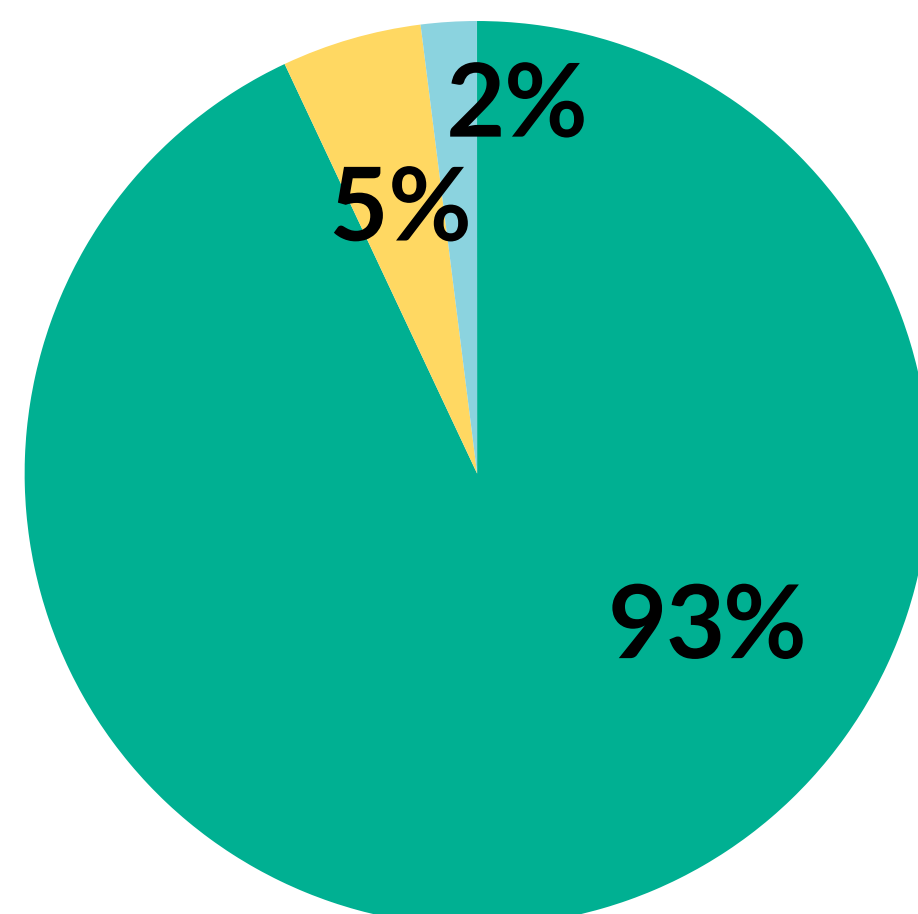


Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2024

Vanaf mei 2021 heeft een continu klanttevredenheidsonderzoek over het Vraagafhankelijke Vervoer van Avan plaatsgevonden. In deze periode zijn dagelijks telefonische interviews gehouden met Wmo-reizigers. Deze factsheet gaat over de periode van januari 2024 tot en met december 2024. In totaal hebben 1.760 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?



(Zeer) tevreden
Niet tevreden, niet ontevreden
(Zeer) ontevreden

Algemeen cijfer taxirit



Vorig jaar: 8,1

Rapportcijfers

Reservering
van de taxirit



2024	7,8
2023	8,1

Stiptheid van
de vertrektijd



2024	7,9
2023	8,1

Reisduur van
de taxirit



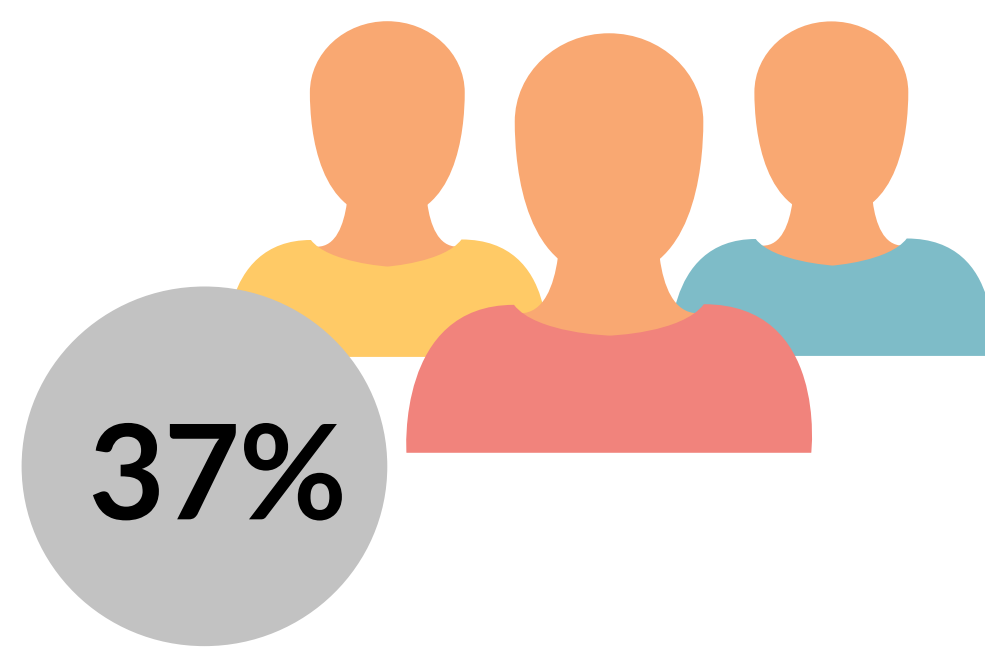
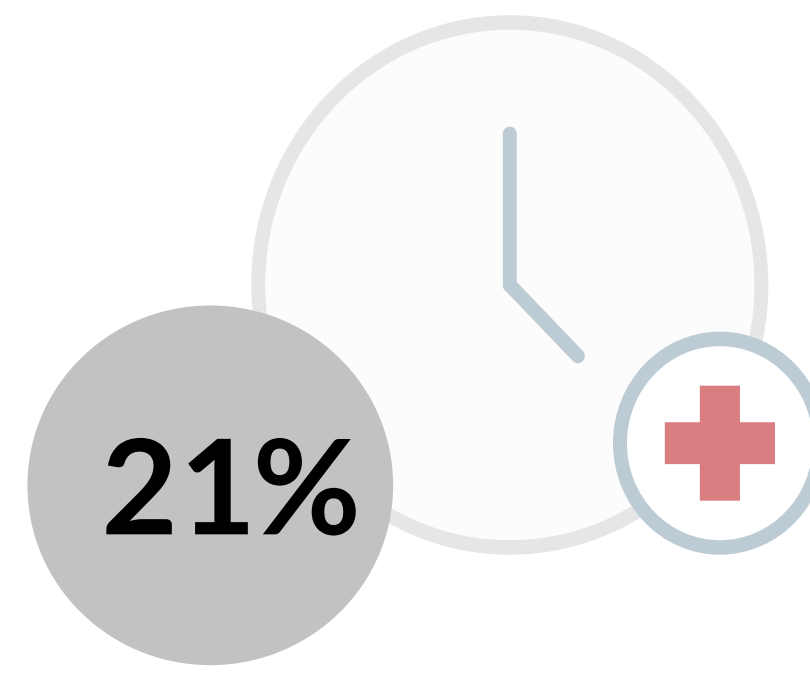
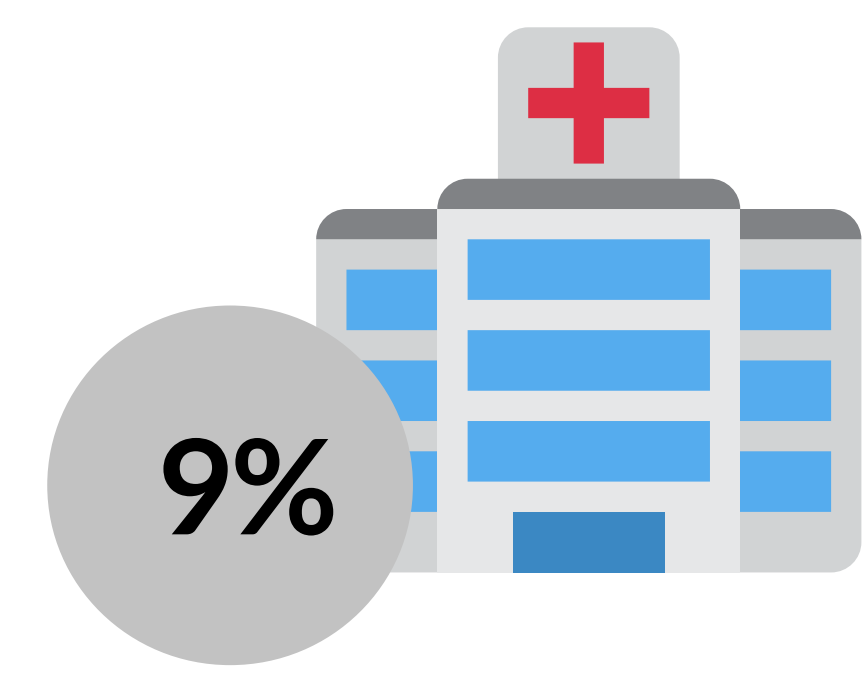
2024	8,0
2023	8,1

Afhandeling
klachten



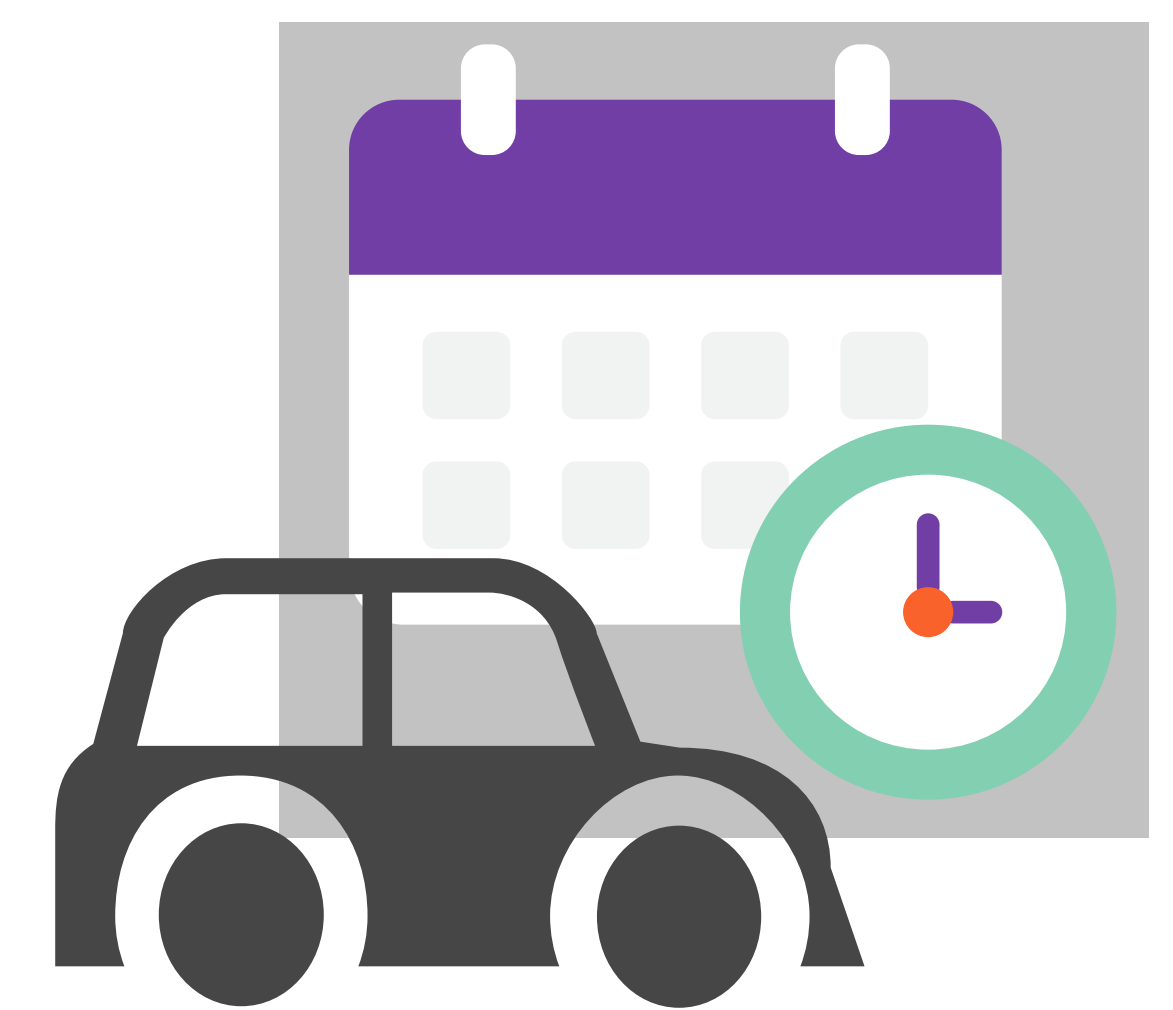
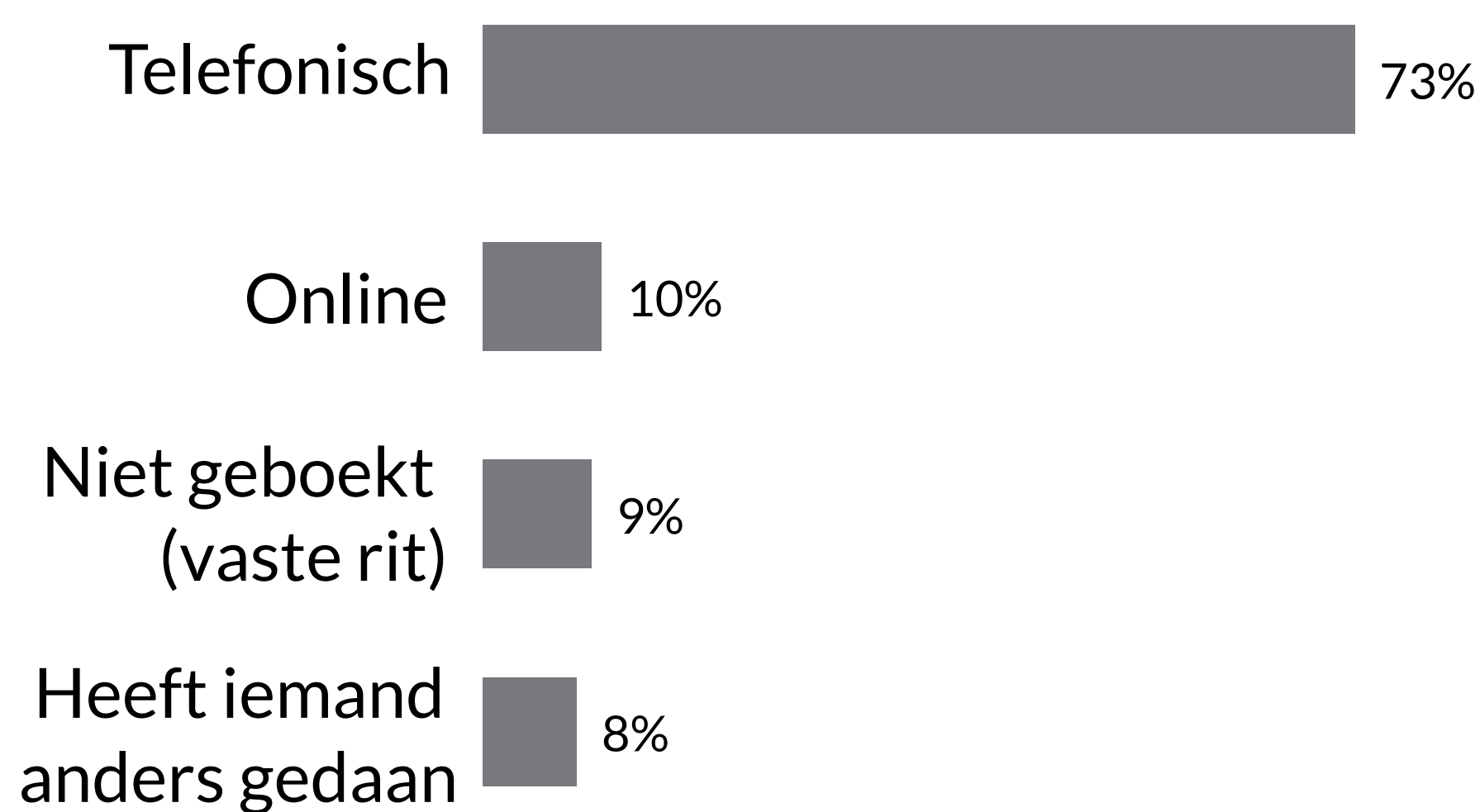
2024	6,0*
2023	6,6

*Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=97)

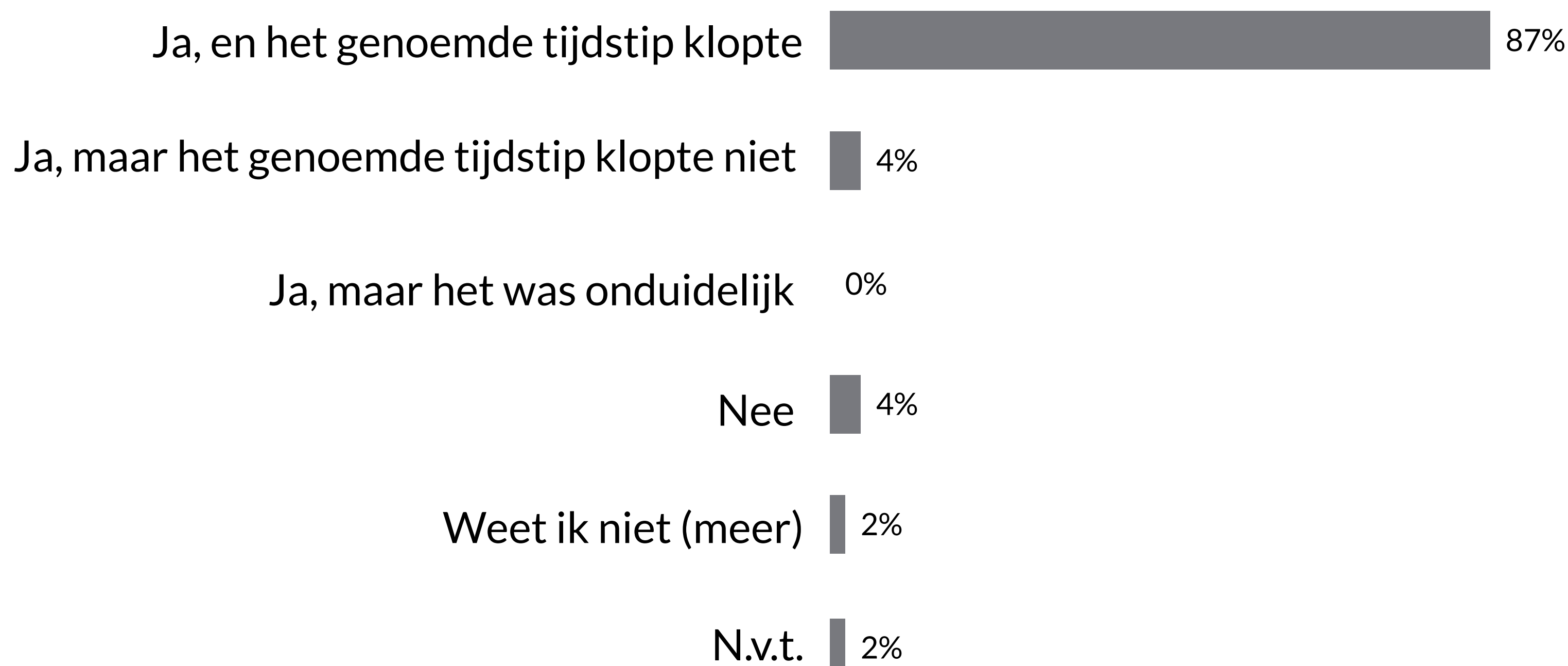
Bezoek familie
of vriendenMedische
afspraakBezoek ziekenhuis/
verpleeghuis

Reservering

Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?

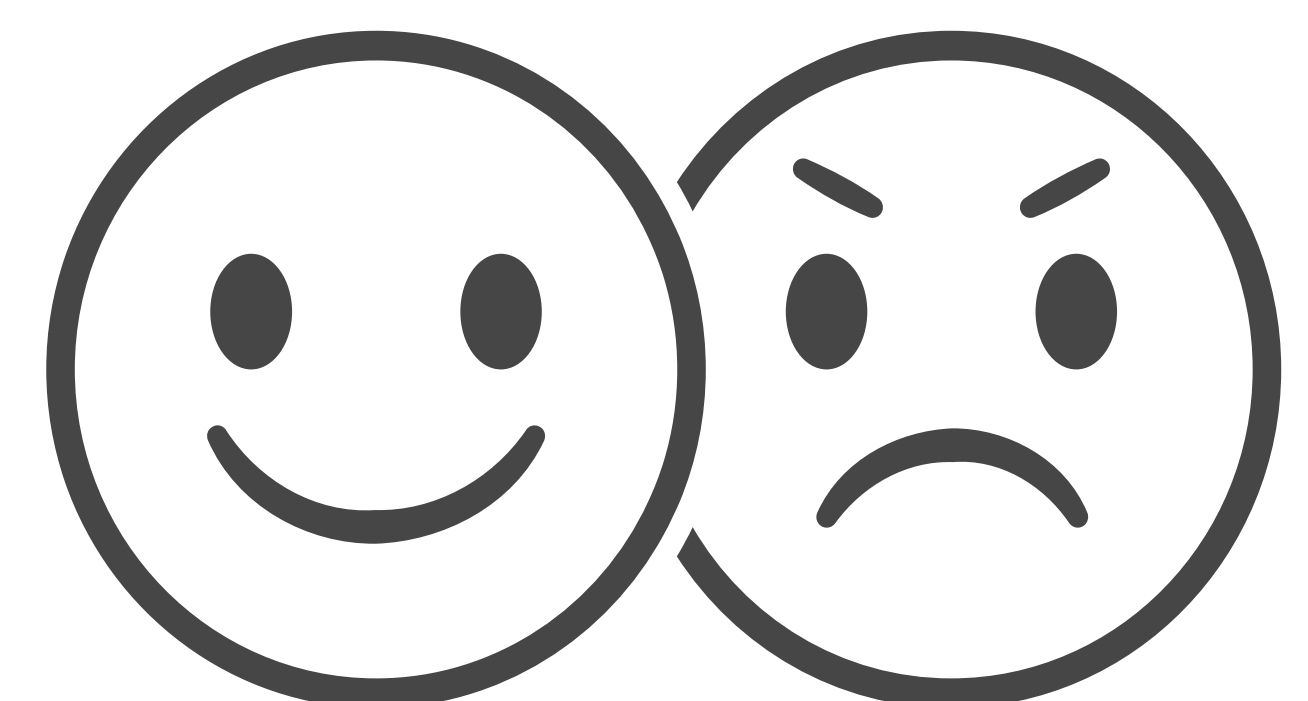
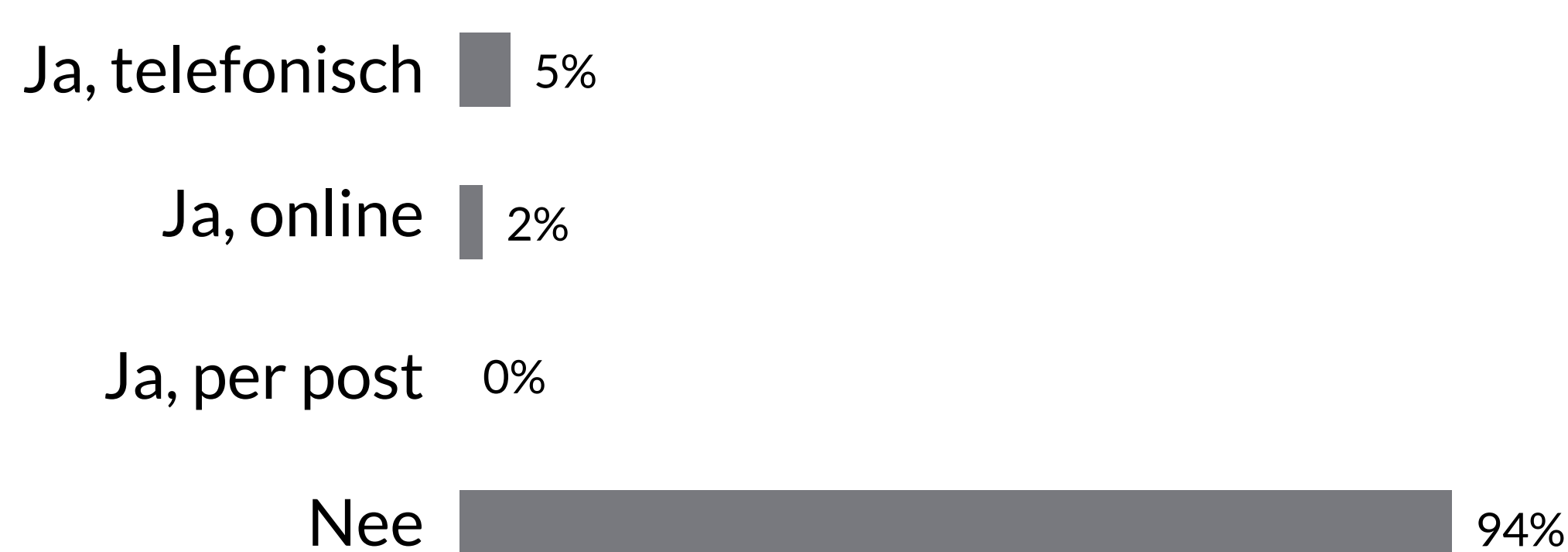


Terugbelservice

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?



Ambities Avan

De ambitie van Avan is om een algemeen rapportcijfer van een 7,6 of hoger te realiseren. Dat is het afgelopen jaar gelukt (8,0). Verder is de ambitie om voor de losse onderdelen een 7,0 of hoger te realiseren. Dat is bij bijna alle onderdelen gelukt. Alleen de klachtenafhandeling scoort met een 6,0 lager.