Openbaar Zaaknummer: 42763

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) AVAN 2019

Kernboodschap
Reizigers beoordelen de kwaliteit van het vervoer van Avan in de gemeente Wijchen met een 7,7. Dat blijkt uit het recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek onder 106 reizigers uit de gemeente Wijchen die regelmatig gebruik maken van Avan.
Uit het onderzoek blijkt dat de reizigers vooral over de chauffeurs tevreden zijn. Op klachtenafhandeling scoort Avan onvoldoende.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)

Toelichting
Avan voert elke twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. In 2017 heeft Avan een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle gebruikers van Avan. In 2019 is opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, maar nu onder gebruikers van Avan in de periode maart, april en mei 2019. Via deze informatienota informeren wij u hierover. Resultaten voor de gemeente Wijchen worden vergeleken met die van AVAN breed.

Inhoudelijke boodschap
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de gebruikers van Avan is aan de respondenten gevraagd om een oordeel te geven over verschillende onderdelen. In de bijlage zijn alle onderdelen van het KTO toegevoegd, inclusief een Infografic specifiek voor de gemeente Wijchen.
AVAN heeft een doelstelling gesteld voor klanttevredenheid; dit is een 7,6. Op een aantal onderdelen is de score hoger, maar op een aantal ook duidelijk lager.

	Regio 2019	Wijchen 2019	Wijchen 2017
Klanttevredenheid Vervoer	7,8	7,7	6,9
Oordeel over het voertuig	7,9	7,7	
Klantvriendelijkheid Chauffeur	8,4	8,5	7,4
Website AVAN	6,7	6,3	-
Klantenservice	7,3	7,5	6,6
Klachtenafhandeling	5,6	5,1	-

Klanttevredenheid vervoer
De respondenten in Wijchen geven Avan gemiddeld een 7,7 voor het vervoer. Op het gebied van veiligheid tijdens het vervoer en netheid van het voertuig, wordt een 8,3 gescoord. Voor de stiptheid van het vervoer wordt een 7,0 gescoord.

Gebruik Website AVAN
Ten opzichte van het KTO 2017 is in 2019 circa 7% meer gebruik gemaakt van de website (www.avan-vervoer.nl). Inwoners blijken per abuis regelmatig "avan.nl" als domeinnaam te gebruiken.

Klantenservice
Respondent uit Wijchen beoordelen de klantenservice met een 7,5. Gebruikers hebben contact met de klantenservice voor het boeken van een rit of voor vragen over vervoersmogelijkheden, kenmerken en regels.

Klachtenafhandeling
Het meest opvallend is het cijfer voor de klachtenafhandeling. De respondenten uit Wijchen scoren een 5,1 (ten opzichte van een 5,6 regionaal). Het aantal respondenten dat de afgelopen drie maanden een klacht heeft ingediend over het vervoer is wel met 21% afgenomen ten opzichte van 2017.
Om een hogere beoordeling te krijgen dient volgens de respondenten geïnvesteerd te worden in "het geven van een reactie" en "laten merken dat de klacht serieus genomen wordt".

Communicatie
Het KTO wordt besproken met de Wmo Raad.

Uitvoering of Vervolgstappen
De klachtenafhandeling vraagt om extra actie. Er wordt in 2020 door AVAN extra aandacht besteed aan het informeren van reizigers over de klachtenprocedure.

Geheimhouding:
Niet van toepassing.