# Rapportage Klachtenafhandeling

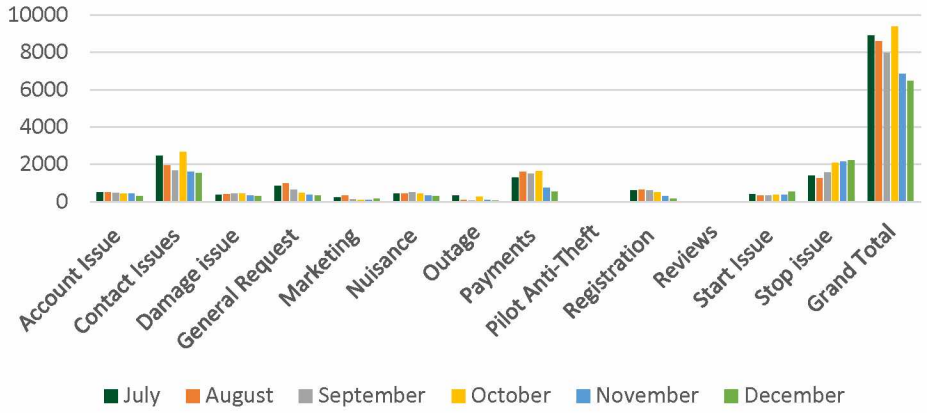
## *Felyx Amsterdam*

## Q3+Q4 *2021*



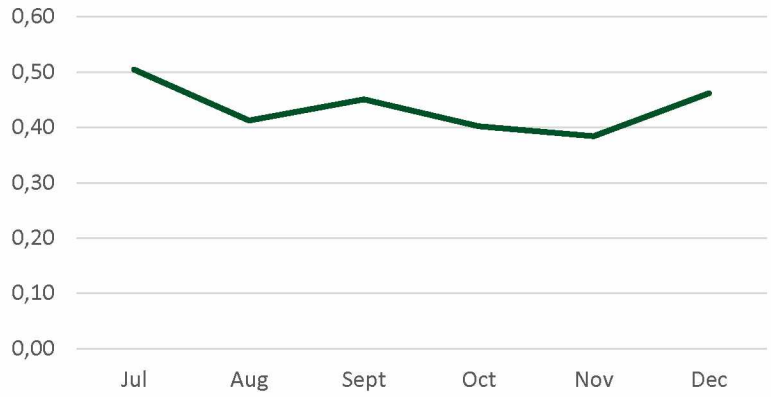
# Resultaten Klantenservice Q3+Q4 2021

## Aangemaakte Tickets Klantenservice




## Overlastmelding per 100 ritten

Gemiddeld 1 overlastmelding per 231 ritten



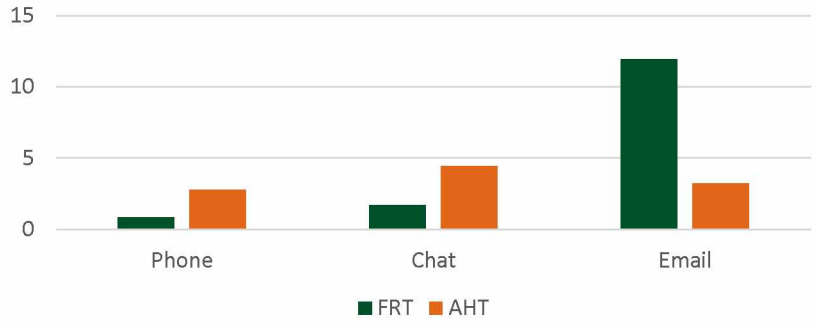

## Verdeling Overlastmelding

*sinds invoering parkeerfoto een daling van ±15% in melding verkeerd parkeren




## FRT / AHT per Channel in minutes

FRT = Average First Response Time AHT = Average Handling time

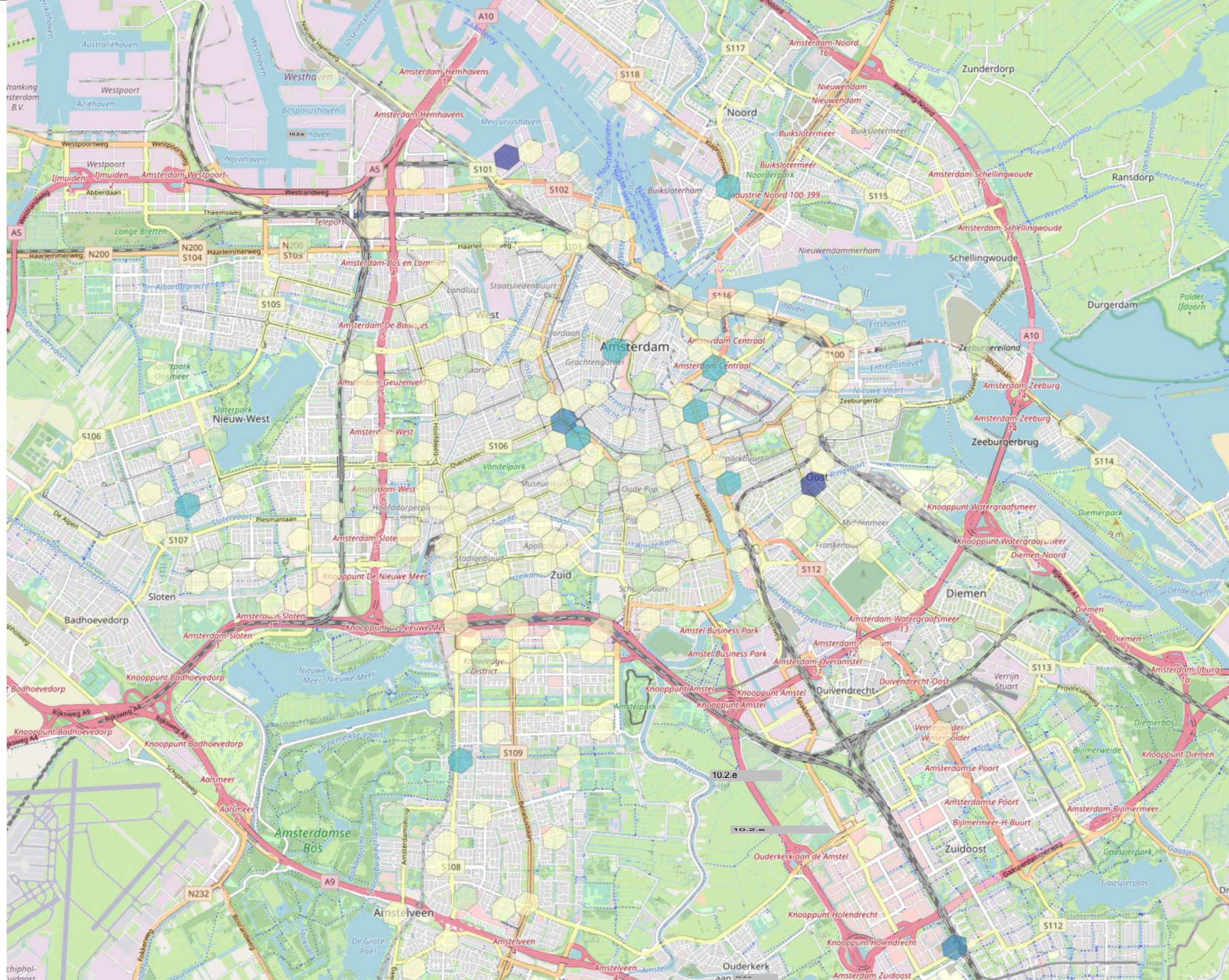



## Klanttevredenheid per Channel




felyx

# Verdeling overlast Amsterdam


Amsterdam
Noord
Zunderdorp
Ransdorp
Schellingwoude
Durgerdam
Nieuwendammerham
Nieuwendam
Buiksloterham
Buiksloterweg
Buiksloterm
Amsterdam-Noord
Amsterdam-Schellingwoude
Industrie Noord 100-399
Nieuw-West
Sloterpark
Sloterweg
Sloterdijk
Sloterplas
Sloterpark
Amsterdam-West
Amsterdam-Sloterdijk
Amsterdam-Geuzenveld
Amsterdam-Bos en Lommer
Amsterdam De Baarsjes
Landlust
Staatsliedenbuurt
West
Haarlemmerweg
Haarlemmerweg
Theemsweg
Teleport
Lange Bretten
Westpoort
Westpoortweg
Westpoortweg
Amsterdam-Westpoort
IJmuiden
Abberdaan
Westrandweg
Hornhaven
Bosporushaven
Westhaven
Australiëhaven
Azië
Amsterdam-Hemhavens
Mercuriushaven
Houthavenveer
Buiksloterham
Industrie Noord 100-399
Nieuwendammerham
Amsterdam Centraal
Grachtengordel
Entrepothaven
Ertshaven
Nieuwe Vaart
Zeeburgereiland
Zeeburgerdijk
Amsterdam-Zeeburg
Zeeburgerbrug
Oost
Vondelpark
Overtoom
Museumkwartier
Oude Pijp
Pijp
Stadionbuurt
Apollobuurt
Frankendael
Middenmeer
Diemerpark
Diemen
Diemen-Noord
Diemerbos
Bijlmerweide
Amsterdamse Poort
Bijlmermeer-H.Buurt
Amsterdam-Bijlmermeer
Zuidoost
Gaasperpark
Gaasperplas
Gaasperdammerweg
Ouderkerk aan de Amstel
Knooppunt Holendrecht
Amsterdam Zuidoost
Ouderkerk
Duivendrecht
Duivendrecht-Oost
Amsterdam-Duivendrecht
Amsterdam-Overamstel
Amsterdam-Centrum
Amsterdam-Watergraafsmeer
Knooppunt Watergraafsmeer
Amstel Business Park
Knooppunt Amstel
Amstelpark
Zuid
Knooppunt De Nieuwe Meer
Nieuwe Meer
Nieuwe Meer
Amsterdam-Sloten
Sloten
Badhoevedorp
Knooppunt Badhoevedorp
Aalsmeer
Amsterdamse Bos
Amstelveen
Amstelveen
De Grote Poel
Fokkerweg
Schipholweg
Ruksweg A9
Ruksweg A4
Knooppunt Badhoevedorp
Knooppunt Amstel
Knooppunt Holendrecht
Knooppunt Diemen
Amsterdam-Ijburg
Verrijn Stuart
Provincialeweg
Tweede Diemerdijk
Derde Diemerdijk
Ouderkerk aan de Amstel
Amsterdamse Poort
Bijlmermeer-H.Buurt
Amsterdam-Bijlmermeer
Amsterdam-Zeeburg
Amsterdam-Watergraafsmeer
Amsterdam-Overamstel
Amsterdam-Centrum
Amsterdam-Duivendrecht
Amsterdam-Sloten
Amsterdam-West
Amsterdam-Geuzenveld
Amsterdam-Bos en Lommer
Amsterdam De Baarsjes
Amsterdam-Hemhavens
Amsterdam-Westpoort
Amsterdam-Schellingwoude
Amsterdam Centraal
Amsterdam-Noord
Amsterdam-Hemhavens
Knooppunt De Nieuwe Meer
Knooppunt Badhoevedorp
Knooppunt Amstel
Knooppunt Watergraafsmeer
Knooppunt Holendrecht
Knooppunt Diemen
Amsterdam-Ijburg
Amsterdam Zuidoost
Amsterdam-Zeeburg
Amsterdam-Bijlmermeer
Amsterdam-Duivendrecht
Amsterdam-Overamstel
Amsterdam-Centrum
Amsterdam-Watergraafsmeer