

Persbericht, 17 april 2026

Reizigers waarderen Avan-vervoer opnieuw met een 8

De algemene dienstverlening van Avan wordt in 2025 opnieuw goed beoordeeld door reizigers. Uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door Moventem, blijkt dat de algemene dienstverlening van het vraagafhankelijk Wmo-vervoer gemiddeld wordt beoordeeld met een 8,0. De onderdelen stiptheid (7,8), reistijd (7,9) en reservering (7,9) liggen ook boven de gestelde norm van 7,6. De klachtafhandeling wordt, net als voorgaande jaren, het laagst beoordeeld en komt uit op een 6,2.

Tevreden reizigers

Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat reizigers het vervoer van Avan over het algemeen positief waarderen. Uit het onderzoek blijkt dat 96% van de respondenten (zeer) tevreden is over de rit. Slechts een kleine groep geeft aan minder tevreden te zijn. Wanneer reizigers ontevreden zijn, heeft dit meestal te maken met de ophaaltijd.

Het meest voorkomende reisdoel is bezoek aan familie of vrienden (43%), gevolgd door medische afspraken (19%). Ook blijkt dat de meeste reizigers hun rit telefonisch reserveren (81%), terwijl 11% gebruikmaakt van de mogelijkheid om de rit online te reserveren. Beide vormen van reserveren worden door reizigers gemiddeld beoordeeld met een 7,9. Het onderzoek laat ook zien dat reizigers die kort voor aankomst van de taxi telefonisch worden geïnformeerd, gemiddeld hogere rapportcijfers geven voor hun rit.

Het merendeel van de respondenten (97%) heeft in de zes maanden voorafgaand aan het klanttevredenheidsonderzoek geen klacht ingediend over het vervoer van Avan.

Doorlopend onderzoek

Sinds mei 2021 wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Iedere week worden 35 reizigers gebeld om hun ervaringen met een recente rit te bespreken. In de jaarrapportage zijn de uitkomsten van januari tot en met december 2025 opgenomen. In deze periode zijn ruim 1.800 interviews afgenomen. De uitkomsten van het onderzoek zijn daarmee representatief. De resultaten worden besproken met de vervoerders en het callcenter, zodat gezamenlijk gekeken kan worden naar sterke punten en mogelijke verbeterpunten. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Moventem in opdracht van Vervoersorganisatie Regio Arnhem-Nijmegen.

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 zij aan een betrouwbaar, herkenbaar en toegankelijk vervoersysteem voor inwoners die hiervan afhankelijk zijn.

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.