

MEMO

Aan: AB BVO DRAN

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijk vervoer Avan Jaarrapportage 2024

Datum: 7 april 2025

Afzender: Vervoersorganisatie (Math v.d. Beucken)

Inleiding

Sinds 2021 wordt het doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek, onder gebruikers van het vraagafhankelijk vervoer, door Moventem uitgevoerd. In de Jaarrapportage Continu KTO Avan 2024 zijn de resultaten weergegeven van de afgenomen interviews tussen 1 jan en 31 december 2024.

In afwijking met voorgaande jaren heeft deze rapportage betrekking op het gehele kalenderjaar 2024 (voorheen van april t/m maart). Hierdoor is er sprake van een overlap van een kwartaal ten opzichte van het voorgaande jaar. De opzet van het rapport is gelijk aan voorgaande jaren, met dezelfde kernindicatoren. Door ook de consistentie in vraagstelling, is het goed mogelijk om betrouwbare vergelijkingen te maken tussen de verschillende jaarrapportages.

Werkwijze

Elke week worden vijf reizigers per reisdag (totaal 35 per week) gebeld om hun ervaringen van die week te bespreken. Deze werkwijze zorgt ervoor dat we het hele jaar door een continu inzicht hebben in de kwaliteit van het vervoer en de klanttevredenheid goed kunnen monitoren. Bovendien is het mogelijk om tijdelijk extra vragen toe te voegen. In het eerste kwartaal van 2024 zijn er extra vragen gesteld over het reserveren via de boekingsapp of het webportaal. In de daaropvolgende kwartalen van 2024 (Q2, Q3 en Q4) zijn er geen aanvullende vragen gesteld. Reizigers worden maximaal eens per drie maanden benaderd. Zij kunnen aangeven wanneer zij niet langer benaderd willen worden voor een dergelijk onderzoek. Wanneer er uit de interviews zaken naar voren komen die nader onderzoek vereisen, worden deze na toestemming van de reiziger opgepakt door de Vervoersorganisatie. De telefonische interviews zijn grotendeels afgenomen door de Vervoersorganisatie zelf. Moventem heeft in 2024 gedurende bepaalde periodes ook een deel van de interviews overgenomen.

Moventem is verantwoordelijk voor de selectie van de deelnemers en de verwerking van de resultaten, elk kwartaal stellen zij een tussenrapportage op en jaarlijks een jaarrapportage. Deze laatste wordt openbaar gedeeld.

Ambitie en resultaten

De ambitie van Avan is een algemene waardering van 7,6 of hoger en voor de onderdelen tenminste een 7,0. De realisatie voor 2024 ligt op 8,0 en voor de onderdelen stiptheid, reistijd en reservering respectievelijk een 7,9, 8,0 en 7,8. Voor het afhandelen van klachten een 6,0.

De realisaties over 2024 laten een lichte daling zien ten opzichte van 2023. Toen lag de algemene waardering op 8,1 en de onderdelen stiptheid, reistijd en reservering respectievelijk op 8,1, 8,1 en 8,1. Voor het afhandelen van klachten een 6,6.

Het cijfer voor de ritreserveringen kende een dip in Q1. Dit zie je ook terug in de redenen voor ontevredenheid. Er waren in het begin van het jaar problemen met de nieuwe app en het online boeken, maar deze zijn opgelost in Q2. Vanaf dat moment zijn de cijfers en resultaten weer verbeterd. De oorzaak voor ontevredenheid is in de laatste 2 kwartalen vooral verschoven naar de ophaaltijd/niet opgehaald zijn.

De uitkomsten bij de verschillende gemeenten vertonen onderling nauwelijks verschil, en hier zijn dan ook geen bijzonderheden te melden.

De beoordeling van de klachtafhandeling scoort met een 6,0 standaard laag, ondanks dat de Vervoersorganisatie alle afhandelingen controleert voordat ze verstuurd worden en we er intensief bovenop zitten. In sommige gevallen lijkt het echter niet mogelijk om een voldoende te scoren. De oorspronkelijke beleving van de rit heeft namelijk invloed op het cijfer voor de afhandeling. Zelfs wanneer de afhandeling zelf correct is, beïnvloedt de negatieve ervaring van de rit de uiteindelijke beoordeling. Inmiddels zijn afspraken gemaakt om vanaf Q2 2025 extra verdiepende vragen toe te voegen aangaande klachtafhandeling.

Communicatie

Na instemming van het bestuur, wordt de rapportage definitief en openbaar gemaakt worden. De Vervoersorganisatie verstuurt de Factsheet met bijgevoegd persbericht naar diverse media en de raden.

Te nemen besluit

1. Akkoord te gaan met de jaarrapportage en Factsheet.
2. Akkoord te gaan met het versturen van de resultaten (Factsheet en rapportage) aan de raden.
3. Akkoord te gaan met het versturen van de Factsheet en persbericht aan de media.