

# Klanttevredenheid De Bij 2023



**JUNI 2023**

## Inleiding

In juni 2023 hebben we het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van 2019 herhaald. De aanleiding is het verzoek van het OV-bureau en het Publiek Vervoer Groningen Drenthe om de stadsbusdienst te evalueren. Het OV-bureau verleent jaarlijks € 110.000 subsidie.

Voor de gemeente Hoogeveen heeft het KTO de volgende doelen:

1. In kaart brengen van de reizigers van De Bij na leeftijd, geslacht, reisdoel, alternatief vervoer en Wmo-vervoerspas.
2. Hoe tevreden is de reiziger over De Bij: is de kwaliteit van De Bij in orde.
3. Bespaart De Bij kosten op het Wmo-vervoer?

### Verantwoording:

In de laatste twee weken van mei hebben de chauffeurs van De Bij enquêtes uitgedeeld aan de reizigers. In totaal hebben we 62 enquêtes teruggekregen. Hiervan was 1 onbruikbaar.

Hiermee zijn de resultaten niet representatief, maar geven ze wel een indruk van het beeld van de reiziger.

Waar relevant vergelijken we de resultaten met het KTO van 2019.

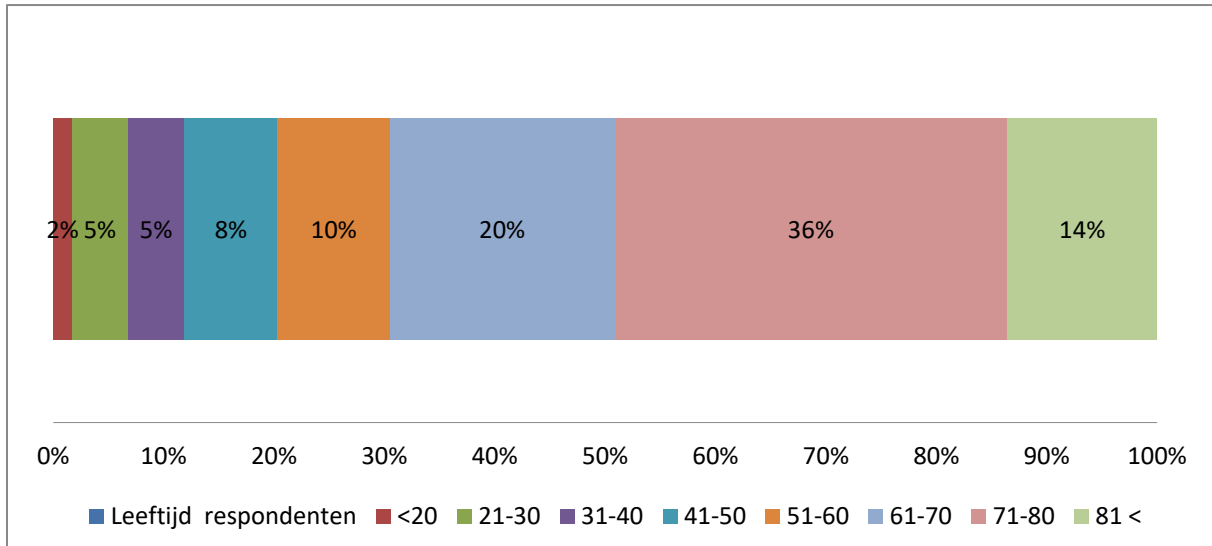
### Leeswijzer:

Hieronder volgen de uitkomsten van de enquête. Als eerste "wie rijdt er mee met De Bij?", daarna "Klanttevredenheid" en als derde "De Bij en de Wmo". Het rapport sluit af met een conclusie met verbeter- en aandachtspunten.

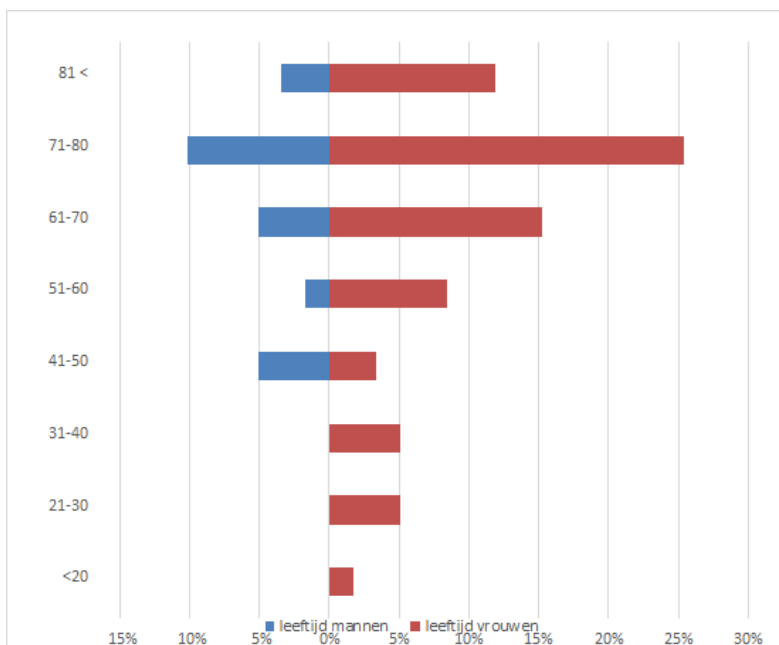
# Uitkomsten 1: wie rijdt er mee met De Bij?

## a. Leeftijd en geslacht:

Bijna de helft van de reizigers die de enquête heeft ingevuld, namelijk 49 %, is 71 jaar of ouder. Waarvan de grootste groep (25%) vrouw is en tot de leeftijdscategorie 71-80 behoort. Er rijden meer vrouwen (74 %) dan mannen mee met De Bij.

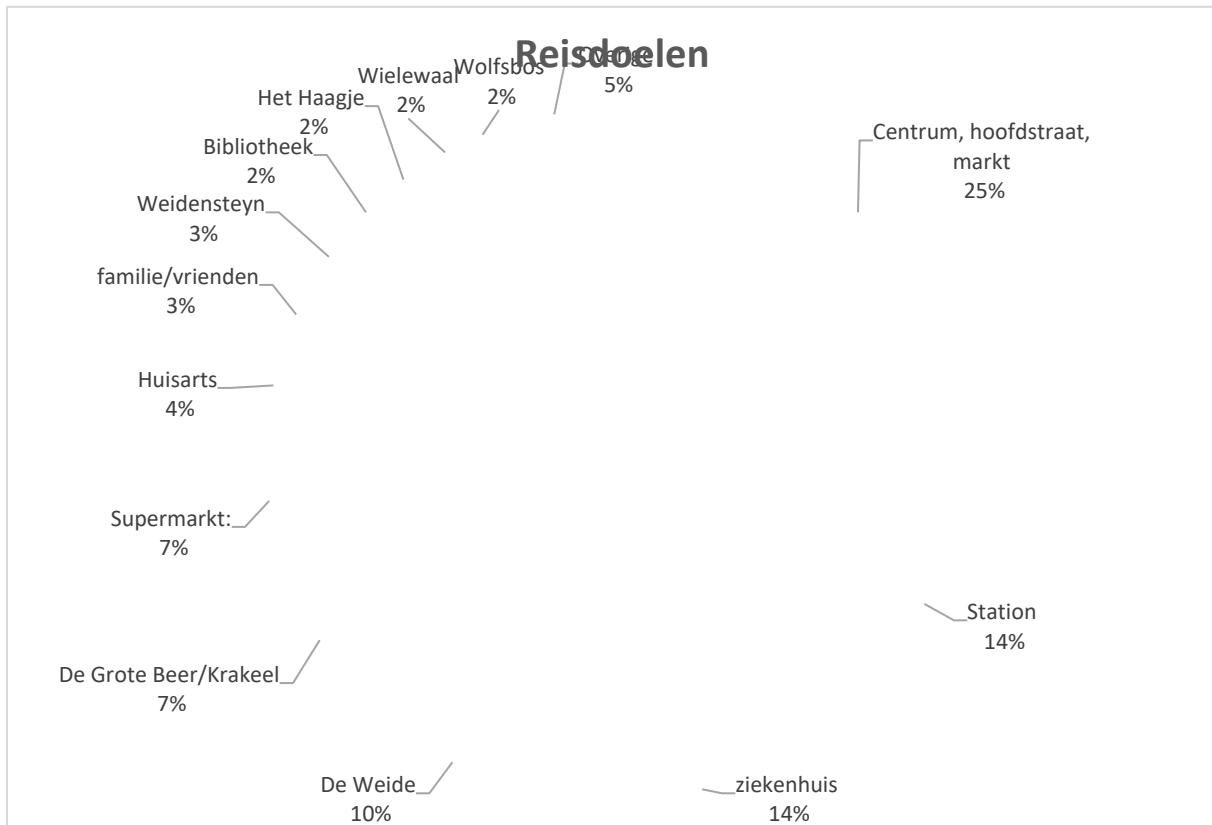


Bij een verdeling van de respondenten naar geslacht en leeftijd valt op dat er geen mannelijke reizigers onder de 40 zijn. In 2019 waren er wel een aantal mannen van onder de veertig en toen viel op dat er relatief veel vrouwen tussen de 21 en 30 met De Bij reisden.



## b. Reisdoel

De respondenten hebben in totaal 131 reisdoelen ingevuld. Het maximaal aantal reisdoelen in te vullen per persoon is drie. De top drie is het centrum, ziekenhuis en station. Onder overige staan bestemmingen die maar één keer genoemd zijn, zoals het zwembad.



## c. Frequentie van reizen

Reizigers hebben ingevuld hoe vaak ze met De Bij reizen. De Bij kent een grote groep vaste reizigers die in ieder geval eens per week reist (42 %) of zelf 4 tot 6 dagen per week (32 %).

4 tot 6 dagen per week	32 %
1 tot 3 dagen per week	42 %
Paar keer per maand	18 %
Paar keer per jaar	3 %
Anders, namelijk:	5 %

## Uitkomst 2: klanttevredenheid

### a. Tevredenheid:

Over de tevredenheid van de reizigers kunnen we kort over zijn: reizigers zijn tevreden op alle onderdelen.

		Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
1	Rijvaardigheid van de chauffeurs	0 %	0 %	2 %	33 %	66%
2	Klantvriendelijkheid van de chauffeurs	0 %	0 %	3 %	25 %	72 %
3	Reistijd met De Bij	0 %	5 %	12 %	31 %	53 %
4	De routes van De Bij	3 %	3 %	12 %	42 %	40 %
5	Prijs van het eurokaartje	5 %	5 %	8 %	43 %	38 %
6	Manier van betalen	0 %	3 %	2 %	44 %	51 %
7	Comfort in de bus	0 %	2 %	10 %	45 %	43 %

Ten opzichte van het klanttevredenheidsonderzoek in 2019 zijn er maar enkele grote verschillen. In 2019 gaf 36 % van de reizigers aan 'heel tevreden' te zijn over de reistijd, nu is dat verhoogd 53 %. De reistijd is ten opzichte van 2019 niet veranderd. Een mogelijke verklaring is dat er relatief minder reizigers onder de 40 zijn, amelijk 12 % nu ten opzichte van 34 % in 2019.

Wat wel veranderd is, is de prijs van het kaartje. Deze is verhoogd naar € 1,50 en de geldigheidsduur is korter. Het aantal respondenten dat heel tevreden was over de prijs is gezakt van 72 % naar 38 %.

Een ander verschil met 2019 is dat er nu gepind kan worden in De Bij, maar in de tevredenheidscijfers zie je dat niet terug.

### b. Overige reacties

De laatste vraag van de enquête was een open vraag: wilt u nog iets kwijt over De Bij? Hier hebben zo'n 47 mensen gebruik van gemaakt.

Wat hier onder andere uit naar voren komt, is dat de 'grijze bus' die ter vervanging van de normale Bij-stadsbus wordt ingezet, als heel oncomfortabel wordt beschouwd (18 reacties). Een aantal mensen geeft zelfs aan dat ze deze bus gevaarlijk vinden bij het in- en uitstappen.

Zeven respondenten hebben ook aangegeven dat de aansluiting op de trein niet goed is. Het belang van De Bij wordt in de open reacties verder benadrukt: "zonder De Bij kom ik nergens, ik ben er afhankelijk van" of een reactie in die strekking is vier keer gegeven.

### **Uitkomsten 3: De Bij en de Wmo-vervoerspas**

#### **a. Bij-reizigers met Wmo-vervoersindicatie**

De Bij is een voorliggende voorziening. De Wmo-consulenten verwijzen actief naar De Bij als een mogelijke vervoersoplossing. Naast De Bij wordt er ook verwezen naar het Vrijwilligersvervoer voor Minder Mobielen.

We monitoren niet of een reiziger een Wmo-pas heeft of niet. Dit is namelijk niet relevant voor de reiziger: hij/zij ontvangt geen korting op basis van de Wmo-pas. Het past ook niet bij de inzet van De Bij als voorliggende voorziening: op moment dat de stadsbus een oplossing is voor de vervoersbehoefte, wordt er geen pas uitgereikt.

In totaal hebben 14 respondenten aangegeven een Wmo-pas te hebben en 16 respondenten maken gebruik van een hulpmiddel, zoals een rollator of wandelstok tijdens het lopen.

Omdat er overlap is tussen het hebben van een Wmo-pas en het gebruik van hulpmiddel, gaat dit om een totaal van 24 unieke respondenten. Daarbovenop komt nog dat 7 respondenten die met regelmaat (vaker dan 1 keer in de week) gebruik maken van De Bij 71 jaar of ouder is. Zij hebben geen Wmo-vervoerspas of een hulpmiddel.

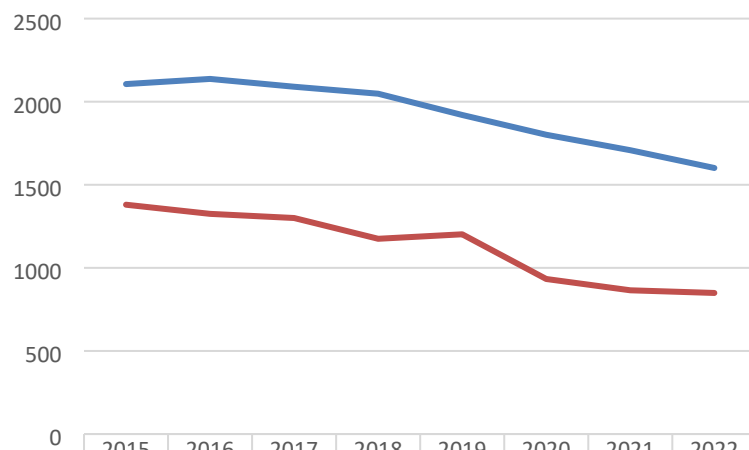
Leeftijd en hulpmiddel alleen zijn op zich geen voldoende argumenten voor een Wmo-indicatie. Er is een kans dat een aantal respondenten uit deze groep wel eerder in aanmerking zal komen voor een vervoersindicatie als er geen voorliggende voorziening is, zoals De Bij. Ook is het aannemelijk dat een aantal respondenten dat nu een vervoerspas heeft en gebruik maakt van De Bij, zonder De Bij vaker met de taxi zal reizen.

Naar schatting heeft 23 % tot 51 % van de respondenten van De Bij-enquête een Wmo-pas of zal zonder De Bij eerder in aanmerking komen voor een Wmo-pas.

#### **b. Trend vervoerspassen:**

In het overzicht van het aantal mensen met een vervoerspas, is al een kleine daling te zien in de periode 2016-2019. Na 2020 is de daling sterker. Relevant is hier nog steeds het aantal mensen met een vervoerspas dat is afgenomen, want dat de daadwerkelijke reisbewegingen zijn afgenomen zal met in 2020 veroorzaakt zijn door de pandemie.

## Vervoerspassen Hoogeveen



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
— Aantal mensen met vervoerspas	2106	2137	2090	2048	1920	1801	1708	1601
— Aantal mensen die gebruik hebben gemaakt van de taxi	1380	1325	1300	1175	1202	933	865	849

## Conclusies

De klanten van stadsbus De Bij zijn tevreden. De tevredenheid is over het algemeen niet toe- of afgenomen ten opzichte van 2019. Alleen over de prijs is men iets minder positief en over de reistijd juist meer tevreden dan in 2019.

De grootste doelgroep van De Bij zijn vrouwen in de leeftijdscategorie 71-80 jaar.

De drie belangrijkste reisdoelen zijn stadcentrum, ziekenhuis en station.

Naar schatting heeft 23 % tot 51 % van de respondenten van De Bij-enquête een Wmo-pas of zal zonder De Bij eerder in aanmerking komen voor een Wmo-pas. Het aantal respondenten is te klein om een schatting te maken voor het totaal aantal reizigers.

Belangrijkste verbeterpunt is de inzet van 'De Grijze Bus' ter vervanging van de Bij-bus. Deze grijze bus wordt beschouwd als oncomfortabel en reizigers vinden deze bus lastiger met in- en uitstappen.

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