

Klanttevredenheidsonderzoek 2023

In juli en oktober 2023 konden reizigers meedoen aan het onderzoek over hun tevredenheid over de verschillende aspecten van het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe. In juli hebben 142 mensen de vragenlijst compleet ingevuld en in oktober 240. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

Tevredenheid

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

Juli 2023: **7.5**



Oktober 2023: **6.8**



De algemene tevredenheid over de laatste rit is in een halfjaar tijd gedaald van een 7.5 naar een 6.8. Een mogelijke verklaring is de relatief hoge ontevredenheid over de rituitvalen, de hoge daling in tevredenheid over beschikbare zitplaatsen en/of de service bij het servicepunt.

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

Juli 2023: **7.3**



Oktober 2023: **6.9**



Net als een daling van de algemene tevredenheid in een halfjaar tijd, is het ook minder waarschijnlijk dat reizen met de bus aanbevolen wordt aan iemand. Deze waarschijnlijkheid daalde namelijk van een 7.3 naar een 6.9.

Grootste verschillen juli - oktober

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

De beschikbaarheid van OV-chipkaart oplaadpunten: **+ 4%**



Het gemak waar je met de bus op jouw bestemming komt: **+ 3%**



Afstand tussen woning en halte waar je het vaakst opstapt: **+ 2%**



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

Het aantal beschikbare zitplaatsen in de bussen: **- 23%**



De service bij het servicepunt: **- 23%**



Het geluid in de bus: **- 20%**



Meest positieve beoordelingen

Top 3 hoogste percentages zeer tevreden + tevreden in juli

Service bij het servicepunt: **93%**



Uiterlijke verzorging van de buschauffeurs: **92%**



Gemak waarmee je in en uit de bus stapt: **90%**



Top 3 hoogste percentages zeer tevreden + tevreden in oktober

Uiterlijke verzorging van de buschauffeurs: **91%**



Toegankelijkheid van bushaltes: **88%**



Gebruiksgemak van de OV- chipkaart: **88%**



Meest negatieve beoordelingen

Top 3 hoogste percentages zeer ontevreden + ontevreden in juli

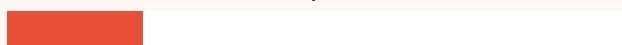
Mate waarin busritten uitvallen: **36%**



Tarieven van het reizen per bus: **27%**

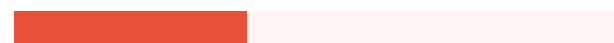


Mate waarin busritten op elkaar aansluiten: **22%**

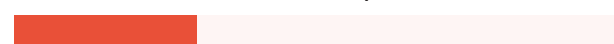


Top 3 hoogste percentages zeer ontevreden + ontevreden in oktober

De mate waarin busritten uitvallen: **38%**



De tarieven van het reizen per bus: **30%**



De informatie bij vertragingen: **25%**



Verbeterpunten tevredenheid

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



Zowel in juli als in oktober zouden deelnemers als eerste de tarieven van vervoerbewijzen aanpakken om de tevredenheid onder reizigers met de buste verhogen. Dit percentage is gestegen van **25%** in juli naar **29%** in oktober.

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



Zowel in juli als in oktober vinden deelnemers punctualiteit (stiptheid) het meest belangrijk bij het reizen met de bus. Dit percentage was in juli **29%** en oktober **30%**.

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.