

Persbericht, juni 2025

Klanttevredenheid routevervoer Avan blijft stabiel, klachtenafhandeling en communicatie aandachtspunten

Uit het recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem in opdracht van de Vervoersorganisatie, blijkt dat de algemene tevredenheid over het routevervoer van Avan een 7,5 bedraagt. Dit cijfer ligt iets onder de gestelde norm van 7,6.

Tevreden reizigers

Dagelijks maken bijna 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer. Het bestuur van de BVO Dran vindt het fijn dat zij zo tevreden zijn met het vervoer. Ondanks de grote uitdagingen door de toenemende drukte op de weg, wat impact heeft op de dienstverlening, is men tevreden over de punctualiteit en reistijd. Tevens scoren veiligheid en de chauffeurs hoog. Zo geeft 74% aan meestal dezelfde chauffeur te hebben en scoren chauffeurs een ruime 8,1 op klantvriendelijkheid en behulpzaamheid. Ook het gemak om een rit af te melden en het reizigersportaal worden met respectievelijk een 8.5 en een 8.0 hoog beoordeeld.

Tevredenheid klachtafhandeling

Een aandachtspunt blijft de afhandeling van klachten. Slechts 43% van de klagers maakt gebruik van het officiële klachtenmeldpunt, waar de beoordeling van de afhandeling een 5,2 krijgt. Avan scoort hiermee onder de norm. De vervoersorganisatie blijft zich inzetten voor een betrouwbare en klantvriendelijke dienstverlening en moedigt reizigers aan klachten via de juiste kanalen te melden zodat deze tijdig en correct kunnen worden opgepakt.

Ook de communicatie bij vervanging van chauffeurs en bij vertragingen verdient verbetering. Een op de vijf gebruikers meldt zelden geïnformeerd te worden over vertragingen. Deze signalen worden opgepakt en besproken met de vervoerders.

Onderzoek representatief

De uitkomsten zijn representatief. De uitkomsten worden besproken met de betreffende vervoerders, zodat er samen gekeken kan worden naar de sterke punten en de verbeterpunten.

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.