

Memo



Bestemd voor:
MT Mooder Maas

Onderwerp
Analyse klanttevredenheidsonderzoek
Oktober 2019 tot en met maart 2020

Combinatie Dura Vermeer - Ploegam

Bladnummer

1/2

Datum

30-09-2020

Referentie

1503332-17857

Bezoek-/postadres

Geijsterseweg 11a
5861 BK Wanssum

Algemeen e-mailadres

moodermaas@duravermeer.nl

Behandeld door

Mieke in 't Veld
T (06) 53 59 94 89
m.veld@duravermeer.nl

Kamer van koophandel nr.

66861209

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.

Tevredenheidsonderzoek periode oktober 2019 tot en met maart 2020

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 28 personen gereageerd.

Uit de analyse komt een overall gemiddeld cijfer van 7,1. 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 onder onze streefscore van 7,5. In deze memo analyseren we de 5 onderdelen die lager dan 7,5 scores.

Vraag	Omschrijving	Gemiddelde
1	Hoe tevreden bent u over de samenwerking met Mooder Maas met betrekking tot het project?	6,9
2	Wat is uw motivatie voor deze beoordeling	--
3	Hoe deskundig vindt u Mooder Maas?	7,5
4	Vindt u de informatievoorziening vanuit Mooder Maas tijdig?	7,6
5	Hoe beoordeelt u de inhoud van de informatievoorziening?	7,8
6	Hoe beoordeelt u de mate waarin Mooder Maas afspraken nakomt?	7,1
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?	7,0
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?	6,1
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 6,9

25% gaf een 9 of 10 en 7% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,3. Uit de resultaten blijkt geen eenduidige terugkoppeling. De meerderheid is tevreden over de samenwerking en het verloop van de communicatie. De volgende aspecten worden genoemd: korte lijntjes, vaste contactpersonen, snelle reactie op vragen. Eén stakeholder geeft aan dat de gewekte verwachtingen niet overeenkomen met het definitieve ontwerp, een andere stakeholders geeft aan dat Mooder Maas de afspraken niet nakomt. Welke afspraken dit zijn wordt verder niet door de stakeholder benoemd. Daarnaast geeft een stakeholder op alle vragen van de enquête een cijfer 1 omdat Mooder Maas niet heeft gecommuniceerd over het vrije loopgebied van de grazers.

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

Het gemiddelde van deze vraag is een 7,1.

36% gaf een 9 of 10 en 7% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,4. Uit de terugkoppeling van enkele stakeholders blijkt dat de verwachtingen uit de ontwerpfase niet overeenkomen met het daadwerkelijk uitgevoerde en dat afspraken niet worden nagekomen. Dit is dezelfde motivatie als bij vraag 1. 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.

23% gaf een 9 of 10 en 8% gaf een 1 of 2.

Bij de vorige enquête was het gemiddelde ook een 6,8.

50% 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 tijdelijke verkeerssituatie. De enquête gaat over de periode voordat de nieuwe rondweg gereed was. Inmiddels is de rondweg open en is de verkeersdruk in het centrum van Wanssum afgenomen.

Eén stakeholder geeft als issue het vrije loopgebied van de grazers waardoor ze zich niet meer veilig voelt. Dit ervaart ze als hinder, maar heeft niet direct betrekking op de uitvoeringswerkzaamheden. Daarnaast wordt geluidsoverlast bij de realisatie van de rondweg aangegeven en stofoverlast van het transport ter hoogte van rondweg oost. Anderen geven aan dat we zo door moeten gaan en uit de antwoorden blijkt dat ze ernaar uitkijken om het eindresultaat te zien.

Vraag 8 tevredenheid uitvoering

Het gemiddelde van deze vraag is een 7,0.

25% gaf een 9 of 10 en 11% gaf een 1 of 2.

Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 7,5.

Stakeholders geven terugkoppeling dat ze niet kunnen wachten totdat alles is opgeleverd en kunnen genieten van de mooie natuur en van de nieuwe recreatieroutes in het gebied. De terugkoppeling van vraag 8 is nagenoeg gelijk aan de terugkoppeling die bij vraag 7 wordt gegeven. Uit de motivaties blijkt dat degenen die een lager cijfer geven hinder hebben ervaren van de werkzaamheden.

Vraag 10 afhandeling vraag, tip of klacht

Het gemiddelde van deze vraag is een 6,1. 54% van de respondenten heeft een cijfer gegeven. 33% gaf een 9 of 10 en 20% gaf een 1 of 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 6,8.

De terugkoppelingen zijn zeer divers. Voorbeelden zijn het niet communiceren over de loslopende grazers in het gebied. Twee stakeholders wonen op het Kamillepad en hebben overlast gehad van het transport (stof en geluid). Met één van de stakeholders hebben we regelmatig contact i.v.m. diverse meldingen en vragen die vanuit de stakeholder binnenkomen. Andere stakeholders geven aan tevreden te zijn met de korte lijnen en de (snelle) afhandeling van vragen en klachten.

Nadere toelichting resultaten

Eén stakeholder heeft een terugkoppeling gegeven over de grazers. Deze geeft een overall beoordeling met het cijfer 1. Dat de grazers loslopen in het gebied heeft geen raakvlak met de uitvoering en dus ook niet direct met Mooder Maas. Deze enquête is bedoeld om de tevredenheid over Mooder Maas en de werkzaamheden en de wijze van communiceren te meten. Mooder Maas heeft geen invloed op het uiteindelijke gebruik van het gebied door o.a. de grazers. Indien we de resultaten van deze stakeholder niet meenemen is het gemiddelde een 7,3 in plaats van een 7.1

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 in de gaten houden van de tijdigheid van de omgevingscommunicatie. Mooder Maas heeft diverse interne overlegmomenten waarbij de planning en de stand van zaken wordt besproken. Incidenteel komt het voor dat het omgevingsteam op korte termijn moet acteren in verband met een noodzakelijke wijziging in de planning.

Een andere tip die wordt gegeven is meer uitleg geven over het verplaatsen van zand en het verleggen van roosters. Naar aanleiding van een eerdere vraag/tip hierover (van dezelfde stakeholder) heeft Mooder Maas een filmpje gemaakt waarin wordt uitgelegd hoe complex de grondstromen in elkaar steken en waarom grond verplaatst wordt en/of op een depot wordt gezet. Dit filmpje is geplaatst op de website en social media.

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. *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. Het is belangrijk dat we ook in de laatste fase van het project deze strategie doorzetten. Tevens is het van belang om ook aandacht te besteden aan de mijlpalen en de opgeleverde gebieden, zodat we de omgeving meenemen in de laatste fase naar het eindresultaat.

