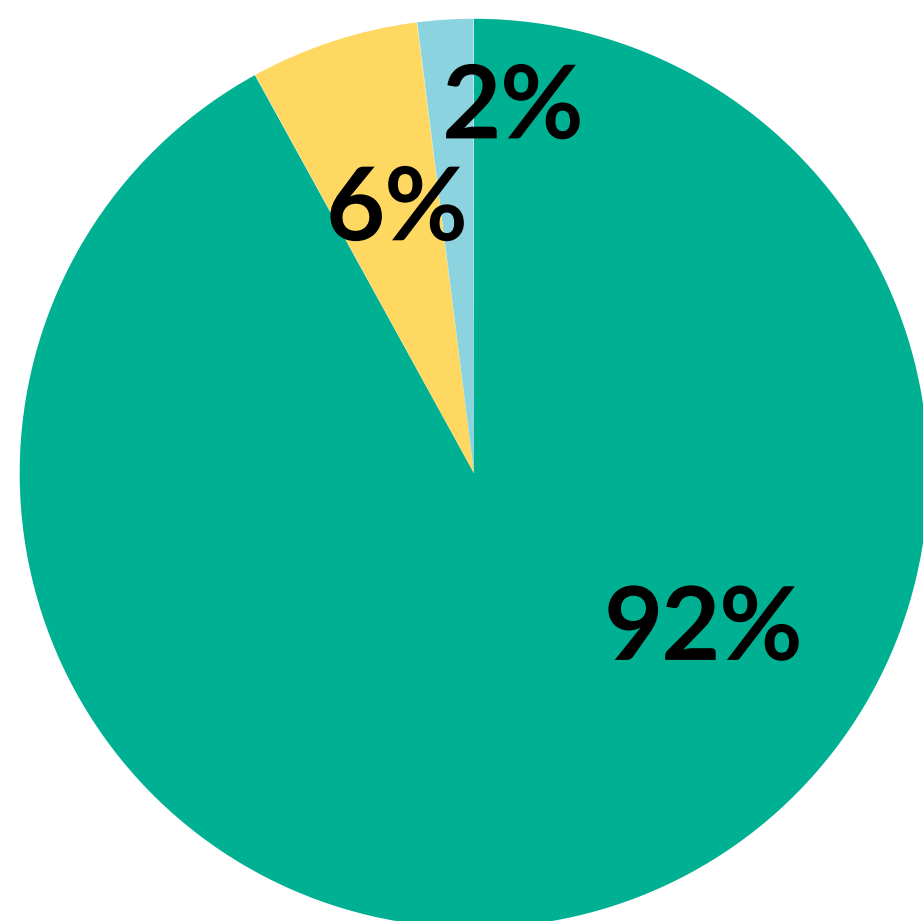


Continu klanttevredenheidsonderzoek Vraagafhankelijke Vervoer 2023-2024

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 2023 tot en met maart 2024. In totaal hebben 1.803 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

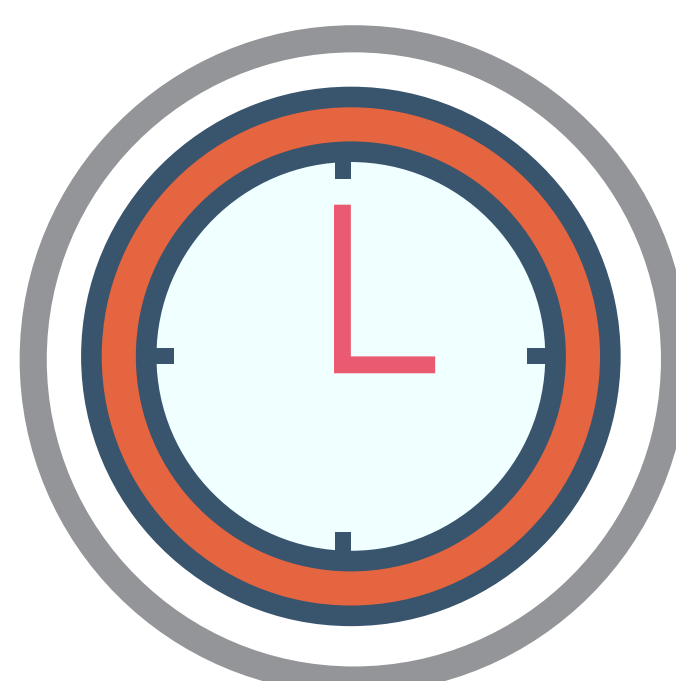
Reservering van de taxirit



Duidelijkheid ophaaltijd van taxirit



Stiptheid van de vertrektijd



Reisduur van de taxirit



Afhandeling klachten



Jaar	Cijfer
2023	7,9
2022	8,2

Jaar	Cijfer
2023	9,4
2022	9,5

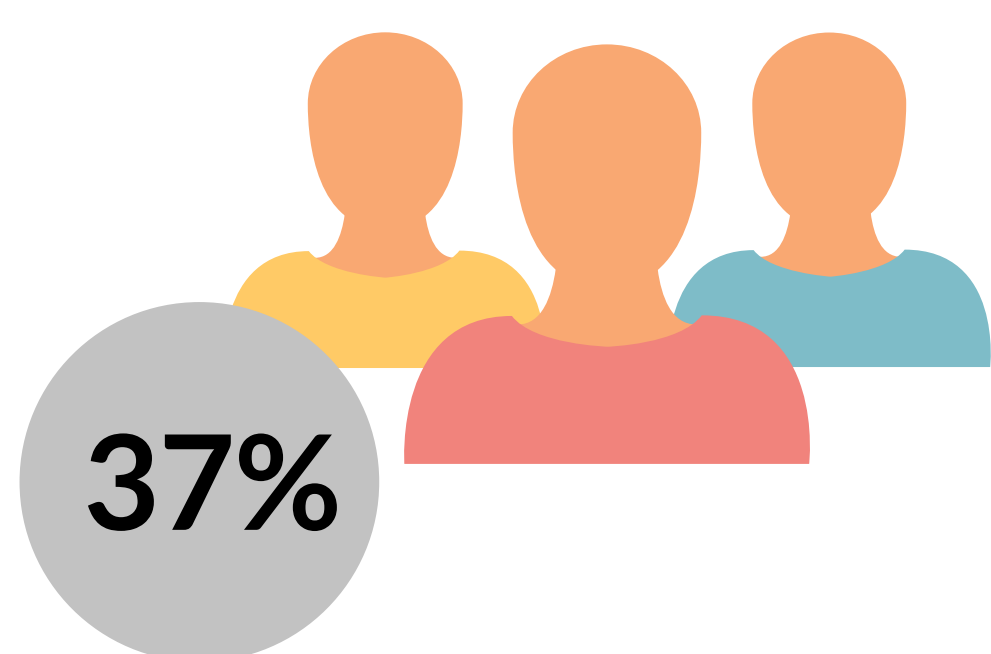
Jaar	Cijfer
2023	8,0
2022	8,1

Jaar	Cijfer
2023	8,1
2022	8,2

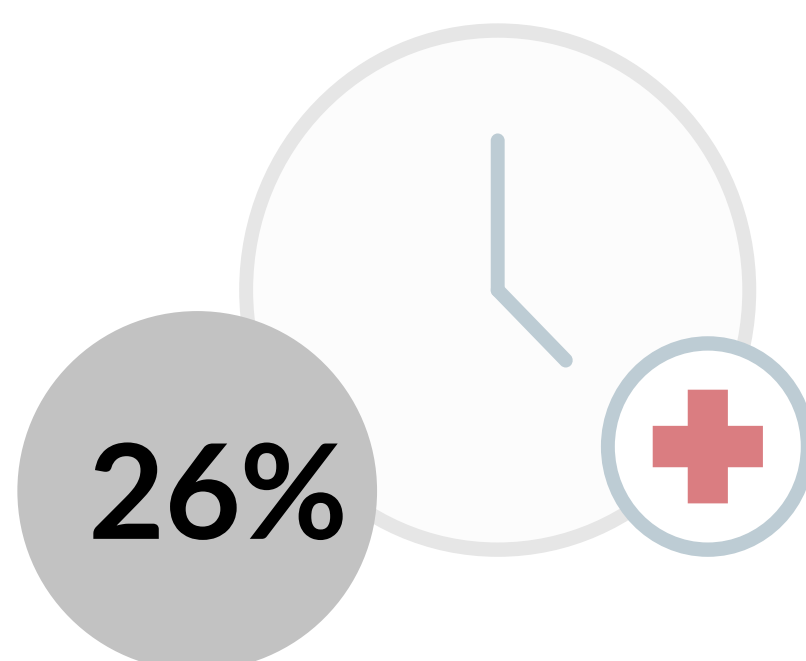
Jaar	Cijfer
2023	6,6*
2022	6,4

*Deze vraag is alleen ingevuld door reizigers die een klacht hebben ingediend (n=62)

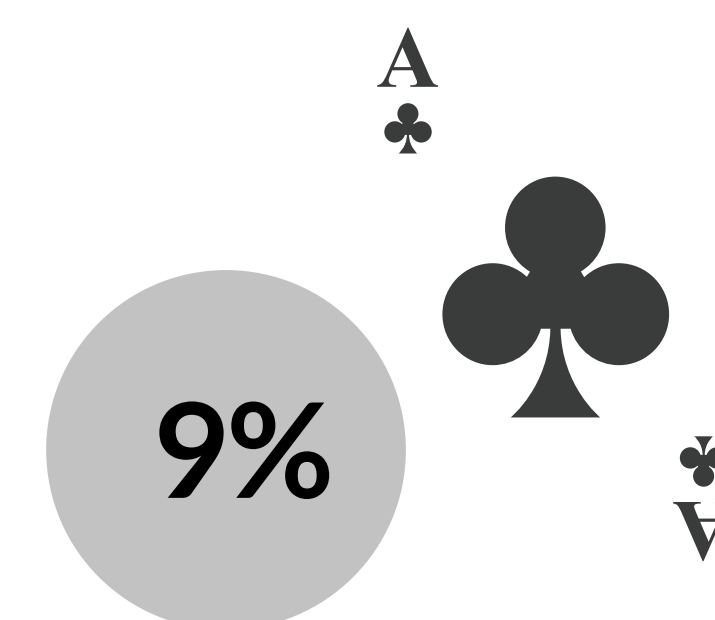
Bezoek familie
of vrienden



Medische
afspraak

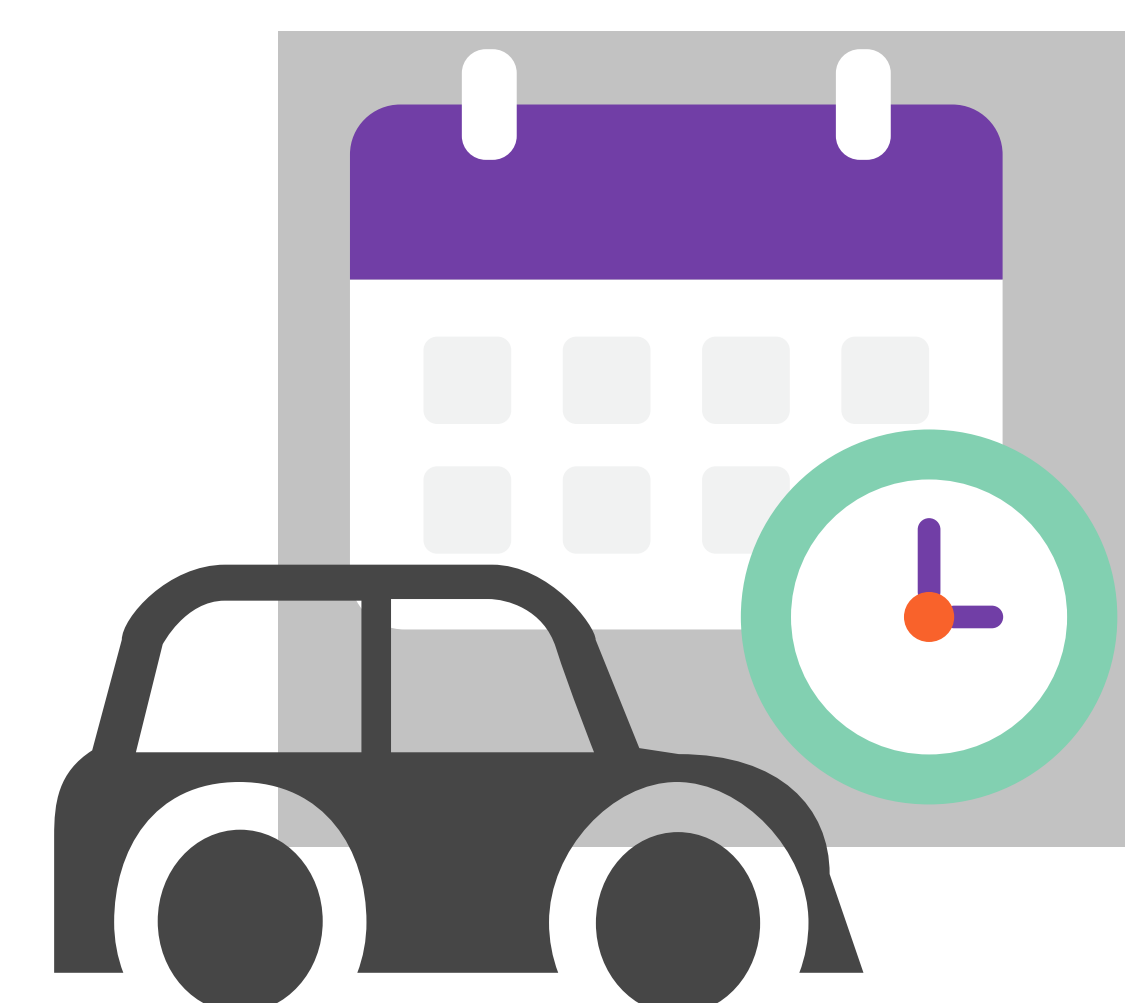
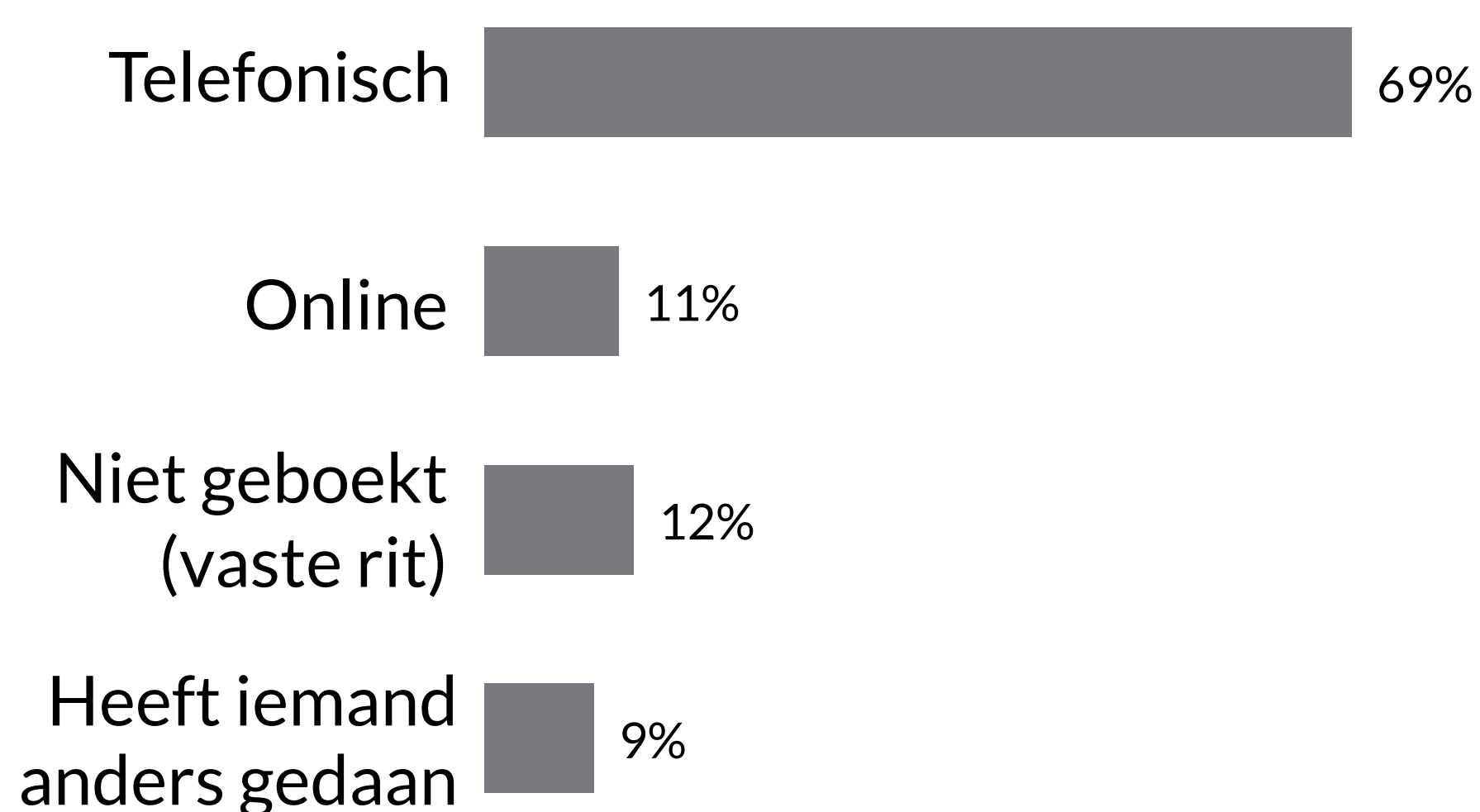


Bezoek club of
vereniging



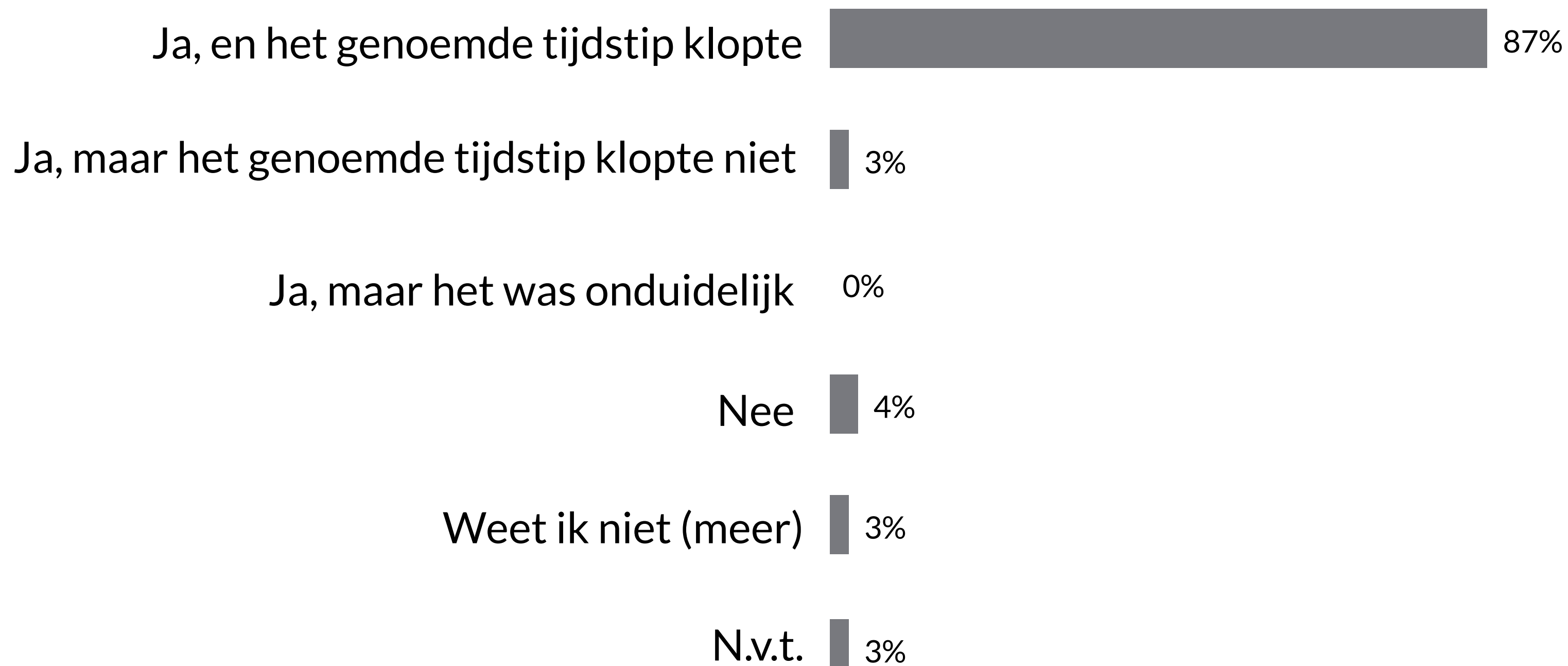
Reservering

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?

