

# MEMO

**Aan:** AB BVO DRAN

**Onderwerp:** Klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijk vervoer Avan

**Datum:** 17 juni 2024

**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 derde maal een jaarrapport opgesteld, dit keer met de uitkomsten van april 2023 t/m maart 2024.

De jaarrapportage heeft dezelfde opzet als vorige jaren. In de rapportage is op diverse plekken dan ook een vergelijking met de resultaten 2022-2023 gemaakt. Ook nu nog wordt het klanttevredenheidsonderzoek doorlopend uitgevoerd. Met Moventem zijn afspraken gemaakt om in ieder geval tot en met Q1 2027 het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit zal met grotendeels dezelfde vragen zijn, zodat de uitkomsten jaarlijks 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. In Q2 2023 is dit blok (net als in Q1 2023 - zie vorige rapportage) gebruikt om vragen te stellen over de vervroegde reserveringstijden voor ritten na 22.00 uur 's avonds en voor 10.00 uur 's ochtends. In Q1 2024 zijn er aanvullende vragen gesteld over het reserveren via de boekingsapp of het webportaal. In Q3 en Q4 2023 is er geen extra vragenblok geweest. 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 2023-2024 zijn de resultaten te vinden van de afgenomen interviews tussen 1 april 2023 en 31 maart 2024. Er is gebleken dat er voldoende respondenten zijn, zodat de resultaten Avan-breed representatief zijn.

Het vraagafhankelijk WMO-vervoer scoort een 8,1 voor de algemene dienstverlening. Ook op stiptheid, reistijd en communicatie ophaaltijd scoort Avan boven een 8. De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van 7,6 of hoger te halen is hiermee gerealiseerd.

De ritreservering scoort gemiddeld een 7.9. Het cijfer hiervoor is echter in de loop van het jaar flink afgenomen. Van een 8,6 in april 2023 naar een 6,8 in maart 2024. De ontevredenheid blijkt voornamelijk bij het online reserveren. In januari 2024 is er een nieuwe boekingsapp gelanceerd waarmee reizigers makkelijker en efficiënter zelf hun ritten zouden moeten kunnen reserveren. Helaas bleek deze nieuwe app niet het gewenste resultaat te hebben en liep men tegen allerlei problemen aan. Inmiddels zijn er een aantal updates doorgevoerd en lijken de problemen grotendeels opgelost. Een aantal zaken zullen nog in de komende updates worden meegenomen.

De uitkomsten per gemeente ontlopen elkaar nauwelijks., per maand variëren de cijfers tussen de 7,9 en 8,3. Gemeente Rozendaal scoorde weliswaar een 7,0 maar hierbij is slechts 1 respondent geweest.

## **Klachtafhandeling**

De klachtafhandeling scoort een 6,6 en daarmee net iets hoger dan vorig jaar (6,4). De ambitie van Avan om voor losse onderdelen tenminste een 7,0 te realiseren is hier niet gehaald. Uit eerder aanvullend onderzoek kwam naar voren 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. We zien dat de tevredenheid over de klachtafhandeling in de laatste jaren steeds iets toeneemt.

In het afgelopen jaar was het percentage gegronde en verwijtbare klachten (927 stuks) 0,02% van het jaartotaal aantal ritten Vraagafhankelijk vervoer. Dit is gelijk aan de voorgaande periode.

## **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 de stukken ook doorsturen 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.