

Van: Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân
Aan: Bestuur Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân
Betreft: Klant Tevredenheid LLV en WMO 1^e kwartaal 2026
Datum: 13-5-26

Inleiding

Met ingang van het jaar 2026 heeft het Mobiliteitsbureau gekozen voor een andere opzet van het onderzoeken van de Klanttevredenheid van de gebruikers van de diensten van Jobinder.

Hiervoor had het MB twee redenen:

1. In het sinds 1 januari 2025 lopende contract met Connexxion voor de exploitatie van de Mobiliteitscentrale is opgenomen dat elk kwartaal een bonus kan worden verdiend. Onder andere de waardering van de klanten van Jobinder is bepalend voor de hoogte van deze bonus. Ook in de per 1 januari 2027 ingaande contracten met de nieuwe vervoerders is een dergelijke bepaling opgenomen.
2. Door per kwartaal een groep gebruikers te vragen naar hun oordeel over het afgelopen kwartaal liggen de gebeurtenissen uit het betreffende kwartaal nog beter in het geheugen dan bij eenmalig in het vierde kwartaal uitvragen over het hele jaar.

In de bijlagen 8B en 8C de resultaten van dit onderzoek over het eerste kwartaal.

Aanpak

Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van dezelfde vraagstelling als in het verleden bij de jaarlijkse uitvraag. Hierdoor blijven de resultaten vergelijkbaar. Ook wordt vooreerst van dezelfde media gebruik gemaakt. Voor het LLV 100% digitaal, we beschikken van alle ouders/verzorgers over een mailadres. Voor het WMO hoofdzakelijk door de vragenlijst per post toe te sturen aan de geselecteerde groep. Er wordt onderzocht of het voor de WMO-groep mogelijk is het onderzoek uit te zetten via de mobiele telefoon, bv. Door gebruik te maken van Whatsapp.

Elke inwoner wordt in principe eenmaal benaderd. Gebruikers van de Jobinder diensten die in een kwartaal benaderd zijn en hebben gereageerd worden bij de volgende kwartalen overgeslagen.

Resultaten

In de bijgevoegde rapportages kunt u zien dat:

- De respons representatief is, in beide onderzoeken ruim boven de 30%
- Voor WMO het waarderingscijfer op 8,1 uitkomt
- Voor LLV het waarderingscijfer op 7,9 uitkomt

Dit levert gemiddeld een 8,0 op.