

Rapportage Continu KTO

Kwartaal 2 2024

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage Continu KTO

Kwartaal 2 2024

avan

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Definitief

19 september 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 2 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.

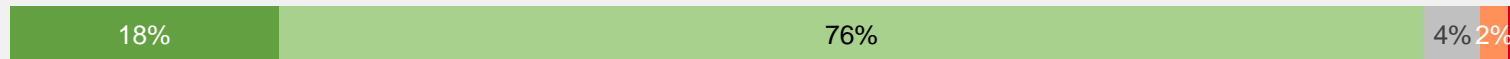
VRAGENLIJST

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 431 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

7.9

n=430

Vorig Q: 8.0

Stiptheid

7.8

n=431

Vorig Q: 8.0

Reservering

7.7

n=342

Vorig Q: 7.7

Reistijd

7.8

n=431

Vorig Q: 8.0

Afhandeling
klacht

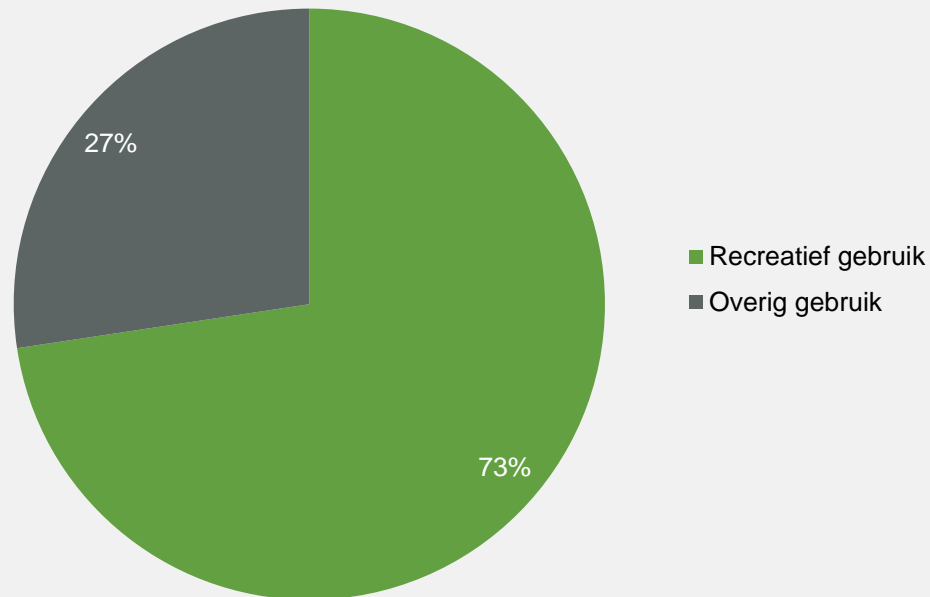
5.3

n= 22

Vorig Q: 6.0

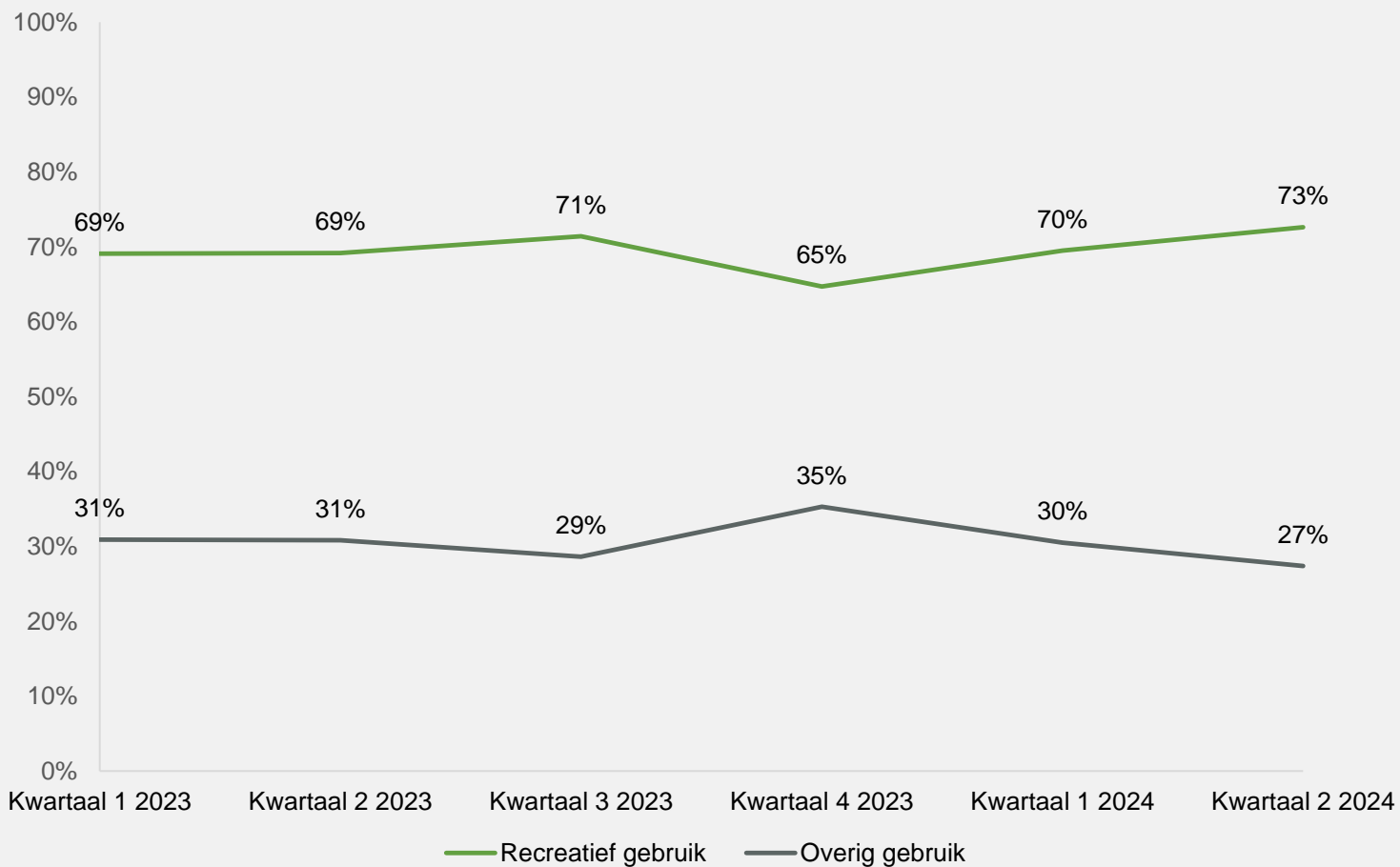
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=431)



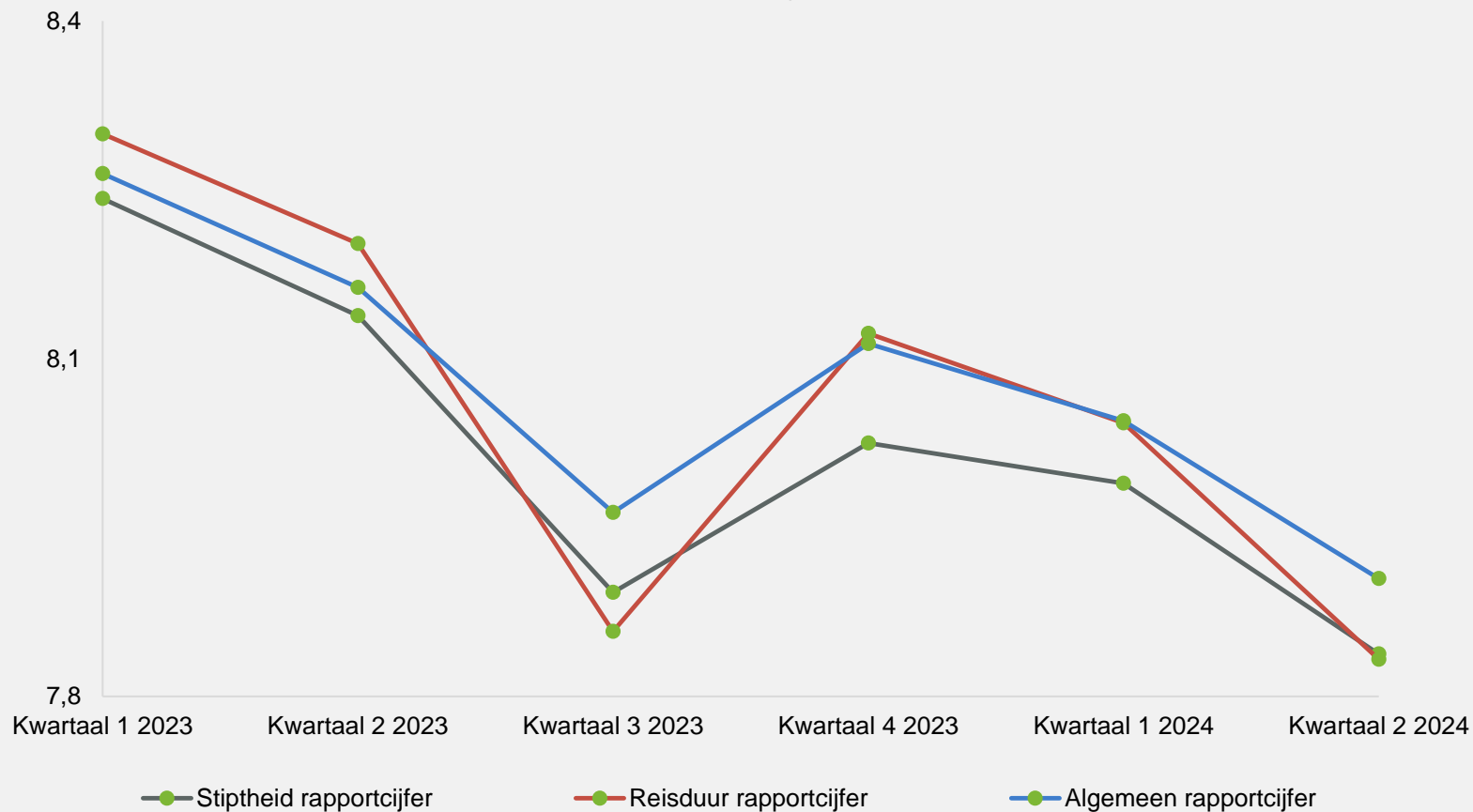
SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo



SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



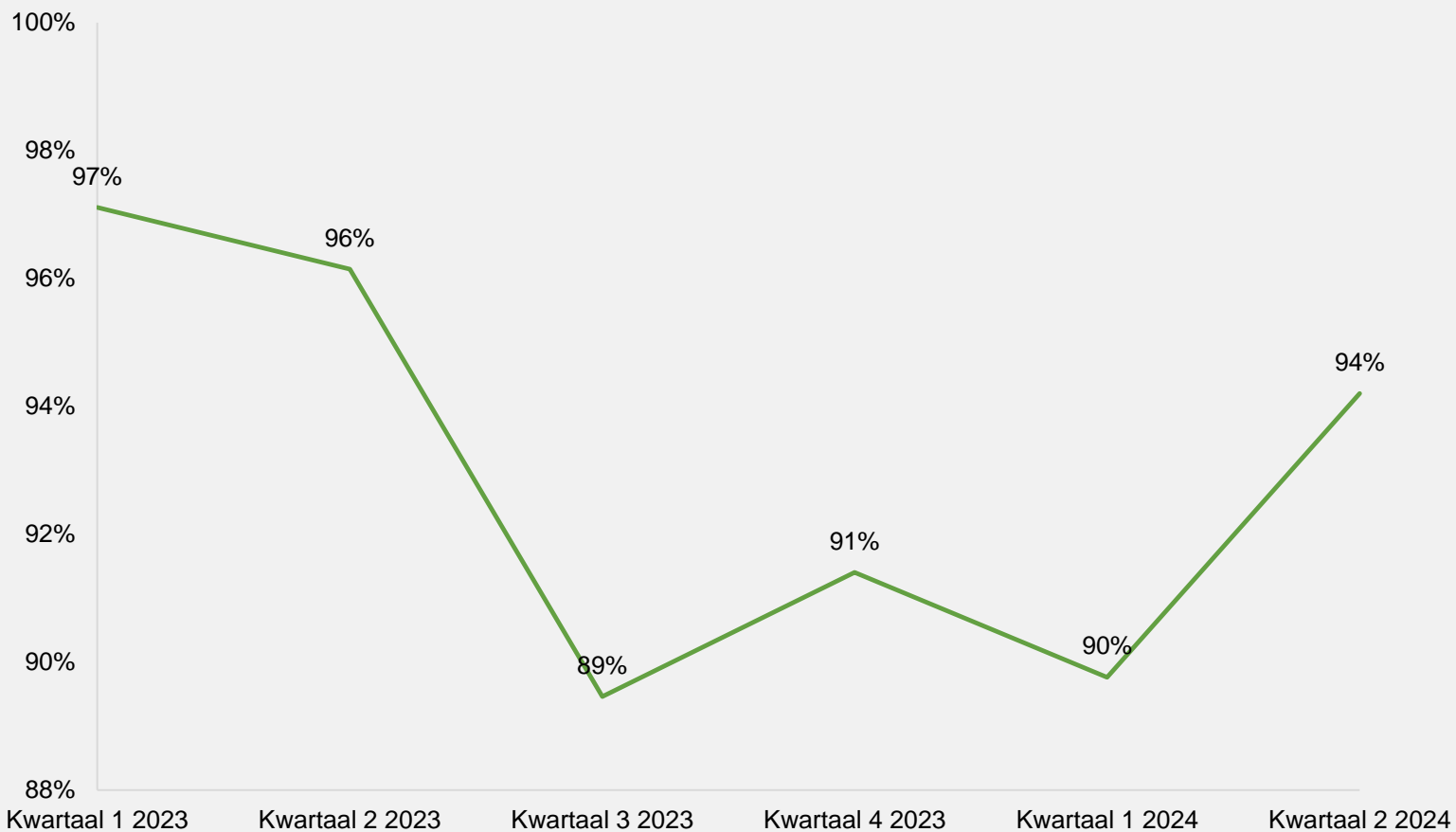
SAMENVATTING trend

Rapportcijfers



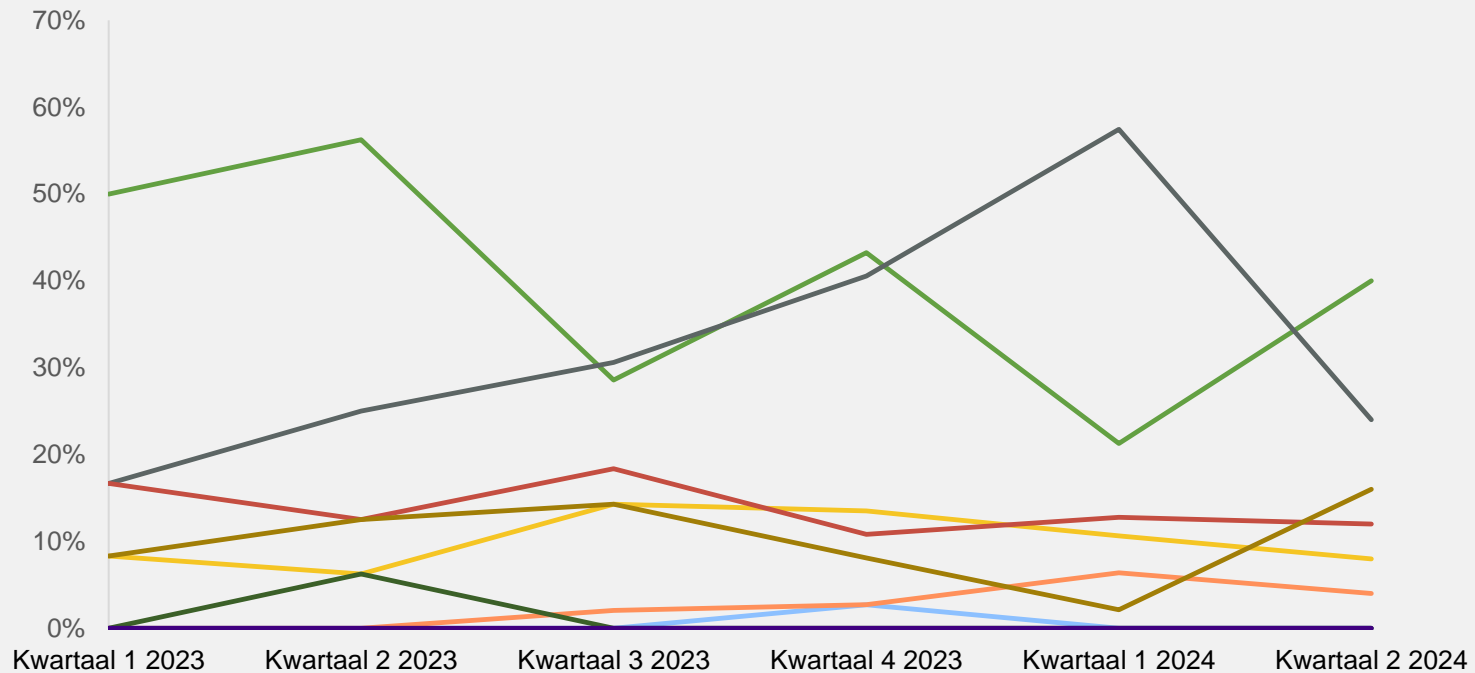
SAMENVATTING trend

% (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**

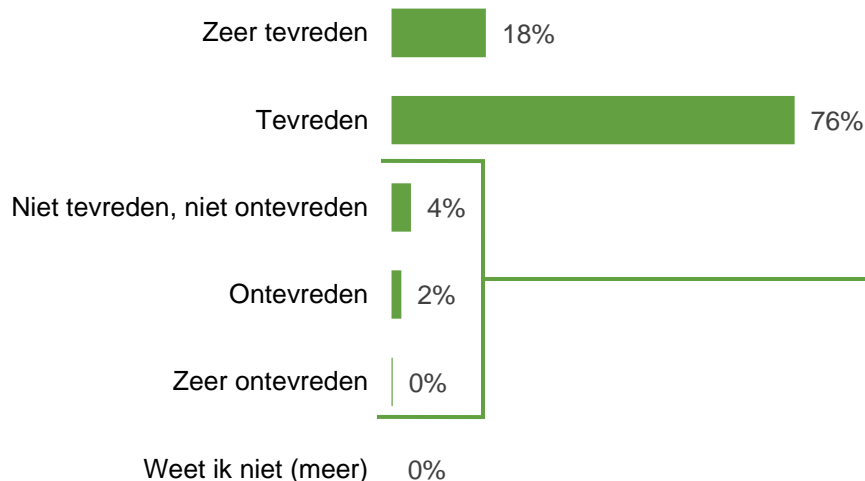
 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

 **Aanvullende vragen**

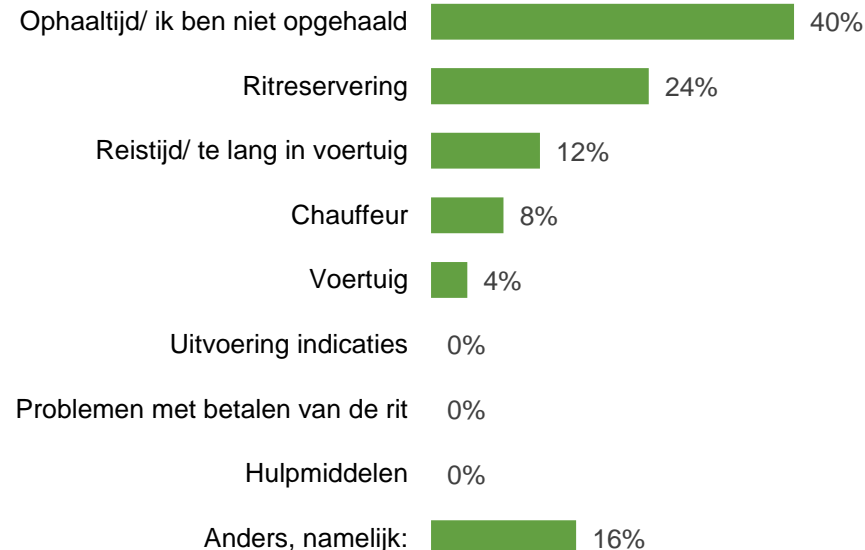
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=431)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=25)

Meer antwoorden mogelijk



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.

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 (40%) en ritreservering (24%) zijn veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 431 respondenten hebben er 25 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

6 respondenten (5 telefonisch gereserveerd en 1 online) zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 1 van hen vindt de website onduidelijk. 1 gaf aan dat de rit niet goed gereserveerd/ doorgegeven was aan het taxibedrijf en 1 iemand vond de informatie niet compleet. Er is 4 keer een andere reden gegeven.

Ophaaltijd

10 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 9 van hen geven aan dat ze te laat zijn opgehaald en 1 iemand zegt te vroeg opgehaald te zijn. Van de respondenten die te laat of te vroeg zijn opgehaald, zeggen er 6 niet te zijn geïnformeerd, 2 respondenten zijn goed geïnformeerd en 2 respondenten weten het niet (meer).

Reistijd

3 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 1 iemand van hen geeft aan dat de reis 21-30 minuten langer duurde en 1 iemand meer dan 30 minuten langer dan de directe reistijd. 1 respondent weet niet (meer) hoeveel langer de reis duurde.

Chauffeur

2 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. Volgens 1 iemand was de chauffeur niet vriendelijk en 1 iemand geeft aan dat de chauffeur niet veilig reed. Daarnaast geeft nog 1 respondent een andere reden.

Voertuig

1 respondent is ontevreden over het voertuig. Deze persoon geeft aan dat de gordel niet goed zat.

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

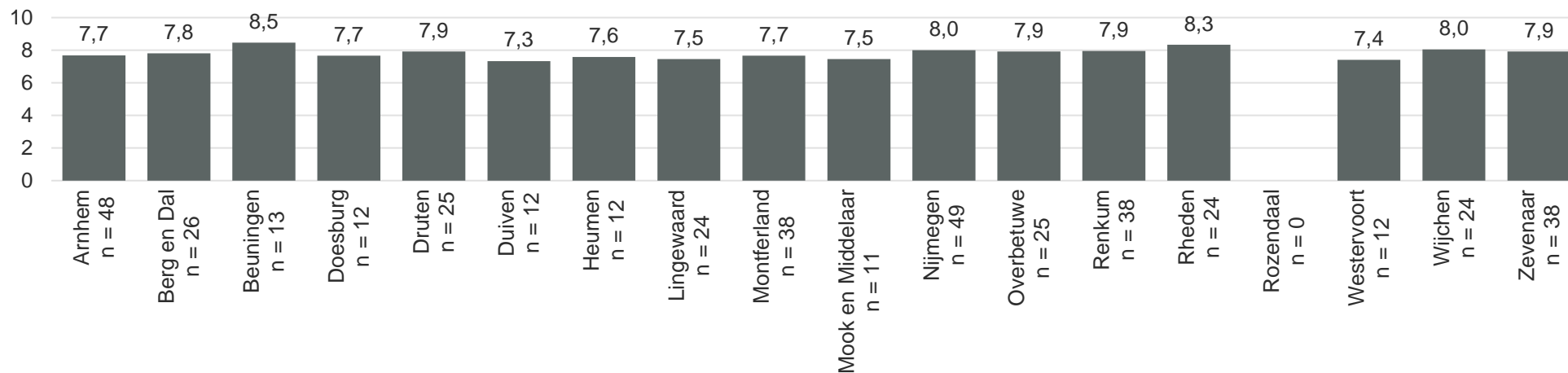
Van de 10 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 5 op tijd opgehaald en 5 te laat.



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n=431

7.8

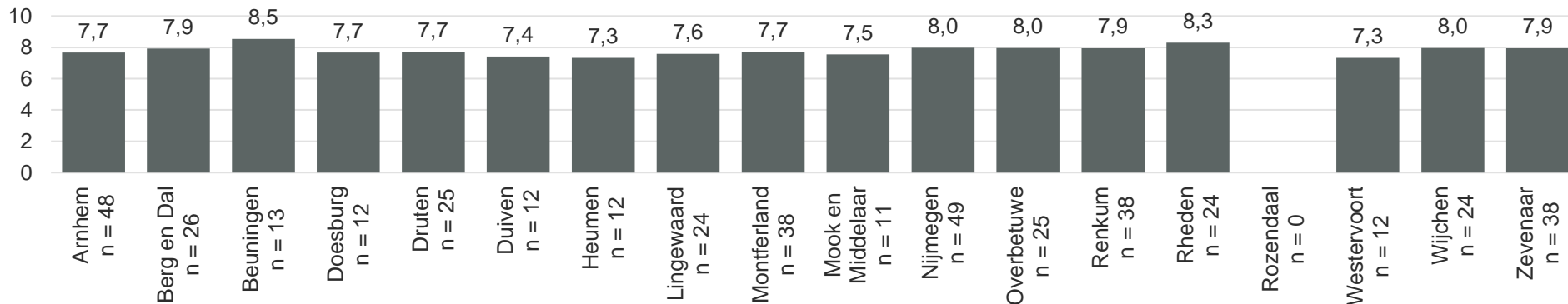




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n=431

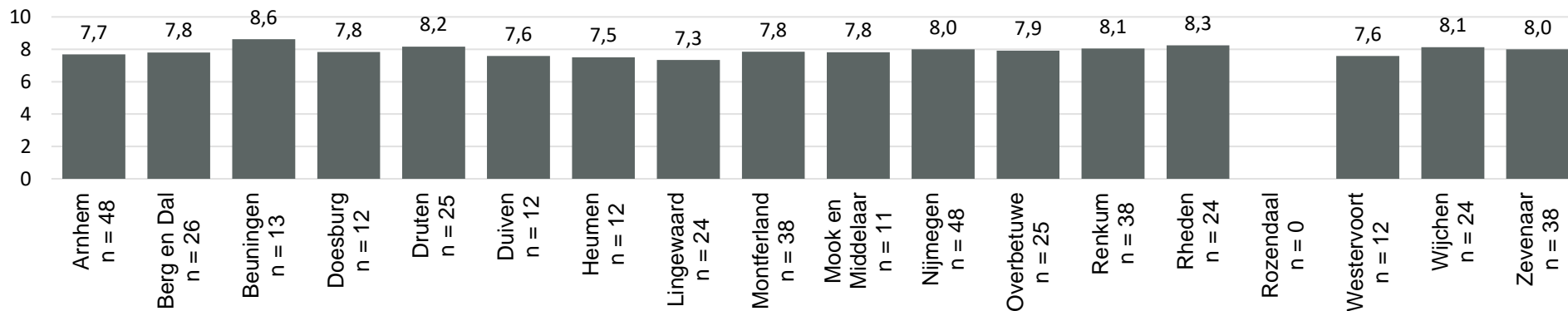
7.8



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n=430

7.9

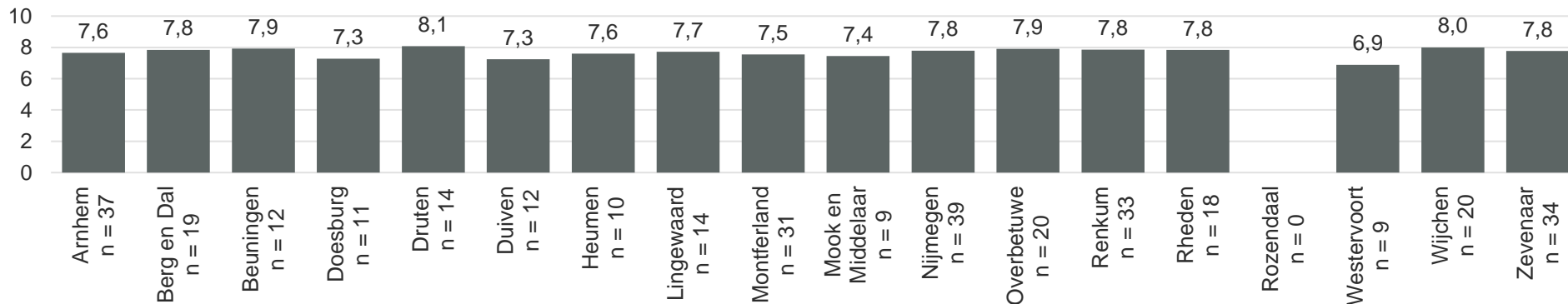




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n=342

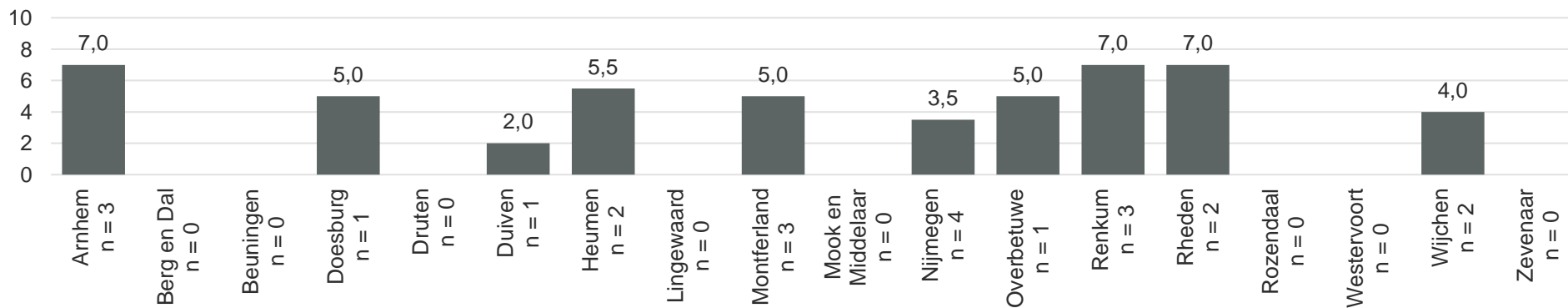
7.7



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n= 22

5.3

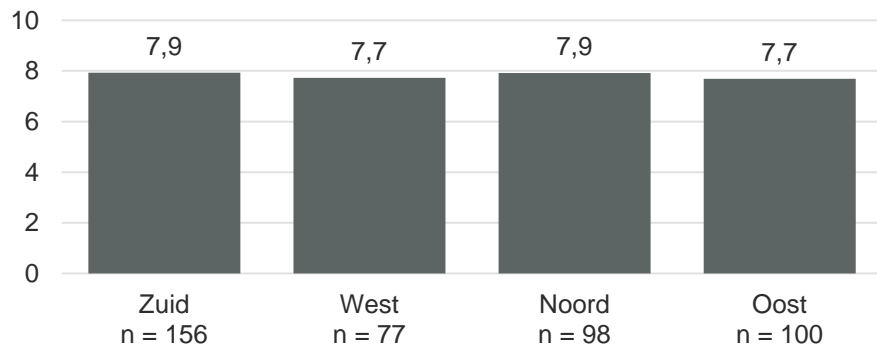




Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n=431

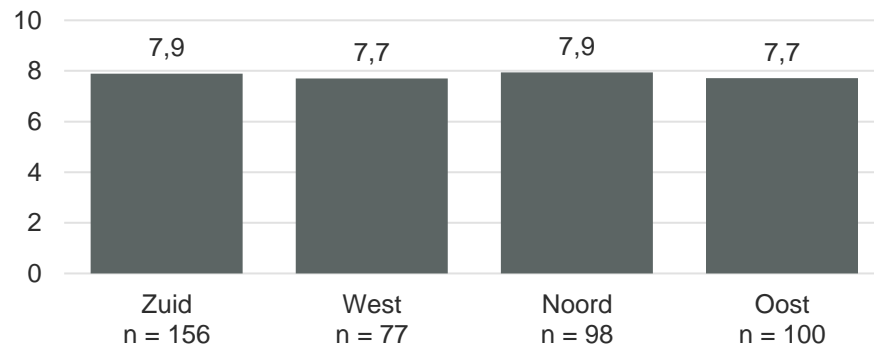
7.8



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=431

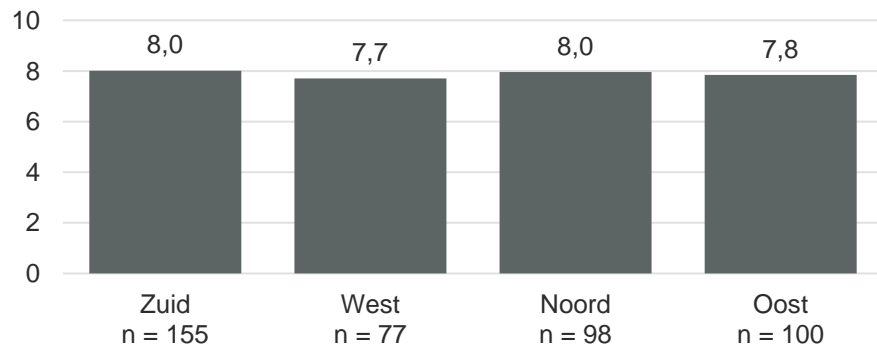
7.8



Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n=430

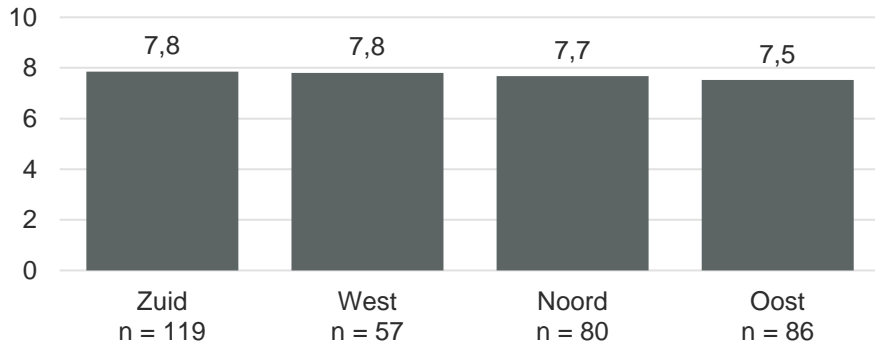
7.9





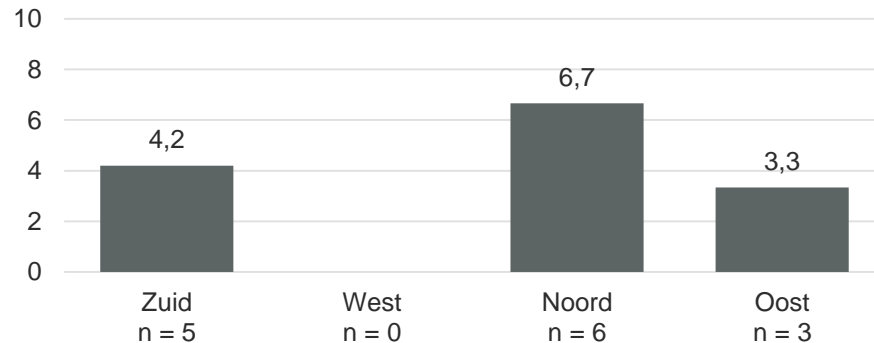
Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n=342
7.7



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

Totaal:
n= 14
5.1



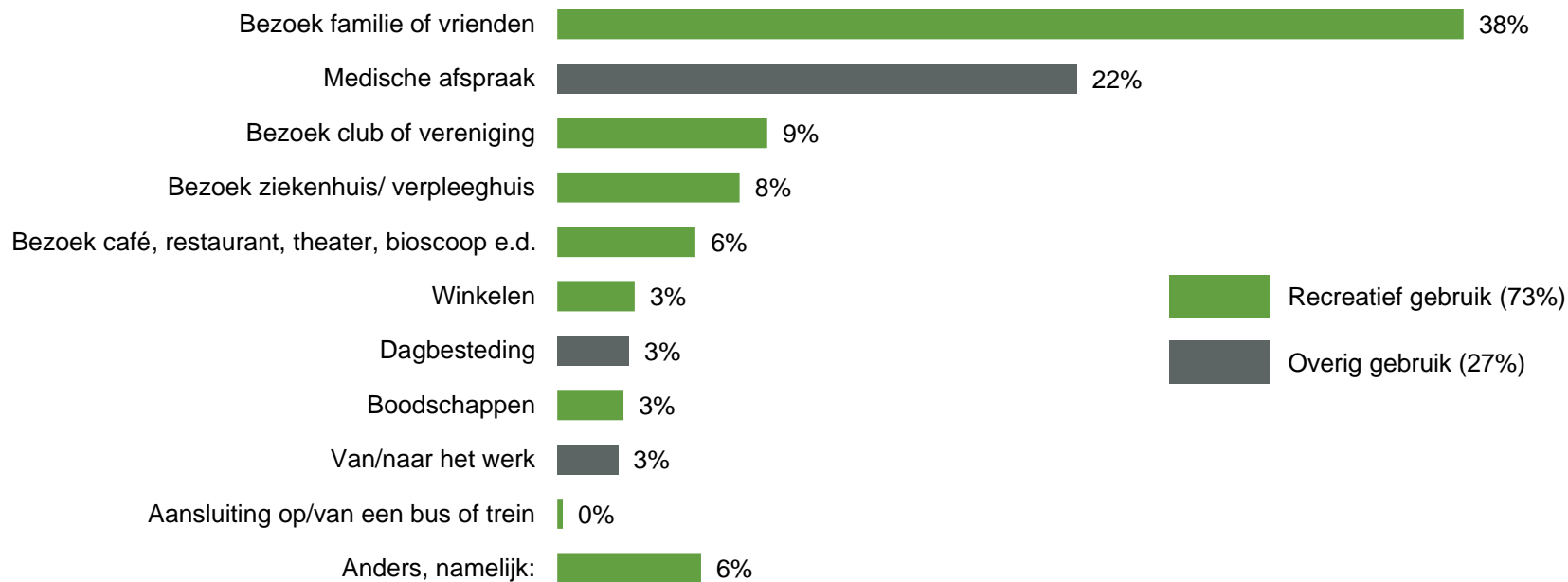
Afhandeling laatste klacht (betreft de reservering van de rit)

Totaal:
n= 4
6.0

De bovenstaande rapportcijfers zijn door de lage aantallen indicatief.



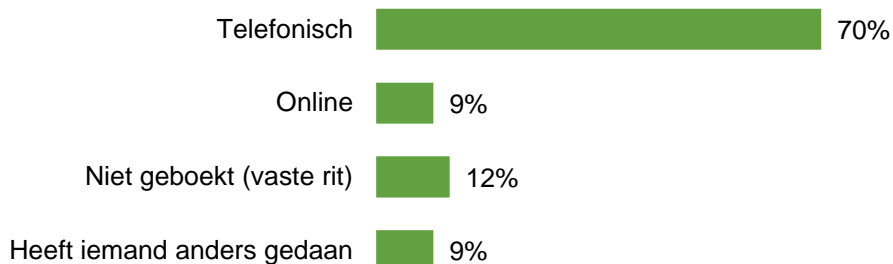
Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=431)



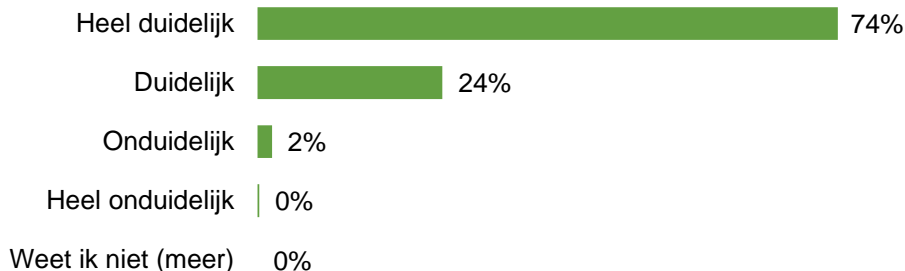
Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. De kapper is hierbij het vaakst genoemd.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=431)



Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=431)



Rapportcijfer reservering

Telefonisch



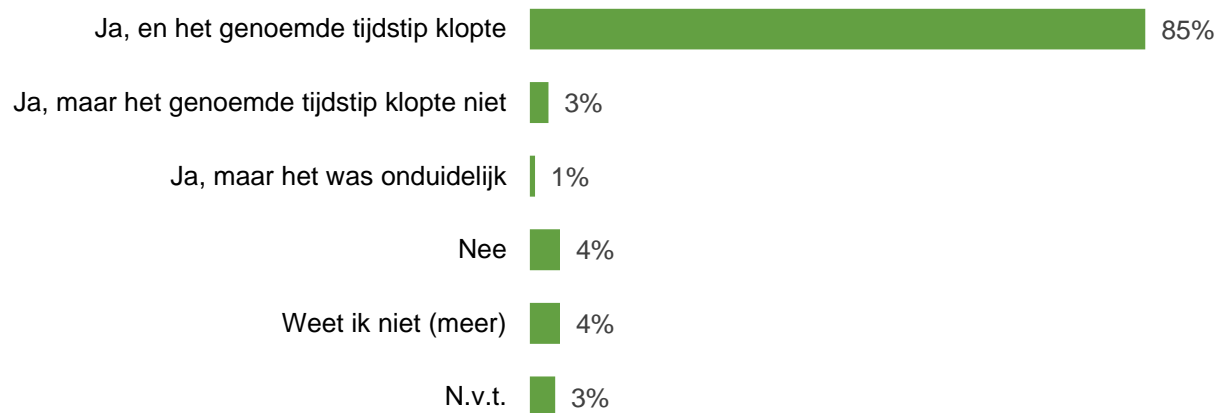
Online



De meeste (70%) respondenten hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. 9% van de respondenten heeft de taxirit online gereserveerd. Ze hebben de reservering gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. 98% 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=431)

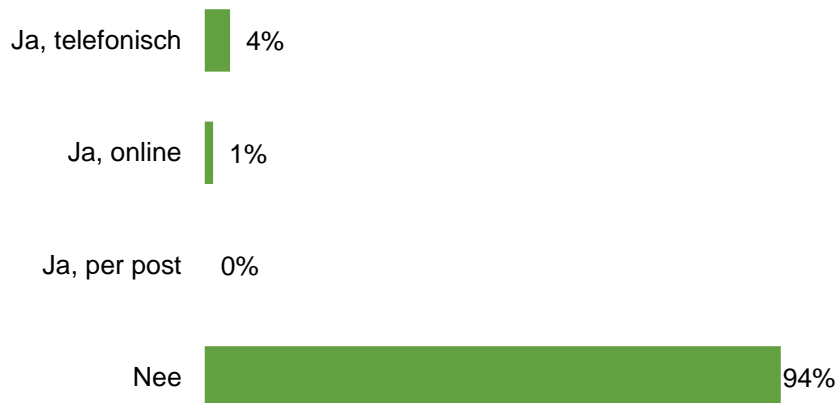


89% van de respondenten heeft aangegeven dat ze 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice). 4% geeft aan dat ze niet 5 tot 10 minuten van tevoren zijn gebeld.



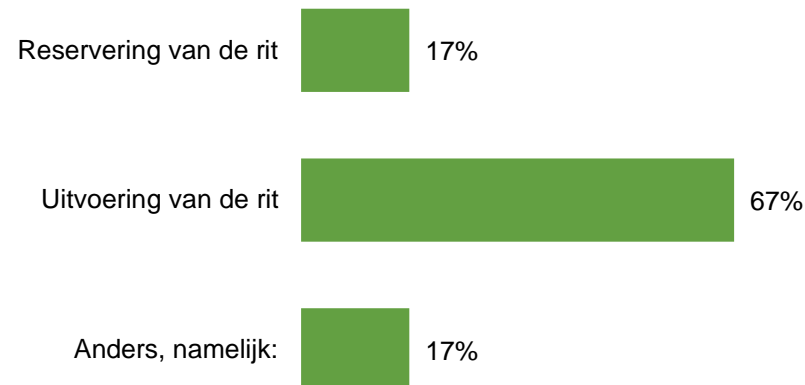
De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 3 maanden.

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=431)



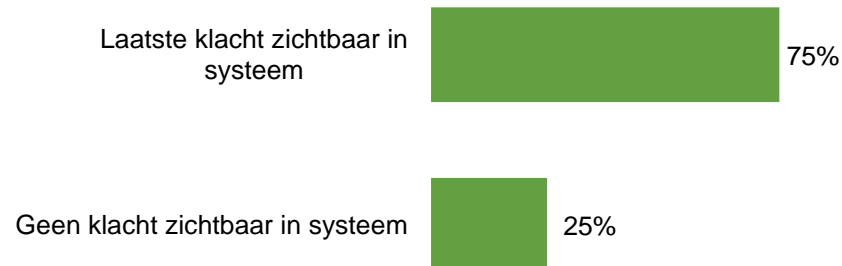
Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 3 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 4% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online. De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit. De klacht was in 75% van de gevallen zichtbaar in het systeem van Avan.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=24)



Klacht zichtbaar in systeem van Avan (n=24)

Dit wordt gecontroleerd door de interviewer.





Reserveert u wel eens een rit via de boekingsapp of het webportaal? (n=392)



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

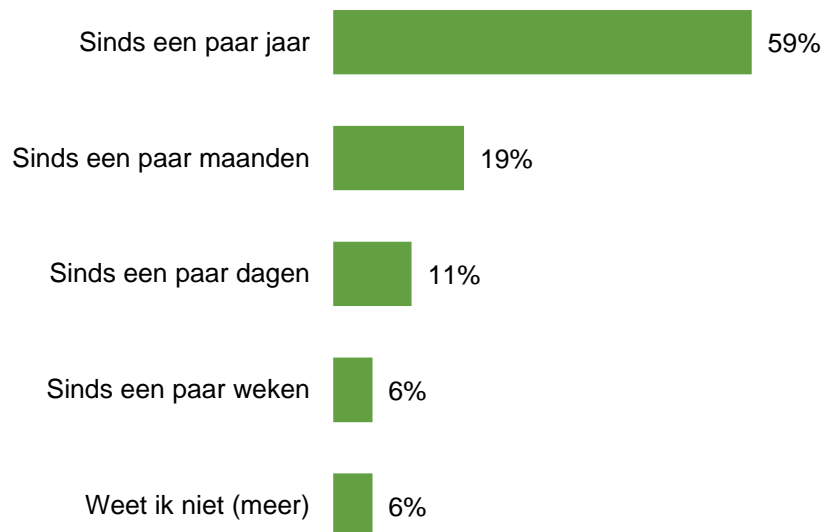
De optie 'Anders, namelijk:' is 46 keer ingevuld, waarvan 38 keer is aangegeven dat het om een vaste rit ging.

Waarom reserveert u niet met de boekingsapp/ het webportaal? (n=377)

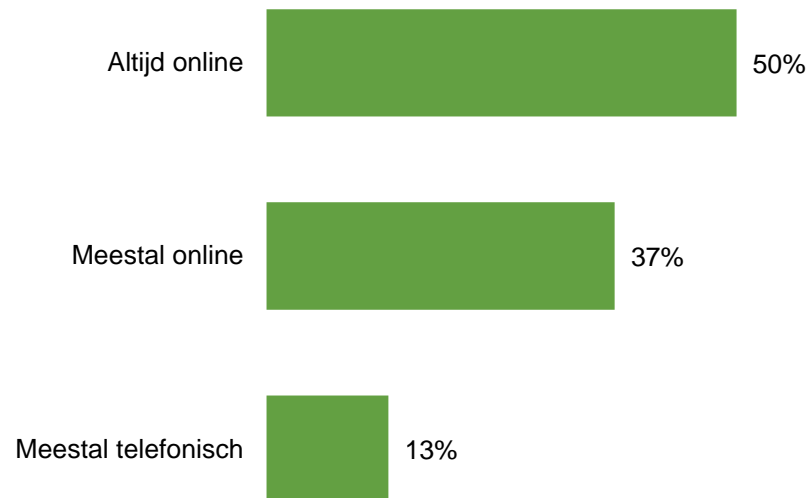




Sinds wanneer boekt u ritten via de app/ het webportaal? (n=54)

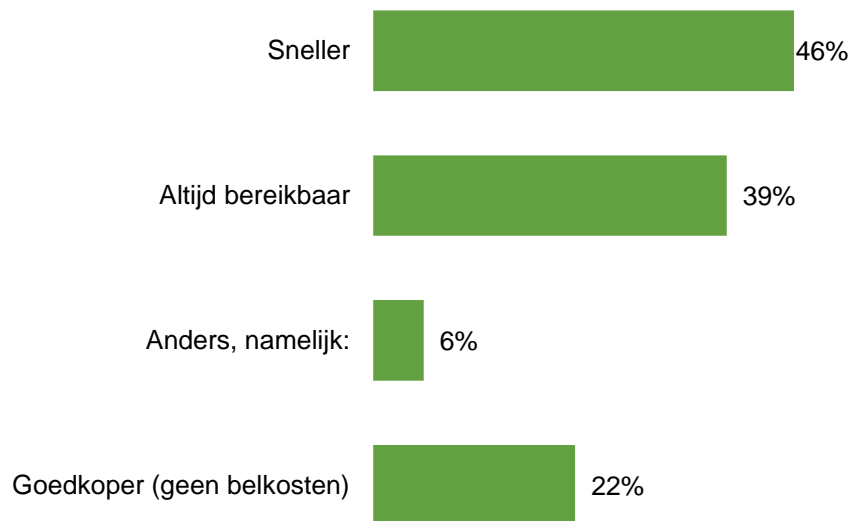


Boekt u altijd via de app/ het webportaal of ook wel eens telefonisch? (n=54)



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=54)*



Wat is volgens u het beste punt van de app/ het webportaal? *Meer antwoorden mogelijk (n=54)*



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