

Klanttevredenheidsonderzoek

Onderstaand vind je de globale uitkomsten van het onderzoek van het OV Reizigerspanel Brabant in oktober/ november 2018. Dit onderzoek richtte zich op de klanttevredenheid van busreizigers in Brabant. Hartelijk bedankt voor jouw deelname!

Respons

95%

statistisch betrouwbaar

1672 personen zijn lid van het OV Reizigerspanel Brabant. In totaal hebben 504 respondenten deelgenomen het onderzoek.

De resultaten van dit onderzoek geven een betrouwbaar en nauwkeurig beeld van de tevredenheid van alle busreizigers in de provincie Noord-Brabant.

4,31%

foutmarge

Tevredenheid

Algemeen oordeel

West-Brabant:
Arriva (WB)

7,5

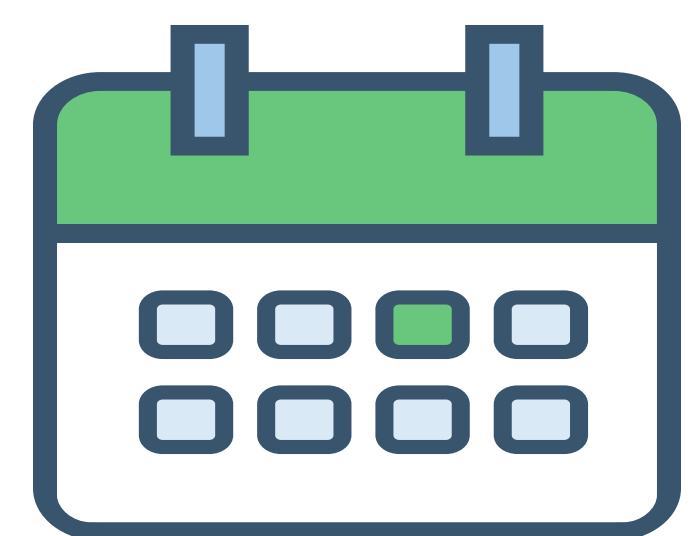
Oost-Brabant:
Arriva (OB)

7,4

Zuid-Oost Brabant:
Hermes (ZOB)

7,3

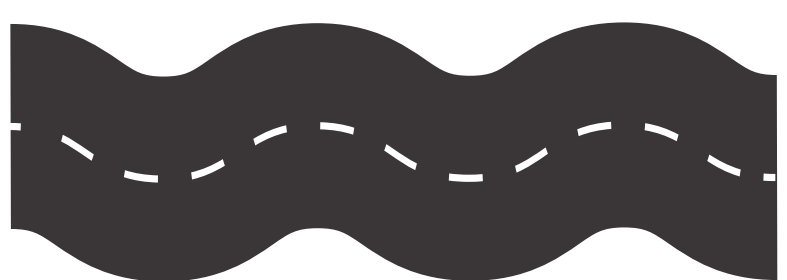
Belangrijkste aspect:



Dienstregeling

Hoogst beoordeelde deelaspecten:

WB: Kennis van
de route



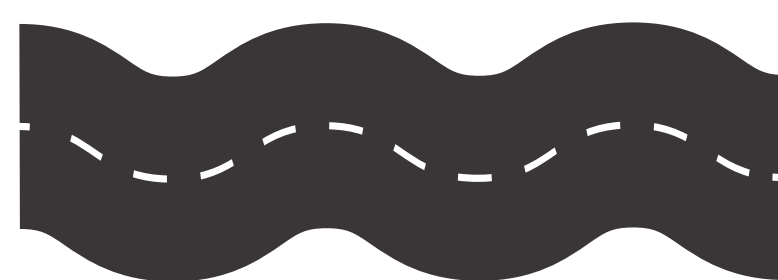
8,2

OB: Werking OV-
chipkaart apparatuur



8,0

ZOB: Kennis van
de route



8,1

Laagst beoordeelde deelaspect:

Hoeveelheid informatie bij
verstoringen/ onvoorziene
omstandigheden

WB: **6,0**

OB: **5,9**

ZOB: **5,8**



Meest gestegen aspecten:



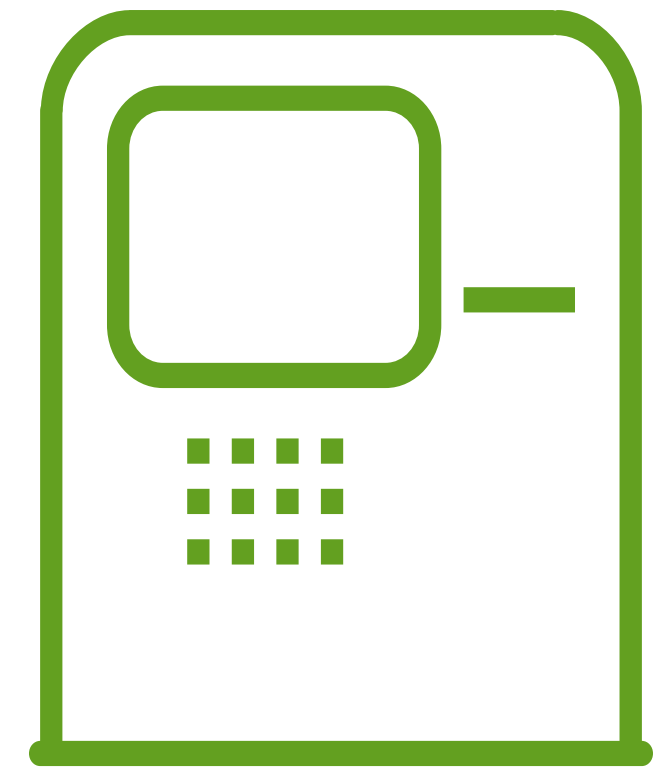
WB: Toegankelijkheid informatie en communicatie

+0,3 : 7,4



OB: Mate waarin ritten op elkaar aansluiten

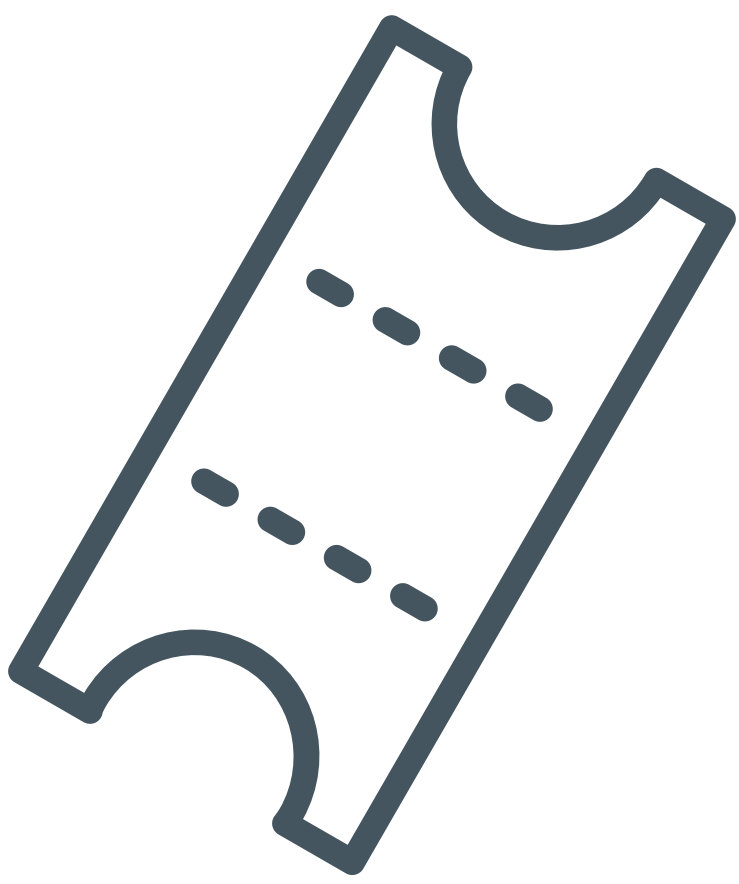
+0,4 : 6,9



ZOB: Beschikbaarheid betaalautomaten/ loketten

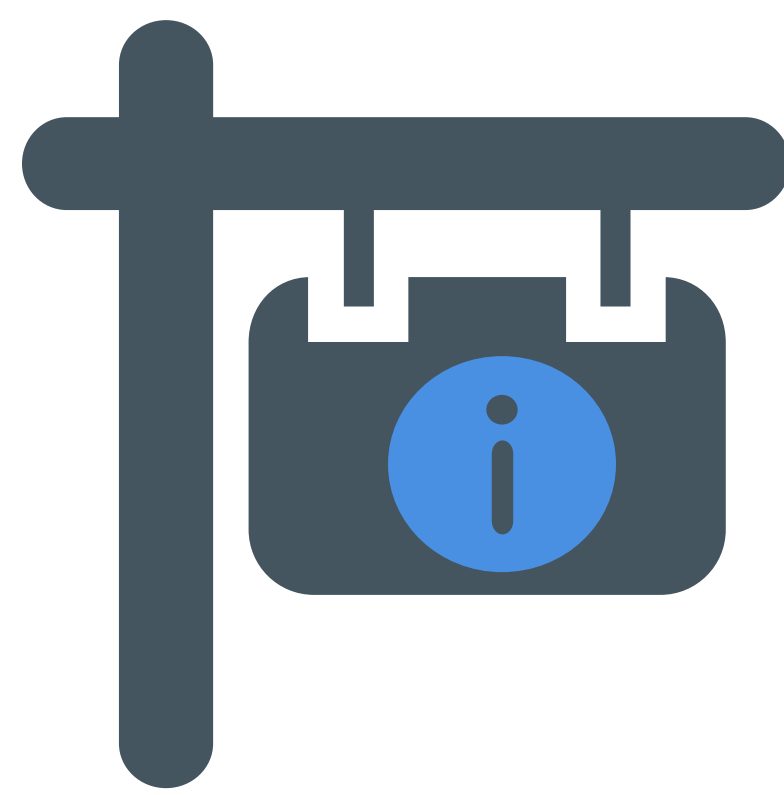
+0,4 : 6,9

Meest gedaalde aspecten:



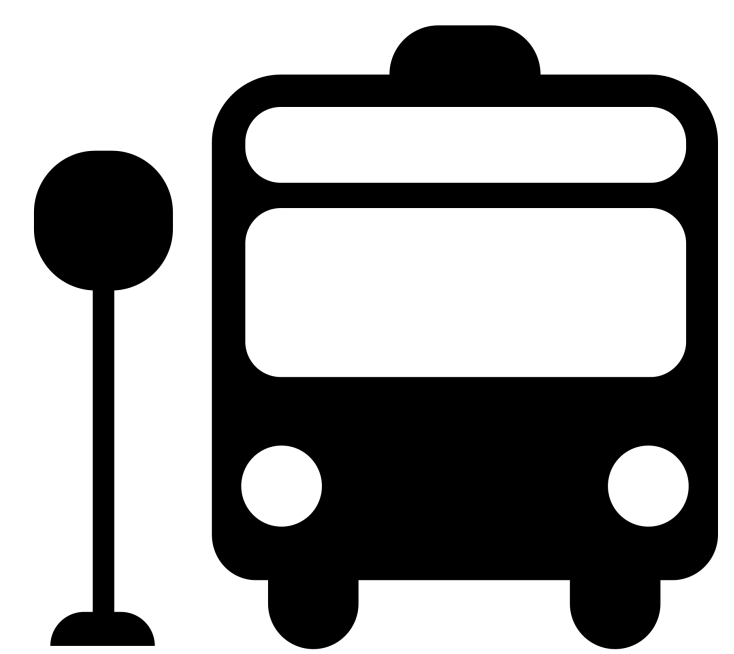
WB: Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen

-0,8 : 6,1



OB: Informatievoorziening bushaltes

-0,6 : 6,9



ZOB: Comfort bushaltes

-0,4 : 6,6

Wat gebeurt er met de resultaten?

Reizigersoverleg Brabant deelt de uitkomsten met Arriva, Hermes en de Provincie Noord-Brabant. Ze wil samen kijken naar verbeteringsmogelijkheden, bijvoorbeeld wat betreft de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen. Begin 2019 staat er in ieder geval al een overleg over verbeteringsmogelijkheden voor de informatie bij onvoorziene situaties op de agenda. Ook geeft Reizigersoverleg Brabant de complimenten voor de chauffeurs en medewerkers van de servicebalies aan de betrokken partijen door.