

■ **Geacht panellid,**

Tussen 18 september en 15 oktober heeft u deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van het OV Reizigerspanel Brabant. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 541 panelliden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

■ **Klanttevredenheidsonderzoek september 2017**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Arriva in West-Brabant is een 7,60 en in Oost-Brabant een 7,48. Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van Hermes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,26. Respectievelijk geeft 1%, 5% en 4% van de respondenten uit deze gebieden een onvoldoende.

Beoordeling tevredenheid dienstverlening	Gemiddelde sept. 2017
Algemeen oordeel West-Brabant	7,60
Algemeen oordeel Oost-Brabant	7,48
Algemeen oordeel Zuid-Oost-Brabant	7,26
Algemeen oordeel Totaal	7,45

■ **Hoofdaspecten**

In alle gebieden geven de respondenten aan dat ze het hoofdaspect 'Dienstregeling' het belangrijkste vinden. Het hoofdaspect 'Medewerkers' wordt als minst belangrijk gezien in West-Brabant.

In Oost-Brabant is dat 'Informatie en communicatie' en in Zuid-Oost-Brabant 'Vervoerbewijzen en tarieven'.

In alle gebieden geven veruit de meeste respondenten aan iets aan de dienstverlening te willen veranderen om de tevredenheid onder reizigers te verhogen. Verder wordt in alle concessies 'informatie en communicatie' het minst vaak genoemd als verbeterpunt.

Onderstaande tabellen geven de aspecten van de dienstverlening weer waarover de reizigers *gemiddeld gezien* het meest en minst tevreden zijn.

■ **Hoogste beoordeling tevredenheid**

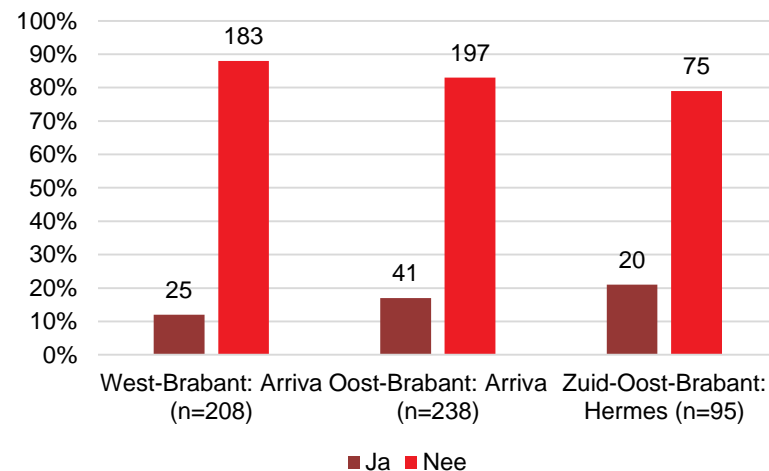
West-Brabant	
De kennis van de route	8,10
De verzorgdheid van de chauffeurs	7,96
Werking OV-chipkaart apparatuur	7,93
Oost-Brabant	
De verzorgdheid van de chauffeurs	7,92
Het gevoel van veiligheid in de bussen	7,88
De kennis van de route	7,86
Zuid-Oost-Brabant	
Het gevoel van veiligheid in de bussen	7,99
De kennis van de route	7,90
De verzorgdheid van de chauffeurs	7,86

Laagste beoordeling tevredenheid

West-Brabant	
De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden	6,31
De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten	6,67
De prijs/kwaliteitverhouding	6,82
Oost-Brabant	
De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden	6,12
De mate waarin ritten op elkaar aansluiten	6,51
De reactietijd bij vragen/klachten	6,66
Zuid-Oost-Brabant	
De hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden	5,60
De bruikbaarheid van de oplossingen bij vragen	6,43
De werking van WiFi (draadloos internet) in de bussen	6,55

Arriva Store / Hermeswinkel

In alle drie de deelgebieden scoren de servicemedewerkers van de Arriva Store/Hermeswinkel een voldoende. In West-Brabant scoren de servicemedewerkers gemiddeld een 8,39. In Oost- en Zuid-Oost-Brabant wordt de service van de medewerkers met respectievelijk een 7,69 en een 7,25 beoordeeld. De gemiddelde beoordeling van de servicemedewerkers is een 7,25. Het aantal respondenten dat een Arriva Store of Hermeswinkel in de afgelopen 3 maanden heeft bezocht is te zien in de figuur rechts.

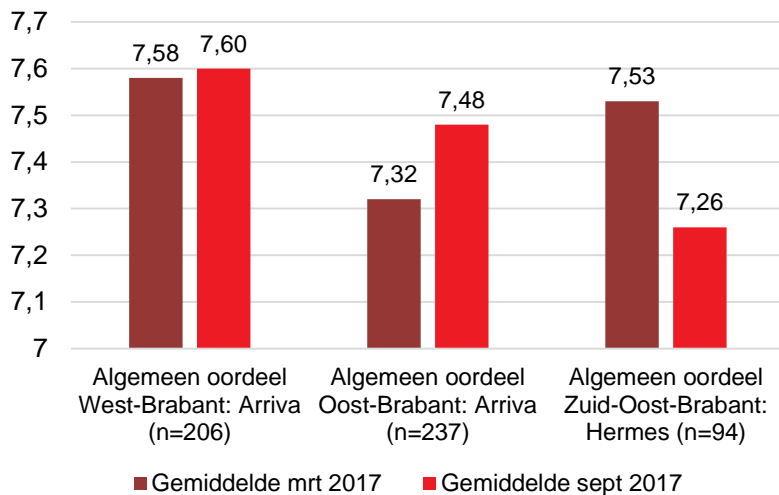
Heeft u in de afgelopen drie maanden een Arriva Store/ Hermeswinkel bezocht ?

Omgang door medewerkers met bedreigende situaties of lastige personen in de bus

In alle drie de regio's heeft een vergelijkbaar deel van de reizigers in de afgelopen 3 maanden bedreigende situaties of lastige personen in de bus meegemaakt. In West-, Oost- en Zuid-Oost-Brabant gaat het respectievelijk om 7%, 5% en 8% van de reizigers. Wat opvalt is dat medewerkers in West-Brabant op de mate waarin zij met de situatie omgaan een 5,27 scoren. Medewerkers in Oost- en Zuid-Oost-Brabant zijn op dit punt met een 7,0 en 7,25 beoordeeld.

■ Verschillen KTO maart en KTO september 2017

Gemiddeld gezien beoordeelden reizigers de dienstverlening in maart van dit jaar met een 7,47 en in september met een 7,44. Hieronder zijn de verschillen uitgesplitst naar regio.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening in zijn algemeenheid?



Op de volgende slide is een overzicht gemaakt van de grootste stijgers en dalers met betrekking tot de deelaspecten van de dienstverlening in de drie Brabantse concessies.

■ Top-3 van deelaspecten met de hoogste gemiddelde stijging ten opzichte van het voorgaande KTO in maart 2017

	Mrt'17	Sept'17
West-Brabant:		
De reistijd om op uw bestemming te komen	7,22	7,44
De werking van WiFi (draadloos internet) in de bussen	7,13	7,32
De informatievoorziening door chauffeurs bij onvoorzien omstandigheden	7,01	7,19
Oost-Brabant:		
De informatie via de Arriva Store / Hermeswinkel	7,08	7,41
De verzorgdheid van de chauffeurs	7,71	7,92
Het gevoel van veiligheid in de bussen	7,68	7,88
Zuid-Oost-Brabant:		
De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten	6,48	6,90
De mate van rituitval	7,04	7,41
Het gemak waarmee u over concessie-grenzen heen reist	6,61	6,81

■ **Top-3 van deelaspecten met de hoogste gemiddelde daling ten opzichte van het voorgaande KTO in maart 2017**

	Mr't'17		Sept'17
West-Brabant:			
❑ De toegankelijkheid in zijn algemeenheid	7,52	↓	7,05
❑ De verkrijgbaarheid van vervoers-bewijzen	7,33	↓	6,86
❑ Het gemak waarmee u over concessie-grenzen heen reist	7,28	↓	7,02
Oost-Brabant:			
❑ De mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten	6,65	↓	6,51
❑ De mate van rituitval	7,56	↓	7,46
❑ De toegankelijkheid in zijn algemeenheid	7,19	↓	7,11
Zuid-Oost-Brabant:			
❑ De werking van WiFi (draadloos internet) in de bussen	7,29	↓	6,55
❑ De beschikbaarheid van OV-chipkaart oplaadpunten	7,21	↓	6,66
❑ De informatie via de Arriva Store / Hermes Winkel	7,96	↓	7,41

■ **Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?**

Opnieuw dank voor uw bijdrage aan het panel. U kent vooral de routekennis en de verzorgdheid van de chauffeurs een grote plus toe. Ook is uw waardering van de medewerkers van de Arriva Store in West-Brabant hoog. Deze complimenten zullen we overbrengen aan de vervoerders.

Verbetering van de dienstregeling ziet u met afstand als belangrijkste verbeterpunt. Zojuist is de nieuwe dienstregeling ingegaan. Mogelijk brengt dit de door u gewenste verbetering met zich mee. Reizigersoverleg Brabant monitort de eventuele komende signalen die we over deze nieuwe dienstregeling ontvangen en onderneemt actie, indien het om structurele signalen gaat.

Informatie en communicatie ziet u als één na belangrijkste verbeterpunt. Alhoewel gemiddeld een voldoende, kent u de laagste beoordeling toe aan de hoeveelheid informatie bij verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden. Reizigersoverleg Brabant verdiept zich de komende tijd in het bijzonder in de toelichtingen die u hierop gaf en kijkt wat ze daarmee kan gaan doen.

