

## Memo



**Bestemd voor:**  
MT Mooder Maas

**Combinatie Dura Vermeer - Ploegam**

**Bladnummer**

1/2

**Datum**

22-01-2020

**Referentie**

1503332-14681

**Onderwerp**

Klanttevredenheidsonderzoek maart 2019 t/m september 2019

### Algemeen

Om haar stakeholdermanagement te monitoren en de communicatie naar en het betrekken van stakeholders zo goed mogelijk uit te voeren zet Mooder Maas tweemaal per jaar een tevredenheidsonderzoek uit. Benaderde stakeholders wordt naast een score gevraagd om ook suggesties terug te melden voor verbetermaatregelen.

**Bezoek-/postadres**

Geijsterseweg 11a  
5861 BK Wanssum

**Algemeen e-mailadres**

moodermaas@duravermeer.nl

**Behandeld door**

Els Geurts  
T (06) 53 59 94 89  
e.geurts@duravermeer.nl

**Kamer van koophandel nr.**

66861209

### Tevredenheidsonderzoek periode maart 2019 tot en met september 2019

In deze periode is een selectie van medewerkers van het projectbureau, shareholders en stakeholders benaderd via de email voor het klanttevredenheidsonderzoek. Het klanttevredenheidsonderzoek is ook op social media gepubliceerd, waar mensen zijn opgeroepen om te reageren. In totaal hebben 49 personen gereageerd.

Uit de analyse komt een overall gemiddeld cijfer van 7,5. In onderstaande tabel is per vraag de gemiddelde score weergegeven. MM heeft ook van diverse indieners inzicht gekregen in de motivatie achter hun beoordeling. Het gemiddelde ligt precies op onze streefscore van 7,5. In deze memo analyseren we de 4 onderdelen die lager dan 7,5 scoren.

Vraag	Omschrijving	Gemiddelde
1	Hoe tevreden bent u over de samenwerking met Mooder Maas met betrekking tot het project?	7,3
2	Wat is uw motivatie voor deze beoordeling	--
3	Hoe deskundig vindt u Mooder Maas?	8,0
4	Vindt u de informatievoorziening vanuit Mooder Maas tijdig?	8,1
5	Hoe beoordeelt u de inhoud van de informatievoorziening?	8,0
6	Hoe beoordeelt u de mate waarin Mooder Maas afspraken nakomt?	7,4
7	In welke mate heeft u hinder (gehad) van de werkzaamheden van Mooder Maas?	6,8
8	Hoe tevreden bent u over de uitvoering van Mooder Maas?	7,5
9	Heeft u vragen, tips of klachten gemeld met betrekking tot het project Gebiedsontwikkeling Ooijen-Wanssum?	--
10	Indien u een vraag, tip of klacht heeft gemeld: wat vond u van de afhandeling daarvan?	6,8
11	Welke suggesties heeft u voor verbeteringen?	--

#### **Analyse 4 laagste scores.**

*Vraag 1 Hoe tevreden bent u over de samenwerking met Mooder Maas met betrekking tot het project?*

Het gemiddelde van deze vraag is een 7,3.

30% gaf een 9 of 10 en 2% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,7. De gegeven motivatie voor de beoordeling komt nagenoeg overeen met de terugkoppeling bij vraag 7 "hinder werkzaamheden". Zie analyse vraag 7 voor nadere toelichting.

*Vraag 6 Hoe beoordeelt u de mate waarin Mooder Maas afspraken nakomt?*

Het gemiddelde van deze vraag is een 7,4.

33% gaf een 9 of 10 en 4% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,7. Uit de terugkoppeling van enkele stakeholders blijkt dat de verwachtingen uit de ontwerpfase niet overeenkomen met het daadwerkelijk uitgevoerde. Andere stakeholders geven aan tevreden te zijn en geven de terugkoppeling zo door te gaan.

*Vraag 7 hinder werkzaamheden*

Het gemiddelde van deze vraag is een 6,8.

25% gaf een 9 of 10 en 5% gaf een 1 of 2.

Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,1.

75% van de reacties met de laagste scores (cijfer 5 of minder) betreft terugkoppeling uit de woonplaats Wanssum. In het centrum vinden veel werkzaamheden en complexe faseringen plaats waarvan hinder kan worden ervaren. De genoemde hinder is voornamelijk de huidige verkeerssituatie. Zodra de nieuwe rondweg gereed is (eind 2020), neemt de verkeersdruk in het centrum van Wanssum af en zal de definitieve verkeerssituatie in gebruik worden gesteld.

Andere terugkoppelingen zijn: goede en zorgvuldige communicatievoorziening, weinig overlast gezien de omvang van het project en de werkzaamheden worden netjes en adequaat uitgevoerd.

*Vraag 10 afhandeling vraag, tip of klacht*

Het gemiddelde van deze vraag is een 6,8. 55% van de respondenten heeft een cijfer gegeven. 30% gaf een 9 of 10 en 15% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 6,3.

De terugkoppelingen zijn zeer divers. Voorbeelden zijn verkeershinder door tijdelijke afsluitingen en stofoverlast in de zomer met het droge weer. Een aantal stakeholders geeft aan tevreden te zijn met de korte lijnen en de (snelle) afhandeling van vragen en klachten.

#### **Verbetersuggesties en maatregelen**

Benaderde stakeholders wordt naast een score ook gevraagd om suggesties terug te melden voor verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen worden verdeeld in drie categorieën te weten:

1. *Concrete tips:*

Een voorbeeld van een concrete tip is het netjes houden en opruimen van het werkgebied. Om dit te bewerkstelligen wordt regelmatig een bouwplaatsinspectie uitgevoerd. Indien nodig wordt actie ondernomen.

2. *Suggesties waaruit onvrede over eerder gegeven antwoorden blijkt:*  
Iedere melding wordt bij MM besproken of deze ingewilligd kan worden. Waar mogelijk doen we dat of geven we onderbouwd aan waarom iets niet mogelijk is. In een aantal gevallen heeft MM redenen een verzoek niet in te willigen. Bijvoorbeeld in verband met veiligheid, contracteisen, planning, ruimte (buiten PIP) of budget.
3. *Afronden van werkzaamheden:*  
Een vaker gegeven suggestie gaat over het afmaken van werkzaamheden. Echter zitten we nog volop in de uitvoeringsfase. De genoemde suggesties worden komend jaar opgepakt. Eind 2020 wordt het project opgeleverd.
4. *Communicatie:*  
Om de verwachtingen bij stakeholders te managen, communiceren we onder andere middels brieven, email, social media, uitvoeringsnieuwsbrief, afstemming met dorpsraad en rechtstreeks met andere stakeholders. In deze communicatie zijn we open over de te verwachten hinder (vraag 7 in de enquête). Met name over geluid, trillingen en bereikbaarheid. Het merendeel geeft aan tevreden te zijn over de huidige communicatievoorziening. We zetten deze communicatiestrategie door.