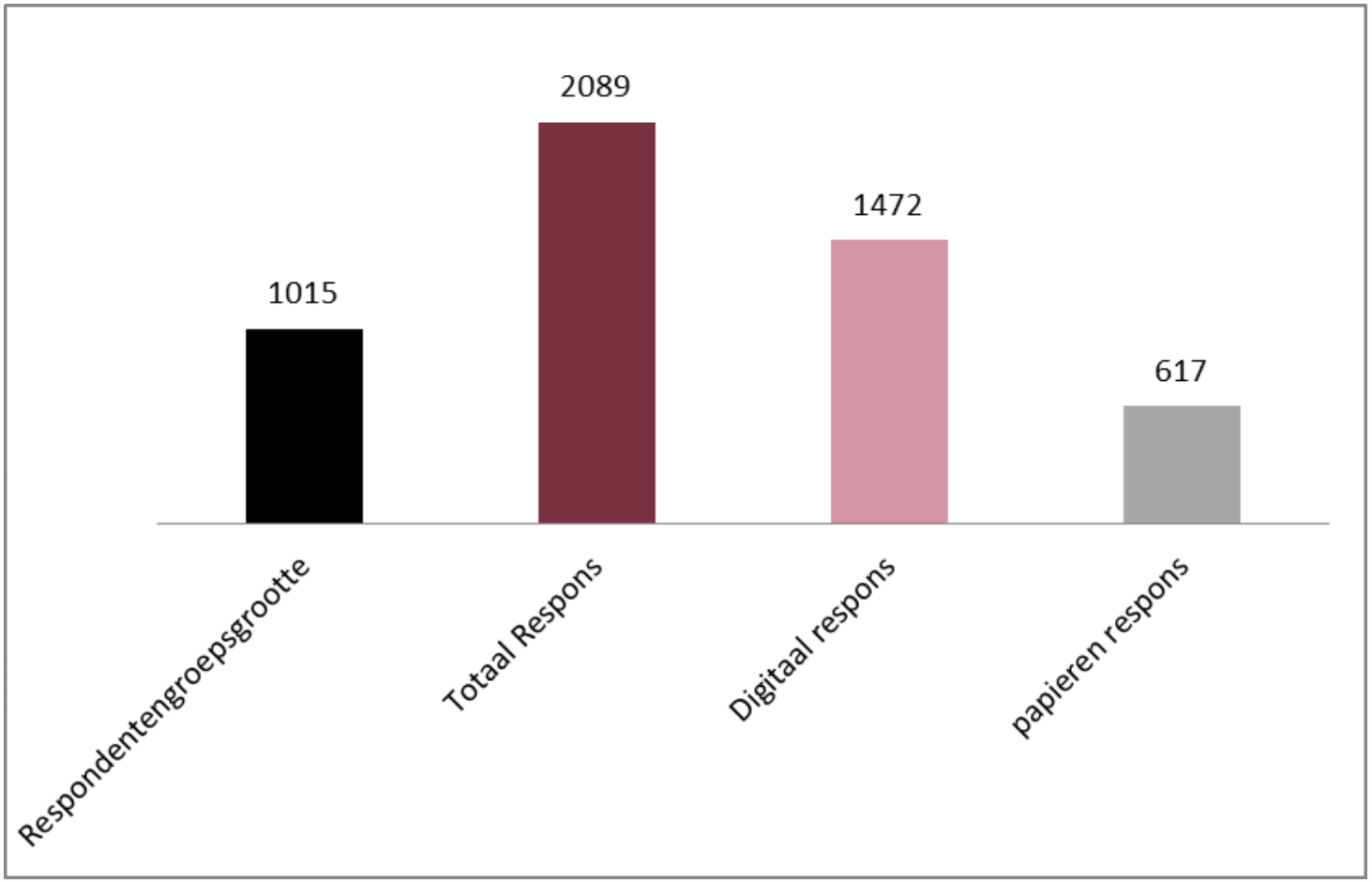
PROJECT CONSULTANCY

Gebruiker aan het woord

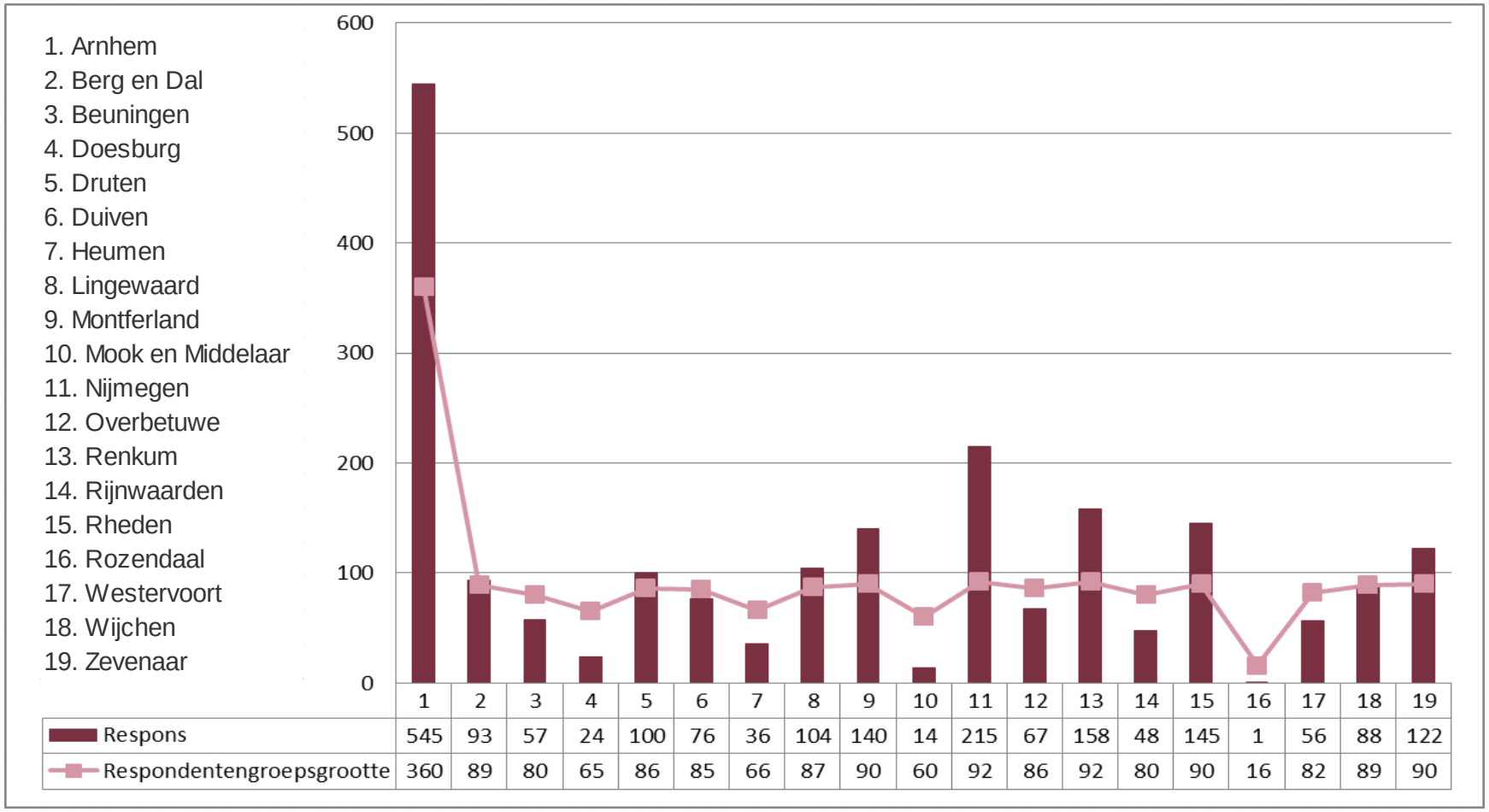
Resultaten enquêteonderzoek onder de gebruikers van Avan

Opbouw map

- Presentatie
- Rapport of sheets resultaten op gemeenteniveau
- Rapport: ‘Gebruiker aan het woord’ publicatie versie
- Bijlage enquêtevragen
- Notitie evaluatieproces en kosten

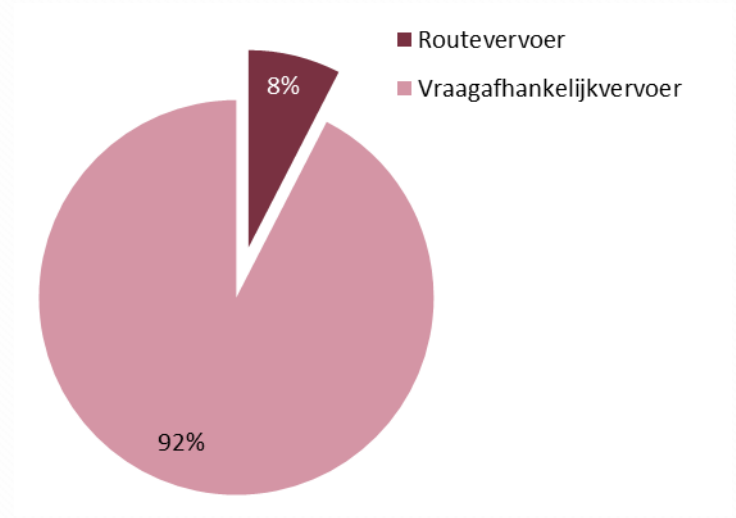


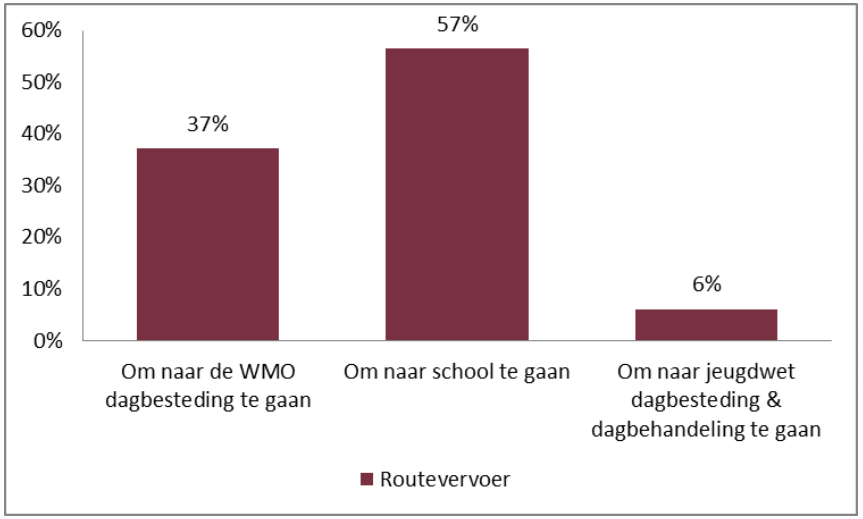
Respons enquête Avan

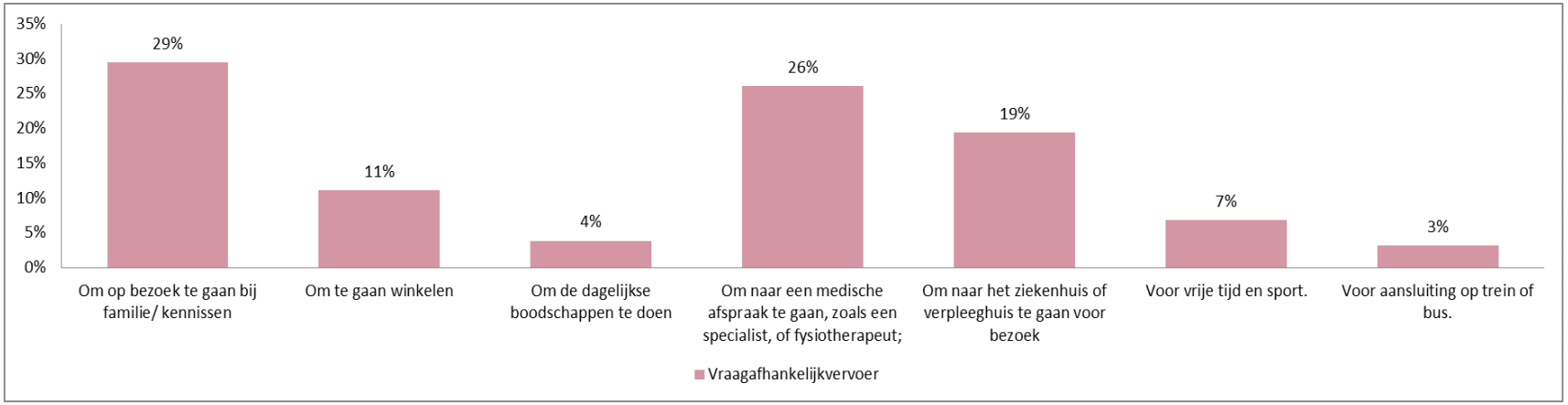


	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Respons	545	93	57	24	100	76	36	104	140	14	215	67	158	48	145	1	56	88	122
Respondentengroepsgrootte	360	89	80	65	86	85	66	87	90	60	92	86	92	80	90	16	82	89	90

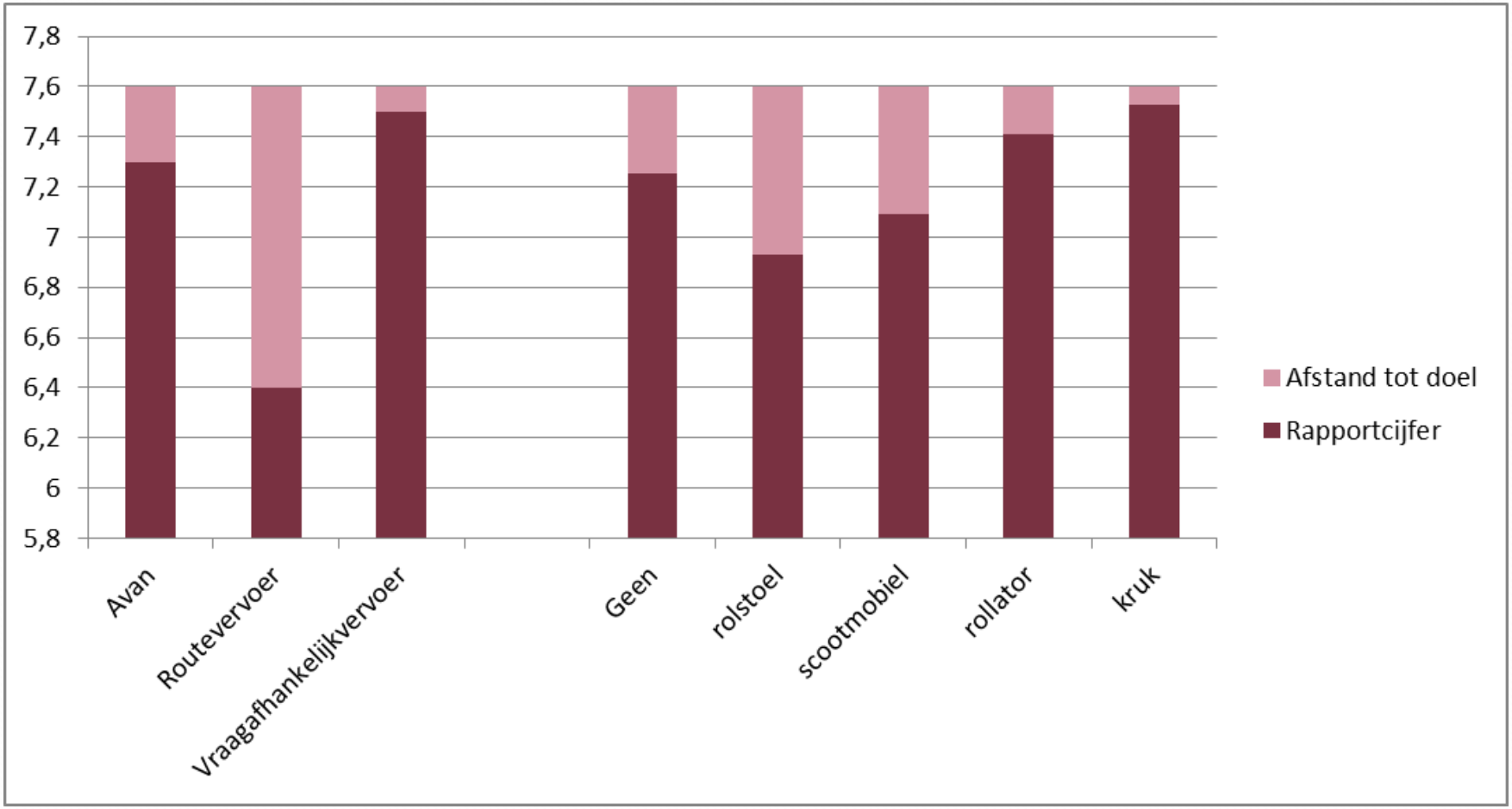
Respons per gemeente enquête Avan



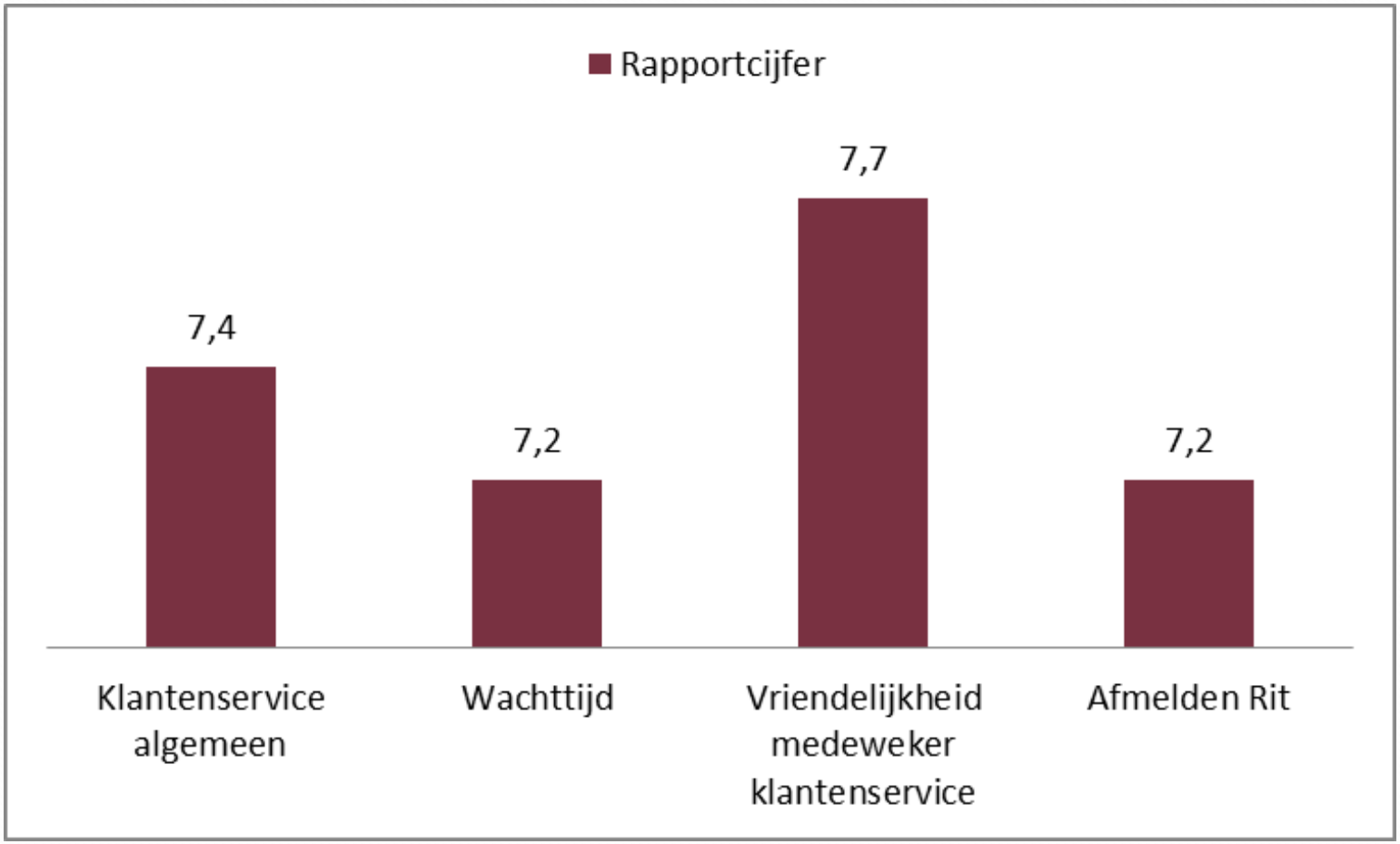




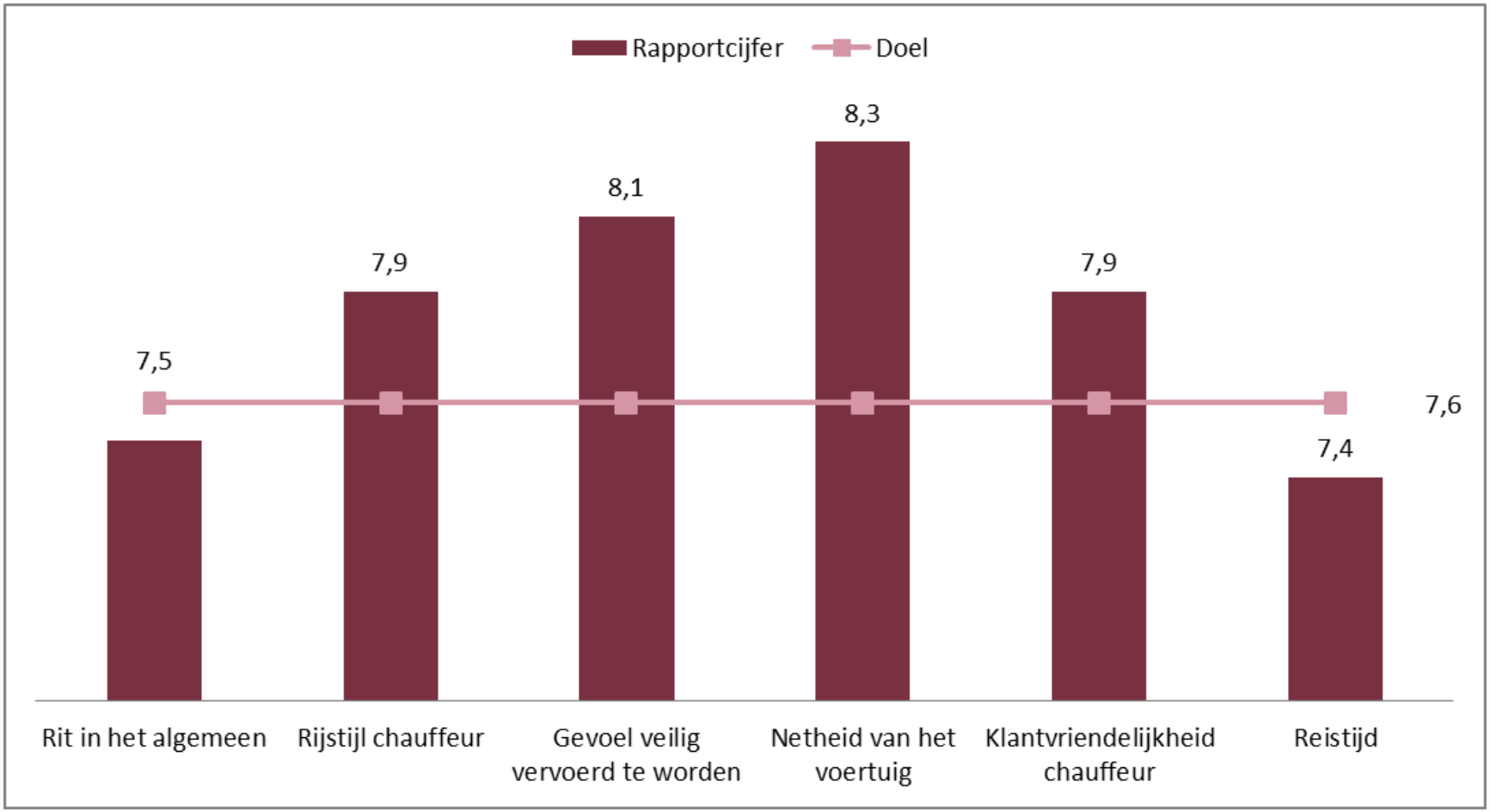
Gebruik vervoerdiensten van Avan



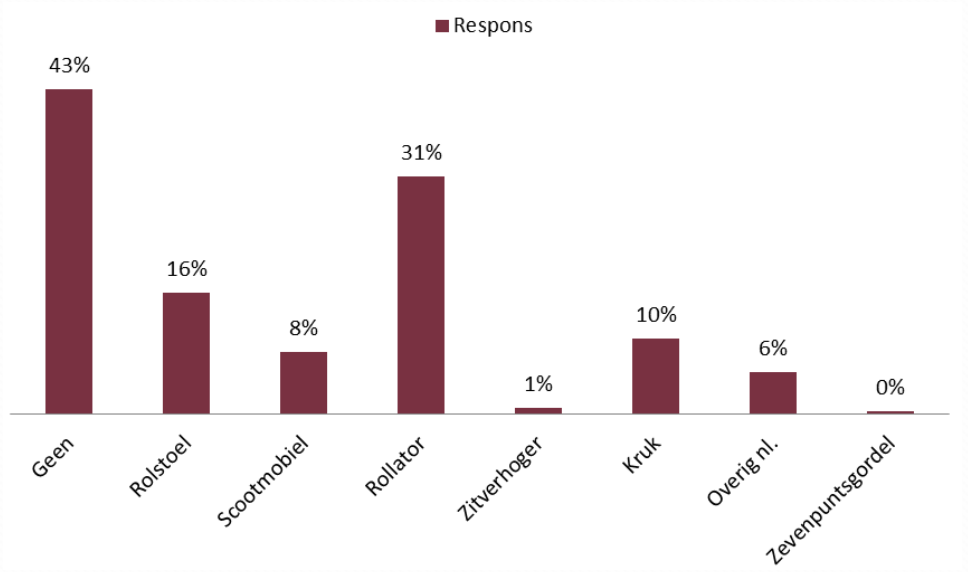
Rapportcijfer Algemeen



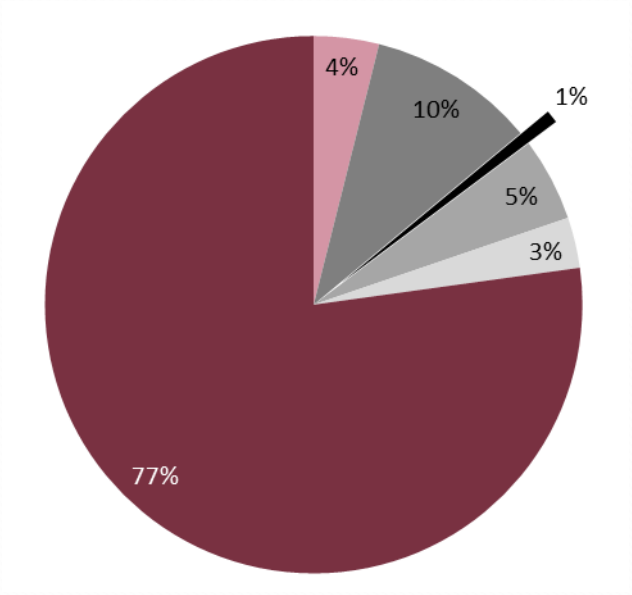
Rapportcijfer klantenservice



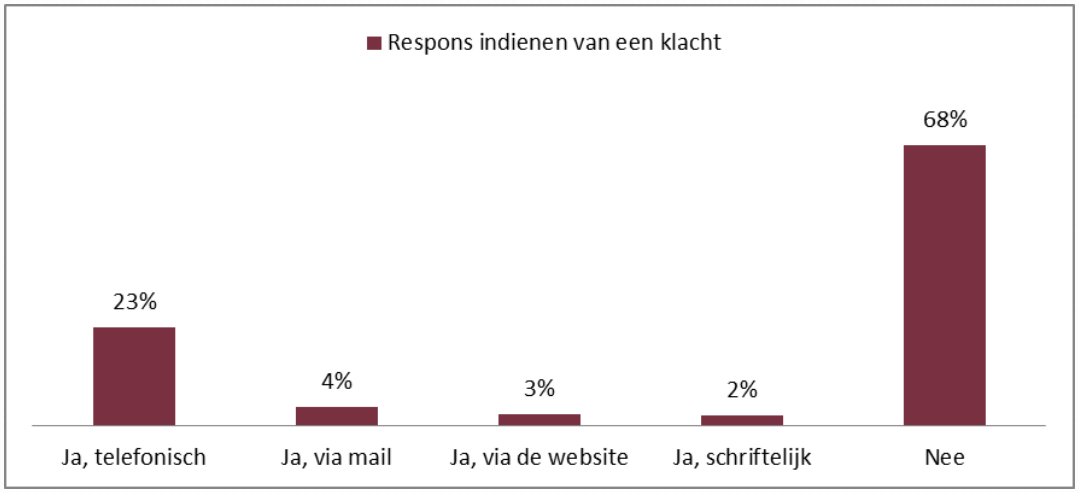
Rapportcijfers ritten

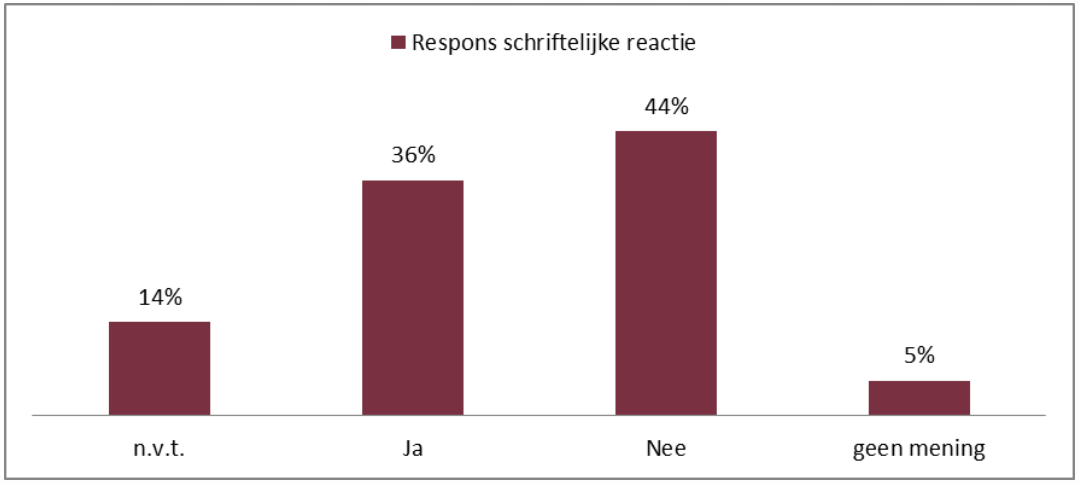


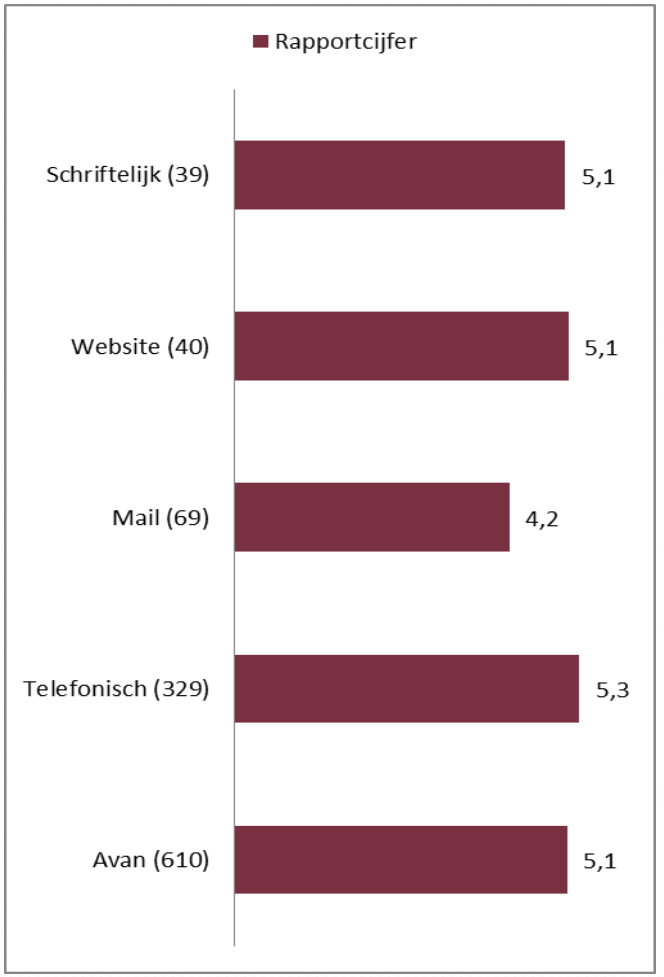




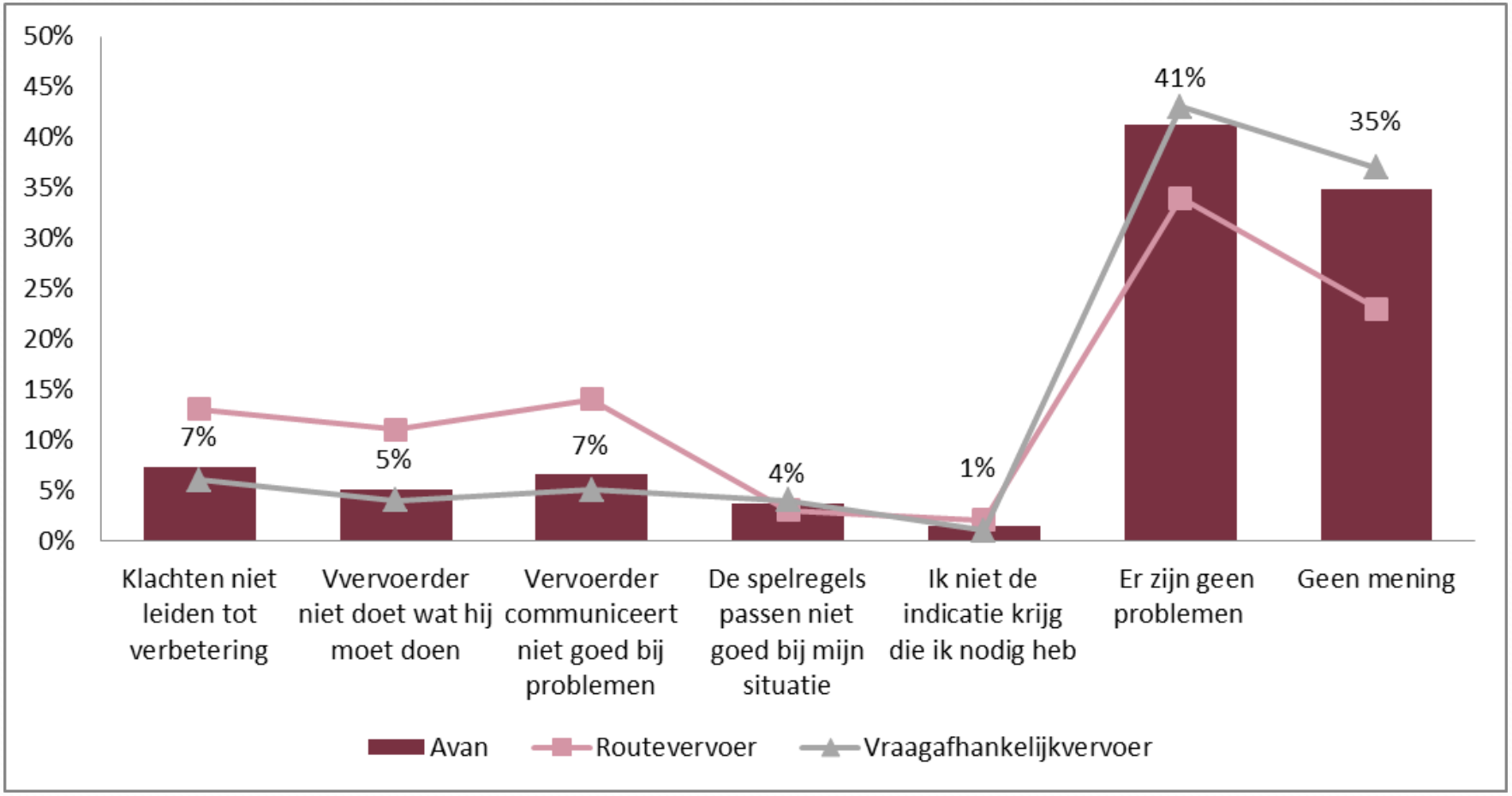
Hulpmiddelen



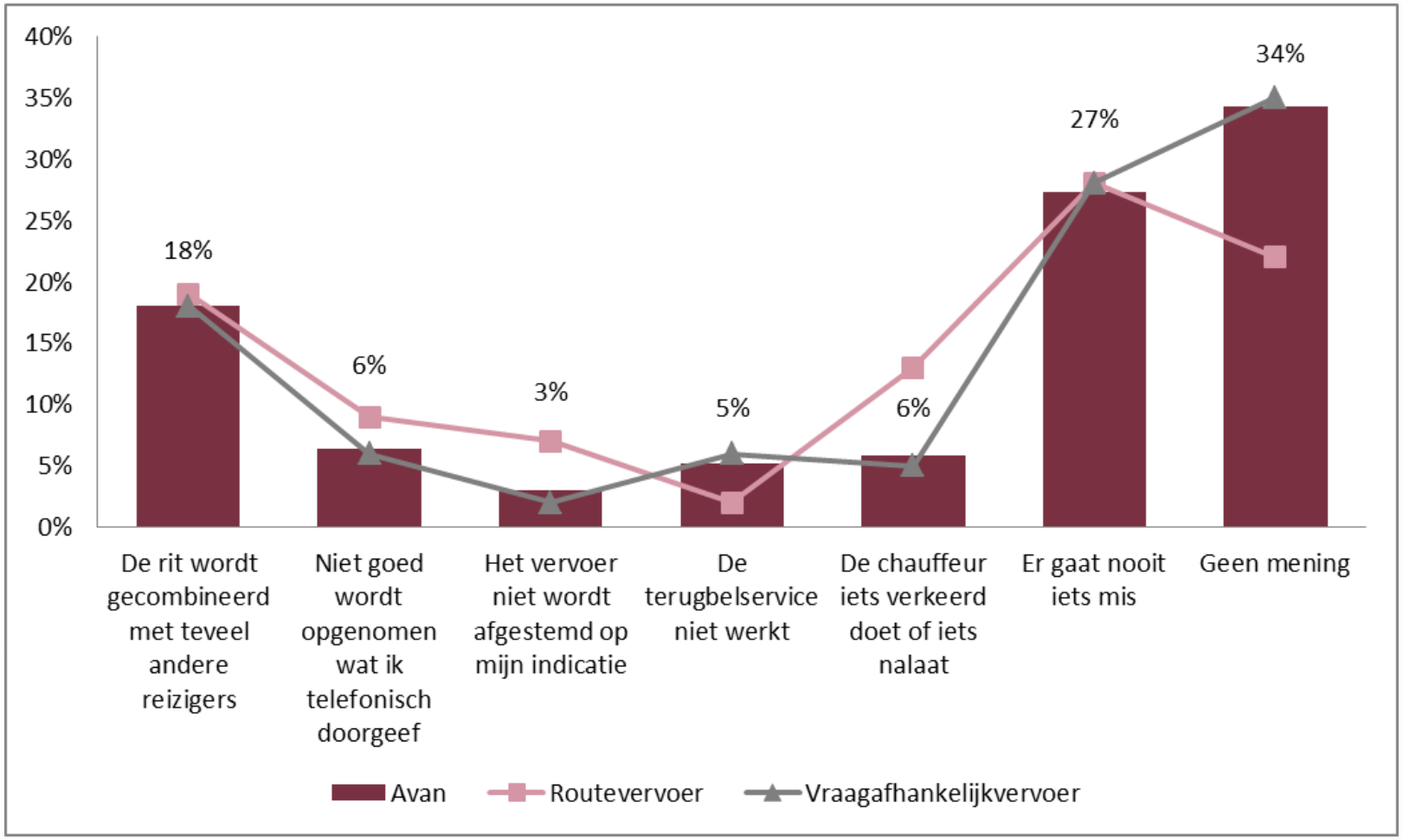




Klachtafhandeling



Probleemidentificatie door de gebruiker



Reden van de problemen volgens de gebruiker

Additionele kosten

Kostenpost	Additionele kosten
Verzending brief verzoek deelname enquête	€ 6.806,76
Porto kosten brief enquête	€ 12.500,70
Callcenter gemeente Arnhem	€ 4.683,46
Toegezonden papieren enquêtes	€ 2.578,66
Geretourneerde papieren enquêtes	€ 956,35
Verwerkte papieren enquêtes	€ 4.103,05
* Additionele kosten worden verdeeld per gebruiker	

Verdeling Kosten evaluatie

Gemeente	Additionele kosten
Arnhem	€ 8.557,83
Berg en Dal	€ 1.305,86
Beuningen	€ 859,76
Doesburg	€ 273,52
Druten	€ 1.126,75
Duiven	€ 1.042,08
Heumen	€ 322,35
Lingewaard	€ 1.441,19
Montferland	€ 2.251,11
Mook en Middelaar	€ 256,66
Nijmegen	€ 3.308,43
Overbetuwe	€ 1.070,98
Renkum	€ 2.903,92
Rheden	€ 1.739,97
Rozendaal	€ 939,25
Rijnwaarden	€ 33,22
Westervoort	€ 800,54
Wijchen	€ 1.581,00
Zevenaar	€ 1.814,18
TOTAAL	**€ 31.628,60**