



Persbericht, maandag 10 juli 2023

## Reizigers positief over chauffeurs en 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 8,3 van de reizigers. In het Wmo-vervoer scoren zowel stiptheid, reistijd als reservering boven een 8. Op bijna alle onderdelen wordt boven de gestelde norm van 7 gescoord. In beide onderzoeken wordt de klachtafhandeling het slechtst beoordeeld.

### Tevreden reizigers

Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. Dagelijks maken zo'n 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer en zijn er bijna 1000 Wmo-ritten. Door het landelijke chauffeurstekort en hoge ziekteverzuim heeft Avan het afgelopen jaar veel uitdagingen gehad. Ook de toenemende drukte op de weg heeft zijn effecten op het vervoer. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch voor een groot deel 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.

Hoewel de klachtafhandeling laag scoort, is de waardering bij het vraagafhankelijk vervoer hoger dan vorig jaar. In het routevervoer is de beoordeling wel langer dan vorig jaar en als enige beoordeling onvoldoende. Avan heeft het afgelopen jaar extra navraag gedaan over de ervaringen met de klachtafhandeling, om de kwaliteit te kunnen verbeteren. Ook dit jaar zal Avan hier opnieuw aandacht aan besteden. 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 april 2022 tot en met maart 2023 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.833 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 6,4 als enige lager. De stiptheid en reisduur worden in juli iets lager beoordeeld, maar scoren in geen enkele maand onder een 7,8. Ontevredenheid heeft vooral te maken met dat reizigers te laat of niet zijn opgehaald.

### Routevervoer

In april 2023 is een enquête verspreid naar alle reizigers in het leerlingen-, jeugdwet- en dagbestedingsvervoer in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek 2023. Deze vragenlijst is door 640 gebruikers van het routevervoer ingevuld.

Reizigers blijken erg tevreden over de chauffeur, welke wordt beoordeeld met een gemiddelde score van 8,3. Ook de mogelijkheden om ene rit af te melden, het voertuig en het reizigersportaal worden

allen hoger beoordeeld dan in 2022 (allen boven de 8). 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 voorgaande jaren. De kwaliteit en vastigheid van de chauffeur wordt als sterkste punt benoemd. De communicatie en de vastigheid van chauffeur komen dan weer als verbeterpunten naar voren.

Voor de klachtafhandeling scoort Avan een 4,9 en daarmee lager dan in 2022. Slechts 35% van de ondervraagden geeft aan de klacht te hebben ingediend bij het officiële klachtenmeldpunt van Avan. Dit is wel een hoger percentage dan in 2022. Andere kanalen waar reizigers hun klachten melden zijn bij de vervoerder, de chauffeur of gemeente.

Van de ondervraagden blijkt 65% de klacht niet in te dienen bij het officiële meldpunt van Avan, maar te melden bij de vervoerder, chauffeur of gemeente. Van de 80 reizigers die aangeven afgelopen jaar een klacht bij het officiële klachtenmeldpunt te hebben ingediend, geeft 14% 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. Reizigers krijgen bij het indienen van hun klacht wel het verzoek de spambox in de gaten te houden.

### **Onderzoek representatief**

Bij Avan maken ongeveer 3.000 reizigers gebruik van het routevervoer. Daarvan hebben 547 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 2,3%. 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**

Het afgelopen jaar heeft de vervoerssector landelijk te maken gehad met een groot personeelstekort en een hoog ziekteverzuim. Het toenemend aantal ritten en de toenemende drukte op de weg, maken 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).*