

Persbericht, april 2025

Reizigers positief over vervoer van Avan

De algemene dienstverlening van Avan wordt beoordeeld met een 8,0 in het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dat blijkt uit een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Moventem. Zowel stiptheid, reistijd, reservering als communicatie ophaaltijd scoren boven een 7,8. Deze onderdelen komen daarmee boven de gestelde norm van een 7,6 uit. De klachtafhandeling wordt wederom het slechtst beoordeeld, ditmaal met een 6.0.

Tevreden reizigers

Het bestuur van de BVO DRAN vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. In 2024 zijn er bijna 400.000 ritten binnen de WMO gereden. Dit betekent dus ruim 1000 ritten per dag. Door de toenemende drukte op de weg heeft Avan het afgelopen jaar wederom uitdagingen gehad. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en het callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch voor een groot deel kunnen waarborgen. Het is dan ook goed om te merken dat bij de meeste reizigers de algemene tevredenheid hoog is.

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 januari tot en met december 2024 meegenomen. In totaal zijn in deze periode 1.760 geslaagde interviews afgenomen.

Naast de hoge algemene tevredenheid, scoort ook de stiptheid (8) en reistijd (8) nog steeds hoog.

Ontevredenheid heeft vooral te maken met de ritreservering (zowel telefonisch als online) en de ophaaltijden. Het toenemend aantal ritten en de toenemende drukte op de weg, maken dat het soms nog lastig is de gewenste kwaliteit te leveren. Zo kan het zijn dat de taxi te laat komt of dat er geen vervoer mogelijk is op het gewenste moment. Avan probeert reizigers altijd zo goed mogelijk te informeren over hun rit.

De klachtafhandeling scoort iets lager dan vorig jaar. Avan blijft aandacht besteden aan de klachtenafhandeling. 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.

Onderzoek representatief

De uitkomsten zijn representatief met een foutmarge van slechts 2,33%. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt 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.

**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.