



## Reizigers-tevredenheidsonderzoek 2025

In deze factsheet vind je de globale uitkomsten van het reizigers-tevredenheidsonderzoek (RTO) van het OV Reizigerspanel Brabant. Dit onderzoek is in november en december 2025 uitgevoerd en in totaal hebben 216 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 dank voor jouw deelname!

### Gemiddelde rapportcijfers algemene tevredenheid

Hoe tevreden ben je over het reizen met de bus in Noord-Brabant?



West-Brabant



Oost-Brabant



Zuidoost-Brabant

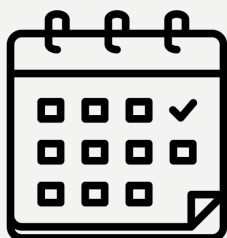


Totaal

### Top 4 belangrijkste onderwerpen

In de vragenlijst zijn acht onderwerpen met betrekking tot de dienstverlening behandeld: dienstregeling, betrouwbaarheid, bushaltes, comfort, informatievoorziening, communicatie, buschauffeurs en vervoerbewijzen en tarieven. Deze onderwerpen zijn door de respondenten gerangschikt op volgorde van belang. Hieronder zijn de vier belangrijkste onderwerpen weergegeven.

Dienstregeling



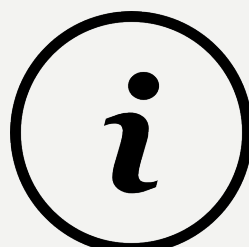
1

Betrouwbaarheid



2

Informatievoorziening



3

Vervoersbewijzen en tarieven



4

## Hoogst en laagst beoordeelde aspect per onderwerp

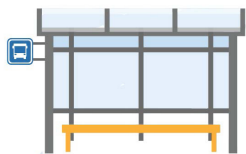
### Dienstregeling



Het gemak waarmee je met de bus op jouw bestemming komt **7,3**

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

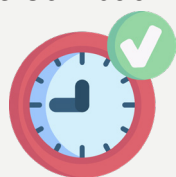
### Bushaltes



De toegankelijkheid van de bushalte **7,8**

Comfort van de bushaltes **6,6**

### Betrouwbaarheid



De mate waarin bussen niet te vroeg vertrekken **7,9**

De mate waarin busritten uitvallen **6,8**

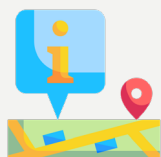
### Comfort



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

Werking van de WiFi **6,8**

### Informatievoorziening



Het gemak om aan informatie te komen om jouw reis te plannen **7,8**

De informatie bij vertragingen **6,3**

### Communicatie



De service bij de Arriva Store of Hermes winkel **7,5**

De nieuwswaarde van de berichten op de website van de vervoerder **6,9**

### Buschauffeurs



Uiterlijke verzorging van de buschauffeurs **8,0**

Informatie door buschauffeurs bij onvoorziene omstandigheden **7,0**

### Vervoerbewijzen en tarieven



De werking van de apparatuur in de bus **7,6**

De prijs-kwaliteit verhouding van het reizen per bus **6,3**

# Verschillen ten opzichte van Reizigers-tevredenheidsonderzoek 2024

## Algemene tevredenheid



## Grootste stijgers en dalers

In totaal zijn 62 stellingen aan de respondenten voorgelegd. Alle gemiddelde rapportcijfers van deze stellingen zijn vergeleken met de uitkomsten uit het voorgaande reizigers-tevredenheidsonderzoek uit 2024. Hieruit blijkt dat 46 stellingen in gemiddelde tevredenheid zijn gestegen, 11 stellingen gelijk zijn gebleven en 5 stellingen zijn gedaald in tevredenheid. Hieronder worden de grootste stijgers en dalers weergegeven.

### Top 4 grootste stijgers ten opzichte van 2024

|                                                 | 2024 |                                                                                      | 2025 |
|-------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| De service bij de Arriva Store of Hermes winkel | 6,9  |    | 7,5  |
| De mate waarin busritten uitvallen              | 6,3  |   | 6,8  |
| De informatievoorziening via reisapps           | 7,3  |  | 7,6  |
| De werking van de apparatuur in de bus          | 7,3  |  | 7,6  |

### Top 3 grootste dalers ten opzichte van 2024

|                                                  | 2024 |                                                                                      | 2025 |
|--------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| De beschikbaarheid van OV-chipkaart oplaadpunten | 6,8  |  | 6,4  |
| Het gevoel van veiligheid op de bushaltes        | 7,3  |  | 7,1  |
| Het aanbod van verschillende vervoersbewijzen    | 6,8  |  | 6,7  |

## Wat gebeurt er met de resultaten?

Uit het onderzoek blijkt dat het Brabantse openbaar vervoer zich aan het herstellen is. Met name betere informatie bij vertragingen, omleidingen en wijzigingen vertrektijden kunnen bijdragen aan verder herstel. Wij gaan daarover in gesprek met de vervoerders en de provincie als opdrachtgever. 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).