

## MEMO

**Aan:** AB BVO DRAN

**Onderwerp:** Klanttevredenheidsonderzoek, afhandeling klachten

**Datum:** 19 september 2022

**Afzender:** Vervoersorganisatie Math v.d. Beucken/Marjon Stoevelaar

### Aanleiding

Op 7 juli jl. is het AB geïnformeerd over onderstaande resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken vraagafhankelijk vervoer en routevervoer 2021 en 2022.

Vraagafhankelijk vervoer KTO	Q2 2021 t/m Q1 2022	Q2
Algemeen	8,2	8,0
Stiptheid	8,1	8,0
Reservering	8,1	8,1
Reistijd	8,2	8,1
Communicatie ophaaltijd	8,1	8,1
Afhandeling Klachten	6,3	6,6

Routevervoer KTO	2021	2022
Het vervoer	7,8	7,6
De voertuigen	8	8
De chauffeurs	8,2	8,2
Telfonisch contact tijdelijk afmelden	8	8,2
Online webportal van de vervoerders	7,8	8
Gemak van tijdelijk afmeldne	8,1	8,3
De website	7,6	7,7
Afhandeling klacht/melding	5,5	5,4
Dienstverlening algemeen	7,7	7,7

Vanuit het AB is toen aangegeven dat gesteld mag worden dat de resultaten van de KTO's als zeer positief aangemerkt kunnen worden maar dat klachtenafhandeling een serieus aandachtspunt blijft. Naar aanleiding van de concept resultaten betreffende afhandeling klachten had de vervoersorganisatie al een eigen onderzoek opgestart in Q2 2022. Hiertoe zijn een groot aantal indieners van klachten benaderd met een vragenlijst gericht over de beleving van de klachtafhandeling.

### Onderzoekopzet en -omvang

In Q2 2022 zijn 208 klachten ontvangen, zowel vraagafhankelijk vervoer als routevervoer. 172 indieners hebben van de vervoersorganisatie via de mail een enquêteformulier ontvangen na afronding van de klacht. Hierop zijn 22 (12,78%) reacties ontvangen waarvan 7 met een waardering voldoende.

Van de ontvangen reacties is specifiek gekeken naar de wijze van afhandelen waarbij onder meer gekeken is naar afhandelingstijd, briefopbouw en inhoudelijke reactie.

Diverse afhandelingen met een zware onvoldoende blijken na controle uiterst correct te zijn afgehandeld. De klachtinhoud en het niet in het gelijkstellen van de reiziger lijkt mede de waardering voor de afhandeling te beïnvloeden. Ook werden onvoldoendes gegeven over de te lange afhandeltijd waarbij sprake was van een afhandeltermijn van 3 dagen.

Verdere reacties die zijn ontvangen: Te veel standaard antwoorden; Te weinig begrip voor de doelgroep; 'we kunnen er helaas niets aan doen....' (Dus u heeft gewoon pech); Het wordt te vaak als incident afgedaan; Er wordt

niet gedacht in oplossingen; Klacht gegrond, en dan? Verdedigen i.p.v. op gevolgen ingaan; Meer uitleg geven zou fijn zijn; Klachten voorkomen i.p.v. afhandelen; Telefoonnummer van klachtenlijn zou gratis moeten zijn.

Alle klachten worden zowel inhoudelijk als op doorlooptijd gemonitord door de vervoersorganisatie. De in de reacties genoemde aandachtspunten worden daarbij ook beoordeeld.

### **Werkwijze klachtafhandeling:**

Het indienen van een klacht is mogelijk via telefoon en website. Klachten worden ingediend bij het klachtenmeldpunt. Dit klachtenmeldpunt betreft een derde partij waarmee de vervoersorganisatie een contract heeft afgesloten. Uitsluitend klachten die bij dit klachtenmeldpunt worden gemeld zijn bekend bij de vervoersorganisatie. Het klachtenmeldpunt koppelt de klacht aan een vervoerder. Via het klachtenafhandelingssysteem wordt de klacht doorgestuurd naar de vervoerder. De vervoerder verzorgt de inhoudelijke afhandeling van de klacht.

De vervoersorganisatie monitort via het klachtafhandelingssysteem het afhandelingsproces en beoordeelt de concept reactie van de vervoerders (en indien noodzakelijk correcties doorvoeren) voordat deze naar de indiener van de klacht worden gezonden. Verzenden vindt plaats na accordering door de vervoersorganisatie. De mogelijkheid van het indienen van een klacht en de wijze waarop wordt gecommuniceerd op de Avan website en in de brieven die jaarlijks worden verstuurd naar de ouders van leerlingen.

### **Beschouwend en voorstel:**

Gelet op de positieve waardering van het vervoer en haar onderdelen, het relatief geringe aantal klachten, de resultaten van het aanvullende onderzoek en het landelijke beeld dat een score over klachtafhandeling over het algemeen niet hoger scoort dan een 6 is de vraag relevant of er momenteel nog meer energie gestoken dient te worden in het significant verbeteren van de klantwaardering met betrekking tot klachtafhandeling.

Het voorstel is om de klachtafhandeling zorgvuldig te blijven monitoren in samenhang met het totaal aantal ontvangen klachten en de algehele klantwaardering van het vervoer.

### **Te nemen besluit:**

Akkoord te gaan met continuering van de huidige inspanningen met betrekking tot klachtafhandeling en geen verdergaande specifieke acties.