

MEMO

Aan: AB BVO DRAN d.d. 28 november 2023

Onderwerp: Klantenonderzoek Start Leerlingenvervoer

Datum: Oktober 2023

Afzender: Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Inleiding

Aan de start van vorig schooljaar heeft de Vervoersorganisatie ruim 10% van alle ouders van gebruikers van het leerlingenvervoer van Avan telefonisch gesproken. In deze gesprekken werd specifiek gevraagd naar hoe het vervoer aan de start van het nieuwe schooljaar is verlopen. Los van dat er veel interessante informatie naar boven kwam, waardoor wij met vervoerders en gemeenten de kwaliteit van het vervoer konden verbeteren, gaven ouders ook aan het zeer prettig te vinden dat er de tijd genomen werd om deze informatie in te winnen. Daarom is besloten dit jaar eenzelfde telefonische onderzoek te houden.

Tussen 11 en 28 september heeft de Vervoersorganisatie 215 ouders/verzorgers van gebruikers van het leerlingenvervoer van Avan telefonisch gesproken. Op 20 augustus jl. stonden 2289 reizigers voor schooljaar '23-'24 aangemeld voor het leerlingenvervoer. Uit ieder perceel en uit iedere gemeente is rond de 10% van de ouders gebeld (anderen dan vorig jaar zijn gebeld). Tijdens de telefoongesprekken zijn grotendeels dezelfde vragen gesteld als vorig jaar: over informatievoorziening voor de start van het schooljaar, de kennismaking met de chauffeur, de uitvoering van de ritten en de bekendheid met het klachtenmeldpunt. De focus in de gesprekken lag op de start van het schooljaar, omdat de algemene klanttevredenheid al aan bod komt in het jaarlijkse onafhankelijke KTO. De reacties van deze belronde zijn anoniem verwerkt. Indien nodig is met toestemming van ouders bepaalde casuïstiek verder besproken met gemeente of vervoerder.

Huidige situatie leerlingenvervoer

Vorig jaar zijn wij dit aparte telefonische onderzoek gestart omdat het leerlingenvervoer regelmatig negatief in de media is geweest. Het directe contact werd door ouders erg gewaardeerd. Ook afgelopen maanden werd het leerlingenvervoer landelijk nog geregeld als problematisch omschreven. Vooralsnog verloopt het grootste deel van het leerlingenvervoer van Avan nog goed. Wel merken we dat vervoerders nog meer last hebben van het chauffeurstekort (ook in combinatie met een hoger ziekteverzuim) dan vorig schooljaar. Dat wil zeggen dat een aantal vervoerders het jaar al startte met een tekort. Hierdoor hebben niet alle routes een vaste chauffeur en is er geen flexibele schil om bij uitval door ziekte in te springen. Dat heeft als gevolg dat er vanaf het begin van het schooljaar redelijk wat "narijroutes" zijn, waarbij een chauffeur nadat hij zijn eerste route op school af heeft gezet, de volgende route gaat ophalen. Hierdoor komen de kinderen uit de tweede route soms 30 tot 60 minuten te laat op school. Het merendeel van de ontvangen klachten ging dan ook over deze narijroutes. In september 2023 hebben wij 101 klachten ontvangen van 72 unieke gebruikers van het leerlingenvervoer. Dat is meer dan in 2022 (76 klachten van 54 leerlingenvervoer-gebruikers). De toename van klachten is vooral te zien bij de twee vervoerders met het grootste chauffeurstekort.

Uitkomsten

Iedereen die is gebeld, wilde deelnemen aan het onderzoek en vaak gaven ouders aan het fijn te vinden dat naar hun ervaringen werd gevraagd. Onderstaand worden de reacties in grote lijn weergegeven.

Avan-breed

Avan stuurt ieder jaar alle ouders van gebruikers van het leerlingenvervoer een (digitale) algemene informatiebrief en folder. Hierin staat wie de vervoerder is, inclusief contactgegevens, hoe klachten ingediend kunnen worden en belangrijke informatie zoals dat er geen incidentele wijzigingen mogelijk zijn en dat het vervoerssector kampt met een chauffeurs tekort. Net als vorig jaar, was nu wederom een veel gehoorde reactie dat men de brief wel heeft ontvangen maar niet echt leest. Daarnaast geeft amper 9% aan klachten bij het officiële klachtenmeldpunt in te dienen. 37% geeft overigens aan helemaal geen klachten te hebben. Maar veel reizigers melden hun klacht toch bij de vervoerder. Tijdens de telefoongesprekken zijn de reizigers nogmaals verzocht hun klacht echt in te dienen via het klachtenmeldpunt van Avan.

Een ander signaal dat veel naar voren kwam is de onrust aan het begin van het jaar. Vaak worden chauffeurs kort na hun kennismaking alweer op een andere route gezet of verandert de samenstelling van de route in de eerste weken al flink. Hoewel er een stand still periode in de eerste schoolweek geldt, moeten wijzigingen vanaf week 2 alweer worden opgepakt. Ook dit jaar zien we dat er eigenlijk non stop wijzigingen en nieuwe aanmeldingen zijn in het vervoer, wat maakt dat de vervoerders continu moeten schuiven in routes.

Citax

Slechts 1/3 van de ouders gaf aan dat er fysiek kennis is gemaakt (waarvan deels op de ochtend van de eerste rit). In de gevallen waar dit niet gebeurd is, betrof het doorgaans of een telefonische kennismaking of dezelfde chauffeur als vorig jaar. Alle ouders geven aan dat hun kind altijd op tijd is opgehaald en thuisgebracht. Wel merken sommigen op dat de reistijd (hoewel binnen de gemeentelijke richtlijnen) beduidend langer is dan vorig jaar. In de meeste gevallen is hier begrip voor in verband met het personeelstekort. Routes die door de onderaannemer worden gereden, hebben geen of niet altijd actuele informatie in het ouderportaal.

Van Driel

Meer dan de helft van de chauffeurs heeft niet op voorhand kennis gemaakt, waar ook veel chauffeurs tussen zitten die de ouders/reizigers nog niet kenden. Daarnaast waren er enkele routes die in de eerste weken moesten worden nageden of iedere dag een andere chauffeur hadden omdat de vaste chauffeurs ziek waren of nog niet terug van vakantie. Het merendeel geeft aan bijna altijd op tijd te zijn opgehaald en thuisgebracht. Degenen met een vaste chauffeur geven doorgaans aan tevreden te zijn.

Willemsen de Koning

Een kleine meerderheid van de chauffeurs heeft op voorhand fysiek kennis gemaakt. In andere gevallen betrof het veelal een chauffeur die de reiziger al kende. In zo'n 15% van de gevallen is er helemaal geen kennis gemaakt. Vaak ging dit om routes waar nog geen vaste chauffeur op gepland was. In een enkel geval was niet bekend wanneer de chauffeur zou komen en waren ouders daardoor niet thuis. Betere communicatie hierover vooraf is wenselijk. 2/3 van de ouders geeft aan dat de kinderen meestal op tijd zijn gereden. 2 ouders geven aan dat hun kind nog geen één keer op tijd op school is geweest. Degenen met een vaste chauffeur op de route zijn doorgaans erg positief over de chauffeur en het vervoer an sich.

Bij de routes zonder vaste chauffeur of met zieke chauffeurs, wordt aangegeven dat de communicatie soms te wensen over laat. Een kennismaking bij wisseling van chauffeurs zou gewaardeerd worden.

Munckhof

In veel gevallen hadden kinderen dezelfde chauffeur als vorig schooljaar, waardoor kennismaking vaak niet nodig was. In de overige gevallen is bijna altijd kennis gemaakt. Iedereen geeft aan (bijna) altijd op tijd te zijn vervoerd. Diverse ouders geven aan dat het beter gaat dan vorig jaar. Soms is de klantenservice niet zo goed bereikbaar.

Witteveen

Bij iets meer dan de helft is geen kennis gemaakt, ondanks dat het in de meeste gevallen een nieuwe chauffeur betrof. De overgrote meerderheid geeft aan (bijna) altijd op tijd te zijn vervoerd. Communicatie bij wisseling chauffeurs of bij problemen loopt niet altijd even goed. Anderen geven juist aan dat na melding van problemen, dit juist wel goed en vlot is opgepakt. Voor gemeente Duiven zijn er enkele extra vragen gesteld over de opstapplaatsen. De meeste ouders vinden dit prima of vinden het zelfs een mooie ontwikkeling voor hun kind. In enkele gevallen werd het nut van de opstapplaats niet ingezien gezien deze vlak bij huis was. Twee ouders gaven aan deze werkwijze terug te willen draaien.

Conclusie

Over het algemeen is de start van het leerlingenvoer redelijk goed verlopen. Bij diverse vervoerders mogen de kennismakingen meer aandacht krijgen, dit was vorig jaar minder een probleem. Daarnaast blijken ouders zeer tevreden over chauffeurs en hebben veel ouders wel begrip voor vertragingen en wisselingen vanwege het chauffeurstekort, zolang er maar goed gecommuniceerd wordt hierover. De ontevredenheid zat met name bij de reizigers die geen vaste chauffeur hebben of in een narijroute zitten. Dit is gelukkig vooralsnog een relatief klein aantal. Het klachtenmeldpunt van Avan was voor een groot deel van de ouders nog niet bekend, daarom zijn zij er nu extra op gewezen.

Dit onderzoek was bedoeld om een beter beeld te krijgen van de start van het leerlingenvoer. Over de punten die uit de gesprekken kwamen, gaan we in overleg met de vervoerders. Het onderzoek zal verder niet naar buiten worden gebracht, omdat het geen officieel onafhankelijk en volledig representatief onderzoek betreft.

Bijlage 1

Aantal deelnemers per gemeente en per perceel.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	Totaal
Arnhem								16	26	42
Berg en Dal	1	2	6	2						11
Beuningen	2	1	3	1						7
Doesburg								7		7
Druten	2	1	2	1						6
Duiven						3	5			8
Heumen	1	1	2	1						5
Lingewaard					17					17
Mook en Middelaar	0	1	1	1						3
Nijmegen	6	7	14	7						34
Overbetuwe					19					19
Rheden								17		17
Rozendaal								0		0
Westervoort						4	4			8
Wijchen	5	2	5	3						15
Zevenaar						6	10			16
Totaal	17	15	33	16	36	13	19	40	26	215