

■ **Geacht panellid,**

Tussen 7 april en 29 april heeft u deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek van het digitaal reizigerspanel Reizigersoverleg Brabant. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 535 panelleden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

■ **Klanttevredenheidsonderzoek april 2016**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in West-Brabant is een 7,3 en in Oost-Brabant een 7,2. Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Hermes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,2. Respectievelijk geeft 3%, 7% en 5% van de respondenten een onvoldoende.

■ **Hoofdaspecten**

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

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

■ **Deelaspecten met de hoogste gemiddelde beoordeling**

West-Brabant:

- ❑ De kennis van de route (7,93)
- ❑ Werking OV-chipkaart apparatuur (7,79)
- ❑ De informatievoorziening in de bussen (7,72)

Oost-Brabant:

- ❑ De toegankelijkheid van de bushalte (7,68)
- ❑ De verzorging van chauffeurs (7,66)
- ❑ Het gevoel van veiligheid in de bussen (7,63)

Zuid-Oost-Brabant:

- ❑ De afstand tussen mijn woonadres en de meest nabije opstapplaats (8,03)
- ❑ De verzorgdheid van de chauffeurs (7,83)
- ❑ Werking OV-chipkaart apparatuur (7,66)



■ **Deelaspecten met de laagste gemiddelde beoordeling**

West-Brabant:

- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,99)
- ❑ De reactietijd bij vragen/klachten (6,38)
- ❑ De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten (6,42)

Oost-Brabant:

- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,93)
- ❑ De prijs/kwaliteit verhouding (6,35)
- ❑ De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten (6,42)

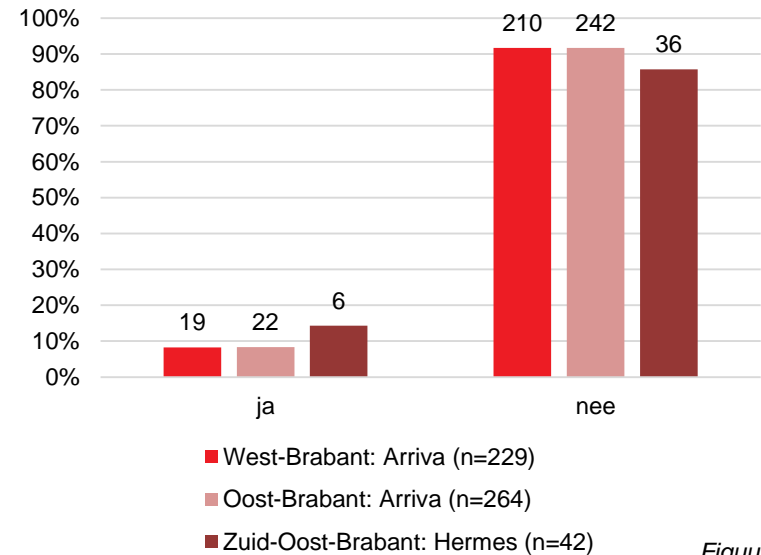
Zuid-Oost-Brabant:

- ❑ De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,69)
- ❑ De werking van WiFi (draadloos internet) in de bussen (6,26)
- ❑ Het gemak waarmee u over concessiegrenzen reist (6,27)

■ **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 met de situatie zijn omgegaan gemiddeld met een 6,1 beoordeeld. In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dit respectievelijk met 5,6 en 5,8 beoordeeld.

Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens een bedreigende situatie of een lastige passagier meegemaakt in een bus?

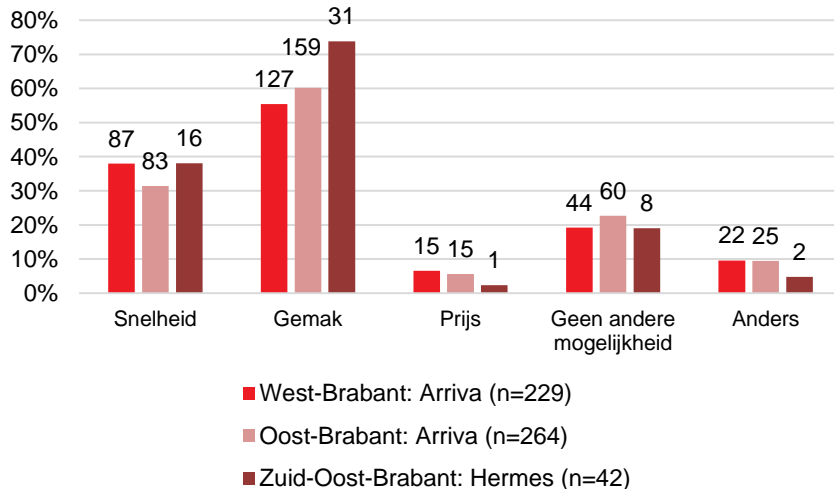


Figuur 1

Voortransport

De respondenten uit West-Brabant (76%), Oost-Brabant (70%) en Zuid-Oost-Brabant (76%) geven vooral aan uitsluitend naar de bushalte te lopen bij de start van de busreis. Ook wordt er in West-Brabant (14%), Oost-Brabant (22%) en Zuid-Oost-Brabant (18%) regelmatig gefietst naar de starthalte. In figuur 2 is te zien waarom de respondenten over het algemeen op hun manier naar de starthalte reizen.

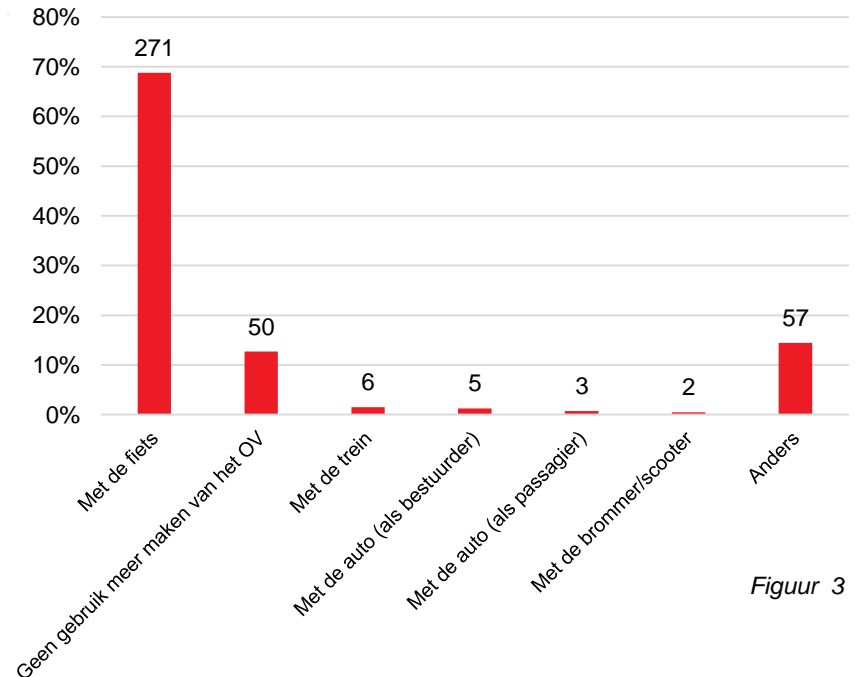
Wat zijn de belangrijkste redenen dat u over het algemeen op deze manier naar de bushalte reist waar uw busreis begint?



Figuur 2

Wanneer de maximale afstand die de respondenten lopend willen afleggen wordt overschreden kiest de meerderheid (bijna 70%) voor de fiets als alternatief vervoermiddel (Figuur 3). Als de maximale afstand die de respondenten bereid zijn te fietsen wordt overschreden kiest 27% ervoor met de auto naar de starthalte te reizen (als passagier of bestuurder). Echter een groep van 36% geeft aan dan geen gebruik meer te zullen maken van het OV.

Stel dat de maximale afstand die u bereid bent lopend af te leggen naar de bushalte wordt overschreden, voor welk vervoermiddel zou u dan kiezen? (n=394)



Figuur 3

■ **Natransport**

De respondenten uit West-Brabant (76%), Oost-Brabant (77%) en Zuid-Oost-Brabant (74%) geven vooral aan vanaf de bushalte te lopen na het einde van de busreis om zo op de eindbestemming te komen. Daarnaast wordt in West-Brabant (14%), Oost-Brabant (11%) en Zuid-Oost-Brabant (17%) regelmatig de trein gepakt om de reis te vervolgen richting eindbestemming.

Wanneer de maximale afstand die de respondenten lopend willen afleggen wordt overschreden kiest de meerderheid (bijna 39%) voor de fiets als alternatief vervoermiddel. Ongeveer 33% van deze respondenten geeft zelfs aan dan geen gebruik meer te maken van het OV.

■ **Verschillen KTO november 2015 en KTO april 2016**

	Gemiddelde nov 2015	Gemiddelde apr 2016
Algemeen oordeel West-Brabant: Arriva	7,31	7,33
Algemeen oordeel Oost-Brabant: Arriva	7,13	7,18
Algemeen oordeel Zuid-Oost-Brabant: Hermes	7,18	7,21
Algemeen oordeel Totaal	7,21	7,24

■ **Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?**

Reizigersoverleg Brabant behartigt de belangen van u als OV-reiziger. De resultaten van het online panel zijn een belangrijke leidraad hiervoor. Op basis van deze resultaten bepaalt Reizigersoverleg Brabant op welke vlakken verbetering mogelijk is. Als onafhankelijk adviseur maakt ze deze mogelijkheden bespreekbaar bij de vervoerders Arriva en Hermes, de provincie Noord-Brabant en overige partners. Indien nodig, initieert Reizigersoverleg Brabant zelf acties om deze verbeteringen mogelijk te maken.

Uw bijdrage is zeer waardevol en hopen bij volgende onderzoeken weer te mogen rekenen op uw input!