

Aan: AB BVO DRAN d.d. 16 april

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijk vervoer Avan Jaarrapportage 2025

Datum: 7 april 2026

Afzender: Vervoersorganisatie

Inleiding

Sinds 2021 wordt het klanttevredenheidsonderzoek door Moventem uitgevoerd, met als doel inzicht te geven in de voortgang en resultaten binnen de gestelde periodes. In de Jaarrapportage Continu KTO Avan 2025 zijn de resultaten opgenomen van de interviews die zijn afgenomen tussen 1 januari en 31 december 2025.

Er zijn in totaal ruim 1.800 respondenten bevroegd. Hiermee is sprake van een voldoende omvangrijke steekproef, waardoor de resultaten representatief zijn voor het vervoer binnen Avan. De opzet van het onderzoek is gelijk gebleven aan voorgaande jaren. Door de consistente vraagstelling en methodiek is het mogelijk om de resultaten goed te vergelijken met eerdere jaarrapportages.

Werkwijze

Elke week worden vijf reizigers per reisdag (totaal 35 per week) telefonisch benaderd om hun ervaringen met een recente rit te bespreken. Deze werkwijze zorgt ervoor dat er het hele jaar door continu inzicht is in de kwaliteit van het vervoer en de klanttevredenheid.

Reizigers worden maximaal eens per drie maanden benaderd. Zij kunnen aangeven wanneer zij niet langer benaderd willen worden voor deelname aan het onderzoek. Wanneer uit interviews zaken naar voren komen die nader onderzoek vereisen, worden deze - na toestemming van de reiziger - opgepakt door de Vervoersorganisatie.

Moventem is verantwoordelijk voor de selectie van de deelnemers en de verwerking van de resultaten, elk kwartaal stellen zij een tussenrapportage op en jaarlijks een jaarrapportage. Deze laatste wordt openbaar gedeeld. De telefonische interviews vinden plaats via een vast bescrypt en zijn deels afgenomen door Moventem en deels door de Vervoersorganisatie.

Resultaten

Het algemene rapportcijfer (10 puntschaal) voor het vervoer van Avan komt in 2025 uit op een 8,0. Daarmee blijft het algemene beeld stabiel en positief. Alle hoofdonderdelen van het vervoer worden beoordeeld met een 7,8 of hoger en liggen daarmee ruim boven de gestelde norm van 7,6 voor stiptheid, reistijd en reservering. De onderdelen stiptheid, reistijd en reservering worden respectievelijk beoordeeld met een 7,8, 7,9 en 7,9. De afhandeling van klachten krijgt gemiddeld een 6,2, vergelijkbaar met voorgaande jaren. De door reizigers aangegeven reden van de ontevredenheid over de klachtafhandeling staat weergegeven op pagina 33 van het onderzoek.

Het overgrote deel van de respondenten (96%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de rit. Slechts een kleine groep (4%) is niet tevreden of neutraal. Wanneer respondenten ontevreden zijn, heeft dit in de meeste gevallen te maken met de ophaaltijd, die in 45% van de gevallen als reden voor ontevredenheid wordt genoemd. In totaal

hebben 75 van de 1.821 respondenten aangegeven ontevreden te zijn over een onderdeel van hun rit. Naast de ophaaltijd worden ook de reistijd, de reservering van de rit en het optreden van de chauffeur incidenteel genoemd als reden voor ontevredenheid. Uit een vergelijking met de feitelijke ritgegevens blijkt dat van de respondenten die ontevreden waren over de ophaaltijd ongeveer de helft volgens de ritgegevens daadwerkelijk te laat is opgehaald.

Het meest voorkomende reisdoel (pagina 27) is bezoek aan familie of vrienden (43%), gevolgd door medische afspraken (19%). Deze verdeling is vergelijkbaar met 2024.

De meeste respondenten (81%) reserveren hun taxirit telefonisch. 11% van de respondenten reserveert de rit online. Beide vormen van reserveren worden gemiddeld beoordeeld met een 7,9.

Opvallend is dat reizigers die kort voor aankomst van de taxi telefonisch worden geïnformeerd dat de taxi eraan komt, gemiddeld hogere rapportcijfers geven.

Het merendeel van de respondenten (97%) heeft in de afgelopen zes maanden geen klacht ingediend over het vervoer van Avan. De resultaten laten daarmee een stabiel en positief beeld zien van de dienstverlening. Reizigers waarderen het vervoer over het algemeen goed en de rapportcijfers liggen op alle hoofdonderdelen boven de gestelde norm.

Communicatie

Na akkoord van het bestuur, zal de definitieve rapportage en factsheet worden opgemaakt en gezonden worden naar de raden. De factsheet met bijgevoegd persbericht wordt verstuurd naar de media.

Te nemen besluit

Beslispunt 9.1: Akkoord te gaan met de jaarrapportage en factsheet.

Beslispunt 9.2: Akkoord te gaan met het toezenden van de rapportage en factsheet aan de raden

Beslispunt 9.3: Akkoord te gaan met het toezenden van factsheet en persbericht aan de media.