

# MEMO



**Aan:** AB BVO DRAN  
**Onderwerp:** Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer Avan  
**Datum:** 8 juni 2022  
**Afzender:** Vervoersorganisatie

## Aanleiding

In maart 2022 heeft onderzoeksbureau Moventem in opdracht van de Vervoersorganisatie een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder gebruikers van het routevervoer van Avan. Hierbij zijn ouders (van leerlingen en jeugdigen) en gebruikers (dagbesteding) gevraagd naar hun ervaringen met het vervoer.

Het onderzoek heeft grotendeels dezelfde opzet als dat van 2021, waardoor het goed te vergelijken is met de resultaten van 2021. De belangrijkste afwijkingen zijn dat er dieper is ingegaan op de klachtafhandeling en dat de uitkomsten van leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer samen zijn gevoegd. Voor dit laatste is gekozen omdat in 2021 het aantal respondenten dat alleen gebruik maakte van jeugdwetvervoer, erg laag was, waardoor de uitkomsten niet representatief waren. Bovendien gelden voor jeugdwet- en leerlingenvervoer dezelfde regels en wordt het vervoer vaak gecombineerd.

Ook in 2023 zal Moventem het klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

## Resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat de algemene dienstverlening van Avan wordt gewaardeerd met een 7,7. Daarmee voldoet Avan aan de gestelde norm van 7,6 en wordt de algemene dienstverlening hetzelfde gewaardeerd als in 2021. Het vervoer wordt gewaardeerd met een 7,6, wat iets lager is dan vorig jaar (7,8). Ook de klachtafhandeling scoort met een 5,4 iets lager dan vorig jaar (5,5). Dit is dan ook het enige onderdeel, waarop Avan niet voldoet aan de gestelde ambitie (op ieder onderdeel een 7,0 of hoger). Het afmelden, het portaal en de website scoren dan weer iets hoger. Net als vorig jaar, worden de chauffeurs het best gewaardeerd met een 8,2. In de bijlagen (p. 50 en verder) zijn de uitkomsten per perceel en per gemeente weergegeven. In verband met het aantal respondenten, zijn deze uitkomsten in sommige gevallen indicatief in plaats van representatief.

## Klachtafhandeling

Het onderdeel klachtafhandeling scoort gemiddeld een 5,4. Het aantal klachten dat via het officiële meldpunt van Avan binnenkomt voor het routevervoer, is echter altijd heel laag. Daarom is in dit onderzoek meer ingegaan op waar gebruikers hun klacht indienen en op welke punten de ontevredenheid zit. Opvallend is dat slechts 31% zijn klacht indient bij het officiële klachtenmeldpunt. Het merendeel van de klachten wordt rechtstreeks bij de vervoerder gemeld. Ook wordt een deel bij de gemeente gemeld. Wij zullen nogmaals aandacht vragen bij zowel vervoerders als gemeenten dat zij reizigers doorverwijzen naar het klachtenmeldpunt.

Om daarnaast nog meer zicht te krijgen op de situatie en zo de klachtafhandeling te verbeteren, worden nu wekelijks de reizigers die de week daarvoor een klachtafhandeling hebben ontvangen per mail benaderd om hen te vragen naar de ervaringen. Zo kunnen wij een beter beeld krijgen van waar de pijnpunten zitten en deze aanpakken.

Ontevredenheid is er met name bij mensen van wie de klacht ongegrond wordt verklaard of waarbij de klacht gegrond is, maar de reiziger het idee heeft dat er niet echt iets veranderd (bijvoorbeeld als een leerling vaker te laat is opgehaald of er vaker chauffeurswissels zijn). Naar aanleiding van de reacties, zullen wij op zoek gaan naar manieren om de klachtafhandeling te verbeteren. Bijvoorbeeld door de vervoerders te vragen bij afhandeling vaker telefonisch contact op te nemen. Bij het klanttevredenheidsonderzoek geven enkele mensen aan geen reactie te hebben ontvangen van het klachtenmeldpunt. Het is gebleken dat door een technische fout een bepaalde periode door één vervoerder geen afhandelingen zijn verstuurd. Inmiddels hebben al deze reizigers alsnog een afhandeling ontvangen. Ook is gebleken dat bij sommige reizigers de reactie in de spambox terecht komt. Daarom krijgen reizigers nu bij indiening een extra melding dat ze alert zijn op hun spambox voor de eventuele afhandeling.

### **Leerlingenvervoer in de media**

De afgelopen periode is het leerlingenvervoer in Nederland negatief in het nieuws geweest. Zo publiceerde het platform Ouders & Onderwijs in maart een onderzoek waarin zij aangaven dat het leerlingenvervoer duidelijk tekortschiet. In het rapport is te lezen dat de uitkomsten van het onderzoek niet representatief zijn voor alle gebruikers van het leerlingenvervoer in Nederland. Landelijk namen 527 respondenten deel aan dat onderzoek. Het is niet bekend waar deze respondenten wonen. Op zondag 15 mei maakte het programma Pointer een aflevering over de onvrede in het leerlingenvervoer. Ook in deze aflevering lijkt het niet te gaan over het Avan-vervoer.

De vervoerders van Avan hebben sinds september te kampen met chauffeurstekorten en een hoog ziekteverzuim. Dat leidt tot meer chauffeurswissels en in uitzonderlijke gevallen tot het narijden van routes. Door last-minute ziekmeldingen of doordat invallende chauffeurs de route nog niet helemaal kennen, waren er relatief meer routes die te laat op school kwamen in de afgelopen periode. De vervoerders doen altijd hun uiterste best om de ouders hierover te informeren, via het ouderportaal of indien grote wijzigingen telefonisch. In november heeft de Vervoersorganisatie alle ouders een nieuwsbrief per mail gestuurd om hen te informeren over de situatie. Het lijkt erop dat de inzet van de vervoerders en chauffeurs en de tijdige communicatie eraan hebben bijgedragen dat de algemene tevredenheid onder reizigers nog steeds goed is.

### **Communicatie**

Met akkoord van het bestuur, zal de definitieve rapportage worden opgemaakt en openbaar gemaakt worden. De Vervoersorganisatie zal de factsheet met bijgevoegd persbericht versturen naar diverse media. De contactambtenaren kunnen zorgen voor verzending naar de raden.

### **Te nemen besluit:**

1. Akkoord te gaan met de jaarrapportage en factsheet.
2. Akkoord te gaan met het openbaar maken van de rapportage en factsheet en verspreiding middels bijgevoegd persbericht.