



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN Gemeente Kaag en Braassem

info@ASD-KaagenBraassem

Holland Rijnland
Schuttersveld 9
2316 XG Leiden

Roelofarendsveen, 22 juli 2019

Betreft: reactie op de vragen van de enquête over het **gebruik van de Regiotaxi**

Inleiding:

Wij waarderen het als Adviesraad dat wij mogen meedenken over de enquête van het gebruik van de Regiotaxi. Wellicht kunnen onze opmerkingen u behulpzaam zijn bij een verdere aanscherping van de enquête.

Reactie op de enquête:

Ad. blok 1

Hoe wordt klantvriendelijkheid geïnterpreteerd? Zijn er in het contract specifieke afspraken over gemaakt. Zo ja, dan kan het begrip klantvriendelijkheid volgens ons nader worden gedefinieerd en kan de klant er ook specifieker op worden bevestigd. Is klantvriendelijkheid bijvoorbeeld begrip, geduld, uitleg....?

Hetzelfde geldt voor de gebruikersvriendelijkheid die wordt bevestigd. Wat is dat? Makkelijk, snel...?

In onze optiek zijn de antwoorden op deze vragen over klantvriendelijkheid en gebruikersvriendelijkheid lastig te duiden als niet nader wordt gespecificeerd wat eronder wordt verstaan.

Als in het contract met de vervoerders Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn vastgelegd voor klantvriendelijkheid respectievelijk gebruikersvriendelijkheid kan de enquête daarop worden gericht.

Een ander punt is dat gevraagd wordt of men **voornamelijk** telefonisch of digitaal boekt. Waarom wordt het niet uitgesplitst. Klanten kunnen wisselend beide methoden gebruiken en daar iets van vinden.

Ad blok 4.

Er wordt vraag gesteld waarin zowel wordt bevestigd naar acceptabele tijd als naar tevredenheid afhandeling. Dit zijn twee vragen in één waar geen uitsluitend antwoord op is te krijgen. Deze vraag kan beter worden uitgesplitst. Want het kan voorkomen dat tijdsduur onacceptabel was, maar de uitkomst wel naar tevredenheid was en vice versa.

Wij hopen dat wij met onze opmerkingen een bijdrage leveren ter verbetering van de uiteindelijke rapportage over het gebruik van de Regiotaxi voor de 13 deelnemende gemeenten.

Adviesraad Sociaal Domein Kaag en Braassem