

### ■ **Geacht panellid,**

In 2015 heeft u deelgenomen aan één of meerdere onderzoeken van het digitaal reizigerspanel Reizigersoverleg Brabant.

- 1) Klanttevredenheidsonderzoek 1 7 april 2015 en 1 mei 2015
- 2) Informatievoorziening 20 juli 2015 – 17 augustus 2015
- 3) Klanttevredenheidsonderzoek 2 20 oktober 2015 - 22 november 2015
- 4) Afgekocht reisrecht 14 december 2015 - 4 januari 2016

Hartelijk dank voor uw deelname aan de onderzoeken! Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

### 1) Klanttevredenheidsonderzoek april 2015

Aan het onderzoek hebben 440 panelleden deelgenomen.

### ■ **Rapportcijfer**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in Noord-Brabant is een 7,13. Van alle respondenten geeft ongeveer 6,9% een onvoldoende (<6) voor de algemene dienstverlening van Arriva in Noord-Brabant.

### ■ **Bedreigende situatie**

Ongeveer 7% van de respondenten geeft aan de afgelopen drie maanden wel eens een bedreigende situatie of een lastige passagier in de bus van Arriva meegemaakt te hebben. Deze respondenten beoordeelden de mate waarmee de medewerkers van Arriva met de situatie zijn omgegaan met een 6,52.

### ■ **Hoofdaspecten**

De respondenten hebben aangegeven dat de ze het hoofdaspect 'dienstregeling' het belangrijkste vinden. Het hoofdaspect 'bushaltes' wordt als minst belangrijk gezien.

Ongeveer 28% van de respondenten geeft aan iets aan de dienstregeling te willen veranderen en ongeveer 18% geeft aan de informatie en communicatie te willen veranderen. Slechts 2% van de respondenten wil iets aan de bushaltes veranderen.

### ■ **Deelaspecten**

#### **Top 3 van deelaspecten met de hoogste gemiddelde beoordeling:**

- |  |        |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> De kennis van de route            | (7,76) |
| <input type="checkbox"/> De verzorging van de chauffeurs   | (7,73) |
| <input type="checkbox"/> Het taalgebruik van de chauffeurs | (7,63) |

#### **Top 3 van deelaspecten met de laagst gemiddelde beoordeling:**

- |  |        |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> De werking van WiFi in de bussen  | (4,16) |
| <input type="checkbox"/> De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden | (5,73) |
| <input type="checkbox"/> De duidelijkheid van de tarieven  | (6,31) |

## 2) Onderzoek informatievoorziening

Aan het onderzoek hebben 430 panelleden deelgenomen.

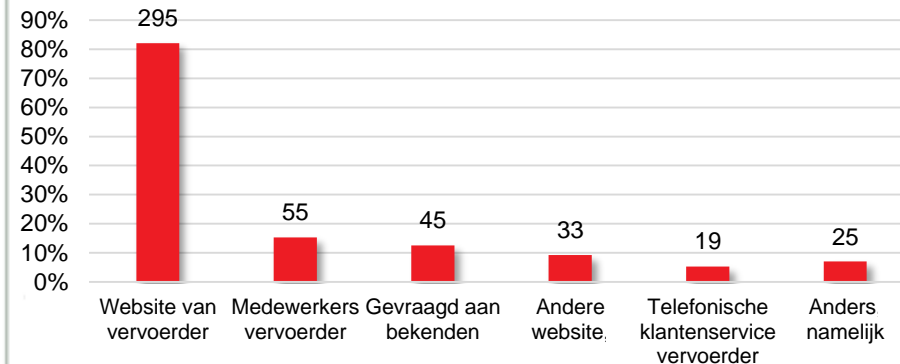
### ■ Reisinformatie vervoerbewijzen en tarieven

De respondenten beoordelen de informatievoorziening over de tarieven en vervoerbewijzen gemiddeld met een 6,64.

De informatievoorziening over vervoerbewijzen is gemiddeld met een 6,51 beoordeeld. Daarnaast wordt door 30% van de respondenten aangegeven dat de informatievoorziening over vervoerbewijzen verbeterd dient te worden. De informatievoorziening over de tarieven is gemiddeld met een 6,29 beoordeeld en 34% geeft aan dat de informatievoorziening over tarieven verbeterd dient te worden.

73% van de respondenten geeft aan het (zeer) eens te zijn met de stelling *'ik reis met het vervoerbewijs dat het beste past bij mijn reisgedrag'*. 83% van de respondenten heeft actief gezocht naar informatie bij de keuze voor het vervoerbewijs. Het merendeel (82%) van deze respondenten geeft aan via de website van de vervoerder naar informatie over vervoerbewijzen te zoeken (zie figuur 1).

**Waar heeft u gezocht naar informatie over vervoerbewijzen?**  
 (n=359) Meer antwoorden mogelijk



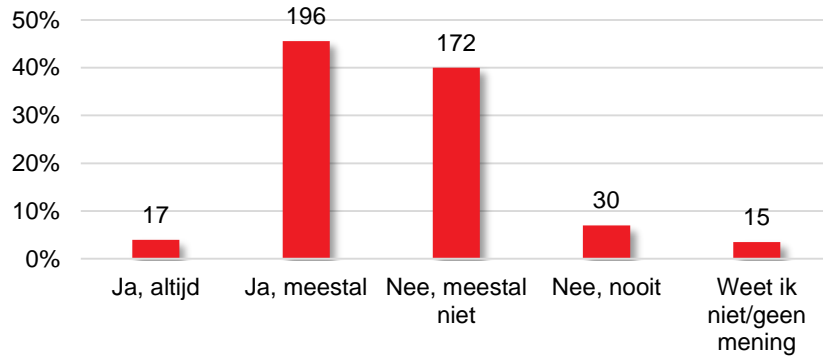
Figuur 1

### ■ Reisinformatie voorafgaand aan de reis

De informatievoorziening over de reis voorafgaand aan de reis wordt gemiddeld met een 6,58 beoordeeld. 34% van de respondenten geeft aan dat de informatievoorziening over de reis voorafgaand aan de reis verbeterd dient te worden.

De respondenten geven aan zich voorafgaand aan de reis voornamelijk via de website 9292 (61%) en via de informatiepanelen op de bushalte (51%) te informeren over wijzigingen en vertragingen.

Het grootste deel van de respondenten geeft aan meestal wel (46%) of meestal niet (40%) op voorhand voldoende op de hoogte te zijn van vertragingen en/of wijzigingen van de lijn waarmee ze gaan reizen (zie figuur 2).

**Bent u op voorhand voldoende op de hoogte wanneer er vertragingen of wijzigingen zijn op de lijn waarmee u gaat reizen? (n=430)**


Figuur 2

64% van de respondenten vindt dat de reisinformatie op de bushaltes duidelijk is en 54% geeft aan dat de reisinformatie op de bushaltes correct is.

**Reisinformatie tijdens de reis**

De respondenten beoordelen de informatie over de reis tijdens de reis gemiddeld met een 6,62. Daarnaast geeft 30% van de respondenten aan dat de informatievoorziening over de reis tijdens de reis verbeterd moet worden.

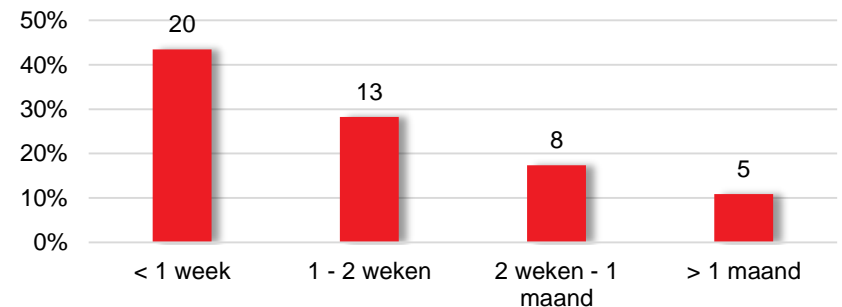
De respondenten geven aan zich tijdens de reis vooral via de beeldschermen/posters in bussen (43%) te informeren over vertragingen en wijzigingen. 70% van de respondenten vindt dat de reisinformatie in de bussen duidelijk is en 66% geeft aan dat de reisinformatie in de bussen correct is.

**Klachten(afhandeling)**

Bijna een derde (30%) van de respondenten geeft aan de afgelopen 6 maanden de behoefte te hebben gehad om een klacht in te dienen over het busvervoer in Noord-Brabant. Deze klachten hadden vooral betrekking op rituitval/ voorbij rijden halte (30%), stiptheid (12%), rijstijl chauffeur (9%), te volle bus (9%) en gedrag chauffeur (9%).

Ruim een derde (36%) van de respondenten die hebben overwogen een klacht in te dienen heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. De belangrijkste reden voor respondenten om geen klacht in te dienen is dat ze denken dat er niets met de klacht gebeurt. Bijna de helft (46%) van de respondenten die een klacht in hebben gediend doet dit via het webformulier van de vervoerder. De reactietijd wordt door 26% als (zeer) goed beoordeeld terwijl 39% het als (zeer) slecht beoordeeld. 43% had binnen een week een reactie op de klacht (zie figuur 3).

Van de respondenten die een klacht hebben ingediend is 13% (zeer) tevreden en 59% (zeer) ontevreden over de afhandeling van de klacht.

**Na hoeveel dagen heeft u een reactie van de vervoerder op uw klacht gehad? (n=46)**


Figuur 3

### 3) Klanttevredenheidsonderzoek november 2015

Aan het onderzoek hebben 517 panelleden deelgenomen.

#### ■ **Algemene beoordeling**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in West-Brabant is een 7,31 en in Oost-Brabant een 7,13. Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Hermes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,18.



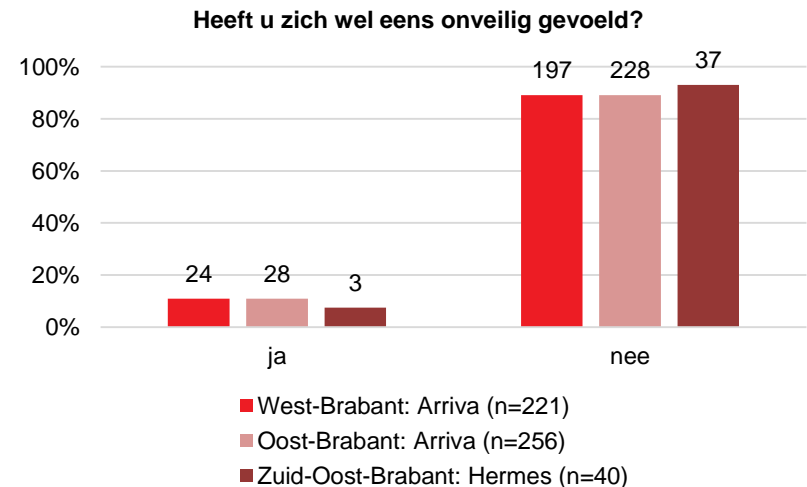
#### ■ **Hoofdaspecten**

In alle gebieden geven de respondenten aan dat ze het hoofdaspect 'dienstregeling' het belangrijkste vinden. Het aspect 'voertuigen' wordt als minst belangrijk gezien, behalve in West-Brabant waar het hoofdaspect 'bushaltes' als minst belangrijk wordt gezien.

Met betrekking tot de dienstregeling wordt aangegeven dat in alle gebieden veruit de meeste respondenten de dienstregeling willen veranderen om de tevredenheid onder reizigers te verhogen.

#### ■ **Veilig gevoel**

In figuur 4 is per gebied te zien of de respondenten een bedreigende en of lastige situatie hebben meegemaakt tijdens het reizen.



Figuur 4

**■ Top 3 gemiddeld best beoordeelde deelaspecten**
**West-Brabant:**

- De kennis van de route (7,95)
- Werking OV-chipkaart apparatuur (7,81)
- Het taalgebruik van de chauffeurs (7,77)

**Oost-Brabant:**

- De kennis van de route (7,77)
- De toegankelijkheid van de bushalte (7,75)
- De verzorgdheid van de chauffeur (7,72)

**Zuid-Oost-Brabant:**

- De afstand tussen mijn woonadres en de meest nabije opstapplaats (8,03)
- De informatievoorziening in de bussen (7,88)
- De kennis van de route (7,74)

De deelaspecten die overall gezien hoog beoordeeld worden zijn de toegankelijkheid van de bushalte, de verzorgdheid van de chauffeurs, de werking van de OV-chipkaart apparatuur en de afstand tussen woonadres en de meest nabije opstapplaats.

**■ Top 3 gemiddeld laagst beoordeelde deelaspecten**
**West-Brabant:**

- De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,57)
- De mate waarin ritten op elkaar aansluiten (6,31)
- De prijs/kwaliteit verhouding (6,45)

**Oost-Brabant:**

- De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,71)
- De reactietijd bij vragen/ klachten (6,16)
- De bruikbaarheid van de oplossingen bij vragen (6,27)

**Zuid-Oost-Brabant:**

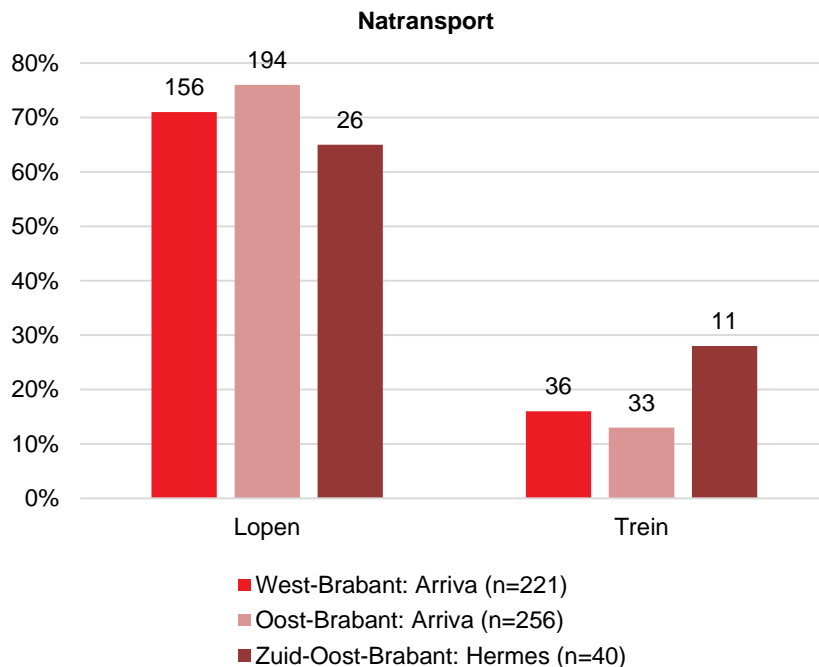
- De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden (5,67)
- Gemak waarmee u over concessiegrenzen reist (6,11)
- De werking van WiFi in de bussen (6,14)

**■ Voor- en natransport**

In West-Brabant (70%), Oost-Brabant (73%), en Zuid-Oost-Brabant (75%) wordt vooral aangegeven dat er uitsluitend naar de bushalte wordt gelopen bij de start van de busreis. Naast het lopen geeft 23% van de respondenten uit West-Brabant aan dat ze regelmatig met de fiets naar de starthalte gaan. In Oost-Brabant is dit 20% en in Zuid-Oost-Brabant geeft 18% aan regelmatig naar de starthalte te fietsen.

De reden die over het algemeen gegeven wordt voor de manier van reizen naar de halte is het gemak. De minst genoemde reden in alle gebieden is de prijs.

Een meerderheid van de respondenten geeft in alle gebieden aan vooral uitsluitend naar de eindbestemming te lopen na afloop van de busreis. Ook wordt de trein veel gebruikt om naar de eindbestemming te reizen (zie figuur 5). Tot slot verwacht een groot deel van de respondenten in West-Brabant (43%), Oost-Brabant (36%) en Zuid-Oost-Brabant (40%) geen (nieuwe) vorm van voor- en natransport te gaan gebruiken.



Figuur 5

#### 4) Onderzoek afgekocht reisrecht

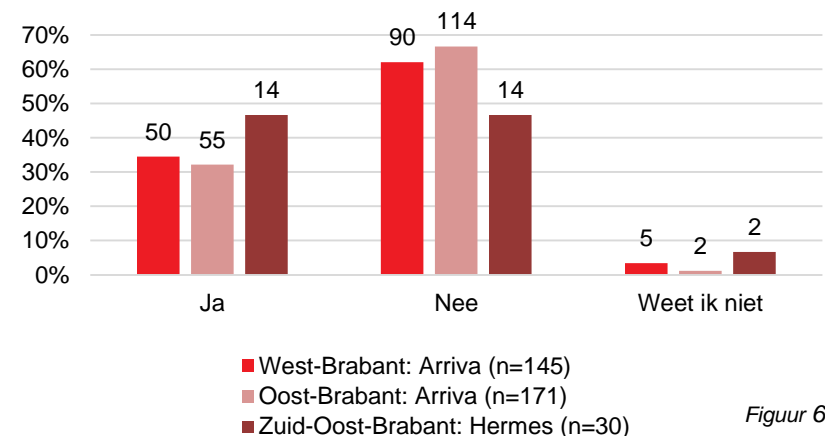
Aan het onderzoek hebben 600 panelleden deelgenomen.

##### ■ Gebruik openbaar vervoer en abonnement

In West-Brabant maakt circa 40% van de respondenten meer dan 4 dagen in de week gebruik van het OV. In Oost-Brabant is dit percentage 30%. In Zuid-Oost-Brabant reist 23% van de respondenten meer dan 4 dagen per week met het OV.

Het merendeel van de respondenten (56%) maakt nu geen gebruik van een OV-abonnement, waarmee men onbeperkt in een bepaald gebied (of heel Nederland) gebruik kan maken van de tram en/of metro. Ook in het recente verleden heeft een groot gedeelte van deze groep geen OV-abonnement gehad (zie figuur 6).

##### Heeft u in het recente verleden (dit jaar of vorig jaar) een OV-abonnement gehad?

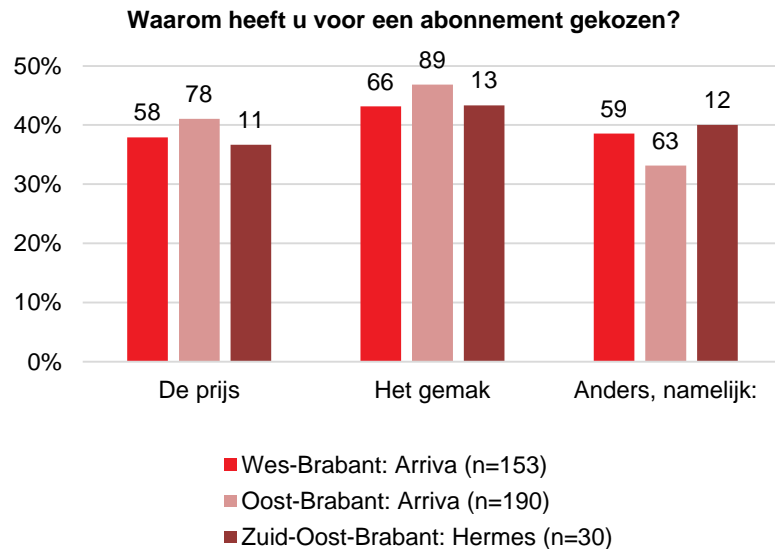


Figuur 6

### ■ Redenen wel of geen abonnement

De meeste respondenten die geen gebruik maken van een OV-abonnement geven aan dat zij dit niet doen omdat zij niet vaak genoeg reizen om een OV-abonnement aan te schaffen. In West-Brabant is dit percentage 64%. In de gebieden Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dit percentage respectievelijk 72% en 69%.

De meest genoemde reden van abonnementhouders om juist wel te kiezen voor een abonnement is het gemak. In West-Brabant geeft 43% aan dat het gemak de reden is voor de keuze voor een abonnement. In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant is dit percentage respectievelijk 46% en 43%. Ook de prijs is in alle drie gebieden een veelgenoemde reden (figuur 7).



Figuur 7

### ■ Reisdoel OV abonnement

In West-Brabant wordt het OV-abonnement voornamelijk gebruikt om 'naar het werk te reizen' (45%). In Oost-Brabant en Zuid-Oost-Brabant wordt het OV-abonnement in respectievelijk 44% en 47% van de gevallen gebruikt voor een bezoek aan familie.

### ■ Top 3 meest genoemde reisdoel

#### West-Brabant:

■ Naar het werk te gaan	45%
■ Voor bezoek aan familie, vrienden e.d.	39%
■ Naar school te reizen	38%

#### Oost-Brabant:

■ Voor bezoek aan familie, vrienden e.d.	44%
■ Naar school te reizen	41%
■ Naar het werk te gaan	34%

#### Zuid-Oost-Brabant:

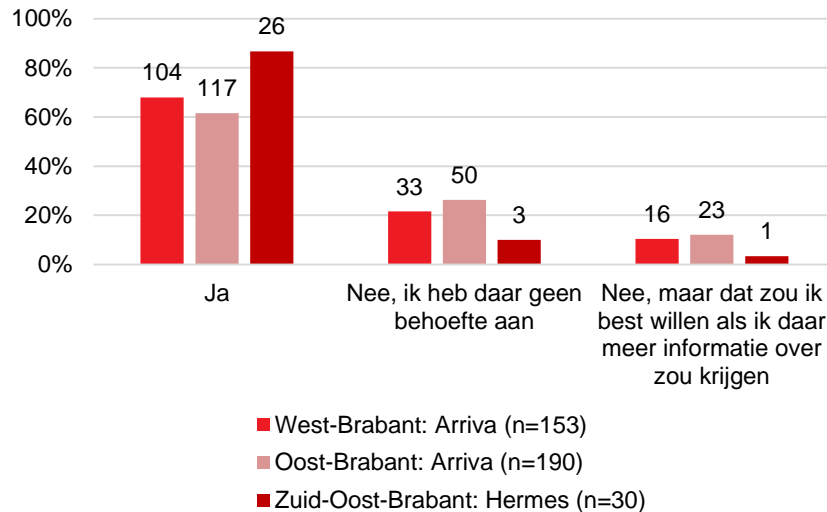
■ Voor bezoek aan familie, vrienden e.d.	47%
■ Voor bezoeken van musea, concerten e.d.	43%
■ Naar school te reizen / naar het werk te gaan	40%

### ■ Alternatieven en reizen op saldo

De meeste abonneementhouders hebben bij de aanschaf van het OV-abonnement niet naar alternatieven gekeken. In West-Brabant heeft circa 43% van de abonneementhouders niet naar alternatieven gekeken omdat zij het abonnement ontvingen van de school/werkgever. In Oost-Brabant is dit percentage 34% en in Zuid-Oost-Brabant 36%. In alle drie gebieden heeft circa 30% van de abonneementhouders aangegeven dat ze wel serieus naar alternatieven hebben gekeken en dat een abonnement voor hen de beste optie is.

De abonneementhouders is gevraagd of zij wel eens hebben gekeken wat reizen op saldo zou hebben gekost. Het merendeel geeft aan dit wel eens gedaan te hebben (zie figuur 8).

**Heeft u wel eens gekeken wat uw reizen zouden hebben gekost als u op saldo was gaan reizen, al dan niet met korting?**



Figuur 8

### ■ Reisgedrag

Circa 70% van de abonneementhouders in West- en Oost-Brabant geeft aan dat zij met het abonnement reizen maken die ze niet zouden maken als ze geen abonnement hadden en per rit zouden moeten betalen. In Zuid-Oost-Brabant is dit percentage circa 78%.

### ■ 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!