



Rapportage
Periodiek
Klanttevredenheidsonderzoek
start schooljaar 2024

Avon

Avon

natural
power

Definitief
20 januari 2025
Projectnummer: 21652

Auteurs:
Maarten van Setten
Michel Hartemink
Lotte van Dongen

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.



Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 8
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 9
2 Resultaten	Pagina 10
2.1 Reisfrequentie	Pagina 11
2.2 Opstarten schooljaar	Pagina 12
2.3 Tevredenheid vervoer	Pagina 16
2.4 Tevredenheid chauffeur	Pagina 22
2.5 Tevredenheid tijdelijk afmelden	Pagina 25
2.6 Tevredenheid website Avan	Pagina 31
2.7 Tevredenheid klachtenafhandeling	Pagina 33
2.8 Beoordeling Avan algemeen	Pagina 46
3 Bijlagen	Pagina 49
Bijlage I Onderzoeksverantwoording	Pagina 50
Bijlage II Resultaten per perceel	Pagina 51
Bijlage 3 Resultaten per gemeente	Pagina 57



Management
Samenvatting

In opdracht van Avan heeft Moventem een periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de ouders/verzorgers van deelnemers aan het leerlingenvervoer van Avan. Het onderzoek gaat over de ervaringen met het leerlingenvervoer in de start van het schooljaar 2024/2025. In totaal hebben 329 ouders/verzorgers de vragenlijst volledig ingevuld. Met dit aantal respondenten kunnen betrouwbare uitspraken worden gedaan over alle deelnemers aan het leerlingenvervoer van Avan.

Reisfrequentie

De meeste leerlingen maken intensief gebruik van het leerlingenvervoer, 82% reist vijf of dagen per week of vaker met Avan. 16% reist twee tot vier dagen per week met Avan.

Opstarten schooljaar: Ouders wel geïnformeerd, maar laat

De meeste ouders/verzorgers hebben informatie van Avan ontvangen vóór aanvang van het schooljaar. Ruim driekwart van de ouders/verzorgers heeft een e-mail van Avan met informatie over het leerlingenvervoer ontvangen én gelezen. Een klein deel (8%) heeft de informatie wel ontvangen, maar niet gelezen. 14% geeft aan geen informatie ontvangen te hebben van Avan.

Wanneer ouders/verzorgers informatie ontvingen van de vervoerder varieerde. Ongeveer de helft heeft ruim op tijd informatie van de vervoerder ontvangen (minimaal twee weken voor de start van schooljaar). 20% heeft de informatie een paar dagen voor de start van het schooljaar ontvangen. 11% zegt helemaal geen informatie te hebben gehad.

Bij de helft van de ouders/verzorgers heeft de chauffeur fysiek kennis gemaakt. Bij 14% was dat telefonisch. Wanneer de chauffeur kennismakte verschilde; 46% van de chauffeurs heeft een week tot drie dagen vóór aanvang van het schooljaar kennis gemaakt, 28% deed dit één tot drie dagen van tevoren en 26% op de ochtend van de eerste rit.

35% van de ouders/verzorgers geeft aan dat de chauffeur geen kennis heeft gemaakt. Een deel van deze groep kende de chauffeur al, of heeft een bericht ontvangen dat de chauffeur is langs geweest terwijl er niemand thuis was. Een

groot deel geeft andere redenen, zoals dat de chauffeur niet de mogelijkheid heeft gehad om kennis te maken.

Tevredenheid over het vervoer daalt licht

Het merendeel is (zeer) tevreden over het voertuig; de herkenbaarheid, het gemak van instappen, de netheid en de punctualiteit. Ruim de helft is (zeer) tevreden met de reistijd. Het vervoer van Avan wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld, dit was vorig jaar hoger, namelijk een 7,5. De voertuigen worden gemiddeld met een 7,7 beoordeeld, dit was vorig jaar een 8,0. De tevredenheid over het vervoer is dus nog hoog, maar wel iets lager dan vorig jaar. Een kanttekening die bij deze vergelijking moet worden geplaatst, en bij alle vergelijkingen die met de beoordelingen van vorig jaar worden gemaakt, is dat de vorige beoordeling over een heel jaar ging en de huidige beoordeling alleen over de start van het schooljaar 2024-2025.

Bijna de helft (43%) geeft aan dat de taxi (bijna) nooit te laat komt. Als er vertragingen zijn wordt 10% (bijna) altijd op de hoogte gebracht en 9% meestal. Er is ook een deel (21%) dat (bijna) nooit op de hoogte gebracht van vertragingen. Het op de hoogte brengen gebeurt via sms of whatsapp (48%) en via het ouderportaal (39%). Het thuisbrengen gebeurt in het grootste deel (78%) van de gevallen (meestal) op tijd.

Tevredenheid over de chauffeur blijft hoog

Meestal hebben gebruikers één en dezelfde chauffeur (81%). Een groot deel (76%) is (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeur en over de manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen (60%). De chauffeur(s) van Avan wordt net zoals vorig jaar beoordeeld met een 8,1.

Tevredenheid tijdelijk afmelden

Een groot deel van de ouders/verzorgers (95%) heeft sinds de start van het schooljaar een rit tijdelijk afgemeld. Bijna alle afmeldingen werden gedaan via het ouderportaal van de vervoerder (87%), een klein deel (4%) heeft een telefonische afmelding gedaan bij de vervoerder. Het telefonisch contact over een tijdelijke afmelding wordt beoordeeld met een 7,3, dit was vorig jaar een 8,3. De beoordeling van het telefonisch contact bij tijdelijk afmelden daalt dus aanzienlijk. Het aantal respondenten dat hier een beoordeling voor heeft gegeven is met 12 laag.

Het gemak van tijdelijk afmelden wordt beoordeeld met een 8,3. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen een 8,5 werd gegeven.

Veel ouders/verzorgers maken gebruik van het ouderportaal (94%). Ze gebruiken het portaal vooral om ritten aan- of af te melden (81%) en om de ophaaltijd te checken (79%). Er zijn ook ouders/verzorgers die het ouderportaal niet gebruiken; zij bellen liever met Avan of weten niet hoe het portaal werkt. Het ouderportaal wordt beoordeeld met een 8,0. Vorig jaar was dit een 8,3.

Tevredenheid website Avan

De website van Avan is door 17% van de ouders/verzorgers bezocht, vooral om algemene informatie op te zoeken (47%) en/of een klacht in te dienen (33%). De website wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,8. Vorig jaar werd de website hoger beoordeeld met een 7,5.

Tevreden klachtenafhandeling blijft laag

Ruim vier op de tien ouders/verzorgers zijn dit schooljaar weleens ontevreden geweest over het vervoer (43%). Van deze groep heet 68% een melding gemaakt, voornamelijk bij de vervoerder (43%) of bij het klachtenmeldpunt van Avan (30%) gedaan.

Klachtenmeldpunt

Klachten die werden ingediend via het klachtenmeldpunt gingen vooral over de taxi die te laat was (28%), over medepassagiers (20%), over niet opgehaald worden (8%) en over de chauffeur (8%). In 48% van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld. In 36% van de gevallen is de klacht ongegrond verklaard. Degenen die een klacht hebben ingediend via het klachtenmeldpunt beoordelen de afhandeling van de klacht gemiddeld met een 5,3, dit was vorig jaar een 5,5. De beoordeling van ouders/verzorgers die in het gelijk zijn gesteld (7,0) ligt een stuk hoger dan die van degenen die niet in het gelijk zijn gesteld (3,8).

Overige kanalen

Klachten die werden ingediend via de overige kanalen (de vervoerder, de gemeente of de chauffeur) gingen vooral over de taxi die te laat was (26%), over niet opgehaald worden (16%) en over communicatie met de vervoerder (12%). In 9% van de gevallen is de indiener van de klacht in het gelijk gesteld. In 11% van de gevallen is de klacht ongegrond verklaard. 25% heeft (nog) geen schriftelijke reactie gekregen. In 12% van de gevallen is de klacht nog in behandeling en 44% zegt dat er iets anders aan de hand is, zoals dat er geen oplossing mogelijk is voor hun klacht.

Degenen die een klacht hebben ingediend via de overige kanalen beoordelen de afhandeling met een 3,9. Vorig jaar was dit een 4,8. De beoordeling van ouders/verzorgers die in het gelijk zijn gesteld (6,8) ligt een stuk hoger dan die van degenen die niet in het gelijk zijn gesteld (2,5).

De beoordeling van Avan in het algemeen daalt

De dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 7,2, vorig jaar was dit hoger: een 7,6. Als grootste verbeterpunten voor Avan worden de communicatie (27%) en de route/planning (24%) genoemd. De sterkste punten van Avan zijn de vriendelijke chauffeurs (36%) en de klantenservice (20%).

Vergelijking rapportcijfers routevervoer

Onderwerp	Routevervoer 2024	Start schooljaar 2024-2025
Het vervoer	7,5 (n=494)	7,0 (n=329)
De voertuigen	8,0 (n=463)	7,7 (n=329)
De chauffeur	8,1 (n=490)	8,1 (n=329)
Telefonisch contact tijdelijk afmelden	8,3 (n=21)	7,3 (n=12)
Gemak tijdelijk afmelden	8,5 (n=483)	8,3 (n=311)
Ouderportaal	8,3 (n=472)	8,0 (n=308)
De website	7,5 (n=131)	6,8 (n=57)
Afhandeling klacht klachtenmeldpunt	5,5 (n=69)	5,3 (n=25)
Afhandeling klacht overige kanalen	4,8 (n=92)	3,9 (n=57)
Dienstverlening algemeen	7,6 (n=486)	7,2 (n=329)

Voor de beoordelingen van het routevervoer van Avan in 2024 worden alleen de cijfers meegenomen die deelnemers aan het jeugdwet/leerlingenvervoer hebben gegeven. Een kanttekening die bij deze vergelijking moet worden geplaatst is dat de vorige beoordeling over een heel jaar ging en de huidige beoordeling alleen over de start van het schooljaar 2024-2025.



Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van Avan heeft Moventem een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de ouders/verzorgers van gebruikers van het leerlingenvervoer van Avan over de start van het schooljaar.

Wanneer het e-mailadres bekend was, hebben de ouders/verzorgers een uitnodiging voor het onderzoek per e-mail ontvangen. In totaal zijn 2.239 gebruikers van het leerlingenvervoer uitgenodigd voor het onderzoek.

Deelnemers

De vragenlijst kon worden ingevuld tussen 22 oktober en 18 november 2024. Er is één keer een herinneringsmail naar degenen die de vragenlijst nog niet (volledig) hadden ingevuld. In totaal hebben 329 ouders/verzorgers de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 15%. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de hele doelgroep.

Met het aantal respondenten (329) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,40% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in dit 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.

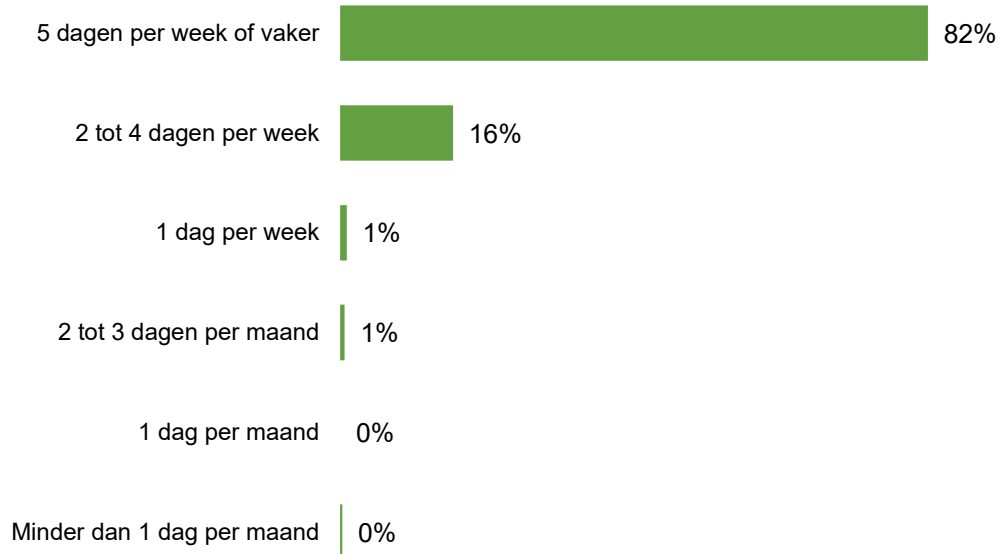
In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten.

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.

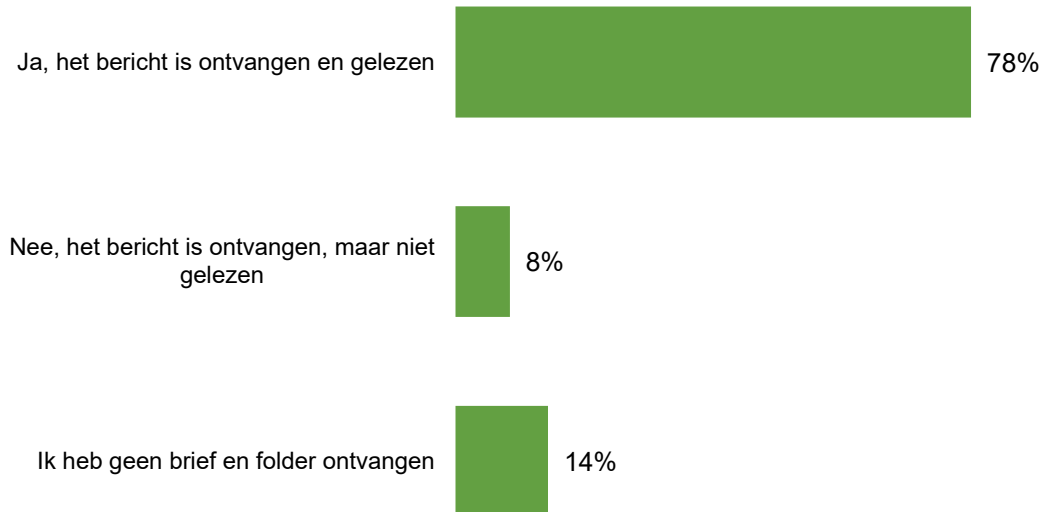


Resultaten

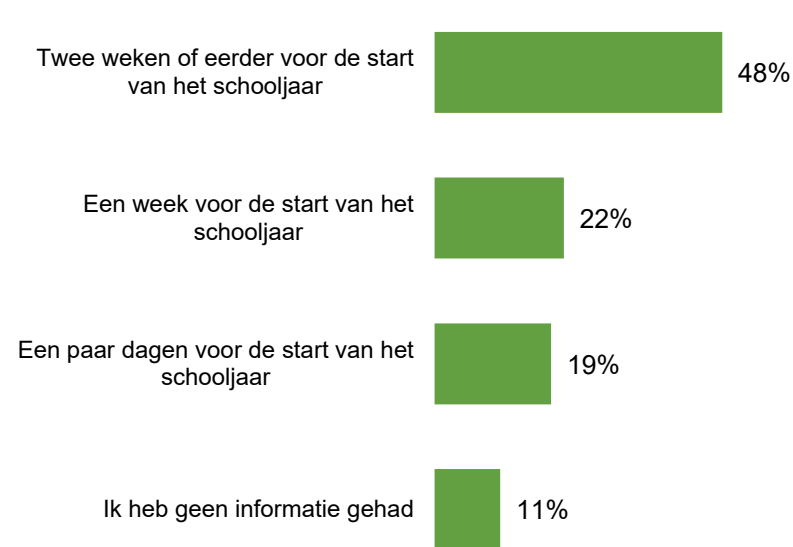
Hoe vaak reist uw kind gemiddeld met Avan? (n=329)



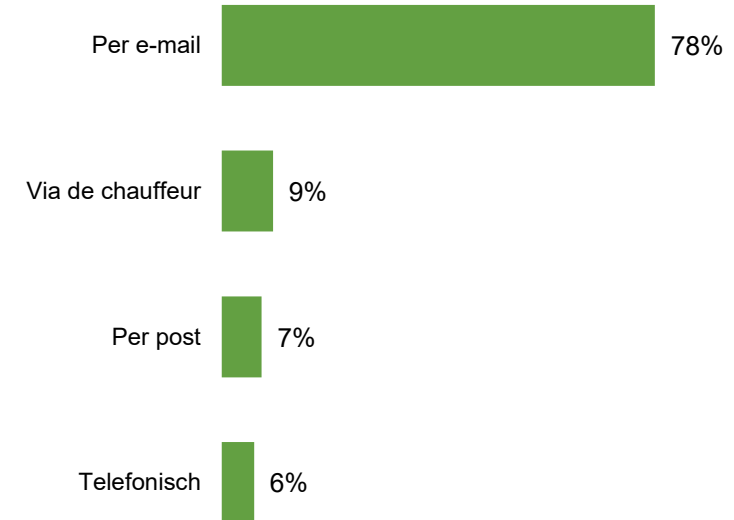
Deze zomer is per e-mail een brief en folder van Avan gestuurd met informatie over het leerlingenvervoer voor schooljaar 2024-2025. Heeft u deze informatie gelezen? (n=329)



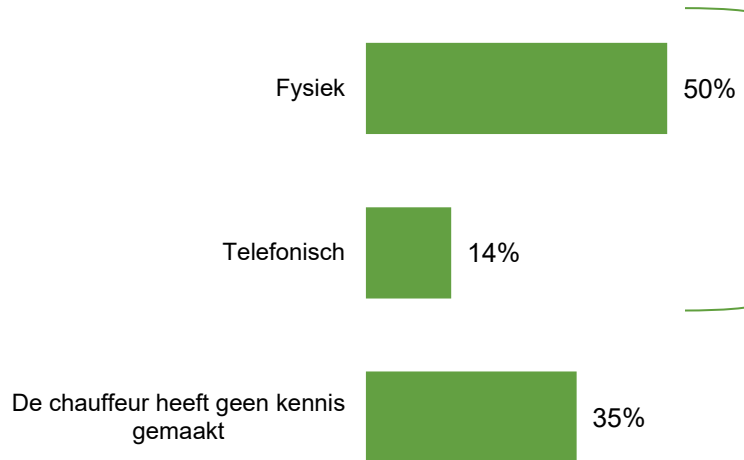
Wanneer heeft u voorafgaand aan dit schooljaar informatie gehad van de vervoerder? (n=329)



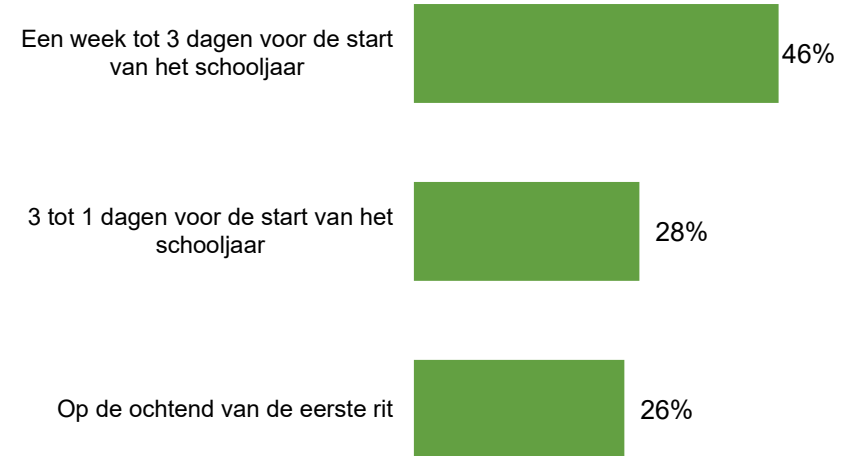
Op welke wijze heeft u deze informatie ontvangen? (n=293)



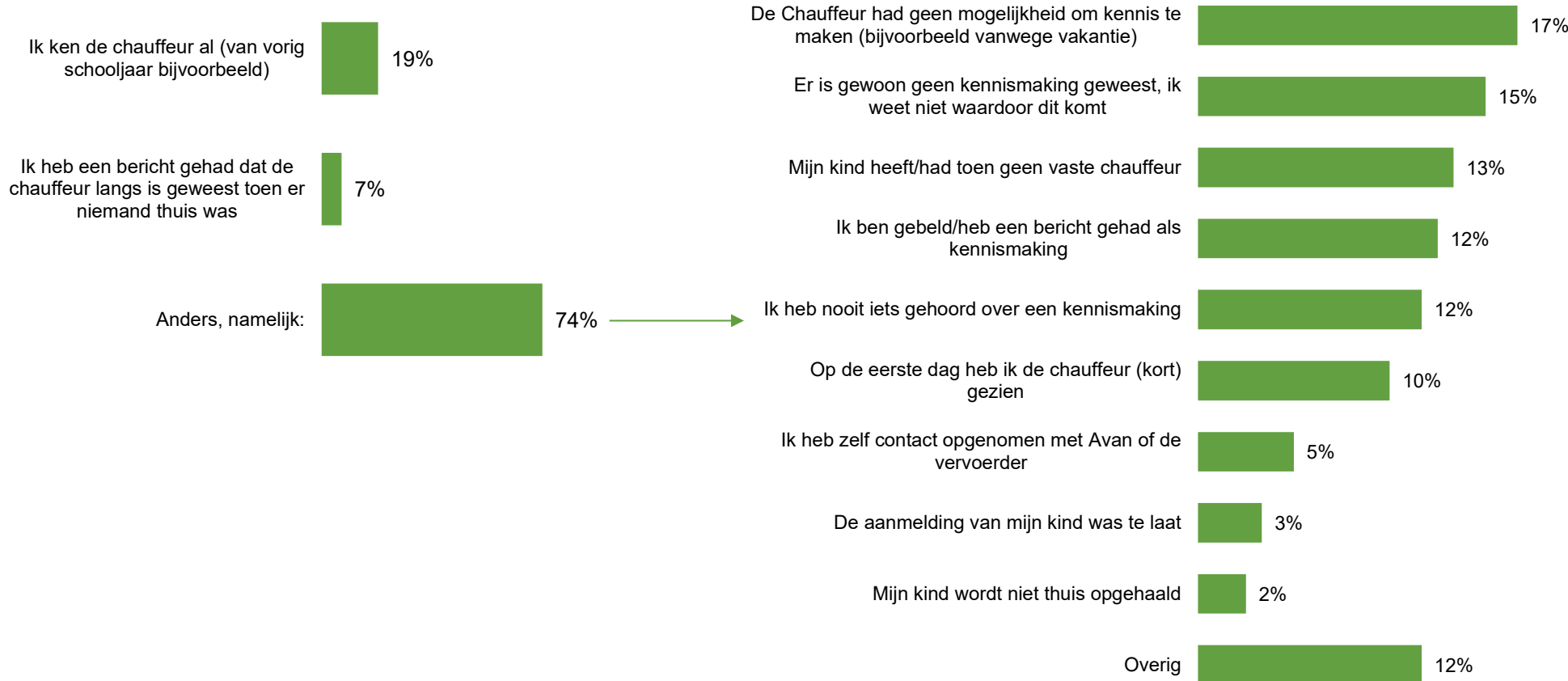
Hoe heeft de chauffeur kennisgemaakt? (n=329)



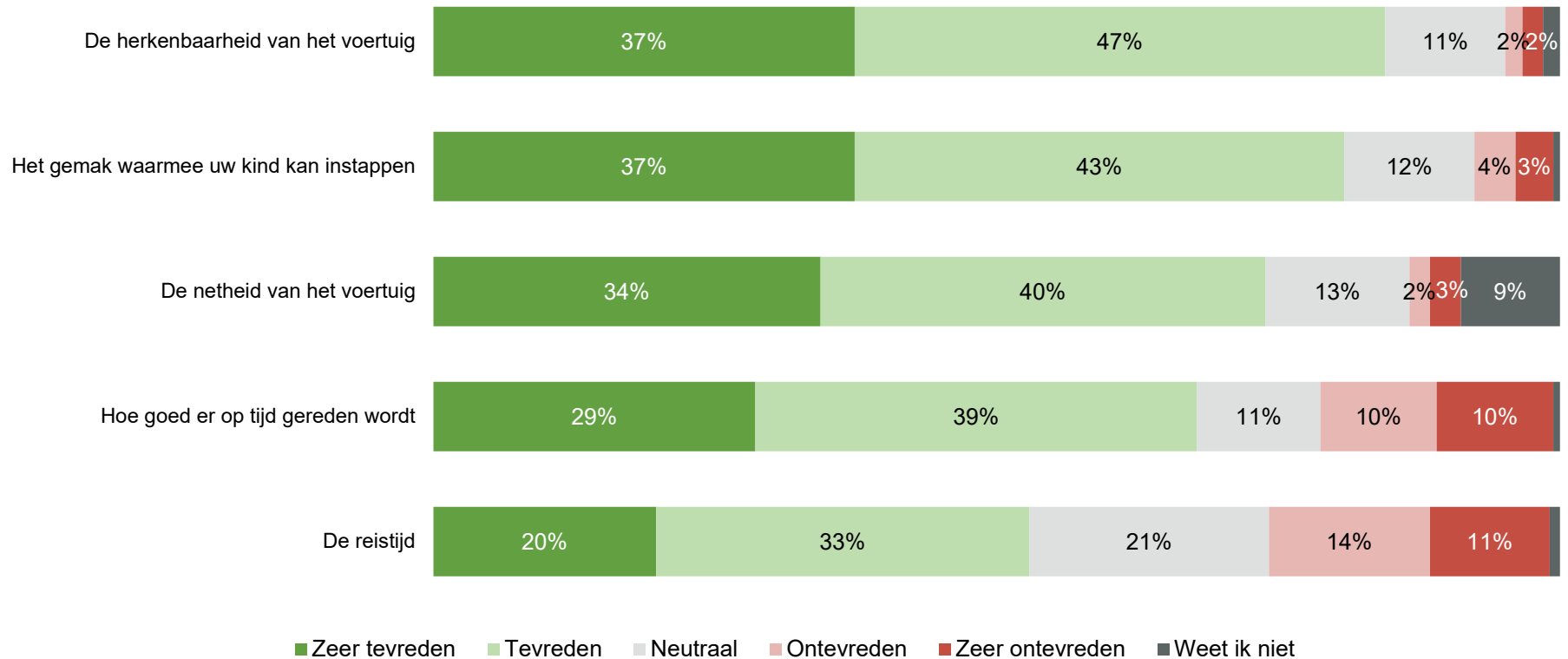
Wanneer heeft de chauffeur kennisgemaakt? (n=213)



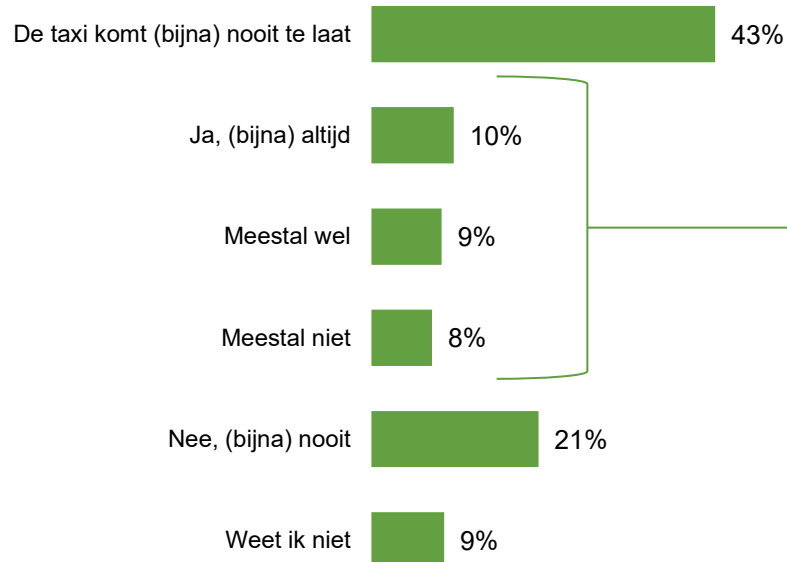
U geeft aan dat de chauffeur geen of niet fysiek kennis heeft gemaakt. Waar komt dit door? (n=163)



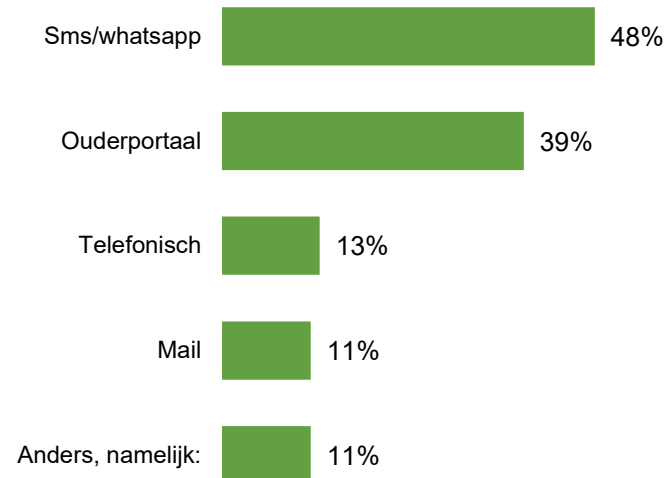
In hoeverre bent u tevreden over de volgende onderdelen van het vervoer van Avan? (n=329)



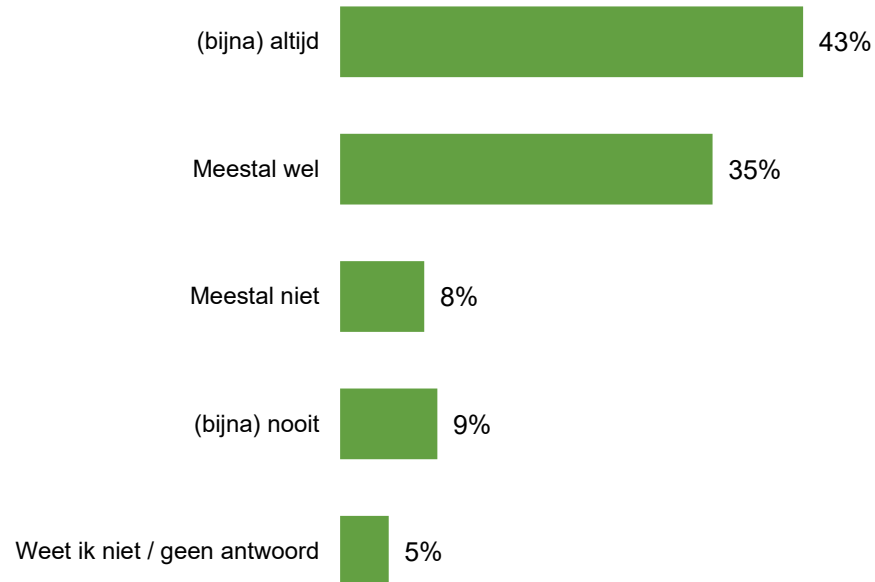
Wordt u op de hoogte gebracht als uw kind meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald? (n=329)



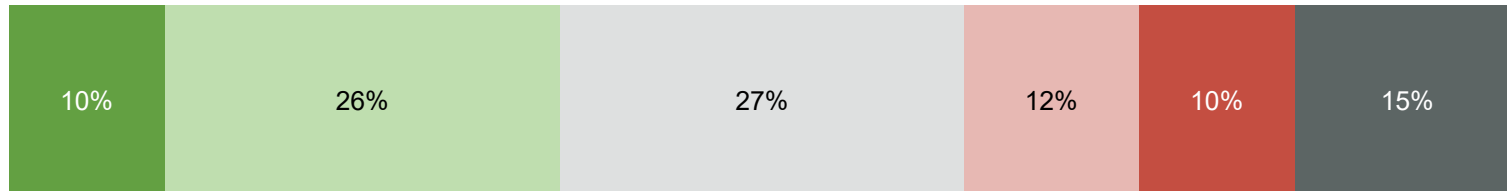
Op welke manier wordt u op de hoogte gebracht dat uw kind later wordt opgehaald? (n=88)



Wordt uw kind op de afgesproken tijd thuisgebracht? (n=329)



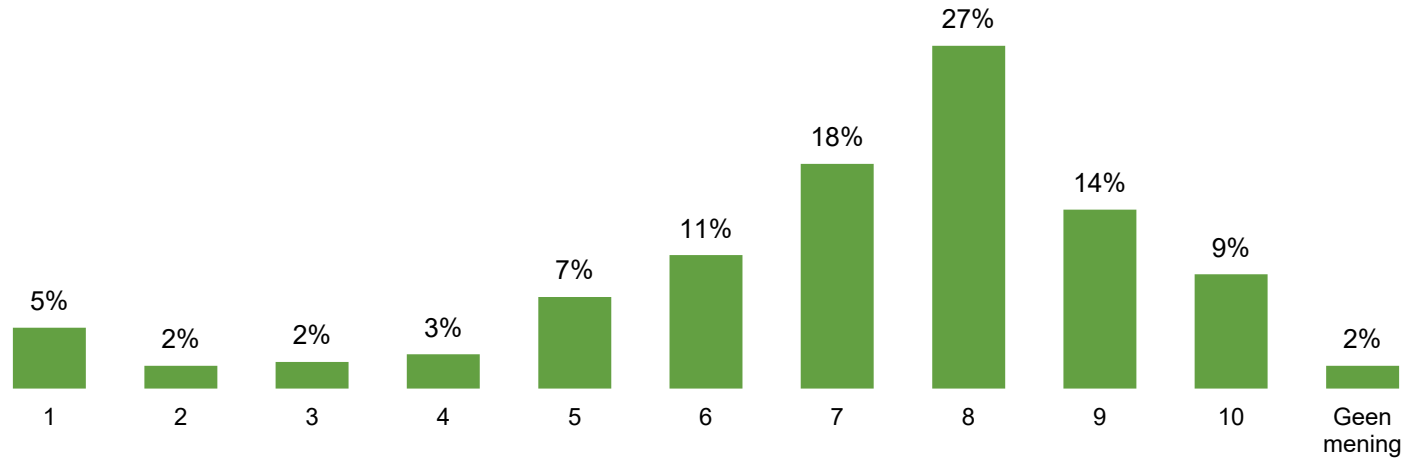
In hoeverre bent u tevreden met de communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte of vakantie? (n=329)



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet/ n.v.t

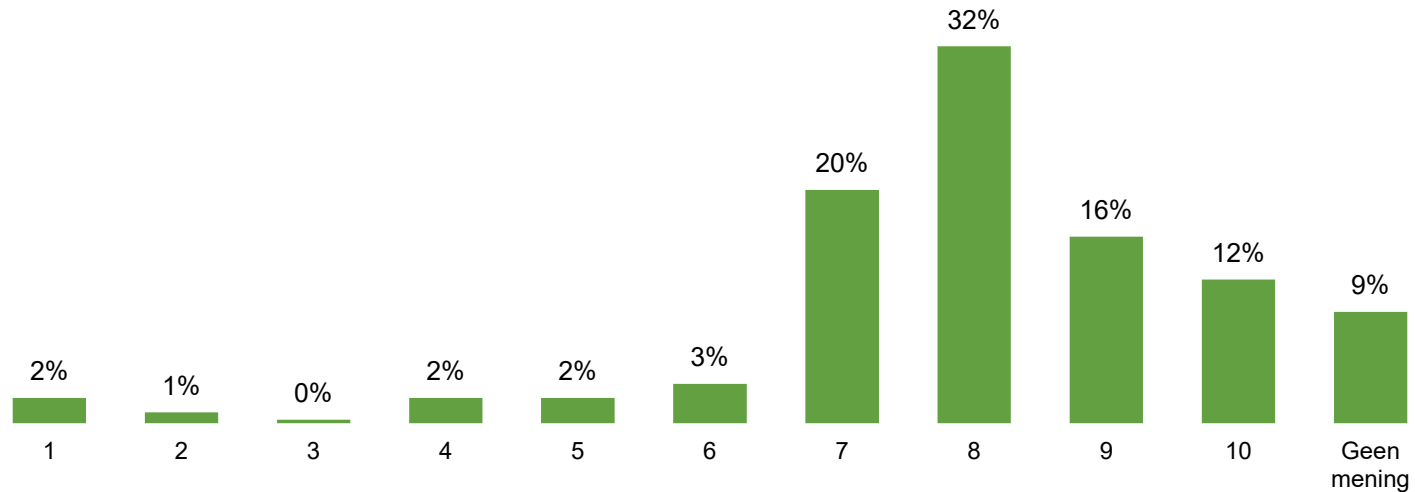
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan? (n=329)

7.0

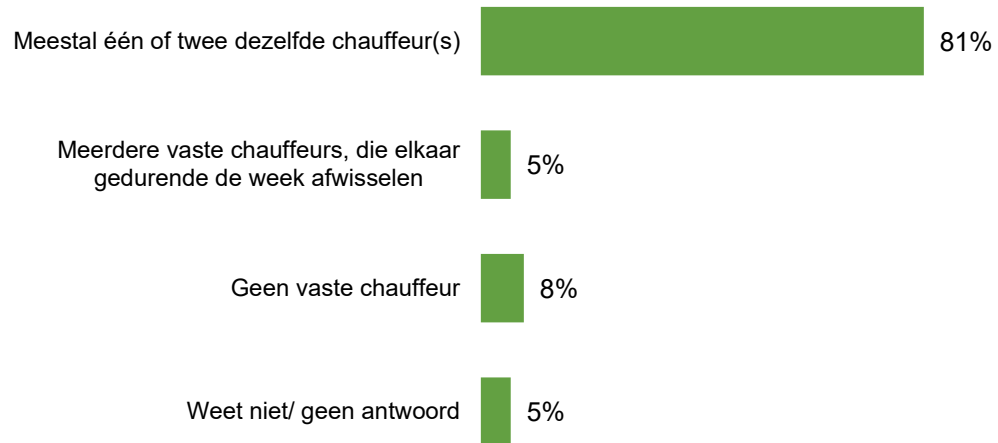


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan? (n=329)

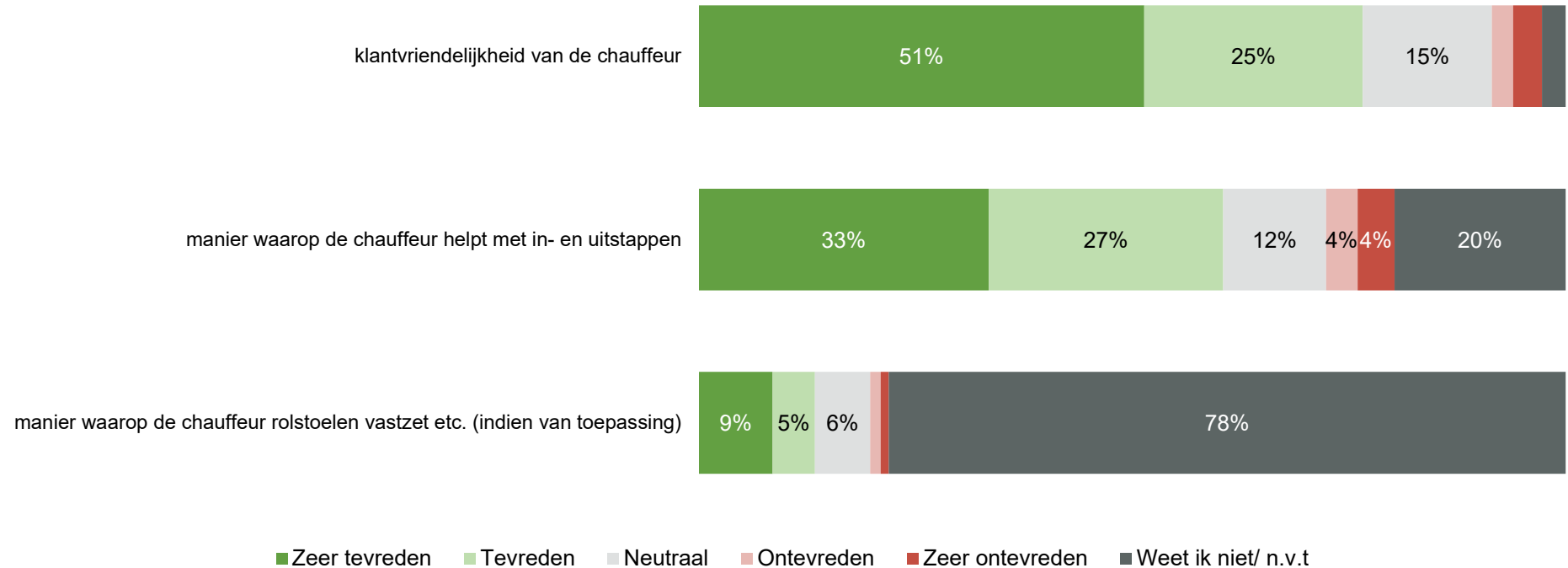
7.7



Heeft uw kind, afgezien van ziekte of vakanties, meestal dezelfde chauffeur(s)? (n=329)

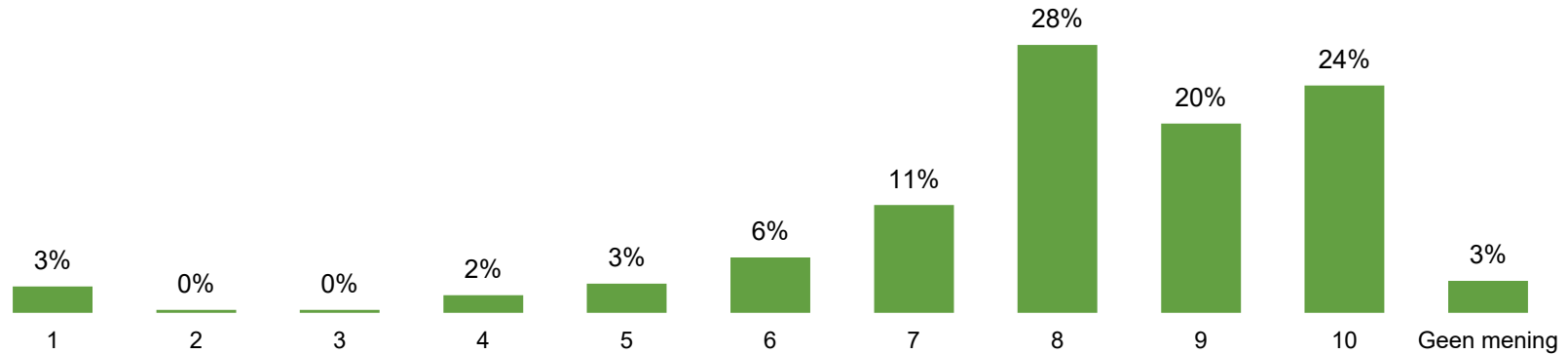


In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken rondom de chauffeur(s) van Avan? (n=329)

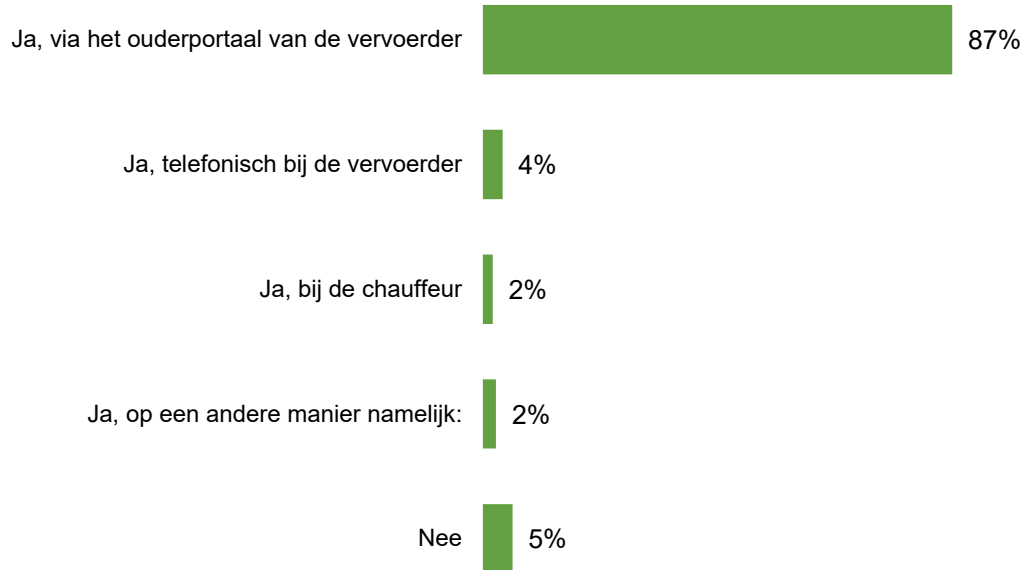


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan? (n=329)

8.1

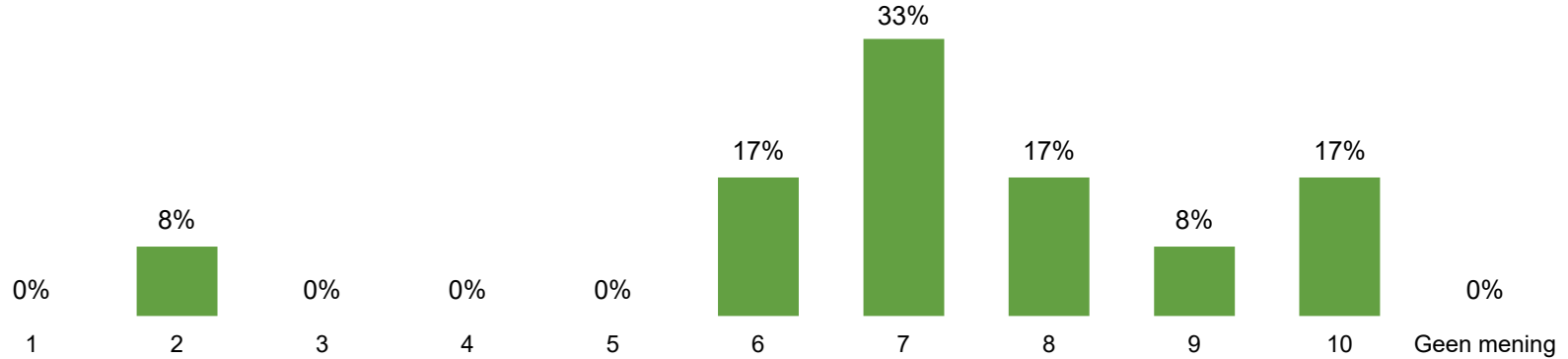


Heeft u sinds de start van dit schooljaar een rit tijdelijk afgemeld (en zo ja hoe doet u dat meestal)? (n=329)



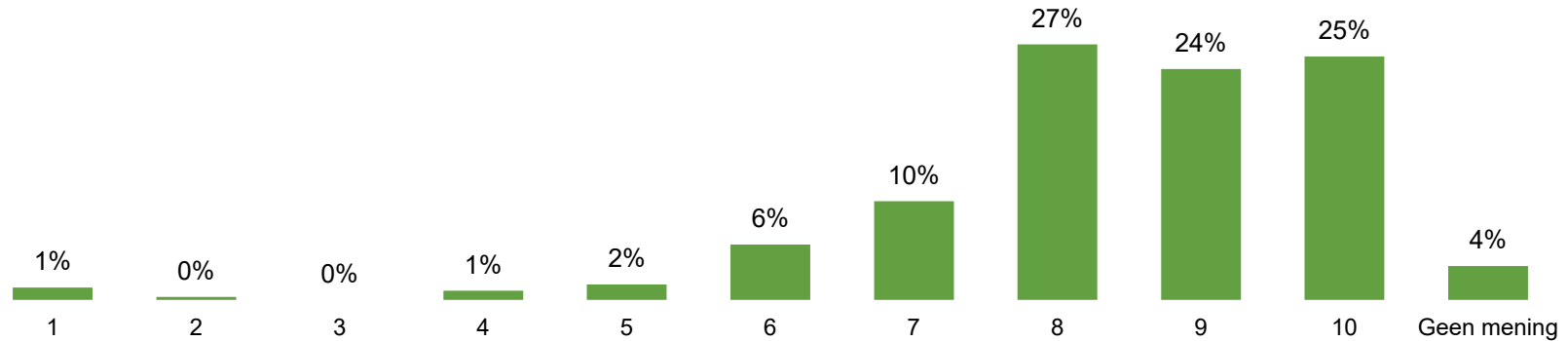
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het telefonisch contact over het tijdelijk afmelden? (n=12)

7.3

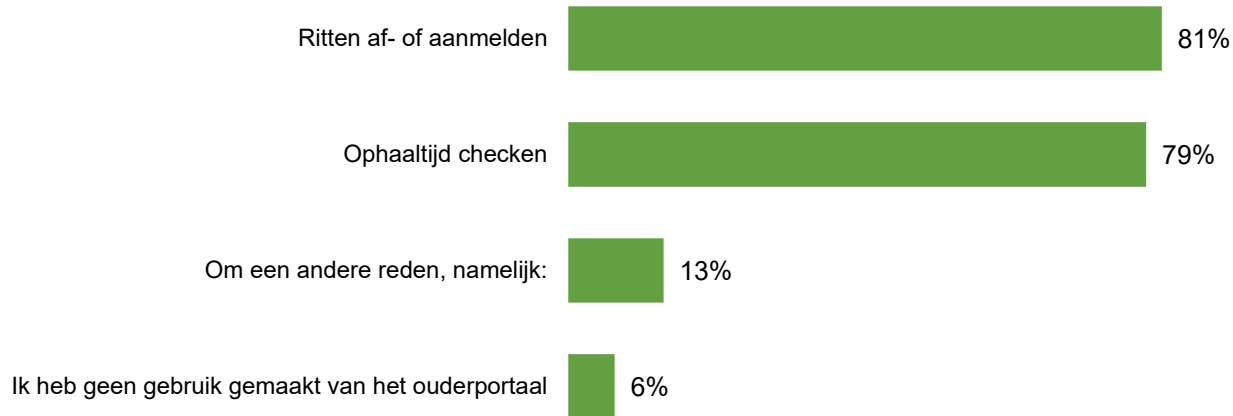


Met welk algemeen rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden? (n=311)

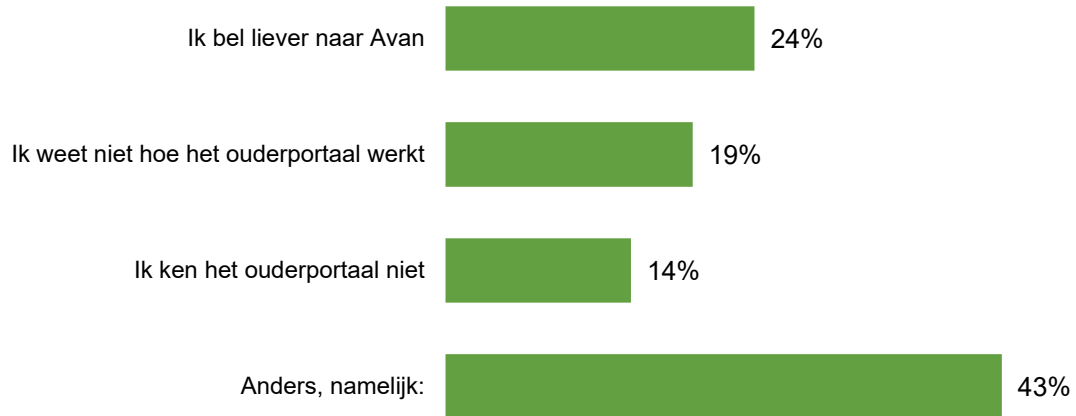
8.3



Waarvoor heeft u het ouderportaal de afgelopen weken (dus sinds start van dit schooljaar) gebruikt? (n=329)

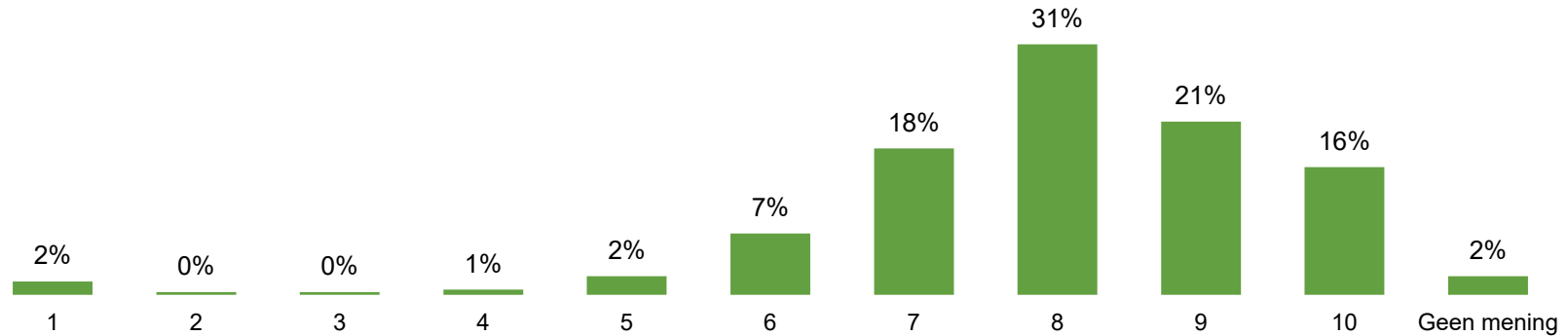


Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van het ouderportaal? (n=21)

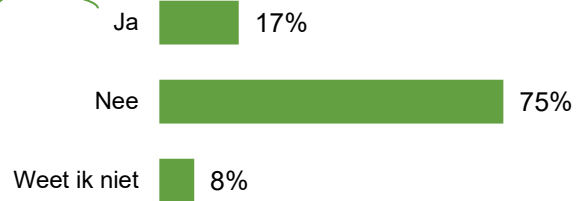


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het ouderportaal van de vervoerder? (n=308)

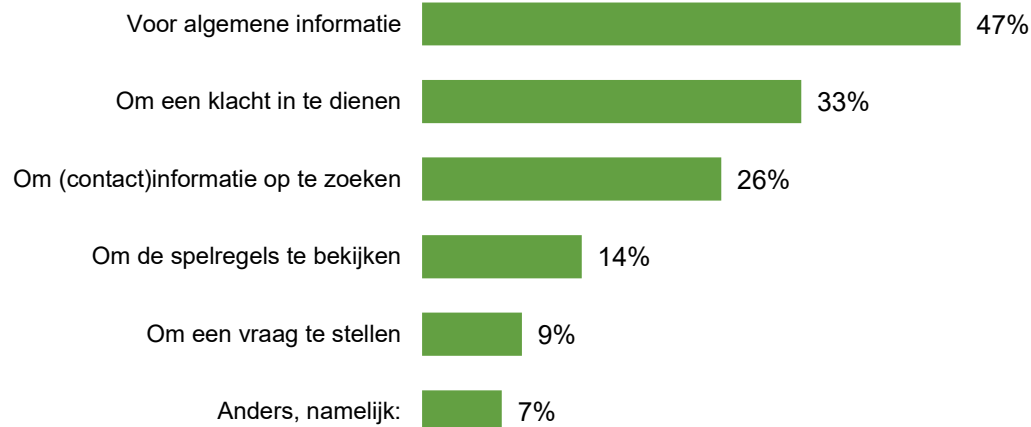
8.0



Heeft u de website van Avan (www.avan-vervoer.nl) de afgelopen weken (dus sinds start van dit schooljaar) bezocht? (n=329)

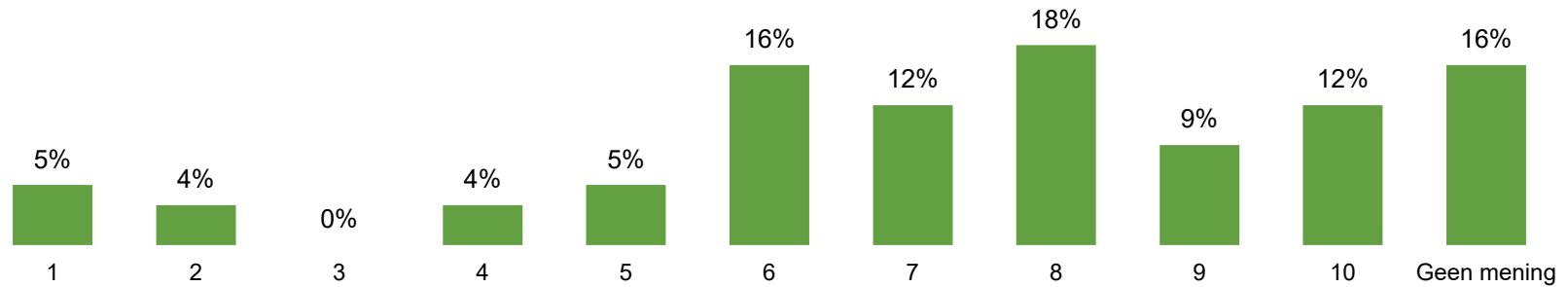


Met welke reden? (n=57)



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de website van Avan? (n=57)

6.8



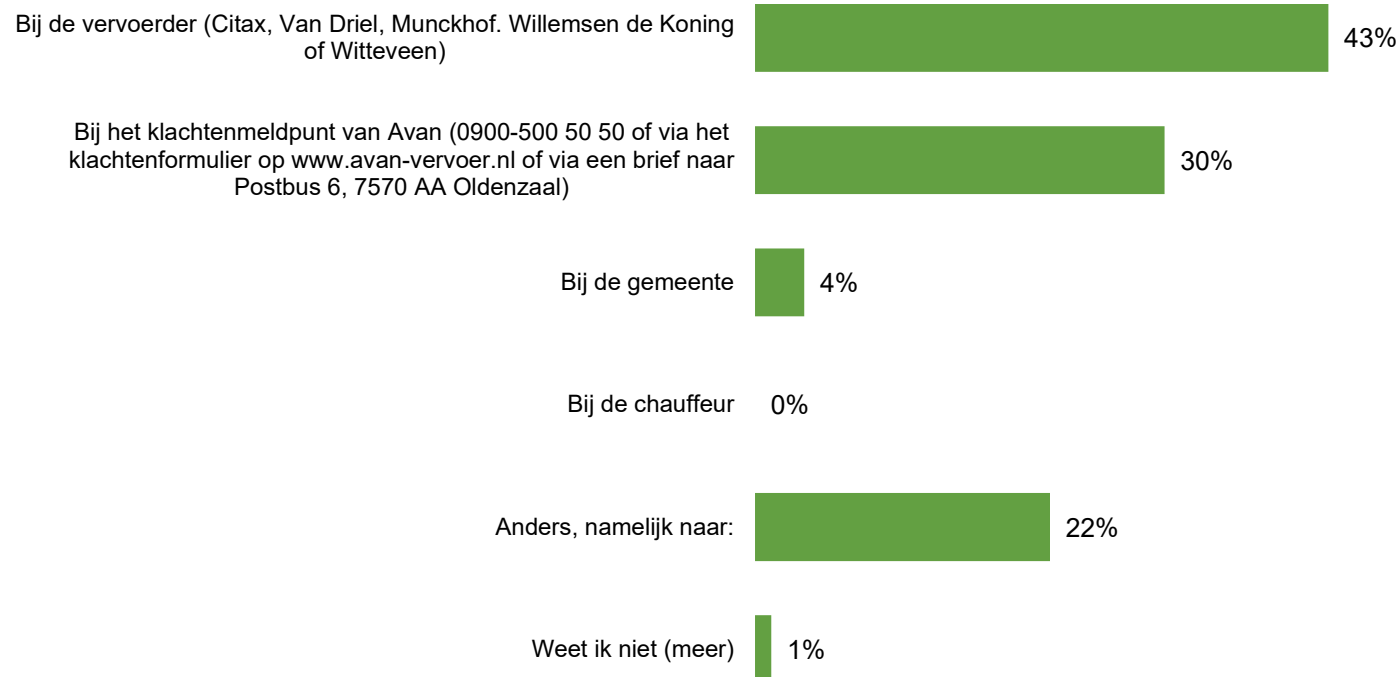
Bent u in de afgelopen weken (dus sinds de start van dit schooljaar) wel eens ontevreden geweest over het vervoer van uw kind en/of de dienstverlening van Avan? (n=329)



Heeft u dit gemeld bij Avan? (n=141)



Op welke manier heeft u hier toen melding van gemaakt? (n=82)

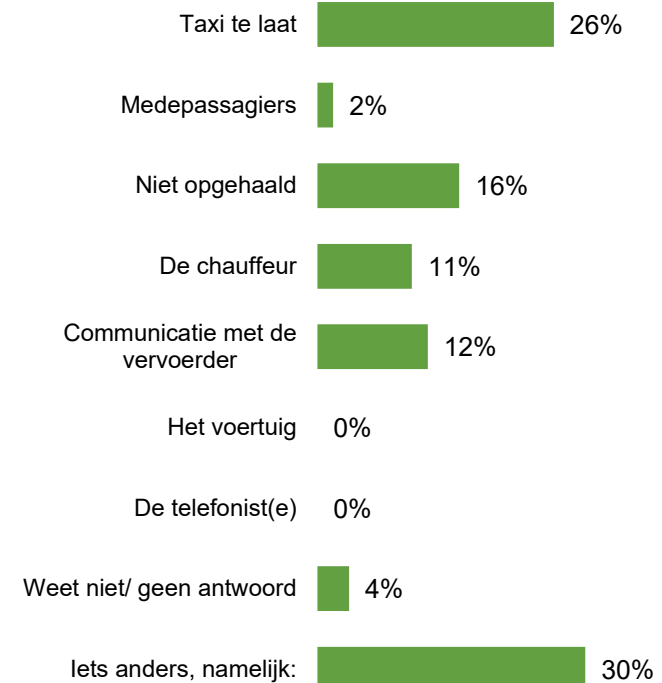


Waarover ging de (laatste) klacht die u heeft ingediend?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

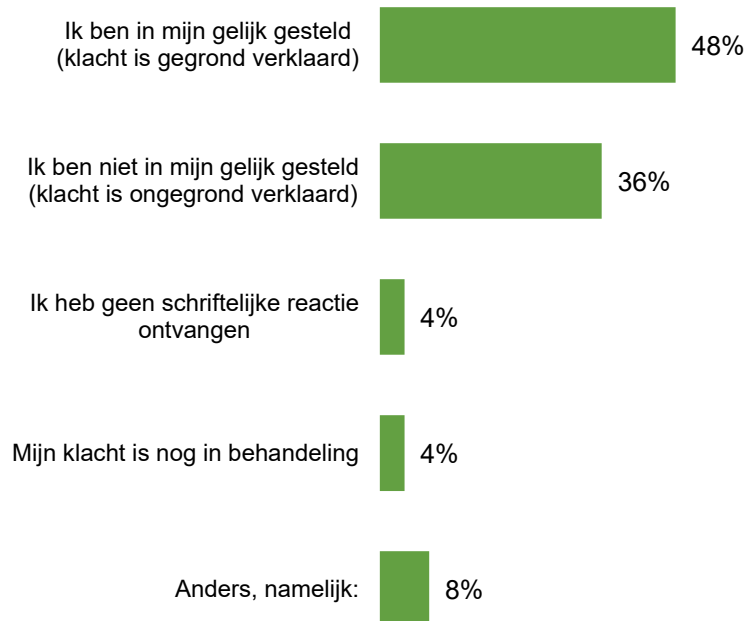


Via de overige kanalen (n=57)

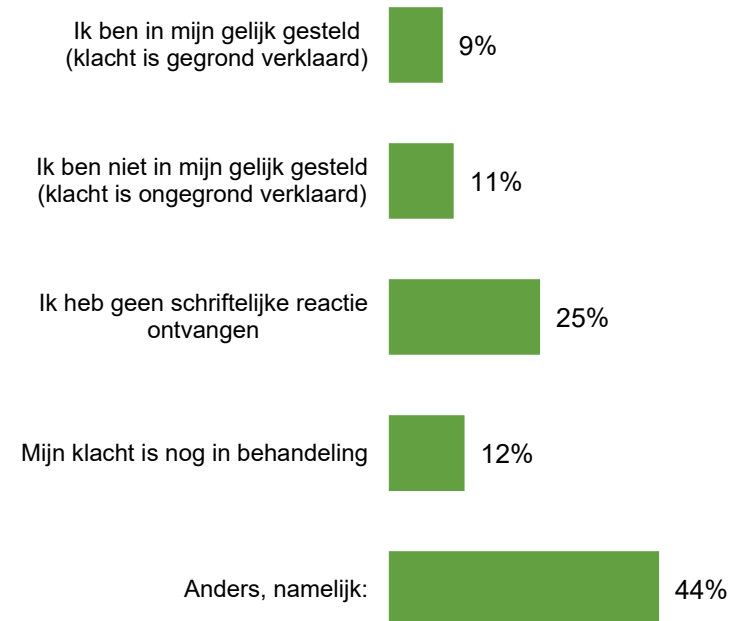


Wat was de laatste reactie op deze klacht?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

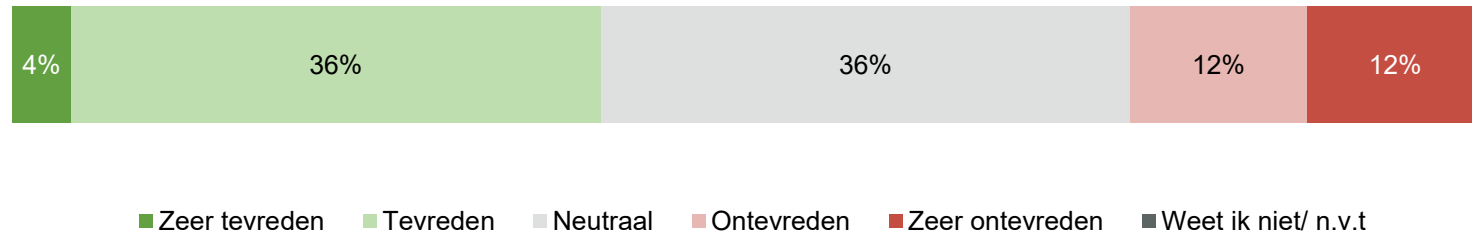


Via de overige kanalen (n=57)

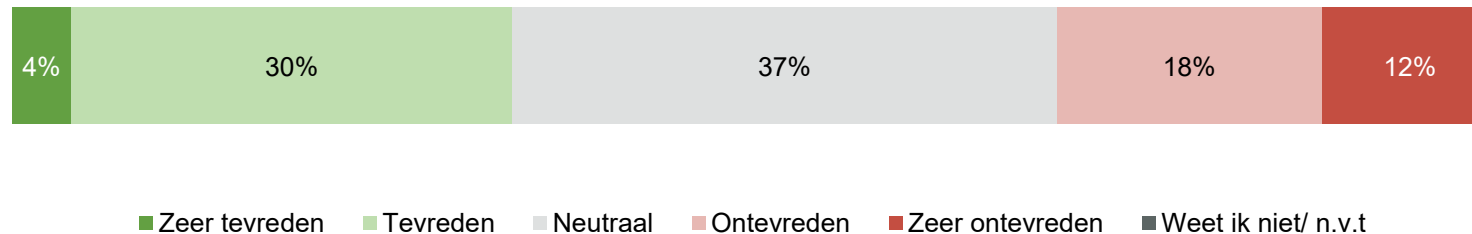


In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u klachten kunt indienen?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

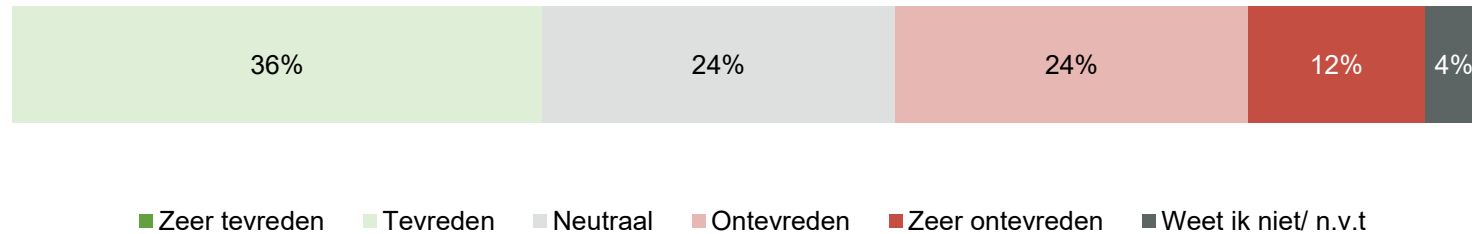


Via de overige kanalen (n=57)

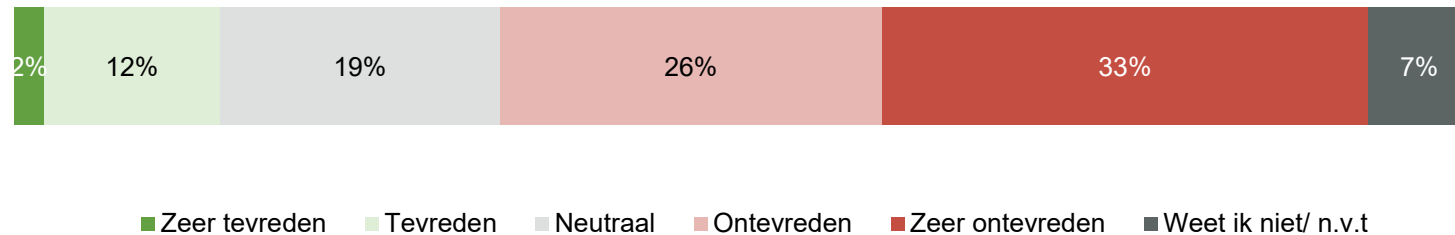


In hoeverre bent u tevreden over de inhoudelijke reactie op uw klacht?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

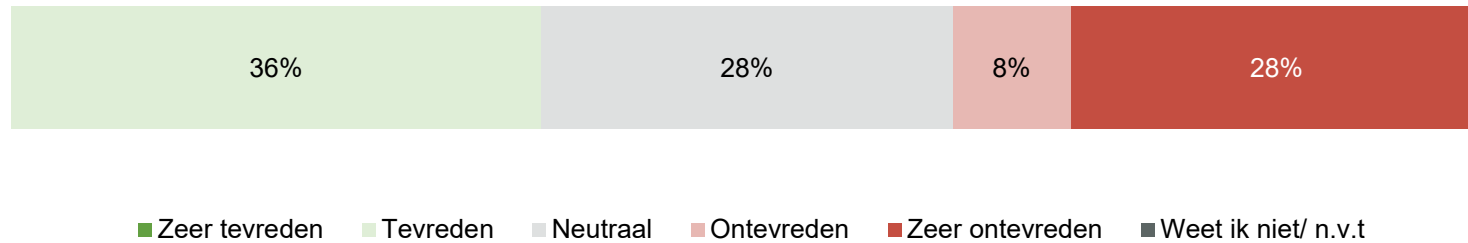


Via de overige kanalen (n=57)

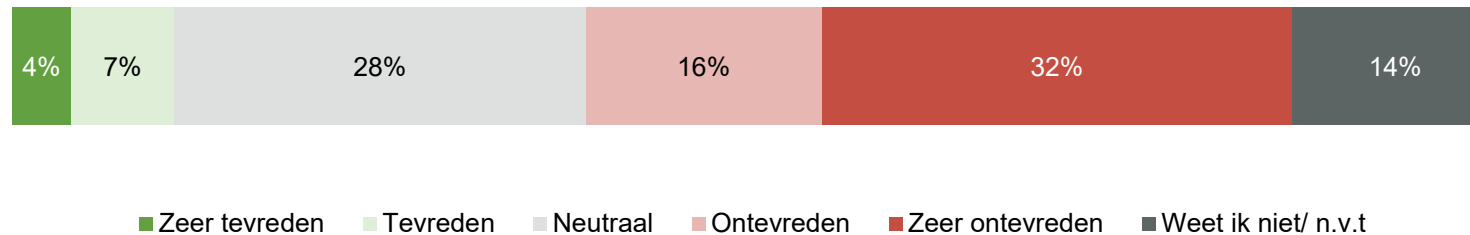


In hoeverre bent u tevreden over de snelheid van afhandeling?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

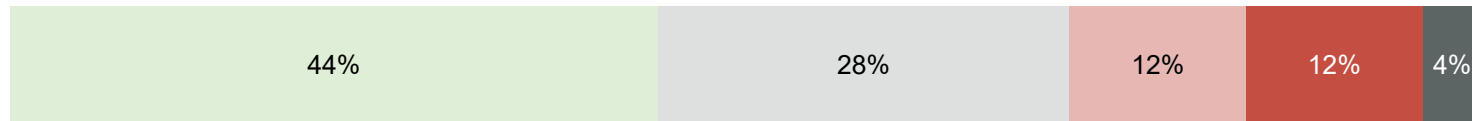


Via de overige kanalen (n=57)



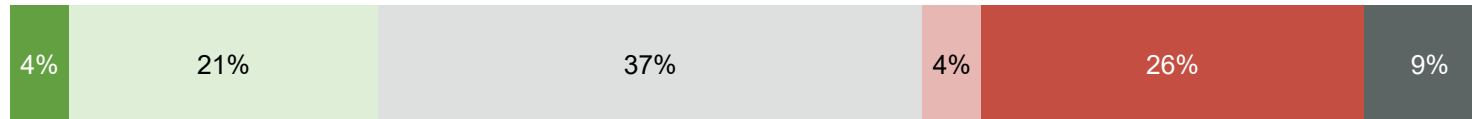
In hoeverre bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de reactie?

Via het klachtenmeldpunt (n=25)



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet/ n.v.t

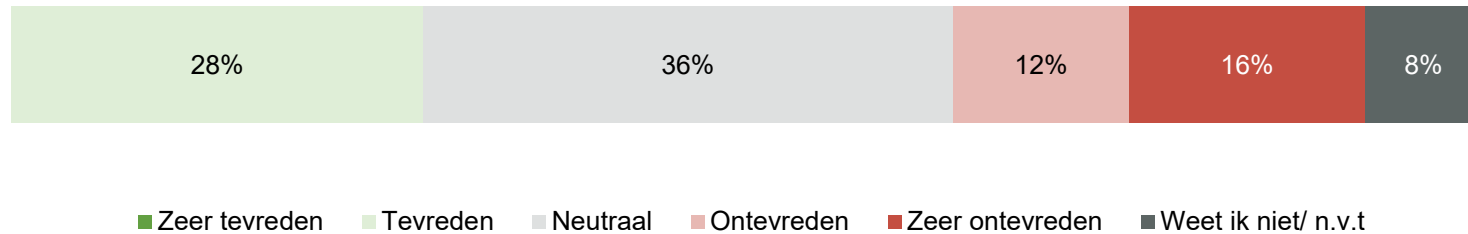
Via de overige kanalen (n=57)



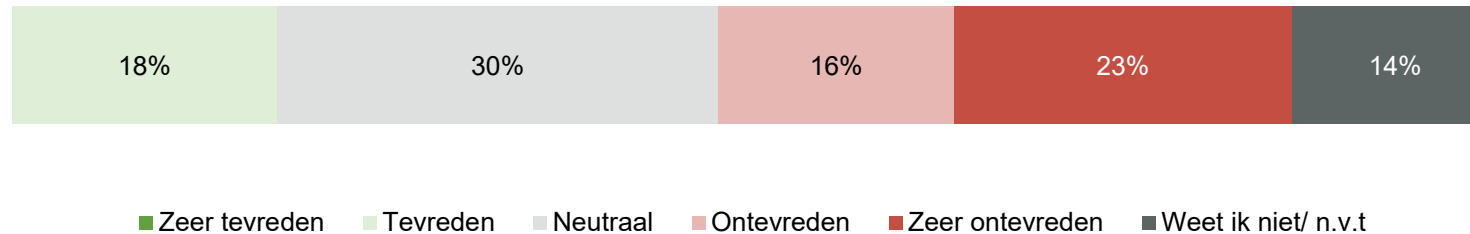
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Neutraal ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet/ n.v.t

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

Via het klachtenmeldpunt (n=25)

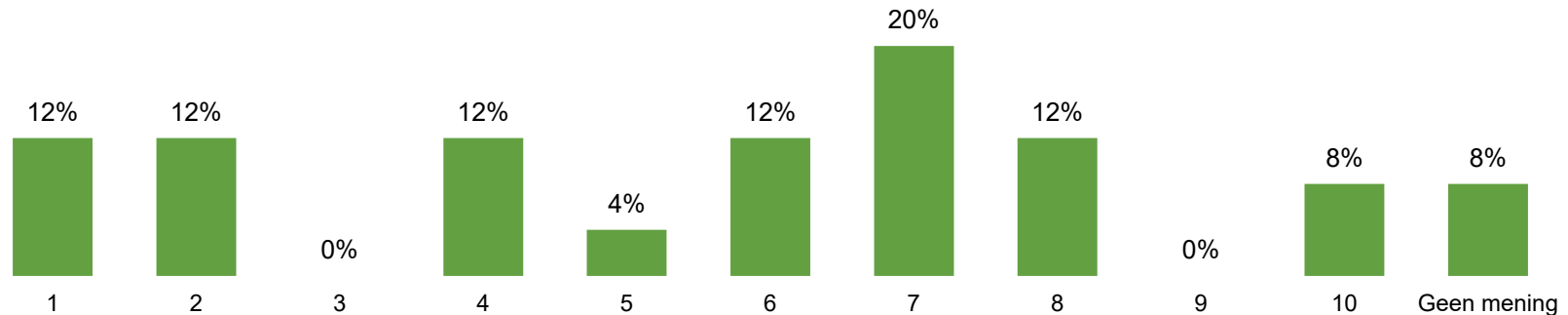


Via de overige kanalen (n=57)



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via het klachtenmeldpunt (n=25)

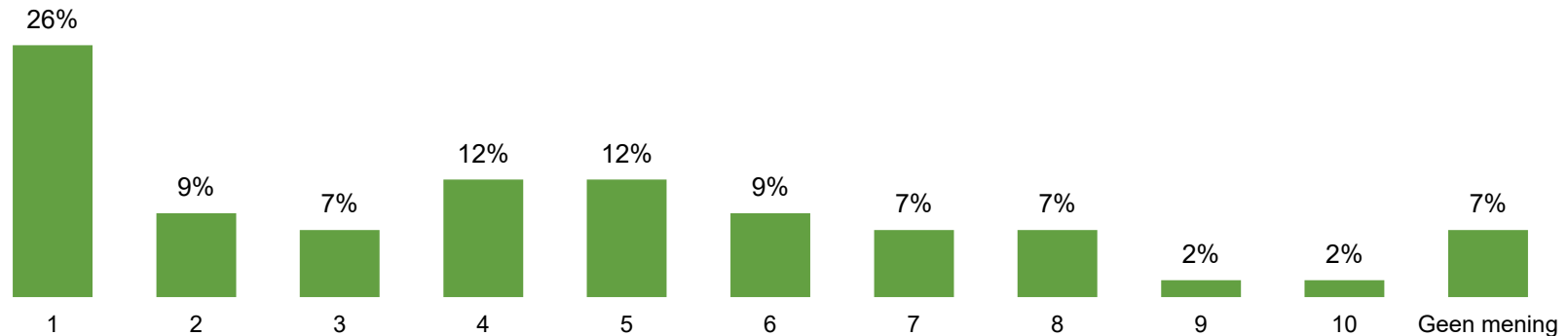
5.3



Ik ben in mijn gelijk gesteld (klacht is gegrond verklaard)	7.0 (n=12)
Ik ben niet in mijn gelijk gesteld (klacht is ongegrond verklaard)	3.8 (n=9)
Ik heb geen schriftelijke reactie ontvangen	1.0 (n=1)
Mijn klacht is nog in behandeling	Geen mening (n=1)
Anders, namelijk	4.0 (n=2)

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van deze klacht/melding? Meldingen via de overige kanalen (n=57)

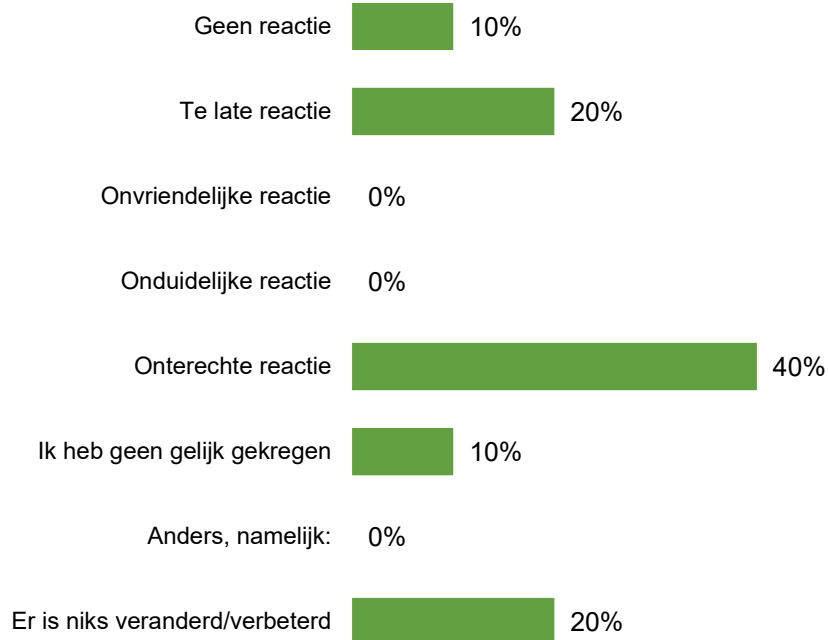
3.9



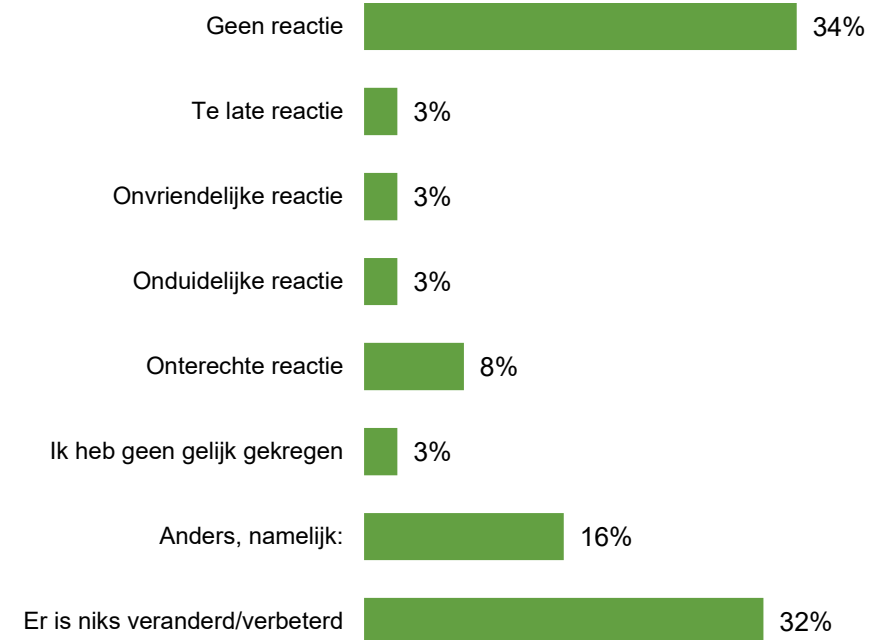
Ik ben in mijn gelijk gesteld (klacht is gegrond verklaard)	6.8 (n=5)
Ik ben niet in mijn gelijk gesteld (klacht is ongegrond verklaard)	2.5 (n=6)
Ik heb geen schriftelijke reactie ontvangen	3.1 (n=14)
Mijn klacht is nog in behandeling	2.8 (n=7)
Anders, namelijk	4.5 (n=25)

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

Via het klachtenmeldpunt (n=10)

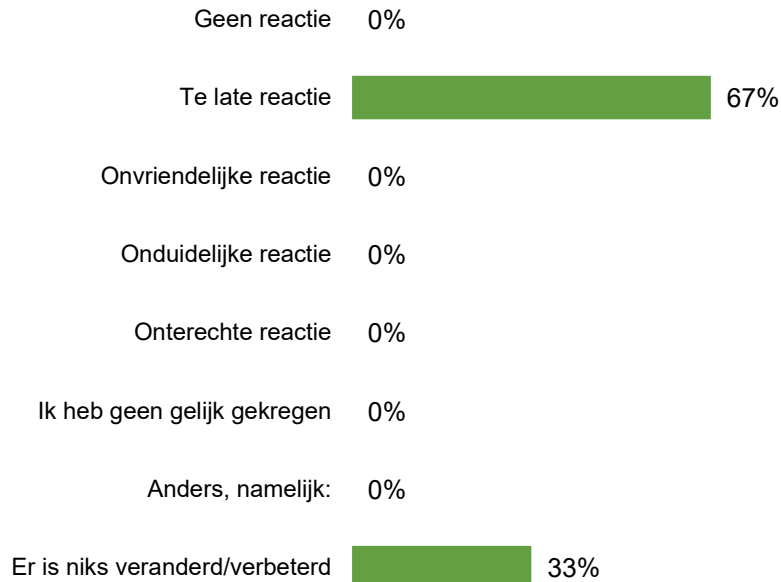


Via de overige kanalen (n=38)



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

Gegronde klacht (n=3)

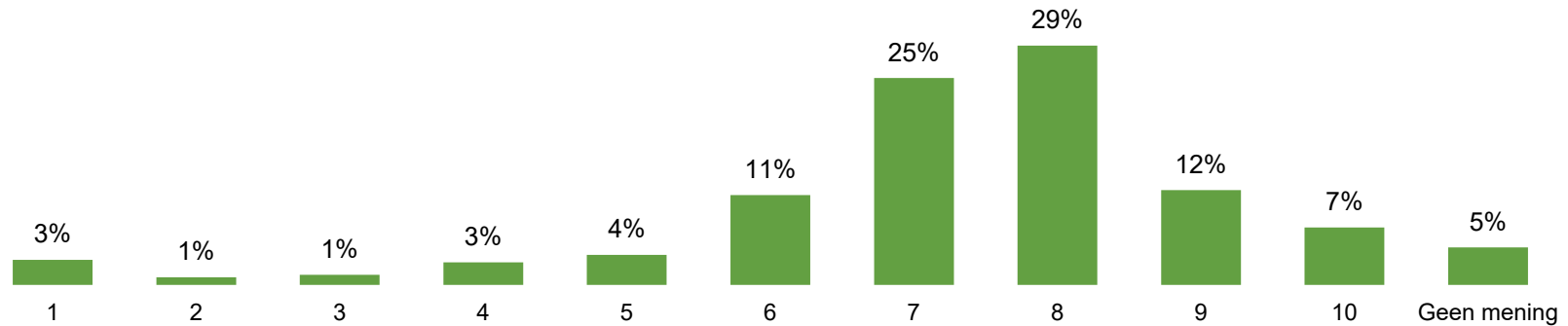


Ongegronde klacht (n=13)

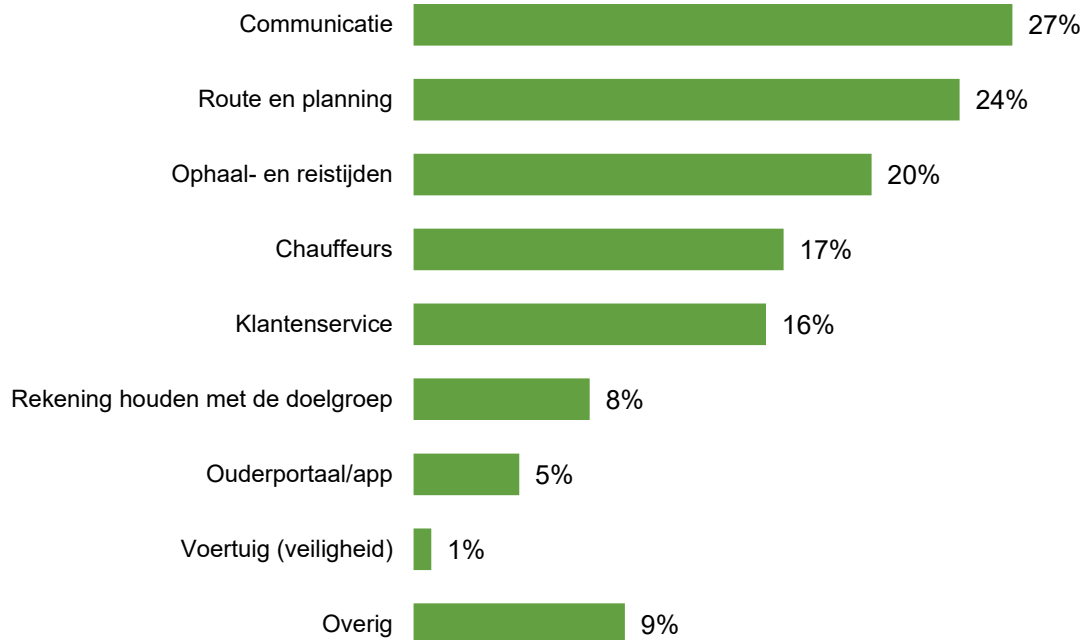


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen? (n=329)

7.2

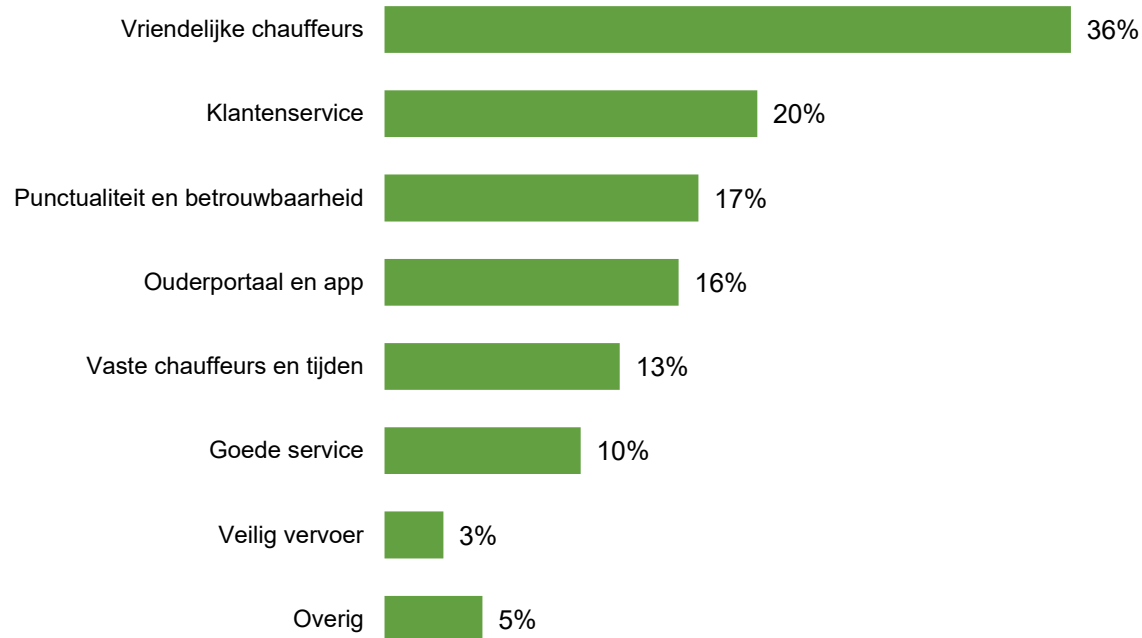


Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan? (n=127)



Bij deze vraag geeft een deel van de respondenten geen antwoord ingevuld.

Wat vindt u het sterkste punt van Avan? (n=96)



Bij deze vraag geeft een deel van de respondenten geen antwoord ingevuld.



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.

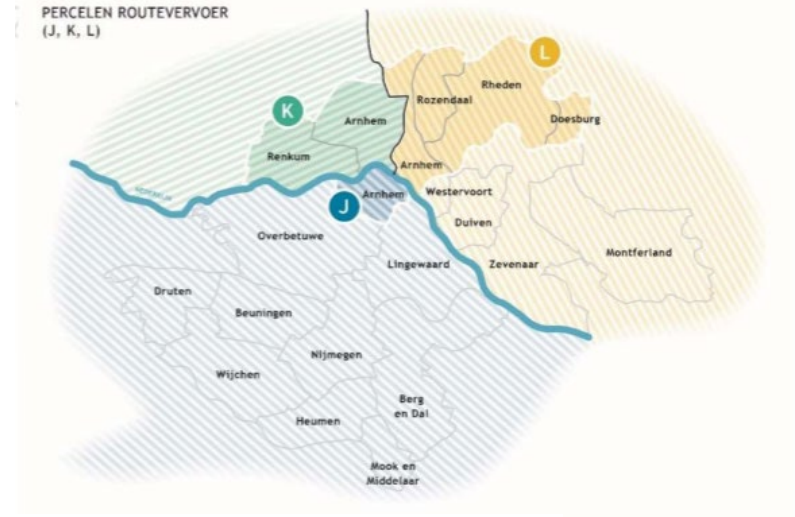
De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien 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 aantal respondenten dat heeft deelgenomen (329) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 5,40% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau.

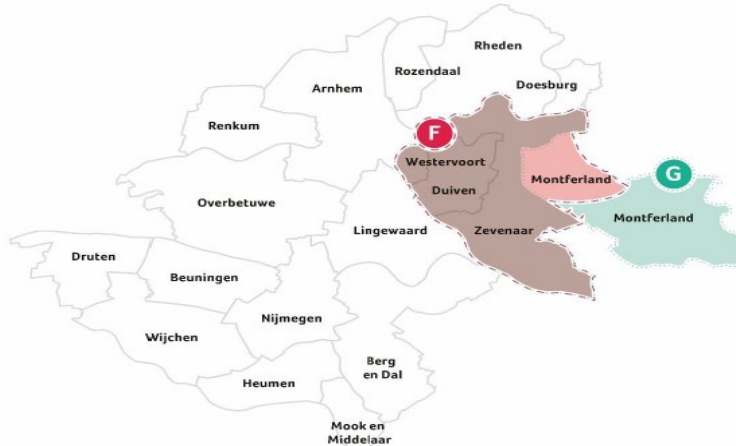
PERCELEN ROUTEVERVOER
(A T/M D)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(J, K, L)



PERCELEN ROUTEVERVOER
(F, G)



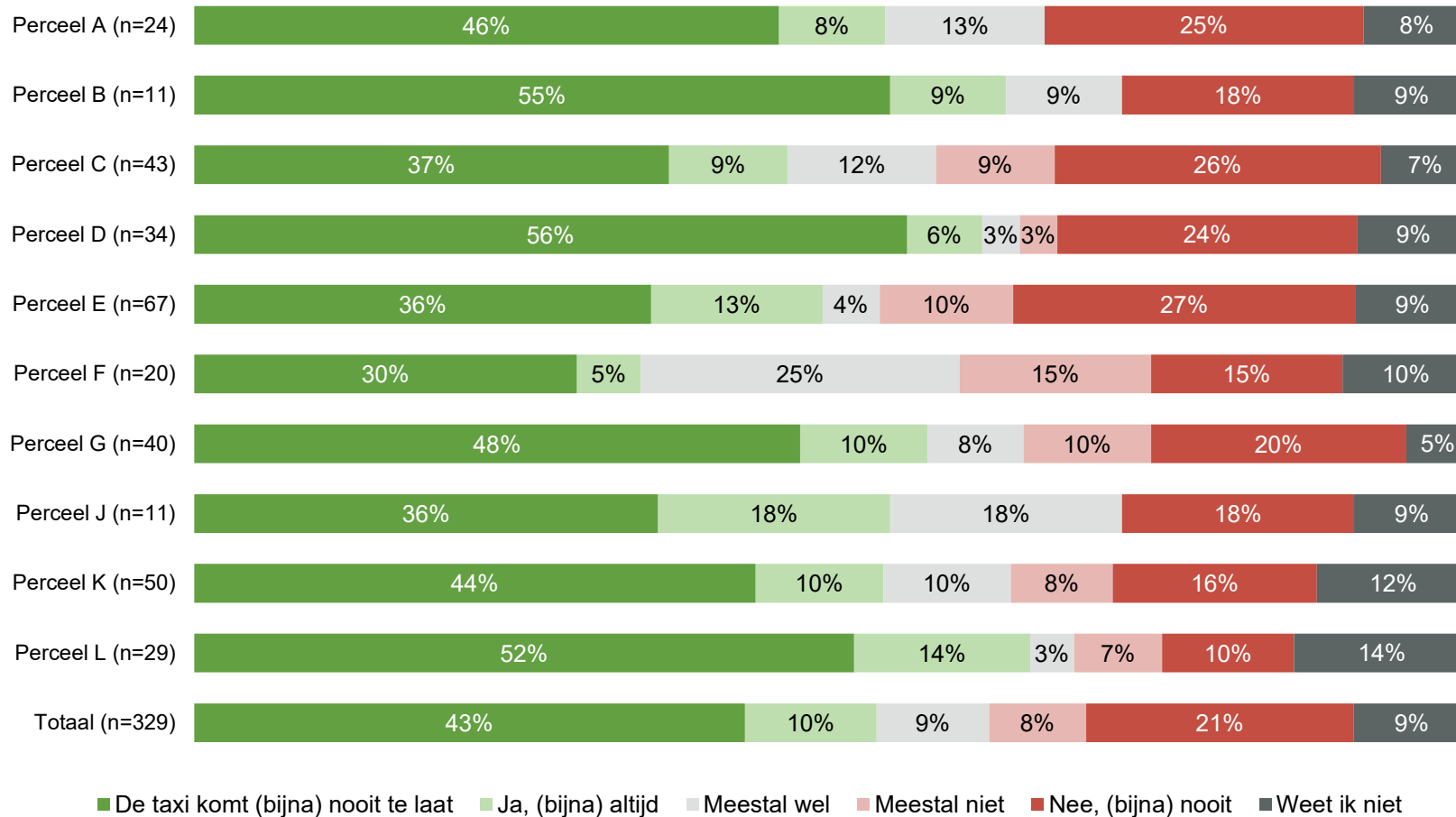
Niet alle vervoerssoorten van het routevervoer worden in alle gemeenten en dus door alle vervoerders gereden. Het dagbestedingsvervoer wordt bijvoorbeeld niet gereden in de regio Nijmegen en het leerlingenvervoer niet in de gemeente Renkum. Montferland maakt deel uit van Perceel F/G, maar het routevervoer wordt grotendeels niet door Avan gereden.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u...

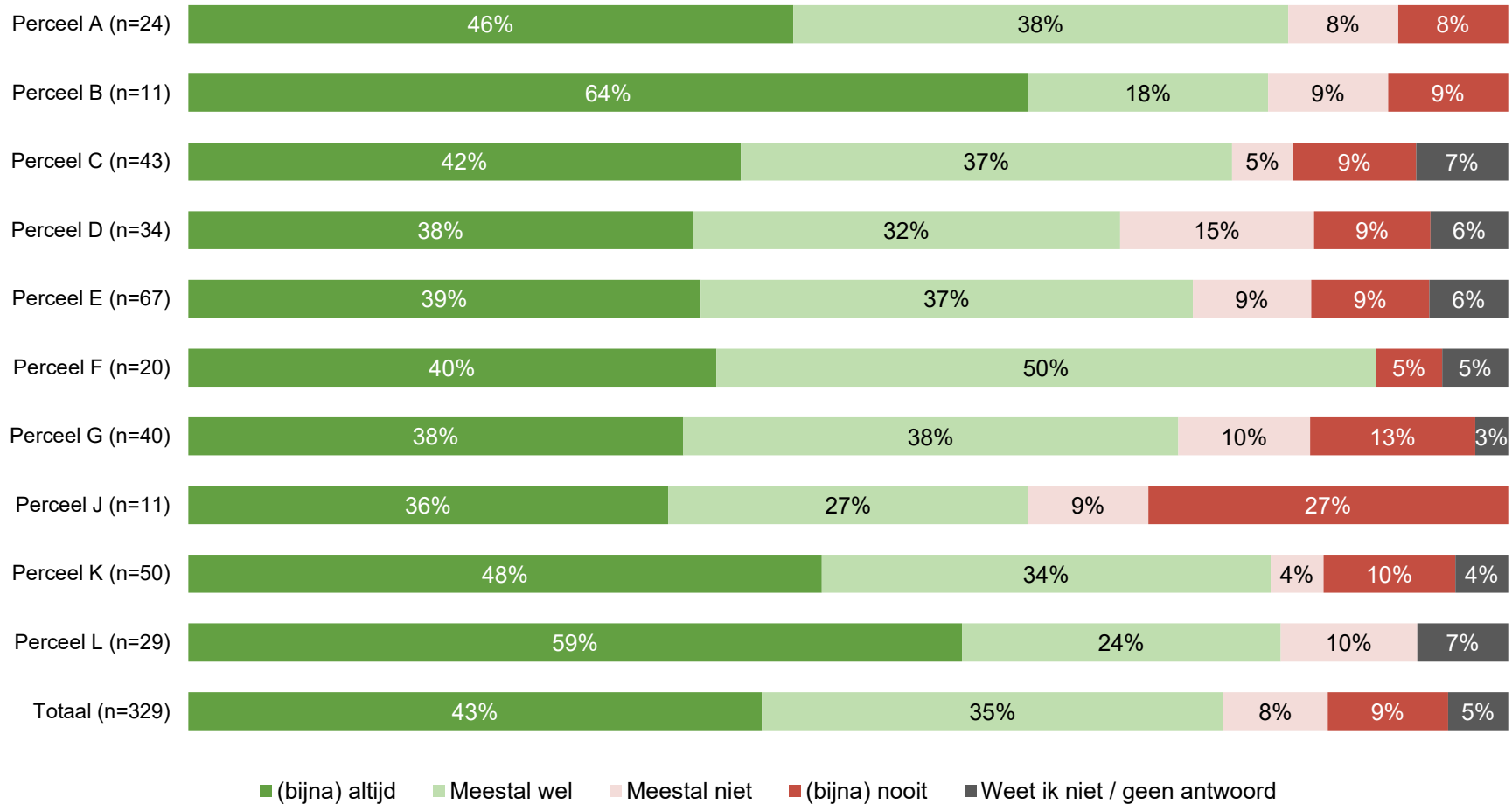
	Het vervoer	De voertuigen	De chauffeur	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Ouderportaal	De website	Afhandeling klacht	Dienstverlening algemeen
Perceel A	6.8	7.6	7.7	-	8.0	7.7	6.5	2.5	7.2
Perceel B	7.3	8.3	8.5	8.0*	8.5	8.0	9.0	3.0	7.4
Perceel C	6.9	7.6	7.8	-	8.1	7.5	6.6	4.5	7.0
Perceel D	6.9	7.9	8.1	8.0*	8.3	7.4	9.0	2.9	7.1
Perceel E	6.7	7.7	7.9	5.8*	8.2	8.1	6.0	4.8	7.0
Perceel F	7.0	7.4	7.9	10.0*	8.7	8.5	8.3	5.3	7.2
Perceel G	7.0	7.5	8.2	-	8.6	7.8	5.8	4.1	7.1
Perceel J	7.4	7.3	8.5	-	8.4	8.3	7.3	3.5	6.7
Perceel K	7.6	8.1	8.4	7.3*	8.5	8.4	7.3	5.3	7.8
Perceel L	7.3	7.9	8.1	-	8.3	8.0	6.0	4.3	7.3
Totaal	7.0	7.7	8.1	7.3*	8.3	8.0	6.8	4.4	7.2

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

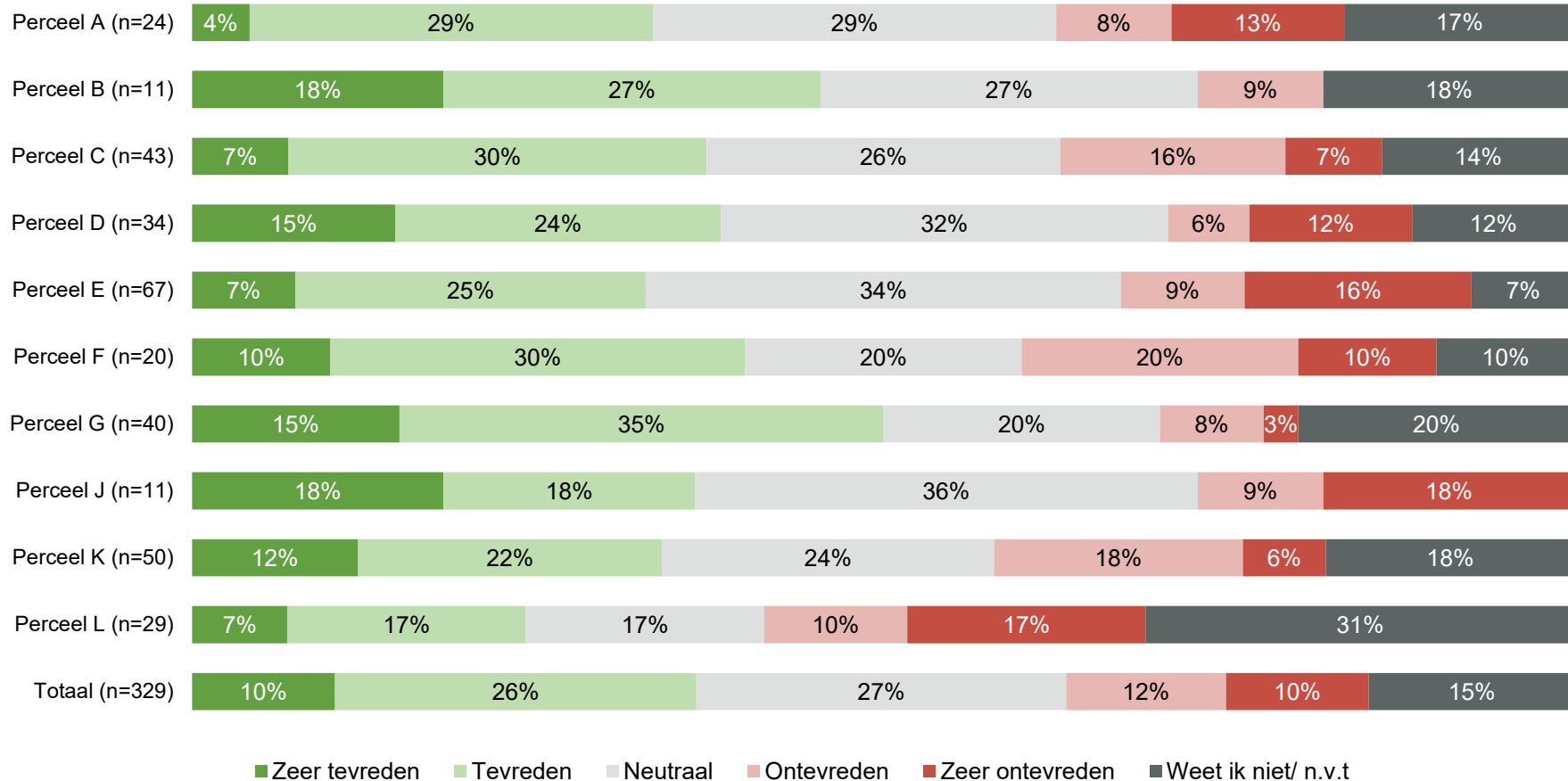
Wordt u op de hoogte gebracht als uw kind meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



Wordt uw kind op de afgesproken tijd thuisgebracht?



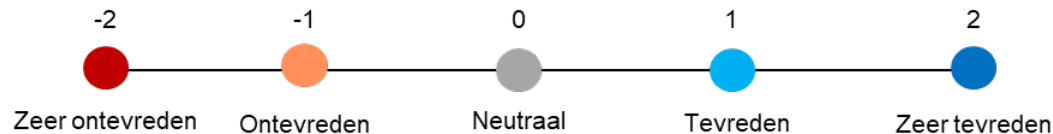
In hoeverre bent u tevreden over de communicatie over vervanging van de chauffeur bij ziekte, vakantie.



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

	De reistijd	Hoe goed er op tijd gereden wordt	De netheid van het voertuig	De herkenbaarheid van het voertuig	Het gemak waarmee uw kind kan instappen
Perceel A	0,6*	0,8*	1,0*	1,1*	0,9*
Perceel B	0,8*	1,0*	1,5*	1,2*	1,3*
Perceel C	0,4	0,7	1,4	1,3	1,0
Perceel D	0,2	0,6	1,1	1,2	1,0
Perceel E	0,1	0,4	1,1	1,1	1,1
Perceel F	0,2*	0,6*	0,9*	1,2*	0,9*
Perceel G	0,3	0,8	1,2	1,3	1,2
Perceel J	1,0*	0,9*	0,8*	1,1*	1,0*
Perceel K	0,6	0,8	1,0	1,1	1,1
Perceel L	0,3*	0,6*	1,0*	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 dichterbij de score bij de -2 ligt des te meer ontevreden de respondenten zijn en des te dichterbij 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	Telefonisch contact tijdelijk afmelden	Gemak tijdelijk afmelden	Ouderportaal	De website	Afhandeling klachten	Dienstverlening algemeen
Arnhem	7,6	7,9	8,5	7,0*	8,5	8,5	7,3*	5,1*	7,6
Berg en Dal	7,9*	8,0*	9,0*	-	8,7*	8,4*	8,0*	5,0*	8,1*
Beuningen	7,4*	8,0*	9,0*	-	8,4*	7,6*	-	1,0*	8,0*
Doesburg	7,4*	8,9*	8,9*	-	9,1*	8,3*	6,0*	4,7*	7,0*
Druuten	6,6*	8,0*	7,8*	7,0*	8,3*	7,2*	7,0*	4,2*	7,5*
Duiven	6,4*	6,9*	7,4*	10,0*	8,0*	7,4*	6,5*	5,0*	6,4*
Heumen	7,3*	7,2*	7,8*	8,0*	6,4*	6,3*	1,0*	1,0*	7,0*
Lingewaard	6,6	7,6	7,7	-	8,0	8,2	5,0*	4,0*	6,7
Mook en Middelaar	10,0*	10,0*	10,0*	-	10,0*	10,0*	-	-	10,0*
Nijmegen	6,3	7,5	7,4	10,0*	8,2	7,3	8,3*	3,3*	6,5
Overbetuwe	6,8	7,9*	8,1	5,8*	8,5*	8,0*	7,3*	5,7*	7,4
Rheden	7,3*	7,7*	7,5*	7,5*	8,1*	7,4*	-	4,8*	7,2*
Westervoort	6,4*	7,5*	8,3*	-	8,6*	8,4*	7,3*	3,0*	6,8*
Wijchen	7,1*	7,9*	8,0*	7,0*	8,0*	7,8*	7,3*	5,2*	7,0*
Zevenaar	7,3	7,6	8,2	-	8,8	8,1	6,2*	5,3*	7,4
Totaal	7,0	7,7	8,1	7,3*	8,3	8,0	6,8	4,4	7,2

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