

SAM ENV ATT ING

Gebruiker
aan het
woord

**Klanttevredenheidsonderzoek
onder de gebruikers van Avan 2019**

avan



PROJECT CONSULTANCY

Klanttevredendheidsonderzoek Avan 2019



1. INLEIDING

Avan voert tweejaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredenheid (KTO) onder de gebruikers van Avan. Het eerste onderzoek is uitgevoerd in 2017. In 2019 is voor de tweede keer een KTO uitgevoerd. Het meedoen aan het klanttevredendheidsonderzoek was geheel vrijwillig. Het klanttevredendheidsonderzoek is blind uitgevoerd, wat betekent dat niet bekend is wie welke antwoorden heeft gegeven.

2. RESPONS

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 18 gemeenten. Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties die het klanttevredendheidsonderzoek volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd. Om een actueel beeld te krijgen van de klanttevredenheid is besloten om gebruikers aan te schrijven die in de periode maart, april en mei 2019 gebruik hebben gemaakt van de diensten van Avan. In totaal zijn 6488 gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredendheidsonderzoek. In 2017 zijn in oktober alle gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan het klanttevredendheidsonderzoek.



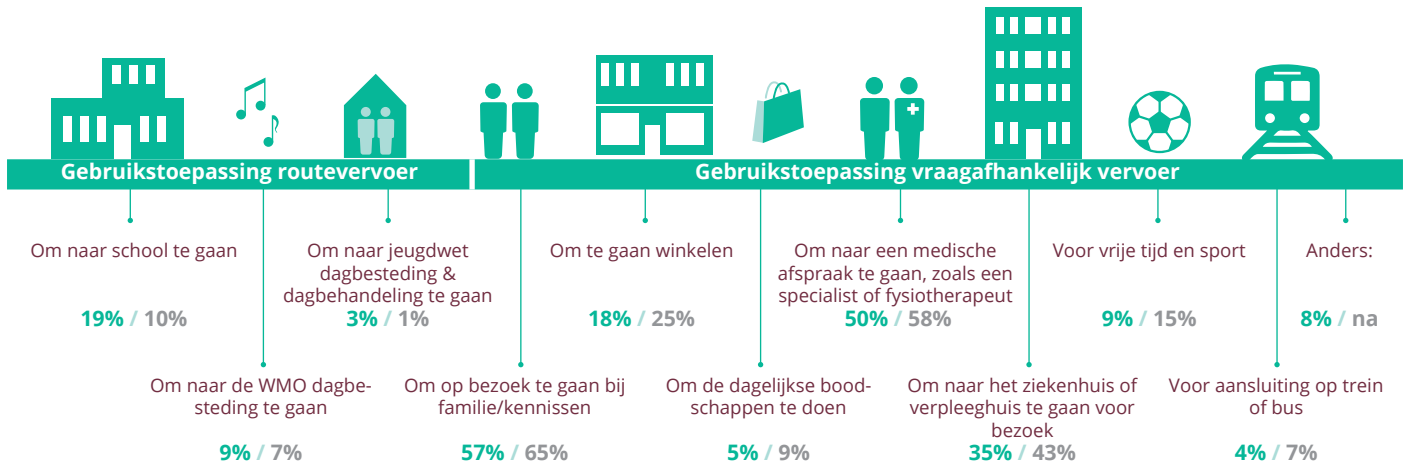
Respondenten en respondentengroepsgrootte



3. REISKENMERKEN

De respondenten is gevraagd waarvoor zij het vervoer gebruiken. Op basis van deze vraag is bepaald van welke vervoersgroep de respondent gebruik maakt. Hierbij worden twee vervoersgroepen onderscheiden:

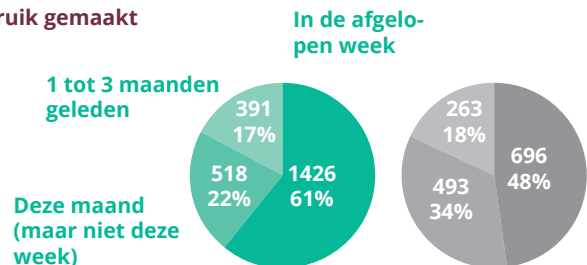
- Onder **routevervoer** wordt verstaan: gebruiker die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruik maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling.
- Onder **vraagafhankelijk vervoer** wordt verstaan: vervoersdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de gebruiker vooraf wordt gereserveerd.



Frequentie waarmee het vervoer gebruikt wordt

	algemeen		vraagafhankelijk vervoer		routevervoer	
≥ 5 keer per week	20%	11%	4%	2%	61%	56%
± 2-4 keer per week	24%	18%	24%	17%	29%	29%
± 1 keer per week	16%	14%	19%	15%	7%	8%
± 2-3 keer per maand	25%	19%	32%	24%	3%	4%
1 keer per maand	9%	13%	12%	15%	0%	0%
< 1 keer per maand	7%	24%	9%	27%	0%	3%

Voor het laatst gebruik gemaakt

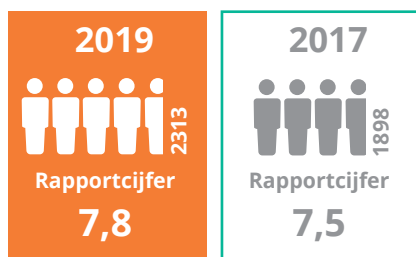


3. Conclusie

Uit de respons van het KTO 2019 blijkt dat in 2019 minder vaak gebruik gemaakt is van Avan om de dagelijkse boodschappen te doen, te winkelen, naar een verpleegtehuis of ziekenhuis te gaan voor bezoek, vrije tijd of sport en voor aansluiting op trein en bus ten opzichte van 2017. Het gebruik van routevervoer om naar school te gaan is echter meer dan verdubbeld. Over het geheel is er een toename van het aantal gebruiksfuncties. De frequentie waarmee het vervoer wordt gebruikt, voornamelijk het wekelijks gebruik, is zowel bij vraagafhankelijk vervoer als routevervoer toegenomen. Overall is het aantal ritten ten opzichte van 2017 dan ook zijn toegenomen.

4. VERVOER

Klanttevredenheid vervoer



	Avan			vraagafhankelijk vervoer		route vervoer	
	Norm	2019	2017	2019	2017	2019	2017
De reistijd	7,6	7,7	7,4	7,8	7,5	7,5	6,9
Het comfort in de bus of taxi	7,6	8,0	7,9	8,0	7,9	8,0	7,7
De veiligheid tijdens het vervoer	7,6	8,2	8,1	8,3	8,2	8,0	7,8
De netheid van het voertuig	7,6	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8
De stiptheid van het voertuig	7,6	7,5	na	7,4	na	7,7	na
De instap van het voertuig	7,6	7,9	na	7,7	na	8,0	na
respons		2363	1945	1719	1610	644	321

Waardeoordeel over het voertuig waarmee wordt gereisd



4. Conclusie

Uit het KTO 2019 blijkt dat de respondenten het vervoer gemiddeld met een 7,8 beoordelen. De doelstelling van een 7,6 is hiermee behaald. Ook voor route- en vraagafhankelijk vervoer is de doelstelling behaald. Ook de afzonderlijke vervoerscomponenten en het voertuig worden met een 7,6 of hoger beoordeeld. Uitzondering hierop zijn stiptheid van het voertuig en reistijd. Stiptheid scoort bij vraagafhankelijk vervoer een 7,4 en een 7,5 over het geheel genomen. Reistijd scoort bij routevervoer een 7,5 maar over het geheel een 7,7. Ten opzichte van 2017 worden in 2019 alle vervoersaspecten hoger beoordeeld.

5. DE CHAUFFEUR

resp. 2306 na
Rapportcijfer chauffeur



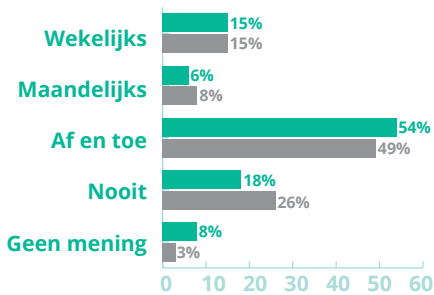
cijfer 7,8
 norm 7,6

vraag-afhankelijk vervoer **7,8**
 route vervoer **7,9**

	Avan			vraag-afhankelijk vervoer		route vervoer	
	Norm	2019	2017	2019	2017	2019	2017
De klantvriendelijkheid van de chauffeur	7,6	8,4	7,9	8,3	8	8,6	7,7
De manier waarop de chauffeur u te woord staat	7,6	8,3	na	8,3	na	8,5	na
De rijstijl van de chauffeur tijdens het vervoer	7,6	8,2	7,9	8,1	7,9	8,3	7,7
De manier waarop de chauffeur helpt met in- en uitstappen?	7,6	8,2	na	8,2	na	8,2	na
Het bij de voordeur ophalen en naar de voordeur van bestemming brengen door de chauffeur?	7,6	8,1	na	8,0	na	8,2	na
respons		2281	1945	1709	1616	572	329

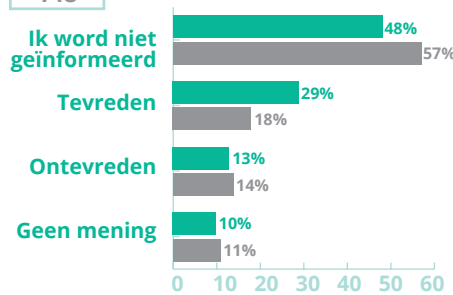
Hoe vaak komt het voor dat de vaste chauffeur(s) worden gewisseld en u een nieuwe vaste chauffeur krijgt?

resp. 557 172



Bent u tevreden over de manier waarop u geïnformeerd wordt over een vervanging van de vaste chauffeur?

resp. 533 148



5. Conclusie

De chauffeursbeoordeling scoort met een 7,8 boven de doelstelling van 7,6. Afzonderlijke chauffeursaspecten worden in 2019 met een 8 of hoger beoordeeld, en scoren hoger dan de beoordelingen in 2017. Dit geldt voor alle vervoerstypen. Respondenten die gebruik maken van routevervoer hebben recht op een vaste chauffeur, overige gebruikers hebben dit recht niet. De wisseling van de vaste chauffeur vindt in 2019 vaker plaats dan in 2017. De tevredenheid over de communicatie over de wisseling van de vaste chauffeur is in het KTO 2019 hoger dan in 2017.

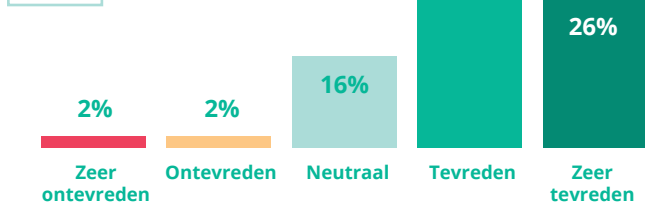
6. HULPMIDDELEN

resp. 2329 1986



Tevredenheid vastzetten hulpmiddelen

resp. 406 na



Omgang hulpmiddelen chauffeur

resp. 2145 1106



45% / 65%
 Gaat altijd goed

Gaat wel eens fout 6% / 10%
(onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)
Gaat regelmatig fout 1% / 2%
(onvoldoende kennis of hulpmiddelen niet aanwezig)
Geen mening 24% / 8%
Niet van toepassing 24% / 15%

Gebruik lift voertuig

resp. 2299 1938

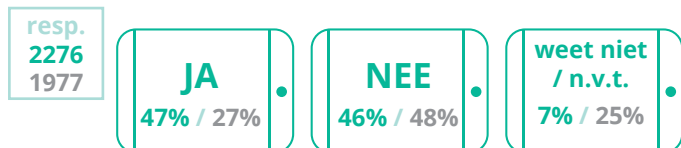
4% / 4% Ja
 9% / 10% Ja, zittend in mijn rolstoel
 1% / 1% ja, zittend op mijn scootmobiel
 5% / 5% Nee, enkel mijn hulpmiddel staat op de lift
 81% / 80% Nee

6. Conclusie

Het vervoer zonder hulpmiddelen is in 2019 met 3% toegenomen naar 46% ten opzichte van 2017. Ongeveer 80% van de respondenten geeft aan minimaal tevreden te zijn met het vastzetten van de hulpmiddelen. Bij de hulp die de chauffeur biedt bij het gebruik van hulpmiddelen geeft 45% van de gebruikers aan dat het altijd goed gaat. Dit is een daling van 20% ten opzichte van 2017. Op basis van 2019 is 23 keer oneigenlijk gebruik gemaakt van de lift, procentueel is het gebruik in 2019 gelijk aan 2017.

7. WEBSITE WWW.AVAN-VERVOER.NL

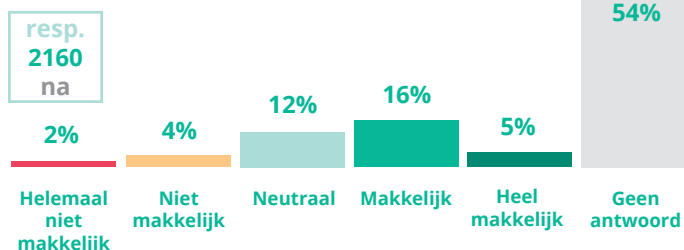
Heeft u informatie opgezocht op de website van Avan



Gebruikt u uw persoonlijke pagina voor bijvoorbeeld het afmelden van het vervoer?



Hoe gemakkelijk kunt u informatie vinden op de website van Avan



Rapportcijfer website Avan / Persoonlijke pagina



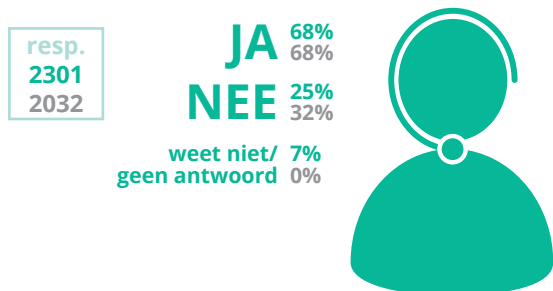
7. Conclusie

Ten opzichte van 2017 is in 2019 ongeveer 20% meer van de website (www.avan-vervoer.nl) gebruik gemaakt. Ongeveer 54% van de respondenten uit het 2019 heeft de gezochte informatie op de website makkelijk kunnen vinden. De website wordt beoordeeld met een 6,7. Dit is onder het beoogde doel van een 7,6. Uit opmerkingen van respondenten uit het 2019 blijkt dat regelmatig per abuis avan.nl als domeinnaam wordt gebruikt. Hierdoor komen deze e-mails niet bij de vervoersorganisatie aan. Ongeveer 22% van de respondenten maakt gebruik van de persoonlijke pagina op de website. De persoonlijke pagina wordt beoordeeld met een 6,8.

8. KLANTENSERVICE

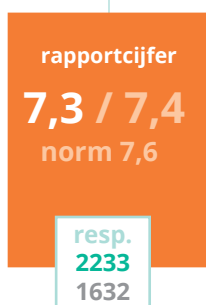
Avan heeft een klantenservice. De gebruiker kan contact opnemen met de klantenservice voor verschillende vragen aangaande algemene informatie over vervoersmogelijkheden en bijbehorende kenmerken en regels. Ook kunnen gebruikers met de klantenservice contact opnemen om een rit te boeken. Hiervoor is een separaat telefoonnummer beschikbaar. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van de klantenservice.

Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens contact gehad met de vervoerscentrale van Avan?

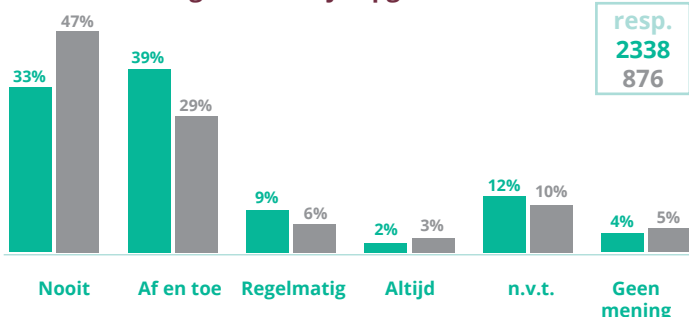


Tevredenheid (aspecten) klantenservice

	2019	2017
De snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord	7,5	7,2
De klantvriendelijkheid van de medewerker(s)	8	7,7
De manier waarop uw vraag / opmerking wordt afgehandeld	7,7	na
De hulpvaardigheid van de telefonist(e) bij de ritreservering	8	na
De deskundigheid van de telefonist(e) bij informatieverstrekking	7,6	na
Afmelden van een rit	8	7,2



Hoe vaak komt het voor dat wordt gevraagd of u eerder of later dan de gewenste tijd opgehaald kunt worden?



8. Conclusie

De algemene tevredenheid is in het KTO 2019 met een tiende punt gezakt ten opzichte van 2017 naar 7.3. De afzonderlijke aspecten worden in 2019 echter hoger beoordeeld. Alle aspecten scoren boven de beoogde 7,6, met uitzondering van de snelheid waarmee de telefoon wordt beantwoord. Dit aspect wordt met een 7,5 beoordeeld, drie tiende punt hoger dan in 2017. Ten opzichte van 2017 is het percentage aan verzoeken om eerder dan wel later opgehaald te worden met 12% toegenomen.

9. KLACHTENAFHANDELING

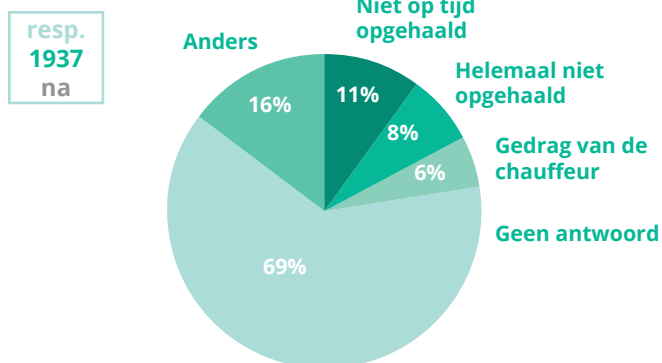
Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden?

resp. 2210 1818	JA	dat weet ik	54%	64%
	NEE	ik ga op zoek als ik een klacht heb	33%	26%
	NEE	en ik meld mijn klacht(en) ook niet	13%	10%

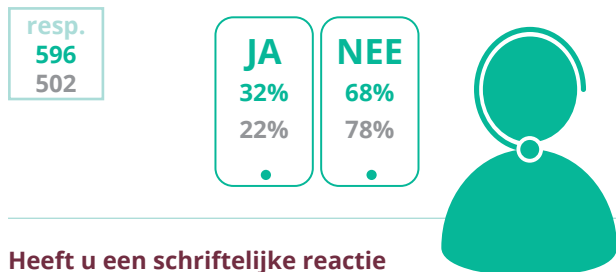
Heeft u de afgelopen drie maanden een klacht ingediend over het vervoer door Avan?

resp. 2261 1907	JA	14%	32%
	NEE	83%	68%
	Weet niet / geen antwoord	3%	

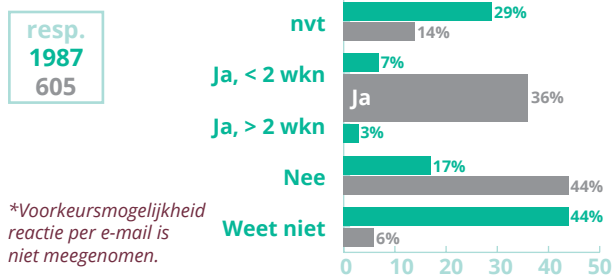
Ingekomen klachten betreffen het volgende...



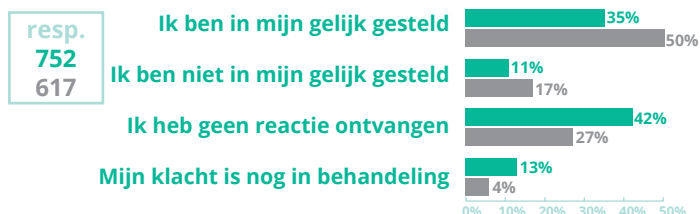
Bent u terug gebeld naar aanleiding van uw klacht?



Heeft u een schriftelijke reactie ontvangen over uw klacht?*



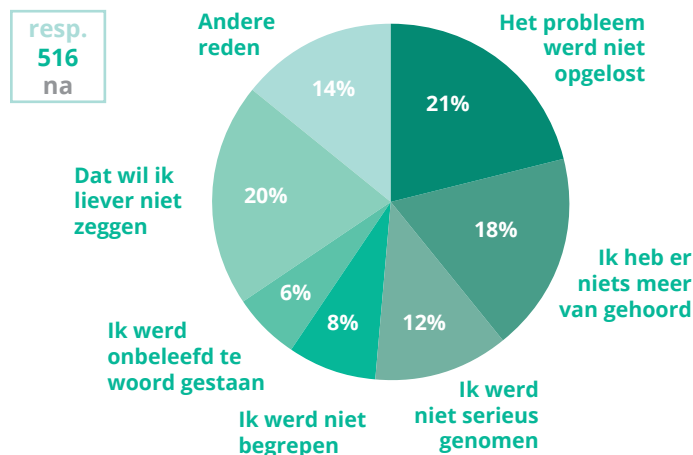
Wat was de laatste reactie op uw klacht?



Tevredenheid over afhandeling van de klacht

resp.		cijfer	weet niet	cijfer
1738 610	De manier waarop klachten kunnen worden ingediend	6,4	60%	na
	De wijze waarop de klacht is afgehandeld	5,9	61%	na
	De snelheid van afhandeling	6,2	61%	na
	De klantvriendelijkheid van de medewerkers	7	56%	na
	De deskundigheid van de medewerkers	6,6	57%	5,1

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, over welk aspect bent u dan niet tevreden?



Rapportcijfer klachtenafhandeling



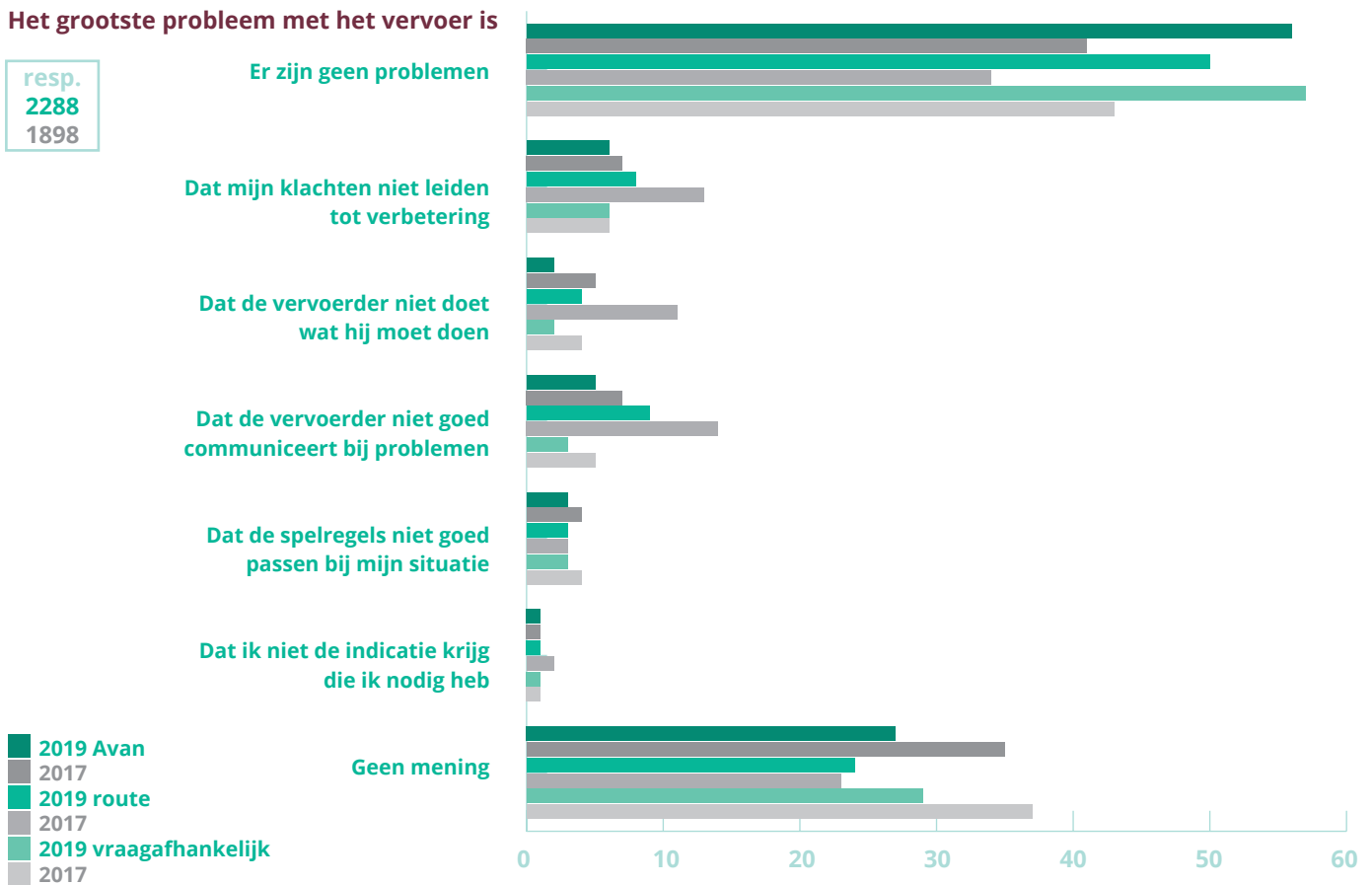
9. Conclusie

Het percentage respondenten dat in de afgelopen drie maanden een klacht heeft ingediend over het vervoer is in 2019 met 18% afgenomen ten opzichte van 2017. Het merendeel van de klachten betreft het niet komen ophalen, gevolgd door het niet tijdig ophalen. Ongeveer 32% van de respondenten KTO 2019 die een klacht hebben ingediend is teruggebeld. Dit is een toename van 10% ten opzichte van 2017. Het percentage dat geen schriftelijke reactie heeft ontvangen is in 2019 met 27% gedaald. Het percentage dat geen reactie heeft ontvangen is aanzienlijk toegenomen in 2019 met 15%. In 2017 werd de deskundigheid van de medewerkers van de klachtafhandeling beoordeeld met een 5.1, in 2019 is deze beoordeling een 6.6. Het tevredenheidscijfer betreffende de afhandeling van klachten is een 5,6. Om een hogere beoordeling te krijgen dient volgens 2019 geïnvesteerd te worden in "het geven van een reactie" (12%) en de respondent "laten merken dat de klacht serieus wordt genomen" (12%).

10. PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR GEBRUIKER

Het grootste probleem met het vervoer is

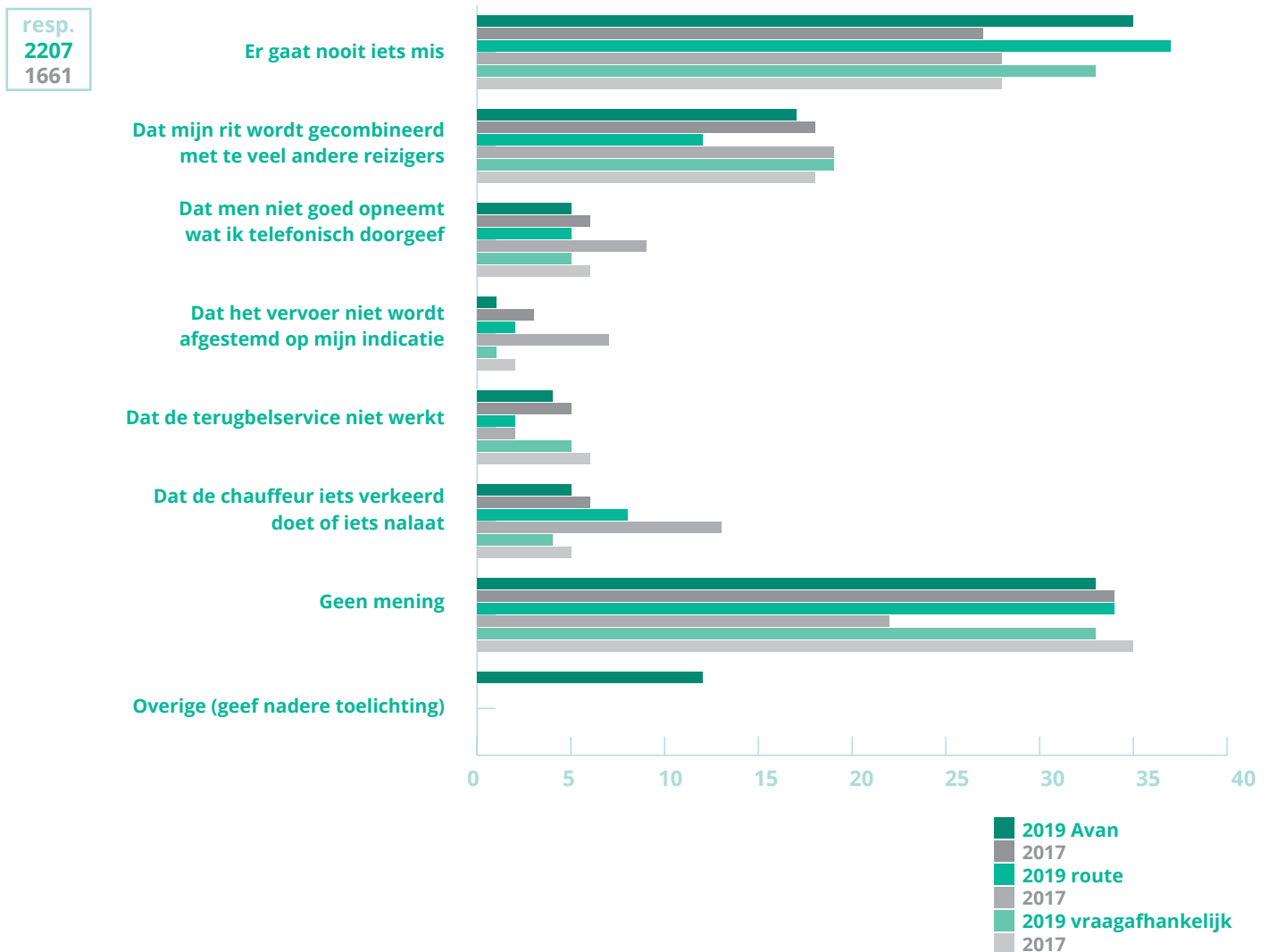
resp.
2288
1898



	Avan		route vervoer		vraagafhankelijk vervoer	
	2019	2017	2019	2017	2019	2017
Er zijn geen problemen	56%	41%	50%	34%	57%	43%
Dat mijn klachten niet leiden tot verbetering	6%	7%	8%	13%	6%	6%
Dat de vervoerder niet doet wat hij moet doen	2%	5%	4%	11%	2%	4%
Dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen	5%	7%	9%	14%	3%	5%
Dat de spelregels niet goed passen bij mijn situatie	3%	4%	3%	3%	3%	4%
Dat ik niet de indicatie krijg die ik nodig heb	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Geen mening	27%	35%	24%	23%	29%	37%



Wanneer er iets misgaat met de rit is dat meestal?



	Avan		route vervoer		vraagafhankelijk vervoer	
	2019	2017	2019	2017	2019	2017
Er gaat nooit iets mis	35%	27%	37%	28%	33%	28%
Dat mijn rit wordt gecombineerd met te veel andere reizigers	17%	18%	12%	19%	19%	18%
Dat men niet goed opneemt wat ik telefonisch doorgeef	5%	6%	5%	9%	5%	6%
Dat het vervoer niet wordt afgestemd op mijn indicatie	1%	3%	2%	7%	1%	2%
Dat de terugbelservice niet werkt	4%	5%	2%	2%	5%	6%
Dat de chauffeur iets verkeerd doet of iets nalaat	5%	6%	8%	13%	4%	5%
Geen mening	33%	34%	34%	22%	33%	35%
Overige (geef nadere toelichting)	12%	na	na	na	na	na

10. Conclusie

Het percentage respondenten dat geen problemen ervaart is ten opzichte van 2017 met 15% toegenomen naar 56%. De ervaren problemen zijn ten opzichte van 2017 in 2019 gelijk gebleven of afgenomen. Zowel in 2017 als in 2019 worden binnen het routevervoer meer klachten ervaren dan binnen het vraagafhankelijke vervoer. Uit 2019 blijkt dat het merendeel van de respondenten ervaart dat de routes met te veel reizigers worden gecombineerd.

■ resultaten 2019 ■ resultaten 2017 | na = not available | % boven 100% = meerdere antwoorden mogelijk

Datum: 21 oktober 2019