichte van 2022 is men minder tevreden over de communicatie over de vervanging van de chauffeur. De tevredenheid is van 55% afgenomen naar 50%. Deze afname is vooral bij de dagbestedinggebruikers. In 2022 was 45% tevreden en in 2023 35%. Bij de jeugdgebruikers blijft de tevredenheid ongeveer hetzelfde (2022: 56%, 2023: 53%). De groep dagbestedinggebruikers die geen mening heeft over de communicatie bij vervanging van de chauffeur, heeft voornamelijk één en dezelfde chauffeur.

In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

### De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen



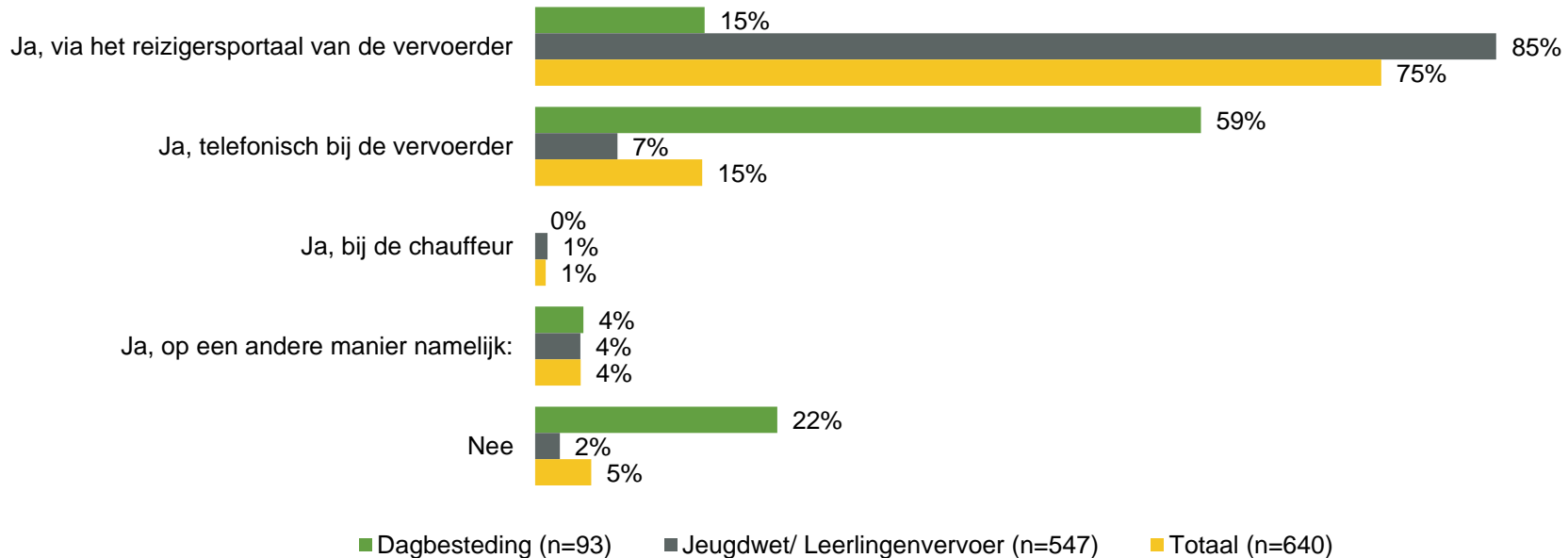
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?



Chauffeurs worden door alle dagbestedinggebruikers als voldoende beoordeeld. Gemiddeld wordt een 8,3 gegeven. 77% geeft een 8 of hoger. Als toelichting bij voldoende wordt aangegeven dat gebruikers het prettig vinden dat zij een vaste chauffeur hebben. Men beoordeelt de chauffeurs als vriendelijk, betrokken, behulpzaam, meegaand, geduldig en aandacht hebbend voor de gebruiker. Ook zijn chauffeurs consequent en duidelijk. Dit zorgt voor rust in de taxi. Onder jeugdgebruikers zijn enkele negatieve beoordelingen met name tot stand gekomen door specifieke ervaringen met chauffeurs, namelijk gebrek aan empathie, snel geïrriteerd, niet helpen met in- en uitstappen en grof taalgebruik.

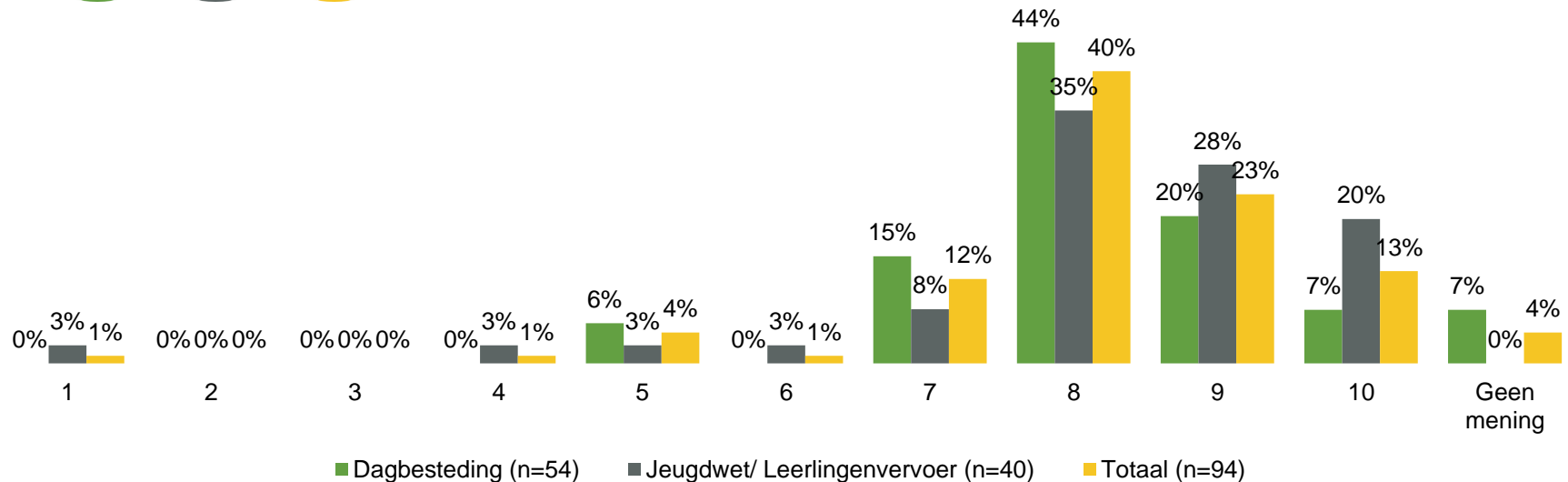


Heeft u het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld (en zo ja hoe doet u dat meestal)?



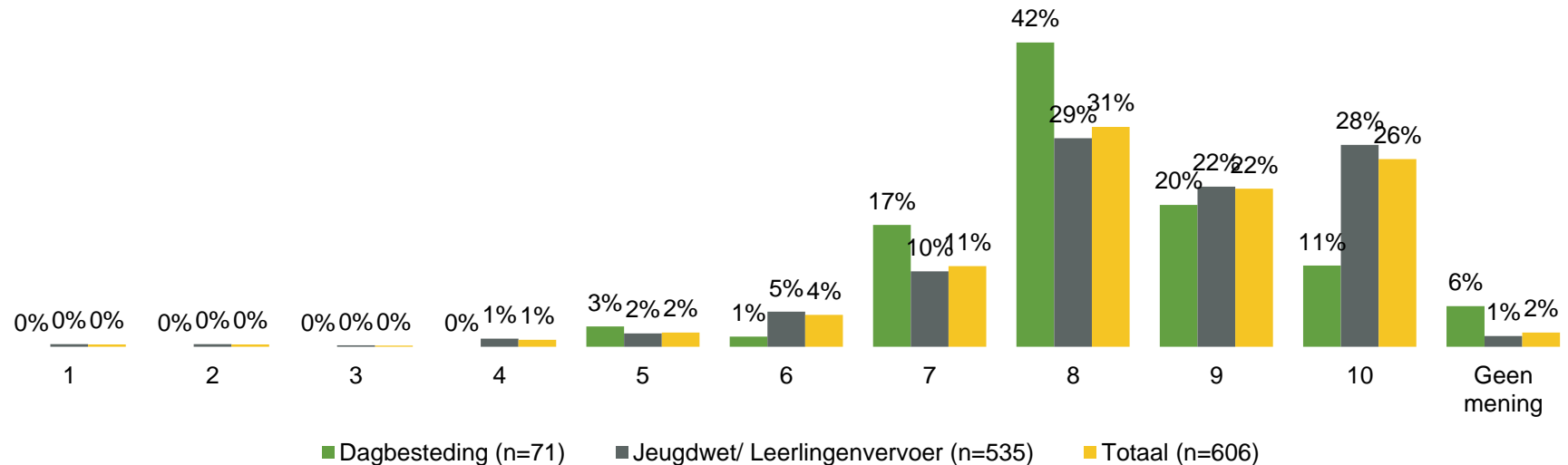
Ten opzichte van 2022 heeft men naar verhouding een vergelijkbaar aantal ritten afgemeld. Bij 'Ja, op een andere manier namelijk' is voornamelijk genoemd dat de app van de vervoerder is gebruikt en dat men een combinatie heeft gebruikt van de genoemde antwoordopties.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden?



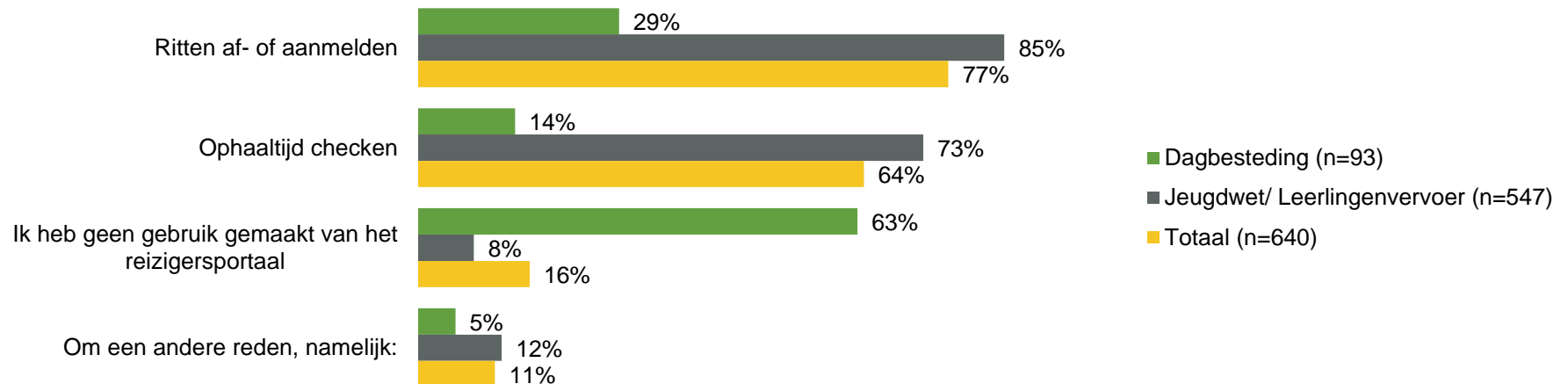
Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die telefonisch een rit hebben afgemeld.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



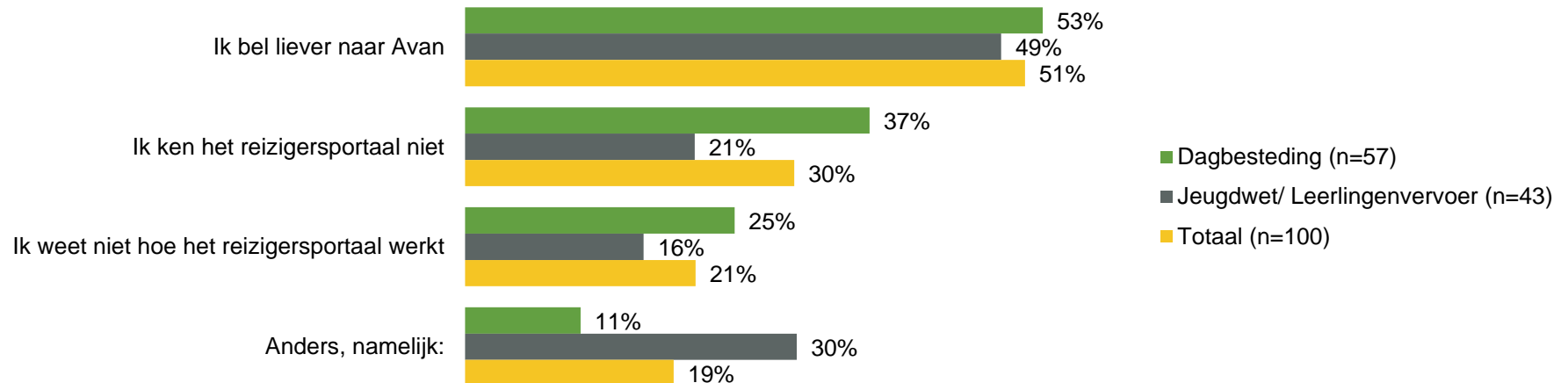
Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die een rit tijdelijk afgemeld hebben. Bijna iedereen beoordeelt het tijdelijk afmelden met een voldoende. Gebruikers ervaren het afmelden als (erg) makkelijk en snel. Enkele gebruikers ervaren storingen bij het gebruik van het portaal en geven aan dat het lastig is om wijzigingen ongedaan te maken.

### Waarvoor heeft u het reizigersportaal afgelopen jaar gebruikt?



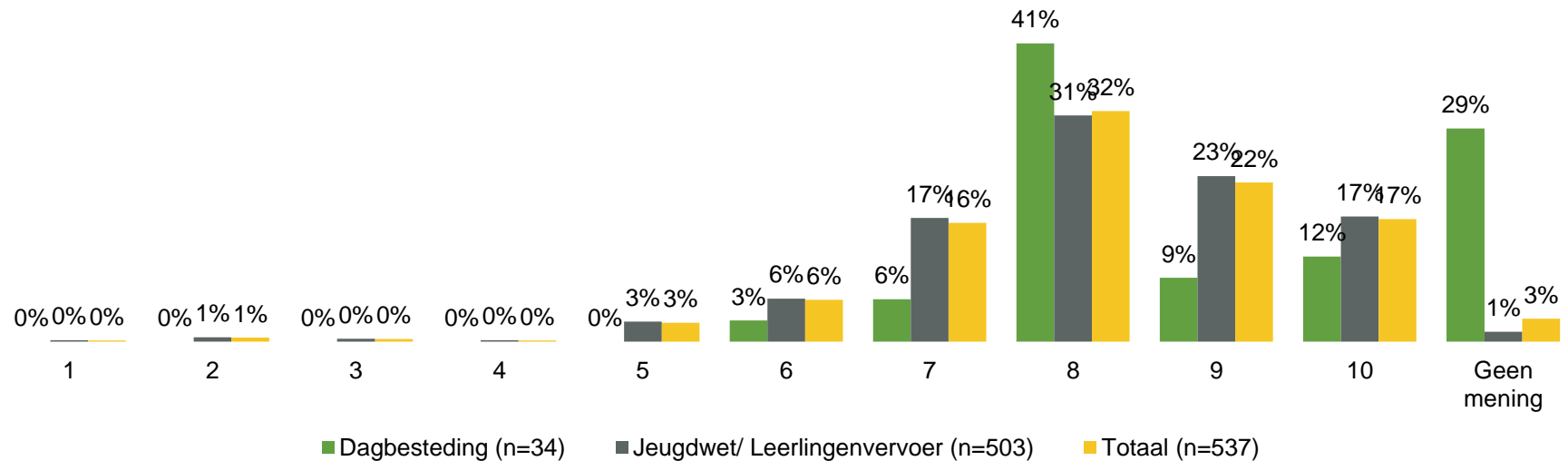
Bij andere redenen voor het gebruiken van het reizigersportaal wordt onder andere genoemd het opzoeken van de actuele locatie van de chauffeur of taxi en het opzoeken van de naam van de (inval)chauffeur.

### Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van het reizigersportaal?



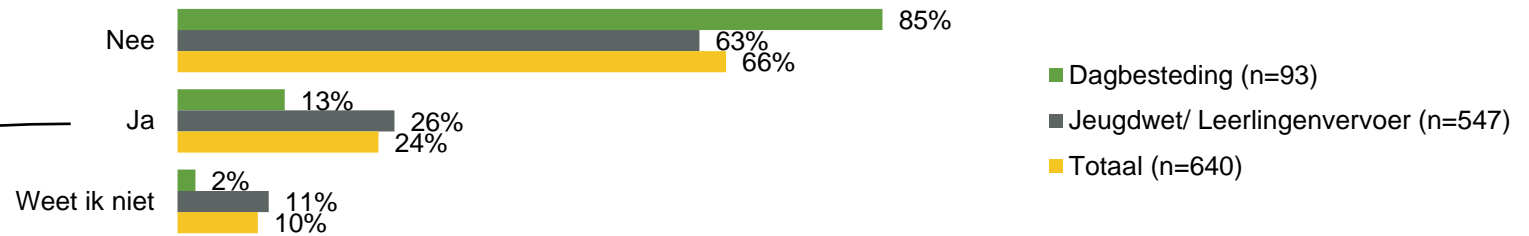
Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die geen gebruik hebben gemaakt van het reizigersportaal. Bij andere redenen waarom men geen gebruik heeft gemaakt van het portaal wordt vooral genoemd dat men op andere manieren communiceert (telefonisch, de app van Munckhof, rechtstreeks via de chauffeur, e-mail) of dat het portaal niet nodig geweest is tot op heden.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het reizigersportaal van de vervoerder?

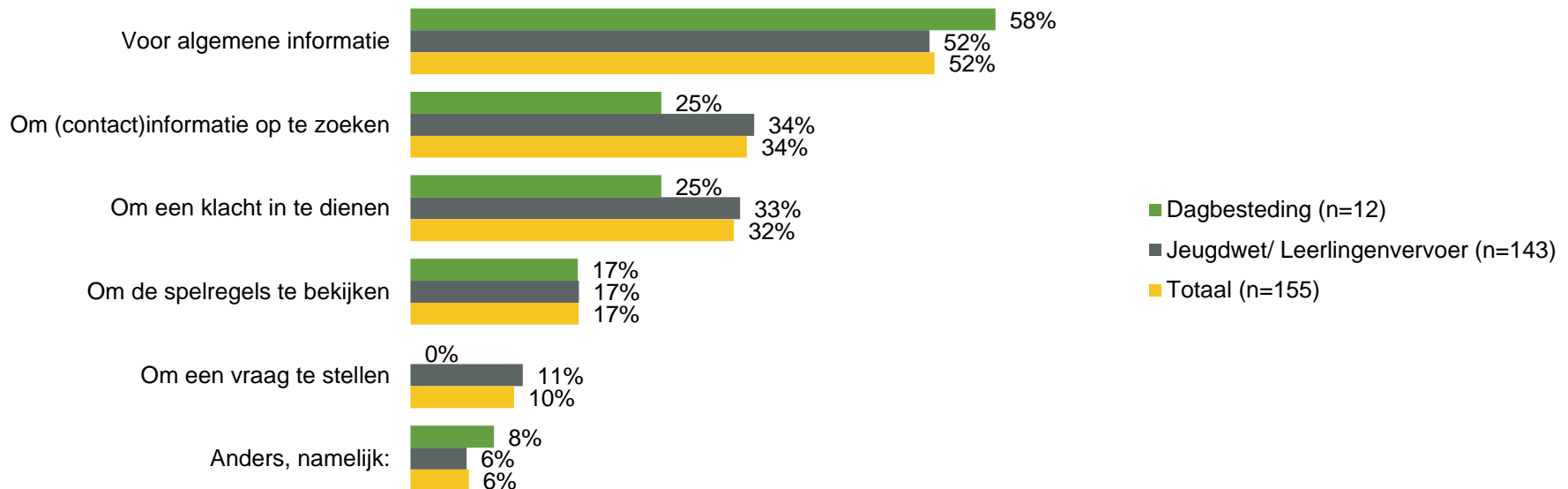


Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die gebruik hebben gemaakt van het reizigersportaal.

### Heeft u de website van Avan (www.avan-vervoer.nl) het afgelopen jaar bezocht?

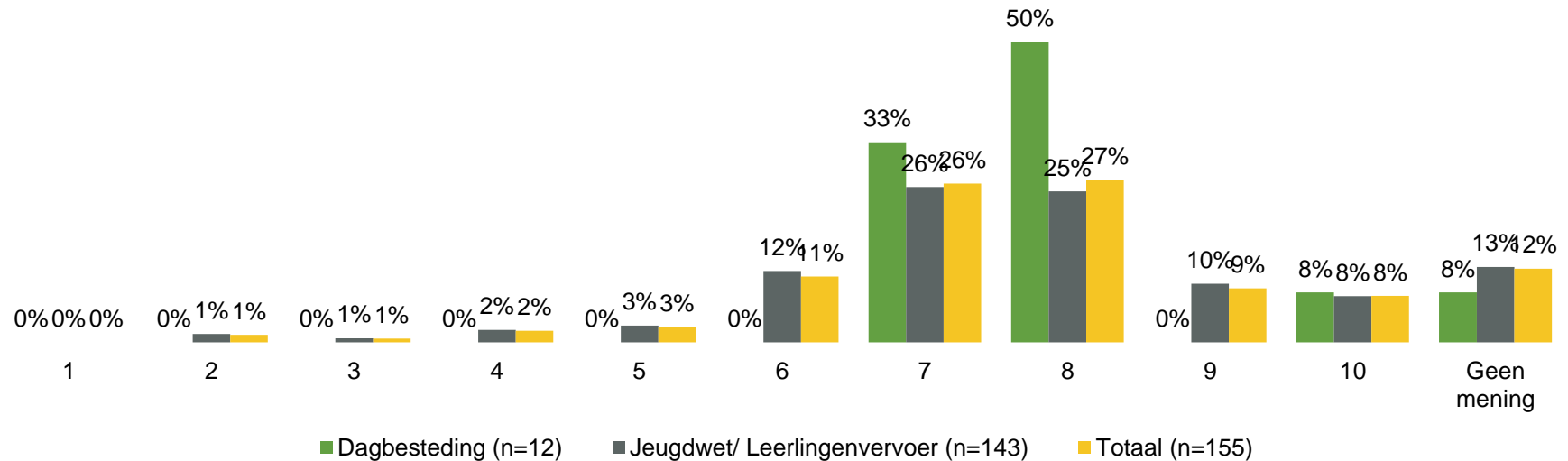


### Met welke reden?



Waar vorig jaar 34% van de gebruikers de website heeft bezocht, heeft in 2023 24% van de gebruikers de website bezocht. De website is naar verhouding meer gebruikt voor het verkrijgen van algemene informatie (2022: 32%, 2023: 52%).

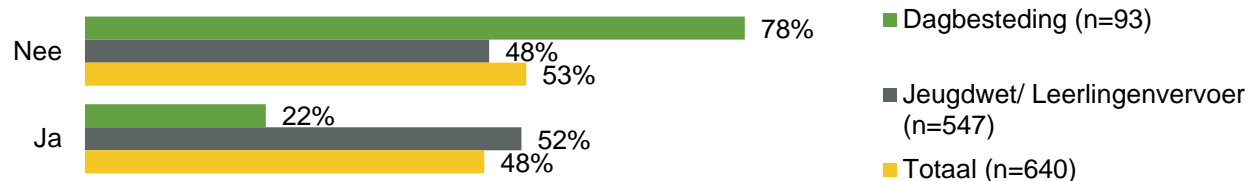
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?



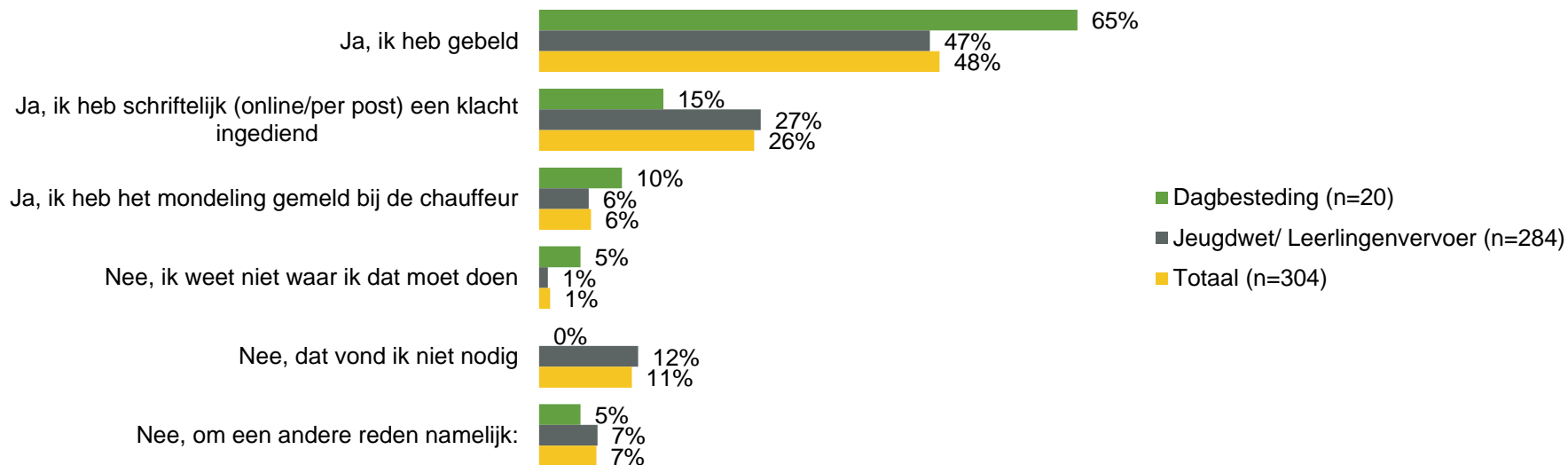
Deze vraag is alleen beantwoord door gebruikers die de website hebben bezocht. De meesten vinden de website duidelijk, toegankelijk en overzichtelijk.



Bent u in het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer en/of de dienstverlening van Avan?

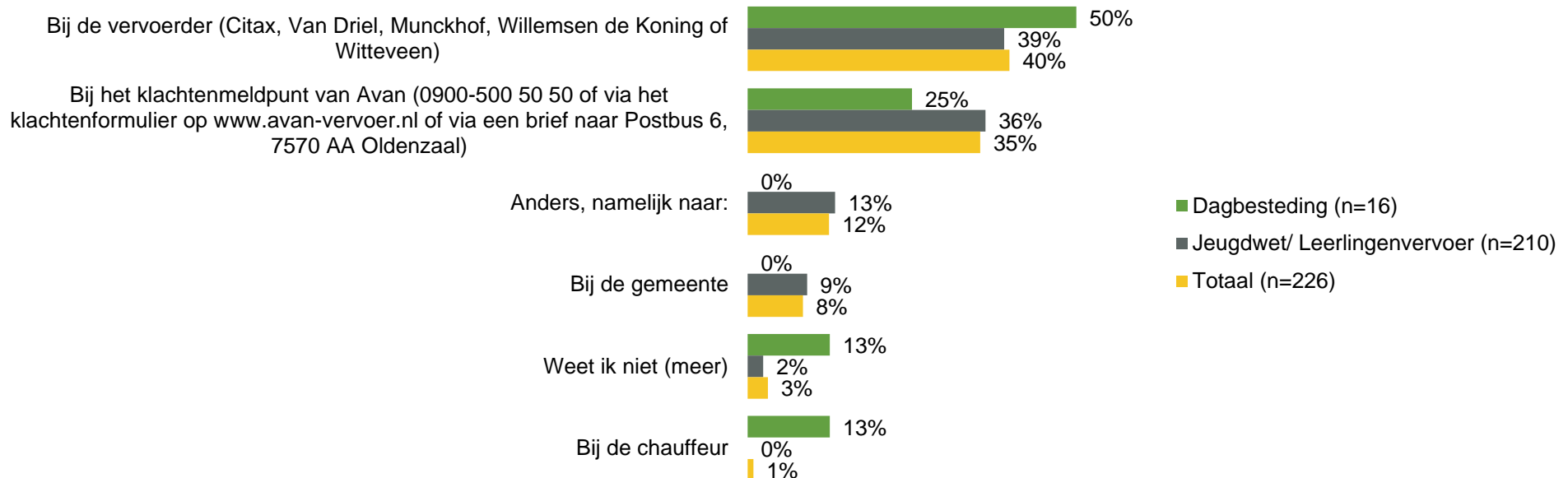


Heeft u dit gemeld bij Avan?



Ten opzichte van 2022 hebben dit jaar meer gebruikers een melding gemaakt van hun ontevredenheid. 81% heeft een melding gemaakt. In 2022 maakte 74% een melding. Klachten zijn vaker telefonisch gemeld (2022: 42%, 2023: 48%). Andere redenen om klachten niet te melden zijn het idee te hebben dat het geen nut heeft om deze te melden.

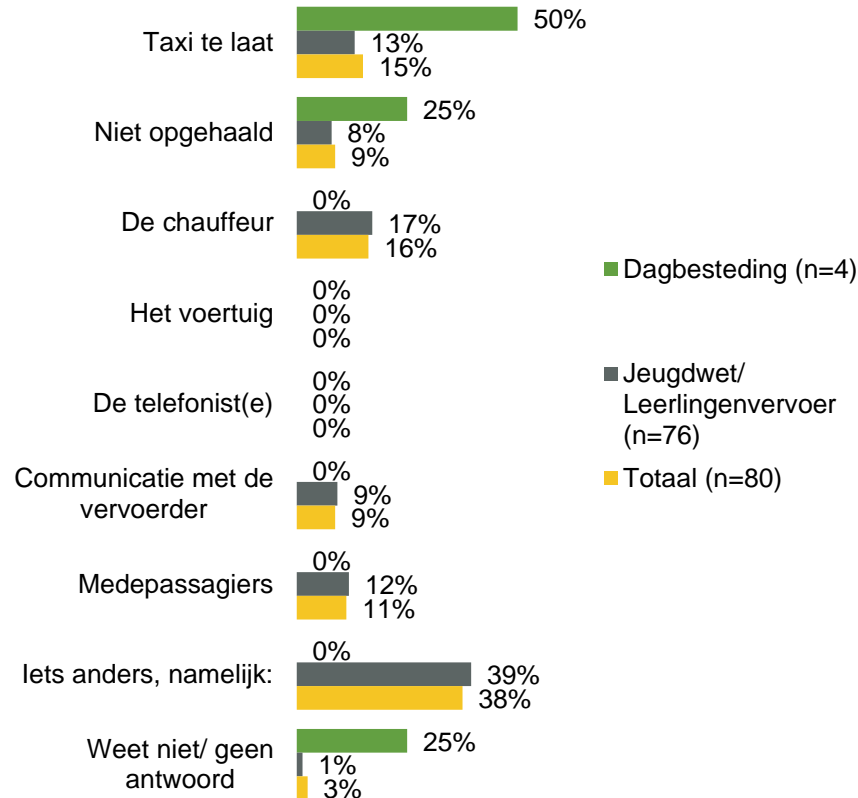
### Op welke manier heeft u hier toen melding van gemaakt?



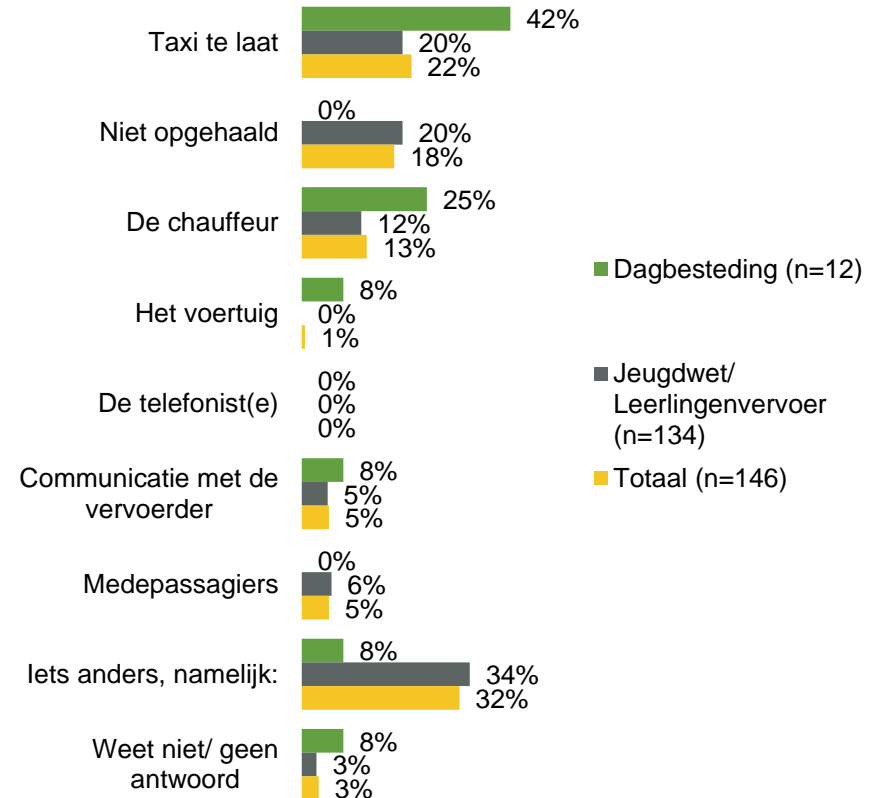
Deze vraag en de vervolgvragen over de klacht en de klachtenafhandeling zijn alleen beantwoord door gebruikers die een melding hebben gemaakt van hun klacht. De resultaten van de dagbestedinggebruikers zijn indicatief door het lage aantal respondenten.

### Waarover ging de (laatste) klacht die u heeft ingediend?

#### Via het klachtenmeldpunt



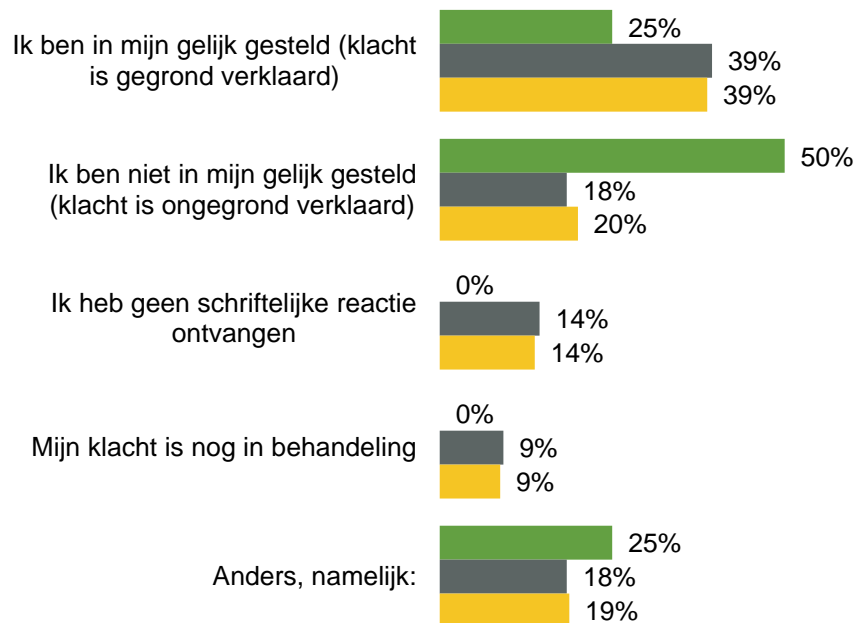
#### Via de overige kanalen



Net als in 2022 gaan de meeste klachten over het te laat komen van de taxi, het niet op tijd ophalen en de chauffeur. Overige klachten gaan met name over wisselingen van chauffeurs, verkeerde planningen en te lange reistijd.

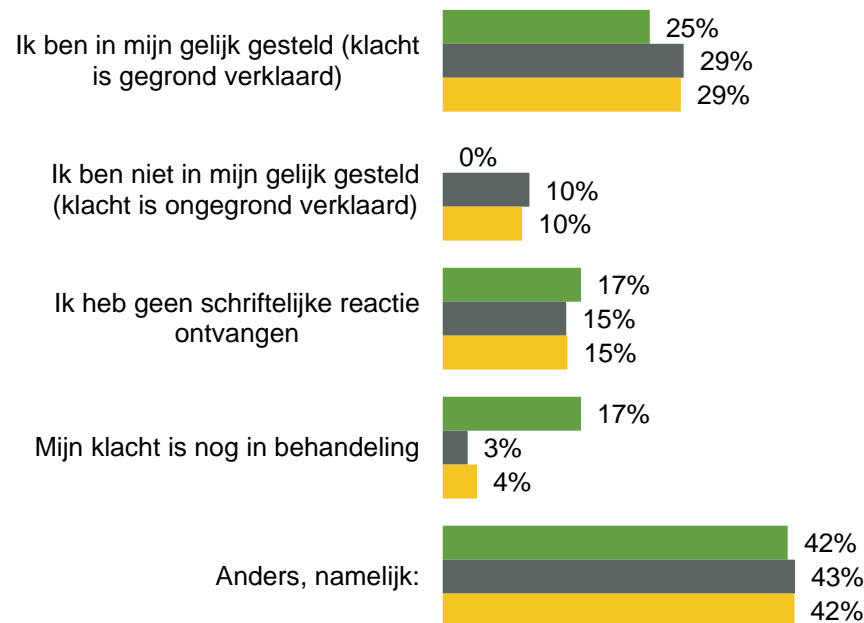
### Wat was de laatste reactie op deze klacht?

#### Via het klachtenmeldpunt



- Dagbesteding (n=4)
- Jeugdwet/ Leerlingenvervoer (n=76)
- Totaal (n=80)

#### Via de overige kanalen

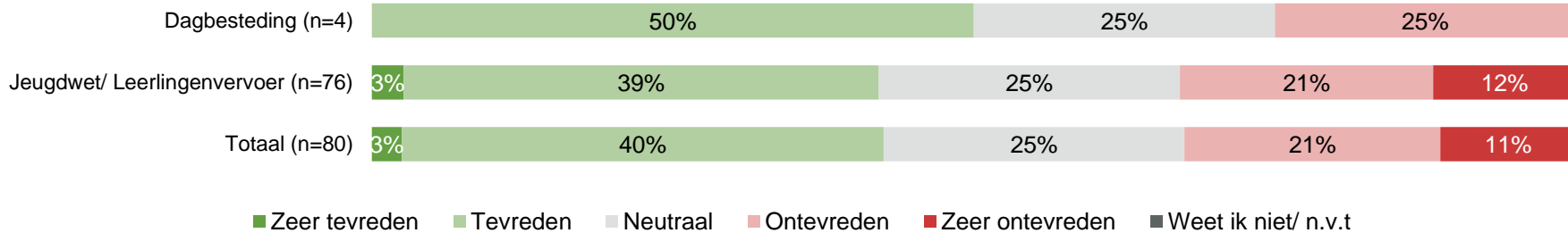


- Dagbesteding (n=12)
- Jeugdwet/ Leerlingenvervoer (n=134)
- Totaal (n=146)

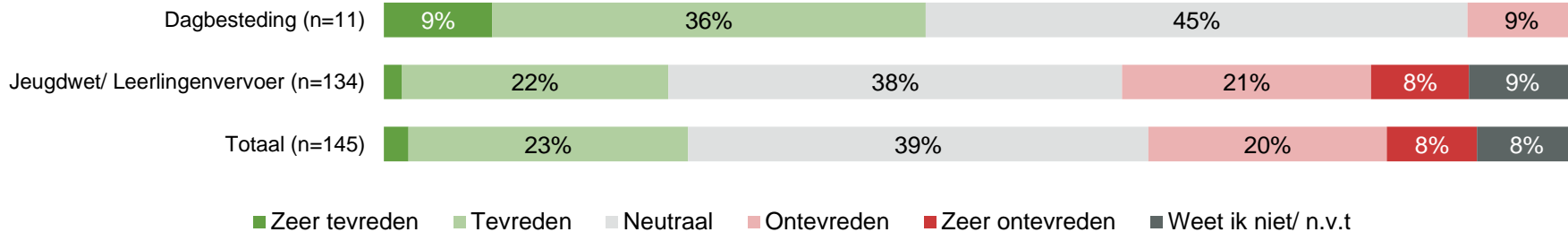
Ten opzichte van vorige meting is men vaker niet in het gelijk gesteld. In 2023 geeft 20% van de gebruikers die via het klachtenmeldpunt een klacht hebben ingediend aan dat hun klacht ongegrond is verklaard. In 2022 was dit 11%. Van de klachten die via overige kanalen zijn binnengekomen is 10% ongegrond verklaard. In 2022 was dit 7%. Andere reacties zijn met name dat de klacht niet officieel was, of dat men het zich niet kan herinneren.

### In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u klachten kunt indienen?

#### Via het klachtenmeldpunt

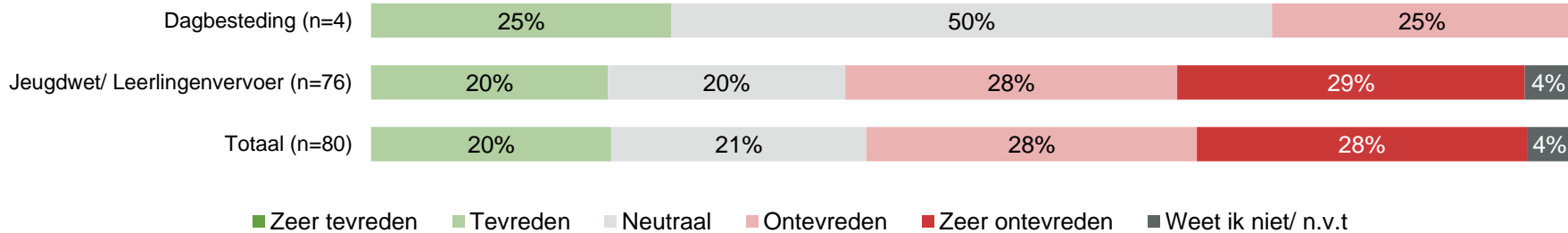


#### Via de overige kanalen

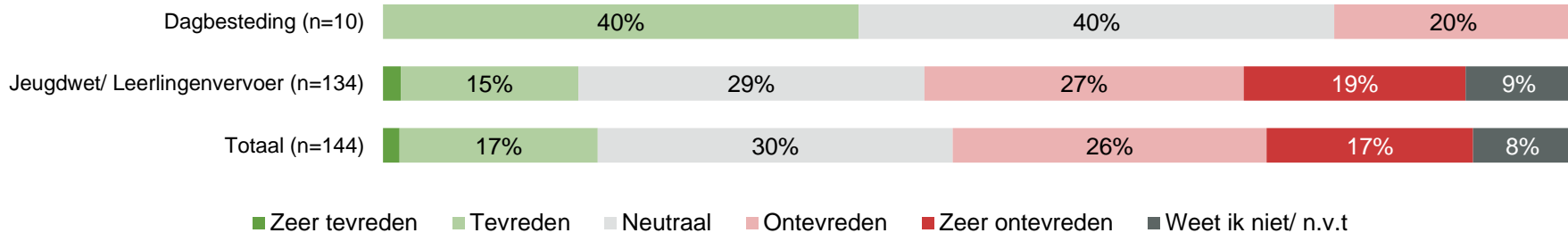


### In hoeverre bent u tevreden over de inhoudelijke reactie op uw klacht?

#### Via het klachtenmeldpunt

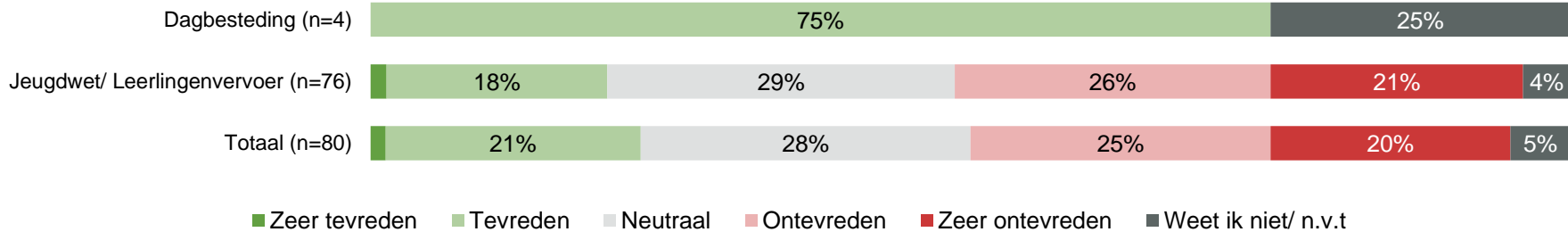


#### Via de overige kanalen

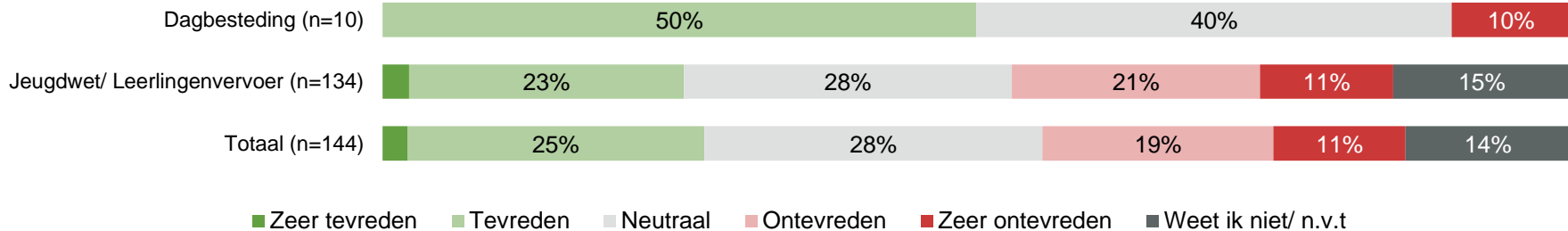


### In hoeverre bent u tevreden over de snelheid van afhandeling?

#### Via het klachtenmeldpunt

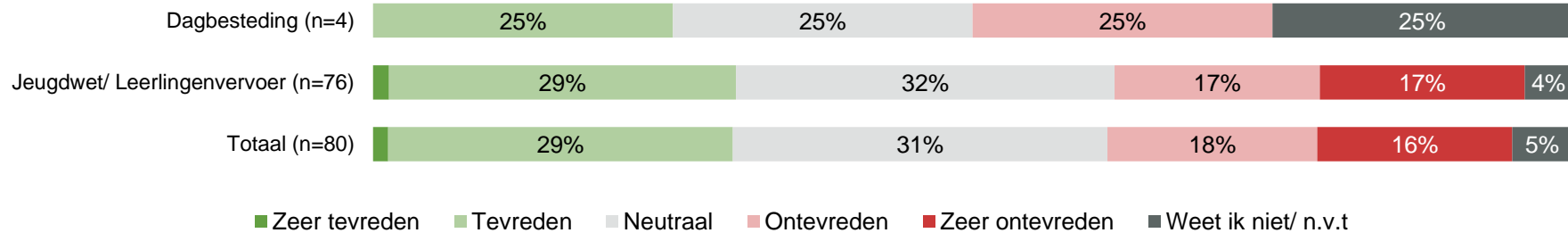


#### Via de overige kanalen

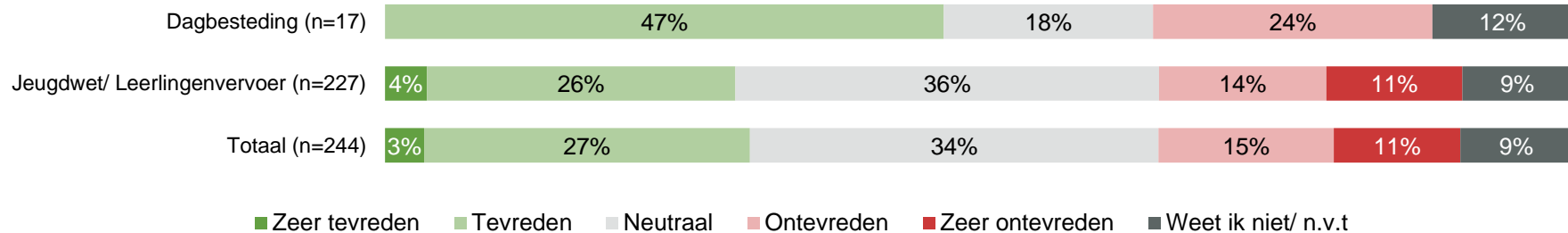


### In hoeverre bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de reactie?

#### Via het klachtenmeldpunt



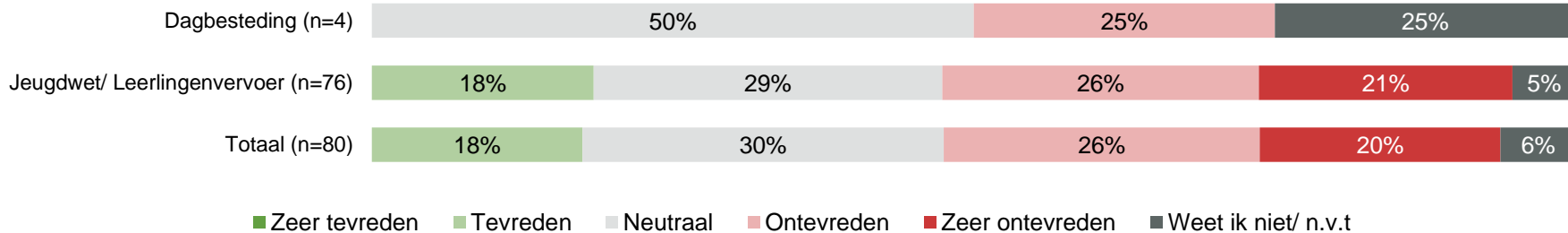
#### Via de overige kanalen



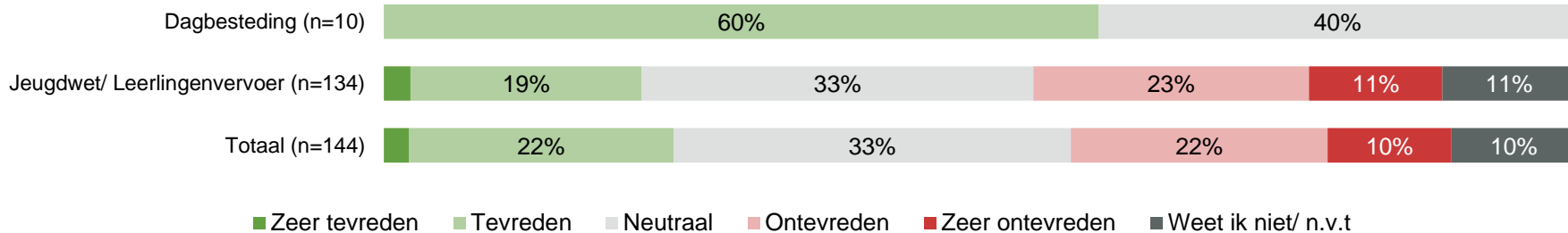


### In hoeverre bent u tevreden over de deskundigheid van de reactie?

#### Via het klachtenmeldpunt

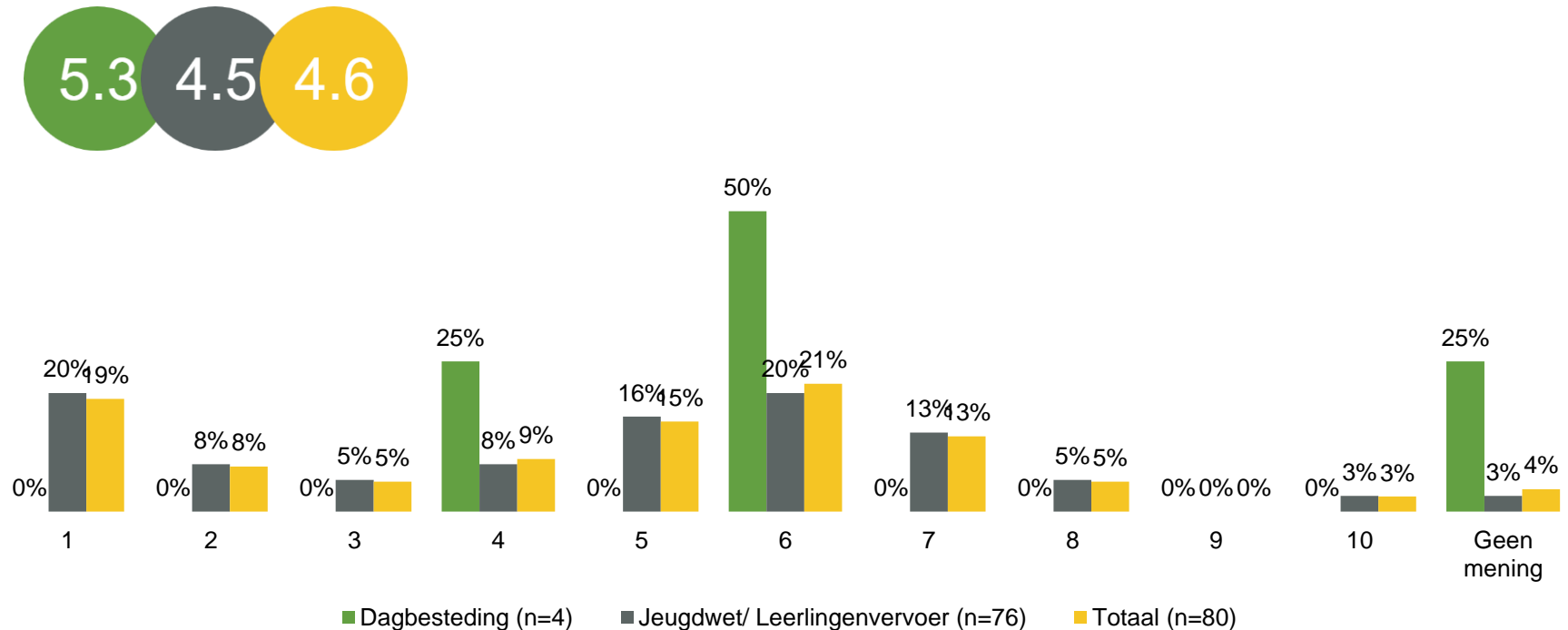


#### Via de overige kanalen

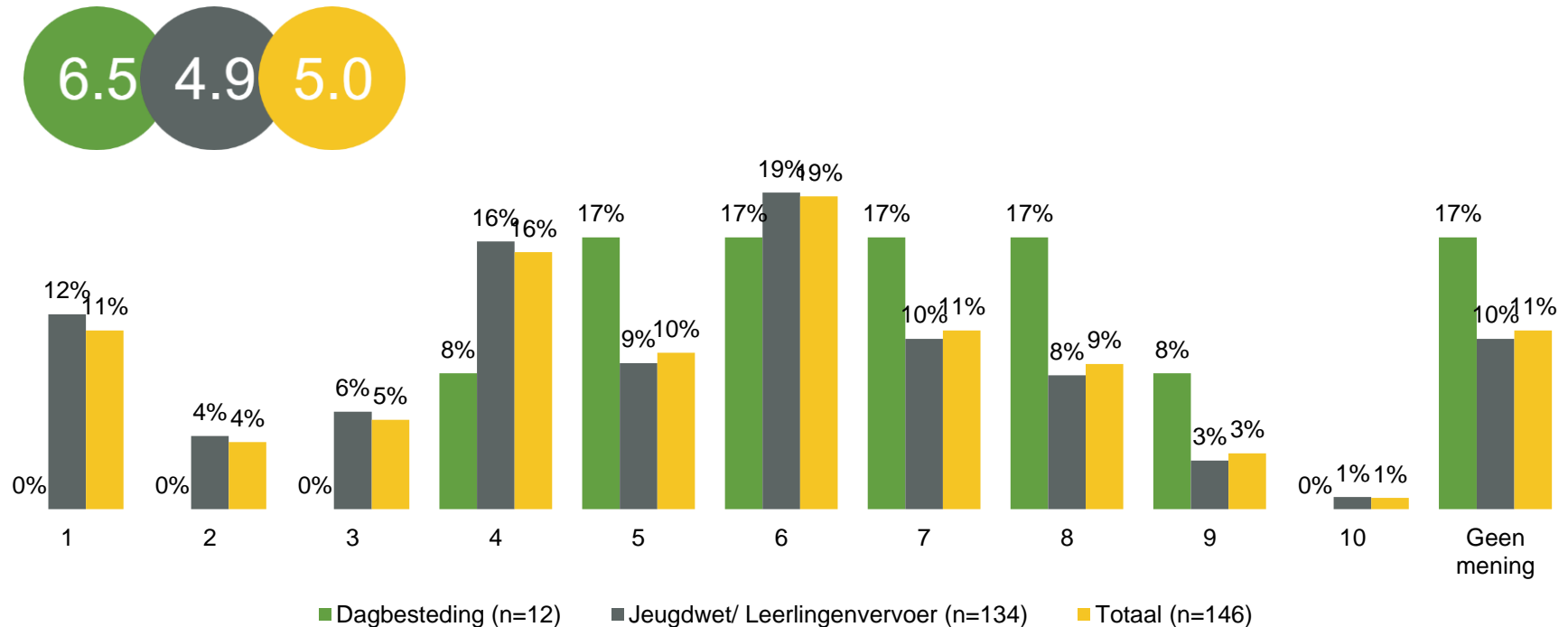


Ten opzichte van 2022 zijn gebruikers minder tevreden over de deskundigheid van de reactie van een klacht. In 2023 is 46% ontevreden over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt (2022: 37%) en 32% is ontevreden over de deskundigheid van de overige kanalen (2022: 26%).

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via het klachtenmeldpunt.

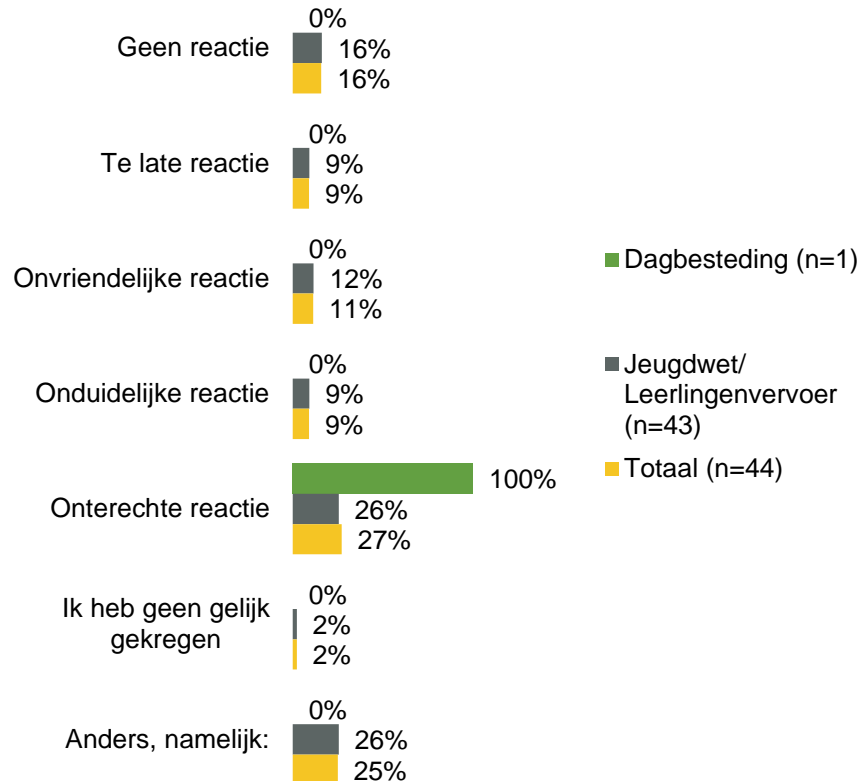


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via de overige kanalen.

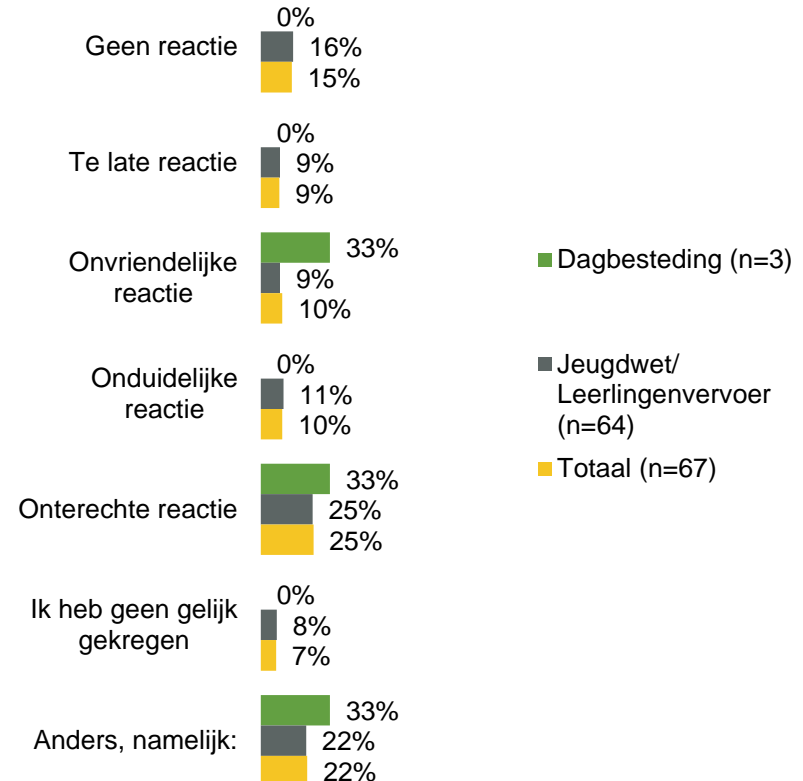


Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?

### Via het klachtenmeldpunt



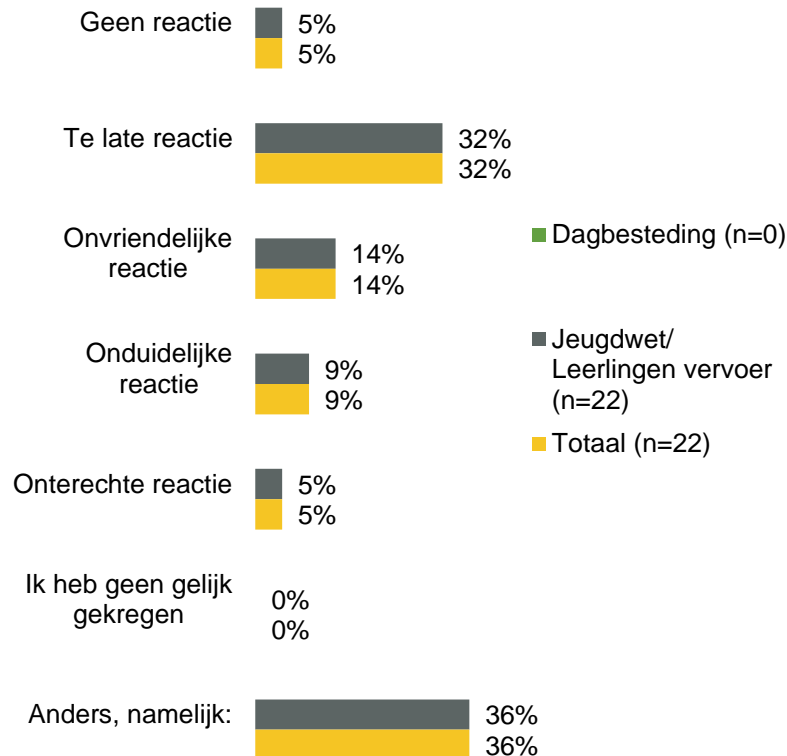
### Via de overige kanalen



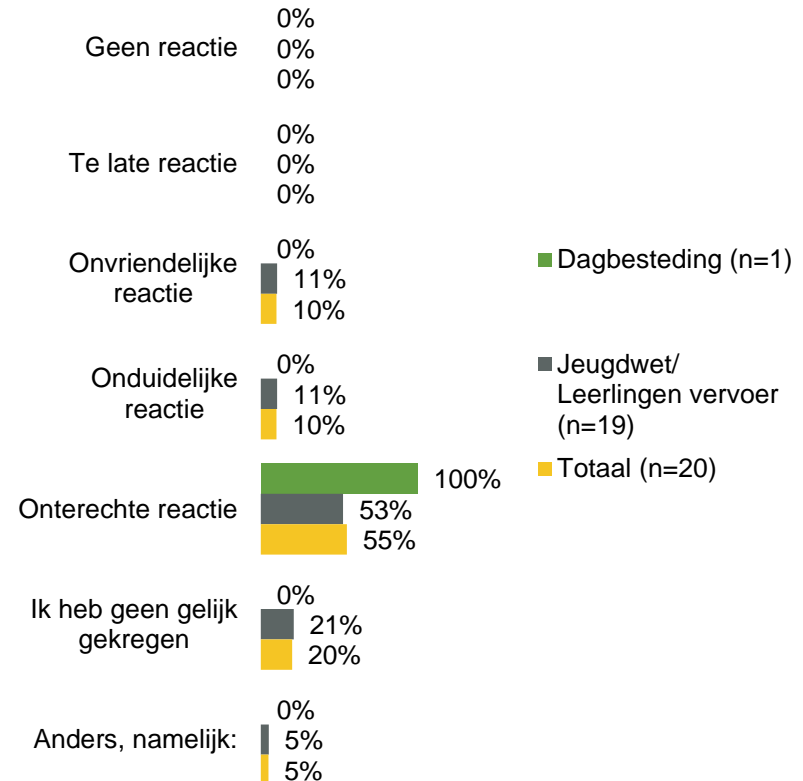
Andere redenen die genoemd zijn bij 'anders, namelijk' zijn het nog steeds ontbreken van een oplossing voor het probleem en zich niet gehoord voelen. Als verbeterpunten worden onder andere genoemd beter luisteren, meedenken, beter communiceren, beter bereikbaar zijn en het aangekaarte probleem daadwerkelijk oplossen.

Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?

### Gegronde klacht

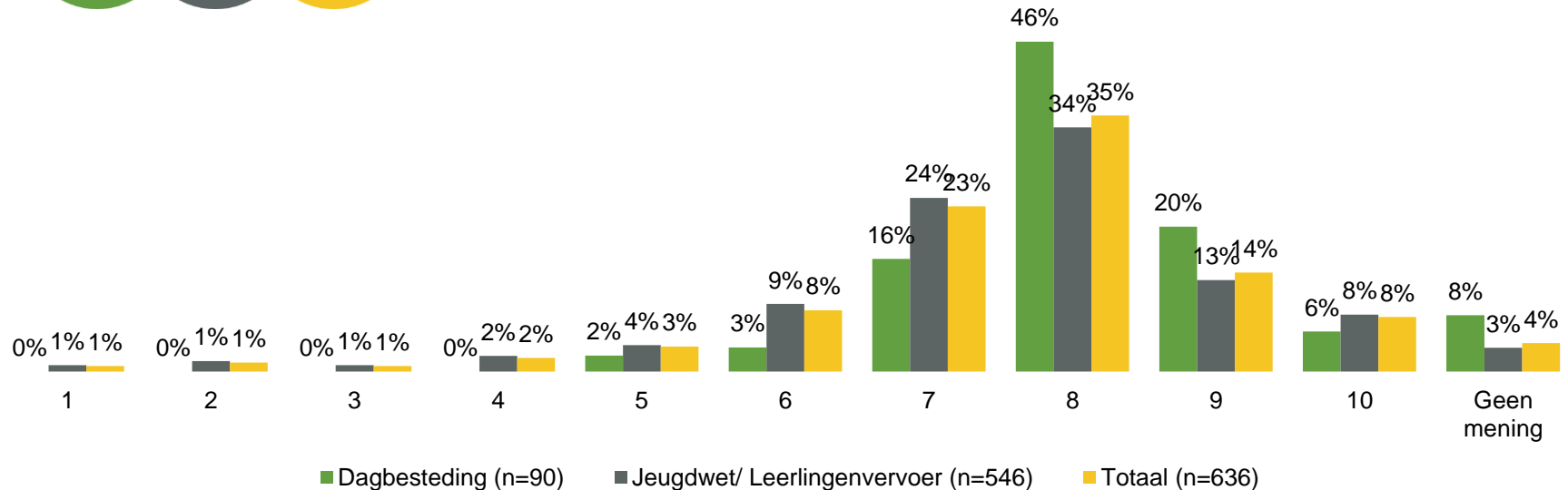


### Ongegronde klacht



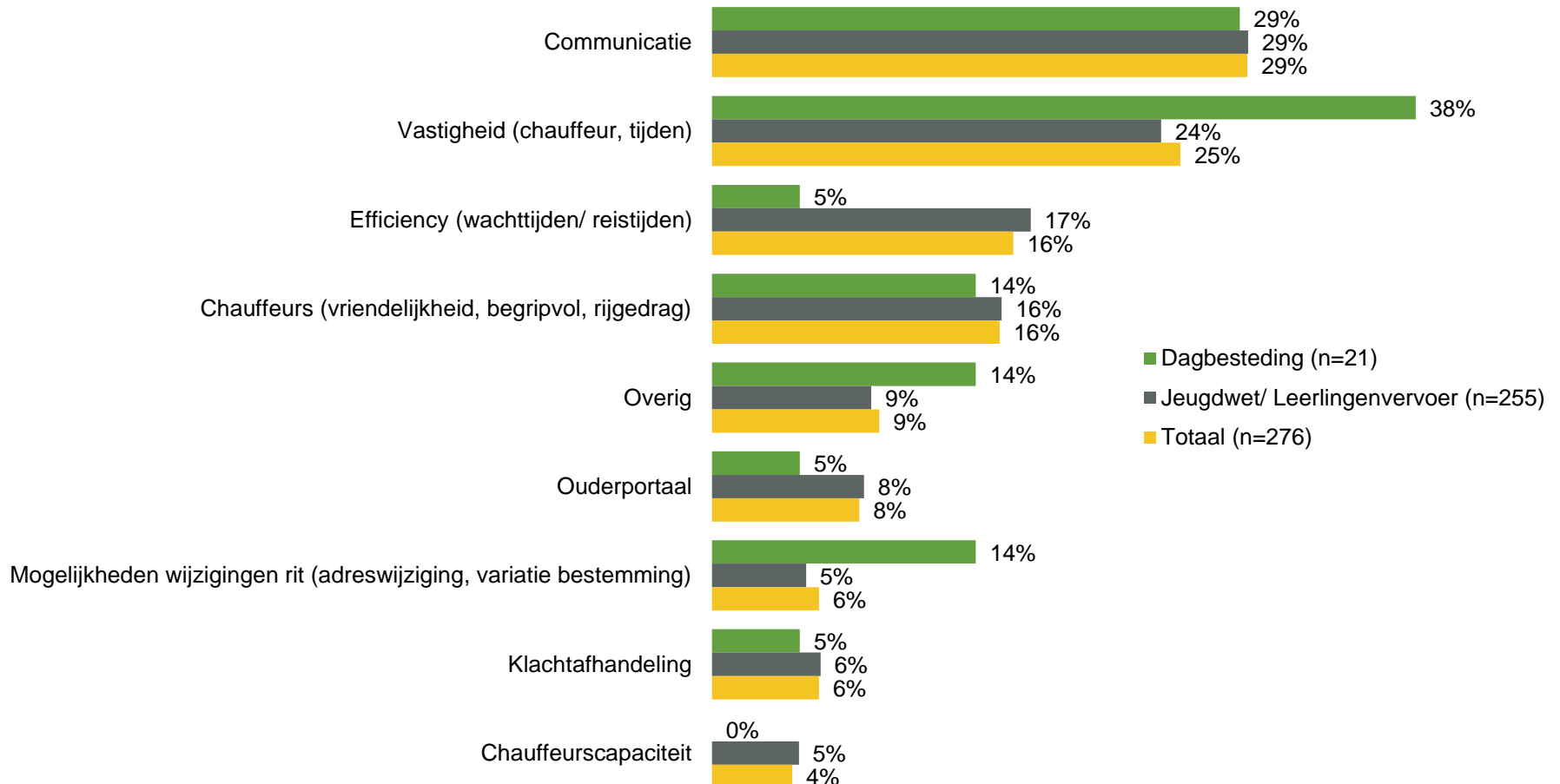
Wanneer gekeken wordt naar de reactie op de klacht, gegrond of ongegrond, en de belangrijkste reden voor de ontevredenheid blijkt dat reizigers die niet in hun gelijk zijn gesteld (ongegronde klachten) vooral ontevreden zijn omdat zij de reactie onterecht vinden. Reizigers die wel in hun gelijk zijn gesteld (gegronde klachten) zijn ontevreden vanwege verschillende redenen, zoals een te late of een onvriendelijke reactie. Als andere reden wordt genoemd dat het uiteindelijk niet geholpen heeft. Vanwege het lage aantal respondenten zijn deze de resultaten indicatief en niet representatief.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen?



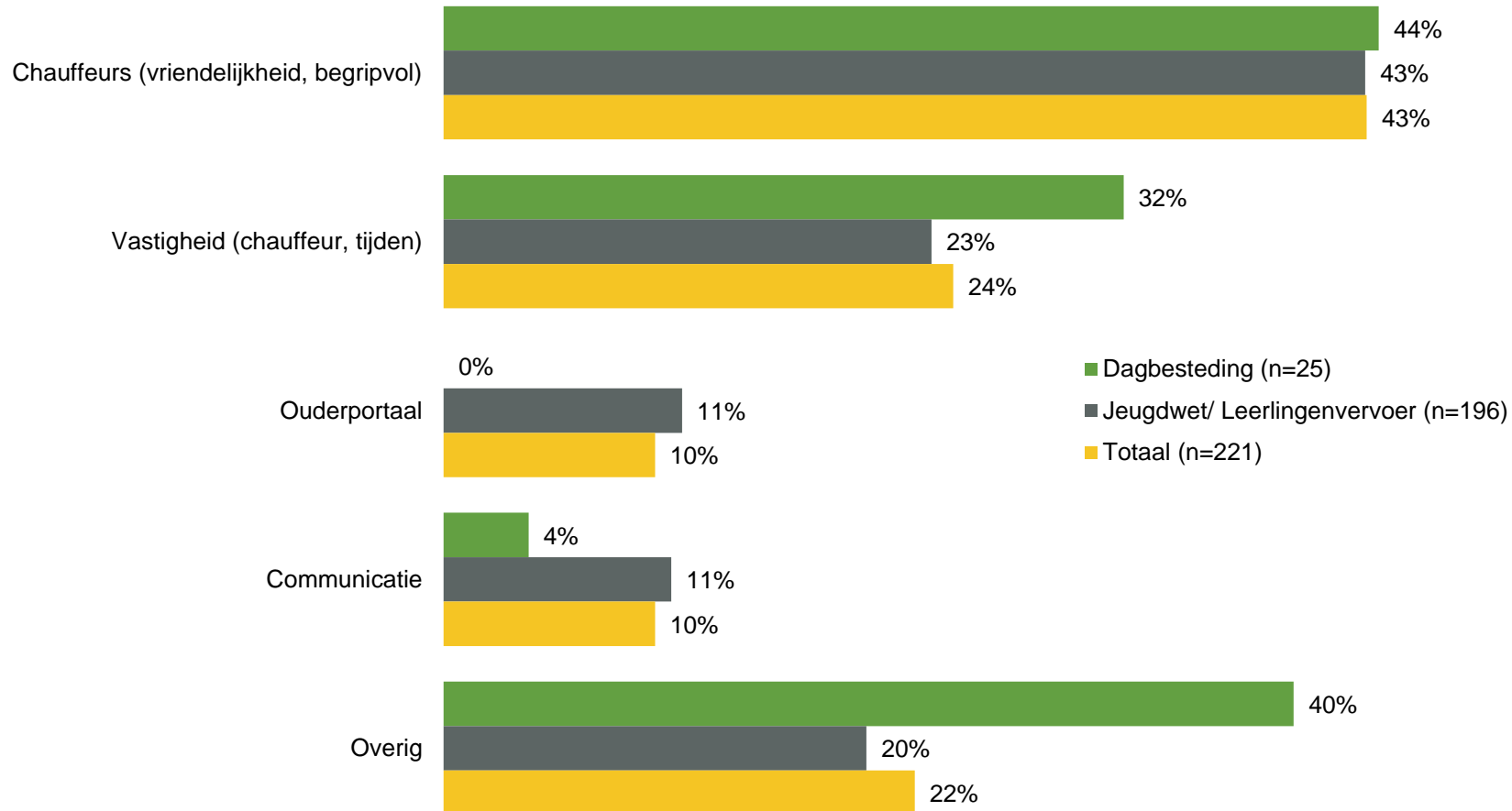
De gemiddelde beoordeling voor de dienstverlening van Avan is hetzelfde beoordeeld als in 2022. Dagbestedinggebruikers beoordelen de dienstverlening van Avan hoger dan vorig jaar (2022: 7.8). Jeugdgebruikers beoordelen de dienstverlening vorig jaar met een 7.7.

### Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Ten opzichte van 2022 worden in 2023 veel dezelfde verbeterpunten genoemd. Communicatie is zowel in 2022 als in 2023 het meest voorkomende verbeterpunt.

### Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



Ten opzichte van 2022 worden in 2023 wederom de chauffeurs als sterkste punt genoemd. De behulpzaamheid/bereikbaarheid van de centrale vervoerder en verschillende aspecten van de bussen worden minder expliciet benoemd dit jaar.





**Bijlagen**

### Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

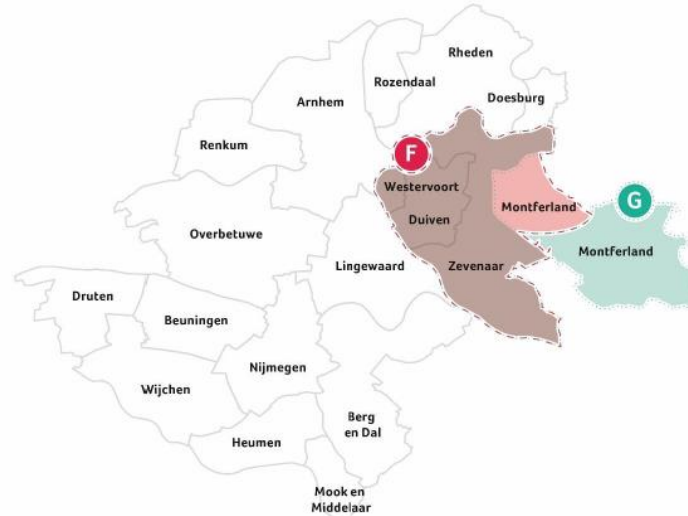
De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (640) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,43% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

PERCELEN ROUTEVERVOER  
(A T/M/D)



PERCELEN ROUTEVERVOER  
(F, G)



PERCELEN ROUTEVERVOER  
(E, H, I)



Niet alle vervoerssoorten van het routevervoer worden in alle gemeenten en dus door alle vervoerders gereden. Het dagbestedingsvervoer wordt bijvoorbeeld niet gereden in de regio Nijmegen en het leerlingenvervoer niet in de gemeente Renkum. Montferland maakt deel uit van Perceel F/G, maar het routevervoer wordt grotendeels niet door Avan.

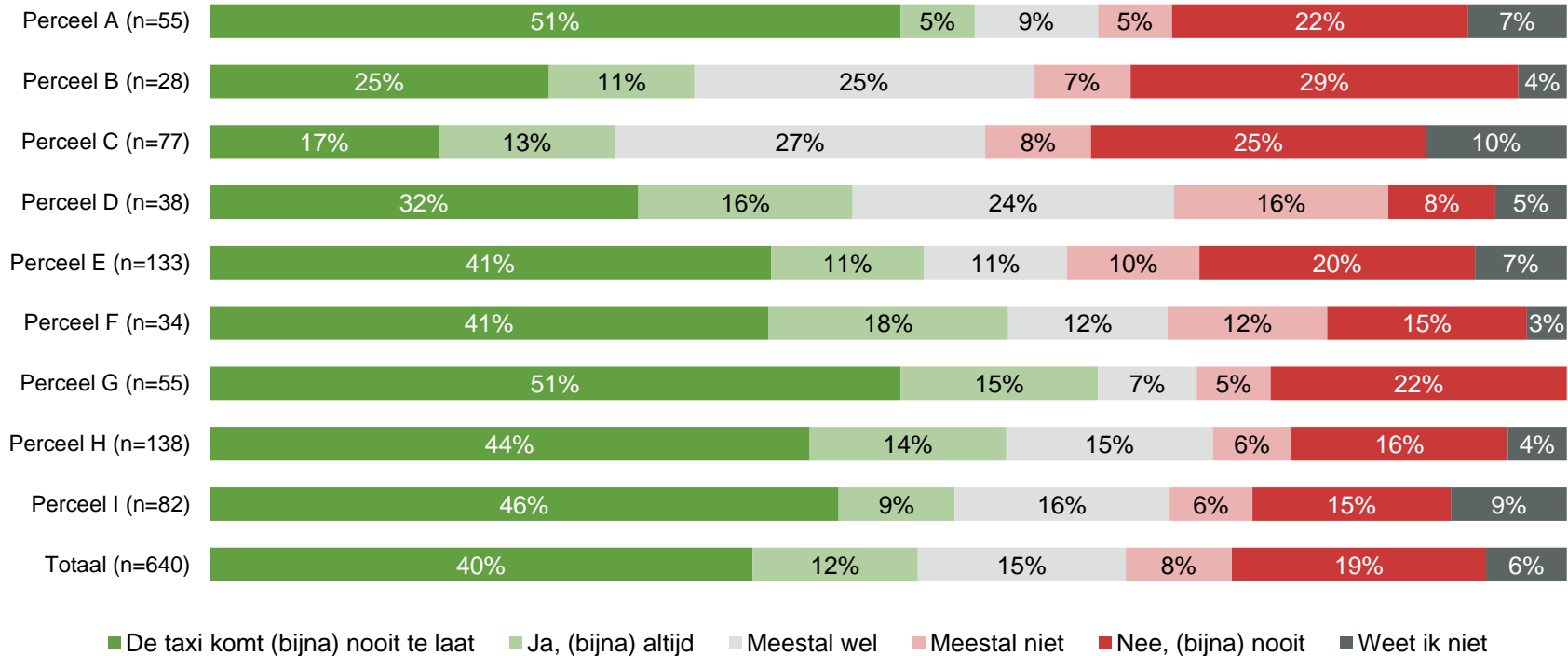
## Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Reizigers portaal	De website	Afhandeling klacht/melding	Dienstverlening algemeen
Perceel A	8.2	8.3	8.7	9.3*	8.9	8.7	8.1*	7.1*	8.3
Perceel B	7.0*	7.7*	8.2*	-	8.5*	7.8*	7.2*	4.4*	7.0*
Perceel C	6.3	7.9	7.4	7.7*	8.3	8.0	8.2*	5.1	7.1
Perceel D	7.3	7.9	8.3	-	8.1	7.9	6.9*	5.8*	7.4
Perceel E	7.6	8.0	8.3	8.2*	8.7	8.4	7.6*	5.0	7.8
Perceel F	7.3	8.2	8.1	7.5*	8.1	8.0*	8.0*	4.2*	7.6
Perceel G	7.7	8.1	8.6	8.5*	8.6	8.2	8.1*	4.3*	7.6
Perceel H	7.6	8.3	8.2	8.0*	8.3	8.3	7.9	4.9	7.8
Perceel I	7.7	8.2	8.5	8.3*	8.4	8.2	8.2*	4.0*	7.7
<b>Totaal</b>	<b>7.5</b>	<b>8.1</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.2</b>	<b>7.9</b>	<b>4.9</b>	<b>7.7</b>

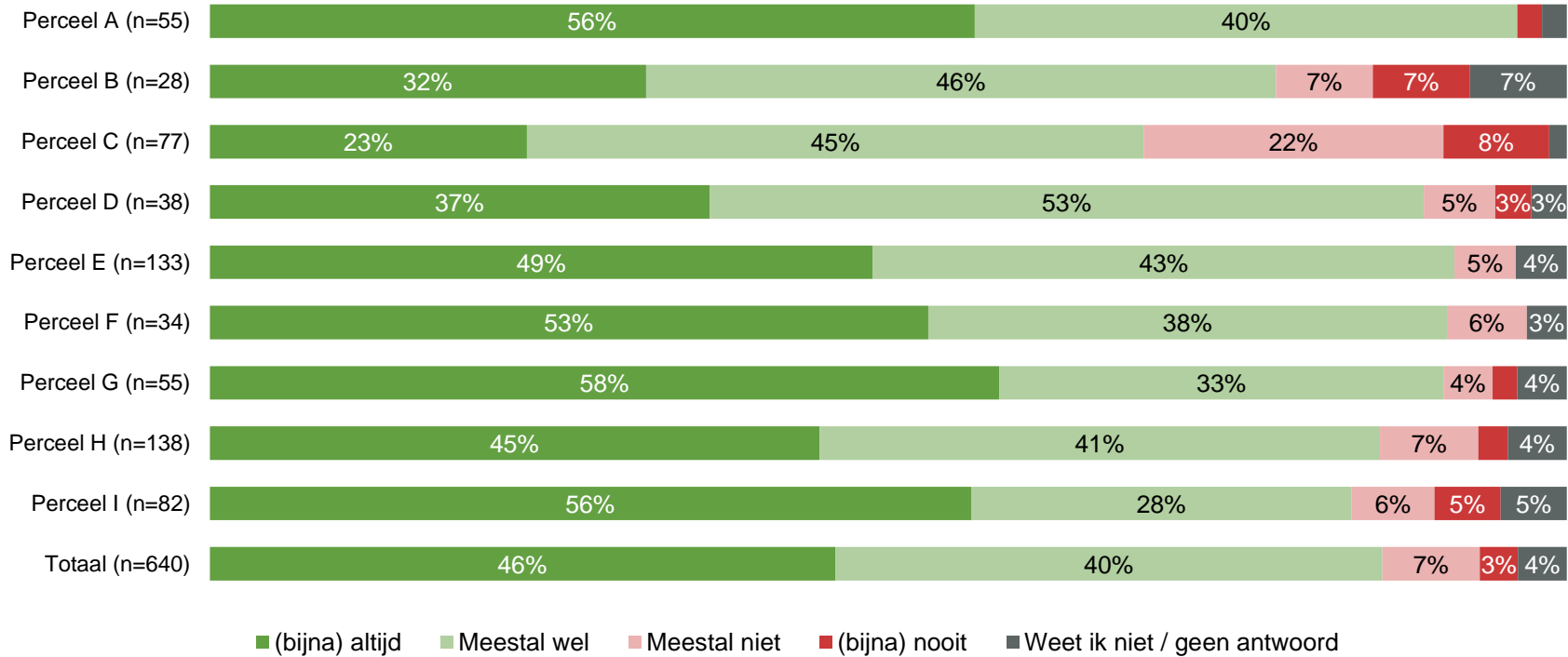
\* Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.

De ambitie voor het routegebonden vervoer van Avan is dat beoordelingen niet lager zijn dan een 7 en de algemene beoordeling een 7,6 of hoger is. In totaal wordt de algemene dienstverlening dit jaar wederom met een 7,7 beoordeeld. De meeste percelen scoren een 7,6 of hoger. Dit zijn de percelen A, E, F, G, H en I. De percelen B, C en D hebben een lagere beoordeling dan de ambitie. Enkele percelen hebben bij een aantal aspecten lagere resultaten dan een 7. Dit is voornamelijk het aspect van de afhandeling van de klacht of een melding.

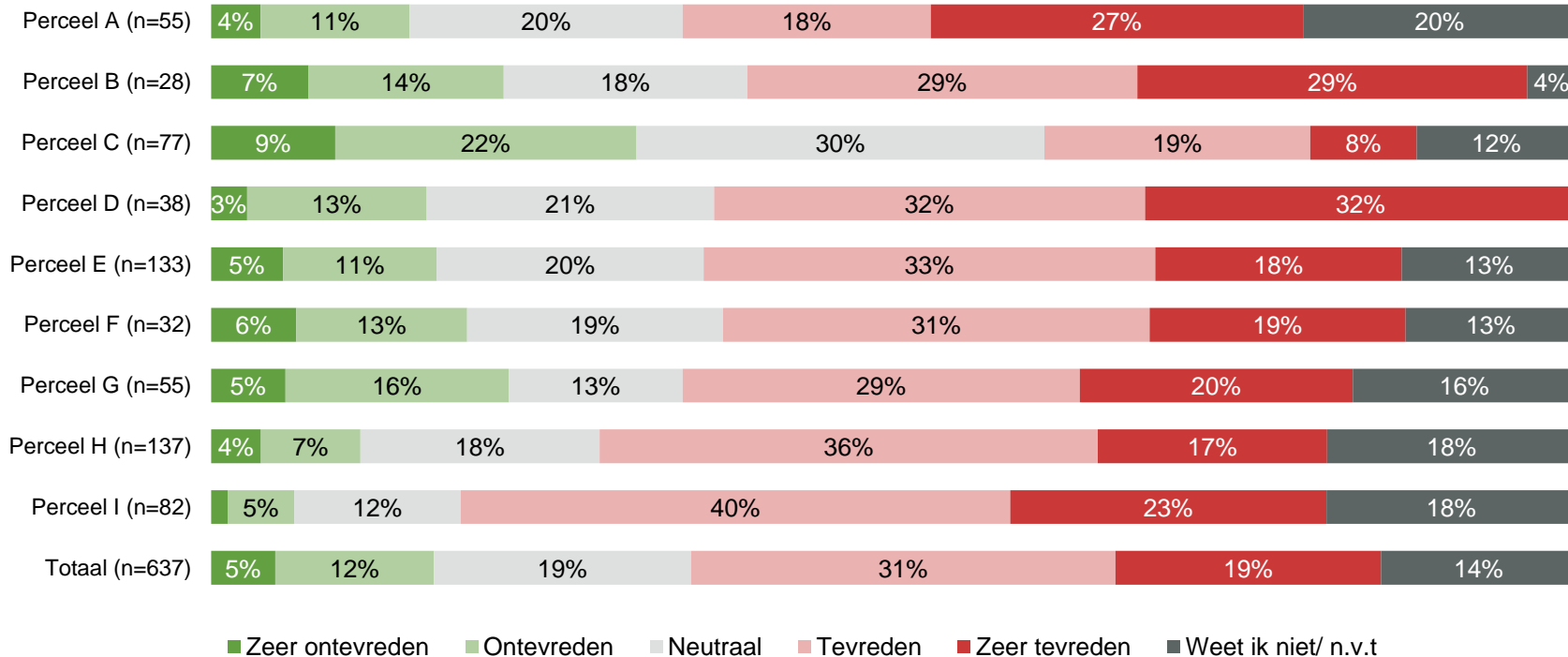
## Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



## Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



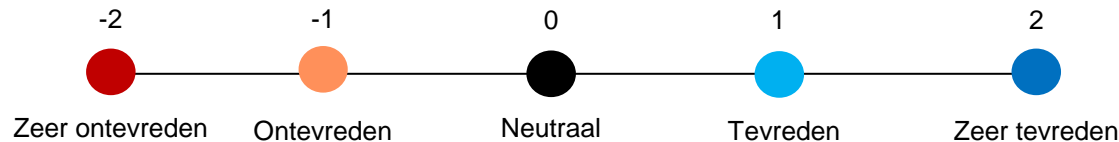
## In hoeverre bent u tevreden over de communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie?



Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?

	Reistijd	Punctualiteit	Veiligheid	Comfort	Netheid voertuig	Herkenbaarheid voertuig	Gemak van instappen
Perceel A	.6	1.1	1.0	1.0	1.2	1.2	1.1
Perceel B	.3*	.7*	1.1*	1.2*	1.4*	1.6*	1.4*
Perceel C	.2	.1	.7	.8	1.1	1.1	1.1
Perceel D	.5	.8	1.2	1.0	1.1	1.4	1.4
Perceel E	.5	.9	1.0	.9	1.1	1.2	1.1
Perceel F	.7	1.1	.9	.9	1.2	1.2	1.1
Perceel G	.8	1.1	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1
Perceel H	.7	.9	1.1	1.0	1.2	1.2	1.0
Perceel I	.6	1.0	1.1	1.0	1.2	1.3	1.2
<b>Totaal</b>	<b>.5</b>	<b>.8</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>1.1</b>

\* Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.



De bovenstaande vragen zijn beantwoord door de respondenten op een vijfpuntschaal van zeer ontevreden (score -2) tot zeer tevreden (score 2). Ook konden ze voor de antwoordoptie 'Weet ik niet' kiezen. Bij de bovenstaande scores zijn de respondenten die 'Weet ik niet' hebben geantwoord eruit gefilterd. De gemiddelde score geeft aan hoe tevreden zij over dat bepaalde onderdeel zijn. Des te dichter de score bij de -2 ligt des te meer ontevreden de respondenten zijn en des te dichter de score bij de 2 ligt des te meer tevreden de respondenten zijn. Een score van 0 houdt in dat respondenten over het algemeen neutraal tegenover dit onderdeel staan.



## Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Reizigers portaal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
Arnhem	7.8	8.3	8.4	8.3*	8.5	8.3	8.3	4.3	7.8
Berg en Dal	7.2*	8.0*	8.6*	6.0*	8.0*	8.5*	8.0*	5.3*	7.7*
Beuningen	7.6*	8.3*	8.1*	10.0*	8.8*	8.1*	8.8*	6.4*	7.6*
Doesburg	7.5*	8.5*	8.2*	8.5*	8.6*	8.5*	8.6*	5.5*	7.4*
Druten	6.9*	7.1*	8.3*	10.0*	8.7*	8.1*	8.5*	5.3*	7.3*
Duiven	7.8*	8.5*	8.2*	8.0*	8.7*	8.1*	8.8*	4.0*	7.5*
Heumen	6.5*	7.4*	7.6*	-	7.9*	7.9*	7.5*	4.6*	6.6*
Lingewaard	7.6	8.2	8.4	8.7*	8.8	8.6	7.8*	5.3*	7.7
Montferland	7.5*	7.8*	8.4*	7.4*	7.4*	9.5*	8.0*	5.0*	7.5*
Mook en Middelaar	6.8*	7.3*	7.3*	-	9.0*	8.3*	7.0*	6.0*	6.3*
Nijmegen	7.1	8.0	8.0	9.3*	8.4	8.1	8.0*	5.6*	7.5
Overbetuwe	7.6	7.9	8.2	7.8*	8.5	8.2	7.5*	4.6*	7.8
Renkum	8.9*	9.2*	8.7*	8.8*	8.0*	9.2*	9.0*	7.0*	8.8*
Rheden	7.3	8.0	8.0	7.3*	7.9	8.0	7.1*	4.6*	7.4
Rozendaal	7.0*	7.0*	10.0*	-	10.0*	10.0*	-	6.0*	7.0*
Westervoort	6.6*	7.3*	7.8*	8.0*	8.1*	7.5*	7.4*	3.2*	6.5*
Wijchen	7.1	8.5	8.0	10.0*	8.5	8.2	6.6*	4.6*	7.8
Zevenaar	7.7	8.3	8.7	8.6*	8.5	8.2	8.0*	4.8*	7.9
<b>Totaal</b>	<b>7.5</b>	<b>8.1</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.2</b>	<b>7.9</b>	<b>4.9</b>	<b>7.7</b>

\* Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.