

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer:

201351001

Zaaknummer:

Z/18/032359

Portefeuillehouder(s):

mevrouw Ineke Knuiman

Ter agendering in Agendacommissie op

Voor vragen

Naam:

Tonny Jansen

Telefoon:

088 - 6953321

E-mail:

t.jansen@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp:

Klanttevredenheidsonderzoek AVAN 2017

Aanleiding voor deze kennisgeving

De Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN) heeft QP Project Consultancy opdracht gegeven een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de gebruikers van Avan. In totaal zijn er ongeveer 21.000 gebruikers van Avan aangeschreven om deel te nemen aan de enquête. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn samengevat in een rapport: 'De gebruiker aan het woord'.

Relevant beleidskader

Doelgroepenvervoer op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Leerlingenvervoer en Jeugdwet.

Inhoud van mededeling

De respondentengroepsgrootte voor een representatief onderzoek Avan breed omvat 1015 ingevulde enquêtes. In totaal hebben 2089 respondenten de enquête ingevuld. Het klanttevredenheidsonderzoek is hiermee representatief. Om een representatief beeld te krijgen op gemeenteniveau zijn 86 ingevulde enquêtes nodig. Op gemeente niveau hebben 76 respondenten de enquête ingevuld. Het klanttevredenheidsonderzoek is op gemeenteniveau niet representatief. De resultaten van de klanttevredenheid voor onze gemeente zijn opgenomen in de resultaatsheets : 'Presentatie enquêteresultaten Duiven'.

In de enquête is aan de gebruikers van het doelgroepenvervoer van Avan gevraagd een algemene beoordeling te geven aan de klanttevredenheid. De gebruikers is tevens gevraagd acht verschillende aspecten vallend onder klanttevredenheid te beoordelen. Er wordt door de BVO DRAN gestreefd naar een klanttevredenheidscijfer van een 7,6.

Beoogd effect en proces

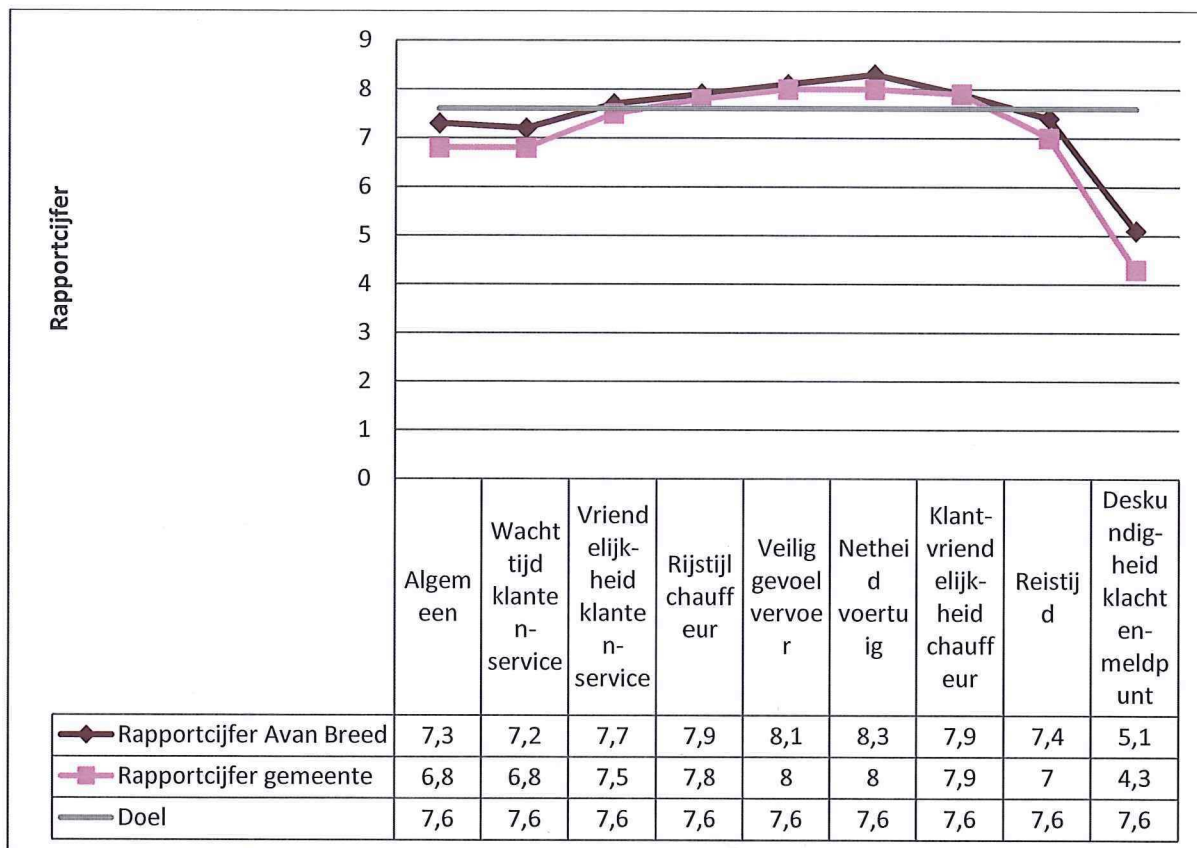
Een representatief beeld krijgen over hoe de gebruikers van Avan de klanttevredenheid beoordelen met als doel:

1. de dienstverlening van Avan te verbeteren;
2. een nulmeting uit te voeren;
3. input voor het evaluatieonderzoek.

Het onafhankelijke bureau heeft het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en zorg gedragen voor de verzending van de uitnodigingsbrief en papieren enquêtes die middels het Klantcontactcentrum van de gemeente Arnhem konden worden opgevraagd. De enquête is digitaal via Surveymonkey (een erkend enquêteplatform) uitgezet.

Klanttevredenheid gebruikers van Avan

In onderstaande grafiek is de beoordeling van de klanttevredenheid Avan breed in het algemeen en per aspect weergegeven en de beoordelingen van de gebruikers binnen onze gemeente weergegeven. Tevens is aangegeven hoe deze zich verhoudt tot het beoogde doel.



Op basis van de beoordelingen over klanttevredenheid Avan Breed wordt geconstateerd dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn (rapportcijfer 7 of hoger). Op basis van het berekend gemiddelde van de aspecten die vallen onder klanttevredenheid¹ is het rapportcijfer een 7,5, waarbij de aspecten die gerelateerd zijn aan de daadwerkelijke rit² gemiddeld hoger dan het beoogde doel van een 7,6 scoren (7,9). De deskundigheid van het klachtenmeldpunt wordt met een 5,1 echter als onvoldoende beoordeeld.

¹ alle aspecten met uitzondering van Algemeen.

² alle aspecten met uitzondering van Algemeen, wachttijd klantenservice, vriendelijkheid klantenservice en deskundigheid klacht- en meldpunt.

De beoordeling van de respondenten binnen de gemeente Duiven ligt met een rapportcijfer van 7,2 voor algemene tevredenheid lager dan de tevredenheid Avan breed. Op basis van het berekend gemiddelde van de aspecten die vallen onder klanttevredenheid is het rapportcijfer gegeven door de gebruikers binnen onze gemeente een 7,7. Dit cijfer is lager dan de score Avan breed. De deskundigheid van het klachtenmeldpunt wordt ook binnen onze gemeente met een onvoldoende (4,3) beoordeeld. Dit cijfer is lager dan de score Avan breed. Ons college bespreekt met Avan hoe zij met name deze score denken te verbeteren.

Vanaf 1 september 2017 vindt ook het vervoer op grond van de Jeugdwet plaats via AVAN. Hierover is door ons college afzonderlijk overleg gevoerd met AVAN. Dit met het oog op het specifieke karakter van deze doelgroep. Dit vraagt o.a. om affiniteit en empathie bij de chauffeur met de kinderen die worden vervoerd.

Financiële paragraaf

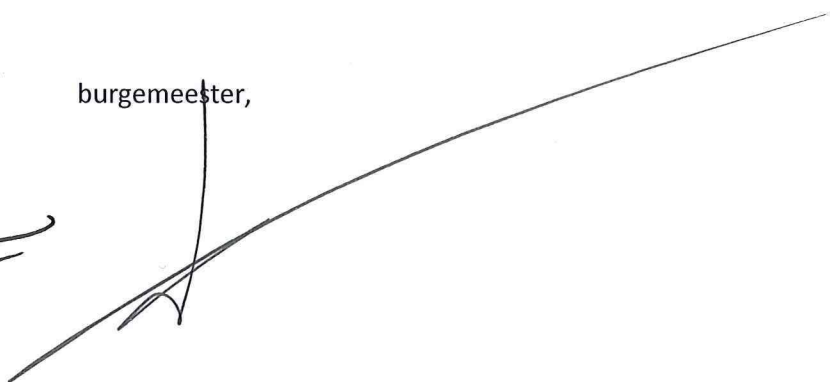
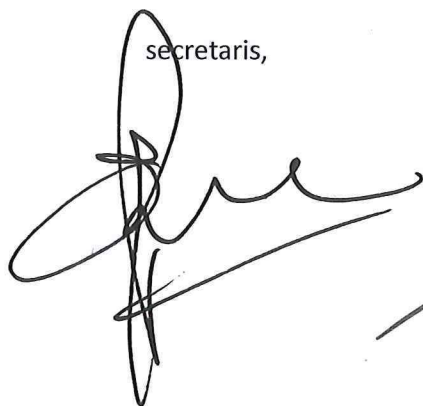
De kosten voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek bedragen € 1.042,08. De kosten worden uit de reguliere budgetten van Avan betaald.

Duiven, 8 februari 2018

Burgemeester en wethouders van Duiven

secretaris,

burgemeester,



Bijlagen:

Registratienummer:

Omschrijving:

- | | |
|--------------|--|
| 1. 201350938 | De gebruiker aan het woord – publicatie rapport |
| 2. 201350942 | Presentatie rapport 'de gebruiker aan het woord' |
| 3. 201350940 | Presentatie enquêteresultaten Duiven |