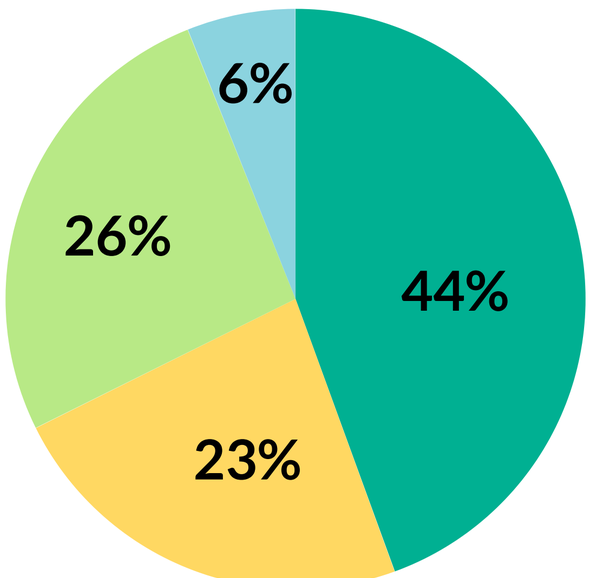
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2024

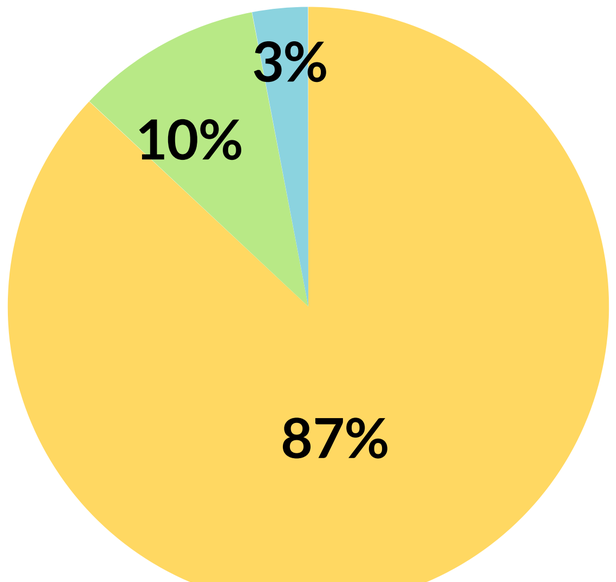
In maart en april 2024 heeft een klanttevredenheidsonderzoek over het routevervoer van Avan plaatsgevonden. In totaal hebben 578 van de 2.899 gebruikers van het routevervoer die zijn uitgenodigd voor het onderzoek de vragenlijst volledig ingevuld. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Tevredenheid vervoer

Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?

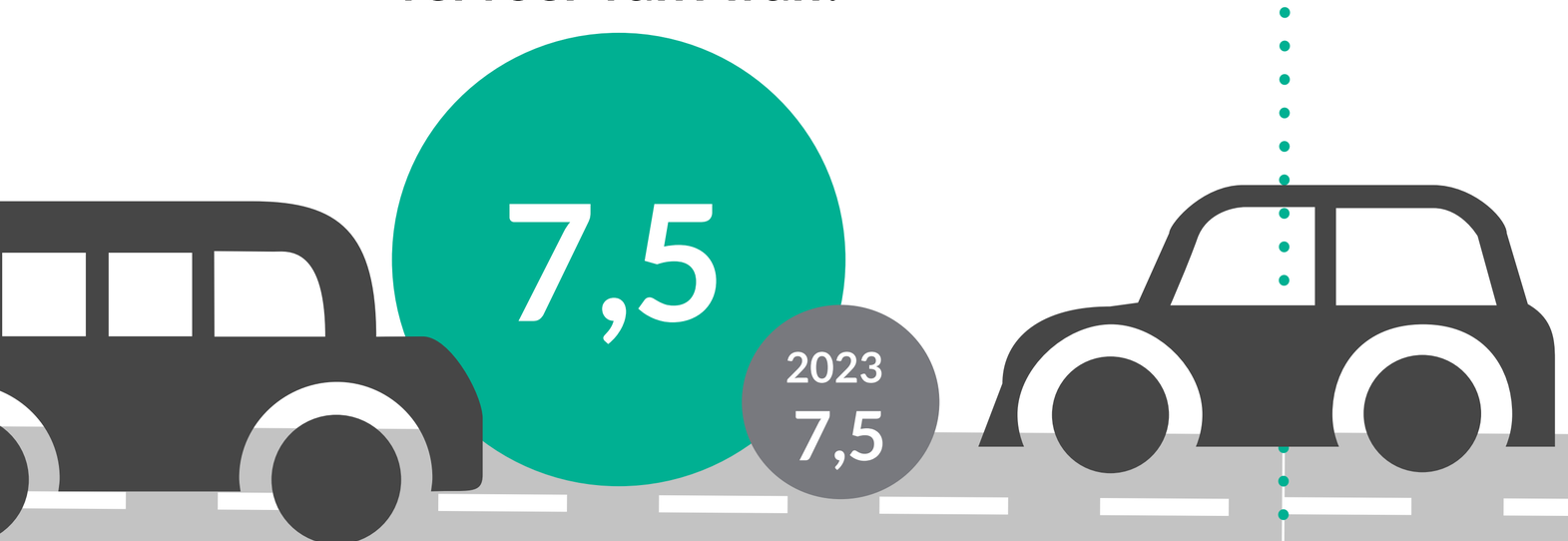


Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?

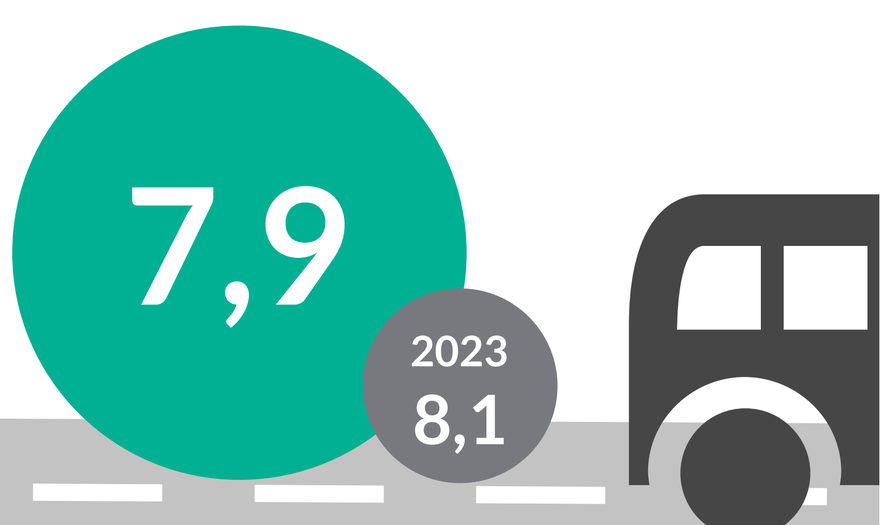


De taxi komt (bijna)nooit te laat | Ja, altijd/ meestal wel | Nee, nooit/ meestal niet | Weet ik niet

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?

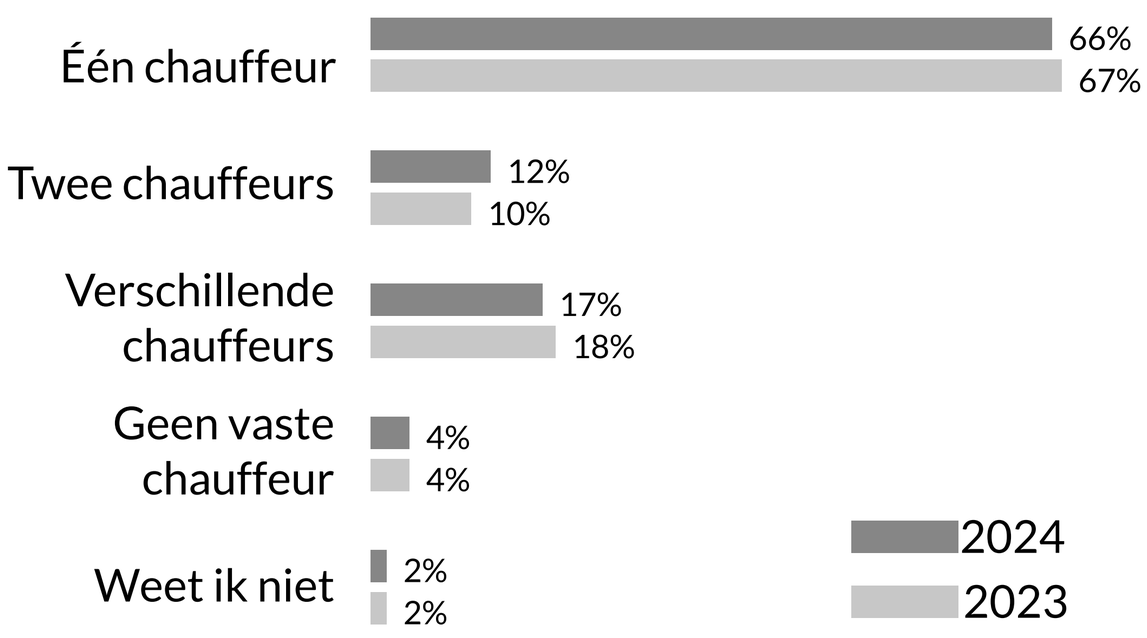


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

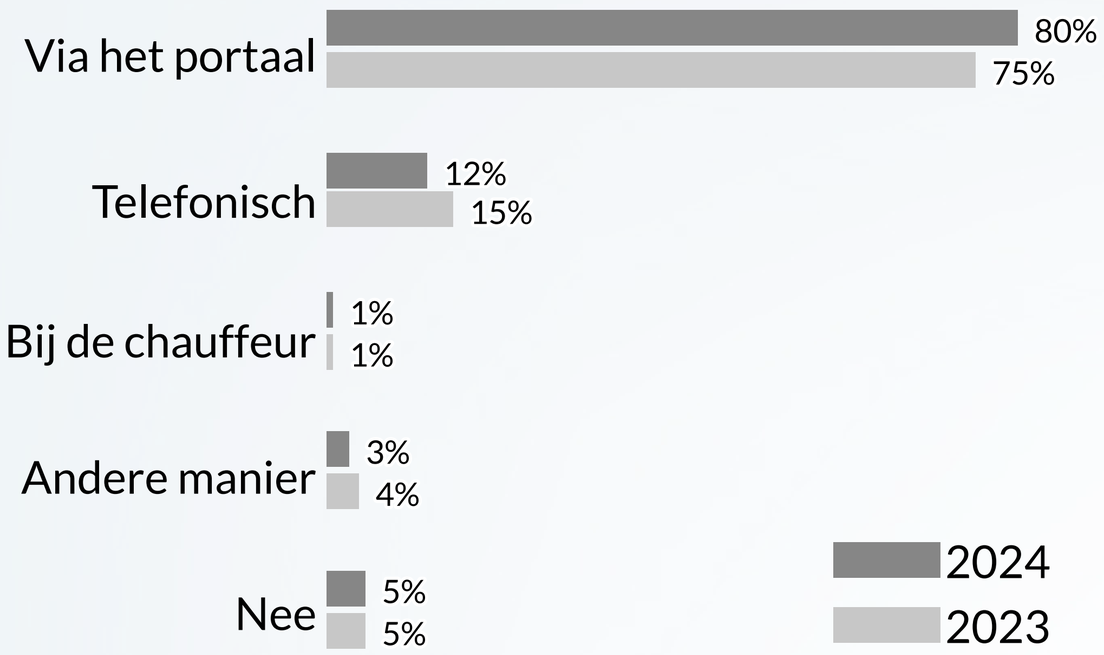


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

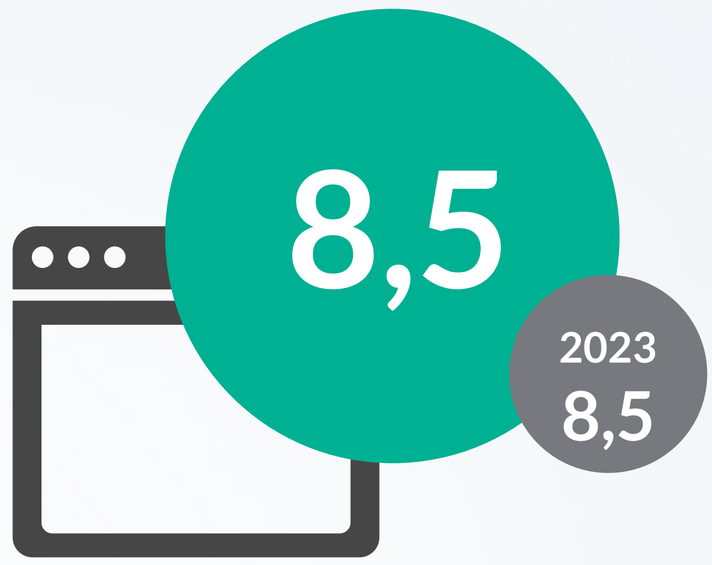


Tevredenheid tijdelijk afmelden

Heeft u het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld?

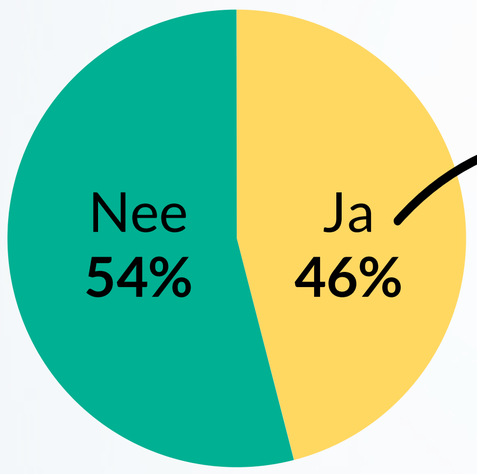


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?

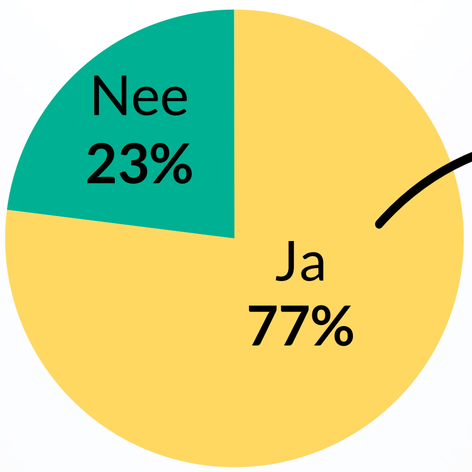


Tevredenheid klachtenafhandeling

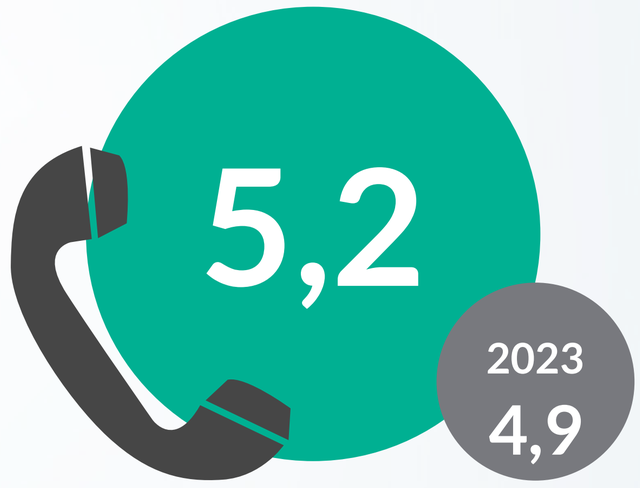
Bent u het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer?



Heeft u hiervan melding gemaakt?*



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



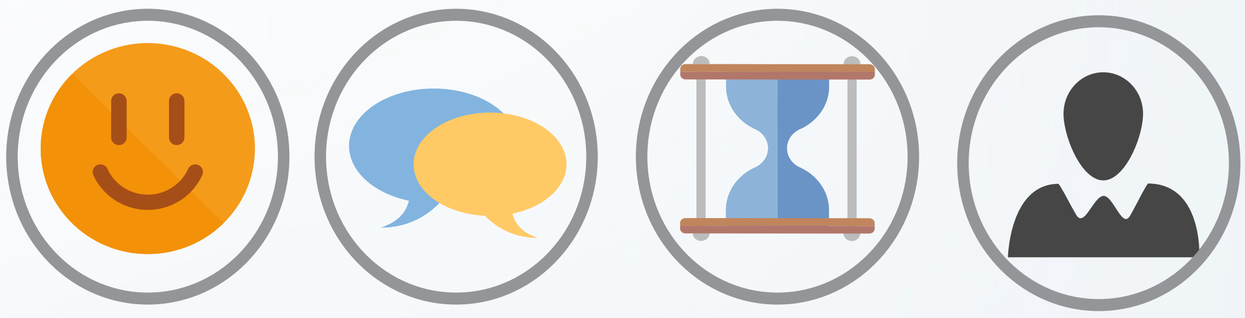
**Betreft meldingen bij de chauffeur, vervoerder, gemeente en het klachtenmeldpunt van Avan.*

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?

