



# Enquêteresultaten Gemeente Duiven

dinsdag 21 november 2017

Respons

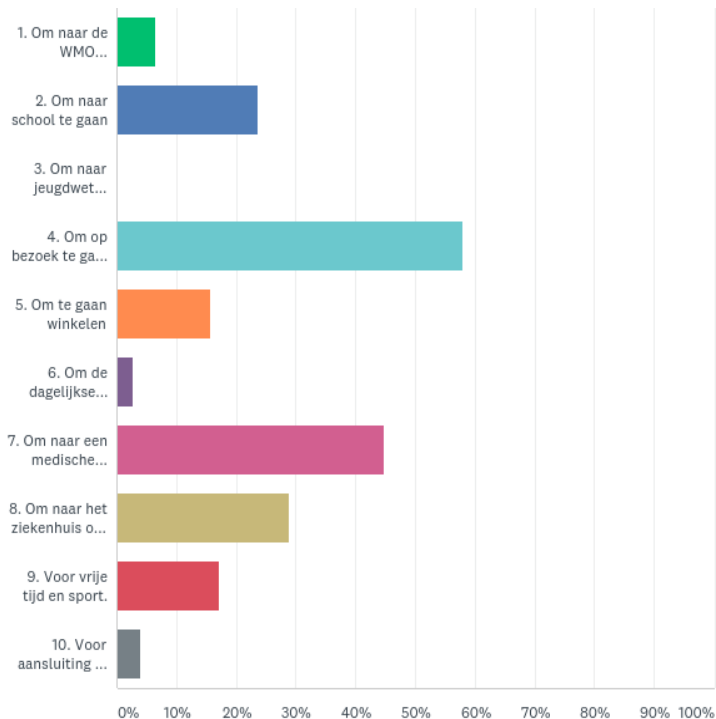
**76**

Respondentengroepsgrootte

**85**

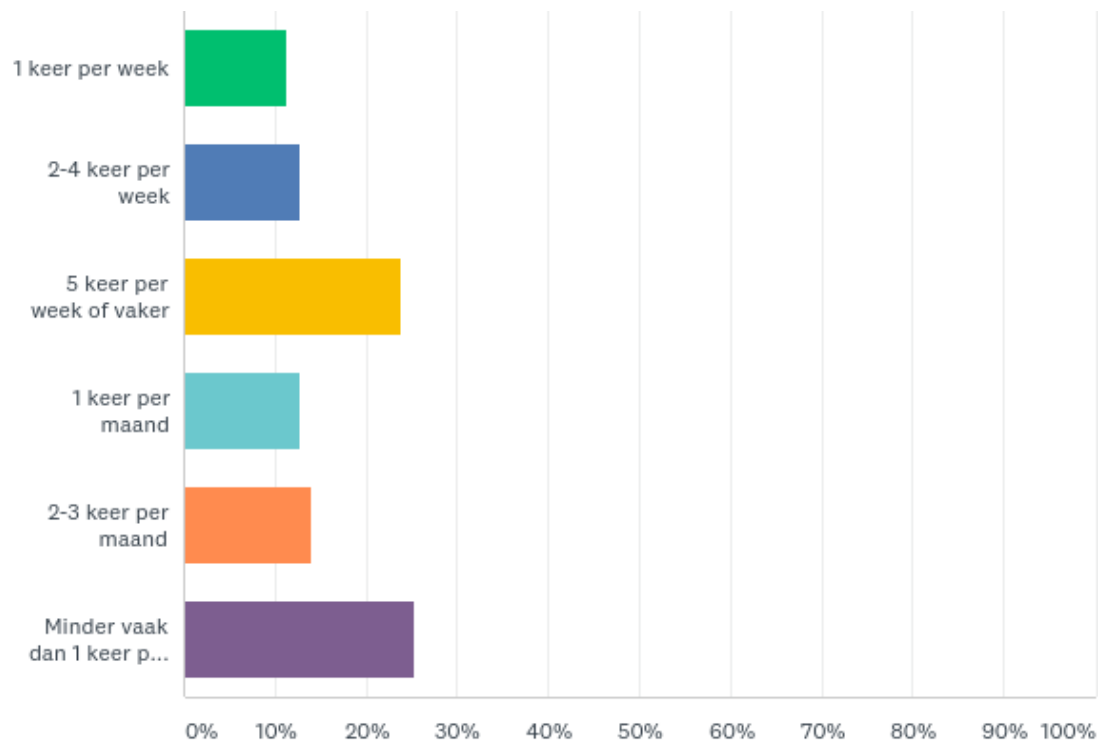
### Q3: Waarvoor gebruikt u of uw kind AVAN?

Beantwoord: 76 Overgeslagen: 0



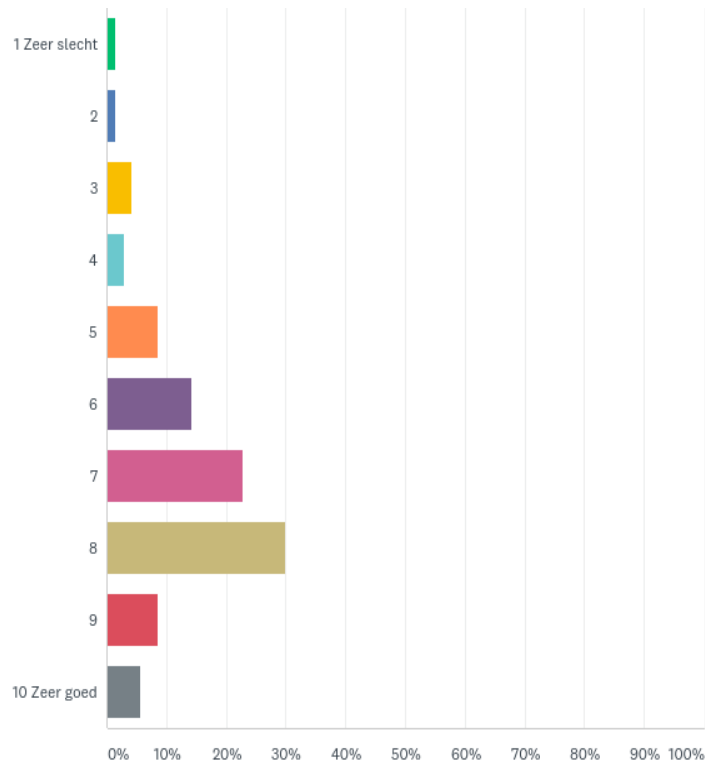
## Q5: Hoe vaak reist u of uw kind gemiddeld met AVAN naar een bestemming?

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



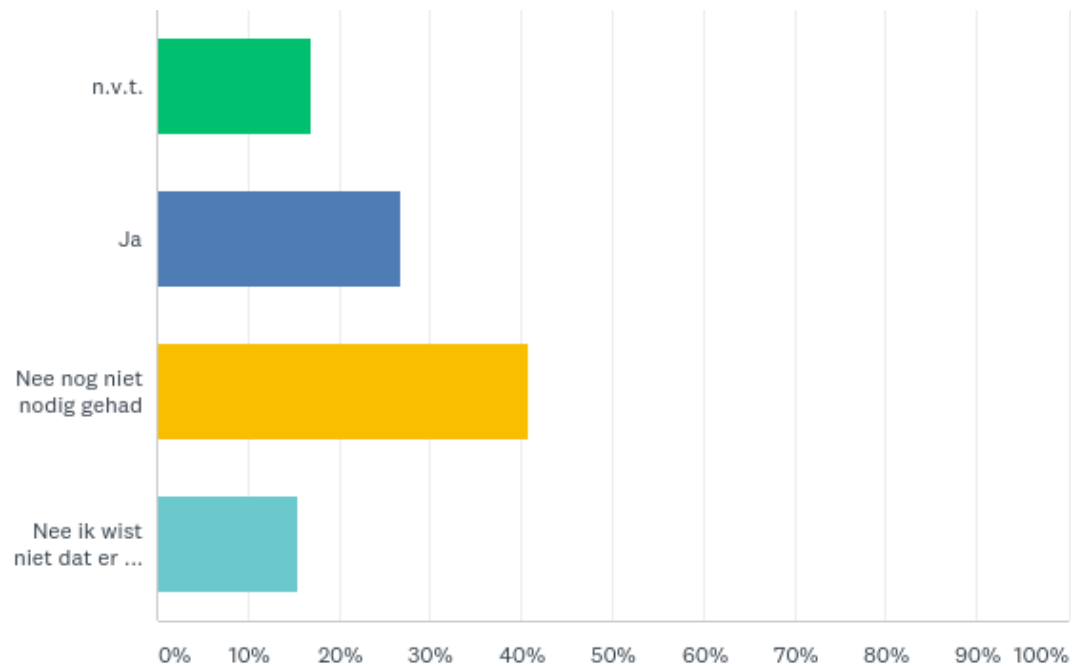
## Q6: Welk rapportcijfer wilt u geven aan de dienstverlening van AVAN in het algemeen?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



## Q7: Heeft u ooit gebruik gemaakt van de website van AVAN. [www.avan-vervoer.nl](http://www.avan-vervoer.nl)

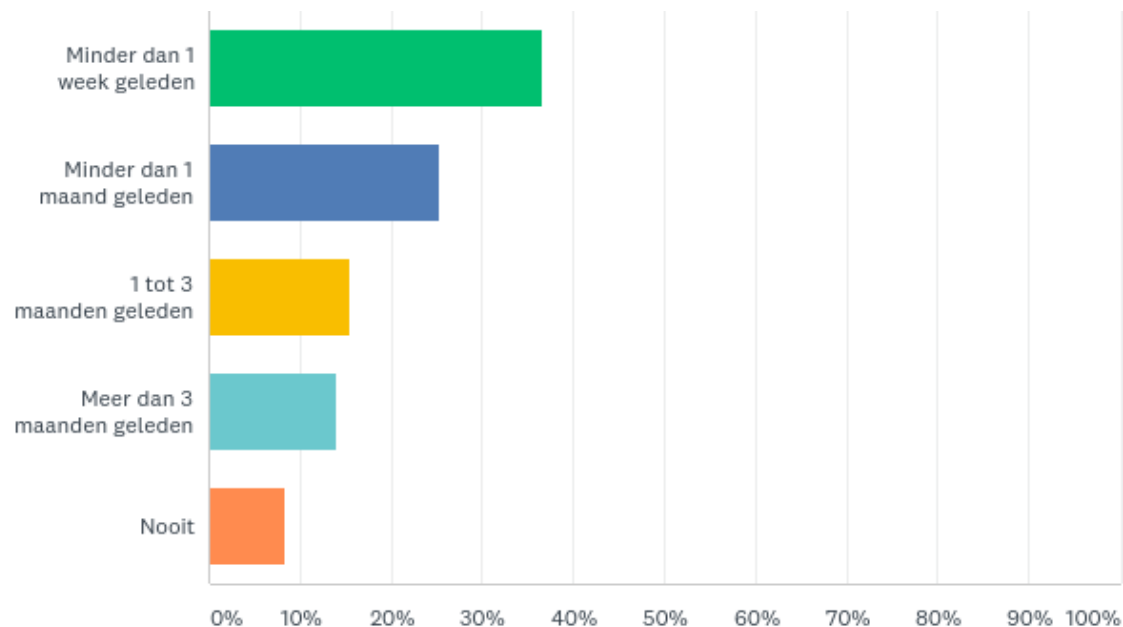
Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



## Q8: Wanneer was uw laatste contact met de klantenservice van Avan

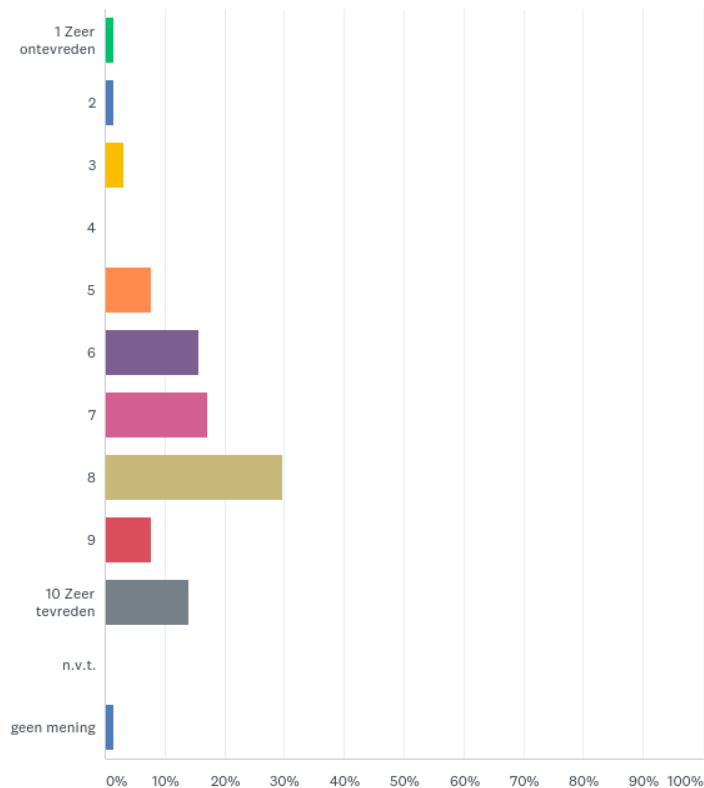
---

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



## Q9: Welk rapportcijfer zou u willen geven aan het laatste contact met de centrale van AVAN?

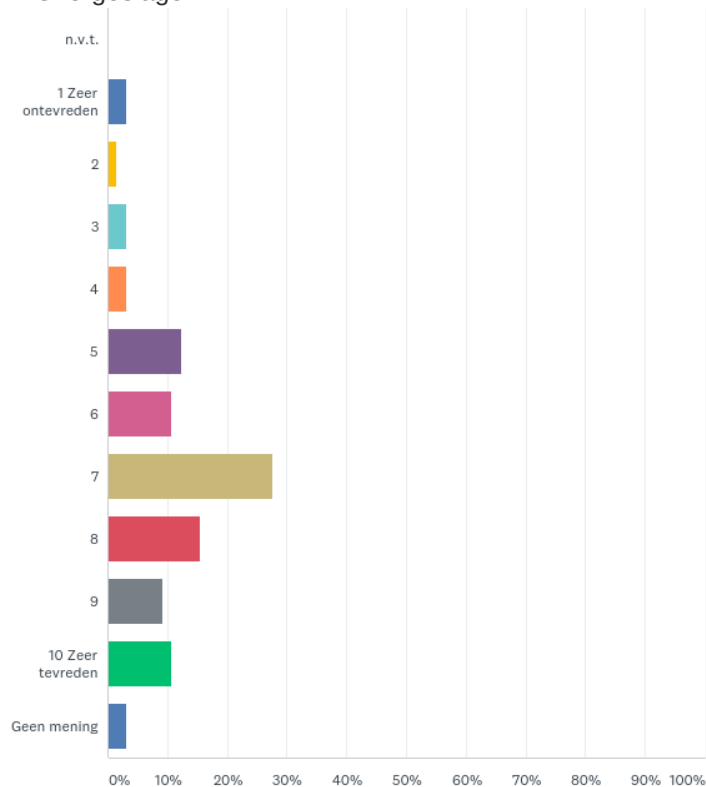
Beantwoord: 64 Overgeslagen: 12





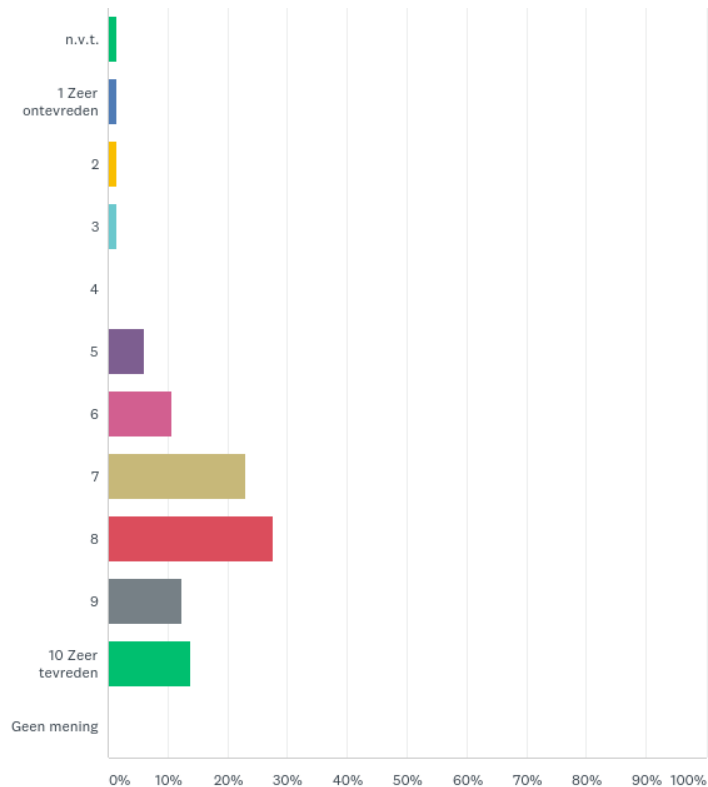
## Q10: Hoe tevreden bent u over de wachttijd van uw laatste contact voordat u een medewerker aan de lijn krijgt?

Beantwoord: 65 Overgeslagen: 11



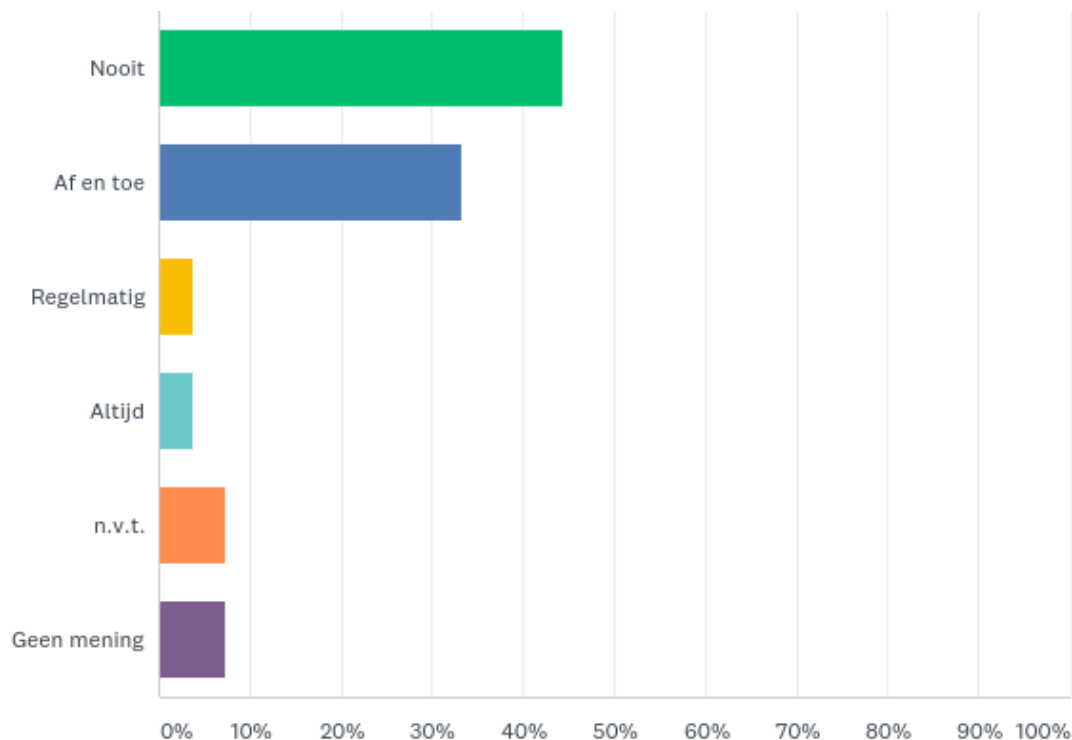
# Q11: Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerker bij uw laatste contact?

Beantwoord: 65 Overgeslagen: 11



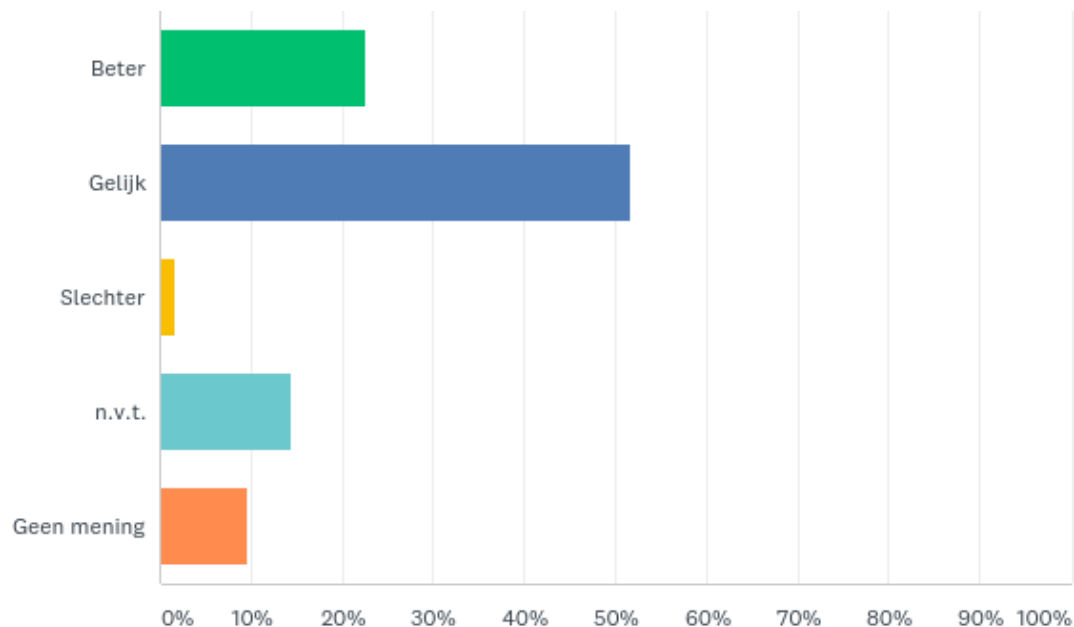
## Q13: Hoe vaak komt het voor dat de medewerker vraagt of u eerder dan de gewenste tijd of later dan de gewenste tijd opgehaald kunt worden?

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 49



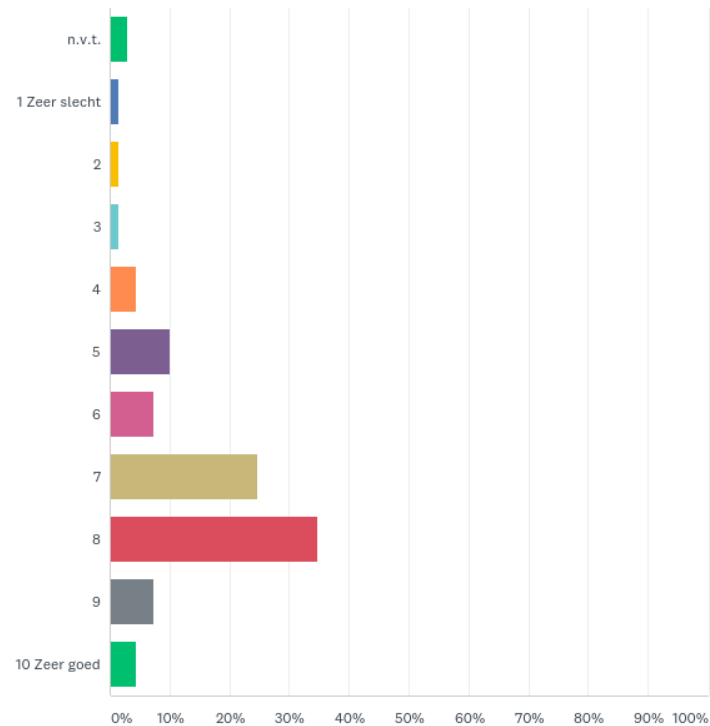
## Q14: Hoe is dit laatste contact ten opzichte van eerdere contact met de klantenservice van AVAN

Beantwoord: 62 Overgeslagen: 14



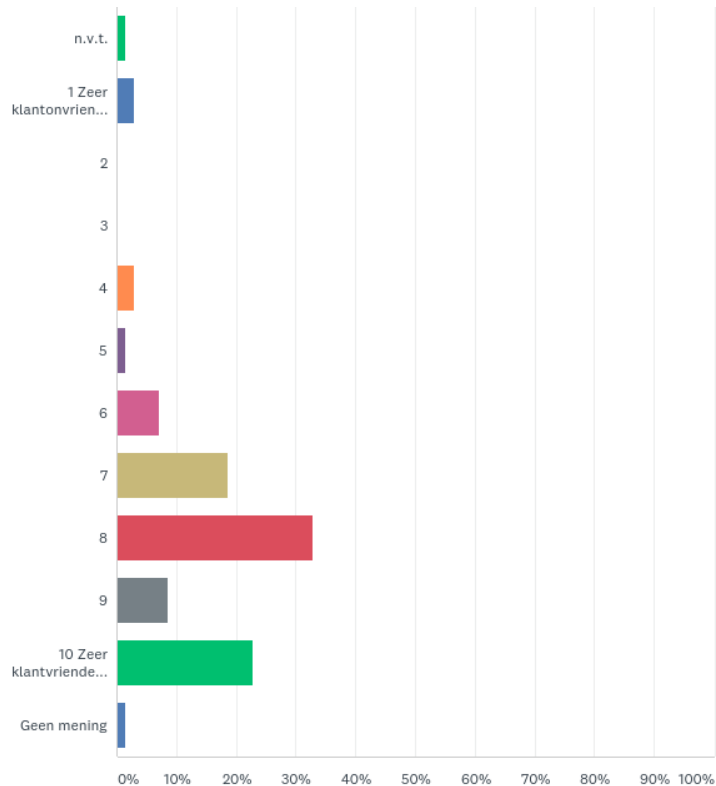
# Q15: Wat is uw oordeel over de ritten in het algemeen?

Beantwoord: 69    Overgeslagen: 7



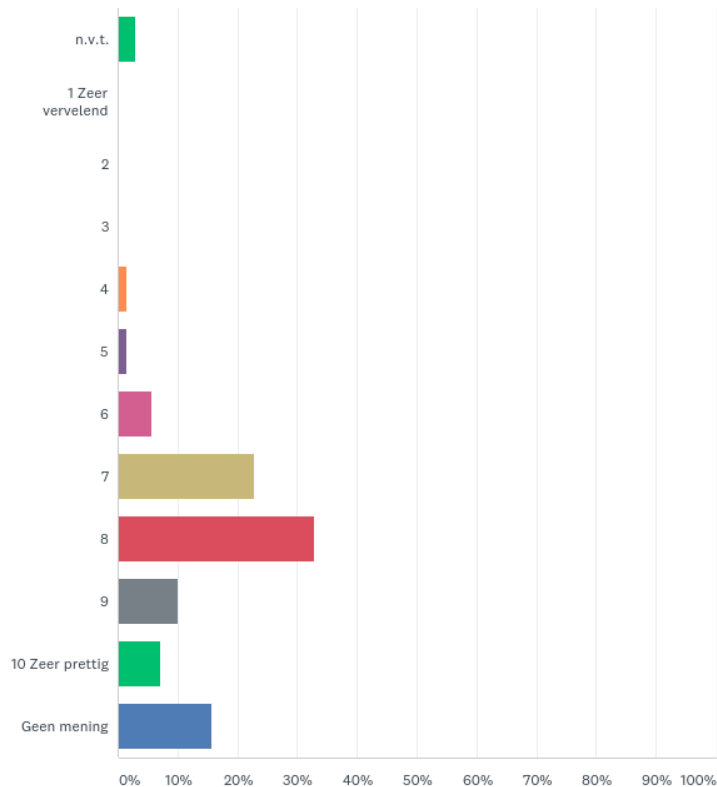
## Q16: Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de chauffeur?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



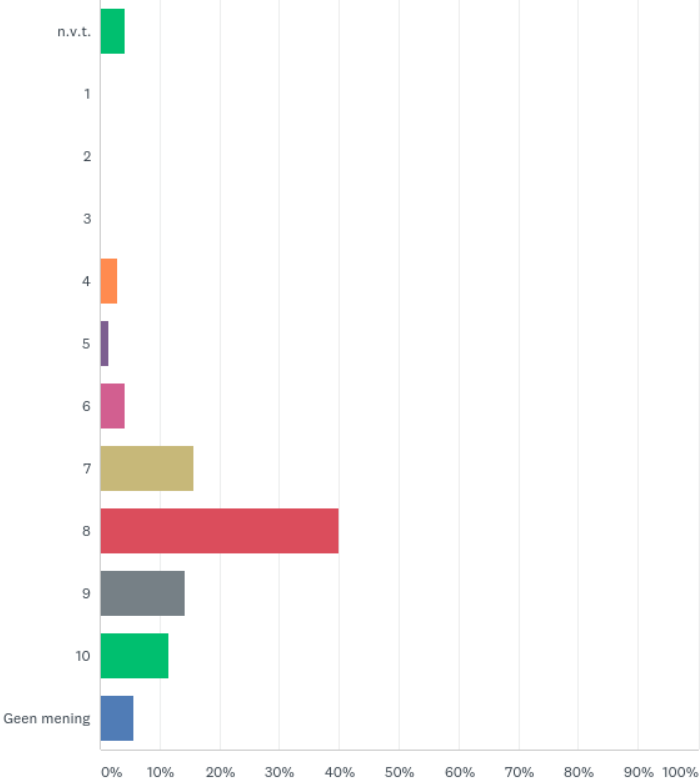
## Q18: Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



# Q19: Heeft u het gevoel veilig vervoerd te worden?

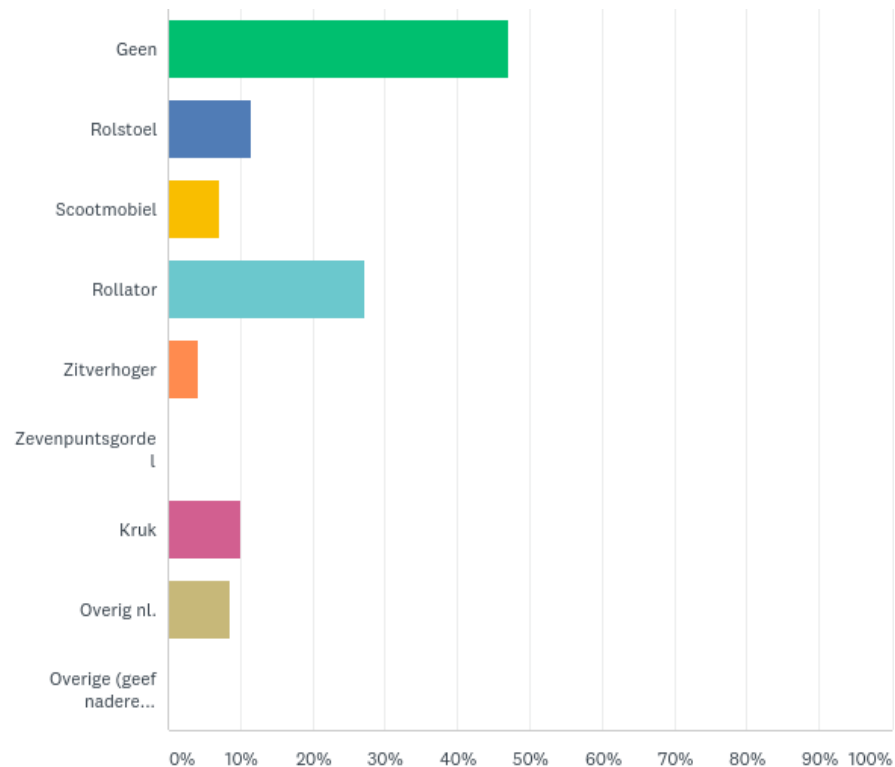
Beantwoord: 70    Overgeslagen: 6





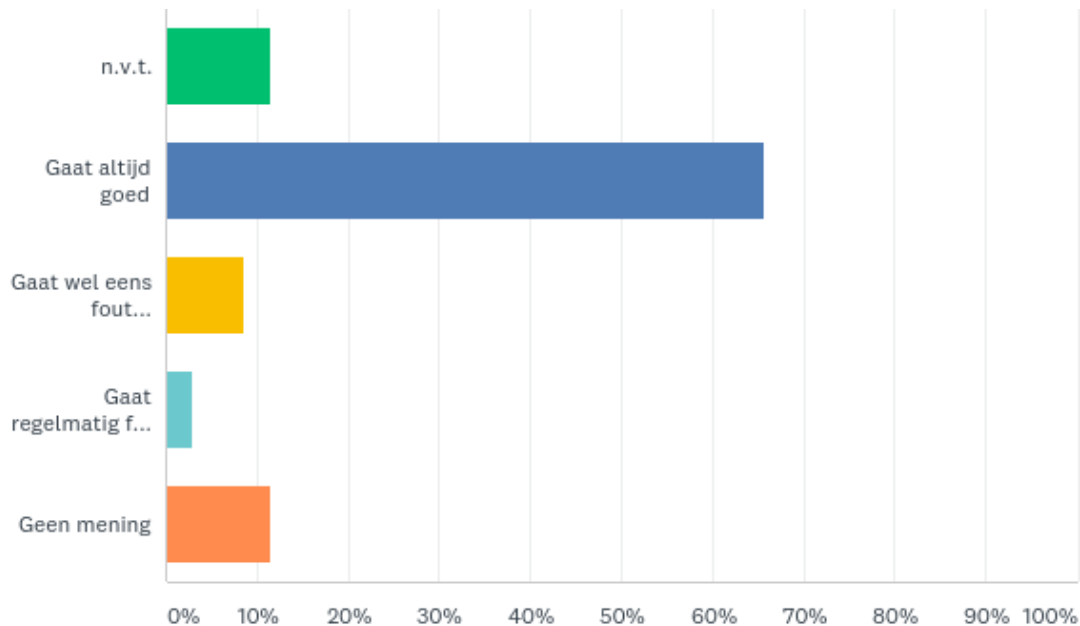
## Q20: Van welke hulpmiddelen maakt u gebruik?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



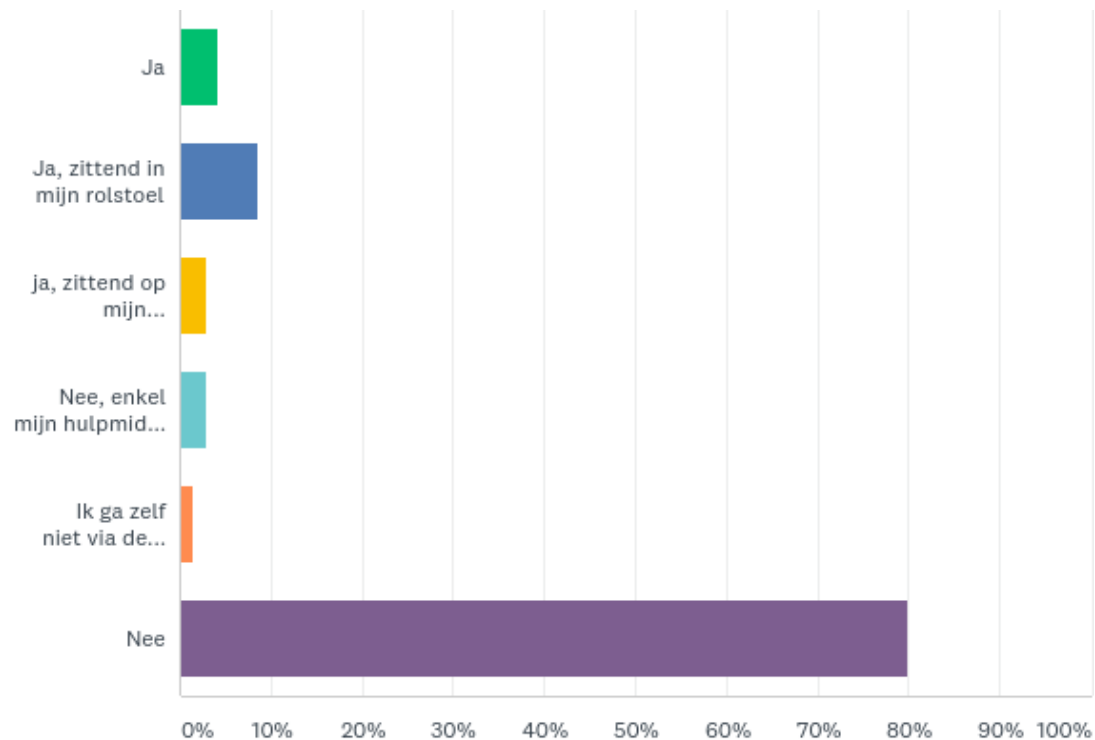
## Q22: Gaat de chauffeur goed om met de hulpmiddelen

Beantwoord: 35 Overgeslagen: 41



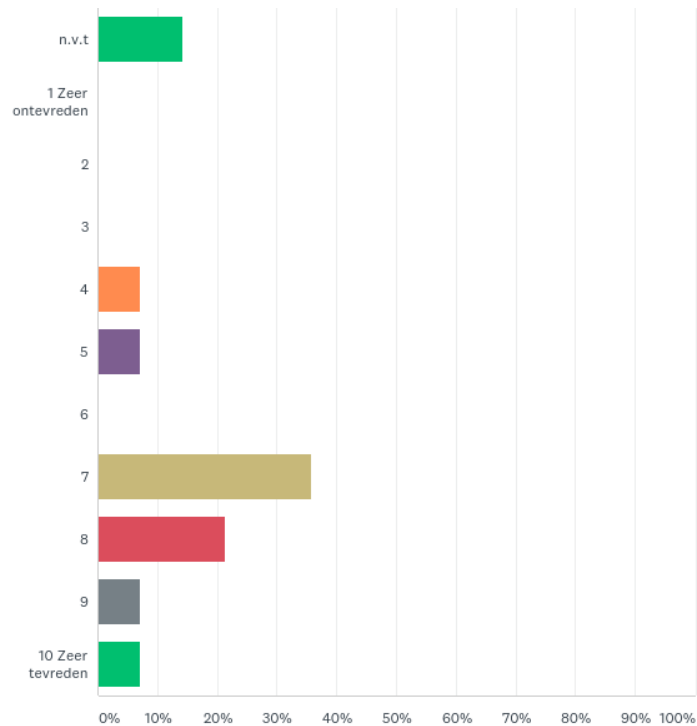
## Q23: Maakt u gebruik van de lift in het voertuig

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



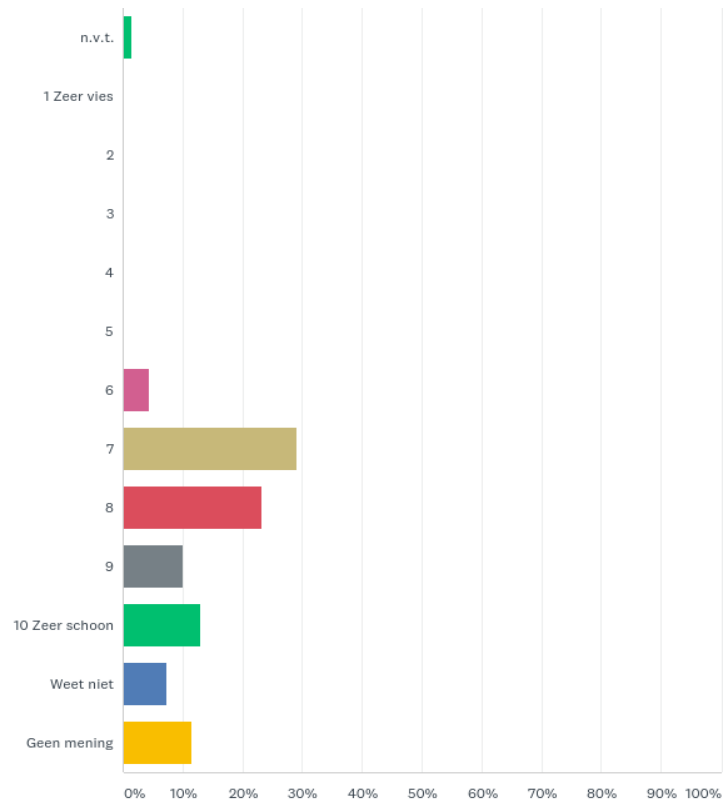
## Q25: Hoe tevreden bent u over het afmelden voor ritten bij uw onverwachte afwezigheid (bv. bij ziekte)?

Beantwoord: 14 Overgeslagen: 62



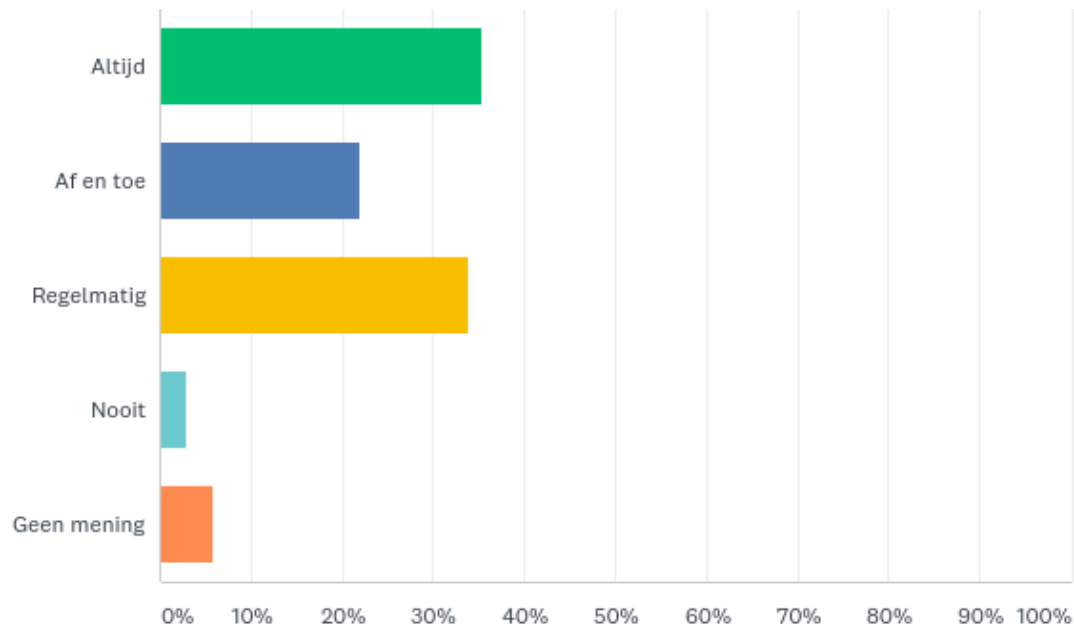
## Q28: Hoe schoon vond u het voertuig?

Beantwoord: 69 Overgeslagen: 7



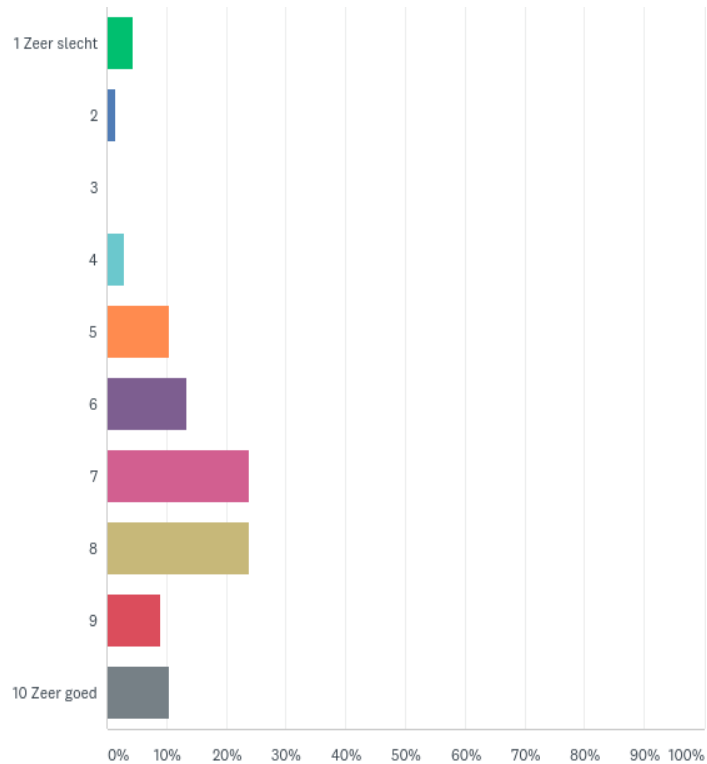
## Q29: Is het voertuig aanwezig op de aangesproken tijd?

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 8



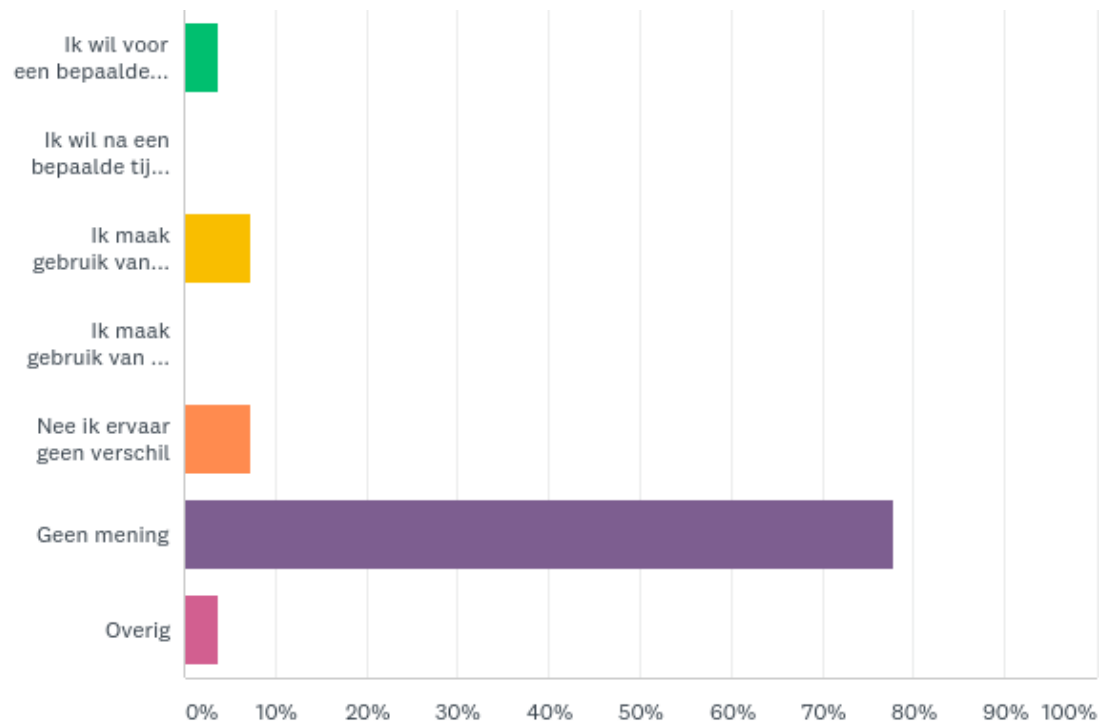
## Q30: Hoe ervaart u de reistijd?

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



## Q32: Ervaart u verschil tussen de tijden waarop AVAN beschikbaar is t.o.v. bus en trein

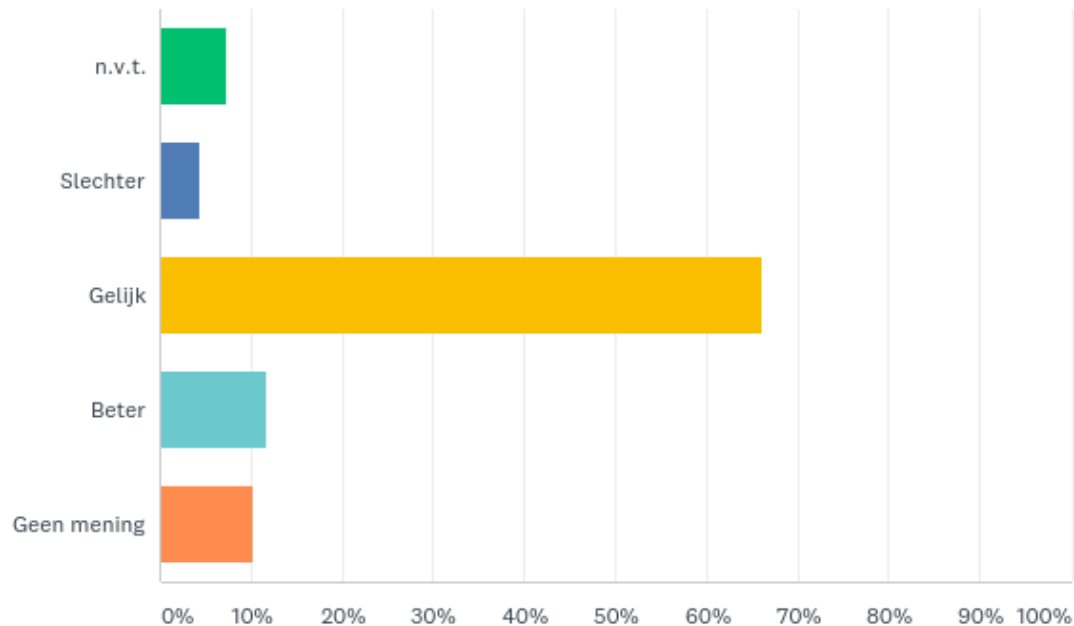
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 49





## Q33: Hoe ervaart u de laatste rit ten opzichte van eerdere ritten

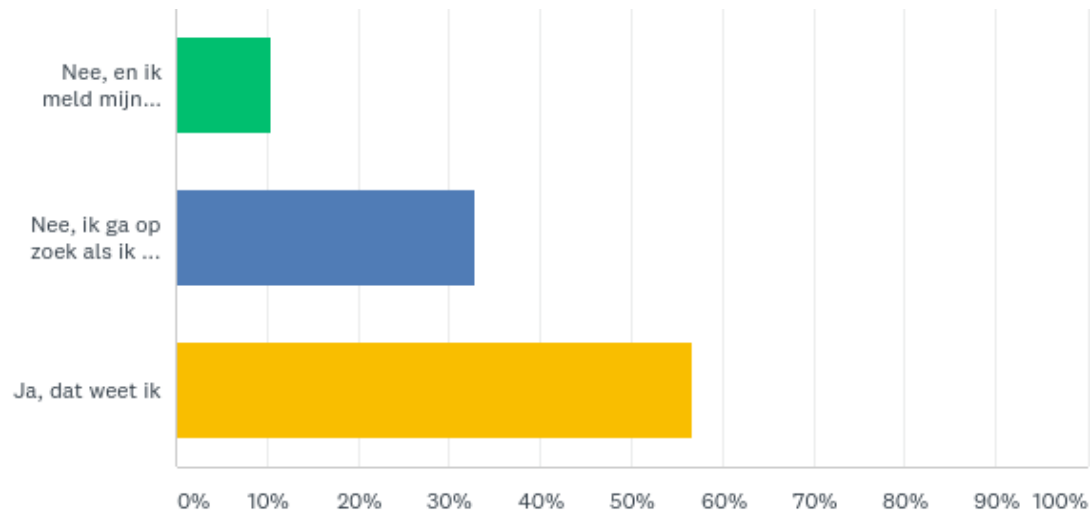
Beantwoord: 68 Overgeslagen: 8



## Q34: Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden

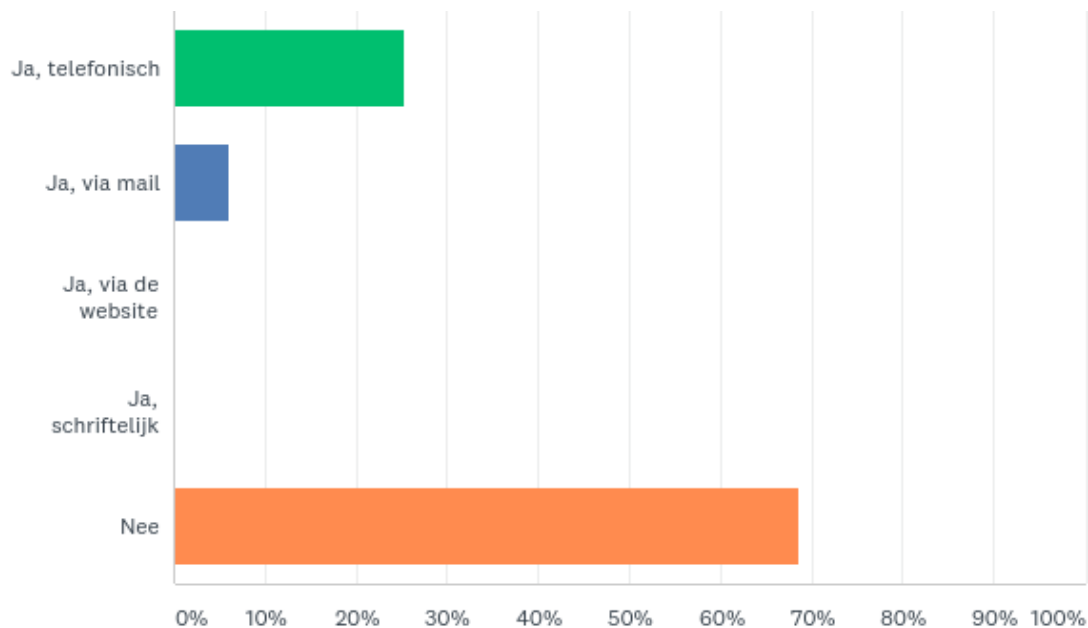
---

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



## Q35: Heeft u ooit een klacht ingediend

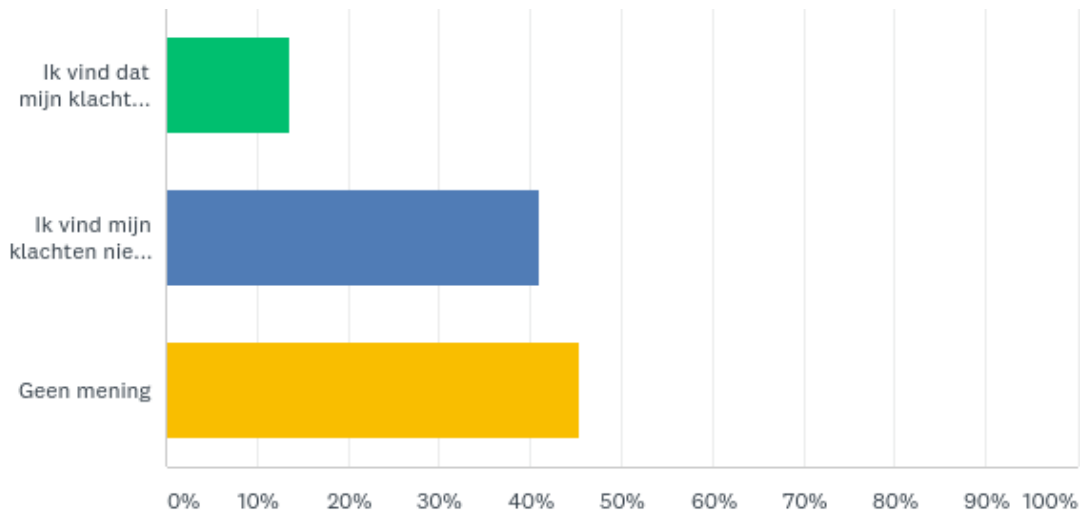
Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



## Q36: Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht?

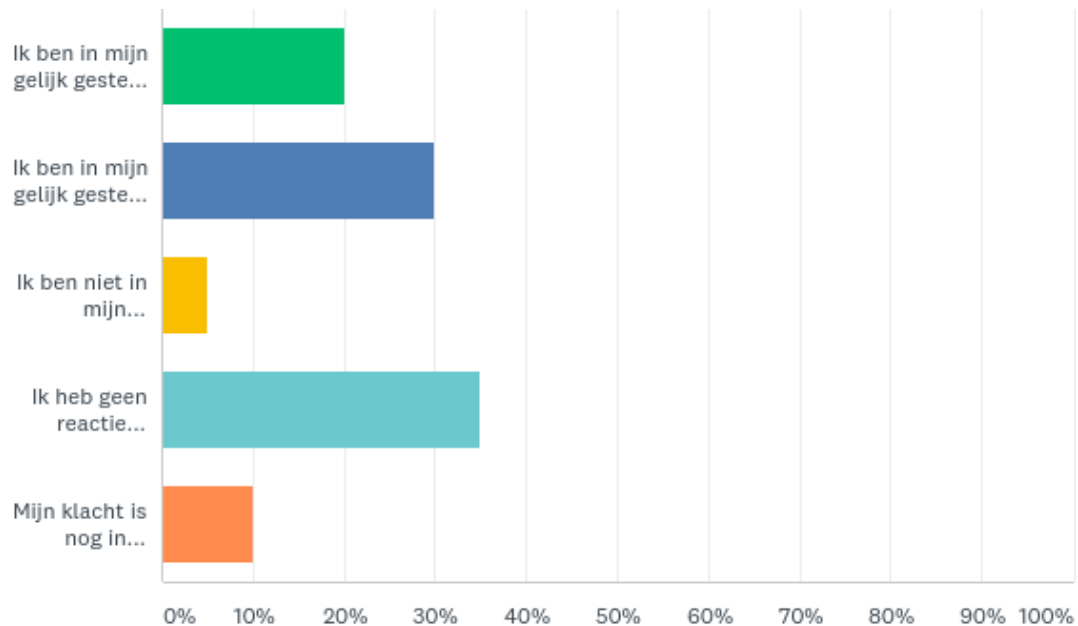
---

Beantwoord: 22   Overgeslagen: 54



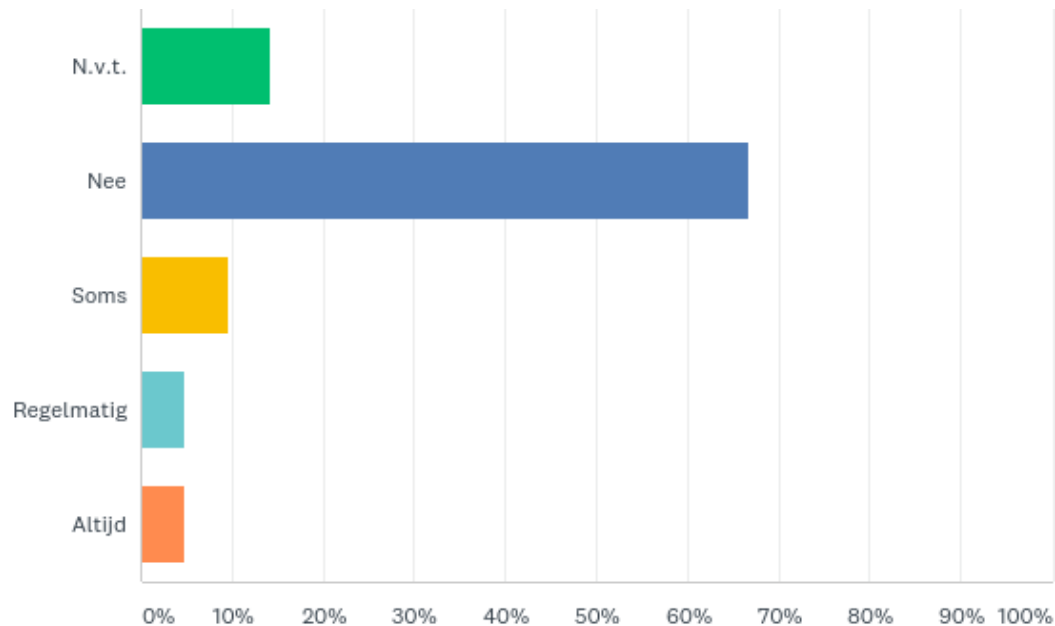
## Q37: Wat was de laatste reactie op uw klacht?

Beantwoord: 20 Overgeslagen: 56



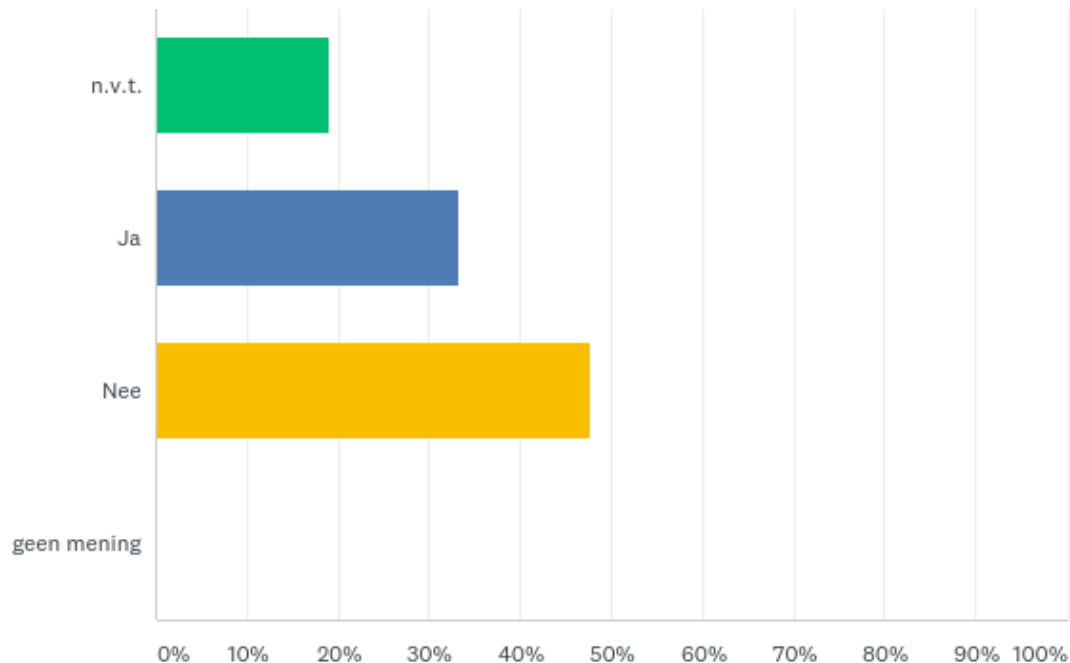
## Q38: Bent u teruggebeld naar aanleiding van u klacht?

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 55



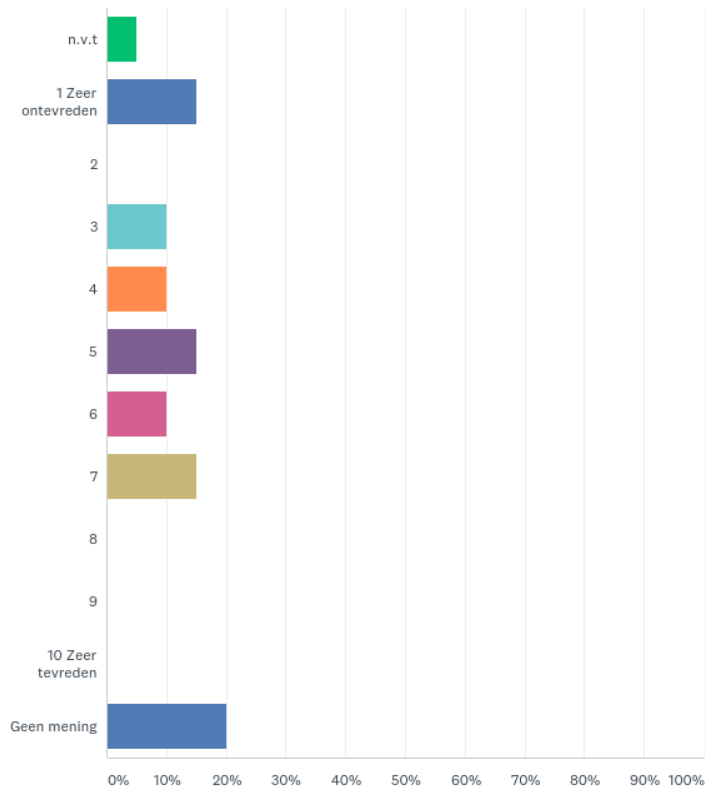
## Q39: Kreeg u binnen twee weken na het indienen van uw klacht een schriftelijke reactie

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 55



## Q40: Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt?

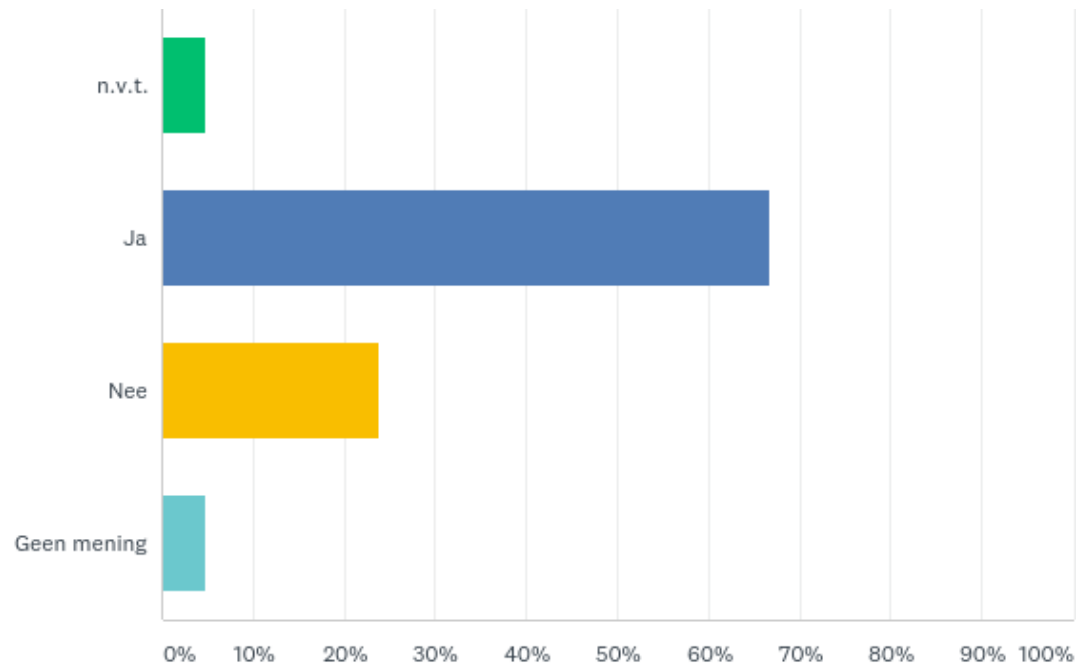
Beantwoord: 20 Overgeslagen: 56





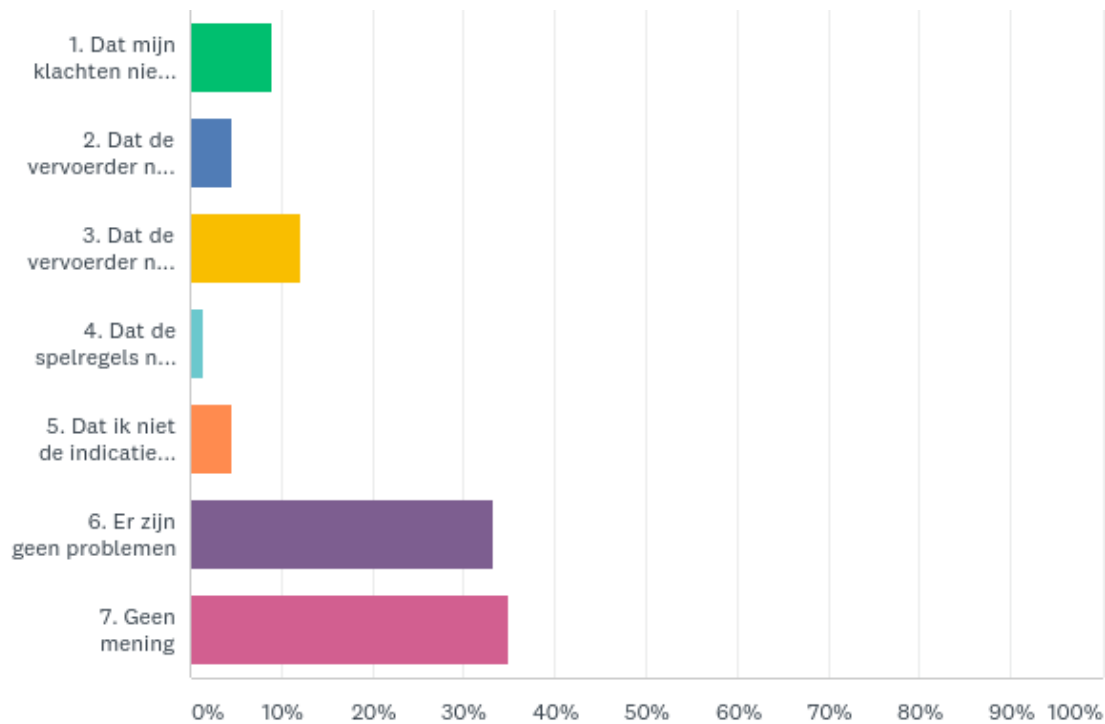
## Q41: Had u het idee dat de medewerker uw klacht begreep?

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 55



## Q42: Het grootste probleem met het vervoer is

Beantwoord: 66 Overgeslagen: 10



## Q43: Wanneer er iets misgaat met de rit is dat meestal

Beantwoord: 55 Overgeslagen: 21

