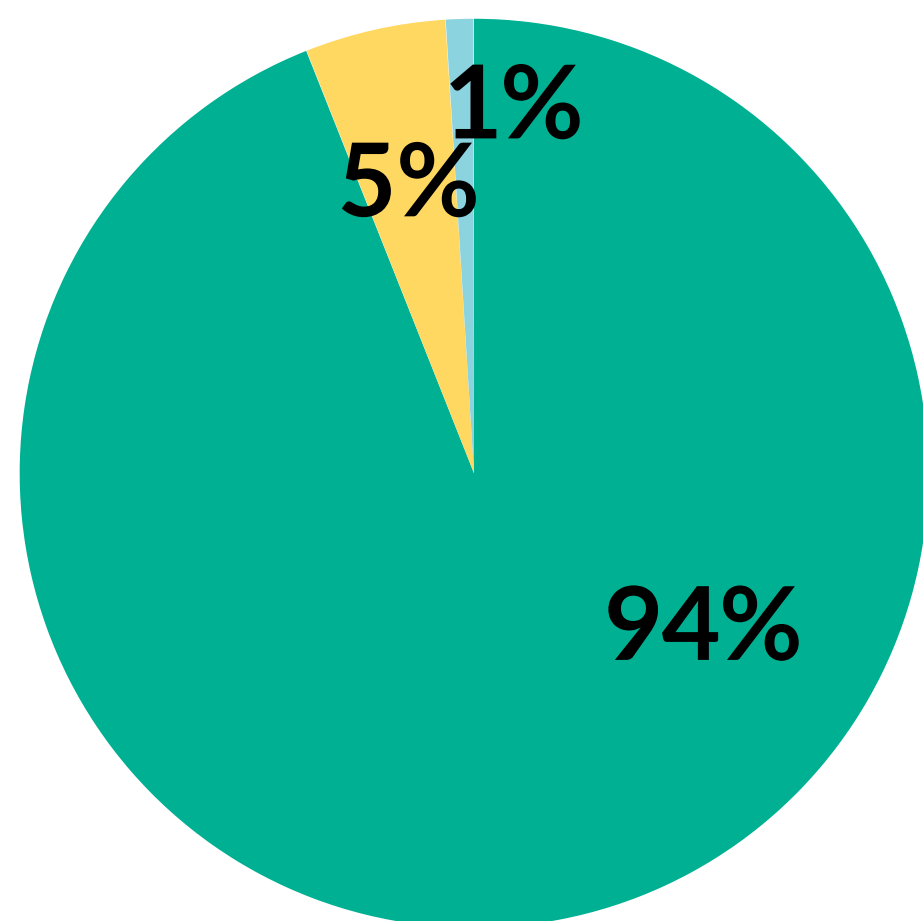


Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2021-2022

Vanaf mei 2021 heeft gedurende één jaar een continu een klanttevredenheidsonderzoek over het Vraagafhankelijke Vervoer van Avan plaatsgevonden. In deze periode zijn dagelijks telefonische interviews gehouden met Wmo-reizigers. In totaal hebben 1.609 reizigers deelgenomen aan het onderzoek. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Algemene tevredenheid

Hoe tevreden over reservering en uitvoering van de taxirit?



- (Zeer) tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- (Zeer) ontevreden

Algemeen cijfer taxirit



Rapportcijfers

Reservering van de taxirit



8,1

Communicatie ophaaltijd bij boeken taxirit



8,1

Stiptheid van de vertrektijd



8,1

Reisduur van de taxirit



8,2

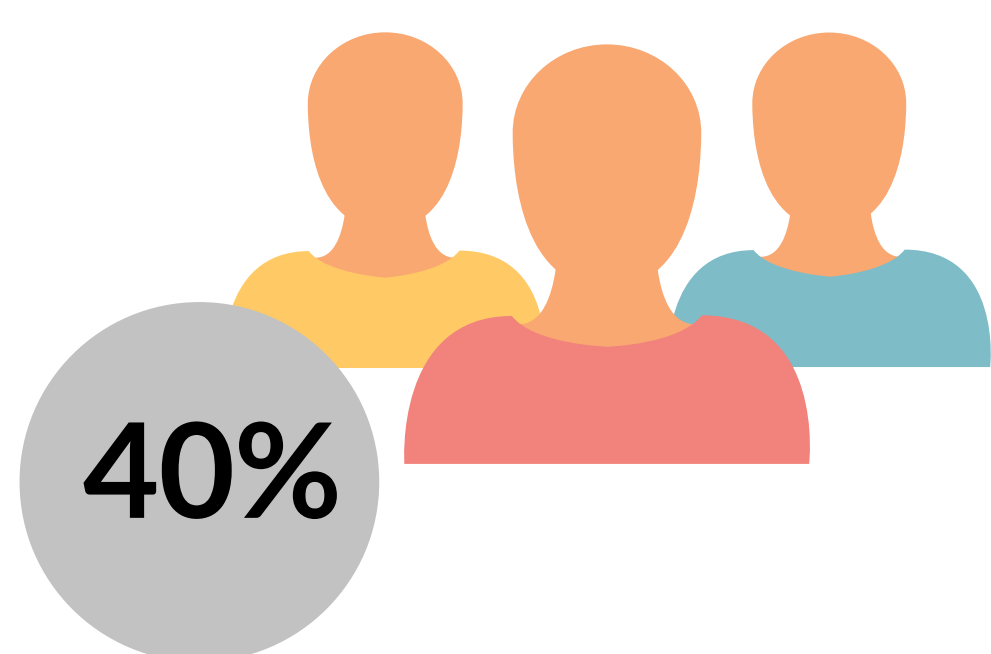
Afhandeling klachten



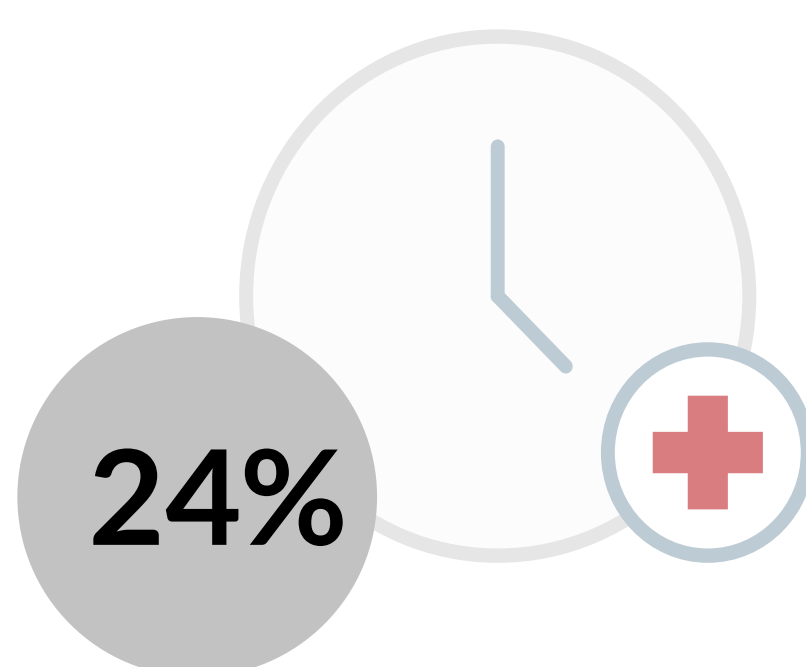
6,3*

*Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=48)

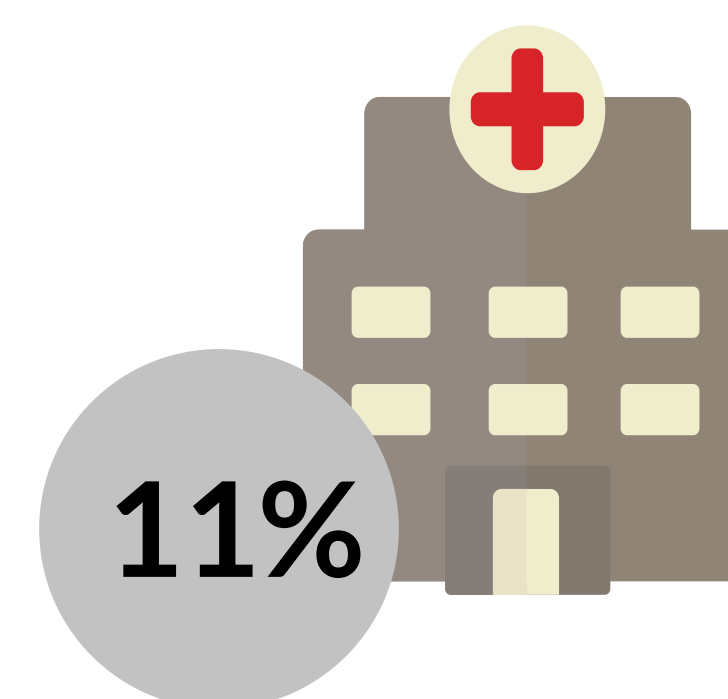
Bezoek familie
of vrienden



Medische
afspraak

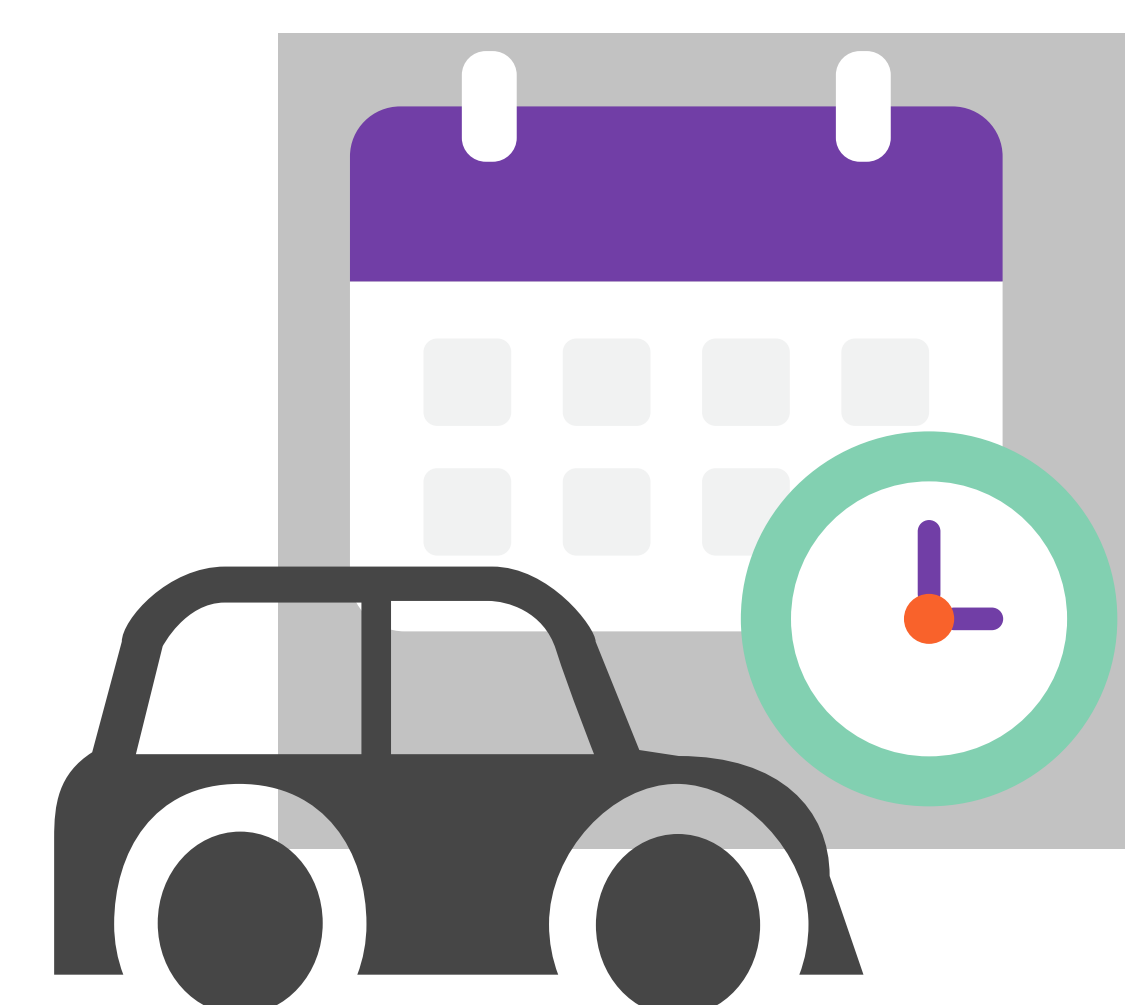
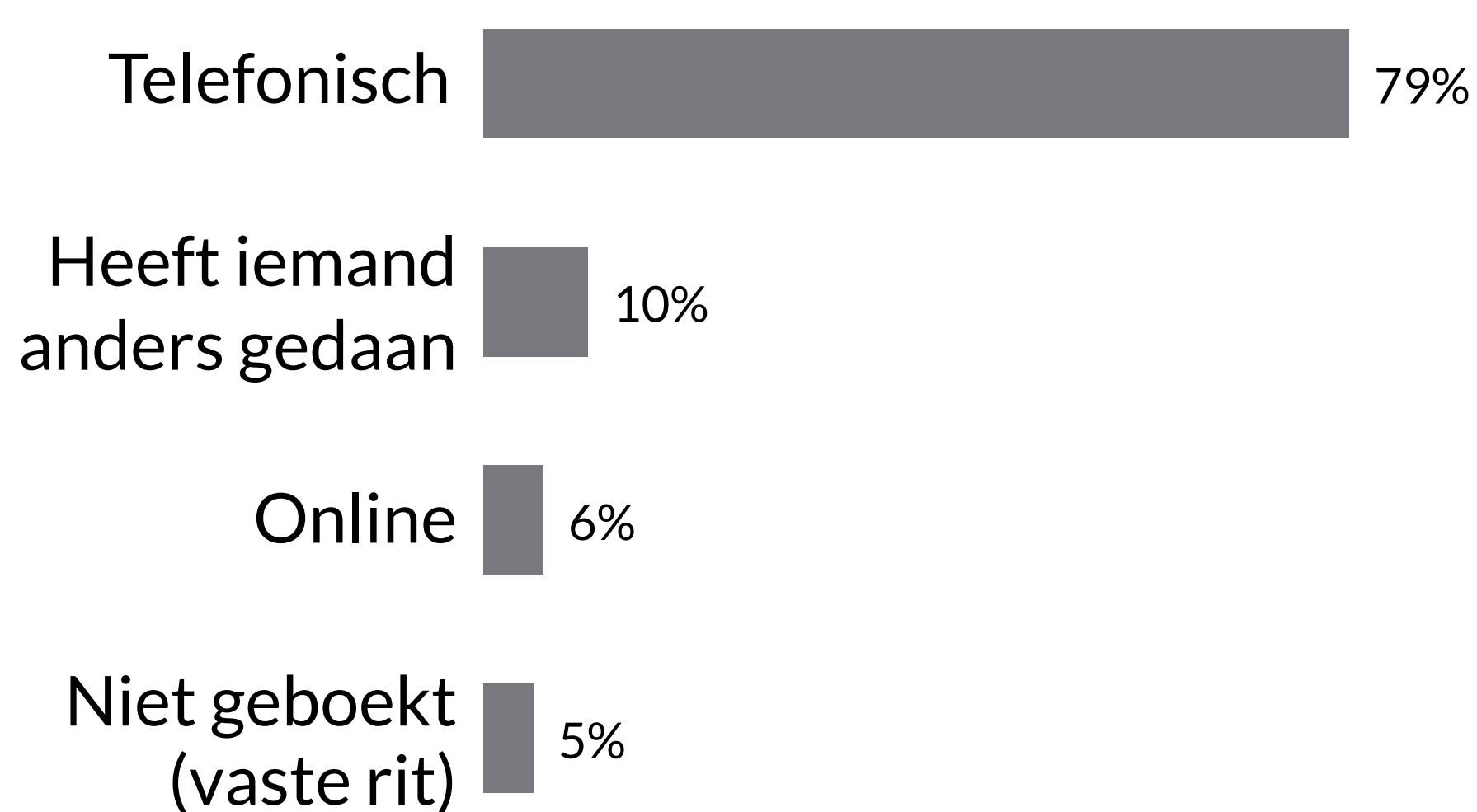


Bezoek ziekenhuis/
verpleeghuis



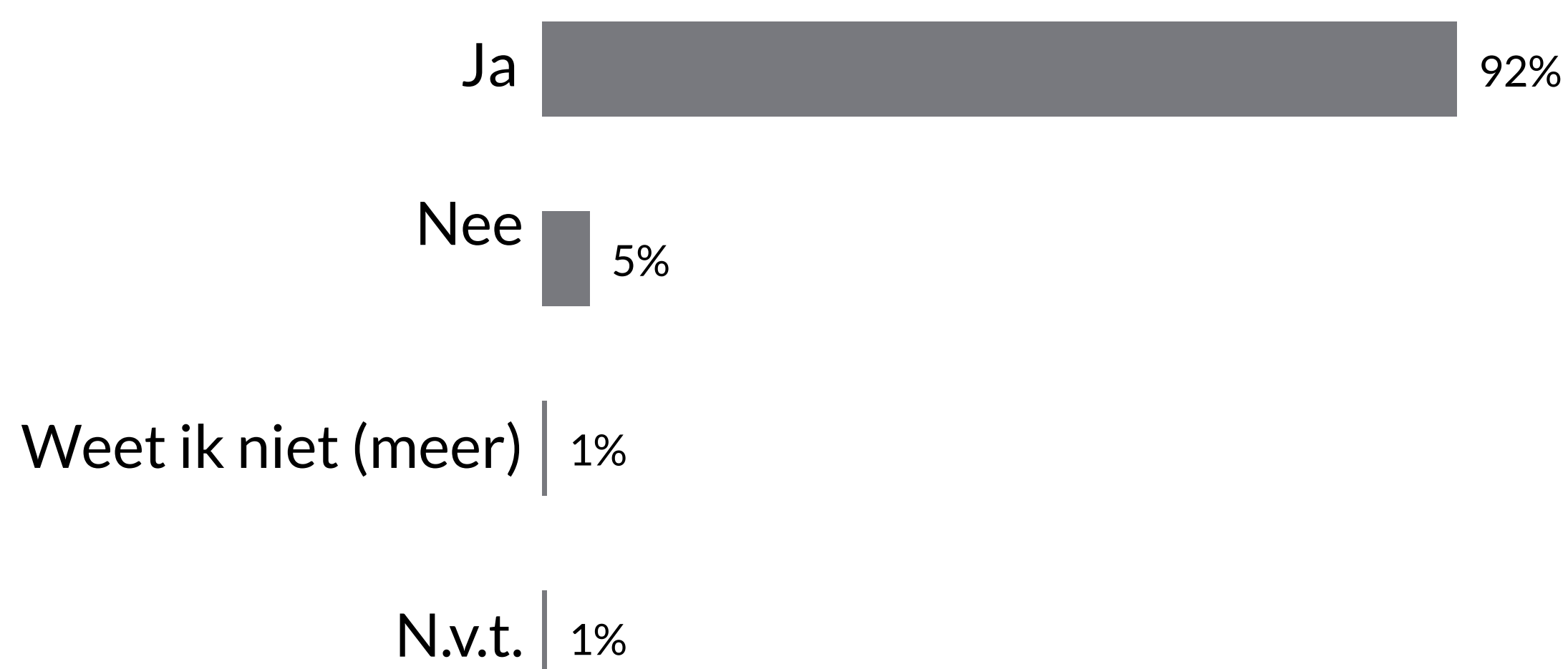
Reservering

Hoe heeft u de taxirit gereserveerd?



Terugbelservice

Bent u 5 tot 10 minuten voordat u werd opgehaald gebeld dat de taxi eraan kwam (de terugbelservice)?



Klachtenafhandeling

Heeft u de afgelopen 3 maanden een klacht ingediend over het vervoer van Avan?

