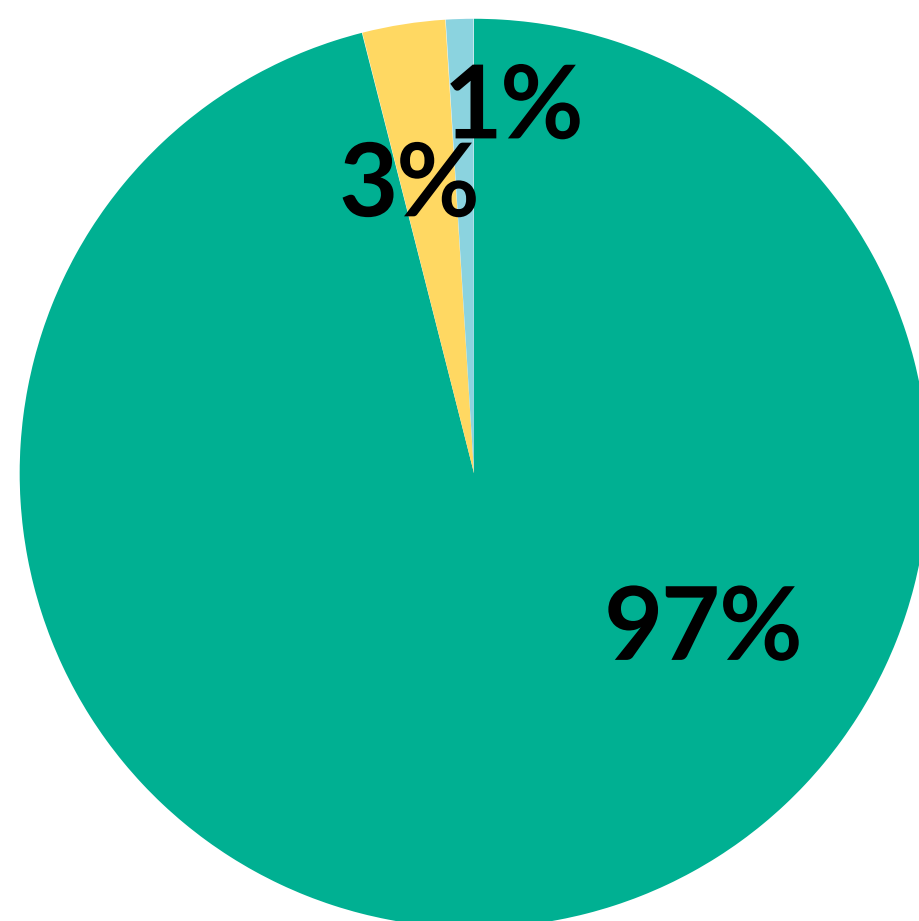


# Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2022-2023

Vanaf mei 2021 heeft een continu klanttevredenheidsonderzoek over het Vraagafhankelijke Vervoer van Avan plaatsgevonden. In deze periode zijn dagelijks telefonische interviews gehouden met Wmo-reizigers. Deze factsheet gaat over de periode van april 2022 tot en met maart 2023. In totaal hebben 1.833 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?

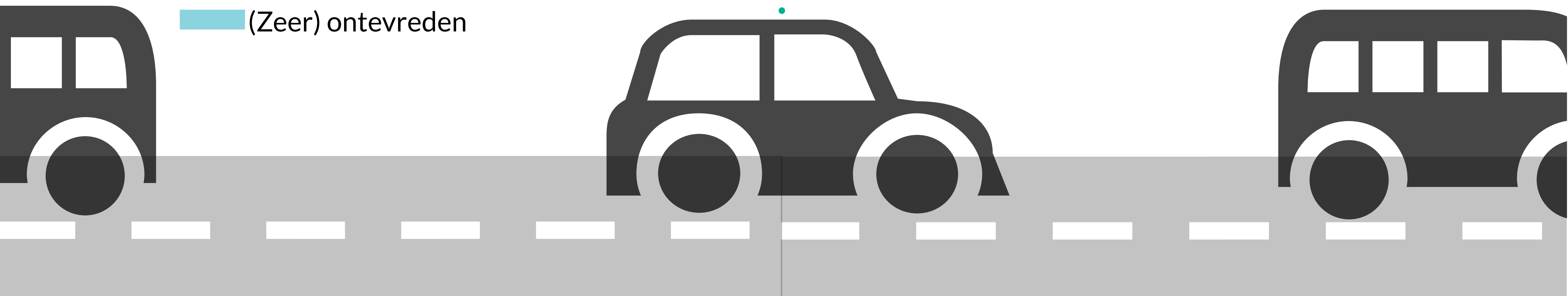


- (Zeer) tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- (Zeer) ontevreden

Algemeen cijfer taxirit



Vorig jaar: 8,2



## Rapportcijfers

Reservering van de taxirit



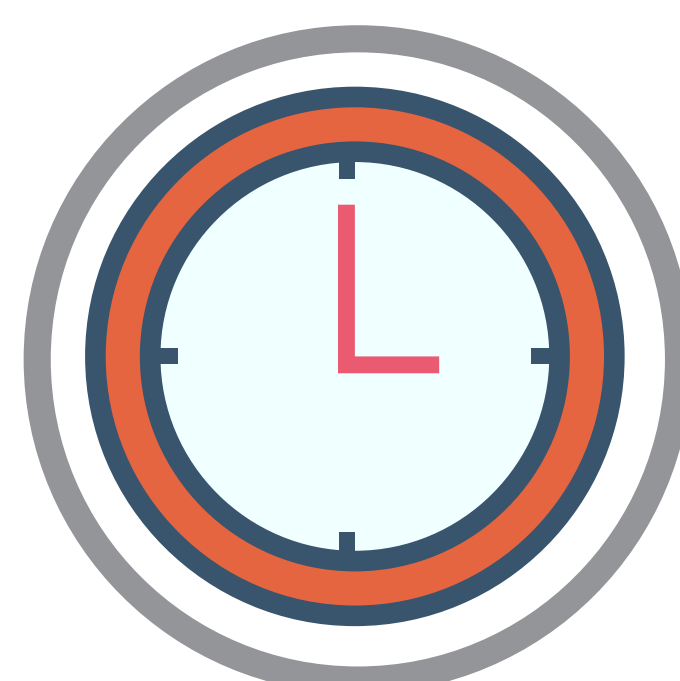
|      |     |
|------|-----|
| 2022 | 8,2 |
| 2021 | 8,1 |

Communicatie ophaaltijd bij boeken taxirit



|      |     |
|------|-----|
| 2022 | 8,1 |
| 2021 | 8,1 |

Stiptheid van de vertrektijd



|      |     |
|------|-----|
| 2022 | 8,1 |
| 2021 | 8,1 |

Reisduur van de taxirit



|      |     |
|------|-----|
| 2022 | 8,2 |
| 2021 | 8,2 |

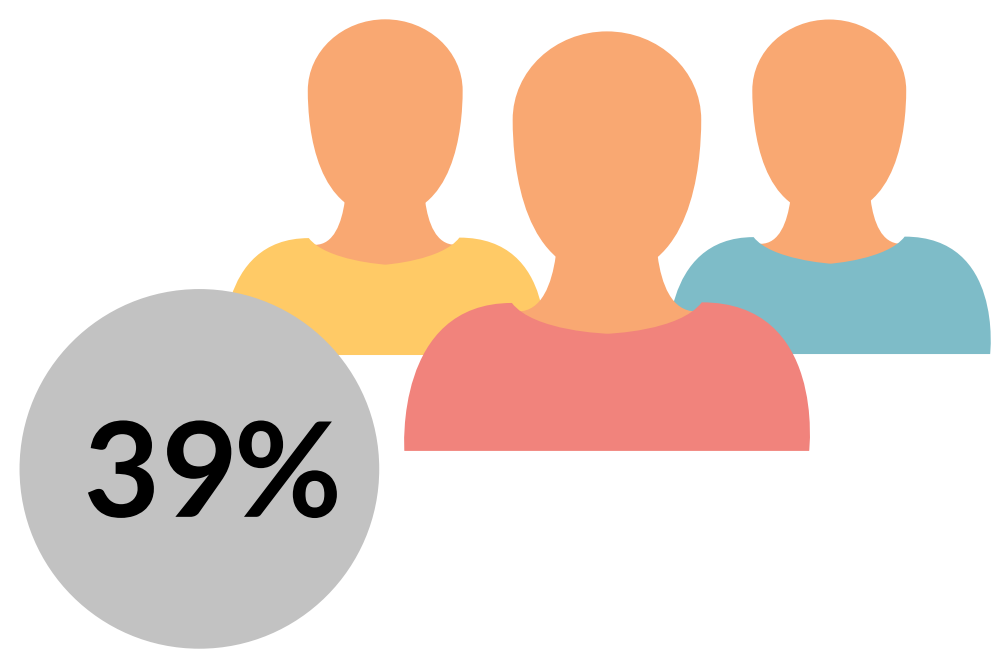
Afhandeling klachten



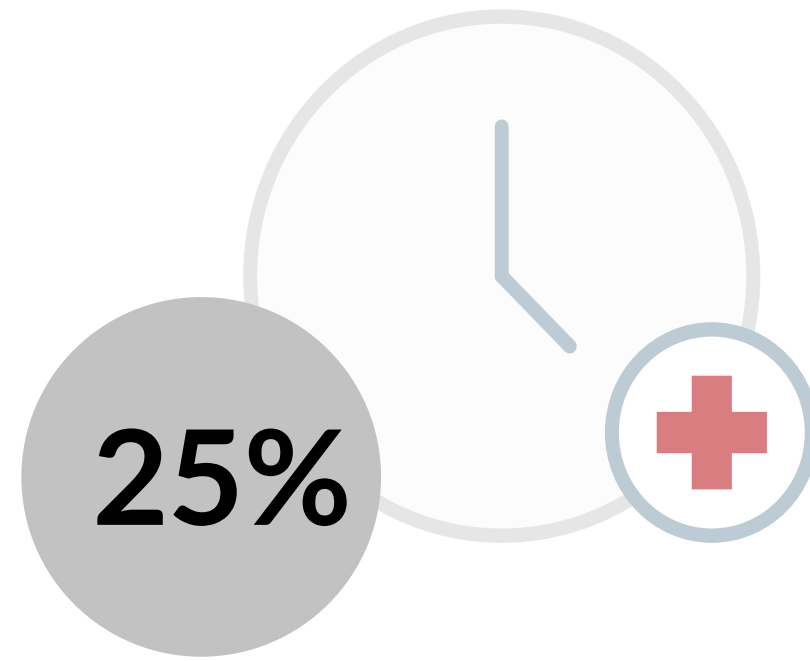
|      |      |
|------|------|
| 2022 | 6,4* |
| 2021 | 6,3  |

\*Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=68)

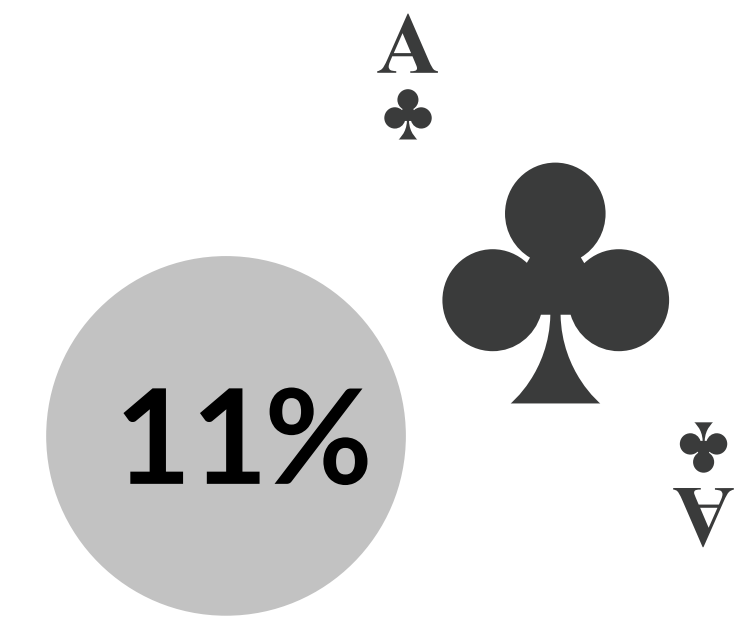
Bezoek familie  
of vrienden



Medische  
afspraak

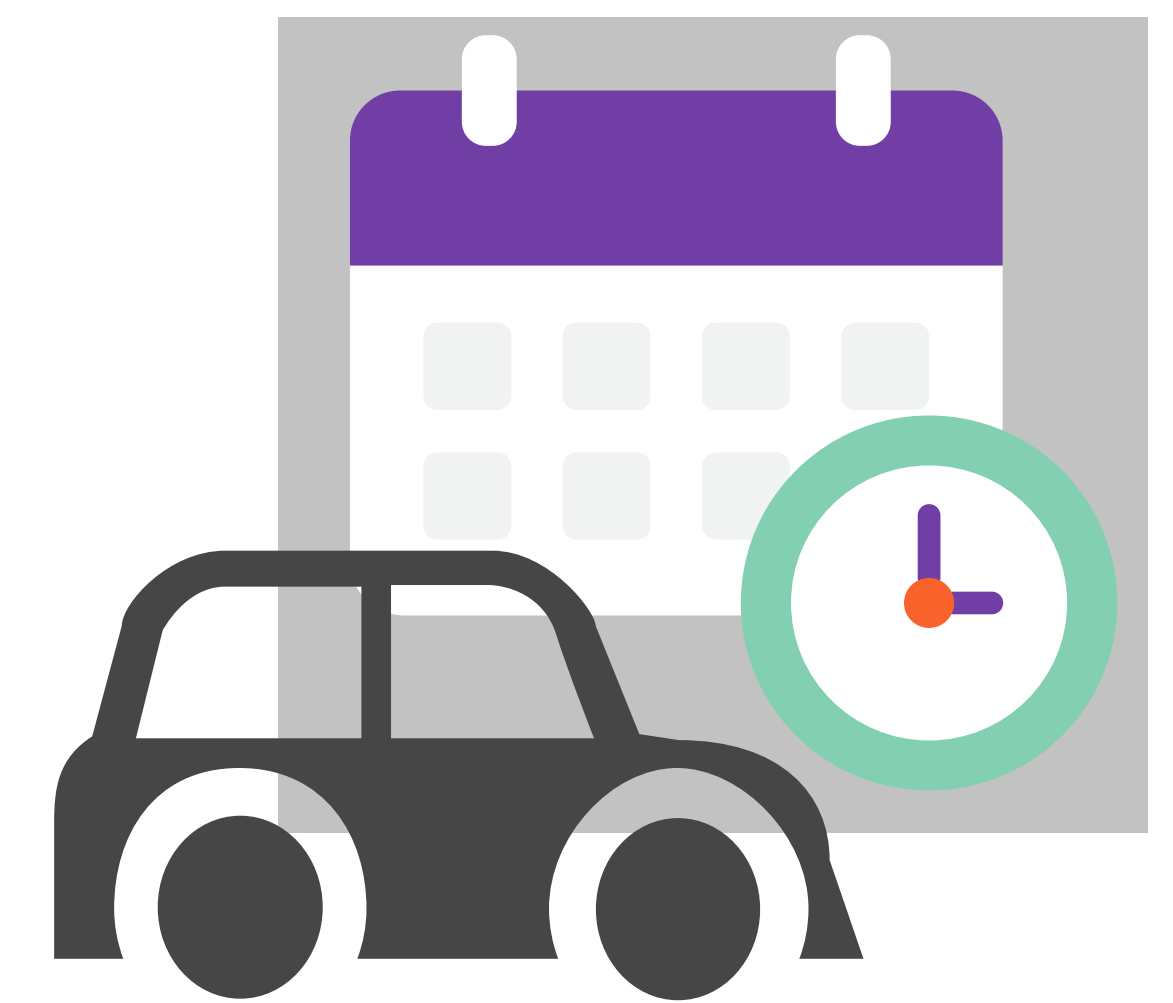
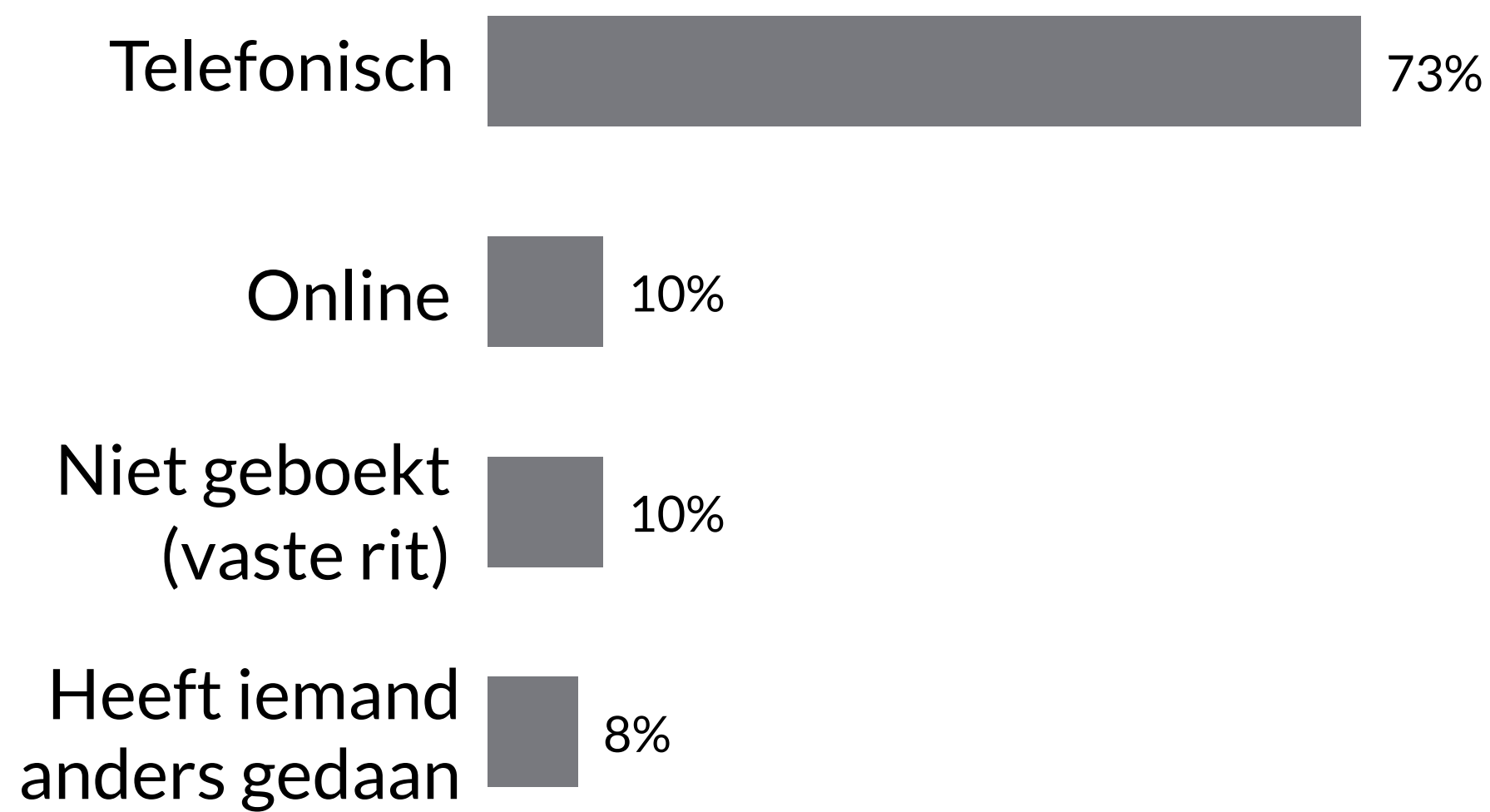


Bezoek club of  
vereniging



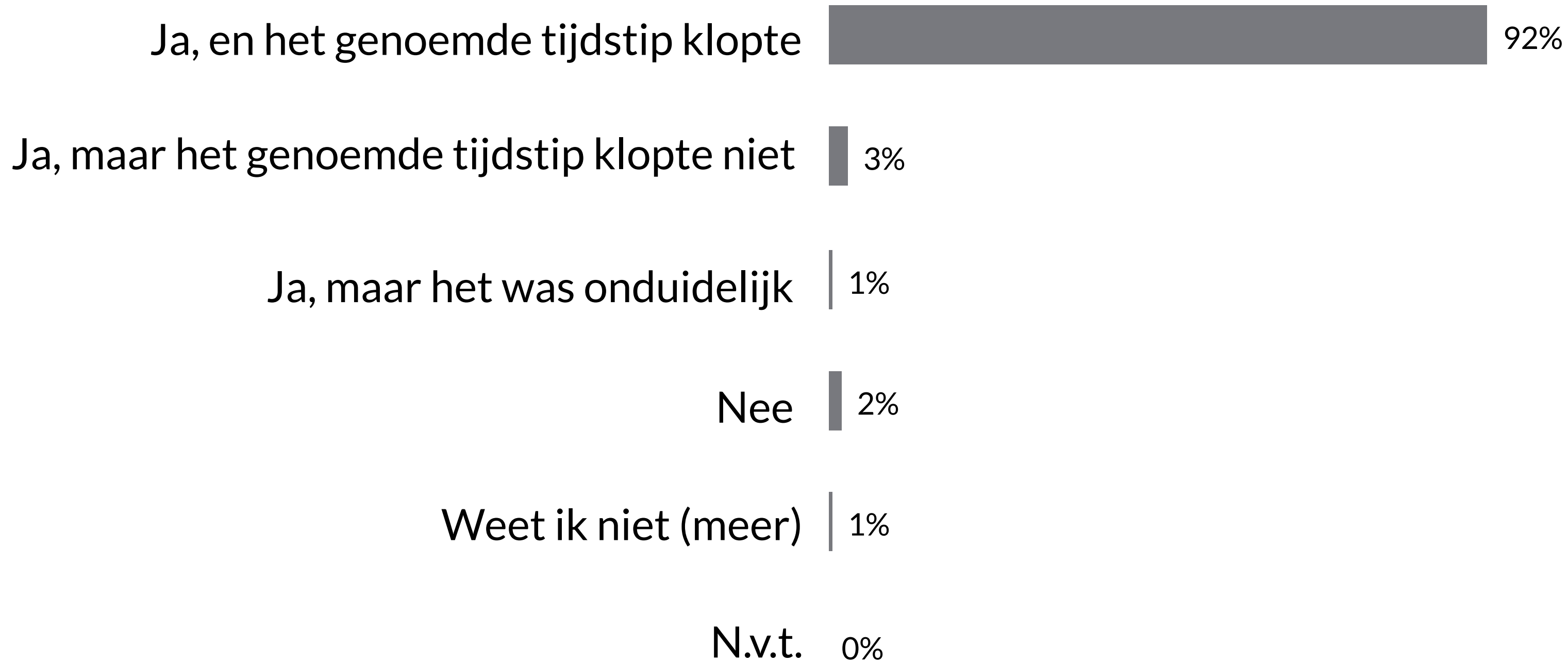
## Reservering

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?

