

### ■ **Geacht panellid,**

Tussen 13 maart en 27 maart heeft u deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek van het digitaal reizigerspanel Reizigersoverleg Brabant. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 598 panelleden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

### ■ **Klanttevredenheidsonderzoek april 2017**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in West-Brabant is een 7,6 en in Oost-Brabant een 7,3. Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Hermes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,5. Respectievelijk geeft 1%, 5% en 6% van de respondenten een onvoldoende.

### ■ **Hoofdaspecten**

In alle gebieden geven de respondenten aan dat de ze het hoofdaspect 'dienstregeling' het belangrijkste vinden. Het hoofdaspect 'informatie en communicatie' wordt als minst belangrijk gezien in Oost-Brabant. In West-Brabant en Zuid-Oost-Brabant zijn dat 'voertuigen' en 'vervoerbewijzen en tarieven'.

In alle gebieden geven de meeste respondenten aan iets aan de dienstregeling te willen veranderen om de tevredenheid onder reizigers te verhogen. 'Voertuigen' en 'medewerkers' wordt het minst vaak genoemd als verbeterpunt.

	Gemiddelde okt 2016	Gemiddelde april 2017
Algemeen oordeel West-Brabant: Arriva	7,51	7,58
Algemeen oordeel Oost-Brabant: Arriva	7,41	7,32
Algemeen oordeel Zuid-Oost-Brabant: Hermes	7,57	7,53
Algemeen oordeel Totaal	<b>7,50</b>	<b>7,47</b>

### ■ **Deelaspecten met de hoogste gemiddelde beoordeling**

#### **West-Brabant:**

	okt '16	april '17
□ De kennis van de route	(8,05)	▲ (8,12)
□ Werking OV-chipkaart apparatuur	(7,92)	▲ (7,98)
□ De toegankelijkheid van de bushalte	(7,81)	▲ (7,94)
□ Het gevoel van veiligheid in de bussen	(7,76)	▲ (7,94)

#### **Oost-Brabant:**

□ De kennis van de route	(7,82)	▼ (7,80)
□ De toegankelijkheid van de bushalte	(7,80)	▼ (7,74)
□ De verzorgdheid van de chauffeurs	(7,78)	▼ (7,71)

#### **Zuid-Oost-Brabant:**

□ Afstand woonadres - meest nabije opstapplaats	(8,11)	▲ (8,25)
□ De verzorgdheid van de chauffeurs	(8,02)	▲ (8,04)
□ De mate waarin de chauffeurs benaderbaar zijn wanneer nodig	(7,93)	▲ (8,00)

### ■ Deelaspecten met de laagste gemiddelde beoordeling

okt '16   april '17

#### West-Brabant:

- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,82) ▲ (6,33)
- ❑ De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten (6,51) ▲ (6,55)
- ❑ De duidelijkheid van de tarieven (6,56) ▲ (6,76)

#### Oost-Brabant:

- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,91) ▲ (6,17)
- ❑ De prijs/kwaliteit verhouding (6,71) ▼ (6,59)
- ❑ De bruikbaarheid van de oplossingen bij vragen (6,93) ▼ (6,63)

#### Zuid-Oost-Brabant:

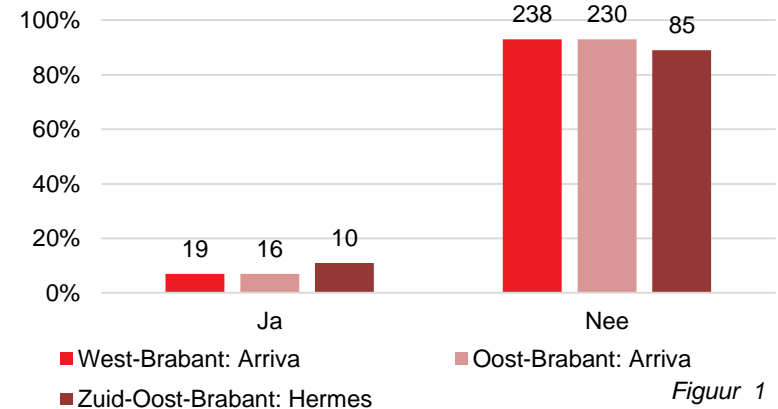
- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,88) ▲ (6,00)
- ❑ De mate waarin verschillen ritten op elkaar aansluiten (6,67) ▼ (6,48)
- ❑ Het gemak waarmee u over concessiegrenzen reist (6,32) ▲ (6,61)

### ■ De sterkste- stijgers & dalers

In West-Brabant vindt de sterkste stijging plaats bij de beoordeling van 'de verstrekking van informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden', dit geldt ook voor Oost-Brabant. De sterkste daling in West-Brabant vindt plaats bij de informatie verstrekking van chauffeurs in dezelfde situatie (van 7,16 naar 7,01), in Oost-Brabant was dit de beoordeling van 'de bruikbaarheid van oplossingen bij vragen'. In Zuid-Oost-Brabant is de sterkste stijger 'de werking van WiFi (van 6,53 naar 7,29), de sterkste daler is hier de beoordeling over 'de mate van rituitval' (van 7,58 naar 7,04).

### ■ Veilig gevoel

In figuur 1 is per gebied te zien of de respondenten de afgelopen drie maanden een bedreigende en of lastige situatie hebben meegemaakt. In West-Brabant is de mate waarin de medewerkers doeltreffend met de situatie zijn omgegaan gemiddeld met een 6,81 beoordeeld. In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dit respectievelijk met 5,79 en 7,00 beoordeeld.



Figuur 1

### ■ Arriva store / Hermeswinkel

In alle drie de deelgebieden scoren de servicemedewerkers van de Arriva store / Hermeswinkel erg goed. In West-Brabant krijgen de servicemedewerkers gemiddeld een 8,19 en geen onvoldoendes. In Oost-Brabant scoren de servicemedewerkers gemiddeld een 7,91, hierbij geeft 5,7% van de respondenten een onvoldoende. In Zuid-Oost-Brabant scoren de medewerkers een 8,47, geen van de respondenten geeft een onvoldoende.

### ■ Efteling

Een klein deel van de respondenten is in december 2016 en/of januari 2017 met de bus naar de Efteling geweest. In West-Brabant is dit 7%, Oost-Brabant 5% en in Zuid-Oost-Brabant is dit 3%. Van de respondenten die niet met de bus naar de Efteling zijn geweest, wist in West-Brabant 41% van de respondenten van het bestaan van de OV Gezinsticket Efteling af. In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is de bekendheid minder met 31% en 20%. De respondenten zijn voornamelijk bekend geworden met het OV Gezinsticket Efteling door middel van een beeldscherm in de Arriva bus.

De meerderheid van de respondenten acht de kans (zeer) onwaarschijnlijk dat ze bij hun volgende bezoek aan de Efteling of een andere busreis door Brabant gebruik maken van de OV Gezinskaart Efteling. Minder dan 10% van de respondenten acht dit wel waarschijnlijk.

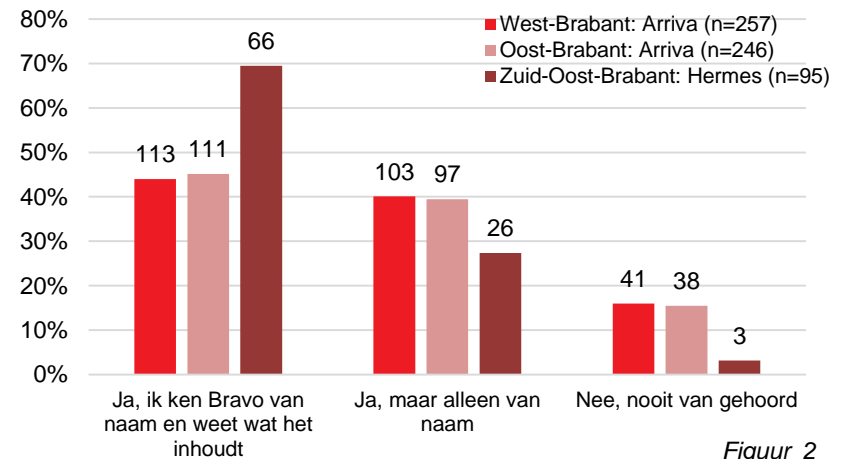
### ■ Bravo

Het regionale openbaar vervoer in Brabant heeft vanaf 11 december 2016 een nieuwe naam: 'Bravo'. Reizigers kunnen alle informatie over het busvervoer in heel Brabant dan eenvoudig onder één naam vinden ongeacht welke vervoerder het vervoer aanbiedt. Bravo staat voor Brabant vervoert ons.

Met de introductie van "Bravo" geven provincie Noord-Brabant en de beide vervoerders (Arriva en Hermes) antwoord op de veranderingen in het openbaar vervoer. De manier waarop mensen reizen wordt steeds flexibeler. Reizigers kiezen steeds vaker voor combinaties van bus, (elektrische) fiets en (deel)auto.

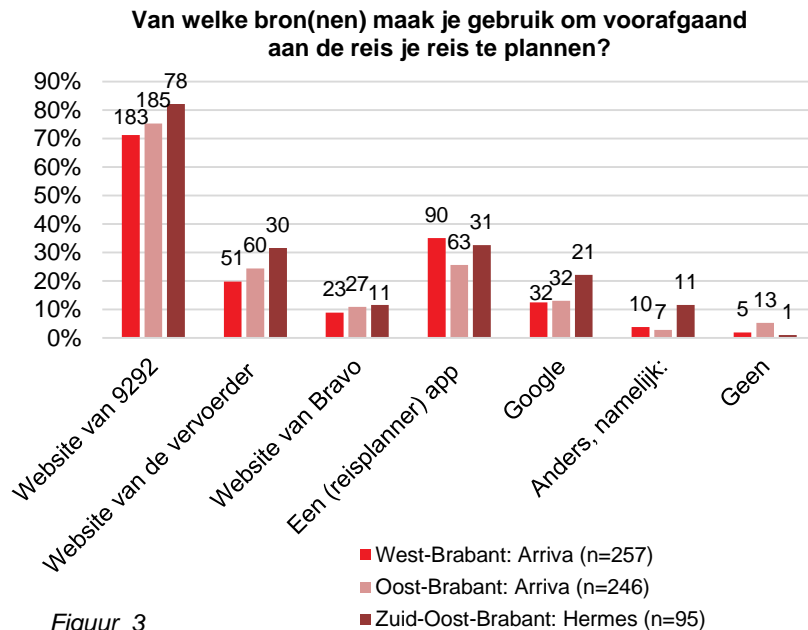
De provincie Noord-Brabant probeert op deze ontwikkelingen in te spelen door te werken aan een openbaar vervoersnetwerk dat aansluit bij de vraag van zo veel mogelijk reizigers. En dat een verbindende schakel vormt tussen mensen, activiteiten, bestemmingen en verschillende vormen van vervoer.

Van alle respondenten geeft in West-Brabant 44% en Oost-Brabant 45% aan Bravo van naam te kennen en te weten wat het inhoudt. Voor Zuid-Oost-Brabant is dit 69%. Dit is terug te zien in figuur 2. In West-Brabant en Oost-Brabant geeft respectievelijk 40% en 39% aan Bravo alleen van naam te kennen, terwijl dit in Zuid-Oost-Brabant 27% is. In alle concessies geeft meer dan de helft van de respondenten aan te weten waar de afkorting Bravo voor staat (West-Brabant 58%, Oost-Brabant 63% en Zuid-Oost-Brabant 76%). Deze respondenten is gevraagd waar de afkorting voor staat en in alle concessies heeft ongeveer driekwart het juiste antwoord gegeven.



In alle concessies geeft ongeveer de helft aan het (zeer) belangrijk te vinden dat er één merk voor openbaar vervoer in Noord-Brabant is. Respondenten geven aan vooral op de hoogte gebracht te willen worden door Bravo via e-mail (West-Brabant 56%, Oost-Brabant 61% en Zuid-Oost-Brabant 60%) en beeldschermen/posters in de bussen (West-Brabant 47%, Oost-Brabant 43% en Zuid-Oost-Brabant 48%) over (nieuwe) vervoerbewijzen/abbonementen, acties en/of wijzigingen in de dienstregeling.

In figuur 3 staat op welke manier respondenten de reis plannen, dit gebeurt voornamelijk via 9292.



Figuur 3

### ■ Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Reizigersoverleg Brabant is wederom iedereen die de vragenlijst heeft ingevuld dankbaar. Alle resultaten worden (anoniem) gedeeld met de provincie Noord-Brabant en Arriva, de vervoerder in West- en Oost-Brabant, en Hermes, de vervoerder in Zuidoost-Brabant. Vooral wordt duidelijk dat de dienstregeling steevast een aspect blijft waar u graag verbetering in aan zou willen brengen. Daarom besteedt Reizigersoverleg Brabant extra aandacht aan uw aangeleverde opmerkingen hierover. Momenteel wordt samen met de vervoerders bekeken welke aanknopingspunten deze opmerkingen geven voor de nieuwe dienstregeling die eind 2017 ingaat.

Daarnaast bent u het minst tevreden over de informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden. Echter, hierbij gaat het nog steeds om voldoende. Reizigersoverleg Brabant zal daarom (signalen over) de informatie bij verstoringen goed blijven monitoren. Natuurlijk moeten de meest positieve uitkomsten ook benoemd worden. U bent namelijk erg tevreden over de servicemedewerkers in de Arriva Store / Hermeswinkel. Ook, met name in Zuidoost-Brabant, bent u tevreden over de chauffeurs en de afstand tussen woonadres en opstappunt. Reizigersoverleg Brabant zal dit benadrukken in haar communicatie, met name richting de vervoerders.

Een laatste vraag betrof uw bereidheid om u aan te melden als kwaliteitsverkenner. Het aantal aanmeldingen getuigt van enthousiasme; maar liefst 147 aanmeldingen! Dank daarvoor. Reizigersoverleg Brabant neemt binnenkort contact op met de mensen die zich hebben aangemeld.