

Jaarrapport Continu KTO

2022 - 2023

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Jaarrapport Continu KTO

2022 - 2023

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept

2 juni 2023

Projectnummer: 21005

Auteurs:

Maarten van Setten

Michel Hartemink

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W 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 2 2022 tot en met kwartaal 1 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 worden 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. Van kwartaal 2 2022 tot en met kwartaal 1 2023 zijn in totaal 1.833 geslaagde interviews afgenomen.

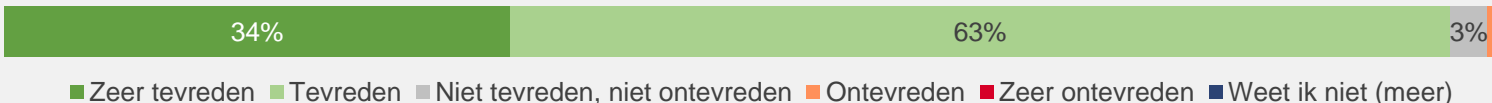
Gemeente	Aantal ritten	Respons	Foutmarge
Arnhem	104.806	214	6,7%
Berg en Dal	17.566	53	13,5%
Beuningen	8.945	53	13,5%
Doesburg	1.839	100	9,8%
Druten	12.790	52	13,6%
Duiven	7.623	106	9,5%
Heumen	5.767	51	13,7%
Lingewaard	21.814	105	9,6%
Montferland	17.604	156	7,8%
Mook en Middelaar	3.092	51	13,7%
Nijmegen	78.676	211	6,7%
Overbetuwe	15.914	105	9,6%
Renkum	20.815	157	7,8%
Rheden	27.736	102	9,7%
Rozendaal	136	2	69,3%
Westervoort	5.867	52	13,6%
Wijchen	12.311	104	9,6%
Zevenaar	17.375	159	7,8%
Totaal	380.676	1.833	2,3%

SAMENVATTING

Periode: Q2 2022 - Q1 2023

Resp.: 1.833

Algemene tevredenheid



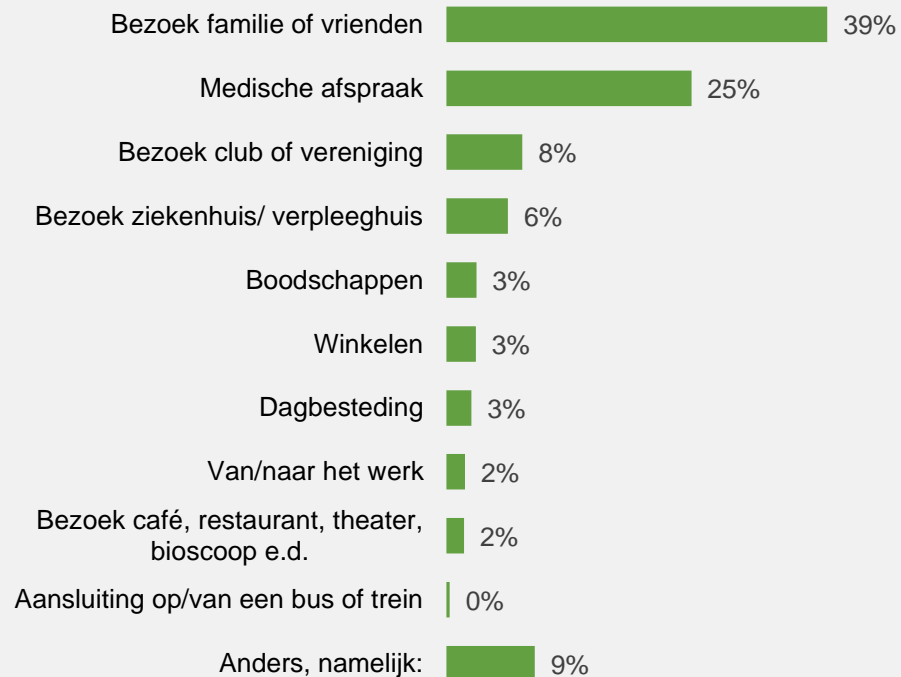
Rapportcijfers

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

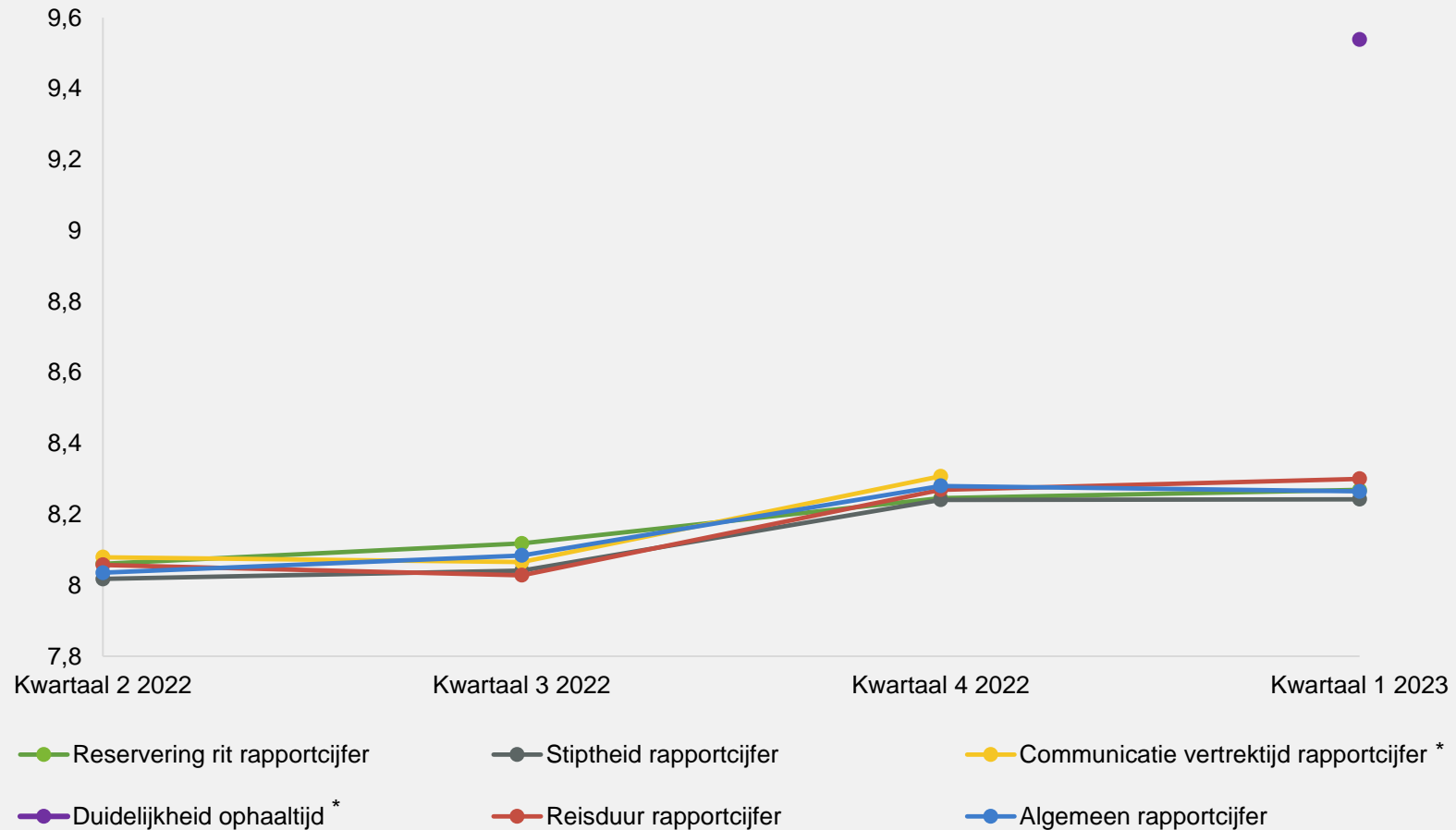
Reisdoel Wmo (n=1.833)



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

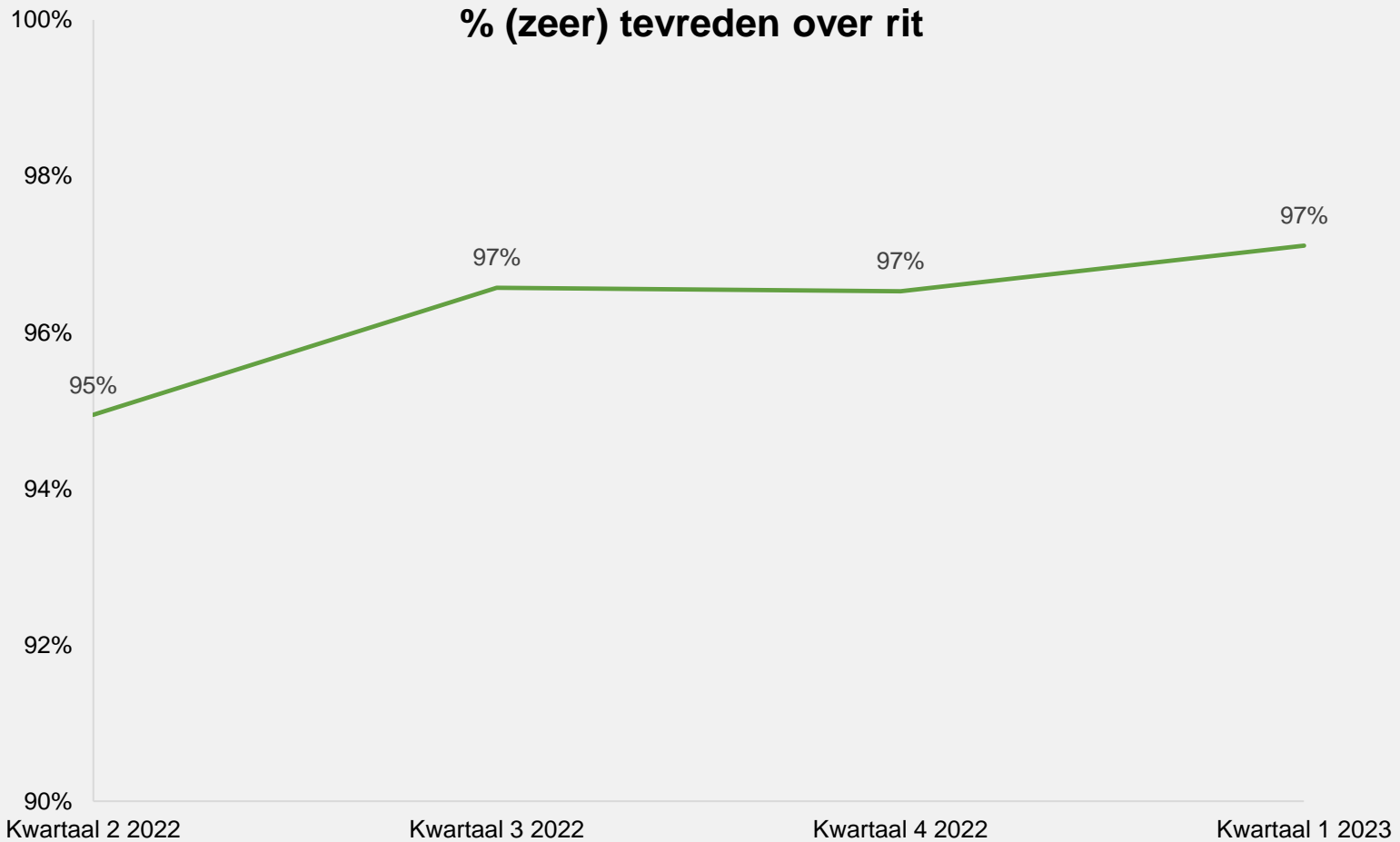
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



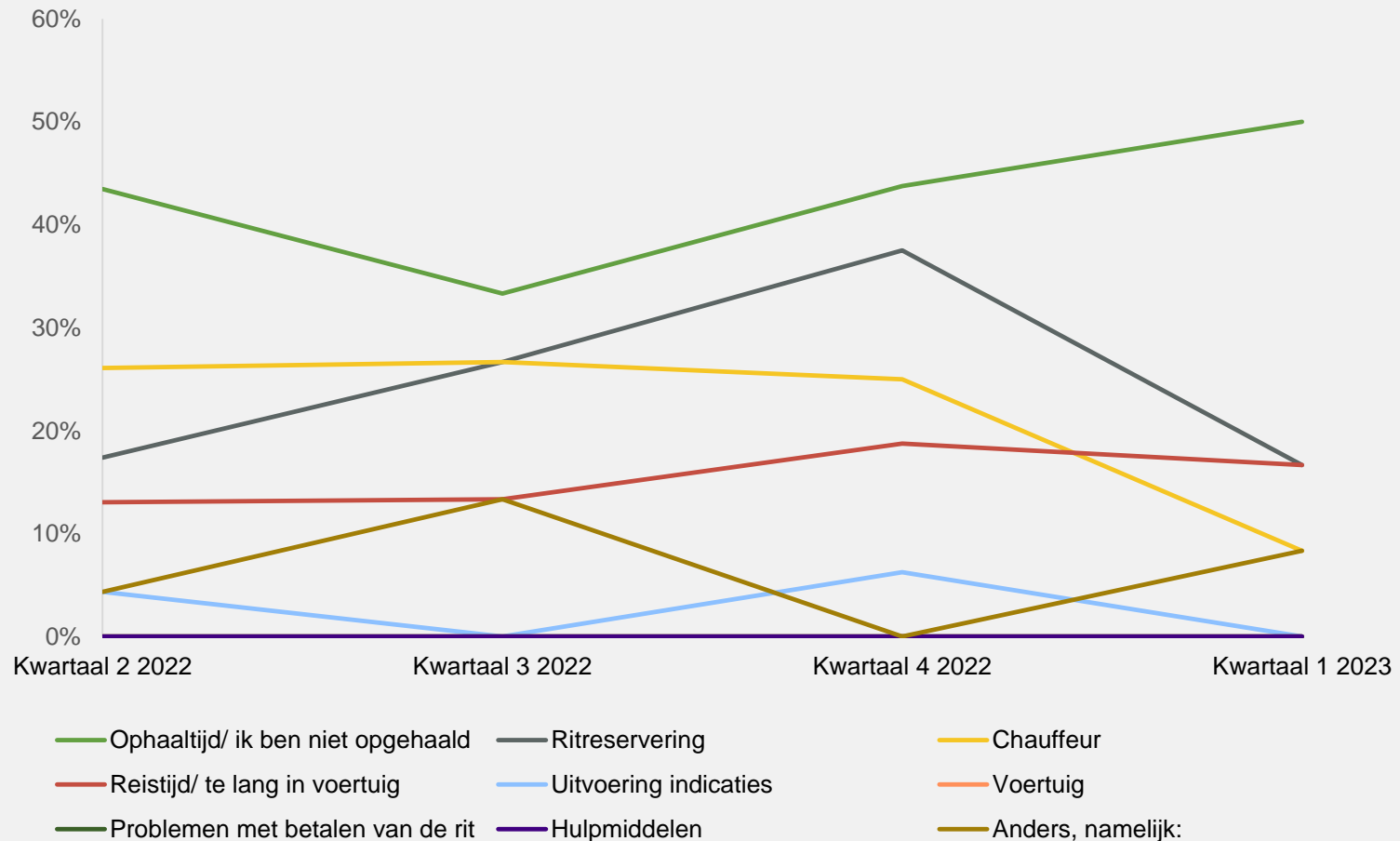
*De vraag over de communicatie vertrektijd is vanaf Q1 2023 vervangen door ene vraag over de duidelijkheid van de ophaaltijd.

SAMENVATTING trend












SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid

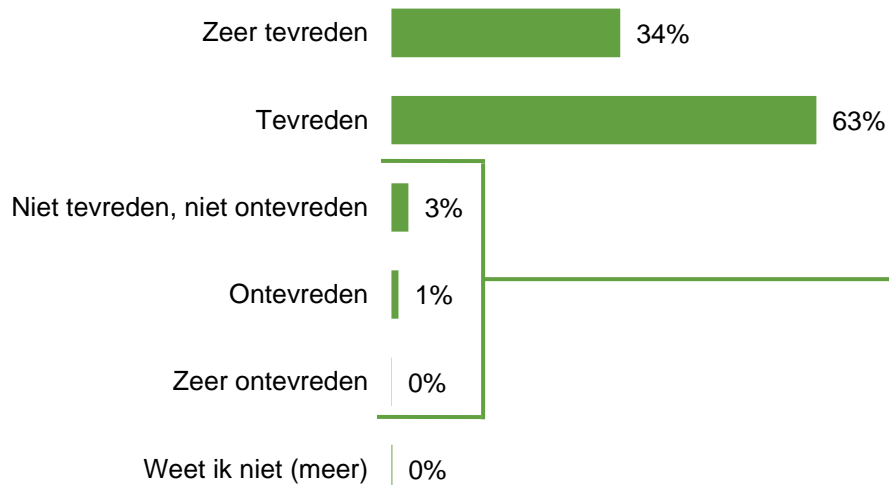




-  **Algemene tevredenheid**
-  **Ontevredenheid**
-  **Rapportcijfers**
-  **Reisdoel**
-  **Reservering**
-  **Terugbelservice**
-  **Klachtenafhandeling**
-  **Aanvullende vragen**
-  **Conclusie en aanbevelingen**

Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1.833)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

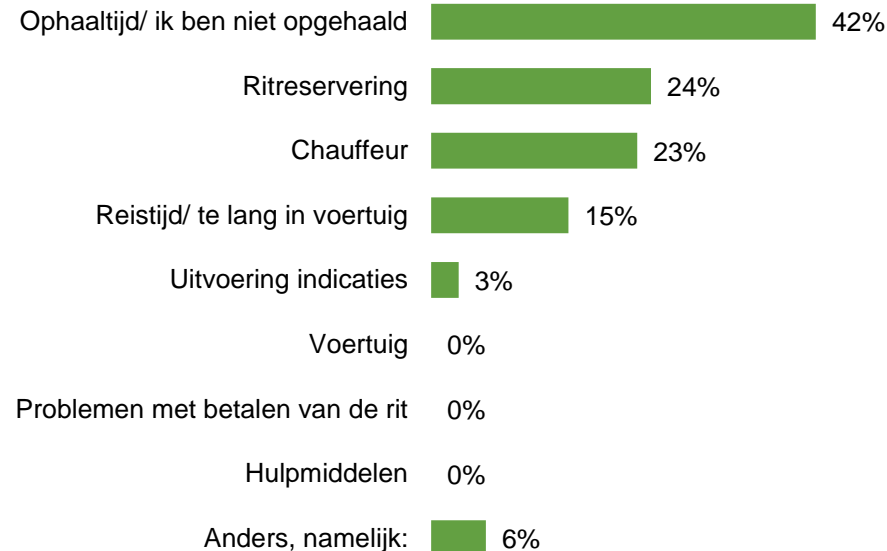


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (97%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

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

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=66)

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 (42%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 1.833 respondenten hebben er 66 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

13 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 4 van hen vinden de telefonist(e) niet vriendelijk. 2 geven aan dat de ze te lang moesten wachten en 1 geeft aan dat de rit niet goed was gereserveerd. 7 hebben nog iets anders aangegeven, zo is bijvoorbeeld 2 keer genoemd dat het bandje te lang was.

Ophaaltijd

28 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 21 respondenten geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 3 te vroeg en 4 zeggen dat ze niet zijn opgehaald. 4 respondenten geven aan hierover goed te zijn geïnformeerd, 1 niet goed geïnformeerd te zijn en 19 zeggen helemaal niet te zijn geïnformeerd.

Reistijd

8 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 4 geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd (niet gespecificeerd). 4 geven aan dat de rit 60 minuten langer duurde dan de directe reistijd.

Chauffeur

15 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 7 respondenten geven aan dat de chauffeur onvriendelijk was. 1 respondent geeft aan dat de chauffeur niet prettig reed en 1 geeft aan dat de chauffeur gehaast was. 7 hebben nog iets anders aangegeven.

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

2 respondenten zijn ontevreden over de uitvoering van indicaties. Het betreft 1 keer individueel vervoer en 1 keer voorin zitten.

Feitelijke informatie

De 21 respondenten die hebben aangegeven te laat te zijn opgehaald, zijn inderdaad te laat opgehaald. De 3 respondenten die aangeven te vroeg te zijn opgehaald zijn te laat opgehaald. Van de 4 respondenten die niet zijn opgehaald zijn er 2 niet opgehaald en 2 te laat.

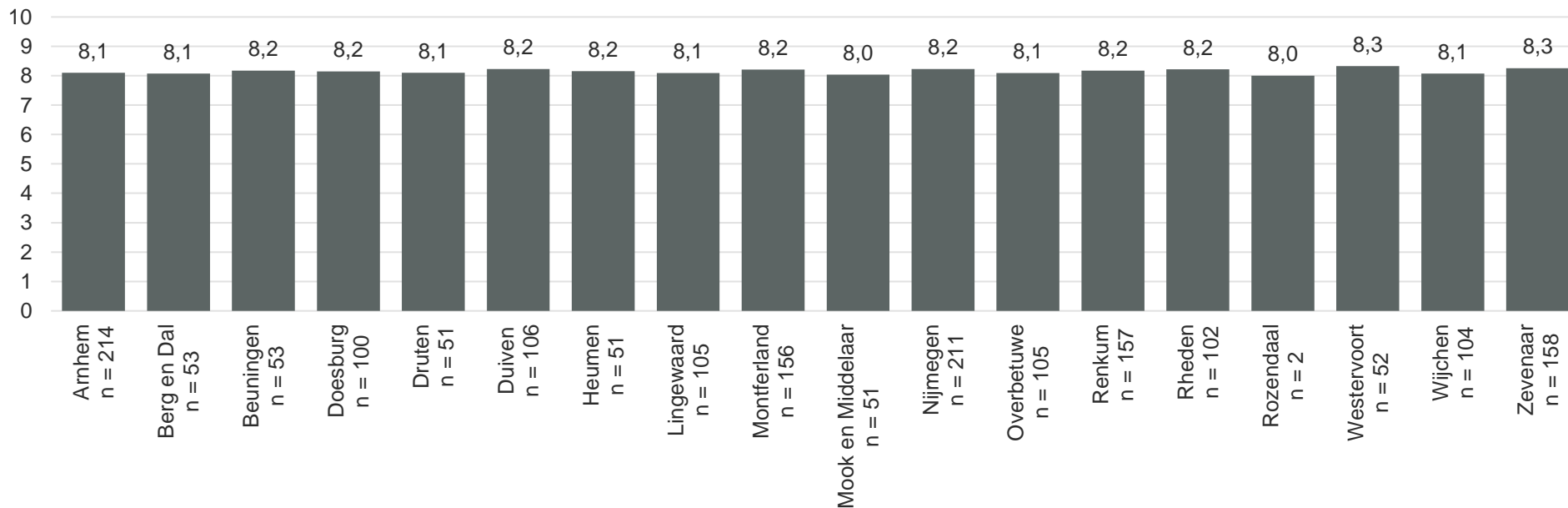
De 8 respondenten die hebben aangegeven dat de reis te lang duurde, mochten gezien de lengte van de rit allemaal maximaal 30 minuten langer in de taxi zitten dan de directe reistijd. 1 respondent die aangaf meer dan 30 minuten langer dan de rechtstreekse reistijd in de taxi te hebben gezeten, heeft er 29 minuten langer dan de rechtstreekse reistijd in gezeten. De overige 7 hebben er meer dan 30 minuten langer dan de rechtstreekse reistijd in gezeten, waarbij de langste omrijdtijd 49 minuten was.



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n= 1,831

8.2

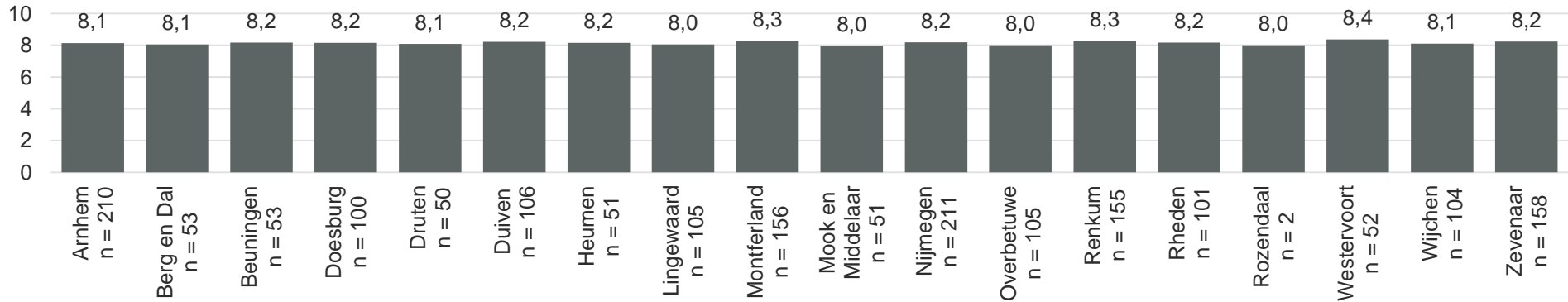




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n = 1,823

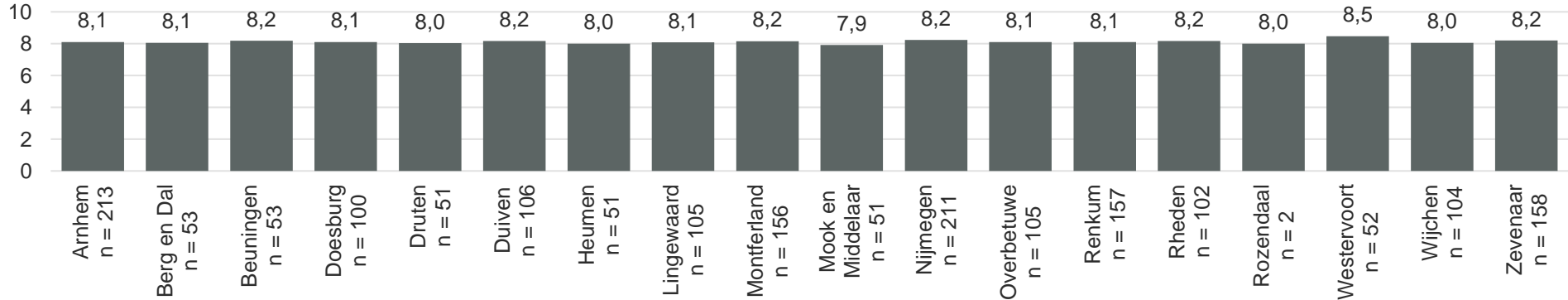
8.2



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n = 1,830

8.1



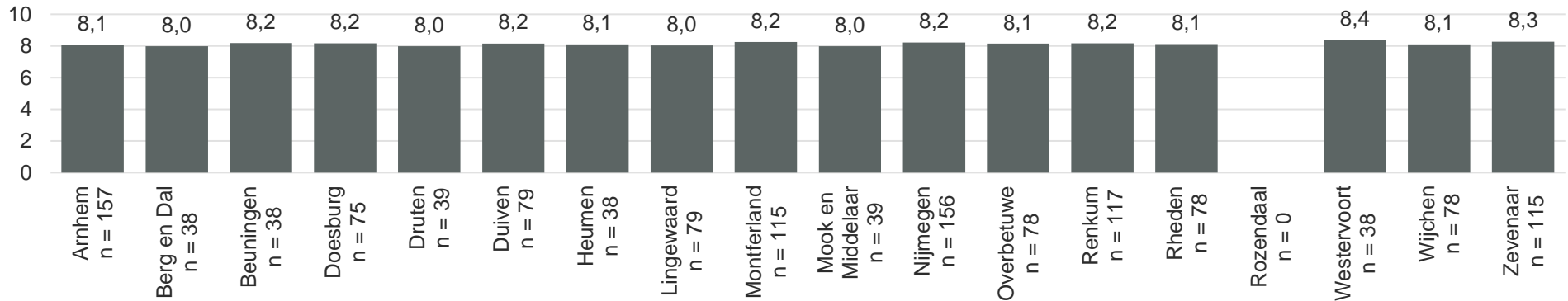


Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Deze vraag is aan het begin van kwartaal 1 2023 veranderd naar duidelijkheid over de ophaaltijd. Zie onderste diagram.

Totaal:
n= 1,357

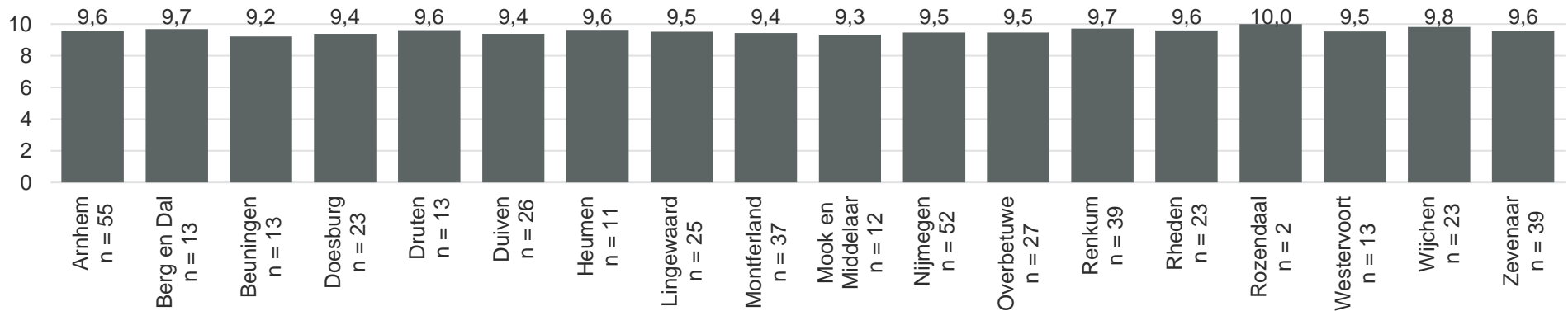
8.1



Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per gemeente

Totaal:
n= 446

9.5

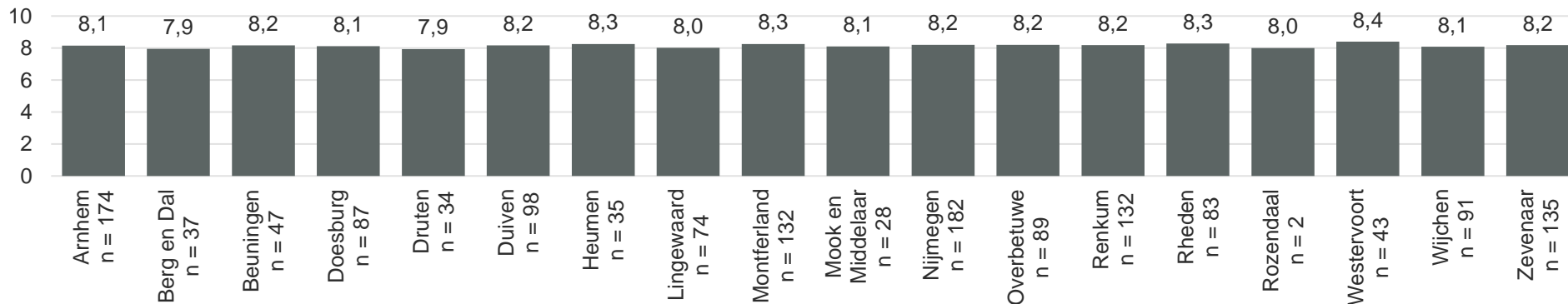




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n= 1,503

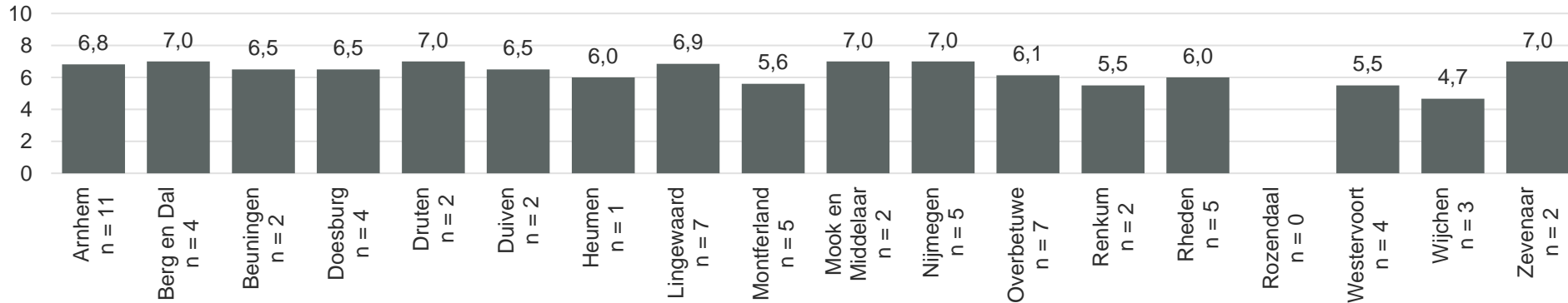
8.2



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 68

6.4

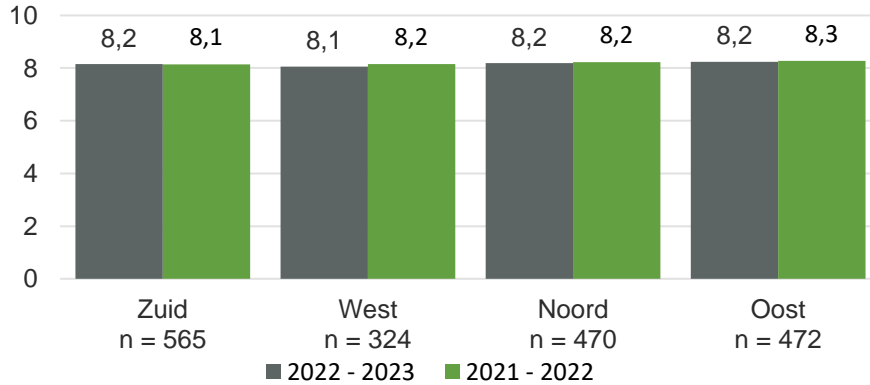




Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n= 1,831

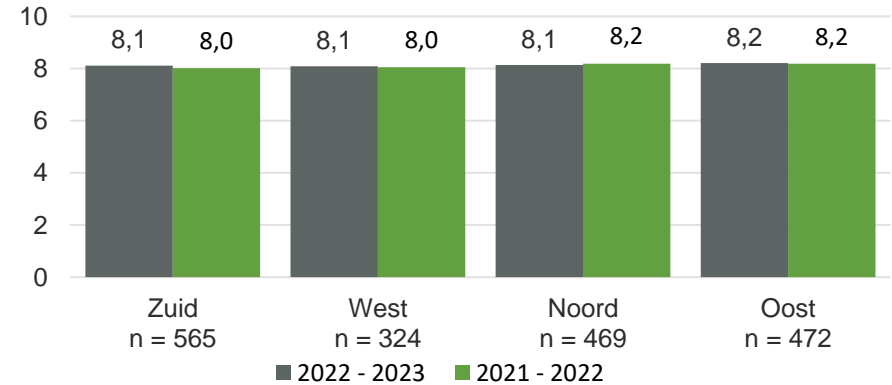
8.2



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n= 1,830

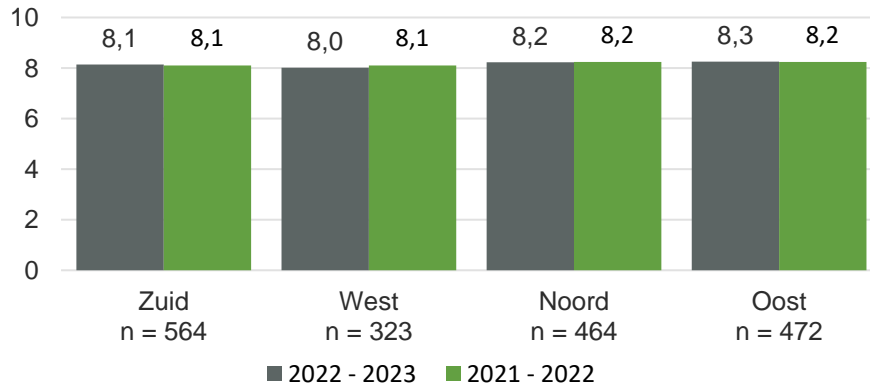
8.1



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=1,357

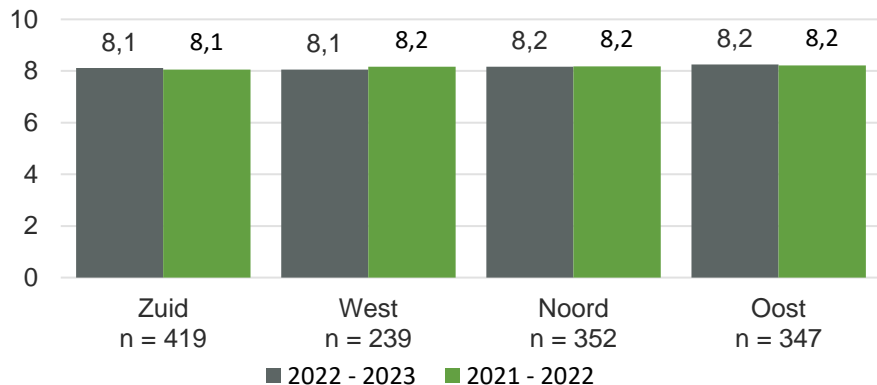
8.2





Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

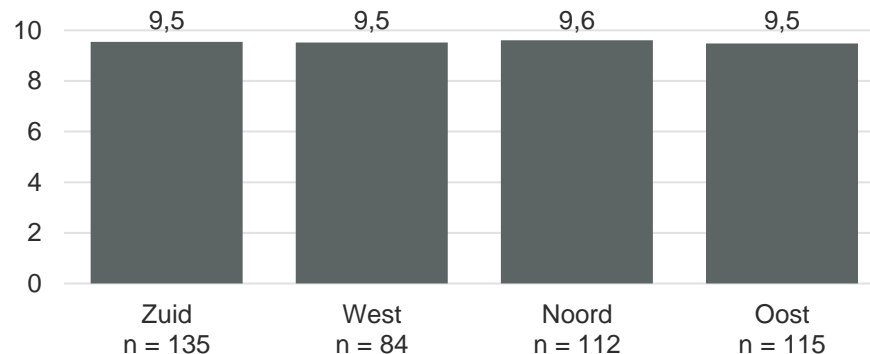
Totaal: n = 1,357 **8.1**



Deze vraag is aan het begin van kwartaal 1 2023 veranderd naar duidelijkheid over de ophaaltijd. Zie diagram rechts.

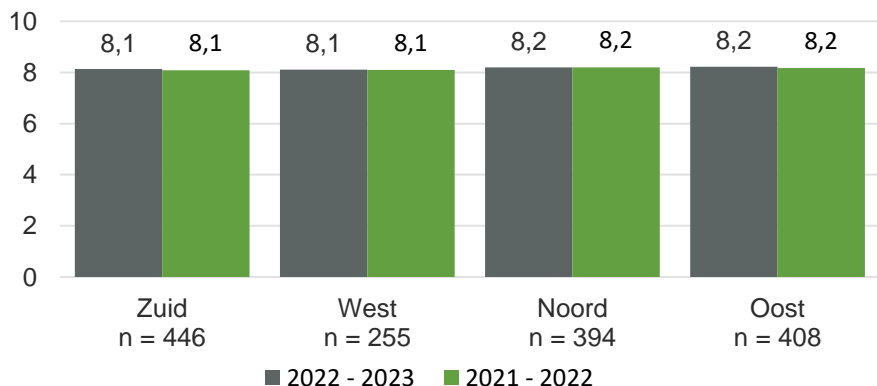
Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per perceel

Totaal: n = 446 **9.5**



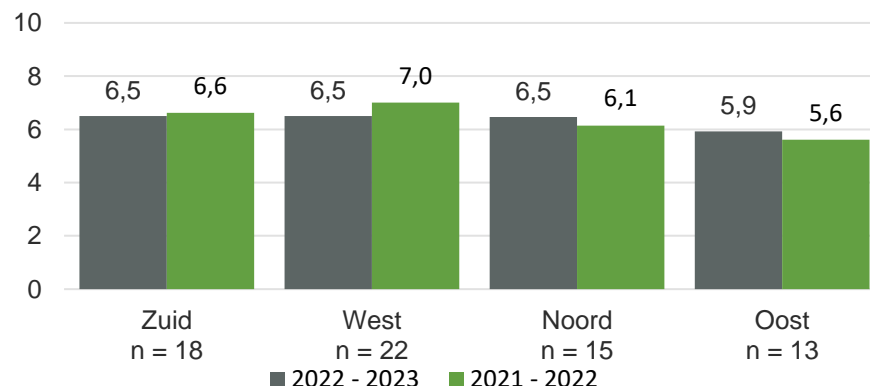
Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal: n = 1,503 **8.2**



Afhandeling laatste klacht per perceel

Totaal: n = 68 **6.4**

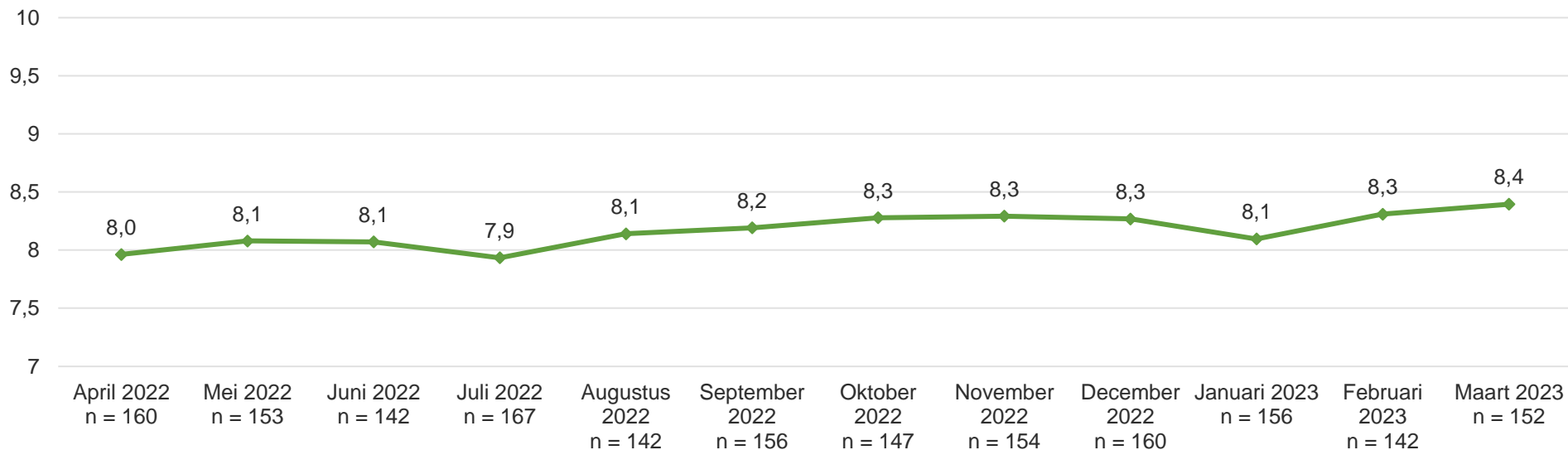




Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n= 1,831

8.2

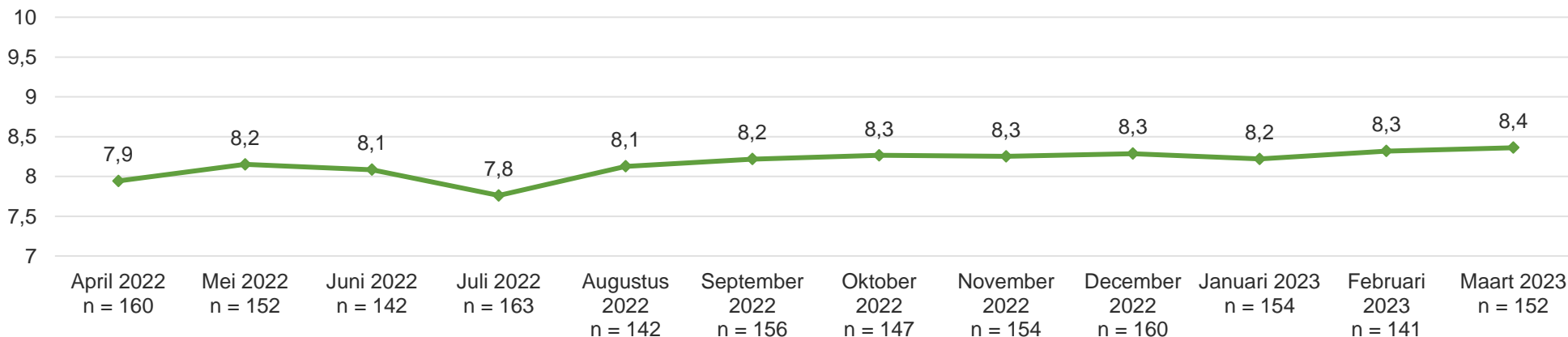




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n= 1,823

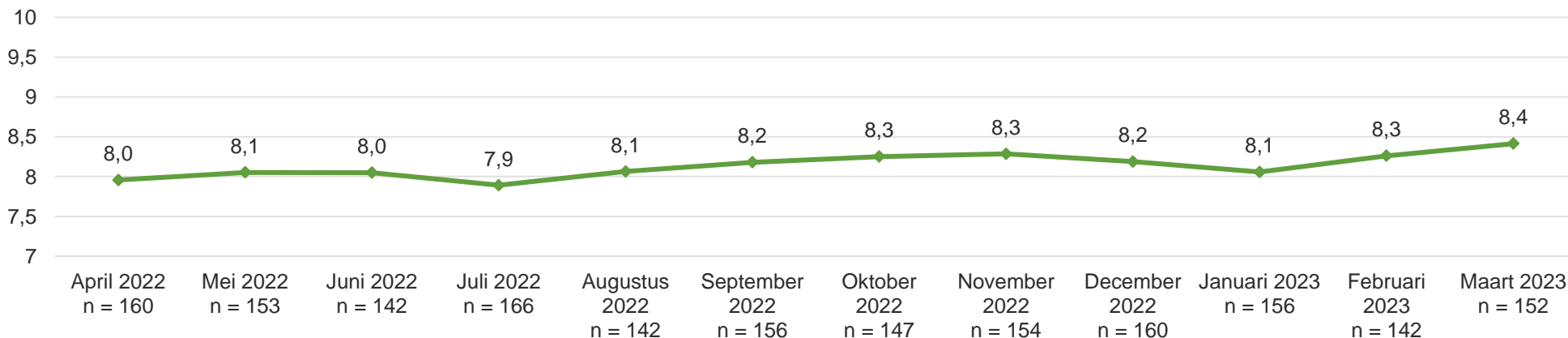
8.2



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n= 1,830

8.1



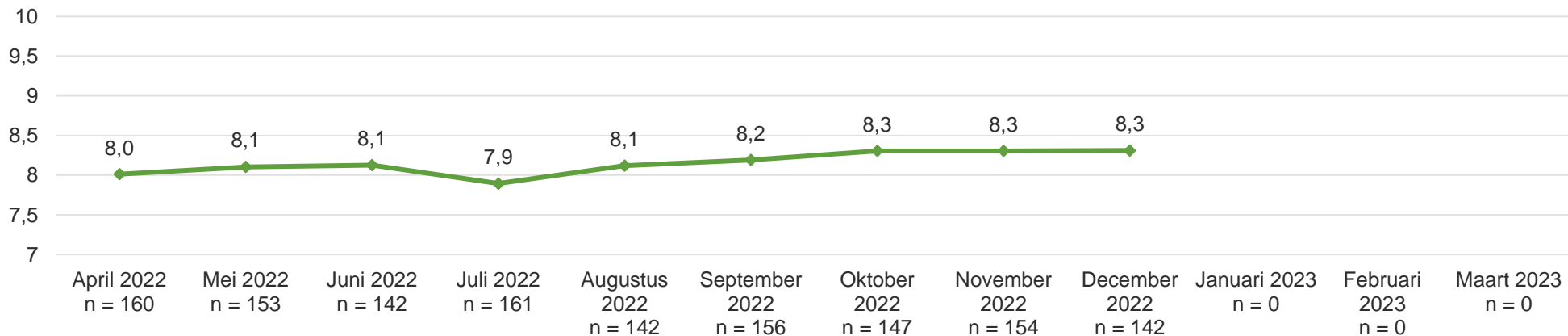


Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Deze vraag is aan het begin van kwartaal 1 2023 veranderd naar duidelijkheid over de ophaaltijd. Zie onderste diagram.

Totaal:
n= 1,357

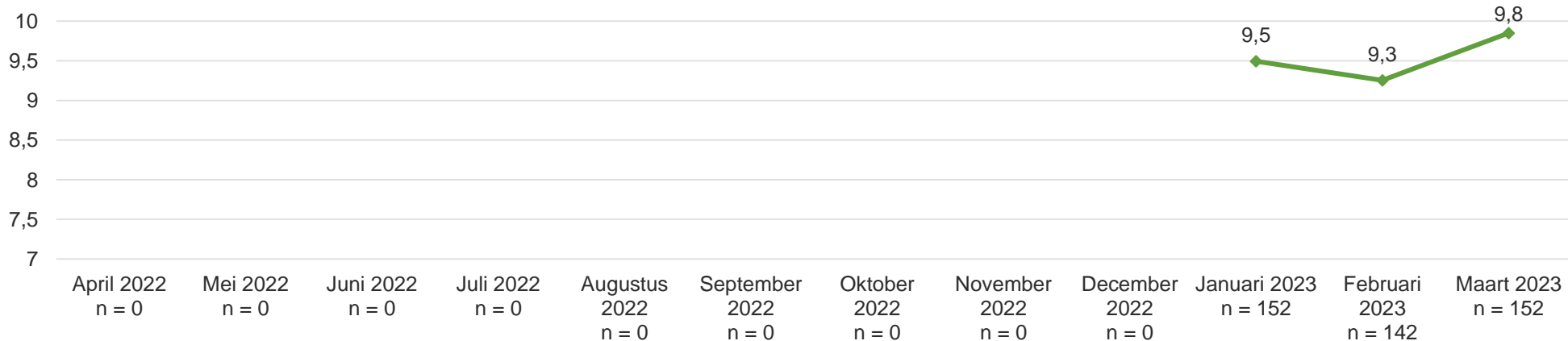
8.1



Rapportcijfer duidelijkheid ophaaltijd per gemeente

Totaal:
n= 446

9.5

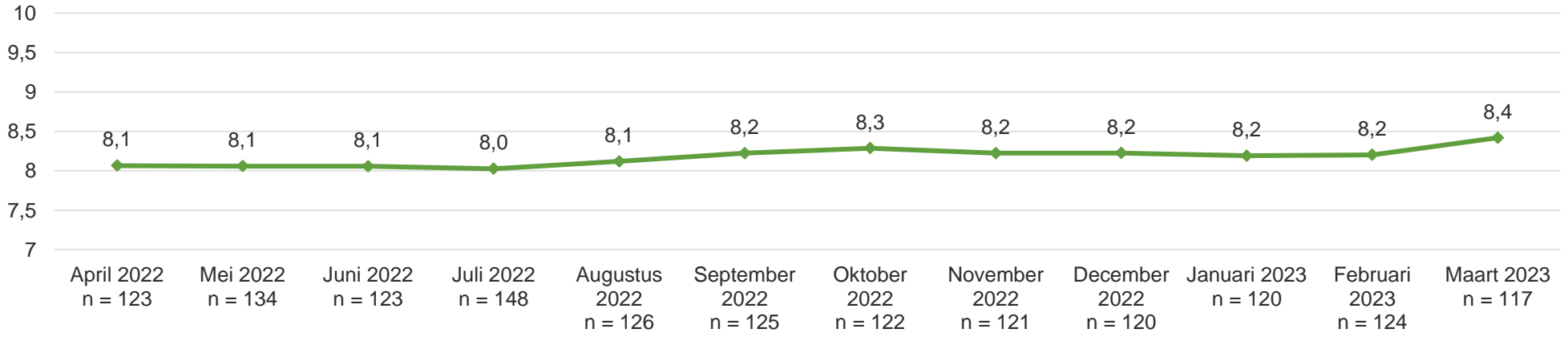




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n= 1,503

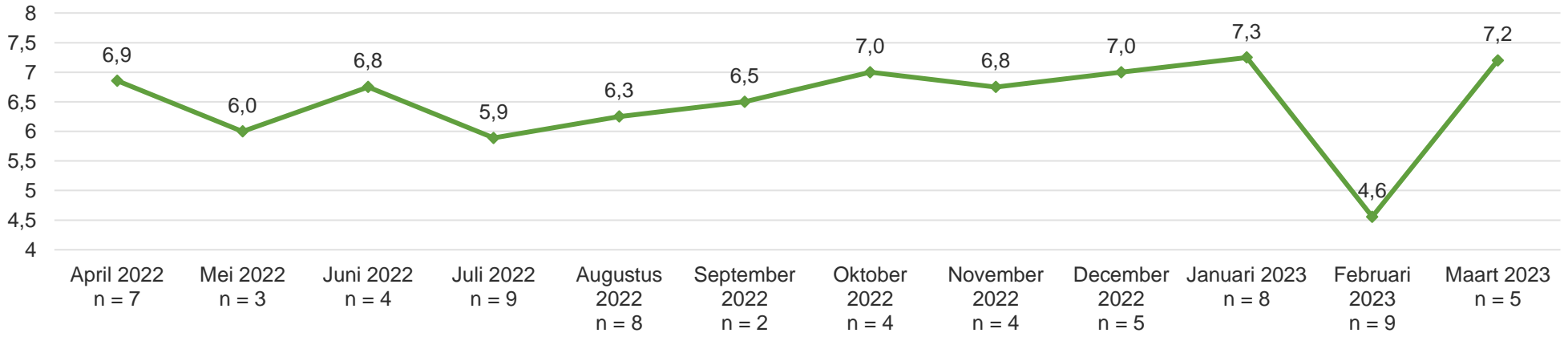
8.2



Afhandeling laatste klacht per gemeente

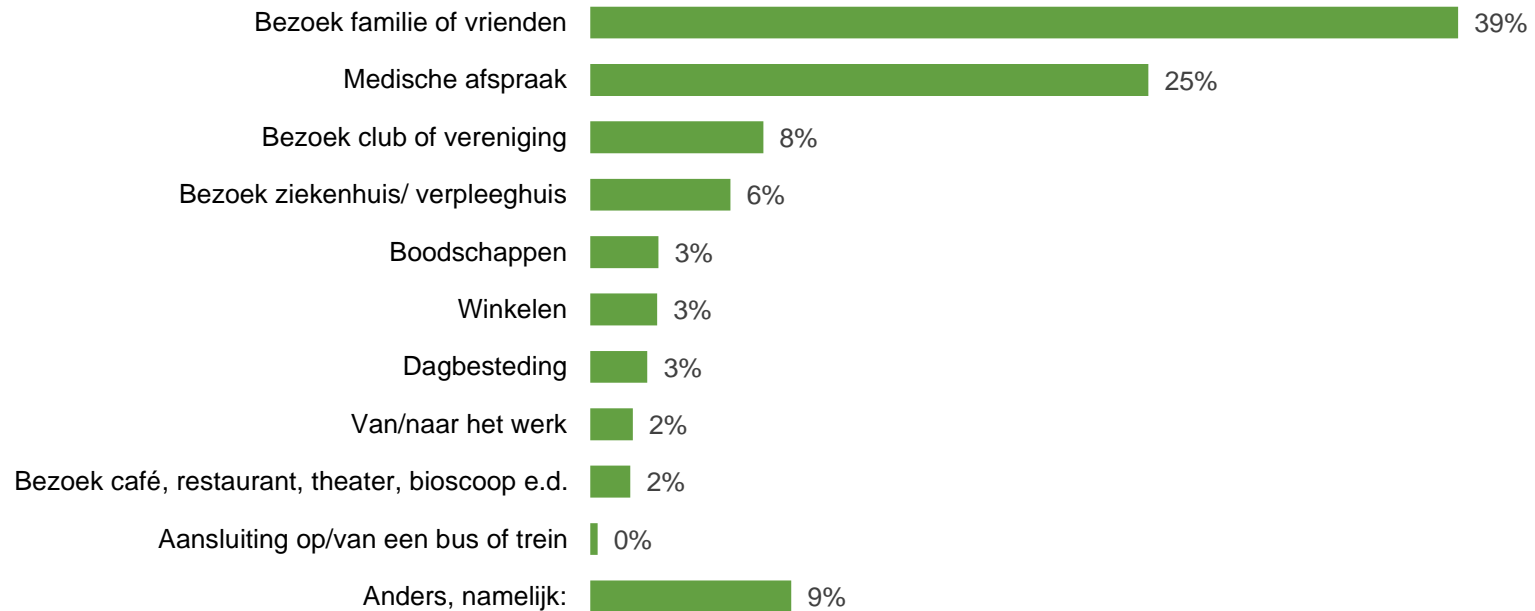
Totaal:
n= 68

6.4





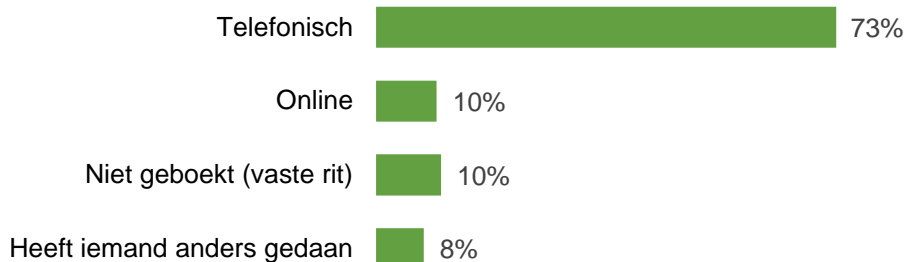
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.833)



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



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1.833)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



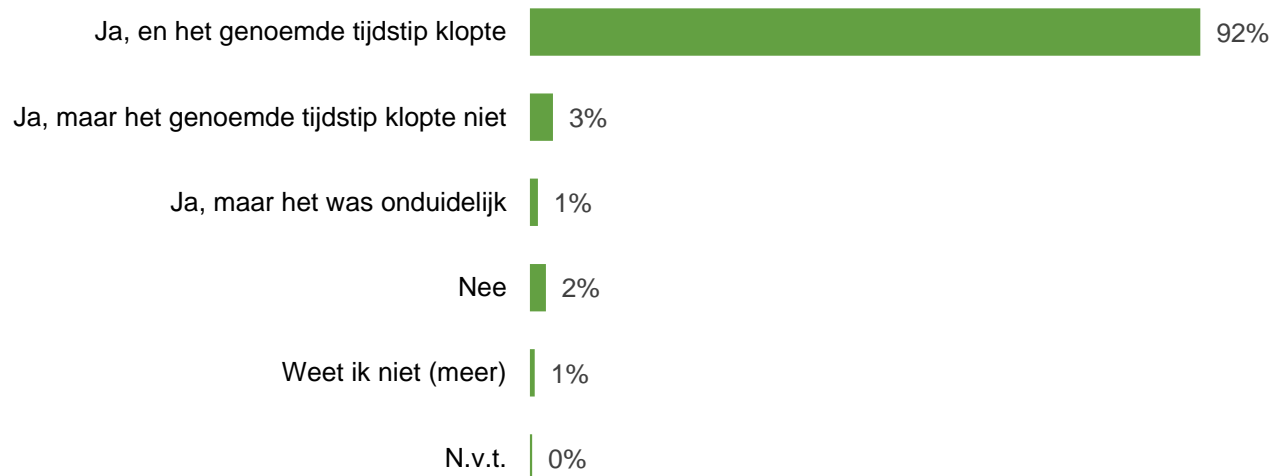
Online



De meeste (73%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. 10% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. 8% geeft aan dat er door iemand anders is gereserveerd. Dit kan telefonisch of online zijn gedaan.

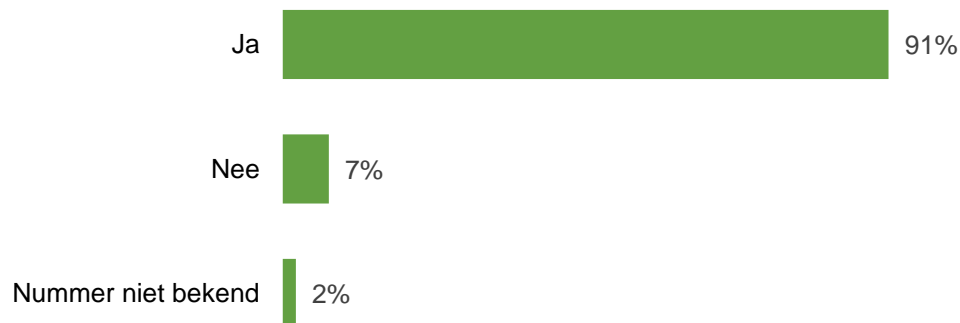


Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=1.812)



96% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 2% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld. Hieronder is zichtbaar dat 91% 5 tot 10 minuten van tevoren is gebeld dat de taxi eraan kwam.

Gebruik terugbelservice volgens ritdata. (n=1.833)





De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

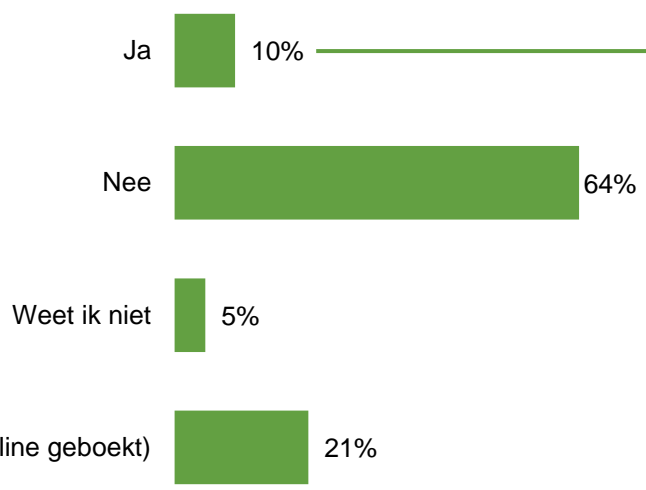
Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=1.832)



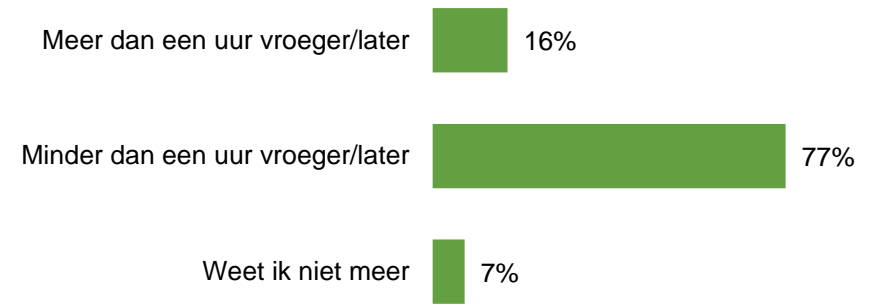
Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 2% heeft telefonisch een klacht ingediend en ook 1% online.



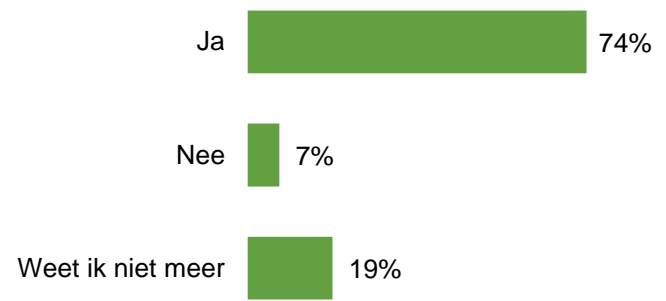
Als het erg druk is op het moment dat u een reis wil maken, kan het voorkomen dat de centrale u adviseert om op een ander tijdstip te reizen. Is dat in de afgelopen 3 maanden bij u voorgekomen? (n=447)



Welk advies kreeg u toen? (n=43)



Heeft u dit advies opgevolgd? (n=43)

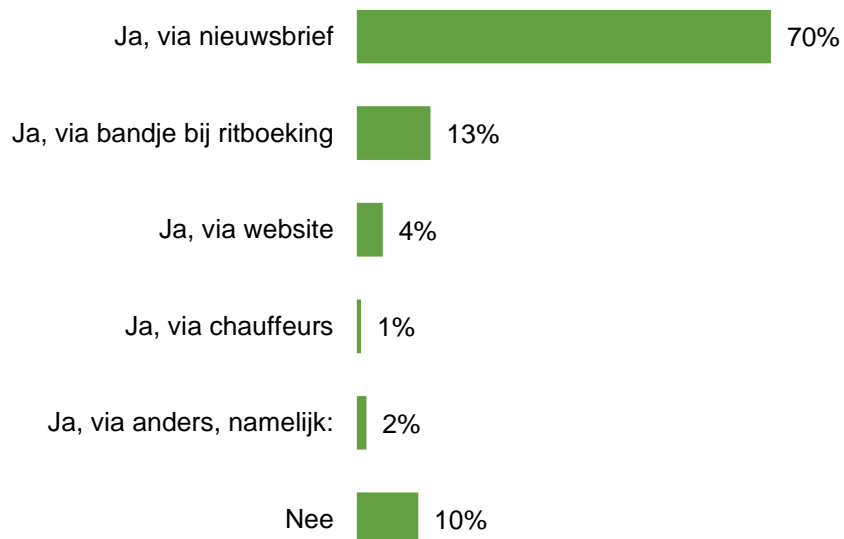


10% van de respondenten is in de afgelopen 3 maanden geadviseerd door de centrale om op een ander tijdstip te reizen, omdat het erg druk was op het moment dat ze een reis wilden maken. Bij 90% is dit niet voorgekomen.

Van de respondenten die advies kreeg van de centrale, werd ruim driekwart geadviseerd om minder dan een uur vroeger/later te reizen. Ook geeft driekwart aan dat ze het gekregen advies opgevolgd hebben.



Vanaf 1 januari moet u ritten tussen 22.00 uur en 10.00 uur voor 20.00 uur boeken. Wist u dit? (n=432)



90% van de respondenten weet dat ze vanaf 1 januari ritten tussen 22.00 uur en 10.00 uur voor 20.00 moeten boeken. De meerderheid (70%) weet dit via de nieuwsbrief.

Heeft deze regel gevolgen (gehad) voor uw reizen? (n=432)



Voor het grootste deel van de respondenten (97%) heeft de regel geen gevolgen gehad. 2% geeft aan dat ze hierdoor niet meer kunnen reizen op het moment dat ze willen.



Hoge mate van tevredenheid

Het overgrote deel van de reizigers is (zeer) tevreden. Dat blijkt uit de rapportcijfers die gemiddeld boven de 8,0 liggen. Ook is 97% (zeer) tevreden over de uitvoering van de taxirit. Dit komt overeen met de uitkomsten van het voorgaande jaar. De tevredenheid over het vervoer is dus stabiel hoog gebleven. Ons advies is om actief te communiceren met reizigers en stakeholders dat de tevredenheid groot is.

Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,4 het slechtst beoordeeld. Deze vraag is alleen gesteld aan de reizigers die een klacht hebben ingediend in de 3 maanden daarvoor. Hierdoor zijn er 68 reizigers geweest die een rapportcijfer hebben gegeven.

In de eerste helft van 2022 heeft Avan zelf een aanvullend onderzoek verricht naar de waardering van de klachtafhandeling. Daartoe hebben 172 indieners van klachten een enquêteformulier ontvangen waarop 22 reacties zijn ontvangen. Hierbij is specifiek gekeken naar afhandelingstijd, briefopbouw en inhoudelijke reactie. Diverse afhandelingen met een zware onvoldoende bleken na controle uiterst correct te zijn afgehandeld. De klachtinhoud en het niet in het gelijkstellen van de reiziger lijkt mede de waardering van de afhandeling te beïnvloeden. Ook werden onvoldoendes gegeven over de lange afhandeltijd waarbij sprake was van een afhandeltermijn van 3 dagen. Gelet op de positieve waardering van het vervoer en haar onderdelen, het relatief geringe aantal klachten, de resultaten van het aanvullende onderzoek en het landelijke beeld dat een score over klachtafhandeling over het algemeen niet hoger scoort dan een 6, is de vraag relevant of er momenteel nog meer energie gestoken dient te worden in het significant verbeteren van de klantwaardering met betrekking tot klachtafhandeling. Het advies is om enkel het aanvullende onderzoek zoals dat in de eerste helft van 2022 heeft plaatsgevonden, te herhalen.

Perceptie belangrijker dan feiten

De klanttevredenheid hangt in mindere mate samen met de feitelijke vertrek-punctualiteit en reisduur. De perceptie op de punctualiteit en (met name) de reisduur hangt daarentegen sterk samen met de tevredenheid. Dit laat zien dat de beleving van de rit voor de klanten belangrijker is dan de feitelijke uitvoeringskwaliteit. Ons advies is om samen met de vervoerders te bekijken hoe de beleving van punctualiteit en reistijd verder te verbeteren. Aanvullend kan het variabele vragenblok in het KTO worden benut om verder door te vragen op de factoren die de beleving van de reistijd beïnvloeden.

Promoten online reserveren

10% geeft aan wel eens online te reserveren. Deze groep respondenten is hier wel tevreden over (rapportcijfer 8,2). De ambitie is om het online boeken toe te laten nemen tot 25% van de ritten in 2023. Het callcenter werkt eraan om dit te bereiken. De cijfers van het callcenter (dus alle reserveringen en niet enkel de respondenten van dit onderzoek) laten zien dat 17 á 18% van de ritten online wordt geboekt.

Ambities Avan

De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,2). Verder is de ambitie om voor de losse onderdelen een 7,0 of hoger te realiseren. Dat is bij bijna alle onderdelen gelukt. Alleen de klachtenafhandeling scoort met een 6,4 lager.