

# MEMO

**Aan:** AB BVO DRAN d.d. 17 april 2025

**Onderwerp:** Ingekomen stukken samenvattende weergave

**Datum:** 7 april 2025

**Afzender:** Vervoersorganisatie Math v.d. Beucken

### 3a Duurzaamheid en zero emissie jaarrapportage 2024

- Vraagafhankelijk vervoer: Zero emissie ambitie 35%, realisatie 45,2% (vanaf Q1 2025 50%).
- Routevervoer: Zero emissie ambitie 5%, realisatie 29,7% (vanaf Q1 2025 25%).

### 3b Kwaliteit en malussen jaarrapportage 2024 (bijlage)

**Vraagafhankelijk vervoer:** Voor het vraagafhankelijk vervoer zien we dat het vervoer ongeveer 2% onder de afgesproken norm ligt. Ten opzichte van 2023 een lichte verbetering van de vertrekpuntualiteit. Het aantal klachten is laag. In beperkte mate (in de weekenden) is gebruik gemaakt van een rittenstop. Vanaf oktober 2024 wordt dit niet meer toegestaan. De totaal opgelegde malus in 2024 bedraagt € 231.557.

**Callcenter:** Met betrekking tot het callcenter liggen de gemiddelde wachtseconden op 45 seconden. Een duidelijke verbetering ten opzichte van 2023 (84 seconden). Maar nog steeds fors boven de norm van 25 seconden. De forse coulance in Q4 2024 is toegepast in verband met de invoering van de nieuwe telefoonnummers bij Avan. Dit heeft namelijk geleid tot extra telefoontjes vanuit reizigers naar het callcenter (met name klantenservice). De totaal opgelegde malus in 2024 bedraagt € 17.482.

**Routevervoer:** Het routevervoer laat een duidelijke verbetering zien in de aankomstpunctualiteit op scholen en instellingen. Met een realisatie in 2024 van 93,8% op tijd (87,2% tenminste 5 minuten voor aanvang school) ten opzichte van 2023 van 91,9% (83,4% tenminste 5 minuten voor aanvang school). De totaal opgelegde malus in 2024 bedraagt € 158.037.

