

Klanttevredenheidsonderzoek Resultaten

PlusBus

21 augustus 2023

1. Aanleiding

Bij SWOA bieden we (oudere) inwoners van Arnhem een breed scala aan diensten op het gebied van Welzijn. Om te weten of we hierbij aansluiten bij de vraag, te blijven verbeteren en om te meten wat de dienstverlening de inwoner oplevert, werken we met klanttevredenheidsonderzoeken.

2. Werkwijze

Instrument: Ervaringwijzer

Begin 2022 startten we met het instrument Ervaringwijzer. Een online tool waar we vragenlijsten kunnen opstellen die we vervolgens continu kunnen uitzetten. Voorheen werden klanttevredenheidsonderzoeken eens in de drie jaar afgenomen. Dit gaf een beeld van dát moment, niet de momenten in de tussenliggende tijd.

Met de ontwikkelingen binnen SWOA, waarin vooral open cultuur en met elkaar in gesprek gaan een rol spelen, sloten die onderzoeken minder aan dan voorheen. Daarom is gekozen voor een andere, meer doorlopende vorm van klanttevredenheidsonderzoeken.

Ervaringwijzer is een online tool waarin diverse standaard vragenlijsten worden klaargezet. Deze kunnen per dienst/activiteit worden aangemaakt en vanaf dan worden gebruikt door de medewerkers van een bepaalde dienstverlening. En dat op ieder moment. I.v.m. anonimiteit zijn de antwoorden in te zien vanaf 10 respondenten.

Afname vragenlijsten en aantal respondenten

In dit rapport bespreken we de resultaten van de uitgezette vragenlijsten bij de dienst PlusBus. Omdat ruim het grootste deel van de deelnemers niet digitaal vaardig was, is deze vragenlijst per post verstuurd. Deelnemers konden na invullen de vragenlijst terugsturen met een retourenveloppe. In totaal hebben 63 respondenten de vragenlijst ingevuld, maar gemiddeld zijn de vragen door 57 respondenten beantwoord.

3. Resultaten

Onderdeel 1: Start vragenlijst

Het eerste deel van de vragenlijst bestond uit slechts een vraag, namelijk hoe vaak deelnemers mee gingen met een uitje van de PlusBus. Dit om te kijken of de vragenlijst niet alleen wordt ingevuld door mensen die eigenlijk nooit mee gaan. Dit is niet het geval: 8 respondenten geven aan slechts 1x per jaar (5) of minder dan 1x per jaar (3) mee te gaan.

De meeste mensen geven aan 1x per half jaar (11), 1x per twee maanden (18) of 1x per maand (13) mee te gaan.

Onderdeel 2: Aanmelding bij de PlusBus

De volgende vragen uit de vragenlijst richtten zich op de aanmelding bij de PlusBus.

- Op de stelling: ik kreeg bij de aanmelding goed informatie over de PlusBus antwoordt 28% van de respondenten helemaal mee eens, 64% mee eens en 4% helemaal mee oneens.
- 91% van de respondenten geeft aan na de aanmelding te weten wat zij kunnen verwachten. 3% is het hier (helemaal) niet mee eens.

Onderdeel 3: Chauffeurs en begeleiders

Het derde onderdeel van de vragenlijst richt zich op de chauffeurs en begeleiding tijdens de ritten. Hieruit blijkt dat **99% van de respondenten** vindt:

- Dat de PlusBus op de afgesproken tijd komt,
- Zij als het nodig is goed worden geholpen door de chauffeur of begeleider,
- Dat de chauffeurs en begeleiders vriendelijk zijn en
- Dat de chauffeurs en begeleiders zorgen voor een prettige sfeer tijdens de activiteit

Onderdeel 4: Informatie

In dit deel van de vragenlijst kwam aan bod wat men van de informatievoorziening vindt. Zowel over de bereikbaarheid, als de duidelijkheid in het nieuwsblad. Hier kwam drie vragen aan bod:

- 83% van de respondenten geeft aan dat de PlusBus goed telefonisch bereikbaar is. 4% is het hier (helemaal) niet mee eens.
- 85% vindt dat zij op tijd worden geïnformeerd als er iets veranderd of niet doorgaat. 4% is het hier (helemaal) niet mee eens.
- 91% van de respondenten geeft aan de informatie uit de nieuwsbrief duidelijk te vinden. 5% vindt dit (helemaal) niet.

Onderdeel 5: Activiteiten

Over de activiteiten werden drie gesloten vragen gesteld en één open vraag. De gesloten vragen gingen over of deelnemers de activiteiten voldoende gevarieerd vinden, of de uitjes gezellig zijn en of er voldoende rekening wordt gehouden met mobiliteit.

Het minst scoort hier de gevarieerdheid van het aanbod van de activiteiten: hoewel het merendeel hier positief over is, geeft 26% aan hier 'neutraal' over te denken. 8% is het hiermee (helemaal) oneens. Dit is hoger dan het gemiddelde uit de rest van de vragenlijst.

Wel is men positief over 'of men het gezellig vindt om aan de uitjes mee te doen' (91% (helemaal) mee eens) en vindt men dat er voldoende rekening wordt gehouden met mobiliteit tijdens de uitjes (93% helemaal mee eens)

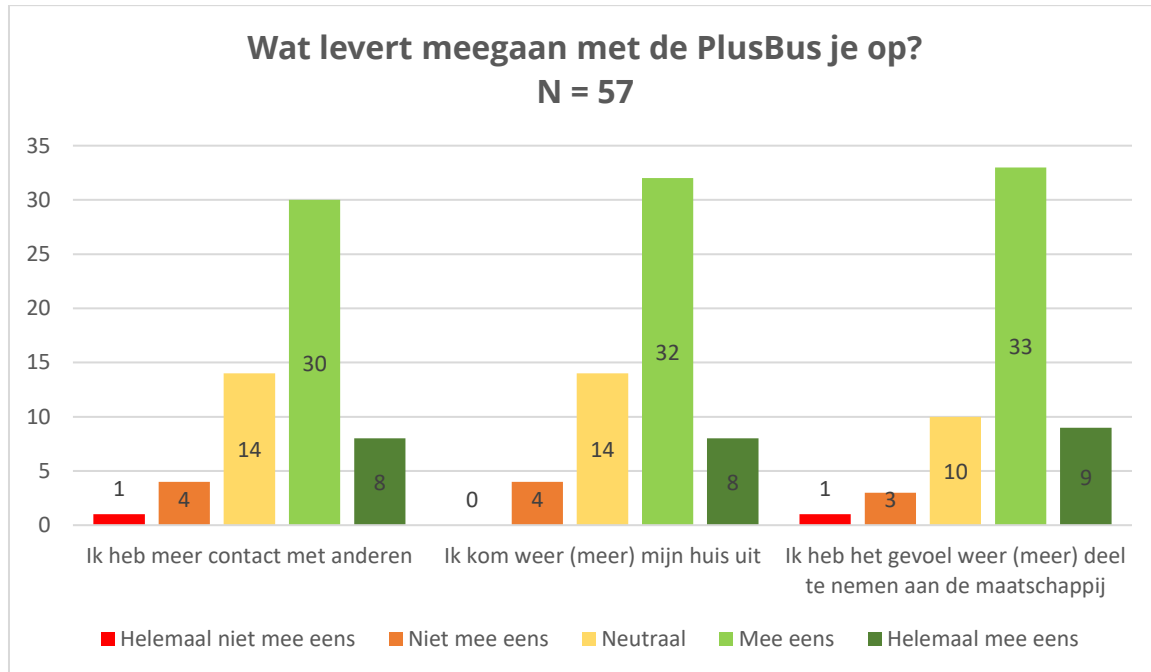
In de open vraag werd gevraagd naar waar deelnemers nog wel eens heen wilden met de PlusBus. Een greep uit de reacties:

Klokkenmuseum Arnhem	(Meer) boottochten
Ikea	Grotere braderieën (bijvoorbeeld Spakenburg 2x)
Afrika museum in Berg en Dal (2x)	Openlucht Museum
Kerstmarkt (2x)	Tegelmuseum Otterlo
Madurodam	Vlindertuin Harskamp
Fielipje museum in Tiel	Zandsculpturen Garderen
Anne Frankhuis	Pretpark
Bakkerijmuseum Hattem	Anton Pieck Museum
Beeldengallerij Eefde	De oud Veluwe Markt in Eefde
Kasteel Ruurlo	Museum depot Wageningen
Kasteel Rosendaal	Valkhof Nijmegen
Keukenhof	

Hoewel er weinig dubbele antwoorden zijn gegeven, geven meerdere mensen een museum aan als uitje.

Onderdeel 4: De opbrengst

Deelnemers werd gevraagd naar wat meegaan met de PlusBus hen oplevert. In onderstaande grafiek is te zien welke vragen werden gesteld en welke reacties door respondenten zijn gegeven.



Van de deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld geeft een groot deel aan dat de PlusBus op alle gevraagde gebieden wat oplevert. Dus zowel op het meer contact, meer het huis uit als meer deelnemen aan de maatschappij.

Onderdeel 4: laatste vragen

Als laatste onderdeel van de vragenlijst werden een aantal algemene vragen gesteld over de dienstverlening.

Op de vraag of welk cijfer men de PlusBus geeft, scoren we een 8,46 gemiddeld. Geen van de respondenten geeft een cijfer lager dan een 7.

Bij de laatste vraag kregen de respondenten de kans om zelf aan te geven wat zij goed vinden gaan en waar zij nog verbetermogelijkheden zagen. Deze vraag is door 46 respondenten beantwoord. In totaal zijn er 31 complimenten gegeven en 15 tips.

Complimenten

Als positieve reacties geeft men vooral aan erg tevreden te zijn in het algemeen. Mensen genieten van de uitstapjes, zijn blij met de vriendelijke en behulpzame chauffeurs en begeleiders en vinden dat alles goed geregeld wordt. Enkele complimenten uitgelicht:

- Ga zo door!! Bedankt!
- Heel fijn georganiseerd voor de oudere mensen. Ik ben nog maar net abonnee van de SWOA maar ben erg tevreden wat er allemaal georganiseerd wordt. De keer dat ik mee ging was gezellig. Ik ga zeker vaker mee met dagjes uit!
- Alleen maar complimenten voor alle medewerkers van de PlusBus!!!

- Het is fijn dat de PlusBus er is, zo kom je nog eens ergens. daarom bedankt chauffeurs en begeleiders. Tot de volgende keer!
- Het bezorgt me een gezellige dag

Tips

Aangezien er een aantal dubbele tips tussen zitten en er in totaal niet al teveel waren, zijn deze hieronder allemaal opgenoemd:

- Verschil kosten tussen mensen met en zonder GelrePas te groot (2x)
- Jammer dat je maar 1x per twee maanden mee kan met GelrePas (2x)
- Activiteiten ook op andere dagen laten plaatsvinden
- Deelnemers een kaartje met mobiel nummer van begeleider meegeven i.v.m. verdwalen
- Meer uitjes ook gericht op de mobiele senior, zoals wandelen of uitjes met meer pit: ouderen van nu zijn veel vitaler!
- Jammer dat er soms lastige en klagende mensen meegaan. Als je wat te klagen hebt blijf dan thuis!
- Jammer dat je niet meerdere personen tegelijk kan opgeven, wil graag een keer met drie vriendinnen mee.
- Jammer dat er zo weinig museumactiviteiten zijn. En als die er zijn dat deze vaak worden afgezegd.
- De prijs is misleidend. Het moet eigenlijk all-in zijn, dan weet je waar je aan toe bent.
- Bijzondere is het blad mei/juni tulpen op de voorzijde maar ontdekte geen uitje langs tulpenvelden.

4. Conclusies & Aanbevelingen

Overall scoort De PlusBus heel positief

Respondenten hebben weinig tot niets aan te merken over de bevroagde onderwerpen rondom AutoMaatje. Vrijwel alle respondenten geven aan AutoMaatje aan te bevelen, tevreden te zijn over de chauffeurs en het aanmelden.

Resultaten verwerken in PR en communicatie

De positieve resultaten zijn een mooie invalshoek voor de PR en communicatie over het De PlusBus. Bijvoorbeeld over de fijne chauffeurs en begeleiding die op tijd komen. Maar ook de 8,47 die de PlusBus scoort. En natuurlijk wat het mensen oplevert om mee te gaan met de PlusBus.

Nadenken over aanbevelingen

Als laatste punt is het goed om de tips van de respondenten op het netvlies te houden. Zijn het punten die vaker terugkomen in bijvoorbeeld gesprekken? Kunnen we er iets mee? Het is goed om dit eens in de zoveel tijd te evalueren.