



Rapportage
Klanttevredenheidsonderzoek
routevervoer 2022

avon

avon

natural
power

Concept 3
Datum: 17 mei 2022
Projectnummer: 21005

Auteurs:

Maarten van Setten, Senior adviseur/ Directeur
Michel Hartemink, Onderzoeker
Bas Wesselink, Onderzoeker

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.



Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 7
2 Resultaten	Pagina 10
2.1 Reismotief en boeking	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 30
2.6 Tevredenheid klachtenafhandeling	Pagina 32
2.7 Beoordeling Avan algemeen	Pagina 44
3 Bijlagen	Pagina 47
Bijlage I Onderzoeksverantwoording	Pagina 48
Bijlage II Resultaten per perceel	Pagina 49
Bijlage III Resultaten per gemeente	Pagina 55

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 Jeugdwetvervoer. In deze rapportage wordt alleen onderscheid gemaakt tussen dagbestedingsvervoer en jeugdvervoer als geheel. In totaal hebben 558 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal respondenten kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,62% uitspraken worden gedaan over de gehele populatie (alle gebruikers van het routevervoer van Avan). Voor beide doelgroepen, dagbestedingsvervoer gebruikers en jeugdvervoer gebruikers, zijn alle resultaten representatief.

Reismotief en boeking

Bijna alle respondenten (95%) reizen twee of meer dagen per week met Avan, waarvan de meeste gebruikers van het jeugdvervoer (80%) 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 (68%).

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 daarmee ook met minimaal een 7.6 beoordeeld. De voertuigen zelf krijgen een nog hogere beoordeling, gemiddeld een 8.0.

- Waar de reisduur door alle gebruikers redelijk beoordeeld wordt (65% tevredenheid), is onder de groep niet frequente dagbesteding gebruikers niemand ontevreden over de reisduur.
- De punctualiteit van de ritten wordt door 76% van de gebruikers positief beoordeeld
- De aspecten; veiligheid, comfort, netheid, herkenbaarheid van het voertuig worden alle vier door meer dan 79% van de gebruikers positief beoordeeld
- 9% van de dagbesteding gebruiker is ontevreden over het gemak van instappen in het voertuig.
- 20% van de gebruikers wordt bijna nooit op de hoogte gebracht van veranderingen. Onder de niet frequente dagbesteding gebruikers slechts 4%.

Tevredenheid chauffeurs

Meer dan driekwart (77%) heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Avan zet zich voornamelijk in voor een vaste chauffeur bij het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (82%) van de gebruikers van het jeugdvervoer heeft een vaste chauffeur, terwijl dit bij dagbestedingsvervoer 47% is. Desondanks wordt de chauffeur door alle gebruikers gemiddeld beoordeeld met een 8.2.

- Slechts 1% van de dagbestedinggebruikers is (zeer) ontevreden over de rijstijl van de chauffeur. Onder de jeugdgebruikers is 2% (zeer) ontevreden over de rijstijl van de chauffeur.
- Slechts 29% van de gebruikers heeft ervaring met het bevestigen van een rolstoel. 1% is ontevreden over de manier van bevestigen.
- Communicatie bij vervanging van de chauffeur verloopt niet naar ieders wens. 14% is (zeer) ontevreden over deze communicatie.
- Het helpen bij in- en uitstappen wordt met name door de dagbesteding gebruikers (zeer) goed beoordeeld (84%).
- (Vaste) chauffeurs worden daarnaast 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 kwaliteitsbeleving van Avan. Vaste chauffeurs is een algemeen genoemd verbeterpunt door de dagbesteding gebruikers, wat ook in lijn ligt met bovenstaande bevindingen

Tevredenheid tijdelijk afmelden

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

- De jeugdgebruikers deden dit voornamelijk via het portaal (82%).
- Onder de dagbestedinggebruikers werd veel telefonisch afgemeld (53%). Dit telefonisch afmelden wordt door deze groep goed beoordeeld met gemiddeld een 8.1.
- Het web portaal werd iets minder (maar eveneens goed) beoordeeld (8.0). Dit portaal is met name gebruikt door de jeugdgebruikers (38%). Slechts 8% van de dagbestedinggebruikers heeft er gebruik van gemaakt.

Tevredenheid website Avan

- De website van Avan is door 34% van alle gebruikers bezocht. De voornaamste redenen van dit bezoek is algemene informatie opzoeken (32%) en tijdelijk afmelden van vervoer (30%).
- Men beoordeelt de website gemiddeld met een 7.7.

Tevredenheid klachtenafhandeling

Bijna de helft van de gebruikers is afgelopen jaar weleens ontevreden geweest over het vervoer (47%). 26% hiervan heeft geen melding gemaakt/klacht ingediend. Over de afhandeling van de klachten is men niet positief. De klachten die afgehandeld zijn via het klachtenmeldpunt worden zwaar onvoldoende beoordeeld (4.6). De klachtafhandeling via de andere kanalen wordt gemiddeld net voldoende beoordeeld (5.6).

- De meeste klachten zijn telefonisch gemeld (42%). Door de jeugdgebruikers is dit daarnaast voor een kwart online/schriftelijk gebeurd (26%). 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 meer meldingen gedaan over het te laat komen van de taxi (28%) en het niet opgehaald worden (28%).

- Bij ruim een derde van de klachten is men in het gelijk gesteld. Een klein deel van de gebruikers heeft geen schriftelijke reactie gekregen.
- Over de aspecten; mogelijkheden om klachten te melden en de klantvriendelijkheid van de reactie op de klacht is 40% tevreden.
- Over de inhoudelijke reactie, de snelheid van reageren en de deskundigheid van de reactie is men minder tevreden. Via het klachtenmeldpunt specifiek is men nog minder tevreden over deze onderdelen van klachtafhandeling.
- Voor de klachtafhandeling via het klachtenmeldpunt, wordt als reden van het onvoldoende beoordelen vooral aangegeven dat men geen reactie of een onterechte reactie ontvangen heeft. Via de overige kanalen geeft ongeveer de helft aan onvoldoende te beoordelen doordat zij geen reactie hebben gehad.

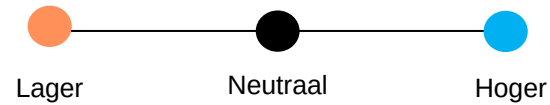
Beoordeling Avan Algemeen

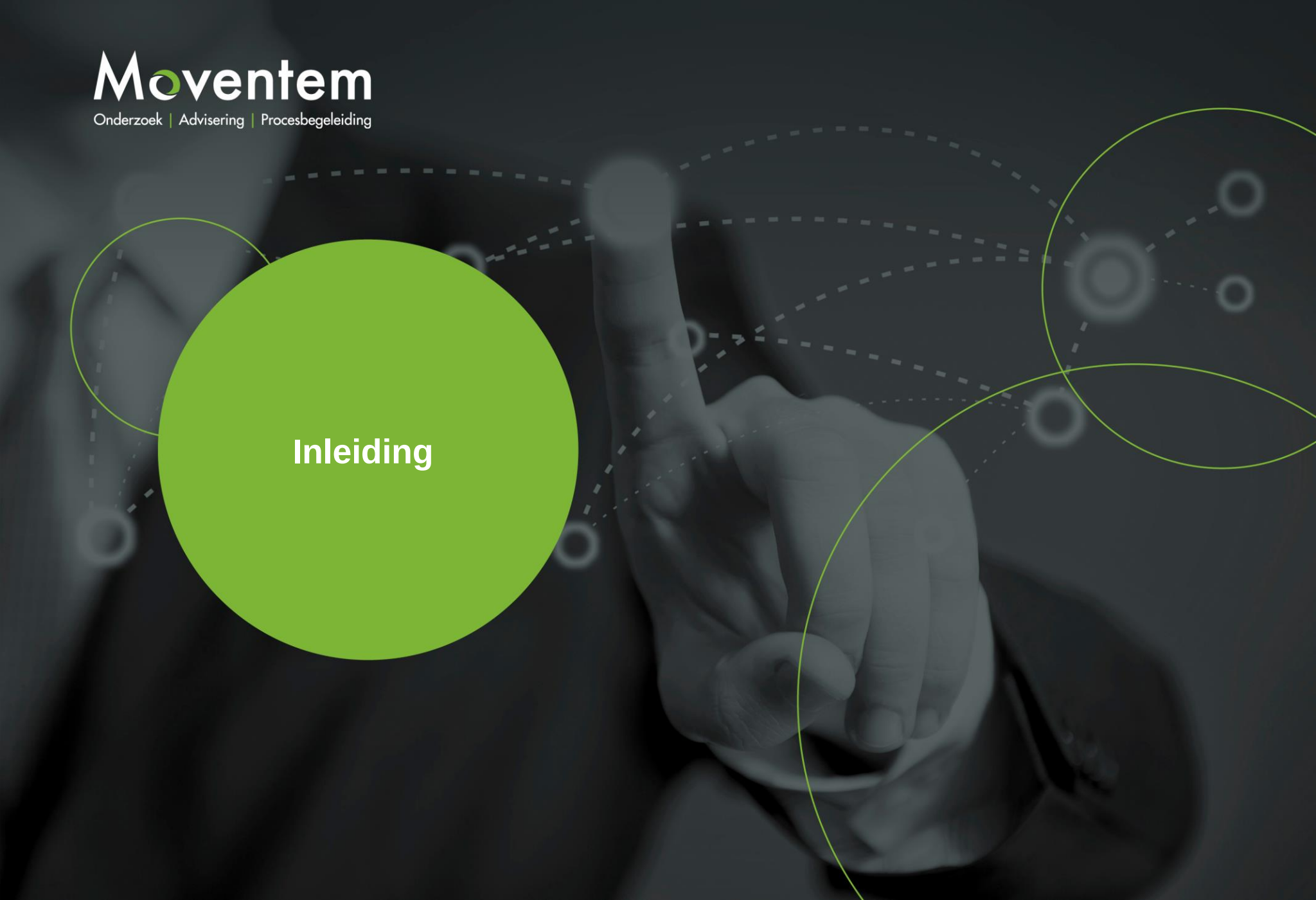
De dienstverlening van het doelgroepenvervoer wordt door beide doelgroepen goed beoordeeld. dagbestedinggebruikers beoordelen Avan met een 7.8, waar jeugd gebruikers een 7.7 geven.

- Algemene verbeterpunten voor Avan worden verschillend gegeven per doelgroep. Door dagbestedingreizigers wordt vastigheid als grootste verbeterpunt gegeven. Door de jeugdreizigers wordt met name de communicatie met de centrale als verbeterpunt aangegeven.
- Als sterkste punt van Avan wordt 'de kwaliteit van de chauffeur' door zowel de dagbestedinggebruikers als jeugdgebruikers aangegeven (52%). Daarnaast wordt behulpzaamheid vanuit de centrale en het nakomen van afspraken veel genoemd.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Online webportaal van de vervoerder	Gemak van tijdelijk afmelden	De website	Afhandeling klacht/melding	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



A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Dashed white lines connect various points on the hand and the circle, creating a network-like pattern. There are also several small white circles scattered around the hand and the green circle.

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. 2039 van de 2457 gebruikers van het leerlingen- en jeugdwetvervoer hebben een uitnodiging gehad per e-mail. Van de 325 gebruikers van het dagbestedingsvervoer hebben 85 een uitnodiging per mail ontvangen en 231 per brief. 9 zijn er niet uitgenodigd.

Deelnemers

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen maandag 7 maart en zondag 3 april 2022. 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 558 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 79 gebruikers van dagbestedingsvervoer en 479 gebruikers van het leerlingen- en Jeugdwetvervoer. Een respons-rate van 24%.

Met het totaal aantal respondenten (558) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,62% uitspraken worden gedaan over de populatie. Per doelgroep gelden de volgende foutmarges:

- dagbestedingsvervoer 9,56%
- jeugdvervoer 3,92%

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.

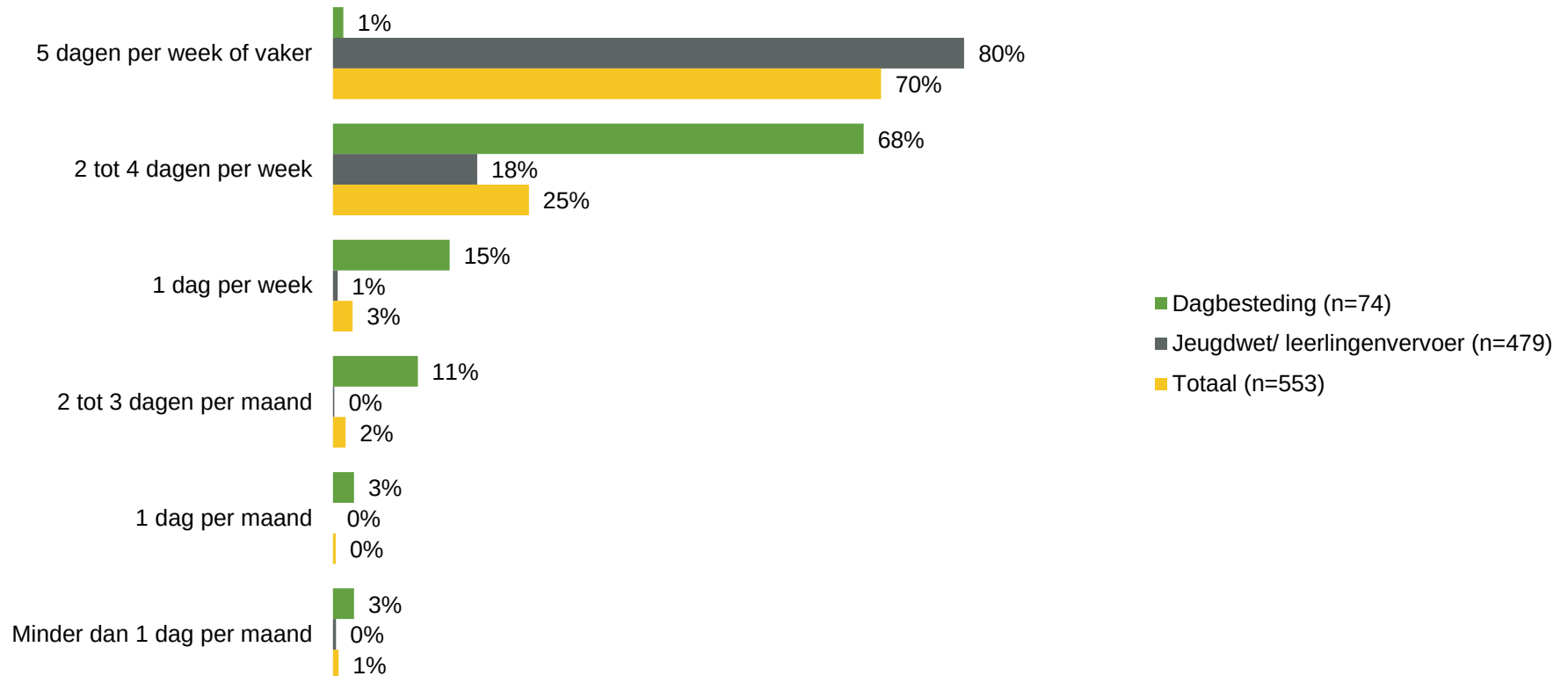
In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. In bijlage 2 staan uitsplitsingen per perceel weergegeven en in bijlage 3 per gemeente. Deze bijlagen zijn aan het einde van deze rapportage te vinden.



Resultaten

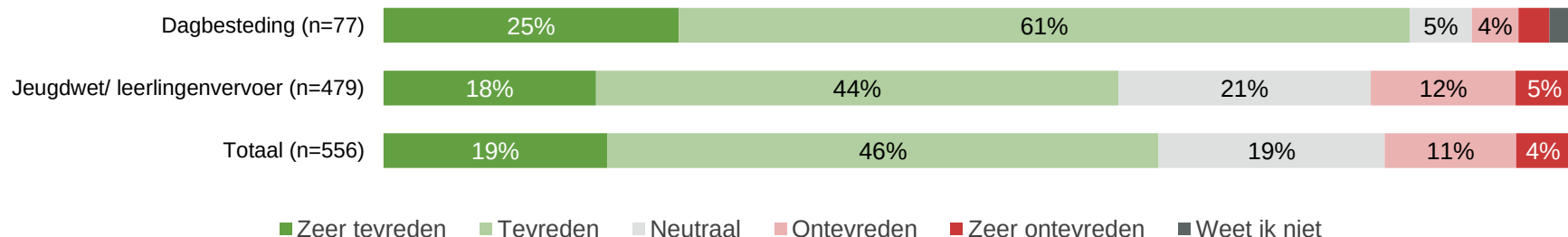
Hoe vaak reist u gemiddeld met Avan?

Ga hierbij uit van de situatie zonder coronamaatregelen

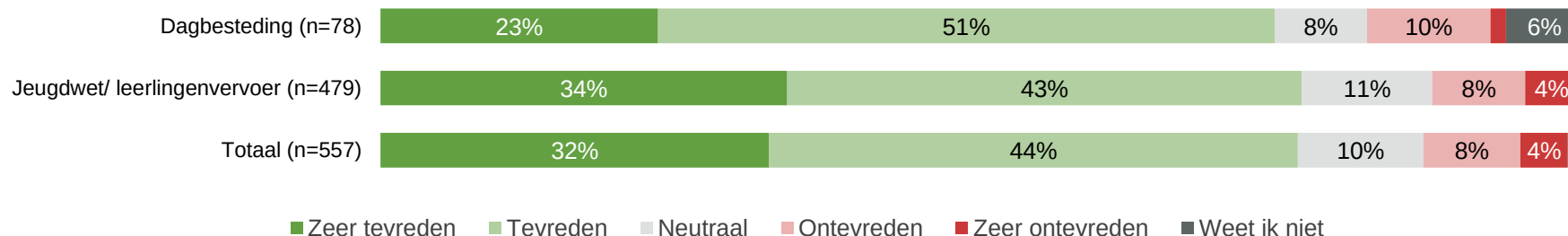


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

De reistijd



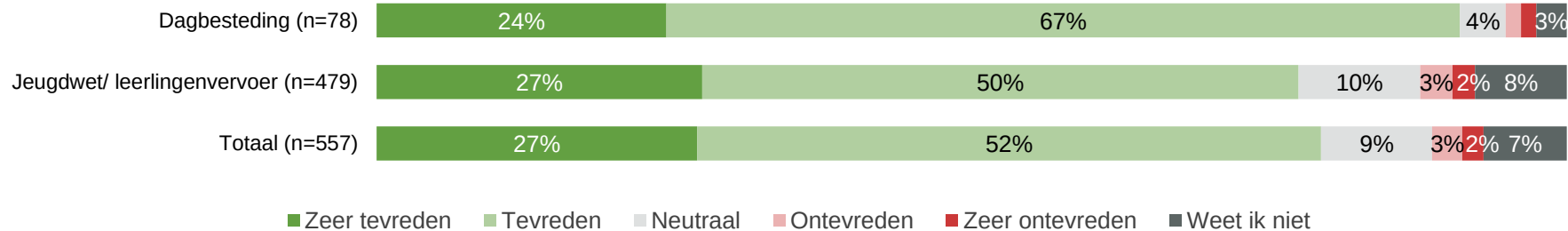
Punctualiteit



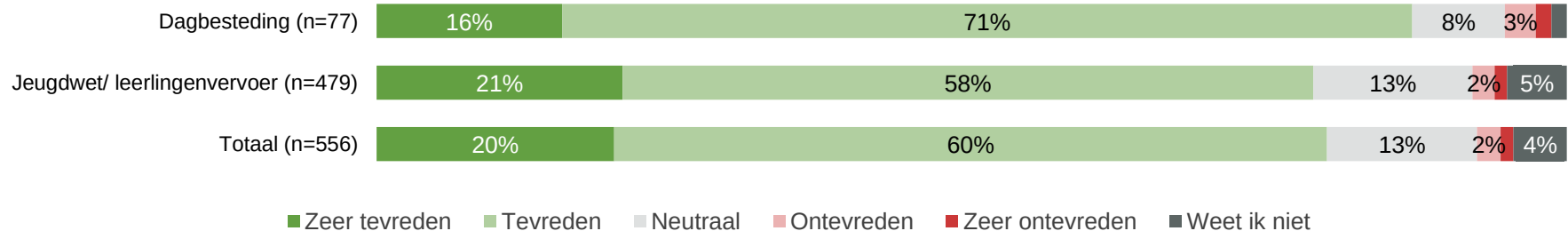
Onder de niet frequente (2 dagen of minder per week) dagbesteding gebruikers is niemand ontevreden over de reisduur. Ten opzichte van 2021 is men minder (zeer) tevreden over de reistijd. De (zeer grote) tevredenheid is van 70% afgenomen naar 65%. Qua punctualiteit is men even (zeer) tevreden als in 2021.

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

De veiligheid

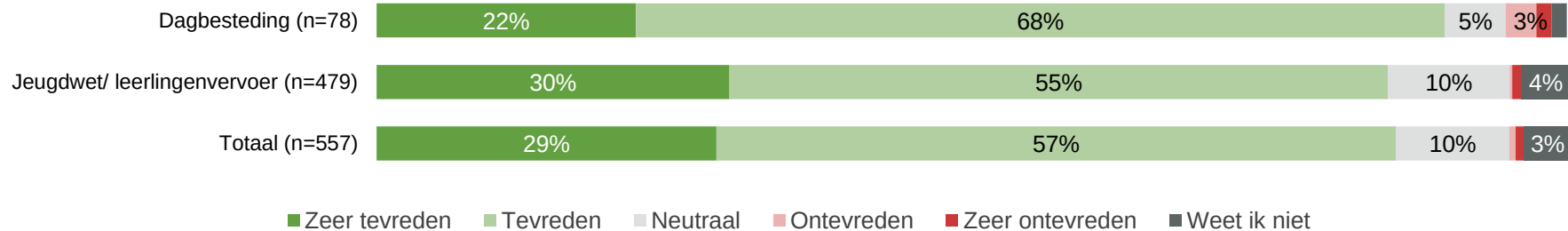


Het comfort

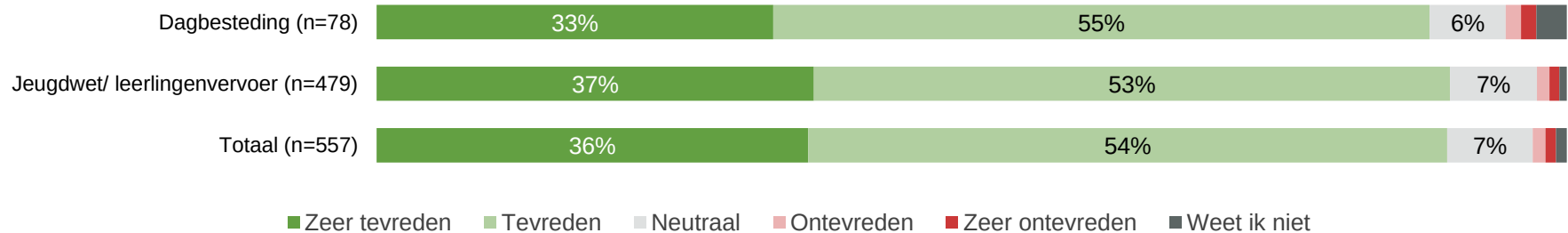


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

De netheid

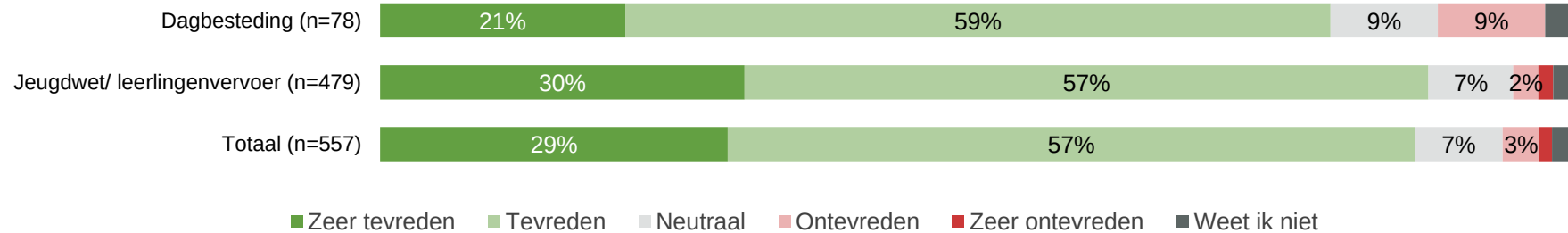


De herkenbaarheid

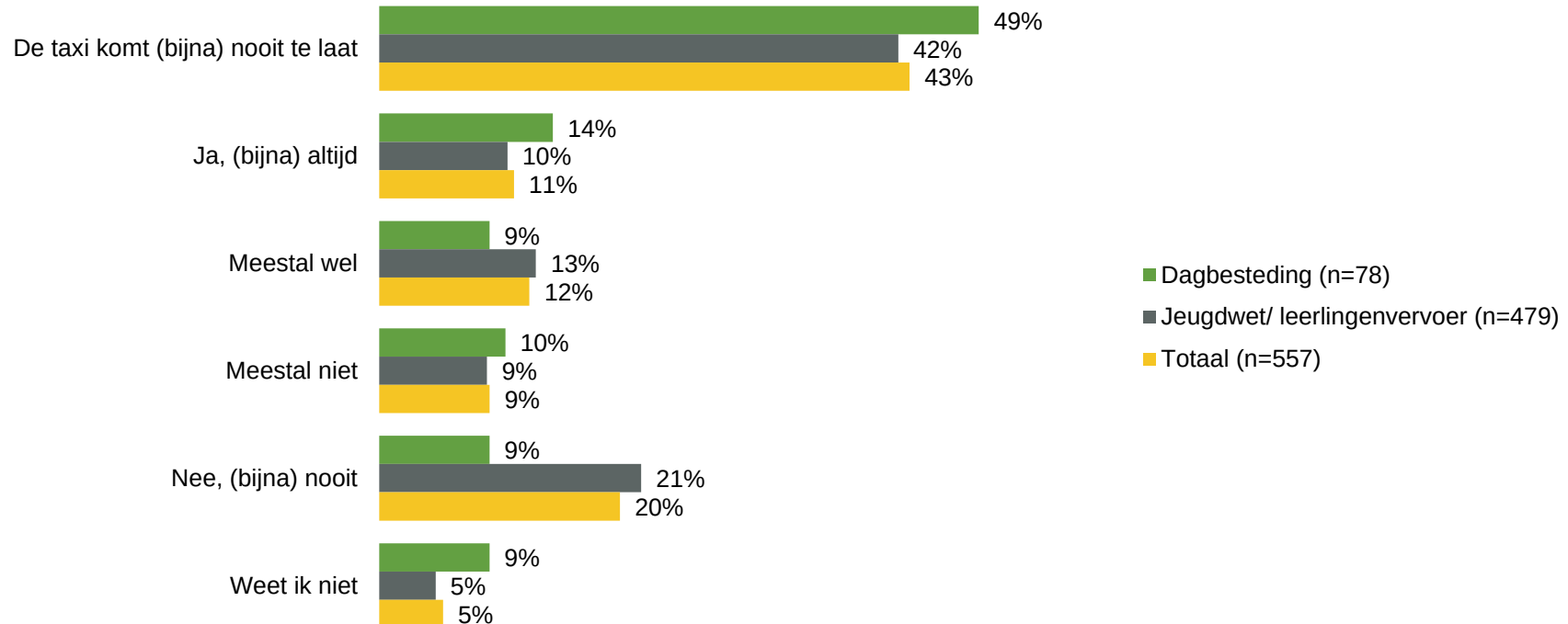


In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer?

Het gemak van instappen

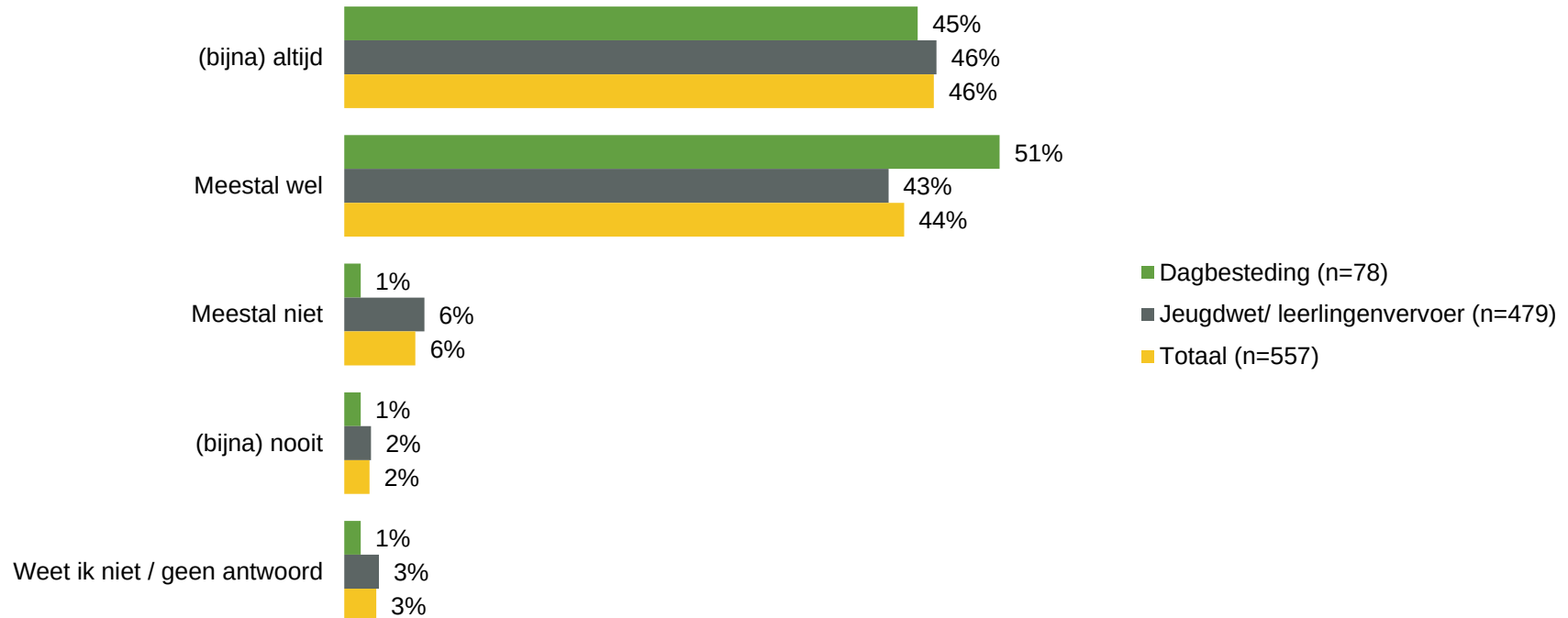


Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?

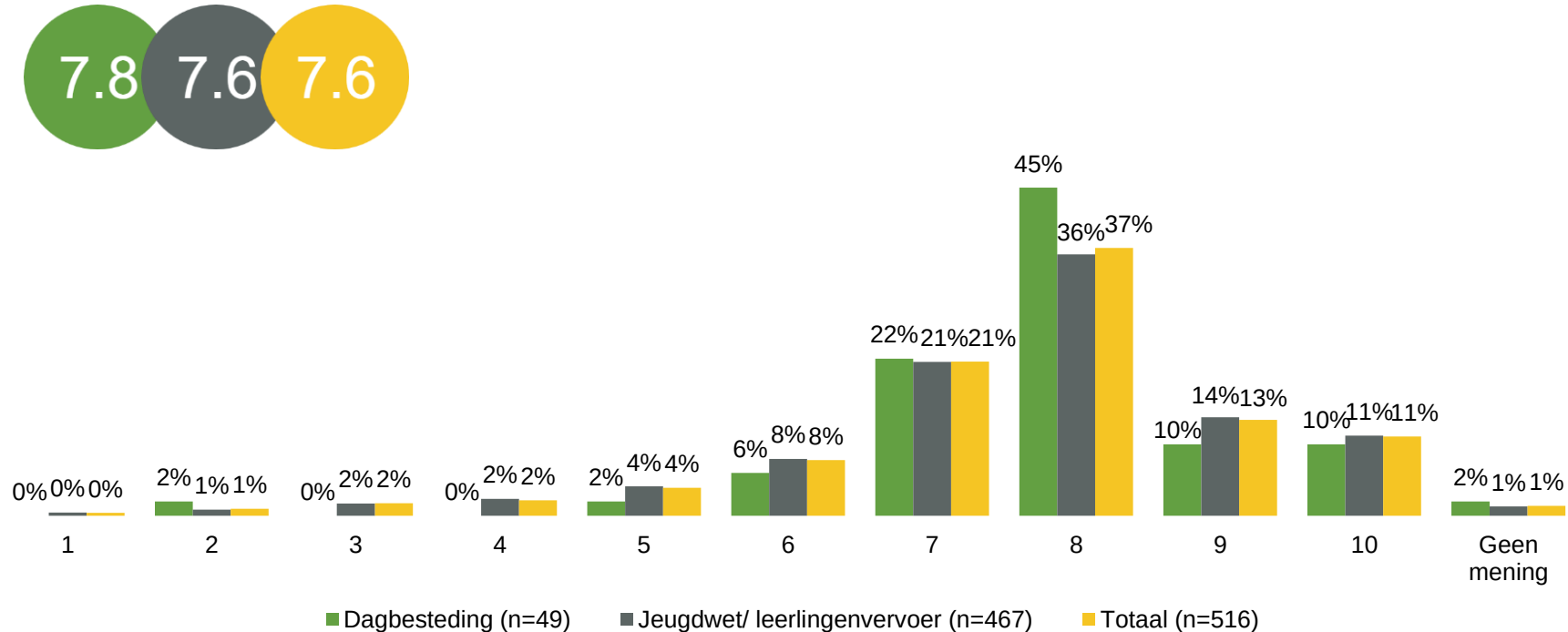


20% geeft aan (bijna) nooit op de hoogte gebracht te worden van vertragingen langer dan 10 minuten. Onder de dagbestedinggebruikers geldt dit met name voor frequente gebruikers, die vaker dan 2 keer per week reizen. Slechts 4% van de niet frequente dagbestedinggebruikers wordt niet op de hoogte gebracht van vertragingen. Ten opzichte van 2021 (15%) is een groter deel van de gebruikers (20%) (bijna) nooit op de hoogte gebracht indien men meer dan 10 minuten later opgehaald werd.

Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

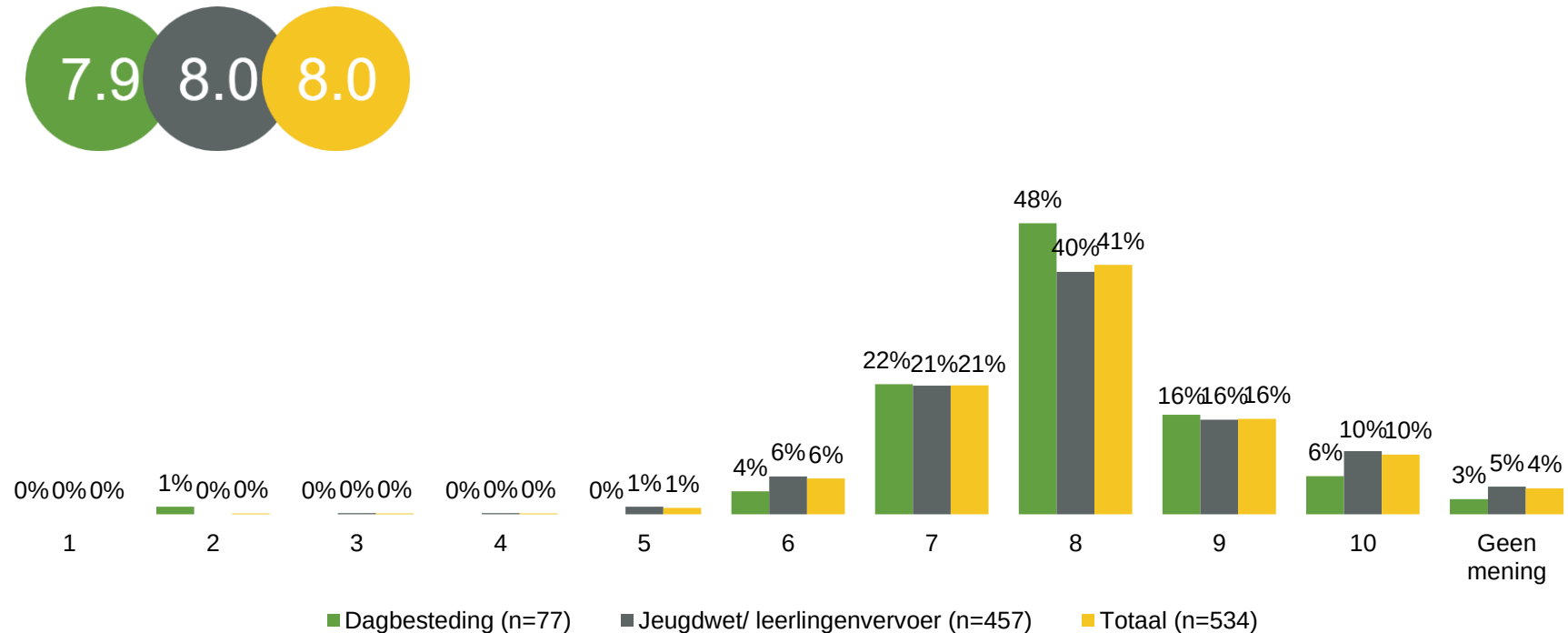


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



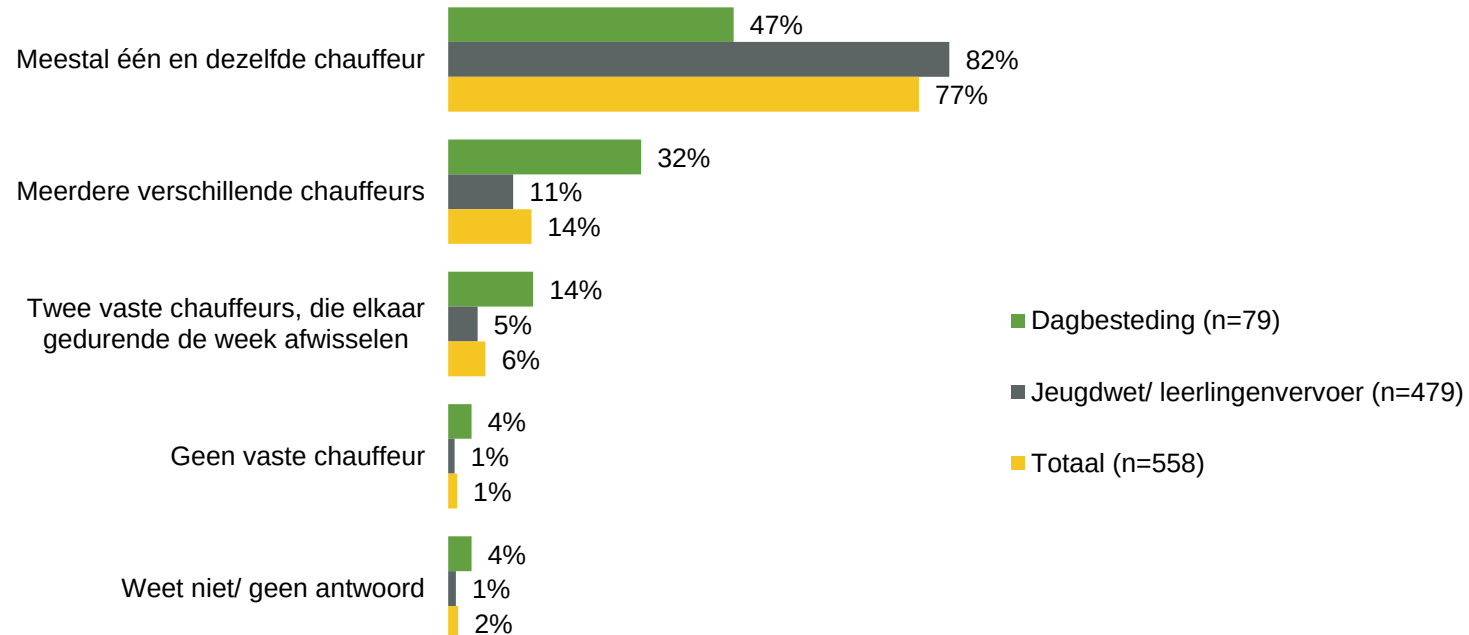
Redenen voor gegeven onvoldoendes bestaan met name uit planning technische issues. Het niet op tijd verschijnen van de taxi, zowel bij wegbrengen als ophalen; een ontzettend lange reisduur en gebrek aan communicatie met en vanuit de verschillende vervoerders over wijzigingen. Ook wordt aangehaald dat met name vervangende chauffeurs niet vriendelijk/behulpzaam zijn. Positieve punten die aangehaald worden bij voldoende zijn met name; vriendelijke vaste chauffeurs, weinig wisseling van chauffeurs, en in geval van vaste chauffeurs, worden aspecten als stiptheid, routes en reisduur goed gehandhaafd.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



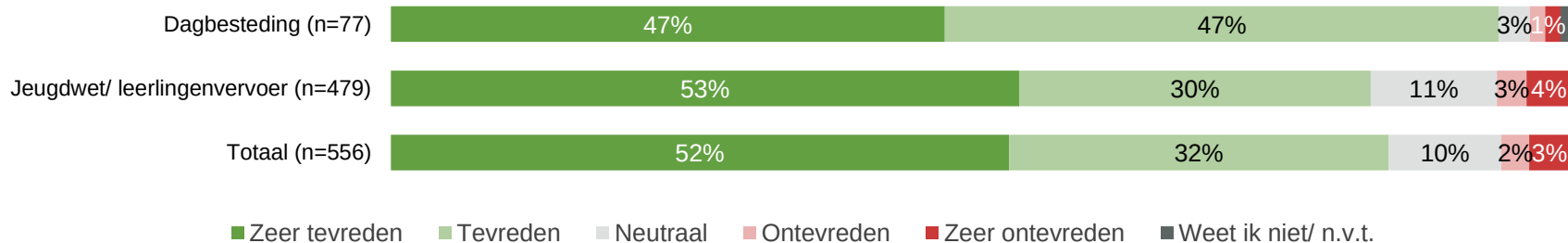
Redenen voor gegeven onvoldoendes bestaan met name uit; slechte verschijning/ oud voertuig, gebrek aan ventilatie/ airco en het ontbreken van veiligheids-technische onderdelen in de bus. Onder dagbestedinggebruikers specifiek wordt aangekaart dat instappen niet altijd even makkelijk is. Positieve redenen voor gegeven voldoende zijn met name het netjes en schoon zijn van de bus en de ruime opzet van de bus.

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

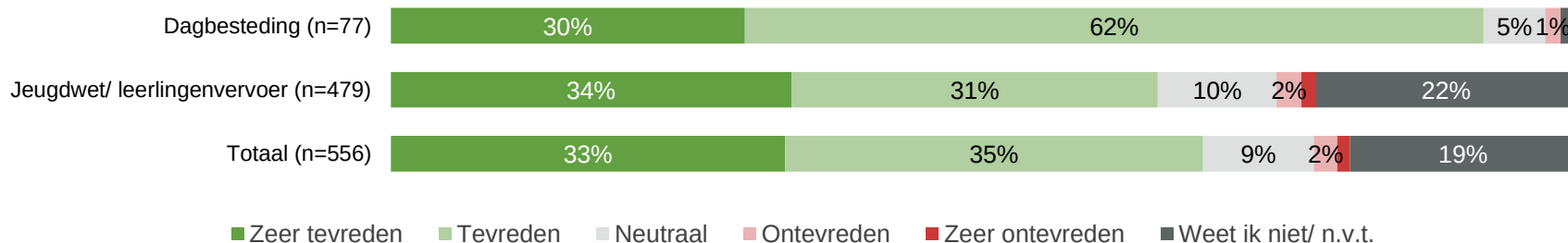


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan?

De klantvriendelijkheid van de chauffeur



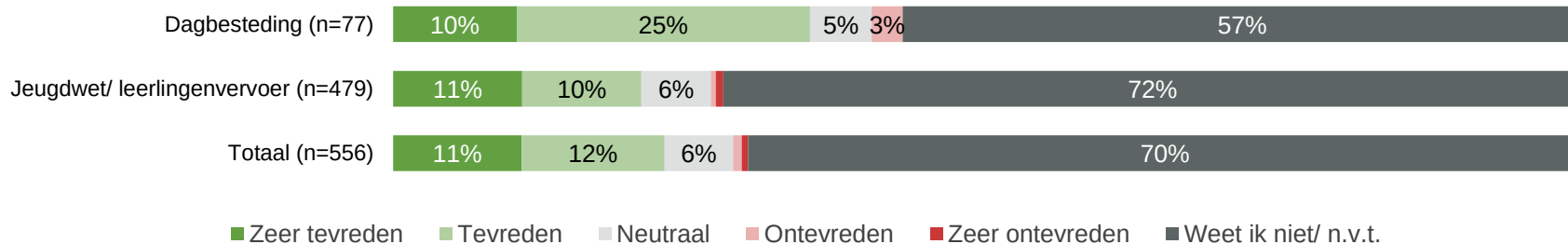
De rijstijl van de chauffeur



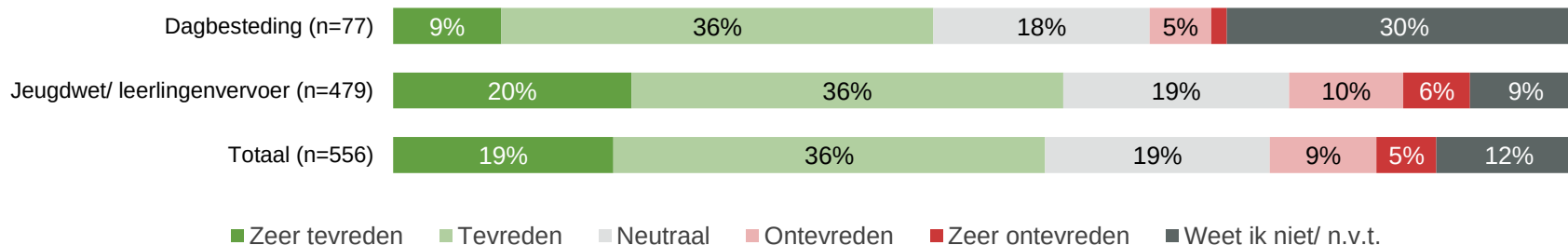
2.3 Tevredenheid vastzetten rolstoelen & communicatie over vervanging chauffeur

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)



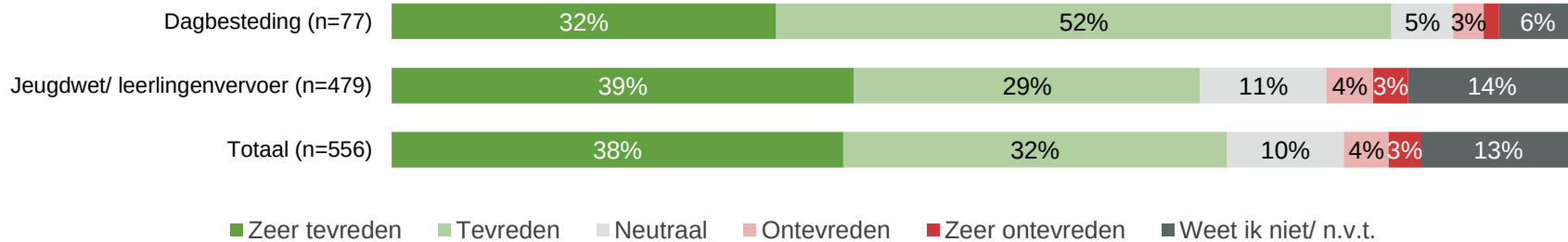
Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie



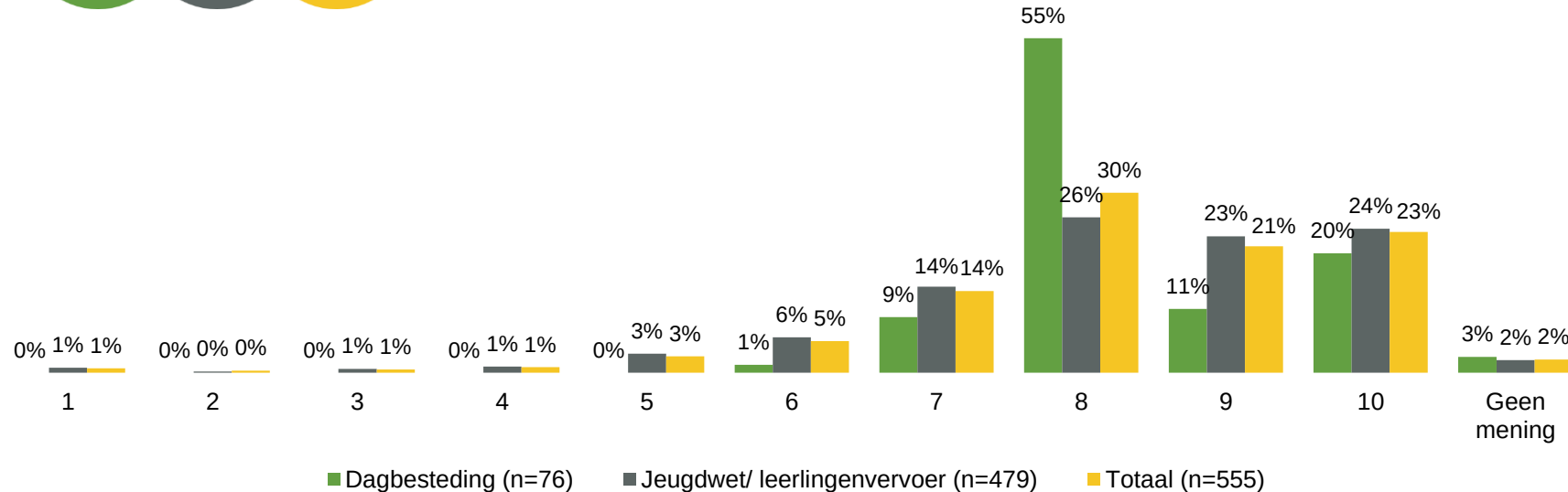
Ten opzichte van 2021 is men meer (zeer) tevreden over de communicatie over vervanging. De (zeer) tevredenheid is van 50% toegenomen naar 55%. De groep dagbestedingsreizigers die geen mening hebben over de communicatie bij vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie hebben voornamelijk 1 chauffeur.

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

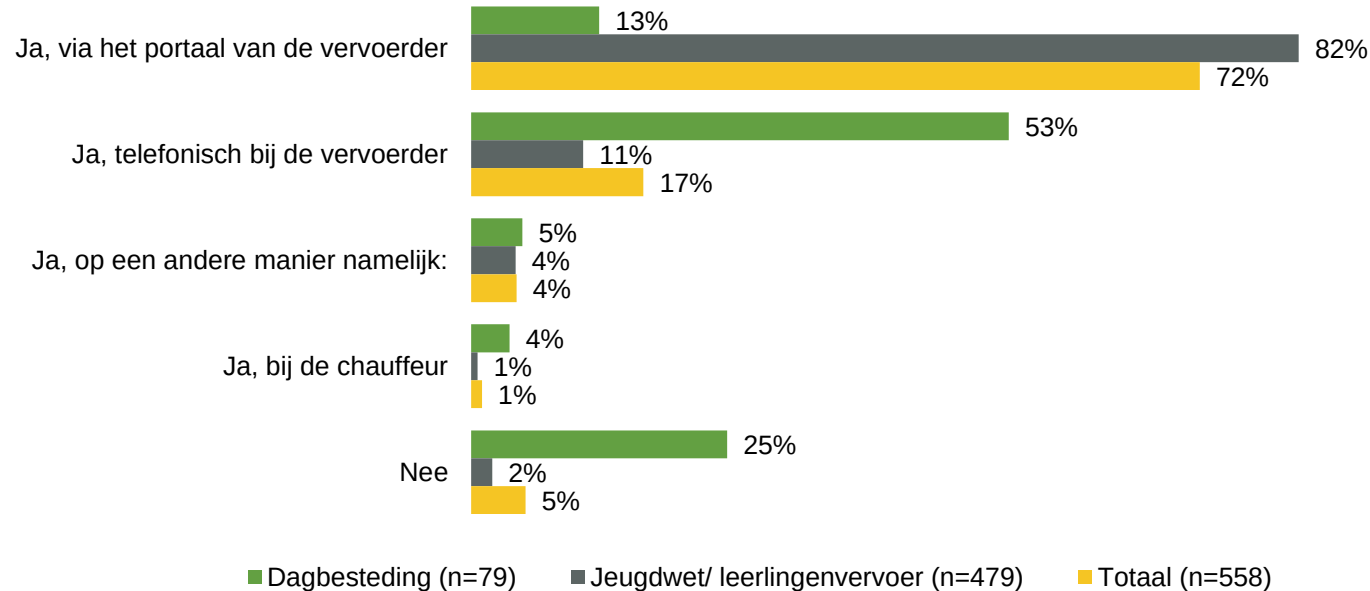


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?



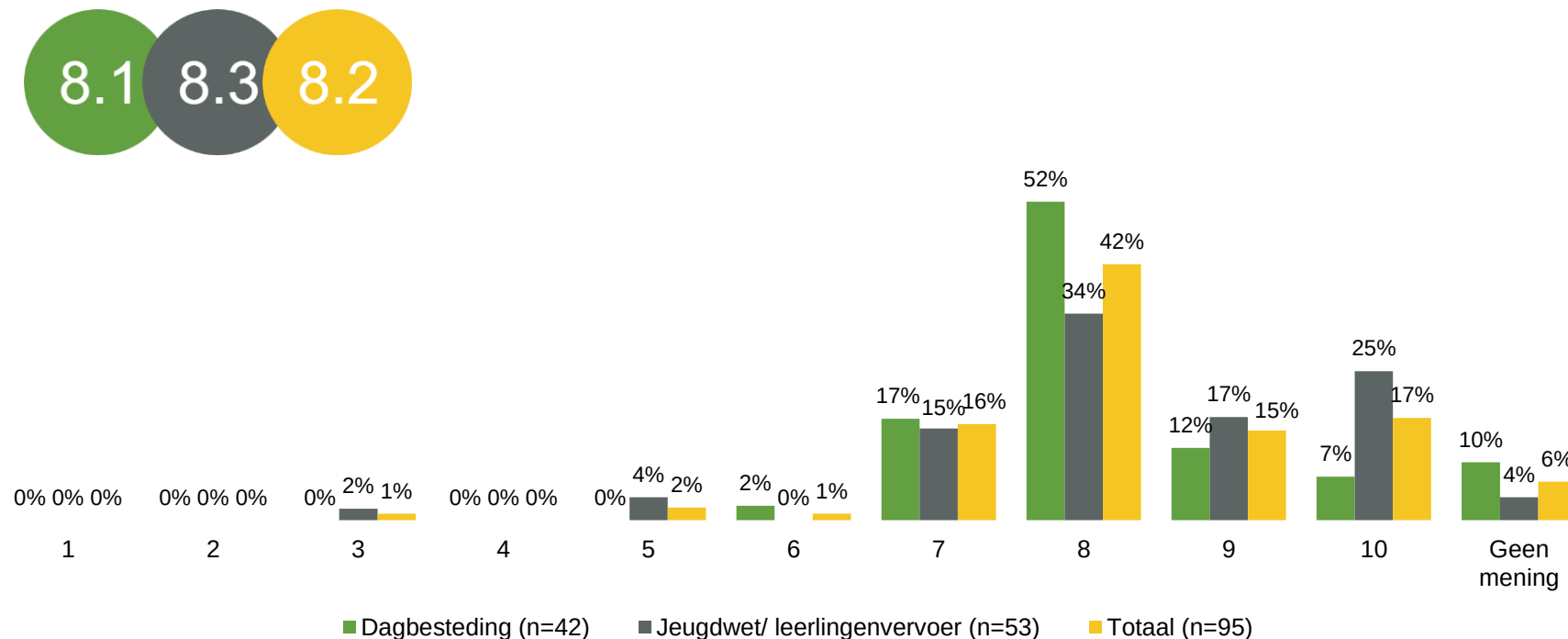
Chauffeurs worden door de dagbesteding gebruikers op een persoon na volledig voldoende beoordeeld. Onder jeugdgebruikers zijn de negatieve beoordelingen met name tot stand gekomen door specifieke ervaringen bij diverse chauffeurs; gebrek aan empathie, schreeuwen naar kinderen en gehaast gedrag. Voldoendes zijn met name tot stand gekomen door; vaste chauffeurs die de kinderen vriendelijk doch goed in het gareel houden, hulp met instappen bieden indien gevraagd, empathie voor deze doelgroep.

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

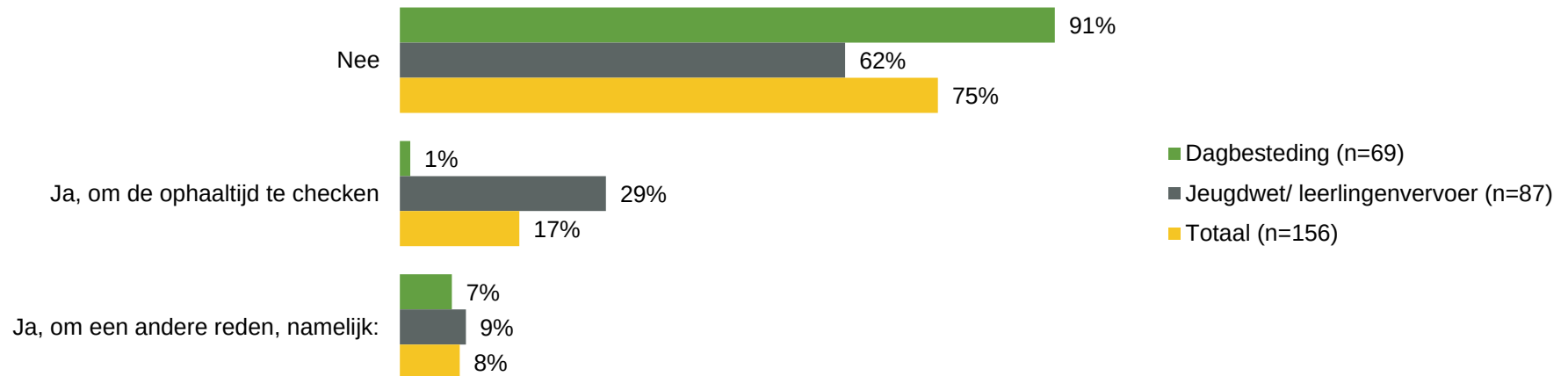


Ten opzichte van 2021 heeft men naar verhouding minder ritten afgemeld. In 2021 heeft 12% een rit afgemeld, in 2022 5%. Bij 'Ja, op ene andere manier namelijk' is voornamelijk genoemd dat ze e-mail of de app hebben gebruikt.

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



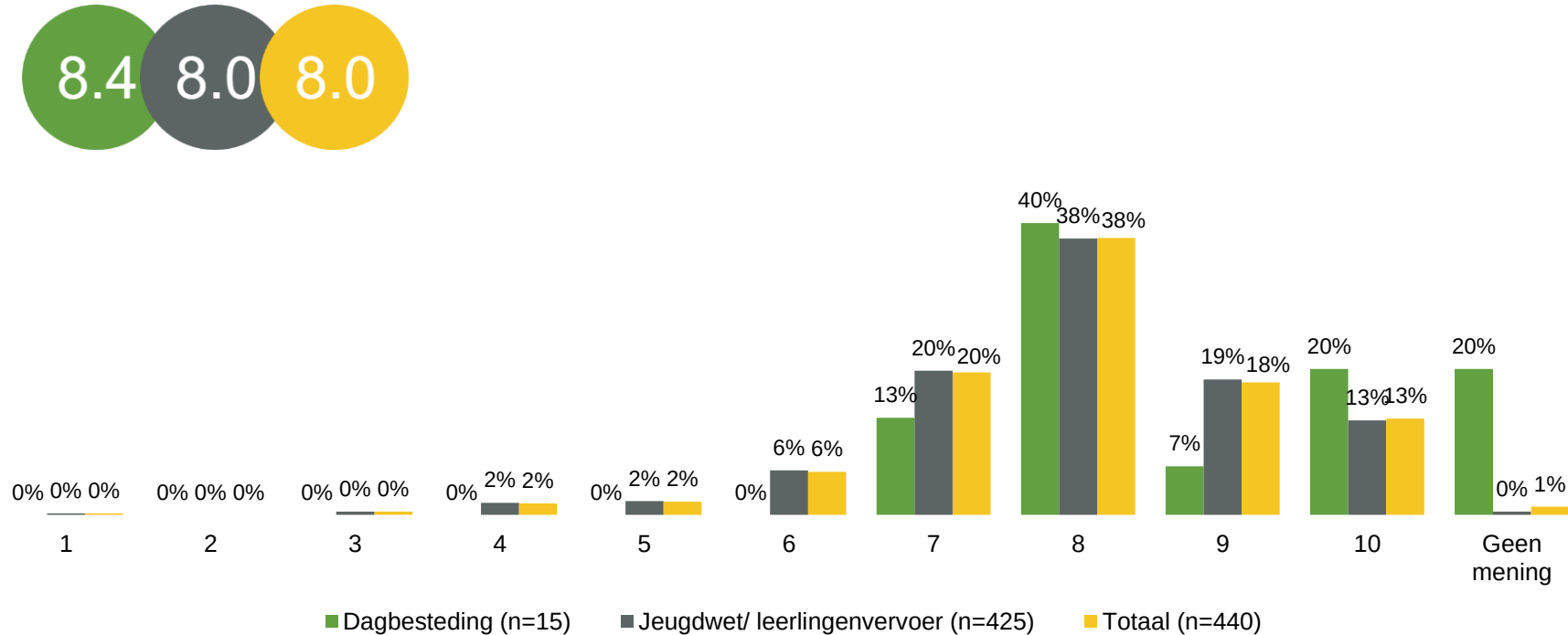
Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van het web portaal van de vervoerder?



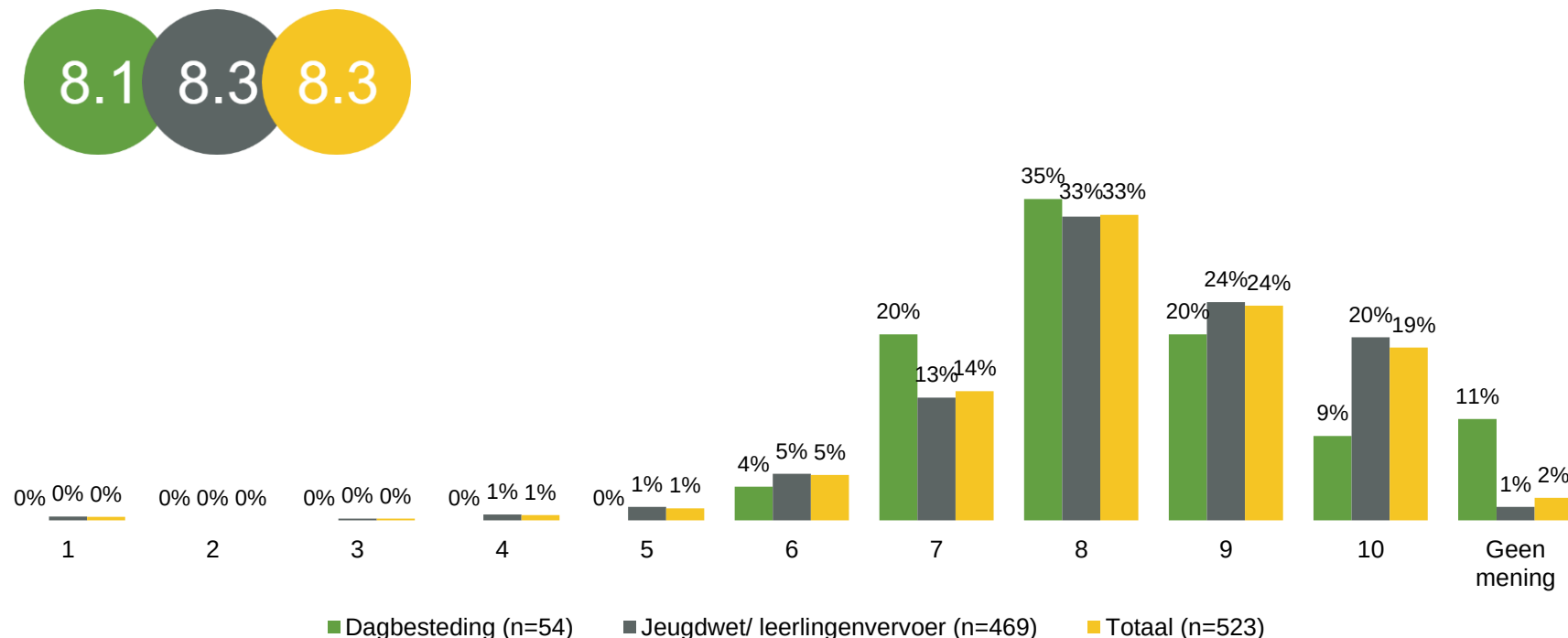
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die niet eerder hebben aangegeven gebruik te maken van het web portaal van de vervoerder.

Naast bovenstaande redenen geeft men aan het portaal te gebruiken om de huidige locatie van de taxi te bekijken en om ritten af te melden.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het online web portaal van de vervoerder?

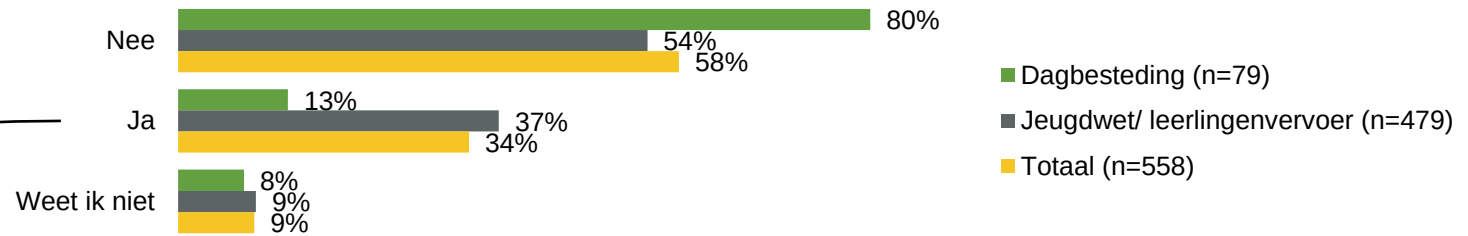


Met welk algemeen rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?

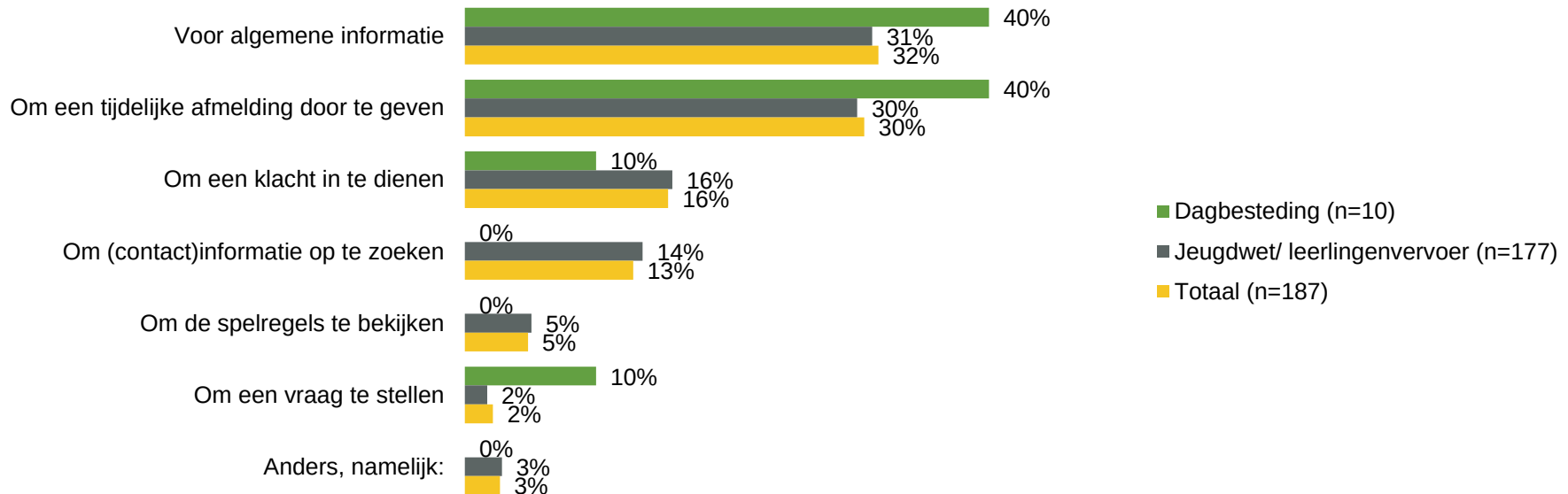


Onvoldoendes onder de jeugdgebruikers worden met name onderbouwd door het slecht functioneren van het portaal; verkeerd doorgevoerde afmeldingen, gebrek aan mogelijkheden om meerdere (structureel) ritten af te melden. Positieve redenen van het voldoende beoordelen van het gemak van afmelden zijn; gemak van online afmelden in plaats van telefonisch, een handige app om afmeldingen te regelen en meldingen die goed doorgevoerd worden sinds invoer van het portaal.

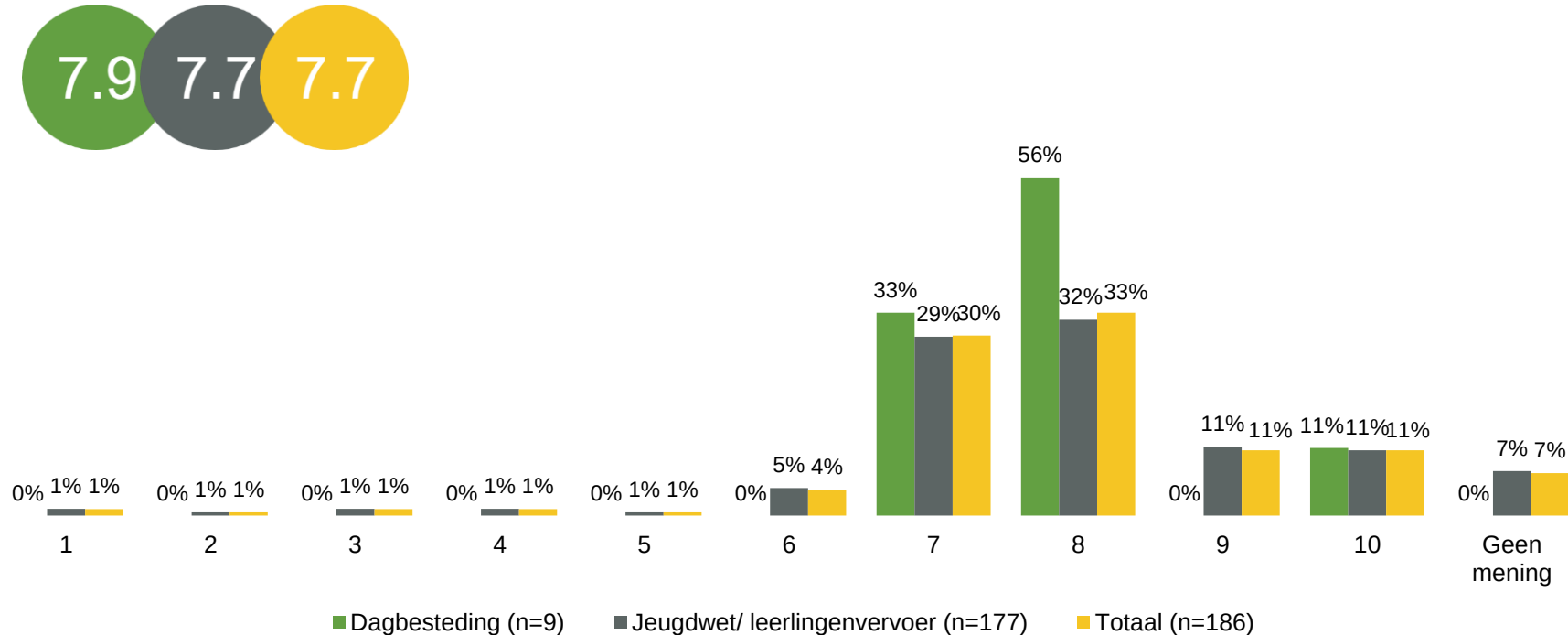
Heeft u de website van Avan (www.avan-vervoer.nl) het afgelopen jaar bezocht?



Met welke reden?

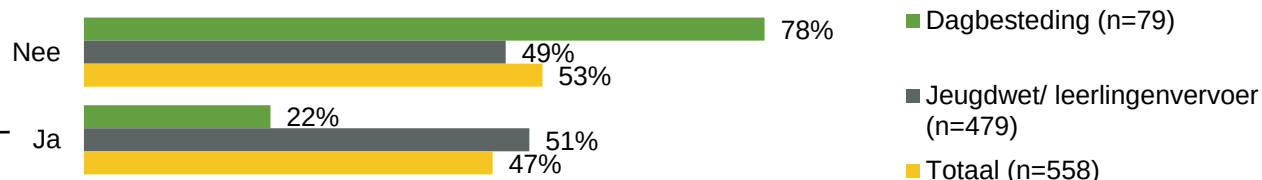


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan?

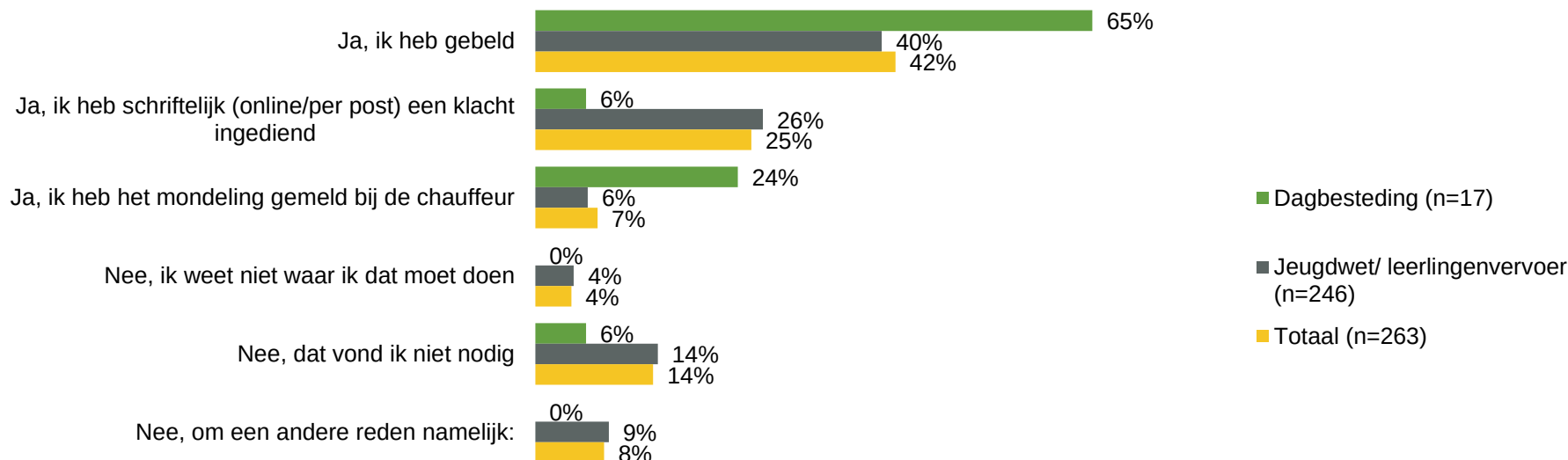


Reden van het onvoldoende beoordelen van de website van Avan is met name het ongemak bij klachten indienen via de site. Positieve beoordelingen worden onderbouwd met redenen als; eenvoud en overzichtelijkheid van de website.

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

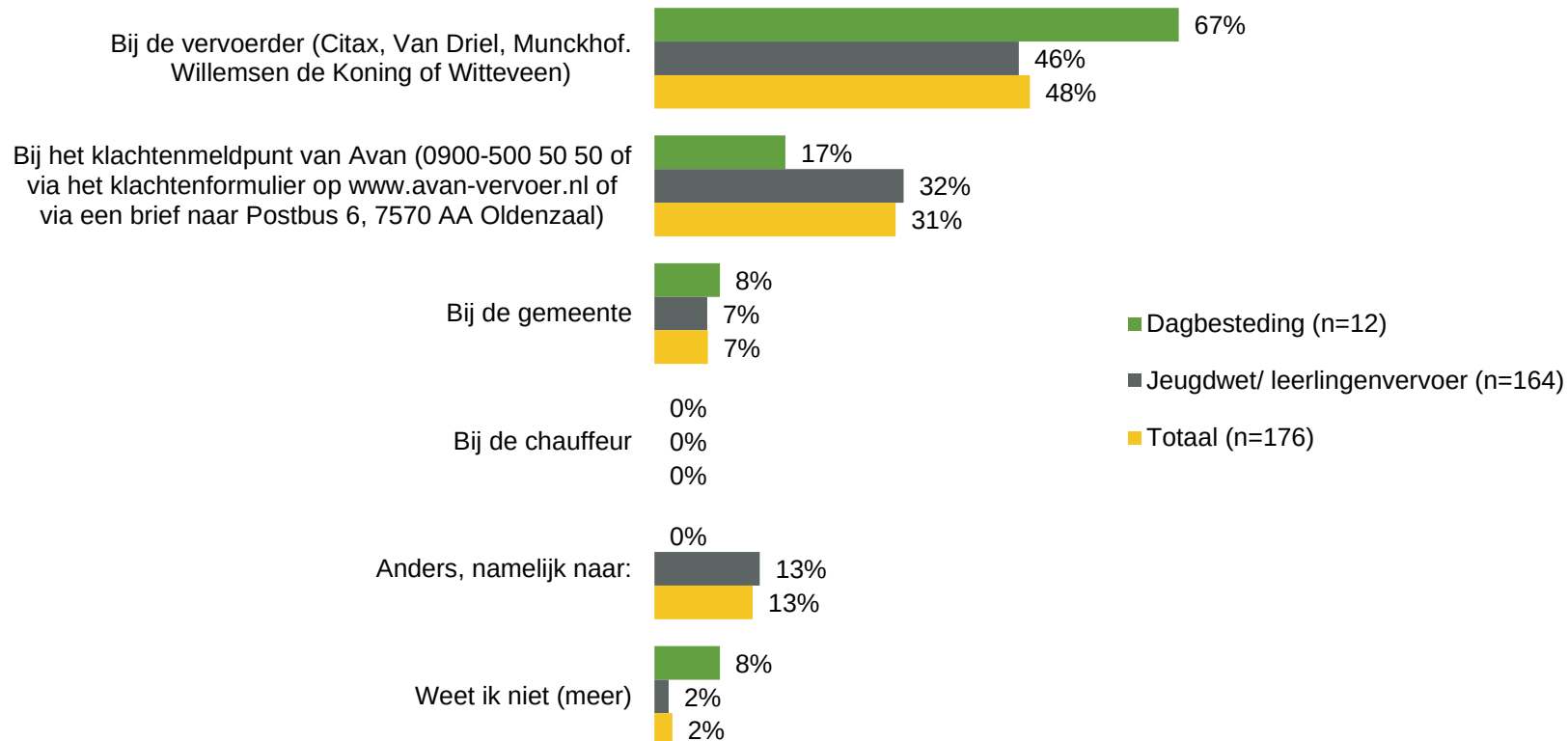


Heeft u uw ontevredenheid toen gemeld bij Avan/ Heeft u hier toen een klacht over ingediend?



Andere redenen om klachten niet te melden zijn; gebrek aan actie na een klacht, angst voor boze reacties chauffeur, niet willen zeuren.

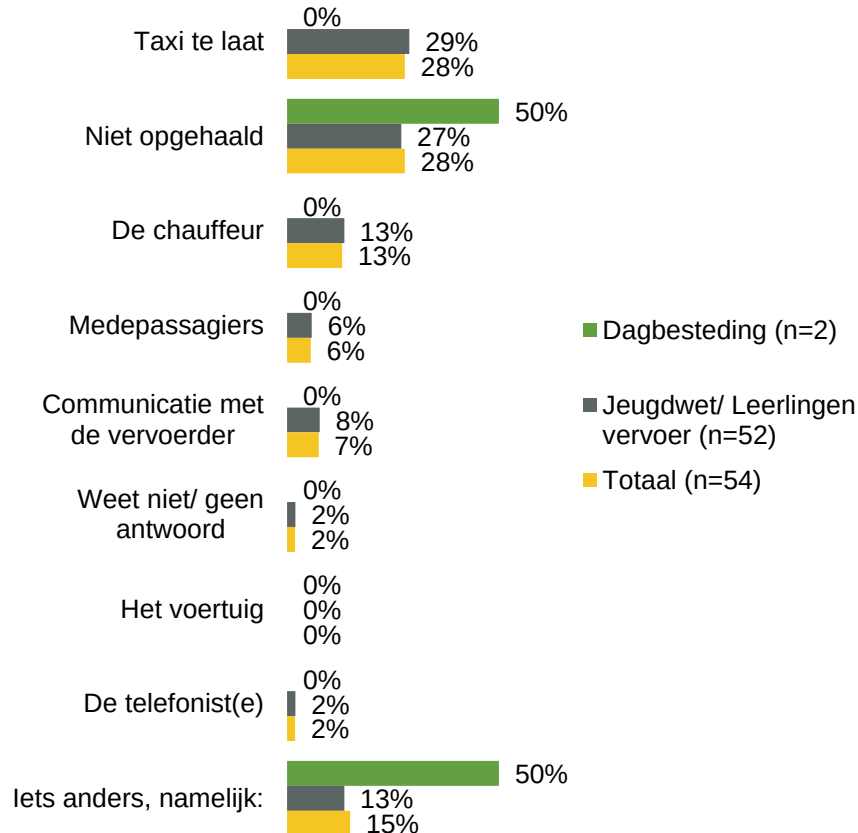
Op welke manier heeft u uw klacht toen gemeld?



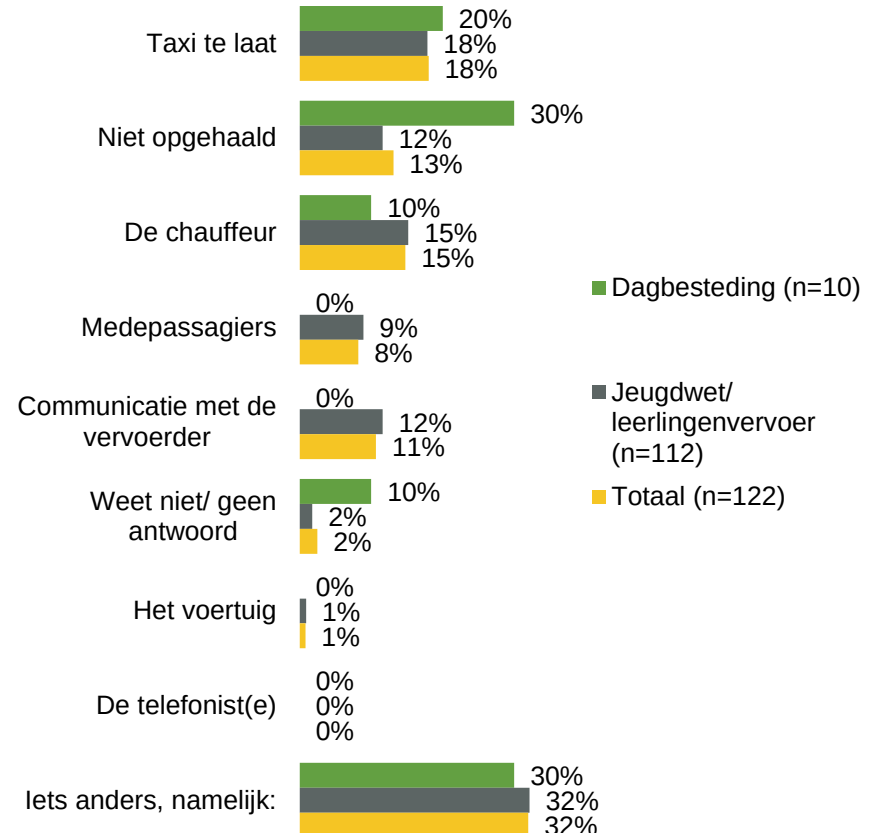
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die schriftelijk of telefonisch een klacht hebben ingediend.

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

Via het klachtenmeldpunt



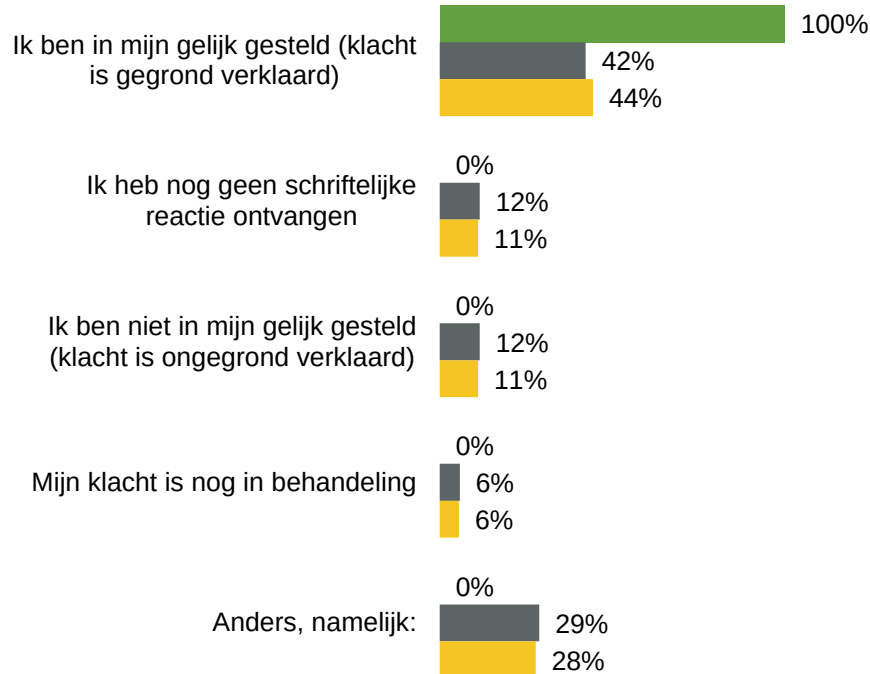
Via de overige kanalen



Klachten anders dan bovenstaande genoemde gingen over: verkeerde planningen, verkeerd afgezette kinderen, te lange reistijd en problemen in de bus. Ten opzichte van 2021 gingen meer klachten over de chauffeur. Waar dit in 2021 10% van de klachten betrof, gaat dit jaar gemiddeld 14% van de klachten over de chauffeur.

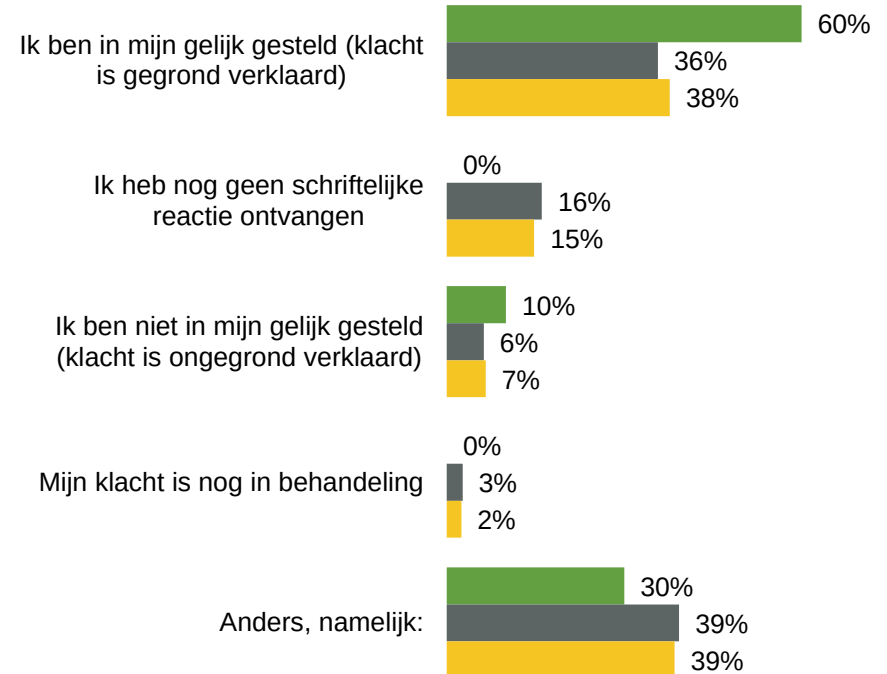
Wat was de laatste reactie op deze klacht?

Via het klachtenmeldpunt



- Dagbesteding (n=2)
- Jeugdwet/ leerlingenvervoer (n=52)
- Totaal (n=54)

Via de overige kanalen

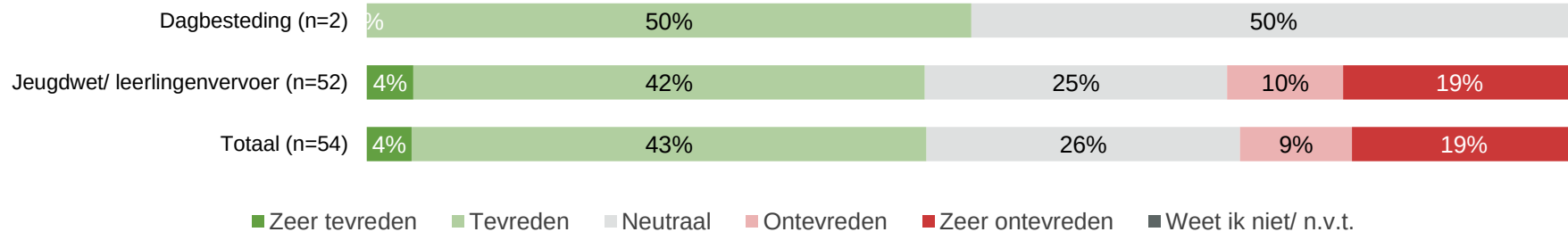


- Dagbesteding (n=10)
- Jeugdwet/ leerlingenvervoer (n=112)
- Totaal (n=122)

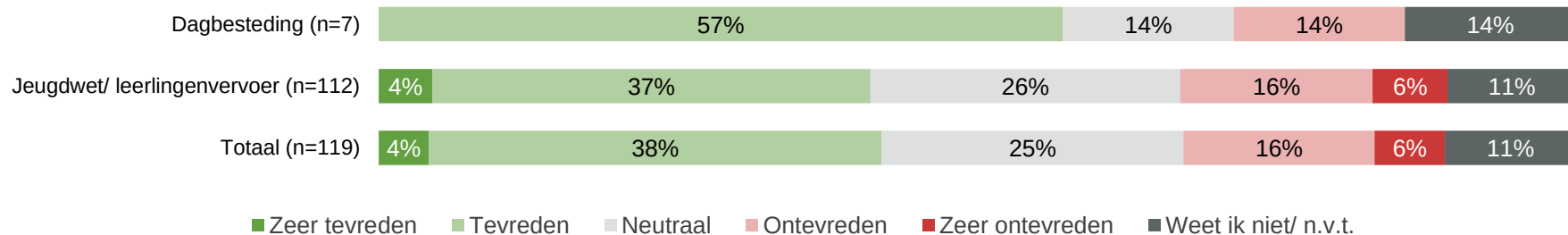
Als andere reactie dan bovenstaande wordt een doorverwijzing naar andere instanties aangegeven. Ten opzichte van 2021 zijn er meer klachten afgehandeld. Waar in 2021 7% van de klachten nog in behandeling waren, is dit voor 2022 4% van de klachten.

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

Via het klachtenmeldpunt

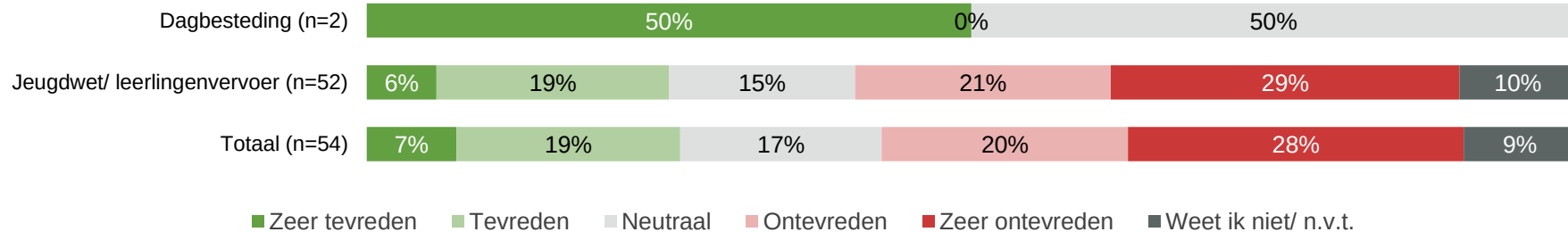


Via de overige kanalen

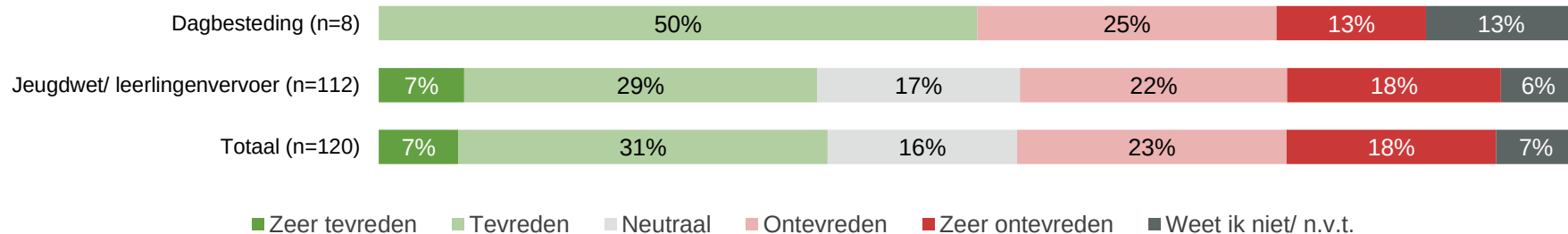


In hoeverre bent u tevreden over de inhoudelijke reactie op uw klacht?

Via het klachtenmeldpunt

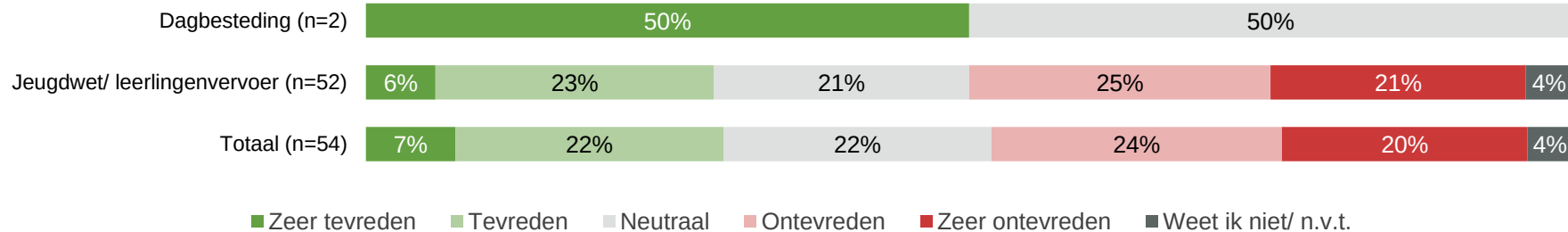


Via de overige kanalen

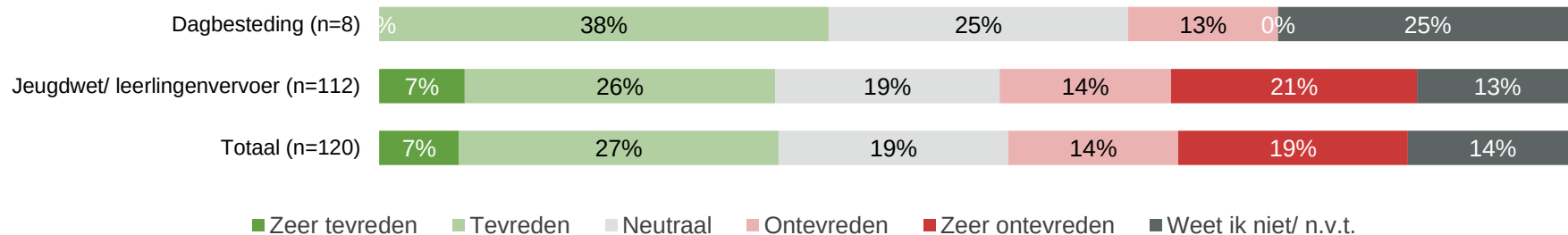


In hoeverre bent u tevreden over de snelheid van afhandeling?

Via het klachtenmeldpunt

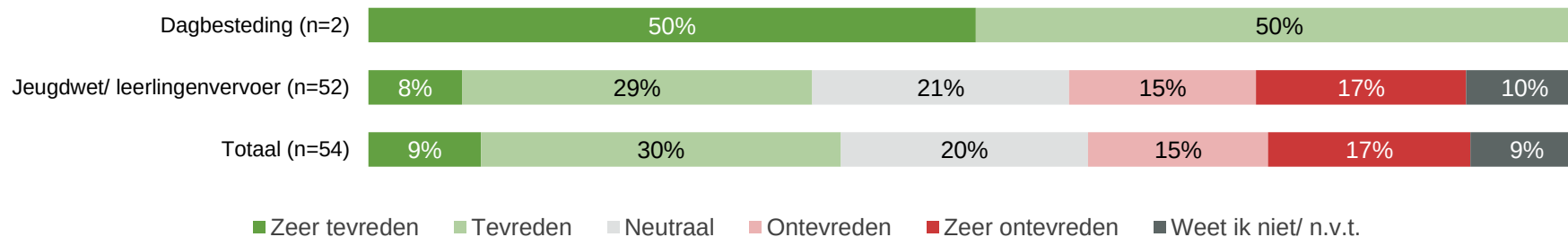


Via de overige kanalen

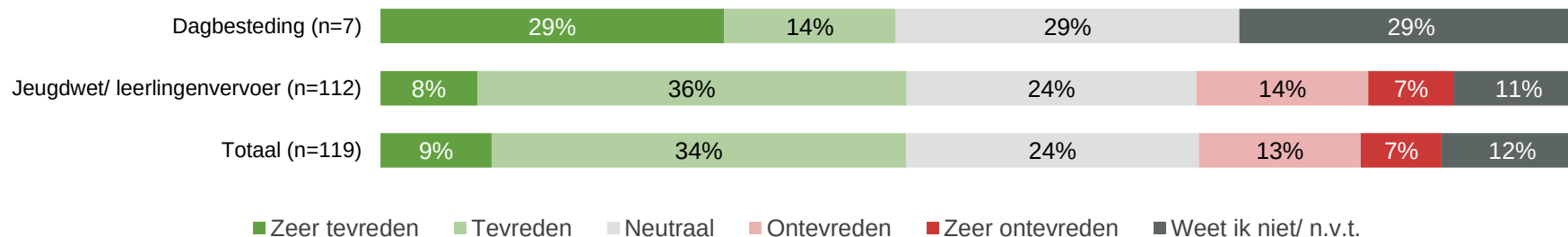


In hoeverre bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de reactie?

Via het klachtenmeldpunt

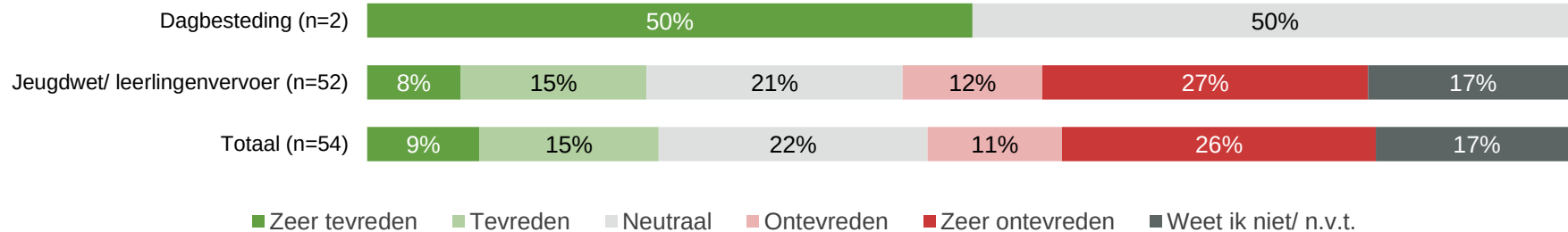


Via de overige kanalen

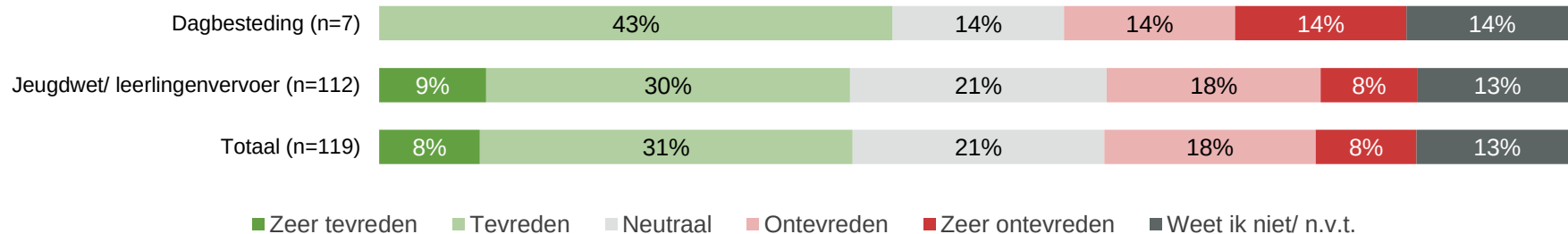


In hoeverre bent u tevreden over de deskundigheid van de reactie?

Via het klachtenmeldpunt

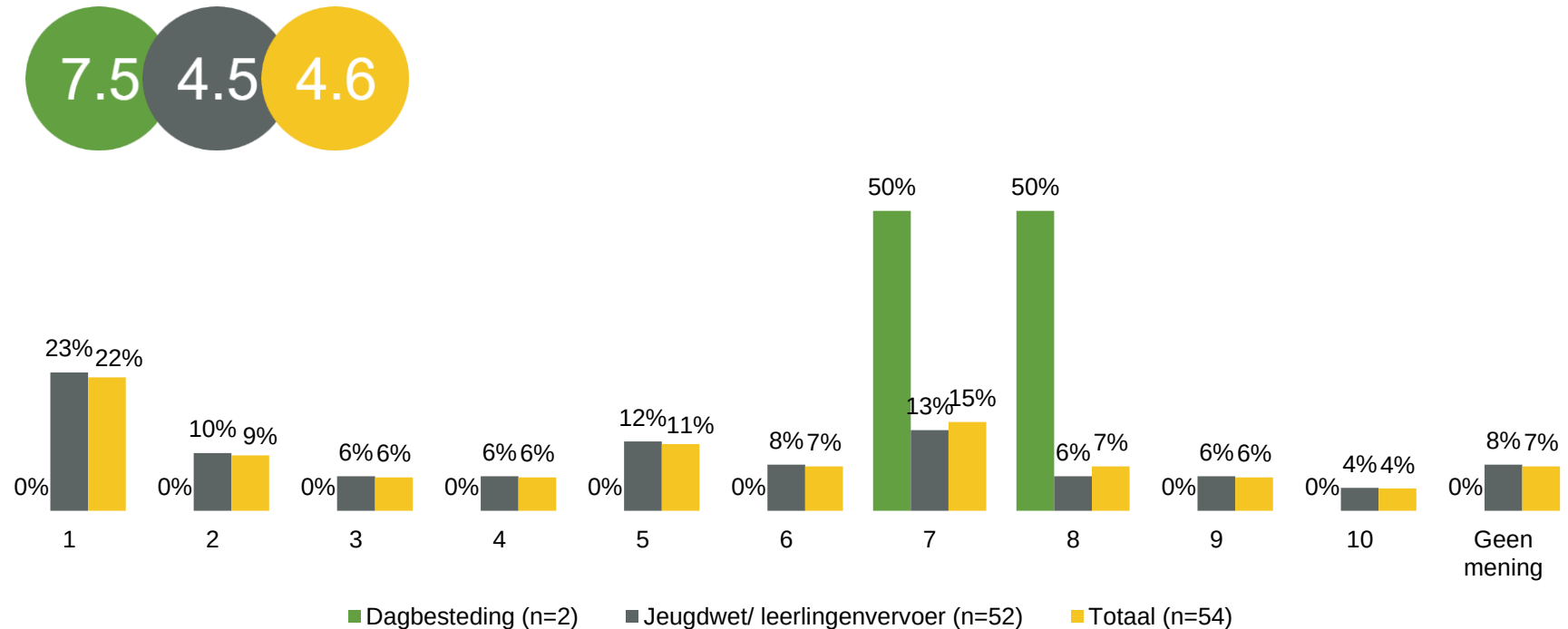


Via de overige kanalen

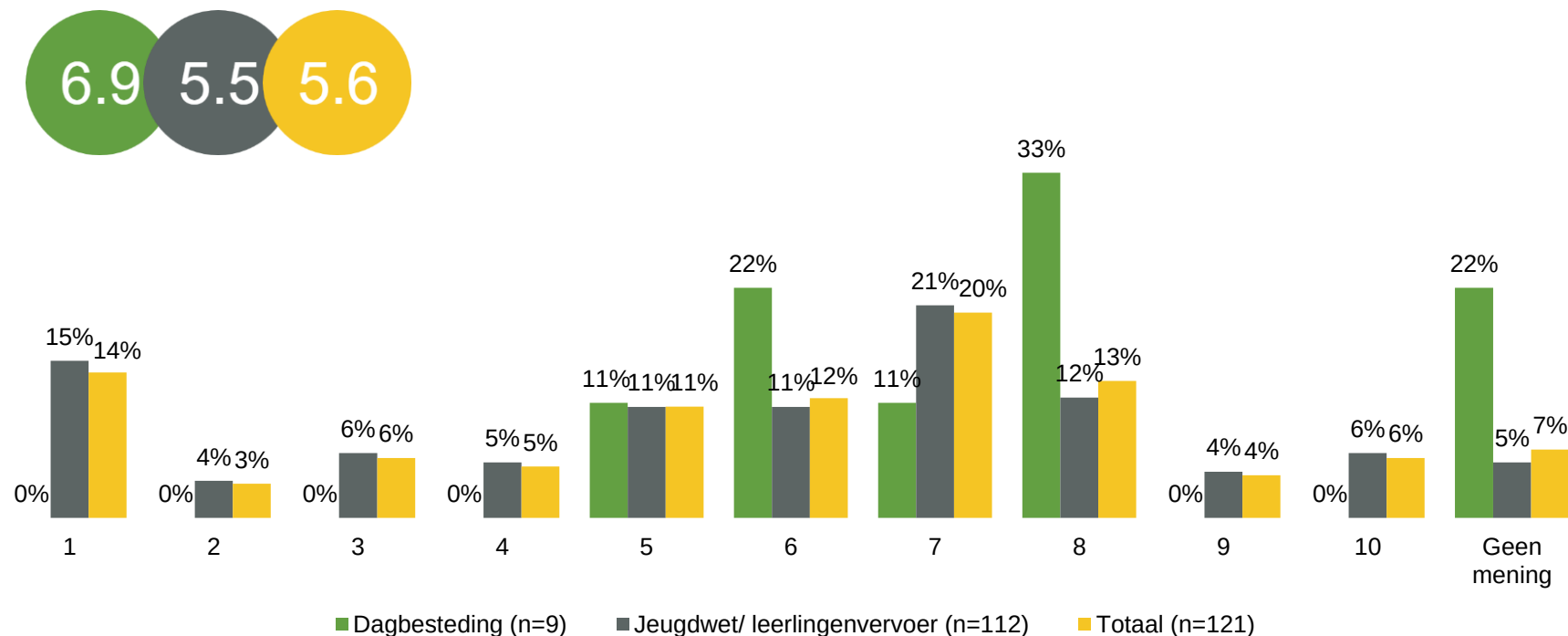


Ten opzichte van 2021 wordt de deskundigheid van de gemiddelde klacht beter beoordeeld. Waar in 2021 28% (zeer) tevreden was over de deskundigheid, is dit in 2022 gemiddeld 34%.

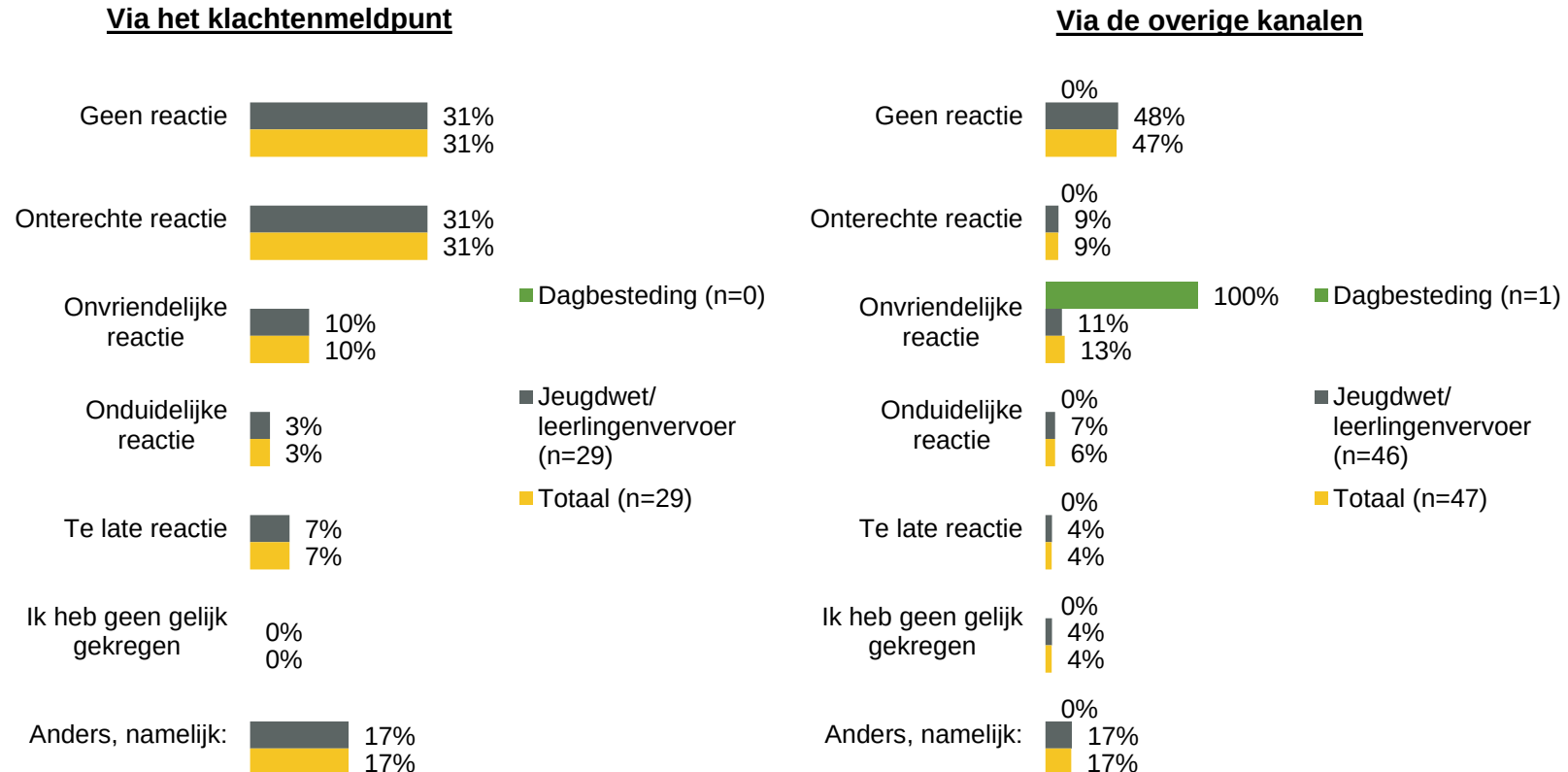
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via het klachtenmeldpunt



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

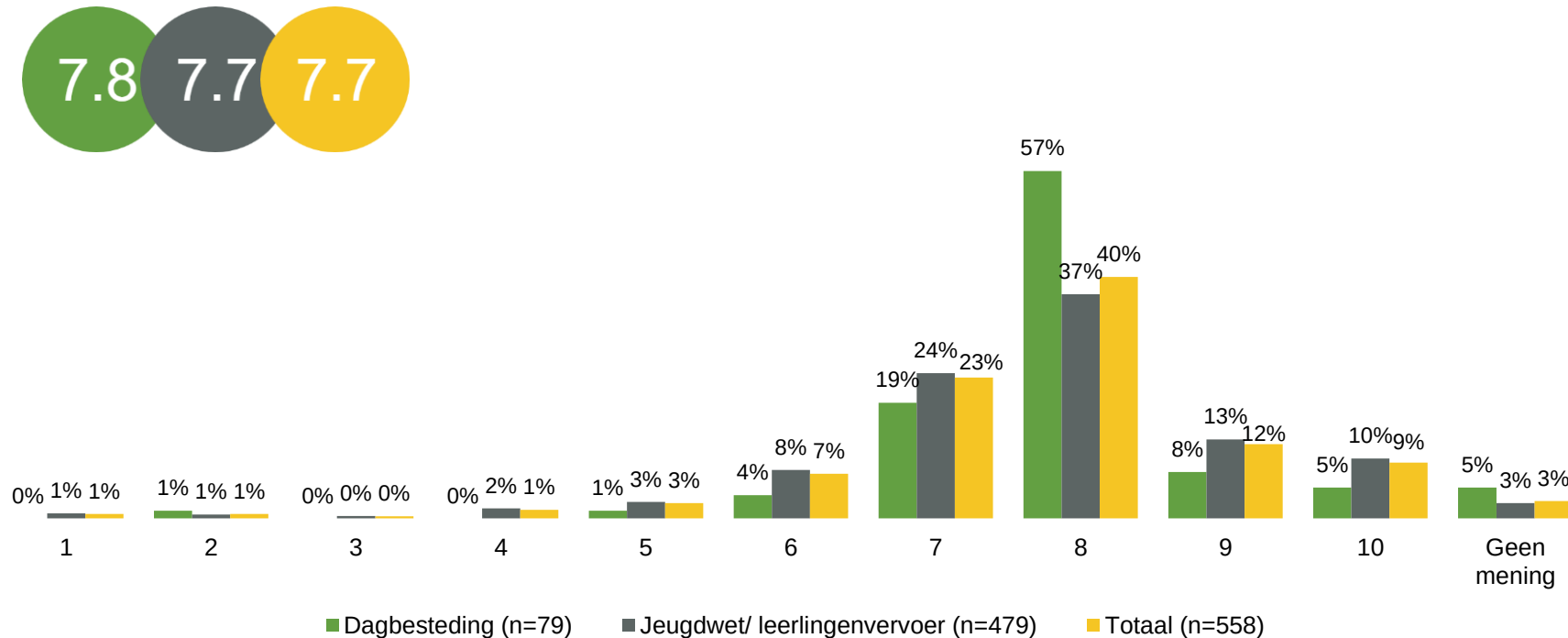


Wat is de belangrijkste reden dat u een onvoldoende geeft voor de afhandeling van uw laatste klacht?



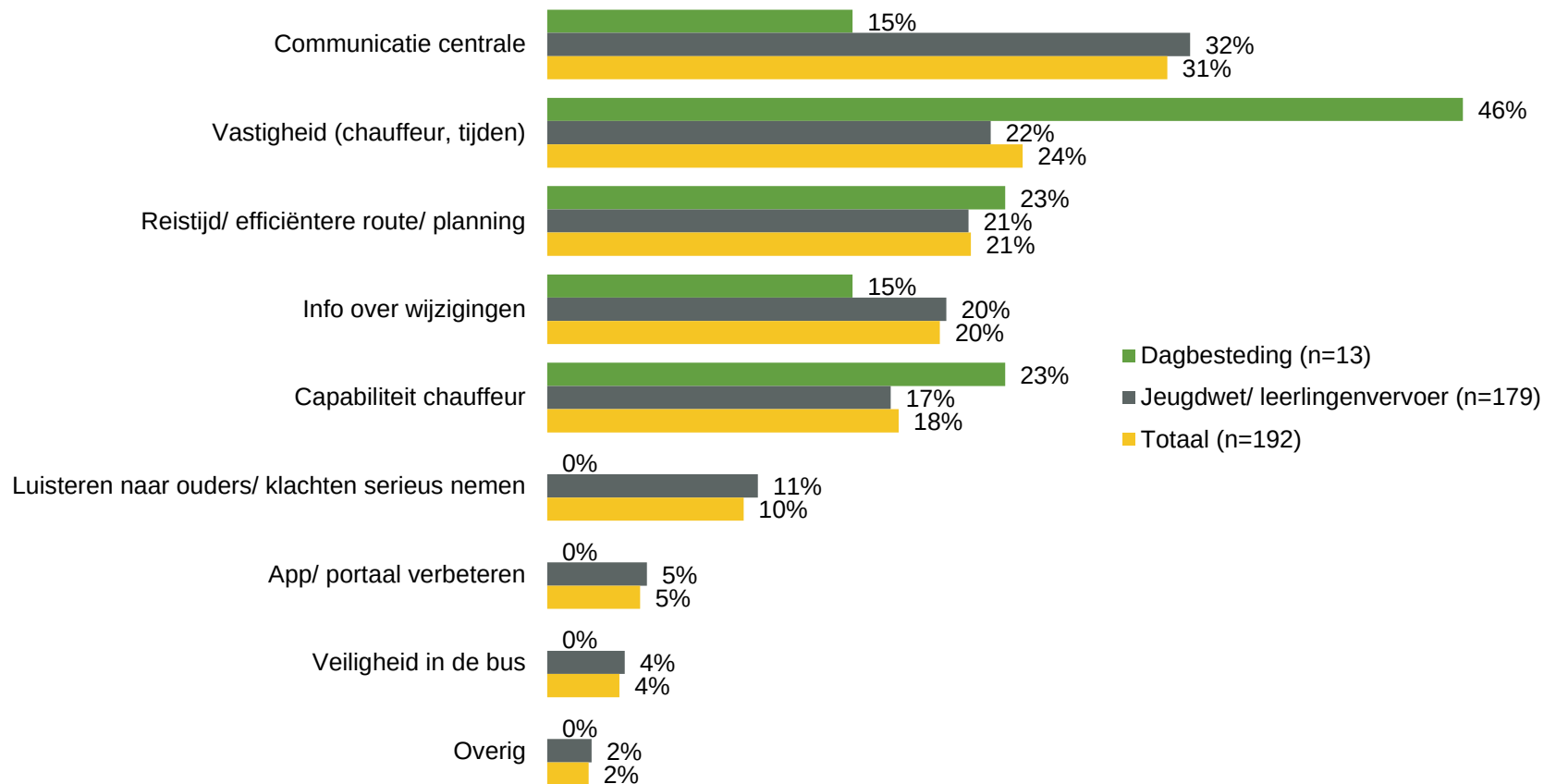
Als andere reden van een onvoldoende via het klachtenmeldpunt wordt voornamelijk aangegeven dat er zonder gegronde reden klachten afgewezen worden. Via zowel het klachtenmeldpunt als de overige kanalen wordt aangegeven dat klachten niet serieus genomen worden, er niets veranderd na het melden. Als verbeterpunt wordt voornamelijk aangegeven dat men daadwerkelijk actie wil zien nadat men gelijk gekregen heeft over een klacht.

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



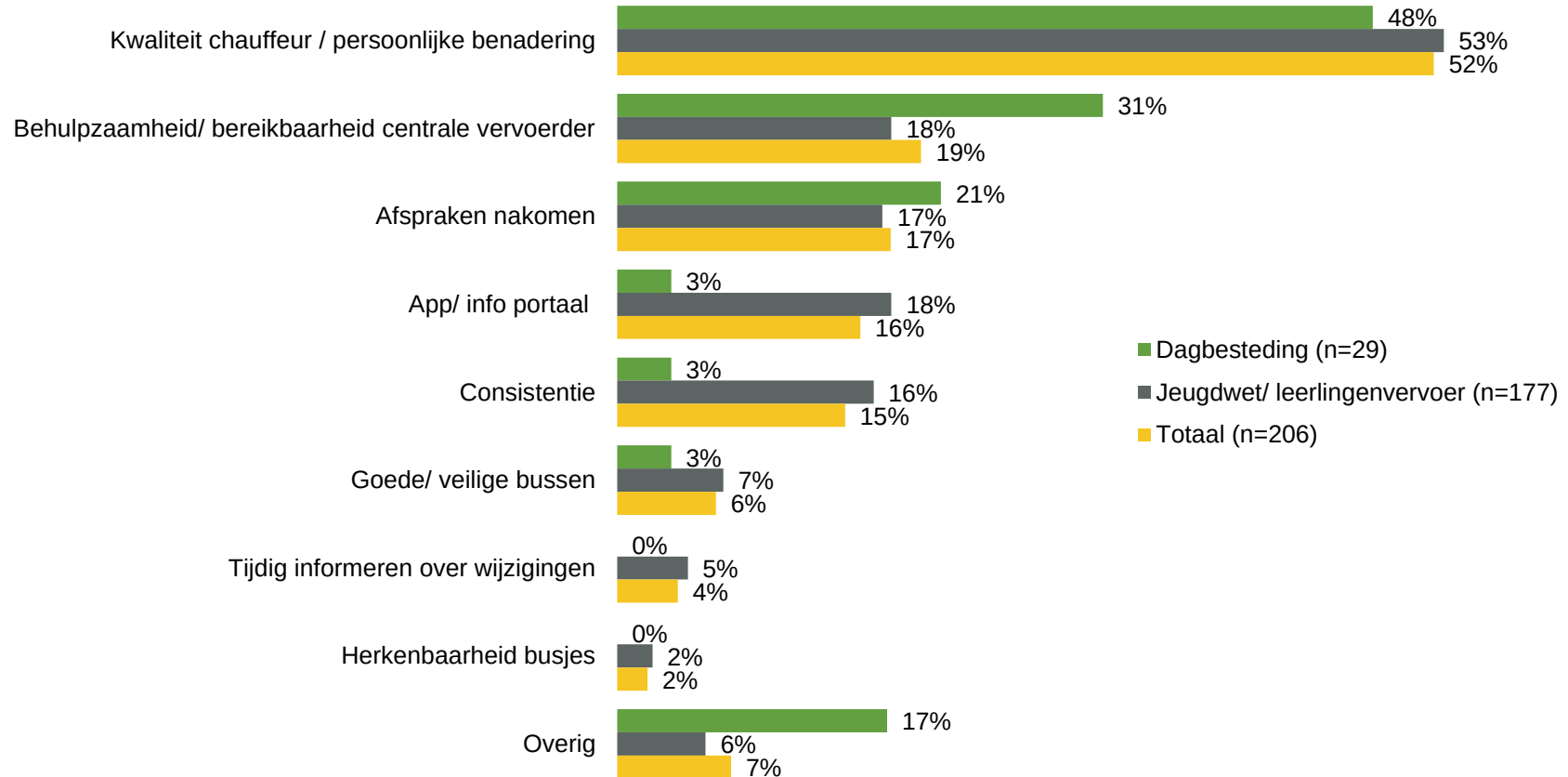
Als andere reden van een onvoldoende via het klachtenmeldpunt wordt voornamelijk aangegeven dat er zonder gegronde reden klachten afgewezen worden. Via zowel het klachtenmeldpunt als de overige kanalen wordt aangegeven dat klachten niet serieus genomen worden, er niets verandert na het melden.

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Ten opzichte van 2021 komen in 2022 veel overeenkomstige verbeterpunten naar boven. Communicatie is zowel in 2021 als in 2022 het meest voorkomende verbeterpunt.

Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



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.

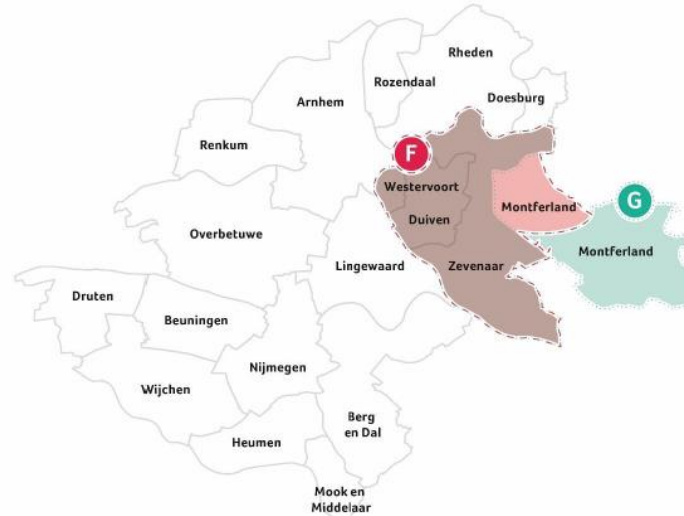
De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien 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 (558) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,62% foutmarge 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 vervoer wordt hier niet door Avan uitgevoerd.

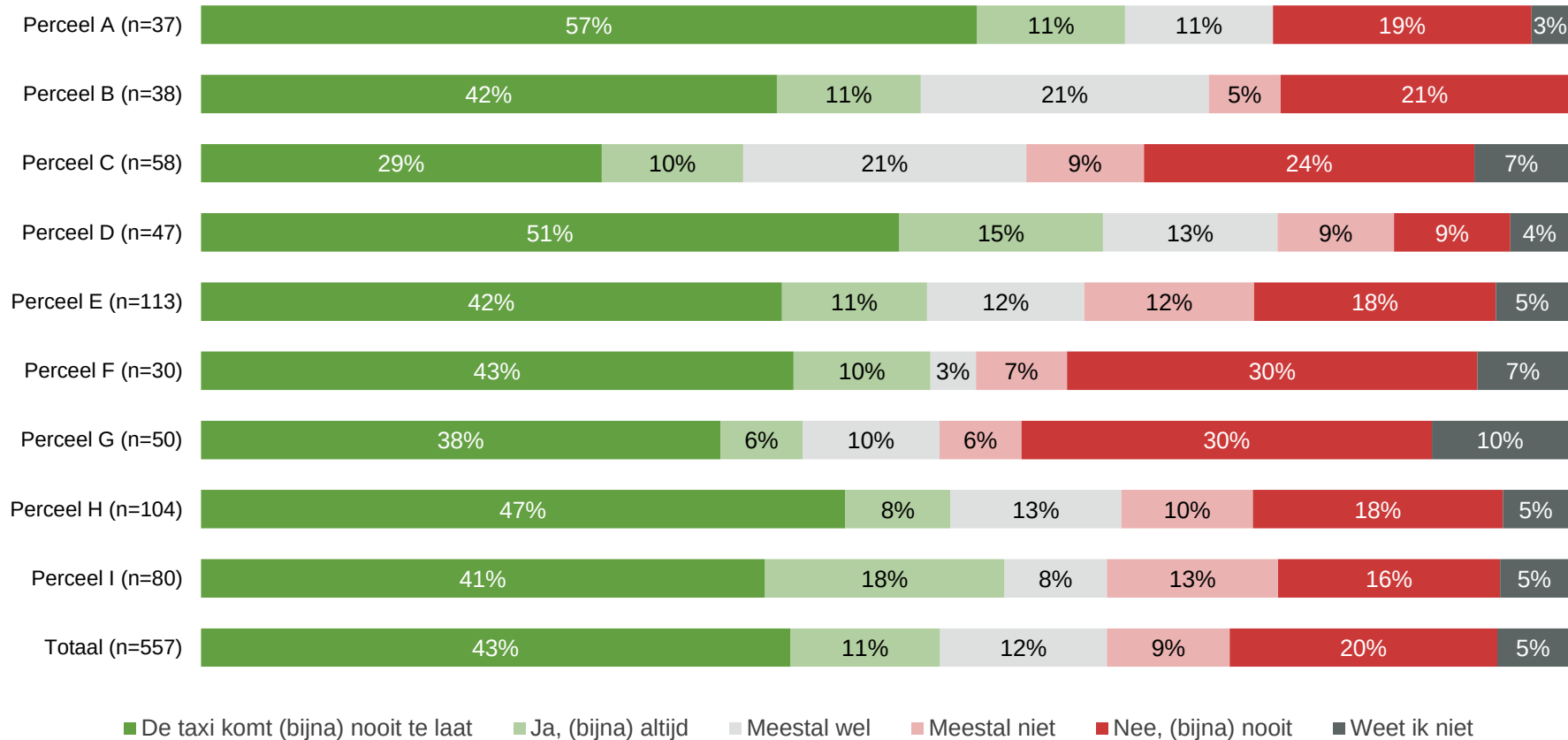
Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Online webportaal van de vervoerder	Gemak van tijdelijk afmelden	De website	Afhandeling klacht/melding	Dienstverlening algemeen
Perceel A	8.1	8.1	8.3	9.3*	8.1	8.6	8.0*	7.0*	8.3
Perceel B	7.2	7.7	8.3	8.0*	7.8	8.4	7.0*	3.8*	7.3
Perceel C	7.5	8.0	8.2	8.0*	8.0	8.2	7.4*	5.2*	7.6
Perceel D	8.0	8.2	8.4	8.0*	8.3	8.4	8.2*	5.3*	8.0
Perceel E	7.6	7.9	8.0	8.2*	7.8	8.2	7.5*	5.2	7.6
Perceel F	7.6	7.9*	8.5*	8.3*	7.7*	8.0	7.2*	4.4*	7.5
Perceel G	7.8	7.9	8.5	7.7*	8.0	8.4	8.3*	7.6*	7.8
Perceel H	7.6	7.9	8.1	8.2*	8.1	8.3	7.8	5.9	7.7
Perceel I	7.5	8.1	8.2	8.2*	7.9	8.2	7.5	4.9	7.5
Totaal	7.6	8.0	8.2	8.2	8.0	8.3	7.7	5.4	7.7

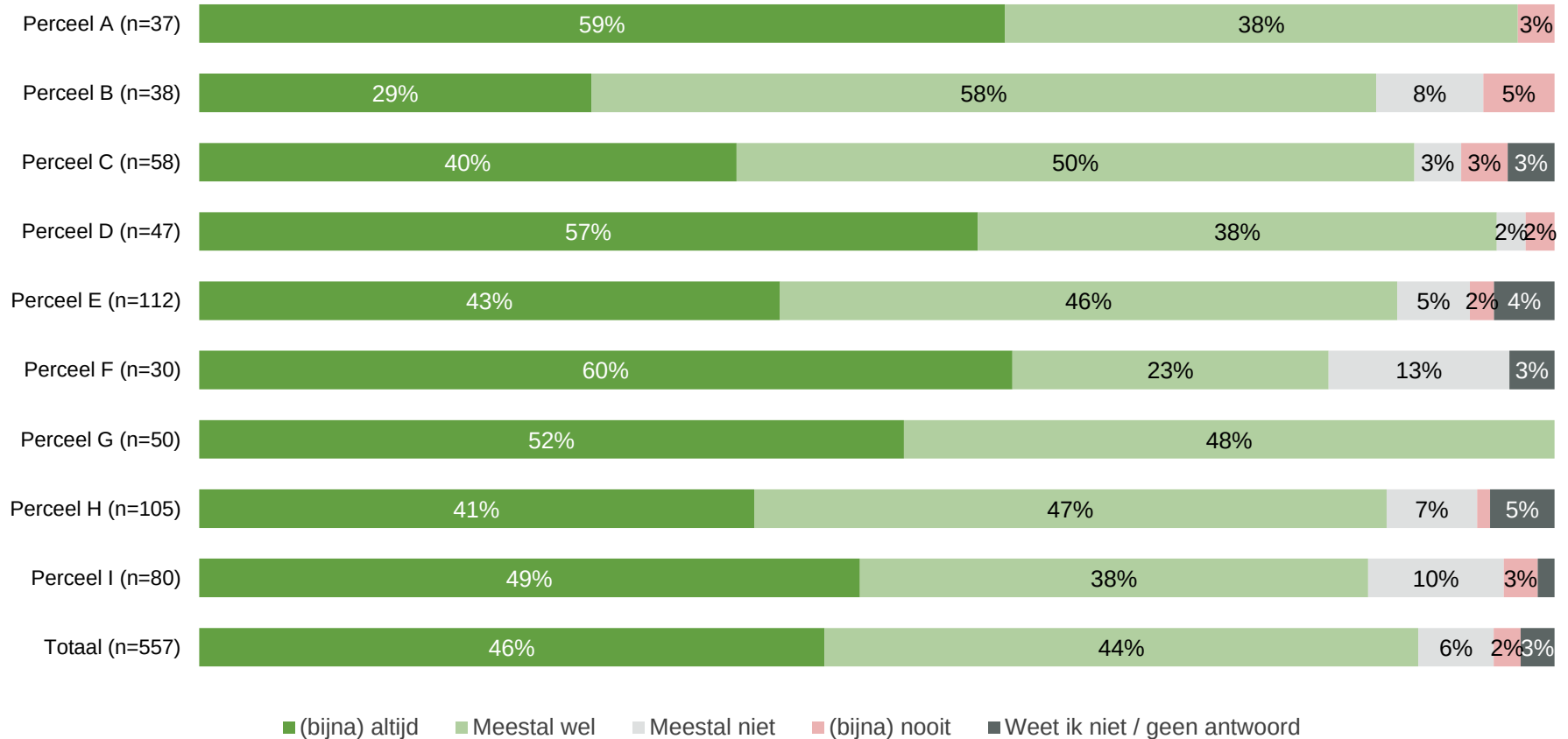
* Deze vragen zijn beantwoord door minder dan 30 respondenten. De resultaten zijn indicatief en niet representatief.

De ambitie voor het routegebonden vervoer van Avan is een algemene beoordeling van een 7.6 of hoger. In totaal wordt de algemene dienstverlening dit jaar wederom met een 7.7 beoordeeld. Perceel D zit dit jaar boven deze ambitie, percelen B en F zitten nog steeds onder deze ambitie (een kanttekening hierbij is wel dat bij deze percelen de minste respondenten hebben meegedaan). Perceel I zit dit jaar onder deze ambitie. De ambitie voor de algemene beoordeling van het vervoer is een 7.9. In totaal wordt dit beoordeeld met een 7.6, waarbij alleen percelen A en D de ambitie van een 7.9 behalen. Ten slotte is de ambitie voor het telefonisch contact met de klant een 7.3. Deze wordt gemiddeld met een 8.2 beoordeeld. Geen enkel individueel perceel zit onder deze ambitie.

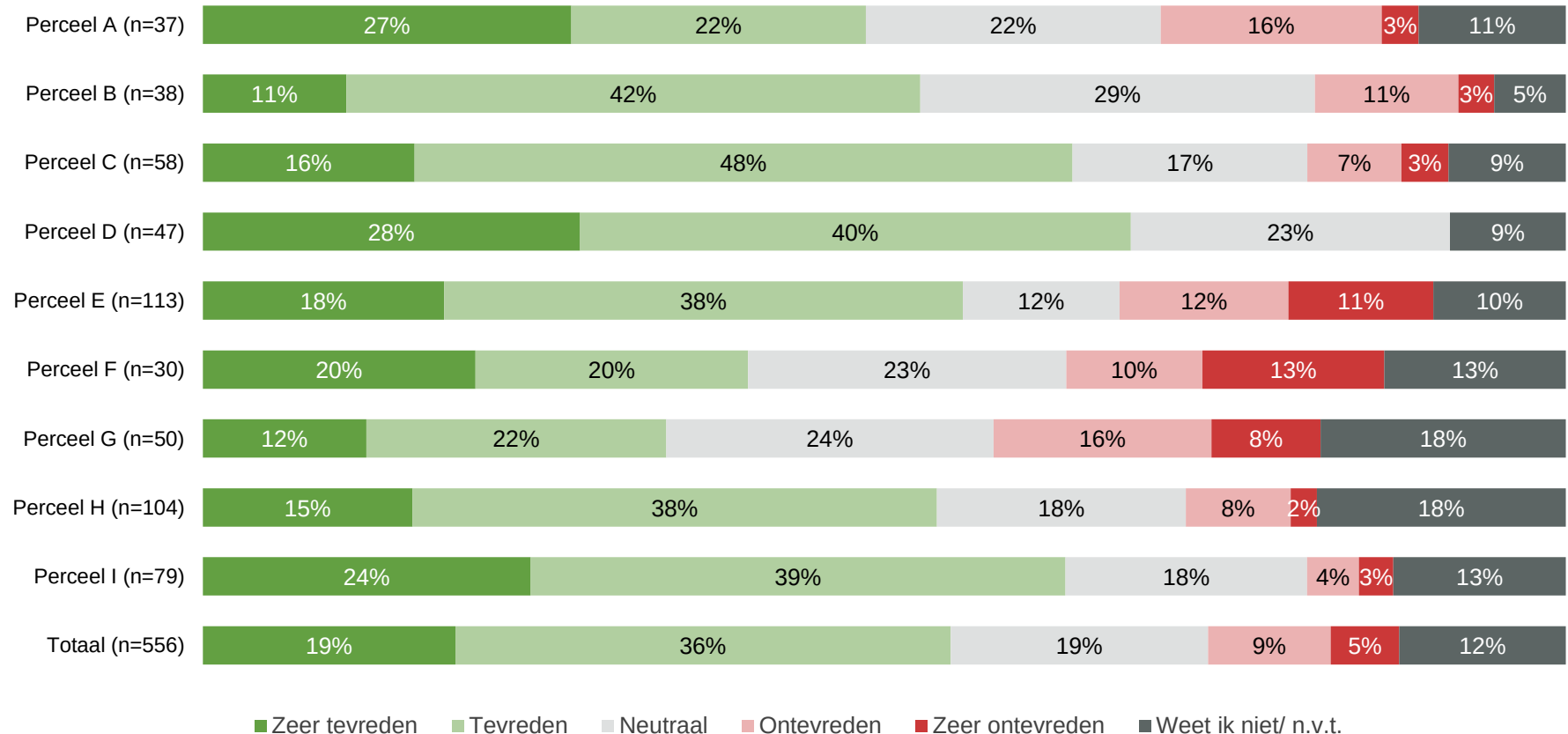
Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



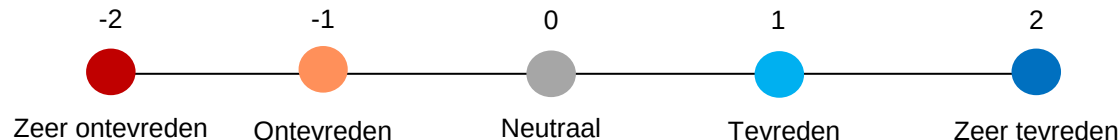
In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan? Communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie.



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

	De reistijd	Punctualiteit	Veiligheid in het voertuig	Comfort voertuig	Netheid voertuig	Herkenbaarheid voertuig	Gemak van instappen
Perceel A	0.6	0.9	1.2	1.0	1.3	1.2	1.2
Perceel B	0.5	0.8	1.2	1.1	1.2	1.4	1.4
Perceel C	0.6	0.9	1.0	0.9	1.0	1.2	1.1
Perceel D	0.3	1.1	1.4	1.2	1.3	1.3	1.3
Perceel E	0.7	0.9	1.1	1.1	1.1	1.3	1.2
Perceel F	1.0	1.3*	1.0*	1.0*	1.2	1.4	1.2
Perceel G	0.9	0.9	1.0	1.0	1.2	1.2	1.0
Perceel H	0.7	0.9	1.0	0.9	1.0	1.2	1.0
Perceel I	0.6	0.9	1.0	1.0	1.2	1.3	1.1
Totaal	0.6	0.9	1.1	1.0	1.2	1.2	1.1

* 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(s)	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Online webportaal van de vervoerder	Gemak tijdelijk afmelden	De website	Afhandeling klacht/melding	Dienstverlening algemeen
Arnhem	7.6	8.1	8.3	8.3*	7.9	8.3	7.5	5.4	7.7
Berg en Dal	7.2*	7.6*	8.0*	8.3*	7.9*	8.0*	7.4*	5.1*	7.6*
Beuningen	7.8*	8.1*	8.5*	9.0*	8.3*	8.8*	8.5*	4.7*	7.7*
Doesburg	6.8*	7.6*	7.6*	3.0*	7.8*	7.8*	7.8*	5.0*	6.9*
Druten	7.1*	7.3*	8.1*	9.0*	8.2*	8.5*	8.3*	5.0*	7.5*
Duiven	8.0*	7.9*	8.8*	7.0*	7.3*	7.7*	8.2*	5.0*	7.7*
Heumen	6.7*	7.2*	7.0*	-	6.7*	7.0*	7.0*	1.0*	6.3*
Lingewaard	7.6	8.0	8.0	8.6*	7.8	8.2	7.1*	4.3*	7.6
Mook en Middelaar	7.7*	7.3*	8.0*	-	8.3*	8.3*	8.0*	7.0*	7.7*
Nijmegen	7.9	8.2	8.4	8.3*	8.1	8.3	7.7*	5.5*	7.8
Overbetuwe	7.6	7.8	8.0	7.9*	7.8	8.2	8.2*	6.0*	7.6
Renkum	8.4*	8.3*	8.5*	8.8*	6.0*	8.8*	-	-	8.3*
Rheden	7.7	7.9*	7.9	8.1*	8.5*	8.6*	8.2*	6.3*	7.9
Westervoort	8.2*	8.2*	8.8*	9.0*	8.3*	8.5*	9.8*	6.0*	8.2*
Wijchen	7.9	8.3	8.7	10.0*	8.2	8.9	7.5*	5.8*	8.0
Zevenaar	7.5	7.8	8.4	7.7*	7.9	8.2	7.5*	6.1*	7.5
Totaal	7.6	8.0	8.2	8.2	8.0	8.3	7.7	5.4	7.7

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