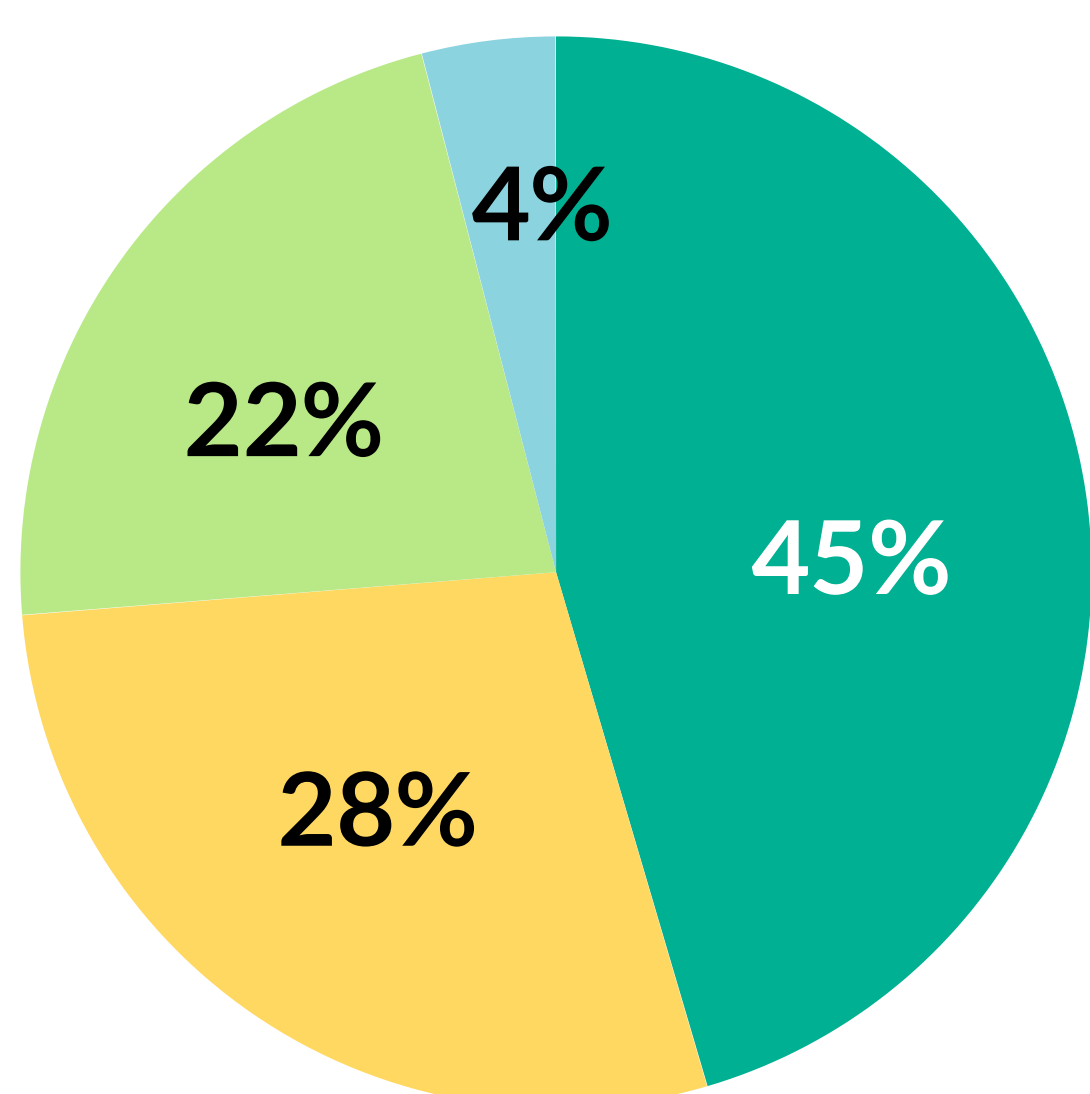


Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021

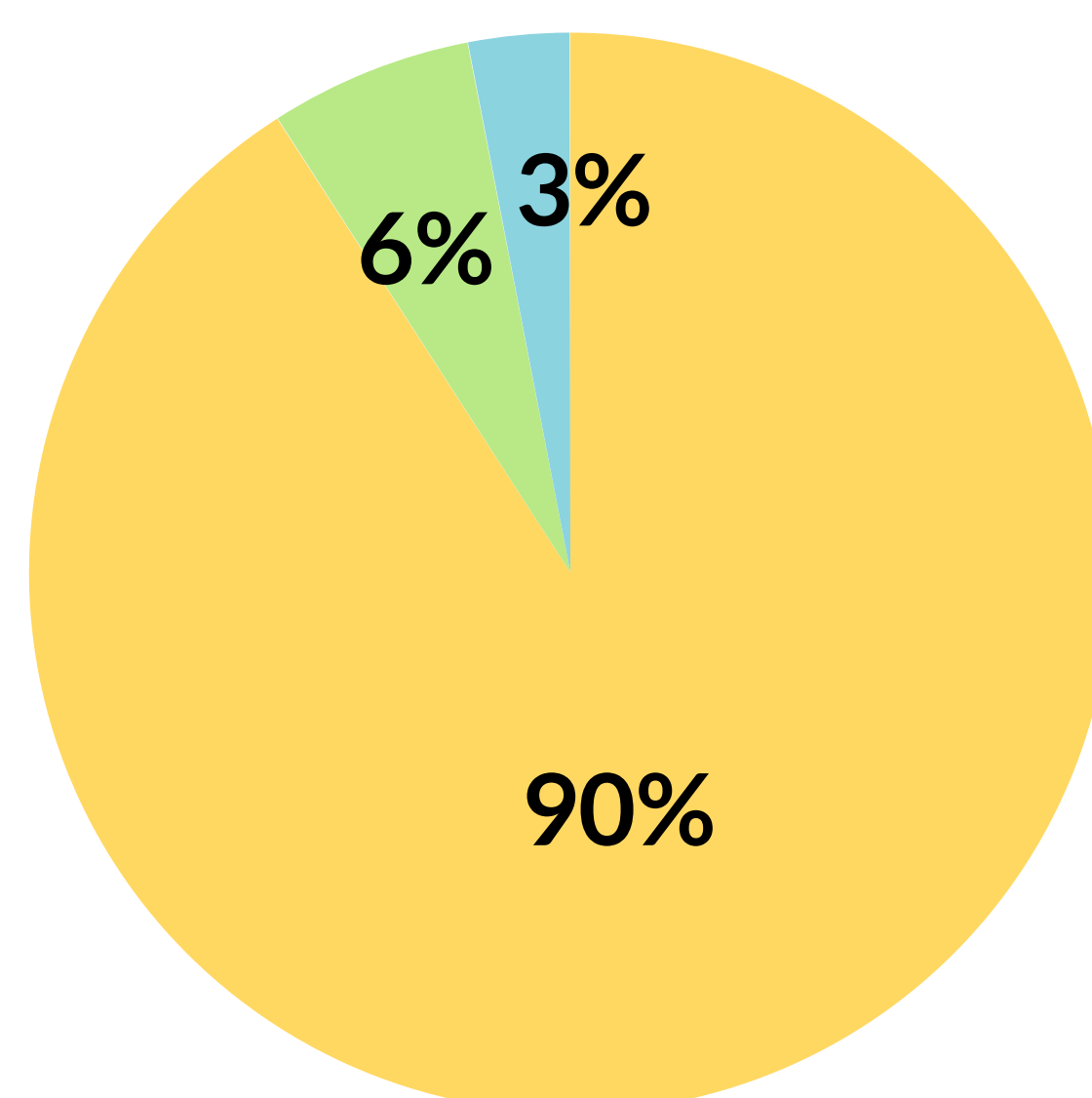
In mei en juni 2021 heeft er een klanttevredenheidsonderzoek over het routevervoer van Avan plaatsgevonden. In totaal hebben 538 van de 2.917 gebruikers van het routevervoer de vragenlijst volledig ingevuld. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Tevredenheid vervoer

Wordt u op de hoogte gebracht als de taxi later komt?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



De taxi komt nooit te laat Ja, altijd/ meestal wel Nee, nooit/ meestal niet Weet ik niet

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?

7,8

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?

8,0

Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

Één chauffeur 72%

Twee chauffeurs 5%

Verschillende chauffeurs 16%

Geen vaste chauffeur 5%

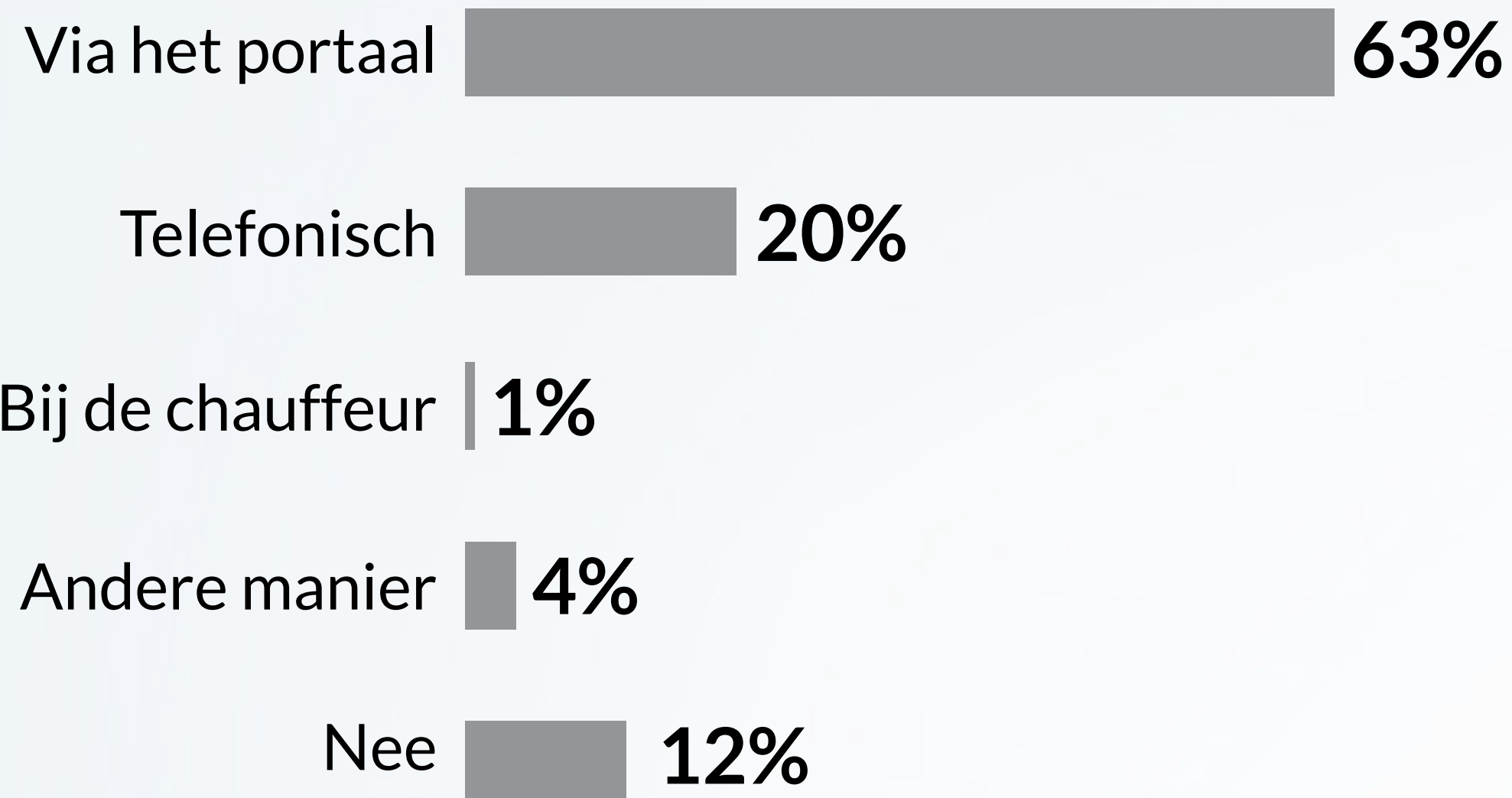
Weet ik niet 1%

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

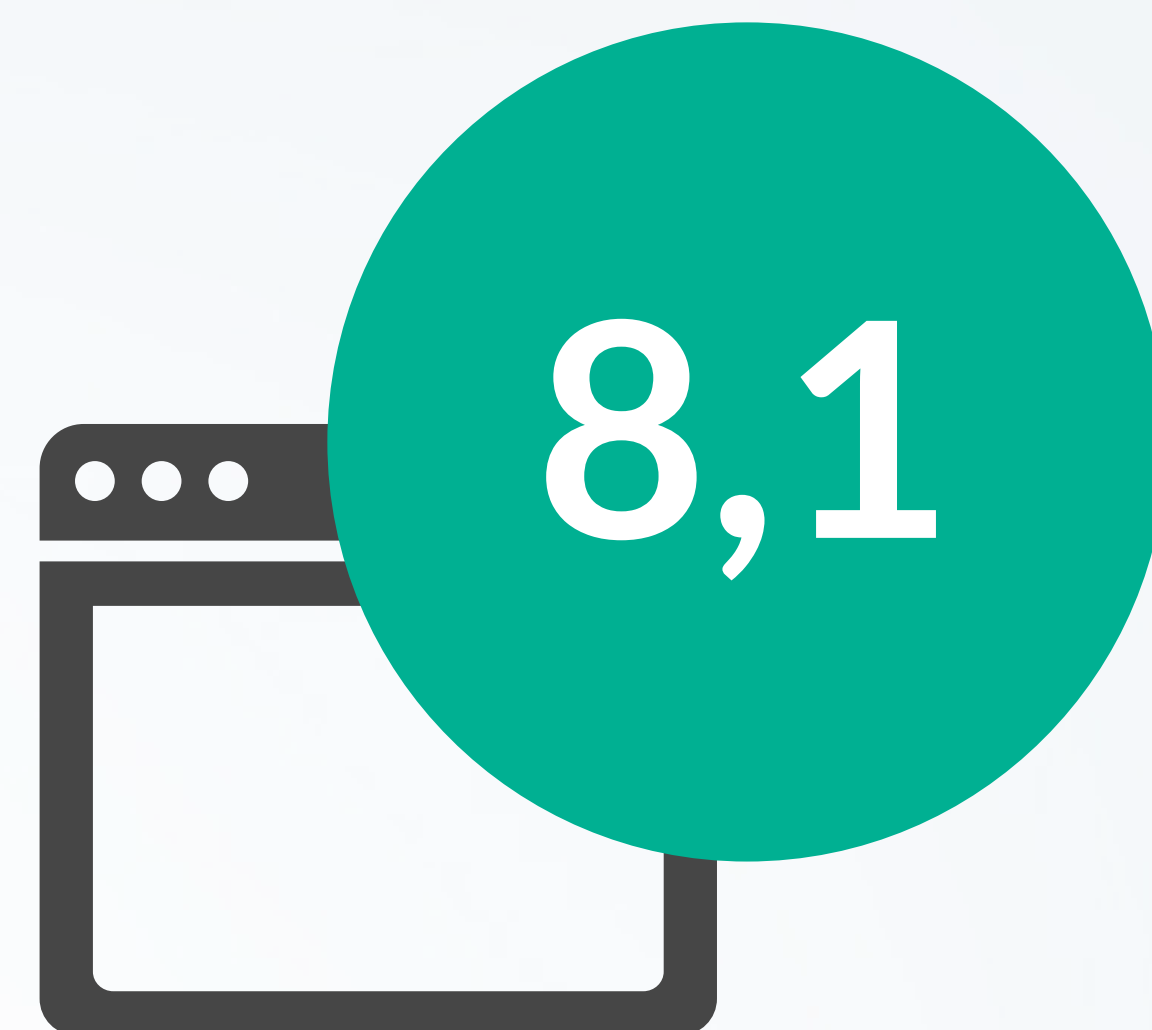
8,2

Tevredenheid tijdelijk afmelden

Heeft u het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



Tevredenheid klachtenafhandeling

Weet u waar u eventuele klachten over het vervoer kunt melden?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht/ melding?

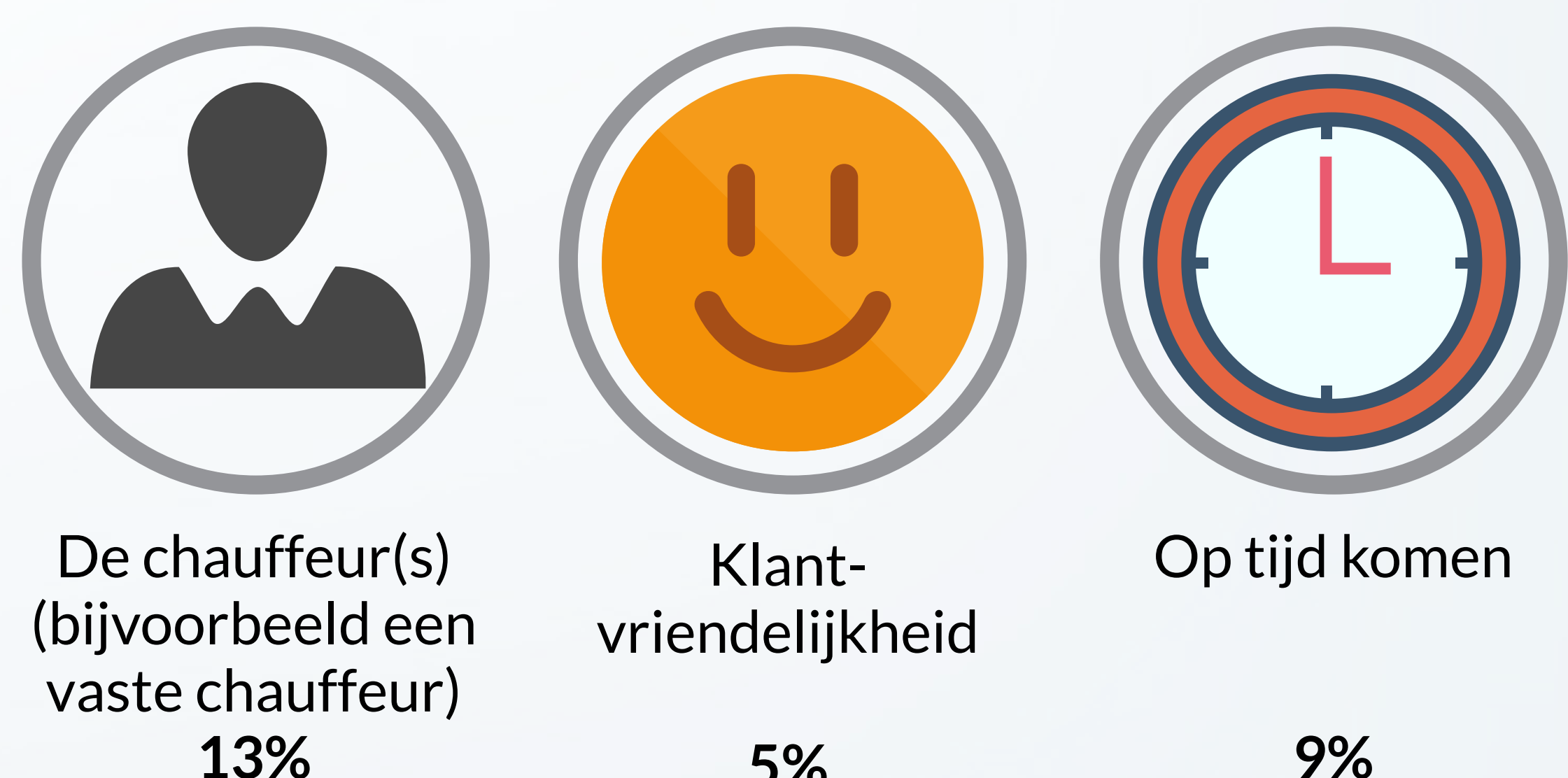


Tevredenheid dienstverlening Avan

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan?



Wat vindt u het sterkste punt van Avan?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen?

7,7