

Resultaten tevredenheidsonderzoek BAS 2022

Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS) is *het* informatieloket voor de omgeving en *het* meldpunt voor hindermeldingen. Het afgelopen jaar heeft BAS veel stappen genomen om haar dienstverlening en communicatiemiddelen te optimaliseren.

Gedurende eind 2022 heeft BAS een tevredenheidsenquête afgenomen bij haar websitebezoekers. Ruim 350 omwonenden hebben de enquête ingevuld.

De aanleiding van de enquête is om met name de gebruikersvriendelijkheid van de nieuwe website van BAS te onderzoeken. Daarnaast hebben we in dit onderzoek onderwerpen aangesneden als de wijze van melden, informatievoorziening, actualiteit, rapportages en de behoeften hieraan. Helaas is gebleken dat er in de antwoorden vaak inhoudelijk op bepaalde onderwerpen wordt ingegaan in plaats van op de gebruikersvriendelijkheid hiervan.

De website wordt goed bezocht en informatie wordt relatief makkelijk gevonden. De respondenten vinden dat de actuele informatie goed wordt bijgehouden op de website.

Bij sommige vragen kon men ook een toelichting invullen. Ook deze zijn in dit rapport meegenomen. We hebben de meest voorkomende toelichtingen uitgelicht en BAS gaat kijken of er op korte termijn een verbetering kan worden aangebracht.

- “Ik mis een app, het melden van geluidsoverlast moet makkelijker en zonder een account.”
- “De afkortingen op de website bij baangebruik begrijp ik niet.”
- “Heeft het maken van meldingen wel zin?”
- “Mogelijkheid om actueel baangebruik te kunnen bekijken.”
- “De onduidelijkheid in de automatisch opgestelde email.”

Conclusies:

BAS heeft zich ingespannen om haar website te vernieuwen en via een online enquête onderzocht hoe gebruikers de vernieuwde presentatie en content ervaren. Uit dit onderzoek blijkt dat meer dan de helft van de respondenten neutraal is over diverse aspecten van de website, zoals gebruiksvriendelijkheid, het kunnen vinden van informatie en de wijze waarop de website is gestructureerd. Uit de reacties blijkt dat gebruikers van de website van mening zijn dat navigeren makkelijker is geworden en dat de teksten duidelijker zijn geschreven.

Informatievoorziening

De meeste websitebezoekers zijn op zoek naar meer informatie over geluidshinder en het baangebruik. Ook informatie over het actuele baangebruik vindt men belangrijk.

Men geeft aan minder geïnteresseerd te zijn om nieuwsberichten te ontvangen via de e-mail. Uit de toelichtingen blijkt dat bepaalde informatie in de nieuwsberichten tot nu toe onderbelicht is, zoals wat de milieueffecten zijn van het vliegverkeer. Ook is er behoefte aan informatie over welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van ingediende meldingen.

Meldingen

Ruim 40% van de bezoekers is niet tevreden over de manier waarop meldingen of vragen verstuurd moeten worden. Eerst moet er naar de website genavigeerd en ingelogd worden, waarna de melding pas kan worden gemaakt. 54% van de websitebezoekers is overwegend ontevreden over de automatische antwoorden op de meldingen.

Rapportages

50% van de respondenten is “uitermate tot redelijk tevreden” over de rapportages die door BAS worden gepubliceerd. Het grootste deel van de respondenten is “redelijk tevreden”. Respondenten die ontevreden zijn, uiten met name kritiek op het gebrek aan oplossingen voor de vlieghinder. Zij vragen zich af wat het nut is om meldingen bij BAS in te dienen als er vervolgens geen oplossingen voor de vliegtuigoverlast worden geboden.

Daarnaast vindt 64% van de respondenten de informatie uitermate tot redelijk gemakkelijk in de rapportages terug te vinden. Eveneens is 64% van de respondenten van mening dat de informatie duidelijk is in de rapportages. Bovendien is 51% van de respondenten uitermate tot redelijk tevreden over de clustergerichte manier van rapporteren.

De respondenten die ontevreden zijn over het clustergericht rapporteren, vinden de clusteraanduiding in de clustergerichte rapportages verwarrend: de suggestie die gewekt wordt, is dat omwonenden binnen een bepaald cluster van één start- en landingsbaan overlast hebben.

Op de open vragen uiten websitebezoekers hun zorgen over de verwerking van de klachten. Websitebezoekers vragen zich af of er überhaupt wat met hun klachten gebeurt en zijn bang dat BAS niet onafhankelijk opereert.

Acties van Bewoners Aanspreekpunt Schiphol

BAS heeft nuttige en waardevolle informatie ontvangen uit de enquête. BAS gaat op basis van gesignaleerde trends en ontwikkelingen in meldingen aanbevelingen doen en deze in haar jaarrapportage publiceren. Hierbij streeft BAS ernaar om een brug te slaan tussen meldingen enerzijds en aanbevelingen voor onderzoek naar hinderbeperkende mogelijkheden anderzijds. In voorgaande jaren werd alleen de data verwerkt en gepubliceerd. BAS vindt het heel belangrijk dat omwonenden meldingen blijven maken betreft geluidshinder. Hinder betreft milieueffecten van vliegverkeer kan BAS niet inzichtelijk maken. Uiteindelijk heeft BAS geen directe invloed op het vliegverkeer. Het is dan ook aan overige partijen om deze aanbevelingen aan te grijpen en hier actie op te ondernemen.

BAS hanteert momenteel een functie waardoor er gekozen kan worden of een melder feedback wil op de ingediende klacht. Mocht de melder geen feedback willen ontvangen, dan kan hiervoor in de toekomst gekozen worden.

De manier waarop nu melding gemaakt kan worden is via de website. Het is mede door deze enquête duidelijk geworden dat er een behoefte vanuit melder bestaat om de meldingen ook op andere manieren te kunnen indienen. BAS gaat verschillende opties onderzoeken om dit mogelijk te

kunnen maken. Daarnaast attendeert BAS de melders erop dat er momenteel op de knop 'onthoud mijn gegevens' gedrukt kan worden bij het inlogproces. Door dit aan te vinken blijft de melder ingelogd, hetgeen handig kan zijn om in de toekomst sneller meldingen te kunnen maken.

Nuttige links:

[Minder hinder Schiphol](#)

[Actueel baangebruik Schiphol | LVNL](#)

[BAS Meldingen InZicht \(bezoekbas.nl\)](#)

Tot Slot

BAS bedankt u voor het invullen van de enquête en uw feedback.

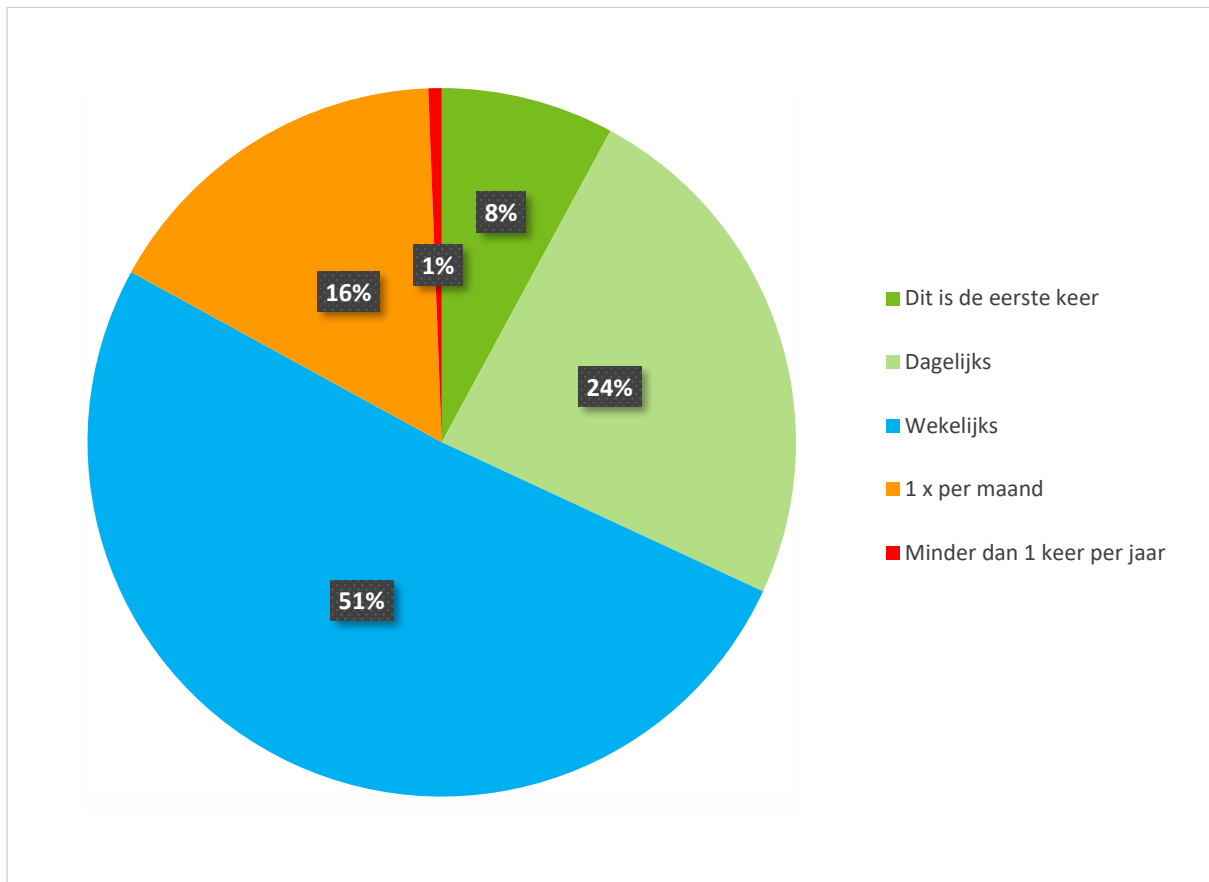
Hieronder vindt u de vragen en resultaten terug.

Let op: een respondent mag een vraag ook met 'geen mening' beantwoorden. Vandaar dat het aantal respondenten per vraag niet altijd overeenkomen.

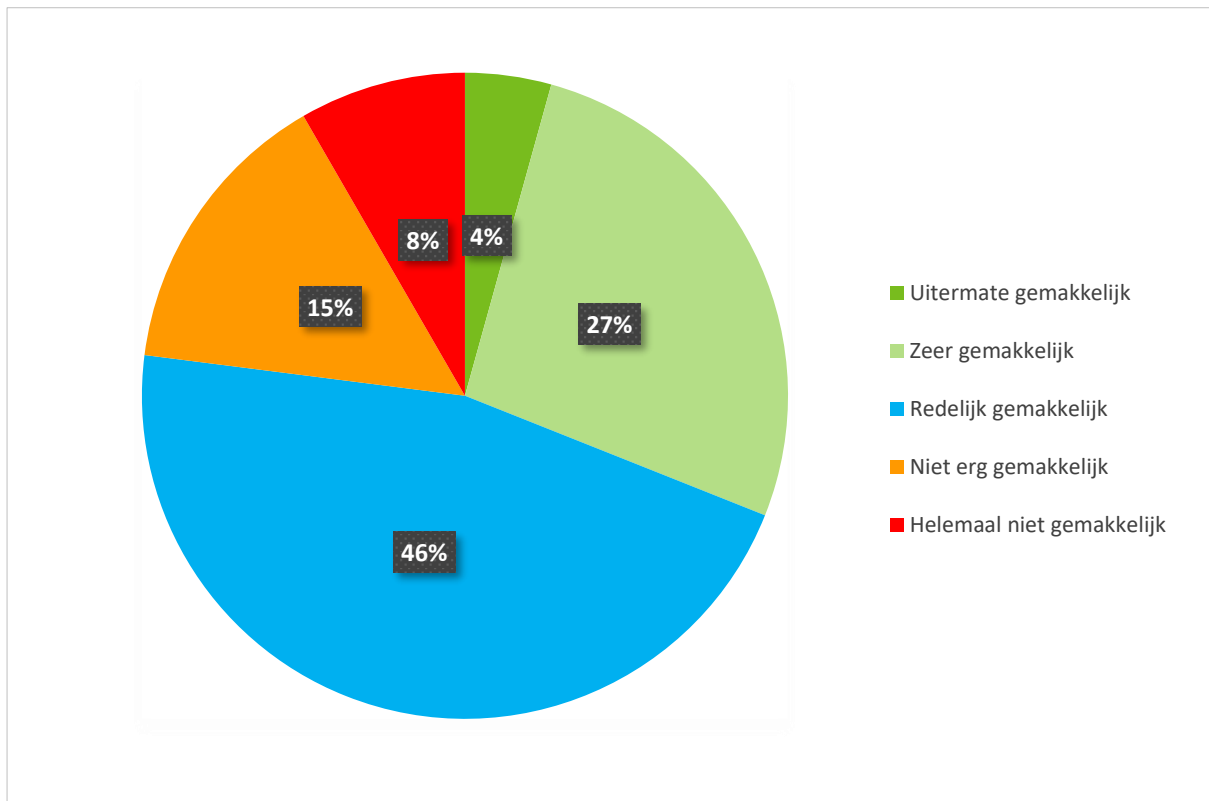
Contents

| | |
|---|----|
| Hoe vaak bezoekt u de website bezoekbas.nl? | 5 |
| Hoe gemakkelijk is navigeren op bezoekbas.nl?..... | 5 |
| Hoe gemakkelijk is het om de informatie te vinden die u zoekt op onze website? | 6 |
| Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is op bezoekbas.nl? | 6 |
| Naar welke informatie bent u voornamelijk op zoek? | 7 |
| Hoe visueel aantrekkelijk vindt u bezoekbas.nl? | 7 |
| Hoe actueel vindt u de informatie op bezoekbas.nl? | 8 |
| Kostte het u meer of minder tijd dan u had verwacht om te vinden wat u zocht op bezoekbas.nl? | 8 |
| Hoe tevreden bent u over de vooruit- en terugblik?..... | 9 |
| Hoe tevreden bent u over de kaart 'Meldingen Inzicht'? | 9 |
| Hoe waarschijnlijk is het dat u bezoekbas.nl aanbeveelt aan anderen? | 10 |
| Welk cijfer geeft u de website? | 10 |
| Heeft u interesse in het ontvangen van nieuwsupdates van BAS via de email? | 11 |
| Heeft u wel eens een vraag gesteld of melding gedaan bij BAS? | 11 |
| Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag kunt stellen of melding kunt doen bij BAS? | 12 |
| Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag/melding is beantwoord? | 12 |
| Heeft u wel eens een automatisch opgestelde email ontvangen van BAS? | 13 |
| Hoe tevreden bent u over de informatie uit een automatisch opgestelde email? | 13 |
| Bent u bekend met de kwartaal- en jaarrapportages van BAS over het vliegverkeer en de gemaakte meldingen? | 14 |
| Hoe tevreden bent u over deze rapportages?..... | 14 |
| Hoe gemakkelijk kunt u de informatie vinden die u zoekt in deze rapportages? | 15 |
| Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is in deze rapportages? | 15 |
| Hoe tevreden bent u over de clustergerichte manier van rapporteren? | 16 |
| Conclusies: | 1 |
| Acties van Bewoners Aanspreekpunt Schiphol..... | 2 |

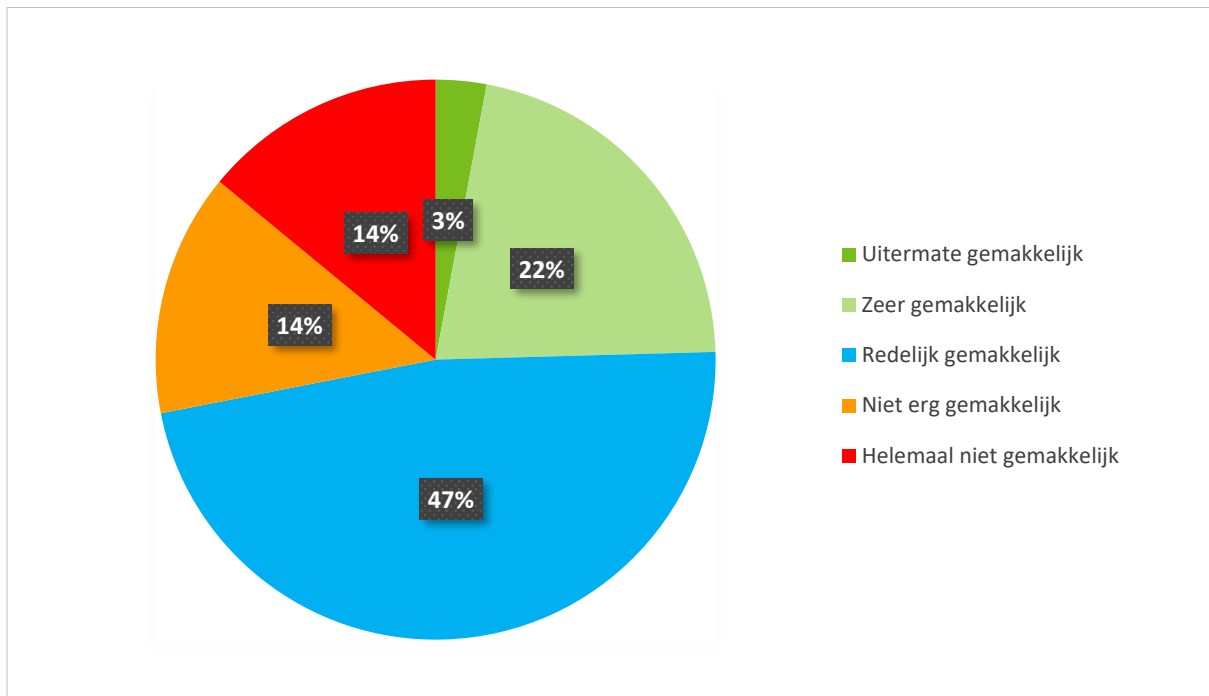
Hoe vaak bezoekt u de website bezoekbas.nl?



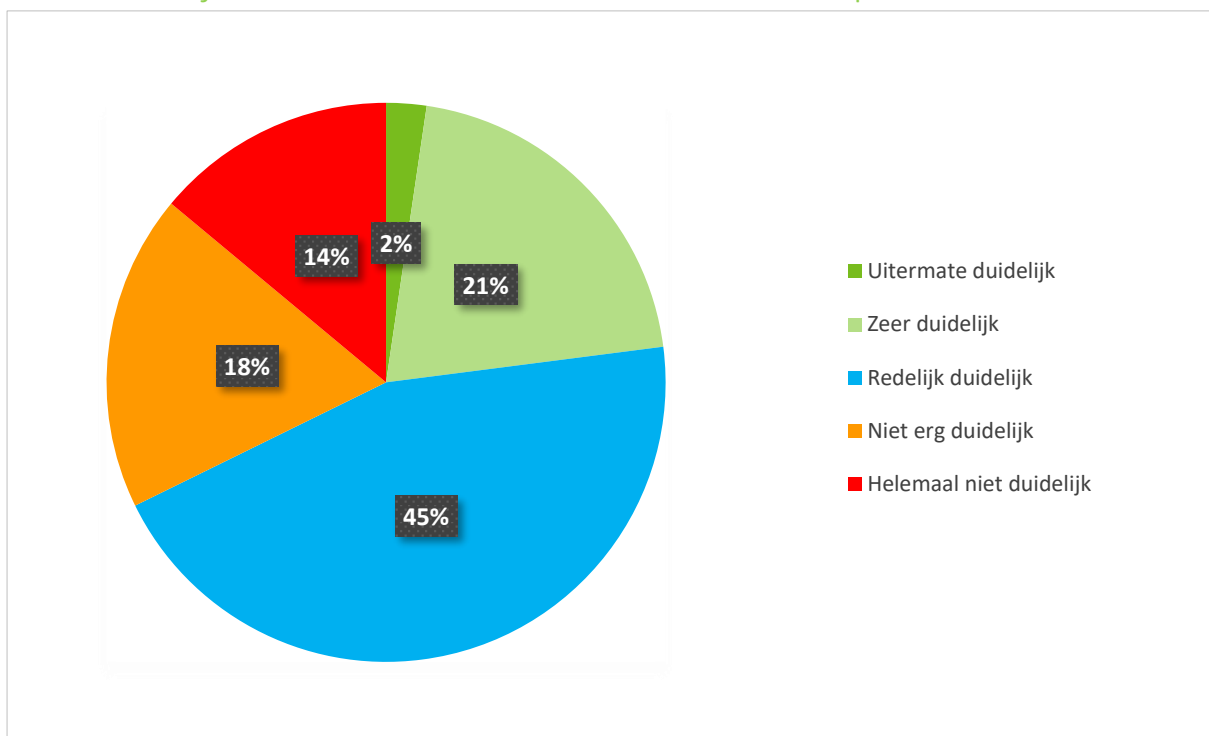
Hoe gemakkelijk is navigeren op bezoekbas.nl?



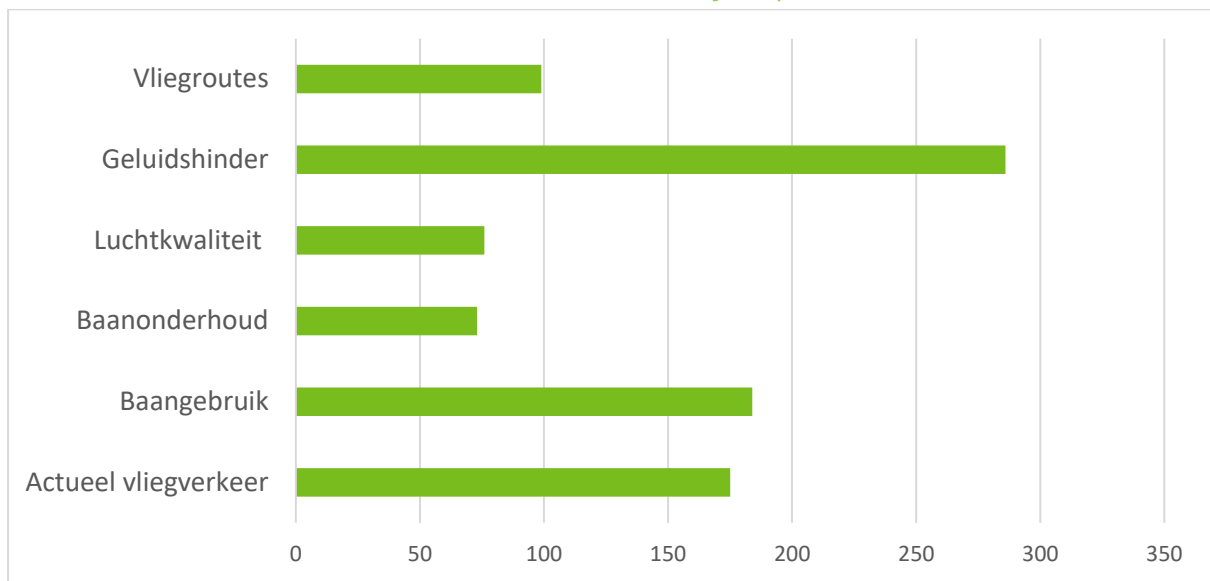
Hoe gemakkelijk is het om de informatie te vinden die u zoekt op onze website?



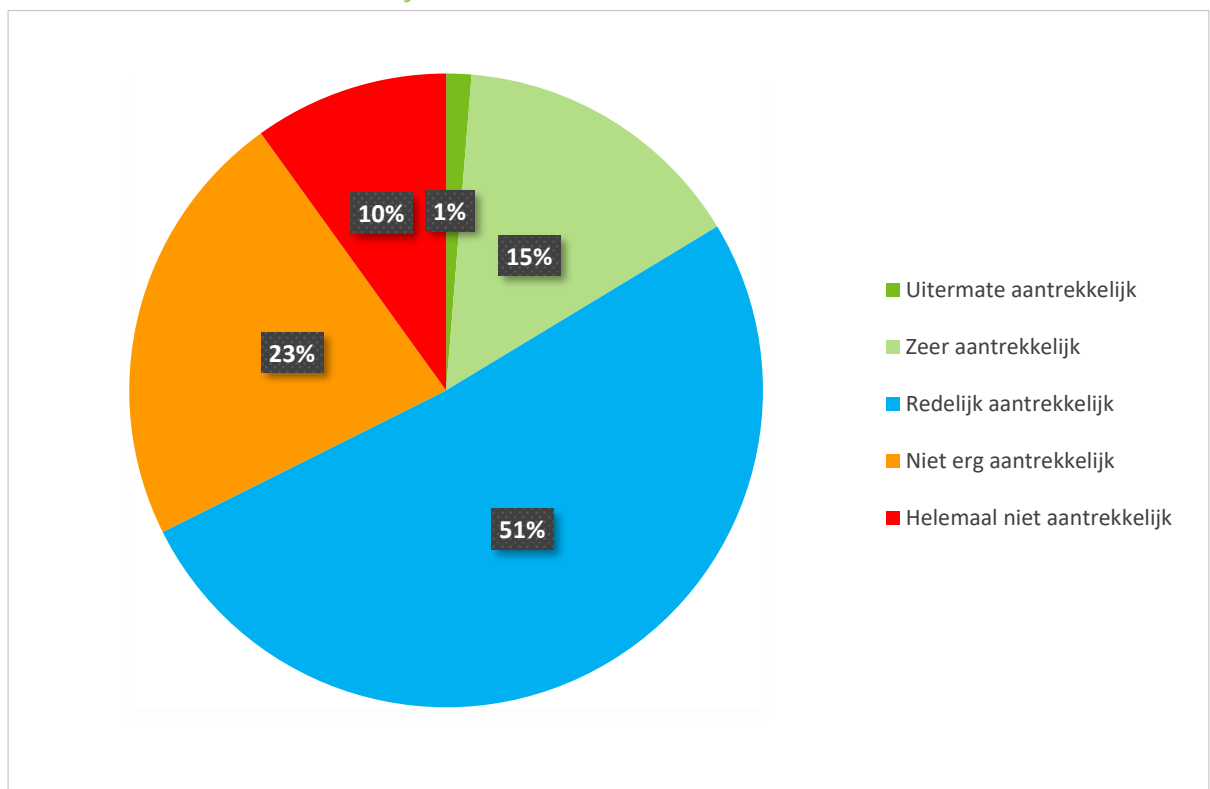
Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is op bezoekbas.nl?



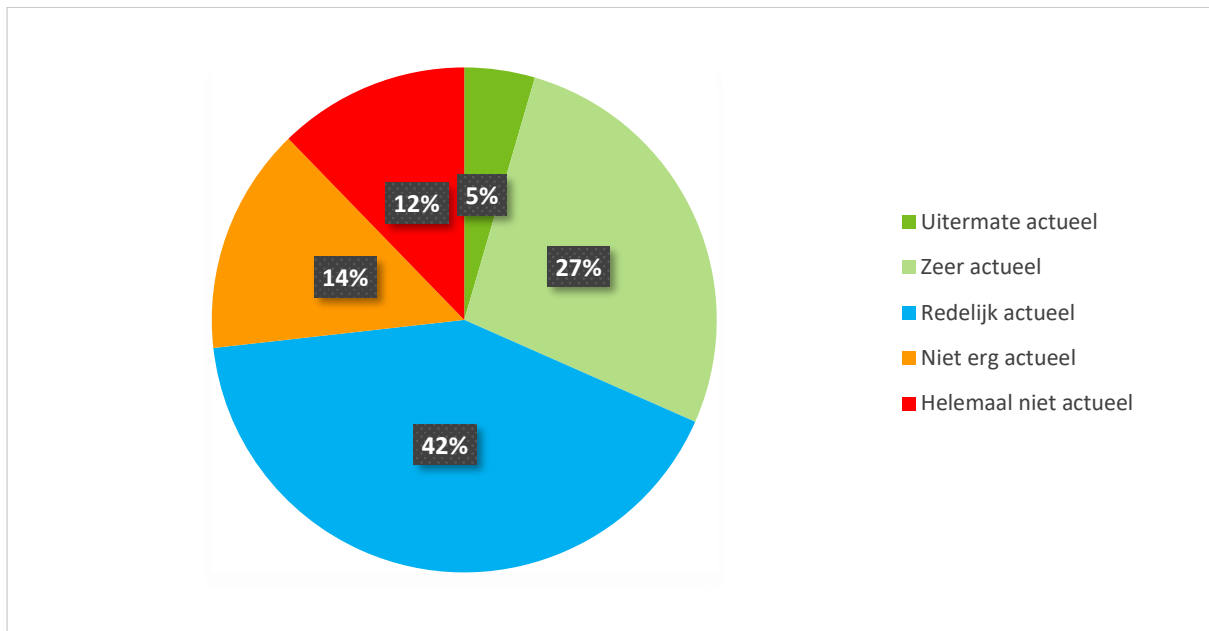
Naar welke informatie bent u voornamelijk op zoek?



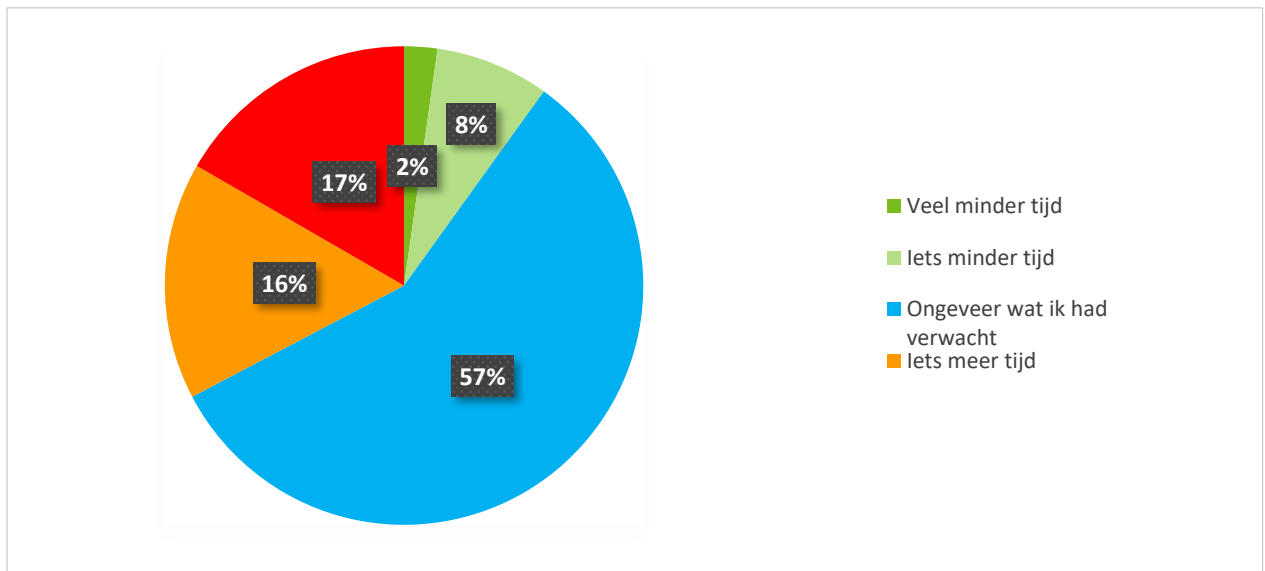
Hoe visueel aantrekkelijk vindt u bezoekbas.nl?



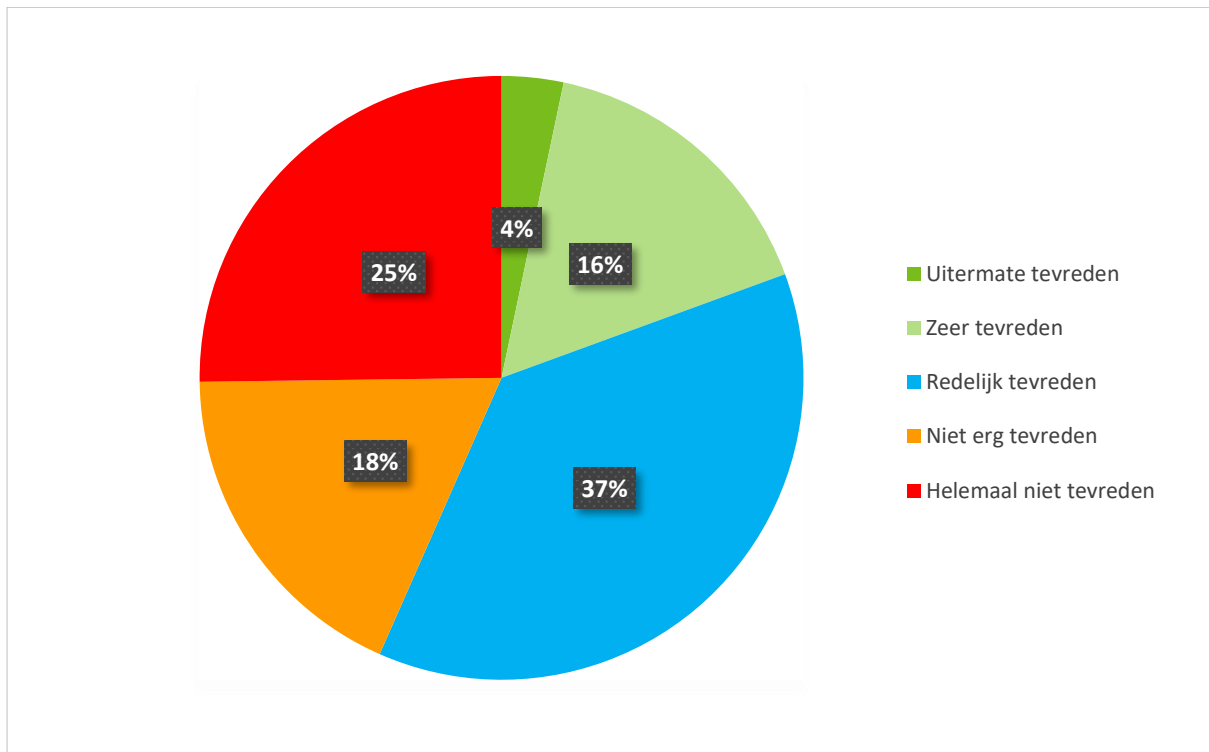
Hoe actueel vindt u de informatie op bezoekbas.nl?



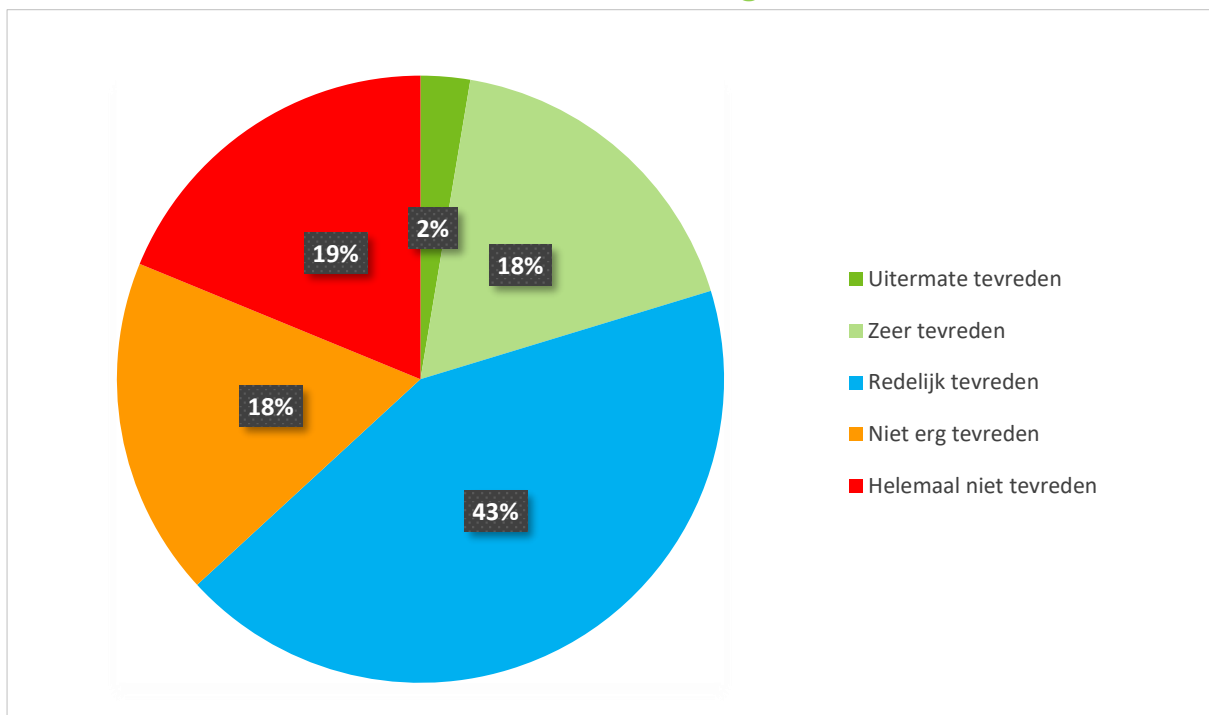
Kostte het u meer of minder tijd dan u had verwacht om te vinden wat u zocht op bezoekbas.nl?



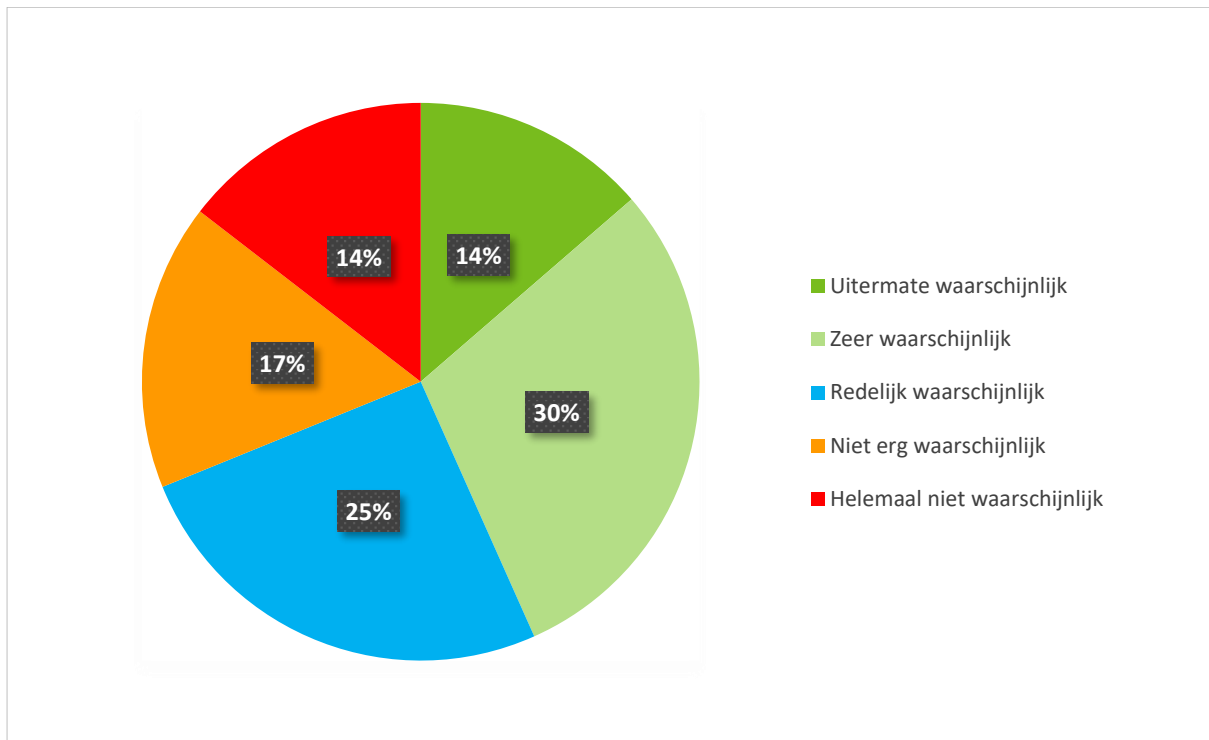
Hoe tevreden bent u over de vooruit- en terugblik?



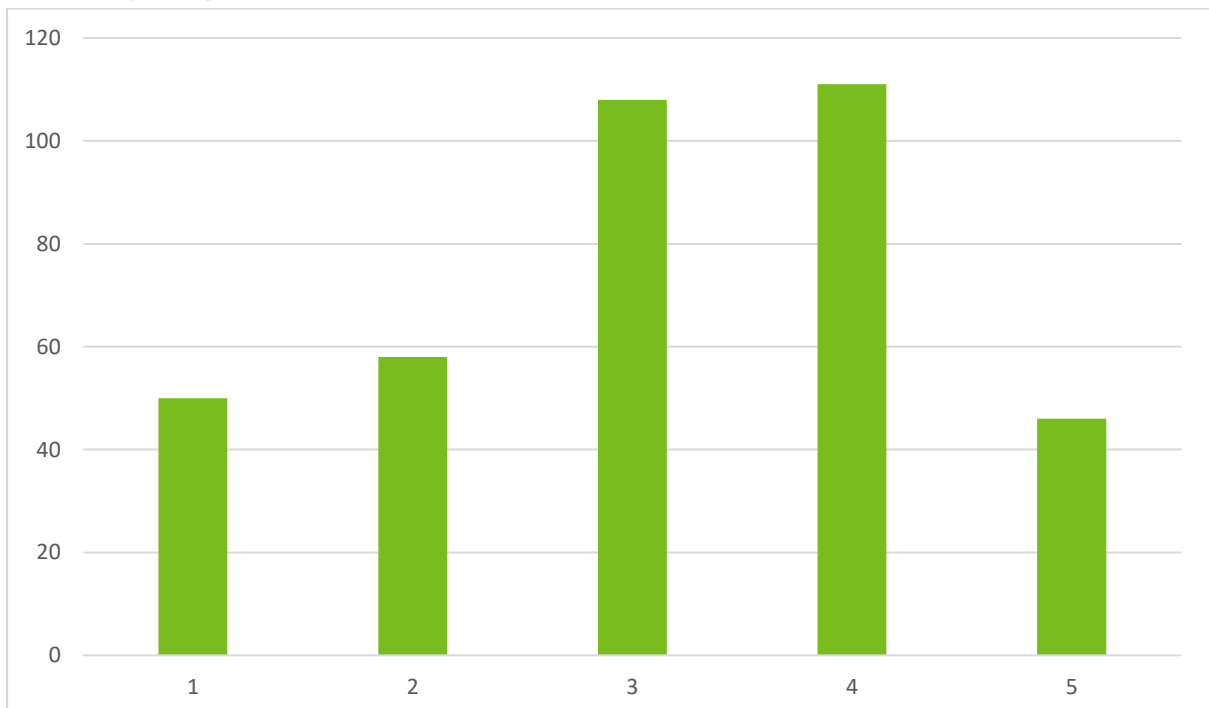
Hoe tevreden bent u over de kaart 'Meldingen Inzicht'?



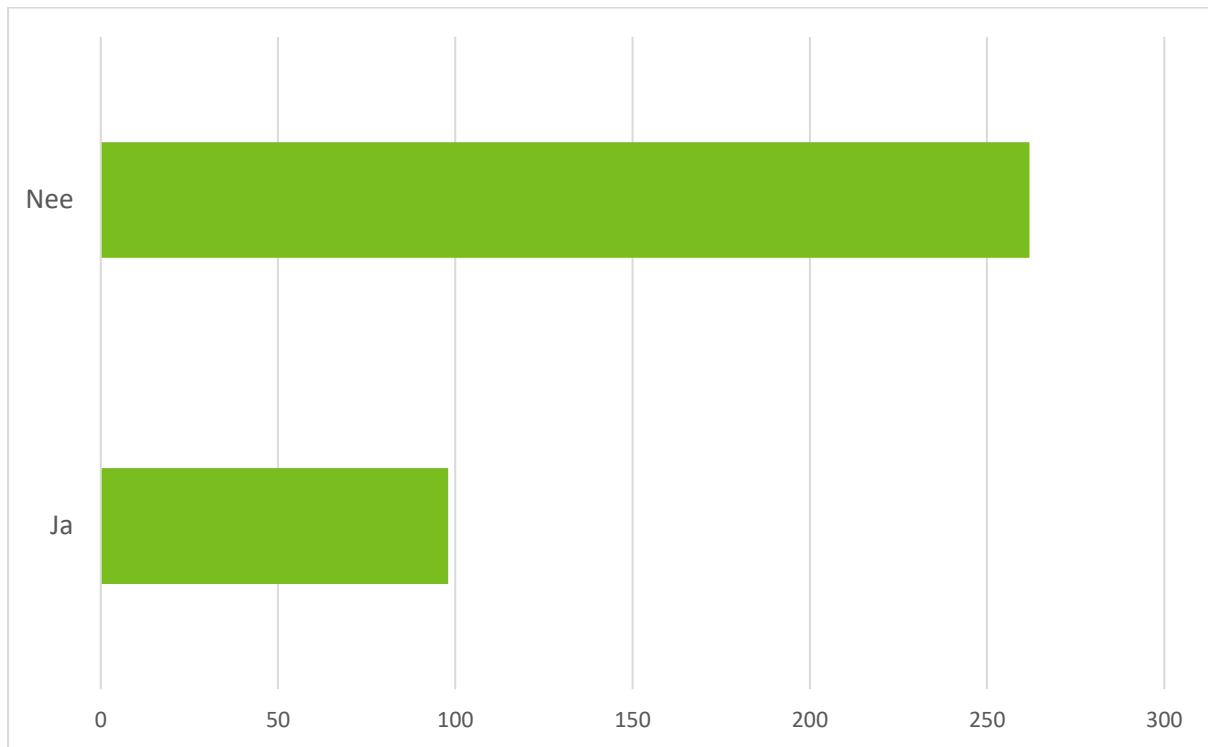
Hoe waarschijnlijk is het dat u bezoekbas.nl aanbeveelt aan anderen?



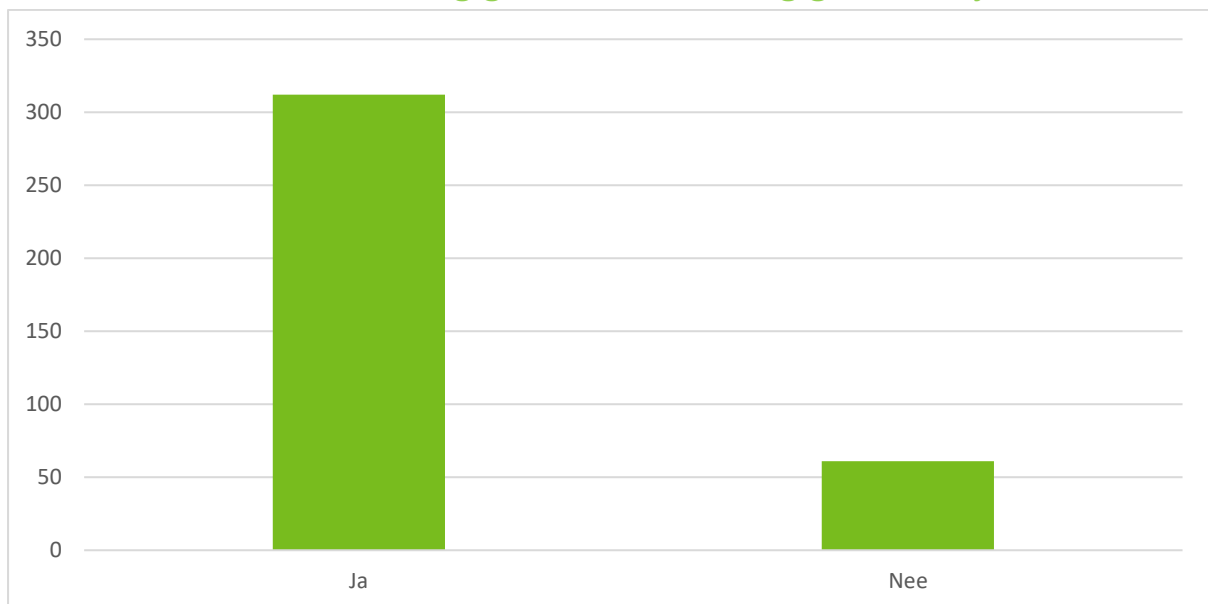
Welk cijfer geeft u de website?



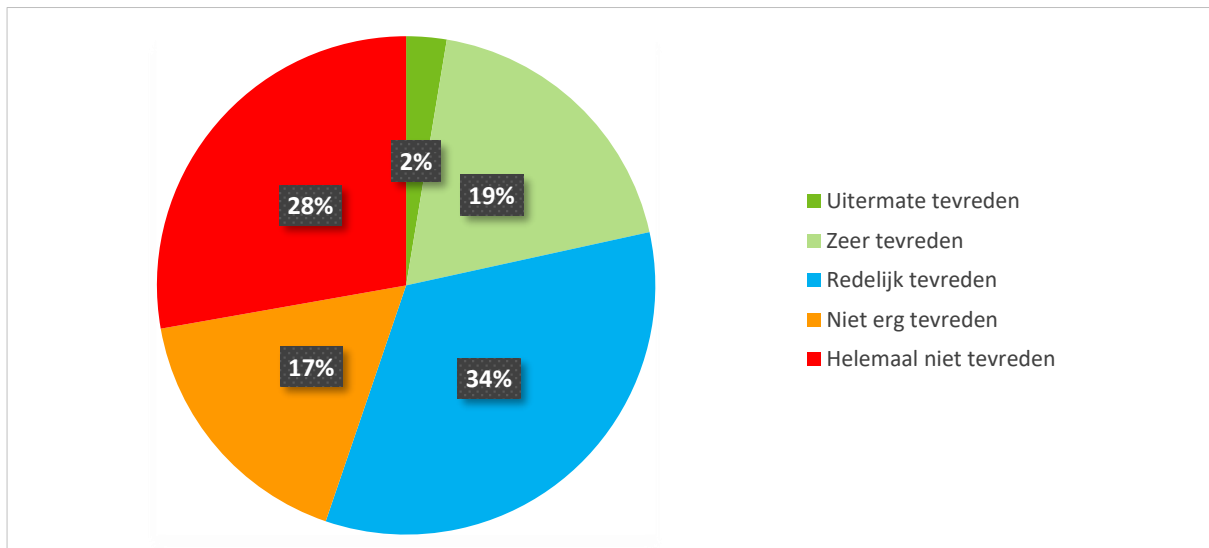
Heeft u interesse in het ontvangen van nieuwsupdates van BAS via de email?



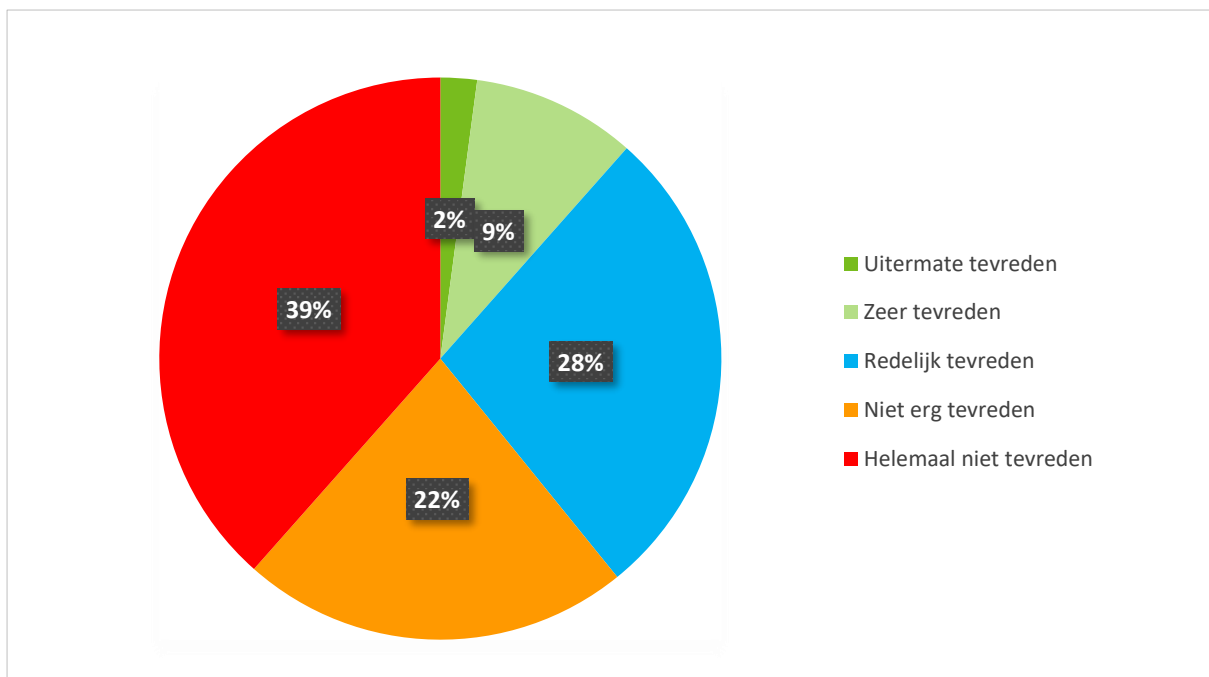
Heeft u wel eens een vraag gesteld of melding gedaan bij BAS?



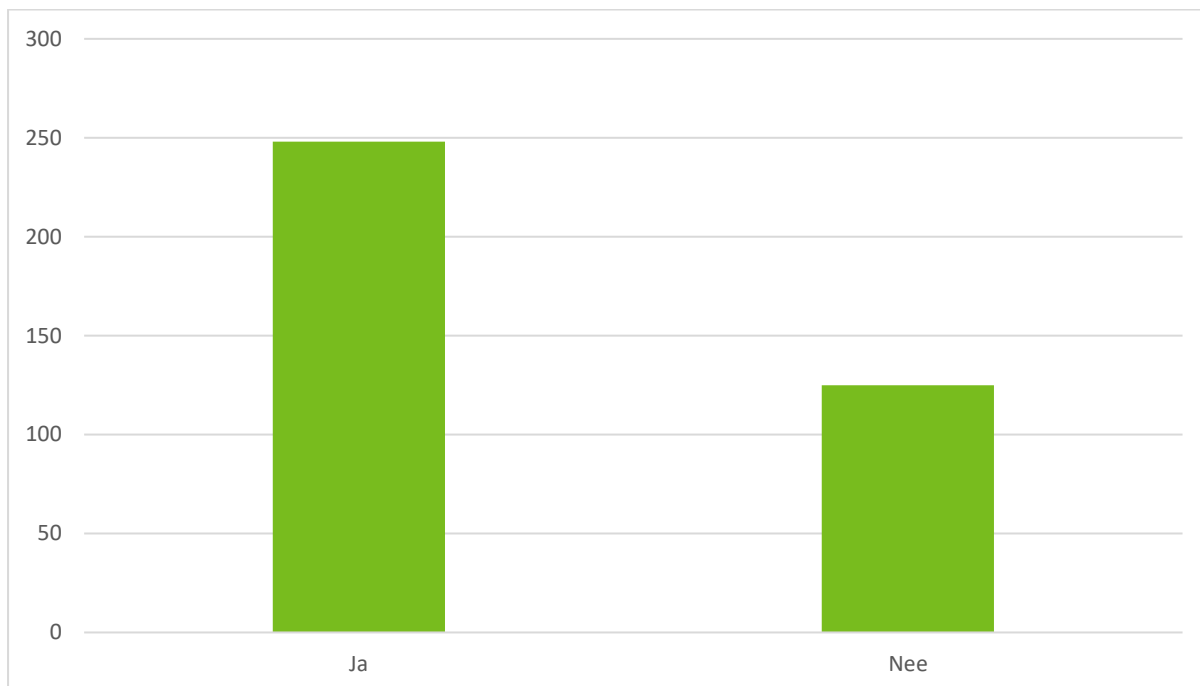
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag kunt stellen of melding kunt doen bij BAS?



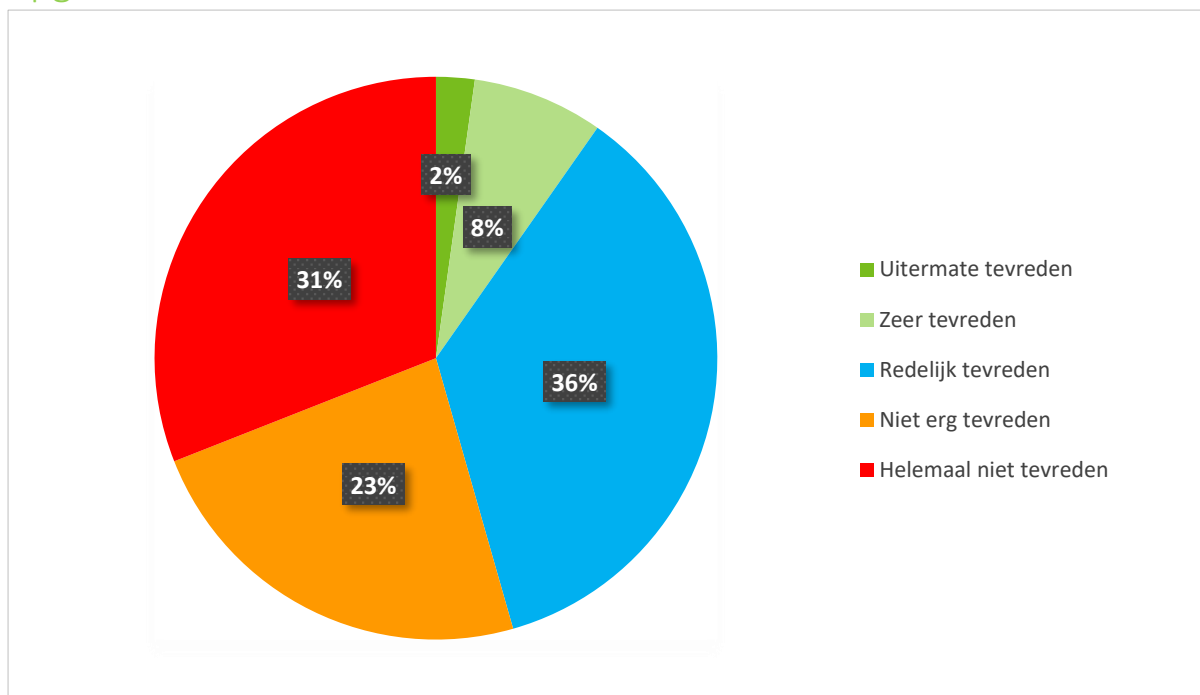
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag/melding is beantwoord?



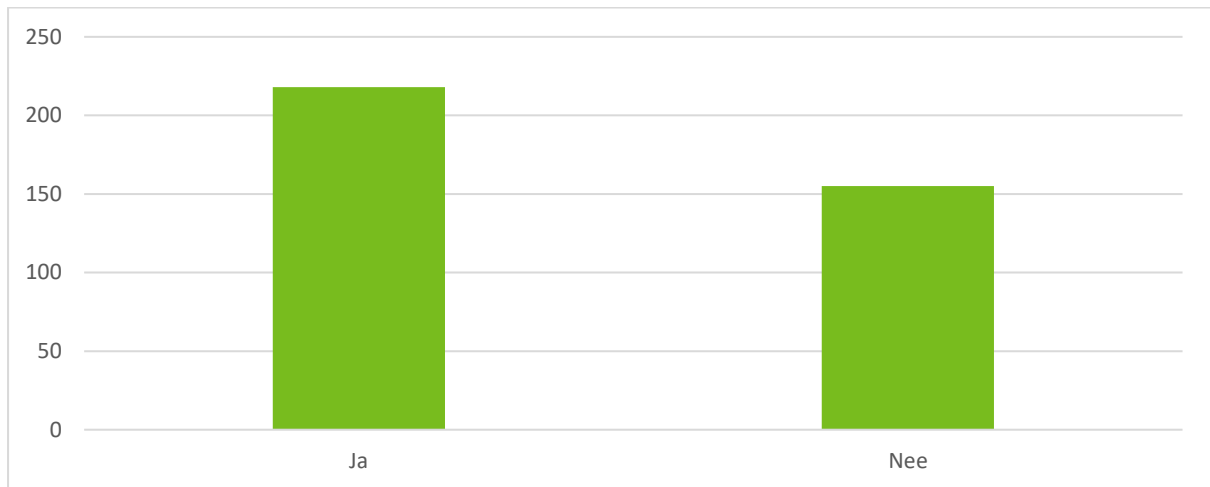
Heeft u wel eens een automatisch opgestelde email ontvangen van BAS?



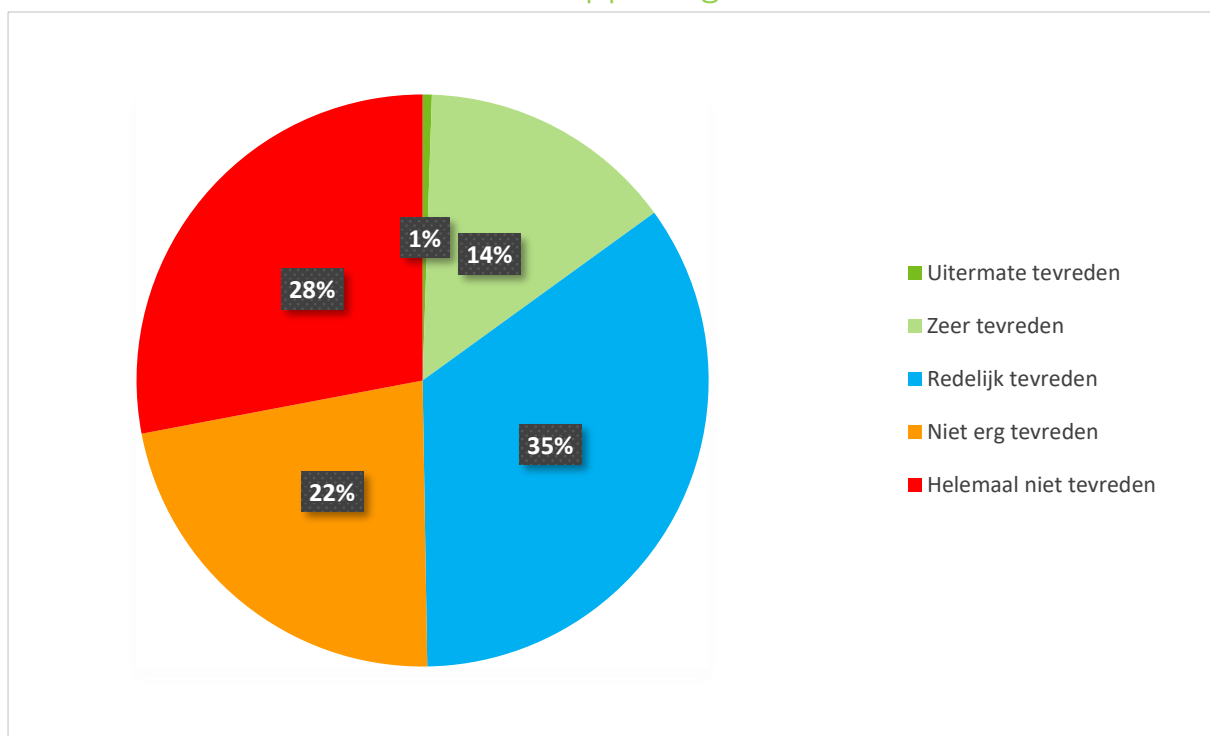
Hoe tevreden bent u over de informatie uit een automatisch opgestelde email?



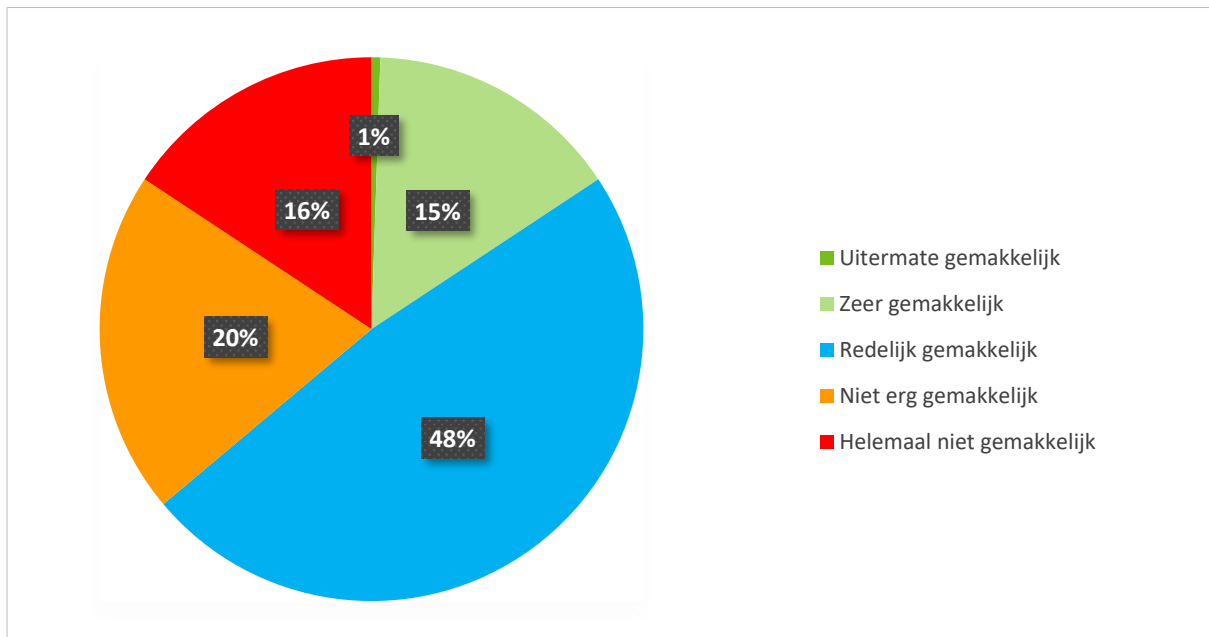
Bent u bekend met de kwartaal- en jaarrapportages van BAS over het vliegverkeer en de gemaakte meldingen?



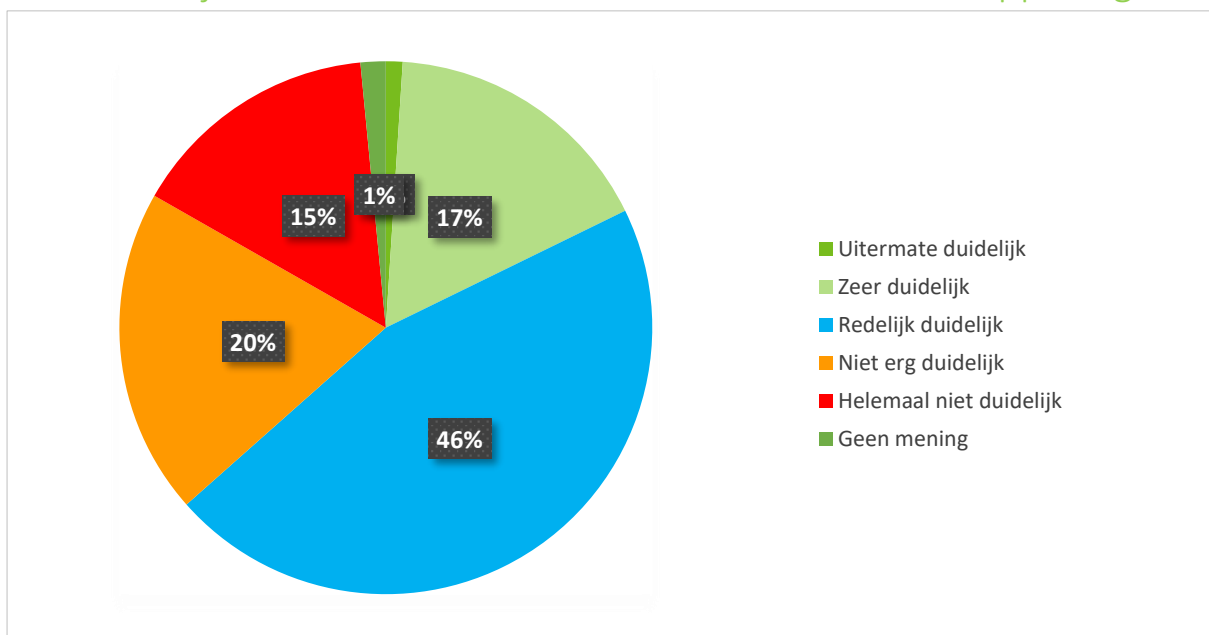
Hoe tevreden bent u over deze rapportages?



Hoe gemakkelijk kunt u de informatie vinden die u zoekt in deze rapportages?



Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is in deze rapportages?



Hoe tevreden bent u over de clustergerichte manier van rapporteren?

