

## Resultaten tevredenheidsonderzoek BAS 2023

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 2023 heeft BAS een tevredenheidsenquête afgenomen bij haar websitebezoekers. Bijna 400 omwonenden hebben de enquête ingevuld.

De aanleiding van de enquête is om met name de gebruikersvriendelijkheid van de 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.

- Actuele informatie op de website over de luchtkwaliteit
- Overzicht van landende / startende vluchten per baan
- Duidelijkere beschrijving van het actuele baangebruik
- Vermelden van het tijdstip bij periodemeldingen

## Conclusies:

De resultaten van de enquête van 2023 zijn vergelijkbaar met die van 2022, op enkele punten zijn lichte verbeteringen te zien t.o.v. vorig jaar.

### **Informatievoorziening**

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

De tevredenheid over de website is nagenoeg gelijk gebleven: in 2023 gaf 73% van de respondenten aan redelijk, heel erg of uitermate tevreden te zijn over de website, in 2022 was dit 71%. In 2022 kreeg BAS van 33% van alle respondenten de feedback dat het opzoeken van informatie meer tijd kostte dan verwacht, in 2023 is dit aantal licht gedaald naar 31%. Ook wat betreft de actualiteit van de informatie en duidelijkheid van de informatie blijven de percentages nagenoeg gelijk. Een opvallende daling is te zien in de vraag of het waarschijnlijk is dat men bezoekbas.nl aanbeveelt aan anderen. In 2022 was dit 69%, in 2023 daalde dit percentage naar 65%

### **Meldingen**

Opvallend aan de resultaten van 2023, is dat het aantal bezoekers dat wel eens een melding heeft gedaan bij BAS licht is gedaald van 83,6% naar 81,7%. Van de respondenten die wel eens een melding hebben gedaan, is 59% tevreden over de manier waarop melding kan worden gedaan. Over

de antwoorden op de meldingen is men minder tevreden, 41% geeft aan redelijk tot uitermate tevreden te zijn over de ontvangen antwoorden op de meldingen. Wel is dit een lichte verbetering t.o.v. 2022, toen 39% van de respondenten aangaf tevreden te zijn met de antwoorden op meldingen.

### **Rapportages**

Van alle respondenten gaf iets meer dan de helft, 56,4%, aan bekend te zijn met de kwartaal- en jaarrapportages van BAS. Van deze respondenten gaf opnieuw iets meer dan de helft (53%) aan redelijk tot uitermate tevreden te zijn met deze rapportages. Respondenten zijn met name tevreden over het gemak waarmee informatie kan worden gevonden in de rapportages (65%).

## 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.

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 melders 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

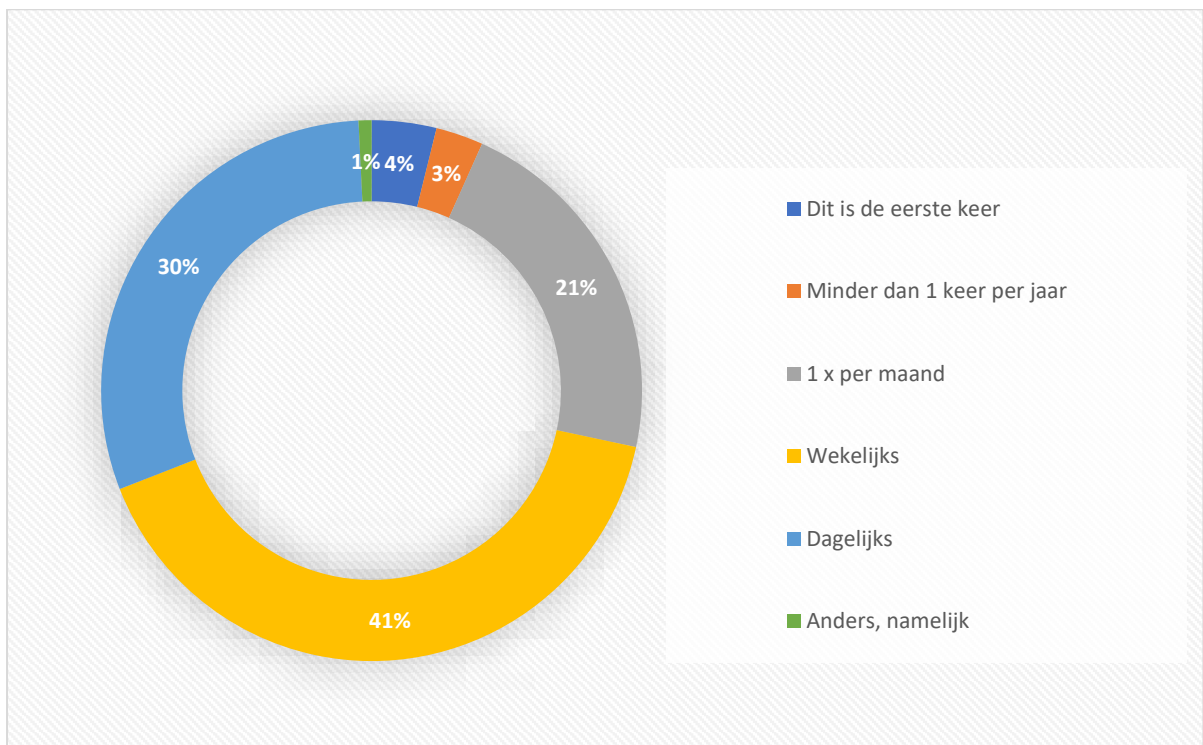
BAS bedankt u voor het invullen van de enquête en uw feedback.

Hieronder vindt u de vragen en resultaten terug.

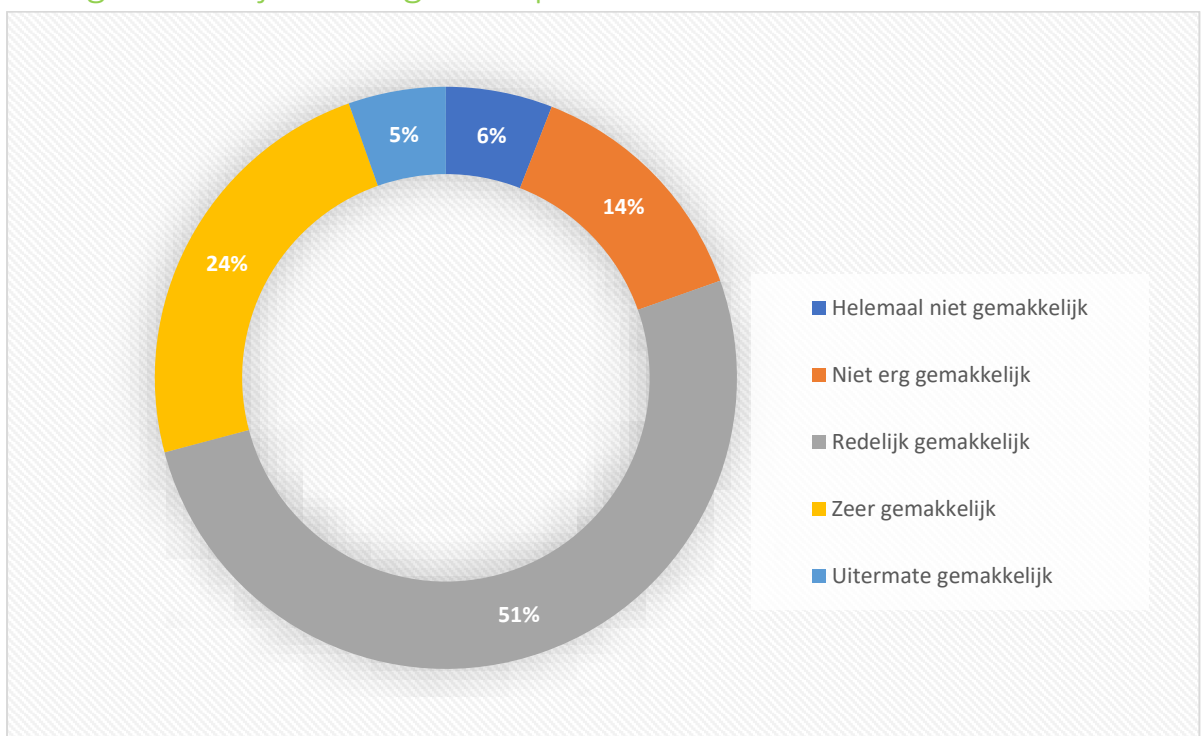
## Contents

Hoe vaak bezoekt u de website bezoekbas.nl? .....	4
Hoe gemakkelijk is navigeren op bezoekbas.nl?.....	4
Hoe gemakkelijk is het om de informatie te vinden die u zoekt op onze website? .....	5
Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is op bezoekbas.nl? .....	5
Naar welke informatie bent u voornamelijk op zoek? .....	6
Hoe visueel aantrekkelijk vindt u bezoekbas.nl? .....	6
Hoe actueel vindt u de informatie op bezoekbas.nl? .....	7
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? .....	8
Hoe tevreden bent u over de kaart 'Meldingen Inzicht'? .....	9
Hoe waarschijnlijk is het dat u bezoekbas.nl aanbeveelt aan anderen? .....	9
Welk cijfer geeft u de website? .....	10
Heeft u interesse in het ontvangen van nieuwsupdates van BAS via de email? .....	10
Heeft u wel eens een vraag gesteld of melding gedaan bij BAS? .....	12
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? .....	13
Heeft u wel eens een automatisch opgestelde email ontvangen van BAS? .....	13
Hoe tevreden bent u over de informatie uit een automatisch opgestelde email? .....	14
Bent u bekend met de kwartaal- en jaarrapportages van BAS over het vliegverkeer en de gemaakte meldingen? .....	15
Hoe tevreden bent u over deze rapportages? .....	15
Hoe gemakkelijk kunt u de informatie vinden die u zoekt in deze rapportages? .....	16
Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is in deze rapportages? .....	16
Hoe tevreden bent u over de clustergerichte manier van rapporteren? .....	17
Conclusies: .....	1
Acties van Bewoners Aanspreekpunt Schiphol.....	2

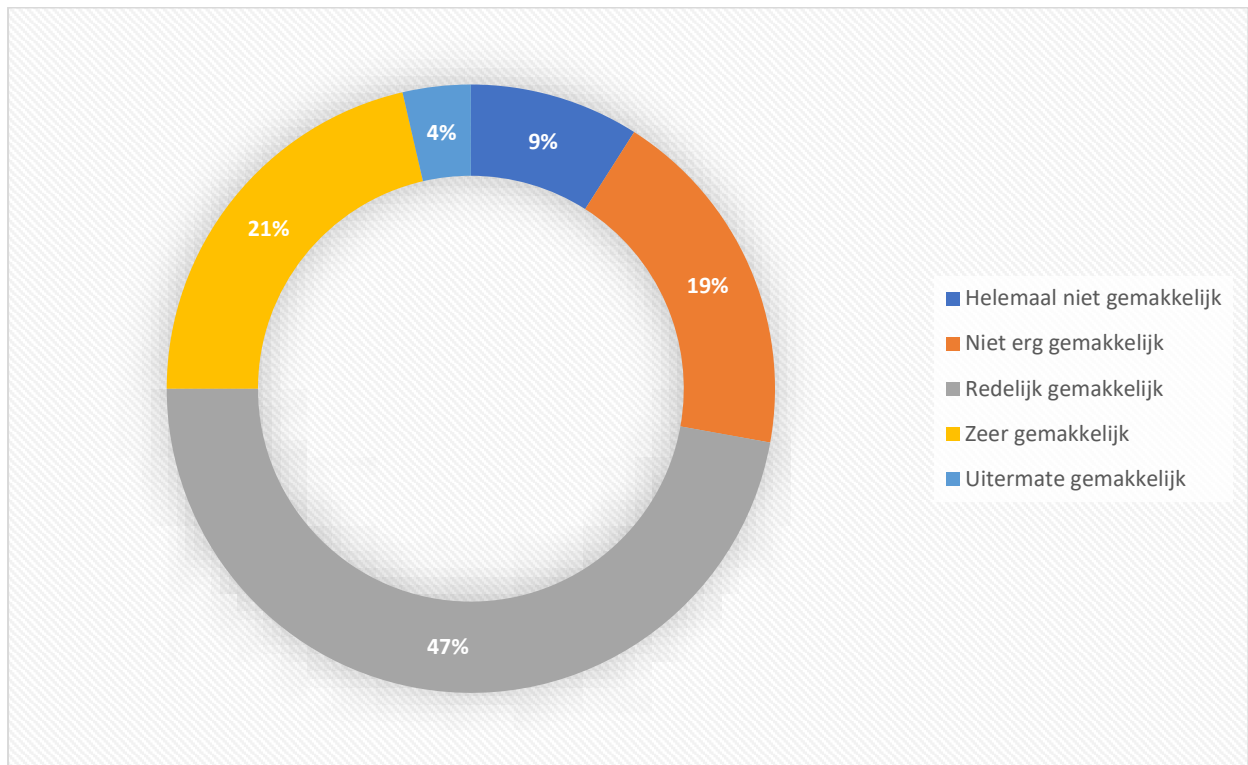
## Hoe vaak bezoekt u de website bezoekbas.nl?



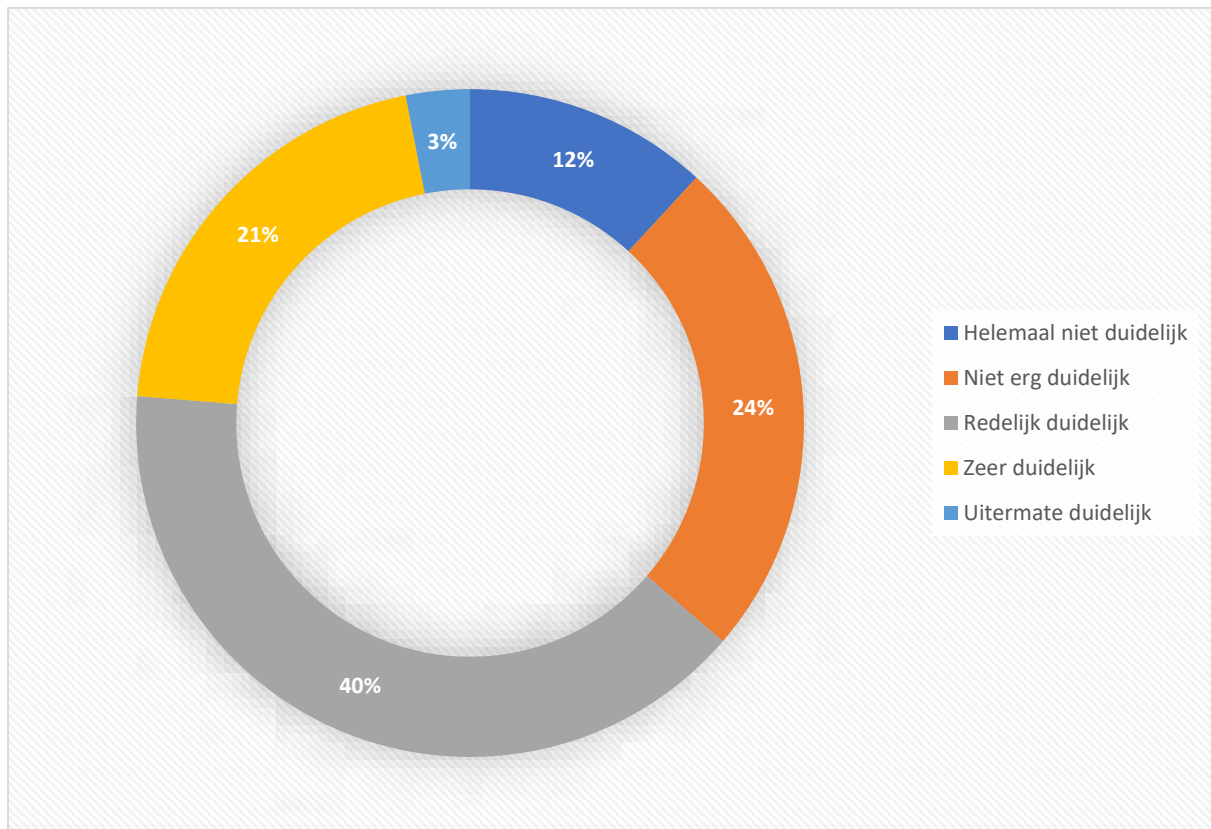
## Hoe gemakkelijk is navigeren op bezoekbas.nl?



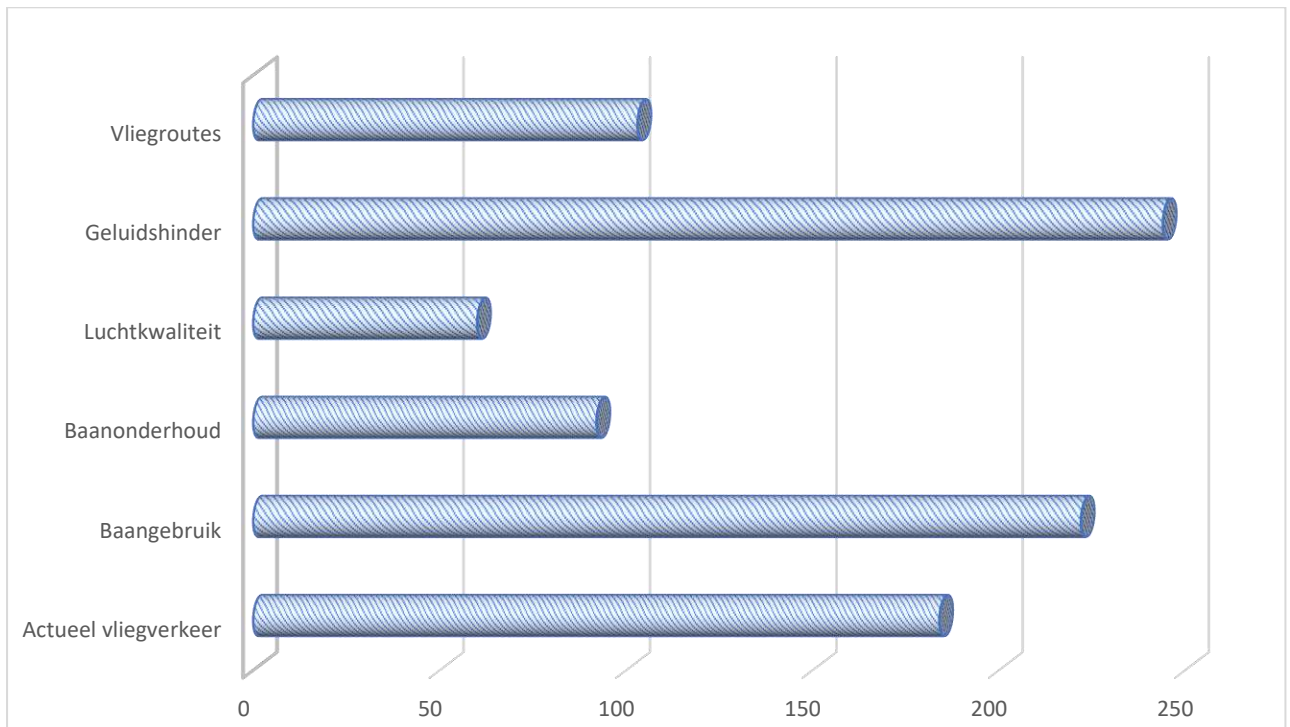
Hoe gemakkelijk is het om de informatie te vinden die u zoekt op onze website?



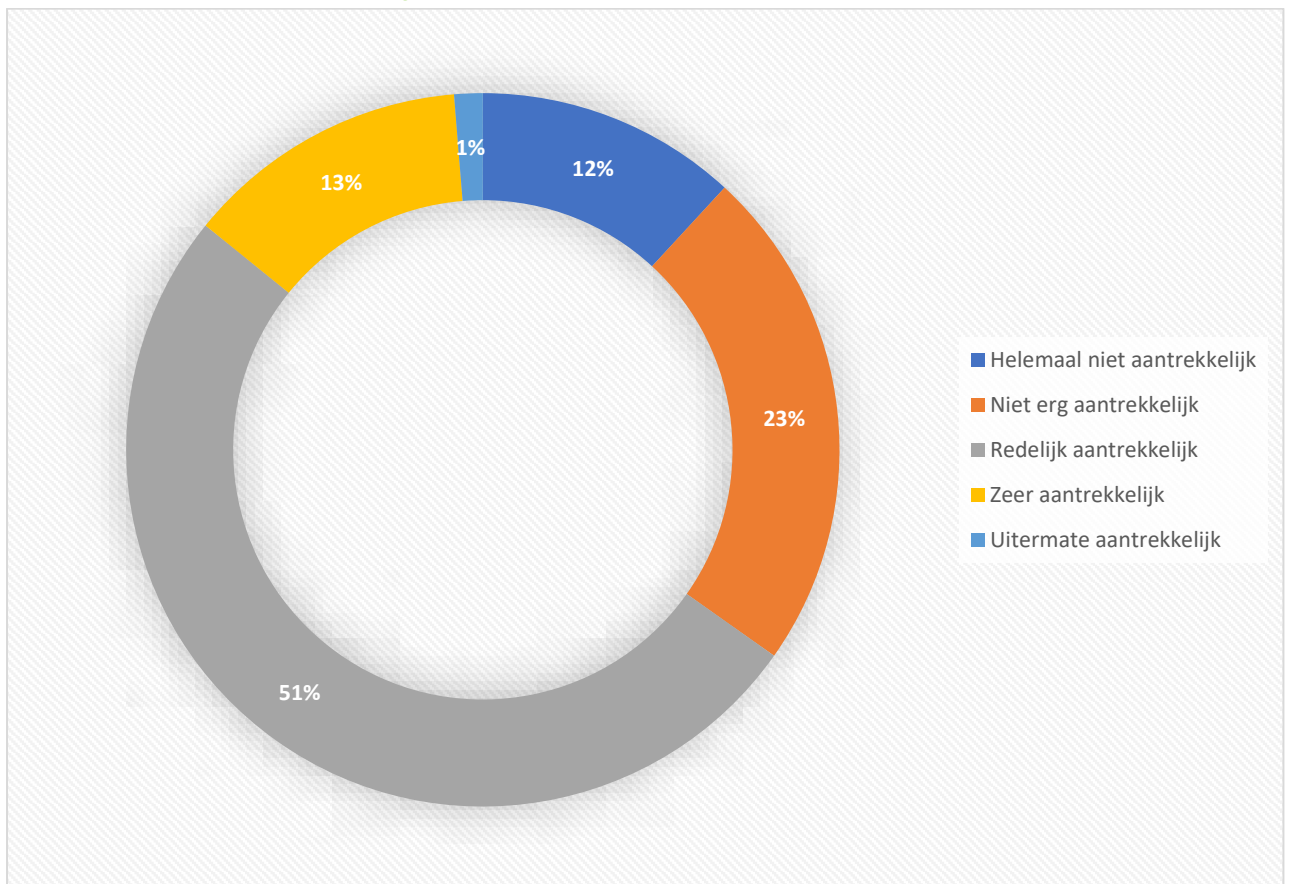
Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is op [bezoekbas.nl](http://bezoekbas.nl)?



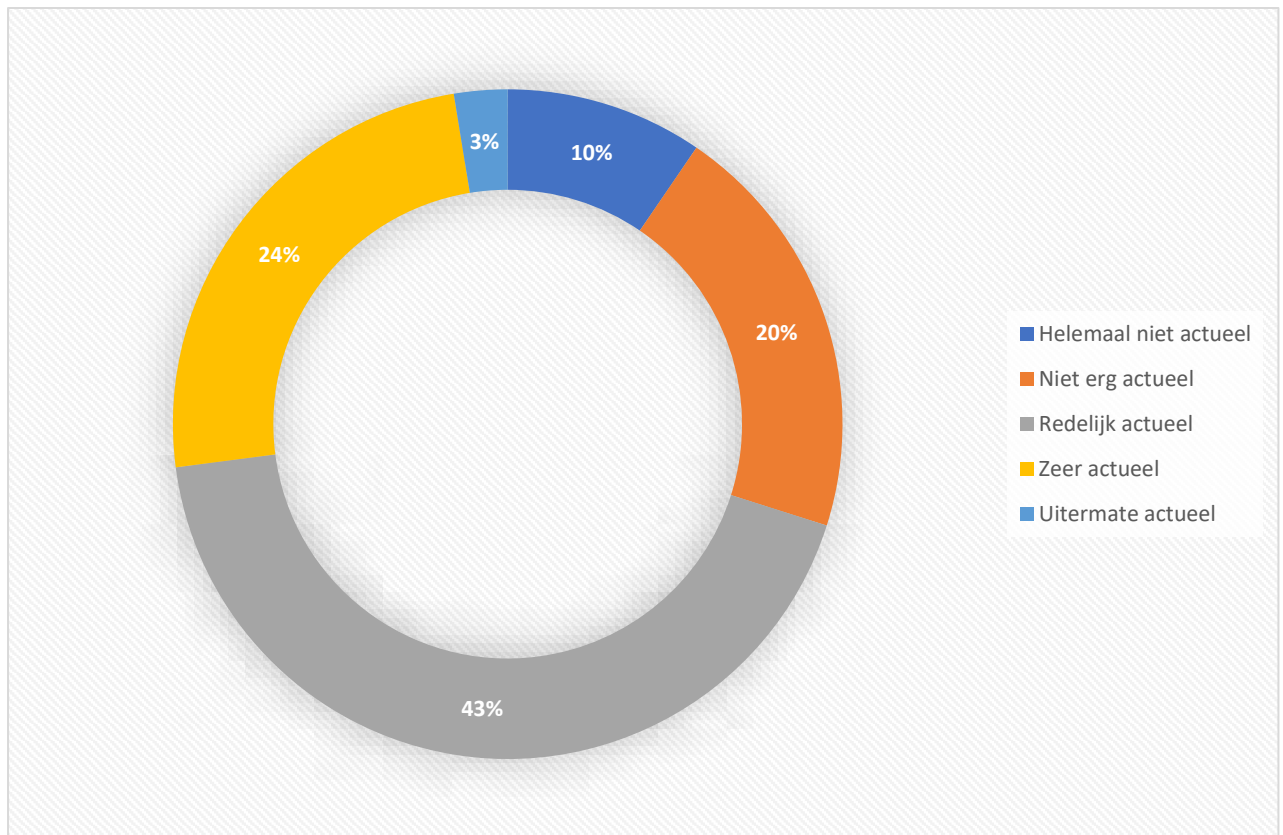
## Naar welke informatie bent u voornamelijk op zoek?



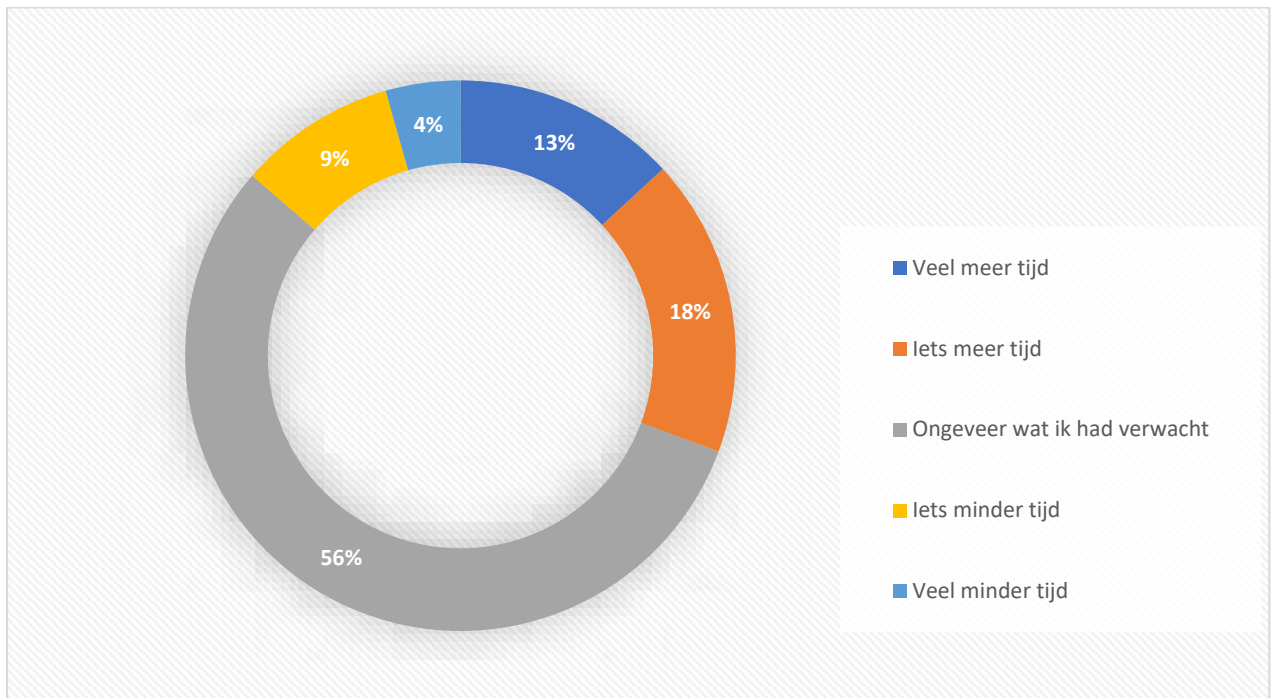
## Hoe visueel aantrekkelijk vindt u bezoekbas.nl?



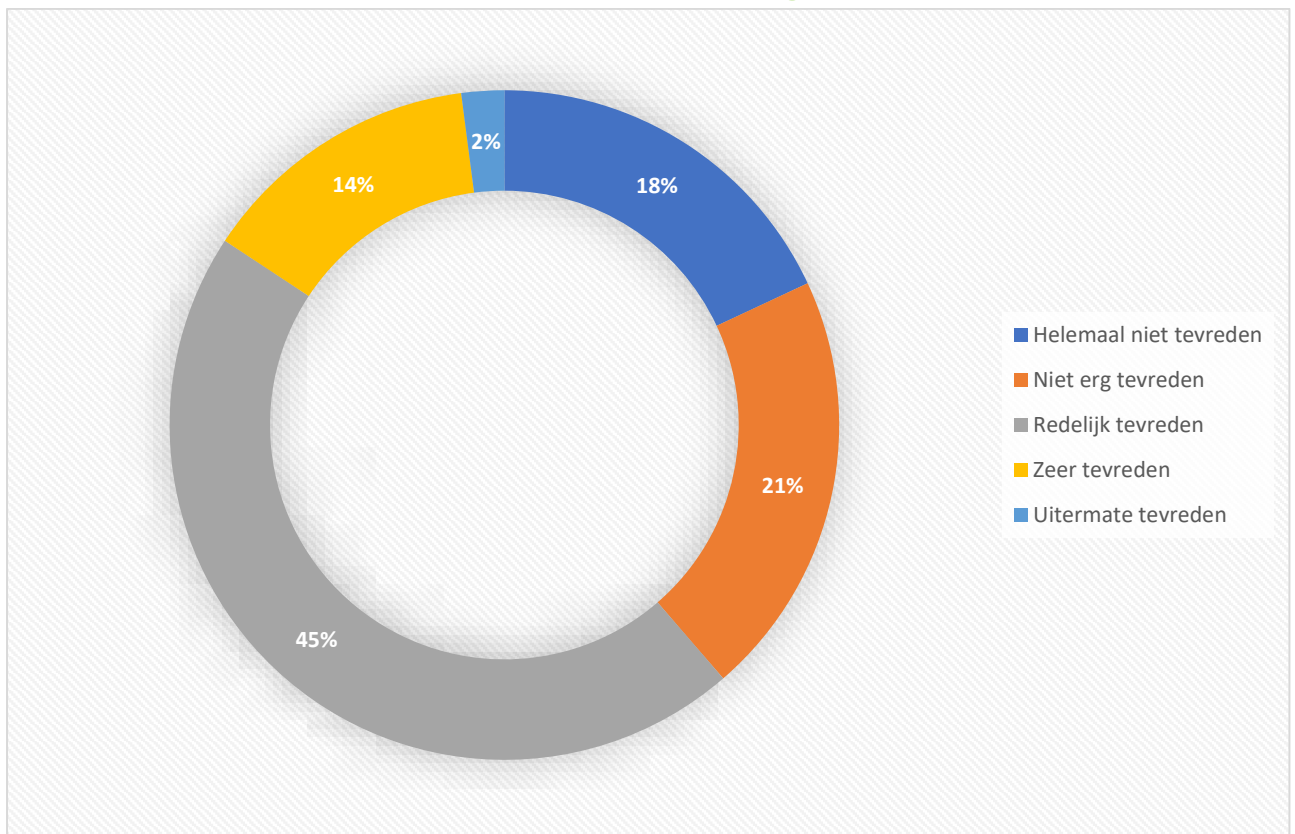
## Hoe actueel vindt u de informatie op [bezoekbas.nl](http://bezoekbas.nl)?



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

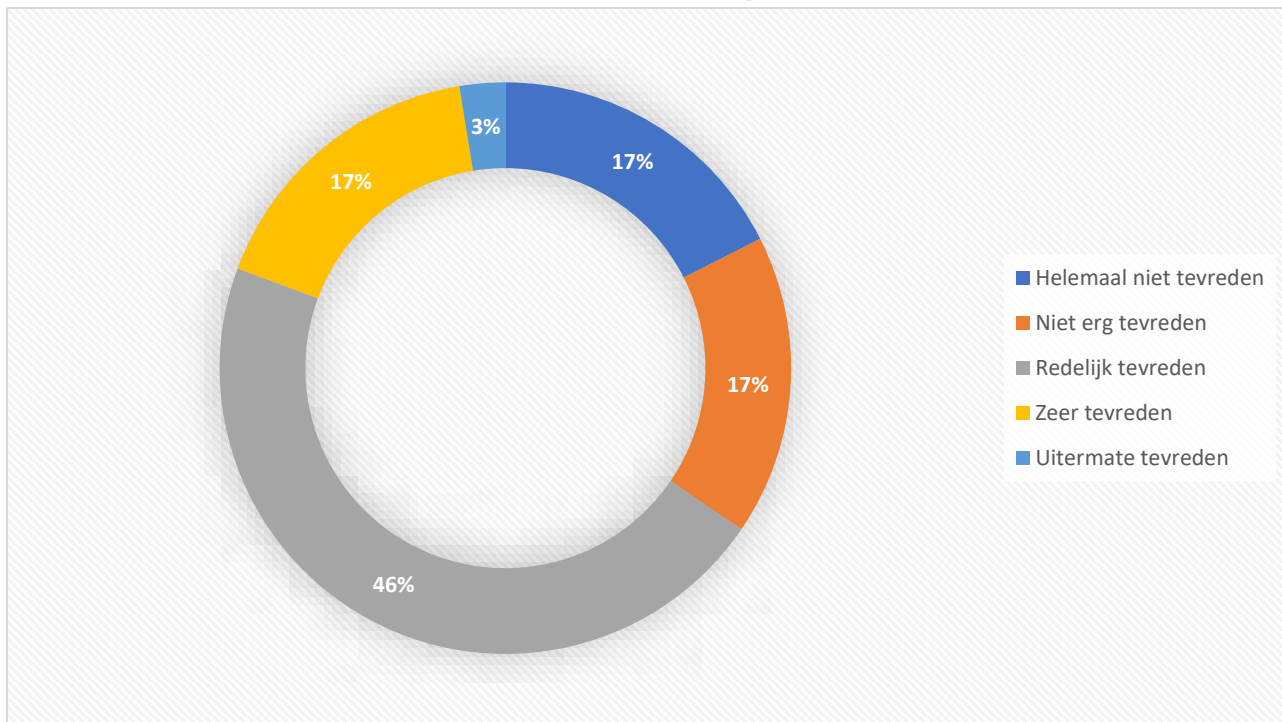


Hoe tevreden bent u over de vooruit- en terugblik?

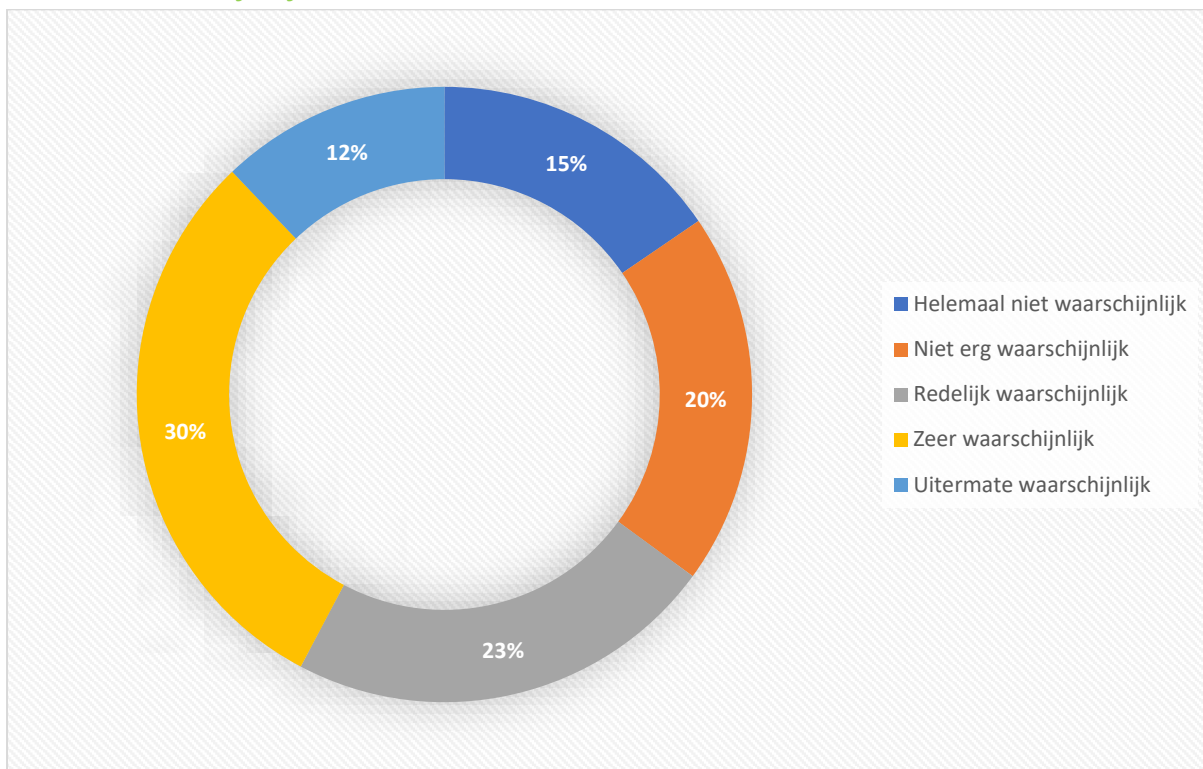




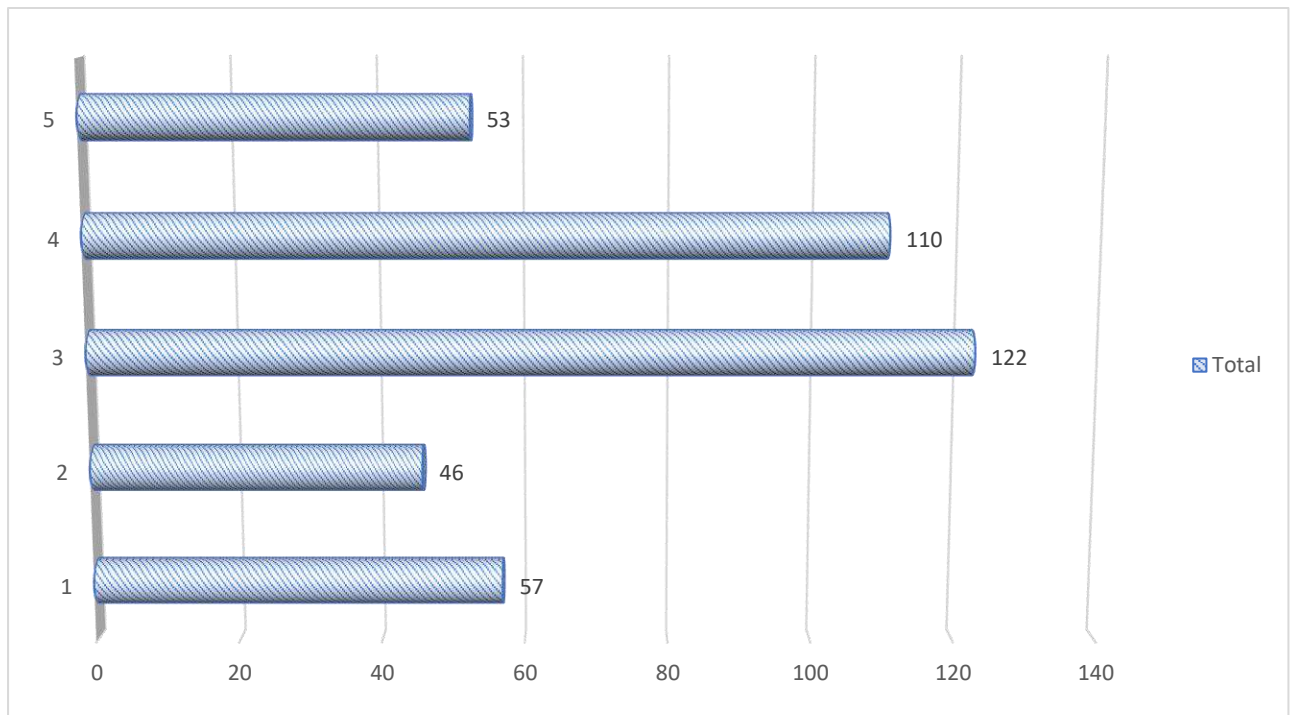
### Hoe tevreden bent u over de kaart 'Meldingen Inzicht'?



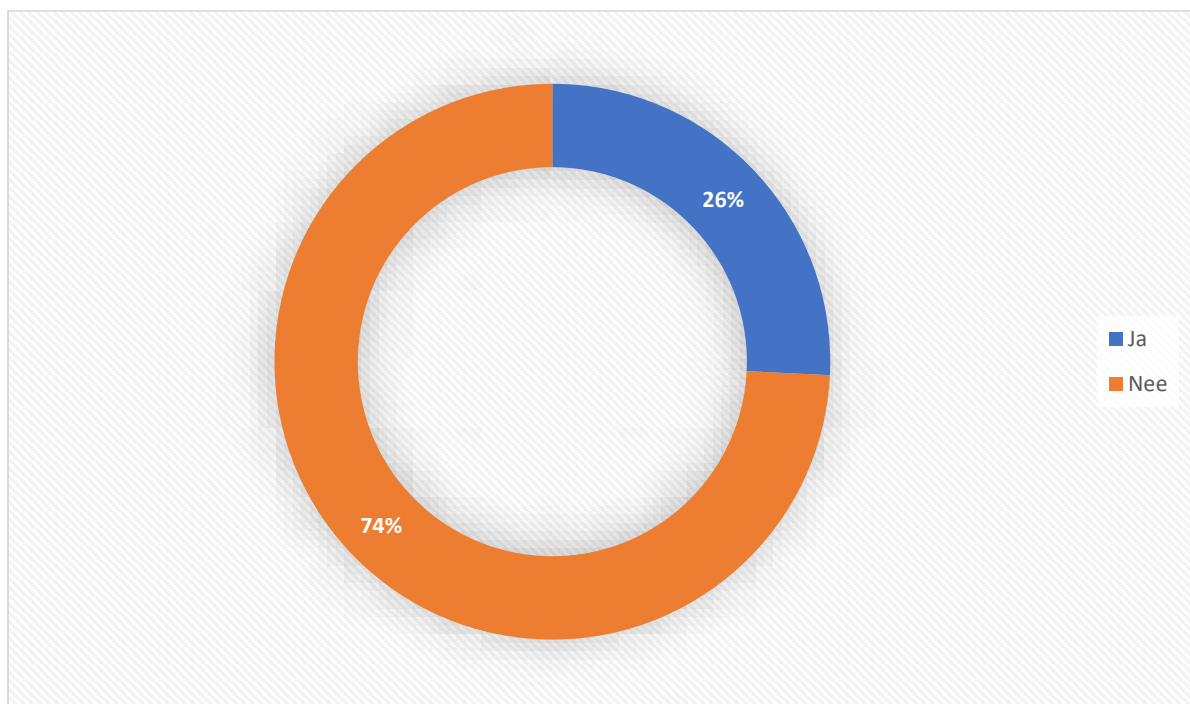
### Hoe waarschijnlijk is het dat u bezoekbas.nl aanbeveelt aan anderen?



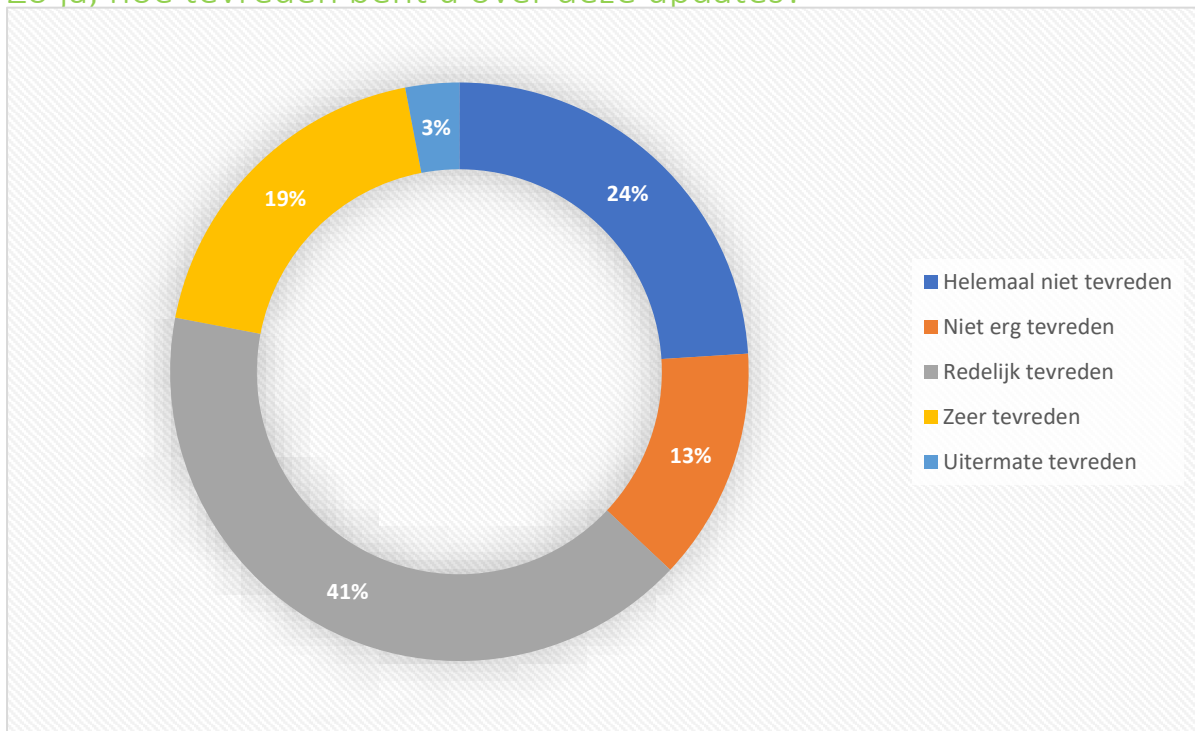
## Welk cijfer geeft u de website?



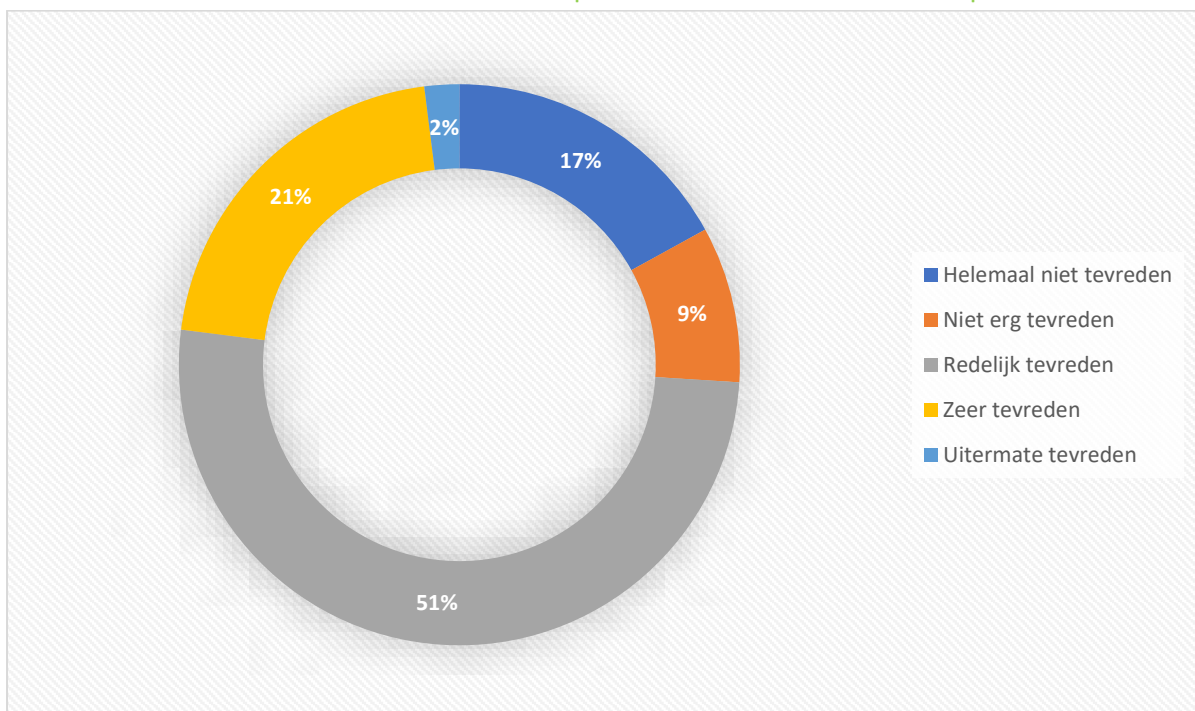
## Bent u bekend met de mogelijkheid nieuwsupdates te ontvangen via bezoekbas.nl?



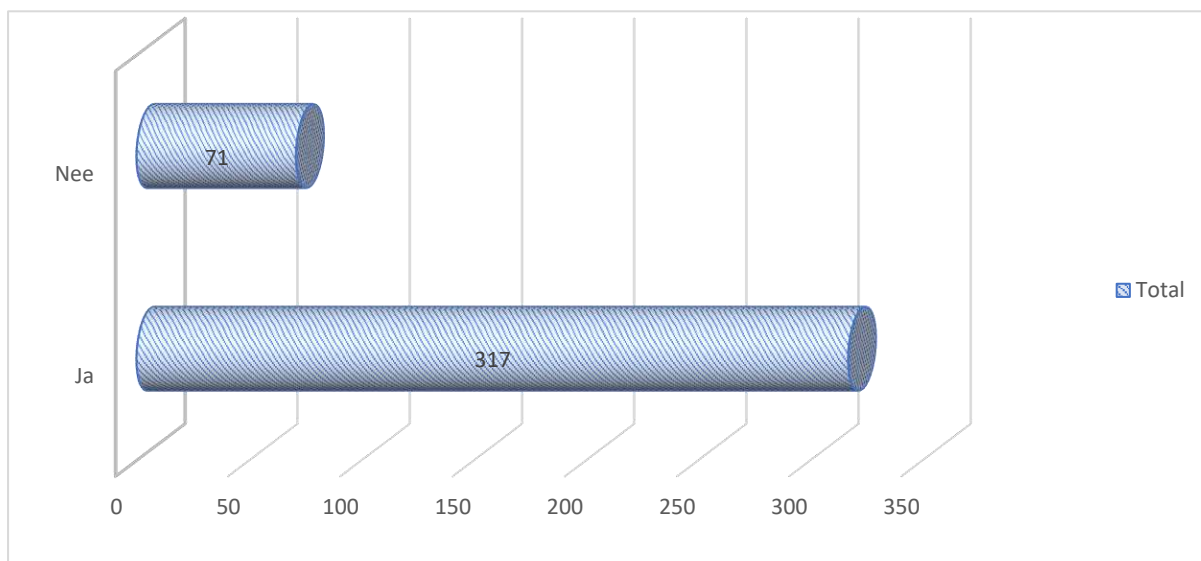
Zo ja, hoe tevreden bent u over deze updates?



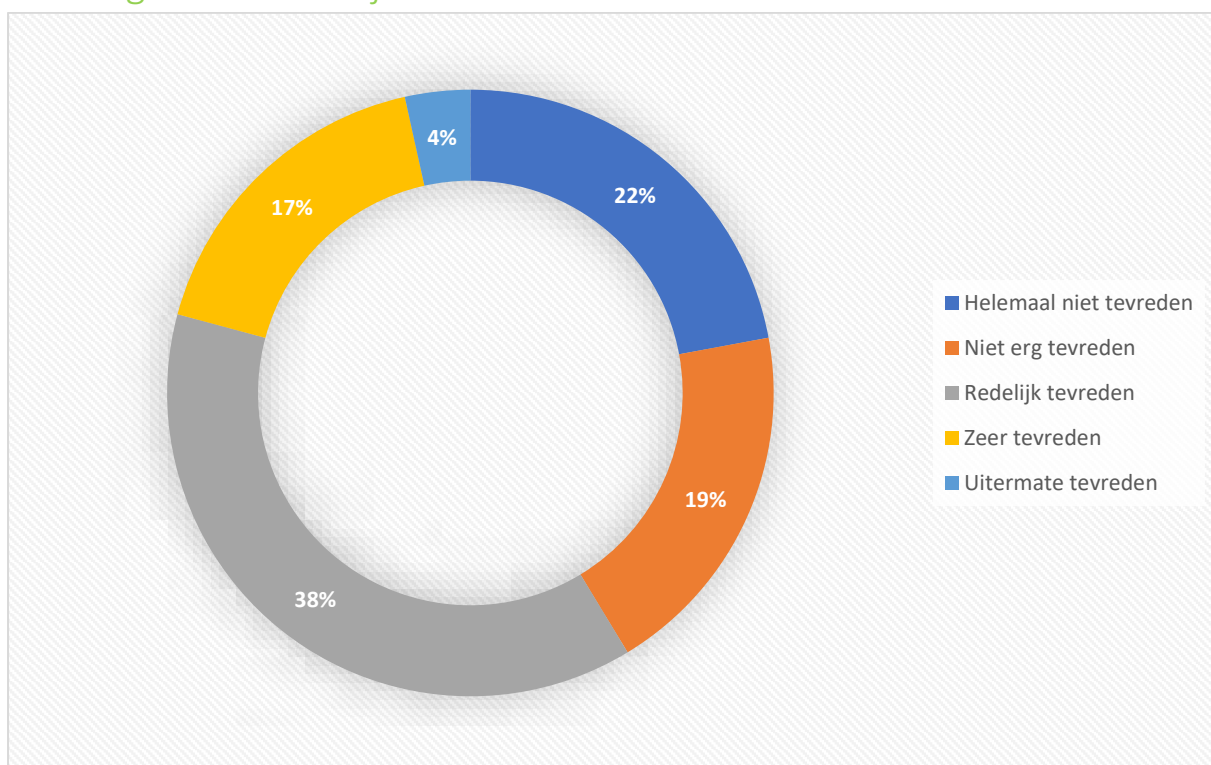
Hoe tevreden bent u over de frequentie van de nieuwsupdates?



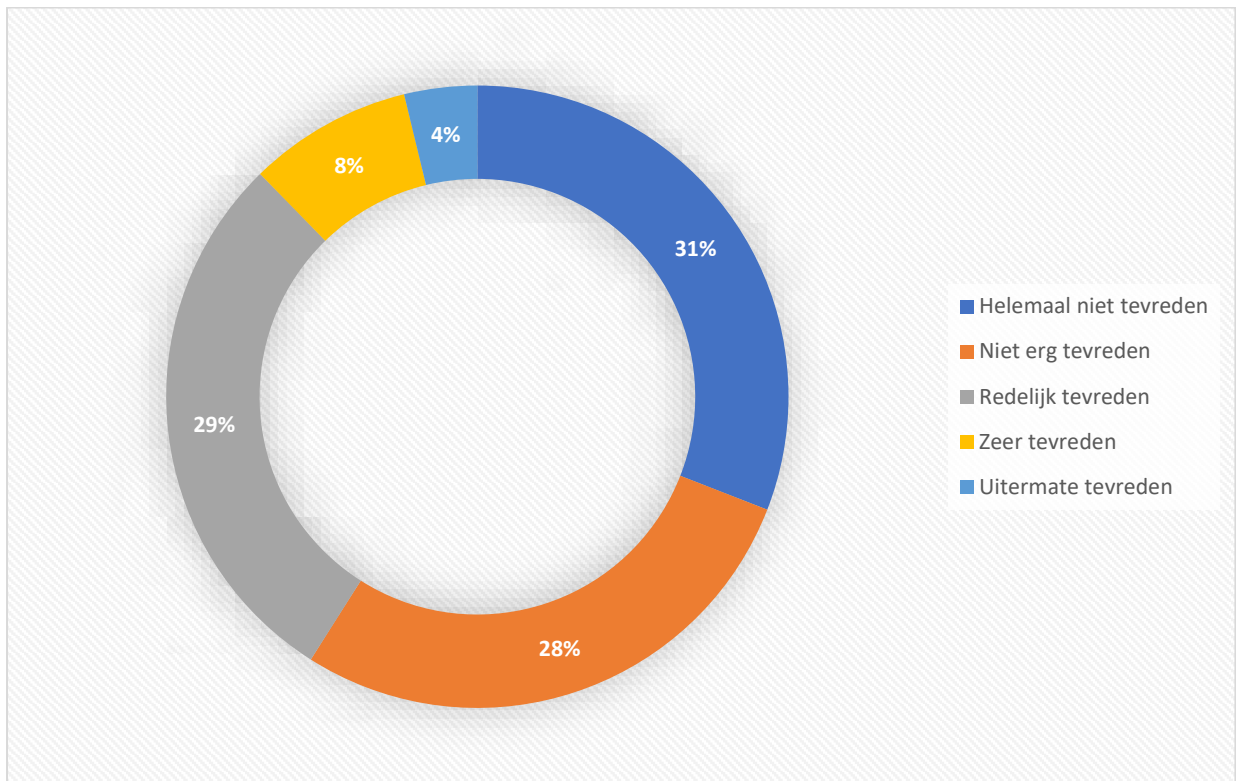
Heeft u wel eens een vraag gesteld of melding gedaan bij BAS?



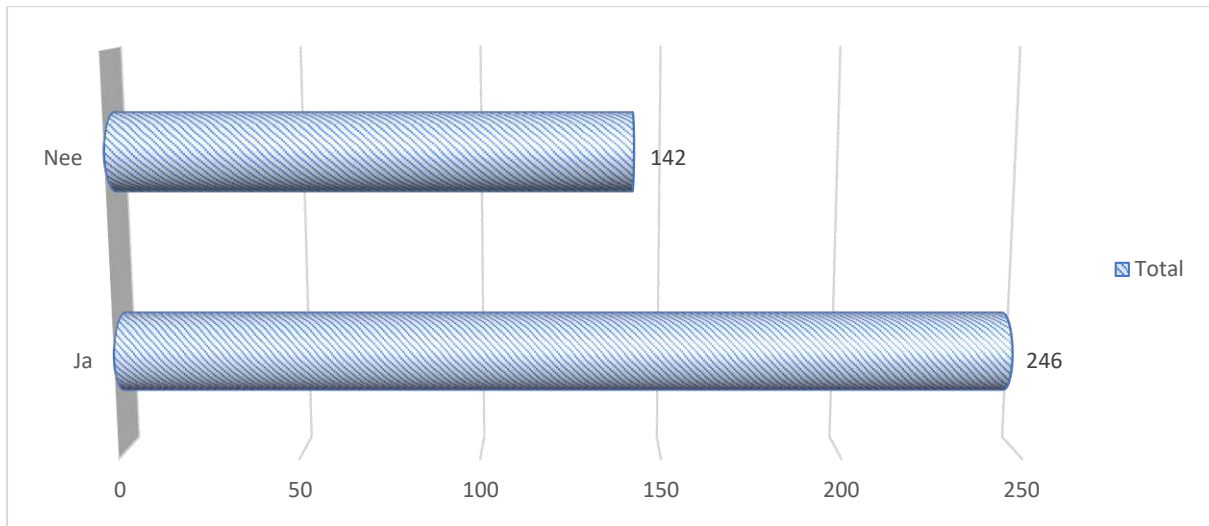
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag kunt stellen of melding kunt doen bij BAS?



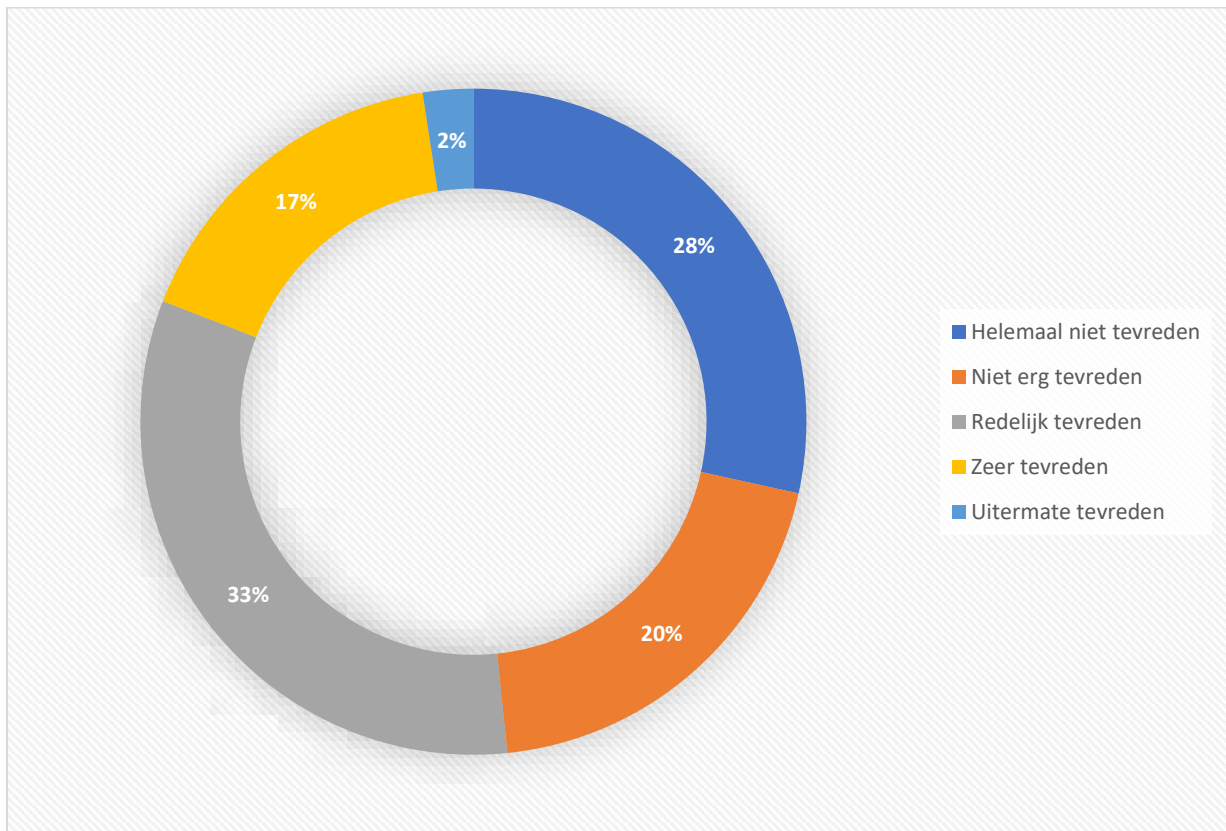
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw vraag/melding is beantwoord?



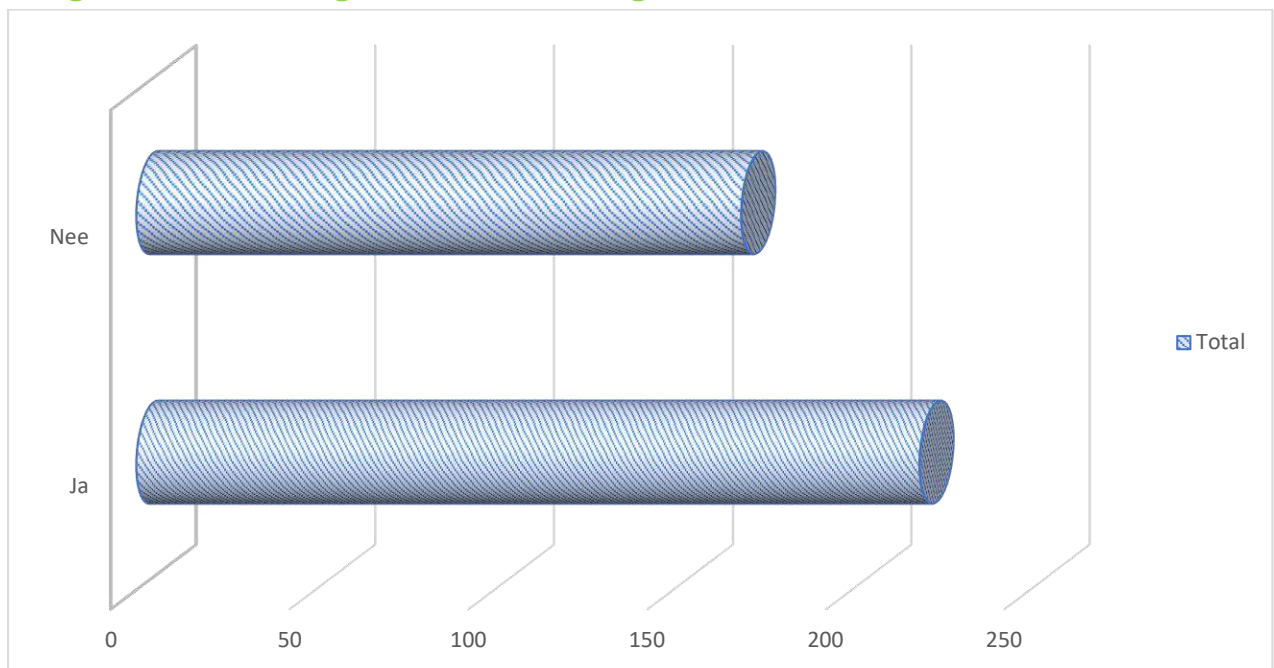
Heeft u wel eens een automatisch opgestelde email ontvangen van BAS?



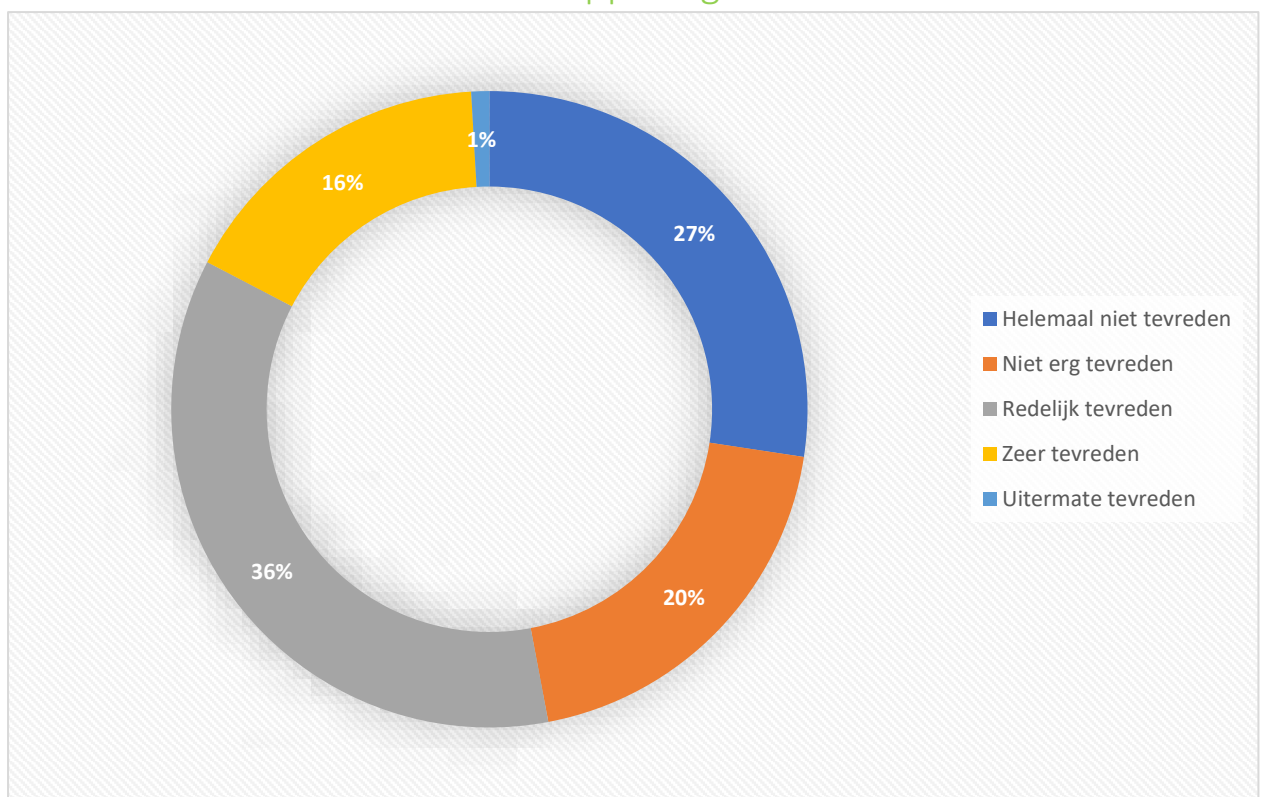
Hoe tevreden bent u over de informatie uit een automatisch opgestelde email?



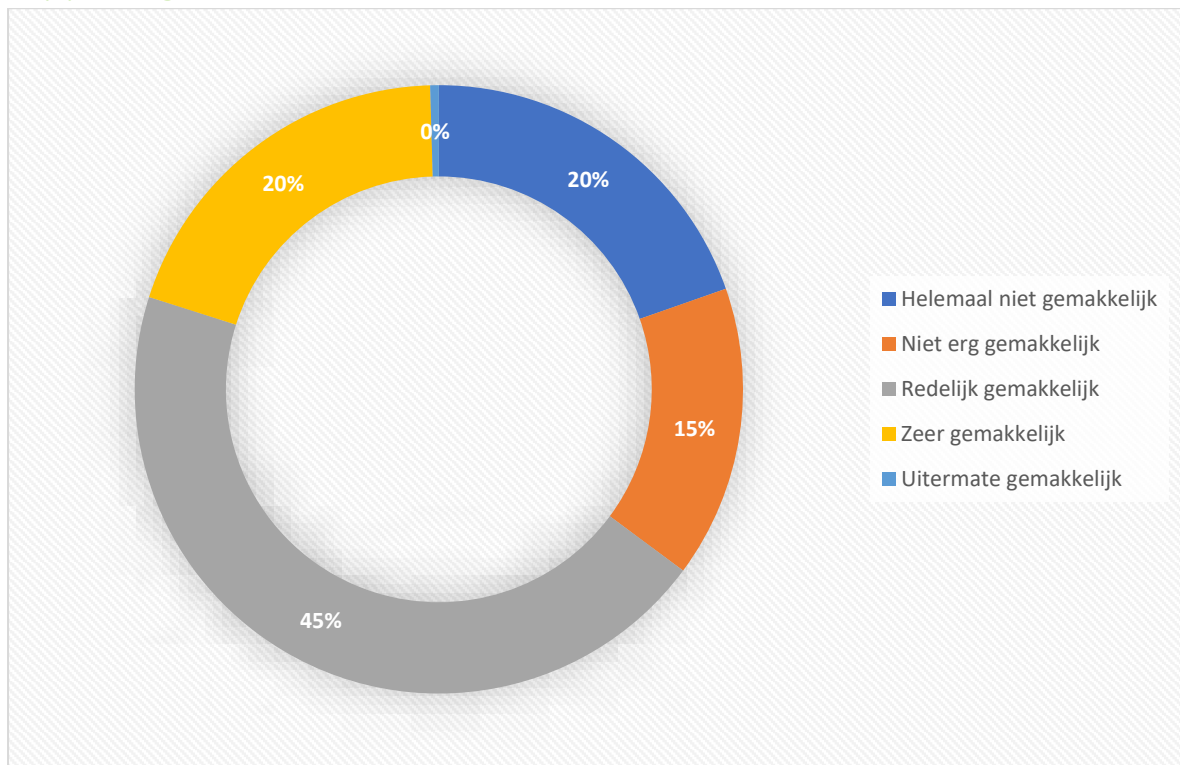
Bent u bekend met de kwartaal- en jaarrapportages van BAS over het vliegverkeer en de gemaakte meldingen?



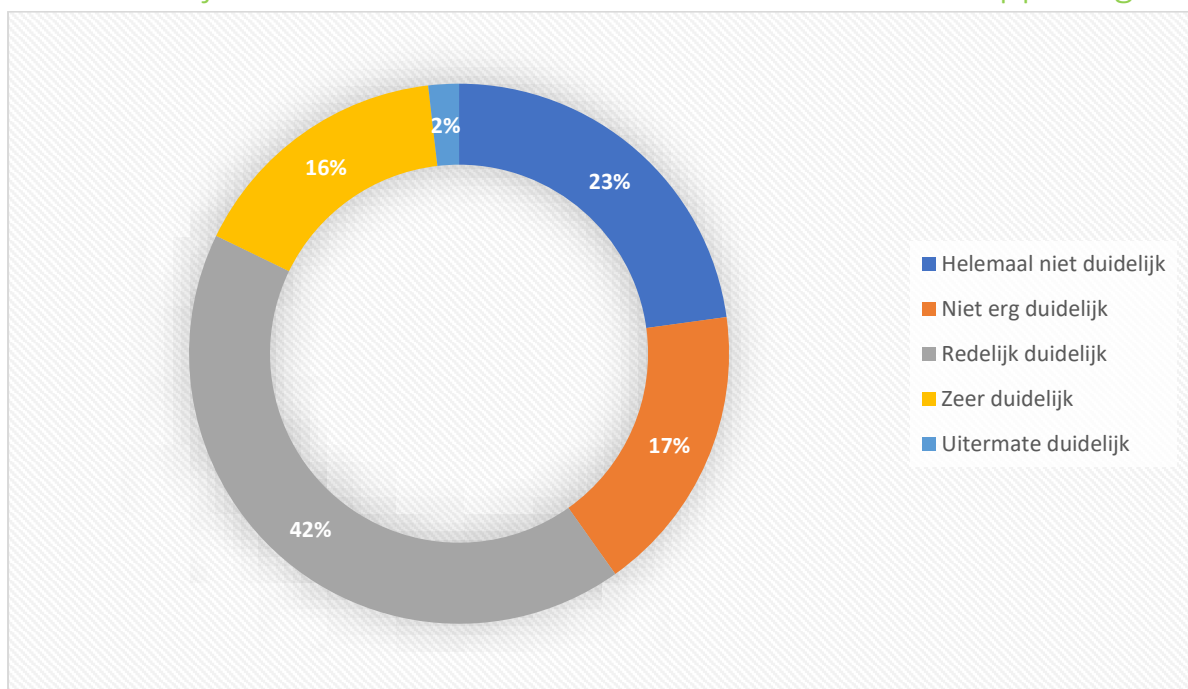
Hoe tevreden bent u over deze rapportages?



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

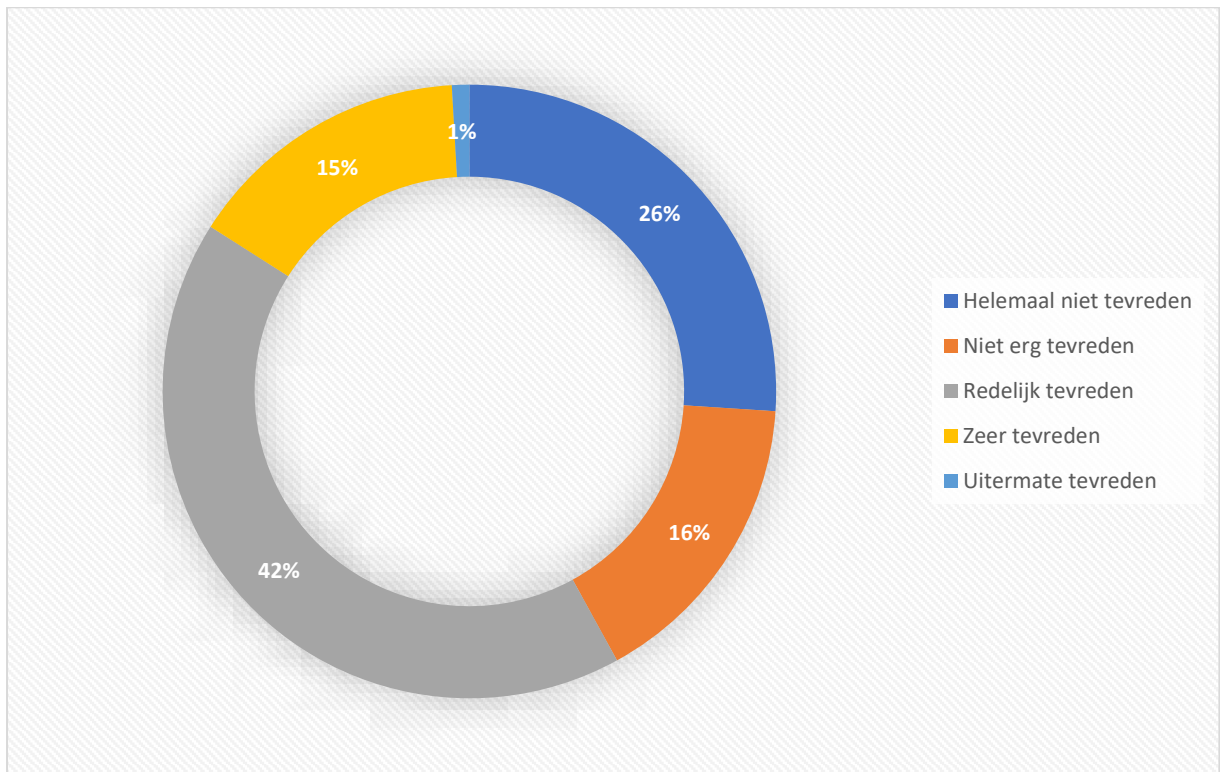


Hoe duidelijk is de informatie die beschikbaar is in deze rapportages?





### Hoe tevreden bent u over de clustergerichte manier van rapporteren?



### Mist u nog informatie in deze rapportages?

