

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer Avan

Datum: 30 mei 2024

Afzender: Vervoersorganisatie

Aanleiding

Eind maart 2024 heeft onderzoeksbureau Moventem in opdracht van de Vervoersorganisatie een klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd onder gebruikers van het routevervoer van Avan. Vervolgens is na een aantal weken nog een reminder per email gestuurd naar hen die nog niet gereageerd hadden. In dit onderzoek 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 vorig jaar, waardoor het goed te vergelijken is met voorgaande resultaten.

Resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat de algemene dienstverlening van Avan wordt gewaardeerd met een 7,5. Daarmee voldoet Avan niet aan de gestelde norm van 7,6 en wordt de algemene dienstverlening iets lager gewaardeerd dan voorgaande jaren (rapportage 2023 een 7,7). Met name de dagbestedinggebruikers hebben dit jaar een lager cijfer gegeven, nl een 7,7 t.o.v. een 8,3 in rapportage 2023. Dit wordt vooral veroorzaakt door een lagere beoordeling op herkenbaarheid van het voertuig, het gebruik van het reizigersportaal en de website van Avan. Onder alle gebruikers is het merendeel (zeer) tevreden over de reistijd, de punctualiteit, de veiligheid en het gemak van het instappen.

In de bijlagen (p. 51 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

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. Van de mensen die een klacht hebben ingediend, heeft 41% dit gedaan via het officiële klachtenmeldpunt, 34% rechtstreeks bij de vervoerder en de rest op een andere manier (via chauffeur, gemeente etc.). De gemiddelde beoordeling van de afhandeling van de klachten die via het klachtenmeldpunt gemeld zijn, ligt dit jaar aanzienlijk hoger (5,6) dan de gemiddelde beoordeling in de rapportage van 2023 (4,6). Tevens zijn de klachten die via het klachtenmeldpunt worden ingediend beter beoordeeld dan de klachten die via de overige kanalen zijn ingediend. De beoordeling van de klachten die ingediend zijn via de overige kanalen komt dit jaar op een 4,9. De klachtenafhandeling is het enige onderdeel waarop Avan onvoldoende scoort en daarmee ook niet voldoet aan de gestelde ambitie (op ieder onderdeel een 7,0 of hoger).

Het aantal reizigers dat aangeeft hun klacht te hebben gemeld bij het klachtenmeldpunt is ook dit jaar iets toegenomen ten opzichte van vorige jaren. De vervoersorganisatie blijft reizigers er op attenderen hun klachten op de juiste manier in te dienen.

Net als bij het Vraagafhankelijk vervoer is uit eerder aanvullend onderzoek naar voren gekomen dat de beoordeling sterk beïnvloed wordt door de negatieve ervaring waarover de klacht is ingediend en minder door de afhandeling zelf. De Vervoersorganisatie monitort uiteraard nog steeds alle klachten om ervoor te zorgen dat deze op tijd, correct en klantvriendelijk worden afgehandeld. In de afgelopen periode was het percentage gegronde en verwijtbare klachten 0,04% (rapportage 2023 een percentage van 0,05) van het jaartotaal aantal ritten routevervoer.

Chauffeurs

Avan zet zich in voor een vaste chauffeur bij het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Dit blijkt ook uit de resultaten. De overgrote meerderheid (70%) heeft meestal één en dezelfde chauffeur. Men is ook zeer tevreden over de chauffeurs. Zij krijgen van alle gebruikers een gemiddelde beoordeling van een 8,1.

Communicatie bij vervanging van de vaste chauffeur (b.v. bij ziekte) of het eventueel narijden van routes verloopt nog niet naar ieders wens. 14% is hier (zeer) ontevreden over. Tevens moet de communicatie beter bij vertragingen. 19% geeft aan bijna nooit op de hoogte gebracht te worden. Deze signalen worden uiteraard met de vervoerders besproken.

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 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 openbaar maken van de rapportage en factsheet en verspreiding middels bijgevoegd persbericht.