PROJECT CONSULTANCY

Enquêteresultaten Gemeente Wijchen

dinsdag 21 november 2017

Respons

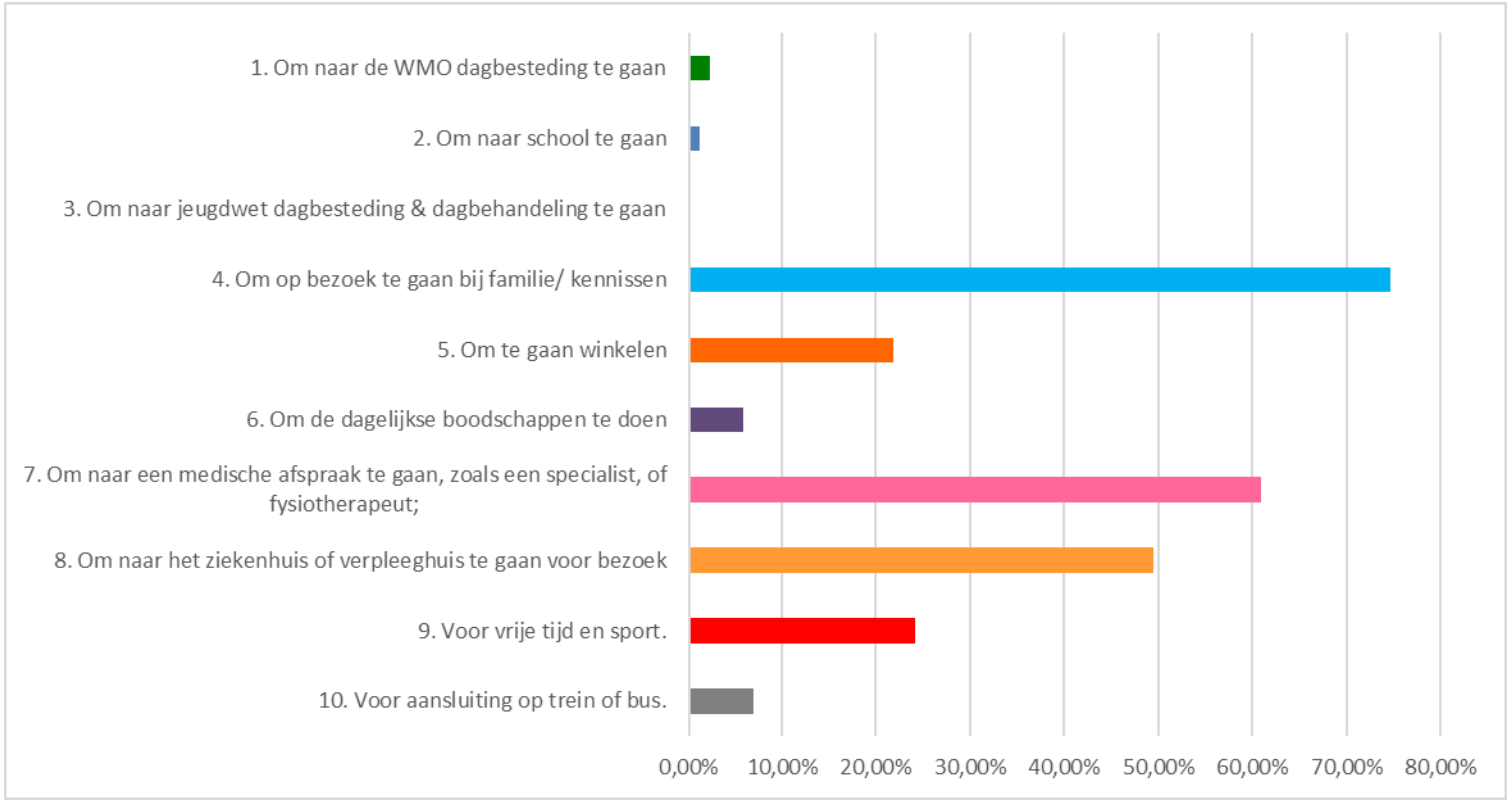
88

Respondentengroepsgrootte

89

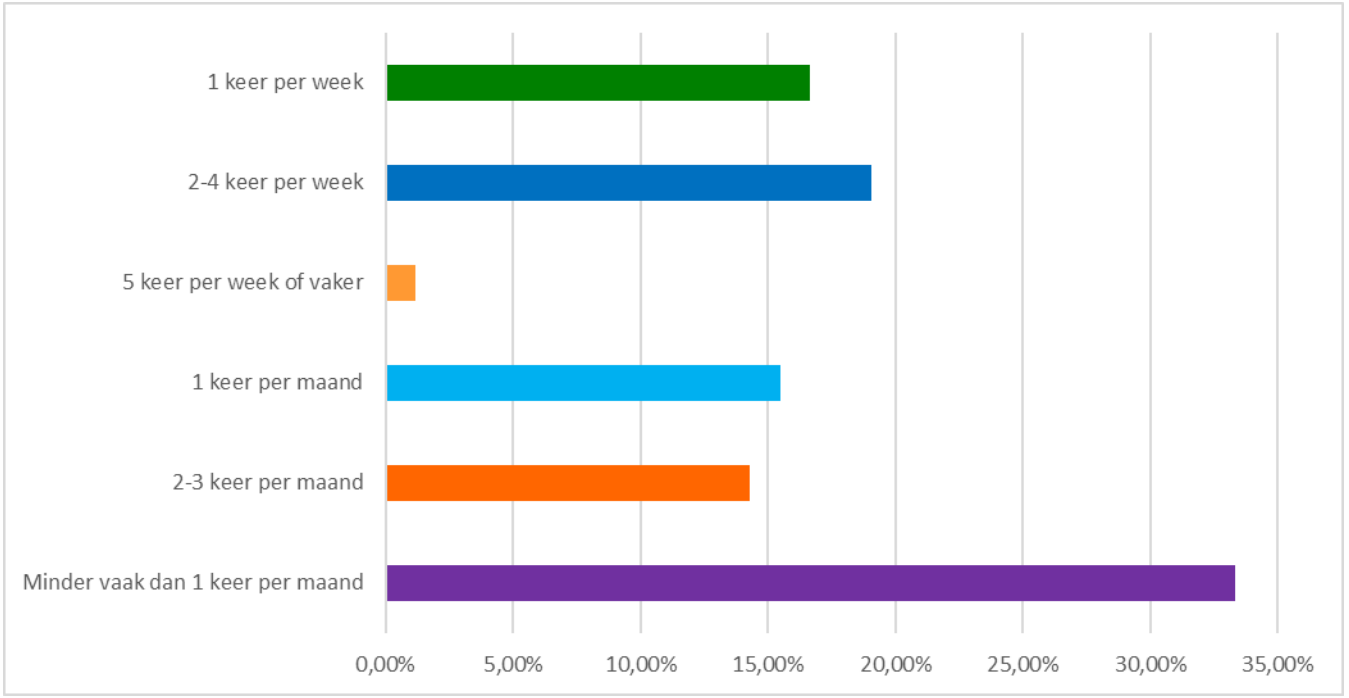
Q3: Waarvoor gebruikt u of uw kind AVAN?

Beantwoord: 87 Overgeslagen: 1



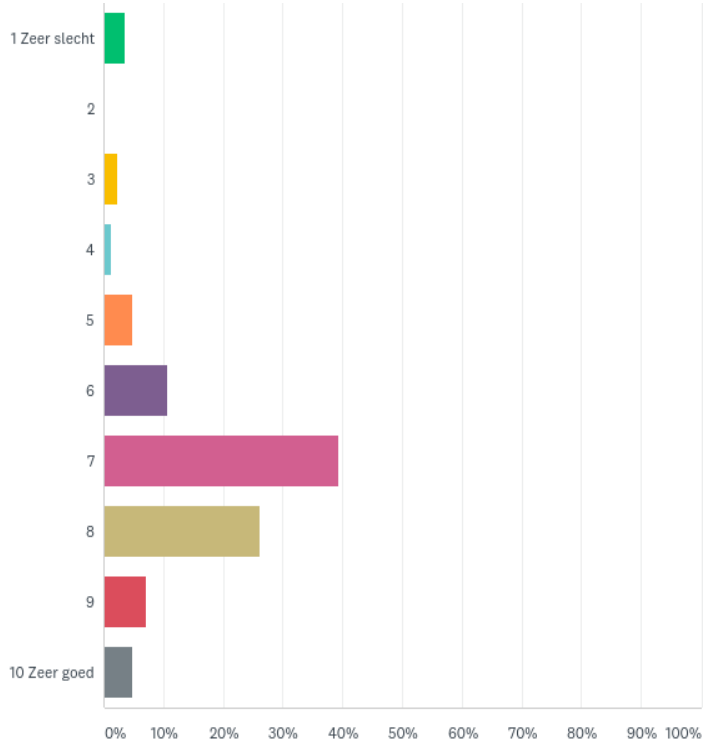
Q5: Hoe vaak reist u of uw kind gemiddeld met AVAN naar een bestemming?

Beantwoord: 84 Overgeslagen: 4



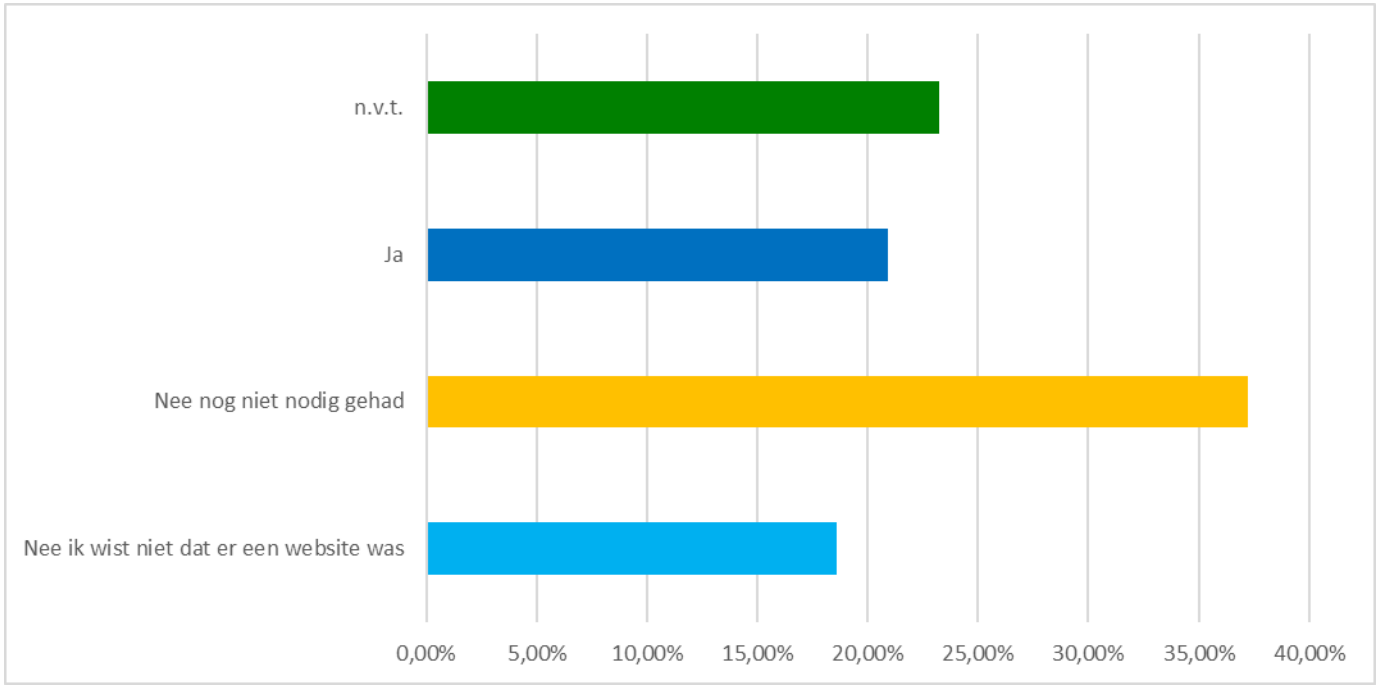
Q6: Welk rapportcijfer wilt u geven aan de dienstverlening van AVAN in het algemeen?

Beantwoord: 84 Overgeslagen: 4



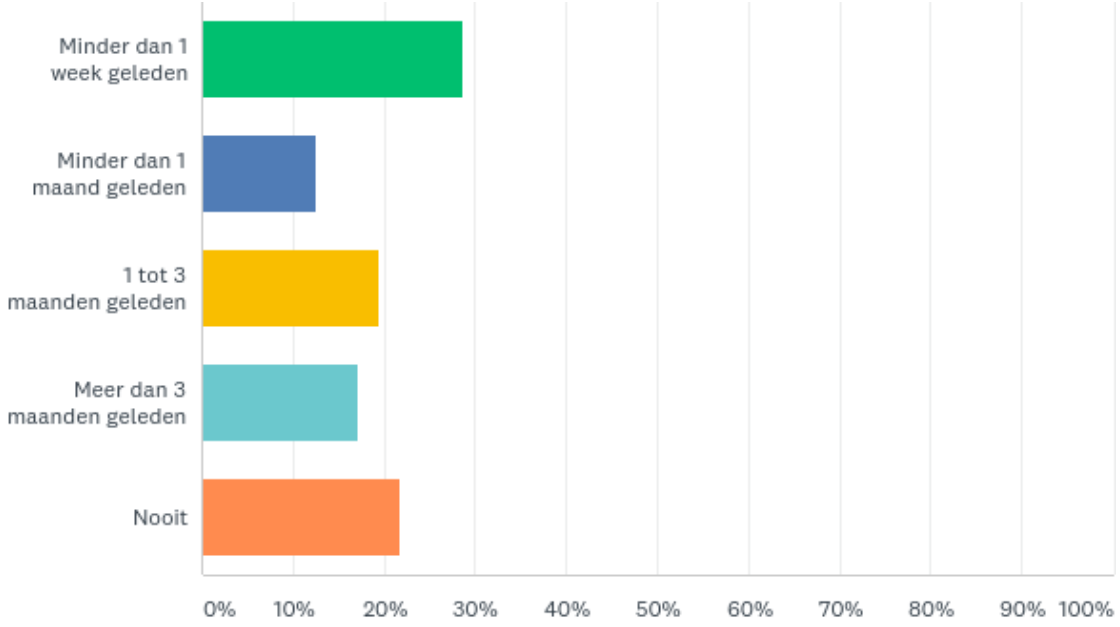
Q7: Heeft u ooit gebruik gemaakt van de website van AVAN. www.avan-vervoer.nl

Beantwoord: 86 Overgeslagen: 2



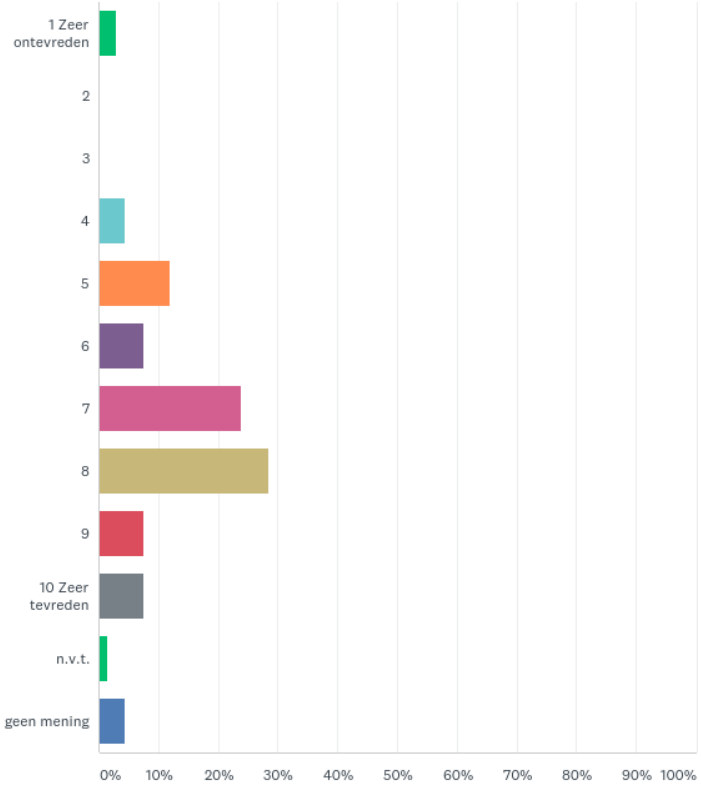
Q8: Wanneer was uw laatste contact met de klantenservice van Avan

Beantwoord: 87 Overgeslagen: 1



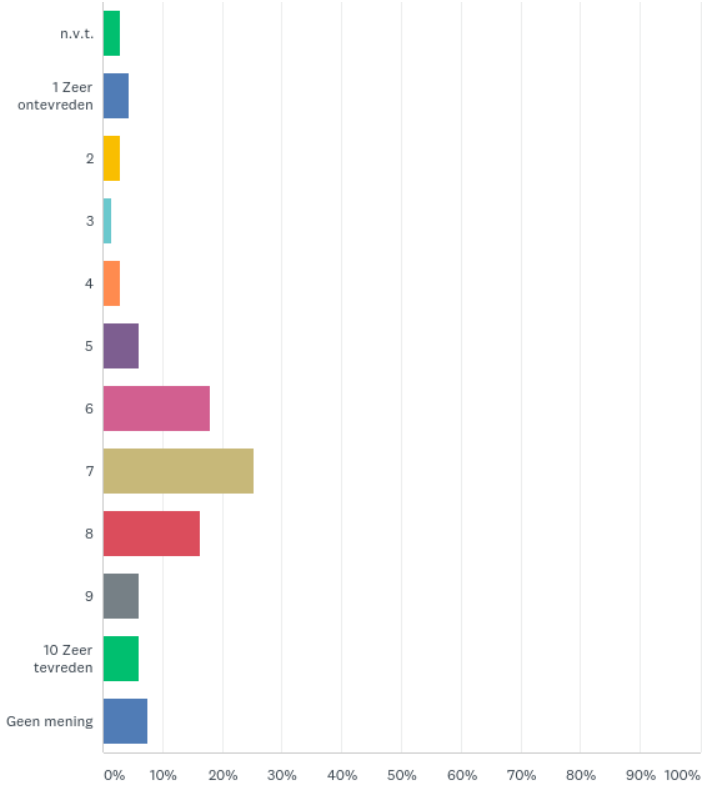
Q9: Welk raportcijfer zou u willen geven aan het laatste contact met de centrale van AVAN?

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 21



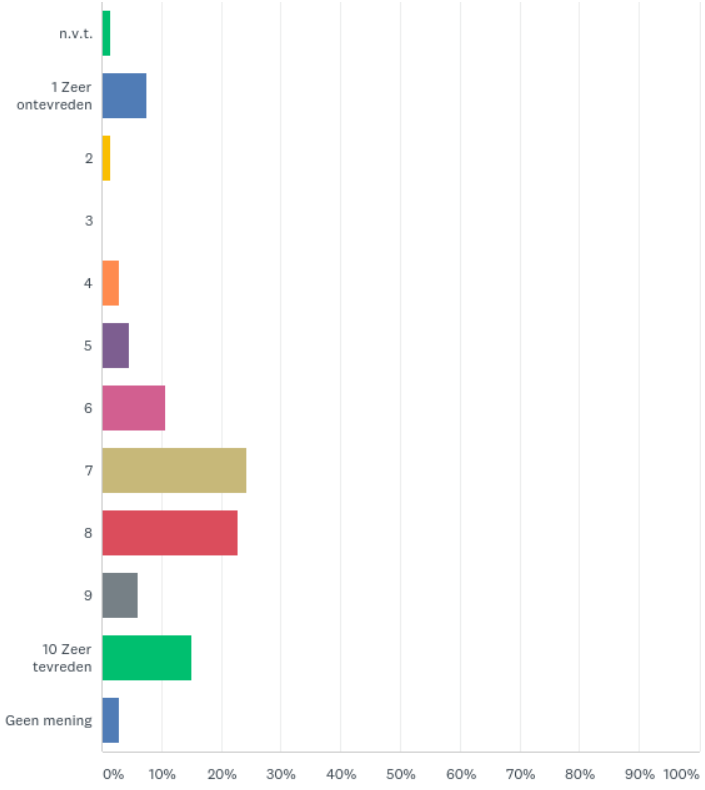
Q10: Hoe tevreden bent u over de wachttijd van uw laatste contact voordat u een medewerker aan de lijn krijgt?

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 21



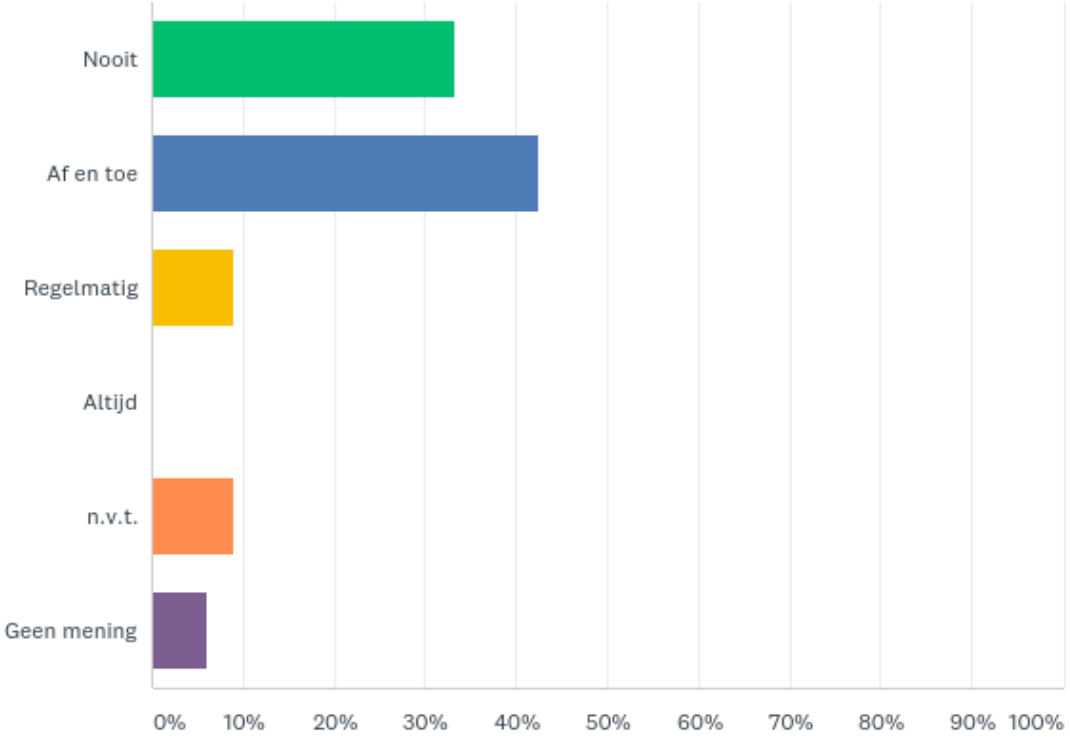
Q11: Hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerker bij uw laatste contact?

Beantwoord: 66 Overgeslagen: 22



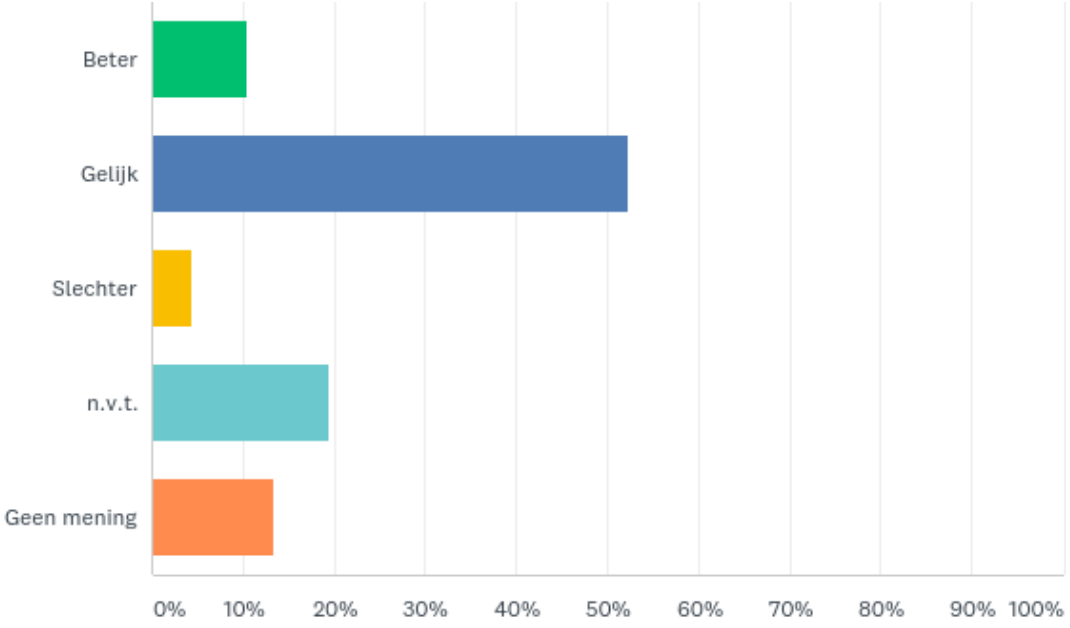
Q13: Hoe vaak komt het voor dat de medewerker vraagt of u eerder dan de gewenste tijd of later dan de gewenste tijd opgehaald kunt worden?

Beantwoord: 33 Overgeslagen: 55



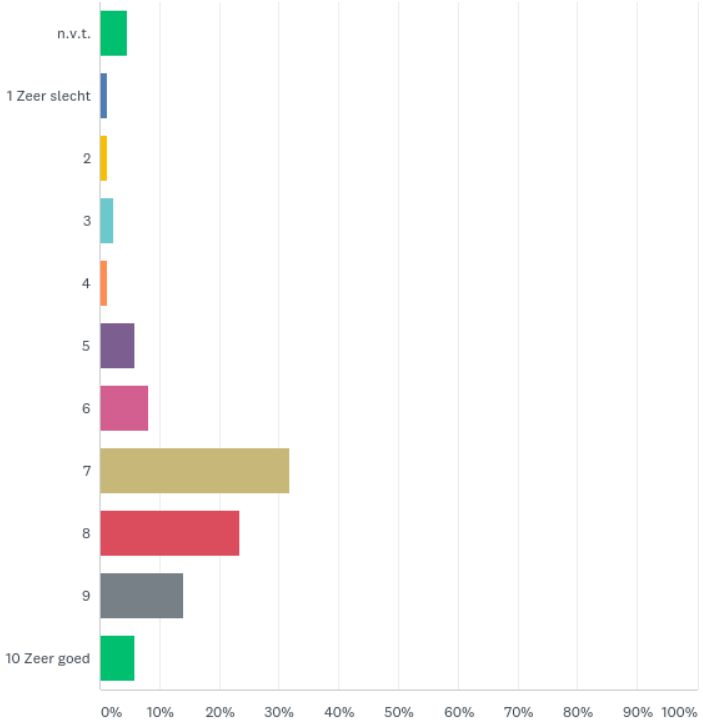
Q14: Hoe is dit laatste contact ten opzichte van eerdere contact met de klantenservice van AVAN

Beantwoord: 67 Overgeslagen: 21



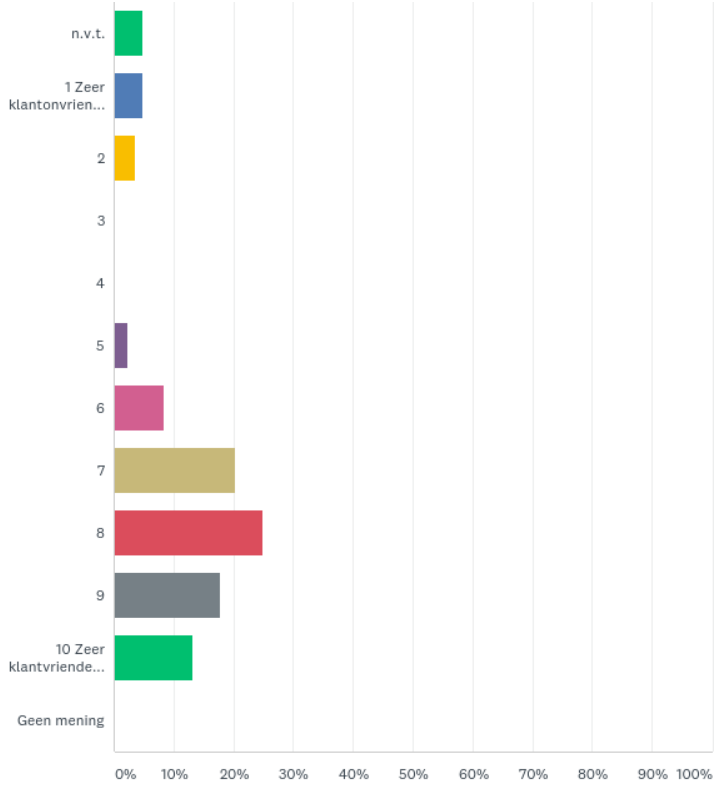
Q15: Wat is uw oordeel over de ritten in het algemeen?

Beantwoord: 85 Overgeslagen: 3



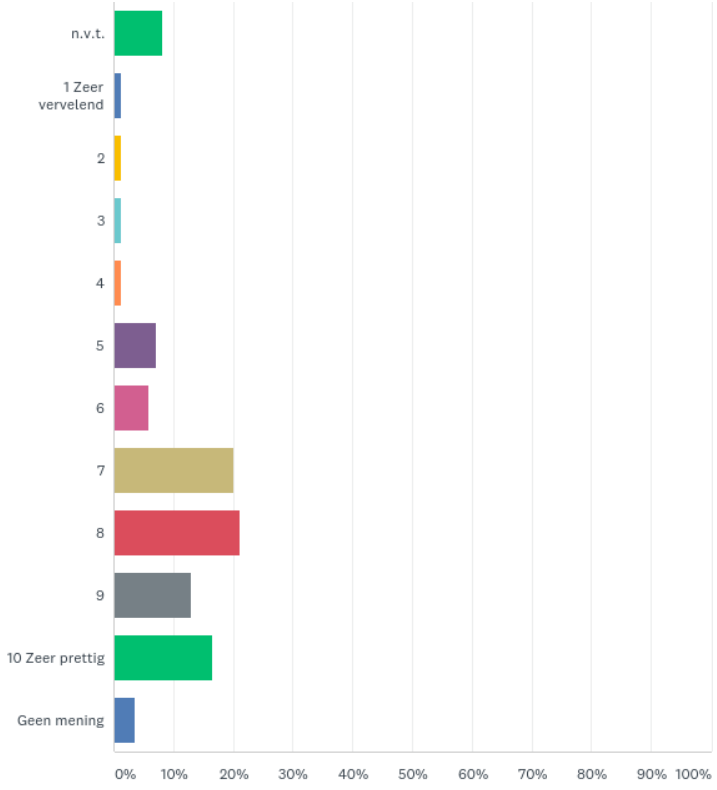
Q16: Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de chauffeur?

Beantwoord: 84 Overgeslagen: 4



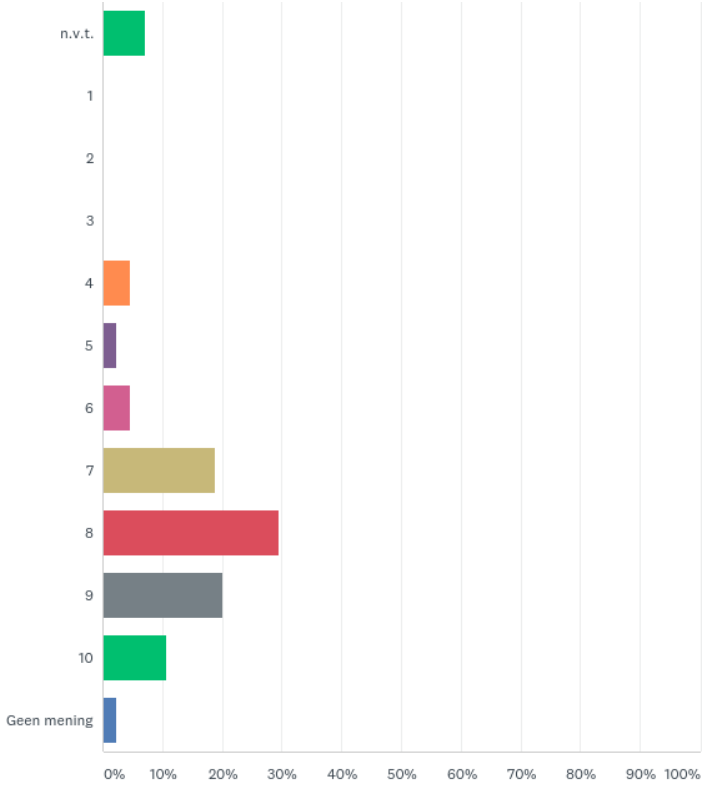
Q18: Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)

Beantwoord: 85 Overgeslagen: 3



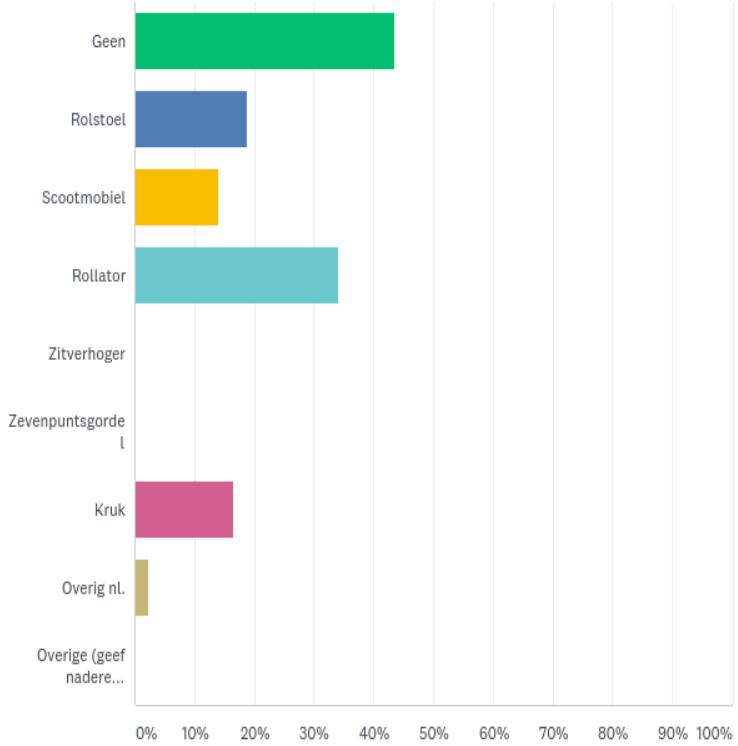
Q19: Heeft u het gevoel veilig vervoerd te worden?

Beantwoord: 85 Overgeslagen: 3



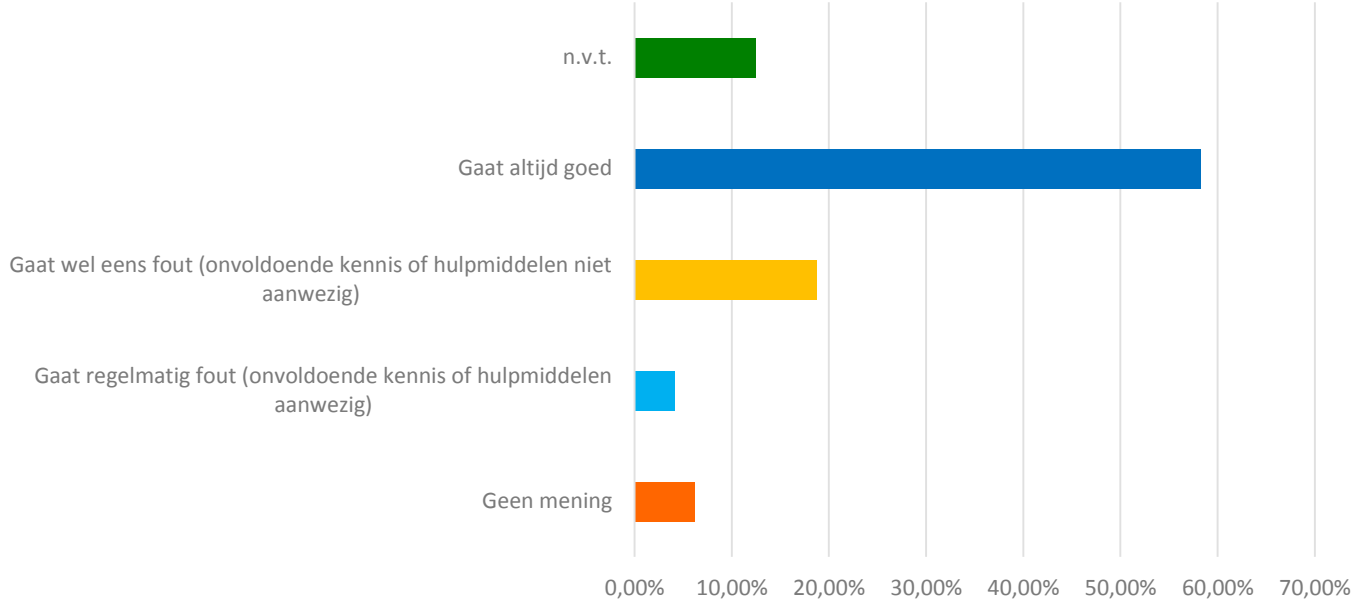
Q20: Van welke hulpmiddelen maakt u gebruik?

Beantwoord: 85 Overgeslagen: 3



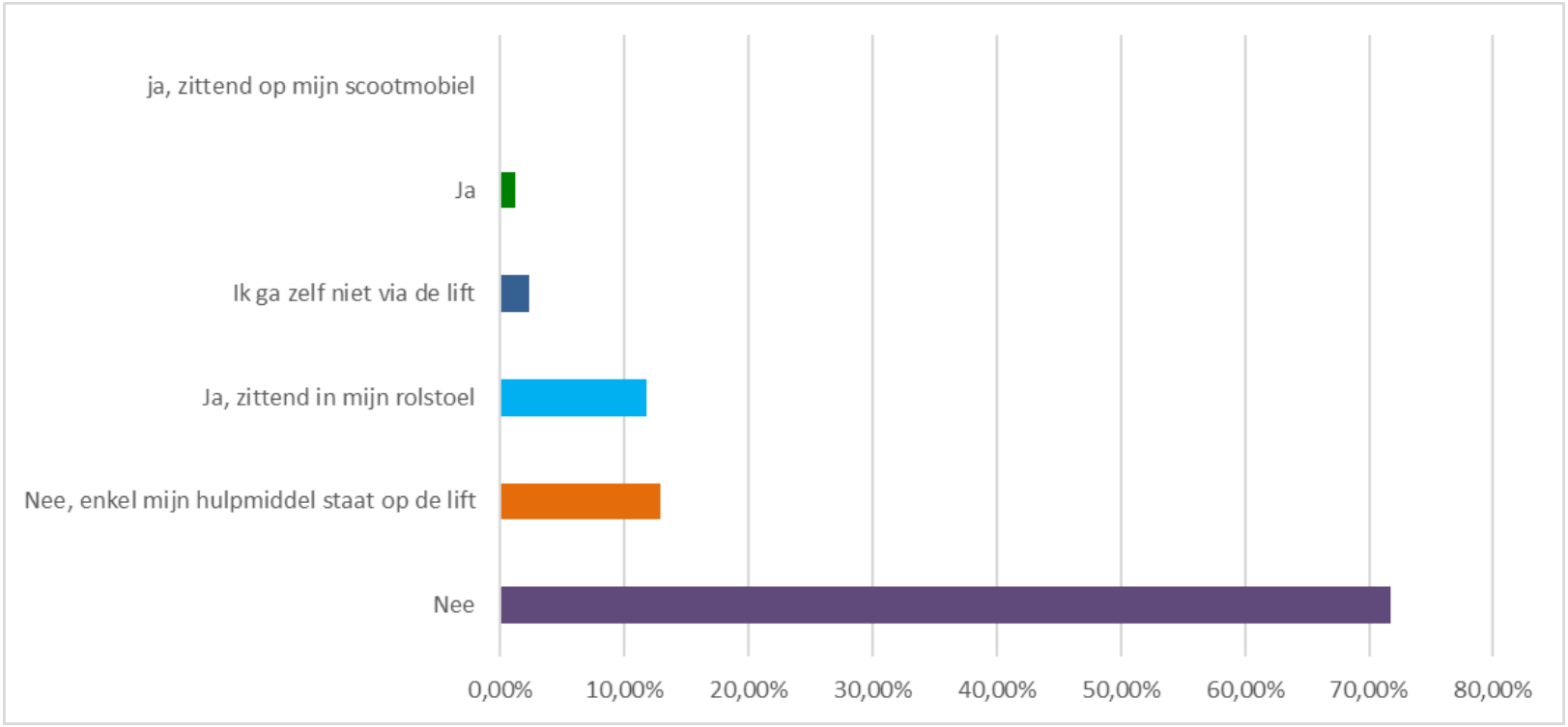
Q22: Gaat de chauffeur goed om met de hulpmiddelen

Beantwoord: 48 Overgeslagen: 40



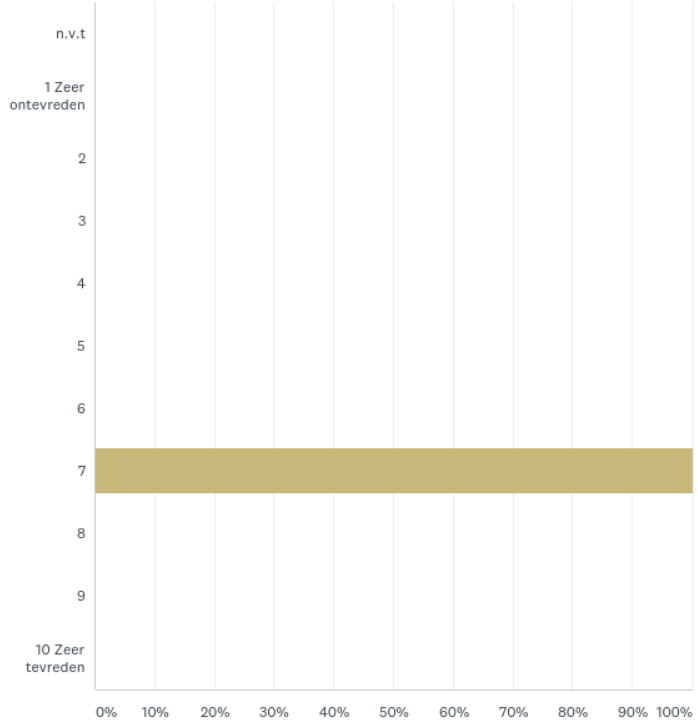
Q23: Maakt u gebruik van de lift in het voertuig

Beantwoord: 85 Overgeslagen: 3



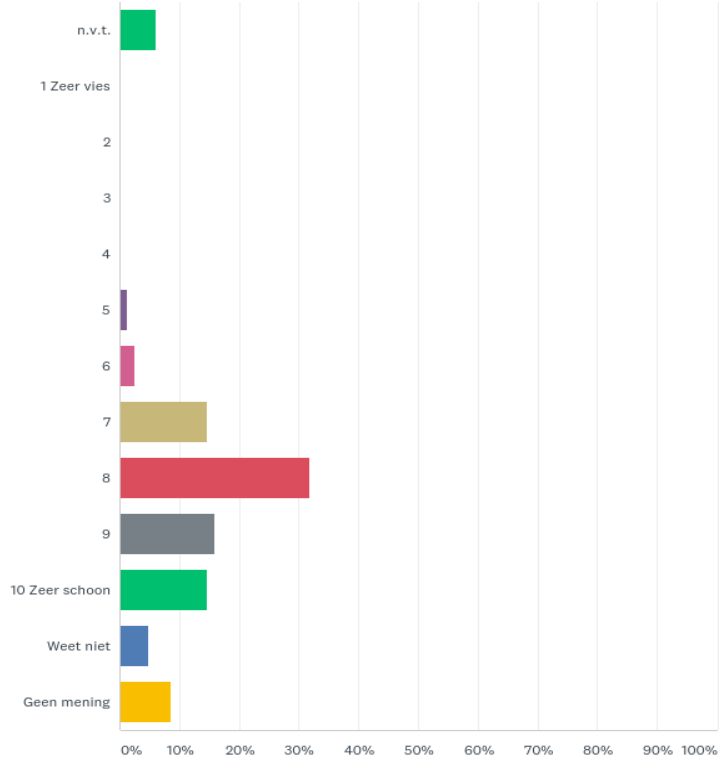
Q25: Hoe tevreden bent u over het afmelden voor ritten bij uw onverwachte afwezigheid (bv. bij ziekte)?

Beantwoord: 1 Overgeslagen: 87



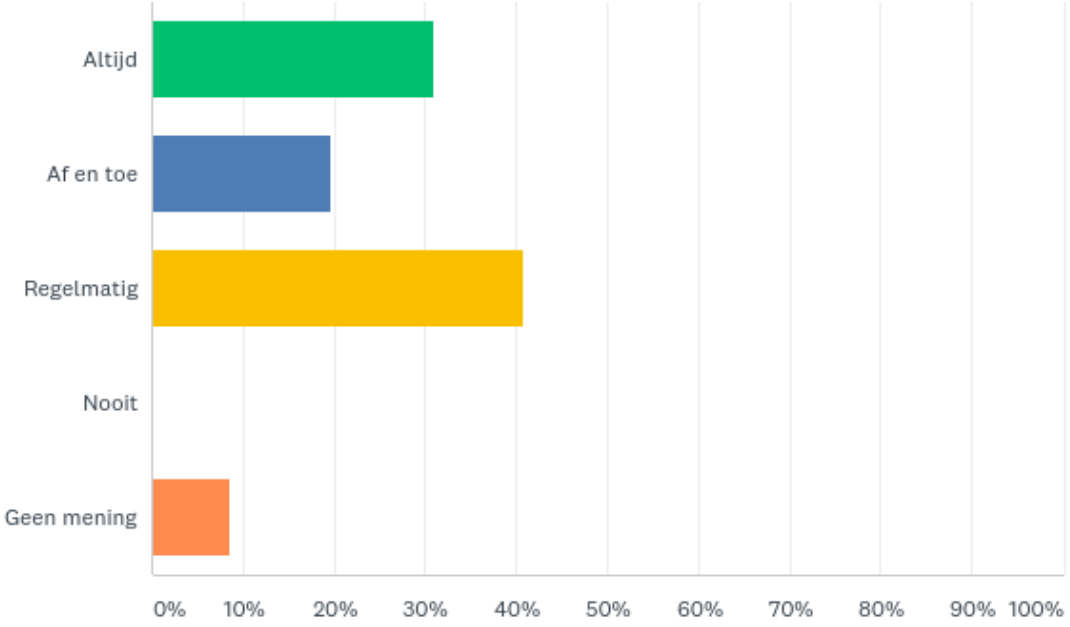
Q28: Hoe schoon vond u het voertuig?

Beantwoord: 82 Overgeslagen: 6



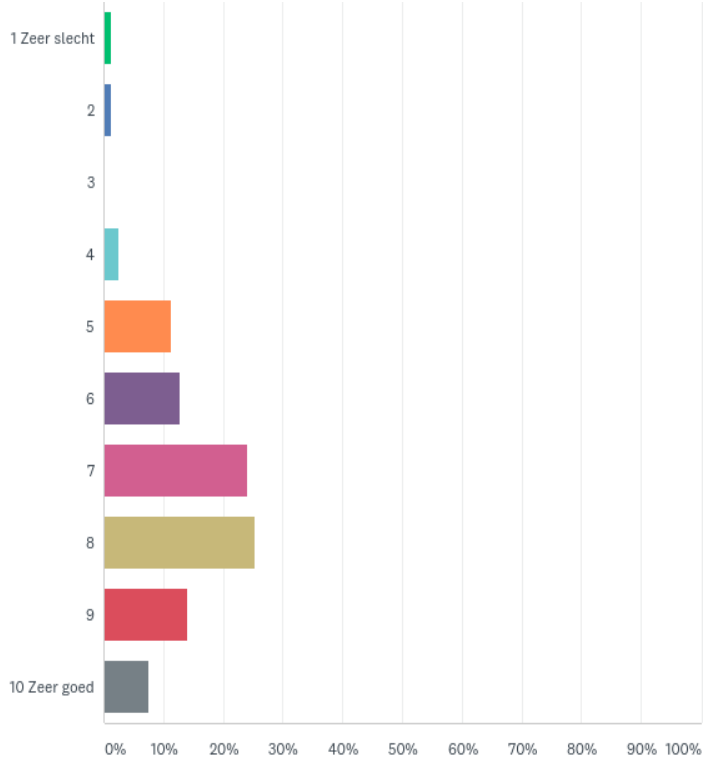
Q29: Is het voertuig aanwezig op de aangesproken tijd?

Beantwoord: 81 Overgeslagen: 7



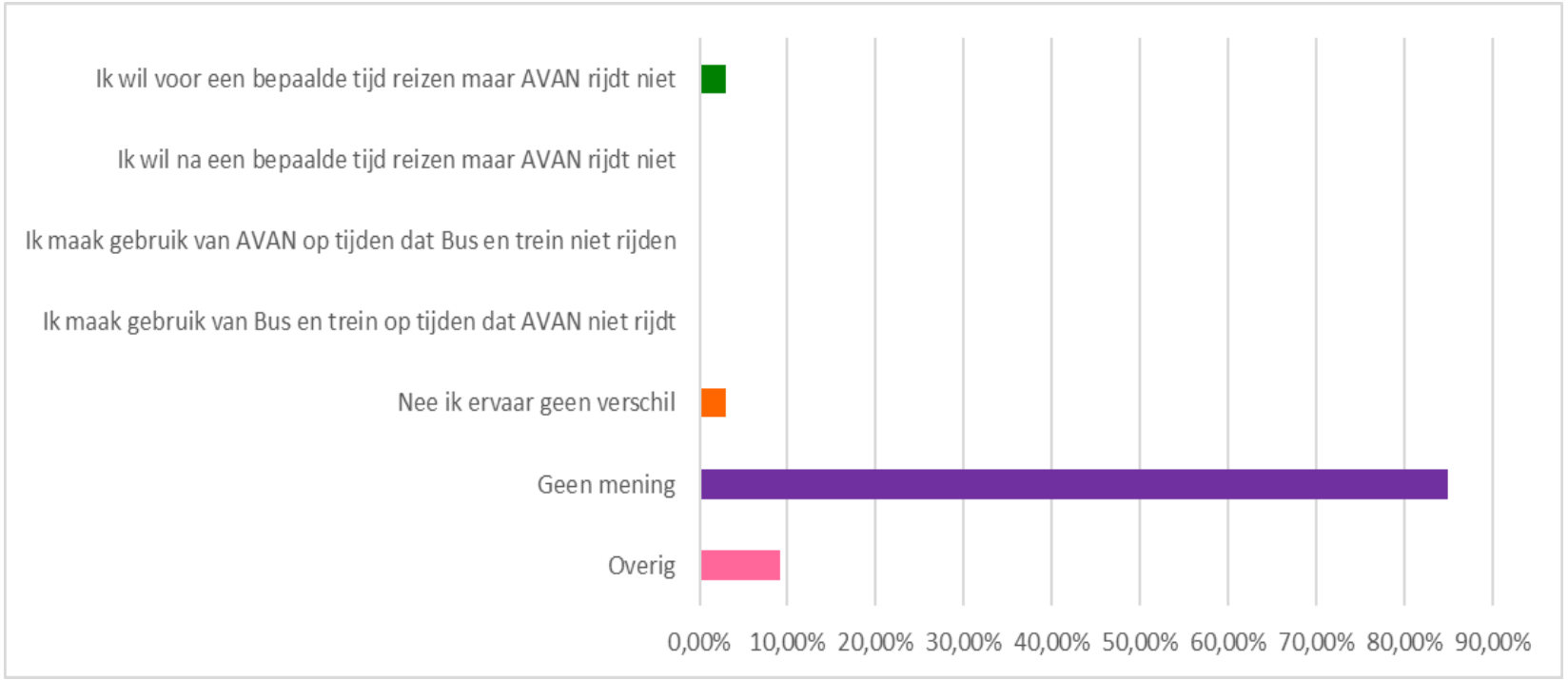
Q30: Hoe ervaart u de reistijd?

Beantwoord: 79 Overgeslagen: 9



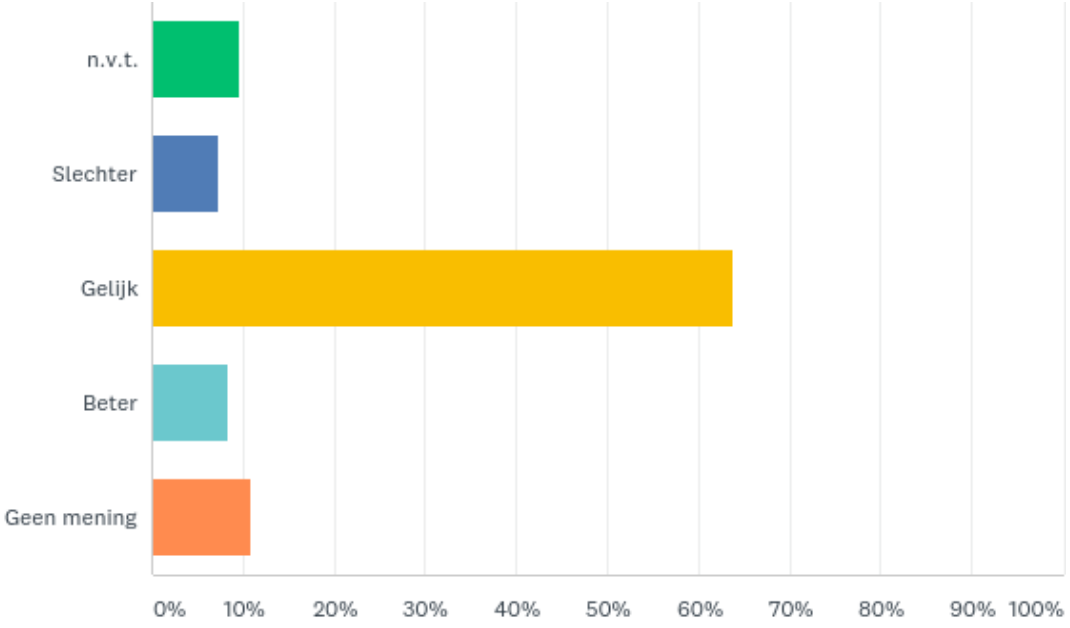
Q32: Ervaart u verschil tussen de tijden waarop AVAN beschikbaar is t.o.v. bus en trein

Beantwoord: 33 Overgeslagen: 55



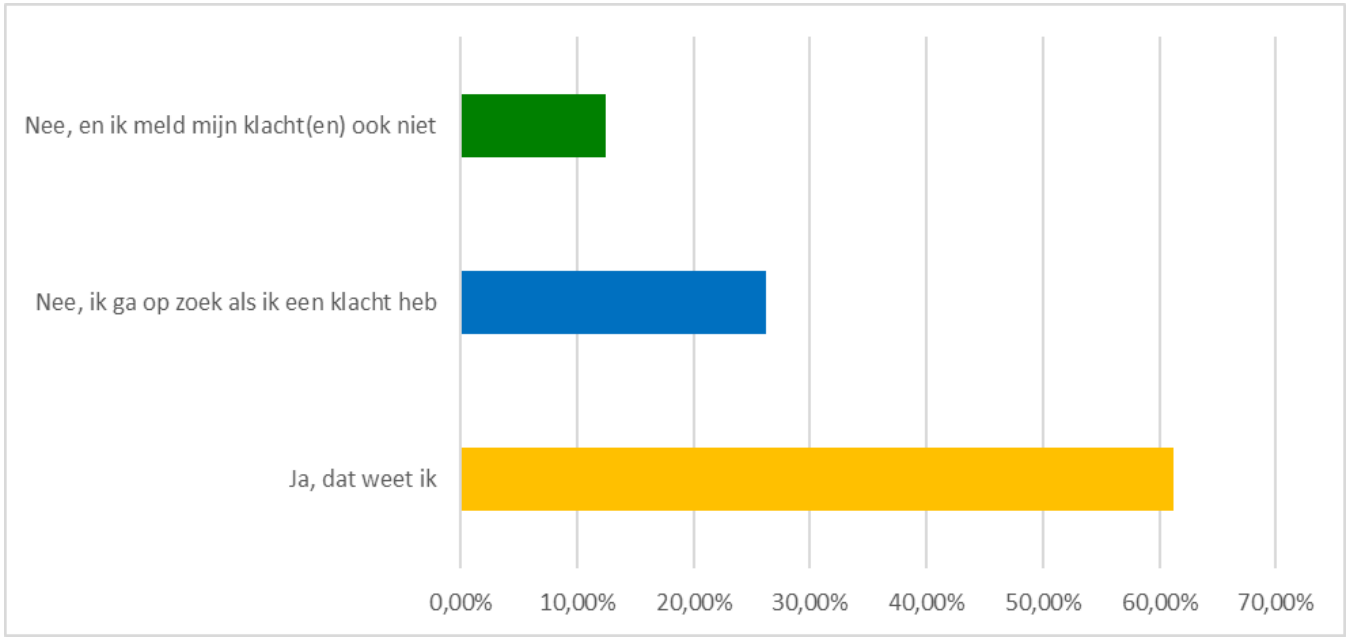
Q33: Hoe ervaart u de laatste rit ten opzichte van eerdere ritten

Beantwoord: 83 Overgeslagen: 5



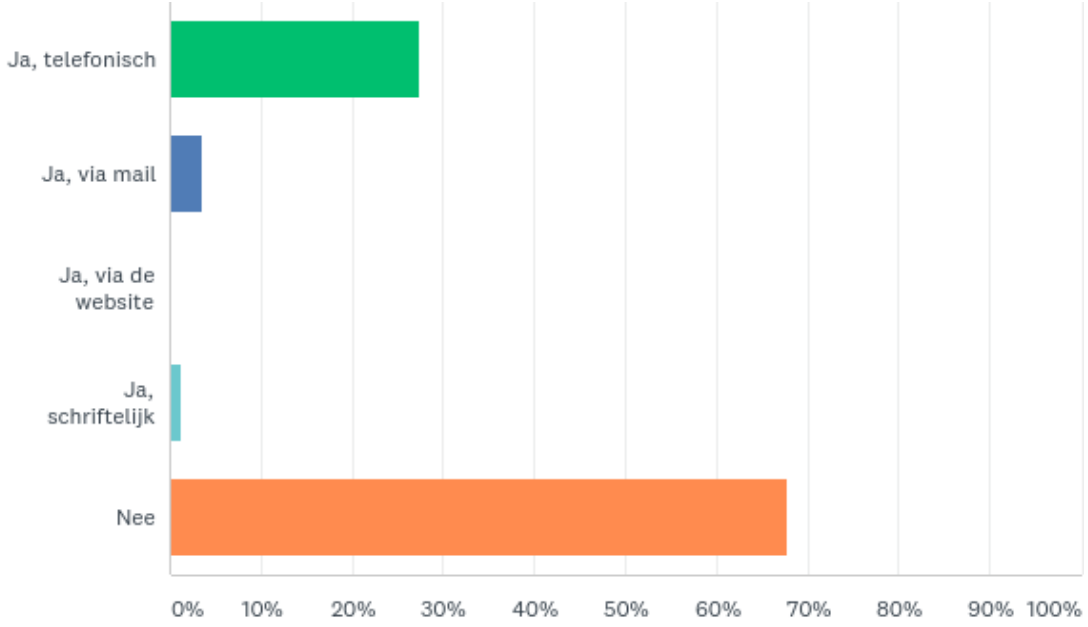
Q34: Weet u waar u eventuele klachten over vervoer kunt melden

Beantwoord: 80 Overgeslagen: 8



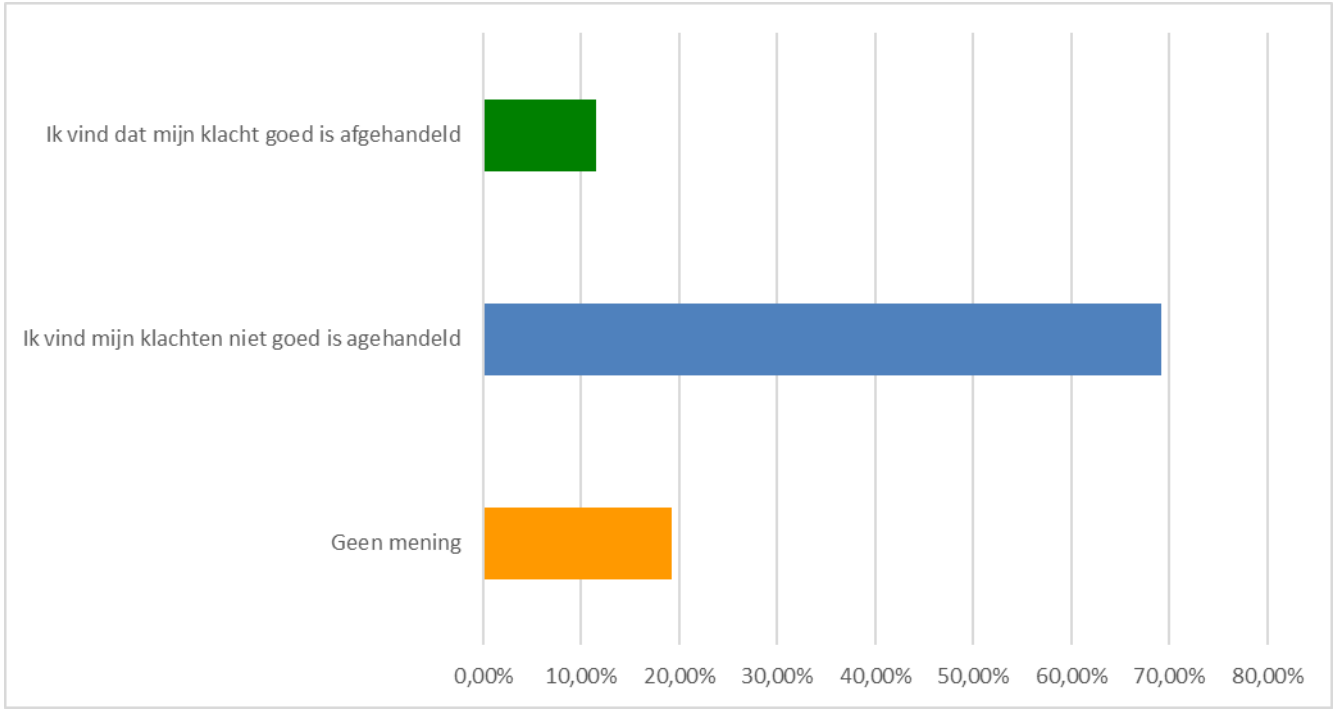
Q35: Heeft u ooit een klacht ingediend

Beantwoord: 84 Overgeslagen: 4



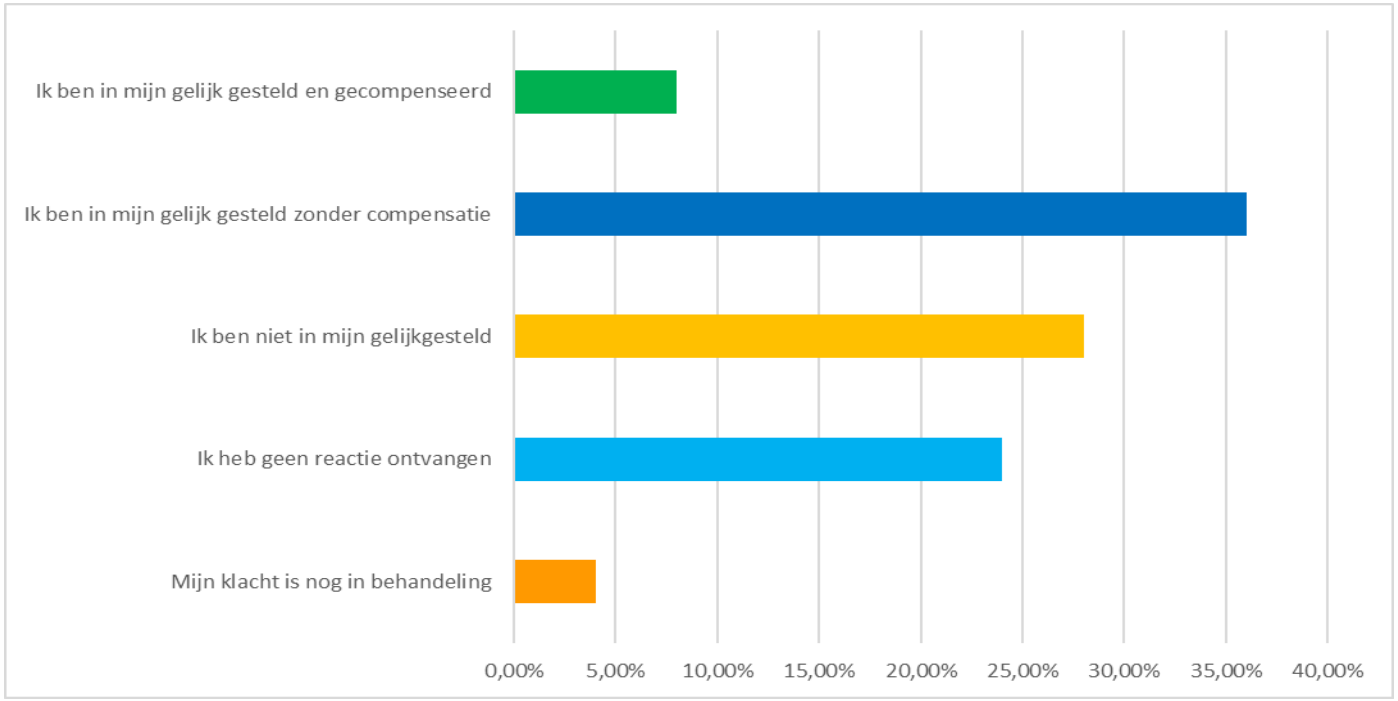
Q36: Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht?

Beantwoord: 26 Overgeslagen: 62



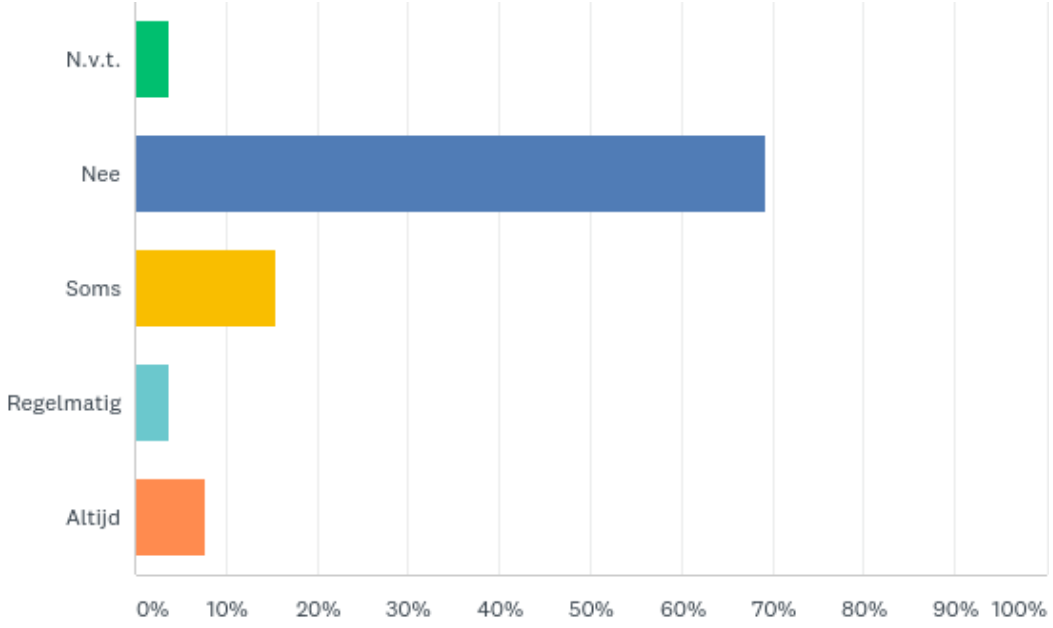
Q37: Wat was de laatst reactie op uw klacht?

Beantwoord: 25 Overgeslagen: 63



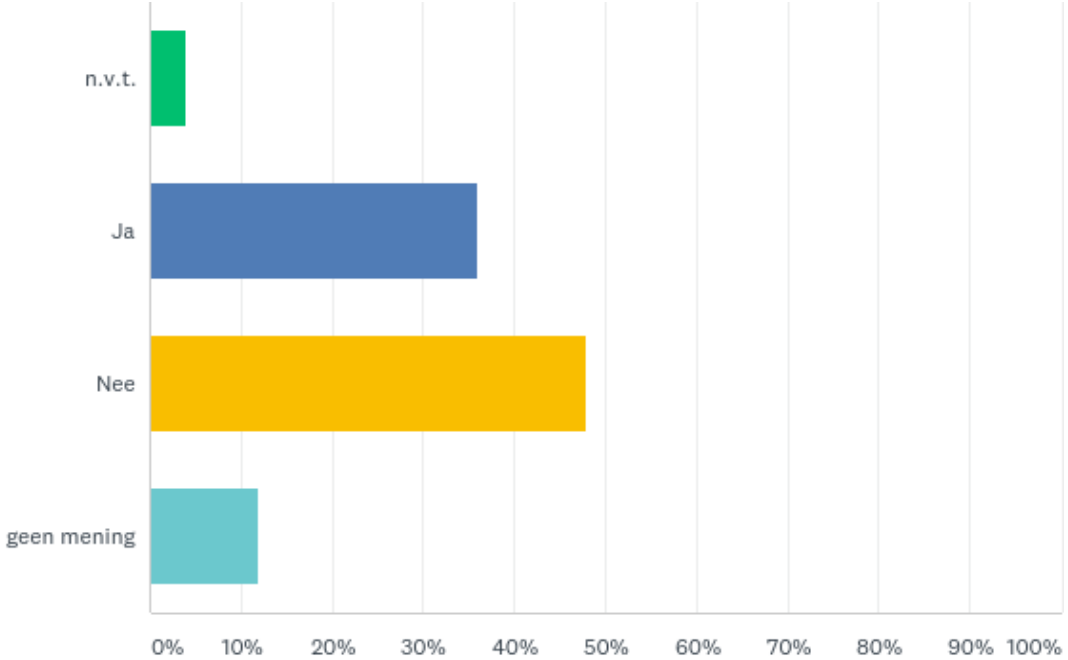
Q38: Bent u teruggebeld naar aanleiding van u klacht?

Beantwoord: 26 Overgeslagen: 62



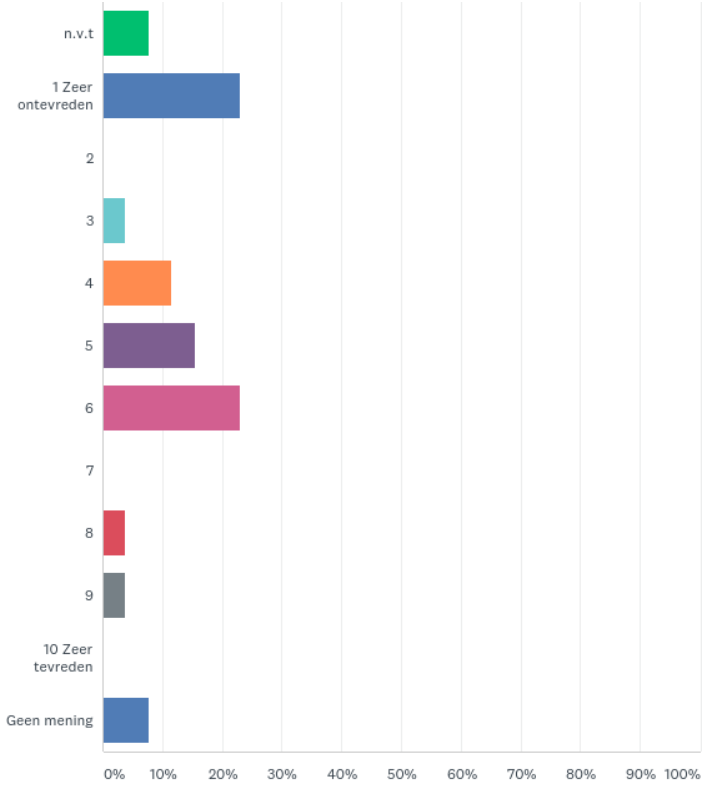
Q39: Kreeg u binnen twee weken na het indienen van uw klacht een schriftelijke reactie

Beantwoord: 25 Overgeslagen: 63



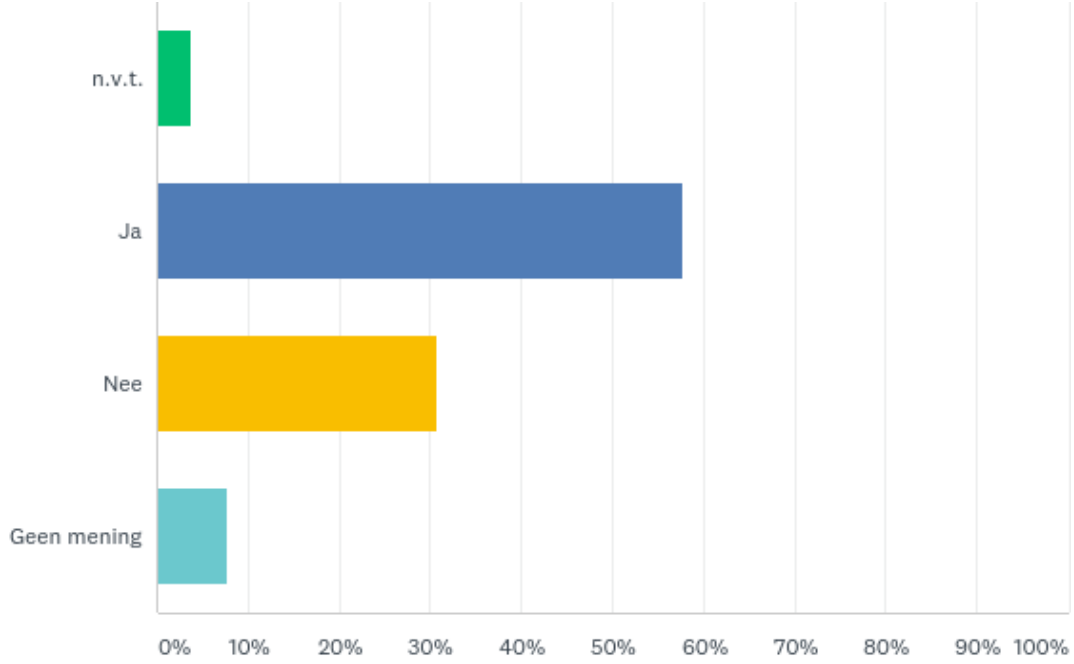
Q40: Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van het klachtenmeldpunt?

Beantwoord: 26 Overgeslagen: 62



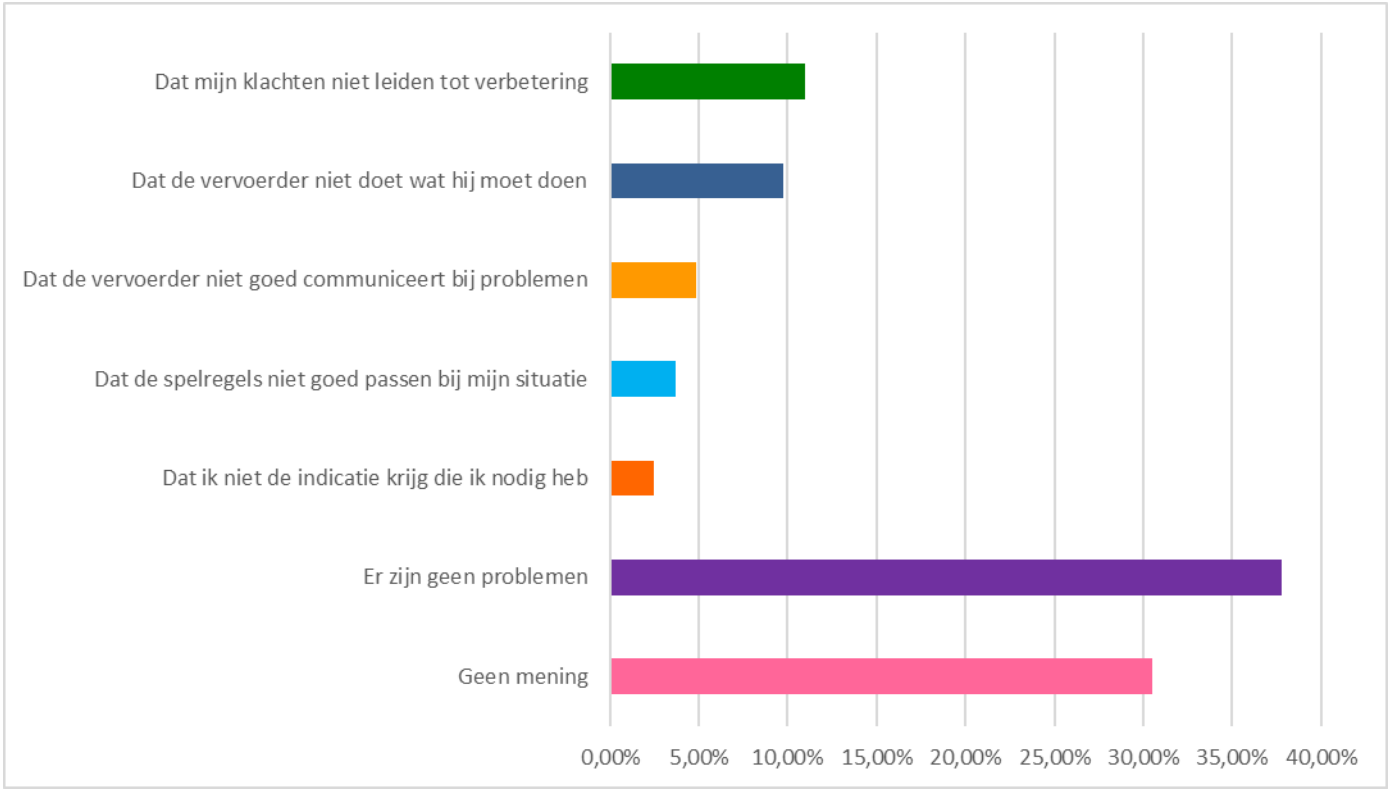
Q41: Had u het idee dat de medewerker uw klacht begreep?

Beantwoord: 26 Overgeslagen: 62



Q42: Het grootste probleem met het vervoer is

Beantwoord: 82 Overgeslagen: 6



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

Beantwoord: 72 Overgeslagen: 16

