



Jaarrapport
Continu KTO
2025

avan
Movementem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Jaarrapport *Continu KTO* 2025

avan

Movementem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Concept
26 februari 2026
Projectnummer: 21005

Auteurs:

Michel Hartemink
Danique Rietman

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 2025. 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. In dit geval is de foutmarge op totaalniveau 2,29%. Hiermee zijn de resultaten op totaalniveau zeer betrouwbaar en nauwkeurig. De foutmarge op gemeenteniveau staat in de tabel hiernaast weergegeven. In 2025 zijn in totaal 1.821 geslaagde interviews afgenomen.

Gemeente	Aantal ritten	Respons	Foutmarge
Arnhem	113.889	207	6,81%
Berg en Dal	18.269	47	14,28%
Beuningen	7.534	53	13,41%
Doesburg	2.185	102	9,48%
Drunen	12.589	52	13,56%
Duiven	6.873	104	9,54%
Heumen	7.268	52	13,54%
Lingewaard	21.272	104	9,59%
Montferland	21.318	158	7,77%
Mook en Middelaar	4.095	52	15,50%
Nijmegen	98.099	209	6,77%
Overbetuwe	14.367	104	4,89%
Renkum	23.177	156	7,82%
Rheden	29.904	105	9,55%
Rozendaal	56	0	
Westervoort	3.636	52	13,49%
Wijchen	13.766	108	9,39%
Zevenaar	16.930	156	7,81%
Totaal	415.227	1.821	2,29%

SAMENVATTING

Periode: 2025

Aantal respondenten: 1.821

Aantal ritten gereden door Avan: 415.227

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 en reistijd de sterkste samenhang hebben met de algemene tevredenheid van de reiziger.

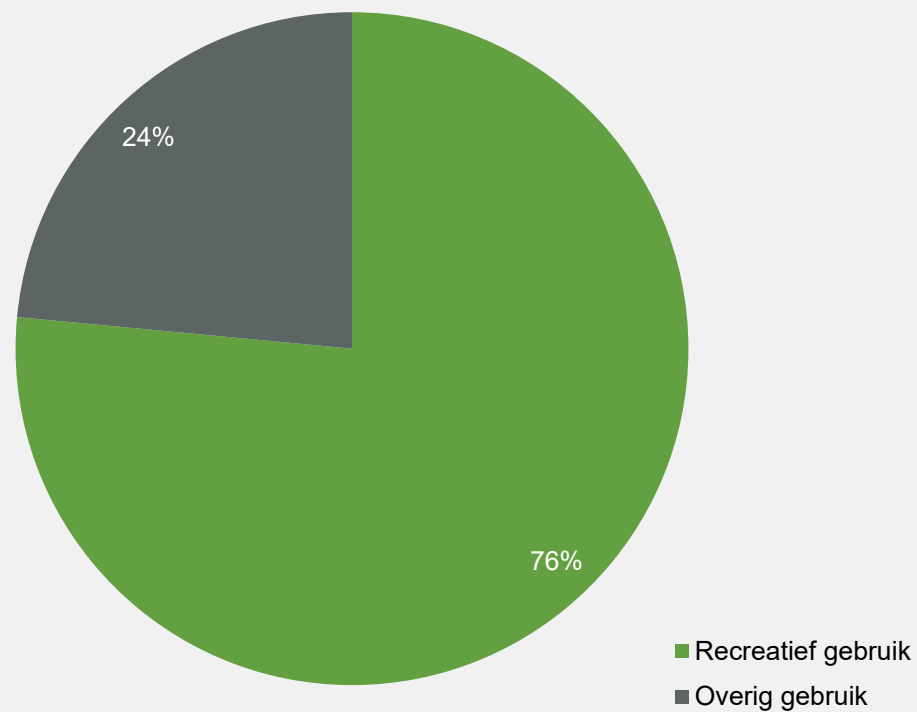


Ambities Avan

De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,0). Verder is de ambitie om voor de losse onderdelen een 7,0 of hoger te realiseren. Dat is bij bijna alle onderdelen gelukt. Alleen de klachtenafhandeling scoort met een 6,2 lager.

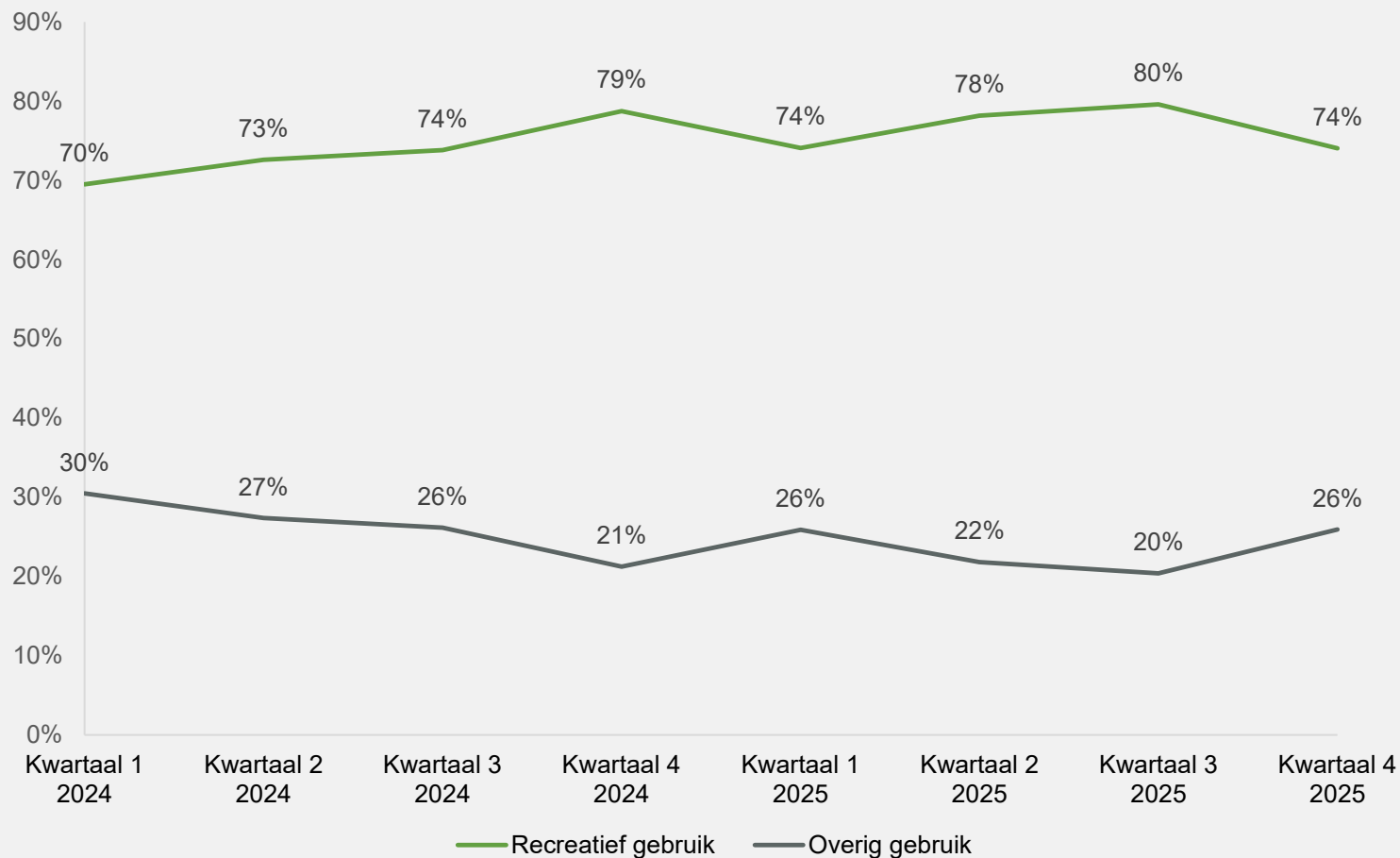
SAMENVATTING

Reisdoel Wmo (n=1.821)



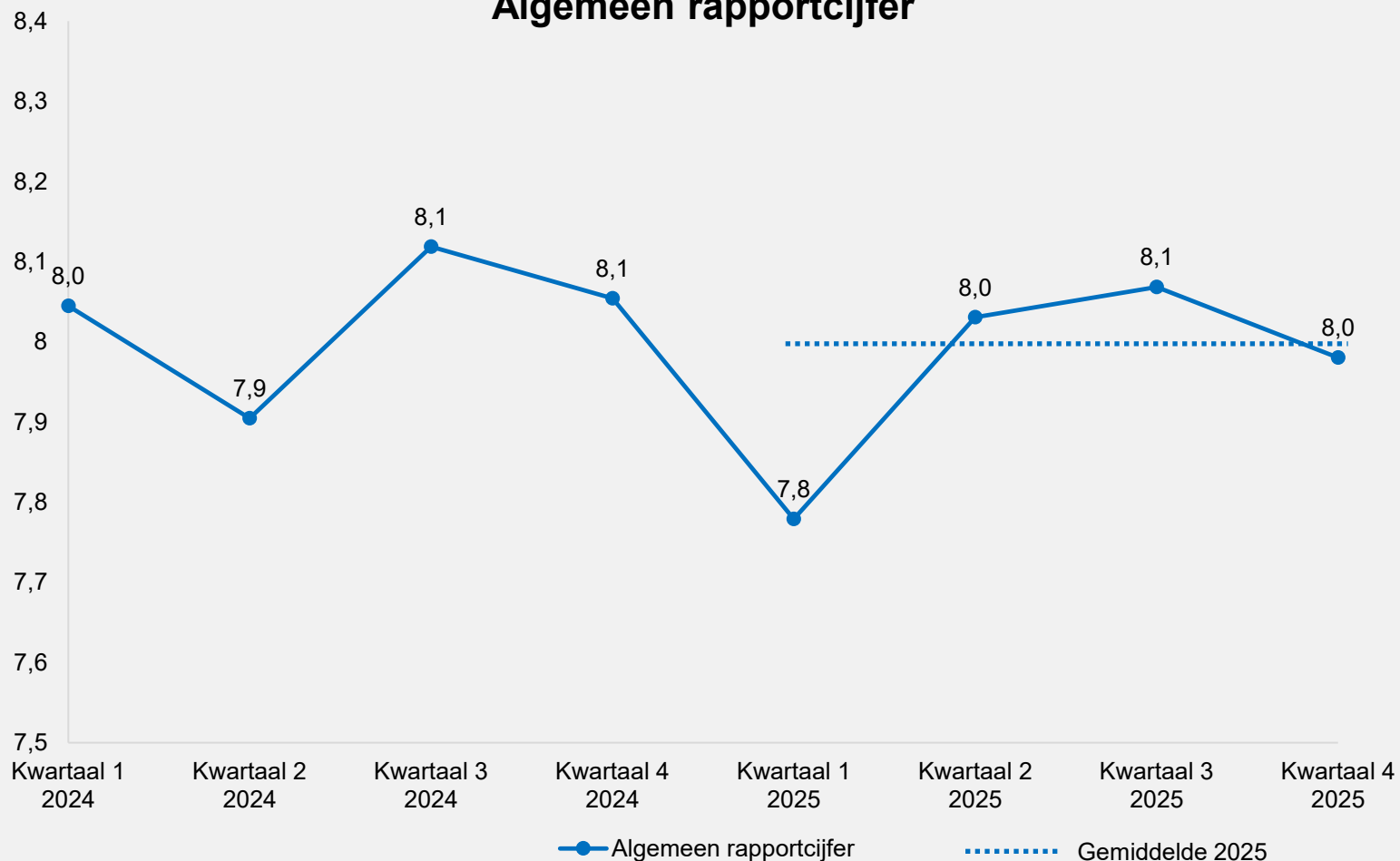
SAMENVATTING trend

Ontwikkeling reisdoel Wmo



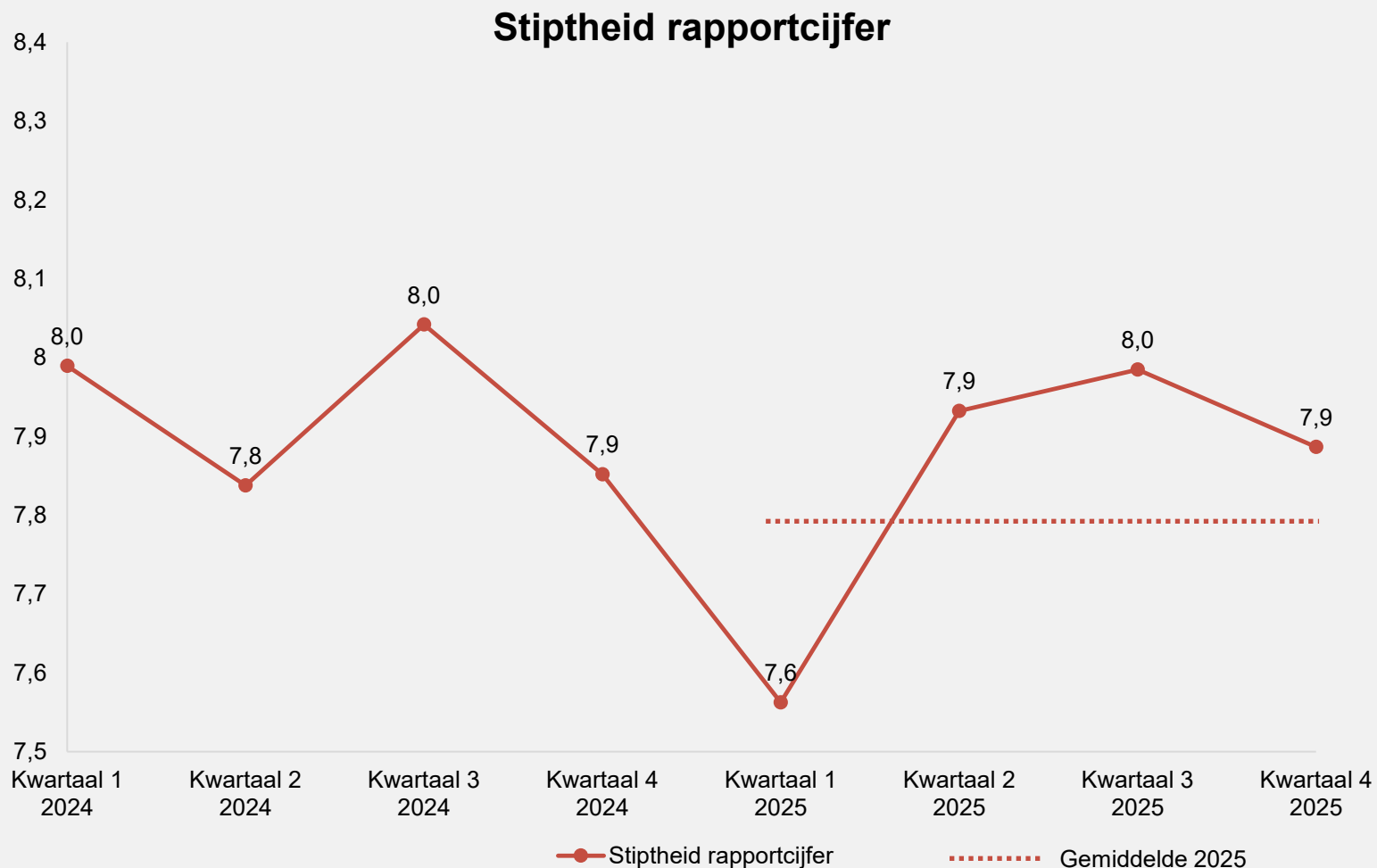
SAMENVATTING trend

Algemeen rapportcijfer



Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

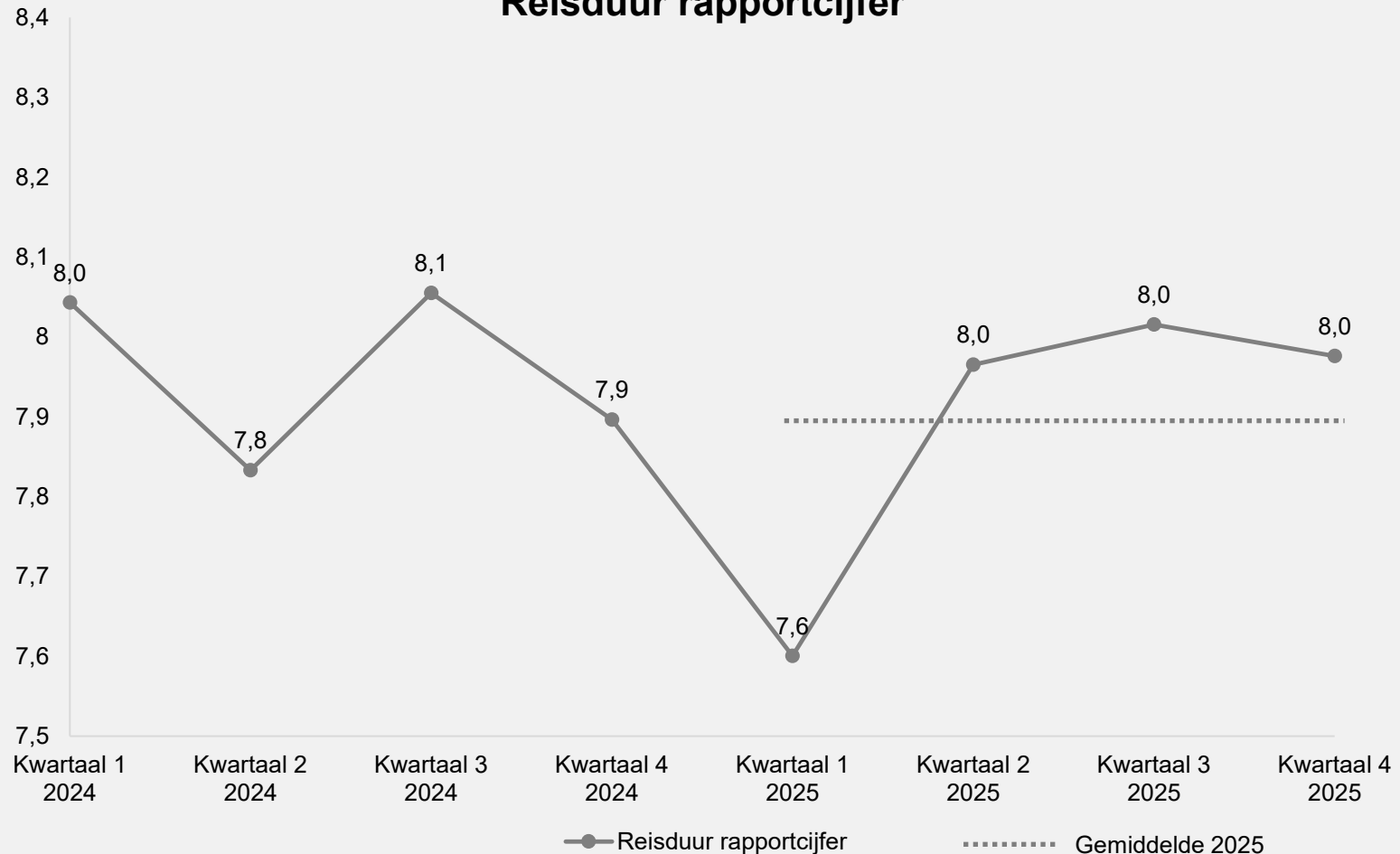
SAMENVATTING trend



Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend

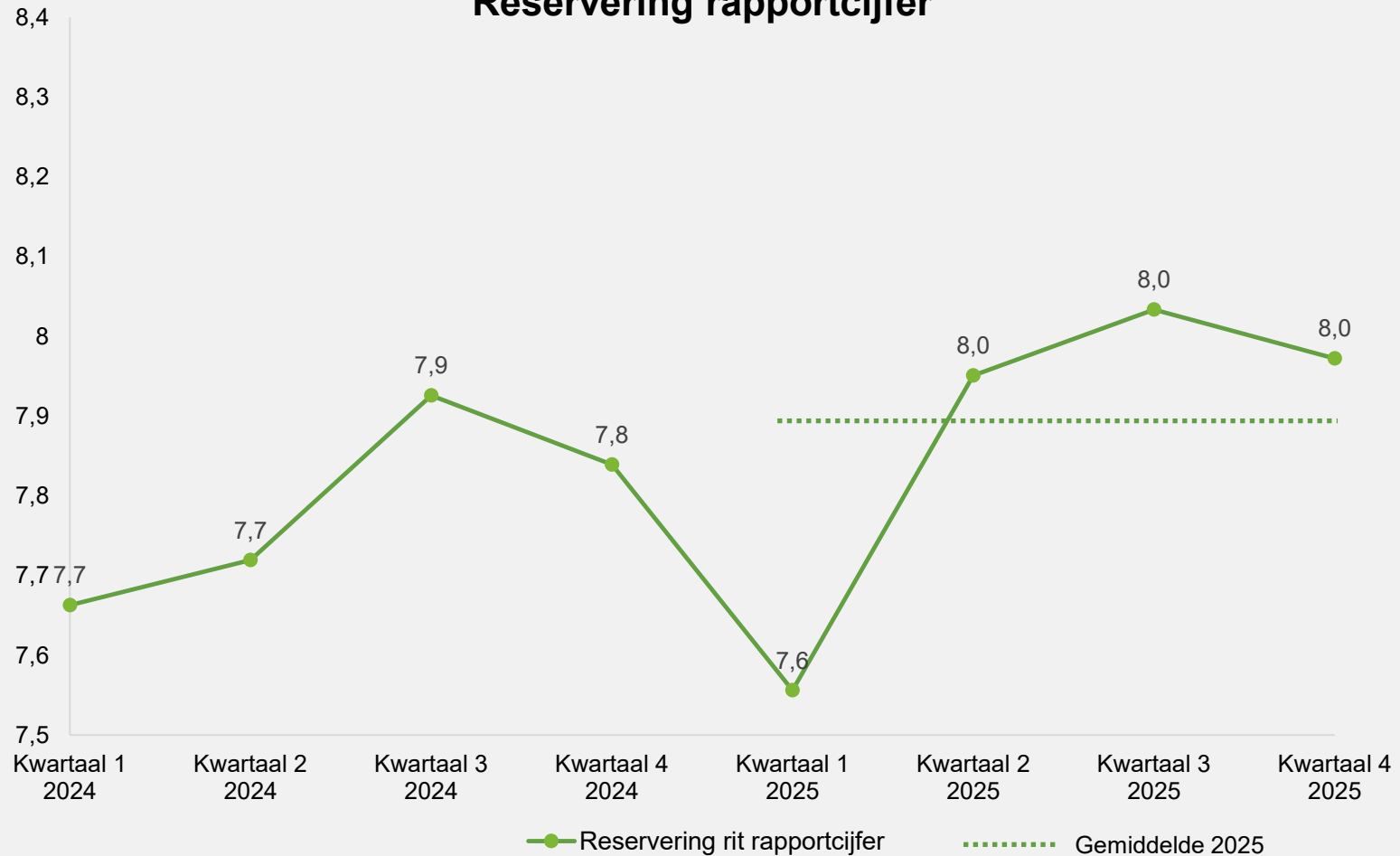
Reisduur rapportcijfer



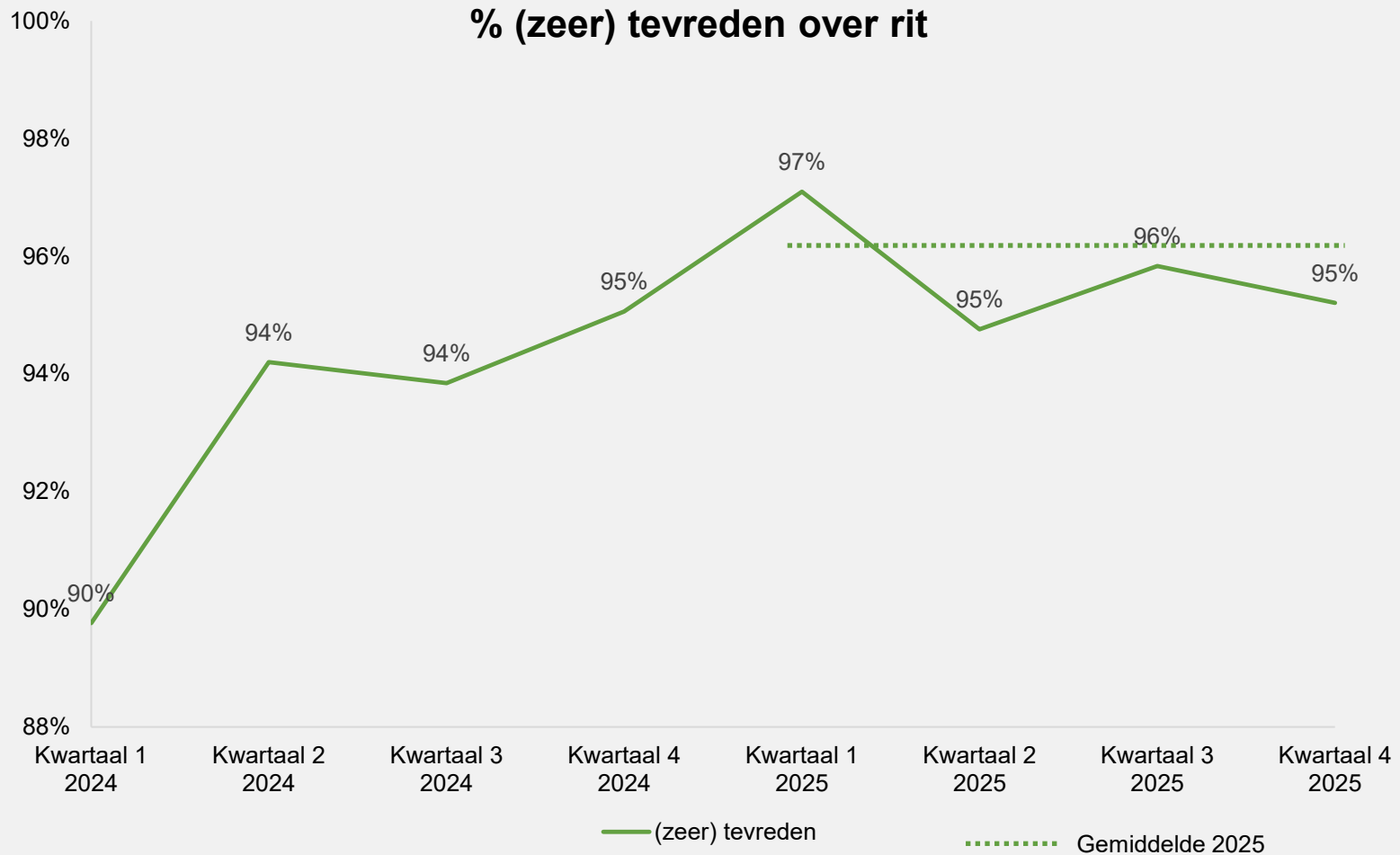
Deze rapportcijfers zijn afgerond op 1 cijfer achter de komma. Daarom liggen dezelfde cijfers soms niet op dezelfde hoogte.

SAMENVATTING trend

Reservering rapportcijfer

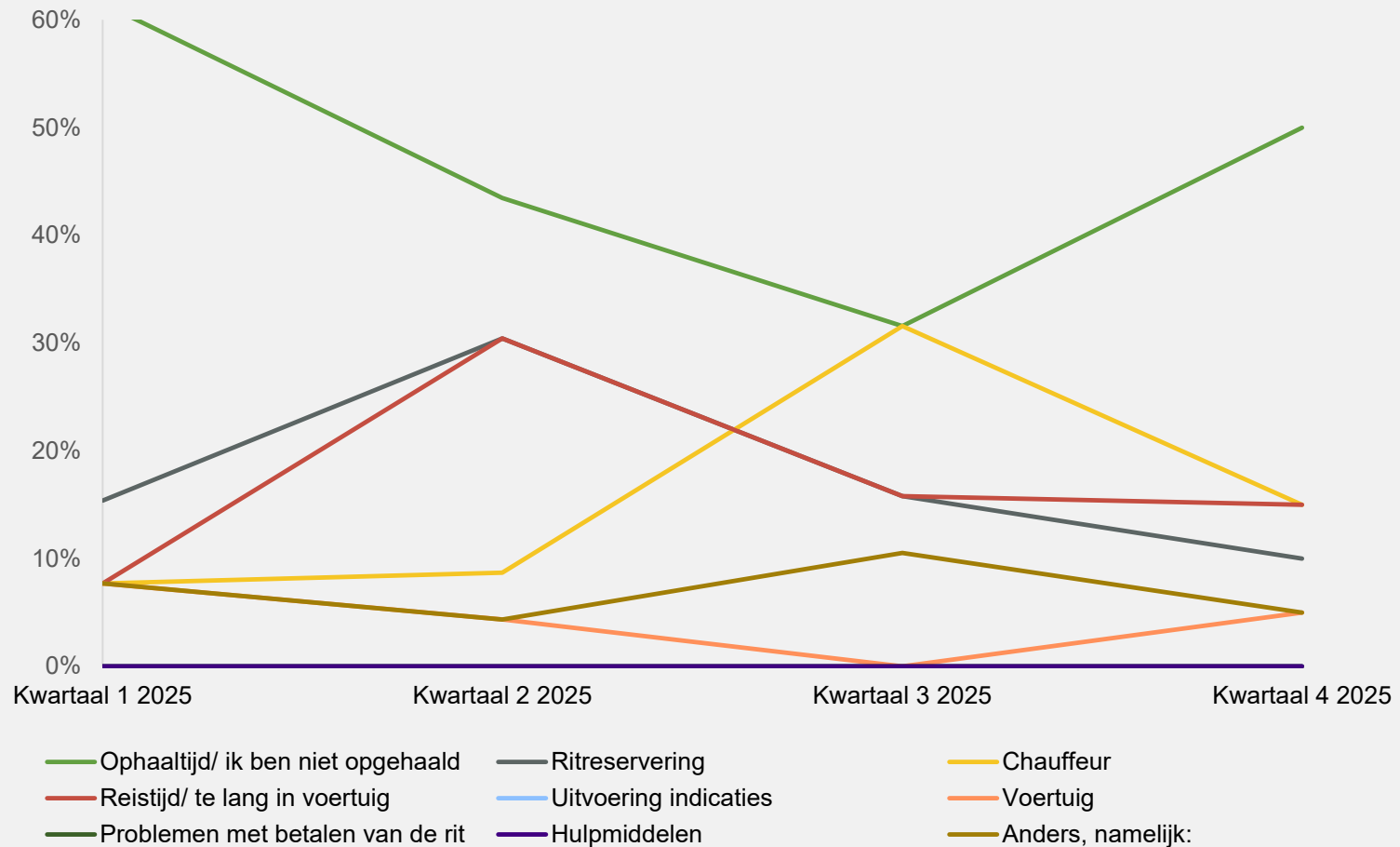


SAMENVATTING trend



SAMENVATTING trend

Ontwikkeling oorzaken ontevredenheid





 **Algemene tevredenheid**

 **Ontevredenheid**

 **Rapportcijfers**

 **Reisdoel**

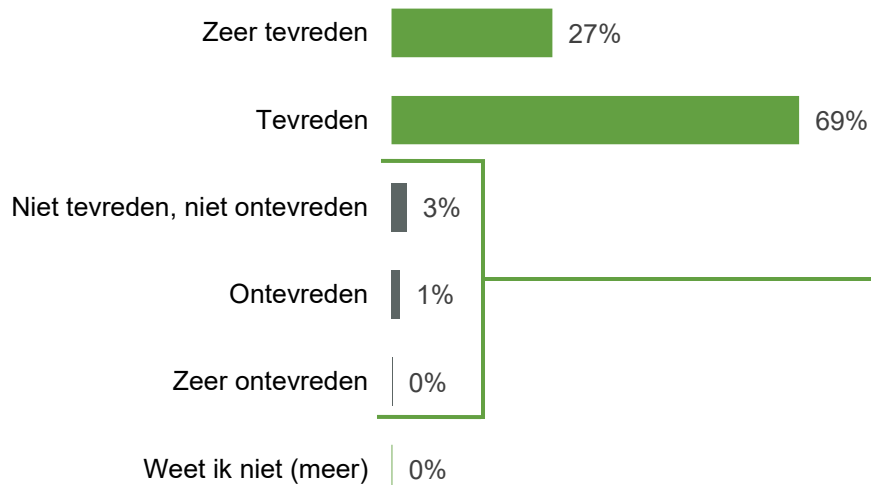
 **Reservering**

 **Terugbelservice**

 **Klachtenafhandeling**

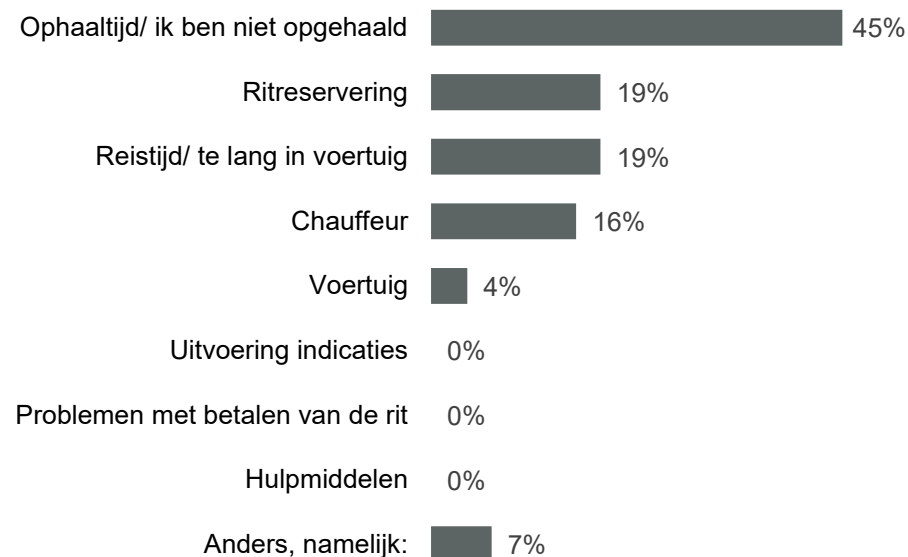
Hoe tevreden bent u over de reservering en de uitvoering van deze taxirit? (n=1.821)

Voldeed de rit aan uw verwachtingen?



Over welk onderdeel van deze taxirit bent u niet (helemaal) tevreden? (n=75)

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.

4% 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 (45%) is veel genoemd als reden van ontevredenheid.

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



Van de 1.821 respondenten hebben er 75 aangegeven ontevreden te zijn. Op deze pagina staat aangegeven waarover ze ontevreden zijn.

Ritreservering

13 respondenten zijn ontevreden over de reservering van de taxirit. 3 geven aan dat de telefonist(e) niet vriendelijk was. 2 geven aan dat de informatie niet compleet was/ de telefoniste herhaalde de ritgegevens niet. 1 respondent moest lang wachten en ook 1 gaf aan dat er een storing/ geen verbinding was. 1 geeft aan dat de informatie niet correct was. 8 hebben nog iets anders aangegeven. Een aantal keer wordt er gezegd dat telefonist(e) niet goed te verstaan was.

Ophaaltijd

33 respondenten zijn ontevreden over de ophaaltijd. 28 respondenten geven aan dat ze te laat zijn opgehaald, 3 te vroeg en 2 zeggen dat ze niet zijn opgehaald. 9 respondenten geven aan hierover goed te zijn geïnformeerd, 3 geven aan niet goed geïnformeerd te zijn en 17 zeggen helemaal niet te zijn geïnformeerd. 2 weten het niet meer.

Reistijd

14 respondenten zijn ontevreden over de reistijd. 13 geven aan dat de reis meer dan 30 minuten langer duurde dan de directe reistijd. 3 van hen geven zelfs aan dat de rit 60 minuten langer duurde dan de directe reistijd. 1 persoon weet niet meer hoe lang de rit duurde.

Chauffeur

12 respondenten zijn ontevreden over de chauffeur. 5 respondenten geven aan dat de chauffeur niet vriendelijk was en 2 dat hij/zij niet behulpzaam was. 2 geven aan dat de chauffeur niet veilig reed. 1 geeft aan dat de chauffeur de route onvoldoende kende en ook 1 dat de chauffeur gehaast was. 2 hebben nog iets anders aangegeven.

Voertuig

2 respondenten waren ontevreden over het voertuig. 1 geeft aan dat de stoelen oncomfortabel waren. Ook 1 geeft aan dat de navigatie niet werkte.

Hulpmiddelen

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

Uitvoering indicaties

Er zijn geen respondenten ontevreden over de uitvoering van indicaties.

Feitelijke informatie

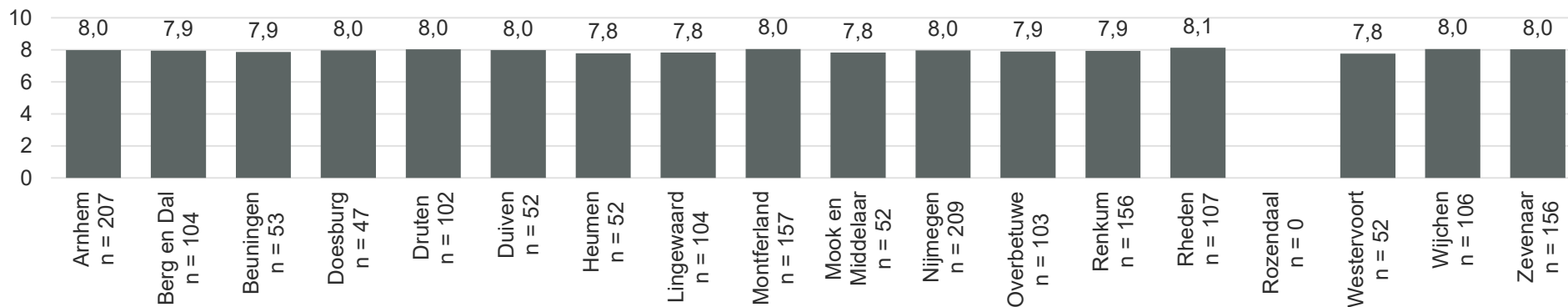
Van de 33 respondenten die ontevreden zijn over de ophaaltijd zijn er 16 op tijd opgehaald en 17 te laat.



Algemeen rapportcijfer per gemeente

Totaal:
n= 1,819

8.0

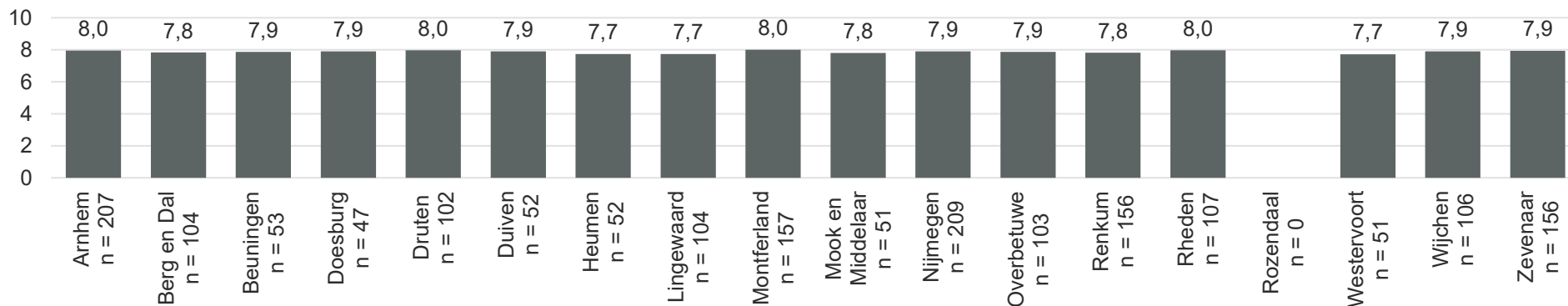




Rapportcijfer reisduur rit per gemeente

Totaal:
n= 1,817

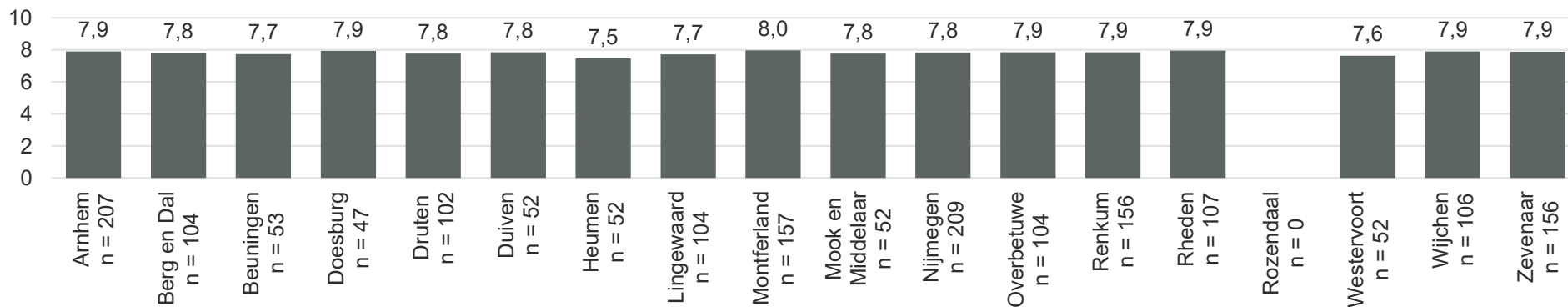
7.9



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per gemeente

Totaal:
n= 1,820

7.8

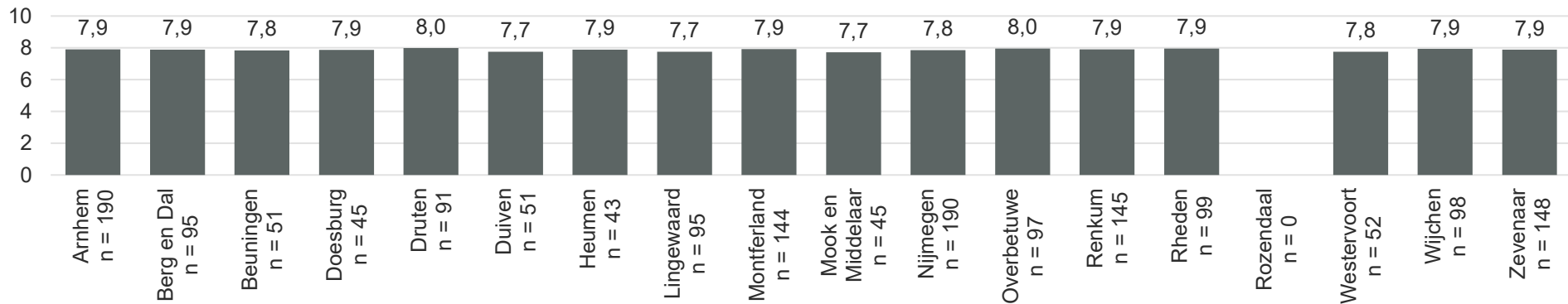




Rapportcijfer reservering per gemeente

Totaal:
n = 1,679

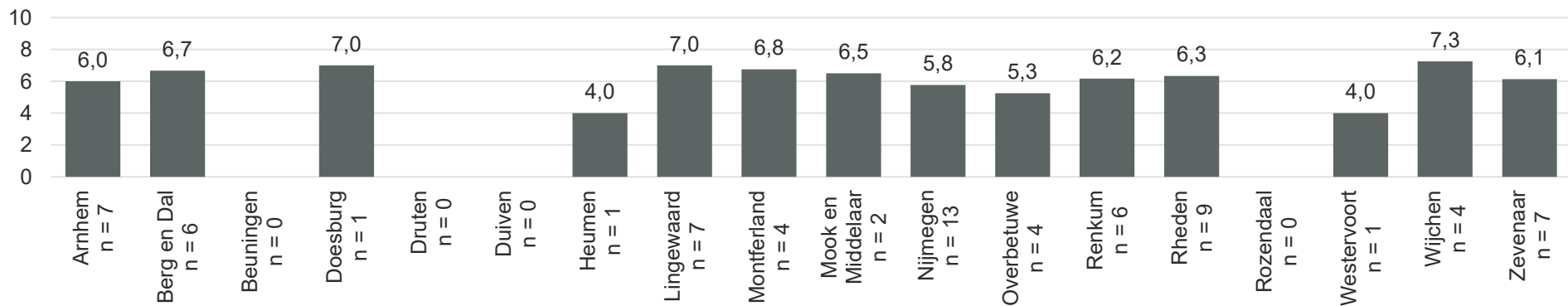
7.9



Afhandeling laatste klacht per gemeente

Totaal:
n = 72

6.2

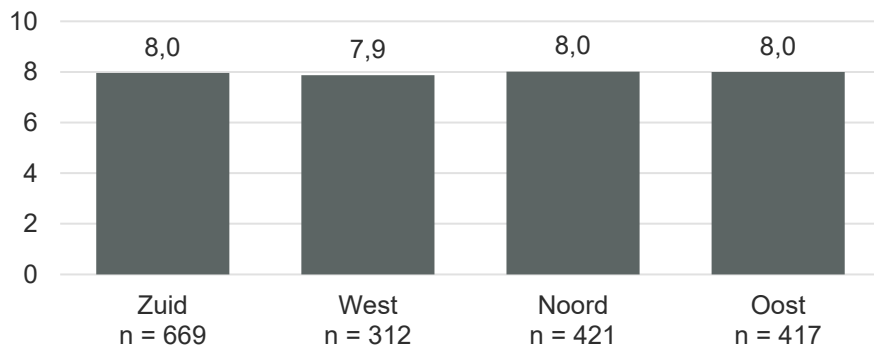




Algemeen rapportcijfer per perceel

Totaal:
n= 1,819

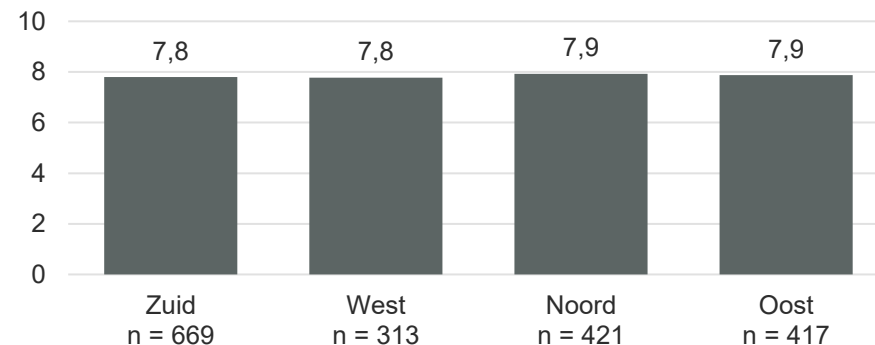
8.0



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per perceel

Totaal:
n= 1,820

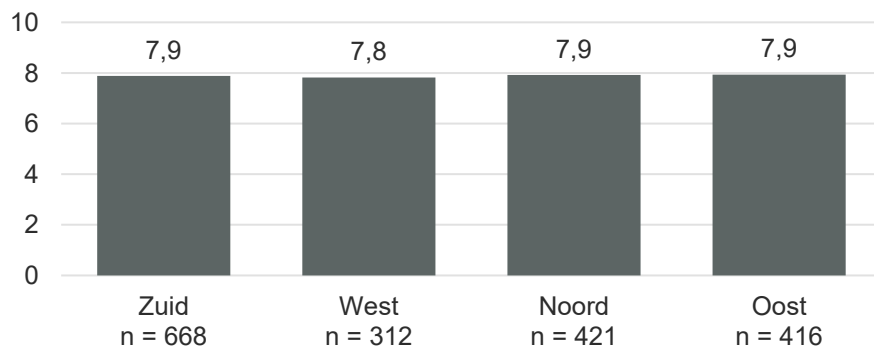
7.8



Rapportcijfer reisduur rit per perceel

Totaal:
n=1,817

7.9

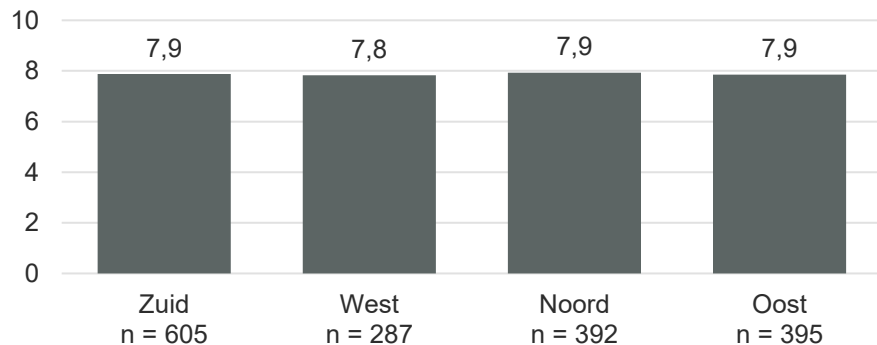




Rapportcijfer reservering per perceel

Totaal:
n= 1,679

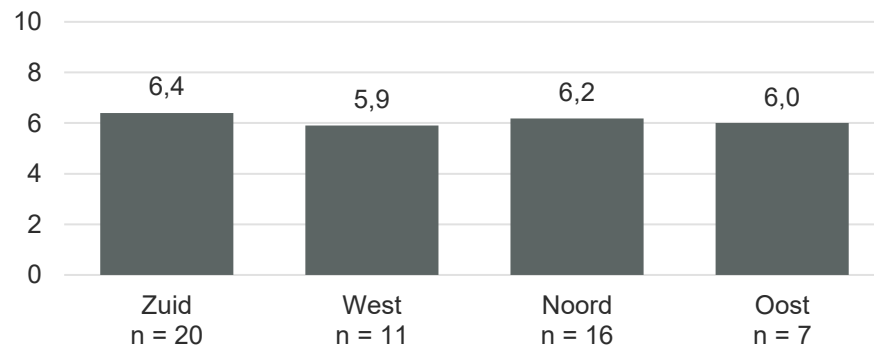
7.9



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

Totaal:
n= 54

6.2



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

Totaal:
n= 10

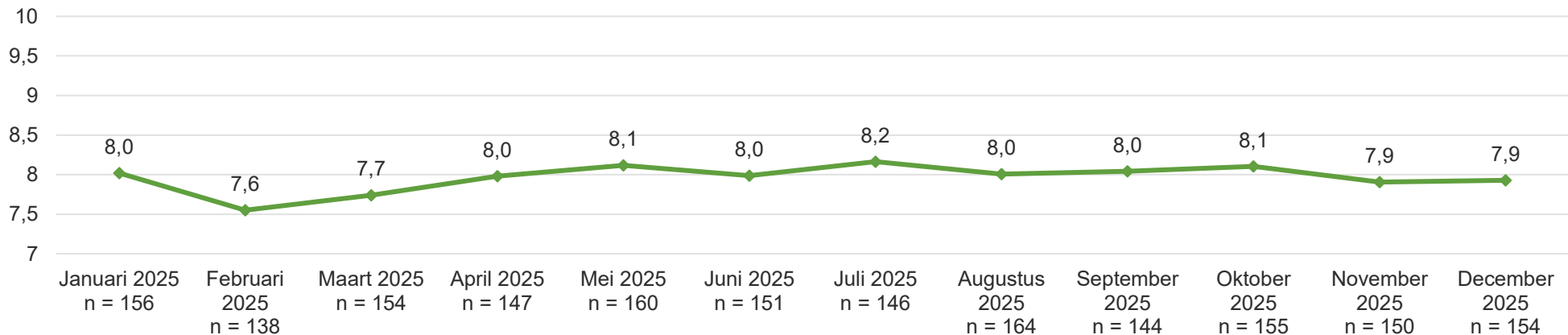
6.2



Algemeen rapportcijfer per maand

Totaal:
n= 1,819

8.0

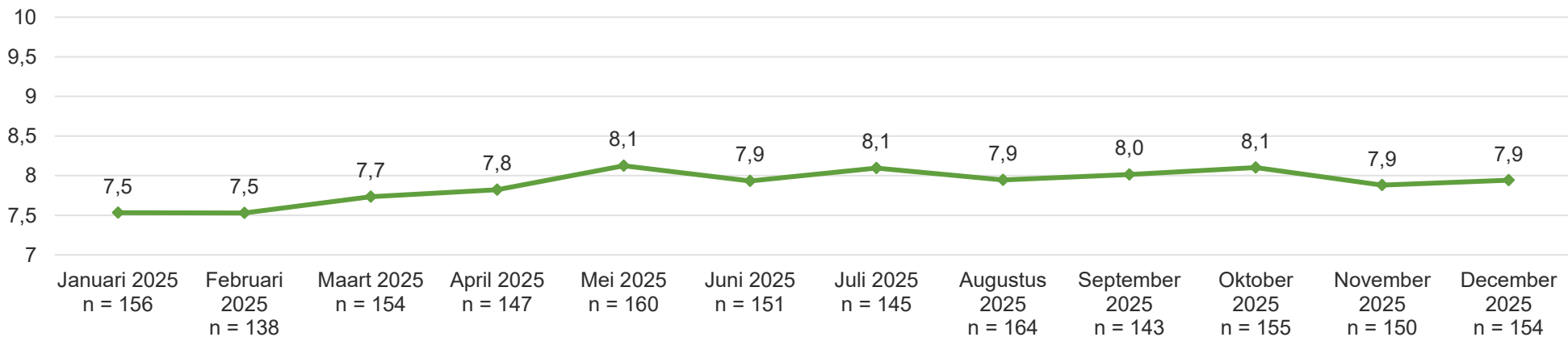




Rapportcijfer reisduur rit per maand

Totaal:
n= 1,817

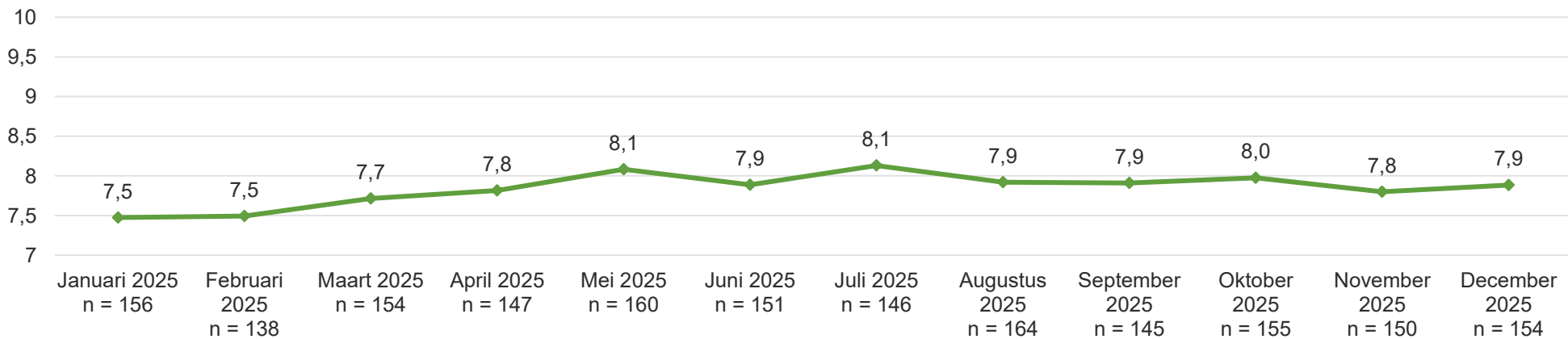
7.9



Rapportcijfer stiptheid vertrektijd per maand

Totaal:
n= 1,820

7.8

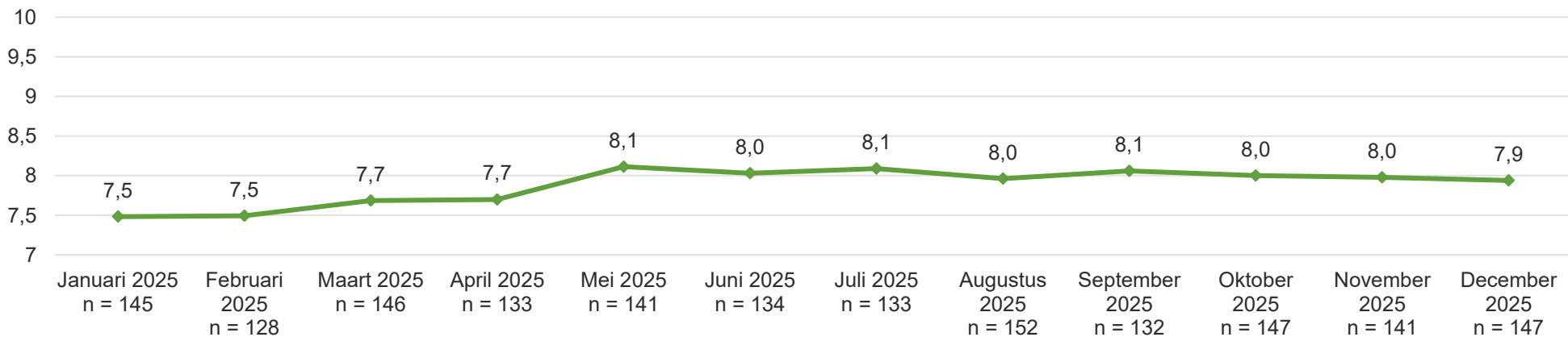




Rapportcijfer reservering per maand (telefonisch en online samen)

Totaal:
n= 1,679

7.9

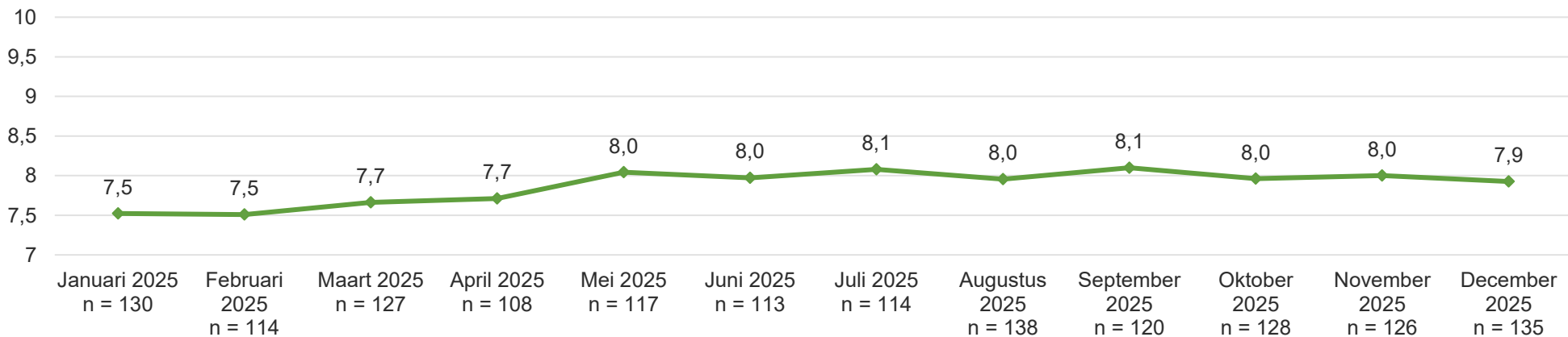




Rapportcijfer telefonische reservering per maand

Totaal:
n = 1,470

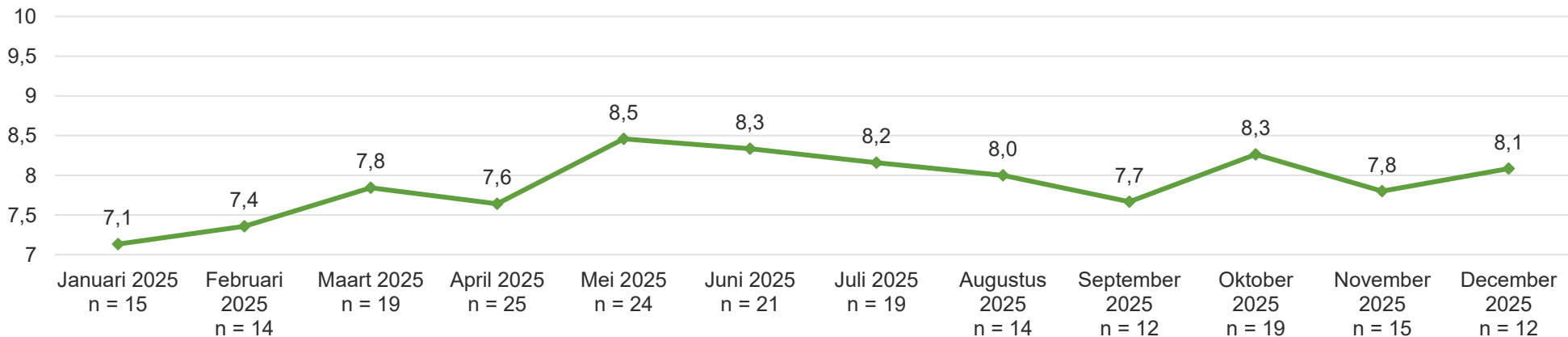
7.9



Rapportcijfer online reservering per maand

Totaal:
n = 209

7.9

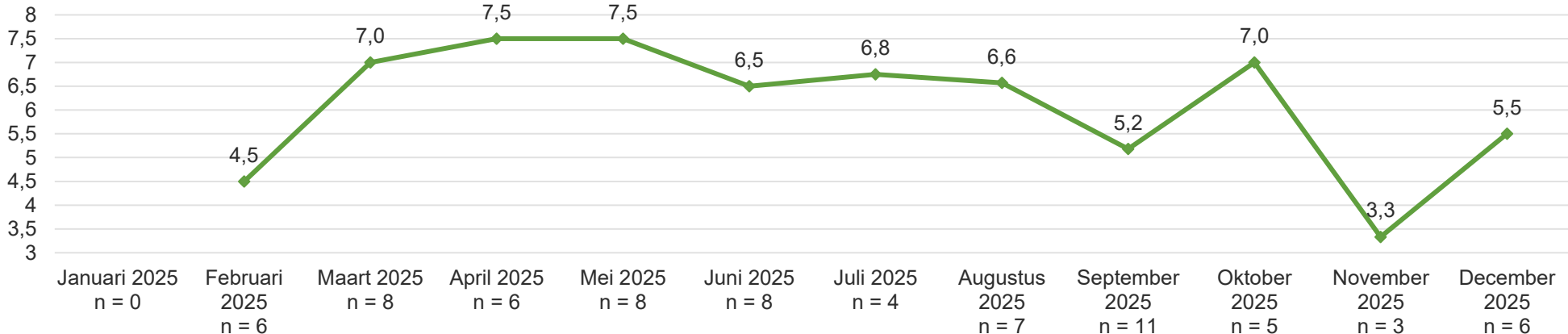




Afhandeling laatste klacht per maand

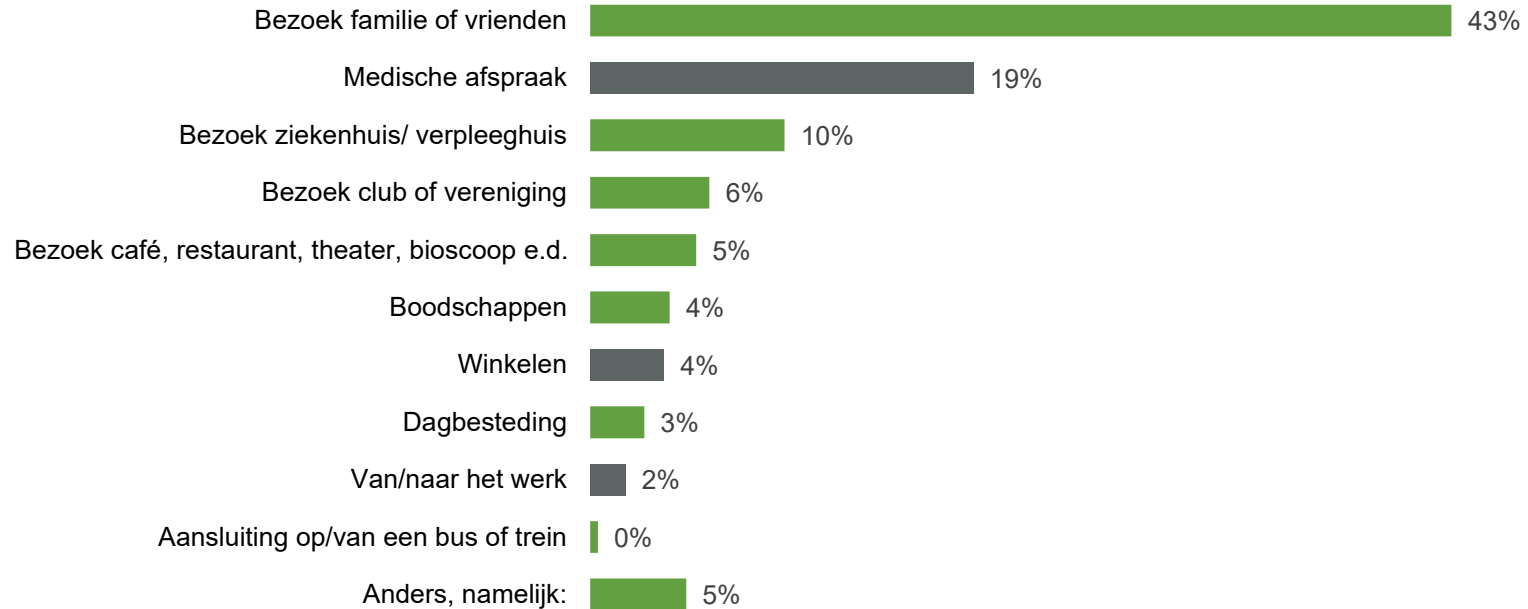
Totaal:
n = 72

6.2





Voor welk doel heeft u deze taxirit gemaakt? (n=1.821)

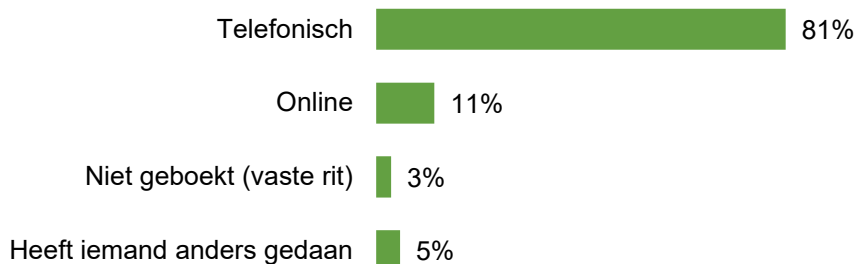


Bij 'Anders, namelijk:' zijn verschillende reisdoelen genoemd. Kapper en kerk zijn hierbij het vaakst genoemd.

De resultaten zijn vergelijkbaar met 2024. Bezoek familie of vrienden was toen met 37% het meest voorkomende reisdoel. Medische afspraak werd toen met 21% daarna het meest genoemd.



Hoe heeft u deze taxirit gereserveerd? (n=1.821)



Rapportcijfer reservering

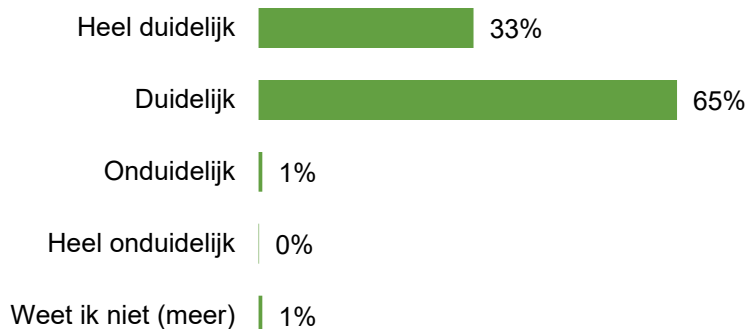
Telefonisch



Online



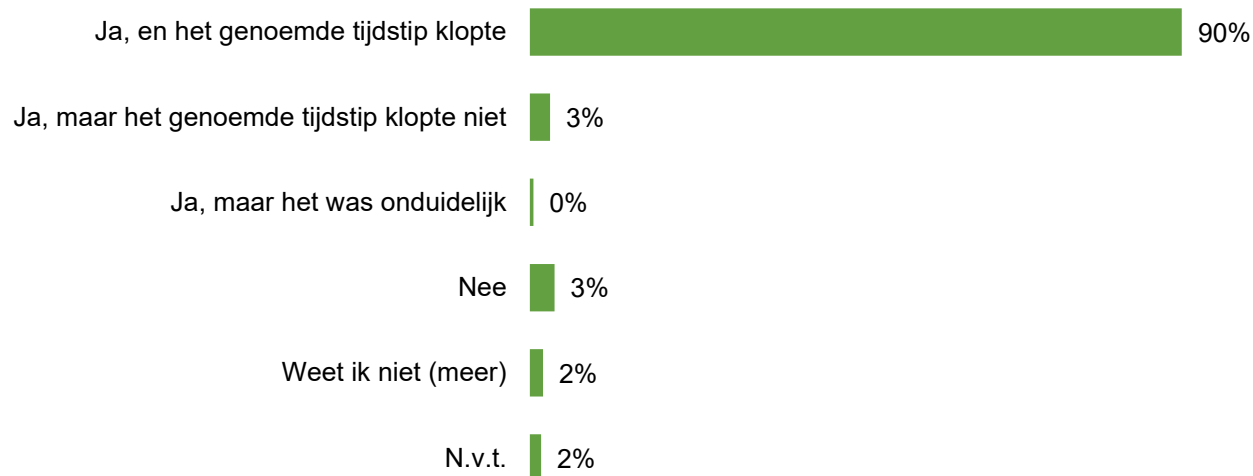
Was het bij het reserveren voor u duidelijk hoe laat u (ongeveer) zou worden opgehaald? (n=1.821)



De meeste respondenten (81%) hebben aangegeven de taxirit telefonisch te hebben gereserveerd. In 2024 was dit 73%, wat een duidelijke stijging laat zien. De telefonische reservering wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,9. Daarnaast heeft 11% van de respondenten de taxirit online gereserveerd. In 2024 was dit 10%, wat betekent dat ook dit percentage licht is toegenomen. Het online reserveren wordt eveneens beoordeeld met een 7,9.

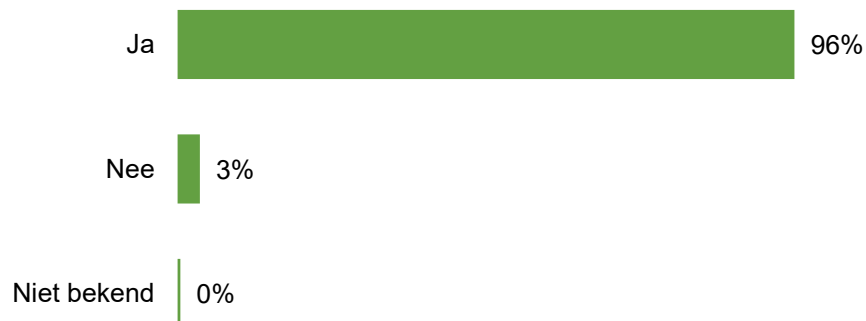


Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? (n=1.821)



93% 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 dit niet is gebeurd. Uit de feitelijke ritdata van de steekproefritten blijkt dat de terugbelservice in 96% van de ritten is uitgevoerd.

Gebruik terugbelservice volgens ritdata. (n=1.821)





Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)? Vs. rapportcijfers

	Reservering rit rapportcijfer	Stiptheid rapportcijfer	Reisduur rapportcijfer	Algemeen rapportcijfer
Ja, en het genoemde tijdstip klopte	7,9	7,9	7,9	8,0
Overig	7,6	7,4	7,6	7,6
n=	1.679	1.820	1.817	1.819

De respondenten die 5 tot 10 minuten voordat ze zijn opgehaald gebeld werden dat de taxi eraan kwam en aangeven dat het tijdstip klopt, geven gemiddeld hogere rapportcijfers dan de overige respondenten. Het verschil is het grootst bij het rapportcijfer stiptheid (een verschil van 0,5).

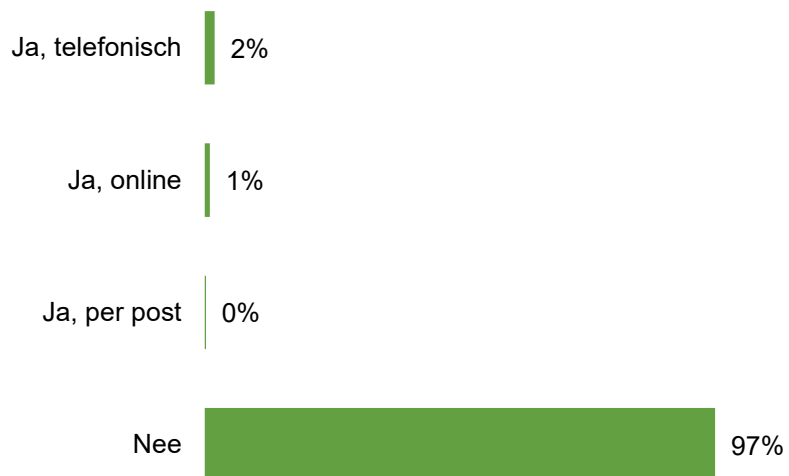
Onder 'Overig' vallen de volgende antwoordcategorieën:

- Ja, maar het genoemde tijdstip klopte niet
- Ja, maar het was onduidelijk
- Nee
- Weet ik niet (meer)
- N.v.t.



De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 6 maanden. De vraag op deze pagina is t/m kwartaal 1 van 2025 gesteld.

Heeft u de afgelopen 6 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=422)

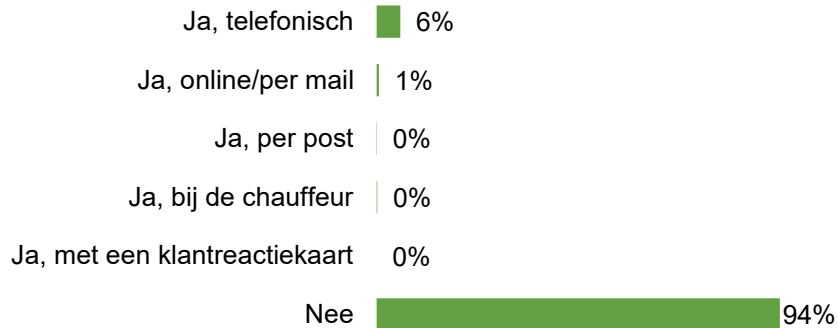


Het grootste deel van de respondenten (97%) heeft de afgelopen 6 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 2% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online.

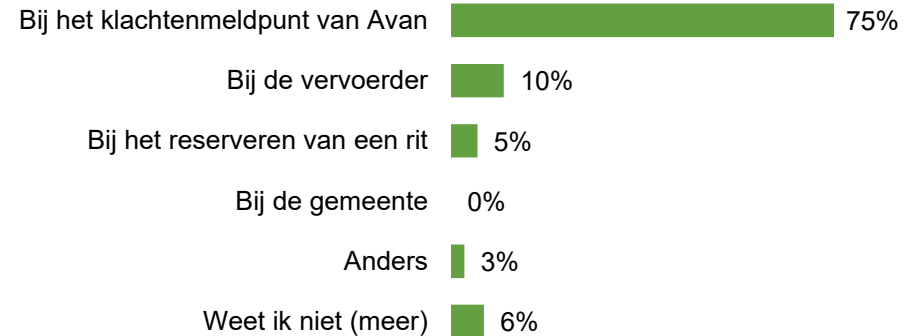


De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 6 maanden. Deze vragen zijn gesteld vanaf kwartaal 2 2025.

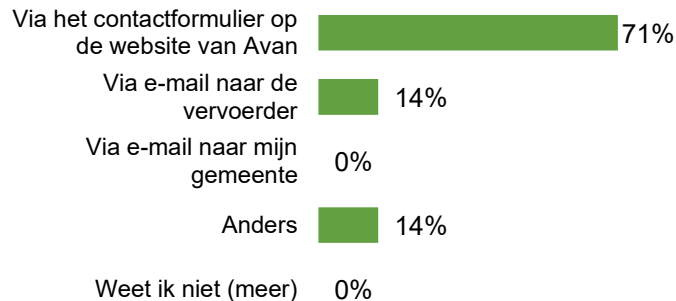
Heeft u de afgelopen 6 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan? (n=1,399)



Hoe/waar heeft u uw telefonische klacht ingediend? (n=77)



Hoe/waar heeft u uw online klacht ingediend? (n=7)



Bent u doorverwezen naar het Klachtenmeldpunt? (n=13)



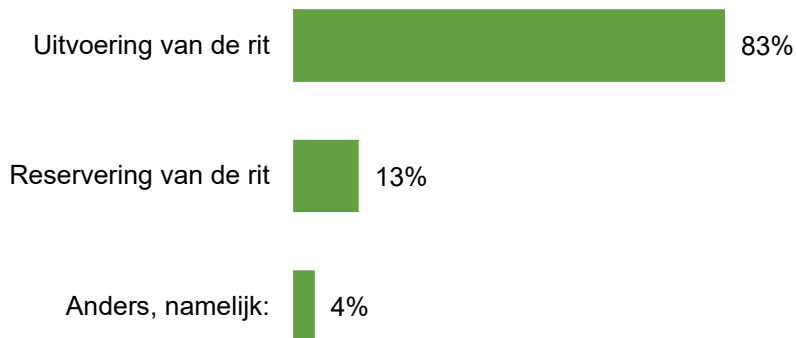
Deze vraag is gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven een klacht in te hebben gediend, maar dat niet officieel via een juist kanaal hebben gedaan.

Het grootste deel van de respondenten (94%) heeft de afgelopen 6 maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. 6% heeft telefonisch een klacht ingediend en 1% online/per mail.



De vragen over de klachtenafhandeling gaan niet over de betreffende rit maar over de afgelopen 6 maanden.

Waarover ging uw laatste klacht? (n=95)



Wat is de reden dat u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht? (n=18)



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw laatste klacht over Avan? (n=72)



De meeste klachten gingen over de uitvoering van de rit.

Gemiddeld krijgt de klachtenafhandeling net een voldoende. Er is door 23 respondenten aangegeven dat er (nog) geen afhandeling is ontvangen. Die hebben daarom geen rapportcijfer gegeven.



CONCLUSIES

Hoge rapportcijfers!

Alle aspecten worden beoordeeld met een 7,8 of hoger. Algemeen cijfer is 8. Stabiel positief beeld over alle aspecten, tijd en gemeenten.

Dip in gemiddelde rapportcijfers in Q1

De rapportcijfers scoren in Q1 lager dan 2024 en de overige kwartalen in 2025. Het algemeen rapportcijfer en stiptheid scoren ongeveer 0,2 lager dan gemiddeld over het hele jaar en de andere rapportcijfers scoren 0,3 lager dan gemiddeld.

Mogelijke invloed terugbelservice

De verschillende rapportcijfers worden gemiddeld hoger (tussen de 0,3 en 0,5) beoordeeld door de respondenten waarbij de terugbelservice is gebruikt en waarbij het genoemde tijdstip klopte. Dit is bij 90% van de respondenten het geval.

AANBEVELINGEN

Communiceer hierover, laat zien dat de kwaliteitsbeleving goed is en dat klanten de dienstverlening waarderen.

Verkrijg inzicht waarom er sprake is van een dip in Q1. Als dat bekend is kan er actie worden ondernomen om dit te voorkomen in de toekomst.

Behoud de terugbelservice. Probeer de terugbelservice zelfs uit te breiden.