

Oplegvel

1.	Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	† Efficiencytaak †		
3.	Regionaal belang	Op verzoek van de Klankbordgroep Regiotaxi, bestaande uit vertegenwoordigers van de diverse ouderenbonden en gehandicaptenplatforms in de regio, is een enquête uitgezet onder de gebruikers van Regiotaxi, waarbij de diverse aspecten van een rit met de Regiotaxi zijn uitgevraagd.		
4.	Behandelschema: † DB † Colleges † PHO † DB † Gemeenteraad † DB † AB † Gemeenteraad	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
		15 nov. 2017		
5.	Advies PHO	Kennisnemen en bespreken van het klanttevredenheidsonderzoek, hierbij in acht nemend dat de representativiteit helaas onvoldoende geborgd is o.b.v. het aantal respondenten en de verdeling hiervan over de gemeenten.		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken	nvt		
7.	Essentie van het voorstel <i>(annotatie zoals op agenda staat)</i>	Het klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de waardering van de reizigers voor de diensten van de Regiotaxi over de gehele linie. Aandachts- en verbeterpunten die hieruit naar voren komen worden besproken met de vervoerder en, waar nodig, actie op ondernomen.		
8.	Inspraak	nvt		

9.	Financiële gevolgen	Geen
10.	Bestaand Kader	Programma van Eisen Regiotaxi Holland Rijnland
11.	Lokale context (in te vullen door griffier)	

* weghalen wat niet van toepassing is

Adviesnota PHO (concept)

Vergadering: PHO Maatschappij
Datum: 15 november 2017
Tijd: 09:30 – 12:30 uur
Locatie: Kaag en Braassem
Agendapunt: 10
Kenmerk:
Auteur: R. Lovers

Onderwerp:

Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi

Beslispunten:

Kennis te nemen en bespreken van het klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi, hierbij in acht nemend dat de representativiteit helaas onvoldoende geborgd is o.b.v. het aantal respondenten en de verdeling hiervan over de gemeenten.

Inleiding:

April jongstleden is door de Klankbordgroep Regiotaxi verzocht een mystery-guestonderzoek uit te voeren in de Regiotaxi. Gelet op de kosten van een dergelijk onderzoek en geredeneerd vanuit de wens om de gebruiker van de Regiotaxi 'aan het woord' te laten, is besloten een enquête onder te reizigers te verspreiden. Dit laatste vond plaats via de chauffeurs van de Regiotaxi, de diverse ouderenbonden en gehandicaptenplatforms, de Wmo-raden en de gemeenten. Tevens was de enquête online in te vullen.

Beoogd effect:

De tevredenheid van de reizigers in de Regiotaxi te meten en specifieke aandachts- en verbeterpunten die hieruit naar voren komen, in gezamenlijkheid met de vervoerder, op te pakken.

Kanttekeningen/risico's:

Geen.

Communicatie:

Via de ambtelijke overleggen CVV en Verkeer en Vervoer, het bestuurlijk overleg PHO Maatschappij, de diverse ouderenbonden en gehandicaptenplatforms verenigd in de Klankbordgroep Regiotaxi, de Wmo-raden en de vervoerders van de Regiotaxi.

Evaluatie:

De aandachts- en verbeterpunten die duidelijk blijken uit het onderzoek worden gezamenlijk met de vervoerder besproken en opgepakt. In het maandelijks regulier overleg zal hier terugkoppeling op plaatsvinden.

Bijlagen:

1. Klanttevredenheidsonderzoek Regiotaxi Holland Rijnland, 1^e conceptversie