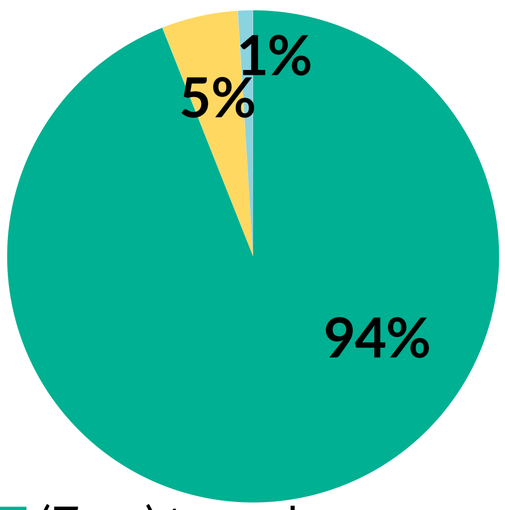
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2021-2022

Vanaf mei 2021 heeft gedurende één jaar een continu een klanttevredenheidsonderzoek over het Vraagafhankelijke Vervoer van Avan plaatsgevonden. In deze periode zijn dagelijks telefonische interviews gehouden met Wmo-reizigers. In totaal hebben 1.609 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

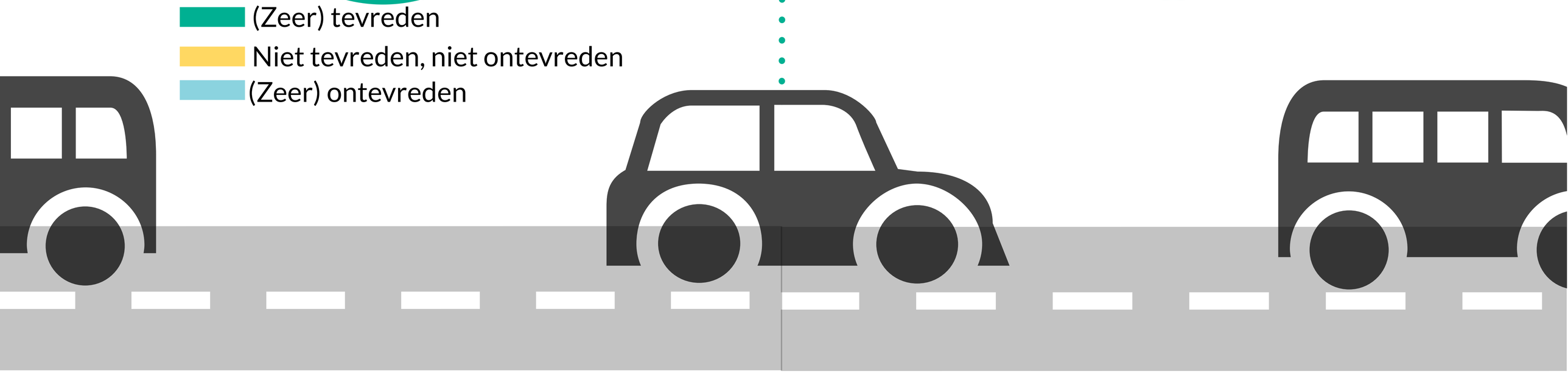
Algemene tevredenheid

Hoe tevreden over reservering en uitvoering van de taxirit?



Algemeen cijfer taxirit





Rapportcijfers

Reservering van de taxirit



8,1

Communicatie ophaaltijd bij boeken taxirit



8,1

Stiptheid van de vertrektijd



8,1

Reisduur van de taxirit



8,2

Afhandeling klachten



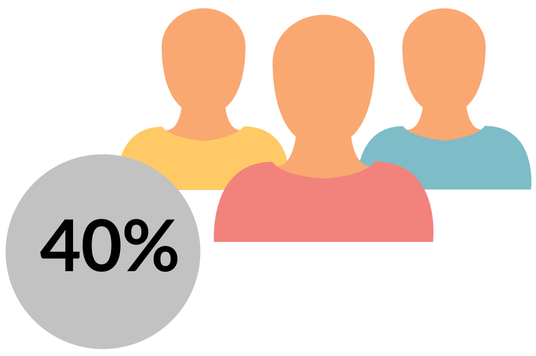
6,3*

**Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=48)*

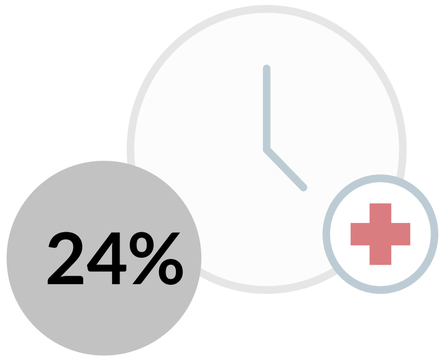
Reisdoel Vraagafhankelijk Vervoer

Top 3

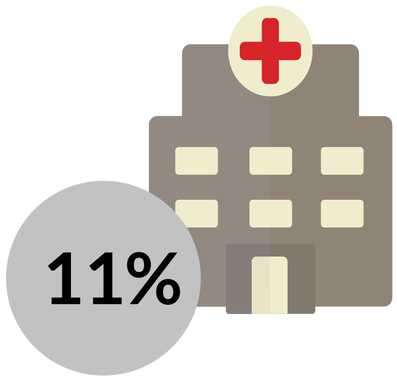
Bezoek familie of vrienden



Medische afspraak

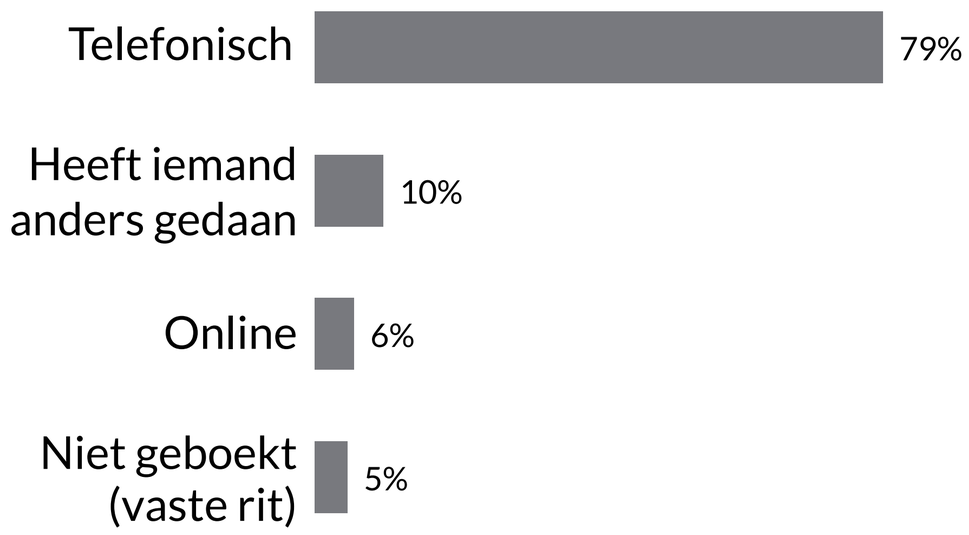


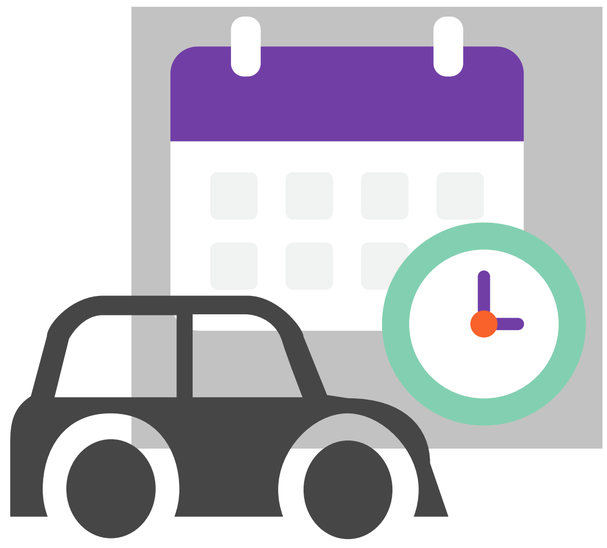
Bezoek ziekenhuis/ verpleeghuis



Reservering

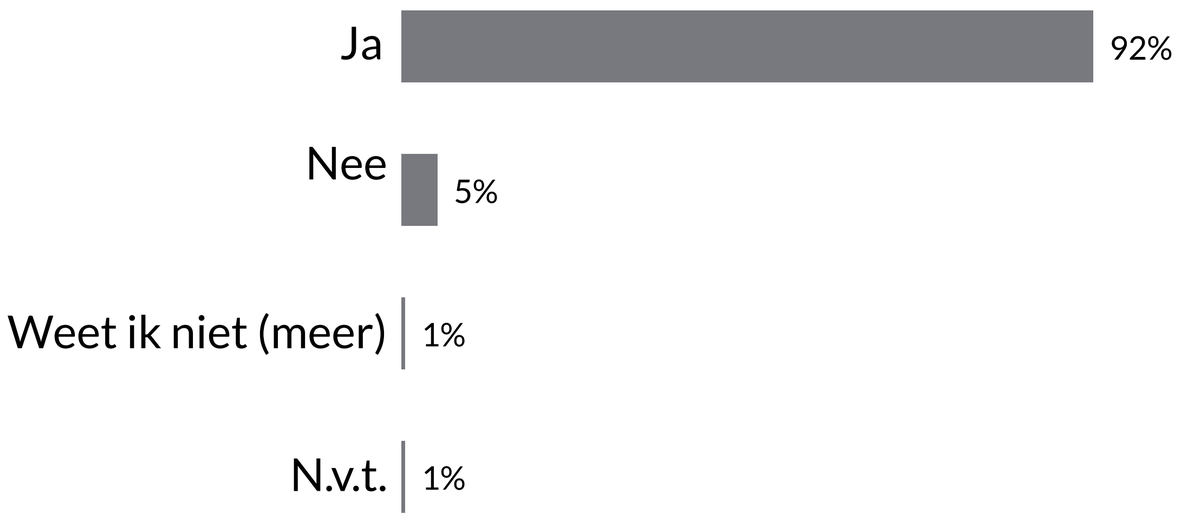
Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?





Terugbelservice

Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)?





Klachtenafhandeling

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan?



