

## Reizigers beoordelen het Wmo-transport met een 8,2

*Vanaf 17 mei 2021 wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek afgenomen. In de jaarrapportage zijn de uitkomsten van mei 2021 tot en met maart 2022 meegenomen.*

### Algemene tevredenheid

De algemene dienstverlening van Avan wordt met een 8,2 beoordeeld. Dat blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Moventem. Op bijna alle onderdelen wordt boven de gestelde norm van 7,6 gescoord. Enkel de klachtafhandeling scoort lager met een 6,4.

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 6,3 als enige laag. Wel wordt de klachtafhandeling beter beoordeeld dan in 2019 (5,6). Hoewel de stiptheid en reisduur in september en oktober iets lager beoordeeld werden, blijven de gemiddelde rapportcijfers iedere maand een 7,8 of hoger. Ontevredenheid heeft vooral te maken met dat reizigers te laat of niet zijn opgehaald.



Iedere week worden 35 reizigers gebeld over hun ervaringen tijdens hun rit van de afgelopen week. In totaal zijn tussen mei 2021 en maart 2022 1.609 geslaagde interviews afgenomen. Het onderzoek is daarmee representatief.

### Reactie van het bestuur

Het bestuur van de BVO DRAN, vindt het fijn dat de reizigers van Avan zo tevreden zijn met het vervoer. Dagelijks zijn er bijna 1000 Wmo-ritten. Het afgelopen jaar heeft Avan veel uitdagingen gehad door de beperkende coronamaatregelen, het hoge ziekteverzuim en het chauffeurstekort. Door de inzet van vervoerders, chauffeurs en het callcenter, heeft Avan de kwaliteit toch grotendeels kunnen waarborgen.

Een verbeterpunt is de kwaliteit van de klachtafhandeling. Naar aanleiding van deze uitkomsten, vraagt Avan nu extra na wat de ervaringen zijn van reizigers na ontvangst van een klachtafhandeling, om zo de kwaliteit te kunnen verbeteren. De uitgebreide klachtenprocedure is te lezen op [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl).

### Personeelstekort

De vervoerssector heeft landelijk te maken met een groot personeelstekort. Daarnaast is het ziekteverzuim net als in andere sectoren flink hoger dan gebruikelijk. De combinatie met het nog steeds toenemend aantal ritten, maakt 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. Avan probeert u altijd zo goed mogelijk te informeren over uw rit.

## Werkzaamheden John Frostbrug en De Oversteek

In verband met diverse wegwerkzaamheden is de verwachting dat er deze zomer grote drukte kan ontstaan rond Arnhem en Nijmegen. Wij adviseren u om uw rit indien mogelijk ruim van tevoren te boeken en rekening te houden met vertragingen.

### John Frostbrug - Arnhem

Op 28 mei is Rijkswaterstaat gestart met werkzaamheden aan de John Frostbrug in Arnhem. Sinds die tijd is er slechts één rijstrook stad inwaarts beschikbaar. Dat levert met name in de spijtstijden grote drukte op. Van 23 juli tot 10 september is de John Frostbrug zeven weken volledig afgesloten voor gemotoriseerd verkeer. Meer informatie over de werkzaamheden, leest u op de website van [Rijkswaterstaat](#).

### De Oversteek - Nijmegen

Van 27 juli tot 29 augustus gaat stadsbrug De Oversteek in Nijmegen op slot wegens werkzaamheden. Ook een deel van de Energieweg kan dan niet gebruikt worden. Alle voertuigen moeten in die periode omrijden via de Waalbrug.



## Meldt uw vaste ritten af

Heeft u vaste ritten geboekt, bijvoorbeeld voor een wekelijkse activiteit? Dan verzoeken wij u te controleren of deze rit ook in de zomermaanden nodig is. Als de rit niet nodig is, dan kunt u de rit afmelden via het online boekingsportaal of door te bellen naar 0900 - 734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten). Zo voorkomt u dat er voor niets een voertuig komt voorrijden.

## Vaste afspreekpunten met de Nijmeegse Vierdaagse

Van 16 juli tot en met 22 juli is het centrum van Nijmegen minder bereikbaar in verband met de Nijmeegse Vierdaagse en de Vierdaagsefeesten. Wilt u in die periode het centrum bezoeken? Dan kunt u in- en uitstappen op zes punten:

- Hertogplein
- Bisschop Hamerstraat
- Smetiusstraat
- Doddendaal
- Veemarkt
- St. Jorisstraat
- Stationsplein Nijmegen



Wanneer u uw rit boekt, zal worden aangegeven waar u precies zal worden afgezet of opgehaald. Wij adviseren u om uw rit indien mogelijk ruim van tevoren te boeken. In verband met de looproutes van 19 t/m 22 juli, zullen verschillende gebieden in de omgeving van Elst, Bommel, Beuningen, Wijchen, Groesbeek en Cuijk ook minder bereikbaar zijn. Wij verzoeken u rekening te houden met vertragingen. Meer informatie over de wandelroutes, vindt u op de website van de [Nijmeegse Vierdaagse](#).

## Nieuwe foto's

Vol trots laten wij u in deze nieuwsbrief onze nieuwe foto's zien. In april zijn wij met vier reizigers en drie chauffeurs op pad gegaan om nieuwe foto's te maken voor in onze nieuwsbrieven en op de website. Wij zijn blij met de mooie plaatjes die deze fotoshoots hebben opgeleverd en bedanken alle deelnemers voor hun medewerking!



## Winnaars Tablet

Tot oktober 2022 wordt maandelijks een tablet verloot onder de reizigers die hun rit online boeken. Winnaars van april en mei zijn mevrouw Vermeulen-van Gelder uit Afferden en de heer Van Bredenoord uit Arnhem. Proficiat! Boek uw rit ook online en maak kans op een tablet! Kijk op <https://www.avan-vervoer.nl/boek-uw-rit/> voor meer informatie.