

**B&W VOORSTEL**

Kenmerk: 20BW000004

Datum voorstel: 8 januari 2020	Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Avan 2019
Voorstel portefeuillehouder: 1. Kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek Avan 2019 en deze aan de leden van de raad te zenden.	
Team/ behandelend ambtenaar: TBR / E. Kroos	Status voorstel: openbaar
Portefeuillehouder: R.W.M. Engels	Datum b&w-vergadering: 14 januari 2020
Doorgeleiding naar de raad: ja	Indien naar de raad: ter kennisname
Betrokkenen bij voorstel extern:	Betrokkenen bij voorstel intern: Beleid sociaal: Anton Siedenburg, Marc Boscha
Advies type voorronde raad:	TIC: Ja

Bijlagen voor B&W:

- B&W voorstel (20bw000004)
- Klanttevredenheidsonderzoek Avan 2019 (20bij00079)

Bijlagen voor raad:

- Klanttevredenheidsonderzoek Avan 2019 (20bij00079)

Voorstel

1. Kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek Avan 2019 en deze aan de leden van de raad te zenden.

Inleiding

De Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer Regio Arnhem-Nijmegen (BVO-DRAN) voert tweejaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredenheid onder de gebruikers van Aanvullend vervoer Arnhem Nijmegen (Avan). Na het eerste onderzoek in 2017 heeft in 2019 wederom een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. In oktober werd dit uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau QP Project Consultancy.

Avan kent in totaal ongeveer 21.000 gebruikers, verdeeld over 18 gemeenten. Om een actueel beeld te krijgen van de klanttevredenheid is besloten om gebruikers aan te schrijven die in de periode maart, april en mei 2019 gebruik hebben gemaakt van de diensten van Avan. Van de 6488 aangeschreven gebruikers hebben 2587 mensen deelgenomen aan het onderzoek. De minimale respondentengroepgrootte van 1015 is hiermee ruimschoots gehaald. Het onderzoek geeft hierdoor een representatief beeld van de klanttevredenheid van de gebruikers over de diensten van Avan in 2019.

Reizigers beoordelen de kwaliteit van het vervoer van Avan met een 7,8. In 2017 kreeg Avan hiervoor nog een 7,5. Vooral over de chauffeur zijn reizigers tevreden. Rijstijl, klantvriendelijkheid, communicatie en hulp bij in- en uitstappen scoren ruim boven de 8. Avan wil op alle onderdelen minimaal 7,6 scoren. Alleen de klachtafhandeling scoort onvoldoende met een 5,6. Hoewel het cijfer hiermee is gestegen ten opzichte van 2017 (5,1) blijft de kwaliteit van de klachtafhandeling een aandachtspunt.

Doel en beoogd effect

De raad inzicht geven in de klanttevredenheid van gebruikers van de diensten van Avan.

Argumenten

1.1 Het college stelt bijgaand klanttevredenheidsonderzoek vast

In februari 2019 is aan de raad toegezegd dat begin 2020 een evaluatie van de dienstverlening van Avan over de periode 2018/2019 met de raad wordt gedeeld. Met het delen van het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek wordt hier aan voldaan en gehoor gegeven aan de wens van de raad om actief betrokken en geïnformeerd te worden over de stand van zaken rondom het doelgroepenvervoer via Avan.

Financiën

Aan het voorstel in te stemmen met het klanttevredenheidsonderzoek en deze ter kennisname te delen met de raad zitten geen financiële consequenties.