



Aan de leden van de gemeenteraad
P/a griffie

Uw brief van: 04 april 2016
Uw kenmerk:
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 1080371
Contact: Weijs
Doorkiesnummer:
E-mailadres: b.weijs@bar-organisatie.nl
Datum:

22 APR 2016

Betreft: resultaten klanttevredenheidsonderzoek doelgroepenvervoer

Geachte raadsleden,

In het bestek van het huidige vervoerscontract, dat de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk met vervoerder Munckhof zijn aangegaan voor de periode van 01-08-2013 tot 01-08-2017, zijn afspraken opgenomen om de kwaliteit op de uitvoering van het doelgroepenvervoer te monitoren. De 3 gemeentes zijn hierdoor verplicht om eenmaal per jaar de klanttevredenheid bij de doelgroep te toetsen. Dit onderdeel is voor 2015 door de vervoerder zelf uitgevoerd, omdat zij zelf ook baat hebben bij de resultaten en hier vervolgens op kunnen anticiperen. Hierbij is vastgelegd dat de vervoerder verplicht is om volledige inzage te geven in alle geretourneerde reacties. Aan de hand van de responsen zijn er 2 eindrapportages samengesteld voor zowel het Wmo-, als het Leerlingenvervoer. Het klanttevredenheidsonderzoek gaat over het uitvoeringsjaar 2015 en is in januari 2016 uitgezet bij alle gebruikers van het doelgroepenvervoer.

Omdat het vervoerscontract door de 3 gemeentes is aangegaan en de ritten gecombineerd zijn met gebruikers uit dezelfde gemeentes, is er geen onderscheid gemaakt tussen de gebruikers per gemeente.

De gebruikers van het doelgroepenvervoer zijn uitgevraagd over 6 onderdelen:

1. Punctualiteit en ritduur.
2. Dienstverlening chauffeur.
3. Rijgedrag en veiligheid.
4. Voertuig.
5. Communicatie met de vervoerder.
6. Tevredenheid in het algemeen.

Aan de gebruikers is gevraagd om deze onderdelen te beoordelen met een eindcijfer tussen 1-10. Hieruit is een gemiddeld rapportcijfer tot stand gekomen.

Wij informeren u via deze raadsinformatiebrief over de uitkomsten van het onderzoek.

KERNBOODSCHAP

De belangrijkste conclusies uit de rapporten volgen hieronder per vervoersonderdeel.

Leerlingenvervoer

- De verbeterpunten liggen op gebied van:



- o ophaaltijd-, en afzettijden;
 - o ritduur.
- TCR Renesse heeft een hogere tevredenheidsscore dan de overige onderaannemers t.w. EDAD, Vlasblom en Munckhof taxi Ridderkerk.
- Algemeen goede score over de uitvoering van het leerlingenvervoer.

Wmo-vervoer

- De verbeterpunten liggen op gebied van:
 - o ophaal-, en afzettijden;
 - o contact met chauffeur;
 - o contact met de vervoerder.
- Algemeen goede score over de uitvoering van het Wmo-vervoer.

CONSEQUENTIES

Bij een nadelig eindgemiddelde, zal er een bonus-malus regeling worden toegepast, maar omdat de vervoerder over het jaar 2015 een positief eindgemiddelde heeft gescoord, zullen er geen verdere acties ondernomen worden.

VERVOLG

De uitkomsten van dit onderzoek worden met de vervoerder besproken, waarbij we ingaan op de verbeterpunten.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,

de burgemeester,


dhr. H.W.J. Klauke


mw. A. Attema

BIJLAGEN

- Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer
- Klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer.