

memo

Gemeente Valkenburg aan de Geul

Aan: Nam en van geadresseerden]
Van: ipolitsch
CC: Nam en van geadresseerden]
Datum: 5/24/2017
Betreft: Klanttevredenheidsonderzoek

Opmerkingen: Dames, heren,

De gemeente Valkenburg aan de Geul neemt deel aan de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz, die op dit moment 32 Limburgse gemeenten telt.

Per kwartaal stelt Moventem namens Omnibuzz een Klanttevredenheidsrapport op n.a.v. de onderzoeken die zij naar klanttevredenheid doen bij de gebruikers van Omnibuzz. Het huidige rapport heeft betrekking op de periode 1 januari 2017 t/m 31 maart 2017.

Vanaf december 2016 organiseert Omnibuzz het doelgroepenvervoer in bijna geheel Limburg (32 gemeenten). Valkenburg werkte voor deze datum al samen met Omnibuzz.

Om continu de klanttevredenheid te monitoren, wordt er dagelijks een telefonisch onderzoek uitgevoerd naar klanttevredenheid. Dagelijks worden 15 á 18 (afgeronde) enquêtes gerealiseerd bij respondenten die de dag ervoor een rit met Omnibuzz gemaakt hebben.

Op jaarbasis is een steekproefverdeling vastgesteld om een zo goed mogelijke spreiding te hebben van de respondenten over de vervoersgebieden. De vervoersgebieden in Limburg zijn opgedeeld in 5 regio's. Elk jaar worden per regio 1.000 enquêtes afgenomen.

Vervolgens worden deze 1.000 enquêtes per regio verspreid over de vervoersgebieden binnen de betreffende regio. Dit gebeurt naar rato van de verdeling van het aantal ritten er vervoersgebied. Op basis van de procentuele verdeling van deze ritten, is de steekproefverdeling bepaald.

Toelichting op onderliggende documenten

In de bijlagen treft u het klanttevredenheidsrapport aan het Omnibuzz vervoer over het eerste kwartaal 2017. In het bijlagenboek zijn ook de resultaten van december 2016 meegenomen, deze vindt u terug op pagina 15. De rapportcijfers voor december zijn alleen op gemeenteniveau weergegeven, het gemiddelde over het totaal komt uit op een score van 8,1. Valkenburg heeft in december een tevredenheidsscore van 8,0 behaald.

Over het eerste kwartaal van 2017 is de gemiddelde score 8,3. Dit is hoger dan de cijfers binnen het oude Omnibuzz gebied in de afgelopen jaren. De gemiddelde cijfers tussen gemeenten wijken af en schommelen tussen 7,6 en 8,8. Vaak zorgen vooral de kleinere gemeenten voor uitschieters, dit is logisch omdat het aantal respondenten laag is.

memo

Kijkend naar de score per maand verschilt deze nagenoeg niet. Hetzelfde geldt voor de reisdoelen, er zijn geen duidelijke verschillen in de beoordeling op basis van het doel waarmee klanten met Omnibuzz reizen.

We kunnen concluderen dat dit een zeer positief rapport is, zeker als we in ogenschouw nemen dat deze scores gemeten zijn in een periode waarin het toch hectisch is geweest vanwege de overname. Een compliment aan de vervoerders is hier zeker op zijn plaats.