

MEMO



Aan: AB BVO DRAN 26 juni 2025

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer Avan schooljaar 2024-2025

Datum: 16 juni 2025

Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

Aanleiding

In april jl. heeft onderzoeksbureau Moventem, in opdracht van de Vervoersorganisatie, een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder gebruikers van het routevervoer van Avan. Zowel ouders van leerlingen en jeugdigen als gebruikers van dagbesteding zijn gevraagd hun ervaringen over het vervoer te delen. Opvallend is dat de respons dit jaar lager ligt dan in voorgaande jaren. Waar in 2024 nog 20% van de benaderde personen de enquête invulde, is dat dit keer 13%, terwijl de uitnodiging op dezelfde manier is verstuurd als voorheen. De onderzoeksopzet is grotendeels gelijk gebleven aan eerdere jaren, wat het mogelijk maakt om de uitkomsten goed te vergelijken met eerdere metingen.

Resultaten

De algemene dienstverlening van Avan krijgt in dit onderzoek een beoordeling van gemiddeld 7,5 (7,6 in 2024 en 7,7 in 2023). Dit cijfer ligt iets onder de gestelde norm van 7,6. Toch zijn de meeste gebruikers (zeer) tevreden over onderdelen zoals reistijd, stiptheid, veiligheid, het instapgemak en de chauffeurs. In de bijlage (vanaf pagina 50) worden de resultaten per perceel en gemeente gepresenteerd. Vanwege de beperkte respons zijn deze gegevens in sommige gevallen indicatief in plaats van representatief.

Klachtafhandeling

In de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen klachten die via het officiële klachtenloket (Avan) zijn gemeld en klachten die rechtstreeks bij bijvoorbeeld de vervoerder of gemeente zijn ingediend. Van de respondenten die een klacht indienden, deed 43% dit via het klachtenmeldpunt, 35% rechtstreeks bij de vervoerder en de rest via andere kanalen (zoals de chauffeur of de gemeente).

De afhandeling via het officiële meldpunt krijgt een 5,2, andere kanalen scoren lager met een 4,8. Dit onderdeel blijft dan ook het enige waarop Avan niet voldoet aan de norm (7,0 of hoger).

De belangrijkste kritiekpunten zijn dat de afhandeling onduidelijk wordt gevonden, dat men de klacht als ongegrond afgewezen ervaart of dat er, ondanks beloofde acties, geen merkbare verbetering optreedt.

Uit eerder aanvullend onderzoek blijkt dat de beoordeling van de afhandeling sterk wordt beïnvloed door de oorspronkelijke negatieve ervaring die aanleiding gaf tot de klacht, en minder door de daadwerkelijke afhandeling ervan. De vervoersorganisatie blijft alle klachten actief monitoren om te zorgen voor een correcte, tijdige en klantvriendelijke afhandeling. Ook blijft de Vervoersorganisatie gebruikers stimuleren om klachten via de juiste kanalen te melden.

Chauffeurs

Avan streeft ernaar om in het vervoer voor leerlingen en jeugdigen zoveel mogelijk vaste chauffeurs in te zetten. De onderzoeksresultaten bevestigen dit: 74% van de respondenten geeft aan meestal dezelfde chauffeur te

hebben. De chauffeurs worden zeer positief beoordeeld: zij krijgen gemiddeld een 8,1 van de gebruikers. De klantvriendelijkheid wordt door 83% als zeer goed ervaren, en 61% is tevreden over de ondersteuning bij het in- en uitstappen.

Verbeterpunten

Er is nog verbetering nodig in de communicatie rondom wijzigingen in het vervoer. Met name wanneer een vaste chauffeur wordt vervangen (bijvoorbeeld wegens ziekte) of wanneer routes later worden gereden, blijkt de informatievoorziening niet altijd toereikend. Daarnaast is er onvrede over communicatie bij vertragingen: 20% van de respondenten geeft aan vrijwel nooit op de hoogte te worden gesteld. Deze signalen worden serieus genomen en worden besproken met de vervoerders.

Communicatie

Na instemming van het AB, wordt de concept rapportage definitief en openbaar gemaakt. De Vervoersorganisatie zal de factsheet met bijgevoegd persbericht versturen naar diverse media. De Vervoersorganisatie zal zorgen voor verzending naar de raden.

Te nemen besluit:

1. Akkoord te gaan met de jaarrapportage en factsheet.
2. Akkoord te gaan met het toezenden van de rapportage en de factsheet aan de raden.
3. Akkoord te gaan met het toezenden van het persbericht en de factsheet aan de media.