

OV-Klantenbarometer 2014

Onderzoek klanttevredenheid in het
regionale openbaar vervoer

Landelijke cijfers




CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit. CROW-KpVV is actief op de volgende gebieden: Collectief Vervoer, Fiets (onder het merk CROW-Fietsberaad), Mobiliteit en Wegontwerp. In een breed netwerk met andere kennisinstituten en maatschappelijke organisaties is CROW-KpVV betrokken bij actuele ontwikkelingen in het decentrale beleid en verspreidt en borgt relevante kennis. CROW-KpVV signaleert nieuwe ontwikkelingen, geeft aan wat hun betekenis is en wat de gevolgen kunnen zijn.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.



**Praktische kennis
direct toepasbaar**

OV-Klantenbarometer 2014

Onderzoek klanttevredenheid in het
regionale openbaar vervoer

Landelijke cijfers

Maart 2015

CROW

Galvanistraat 1, 6716 AE Ede

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

Fax (0318) 62 11 12

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

Maart 2015

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.

CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.

De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

Inleiding	5
1 Belangrijkste resultaten OV-Klantenbarometer 2014	7
Regionale treindiensten	7
Stadsvervoer	7
Streekvervoer	7
Veerdiensten	7
Score op items	8
2 Landelijke cijfers	9
Algemeen klantenoordeel	9
Klantenoordeel per cluster en item	10
Verbeterpunten	10
Klantenoordeel voor sociale veiligheid	12
Beleving	12
3 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied	13
Klantenoordeel per ov-autoriteit	17
4 Beleving	19
Beleving van de rit	19
Beleving naar leeftijd	19
Top-5 met hoogst en laagst scorende onderzoeksgebieden op belevingsaspecten	20
Bijlage	
1 De achtergronden van het onderzoek	25
Inleiding	25
Steekproeftrekking	25
Ophoging en weging	25
Betrouwbaarheid van de uitkomsten	25
2 Vragenlijst en clustering van vragen	26
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	28



Inleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. In deze maanden reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Dit jaar is het onderzoek voor de veertiende maal gehouden. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van I&O Research en inno-V.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. Het onderzoek beslaat nu 73 onderzoeksgebieden, dit zijn er vier minder dan in 2013. Net als voorgaande jaren worden alle gebiedsconcessies en lijnconcessies apart gemeten, net als de verschillende modaliteiten binnen de gebiedsconcessies. Het onderzoek OV-Klantenbarometer vormt hiermee niet één, maar eigenlijk 73 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2014 is de klantwaardering gemeten in 6.477 ritten. Er zijn in die ritten circa 92.500 enquêtes afgenomen waarvan er 91.868 bruikbaar waren. Op de site www.ovklantenbarometer.nl is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.



De gebruikers van bus, tram, metro, regionale trein en boot zijn in 2014 weer iets meer tevreden over hun ov-ritten dan in 2013. Zij waarderen het stads- en streekvervoer met een 7,5. Om precies te zijn: met een 7,48. In 2013 en 2012 was het algemeen oordeel 7,41 en 7,38. In totaal geeft 83,2 procent van de respondenten een 7,0 of hoger. De hoge cijfers (8,0 of hoger) worden traditioneel gegeven voor de Waddeneilanden en de veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden, maar nu ook voor een onderzoeksgebied op het vasteland: de stadsdienst Apeldoorn scoort een 8,0.

Van de 73 onderzoeksgebieden scoort slechts één gebied onder de 7,0. Net als in 2013. Opvallend is de afname van het aantal onderzoeksgebieden met een 7,1 en een 7,2 voor het algemeen oordeel over de gemaakte rit. Niet eerder zijn er zo weinig lage rapportcijfers. Als over een periode van ruim tien jaar de laagste en de hoogste rapportcijfers op een rij worden gezet, blijkt dat reizigers in 2004 voor 32 procent van alle vervoergebieden een 7,0 of lager gaven voor hun algemene oordeel over de rit die ze maakten. In 2014 is dat nog maar 1 procent. Ook bij de hoge cijfers blijkt een grote verschuiving op te treden: in 2004 had 3 procent van de vervoergebieden een 7,6 of hoger; nu is dat maar liefst 42 procent.

Regionale treindiensten

Ondanks het hogere landelijke cijfer daalt de klantwaardering in de 17 onderzochte (clusters van) treindiensten, en wel van een 7,4 naar een 7,3. Verschillende treindiensten kunnen hun scores van 2013 niet vasthouden. Zo daalt de vorig jaar als beste gewaardeerde treindienst Zwolle – Kampen van een 7,8 naar een 7,5. En ook de treindiensten die eerder waren overgegaan naar een nieuwe vervoerder, en toen hoog scoorden, moeten iets inleveren. Hogere waarderingscijfers zijn daarentegen te zien bij de treindienst Almelo – Mariëberg (onderdeel van de Vechtdallijnen) die overging naar een nieuwe vervoerder, van 7,3 naar 7,4; eenzelfde beeld laten de treindiensten Zutphen – Apeldoorn en de Merwede-LingeLijn (Dordrecht – Geldermalsen) zien, respectievelijk van 7,6 naar 7,7 en van 7,5 naar 7,6.

De treindienst op de Valleilijn (Ede – Amersfoort) behoudt een 7,7 en is daarmee nu de best gewaardeerde treindienst (was in 2013 ook 7,7). Onderaan, ook in de ranking van alle onderzoeksgebieden, staat met een 6,7 opnieuw de drukke treindienst Nijmegen – Roermond. Opvallend is dat vijf van de zes onderzoeksgebieden die het laagst in de ranking staan, regionale treindiensten zijn.

Stadsvervoer

Dit jaar is opnieuw de hogere klantwaardering bij het stadsvervoer van Rotterdam opvallend. Bij de tram stijgt het rapportcijfer nu voor het zesde achtereenvolgende jaar, en wel van een 7,6 naar een 7,7. De bus stijgt opnieuw, met 0,2 procentpunt naar een 7,7 en de metro behoudt een 7,5. De cijfers in Amsterdam blijven gelijk voor de bus en stijgen voor de tram en de metro (bus 7,4, tram 7,3 en metro 7,3). De bus in Den Haag handhaaft zich op een 7,5, terwijl de tram weer stijgt (7,3); de RandstadRailtram in Den Haag blijft gelijk (7,4).

Het stadsvervoer van Utrecht heeft sinds de komst van de nieuwe vervoerder weer te maken met een stijging in de klantwaardering; deze gaat van een 7,1 in 2013 weer terug naar de 7,5 die het in 2012 ook had.

Het beste stadsvervoer wordt – net als in 2012 en 2013 – geleverd in een middelgrote stad, in Apeldoorn. Zoals gezegd waarderen reizigers de busdiensten in deze stad met een 8,0.

Streekvervoer

Afgezien van de Waddeneilanden, die zoals altijd zeer goed scoren, wordt het beste streekvervoer in 2014 geboden in de Zaanstreek. De 7,8 in dit gebied is 0,1 punt hoger dan in 2013. Daarmee wisselt het van kop met buurconcessie Waterland (7,7), die een jaar eerder het hoogst in de ranking van het streekvervoer stond.

De concessies Midden-Overijssel, Amstelland-Meerlanden, Gooi en Vechtstreek, Haarlem-IJmond en regiovervoer Haaglanden scoren ook hoog met een 7,7. Aan de onderzijde staat met een 7,1 het streekvervoer in Rivierenland.

Veerdiensten

De veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden wordt met een 8,0 hoog gewaardeerd. Dit onderzoeksgebied staat nu derde in de overall-rangschikking, na de Friese Waddeneilanden. De waardering voor de veerdienst Vliissingen – Breskens stijgt weer van een 7,2 in 2013 terug naar de 7,6 die het in 2012 ook had.

Score op items

De OV-chipkaart wordt in 2014 op één item iets lager gewaardeerd dan in 2013. Op het andere item scoort de OV-chipkaart gelijk:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	6,8	7,1	7,5	7,6	7,5
Gemak vervoerbewijs kopen/saldo laden	7,5	7,1	7,0	7,3	7,5	7,5

Van alle onderzochte items zijn reizigers opnieuw het meest positief over het vinden van een zitplaats (rapportcijfer 8,4) en het gemak bij het instappen (8,5). Dit laatste is niet verwonderlijk, nu 40 procent van alle haltes is aangepast voor een nagenoeg gelijkvloerse instap. Lage cijfers blijven reizigers geven bij de vraag naar de informatie bij vertragingen: een 5,3.

Het klantoordeel over sociale veiligheid stijgt licht ten opzichte van 2013: een 8,0 op veiligheid tijdens de rit, een 7,8 voor veiligheid op de halte en een 7,7 op veiligheid algemeen.

Alle rapporten en de webtool zijn te vinden op www.crow.nl/ov-klantenbarometer2014 en op www.ovklantenbarometer.nl.



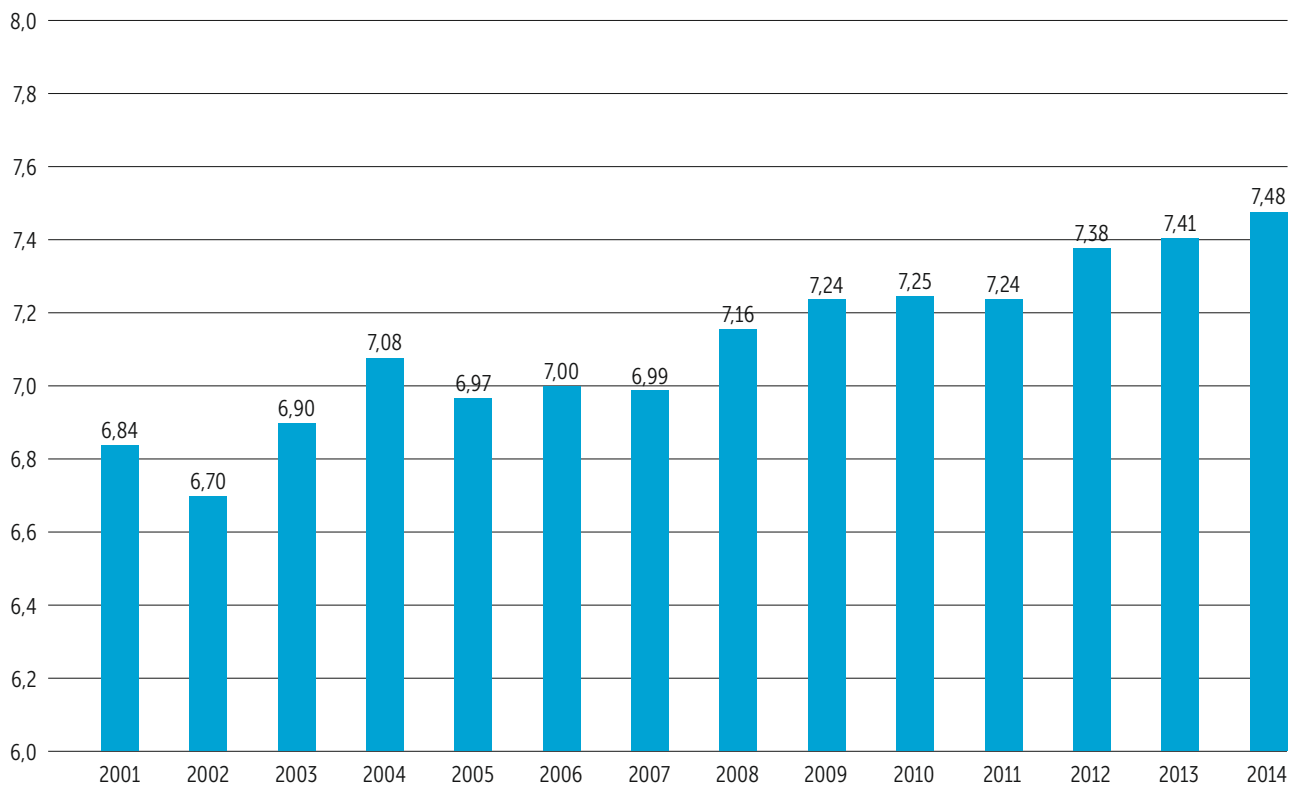
Algemeen klantenoordeel

In 2014 wordt het regionale openbaar vervoer in Nederland met gemiddeld een 7,48 gewaardeerd. In 2013 was dit een 7,41. Van alle ondervraagde reizigers geeft 83,2 procent minimaal een 7 als rapportcijfer. Het algemeen klantenoordeel stijgt vanaf 2001 van een 6,8 naar een 7,5, zie figuur 2-1.

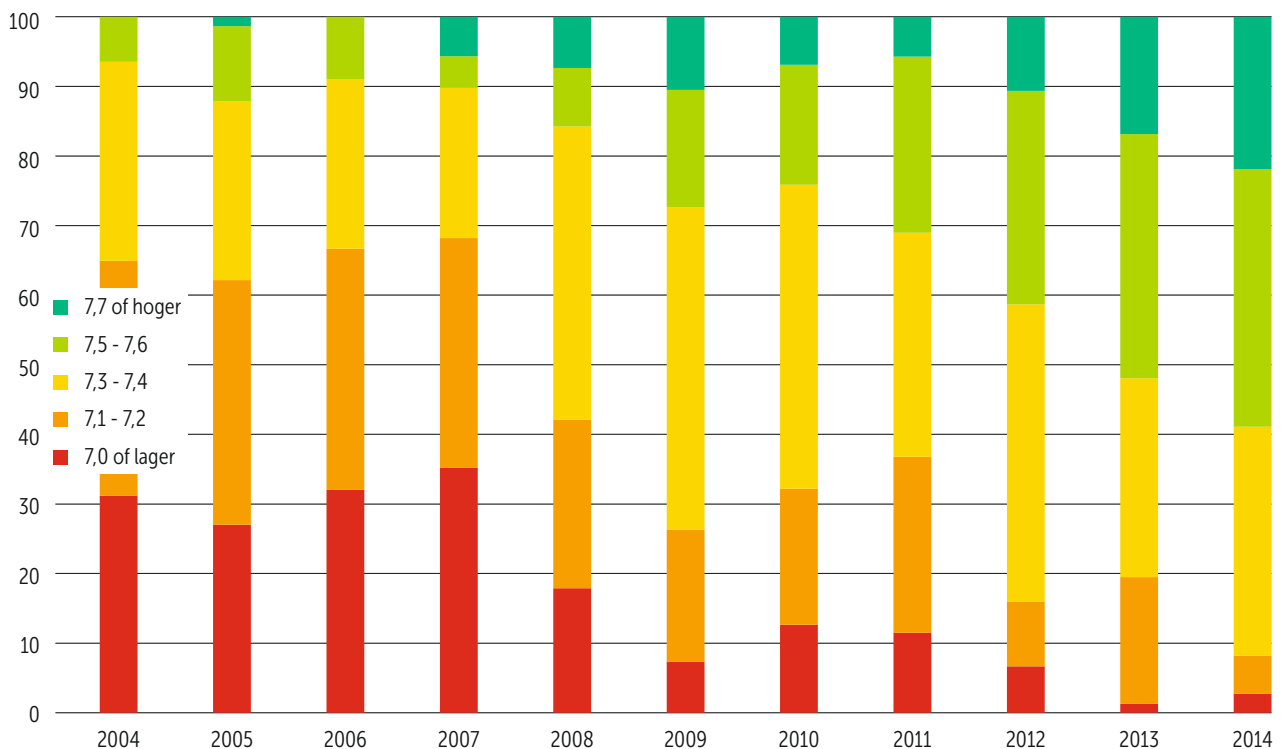
Deze positieve lijn is ook terug te zien in het aandeel onderzoeksgebieden dat laag scoort (lager dan een 7): dit daalt van 16 procent in 2004 naar 1 procent in 2014. Het aandeel hoog scorende concessies (hoger dan een 7,6) stijgt in diezelfde periode van 0 naar 22 procent, zie tabel 2-1.

Tabel 2-1. Ontwikkeling van laag en hoog scorende concessies sinds 2004

jaar	lager dan een 7,0	hoger dan een 7,6	gemiddelde
2004	16%	0%	7,1
2005	16%	1%	7,0
2006	21%	0%	7,0
2007	23%	6%	7,0
2008	11%	7%	7,2
2009	4%	11%	7,2
2010	11%	7%	7,2
2011	10%	6%	7,2
2012	7%	11%	7,4
2013	1%	17%	7,4
2014	1%	22%	7,5



Figuur 2-1. Ontwikkeling algemeen klantenoordeel



Figuur 2-2. Ontwikkeling algemeen klantenoordeel

Hetzelfde beeld is te zien in bovenstaande figuur. Te zien is dat de balk in de loop der jaren steeds minder rood en tegelijkertijd steeds groener wordt.

Klantenoordeel per cluster en item

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken zijn diverse items samengevoegd tot vier clusters: informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. In bijlage 2 staat een beschrijving van de clustering die is toegepast. In tabel 2-2 staat het landelijk klantenoordeel voor deze vier clusters en het algemene oordeel.

Tabel 2-2. Landelijk klantenoordeel per cluster

Clustering	Cijfer			
	2011	2012	2013	2014
Algemeen oordeel	7,2	7,4	7,4	7,5
Informatie en veiligheid	7,5	7,6	7,6	7,6
Rijcomfort	7,3	7,4	7,5	7,5
Tijd en doorstroming	6,6	6,8	6,8	6,9
Prijs	5,9	6,2	6,3	6,4

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om diverse aspecten met betrekking tot de rit te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Tabel 2-3 geeft voor de verschillende items het klantenoordeel weer voor de periode 2011 tot en met 2014.

De laagst scorende items zijn: tarief (rapportcijfer 5,1 en in 2013: 4,9) en informatie bij vertragingen (5,3 en in 2013: 5,1). De hoogst scorende items zijn: gemak instappen (rapportcijfer 8,5) en zitplaats (8,4). Het item gebruiksgemak OV-chipkaart scoort dit jaar een tiende lager dan in 2013 en komt nu uit op een 7,5. Voor alle overige items geldt dat het klantenoordeel gelijk is aan of hoger is dan in 2013.

Verbeterpunten

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om aan te geven welke items als eerste voor verbetering in aanmerking komen. In tabel 2-4 staan alle genoemde verbeterpunten gesorteerd op belangrijkheid. De meest genoemde verbeteringen zijn: informatie bij vertragingen, niets (wanneer men dus geen verbetering nodig vindt) en kans op een zitplaats. De top-3 is tezamen goed voor

Tabel 2-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit, landelijk

Item	Landelijk			
	2011	2012	2013	2014
Zitplaats	8,3	8,3	8,4	8,4
Netheid	6,9	6,9	7,0	7,2
Vriendelijkheid	7,1	7,2	7,3	7,4
Rijstijl	7,0	7,1	7,2	7,3
Geluid	6,2	6,3	6,4	6,4
Gemak instappen	8,3	8,4	8,4	8,5
Informatie algemeen	7,1	7,3	7,3	7,4
Informatie vertragingen	4,8	5,1	5,1	5,3
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden reissaldo	7,0	7,3	7,5	7,5
Tarief	4,8	4,9	4,9	5,1
Punctualiteit	7,0	7,1	7,1	7,2
Reissnelheid	7,3	7,4	7,4	7,5
Frequentie	6,9	7,1	7,1	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,1	7,5	7,6	7,5
Overstaptijd	*	6,3	6,4	6,5
Totale rit	7,2	7,4	7,4	7,5

* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012

Tabel 2-4. Belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten	2011	2012	2013	2014
Informatie vertragingen	27%	26%	26%	24%
Niets	10%	12%	12%	13%
Kans op zitplaats	14%	13%	13%	13%
Geluid voertuig	12%	9%	9%	10%
Frequentie	9%	10%	10%	10%
Stiptheid rit	9%	10%	10%	10%
Netheid voertuig	12%	11%	10%	10%
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden reissaldo	9%	9%	8%	8%
Informatie bij halte	8%	7%	7%	7%
Rijstijl bestuurder	7%	7%	6%	6%
Klantvriendelijk personeel	8%	7%	7%	6%
Reissnelheid rit	5%	5%	5%	5%
Gemak in- en uitstappen	3%	3%	3%	3%
Anders	9%	14%	15%	11%

50 procent van de verbeterpunten. De drie meest genoemde items vormden ook in 2012 en 2013 de top-3. In 2011 stond het aspect netheid voertuig nog in de top-3.



Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Tabel 2-5 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Ook geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat aangeeft wel eens slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 2-5. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid, landelijk

Item	Landelijk			
	2011	2012	2013	2014
Veiligheid algemeen	7,5	7,6	7,6	7,7
veiligheid rit	7,9	7,9	7,9	8,0
veiligheid instaphalte	7,7	7,7	7,7	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	11%	12%	13%
bedreigd	*	2%	2%	2%
bestolen	*	2%	2%	2%
mishandeld	*	1%	1%	1%
anders	*	4%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	**	18%	18%

* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012

** Niet gevraagd in 2012

Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 2-6 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers.

Tabel 2-6. Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Landelijk 2014
Gezellig	6,1
Sfeervol	5,7
Rustig	6,4
Efficiënt	6,8
Comfortabel	6,8



In tabel 3-1 zijn rapportcijfers van het algemene klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2011 tot en met 2014 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling.

Tabel 3-1. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klantenoordeel			
	2011	2012	2013	2014
Stadsdienst bus	7,2	7,4	7,5	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, bus	6,9	7,5	7,4	7,4
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,5	7,3	7,5	7,7
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,4	7,5	7,5	7,5
Tram & Bus Utrecht, stadsvervoer	7,2	7,5	7,1	7,5
Stadsvervoer Almere	7,1	7,3	7,4	7,4
Stadsvervoer Leeuwarden	7,6	7,1	7,3	7,3
Stadsvervoer Apeldoorn	7,5	7,7	7,7	8,0
Stadsvervoer Lelystad	6,8	7,2	7,2	7,6
Tram	7,1	7,3	7,3	7,4
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,1	7,3	7,3	7,4
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,1	7,3	7,2	7,3
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,1	7,2	7,1	7,3
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,2	7,3	7,6	7,7
Metro	7,1	7,3	7,3	7,4
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,0	7,2	7,1	7,3
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,2	7,4	7,5	7,5
RandstadRailtram, Haaglanden	7,2	7,4	7,4	7,4
Trein	7,2	7,2	7,4	7,3
Regionale treindiensten Groningen	7,3	7,4	7,5	7,4
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,4	7,4	7,4
Trein Zwolle – Kampen	7,6	7,7	7,8	7,5
Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	6,4	6,3	7,7	7,6
Trein Vechtdallijnen (Almelo – Mariënberg)	7,1	7,2	7,3	7,4
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	6,9	6,9	7,2	7,1
Trein Zutphen – Apeldoorn	7,2	7,4	7,6	7,7
Trein Winterswijk – Zutphen ¹	6,9	6,6	7,5	7,4
Trein Arnhem - Winterswijk ¹	6,6	6,6	7,3	7,2
Trein Arnhem – Tiel	6,8	6,7	7,3	7,4
Trein Arnhem - Doetinchem	-	-	7,2	7,4
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	7,6	7,6	7,7	7,7
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	6,9	7,2	7,2	7,0
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	7,4	7,4	7,2	7,2
Trein Dordrecht – Geldermalsen (Merwedelingelijn)	7,5	7,4	7,5	7,6
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	6,9	6,9	6,8	6,7
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,5	7,5	7,5	7,4



Tabel 3-1. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klantenoordeel			
	2011	2012	2013	2014
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,4	7,5	7,5	7,6
Waterland	7,5	7,6	7,8	7,7
Zaanstreek	7,5	7,7	7,7	7,8
Amstelland/Meerlanden, exclusief Rnet 300/310				
(Zuidtangent)	7,4	7,6	7,6	7,7
Rnet 300/310 (Zuidtangent)	7,4	7,5	7,5	7,6
Haarlem/IJmond	7,5	7,6	7,6	7,7
Gooi en Vechtstreek	7,5	7,6	7,7	7,7
Streekvervoer Almere	7,7	7,7	7,5	7,6
Zuid-Holland Noord	7,5	7,7	7,5	7,6
Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,4	7,4	7,7
Tram & Bus Utrecht, streekvervoer	7,4	7,4	7,3	7,5
Voorne – Putten	7,4	7,4	7,5	7,6
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijftheerenlanden, excl. trein	7,4	7,6	7,5	7,6
Twente (exclusief trein)	7,4	7,5	7,6	7,6
Concessie Arnhem – Nijmegen	7,4	7,4	7,6	7,6
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	7,4	7,4	7,4	7,5
West-Brabant	7,3	7,4	7,3	7,3
Breda/Oosterhout – Utrecht	7,4	7,3	7,5	7,4
Midden-Brabant	7,1	7,3	7,2	7,5
Meerij	7,5	7,6	7,6	7,5
Zuid-Limburg, excl. trein	7,4	7,5	7,6	7,6
Streekdienst overige gebieden	7,4	7,4	7,4	7,5
Concessie Groningen/Drenthe	7,5	7,5	7,4	7,6
Vlieland, Terschelling en Ameland ²	8,2	8,3	8,3	8,2
Schiermonnikoog	-	-	8,2	8,4
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,5	7,5	7,6	7,8
Zuidoost-Fryslân	7,4	7,4	7,5	7,6
Noord-Holland Noord	7,6	7,6	7,6	7,6
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,2	7,2	7,4	7,3
Provincie Utrecht	7,3	7,5	7,3	7,5
Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)	7,2	7,5	7,5	7,5
Midden-Overijssel	7,4	7,4	7,7	7,7
Achterhoek	7,2	7,3	7,4	7,3
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4	7,6	7,4	7,4
Rivierenland	7,4	7,3	7,3	7,1
Noord-Zeeland	7,2	7,3	7,2	7,4
Midden-Zeeland	7,3	7,4	7,3	7,5
Zeeuws-Vlaanderen	7,5	7,5	7,2	7,5
Oost-Brabant	7,2	7,4	7,4	7,4
Noord- en Midden Limburg, exclusief trein	7,4	7,4	7,3	7,3
Vervoer over water	8,0	8,2	8,1	8,0
Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	8,1	8,3	8,2	8,0
Veerdienst Vlissingen – Breskens	7,2	7,6	7,2	7,6
Landelijk gemiddelde	7,2	7,4	7,4	7,5

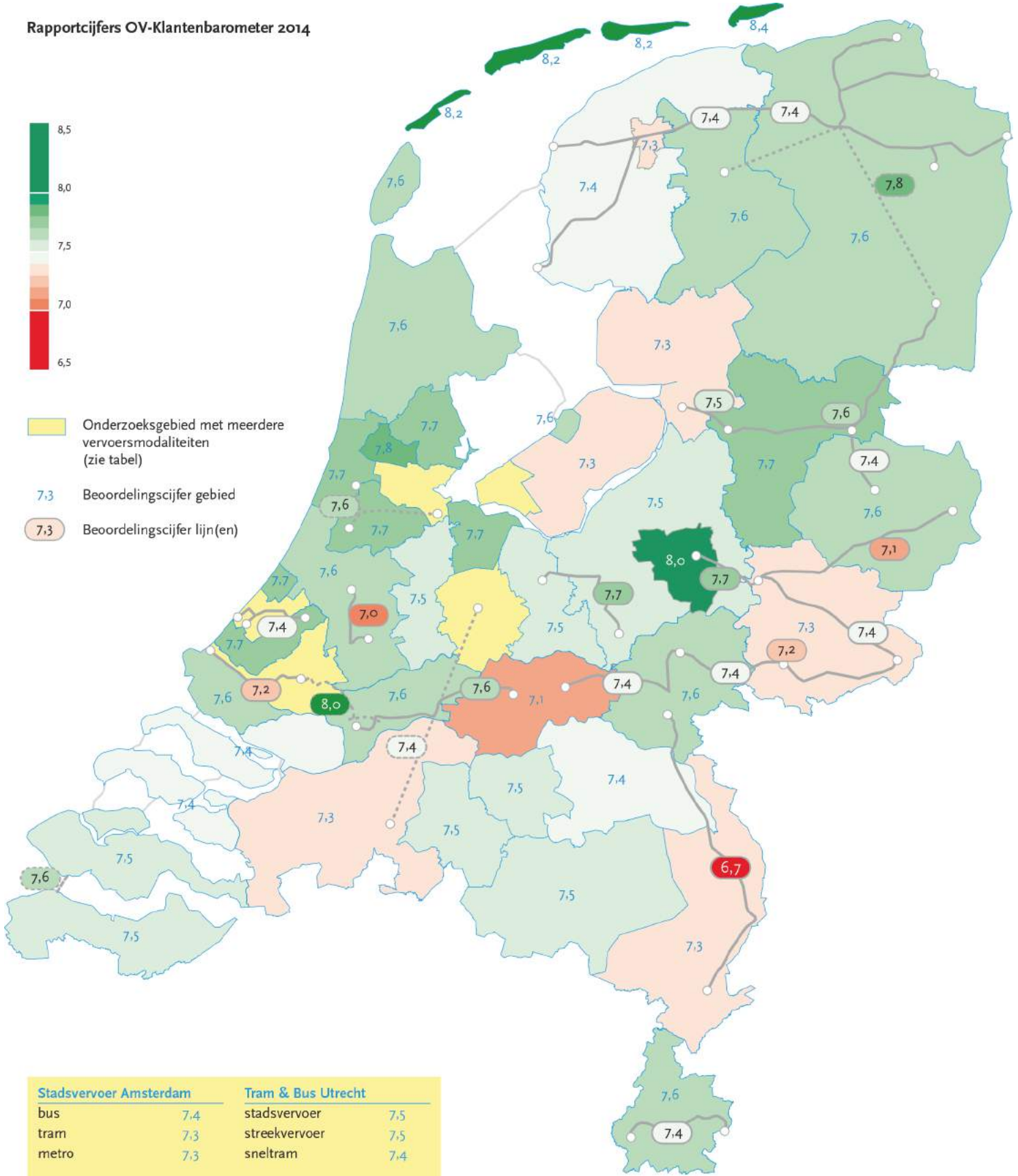
1) In 2012 Trein Arnhem - Winterswijk plus trein Winterswijk - Zutphen

2) Tot en met 2012 Friese Waddeneilanden

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2014



- Onderzoeksgebied met meerdere vervoersmodaliteiten (zie tabel)
- 7.3 Beoordelingscijfer gebied
- 7.3 Beoordelingscijfer lijn(en)



Stadsvervoer Amsterdam		Tram & Bus Utrecht	
bus	7.4	stadsvervoer	7.5
tram	7.3	streekvervoer	7.5
metro	7.3	sneltram	7.4

Stadsvervoer Rotterdam		Almere	
bus	7.7	stadsvervoer	7.4
tram	7.7	streekvervoer	7.6
metro, Randstadrail	7.5		

Stadsvervoer Den Haag	
bus	7.5
tram	7.3

Tabel 3-2. Rangschikking 2014

Positie		Onderzoeksgebied	Positie		Onderzoeksgebied
'14	'13		'14	'13	
1	4	Schiermonnikoog	38	75	Tram & Bus Utrecht, stadsvervoer
2	2	Vlieland, Terschelling en Ameland	39	68	Zeeuws-Vlaanderen
3	3	Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	40	38	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail
4	8	Stadsdienst Apeldoorn	41	70	Midden-Brabant
5	7	Zaanstreek	42	52	Midden-Zeeland
6	17	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	43	35	Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)
7	47	Regiovervoer Haaglanden	44	58	Trein Arnhem – Tiel
8	5	Waterland	45	63	Noord- en Zuidwest-Fryslân (exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog)
9	12	Gooi en Vechtstreek	46	39	Trein Winterswijk – Zutphen
10	23	Haarlem/IJmond	47	33	Breda/Oosterhout – Utrecht
11	19	Amstelland – Meerlanden (exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent))	48	48	Oost-Brabant
12	10	Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	49	44	Stadsvervoer Amsterdam, bus
13	29	Concessie bus Rotterdam e.o.	50	24	Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)
14	18	Trein Zutphen – Apeldoorn	51	45	Stadsvervoer Almere
15	11	Midden-Overijssel	52	40	Regionale treindiensten Groningen
16	15	Stadsvervoer Rotterdam, tram	53	67	Noord-Zeeland
17	9	Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	54	49	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee
18	42	Concessie Groningen/Drenthe	55	55	Tram & Bus Utrecht, sneltram
19	25	Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden (exclusief trein)	56	54	Trein Vechtdallijnen (Almelo – Mariënberg)
20	28	Rnet 300/310 (Zuidtangent)	57	43	Regionale treindiensten Fryslân
21	34	Streekvervoer Almere	58	50	RandstadRailtram, Haaglanden
22	21	Concessie Arnhem Nijmegen	59	64	Trein Arnhem – Doetinchem
23	72	Stadsvervoer Lelystad	60	65	Stadsvervoer Amsterdam, tram
24	20	Noord-Holland Noord	61	62	Stadsvervoer Leeuwarden
25	-	Twente (exclusief trein) ¹⁾	62	51	IJsselmond, Overijssel en Flevoland
26	69	Veerdienst Vlissingen – Breskens	63	59	West-Brabant
27	27	Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	64	74	Stadsvervoer Den Haag, tram
28	14	Zuid-Limburg (exclusief trein)	65	61	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)
29	31	Zuidoost-Fryslân	66	46	Achterhoek
30	37	Voorne – Putten	67	76	Stadsvervoer Amsterdam, metro
31	26	Zuid-Holland Noord	68	60	Trein Arnhem – Winterswijk
32	6	Trein Zwolle – Kampen	69	66	Trein Rotterdam – Hoek van Holland
33	30	Stadsvervoer Den Haag, bus	70	73	Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal
34	16	Meierij	71	53	Rivierenland
35	-	Tram & Bus Utrecht, streekvervoer ²⁾	72	71	Trein Gouda – Alphen a/d Rijn
36	41	Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	73	77	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)
37	57	Provincie Utrecht			

1)In 2013 Stads- en streekvervoer Twente & Zutphen - Hengelo - Oldenzaal (exclusief trein) afzonderlijk.

2)In 2013 Regiovervoer Utrecht (exclusief sneltram) & Spitsvervoer Utrecht afzonderlijk.

■	stijger
■	gelijk gebleven
■	zakker
	nieuwkomer

In tabel 3-2 staat een rangschikking van de onderzoeksgebieden op basis van hun algemene rapportcijfer. Bovenaan staat het gebied met het hoogste gemiddelde rapportcijfer, het gebied met het laagste gemiddelde cijfer staat onderaan in de lijst. Op deze manier ontstaat een ranglijst met 73 posities.

Tabel 3-3. Rangschikking 2014

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014
Groningen	7,3	7,3	7,4	7,5	7,4
Drenthe	6,7	6,4	6,3	7,7	7,6
OV-bureau GD	7,6	7,5	7,5	7,4	7,6
Fryslân	7,3	7,4	7,3	7,4	7,5
Overijssel	7,2	7,3	7,2	7,6	7,6
Twente	7,3	7,3	7,4	7,5	7,5
Gelderland	7,1	7,2	7,2	7,5	7,4
SAN	7,2	7,3	7,2	7,4	7,5
Flevoland	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4
Utrecht	7,4	7,3	7,5	7,3	7,5
BRU	7,3	7,3	7,4	7,3	7,5
Noord-Holland	7,4	7,5	7,6	7,6	7,7
SRA	7,1	7,1	7,4	7,3	7,4
Zuid-Holland	7,3	7,5	7,6	7,5	7,6
SGH	7,3	7,2	7,3	7,3	7,4
SRR	7,3	7,3	7,4	7,5	7,6
Zeeland	7,4	7,3	7,4	7,3	7,5
Noord-Brabant	7,4	7,3	7,4	7,3	7,4
SRE	7,3	7,4	7,4	7,4	7,5
Limburg	7,3	7,3	7,4	7,5	7,4
Landelijk	7,2	7,2	7,4	7,4	7,5

Klantenoordeel per ov-autoriteit

Tot slot geeft tabel 3-3 een overzicht van de ontwikkeling van het klantenoordeel per ov-autoriteit sinds 2010. De waarderingen schuiven steeds verder naar elkaar toe. In 2013 liep de range tussen 7,3 en 7,7, in 2014 is de range nog tussen 7,4 en 7,7. De waardering voor het openbaar vervoer in de provincie Noord-Holland was in 2014 het hoogst (7,7).





Beleving van de rit

Voor het eerst is in 2014 ook aan de reizigers gevraagd naar de beleving van de rit die ze maakten op het moment dat ze werden geïnterviewd. De waardering van de vijf belevingsaspecten is weergegeven in tabel 4-1.

Reizigers konden op een tienpuntsschaal de mate aangeven waarop een rit bijvoorbeeld als ongezellig dan wel gezellig werd ervaren. De aspecten 'efficiënt' en 'comfortabel' worden beide met een 6,8 relatief het hoogst gewaardeerd. Het aspect 'sfeervol' is met een 5,7 het laagst gewaardeerd. Dit lage oordeel geldt voor alle modaliteiten. Alleen de modaliteit vervoer over water scoort op dit aspect een voldoende (6,2).

Wat opvalt is dat de modaliteit vervoer over water het hoogst scoort op alle vijf aspecten, met als hoogste cijfers een 7,6 op zowel de aspecten 'efficiënt' als 'comfortabel'. De modaliteit metro scoort het laagst op alle aspecten, in het bijzonder op 'sfeervol' (5,4) en 'gezellig' (5,9); alleen op het aspect 'efficiënt' (6,7) scoort de metro iets minder dan gemiddeld.

Tabel 4-1. Waardering van de rit op een vijftal belevingsaspecten

Onderzoeksgebied	ongezellig/ gezellig	kil/ sfeervol	druk/ rustig	inefficiënt/ efficiënt	oncomfortabel/ comfortabel
Streekdienst verstedelijkte gebieden	6,2	5,8	6,6	6,9	7,0
Streekdienst overige gebieden	6,3	5,8	6,5	6,9	6,9
Stadsdienst bus	6,0	5,7	6,5	6,8	6,8
Tram	6,0	5,6	6,2	6,8	6,7
Metro	5,8	5,4	6,0	6,7	6,5
Trein	6,2	5,7	5,9	6,7	6,7
Vervoer over water	6,8	6,2	6,8	7,6	7,6
Landelijk	6,1	5,7	6,4	6,8	6,8

Wat opvalt is dat er een hoge correlatie is tussen de rapportcijfers voor de belevingsaspecten en het algemeen oordeel, zoals tabel 4-2 laat zien. Het algemeen oordeel is voor de meeste modaliteiten 1,0 à 1,1 procentpunt hoger dan de gemiddelde score van de vijf belevingsaspecten. Alleen voor de modaliteit metro is het verschil wat groter, namelijk 1,3 procentpunt.

Beleving naar leeftijd

Tabel 4-3 geeft per belevingsaspect de score weer, verdeeld naar leeftijdsklasse. Wat opvalt is dat de oudste leeftijdsgroep (65 jaar en ouder) alle vijf belevingsaspecten het hoogst beoordeelt. Met name de aspecten 'efficiënt' en 'comfortabel' worden door deze groep met respectievelijk een 7,8 en 7,5 goed gewaardeerd. Ook de groep reizigers van 41 tot en met 64 jaar zijn relatief positief over de belevingsaspecten. De jongere leeftijdsgroepen zijn het meest kritisch. Reizigers in de leeftijd van 18 t/m 27 geven voor drie van de vijf aspecten, namelijk 'gezellig', 'sfeervol' en 'comfortabel' het laagste rapportcijfer.

Tabel 4-2. Vergelijking tussen waardering vijf belevingsaspecten en het algemeen oordeel

Onderzoeksgebied	Klantenoordeel 2014	Gem. score beleving
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,6	6,5
Streekdienst overige gebieden	7,5	6,5
Stadsdienst bus	7,5	6,4
Tram	7,4	6,3
Metro	7,4	6,1
Trein	7,3	6,2
Vervoer over water	8,0	7,0
Landelijk	7,5	6,4

Tabel 4-3. Waardering belevingsaspecten naar leeftijd

	< 18 jaar	18 t/m 27 jaar	28 t/m 40 jaar	41 t/m 64 jaar	65 jaar e.o.
ongezellig/gezellig	6,3	5,9	6,1	6,5	7,0
kil/sfeervol	5,7	5,5	5,7	6,0	6,5
druk/rustig	6,2	6,2	6,4	6,7	7,4
inefficiënt/efficiënt	6,5	6,7	6,9	7,3	7,8
oncomfortabel/comfortabel	6,8	6,7	6,8	7,0	7,5

Top-5 met hoogst en laagst scorende onderzoeksgebieden op beleavingsaspecten

Het openbaar vervoer op de Waddeneilanden wordt op het aspect 'gezellig' het hoogst gewaardeerd. Schiermonnikoog scoort een 7,8; de andere Friese Waddeneilanden scoren een 7,7. Ook de ranglijst op het aspect 'sfeervol' wordt aangevoerd door de Friese Waddeneilanden (zie tabel 4-4).

Tabel 4-4. De hoogst scorende onderzoeksgebieden voor de 5 beleavingsaspecten

Ongezellig ↔ Gezellig		
1	Schiermonnikoog	7,8
2	Vlieland, Terschelling en Ameland	7,7
3	Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	6,9
4	Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	6,7
5	Stadsvervoer Apeldoorn	6,5
Kil ↔ Sfeervol		
1	Vlieland, Terschelling en Ameland	7,0
2	Schiermonnikoog	6,8
3	Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	6,3
4	Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	6,3
5	Stadsvervoer Apeldoorn	6,1
Druk ↔ Rustig		
1	Stadsvervoer Apeldoorn	7,4
2	Waterland	7,0
3	Stadsvervoer Lelystad	6,9
4	Zaanstreek	6,9
5	Concessie bus Rotterdam e.o.	6,9
Inefficiënt ↔ Efficiënt		
1	Vlieland, Terschelling en Ameland	7,6
2	Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	7,6
3	Schiermonnikoog	7,5
4	Veerdienst Vlissingen – Breskens	7,3
5	HOV-lijnen Groningen/ Drenthe	7,3
Oncomfortabel ↔ Comfortabel		
1	Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden	7,7
2	Trein Arnhem – Tiel	7,4
3	Vlieland, Terschelling en Ameland	7,4
4	Veerdienst Vlissingen – Breskens	7,3
5	Waterland	7,3

De hoogste waarderings voor het aspect 'rustig' worden gegeven aan de stadsdienst Apeldoorn (7,4) en Waterland (7,0), gevolgd door Lelystad, Zaanstreek en de concessie Rotterdam Bus (6,9).

De Waddeneilanden en de veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden scoren hoog op het aspect 'efficiënt'. Op het aspect 'comfortabel' scoort de veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden eveneens hoog (7,7). Opvallend is het onderzoeksgebied Schiermonnikoog: dit gebied scoort op drie van de vijf aspecten in de top-5, namelijk gezellig, sfeervol en efficiënt. Op één aspect ('rustig') behoort het gebied echter tot één van de laagste vijf scorende gebieden (rapportcijfer 5,7).



Tabel 4-5 toont voor de vijf belevingsaspecten de vijf laagst scorende gebieden. De laagste scores op het aspect 'sfeervol' zijn voor de onderzoeksgebieden stadsvervoer Amsterdam, metro (5,2), Tram & Bus Utrecht, sneltram (5,3) en de treindienst op de Maaslijn Nijmegen – Roermond (5,4). De top-5 wordt gecombineerd door stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail (5,4) en stadsvervoer Almere (5,5). De laagste scores op het aspect 'gezellig' zijn voor bijna dezelfde gebieden gegeven, aangevoerd door stadsvervoer Amsterdam, metro (5,5). De laagste score op het aspect 'rustig' is voor de treindienst op de Maaslijn (5,0), gevolgd door stadsdienst Leeuwarden (5,5) en de treindienst Gouda – Alphen aan den Rijn (5,5). De treindienst op de Maaslijn komt bij alle vijf belevingsaspecten in de top-5 van laagst scorende onderzoeksgebieden voor.



Tabel 4-6 geeft een overzicht per onderzoeksgebied voor de score op de belevingsaspecten.

Voor meer gedetailleerde informatie is er per ov-autoriteit en vervoerder een rapportage met een totaaloverzicht van de uitkomsten voor de verschillende onderzoeksgebieden en een overzicht van de resultaten per onderzoeksgebied beschikbaar. Deze rapporten zijn te downloaden op www.ovklantenbarometer.nl.

Tabel 4-5. De laagst scorende onderzoeksgebieden voor de 5 belevingsaspecten

Ongezellig ↔ Gezellig		
1	Stadsvervoer Amsterdam, metro	5,5
2	Stadsvervoer Almere	5,7
3	Tram & Bus Utrecht, sneltram	5,7
4	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	5,7
5	Stadsvervoer Amsterdam, bus	5,8
Kil ↔ Sfeervol		
1	Stadsvervoer Amsterdam, metro	5,2
2	Tram & Bus Utrecht, sneltram	5,3
3	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	5,4
4	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	5,4
5	Stadsvervoer Almere	5,5
Druk ↔ Rustig		
1	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	5,0
2	Stadsvervoer Leeuwarden	5,5
3	Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	5,5
4	Regionale treindiensten Groningen	5,6
5	Schiermonnikoog	5,7
Inefficiënt ↔ Efficiënt		
1	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	6,0
2	Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	6,4
3	Rivierenland	6,5
4	Trein Rotterdam – Hoek van Holland	6,6
5	Trein Arnhem – Winterswijk	6,6
Oncomfortabel ↔ Comfortabel		
1	Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	5,7
2	Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,1
3	Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	6,2
4	Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	6,2
5	Stadsvervoer Leeuwarden	6,3

Tabel 4-6. Waardering van de vijf belevingsaspecten per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	ongezellig/ gezellig	kil/ sfeervol	druk/ rustig	inefficiënt/ efficiënt	oncomfortabel/ comfortabel	Gem. score beleving	Klantenoordeel 2014
Stadsdienst bus	6,0	5,7	6,5	6,8	6,8	6,4	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, bus	5,8	5,5	6,4	6,6	6,7	6,2	7,4
Concessie bus Rotterdam e.o.	6,3	6,0	6,9	7,0	7,0	6,7	7,7
Stadsvervoer Den Haag, bus	6,3	5,8	6,6	6,8	6,9	6,5	7,5
Stadsvervoer Utrecht	5,9	5,5	6,1	6,8	6,7	6,2	7,5
Stadsvervoer Almere	5,7	5,5	6,4	6,7	6,7	6,2	7,4
Stadsvervoer Leeuwarden	6,3	5,7	5,5	6,8	6,3	6,1	7,3
Stadsvervoer Apeldoorn	6,5	6,1	7,4	7,0	7,2	6,9	8,0
Stadsvervoer Lelystad	6,3	5,8	6,9	6,9	6,9	6,5	7,6
Tram	6,0	5,6	6,2	6,8	6,7	6,3	7,4
Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein	5,7	5,3	6,5	6,8	6,9	6,2	7,4
Stadsvervoer Amsterdam, tram	6,0	5,6	6,0	6,8	6,6	6,2	7,3
Stadsvervoer Den Haag, tram	6,0	5,5	6,4	6,7	6,6	6,2	7,3
Stadsvervoer Rotterdam, tram	6,3	5,9	6,7	6,9	7,0	6,6	7,7
Metro	5,8	5,4	6,0	6,7	6,5	6,1	7,4
Stadsvervoer Amsterdam, metro	5,5	5,2	5,8	6,6	6,1	5,9	7,3
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	5,8	5,4	6,2	6,8	6,6	6,2	7,5
RandstadRailtram, Haaglanden	6,0	5,6	5,9	6,8	6,6	6,2	7,4
Trein	6,2	5,7	5,9	6,7	6,7	6,2	7,3
Regionale treindiensten Groningen	6,2	5,7	5,6	6,9	6,7	6,2	7,4
Regionale treindiensten Fryslân	6,2	5,6	6,0	6,8	6,6	6,2	7,4
Trein Zwolle – Kampen	6,3	5,8	6,2	7,1	7,1	6,5	7,5
Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	6,7	6,3	5,9	7,1	7,2	6,6	7,6
Trein Vechtdallijnen (Almelo – Mariënberg)	6,1	5,8	6,7	6,8	7,0	6,5	7,4
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	5,9	5,6	5,7	6,6	6,2	6,0	7,1
Trein Zutphen – Apeldoorn	6,5	6,1	6,3	7,0	7,2	6,6	7,7
Trein Winterswijk – Zutphen	6,3	5,9	5,9	6,8	7,0	6,4	7,4
Trein Arnhem - Winterswijk	6,2	5,9	5,9	6,6	6,9	6,3	7,2
Trein Arnhem – Tiel	6,3	6,0	6,5	7,0	7,4	6,7	7,4
Trein Arnhem - Doetinchem	6,3	5,9	6,1	6,8	7,2	6,4	7,4
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	6,4	6,0	6,7	7,1	7,3	6,7	7,7
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	5,8	5,6	5,5	6,4	6,2	5,9	7,0
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	5,9	5,5	6,2	6,6	6,6	6,1	7,2
Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	6,3	6,0	6,9	6,9	7,3	6,7	7,6
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	5,7	5,4	5,0	6,0	5,7	5,6	6,7
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	6,2	5,8	5,7	6,6	6,5	6,2	7,4
Streekdienst verstedelijkte gebieden	6,2	5,8	6,6	6,9	7,0	6,5	7,6
Waterland	6,4	5,9	7,0	7,3	7,3	6,8	7,7
Zaanstreek	6,3	5,8	6,9	7,1	7,2	6,6	7,8
Amstelland / Meerlanden, excl. Rnet 300/310 (Zuidtangent)	6,3	5,9	6,8	7,0	7,1	6,6	7,7
Rnet 300/310 (Zuidtangent)	6,0	5,5	6,4	7,2	6,9	6,4	7,6
Haarlem / IJmond	6,4	5,9	6,8	6,9	7,0	6,6	7,7

Tabel 4-6. Waardering van de vijf belevingsaspecten per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	ongezellig/ gezellig	kil/ sfeervol	druk/ rustig	inefficiënt/ efficiënt	oncomfortabel/ comfortabel	Gem. score beleving	Klantenoordeel 2014
Gooi en Vechtstreek	6,1	5,7	6,9	6,9	6,9	6,5	7,7
Streekvervoer Almere	6,2	5,7	6,4	7,0	7,0	6,5	7,6
Zuid-Holland Noord	6,3	5,8	6,6	7,0	7,2	6,6	7,6
Regiovervoer Haaglanden	6,5	6,1	6,8	7,0	7,0	6,7	7,7
Spitsvervoer Utrecht	-	-	-	-	-	-	-
Voorne-Putten	6,5	6,1	6,8	6,9	7,2	6,7	7,6
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein	6,2	5,8	6,7	7,0	7,0	6,5	7,6
Stads- en streekvervoer Twente	6,1	5,7	6,9	7,1	7,1	6,6	7,6
Arnhem-Nijmegen	6,3	5,7	6,7	7,0	6,9	6,5	7,6
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	6,1	5,7	6,2	6,8	6,9	6,3	7,5
West-Brabant	6,1	5,7	6,4	6,6	6,6	6,3	7,3
Breda / Oosterhout – Utrecht	6,2	5,9	6,0	6,8	7,1	6,4	7,4
Midden-Brabant	6,0	5,5	6,4	6,7	6,6	6,2	7,5
Meerij	6,2	5,8	6,7	6,9	6,9	6,5	7,5
Zuid-Limburg, excl. trein	6,2	5,7	6,6	6,7	6,8	6,4	7,6
Streekdienst overige gebieden	6,3	5,8	6,5	6,9	6,9	6,5	7,5
Concessie Groningen / Drenthe	6,5	6,0	6,9	7,0	7,2	6,7	7,6
Vlieland, Terschelling en Ameland	7,7	7,0	6,6	7,6	7,4	7,3	8,2
Schiermonnikoog	7,8	6,8	5,7	7,5	7,3	7,0	8,4
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	6,1	5,9	6,5	7,3	7,2	6,6	7,8
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	5,9	5,6	6,3	6,7	6,7	6,2	7,4
Zuidoost-Fryslân	6,2	5,8	6,8	6,9	6,9	6,5	7,6
Noord-Holland Noord	6,3	5,9	6,7	6,9	7,0	6,6	7,6
Lijn 345 Emmeloord - Lelystad	-	-	-	-	-	-	-
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	6,4	5,8	6,4	6,7	6,9	6,4	7,3
Concessie provincie Utrecht	6,3	5,8	6,4	6,7	6,8	6,4	7,5
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	6,2	5,8	6,5	6,9	7,0	6,5	7,5
Veluwe (excl. stadsdienst Apeldoorn)	6,3	5,9	6,3	6,8	7,0	6,5	7,5
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein	-	-	-	-	-	-	-
Midden-Overijssel	6,5	6,0	6,6	7,0	7,1	6,7	7,7
Achterhoek	6,1	5,6	6,2	6,8	6,8	6,3	7,3
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	6,4	5,9	6,8	6,9	7,0	6,6	7,4
Rivierenland	6,2	5,6	6,5	6,5	6,8	6,3	7,1
Noord-Zeeland	6,2	5,7	6,5	6,9	6,9	6,4	7,4
Midden-Zeeland	6,3	5,8	6,7	6,9	7,1	6,6	7,5
Zeeuws-Vlaanderen	6,4	5,8	6,5	6,9	6,8	6,5	7,5
Oost-Brabant	6,1	5,7	6,5	6,9	6,9	6,4	7,4
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	6,2	5,7	6,7	6,7	6,8	6,4	7,3
Vervoer over water	6,8	6,2	6,8	7,6	7,6	7,0	8,0
Veerdienst Amsterdam-Velsen	-	-	-	-	-	-	-
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam	6,9	6,3	6,8	7,6	7,7	7,1	8,0
Veerdienst Vlissingen-Breskens	6,5	5,8	6,5	7,3	7,3	6,7	7,6



1a

b

1b

b

6749

9292
Dit stadsgebied is van Bus 9292

Lion's City

MAN

VEOLIA
TRANSPORT

Stadsgebied
Haaglanden

CNG

Kies bewust, kies de aardgasbus

BX-DD-24

Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2014 is uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaarvervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 73 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselecte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, de lijnen Breda/Oosterhout – Utrecht en de sneltram in de concessie Tram & Bus Utrecht bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij de veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd van eind oktober tot begin december 2014. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 91.868 reizigers van 6.477 ritten de enquête ingevuld.

Steekproeftrekking

Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Op basis van een rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt, wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken). Werkdag: spits (7.00-10.00, 16.00-19.00); dalperiode (10.00-16.00); avonduren (na 19.00); zaterdag/zondag: voor 19.00 uur; na 19.00 uur. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van

de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt). Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers¹ gedurende de onderzoeksperiode geënquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes worden uitspraken gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen, is een weging en ophoging van de resultaten noodzakelijk, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven op de site www.ovklantenbarometer.nl.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

1 Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

19. Met welk vervoerbewijs reist u?

OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken

- op saido met OV-chipkaart
- regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart
- OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)

- studenten OV-kaart
- NS Business Card
- OV-chipkaart anders

Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken

- papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station
- regio-(ster)abonnement zonder chip
- anders (niet OV-chipkaart)

20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart?

21. Als u straks overstapt of bent overgestapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de **overstaptijd**?

22. Hoe **veilig** voelt u zich in het openbaar vervoer?

23. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) tijdens deze **rit**?

24. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de **halte** waar u bent ingestapt?

25. Bent u in de afgelopen 12 maanden **zelf slachtoffer** geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

- a. lastig gevallen
- b. bedreigd
- c. bestolen
- d. mishandeld
- e. anders

26. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

- a. ongezellig
- b. kil
- c. druk
- d. inefficiënt
- e. oncomfortabel

28. Wat is uw **geboortejaar**?

29. Wat is uw **geslacht**?

man vrouw

Hier niets invullen!

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
										ritcode (uniek)										versie #1									

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Bijlage 3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

Onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden gebundeld op basis van stadsdienst, verstedelijking, overige, tram, metro en trein. Elke toebedeling is voor discussie vatbaar. Daarom dient de onderstaande indeling te worden beschouwd als een van de mogelijke gebiedsindelingen.

Stadsdienst bus

Stadsvervoer Amsterdam, bus
Concessie bus Rotterdam e.o.
Stadsvervoer Den Haag, bus
Tram & Bus Utrecht, stadsvervoer
Stadsvervoer Almere
Stadsvervoer Leeuwarden
Stadsvervoer Apeldoorn
Stadsvervoer Lelystad

Tram

Tram & Bus Utrecht, sneltram
Stadsvervoer Amsterdam, tram
Stadsvervoer Den Haag, tram
Stadsvervoer Rotterdam, tram

Metro

Stadsvervoer Amsterdam, metro
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail
RandstadRailtram, Haaglanden

Trein

Regionale treindiensten Groningen
Regionale treindiensten Fryslân
Trein Zwolle – Kampen
Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)
Trein Vechtdallijnen (Almelo – Mariënberg)
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal
Trein Zutphen – Apeldoorn
Trein Winterswijk – Zutphen¹
Trein Arnhem – Winterswijk¹
Trein Arnhem – Tiel
Trein Arnhem – Doetinchem
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn
Trein Rotterdam – Hoek van Holland
Trein Dordrecht – Geldermalsen (Merwedelingelijn)
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)

Streekdienst verstedelijkte gebieden

Waterland
Zaanstreek
Amstelland/Meerlanden, exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent)
Rnet 300/310 (Zuidtangent)
Haarlem/IJmond
Gooi en Vechtstreek
Streekvervoer Almere
Zuid-Holland Noord
Regiovervoer Haaglanden
Tram & Bus Utrecht, streekvervoer
Voorne-Putten
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, excl. trein
Twente (exclusief trein)
Concessie Arnhem – Nijmegen
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven
West-Brabant
Breda/Oosterhout – Utrecht
Midden-Brabant
Meierij
Zuid-Limburg, excl. trein

Streekdienst overige gebieden

Concessie Groningen/Drenthe
Vlieland, Terschelling en Ameland²
Schiermonnikoog
HOV-lijnen Groningen/Drenthe
Zuidoost-Fryslân
Noord-Holland Noord
IJsselmond, Overijssel en Flevoland
Provincie Utrecht
Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)
Midden-Overijssel
Achterhoek
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee
Rivierenland
Noord-Zeeland
Midden-Zeeland
Zeeuws-Vlaanderen
Oost-Brabant
Noord- en Midden Limburg, exclusief trein

Vervoer over water

Veerdienst Dordrecht – Rotterdam en Drechtsteden
Veerdienst Vlissingen – Breskens

Colofon

OV-Klantenbarometer 2014 – Landelijke cijfers

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is gefinancierd uit het KpVV-Meerjaren-programma dat CROW uitvoert namens de gezamenlijke overheden. CROW-KpVV heeft als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit.

artikelnummer

K-006

tekst

I&O Research, Enschede

eindredactie

CROW, Ede

fotografie

Rob Bakker (cover en pag. 18)

CROW-KpVV (overig)

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

druk

ColourPrint, Veenendaal

productie

CROW Media

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl

of 0318 - 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/bestellen via

www.crow.nl/K-D006

