

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer Avan

Datum: 1 juni 2023

Afzender: Vervoersorganisatie

Aanleiding

In april 2023 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 2022, waardoor het goed te vergelijken is met de resultaten van 2022. Net als vorig jaar is er extra ingegaan op de klachtafhandeling en zijn de uitkomsten van leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer samen zijn gevoegd. Voor dit laatste is gekozen omdat het aantal respondenten dat alleen gebruik maakt van jeugdwetvervoer, erg laag is, waardoor de uitkomsten niet representatief zouden zijn. Bovendien gelden voor jeugdwet- en leerlingenvervoer dezelfde regels en wordt het vervoer vaak gecombineerd.

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 2022 en 2021. Het vervoer wordt gewaardeerd met een 7,5, wat iets lager is dan vorig jaar (7,6). Op klachtafhandeling wordt lager gescoord (4,9) dan vorig jaar (5,4). Verder wordt op alle punten hetzelfde (telefonisch contact afmelden) of hoger (voertuigen, chauffeurs, portaal, afmelden en website) iets hoger gescoord dan vorig jaar. In de bijlagen (p. 48 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

De klachtafhandeling scoort met een 4,9 lager dan vorig jaar (5,4). Dit is het enige onderdeel waarop Avan onvoldoende scoort en daarmee niet voldoet aan de gestelde ambitie (op ieder onderdeel een 7,0 of hoger). In de vragenlijst is er een onderscheid gemaakt tussen klachten die bij het officiële klachtenmeldpunt zijn ingediend en klachten die bijvoorbeeld bij de gemeente of vervoerder zijn ingediend. Het aantal reizigers dat aangeeft hun klacht te hebben gemeld bij het klachtenmeldpunt is wel iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit komt mogelijk doordat we ook dit schooljaar reizigers weer extra geattendeerd hebben op het klachtenmeldpunt. Ook is er gekeken naar het verschil in redenen om een onvoldoende te geven tussen reizigers wiens klacht gegrond is en wiens klacht ongegrond is. Reizigers waarbij de klacht ongegrond is verklaard, geven grotendeels een onvoldoende omdat ze de afhandeling onterecht vinden of ze niet in hun gelijk zijn gesteld.

Zoals op het bestuurlijk overleg van 6 oktober 2022 besproken is de score op klachten vaak lager in klanttevredenheidsonderzoeken. In de eerste helft van 2022 heeft de Vervoersorganisatie zelf een aanvullend onderzoek gedaan naar de klachtafhandeling, waarbij 172 indieners een enquêteformulier hebben ontvangen met

nadere vragen. Hierbij is specifiek gekeken naar de afhandelingstijd, briefopbouw en inhoudelijke reactie. Uit dit onderzoek bleek dat er soms slechte scores werden gegeven voor klachtafhandelingen die voldoen aan alle normen. De Vervoersorganisatie monitort nog steeds alle klachten om ervoor te zorgen dat deze op tijd, correct en klantvriendelijk worden afgehandeld. In 2022 was het percentage gegronde en verwijtbare klachten 0,05% van het jaartotaal aantal ritten routevervoer.

Tekorten in het routevervoer

Landelijk staat het routevervoer al enige tijd flink onder druk. Vorig jaar is het leerlingenvervoer een aantal keer negatief in het nieuws geweest. Hoewel de genoemde problemen niet specifiek gingen over het Avan-gebied, hebben de Avan-vervoerders dit jaar wel ook voor uitdagingen gestaan. Met name het flinke chauffeurstekort en hoge ziekteverzuim heeft een flinke druk gelegd op het vervoer, zeker in combinatie met het toenemend aantal ritten op afwijkende tijden of naar ver gelegen locaties. Dit heeft erin geresulteerd dat er meer chauffeurswissels waren, sommige reizigers helemaal geen vaste chauffeur hadden en sommige routes volgtijdelijk werden gereden. In oktober 2022 heeft Avan een nieuwsbrief verstuurd naar alle reizigers in het leerlingen- en jeugdwetvervoer hierover. Ook hebben vervoerders altijd geprobeerd op tijd te communiceren over vervangende chauffeurs of het eventueel narijden van ritten. Deze tijdige communicatie heeft er mogelijk aan bijgedragen dat de algemene tevredenheid op peil is gebleven. Diverse vervoerders hebben nog altijd te maken met chauffeurstekorten en blijven actief chauffeurs werven.

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.