

Het personeelstekort houdt aan



Landelijk is er nog steeds een personeelstekort in de vervoerssector. Ook de vervoerders van Avan merken, in meer of mindere mate, dat zij te weinig chauffeurs hebben om de gewenste kwaliteit te kunnen leveren. Omdat de vraag naar het vervoer toeneemt en ook het ziekteverzuim in het griepseizoen ieder jaar weer stijgt, zien we dat het personeelstekort groter wordt. Het kan zijn dat u dit de afgelopen weken al heeft gemerkt. Bijvoorbeeld doordat er geen vaste chauffeur beschikbaar was voor de route van uw kind. Of doordat er bij ziekte van de vaste chauffeur geen vervangende chauffeur beschikbaar was. In deze gevallen

worden de routes gereden door chauffeurs die eerst een andere route rijden. Dit kan als gevolg hebben dat uw kind later op school komt. Wij beseffen dat dit een zeer onwenselijke situatie is en de vervoerders zijn dan ook druk bezig met het werven van personeel, door reclames op voertuigen, sociale media en (lokale) kranten of door open dagen te organiseren bijvoorbeeld. Daarnaast doen ze er alles aan om u over eventuele wijzigingen zo goed mogelijk te informeren.

Wij vragen uw begrip voor de situatie en adviseren u om het portaal goed in de gaten te houden in verband met de ophaaltijden. Kent u iemand die mogelijk interesse heeft om te werken als chauffeur in het routevervoer? Dan kunt u hen verwijzen naar de vacaturesites van onze vervoerders: [Citax](#), [Munckhof](#), [Van Driel](#), [Willemsen de Koning](#) en [Witteveen](#).

Start van het schooljaar

Ondanks het personeelstekort is in de meeste gevallen de start van het schooljaar rustig verlopen. Vanwege de tekorten, waren er helaas wel diverse routes die minder goed zijn gestart. In september hebben wij net als vorig jaar steekproefsgewijs diverse gebruikers van het leerlingenvervoer gebeld om te vragen naar hun ervaringen. Daarbij kwam naar voren dat niet in alle gevallen er tijdig een (vaste) chauffeur was en daardoor ook niet in alle gevallen kennis is gemaakt met de chauffeur. Wel gaven de meeste ouders aan erg positief te zijn over de kwaliteit van de chauffeurs die er zijn. De punten uit deze gesprekken worden anoniem besproken met de betreffende vervoerders, om zo de kwaliteit te kunnen verbeteren.



Meld uw rit op tijd af

Via het ouderportaal kunt u gemakkelijk een rit afmelden, wanneer uw kind geen gebruik maakt van de rit. Bijvoorbeeld als uw kind ziek is of vanwege omstandigheden op een andere tijd of adres gehaald of gebracht moet worden. In al deze gevallen wordt u verzocht de rit af te melden en waar nodig zelf voor het vervoer te zorgen. Ook als de school in verband met studiedagen of de laatste dag voor een vakantie een andere eindtijd heeft, verzoeken wij u de rit bij Avan af te melden.

Ziekmeldingen ontvangt de vervoerder graag voor 07.00 uur 's ochtends indien mogelijk. Zeker met het personeelstekort is het belangrijk dat de vervoerder op tijd weet welke kinderen wel of niet gebracht moeten worden, zodat ze zoveel mogelijk kinderen op tijd naar school kunnen brengen.



Het klachtenmeldpunt

Bent u al bekend met het officiële klachtenmeldpunt van Avan? Natuurlijk doen alle partijen hun uiterste best om vervoer van goede kwaliteit te bieden, maar het kan gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Dan adviseren wij u om een klacht in te dienen bij het officiële klachtenmeldpunt van Avan. Deze worden binnen tien werkdagen afgehandeld. Alle klachten worden gemonitord en op die manier kunnen wij onze service blijven verbeteren.

Het indienen van een klacht kan op drie verschillende manieren:

- Online via het digitale klachtenformulier, te vinden op onze [website](#).
- Telefonisch via 0900 - 500 50 50 tussen 09.00 en 17.00 uur (10 cent per minuut + 4,54 cent starttarief + gebruikelijke belkosten).
- Schriftelijk, per brief gericht aan Klachtenmeldpunt Avan, Postbus 6, 7570 AA Oldenzaal.

Om direct te kunnen zien over welke reiziger de klacht gaat, wordt er gevraagd naar een pasnummer. Dit is het pasnummer dat staat genoteerd in de brief die u van Avan heeft ontvangen bij de start van het vervoer. Weet u niet wat het juiste pasnummer is, dan kunt u bij het online formulier 'klant niet gevonden' aanvinken en zo alsnog uw klacht indienen. Hetzelfde geldt wanneer u telefonisch uw klacht indient. Bij een schriftelijke klacht, dient in de brief minimaal uw NAW-gegevens (indien van toepassing ook gegevens van degene die wordt vervoerd), dagtekening en datum van rit of telefoongesprek waarover de klacht gaat te staan. Klachten die op een andere manier of via een ander kanaal worden ingediend, worden niet geregistreerd bij het klachtenmeldpunt van Avan. Daarom verzoeken wij u enkel bij Avan uw klacht in te dienen.