

## Notitie Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder 2017/2018

November 2018

---

In opdracht van de gemeenten zijn twee onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd over RegioRijder. Eén onder Wmo-reizigers van RegioRijder en één onder ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder. De onderzoeken zijn uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ in de periode van begin mei tot en met half juni 2018. Beide onderzoeken worden jaarlijks herhaald.

De resultaten staan beschreven in de rapportages 'Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018' en 'Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer schooljaar 2017/2018' van augustus 2018. In onderstaande toelichting wordt door de gemeenten per onderzoek een korte reactie gegeven. Tot slot worden de te nemen maatregelen naar aanleiding van beide onderzoeken beschreven.

### Wmo-vervoer

Voor het onderzoek is een aselechte steekproef van 1200 Wmo-reizigers van RegioRijder benaderd en hierop zijn ruim 550 vragenlijsten ingevuld. Uit de antwoorden blijkt dat 75% van de respondenten ouder is dan 75 jaar en dat 64% van de respondenten minder dan één keer per week reist. Bijna 40% reist met een rollator.

- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Ruim 90% van de respondenten is (zeer) tevreden over het telefonisch reserveren en de klantvriendelijkheid van de telefoniste. De tevredenheid over het reserveren via internet of gebruik van de website is een stuk lager en deels verklaarbaar, als je kijkt naar de leeftijd van de meeste reizigers. Toch blijft het een aandachtspunt om reizigers te blijven stimuleren online te boeken. Van de respondenten heeft 33% wel eens overwogen om een klacht in te dienen, waarvan 22% dit ook daadwerkelijk heeft gedaan. De tevredenheid over de afhandeling blijft steken op 51%. Meest genoemd hierbij wordt dat het probleem niet is opgelost, men ontevreden is over de terugkoppeling of reactie uitbleef. Mogelijk is dit mede het effect van de problemen in de klachtafhandeling van afgelopen jaar. In de afgelopen periode is daarom het klachtenaanname en -afhandelingsproces aangepast. Voor komend jaar wordt hierop een verbetering verwacht.

- Ritplanning en wachttijd

Over het op tijd opgehaald worden en op bestemming zijn, geeft 66% van de respondenten aan (zeer) tevreden te zijn en oordeelt daarnaast 22% hier neutraal over. De onlogica van de ritplanning en de (te) lange wachttijden zijn hierbij de meest genoemde verbeterpunten. In de periode januari tot en met juni 2018 zijn de stiptheidscijfers van RegioRijder verbeterd. Voor komend jaar wordt extra aandacht gegeven aan de logica van routes en de wachttijden (bijv. na bezoek aan een dokter of ziekenhuis).

- De chauffeur en het voertuig

Over de uitstraling, behulpzaamheid en rijvaardigheid van de chauffeurs is men over het algemeen (zeer) tevreden (84-88%), het grootste deel van de respondenten heeft hier geen op- of aanmerkingen over. Reizigers die ontevreden zijn over het comfort van het voertuig geven aan dat de stoelen te hard zijn en dat men soms liever door een auto dan door een busje wordt opgehaald.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8, t.o.v. een 8,0 vorig jaar. Het lagere cijfer heeft mogelijk te maken met de opstartproblemen bij de instroom van het leerlingenvervoer in september 2017, die ook effect hebben gehad op het Wmo-vervoer.

De gemeenten concluderen dat de klanttevredenheid iets is terug gelopen. De gemeenten nemen de aandachtspunten mee in de contractgesprekken met vervoercentrale en vervoerders.

## Leerlingenvervoer

Voor het onderzoek zijn alle ouders/verzorgers van leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer van RegioRijder benaderd. Hiervan heeft 26% gereageerd, dit zijn 227 respondenten. Bijna alle kinderen reizen meerdere keren per week met RegioRijder. Iets meer dan een derde van de leerlingen is ouder van 12 jaar.

- Regels en afspraken

Het grootste deel van de respondenten (87%) geeft aan dat de regels en afspraken over het vervoer duidelijk zijn. Twaalf geven aan het helemaal niet duidelijk te vinden. In het handboekje leerlingenvervoer zijn de regels en afspraken beschreven. Dit boekje is herzien op basis van de ervaringen van afgelopen schooljaar en wordt voor de start van het nieuwe schooljaar aan alle ouders/verzorgers en scholen verstuurd.

- De chauffeur en het voertuig

Er wordt veel waarde aan een vaste chauffeur gehecht: 94% van de respondenten vindt dit (zeer) belangrijk. Over de uitstraling van de chauffeur (82%) en de omgang tussen chauffeur en kind (80%) is men over het algemeen tevreden. De kennis van de chauffeur over de specifieke doelgroep kan beter, 58% is hier (zeer) tevreden over. Men is over het algemeen tevredener over vaste chauffeurs, bij wisselende chauffeurs geeft men aan dat betrokkenheid soms mist en structuur voor kinderen ontbreekt. Voor het nieuwe schooljaar worden waar mogelijk zoveel als mogelijk vaste chauffeurs ingezet, rekening houdend met de doelgroep die deze het hardst nodig heeft. De problemen in de arbeidsmarkt voor chauffeurs blijven echter bestaan, waardoor er geen garanties gegeven kunnen worden. Voor de kennis bij de chauffeurs wordt komende periode ingezet op nadere scholing via apps en voorlichting door scholen.

- Planning en reistijd

Over het op tijd ophalen en op bestemming zijn is 72% van de respondenten (zeer) tevreden. De tijd dat een kind in het voertuig zit is voor 17% van de respondenten te lang. Grootste punt van ontevredenheid (50%) zit in de informatievoorziening bij vertraging. Respondenten geven aan graag proactief door RegioRijder geïnformeerd te willen worden bij wijzigingen of vertragingen. Komende periode wordt bekeken op welke wijze de vervoercentrale hier nog beter invulling aan kan geven. In het online Reisportaal kunnen ouders/verzorgers reeds veel (actuele) informatie vinden.

- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Over de telefonische bereikbaarheid van de vervoercentrale is 34% van de respondenten (zeer) ontevreden. Mogelijk speelt hierbij de periode van de opstartproblemen in september tot en met december 2017 een rol. De bereikbaarheid van de vervoercentrale wordt maandelijks gemonitord en verbeterpunten worden besproken in de gesprekken met de vervoercentrale.

Ook het gebruik van digitale middelen kan nog verbeteren: Reisportaal wordt nog niet door iedereen gebruikt. Van de respondenten die het wel gebruiken geeft 68% aan (zeer) tevreden te zijn over de gebruiksvriendelijkheid. Voor het nieuwe schooljaar is er extra informatie en communicatie richting ouders/verzorgers en specifieke scholen geweest over het gebruik en de functies van Reisportaal, om mutaties beter te kunnen verwerken en fouten te voorkomen. In de gemeenten Haarlemmermeer wordt ook Reisportaal ingevoerd voor ouders/verzorgers, als vervanging voor Vervoeronline.

Van de 67% respondenten die wel eens overwogen hebben een klacht in te dienen, heeft 58% dit ook daadwerkelijk gedaan. Hiervan geeft 52% aan dat deze niet naar tevredenheid is afgehandeld. De meeste respondenten geven aan dat de klacht niet is opgelost en het probleem zicht nog steeds

voordet. Om reizigers beter te kunnen helpen is er nu een duidelijke scheiding gemaakt tussen het indienen van klachten (via een apart telefoonnummer) en als een kind te laat of niet is opgehaald (rechtstreeks via de planning van de vervoercentrale). Hierdoor kunnen problemen beter en sneller worden opgelost.

- Algemeen oordeel over RegioRijder

De algehele dienstverlening van RegioRijder wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3. Ondanks de slechte start is er voor het eerste schooljaar wel een voldoende. De hoogte van het cijfer vraagt wel om de nodige verbeteringen voor het nieuwe schooljaar. Het meest genoemde verbeterpunt is de communicatie naar ouders/verzorgers bij wijzigingen, vertragingen, ziekte of andere onregelmatigheden.

Ook zijn er complimenten, vooral voor de vaste chauffeurs, ze zijn vriendelijk, betrokken, geduldig en behulpzaam. Daarnaast zijn er ook een paar complimenten over de (klant)vriendelijke en oplossingsgerichte telefonisten. Ook is er een compliment over de verbetering t.o.v. het begin van het schooljaar. De vaste chauffeur, is ondanks de krappe markt, een belangrijk aandachtspunt voor het nieuwe schooljaar.

- Oordeel van de kinderen zelf

Ook de kinderen zelf is gevraagd wat zij goed vinden aan het vervoer naar school. Ook hier zijn veel complimenten voor de chauffeur, deze is vriendelijk, gezellig en luistert naar ze. Eén zegt zelfs dat de chauffeur zijn/haar vriend is geworden. Er zijn ook complimenten voor het (bijna) altijd op tijd op school zijn.

Kinderen willen graag de volgende dingen aan RegioRijder veranderen: een vaste chauffeur, een andere chauffeur, kortere reistijd of eerder opgehaald worden, op tijd op school komen, gedrag van leerlingen in de bus, waarbij enkele aangeven ruziemakers en stoute kinderen het liefst uit de bus te zetten. Tot slot stelt één kind voor dat de omstandigheden voor de chauffeurs verbeterd moeten worden, één zou liever meer Tesla's zien en weer één ander stelt voor dat helikopters sneller zijn dan auto's.

#### Concrete maatregelen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek:

##### Klachtafhandeling:

- Per 1 augustus 2018 is het klachtenproces voor beide vervoerstromen aangepast en vereenvoudigd voor de reiziger. Na het vierde kwartaal van 2018 wordt geëvalueerd en onderzocht of deze aanpassing het gewenste effect heeft.

##### Wmo-vervoer:

- Er wordt in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2019 een externe toets uitgevoerd op de logica van de planning. Ook wordt op de website van RegioRijder meer uitleg gegeven over het planningsproces, zodat klanten meer inzicht krijgen.
- Er wordt een bijeenkomst georganiseerd worden met een aantal klanten om het boekingsproces via internet door te lopen en op basis van gebruikersfeedback te verbeteren. Ook wordt bekeken hoe mensen nog meer en makkelijker via internet kunnen boeken.

##### Leerlingenvervoer:

- Voor het leerlingenvervoer van het huidige schooljaar is het streven dat minimaal 85% van de vaste schoolroutes wordt uitgevoerd met een vast rooster van 2-3 vaste chauffeurs. Voor de schoolroutes naar de meest kwetsbare scholen geldt dit voor 100% van de routes.
- Na de start van het nieuwe schooljaar worden bijeenkomsten voor chauffeurs georganiseerd om de regels en afspraken helder te maken, chauffeurs en planners ervaringen met elkaar te laten uitwisselen en te inventariseren waar verbeteringen in de praktijk mogelijk zijn.
- Om de kennis van de chauffeur over de specifieke doelgroep te verbeteren, wordt een speciale app ingezet om de kennis van de chauffeur te vergroten.
- De gemeenten gaan monitoren of de vervoercentrale ouders/verzorgers bij wijzigingen, grote vertragingen of andere calamiteiten proactief informeert. Ook wordt de website en het Reisportaal meer ingezet voor communicatie met ouders/verzorgers.