



# Klanttevredenheidsonderzoek 2021

*In deze factsheet vind je de globale uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van het OV Reizigerspanel Brabant. Dit onderzoek is in oktober/ november 2021 uitgevoerd en in totaal hebben 267 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. De resultaten van dit onderzoek geven een goede indicatie van de mening van alle busreizigers in de provincie Noord-Brabant. Hartelijk bedankt voor jouw deelname!*

**Hoe tevreden ben je in zijn algemeenheid over het reizen met de bus in Noord-Brabant?**  
Gemiddelde rapportcijfers



West-Brabant



Oost-Brabant



Zuid-Oost-Brabant



Totaal

**In de vragenlijst zijn acht onderwerpen met betrekking tot de dienstverlening behandeld: dienstregeling, betrouwbaarheid, bushaltes, comfort, informatievoorziening, communicatie, buschauffeurs en vervoerbewijzen en tarieven. Kun je deze acht onderwerpen sorteren op volgorde van belangrijkheid?**

**Top 4 belangrijkste onderwerpen**

*De cijfers onder de antwoorden zijn de gemiddelden. Des te lager het gemiddelde des te belangrijker dit onderwerp gevonden wordt.*



Dienstregeling

2.2



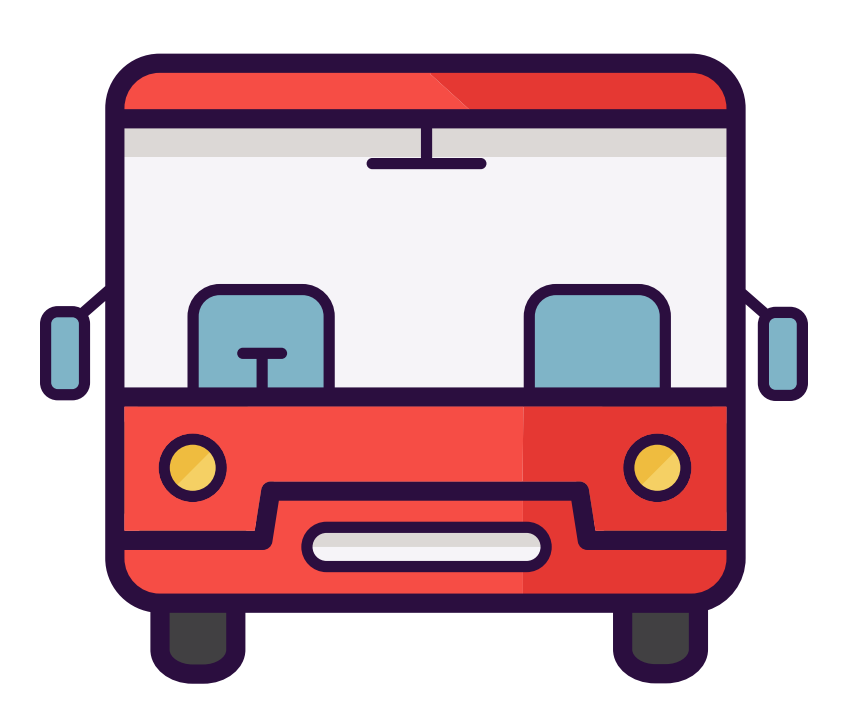
Betrouwbaarheid

2.7



Informatievoorziening

4.6

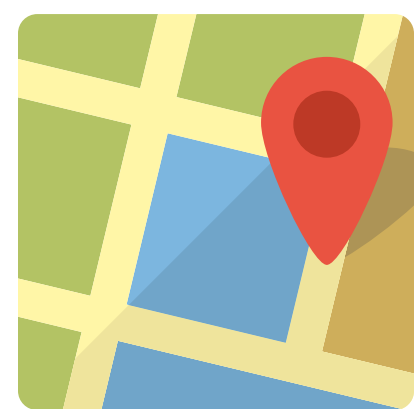


Voertuigen/  
comfort in de bus

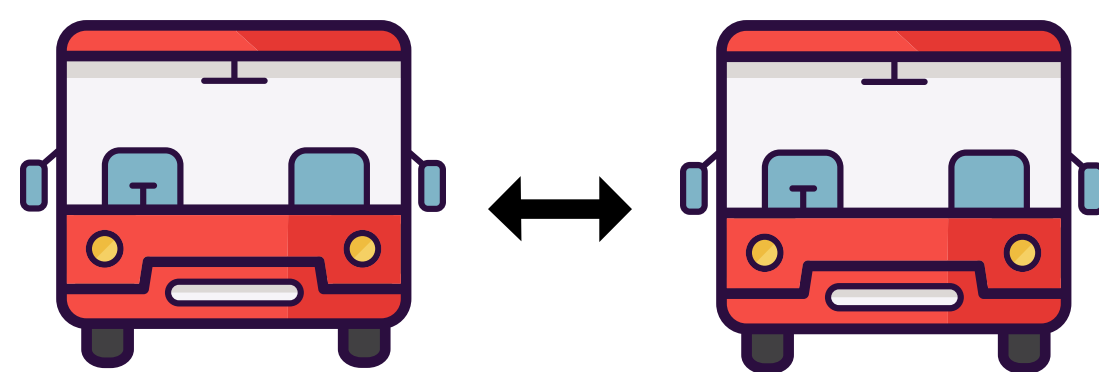
4.8

## Hoogst en laagst beoordeelde aspect per onderwerp

### Dienstregeling



Het gemak waarmee je met de bus op jouw bestemming komt  
**7,5**

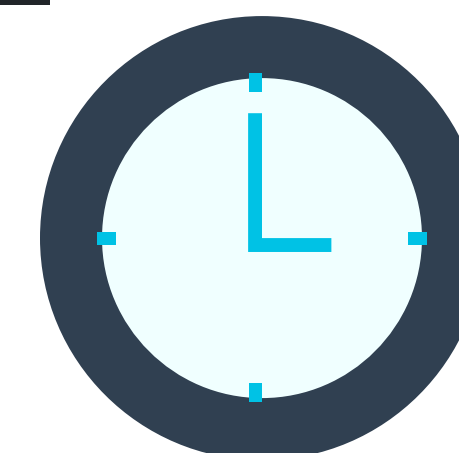


De mate waarin verschillende busritten op elkaar aansluiten  
**6,5**

### Betrouwbaarheid



De mate waarin bussen jouw halte voorbijrijden  
**8,0**

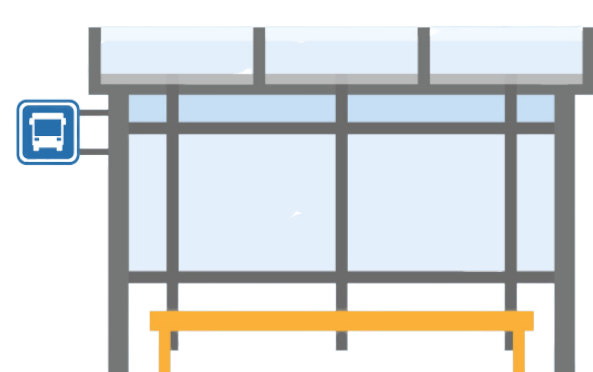


De mate waarin bussen niet te laat vertrekken  
**6,9**

### Bushaltes



De afstand tussen woonadres en de meest gebruikte opstaphalte  
**7,9**



Comfort van de bushalte (beschutting, zitgelegenheid, etc.)  
**6,7**

### Comfort in de bus

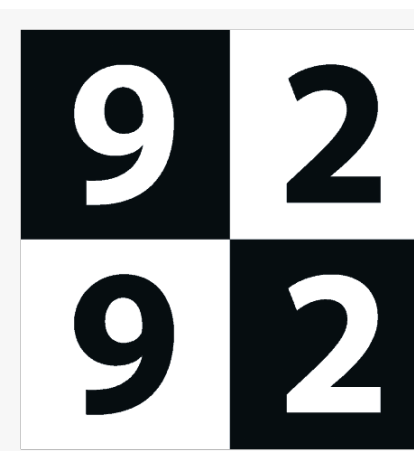


Het gemak waarmee je in en uit de bus kunt stappen  
**7,8**

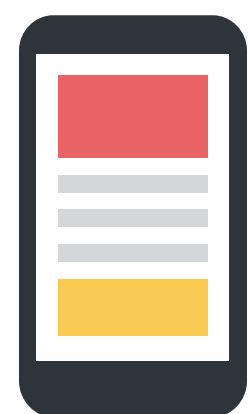


Werking van de WiFi  
**6,7**

### Informatievoorziening



Het gemak om aan informatie te komen om jouw reis te plannen  
**7,9**



De informatie bij vertragingen  
**6,3**

### Communicatie



De service bij de Arriva Store of Hermes winkel  
**7,6**



De nieuwswaarde van de berichten op de sociale media kanalen  
**6,8**

### Buschauffeurs

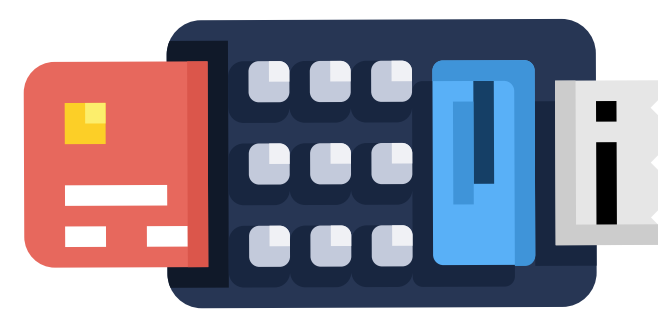


Uiterlijke verzorging van de buschauffeurs  
**7,9**

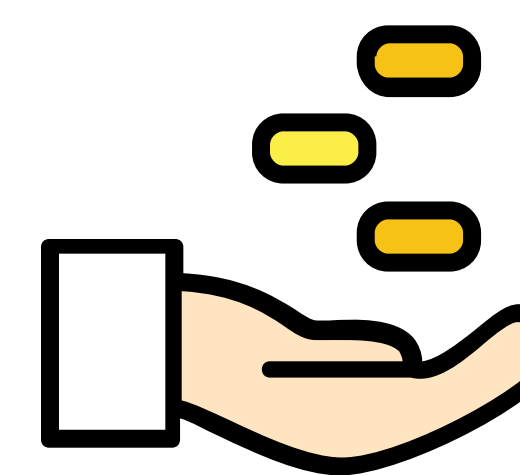


De informatievoorziening door buschauffeurs bij onvoorziene omstandigheden  
**7,0**

### Vervoerbewijzen en tarieven



De werking van de apparatuur in de bus (o.a. pinautomaat)  
**7,6**



De prijs-kwaliteit verhouding van het reizen per bus  
**6,4**

## Wat gebeurt er met de resultaten?

*Uit het onderzoek blijkt dat het Brabantse openbaar vervoer verder verstevigd kan worden door extra aandacht voor onder andere aansluitingen (al dan niet tussen verschillende vervoerders) en vertrekmomenten. Wij kunnen daarmee aan de slag als we concrete voorbeelden hebben. Merk je dus als reiziger dat zoiets structureel voorkomt en meerdere reizigers aangaat? Deel dan je idee voor verbetering met ons via [www.reizigersoverlegbrabant.nl/deel-jouw-idee](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl/deel-jouw-idee).*