

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijk vervoer Avan

Datum: 1 juni 2023

Afzender: Vervoersorganisatie

Inleiding

Vanaf 17 mei 2021 is onderzoeksbureau Moventem gestart met een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer van Avan in opdracht van de Vervoersorganisatie. Hiervan is ieder kwartaal een kwartaalrapportage intern verspreid. Nu is er voor de tweede maal een jaarrapport opgesteld, dit keer met de uitkomsten van april 2022 t/m maart 2023.

De jaarrapportage heeft dezelfde opzet als vorig jaar. In de rapportage is op diverse plekken dan ook een vergelijking met de resultaten 2021-2022 gemaakt. Ook nu nog wordt het klanttevredenheidsonderzoek doorlopend uitgevoerd. Met Moventem zijn afspraken gemaakt om in ieder geval tot en met Q1 2024 het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit zal met grotendeels dezelfde vragen zijn, zodat de uitkomsten goed vergeleken kunnen worden.

Insteek van het onderzoek

Iedere week worden er vijf WMO-reizigers per reisdag (35 reizigers per week) gebeld over hun ervaringen tijdens hun rit van die week. Reizigers worden maximaal eens in de drie maanden gebeld en kunnen ook aangeven niet meer gebeld te willen worden. Met deze onderzoeksmethode krijgen we een continu beeld van de kwaliteit van het vervoer. Zo wordt het hele jaar door de klanttevredenheid gemonitord. Tevens is er ruimte voor het tijdelijk toevoegen van bepaalde vragen. Niet ieder kwartaal is er gebruik gemaakt van dit aanvullend vragenblok. In Q1 2023 is dit blok gebruikt om vragen te stellen over de vervoegde reserveringstijden voor ritten na 22.00 uur 's avonds en voor 10.00 uur 's ochtends zoals hierboven omschreven. De telefonische interviews worden afgenomen door de Vervoersorganisatie. De selectie van de deelnemers en de verwerking van de resultaten, gebeurt door het onafhankelijk onderzoeksbureau Moventem. Indien er zaken aan het licht komen die vervolgacties behoeven, wordt dit met toestemming van de reiziger opgepakt door de Vervoersorganisatie. Ieder kwartaal stelt Moventem een rapportage op ter informatie voor de BVO DRAN. Ieder jaar wordt een jaarrapportage opgesteld, welke ook openbaar gemaakt wordt.

Resultaten

In de Jaarrapportage Continu KTO Avan 2022-2023 zijn de resultaten te vinden van de afgenomen interviews tussen 1 april 2022 en 31 maart 2023. Er is gebleken dat er voldoende respondenten zijn, zodat de resultaten Avan-breed representatief zijn.

Het vraagafhankelijk WMO-vervoer scoort een 8,2 voor de algemene dienstverlening. Ook op stiptheid, reservering, reistijd en communicatie ophaaltijd scoort Avan boven een 8. De uitkomsten per perceel ontlopen elkaar nauwelijks. Ook verschillen de uitkomsten per kwartaal niet veel, per maand variëren de cijfers tussen de 7,8 en 8,4. Wel zie je dat in Q4 de ontevredenheid over de ritreservering iets groter was dan in andere kwartalen. Dat is te verklaren door de hoge wachttijd bij de telefonie in die periode in verband met een personeelstekort en hoog ziekteverzuim bij

het callcenter. Vanaf Q1 2023 is de vraagstelling over de duidelijkheid van de ophaaltijd (voorheen communicatie vertrektijd) veranderd omdat de vraag vaak onduidelijk was voor de reiziger. Dit heeft wel geleid tot substantieel andere scores en wordt daarom apart weergegeven in de rapportage.

Klachtafhandeling

De klachtafhandeling scoort een 6,4 en daarmee net iets hoger dan vorig jaar (6,3). 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. We zien dan ook dat de tevredenheid over de klachtafhandeling in de laatste jaren is toegenomen (5,4 in het tweede kwartaal van 2021). Omdat het aantal respondenten laag is, zien we wel een flinke variatie in het cijfer per maand, variërend van een 4,6 tot een 7,3. Het grootste deel van het jaar is de beoordeling boven een 6,5. In 2022 was het percentage gegronde en verwijtbare klachten 0,03% van het jaartotaal aantal ritten routevervoer.

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.