

# Reizigersoverleg Brabant

## ■ **Geacht panellid,**

Tussen 28 juni en 23 juli heeft u deelgenomen aan het halteonderzoek van het OV Reizigerspanel Brabant. Hartelijk dank voor uw deelname! Aan het onderzoek hebben 590 panelleden deelgenomen. Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

## ■ **Halteonderzoek juli 2017**

Het gemiddelde algemene rapportcijfer voor de tevredenheid van de haltes in West-Brabant is een 7,54 en in Oost-Brabant een 7,49. Het gemiddelde algemene rapportcijfer omtrent de tevredenheid over de haltes in Zuid-Oost-Brabant is een 7,40. Respectievelijk geeft 2%, 1% en 6% van de respondenten een onvoldoende.

Beoordeling tevredenheid haltes	Gemiddelde juli 2017
Algemeen oordeel West-Brabant	7,54
Algemeen oordeel Oost-Brabant	7,49
Algemeen oordeel Zuid-Oost-Brabant	7,40
Algemeen oordeel Totaal	<b>7,48</b>

## ■ **Hoofdaspecten**

Onderstaande tabellen geven de halteaspecten weer waarover de reizigers het meest en minst tevreden over zijn en waar ze het meeste en minste belang aan hechten.

### ■ **Hoogste beoordeling tevredenheid**

<b>West-Brabant</b>	
<i>Vindbaarheid van de halte</i>	7,95
<i>Aanwezigheid van een dienstregeling</i>	7,92
<i>Geleidelijnen in/op bestrating</i>	7,78
<b>Oost-Brabant</b>	
<i>Vindbaarheid van de halte</i>	7,78
<i>Vlakliggende tegels</i>	7,67
<i>Aanwezigheid van een dienstregeling</i>	7,63
<b>Zuid-Oost-Brabant</b>	
<i>Vindbaarheid van de halte</i>	7,90
<i>Vlakliggende tegels</i>	7,83
<i>Geleidelijnen in/op bestrating</i>	7,60

■ **Laagste beoordeling tevredenheid**

<b>West-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	5,20
<i>Mogelijkheden tot leenfiets</i>	5,27
<i>Aanwezigheid van een dynamisch reisinformatiepaneel</i>	6,61
<b>Oost-Brabant</b>	
<i>Mogelijkheden tot leenfiets</i>	5,68
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	5,69
<i>Aanwezigheid van een dynamisch reisinformatiepaneel</i>	6,36
<b>Zuid-Oost-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	4,90
<i>Mogelijkheden tot leenfiets</i>	5,17
<i>Aanwezigheid van een dynamisch reisinformatiepaneel</i>	5,91

 ■ **Hoogst beoordeelde belang**

<b>West-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid van een dienstregeling</i>	8,78
<i>Beschutting tegen regen / wind</i>	8,70
<i>Vindbaarheid van de halte</i>	8,50
<b>Oost-Brabant</b>	
<i>Beschutting tegen regen / wind</i>	8,70
<i>Aanwezigheid van een dienstregeling</i>	8,61
<i>Aanwezigheid van afvalbakken</i>	8,50
<b>Zuid-Oost-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid van een dienstregeling</i>	8,85
<i>Beschutting tegen regen / wind</i>	8,77
<i>Aanwezigheid van afvalbakken</i>	8,59

 ■ **Laagst beoordeelde belang**

<b>West-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid van reclame</i>	5,66
<i>Mogelijkheden tot een leenfiets</i>	6,19
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	7,00
<b>Oost-Brabant</b>	
<i>Aanwezigheid van reclame</i>	5,60
<i>Mogelijkheid tot een leenfiets</i>	5,81
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	6,96
<b>Zuid-Oost-Brabant</b>	
<i>Mogelijkheid tot een leenfiets</i>	5,39
<i>Aanwezigheid van reclame</i>	5,50
<i>Aanwezigheid OV-chipkaart oplaadapparaat</i>	6,87

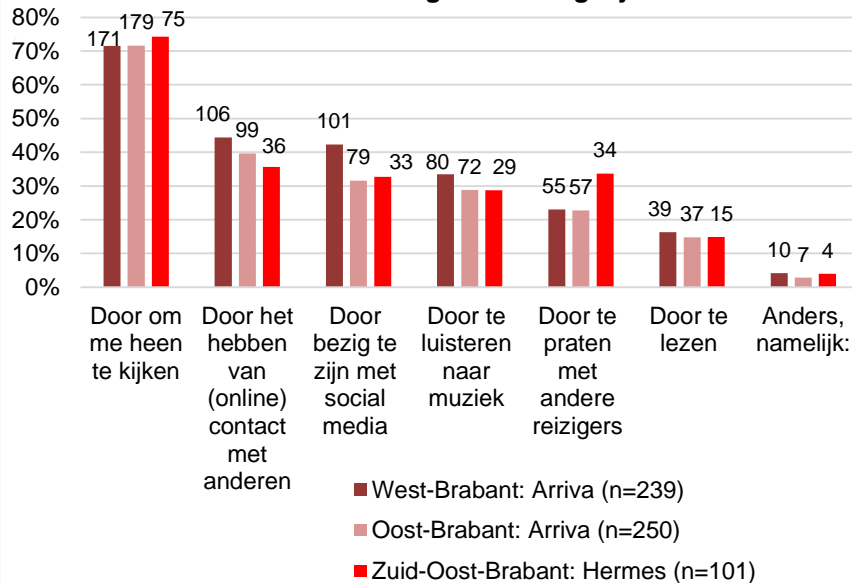
 ■ **Opvallendheden belang vs. tevredenheid**

Er is een aantal opvallendheden waar te nemen tussen het belang dat respondenten aan een aspect hechten en de beoordeelde tevredenheidsaspecten. In alle gebieden valt op dat reizigers de aanwezigheid van een dynamisch reisinformatiepaneel (DRIS) erg belangrijk vinden, maar dat de tevredenheid op dit aspect relatief laag wordt beoordeeld. Tevens vinden de reizigers beschutting tegen regen/wind erg belangrijk, maar ook bij dit aspect wordt de tevredenheid relatief laag beoordeeld.

**Wachten en bezigheden**

Het grootste gedeelte van de respondenten in alle gebieden vermaakt zich tijdens het wachten door om zich heen te kijken of (online) contact te maken met anderen (WhatsApp, e-mail, bellen, etc.) In onderstaand figuur is te zien dat een derde van de respondenten in Zuid-Oost-Brabant zich vermaakt door te praten met andere reizigers op de Brabantse halte.

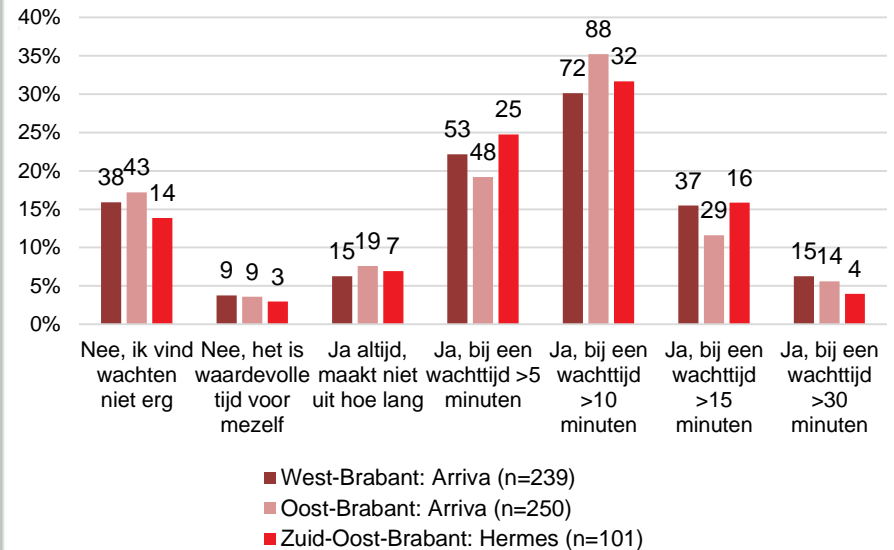
**Hoe maakt u de tijd van het wachten op een Brabantse halte zo aangenaam mogelijk?**



**'Verloren tijd'**

De respondenten zijn gevraagd of zij de wachttijd bij de bushalte ervaren als verloren tijd. Het grootste gedeelte (circa 30%) van de respondenten ervaart de wachttijd bij de bushalte als verloren tijd indien de wachttijd langer is dan 10 minuten.

**Ervaart u de wachttijd op een Brabantse halte als verloren tijd?**



## ■ **Belang positieve tijdsbeleving tijdens het wachten**

De respondenten hebben aangegeven in welke mate zij een positieve beleving tijdens het wachten bij een halte belangrijk vinden. In West-Brabant wordt het belang van een positieve beleving tijdens het wachten gemiddeld met een 6,69 beoordeeld. In Oost-Brabant ligt de gemiddelde beoordeling iets lager met een 6,46. In Zuid-Oost Brabant beoordelen de respondenten het belang van een positieve tijdsbeleving tijdens het wachten gemiddeld het hoogst met een 6,79.

## ■ **Aanvullende oplossingen tijdsbeleving tijdens het wachten**

De respondenten hebben aangegeven in welke mate zij het belangrijk vinden dat er een aanvullende oplossing komt die hun tijdsbeleving tijdens het wachten bij de Brabantse halte verbetert. In alle gebieden gaf 50% tot 60% van de respondenten aan dit belangrijk te vinden. De aanvullende oplossing moet er volgens het grootste gedeelte van de respondenten voor zorgen dat reizigers bij de Brabantse halte over meer/betere reisinformatie kunnen beschikken.

Er is de respondenten gevraagd aanvullende oplossingen te bedenken die hun tijdsbeleving tijdens het wachten bij de Brabantse halte verbetert. Zowel in de dorpskernen als in het landelijk- en stedelijk gebied wordt de aanvullende oplossing 'actuele/digitale reisinformatie op borden/schermen' door het grootste deel van de respondenten aangedragen. 'Goede/gratis Wi-Fi' wordt als tweede aanvullende oplossing genoemd door de respondenten.

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

Een belangrijke conclusie is dat de reiziger veel belang hecht aan de (aanwezigheid van) dynamische reisinformatie bij een halte. Tegelijkertijd geeft de reiziger aan hier niet (erg) tevreden over te zijn.

Daarnaast is de reiziger redelijk neutraal over de noodzaak van nieuwe oplossingen die de wachttijdbeleving bij een halte verbeteren. Wel lijkt de reiziger, alhoewel gering, een positieve wachttijdbeleving belangrijk te vinden. In het geval dat er (toch) initiatief wordt genomen om de wachttijdbeleving te verbeteren, moet dit volgens de reiziger (ook weer) betere en meer dynamische reisinformatie betreffen.

Wat betreft veraangenaming van de haltes kijkt Reizigersoverleg Brabant binnenkort met de al betrokken partijen naar welke noodzaak er is. De uitkomsten wat betreft reisinformatie zijn al gedeeld in een onderzoek naar dynamische reisinformatie van een externe partner. Daarvoor vond er onder reizigers een verdiepingssessie plaats waarbij de momenten en inhoud van en middelen voor informatievoorziening onder de loep zijn genomen. Goede reisinformatie blijft een speerpunt voor Reizigersoverleg Brabant.

