

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 3 2024

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 3 2024

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Definitief

22-10-2024

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 3 van 2024. 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 455 geslaagde interviews afgenomen.

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

8.1

n=455

Vorig Q: 7.9

Stiptheid

8.0

n=455

Vorig Q: 7.8

Reservering

7.9

n=392

Vorig Q: 7.7

Reistijd

8.1

n=455

Vorig Q: 7.8

Afhandeling
klacht

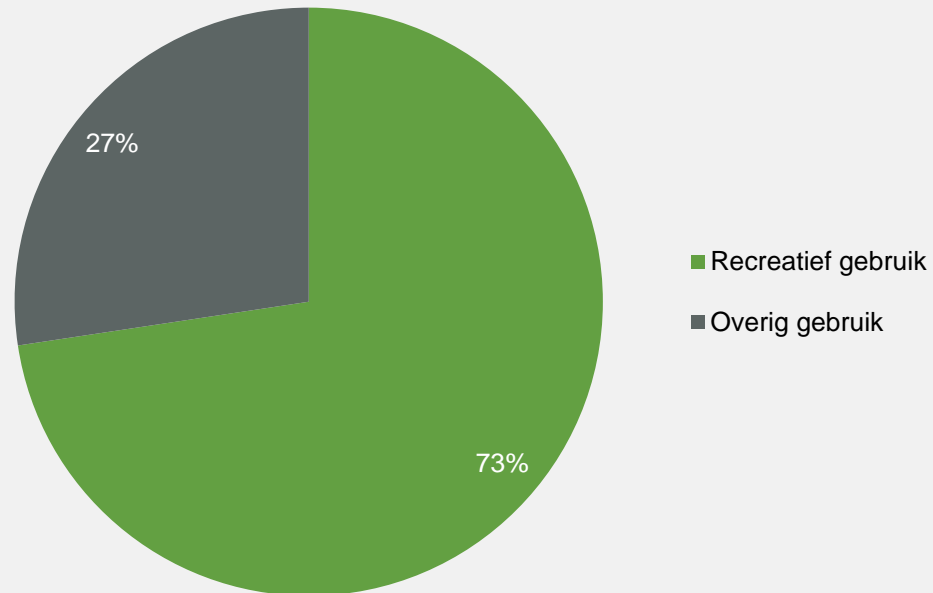
6.8

n= 27

Vorig Q: 5.3

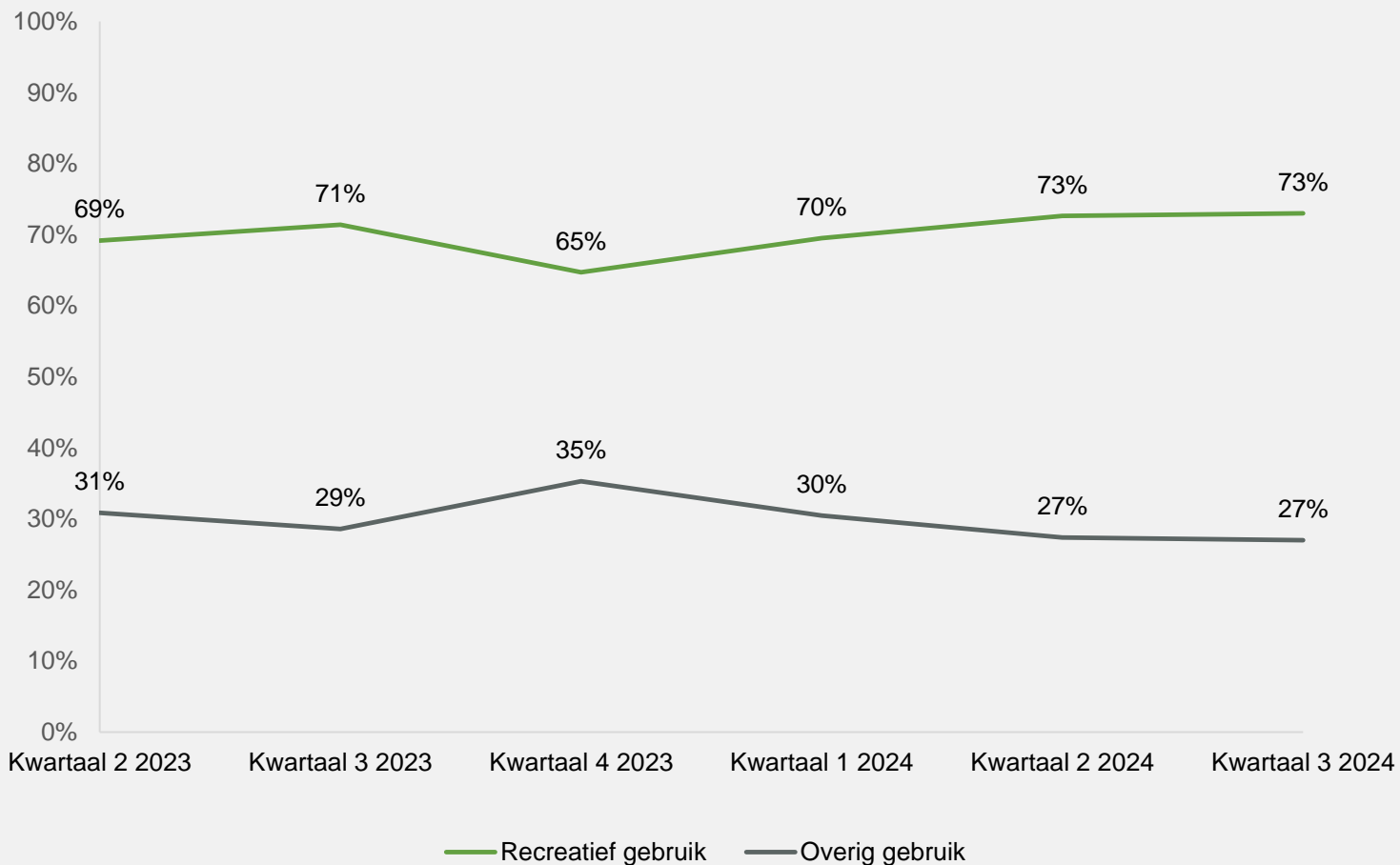
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=455)



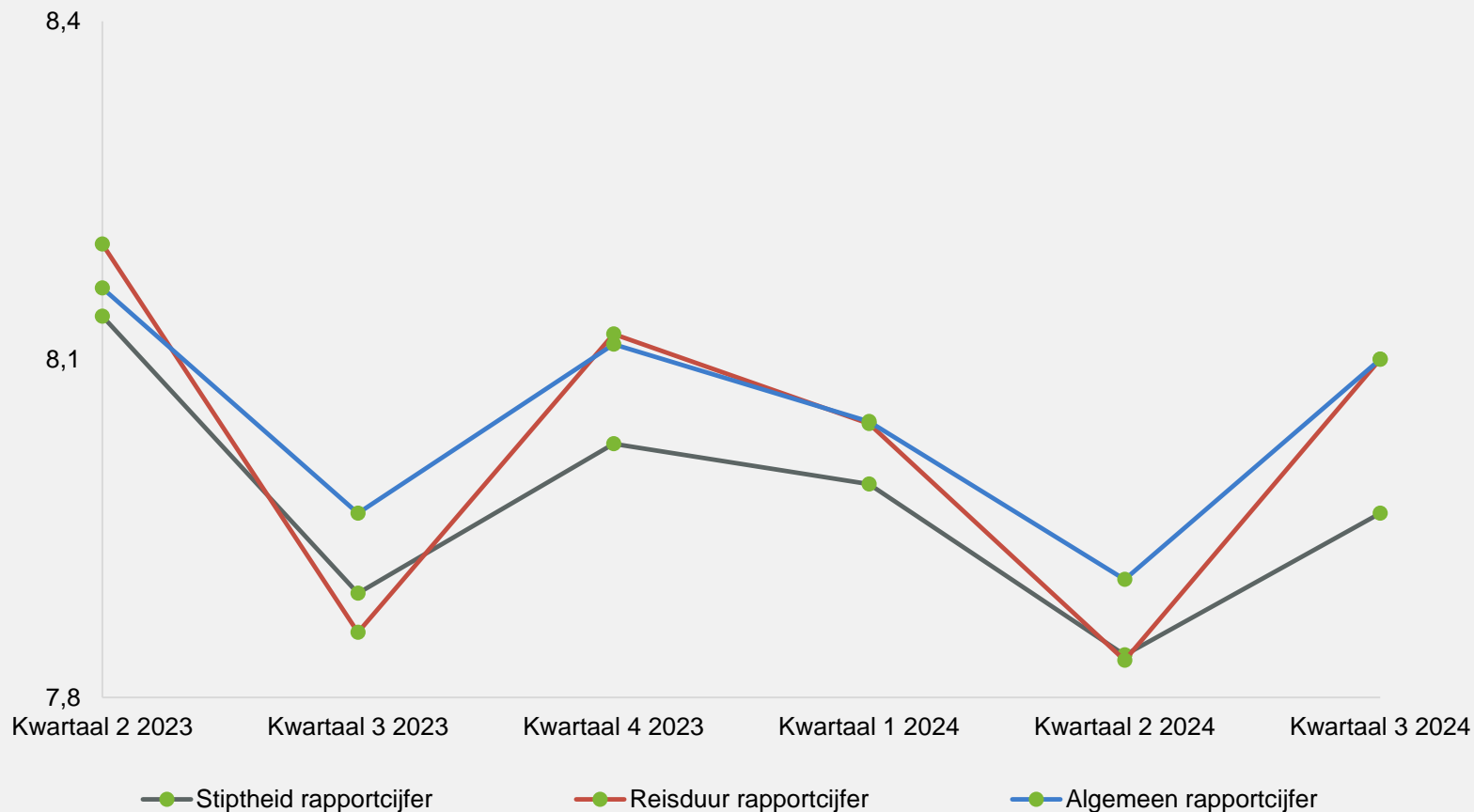
SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo



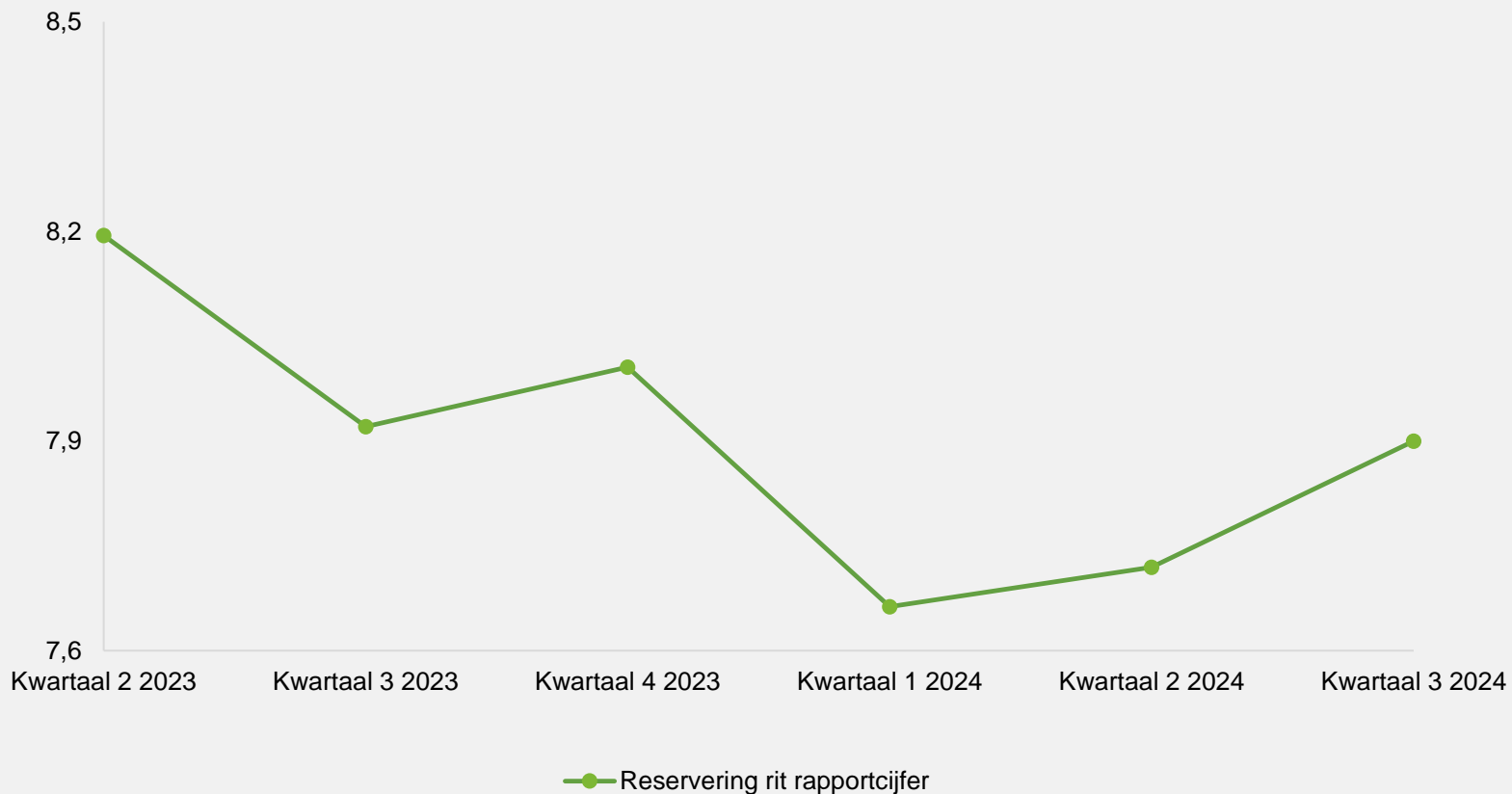
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers

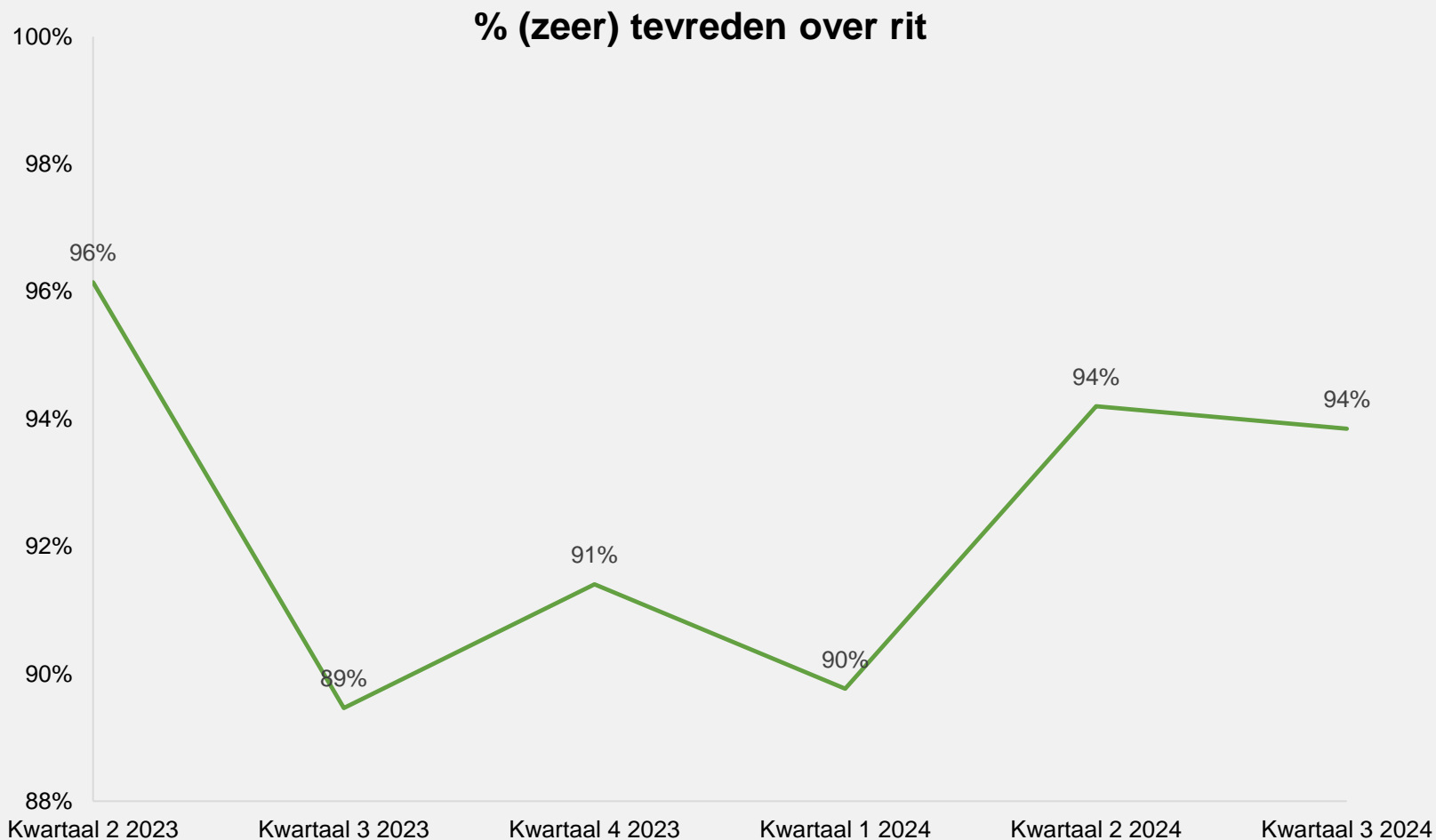


SAMENVATTING trend

Rapportcijfers

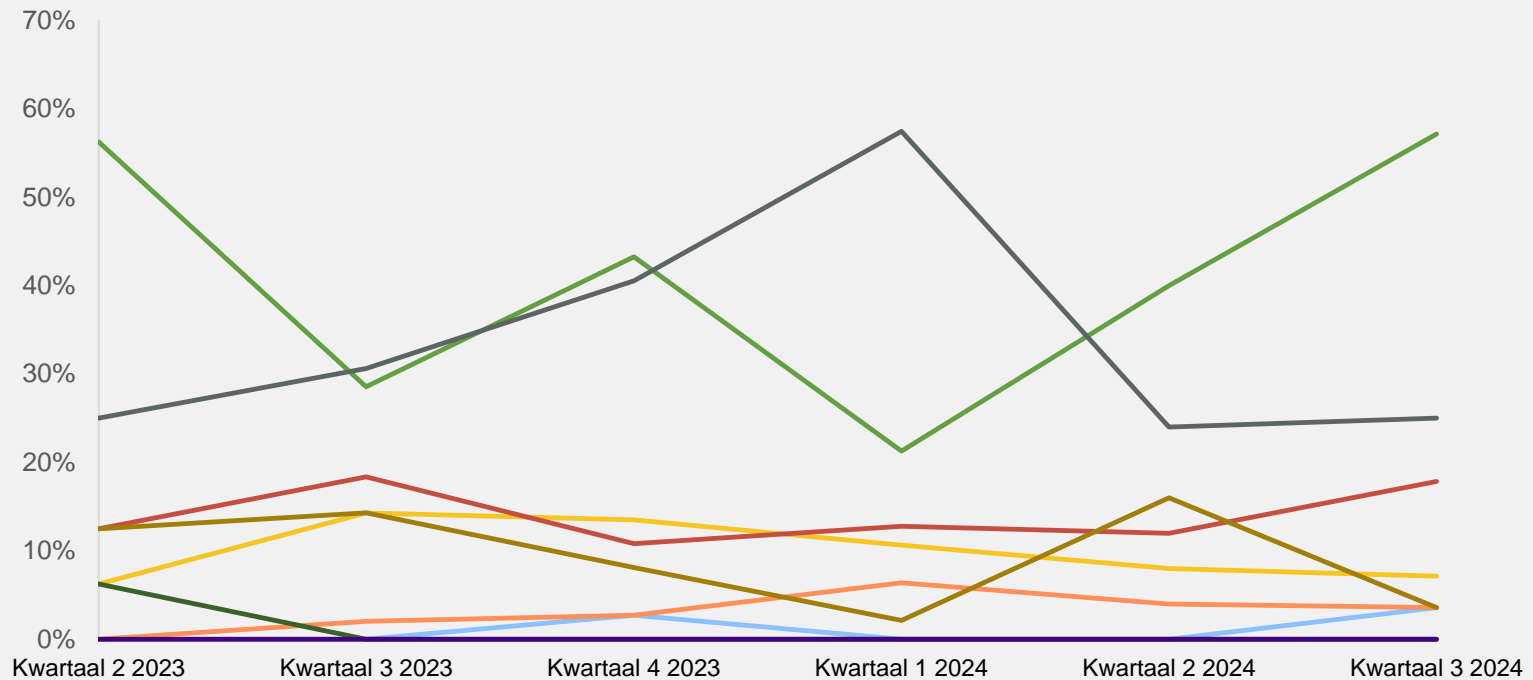


SAMENVATTING trend



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**

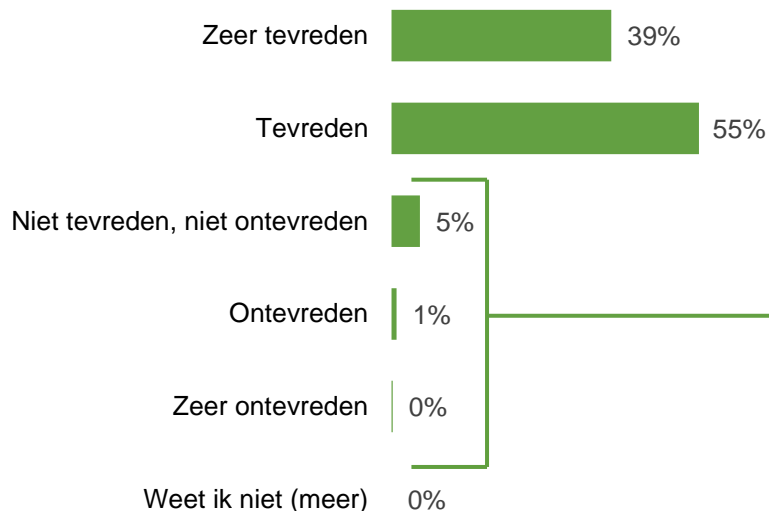
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

 **Aanvullende vragen**

Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=455)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?

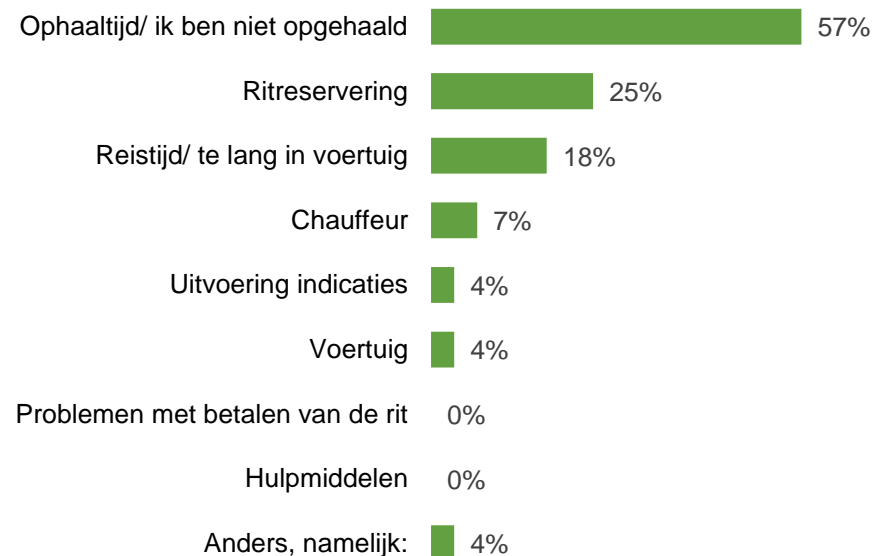


Het grootste deel van de respondenten is (zeer) tevreden over de rit (94%). Aan deze respondenten is alleen gevraagd naar het reisdoel en het oordeel op basis van enkele rapportcijfers.

6% van de respondenten is niet tevreden, niet ontevreden of (zeer) ontevreden.

Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=28)

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 (57%) en ritreservering (25%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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

Van de 455 respondenten hebben er 28 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

7 respondenten (die allemaal telefonisch gereserveerd hebben) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 1 van hen vond dat hij/zij te lang moest wachten. 2 gaven aan dat de rit niet goed gereserveerd/doorgegeven was aan het taxibedrijf en 2 personen vonden de telefonist(e) niet vriendelijk. Er is 5 keer een andere reden gegeven.

Ophaaltijd

16 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 11 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald en 2 personen zeggen te vroeg opgehaald te zijn. 3 mensen zeggen niet te zijn opgehaald. Van de respondenten die te laat of te vroeg zijn opgehaald zeggen er 11 niet te zijn geïnformeerd. 2 respondenten zeggen goed te zijn geïnformeerd.

Reistijd

5 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 4 van hen geven aan dat de reis 20-30 minuten langer duurde dan de directe reistijd en 1 iemand zegt dat de rit meer dan 30 minuten langer duurde.

Chauffeur

2 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Zij geven allebei aan dat dit komt doordat de chauffeur niet behulpzaam was.

Voertuig

1 respondent is ontevreden over het voertuig. Deze persoon geeft aan dat het voertuig vies was van binnen.

Hulpmiddelen

Er zijn geen respondenten ontevreden over de manier waarop er met hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel of rollator) is omgegaan.

Uitvoering indicaties

1 respondent is ontevreden over de uitvoering van indicaties. Deze persoon geeft aan dat het voertuig niet het goede voertuig was.

Feitelijke informatie

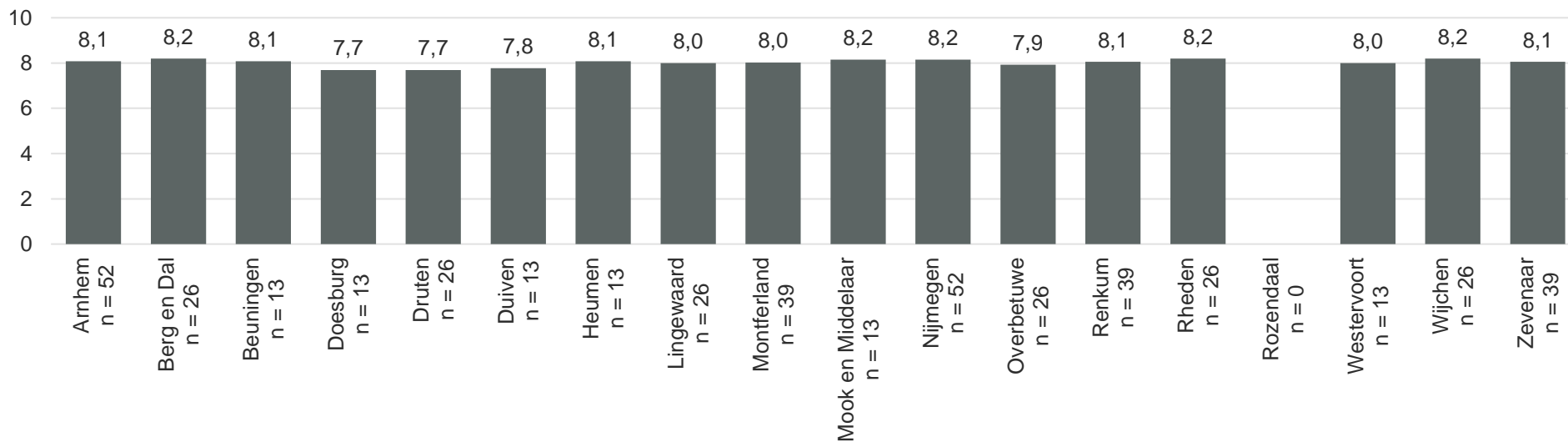
Van de 16 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 8 op tijd opgehaald en 8 te laat.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=455

8.0

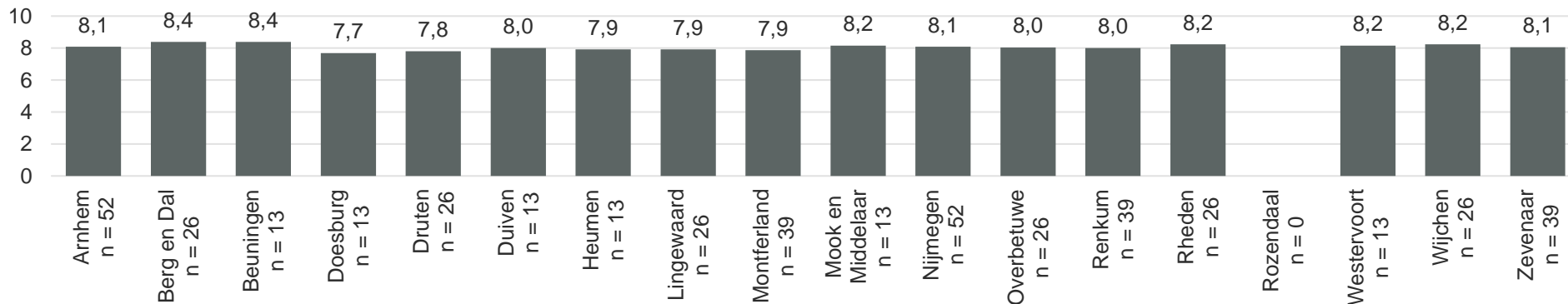




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=455

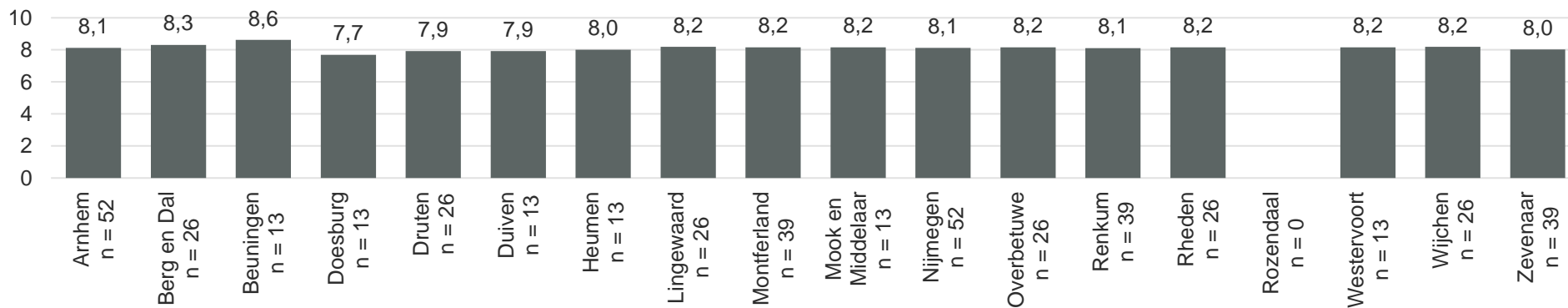
8.1



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=455

8.1

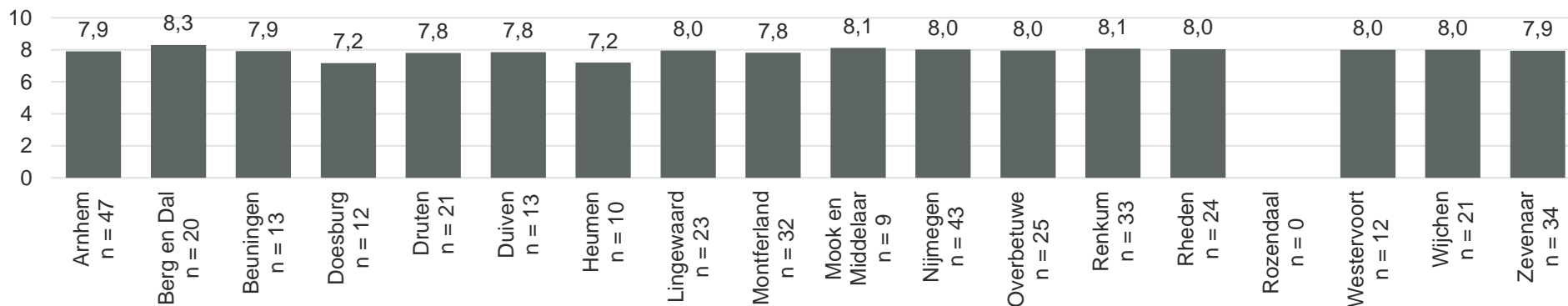




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=392

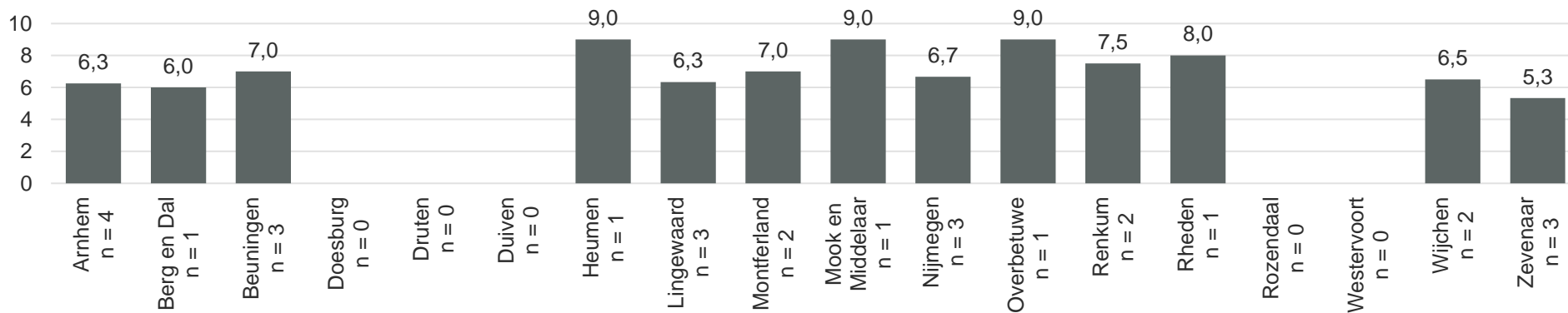
7.9



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 27

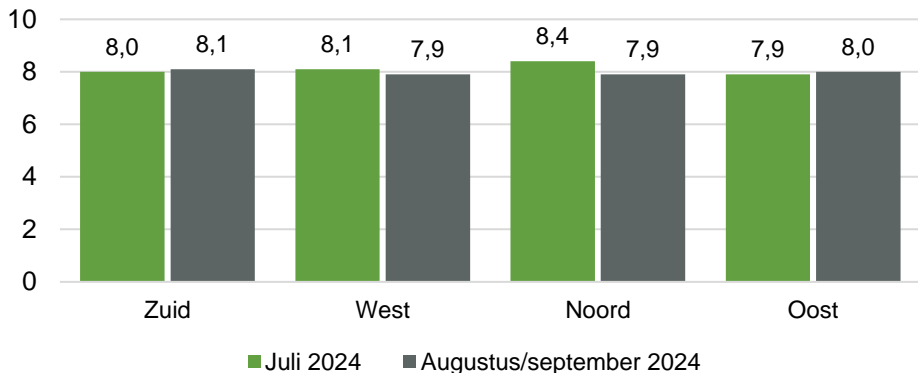
6.8





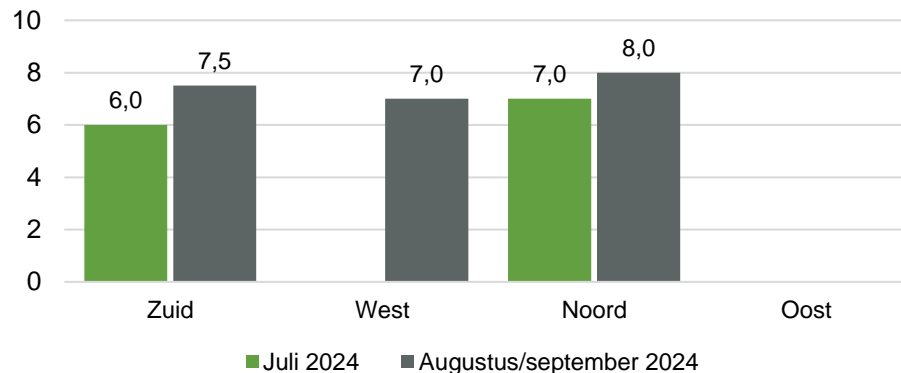
Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=455
8.0



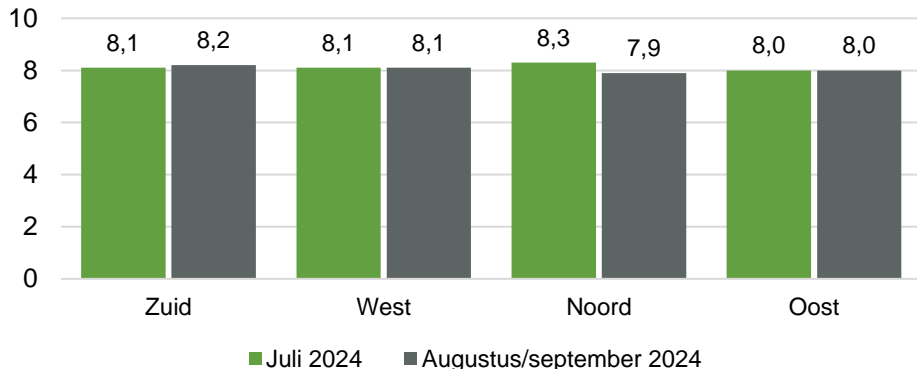
Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=455
8.1



Algemeen rapportcijfer per perceel

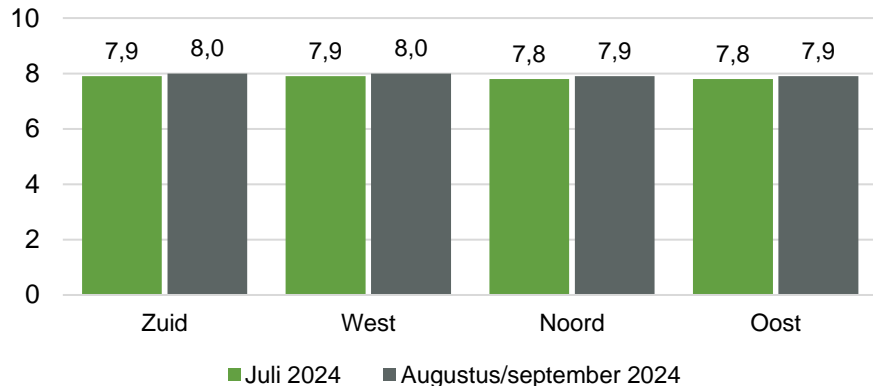
Totaal:
n=455
8.1





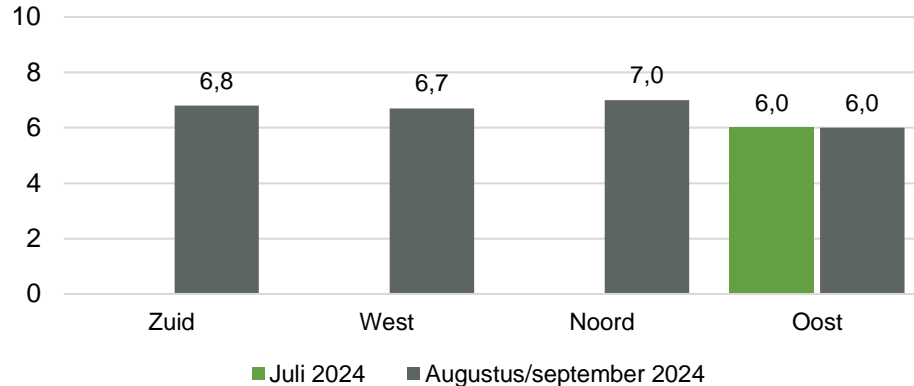
Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=392
7.9



Afhandeling laatste klacht per perceel (betreft de uitvoering van de rit)

Totaal:
n= 15
6.6



Afhandeling laatste klacht per perceel (betreft de reservering van de rit)

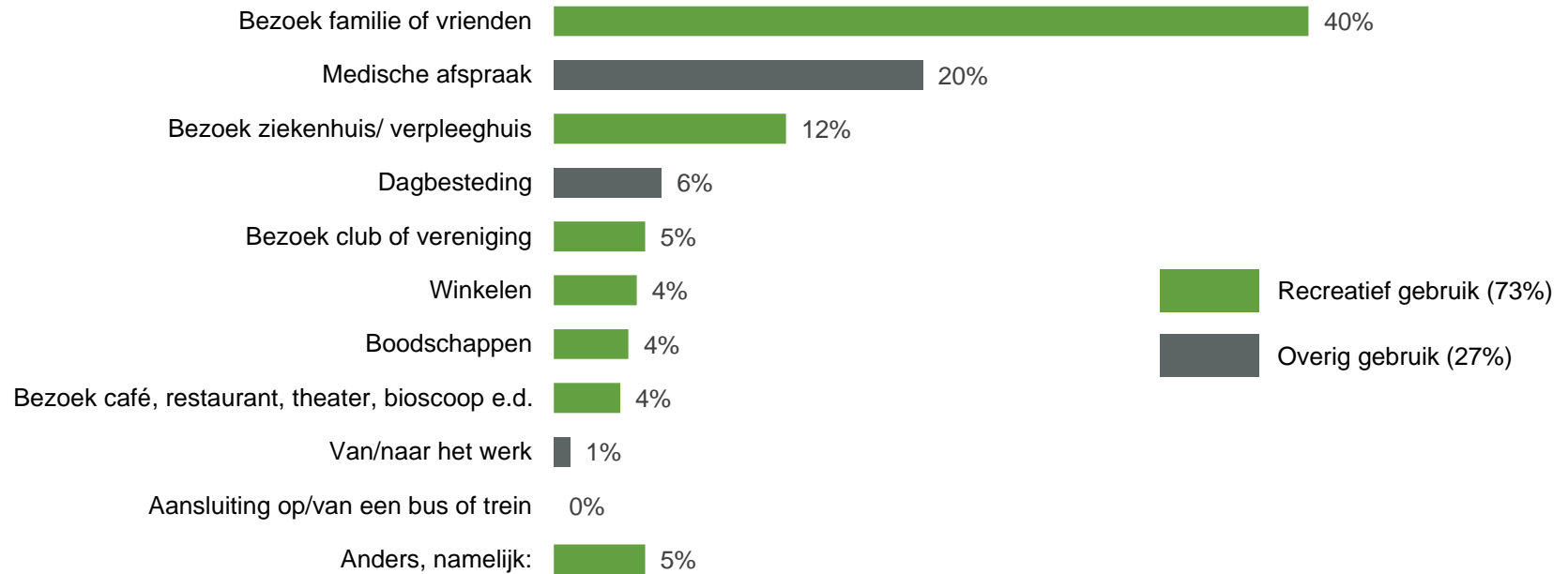
Totaal:
n= 8
7.1

Juli 2024: 6.5
Augustus 2024: 7.3

De bovenstaande rapportcijfers zijn door de lage aantallen indicatief.



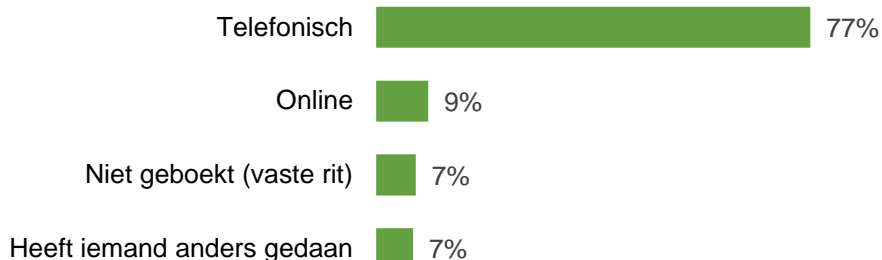
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=455)



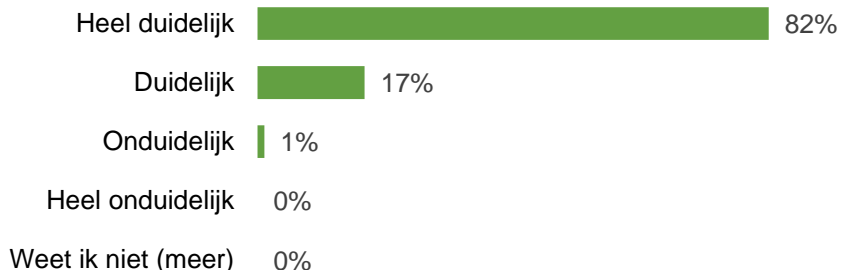
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. De kapper en de kerk zijn hierbij het vaakst genoemd.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=455)



Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=455)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



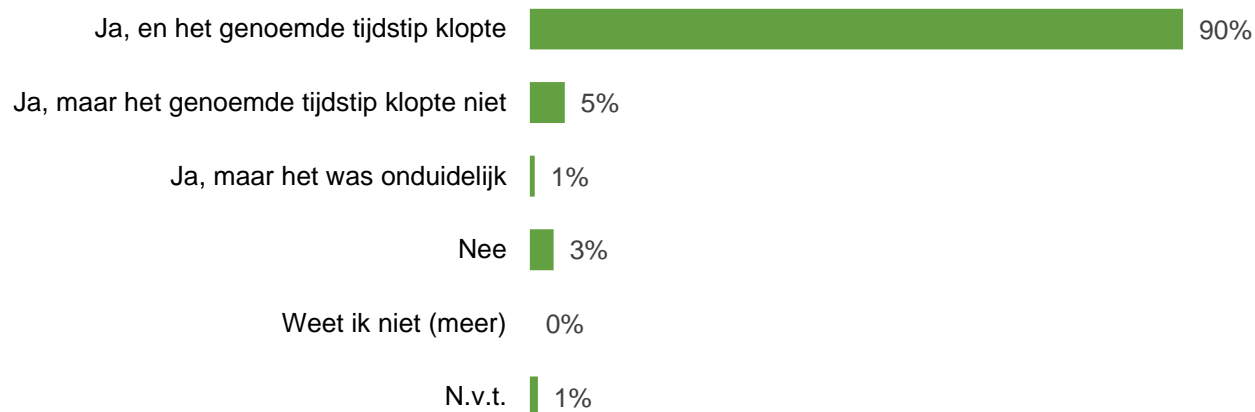
Online



De meeste (77%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7.9 beoordeeld. 9% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 8.1 beoordeeld. 99% vond het bij het reserveren (heel) duidelijk hoe laat ze ongeveer opgehaald zouden worden.



Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=455)

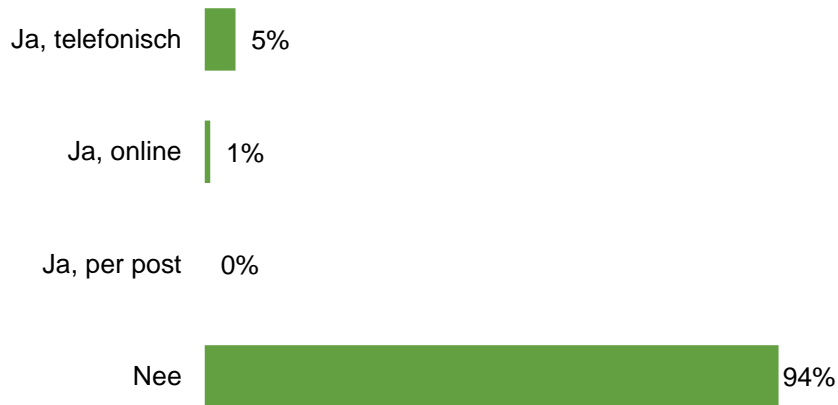


90% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 3% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.



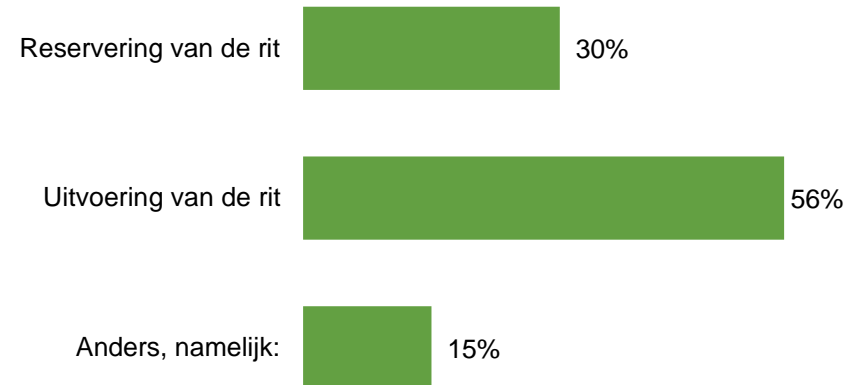
De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=455)



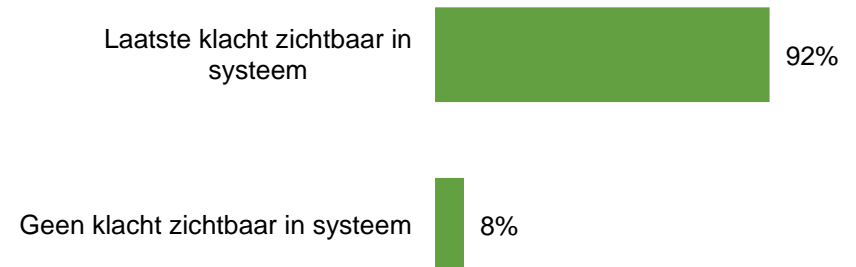
Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 5% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online. De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=27)



Klacht zichtbaar in systeem van Avan (n=11)

Dit wordt gecontroleerd door de interviewer.





Reserveert u wel eens een rit via de boekingsapp of het webportaal? (n=413)



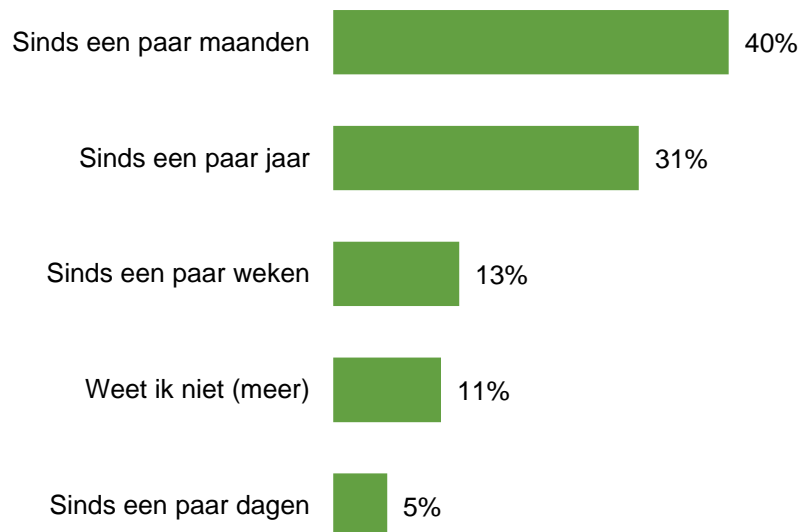
De aanvullende vragen zijn gesteld vanaf 8 januari 2024. Bovenstaande vraag is gesteld aan respondenten die de rit niet online hebben geboekt.

Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=400)

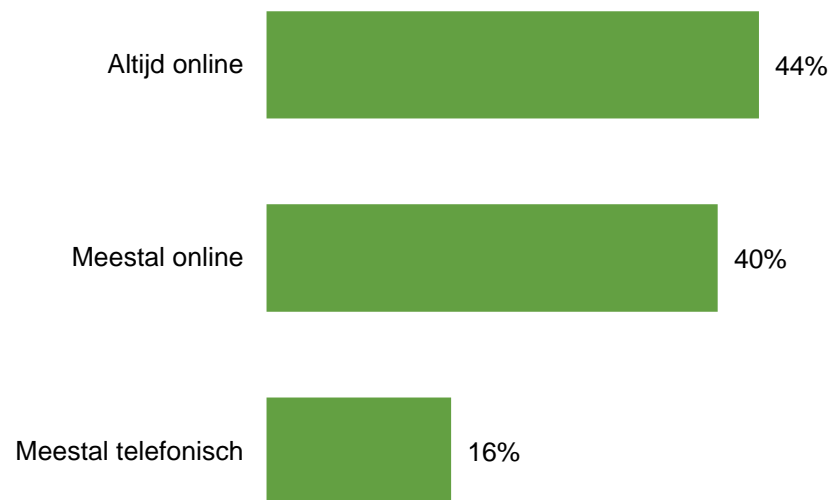


De optie 'Anders, namelijk:' is 32 keer ingevuld, waarvan 27 keer is aangegeven dat het om een vaste rit ging.

**Sinds wanneer boekt u ritten via de app/ het webportaal?
(n=55)**

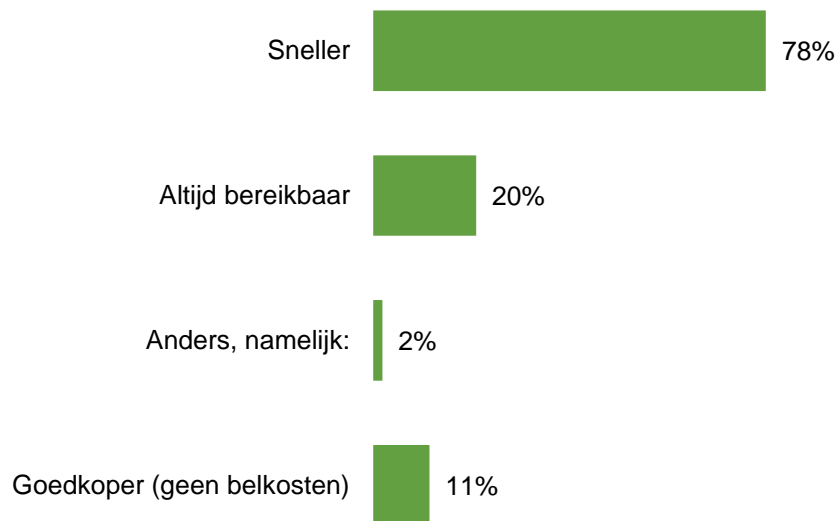


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=55)

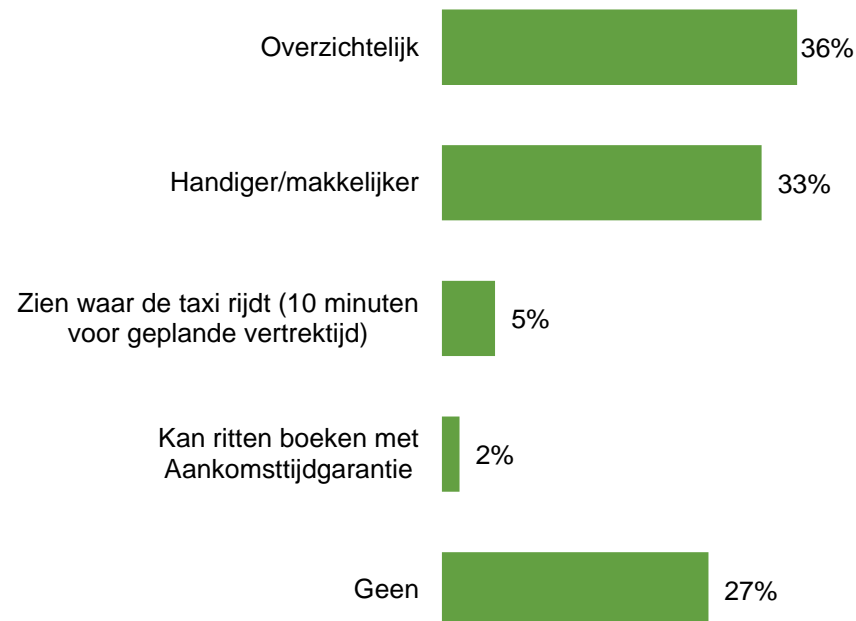


Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.

Waarom boekt u (wel eens) via de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk (n=55)*



Wat is volgens u het beste punt van de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk (n=55)*



Deze vragen zijn gesteld aan iedereen die wel eens via de boekingsapp/ het webportaal reserveert.