

Amsterdam, 9 juli 2008

Perscommuniqué

Nederlander steeds ontevredener over de bus

De waardering voor reizen met de bus is met een gemiddeld rapportcijfer van een 6.2 sinds 2006 nog niet zo laag geweest. Ook vindt men de bus sinds 2006 steeds minder vaak betrouwbaar en minder snel. Dit blijkt uit de Vervoersmonitor 2008 van Newcom Research & Consultancy (www.newcomresearch.nl). Newcom Research & Consultancy heeft in 2008 voor de derde keer onderzoek gedaan naar het reisgedrag en reismotieven binnen de vervoerssector. Het onderzoek is afgenomen onder leden van het onderzoekspanel *MijnOpinie.nl*. Er hebben 1332 Nederlanders deelgenomen aan het onderzoek. De onderzoeksgroep vormt een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking.

De waardering voor de bus blijft dalen

De waardering voor de bus is sinds de eerste peiling in 2006 nog niet eerder zo laag geweest. Over de afgelopen drie jaar laat de waardering voor de bus een constante daling zien. Was het gemiddelde rapportcijfer voor de bus in 2006 nog een 6.6 en in 2007 een 6.4, uit de peiling van 2008 blijkt dat de bus momenteel nog maar met een 6.2 wordt gewaardeerd. De waardering voor de bus blijft daarmee, voor het eerst sinds drie jaar, achter op de algemene waardering voor al het openbaar vervoer in Nederland. Het openbaar vervoer in Nederland in het algemeen wordt voor het derde jaar achtereen gewaardeerd met een 6.3 en blijft daarmee constant.

Slechtere ervaringen

De ervaringen die reizigers met de bus hebben zijn, sinds 2006, op 13 van de 23 gemeten aspecten verslechterd. De grootste dalingen zijn te zien op de aspecten 'kwaliteit van de haltes': van 6.2 naar 5.9, 'de klantenservice': van 6.3 naar 5.6, 'klantvriendelijkheid personeel': van 6.7 naar 6.4, 'informatie over vertragingen': van 4.8 naar 4.1 en 'reisinformatie via openbaarvervoerboekjes': van 6.5 naar 5.9. Met name op de aspecten informatie & service lijkt de bus dan ook aan terrein te verliezen.

Het imago is al niet veel beter

Busreizigers associëren de bus sinds 2006 steeds minder vaak met 'betrouwbaar'. Vond in 2006 nog ruim de helft van busreizigers de bus betrouwbaar (56 procent), dit jaar blijkt dat nog maar 34 procent van de busreizigers de bus betrouwbaar vindt. Ook de associatie met 'snel' laat een flinke daling zien: vond bijna de helft van de busreizigers de bus in 2006 nog snel (47 procent) in 2008 is dit nog maar 36 procent.

Of de busstakingen van de afgelopen maanden van invloed zijn geweest op de uitkomsten van dit onderzoek is niet met zekerheid te zeggen. Desondanks is de waardering voor de bus er wel flink op achteruitgegaan in de afgelopen twee jaar.

De bus het minst gewaardeerde type vervoer

Uit de peiling van 2008 blijkt dat de bus in vergelijking met de tram, trein en metro, voor het eerst sinds drie jaar het slechtst wordt gewaardeerd van alle vier de vervoertypen. De tram wordt dit

jaar het best gewaardeerd en scoort een 6.8, op de voet gevolgd door de trein (6.7) en de metro (6.6). Met een gemiddelde waardering van 6.2 blijft de bus ver achter op de andere vervoerstypen. Dit is een opvallende uitkomst omdat de bus in 2006 en 2007 nog als tweede beste vervoerstype werd gewaardeerd en dit jaar dus voor het eerst op een laatste plaats eindigt.

Aan de peiling hebben 1332 Nederlanders deelgenomen. De onderzoeksgroep is representatief naar de Nederlandse bevolking in de leeftijd van 18 tot 65 jaar. Newcom Research & Consultancy (www.newcomresearch.nl) voert regelmatig opinieonderzoek uit om de meningen en visies van Nederlanders inzichtelijk te maken. Het volledige trendrapport is te bestellen via www.newcomresearch.nl.

Voor meer informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met:

Newcom Research & Consultancy B.V.

Uitvoerende onderzoekers: drs. C. Witteveen | drs. S. Buitinga

Capitool 50

7521 PL Enschede

T +31 53 483 6600 | F +31 53 433 7415

E info@newcomresearch.nl

I www.newcomresearch.nl

De Ruyterkade 125

1011 AC Amsterdam

T +31 20 639 3251