PROJECT CONSULTANCY

Enquêteresultaten Gemeente Duiven

dinsdag 21 november 2017

Respons

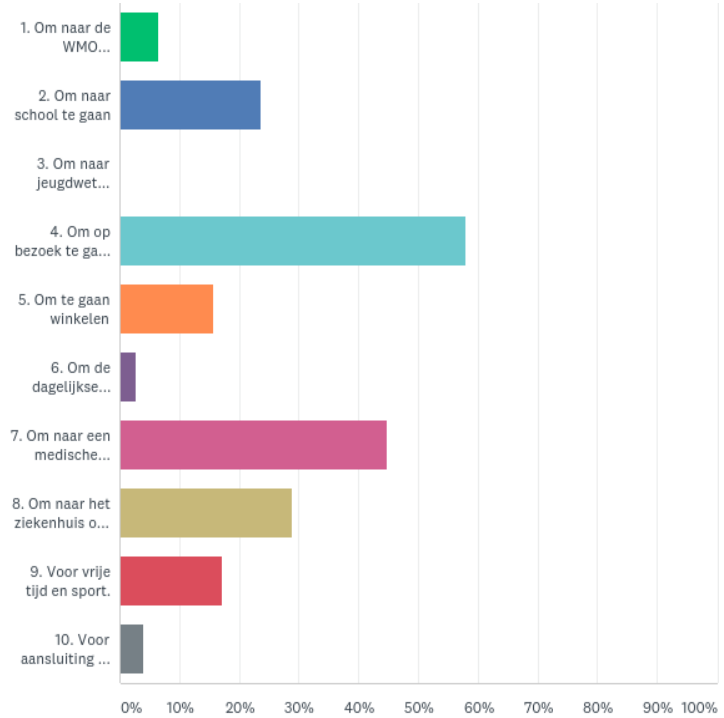
76

Respondentengroepsgrootte

85

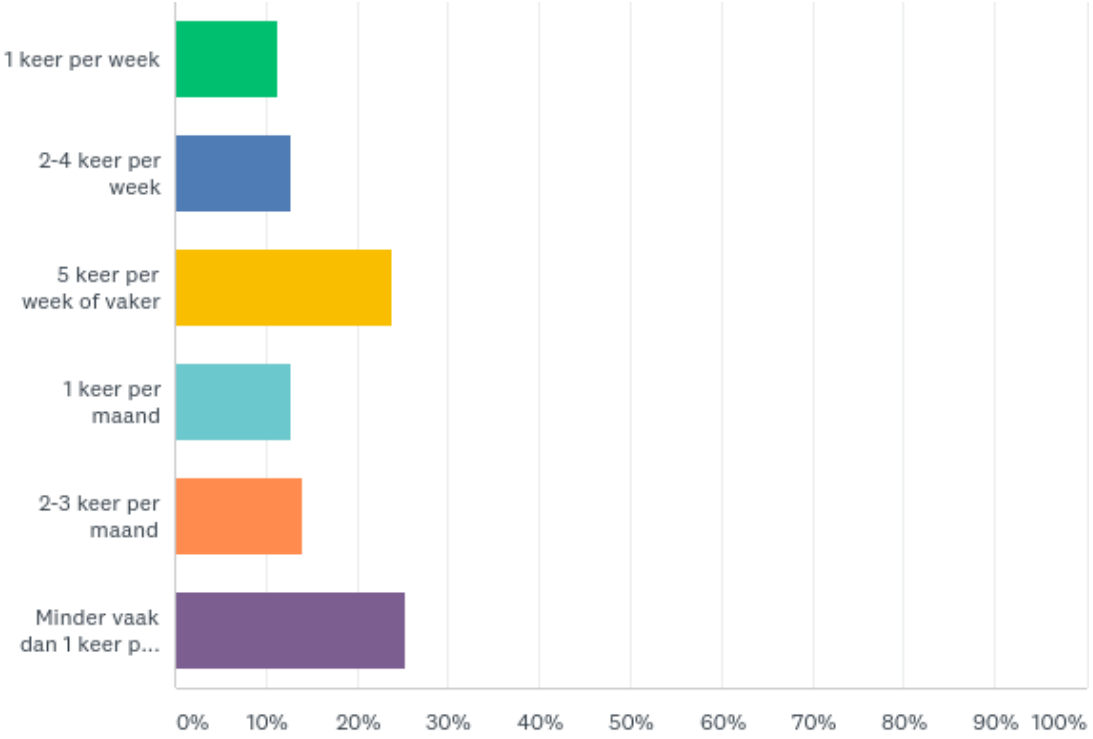
Q3: Waarvoor gebruikt u of uw kind AVAN?

Beantwoord: 76 Overgeslagen: 0



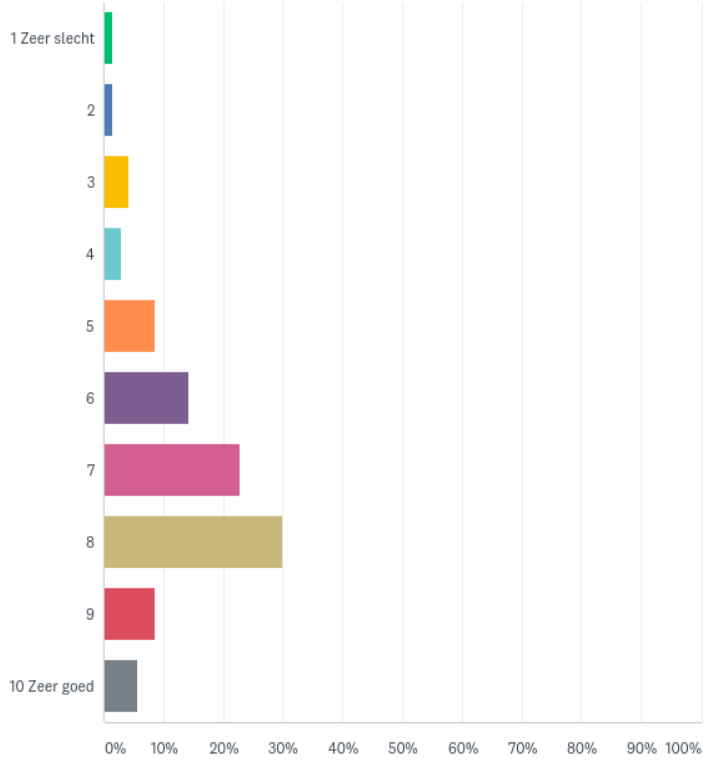
Q5: Hoe vaak reist u of uw kind gemiddeld met AVAN naar een bestemming?

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



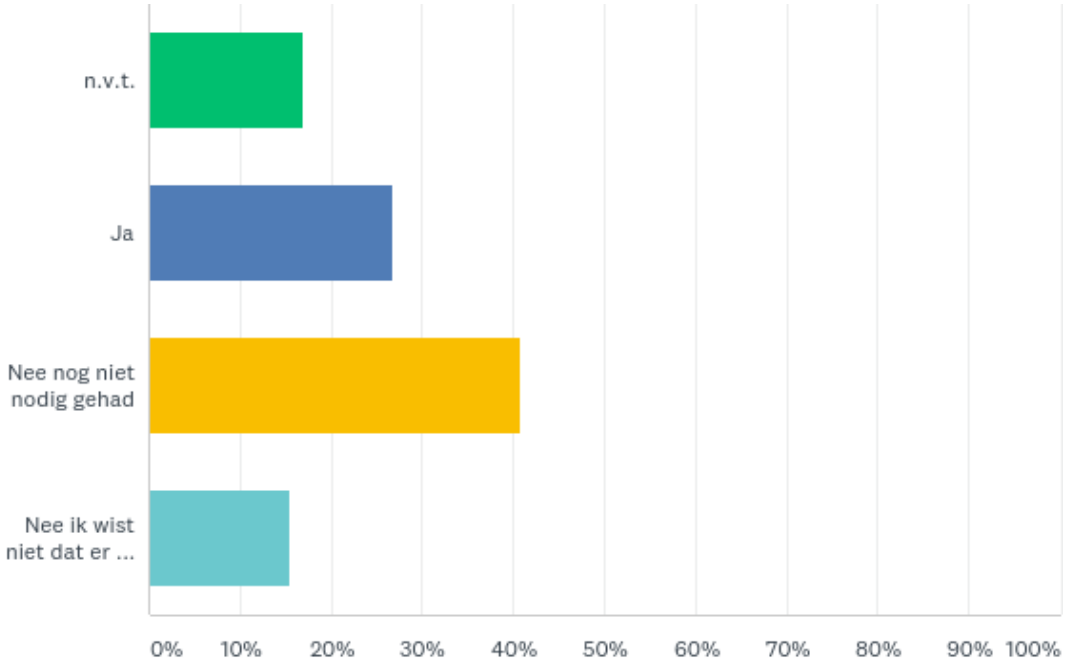
Q6: Welk rapportcijfer wilt u geven aan de dienstverlening van AVAN in het algemeen?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



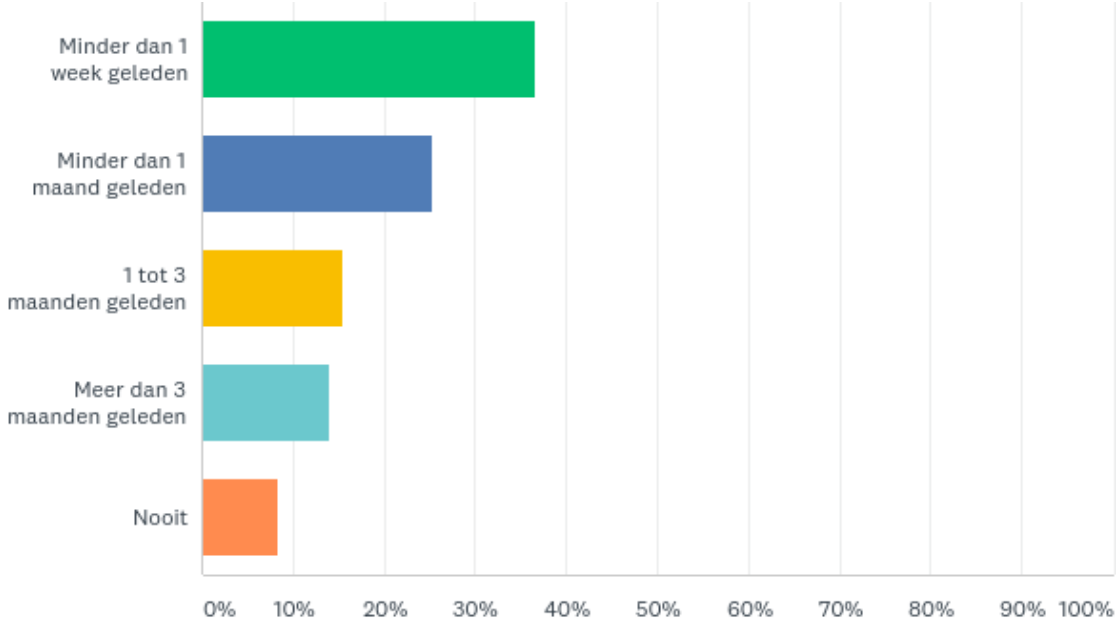
Q7: Heeft u ooit gebruik gemaakt van de website van AVAN. www.avan-vervoer.nl

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



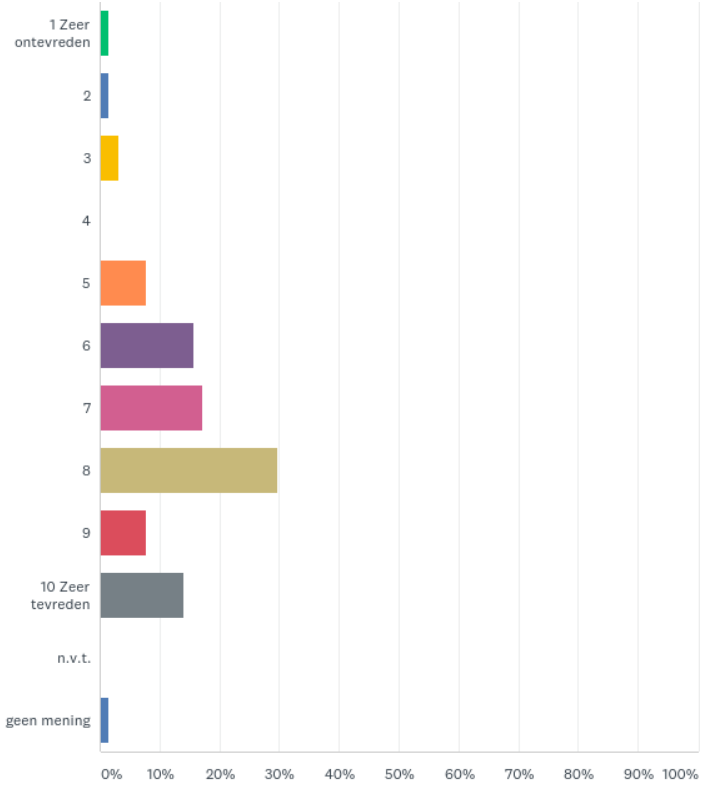
Q8: Wanneer was uw laatste contact met de klantenservice van Avan

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 5



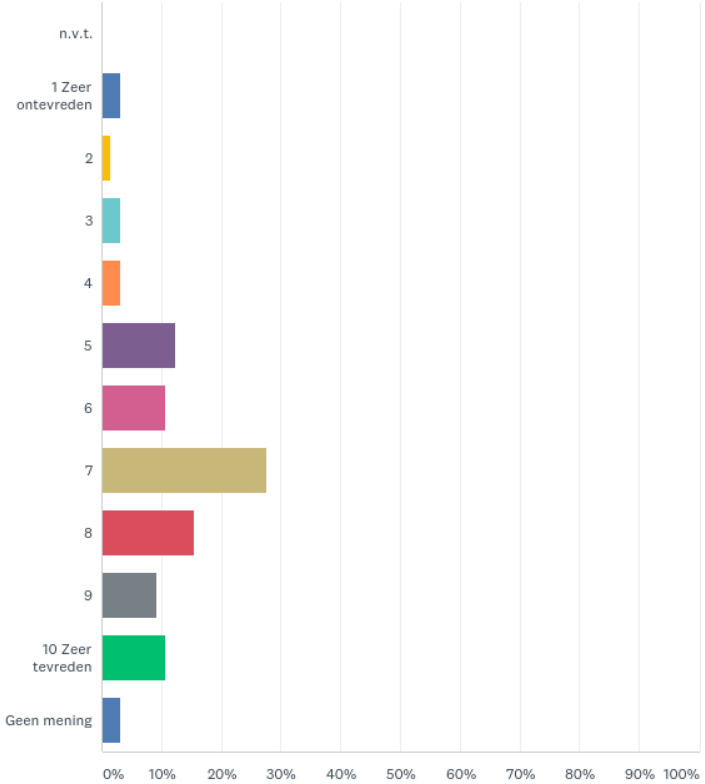
Q9: Welk raportcijfer zou u willen geven aan het laatste contact met de centrale van AVAN?

Beantwoord: 64 Overgeslagen: 12



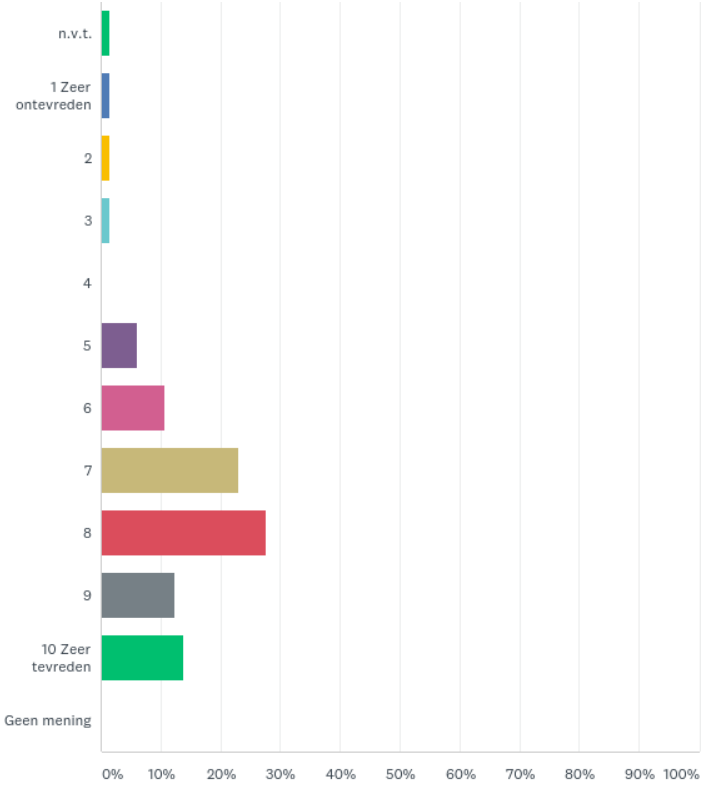
Q10: Hoe tevreden bent u over de wachttijd van uw laatste contact voordat u een medewerker aan de lijn krijgt?

Beantwoord: 65 Overgeslagen: 11



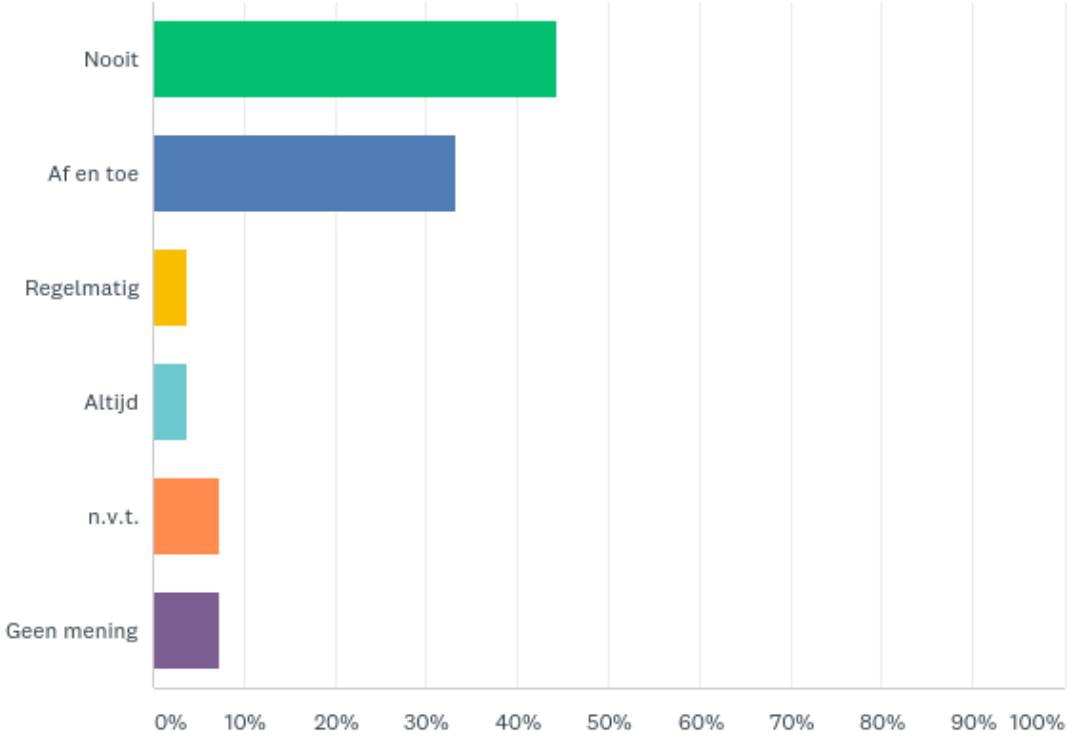
Q11: Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerker bij uw laatste contact?

Beantwoord: 65 Overgeslagen: 11



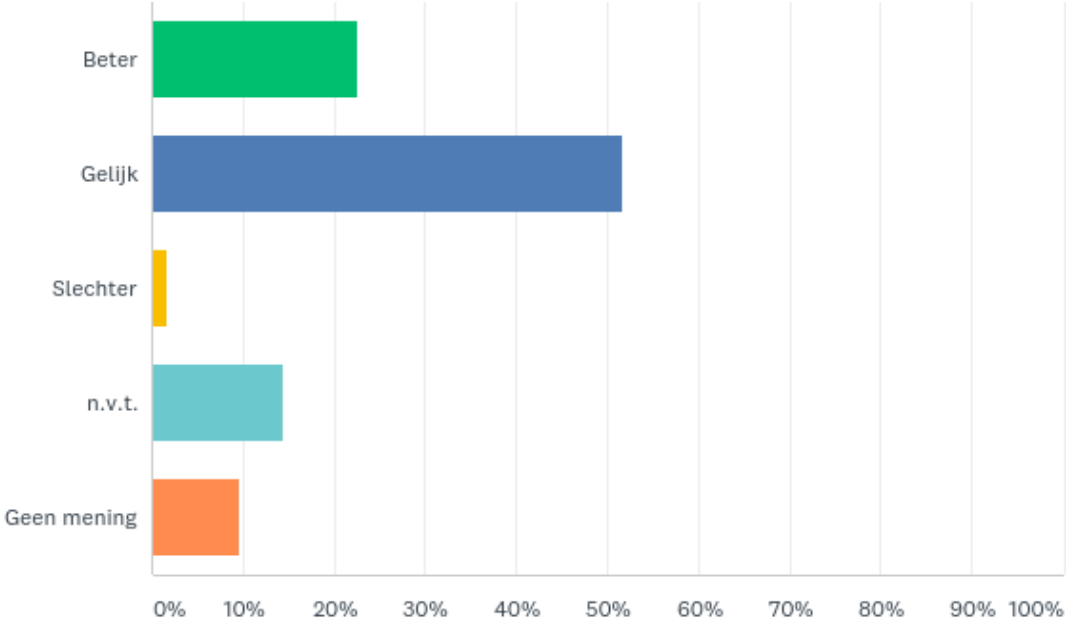
Q13: Hoe vaak komt het voor dat de medewerker vraagt of u eerder dan de gewenste tijd of later dan de gewenste tijd opgehaald kunt worden?

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 49



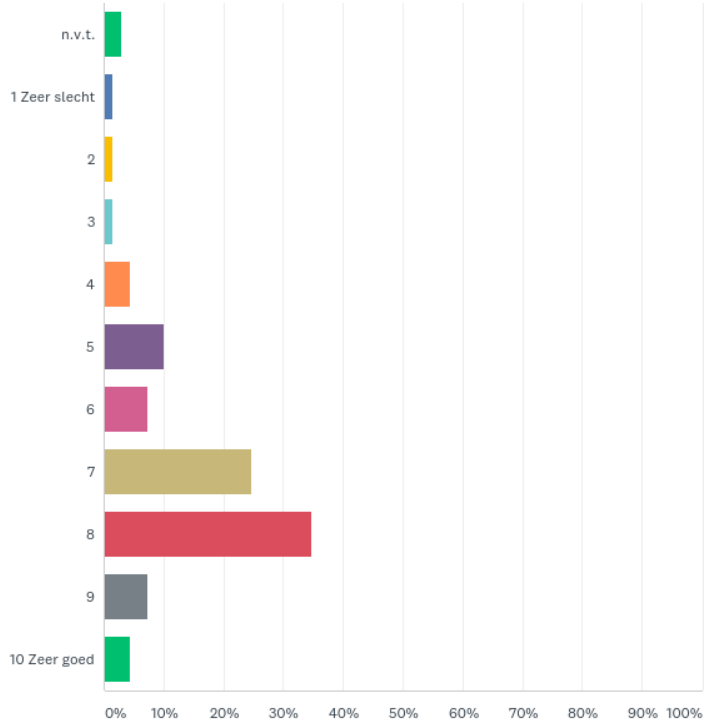
Q14: Hoe is dit laatste contact ten opzichte van eerdere contact met de klantenservice van AVAN

Beantwoord: 62 Overgeslagen: 14



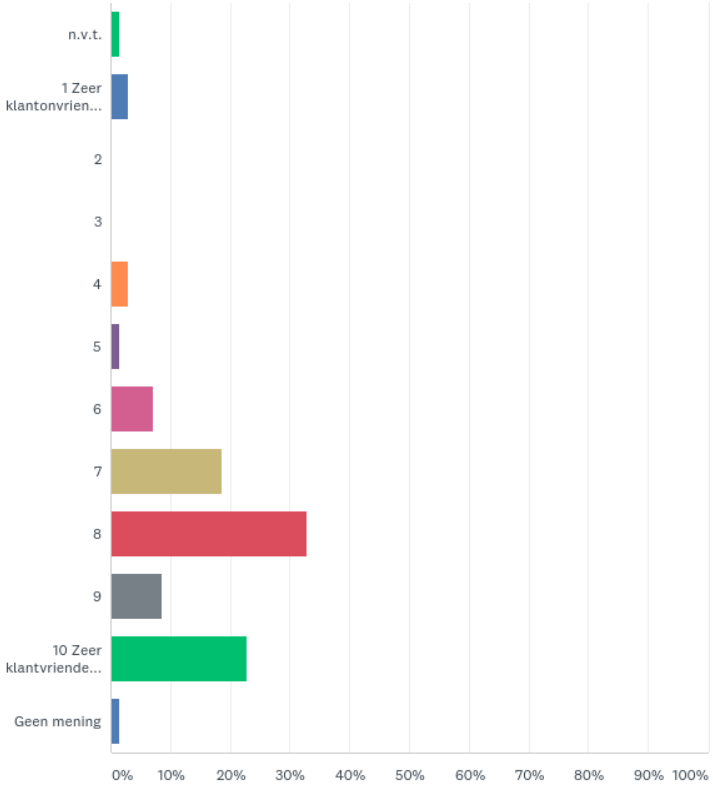
Q15: Wat is uw oordeel over de ritten in het algemeen?

Beantwoord: 69 Overgeslagen: 7



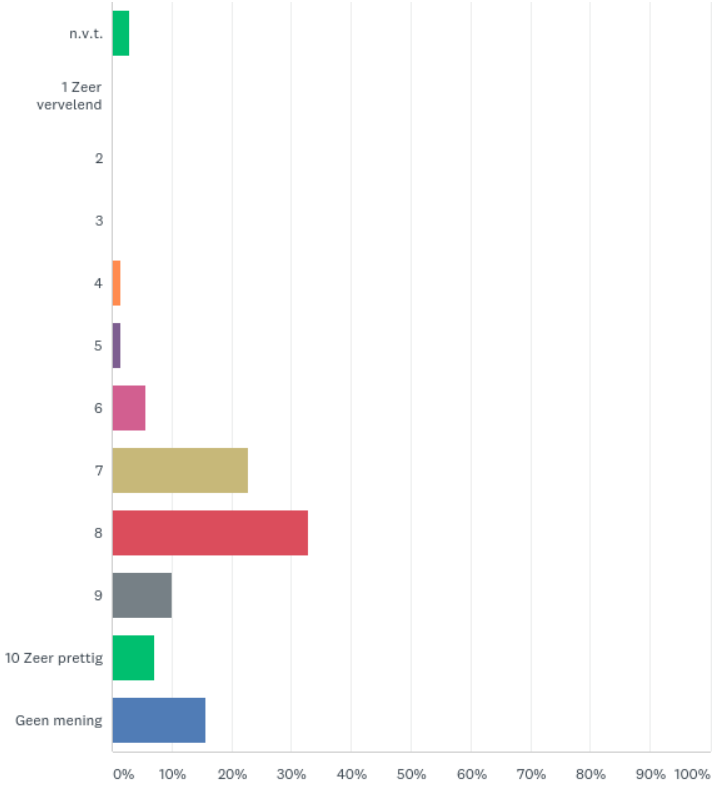
Q16: Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de chauffeur?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



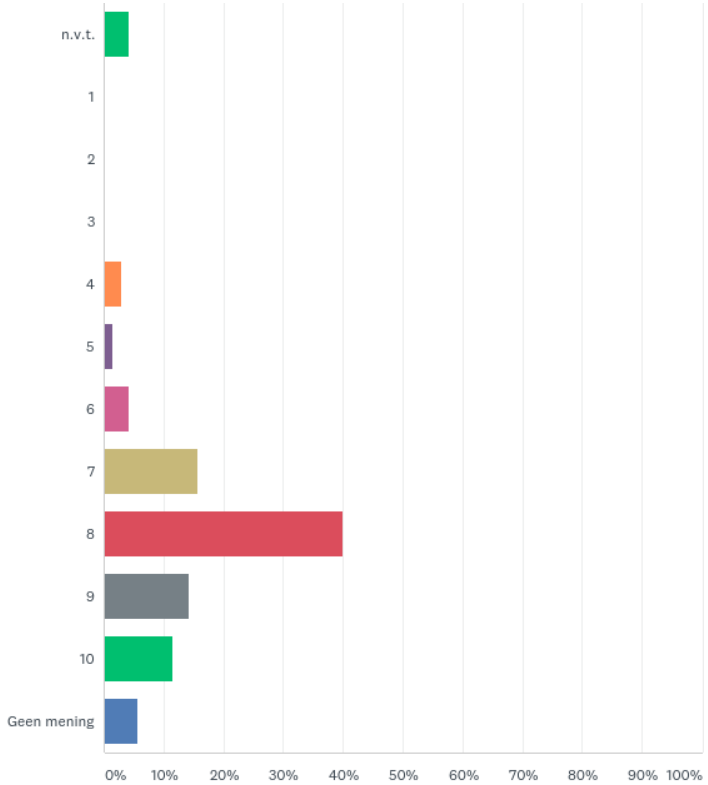
Q18: Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



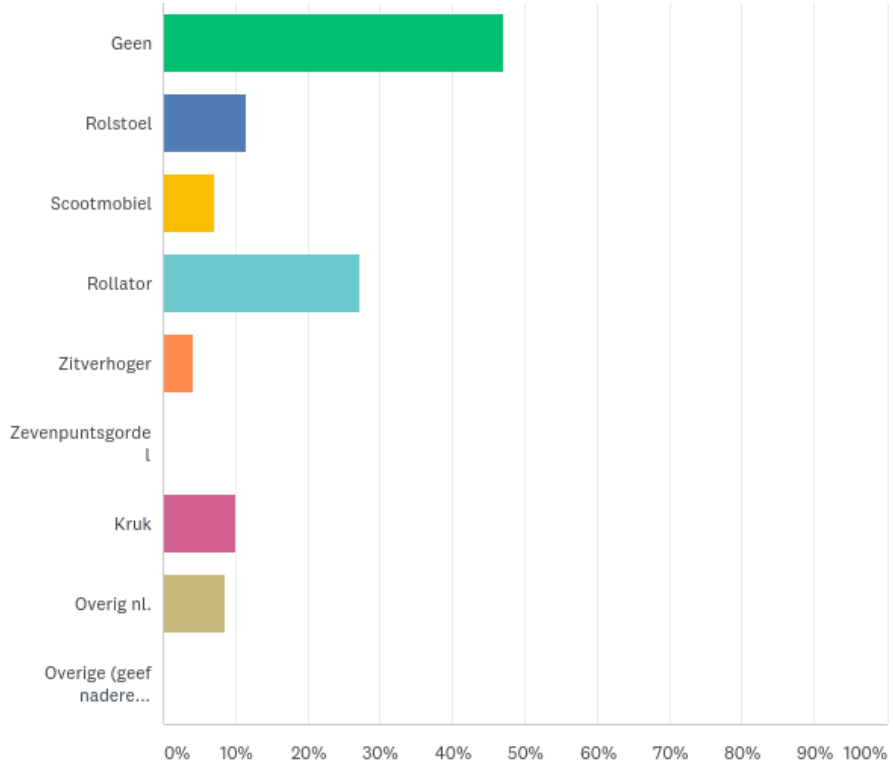
Q19: Heeft u het gevoel veilig vervoerd te worden?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



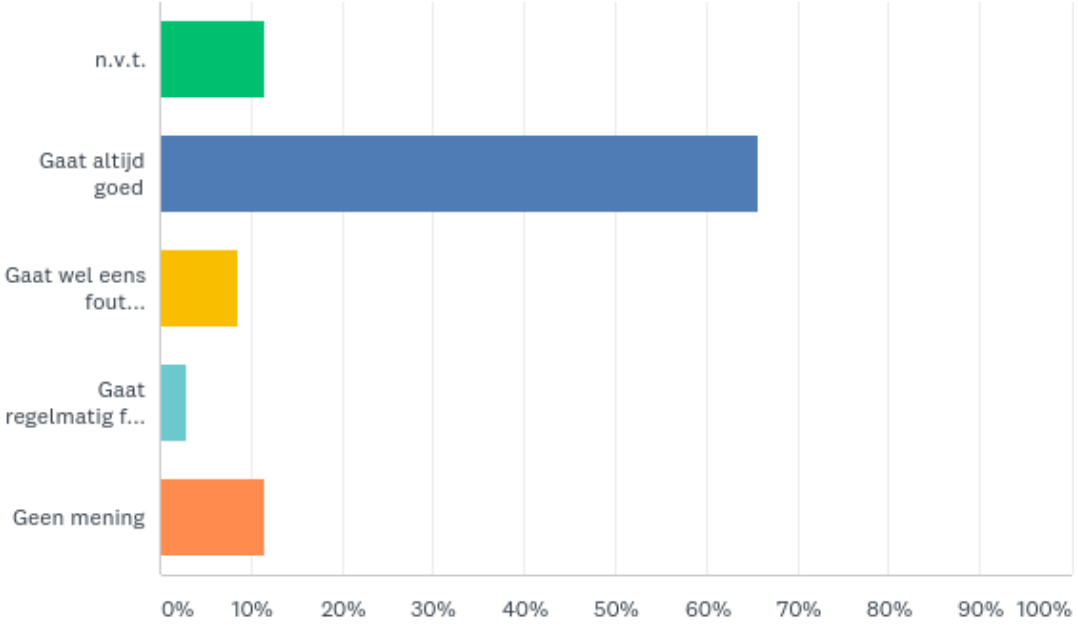
Q20: Van welke hulpmiddelen maakt u gebruik?

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



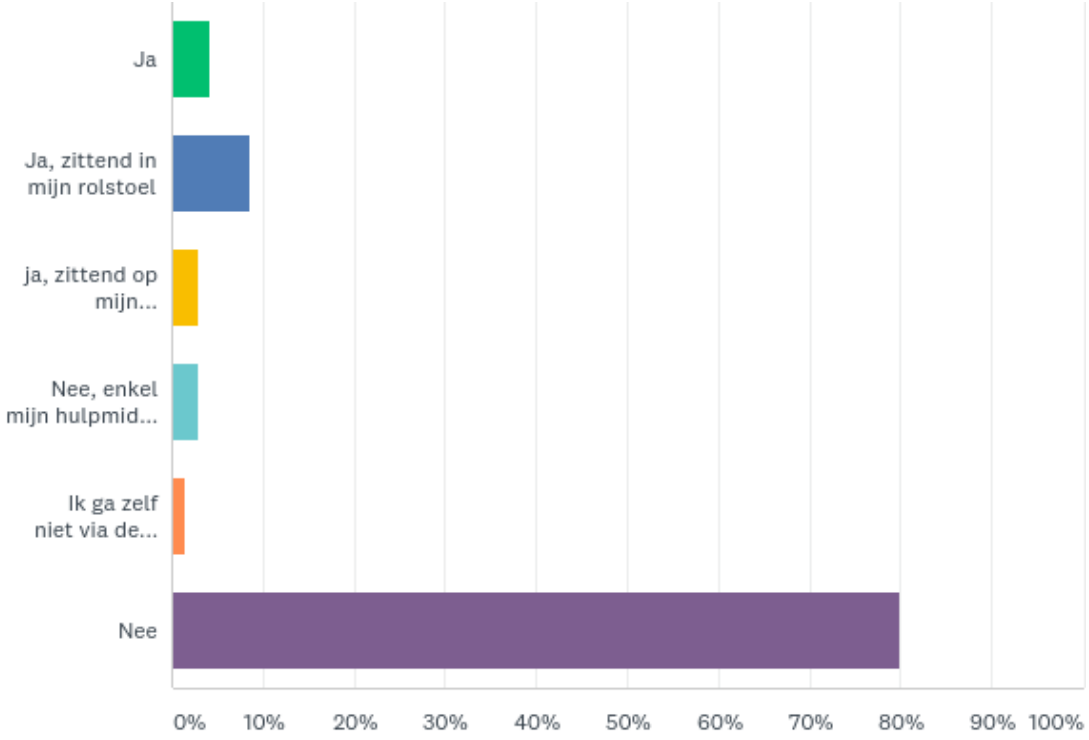
Q22: Gaat de chauffeur goed om met de hulpmiddelen

Beantwoord: 35 Overgeslagen: 41



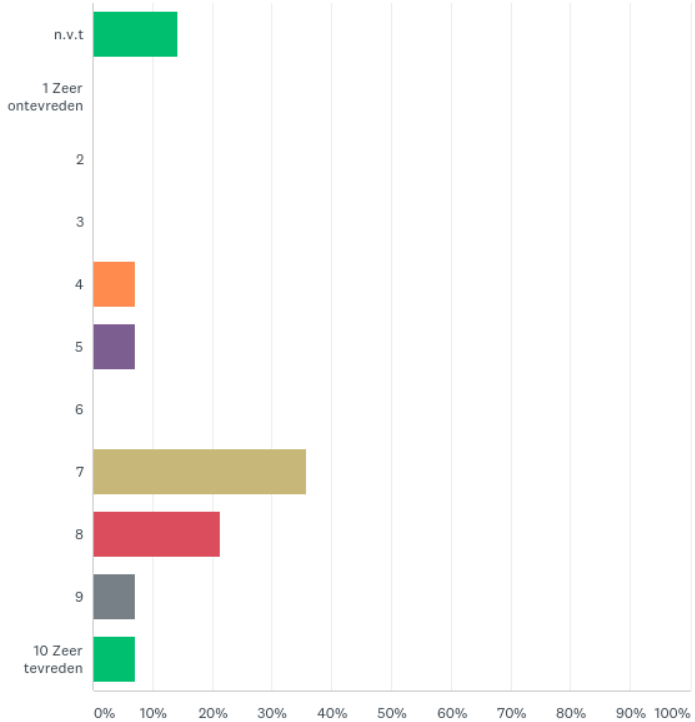
Q23: Maakt u gebruik van de lift in het voertuig

Beantwoord: 70 Overgeslagen: 6



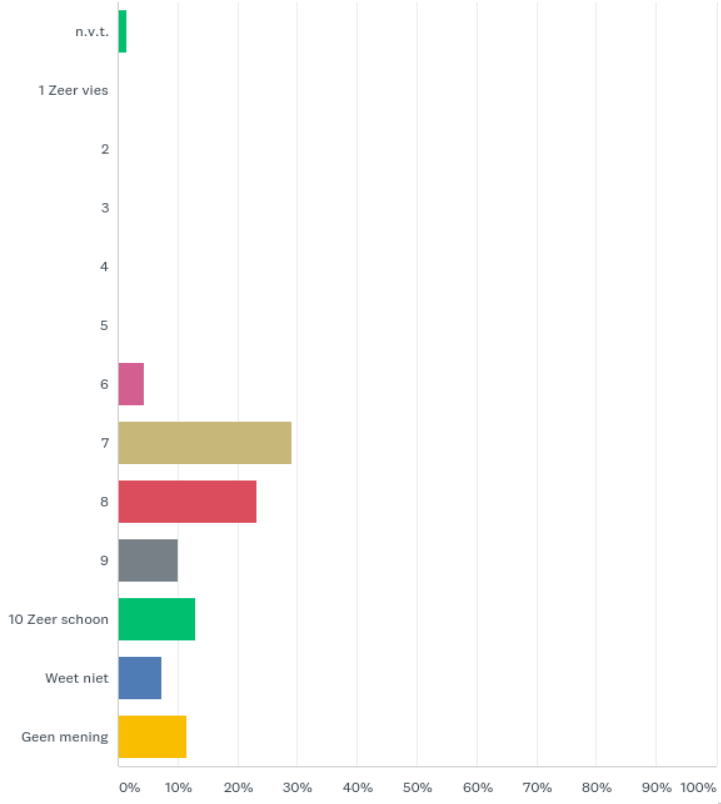
Q25: Hoe tevreden bent u over het afmelden voor ritten bij uw onverwachte afwezigheid (bv. bij ziekte)?

Beantwoord: 14 Overgeslagen: 62



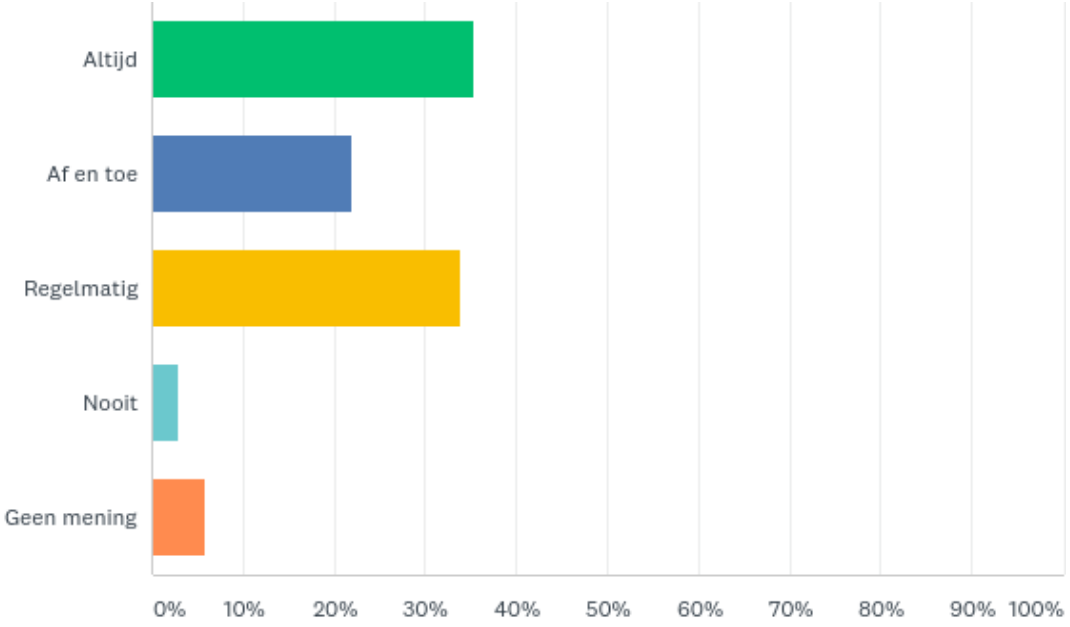
Q28: Hoe schoon vond u het voertuig?

Beantwoord: 69 Overgeslagen: 7



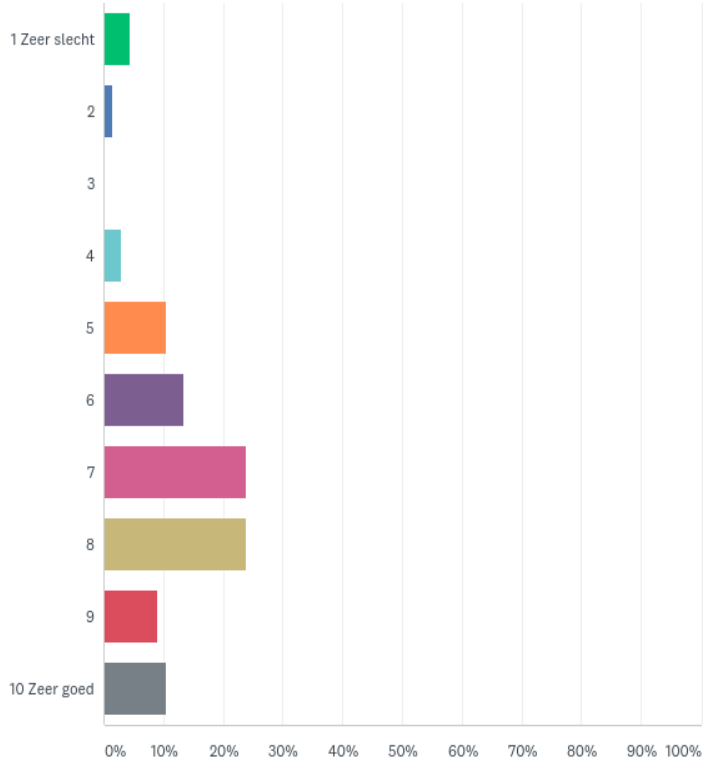
Q29: Is het voertuig aanwezig op de aangesproken tijd?

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 8



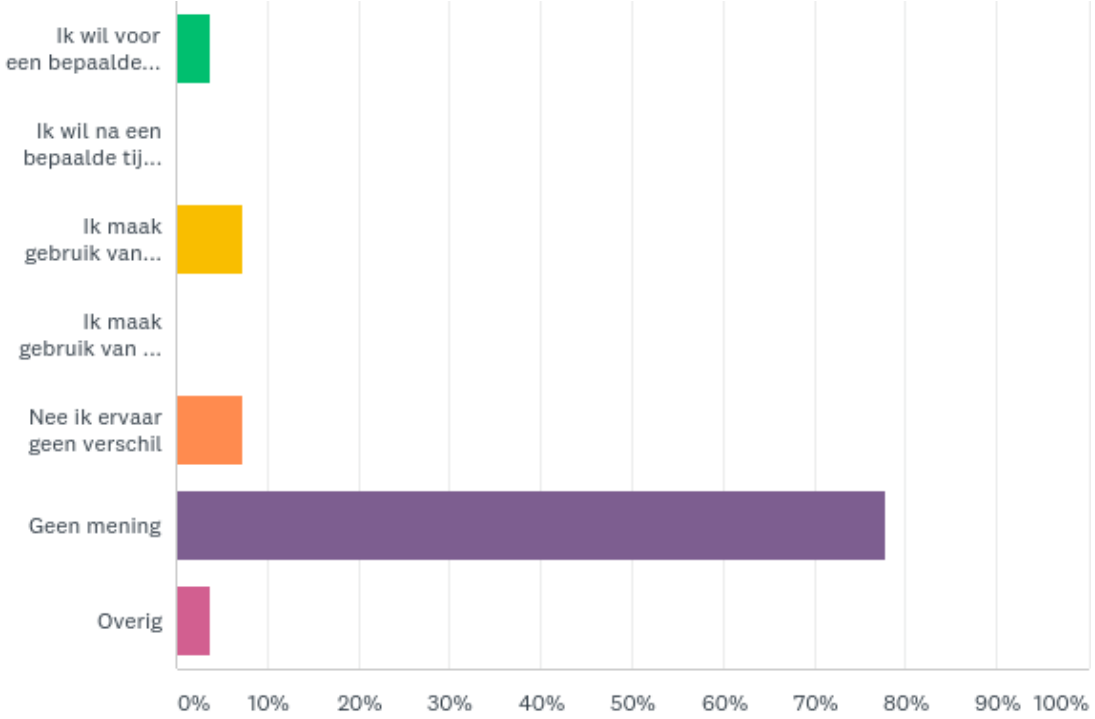
Q30: Hoe ervaart u de reistijd?

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



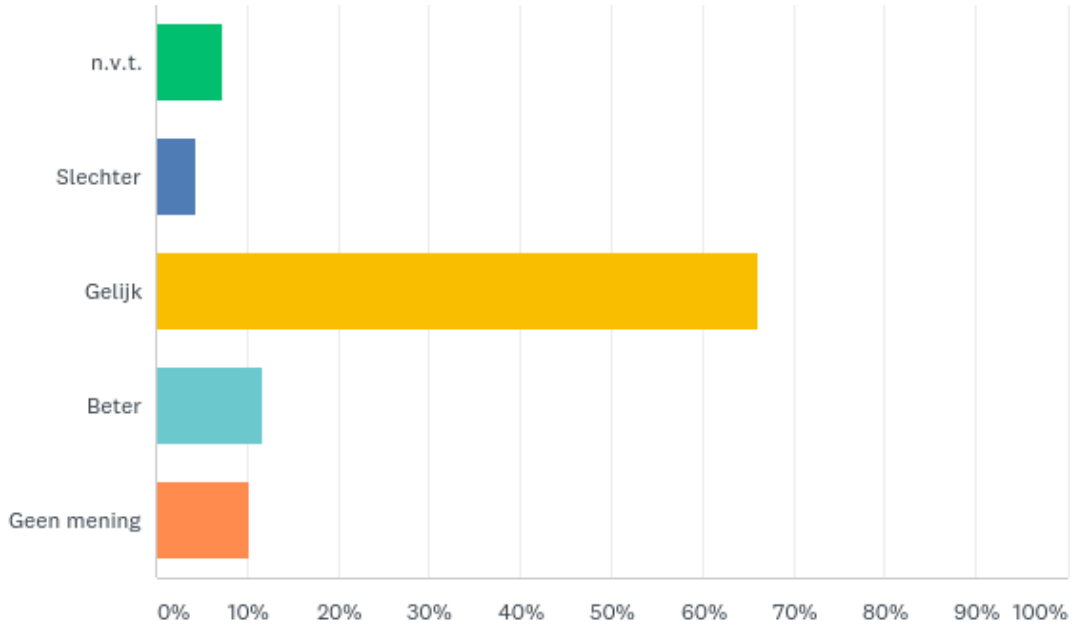
Q32: Ervaart u verschil tussen de tijden waarop AVAN beschikbaar is t.o.v. bus en trein

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 49



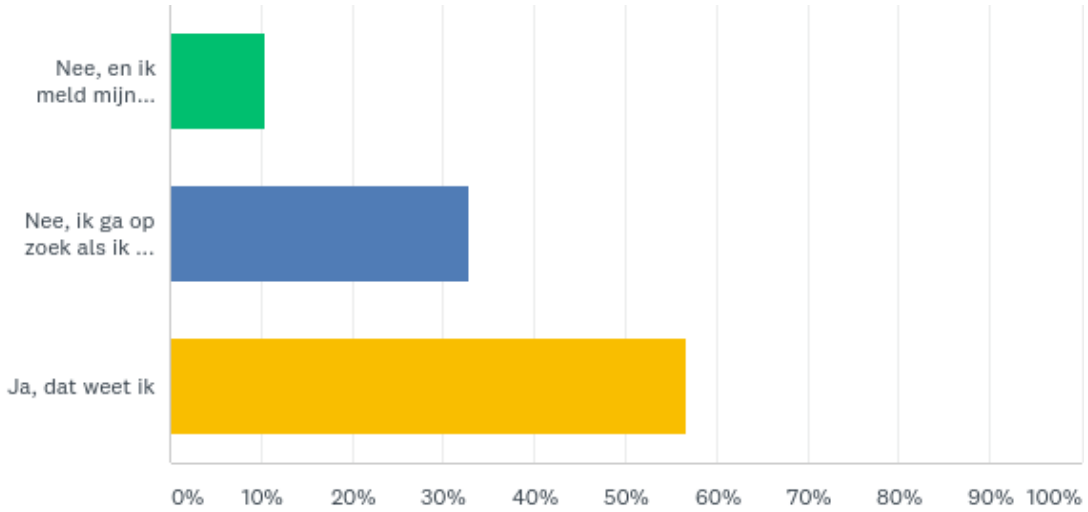
Q33: Hoe ervaart u de laatste rit ten opzichte van eerdere ritten

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 8



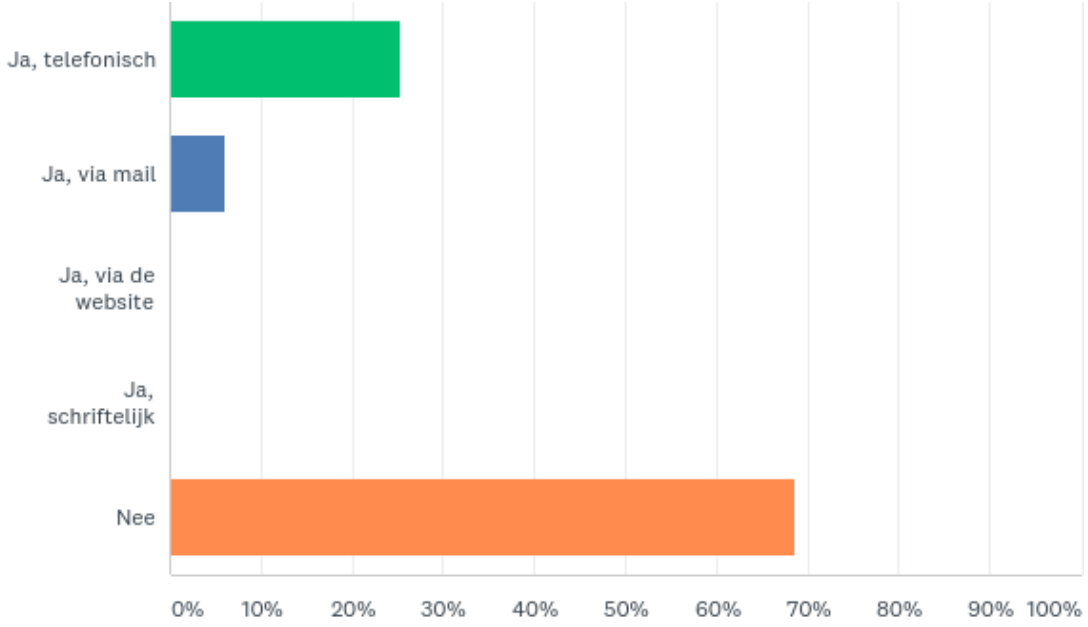
Q34: Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



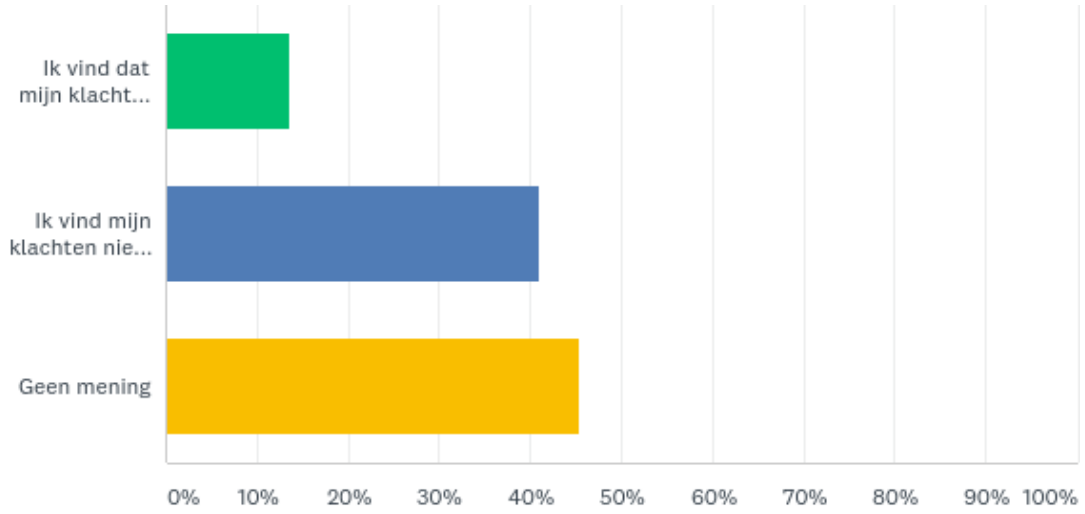
Q35: Heeft u ooit een klacht ingediend

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 9



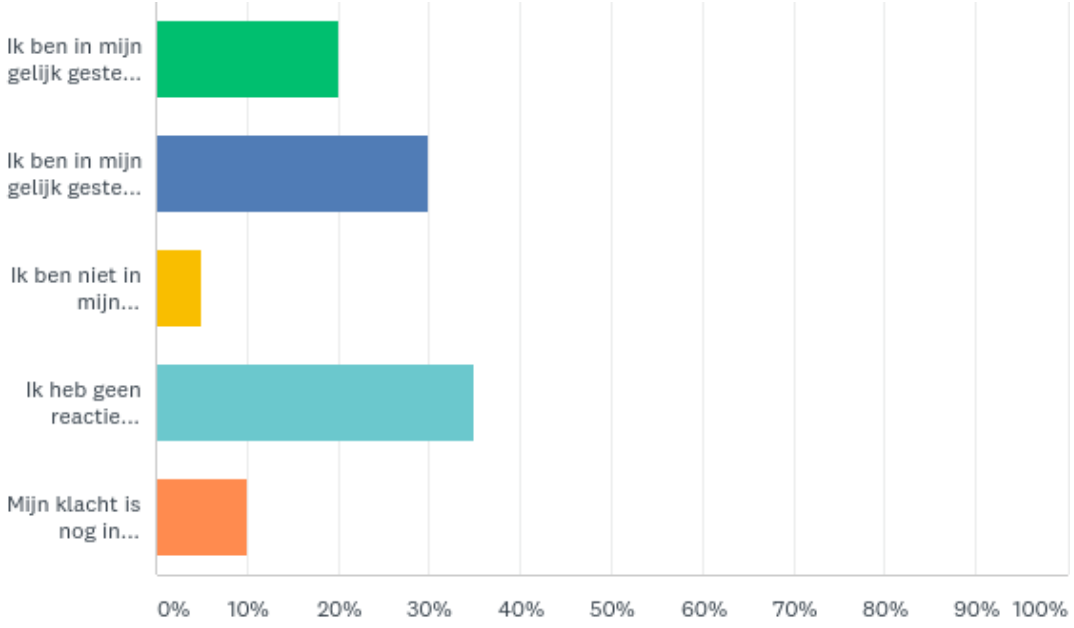
Q36: Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht?

Beantwoord: 22 Overgeslagen: 54



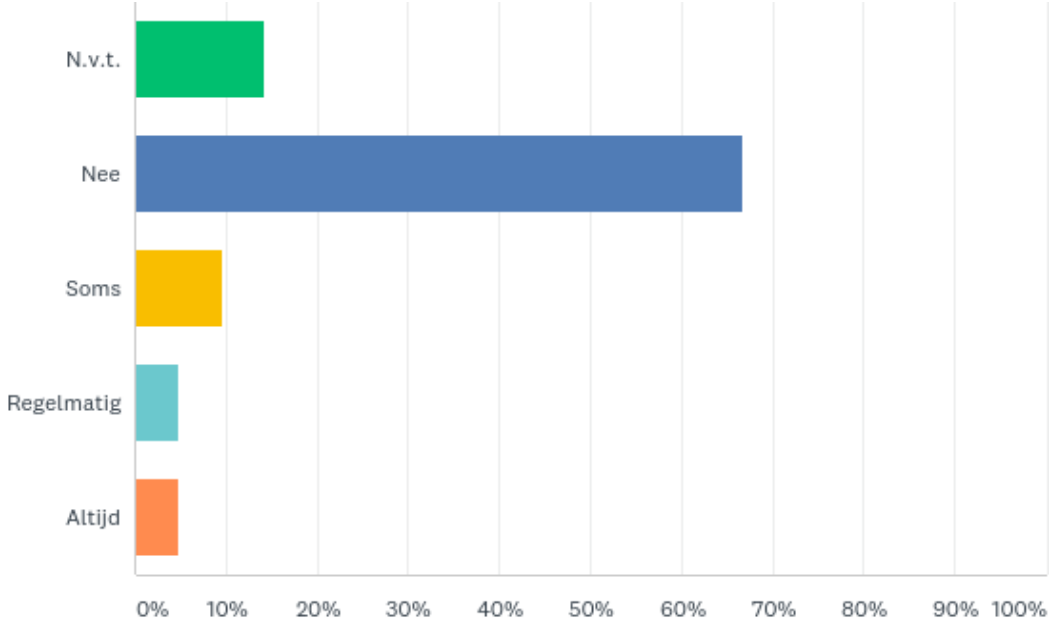
Q37: Wat was de laatst reactie op uw klacht?

Beantwoord: 20 Overgeslagen: 56



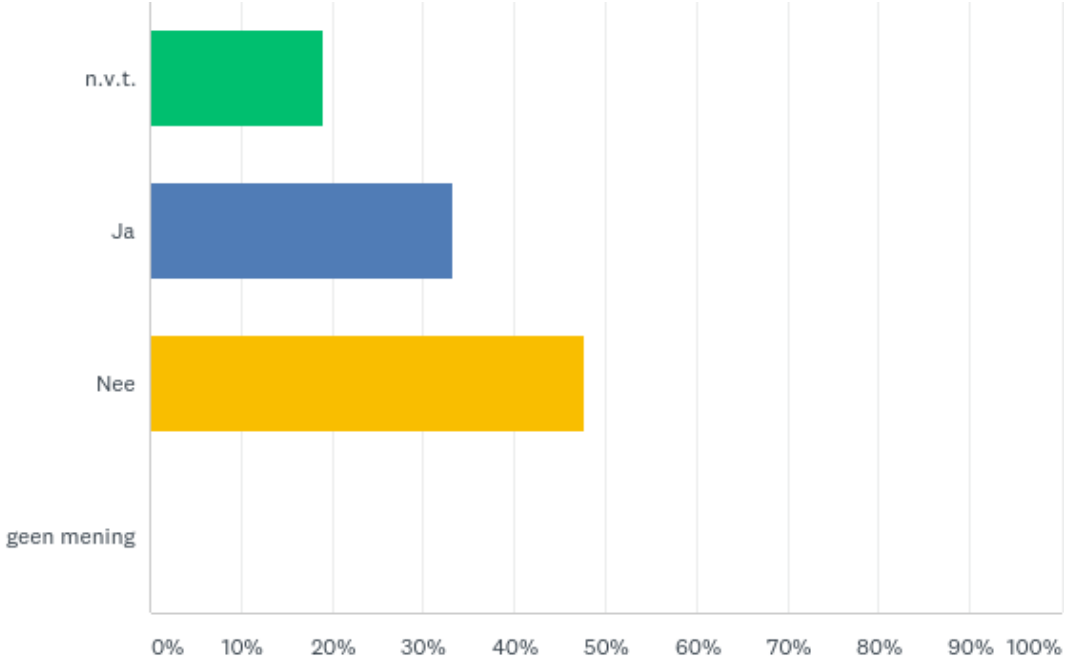
Q38: Bent u teruggebeld naar aanleiding van u klacht?

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 55



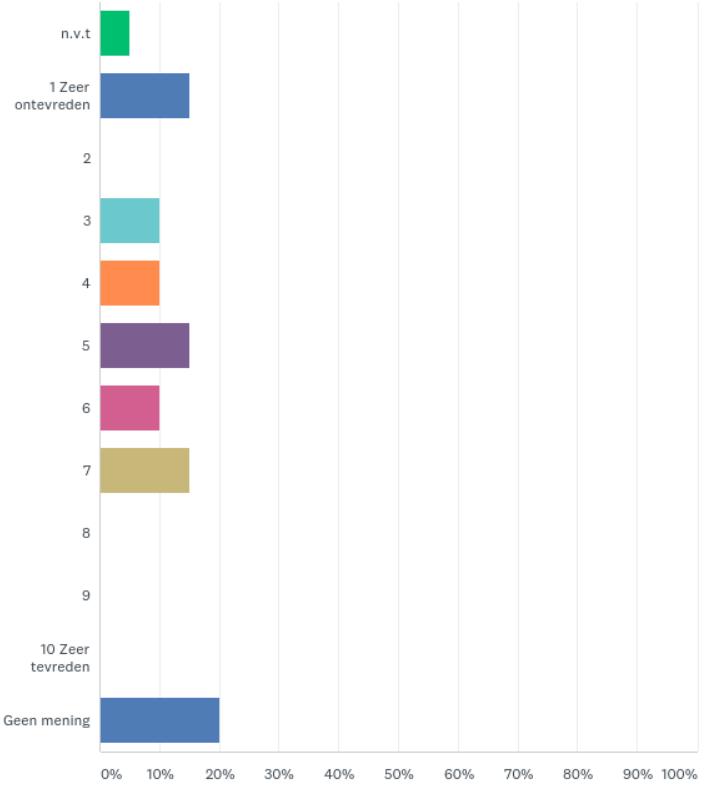
Q39: Kreeg u binnen twee weken na het indienen van uw klacht een schriftelijke reactie

Beantwoord: 21 Overgeslagen: 55



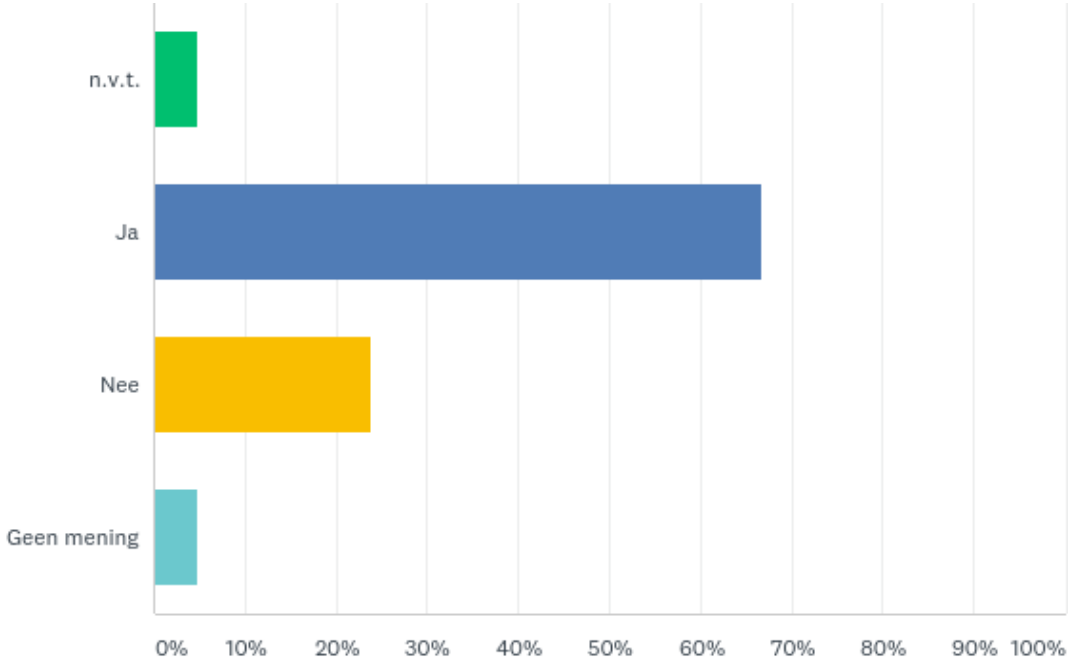
Q40: Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt?

Beantwoord: 20 Overgeslagen: 56



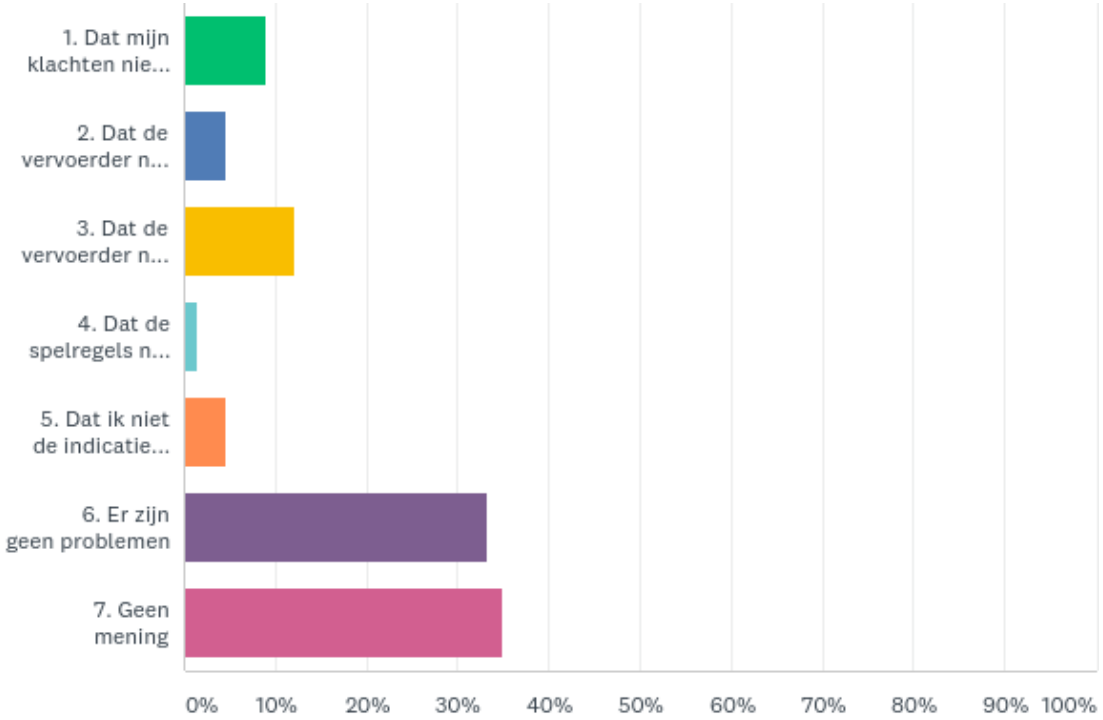
Q41: Had u het idee dat de medewerker uw klacht begreep?

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

