

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-700566
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer: 700558
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Klanttevredenheid Omnibuzz 2018

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 Movement, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In februari 2019 werden de resultaten gepresenteerd in het Jaarrapport 2018. De resultaten laten een constant beeld zien ten opzichte van 2017.

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 2018 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken.

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit in 2018 met een rapportcijfer 8,19. Voor Weert ligt dit rapportcijfer op een 8,1 wat iets hoger is dan de 8,08 over 2017.

Kanttekeningen en risico's

Weert, 18 maart 2019	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

02-04-2019

In te vullen door het B&W secretariaat:

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

Beslissing d.d.: 02-04-2019

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

De secretaris,

Nummer: 14

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 niet bekend zouden zijn. Niet iedereen dient namelijk een officiële klacht in.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Er zijn geen financiële en/of personele gevolgen.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

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

Communicatie/participatie

De gemeenteraad informeren via de Tils lijst.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. van Haren, teamleider Wmo.

Extern:

Niet van toepassing.

Bijlagen:

1. Jaarrapport 2018 (incl. bijlagen) klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg
2. Samenvatting KTO Wmo-vervoer Limburg 2018