

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek 2023

Belbus Noordkop

Toelichting bij het Klanttevredenheidsonderzoek 2023

Er zijn 150 formulieren uitgezet bij de gebruikers van de Belbus door de vrijwillig chauffeurs. Daarvan zijn er 85 ingevulde formulieren terug gekomen, oftewel een percentage van 57%.

Of daarmee een representatief oordeel over de mate van tevredenheid van de leden, ca. 1600 ultimo 2023, is verkregen, kan men zich afvragen, te meer daar de formulieren niet aan willekeurige leden zijn uitgezet, maar aan de feitelijk gebruikers van de Belbus. Echter, het aantal respondenten is zodanig hoog dat er een goed beeld wordt gegeven van de huidige gebruikers van de Belbus.

Dit ter introductie.

De cijfers:

1. Van de deelnemers aan de enquête is 80% ouder dan 60 jaar.
2. Van de deelnemers zal zeker 70% kiezen voor deze vervoersvorm ook al zou er verbeterd ov komen.
3. Van de bestemmingen is de grootste het ziekenhuisbezoek, naast familiebezoek.
4. De meeste gebruikers wonen zelfstandig binnen de bebouwde kom: 82%.
5. De mobiliteit beoordelen de deelnemers met 43% als goed.
6. Toch heeft 40% meer of minder hulp nodig bij het in- en uitstappen.
7. De mate waarin gebruik wordt gemaakt van de Belbus is gelijk verdeeld over weinig tot vaak.
8. De overgrote meerderheid maakt een afspraak via de telefoon, de website blijft daar ver achter en de mail wordt nog minder vaak gebruikt.
9. Een zeer grote meerderheid van 94% is tevreden over de Belbus.
10. De rapportcijfers voor de planning en de vrijwillig chauffeurs zijn uitzonderlijk hoog: het laagste cijfer is een 7,7 voor het tijdstip van reserveren. Het hoogste rapportcijfer is een 8,6 voor zowel de behulpzaamheid als de vriendelijkheid van de vrijwillig chauffeur!
11. Contact met de planning wordt gewaardeerd met goed tot een percentage van 88.
12. Een kleine meerderheid van 51% maakt nooit gebruik van de nooddienst.
13. Als er toch gebruik van wordt gemaakt, gebruikt men deze nooddienst in hoofdzaak (42%) voor het afzeggen van een geboekte rit.
14. 90% is tevreden over de Nooddienst!
15. Men neemt zelden (73%) contact op met het secretariaat.
16. Maar als ze dat wel doen is 95% tevreden over dit contact.
17. 75% van de deelnemers heeft nooit een klacht ingediend.
18. Als men dat wel deed, is 74% tevreden over de afhandeling daarvan.
19. De website is bij 45% van de deelnemers onbekend.
20. Als men de website wel kent, is 55% daar tevreden over.

Conclusie

Voorzichtige conclusie mag zijn dat de feitelijk gebruikers van de Belbus zeer tevreden zijn over deze voorziening en dat de organisatie door kan en moet gaan op deze weg. Voorzichtig in de wetenschap dat slechts een zeer beperkt deel van het ledenbestand is geraadpleegd.

Hierna volgt het overzicht van de cijfermatige resultaten

categorie	%	Rapportcijfer
Leeftijd		
0-20	0	
21-40	6	
40-60	14	
60-75	17	
75+	63	
Hoe lang lid		
5jr of langer	37	
2-5 jr	40	
Korter dan 1 jr	23	
Keuze wel of niet Belbus		
Zeker wel	72	
Waarschijnlijk wel	16	
Niet	10	
Waarnaartoe (grootste deel)		
Arts, ziekenhuis	30	
Familiebezoek	25	
Overig	45	
Waar woont u		
Bebouwde kom	82	
Buitengebied	4	
Verzorgingstehuis	12	
Begeleid wonen	2	
Hoe beoordeelt u uw mobiliteit		
Goed	43	
Met hulpmiddelen	41	
Met scootmobiel	7	
Rolstoel	7	
Hulp nodig bij in-/uitstappen		
Nee	46	
Weinig	6	
Veel	34	
Hoe vaak gebruik belbus		
Zelden	34	
Matig	28	
Vaak	37	
Hoe maakt u afspraak		
Telefoon	66	
Mail	8	
Website	26	
Bent u in het algemeen tevreden over Belbus		

Tevreden	94	
Matig tevreden	6	
Ontevreden	0	
Rapportcijfers:		
Gemak van reserveren		8,5
Tijdstip van reserveren		7,7
Rijdt op tijd		8,3
Behulpzaamheid		8,6
Vriendelijkheid chauffeur		8,6
Rijgedrag chauffeur		8,4
Comfort auto's		8,1
Aantal medepassagiers		7,8
Kosten Belbus		8,1
Hoe neemt u contact op met Belbus		
Telefoon	75	
Mail	15	
Komt niet voor	10	
Hoe beoordeelt u contact met de planning		
Goed	88	
Voldoende	12	
Onvoldoende	0	
Hoe vaak maakt u gebruik van de Noodtelefoon		
Vaak	9	
Zelden	40	
Nooit	51	
Waarvoor gebruikt u de noodtelefoon		
Afspraak afzeggen	42	
Afspraak veranderen	22	
Melden dat Belbus niet op tijd is	18	
Anders	18	
Bent u tevreden over functioneren Noodtelefoon		
Ja	90	
Nee	10	
Heeft u afgelopen jaar contact met secretariaat opgenomen		
Ja	27	
Nee	73	
Bent u tevreden over dit contact		
Ja	95	
Nee	5	
Heeft u wel eens officiële klacht ingediend bij de Belbus		
Nooit	75	
1 x	23	
Meerdere keren	2	

Was u tevreden over afhandeling vd Klacht		
Ja	74	
Nee	26	
Geeft de website voldoende en goede informatie		
Ja	55	
Nee	0	
Kent website niet	45	