

Bestemd voor:
MT Mooder Maas

Combinatie Dura Vermeer - Ploegam

Bladnummer

1/2

Datum

14-10-2019

Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek september 2018 tot februari 2019

Referentie

1503332-13890

Algemeen

Om haar stakeholdermanagement te monitoren en de communicatie naar en het betrekken van stakeholders zo goed mogelijk uit te voeren zet Mooder Maas (MM) 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

Kamer van koophandel nr.

66861209

Tevredenheidsonderzoek periode september 2018 tot en met februari 2019

In deze periode is een selectie van medewerkers van het projectbureau, shareholders en stakeholders benadert via de email voor het klanttevredenheidsonderzoek. Het klanttevredenheidsonderzoek is op social media gepubliceerd en mensen zijn opgeroepen om te reageren. In totaal hebben 31 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 op onze streefscore van 7,5.

In deze memo analyseren we de 2 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?	7,7
2	Wat is uw motivatie voor deze beoordeling	--
3	Hoe deskundig vindt u Mooder Maas?	8,2
4	Vindt u de informatievoorziening vanuit Mooder Maas tijdig?	7,7
5	Hoe beoordeelt u de inhoud van de informatievoorziening?	7,8
6	Hoe beoordeelt u de mate waarin Mooder Maas afspraken nakomt?	7,7
7	In welke mate heeft u hinder (gehad) van de werkzaamheden van Mooder Maas?	7,1
8	Hoe tevreden bent u over de uitvoering van Mooder Maas?	7,8
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?	6,3
11	Welke suggesties heeft u voor verbeteringen?	--

Analyse 2 laagste scores.

Vraag 7 hinder werkzaamheden

De vraagstelling is aangepast ten opzichte van de vorige enquête. Het gemiddelde van deze vraag is een 7,1. 6% gaf een 10 en 3% gaf een 2. Bij de vorige enquête was het gemiddelde een 6,6. De reacties van de drie laagste scores (cijfer 5 of minder) zijn alle drie terugkoppelingen uit de woonplaats Wanssum. In Wanssum vinden veel werkzaamheden plaats waarvan hinder kan worden ervaren. 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 te verwachten hinder. Met name over geluid, trillingen en bereikbaarheid. We zetten deze communicatiestrategie door.

Vraag 10 afhandeling vraag, tip of klacht

Het gemiddelde van deze vraag is een 6,3. 51,6% van de ondervraagden heeft een cijfer gegeven. 6% gaf een 10 en 6% gaf een 1. Bij de vorig enquête was het gemiddelde een 6,4.

Een meer voorkomende terugkoppeling is de vraag naar aandacht voor de veiligheid en bereikbaarheid van fietsers en voetgangers. Deze terugkoppelingen gaan deels over de werkzaamheden van kabel- en leidingbeheerders. Hier heeft MM geen directe invloed op. In het centrum van Wanssum vinden meerdere faseringen plaats in de komende anderhalf jaar. Veiligheid en bereikbaarheid van fietsers en voetgangers is en blijft een continu proces waarbij onze aandacht ligt. MM stemt af met de wegbeheerder, dorpsraad, bedrijven en omwonenden.

Daarnaast wordt er aandacht gevraagd om een goede, tijdige en volledige communicatie. Voorbeelden die genoemd worden zijn communicatie over de sloop van de Schellaert of kap van bomen.

Verbetersuggesties

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

1. Concrete tips.
Deze pakt MM waar mogelijk op, voorbeelden staan in de volgende alinea.
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 aanvullende informatie. In een aantal gevallen heeft MM redenen een verzoek niet in te willigen. Bijvoorbeeld in verband met veiligheid, contracteisen, tijd, ruimte (buiten Provinciaal Inpassingsplan) of budget. De melder kan hierdoor teleurgesteld zijn. Dit zien we terug in de reacties op de enquête.
3. Suggesties die gaan over het opvolgen en nakomen van gemaakte afspraken met MM. De omgeving heeft hoge verwachtingen van het project. Soms loopt de verwachting van de omgeving en de werkelijkheid uit elkaar. Regelmatig beroept een stakeholder zich op gemaakte afspraken uit het verleden. De op

schrift vastgelegde afspraken zijn voor MM leidend. Het kan voorkomen dat vastgelegde afspraken door een stakeholder anders beleefd of geïnterpreteerd worden. In sommige gevallen wordt dit ervaren als niet nakomen van de afspraken.

Een voorbeeld van een concrete tip die MM opgepakt heeft naar aanleiding van de reacties op de enquête:

- Aanbrengen van verlichting (lantaarnpalen) aan de oost- en westzijde van de fietstunnel. Deze worden in oktober geplaatst.
- Verwijderen van materialen bij de parkeerplaats van het Sportpark te Wanssum. Hiervoor is tevens BAM en KPN benaderd met het verzoek tot opruimen. Dit heeft inmiddels plaatsgevonden.

Samenvatting verbetermaatregelen

- Op basis van analyse van de enquête en scores neemt MM geen algemene verbetermaatregelen. De concrete tips zijn door MM opgepakt.