

(WVL)

Van: [redacted]@fastned.nl>
Verzonden: woensdag 28 november 2018 14:49
Aan: [redacted] (WVL)
CC: [redacted] (WVL)
Onderwerp: feedback van onze klanten, plus top 20 stations
Bijlagen: What can Fastned do better according to customers_sept 2018_RWS.xlsx

Categorieën: 3. VERZORGINGSPLAATSEN

Ha [redacted],

1) Hierbij zoals beloofd de meest recente feedback van onze klanten (sept 2018). Zie bijlage.

De vraag die we hier stelden was "*wat kan Fastned beter doen?*". Dus een vraag expliciet gericht op kritiek/feedback zodat we onze dienst kunnen verbeteren.

- zie de tabbladen voor een overzicht van de meest populaire onderwerpen
- we hebben deze excel beperkt tot informatie die nuttig kan zijn voor Rijkswaterstaat, zoals bebording, gevoel van veiligheid op stations, behoefte aan koffie en aanvullende diensten, etc.
- uiteraard hopen we dat we samen met jullie een aantal veelgehoorde klachten kunnen oppakken. Met bijvoorbeeld prullebakken zijn we al bezig momenteel.

2) Daarnaast hieronder de top 20 van onze populairste stations (laatst gemeten in oktober):

- Ruygen Hoek-West
- De Watering
- Ooiendonk
- Aalscholver
- De Kroon
- Jutphaas
- Eemakker
- Elsgeest
- De Andel
- Velder
- Knorrestein
- Palmpol
- Bijleveld
- Lepelaar
- Bornheim
- Streepland
- De Vink
- Bloemheuvel
- De Slenk
- De Geffense Barriere

Mochten er nog andere dingen zijn waar we mee kunnen helpen, laat het me weten.

Vriendelijke groet,

[redacted]

