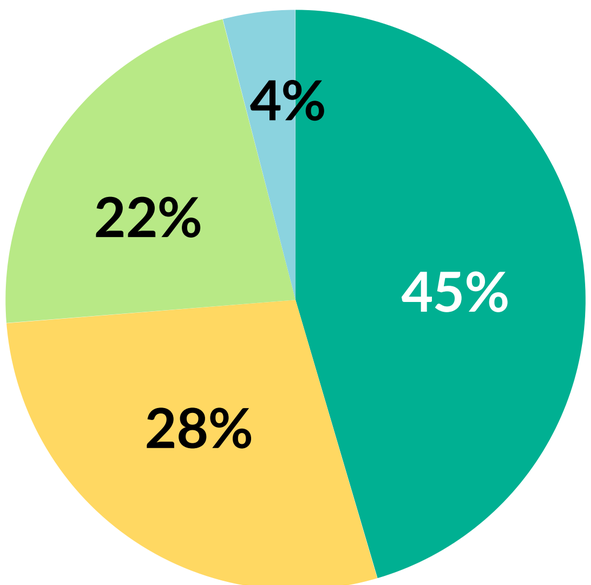
Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2021

In mei en juni 2021 heeft er een klanttvredenheidsonderzoek 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.

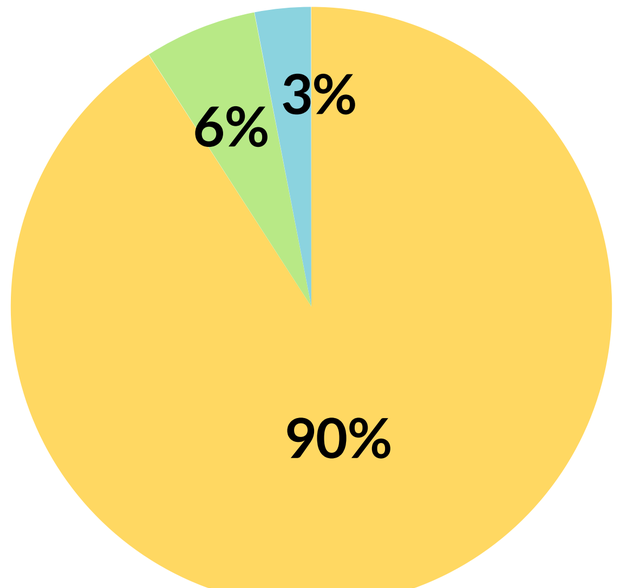
Tevredenheid vervoer

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

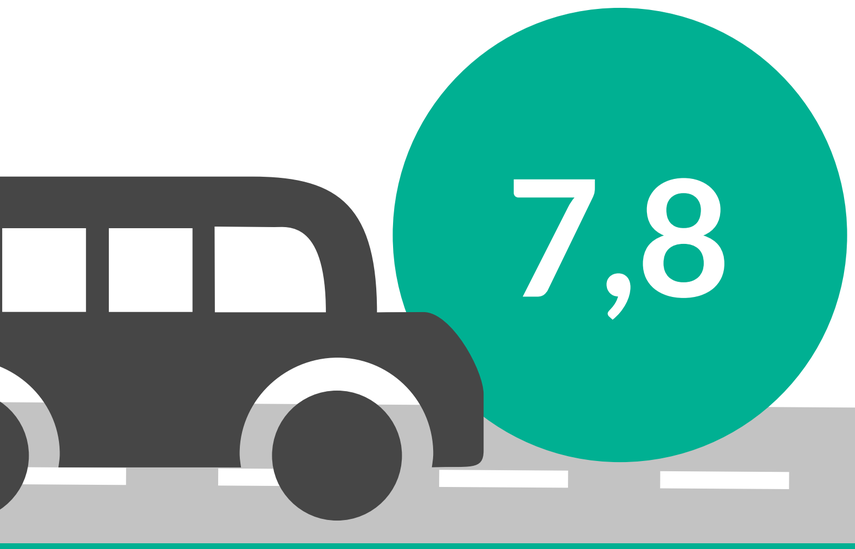


De taxi komt nooit te laat | Ja, altijd/ meestal wel | Nee, nooit/ meestal niet | Weet ik niet

Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?

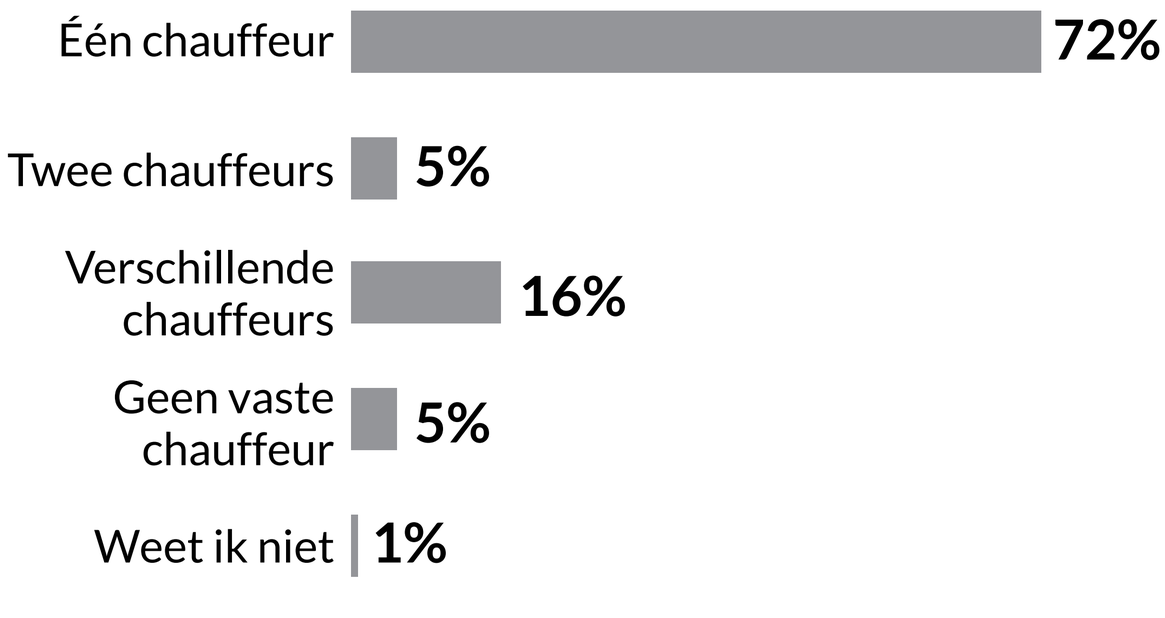


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

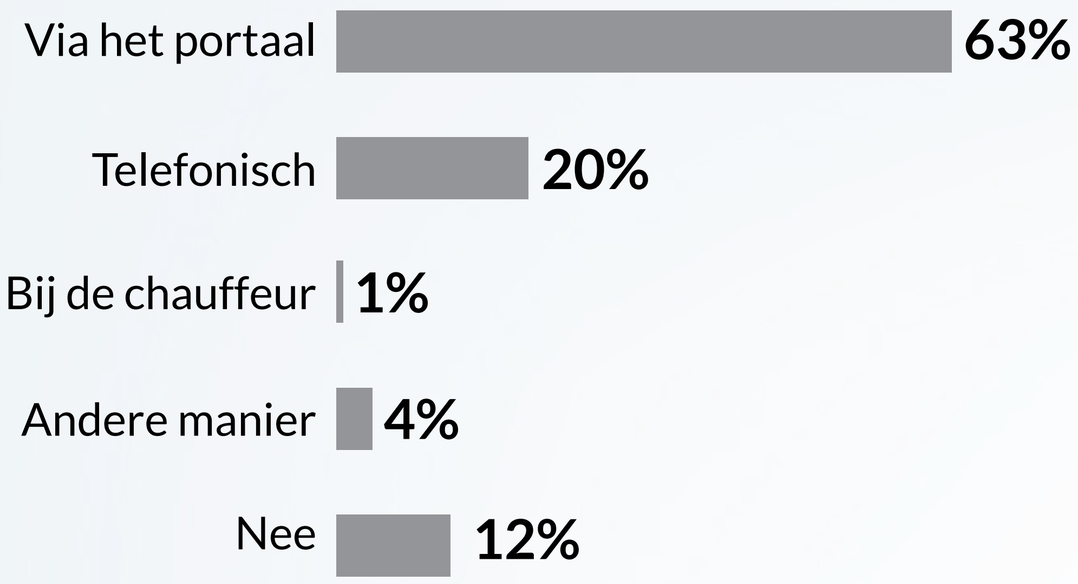


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?

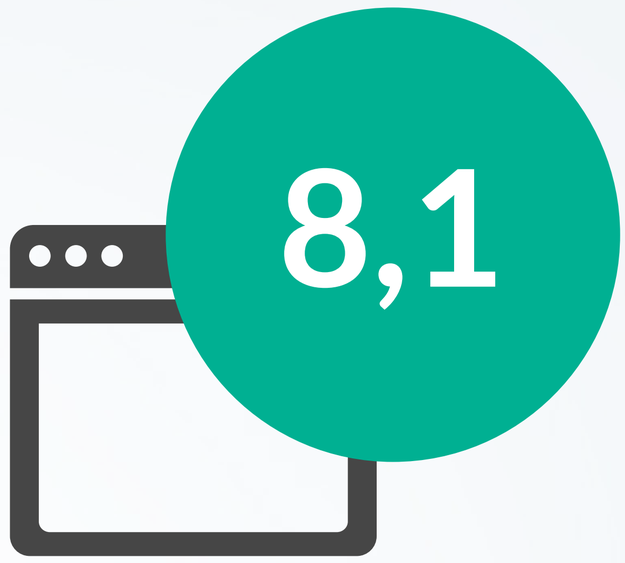


Tevredenheid tijdelijk afmelden

Heeft u het afgelopen half jaar een rit tijdelijk afgemeld?

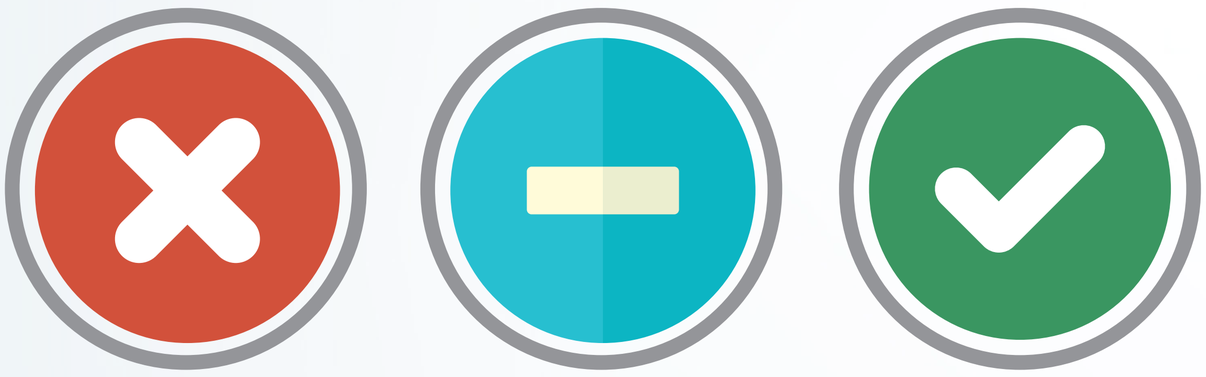


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?



Tevredenheid klachtenafhandeling

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

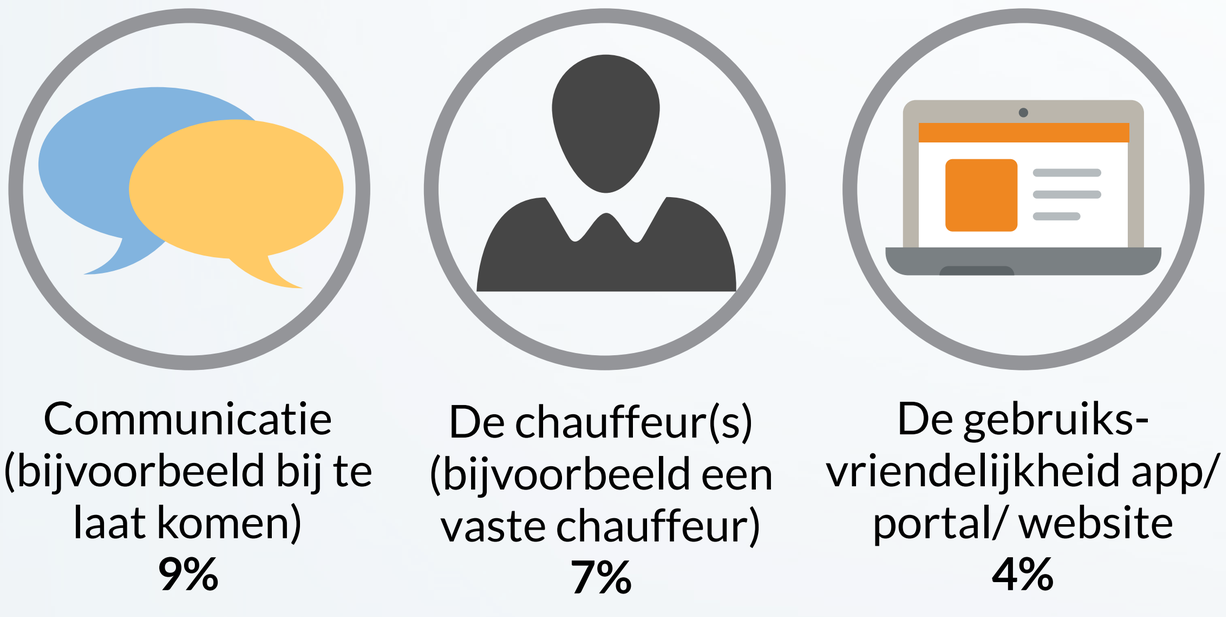


Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht/ melding?

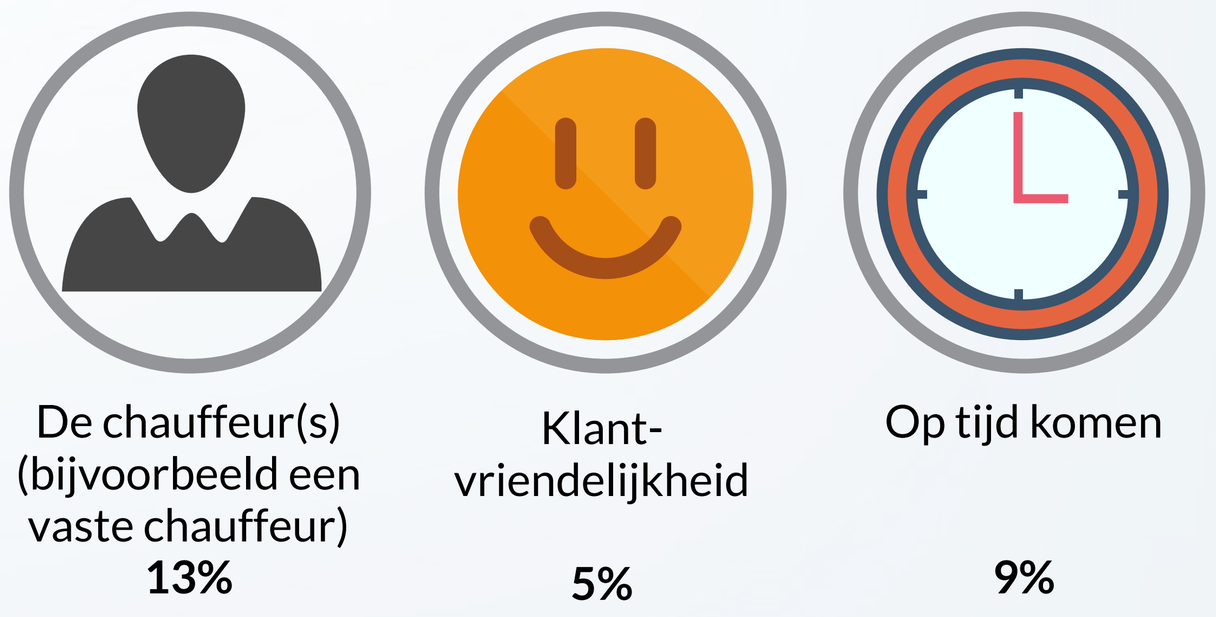


Tevredenheid dienstverlening Avan

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?

