



“Ledenonderzoek 2013”

ten behoeve van

HugoHopper

Versie 1.2

Alkmaar, maart 2013



Colofon

Titel: Ledenonderzoek 2013
HugoHopper

Datum: maart 2013
Opdrachtgever: HugoHopper
Auteurs: Reinoud Blik en Kay Nieuwenhuis

Adres: Linkin Business

Van der Kaaijstraat 64
1815 VM Alkmaar

Postbus 1099
1810 KB Alkmaar

info@linkinbusiness.nl
www.linkinbusiness.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder vooraf schriftelijke toestemming van Linkin Business.

Copyright © 2013 Linkin Business

Inhoudsopgave	3
Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding en onderzoeksdoelstelling	8
1.2 Onderzoeksopzet en verantwoording	8
1.3 Leeswijzer	8
2. Onderzoeksresultaten	9
2.1 Contact en gebruik	9
2.2 Routes en tijden	13
2.3 Informatie	16
2.4 Chauffeurs en bussen	19
2.5 Tevredenheid	22
2.6 Tot slot	31
3. Conclusies en aanbevelingen	35
Bijlagen	
Bijlage 1: toelichting geen gebruik HugoHopper	
Bijlage 2: in contact met Hugopper	
Bijlage 3: alternatieven	
Bijlage 4: doel HugoHopper	
Bijlage 5: andere vervoersmiddelen	
Bijlage 6: ervaring HugoHopper	

Managementsamenvatting

Deze rapportage is geschreven in opdracht van HugoHopper. In 2011 heeft Linkin Business een ledenonderzoek voor HugoHopper uitgevoerd. Dit onderzoek is door de leden en door belangrijke partners als de gemeente Heerhugowaard als bijzonder nuttig ervaren.

In de jaren hierop volgend heeft HugoHopper veel ontwikkelingen door gemaakt. Daarom heeft er onlangs weer een peiling plaatsgevonden. Het onderzoek is verricht aan de hand van de centrale onderzoekdoelstelling:

"Vaststellen van de tevredenheid van de leden van de Vervoersvereniging Heerhugowaard en achterhalen waar verbeteringen mogelijk zijn"

Uit het onderzoek blijkt dat men erg tevreden is over HugoHopper. Voor de algemene tevredenheid wordt een gemiddeld cijfer gegeven van een 8,8. Dat is nog hoger dan de al zeer goede 8,6 dat uit het onderzoek van 2011 kwam.

Met behulp van de Net Promotor Score (NPS, zie afbeelding hieronder) is gevraagd in hoeverre leden HugoHopper zouden aanbevelen bij vrienden, familie en andere bekenden. Het percentage leden dat als antwoord een 9 of 10 geeft deze wordt 'Promotors' genoemd. Degene die een 7 of 8 geven worden 'Passief tevreden' genoemd en 6 of lager wordt aangeduid als 'Criticasters' of 'Detractors'. De NPS score = % promotors - % criticasters.

HugoHopper behaalt een NPS van 56,2% of een gemiddeld cijfer van een 9,1. De NPS is ten opzichte eerder verrichtte onderzoek zeer goed te noemen.

Bijna drie kwart (73,9%) is tevreden tot zeer tevreden over de algehele dienstverlening van HugoHopper. Dit ligt iets lager dan twee jaar geleden. Echter, zit het verschil grotendeels in de personen die de enquête niet helemaal hebben ingevuld.

Algemeen

Van de 358 enquêtes blijkt dat 72,9% gebruik maakt van de diensten van HugoHopper. In 2011 bedroeg dit nog 'slechts' 56%. 21,2% is wel lid maar maakt geen gebruik van de diensten. Ook is er een groep die geen keuze heeft gemaakt (5,9%).



Naast de HugoHopper maakt 8,8% geen gebruik van andere vervoersmiddelen, 29,7% doet dat wel via eigen vervoer. Bijna een kwart (23%) gebruikt naast de HugoHopper het openbaar vervoer en 19,4% maakt ook gebruik van Regiotaxi. Ruim één derde (35,7%) gebruikt de HugoHopper in plaats van de Regiotaxi.

Door de HugoHopper gaat 42,3% vaker op stap (in 2011 was dit 29,9%). 43,7% gaat net zo vaak als eerst en 13,9% heeft geen keuze gemaakt. Leden maken vaker gebruik van de HugoHopper. Met name het gebruik 'meerdere keren per dag' en 'dagelijks' is toegenomen van respectievelijk 0,4% en 2% tot 7,6% en 9,2%. De grootste groep gebruikt de HugoHopper wekelijks.

Routes en tijden

Drie kwart is tevreden over de routes en over de tijden dat de HugoHopper rijdt. Respectievelijk 29% en 36,8% zouden ook graag voor negen uur 's ochtends en zes uur 's avonds gebruik willen maken van de HugoHopper.

Alternatieven

Vier op de tien (39,1% was 38,8%) gebruikt het eigen vervoer als andere vervoersmogelijkheden, 23,4% (in 2011 24,6%) gebruikt Regio taxi. 14,1% gebruikt geen andere vervoersmogelijkheden en blijft dan thuis. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2011 toen 7,6% dit aangaf. De mensen die "anders namelijk" hebben aangekruist geven als toelichting aan dat ze relatief de fiets gebruiken.

Informatie

Het gemiddelde cijfer wat is gegeven voor de informatie over de HugoHopper in het algemeen is een 8,2. Dit onderdeel is stabiel te noemen. In 2011 was dit cijfer namelijk een 8,3.

Chauffeurs en bussen

Ruim drie kwart (76,9%) is tevreden tot zeer tevreden over de rijstijl van de chauffeurs en bijna drie kwart is tevreden over de kwaliteit van de bussen.

Verantwoording

De uitkomsten van dit onderzoek zijn verkregen via een fysieke enquête die verzonden is naar 950 personen. De respons bedraagt 358, oftewel een percentage van 37,7%. Dit ligt iets hoger dan de respons uit 2011. Dit is ook een indicator waaruit blijkt dat HugoHopper van waarde is.

Van de respondenten is 70,2% vrouw (was 66,4%) en 24% man (was 22,8%). 5,8% heeft geen keuze gemaakt.

De grootste groep van de respondenten komt net als in 2011 uit de leeftijdscategorie 1930-1939 (34,3%). Dit zijn leden in de leeftijd 72 t/m 81 jaar, gevolgd door personen die geboren zijn in 1940-1949 (26,7% ten opzichte van 19,4% in 2011) en zodoende 62 t/m 71 jaar oud zijn. Op de derde en vier plaats staan respectievelijk de groepen 1920-1929 (13,6% was 17,3%) die 82 t/m 91 jaar oud zijn en 1950-1959 (9,2 was 5,2%) die 52 t/m 61 jaar oud zijn. De enquêtes zijn verwerkt in tabellen welke in deze rapportage zijn toegevoegd.

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding en verantwoording van het onderzoek uiteengezet.

1.1 Aanleiding en onderzoeksdoelstelling

In 2011 heeft Linkin Business een ledenonderzoek voor HugoHopper uitgevoerd. Dit onderzoek is door de leden en door belangrijke partners als de gemeente Heerhugowaard als bijzonder nuttig ervaren.

In de jaren hierop volgend heeft HugoHopper veel ontwikkelingen door gemaakt. Daarom heeft er onlangs weer een peiling plaatsgevonden. Het onderzoek is verricht aan de hand van de centrale doelstelling:

"Vaststellen van de tevredenheid van de leden van de Vervoersvereniging Heerhugowaard en achterhalen waar verbeteringen mogelijk zijn"

1.2 Onderzoekopzet en verantwoording

HugoHopper en Linkin Business hebben de vragenlijst ontwikkeld. Als leidraad is de vragenlijst uit 2011 gebruikt. Vervolgens is de vragenlijst naar alle leden verstuurd. Linkin Business heeft de geretourneerde enquêtes verwerkt in tabellen. Hierna zijn de resultaten gerapporteerd.

Aanvullend zijn er zes gesprekken gehouden met leden. Deze zijn aan het einde van elke paragraaf in een apart kader als een kort verslag toegevoegd.

1.2.1: respons ledenonderzoek

Respons ledenonderzoek				
	Verspreid		Respons	
	#	%	#	%
Ledenonderzoek 2011	668	100,0	248	37,1%
Ledenonderzoek 2013	950	100,0	359	37,8%

In totaal zijn er 950 leden benaderd. De respons bedraagt 358, oftewel een percentage van 37,7%. Dit is iets meer dan het percentage uit het onderzoek dat in 2011 is gehouden.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit 3 hoofdstukken. Het rapport begint met een managementsamenvatting met de belangrijkste resultaten. Hoofdstuk 1 bevat de achtergrond en verantwoording van het onderzoek. Hoofdstuk 2 toont de onderzoekresultaten per thema. Tot slot zijn er conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

In de bijlagen zijn de antwoorden van de open vragen toegevoegd ten behoeve van de leesbaarheid van het rapport.

2. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten uiteengezet. Dit is gedaan aan de hand van dezelfde thema's die in de vragenlijst zijn gebruikt, te weten:

- Contact en gebruik;
- Routes en tijden;
- Informatie;
- Chauffeurs en bussen;
- Tevredenheid;
- Tot slot.

2.1 Contact en gebruik

Deze paragraaf handelt over contact en gebruik.

Tabel 2.1.1: contact en gebruik

Kruis aan wat van toepassing is:				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ik maak gebruik van het vervoer van HugoHopper	139	56,0	261	72,9
Ik ben lid maar maak geen gebruik van Hugohopper	48	19,4	76	21,2
Geen keuze	61	24,6	21	5,9
Totaal	248	100,0	358	100,0

Tabel 2.1.2: reden geen gebruik

Indien u geen gebruik maakt van de HugoHopper, kunt u dan aangeven waarom:				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ik verzorg mijn eigen vervoer	n.v.t.	n.v.t.	58	16,7
De bus komt niet dicht genoeg langs mijn huis	n.v.t.	n.v.t.	15	4,3
Ik gebruik een rolstoel	n.v.t.	n.v.t.	3	0,9
Ik heb uitleg of begeleiding nodig	n.v.t.	n.v.t.	5	1,4
Anders, namelijk:	n.v.t.	n.v.t.	18	5,2
Geen keuze	n.v.t.	n.v.t.	249	71,6
Totaal	n.v.t.	n.v.t.	348	100,0

In bijlage 1 zijn de 'anders, namelijk' antwoorden uiteengezet.

Tabel 2.1.3: aanraking

Hoe bent u voor het eerst in aanraking gekomen met HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Via een ander lid/ gebruiker van de HugoHopper	n.v.t.	n.v.t.	53	16,8
Via familie, vrienden of kennissen	56	21,5	48	15,2
Via internet	6	2,3	5	1,6
Via folders/ advertenties	152	58,5	174	55,1
Anders namelijk:	42	16,2	28	8,9
Geen keuze	4	1,5	56	17,7
Totaal	260	100,0	316	100,0

In bijlage 2 zijn de 'anders, namelijk' antwoorden uiteengezet.

Tabel 2.1.4: alternatieven

Maakt u nog gebruik van andere vervoersmiddelen? (meer antwoorden mogelijk)				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja, van de Regiotaxi (in 2011 ook OV- taxi genoemd)	75	22,7	79	19,4
Ja, openbaar vervoer	83	25,2	94	23,0
Ja, van eigen vervoer	111	33,6	121	29,7
Ja, anders namelijk:	37	11,2	45	11,0
Nee	19	5,8	36	8,8
Geen keuze	5	1,5	33	8,1
Totaal	330	100,0	408	100,0

In bijlage 3 worden de alternatieven genoemd.

Tabel 2.1.5: HugoHopper vs. Regiotaxi

In hoeverre maakt u gebruik van HugoHopper in plaats van de Regiotaxi?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ik maak nu alleen nog maar gebruik van de HugoHopper	n.v.t	n.v.t	74	19,2
Ik maak nu nog meer gebruik van de HugoHopper	n.v.t	n.v.t	49	12,7
Ik maak van beide gebruik	n.v.t	n.v.t	60	15,6
Ik maak nog steeds meer gebruik van de Regiotaxi	n.v.t	n.v.t	24	6,2
Ik maakte geen gebruik van de Regiotaxi	n.v.t	n.v.t	102	26,5
Geen keuze	n.v.t	n.v.t	76	19,7
Totaal	n.v.t	n.v.t	385	100,0

Wanneer de antwoorden 'geen keuze' en 'ik maakte geen gebruik van de Regiotaxi' eruit worden gefilterd, komt het percentage dat nu alleen nog maar gebruikt maakt van de HugoHopper zelfs op 35,7%, ruim één derde.

Tabel 2.1.6: gebruik

Hoe vaak maakt u gebruik van de HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Meerdere keren per dag	1	0,4	27	7,6
Dagelijks	5	2,0	33	9,2
Wekelijks	73	29,3	76	21,3
Eénmaal per 2 of 3 weken	56	22,5	67	18,8
Maandelijks	45	18,1	65	18,2
Geen keuze	69	27,7	89	24,9
Totaal	249	100,0	357	100,0

Tabel 2.1.7: op stap

Gaat u door de HugoHopper nu vaker op stap?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja, ik ga vaker op stap	74	29,9	152	42,3
Nee, net zo vaak als eerst	109	43,5	157	43,7
Geen keuze	66	26,6	50	13,9
Totaal	249	100,0	359	100,0

Tabel 2.1.8: opstapplaats

Hoe stapt u voornamelijk op als u gebruik maakt van de HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ik sta bij een stop- / opstapplaats	74	29,8	216	60,2
Ik houd de bus aan	108	43,5	60	16,7
Geen keuze	66	26,6	83	23,1
Totaal	248	100,0	359	100,0

Mevr. N. de Groot, 39 jaar en zoon Cyrano van 7 jaar

"Mevr. is pas kort lid van de HH en maakt elke week wel een of twee keer per week gebruik van de HH, vooral met slecht weer, en gaat dan naar Middenwaard. Haar zoon van 7 jaar houdt niet zo van fietsen en is ook lid; zij haalt hem uit school met de bus als het regent of glad is. Wat zou het fijn zijn als de bus om 08.00 uur al zou gaan rijden ivm de schooltijd! Haar zoon merkte nog op, dat er alleen oude mensen in de bus zitten en dat er geen muziek is.....Haar moeder uit Suriname komt van de zomer drie maanden over en wil ook dolgraag gebruik gaan maken van de HH, waardoor zij onafhankelijk van haar dochter op stap kan gaan in HHW. Mevr. is een enthousiast lid en vraagt zich waarom niet meer mensen de bus gebruiken"

2.2 Routes en tijden

Deze paragraaf geeft antwoord op algemene vragen.

Tabel 2.2.1: routes

Bent u tevreden over de huidige routes?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	190	75,7	264	73,5
Nee	11	4,4	21	5,8
Geen keuze	50	19,9	74	20,6
Totaal	251	100,0	359	100,0

Tabel 2.2.2: dienstregeling

Rijdt HugoHopper volgens de dienstregeling, dus op tijd?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	192	77,4	272	75,8
Nee	4	1,6	3	0,8
Geen keuze	52	21,0	84	23,4
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.2.3: tijden

Wat vindt u van de tijden waarop de busjes rijden?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Goed	183	73,8	258	71,9
Matig	15	6,0	22	6,1
Slecht	2	0,8	2	0,6
Geen keuze	48	19,4	77	21,4
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.2.4: gebruik voor negen uur

Als de bus voor 9.00 uur zou rijden, zou u dan ook op dat moment gebruik maken van de HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	80	32,3	104	29,0
Nee	120	48,4	181	50,4
Geen keuze	48	19,4	74	20,6
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.2.5: gebruik na zes uur

Als de bus na zes uur 's avond zou rijden, zou u dan ook op dat moment gebruik maken van de HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	80	32,3	132	36,8
Nee	120	48,4	151	42,1
Geen keuze	48	19,4	76	21,2
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.2.6: koopavonden en zondag

Als de bus op koopavonden en zondagen rijdt, zou u dan ook op dat moment gebruik maken van de HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	n.v.t.	n.v.t.	162	45,1
Nee	n.v.t.	n.v.t.	114	31,8
Geen keuze	n.v.t.	n.v.t.	83	23,1
Totaal	n.v.t.	n.v.t.	359	100,0

Tabel 2.2.7: doel

Met welk doel gebruikt u de HugoHopper? (meer antwoorden mogelijk)				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Sociale afspraken (zoals familiebezoek, clubs etc.)	62	18,7	63	16,9
Medische afspraken (zoals bezoek fysiotherapeut)	59	17,8	72	19,3
Boodschappen	123	37,0	84	22,5
Voor een bezoek aan Middenwaard	n.v.t.	n.v.t.	101	27,1
Markt Raadhuisplein	n.v.t.	n.v.t.	50	13,4
Anders, namelijk:	29	8,7	3	0,8
Geen keuze	59	17,8		0,0
Totaal	332	100,0	373	100,0

In bijlage 4 is het doel van de HugoHopper genoemd.

Tabel 2.3.2: alternatieven

Heeft u andere vervoersmogelijkheden als de HugoHopper er niet zou zijn? (meer antwoorden mogelijk)				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja, eigen vervoer	107	38,8	147	39,1
Ja, de Regio-taxi (in 2011 ook OV- taxi genoemd)	68	24,6	88	23,4
Nee, dan blijf ik thuis	21	7,6	53	14,1
Anders namelijk:	52	18,8	40	10,6
Geen keuze	28	10,1	48	12,8
Totaal	276	100,0	376	100,0

In bijlage 5 is het doel van de HugoHopper genoemd.

<p>Mevr. P.M, 45 jaar, visueel beperkt</p> <p><i>"Mevrouw is lid van de HH geworden omdat ze graag meer zelfstandigheid wil. Nu gaat er nog een begeleider met haar mee, maar de bedoeling is dat ze zelfstandig met de HH gaat reizen. Ze reisde voorheen, onder begeleiding, met Connexxion, maar vindt het sociale karakter van de HH-chauffeurs van toegevoegde waarde. Bijv. soms even voor de deur afzetten, aangeven waar ze eruit moet, kleine bus vindt ze overzichtelijker dan een grote bus. Mevrouw heeft een HH-pasje met een "B" erop, wat haar de vrijheid geeft om een willekeurig iemand uit haar omgeving haar begeleider van dat moment te laten zijn"</i></p>

2.3 Informatie

Tabel 2.3.3: informatievormen

Welke vormen van informatie kent u van HugoHopper? (meer antwoorden mogelijk)				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Website	27	8,6	42	11,7
Folder	94	30,0	131	36,5
Advertenties en artikelen in de krant	160	51,1	175	48,7
Geen keuze	32	10,2	11	3,1
Totaal	313	100,0	359	100,0

Tabel 2.3.4: website

Gebruikt u de website van HugoHopper, www.hugohopper.nl?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	n.v.t.	n.v.t.	61	17,0
Nee	n.v.t.	n.v.t.	259	72,1
Geen keuze	n.v.t.	n.v.t.	39	10,9
Totaal	n.v.t.	n.v.t.	359	100,0

Tabel 2.3.5: vragen

Weet u waar u terecht kunt indien u vragen heeft?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	205	82,7	267	74,4
Nee	13	5,2	38	10,6
Geen keuze	30	12,1	54	15,0
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.3.6: tevredenheid informatie

Wat voor een cijfer geeft u de informatie over de HugoHopper in het algemeen (op een schaal van 1 t/m 10)				
	2011		2013	
	#	%	#	%
1	0	0,0	1	0,3
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0
5	1	0,4	1	0,3
6	3	1,2	15	4,2
7	25	10,1	62	17,3
8	107	43,1	119	33,1
9	41	16,5	39	10,9
10	29	11,7	53	14,8
Geen keuze	42	16,9	69	19,2
Totaal	248	100,0	359	100,0
Gemiddeld cijfer	8,3		8,2	

Mevr. D.A., 47 jaar en zoon van 15 jaar

"Mevr. gebruikt de HH met name voor het doen van de boodschappen in Middenwaard. Het zou erg jammer zijn als de bus er niet meer zou zijn, want dan moet ze gaan lopen....En daarnaast vindt ze het ook erg gezellig in de bus. Haar zoon is lid geworden, zodat hij samen met haar in de bus kan. Als de bus ook voor 9 uur zou gaan rijden, dan zou hij er wel erg graag mee naar school gaan."

2.4 Chauffeurs en bussen

In deze paragraaf staan de chauffeurs en bussen centraal.

Tabel 2.4.1: tevredenheid chauffeurs

In hoeverre bent u tevreden over de klantvriendelijkheid van de chauffeurs?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Zeer tevreden	122	49,2	176	49,0
Tevreden	54	21,8	100	27,9
Noch tevreden/noch ontevreden	7	2,8	3	0,8
Ontevreden	0	0,0	0	0,0
Zeer ontevreden	0	0,0	0	0,0
Geen keuze	65	26,2	80	22,3
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.4.2: hulp in- en uitstappen

Heeft u hulp nodig bij het in- en uitstappen?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ja	49	19,8	71	19,8
Nee	161	64,9	214	59,6
Geen keuze	38	15,3	74	20,6
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.4.3: hulp in- en uitstappen

Bent u tevreden over de hulp van de chauffeur daarbij?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Zeer tevreden	60	23,9	113	31,5
Tevreden	53	21,1	74	20,6
Noch tevreden/noch ontevreden	3	1,2	102	28,4
Ontevreden	0	0,0	0	0,0
Zeer ontevreden	0	0,0	0	0,0
Niet van toepassing	70	27,9	0	0,0
Geen keuze	65	25,9	70	19,5
Totaal	251	100,0	359	100,0

Tabel 2.4.4: tevredenheid rijstijl

Bent u tevreden over de rijstijl van de chauffeurs?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Zeer tevreden	72	29,0	108	30,1
Tevreden	114	46,0	150	41,8
Noch tevreden/noch ontevreden	4	1,6	15	4,2
Ontevreden	2	0,8	2	0,6
Zeer ontevreden	0	0,0	1	0,3
Geen keuze	56	22,6	83	23,1
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.4.5: tevredenheid bussen

Bent u tevreden over de kwaliteit van de bussen?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Zeer tevreden	87	35,1	96	26,7
Tevreden	94	37,9	165	46,0
Noch tevreden/noch ontevreden	7	2,8	11	3,1
Ontevreden	2	0,8	5	1,4
Zeer ontevreden	0	0,0	0	0,0
Geen keuze	58	23,4	82	22,8
Totaal	248	100,0	359	100,0

2.5 Tevredenheid

In deze paragraaf staat de algemene tevredenheid centraal.

Tabel 2.5.1: tevredenheid dienstverlening

In hoeverre bent u tevreden over algehele dienstverlening van HugoHopper?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Zeer tevreden	89	35,9	130	36,1
Tevreden	100	40,3	136	37,8
Noch tevreden/noch ontevreden	3	1,2	9	2,5
Ontevreden	0	0,0	2	0,6
Zeer ontevreden	0	0,0	0	0,0
Geen keuze	56	22,6	83	23,1
Totaal	248	100,0	360	100,0

Tabel 2.5.2: meest tevreden

Waar bent u het meest tevreden over?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
De dienstverlening van de medewerkers van het kantoor	86	32,2	13	3,0
De dienstverlening van de chauffeurs			119	27,3
De prijs voor een rit (€ 0,50)	85	31,8	111	25,5
De bussen	9	3,4	6	1,4
De routes en tijden	31	11,6	25	5,7
Anders, namelijk:	9	3,4	80	18,3
Geen keuze	47	17,6	82	18,8
Totaal	267	100,0	436	100,0

Tabel 2.5.3: prijs kwaliteit

De prijs van een rit met de HugoHopper staat in verhouding tot geleverde kwaliteit.				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Helemaal mee eens	107	43,1	134	37,3
Mee eens	82	33,1	112	31,2
Noch mee eens, noch mee oneens	7	2,8	20	5,6
Mee oneens	4	1,6	5	1,4
Helemaal mee oneens	1	0,4	0	0,0
Geen keuze	47	19,0	88	24,5
Totaal	248	100,0	359	100,0

Vervolgens is er gevraagd naar de ervaring van leden. Deze zijn uiteengezet in bijlage 6.

Tabel 2.5.4: net promotor score

Hoe waarschijnlijk is het dat u de HugoHopper zou aanbevelen aan een ander persoon?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
1	n.v.t.	n.v.t.	0	0,0
2	n.v.t.	n.v.t.	0	0,0
3	n.v.t.	n.v.t.	0	0,0
4	n.v.t.	n.v.t.	0	0,0
5	n.v.t.	n.v.t.	2	0,6
6	n.v.t.	n.v.t.	5	1,4
7	n.v.t.	n.v.t.	18	5,0
8	n.v.t.	n.v.t.	76	21,2
9	n.v.t.	n.v.t.	31	8,6
10	n.v.t.	n.v.t.	156	43,5
Geen keuze	n.v.t.	n.v.t.	71	19,8
Totaal	n.v.t.	n.v.t.	359	100,0
Net Promotor Score in gemiddeld cijfer (NPS)	n.v.t.	n.v.t.	9,1	
Net Promotor Score in percentage (NPS)	n.v.t.	n.v.t.	56,2	

Met behulp van de Net Promotor Score (NPS, zie afbeelding op de volgende bladzijde) is gevraagd in hoeverre leden HugoHopper als vervoersvereniging zouden aanbevelen bij vrienden, familie en andere bekenden.

Het percentage leden dat als antwoord een 9 of 10 geeft op vraag wordt 'Promotors' genoemd. Degene die een 7 of 8 geven worden 'Passief tevreden' genoemd en 6 of lager wordt aangeduid als 'Criticasters' of 'Detractors'. De NPS score = % promotors - % criticasters.



Tabel 2.5.5: algemene tevredenheid

Als u Hugohopper zou beoordelen met een cijfer van 1 t/m 10, wat zou dit dan zijn?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0
5	0	0,0	3	0,8
6	1	0,4	4	1,1
7	14	5,6	26	7,2
8	68	27,4	89	24,8
9	33	13,3	54	15,0
10	41	16,5	104	29,0
Geen keuze	91	36,7	79	22,0
Totaal	248	100,0	359	100,0
Gemiddeld cijfer	8,6		8,8	

Heer G.M. v.d. P, 70 jaar, zelfstandig begeleid wonen

"Heer gaat elke week 2 x met het groepsvervoer naar activiteiten in R'daal toe. Vindt het erg prettig om met de HH te reizen, omdat er meer geduld is voor de passagier én omdat hij op tijd van huis wordt gehaald, zodat hij niet lang in de kou of zo buiten hoeft te staan. Daarnaast vindt hij het gezellig om met anderen samen te reizen die ook naar dezelfde activiteit gaan. Hij zou het wel jammer vinden als de HH zou stoppen, want dan moet hij weer gebruik gaan maken van de regiotaxi met alle nadelen van dien."

2.6 Achtergrondinformatie leden

Tabel 2.6.1: geslacht

Wat is uw geslacht?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Vrouw	166	66,4	252	70,2
Man	57	22,8	86	24,0
Geen keuze	27	10,8	21	5,8
Totaal	250	100,0	359	100,0

Tabel 2.6.2: geboortejaar

Wat is uw geboortejaar?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
1910-1919	3	1,2	3	0,8
1920-1929	43	17,3	49	13,6
1930-1939	85	34,3	123	34,3
1940-1949	48	19,4	96	26,7
1950-1959	13	5,2	33	9,2
1960-1969	8	3,2	8	2,2
1970-1979	3	1,2	5	1,4
1980-1989	0	0,0	4	1,1
1990-1999	1	0,4	3	0,8
Geen keuze	44	17,7	35	9,7
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.6.3: gezinssituatie

Hoe is uw gezinssituatie?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Alleenstaand	105	42,3	161	44,8
Alleenstaand met kinderen	4	1,6	10	2,8
Gezin met kinderen	7	2,8	16	4,5
Samenwonend zonder kinderen	93	37,5	135	37,6
Geen keuze	39	15,7	37	10,3
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.6.4: dagelijks leven

Wat doet u in het dagelijks leven?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Ik werk	14	5,6	25	7,0
Ik studeer	1	0,4	3	0,8
Ik ben met pensioen	166	66,9	248	69,1
Ik heb tijdelijk geen werk of studie	5	2,0	12	3,3
Anders, namelijk:	23	9,3	13	3,6
Geen keuze	39	15,7	58	16,2
Totaal	248	100,0	359	100,0

Tabel 2.6.5: opleidingsniveau

Wat is uw hoogst genoten opleiding?				
	2011		2013	
	#	%	#	%
Geen	42	16,9	69	19,2
VBO	30	12,1	82	22,8
MAVO	45	18,1	78	21,7
HAVO	18	7,3	30	8,4
VWO	7	2,8	5	1,4
MBO	26	10,5	37	10,3
HBO	18	7,3	33	9,2
Universiteit	3	1,2	4	1,1
Geen keuze	59	23,8	21	5,8
Totaal	248	100,0	359	100,0

3. Conclusie en aanbevelingen

Op basis van het onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

Uit het onderzoek blijkt dat men erg tevreden is over HugoHopper. Voor de algemene tevredenheid wordt een gemiddeld cijfer gegeven van een 8,8. Dat is een fantastisch rapportcijfer wat nog hoger ligt dan het al zeer goede cijfer dat uit het onderzoek van 2011 kwam. Het cijfer was toen een 8,6. Voor de NPS of de aanbevelingsintentie wordt een score behaald van 56,2%. De NPS is ten opzichte van eerder verrichtte onderzoek uitstekend te noemen. Een goede NPS ligt doorgaans tussen de 5-10%.

Bijna drie kwart (73,9%) is tevreden tot zeer tevreden over de algehele dienstverlening van HugoHopper. De tevredenheid over de informatie wordt beoordeeld met een 8,2.

Ruim een derde gebruikt de HugoHopper in plaats van de Regiotaxi. Door de HugoHopper gaat 42,3% vaker op stap (in 2011 was dit 29,9%). Leden maken vaker gebruik van de HugoHopper. Met name het dagelijkse gebruik toegenomen. Het ligt voor de hand dit het gevolg is voor de toegenomen naamsbekendheid en het goede product dat wordt geleverd.

Geconcludeerd kan worden dat HugoHopper momenteel uitstekend presteert.

Op basis van het onderzoek zijn er drie aanbevelingen geformuleerd.

1) In- en externe terugkoppeling

Het dient aanbeveling om deze rapportage intern met relevante personen te bespreken. Tevens is het aan te bevelen om (een samenvatting van) de resultaten terug te koppelen naar de leden. Uit ervaring wordt dat enorm gewaardeerd en is het zichtbaar voor leden waarvoor het onderzoek dient.

2) Communicatie

De onderzoeksresultaten kunnen worden gebruikt om de externe communicatie, zoals de website, nieuwsbrief of hand outs, inhoudelijk te verfijnen. Positieve resultaten als de gemiddelde score van een 8,8 kunnen concreet worden benoemd. Ook kan er gedacht worden aan het ontwikkelen van een persbericht en deze opsturen naar lokale media, wat kan leiden tot een verhoging van de naamsbekendheid en het aantal leden en/of sponsors. De beloning van de tienrittenkaarten kunnen ook worden gebruikt voor een mediamoment. Er kan worden gedacht een stukje over het onderzoek in combinatie met een lid dat aan het woord is en een leuke foto.

3) Open vragen

Het aantal open vragen is opvallend veel weinig ingevuld. Voor een volgende meting dient het aanbeveling om het aantal open vragen te beperken tot een minimum. Enerzijds wordt de vragenlijst compacter en gebruiksvriendelijker voor de respondent, anderzijds scheelt het relatief veel tijd in het verwerkingsproces.

4) Verlenging van rijtijden

Gemiddeld geeft ruim één derde aan gebruikt te maken van de HugoHopper voor negen uur of na zessen. Dit percentage ligt nog hoger op koopavonden en zondagen. Het dient aanbeveling in kaart te brengen of dit mogelijk is te realiseren.

Bijlagen

Bijlage 1: toelichting geen gebruik HugoHopper

nog niet nodig

de scooter

de scooter

scooter

door chronische ziekte

fiets

alles lopend

rij zelf nog auto

tillen rollator

tillen rollator

ik kan nog goed fietsen

ik kan nog goed fietsen

rollator

nog niet nodig geweest

Nog niet nodig geweest

de fiets

Nog niet nodig geweest

stopt niet bij SVW terrein

familie

de fiets

Bijlage 2: in contact met Hugopper

begeleiding

chauffeur

zag de bus

college on tour

via man

lid van begin

zien rijden

mijn man

mijn man

de krant

de krant

thuishulp

Bijlage 3: alternatieven

fiets

fiets

fiets

fiets, auto

fiets

dochter

dochter

fiets

fiets

Bijlage 4: doel HugoHopper

loopgebied natuur

bibliotheek

bibliotheek

Reigersdaal

station

station

sportschool

werkstede vrijw.

bibliotheek

bibliotheek

Reigersdaal

kern 8

sportschool

Bijlage 5: andere vervoersmiddelen

fiets

fiets

fiets

fiets

fiets

familie

OV

buren

fiets, brommer

scooter

fiets

trein bus

openbaar vervoer

fiets

fiets

fiets

mijn dochter

de buren

hulp van kinderen

fiets, OV

fiets of lopen

bus

lopen

OV

Bijlage 6: ervaring HugoHopper

prima

handig

goed

makkelijk

prima oplossing

geen oordeel

prima initiatief

zeer noodzakelijk

geweldig

Prima initiatief

goed

geweldig

goed alternatief

zeer goed

makkelijk vervoersmiddel

bijzonder plezierig

makkelijke verbinding

fantastisch idee

blij met deze dienst

hulp in nood

veel service voor weinig

hulp in nood

veel service voor weinig

prettige mensen

uitkomst voor ouderen

prima

geen ervaring

prima

geen ervaring
blij dat het bestaat
geweldig
prettig
zeer goed
noodzakelijke aanvulling
prima
geweldig
prettig
zeer goed
noodzakelijke aanvulling
geweldig
geweldig
heel prettig
prettig
leuk, gezellige praatjes
service en gemak
soms wat hobbelig
prettig en goedkoop
prettig gebruik maken
zeer prettig
heel belangrijk
vriendelijke chauffeurs
De ultieme oplossing
prima in orde
prettig en makkelijk
Tevreden
goede voorziening
heel prettig

prettige voorziening
goed alternatief
gezellig vervoersmiddel
zeer prettig
prima
gezellige kwebbelbus
heel goed
vriendelijk en behulpzaam
ontzettend blij mee
een gezellige rit
praktisch
prettige chauffeurs
prima vervoermiddel
excellent
goed
Altijd gezellig
vriendelijk en behulpzaam
goede rij service
prettig en betrouwbaar
onmisbaar
zeer prettig
makkelijk en gezellig
geweldig
heel makkelijk
heel goed
prettig en gezellig
prachtig hulpmiddel
altijd op tijd
prettig

vriendelijk en op tijd
goed
heel fijn
prima
een uitkomst
Zeer goed en goedkoop
heel prettig
fijn
prima voorziening
onmisbaar
goed initiatief
goed
heel prettig
voor minder mobiele prettig
heel fijn voor ouderen
geweldig
zeer tevreden mee
heel fijn
heel prettig
zeer prettig
zeer goed initiatief
ideaal
ideaal
prima aanvulling
geweldig
gastvrij
prima service
heel prettig
een uitkomst

uitstekend
goedkoop en vriendelijk
gemak binnen HHW
goed
heel goed
uitstekend
fantastisch initiatief
prettig
zeer goed
tevreden
handig
een uitkomst
goed
mooi alternatief
goed en fijn
goed
goed
super makkelijk
een uitkomst
als geroepen
zeer praktisch
altijd op tijd
een uitkomst
prettige dienstverlening
goed
goed handig makkelijk
fantastische oplossing
prima dienstverlening
fijn

klantvriendelijk
een uitkomst
zeer positief
plezierig
zeer tevreden mee
compact en makkelijk
zeer gemakkelijk
prima
prima aanvulling
fantastische oplossing
tevreden