



Aan: Gemeenteraad Tynaarlo  
Postbus 5  
9480 AA VRIES

gemeente Tynaarlo

Onderwerp: Tussentijdse evaluatie Publiek Vervoer en klanttevredenheidsonderzoek

Geachte raadsleden,

Wij willen u graag informeren over de uitkomsten van twee onderzoeken die zijn uitgevoerd door het onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ in opdracht van Publiek vervoer. Het gaat om de Tussentijdse evaluatie van Publiek vervoer en het klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van leerlingenvervoer en Wmo-vervoer.

### **Tussentijdse evaluatie**

Deze evaluatie geeft inzicht in de doeltreffendheid en doelmatigheid van Publiek Vervoer, als ook de kwaliteit van de samenwerking tussen betrokken partijen (De evaluatie treft u aan in de bijlage).

#### *Conclusie Tussentijdse evaluatie*

Publiek Vervoer voert haar taken ten aanzien van contractmanagement en beheer van het klachtenloket naar behoren uit. Ten aanzien van de doorontwikkelingstaak is het te vroeg om te concluderen of Publiek Vervoer deze doelstelling al dan niet heeft volbracht. Ten aanzien van de doelmatigheid kan gesteld worden dat de structurele taken binnen het werkbudget blijven. Er is echter wel extra (externe) financiering nodig voor de uitvoering van incidentele taken (voornamelijk ten aanzien van evaluatie en doorontwikkeling).

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Het tweede onderzoek betreft het klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer (onderzoeksrapporten zie bijlagen). Het vervoer wordt in onze gemeente uitgevoerd door Connexxion.

#### *Conclusie klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer 2019*

Ruim 70% van de leerlingen geeft aan tevreden te zijn over het vervoer naar school, 11% laat echter weten hier ontevreden over te zijn. Over alle aspecten van het contact met de vervoerder is circa 70% van de respondenten tevreden. Respondenten zijn met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de telefooncentrale. Ruim driekwart is tevreden over het feit dat leerlingen op tijd opgehaald worden en op tijd aankomen. De communicatie tussen vervoerder en school kan in de ogen van 15% van de respondenten beter. Over de chauffeur zijn respondenten positief te spreken. Respondenten hebben positieve ervaringen met het voertuig waarin leerlingen vervoerd worden. Circa 85% is positief over hoe schoon het voertuig is, de verlichting en het gemak bij het in- en uitstappen. Al met al beoordelen respondenten de dienstverlening van Publiek Vervoer ten slotte met een 7,3.



*Conclusie klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2019*

De meeste respondenten laten weten dat ze door het vervoer kunnen komen waar ze willen (92%) en dat ze zich beter zelfstandig kunnen redden (91%). Respondenten beoordelen de dienstverlening van Publiek Vervoer ten slotte met een 8,0. Respondenten (circa 90%) zijn met name te spreken over de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de telefooncentrale. De meningen over de afhandeling van klachten verdeeld; iets meer dan de helft is tevreden over de afhandeling. Circa 90% geeft aan tevreden te zijn over de professionaliteit, behulpzaamheid en vriendelijkheid van de chauffeur en laat weten dat het voertuig schoon is en de verlichting goed is. Respondenten zijn minder te spreken over het gemak bij het in- en uitstappen: 78% geeft aan tevreden te zijn, terwijl 6% ontevreden is. Over het comfort van de stoelen zijn de meningen verdeeld.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders

mr. J. Th. van Nieukerken  
gemeentesecretaris

drs. M.J.F.J. Thijsen  
burgemeester

Deze brief is automatisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.