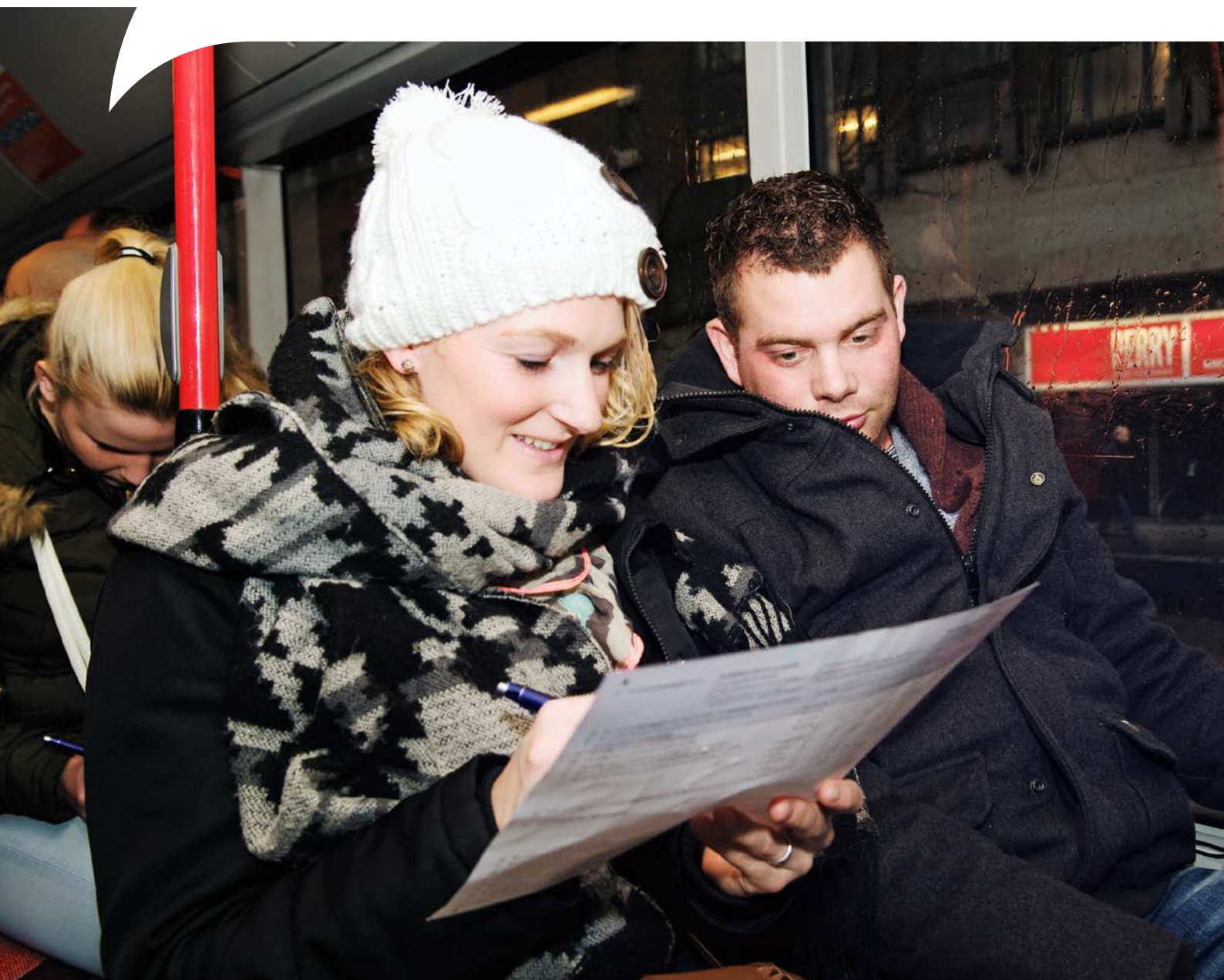


OV-Klantenbarometer 2015

Landelijke cijfers



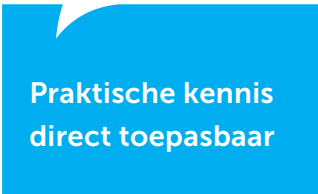
CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage leveren aan het competent 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 2015

Landelijke cijfers

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 2016

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 voortvloeit uit het gebruik van de gegevens.

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

De auteursrechten berusten bij CROW.

Woord vooraf

Voor u ligt de OV-Klantenbarometer 2015. De vijftiende editie!

In de afgelopen jaren is de OV-Klantenbarometer steeds belangrijker geworden. Dat maakt de vijftiende editie tot een mooie mijlpaal voor de OV-sector en de reiziger.

Het openbaar vervoer is een duurzame manier van vervoer die dichtbij de mensen staat. Veel reizigers kiezen al voor het openbaar vervoer en mijn ambitie is om nog meer reizigers te verleiden. Maar om dat te kunnen doen moet je de behoeften en wensen van reizigers kennen – en er telkens op inspelen. Daar hoort ook openheid bij, over de prestaties van het openbaar vervoer.

De OV-Klantenbarometer is daarom een belangrijk instrument. Ik nodig u graag uit om royaal gebruik te maken van de inzichten die de OV-Klantenbarometer biedt. Om met elkaar het openbaar vervoer nog aantrekkelijker en beter te maken.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,

Sharon A.M. Dijkema



Inhoud

Inleiding	7
1 Belangrijkste resultaten OV-Klantenbarometer 2015	8
2 Landelijke cijfers	10
3 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied	21
4 Het beste uit vijftien jaar OV-Klantenbarometer	25
5 OV-Klantenbarometer op de kaart	31
Bijlagen	
I De achtergronden van het onderzoek	35
II Vragenlijst en clustering van vragen	36
III Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	39

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheids-onderzoek 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. Het onderzoek is nu voor de vijftiende 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 die van eerdere jaren en met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. Het onderzoek beslaat nu 69 onderzoeksgebieden, dit zijn er vier minder dan in 2014. Net als in 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 69 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2015 is de klantwaardering gemeten in 6.077 ritten. Er zijn tijdens die ritten 90.270 enquêtes afgenomen waarvan er 89.617 bruikbaar waren.

Op de site www.ovklantenbarometer.nl is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.

Algemeen oordeel

De gebruikers van bus, tram, metro, regionale trein en veerdienst zijn in 2015 voor het vierde jaar op rij tevredener over hun ov-ritten dan in het voorgaande jaar. Zij waarden het regionaal openbaar vervoer met een 7,5. Om precies te zijn met een 7,53. In de voorgaande vier jaren was het algemeen oordeel respectievelijk 7,24, 7,38, 7,41 en 7,48. In totaal geeft 84,1 procent van de respondenten een 7,0 of hoger. Het aandeel respondenten dat een topscore (9 of 10) geeft, is 18,9 procent. Het aandeel onvoldoendes (1 t/m 5) ligt op 5,5 procent.

Koplopers en de hekkensluiter

De koploper en de hekkensluiter zijn ongewijzigd ten opzichte van het vorige onderzoek. De hoogste waardering wordt gegeven aan het busvervoer op Schiermonnikoog (algemeen oordeel 8,5). Verder bestaat de top-3 uit de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden en het busvervoer op de Waddeneilanden Vlieland, Ameland en Terschelling (deze krijgen een 8,3).

Onderaan de lijst stijgt de waardering voor de treindienst Nijmegen-Roermond weliswaar knap van 6,7 naar 7,0, maar dat kon niet verhinderen dat deze onderste in de ranking bleef. Opvallend is dat voor het eerst in vijftien jaar geen enkel onderzoeksgebied onder de 7,0 scoort.

Grootste stijgers en dalers

Het algemeen oordeel stijgt in 35 onderzoeksgebieden, in 22 blijft het gelijk en in 11 gebieden daalt het. De grootste stijgers zijn de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden (van 8,0 naar 8,3), de treindienst Gouda-Alphen aan den Rijn (van 7,0 naar 7,3) en de treindienst Roermond-Nijmegen (Maaslijn) (van 6,7 naar 7,0). De grootste dalers zijn de treindienst Ede-Amersfoort (van 7,7 naar 7,3) en de stadsdienst Apeldoorn (van 8,0 naar 7,7).

Regionale treindiensten

De best beoordeelde treindienst is die tussen Zutphen en Apeldoorn (7,9). De lijn is voor de vierde keer op rij gestegen; in 2011 was de score nog 7,2. Andere goed scorende lijnen zijn Zwolle-Emmen (7,7) en Maastricht-Kerkrade (7,6). Opvallend is dat de onderste plaatsen van de ranglijst grotendeels worden ingenomen door regionale treindiensten. Van de laatste tien plaatsen zijn er acht een treindienst. (Een daarvan, de voorlaatste, is nieuwkomer Zwolle-Enschede, met een waardering van 7,0.) Naar verwachting gaan vier daarvan de komende jaren stijgen dankzij nieuw materieel en elektrificatie (Zwolle-Enschede en Roermond-Nijmegen), betere verbindingen (Almelo-Mariënborg wordt doorgetrokken naar Hardenberg) en de ombouw naar een metroverbinding (Rotterdam-Hoek van Holland).



Trein naar Apeldoorn staat gereed voor vertrek op station Zutphen.

Stadsvervoer

Uitgezonderd de bus in Rotterdam is in alle onderzoeksgebieden in de drie grote steden de klantwaardering gestegen. De waardering voor de tram in Rotterdam stijgt voor de zevende achtereenvolgende keer. Gaven reizigers in 2008 nog een 6,9 als rapportcijfer, nu is dat stapsgewijs een 7,8 geworden. Daarmee staat dit onderzoeksgebied op de achtste plaats in de overall-rangschikking. Ook de metro in Rotterdam is een langzame maar gestage stijger: zonder ook maar één keer te dalen, stijgt de waardering in negen jaar van een 6,9 naar een 7,6. Ook het stadsvervoer in Amsterdam doet het goed: bus (7,5), tram (7,4) en metro (7,4) stijgen elk een tiende punt. De bus in Den Haag scoort nu twee tiende hoger (7,7). Ondanks de genoemde daling van 0,3 punt in Apeldoorn behoudt deze stadsdienst zijn leidende positie in de categorie 'stadsvervoer'. In veel onderzoeksgebieden zijn stads- en streekvervoer samengevoegd, waardoor voor deze gebieden geen uitspraak gedaan kan worden over de waardering van het stadsvervoer.

Streekvervoer

Het streekvervoer rondom Amsterdam scoort traditioneel hoog. Op de vierde plaats staat Waterland met een 7,9 (vorig jaar op de achtste plaats met een 7,7) en op de zesde plaats het 'buurgebied' Zaanstreek met een 7,8 (vorig jaar op de vijfde plaats, ook met een 7,8). De Zuidtangent (R-net 300/310) staat op de negende plaats met een 7,8 (vorig jaar op de twintigste plaats met een 7,6). Ook hoog gewaardeerd streekvervoer is er in Gooi- en Vechtstreek, Haarlem-IJmond en Amstelland-Meerlanden (exclusief R-net 300/310) met een 7,7. In alle drie de gebieden is dat dezelfde waardering als vorig jaar. Nieuw in de top-10 is, op de zevende plaats, het onderzoeksgebied Streekvervoer Almere met een 7,8 (vorig jaar op de 21e plaats met een 7,6). Achteraan in de rangorde staan de concessies Zeeland, Rivierenland en SRE (Zuidoost-Brabant) met een 7,3.

Veerdiensten

De veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden wordt met een 8,3 hooggewaardeerd. Het onderzoeksgebied staat nu tweede in de overall-rangschikking; na Schiermonnikoog en voor Vlieland, Terschelling en Ameland. De veerdienst Vlissingen-Breskens is in twee jaar tijd gestegen van de 69e naar de 15e plaats in de overall-rangschikking met een waardering van 7,7.



Waterland kent het hoogst gewaardeerde streekvervoer. Veel lijnen van EBS vertrekken van busstation Amsterdam Centraal.

Score op items

Zonder meer opvallend in dit onderzoek is de steeds hogere waardering voor de onderwerpen gebruiksgemak OV-chipkaart (7,9) en gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo (7,7). In 2010 waren de cijfers veel lager: een 6,8 en een 7,1.

Tabel 1.

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015
gebruiksgemak OV-chipkaart	6,8	7,1	7,5	7,6	7,5	7,9
gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,1	7,0	7,3	7,5	7,5	7,7

Van alle onderzochte items zijn reizigers het meest positief over het gemak van het instappen (toegankelijkheid): het levert net als vorig jaar een 8,5 op. Over het vinden van een zitplaats zijn reizigers ook heel positief (wederom een 8,4). De waardering van de sociale veiligheid is in 2015 op hetzelfde hoge niveau gebleven; een 7,7 voor veiligheid algemeen, een 8,0 voor veiligheid tijdens de rit en een 7,8 voor de veiligheid op de instaphalte.

In de onderste regionen waardeert het publiek de prijs en informatie bij vertragingen jaar op jaar hoger. Het item 'prijs' stijgt in drie jaar van een 4,9 naar een 5,3. En voor informatie bij vertragingen gloort binnen enkele jaren een voldoende aan de einder; het rapportcijfer is nu een 5,6, terwijl het drie jaar geleden nog een 5,1 was.

Algemeen klantenoordeel

Voor het vierde jaar op rij is het klantenoordeel voor de totale rit licht gestegen. In 2015 was het rapportcijfer afgerond een 7,5 (om precies te zijn een 7,53; en in 2014 was het een 7,48). Voor het eerst zijn er geen gebieden met een gemiddeld rapportcijfer onder de 7,0. In 2015 werd in twee derde van de onderzoeksgebieden een 7,5 of meer gegeven.

Klantenoordeel per cluster en per item

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken zijn diverse onderwerpen 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 staat het landelijke klantenoordeel voor deze vier clusters en het algemeen oordeel.

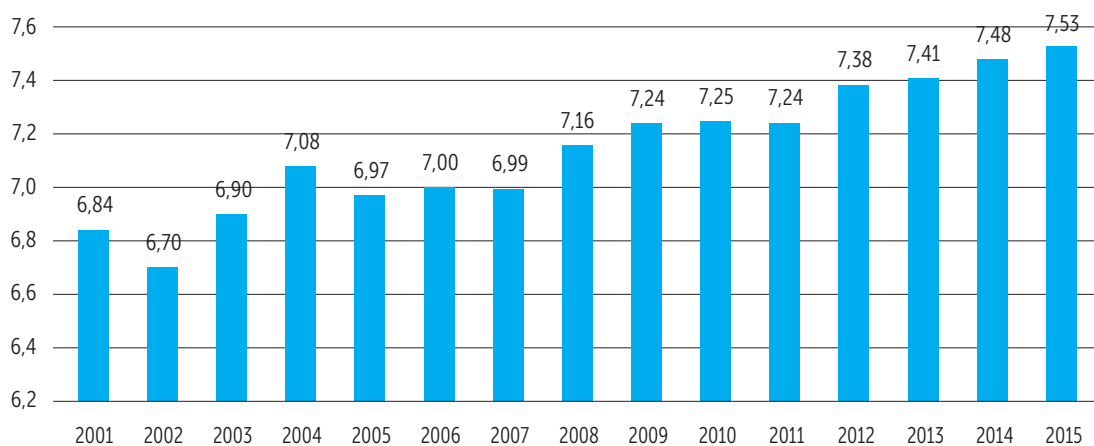
Tabel 2. Klantenoordeel per cluster, landelijk

Clustering	2012	2013	2014	2015
Algemeen oordeel	7,4	7,4	7,5	7,5
Informatie en veiligheid	7,6	7,6	7,6	7,7
Rijcomfort	7,4	7,5	7,5	7,6
Tijd en doorstroming	6,8	6,8	6,9	7,0
Prijs	6,2	6,3	6,4	6,6

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd diverse aspecten met betrekking tot de rit te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Tabel 3 geeft voor de verschillende onderwerpen het klantenoordeel



Figuur 1. Ontwikkeling van laag en hoog scorende concessies sinds 2004.



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantenoordeel sinds 2001.



De bus Assen – Heerenveen rijdt door het centrum van Ureterp.

weer voor de periode 2012 tot en met 2015.

De laagst scorende items zijn tarief (rapportcijfer 5,3) en informatie bij vertragingen (5,6). De hoogst scorende items zijn gemak instappen (rapportcijfer 8,5) en zitplaats (8,4). Het item gebruiksgemak OV-chipkaart scoort vier tiende hoger dan in 2014 en komt nu uit op een 7,9. Ook gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo wordt hoger gewaardeerd; nu met een 7,7.

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

Item	2012	2013	2014	2015
Zitplaats	8,3	8,4	8,4	8,4
Netheid voertuig	6,9	7,0	7,2	7,2
Vriendelijkheid	7,2	7,3	7,4	7,5
Rijstijl	7,1	7,2	7,3	7,3
Geluid voertuig	6,3	6,4	6,4	6,5
Gemak instappen	8,4	8,4	8,5	8,5
Informatie algemeen	7,3	7,3	7,4	7,4
Informatie vertragingen	5,1	5,1	5,3	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,3	7,5	7,5	7,7
Tarief	4,9	4,9	5,1	5,3
Punctualiteit	7,1	7,1	7,2	7,2
Reissnelheid	7,4	7,4	7,5	7,6
Frequentie	7,1	7,1	7,2	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	7,6	7,5	7,9
Overstaptijd	6,3	6,4	6,5	6,5
Totale rit	7,4	7,4	7,5	7,5

Verbeterpunten

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd aan te geven welke items als eerste voor verbetering in aanmerking komen. In Tabel 4 staan alle genoemde verbeterpunten gesorteerd op belangrijkheid. De meest genoemde verbeteringen zijn: informatie bij vertragingen, niets (wanneer men dus geen verbeterpunten nodig vindt) en kans op een zitplaats. De top-3 in 2015 is tezamen goed voor 51 procent van de verbeterpunten. De drie meest genoemde verbeterpunten vormden ook in 2012 tot en met 2014 de top-3.

Tabel 4. Belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten	2012	2013	2014	2015
Informatie vertragingen	26%	26%	24%	23%
Niets	12%	12%	13%	14%
Kans op zitplaats	13%	13%	13%	14%
Stiptheid rit	10%	10%	10%	11%
Frequentie	10%	10%	10%	11%
Geluid voertuig	9%	9%	10%	10%
Netheid voertuig	11%	10%	10%	10%
Informatie bij halte	7%	7%	7%	8%
Gemak kopen vervoerbewijs	9%	8%	8%	7%
Rijstijl bestuurder	7%	6%	6%	6%
Klantvriendelijk personeel	7%	7%	6%	6%
Reissnelheid rit	5%	5%	5%	5%
Gemak in- en instappen	3%	3%	3%	3%
Anders	14%	15%	11%	11%

Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Tabel 5 toont het oordeel van de ov-reizigers voor de diverse items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel inzicht in het aandeel ov-reizigers dat aangeeft weleens slachtoffer of ooggetuige te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

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

Item	2012	2013	2014	2015
Veiligheid algemeen	7,6	7,6	7,7	7,7
Veiligheid rit	7,9	7,9	8,0	8,0
Veiligheid instaphalte	7,7	7,7	7,8	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
Lastiggevalen	11%	12%	13%	12%
Bedreigd	2%	2%	2%	2%
Bestolen	2%	2%	2%	2%
Mishandeld	1%	1%	1%	1%
Anders	4%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	*	18%	18%	17%

Algemeen oordeel naar soort openbaar vervoer

De hoogste waardering (8,2) is er voor een rit (of – beter gezegd – vaart) met een van beide veerdiensten. De regionale treindiensten scoren met een 7,4 relatief het laagst. De veerdiensten zijn in de afgelopen vier jaar telkens de modaliteit geweest met de hoogste waardering. Ritten met railvoertuigen (stedelijke rail en/of regionale treindiensten) worden relatief het laagst gewaardeerd.

Tabel 6. Algemeen oordeel naar modaliteit

Soort onderzoeksgebied / modaliteit	2012	2013	2014	2015
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,5	7,5	7,6	7,6
Streekdienst overige gebieden	7,5	7,4	7,5	7,5
Stadsdienst bus	7,4	7,5	7,5	7,6
Tram	7,3	7,3	7,4	7,5
Metro	7,3	7,3	7,4	7,5
Trein	7,2	7,4	7,3	7,4
Vervoer over water	8,2	8,1	8,0	8,2
Landelijk	7,4	7,4	7,5	7,5



Uitzicht op de skyline van Rotterdam vanaf de veerdienst Rotterdam-Dordrecht.



De nieuwe Haagse lagevloertram in Rnet-huisstijl.

Hoogste score per item naar onderzoeksgebied

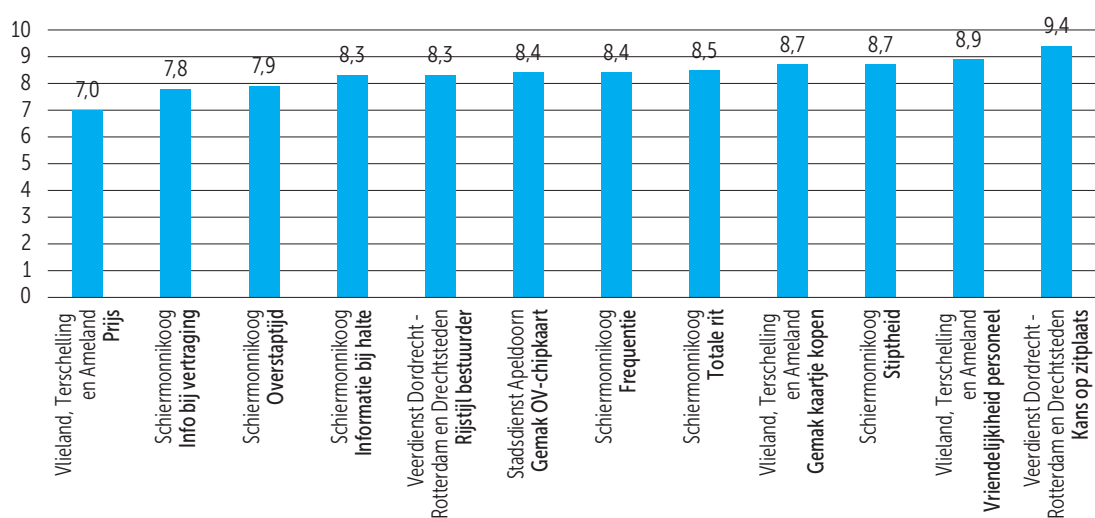
Door reizigers wordt relatief de hoogste waardering (maximaal een 9,4) gegeven voor de kans op een zitplaats. De laagste waardering wordt gegeven voor de prijs van de rit (maximaal een 7,0).

Niet alleen op basis van het algemeen oordeel komt Schiermonnikoog als 'winnaar' uit de bus, ook bij een groot aantal afzonderlijke aspecten scoort Schiermonnikoog hoog, net als de andere Friese Waddeneilanden. Voor de geselecteerde 12 items zijn de enige winnaars buiten de Friese Waddeneilanden de stadsdienst Apeldoorn (gemak OV-chipkaart / laden saldo), de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden (rijstijl/vaardstijl bestuurder) en de veerdienst Vlissingen-Breskens (kans op zitplaats).

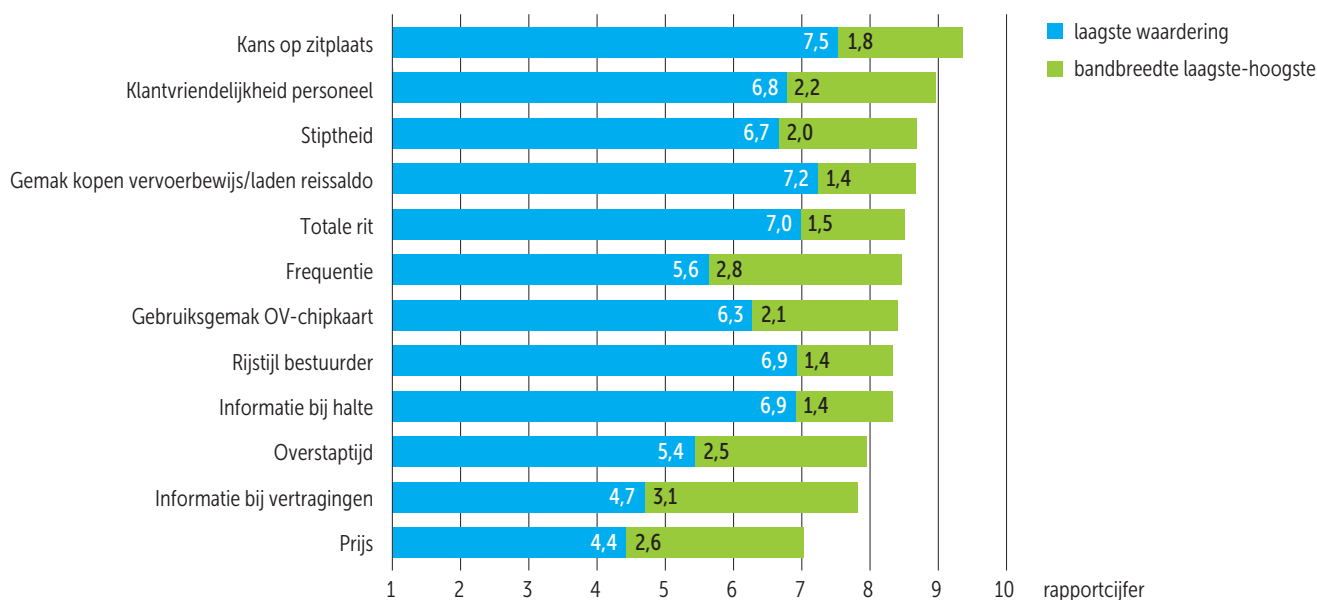
Bandbreedte tussen laagste en hoogste waardering per item

In figuur 4 is per item in blauw de waardering voor het laagst scorende onderzoeksgebied weergegeven. De bandbreedte tussen het onderzoeksgebied met de laagste en dat met de hoogste score is in groen weergegeven. Blauw en groen tezamen tellen op tot de hoogste score per item. De grootte van de bandbreedte geeft aan of er regionaal grote verschillen zijn qua waardering.

Voor de twaalf opgenomen items is de bandbreedte gemiddeld 2,1 punten. De bandbreedte is het grootst bij het item informatie bij vertragingen (3,1 punten), gevolgd door frequentie (2,8 punten) en prijs (2,6 punten). De bandbreedte



Figuur 3. Winnaar per onderdeel.



Figuur 4. Bandbreedte tussen laagste en hoogste waardering.

is het laagst bij de items gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo, rijstijl bestuurder en informatie bij halte (1,4 punten).

Ranking per item

Voor een achttal items zijn de tien hoogst en de tien laagst gewaardeerde onderzoeksgebieden in beeld gebracht. Op de bladzijden 15 t/m 19 komen ze aan bod. De items zijn gesorteerd op de gemiddelde waardering. Het item met gemiddeld genomen de hoogste waardering komt als eerste aan bod; het item met gemiddeld genomen de laagste waardering als laatste.

Zitplaatskans

De zitplaatskans wordt – vergeleken met andere aspecten – hoog gewaardeerd door reizigers. Alle regio's uit de top-10 krijgen gemiddeld hoger dan een 9. De hoogste waardering is voor beide veerdiensten (9,4 en 9,3), gevolgd door een groot aantal busconcessies. Vrijwel alle rapportcijfers uit de top-10 zijn stabiel of gestegen.

Het merendeel van de concessies onderaan de rangorde bestaat uit treindiensten (acht van de tien). De hekkensluiter is de treindienst tussen Zwolle en Enschede. Vergeleken met afgelopen jaar beoordelen reizigers de kans op een zitplaats hetzelfde of minder groot. Een opvallende uitschieter naar beneden is de Valleilijn (Ede-Amersfoort). De waardering voor deze treindienst ging achteruit van een 8,8 in 2014 naar een 7,7 in 2015. Deze ontwikkeling is ook

te zien bij de treindienst Arnhem-Tiel. De enige grote verbetering op dit onderdeel is te zien bij de Maaslijn (Roermond-Nijmegen). De capaciteitsvergroting betaalt zich uit. De waardering van reizigers nam met 0,7 punt toe naar een 7,9.

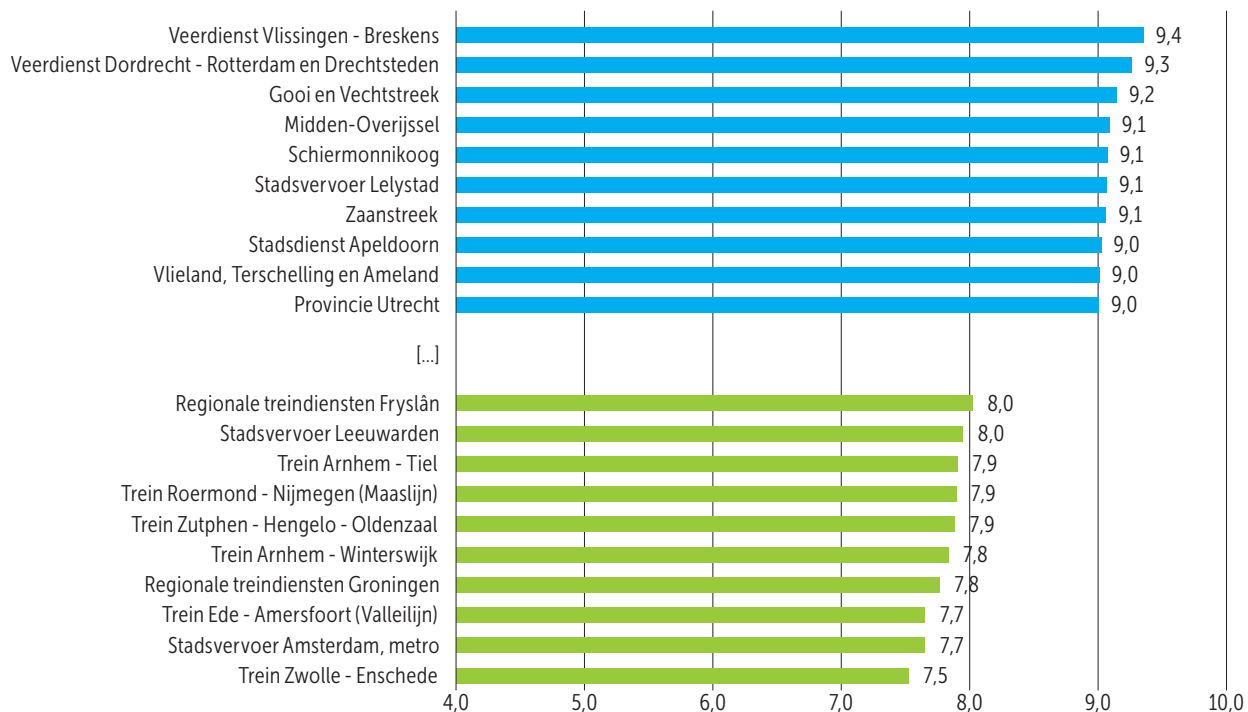
Klantvriendelijkheid personeel

De vriendelijkheid van het personeel wordt het hoogst gewaardeerd op de Friese Waddeneilanden (8,9 en 8,6). De top-10 wordt afgesloten door het onderzoeksgebied Twente (exclusief trein) met een 7,9. Het afgelopen jaar is het klantoordeel in de hele top-10 toegenomen. De grootste stijger is de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden: 7,8 in 2014 en 8,3 in 2015.

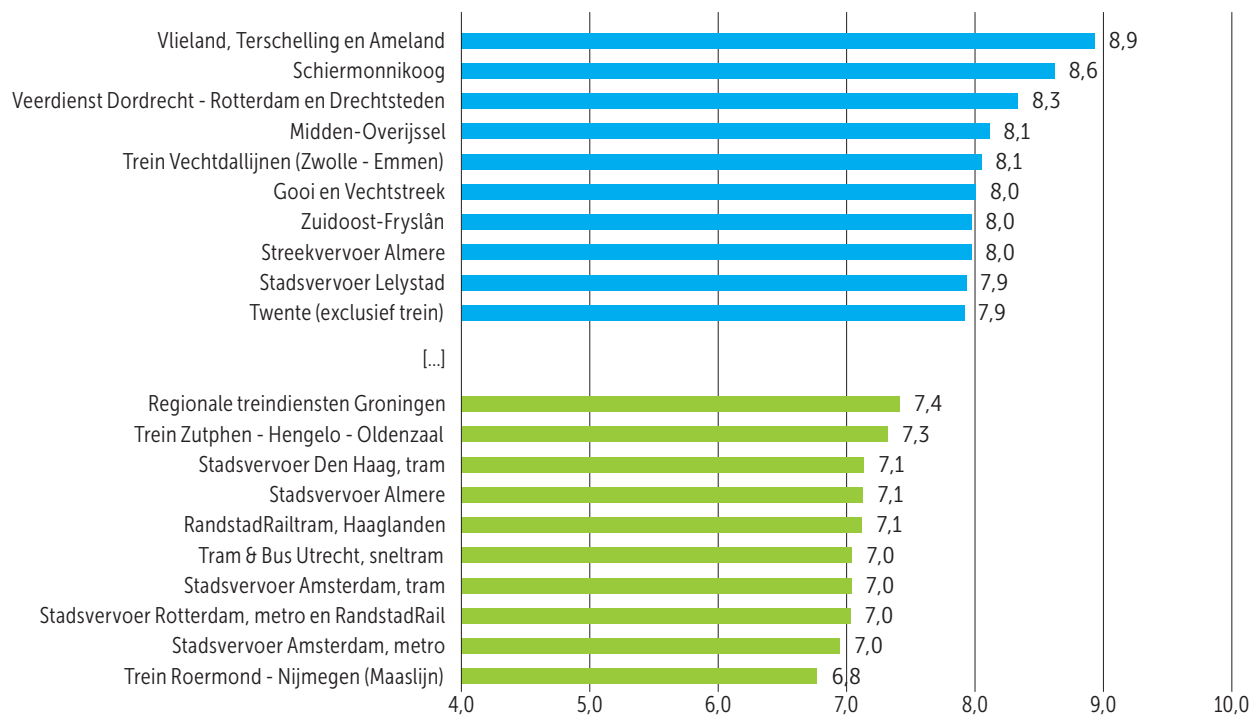
De Maaslijn wordt het laagst beoordeeld op de vriendelijkheid van het personeel (6,8); desondanks is er een behoorlijke groei ten opzichte van 2014: het cijfer steeg van 6,4 naar 6,8. Naast dit traject bestaat een groot deel van de onderste regionen uit stedelijke railconcessies (tram/metro) en een aantal regionale treindiensten. De 'afstand' tussen passagier en chauffeur of bestuurder is in dergelijke modaliteiten groter dan bij de modaliteit 'bus', waar je als passagier vrijwel altijd bij de voordeur instapt en je dus altijd de chauffeur tegenkomt.

Stiptheid

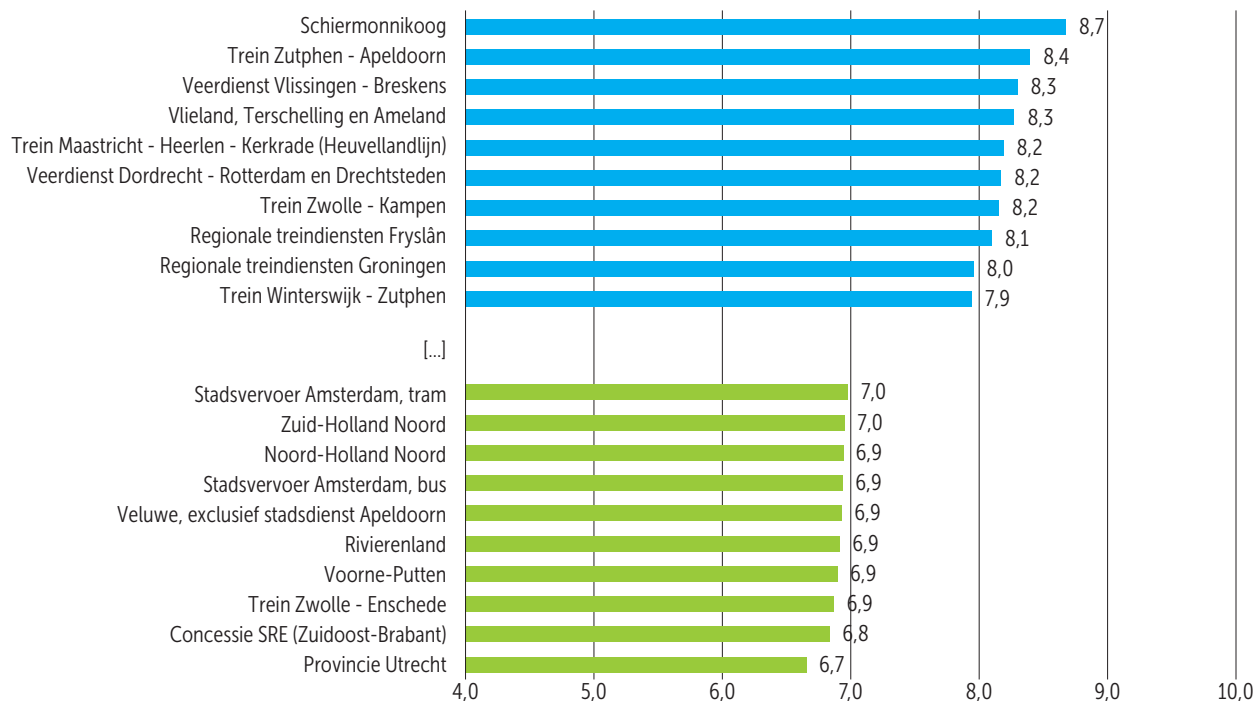
De hoogste waardering voor stiptheid is wederom voor Schiermonnikoog (8,7). Het eiland wordt gevolgd door de treindienst Zutphen-Apeldoorn (8,4). In vergelijking met 2014 is het gemiddelde rapportcijfer gelijk gebleven of ver-



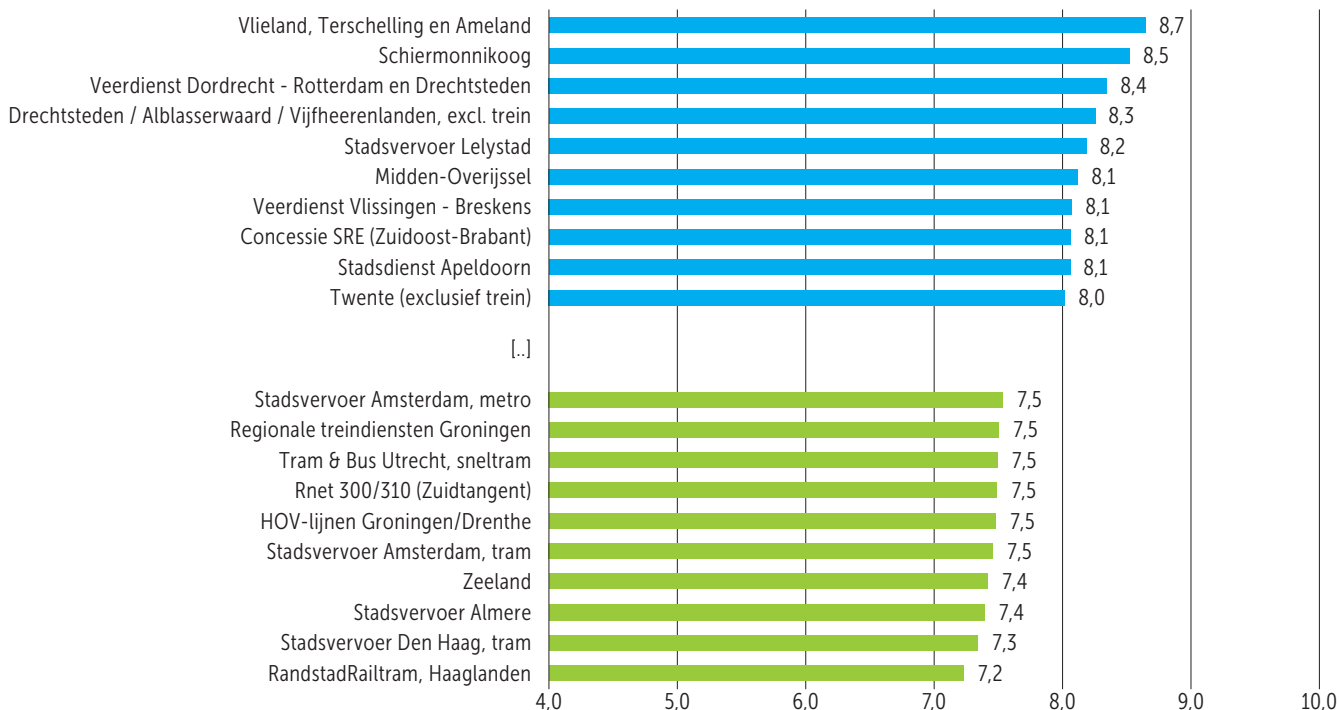
Figuur 5. Kans op zitplaats – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



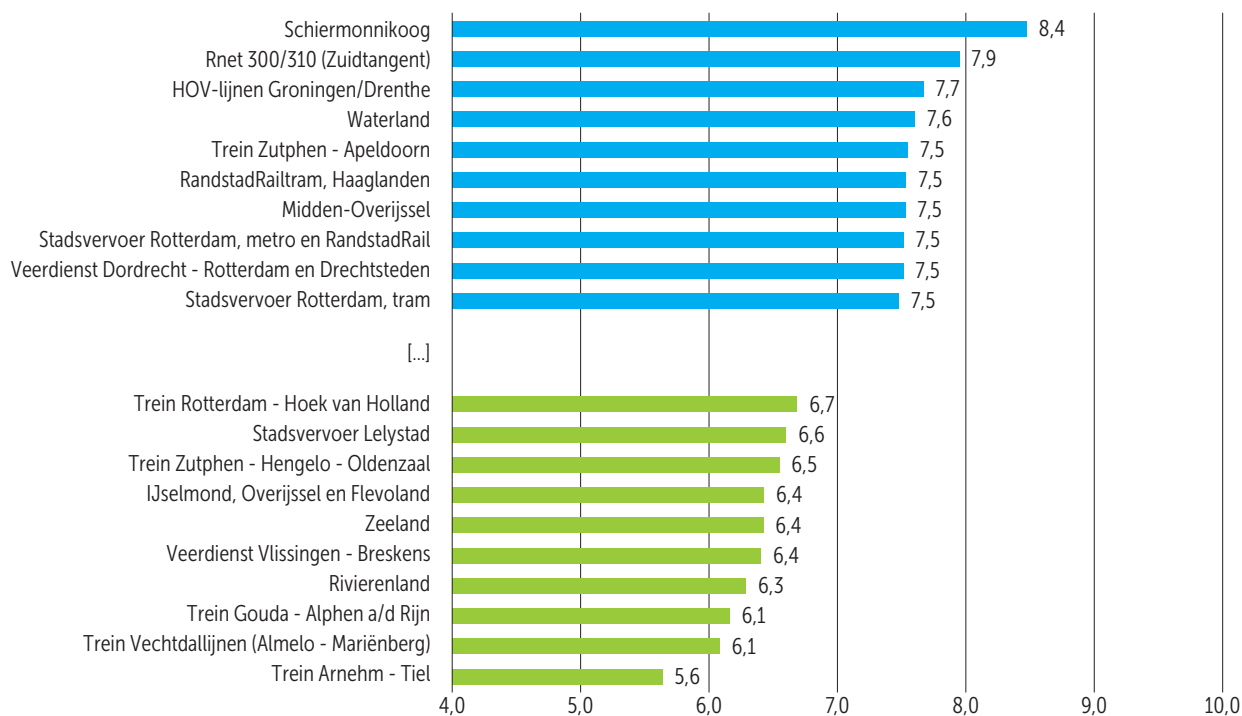
Figuur 6. Klantvriendelijkheid personeel – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



Figuur 7. Stiptheid – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



Figuur 8. Gemak kopen vervoerbewijs/laden saldo – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



Figuur 9. Frequentie – hoogste 10 en laagste 10. (2015)

beterd. De grootste verbetering is op Schiermonnikoog (8,4 in 2014 en 8,7 in 2015) en de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden (7,8 in 2014 en 8,2 in 2015).

Het onderwerp stiptheid in de concessie Provincie Utrecht wordt door reizigers het laagst gewaardeerd (6,7). Dit rapportcijfer is twee punten lager dan dat van Schiermonnikoog. De tevredenheid over de concessie SRE (Zuidoost-Brabant) is het sterkst achteruitgegaan. In 2014 werd gemiddeld een 7,3 gegeven, in 2015 een 6,8.

Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo

De hoogste waardering voor het gemak van het kopen van een vervoerbewijs en/of het laden van het reissaldo is voor het busvervoer op de Friese Waddeneilanden (8,7 en 8,5). Opvallend is dat dat de enige gebieden zijn waar de OV-chipkaart niet geldig is en men een 'papieren kaartje' moet kopen. In de top-10 van hoogste waardering staan geen treinconcessies. In de afgelopen twee jaar (2014 en 2015) zijn reizigers het gemakkelijker gaan vinden om hun vervoerbewijs te kopen en/of te laden. Alleen op Schiermonnikoog is men hier minder positief over geworden (8,9 in 2014 en 8,5 in 2015).

De laagste waardering wordt gegeven voor de tram in Den Haag en de RandstadRailtram in Haaglanden (respectievelijk 7,3 en 7,2), maar ook hier is het rapportcijfer een ruime 7. In deze concessies wordt dit aspect bovendien positiever beoordeeld dan in 2014. Opvallend is dat veel stedelijke railconcessies en busconcessies met veel eigen infrastructuur (Zuidtangent en stadsvervoer Almere) tot de laagste tien behoren.

Frequentie

De hoogste waardering voor de frequentie is er op Schiermonnikoog (8,4), gevolgd door de Zuidtangent (7,9) en de HOV-lijnen in Groningen en Drenthe (7,7). In de meeste onderzoeksgebieden behorende tot de top-10 is de waardering voor de frequentie van de ritten het afgelopen jaar gestegen.

De laagste rapportcijfers worden gegeven aan de treindiensten Almelo-Mariënberg (6,1) en Arnhem-Tiel (5,6). Opvallend is dat de helft van de tien gebieden met de laagste waardering uit treinverbindingen bestaat. De drie minst gewaardeerde verbindingen bestaan zelfs allemaal uit treindiensten.

Overstaptijd

De hoogste waardering voor de overstaptijd is er op Schiermonnikoog (7,9) en de andere Friese Waddeneilanden (7,7), gevolgd door beide veerdiensten en de concessie Waterland. In elk van de regio's is de waardering voor de overstaptijd verbeterd. De grote uitzondering hierop is de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden. Hier is de waardering afgenomen van een 7,7 in 2014 naar een 6,7 in 2015.

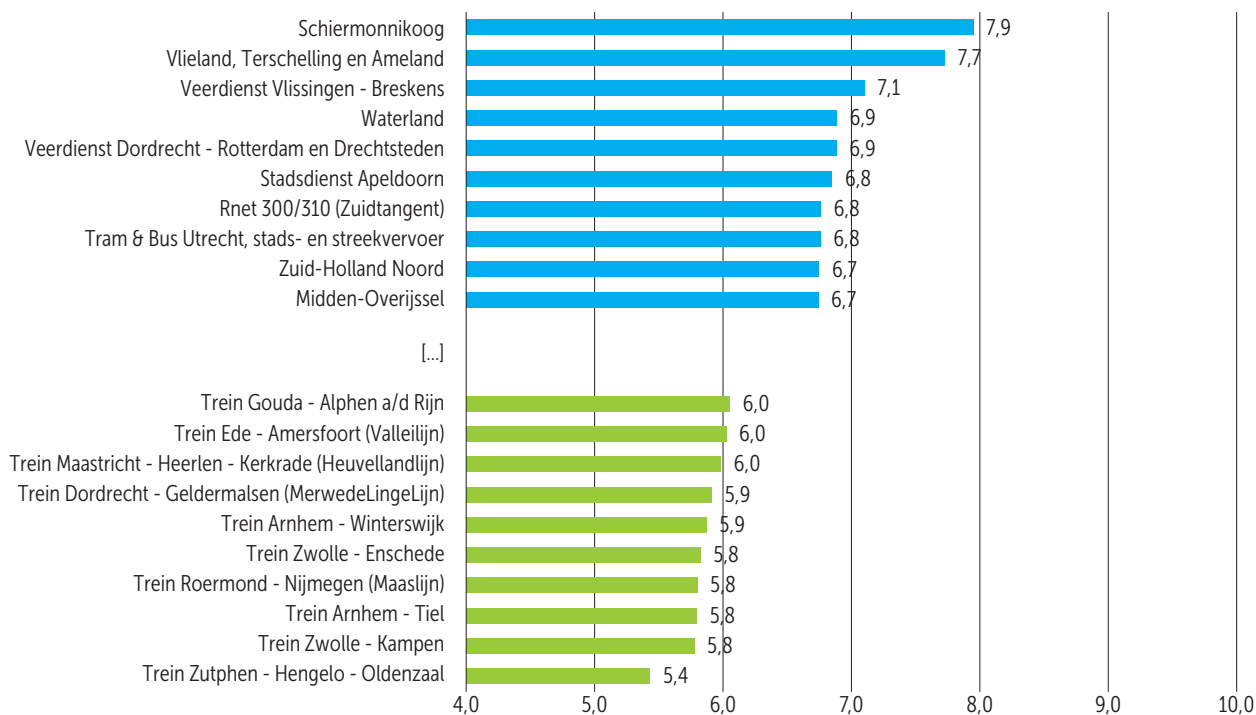
De tien onderzoeksgebieden met de laagste waarderingen bestaan louter uit treindiensten. De allerlaagste waardering is voor de treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (een 5,4). Andere treinverbindingen die slecht presteren op dit onderdeel behalen ieder (afgerond) net een voldoende. Variërend van een 6,0 voor de treindienst Gouda-Alphen a/d Rijn tot een 5,8 voor de treindienst tussen Zwolle en Kampen. Ook in onderstaande grafiek is dit terug te zien.

Informatie bij vertragingen

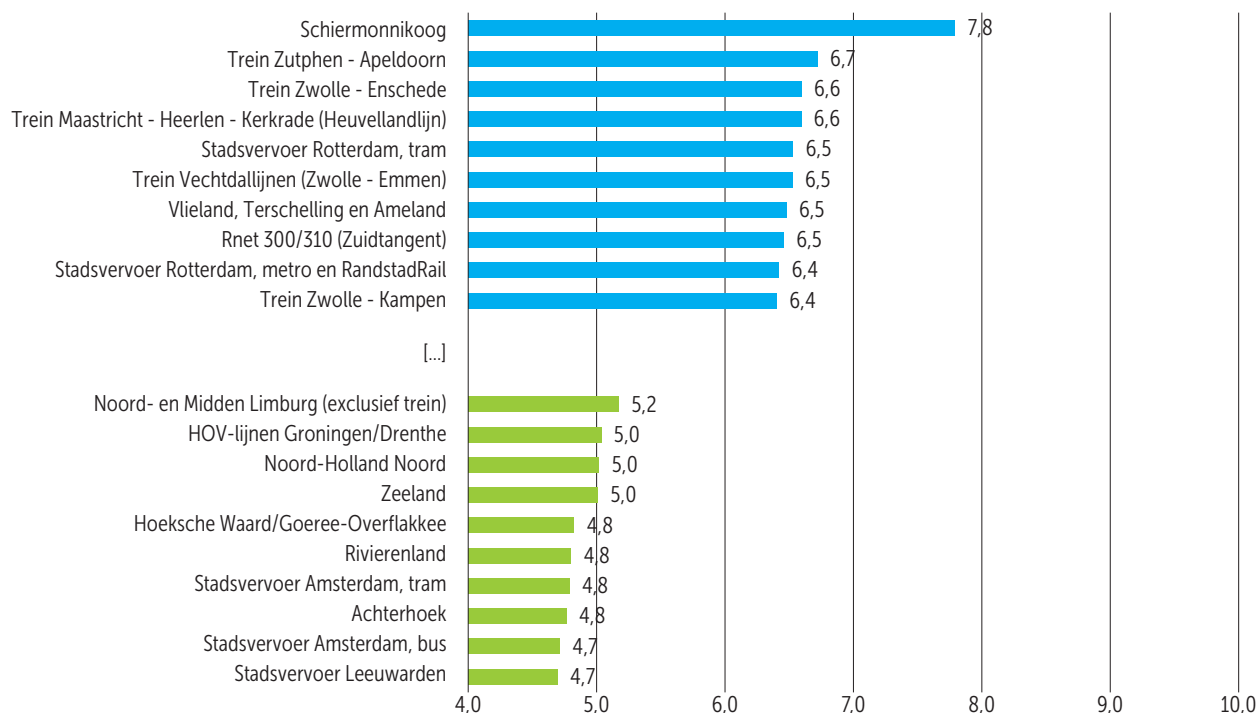
De hoogste waardering voor de informatie bij vertragingen wordt gegeven aan het busvervoer op Schiermonnikoog (7,8). Op de tweede plaats staat de treindienst Zutphen-Apeldoorn met een 6,7. Bovenaan de lijst staan verder vooral veel concessies met eigen infrastructuur: treindiensten,



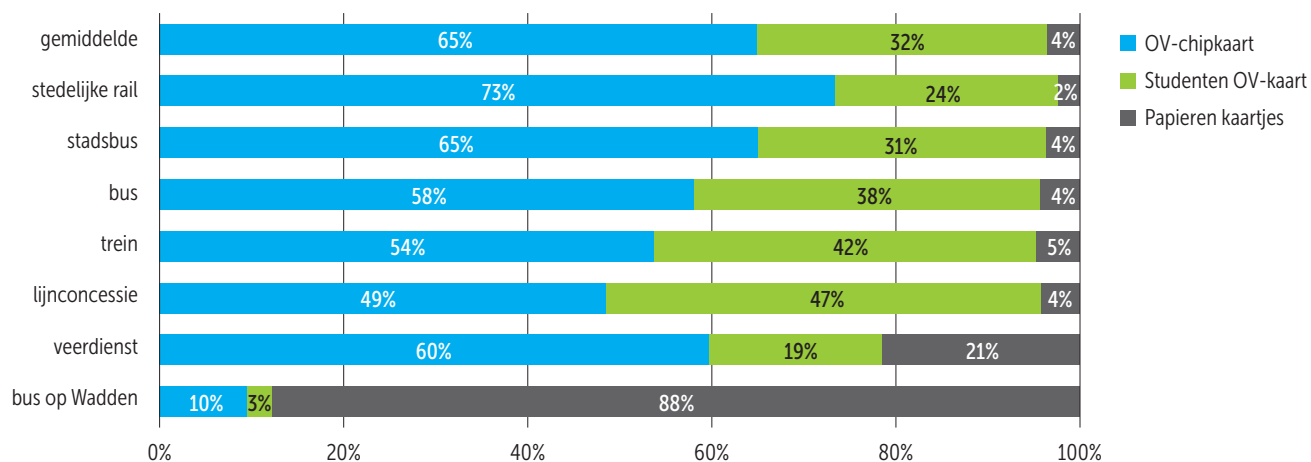
Halte Sloefweg langs de N50 tussen Emmeloord en Kampen.



Figuur 10. Overstaptijd – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



Figuur 11. Informatie bij vertragingen – hoogste 10 en laagste 10. (2015)



Figuur 12. Kaartsoortverdeling per soort openbaar vervoer.

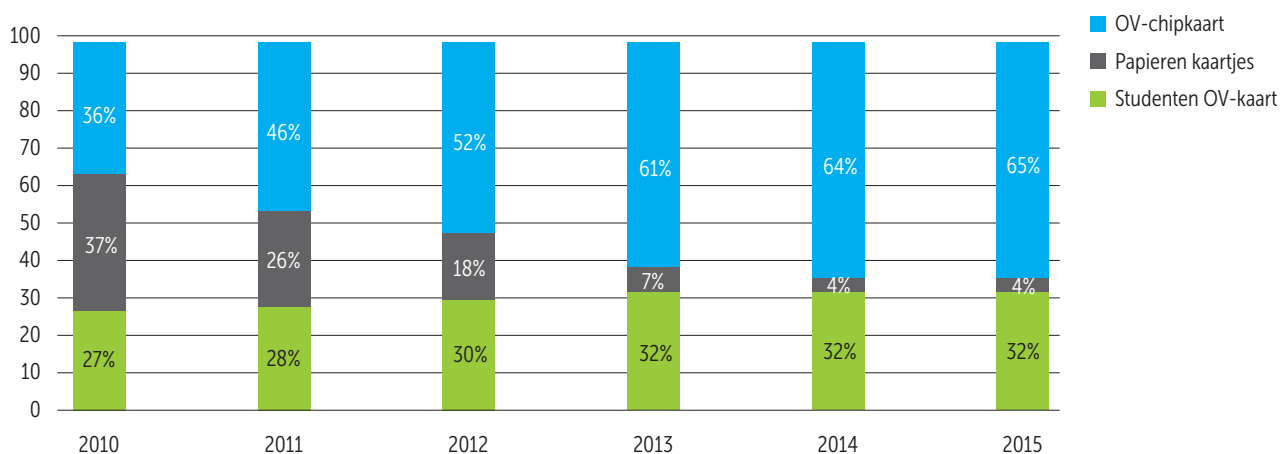
stedelijke railconcessies en de Zuidtangent. 'Overall' scoort dit aspect minder dan de voorgaande aspecten. Geen enkele concessie behaalt een rapportcijfer boven de 8.

De laagst gewaardeerde concessies bestaan uitsluitend uit busconcessies. In deze top-10 wordt geen enkele voldoende behaald. Het hoogste cijfer is een 5,2 voor Noord- en Midden Limburg en de hekkensluiter is Stadsvervoer Leeuwarden met een 4,7. In vergelijking met vorig jaar zijn deze rapportcijfers aan verbetering onderhevig. Alleen in de Hoeksche

Waard/Goeree-Overflakkee daalt de waardering ten opzichte van 2014 (5,3 in 2014 en 4,8 in 2015).

Kaartsoortverdeling voor alle onderzoeksgebieden

De volgende tabellen laten voor de studenten OV-kaart en de papieren kaartjes de vijf gebieden zien waarin het meest van dit type kaartsoorten gebruik wordt gemaakt. De studenten OV-kaart is het meest populair op de HOV-lijnen Groningen/Drenthe. Op basis van opgave van de reizigers blijkt dat op deze lijnen 60,3 procent van de reizigers met deze kaart incheckt. Ook op de Brabantliners (56,7%), Stadsvervoer



Figuur 13. Ontwikkeling gebruik OV-chipkaart.

Leeuwarden (53,4%), Twente (exclusief trein, 51,1%) en in de Achterhoek (51,0%) wordt veel gereisd met de studenten OV-kaart. Landelijk ligt het gebruik op 31,5 procent.

Papieren kaartjes worden veruit het meest gebruikt op de Waddeneilanden. Volgens eigen opgave reist respectievelijk 80,8 en 78,3 procent van de ov-reizigers op Vlieland, Terschelling en Ameland en op Schiermonnikoog met een papieren kaartje. Landelijk ligt dit aandeel op 2,7 procent.

Tabel 7. Top-5-gebieden met meeste gebruik studenten OV-kaart en landelijk (2015)

HOV-lijnen Groningen/Drenthe	60,3%
Brabantliners	56,7%
Stadsvervoer Leeuwarden	53,4%
Twente (exclusief trein)	51,1%
Achterhoek	51,0%
Landelijk	31,5%

Tabel 8. Top-5-gebieden met meeste gebruik papieren kaartjes en landelijk (2015)

Vlieland, Terschelling en Ameland	80,8%
Schiermonnikoog	78,3%
Veerdienst Vlissingen-Breskens	24,9%
Zuid-Limburg (exclusief trein)	9,7%
Oost-Brabant	8,6%
Landelijk	2,7%

Kaartsoortgebruik per soort onderzoeksgebied

Gemiddeld reist bijna twee derde van de reizigers met een OV-chipkaart, bijna een derde met een Studenten OV-kaart en de laatste 4 procent op papieren (actie)kaartjes. Tussen de onderzoeksgebieden zijn grote verschillen te zien. Op de Friese Waddeneilanden is de OV-chipkaart niet geldig. In beide onderzoeksgebieden kunnen losse kaartjes worden gekocht. Dit gegeven verklaart de lage tevredenheid over het gebruiksgemak van de OV-chipkaart.

In de regionale treindiensten en in de aparte buslijnconcessies (zoals de Zuidtangent en de Brabantliners) is het aandeel van de Studenten OV-kaart relatief hoog; op de Waddeneilanden is het aandeel relatief gezien zeer laag.

Ontwikkeling gebruik OV-chipkaart versus andere kaartsoorten

Het gebruik van papieren kaartjes is de laatste zes jaar gedaald van ruim een derde naar 4 procent; het gebruik van de OV-chipkaart is gestegen van ruim een derde naar ongeveer twee derde. Het gebruik van de Studenten OV-kaart is vrij stabiel rond de 30 procent.



Trams opgesteld voor vertrek bij Amsterdam CS.

In Tabel 9 zijn rapportcijfers van het algemene klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2012 tot en met 2015 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in Bijlage 3 beschreven indeling.

Tabel 9. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	2012	2013	2014	2015
Stadsdienst bus	7,4	7,5	7,5	7,6
Stadsvervoer Apeldoorn	7,7	7,7	8,0	7,7
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,5	7,5	7,5	7,7
Stadsvervoer Lelystad	7,2	7,2	7,6	7,6
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,3	7,5	7,7	7,6
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,5	7,4	7,4	7,5
Stadsvervoer Almere	7,3	7,4	7,4	7,5
Stadsvervoer Leeuwarden	7,1	7,3	7,3	7,4
Tram	7,3	7,3	7,4	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,3	7,6	7,7	7,8
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,3	7,3	7,4	7,6
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,3	7,2	7,3	7,4
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,2	7,1	7,3	7,4
Metro	7,3	7,3	7,4	7,5

Tabel 9. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied (vervolg)

Onderzoeksgebied	2012	2013	2014	2015
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,4	7,5	7,5	7,6
RandstadRail-tram, Haaglanden	7,4	7,4	7,4	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,2	7,1	7,3	7,4
Trein	7,2	7,4	7,3	7,4
Trein Zutphen-Apeldoorn	7,4	7,6	7,7	7,9
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	6,3	7,7	7,6	7,7
Trein Maastricht-Heerlen-Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,5	7,5	7,4	7,6
Trein Winterswijk-Zutphen	6,6	7,5	7,4	7,6
Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	7,4	7,5	7,6	7,6
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,4	7,4	7,5
Trein Zwolle-Kampen	7,7	7,8	7,5	7,5
Trein Arnhem-Doetinchem	-	7,2	7,4	7,4
Trein Arnhem-Tiel	6,7	7,3	7,4	7,4
Trein Arnhem-Winterswijk	6,6	7,3	7,2	7,4
Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	7,6	7,7	7,7	7,3
Trein Gouda-Alphen a/d Rijn	7,2	7,2	7,0	7,3
Regionale treindiensten Groningen	7,4	7,5	7,4	7,3

Tabel 9. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied (vervolg)

Onderzoeksgebied	2012	2013	2014	2015
Trein Rotterdam-Hoek van Holland	7,4	7,2	7,2	7,2
Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal	6,9	7,2	7,1	7,2
Trein Vechtdallijnen (Almelo-Marienberg)	7,2	7,3	7,4	7,2
Trein Zwolle-Enschede	-	-	-	7,0
Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)	6,9	6,8	6,7	7,0
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,5	7,5	7,6	7,6
Waterland	7,6	7,8	7,7	7,9
Zaanstreek	7,7	7,7	7,8	7,8
Streekvervoer Almere	7,7	7,5	7,6	7,8
R-net 300/310 (Zuidtangent)	7,5	7,5	7,6	7,8
Gooi en Vechtstreek	7,6	7,7	7,7	7,7
Haarlem-IJmond	7,6	7,6	7,7	7,7
Amstelland-Meerlanden, exclusief R-net 300/310 (Zuidtangent)	7,6	7,6	7,7	7,7
Concessie Arnhem-Nijmegen	7,4	7,6	7,6	7,7
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein	7,6	7,5	7,6	7,6
Twente (exclusief trein)	7,5	7,7	7,6	7,6
Regiovervoer Haaglanden	7,4	7,4	7,7	7,6
Zuid-Limburg, exclusief trein	7,5	7,6	7,6	7,6
Brabantliners	7,3	7,5	7,4	7,6
Voorne-Putten	7,4	7,5	7,6	7,6
Zuid-Holland Noord	7,7	7,5	7,6	7,6
Oost-Brabant	7,4	7,4	7,5	7,5
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	7,4	7,3	7,5	7,5
West-Brabant	7,4	7,3	7,3	7,5
Concessie SRE (Zuidoost-Brabant)	7,4	7,4	7,5	7,3
Streekdienst overige gebieden	7,5	7,4	7,5	7,5
Schiermonnikoog	-	8,2	8,4	8,5
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	8,3	8,2	8,3
Midden-Overijssel	7,4	7,7	7,7	7,7
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	7,5	7,6	7,8	7,7
Zuidoost-Fryslân	7,4	7,5	7,6	7,6
Concessie Groningen / Drenthe	7,5	7,4	7,6	7,6
Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)	7,5	7,5	7,5	7,5
Provincie Utrecht	7,5	7,3	7,5	7,5
Noord- en Midden Limburg, exclusief trein	7,4	7,3	7,3	7,5
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,3	7,2	7,4	7,4
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,6	7,4	7,4	7,4
Noord-Holland Noord	7,6	7,6	7,6	7,4

Tabel 9. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied (vervolg)

Onderzoeksgebied	2012	2013	2014	2015
Achterhoek	7,3	7,4	7,3	7,4
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,1	7,3	7,3	7,4
Zeeland	-	-	-	7,3
Noord-Zeeland	7,3	7,2	7,4	-
Midden-Zeeland	7,4	7,3	7,5	-
Zeeuws-Vlaanderen	7,5	7,2	7,5	-
Rivierenland	7,3	7,3	7,1	7,3
Vervoer over water	8,2	8,1	8,0	8,2
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden	8,3	8,2	8,0	8,3
Veerdienst Vlissingen-Breskens	7,6	7,2	7,6	7,7
Landelijk	7,4	7,4	7,5	7,5



Dit zijn de meest tevreden klanten in het regionale openbaar vervoer. Bushalte Langestreek/Molendijk, Schiermonnikoog.

Tabel 10. Rangschikking 2015

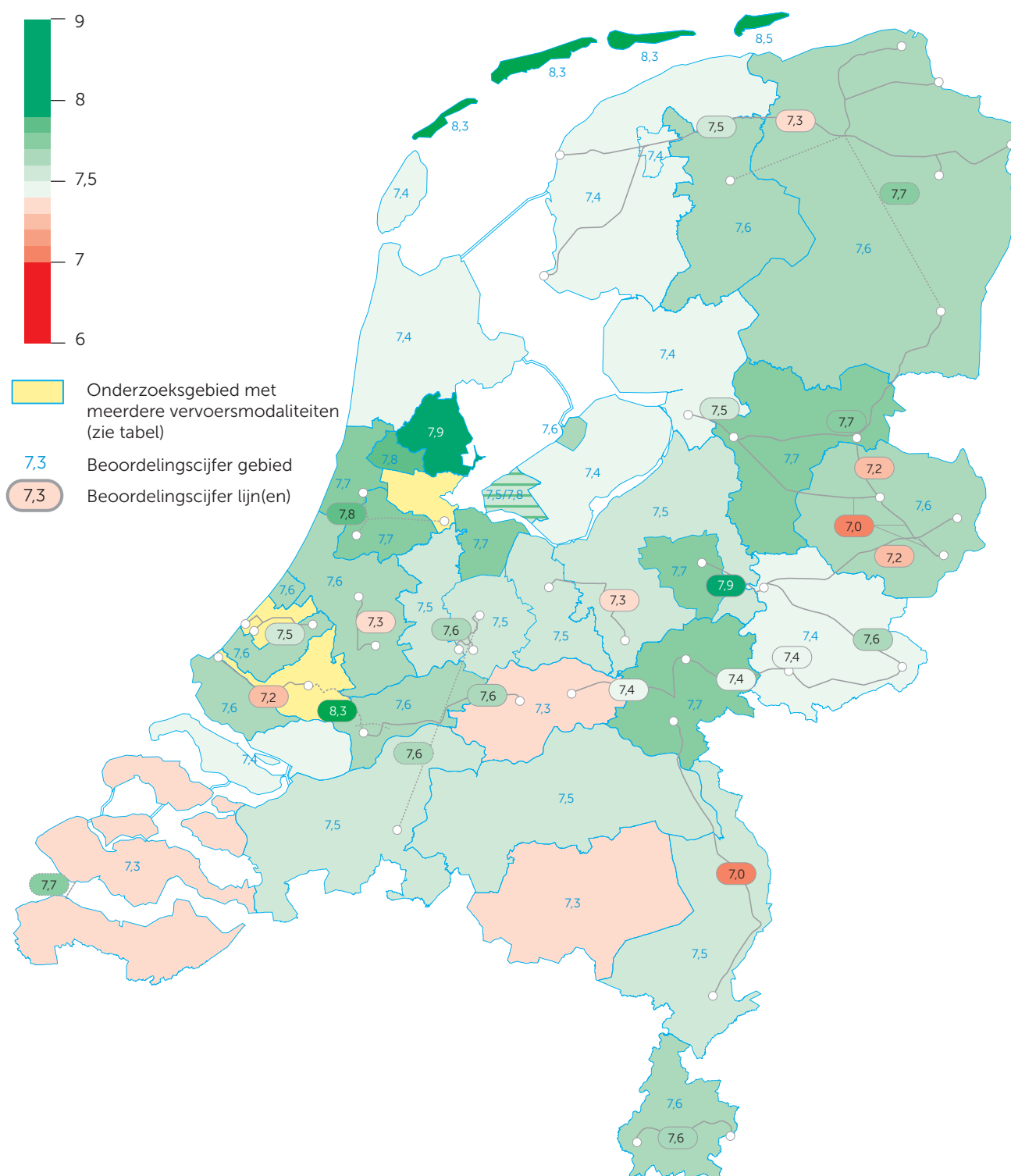
Positie			Onderzoeksgebied			Positie			Onderzoeksgebied		
2015		2014				2015		2014			
1	1		Schiermonnikoog			36	49		Stadsvervoer Amsterdam, bus		
2	3		Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden			37	-		Oost-Brabant ¹		
3	2		Vlieland, Terschelling en Ameland			38	43		Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn		
4	8		Waterland			39	58		RandstadRailtram, Haaglanden		
5	14		Trein Zutphen - Apeldoorn			40	-		Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer ²		
6	5		Zaanstreek			41	37		Provincie Utrecht		
7	21		Streekvervoer Almere			42	57		Regionale treindiensten Fryslân		
8	16		Stadsvervoer Rotterdam, tram			43	51		Stadsvervoer Almere		
9	20		Rnet 300/310 (Zuidtangent)			44	65		Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)		
10	15		Midden-Overijssel			45	63		West-Brabant		
11	9		Gooi en Vechtstreek			46	32		Trein Zwolle - Kampen		
12	10		Haarlem / IJmond			47	45		Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuw. en Schierm.		
13	11		Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent))			48	54		Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee		
14	6		HOV-lijnen Groningen/Drenthe			49	59		Trein Arnhem - Doetinchem		
15	26		Veerdienst Vlissingen - Breskens			50	60		Stadsvervoer Amsterdam, tram		
16	4		Stadsdienst Apeldoorn			51	24		Noord-Holland Noord		
17	22		Concessie Arnhem Nijmegen			52	67		Stadsvervoer Amsterdam, metro		
18	17		Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)			53	66		Achterhoek		
19	33		Stadsvervoer Den Haag, bus			54	62		IJsselmond, Overijssel en Flevoland		
20	23		Stadsvervoer Lelystad			55	44		Trein Arnhem - Tiel		
21	19		Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein			56	61		Stadsvervoer Leeuwarden		
22	25		Twente (exclusief trein)			57	68		Trein Arnhem - Winterswijk		
23	50		Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)			58	64		Stadsvervoer Den Haag, tram		
24	7		Regiovervoer Haaglanden			59	-		Zeeland ³		
25	28		Zuid-Limburg (exclusief trein)			60	71		Rivierenland		
26	13		Concessie bus Rotterdam e.o.			61	12		Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)		
27	29		Zuidoost-Fryslân			62	36		Concessie SRE (Zuidoost-Brabant)		
28	46		Trein Winterswijk - Zutphen			63	72		Trein Gouda - Alphen a/d Rijn		
29	18		Concessie Groningen/Drenthe			64	52		Regionale treindiensten Groningen		
30	47		Brabantliners			65	69		Trein Rotterdam - Hoek van Holland		
31	30		Voorne-Putten			66	70		Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal		
32	27		Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)			67	56		Trein Vechtdallijnen (Almelo - Mariënborg)		
33	40		Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail			68	-		Trein Zwolle - Enschede ⁴		
34	31		Zuid-Holland Noord			69	73		Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)		
35	55		Tram & Bus Utrecht, sneltram								

1 In 2014 afzonderlijk gemeten als Oost-Brabant, Midden-Brabant & Meierij.

2 In 2014 afzonderlijk gemeten als Tram & Bus Utrecht, stadsvervoer & streekvervoer.

3 In 2014 afzonderlijk gemeten als Noord-Zeeland, Midden-Zeeland & Zeeuws-Vlaanderen.

4 In 2014 Trein Zwolle - Enschede niet gemeten.



Stadsvervoer Amsterdam		Stadsvervoer Rotterdam		Stadsvervoer Den Haag	
bus	7,5	bus	7,6	bus	7,7
tram	7,4	tram	7,8	tram	7,4
metro	7,4	metro, RandstadRail	7,6		

Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied in 2015

De OV-Klantenbarometer bestaat vijftien jaar. Deze jaarlijkse monitor heeft een vaste plek verworven in het stads- en streekvervoer. In geen enkel ov-jaarverslag ontbreekt de naam. Met de uitkomsten worden analyses gedaan. En steeds vaker dient hij als meetlat in concessies. Zo is een incentive ontstaan die het beste bovenhaalt bij zowel opdrachtgevers als ov-bedrijven. Het jubileum is een mooi moment om terug te blikken. Waar lagen de roots, wat waren de doelen en hoe is het geëvolueerd. We doken in het archief en vroegen het de mensen die ervoor hebben gezorgd dat de OV-Klantenbarometer is wat hij nu is.

Vinger aan de pols

De OV-Klantenbarometer is al in hoofdlijnen ontwikkeld in 1994. Het was een project van onderzoeker Arnoud Mouwen en psycholoog Herbert Korbbe van het toenmalige bureau AGV (nu onderdeel van Movares) in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De ov-sector stond aan de vooravond van een omslag. Het Rijk zou het verkeers- en vervoerbeleid in de regio decentraliseren naar vervoerregio's. En de Commissie Brokx studeerde op markt-

werking in het openbaar vervoer. Uiteindelijk sneuvelden de vervoerregio's en verhuisde de ov-zeggenschap naar twaalf provincies, zeven kaderwetgebieden en zestien grotere gemeenten.

Marktwerving volgde bij het ingaan van de Wet personenvervoer 2000: op 1 januari 2001. Deze wet regelt het lokale en regionale openbaar vervoer in concessies, die periodiek worden aanbesteed. Het ministerie wilde de vinger aan de pols houden. Want de transformatie van het stads- en streekvervoer was een politiek *hot item*.

Inmiddels was het concept van de OV-Klantenbarometer onderdeel geworden van een breder 'vervoerkundig monitorsysteem': Vemos. De resultaten van Vemos dienden om verantwoording af te leggen aan de Kamer over het effect van deze decentralisatie. Ook belangrijk was het meten van de effecten van de nieuwe marktwerving, inclusief de voortgang van de aanbestedingen. Die moesten leiden tot klantgericht én efficiënter openbaar vervoer. Op 1 januari 2003 moest een derde van de omzet van het regionale openbaar vervoer zijn aanbesteed. Die mijlpaal werd pas enkele jaren later gehaald.



Het aandeel reizen op papieren kaartjes daalt tot 4 procent. Lijn 18 van Qbuzz van Heerenveen naar Assen, buskaartjes.



Trein Dordrecht-Geldermalsen op brug over Wantij.

Vergelijking tussen concessies

Vemos moest uitgroeien tot een landelijke databank voor het regionale openbaar vervoer. Concessieverleners konden dan per concessie de ontwikkelingen volgen en die vergelijken met andere regio's. Niemand had nog een idee hoeveel concessies er zouden komen. Minimaal 35, het aantal aanbestedende overheden, en maximaal 100. De Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat (AVV) kreeg eind jaren '90 de opdracht de monitor te maken. AVV werd ondersteund door een begeleidingsgroep van Interprovinciaal Overleg, Vereniging Nederlandse Gemeenten, kaderwetgebieden en DG Vervoer. Indicatoren voor Vemos werden: reizigerskilometers, bezetting, kostendekking, aanbesteding, prijsbeleid, VF-waarden (verhouding reistijd auto-openbaar vervoer), netwerkqualiteit, dienstregeling-qualiteit en – daar is hij: de waardering van reizigers voor hun openbaar vervoer. Vemos moest jaarlijks cijfers opleveren. Veel bronnen waren er al, maar voor klantwaardering bestond niets. Dit werd de OV-Klantenbarometer. Op 24 februari 2000 gaf de Vemos-stuurgroep het startsein. Het toenmalige Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV), dat in 2004 opging in het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV), liet hem uitvoeren. De eerste resultaten zouden eind 2001 beschikbaar komen in de vorm van een internetapplicatie. Overheden en vervoerders konden de data gebruiken voor rapportages, analyses en als stuurinformatie. Al in 1998 zijn proefprojecten gehouden voor Vemos; een naam die vóór het eerste onderzoeksjaar werd ingeruild voor 'OV-monitor'. Zo werd in Tilburg een enquête gehouden voor de voorgenomen OV-Klantenbarometer door reizigers op het voorplein van het station te bevragen.

Eerste aanbesteding

Theo Konijnendijk werd namens het CVOV projectleider OV-Klantenbarometer. Hij richtte een begeleidingsgroep op met collega's van decentrale overheden en organiseerde de aanbesteding voor de eerste drie onderzoeken (2001-2003). Het programma van eisen stelde weinig eisen aan de aanpak en methode. Wel aan de onderzoeksperiode en het aantal enquêtes per onderzoeksgebied. De inwinning moest gelijkmatig zijn verdeeld over ov-ritten. Het bestek beschreef het aantal onderzoeksgebieden. Dat waren de toen 74 (deels nog voorgenomen) concessies. De vier Waddenconcessies werden samengevoegd en in de drie grote steden moesten bus, tram en metro apart worden gemeten. Dat leverde 76 onderzoeksgebieden op. Sommige namen van de gebieden klinken ons nu vreemd in de oren omdat ze zijn opgegaan in grotere gebieden: Groningen provincie, Zuidoost-Drenthe, Salland, Noordoostpolder Noord, Twente OAD, Utrechtse Heuvelrug, Hilversum, VOC Leiden, Tholen, Bevelanden, Tilburg Goirle, Oss en De Peel. Die eerste aanbesteding werd gewonnen door TripConsult, onderdeel van Berenschot, in combinatie met Dufec. AGV controleerde de data. Alex van Ingen bereidde namens TripConsult de inschrijving voor: "Het was zoeken hoe we het zouden aanpakken. Veel zaken waren nog vrij om te bepalen. We waren verrast, maar bovenal trots, dat wij het als klein bureau mochten gaan doen." TripConsult was niet zeker of het van de vervoerbedrijven in de voertuigen mocht enquêteren. Dat sprak niet vanzelf. Het bureau heeft ervoor gekozen de reizigers te onderwerpen op voorpleinen van stations en op busknooppunten.

2001-2003: meten op knooppunten

De voorbereiding op het onderzoek verliep anders dan nu. Van Ingen: "Internet stond nog in de kinderschoenen. Medewerkers van TripConsult schuimden stad en land af om dienstregelingboekjes te bemachtigen, om te kunnen zien welke lijnen op welke knooppunten kwamen."

Tussen eind oktober en begin december van het eerste jaar waren driehonderd veldwerkers op pad, allemaal in dienst van Dufec. De enquêteurs noteerden de antwoorden van reizigers op voorgedrukte vragenlijsten: 42 vragen over 32 kwaliteitsaspecten. Er was berekend dat de beantwoording in tien minuten moest kunnen. Er werden 70.000 vragenlijsten opgehaald. Dat kostte veel moeite.

Per onderzoeksgebied moesten 750 interviews op werkdagen en 200 op weekenddagen worden afgenomen. In kleine concessies bleek dat onhaalbaar. Neem Oss. Daar reed sinds juni 2001 vervoerder MTI de stadsdienst. Van Ingen: "Er waren daar maar weinig reizigers om te bevragen. Zelfs eigen chauffeurs verbasterden de naam van hun bedrijf tot *Empty*." Ook de weekendtarget bleek onhaalbaar, omdat het aantal reizigers dan kleiner is. Daarom werd in het tweede onderzoeksjaar het weekendonderzoek deels geschrapt. Sowieso was het lastig reizigers te bevragen; die hebben op knooppunten weinig tijd. Vooral instappende reizigers waren nauwelijks te strikken. De inwintechiek leidde dan ook tot kritiek uit de sector.

Om de onderzoekskwaliteit te garanderen, hielden *mystery guests* controle-onderzoeken. Om de vorderingen tijdens het veldwerk te laten zien, ontving de opdrachtgever elke twee weken een enorme sheet.

In het derde kwartaal van 2002 is nagegaan welk belang reizigers hechten aan verschillende items in de OV-Klantenbarometer. Er waren niet veel waardeverschillen, maar de top-5 is: punctualiteit, prijs, informatie bij vertraging, reistijd en veiligheid.



Het CVOV reisde met een bus door het land om de OV-Monitor te promoten.

2004-2006: instrument voor concessiebeheer

Ondanks een promotiecampagne van het CVOV in een rondreizende ov-bus (met Theo Konijnendijk aan het stuur), liet de OV-Monitor de harten van overheden niet sneller kloppen. Na een paar jaar werd de stekker eruit getrokken; het enthousiasme ervoor was te klein om de jaarlijkse kosten te rechtvaardigen. Alleen de OV-Klantenbarometer overleefde, zij het met wijzigingen in 2004. De vragenlijst werd ingekort, reizigers werden voortaan in de voertuigen benaderd en zij moesten zelf het enquêteformulier invullen. Ook werd het aantal van minimaal 750 enquêtes per concessie losgelaten. Door de reizigers in de voertuigen te tellen, kon naast de weging op grond van het aantal ritten per onderzoeksgebied ook een weging naar reizigersaantallen plaatsvinden. De weekenddagen werden weer toegevoegd. Verder kwamen de gedecentraliseerde treindiensten bij de metingen, aanvankelijk met slechts vier onderzoeksgebieden, maar allengs meer. Na aanbesteding – de tweede aanbesteding dus – werd het onderzoek voor de jaren 2004 tot en met 2006 gegund aan de combinatie AGV, TripConsult en Dufec. Dat er nu in de voertuigen kon worden gemeten was mogelijk gemaakt door de vervoerbedrijven: een grote verbetering. Om reizigers bereidwilliger te maken mee te doen, had Dufec 200.000 roletjes pepermunt ingekocht; elk ingevuld formulier leverde als dank een rol pepermunt op. Medewerkers van de onderzoeksbureaus hebben nog jarenlang bovengemiddeld veel pepermunt gegeten. Van Ingen, inmiddels overgestapt naar AGV: "Het tijdens de reis meten betekende ook dat er roosters moesten komen om de veldwerkers zo efficiënt mogelijk hun werk te kunnen laten doen. De 'dienstregelingboekjes' werden nu ingevoerd in een Excelbestand. Het was namelijk te duur de ritgegevens bij 9292 te kopen. De enquêteurs waren vrij te bepalen wanneer ze de ritten van hun rooster zouden uitvoeren. Ze werden ingeroosterd op onderzoeksgebied en waren



Het invullen van de enquêtes.

verplicht in duo's te werken. Soms werd een kampeerboerderij of een boot afgehuurd voor groepen enquêteurs." Ronald de Waal, die namens TripConsult, AGV en DTV Consultants (MEETt) een hoofdrol heeft gespeeld bij de OV-Klantenbarometer: "Het is een keer voorgekomen dat een *mystery guest* in Zeeuws-Vlaanderen in een 8-persoonsbusje zat samen met twee enquêteurs en dus als enige geënuquêteerd werd. Overigens werd deze enquête daarna verwijderd."

Naarmate het aantal aanbestedingen van ov-concessies vorderde, rukte de OV-Klantenbarometer op als instrument in het concessiebeheer. Sommige ov-autoriteiten begonnen hem in te zetten als onderdeel van een bonus-malusregeling. Iets dat nu gemeengoed is.

2007-2011: uitgroei tot gezaghebbend instrument

In 2007 werd het onderzoek voor vijf jaar gegund aan de combinatie van Goudappel Coffeng en DTV Consultants. Paul van Beek van Goudappel was projectleider, Wim Geerligs (Goudappel) en Alex van Ingen (overgestapt naar DTV) leidden het dagelijkse werk.

Ook het openbaar vervoer over water werd betrokken. In 2007 waren er 88 onderzoeksgebieden. Er werden op ruim 8.000 ritten 85.500 bruikbare enquêteformulieren opgehaald. In deze reeks onderzoeken kwam de OV-Klantenbarometer pas echt goed op de agenda. Geregeld kwam de vraag langs of de cijfers al beschikbaar waren.

Een nieuw fenomeen was de OV-chipkaart; in 2008 sloten Rotterdam en Amsterdam hun metronetten af met poortjes. Om enquêteurs gratis doorgang te geven, kregen zij zogeheten contractormapassen; normaal alleen beschikbaar voor medewerkers van bouwbedrijven om onderhoud te kunnen plegen.

De rapportages zagen er steeds professioneler uit. Waren het in de beginjaren Excelsheets en CSV-bestanden (waar

de meeste klanten niet veel mee konden) gevolgd door één stofmap per belanghebbende, nu ontving elke ov-autoriteit en elk vervoerbedrijf een heus rapport. En de presentaties, aanvankelijk uitsluitend voor specialisten van ov-autoriteiten, trokken steeds meer belangstelling. Een webtool maakte het vergelijken van cijfers tussen onderzoeksgebieden gemakkelijker en aantrekkelijker.

In opdracht van KpVV paste Paul van Beek een factoranalyse toe op de onderzoeksresultaten. Dat legde een verband tussen de scores van items. Zo blijken aspecten rond het aanbod van de reis (zoals frequentie, stiptheid en snelheid) sterk verbonden. Dat geldt ook voor zaken die met gemak (kopen vervoerbewijs, instap en zitplaats) en met comfort (geluid, rijstijl, klantvriendelijkheid) te maken hebben. Wat hem vervolgens opviel, is dat er niet naar aspecten van beleving wordt gevraagd, iets dat sindsdien de aandacht heeft. Een schaduwonderzoek met verschillende vragenlijsten heeft aangetoond dat 'belevingsvragen' het algemeen oordeel beter verklaren.

2012-2015: meer uitstraling en doorwerking

De vierde aanbesteding van de OV-Klantenbarometer leverde maar liefst acht inschrijvers op. I&O Research in combinatie met inno-V en P2 kwam als winnaar uit de bus. Omdat er wegens bezuinigingen een derde van het jaarlijkse onderzoeksbudget was geschrapt, was het aantal onderzoeksgebieden verlaagd. De schaalvergroting bij concessiegebieden leidde niet tot minder onderzoeksgebieden; ov-autoriteiten hechten soms aan hun 'oude' indeling. Richtlijn is nu: een onderzoeksgebied is een concessiegebied, tenzij er verschillende vervoerwijzen rijden. Overheden kunnen wel extra gebieden bijkopen. 2012 kende 75 onderzoeksgebieden, ruim 5.800 ritten en 81.500 enquêtes.

Directeur Inge Reijmer van I&O: "Het winnen van deze aanbesteding was een prachtig succes. We hadden niet eerder zo'n grootschalig buitenproject gedaan. We hadden de aanpak goed doordacht, maar het eerste onderzoeksjaar bezorgde ons toch aardig wat uitdagingen en slapeloze nachten. Maar daarna liep het als een trein! Wat een mooi project om te mogen doen en vooral succesvol door de samenwerking met de ov-autoriteiten, alle vervoerders en het enthousiasme en de energie van Gerard van Kesteren van CROW."

Nieuw in deze periode is een jaarlijks landelijk rapport met de belangrijkste cijfers en trends.

De OV-Klantenbarometer is niet meer weg te denken en alom gewaardeerd in het ov-landschap. In geen enkel jaarverslag van vervoerbedrijven of ov-autoriteiten ontbreekt de term 'OV-Klantenbarometer'. Verder krijgt de OV-Klantenbarometer steeds meer aandacht van de pers; niet alleen de



Een originele manier om de reiziger te bedanken.

Hoe het in de praktijk gaat

De OV-Klantenbarometer is een project waar we het hele jaar mee bezig zijn. In mei beginnen we met de voorbereidingen. We inventariseren bij de belanghebbenden of er behoefte is aan extra vragen en aan extra gebieden of ritten. In juli gaan we aan de slag met de steekproef en maken we de vragenlijsten definitief. De rest van de zomer gebruiken we voor het maken van de roosters voor onze enquêteurs. De collega's die dit werk al jaren doen, kennen de meeste dienstregelingen inmiddels uit hun hoofd. In september laten we de vragenlijsten drukken en bestellen we andere onderzoeksmaterialen zoals hesjes, pennen en tellers. En vanaf oktober begint het echte werk. We geven onze veldwerkers op verschillende locaties instructies. Onze ervaren coördinatoren nemen zelf veldwerkers aan en leiden hen op. De veldwerkers plannen hun diensten online. De Waddeneilanden zijn het populairst. Na de herfstvakantie gaat het veldwerk van start. Onze veldwerkers reizen het hele land door om op de geselecteerde ritten zoveel mogelijk vragenlijsten binnen te halen. Via een mooi track- en tracesysteem monitoren we dagelijks de voortgang en respons en weten we precies waar we moeten bijsturen. De veldwerkers komen wekelijks bij een *hub of sub* in het land om ingevulde vragenlijsten in te leveren en lege vragenlijsten mee te nemen.

Begin december is het veldwerk klaar. De rest van de maand gebruiken we om de circa 90.000 vragenlijsten te scannen. In januari maken we het databestand en weten we het landelijke rapportcijfer – elk jaar weer een spannend moment. In februari maken we de rapporten en in maart worden de cijfers dan (eindelijk, volgens velen) gepresenteerd. Tot slot gebruiken we de maand april om extra vragen te beantwoorden.

De OV-Klantenbarometer is voor ons een groot project. Niet alleen vanwege de lange doorlooptijd, maar ook vanwege de inzet van mensen en middelen.

De afgelopen vier jaren hebben we:

- 55.000 pennen besteld, waarvan er jaarlijks zo'n 10.000 achterblijven bij de reizigers
- 478 unieke veldwerkers ingezet
- ruim 500 hesjes en tassen besteld
- ruim 40 collega's ingezet die hebben bijgedragen aan de organisatie van het veldwerk, het analyseren van data en het rapporteren.

Projectleider Janneke Dijkers van I&O Research

vakpers, maar vooral de regionale pers. En vervoerbedrijven bedanken hun personeel – banketbakkers draaien overuren – en reizigers op originele wijze. De reizigerswaardering is zelfs ingebakken in een cao voor het personeel en in een bonusregeling voor regiomanagers.

Na de trendbreuk van 2003/2004 is het onderzoek onveranderd, enkele aanpassingen in de vragenlijst daargelaten. Zo'n langjarige reeks data geeft inzicht in trends. Ov-bedrijven gebruiken de ruwe data steeds vaker voor analyses om hun product op straat te verbeteren. Ook studenten, wetenschappers en adviesbureaus hebben de monitor ontdekt als een bron voor hun onderzoeken.

Bronnen:

- MvT begroting 2000, hoofdstuk XII
- AGV, Methodiek Klantenbarometer Openbaar Vervoer, 1994
- AGV, Draaiboek Klantenbarometer Openbaar Vervoer, 1994
- AGV, Vervoerkundig Monitor Systeem VEMOS Protocolleboek en Draaiboek, 1999
- AGV, Pilot VEMOS, reports from the pilot studies, 1999
- Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer, Gebruikershandleiding OV-Monitor, april 2004



Een reiziger vult de enquête in.



Enquêteurs OV-Klantenbarometer.

- Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Klantenbarometer Openbaar Vervoer: het meten van belang, 2003
- Francis Cheung, Adviesdienst Verkeer en Vervoer, *Passenger Surveys to Monitor Customer Satisfaction in the Netherlands*, paper voor European Transport Conference 2003.
- André van Krevelen en Monique Wolters, Adviesdienst Verkeer en Vervoer, *OV-Monitor, thermometer van het openbaar vervoer Monitoren zonder hikken*, paper voor het Colloquium Planologisch Speurwerk 2001
- Theo Konijnendijk (KpVV) en Paul van Beek (Goudappel Coffeng), Klantoordelen opnieuw onderzocht en gerubriceerd, Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2008

Reizigers geven steeds hogere cijfers aan het regionale openbaar vervoer. Dat is logisch als je kijkt naar de kwaliteitsverbeteringen in vijftien jaar. Tien voorbeelden:

- veel nieuwe infrastructuur, met als hoogtepunten de Zuidtangent, Beneluxmetro, HOV1 in Eindhoven en RandstadRail
- beter toegankelijke en nette haltes
- hogere frequenties en meer capaciteit van regionale treindiensten na aanbesteding
- actuele reisinformatie via internet, smartphones, haltepanelen en tft-schermen in de voertuigen
- beter dienstbetoon
- introductie van de OV-chipkaart, inmiddels hoog gewaardeerd
- betere doorstroming en stiptheid
- vernieuwing van voertuigen (bus, tram, metro en trein) en vaartuigen
- uitrol van productformules als Breng, Q-link en R-net
- steeds meer airco, wifi en USB-oplaadpunten in de voertuigen.

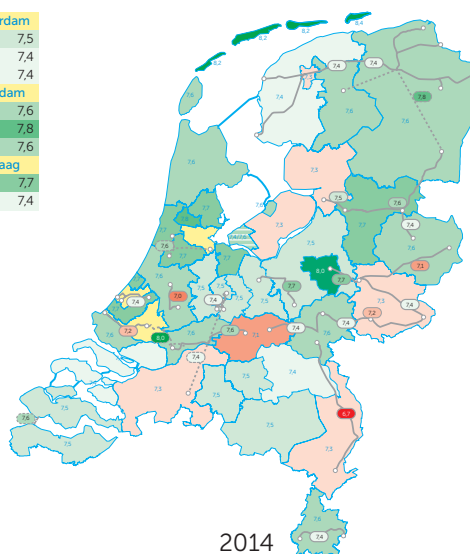
Je zou ook kunnen zeggen dat reizigers gewend raken aan elke nieuwe standaard, en daardoor hun verwachtingspatroon steeds verder verhogen. Dan zou het cijfer stabiel moeten blijven. Dat is niet het geval. Dat bewijzen de vijftien kaartjes hierna. Met een kanttekening: de kaartjes 2013 en 2014 bestonden al. Hun legenda, met gelijke rood- en groenverdeling, is ook toegepast op de andere jaren. Dat kan voor vooral de jaren 2001-2003 tot de misinterpretatie leiden dat het product op straat die jaren onder de maat is geweest. Dat is natuurlijk niet zo: rapportcijfers tussen 6,5 en 7,0 zijn geen slechte scores! Hoe dan ook: de klantwaardering is spectaculair hoger geworden. Met dank aan iedereen die zich daar keihard voor heeft ingezet.



Busstation Nijmegen.



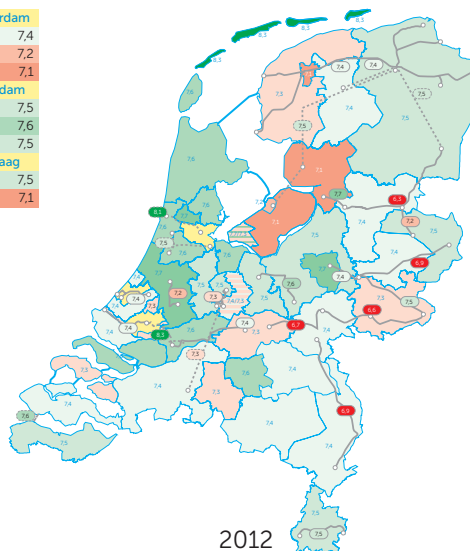
2015



2014



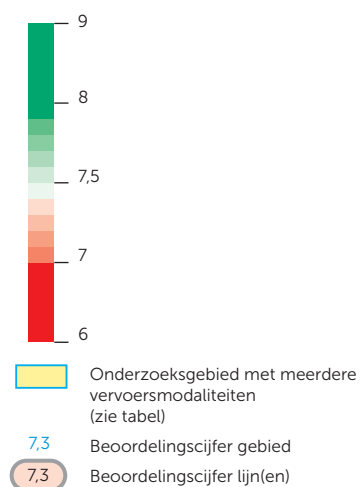
2013

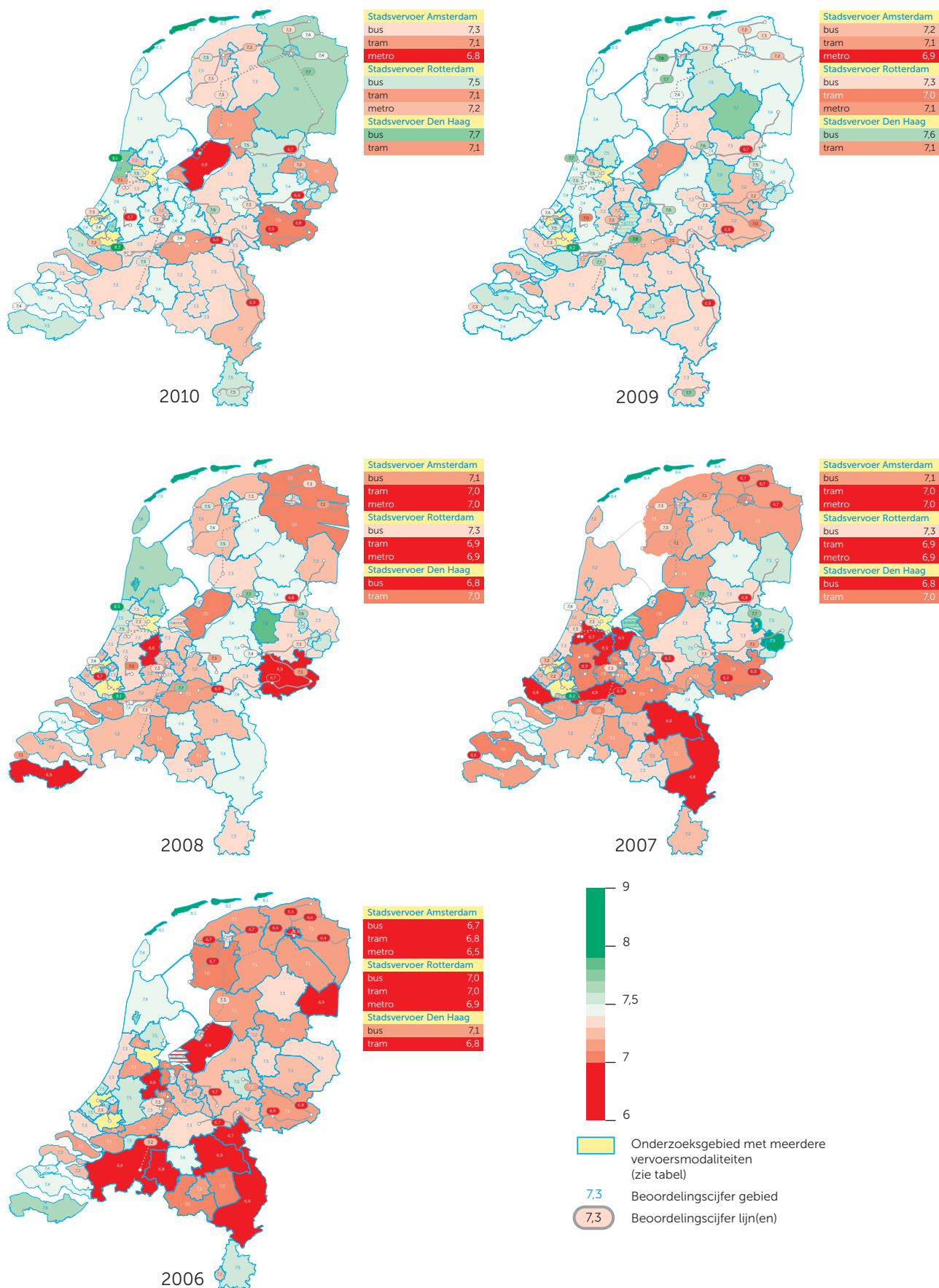


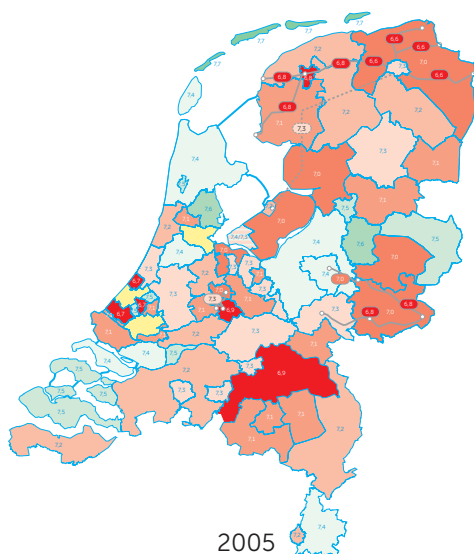
2012



2011

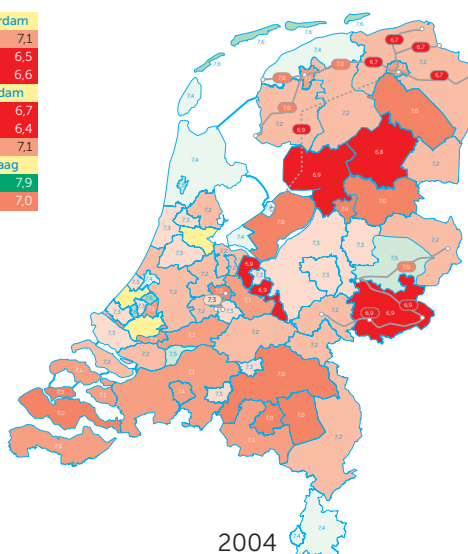






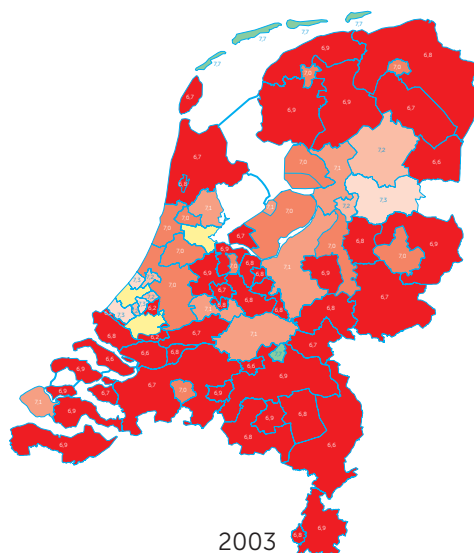
2005

Stadsvervoer Amsterdam	
bus	7,1
tram	6,5
metro	6,6
Stadsvervoer Rotterdam	
bus	6,7
tram	6,4
metro	7,1
Stadsvervoer Den Haag	
bus	7,9
tram	7,0



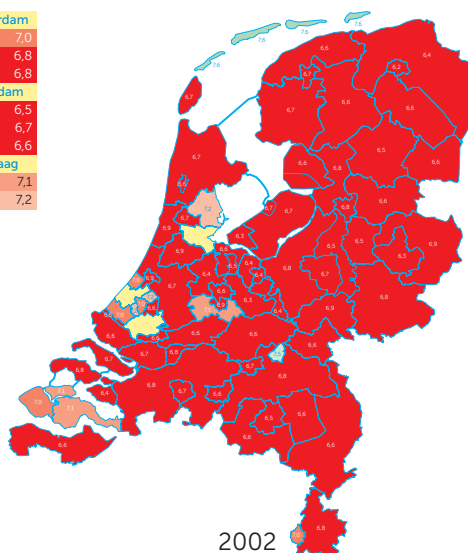
2004

Stadsvervoer Amsterdam	
bus	6,9
tram	6,9
metro	6,7
Stadsvervoer Rotterdam	
bus	6,5
tram	6,9
metro	7,0
Stadsvervoer Den Haag	
bus	7,3
tram	7,2



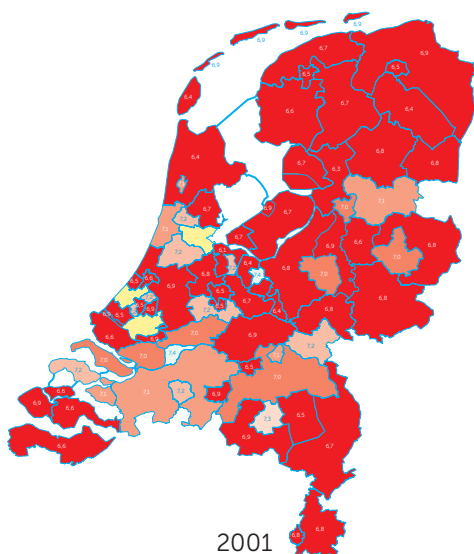
2003

Stadsvervoer Amsterdam	
bus	7,0
tram	6,8
metro	6,8
Stadsvervoer Rotterdam	
bus	6,5
tram	6,7
metro	6,6
Stadsvervoer Den Haag	
bus	7,1
tram	7,2



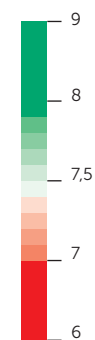
2002

Stadsvervoer Amsterdam	
bus	6,6
tram	6,7
metro	6,3
Stadsvervoer Rotterdam	
bus	6,4
tram	6,4
metro	6,2
Stadsvervoer Den Haag	
bus	6,5
tram	6,6



2001

Stadsvervoer Amsterdam	
bus	6,7
tram	6,8
metro	7,1
Stadsvervoer Rotterdam	
bus	6,8
tram	6,5
metro	7,0
Stadsvervoer Den Haag	
bus	6,8
tram	6,6



Onderzoeksgebied met meerdere vervoersmodaliteiten (zie tabel)

7,3 Beoordelingscijfer gebied

7,3 Beoordelingscijfer lijn(en)

Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek



Een reiziger vult de enquête in.

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2015 is uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder ov-reizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 69 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten – zoals de regionale treindiensten, de Brabantliners en Tram & Bus Utrecht, sneltram – bestond

de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij beide 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 2015. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 89.617 reizigers tijdens 6.077 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 procent van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt, wordt ook 10 procent van de steekproefritten hieruit getrokken). Werkdag: spits (7.00-10.00 uur, 16.00-19.00 uur); dalperiode (10.00-16.00 uur); avonden (na 19.00 uur); 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 reizigers 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 reizigers¹, 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.

Bijlage 2 Vragenlijst en clustering van vragen

OV-Klantenbarometer 2015
Vragenlijst Basis (A)

Ministerie van Infrastructuur en Milieu



KpVV
Crow

**Vandaag uw mening
voor het openbaar
vervoer van morgen...**

**Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten
wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit.
Hartelijk dank voor uw medewerking.**

Het is belangrijk dat u de vragenlijst niet kreukt en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Kon u makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
6. Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
13. Wat vindt u van het aantal vertrekmogelijkheden vanaf uw instaphalte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weét niet ☐ n.v.t. ☐
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	☐ kans op een zitplaats ☐ rijstijl van de bestuurder ☐ informatie bij de instaphalte ☐ stiptheid van deze rit ☐ netheid van het voertuig ☐ geluid van dit voertuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ reissnelheid van deze rit ☐ klantvriendelijkheid personeel ☐ gemak van in- en uitstappen ☐ gemak kopen vervoerbewijs ☐ aantal vertrekmogelijkheden										☐ niets ☐ anders, namelijk:
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	☐ 0 of 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer ☐ 5 keer ☐ meer dan 5 keer										
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?	☐ ja, eigen auto ☐ ja, meertijden ☐ ja, anders ☐ nee, geen auto ☐ nee, geen rijbewijs										☐ nee, anders ☐ anders
18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)	☐ wonen ☐ werken ☐ onderwijs ☐ winkelen ☐ sporten ☐ bezoek										☐ anders

Ga verder op de achterzijde >>>

[illegible]

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

[illegible]

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen zijn geclusterd.

Tabel 11.

cluster	2012-2015
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte
	veiligheid op de instaphalte
	veiligheid in het voertuig
rijcomfort	geluid voertuig
	gemak van in- en uitstappen
	kans op een zitplaats
	netheid voertuig
	rijstijl van de bestuurder
	klantvriendelijkheid van de chauffeur
tijd en doorstroming	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte
	informatie bij vertraging en andere problemen
	stiptheid bij vertrekhalte
	reissnelheid van de rit
prijs	prijs van de rit
	gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden

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 Leeuwarden

Stadsdienst Apeldoorn

Stadsvervoer Lelystad

Stadsvervoer Almere

Stadsvervoer Amsterdam, bus

Concessie bus Rotterdam e.o.

Stadsvervoer Den Haag, bus

Tram:

Tram & Bus Utrecht, sneltram

Stadsvervoer Amsterdam, tram

Stadsvervoer Rotterdam, tram

Stadsvervoer Den Haag, 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-Mariëberg)

Trein Zwolle-Enschede

Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal

Trein Zutphen-Apeldoorn

Trein Winterswijk-Zutphen

Trein Arnhem-Winterswijk

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:

Twente (exclusief trein)

Concessie Arnhem-Nijmegen

Streekvervoer Almere

Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer

Amstelland-Meerlanden (exclusief R-net 300/310 (Zuidtangent))

Waterland

Zaanstreek

R-net 300/310 (Zuidtangent)

Gooi- en Vechtstreek

Haarlem-IJmond

Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein

Zuid-Holland Noord

Regiovervoer Haaglanden

Voorne-Putten

Brabantliners

West-Brabant

Oost-Brabant

Concessie SRE (Zuidoost-Brabant)

Zuid-Limburg (exclusief trein)

Streekdienst overige gebieden:

Concessie Groningen/Drenthe

HOV-lijnen Groningen/Drenthe

Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog

Schiermonnikoog

Vlieland, Terschelling en Ameland

Zuidoost-Fryslân

Midden-Overijssel

IJsselmond, Overijssel en Flevoland

Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)

Achterhoek

Rivierenland

Provincie Utrecht

Noord-Holland Noord

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

Zeeland

Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)

Vervoer over water:

Veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden

Veerdienst Vlissingen-Breskens

Colofon

Rapportage OV-Klantenbarometer 2015 –
Landelijke rapportage

uitgave

CROW-KpVV, Ede

De OV-Klantenbarometer is een project van CROW en wordt financieel mogelijk gemaakt door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en de veertien decentrale concessieverleners.

artikelnummer

K-036

tekst

I&O Research, Enschede, Amsterdam, inno-V, Amsterdam

eindredactie

Imago Mediabuilders, Amersfoort

fotografie

- Rob Bakker: coverfoto, pag. 9, 13, 21, 29, 30, 35
- Annette van Kesteren: pag. 8, 11, 12, 18, 22, 25, 26, 28, 31
- Theo Konijnendijk: pag. 27 L
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu: pag. 3
- Paul Verheijdt: pag. 27 R

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

druk

Impress B.V., Woerden

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-D036

