

# OV-Klantenbarometer 2016

Landelijke cijfers



## CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage te 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 kennisinstututen 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 2016

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](mailto:klantenservice@crow.nl)

Website [www.crow.nl](http://www.crow.nl)

Maart 2017

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

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1 Belangrijkste resultaten OV-Klantenbarometer 2016</b>	<b>6</b>
<b>2 Landelijke cijfers</b>	<b>8</b>
<b>3 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied</b>	<b>15</b>
<b>Bijlagen</b>	
De achtergronden van het onderzoek	19
Vragenlijst en clustering van vragen	20
Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	24



Enquêteurs aan het werk

## 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. Het onderzoek is nu voor de zestiende 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 70 onderzoeksgebieden, één meer dan in 2015. 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 70 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2016 is de klantwaardering gemeten in 6.559 ritten. Er zijn in die ritten 82.881 enquêtes afgenomen waarvan er 82.352 bruikbaar waren. Op de site [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl) is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.



Reizigers vullen de vragenlijst in

### Algemeen oordeel

De waardering van het regionale openbaar vervoer is in 2016 hoger dan ooit. De gebruikers van bus, tram, metro, regionale trein en veerdienst waarden het regionale openbaar vervoer met een 7,6 (in 2015: een 7,5). In totaal geeft 85,3 procent van de respondenten een 7,0 of hoger. Het aandeel respondenten dat een topscore (9 of 10) geeft, is 19,5 procent. Het aandeel onvoldoendes (1 t/m 5) ligt op 5,1 procent.

### Koplopers en de hekkensluiter

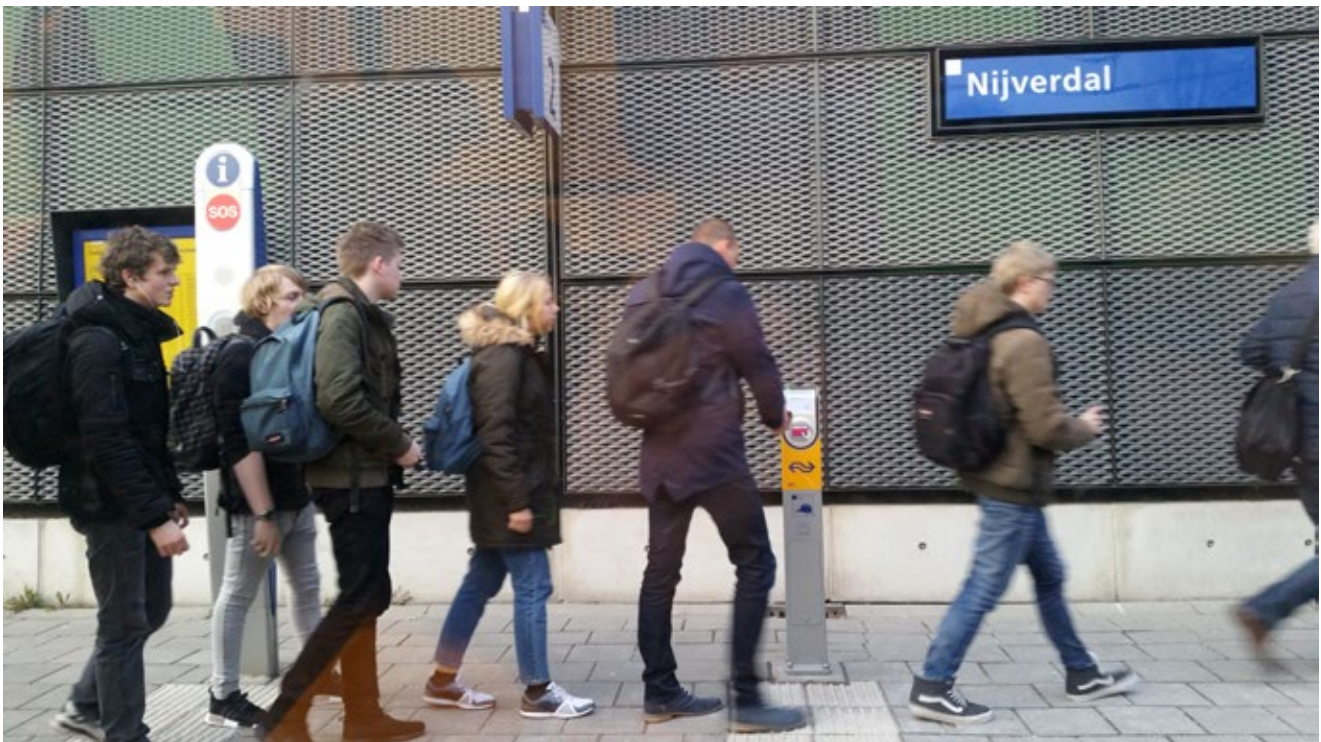
De top-3 en de hekkensluiters zijn ongewijzigd ten opzichte van het vorige onderzoek. De hoogste waardering wordt, net als vorig jaar, gegeven aan het busvervoer op Schiermonnikoog. Het algemeen oordeel stijgt naar 8,7. Dat is de op een na hoogste score ooit; alleen de Fast Flying Ferry IJmuiden–Amsterdam overtrof dit cijfer vlak voordat deze dienst werd beëindigd. Verder bestaat de top-3 uit de veerdienst Dordrecht–Rotterdam en Drechtsteden (gestegen naar 8,5) en het busvervoer op de Waddeneilanden Vlieland, Ameland en Terschelling (8,3). Onderaan in de ranking van onderzoekgebieden staan opnieuw de treindiensten Zwolle–Enschede (7,0) en Nijmegen–Roermond (6,9).

### Grootste stijgers en dalers

Het algemeen oordeel stijgt in 35 onderzoeksgebieden, in 23 blijft het gelijk en in 11 gebieden daalt het. De grootste stijgers zijn stadsvervoer Leeuwarden (van 7,4 naar 7,8), concessie Noord-Holland Noord (van 7,4 naar 7,7), de treindienst Ede–Amersfoort (van 7,3 naar 7,6), de regionale treindiensten Groningen (van 7,3 naar 7,6) en de treindienst Rotterdam–Hoek van Holland (van 7,2 naar 7,5). De concessie Waterland (nu 7,7), Rnet 300/310 (7,6) en de Brabant-liners (7,4) hebben elk twee tiende punt moeten inleveren. In het laatste geval zal de tijdelijk sterk gewijzigde dienstregeling als gevolg van de herstelwerkzaamheden aan de Merwedebrug bij Gorinchem in de A27 een rol hebben gespeeld.

### Regionale treindiensten

De achttien onderzoeksgebieden van regionale treindiensten doen het beter dan in 2015: hun gemiddelde gaat van 7,4 naar 7,5. De top-3 van best beoordeelde regionale treindiensten bestaat in 2016 uit Zutphen–Apeldoorn, Dordrecht–Geldermalsen (beide 7,8) en Zwolle–Emmen (7,7). Opvallend is niettemin dat de vijf onderste plaatsen van de ranglijst worden ingenomen door regionale treindiensten. Bij drie daarvan zijn er grote veranderingen: nieuwe con-



Reizigers geven cijfer 8,1 voor het gebruiksgemak van de OV-chipkaart



cessies, nieuw materieel en elektrificatie. Dit zal ongetwijfeld de komende jaren invloed krijgen op hun plaats in de ranking.

### Stadsvervoer

De waardering voor de tram in Rotterdam stijgt voor de achtste achtereenvolgende keer. Gaven reizigers in 2008 nog een 6,9 als rapportcijfer, nu is dat stapsgewijs een 7,9 geworden. Daarmee staat dit onderzoeksgebied op de vijfde plaats in de overall-rangschikking van 70 onderzoeksgebieden. Ook de metro in Rotterdam is een langzame maar gestage stijger: zonder maar één keer te dalen, stijgt de waardering in tien jaar van een 6,9 naar een 7,7. De sneltram van Utrecht stijgt voor de derde keer op rij en behaalt een 7,7 (in 2013: 7,3). De top-3 van de stadsbus bestaat uit middelgrote steden: Lelystad, Apeldoorn en Leeuwarden. Alle drie behalen zij een 7,8. In veel onderzoeksgebieden zijn stads- en streekvervoer samengevoegd, waardoor voor deze gebieden geen uitspraak gedaan kan worden over de waardering van het stadsvervoer.

### Streekvervoer

Zaanstreek heeft de leidende positie in het streekvervoer op het vasteland weer terugveroverd (7,8). Dit gaat ten koste van buurconcessie Waterland (nu 7,7). Het streekvervoer Almere prijkt in deze categorie op plaats 2 (plaats 12 overall), ook met een 7,8. Ook hoog gewaardeerd streekvervoer is er in de concessies Noord-Holland Noord, Gooien Vechtstreek en Haarlem IJmond; zij scoren alle een 7,7. Achteraan in de rangorde staan de concessies Stads- en streekvervoer regio Eindhoven (een 7,3 in deze laatste meting in de oude concessie), terwijl de Brabantliners en de concessies Noord- en Midden-Limburg, Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee en Rivierenland alle een – toch mooie – 7,4 weten te behalen.

### Veerdiensten

De veerdienst Dordrecht–Rotterdam en Drechtsteden wordt met een 8,5 twee tiende hoger gewaardeerd dan in 2015. Het onderzoeksgebied blijft daarmee tweede in de rangschikking van alle onderzoeksgebieden. De veerdienst Vlissingen–Breskens doet het ook goed. Hij is sinds 2013 gestegen van de 69e (toen: 7,2) naar de 4e plaats in de overall-rangschikking met een waardering van 7,9.

### Score op items

Het meest opvallend in dit onderzoek is de steeds hogere waardering voor de betaalwijze. Het item gebruiksgemak OV-chipkaart wordt nu met een 8,1 gewaardeerd (was 7,9) en het item gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo gaat van 7,7 naar 7,8. In 2010 waren de cijfers veel lager: een 6,8 en een 7,1. Er is verder een groeiende waardering



Op het vasteland kent Zaanstreek het beste streekvervoer in 2016

voor de items reissnelheid, klantvriendelijkheid en informatie bij de halte (alle drie een 7,6). In de onderste regionen waardeert het publiek de prijs en informatie bij vertragen jaar op jaar hoger. Het item prijs stijgt in vier jaar van een 4,9 naar een 5,4. En het item informatie bij vertragen heeft nu als rapportcijfer een 5,7 gekregen, terwijl het vier jaar eerder nog een 5,1 was. Het blijven weliswaar lage rapportcijfers, maar de trend is – zij het voorzichtig – hoopgevend. 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 (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.

Tabel 1. Rapportcijfer voor gebruiks- en betaalgemak

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gebruiksgemak OV-chipkaart	6,8	7,1	7,5	7,6	7,5	7,9	8,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,1	7,0	7,3	7,5	7,5	7,7	7,8

### Algemeen klantenoordeel

Voor het vijfde jaar op rij is het klantenoordeel voor de totale rit licht gestegen. In 2016 was het rapportcijfer afgerond een 7,6 (om precies te zijn 7,57; in 2015 was het een 7,53). In 2015 werd in twee derde van de onderzoeksgebieden een 7,5 of meer gegeven, in 2016 steeg dit naar vier vijfde.

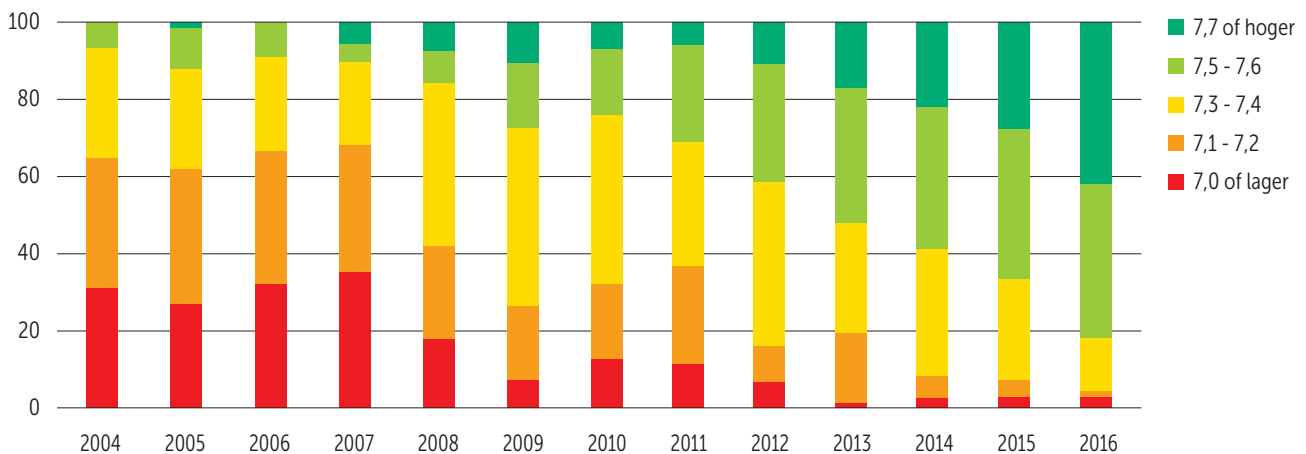
### Klantenoordeel per cluster en item

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. De clusters

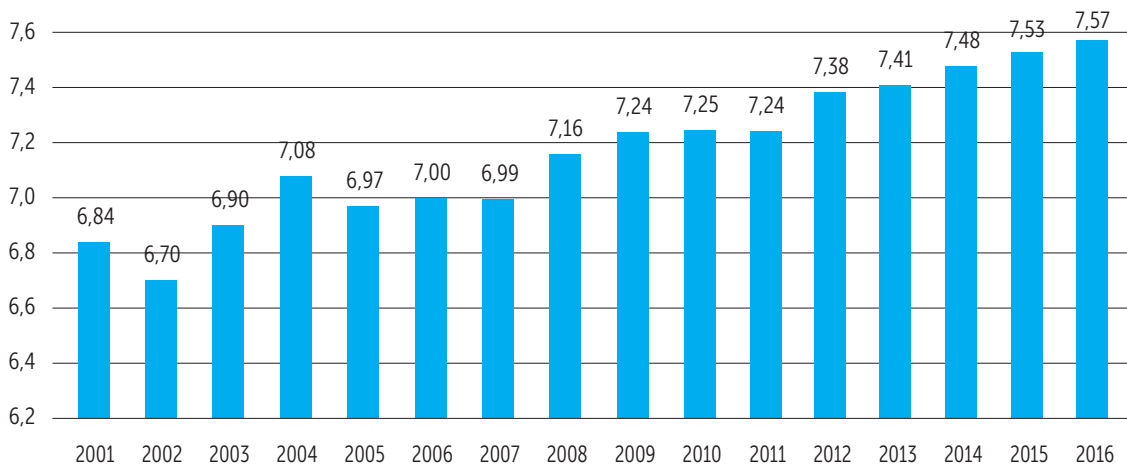
'informatie en veiligheid' en 'prijs' zijn met 0,1 punt gestegen; de clusters 'rijcomfort' en 'tijd en doorstroming' zijn gelijk gebleven.

Tabel 2. Klantenoordeel per cluster, landelijk

Clustering	2013	2014	2015	2016
Algemeen oordeel	7,4	7,5	7,5	7,6
Informatie en veiligheid	7,6	7,6	7,7	7,8
Rijcomfort	7,5	7,5	7,6	7,6
Tijd en doorstroming	6,8	6,9	7,0	7,0
Prijs	6,3	6,4	6,6	6,7



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



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantenoordeel sinds 2001.



Het stadsvervoer in Lelystad wordt gewaardeerd met een 7,8

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 klantoordeel weer voor de periode 2013 t/m 2016. Voor 8 van de 15 items is de waardering ten opzichte van 2015 gestegen, voor de overige 7 items is de waardering gelijk gebleven. De laagst scorende items zijn opnieuw tarief (5,4) en informatie bij vertragingen (5,7). Gemak instappen wordt opnieuw het hoogste gewaardeerd (8,5), gevolgd door gemak vinden zitplaats (8,4). De grootste stijgers zijn de items gebruiksgemak OV-chipkaart met een 8,1 (was 7,9) en informatie algemeen met een 7,6 (was 7,4).

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

Item	2013	2014	2015	2016
Zitplaats	8,4	8,4	8,4	8,4
Netheid	7,0	7,2	7,2	7,2
Vriendelijkheid	7,3	7,4	7,5	7,6
Rijstijl	7,2	7,3	7,3	7,4
Geluid	6,4	6,4	6,5	6,5
Gemak instappen	8,4	8,5	8,5	8,5
Informatie algemeen	7,3	7,4	7,4	7,6
Informatie vertragingen	5,1	5,3	5,6	5,7
Gemak kopen vervoerbewijs / laden	7,5	7,5	7,7	7,8
Tarief	4,9	5,1	5,3	5,4
Punctualiteit	7,1	7,2	7,2	7,3
Reissnelheid	7,4	7,5	7,6	7,6
Frequentie	7,1	7,2	7,2	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,6	7,5	7,9	8,1
Overstaptijd	6,4	6,5	6,5	6,5
Totale rit	7,4	7,5	7,5	7,6

### 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' (22%), 'niets' (= wanneer men geen verbeterpunten nodig vindt) (15%) en 'kans op een zitplaats' (14%). De top-3 is opnieuw goed voor 51% van de verbeterpunten.

Tabel 4. Belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten	2013	2014	2015	2016
Informatie vertragingen	26%	24%	23%	22%
Niets	12%	13%	14%	15%
Kans op zitplaats	13%	13%	14%	14%
Stiptheid rit	10%	10%	11%	11%
Frequentie	10%	10%	11%	11%
Geluid voertuig	9%	10%	10%	10%
Netheid voertuig	10%	10%	10%	10%
Informatie bij halte	7%	7%	8%	8%
Gemak kopen vervoerbewijs	8%	8%	7%	6%
Rijstijl bestuurder	6%	6%	6%	6%
Klantvriendelijk personeel	7%	6%	6%	5%
Reissnelheid rit	5%	5%	5%	5%
Gemak in- en uitstappen	3%	3%	3%	3%
Anders	15%	11%	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. De rapportcijfers voor het gevoel van veiligheid zijn in 2016 gelijk aan die in 2015 en 2014. Het percentage respondenten dat aangeeft lastig te zijn gevallen of ooggetuige te zijn geweest van een incident is licht gedaald ten opzichte van 2015.

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

Item	2013	2014	2015	2016
Veiligheid algemeen	7,6	7,7	7,7	7,7
Veiligheid rit	7,9	8,0	8,0	8,0
Veiligheid instaphalte	7,7	7,8	7,8	7,8
<b>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</b>				
Lastiggevallen	12%	13%	12%	11%
Bedreigd	2%	2%	2%	2%
Bestolen	2%	2%	2%	2%
Mishandeld	1%	1%	1%	1%
Anders	3%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	18%	17%	16%



Fietsers stappen in de Waterbus op de halte in Dordrecht

### Algemeen oordeel naar soort openbaar vervoer

Ook in 2016 was de hoogste waardering voor een vaart met één van beide veerdiensten (8,4) zoals tabel 6 laat zien. Ritten met railvoertuigen worden ook in 2016 relatief gezien het laagst gewaardeerd (7,5). Ritten per bus worden op of vlak boven het gemiddelde gewaardeerd (7,6 en 7,7).

Tabel 6. Algemeen oordeel naar modaliteit

Soort onderzoeksgebied / modaliteit	2013	2014	2015	2016
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,5	7,6	7,6	7,6
Streekdienst overige gebieden	7,4	7,5	7,5	7,6
Stadsdienst bus	7,5	7,5	7,6	7,7
Tram	7,3	7,4	7,5	7,5
Metro	7,3	7,4	7,5	7,5
Trein	7,4	7,3	7,4	7,4
Vervoer over water	8,1	8,0	8,2	8,4
Landelijk	7,4	7,5	7,5	7,6



De treindienst op de Valleitrein, hier op station Barneveld Noord, stijgt met drie tiende naar 7,6

## Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan hen is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. Deze vraag is in 2015 en 2016 opnieuw gesteld. In tabel 7 staat het oordeel van de ov-reizigers in de afgelopen drie jaren. Het rapportcijfer is voor vier van de vijf aspecten licht gestegen in 2016. De waarde van het aspect sfeervol is met een 5,7 gelijk gebleven.

Tabel 7. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de beleving van de rit

Item	2014	2015	2016
Rit ongezellig/gezellig	6,1	6,1	6,2
Rit kil/sfeervol	5,7	5,7	5,7
Rit druk/rustig	6,4	6,3	6,4
Rit inefficiënt/efficiënt	6,8	6,8	6,9
Rit oncomfortabel/comfortabel	6,8	6,8	6,9



Het stadsvervoer in Leeuwarden is de grootste stijger in 2016



Regionale treinen op station Zwolle

Tabel 8. Ontwikking van de waardering per item sinds 2013

jaar	prijs	informatie bij vertragingen	geluid voertuig	overstaptijd	netheid voertuig	frequentie	stiptheid rit	rijstij bestuurder	reissnelheid rit	klantvriendelijkheid personeel	informatie bij halte	gemak kopen vervoersbewijs/ laden reissaldo	gebruiksgemak OV-chipkaart	kans op zitplaats	gemak instappen
2013	4,9	5,1	6,4	6,4	7,0	7,1	7,1	7,2	7,4	7,3	7,3	7,5	7,6	8,4	8,4
2014	5,1	5,3	6,4	6,5	7,2	7,2	7,2	7,3	7,5	7,4	7,4	7,5	7,5	8,4	8,5
2015	5,3	5,6	6,5	6,5	7,2	7,2	7,2	7,3	7,6	7,5	7,4	7,7	7,9	8,4	8,5
2016	5,4	5,7	6,5	6,5	7,2	7,2	7,3	7,4	7,6	7,6	7,6	7,8	8,1	8,4	8,5
2016 vs 2013	9%	13%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	4%	4%	4%	6%	0%	1%

### Ontwikking van de waardering per item

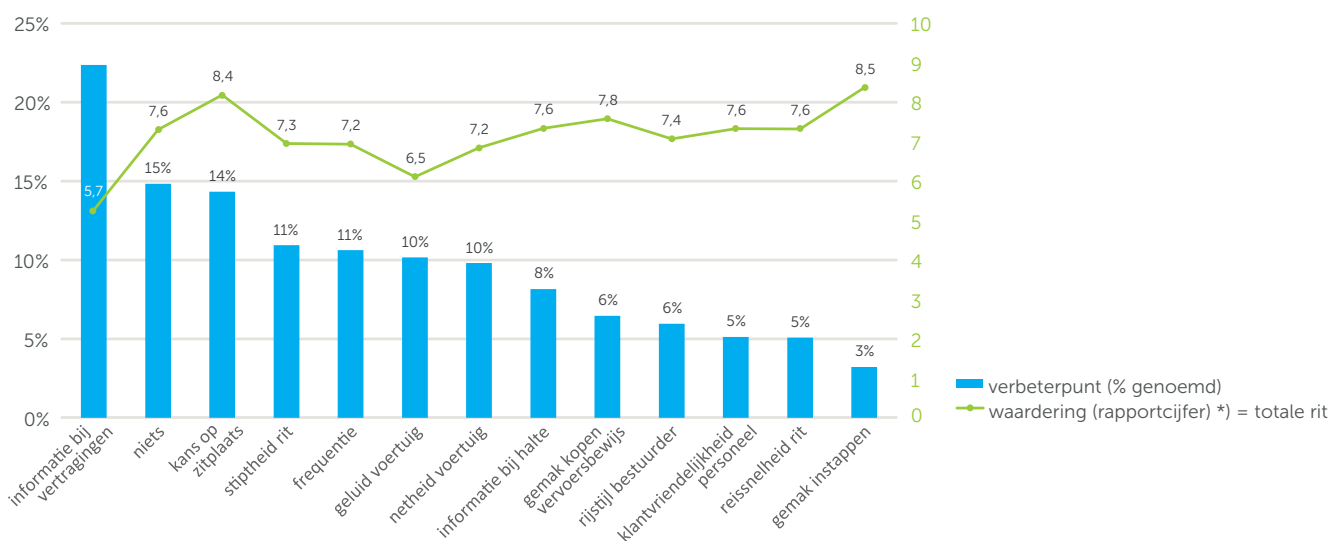
De afgelopen jaren is de waardering voor de items 'prijs' en 'informatie bij vertragingen' relatief sterk gestegen (resp. met 9 en 13%). Toch is de waardering nog laag. De hoogst gewaardeerde items 'kans op zitplaats' en 'gemak instappen' maken weinig ontwikkeling door.

### Belangrijkste verbeterpunten

In figuur 3 zijn de items die als verbeterpunten zijn genoemd vergeleken met de waardering voor hetzelfde item. Het verbeterpunt "niets" (=de reiziger is tevreden en kan geen verbeterpunt noemen) is vergeleken met het algemeen oordeel van de rit. Er is in het algemeen een duidelijke

correlatie te zien tussen de waardering voor een item en de mate waarin het item genoemd wordt als verbeterpunt.

Het door de reizigers in het regionale openbaar vervoer meest genoemde verbeterpunt is de informatie bij vertragingen. De waardering voor dit item is met een rapportcijfer 5,7 het laagst van alle items en 22% van de reizigers vindt dit item het belangrijkste om te verbeteren. Op de tweede plek komt "niets" met 15% en op de derde plaats "kans op zitplaats" met 14%. De waardering voor de kans op een zitplaats is echter relatief hoog met een rapportcijfer 8,4. Mogelijk heeft dit betrekking op de rit waarbij men is



Figuur 3. Belangrijkste verbeterpunten (gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd) - landelijk

Tabel 9. Verbeterpunten (bovenaan) en waardering (onderaan) per item – opgesplitst per vervoerwijze

modaliteit	informatie bij vertragingen	niets *)	kans op zitplaats	stiptheid rit	frequentie	geluid voertuig	netheid voertuig	informatie bij halte	gemak kopen vervoersbewijs	rijstijl bestuurder	klantvriendelijkheid personeel	reissnelheid rit	gemak instappen	anders
bus	23%	15%	13%	12%	13%	10%	9%	8%	5%	6%	5%	5%	2%	11%
tram	24%	15%	14%	9%	7%	11%	10%	10%	9%	6%	7%	6%	5%	11%
metro	18%	13%	24%	8%	9%	7%	18%	6%	8%	5%	3%	4%	2%	11%
trein	14%	12%	24%	7%	13%	11%	10%	4%	5%	2%	2%	6%	2%	17%
veer	11%	25%	3%	7%	21%	11%	3%	4%	2%	4%	9%	5%	3%	21%
landelijk	22%	15%	14%	11%	11%	10%	10%	8%	6%	6%	5%	5%	3%	11%
bus	5,7	7,7	8,7	7,3	7,1	6,6	7,3	7,6	8,0	7,5	7,9	7,7	8,6	
tram	5,7	7,5	8,3	7,5	7,5	6,6	7,1	7,7	7,5	7,3	7,3	7,6	8,5	
metro	6,3	7,5	7,6	7,5	7,5	6,5	6,6	7,9	7,8	7,2	7,1	7,8	8,8	
trein	6,5	7,5	8,2	7,7	6,9	6,4	7,2	7,8	7,9	7,7	7,6	7,7	8,6	
veer	6,9	8,4	9,2	8,2	7,0	6,5	8,0	8,0	8,6	8,3	8,0	8,0	8,9	
landelijk	5,7	7,6	8,4	7,3	7,2	6,5	7,2	7,6	7,8	7,4	7,6	7,6	8,5	

ondervraagd; wellicht is er op andere momenten van de dag een lage(re) zitplaatskans, waardoor dit item een vaak genoemd verbeterpunt is. Het geluid van het voertuig wordt met een 6,5 relatief laag gewaardeerd, dit item wordt door 10% van de reizigers als belangrijkste verbeterpunt genoemd; minder vaak dan stiptheid (11%) en frequentie (11%).

#### Onderscheid verbeterpunten per modaliteit

Voor alle vervoerwijzen is een analyse uitgevoerd van de verbeterpunten. In tabel 9 is met een kleurarcering van rood naar groen aangegeven waar reizigers veel versus weinig verbeteringen nodig achten. Een rode arcering betekent: vaak genoemd (=belangrijk en/of niet tevreden); een groene arcering betekent weinig genoemd (=niet belangrijk en/of heel tevreden). Bij de categorie "niets" is gekozen voor een andere kleurcodering: als "niets" vaak is genoemd is gekozen voor groene arcering; vaak genoemd duidt op tevreden reizigers.

Bij de veerverbindingen wordt de kans op een zitplaats door weinig reizigers als verbeterpunt genoemd (3%); het

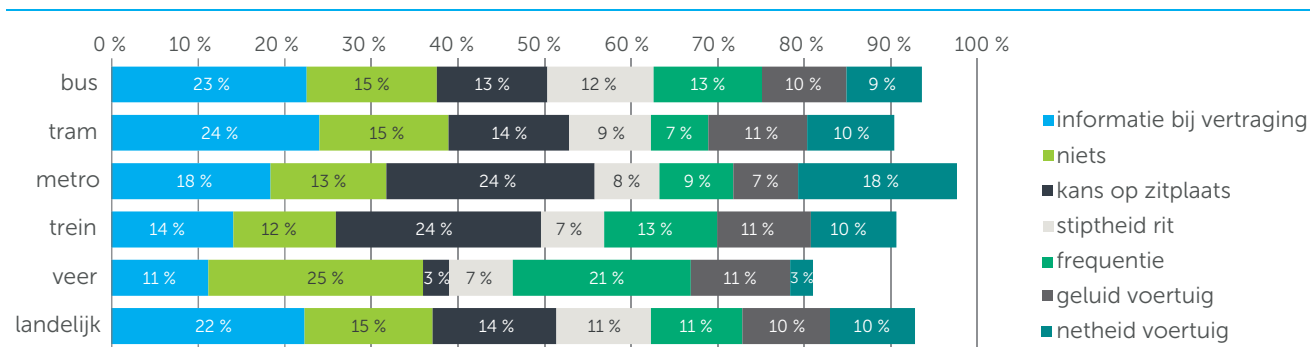
verhogen van de frequentie is hier met 21% het belangrijkste verbeterpunt.

Er is per modaliteit ook een duidelijke correlatie te zien tussen de waardering voor een item en de mate waarin het item genoemd wordt als verbeterpunt. Geluid voertuig en kans op zitplaats zijn ook hier de uitzonderingen.

In figuur 4 is aangegeven welke 7 verbeterpunten landelijk het vaakst genoemd worden. Ook hier is een onderscheid te zien tussen de diverse vervoerwijzen. Wat opvalt is dat bij metro en trein het item "kans op zitplaats" met 24% door de reizigers het vaakst wordt genoemd, terwijl "informatie bij vertragingen" bij bus en tram het vaakst wordt genoemd (resp. 23% en 24% van de reizigers).

#### Totaaloverzicht verbeterpunten per onderzoeksgebied

Ter afsluiting geeft tabel 10 een totaaloverzicht van de verbeterpunten. De onderzoeksgebieden zijn van boven naar beneden gesorteerd op de waardering voor de totale rit. De items zijn van links naar rechts gesorteerd op de mate waarin ze als verbeterpunt zijn genoemd.



Figuur 4. De 7 meest genoemde verbeterpunten - met onderscheid naar de vervoerwijze

Tabel 10. Verbeterpunten per onderzoeksgebied

omschrijving	informatie bij vertragingen	niets	kans op zitplaats	stiptheid/rit	frequentie	geluid voertuig	netheid voertuig	informatie bij halte	gemak kopen vervoersbewijs	rijstijl bestuurder	klantvriendelijkheid personeel	reis-snelheid rit	gemak instappen	anders	waardering 2016	modaliteit
Schiernonnikoog	8%	50%	16%	0%	2%	5%	1%	6%	8%	5%	4%	1%	1%	14%	8,7	bus
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	11%	26%	3%	8%	18%	11%	2%	4%	2%	4%	10%	4%	3%	22%	8,5	veer
Vlieland, Terschelling en Ameland	10%	32%	8%	4%	17%	9%	5%	6%	7%	4%	2%	1%	3%	16%	8,5	bus
Veerdienst Vlissingen - Breskens	12%	18%	4%	3%	32%	13%	5%	3%	1%	1%	3%	8%	2%	18%	7,9	veer
Stadsvervoer Rotterdam, tram	20%	22%	11%	8%	9%	10%	6%	6%	11%	8%	5%	7%	4%	10%	7,9	rail
Stadsvervoer Lelystad	28%	13%	5%	12%	23%	10%	7%	10%	5%	6%	5%	4%	4%	13%	7,8	bus
Stadsdienst Apeldoorn	25%	15%	7%	17%	9%	11%	6%	12%	3%	5%	4%	1%	2%	11%	7,8	bus
Treindienst Apeldoorn - Zutphen	13%	19%	22%	4%	9%	9%	6%	3%	6%	3%	1%	5%	1%	20%	7,8	trein
Stadsdienst Leeuwarden	23%	15%	8%	13%	15%	10%	7%	14%	4%	4%	4%	4%	3%	11%	7,8	bus
Zaanstreek	23%	20%	8%	12%	12%	9%	9%	11%	5%	5%	6%	6%	3%	10%	7,8	bus
Treindienst Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	16%	15%	11%	6%	13%	8%	9%	6%	6%	2%	4%	7%	2%	19%	7,8	trein
Almere Streek	21%	16%	11%	11%	19%	8%	7%	7%	7%	4%	4%	8%	2%	15%	7,8	bus
Noord-Holland Noord	24%	14%	8%	15%	14%	11%	8%	7%	5%	4%	4%	6%	2%	13%	7,7	bus
Trein Vechtdallijnen Zwolle - Emmen	16%	16%	29%	4%	12%	10%	2%	4%	5%	2%	1%	4%	1%	18%	7,7	trein
Waterland	26%	17%	12%	11%	11%	8%	6%	6%	6%	4%	3%	6%	1%	15%	7,7	bus
Stadsvervoer Den Haag, bus	29%	16%	11%	7%	10%	6%	6%	10%	8%	9%	7%	5%	3%	12%	7,7	bus
Zuid-Holland Noord	26%	13%	7%	16%	14%	9%	4%	9%	4%	5%	2%	6%	1%	10%	7,7	bus
Gooi en Vechtstreek	23%	18%	5%	10%	15%	12%	7%	6%	5%	5%	3%	6%	1%	11%	7,7	bus
Haarlem IJmond	25%	18%	11%	11%	13%	7%	9%	7%	7%	5%	5%	4%	2%	12%	7,7	bus
Twente excl. trein	23%	13%	13%	15%	13%	12%	9%	9%	4%	8%	6%	5%	3%	9%	7,7	bus
Trolleybus Arnhem	16%	17%	13%	8%	8%	13%	20%	7%	5%	6%	7%	5%	3%	11%	7,7	bus
Tram & Bus Utrecht, sneltram	25%	15%	13%	7%	8%	6%	22%	6%	10%	6%	5%	6%	3%	12%	7,7	rail
Regiovervoer Haaglanden	29%	14%	10%	10%	16%	11%	7%	9%	6%	7%	3%	5%	1%	9%	7,7	bus
Concessie Groningen Drenthe (incl. Qlinks en Qliners)	18%	15%	19%	12%	12%	9%	7%	6%	5%	8%	5%	4%	2%	8%	7,7	bus
West-Brabant	22%	17%	15%	13%	12%	5%	10%	7%	5%	6%	4%	5%	3%	9%	7,7	bus
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	17%	16%	21%	6%	9%	7%	21%	4%	7%	5%	3%	4%	2%	11%	7,7	rail
Concessie Bus Rotterdam e.o.	20%	17%	10%	10%	12%	9%	13%	8%	9%	6%	7%	5%	5%	12%	7,7	bus
Concessie Arnhem Nijmegen, exclusief Trolleybus Arnhem	20%	16%	11%	14%	15%	12%	8%	7%	4%	6%	5%	4%	2%	10%	7,7	bus
Midden-Overijssel	18%	17%	13%	13%	12%	10%	10%	6%	3%	6%	2%	4%	4%	11%	7,7	bus
Stadsvervoer Amsterdam, bus	26%	19%	11%	10%	9%	8%	8%	9%	7%	9%	7%	6%	3%	11%	7,6	bus
Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	18%	14%	18%	8%	16%	5%	7%	3%	5%	1%	3%	10%	1%	17%	7,6	trein
Trein Zwolle - Kampen	11%	15%	20%	4%	11%	20%	15%	2%	4%	2%	2%	3%	4%	17%	7,6	trein
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein	20%	18%	14%	7%	18%	8%	8%	6%	4%	6%	3%	5%	1%	12%	7,6	bus
Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)	12%	16%	23%	4%	12%	6%	14%	5%	5%	1%	3%	6%	2%	16%	7,6	trein
Amstelland Meerlanden en Sternet, excl. Rnet 300/310	19%	19%	10%	12%	14%	6%	9%	9%	6%	7%	5%	4%	1%	13%	7,6	bus
Treindienst Zutphen - Winterswijk	15%	15%	24%	5%	14%	12%	5%	3%	4%	1%	1%	5%	1%	19%	7,6	trein
Rnet 300 en 310 (Zuidtangent)	17%	16%	18%	10%	5%	8%	16%	4%	9%	10%	4%	4%	2%	13%	7,6	bus
Treindienst Arnhem - Tiel	14%	10%	16%	4%	38%	8%	4%	5%	4%	1%	1%	7%	1%	15%	7,6	trein
Stadsdienst Almere	19%	13%	14%	7%	11%	11%	24%	4%	7%	7%	6%	4%	4%	9%	7,6	bus
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	20%	13%	15%	11%	11%	13%	6%	8%	5%	6%	5%	5%	2%	11%	7,6	bus
Voorne-Putten	25%	14%	13%	12%	16%	10%	7%	7%	7%	8%	5%	5%	3%	12%	7,6	bus
RandstadRailtram, Haaglanden	22%	12%	21%	6%	7%	8%	14%	7%	14%	6%	4%	5%	2%	13%	7,6	rail
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schierm.	22%	11%	16%	11%	16%	13%	4%	7%	3%	2%	3%	5%	1%	11%	7,6	bus
HOV-lijnen Groningen Drenthe	29%	8%	16%	11%	11%	7%	4%	7%	6%	4%	4%	3%	2%	17%	7,6	bus
Regionale treindiensten Groningen	13%	11%	26%	6%	13%	10%	11%	2%	6%	2%	2%	6%	1%	16%	7,6	trein
Stadsvervoer Den Haag, tram	24%	16%	13%	8%	7%	9%	13%	10%	11%	5%	5%	5%	8%	12%	7,5	rail
Zuidoost-Fryslân	23%	11%	10%	12%	18%	9%	9%	7%	4%	3%	2%	6%	1%	11%	7,5	bus
Regionale treindiensten Fryslân	14%	11%	22%	4%	16%	12%	12%	3%	5%	1%	2%	5%	1%	19%	7,5	trein
Zeeland	23%	10%	15%	8%	16%	12%	7%	5%	4%	5%	3%	8%	4%	12%	7,5	bus
Zuid-Limburg, excl. trein	23%	20%	10%	11%	11%	13%	12%	7%	5%	6%	6%	3%	3%	7%	7,5	bus
Oost-Brabant	24%	14%	17%	17%	14%	8%	6%	9%	3%	5%	4%	5%	2%	9%	7,5	bus
Achterhoek	24%	14%	15%	13%	15%	13%	7%	6%	3%	6%	2%	5%	1%	12%	7,5	bus
Streekvervoer Provincie Utrecht	26%	9%	8%	21%	14%	13%	10%	9%	4%	5%	4%	4%	2%	10%	7,5	bus
Trein Rotterdam - Hoek van Holland	15%	14%	17%	5%	10%	7%	20%	5%	5%	1%	1%	3%	11%	13%	7,5	trein
Veluwe, excl. Stadsdienst Apeldoorn	25%	7%	18%	16%	11%	11%	8%	7%	3%	6%	3%	6%	2%	11%	7,5	bus
Treindienst Arnhem - Winterswijk	16%	11%	26%	8%	13%	11%	5%	6%	6%	2%	2%	7%	2%	18%	7,5	trein
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	19%	11%	21%	10%	22%	10%	9%	6%	3%	4%	3%	5%	2%	12%	7,5	bus
Trein Arnhem - Doetinchem	20%	13%	23%	13%	6%	9%	5%	5%	5%	1%	2%	6%	2%	17%	7,4	trein
Rivierenland	21%	16%	10%	14%	22%	9%	4%	6%	3%	3%	1%	5%	1%	12%	7,4	bus
Hoeksche Waard / Goere-Overflakkee	29%	13%	12%	13%	19%	11%	4%	4%	3%	4%	4%	7%	3%	11%	7,4	bus
Noord- en Midden-Limburg, excl. trein	23%	12%	13%	18%	16%	14%	10%	10%	3%	7%	5%	5%	3%	9%	7,4	bus
Brabantliners	30%	13%	15%	12%	13%	4%	9%	11%	2%	1%	3%	4%	0%	12%	7,4	bus
Stadsvervoer Amsterdam, tram	25%	13%	14%	11%	6%	13%	10%	12%	7%	6%	8%	5%	6%	11%	7,4	rail
Stadsvervoer Amsterdam, metro	19%	11%	27%	9%	8%	8%	15%	7%	10%	6%	3%	4%	2%	11%	7,4	rail
Concessie SRE	25%	10%	19%	15%	12%	11%	9%	11%	3%	6%	5%	6%	4%	10%	7,3	bus
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	9%	11%	25%	7%	15%	19%	7%	3%	4%	1%	2%	3%	2%	20%	7,3	trein
Trein Vechtdallijnen Almelo - Hardenberg	20%	8%	9%	9%	19%	18%	5%	4%	2%	1%	2%	4%	3%	20%	7,3	trein
Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	23%	7%	15%	15%	24%	2%	15%	4%	2%	1%	0%	4%	2%	15%	7,2	trein
Trein Zwolle - Enschede	12%	8%	31%	15%	8%	15%	13%	2%	3%	1%	2%	11%	2%	15%	7,0	trein
Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)	12%	7%	34%	14%	10%	11%	13%	4%	4%	1%	4%	8%	2%	14%	6,9	trein



In tabel 11 op pagina 16 zijn rapportcijfers van het algemeen klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2013 t/m 2016 weergegeven.



De Rotterdamse tram behaalt een 7,9; dit is de achtste stijging op rij

Tabel 11. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	2013	2014	2015	2016
<b>Stadsdienst bus</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>
Stadsvervoer Lelystad	7,2	7,6	7,6	7,8
Stadsdienst Apeldoorn	7,7	8,0	7,7	7,8
Stadsvervoer Leeuwarden	7,3	7,3	7,4	7,8
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,5	7,5	7,7	7,7
Trolleybus Arnhem	--	--	--	7,7
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,5	7,7	7,6	7,7
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,4	7,4	7,5	7,6
Stadsvervoer Almere	7,4	7,4	7,5	7,6
<b>Tram</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,6	7,7	7,8	7,9
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,3	7,4	7,6	7,7
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,1	7,3	7,4	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,2	7,3	7,4	7,4
<b>Metro</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,5	7,5	7,6	7,7
RandstadRailtram, Haaglanden	7,4	7,4	7,5	7,6
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,1	7,3	7,4	7,4
<b>Trein</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>
Trein Zutphen–Apeldoorn	7,6	7,7	7,9	7,8
Trein Dordrecht–Geldermalsen (Merwedelingelijn)	7,5	7,6	7,6	7,8
Trein Vechtdallijnen (Zwolle–Emmen)	7,7	7,6	7,7	7,7
Trein Ede–Amersfoort (Valleilijn)	7,7	7,7	7,3	7,6
Trein Zwolle–Kampen	7,8	7,5	7,5	7,6
Trein Maastricht–Heerlen–Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,5	7,4	7,6	7,6
Trein Winterswijk–Zutphen	7,5	7,4	7,6	7,6
Trein Arnhem–Tiel	7,3	7,4	7,4	7,6
Regionale treindiensten Groningen	7,5	7,4	7,3	7,6
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,4	7,5	7,5
Trein Rotterdam–Hoek van Holland	7,2	7,2	7,2	7,5
Trein Arnhem–Winterswijk	7,3	7,2	7,4	7,5
Trein Arnhem–Doetinchem	7,2	7,4	7,4	7,4
Trein Zutphen–Hengelo–Oldenzaal	7,2	7,1	7,2	7,3
Trein Vechtdallijnen (Almelo–Hardenberg)	7,3	7,4	7,2	7,3
Trein Gouda–Alphen a/d Rijn	7,2	7,0	7,3	7,2
Trein Zwolle–Enschede	--	--	7,0	7,0
Trein Roermond–Nijmegen (Maaslijn)	6,8	6,7	7,0	6,9
<b>Streekdienst verstedelijkte gebieden</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>
Zaanstreek	7,7	7,8	7,8	7,8
Streekvervoer Almere	7,5	7,6	7,8	7,8
Waterland	7,8	7,7	7,9	7,7
Zuid-Holland Noord	7,5	7,6	7,6	7,7
Gooi en Vechtstreek	7,7	7,7	7,7	7,7

Onderzoeksgebied	2013	2014	2015	2016
Haarlem/IJmond	7,6	7,7	7,7	7,7
Twente (exclusief trein)	7,7	7,6	7,6	7,7
Regiovervoer Haaglanden	7,4	7,7	7,6	7,7
West-Brabant	7,3	7,3	7,5	7,7
Concessie Arnhem Nijmegen, exclusief Trolleybus Arnhem	7,6	7,6	7,7	7,7
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein	7,5	7,6	7,6	7,6
Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent))	7,6	7,7	7,7	7,6
Rnet 300/310 (Zuidtangent)	7,5	7,6	7,8	7,6
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	7,3	7,5	7,5	7,6
Voorne-Putten	7,5	7,6	7,6	7,6
Zuid-Limburg (exclusief trein)	7,6	7,6	7,6	7,5
Oost-Brabant	7,4	7,5	7,5	7,5
Brabantliners	7,5	7,4	7,6	7,4
Concessie SRE (Zuidoost-Brabant)	7,4	7,5	7,3	7,3
<b>Streekdienst overige gebieden</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>
Schiermonnikoog	8,2	8,4	8,5	8,7
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	8,2	8,3	8,3
Noord-Holland Noord	7,6	7,6	7,4	7,7
Concessie Groningen/Drenthe	7,4	7,6	7,6	7,7
Midden-Overijssel	7,7	7,7	7,7	7,7
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,2	7,4	7,4	7,6
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,6	7,8	7,7	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,5	7,6	7,6	7,5
Zeeland	--	--	7,3	7,5
Noord-Zeeland	7,2	7,4	--	--
Midden-Zeeland	7,3	7,5	--	--
Zeeuws-Vlaanderen	7,2	7,5	--	--
Achterhoek	7,4	7,3	7,4	7,5
Provincie Utrecht	7,3	7,5	7,5	7,5
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	7,5	7,5	7,5
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,3	7,3	7,4	7,5
Rivierenland	7,3	7,1	7,3	7,4
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4	7,4	7,4	7,4
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,3	7,3	7,5	7,4
<b>Vervoer over water</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>
Veerdienst Dordrecht–Rotterdam en Drechtsteden	8,2	8,0	8,3	8,5
Veerdienst Vlissingen–Breskens	7,2	7,6	7,7	7,9
<b>Landelijk</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>

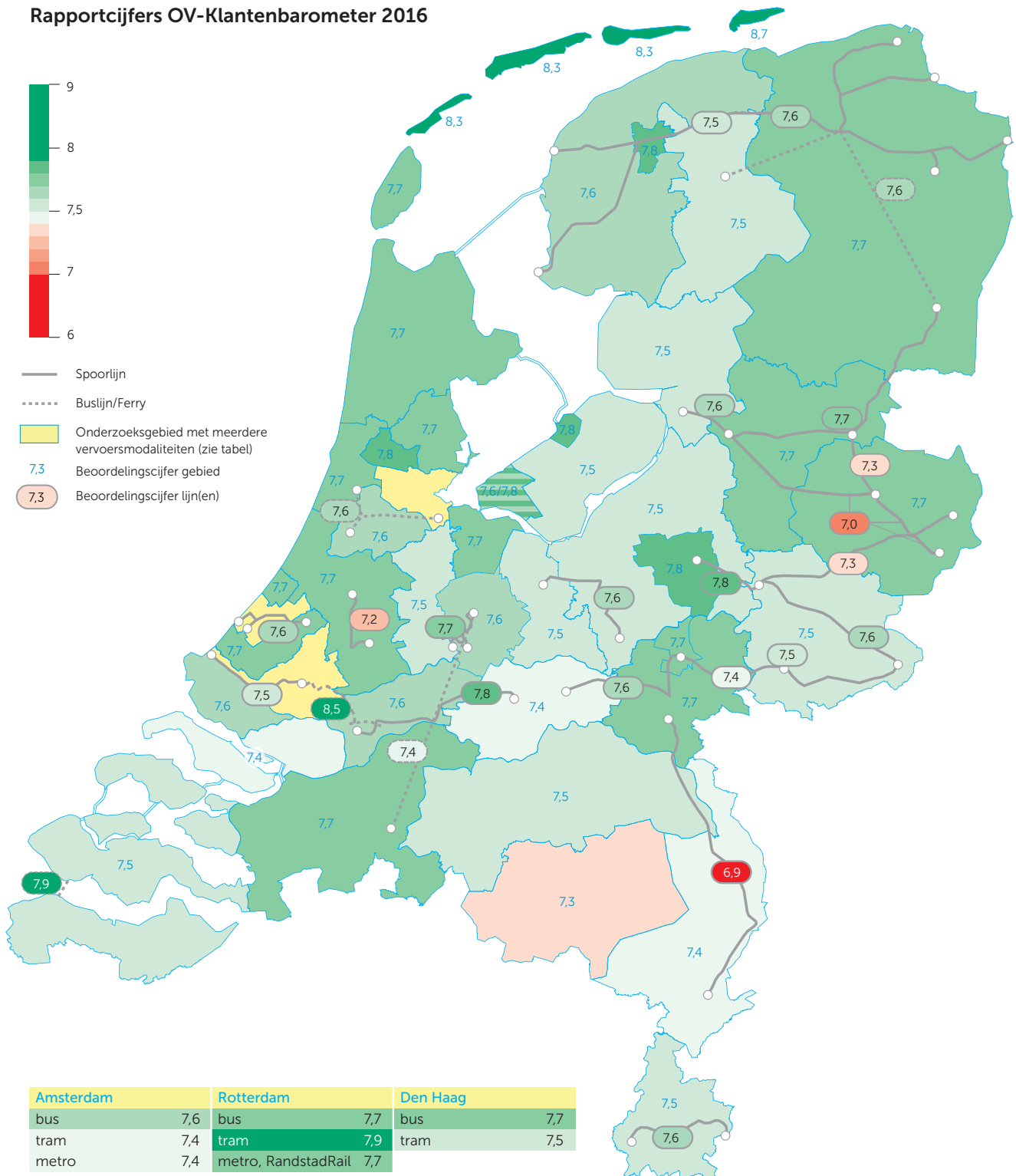
Tabel 12. Rangschikking 2016

Positie	Onderzoeksgebied		Rapportcijfer	
	2016	2015	2016	2015
1	1	Schiermonnikoog	8,7	8,5
2	2	Veerdienst Dordrecht–Rotterdam en Drechtsteden	8,5	8,3
3	3	Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	8,3
4	15	Veerdienst Vlissingen–Breskens	7,9	7,7
5	8	Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,9	7,8
6	20	Stadsvervoer Lelystad	7,8	7,6
7	16	Stadsdienst Apeldoorn	7,8	7,7
8	5	Trein Zutphen–Apeldoorn	7,8	7,9
9	56	Stadsvervoer Leeuwarden	7,8	7,4
10	6	Zaanstreek	7,8	7,8
11	32	Trein Dordrecht–Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	7,8	7,6
12	7	Streekvervoer Almere	7,8	7,8
13	51	Noord-Holland Noord	7,7	7,4
14	18	Trein Vechtdallijnen (Zwolle–Emmen)	7,7	7,7
15	4	Waterland	7,7	7,9
16	19	Stadsvervoer Den Haag, bus	7,7	7,7
17	34	Zuid-Holland Noord	7,7	7,6
18	11	Gooi- en Vechtstreek	7,7	7,7
19	12	Haarlem/IJmond	7,7	7,7
20	22	Twente (excl. trein)	7,7	7,6
21	--	Trolleybus Arnhem <sup>1)</sup>	7,7	--
22	35	Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,7	7,6
23	24	Regiovervoer Haaglanden	7,7	7,6
24	29	Concessie Groningen/Drenthe	7,7	7,6
25	45	West-Brabant	7,7	7,5
26	33	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,7	7,6
27	26	Concessie bus Rotterdam e.o.	7,7	7,6
28	17	Concessie Arnhem/Nijmegen (excl Trolleybus Arnhem)	7,7	7,7
29	10	Midden-Overijssel	7,7	7,7
30	36	Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,6	7,5
31	61	Trein Ede–Amersfoort (Valleilijn)	7,6	7,3
32	46	Trein Zwolle–Kampen	7,6	7,5
33	21	Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden	7,6	7,6
34	23	Trein Maastricht–Heerlen–Kerkrade (Heuvel-landlijn)	7,6	7,6
35	13	Amstelland Meerlanden (excl. Rnet 300/310)	7,6	7,7
36	28	Trein Winterswijk–Zutphen	7,6	7,6
37	9	Rnet 300/310 (Zuidtangent)	7,6	7,8

Positie	Onderzoeksgebied		Rapportcijfer	
	2016	2015	2016	2015
38	55	Trein Arnhem–Tiel	7,6	7,4
39	43	Stadsvervoer Almere	7,6	7,5
40	40	Tram & Bus Utrecht, bus	7,6	7,5
41	31	Voorne-Putten	7,6	7,6
42	39	RandstadRailtram, Haaglanden	7,6	7,5
43	47	Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,6	7,4
44	14	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,6	7,7
45	64	Regionale treindiensten Groningen	7,6	7,3
46	58	Stadsvervoer Den Haag, tram	7,5	7,4
47	27	Zuidoost-Fryslân	7,5	7,6
48	42	Regionale treindiensten Fryslân	7,5	7,5
49	59	Zeeland, busvervoer	7,5	7,3
50	25	Zuid-Limburg, excl. trein	7,5	7,6
51	37	Oost-Brabant	7,5	7,5
52	53	Achterhoek	7,5	7,4
53	41	Provincie Utrecht	7,5	7,5
54	65	Trein Rotterdam–Hoek van Holland	7,5	7,2
55	38	Veluwe, excl. Stadsdienst Apeldoorn	7,5	7,5
56	57	Trein Arnhem–Winterswijk	7,5	7,4
57	54	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,5	7,4
58	49	Trein Arnhem–Doetinchem	7,4	7,4
59	60	Rivierenland	7,4	7,3
60	48	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4	7,4
61	44	Noord- en Midden-Limburg, excl. trein	7,4	7,5
62	30	Brabantliners	7,4	7,6
63	50	Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,4	7,4
64	52	Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,4	7,4
65	62	Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	7,3	7,3
66	66	Trein Zutphen–Hengelo–Oldenzaal	7,3	7,2
67	67	Trein Vechtdallijnen (Almelo–Hardenberg)	7,3	7,2
68	63	Trein Gouda–Alphen a/d Rijn	7,2	7,3
69	68	Trein Zwolle–Enschede	7,0	7,0
70	69	Trein Roermond–Nijmegen (Maaslijn)	6,9	7,0

1) in 2016 apart onderzoeksgebied; in 2015 onderdeel van de concessie Arnhem-Nijmegen

## Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2016



Figuur 5. Rapportcijfers 2016 geografisch weergegeven

## Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek

### Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2016 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 62 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselecte 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 elk van de twee veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdstippen waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd van eind oktober tot begin december 2016. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 82.352 reizigers van 6.559 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](http://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 klantoordeel als de klantoordelen 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](http://www.ovklantenbarometer.nl).

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken wor-

den gedaan over alle reizigers<sup>1</sup>, 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](http://www.ovklantenbarometer.nl).



Stadsvervoer Almere stijgt naar een 7,6

<sup>1</sup> 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 2016  
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.	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	■				
			zeer moeilijk/niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer vervelend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer luid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer duur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
			15.	Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)													
			<input type="checkbox"/>	kans op een zitplaats										<input type="checkbox"/>	niets		
			<input type="checkbox"/>	rijstijl van de bestuurder										<input type="checkbox"/>	andere, namelijk:		
			<input type="checkbox"/>	informatie bij de instaphalte										<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	geluid van dit voertuig										<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	informatie bij vertragingen										<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	gemak kopen vervoerbewijs										<input type="checkbox"/>			
			<input type="checkbox"/>	aantal vertrekgelegenheden										<input type="checkbox"/>			
			16.	Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?										<input type="checkbox"/>	5 keer	<input type="checkbox"/>	meer dan 5 keer
			<input type="checkbox"/>	0 of 1 keer										<input type="checkbox"/>	3 keer	<input type="checkbox"/>	4 keer
			<input type="checkbox"/>	ja, eigen auto										<input type="checkbox"/>	ja, anders	<input type="checkbox"/>	nee, geen auto
			<input type="checkbox"/>	wonen										<input type="checkbox"/>	werken	<input type="checkbox"/>	winkelen
			<input type="checkbox"/>	0 of 1 keer										<input type="checkbox"/>	2 keer	<input type="checkbox"/>	3 keer
			<input type="checkbox"/>	ja, meertijden										<input type="checkbox"/>	ja, anders	<input type="checkbox"/>	nee, geen auto
			<input type="checkbox"/>	werken										<input type="checkbox"/>	onderwijs	<input type="checkbox"/>	spporten
			<input type="checkbox"/>	U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen?										<input type="checkbox"/>	bezoek	<input type="checkbox"/>	andere
				(slechts één antwoord mogelijk)													

Ga verder op de achterzijde >>>



Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

cluster	2013-2016
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte
	veiligheid op de instaphalte
	veiligheid in het voertuig
rijcomfort	geluid in het voertuig
	gemak van instappen
	kans op een zitplaats
	netheid van het 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



Schiemonnikoog voert de ranglijst van onderzoeksgebieden aan (8,7)





## 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

Trolleybus Arnhem

### 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–Hardenberg)

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 (exclusief Trolleybus Arnhem)

Streekvervoer Almere

Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer

Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent))

Waterland

Zaanstreek

Rnet 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

OV-Klantenbarometer 2016 –  
Landelijke cijfers

## 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-044

## tekst

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

## eindredactie

Imago Mediabuilders, Amersfoort

## fotografie

- Rob Bakker (cover, pag. 4, 5, 10 boven, 11 onder, 15)
- Annette van Kesteren (pag. 9, 10 onder, 11 boven, 19 en 22)
- Henk Nanninga (pag. 6, 7)

## 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-D044](http://www.crow.nl/K-D044)

