

Reactie ANWB

De directeur van de ANWB-alarmcentrale Victor Geskes reageert vanavond live op tv op het onderzoek, in een schriftelijke reactie schrijft de organisatie al het volgende:

ANWB neemt dit soort signalen heel serieus. We doen zelf ook aan klanttevredenheidsonderzoek. Na iedere hulpverlening. Hierin zien wij we een positiever beeld van de waardering voor onze dienstverlening. Jaarlijks helpen we meer dan 120.000 leden met pech in het buitenland. Onze metingen laten over het algemeen zien dat leden tevreden zijn over de hulp die zij ontvangen. We herkennen natuurlijk de specifieke aandachtspunten die bij hulpverlening in het buitenland een belangrijke rol spelen, zoals communicatie, wachttijden, de opvolging van dossiers en vervangend vervoer.

Pech op vakantie is nooit leuk. Als je onderweg strandt, wil je vooral snel weten waar je aan toe bent en je reis kunnen vervolgen. We begrijpen dat langere wachttijden, onduidelijkheid over de voortgang van een dossier of problemen rond vervangend vervoer een grote invloed kunnen hebben op hoe mensen onze hulpverlening ervaren.

Tegelijkertijd is hulpverlening in het buitenland vaak complexer dan in Nederland. Wie in Nederland met pech langs de weg komt te staan, is dankzij de ANWB Wegenwacht vaak snel weer op weg. In het buitenland zijn we vaker afhankelijk van lokale partners, afstanden zijn groter en onderdelen of vervangend vervoer zijn niet altijd direct beschikbaar. Daardoor vraagt een oplossing soms meer tijd dan leden van onze hulpverlening in Nederland gewend zijn.

Juist daarom doen we er alles aan om leden zo snel mogelijk weer op weg te helpen. We investeren in ons internationale netwerk, werken nauw samen met lokale partners en zetten tijdens de drukste zomermaanden honderden extra hulpverleners in. Daarnaast beschikken we over duizenden vervangende huurauto's verspreid over Europa, ondersteunen we leden vanuit onze eigen steunpunten in onder meer Lyon, Barcelona en München en zetten we in diverse landen eigen wegenwachters in om leden extra te ondersteunen.

Hulpverlening blijft mensenwerk en het kan altijd beter. Daarom blijven we voortdurend investeren in de kwaliteit van onze hulpverlening. De ervaringen van leden nemen we mee om onze dienstverlening verder te verbeteren. Het onderzoek van EenVandaag zal hier ook een plek in krijgen. Onze inzet blijft dat leden, thuis én over de grens, op ons kunnen rekenen wanneer zij hulp nodig hebben.