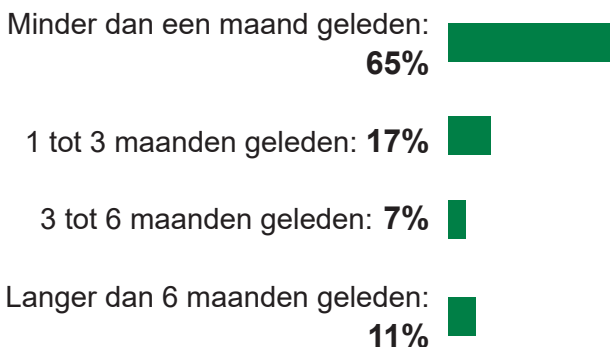


Uitkomsten onderzoeken 2024

In 2024 hebben er twee onderzoeken plaatsgevonden: Nieuwe dienstregeling en een klanttevredenheidsonderzoek. In januari/ februari 2024 konden reizigers meedoen aan het onderzoek over de nieuwe dienstregeling. In totaal hebben 227 panelleden deelgenomen aan dit onderzoek. Nu volgt er eerst een samenvatting van de resultaten van het onderzoek Nieuwe dienstregeling. Vervolgens een samenvatting van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en afsluitend een uitleg wat we met de uitkomsten van de onderzoeken uit 2024 willen doen.

Huidig reisgedrag

Wanneer heb je voor het laatst een busrit gemaakt in Groningen en/of Drenthe?

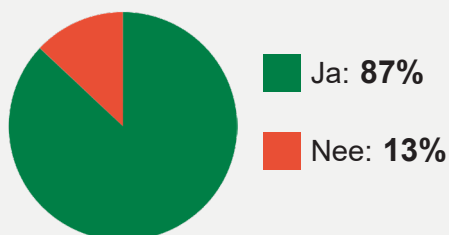


Hoe vaak reis je op dit moment met de bus in Groningen en/of Drenthe?

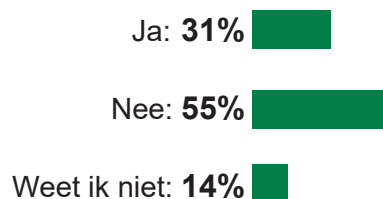


Gevolgen nieuwe dienstregeling

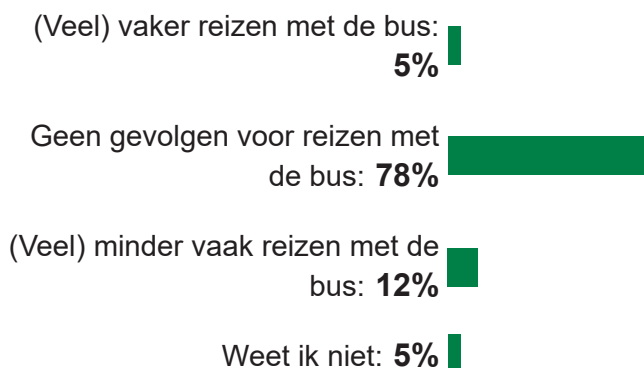
Wist je dat vanaf 10 december 2023 de dienstregeling van de bussen in Groningen en Drenthe gewijzigd is?



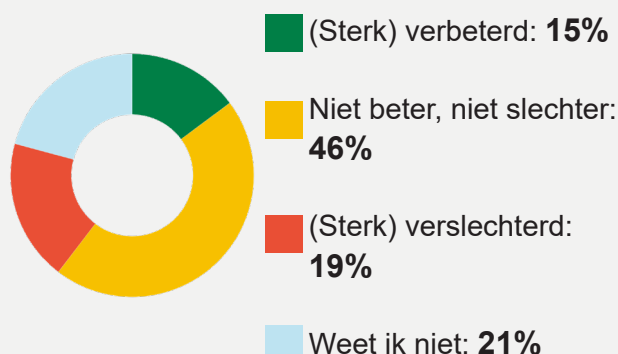
Heeft de nieuwe dienstregeling invloed op jouw reis/ reizen met de bus?



Wat verwacht jij dat het gevolg is van de nieuwe dienstregeling op reizen die je maakt?

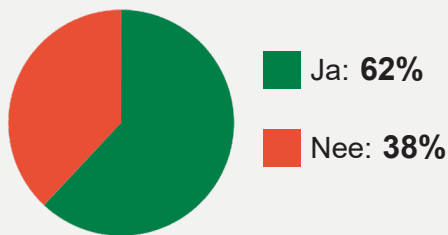


Hoe beoordeel je de nieuwe dienstregeling in vergelijking met de dienstregeling van vóór 10 december 2023?

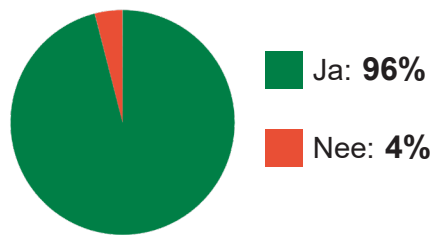


Communicatie nieuwe dienstregeling

Heb je zelf actief informatie gezocht over de nieuwe dienstregeling?



Heb je de informatie gevonden die je zocht?



Via welke kanalen heb je actief informatie gezocht over de nieuwe dienstregeling?

De website van Qbuzz: **74%**



De app van 9292 of een andere reisplanner: **41%**



De website van 9292 of een andere reisplanner: **32%**



Klanttevredenheidsonderzoek 2024

In juni en november 2024 konden reizigers meedoen aan het onderzoek over hun tevredenheid over de verschillende aspecten van het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe. In juni hebben 197 mensen de vragenlijst compleet ingevuld en in november 182. Nu volgt er een samenvatting van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2024.

Tevredenheid

Gemiddelde beoordeling van de laatste rit met de bus in Groningen en/of Drenthe

Juni 2024: **7.9**



November 2024: **8.0**



Hoe waarschijnlijk is het dat je reizen met de bus gaat aanbevelen aan iemand?

Juni 2024: **7.4**



November 2024: **7.6**



De algemene tevredenheid over de laatste rit is in een halfjaar tijd ongeveer gelijk gebleven (7.9 naar een 8.0). Dit is ook terug te zien in de percentages (zeer) tevreden. Deze zijn maar maximaal 11% gestegen en 7% gedaald in een halfjaar tijd.

Net als een stijging van de algemene tevredenheid in een halfjaar tijd, is het ook waarschijnlijker dat reizen met de bus aanbevolen wordt aan iemand. Deze waarschijnlijkheid steeg namelijk van een 7.4 naar een 7.6.

Grootste verschillen juni - november

De top 3 stellingen waarvan het percentage (zeer) tevreden het meest is toegenomen in november ten opzichte van juni

Hoeveelheid informatie op social media kanalen van Qbuzz + 11%



Ik ben niet bang voor overlast, agressie en geweld in de bus: + 10%



Toegankelijkheid bushaltes en gebruiksgemak website Qbuzz: + 9%



De top 3 stellingen waarvan het percentage (zeer) tevreden het meest is afgenomen in oktober ten opzichte van juli

De reisinformatievoorziening in de bussen: - 7%



Zichtbaarheid van personeel: - 4%



Gemak om aan reisinformatie te komen: - 4%



Meest positieve beoordelingen

Top 3 hoogste percentages zeer tevreden + tevreden in juni

Gemak om aan reisinformatie te komen: **90%**



De reisinformatievoorziening in de bussen: **90%**



Uiterlijke verzorging van buschauffeurs: **90%**



Top 3 hoogste percentages zeer tevreden + tevreden in november

Ik voel me veilig in de bus: **91%**



(Klant)vriendelijkheid buschauffeurs: **89%**



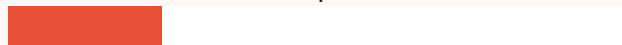
Uiterlijke verzorging van de buschauffeurs: **89%**



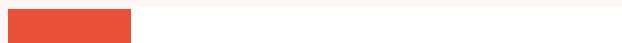
Meest negatieve beoordelingen

Top 3 hoogste percentages zeer ontevreden + ontevreden in juni

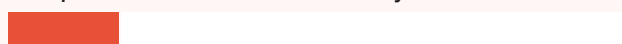
Tarieven van het reizen per bus: **25%**



Comfort van de bushaltes: **20%**



Frequentie waarmee de bus rijdt: **18%**

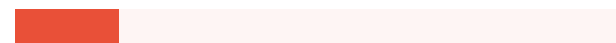


Top 3 hoogste percentages zeer ontevreden + ontevreden in november

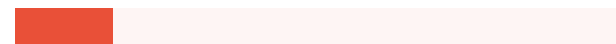
Tarieven van het reizen per bus: **28%**



Comfort van de bushaltes: **17%**



Mate waarin busritten uitvallen: **16%**



Verbeterpunten tevredenheid

Wat zou jij als eerste aanpakken om de tevredenheid onder reizigers over het reizen met de bus te verhogen?



Zowel in juni als in november zouden deelnemers als eerste de tarieven van vervoerbewijzen aanpakken om de tevredenheid onder reizigers met de buste verhogen. Dit percentage is gestegen van **31%** in juni naar **37%** in november.

Wat vind je het meest belangrijk bij het reizen met de bus?



Zowel in juni als in november vinden deelnemers punctualiteit (stiptheid) het meest belangrijk bij het reizen met de bus. Dit percentage was in juni **31%** en november **34%**.

Wat gebeurt er met de resultaten?

Met de resultaten van het onderzoek houden we in de gaten hoe tevreden reizigers zijn over de busdienst. We gebruiken deze informatie om te kijken wat goed gaat en wat beter kan. Wanneer we veranderingen doorvoeren, kunnen we later zien of die ook echt zorgen voor een betere service. Zo helpen jouw antwoorden ons om het reizen met de bus steeds prettiger te maken.