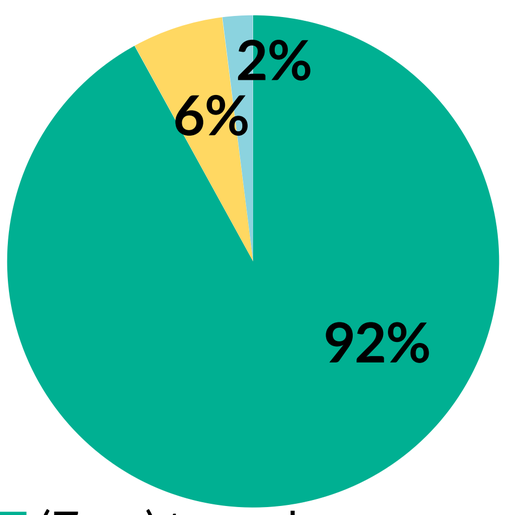
Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2023-2024

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 april 2023 tot en met maart 2024. In totaal hebben 1.803 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Algemene tevredenheid

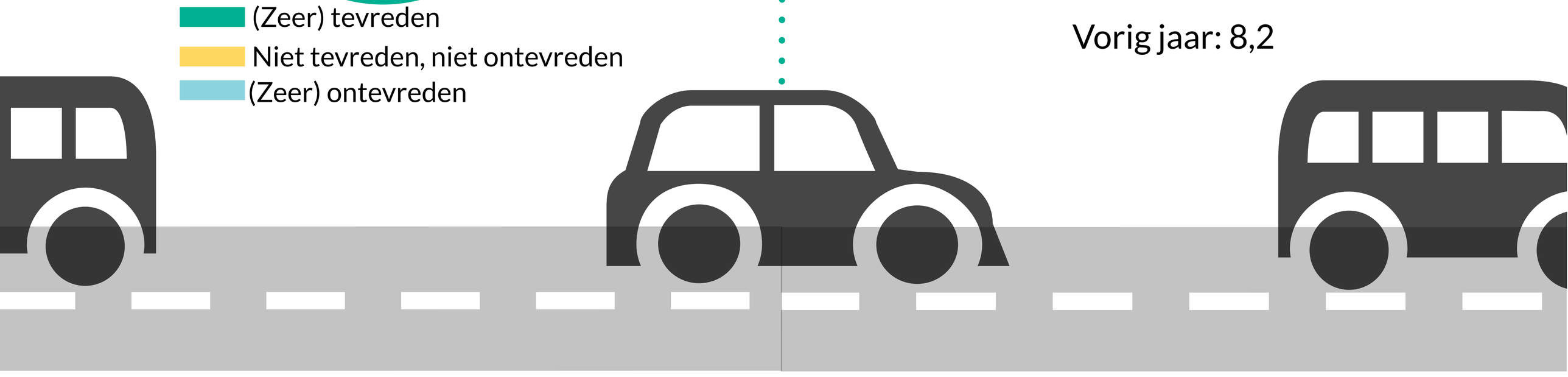
Hoe tevreden over reservering en uitvoering van de taxirit?



Algemeen cijfer taxirit

8,1

Vorig jaar: 8,2



Rapportcijfers

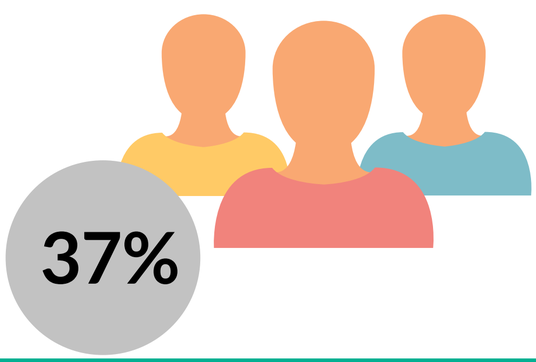
	Reservering van de taxirit	Duidelijkheid ophaaltijd van taxirit	Stiptheid van de vertrektijd	Reisduur van de taxirit	Afhandeling klachten
2023	**7,9**	**9,4**	**8,0**	**8,1**	**6,6***
2022	8,2	9,5	8,1	8,2	6,4

**Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=62)*

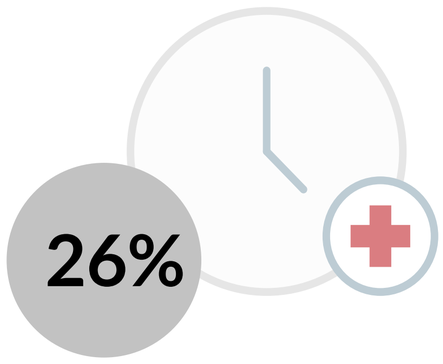
Reisdoel Vraagafhankelijk Vervoer

Top 3

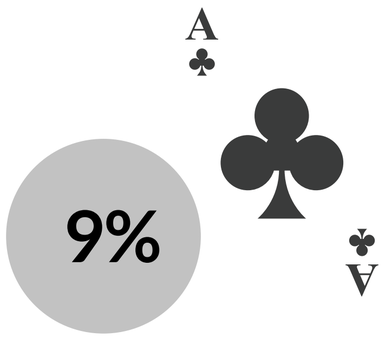
Bezoek familie of vrienden



Medische afspraak

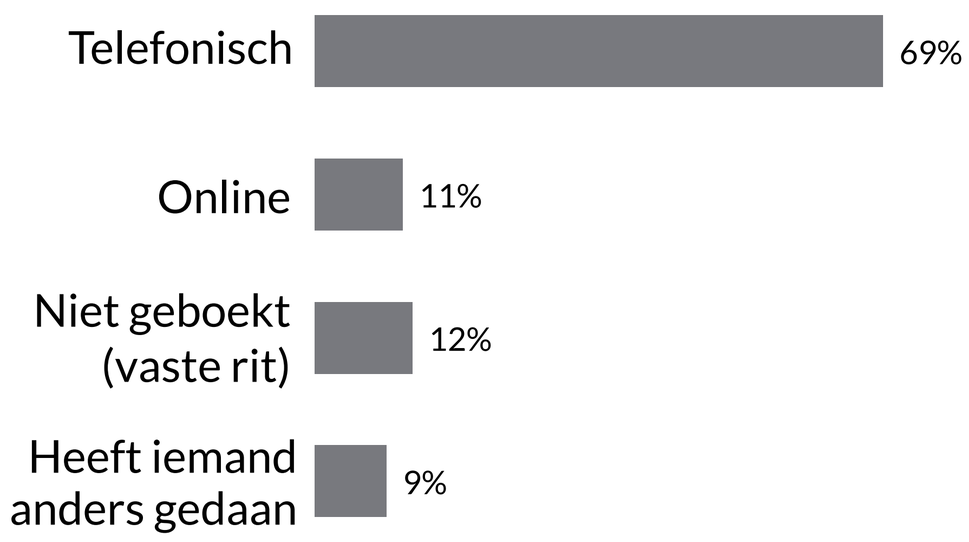


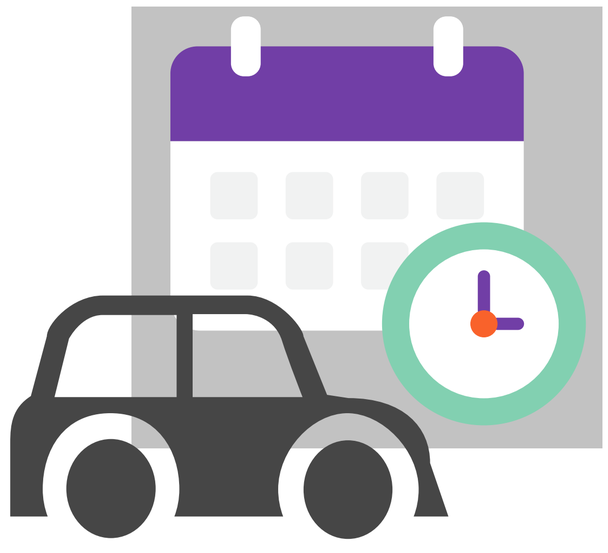
Bezoek club of vereniging



Reservering

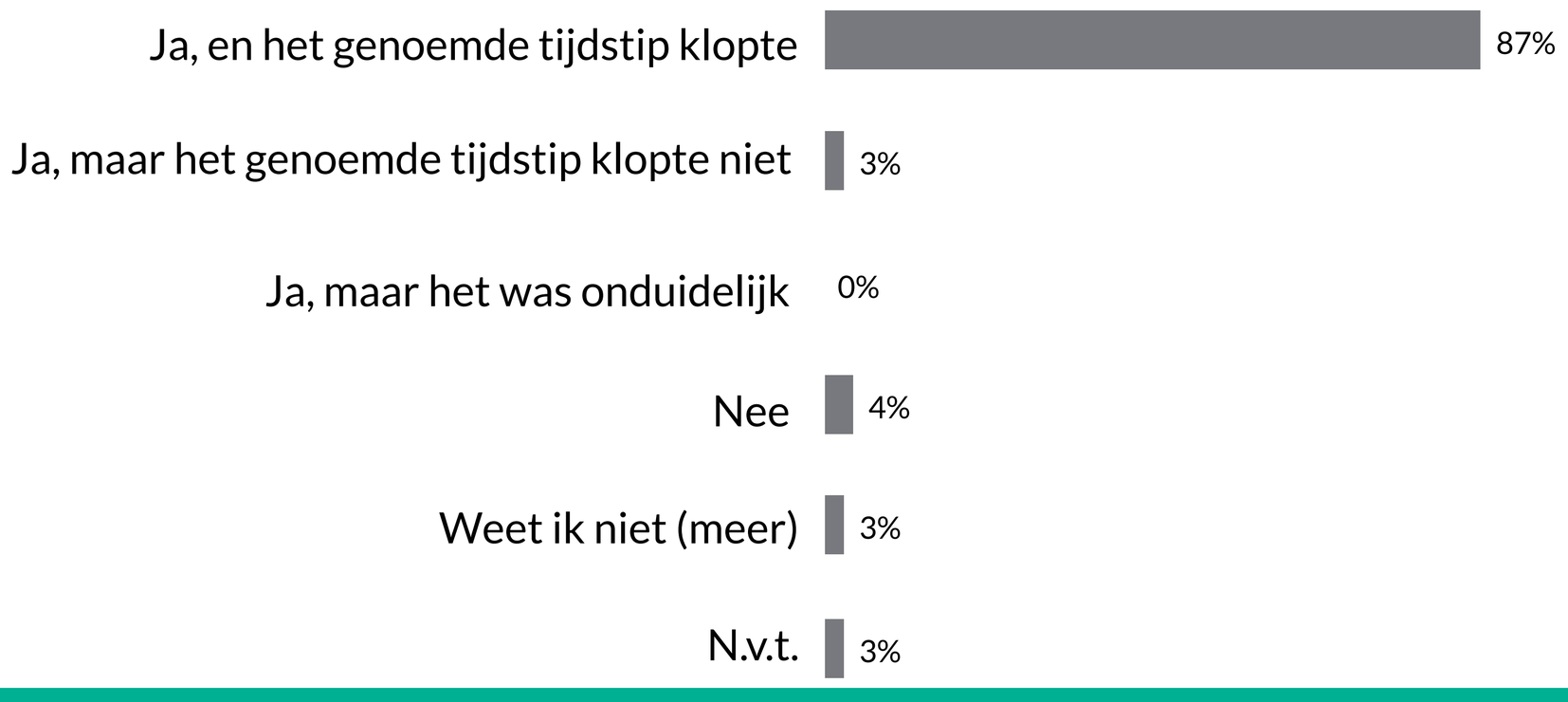
Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?





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?

