MEMO

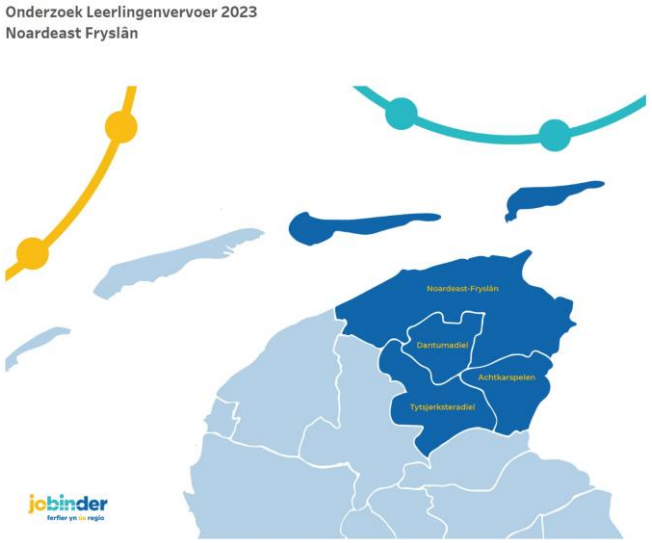
Van: Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân
Aan: College van B&W gemeente Achtkarspelen
Betreft: Klant Tevredenheid Leerling Vervoer en WMO-vervoer 2023
Datum: december ’23

Inleiding

Zoals elk jaar heeft het MB in het najaar een onderzoek uit laten voeren naar de tevredenheid van de door Jobinder vervoerde inwoners van de aangesloten gemeenten.

In deze memo worden de resultaten voor het leerling vervoer en het WMO-vervoer in de gemeente Achtkarspelen aan u gepresenteerd.

RESULTATEN LEERLING VERVOER 2023



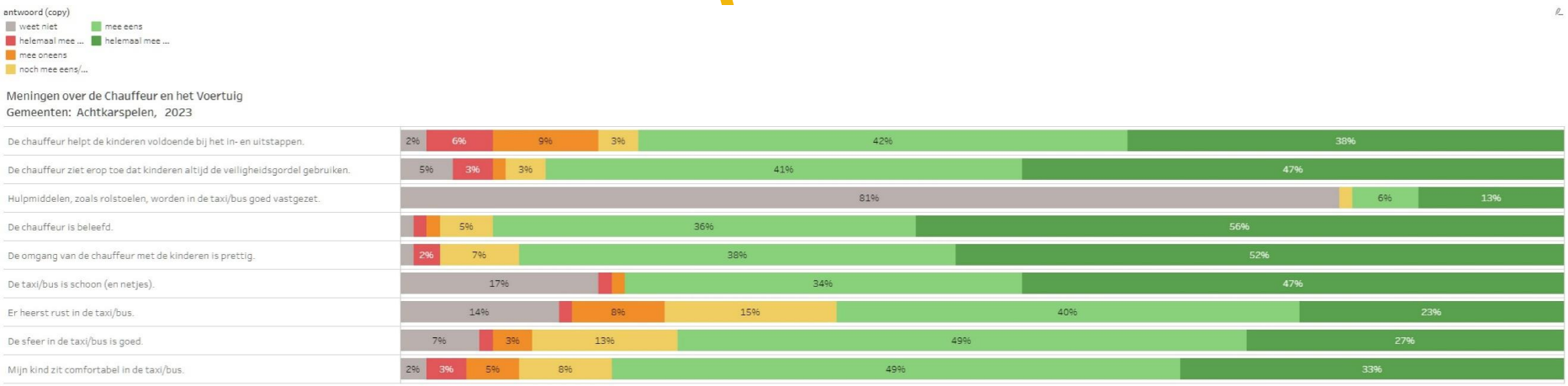
Response aantallen

	jaar				
	2019	2020	2021	2022	2023
Achtkarspelen	69	58	82	102	88
Ameland & Schiermonnikoog	3	3	9	10	8
Dantumadiel	23	21	37	46	39
Noardeast-Fryslân	62	66	109	133	91
Tytsjerksteradiel	64	56	91	90	83
n.b.	7	4	2		3

Gemiddelde rapportcijfers onderzoek Leerlingenvervoer

	2023 Totaal	2022 Totaal
Totaalcijfer leerlingenvervoer	7,8	7,7
Rapportcijfer chauffeur	8,5	8,5
Rapportcijfer het voertuig waarmee kind wordt vervoerd	8,4	8,4
Rapportcijfer informatievoorziening over het leerlingenvervoer website Jobinder	7,6	7,4
Rapportcijfer ouderportaal leerlingenvervoer	7,6	7,7
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	8,0	7,7
Totaalcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	7,5	7,2

Beoordeling voertuig en chauffeur

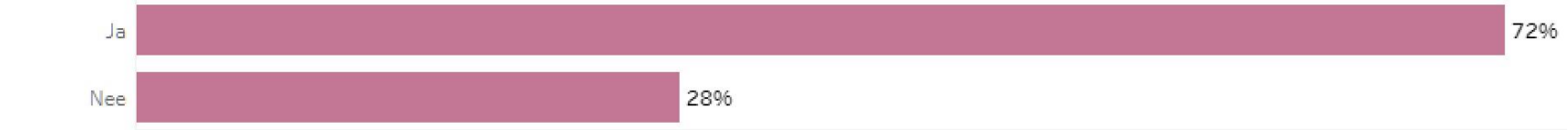


Oordeel over de website en de informatievoorziening

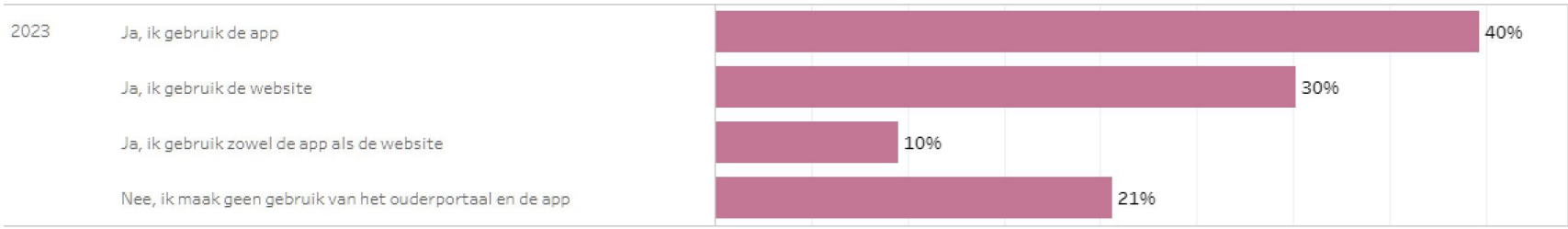
Bent u bekend met de website van Jobinder?
Gemeenten: Achtkarspelen, 2023



Bent u bekend met het ouderportaal van het leerlingenvervoer?
Gemeenten: Achtkarspelen, 2023



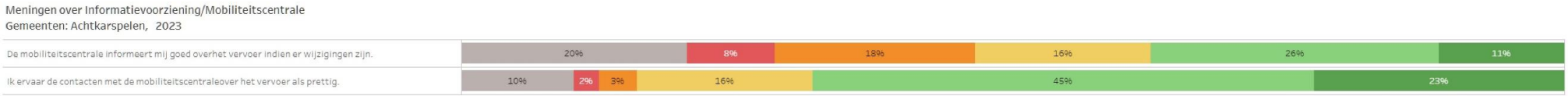
Gebruikt u de app of website van het ouderportaal om informatie over de ritten van uw kind op te vragen? *(basis: degenen die het ouderportaal kennen)*



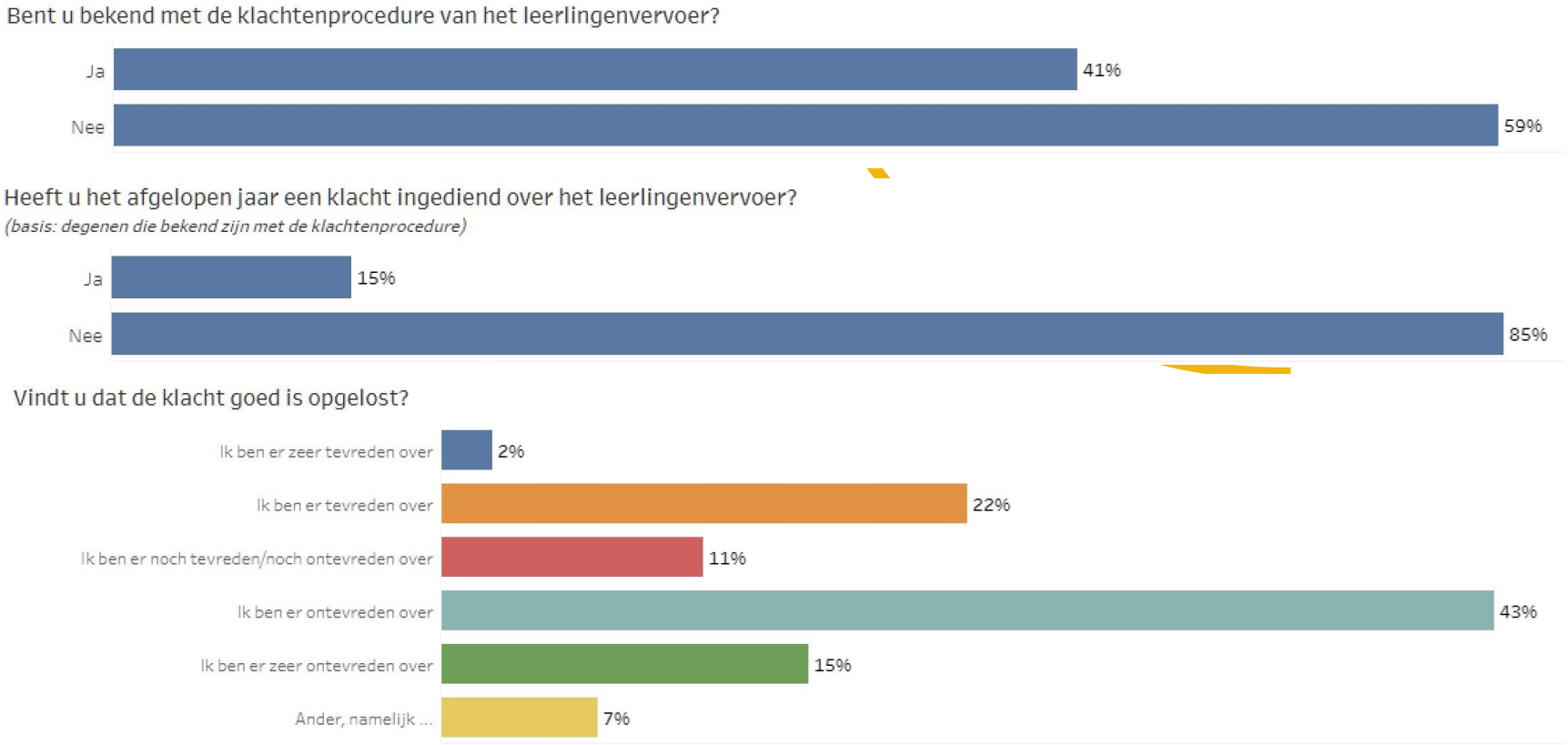
Beoordeling centrale en de informatievoorziening







Beoordeling klachtenprocedure

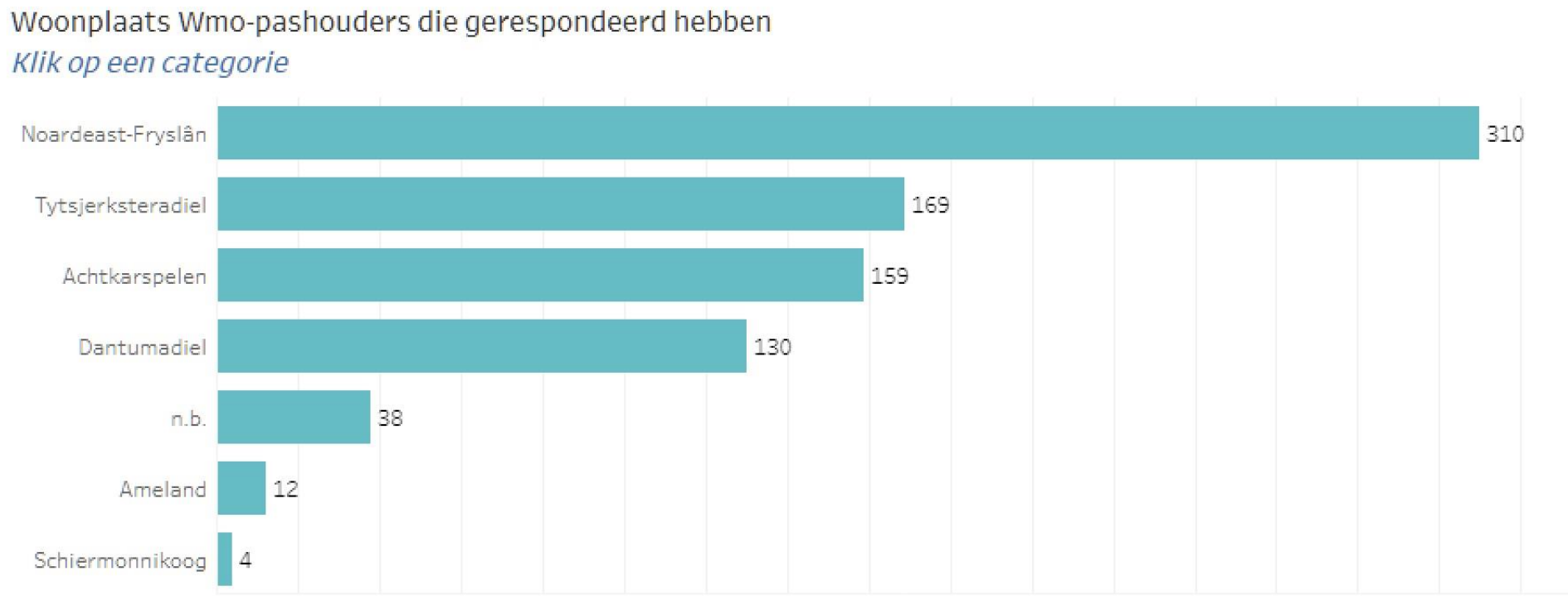


In absolute getallen

Van de 312 ouders/verzorgers die gereageerd hebben op het onderzoek heeft 15 % een klacht ingediend. Dat zijn 47 klachten. Van deze klachten is 35 % opgelost op een manier die niet tot ontevredenheid leidde, dat betreft 16 klachten. Helaas is het in 65 % van de gevallen niet gelukt de indiener van de klacht tevreden te stellen. Dit betreft 31 klachten. Alle klachten worden in overleg met de klager, de centrale en de verantwoordelijke vervoerder afgehandeld. In totaal vervoert Jobinder ruim 700 leerlingen.

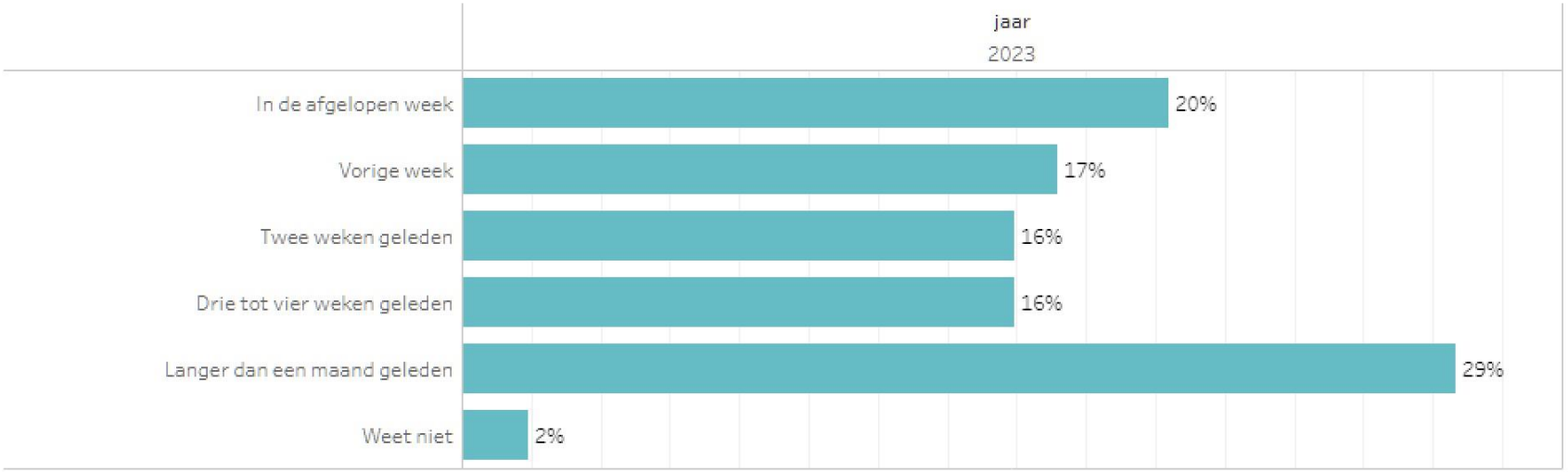
Reistijden

Achtkarspelen	mediaan reistijd heenweg	2023	40
	gemiddelde reistijd heenweg	2023	41
	mediaan reistijd terugweg	2023	40
	gemiddelde reistijd terugweg	2023	41

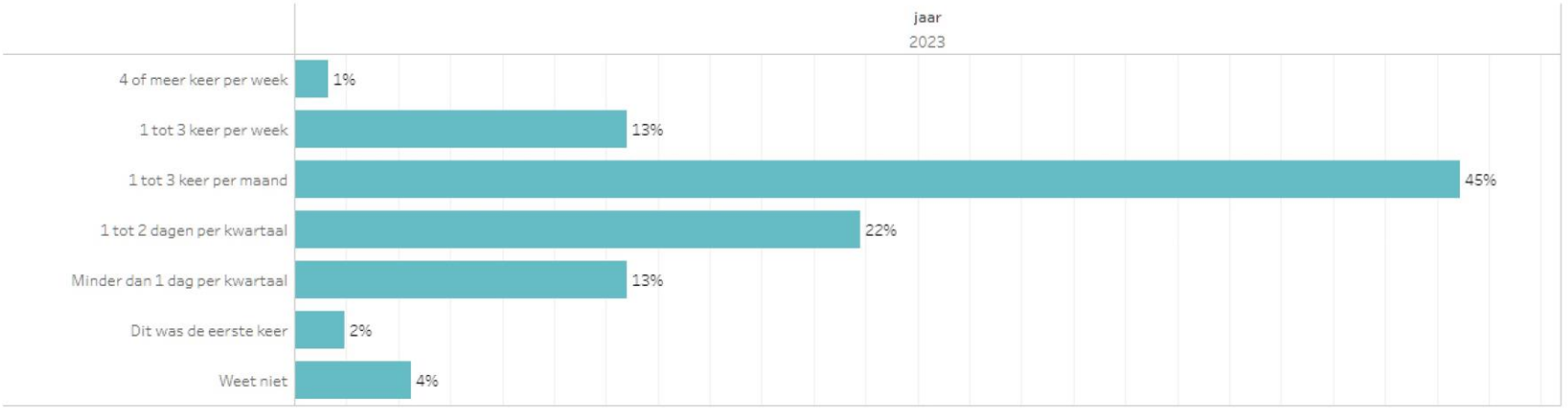

Woonplaats Wmo-pashouders die gerespondeerd hebben
Klik op een categorie
Noardeast-Fryslân
310
Tytsjerksteradiel
169
Achtkarspelen
159
Dantumadiel
130
n.b.
38
Ameland
12
Schiermonnikoog
4

Beoordelingen betreffende het reizen op zich

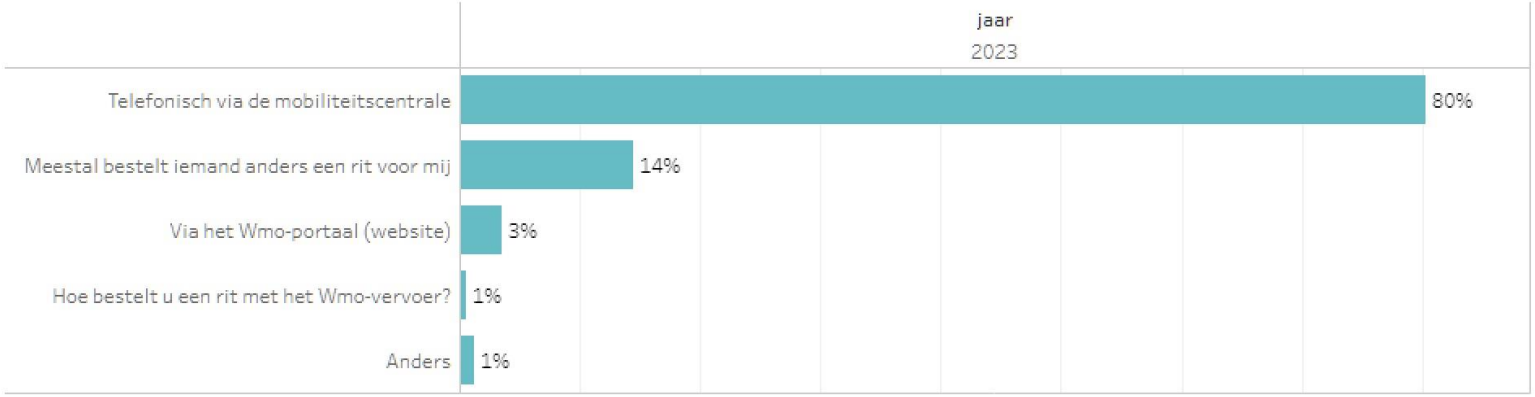
Wanneer voor het laatst met Wmo-vervoer gereisd? Achtkarspelen, 2023



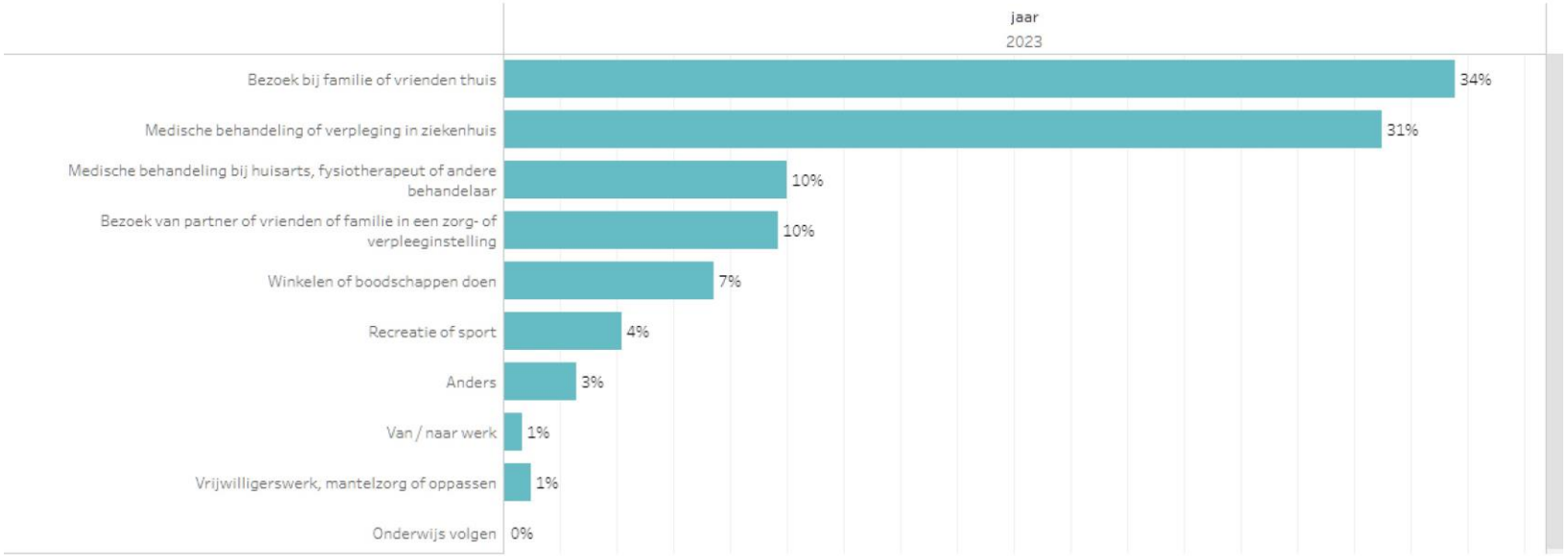
Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van het Wmo-vervoer? Achtkarspelen, 2023



Hoe bestelt u een rit met het Wmo-vervoer? *(% gebaseerd op totaal aantal antwoorden)*
Achtkarspelen, 2023



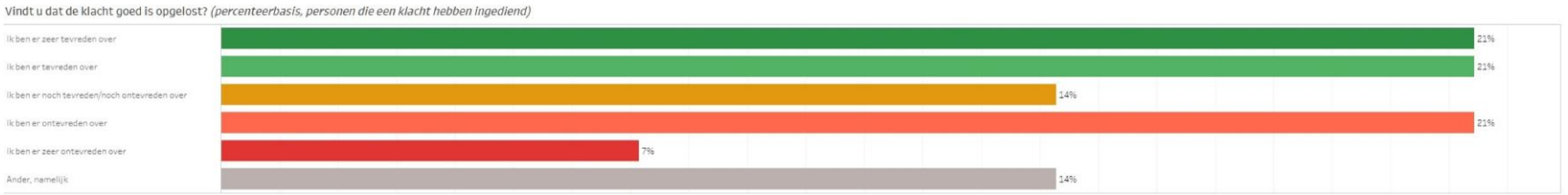
Voor welke reismotieven gebruikt u het Wmo-vervoer? *(% gebaseerd op totaal aantal antwoorden)*
Achtkarspelen, 2023



Waardering in cijfers en klachtprocedure







In absolute getallen

Van de 159 inwoners die op het onderzoek hebben gereageerd heeft 9 % een klacht ingediend. Dit betreft 14 klachten. Hiervan is 56 % naar tevredenheid opgelost, 8 klachten. 6 klachten zijn niet naar tevredenheid opgelost. Deze hebben vooral betrekking op tijdigheid van het vervoer. Hier wordt door de hele organisatie aan gewerkt, maar is in de meeste gevallen een gevolg van het tekort aan chauffeurs. Ook hier wordt aan gewerkt, maar is helaas een zaak van langere adem.