

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek leerlingenvervoer

23 augustus 2018

Sinds het schooljaar 2017-2018 is de firma Noot uitvoerder van het leerlingenvervoer. In overleg met de gemeente Houten is in april 2018 door de firma Noot een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de ouders van kinderen die gebruik maken van het leerlingenvervoer. In totaal hebben 116 ouders/verzorgers een uitnodiging ontvangen voor het onderzoek. Hiervan hebben 53 de online vragenlijst ingevuld. De respons is 46%.

Tevredenheid met het leerlingenvervoer

Ouders geven gemiddeld een 8 voor de dienstverlening van de vervoerder. De telefonische bereikbaarheid en de stiptheid van de chauffeurs krijgt de hoogste waardering. De snelheid (en manier) van het oplossen van klachten blijft hierin wat achter.

De telefonische bereikbaarheid van Noot.	8,6
De stiptheid van onze chauffeurs.	8,6
De manier waarop de chauffeur met uw kind omgaat.	8,3
Het voertuig waarmee uw kind naar school wordt gebracht.	8,3
De snelheid waarmee eventuele klachten worden opgelost.	7,3
De manier waarop eventuele klachten worden opgelost	7,2

Infopoint en App

Het webportaal "Infopoint" en de App voor smartphone/ tablet zijn goed bekend bij ouders en worden ook gebruikt. Voordeel van de App en het Infopoint zijn de 24-uurs beschikbaarheid en de snelheid waarmee wijzigingen kunnen worden doorgegeven. Deze informatiekanalen worden ook gebruikt voor het ziek melden van een kind. Ongeveer 3 op de 10 ouders geven wijzigingen bij voorkeur telefonisch door omdat dan betere afstemming mogelijk is.

Tevredenheid aanvraagprocedure

Daarnaast is gevraagd naar de tevredenheid met de aanvraagprocedure bij de gemeente. Dit betreft o.a. de vindbaarheid en duidelijkheid van de informatie, het contact met de gemeente en de snelheid van afhandeling. Gemiddeld wordt op de onderdelen van de aanvraagprocedure en dienstverlening van de gemeente een 7,5 als rapportcijfer gegeven.

Verbeterpunten dienstverlening

Tot slot is aan ouders gevraagd om suggesties te geven om de dienstverlening te verbeteren. Verbeterpunten die worden genoemd, betreffen met name het verbeteren van de App om wijzigingen door te geven en het verbeteren van de communicatie rondom vervanging van chauffeurs.

Met de resultaten van het onderzoek kunnen de gemeente en de vervoerder de dienstverlening (nog) beter regelen.