

■ **Geacht panellid,**

Tussen 26 september en 12 oktober heeft u deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek van het digitaal reizigerspanel Reizigersoverleg Brabant. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 563 panelleden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

■ **Klanttevredenheidsonderzoek oktober 2016**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in West-Brabant is een 7,5 en in Oost-Brabant een 7,4. Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Hermes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,6. Respectievelijk geeft 2%, 5% en 2% 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 alle gebieden geven de meeste respondenten aan iets aan de dienstregeling te willen veranderen om de tevredenheid onder reizigers te verhogen. In alle concessies worden 'bushaltes' en 'medewerkers' het minst vaak genoemd als verbeterpunt.

	Gemiddelde apr 2016	Gemiddelde okt 2016
Algemeen oordeel West-Brabant: Arriva	7,33	7,51
Algemeen oordeel Oost-Brabant: Arriva	7,18	7,41
Algemeen oordeel Zuid-Oost-Brabant: Hermes	7,21	7,57
Algemeen oordeel Totaal	7,24	7,50

■ **Deelaspecten met de hoogste gemiddelde beoordeling**

West-Brabant:

- De kennis van de route (8,05)
- Werking OV-chipkaart apparatuur (7,92)
- De verzorgdheid van de chauffeurs (7,86)

Oost-Brabant:

- De kennis van de route (7,82)
- De toegankelijkheid van de bushaltes (7,80)
- De verzorgdheid van de chauffeurs (7,78)

Zuid-Oost-Brabant:

- De kennis van de route (8,15)
- Afstand woonadres - meest nabije opstapplaats (8,11)
- De verzorgdheid van de chauffeurs (8,02)

■ Deelaspecten met de laagste gemiddelde beoordeling
West-Brabant:

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

Oost-Brabant:

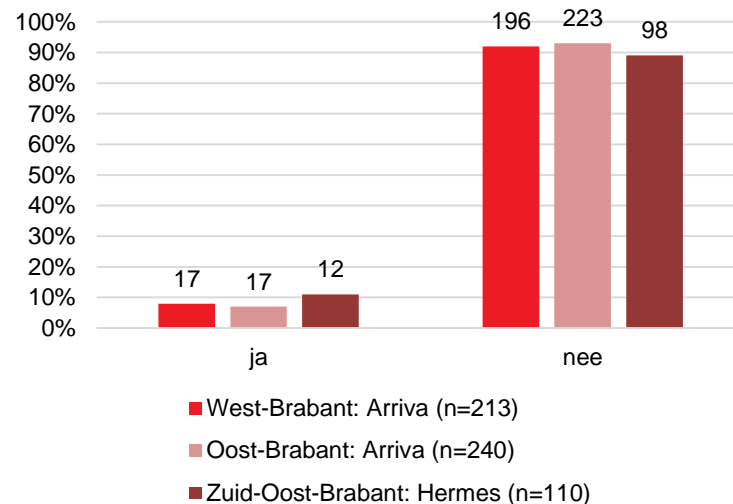
- De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,91)
- De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten (6,47)
- De prijs/kwaliteit verhouding (6,71)

Zuid-Oost-Brabant:

- De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,88)
- De reactietijd bij vragen/klachten (6,28)
- Het gemak waarmee u over concessiegrenzen reist (6,32)


■ 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 7,1 beoordeeld. In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dit respectievelijk met 4,9 en 6,1 beoordeeld.

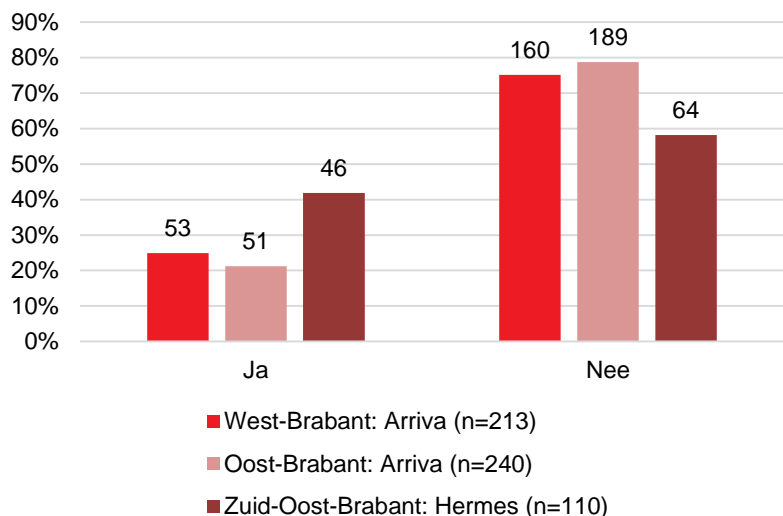
Heeft u de afgelopen drie maanden wel eens een bedreigende situatie of een lastige passagier meegemaakt in een bus?


Figuur 1

Klachtenafhandeling

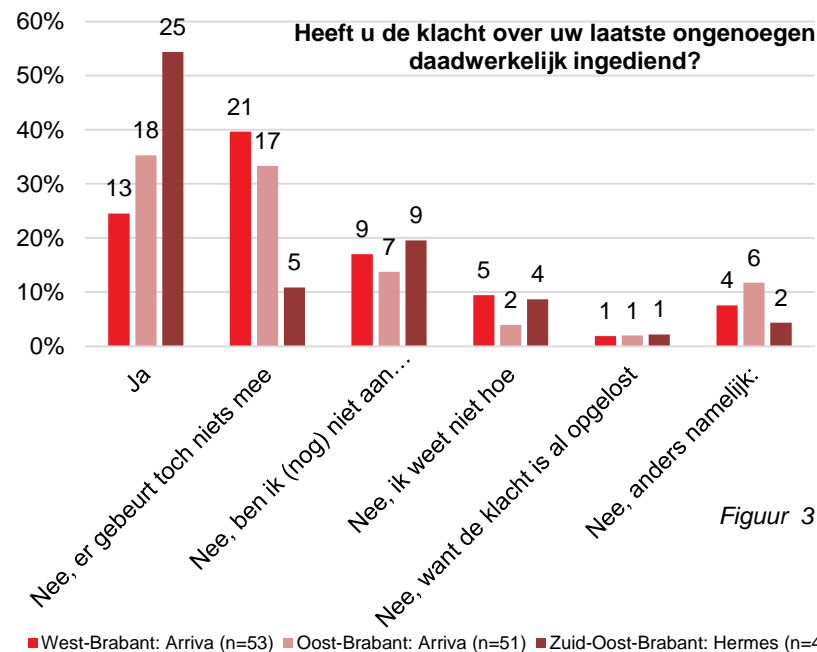
In West- en Oost-Brabant heeft meer dan 20% van de respondenten de afgelopen 6 maanden de behoefte gehad een klacht in te dienen over het busvervoer. Voor Zuid-Oost-Brabant is dit meer dan 40% (figuur 2). Het ongenoegen had vooral betrekking op rituitval/ voorbij rijden van de halte (West-Brabant 23%, Oost-Brabant 18% en Zuid-Oost-Brabant 22%). Ook stiptheid en rijstijl van de chauffeur worden vaak genoemd.

Heeft u de afgelopen 6 maanden de behoefte gehad een klacht in te dienen?



Figuur 2

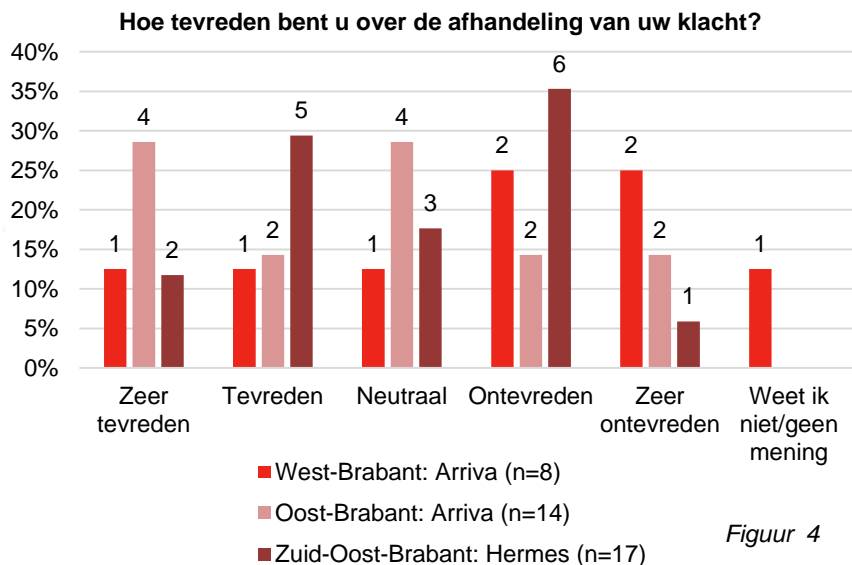
Respectievelijk 25%, 35% en 54% van de deelnemers hebben daadwerkelijk een klacht ingediend (zie figuur 3). Een groot deel van de respondenten die hun klacht niet hebben ingediend is van mening dat er toch niets mee wordt gedaan.



Figuur 3

Respondenten die wel een klacht indienden deden dat in Oost-Brabant (39%) en Zuid-Oost-Brabant (48%) vooral via het webformulier van de vervoerder (West-Brabant 8%). In West-Brabant dienden ze klachten vooral telefonisch in (38%) (in Oost-Brabant 22% en Zuid-Oost-Brabant 16%).

Aan de respondenten die een klacht hebben ingediend is gevraagd hoe tevreden zij over de afhandeling zijn. De resultaten zijn weergegeven in figuur 4.



Tevens is de klantvriendelijkheid van de medewerker bij afhandeling beoordeeld. In West- en Oost-Brabant vindt meer dan 60% de medewerker vriendelijk en in Zuid-Oost-Brabant meer dan 80%.

■ **Winnaars workshop 'Zelf bus besturen'**

Respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, maakten kans op één van de drie workshops 'Zelf bus besturen' op 6 november in Eindhoven.

De winnaars van deze prijs zijn:

- Anke Baalmans uit Eindhoven
- Hans van den Hatert uit Eindhoven
- Mandy Verhees uit Gastel

Door deelname aan het eerstvolgende onderzoek dat start op 14 november maken (nieuwe en bestaande) panelleden wederom kans op het winnen van één van de drie workshops 'zelf bus besturen'!

■ **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!