

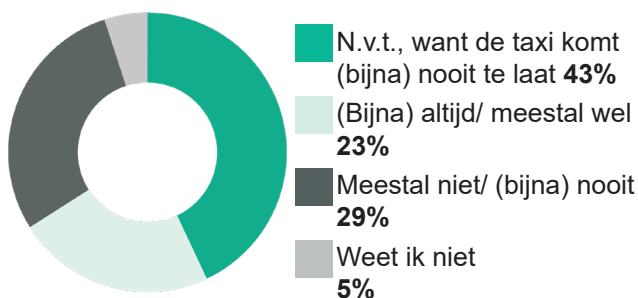


Klanttevredenheidsonderzoek routevervoer 2025

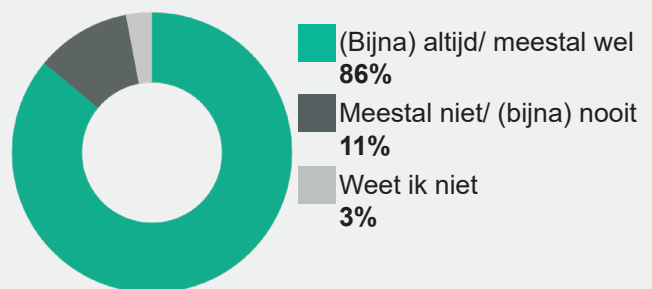
In april en mei 2025 heeft een klanttevredenheidsonderzoek over het routevervoer van Avan plaatsgevonden. In totaal hebben 374 van de 2.863 gebruikers van het routevervoer die zijn uitgenodigd voor het onderzoek de vragenlijst volledig ingevuld. Graag delen wij in deze factsheet enkele belangrijke resultaten met u.

Tevredenheid vervoer

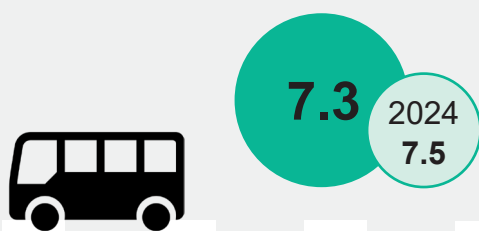
Wordt u op de hoogte gebracht als u meer dan 10 minuten later thuis wordt opgehaald?



Wordt u op de afgesproken tijd thuisgebracht?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u het vervoer van Avan?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de voertuigen van Avan?



Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u meestal dezelfde chauffeur(s)?

Eén of twee dezelfde chauffeurs: **74%**

Meerdere vaste chauffeurs die elkaar afwisselen: **13%**

Geen vaste chauffeur: **10%**

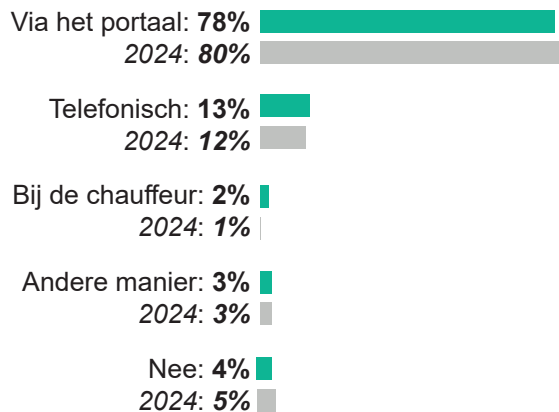
Weet ik niet: **2%**

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) van Avan?



Tevredenheid chauffeur(s)

Heeft u het afgelopen jaar een rit tijdelijk afgemeld?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u het gemak van het tijdelijk afmelden?

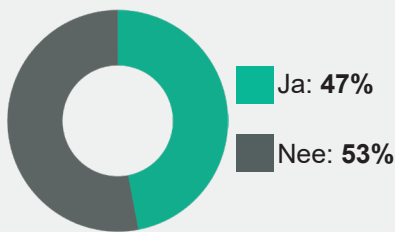


Met welk rapportcijfer beoordeelt u het reizigersportaal?

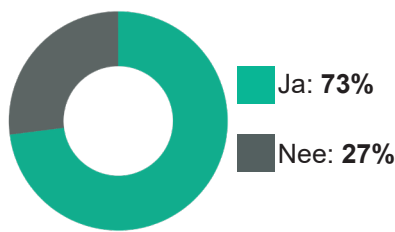


Tevredenheid klachtenafhandeling

Bent u het afgelopen jaar wel eens ontevreden geweest over het vervoer?



Heeft u hiervan melding gemaakt?



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht/melding?

Klachten-
meldpunt



Overige
kanalen



Tevredenheid dienstverlening Avan

Wat vindt u het grootste verbeterpunt voor Avan? Top 4

Ophaal- en reistijd
34%



Communicatie
31%



Chaufeurs algemeen
14%



Omgang met de
doelgroep 14%



Wat vindt u het sterkste punt van Avan?

Vriendelijke chauffeurs
29%



Vaste chauffeurs
16%



Tijdige service
14%



Handige app en portaal
12%



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van Avan in het algemeen?

