

Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek 2019 en tussenevaluatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe

Steller R.H. Bleeker

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 49 Bijlage(n) 15

Ons kenmerk



Datum 30-9-2020 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hiermee bieden wij uw raad het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019 en de tussenevaluatie van de (bedrijfsvoerings)organisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe (Publiek Vervoer) aan. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Zorgfocuz heeft beide onderzoeken uitgevoerd. Publiek Vervoer is verplicht om jaarlijks de klanttevredenheid te meten van de reizigers in het doelgroepenvervoer middels een KTO. Voor de gemeente Groningen betreffen dit de reizigers in het Wmo-vervoer, het Leerlingenvervoer en het P-wet vervoer. In deze brief geven wij een samenvatting van de resultaten en een toelichting op de meest opvallende uitkomsten. De resultaten van het KTO 2019 en de evaluatie vindt u in bijgaande rapportages die als bijlages zijn toegevoegd aan deze brief.

#### **Aanleiding en doel Klanttevredenheidsonderzoek**

Publiek Vervoer is verplicht om jaarlijks de klanttevredenheid te meten van de reizigers in het doelgroepenvervoer middels een KTO. De klanttevredenheid wordt gemeten over de volgende thema's: het contact met de vervoerder, de ritplanning en wachttijd, de chauffeur, het voertuig en tot slot een algemeen oordeel over de vervoerder.

#### **Respondenten Klanttevredenheidsonderzoek**

In totaal zijn 6.835 inwoners vanuit alle gemeentes in Groningen en Drenthe uitgenodigd voor het onderzoek van het Wmo-vervoer. 3.210 respondenten zijn meegenomen in de analyse. De respons komt daarmee op 47%. Voor het Leerlingenvervoer zijn in totaal 3.612 ouders/verzorgers uitgenodigd voor het onderzoek, 1.312 respondenten zijn meegenomen in het onderzoek. De respons komt daarmee op 36%. Het KTO voor het P-wet vervoer is uitgevoerd onder 46 respondenten, daarvan zijn 18 werkzaam bij Iederz. Deze respondenten zijn geïnterviewd.

De hoeveelheid respondenten van de gemeente Groningen vindt uw raad in de afzonderlijke bijlages voor de percelen Groningen-Centraal en Groningen-Noord. De

voormalige gemeentes Groningen en Haren maken onderdeel uit van perceel Groningen-Centraal. De voormalige gemeente Ten Boer maakt onderdeel uit van perceel Noord-Groningen.

### **Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer perceel Groningen-Centraal**

#### *Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoerder?*

Respondenten zijn met name tevreden over de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de telefooncentrale, respectievelijk 81% en 88%. Daarnaast is 81% tevreden over de juistheid van de verkregen informatie en 82% is tevreden over de duidelijkheid van deze informatie. Opvallend is dat aanmerkelijk minder respondenten tevreden zijn over het reserveren via internet (51%) dan via de telefoon (85%). Tot slot zijn de meningen over de afhandeling van klachten verdeeld; iets meer dan de helft (66%) is tevreden over de afhandeling. 48% van de respondenten geeft aan te weten waar ze een klacht kunnen indienen tegenover 52% die dat niet weet.

#### *Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?*

62% is tevreden over het tijdstip van ophalen en 27% neutraal. 68% geeft aan tevreden te zijn over het tijdstip van aankomen op de bestemming. 64% is tevreden over de tijd die wordt doorgebracht in het voertuig. Respondenten zijn minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden, zoals vertraging. 45% is tevreden over de informatie die zij krijgt, terwijl 20% laat weten hier ontevreden over te zijn. Driekwart van de respondenten is tot slot tevreden over de terugbelservice door de chauffeur.

#### *Hoe ervaren inwoners de omgang met de chauffeur?*

Volgens onze inwoners worden zij goed behandeld door de chauffeur. 85% geeft aan tevreden te zijn over de professionaliteit, 90% over de behulpzaamheid en 87% over de vriendelijkheid van de chauffeur. Daarnaast zijn zij positief over het rijgedrag van de chauffeur (86%). Relatief gezien zijn respondenten minder tevreden over de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied, al geeft 78% aan tevreden te zijn.

#### *Wat vinden inwoners van het voertuig waarin zij vervoerd worden?*

Geen enkele inwoner is ontevreden over de verlichting en over hoe schoon het voertuig is. Respondenten zijn minder te spreken over het gemak bij het in- en uitstappen: 70% geeft aan tevreden te zijn, terwijl 7% ontevreden is. Over het comfort van de stoelen zijn de meningen verdeeld, waar 77% aangeeft tevreden te zijn is 4% ontevreden en 20% staat hier neutraal in. 75% van de inwoners is tevreden over het vervoer van de hulpmiddelen terwijl 2% hier niet tevreden over is.

#### *Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?*

De meeste inwoners laten weten dat het vervoer aansluit bij hun persoonlijke behoefte (83%) en dat ze kunnen komen waar ze willen (91%). Verder geven 89% van de inwoners aan zich beter zelfstandig te kunnen redden. Onze inwoners beoordelen de dienstverlening van onze vervoerder met een 7,9.

## **Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer perceel Groningen-Centraal**

### *Hoe ervaren inwoners het contact met de vervoerder?*

60% van de respondenten zijn tevreden over de bereikbaarheid en 69% over de klantvriendelijkheid van de telefooncentrale. 54% is tevreden over de snelheid waarmee ze worden geholpen en 65% is tevreden waarmee ze worden geholpen bij vragen. Daarnaast is 57% tevreden over de juistheid van de verkregen informatie en 60% is tevreden over de duidelijkheid van deze informatie. 52% is tevreden over het telefonisch reserveren en 54% over het reserveren via internet. Tot slot zijn de meningen over de afhandeling van klachten verdeeld; de helft (50%) is tevreden over de afhandeling. 48% van de respondenten geeft aan te weten waar ze een klacht kunnen indienen tegenover 52% die dat niet weet. 21% van de inwoners maakt gebruik van het vervoersportaal van de vervoerder en 69% is tevreden over ditzelfde portaal. Driekwart van de inwoners weet waar ze wijzigingen kunnen doorgeven.

### *Wat vinden inwoners van de ritplanning en wachttijden?*

62% is tevreden over het tijdstip van ophalen en 27% neutraal. 64% geeft aan tevreden te zijn over het tijdstip van aankomen op de bestemming. 57% is tevreden over de tijd die wordt doorgebracht in het voertuig. Respondenten zijn minder tevreden over de informatievoorziening bij bijzonderheden. 33% is tevreden over de informatie die zij krijgt, terwijl 41% laat weten hier ontevreden over te zijn. 50% van de respondenten is tot slot tevreden over de communicatie tussen de vervoerder en de school over het vervoer.

### *Hoe ervaren inwoners de omgang met de chauffeur?*

78% is tevreden over de kennismaking met de chauffeur. 75% geeft aan tevreden te zijn over de professionaliteit, 75% over de behulpzaamheid en 80% over de rijvaardigheid van de chauffeur. 78% is tevreden over het contact tussen de chauffeur en zijn/haar (pleeg)kind. Daarnaast zijn zij positief over de kennis van de chauffeur over het vervoersgebied (80%). 80% van de kinderen wordt volgens de respondenten door dezelfde chauffeur vervoerd.

### *Wat vinden inwoners van het voertuig waarin zij vervoerd worden?*

Geen enkele respondent is ontevreden over de verlichting en 1% is ontevreden over hoe schoon het voertuig is. 81% van de respondenten is te spreken over het gemak bij het in- en uitstappen. 81% van de ondervraagden is tevreden over het comfort van de stoelen, 81% over de veiligheid in het voertuig en 49% over de sfeer in het voertuig.

### *Wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder?*

69% van de respondenten geeft aan dat het vervoer aansluit bij de persoonlijke behoefte en dat door het vervoer 66% van de (pleeg)kinderen zich beter zelfstandig kan redden. Onze respondenten beoordelen de dienstverlening van onze vervoerder met een 7,0.

### *Mening van uw (pleeg)kind*

66% van de leerlingen is tevreden over het vervoer, 19% is neutraal en 17% is niet tevreden.

### **Samenvatting resultaten KTO**

Wat opvalt is dat zowel de Wmo-reizigers als de respondenten van het Leerlingenvervoer (zeer) tevreden zijn over de omgang met de chauffeur, de voertuigen die worden gebruikt en, het leerlingenvervoer weliswaar in iets mindere mate, in het algemeen over de vervoerder. Daarnaast zien we dat de Wmo-reizigers meer tevreden zijn over het contact met de vervoerder dan de respondenten van het Leerlingenvervoer. Met betrekking tot de klachtafhandeling zijn de respondenten van het Leerlingenvervoer en de Wmo-reizigers in iets mindere mate tevreden (66% en 50%). Verder valt op dat beide groepen in mindere mate tevreden zijn over de communicatie tijdens bijzondere situaties (zoals vertraging), de ritplanning en wachttijden.

Verder zien we dat de respondenten van het Leerlingenvervoer in het algemeen minder tevreden zijn dan de Wmo-reizigers. Een exacte verklaring hiervoor is lastig te geven maar uit navraag blijkt dat dit het geval is bij alle percelen en vervoerders. Wij begrijpen dat ouders kritischer zijn gezien de kwetsbaarheid van de te vervoeren doelgroep.

De algehele klanttevredenheidsscore wordt berekend o.b.v. tien kwaliteitsaspecten. Aan deze kwaliteitsaspecten zijn verschillende gewichten toegekend. De scores op de verschillende kwaliteitsaspecten resulteren in de algehele klanttevredenheidsscore (het rapportcijfer). Op basis van dit cijfer kan een bonus of malus worden toegekend. Dit rapportcijfer en de manier waarop deze wordt berekend zijn terug te vinden in de bijlage over de bonus-malus. Het gewenste niveau van klanttevredenheid is minimaal een 7.

De klanttevredenheid van het Wmo-vervoer scoort een 8,46. De klanttevredenheid van het Leerlingenvervoer scoort een 7,66. Hiermee voldoen zowel het Wmo-vervoer als het Leerlingenvervoer ruimschoots aan de gestelde marge.

De cijfers die uw raad hierboven vindt onder het kopje 'wat is het algemene oordeel van inwoners over de vervoerder' betreft het gemiddelde rapportcijfer gegeven door de respondenten zelf op de vraag: *Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder? (1=heel ontevreden, 10=heel tevreden)*. Dit betreft dus het cijfer gegeven door de ouders zelf en dient niet verward te worden met de algehele klanttevredenheidsscore o.b.v. de tien kwaliteitsaspecten.

Ondanks dat wij tevreden zijn over de uitkomsten van het KTO biedt het onderzoek handvaten om de dienstverlening te verbeteren. Samen met Publiek Vervoer en de vervoerders zal de gemeente a.d.h.v. de uitkomsten onderzoeken waar deze verbeteringen kunnen worden aangebracht.

### **Perceel Noord-Groningen en P-wet vervoer**

De voormalige gemeente Ten Boer maakt onderdeel uit van een ander perceel binnen de concessie van Publiek Vervoer, te weten perceel Groningen-Noord. Deze inwoners worden vervoerd door een andere vervoerder. Het resultaat van het Wmo-vervoer is vergelijkbaar met perceel Groningen-Centraal en het Leerlingenvervoer wordt zelfs beter beoordeeld. De resultaten van perceel Noord vindt uw raad in de bijlage. Dit geldt ook voor het P-wet vervoer, oftewel het vervoer van en naar Iederz.

Zowel het vervoer in perceel Groningen-Noord als het P-wet vervoer scoren ruimschoots binnen de gestelde marge.

### **Aanleiding en doel tussenevaluatie**

In april 2018 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe gestart. Alle gemeenten van de provincies Groningen en Drenthe zijn vertegenwoordigd in dit unieke samenwerkingsverband, evenals het OV-bureau Groningen Drenthe. Het OV-bureau ontwikkelt, beheert en organiseert het openbaar vervoer per bus in Groningen en Drenthe. Nergens in Nederland vindt een samenwerking op deze schaal plaats. Alle betrokken partijen werken samen om een zo optimaal en duurzaam mogelijk vervoersnetwerk te ontwikkelen en te realiseren. Op 3 december 2019 heeft Zijne Majesteit de Koning een werkbezoek afgelegd aan het OV-bureau en aan Publiek Vervoer. Tijdens dit werkbezoek sprak Koning Willem-Alexander met vertegenwoordigers van beide partijen over de samenwerking en de manier waarop het openbaar vervoer en het publiek vervoer wordt georganiseerd.

Door de gemeenten en het OV-bureau zijn een aantal taken ten behoeve van de organisatie van het doelgroepenvervoer overgedragen aan Publiek Vervoer, te weten: een deel van het contractmanagement, het beheer van een centraal klachtenloket en een doorontwikkelingsfunctie. Bij de oprichting van Publiek Vervoer is afgesproken om een tussenevaluatie uit te (laten) voeren om inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de organisatiestructuur. Zorgfocuz heeft deze eerste tussenevaluatie uitgevoerd, waarbij de stand van zaken op dit moment (i.e. twee jaar na oprichting van Publiek Vervoer) zijn opgemaakt.

Met de tussenevaluatie worden ervaringen opgehaald bij betrokken partijen met als uiteindelijke doelstelling: de dienstverlening en onderlinge samenwerking tussen Publiek Vervoer, gemeenten en vervoerders verder te verbeteren.

### **Respondenten tussenevaluatie**

Een vragenlijst is uitgezet onder alle deelnemende gemeenten. In totaal hebben 18 gemeenten gerespondeerd. Tevens is met een selectie van de gemeenten een aanvullend interview gehouden. In dit kader is gesproken met drie wethouders (waarvan twee ook deel uitmaken van het bestuur van Publiek Vervoer) en vier beleidsmedewerkers. Dit waren betrokkenen vanuit gemeenten: Stadskanaal, Westerkwartier, Appingedam, Emmen, Groningen, Westerveld en Noordenveld. Alle vervoerders, twee vertegenwoordigers van buurtbussen en het OV-bureau zijn eveneens uitgenodigd voor deelname aan het vragenlijstsonderzoek ofwel een (telefonisch) interview. Allen hebben gerespondeerd. Tot slot is er een interview geweest met de directeur van Publiek Vervoer als mede een relatiemanager.

Er zijn separate vragenlijsten/interviewschema's opgesteld voor gemeenten, vervoerders, het OV-bureau en Publiek Vervoer. De vragenlijst bestond veelal uit open vragen en een aantal stellingen. De volgende thema's zijn uitgevraagd: ambities en doelen, contractmanagement, klachtenafhandeling, samenwerking, financiën en doorontwikkeling. In de interviews werd waar nodig nader ingegaan op deze thema's.

### **Kerntaken Publiek Vervoer**

Een ruime meerderheid van de gemeenten ervaart de huidige manier van samenwerken als een verbetering ten opzichte van de situatie vóór Publiek Vervoer. Over het algemeen genomen is de meerderheid van de gemeenten tevreden over het contractmanagement en over het beheer van het centrale klachtenloket. Daarnaast zijn de eerste belangrijke stappen richting doorontwikkeling gezet. De meeste gemeenten vinden het te vroeg om te oordelen of Publiek Vervoer haar taak op het gebied van doorontwikkeling al dan niet heeft bewezen. Over de tot nu toe uitgevoerde ontwikkelstappen zijn overigens nagenoeg alle betrokken partijen (zeer) positief. Bijvoorbeeld op het gebied van kennisdeling en ontwikkeling van het online dashboard. Dit online dashboard biedt gemeentes o.b.v. de maandelijkse rittenbestanden een overzichtelijke en eenvoudige manier de mogelijkheid tot (factuur)controles en het uitvoeren van zeer diverse analyses. Door de samenwerking is het nu mogelijk om de gegevens van gemeentes met elkaar te vergelijken en te analyseren. Dit was voor de start van Publiek Vervoer vrijwel niet mogelijk. De analyses en de kennisoverdracht die plaatsvindt kunnen als input dienen voor het ontwikkelen van (nieuw) beleid en het optimaliseren van de dienstverlening.

### **Optimalisatie vervoersnetwerk**

Bij de start van Publiek Vervoer zijn ambities geformuleerd om het vervoersnetwerk te optimaliseren. Daarbij zijn ook doelstellingen geformuleerd zoals het verhogen van de combinatiegraad (combineren van doelgroepen) en de bezettingsgraad (hogere bezetting van voertuigen). Om de bezettingsgraad in voertuigen te verhogen is het perceel overschrijdend vervoer mogelijk gemaakt. Van de perceel overschrijdende ritten is 26,2% uitgevoerd door een andere vervoerder, waardoor duurzamer gebruik is gemaakt van de inzet van taxi's (door niet onnodig leeg terug te rijden naar het eigen perceel). In totaal gaat het hierbij om een aanzienlijk aantal ritten, te weten 51.140. Dit zijn ritten die anders leeg waren geweest en daarmee is dit een direct verduurzamend effect van de aanbesteding.

Naast het verhogen van de bezettingsgraad is het combineren van verschillende ritten in één, oftewel het verhogen van de combinatiegraad, een belangrijk uitgangspunt voor Publiek Vervoer. Om dit te kunnen bereiken is het vervoersmodel van Publiek Vervoer zo ingesteld dat doelgroepen gecombineerd mogen worden (dus bijvoorbeeld Wmo-vervoer met Leerlingenvervoer) en dat ritten vanuit verschillende percelen (en vervoerders) gecombineerd kunnen worden (i.e. het perceelgrensoverschrijdend vervoer). Door het ontwikkelde online dashboard is cijfermatig inzicht beschikbaar over de combinatiegraad van uitgevoerde ritten. Zo is er een gemiddelde combinatiegraad van de uitgevoerde ritten per gemeente bekend. Het gaat hier wel specifiek om gecombineerde Wmo-ritten, gecombineerde vervoersstromen zijn hierin niet meegenomen. In dit geval kan de combinatiegraad dan ook als volgt worden uitgelegd: als een Wmo-reiziger in zijn/haar eentje in de taxi heeft gezeten heeft die rit een combinatiegraad van 1. Als een Wmo-reiziger (gedeeltelijk) tegelijkertijd met een andere Wmo-reiziger in de taxi heeft gezeten hebben beide ritten een combinatiegraad van 2. Hierbij wordt er geen rekening gehouden met hoe lang beide reizigers tegelijkertijd bij elkaar in de taxi hebben gezeten. Dit kan de hele rit zijn maar ook het laatste stukje. In 2019 zijn er in totaal 1.068.169 ritten uitgevoerd. Daarvan waren er 451.669 gecombineerde ritten, met een gemiddelde combinatiegraad van 1,6.

Een streefwaarde ten aanzien van zowel de bezettingsgraad als de combinatiegraad is echter niet vastgesteld bij de start van Publiek Vervoer. Of de behaalde resultaten daarmee ook in de lijn der verwachting liggen is niet bekend. Dat maakt dat op basis van de bevindingen enkel geconcludeerd kan worden dat de wijzigingen, maatregelen en adviezen die door Publiek Vervoer zijn uitgevoerd in lijn zijn met de doelstellingen. Voor deze doelstellingen is het echter niet concreet te meten of vast te stellen wat de effectiviteit van de genomen maatregelen is geweest. Overigens is het wel zo dat in deze tussenrapportage enkele cijfers zijn opgenomen ten aanzien van deze doelstellingen over het afgelopen jaar. Bij een volgende evaluatie kan daardoor concreter gekeken worden naar de effectiviteit. Ook maakt de inzet van het online dashboard het mogelijk om in de toekomst de effectiviteit van aangewende maatregelen beter te monitoren.

### **Financiën en verdere doorontwikkeling**

Tot slot kan ten aanzien van de doelmatigheid gesteld worden dat de structurele taken binnen het werkbudget blijven. Door de (door)ontwikkeling van het online dashboard is er voor gemeentes ontzettend veel nieuwe en interessante informatie beschikbaar. Het werken met en analyseren van deze informatie heeft voor veel gemeentes nu prioriteit. Welke aanvullende mogelijkheden qua doorontwikkeling interessant en mogelijk zijn zal worden onderzocht i.s.m. de betrokken partijen. Om eventuele verdere doorontwikkeling te realiseren is voor de toekomst additionele financiering nodig, bovenop het werkbudget. Of deze financiering door externe partijen en/of door gemeenten gerealiseerd zal worden is afhankelijk van de mogelijke doorontwikkeling en in hoeverre deze een meerwaarde betreft t.o.v. de huidige situatie.

### **Conclusie**

Publiek Vervoer Groningen Drenthe is een uniek samenwerkingsverband in Nederland. Over het algemeen zijn de betrokken partijen tevreden over de kerntaken die worden uitgevoerd door Publiek Vervoer en worden deze kerntaken uitgevoerd binnen het bestaande budget. Door het mogelijk maken van onder andere het perceel overschrijdend vervoer wordt er duurzamer gebruik gemaakt van het vervoersnetwerk wat een direct gevolg is van de aanbesteding. In de aanbesteding zelf zijn geen concrete streefwaarden opgenomen t.o.v. deze verduurzamende doelstellingen. Bij een volgende evaluatie kan dit rapport als nulmeting worden beschouwd waardoor concreter gekeken kan worden naar de effectiviteit van de doelstellingen. Over de ontwikkeling van het online dashboard zijn betrokken partijen zeer tevreden. Met betrekking tot toekomstige doorontwikkelingen zal Publiek Vervoer eerst de mogelijkheden inventariseren en deze vervolgens voorleggen aan de deelnemende partijen ter beoordeling.

### **Vervolg en aanbevelingen tussenevaluatie**

Op basis van de resultaten en suggesties die zijn gedaan door respondenten in het onderzoek kunnen een aantal aanbevelingen worden geformuleerd. Door gevolg te geven aan deze aanbevelingen kan naar verwachting de doeltreffendheid en



doelmatigheid van de organisatiestructuur worden verbeterd. Publiek Vervoer zal een prioritering aanbrengen in deze aanbevelingen en ze vervolgens voorleggen aan het bestuur van Publiek Vervoer. Daaropvolgend zal gestart worden met het realiseren van de gedane aanbevelingen.

Wij vertrouwen erop uw raad hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*