

■ **Geacht panellid,**

Tussen 4 juli en 3 augustus heeft u deelgenomen aan het onderzoek van het digitaal reizigerspanel Reizigersoverleg Brabant. Het onderzoek ging over het betalen van vervoerbewijzen in de bus zonder contant geld en het aanbod van vervoerbewijzen. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 518 panelleden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

■ **Reizen met papieren vervoerbewijs**

De meeste respondenten (ongeveer 90%) uit West-Brabant, Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant reizen vooral met een OV-chipkaart. 59% van de respondenten uit West-Brabant maakt nooit gebruik van een papieren vervoersbewijs. In Oost-Brabant is dit 57% en in Zuid-Oost-Brabant 71%. Respondenten die hier wel eens gebruik van maken, kopen vooral een dalurendagkaart en/of een ritkaartje. Het grootste gedeelte van de respondenten dat wel eens met een papieren vervoersbewijs reist, doet dit minder dan drie keer per maand.

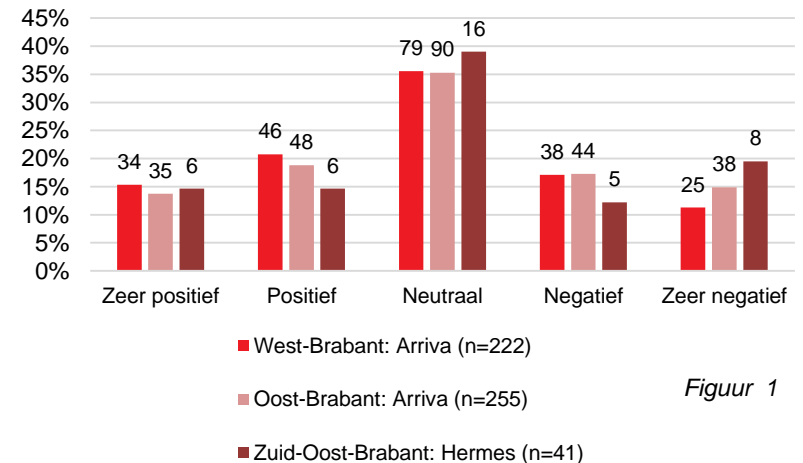
De belangrijkste reden om met een papieren kaartje te reizen in plaats van een OV-chipkaart is omdat het financieel aantrekkelijker is. Tevens wordt het vergeten van OV-chipkaart en te weinig saldo genoemd.

■ **Cashloos betalen**

In West-Brabant (75%), Oost-Brabant (81%) en Zuid-Oost-Brabant (71%) staat de meerderheid van de respondenten (zeer) positief tegenover betaling met pinpas in de bus. In West-Brabant verwacht 42% zeker of waarschijnlijk gebruik te gaan maken van cashloos betalen, in Oost-Brabant 47% en in Zuid-Oost-Brabant 34%.

De eerste reactie van alle respondenten met betrekking tot het betalen in het OV via de Smartphone met een app is wisselend. Meer dan 35% staat hier neutraal tegenover. Meer dan 30% is (zeer) positief, maar ook bijna 30% is (zeer) negatief. In figuur 1 zijn de resultaten weergegeven. De meerderheid (WB 51%, OB 59%, ZOB 63%) verwacht waarschijnlijk of zeker geen gebruik te maken van Smart-OV.

Wat is je (eerste) reactie met betrekking tot het betalen in het OV via de Smartphone met een app?



Figuur 1

Respondenten hebben drie stellingen beantwoord met betrekking tot cashloos betalen. Resultaten zijn weergegeven in figuur 2. Te zien is bijvoorbeeld dat in West- en Oost- Brabant meer dan 90% het (zeer) eens met de stelling "Ik heb er begrip voor dat vervoerders geen contant geld meer in de bus willen in verband met de veiligheid", en in Zuid-Oost-Brabant 78%.

Stelling	% (zeer) mee eens		
	West-Brabant	Oost-Brabant	Zuid-Oost-Brabant
Ik heb er begrip voor dat vervoerders geen contant geld meer in de bus willen in verband met de veiligheid	93%	91%	78%
Ik vind het acceptabel dat op den duur de vervoerbewijzen in de bus niet meer betaald kunnen worden met contant geld	68%	74%	56%
Betaling van vervoerbewijzen met de pinpas of de smartphone in de bus verhoogt de veiligheid	75%	74%	68%

Figuur 2

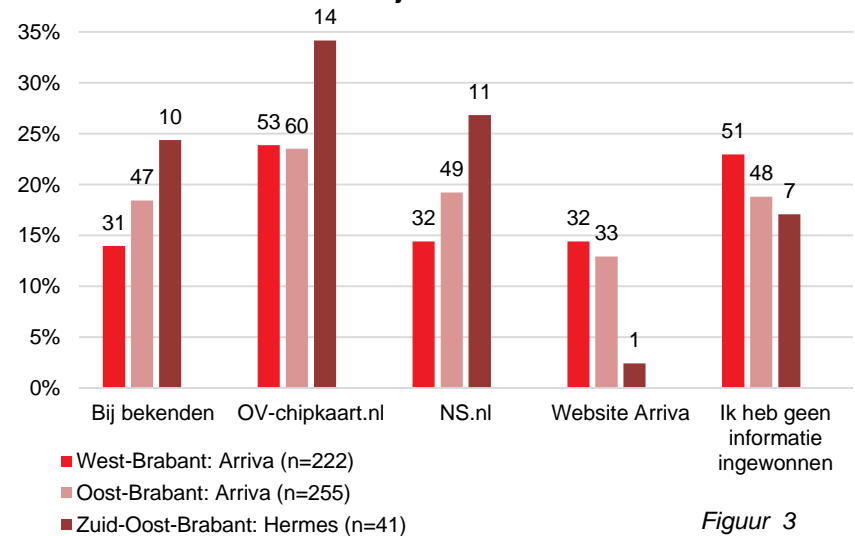
Wanneer contant betalen in de bus niet meer mogelijk is, gaat de voorkeur van de respondenten voornamelijk uit naar de OV-chipkaart (meer dan 65%), gevolgd door pinnen in de bus.

■ Aanbod reisproducten en vervoerbewijzen

In de drie gebieden geeft meer dan 93% van de respondenten aan de beschikking over een OV-chipkaart te hebben. De meeste respondenten reizen op saldo, ook heeft een groot deel een Dal korting jaarabonnement of een studentenreisproduct.

Om tot een keuze te komen voor het aan te schaffen reisproduct/vervoerbewijs (OV-chipkaart of papieren kaartje) winnen respondenten het vaakst informatie in via OV-chipkaart.nl (zie figuur 3).

Op welke wijze heb je informatie ingewonnen om tot een keuze te komen voor jouw reisproduct/vervoerbewijs waarmee je het meeste reist?



Figuur 3

De keuze van het product hangt vooral af van de financiële aantrekkelijkheid en het gebruiksgemak. Ongeveer 30% van alle respondenten vindt dat er producten moeten vervallen of samengevoegd moeten worden om de keuze makkelijker te maken.

In West-Brabant geeft 72% aan (zeer) zeker te weten met het best passende vervoerbewijs te reizen, in Oost-Brabant 67% en in Zuid-Oost-Brabant 75%. Ongeveer 35% van de respondenten vindt dat je als reiziger beter ondersteund moet worden in het keuzeproces voor een bepaald reisproduct/vervoerbewijs.

Verder geeft in West-Brabant meer dan 20% aan hinder te ondervinden door de verschillen in voorwaarden en tarieven van de reisproducten tussen de twee vervoergebieden (Arriva en Hermes). In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dat meer dan 30%.



■ **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!