

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 2 2023

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 2 2023

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept

10 augustus 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 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.

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

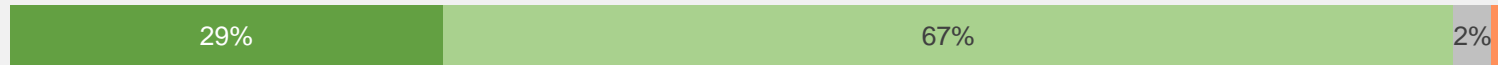
Uitgangspunt van de steekproeftrekking is dat we op totaalniveau uitspraken kunnen doen die met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van circa 5% kunnen worden gegeneraliseerd naar alle reizigers. Op jaarniveau kunnen ook statistisch verantwoorde uitspraken worden gedaan over de individuele gemeenten. In dit kwartaal zijn in totaal 441 geslaagde interviews afgenomen.

SAMENVATTING kwartaal 2

Periode: Q2 2023

Resp.: 441

Algemene tevredenheid



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet (meer)

Rapportcijfers

Uit het onderzoek blijkt dat de waardering van de stiptheid, reistijd en communicatie over de ophaaltijd de sterkste samenhang hebben met de algemene tevredenheid van de reiziger.

Algemeen

8.2

n=441

Vorig Q: 8.3

Stiptheid

8.1

n=441

Vorig Q: 8.2

Reservering

8.2

n=340

Vorig Q: 8.3

Reistijd

8.2

n=440

Vorig Q: 8.3

Communicatie
ophaaltijd

9.8

n=441

Vorig Q: 9.5

Afhandeling
klacht

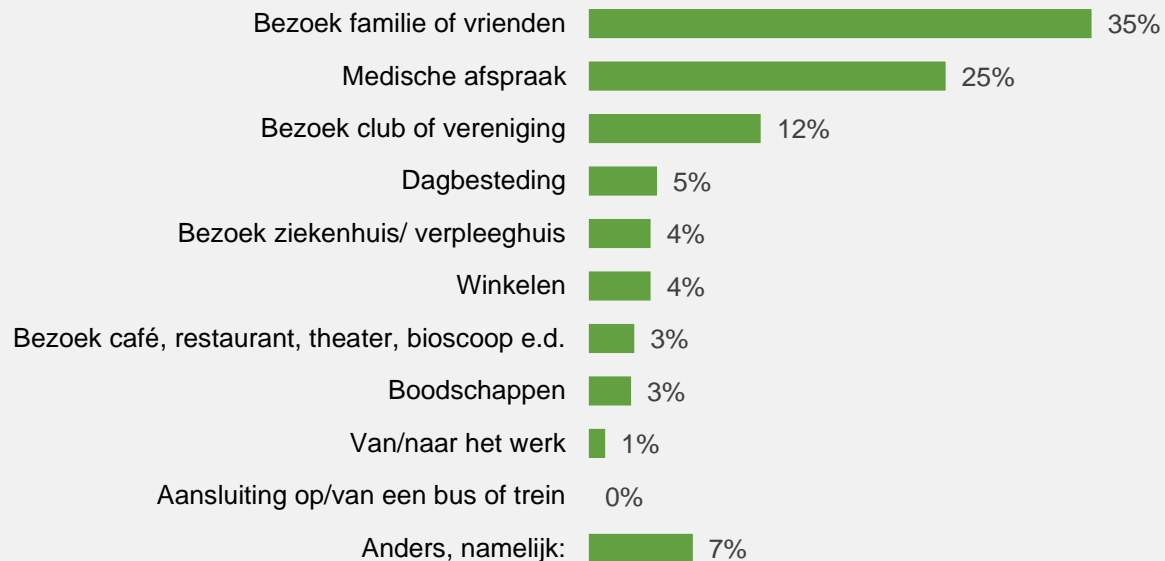
7.0

n= 12

Vorig Q: 6.1

SAMENVATTING kwartaal 2

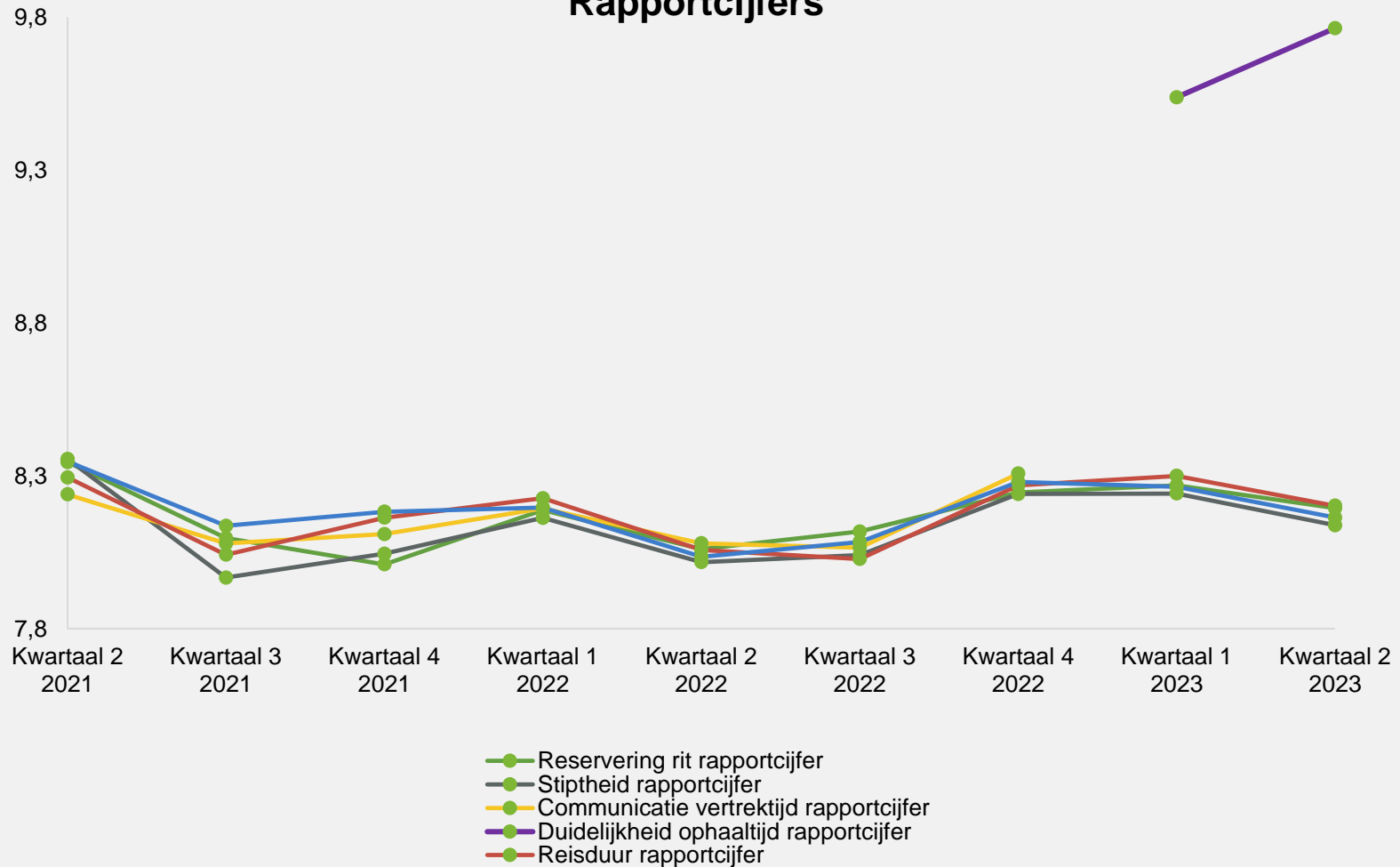
Reisdoel Wmo (n=441)



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

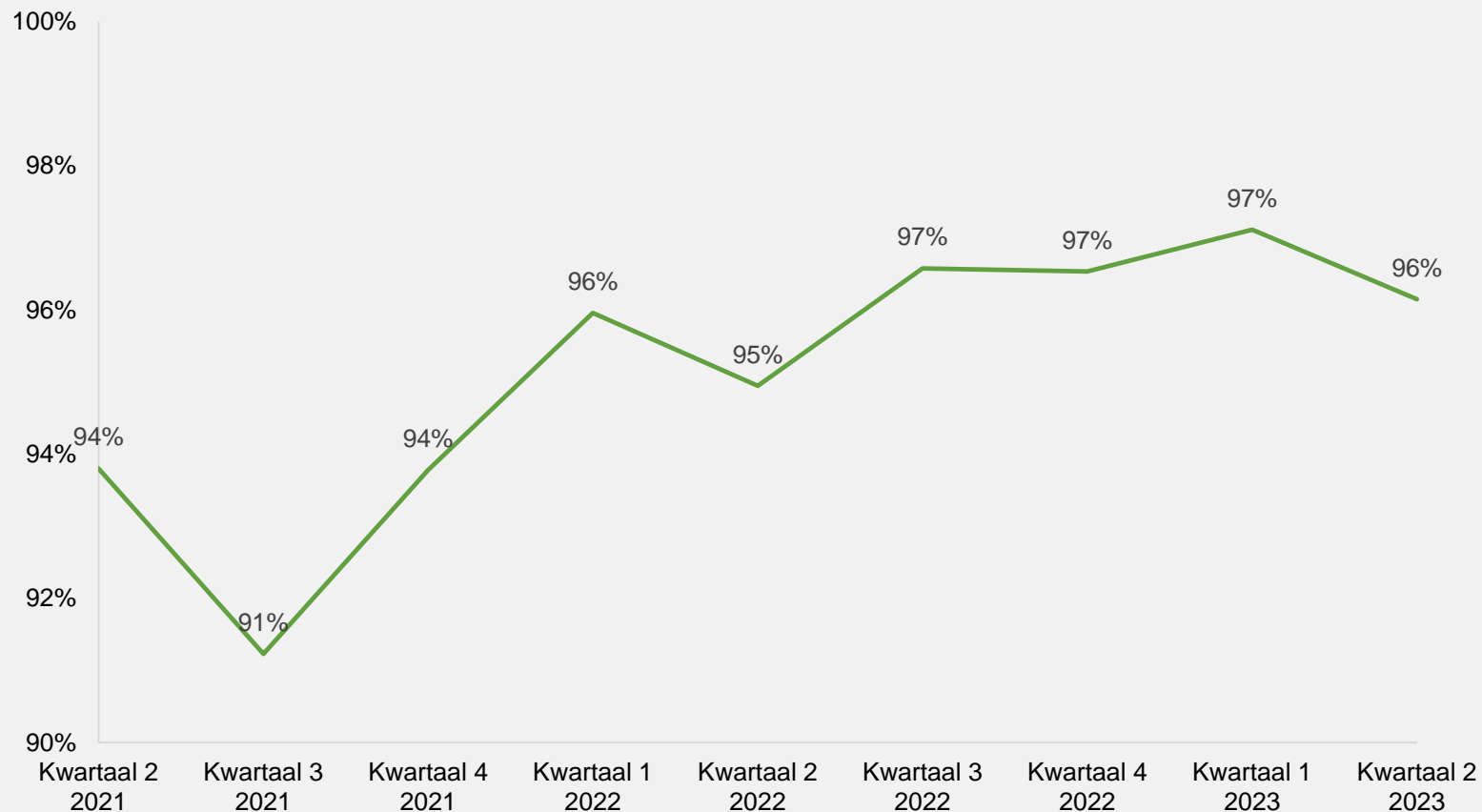
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



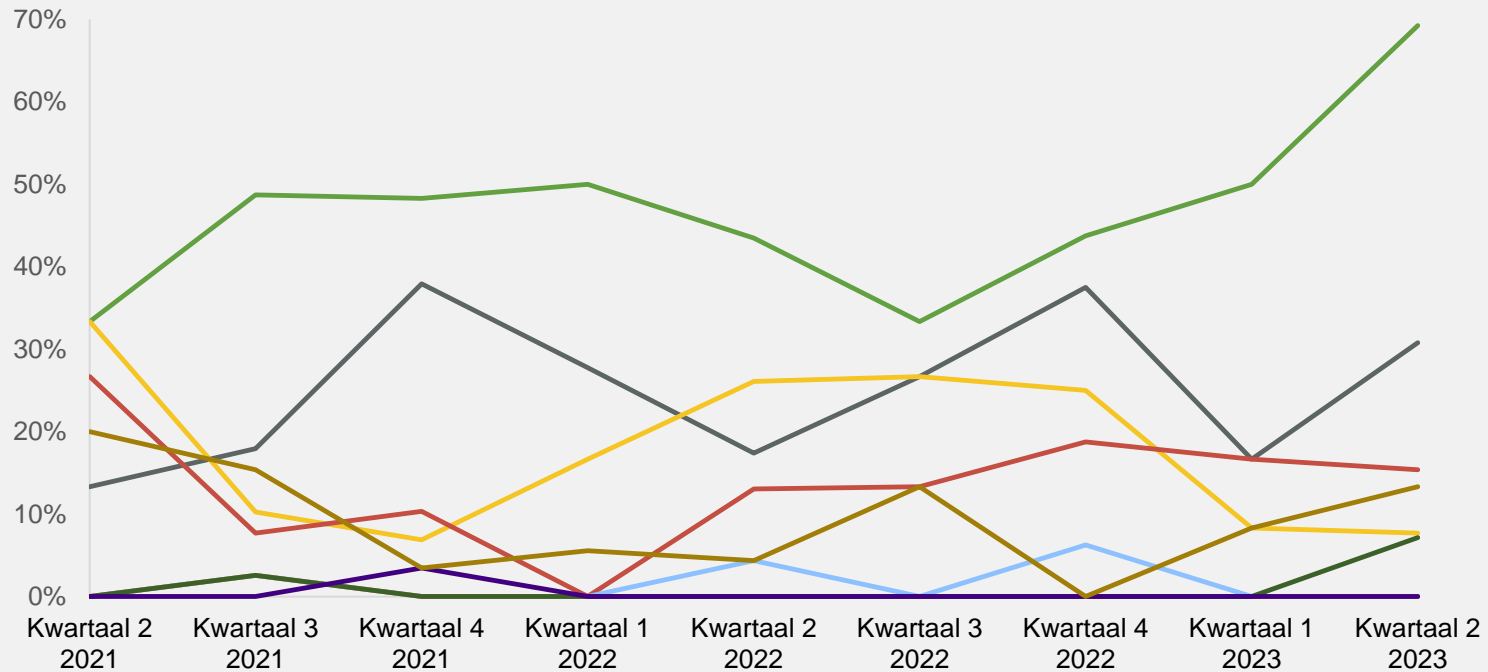
SAMENVATTING trend

% (zeer) tevreden over rit



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid



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



 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

 **Reservering**

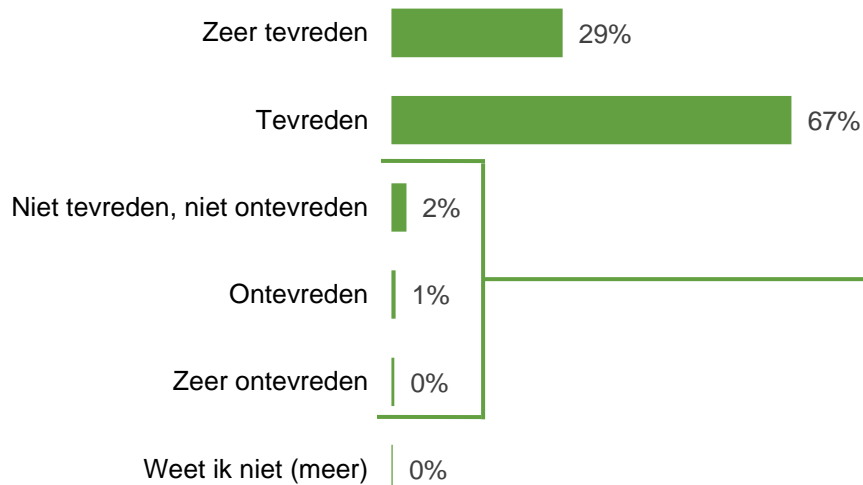
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

 **Aanvullende vragen**

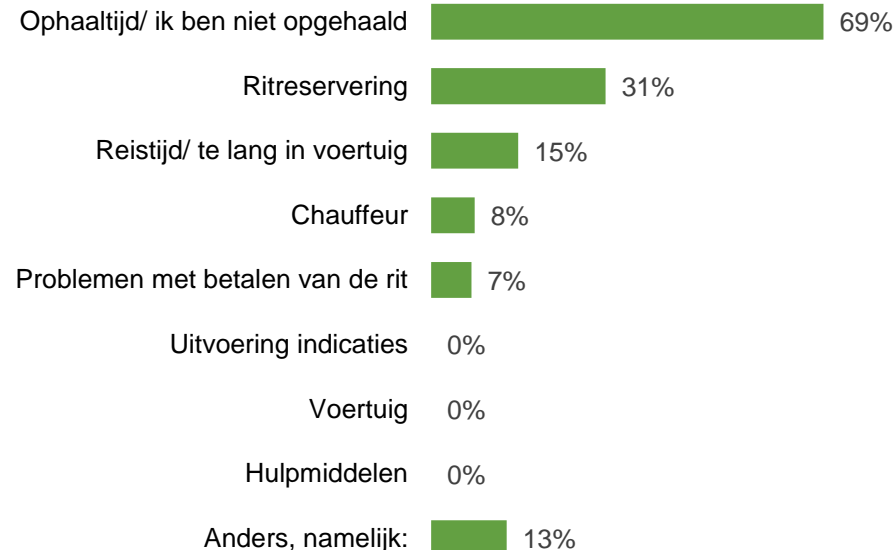
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=441)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=15)

Meer antwoorden mogelijk



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

3% 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 ophaaltijd (69%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 441 respondenten hebben er 15 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

4 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 1 van hen vond de telefonist(e) niet vriendelijk en 1 iemand de site onduidelijk. De andere 2 geven aan dat de medewerkster slecht verstaanbaar was aan de telefoon en dat er niet goed werd meegedacht.

Ophaaltijd

9 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. Zij geven allen aan dat ze te laat zijn opgehaald. 1 respondent geeft aan hierover goed te zijn geïnformeerd en 8 zeggen niet te zijn geïnformeerd.

Reistijd

2 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 1 van hen geeft aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd en 1 iemand dat het 20 minuten langer duurde.

Chauffeur

1 respondent is ontevreden over de chauffeur, omdat de chauffeur niet behulpzaam was.

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

Niemand is ontevreden over de uitvoering van indicaties.

Feitelijke informatie

Van de 9 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 2 op tijd opgehaald en 7 te laat.

De respondent die aangaf ongeveer 20 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten heeft daadwerkelijk 18 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten. Gezien de lengte van de rit (ruim 3 km) had deze persoon maximaal 15 minuten langer in de taxi mogen zitten.

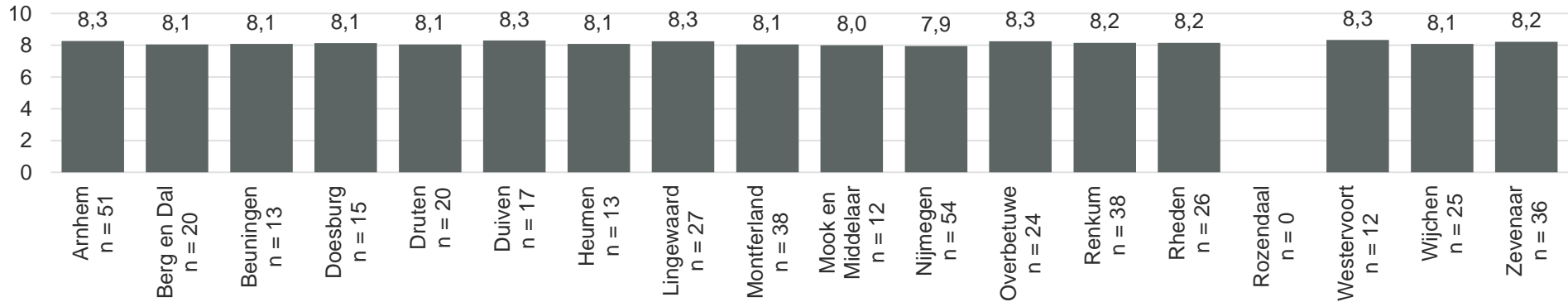
De respondent die aangaf meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi te hebben gezeten heeft daadwerkelijk 17 minuten langer dan de directe reistijd in de taxi gezeten. Gezien de lengte van de rit (ongeveer 11 km) had deze persoon maximaal 30 minuten langer in de taxi mogen zitten.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=441

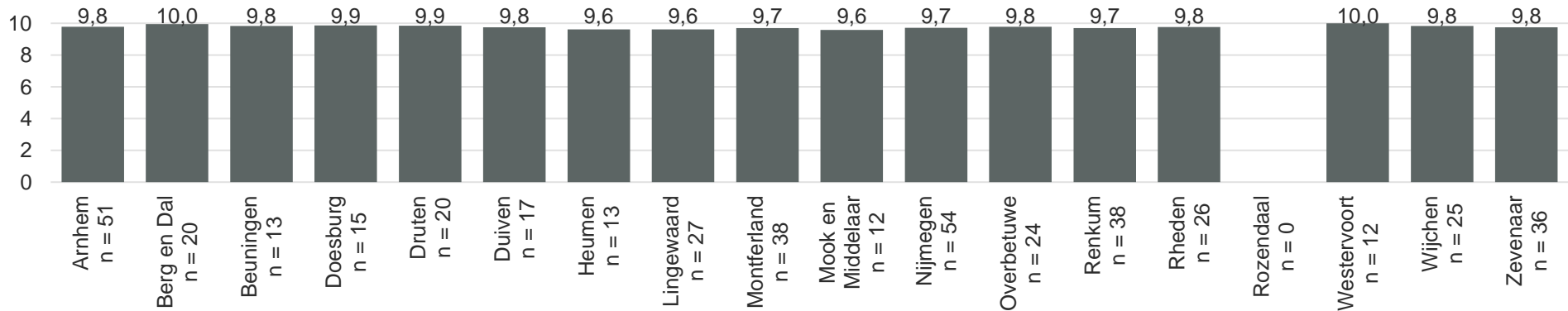
8.1



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=441

9.8

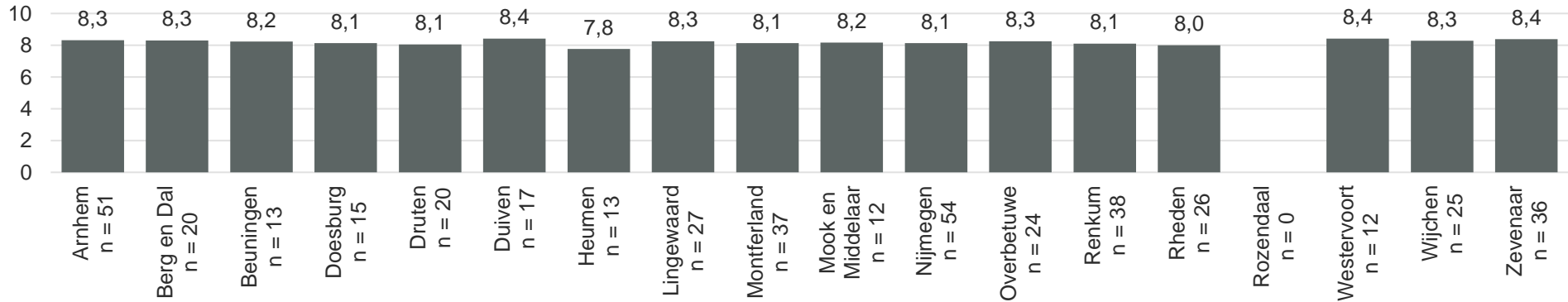




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=440

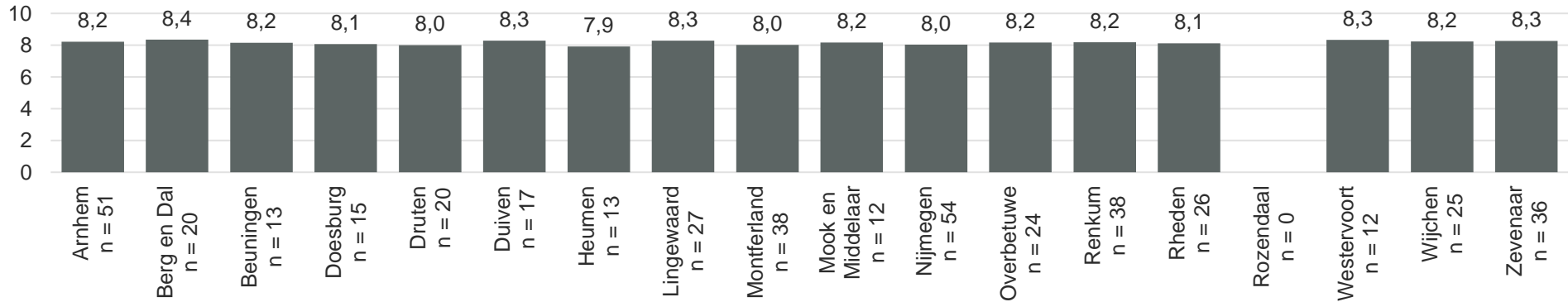
8.2



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=441

8.2

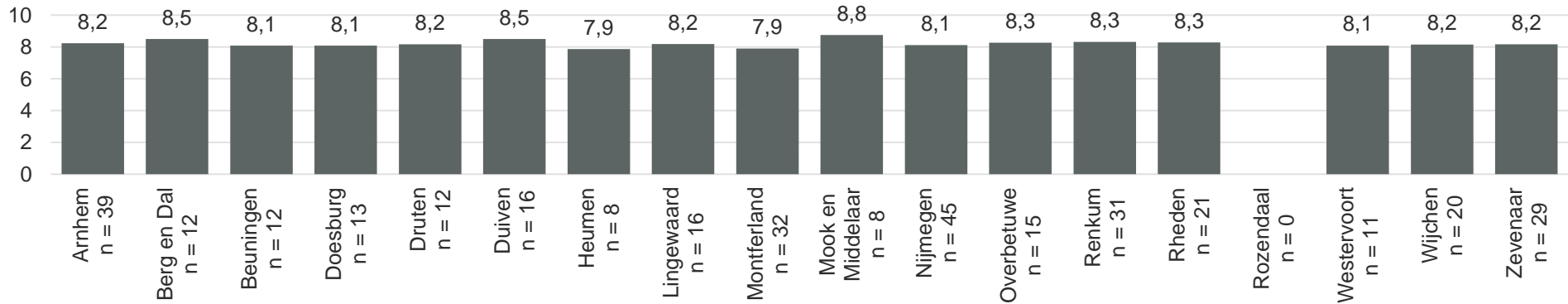




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=340

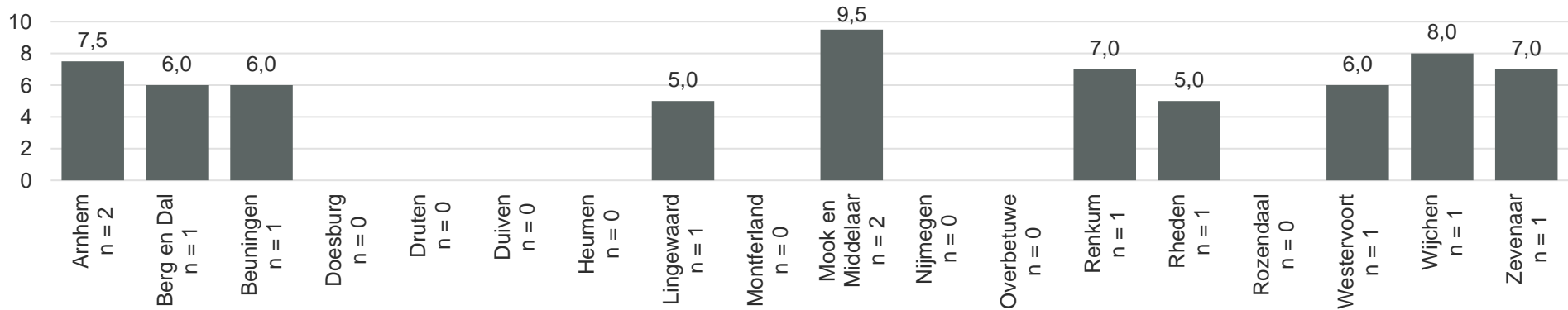
8.2



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 12

7.0

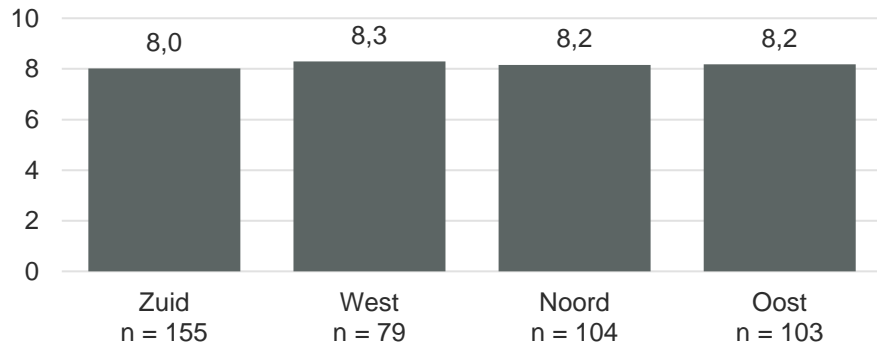




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=441

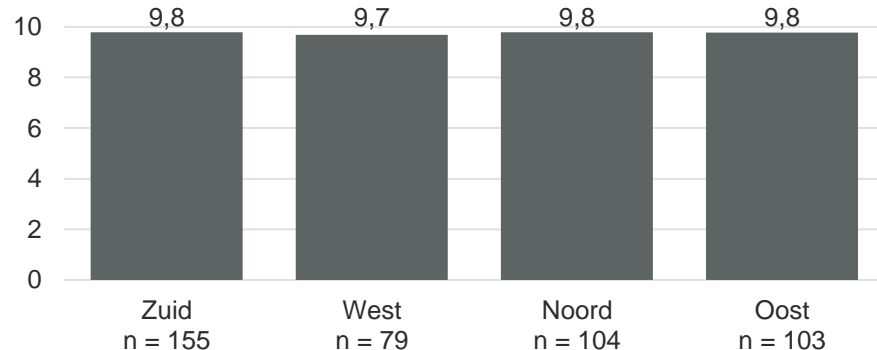
8.1



Rapportcijfer communicatie vertrektijd per perceel

Totaal:
n=440

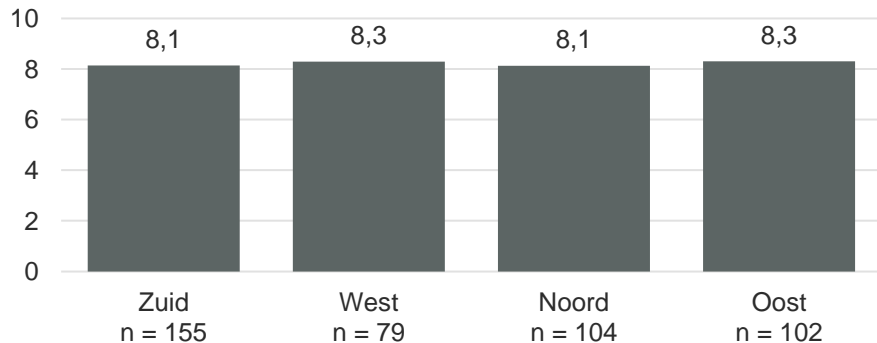
9.8



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=441

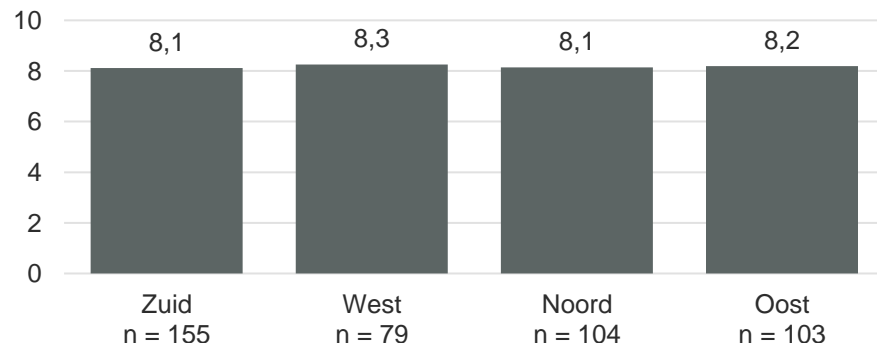
8.2



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=441

8.2

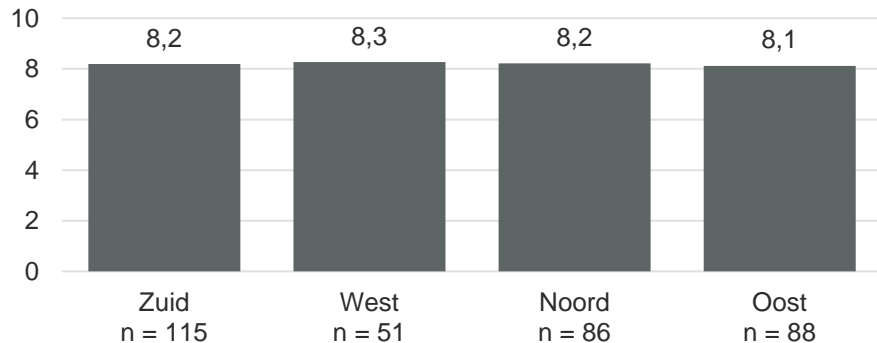




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=340

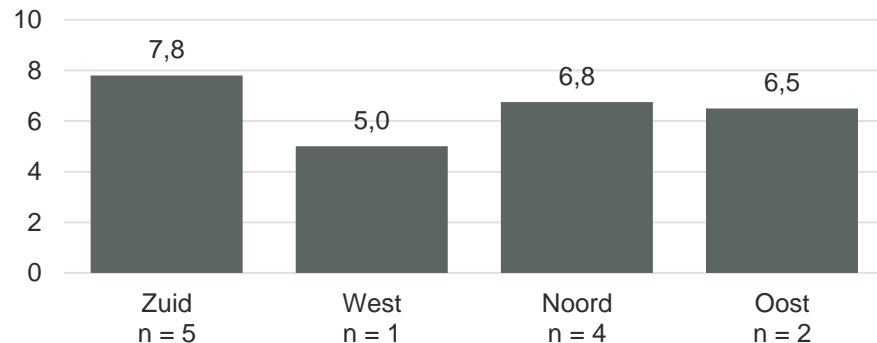
8.2



Afhandeling laatste klacht per perceel

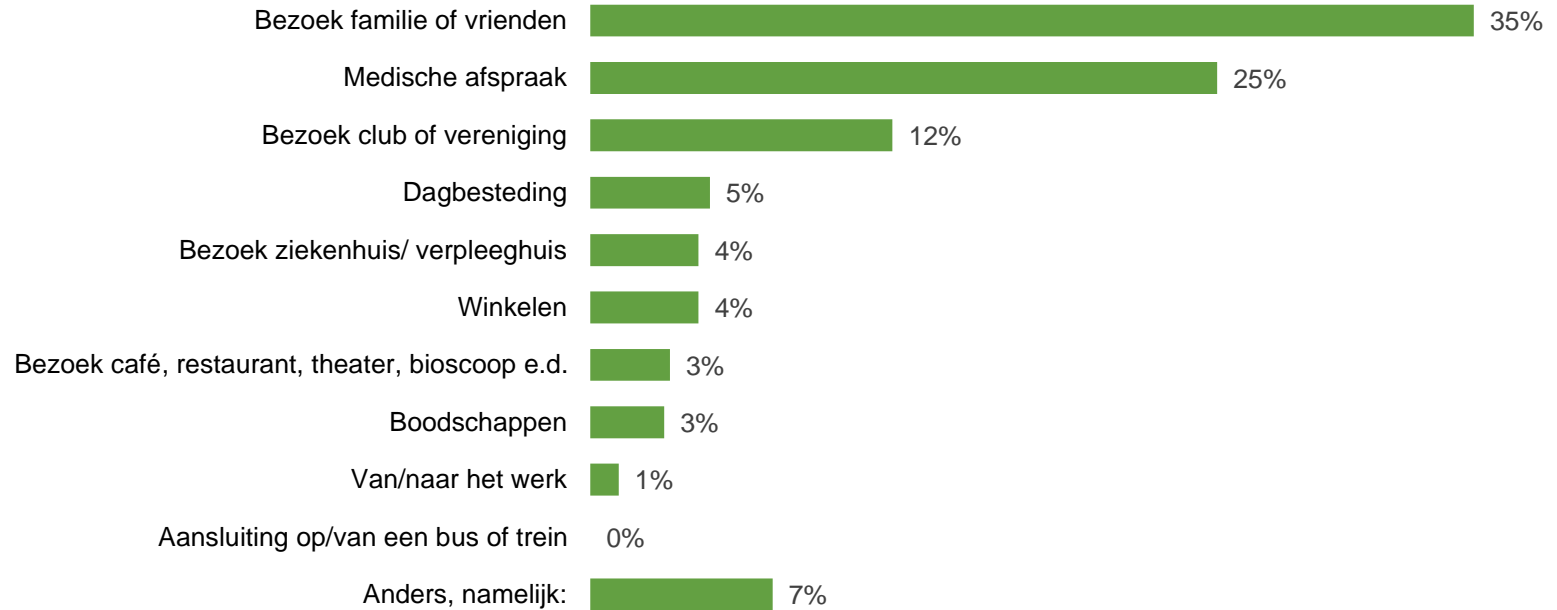
Totaal:
n= 12

7.0





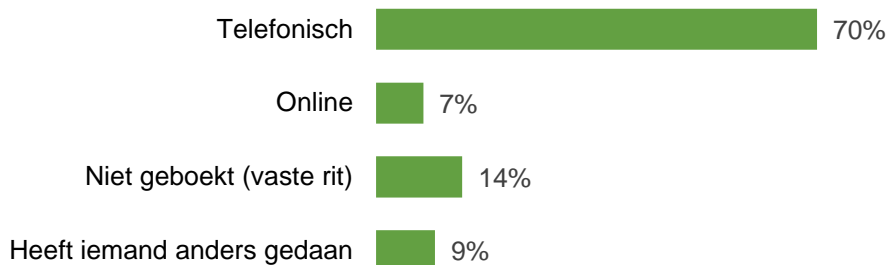
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=441)



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



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=441)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



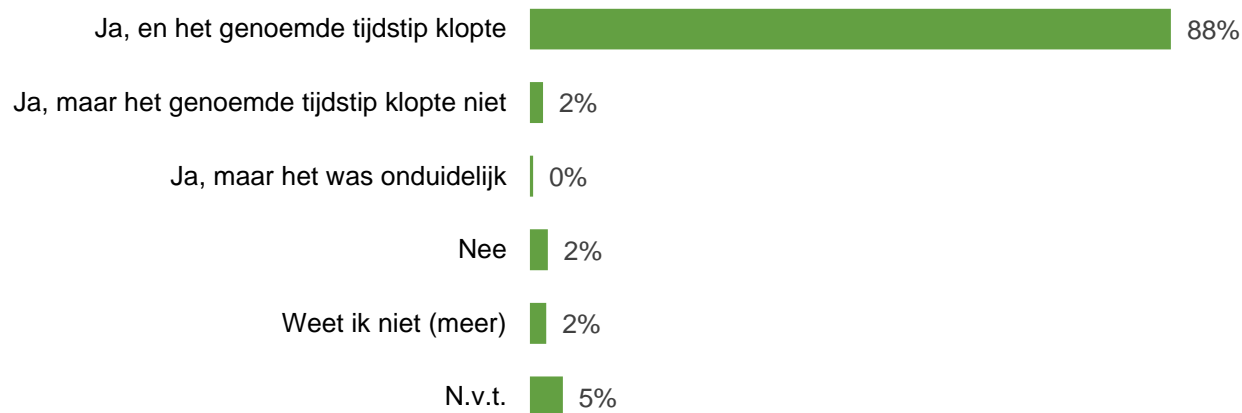
Online



De meeste (70%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. 7% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8,3 beoordeeld.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=441)



90% 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.



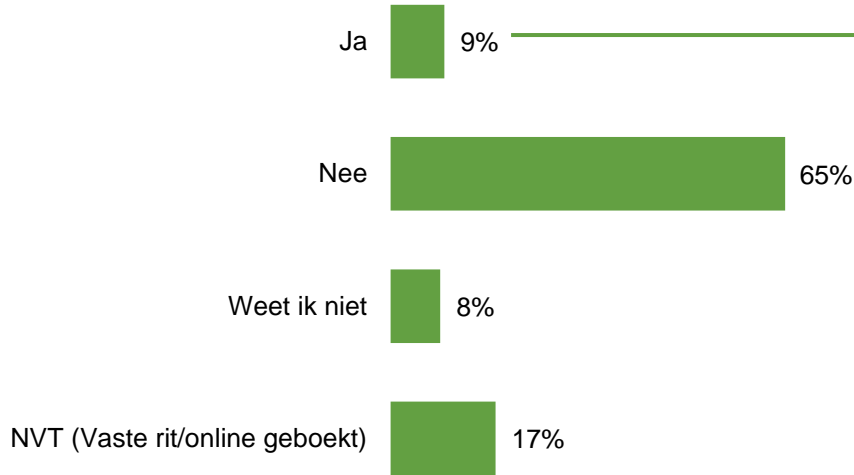
De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=441)



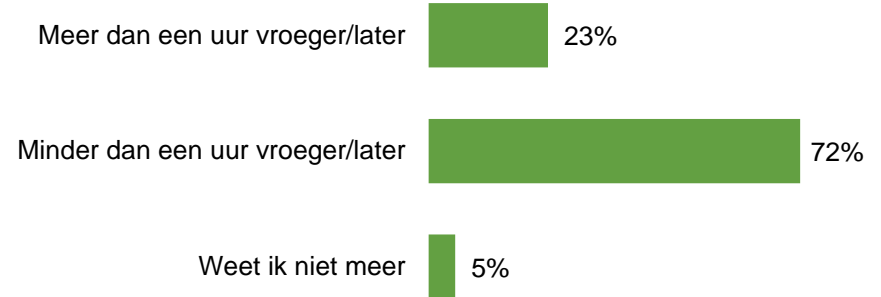
Het grootste deel van de respondenten (96%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 3% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.

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=436)

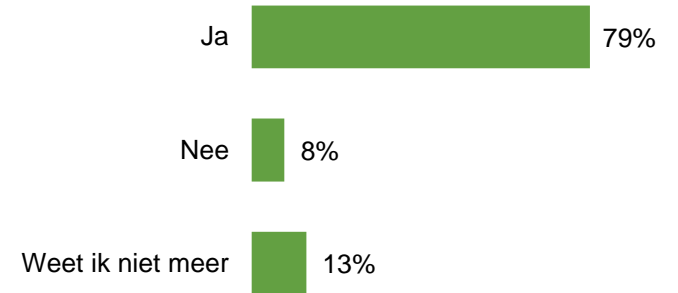


9% van de respondenten is in de afgelopen 3 maanden geadviseerd door de centrale om op een ander tijdstip te reizen, omdat het erg druk was op het moment dat ze een reis wilden maken. Bij 65% is dit niet voorgekomen.

Welk advies kreeg u toen? (n=39)

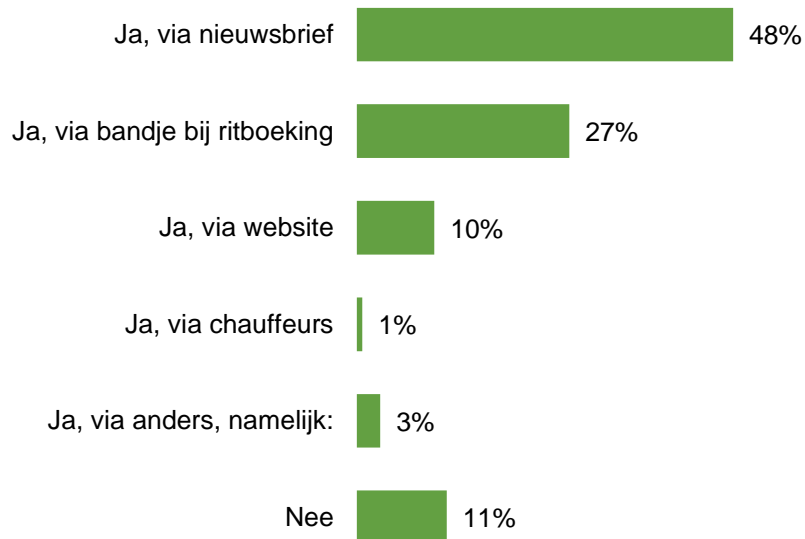


Heeft u dit advies opgevolgd? (n=39)



Van de respondenten die advies kreeg van de centrale, werd bijna driekwart geadviseerd om minder dan een uur vroeger/later te reizen. Ook geeft ruim 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=436)



89% 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 (48%) weet dit via de nieuwsbrief.

Heeft deze regel gevolgen (gehad) voor uw reizen? (n=436)



Voor het grootste deel van de respondenten (98%) heeft de regel geen gevolgen gehad. 1% geeft aan dat ze hierdoor niet meer reizen op het moment dat ze willen en 1% dat ze hierdoor vrienden/familie niet meer bezoeken.