



Persbericht, maandag 11 juli 2022

## Reizigers tevreden over het vervoer van Avan

De algemene dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 7,7 in het routevervoer en met een 8,2 in het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dat blijkt uit de twee afzonderlijke klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd door Moventem. Bij het routevervoer is men vooral positief over de chauffeurs. Zij krijgen gemiddeld een 8,2 van de reizigers. In het Wmo-vervoer scoort de reistijd het hoogst. Op bijna alle onderdelen wordt boven de gestelde norm van 7,6 gescoord. In beide onderzoeken wordt de klachtafhandeling het slechts beoordeeld, waarbij het in het routevervoer met een onvoldoende.

### Tevreden reizigers

Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. Dagelijks maken 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer en zijn er bijna 1000 Wmo-ritten. Het afgelopen jaar heeft Avan veel uitdagingen gehad door de beperkende coronamaatregelen, het hoge ziekteverzuim en het chauffeurstekort. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch grotendeels kunnen waarborgen. Daarbij is tijdige communicatie over eventuele afwijkingen of vertragingen een belangrijk punt geweest. Het is dan ook goed om te merken dat bij de meeste reizigers de algemene tevredenheid hoog is.

Een verbeterpunt is de kwaliteit van de klachtafhandeling. Naar aanleiding van deze uitkomsten, vraagt Avan nu extra na wat de ervaringen zijn van reizigers na ontvangst van een klachtafhandeling, om zo de kwaliteit te kunnen verbeteren. Reizigers worden nadrukkelijk gevraagd eventuele klachten in te dienen bij het Avan klachtenmeldpunt en niet bij de vervoerder of de gemeenten. De uitgebreide klachtenprocedure is te lezen op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

### Vraagafhankelijk Wmo-vervoer

Vanaf 17 mei 2021 wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek afgenomen, waarbij wekelijks 35 reizigers gebeld worden over hun ervaringen tijdens hun rit van de afgelopen week. In de jaarrapportage zijn de uitkomsten van mei 2021 tot en met maart 2022 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.609 geslaagde interviews afgenomen.

Naast de hoge algemene tevredenheid, scoort ook de stiptheid (8,1), communicatie over ophaaltijd (8,1), reservering (8,1) en reistijd (8,2) hoog. De klachtafhandeling scoort met een 6,3 als enige laag. Wel wordt de klachtafhandeling beter beoordeeld dan in 2019 <sup>1</sup>(5,6). Hoewel de stiptheid en reisduur in september en oktober iets lager beoordeeld werden, blijven de gemiddelde rapportcijfers iedere maand een 7,8 of hoger. Ontevredenheid heeft vooral te maken met dat reizigers te laat of niet zijn opgehaald.

### Routevervoer

In maart 2022 is een enquête verspreid per mail (leerlingen-, jeugdwet- en dagbestedingsvervoer) en per post (dagbestedingsvervoer) in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek 2022. Deze vragenlijst is door 558 gebruikers van het routevervoer ingevuld.

<sup>1</sup> In 2020 heeft geen klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Vanaf 2021 is gekozen voor een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek.

Met een gemiddelde score van een 8,2, blijken reizigers erg tevreden over de chauffeur. Met name de mogelijkheden om een rit af te melden en het reizigersportaal (8 en hoger) worden hoger beoordeeld dan in 2021. Ook over de veiligheid, comfort en het gemak van in- en uitstappen zijn de reizigers grotendeels tevreden. Voor de algemene dienstverlening van Avan geven reizigers gemiddeld een 7,7, hetzelfde als in 2021. Als sterkste punten worden de kwaliteit van de chauffeur en de klantvriendelijkheid op de centrale genoemd. Als verbeterpunt komen de communicatie en de vastigheid in chauffeur en tijden naar voren.

Voor de klachtafhandeling scoort Avan een 5,4. Van de ondervraagden blijkt 69% de klacht niet in te dienen bij het officiële meldpunt van Avan, maar te melden bij de vervoerder, chauffeur of gemeente. Van de 54 reizigers die aangeven afgelopen jaar een klacht bij het officiële klachtenmeldpunt te hebben ingediend, geeft 11% aan nog geen reactie te hebben ontvangen. Dit kunnen reizigers betreffen die korter dan tien werkdagen voor het invullen van de enquête een klacht hebben ingediend of waarbij de afhandeling in de spambox is beland. Inmiddels krijgt iedereen bij indienen van de klacht het advies de spambox in de gaten te houden.

### **Onderzoek representatief**

Bij Avan maken ongeveer 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer. Daarvan hebben 558 reizigers (of ouders/verzorgers) de vragenlijst volledig ingevuld. De resultaten zijn daarmee representatief. In het onderzoeksrapport worden de resultaten van het leerlingen- en jeugdwetvervoer enerzijds en het dagbestedingsvervoer anderzijds apart weergegeven. Ook de uitkomsten van het Vraagafhankelijk Wmo-vervoer zijn representatief met een foutmarge van slechts 2,4%. De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken worden besproken met de betreffende vervoerders en het callcenter, zodat er samen gekeken kan worden naar de sterke punten en verbeterpunten. De onderzoeken werden uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Moventem in opdracht van Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen.

### **Personeelstekort**

De vervoerssector heeft landelijk te maken met een groot personeelstekort. Daarnaast is het ziekteverzuim net als in andere sectoren flink hoger dan gebruikelijk. De combinatie met het nog steeds toenemend aantal ritten, maakt dat het momenteel lastiger is de kwaliteit te leveren die wij zouden willen. Zo kan het zijn dat de taxi te laat komt of dat er geen vervoer mogelijk is op het gewenste moment. In het routevervoer kan het voorkomen dat er vaker wisselende chauffeurs reizen. Avan probeert reizigers altijd zo goed mogelijk te informeren over hun rit.

### **Over Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen**

Achttien gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen werken samen aan het regionale doelgroepenvervoer. Dit zijn de gemeenten Arnhem, Berg en Dal, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen en Zevenaar. Samen werken ze aan het in stand houden van een kwalitatief hoogwaardig, herkenbaar, efficiënt en eenvoudig te gebruiken vervoersysteem.

### **Noot voor de redactie, niet voor publicatie**

*Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met Math van den Beucken, directeur van de Vervoersorganisatie, (06) 1534 8170, [info@vervoersorganisatie.nl](mailto:info@vervoersorganisatie.nl).*