

Datum:
Onderwerp: Evaluatie en klanttevredenheidsonderzoek Stadsbus De Bij
Ons kenmerk:

Geachte heer, mevrouw,

Als gemeente Hogeveen ontvangen wij jaarlijks € 110.000 subsidie van het OV-bureau Groningen Drenthe voor de exploitatie van stadsbus De Bij. In dit kader hebben we een uitgebreid evaluatierapport opgesteld. Dit rapport is op verzoek van het OV-bureau en Publiek Vervoer gemaakt om verantwoording af te leggen over de subsidie. We delen graag de resultaten van het recente klanttevredenheidsonderzoek van 2023 en het Evaluatierapport Stadsbus De Bij 2017-2023 met u.

Klanttevredenheidsonderzoek De Bij 2023

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2023 hebben 62 reizigers de vragenlijst ingevuld. Zij hebben aangegeven tevreden te zijn over stadsbus De Bij. De positieve punten die naar voren kwamen, zijn onder andere de rijvaardigheid en klantvriendelijkheid van de chauffeurs, de reistijd en de routes. Het grootste deel van de reizigers van De Bij behoort tot de leeftijdscategorie 71-80 jaar en bestaat voornamelijk uit vrouwen. Het totale percentage mannen dat met De Bij reist, is aanzienlijk lager (23%) in vergelijking met vrouwen (74%). Hoewel het aantal respondenten te klein is om een nauwkeurige schatting te maken, blijkt uit de enquête dat tussen 23% en 51% van de deelnemers een Wmo-pas heeft of in aanmerking zou komen voor een Wmo-pas als ze geen gebruik zouden maken van De Bij.

Verbeterpunten

Een belangrijk verbeterpunt is de inzet van 'De Grijs Bus' ter vervanging van de Bij-bus. De grijze bus wordt ingezet als de normale Bij-bus gerepareerd of gekeurd moet worden. De reizigers vinden deze grijze bus oncomfortabel en hebben meer moeite met in- en uitstappen dan bij de normale Bij-bus.

Een ander mogelijk verbeterpunt is de aansluiting op de trein vanuit Zwolle. Hierbij is het probleem dat wanneer De Bij rekening houdt met deze aansluiting, de aansluiting op de trein vanuit Groningen juist verliest. De resultaten worden gedeeld met de vervoerder.

Evaluatierapport Stadsbus De Bij 2017-2023

Naast een klanttevredenheidsonderzoek vroegen Publiek Vervoer en het OV-bureau naar reizigersaantallen, veranderingen in de dienstregeling, effect van corona en marketing- en communicatieactiviteiten ter bevordering van het gebruik van De Bij. Dit is verwerkt in het evaluatierapport Stadsbus De Bij 2017-2023

Nieuwe subsidieaanvraag

We gaan voor de stadsbus De Bij opnieuw subsidie aanvragen. We vragen het OV-bureau om een verhoging van de subsidie. De kosten voor het vervoer zijn sinds de start van De Bij gestegen. Gedurende al die jaren is de subsidie niet geïndexeerd. Om dit verschil enigszins te compenseren, vragen wij voor 2024 en 2025 € 125.000 subsidie per jaar aan, in plaats van € 110.000.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis
burgemeester

Bijlagen:

Evaluatierapport De Bij 2017-2023
Klanttevredenheidsonderzoek De Bij 2023