

Reizigersonderzoek Wijkbus Alexander

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het 4^e kwartaal 2014 om een inzicht te krijgen in het functioneren van de wijkbus in het algemeen en om daar waar nodig verbeteringen en/of aanpassingen aan te kunnen brengen.

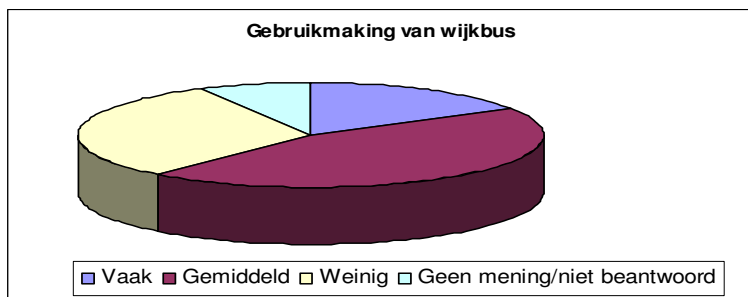
Onder het totale aantal deelnemers (ca. 4300) zijn iets meer dan 3800 enquêteformulieren verspreid, waarvan er 399 ingevuld zijn geretourneerd. Dit betekent een responsepercentage van 10.5% (retour/verspreide formulieren) met een steekproefpercentage van 9.3% (retour/totale aantal deelnemers).

Mede gezien de grote homogeniteit van het deelnemersbestand kan dit onderzoek dan ook als zeer representatief beschouwd worden.

Onderstaand de resultaten van het onderzoek aan de hand van de volgende gestelde vragen:

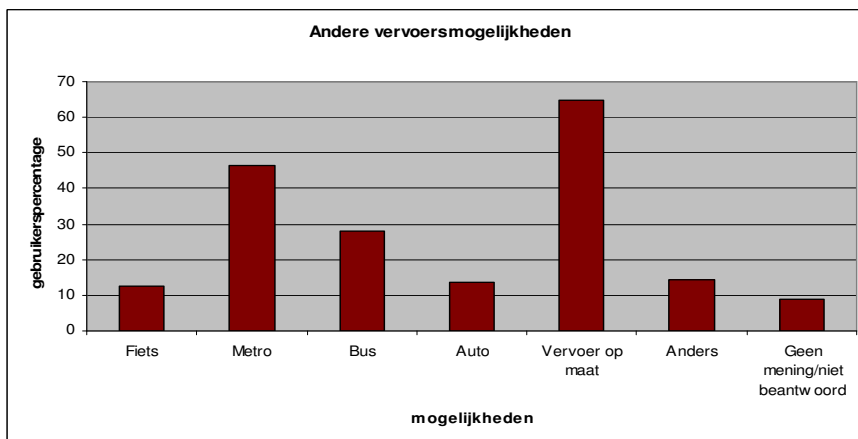
Vraag 1: Gebruikt u de wijkbus vaak – gemiddeld - weinig ?

Resultaat: Vaak	16.4%
Gemiddeld	45.1%
Weinig	30.7%
Geen mening/niet beantwoord	7.8%



Vraag 2: Hebt u andere mogelijkheden van vervoer, zoals fiets – metro – bus – auto – vervoer op maat – anders?

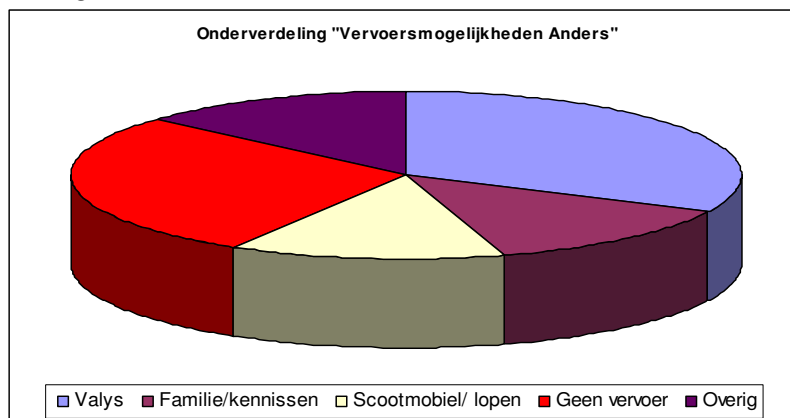
Resultaat: Fiets	12.5%
Metro	46.4%
Bus	28,1%
Auto	13,5%
Vervoer op maat	64,8%
Anders	14,3%
Geen mening/niet/beantwoord	8,8%



De lage percentages voor fiets en auto zijn duidelijke verwijzingen naar de hoge gemiddelde leeftijd van het deelnemersbestand. De bus en metro bieden naast de wijkbus slechts voor minder dan de helft van de leden een alternatieve vervoersmogelijkheid. Net als "vervoer op maat" voorziet de wijkbus dus blijkbaar in belangrijke mate in de behoefte aan het deur-tot-deur-vervoer.

Bij het onderdeel `anders` kan nog het volgende onderscheid worden gemaakt.

Valys	32.1%
Familie / kennissen	13.2%
Scootmobiel / lopen	13.2%
Geen ander vervoer	28.3%
Overig	13.2%



Het meest schrijnend is toch wel onderdeel "geen ander vervoer" met 28.3%. Dit houdt in dat 175 deelnemers voor hun mobiliteit geheel en al afhankelijk zijn van de wijkbus.

Alle percentages geven duidelijk aan, dat de wijkbus voorziet in een grote behoefte en een belangrijke spil is in het totale personenvervoer van de wijk en bovendien veel oude mensen uit hun sociaal isolement houdt en/of haalt.

Vraag 3: Voldoet de wijkbus aan uw verwachtingen?

Resultaat: Bij de beantwoording van deze vraag zijn nagenoeg alle deelnemers positief met betrekking tot hun ervaringen met de wijkbus.

Positieve ervaring m.b.t. de verwachting	94.3%
Negatieve ervaring m.b.t. de verwachting	0.3%
Geen mening / niet beantwoord	5.4%

Vraag 4: Zijn er wel eens voorvallen (geweest) die u eigenlijk had willen melden?

Resultaat:

Neen	92.7%
Ja	1.8%*
Geen mening / niet beantwoord	5.5%

* De meeste voorvallen waren menselijke vergissingen, die middels een persoonlijk contact met de betrokken deelnemers reeds zijn opgelost.

Vraag 5: Bent u tevreden met de telefonische bereikbaarheid Ja/Nee?

Resultaat:

Ja	93.8%
Nee	1.8%*
Geen mening / niet beantwoord	4.4%

*De meest voorkomende reden voor de ontevredenheid zijn de vaste (beperkte) tijden van bereikbaarheid. Dit is om organisatorische redenen niet op korte of middellange termijn te verhelpen.

Vraag 6: Wat vindt u van prijs-prestatieverhouding? Goed / Niet goed.

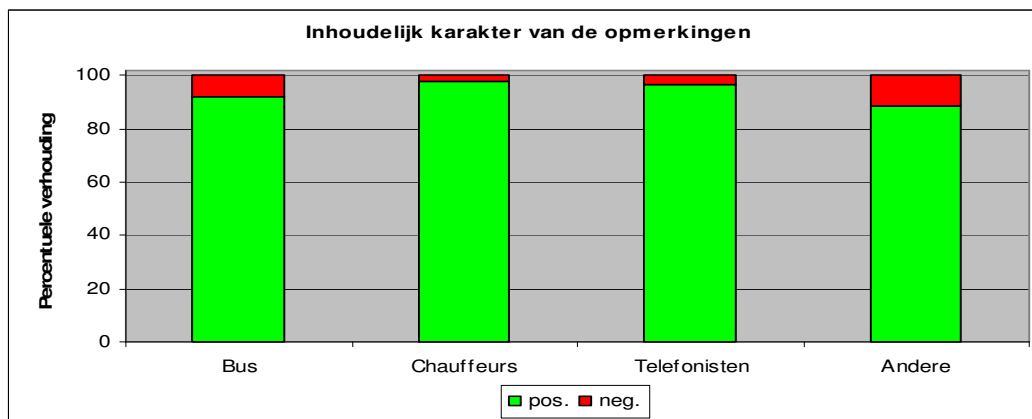
Resultaat:

Goed	95.6%
Niet goed	0.0%
Geen mening / niet beantwoord	4.4%

Commentaar overbodig!

Vraag 7: Hebt u nog speciale opmerkingen over a) Bussen, b) Chauffeurs, c) Telefonisten en d) Andere? (positief of negatief)

Resultaat:



Ad a:

Positief	92.3%
Negatief	7.7%

Enkele voorbeelden van positieve opmerkingen:

- niets op aan te merken.
- goed en comfortabel
- prettige instaphoogte, fijne zitplaatsen.

en negatieve opmerkingen:

- bonken erg vering zou beter kunnen.
- weinig ventilatie.
- de nieuwe bus is niet handig omdat de handvatten niet met twee armen kunnen worden vastgepakt.

De laatste negatieve opmerking kwam meerdere malen voor en het euvel is inmiddels, na overleg met de leverancier van de bus, verholpen. Alle andere negatieve opmerkingen zijn persoonlijke ervaringen, die te maken hebben met de soort bus en zijn helaas, zonder aanzienlijke kosten, niet te verhelpen.

Ad b:

Positief	98.2%
Negatief	1.8%

Enkele voorbeelden van positieve opmerkingen:

- altijd vriendelijk en behulpzaam
- alle lof voor de behulpzaamheid van de chauffeurs
- altijd opgewekt, ze helpen waar het mogelijk is

en negatieve opmerkingen:

- sommige rijden te wild scherpe bochten enz.

Dit was de enige negatieve opmerking (tweemaal). Naar aanleiding hiervan zijn alle chauffeurs nogmaals geïnstrueerd om vooral, gezien de hoge gemiddelde leeftijd van de deelnemers, er een rustige rijstijl op na te houden.

<u>Ad c:</u>	Positief	97.0%
	Negatief	3.0%

Enkele voorbeelden van positieve opmerkingen:

- altijd opgewekt, ze helpen waar het mogelijk is.
- ik word altijd correct te woord gestaan
- ik ben doof, maar met jullie geduld gaat het goed.

en negatieve opmerkingen:

- voor mij soms onverstaanbaar.
- niet altijd vriendelijk als je niet uit je woorden kan komen.
- oudere meneer, niet geschikt voor dit werk.

Hier zijn de telefonisten in kennis gesteld over deze negatieve opmerkingen en ook geïnstrueerd om, eveneens gezien de hoge gemiddelde leeftijd van de deelnemers, veel geduld en begrip tijdens de contacten met de deelnemers op te brengen.

<u>Ad d:</u>	Positief	88.5%
	Negatief	11.5%

Enkele voorbeelden van positieve opmerkingen:

- zonder wijkbus zou het zelfstandig wonen ons moeilijker vallen. We hopen, dat de wijkbus ondanks bezuinigingen blijft!
- voor de service mag de prijs best een paar dubbeltjes meer zijn.
- ik gebruik de wijkbus als ik voor controle naar het IJssellandziekenhuis moet. Ik ben zeer tevreden en dankbaar dat deze mogelijkheid geboden wordt.

en negatieve opmerkingen:

- ze rijden helaas niet rond het middaguur.
- wachttijden zijn te lang. half uur geen uitzondering.
- dat er dagen van tevoren al een afspraak gemaakt moet worden.

Het niet rijden rond het middaguur heeft te maken met de dienstwisseling van de chauffeurs en kan

De wachttijden en het van te voren bespreken vormen hier 90% van de negatieve opmerkingen. Deze negatieve effecten zijn helaas echter inherent aan de opzet van de wijkbus. De wijkbus is een vrijwilligersorganisatie die qua bezetting en financiële middelen helaas niet kan concurreren met de prestaties van professionele bus- en taxibedrijven.

Tot slot is de deelnemers gevraagd de Wijkbus Alexander in zijn geheel te beoordelen door middel van een rapportcijfer. Op dit verzoek hebben 362 deelnemers gereageerd met als resultaat een gemiddeld rapportcijfer van **8,5**.

Hieruit blijkt duidelijk dat de Wijkbus Alexander haar taken op uitstekende wijze uitoefent.