Vragen vanuit de raad aan het college:

A. Schriftelijke vragen ex artikel 36 RvO

B. Schriftelijke vragen ter mondelinge beantwoording in de raad

C. Technische vragen behorende bij de commissie vergadering Ruimte dd. 18-03-2019

Categorie : C

Onderwerp : Raadsvoorstel aanbesteding doelgroepenvervoer 2020 (Z/19/324575)

Naam en fractie : E. Buil Lokaal Belang

Inleiding/Aanleiding:
Het voorstel om nu niet uit de gemeenschappelijke regeling BVO Dran te treden

Vraag/Vragen:

1. Het Leerlingenvervoer dat AVAN nu levert is fors duurder dan het was onder eerdere losse contracten. Is het dan niet goedkoper op de langere termijn als we toch uittreden ?

   De oorzaak van de toegenomen kosten heeft met name te maken met de verhoogde instroom. We krijgen steeds meer inzicht wat deze instroom veroorzaakt. Als gemeente staan we hiervoor zelf aan het roer. In het vervolg van aanbesteding van leerlingenvervoer wordt meer gestuurd op deze inzichten en instroom van leerlingen. Op dit moment is het niet duidelijk wat nieuwe vervoerskosten zijn via AVAN of losse contracten. In een parallel traject naast de aanbesteding gaan we verschillende opties onderzoeken. U wordt hierover later verder geïnformeerd.

2. Is er al helderheid door een uittredingsplan hoeveel uittreden werkelijk gaat kosten, of wordt dit pas echt inzichtelijk gemaakt bij daadwerkelijk uittreden.

   Er is nog geen besluit genomen om uit te treden. De actie voor het maken van een uittredingsplan volgt na het besluit. Dan worden kosten pas inzichtelijk.

3. Voor 1 mei 2019 moeten we kenbaar maken of dat we uittreden of niet. Is het volgende punt waarop we zouden kunnen uittreden dan weer 15 maanden voor de einddatum van het nieuwe contract. En hoelang gaat het nieuwe contract lopen ?

   We kunnen jaarlijks uittreden uit de Gemeenschappelijke Regeling (GR). Op het moment dat we het contract met de vervoerder niet uitdienen, is sprake van contractbreuk. We krijgen dan te maken met daaruit voortvloeiende kosten.

Van vervoerders wordt in het nieuwe contract verwacht investeringen te doen in hun wagenpark in verband met duurzaamheidsambities die gemeentes gezamenlijk hebben uitgesproken. Dat kan niet in een kortlopend contract. Hoe lang deze contracten worden is nog niet besloten.

4. Wanneer gaat het nieuwe contract in. Immers nu volgt pas de aanbesteding

   De gunning van de nieuwe contracten vindt plaats in december 2019. De werkelijke contracten gaan in per 1 juli 2020 in verband met voorbereiding van vervoerders op het nieuwe contract.

5. Kan er tijdens de aanbesteding ook nog worden uitgetreden, zo ja wat zijn dan de financiële gevolgen

   Tot op het moment van gunning kan worden uitgetreden De aanbesteding is opgedeeld in percelen. Zevenaar kan met andere gemeentes in een zelfde perceel zitten. Mocht Zevenaar besluiten alsnog uit te treden zet Zevenaar daarmee andere gemeentes uit ditzelfde perceel in een lastige positie. De financiële gevolgen zijn dat Zevenaar zelf een nieuwe aanbesteding moet organiseren, ambtelijke capaciteit moet vrijmaken of externe expertise moet inkopen.

6. Graag willen wij inzicht hebben in de voorgestelde percelen, die waarschijnlijk 14 maart inzichtelijk gemaakt worden.

   Het bestuur van de BVO DRAN beslist op welke manier en welk moment hierover gecommuniceerd wordt. Als informatie over de perceelindeling openbaar is, wordt deze informatie met u gedeeld.

   Het klanttevredenheidsonderzoek doelgroepenvervoer voor Zevenaar ontvangt u als bijlage bij de beantwoording van deze technische vragen.

Gebruiker aan het woord

Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan binnen de gemeente Zevenaar

PROJECT CONSULTANCY

bel +31(0)492 33 07 08
e-mail info@qppc.nl
internet www.qppc.nl

(hoofd)vestiging Helmond 't Cour 32 - 5701 MP Helmond
vestiging Tilburg Jules Verneweg 19E - 5051 BE Tilburg
post postbus 175 - 5700 AD Helmond

Rapport

Projectnaam:	Gebruiker aan het woord: Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan binnen de gemeente Zevenaar
Documentversie:	1.0
Documentstatus:	Definitief
Datum:	23 november 2017

0 SAMENVATTING

Een onderdeel van het evaluatieonderzoek naar de oprichting en gebruik van Avan is, middels een motie vereist, het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is ook vereist vanuit het bestek.

Dit onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau QP Project Consultancy. De klanttevredenheid is onderzocht middels een enquête die zowel schriftelijk als digitaal kon worden ingevuld. Meedoen aan de enquête was geheel vrijwillig.

QP Project Consultancy heeft de resultaten uit het enquêteonderzoek samengevat. Het is voor de lezer dan ook niet te herleiden welke antwoorden een respondent heeft gegeven.

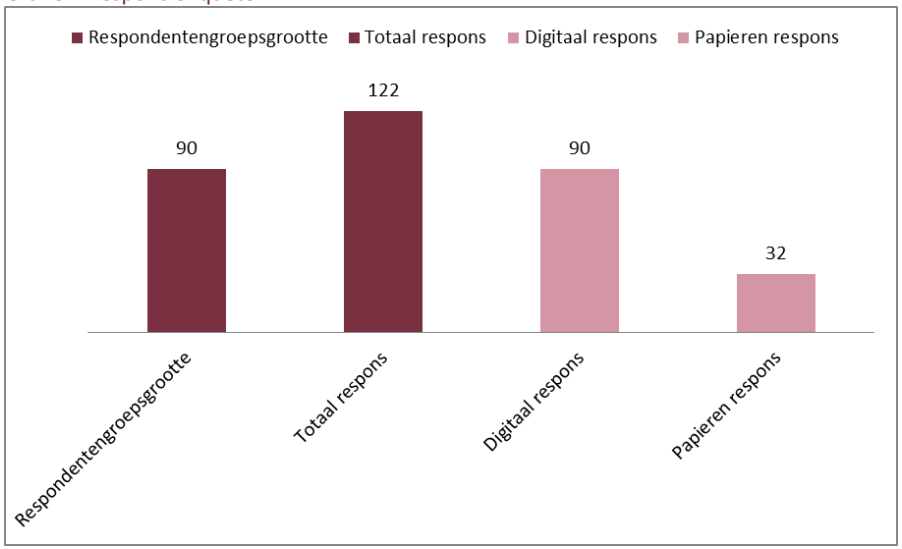
Onderliggend rapport betreft een rapport om resultaten van de gemeente Zevenaar weer te geven. In dit rapport zijn de resultaten van de respondenten die de enquête digitaal en op papier hebben ingevuld weergegeven. Er zijn geen diepteanalyses uitgevoerd op de resultaten noch zijn de resultaten vergeleken met andere beschikbare bronnen. Ook is geen onderscheid gemaakt in de resultaten tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer. Deze analyses en onderscheid maken onderdeel uit van de procesevaluatie Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen.

Voldoende respons voor een representatief onderzoek

Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is moet er sprake zijn van een minimaal aantal reacties. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd. Om te berekenen hoe groot de respondentengroep moet zijn is gebruik gemaakt van een formule.

In onderstaande grafiek is aangegeven wat de responsgroepsgrootte moet zijn. Tevens is aangegeven wat de respons was van zowel de digitale als de papieren enquête. Avan breed is het enquêteonderzoek representatief. De gemeenten die een hoger respons hebben dan de groepsgrootte vereist zijn op zichzelf staand representatief. De andere gemeenten vallen terug op de resultaten van Avan breed. De respons voor de gemeente Zevenaar is hoger dan de benodigde respondentengroepsgrootte. Het onderzoek is op gemeente niveau ook representatief.

Grafiek: Respons enquête



Zevenaar krijgt een 7,2 voor klanttevredenheid Doelgroepenvervoer

De respondenten binnen de gemeente Zevenaar die de enquête hebben ingevuld geven een algemeen rapportcijfer van 7,2 aan klanttevreden-heid. Avan breed ligt het rapportcijfer op een 7,3 voor klanttevredenheid.

Dit rapportcijfer is opgebouwd uit verschillende aspecten. De gebruikers is gevraagd een rapportcijfer aan deze aspecten te geven. In onderstaande tabel zijn deze afzonderlijke beoordelingen van de respondenten binnen de gemeente Zevenaar en Avan breed weergegeven.

Tabel: rapportcijfer elementen klanttevredenheid

Aspecten klanttevredenheid Avan	Rapportcijfer Avan breed	Rapportcijfer Zevenaar
Klantenservice		
• Vriendelijkheid klantenservicemedewerker	7,7	7,7
• Wachttijd klantenservice	7,2	7,3
De ritten		
• Gevoel veilig vervoerd te worden	8,1	8,2
• Rijstijl chauffeur	7,9	8,1
• Reistijd van de rit	7,4	7,3
• Netheid van het voertuig	8,3	8,4
• Klantvriendelijkheid van de chauffeur	7,9	8,1
Klachtenafhandeling		
Deskundigheid klachtenmeldpunt	5,1	5
Berekend gemiddelde rapportcijfer	**7,5**	**7,5**

Wanneer de rapportcijfers van de afzonderlijke aspecten van de klanttevredenheid van doelgroepenvervoer Avan worden gemiddeld is het berekende gemiddelde rapportcijfer een 7,5 voor klanttevredenheid. De respondenten van de gemeente Zevenaar hebben eveneens een berekend gemiddeld rapportcijfer van een 7,5 voor klanttevredenheid.

Geconstateerd wordt dat het vervoer (de ritten) Avan breed gemiddeld een 7,9 scoort. Binnen de gemeente Zevenaar is de score een 8,0 gemiddeld. De klantenservice heeft Avan breed een rapportcijfer van 7,5. Door de respondenten van de gemeente Zevenaar is dit eveneens een 7,5. De klachtenafhandeling scoort Avan breed onvoldoende en heeft een

grote negatieve impact op de klanttevredenheid. Dit eveneens het geval binnen de gemeente Zevenaar.

43% van de respondenten ervaart geen grote problemen

Ongeveer 41% van de respondenten Avan breed vindt dat er geen grote problemen zijn binnen het doelgroepenvervoer. Binnen de gemeente Zevenaar is dit percentage 45% van 105 respondenten.

Avan Breed ervaart ongeveer 24% een probleem. 7% van de respondenten ervaart als grootste probleem dat zijn of haar klachten niet leiden tot verbetering. Ongeveer 5% geeft aan dat dit komt omdat vervoerders niet doen wat ze moeten doen. Van de respondenten binnen de gemeente Zevenaar ervaart eveneens 24% een probleem. 7% van 105 respondenten ervaart als grootste probleem dat de vervoerder niet goed communiceert bij problemen. Ongeveer 7% van 105 respondenten geeft aan dat zijn of haar klachten niet leiden tot verbetering.

Als hoofdreden van de ervaren problemen binnen het vervoer van Avan wordt de combinatiegraad van de gebruikers aangegeven. Om precies te zijn ‘mijn rit wordt met teveel andere mensen gecombineerd.’ Deze hoofdreden staat echter centraal in de oplossing naar efficiënt vervoer. Dit geldt zowel Avan breed als voor de gemeente Zevenaar.

Inhoud

0 Samenvatting 3
1 Inleiding 8
1.1 Doel 8
1.2 Onafhankelijkheid 8
1.3 Reikwijdte rapport 8
1.4 Leeswijzer 9
2 Proces 10
2.1 Opstellen enquêtevragen 10
2.2 Brief verzoek deelname enquête 10
2.3 Verzending brief 10
2.4 Verzoeken om papieren enquêtes 10
2.5 Proces tot verwerking van papieren enquêtes 11
3 Gebruikers en respons 12
3.1 Berekenen respondentengroepsgrootte 12
3.2 Is de enquête representatief? 13
4 Gebruik van de vervoersdiensten van Avan 14
4.1 Waarvoor wordt Avan gebruikt? 14
4.2 Vraagafhankelijk vervoer 15
4.3 Routevervoer 15
4.4 Conclusie 15
5 Rapportcijfer klanttevredenheid 16
5.1 Rapportcijfer 16
5.2 Conclusie 16
6 Klantenservice 17
6.1 Website 17
6.2 Laatste contact klantenservice 18
6.3 Rapportcijfer klantenservice 18
6.4 Wachttijd 19
6.5 Vriendelijkheid 19
6.6 Verzetten van tijden 20
6.7 Afmelden van de rit 20
6.8 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere 21
6.9 Conclusie 21
7 Ritten 22
7.1 Rit in het algemeen 22

7.2 Het gevoel veilig vervoerd te worden 22
7.3 Reistijd 23
7.4 Stiptheid voertuigen 24
7.5 Tijden Avan ten opzichte van bus en trein 24
7.6 Netheid voertuig 25
7.7 Klantvriendelijkheid chauffeur 25
7.8 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere 26
7.9 Conclusie 26
8 Hulpmiddelen 27
8.1 Gebruik hulpmiddelen 27
8.2 Chauffeur en hulpmiddelen 28
8.3 Gebruik van de lift 28
8.4 Conclusie 29
9 Klachtenafhandeling 30
9.1 Indienen van klachten 30
9.2 Klachten ingediend 31
9.3 Afhandeling klachten 32
9.4 Teruggebeld naar aanleiding van een klacht 32
9.5 Klacht begrijpelijk 33
9.6 Schriftelijke reactie 34
9.7 Conclusie 34
10 Probleeminventarisatie door de gebruiker 35
10.1 Grootste probleem met vervoer 35
10.2 Hoofdreden oorzaak missers 36
10.3 Suggesties en opmerkingen 36
10.4 Conclusie 36

1 INLEIDING

In maart 2017 is door QP Project Consultancy een plan van aanpak opgesteld voor het uitvoeren van een evaluatie over de start en werking van AVAN. Het plan van aanpak is in mei 2017 aan het bestuur van Avan gepresenteerd. Tijdens deze bijeenkomst is overeengekomen dat de evaluatievragen door bestuurders en ambtenaren van de gemeenten worden bepaald. Hierna zal QP Project Consultancy deze vragen op een onafhankelijke wijze beantwoorden.

Een belangrijke randvoorwaarde middels motie vereist van het evaluatieonderzoek is dat de ervaringen van de gebruikers worden meegenomen. In deze evaluatie zijn de ervaringen onderzocht door de gebruikers (ongeveer 21.000) te verzoeken om een enquête in te vullen.

1.1 Doel

De gemeenten zijn erg benieuwd naar de ervaringen van de gebruikers met Avan. Om dit te achterhalen is, middels een enquête, een onderzoek naar de tevredenheid onder de gebruikers uitgevoerd. De informatie die hieruit voortkomt wordt gebruikt:

1. Om de dienstverlening van Avan te verbeteren;
2. Om een nulmeting uit te voeren;
3. Als input voor het evaluatieonderzoek naar de opstart en werking van Avan.

1.2 Onafhankelijkheid

Het onderzoek wordt in opdracht van Avan uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau QP Project Consultancy. Begin oktober hebben de gebruikers van de diensten van Avan een brief ontvangen met daarin een uitnodiging om deel te nemen aan een enquête. De enquête kon zowel schriftelijk als digitaal worden ingevuld. Meedoen aan de enquête was geheel vrijwillig en had geen gevolgen voor het reizen met Avan. De enquête werd blind uitgevoerd, wat betekent dat niet bekend is wie welke antwoorden heeft gegeven. QP Project Consultancy heeft een samenvatting gemaakt van alle antwoorden in de vorm van het onderliggende rapport: ‘Gebruiker aan het woord’.

1.3 Reikwijdte rapport

Onderliggend rapport is bedoeld om de gemeente Zevenaar inzicht te geven van de resultaten van de enquête. De enquêtes konden zowel digitaal als op papier (op verzoek) worden ingevuld. De mogelijkheid voor het aanvragen van een papieren enquête is op 1 november 2017 beëindigd. Vanaf deze datum zijn verzoeken om het toesturen van een papieren enquête niet meer gehonoreerd. Enquêtes die na deze datum zijn ingediend zijn echter wel verwerkt in het onderzoeksresultaat.

In dit rapport worden de resultaten weergegeven van de respons dat digitaal en op papieren is ingediend. In onderliggend rapport zijn geen diepteanalyses uitgevoerd en de resultaten zijn niet vergeleken met andere beschikbare bronnen, bijvoorbeeld klachtenrapportages en managementrapportages.

Om bovenstaande reden zijn de enquêtevragen aangaande vervoer van voordeur tot voordeur en het wijzigen of vervangen van chauffeurs niet in dit rapport verwerkt. De reden hiervoor is dat door enkel de respons uit de enquêtes weer te geven een vertekend beeld wordt gecreëerd.

Deze analyses maken wel onderdeel uit van de procesevaluatie Vervoersorganisatie Regio-Arnhem-Nijmegen. In het rapport is evenmin onderscheid gemaakt in de resultaten tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer. Dit onderscheid wordt wel gemaakt in het definitieve rapport.

Onderliggend rapport heeft enkel resultaten weer van de gemeente Zevenaar. De resultaten Avan breed zijn verwoord in het rapport: ‘Gebruiker aan het woord: Resultaten enquête onder de gebruikers van Avan’.

1.4 Leeswijzer

In onderstaand rapport is het proces tot de enquête en de resultaten uit de enquête weergegeven. In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op het doel, de borging van onafhankelijkheid en garantie van anonimiteit van de enquête als wel de reikwijdte van onderliggend rapport. Hoofdstuk twee gaat in op het proces van de enquête. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven of de enquête representatief is. Hoofdstuk 4 gaat in op de verschillende soorten vervoer binnen Avan. In hoofdstuk 5 is het rapportcijfer voor klanttevredenheid uiteengezet. Hoofdstuk 6 gaat in op de klantenservice. De meningen en ervaringen van respondenten aangaande het daadwerkelijke vervoer worden in hoofdstuk 7 weergegeven. In hoofdstuk 8 wordt ingegaan op de hulpmiddelen. Hoe de respondenten de klachtenafhandeling ervaren is uiteengezet in hoofdstuk 9. In hoofdstuk 10 is de probleeminventarisatie vanuit de gebruiker verwoord.

2 PROCES

Het proces dat doorlopen is om te komen tot de enquête is in onderstaande paragrafen omschreven.

2.1 Opstellen enquêtevragen

QP Project Consultancy (QPPC) heeft in het kader van een enquête naar de ervaringen van de gebruikers van Avan een voorstel opgesteld met daarin opgenomen de enquêtevragen die aan de gebruikers worden voorgelegd. Deze enquêtevragen zijn op 9 oktober naar de ambtelijke contactpersonen van de gemeenten en de Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) toegestuurd met het verzoek uiterlijk 18 oktober te reageren. Nadien zijn de reacties verwerkt. In een samengestelde groep bestaande uit Q. Cuppen (QPPC) en afgevaardigden van gemeenten is de enquête gefinaliseerd. Vervolgens is de enquête in Surveymonkey (een erkend enquêteplatform) verwerkt. Voorafgaand aan de livegang is de enquête nog een laatste maal gecontroleerd.

2.2 Brief verzoek deelname enquête

QP Project Consultancy heeft een format voor een brief opgesteld die de gemeenten in hun eigen huisstijl kunnen plakken. Deze brief bevat het verzoek namens de 19 bestuurders van Avan aan de gebruikers van Avan om hun ervaring met Avan te delen door een enquête in te vullen. Deze brief is met afgevaardigden van de gemeenten besproken en waar nodig bijgesteld. Deze brief is mede dankzij de afgevaardigden in B1 schrijfstijl opgesteld. Dit betreft een schrijfstijl die aansluit op de doelgroep.

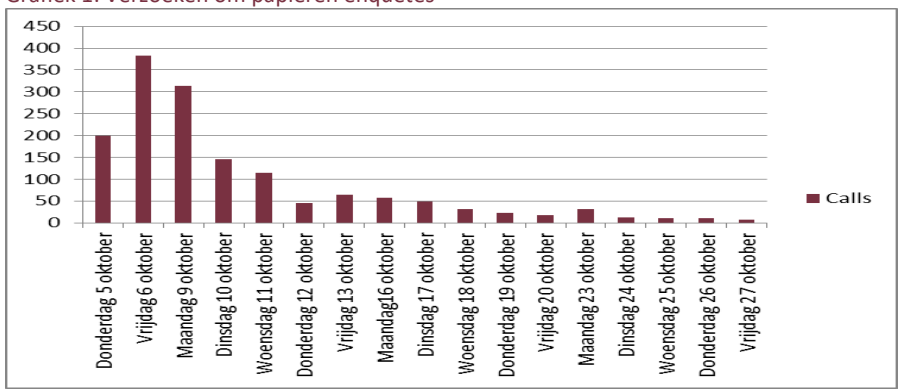
2.3 Verzending brief

Op basis van de berekening van de respondentengroepsgrootte, zie hoofdstuk 3, is besloten dat alle gebruikers van Avan een brief met verzoek tot deelname aan de enquête ontvangen. Deze brief is op 2 oktober aan de gebruikers van Avan toegestuurd.

2.4 Verzoeken om papieren enquêtes

In de brief is de mogelijkheid opgenomen om contact op te nemen, digitaal en telefonisch, om een papieren enquête op te vragen. Het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Arnhem heeft de telefonische verzoeken om papieren enquêtes aangenomen. QP Project Consultancy heeft de digitaal binnengekomen verzoeken om papieren enquêtes aangenomen. In onderstaande grafiek is het aantal verzoeken om papieren enquêtes weergegeven.

Grafiek 1: Verzoeken om papieren enquêtes



2.5 Proces tot verwerking van papieren enquêtes

De verzoeken om een papieren enquête zijn door QPPC verwerkt, waarna er zorg voor is gedragen dat er een papieren enquête is verstuurd naar de aanvragers.

Om te zorgen voor een zo groot mogelijke respons op de papieren enquêtes, heeft de gemeente Westervoort een antwoordnummer beschikbaar gesteld.

De ontvangen papieren enquêtes zijn verwerkt in Surveymonkey.

3 GEBRUIKERS EN RESPONS

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers. Deze gebruikers zijn verdeeld over 19 gemeenten. Binnen de gemeente Zevenaar zijn 1224 gebruikers die gebruik maken van Avan.

Om te kunnen beoordelen of een enquêteonderzoek representatief is, moet er sprake zijn van een minimaal aantal unieke reacties die de enquête volledig hebben ingevuld. Dit wordt ook wel de respondentengroepsgrootte genoemd (zie § 3.1). Om te bepalen hoe groot de respondentengroep moet zijn wordt gebruik gemaakt van een formule.

Onderstaande paragraaf gaat in op de formule waarmee de respondentengroepsgrootte is berekend en of de enquête op basis van deze formule representatief is. Hierbij wordt niet alleen Avan breed beoordeeld maar ook per gemeente.

3.1 Berekenen respondentengroepsgrootte

Om te bepalen hoeveel respondenten de enquête volledig moeten hebben ingevuld om een representatief beeld te krijgen van de doelgroep (respondentengroepsgrootte) wordt gebruik gemaakt van onderstaande formule:

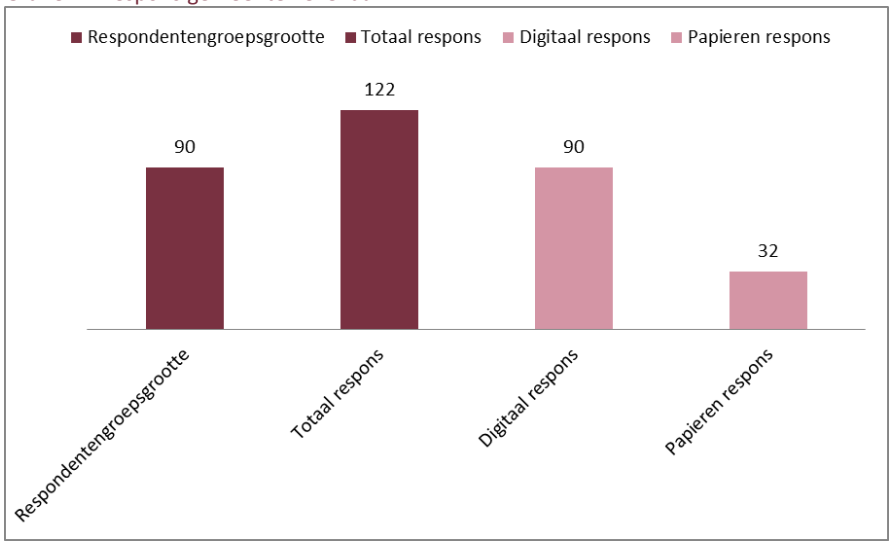
$$\text{respondentengroepsgrootte} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1+\left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Populatiegrootte	=	N	20.689
Foutmarge	=	E	3% - 10%
z-score	=	Z	1,96 (95%)
Percentagewaarde	=	p	0.5

Op basis van bovenstaande formule is berekend wat de respondentengroepsgrootte per gemeente en Avan breed moet zijn. De elementen van de formule (N, z, p) zijn altijd gelijk, met uitzondering van de foutmarge. De foutmarge waarmee gerekend wordt is afhankelijk van de populatiegrootte. Stelregel is: hoe groter de populatiegroep hoe kleiner de foutmarge.

In onderstaande grafiek aangegeven wat de respondentengroepsgrootte moet zijn. Voor de gemeente Zevenaar wordt gerekend met een foutenmarge van 10%. In onderstaande grafiek is tevens de respons van de gemeente Zevenaar weergegeven. In totaal hebben 122 respondenten gereageerd op de enquête.

Grafiek 2: respons gemeente Zevenaar



Niet alle gebruikers hebben echter alle vragen beantwoord. De redenen hiervoor zijn verschillend. Een deel van de vragen is enkel bedoeld voor gebruikers van vraagafhankelijk vervoer en een deel enkel voor routevervoer. Ook zijn er vragen die wel beantwoord hadden moeten worden, maar die niet door de respondenten zijn beantwoord.

In dit rapport is op vraagniveau geen onderscheid gemaakt tussen routevervoer en vraagafhankelijk vervoer. Er kan in deze fase nog niet worden beoordeeld in welke mate de vragen volledig zijn ingevuld. In de procesevaluatie Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen wordt deze analyse wel uitgevoerd.

3.2 Is de enquête representatief?

In bovenstaande grafiek is onder: ‘respondentengroepsgrootte’, aangegeven wat het benodigde aantal respondenten moet zijn wil een enquête representatief zijn. Onder ‘totaal respons’, is aangegeven er zijn ontvangen. Onder: ‘digitaal respons’ is aangegeven hoeveel enquêtes er digitaal zijn ontvangen. Onder ‘papieren respons’ is aangegeven hoeveel papieren enquêtes er zijn ontvangen.

Op basis van de respons, kan worden geconstateerd dat voor de gemeente Zevenaar voldoende respons is om te voldoen aan de respondentengroepsgrootte teneinde een representatief beeld te verkrijgen.

4 GEBRUIK VAN DE VERVOERSDIENSTEN VAN AVAN

Er is de gebruikers gevraagd waarvoor zij het vervoer gebruiken. Op basis van deze vraag is bepaald van welke vervoersgroep de respondent gebruik maakt. Hierbij worden twee vervoersgroepen onderscheiden:

- Onder vraagafhankelijk vervoer wordt verstaan: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de gebruiker vooraf wordt gereserveerd[1].
- Onder routevervoer wordt verstaan: gebruiker die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruikt maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling[2].

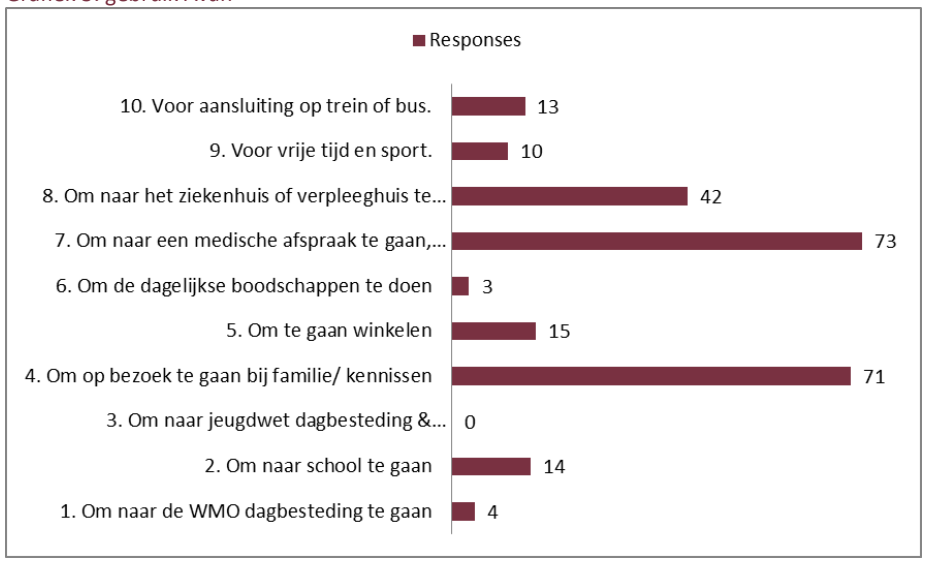
De respondenten is eveneens gevraagd hoe vaak zij van het vervoer gebruik maken.

4.1 Waarvoor wordt Avan gebruikt?

Veel gebruikers van Avan hebben een indicatie die door de gemeente is verstrekt. Binnen deze indicatie kunnen ze voor verschillende doeleinden gebruik maken van de diensten van Avan. Om inzicht te krijgen waarvoor Avan gebruikt wordt is deze vraag aan de respondenten voorgelegd.

Respondenten konden meerdere antwoorden geven. In totaal hebben 119respondenten op de vraag gereageerd. In onderstaande grafiek is het gebruik van Avan binnen de gemeente Zevenaar weergegeven.

Grafiek 3: gebruik Avan



[1] Definitie zoals opgenomen in bijlage 5 van het programma van eisen.

[2] Definitie zoals opgenomen in bijlage 5 van het programma van eisen.

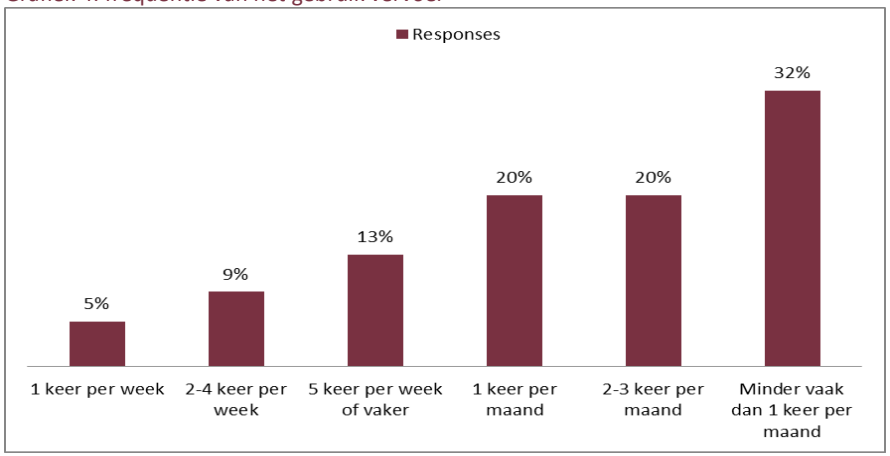
4.2 Vraagafhankelijk vervoer

In bovenstaande grafiek zijn verschillende doelen voor vervoer weergegeven. De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 4 t/m 10 betreffen vraagafhankelijk vervoer. Ongeveer 82% van de gebruikers maakt gebruik van Avan voor vraagafhankelijk vervoer. In onderstaande grafiek is het gebruik van Avan weergegeven.

4.3 Routevervoer

In bovenstaande grafiek zijn verschillende doelen voor vervoer aangegeven. De gebruikersdoelen omschreven onder de nummers 1 t/m 3 betreffen routevervoer. Ongeveer 18% van de gebruikers maakt gebruik van Avan voor routevervoer. In onderstaande grafiek is de frequentie van het gebruik van Avan weergegeven.

Grafiek 4: frequentie van het gebruik vervoer



4.4 Conclusie

De uitkomsten op dit punt wisselen sterk naar regeling en komen overeen met de verwachtingen. Het routevervoer wordt voornamelijk gebruikt om naar school te gaan of naar WMO dagbesteding. Vraagafhankelijk vervoer betreft vervoer op verzoek. Dit type vervoer wordt voornamelijk gebruikt voor familiebezoek, een medische afspraak of om naar het ziekenhuis te gaan voor bezoek.

5 RAPPORTCIJFER KLANTTEVREDENHEID

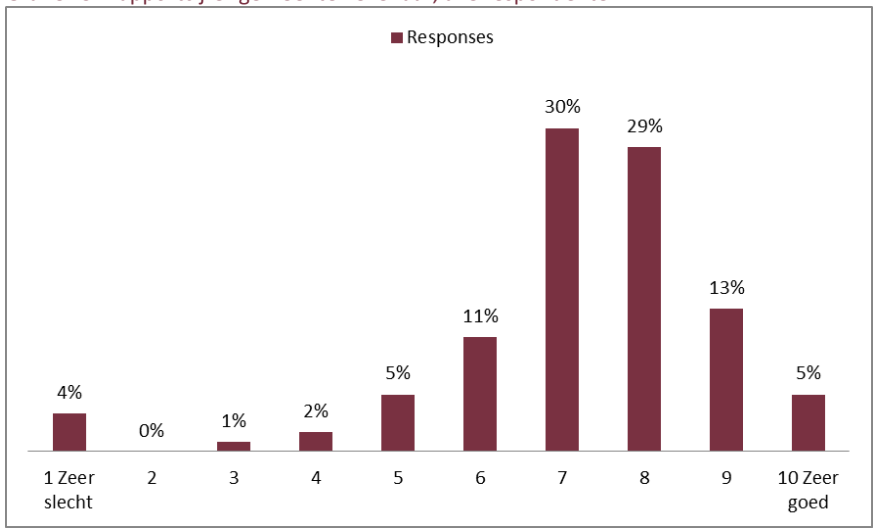
In het bestek is opgenomen dat gemeenten streven naar een totale klanttevredenheid van minimaal 7,6. Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de gebruikers is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven.

Er wordt voor deze vraag een analytisch onderscheid gemaakt tussen de uitkomst van alle respondenten en de uitkomst van de respondenten waarvan is uitgesloten dat deze meer dan één enquête hebben ingevuld (geverifieerde respons). Op Avan breed niveau is het resultaatverschil niet noemenswaardig. Onderstaande resultaten is dan ook het resultaat van alle respons.

5.1 Rapportcijfer

In onderstaande grafiek is te zien dat 77% van de 112 respondenten van de gemeente Zevenaar aangeeft tevreden te zijn over de dienstverlening van Avan (rapportcijfer 7 of hoger). De gemiddelde beoordeling bedraagt een 7,2. In onderstaande grafiek is de verdeling van het rapportcijfer onder de respondenten weergegeven.

Grafiek 5: Rapportcijfer gemeente Zevenaar, alle respondenten



5.2 Conclusie

Op basis van de uitkomst van de respondenten van de gemeente Zevenaar is het gemiddelde rapportcijfer voor ‘de dienstverlening van Avan in het algemeen’ een 7,2. De doelstelling van een 7,6 voor klanttevredenheid is nog niet behaald, maar ligt wel binnen handbereik.

6 KLANTENSERVICE

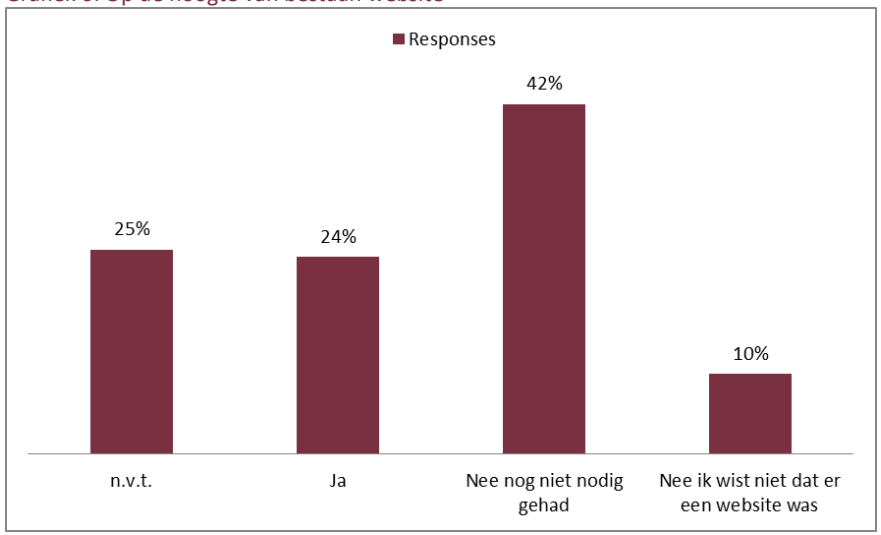
Avan heeft een klantenservice[3]. De gebruiker kan contact opnemen met de klantenservice voor verschillende vragen aangaande algemene informatie over vervoersmogelijkheden en bijbehorende kenmerken en regels. Ook kunnen gebruikers met de klantenservice contact opnemen om een rit te boeken, hiervoor is een separaat telefoonnummer beschikbaar. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de inrichting en werking van de klantenservice. In het bestek zijn hierover diverse eisen opgenomen.

In onderstaand hoofdstuk wordt ingegaan op verschillende aspecten aangaande de klantenservice. De weergegeven resultaten betreffen de reacties (meningen en ervaringen) van de respondenten van Zevenaar. Deze resultaten zijn in dit conceptonderzoek nog niet afgezet tegen de resultaten van andere bronnen, waaronder managementrapportages. Deze analyse volgt in de procesevaluatie.

6.1 Website

Avan heeft een Website (www.avan-vervoer.nl). Op deze website staat informatie over Avan, waaronder de telefoonnummers voor klantenservice, klachten, reserveren en wanneer er na 30 minuten nog geen vervoer is. Om te achterhalen of gebruikers op de hoogte zijn van het bestaan van de website is hiernaar in de enquête gevraagd. De respons van de 114 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 6: Op de hoogte van bestaan website

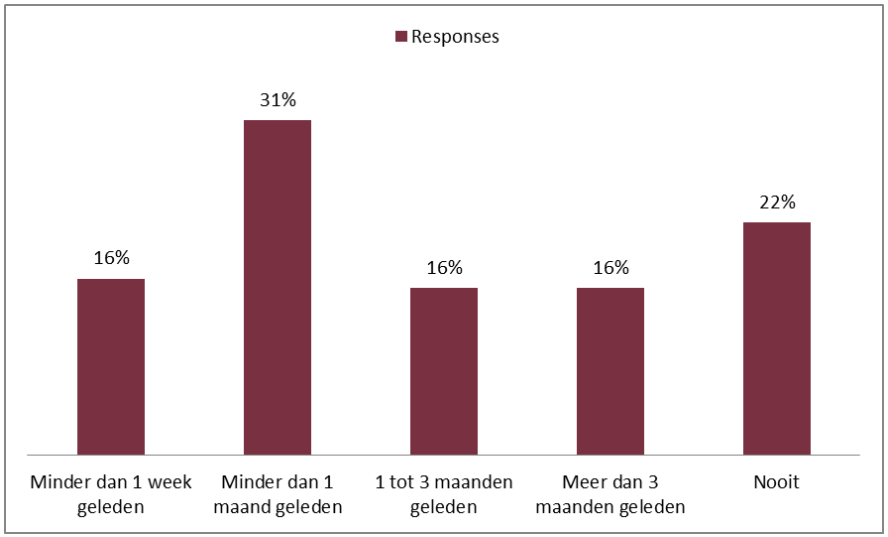


[3] Dit betreft niet de klachtencentrale; dit is een separaat onderwerp en wordt in hoofdstuk 9 verder toegelicht.

6.2 Laatste contact klantenservice

In de enquête is aan de gebruikers gevraagd om hun mening/ervaring te geven aangaande verschillende aspecten met betrekking tot de klantenservice. Deze aspecten worden verder uitgewerkt in § 6.3 t/m 6.8. Gevraagd is deze mening en ervaring te baseren op het laatste contact met de klantenservice. In onderstaande grafiek is weergegeven wanneer de 116 respondenten voor het laatst contact hebben gehad met de klantenservice.

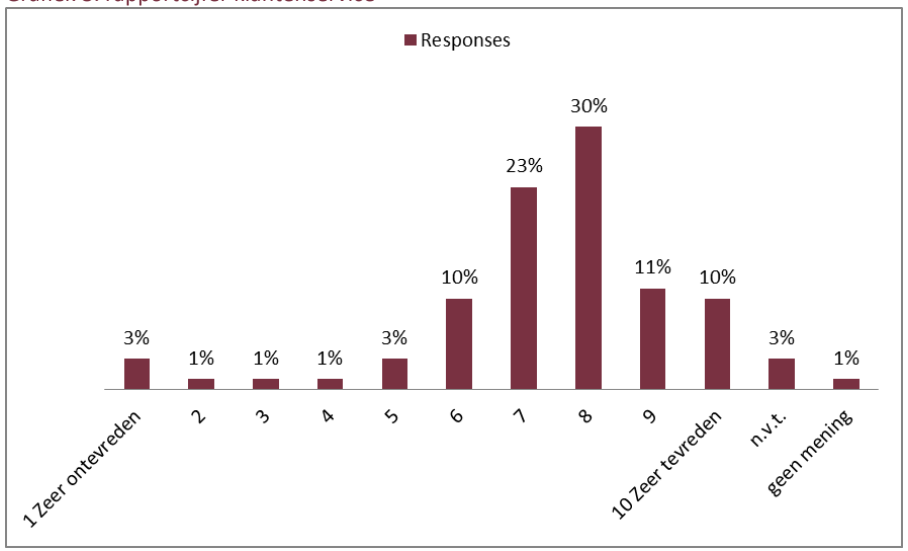
Grafiek 7: laatste contact met klantenservice



6.3 Rapportcijfer klantenservice

Om een beeld te krijgen, vanuit het perspectief van de gebruiker, zijn de gebruikers gevraagd om een rapportcijfer te geven aan de klantenservice in het algemeen. Over het algemeen is de gebruiker tevreden met de klantenservice en geven 87 respondenten een gemiddeld rapportcijfer van 7,3. Onderstaand is de verdeling van de beoordeling van de klantenservice weergegeven.

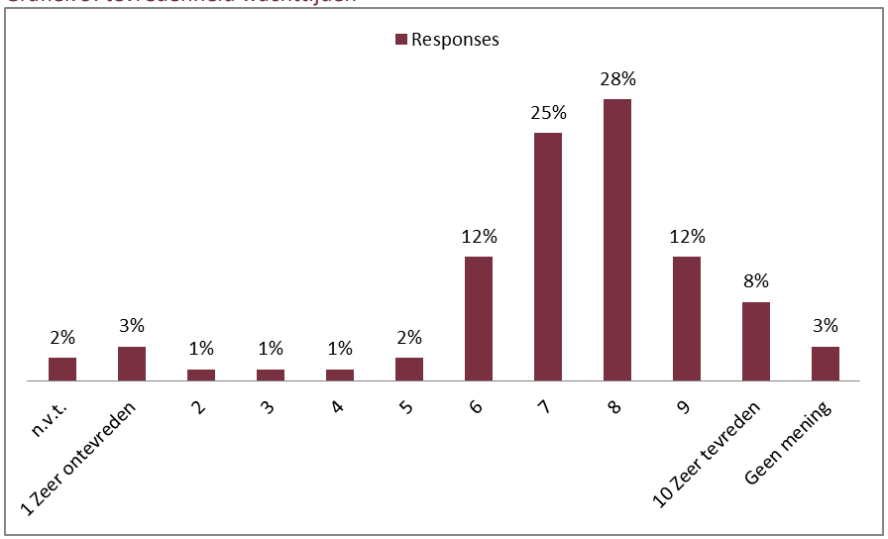
Grafiek 8: rapportcijfer klantenservice



6.4 Wachttijd

In het bestek is de KPI opgenomen dat de gemiddelde wachttijd per gesprek, elke maand, niet meer dan 30 seconden bedraagt. Hierbij wordt onder wachttijd verstaan: ‘de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de regiecentrale’. De gebruikers is gevraagd een rapportcijfer te geven aangaande de tevredenheid over de wachttijd van het laatste contact. De respondenten zijn tevreden en geven gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer voor de wachttijd. In onderstaande grafiek is de beoordeling van 89respondenten weergegeven.

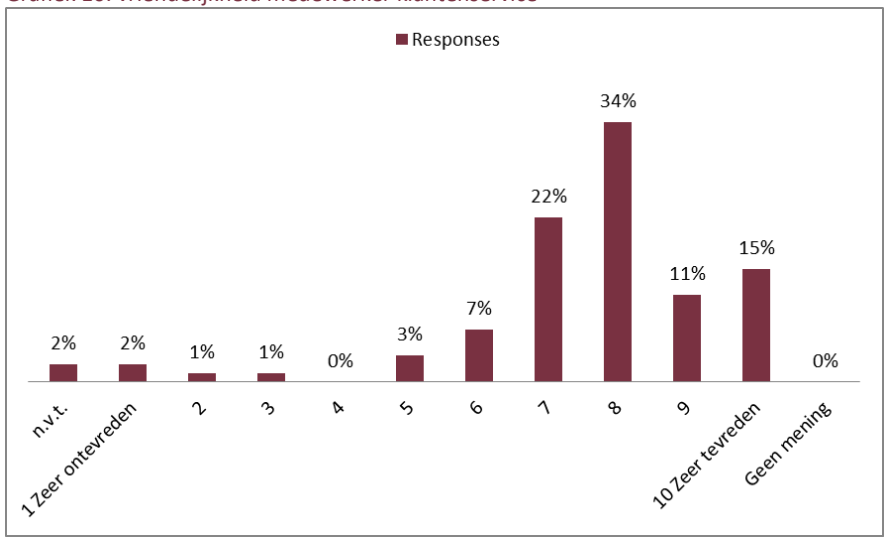
Grafiek 9: tevredenheid wachttijden



6.5 Vriendelijkheid

Een aspect dat bij de gebruikers hoog in het vaandel staat is de vriendelijkheid waarmee ze bejegend worden bij contact met de klantenservice. De respondenten hebben aangegeven gemiddeld een 7,7 als rapportcijfer te geven voor de vriendelijkheid van de medewerker van de klantenservice bij het laatste contact. De verdeling van de 87 respondenten die gereageerd hebben is in onderstaande grafiek weergegeven.

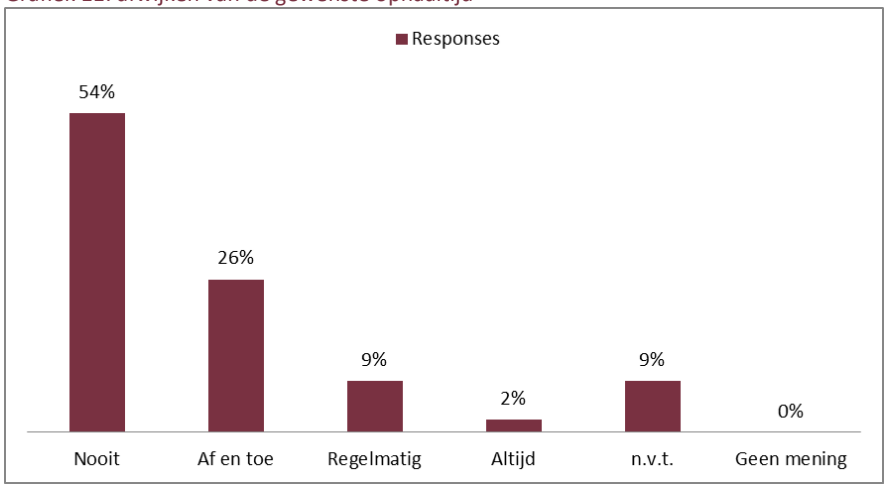
Grafiek 10: vriendelijkheid medewerker klantenservice



6.6 Verzetten van tijden

Wanneer een gebruiker een rit boekt kan het voorkomen dat de tijd waarop de rit geboekt is niet kan worden gehaald, door bijvoorbeeld piektijdstippen. In dergelijke gevallen probeert de klantenservice een ander tijdstip met de gebruiker af te spreken. In de enquête wordt aan de gebruikers gevraagd hoe vaak het voorkomt dat door de klantenservice wordt gevraagd van de afgesproken tijd af te wijken door de ophaaltijd te verzetten naar een vroeger dan wel later tijdstip. In onderstaande grafiek is de mate weergegeven waarin 46 respondenten worden verzocht om af te wijken van de gewenste ophaaltijd.

Grafiek 11: afwijken van de gewenste ophaaltijd

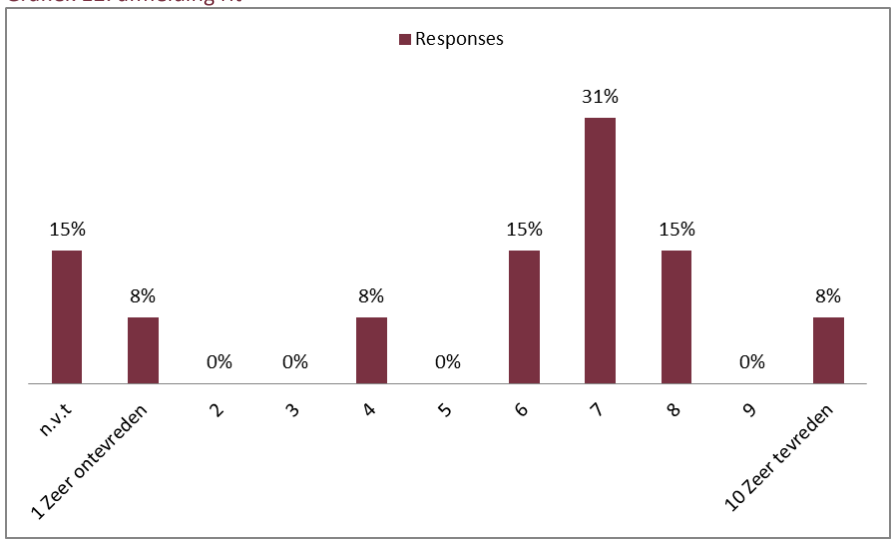


6.7 Afmelden van de rit

Wanneer een gebruiker door onverwachte omstandigheden een rit moet afmelden dan kan dit kosteloos tot 60 minuten voor de afgesproken tijd. De gebruiker kan hiervoor het reserveringsnummer bellen.

Om inzicht te krijgen of hiervan gebruik wordt gemaakt en de tevredenheid over het afmelden van de ritten is deze vraag voorgelegd aan de gebruikers. De resultaten van de 13 respondenten zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

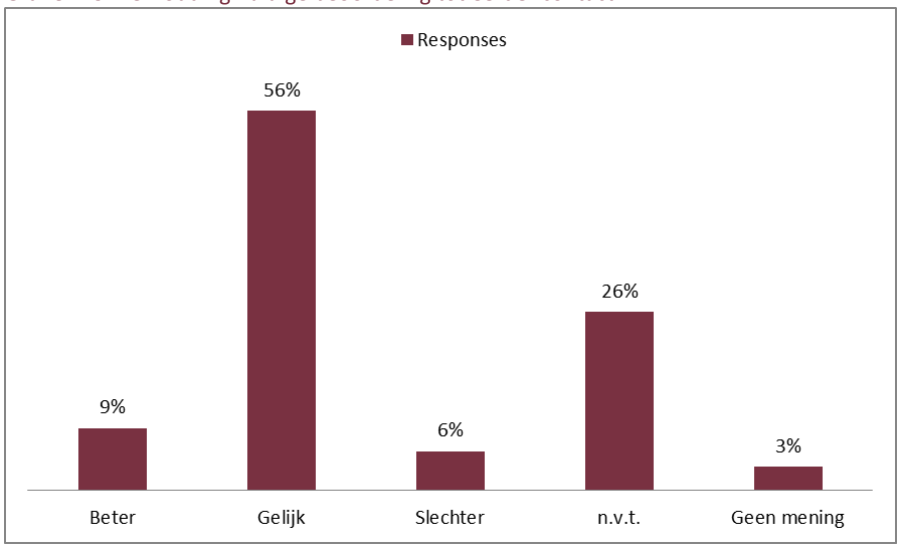
Grafiek 12: afmelding rit



6.8 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere

Zoals in paragraaf 4.1 is aangegeven zijn bovengenoemde beoordelingen gebaseerd op het laatste contact dat een respondent had met de klantenservice. Om inzicht te verkrijgen in hoe dit laatste contact zich verhoudt tot eerder contact is hiernaar in de enquête gevraagd. In onderstaande grafiek is de respons van 88 respondenten weergegeven.

Grafiek 13: Verhouding huidige beoordeling tot eerder contact



6.9 Conclusie

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk wordt geconstateerd dat meer dan 50% van de respondenten niet bekend is met de website van Avan. Dit betekent dat ze de informatie die op de website staat op een andere wijze moeten hebben ontvangen, of er in het geheel niet bekend mee zijn.

Het algemene rapportcijfer dat respondenten geven aan de klantenservice is een 7,3. Voor verschillende onderdelen is eveneens een rapportcijfer gevraagd. Voor de vriendelijkheid van de klantenservicemedewerker wordt door de respondenten gemiddeld een 7,7 als rapportcijfer gegeven en voor wachttijd geven de respondenten een 7,3. In alle gevallen ligt het totaal aantal respondenten rond de 88

Ongeveer 56% van de respondenten geeft aan dat de beoordelingen, en daarmee ook het rapportcijfer gelijk is aan eerder contact met de klantenservice. Ongeveer 6% geeft aan dat de bovengenoemde beoordeling slechter is dan eerder contact met de klantenservice.

Om de efficiency te vergroten wordt aangestuurd op een zo groot mogelijke dekkingsgraad. Gebruikers kunnen daarom gevraagd worden een ander tijdstip af te spreken dan de gewenste tijd. Ongeveer 54% van de respondenten geeft aan ooit een dergelijk verzoek te hebben ontvangen.

7 RITTEN

In de enquête is aan de gebruikers gevraagd aan te geven in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn over een aantal aspecten van de rit zelf.

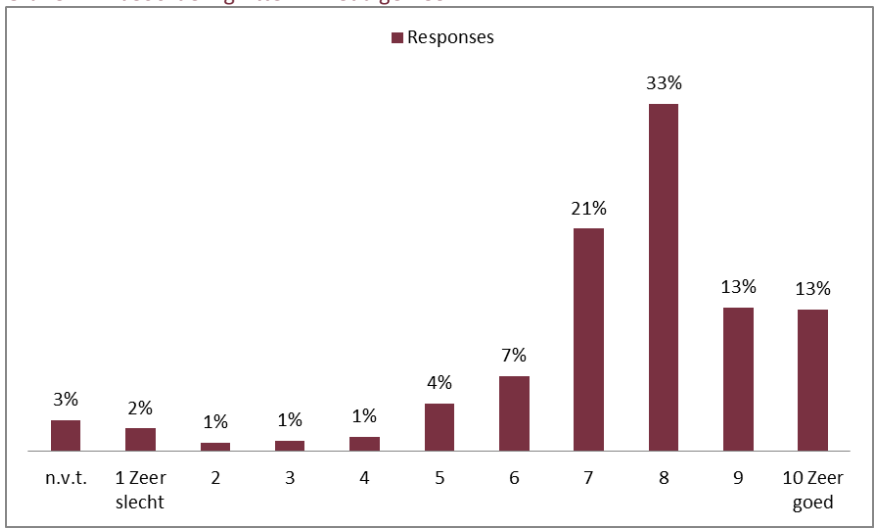
Deze aspecten zijn: het gevoel veilig vervoerd te worden, reistijd, stiptheid, tijden Avan vergeleken met bus en trein, netheid en de klantvriendelijkheid chauffeur. In §7.2 t/m 7.7 worden deze aspecten nader uitgewerkt. De tevredenheid varieert per aspect.

Met het uitwerken van de respons zijn geen kruisanalyses uitgevoerd en is geen onderscheid gemaakt in de respons tussen vraagafhankelijk- of routevervoer. In het definitieve rapport wordt dit wel uitgewerkt.

7.1 Rit in het algemeen

Om een beeld te krijgen van hoe de gebruikers de rit ervaren is hiernaar in de enquête gevraagd. De gebruikers is gevraagd hun tevredenheid door middel van een rapportcijfer aan te geven, op basis van hun laatste rit. De resultaten van zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 14: beoordeling ritten in het algemeen

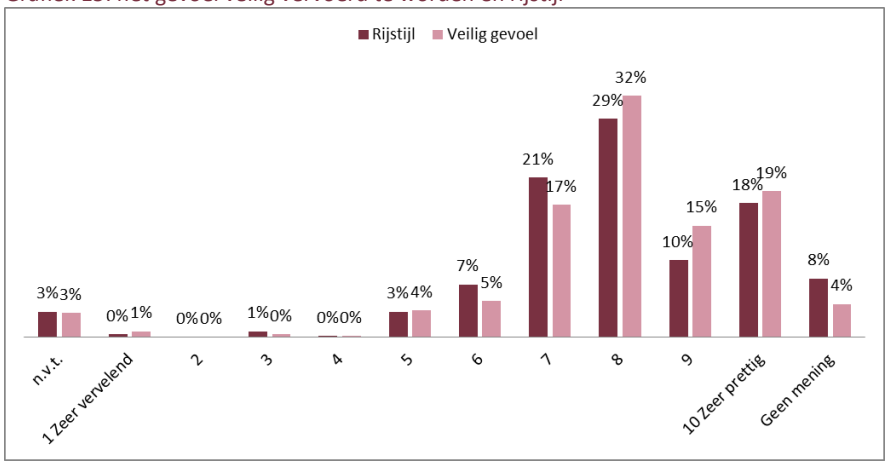


Op basis van bovengenoemde gegevens blijkt dat 111 respondenten een gemiddeld rapportcijfer geven van een 7,6 aan de rit. Hoewel er geen eis, in de vorm van een rapportcijfer, in het bestek is opgenomen wordt wel geconstateerd dat de respondenten in het algemeen tevreden zijn over de rit.

7.2 Het gevoel veilig vervoerd te worden

In samenhang met bovenstaande vraag is in de enquête aan de gebruikers gevraagd een rapportcijfer te geven aan het gevoel of zij veilig worden vervoerd en aan de rijstijl van de chauffeur. De resultaten zijn in onderstaande grafiek weergegeven:

Grafiek 15: het gevoel veilig vervoerd te worden en rijstijl



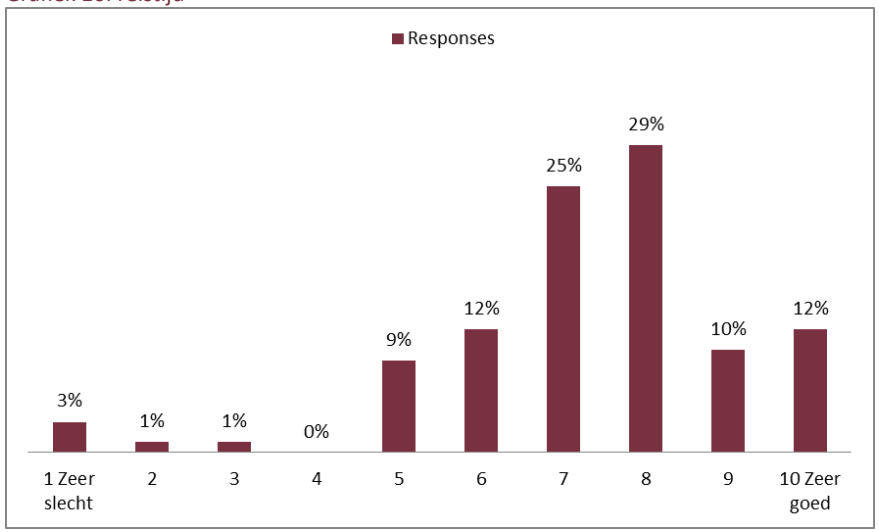
De respondenten (111) geven een gemiddeld cijfer van een 8,2. Ze geven hiermee aan dat ze het gevoel hebben veilig vervoerd te worden. Dit gevoel komt overeen met de beoordeling van de rijstijl van de chauffeur. Er is gevraagd hoe gebruikers het optrekken, remmen, etc. van de chauffeur ervaren. De respondenten (112) geven gemiddeld een 8,1 voor de rijstijl van de chauffeur.

7.3 Reistijd

In het vervoersreglement zijn eisen opgenomen aangaande de duur van een rit. De betreffende eis is afhankelijk van verschillende aspecten. In de managementrapporten is opgenomen in welke mate wordt voldaan aan de reistijden.

Het enquêteonderzoek richt zich op hoe de gebruikers de reistijd ervaren. In onderstaande grafiek is de score van 104 respondenten weergegeven. De score zegt niet dat de eisen aangaande de reistijd, zoals opgenomen in het bestek, niet worden behaald. Deze analyse is in dit rapport niet gemaakt. In de procesevaluatie wordt deze analyse meegenomen.

Grafiek 16: reistijd

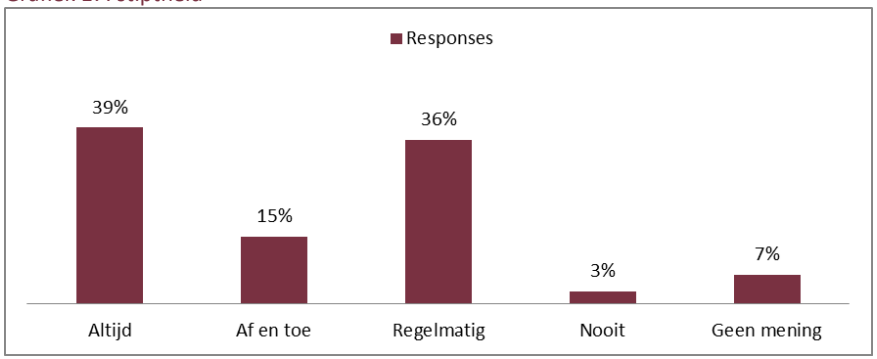


7.4 Stiptheid voertuigen

In het bestek zijn eisen opgenomen aangaande stiptheid. Voertuigen mogen maximaal 15 minuten voor of na de afgesproken tijd aankomen zonder dat er sprake is van te vroeg of te laat vervoer.

Deze randvoorwaarden zijn niet bij alle gebruikers bekend. In de enquête is gevraagd naar de ervaring van gebruikers aangaande stiptheid om hier inzicht in te verkrijgen. Deze data worden in het definitieve rapport afgezet tegen de stiptheidresultaten uit de managementrapportages. Door deze gegevens te vergelijken wordt inzicht verkregen in de ervaring van de stiptheid van het vervoer in relatie tot de eisen uit het bestek. In onderstaande grafiek is de ervaring van stiptheid van de 107 respondenten weergegeven. Hoe deze ervaring zich verhoudt tot de stiptheidresultaten uit de managementrapportages wordt in het definitieve rapport uitgewerkt.

Grafiek 17: stiptheid

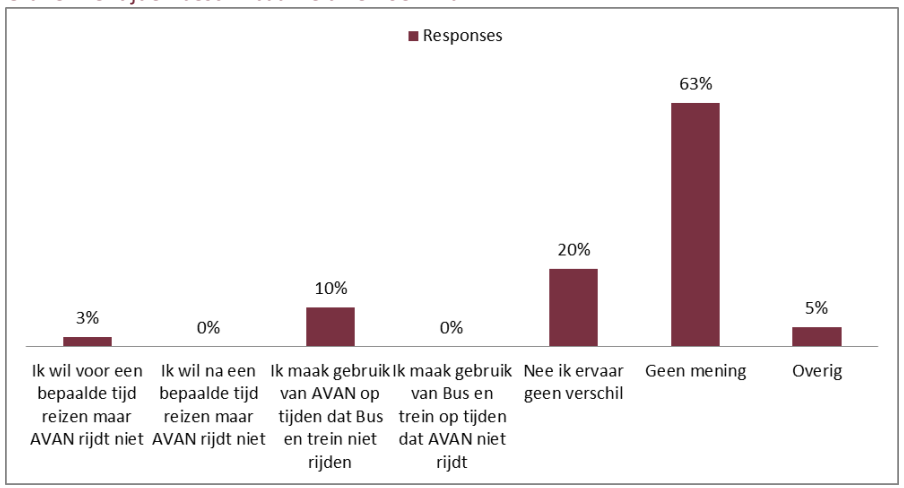


7.5 Tijden Avan ten opzichte van bus en trein

Het derde aspect omtrent tijd aangaande de ritten betreft de tijden waarin gebruik gemaakt kan worden van de diensten van Avan. Om inzicht te krijgen of de begin- of eindtijden van het vervoer door Avan te eng of te ruim zijn is gebruikers gevraagd hoe zij het verschil ervaren tussen de tijden van de diensten van Avan en de tijden waarop gereisd kan worden met de bus of trein.

Onderstaande grafiek geeft weer hoe de 214 respondenten het verschil ervaren tussen de tijden van vervoer door Avan en de tijden van de bus of trein.

Grafiek 18: tijden beschikbaarheid vervoer Avan



7.6 Netheid voertuig

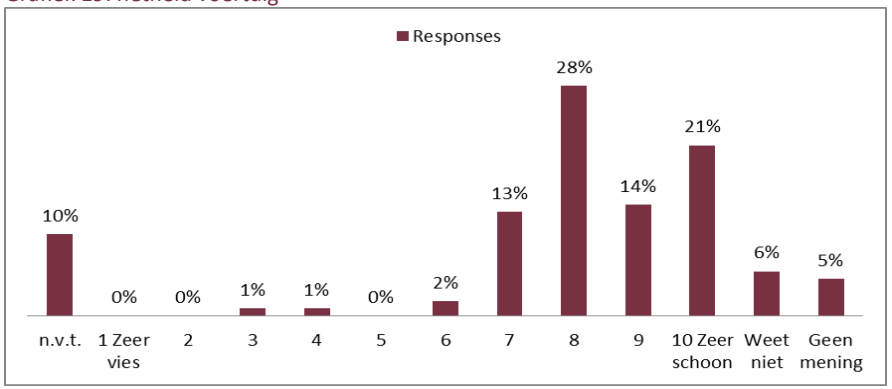
Om inzicht te krijgen in hoe gebruikers de netheid van het voertuig ervaren is in de enquête gevraagd hoe schoon zij het voertuig vinden.

In het bestek zijn eisen opgenomen waaraan het voertuig moet voldoen. Deze eisen zijn:

- ☑ Voertuigen moeten schoon zijn.
- ☑ Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan.
- ☑ Voertuigen zijn binnen en buiten representatief.
- ☑ Voertuigen zijn schadevrij.
- ☑ Er mag niet gerookt worden in de voertuigen.

Onderstaande grafiek geeft weer hoe schoon de 109 respondenten het voertuig vinden. Gemiddeld geeft de respondent een 8,4 aangaande de netheid van het voertuig.

Grafiek 19: netheid voertuig



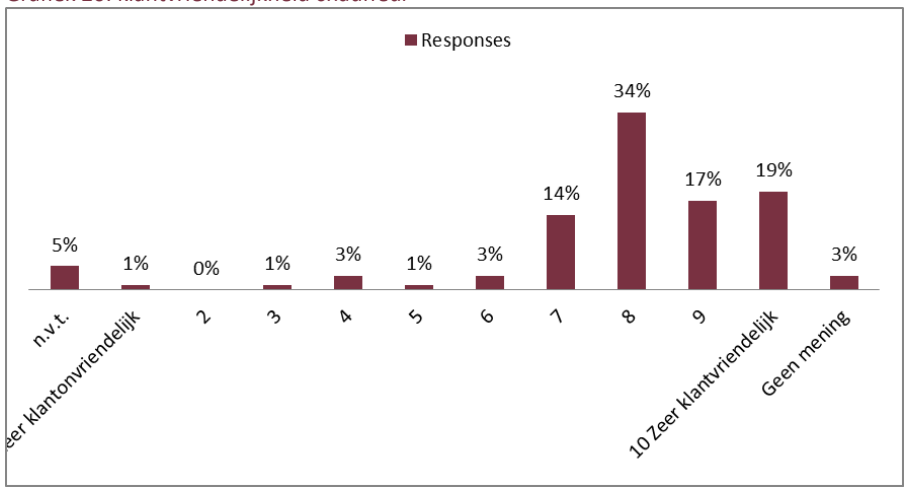
7.7 Klantvriendelijkheid chauffeur

De chauffeur speelt een centrale rol in hoe de gebruiker de diensten van Avan ervaart. Om inzicht te krijgen in de klantvriendelijkheid van de chauffeur is de gebruikers hiernaar gevraagd.

In het bestek zijn eisen opgenomen waaraan een chauffeur moet voldoen. Deze eisen lopen uiteen van opleidingseisen tot sociale vaardigheden.

In onderstaande grafiek is weergegeven hoe de 111 respondenten de klantvriendelijkheid van de chauffeur ervaren. Gemiddeld wordt een rapportcijfer van 8,1 gegeven. Hoe deze resultaten zich verhouden tot de klachten, en het onderscheid tussen route- en vraagafhankelijk vervoer wordt in de procesevaluatie uitgewerkt.

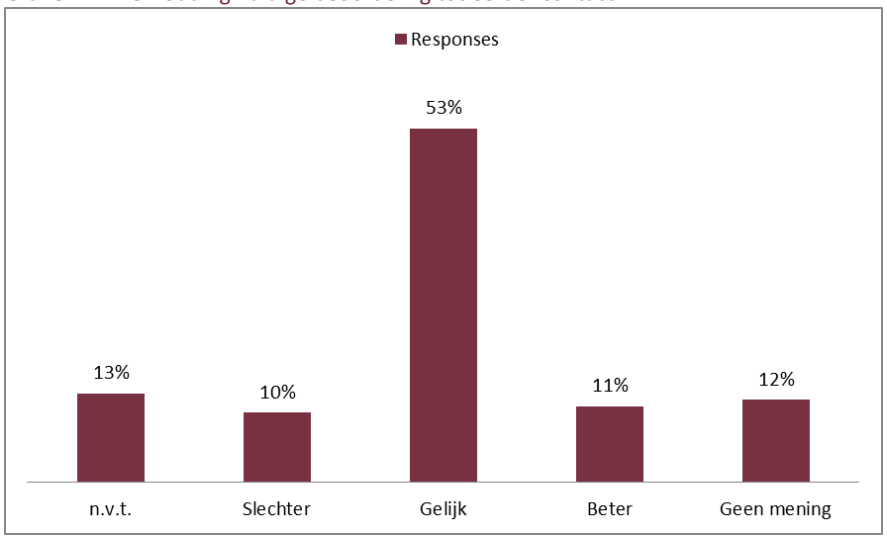
Grafiek 20: klantvriendelijkheid chauffeur



7.8 Verhouding huidige beoordeling tot eerdere

Zoals in paragraaf 7.1 is aangegeven zijn bovengenoemde beoordelingen gebaseerd op de laatste rit. Om inzicht te krijgen hoe dit contact zich verhoudt tot eerdere ritten, wordt de gebruiker hiernaar in de enquête gevraagd. Onderstaande grafiek geeft het resultaat van 106 respondenten weer.

Grafiek 21: Verhouding huidige beoordeling tot eerder contact



7.9 Conclusie

Gebruikers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de rit in het algemeen. Op deze vraag hebben de respondenten gereageerd door een rapportcijfer te geven. Het gemiddelde rapportcijfer voor de rit is een 7,6. Er is ook gevraagd om verschillende aspecten van de rit een rapportcijfer te geven. In onderstaande tabel is per onderdeel het rapportcijfer weergegeven.

Tabel A: Verhouding huidige beoordeling tot eerder contact

Onderdeel	Rapportcijfer
Gevoel veilig vervoerd te worden	8,2
Rijstijl	8,1
Reistijd van de rit	7,3
Netheid van het voertuig	8,4
Klantvriendelijkheid van de chauffeur	8,1

Het gemiddelde rapportcijfer van de onderdelen van de rit is een 8. Geconcludeerd kan worden dat de respondenten meer dan tevreden zijn over de rit.

Gebruikers is ook gevraagd naar de stiptheid van het vervoer. 3% van de respondenten geeft aan dat het vervoer nooit op tijd is. Ongeveer 39% van de respondenten geeft aan dat het vervoer altijd op tijd is. Daarnaast geeft 36% aan dat de rit regelmatig op tijd is.

Op de vraag of bovenstaande beoordelingen zich verhouden tot eerdere ritten geeft 53% dat deze gelijk is, 11% dat het beter is. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan dat de huidige beoordeling slechter is.

8 HULPMIDDELEN

Aan de gebruikers is ook gevraagd of ze tijdens het reizen wel eens gebruik maken van hulpmiddelen.

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen worden door de vervoerder ter beschikking gesteld.

Daarnaast kan het voorkomen dat een gebruiker bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer.

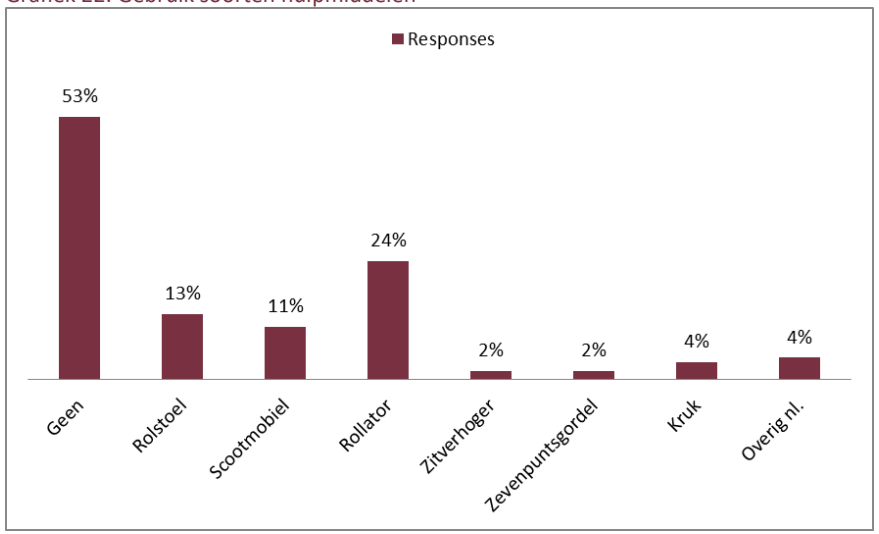
Om inzicht te krijgen in de hulpmiddelen en hoe deze hulpmiddelen worden gebruikt tijdens vervoer zijn een aantal vragen voorgelegd aan de gebruikers.

In onderstaande paragrafen is de respons van de gebruikers uitgewerkt. Met het uitwerken van de respons zijn geen kruisanalyses uitgevoerd en is geen onderscheid gemaakt in de respons tussen vraagafhankelijk- of routevervoer. In het definitieve rapport wordt dit wel uitgewerkt.

8.1 Gebruik hulpmiddelen

Om inzicht te krijgen in welke mate er binnen doelgroepenvervoer gebruik wordt gemaakt van hulpmiddelen is de respondenten gevraagd aan te geven of en van welke hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het resultaat van 114 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

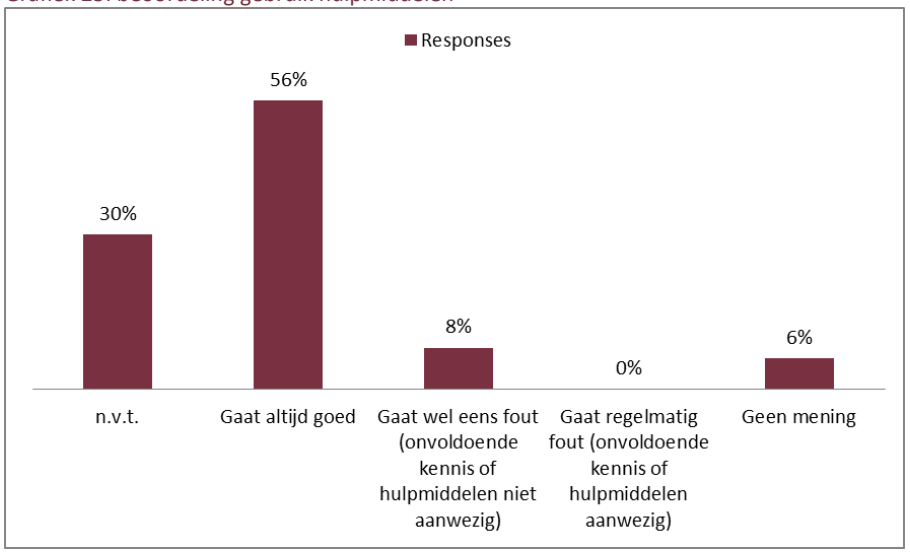
Grafiek 22: Gebruik soorten hulpmiddelen



8.2 Chauffeur en hulpmiddelen

Aan deze hulpmiddelen zijn eisen verbonden aangaande gebruik en vervoer. De chauffeur heeft een verantwoordelijkheid als het gaat om het gebruik van deze hulpmiddelen tijdens het vervoer. Om inzicht te krijgen of de chauffeur goed omgaat met de hulpmiddelen en of de hulpmiddelen tijdens het vervoer goed worden vastgezet zijn deze vragen voorgelegd aan de gebruikers. In onderstaande tabel is het resultaat van 50 respondenten weergegeven.

Grafiek 23: beoordeling gebruik hulpmiddelen

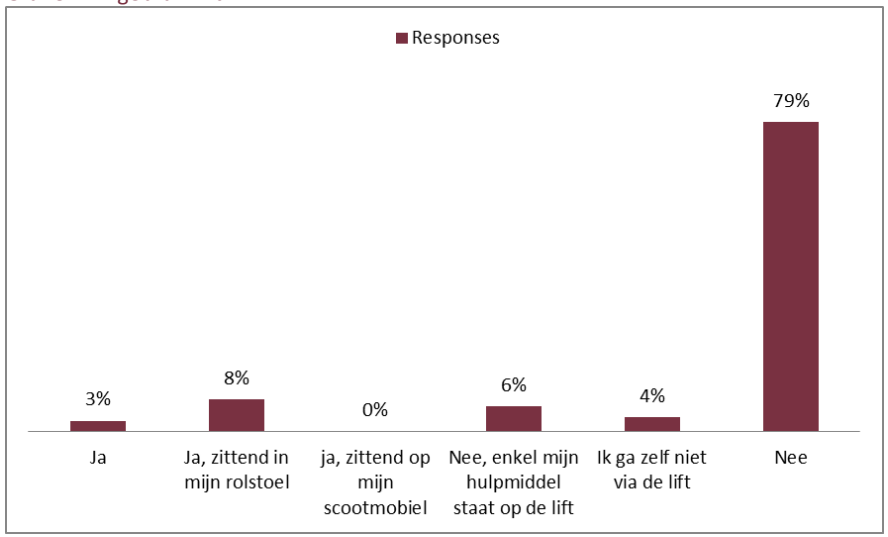


8.3 Gebruik van de lift

De hulpmiddelen rolstoel en scootmobiel worden door middel van een lift in het voertuig geplaatst. Om veiligheidsredenen mogen enkel de hulpmiddelen door de lift in het voertuig worden geplaatst. De gebruiker mag niet via de lift instappen. Enige uitzondering hierop is de gebruiker die in een rolstoel zit.

Om te achterhalen waarvoor de lift van het voertuig gebruikt wordt, is de vraag voorgelegd aan de gebruikers. De resultaten van 110 respondenten zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 24: gebruik lift



8.4 Conclusie

Op basis van de resultaten uit dit hoofdstuk blijkt dat 47% van de respondenten gebruik maakt van hulpmiddelen.

Aan het gebruik van hulpmiddelen zijn eisen en regels gebonden. Bij het in- en uitstappen en tijdens het vervoer is de chauffeur er verantwoordelijk voor dat hier op een adequate wijze mee wordt omgegaan.

In 56% van de gevallen wordt door de respondenten aangegeven dat op een goede (adequate) wijze wordt omgegaan met de hulpmiddelen. Bij 8% van deze respondenten gaat het (soms) fout. De oorzaak van de fout wordt toegewezen aan onvoldoende kennis van het hulpmiddel bij de chauffeur, of in het geval van kinderstoelen dat het hulpmiddel niet aanwezig is.

Sommige hulpmiddelen moeten via een lift in het voertuig worden geplaatst. Eisen en regels stellen dat bij gebruik van een rolstoel zowel de gebruiker als de rolstoel met de lift in het voertuig mogen worden geplaatst. Bij de overige hulpmiddelen mag de gebruiker niet via de lift in het voertuig stappen. Om inzicht te krijgen in welke mate dit toch plaatsvindt is de vraag voorgelegd aan de gebruikers. Bij geen van de respondenten wordt de lift gebruikt om het hulpmiddel en de gebruiker in te laten stappen, terwijl dit niet is toegestaan.

9 KLACHTENAFHANDELING

De regiecentrale is verantwoordelijk voor alle binnengekomen klachten. Klachten die telefonisch, per e-mail of via het digitale klachtenformulier worden gemeld, komen binnen bij de regiecentrale. De klachten die per post worden gemeld gaan rechtstreeks naar het onafhankelijke meldpunt.

De regiecentrale stuurt de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer naar de betreffende vervoerder.

De vervoerder heeft contact met de regiecentrale en de regiecentrale zorgt voor terugkoppeling naar degene die de klacht heeft ingediend.

De regiecentrale is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht veroorzaakt is door een vervoerder.

Klachten die betrekking hebben op het systeem zoals door de opdrachtgever bepaald, worden door de regiecentrale doorgestuurd naar de opdrachtgever.

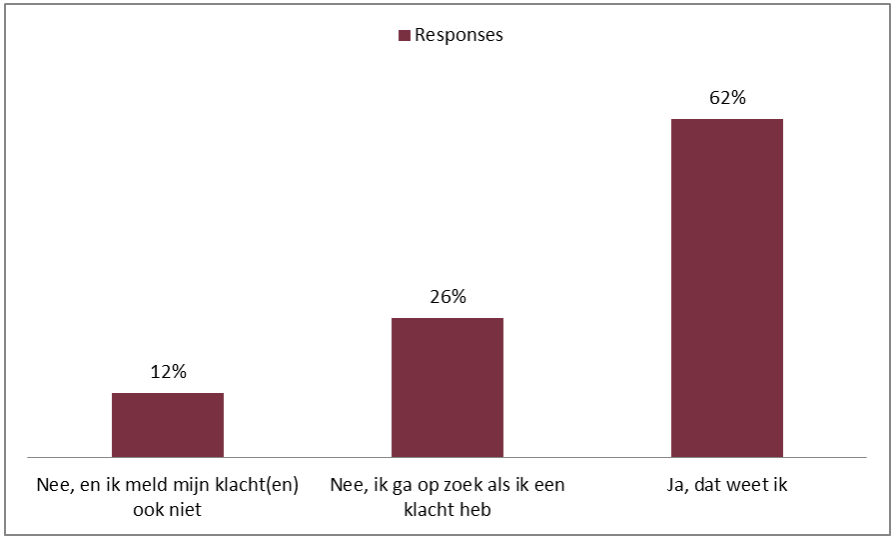
Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

In onderstaande paragrafen is de respons van de gebruikers aangaande de verschillende aspecten van klachtenafhandeling uitgewerkt. Met het uitwerken van de respons zijn geen kruisanalyses uitgevoerd en is geen onderscheid gemaakt in de respons tussen vraagafhankelijk- of routevervoer. Ook zijn de resultaten vanuit het klachtensysteem niet verwerkt. In het definitief rapport wordt dit wel uitgewerkt. Onderstaande paragrafen geven enkel de mening en ervaring van gebruikers weer.

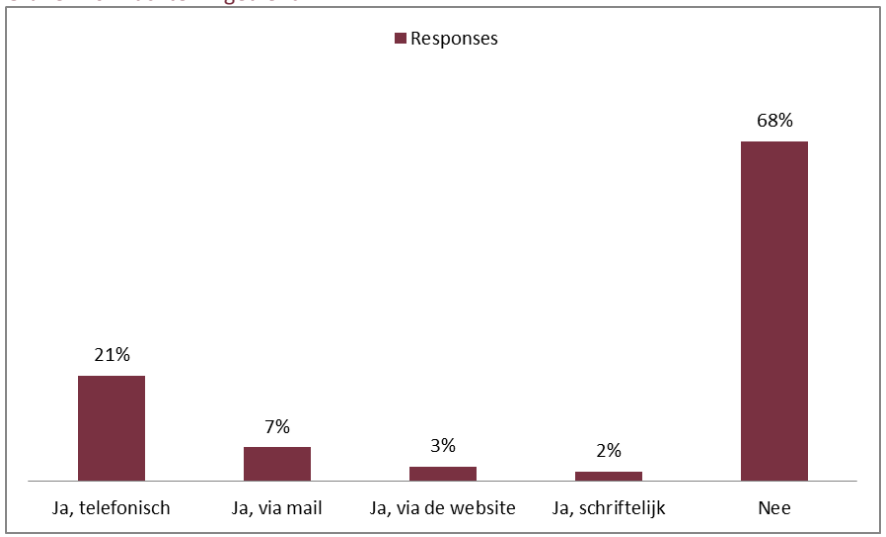
9.1 Indienen van klachten

Zoals bovenstaand is weergegeven zijn er verschillende manieren - post, e-mail of telefoon - waarop een klacht kan worden ingediend. Wil de gebruiker hiervan gebruik maken dan moet er sprake zijn van een klacht, en moet de gebruiker weten waar de klacht kan worden ingediend. Om te beoordelen of de gebruiker weet waar een klacht kan worden ingediend, is de vraag in de enquête voorgelegd aan de gebruikers. Het resultaat van de 101 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 25: indienen van klachten



Grafiek 26: klachten ingediend



9.2 Klachten ingediend

Om inzicht te krijgen via welk medium een klacht wordt ingediend is de vraag voorgelegd aan de gebruikers. De respons van de 105 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven.

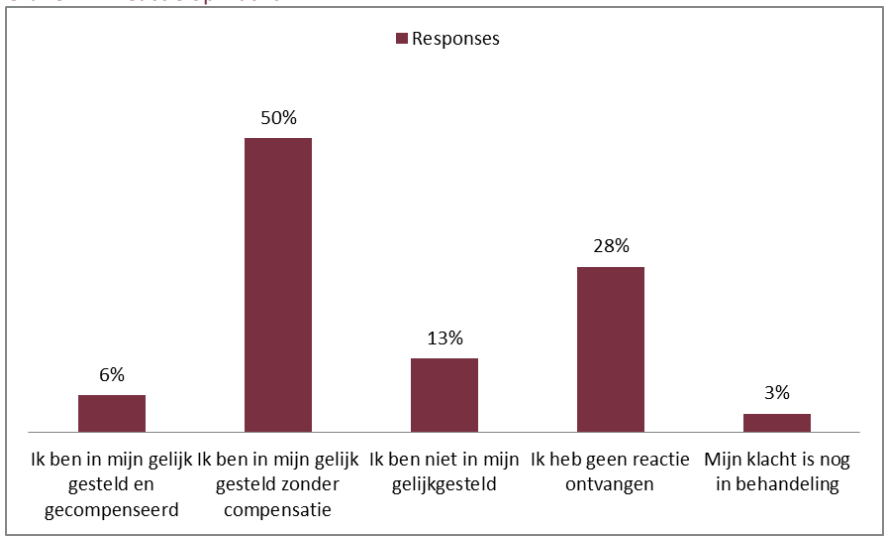
9.3 Afhandeling klachten

Aan de afhandeling van klachten zijn eisen verbonden. Deze eisen zijn opgenomen in het bestek. Of de eisen wel of niet zijn nageleefd, zegt echter niets over de ervaring van de klant aangaande de afhandeling. De gebruikers is gevraagd aan te geven of ze vonden dat hun klacht wel of niet goed was afgehandeld.

32% van de 34 respondenten die ooit een klacht heeft ingediend vond dat hun klacht goed was afgehandeld. Ongeveer 47% vond dat niet. De rest had geen mening.

Of men tevreden is zegt op zichzelf weinig. Belangrijk is om te weten waarom men tevreden was. Om die reden is de respondent gevraagd aan te geven wat de reactie was op de klacht. Het resultaat is in onderstaande grafiek weergegeven.

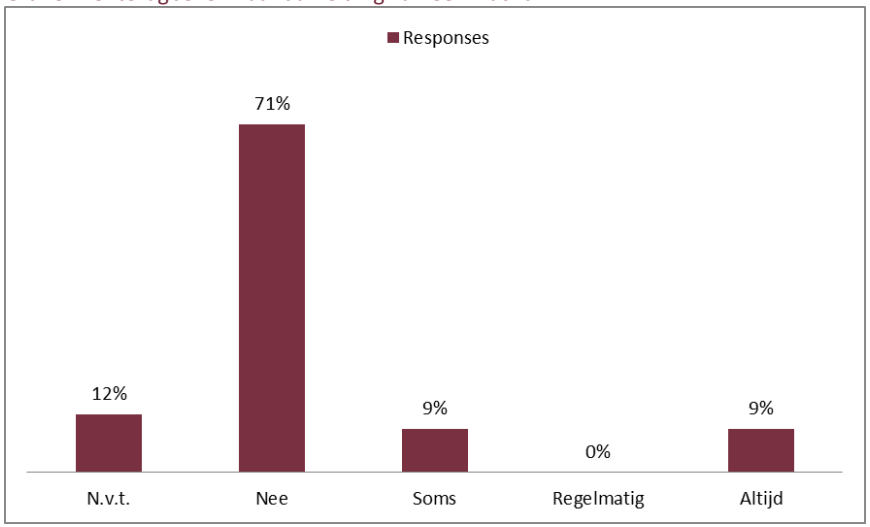
Grafiek 27: reactie op klacht



9.4 Teruggebeld naar aanleiding van een klacht

De klachtenafhandeling heeft de mogelijkheid om de gebruiker terug te bellen om beter inzicht te krijgen in de aard en de omvang van de klacht. Respondenten is gevraagd aan te geven in welke mate teruggebeld wordt. De respons (34) is in onderstaande tabel weergegeven.

Grafiek 28: terugbellen naar aanleiding van een klacht



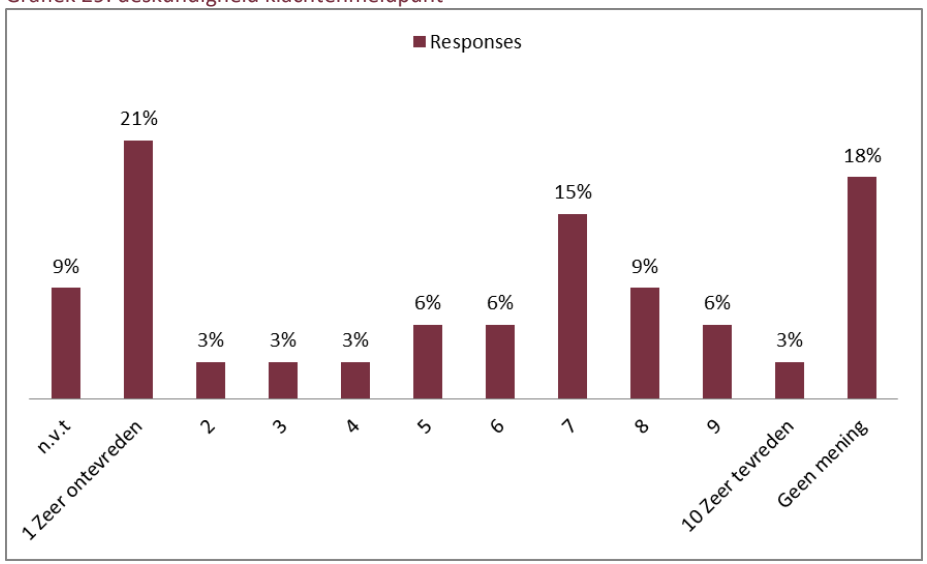
9.5 Klacht begrijpelijk

Het is belangrijk voor een gebruiker dat wanneer een klacht wordt ingediend, de klacht ook wordt begrepen. Aan de respondenten die een klacht hebben ingediend is gevraagd of zij het gevoel hadden dat de klacht begrepen werd.

Ongeveer 53% van de 34respondenten geeft aan dat zij van mening zijn dat hun klacht begrepen werd, 26% geeft aan dat hun klacht niet begrepen werd.

Of een klacht begrepen wordt, hangt nauw samen met de deskundigheid van het klachtenmeldpunt. Om hierin inzicht in te krijgen is de gebruiker gevraagd naar hun mening aangaande de deskundigheid van het klachtenmeldpunt. De deskundigheid van het klachtenmeldpunt krijgt een rapportcijfer 5,0. De verdeling van de score is in onderstaande grafiek weergegeven.

Grafiek 29: deskundigheid klachtenmeldpunt

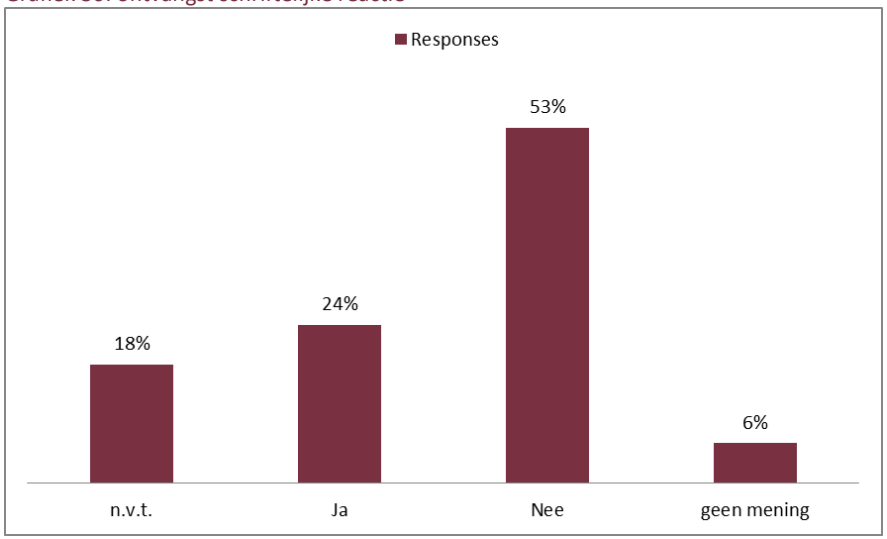


.

9.6 Schriftelijke reactie

Zoals aangegeven zijn er eisen gesteld aan de klachtenafhandeling. Een van deze eisen schrijft voor dat binnen twee weken na het indienen van een klacht er een schriftelijke reactie wordt gegeven. Om inzicht te krijgen in welke mate dit plaatsvindt is de vraag voorgelegd aan de gebruikers. Het resultaat van 34 respondenten is in onderstaande grafiek weergegeven. De enquête is niet ingegaan op inhoud, aard, formulering of kwaliteit van de schriftelijke reactie.

Grafiek 30: ontvangst schriftelijke reactie



9.7 Conclusie

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen; telefonisch, via e-mail, via de website en schriftelijk. Ongeveer 12% van d erespondenten geeft aan dat ze geen klachten melden omdat ze niet weten waar en hoe dit moet.

Op de vraag of de gebruiker ooit een klacht heeft ingediend zijn 105 reacties binnengekomen. Hiervan heeft 1/3 aan dat ze ooit een klacht heeft ingediend. Van de respondenten die een klacht hebben ingediend heeft 28% nooit een reactie gehad en is bij 3% de klacht nog in behandeling. Ongeveer 18% van de respondenten, die een klacht heeft ingediend, zijn teruggebeld.

In het bestek is een eis opgenomen dat te allen tijde binnen twee weken na het indienen van een klacht een schriftelijke reactie wordt gegeven. 53% van de respondenten die een klacht heeft ingediend geeft aan niet binnen twee weken een schriftelijke reactie te hebben ontvangen.

Ongeveer 26% van de respondenten die een klacht heeft ingediend geeft aan dat hun klacht niet begrepen werd, en ongeveer 35% geeft het klachtenmeldpunt een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer ligt daarbij op een 5.

10 PROBLEEMINVENTARISATIE DOOR DE GEBRUIKER

De enquête is afgesloten met een drietal vragen. Deze vragen betreffen een probleeminventarisatie vanuit het perspectief van de gebruiker.

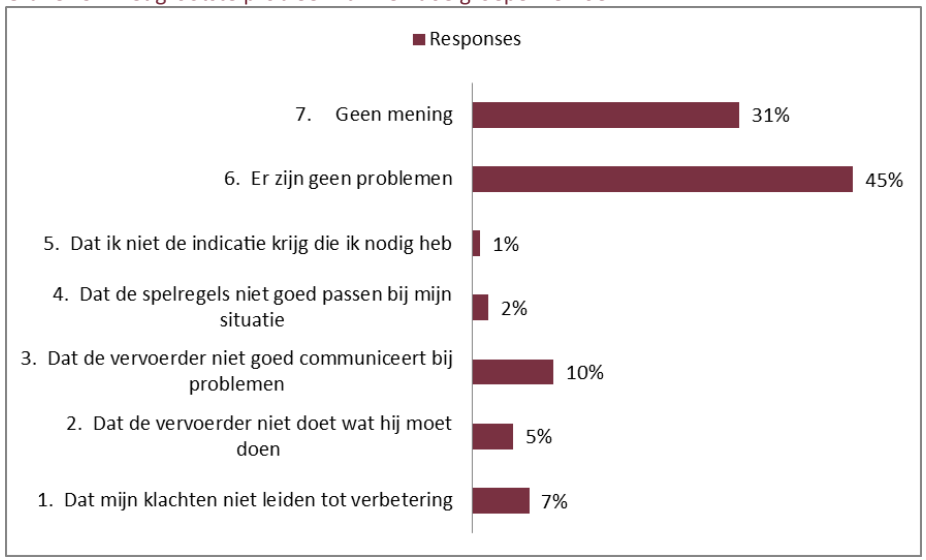
1. De eerste vraag die de gebruikers is voorgelegd is aan te geven wat het grootste probleem is aangaande het doelgroepenvervoer;
2. De tweede vraag betreft: Wanneer er iets mis gaat met een rit dan komt dit meestal door ….;
3. De derde vraag betreft suggesties en opmerkingen in het algemeen.

In onderstaande paragrafen is ingegaan op de respons van de gebruikers.

10.1 Grootste probleem met vervoer

Ongeveer 45% van de respondenten geeft aan dat zij geen problemen ervaren binnen het doelgroepenvervoer. Ongeveer 31% heeft geen mening. Het percentage dat een probleem ervaart is onderstaande tabel weergegeven.

Grafiek 31: het grootste probleem binnen doelgroepenvervoer.



Op basis van het bovenstaande wordt duidelijk dat ongeveer 7% van 105 respondenten ervaart als grootste probleem dat zijn of haar klachten niet leiden tot verbetering.

Ongeveer 5% van de respondenten geeft aan dat het grootste probleem is dat vervoerders niet doen wat ze moeten doen. Deze uitkomst wijst primair in de richting van een betere naleving van regels en in de richting van beter verwachtingenmanagement. Datgene wat wordt aangeboden, moet ook worden waargemaakt.

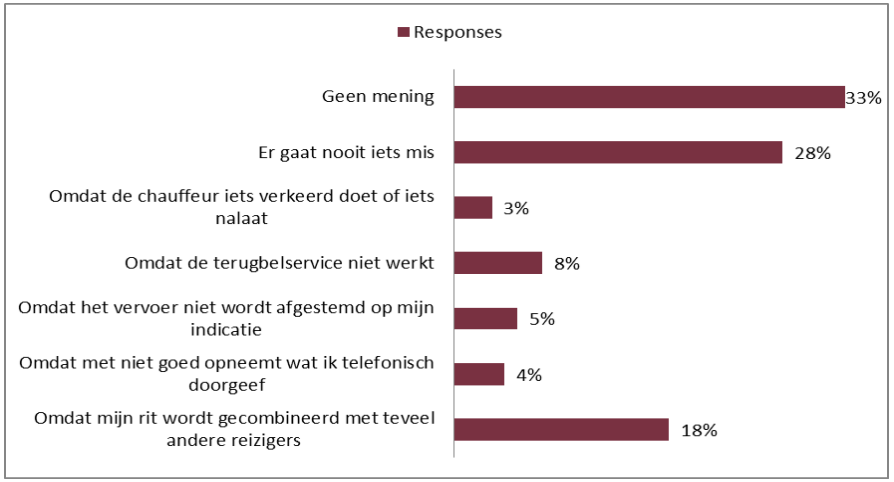
Ongeveer 1% van de respondenten ziet als grootste probleem de indicatie die zij hebben gekregen en dat de spelregels niet aansluiten op de situatie van de respondent.

10.2 Hoofdreden oorzaak missers

Het is van belang om de ervaren problemen van de gebruiker bij de oorzaak aan te pakken. We hebben de gebruikers gevraagd wat in hun ogen de meest voorkomende oorzaak van problemen met het vervoer is.

Ongeveer 28% van 1265 respondenten geeft aan dat niets misgaat met de rit. Ongeveer 33% heeft geen mening. Het percentage waarbij iets mis gaat met de rit is onderstaande tabel weergegeven.

Grafiek 32: hoofdreden oorzaak missers



Op basis van het bovenstaande wordt geconstateerd dat ongeveer 18% als grootste oorzaak van problemen de combinatiegraad ervaart: om precies te zijn ‘mijn rit wordt met teveel andere mensen gecombineerd.’

De meeste overige respondenten kiezen als grootste oorzaak van problemen een reden die te maken heeft met communicatie: de telefonische ritaanname, de afstemming van het vervoer op de indicatie en het functioneren van de terugbelservice. Slechts 3% wijst de chauffeur aan als de hoofdoorzaak van de voorkomende problemen.

10.3 Suggesties en opmerkingen

De enquête bood de gebruikers de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen of suggestie te doen. 46 respondenten hebben hiervan gebruik gemaakt. Deze reacties worden aan de gemeente overhandigd.

10.4 Conclusie

Ongeveer 45% van de respondenten vindt dat er geen grote problemen zijn binnen het doelgroepenvervoer. Het percentage dat grote problemen ervaart wijdt dit voornamelijk aan communicatie, en dat klachten niet leiden tot verbetering. Als oorzaak van de problemen geeft 18% van de respondenten aan dat de rit met te veel andere reizigers gecombineerd wordt.

Colofon

Opdrachtgever	:	Bestuur van BVO DRAN
Project	:	Enquête onder de gebruikers van Avan voor de gemeente Zevenaar
Dossier	:	G2020-01-002
Omvang rapport	:	37 pagina's
Auteurs	:	Q. Cuppen
Interne controle	:	W. Franssen
Projectleider	:	Q. Cuppen
Projectmanager	:	P. Pölz
Datum	:	23 november 2017

bel +31(0)492 33 07 08
e-mail info@qppc.nl
internet www.qppc.nl

(hoofd)vestiging Helmond 't Cour 32 - 5701 MP Helmond
vestiging Tilburg Jules Verneweg 19E - 5051 BE Tilburg
post postbus 175 - 5700 AD Helmond