

OV Klantenbarometer 2016

De kwaliteit van het openbaar vervoer in Curaçao:
Een onderzoek naar de beleving van de reiziger

RAPPORT



Research & Consultancy

RE-Quest

Research & Consultancy

OV Klantenbarometer 2016

De kwaliteit van het openbaar vervoer op Curaçao:
Een onderzoek naar de beleving van de reiziger.

RAPPORT

Colofon

Datum: 22 april 2016

Opdrachtgever: Fundashon pa Konsumidó
De heer Marc Marshall

Auteurs: Dr. Renske R. Pin
Dr. Merel Griffith - Lendering

RE-Quest

Research & Consultancy

renskepin@requestcaribbean.com |



Research & Consultancy

merelgriffith@gmail.com |

Management Samenvatting

Introductie

Op een bevolking van 150.000 zijn op Curaçao naar schatting 14.000 inwoners (9%) afhankelijk van het openbaar vervoer. In opdracht van Fundashon pa Konsumidó (FpK) is onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van het openbaar vervoer op Curaçao (konvooibussen en busjes), zoals ervaren door de reiziger.

Het doel van het onderzoek is driedelig:

1. Inzicht verkrijgen in bestaand beleid en ontwikkelingen t.a.v. de kwaliteit van het openbaar vervoer op Curaçao
2. Inzicht in de beleving van de gebruikers van de kwaliteit van het openbaar vervoer
3. Komen tot concrete aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer op Curaçao

Methode

Dit onderzoek brengt de *beleving* van de reiziger van het openbaar vervoer (konvooibussen en busjes) in kaart. Hierbij is gebruik gemaakt van een mixed-method aanpak waarbij de surveyresultaten onder een representatieve steekproef van OV reizigers (n=503) werden geverifieerd door focusgroepen en diepte interviews met reizigers uit o.a. specifieke subgroepen zoals gehandicapten, studenten en migranten. Dit werd aangevuld met deskresearch en gesprekken met diverse stakeholders om inzicht te krijgen in het bestaande beleid en recente ontwikkelingen t.a.v. de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Resultaten

Kort samengevat moet volgens de OV-reiziger gewerkt worden aan verbetering een aantal basis aspecten van het openbaar vervoer op Curaçao: informatievoorziening, tijd en doorstroming (frequentie van bussen, reissnelheid en stiptheid), infrastructuur (route en bereikbaarheid van wijken, faciliteiten bij de halte), rijcomfort (klantvriendelijkheid van de chauffeurs) en de prijs (vaste tarieven).

Algemeen rapportcijfer 2016

De kwaliteit van het openbaar vervoer op Curaçao wordt door de reiziger beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 6.4. Er is daarbij sprake van een grote spreiding: 20 % van de reizigers geven het OV een onvoldoende (rapportcijfers 1-5) en 7 % geeft een zeer hoge score (rapportcijfers 9-10).

De reizigers hebben een scala van aspecten van het openbaar vervoer beoordeeld met rapportcijfers van 1-10. De laagst scorende aspecten zijn:

- informatie bij vertraging of andere problemen (rapportcijfer 3.2),
- gemak om een vervoersbewijs te kopen (rapportcijfer 3.7) en

- faciliteiten bij de bushalte (rapportcijfer 3.7).

De hoogst scorende aspecten zijn :

- veiligheid in het voertuig (rapportcijfer 8.2) en
- veiligheid instaphalte (rapportcijfer 7.3).

Over het algemeen scoren de konvooibussen lager op reissnelheid, geluid in de voertuig, gemak van het instappen, netheid van het voertuig, rijstijl van de bestuurder en klantvriendelijkheid van de bestuurder. De busjes scoren beduidend lager op prijs (5.1) in vergelijking met de konvooibussen (6.5).

Onderverdeeld per cluster kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

Informatie en veiligheid:

- *Informatie* (rapportcijfer 4.6) bij de instaphalte scoort een diepe onvoldoende. Er is *alleen* informatie over de konvooibussen beschikbaar bij de busstations in Punda en Otrobanda, en deze informatieloketten van ABC busbedrijf zijn slechts op beperkte tijden open. Informatie brochures zijn alleen in het Papiamentu beschikbaar.
- *Veiligheid instaphalte en veiligheid* in het voertuig worden beiden ruim voldoende beoordeeld (respectievelijk 7.3 en 8.2). Reizigers die klagen, doen dat vooral over de afwezigheid van verlichting bij de instaphaltes en over de aanwezigheid van chollers bij instaphaltes. Ook zijn er opmerkingen over de plaats van de instaphaltes op gevaarlijke locaties en de lange afstand tussen haltes en de locatie waar men vandaan komt of naartoe gaat, wat voor vervelende situaties kan zorgen. Chauffeurs van de busjes zetten reizigers tegen een kleine extra betaling vaak thuis af (zeker 's avonds) en dat wordt door de reiziger zeer gewaardeerd.

Rijcomfort:

De busjes scoren vergeleken met de konvooibussen gemiddeld iets hoger op de verschillende items m.b.t. rijcomfort. Klantvriendelijkheid scoort het laagst. Bij de konvooibussen een 5.4 (en bijna 40 % geeft een onvoldoende) en een 5.9 bij de busjes (een derde geeft een onvoldoende).

- *Geluid in het voertuig*: Dit geeft weinig reden tot ontevredenheid: de busjes scoren een 7.0, de konvooibussen een 6.0.
- *Gemak van het instappen*: Over het algemeen wordt dit niet ervaren als problematisch: de busjes scoren een 7.0, de konvooibussen een 6.2. Voor bepaalde doelgroepen is het lastig: ouderen, moeders met kinderen en/of kinderwagens of mensen met veel boodschappen, toeristen met bagage of reizigers met een lichamelijke handicap ondervinden weldegelijk moeite met instappen.
- *Kans op een zitplaats*: Kans op een zitplaats wordt beoordeeld met een voldoende (6.7 voor de busjes, 6.1 voor de konvooibussen). In de spits en op drukke routes is dit volgens reizigers problematisch.

- *Netheid van het voertuig* wordt beoordeeld met een voldoende (6.6 voor de busjes, 6.1 voor de konvooibussen). Oudere bussen (konvooibussen en busjes) verdienen volgens de reiziger aandacht.
- *Rijstijl van de bestuurder* wordt beoordeeld met een voldoende (6.3 voor de busjes, 5.8 voor de konvooibussen). Volgens de reiziger verschilt dit wel per buschauffeur.
- *Klantvriendelijkheid van de bestuurder* is het laagst scorende item van rijcomfort: een 5.4 voor de konvooibussen en een 5.9 voor de busjes. Ook tijdens de interviews werd aangegeven dat er veel verbetering is te behalen bij klantvriendelijkheid: sommige buschauffeurs zijn volgens reizigers onaardig, onvriendelijk, er wordt niet gegroet, sommige zijn *fresku*, racistisch of onaardig tegen toeristen. Sommige reizigers zijn ook heel lovend: ze bouwen een band op met de chauffeurs en chauffeurs zijn vriendelijk en brengen hen tot voor de deur (busjes).

Tijd en doorstroming:

Informatie bij vertraging of andere problemen (3.2) wordt door de reiziger het laagst gewaardeerd, gevolgd door stiptheid bij de overstaptijd (4.6) en aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte (5.8). Voor reissnelheid scoren de konvooibussen een 5.5 en de busjes een 5.7, voor stiptheid scoren de konvooibussen een 4.6 en de busjes een 4.4.

- *Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte*. Reizigers geven aan dat er een beperkt aantal vertrek mogelijkheden zijn, afhankelijk van de locatie/ wijk, route en tijdstip.
- *Informatie bij vertraging en andere problemen*. Reizigers geven aan niet geïnformeerd te worden als een bus uitvalt.
- *Stiptheid bij de vertrekhalte*. De konvooibussen vertrekken volgens de reiziger zelden op tijd. Bij de busjes zijn er geen vaste vertrektijden, die rijden af en aan.
- *Reissnelheid en Overstaptijd*. Reizigers geven aan dat overstappen niet goed geregeld is, konvooibussen en busjes zijn niet op elkaar afgestemd. Reizigers zijn daardoor vaak zeer veel tijd kwijt aan het openbaar vervoer.

Prijs:

- *Prijs*. Op prijs scoren de busjes lager dan de konvooibussen (5.1 vs. 6.5). De reiziger ervaart de prijs van de konvooibussen als relatief goedkoop, de busjes als duur. Er is onduidelijkheid over de tarieven voor de busjes, er zijn problemen met wisselgeld en bij elke overstap moet opnieuw de ritprijs betaald worden.
- *Gemak om een vervoersbewijs te kopen* (score 3.7). De beperkte openingstijden van de slechts 2 loketten in Punda en Otrobanda voor het verkrijgen van een vervoersbewijs voor konvooibussen wordt als zeer problematisch ervaren. Het kaartstelsel voor de konvooibussen wordt als positief ervaren. De reiziger ervaart echter problemen met het contant betalen vanwege tekort aan wisselgeld in konvooibussen en busjes.
- *Uitgaven OV naar aandeel netto inkomen*. Gemiddeld zijn de reizigers 132 gulden per maand kwijt aan het openbaar vervoer. Naar schatting is dit bijna 10 % van hun netto gezinsinkomen. Reizigers geven aan dat het OV voor bepaalde doelgroepen erg duur is (zoals ouderen en mensen in de onderstand).

Infrastructuur:

- *Faciliteiten bij de halte* (rapportcijfer 3.7), dit is één van de drie onderdelen die het laagst scoort volgens de reizigers. Reizigers zijn ontevreden over de voorzieningen bij de haltes. Punten van aandacht zijn het gebrek aan zitplekken, het gebrek aan overkapping voor schaduw en regen, het ontbreken van informatie voor reizigers en het ontbreken van verlichting.
- *Routes en bereikbaarheid wijken* (rapportcijfer 5.8), de opzet van de routes is verouderd: kleinere wijken en nieuwe wijken zijn volgens reiziger moeilijk te bereiken. Busjes wijken soms tegen betaling af om reizigers op locatie af te zetten.
- *Afstand naar dichtstbijzijnde halte* (rapportcijfer 5.8), reizigers geven aan dat afstanden soms lang zijn wat duidt op onvoldoende dekking van het OV netwerk.

Klanten oordeel met betrekking tot de sociale veiligheid

12 % van de reizigers geeft aan dat ze wel eens ooggetuigen zijn geweest van een incident in het openbaar vervoer of bij een bushalte. Minder dan 2% gaf aan zelf slachtoffer te zijn geworden van beroving, mishandeling, bedreiging en drugs aangeboden krijgen. Daarnaast gaf 6.2 % van de reizigers aan dat ze intimiderend zijn aangesproken of nageroepen, 5 % gaf aan dat ze wel eens zijn lastig gevallen in de bus of bij de halte. Aan reizigers is gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden getuigen zijn geweest dat een passagier een andere prijs moet betalen dan andere passagiers voor dezelfde rit: 30.5 % van de reizigers gaf aan dat medepassagiers (toeristen, migranten en vrienden van de buschauffeur) een andere prijs betaalden.

Achtergrond kenmerken en profiel

De meeste reizigers gebruiken het OV voor woon-werk verkeer, om naar de instanties (dokter, kranshi etc.), de winkels en naar school te gaan. Toeristen gebruiken het OV op bepaalde routes. De meeste reizigers maken 5 dagen per week gebruik van het OV. De overgrote meerderheid van deze groep bezit geen auto (en mogelijk ook geen rijbewijs). De reiziger betaalt veelal contant in de bus (bijna driekwart van de reizigers), velen geven aan niet te weten hoe aan papieren kaartjes te komen. De helft van de reizigers maakt evenveel gebruik van de konvooibussen en de busjes; 16 % gebruikt voornamelijk de konvooibussen en 33.5 % voornamelijk de busjes. 65.7 % van de reizigers bezit een smart phone.

Reizigers zijn merendeels afkomstig uit groepen met een laag opleidingsniveau en laag maandelijks gezinsinkomen. De meeste reizigers zijn in loondienst, 25% is student, 17 % is met pensioen. De OV reiziger heeft een gemiddelde leeftijd van 41 jaar, er zijn iets meer vrouwelijke reizigers dan mannen (56 vs. 44 %), de meerderheid heeft de vragenlijst in het Papiamentu ingevuld. De overgrote meerderheid woont op Curaçao (92 %), 8 % woont in het buitenland (tourist). De wijken (top 3) waar de meeste respondent wonen zijn Brievengat, Montana Abou en Bonam. De wijken (top 3) waar de meeste respondenten werken zijn Punda, Otrobanda en Saliña.

Verbeterpunten en aanbevelingen

De top 3 aanbevelingen voor het openbaar vervoer, genoemd door de reizigers, zijn: op nummer 1 Tijd een doorstroming (25.2 %), gevolgd door Klantvriendelijkheid chauffeurs (13.3 %) en Routes en bereikbaarheid (13.3%). Volgens reizigers zijn de top 3 verbeterpunten van de konvooibussen: (1)

Klantvriendelijkheid personeel (2) Meer bussen en andere tijdstippen en (3) Faciliteiten bij de bushalte. Opvallend is dat 23.1% aangeeft niets te willen verbeteren aan de konvoobussen. Volgens de reizigers zijn de top 3 verbeterpunten van de busjes: (1) De prijs, (2) Klantvriendelijkheid personeel en (3) Meer bussen en andere tijdstippen.

Conclusie

Veel personen in de samenleving zijn afhankelijk van het openbaar vervoer. Deze zijn met name afkomstig uit de lage inkomenscategorieën, lager opgeleiden en de meer kwetsbare groepen zoals gehandicapten, ouderen, kinderen. Veel mensen gebruiken het openbaar vervoer om naar hun werk te gaan. Dit kost mensen in lagere inkomensgroepen een relatief (te) groot deel van hun salaris en het kost relatief veel tijd. Voor het stimuleren van de economie is het verbeteren van het openbaar vervoer een must. Wanneer het OV systeem een flinke impuls krijgt kan het bredere effecten hebben o.a. ten aanzien van aantrekkingskracht voor het toeristen, verkeersdoorstroming en terugdringen uitstoot/milieuaspecten.

Aanbevelingen

Om het openbaar vervoer te verbeteren en uiteindelijk zodanig te optimaliseren dat het concurrerend kan zijn voor het autogebruik zullen diverse partijen moeten bijdragen en gezamenlijk te werk moeten gaan.

Specifieke aandacht moet uitgaan naar:

 Aanbevelingen die relatief gemakkelijk te realiseren zijn (de zogenaamde "quick wins / low-hanging-fruits"):

1.  Stel de klant centraal, vraag feedback aan reizigers, vraag naar beleving en maak gebruik van bv. klantpanels, klachtenlijn en andere instrumenten om de klant een stem te geven.
2.  Verzorg bij iedere bushalte een vandalisme-proof bordje met reisinformatie over vertrektijden, prijzen en routekaarten en verwijzing naar de website, in minimaal Papiamentu en Engels.
3.  Lanceer een eenvoudige, overzichtelijke website in vijf talen (Papiamentu, Engels, Nederlands, Spaans en Duits), met minimaal de volgende up-to-date informatie over:
 - o Vertrektijden (online raadpleegbaar én te downloaden in PDF, in verzorgde lay-out)
 - o Routekaart
 - o Overstapmogelijkheden en combinatiereis tussen konvoobussen en busjes
 - o Tarieven
 - o Verkrijgbaarheid vervoersbewijzen
 - o Contactinformatie van ABC (email en telefoonnummer)
 - o Informatie specifiek gericht op toeristen, hoe populaire bestemmingen te bereiken per bus (Mambo, Sambil, Bandabou etc.)

4.  Publiceer hard-copy informatiebrochures met de informatie genoemd onder 3, zorg dat deze ruim op voorraad beschikbaar zijn op de twee busstations en online in PDF.
5.  Verbeter de informatievoorziening en het serviceniveau door op de twee grote busstations hosts te introduceren, die tussen 7 AM en 8 PM rond lopen, reizigers te woord staan, informatie geven en proactief toeristen hulp aan bieden om hen wegwijs te maken. Dit komt ook het gevoel van sociale veiligheid ten goede.
6.  Renoveer de twee informatieloketten in Punda en Otrobanda tot aantrekkelijke, open balies.
7.  Renoveer de openbare toiletten bij de busstations op Punda en Otrobanda tot nette, schone voorzieningen, toegankelijk voor invaliden en met de mogelijkheid om een kind te verschonen.
8.  Biedt opleiding en training voor de deskmedewerkers en hosts (mogelijk in samenwerking met CTB), op gebied van klantgerichtheid en talen kennis. Deze baliemedewerkers hebben een zeer belangrijke taak t.a.v. de reiziger en zijn het visite kaartje voor Curaçao naar de toerist.
9.  Introduceer een gedragscode voor buschauffeurs.
10.  Introduceer een 'chauffeur van de maand' en beloon klantvriendelijkheid.
11.  Biedt specifieke training aan chauffeurs gericht op toeristen.
12.  Verruim de openingstijden van de informatieloketten, non-stop van 7 AM tot 8 PM, ook in het weekend om de (werkende) reiziger de kans te geven kaartjes te kopen.
13.  Zorg voor vaste prijzen en zichtbaarheid van deze prijzen in de bus.
14.  Geef speciale aandacht aan toeristen. Voor hen is het openbaarvervoer een uitgelezen kans om ons eiland te verkennen. Zorg voor meertalige informatievoorziening, online beschikbaar en bij de haltes.

 Aanbevelingen die weliswaar meer tijd, geld en inzet vragen, maar cruciaal zijn voor het verbeteren van de beleving van het openbaar vervoer (de zogenaamde "red flags"):

1.  Zorg voor een overkoepelende organisatie van het openbaar vervoer die de reiziger centraal stelt, in plaats van de individuele belangen van de instanties en de buschauffeurs. Het openbaar vervoer moet complementair zijn, geen concurrentiestrijd waar reizigers meer hinder dan benefit van hebben. De tijdsschema's en de prijzen van de konvooibussen en de busjes moeten op elkaar afgestemd zijn. Realiseer 1 openbaar vervoer systeem dat rekening houdt met route, overstap tijd, meer centrale haltes en aansluiting.

2.  Ontwikkel en implementeer beleid om het OV betrouwbaar te maken (waar men van op aan kan en gegarandeerd op tijd en efficient van A naar B komt), zodat het aantrekkelijk wordt om met het OV te reizen en het een serieus alternatief wordt voor de auto.
3.  Plaats de busjes ook op een tijdsschema en zorg ervoor dat de busjes ook worden gecontroleerd; op schema, tarieven, route en klantvriendelijkheid.
4.  Zorg voor goede verlichting bij alle haltes.
5.  Verhoog de vertrekfrequentie en het aantal bussen, met name in de spitsuren en op drukke routes en cruciale lijnen, zoals Montana, Bandabou, Brievengat, Seru Fortuna en Boka.
6.  Verbeter het tijdschema met meer bussen in de avonduren, op feestdagen en in het weekend.
7.  Waarborg dat de bussen op tijd rijden.
8.  Laat routes beter op elkaar aansluiten.
9.  Introduceer meer centrale overstap busstations op knooppunten.
10.  Introduceer tarieven gebaseerd op kilometers i.p.v. zones.
11.  Introduceer een strippenkaart in combinatie met een tijdstempel, waarmee men binnen een uur kan overstappen, zonder opnieuw de ritprijs te betalen. En overweeg introductie van alternatieve vervoersbewijzen zoals een dag- en weekkaart.
12.  Zorg voor zitplaatsen bij de haltes.
13.  Zorg voor bescherming tegen zon en regen (doe gebruikerstests met diverse designs van de haltes voor de selectie van het meest geschikte ontwerp).
14.  Zorg voor veiligheid van de plaatsing van de haltes (voorkom / verbeter gevaarlijke verkeerssituaties).
15.  Inventariseer met ABC busbedrijf de huidige routes en ontwerp routes ter ontsluiting van niet geconnecteerde wijken, met focus op connecties tussen grote en nieuwe wijken. Plaats haltes.
16.  Verbeter de verdeling van de haltes over de route (voorkom te dicht op elkaar of te grote afstand van de haltes langs de routes, voorkom haltes "in the middle of nowhere" / zonder duidelijke connectie tot bestemming).
17.  Verbeter de aansluiting tussen de bushalte in Otrobanda en Punda, zoek een oplossing voor het overbruggen van de fysieke afstand van de twee centrale instaphaltes.

Inhoudsopgave

MANAGEMENT SAMENVATTING	4
INHOUDSOPGAVE	11
1. INLEIDING	14
1.1 OPENBAAR VERVOER OP CURAÇAO	14
1.2 DIENSTREGELING EN ROUTES	14
1.3 VERVOERSBEWIJZEN EN PRIJZEN	16
1.4 ORGANISATIES OPENBAAR VERVOER	16
1.5 BELEID	17
1.6 ONDERZOEK IN OPDRACHT VAN FUNDASHON PA KONSUMIDÓ	18
1.7 NA 10 JAAR NIEUWE METING KLANTTEVREDENHEID	18
1.8 DOELSTELLING ONDERZOEK	18
2. OPENBAAR VERVOER IN INTERNATIONAAL EN LOKAAL PERSPECTIEF	20
2.1 INTRODUCTIE	20
2.2 WELKE FACTOREN BEPALEN KWALITEIT VAN HET OPENBAAR VERVOER?	20
2.3 VOORGAAND ONDERZOEK: KWALITEIT OPENBAAR VERVOER OP CURAÇAO	22
2.3.1 MEO 2015: CONSUMENTENPROBLEMEN SECTOR BUS- EN TAXIDIENSTEN	22
2.3.2 MEO 2015: TARIEVEN CALCULATIE BUSJES	23
2.3.3 VVRP 2011: KNELPUNTEN CARACASBAAIWEG	23
2.3.4 UOC 2012: PUBLIC TRANSPORTATION SATISFACTION	23
2.3.5 SECRETARIAAT STADSVERNIEUWING, DROV EN DOW 2011: MOBILITEITSVISIE BINNENSTAD WILLEMSTAD	23
2.3.6 FPK 2006: BELEVING KWALITEIT OPENBAARVERVOER OP CURAÇAO, 10 JAAR GELEDEN	24
2.4 ONDERZOCHE ASPECTEN VAN HET OPENBAAR VERVOER 2016	25
3. DEMOGRAFISCHE KENMERKEN VAN REIZIGERS VOLGENS HET CBS	27
3.1 GESLACHT	27
3.2 INKOMEN	28
3.3 OPLEIDINGSNIVEAU	29
3.4 GEBOORTEPLAATS	30
3.5 GEOZONE / WOONWIJK	31
3.6 OOK BESCHIKKING OVER AUTO	32
4. METHODE	33
4.1 ONDERZOEKSDESIGN	33
4.2 DESK RESEARCH	33
4.3 REIZIGERS SURVEY	35
4.3.1 VRAGENLIJST	35
4.3.2 SAMENSTELLING STEEKPROEF	35

4.3.3	PROCEDURE DATAVERZAMELING	35
4.3.4	VERWERKING GEGEVENS	36
4.4	FOCUSGROEPEN EN DIEPTE INTERVIEWS MET REIZIGERS	36
4.4.1	INTERVIEWSCHEMA	36
4.4.2	RESPONDENTEN FOCUSGROEPEN EN DIEPTE INTERVIEWS	36
4.4.3	PROCEDURE DATAVERZAMELING	36
4.4.4	VERWERKING GEGEVENS	37
5.	RESULTATEN	38
5.1	ALGEMEEN RAPPORTCIJFER 2016	38
5.2	KLANTENoordeel OP ITEMS	38
5.2.1	INFORMATIE EN VEILIGHEID	39
5.2.2	RIJCOMFORT	46
5.2.3	TIJD EN DOORSTROMING	51
5.2.4	PRIJS	56
5.2.5	INFRASTRUCTUUR	61
5.2.6	OVERIGE ASPECTEN GENOEMD DOOR RESPONDENTEN TIJDENS DE FOCUSGROEPEN EN DIEPTE INTERVIEWS	64
5.3	KLANTEN OORDEEL MET BETREKKING TOT DE SOCIALE VEILIGHEID	66
5.3.1	VERSCHILLENDE PRIJS VOOR DEZELFDE RIT ((PRIJS) DISCRIMINATIE)	66
5.3.2	SLACHTOFFER EN OOGGETUIGE VAN CRIMINALITEIT	67
5.4	ACHTERGROND KENMERKEN	68
5.4.1	REISMOTIEF	68
5.4.2	BESCHIKBAARHEID VAN VERVOERSALTERNATIEF	69
5.4.3	GEbruikt VERVOERSBEWIJS: KAARTJE OF CONTANT	70
5.4.4	REISFREQUENTIE	70
5.4.5	GEbruikte BUSSEN	70
5.4.6	BEZIT SMARTPHONE	71
5.5	PROFIEL	71
5.6	AANBEVELINGEN VOLGENS DE REIZIGERS	74
5.6.1	WAT ALS EERSTE VERBETEREN AAN DE KONVOOIBUSSEN	75
5.6.2	WAT ALS EERSTE VERBETEREN AAN DE BUSJES	76
5.6.3	OVER ALL TOP 3 VAN AANBEVELINGEN	77
6.	CONCLUSIES	79
7.	AANBEVELINGEN	86
7.1	AANBEVELINGEN - ALGEMEEN	86
7.2	ALGEMEEN RAPPORTCIJFER 2006 - 2016	87
7.3	AANBEVELINGEN INFORMATIE EN VEILIGHEID	87
7.4	AANBEVELINGEN RIJCOMFORT	88
7.5	AANBEVELINGEN TIJD EN DOORSTROMING	88
7.6	AANBEVELINGEN PRIJS	89
7.7	INFRASTRUCTUUR	89

7.8 SOCIALE VEILIGHEID	90
7.9 PROFIEL	90
BRONNENLIJST	92
BIJLAGEN	93
BIJLAGE 1: VERTREKTIJDEN BUSSTATION PUNDA EN OTROBANDA	94
BIJLAGE 2: CURAÇAO BUS SCHEDULE	96
BIJLAGE 3: TARIEVEN BUSJES OPENBAAR VERVOER	97
BIJLAGE 4: REIZIGERS NAAR SCHOOL/ ONDERWIJS INSTITUUT PER GEOZONE/WOONWIJK (CBS, 2011)	98
BIJLAGE 5: OVERZICHT VAN ANTWOORDEN OP 5 OPEN VRAGEN	100
BIJLAGE 6: INFORMATIE OVER ROUTE GUIDER APP	113

1. Inleiding

1.1 Openbaar vervoer op Curaçao

Het openbaar vervoer op Curaçao is, na de eigen auto, een belangrijk transportmiddel.¹ Op een bevolking van 150.000 zijn naar schatting 14.000 inwoners (9%)² afhankelijk van het openbaar vervoer. 8.934 mensen nemen de bus naar hun werk en 9.108 scholieren en studenten nemen de bus naar school of opleidingsinstituut.³

Veel mensen zijn afhankelijk van het openbaar vervoer en daarmee is het openbaar vervoer een onderwerp wat veel mensen raakt. Het openbaar vervoer biedt in potentie een goed alternatief voor de auto en kan zorgdragen voor het ontlasten van het steeds drukker wordende wegennet, in de spits of ten tijde van grote events, of als alternatief voor de auto bij gebruik van alcoholische consumpties.

Openbaar vervoer is personenvervoer dat openbaar toegankelijk is, dat wil zeggen dat iedereen die dat wil van de vervoerdienst gebruik kan maken. Het gaat hier om collectief vervoer waar het vervoermiddel wordt gedeeld met andere reizigers, die een andere herkomst of bestemming kunnen hebben.

De consument is gebaat bij openbaar vervoer dat betrouwbaar, efficiënt, betaalbaar, veilig, schoon en voor ieder toegankelijk is, met heldere informatievoorziening en waar klachten transparant worden afgehandeld.

1.2 Dienstregeling en routes

Het openbaar vervoer op Curaçao wordt verzorgd door de overheidsNV Auto Busbedrijf Curaçao (ABC). ABC ontvangt subsidie namens haar passagiers van de overheid en rijdt volgens een dienstregeling met voornamelijk met grote (50 passagiers) en middelgrote (30 passagiers) bussen, over het algemeen aangeduid als 'Konvooi'- bussen. De twee grote busstations zijn gevestigd in Otrobanda (dagelijks vertrekpunt voor 10 lijnen) en Punda (dagelijks vertrekpunt voor 11 lijnen). Voor deze 21 lijnen bezit ABC over 37 voertuigen (21 grote bussen en 16 middelgrote bussen)⁴ waarmee zij volgens een vaste dienstregeling het openbaar vervoer op 21 routes verzorgen. Het tijdschema met vertrektijden is weergegeven in bijlage 1.

¹ Als transportmiddel om naar het werk te gaan gebruikt 61 procent van de werkenden (39.863 personen) de eigen auto (als bestuurder), 8.934 personen (14 %) maken gebruik van het openbaar vervoer. Ongeveer 4 procent (2.571 personen) gaat te voet naar het werk (CBS, Senso 2011).

² Schatting door ABC busbedrijf (presentatie OV symposium dd. 3 november 2015). Exacte cijfers zijn onbekend, de Senso 2011 biedt echter wel aantallen cijfers over OV gebruik naar werk en school.

³ CBS, Senso 2011

⁴ ABC busbedrijf (presentatie OV symposium dd. 3 november 2015).

Alle routes zijn nagenoeg radiaal gericht, dat wil zeggen dat de routes voornamelijk een verbinding vormen tussen het stadscentrum en een wijk, en niet tussen wijken onderling. Zoals in het onderzoek van Alberto (2006) is geconstateerd, rijdt ABC ondanks de ruimtelijke ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan in de afgelopen 35 jaar, nagenoeg dezelfde routes als in de jaren 70 en bestaat er geen directe verbinding tussen de grotere wijken van Curaçao, zoals bijvoorbeeld tussen Sta Rosa en Sta Maria.

In 2010 is een schatting gemaakt van het aantal passagiers per route (zie tabel 1) (ABC, zoals gelezen in mobiliteitsvisie binnenstad Willemstad 2011). Ongeveer 80 % van de dagelijkse reizigers van ABC (8000 á 9000) reist via de binnenstad. Reizigers die moeten overstappen in de stad moeten te voet de afstand tussen Otrobanda en Punda afleggen. De volgende lijnen zijn de drukst bezochte lijnen zijn volgens ABC (Mobiliteitsvisie Binnenstad Willemstad 2011).

- Hato Airport, ruim 1700 passagiers per dag
- Lagun, ruim 450 passagiers per dag
- Banda'Bou, ruim 400 passagiers per dag
- Montaña Abou, ruim 400 passagiers per dag
- Dominguito Caracasbaai, ruim 400 passagiers per dag
- Westpunt, ruim 400 passagiers per dag

Tabel 1: Schatting Aantal passagiers en frequentie van ABC busbedrijf in 2010

OTROBANDA	Passagiers per dag	Frequentie	PUNDA	Passagiers per dag	Frequentie
Schottegat	264	120 minuten	Schottegat	264	120 minuten
Banda'Bou via soto	53	24 uur	Punda-Hato	568	120 minuten
Banda'Bou (Barber)	358	120 minuten	Hato - Jan Noorduynweg	245	120 minuten
Lagun - Knip	447	120 minuten	Punda - Hato	266	120 minuten
Otrobanda - Hato	390	60 minuten	Punda - Hato (Extra)	50	
Muizenberg	238	75 - 120 minuten	Seru Fortuna	400	90 minuten
Charo - Jan Doret	320	60 minuten	Montana Fuik Rooi Santu	351	75 minuten
Kas Chikitu - Jan Doret	325	60 minuten	Seru Lora - Montana	399	75 minuten
Westpunt	431	120 minuten	Punda - Caracasbaai	421	60 minuten
Tera Kora	291	90 minuten	Rooi Santu	335	75 minuten
			Weto	326	75 minuten
			Bonam Brievengat	416	75 minuten

Naast het ABC busbedrijf, zijn er de zogenoemde 'kleine bussen'. Deze busjes worden door particulieren gereden en hebben geen overkoepelende organisatie. Chauffeurs voor dit vervoersmiddel dienen een vergunning aan te vragen bij de overheid. Het maximaal aantal vergunning dat het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning (VVRP) kan uitgeven bedraagt 400 en alle vergunningen zijn vergeven. Deze vergunning wordt vergeven op basis van een 'route aanvraag'. In totaal zijn er 360 busjes voor maximaal 9 passagiers en 40 minibussen voor

maximaal 15 passagiers (Mobiliteitsvisie Binnenstad Willemstad, 2011). Deze 400 busjes, met individuele vergunninghouders, verzorgen OV zonder dienstregeling of vaste routes.

In dit rapport definiëren we het openbaar vervoer op Curaçao als de konvooibussen (grote en middelgrote bussen van ABC Busbedrijf) en de 400 busjes.

1.3 Vervoersbewijzen en prijzen

Reizigers die gebruik maken van de bussen van ABC busbedrijf kunnen ofwel cash betalen in de bus, of reizen met buskaartjes die te koop zijn bij de busstations in Punda en Otrobanda. Reizigers die gebruik maken van de busjes dienen cash te betalen in de bus. De prijzen zijn per rit, als men overstapt op een andere bus betaalt men opnieuw het ritbedrag.

MEO stelt per kwartaal de prijzen vast van de busjes (kleine en middelgrote bussen). In januari 2016 zijn de meest recente prijzen vastgesteld, zie bijlage 3 voor een overzicht van de tarieven. Daarnaast zijn door MEO in 2012 voor het laatst de prijzen vast gesteld voor de grote bussen (de konvooibussen van ABC busbedrijf), zie tabel 2.

Tabel 2: Tarieven voor de konvooibussen zoals vastgesteld door MEO in 2012

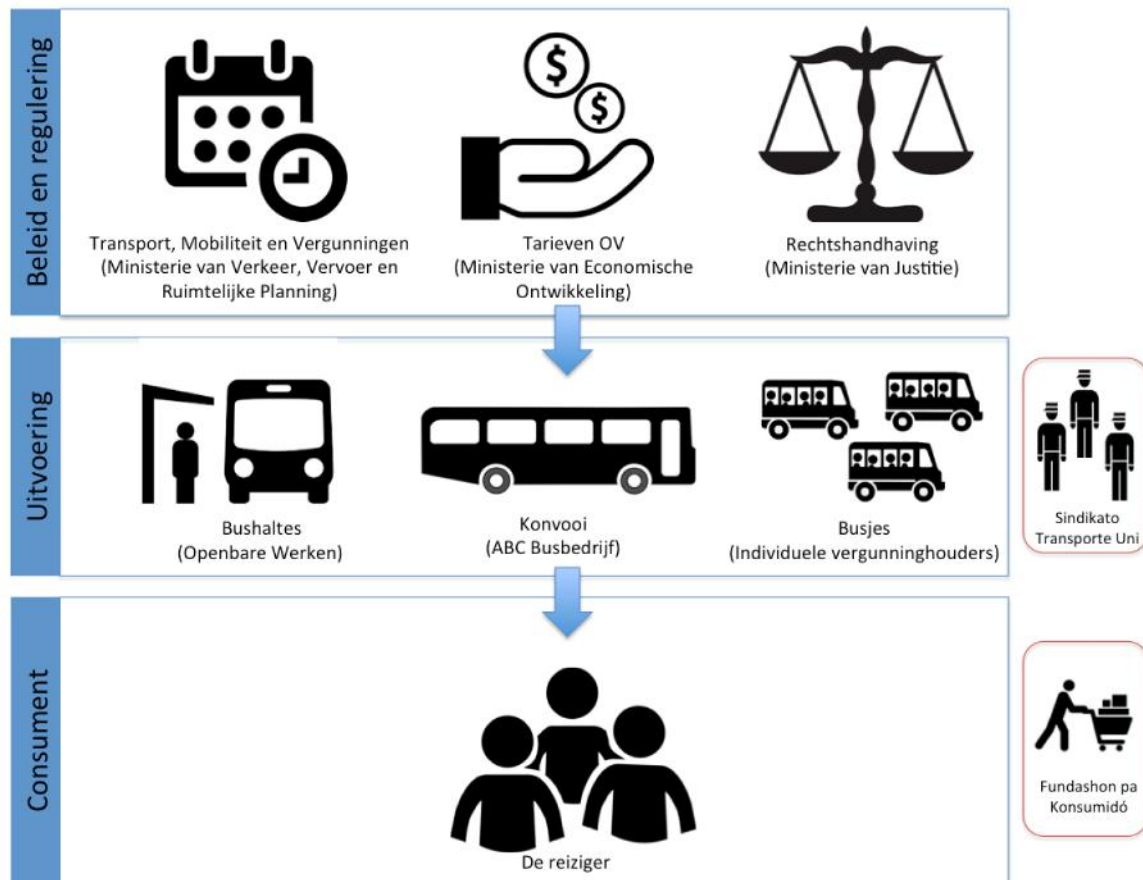
Bestemming	Tarief
Banda'bou	NAF 2.20
Lagun	NAF 2.20
Tera Cora	NAF 2.20
Overige lijnen	NAF 1.70

ABC busbedrijf biedt 10 rittenkaarten aan. De 10 rittenkaart is te koop bij de busstations in Punda en Otrobanda. Voor alle Bandabou routes kost een 10 ritten kaart NAF 22 voor alle andere routes kost een 10 rittenkaart NAF 17. Daarnaast is er een ABC 60 Plus pas, op vertoon van deze pas koopt men een 10 rittenkaart met een korting, geldig op alle routes. In de bus betaalt men bij cash betaling 10 cent meer t.o.v. het vastgestelde tarief (NAF 1.80).

1.4 Organisaties openbaar vervoer

Het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer op Curaçao. De vakbond Sindikato Transporte Uni (STU) vertegenwoordigt de belangen van de individuele vergunninghouders van de busjes. Openbare Werken (OW, voorheen DOW) is verantwoordelijk voor de bushaltes op Curaçao. De tarieven voor het openbaar vervoer worden vastgesteld door het Ministerie van Economische ontwikkeling (MEO). Ministerie van Justitie is verantwoordelijk voor de rechtshandhaving. Fundashon pa Konsumidó behartigt de belangen van consumenten, in dit geval de reizigers.

Figuur 1: Stakeholders Openbaar Vervoer op Curaçao



1.5 Beleid

Voor het openbaar vervoer is de Landsverordening Personenvervoer van toepassing. Deze verordening regelt onder meer welke categorieën aanbieders er zijn, hoeveel vergunningen er worden uitgegeven en wat de criteria zijn om voor een vergunning in aanmerking te komen.

In 2006 constateerde Alberto dat de OV sector geen vastgesteld verkeer- en vervoersbeleid kent, waarin de van overheidswege gewenste ontwikkelingsrichting van de sector op een integrale wijze wordt gecommuniceerd en dat gebrek aan beleid de sector niet ten goede komt.

Het ontwikkelen van beleid voor mobiliteit (infrastructuur en openbaar vervoer) is specifiek als activiteit opgenomen in het in Regeerprogramma Curaçao 2013-2016 (zie pag. 58) onder het Ministerie van VVRP in het kader van duurzaam economisch herstel en investeringen.

Zowel het Ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO) als het Ministerie van VVRP gaven in oktober 2015 aan dat er meerdere initiatieven geweest voor ontwikkelen van beleid voor het openbaar vervoer, echter men geeft aan dat op dit moment geen beleid voor het openbaar vervoer is vastgesteld.

1.6 Onderzoek in opdracht van Fundashon pa Konsumidó

Fundashon pa Konsumidó (FpK) heeft als consumentenorganisatie op Curaçao mede als doelstelling het verrichten van onderzoek om consumenten van de nodige informatie te kunnen voorzien. In het kader hiervan vindt FpK het belangrijk om op de hoogte te zijn van de mening van de consumenten/gebruikers van het openbaar vervoer. Daarom heeft FpK besloten om een klanttevredenheidsonderzoek te houden. Dit onderzoek is uitgevoerd door twee samenwerkende onafhankelijke onderzoeksbureaus: RE-Quest Research & Consultancy en MGL Research & Consultancy.

1.7 Na 10 jaar nieuwe meting Klanttevredenheid

In 2006 is in opdracht van de FpK ook onderzoek gedaan naar klanttevredenheid met betrekking tot het openbaar vervoer op Curaçao door Fanny Alberto van RE-SET Consult. Dit onderzoek richtte zich op de 'Wensen en Behoeften van (potentieel) openbaar vervoer gebruikers'. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn aanbevelingen gedaan over:

- Het formuleren van een openbaar vervoersbeleid door de overheid
- De toegankelijkheid van het openbaar vervoer (gerelateerd aan de verbindingen en de bus frequenties)
- De toegankelijkheid voor de (fysiek) gehandicapten
- De bushalte infrastructuur
- Verbeteren van de informatie voorziening
- Verhogen van de veiligheid / Verbeteren van de controle werkzaamheden
- Inspraak en Klachten procedure

Het huidige onderzoek is gericht op de klanttevredenheid van huidige gebruikers van het openbaar vervoer en beoogt inzicht te geven in de kwaliteit van de dienstverlening.

1.8 Doelstelling onderzoek

Het **doel** van het onderzoek is drieledig:

1. Inzicht verkrijgen in bestaand beleid en ontwikkelingen t.a.v. de kwaliteit van het openbaar vervoer (konvooi en bussen) op Curaçao (desk research).
2. Inzicht in de kwaliteitsbeleving van de gebruikers van het openbaar vervoer (konvooi en bussen) (survey research, focusgroepen en interviews)
3. Komen tot concrete aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van het openbaarvervoer op Curaçao (desk research, survey research, focusgroepen en interviews).

In dit onderzoek worden de volgende vragen beantwoord:

1. Wat is het beleid en wat zijn de huidige ontwikkelingen t.a.v. de kwaliteit van het OV op Curaçao?
2. Hoe waardeert de reiziger het OV in zijn geheel?
3. Wat is het oordeel van de reiziger t.a.v. diverse aspecten van het OV (informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming, prijs en infrastructuur)?
4. Wat is het oordeel van de reiziger met betrekking tot de sociale veiligheid?
5. Wat zijn de achtergrond- en profielkenmerken van de reiziger?
6. Welke aanbevelingen heeft de reiziger ter verbetering van het OV?

Afbakening

In dit rapport definiëren we het openbaar vervoer op Curaçao als:

- **konvooibussen** (grote en middelgrote bussen van het ABC Busbedrijf) en
- **busjes** (de kleine busjes met individuele vergunninghouders).

Taxi's zijn het huidige onderzoek niet meegenomen.

Op basis van resultaten van bovenstaande onderzoeksvragen worden aanbevelingen geformuleerd voor de diverse stakeholders ter verbetering van het openbaar vervoer op Curaçao.

2. Openbaar Vervoer in internationaal en lokaal perspectief

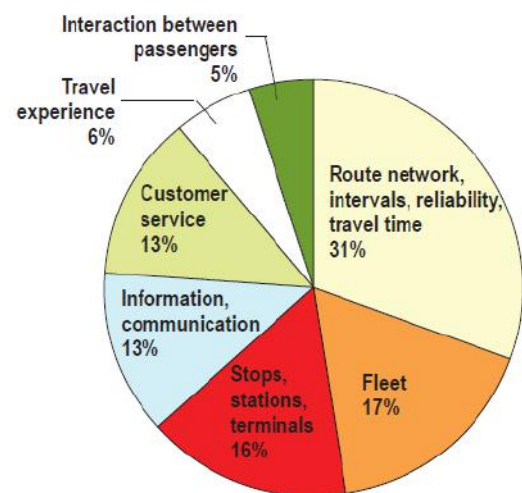
2.1 Introductie

Internationaal is veel bekend over wat bepalend is voor de beleving van kwaliteit van het OV. Ook lokaal heeft een aantal onderzoeksprojecten zich gericht op de verschillende aspecten van het openbaar vervoer op Curaçao. Op basis van deskresearch is meer informatie verkregen over wat er speelt in de verkeers- en vervoerssector. Daarbij zijn relevante rapporten en publicaties en bestaande cijfers geraadpleegd zijn en interviews gehouden met een aantal belangrijke stakeholders, waaronder Ministerie van Economische ontwikkeling en het Ministerie van Verkeer Vervoer en Ruimtelijke Planning. Ook hebben de interviews met stakeholders als input gediend bij de ontwikkeling van de enquête.

2.2 Welke factoren bepalen kwaliteit van het openbaar vervoer?

Factoren die bijdragen aan de kwaliteit van het openbaar vervoer kunnen nogal verschillen per stakeholder. Vanuit de openbaar vervoer gebruiker (de consument) is het van belang om elementen van de kwaliteit in kaart te brengen, zodat daar op ingespeeld kan worden. Eerder uitgevoerd internationaal onderzoek heeft uitgewezen dat verschillende factoren een rol spelen bij de beoordeling van kwaliteit van het openbaar vervoer vanuit de consument (Vanhanen, Kurri, Kunnas & Soininen, 2007). Opvallende punten daarbij zijn de volgende:

- De totale waargenomen kwaliteit van het openbaar vervoer is een gewogen effect van objectieve factoren (zoals infrastructuur, intervallen, betrouwbaarheid, werkelijke reistijd) (zie figuur 2).
- Punctualiteit van het openbaar vervoer heeft een hele grote invloed op de subjectieve beleving van consumenten in de beleving van het openbaar vervoer (Friman, 2004).
- Reistijd is ook een kwaliteitselement van een subjectief gewogen factor (Li, 2003).
 - Als er meerdere tussenstops zijn onderweg, wordt de totale reistijd als korter ervaren.
 - Echter, hoe meer onderbrekingen en verstoringen gedurende de reis, hoe langer de reis wordt ervaren.



Figuur 2: Gewogen elementen van de totale kwaliteit van openbaar vervoer per thema (Vanhanen, Kurri, Kunnas & Soininen, 2007, pp.2)

- Informatie en communicatie: informatie over dienstregeling en de bustijden, samen met routekaarten, zijn fundamentele elementen bij de beleving van het openbaar vervoer.
- Fysieke aspecten zijn niet alleen de bushaltes, maar ook de staat van de bussen zelf.
- Sociale interactie tussen de passagier en klantenservice zorgt voor een relatief kleine bijdrage aan de beleving van het openbaar vervoer.

Parasram & Anderson (2013) vergeleken de tevredenheid over de stedelijke bus van klanten in verschillende landen (o.a. Spanje, België, Engeland, Canada, Australië). Op basis daarvan werd door de leden van deze International Bus Benchmarking Group een methode ontwikkeld voor het meten van klanttevredenheid van de stedelijke bus. De verschillende factoren en methode die is gebruikt, zijn terug te vinden in tabel 3.

Tabel 3: Methode ontwikkeld door International Bus Benchmarking Group om de klanttevredenheid van de stedelijke bus te meten (Parasram & Anderson, 2013)

Respondents were asked to best describe their reaction on a scale from “1 – disagree strongly” to “5 – agree strongly” to each of the following nineteen statements:	
1. Availability The bus service is usually reliable The buses are frequent The bus routes are convenient for me 2. Accessibility It is easy for me to get on and off the bus It is easy to move around inside the bus It is convenient to pay for the bus / buy tickets 3. Information It is easy to get information about the bus services It is easy to find out how well the buses are running If there are problems, I can easily find an alternative route 4. Time The bus gets me to my destination on time 5. Customer Care Staff are well dressed Staff are helpful It is easy to resolve problems or complaints 6. Comfort The seats are comfortable and there is enough space The bus is well driven and gives a comfortable ride The bus is clean The bus is quiet, well lit, ventilated and at an adequate temperature	7. Security The bus is a secure place for me 8. Environmental Impact The bus does not cause too much pollution 9. Overall Satisfaction (on a scale from “1 – very dissatisfied” to “5 – very satisfied”) How satisfied are you overall with the bus services in the city? 10. What are the 3 most important areas of service for you as a user of public transport? ☐ (Respondents selected a 1st, 2nd and 3rd priority) ☐ Availability (frequency and reliability of the service, hours of operation) ☐ Accessibility (ease of getting on and off the bus) ☐ Information (availability and quality of maps, timetables and information on delays) ☐ Time (travel time and on-time running) ☐ Customer Care (helpful staff, responding to your suggestions or complaints) ☐ Comfort (temperature, ventilation, comfortable journey, cleanliness, crowding) ☐ Security (feeling safe and secure) ☐ Environment (effect on pollution, noise, congestion, etc.)

In Nederland wordt de zogenaamde OV-klantenbarometer afgenomen. In 2014 hebben in totaal 91.868 reizigers van 6.477 ritten deze barometer ingevuld. Op basis van deze barometer zijn per

regio conclusies getrokken worden over de kwaliteit van het openbaar vervoer (CROW, 2015). De focus bij deze klantenbarometer is op de volgende indicatoren:

1. Algemeen oordeel
2. Informatie en veiligheid
 - a. Informatie op de instaphalte
 - b. Veiligheid op de instaphalte
 - c. Veiligheid in het voertuig
3. Rijcomfort
 - a. Geluid in het voertuig
 - b. Gemak van instappen
 - c. Kans op een zitplaats
 - d. Netheid van het voertuig
 - e. Rijstijl van de bestuurder
 - f. Klantvriendelijkheid van de chauffeur
4. Tijd en doorstroming
 - a. Aantal keer dat de lijn per uur/dag rijdt vanaf instaphalte
 - b. Informatie bij vertraging en andere problemen
 - c. Stiptheid bij vertrekhalte
 - d. Reissnelheid van de rit
5. Prijs
 - a. Prijs van de rit
 - b. Gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden.

2.3 Voorgaand onderzoek: Kwaliteit Openbaar vervoer op Curaçao

Ook op Curaçao zijn diverse onderzoeken uitgevoerd met een (deel) focus op het openbaar vervoer. De resultaten worden hieronder kort besproken. Het overzicht biedt inzicht in de factoren die belangrijk zijn als het gaat om de beleving van de OV-reiziger en zaken die specifiek spelen in de Curaçaose lokale context waarmee rekening moet worden gehouden en die aandacht verdienen.

2.3.1 MEO 2015: Consumentenproblemen Sector Bus- en Taxidiensten

In het kader van het opzetten van een consumenten autoriteit is in 2015 in opdracht van het Ministerie van Economische Ontwikkeling onderzoek gedaan naar de meest prangende consumentenproblemen in Curaçao (DBA Curaçao, 2015). Dit onderzoek bestond, naast deskresearch, vooral uit analyse van beschikbare klachtenregistraties (o.a. van FpK en de ombudsman), focusgroepen en interviews met ondernemers, brancheorganisaties en consumenten. In dit verkennende onderzoek wordt geconcludeerd dat er relatief weinig problemen worden genoemd bij bus- en taxidiensten. Probleem bij busdiensten is volgens de uitkomsten vooral de onbetrouwbaarheid van de dienstverlening: het is vaak maar afwachten hoe laat de bus komt.

2.3.2 MEO 2015: Tarieven Calculatie busjes

In september 2015 heeft Stichting Overheids Accountant Bureau (SOAB) in opdracht van Ministerie van Economische Ontwikkelingen (MEO) een onderzoek uitgevoerd, met als doel tot een vast tarievenmodel te komen voor de busjes (Amigoe, 3 september 2015). Gedurende één maand zijn gegevens verzameld over alle routes en op alle dagen van de week.

SOAB is gevraagd om onderzoek te verrichten naar:

1. Het gemiddeld aantal ritten per dag van de busjes en de gereden kilometers per rit, dit in verband met de daaraan gerelateerde kosten van onderhoud en brandstofverbruik.
2. De gemiddelde opbrengsten van de busjes per dag mede op basis van het gemiddeld aantal passagiers dat per dag wordt vervoerd. Hiermee wordt inzicht verkregen in de aanvaardbaarheid van de tarieven en de looncomponent in het rekenmodel voor tarieven.

Bovenstaande factoren zijn d.m.v. observatie bijgehouden, er is niet gesproken met passagiers of chauffeurs.

Op basis van het SOAB onderzoek (SOAB, 2016) is gekomen tot een actueel berekeningsmodel voor bus tarieven van busjes. In het rapport worden de kostencomponenten weergegeven met de vermelding welke zijn gewijzigd ten opzichte van de gemiddelde kosten per juli 2015, naar aanleiding van de resultaten uit het veldonderzoek of naar aanleiding van indexering.

2.3.3 VVRP 2011: Knelpunten Caracasbaaiweg

In 2011 is er in opdracht van de regering van het land Curaçao en de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning een onderzoek uitgevoerd naar de knelpunten van de Caracasbaaiweg (Movares, 2011). Doel van het onderzoek was om tot oplossingen te komen voor de knelpunten in de doorstroming en de verkeersveiligheid op de Caracasbaaiweg. Geconcludeerd werd dat er diverse acties uitgevoerd moeten worden om de knelpunten van de Caracasbaai weg op te lossen, waaronder het stimuleren van busvervoer en het inzetten van nieuwe busverbindingen.

2.3.4 UoC 2012: Public Transportation Satisfaction

In 2012 heeft een student van de University of Curaçao een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van het openbaar vervoer. In totaal zijn 87 reizigers op diverse locaties (Punda, Otrobanda en in Breedestraat) gevraagd naar hun mening en tevredenheid over het openbaar vervoer. Reizigers hebben aangegeven dat ze graag verandering zien in de frequentie van bussen (meer bussen per uur of een hogere frequentie), de kwaliteit van de bushaltes, veiligheid van het Openbaar Vervoer en het aanbieden van informatie over het Openbaar Vervoer (Lomp, 2012)

2.3.5 Secretariaat Stadsvernieuwing, DROV en DOW 2011: Mobiliteitsvisie Binnenstad Willemstad

In 2011 is in opdracht van Secretariaat Stadsvernieuwing, DROV en DOW een Mobiliteitsvisie Binnenstad Willemstad ontwikkeld. Deze mobiliteitsvisie doet een voorstel voor het verbeteren van het openbaar vervoer en gaat met name in op hoe inwoners van Curaçao tussen 2011 en 2020 makkelijker naar de binnenstad kunnen komen.

Eén van de knelpunten die vanuit deze Mobiliteitsvisie is signaleerd gaat over de voorzieningen voor het openbaar vervoer op de twee grote busstations in Punda en Otrobanda. Volgens de

Mobiliteitsvisie zijn aanpassingen aan de busstations nodig om conflicten tussen konvooibussen en de busjes te voorkomen. Daarnaast is het van belang dat het comfort, de veiligheid en de aankleding van de ruimte op de busstations verbeterd wordt.

Aanbevelingen richten zich op het verbeteren van de kwaliteit voor de reizigers, het aanpassen van de routes en meer overstapmogelijkheden buiten de ring. Ook moet er een alternatief komen voor de afstand die reizigers te voet moeten afleggen om over te stappen tussen Punda en Otrobanda.

Tenslotte zijn aanbevelingen gedaan voor het realiseren van betrouwbare (snelle) reistijden, hogere frequentie van bussen, meer comfort voor de reiziger en meerdere centrale overstapmogelijkheden. Nadruk wordt gelegd op het ontwikkelen van goede communicatiemiddelen en informatievoorziening over de routes.

2.3.6 FpK 2006: Beleving Kwaliteit Openbaarvervoer op Curaçao, 10 jaar geleden

In 2006 is er in opdracht van FpK ook een onderzoek uitgevoerd naar de wensen en behoeften van (potentiele) gebruikers van het openbaar vervoer op Curaçao (Alberto, 2006). Het doel van het onderzoek was om betrouwbare informatie te verzamelen over (potentiele) openbaar vervoer gebruikers, zodat op basis hiervan aanbevelingen geformuleerd konden worden voor de overheid. De focus werd gelegd op de volgende aspecten: de toegankelijkheid, de veiligheid, de dienstregeling kwaliteit, de informatie voorziening, vervoermiddelen kwaliteit, tarieven en controle.

Met behulp van deskresearch, focusgroep gesprekken, interviews met stakeholders en een enquête onder 281 gebruikers en 305 niet gebruikers (totale steekproef van 581 mensen) zijn de wensen en behoeften in kaart gebracht. Conclusies en aanbevelingen van het onderzoek kunnen onderverdeeld worden in de volgende aspecten:

1. Het formuleren van een openbaar vervoersbeleid door de overheid: De overheid moet een beleidsplan formuleren waarbij aandacht wordt geschonken aan de gewenste prioriteit van het openbaar vervoer; het versterken van de concurrentiepositie van het openbaar vervoer ten aanzien van de auto en het minimaliseren van kostenverhoging van het openbaar vervoer. Verschillende relevante disciplines moeten betrokken worden bij het formuleren van dit beleid, waarbij Fundashon pa Konsumidó er op moet toezien dat de wensen en behoeften van de (potentiële) gebruikers voldoende in acht worden genomen.
2. Het vergroten van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer (gerelateerd aan de verbindingen en de bus frequentie), zodat zowel de gebruiker als de potentiële gebruiker op een efficiënte en effectieve manier gebruik gemaakt kan worden van het openbaar vervoer. Belangrijke factoren zijn de vertrek- en bestemmingsplaatsen van bewoners uit verschillende wijken en de (als te laag beschouwde) frequentie van het openbaar vervoer. Ook moet er rekening gehouden worden met de toegankelijkheid van fysiek gehandicapten.
3. De bushalte- infrastructuur verbeteren, voor het vergroten van de veiligheid van de gebruikers. De overheid dient een bushalte plan te formuleren binnen het beleidsplan, waarbij veiligheid van de gebruiker van belang is en ook hoe de bushaltes als informatiebron benut kunnen worden.

4. Verbeteren van de informatie voorziening, waarbij gebruik gemaakt kan worden van de lokale media en de bushaltes.
5. Verhogen van de veiligheid, verbeteren van controle werkzaamheden. Voor het realiseren van een veilige omgeving tijdens het gebruik van het openbaar vervoer voor de gebruikers is het van belang om meer personeelsbezetting te creëren bij 'Servisio di transporte Público'.
6. Inspraak en Klachtenprocedure, waarbij de gebruiker ook inspraak heeft bij het formuleren van beleidsplan. De klachtenprocedure moet geformaliseerd worden en duidelijk kenbaar gemaakt worden aan de (potentiele) gebruiker.

2.4 Onderzochte aspecten van het Openbaar Vervoer 2016

Rekening houdend met internationaal onderzoek, lokale onderzoeksrapporten en aanbevelingen vanuit diverse stakeholders uit de vervoerssector op Curaçao, is de focus van het huidige onderzoek op de volgende items:

Algemeen rapportcijfer 2016 voor het openbaar vervoer

Klantenoordeel op items

1. Informatie en veiligheid:
 - Informatie op de instaphalte (o.a. vertrektijden, prijs, route)
 - Veiligheid op de instaphalte
 - Veiligheid in het voertuig
2. Rijcomfort:
 - Geluid in het voertuig
 - Gemak van het instappen
 - Kans op een zitplaats
 - Netheid van het voertuig
 - Rijstijl van de bestuurder
 - Klantvriendelijkheid van de bestuurder
3. Tijd en doorstroming:
 - Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte
 - Informatie bij vertraging en andere problemen
 - Stiptheid bij de vertrekhalte
 - Reissnelheid
 - Overstaptijd
4. Prijs:
 - Prijs
 - Gemak om een vervoersbewijs te kopen
 - Uitgaven OV naar aandeel netto inkomen
5. Infrastructuur:

- Faciliteiten bij de halte
 - Routes en bereikbaarheid wijken
 - Afstand naar dichtstbijzijnde halte
6. Klanten oordeel met betrekking tot de sociale veiligheid:
 - Verschillende prijs voor dezelfde rit ((prijs) discriminatie)
 - Ooggetuige van criminaliteit
 - Zelf slachtoffer
 7. Aanbevelingen van de reiziger:
 - Wat als eerste moet worden verbeterd voor de konvooibussen
 - Wat als eerste moet worden verbeterd voor de busjes
 - Algemeen / Over All Top 3
 8. Achtergrond kenmerken van de reiziger:
 - Reismotief
 - Beschikbaarheid van vervoersalternatief
 - Gebruikt vervoersbewijs
 - Reisfrequentie
 - Gebruikte bussen
 - Bezit smartphone
 9. Profiel van de reiziger:
 - Leeftijdsklasse
 - Geslacht
 - Taal
 - Geboorteplaats
 - Inwoner/Toerist
 - Woonplaats en Werklocatie (naar wijk)
 - Opleidingsniveau
 - Inkomensniveau (netto)
 - Arbeidssituatie

3. Demografische kenmerken van reizigers volgens het CBS

Uit de Census gegevens uit 2011, uitgevoerd door Centraal Bureau van Statistiek, kunnen een aantal conclusies getrokken worden over het gebruik van het openbaar vervoer op Curaçao. Uit de Census blijkt dat bijna 9000 mensen met de bus naar het werk gaan en dat ruim 9000 mensen de bus naar school of opleidingsinstituut nemen.⁵ Daarnaast geven de CBS cijfers inzicht in de demografische kenmerken van de reiziger.

NB: de census gebruikt bij de definiëring van het openbaar vervoer twee diensten: de konvooi en de kleine busjes/taxi's (privé). In de presentatie van de resultaten van de census zijn deze categorieën aangehouden.

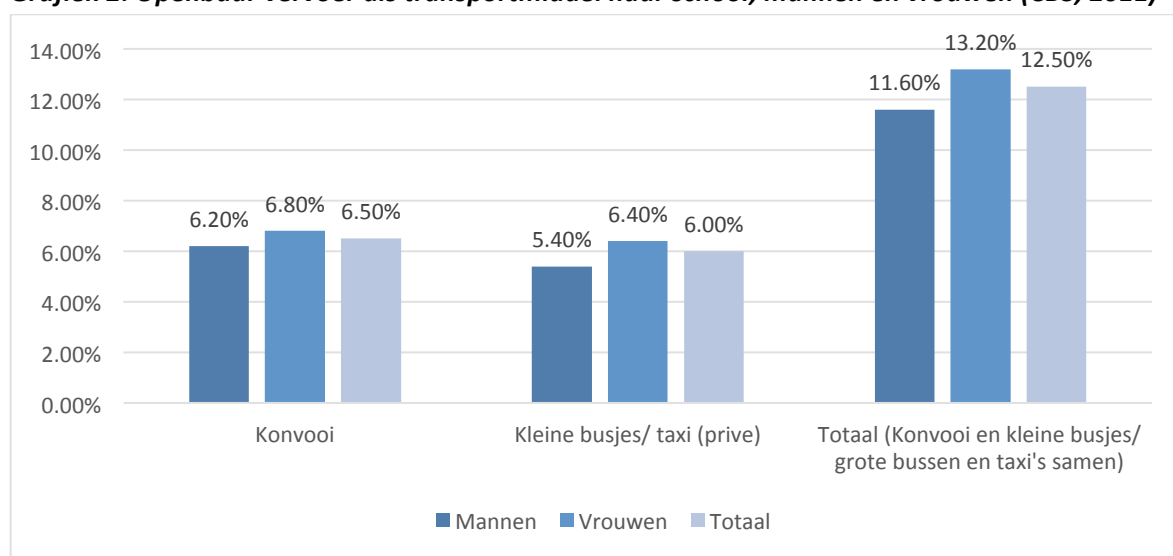
3.1 Geslacht

In de census is gevraagd welk transportmiddel mannen en vrouwen gebruiken om ofwel naar school/opleiding te gaan (zie grafiek 2), ofwel naar hun werk (zie grafiek 3) te gaan.

In totaal maakt 12.5 % van de bevolking gebruik van het openbaar vervoer om naar school te gaan. Het gaat hier om bijna even veel mannen als vrouwen: 11.6 % van de mannen vs. 13.2 % van de vrouwen.

De konvoobussen worden iets vaker gebruikt om naar school te gaan (konvoobussen 6.5 % gevolgd door kleine busjes/taxi privé 6.0 %).

Grafiek 2: Openbaar vervoer als transportmiddel naar school; mannen en vrouwen (CBS, 2011)

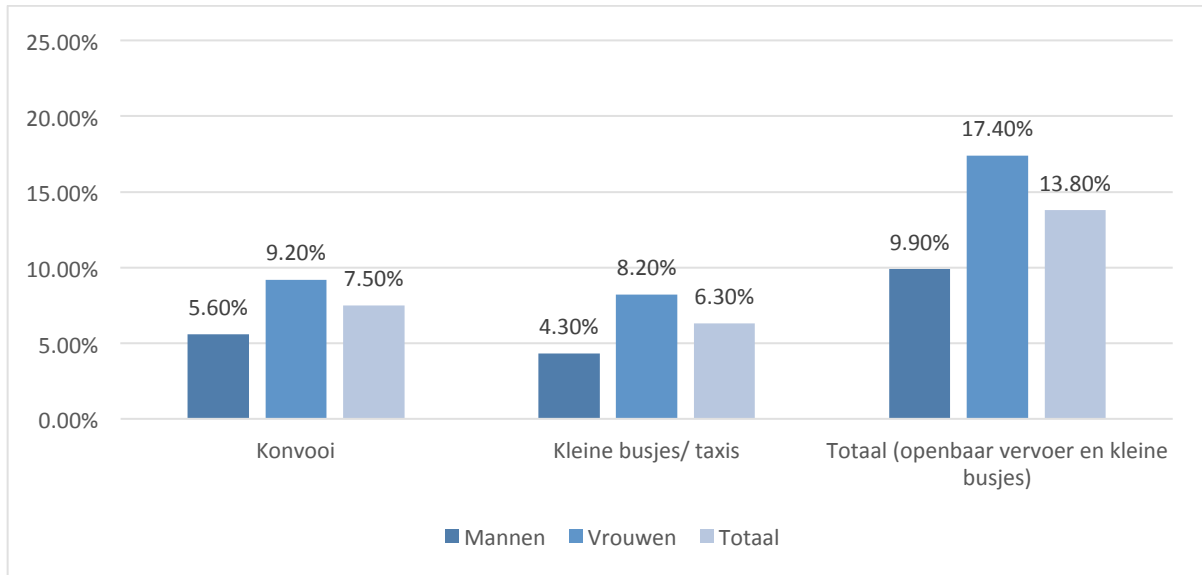


In totaal gebruikt 13.8 % van de bevolking het openbaar vervoer om naar werk te gaan. Vrouwen maken meer gebruik van het openbaar vervoer dan mannen om naar hun werk te gaan (17.4 % vs.

⁵ CBS, Senso 2011

9.9 %). De grote bussen worden iets vaker gebruikt om naar werk te gaan (7.5 % vs. 6.3 %; konvooibussen vs. busjes). In beide gevallen maken meer vrouwen gebruik van het openbaar vervoer (9.2 % konvooibussen en 8.2 % kleine busjes) dan mannen (5.6 % konvooibussen en 4.3 % kleine busjes).

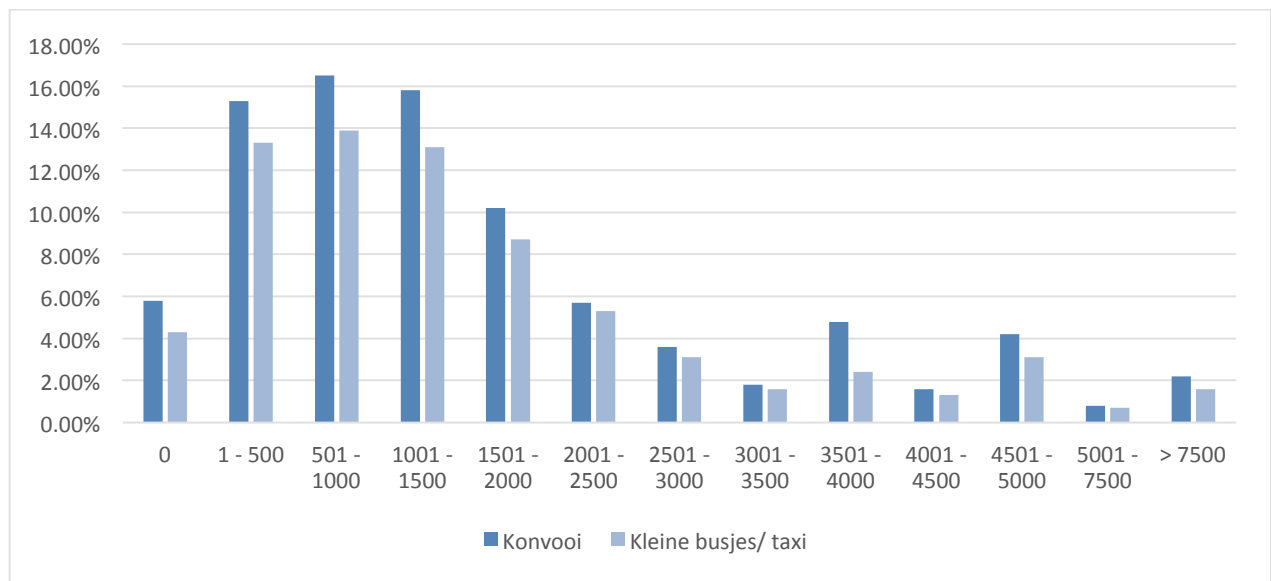
Grafiek 3: Openbaar vervoer als transportmiddel naar werk; mannen en vrouwen (CBS, 2011)



3.2 Inkomen

Geanalyseerd is in hoeverre inkomen een rol speelt bij het gebruik maken van het openbaar vervoer naar werk (zie grafiek 4). Over het algemeen maakt de reiziger meer gebruik van de konvooibussen dan van de kleine busjes. Dit verschil lijkt vooral groter bij de lagere inkomens, waar de meerderheid gebruik maakt van de konvooibussen. Daarnaast kan er geconcludeerd worden uit grafiek 4 dat naarmate men meer verdiend, er minder gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer (konvooibussen en kleine bussen/ taxi's) om naar het werk te gaan.

Grafiek 4: Openbaar vervoer als transportmiddel naar werk naar inkomen (CBS, 2011)



* x – as: inkomen van de reizigers in NAF.

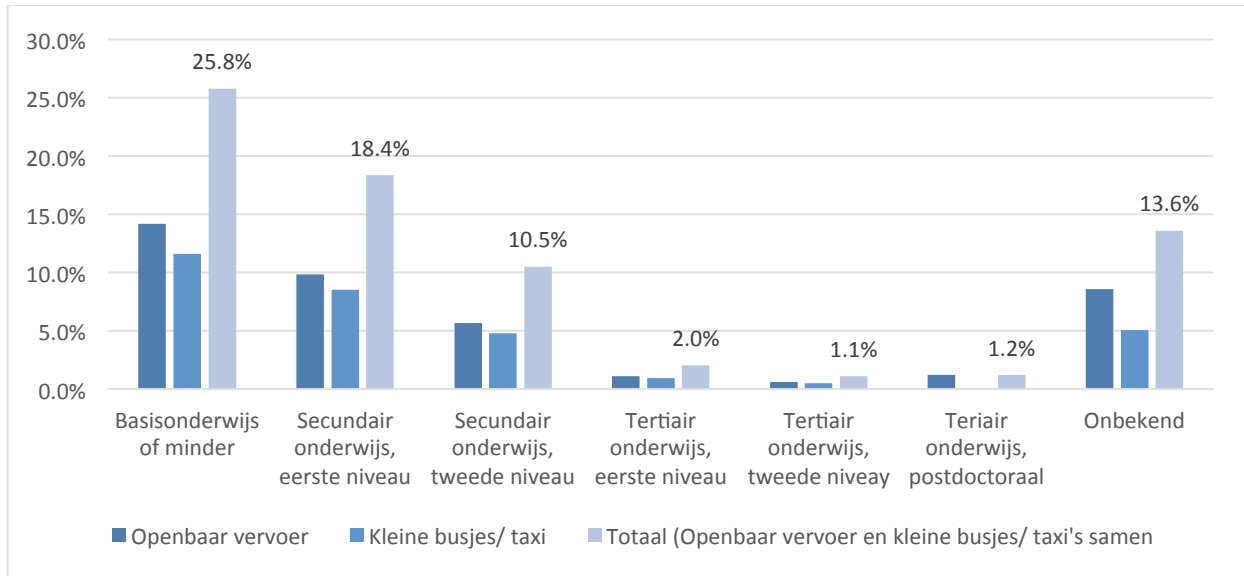
3.3 Opleidingsniveau

Gekeken is in hoeverre opleidingsniveau een rol speelt bij het gebruik maken van het openbaar vervoer naar werk (zie grafiek 5). Daarbij worden de volgende opleidingsniveaus met elkaar vergeleken:

- Geen of ten hoogste basisonderwijs, funderend onderwijs, lagere school
- Secundair onderwijs, eerste niveau: VSBO, MAVO, HAVO 1+2, VWO1+2
- Secundair onderwijs, tweede niveau: HAVO 3-5, VWO 3-6, SBO, MBO
- Tertiair onderwijs, eerste niveau: HBO
- Tertiair onderwijs, tweede niveau: WO
- Tertiair onderwijs, postdoctoraal

Uit onderstaande grafiek kan geconcludeerd worden dat hoe lager het opleidingsniveau, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer. Ook wordt er over het algemeen iets meer gebruik gemaakt van de konvooibussen, in vergelijking met de kleine busjes/ taxi's.

Grafiek 5: Openbaar vervoer als transportmiddel naar werk & opleidingsniveau (CBS, 2011)

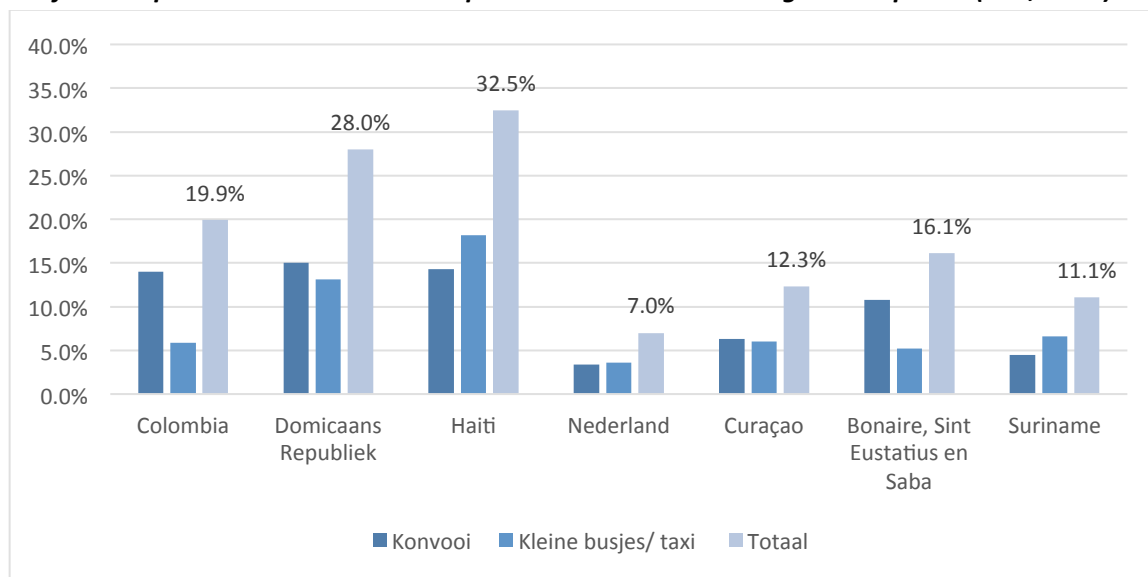


3.4 Geboorteplaats

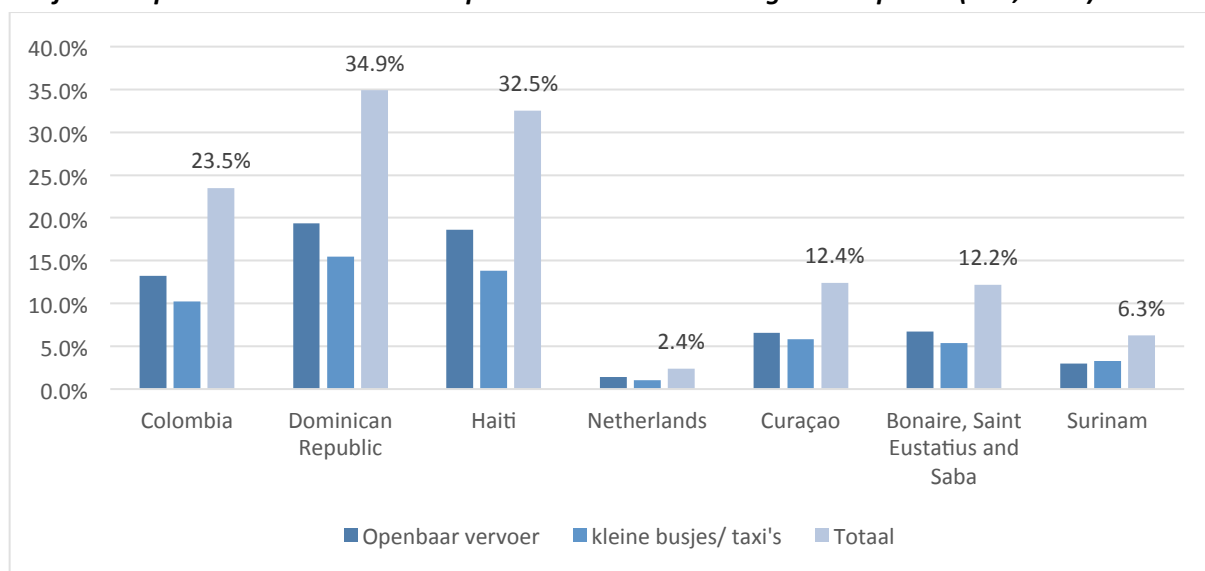
Onderzocht is in hoeverre geboorteplaats een rol speelt bij het gebruik maken van het openbaar vervoer naar werk en school (zie grafiek 6 en 7). Geconcludeerd kan worden dat naar verhouding werkende mensen die geboren zijn in het Dominicaans Republiek het meest gebruik maken van het openbaar vervoer (34.9 %), gevolgd door mensen die geboren zijn in Haïti 32.5 %), Colombia (23.5 %) en daarna Curaçao (12.4 %). Ook voor wat betreft openbaar vervoer als transportmiddel naar school kan geconcludeerd worden dat naar verhouding mensen die geboren zijn in het Haïti het meest gebruik maken van het openbaar vervoer (32.5 %), gevolgd door mensen die geboren zijn in Dominicaans Republiek (28.0 %), Colombia (19.9 %) en daarna Bonaire, Sint Eustatius en Saba (16.1%) en Curaçao (12.3 %).

Daarnaast kan geconcludeerd worden dat, voor zowel openbaar vervoer als transportmiddel naar school en naar werk, er iets meer gebruik wordt gemaakt van de konvooibussen, dan de kleine busjes/ taxi's.

Grafiek 6: Openbaar vervoer als transportmiddel naar school & geboorteplaats (CBS, 2011)



Grafiek 7: Openbaar vervoer als transportmiddel naar werk & geboorteplaats (CBS, 2011)



3.5 Geozone / Woonwijk

Met de gegevens van de Census uit 2011 kan worden geanalyseerd in welke wijk (geozone) de meeste reizigers wonen, die het OV gebruiken om naar school/ onderwijs te gaan (zie tabel 2 en bijlage 4).

Tabel 2: Geozones woonwijk OV reizigers (school/onderwijs) (CBS, 2011)

	School / onderwijs
Geozones waar de <u>meeste</u> reizigers wonen	- Wacau - Piscadera - Flip - Tera Pretu - Wishi
Geozones waar de <u>minste</u> reizigers wonen	- Rancho - Zeelandia - Spaanse water - Mahaai - Punda

3.6 Ook beschikking over auto

De data uit de Census geven inzicht in de vraag of in het huishouden van de OV reizigers ook een alternatief vervoersmiddel in de vorm van een eigen auto beschikbaar is. De meerderheid van de huishoudens van reizigers die het OV gebruiken om naar het werk te gaan beschikt niet over een eigen auto (62.2%). Iets minder dan de helft van de huishoudens van reizigers die het OV gebruiken om naar school of opleiding te gaan beschikt niet over een auto (46.7%) (zie tabel 3).

Tabel 3: Beschikbaarheid van een eigen auto (CBS, 2011)

Aantal huishoudens waarin een of meerdere werkende personen het openbaar vervoer of kleine bus/taxi gebruikt

Beschikking over minstens 1 auto	2787	37.1%
Geen beschikking over eigen auto	4680	62.2%
Geen response	53	0.7%
	7520	100%

Aantal huishoudens waarin een of meerdere personen onderwijs volgen en het openbaar vervoer gebruiken (incl. schoolbussen/ kleine bus taxi))

Beschikking over minstens 1 auto	3291	52.7%
Geen beschikking over eigen auto	2913	46.7%
Geen response	37	0.6%
	6241	100%

4. Methode

4.1 Onderzoeksdesign

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een mixed-method aanpak waarbij de surveyresultaten onder een representatieve steekproef van OV reizigers werden geverifieerd door twee focusgroepen met reizigers en diepte interviews met in totaal 14 reizigers uit o.a. specifieke subgroepen zoals gehandicapten, studenten en migranten. Dit werd aangevuld met deskresearch en gesprekken met diverse stakeholders om inzicht te krijgen in het bestaande beleid en recente ontwikkelingen t.a.v. de kwaliteit van het openbaar vervoer.

4.2 Desk research

Voorafgaand aan het onderzoek is met diverse partijen gesproken die betrokken zijn bij het openbaar vervoer op Curaçao. In onderstaande tabel staat een overzicht de stakeholders die geïnterviewd zijn.

Tabel 4: Geïnterviewde Stakeholders Openbaar Vervoer Curaçao

Organisatie	Personen	Uitkomst van gesprek
Ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO)	Chiquita Groenewous – Kotzebue Mariela Olaria Directeur Business Services Division	Informatie ontvangen van stakeholders vervoerssector op Curaçao en aanbevelingen focus huidige onderzoek.
Ministerie van Vervoer, Vervoer en Ruimtelijke Planning (VVRP)	Aimee Kleinmoedig Chef de kabinet. Kabinet van de Minister van VVRP. Islelly Pikerie Vanessa Thoré Beleidsdirecteur Ministerie van VVRP	Ontvangen n.a.v. deskresearch, -Mobiliteitsvisie (2011) - Public Transportation Satisfaction, 2012 - VVRP 2011: Knelpunten Caracasbaaiweg - Wetgeving Juridische Zaken (2012); Verkeer en Vervoer. Overig aanbevelingen focus huidige onderzoek.
Stichting Overheid Accountants Bureau (SOAB)	Renata Sandriman & Sharitee Henriquez	Onderzoek naar tarieven van busjes. Ervaringen en tips voor het inrichten van het huidige onderzoek Aanbevelingen focus huidige onderzoek.

Aan de geïnterviewde stakeholders en tijdens de *Kick Off Mobiliteit* bijeenkomst, georganiseerd vanuit het Ministerie van VVRP op 2 November 2016, is gevraagd welke aspecten men graag onderzocht zou zien in het huidige onderzoek. De volgende punten kwamen naar voren:

- Wat vindt de reiziger van de service/ klantvriendelijkheid?
- Wat vindt de reiziger van de prijs?
- Wat vindt de reiziger van de informatievoorziening?
- Daarnaast gaf men aan dat het van belang is om expliciet onderscheid te maken tussen de ervaringen met de konvooibussen en met de busjes.

Media aandacht voor tarieven

Op 30 december 2015 werd aangekondigd dat de bustarieven van de busjes per 1 januari 2016 omlaag zouden gaan, conform een beslissing van de Raad van Ministers (Amigoe, 30 december 2015). “De tarieven in het stadsdistrict gaan van 1,95 naar 1,90 gulden per rit. Van Otrobanda naar het derde district kost 3,50 gulden, een verlaging van 10 cent. Personen die binnen het tweede district reizen betalen 2,45 gulden per keer, dus een verlaging van 10 cent. Een ritje in het derde district gaat van 1,95 naar 1,90 gulden. MEO benadrukt dat het hier de maximale tarieven betreft, wat betekent dat een buschauffeur altijd minder kan vragen per rit, maar nooit meer”.

Deze verlaging was het resultaat van de verlaging van de gemiddelde brandstofprijs in de tweede helft van 2015 (NAF 1,147); die was lager de prijs in de eerste helft (NAF 1,272), aldus het Ministerie van Economische Ontwikkeling. In Juli 2015 werden de tarieven voor de busjes voor het laatst aangepast, ondanks het voorstel om de tarieven elke drie maanden aan te passen. De rede waarom de tarieven in Oktober 2015 niet zijn aangepast is niet duidelijk (Amigoe, 30 december 2015).

Giovannie Decaster, voorzitter van STU, verklaarde op 9 januari 2016 dat de verlaging van de tarieven van de busjes politiek gemotiveerd is (Amigoe, 9 januari 2016). Decaster gaf aan dat er geen bezwaar is voor verlagen van bustarieven met 5 of 10 cent, maar dat deze beslissing wel verantwoord moet zijn. Na stakingen van de chauffeurs onder aanvoering van STU, zijn onderhandelingen over de prijzen begonnen.

In juli 2015 is de Ministerraad akkoord gegaan met een voorstel om SOAB opdracht te geven om onderzoek te doen naar de prijzen die de busjes hanteren, het aantal ritten per dag, de afstand die de busjes afleggen en het aantal passagiers dat zij vervoeren. Doel van het onderzoek is om tot een vast tarievencalculatiemodel te komen voor de busjes (Amigoe, 12 September 2015).

4.3 Reizigers Survey

4.3.1 Vragenlijst

De vragenlijst, gebruikt voor dit onderzoek, is samengesteld op basis van de eerder genoemde internationale onderzoeken waaronder de OV Barometer vragenlijst zoals jaarlijks wordt gebruikt voor het klanttevredenheidsonderzoek onder alle regionale OV diensten in Nederland. De vragenlijst is aangevuld met vragen uit het onderzoek van Alberto (2006) en vervolgens verder aangepast aan de Curaçaose situatie (met informatie vanuit de diverse stakeholders). Na een pretest is het instrument door FpK vertaald in het Papiament, Engels en Spaans. Bij de ontwikkeling van meetinstrument is ook rekening gehouden met de informatie van de stakeholders (zie 2.4).

Reizigers werd gevraagd aspecten van kwaliteit van het OV te beoordelen met een rapportcijfer van 1-10.

4.3.2 Samenstelling Steekproef

Rekening houdend met de grootte van de populatie reizigers (naar schatting 14.000 reizigers⁶), geldt bij een betrouwbaarheidsinterval van 95 % een steekproef van 374 respondenten. In het huidige onderzoek hebben in totaal 503 respondenten meegedaan aan het onderzoek. Op basis van bovengenoemde betrouwbaarheidsmarge van 95% is dit representatief voor de populatie.

4.3.3 Procedure Dataverzameling

Vanaf 7 januari 2016 tot met 21 januari 2016 hebben vijf getrainde enquêteurs van RE-Quest Research & Consultancy en MGL Research & Consultancy, bij de twee grote busstations in Punda en Otrobanda data verzameld onder de reizigers. De OV-survey werd aangekondigd via advertenties in de krant, posts via Facebook en posters bij de busstations in Punda en Otrobanda. ABC Busbedrijf en STU werden door FpK op de hoogte gebracht van het onderzoek. De enquêteurs waren herkenbaar aan t-shirts van de Fundashon pa Konsumidó en een badge. Bij vragen van reizigers beschikten ze over een toelichtende brief.

De enquêteurs benaderden reizigers willekeurig, verdeeld over 3 tijdblokken per dag (ochtend, middag, avond) op alle dagen van de week, bij zowel het busstation in Punda als Otrobanda. Gezien de radiale opzet van het Openbaar vervoer op Curaçao, komen meeste reizigers in hun route met het openbaar vervoer langs deze busstations. Op deze manier zijn alle soorten reizigers getroffen in het onderzoek (week en weekend reizigers, vroege en late reizigers).

De vragenlijst werd mondeling afgenomen, met behulp van tablets met een online verbinding. De reizigers werden geïnformeerd over het doel en de opzet van het onderzoek en anonimiteit werd verzekerd. Afname duurde vijf tot maximaal tien minuten en na afloop ontving de reiziger een FpK-

⁶ Schatting door ABC busbedrijf (presentatie OV symposium dd. 3 november 2015). Exacte cijfers zijn onbekend, de Senso 2011 biedt echter wel aantallen cijfers over OV gebruik naar werk en school.

pen als dank voor hun tijd. De non-response was minimaal, slechts 10 reizigers gaven aan niet te willen participeren.

4.3.4 Verwerking Gegevens

De verkregen data zijn verwerkt met behulp van het statistische analyse programma SPSS versie 23, waarbij de nadruk lag op descriptieve statistieken.

4.4 Focusgroepen en diepte interviews met reizigers

4.4.1 Interviewschema

Voor de focusgroepen en de diepteinterviews is een interviewschema gehanteerd, waarbij de focus lag op de ervaring van de reizigers met betrekking tot:

1. Aspecten van de konvooibussen en busjes (zitplaats, schoon, klantvriendelijkheid, rijstijl, geluid, instappen, stiptheid, prijs, reissnelheid (route en frequentie))
2. Aspecten van de informatie en organisatie van het OV (informatie bij de halte, informatie bij vertraging, mogelijkheden om aan vervoersbewijzen te komen, vertrek mogelijkheden, afstand tot de halte, faciliteiten bij de halte)
3. OV versus de auto
4. Kosten van het OV en kaartstelsel
5. Veiligheid & criminaliteit
6. Aanbevelingen

Daarnaast werd een korte vragenlijst afgenomen, waarbij werd gevraagd naar leeftijd, hoogst genoten opleiding, functie en reisgedrag. Bij de diepte interviews is nog uitgebreider in gegaan op deze thema's, waarbij de thema's zoals opgenomen in de survey vragenlijst leidend waren.

4.4.2 Respondenten focusgroepen en diepte interviews

De twee focusgroepen werden gehouden met reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer op Curaçao (n=5). Ook zijn diepte interviews gehouden met 9 reizigers uit specifieke subdoelgroepen die dagelijks afhankelijk zijn van het openbaar vervoer, waaronder studenten, reizigers met een handicap en reizigers van buitenlandse afkomst (migranten). In totaal is kwalitatieve informatie verzameld onder 14 respondenten, waarvan 50% mannen (n=7) en 50% vrouwen (n=7), met een leeftijd variërend van 21 tot 72 jaar.

4.4.3 Procedure Dataverzameling

De respondenten voor de focusgroepen zijn via een oproep via Facebook en in de krant benaderd om deel te nemen, daarnaast werden reizigers bij de busstations uitgenodigd om deel te nemen. Bij een positieve reactie ontvingen deelnemers aan de focusgroepen een bevestigingsbrief met daarin de vermelding van een incentive (25.- beltegoed als blijk van waardering voor deelname, te ontvangen na afloop van de focusgroep). Deelnemers werden nagebeld en ontvingen de dag van tevoren via Whats App een reminder. Van de 16 bevestigde deelnemers kwamen 5 deelnemers opdagen ten

tijde van de focusgroep sessies. De focusgroepen werden op 3 februari 2016 gehouden bij de Fundashon pa Konsumidó en duurde anderhalf uur, waarbij de voertaal een combinatie van Papiaments en Nederlands was.

De respondenten voor de diepte interviews werden benaderd via de sneeuwbal methode. De deelnemende reizigers werden geïnformeerd over het doel en de opzet van het onderzoek. De focusgroepen en interviews zijn met goedvinden van de deelnemers opgenomen.

4.4.4 Verwerking gegevens

De resultaten van de focusgroepen en diepteinterviews zijn op basis van transcripties van de geluidsopnames geanalyseerd.

5. Resultaten

Om een compleet beeld te schetsen van de ervaring van de openbaar vervoer gebruiker, worden de resultaten van survey onder een representatieve steekproef van OV reizigers (kwantitatief) geverifieerd door de resultaten van focusgroepen en diepte interviews met 14 reizigers uit o.a. specifieke subgroepen zoals gehandicapten, studenten en migranten (kwalitatief). Per cluster worden eerst de rapportcijfers (1-10) gepresenteerd, gevolgd door resultaten en illustratieve citaten uit de focusgroepen en diepteinterviews. Waar ondersteunend zijn de resultaten aangevuld met observaties van de onderzoekers en de enquêteurs.

5.1 Algemeen rapportcijfer 2016

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om diverse aspecten met betrekking tot het openbaar vervoer te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer van 1-10. De aspecten zijn onder te verdelen in 6 clusters: **Algemeen, Informatie en veiligheid, Rijcomfort, Tijd en doorstroming, Prijs en Infrastructuur.**

In 2016 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Curaçao het openbaar vervoer met een 6.4 (zie tabel 5). De tabel toont het algemeen rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfers 9 en 10). De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfer rondom het gemiddelde.

Tabel 5: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer (OV-Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Openbaar vervoer algemeen	6.4	1.5	20 %	6.9 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

Ook de geïnterviewde reizigers zijn gematigd positief in hun algemene evaluatie van het openbaar vervoer. Een reiziger stelt "Ik geef het openbaar vervoer een zesje, net voldoende. Je komt op de plaats van bestemming. Je moet gewoon even wat meer geduld hebben en rekening houden met de reistijd. En je leeft nu eenmaal niet in een gestructureerd land." Een andere reiziger geeft aan "Als het gaat om ABC ben ik heel tevreden, zeker over de routes waar ik gebruik van maak."

5.2 Klantenoordeel op items

In deze paragraaf volgt een overzicht van de rapportcijfers per cluster: **Informatie en veiligheid, Rijcomfort, Tijd en doorstroming, Prijs en Infrastructuur.**

De laagst scorende items zijn: informatie bij vertraging of andere problemen (rapportcijfer 3.2), gemak om een vervoersbewijs te kopen (rapportcijfer 3.7) en faciliteiten bij de bushalte (rapportcijfer 3.7). De hoogst scorende items zijn veiligheid in het voertuig (rapportcijfer 8.2) en veiligheid instaphalte (rapportcijfer 7.3). Over het algemeen scoren de konvooibussen lager op de

verschillende aspecten (reissnelheid, geluid in de voertuig, gemak van het instappen, netheid van het voertuig, rijstijl van de bestuurder en klantvriendelijkheid van de bestuurder). De busjes scoren beduidend lager op prijs (rapportcijfer 5.1) in vergelijking met de konvooibussen (rapportcijfer 6.5).

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

De geïnterviewde reizigers noemen vele aspecten van het OV die verbeterd kunnen worden. Diverse reizigers sommen verschillende aspecten op die aandacht behoeven en die een totaal beeld schetsen van het openbaar vervoer. Zo vertelt een respondent: "Een vriend van mij heeft heel veel te maken met personeel wat bus moet pakken. Personeel dat niet op tijd komt opdagen omdat de konvooibussen niet op tijd rijden of niet komen opdagen. Busjes die overvol zitten. Personeel dat zeiknat aan komt zetten omdat er nergens een bushokje is waar mensen droog kunnen staan te wachten. Of er staat wel een bushokje maar daarvan is het dak vergaan."

5.2.1 Informatie en veiligheid

- Informatie op de instaphalte (o.a. vertrektijden, prijs, route)
- Veiligheid op de instaphalte
- Veiligheid in het voertuig

Reizigers beoordelen de informatie op de instaphalte met een 4.6; veiligheid op de rit met een 8.2; de veiligheid bij de instaphalte met een 7.3 (zie tabel 6).

Tabel 6: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. algemeen, informatie en veiligheid (OV-Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Informatie op de instaphalte (o.a. vertrektijden, prijs, route)	4.6	2.5	64.7 %	7.8 %
Veiligheid op de instaphalte	7.3	2.2	19.0 %	35.0%
Veiligheid in het voertuig	8.2	1.8	6.5 %	49.5 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

• Informatie op de instaphalte

Hoewel voor veel reguliere reizigers de informatievoorziening bij de halte bijna als onnodig wordt ervaren, erkent men dit toch als belangrijk punt van zorg. Afgezien van de twee informatieloketten bij de grote busstations in Punda en Otrobanda, is bij geen enkele halte informatie te vinden over routes, vertrektijden of overstap mogelijkheden. Reizigers die al langer gebruik maken van het openbaar vervoer weten vaak exact hoe het OV georganiseerd is en vinden hun weg. Maar voor nieuwkomers of toeristen vormt dit een enorme belemmering. "Kijk, als je hier je hele leven woont dan weet je al hoe het gaat. Maar mensen die hier

"Als je met het openbaar vervoer reist is het een deel van je leven, je weet het uit je hoofd." Man, 72 jaar oud

nieuw komen of toeristen, die moeten naar een loket daar bij het busstation, op een papier kijken en dan blijkt het in de praktijk ook nog eens anders te zijn. Dat is heel vervelend." Een student vertelt: "Een digitale app zou handig zijn. Want ook ik ben niet van Curaçao dus ik weet de routes niet. In bijvoorbeeld Nederland werkt het met lijnen, dan weet je als student hoe laat je aankomt. De app geeft de route aan en ook wanneer je moet afstappen, dat is gewoon handig voor iedereen, ook voor toeristen en anderen die hier niet bekend zijn."

Toch zijn ook reguliere reizigers kritisch over de informatie voorziening voor henzelf. "Bij geen enkele bushalte staat iets of wat dan ook. Alleen bij de centrale busstations in Punda en Otrobanda, daar staan borden, maar ook die zijn alleen voor de konvooibussen. En het zijn schattingen. De vertrektijden die er op staan zijn instaptijden van de buschauffeurs, niet de vertrektijden. Sommige konvooi buschauffeurs houden zich daar netjes aan, die heb ik zelfs commentaar horen geven op andere konvooi buschauffeurs, "volgens mij moeten we vertrekken nu en niet instappen". Voor busjes is er helemaal geen vertrektijd. Dat is een komen en gaan, die vertrekken als ze zo vol mogelijk zijn, wat logisch is want daar worden ze naar betaald."

Veel onduidelijkheid is er over de prijzen. Een reiziger geeft aan dat de informatie aangeplakt moet worden in de bussen, maar dat hij de recente wijzigingen nergens heeft kunnen vinden en dat hij de chauffeurs er daardoor ook niet op kan wijzen wat vastgestelde prijzen zijn. "En ze worden ook niet gecontroleerd." Een reiziger vertelt: "Ik heb veel buschauffeurs van de busjes gevraagd: waarom heb je geen prijslijst? Ze zeggen tegen mij: ik heb geen prijslijst want dit is mijn bus, het is mijn bus! Als je tegen ze zegt dat ze verplicht zijn om de prijzen te vermelden, zeggen ze je: Heeft de overheid een plek in mijn bus waar de lijst moet hangen...? Of: Vind je dat niet kinderachtig? Ze doen het gewoon niet. Terwijl bij ABC hebben ze keurig een lijst in de bus."

Bij vertrek vanaf een andere halte dan de twee centrale busstations op Punda en Otrobanda geldt dat geen informatie over vertrek en aankomst wordt gegeven. Een reiziger legt uit hoe hij weet hoe laat de bus vertrekt. "Bij alle bushaltes staat alleen een paaltje met een bordje. Wil je een bustijd weten, hoe laat een bus hier komt? Dan moet je de tijd weten waarop hij in Punda vertrekt, dan moet je schatten hoe lang hij hier naar toe rijdt, en dan moet je zorgen dat je ongeveer 10 min/ kwartiertje van te voren bij de bushalte staat en dan is hij ongeveer 10 à 15 minuten te laat. Dus dat is de tijd die je nodig hebt en zo reken je de bussen uit."

Tijdens de debriefing van de enquêteurs kwamen diverse observaties naar voren. Een enquêteur geeft aan: "In Otrobanda heb ik het gevoel dat de toeristen bang zijn om het public transport te nemen, want ze weten niet precies waar, wat, hoe laat. Er is totaal geen informatie". Een andere enquêteur vult aan: "Ik zag toeristen daar "lost" staan, 15.000 bussen reden voorbij en ze stonden nog steeds daar, in Otrobanda". Een derde enquêteur vertelt: "In Punda kwamen toeristen naar mij toe om te vragen waar ze moeten zijn om naar Mambo te gaan. En ik vertelde ze welke bus ze moesten nemen."

Op de vraag hoe een toerist zijn weg vindt geeft een respondent aan dat dit verschilt per bestemming. "Jan Thiel is het perfecte voorbeeld hoe het goed kan gaan. Hotels instrueren hun cliënten heel goed. De bussen rijden daar netjes op tijd. Saliña bijvoorbeeld, daar zie je weinig tot geen toeristen die de bus pakken omdat daar gewoon geen duidelijkheid over is. In Bonam en Jongbloed zie je ze amper, dat is geen toeristische plek. Naar Bandabou pakken toeristen zelden tot nooit de bus, als ze een konvooibus pakken dan zijn het er een paar en dat zijn echt de wandelschoenen, de trekkers." Enkele respondenten vertellen verhalen over lang wachtende, verdwaalde of zoekende toeristen, sommigen geven voorbeelden waarbij men met de auto de toerist een lift geeft naar plek van bestemming. "Ik heb toeristen opgepikt bij de Caracasbaaiweg omdat ze daar al een paar uur stonden te wachten en geen vervoer terug hadden naar huis, of omdat ze uit *The Movies* kwamen en de bus hadden gemist."

Informatieloketten

Veel respondenten gaven aan dat er "geen service is" en bij velen was het bestaan van de informatieloketten onbekend. In het kader van het onderzoek is bij beide loketten informatie opgevraagd. De informatieloketten zijn beide vrij besloten van aard: er zijn tralies, het glas is niet transparant en met allerlei zaken beplakt. Er is een klein venstertje in het traliwerk waar men doorheen kan communiceren met een medewerker. Op de dag van navraag was alleen bij het informatie loket in Punda een kopie van het schema met vertrektijden verkrijgbaar, bij het informatie loket van Otrobanda waren deze op. Bij navraag of de informatie beschikbaar was op een website gaf de medewerkster aan dat het schema met vertrektijden op de website niet klopte. Aan de zijkant van het informatieloket hing het schema uitvergroott, deze bevatte volgens de medewerker wel de juiste informatie. De medewerkster vroeg niet waar de reiziger heen moest en of zij wellicht kon helpen.

Figuur 3: Informatieloketten bij de busstations in Punda (L) en Otrobanda (R)



Daarnaast zijn er klachten over de openingstijden van de informatie loketten. In het weekend zijn de loketten gesloten. Een oudere man gaf aan een enquêteur aan: "De openingstijden zijn ook

niet goed, als ze gaan lunchen of er is iets dan gaat het gewoon dicht. Dus zelfs tijdens de openingsuren kan het gewoon dicht zijn."

Een andere reiziger geeft aan de medewerkers vriendelijk te vinden, maar noemt het gesloten karakter van de loketten als aandachtspunt, met name voor toeristen. "Er is een kantoortje bij de bushaltes in Punda en Otrobanda waar een dame achter een raam zit. Daar kun je de informatie krijgen. Ze zijn over het algemeen redelijk vriendelijk moet ik zeggen. Het is alleen een beetje afstandelijk omdat ze redelijk ver van het raam af zitten omdat ze een hele balie voor zich hebben. Dat maakt het een beetje moeilijk met al die herrie van al die bussen en verkeer dat daar rijdt. En ik heb regelmatig toeristen gezien die gehoorproblemen hebben en die moeite hebben met ze te verstaan."

Informatiebrochure

Het schema met vertrektijden (zie bijlage 1), een al meerdere malen, zwart-wit gekopieerd A4, bevat informatie uitsluitend in het Papiamentu. Reizigersinformatie is niet beschikbaar in het Engels, Spaans of Nederlands. Een reiziger uit zijn zorgen over de service en informatievoorziening voor de vele toeristen die Curaçao bezoeken en gebruik willen maken van het OV: "Er zijn tegenwoordig heel veel Duitse toeristen, leuk, maar ja: en nu..?"

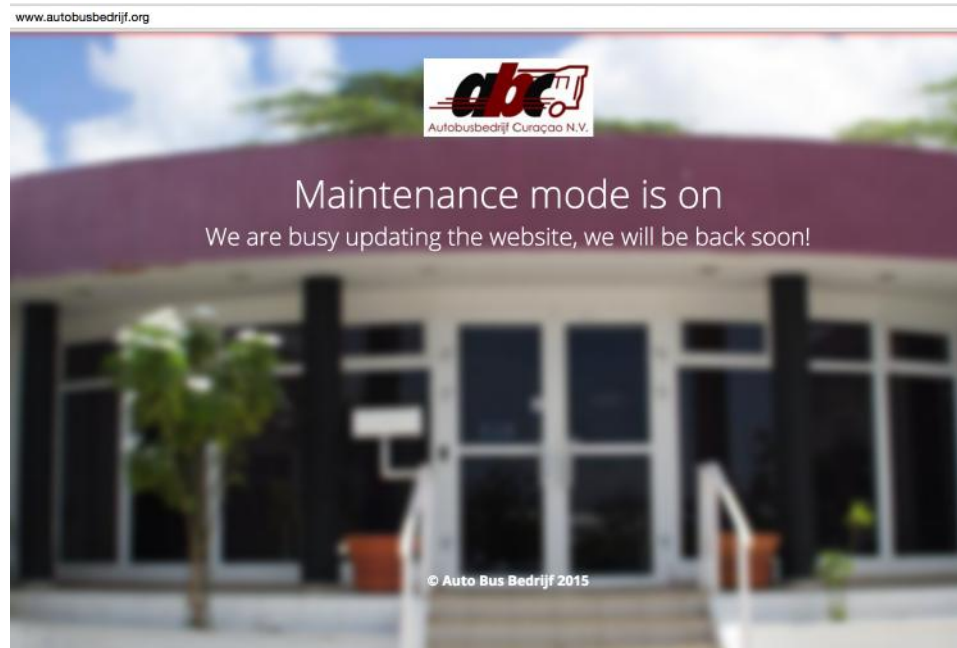
Een reiziger vertelt: "Vertrektijden kun je bij de balies vragen, die sturen je door naar een bord wat er hangt, terwijl ze gewoon een uitgeprint printje behoren te hebben maar wat ze gewoon meestal niet hebben."

Een reiziger geeft aan graag naast een open balie ook een rondlopende 'host' te zien op de twee grote busstations in Punda en Otrobanda. "Er zou een soort informatiewerker buiten moeten lopen die duidelijk herkenbaar is. Die mensen te woord kan staan, die toeristen kan helpen, mensen kan doorverwijzen naar toiletten, uitleggen wanneer er een vertraging is of een briefje ophangen als een bus niet rijdt. Een balie en iemand die rond loopt. Met name omdat we zo op de toeristische markt gericht zijn."

Website

Veel toeristen vroegen naar de beschikbaarheid van een website met reisinformatie. De website van ABC Busbedrijf (www.autobusbedrijf.org), geraadpleegd op 10 maart en 17 april 2016, geeft de volgende melding "Maintenance mode is on". Geen andere website pagina's zijn benaderbaar, ook is er geen verwijzing naar contactinformatie, zoals bijvoorbeeld een informatie nummer of email adres. Daarnaast is nog een oudere website in de lucht (www.abcbusbedrijf.com), gedateerd op 2008 en met een opzet voor 3 talen (Nederlands, Papiamentu, en Engels) echter deze site is slechts voor een klein gedeelte gevuld met (test)teksten.

Figuur 4: Website ABC Busbedrijf (www.autobusbedrijf.com), bezocht 10-3-2016



Tijdens de focusgroepen verwees een reiziger naar een busschema in het Engels, wat hij online googelde als hij de bustijden wilde raadplegen. Dit schema met bustijden in het Engels, in PDF en gelayout door Curaçao Vacation Blog, was te vinden op www.CuraçaoVacationBlog.com (zie bijlage 2). Inmiddels is dit schema echter verouderd, het werd oorspronkelijk gepubliceerd door ABC Busbedrijf op 17 Februari 2011, en ook de website van Vacation Blog Curaçao is sinds februari 2016 uit de lucht.

Facebook

ABC busbedrijf beschikt over een Facebook page waar zeer regelmatig posts op worden gepubliceerd gericht op de reiziger (bus schema's, tarieven en aangepaste dienstregelingen op feestdagen), maar ook diverse foto's van jubilea en verjaardag vieringen van medewerkers en directie van ABC. (Zie www.facebook.com/autobusbedrijf). Vrijwel alle posts zijn in het Papiamentu.

Informatie waar men terecht kan met klachten is niet gevonden. Op de Facebookpage zijn wel klachten van reizigers waar te nemen, in veel gevallen is hier binnen enkele dagen in een reactiecomment door ABC op gereageerd, maar niet altijd wordt geheel duidelijk of en hoe de klachten volledig zijn afgehandeld.

Figuur 5: Klacht van een reiziger op de Facebook page van ABC Busbedrijf



Informatie in de bus

Respondenten geven aan dat veel informatievoorziening in de bus plaats vindt. Voor de busjes geldt dat nog sterker dan voor de konvooibussen. Een reiziger vertelt over de verschillende manieren waarop de busjes de tarieven communiceren aan hun klanten: "Sommigen hebben heel netjes een papiertje met de prijzen die door het Ministerie van Economische Ontwikkelingen zijn afgegeven. Sommige buschauffeurs hebben een papiertje met 'dit zijn onze prijzen om die en die reden'. Sommige buschauffeurs hebben een papiertje waarop staat: 'stap je in, tot aan Saliña betaal je dit, tot aan Brievengat betaal je dat en tot aan whatever betaal je dat.' Bij de meeste buschauffeurs heb je dat niet en is het maar te hopen dat ze je de goede prijs geven."

- **Veiligheid op de instaphalte**

Reizigers noemen diverse aspecten van veiligheid bij de haltes. Een respondent geeft aan zich niet comfortabel te voelen 's avonds in het donker: "Ik werkte bij Parera, daar pakte ik het busje naar Punda toe, om in Punda de konvooibus te pakken naar huis toe omdat ik anders daar moest wachten in het donker 's avonds laat en dat vond ik niet zo fijn." Ook andere respondenten geven aan dat goede verlichting van belang is. Een oudere meneer geeft aan: "Een bushalte moet veilig zijn, er zijn veel haltes die niet veilig zijn. Er is geen verlichting en het is niet schoon." Een andere reiziger vult aan: "Soms voel ik me onveilig bij de bushalte in Punda. Als je daar zit en er

komen chollers langs om je lastig te vallen, dan voel ik me onveilig." Daarnaast geeft een reiziger aan dat het belangrijk is om te kijken naar plaatsing van de bushaltes en het voorkomen van gevaarlijke verkeerssituaties.

Een mannelijke respondent van in de dertig vertelt: "Er is verschil tussen overdag en 's avonds in hoe veilig ik me voel bij de halte. Overdag voel ik me over het algemeen altijd veilig. Persoonlijk, want ik weet van andere verhalen. Ik kijk wel heel goed uit. Je ziet mensen rondlopen, je ziet dat ze op de uitkijk zijn. Dus ik stel me daar ook op in, ik maak me wat groter."

Respondenten geven aan verschillende verhalen te hebben gehoord met betrekking tot de veiligheid bij de haltes, welke van invloed zijn op hun veiligheidsbeleving. Een reiziger vertelt: "O er zijn vrouwen aangerand, er zijn tasjes roven geweest, er zijn overvallen geweest, laptop tassen gekraaid, er zijn telefoontjes van mensen gestolen. Ik hoor het zelden, misschien een keer in het kwartaal of half jaar op het journaal. Wat ik van mensen zelf hoor nog minder. In de toeristische branche werkend hoor je vaak meer verhalen. Maar ik ben gewoon heel erg op mijn qui-vive, ik heb te veel gehoord en te veel gezien. Ik heb te veel dingen meegemaakt van mensen die in elkaar zijn geslagen, dat soort dingen. Dit is Curaçao, als je daar met een dure telefoon gaat staan dan weet je dat je een gewoon een lokroep hebt."

"Ik ben zelf geen slachtoffer geweest, maar ik heb wel gezien dat mensen zijn lastig gevallen. Wil je drugs kopen, praatjes makers die net iets te veel aan mensen gingen vragen waarbij ik zoiets had van: ik ga even wat dichterbij staan zodat die persoon weet dat ik de toerist in de gaten hou. Mishandeling heb ik een keertje meegemaakt, er was een vrouw in elkaar geslagen bij de bushalte. Dat was gebeurd vlak voordat ik aan kwam lopen. Ze was door haar ex vriend geslagen."

Een geïnterviewde vertelt over een gewelddadige overval, bij het naar huis lopen vanaf de halte. "Ik woon bij Scherpenheuvel. Als ik geen busje heb die mij voor de deur afzet, dan betekent dat dat ik in het holst van de nacht een kwartier over een onverlichte weg moet lopen en de kans dat ik beroofd wordt is gewoon altijd aanwezig, en dat doe ik gewoon niet. Dus liever dat een buschauffeur er 20 minuten langer over doet door *de-tours* van medepassagiers, maar wel weten dat je gewoon voor jouw deur wordt afgezet. Ik ben een keer beroofd op die manier. Ik werd afgezet door een busje bij de halte en moest nog 10 minuten lopen naar waar ik moest zijn, en toen ben ik overvallen door twee jongens met vuurwapens. Dat was niet gebeurd als die buschauffeur mij had afgezet daar waar ik moest zijn. Maar ik durfde dat niet te vragen want ik was nog niet zo lang op Curaçao. Dat was een van de meest traumatische ervaringen van mijn leven."

- **Veiligheid in het voertuig**

Reizigers geven veelal aan zich veilig te voelen in de bus. "In de bus zelf heb ik me nooit onveilig gevoeld." vertelt een reiziger. Enkele reizigers noemen rumoerige groepen jongeren. "Vooral in het weekend of op feestdagen doen ze beetje *bochincha*, daar krijg je hoofdpijn van, en het is

vermoeid voor de chauffeur." Enkele vrouwelijke studentes geven aan dat zij zich veiliger voelen bij een vrouwelijke dan een mannelijke buschauffeur. Ze geven enkele voorbeelden van intimiderende situaties waarbij mannelijke chauffeurs onverwacht een andere, onbekende, route nemen waardoor zij zich onveilig voelen. "Soms voel ik me raar in de bus. Twee, drie mannen zitten achter mij en ik ben de enige vrouw in de bus. Ik voel me gewoon... onveilig." Een andere studente vertelt: "Vooral bij Venezolaanse meisjes heb ik het gezien... omdat ze mooi zijn beginnen de mannen opmerkingen te maken. Of ze gaan in bepaalde straten die je niet kent. Dat is een beetje eng." Een derde studente geeft nog een voorbeeld. "Ik had een vriendin uit België, die liep stage hier, ze werkte bij Riffort en ze moest altijd naar de UNA komen, om 17.00 uur of zo, maar ze zegt altijd dat de man varieert met de route. Soms gaat hij gewoon direct naar de UNA, maar soms neemt hij de *mountains* daar achter, dus het wordt donker en dan is het gewoon eng, want ze zit alleen in de bus met de man. Want wat gaat hij daar achter doen?"

Respondenten geven aan dat er veelal geen veiligheidsgordels in de bussen aanwezig zijn. Specifiek genoemd wordt de veiligheid van kinderen. Een reiziger geeft aan: "Vooraan bij de chauffeur mag je geen kinderen plaatsen, maar je ziet gewoon kinderen vooraan zitten. Ik bedoel kinderen jonger dan 12 jaar."

5.2.2 Rijcomfort

- Geluid in het voertuig
- Gemak van het instappen
- Kans op een zitplaats
- Netheid van het voertuig
- Rijstijl van de bestuurder
- Klantvriendelijkheid van de bestuurder

In onderstaande tabellen staan rapportcijfers, standaarddeviaties en spreiding van rijcomfort van de konvooibussen (tabel 7) en de busjes (tabel 8). Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat de konvooibussen op alle items een lager rapportcijfer scoren dan de busjes.

Tabel 7: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. rijcomfort van de konvooibussen (Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Konvooibussen				
Geluid in het voertuig	6.0	3.7	30.8 %	30.8 %
Gemak van het instappen	6.2	3.6	31.3 %	32.9 %
Kans op een zitplaats	6.1	3.6	29.7 %	24.9 %
Netheid van het voertuig	6.1	3.4	29.9 %	22.1 %
Rijstijl van de bestuurder	5.8	3.4	31.8 %	18.7 %
Klantvriendelijkheid van de bestuurder	5.4	3.3	39.2 %	13.8 %

Tabel 8: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. rijcomfort van de busjes (Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Busjes				
Geluid in het voertuig	7.0	3.1	21.4 %	35.8 %
Gemak van het instappen	7.0	2.9	21.6 %	34.9 %
Kans op een zitplaats	6.7	2.8	24.5 %	27.3 %
Netheid van het voertuig	6.6	2.7	22.3 %	21.1 %
Rijstijl van de bestuurder	6.3	2.7	27.8 %	16.7 %
Klantvriendelijkheid van de bestuurder	5.9	2.7	33.3 %	14.7 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

- **Geluid in het voertuig**

Respondenten geven aan dat het geluid in de bus van het voertuig zelf weinig reden tot ontevredenheid geeft. Een reiziger stelt: "Dit is behoorlijk goed, konvooibussen zijn luider dan busjes." Echter, enkele reizigers benoemen het volume van de radio van de chauffeur. Een student zegt hierover: "Om 12 uur wanneer er nieuws is gaat het volume op 50, want hij moet luisteren en moet jij vanuit helemaal naar achteren schreeuwen: Stoppen meneer ik moet hier uit stappen." Niet altijd is de radio storend, enkele reizigers roemen de gezelligheid en levendigheid in de bus. Een reiziger geeft aan: "Ze luisteren gospel muziek, radio of soms een tumba. Maar heel acceptabel, het hindert mij niet."

- **Gemak van het instappen**

Het instappen is voor de respondenten zelf over het algemeen niet problematisch, maar ze geven aan dat zij situaties observeren waar dit zeer zeker het geval is. Oudere mensen, moeders met kinderen en/of kinderwagens of mensen met veel boodschappen, toeristen met bagage of reizigers met een lichamelijke handicap hebben volgens hen weldegelijk moeite om in te stappen. Een reiziger vertelt: "Ik heb een grote forse vrouw in een klein busje zien stappen met een rolstoel. Het was overduidelijk dat het een vaste bus was die ze vaker pakte. Ik weet dat zij in zo'n busje kan stappen, maar het is nooit makkelijk omdat het hoog is en zij is echt fors." Een reiziger noemt ook het ontbreken van stoepranden. "Het is nooit helemaal makkelijk, zeker aangezien we geen stoepranden hebben, tegenwoordig wel meer maar die hadden we niet. Maar ik weet van verschillende lichamelijk gehandicapten die hier in de wijk wonen die het busje of de konvooibus pakken dat het te doen is, met enige moeite."

Een reiziger met een lichamelijke handicap vertelt over zijn ervaringen: "Konvooibussen zijn totaal niet toegankelijk voor rolstoelen. Voor mensen die slecht ter been zijn, zijn ze te moeilijk. Bij de busjes wordt er al helemaal geen rekening mee gehouden, maar ik moet wel zeggen dat de

busjes altijd heel vriendelijk zijn geweest. Niet dat ze uitstappen om me te helpen, maar wel dat ze heel bezorgd zijn dat ik niet mijn nek breek wanneer ik instap."

- **Kans op een zitplaats**

Respondenten geven aan dat het vinden van een zitplaats verschilt per route. Sommige routes zijn rustig en in dat geval is het vinden van een zitplaats geen probleem. "Soms moet je even staan, maar komt er later ruimte waardoor je alsnog kunt zitten." Echter, men benoemt dat op een aantal trajecten te weinig bussen worden ingezet. Diverse respondenten maken melding van situaties in de spits, vooral in de ochtend, waarbij reizigers vechten voor een zitplaats. Dit resulteert in dringen bij het instappen en soms tot ruzies en scheldpartijen. Een student vertelt hierover: "Als ik te lang sta te wachten en de bus stopt, ook al is die vol, ik ga er gewoon bij. Ik heb geen keuze." Een andere student vult aan: "Sommige bussen hebben bv. maximaal 9 zitplaatsen en dan zie je 12 mensen in de bus. Ze stoppen gewoon en zeggen "ja zit maar, er is plek voor jou". Een reiziger vertelt dat er vervelende situaties kunnen ontstaan, met name op routes waar maar weinig bussen rijden: "Ik ben ooggetuige geweest van ruzies en discussies, tot gillen en schreeuwen aantoe. Dat zijn de meest belachelijke ruzies. Mensen die voordringen om in de bus te stappen, wat uitmondt in een schreeuwpartij. Maar eigenlijk gebeurt dat verbazingwekkend weinig als je ziet hoe mensen de bus in en uitstappen. De mensen vechten om in een busje te komen. Met name wanneer ze naar Schelpwijk moeten, of Brievengat of Bonam, waar er te weinig busjes rijden en de konvooibus rijdt er maar een keer in het uur." Daarnaast geeft een reiziger aan dat er soms slechte doorstroming is als een reiziger grote pakketten o.i.d. bij zich heeft, en dat de chauffeurs verzoeken tot doorschuiven zodat ieder kan zitten.

- **Netheid van het voertuig**

De respondenten geven aan dat de netheid van het voertuig verschilt, maar over het algemeen niet leidt tot grote klachten. De nieuwe bussen zijn over het algemeen goed, maar men geeft aan dat de oude bussen regelmatig een versleten indruk maken met ontbrekende vloerbedekking of kapotte stoelen. "Maar de konvooibussen zijn schoner dan de kleine bussen". Een andere reiziger geeft aan dat het zeer kan variëren. "We hebben splinternieuwe busjes en oude busjes. Net zoals redelijk nieuwe konvooibussen en oude konvooibussen. De konvooibussen zien er over het algemeen een beetje smoezelig uit. De busjes zijn behoorlijk goed op orde tegenwoordig, die zijn heel erg vooruitgegaan in de afgelopen 5 jaar vind ik."

- **Rijstijl van de bestuurder**

Op de rijstijl van de bestuurder hebben de respondenten verschillende aanmerkingen. De rijsnelheid is volgens hen in veel gevallen te hard, maar soms ook te zacht. Een respondent stelt: "Sommige chauffeurs rijden 20 km per uur, sommigen op 80 km per uur op de side of the road." Een respondent vertelt: "De rijstijl is per buschauffeur verschillend. Ik voel me regelmatig onveilig in de bus. Maar dat heeft ook te maken met het verkeer om de konvooibus heen. Men weet niet dat als een bus zijn richtingaanwijzer aangeeft, hij voorrang heeft. Dat zorgt voor gevaarlijke situaties."

Enkele respondenten geven aan dat de chauffeurs regelmatig bellen (zonder handsfree set), Whats Appen of eten achter het stuur. "Iets dat ik mee maak is dat de buschauffeurs ook eten tijdens het rijden en appen". Een andere reiziger vult aan: "Een keertje ging ik met de bus en er was voetbal tussen Curaçao en een van de andere eilanden. Dan staat het volume echt heel hard. Curaçao scoorde een goal en toen ging die buschauffeur echt toeteren en schreeuwen. Echt rare dingen." Een andere reiziger geeft aan dat de rijstijl ook effect heeft op de beleving van de reiziger en dit verschilt tussen de konvooibussen en de busjes. "Bij de busjes, als je erin zit is het behoorlijk goed. Als je ernaast rijdt niet, haha. Qua konvooibussen is het weer tegenovergesteld. Konvooibussen rijden echt slordig, super ongemakkelijk, met name de vrouwen die in de konvooibussen rijden rijden slecht, de chauffeuses komen echt tekort daarin. Natuurlijk hangt het ook nog van de route af. Er wordt weinig rekening mee gehouden dat mensen zich achterin zich minder comfortabel voelen als die voorin zitten." Een reiziger uit Bandabou vertelt: "Op Bandabou rijden ze hard, maar dat is onze cultuur, daar zijn we aan gewend, dat vinden we niet erg. Ze rijden hard, maar niet onverantwoordelijk." Wel zou deze reiziger willen weten of alle chauffeurs van busjes wel de juiste papieren heeft voor het mogen besturen voor de bussen met 15 passagiers. "Volgens mij zijn ze niet allen gekwalificeerd, een rijbewijs en vergunning voor 8 personen is niet gelijk aan die voor 15 personen."

Maar sommige reizigers zijn ook heel lovend. "De rijstijl is heel goed, ik heb nog nooit onveilige situaties meegemaakt."

- **Klantvriendelijkheid van de bestuurder**

Veel respondenten geven aan dat er veel verbetering te behalen valt als het gaat om de klantvriendelijkheid van de bestuurder. Men ziet verschil tussen konvooibussen en de busjes, maar voor de een geldt dat de klantvriendelijkheid van de chauffeurs van de konvooibussen beter is en voor de ander dat juist de bestuurders van de busjes aardiger zijn. "Soms kom je binnen en groet je, niet iedereen antwoordt altijd, soms de chauffeur niet maar ook niet altijd de medepassagiers. Dan moet je het nog een keer zeggen of harder roepen "Bon dia tur hende aki!! Bon siman!!" voor men reageert. Het is belangrijk, hoort bij onze cultuur."

Opvallend is dat velen benoemen dat de klantvriendelijkheid fluctueert over de dag, en chauffeurs regelmatig 's ochtends minder goed gehumeurd zijn. "Ik heb het ook meegemaakt als ze op een slechte manier de dag beginnen, dat ze roepen: "Aki bo tin ku baha, baha numa!!" dat soort dingen. Een beetje *fresku*." Vrouwelijke buschauffeurs worden expliciet genoemd "ze hebben last van hun hormonen". Daarnaast benoemen respondenten voorbeelden waarbij buschauffeurs niet stoppen voor aangesnelde reizigers. "Ik heb een keer meegemaakt dat een vrouw een paar stappen voor de bushalte is, maar net niet daar. Ze kwam rennend aan en de man (chauffeur) is gewoon doorgereden, want ze was niet bij de bushalte dus ze stoppen niet. Maar ik bedoel: je ziet dat de vrouw rennend aan komt, je kon gewoon eventjes wachten. Dat is niet aardig." Een reiziger ziet een verschil tussen konvooibussen en busjes. "Het is erg variabel. Je kunt duidelijk merken dat de chauffeurs van de konvooibussen nonchalant zijn. Die worden betaald. Terwijl een busje is vaak een ondernemer die of een busje huurt of het is zijn eigen bus."

Dus daar merk je dat die iets harder zijn best doet. Nog steeds zijn ze vaak iets te onbeschoft, die kunnen wel wat training gebruiken."

Een reiziger vertelt: "Ik heb echt verschrikkelijke dingen meegemaakt met buschauffeurs, die ronduit racistisch waren, ronduit brutaal waren tegen mensen die de bus namen. Bijvoorbeeld tegen toeristen, echt verschrikkelijke dingen. Toeristen die van Lions Dive naar de stad wilden, die wilden met dollars betalen maar kregen de wind van voren. De chauffeuse was zo aan het schelden dat de mensen uiteindelijk gewoon uit het busje zijn gestapt en besloten niet mee te rijden, zo extreem was het. Ik ben zelf ook wel eens uitgescholden door een chauffeuse voor Makamba Stinki, maar ja, dat zijn de rotte appels, er zijn 2 of 3 chauffeurs, die moet je gewoon niet hebben. Maar je hebt ook Gigi, dat is de allerliefste vrouw die ik ooit in mijn leven ontmoet heb. Ik had ooit een tasje met boodschappen laten liggen in de bus, die heeft ze maanden bewaard tot ik weer een keer bij haar instapte en ze het me kon terug geven. Dat soort dingen maak ik ook mee".

Een andere reiziger is juist zeer lovend over de buschauffeurs van de busjes. "Wat ik heel mooi vind is dat ze je tot voor je deur af zetten en even wachten tot mensen bij het huis zijn en de deur hebben geopend. Wat dat betreft niets dan lof voor de buschauffeurs, vooral die van de busjes, die doen heel goed werk."

De enquêteurs observeerden: "Bij mij zeiden de oude mensen dat de met name de buschauffeurs van kleine bussen onvriendelijk waren en de jonge mensen, zeg maar teenagers en begin 20, zeiden dat de konvooi buschauffeurs onbeschoft waren."

Opmerkelijk is dat veel reizigers een nauwe band hebben met hun buschauffeur. Een reiziger vertelt: "Met een paar buschauffeurs heb ik echt een persoonlijke band opgebouwd. Ik raakte een keer met een chauffeur aan de praat. We deelden onze levensverhalen en hij nodigde me uit om te blijven zitten. Ik ben de hele nacht met hem heen en weer gependeld tussen Punda en Sta Rosa. Onderweg gestopt voor een colaatje, echt geweldig." Enkele reizigers geven aan telefonisch contact te onderhouden met de chauffeur en even bellen of hij/zij er al aan komt. Ook is er medeleven met de chauffeur "Ze moeten ook hun brood en alle zaken voor de bus betalen." Een geïnterviewde zegt hierover: "We leven in een dorp. Mensen kennen elkaar, uit hun jeugd, hebben samen gevoetbald of samen op school gezeten, dus dat is bijna familie. Ik denk dat daar die coulantie vandaan komt." "Het is heel moeilijk om een hele sector af te rekenen op een paar individuen die het verpesten voor de rest. Ik kan ze gewoon voor je aanwijzen. Maar over het algemeen zijn ze geweldig, heel behulpzaam." Een reiziger vult aan: "De persoonlijkheid van een chauffeur wordt heel belangrijk op het moment dat je zo'n klein busje in stapt. "

5.2.3 Tijd en doorstroming

- Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte
- Informatie bij vertraging en andere problemen
- Stiptheid bij de vertrekhalte
- Reissnelheid
- Overstaptijd

Wat betreft tijd en doorstroming geven reizigers de laagste score aan informatie bij vertraging of andere problemen (rapportcijfer 3.2), gevolgd door stiptheid bij de overstaptijd (rapportcijfer 4,6) en aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte (rapportcijfer 5.8). Voor reissnelheid scoren de konvooibussen een 5.5 en de busjes een 5.7, voor stiptheid scoren de konvooibussen een 4.6 en de busjes een 4.4.

Tabel 9: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. informatie en organisatie OV (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte	5.8	2.5	43.5 %	14.6 %
Informatie bij vertraging of andere problemen	3.2	2.4	83.0 %	3.4 %
Overstaptijd	4.6	2.5	65.4 %	3.2 %

Tabel 10: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. Reissnelheid konvooibussen (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Konvooibussen				
Reissnelheid	5.5	3.5	39.8 %	22.7 %
Stiptheid bij de vertrekhalte	4.6	3.1	53.8 %	9.6 %

Tabel 11: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. Reissnelheid busjes (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Busjes				
Reissnelheid	5.7	3.5	42.1 %	17.5 %
Stiptheid bij de vertrekhalte	4.4	3.0	59.5 %	8.1 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

- **Aantal keer dat de bus rijdt vanaf de instaphalte**

De respondenten geven aan de vertrekfrequentie van de bussen beperkt te vinden. Dit hangt echter wel samen met de locatie/wijk en route. Een oudere respondent (70+) geeft aan op Bandabou te wonen en veel hinder te ondervinden van uitval van bussen en met regelmaat 1 of 2 uur op een bus moet wachten. Een andere respondent vertelt: "Konvooibussen rijden maar 1 keer in het uur, terwijl een busje af en aan rijdt. Maar het hangt er van af op welke route je woont. Op Fuik rijdt het amper, Montaña komen ze heel veel, Sta Rosa rijden ze af en aan daar sta je maar amper 2 minuten te wachten. Maar dan is het ook nog eens verschillend per dag." Een andere reiziger geeft aan dat konvooibussen met name meer frequent in de spitsuren moeten worden ingezet. Een reiziger vertelt: "Er rijdt ieder uur een bus. Vanuit mijn oogpunt zou er minstens elk halfuur een bus moeten rijden. Elk kwartier zou ideaal zijn. Maar dat is financieel gewoon niet haalbaar."

Een inwoner van Bandabou vertelt: "Na zeven uur 's avonds is het heel moeilijk om weg te komen uit Bandabou, je krijgt geen bus. En na 10 uur 's avonds gaat er geen bus meer terug, je loopt daarmee risico, dan moet je een taxi nemen."

Respondenten geven aan het ongemakkelijk te vinden dat 's avonds de bussen stoppen met rijden. "Je neemt ook de bus om uit te gaan, maar nu komt het leuke, de bussen houden op om 11 PM. Dus vaak pakken mensen de bus om naar een uitgaansgelegenheid te gaan, maar dan rijden ze met vrienden mee terug, want daarna is er geen optie. En voor toeristen, die moeten dan een taxi pakken."

Een andere reiziger ervaart dat het heel erg moeilijk is om 's avonds een bus te laten stoppen. "De busjes stoppen niet meer, dat is een groot probleem. Ze kunnen gewoon leeg zijn maar stoppen niet. Misschien heeft het iets te maken met dat de chauffeurs 's avonds bang zijn dat ze overvallen worden, dat heb ik ook van henzelf gehoord. Vijf jaar geleden zijn er diverse chauffeurs overvallen, dat werkt door. "

Een reiziger geeft aan dat er onduidelijkheid is over de meest up-to-date vertrektijden: "Ze zijn gaan knoeien met het rooster van de bus. Normaal komt er 1 keer in het uur een bus, aan Caracasbaai kan ik twee bussen pakken, van Montaña en Caracasbaai, maar de schema's zijn uit elkaar gaan lopen en ik weet nu niet meer wanneer welke bussen rijden. En als ze rijden is het ook heel onduidelijk wanneer ze langs komen."

Recente werkzaamheden aan de wegen leiden tot problemen voor de reiziger. "Er zijn werkzaamheden aan de weg bij Sta Rosa. Ik heb daar van de week 1.5 uur op een bus staan wachten. Ik weet niet waar de bussen dan wel rijden, er is heel veel onduidelijkheid over waar de bussen langs rijden en hoe laat ze daar langs komen."

Met name in de avonduren worden als problematisch ervaren door reizigers. "Er werken heel veel mensen in de toeristische branche, casino noem maar op, die kunnen geen bus pakken na tien uur maar zijn wel later klaar met werk. Die hebben een soort illegale buschauffeur, het is eigenlijk een combinatie van een bus en taxi chauffeur, die heeft een busje en rijdt op afspraak op en af. Die wordt heel veel ingehuurd door mensen. Die staan ook in de ViaVia in de Extra: "Chauffeur pa hur. Transporte pa hur.""

Een geïnterviewde maakt zelf gebruik van dergelijke diensten. "Er is een buschauffeur, die niet eens een officiële bus is, maar hij rijdt gewoon af en aan in de avonduren tot 3 uur 's nachts. Je weet niet wanneer hij langs komt, maar je kunt hem bellen: 'waar ben je nu?'. Hij neemt het werk wat al die busjes zouden moeten doen. De prijzen zijn heel redelijk, na 12 uur 's nachts is het 6 gulden. Als hij er niet was weet ik niet hoe ik 's avonds soms thuis moet komen."

Een reiziger maakt de vergelijking met Aruba. "In Aruba is het anders, daar kun je gewoon tot 2 u 's nachts een busje krijgen van San Nicolas naar Oranjestad. Op Curaçao is dat gewoon uitgesloten."

Een reiziger geeft aan dat mensen die wachtdienst draaien wel moeite hebben. "Grasia di Dios ku nos tin ABC, als we geen ABC hadden was het dagelijks leven heel moeilijk. Maar voor mensen die avonddienst draaien is het vaak lastig, die kunnen niet thuis komen. Er rijden dan geen bussen meer naar Bandabou, want ze overvallen de chauffeurs etc. etc."

- **Informatie bij vertragingen en andere problemen**

Informatie bij vertraging wordt wisselend ervaren. Een reiziger stelt: "LOL!!! Ik kan helaas geen nul geven. Ik heb echt regelmatig, een keer in de 2, 3 maanden dat de konvooibus niet kwam opdagen. Busjes hebben geen vertrektijden, dus daar heb je dat probleem niet mee, alleen die rijden niet naar Fuik, dus ja. Konvooibussen staan op de busstations vaak gewoon dicht niks te doen zonder een buschauffeur, tot een minuut voor vertrek dan komt zo'n buschauffeur aan lopen sjokken, die stapt dan in en gaat boos zitten en dan ja..." Een andere reiziger is daarentegen tevreden. "We worden goed geïnformeerd. Als een bus is uitgevallen of autopech heeft, dan komt er een pick-up, die rijdt langs alle haltes om te zeggen dat de bus niet meer komt." Daarnaast geeft de reiziger aan dat er gebruik wordt gemaakt van de radio en kranten om wijzigingen aan te kondigen.

- **Overstaptijd**

Ook door de geïnterviewden wordt de overstaptijd als punt van aandacht ervaren. Een reiziger geeft een voorbeeld: "Stel ik wil vanaf mijn huis in Fuik naar de tandarts in Sta Rosa. Dan moet ik vanaf hier de bus pakken naar Punda om daar de bus te pakken naar Sta Rosa. Of ik moet hier de konvooibus pakken, bij West Groot St Joris uitstappen om daar een busje te pakken naar Sta Rosa, mits ik een goede buschauffeur heb." Bij de vraag hoeveel tijd de reiziger daarvoor uittrekt geeft hij aan: "Doe ik niet! Ik ga het gewoon niet doen. Het is te riskant. Ik haal mijn afspraak niet. Als ik überhaupt al een busje kan krijgen, als ik überhaupt al een connectie kan krijgen."

Een andere reiziger vertelt: "Overstappen is gewoon slecht. Er wordt geen rekening mee gehouden. Het is gewoon van A naar B en eigenlijk begin je gewoon iedere keer weer opnieuw. Voor woon-werk verkeer is dat gewoon heel lastig".

- **Stiptheid bij de vertrekhalte (Konvoibussen)**

Een belangrijk punt van aandacht volgens de reiziger is de stiptheid bij de vertrekhalte. Het gaat hier om de konvoibus, welke volgens een dienstregeling rijdt. Respondenten geven aan dat de bussen niet altijd op tijd vertrekken. "Ze zijn meestal nooit op tijd, want als ze om 5 uur moeten vertrekken komen ze om 5 uur bij het bushalte en de tijd die nodig is voor iedereen om in te stappen, dan zijn er al 15 minuten voorbij. Dus dat vertrektijdstip is dan al niet zoals het moet." Bij de busjes is geen sprake van vaste vertrektijden, maar een reiziger is redelijk positief over de snelheid. "Busjes die hebben geen stiptheid, die rijden af en aan. Wanneer hun busje vol genoeg is rijden ze door. Dat doen ze behoorlijk rap over het algemeen. Die zijn ook redelijk snel vol."

*"Op tijd komen?
Je moet geluk
hebben, thats it."
(Vrouw, 22 jaar)*

Een reiziger beveelt aan dat buschauffeurs zich aan de tijden moeten houden. "Buschauffeurs moeten daarin geïnstrueerd worden dat ze [**scheldwoord**] op tijd moeten rijden. Geef ze daar maar een beloning of boete voor. Want ze klagen allemaal dat ze te weinig betaald krijgen maar weinig van hun doen een stapje extra." Een oudere reiziger vertelt: "Veel buschauffeurs halen schoolkinderen op in de ochtend, daardoor krijg je in de ochtend uren geen bus. Je wil bijvoorbeeld de bus nemen om 9 uur, maar geen bus te bekennen. Je wacht dan een half uur tot een uur. 's Middags hetzelfde verhaal."

- **Reissnelheid**

Reizigers geven aan veel tijd kwijt te zijn aan het openbaar vervoer. "Ik ben heel veel tijd kwijt aan het OV. Ik moet zeker 20 minuten wachten, dat is voor iedere rit he, als ik in Punda ben en ik moet richting Montaña rond 19 u, dan sta ik soms wel 40 minuten te wachten. Montaña, Caracasbaai is echt een probleem route, er zijn veel te weinig bussen."

Door de radiale opzet van de OV routes is de lange reisduur voor veel reizigers een aandachtspunt. Van A naar B te komen is eenvoudig als het om een directe route gaat, maar als men moet overstappen kan dit tot zeer complexe, tijdrovende of soms zelfs onmogelijke situaties leiden. Daarbij moet men goede kennis hebben van de Curaçaose geografie. "Wij hebben op de campus 2 exchange-studenten. Ze kwamen hier en gingen wonen aan de Gosieweg. Ze dachten: we gaan elke dag met de bus naar de UoC, maar dat ging gewoon niet. Nu moeten ze op de campus gaan wonen. Ze zeiden dat het gewoon onmogelijk was. Want van de Gosieweg moet je naar Punda, en van Punda naar Otrobanda, en daarna een bus nemen naar de UoC." Een andere reiziger vertelt: "Er zijn geen verbindingen tussen wijken. Zo is er bijvoorbeeld geen verbinding tussen Caracasbaai en Sta Rosa, heel lastig."

Een andere reiziger geeft aan dat het ook op eenvoudige rechtstreekse routes veel tijd kost om op plaats van bestemming te komen, als men het vergelijkt met de auto. "Als ik de bus van kwart over negen moet hebben ga ik om 9 u de deur uit. Dan schat ik dat de konvooibus om kwart over negen ongeveer er komt, meestal komt hij tussen kwart over negen en half tien, en dan is hij ongeveer een half uur onderweg. Dat is als hij in een keer kan rijden, want hij moet over de

Caracasbaaiweg: de ene keer rij je door en de andere keer sta je vast. Deze bus rijdt bijna aan een stuk door naar Punda toe. Ik moet rekening houden met een reistijd van een uur, voor een simpele route van Fuik naar Punda die je in een kwartier met de auto rijdt."

Meneer X woont in Fuik, is lichamelijk gehandicapt en ontvangt een uitkering van 162,50 gulden per twee weken. Om deze uitkering op te halen moet hij met de bus naar Punda. Dit kost hem $2 \times 1.80 = 3,60$ gulden, retour. De reistijd bedraagt 2.5 uur (15 min lopen naar de halte, 15 min wachten, 45 min in de bus, en terug, exclusief lichamelijke hersteltijd).

Een bezoek aan het medisch centrum te Sta Rosa (Neuroloog Dr. Bade, Botica St Rosa), kost hem NAF 4,80 enkele reis. Hij trekt voor een enkele reis met het OV minimaal 1.5 uur uit (met de auto kost dit 15 minuten).

Mevrouw X woont in Palu Blanku en werkt als hulp in de huishouding in Zuurzak. Om om 8 u op haar werk te zijn moet zij om 6.45 uur van huis vertrekken. Dit betekent iedere dag een reistijd van 2.5 uren (met de auto zou dit zijn 1 uur zijn).

Een reiziger geeft aan dat er verschil is tussen konvooibussen en busjes. "Konvooibussen hebben strakke routes, daar is niks van te zeggen. Het is allemaal prima geregeld. Maar de busjes zijn een warboel en er is geen controle. Weer geldt, als je 50 ct. of een gulden extra betaalt dan stopt een busje een straatje verder. Als je in zo'n busje zit

kun je er heel lang over doen." Maar het afwijken van de route wordt ook als positief ervaren: "In Schelpwijk is dat heel erg, daar zijn de routes gewoon een rommel. De buschauffeurs zijn eigenlijk heel hulpvaardig door extra om te rijden, omdat de bus routes niet kloppen." Echter, het omrijden is niet gegarandeerd en reizigers geven aan dat dit vervelende situaties oplevert. "Je wordt afgezet bij het begin en dan moet je dat [**scheldwoord**] eind naar binnen lopen. Dat is best nog een stuk, dat is gewoon bijna een busrit waard. Of je betaalt extra, maar de ene buschauffeur doet dat wel en de andere doet dat niet. Dat is ook nog eens een keertje afhankelijk van hoe druk die is. Is hij leeg dan vindt hij het niet zo erg, is hij druk dan: nee vergeet het maar."

Een oudere heer vertelt: "Ik verwacht dat ik in 30 minuten thuis ben, in de spits hoogstens 45 minuten. Maar je zit gerust 2 uur in de bus, omdat men omrijdt om mensen op te pikken hier en daar of mensen thuis te brengen. Dat is heel vervelend. Ik maak zelf geen gebruik van die service, ik heb geleerd dat lopen gezond is."

"Ik ga om 5 uur van huis om om 7.30 uur op werk te zijn. Ik woon op Bandabou en werk op Seru Lora."
(Man, 34 jaar)

Daarnaast geeft men aan dat de reistijd ook beïnvloed wordt door de tijd die het neemt voor reizigers om in- en uit te stappen, maar ook het grote aantal verkeersongelukken worden genoemd, die zorgen voor vertraging. "Als er meer mensen die in en uit moesten stappen, dan ben je langer

onderweg. Mensen stappen niet in zoals in Nederland [knip knip knip met vingers], gehaast, want iedereen heeft haast in Nederland. Hier is het iedereen op z'n gemakje uitstappen en op z'n gemakje instappen, dus dat moet je ook nog eens een keertje meerekenen. En het verkeer, ik wil niet eens over beginnen hoe vaak wel niet ongelukken zijn onderweg."

Een reiziger benoemt de verbinding tussen Punda en Otrobanda, die te voet moet worden afgelegd. "Er zijn momenten geweest dat de Pontjesbrug er maanden uit lag en dat 's avonds de pontjes niet meer varen. Dus hoe kom je als toerist van Punda naar Otrobanda? Dan komen daar taxi's langs die laten je extreem veel betalen om naar de andere kant te komen, ik vind dat echt niet kunnen, chantage."

5.2.4 Prijs

- Prijs
- Gemak om een vervoersbewijs te kopen
- Uitgaven OV naar aandeel netto inkomen

Reizigers geven gemiddeld een 3.7 als rapportcijfer voor 'het gemak om een vervoersbewijs te kopen' (zie tabel 12). Dit is één van de onderdelen die het laagst scoort volgens de reizigers. Voor wat betreft prijs scoren de busjes beduidend lager dan de konvooibussen (5.1 vs. 6.5); zie tabel 12 en 13)

Tabel 12: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. gemak om een vervoersbewijs te kopen (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Gemak om een vervoersbewijs te kopen	3.7	4.5	60.5 %	28.4%

Tabel 13: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. prijs konvooibussen (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Konvooibussen				
Prijs	6.5	3.5	27.0 %	35.8 %

Tabel 14: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. prijs busjes (OV Survey 2016, n=503)

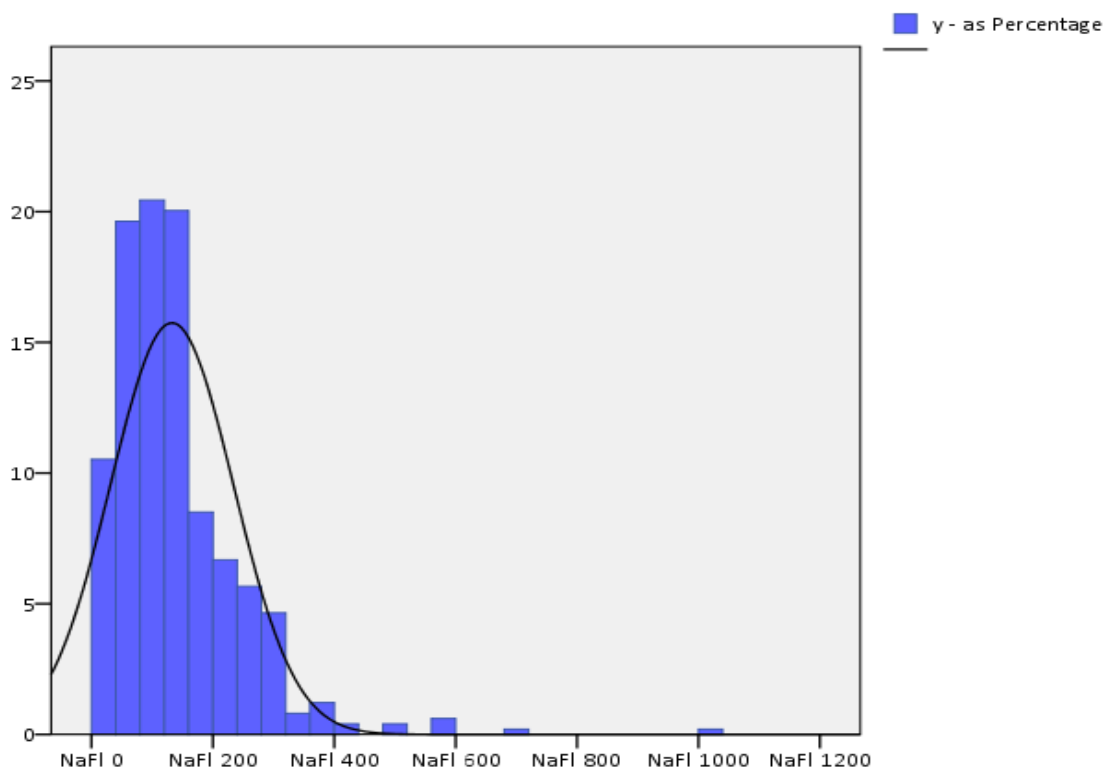
	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Busjes				
Prijs	5.1	2.6	53.1 %	7.0 %

Ook is aan de reiziger gevraagd hoeveel geld ze op de dag van afname kwijt waren aan het openbaar vervoer. Daarnaast is aan de reiziger gevraagd hoe vaak ze in die week gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer.

Op basis van deze gegevens is een schatting gemaakt van hoeveel reizigers per maand kwijt zijn aan het openbaar vervoer: (bedrag kwijt aan OV zoals aangegeven door reiziger) x (aantal keer per week dat de reiziger heeft aangegeven gebruik te maken van het OV) x 4 (gemiddeld aantal weken in een maand).

Op basis van bovenstaande schatting hebben reizigers aangegeven gemiddeld NAF 132,5 per maand uit te geven aan openbaar vervoer. Het laagste bedrag per maand was NAF 8; het hoogste bedrag per maand aangegeven door een reiziger was NAF 1000 (zie grafiek 8). Uit grafiek 8 is verder af te lezen dat de meeste reizigers tussen de 0 en 200 gulden aan het openbaar vervoer kwijt zijn per maand.

Grafiek 8: Schatting van maandelijkse uitgaven aan het openbaar vervoer van de reizigers (survey 2016, n=503)

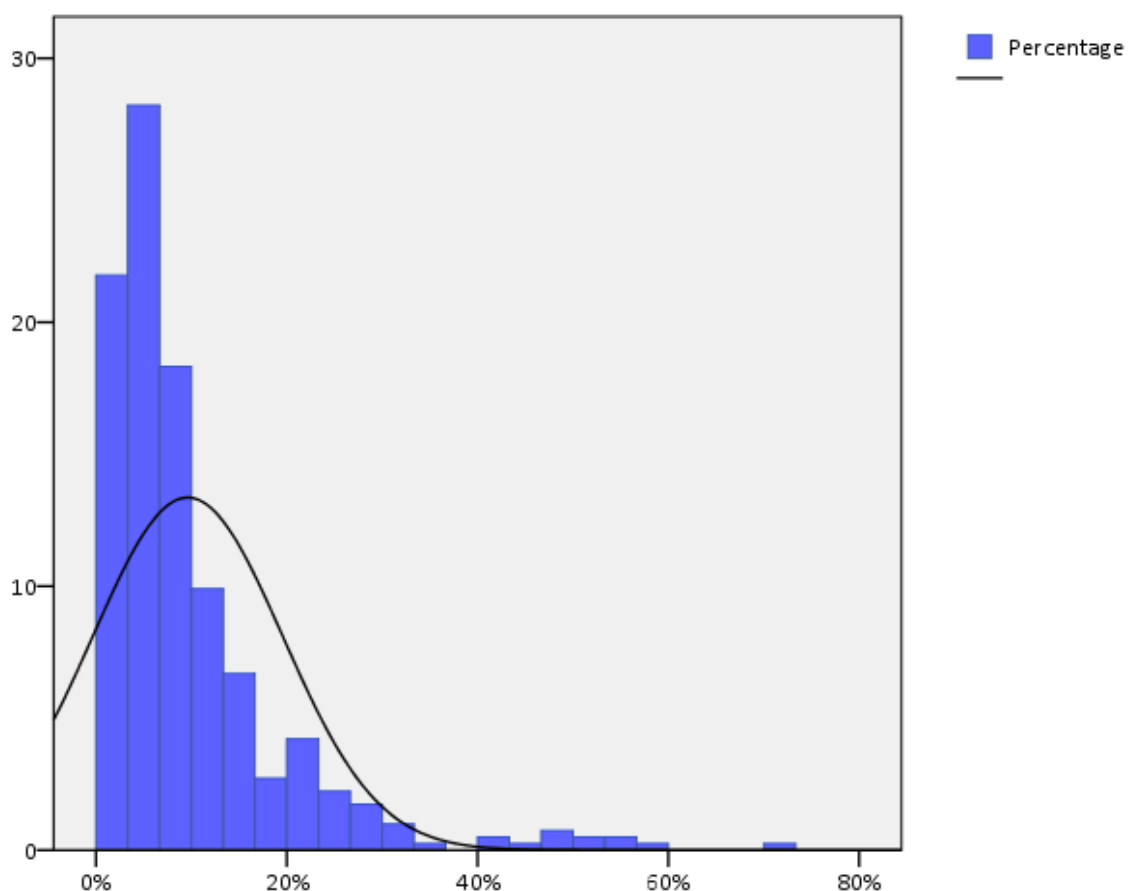


*y – as; frequentie; x – as: Geschatte maandelijkse uitgaven van reizigers aan openbaar vervoer.

Ook is een schatting gemaakt van het percentage van het inkomen wat reizigers kwijt zijn aan het openbaar vervoer. Daarbij is de bovengrens van het Netto Inkomen als uitgangspunt genomen. Percentage uitgave aan openbaar vervoer van inkomen is berekend door; (bedrag kwijt per maand aan ov) / (boven grens netto inkomen) X 100%.

Geconcludeerd kan worden dat gemiddeld de reizigers naar schatting 9.6 % van hun inkomen besteden aan het openbaar vervoer (zie grafiek 9). De meeste reizigers zijn naar schatting tussen de 0 en de 20 % van hun maandelijkse inkomen kwijt aan het Openbaar Vervoer.

Grafiek 9: Percentage van maandelijkse uitgaven van de reizigers aan het openbaar vervoer (survey 2016, n=503)



*y – as; frequentie; x – as: Percentage van maandelijks inkomen aan openbaar vervoer.

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

- **Prijs van de rit**

De respondenten geven over het algemeen aan de prijzen van de konvooibussen goedkoop of goed te vinden. De prijzen van de busjes worden over het algemeen als duur ervaren.

Een respondent geeft aan mogelijkheden te zien voor differentiering van tarieven: "Ik vind het OV erg goedkoop. Maar, kijkend naar het minimum loon is het niet goedkoop hier op het eiland. Maar op zich vind ik dat openbaar vervoer best wat mag kosten. En ik vind ook dat we best twee tarieven mogen hanteren. Op vertoon van je Sedula betaal je minder, bij wijze van spreken. Voor een toerist is 1 of 2 dollar is niks. Maar 2 dollar voor iemand die op Mambo Beach staat schoon te maken... tja..."

Ook realiseert men zich dat het bedrag wat men kwijt aan een rit is kan oplopen als men 1 of meer keren moet overstappen. "Een kaartje geldt voor 1 rit, als je overstapt moet je weer een nieuwe gebruiken. Dus stel je voor ik ga van Montaña naar Jan Thiel, dan ben ik NAF 3.40 kwijt. Dan is een strippenkaart wel handiger, zoals in Nederland. Terwijl als je naar Punda gaat, wat in afstand meer is, betaal je minder, namelijk NAF 1.70." Een reiziger stelt dat de prijzen niet perse hoog zijn, maar dat door het systeem de prijzen oplopen: "Een konvooibus voor NAF 1.70 van Fuik naar Punda is gewoon een goede prijs, maar wat verkeerd is aan het systeem is dat er geen overstapmogelijkheden zijn, dan loopt het op, dus dat is verkeerd."

Veel opmerkingen worden gemaakt over de verschillen in prijzen. Reizigers geven aan dat na de tariefsverlaging dit nog niet door alle buschauffeurs wordt aangehouden "Chauffeurs ze vragen dezelfde prijs, de 5 cent of de 10 cent, ze geven dat niet terug." Anderen geven aan dat er voor busjes regelmatig voor dezelfde rit een andere prijs wordt berekend en dat er weinig tot geen controle is op de maximum vastgestelde prijs: "Elke buschauffeur van een busje bepaalt zijn eigen prijs. Ze krijgen een vaste prijs die ze moeten vragen, en elke buschauffeur gaat daar anders mee om, er is amper tot weinig controle. Dus de ene chauffeur die gaat er netjes mee om, en de andere chauffeur die denkt: ik pak nog even wat winst. Ik heb dat ook gehad. Zelfde route, op dezelfde dag, vier keer, en drie keer een andere prijs. Van Punda naar Wimco in Saliña. Sommige zeggen, ach je hoeft maar zoveel te betalen omdat het maar kort stukje is en de ander die me echt de volle prijs van twee gulden rekent daarvoor."

Een respondent geeft aan mogelijkheden te zien voor gratis openbaar vervoer: "Konvooibussen zouden eigenlijk helemaal gratis moeten zijn om te bevorderen dat er minder auto's op de weg zijn. Dat kunnen ze heel makkelijk aanpassen door meer te adverteren. De abri's en televisies in de bussen, de Wi-Fi die ze in de bussen hebben, daarmee zouden ze dat kunnen bekostigen en busjes zouden wel gewoon betaald moeten worden."

Diverse geïnterviewden zijn onbekend met de vooraf te kopen kaartjes van ABC, waarbij 10 cent korting geldt: in plaats van 1.80 contant betaalt men 1.70 per rit.

Een reiziger geeft aan graag aandacht te zien voor de tarieven van de zones. "Als ik bij Scherpenheuvel opstap betaal ik NAF 2.50 voor een ritje naar Punda, als ik op Saliña opstap betaal ik nog steeds NAF 2.00, terwijl meer dan de helft van afstand al is afgelegd. Het is niet kilometergerelateerd maar zonegerelateerd en daar snap ik helemaal niets van, ik vind dat niet kloppen. "

Een reiziger vertelt dat hij ooit heeft uitgerekend dat hij met de bus even duur uit is als met de auto. "Ik reis al 16 jaar met het OV. Ik heb het ooit een keer uitgerekend en vergelijken met als je een auto zou hebben, met benzine, aanschaf, reparaties en alles erbij en dan ben je met de bus eigenlijk even duur uit. Waarom ik toch kies voor het OV? Ik heb geen rijbewijs en om dat nu te halen zou voor mij een financiële barrière zijn."

Een oudere man geeft aan dat er voor hem een groot verschil is tussen konvooibussen en busjes: "Met een konvooibus reis ik heel Curaçao over voor NAF 1.10, als ik in een klein busjes stap ben ik al 3.50 kwijt, en dan moet ik nog terug. Hartstikke duur."

Een geïnterviewde reiziger geeft aan een app te hebben ontwikkeld voor het OV op Curaçao en daar ook de CITI Innovation award voor te hebben ontvangen. "Er moet meer gebruik worden gemaakt van technologie, daarbij kun je systemen ontwikkelen die de prijsberekening en indicatie wanneer een bus bij de halte is faciliteren."

- **Gemak om een vervoersbewijs te kopen**

Reizigers geven aan dat er twee mogelijkheden zijn voor het betalen van de dienst: het contant betalen in de bus en het kopen van een kaartje vooraf bij een van de twee loketten op de busstations in Otrobanda en Punda.

Een reiziger geeft aan dat het gemakkelijk te vinden om een vervoersbewijs te kopen. "Dat is perfect, ja want je stapt in en je koopt een kaartje, punt klaar. Heel af een toe kost het geld wisselen wat tijd, je kunt duidelijk merken wie er vaak met de konvooibus gaat en wie niet." Reizigers geven aan te zorgen dat ze voldoende klein geld op zak te hebben. Het kaartjes systeem wordt gewaardeerd "Zo'n kaartje is gewoon handiger en er wordt volgens mij nog best veel gebruik van gemaakt, ook omdat het goedkoper is, dat heeft ABC heel goed gedaan. En ouders kopen ze voor hun kinderen. Of: hier heb je 35 gulden, ga maar 2 buskaarten kopen, dan heb je voor de komende twee weken".

Figuur 6: Buskaartje voor de konvooibussen - ABC, zoals verkrijgbaar bij het loket



Een respondent benoemt dat het systeem zonder cash geld haar een veiliger gevoel zou geven: "Ik wil het veiliger, je hoeft dan niet met zoveel geld op pad. Als je bijvoorbeeld 3 keer per dag de

bus moet nemen dan heb je 10 a 25 gulden nodig. Dan wordt je overgevalen, heb je gewoon een kaartje dan is het beter."

Veel reizigers die op Bandabou wonen gaven aan dat als ze kaartjes moeten kopen, dat ze perse in Otrobanda moeten kopen en dat het makkelijker zou zijn als ze deze ook op Bandabou konden kopen. Daarnaast werd aangegeven dat reizigers meemaken dat er soms geen kaarten zijn, en dat men dan eerst een paar dagen gewoon normaal moeten betalen: "paso no tin karchi".

Daarnaast geeft een reiziger aan dat de openingstijden van het loket waar men kaartjes koopt zeer beperkt zijn. "Ze zijn alleen door de weeks open, tussen de middag zijn ze vaak dicht want dan hebben ze even een break, dat is normaal natuurlijk, maar ze sluiten om 4 uur. Als je werkt heb je dus geen kans om een kaartje te kopen. In het weekend zijn ze gesloten. Dat is een beetje waardeloos, maar ja, je moet dus echt rekening houden met de openingstijden."

Een reiziger noemt het ontbreken van wisselgeld in de konvooibussen als aandachtspunt. "Een konvooibus heeft nooit genoeg wisselgeld. Ik heb meegemaakt dat iemand van Sunscape naar Punda moest een met een tientje betaalde. Die chauffeuse zei dat die meneer uit moest stappen omdat ze geen wisselgeld had, toen heb ik zijn busrit betaald." "Het nieuwe systeem met betalen, drukken op een knopje en een hekje vind ik ook heel onhandig."

Een andere reiziger geeft aan dat chauffeurs ook wel coulant zijn met betalingen: "Ik heb wel eens gehad dat ik een andere keer mocht betalen omdat ik het niet gepast bij me had."

- **Uitgaven OV naar aandeel netto inkomen**

Reizigers geven aan dat het OV voor sommige groepen in verhouding tot het inkomen duur kan zijn. Een reiziger geeft een voorbeeld. "Er woont hier iemand in Fuik en die werkt in het SEHOS. Je moet dan drie bussen pakken: een konvooibus naar Punda (NAF 1.70), dan busje Rond (NAF 3), en in Otrobanda pak je de konvooibus naar SEHOS (NAF 1.70). Dat doet niemand wat het busstation in Otrobanda is relatief dichtbij het ziekenhuis, maar als je ouder of slecht ter been bent of je hebt iets gebroken en moet voor controle naar het ziekenhuis, dan moet je wel. Dan ben je in totaal ongeveer 6.40 kwijt, en dat kan zelfs meer zijn. En je moet weer terug, dus dan ben je in totaal ongeveer 13 gulden kwijt. Je werkt in het SEHOS, en je verdient ongeveer tussen de 8 en de 12 gulden per uur. Dus per dag ben 1-1,5 uur alleen al aan het werk om je bus te kunnen betalen."

5.2.5 Infrastructuur

- Faciliteiten bij de halte
- Routes en bereikbaarheid wijken
- Afstand naar dichtstbijzijnde halte

De reizigers zijn ook gevraagd om een rapportcijfer te geven aan diverse onderdelen van de infrastructuur. Faciliteiten bij de bushalte scoort hier het laagst (rapportcijfer 3.7). Dit is één van de drie onderdelen die het laagst scoort volgens de reizigers. Route aansluiting van het OV en afstand naar de dichtstbijzijnde halte scoren beiden een 5.8.

Tabel 15: Klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfer m.b.t. infrastructuur (OV Survey 2016, n=503)

	Gemiddeld rapportcijfer	Spreiding	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Faciliteiten bij de bushalte	3.7	2.1	78.8 %	1.6 %
Route aansluiting van het OV	5.8	2.6	44.1 %	13.9 %
Afstand naar dichtstbijzijnde halte	5.8	2.5	43.5 %	14.6 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

- **Faciliteiten bij de halte**

Reizigers uit de focusgroepen en diepteinterviews zijn zeer ontevreden over de voorzieningen bij de haltes. "Er zijn heel veel haltes waar gewoon geen bankjes zijn, geen overkapping waaronder mensen kunnen zitten. Voor mij is het geen *dealbreaker* maar ik kan me voorstellen dat als je oud bent of slecht ter been dat het heel vervelend is." Een andere reiziger deelt deze mening: "Er moeten betere bushaltes komen met zitplaatsen, met in ieder geval een bordje met informatie voor toeristen, in ieder geval op de toeristische routes. En het moet goed overdekt zijn, tegen zon en regen."

Een reiziger met een lichamelijke handicap noemt de toiletten op de busstations in Punda en Otrobanda als belangrijk aandachtspunt. "Als je alleen al in Punda kijkt naar de toiletten, dan ja...ik wil met een hoge druk spuit gereinigd worden als ik daar klaar ben. En ik moet katheteriseren, dus kun je nagaan. En daar betaal je een gulden voor ook nog. Dat is gewoon slecht, met hoofdletters SLECHT. Een luier van een kind verschonen kan daar niet."

Veel reizigers geven aan dat de verlichting op de haltes een groot punt van aandacht is. "Bij vele wegen zijn de bushaltes heel heel donker. Er is geen enkele verlichting, dit is heel gevaarlijk en onprettig." Daarnaast geeft een reiziger aan dat er schoon moet worden gemaakt in de omgeving van de haltes.

Een reiziger geeft aan dat de diverse soorten overkappingen geen van allen goed werken, en dat het oude design van bushaltes eigenlijk nog de beste bescherming gaf tegen regen en zon. "Het ziet er mooi uit, dat moderne met die boogvorm en zo, maar het is niet functioneel voor de gebruiker. Vandaag stond ik nog bij zo een bij Rooi Catootje. De zon brand op je hoofd en je regent gewoon nat. Je hebt er niets aan. De oude waren eigenlijk nog het beste, die moeten terugkomen."

Over de bankjes hebben reizigers veel klachten. Vaak zijn er geen bankjes en als ze er zijn, zijn ze volgens de reizigers niet geschikt. "Er is geen enkel goed bankje op Curaçao." Ook de betonnen bankjes vinden de reizigers ook geen gebruiksvriendelijk ontwerp: "Jongeren zitten op de leuning met hun voeten op de zitplaatsen. Je gaat daarna zitten en worden je schone kleren vies. En er blijft water op staan."

Figuur 7: Een bushalte zonder faciliteiten (foto dd. 11 maart 2016)



- **Routes en bereikbaarheid wijken**

De respondenten geven aan dat verschillende wijken goed bereikbaar zijn, waaronder Mambo Beach, waar heel veel toeristen zijn en heel veel busjes rijden, maar dat er ook wijken zijn die slecht bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. Genoemd in de interviews en focusgroepen zijn onder andere: Fuik (zeer lage frequentie), Caracasbaai (heel weinig busjes), Schelpwijk (door schelpvormige infrastructuur slecht ontsloten), Sunset Heights (te weinig bussen, te onregelmatig, bussen altijd vol). Ook Sta Catharina, St Joris wordengenoemd als een lastig gebied om te bereiken met busjes.

Een respondent benoemt dat veel nieuwere wijken (nog) niet bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. "Er zijn tegenwoordig zoveel wijken erbij gekomen. En het systeem is nog oud, terwijl het eiland aan het vernieuwen is. Er moet veel meer worden gedaan aan vernieuwing, aan aanpassing van de routes." Men suggereert opsplitsing van routes: "Bijvoorbeeld als je een busje hebt die Jongbloed, Bonam, Schelpwijk rijdt en Sunset Heights. Splits dat in tweeën: die pakt vanaf Jongbloed, Bonam, en Schelpwijk. en een ander pakt Jongbloed, Bonam en Sunset Heights. Die buschauffeur rijdt sneller, minder lange route, mensen zijn sneller op hun plaats."

Echter, ook wordt benoemd dat busjes flexibel zijn in het afzetten van mensen en dat tegen een kleine bijbetaling op verzoek een afwijkende route wordt gereden. Een respondent vertelt "De buschauffeurs hebben de regel waar ze mogen stoppen en dat is alleen waar de bushaltes staan. Maar er is geen controle dus ze stoppen en staan waar ze maar willen. Als jij

aan ze vraagt kun je me uitlaten bij die en die supermarkt dan is dat prima, is geen probleem. En vraag je of je twee straten daarachter kan worden afgezet, dan is het ook geen probleem, dan betaal je 20 ct. of 30 ct. extra. Dat mag officieel niet."

Toch lijkt er een spanning te ontstaan tussen het voordeel van het afwijken van de route voor de klant en het voordeel voor het afwijken van de route voor de chauffeur. Een reiziger vertelt: "Ik moet gewoon twee uur incalculeren om van mijn huis op Scherpenheuvel naar Sta Rosa te komen. Af en toe moet het gewoon, maar ik moet dat incalculeren, uiterlijk om 13 u uit huis als ik er om 15 u moet zijn."

"Bestemmingen waarvoor ik twee bussen of meer moet nemen, dat doe ik gewoon niet, daar ga ik niet aan beginnen, het wordt duur en lastig om terug te komen. Ik moet weten dat ik naar een plaats ga waar ik mensen tegen kom die mij een lift naar huis kunnen geven, want het OV, daar lukt het niet mee. Dus heel veel plaatsen vallen dan af." Een andere reiziger stelt: "Er is geen bushalte bij Sambil, terwijl daar veel mensen werken."

Geïnterviewde reizigers stellen dat de chauffeurs van de busjes de klant niet centraal stelt. "Ik geloof dat ze een te gemakkelijk leven hebben, de benzine is duur, als ze voldoende geld hebben verdiend voor die dag stoppen ze en gaan naar huis. Ze zijn niet bezig met het verzorgen van openbaar vervoer voor hun klanten." Een reiziger vertelt: "Doordat de chauffeurs vaak afwijken van hun route kan het gebeuren dat je heel ergens anders beland. Je stapt bijvoorbeeld in een bus 'Rond' en op een gegeven moment rij je richting Bandabou. Waarom? Daar krijgen ze een meer passagiers. En er is geen controle."

- **Afstand naar dichtstbijzijnde halte**

Reizigers geven aan dat de afstand naar de dichtstbijzijnde halte vaak groot is. "Ik ben gewend aan het OV, het is gewoon handig, maar tegenwoordig is het niet meer handig. Ik moet sowieso een kwartier lopen om bij de halte te komen." Een student geeft aan een half uur te moeten lopen voordat zij bij de dichtstbijzijnde halte is. Vrijwel alle reizigers signaleren dat vooral voor oudere mensen de afstand tot de halte een groot punt van aandacht is. "Er moet rekening worden gehouden met ouderen, zij kunnen de afstand vaak niet lopen." Enkele reizigers geven aan dat sommige busjes ouderen ophalen bij hun huis.

5.2.6 Overige aspecten genoemd door respondenten tijdens de focusgroepen en diepte interviews

- **Betrouwbaarheid van het openbaar vervoer**

Reizigers noemen specifiek dat de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer cruciaal is en dat dat beter moet om de auto te laten staan. "Het gaat om betrouwbaarheid. Er is geen vertrouwen dat ze komen en dat je er van op aan kunt."

- **Bel/touwtje in de bus**

Niet opgenomen in de vragenlijst, maar spontaan genoemd door diverse respondenten zijn problemen met de bel of het touwtje in de bus om de chauffeur te manen om te stoppen bij de eerst volgende bushalte. Een student verklaart: "Soms zijn er touwtjes waaraan je moet trekken om te stoppen, maar die werken niet altijd. Je moet dan opstaan en lopen naar een andere touwtje om te stoppen, of je moet heel hard "Borchi" schreeuwen. Dan stoppen ze niet, want als je roept, dat telt het niet. Vooral de konvooibussen, ze stoppen niet..."

- **Reclame in de bus**

Een passagier merkt op dat de reclames in de bus vaak oud zijn en dat dit mogelijk een mooie bron van inkomsten kan zijn voor busdiensten. "Over het algemeen zijn bussen best gezellig, mensen praten wat met elkaar. Ik merk dat er een verschil is met busjes die tegenwoordig een televisie hebben met reclames, maar vaak zijn die al een half jaar oud. Het is een super systeem wat goed zou kunnen werken mits ze meer advertenties zouden verkopen en dat maakt een bus natuurlijk direct een stuk gezelliger." Een andere reiziger vertelt: "Je ziet die tv's nog steeds, maar die tv's staan uit, ze hebben geen enkele functie meer. Af en toe zie ik een konvooibus rijden en dan staat er "Wi-Fi on board" op. Maar ik heb nog nooit in een bus gezeten die inderdaad Wi-Fi had. "

- **Plaatsing van de haltes**

Reizigers maken diverse opmerkingen over de plaatsing van de haltes, zoals op geïsoleerde locaties of in de bocht van een weg of bij uitritten van parkeerplaatsen wat gevaarlijke situatie oplevert voor wachtende reizigers. "Er zijn veel haltes die moeten worden aangepast. Soms zijn er heel veel haltes, veel te dicht op elkaar. Er zijn haltes waar nooit iemand staat, op plekken geïsoleerd in de *mondi*, die aansluiten op geen enkele wijk of bestemming. Waarom is daar een halte?" Reizigers geven aan dat goed gekeken moet worden naar alle haltes en dat dit beter gestructureerd moet worden.

- **Business model**

Een reiziger geeft zijn visie op het business model van het OV. "Konvooibussen zouden veel meer kunnen verdienen aan verbeterde marketing: reclame in en op bussen, maar ook bij de bushaltes. Daar zou ABC gewoon veel meer mee kunnen doen. Ze laten geld liggen, dat geld moet niet worden gezocht bij de reiziger, maar bij de commerciële markt die gebaad is bij een goede structuur van het openbaar vervoer. Punda klaagt dat ze leeg loopt, Saliña klaagt dat ze niet genoeg bezoekers krijgen, maar er is geen afstemming met het openbaar vervoer."

- **Indicatie aantal beschikbare plaatsen**

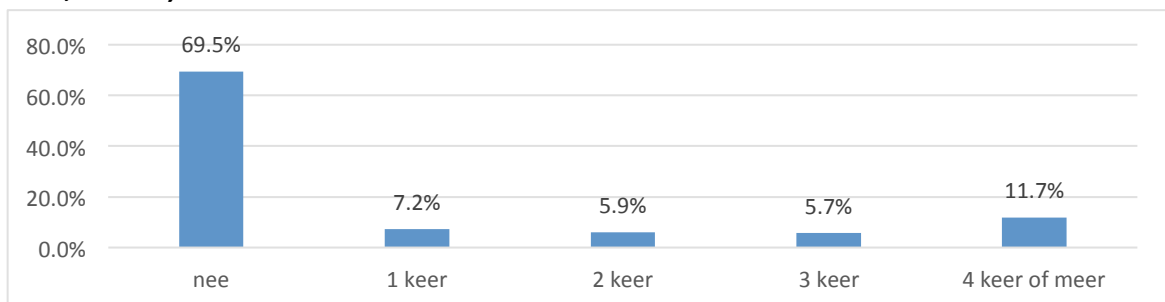
Een reiziger geeft aan dat het systeem met blauwe verlichting, om aan te geven hoeveel plaats er nog is in de bus, niet goed functioneert. Een andere reiziger geeft aan dat de geblindeerde ramen verhinderen dat men ziet of men nog kan instappen of dat de bus al vol is.

5.3 Klanten oordeel met betrekking tot de sociale veiligheid

5.3.1 Verschillende prijs voor dezelfde rit ((prijs) discriminatie)

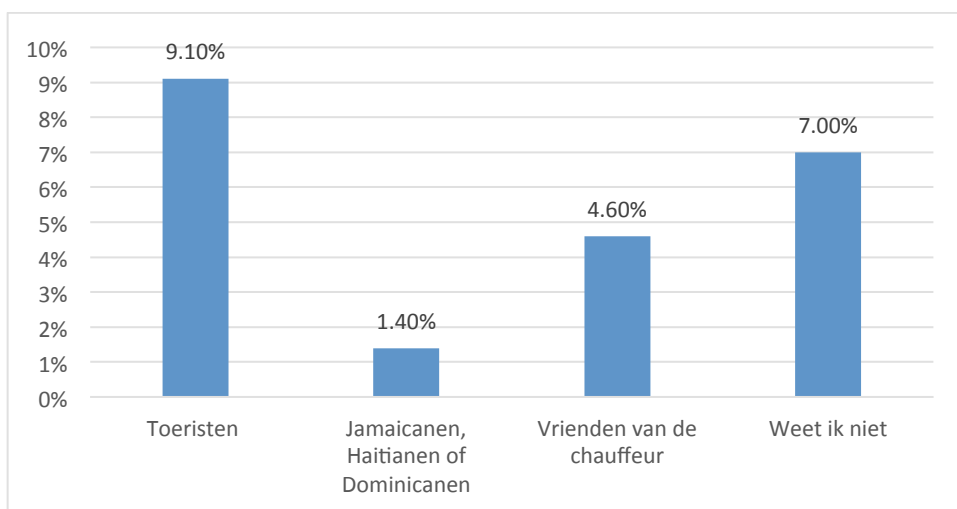
Aan de reizigers is ook gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden getuige zijn geweest dat een passagier een andere prijs moet betalen dan andere passagiers voor dezelfde rit (zie grafiek 11). Uit de resultaten blijkt dat 30.5 % heeft aangegeven dat ze getuige zijn geweest dat passagiers een andere prijs moeten betalen; hetzij 1 keer (7.2 %); 2 keer (5.9%), 3 keer (5.7 %) of 4 keer of meer (11.7 %).

Grafiek 11: Aantal keer getuige van een andere prijsberekening bij een medepassagier (OV-Survey 2016, n = 503)



Vervolgens is ook aan de passagiers gevraagd, indien ze hebben aangegeven van bovenstaande getuige te zijn geweest, om wat voor passagier het ging (zie grafiek 12). In onderstaande grafiek is af te lezen dat reizigers hebben aangegeven getuige te zijn geweest van het in rekening brengen van andere prijzen bij o.a. toeristen (9.1 %), bij Jamaicanen, Haïtianen of Dominicanen (1.4 %) en bij vrienden van de chauffeur (4.6 %). In bijlage 5 staat een overzicht van overige antwoorden van de reizigers.

Grafiek 12: Getuige van een andere prijsberekening bij medereizigers (OV-Survey 2016, n = 503)



Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

Een respondent geeft aan te observeren dat toeristen regelmatig een hogere prijs wordt berekend. Een andere respondent vult aan dat dit komt omdat zij koffers bij zich hebben en de buschauffeurs daar een extra toeslag voor rekenen. Een andere respondent spreekt van discriminatie. "Ik heb de bus gepakt naar Lions Dive en ik hoor ze een andere prijs zeggen tegen de Yiu Kòrsou. Ze wisten niet dat ik Papiaments sprak. Toen ik zei "waarom moet hij...?" toen was het "o..o...o". Dus... Maar dat was ook expres. Ik kwam binnen en praatte Nederlands tegen ze om te kijken hoe dat uitpakte. Maar spreek ik Papiaments, dan krijg ik ook gewoon direct de goede prijs."

Een geïnterviewde van Jamaicaanse afkomst vertelt dat zij regelmatig andere prijzen berekent krijgt. "Je moet er altijd voor zorgen dat je gepast geld hebt, want je krijgt je geld anders niet terug."

Een andere reiziger vertelt: "Als busjes toeristen oppikken bij Seaquarium daar in de buurt, dan berekenen ze het door in dollars in plaats van in guldens. Dat soort dingen heb ik wel meegemaakt. Dat vind ik schandalig."

5.3.2 Slachtoffer en Ooggetuige van Criminaliteit

Tabel 16 geeft een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat aangeeft wel eens slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

12 % van de reizigers heeft aangegeven dat ze wel eens ooggetuigen zijn geweest van een incident in het openbaar vervoer of bij een bushalte. Daarnaast hebben 6.2 % van de reizigers aangegeven dat ze zelf intimiderend zijn aangesproken, of nageroepen en 5.0 % heeft aangegeven dat ze wel eens zijn lastig gevallen. Tot slot heeft 1.6 % aangegeven dat ze wel eens zijn bestolen, mishandeld (0.8 %), bedreigd (0.6 %) en drugs aangeboden (0.4 %).

Tabel 16: Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid 2016 (OV-survey, n=503)

Item	
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	
drugs aangeboden	0.4 %
intimiderend aangesproken/nageroepen	6.2 %
lastig gevallen	5.0 %
bedreigd	0.6 %
bestolen	1.6 %
mishandeld	0.8 %
anders	1.2 %
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	12.0 %

Overige incidenten die benoemd zijn door der reizigers zijn o.a.:

- De chauffeur schreeuwde tegen mij.
- Chauffeur doet moeilijk als ik met mijn buggy voor de kinderen in de bus kom.

- Andere passagiers zoeken ruzie met mij.
- Er is een steen tegen de bus gegooid.
- Tijdens carnaval werd een meisje geïntimideerd.
- Chauffeur die erg hard reed, ondanks dat we vroegen of hij/zij wat zachter kon rijden.

5.4 Achtergrond kenmerken

5.4.1 Reismotief

Aan de reizigers is gevraagd voor welk doeleinde zij het OV gebruiken, waarbij ze meerdere doeleinden konden aangeven (zie tabel 17). Het doeleinde wat het meest genoemd is, is woon-werk (47.7 %), gevolgd door een bezoek aan de instituten (ziekenhuis, kranchi, dokter) (29.8%) en winkelen (28.2 %).

Tabel 17: Voor welke reisdoelen gebruikt de reiziger het OV [meerdere antwoorden mogelijk] (OV-Survey 2016, n=503)

Reisdoel	%
Woon – werk	47.7 %
Instituten (ziekenhuis, kranchi, dokter)	29.8 %
Winkelen/boodschappen	28.2 %
Onderwijs (naar school)	22.1 %
Bezoek (familie/ vrienden)	18.5 %
Toeren/toeristische bestemming	12.7 %
Sporten	4.0 %
Uitgaan/restaurant	4.0 %
Naar de stad	3.0 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

Op de vraag welke groepen reizigers veelal gebruik maken van het OV, geeft een geïnterviewde aan dat het vaak gaat om studenten, oudere mensen die boodschappen gaan doen, mensen die naar het werk moeten, ouders die hun kinderen met de bus naar school brengen en toeristen onderweg naar grote toeristische trekpleisters en af en toe een verdwaalde avonturier. Daarnaast worden alleen-reizende kinderen genoemd: "Wanneer kinderen alleen reizen kennen ze vaak de buschauffeur en dan is het vaak op afspraak. Ze staan al bij de bushalte te wachten en worden keurig netjes bij school afgezet. Je ziet ook wel opa's en oma's die bij de bushalte staan te wachten om de kinderen op te vangen. Je merkt aan het onderhoud tussen ouders, oma en opa dat het afgesproken is met de buschauffeur."

Daarnaast wordt bedrijfspersoneel genoemd: "Heel af en toe heb je bedrijfspersoneel dat mee rijdt om iets op te halen of weg te brengen. Maar dat is zo minimaal omdat de werkgever weet dat zijn werknemer dan de halve dag kwijt is."

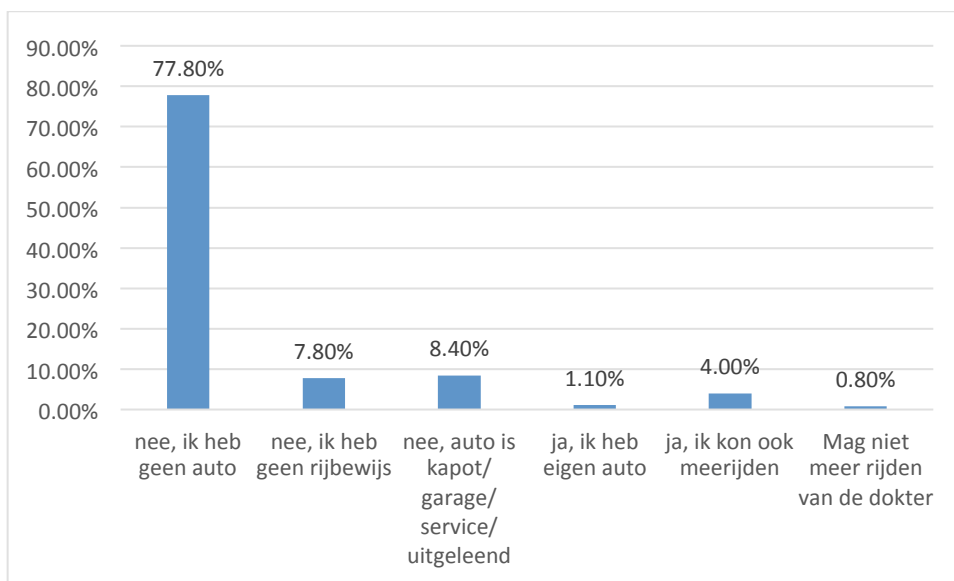
5.4.2 Beschikbaarheid van vervoersalternatief

Ook is aan de reizigers gevraagd of ze de reis met het OV die dag ook met de auto hadden kunnen maken. Drie kwart van de reizigers (77.8 %) geeft aan dat ze niet in het bezit zijn van een auto; 7.8 % geeft aan dat ze geen rijbewijs hebben; 8.4 % geeft aan wel een auto te hebben, maar dat die kapot of uitgeleend is; 4.0 % geeft aan dat ze ook konden mee rijden (zie grafiek 13).

Slechts 1.1 % heeft aangegeven dat ze in het bezit zijn van een auto. Redenen waarom deze reizigers toch gekozen hebben voor het OV waren:

- Tijd voor mezelf.
- Besparen van gasoline.
- Naar de stad kom ik altijd met de bus; naar werk ga ik met de auto.

Grafiek 13: Beschikbaarheid auto van de reiziger (OV Survey 2016, n=503)



Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

De geïnterviewde reizigers geven aan dat het openbaar vervoer op Curaçao veelal geen alternatief is voor de auto. Slechts zelden nemen autobezitters het OV. Een reiziger begint te lachen. "Zodra iemand een eigen auto heeft gaan ze met de auto. Ik weet nog met mijn ex-vriendin toen we 1 auto hadden, dan kozen we er vaak voor om een uur eerder van huis te gaan om elkaar af te zetten. Mensen die een auto hebben gaan echt niet met de konvooibus. Mensen verklaren je voor gek als je aan hen vraagt of ze dat wel eens doen, dat is echt een hele rare vraag."

Een reiziger geeft aan voordelen te zien van het OV t.o.v. de auto: "Het is relaxed, je hoeft geen parkeerplaats te zoeken, je bent vrij, het is gezond om te lopen en soms ben je te moe om geconcentreerd auto te rijden."

5.4.3 Gebruikt vervoersbewijs: kaartje of contant

Vervolgens is gevraagd hoe reizigers betalen voor het OV (zie tabel 18). Bijna driekwart van de reizigers (74.4 %) heeft aangegeven contant af te rekenen in de bus. Een kleine groep (6.7 %) koopt papieren kaartjes op het busstation, 18.9 % betaalt zowel contant als met een papieren kaartje.

Tabel 18: Gebruikte vervoersbewijzen (OV-Survey 2016, n=503)

Met welk vervoersbewijs reist u?	%
Papieren kaartje vooraf gekocht op het busstation	6.7 %
Contant afgerekend in de bus	74.4 %
Beiden (contant en papieren kaartje)	18.9 %

Opmerkingen die hier gemaakt zijn:

- Voor de konvooibus heb ik een kaartje; voor de busjes betaal ik cash.
- Ik weet niet hoe ik aan papieren kaartjes moet komen.
- Ik wist niet dat papieren kaartjes bestonden.

5.4.4 Reisfrequentie

De groot gedeelte van de respondenten (29.9%) reist 5 keer per week op dezelfde route. In tabel 19 zijn alle reisfrequenties weergegeven.

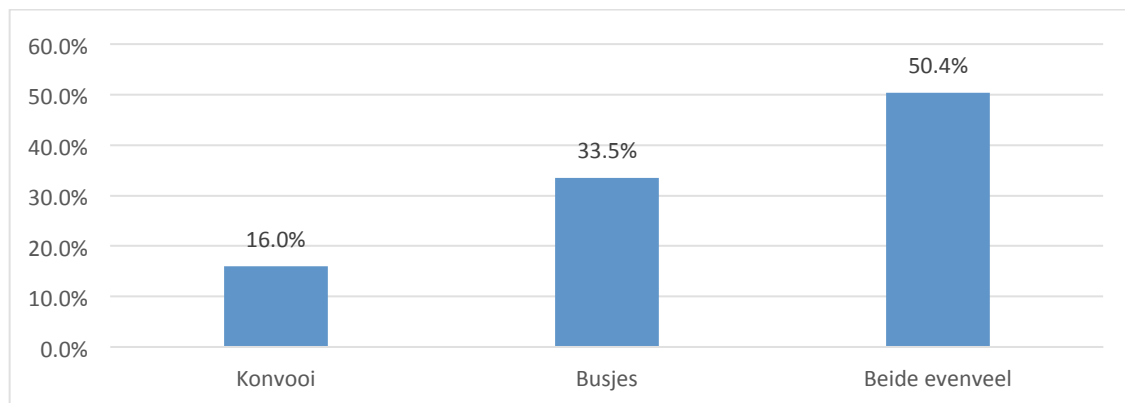
Tabel 19: Reisfrequentie (OV-Survey 2016, n=503)

Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	%
0-1 keer	6.7 %
2 keer	11.5 %
3 keer	13.1 %
4 keer	8.9 %
5 keer	29.9 %
6 keer	13.9 %
7 keer	15.6 %
meer dan 7 keer	0.4 %

5.4.5 Gebruikte bussen

Van de reizigers hebben 16 % aangegeven voornamelijk met de konvooibus te reizen, 33.5 % maakt voornamelijk gebruik van de busjes en 50.4 % maakt even veel gebruik van de konvooibussen en de busjes (zie grafiek 14).

Grafiek 14: Gebruik van Openbaar vervoer onder reiziger (OV-Survey 2016, n=503)



5.4.6 Bezit smartphone

Tot slot geeft 65.7 % van de reizigers aan te beschikken over een smartphone.

Tabel 20: Smartphone bezit onder reizigers (OV-Survey 2016, n=503)

Heeft u een smartphone?	Ja	65.7 %
	Nee	34.3 %

Ervaringen van de deelnemers uit de focusgroepen en diepte interviews

Een reiziger is geen voorstander van een app of toepassing op een smartphone. "Ik heb wel een smartphone maar ik heb geen abonnement, dus ik kan alleen online als ik Wi-Fi heb. Ik denk dat je gewoon ouderwets zo'n bordje bij de halte moet hebben met een papiertje en glas ervoor met de tijden erop. Heel simpel."

5.5 Profiel

- Leeftijdsklasse
- Geslacht
- Taal
- Geboorteplaats
- Inwoner/Toerist
- Woonplaats en Werklocatie (naar wijk)
- Opleidingsniveau
- Inkomensniveau (netto)
- Arbeidssituatie

In tabel 21 geeft een overzicht van de profielkenmerken van de respondenten uit het huidige onderzoek. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 41 jaar (SD = 18.5). De jongste respondent is 12 jaar, de oudste is 87 jaar. 43.9 % (n=221) van de reizigers in de steekproef zijn mannen, 56.1 %

(n=282) zijn vrouwen. De meeste respondenten kozen voor afname van de vragenlijst in het Papiamentu (83.9 %), gevolgd door Engels (8.2 %), Spaans (5.8 %) en Nederlands (2.2 %). De overgrote meerderheid is geboren op Curaçao (70.7 %). Van de respondenten is 91.8 % woonachtig op Curaçao, de overige 8.2 % woont in het buitenland (toeristen).

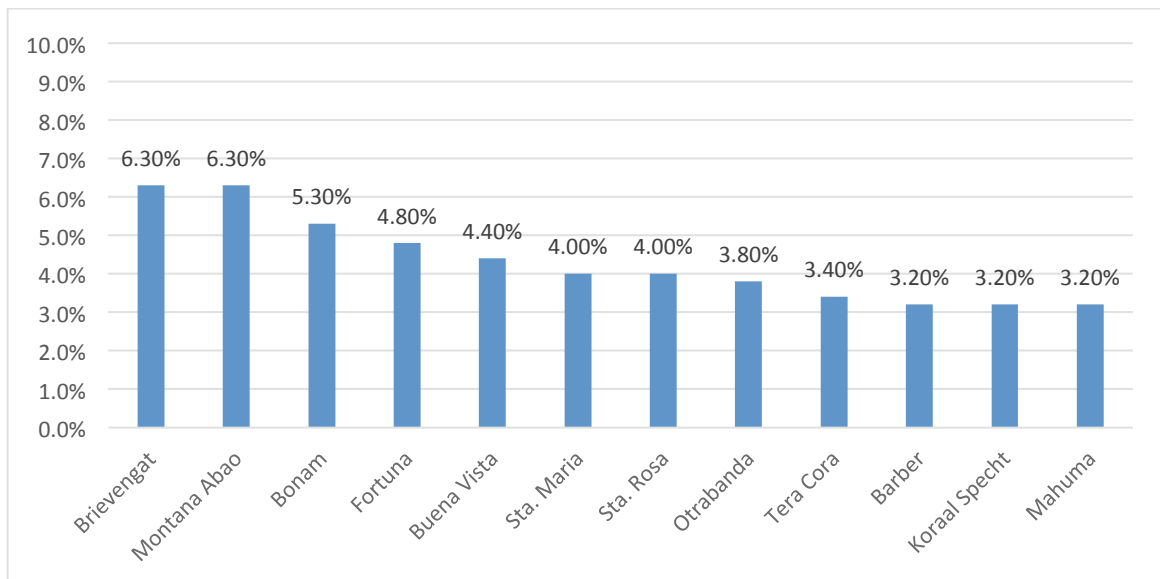
Op de vraag naar de hoogst afgeronde opleiding geeft 22.5 % van de respondenten geen opleiding of alleen de lagere school te hebben afgerond, 21.1 % LBO/VSBO/MAVO, en 23,7 % SBO/MBO. 10.9 % geeft aan te beschikken over een HBO of Universitair diploma en 5.4 % een HAVO/VWO diploma. Voor wat betreft arbeidssituatie bestaat 51.1 % van de steekproef uit mensen die in loondienst zijn of zelfstandige, gevolgd door scholieren (22.2 %) en mensen die met pensioen zijn of niet langer bezig zijn met een bedrijf (17.0 %). Het netto gezinsinkomen van 62.1% van de reizigers ligt onder de 2000 gulden per maand: voor een derde van de respondenten ligt dit tussen de 1000 en 1999 gulden (32.7 %), gevolgd door 500 – 900 gulden (18.4 %) en 2000 – 2999 gulden (12.5 %).

Tabel 21: Demografische kenmerken van de reiziger (OV-Survey 2016, n=503)

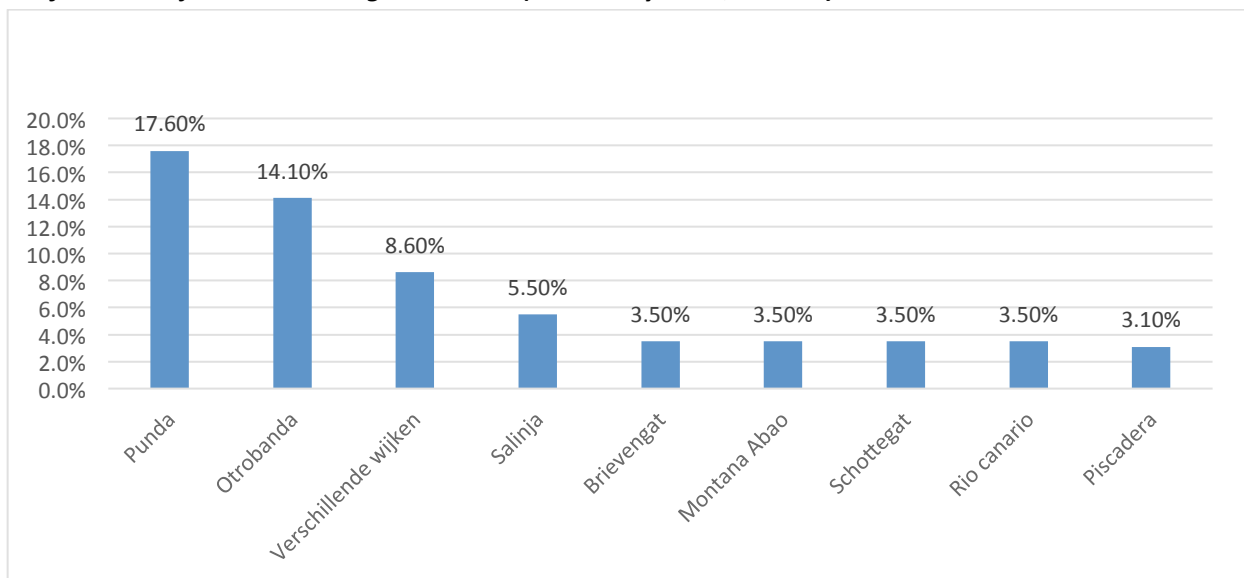
Profielkenmerk		%
Leeftijd	< 18	7.6 %
	18 - 30	29.8 %
	31 - 45	22.4 %
	46 - 59	19.7 %
	> 60	20.5 %
Geslacht	Mannen	43.9 %
	Vrouwen	56.1 %
Taal van enquête	Papiamentu	83.9%
	Engels	8.2%
	Spaans	5.8%
Geboorteland	Nederlands	2.2%
	Curaçao	70.7%
	Dominicaans Republiek	4.0%
	Colombia	3.0%
	Haïti	2.0%
	Nederland	3.6 %
	Bonaire, Sint Eustatius en Saba	1.8 %
	Suriname	2.0 %
	Anders	14.4 %
Op vakantie?	Nee	91.8 %
	Ja	8.2 %
Hoogst afgeronde opleiding	Geen/ lagere school	22.5 %
	LBO/ VSBO/ MAVO	32.1 %
	SBO/ MBO	23.7 %
	HAVO/ VWO	5.4 %
	HBO / Universiteit	10.8 %
	Anders, nl	5.4 %
Arbeidssituatie	In loondienst of zelfstandige	51.1 %
	Werkeloos	5.2 %
	Student/ Scholier	22.2 %
	Met pensioen of niet langer bezig met bedrijf	17.0 %
	Langdurig arbeidsongeschikt	0.2 %
	Vrijwilligerswerk	0.2 %
	Huisvrouw/ man	1.4 %
Maandelijks gezinsinkomen (netto)	Anders	2.6 %
	Minder dan 500	11.0 %
	500 – 900	18.4 %
	1000 – 1999	32.7 %
	2000 – 2999	12.5 %
	3000 – 3999	3.0 %
	4000 – 4999	1.6 %
	5000 – 5999	1.4 %
	6000 – 6999	0.4 %
	7000 of meer	1.0 %
	Geen antwoord	17.7 %

Ook is aan de reizigers gevraagd in welke wijk ze wonen en werken (zie grafiek 15 en 16).

Grafiek 15: Woonwijk van de reizigers (OV-Survey 2016, n = 503)



Grafiek 16: Wijk waar de reizigers werken (OV-Survey 2016, n = 503)



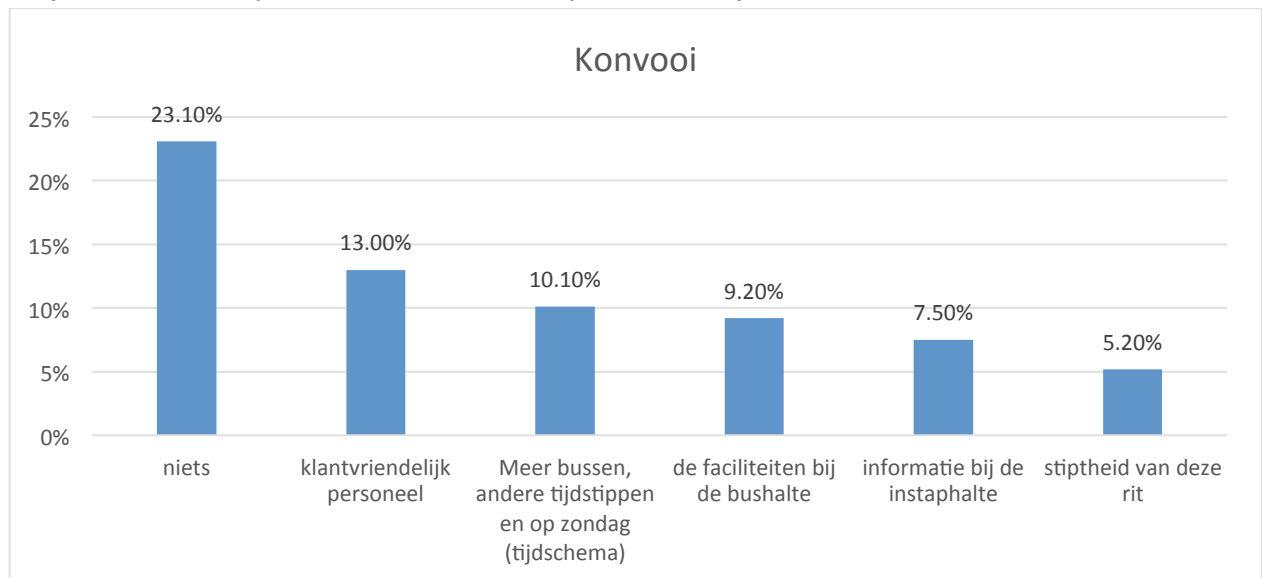
5.6 Aanbevelingen volgens de Reizigers

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om aan te geven welke items als eerste voor verbetering in aanmerking komen. In grafiek 17 en 18 staan de top 6 van verbeterpunten van de konvoibussen en de busjes (zie bijlage 5 voor een compleet overzicht van antwoorden van de reizigers).

5.6.1 Wat als eerste verbeteren aan de konvooibussen

Verbeterpunten voor de konvooibussen zijn de klantvriendelijkheid van het personeel (13.0 %), de frequentie van bussen (meer bussen in het weekend, op feestdagen en in de avonduren: 10.10 %), de faciliteiten bij de bushalte (9.2 %), de informatie bij de instaphalte (7.5 %) en de stiptheid van de rit (5.2 %) (zie grafiek 17). Opvallend is dat 23.1% aangeeft niets te willen verbeteren aan de konvoobussen.

Grafiek 17: Verbeterpunten konvooibussen, top 6 (OV-Survey 2016, n=503)



Overige genoemde verbeterpunten gesorteerd op frequentie voor de konvooibussen zijn de volgende (in bijlage 5 staan alle overige antwoorden van de reizigers):

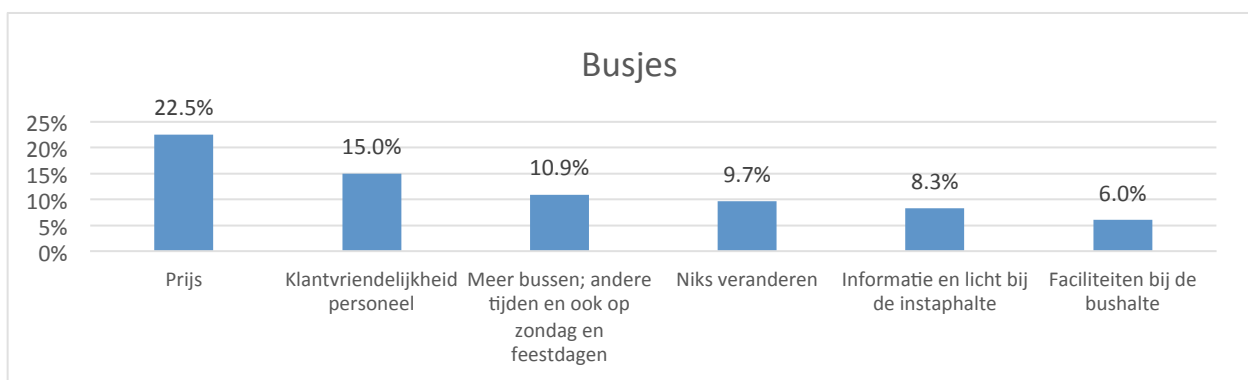
- Rijstijl van de bestuurder
- Informatie bij vertragingen
- Aantal vertrekmogelijkheden
- Airco
- Route-aansluiting op huis/verblijfadres
- De prijs
- Gemak van in- en uitstappen
- Comfortabele zitplekken
- Netheid van het voertuig
- Onderhoud konvooibussen
- Bel in de bus
- Geluid van het voertuig
- Andere routes
- Kans op een zitplaats
- Reissnelheid van deze rit
- Alles
- Gemak kopen vervoersbewijs
- Innovatie van gehele systeem
- Meer muziek in de bus

- Mensen met koffers
- Gemakkelijker maken voor oudere mensen
- Ramen die niet open gaan (konvooibussen)

5.6.2 Wat als eerste verbeteren aan de busjes

Verbeterpunten voor de busjes zijn ten eerste de prijs (25.5 %), gevolgd door de klantvriendelijkheid van het personeel (15.0 %), de frequentie van bussen (meer in het weekend, op feestdagen en in de avonden 10.9 %), niets (9.7 %), informatie en licht bij de instaphaltes 8.3 % en de faciliteiten bij de bushalte (6.0 %) (zie grafiek 18).

Grafiek 18: Verbeterpunten busjes, top 6 (OV-Survey 2016, n=503)



Overige genoemde verbeterpunten gesorteerd op frequentie voor de busjes zijn de volgende (in bijlage 5 staan alle overige antwoorden van de reizigers):

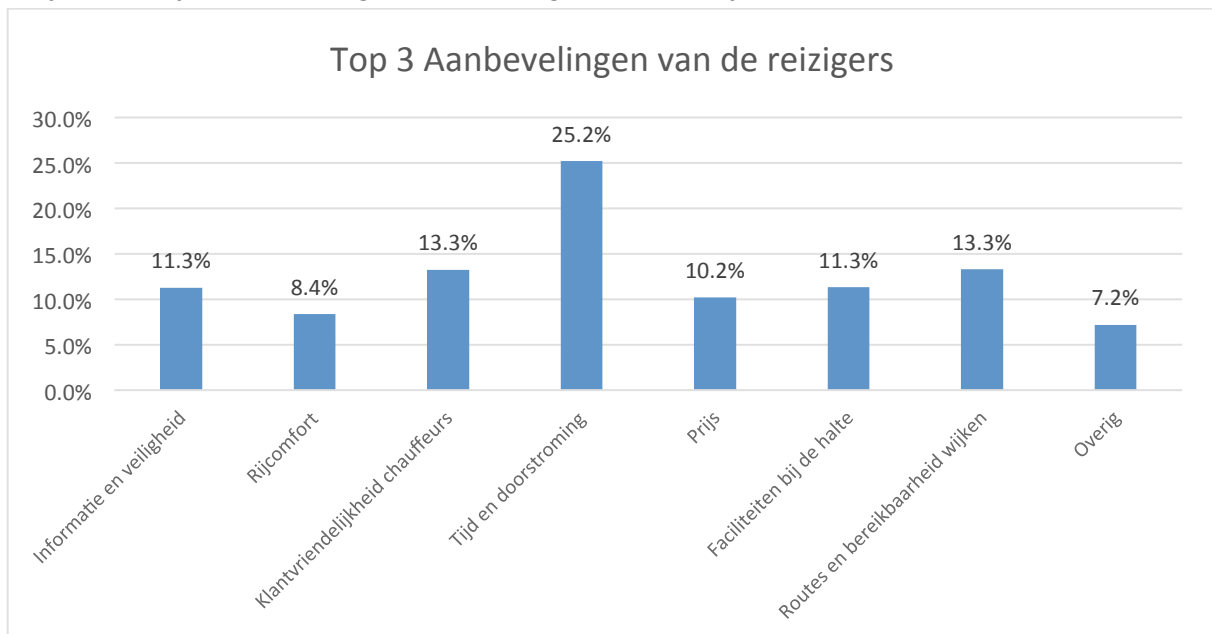
- Netheid van het voertuig
- Route-aansluiting op uw huis/verblijfadres
- Rijstijl van de bestuurder
- Aantal vertrekmogelijkheden
- Gemak van in- en uitstappen
- Stiptheid van deze rit
- Informatie bij vertragingen
- Kans op een zitplaats
- Vaste prijs
- Reissnelheid van deze rit
- Meer plek
- Veiligheid
- Airco
- Grotere bussen
- Niet omrijden
- Telefoonnummer van Chauffeur in bus
- Kaarten voor de bus
- Routes maken
- Makkelijker instappen

- Goede plek voor chauffeur om te stoppen
- Andere routes (Brievengat, Suffisant en Fortuna, Boka)
- Duidelijkheid over prijs
- Onderhoud busjes
- Geluid radio
- Duidelijkere stem van chauffeur
- Route afrijden
- Indien bus kapot gaat, moet er back up zijn
- Verantwoordelijkheid buschauffeur
- Respect in de bus
- Alles moet beter
- Aanpassing voor gehandicapten

5.6.3 Over All Top 3 van Aanbevelingen

Naast verbeterpunten is ook aan de reizigers gevraagd naar hun top 3 van aanbevelingen (zie grafiek 19 en bijlage 5 voor de individuele antwoorden). Op nummer één wordt tijd een doorstroming genoemd (25.2 %), gevolgd door klantvriendelijkheid chauffeurs (13.3 %) en routes en bereikbaarheid (13.3%).

Grafiek 19: Top 3 Aanbevelingen van de reizigers (OV-Survey 2016, n=503)



Alle aanbevelingspunten worden toegelicht in tabel 22.

Tabel 22: Gedetailleerde informatie per aanbevelingspunt (Survey 2016, n=503)

INFORMATIE EN VEILIGHEID (11.3 %) - Duidelijke informatie bij bushaltes en website, over prijs, route en voor toeristen - Veiligheid bij instaphaltes (lichten of camera plaatsen) - Informatie voor toeristen (o.a. over de prijs) - Informatieborden in de bus - App ontwikkelen voor routes van OV	RIJCOMFORT (8.4 %) - Gemak van het in en uitstappen - Rijstijl chauffeurs - Netheid van de bussen - Onderhoud bussen - Meer zitplekken in de bus - Chauffeur moeten stoppen bij de juiste locaties van bushaltes - Deuren werken niet goed - Geluid in de bus - Chauffeur moet route uitrijden
TIJD EN DOORSTROMING (25.2 %) - Tijdschema - Stiptheid - Tijdschema; 's avonds- einde van de dag en feestdagen en weekendmeer bussen - Route - Schema voor busjes - Overstap mogelijkheden - Informatie bij uitval van bussen - Beter afstemmen van bussen - Zekerheid van een bus - Tussen 7 - 8 uur weinig bussen: na 8 uur 's avonds is het duurder	PRIJS (10.2 %) - Prijs - Vaste prijzen (en ook geld teruggeven) - Prijs busjes - Kaartsysteem voor busjes FACILITEITEN BIJ DE HALTE (11.3 %) - Faciliteiten instaphaltes (waaronder afdak en licht) - Haltes aangeven KLANTVRIENDELIJKHEID CHAUFFEURS (13.3%)
ROUTES EN BEREIKBAARHEID WIJKEN (13.3%) - Meer bussen/ busstations naar meer wijken - Meer bussen naar Montaña - Meer bussen naar Bandabou - Meer bussen naar Brievengat - Meer bussen naar Seru Fortuna - Meer bussen naar Boka - Meer bussen naar Caracasbaai - Meer bussen naar Suffisant - Meer bussen naar Jan Thiel - Meer bussen naar Muizenberg - Meer bussen naar Buena vista - Meer bussen naar Sta Maria - Meer bussen naar Brakkeput - Meer bussen naar Santa Cruz - Meer bussen naar Cas Grandi - Meer bussen naar Dominguito - Meer bussen naar Mahuma - Meer bussen naar Ronde klip - Meer bussen naar Souax - Meer bussen naar Sta Barbara - Meer bussen naar Tera Kora - Meer bussen naar Bonam - Meer bussen naar Santa Catharina	OVERIG (7.2%) - Airco in de bussen - Controle voor busjes - Niks - Meer locaties en tijden voor kopen van buskaarten - Drukke van kinderen in de bussen - Mogelijkheid voor koffers in bussen - Ander systeem voor bel drukken: oude mensen vallen - Het moet beter - Alle bussen moeten openbaar vervoer zijn - Betere wegen - Gezamenlijk openbaar vervoer systeem - Meer faciliteiten voor rolstoel - Nummer van chauffeur moet beschikbaar zijn - Openingstijden informatie loket - Oude mensen bij deur afzetten - Trams - Vakbond van chauffeurs

* Gedetailleerde informatie is gesorteerd op frequentie per aanbevelingspunt, hoe vaker genoemd hoe hoger in de lijst

Als laatste is er aan de reiziger gevraagd of ze nog overige opmerkingen hadden over het openbaar vervoer, deze zijn terug te vinden in bijlage 5.

6. Conclusies

Algemene Conclusie

Veel personen in de samenleving zijn afhankelijk van het openbaar vervoer. Deze zijn met name afkomstig uit de lage inkomenscategorieën, lager opgeleiden en de meer kwetsbare groepen zoals gehandicapten, ouderen, kinderen. Veel mensen gebruiken het openbaar vervoer om naar hun werk te gaan. Dit kost mensen in lagere inkomensgroepen een relatief (te) groot deel van hun salaris en het kost relatief veel tijd. Dit veroorzaakt een grote inefficiëntie voor de reiziger. Voor het stimuleren van de economie is het verbeteren van het openbaar vervoer een must. Wanneer het OV systeem een flinke impuls krijgt kan het bredere effecten hebben o.a. ten aanzien van aantrekkingskracht voor het toeristen, verkeersdoorstroming en terugdringen uitstoot/milieuaspecten.

Om het openbaar vervoer te verbeteren en uiteindelijk zodanig te optimaliseren dat het concurrerend kan zijn voor het autogebruik zullen diverse partijen moeten bijdragen en gezamenlijk te werk moeten gaan.

Kort samengevat moeten prioriteit worden gegeven aan het op orde krijgen en verbeteren van een aantal basis aspecten van het openbaar vervoer: informatievoorzieningen, tijd en doorstroming (frequentie van bussen, reissnelheid en stiptheid) infrastructuur (route en bereikbaarheid van wijken, faciliteiten bij de halte), rijcomfort (klantvriendelijkheid van de chauffeurs) en prijs (vaste prijs).

Algemeen rapportcijfer 2016

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om diverse aspecten met betrekking tot het openbaar vervoer te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer van 1-10. In 2016 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Curaçao het openbaar vervoer met een 6.4. Er is sprake van een grote spreiding: 20 % van de reizigers beoordelen het openbaar vervoer met een onvoldoende (rapportcijfer 1-5), en bijna 7 % geeft een hele hoge score (rapportcijfer 9-10).

Naast het algemene rapportcijfer in het openbaar vervoer is gevraagd naar het klantoordeel van de reizigers op 6 clusters: *Informatie en veiligheid, Rijcomfort, Tijd en doorstroming, Prijs, Infrastructuur en Sociale veiligheid*.

De laagst scorende items zijn:

- informatie bij vertraging of andere problemen (3.2),
- gebruiksgemak kaartstelsel (3.3)
- gemak om een vervoersbewijs te kopen (3.7)
- en faciliteiten bij de bushalte (3.7).

De hoogst scorende items zijn:

- veiligheid in het voertuig (8.2)
- en veiligheid instaphalte (7.3).

Over het algemeen scoren de konvooibussen lager op de verschillende aspecten (reissnelheid, geluid in de voertuig, gemak van het instappen, netheid van het voertuig, rijstijl van de bestuurder en klantvriendelijkheid van de bestuurder). De busjes scoren beduidend lager op prijs (5.1) in vergelijking met de konvooibussen (6.5).

Onderverdeeld per cluster kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

Informatie en veiligheid: Informatie bij de instaphalte scoort een diepe onvoldoende (4.6), maar liefst 64.6 % geeft een onvoldoende aan dit onderdeel. De veiligheid bij de instaphalte en veiligheid in het voertuig worden beide beoordeeld met een ruime voldoende (respectievelijk 7.3 en 8.2). Deze twee items behoren tot de items die door de reizigers het best beoordeeld werden.

- **Informatie op de instaphalte (o.a. vertrektijden, prijs, route).** Uit de interviews en focusgroepen met de reizigers kwam naar voren dat er alleen informatie beschikbaar is over de konvooibussen bij de busstations in Punda en Otrobanda. Dit zijn vaak schattingen van vertrektijden. Bij andere haltes is geen informatie beschikbaar. Reguliere reizigers weten de (schatting van) vertrektijden. Echter, voor nieuwe mensen of toeristen is het heel lastig om aan informatie te komen over vertrektijden, prijs en route. Reizigers hebben klachten over de zeer beperkte openingstijden van de informatieloketten van ABC busbedrijf in Punda en Otrobanda. Informatiebrochures van ABC busbedrijf zijn enkel beschikbaar in het Papiamentu en de website van ABC busbedrijf is niet operationeel en up-to-date. Informatievoorziening vindt vooral en pas plaats in de bus: dit geldt voor de busjes nog sterker dan voor de konvooibussen.
- **Veiligheid op de instaphalte en in het voertuig.** Reizigers hebben klachten over de afwezigheid van goede verlichting bij de instaphaltes. Ook de aanwezigheid van chollers bij instaphaltes draagt niet bij aan het gevoel van veiligheid. Daarnaast vraagt de reiziger aandacht voor instaphaltes op gevaarlijke locaties (b.v. in de bocht van een weg). Onveilige situaties kunnen volgens de reiziger ontstaan bij het ('s avonds laat) lopen van lange afstanden van halte naar huis. Veel waardering is er voor de busjes die reizigers vaak thuis afzetten. Tot slot wijst de reiziger op het belang van het dragen van de veiligheidsgordels, specifiek door kinderen. Dergelijke maatregelen worden niet altijd nageleefd.

Vergelijking 2006 (Alberto)

Sinds 2006 vinden de reizigers de kwaliteit van de informatievoorziening aanzienlijk gedaald. Routebeschrijving en aanwijzingen op de bussen kreeg in 2006 een 6 (Albert 2006), in het huidige onderzoek een 4.6. De reizigers hebben in 2006 veiligheid bij de bushalte met een 5.2 beoordeeld, verlichting bij de bushaltes kreeg een score van 4.3. Veiligheidsgevoel in de bus had een score van 6.6. Sinds 2006 zijn deze scores aanzienlijk verbeterd. Reizigers voelen zich veiliger in de bus en bij de instaphaltes.

Rijcomfort: Over het algemeen scoren de busjes gemiddeld iets hoger dan de konvooibussen op het rijcomfort. Klantvriendelijkheid scoort het laagst: 5.4 bij de konvooibussen (en bijna 40 % geeft een onvoldoende) en 5.9 bij de kleine busjes (een derde geeft een onvoldoende). Het aantal

onvoldoendes per item (geluid in het voertuig, gemak van het instappen, kans op een zitplaats, netheid van het voertuig, rijstijl van de bestuurder en klantvriendelijkheid van de bestuurder) ligt bij de konvooibussen tussen de 30 en de 40 %, bij de busjes tussen de 20 – 30 %.

Geluid in het voertuig heeft het grootste aandeel 'topscores': bijna 31 % bij de konvooibussen en 36 % bij de busjes.

- **Geluid in het voertuig** geeft weinig rede tot ontevredenheid: de busjes scoren een 7.0; de konvooibussen een 6.0. De radio mag soms wat zachter, zeker als de reiziger wil aangeven dat hij moet uitstappen.
- **Gemak van het instappen:** over het algemeen wordt dit niet ervaren als problematisch: de busjes scoren een 7.0, de konvooibussen een 6.2. Echter, voor bepaalde doelgroepen is instappen lastig: ouderen, moeders met kinderen en/of kinderwagens, mensen met veel boodschappen, toeristen met bagage of reizigers met een lichamelijke handicap hebben weldegelijk moeite om in te stappen in de bus.
- **Kans op een zitplaats** wordt beoordeeld met een voldoende (6.7 voor de busjes, 6.1 voor de konvooibussen). De reizigers geven aan dat de kans op een zitplaats verschilt per route en tijdstip: sommige routes zijn rustiger en ook bepaalde dagdelen zijn rustiger. Dan is er voldoende plek.
- **Netheid van het voertuig** wordt beoordeeld met een voldoende (6.6 voor de busjes, 6.1 voor de konvooibussen). Er is zijn volgens de reiziger grote verschillen tussen voertuigen, afhankelijk van hoe oud de bussen zijn.
- **Rijstijl van de bestuurder** wordt beoordeeld met een voldoende (6.3 voor de busjes, 5.8 voor de konvooibussen). De reiziger benadrukt dat het verschilt per chauffeur: er wordt geklaagd over chauffeurs die rijden en appen, die soms te hard rijden en dat sommige vrouwelijke konvooichauffeurs minder goed rijden.
- **Klantvriendelijkheid van de bestuurder** is het laagst scorende item van rijcomfort: een 5.4 voor de konvooibussen en een 5.9 voor de busjes. Ook tijdens de interviews werd aangegeven dat er veel verbetering is te behalen bij klantvriendelijkheid. Buschauffeurs zijn regelmatig onaardig, onvriendelijk, er wordt niet gegroet, sommige zijn vrijpostig (*fresku*), racistisch, onaardig tegen toeristen. Sommige reizigers zijn ook heel lovend: ze bouwen een band op met de chauffeur, sommige chauffeurs zijn juist heel vriendelijk en brengen de reiziger tot voor de deur (busjes).

Vergelijking 2006 (Alberto)

In 2006 wordt de fysieke toegankelijkheid voor de bussen beoordeeld met een 7.5, zitruimte in de bus met een 6.7, beschikbaarheid zitplaatsen in de ABC bussen met een 4, reinheid van de bussen met een 7.2, veilig rijgedrag van de chauffeur met een 6.4 en klantvriendelijkheid chauffeurs een 6.7. Opvallend zijn de verschillen bij het vinden van een zit plek: reizigers in 2016 zijn hier veel positiever over. Daarnaast scoort klantvriendelijkheid aanzienlijk lager sinds 2006.

Tijd en doorstroming van het OV wordt door de reiziger onder de maat beoordeeld. Geen enkel aspect krijgt een voldoende. Informatie bij vertraging of andere problemen wordt door reizigers als

meest slecht beoordeeld (rapportcijfer 3.2), gevolgd door de stiptheid bij de overstaptijd (rapportcijfer 4.6) en het aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte (rapportcijfer 5.8). Voor reissnelheid scoren de konvooibussen een 5.5 en de busjes een 5.7, voor stiptheid scoren de konvooibussen een 4.6 en de busjes een 4.4.

- **Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte:** reizigers geven aan dat er een beperkt aantal bussen zijn, afhankelijk van de locatie/ wijk en route. Ook 's avonds, op feestdagen en in het weekend zijn er slechts een beperkt aantal bussen. Recente werkzaamheden zorgen ook voor problemen voor de reiziger.
- **Informatie bij vertraging en andere problemen:** reizigers geven aan niet geïnformeerd te worden indien een bus uitvalt. Eén reiziger noemt dat bij uitval een pick-up langs alle haltes rijdt en waarschuwt dat de konvooi bus niet meer komt.
- **Stiptheid bij de vertrekhalte:** de konvooibussen rijden volgens de reiziger niet op tijd. Ook is in het tijdschema geen rekening gehouden in- en uitstaptijd van reizigers en dat zorgt voor vertraging. De busjes hebben geen vaste vetrektijden, deze rijden af en aan.
- **Reissnelheid en Overstaptijd:** volgens reizigers is het overstappen niet goed geregeld en zijn de konvooibussen en busjes niet goed op elkaar afgestemd. Reizigers zijn daardoor veel tijd kwijt aan het openbaar vervoer. Ook eenvoudige rechtstreekse routes kosten veel extra tijd. Busjes wijken vaak af van hun routes en rijden hun routes soms ook niet helemaal af. Ook overstappen tussen Punda en Otrobanda zorgt voor moeilijkheden: reizigers moeten deze afstand te voet afleggen.

Vergelijking 2006

In 2006 is er gevraagd naar frequentie waarmee bussen rijden (6.8) en snelheid waarmee men zijn bestemming bereikt (6.8) (Alberto, 2006). Ondanks dat de items niet geheel hetzelfde zijn, kan geconcludeerd worden dat sinds 2006 de reizigers tijd en doorstroming slechter ervaren.

Prijs: Reizigers geven een 3.7 voor 'het gemak om een vervoersbewijs te kopen'. Dit is één van de drie items die het laagst scoort onder de reizigers. De reiziger waardeert de prijs van de konvooibussen met het rapportcijfer 6.5, de prijzen van de busjes krijgen van de reiziger een beduidend lager rapportcijfer: 5.1.

- **Prijs:** De prijzen van de konvooibussen worden door de reiziger als relatief goedkoop ervaren, de busjes als duur. De prijs hangt af van hoe vaak men moet overstappen: bij iedere overstap moet opnieuw de ritprijs worden betaald. Er worden geen vaste tarieven berekend in de busjes en er zijn problemen met wisselgeld (de reiziger krijgt kleinere bedragen (5 – 10 – 15 cent) niet altijd terug).
- **Gemak om een vervoersbewijs te kopen:** er zijn twee mogelijkheden om te betalen voor de dienst: het contant betalen in de bus en vooraf een kaartje kopen. De reizigers ervaren het kaartensysteem positief. Echter, de beperkte aantal locaties en de beperkte openingstijden voor het verkrijgen van een vervoersbewijs ervaart de reiziger als zeer problematisch. Ook het niet altijd de juiste hoeveelheid wisselgeld terugkrijgen, ervaart de reiziger als vervelend.

- **Uitgaven OV naar aandeel netto inkomen:** gemiddeld zijn de reizigers 132 gulden per maand kwijt aan het openbaar vervoer. Dit is naar schatting bijna 10 % van hun inkomen. De meeste reizigers zijn naar schatting tussen 0 en de 20 % van hun maandelijks netto gezinsinkomen kwijt aan het Openbaar Vervoer. Reizigers geven aan de het OV voor bepaalde doelgroepen erg duur is (ouderen, mensen met een onderstand, alleenstaande moeders met kinderen die niet meer op schoot kunnen).

Vergelijking 2006

In 2006 is reizigers gevraagd naar waardering van de ov – tarieven (rapportcijfer 5.3) en de prijs-kwaliteit verhouding van het openbaar vervoer (rapportcijfer 5.7).

Infrastructuur: De reizigers zijn ook gevraagd om een rapportcijfer te geven aan diverse aspecten van de infrastructuur. De faciliteiten bij de bushalte scoren hier het laagst (rapportcijfer 3.7). Dit is één van de drie onderdelen die het laagst scoort volgens de reizigers. Route aansluiting van het OV en afstand naar de dichtstbijzijnde halte scoren beiden een 5.8.

- **Faciliteiten bij de halte** Reizigers zijn zeer ontevreden over de voorzieningen bij de haltes. De belangrijkste punten van aandacht zijn zitplekken, overkapping voor schaduw en regen, informatie voor reiziger en verlichting.
- **Routes en bereikbaarheid wijken** Reizigers ervaren dat het routenet verouderd is: nieuwe en kleinere wijken zijn moeilijk bereikbaar. Busjes wijken soms tegen betaling af van hun route om reizigers op locatie af te zetten.
- **Afstand naar dichtstbijzijnde halte** Reizigers hebben klachten over de lange afstanden tussen het vertrekadres en de halte en geven aan dat er op diverse plekken te weinig bushaltes zijn.

Vergelijking 2006

In 2006 is reizigers gevraagd naar hun ervaring met verlichting bij bushaltes (4.3) en faciliteiten bij de bushalte zoals zitplaats, bescherming tegen zon en regen (4.7). In het huidige onderzoek wordt dit nog steeds met met diepe onvoldoendes beoordeeld. Daarnaast is in 2006 ook gevraagd naar ov-verbinding tussen wonen en bestemming (6.9), loopafstand tussen woning en bushalte (7), loopafstand tussen bushalte en bestemming (6.5), ov-verbinding tussen woning en bestemming en v.v. (6.9). Ondanks dat de items niet geheel hetzelfde zijn, kan geconcludeerd worden dat sinds 2006 de reizigers de infrastructuur als slechter ervaren.

Klanten oordeel met betrekking tot de sociale veiligheid

12 % van de reizigers heeft aangegeven dat ze wel eens ooggetuigen zijn geweest van een incident in het openbaar vervoer of bij een bushalte. Op de vraag of men zelf ooit slachtoffer is geweest in de bus of bij de halte, geeft 6.2 % van de reizigers aan dat ze intimiderend zijn aangesproken of nageroepen, 5.0 % geeft aan dat ze wel eens zijn lastig gevallen. Daarnaast benoemd minder dan 2 % situaties van stelen, mishandeling, bedreiging en drugs aangeboden krijgen. Aan de reizigers is ook gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden getuigen zijn geweest dat een medepassagier een andere prijs moest betalen dan andere passagiers voor dezelfde rit: 30.5 % van de reizigers heeft

aangegeven dat medepassagiers (o.a. toeristen, migranten en vrienden van de buschauffeur) een andere prijs moesten.

Achtergrond kenmerken

Reismotief: bijna de helft van alle reizigers gebruikt het OV voor woon-werkverkeer (47.7 %), maar ook een bezoek aan de instituten (ziekenhuis, kranchi, dokter) (29.8%), winkelen (28.2 %) en onderwijs (22.1 %) zijn belangrijke reismotieven. Uit de interviews kwam naar voren dat er veel studenten, oudere mensen, werkende mensen en schoolgaande kinderen gebruik maken van het openbaar vervoer. Toeristen maken gebruik van het openbaar vervoer op bepaalde routes. Ook in 2006 gebruikten de meeste reizigers het OV voor woon-werk verkeer (38 %), gevolgd door winkelen (25 %) en onderwijs (18 %).

Beschikbaarheid vervoersalternatief: de overgrote meerderheid van de reizigers beschikt niet over een auto (mogelijk ook geen rijbewijs): samen bijna 85 %. Slechts een enkeling heeft een auto (1.1%) maar neemt toch het openbaar vervoer. Het openbaar vervoer is volgens de reiziger geen alternatief voor de auto. Ook in 2006 heeft de meerderheid van de reizigers aangegeven niet in het bezit te zijn van een auto.

Gebruik vervoersbewijs: de overgrote meerderheid betaalt contact in de bus (bijna driekwart van de reizigers). Niet alle reizigers weten hoe aan papieren kaartjes te komen.

Reisfrequentie: de meeste reizigers maken 5 keer per week gebruik van het openbaar vervoer, dit is vergelijkbaar met 2006 (Alberto, 2006).

Gebruikte bussen: de helft van de reizigers maakt evenveel gebruik van de konvooibussen en de busjes, 16 % gebruikt voornamelijk de konvooibussen en 33.5 % voornamelijk de busjes. Dit komt niet overeen met de verhouding in 2006: toen maakte 59 % voornamelijk gebruik van de busjes, 22 % van de konvooibussen en 19 % maakten evenveel gebruik van de konvooibussen en de busjes.

Bezit smartphone: Een ruim aantal reizigers (65.7 %) geeft aan te beschikken over een smartphone.

Profiel

De reizigers die deelnamen aan de survey hadden een gemiddelde leeftijd van 41 jaar (jongste respondent was 12 en de oudste 87), met iets meer vrouwelijke reizigers dan mannen (56 vs. 44 %). De meerderheid heeft de vragenlijst in het Papiamentu ingevuld. Bijna driekwart van de reizigers is op Curaçao geboren (71 %) en de meeste wonen op Curaçao (92 %), 8 % waren toerist. Reizigers zijn afkomstig uit groepen met een laag opleidingsniveau en laag maandelijks gezinsinkomen. De meeste reizigers zijn in loondienst, een vierde is student, 17 % is met pensioen. De wijken (top 3) waar de meeste reizigers wonen zijn Brievengat, Montaña Abou en Bonam. De wijk (top 3) waar de meeste reizigers werken zijn Punda, Otrobanda en Saliña.

Verbeterpunten en aanbevelingen

Volgens reizigers zijn de top 3 verbeterpunten voor de konvooibussen: (1) Klantvriendelijkheid personeel (2) Meer bussen en andere tijdstippen en (3) Faciliteiten bij de bushalte. Opvallend is dat

23.1% aangeeft niets te willen verbeteren aan de konvoobussen. Volgens de reizigers zijn de top 3 verbeterpunten voor de busjes: (1) De prijs, (2) Klantvriendelijkheid personeel en (3) Meer bussen en andere tijdstippen.

Tot slot is aan de reizigers gevraagd wat hun top 3 aanbevelingen is voor het openbaar vervoer in het algemeen. Op nummer één wordt tijd een doorstroming genoemd (25.2 %), gevolgd door klantvriendelijkheid chauffeurs (13.3 %) en routes en bereikbaarheid (13.3%).

In het onderzoek van Alberto in 2006 hebben de reizigers de volgende verbeterpunten aangedragen: de kwaliteit van de bushaltes, frequentie van de diensten en de veiligheid (Alberto, 2006). Al deze aanbevelingen komen weer naar voren in het huidige onderzoek.

7. Aanbevelingen

Om het openbaar vervoer te verbeteren en uiteindelijk zodanig te optimaliseren dat het concurrerend kan zijn voor het autogebruik zullen diverse partijen moeten bijdragen en gezamenlijk te werk moeten gaan. Belangrijk is om daarbij prioriteit te geven aan het op orde krijgen van een aantal fundamentele aspecten van het openbaar vervoer en daarna te werken aan implementatie van meer geavanceerde systemen. Op basis van het onderzoek naar de beleving van de reizigers van het openbaar vervoer op Curaçao worden aanbevelingen gedaan aan de betrokken stakeholders.

Hieronder volgen aanbevelingen ter verbetering van het openbaar vervoer op Curaçao per cluster. Specifieke aandacht wordt gevestigd op de volgende aanbevelingen:

-  Aanbevelingen die relatief gemakkelijk te realiseren (de zogenaamde "quick wins / low-hanging-fruits").
-  Aanbevelingen die weliswaar meer tijd, geld en inzet vragen, maar cruciaal zijn (de zogenaamde "red flags")

7.1 Aanbevelingen - Algemeen

Op basis van het onderzoek worden de volgende algemene aanbevelingen gedaan:

1.  Stel de klant centraal, vraag regelmatig feedback aan reizigers, vraag naar beleving, en maak gebruik van bv. klantpanels, klachtenlijn en andere instrumenten om de klant een stem te geven.
2.  Werk aan een overkoepelende organisatie van het openbaar vervoer die de reiziger centraal stelt, in plaats van de individuele belangen van instanties en chauffeurs. Zoals gesteld is in Mobiliteitsvisie (2011): het openbaar vervoer moet complementair zijn en geen concurrentie. De tijdsschema's en de prijzen van de konvooibussen en de busjes moeten op elkaar afgestemd zijn. Realiseer 1 openbaar vervoer systeem, wat rekening houdt met route, overstap tijd, meer centrale haltes en aansluiting.
3. Formeer een integraal team waarin alle partijen samen werken aan 10 speerpunten ter verbetering van het openbaar vervoer op Curaçao. Geef vervolg aan de aanbevelingen in de diverse onderzoeksrapporten en stel budget beschikbaar voor implementatie.
4. Differentieer het beleid voor het openbaar vervoer naar doelgroep: woon-werk, scholieren en studenten, toeristen, ouderen, mensen met een onderstand en gehandicapten.
5.  Geef speciale aandacht aan toeristen. Voor hen is het openbaarvervoer een uitgelezen kans om ons eiland te verkennen. Zorg voor goede meertalige informatievoorziening, online beschikbaar en bij de haltes.
6.  Ontwikkel beleid om het OV betrouwbaar te maken zodat het aantrekkelijk blijft om met het OV te reizen en zodat het een serieus alternatief wordt voor de auto en zorg voor goede implementatie.

7.  Plaats de busjes ook op een tijdsschema en zorg ervoor dat de busjes ook worden gecontroleerd: op schema, tarieven, route en klantvriendelijkheid.

7.2 Algemeen rapportcijfer 2006 - 2016

1. Voer jaarlijks, 2 jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit en vergelijk de cijfers: meten is weten. Dit kan met een korte survey die de aspecten in kaart brengt. Hierbij is het ook van belang om de ervaringen van de niet-reiziger en de toerist in kaart te brengen.

7.3 Aanbevelingen Informatie en Veiligheid

- Informatie op de instaphalte (o.a. vertrektijden, prijs, route)
1.  Verzorg bij iedere bushalte een bordje met reizigers informatie in minimaal Papiamentu en Engels, over vertrektijden, prijzen, routes en een verwijzing naar de website.
 2.  Lanceer een eenvoudige, overzichtelijke website in 5 talen (Papiamentu, Engels, Nederlands, Spaans en Duits), met minimaal de volgende up-to-date informatie:
 - o Vertrektijden (online raadpleegbaar én te downloaden in PDF, in verzorgde lay-out)
 - o Route informatie (een kaart van Curaçao met daarop de routes aangegeven voor zowel konvooibussen als busjes)
 - o Overstapmogelijkheden en combinatiereis tussen konvooibussen en busjes
 - o Tarieven
 - o Verkrijgbaarheid vervoersbewijzen
 - o Contactinformatie van ABC (email en telefoonnummer)
 - o Informatie specifiek gericht op toeristen, hoe populaire bestemmingen te bereiken per bus (Mambo, Sambil, Bandabou etc.)
 3.  Publiceer een hard-copy informatiebrochure met de informatie genoemd onder 2, zorg dat deze online in PDF beschikbaar is en ruim op voorraad op de 2 busstations.
 4.  Verbeter het informatie en service niveau door op de twee grote busstations hosts te introduceren, die tussen 7 AM en 8 PM rond lopen, reizigers te woord staan, informatie geven en proactief toeristen hulp aan bieden om hen wegwijs te maken. Dit komt ook het gevoel van sociale veiligheid ten goede.
 5.  Renoveer de 2 informatieloketten tot aantrekkelijke, open balies.
 6.  Biedt opleiding en training voor de deskmedewerkers en hosts (mogelijk in samenwerking met CTB), op gebied van klantgerichtheid en talen kennis. Deze balie medewerkers hebben een zeer belangrijke taak t.a.v. de reiziger en zijn het visite kaartje voor Curaçao naar de toerist.
 7. Investeer in mobiele applicaties voor gebruikers met smartphones met mobiele online verbinding.

- Veiligheid op de instaphalte
- 1.  Zorg voor goede verlichting bij alle haltes.
- 2. Evalueer de verkeerssituatie bij iedere halte, identificeer gevaarlijke situaties en pas deze aan.
 - Veiligheid in het voertuig
- 1. Plaats veiligheidsgordels in alle bussen, stel het dragen ervan verplicht en controleer.

7.4 Aanbevelingen Rijcomfort

- Gemak van het instappen
- 1. Zorg voor aanwezigheid van een stoep zodat men gemakkelijk kan instappen. Bepaal in samenwerking met ABC de stoephoogte voor knielbussen om gehandicapte reizigers te faciliteren.
- Kans op een zitplaats
- 1.  Verhoog frequentie en aantal van bussen, met name in de spits en drukke routes.
- Netheid van het voertuig
- 1. Zorg voor aandacht voor onderhoud aan oude bussen.
- 2. Zorg dat de airco werkt in de bussen of biedt de mogelijkheid om het raam in de bus te openen.
- Rijstijl van de bestuurder
- 1. Verzorg een periodieke (opfris) rijtraining voor buschauffeurs, gericht op verantwoordelijkheid, veiligheid en passagiers comfort.
- 2.  Introduceer een gedragscode voor buschauffeurs met daarin richtlijnen voor b.v. niet eten, appen of bellen achter het stuur.
- Klantvriendelijkheid van de bestuurder
- 1.  Introduceer een 'chauffeur van de maand', beloon klantvriendelijkheid
- 2.  Introduceer een gedragscode met daarin richtlijnen ter stimulering van klantvriendelijkheid, bijvoorbeeld over het groeten van passagiers, beantwoorden van vragen, en het bieden van mogelijkheid tot het attenderen van klachten.
- 3.  Verzorg een specifieke training gericht op toeristen.
- 4. Introduceer een uniform voor buschauffeurs.

7.5 Aanbevelingen Tijd en Doorstroming

- Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf de instaphalte
- 1. Introduceer een tijdschema voor de busjes en controleer.
- 2.  Zet meer bussen in op cruciale lijnen.

3.  Verbeter het tijdschema van de konvoois: zet meer bussen in tijdens de avonduren, op feestdagen en in het weekend.
 - Informatie bij vertraging en andere problemen
1. Geef meer actuele reisinformatie via Facebook
2. Implementeer een applicatie zoals Route Guider App, gericht op de online smartphone gebruiker (zie ook bijlage 6 voor een initiatief hiertoe)
3. Implementeer een dynamisch reizigers informatiesysteem (zie aanbevelingen faciliteiten bij de halte onder 7.7)
 - Stiptheid bij de vertrekhalte
1.  Waarborg dat de bussen op tijd rijden.
2. Pas tijdsschemas aan waarbij rekening wordt gehouden met in- en uitstaptijd van reizigers.
 - Reissnelheid en overstap tijd
1.  Laat routes beter op elkaar aansluiten.
2. Introduceer een tijdsschema voor de busjes en laat deze aansluiten op de konvooibussen.
3.  Zorg voor meer centrale overstap busstations.

7.6 Aanbevelingen Prijs

- Prijs (ook als verbeterpunt aangegeven door de reizigers)
1.  Introduceer tarieven gebaseerd op kilometers i.p.v. zones.
 2.  Introduceer een strippenkaart in combinatie met een tijdstempel, waarmee men binnen een uur kan overstappen zonder opnieuw de ritprijs te betalen, voor zowel konvooibussen als busjes. En overweeg introductie van alternatieve vervoersbewijzen zoals een dag- en weekkaart.
 - Gemak om een vervoersbewijs te kopen
 1.  Verruim de openingstijden van de informatieloketten, non-stop van 7 AM tot 8 PM, ook in het weekend om de werkende reiziger de kans te geven kaartjes te kopen.
 2. Zorg dat buskaartjes ook op andere locaties verkrijgbaar zijn, bijvoorbeeld bij toko's en supermarkten.

7.7 Infrastructuur

- Faciliteiten bij de halte
1.  Verbeter informatievoorziening bij de halte door middel van
 - a. Minimaal: vandalisme-proof borden waar statische dienstregeling informatie kan worden ingeschoven,
 - b. Of (op de lange termijn) een dynamisch reizigers informatiesysteem. Door het weergeven van de werkelijke vertrektijden van de bus en het op afstand kunnen tonen van actuele onregelmatigheden, wordt de reiziger beter geïnformeerd over de huidige situatie en actuele reisinformatie welke kan worden

gepresenteerd op een paneel op straat, sms-dienst website of applicatie op bijvoorbeeld een smartphone.

Voor personen met een smartphone kan de verkeersapp uitkomst bieden. Echter uit het onderzoek komt naar voren dat niet alle reizigers een smartphone bezitten, en niet alle smartphone gebruikers onderweg een internetverbinding hebben, dus hiermee bereik je niet alle reizigers. Dit vereist een differentiele aanpak.

2.  Zorg voor zitplaatsen bij de haltes
3.  Zorg voor bescherming tegen zon en regen (doe gebruikerstests met diverse designs van de haltes voor de selectie van het meest geschikte ontwerp).
4.  Renoveer de openbare toiletten bij de busstations op Punda en Otrobanda tot nette, schone voorzieningen, toegankelijk voor invaliden en met mogelijkheid om een kind te verschonen.
5.  Zorg voor goede verlichting van de haltes.
6.  Zorg voor veiligheid bij de plaatsing van de halte (voorkom / verbeter gevaarlijke verkeerssituaties).
 - Routes en bereikbaarheid wijken en afstand naar dichtstbijzijnde halte
1.  Inventariseer met ABC busbedrijf de huidige routes en ontwerp routes ter ontsluiting van niet geconnecteerde wijken, met focus op connecties tussen grote en nieuwe wijken en zwaarbelaste routes voor woon-werk verkeer. Plaats haltes.
2.  Verbeter de verdeling van de haltes over de route (voorkom te dicht op elkaar of te grote afstand van de haltes langs de routes, voorkom haltes "in the middle of nowhere" / zonder duidelijke connectie tot bestemming).
3.  Verbeter de aansluiting tussen de bushaltes in Otrobanda en Punda, zoek een oplossing voor de fysieke afstand van deze twee centrale instaphaltes.

7.8 Sociale veiligheid

- Verschillende prijs voor dezelfde rit ((prijs) discriminatie)
1.  Zorg voor vaste prijzen en zichtbaarheid van deze prijzen in de bus.
 - Zelf slachtoffer en ooggetuigen van criminaliteit
 1.  Zorg voor goede verlichting bij de instaphaltes.

7.9 Profiel

Bij het realiseren van bovengenoemde aanbevelingen is het van belang om rekening te houden met het profiel van de reizigers: de diverse leeftijden (ook oudere mensen), de wijken waarin de reizigers wonen en werken, en het lage opleidings- en inkomensniveau. Ook speciale doelgroepen zijn van belang, waaronder toeristen, kinderen, ouderen en studenten. Er kan gedacht worden aan speciale tarieven voor bepaalde doelgroepen. Met name voor toeristen is informatievoorziening van groot

belang: zowel digitaal, als in de bussen en bij de bushaltes. Deze informatie moet minimaal beschikbaar zijn in het Engels.

Bronnenlijst

Amigoe, 3 september 2015. *Start onderzoek bustarieven volgende week.*

Amigoe, 12 september 2015. *Ledenvergadering STU over bustarieven.*

Amigoe, 30 december 2015. *Bustarieven 1 januari omlaag.*

Amigoe, 9 januari 2016. *Decaster: 'Verlaging bustarieven politiek gemotiveerd'.*

Alberto, F. (2006). *De wensen en behoeften van (potentiele) Openbaar Vervoergebruikers.* Willemstad: Fundashon pa Konsumidó.

DBA Curaçao (2015). *Consumenten in Curaçao - Aandachtspunten voor een Consumentenautoriteit.* Willemstad: Ministerie van Economische Ontwikkeling.

CROW (2015). *OV-Klantenbarometer 2014 Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer Connexxion.*

Friman, M., (2004). Implementing Quality Improvements in Public Transport. *Journal of Public Transportation*, 7, (4), pp. 49 – 65.

Li, Y. (2003). Evaluating the Urban Commute Experience: A Time Perception Approach. *Journal of Public Transportation*, 6, (4), pp. 41 – 67.

Lomp, L. (2012). *Awareness of potential transportable destinations and Public satisfaction.* University of Curaçao.

Mobiliteitsvisie Binnenstad Willemstad (2011). In opdracht van Secretariaat Stadsvernieuwing, DROV en DOW.

Movares, 2011. *Knelpunten Caracasbaaiweg.* SEI project E-45. In opdracht van Curaçao, uitvoering Dienst Ruimtelijke Ontwikkeling en Volkshuisvesting / Ruimtelijke Ordening en Planning.

Parasram, T.M.R., & Anderson, R.J. (2013). *Benchmarking disaggregate customer satisfaction scores between bus operators in different cities and countries.*

Stichting OverheidsAccountant Bureau (2016). *Onderzoek Kleine en Middelgrote Bussen; Rapport onderzoek kleine en middelgrote bussen 2015 door SOAB.*

Vanhanen K. , Kurri J. , Kunnas J , Soininen M (2007). Quality factors in public transport. *The Future of Public Transport. The JOTU Public Transport Research Programme*, Ministry of Transport and Communications, Oulu, Finland, 5.1–5.7

Bijlagen

Vertrektijden busstation Punda en Otrobanda, verkregen bij het informatieloket te busstations Punda op 20 Januari 2016

94

Time of departure from busstation Otrobanda

3A. BANDA'BOU (via SOTO)	djaluna te ku djaberne		Tarifa/Tarieven/Fares	djaluna te ku djaberne		1B. SCHOTTEGAT	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta
	7:00			7:00	7:20				
			Banda'bou :	fl 2.20			9:50		9:50
			Lagun :	fl 2.20			11:50		11:50
			Westpunt :	fl 2.20			13:20		13:20
			Tera Cora :	fl 2.20			15:20		15:20
			Tur otro ruta :	fl 1.70			17:20		17:20
			Overige lijnen	fl 1.70			19:20		19:20
			All other routes :	fl 1.70					

djaluna te ku djabra = maandag t/m zaterdag = monday through Saturday (djabiene = vrijdag = friday)

[illegible]

3C. LAGUN - KNIP	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta	①	①	①	①	①	8B. KAS CHIKITU - JANDORET	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta
	6:30	15:00	6:30	Usa karchi konvoi mas tantu posibel. Mas barata, mas sigur i mas lihe Optenibel na: Terminalnan di ABC (Punda i Otrobanda) ABC-Bucna Vista z/n						6:30	13:30	
	8:30	17:00	8:30							7:30	14:30	9:45
	10:30	19:00	10:30							8:30	16:30	
	13:00	21:00	13:00							9:30	17:30	12:45
			15:00							10:30	18:30	
			17:00		11:30	19:30	15:30					
		19:00		12:30	22:00	18:30						
		21:00				22:00						

djadumingu / dia di fiesta = zon- en feestdagen = sundays and public holiday

11. TERA KORA	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta	8A. CHARO - JANDORET	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta	9A. WESTPUNT	djaluna te ku djasabra		djadumingu/ dia di fiesta
	7:45		7:45		6:00	13:00			7:00	15:15	7:00
	10:00	13:00	10:00		7:00	14:00			9:00	17:15	9:00
	11:30	14:30	11:30		8:00	15:00			11:00	19:15	11:00
		17:00	13:00		10:00	16:00			13:15	21:15	13:15
		18:30	14:30		11:00	17:00					15:15
		17:00		12:00	18:15				17:15	19:15	
		18:30							21:15	21:15	

AUTOBUSBEDRIJF CURACAO N.V.

TEL: 868 4733 / FAX: 868 3026 / e-mail: info@autobusbedrijf.com

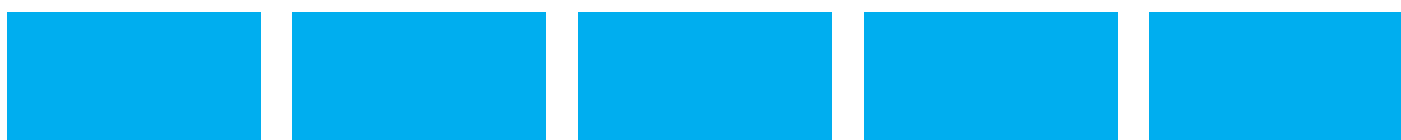
Por kambia sin aviso/wijzigingen voorbehouden/change without notice

April 16, 2015

Bijlage 2: Curaçao Bus Schedule

Schema met bus tijden in het Engels, verzorgt door Curaçao Vacation Blog (www.Curaçao vacationblog.com), oorspronkelijk gepubliceerd door ABC Busbedrijf February 17, 2011.

Curacao Bus Schedule



Punda Departures

1B. Schottegat	2A. Punda - Hato	2B. Jan Noorduynweg	4A. Seru Fortuna	5A. Montaña - Fuik - Rooi Santu
6:20	6:15	7:45	7:00	6:30
8:20 8:20	8:15 8:15	9:45	9:15	7:45 8:30
10:50 10:50	10:15 10:15	12:45	10:45	9:30
12:50 12:50	12:15 12:15	14:45	12:15 12:15	10:45 11:00
14:20 14:20	14:15 14:15	16:45	13:30 13:30	12:00
16:20 16:20	16:15 16:15	2C. Punda - Hato	15:00 15:00	13:15 14:00
18:20 18:20	18:15 18:15		17:00 17:00	14:30
	20:15 20:15		18:15 18:15	15:45 17:15
	22:15 22:15		19:30 19:30	17:30 20:15
Left columns: Monday - Saturday Right columns: Sundays & Holidays Info line: (599) 9 868 4733 Schedule subject to change without notice		7:15	20:45 21:00	20:15 22:30
		9:15 9:15	22:00 22:00	22:30
		11:15 11:15		
		13:15 13:15		
		15:15 15:15		
		17:15 17:15		
		19:15 19:15		
5C. Seru Lora Montaña	6A. Punda Caracasbaai	6B. Rooi Santu - Fuik - Montaña	7B. Weto	10 B. Bonam Brienvengat
7:00	6:30	6:45	6:15	7:00
8:15 8:30	7:30	8:45	7:30	8:45 8:30
10:00	8:30	10:00 9:45	9:15 9:45	10:00
11:15 11:00	10:00 9:45	11:15	10:30	11:15 11:00
12:30	11:00	12:30 12:45	11:45 12:45	12:30
13:45 14:00	12:00 12:45	13:45	13:15	13:45 t14:00
15:00	13:30	15:00 15:15	14:30 15:30	15:00
16:15 17:15	14:30	16:45	16:15	16:45 17:15
18:15	16:00 15:30	18:30 18:30	17:30	18:30
19:30	17:00	21:30 21:30	18:45 18:30	20:30 20:30
20:30 20:30	18:15 18:30		19:30	23:00 23:00
23:00 23:00	19:30		22:00 22:00	
	22:00 22:00			

INTERESTING ROUTES:

6A: Mambo Beach, Lion's Dive, Sea Aquarium, Jan Thiel Area. **7B:** Aloe Plantations, Ostrich Farm

Otrobanda Departures

1B. Schottegat	3A. Banda 'Bou via Soto	3C. Lagun Knip	4C. Muizenberg	4B. Otrobanda Hato
7:00*	7:00	6:30 6:30	7:45	6:30
9:50 9:50	3B. Banda 'Bou via Barber	8:30 8:30	9:45	7:30
11:50 11:50		10:30 10:30	11:00	8:30 8:30
13:20 13:20		13:00 13:00	12:15	10:00
15:20 15:20		15:00 15:00	14:00	11:00 11:00
17:20 17:20		17:00 17:00	15:15	12:00
19:20 19:20	6:00	19:00 19:00	17:00	13:00
*First departure at 7:20 on Saturdays	8:00 8:00	21:00 21:00	18:30	14:00 14:00
	10:00 10:00	Left columns: Monday - Saturday Right columns: Sundays & Holidays Info line: (599) 9 868 4733 Schedule subject to change without notice		15:00
	12:00 12:00			16:00
	14:00 14:00			17:30 17:15
	16:15 16:15			18:30
	18:15 18:15			19:30
	20:15 20:15			20:30 20:30
	22:00 22:00			23:00 23:00

8A. Charo Jandoret	8B. Kas Chikitu Jandoret	9A. Westpunt	11. Tera Kora
6:00	6:30	7:00 7:00	7:45 7:45
7:00	7:30	9:00 9:00	10:00 10:00
8:00	8:30	11:00 11:00	11:30 11:30
10:00	9:30 9:45	13:15 13:15	13:00 13:00
11:00	10:30	15:15 15:15	14:30 14:30
12:00	11:30	17:15 17:15	17:00 17:00
13:00	12:30 12:45	19:15 19:15	18:30 18:30
14:00	13:30	21:15 21:15	
15:00	14:30 15:30		
16:00	16:30		
17:00	17:30		
18:15	18:30 18:30		
	19:30		
	22:00 22:00		

INTERESTING ROUTES:

9A: Christoffelpark, Shete Boka National Park. 8A: Marriott, Hilton, Floris Suites

Bijlage 3: Tarieven busjes openbaar vervoer

Tarieven zoals vastgesteld voor kleine en middelgrote bussen door de ministerraad van Curaçao per 1 januari 2016



Ministerio di Desaroyo Ekonómiko

Anunsio

Tarífanan stipulá pa búsnan chikí i mediano pa Konseho di Minister di País Kòrsou
konforme desishon numerá 2015/061882 entrante 1 yanüari 2016.

Tabèl A Karedanan entre 06:00 te ku 20:00	Tarífanan 1 yüli 2015	Tarífanan nobo akordá 1 yanüari 2016.
Kareda den siudat	1,95	1,90
Suidat pa segundo distrikto	2,55	2,45
Otrobanda pa tèrser distrikto	3,60	3,50
Den segundo distrikto	2,55	2,45
Den tèrser distrikto	1,95	1,90
Aeropuerto Dr. A. Plesman	mira tabèl D	06:00 te ke 20:00

Tabèl B Karedanan entre 20:00 te ku 24:00	Tarífanan 1 yüli 2015	Tarífanan nobo akordá 1 yanüari 2016.
Kareda den siudat	2,15	2,05
Suidat - segundo distrikto	2,90	2,75
Otrobanda - tèrser distrikto	4,50	4,35
Den di segundo distrikto	2,90	2,75
Den tèrser distrikto	2,90	2,75
Aeropuerto Dr. A. Plesman	mira tabèl D	20:00 te ku 24:00

Tabèl C Karedanan entre 00:00 te ku 06:00	Tarífanan 1 yüli 2015	Tarífanan nobo akordá 1 yanüari 2016.
Kareda den siudat	2,35	2,25
Suidat - segundo distrikto	3,50	3,40
Otrobanda - tèrser distrikto	4,65	4,50
Den di segundo distrikto	3,50	3,40
Den tèrser distrikto	3,50	3,40
Pa bai na òf bai for di		
Aeropuerto Dr. A. Plesman	3,50	3,40
Mahuma	3,50	3,40
St. Michiel	3,50	3,40
Souax	3,50	3,40
Seru Fortuna / Hato	3,50	3,40
Porta di Piskadó Caracasbaai	4,05	3,90
Entrada di Jan Thiel	4,05	3,90
Fuik	4,05	3,90
Sta. Catharina	3,50	3,40
Sta. Rosa i mas leu	3,50	3,40
Sòrsaka	3,50	3,40
Montaña	3,50	3,40
Mas leu ku Montaña	4,05	3,90

Tabèl D Kareda pa bai ná òf bai for di	Tarífanan 1 yüli 2015 entre 06:00 te ku 20:00	Tarífanan akordá 1 yanüari 2016. entre 06:00 te ku 20:00	Tarífanan 1 yüli 2015 entre 20:00 te ku 24:00	Tarífanan akordá 1 yanüari 2016. entre 20:00 te ku 24:00
Aeropuerto Dr. A. Plesman	2,70	2,65	3,15	3,05
Mahuma	2,70	2,65	3,15	3,05
St. Michiel	2,70	2,65	3,15	3,05
Souax	2,70	2,65	3,15	3,05
Seru Fortuna / Hato	2,70	2,65	3,15	3,05
Porta di Piskadó Caracasbaai	2,70	2,65	3,75	3,60
Entrada di Jan Thiel	2,70	2,65	3,75	3,60
Fuik	2,70	2,65	3,75	3,60
Sta. Catharina	2,70	2,65	3,15	3,05
Sta. Rosa i mas leu	2,70	2,65	3,15	3,05
Sòrsaka	2,70	2,65	3,15	3,05
Montaña i mas leu	2,70	2,65	3,50	3,40

Promé distrikto : ta Otrabanda i Punda
di parti di Otrabanda ta te ku Palu blanku
di parti di Punda te ku rotonde na Janwe i te ku Pier di Maripampun
Terser distrikto : ta kuminsá for di rotonde di Zegu te ku Wèstpunt
Segundo distrikto : ta tur e barionan ku no ta kai ni den promé ni den terser distrikto



Bijlage 4: Reizigers naar School/ Onderwijs instituut per Geozone/woonwijk (CBS, 2011)

Geozone van reizigers naar school/ onderwijsinstituut			
	Konvooi	Busjes	Totaal
Wacao	3.3	26.7	30.0
Piscadera Baai	3.6	24.0	27.6
Flip	17.7	8.0	25.7
Tera Pretu	11.0	14.6	25.6
Wishi	11.3	14.0	25.3
Oostpunt	8.5	14.6	23.2
Christoffel	23.1	0.0	23.1
Soto	11.9	9.7	21.5
Kanga/Dein	11.6	8.6	20.2
Lelienberg	10.6	9.6	20.1
Otrobanda	10.6	9.6	20.1
Paradijs	9.2	10.8	19.9
Lagun	7.7	11.5	19.2
Souax	10.3	8.9	19.2
Scharloo	7.1	11.0	18.1
Fortuna	7.9	10.1	18.0
Barber	6.5	11.4	17.9
Wanapa	9.5	8.4	17.9
Hato	5.9	11.8	17.6
Koraal Specht	9.4	8.0	17.4
Berg Altena	11.0	6.2	17.2
Seru Grandi	11.9	5.2	17.2
Buena Vista	7.1	8.9	15.9
Rosendaal	8.7	7.0	15.7
Mundo Nobo	6.8	8.5	15.3
Pannekoek	7.2	7.2	14.5
Tera Cora	8.8	5.0	13.7
Stenen Koraal	7.5	6.1	13.6
Steenrijk	6.5	6.9	13.4
Montaña Abou	8.4	4.9	13.3
Muizenberg	6.9	6.4	13.2
Habaai	9.1	4.2	13.2
Brievengat	6.8	6.4	13.2
Domi	6.7	6.4	13.1
Kwarchi	5.5	7.1	12.6
Suffisant	6.5	5.8	12.3

Westpunt	9.6	2.5	12.2
Mahuma	5.6	6.3	11.9
Ronde Klip	6.8	4.5	11.4
Sta. Rosa	5.7	5.5	11.2
Montaña Rey	5.7	5.3	11.0
Bonam	5.6	5.1	10.7
St. Michiel	5.8	4.0	9.7
Parera	4.3	4.3	8.7
Maria Maai	6.1	2.5	8.6
Rooi Santu	4.0	4.0	7.9
Groot Piscadera	5.5	2.3	7.8
Groot Kwartier	3.3	4.0	7.3
Labadera	4.7	2.3	6.9
Dominguito	4.3	2.6	6.9
Saliña	3.2	3.4	6.6
Koraal Partier	2.0	3.9	5.9
Seru Lora	2.8	2.6	5.4
St. Willibrordus	3.7	1.5	5.2
Mon Repos	2.5	2.4	5.0
Rancho	2.2	1.6	3.7
Zeelandia	2.0	1.3	3.3
Spaanse Water	0.7	1.1	1.8
Mahaai	0.5	0.5	0.9
Punda	0.0	0.0	0.0

Bijlage 5: Overzicht van antwoorden op 5 open vragen

In deze bijlage zijn de antwoorden opgenomen van vijf open vragen gesteld in de survey. Het gaat om de vraag bij wie men getuige was dat er een andere prijs werd berekend voor dezelfde rit, welke aspecten verbeterd zouden moeten worden (voor busjes en konvooi), de vraag naar de top 3 van belangrijkste aanbevelingen voor het Openbaar Vervoer op Curaçao en de vraag of er nog andere opmerkingen zijn of aanbevelingen over het Openbaar Vervoer op Curaçao. De antwoorden zijn waar nodig geanonimiseerd, antwoorden zijn bewust niet gecorrigeerd op taal. Omwille van de ruimte zijn antwoorden zoals “geen”, “geen opmerkingen” en “nee” hier weggelaten.

Bij wie men getuige was dat er een andere prijs werd berekend voor dezelfde rit

Bent u de afgelopen 12 maanden getuige geweest dat een passagier een andere prijs moest betalen dan andere passagiers voor dezelfde rit? Zo ja, om wat voor passagiers ging dit? (antwoorden niet voorlezen, zelf laten noemen, meerdere antwoorden mogelijk)

Overige (geef nadere toelichting):

- | | |
|---|---|
| - 5 dollar | - Het varieert |
| - Aworai cu e prijs a baha bo ta duna nan e placa y nan ta duna bo buelta basa riba e preid bieuw | - I don't know who, it's like a free for all, one charges me 2.65 one 2 dollars. |
| - Bus chiki sa kobfa lokauwal nan ke pa bahabo konvooi no lpor | - Ik gebruik de busjes niet meer omdat ik steeds een andere prijs krijgt |
| - Cada rato e ta cambia un tiki, pero no masha, par di ceng | - Kada bes nan ta kobra mi otro pa baha mi paden, no tin prijs fiho |
| - Chauffeur told me it was 2.45 but made the others pay 3 guilders | - Kada rato e ta wordu kobra diferente, depende ken ta e chauffeur y unda bo ta bai |
| - De chauffeurs hebben blijkbaar verschillende prijzen voor toeristen | - Lokaal |
| - Desoues di 7or minsa cuanto e ta bira pa bai mi cas | - Mensen betalen extra om op specifieke plek tevoorden af gezet |
| - Di punda pa eligia martier e ta varia masha, tin ta kobra mi dos tin ta kobra mi 2.50 y tin ta 3 | - Mi ta duna e chauffeur 2.45 pero mego bay e ta bisa mi mi falta ceng |
| - Diferensia di edat | - Mijn zus |
| - Door cu e preis ta keda cambia bo no sa sigur ta kiko e tarifa ta | - Nan sa abusa dje hende nan cu no tin saber di e tarifanan |
| - Dutch | - Nan ta cobra loke nan kier, e preis ta varia kada bes cu 10 cen 20 cen |
| - E no ta bai over dje slrto di hende, e ta bai mas pa e chauffeur, kada rato nan ta kobra un tiki otro | - Nan ta keda sin na imi 5 cent back, 2.45 e tarifa ta awo. |
| - E persona a perde su tas e no ta tin sen kune | - Nan ta kobra diferente tarifa |
| - E preis a baha pero no ta tur ta applika | - Nan ta kobra hopi pa mucha y e ta varia tin si ta kobra tin no |
| - E preis a baha si bo no paga tino nan ta cobra bo e tarifa normal | - Nan ta varia basta den mi opinion, tin 2.45 tin 3 florin. Te asta 5 of 6 pa baha mi paden |
| - E preis ta varia cu florin, tin por bisa mi 2.55 tin ta bisa mi 3.25 | - Ora bk duna nan e ceng bo no ta hanje cambio back correcto |
| - E ta varia, tin biaha mas tin biaha menos, no cu mi ta compronde ta pakiko si | - Ora bo coi un otro destinashon for di normal bo no por sa precies kiko e tarifa ta, y mi no ta haci fastioso. Nunca bo sa precies |
| - E tarifa a cambia pero nan no ta na bu e ceng bon, tin hende no sa mes cu ela baha | - Ora e tarifa nan cambia nan ta keda cobra mescos |
| - E turista nan pa jan thiel ta wordu cobra 15\$ gewoon asina ki, nan ta probecha di nan | - Pa mi baha den hanchi di mi cas mi tin cu paga 3.25 otro ta cobra mi 3 |
| - Edat di e pasahero | - Pasahero ku ta tin ekipahe kune, e la kobre e stul kaminda e tas tabata tei |
| - een keer in de convooi moest hij minder betalen hij weet niet waarom | - Pasahero ku tin ku bai kamindanan di tera of mas leu |
| - Ela varia pa mi e siman ki, kisas door cu ta cara nobo | - Paso un ta baha paden e otro pafu |
| - Gewoon hende djaki | |

- *Preis a baha y ainda e ta kobra tarifa bieuw*
- *Semper nan ta cobra nan 2 dollar*
- *Si bo ta nobo, nan ta tira para. Purba un co un preis nobo*
- *Si e persona ke drenta mas pade*
- *Si, pa baha mi te paden e preis nan ta varia bastante*
- *Some charged us dollars and some guilders*
- *Stranhero*
- *Tarifa a cambia nan ta keda cobra mesun preis,*
- *The minibus charged us differently, some were in guilders and some were in dollars*
- *Tin bus ta kobra bo 2.80 tin ta kobra 3.10, no tinun preis fiho*
- *Tin ta kobra mi 3 of 2.65, bus chiki... mi ta sinti mane nanta hora mi*
- *Tur biaha mi subi nan ta cobra mi of 20 cen mas of menos e ta varia hopi*
- *Voor al anochi nan ta kobra mas*
- *Yo encontre que ami me cobran mas, uno 2.75 y otro 2.85 se varia mucho*
- *Yui korsou, e ta varia hopi*
- *ze geven je niet altijd wissel geld terug. kn iedereen over komem*

Aspecten ter verbetering voor de busjes, aangegeven door reizigers

Welk aspect dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (Busjes)

Anders, namelijk:

- *# di tel i di bus den bus pa e cliente pir mire*
- *Aangeven wat de prijs is*
- *Ac den busnn*
- *Antes tabata tin van plus auto, e systema mester bin back*
- *As a tourist i dont know how the small busses work at all, i dont understand it and thereis no information anywhere*
- *Borchi no ta visibel anochi*
- *Bus chiki un tiki mas grandi, mas asiento*
- *Bus cpor core mas anochi*
- *bus den sierto bario bv. suffisant*
- *Bus nan ta muchu perta*
- *Bus nan un tiki mas regula, un tiki cu mas orario*
- *Bussen moeten vaker gaan. Nu wachten chauffeurs soms tot bus vol zit*
- *chauffeur mester ta limpi, nechí bisti i agradabel*
- *Chauffeur su manera di bisti no ta representabel*
- *Cu e bus chiki nan ta pasa mas frecuente of ta un tiki mas regula*
- *Cu mi por sa cuantor nan ta bin*
- *Cu mi ta paga pa con hopi mi a core dje ruta embes di un tarifa asta si ta unncaminda cortico*
- *drecha stul, soms zijn ze uitgezakt*
- *Drenta tur hanchi, no sierto kaminda so*
- *E aktitut di chauffeur nan muhe*
- *e bos di e chauffeur mester ta mas fuerte*
- *E frekuensia ku nan ta pasa nan ruta*
- *Frequent busses*
- *Gewoon rijden, niet hier en daar stoppen voor eten en benzine etc*
- *Haci bus chiquito untiki mas grandi of pone mas aserca*
- *Increase on amount of buses*
- *Informacion de las rutas*
- *Jega na tempu*
- *karakter di sierto chauffeur*
- *Karchi pa bus tambe*
- *kleine bus no ta adekua pa transporta hende. als er een ongekuk gebeurt moet je de mensen er uit knippen, de eerste rij zijn geen goede stoelen*
- *Kobra e price ku nan mester kobra dus semper duna sen bek(5cent)*
- *La perdedera de tiempo, tardan mucho para llegar y luego desvian demasiado*
- *Laga nan core mas frecuente of duna nan tijd stip di core*
- *Lleguen a tiempo*
- *lus pa e borchi pegs na e bus anochi*
- *Makkelijker instap mogelijkheden voor mensen di slecht ter been zijn*
- *Manera di paga, e chauffeur no tin pa kambia bo sen*
- *Mas bus*
- *Mas bus den dianan di fiesta*
- *Mas bus frecuente*
- *mas bus ku ta bai mi bario*
- *Mas bus ku ta kore anochi*
- *Mas bus na brieve gat*
- *Mas bus pa core*
- *Mas bus pa mi ruta*
- *Mas bus pa rond*
- *Mas bus tras di otro*
- *Mas capacidad*
- *Mas frecuente of mas regula*
- *Mas na ora*
- *Mas orario*
- *Meer frequent het duurt lang voordat ze komen*
- *mester bi mas bus di boka*
- *Mester di ac*
- *mester di mas bus*
- *Mester kambia e busnan bieu*
- *Mi lo haci e daknan mas halto, semper mi ta dal mi cabes*
- *More busses in the evening*
- *More busses on the street*
- *Muziek den bus*
- *Na schedule, spitsuur so bo ta hanja nan.*
- *Naar meer plekken gaan*
- *Nan mester core mas anochi*
- *Nan mester core mas laat*
- *need more busses*
- *No t tur bai break pareu*
- *orario*
- *Orario*
- *Orario cu nan ta jega bushalte*
- *orarianan*

- *Pa bus di banda bou tambe bin bushalte*
- *Pa dia di fiesta tambe nan core*
- *Pa nan pasa kada momento*
- *Pa nan pore core den un orario, of si por tin un reglemento pa no ta tur ta break hunto*
- *pone ordu den bus + degene die ruw rijden rustig rijden*
- *posibilidad pa drenta hanchi di ruta principal 100 m. dan hief je geen 2 bussen te pakken*
- *Puntualidad*
- *Puntualidsd*
- *Put the busses on a schedule*
- *respect den bus*
- *Shofur mester tin bon luga di para no 1 kaminda so*
- *Shofur stop di pp palabra malu*
- *Shofurnn mester bisti desente*
- *si algu pasa e outo manera motor dañá of e haña flet tire tin ku warda hopi pa nan dreche, tin ku ti un bus ku ta reemplasa den situashon asinaki.*
- *standard price*
- *Stop detours*
- *Ta hopi perta*
- *Ta kore yen kos den bus manera boter di gas*
- *Tijdschema*
- *tur kos mes!!!*
- *Un forma pa hende cu rolstoel por drenta/baha facil*
- *Un orario mas mihor stipula*
- *Veiligheid di busnan*
- *Yega na ora*
- *Yega na ora shon*

Aspecten ter verbetering voor de Konvooi, aangegeven door reizigers

Welk aspect dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (Konvooi)

Anders, namelijk:

- *Ac*
- *Ac den tu konvoi*
- *Airco pa konvooi*
- *Asientonan komodo*
- *Asientonan mas komodo*
- *Baha e zonido di radio un tiki den sierto oranan*
- *Be on time*
- *Bel di bus*
- *bel doet het vaak niet goed*
- *Chauffeur nan mester sa con pa trasnporta hende mihor, embes di djis sinja core konvooi*
- *Core mas anochi*
- *de tijden*
- *Den ora druk nan mester pone extra*
- *Drecga ebelnn ja un hende grandi no mester lanta pa primi bel*
- *E bel*
- *E bel den konvoi*
- *e maner ku e chauffeur ta*
- *e stulnan*
- *Haci konvooi mas frequente, cada mei ora un ora*
- *Haci tur full airco*
- *Hende ku ta denta ku maleta*
- *Horarios mas favorables*
- *Increase*
- *Inovation of the complete system*
- *Kada ora konvooi mester core, nan ta mucho tiki*
- *Konvoi bentana no ta habri of no ta sera*
- *Konvooi mas nobo*
- *Konvooi nobo, e systema di rancabel a bira bieuw e konvooi mes tambe a bira bieyw*
- *Kore mas frequente*
- *Ku mi ta tendenunka kovoio no ta optijd*
- *Laga nan core mas frequente*
- *Laga nan core mas laat*
- *Laga nan ruta nan core mas den e barionan*
- *Llegat a tiempo*
- *Mantene e konvoi nan mas miho*
- *Mantene nanmes na ora*
- *Mantenshon di konvoi*
- *Mantenshon. Mekaniko tin ku tira mas bista*
- *Mas bus frequente*
- *Mas bus, mas constant riba weekend*
- *Mas espacio ora de drenta y sali e konvooi*
- *Mas kaminda pa sinta den e konvooi n*
- *Mas konvoi*
- *Mas konvooi, mas frequente, no ora ora ora.*
- *Mas na ora*
- *Mas na tempu*
- *Mas orario*
- *Mi a keda sin uze pavia di no sa ta cuantor nan ta pasa ni na unda precies, mi no sa unda pa hanja e informacion*
- *Mi no ta huze paso ta imposibel cu mi rudia, un cos special pa hende grandi subi*
- *Nan por core untiki mas laat*
- *No kier warda hopi largo, pone nan core mas frequente*
- *No small bus to pick up a lot a people*
- *no tempu*
- *Op tijd rijden*
- *Op tijd rijden. Controle*
- *Ora di sali laat si nan por avisa esaki*
- *oradio*
- *Oradio*
- *oradio i e manere ku shofur ta papia ku cliente*
- *orario*
- *Orario*
- *orario tz mas puntual segun schema*
- *Orario, kore na tempu*
- *Orario, mas konvoi anochi*
- *Pa e konvooi nan pasa mas frequente*
- *Pa e konvooi nan tin airco*
- *Pa Hende di understad preis mester ta mas barata*
- *Pa konvoi kore mas lat*
- *Pa mi mira cuantor nan ta yega otro parada*
- *Pa nan core mas constant, mas laat tambe*
- *Pa nan pasa mastanto*
- *pa nan ta puntal*
- *Pone cu airco y service nan*
- *Renobashon di konvooi*
- *Run every 30 minutes*
- *Ruta*
- *sali na ora*

- Subi seru fortuna bek anochi
- Subida di konvoi
- Tot later rijden
- tur bus airco
- Tur konvoi mester tin ac
- tur kos mes
- Tur mester di airco,
- un tiki muziek den konvoi
- Vengan a una ora exacta
- Yega na ora
- Yega na ora porfabor, mi no gusta warda den solo kayente
- Yega na ora shon
- Yega na ora tambe
- Yega na tempu
- Zondag meer bussen

Top 3 Aanbevelingen Openbaar Vervoer, aangegeven door reizigers

Noem uw top drie met belangrijkste aanbevelingen voor het OV op Curaçao (dingen die beter kunnen). (open vraag)

- A konvooi should come around more often
- Ac den tur bus
- Afdak na e parda di bus
- Afdak na parada di bus
- Afdak pa ora awaseru kai
- Afdak pa solo
- afdak pa solo na bustation na sta rosa
- Airco
- airco
- Airco
- Akktitut di chauffeur mester drencha
- Amabel y servicio
- Amabilidad chaffeur
- Amabilidad de los choferes
- Amabilidad di chauffeur
- Amabilidaddbdel personal con latinos
- Amabilidadat
- Amabilidadat di e chauffeur nan
- Anochi nan mester core normal, tin biaha anochino tin jun bus
- Atardi mas bus di montanja
- Aunke ta 5cent shofur mester duna cliente bek of bisa ku nan no tin mas 5cent
- Avisa ora konvoi ta lat
- Baha e preis
- Baha e preis
- Baha preis
- Baha preis di bus
- Baha preis di bus
- Baha preis di bus, paso ta karu pa un estudiante ku ta haña studiefinanciering
- Baha preis di bushalte ya mi por korr den dje
- Bahs price di bus
- bajada del precio
- Bandi mi cas no tin suficiente facilidad, solo ta kima sin misericordia
- Bankjes + daken plaatsen
- Bel di bus
- Bende karchi di konvooi mas kaminda
- beter aansluiting bij overstappen
- Beter onderhoud bussen. Staat van nieuwe bussen lat te wensen over
- Betere aanwijzingen op bus halte en een goede website
- Better customer services
- Better facilities
- Bin ku bus nobo , no uza e bieuw man mas
- Borchí
- Borchí den bus cu preis figo di destinashonndi A pa B
- borchí di informashon di bus
- Borchí mester hanja coi sinta y tapa solo, mi sa keda warda bus 1 ora y mi no por sinta
- Borchí vooral banda bou
- Buena visa mester kana 20 min hanja
- Bus anochi
- Bus chiki kester un schedule
- Bus chiki mas frequente
- Bus chiki mas frequente o mas regula
- Bus chiki nan mester core orario mas stipula
- Bus chiki no ta pasa ey mes, mas bus chiki
- Bus chiquito mas frecuencia of riba schema
- Bus cu hopi frecuencia, nan ta para na snek keda sin haci nan trabou, den spitsuur nan ta yen yen
- bus driver need to open windows in the morning
- Bus ku ta kore espues di 6or den souax
- Bus mas grandi
- Bus mester ta mihor cuida
- Bus must be on time or more frequently
- Bus nan meste para na nan luga stipula na bus station
- Bus nan para na e kaminda stipula na bus stashon grandi
- Bus nan tin cu core mas na schedule, pa e publico sa precies ki ora e bus ta core
- Bus pa bai brakaput mei mei anochin
- bus pa bai st.cruz
- Bus pa casa grandi
- Bus un tiki mas barata, ta ora tin sen so por koi bus
- Buschauffeur tin ku tin mas karakter
- Bushalte
- Bushalte
- Bushalte dicht bij mijn buurt
- Bushalte mes
- Bushalte nan
- bushalte nan
- Bushalte voorna st. Maria (nan a bin kite pero no a bin nuka mas)

- *Bushate*
- *Buska manera di drecha e fasilidatnan*
- *Busna mestet para na nan luga stipula na bushalte*
- *Busnan mester duna sen bek(shofur ta keda ku 10cent)*
- *buta airco den bus i konvoi*
- *Buta bus chikito curi constant, mas regula*
- *Cambia konvooi bieuw vervang nan pa nobo*
- *Chaffeur bisti mas nechí*
- *Chaffeur communicatie*
- *Chaffeur sinja manera trata hende*
- *Chaffeur sinja trata hende*
- *Character di chauffeur ta laga di desea, nan mester sa con pa trata kliente.*
- *Chauffeur amabel*
- *Chauffeur mas amabel*
- *Chauffeur mas amabel, nan mester respondena drechi*
- *Chauffeur medter kire mad responsabel*
- *Chauffeur nan di konvooi ta wak cu hende ta net laat ne borchí y nan ta gewoo sigui bai, nan mester hanja un les di amabilidad*
- *Chauffeur nan mester un les di trata hende, nn ta trata nos mane ta*
- *Chauffeur nan por volg un les di trata hende*
- *Chauffeur representabel*
- *Chauffeur semper tin cara rabia*
- *Chauffuer mester bai un les di trata hende*
- *Chauffuer nan mester bai un les di trata hende*
- *Cobra mi pa lokual mi ta core den e bus, 4 km mi ta core cu nan y nan ta cobra mi full e tarifa*
- *Como ku mi tin rudia malu, subi riba e bus nan y konvooi tur dia ta masha difcil mes, riba bus nan ta trek mi hinka mi aden pero riba konvooi si mester un ayudo mihor*
- *Controla e ruta nan, 10 ta pasa mi dilanti y nan ta bai mambo y tur tabai e mesun caminda, pone e rutanen den evenwicht*
- *Core na ora*
- *Core rokeloos*
- *Corre mas responsabel*
- *Cos pa tapa ora awa cay y pa solo, tin si pero e no ta haci su function bon*
- *Cos pa tapa solo*
- *Cu e konvooi grandi nan ta core den orario druk embes di esunan chiki*
- *Cu mi sa cuantor ongeveer e konvooi lo pasa bandi mi cas, paso no tin un schedule bon*
- *Customer friendliness*
- *Dak pa tapa solo y awaseru*
- *De aanduiding*
- *De routes moeten worden uitgebreid*
- *Den konvoi mester e bahada ta muchu haltu*
- *Den weekend despues di 8or*
- *departure time*
- *deuren werken soms niet goed*
- *Diadomingo cu diasabra ta hopi difcil pa hajja bus esei mester cambia*
- *Dividi e ruta den busnan mas miho*
- *Drecha bushalte nan ku ta kibra*
- *Drecha borchí*
- *Drecha borchí bus*
- *Drecha bushalte*
- *drecha bushalte nan*
- *Drecha bushalte nan*
- *Drecha bushalte nn*
- *Drecha bushalte nn ku ta kibra*
- *Drecha e benta den sierto konvoi*
- *Drecha e borchí nan, pone luga di sinta y tapa solo*
- *Drecha e bushalte nan kaminda tin mester*
- *Drecha e chauffeur nan*
- *Drecha e orarionan*
- *Drecha e prijsnan di bus, haci mas barata*
- *Drecha e schema na e borchí nan pa ta duidelijk kuantor e bus na ta sali i na unda nan ruta ta paso e no ta duidelijk pa un hende kku travel prome bia*
- *Drecha e servicio*
- *Drecha e systema di para di e bus nan*
- *Drecha fasilidad nan na bus*
- *drecha nan serviso mas tantu ku ta posibel*
- *drecha orarionan voor pa e hendenan ku ta bai banbou*
- *Drecha parada nan di bus*
- *Drecha paradanan di bus*
- *Drecha sierto rutanen*
- *Drechabe schedule*
- *drencha e bushalte*
- *Drivers friendliness*
- *Duna les di motivacion na e chauffeur nan*
- *Duna mas informashon*
- *E borchí nan caminda mi ta warda ta mucho riba caya*
- *E borchí nan di bus ta net un hanchi eu fe mi cas pero no tin un coi tapa solo ni awa, esei mester bin e borchí nan riba bus no ta visibel pa tur hende voorhaal anochi*
- *E bus nan chiquito nan mester cambia e preisnan e ta hopi karu*
- *E busnan mester algun limpiesa, un control pa wak ckn nan ta tene nan bus*
- *E busnan por cuminsa core mas laat*
- *E caracterdi chauffeur ta laga di desea*
- *E chauffeur nan por bai un les di tarat hende*
- *E chauffeur nan ta trata hende malu, huma cigaría den bus mane normal, sin worry. Mester check nan*
- *E haltura pa subi ta difcil*
- *E konvooi nan ta birando hopi bieuw, mester vervang nan*
- *E limpiesamester wordu controla*
- *E lorario nan di konvooi, mas frequente*
- *E muchanan trai merdia ta masha fastioso mes, grita hari kada rato, pone un bus special pa penshonado*
- *E preis di konvooi por baha paso nan ta gasta hopi gasoline ora nan laga e busnan sendi pa tanto ora asina ora nan ta warda pa sali na station,*
- *E preis nan di bus ta varia hopi, esei mester stop*
- *E preis nan por baha*
- *E preis por baha*
- *E preis por baha*
- *E preis por baha un tiki*
- *E sakmento pa drenta den bus ta hopi difcil*
- *E shofur nan mester tene kuentu ora ku hende grandi ta subi y baha di e vehikulo*

- *E transport mester keda constant, konvooi ta dura demasiado, mas konvooi riba caminda*
- *een abonnement, electronische kaart*
- *Een lijstje plakken in de busses met de correcte tarieven*
- *El tempoque son muy lento*
- *Entre 7 pa 8 di atardi no tin bus di mahuma paso hopi di nan ta warda 8 or pa nan kobra mas sen*
- *Facilidad na borchí di bus den bario*
- *Facilidad na bushalte*
- *Facilidad na parada*
- *Facilidad na TUR parada of borchí di bus*
- *Facilidad nan na bushaltess afdak*
- *Facilidad pa hende grandi subi y baha konvooi*
- *Facilidad pa sinta na e paradanan y un coi tapa solo y awa, e conan cu tin buta ta terribel*
- *Facilidades en la parada de bus*
- *Facilidades parada autobus*
- *Facilidat caminda warda bus*
- *Facilidat na bus parada*
- *Facilidat parada nan di bus*
- *Faciliteit bij bus stops*
- *Fixed price per kilometers*
- *Forma ku sierto shofur ta handa ku cliente*
- *forma ku ta trata hende*
- *Frequent buses*
- *frequenter bus vertrek*
- *friendly straff*
- *Goede zitplekken bij de bushalte*
- *Haci un chekeo di con bon nan ta tene e konvooi nan paden, mi sahanja mi cu stoel kibra*
- *Haci un parada mas serca di mi cas, 30 minute mi ta cana pa yega*
- *Hacie mas facil pe hende grandi nan subi konvooi*
- *Hacu e bus nan mas balansa, tin bario tin dimas y tin bario tin di menos*
- *Haltes aangeven*
- *hasi e konvoinan un tiki mas puntual*
- *Hopi bes mi no por les locual e chauffeur nan tin skirbi riba nan borchí di direccion, hacie mas duidelijk*
- *I don't want to wait so long for the busses*
- *Idioma , mayoria nompom cominuca ku turista*
- *Ik wil meer info hebben over de konvooi, wanneer zullen ze er zijn bij mijn bushalte*
- *Iluminacion na e borchinan*
- *Info borchie tur parada*
- *Informashon di preis na bushaltes*
- *Informashon di ruta y orario*
- *informatie voorziening*
- *Information on how to use the routes for the small buses and the big ones*
- *internet den bus*
- *Jegamentu na ora*
- *Ka shofur saki na ora ja e konvoi tambe ta sali na ora*
- *Kada un ta kobra un price*
- *Kier pe muchanan di scol wordu separa fe di e penshonado nan*
- *Kita e busnan y konvooi pone tram, pabanda riba y banda bou*
- *klantvriendelijkheid*
- *Klantvriendelijkheid*
- *Kontrola preis di bus*
- *Konvoi be on time*
- *Konvoi kada ora porafabor*
- *konvoi no ta na ora*
- *Konvoi su subida ta hopi haltu*
- *Konvoi ta kore hopi duru*
- *Konvoi ta na ora*
- *Konvoi yega na ora*
- *konvoi yega na ora*
- *Konvoii pasa den bari di Otrobanda pa brievegat*
- *Konvooi cu airco*
- *Konvooi di miuzenberg*
- *Konvooi di otrobanda pa brievegat*
- *Konvooi frequenter laten rijden*
- *Konvooi grandi nan core na ora*
- *Konvooi in en uit stappen mester cambia, hende handicap*
- *NO POR drenta*
- *Konvooi kada ora*
- *Konvooi mas frequente cu kada dos ora*
- *Konvooi mas frequente, si mi faya uno dos ora mester warda y ora nan ta laat mas*
- *Konvooi mester kore mas frekvente*
- *Konvooi mester mas ora, mas regular*
- *Konvooi no ta pasa na ora*
- *Konvooi nobo paso nan ta nawerki*
- *Konvooi nobo y cu airco*
- *Konvooi por kuri un tiki mas laat, te 12 or of asina*
- *Konvooi si nan por pasa mas den e cayanen*
- *Konvooi ta mas na ora*
- *Konvooi ta pasa cu hopi mas frecuencia, y mas konvooi mes*
- *Korda riba hende di banda bou*
- *kore miho*
- *Kore na ora*
- *Kos pa tapa solo*
- *Kos pa tapa solo*
- *Ku e busnan por cuminsa core mas trempan, weekend mester tin mas, vakantie tambe ta schaars.*
- *kwalidat di bus limpiesa*
- *Laat de bussen in de hanchis rijden, niet alleen hoofdweg*
- *Laba e stoel nan*
- *Laga chauffeur bai un les oa sinja kon pa papia ku cliente*
- *Laga e bus chiki nan core mas riba un regelmaat, bo no sa cuanto*
- *Laga e bus nan core mas laat anochi*
- *Laga e chauffeur nan haci test pa nan por maneha mihor*
- *Laga konvooi kore na ora*
- *Let the citybusses come more frequently*
- *Liefheid di shofur*
- *Limpia i drecha e ac den konvoi ta gasi hopi sonido*
- *Limpiesa*
- *Limpiesa di bus*
- *Limpiesa di bus*
- *Lo ta bon si tin un borchí ku ta bisa kwa konvoi ta lat i kwa a bai kaba*
- *Luga di tapa pa awa*
- *Luga pa pone maleta*
- *Luga pa tapa solo ora di sinta*

- *Luga pa tapa solo y awa, tin ta un palito so cu bus halte skirbi, jun proteccion*
- *Lus awo anochi*
- *Lus na e borchinan, mi no ta sinti mi hopi safe anochi*
- *Ma customer service*
- *Maak het makkelijker voor de toeristen*
- *Mainta no sende airco asina friu den konvooi*
- *Make all busses public transportation*
- *Manera di papia ku e pasahero nan*
- *Manera ku shofur ta trata hende hopi mal manera*
- *Mantencion di e konvooi, bota hanja hopi cos kibra den e bus*
- *Mapa di ruta , prijs pega grandi na stashon*
- *Mas afdak pa contra solo y awaseru*
- *Mas amabel*
- *Mas amabilidad con turistico*
- *Mas borch*
- *Mas borch di bus*
- *Mas bus*
- *Mas bus anochi*
- *Mas bus anochi pa bonam*
- *Mas bus atardi*
- *Mas bus caracasbaai , rooi santoe*
- *Mas bus cu wiFi*
- *Mas bus den bario*
- *Mas bus den barionan chiki*
- *Mas bus den e ora di 7 or nan ki*
- *Mas bus den mi bario*
- *Mas bus den montanja*
- *mas bus den rooi santoe*
- *Mas bus den rutabnan biew 4 jan thiel specifiek*
- *Mas bus den wikent*
- *Mas bus den wikent*
- *Mas bus despues di 6 or*
- *Mas bus di brievengat , bus chiki*
- *Mas bus djadumingu na brievengat*
- *Mas bus halte den e barionan, dominguito no tin nada.*
- *Mas bus ku ta bai seru fortuna*
- *Mas bus ma montanja*
- *Mas bus pa banda bou, awo mi mester warda konvooi bon largu, no ta bon*
- *mas bus pa boka*
- *Mas bus pa boka/charo*
- *Mas bus pa charo*
- *Mas bus pa core anochi despues di 6 pr atardi*
- *Mas bus pa montanja*
- *Mas bus pa montanja*
- *Mas bus pa montanja ,hopi tiki*
- *Mas bus pa montanja, ta hopi tin pa sta rosa y regionan turistico, falta pa montanja*
- *Mas bus pa ronde klip*
- *Mas bus rond*
- *Mas bus sali for di banda bou*
- *mas buses*
- *Mas buses de noche para bajar en sta barbara*
- *mas buses de suffisant parael centro*
- *Mas buses en la noche*
- *Mas buses en los dias festivos*
- *Mas buses para ir a jan thiel despues de la 6*
- *Mas buses por toda curazao*
- *Mas chauffeur cu tin gana di traha*
- *Mas coi tapa solo y luga pa sinta*
- *Mas control pe pober turista nan, mata nan ta matanan cu e preis, nan no sa*
- *Mas coordinashon ora di drencia ,sali di e bus*
- *Mas cos pa tapa solo*
- *Mas espacio den bus , sinta ,subi y baha di e konvooi*
- *Mas facil pa mi drencia*
- *Mas facilidad*
- *Mas facilidad*
- *Mas facilidad na , LUS*
- *Mas facilidad na bushaltes ontra awa y solo*
- *Mas facilidad na e bushalte nan*
- *Mas facilidad na tur bus halte*
- *Mas facilidad ora di warda bus , ta den higr di solo mi mester sinta*
- *Mas facilidad pa rollstoel*
- *Mas facilidad pa sinta, coi tapa solo y awa*
- *Mas facilidad pa tapa solo*
- *Mas facilidad na parada di bus pa awa*
- *Mas facilidadnan*
- *Mas fluidez de buses en los fines de semana*
- *Mas iluminacion na e borchinan, bo no ta mira nda e borchinan ta mes*
- *Mas info*
- *Mas informacion*
- *Mas informacion di orario pa konvooi y bus*
- *Mas informacion en la parada de autobuses*
- *Mas informacion over unda e bus nan ta*
- *Mas informacion para los turistas*
- *Mas informacion para turistas*
- *Mas informacion sobre horarios*
- *mas informashon*
- *mas informashon di e oranan di e busnan*
- *Mas informashon pa turista*
- *Mas informashon pa turista , (borchi na halte pa mira e ruta ,preis)*
- *Mas informashon tokante orario yebada salida etc*
- *Mas konvooi den ora druk*
- *Mas informatie borden vooral met aankomst tijden*
- *Mas konvooi of mas frequente*
- *Mas konvooi pa anochi*
- *Mas kos pa skonde di solo*
- *Mas limpiesa*
- *Mas luga pa tapa solo y awa*
- *Mas luga pe busnan para, no tin suficiente*
- *Mas lus en la parada de buses*
- *Mas lus na bushalte*
- *Mas lus na bushalte pa seguridad*
- *Mas ma tempu*
- *Mas mas miho*
- *Mas miho servicio*
- *Mas na ora*
- *Mas na ora*
- *Mas na tempu*
- *Mas orario*
- *Mas orario*
- *Mas orario den anochi*

- *Mas orario di bus*
- *Mas orario di busnan*
- *Mas orario di salida di e bus nan*
- *Mas pa rond*
- *Mas parada banda di juliana dorp, mi mester cana bai te pafo, nan ta bin cu e excuus cu juliana dorp ta di shell pero no ta asina mas, nan por cambie.*
- *Mas parada den mi bisindario*
- *Mas parada di bus den banda bou*
- *Mas parada di bus ku facilidatnan*
- *Mas parada serca dimi cas*
- *Mas pasenshi cu hende y mas amabel, vooral pa nos turista.*
- *Mas puntual*
- *Mas puntuales*
- *Mas puntualidad*
- *Mas rapido, tur cos ta tuma mucho tempo*
- *Mas responsabel ku e pasahero*
- *Mas routes*
- *mas seguridat na parada di bus*
- *Mas shofur ku ta kore djadumingu*
- *Mas tanto bus*
- *Mas tempran, yega na tempu*
- *Mas tranquilidad cu coremento*
- *mas transporte mas laat. veel bussen rijden tot half 11, 11*
- *Mas transporte publiko ku frekuensi bus i konvoi*
- *Maske mi sa cu nan lo yega laat toch mi lo kier mas informacion di ki ora nan ta yega ne otro parada nan*
- *Meer barrios aan doen*
- *Meer bushalted in mijn buurt.*
- *meer bussen in de avond uren*
- *Meer bussen in haar buurt (ze moet ver lopen wil ze snel een bus vinden)*
- *meer bussen in mijn wijk*
- *Meer bussen naar west punt*
- *Meer informatie over de preizen, routes.*
- *Meer informatie voor de toeristen zetten*
- *Meer verkoeling sommige bussen zijn heet*
- *Mehora facilidatnan*
- *Mehora orario*
- *Mehora preis*
- *Mejorar las calles para q asi el autobus pueda dejarme en la puerta de mi casa*
- *menos coremento duro*
- *Mester bin te Otrobanda pa kumpra karchi konvoi*
- *Mester drecha e banki nan, pone coi tapa solo y awa , tin no tin borchí mes*
- *Mester duna sen bek maske ta Scent (bus)*
- *mester ti un union entre e chauffeurnan*
- *Mester tin bus ku ta kora kada ora na west punt*
- *Mester update bushalte*
- *Mester warda , mester pasa mas frecuente*
- *Mi kier mas facilidad na e parada di bus nan pa tapa solo y awa*
- *Mi kier mas tantu konvooi*
- *Mi lo kier haci uzo di karchi pero ta un caminda so nan ta bende nan , ora bo yega na busstation mai ta nan ta sera y ora bo caba cu trabou tambe nan ta sera y diasabra nan no ta habri*
- *Mi mester un tarifa mas fiho pe bus chiki nan, e ta varia hopi*
- *Mi no sa. Pami awor ta bon*
- *Mi seguridad nunca mi ta 100%, mas iluminacion na e paradan*
- *Mi ta fada di cana cu plaka cash, un systema automatisa lo ta perfecto, nan ta gasta hopi papel di print ne karchinan tambe*
- *Mi ta mama cu yui, 25 florin mi ta saca pa nos tur, e bus chiki y konvooi nan mester duna un preis special pa mucha chiki*
- *Mi tin cu cana masha tanto mes, full pafo di mahuma pa mi hanja bus of konvooi. Pone un parada sikiera den mahuma*
- *Miho afdak pa ora tin awaseru*
- *Miho customer services*
- *Miho servicio*
- *Miho servicio di parti e shofur*
- *Miho systema di drecha na bushalte grandi*
- *Miho systema pa regel e bus nan*
- *Mihon bus halte pa wanta solo i awaseru*
- *Mihor servicio di kliente*
- *Modernisa (app pa betaling)*
- *More bus stops*
- *More bus to brieveगत after 7o clock*
- *More buses to montanja*
- *More buses, small and big are too unfrequent*
- *More info regarding the busses at the bus stops*
- *More information about the bus at the hotels*
- *More information on the small busses*
- *More information online, it isnt sufficient*
- *More lights , its too dark*
- *More mini buses in the weekends*
- *More on time*
- *More small busses*
- *muziek den konvoi*
- *Na e bus halte ta un tiki desorganisa, mainta nan ta rij largo paso nan no ta para den nan luga*
- *Na fuik no tin luga di sinta ni tapa solo*
- *nada*
- *Nada*
- *Nan a drecha caminda di caracasbaai y kita e luga di sinta nan y coi tapa solo, e caminda a keda cla pero nan no pone nan back*
- *Nan mester core mas laat cu nan ta awo*
- *Nan mester ta mas amabel cu hende grandi*
- *Nan por cmbia e rutanan, drecha e style cu tin*
- *Nan por pone mas facilidad na e bushalte nan*
- *Nan ta desvia hopi di nan ruta*
- *Needs new busses*
- *No break pareu*
- *no mesre warda te baha ku penshun pa hanja mas bus di boka*
- *No permiti drecha ku maleta den bus/konvoi*
- *No subi preis pa loko*
- *No tatuna price bek*
- *no tin masha bus prome di 7:30 di mainta*
- *Number tel di shofur mester ta den bus*
- *Onderhoud di bus*

- Ook kleine bussen moeten een tijdsschema hebben.
- Konvooi en bus moeten zich hieraan houden
- Ora bus yena no prop mas hende
- oradio
- Oradio
- oradio
- oradio di konvoi
- Oradiomdi konvoiu
- orario
- Orario
- orario
- Orario
- Orario , tarda hopi pa haya bus
- Orario ,jega na tempu
- Orario di bus
- Orario di busnan
- Orario di salida
- Orario figo pa tur 2 bus
- Orario mas frequente
- Orario pa bus chikitu
- Orario pa bus chikitu. Of pa tur no kore tras di otro pone ku ta tarda pa hania bus. Hopi bia mi ta warda sigur mei ora pa hania bus
- oude mensen voor de deur afzetten
- Overstap
- Pa avisa ora ta sali laat
- Pa baha e steps den konvoi ja hende grandi por drenta fasil
- pa busnan tin mas coordinashon ku otro
- Pa e chauffeur nan por trata bo mihor
- Pa e chauffeur por ta mas amabel cu e hende
- Pa e konvooi bira mas facil pa hende grandi uza
- Pa hende grandi nan mester un cos special pa nan por subi
- Pa konvoi ta op tijd
- Pa konvoi yega i sali na tempu
- Pa konvooi core un tiki mas laat, paso hopi hende ta uza bus klandestino pa yega cas.
- Pa konvooi kore mas frequente, mi kier uze pero e no ta suficiente frequente
- Pa mi tamas proteha dje solo
- pa nan kambia nan aktitut un tiki dus e chauffeur
- Pa nan pone informacion di retraso ne borchin nan of online
- pa nan ta puntual
- Pa ora di lanta pa ranca waya, cambia e sistema, hende bieuw sa cai
- Pa shofur kore nan ruta
- Pa shofur nan baha e subida den konvoi
- Pa shofur nan ta mas lief
- Pa shofur no huma den bus
- Pa tur bus kore den hanchi nan
- Pa tur shofur kobra mesun preis
- pa yega na ora
- Paga mastinu riba bus kon nn ta kore voorhaal pa hende grandi
- Par tin cu sinja trata hende mihor
- Parada di bus
- Parada di bus
- Parada nan di bus y borchin den bario vooral banda abou
- Paramento na bus stashon grandi
- Partir los buses o sea deben de haber buses para estudiantes y otros para pasajeros en general
- Pasa den tur hanchi, of mas hanchi.
- Pasenshi ku hende grandi
- Pe bus nan core konstant
- Pe konvooi nan yega na ora,
- Plekje om te zitten op de winston churchill, daar staat letterlijk niks om te zitten.
- Pone airco den tur konvooi
- Pone airco den tur vehikulonnan
- Pone borchin nan mas serca di otro y luga di sinta bon
- Pone bus chiki mas regula, toch riba un schem
- Pone coy sinta na borchin nan banda bou
- Pone dak na parada
- Pone den tur bus i konvoi wifi
- Pone e bus nan riba un sorti controle, wak pa semper tin riba caya
- Pone e bus nan un tiki mas regular
- Pone e chauffeur nan hiba nan bus service paso tin bes min ta compronde ta con ainda nan ta core
- Pone iluminacion pa ora bira atardi, y laga konvooi kore mas laat
- Pone kamara den bushalte
- Pone konvooi core mas frequente
- Pone konvooi core mas frequente riba eruta largo nan,
- Pone lus na e borchin di salida, marduga ta masha unsafe mi ta sinti den e skuridad bo no sa ki por pasa
- Pone lus na e facilidad nan, mi no ta sinti mi full safe y luga di sinta
- Pone lus na Otrobanda bys station
- Pone mas bus den mi ruta
- Pone mas facilidad pa tapa awa y solo
- Pone mas hende core den weekend, nan ta gewoon tuma liber
- Pone mas konvooi nobo y cu airco
- Pone mas parada di bus
- Pone pa mas hende sinta na otrobanda i ora awa seru kai i solo
- Pone un app pa wak unda e outo ta pa pasahero sa kunatu mas falta e bus yega, dus mane un gps
- Pone un par banki aki aya
- pone un tarifa minimo i maksimo
- Ponerle reglas a los dueños de autobuses que deben cumplir
- precio
- Prei di bus chiki
- Preis
- Preis
- Preis bus chiki
- Preis bus chiki
- Preis buschiki
- Preis di bus chiki
- Preis di bus ta karu
- Preis di buschikito
- Preis figo
- Preis figo pa bus nan chiki
- Preis mas abou
- preis sistema di kobransa
- preis ta haltu

- *Preis ta karu (bus)*
- *Preisnan*
- *price*
- *Price*
- *Price di bus baha*
- *Price di bus por baha*
- *Price di bus stop di baha subi sino pone un vaste price*
- *price pa ami ta ok pero pa un mama ku 2of 3 yu e ta hopi*
- *Price ta karu i duna mas info tokante kambia di price*
- *Prijs bus chikito*
- *Prijs figo pa bus chiki*
- *Prijs fiho*
- *prijs verlagen kleine bus*
- *Prijzen aangeven*
- *Prijzen aangeven (in busje was in papiamentu)*
- *Provide clear directions/ signs at bus station*
- *puntualidad*
- *Puntualidad di e bus chiki nan , pone oraario pa nan*
- *Put some more information for tourists, when are the city busses going to be at the posts*
- *Que los chauffeur son mas amable*
- *que pasaran con mas frecuencia por seru fortuna*
- *Redusi oreis di busnan chikito*
- *Redusi preis*
- *Regula e busnan, no tin suficiente bus pa suficiente y otro nan tin hopi, nan mester combina mihor con nan ta core*
- *Regular las tarifas*
- *Routes aangeven op straat en internet*
- *ruta*
- *S avonds meer bussen*
- *Salir a tiempo*
- *Schone bussen*
- *schone bussen en representabele chauffeurs*
- *seguridat ku bo ta hanja bus*
- *Seru fortuna anochi*
- *servicio*
- *Servio di e shofur*
- *Servisio*
- *servisio di e chauffeur, amabilidad*
- *Shofur amabel*
- *Shofur core menos duro*
- *Shofur di konvoi stop di hasi familiar*
- *Shofur ku manera*
- *Shofur mas amabel y servicial*
- *Shofur mester bai les pa siña handa ku hende*
- *Shofur mester sinja papia ku hende*
- *Shofur mester sinja trata ku hende*
- *Shofur nn duna e 5 cent bek*
- *Shofur nn ta kobra diferente price*
- *shofur si akitut pa ku cliente(algun di nan)*
- *Shofur stop di pp na tel*
- *shofur su amabilidad pa ku cliente*
- *Shofur tene nan bus limpi*
- *Shofurnan kore mas responsabel*
- *shofurnan su amabilidad*
- *Shofurnan su liefdeid*
- *Shofurnan ta hopi slordig bisti*
- *Si busnn no ta kore pa nan kita nan borchii*
- *Si nan por cuminsa core mas laat*
- *Si por bende karchi di konvoi den weekend lo ta bon*
- *sigui asina*
- *Sinja kon pa papia ku kliente*
- *Sistema di carchi pa bus chiki tambe*
- *Some more information online about the times*
- *Stop cu cobra un tarifa, imposibel mi ta core un pida so y otronan ta core masha largo y ta cobra mesun cos*
- *Stop kobra price di mas*
- *Stop using the old konvoi*
- *Suffisant falta bus. Brievengat tin muchu hopi*
- *Systema di merdia*
- *ta bon asina, si nan ta bin ku un lei nobo nos ta wak*
- *Ta bon te ahinda, nan tin ku keep it up*
- *Tapa solo*
- *Tene mas kuenta ku hende grandi*
- *Tera kora konvooi stopt na 7, kan niet*
- *The drivers arent so nice, that should change*
- *The drivers can be terrible and they never clean their busses, i cant ever wear white in one.*
- *The hours of the bus*
- *The information center was closed, nobody to give us any information*
- *The konvooi's take a long while to get here, if we were in a hurry i would start crying*
- *The minibus drivers were a little reckless*
- *There is some proteccion from the sun but not enough, it depends on where the sun is, but a better facility can be placed, to block the sun from more angles*
- *Time management*
- *Time table at the busstops and more info about the routes*
- *Time table to tell you what time you can expect the busses to arrive*
- *Tin bes mi ta warda hopi largo si nan por pasa mas frecuente of si nan tin orario lo ta hopi handig*
- *Tin biaha mi ta core u rato so ribe bus paga mesun hopi cu esnan cu ta bai rond, e cos ey mester cambia, mi mester paga pa cuantor ma core*
- *Tin hopi chauffeur ta trata bo mane ta abo mester nan, y no mane ta kliente bo ta*
- *Tin kaminda ku mester di un bushalte extra*
- *Tin mucho bus cu ta core mesun ruta*
- *Tin ruta cu mester di mas bus*
- *Tin shofur ki tin ku sinja pa ta mas servicial*
- *Tin shofur ku no baha subida di konvooi*
- *Tin suficiente bus djis mester controla pa nan ta coriendo balansa, no tur un ora*
- *Tin ta kore irresponsable*
- *To update the bus stops*
- *Traha borchii cu cos adecua pa tapa solo y awa, depende unda e solo ta e ta riba full e banki y si awa yobe lubida, tur cos ta muha*
- *Traha un app ku ruta pa bus*
- *Trahadornan tin ku bai un les kon pa komporta ku hende*
- *Transport prome cu 6 or sta catharina*
- *Trece konvooi nobo nan ta mane bleki pone aircor den nan tur bus mester tin ac*
- *Tur caminda cu tin parada di bus please pone un coi tapa solo y awa*
- *tur kos ra bon, mi no sa di otro ruta*

- *Uiterlijk chaffeur*
- *Un borchu ku hende oor wak e ruta y prijs*
- *Un caminda pa hanja informacion dje konvooi nan*
- *Un cos di wanta solo y awa*
- *Un foyeto con informacion en diferentes idiomas*
- *Un guia para los turistas en las paradas de autobuses*
- *Un mejor esquema*
- *un mejor horario*
- *Un mejor horario*
- *Un orario stipula pe bus chiki nan*
- *Un poko mas lus awo anochi*
- *Un preis figo pa tur caminda*
- *Un preis fiho pa bus chiki,*
- *Un preis mas fiho, no cu e ta keda cambia cada bes*
- *un ruta fiho*
- *Un schedule mas uitgebreid pa konvooi, y un sistema di controla pe bus chiki core balansa*
- *Un sistema ku diferente tarifa pa diferente edat*
- *Un sistema pa e bus chiki nan, regla e preis mihor*
- *Un systema cu mi sa ki ora e konvooi ta pasa na e tussenstand nan*
- *Un systema di orario pa bus*
- *Uni transporte publiko*
- *Vaste price*
- *Velocidad*
- *Velocidad*
- *Velocidad di core*
- *velosidad ta duru*
- *Vertrek tijden*
- *Vertrek tijden aan geven*
- *Vooral weekend bo ta tarda hopi pa hanja bus y konvooi*
- *Wak e preis*
- *Wak un co mas facil pe grandi nan bai aden dje konvooi*
- *Warda menos pa bus*
- *When we had our luggage with us it was extremely hard to get on and off the minibuses and to pass the ckunting gate in the konvooi*
- *Work on customer service*
- *Yega na ora*
- *Yega na ora*
- *Yega na tempu*
- *Yega na tempu*
- *Yuda mas e turista nan cu mas infomacion, duna nan e tempo corecto cu konvooi ta pasa*

Overige opmerkingen, aangegeven door reizigers

Heeft u nog andere opmerkingen of aanbevelingen over het Openbaar Vervoer op Curaçao? (open vraag)

- *Ami no por drenta den e doño su sapatu, min por bise kiko e ti n ku hasi den su negoshi*
- *Ami ta bai trabou ku un bus so, ku ta mi bisiña. Ora e sali ami tambe ta sali bai kune. Anto e ta bin buskami tambe.*
- *Antes e reglamento di bus tabata mas facil, awo tin mucho menos*
- *Aunke mi sa nan lo danje paso semper tin vandalismo, pone uncus bon pa nos.*
- *Bin cu orario exacto y informason di bus na parada y via sms of mail ricibi informashon*
- *Borchu bus mas facilidad ,poster enz , & licht*
- *Bus 269 a trata mi hopi malo awe, baha mi na mitar di mi destinacion*
- *Bus chauffeurs hanteren een eigen prijs Reist weinig met konvooi*
- *Chauffeur nan semper ta core core pa trabou*
- *Chauffeurs zijn onbeschoft, ongeschoold Rijden onverantwoordelijk, stelen klanten van elkaar Chauffeurs van kleine bus zien er slordig uit Ik wil met je trouwen...heb je geen frei voor mij?*
- *Cu mi ta kere cu nan ta tuma pause net ora nan por gana nan mihor ceng!*
- *De chauffeurs moeten voorzichtiger zijn*
- *De kleine bussen zijn tegevaarlijk. De eerste rij loopt bijna helemaal tot aan de deur. In geval van nood kun je der niet goed uit. Ze moeten andere bussen inzetten Chauffeurs van de kleine busse n moeten er wat netter uitzien.*
- *Uniform zou al schelen. Ze dragen soms ki ku ta Hij voelt zich wel veilig bij bushalte maar tot 10 uur s avonds Voelt zich niet veilig in de bus ingeval van aanrijding*
- *De vrindelijkheid van een buschauffeur hangt ervan af als het een vrouw of man is. En de tijdstip*
- *Den bus ta tur primi anto konvoi ta mas barata*
- *Den mi bario no tin mucho coi drecha, na tempo bo mester sali pahanja bus*
- *Despues di 5or no tin bus di soaux*
- *Drecha orario*
- *E amabilidad di e chauffeur ta depende di e ora ku bo ta kue e konvoi of bus. Paso tin bia na ta frustra di e otro pasaheronan*
- *E bus shauffeur nan ta hopi brutaal nan ta hasi nan trabou sin gana algun ta lief si pero mayoria taa gwn keda sin kuminda den konvoi tuma sen i despues primi e ko pa pasa konvoi un kos ta hopi importante ami ku mi amiga handicap ku 4 rolstoel no por travel ku bus ni konvoi i nos no tbt konos hende ku por hasi nos fabor....Asina mayoria bia ora ela bin ku vakantie nos a keda kas i pa travel ku konvoi tbt imposibel mi ta hanja si abc transport tene kuenta ku e handicap lo ta hopi bon pa nos kumunidat*
- *E chauffeur nan sa trata hende hopi malu sin tin mester, hopi abuso di poder*
- *E chauffeur nan ta terribel, tin ta bisa nan no ta bon cu bo nan ta gewoon pasa bai laga bo ne borchu para*

- *E chauffeur no ta kore malu malu, ta e kayanan na korsou ta malu, esei ta pone ku nan outo ta dañu anto nan ta kore un tiki pa loko ku brutu.*
- *E chauffeur nan tin ku biba tambe. Gobiernu tin ku duna nan subsidio*
- *Een security in de bus, zijn phone was nl een keer gestolen toen hij sliep Glas gebruiken dat niet in duizend stukken uiteen valt*
- *Female drives of convoois rough. If theyre late they drive like crazy to make up for the time. Usually they dont wait for yoh to take yor seat. They just pull up. Today a Lady fell because of that. If You complain nothing happens. The small busses play loud music, sometimes the driver sings along loudly. Why do i have take the torture I dont understand why the konvooi only goes once every 2 hours Small buses dont have timr Here by tge busstation everything is unclear. I dont know where to stand for which bus Make them all public trans Small bus really expensive for the service youre getting. Konvooi for 60 + is excellent The small busses do not have a schedule they just drive whenever*
- *Geen klachten, alleen richting banda bou rijden ze te snel*
- *Hañamentu di asiento ta depende di e ora ku bo ta kue bus.*
- *Have the small busses every 30 minutes and the larger ones in the peak hours*
- *Hay veces por no montarme con el chofer pq no me agrada su forma de manejar espero a otro bus*
- *Hinkele den un compania anonimo di gobierno*
- *Hoofdweg muixenbrg weinig bussen + te duur Allemaal eigen prijs S avonds weinig bussen*
- *Hopi bia konvinn ta yega lat paso nan mester para na tur bushalte piki muchanan di skol*
- *Hopi biaha nan sa papia di cambio pero nada un ta pasa, ta kens con riba un isla chiki asina no por regula e cos ki*
- *I likd the rules. Ze gaat graag met de konvooi want het zijn vaak oudere mensen die de bus besturen, die zijn gemanierd en er zijn allemaal regels in de bus, je mag geen muziek meenemen, niet eten etc. Dat vindt ze goed Richting suffisant + brieveगत te weinig bussen Geen kleine bussen na 1900, 1930 uur je moet dan met konvooi richting banda bou*
- *I was a little scared when I was riding on one konvooi, the driving style scared me*
- *If I can get some more information online it would be enough for me, just tell me at around what time i Can expect the busses.*
- *Ik weet eigenlijk niet waar of hoe ik de kaartjes moet kopen*
- *Infrastructura di bushalte , mihor fasilidad pa hende grandi*
- *Ja cu no tin bus pa fuik, bo tin cu paga 4 florin den dia y tindi nan ta haci coi sinberguensa kobra mi 4.75. Anochi ta pio. Mi ta biba na fuik y tin hende mester cana hopi pa yega e borch, si nan pora djis pone un parada u tiki mas pariba lo ta hopi bon pa e hende nan ey*
- *Jonge konvooi chauffeurs rijden te hard (sommige oudere)mensen ook In ochtend zijn bussen in banda bou schaars doir school kids De bus op banda bou heeft een te kange route rijd veel om Ze tanken met passagiers in bus*
- *Kantoortje waar je kaartjes kan kopen, heeft irritante openibgstijden, werk in shifts*
- *la amabilidad del conductor muchas veces depende si sabes hablar el idioma papiamentu o no. Los q no hablan el idioma no suelen ser tratados bien*
- *Laga nan sikiera cuminsa core anochinan cu tin actividad grandi na korsou porta no ta worth it pa core tur anochi pero esnan cu ta coy bus tambe kier disfruta di actividad*
- *Laga un hende update abc su website, y laga un hende rij mee cu e konvooi nan un siman y lage skirbi cuantor ongeveer eta yega ne paradanan.*
- *Lo ta bon si tin un lost and found station pa bus*
- *Mainta sa ta hopi druk riba e konvooi nan*
- *Mas informacion tokante e parada di bus riba nan ruta, ntes tabata tin un lista na e borch nan pero awo e speeling di tempo ta mucho grandi*
- *Mas vriendelijkheid*
- *Me parecio muy bien*
- *Mester baha price di gasoline pa price di bus baha*
- *Mester drecha hopi bushalte riba kaminda*
- *Mester pone borch pa indika kwantor konvoi ta sali*
- *Mester tin mas wc publiko den e paradanan di bus*
- *Mi no lo kier cambia nada, pa mi e ta perfecto.*
- *Mi no por sali hopi paso mi tin ku kue bus, anto esei ta pone ku mi no por yega na tempu si mi ke bai sine*
- *Mi no ta uza konvooi paso no tin suficiente informacion*
- *Mi ta huza transporte publiko pa ora mi bai serka amigunan niun no pidimi pa mi hibe kas, paso nan no ta hasi fabor kumi.*
- *Mi tin suficiente information di e programma di tempo pero nan no ta wanta nan mes na dje tanto bal.*
- *Mi tin un problema ku hende ku ta dreña bus i no sa kon pa sinta. De bus chauffeur moet er wat zeggen. Ze moeten er zelf representabel uit zien. De chauffeur ziet er uit alsof hij net uit de kunuku komt. Mensen ""model olifante"" gaan pontifical ergens voor in het midden zitten en schuiven niet op. Je moet acrobatisvhe kunsten uithalen om te passeren. Of ze zitten te breed en willen niet opschuiven Geld doorgeven moet stoppen, iedereen moet zelf betalen Maar konvooi us 100% Sommige buschauffeurs kleine bus, zouden niet mogen rijden, ze doen wat ze willen gaan gewoon eten bij snack en laten pssagiers i bus. Als ze naar toilet moeten gaan ze nar huis en laten mensen gewoon in bus Ook in konvooi moet chauffeur orde stellen. Soms komen passagiers met luide muziek de bus in is storend en mag niet en de chauffeur zegt niets Mucha hoben ta pone drama, insulta tur hende, hasi bochincha, molestia vooral hende grandi Oude mensen durven s avonds niet naar waagat om de konvooi te pakken, tis te gevaarlijk, teveel boeven Bussen die meer dan 9 mensen vervoeren, hebben xij daar een vergunning voor? Wat als er een ongeluk gebeurd en verzekering Veel kleine bussen hebben zwakke shock absorbers Sommige buschauffeurs rijden heel ruw, ze terroriseren je tot je in punda aankomt. Als er beesten in de bus zaten zouden ze zijn dood gegaan Als er weg omleggingen zijn, zijn er geen tijdelijke alternatieve haltes Kleine bus chauffeurs hanteren vaak eigen prijd maalweg heeft te weinig bordjes + george maduro weg ook Kapotte borden of*

- missende borden fixen En ze moett daken plaatsen waar niet is Noteer mijn naam, zodat mensen weten dat ik het heb gezegd. Ami no ta papia koi kens. Claudio cordelia sem Door de onbeschofte schoolkinderen durven sommige ouderen niet meer met de bus te gaan
- Min ta worry masha si mi tin cu sinta warda pe bus pero si pa tin mas coi tapa pa solo cu e coney mi ta o.k.
 - Nada
 - Nada di drecha.
 - Nan mester corda mas ribe hende grandi nan , sin nan no tin abc busbedrijf
 - Nan no ta duna splikashon den totalidat is moeilijk voor toeristen en ook irritant voor niet toeristen. Dus ze zeggen van het kost 3.10 en niet van waar tot waar en welke andere route je kunt nemen etc. Het is moeilijk om bus in de spits te nemen. Mensen proppen en dringen voor
 - Niemand groet in kleine bus Ze geven niet altijd wissel geld terug in kleine bus School uit kleine no ta sirbi, is dan te vol Er zijn mensen die asociaal zitten in de kleine bus, dan moet je veel moeite doen om zelf te kunnen zitten
 - No
 - No mester baha prijs di e busnan paso ta nan trabou esei.
 - No papia anto investiga so pero tuma akshon tampe
 - No tiene recomendacion de nada
 - No tin bus ni konvoi ku ta pasa den kwartier dus mi mester kana bai te na psc pami hanja un bus
 - No tin ruta pa bus chiki na westpunt. Als je bus mist ba kua awa. Dus meneer betaalt een bus om hem op te halen Banda bou is 1 prijs, banda riba na 8 uur dunder
 - Omdat nu bussen niet tot laat rijden clandestine bussen die 5, 6 gulden vragen
 - Ora mi subi bus e hende no ta lanta pa i por subi bus. E no ta konsie te ku e tin ku lanta pa mi por drehta
 - Organisatie pa e bus chiki nan
 - Pa nan ta na tempu
 - Parda di bus mester mira un kambio
 - Pone un ruta vast pa asina por haña sa unda e chauffeur tin ku bai pa evita e desvia
 - Preis di bus chiki menos
 - Price no ta karu pere imagina un mayor ku tin dos of 3 yu anto no tin anto
 - Price ta varia muchu
 - Prijzen vd bus varieren S avonds moeilijk bus vinden, na 9 uur ook moeilijk op gosiweg Zondag is er geen kleine bus Relateert veiligheid aan verkeers veiligheid Ze mieten lichten in otobanda zetten, veel us kapot op busstation Si lor bin un parada den montezuma weg lo ta hopi bon Site di konvoi ta outdated
 - Sommige buschauffeurs ta kore foi ordu, nan ke mata hende Ami no ta drehta bus sushi Tin buschauffeurs ku no sa kon pa anda ku hende
 - Ta un poko difisil pa mi subi konvoi cu mi rudia malo nan, un ayduo pa hende penshona lo ta un bon cambio
 - The drivers were nice about us not knowing where or when we had to be there, they gave us an information sheet but there isnt enough information on it and there's no information about the mini bus
 - Tin caminda cu nan a kita bus halte, nan a drecha caminda kitanan. Nan mester pone nan back
 - Tin dje bus nan ta negligia pa hiba bo te paden siendo cu ta esei ta nan trabou
 - Tin hopi bus clandestino cu mi no kier uza, pero no tin official cu ta core te laat. Laga e clandestino nan hanja trabou official y pa sigui core den e mesun oranan cu nan ta awo, nan tambe tin cu come y nos mester di nan
 - Tin luga di warda ta bon pero tin cu falta mas coi tapa solo
 - Veel plekken geen bus Na bepaaldetijd geen bus. Na 7 uur is moeilijk, na 11 hodidu S avonds halen sommige bussen hun bordjes weg om de passagiers te helpen thuis te komen Buschauffeurs zeggen dat er geen mensen zijn, dt de bussen leeg zijn. Maar s avonds is het steeds een gevecht om een bus te krijgen. Ik ben een keer uit een bus geduwd
 - We vinden het allemaal prima alleen meer informatie, een panflet of zo waarop de routes prijzen en vertrekkings tijden staan
 - Yega na tempu. Paso semper mi ta haña te laat brief na directie, nan no ta kere ku konvoi ta yega laat. Esei ta pone ku tur djabierne mi tin strafmiddag. E ta laf si
 - Yen kaminda ku bo no por yga Nan ta pone preis ku nan ke No ta kore sigun orario Kondishon di bus ta bai atras

Bijlage 6: Informatie over Route Guider App

Route Guider App, in 2014 de over all winnaar van de Innovation Award van CITI (Center for Innovation and Technology), biedt voor reizigers met een smartphone en online verbinding, diverse mogelijkheden waar het gaat om informatie voorziening. De app wordt op dit moment ontwikkeld door dhr. Naidison Bregita. Een promotie video is te vinden op <https://vimeo.com/127522570>

ROUTE GUIDER app

**KANSA DI WARDÁ NA BÒRCHI BUS ?
BO KIER SA KI ORA BUS TA YEGA ?
ATA BO SOLUSHON**

ROUTE GUIDER A DISEÑÁ E APLIKASHON MOBIL AKI SPESHALMENTE PA BO.

E TA DUNA BO E POSIBILIDAT DI:

- 1 - SA E POSISHON DI KADA BUS RIBA UN MAPA DIGITAL.
- 2 - LAGA UN BUS SA KU BO TA NA BÒRCHI.
- 3 - PONE NOTIFIKASHON RIBA UN BUS SU POSISHON.
- 4 - ¡ HOODOPI MAS !!!

INSTALASHON

SCAN E QR-CODE OF DOWNLOAD VIA "GOOGLE PLAY STORE"

1 REGISTRÁ E APLIKASHON.

2 BO TA KLA E APLIKASHON MES TA HASI TUR OTRO KONFIGURASHON.

3

KOMPATIBILIDAT

KOMPATIBEL KU TUR ANDROID MOBIL KU:

- KONEKSHON DI 3G OF WI-FI
- GPS SENSOR
- ANDROID 4.0+

WELCOME TO CURAÇAO

**NEED A TAXI, NEED A BUS
ROUTE GUIDER IS THE PERFECT APP FOR YOU**

ROUTE GUIDER WILL GIVE THE USER THE OPTION TO VIEW INFORMATION ABOUT A TAXI OR BUS POSITION IN REAL TIME ON THE LOCAL MAP.

OTHER FEATURES

- SUBSCRIBE TO A TAXI
- REQUEST A TAXI OR A BUS
- ADD ROUTES TO A DESTINATION ON THE LOCAL MAP
- AND MANY MANY MORE !!!

SCAN THE QR-CODE OR DOWNLOAD ROUTE GUIDER DIRECTLY FROM THE "PLAY STORE" FOR FREE.

REGISTER THE APPLICATION AND THE REST WILL BE DONE BY THE APPLICATION.

COMPATIBILITY

COMPATIBLE WITH ALL ANDROID MOBILE WITH:

- A 3G CONNECTION OR WI-FI
- A GPS SENSOR
- ANDROID 4.0+

QR CODE

Google play

WWW.ROUTEGUIDER.COM **SUPPORT@ROUTEGUIDER.COM**

