

# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 3 2023*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage Continu KTO

*Kwartaal 3 2023*

**avan**

**Movementem**

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

## Definitief

16 november 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 3 van 2023. 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. Dit kwartaal is ruim de helft van de ritten gebeld door een externe interviewers.

## 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 465 geslaagde interviews afgenomen.

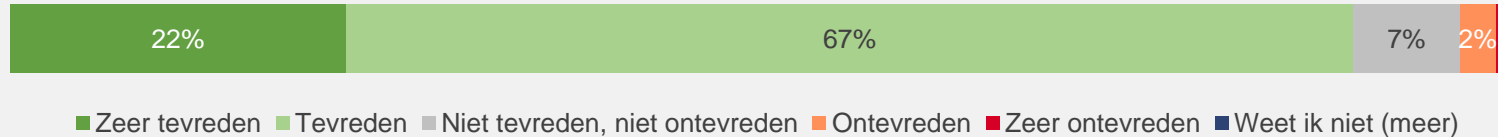


# SAMENVATTING kwartaal 3

Periode: Q3 2023

# Resp.: 465

## Algemene tevredenheid



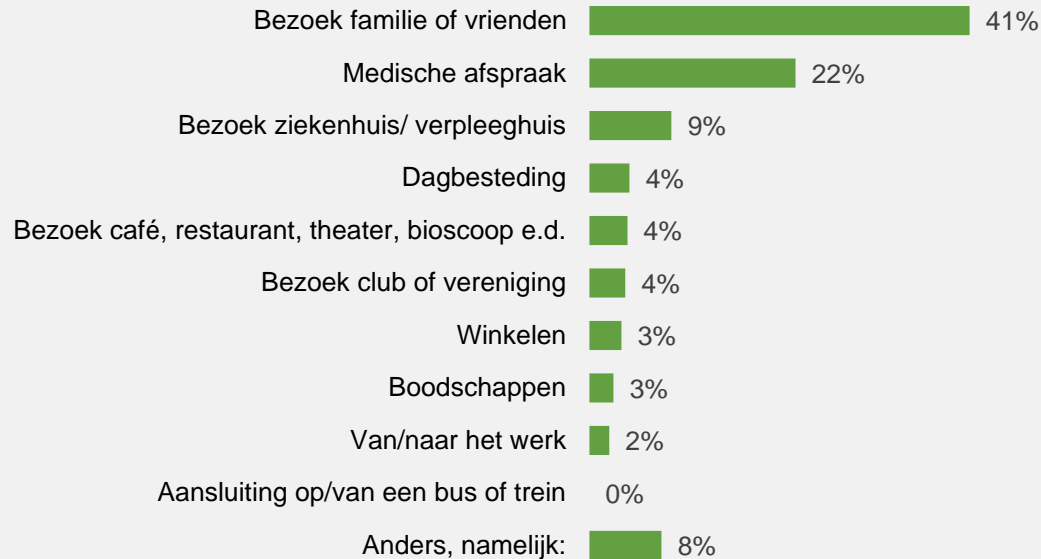
## Rapportcijfers

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.



# SAMENVATTING kwartaal 3

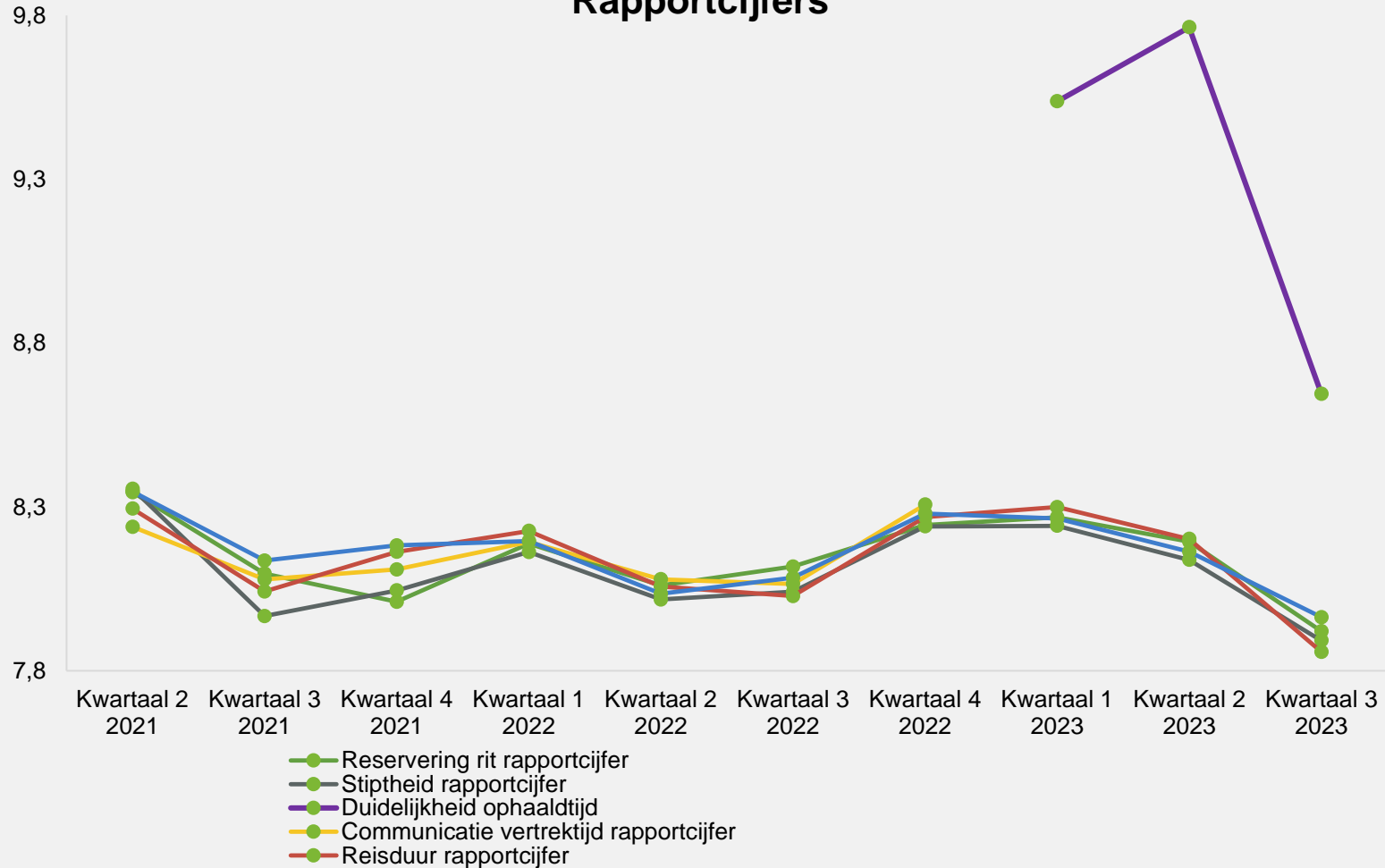
## Reisdoel Wmo (n=465)



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

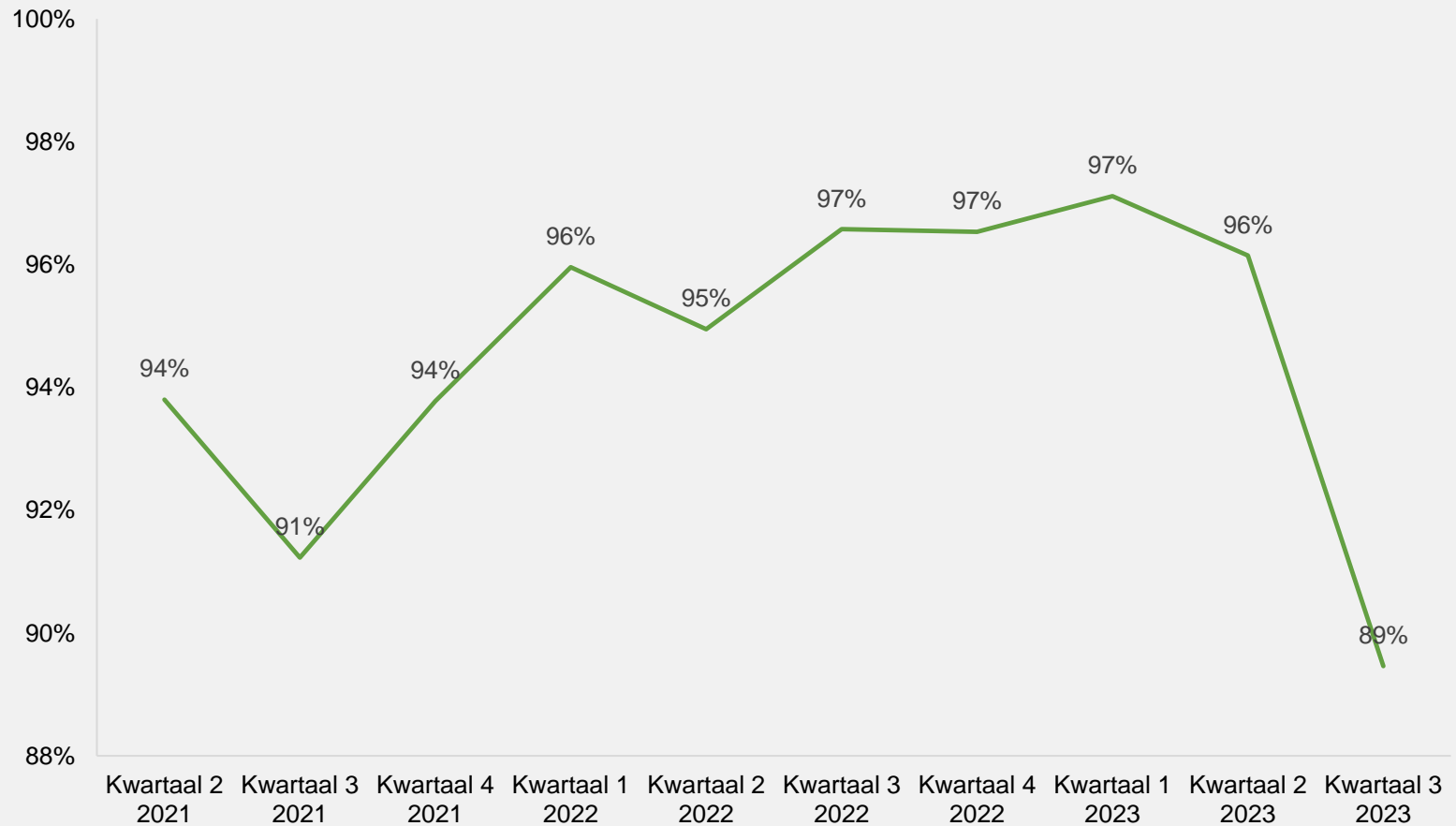
# SAMENVATTING trend

## Rapportcijfers



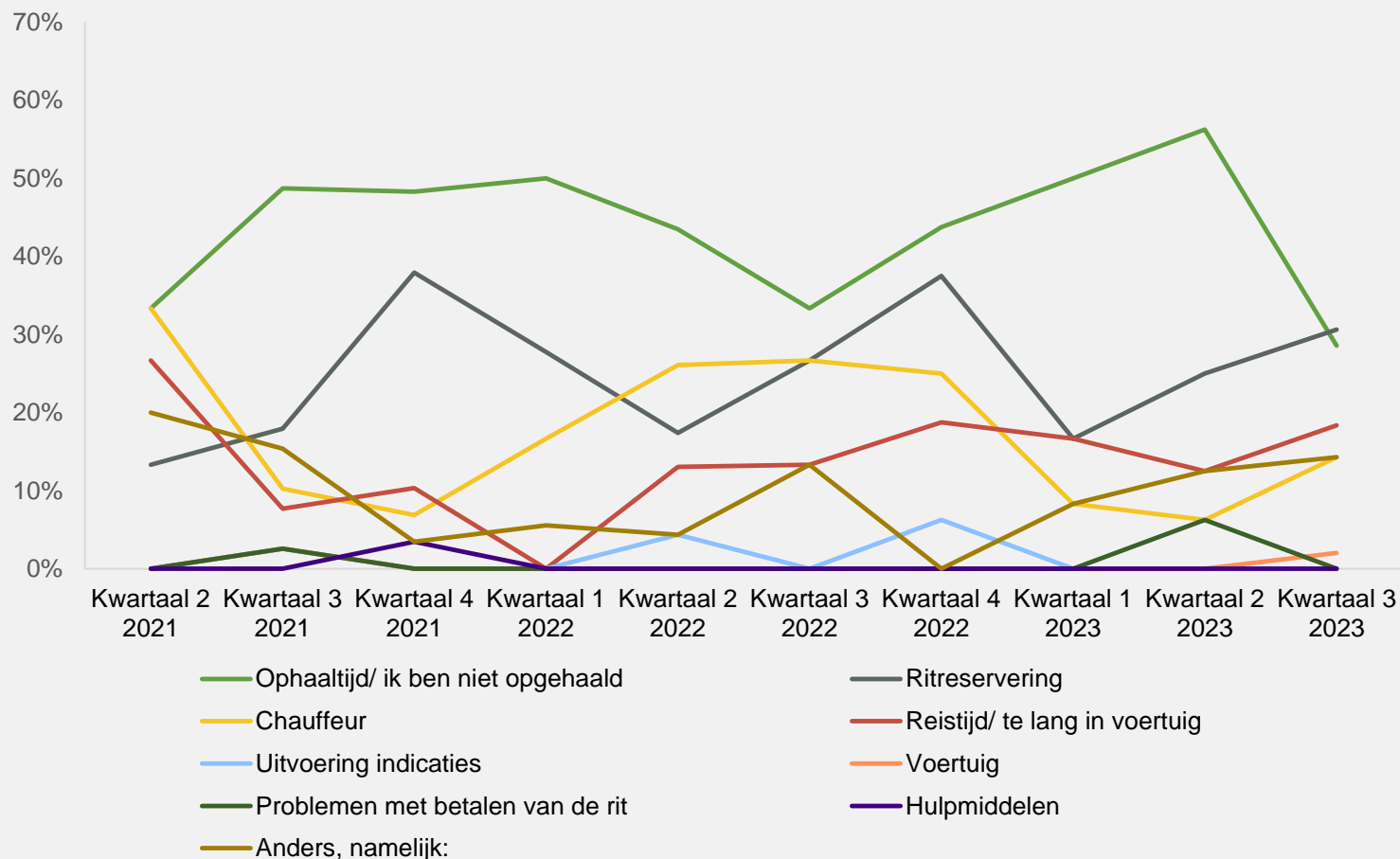
# SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



# SAMENVATTING trend

## Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid







 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

 **Terugbelservice**

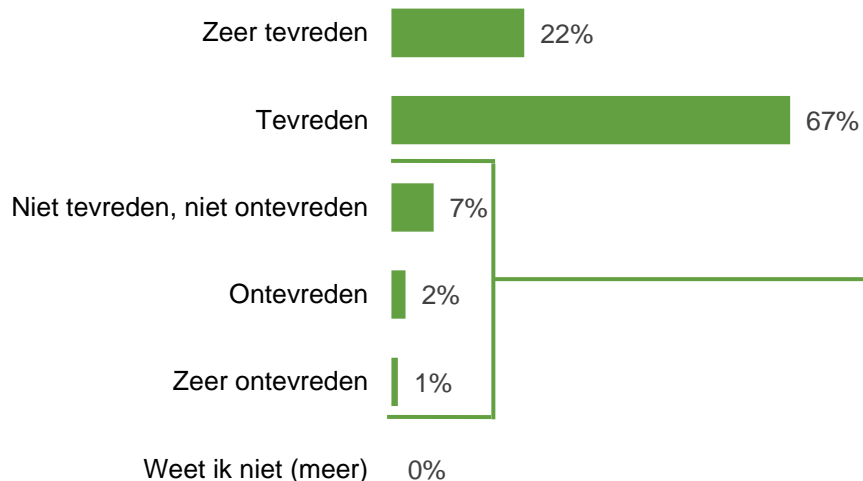
 **Klachtenafhandeling**

 **Aanvullende vragen**



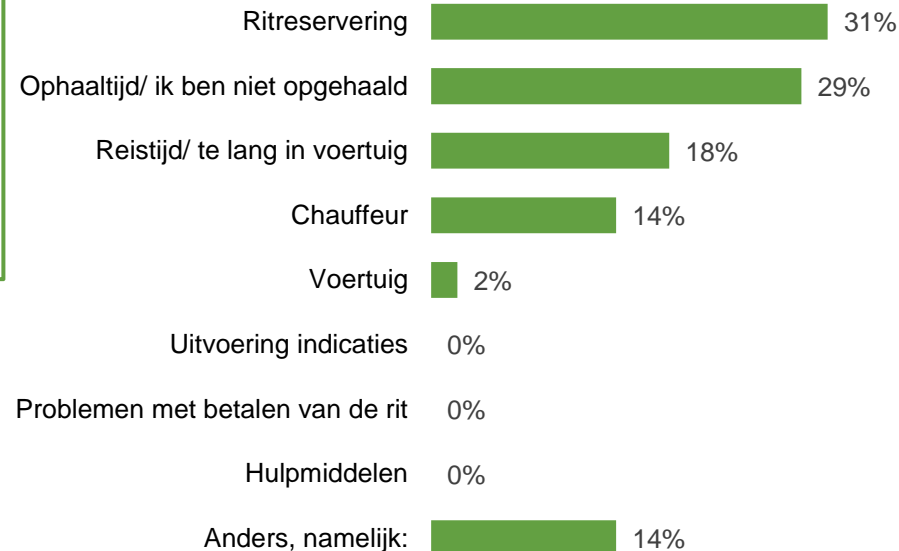
## Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=465)

*Voldeed de rit aan uw verwachtingen?*



## Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=49)

*Meer antwoorden mogelijk*



Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (89%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

10% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

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 ritreservering (31%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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

Van de 465 respondenten hebben er 49 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

### **Ritreservering**

15 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 9 van hen vonden dat ze lang moesten wachten. 2 gaven aan dat de telefonist(e) niet vriendelijk was en volgens 2 van hen was de rit niet goed gereserveerd/doorgegeven aan het taxibedrijf. 1 iemand vond de site onduidelijk. De andere 3 hebben een andere reden gegeven.

### **Ophaaltijd**

14 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 11 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 2 te vroeg en 1 iemand zegt helemaal niet opgehaald te zijn. Van de respondenten die te laat of te vroeg zijn opgehaald, zeggen er 12 niet te zijn geïnformeerd en 1 iemand is goed geïnformeerd.

### **Reistijd**

9 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 3 van hen geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd en 2 weten niet (meer) hoeveel langer de reis duurde. 4 respondenten geven een ander aantal minuten aan, variërend tussen de 45 en 120 minuten langer.

### **Chauffeur**

7 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Volgens 3 van hen kende de chauffeur de route onvoldoende en 2 geven aan dat de chauffeur gehaast was en geen tijd had. Daarnaast geeft nog 1 iemand aan dat de chauffeur niet behulpzaam was, 1 iemand dat de chauffeur niet prettig reed en 1 iemand dat de chauffeur niet veilig reed.

### **Voertuig**

1 respondent was ontevreden over het voertuig. Deze vond de stoelen oncomfortabel.

### **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.

### **Feitelijke informatie**

Van de 14 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 8 op tijd opgehaald en 6 te laat.

De 3 respondenten die zeiden meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, hebben daadwerkelijk 2 minuten korter en 18 en 21 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten.

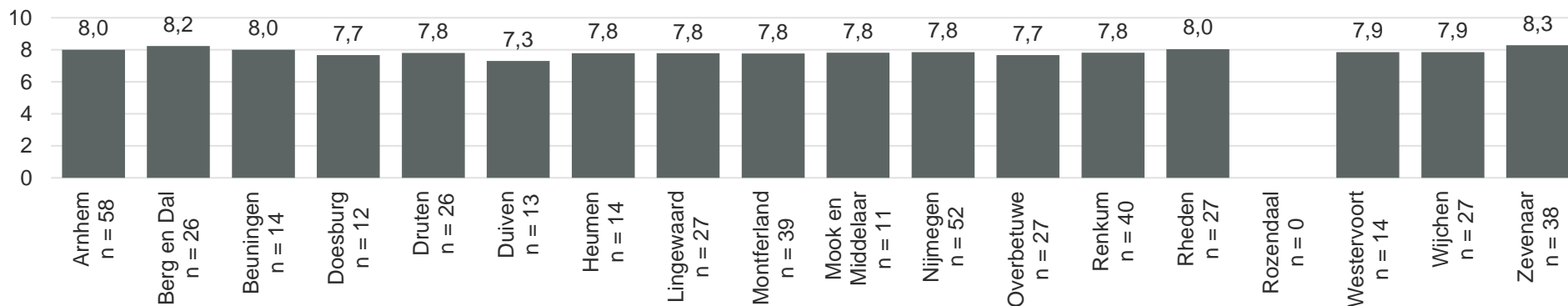
De 2 respondenten die zeiden 45 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten, hebben daadwerkelijk 8 en 21 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten. Van de respondent die aangaf dat de reistijd 60 minuten langer duurde, was dit in werkelijkheid 11 minuten en voor de respondent die zei dat de rit 120 minuten langer duurde 5 minuten.



## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=465

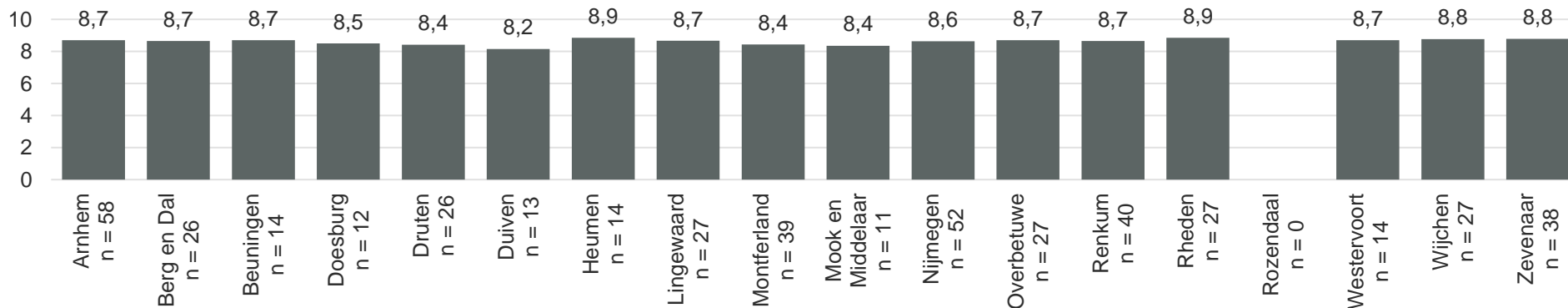
7.9



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:  
n=465

8.6

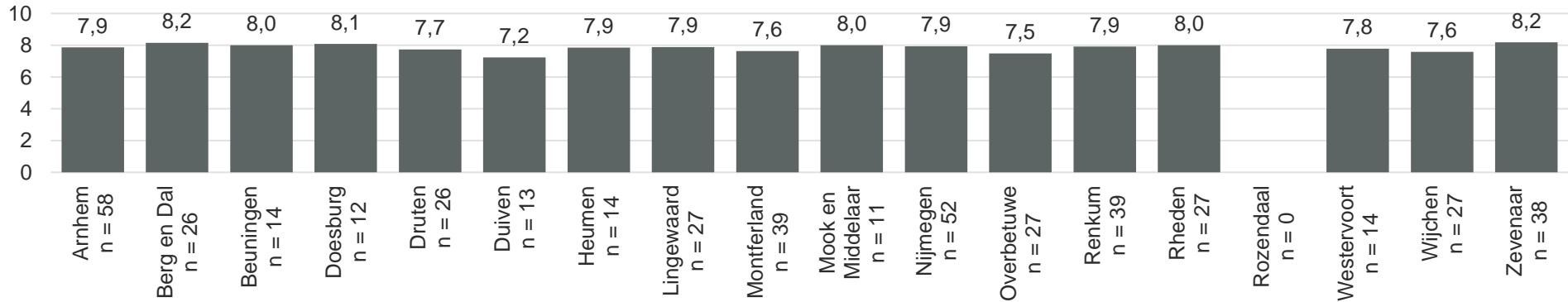




## Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

**Totaal:**  
n=464

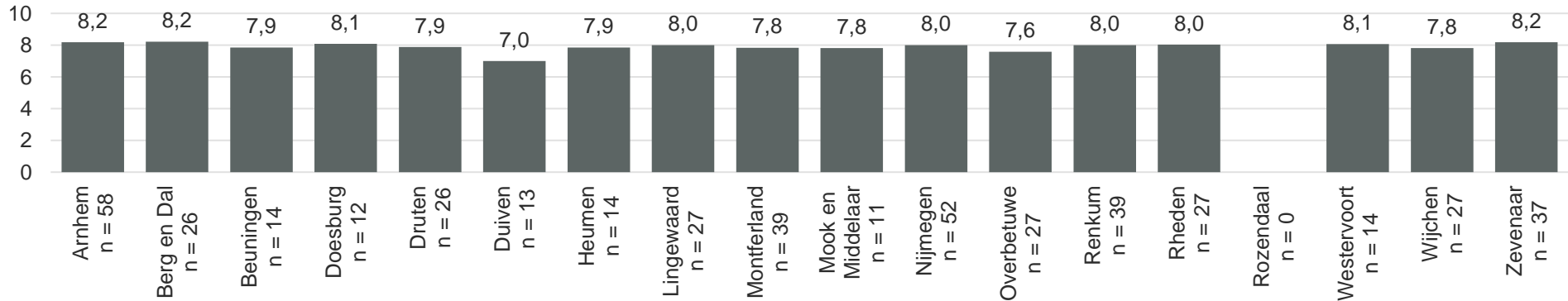
**7.9**



## Algemeen rapportcijfer per gemeente

**Totaal:**  
n=463

**8.0**

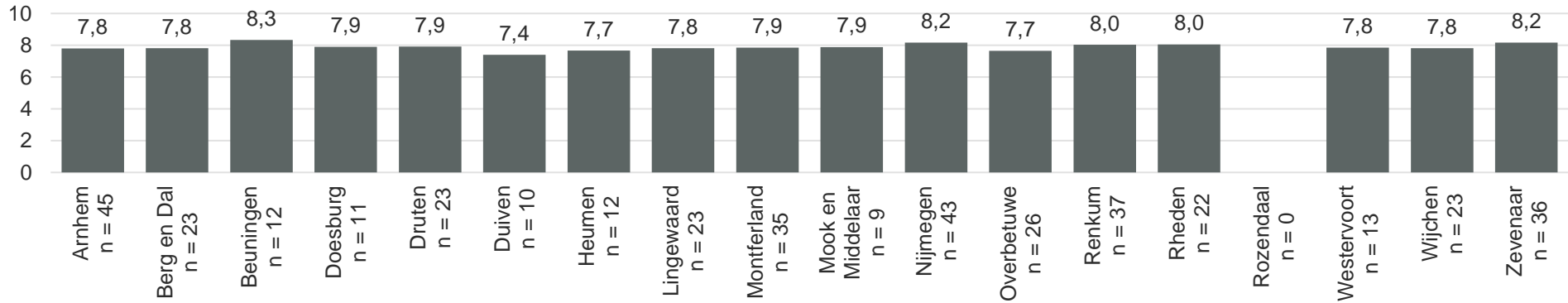




## Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:  
n=403

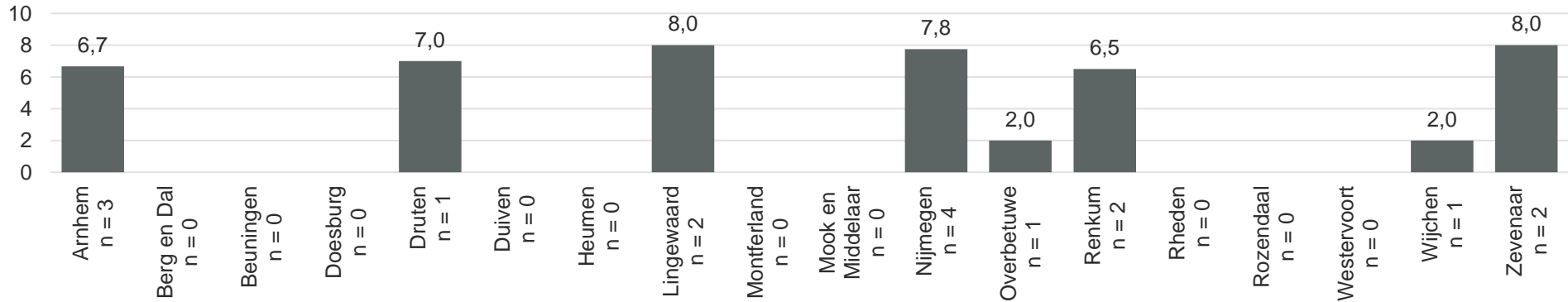
**7.9**



## Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:  
n= 16

**6.7**



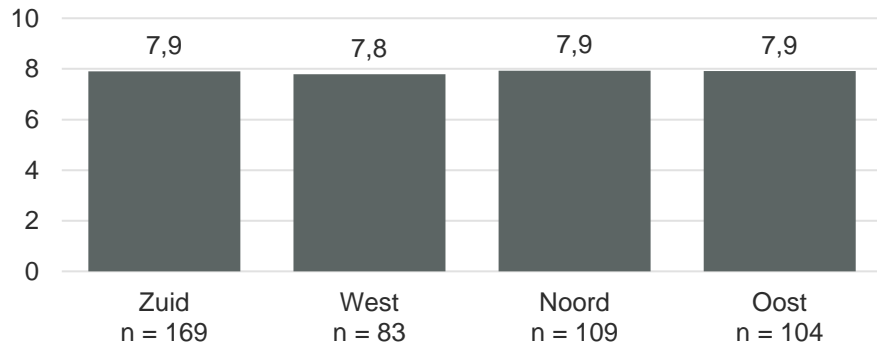




## Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=465

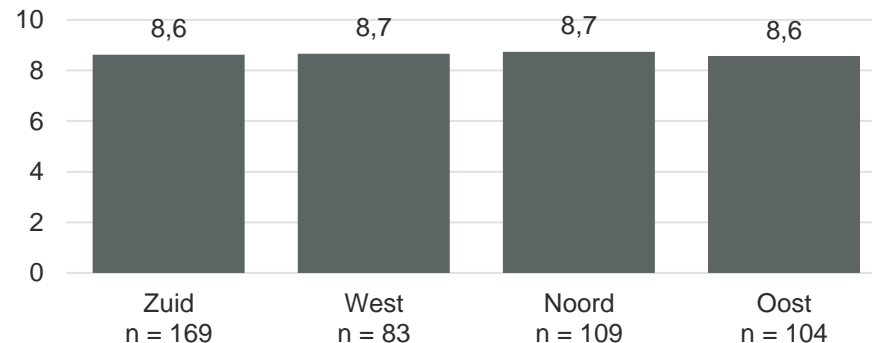
7.9



## Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal:  
n=464

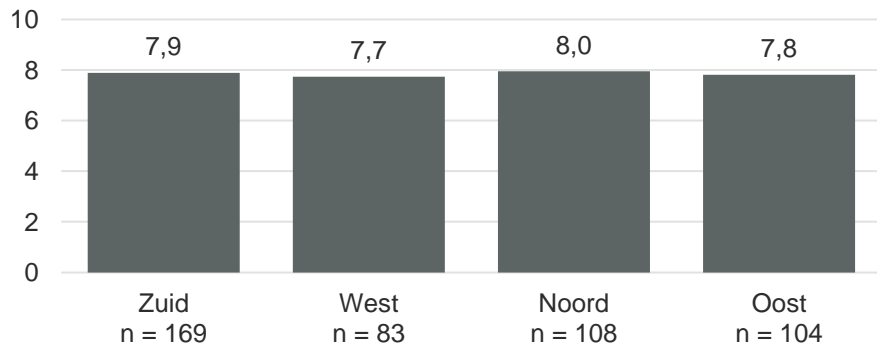
8.6



## Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:  
n=465

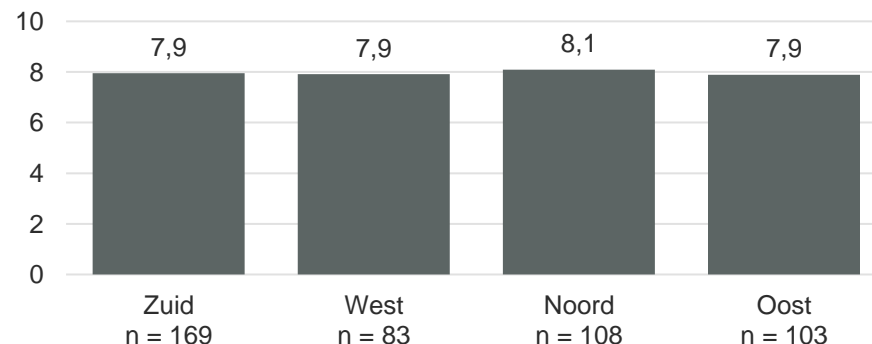
7.9



## Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:  
n=463

8.0

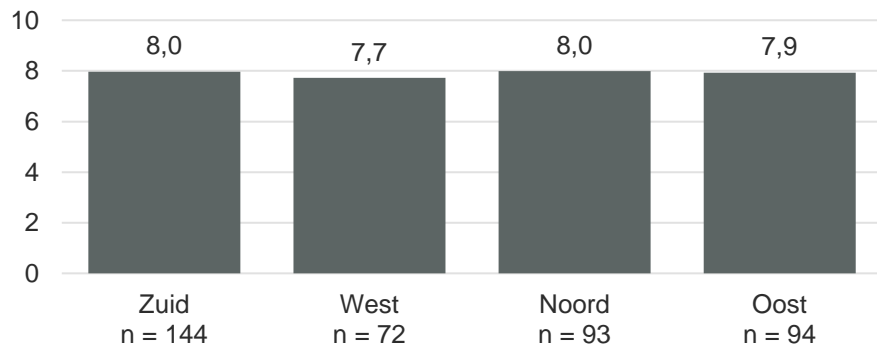




## Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:  
n=403

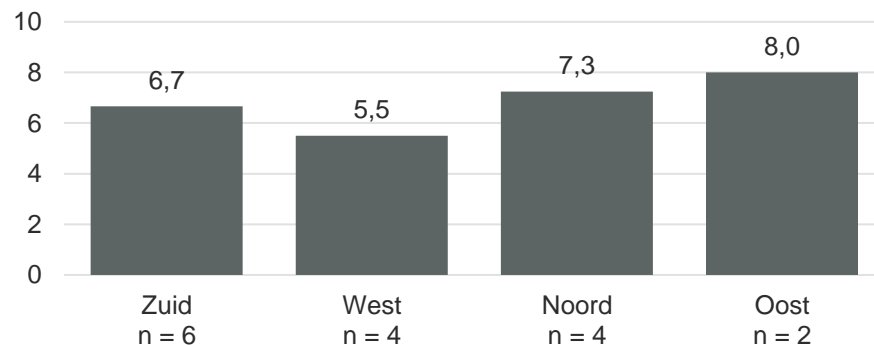
7.9



## Afhandeling laatste klacht per perceel

Totaal:  
n= 16

6.7





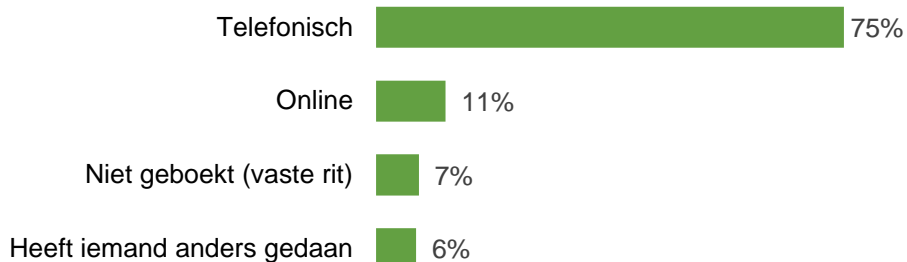
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=465)



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



## Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=465)



## Rapportcijfer reservering

### Telefonisch



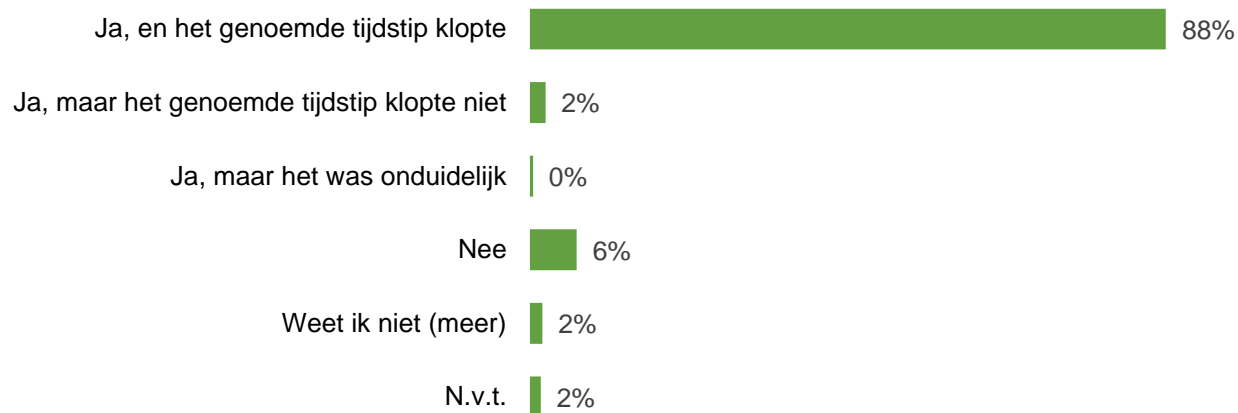
### Online



De meeste (75%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,9 beoordeeld. 11% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.



**Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=465)**



90% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 6% 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=465)



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