

Friese busreiziger geeft Qbuzz een 7,8

Dirk van der Meulen

LEEUWARDEN Ondanks de stroeve start beloont de Friese busreiziger Qbuzz in 2025 toch met een ruime voldoende: een 7,8.

Dat blijkt uit de jaarlijkse OV-klientenbarometer, een onafhankelijk reizigers-tevredenheidsonderzoek dat uitgevoerd wordt door Ipsos I&O. Vorig jaar namen in totaal ruim 115.000 reizigers deel aan het onderzoek, dat werd gedaan tijdens meer dan 8500 ritten.

Het rapportcijfer voor het Friese busvervoer wijkt amper af van 2024. Dat was een 7,9. Het busvervoer op de Waddeneilanden beoordeelt de reiziger zelfs met een 8,8. Dat was in 2024 een 8,5.

De ruime voldoende is opmerkelijk omdat in deze jaren de overdracht van de busconcessie plaatsvond van Arriva naar Qbuzz. Die overgang verliep uiterst moeizaam met hoge percentages rituitval en te laat gearriveerde bussen.

Ipsos-onderzoeksadviseur Bram Wolf geeft als mogelijke verklaring dat reizigers de enquête invullen tijdens een busrit. „Die moeten ze beoordelen. Het is dus al een bus die rijdt en niet is uitgevallen.”

De belangrijkste verklaring is volgens hem dat er „toch ook heel veel goed gaat, ook bij een concessiewisseling.” Wolf: „Bij 5 procent rituitval of te laat gearriveerde bussen ligt de focus op wat niet gaat. Terecht want deze percentages liggen ruim de boven de overeengekomen normen. Maar 95 procent verloopt wel goed en die reizigers zijn vaak wel tevreden.”

Daarnaast wijst de enquête uit dat het lagere cijfer voor punctualiteit gecompenseerd wordt door hogere beoordelingen over de bus. Vooral de aspecten comfort, netheid, geluid en klimaat krijgen hogere cijfers.

De Friese treinreiziger beoordeelde regionaal treinvervoerder Arriva met een 7,8, iets lager dan in 2024. Beoordelingen over onder meer netheid, geluid en overlast van de medereizigers vielen net wat minder hoog uit. Dat geldt ook voor het oordeel over de ritprijs. Dat daalde van 4,9 naar 4,8.

Opvallend zijn de hogere beoordelingen voor het watervervoer. Vervoer over water mag zich verheugen in zeer tevreden reizigers: gemiddeld een 8,7. Ook de Friese waddenveren scoren hoog: gemiddeld een 8,5. „Water zorgt voor een andere beleving”, verklaart Wolf. „Bovendien gaat het veelal om toeristen. Die zijn uiteraard vaker goedgehumtst.”

De Friese cijfers voor het openbaar vervoer wijken niet veel af van het landelijke gemiddelde. Arriva kreeg landelijk het hoogste cijfer, een 8,1, met het busvervoer in Twente. Busreizigers in de regio Zaanstreek-Waterland zijn het minst tevreden. Ze gaven vorig jaar vervoerder EBS een 7,5.

Bij het regionale treinvervoer is het hoogste cijfer een 7,9. Dat was onder meer het geval in Gouda, Amersfoort en Zwolle-Kampen. Het Limburgse spoorvervoer, verzorgd door Arriva, kreeg de slechtste beoordeling: een 7,5.