

Klanttevredenheidsonderzoek

Onderstaand vind je de globale uitkomsten van het onderzoek van het OV Reizigerspanel Brabant in september/ oktober 2019. Dit onderzoek richtte zich op de klanttevredenheid van busreizigers in Brabant. Hartelijk bedankt voor jouw deelname!

Respons

95%

1.739 personen zijn lid van het OV Reizigerspanel Brabant. In totaal hebben 550 respondenten deelgenomen het onderzoek.

4,12%

foutmarge

statistisch betrouwbaar

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

Tevredenheid

Algemeen rapportcijfer dienstverlening

West-Brabant:
Arriva (WB)

7,6

Oost-Brabant:
Arriva (OB)

7,5

Zuidoost-Brabant:
Hermes (ZOB)

7,2

Belangrijkste hoofdaspect

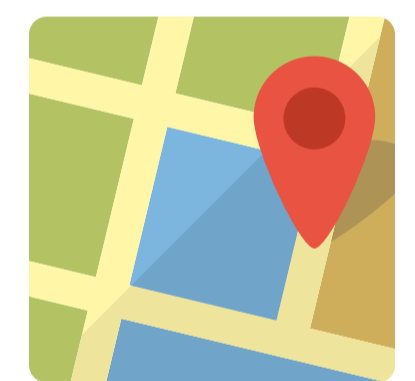


In alle gebieden wordt **dienstregeling** als belangrijkste hoofdaspect beoordeeld.

Best beoordeelde deelaspect



WB: Werking OV-chipkaart apparatuur



OB: Kennis van de route
ZOB: Kennis van de route

Verbeterpunten

Wat zou je als eerste veranderen om de tevredenheid onder reizigers te verhogen? - Top 3

West-Brabant:

Dienstregeling

39%

Vervoerbewijzen en tarieven

16%

Bushaltes

10%

Oost-Brabant:

Dienstregeling

39%

Informatie en communicatie

19%

Voertuigen

13%

Zuidoost-Brabant:

Dienstregeling

45%

Informatie en communicatie

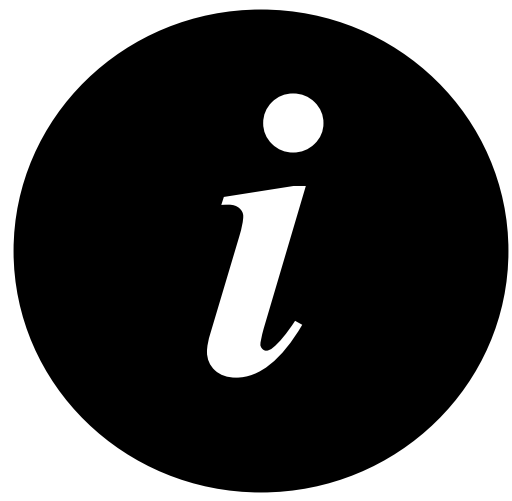
16%

Vervoerbewijzen en tarieven

13%

Laagst beoordeelde deelaspect

De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden



West-Brabant:
Arriva (WB)

6,3

Oost-Brabant:
Arriva (OB)

5,9

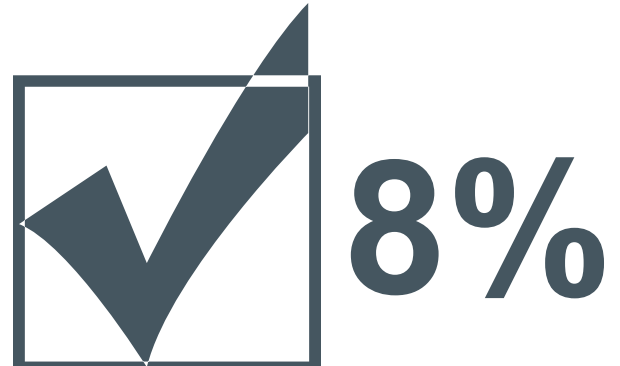
Zuidoost-Brabant:
Hermes (ZOB)

5,7

Veiligheid

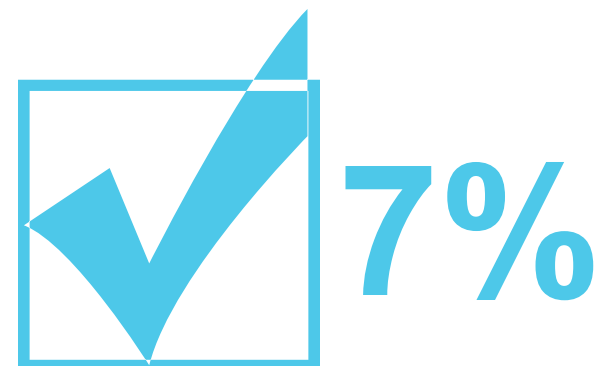
Afgelopen drie maanden bedreigende situatie of lastige passagier meegemaakt in de bus
% dat 'ja' heeft geantwoord per gebied + beoordeling hoe doeltreffend medewerker met situatie is omgegaan

West-Brabant:



6,3

Oost-Brabant:



5,7

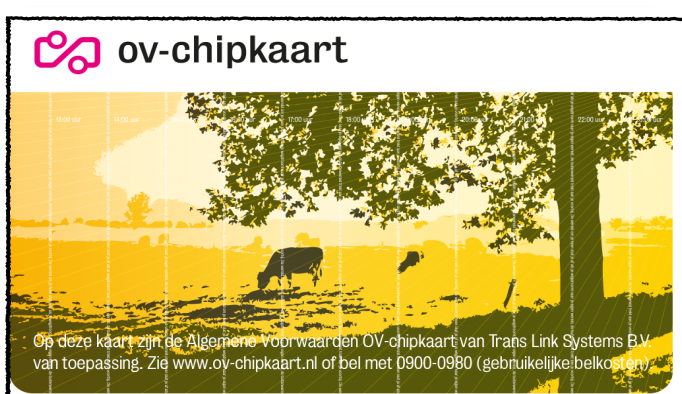
Zuidoost-Brabant:



5,6

Grootste verschillen t.o.v. 2018

Deelaspecten met hoogst gemiddelde stijging per gebied:



WB:
Verkrijgbaarheid van
vervoerbewijzen

+0,5: 6,6



OB:
Beschikbaarheid van
betaalautomaten

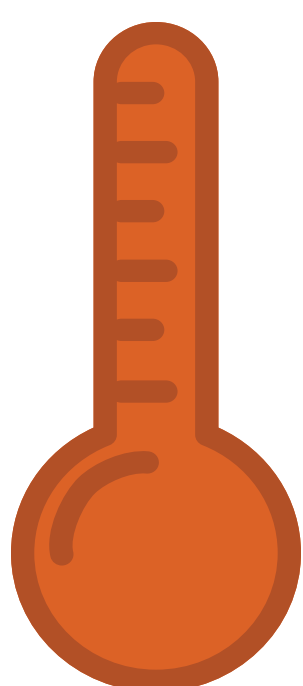
+0,4: 7,1



ZOB:
Informatievoorziening
bushaltes

+0,4: 6,9

Deelaspecten met hoogst gemiddelde daling per gebied:



WB:
Temperatuur in de bus

-0,3: 7,3



OB:
Geluid in de bussen

-0,2: 7,3



ZOB:
Comfort van de stoelen

-0,5: 7,2

Wat gebeurt er met de resultaten?

Reizigersoverleg Brabant deelt de bevindingen met onder andere Arriva, Hermes en de Provincie Noord-Brabant. Wat betreft de verbeterpunten op het gebied van de informatievoorziening, kijkt ze naar mogelijkheden voor vervolgonderzoek. Ditzelfde geldt voor het achterhalen van verbeterideeën voor het comfort in de bus.