

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel:	DJ-494088
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer:	494083
Portefuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie:	Openbaar

### Onderwerp

Klanttevredenheid Omnibuzz 2017.

### Voorstel

1. Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek van Omnibuzz;
2. De raad te informeren via de Tils lijst.

### Inleiding

Omnibuzz is verantwoordelijk voor het Wmo vervoer voor 32 gemeenten in Limburg. Vanaf de start in december 2016 wordt de klanttevredenheid gemeten door Moventem, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In februari 2018 werden de resultaten gepresenteerd in het Jaarrapport 2017. De resultaten laten een constant beeld van de tevredenheid zien.

### Beoogd effect/doel

Inzicht in de tevredenheid van de Wmo reizigers en monitoren van de vervoerders in hoeverre zij voldoen aan hun contractuele afspraken.

### Argumenten

1.1. De resultaten over de klanttevredenheid over 2017 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken

Uitgedrukt in een rapportcijfer waarden de reizigers het Wmo vervoer gemiddeld met een 8,2. Voor Weert ligt dit rapportcijfer op een 8,08.

### Kanttekeningen en risico's

Weert, 23 mei 2018  De directeur,	S	B	W	W	W	W	W
			GG	MWH	IG	WVE	PS
	akkoord						
	bespreken						
Soort besluit: Besluit college							

12062018

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:

- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

- A-stuk  
 B-stuk  
 C-stuk

Beslissing d.d.: 12.06.2018

Nummer: 5

De secretaris,



Bij het klanttevredenheidsonderzoek is sprake van een steekproef. Het dagelijks pro-actief benaderen van reizigers heeft als positief effect dat ook klachten boven water kunnen worden gehaald, die anderszins- door het ervaren van een mogelijke drempel- niet bekend zouden zijn.

#### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Er zijn geen financiële en/of personele gevolgen.

#### **Uitvoering/evaluatie**

Jaarlijks wordt een rapport uitgebracht met daarin de bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek van het Wmo vervoer in Limburg.

#### **Communicatie/participatie**

De raad informeren via de TILS lijst.

#### **Overleg gevoerd met**

Intern:

n.v.t.

Extern:

n.v.t.

#### **Bijlagen:**

1. Jaarrapport 2017 klanttevredenheidsonderzoek Wmo-Limburg
2. Bijlagenboek bij het Jaarrapport 2017
3. Samenvatting KTO Wmo-vervoer Limburg-2017