

OV-Klantenbarometer 2017

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 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 2017

Landelijke cijfers

CROW

Horaplantsoen 18, 6717 LT Ede

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

Maart 2018

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.

Inhoud

Inleiding	4
1 De belangrijkste resultaten	5
2 Landelijke cijfers	7
3 Proef met Engelstalige vragenlijst	12
4 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied	13
5 Ontwikkeling in de opzet van de OV-Klantenbarometer	18
Bijlagen	
1 De achtergronden van het onderzoek	19
2 Vragenlijst en clustering van vragen	20
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	24

Inleiding

Dit rapport gaat over de klanttevredenheid van de reizigers die gebruik maken van bus, tram, metro, regionale trein en veerdienst. Hun oordelen zijn eind 2017 verzameld met de OV-Klantenbarometer, het belangrijkste klanttevredenheidsonderzoek in het regionale openbaar vervoer. Het onderzoek is voor de zeventiende keer gehouden. Tussen de herfstvakantie en begin december 2017 hebben enquêteurs tijdens ov-ritten aan reizigers gevraagd een schriftelijke enquête in te vullen en rapportcijfers te geven aan verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek is uitgevoerd door I&O Research in samenwerking met inno-V.

Doel

De OV-Klantenbarometer levert betrouwbare rapportcijfers over elk afzonderlijk onderzoeksgebied, waardoor het als benchmark kan worden gebruikt. Daarnaast worden de resultaten van het onderzoek gebruikt in verantwoordingsrapportages, voor bonus-malusregelingen en voor analyses van vervoerbedrijven ter verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Over het onderzoek

Het Nederlandse regionale openbaar vervoer is in 2017 verdeeld in 70 onderzoeksgebieden. Dit zijn de ov-concessies, of onderdelen daarvan. Ten opzichte van het onderzoek 2016 is de treindienst Rotterdam–Hoek van Holland vervallen. Verder zijn de Friese Waddeneilanden samengevoegd tot één onderzoeksgebied. Nieuw in het onderzoek zijn de op 11 december 2016 gedecentraliseerde treindiensten Maastricht Randwyck–Roermond en Sittard–Heerlen. In totaal zijn bij acht ov-concessies (veertien onderzoeksgebieden) de prestaties van de nieuwe concessie voor het eerst gemeten: Zuidoost-Fryslân, Provincie Utrecht, Haarlem/IJmond, treindienst Alphen aan den Rijn–Gouda, Concessie Rail Haaglanden, Concessie Rail Rotterdam, Zuidoost-Brabant en Limburg.

De 6008 ritten die deel uitmaakten van het onderzoek zijn het resultaat van een steekproeftrekking per gebied. Er zijn in die ritten 87.275 enquêtes afgenomen waarvan er 86.705 bruikbaar waren. 39 procent van de mensen die een vragenlijst voorgelegd kregen, was bereid deze in te vullen. Op de site www.ovklantenbarometer.nl is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.



Enquêteurs aan het werk.

Voor het zesde opeenvolgende jaar is de klantwaardering in het lokale en regionale openbaar vervoer gestegen. De gebruikers van bus, tram, metro, regionale trein en veerdienst geven gemiddeld een rapportcijfer 7,6 voor het algemeen oordeel over hun ov-rit. Dat is weliswaar even hoog als in 2016, maar in twee cijfers achter de komma zien we een stijging van 7,57 naar 7,64. Dat is precies vier tiende hoger dan in 2011, toen gemiddeld een 7,24 gegeven werd. Het is duidelijk dat de 7,7 binnen bereik is.

86 procent van de respondenten geeft een 7,0 of hoger en 22 procent geeft een topscore (een 9 of een 10). Het aantal onvoldoendes bedraagt 4,8 procent.

Top-3

De combinatie van water en toeristen zorgt al jaren voor de hoogste rapportcijfers. De top-3 van 2017 bestaat uit het busvervoer op de Friese Waddeneilanden (8,6), de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden (8,5) en de veerverbinding Vlissingen–Breskens (8,1).

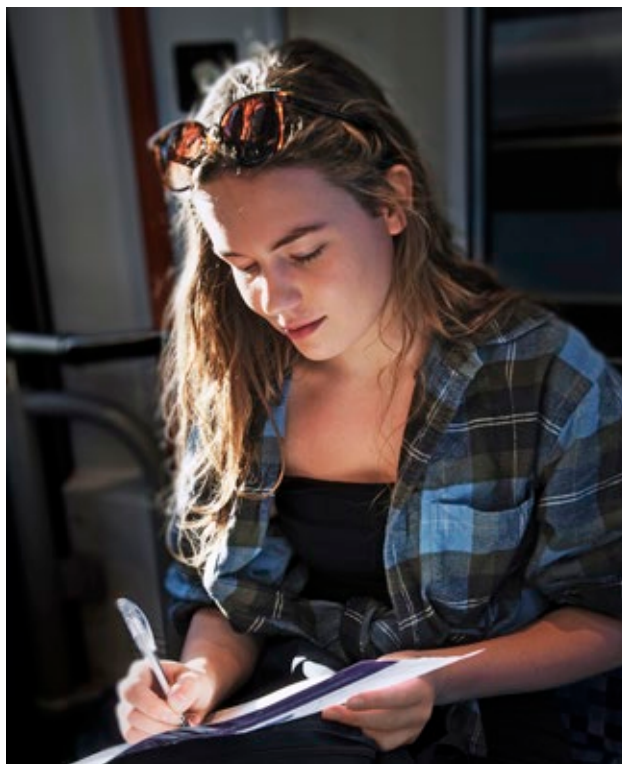
Regionale treindiensten

De nieuwe treinconcessie Alphen aan den Rijn–Gouda is qua klanttevredenheid uitstekend uit de startblokken gekomen. Met een 7,8 is zij met stip gestegen naar de derde plaats in de ranking van treindiensten. Vorig jaar scoorde deze treindienst nog een 7,2. Zwolle–Emmen en Apeldoorn–Zutphen staan, ook met een 7,8, op nummer 1 en 2. Met twee tiende stijging doen ook de treindiensten in Fryslân (7,7), Arnhem–Doetinchem (7,6) en Almelo–Hardenberg (7,5) het goed. De Maaslijn wisselt de rode lantaarn met de treindienst Zwolle–Enschede, die het vorige onderzoeksjaar voorlaatste stond. Er is overigens na het onderzoek een nieuwe concessie gestart met een nieuwe vervoerder die met elektrische treinen rijdt. De verwachting is dan ook dat de laatste plaats eenmalig is.

De eind 2016 gedecentraliseerde treindiensten Maastricht Randwyck–Roermond en Sittard–Heerlen(–Kerkrade) scoren respectievelijk een 7,5 en een 7,4, goed voor een 15^e en 16^e plaats in de rangorde van treindiensten.

Streekvervoer

Het blijft stuivertje wisselen tussen de onderzoeksgebieden Waterland en Zaanstreek. Ditmaal heeft Waterland de leidende positie in het streekvervoer op het vaste land weer overgenomen met een knappe 8,0 (+0,3). Zaanstreek volgt met een even indrukwekkende 7,9 (+0,1). Het streekvervoer van Almere bezet de derde positie, ook met een 7,9. Opvallend is voorts de gestage opmars van Noord- en Zuidwest-Fryslân (nu 7,7) en Achterhoek (7,6). Naast Waterland zijn andere snelle stijgers de Brabantliners (van 7,4 naar 7,7) en de nieuwe concessie Zuidoost-Brabant (van 7,3 naar 7,6). De Brabantliners kenden vorig onderzoeksjaar



Reizigers vullen de vragenlijst in.

een dip als gevolg van de stremming voor bus- en vrachtverkeer van de Merwedeburg bij Gorinchem.

Stadsvervoer

De nieuwe trams van Den Haag vallen in de smaak. Het levert stadsvervoer Den Haag, tram drie tiende punt winst op (7,8). Het is de vierde stijging op rij. Omdat de Rotterdamse tram een tiende punt inlevert (7,8) en de tram van Amsterdam juist een tiende punt winst boekt (7,5) is het verschil tussen 's lands grootste steden voor deze modaliteit nog maar drie tiende punt. Bij de metro blijft de waardering in Rotterdam het hoogst (7,7) en in Amsterdam het



Reizigers vullen de vragenlijst in.

laagst (7,4). Deze cijfers zijn ongewijzigd ten opzichte van 2016. De waardering van de stadsbussen in de drie grootste steden stijgt van een 7,7 naar een 7,8. Het busvervoer in Amsterdam zet zijn gestage opmars voort. Voor het derde jaar op rij is het rapportcijfer hoger, nu een 7,8. Daarmee dringt dit onderzoeksgebied de top-10 binnen van alle onderzoeksgebieden.

Het stadsvervoer in de apart gemeten middelgrote steden (de stadsbussen in Apeldoorn, Almere, Leeuwarden, Lelystad en de trolleybus in Arnhem) daalt van een 7,7 naar een 7,6. Hekkenluiser bij deze stadsdiensten is de stadsdienst Leeuwarden met een 7,3. De hoogste waardering is voor de trolleybus in Arnhem met een 7,9.

Ook opvallend

Naast opvallende cijfers per gebied zijn er nog vier andere cijfers memorabel:

- 1 In 33 van de 70 onderzoeksgebieden wordt een algemeen oordeel behaald van een 7,7 of hoger. Dat is in 47 procent van de gebieden.
- 2 De waardering voor de betaalwijze in het openbaar vervoer blijft stijgen. Het gebruiksgemak van de OV-chipkaart stijgt wederom en komt nu uit op een 8,2 (was 8,1). Het item 'gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo' gaat van een 7,8 naar een 7,9.
- 3 Ook de waardering van de informatie bij vertragingen blijft stijgen; in 2017 gaven reizigers voor dit onderwerp een 5,9, twee tiende punt hoger dan in 2016.
- 4 De reizigers oordelen positiever over de sociale veiligheid. De rapportcijfers voor veiligheid algemeen, veiligheid op de halte en veiligheid tijdens de rit liggen alle drie een tiende hoger dan in 2016. De nieuwe cijfers zijn respectievelijk een 7,8, een 7,9 en een 8,1.

Algemeen klantenoordeel

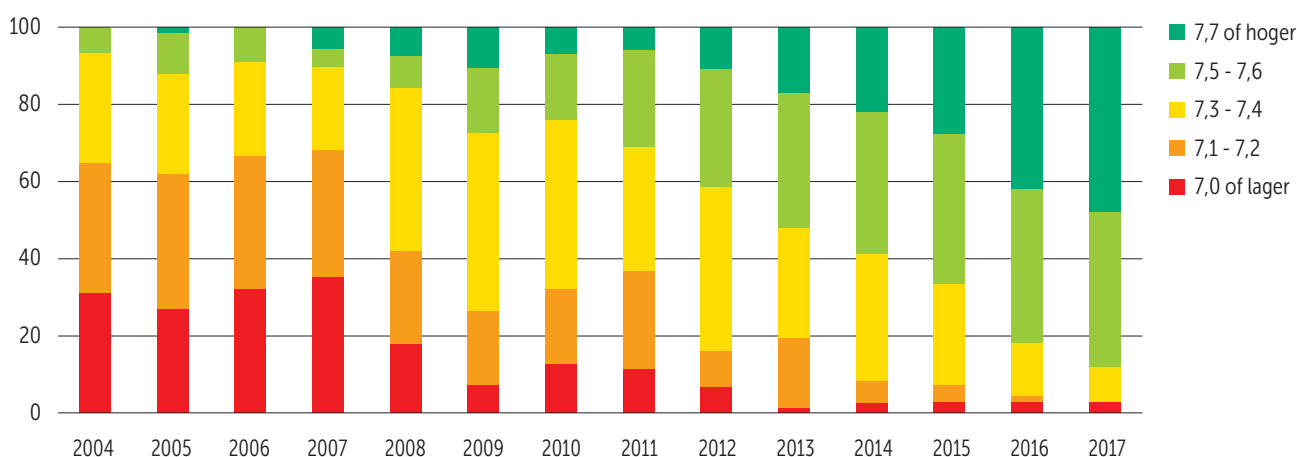
Voor het zesde jaar op rij is het klantenoordeel voor de totale rit licht gestegen. In 2017 was het rapportcijfer afgerond een 7,6 (om precies te zijn een 7,64). In 2016 was het een 7,57. In 2017 werd in 87 procent van de gebieden een 7,5 of meer gegeven, in 2016 was dit nog 81 procent en in 2015 was het 67 procent.

Klantenoordeel per cluster en item

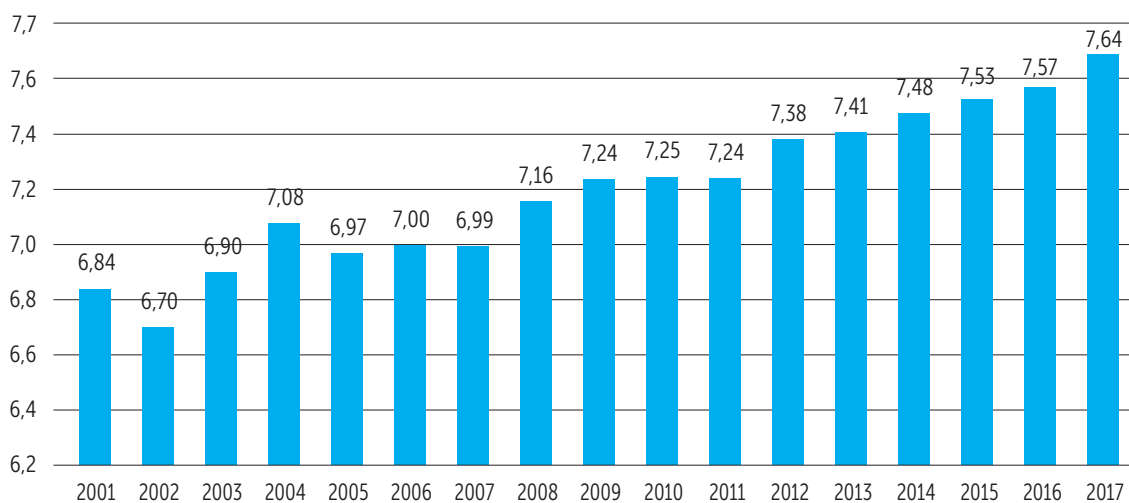
In bijlage 2 staat een beschrijving van de clustering van alle aspecten tot vier hoofdclusters. Tabel 1 toont het klantenoordeel voor deze clusters. Het oordeel van het cluster 'informatie en veiligheid' steeg met 0,1 tot 7,9 en van het cluster 'tijd en doorstroming' met 0,2 tot 7,2. Het oordeel van de andere clusters bleef gelijk aan dat in 2016.

Tabel 1. Klantenoordeel per cluster, landelijk

Clustering	2014	2015	2016	2017
Algemeen oordeel	7,5	7,5	7,6	7,6
Informatie en veiligheid	7,6	7,7	7,8	7,9
Rijcomfort	7,5	7,6	7,6	7,6
Tijd en doorstroming	6,9	7,0	7,0	7,2
Prijs	6,4	6,6	6,7	6,7



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



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantenoordeel sinds 2001.



Tramreizigers komen aan op Den Haag Centraal.



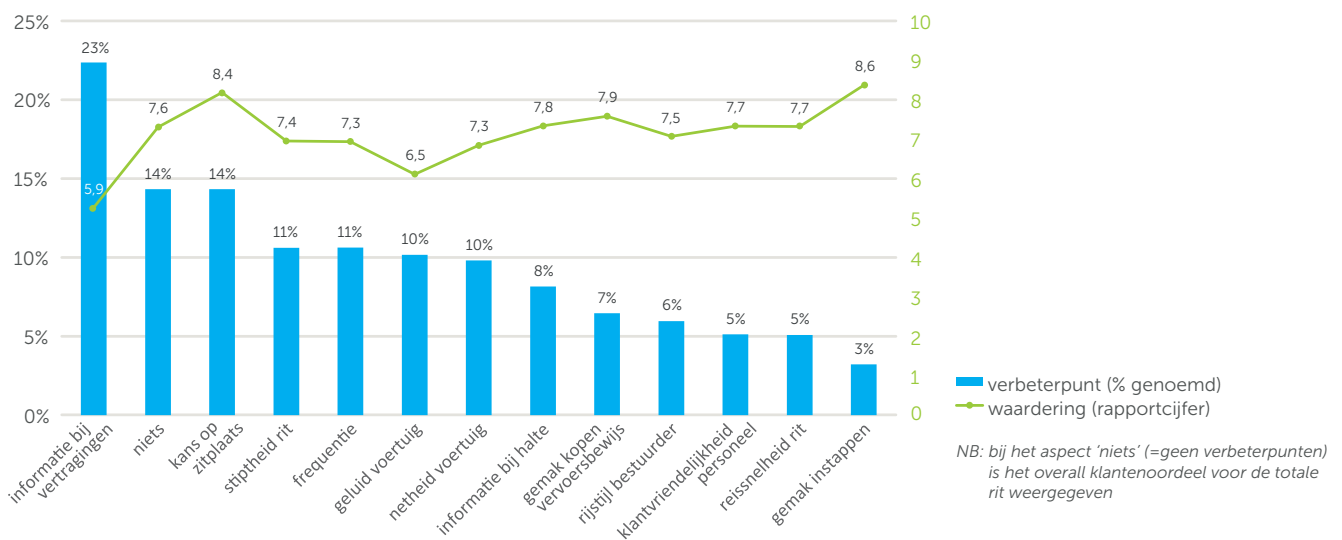
De nieuwe Haagse tram bij de Hofvijver. Gaven reizigers in 2013 nog slechts een 7,1 (plaats 74 in de ranking) voor het tramvervoer in Den Haag, voor het vierde achtereenvolgende jaar is de waardering gestegen en is nu een 7,8 (plaats 17).

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

Item	2014	2015	2016	2017
Kans op zitplaats	8,4	8,4	8,4	8,4
Netheid voertuig	7,2	7,2	7,2	7,3
Klantvriendelijkheid personeel	7,4	7,5	7,6	7,7
Rijstijl bestuurder	7,3	7,3	7,4	7,5
Geluid voertuig	6,4	6,5	6,5	6,5
Gemak in- en uitstappen	8,5	8,5	8,5	8,6
Informatie bij halte	7,4	7,4	7,6	7,8
Informatie vertragingen	5,3	5,6	5,7	5,9
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	7,5	7,7	7,8	7,9
Prijs	5,1	5,3	5,4	5,5
Stiptheid rit	7,2	7,2	7,3	7,4
Reissnelheid rit	7,5	7,6	7,6	7,7
Frequentie	7,2	7,2	7,2	7,3
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	7,9	8,1	8,2
Overstaptijd	6,5	6,5	6,5	6,6
Totale rit	7,5	7,5	7,6	7,6

Tabel 3. Belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten	2014	2015	2016	2017
Informatie bij vertragingen	24%	23%	22%	23%
Niets	13%	14%	15%	14%
Kans op zitplaats	13%	14%	14%	14%
Stiptheid rit	10%	11%	11%	11%
Frequentie	10%	11%	11%	11%
Geluid voertuig	10%	10%	10%	10%
Netheid voertuig	10%	10%	10%	10%
Informatie bij halte	7%	8%	8%	8%
Gemak kopen vervoersbewijs	8%	7%	6%	7%
Rijstijl bestuurder	6%	6%	6%	6%
Klantvriendelijk personeel	6%	6%	5%	5%
Reissnelheid rit	5%	5%	5%	5%
Gemak in- en uitstappen	3%	3%	3%	3%
Anders	11%	11%	11%	11%



Figuur 3. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met het klantenoordeel voor hetzelfde item – landelijk.

Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Tabel 4 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 zijn met 0,1 gestegen ten opzichte van 2016, maar het percentage respondenten dat aangeeft lastig te zijn gevallen of ooggetuige is geweest, is licht gestegen ten opzichte van 2016.



Terug van weggeweest: net als in 2015 wordt het busvervoer in Waterland het hoogst gewaardeerd van al het openbaar vervoer op het vasteland. Het rapportcijfer 8,0 is drie tiende hoger dan in 2016.

Tabel 4. Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Item	Landelijk 2013	Landelijk 2014	Landelijk 2015	Landelijk 2016	Landelijk 2017
Veiligheid algemeen	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8
Veiligheid rit	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1
Veiligheid instaphalte	7,7	7,8	7,8	7,8	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)					
Lastig gevallen	12%	13%	12%	11%	13%
Bedreigd	2%	2%	2%	2%	2%
Bestolen	2%	2%	2%	2%	2%
Mishandeld	1%	1%	1%	1%	1%
Anders	3%	3%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	18%	17%	16%	18%

Algemeen oordeel naar soort openbaar vervoer

Zoals verwacht was de hoogste waardering ook in 2017 voor een (over-)tocht met één van de twee veerdiensten (8,4). Ritten met metro of regionale trein werden gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. De tram met een 7,6 en de gemiddelden voor de diverse soorten busdiensten varieerden tussen een 7,6 en een 7,8.

Tabel 5. Algemeen oordeel naar modaliteit

Soort onderzoeksgebied/modaliteit	2014	2015	2016	2017
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,6	7,6	7,6	7,7
Streekdienst overige gebieden	7,5	7,5	7,6	7,6
Stadsdienst bus	7,5	7,6	7,7	7,8
Tram	7,4	7,5	7,5	7,6
Metro	7,4	7,5	7,5	7,5
Trein	7,3	7,4	7,5	7,5
Vervoer over water	8,0	8,2	8,4	8,4
Landelijk	7,5	7,5	7,6	7,6

Beleving

Sinds 2014 wordt een aantal belevingsaspecten gemeten. Aan de respondenten in het openbaar vervoer is gevraagd in welke mate zij een rit (on-)gezellig, kil/sfeervol, druk/rustig, (in-)efficiënt en (on-)comfortabel beoordeelden. De oordelen zijn omgezet in een rapportcijfer. Het aspect kil/sfeervol steeg in 2017 met 0,1 naar 5,8. Het oordeel met betrekking tot de andere belevingsaspecten bleef in 2017 gelijk.

Tabel 6. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de beleving van de rit

Item	2014	2015	2016	2017
rit ongezellig/gezellig	6,1	6,1	6,2	6,2
rit kil/sfeervol	5,7	5,7	5,7	5,8
rit druk/rustig	6,4	6,3	6,4	6,4
rit inefficiënt/efficiënt	6,8	6,8	6,9	6,9
rit oncomfortabel/comfortabel	6,8	6,8	6,9	6,9

De meest tevreden ov-reizigers zijn 65 jaar of ouder. Zij geven de hoogste waardering op de items ten aanzien van de beleving. Hun klantenoordelen zijn gemiddeld 11 tot 17 procent hoger dan het gemiddelde. De meest kritische ov-reizigers zijn te vinden in de leeftijdscategorie 18 t/m 27 jaar. Hun klantenoordelen zijn gemiddeld 2 tot 4 procent lager dan het gemiddelde.

Tabel 7. Klantenoordeel t.a.v. de beleving van de rit, uitgesplitst naar leeftijd van de respondent

	leeftijd	rit ongezellig/ gezellig	rit kil/ sfeervol	rit druk/ rustig	rit inefficiënt/ efficiënt	rit oncomfortabel/ comfortabel
2017	jonger dan 18 jaar	6,3	5,7	6,3	6,8	6,9
	18 t/m 27 jaar	6,0	5,5	6,3	6,8	6,8
	28 t/m 40 jaar	6,2	5,7	6,3	6,9	6,9
	41 t/m 64 jaar	6,5	6,1	6,6	7,3	7,0
	65 jaar en ouder	7,1	6,7	7,4	7,9	7,6
	totaal	6,2	5,8	6,4	6,9	6,9



Voor het derde achtereenvolgende jaar stijgt het oordeel over het busvervoer in Amsterdam. Met een 7,8 is dit onderzoeksgebied in de top-10 terecht gekomen.

Tabel 8. Ontwikkeling van de waardering per item sinds 2014 – gesorteerd van laag naar hoog

jaar	prijs	informatie bij vertragen	geluid voertuig	overstaptijd	netheid voertuig	frequentie	stiptheid rit	rijstijl bestuurder	klantvriendelijkheid personeel	reissnelheid rit	informatie bij halte	gemak kopen vervoers- bewijs/ laden reissaldo	gebruiksgemak OV-chipkaart	kans op zitplaats	gemak instappen
2014	5,1	5,3	6,4	6,5	7,2	7,2	7,2	7,3	7,4	7,5	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	7,5	7,6	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
2017	5,5	5,9	6,5	6,6	7,3	7,3	7,4	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,2	8,4	8,6
verschil	0,4	0,6	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,4	0,4	0,7	-0,1	0,1
2017 vs 2014	9%	12%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	5%	5%	9%	-1%	2%

Ontwikkeling 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 procent en 12 procent). Toch is de waardering nog laag, al begint een voldoende te gloren. Ook het gebruiksgemak van de OV-chipkaart steeg in de afgelopen jaren van een 7,5 gestaag naar een 8,2.

Tabel 9. Verbeterpunten per item – opgesplitst per vervoerwijze

modaliteit	informatie vertragingen	niets	kans op zitplaats	stiptheid rit	frequentie	geluid voertuig	netheid voertuig	informatie bij halte	gemak kopen vervoersbewijs / laden reissaldo	rijstijl bestuurder	klantvriendelijkheid personeel	reissnelheid rit	gemak inen uitstappen	anders
tram	23%	15%	17%	8%	7%	12%	10%	7%	10%	6%	6%	6%	4%	11%
metro	19%	13%	25%	8%	8%	8%	18%	7%	8%	5%	3%	4%	2%	12%
trein	14%	12%	25%	8%	14%	12%	9%	4%	4%	2%	2%	7%	1%	16%
bus	21%	16%	14%	13%	13%	10%	8%	7%	5%	6%	5%	5%	3%	10%
vervoer over water	19%	27%	4%	5%	18%	13%	3%	4%	3%	3%	4%	5%	1%	15%
landelijk	23%	14%	14%	11%	11%	10%	10%	8%	7%	6%	5%	5%	3%	11%



Het algemeen oordeel over de treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda gaat van een 7,2 naar een 7,8. Daarmee is het de grootste stijger in 2017.

3 Proef met Engelstalige vragenlijst

In het onderzoek OV-Klantenbarometer 2017 is in twee regio's een proef gehouden met een Engelstalige vragenlijst. Op het moment dat een reiziger aangaf dat hij de Nederlandse taal niet machtig was, werd hem gevraagd of hij misschien een Engelstalige vragenlijst wilde invullen. Doel van de proef is om te leren hoe vaak zo'n vragenlijst wordt afgenomen en wat de invloed is van de toevoeging van deze vragenlijsten op de cijfers in de desbetreffende gebieden. De proef is gehouden in de onderzoeksgebieden van GVB en van HTM. Deze gebieden zijn gekozen omdat bekend is dat Amsterdam en Den Haag waarschijnlijk de meest internationale steden van het land zijn. Het gaat om een brede mengeling van mensen: toeristen, permanent woonachtige buitenlanders, studenten, congresbezoekers et cetera. Ook zij zijn klant van het ov-systeem en ook hun mening doet ertoe.

Mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn of die de Engelstalige vragenlijsten prefereren waarderen het ov in de grote steden gemiddeld 8 procent hoger dan Nederlandse respondenten. Het verschil in waardering is bij de tram relatief het hoogst. Naar verwachting zijn de Engelstalige vragenlijsten vaak ingevuld door toeristen en buitenlandse werknemers of studenten. Het "Wadden- en water-effect" (een hoge waardering door toeristen en dagjesmensen) geldt kennelijk ook voor de tram en de bus in Amsterdam en Den Haag en in iets mindere mate ook voor de Amsterdamse metro.

De resultaten zijn als volgt:

Tabel 10. Klantenoordelen met en zonder Engelstalige vragenlijsten met elkaar vergeleken

	Aantal vragenlijsten		Aandeel		Algemeen oordeel		
	NL	ENG	NL	ENG	NL	ENG	Totaal
GVB bus	871	101	89%	11%	7,8	8,3	7,9
GVB tram	1727	472	78%	22%	7,5	8,3	7,7
GVB metro	2941	532	85%	15%	7,4	7,9	7,4
HTM bus	1185	194	87%	14%	7,8	8,4	7,9
HTM tram	1816	303	86%	14%	7,8	8,6	7,9

Met het oog op invloed op de ranking, zou het logisch zijn voortaan in alle onderzoeksgebieden een Engelstalige (basis)vragenlijst beschikbaar te hebben. Het jaar 2018 is een geschikt moment om dit in te voeren, omdat er immers met de kwartaalmetingen en de aangepaste vragenlijst meer elementen van de OV-Klantenbarometer veranderen. De meetbreuken die daar het gevolg van kunnen zijn, worden nu gebundeld in een en hetzelfde onderzoeksjaar.

In de meeste onderzoeksgebieden zal de behoefte aan een Engelstalige vragenlijst naar verwachting gering zijn en zullen dientengevolge de effecten op het algemeen oordeel nihil zijn. In sommige steden zal het aandeel weliswaar hoog zijn (zoals in bijvoorbeeld de studentensteden Groningen, Utrecht, Delft, Eindhoven en Maastricht), maar daar wordt het effect gedempt, omdat deze steden deel uitmaken van een grotere concessie c.q. onderzoeksgebied (GD-concessie, Regio Utrecht, Regiovervoer Haaglanden, Zuidoost-Brabant en Zuid-Limburg). Alleen in de Rotterdamse onderzoeksgebieden (RET) valt een relatief hoog aandeel te verwachten.

Om meer inzicht te krijgen in de nieuwe doelgroep wordt onderzocht wat de verhouding is tussen incidentele en frequente Engelstalige reizigers, wat het motief van hun reis is, wat hun achtergrondkenmerken zijn (zoals leeftijd, gender, hoe vaak geënquêteerde dezelfde rit maakt) en waarin hun oordelen verschillen van de Nederlandstalige reizigers.



Toeristen in Amsterdam kopen kaartjes voor de tram.

In tabel 11 zijn rapportcijfers van het algemeen klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2014 t/m 2017 weer-gegeven. De gebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling.

Tabel 11. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

onderzoeksgebied	2014	2015	2016	2017
Stadsdienst bus	7,5	7,6	7,7	7,8
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,4	7,5	7,6	7,8
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,5	7,7	7,7	7,8
Stadsvervoer Lelystad	7,6	7,6	7,8	7,8
Concessie Bus Rotterdam e.o.	7,7	7,6	7,7	7,7
Stadsdienst Apeldoorn	8,0	7,7	7,8	7,7
Trolleybus Arnhem	7,6	7,6	7,7	7,7
Stadsvervoer Almere	7,4	7,5	7,6	7,5
Stadsvervoer Leeuwarden	7,3	7,4	7,8	7,3
Tram	7,4	7,5	7,5	7,6
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,7	7,8	7,9	7,8
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,3	7,4	7,5	7,8
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,4	7,6	7,7	7,6
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,3	7,4	7,4	7,5
Metro	7,4	7,5	7,5	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,5	7,6	7,7	7,7
RandstadRailtram, Haaglanden	7,4	7,5	7,6	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,3	7,4	7,4	7,4
Trein	7,3	7,4	7,5	7,5
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	7,6	7,7	7,7	7,8
Trein Zutphen-Apeldoorn	7,7	7,9	7,8	7,8
Trein Alphen aan den Rijn-Gouda	7,0	7,3	7,2	7,8
Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	7,6	7,6	7,8	7,8
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,5	7,5	7,7
Trein Winterswijk-Zutphen	7,4	7,6	7,6	7,7
Trein Zwolle-Kampen	7,5	7,5	7,6	7,6
Trein Arnhem-Doetinchem	7,4	7,4	7,4	7,6
Trein Maastricht Randwijck-Heerlen (Heuvellandlijn)	7,4	7,6	7,6	7,6
Trein Arnhem-Winterswijk	7,2	7,4	7,5	7,6
Trein Arnhem-Tiel	7,4	7,4	7,6	7,5
Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	7,7	7,3	7,6	7,5
Trein Vechtdallijnen (Almelo-Hardenberg)	7,4	7,2	7,3	7,5
Regionale treindiensten Groningen	7,4	7,3	7,6	7,5
Trein Rotterdam-Hoek van Holland	7,2	7,2	7,5	--
Trein Roermond-Maastricht Randwijck	--	--	--	7,5
Trein Kerkrade-Sittard	--	--	--	7,4
Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal	7,1	7,2	7,3	7,3
Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)	6,7	7,0	6,9	7,0
Trein Zwolle-Enschede	--	7,0	7,0	6,9

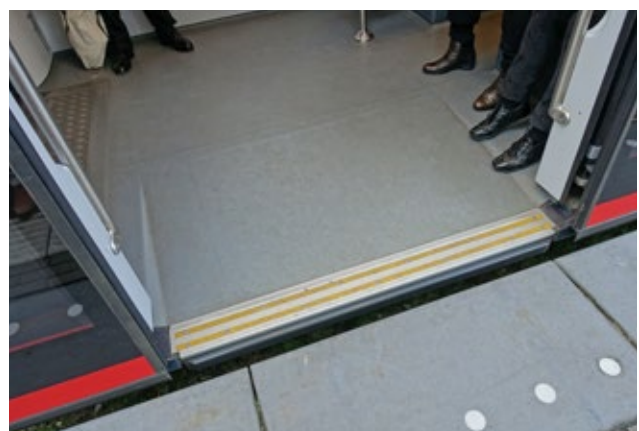
onderzoeksgebied	2014	2015	2016	2017
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,6	7,6	7,6	7,7
Waterland	7,7	7,9	7,7	8,0
Zaanstreek	7,8	7,8	7,8	7,9
Streekvervoer Almere	7,6	7,8	7,8	7,9
Gooi en Vechtstreek	7,7	7,7	7,7	7,9
Brabantliners	7,4	7,6	7,4	7,7
Zuid-Limburg (exclusief trein)	7,6	7,6	7,5	7,7
Rnet 300/310	7,6	7,8	7,6	7,7
Zuid-Holland Noord	7,6	7,6	7,7	7,7
Concessie Arnhem Nijmegen, exclusief Trolleybus Arnhem	7,6	7,7	7,7	7,7
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein	7,6	7,6	7,6	7,7
Haarlem/IJmond	7,7	7,7	7,7	7,7
Twente (exclusief trein)	7,6	7,6	7,7	7,7
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	7,5	7,5	7,6	7,6
Oost-Brabant	7,5	7,5	7,5	7,6
Regiovervoer Haaglanden	7,7	7,6	7,7	7,6
West-Brabant, exclusief Brabantliners	7,3	7,5	7,7	7,6
Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310)	7,7	7,7	7,6	7,6
Voorne-Putten en Rozenburg	7,6	7,6	7,6	7,6
Zuidoost-Brabant	7,5	7,3	7,3	7,6
Streekdienst overige gebieden	7,5	7,5	7,6	7,6
Friese Waddeneilanden	8,3	8,4	8,4	8,6
N- en ZW-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,4	7,4	7,6	7,7
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,8	7,7	7,6	7,7
Concessie Groningen/Drenthe	7,6	7,6	7,7	7,7
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	7,5	7,5	7,6
Achterhoek	7,3	7,4	7,5	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,6	7,6	7,5	7,6
Noord- en Midden-Limburg (exclusief trein)	7,3	7,5	7,4	7,6
Noord-Holland Noord	7,6	7,4	7,7	7,6
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4	7,4	7,4	7,5
Midden-Overijssel	7,7	7,7	7,7	7,5
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,3	7,4	7,5	7,5
Zeeland	--	7,3	7,5	7,4
Zeeuws-Vlaanderen	7,5	--	--	--
Midden-Zeeland	7,5	--	--	--
Noord-Zeeland	7,4	--	--	--
Provincie Utrecht	7,5	7,5	7,5	7,4
Rivierenland	7,1	7,3	7,4	7,3
Vervoer over water	8,0	8,2	8,4	8,4
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden	8,0	8,3	8,5	8,5
Veerdienst Vlissingen-Breskens	7,6	7,7	7,9	8,1
Landelijk	7,5	7,5	7,6	7,6



Het busvervoer in de nieuwe concessie van Zuidoost-Brabant stijgt met drie tiende tot 7,6. Eindhoven en omgeving zijn onder meer 43 elektrische bussen in gebruik genomen.



Steeds meer voertuigen worden uitgerust met USB-aansluitingen.



Van alle aspecten van de ov-rit wordt het gemak bij het instappen (toegankelijkheid) met een 8,6 het hoogst gewaardeerd.

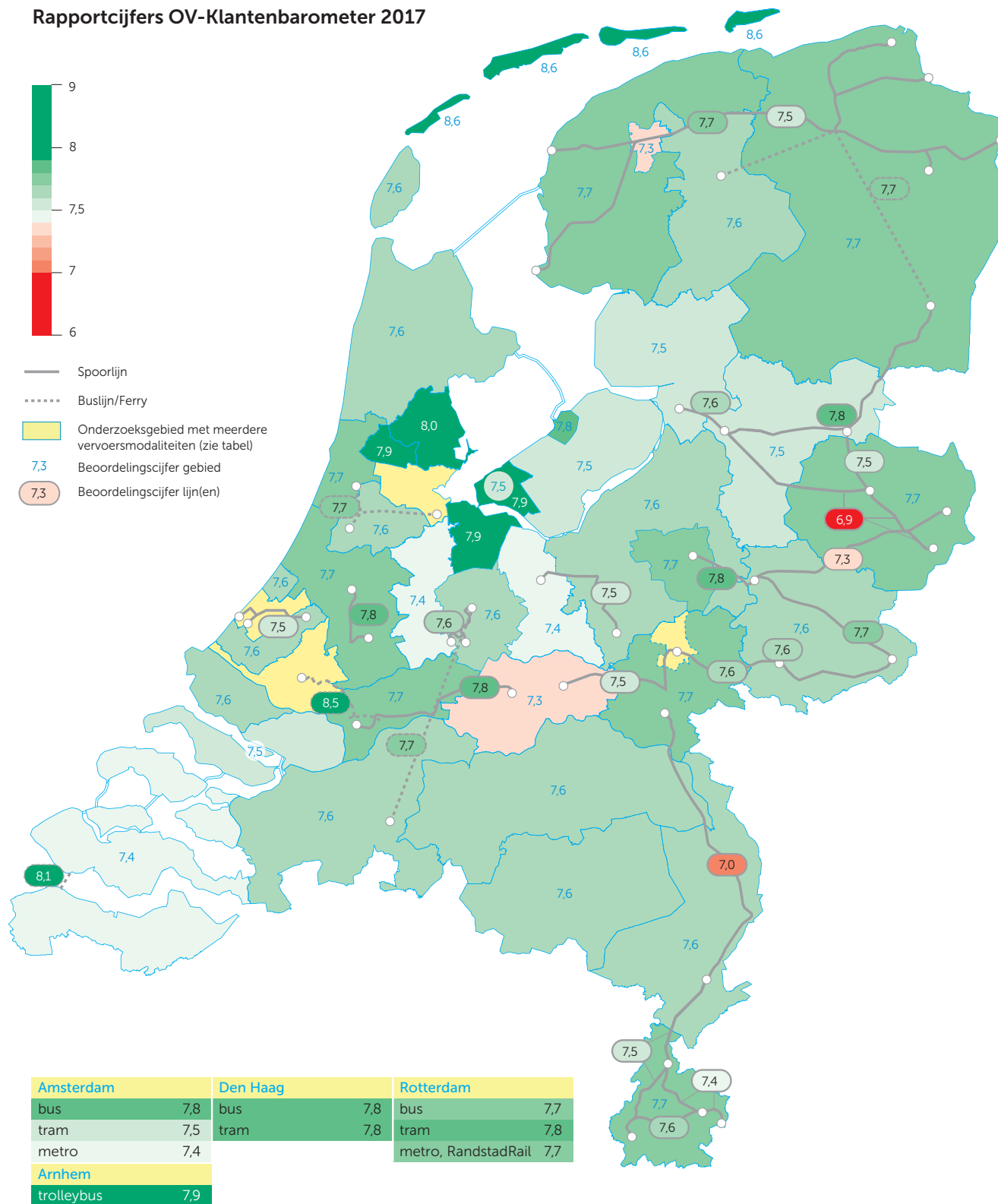
Tabel 12. Rangschikking 2017

positie 2017	positie 2016	onderzoeksgebied	2017	2016
1	2	Friese Waddeneilanden	8,6	8,4
2	1	Veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden	8,5	8,5
3	3	Veerdienst Vlissingen-Breskens	8,1	7,9
4	14	Waterland	8,0	7,7
5	9	Zaanstreek	7,9	7,8
6	11	Streekvervoer Almere	7,9	7,8
7	17	Gooi en Vechtstreek	7,9	7,7
8	20	Trolleybus Arnhem	7,9	7,7
9	13	Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	7,8	7,7
10	29	Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,8	7,6
11	7	Trein Zutphen-Apeldoorn	7,8	7,8
12	4	Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,8	7,9
13	15	Stadsvervoer Den Haag, bus	7,8	7,7
14	66	Trein Alphen aan den Rijn-Gouda	7,8	7,2
15	10	Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	7,8	7,8
16	5	Stadsvervoer Lelystad	7,8	7,8
17	45	Stadsvervoer Den Haag, tram	7,8	7,5
18	26	Concessie Bus Rotterdam e.o.	7,7	7,7
19	42	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,7	7,6
20	60	Brabantliners	7,7	7,4
21	43	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	7,6
22	49	Zuid-Limburg (exclusief trein)	7,7	7,5
23	36	Rnet 300/310	7,7	7,6
24	16	Zuid-Holland Noord	7,7	7,7
25	47	Regionale treindiensten Fryslân	7,7	7,5
26	27	Concessie Arnhem Nijmegen, exclusief Trolleybus Arnhem	7,7	7,7
27	32	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein	7,7	7,6
28	18	Haarlem / IJmond	7,7	7,7
29	23	Concessie Groningen/Drenthe	7,7	7,7
30	35	Trein Winterswijk-Zutphen	7,7	7,6
31	19	Twente (exclusief trein)	7,7	7,7
32	6	Stadsdienst Apeldoorn	7,7	7,8
33	25	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,7	7,7
34	39	Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	7,6	7,6
35	50	Oost-Brabant	7,6	7,5
36	22	Regiovervoer Haaglanden	7,6	7,7
37	53	Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,6	7,5
38	24	West-Brabant, exclusief Brabantliners	7,6	7,7
39	31	Trein Zwolle-Kampen	7,6	7,6
40	56	Trein Arnhem-Doetinchem	7,6	7,4

positie 2017	positie 2016	onderzoeksgebied	2017	2016
41	33	Trein Maastricht Randwijk-Heerlen (Heuvellandlijn)	7,6	7,6
42	54	Trein Arnhem-Winterswijk	7,6	7,5
43	51	Achterhoek	7,6	7,5
44	46	Zuidoost-Fryslân	7,6	7,5
45	21	Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,7
46	34	Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310)	7,6	7,6
47	59	Noord- en Midden-Limburg (exclusief trein)	7,6	7,4
48	12	Noord-Holland Noord	7,6	7,7
49	40	Voorne-Putten en Rozenburg	7,6	7,6
50	63	Zuidoost-Brabant	7,6	7,3
51	37	Trein Arnhem-Tiel	7,5	7,6
52	41	RandstadRailtram, Haaglanden	7,5	7,6
53	61	Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,5	7,4
54	38	Stadsvervoer Almere	7,5	7,6
55	58	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,5	7,4
56	28	Midden-Overijssel	7,5	7,7
57	30	Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	7,5	7,6
58	55	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,5	7,5
59	65	Trein Vechtdallijnen (Almelo-Hardenberg)	7,5	7,3
60	44	Regionale treindiensten Groningen	7,5	7,6
61	-	Trein Roermond-Maastricht Randwijk	7,5	
62	48	Zeeland	7,4	7,5
63	-	Trein Kerkrade-Sittard	7,4	
64	62	Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,4	7,4
65	52	Provincie Utrecht	7,4	7,5
66	8	Stadsvervoer Leeuwarden	7,3	7,8
67	64	Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal	7,3	7,3
68	57	Rivierenland	7,3	7,4
69	68	Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)	7,0	6,9
70	67	Trein Zwolle-Enschede	6,9	7,0

NB: De rangorde in 2016 is aangepast op basis van de gebiedsindeling van 2017; het rapportcijfer voor de (samengevoegde) Friese Waddeneilanden voor 2016 is daarom opnieuw berekend; de treindienst Rotterdam-Hoek van Holland is niet in het overzicht opgenomen omdat deze in 2017 niet is gemeten.

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2017



Figuur 4. Rapportcijfers 2017 geografisch weergegeven.

Tabel 13. Overzicht van de belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied

rangorde	onderzoeksgebied	informatie vertragen	niets	kans op zitplaats	stiptheid rit	frequentie	geluid voertuig	netheid voertuig	informatie bij halte	gemak kopen vervoersbewijs	rijstijl bestuurder	klantvriendelijkheid personeel	reissnelheid rit	gemakken uitstappen	anders	waardering	modaliteit
1	Friese Waddeneilanden	6%	41%	13%	3%	8%	8%	1%	5%	4%	5%	0%	0%	2%	13%	8,6	bus
2	Veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden	21%	27%	5%	5%	16%	13%	2%	4%	3%	3%	5%	4%	1%	15%	8,5	veer
3	Veerdienst Vlissingen-Breskens	6%	25%	0%	2%	26%	16%	6%	3%	1%	3%	3%	10%	0%	13%	8,1	veer
4	Waterland	21%	20%	9%	9%	9%	10%	6%	7%	6%	4%	4%	4%	3%	14%	8,0	bus
5	Zaanstreek	24%	19%	8%	11%	13%	9%	6%	7%	6%	4%	4%	5%	1%	10%	7,9	bus
6	Streekvervoer Almere	19%	19%	8%	6%	20%	9%	7%	6%	8%	5%	4%	6%	1%	11%	7,9	bus
7	Gooi en Vechtstreek	21%	19%	8%	9%	14%	16%	7%	6%	6%	4%	2%	4%	1%	9%	7,9	bus
8	Trolleybus Arnhem	13%	20%	12%	7%	9%	12%	17%	6%	7%	6%	5%	4%	3%	9%	7,9	bus
9	Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	11%	18%	29%	4%	13%	10%	3%	5%	4%	2%	2%	4%	1%	16%	7,8	trein
10	Stadsvervoer Amsterdam, bus	25%	18%	15%	10%	8%	9%	9%	8%	10%	7%	7%	8%	3%	9%	7,8	bus
11	Trein Zutphen-Apeldoorn	8%	20%	25%	2%	12%	12%	8%	3%	5%	1%	2%	6%	1%	16%	7,8	trein
12	Stadsvervoer Rotterdam, tram	22%	18%	12%	9%	9%	12%	6%	7%	11%	9%	6%	7%	5%	11%	7,8	tram
13	Stadsvervoer Den Haag, bus	21%	18%	17%	9%	8%	10%	6%	8%	7%	10%	8%	4%	5%	12%	7,8	bus
14	Trein Alphen aan den Rijn-Gouda	20%	19%	21%	9%	9%	12%	2%	4%	3%	1%	2%	6%	1%	18%	7,8	trein
15	Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	18%	14%	10%	8%	14%	8%	10%	5%	5%	1%	4%	8%	1%	17%	7,8	trein
16	Stadsvervoer Lelystad	26%	15%	4%	13%	23%	8%	7%	10%	3%	5%	4%	5%	2%	12%	7,8	bus
17	Stadsvervoer Den Haag, tram	22%	16%	13%	8%	9%	10%	11%	8%	12%	7%	5%	7%	6%	13%	7,8	tram
18	Concessie Bus Rotterdam e.o.	20%	20%	13%	10%	16%	11%	10%	6%	8%	6%	7%	3%	7%	10%	7,7	bus
19	Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schierm.	20%	15%	13%	14%	15%	16%	7%	5%	4%	4%	2%	4%	1%	11%	7,7	bus
20	Brabantliners	23%	15%	8%	12%	12%	8%	16%	5%	2%	3%	3%	7%	1%	10%	7,7	bus
21	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	25%	13%	9%	8%	13%	6%	6%	7%	5%	2%	2%	5%	1%	14%	7,7	bus
22	Zuid-Limburg (exclusief trein)	21%	18%	12%	11%	18%	6%	7%	9%	3%	8%	8%	5%	3%	10%	7,7	bus
23	Rnet 300/310	15%	15%	20%	8%	5%	14%	17%	3%	8%	7%	4%	5%	2%	10%	7,7	bus
24	Zuid-Holland Noord	25%	16%	11%	15%	18%	10%	6%	8%	3%	5%	4%	5%	1%	9%	7,7	bus
25	Regionale treindiensten Fryslân	13%	11%	19%	2%	17%	15%	10%	3%	4%	2%	1%	5%	0%	21%	7,7	trein
26	Concessie Arnhem Nijmegen, exclusief Trolleybus Arnhem	19%	15%	15%	11%	13%	15%	8%	7%	5%	6%	5%	5%	2%	10%	7,7	bus
27	Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, excl. trein	23%	12%	15%	11%	16%	14%	10%	7%	4%	2%	3%	5%	3%	8%	7,7	bus
28	Haarlem / IJmond	21%	18%	14%	14%	11%	9%	6%	6%	4%	5%	5%	5%	3%	10%	7,7	bus
29	Concessie Groningen/Drenthe	20%	15%	18%	15%	14%	8%	6%	6%	4%	5%	4%	4%	2%	9%	7,7	bus
30	Trein Winterswijk-Zutphen	12%	16%	26%	3%	17%	11%	5%	6%	3%	1%	2%	4%	1%	18%	7,7	trein
31	Twente (exclusief trein)	20%	15%	12%	17%	13%	11%	6%	7%	5%	6%	3%	4%	2%	10%	7,7	bus
32	Stadsdienst Apeldoorn	28%	9%	6%	15%	17%	17%	10%	15%	4%	5%	6%	3%	2%	7%	7,7	bus
33	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	17%	15%	24%	5%	9%	8%	22%	4%	7%	4%	3%	4%	2%	11%	7,7	metro
34	Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	17%	16%	14%	13%	10%	12%	6%	10%	5%	10%	5%	6%	2%	8%	7,6	bus
35	Oost-Brabant	21%	14%	14%	15%	15%	12%	8%	6%	3%	4%	4%	5%	3%	11%	7,6	bus
36	Regiovervoer Haaglanden	24%	16%	8%	13%	17%	9%	4%	6%	5%	8%	3%	3%	2%	11%	7,6	bus
37	Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	23%	12%	14%	14%	13%	13%	8%	7%	3%	5%	3%	6%	3%	10%	7,6	bus
38	West-Brabant, exclusief Brabantliners	19%	14%	16%	16%	17%	7%	9%	5%	4%	7%	4%	5%	2%	10%	7,6	bus
39	Trein Zwolle-Kampen	15%	15%	16%	6%	13%	20%	15%	2%	4%	1%	2%	4%	2%	17%	7,6	trein
40	Trein Arnhem-Doetinchem	18%	14%	28%	9%	7%	10%	6%	4%	6%	2%	2%	7%	2%	14%	7,6	trein
41	Trein Maastricht Randwijck-Heerlen (Heuvellandlijn)	22%	15%	23%	7%	11%	6%	12%	5%	5%	1%	2%	5%	2%	15%	7,6	trein
42	Trein Arnhem-Winterswijk	16%	12%	24%	6%	13%	9%	6%	4%	5%	2%	1%	8%	1%	17%	7,6	trein
43	Achterhoek	26%	10%	19%	15%	15%	13%	7%	7%	4%	3%	2%	5%	1%	10%	7,6	bus
44	Zuidoost-Fryslân	20%	11%	13%	15%	21%	11%	5%	6%	4%	4%	2%	6%	2%	12%	7,6	bus
45	Tram & Bus Utrecht, sneltram	27%	16%	17%	7%	8%	6%	14%	6%	4%	5%	4%	6%	3%	10%	7,6	tram
46	Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310)	21%	17%	13%	11%	12%	8%	9%	8%	6%	5%	6%	6%	2%	10%	7,6	bus
47	Noord- en Midden-Limburg (exclusief trein)	26%	11%	12%	17%	19%	7%	6%	5%	3%	7%	6%	5%	2%	11%	7,6	bus
48	Noord-Holland Noord	20%	12%	8%	15%	19%	15%	15%	7%	4%	4%	4%	4%	1%	12%	7,6	bus
49	Voorne-Putten en Rozenburg	24%	13%	17%	15%	9%	11%	8%	8%	6%	3%	3%	5%	2%	8%	7,6	bus
50	Zuidoost-Brabant	22%	14%	17%	17%	13%	9%	5%	11%	3%	6%	5%	7%	3%	10%	7,6	bus
51	Trein Arnhem-Tiel	12%	14%	25%	9%	22%	10%	4%	5%	4%	2%	1%	5%	1%	14%	7,5	trein
52	RandstadRailtram, Haaglanden	22%	15%	26%	7%	6%	6%	13%	5%	13%	6%	4%	5%	3%	10%	7,5	tram
53	Stadsvervoer Amsterdam, tram	23%	14%	18%	8%	6%	14%	10%	8%	9%	5%	7%	6%	4%	11%	7,5	tram
54	Stadsvervoer Almere	17%	13%	19%	8%	13%	13%	24%	5%	9%	10%	7%	4%	5%	10%	7,5	bus
55	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	28%	8%	11%	11%	19%	13%	8%	4%	3%	5%	4%	7%	1%	10%	7,5	bus
56	Midden-Overijssel	20%	14%	18%	17%	10%	11%	11%	7%	4%	7%	4%	4%	3%	9%	7,5	bus
57	Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	15%	9%	19%	12%	20%	6%	7%	3%	4%	1%	1%	11%	1%	17%	7,5	trein
58	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	20%	10%	18%	13%	21%	9%	7%	5%	4%	5%	2%	6%	2%	12%	7,5	bus
59	Trein Vechtdallijnen (Almelo-Hardenberg)	18%	9%	9%	8%	21%	26%	6%	4%	2%	2%	1%	5%	1%	12%	7,5	trein
60	Regionale treindiensten Groningen	13%	11%	25%	5%	16%	13%	11%	2%	4%	2%	2%	6%	1%	17%	7,5	trein
61	Trein Roermond-Maastricht Randwijck	17%	13%	25%	7%	15%	5%	7%	6%	6%	1%	2%	7%	1%	16%	7,5	trein
62	Zeeland	19%	14%	18%	12%	18%	12%	8%	6%	5%	6%	5%	5%	4%	11%	7,4	bus
63	Trein Kerkrade-Sittard	13%	13%	32%	5%	13%	8%	12%	5%	6%	1%	2%	4%	3%	14%	7,4	trein
64	Stadsvervoer Amsterdam, metro	21%	11%	25%	11%	7%	7%	15%	9%	8%	5%	3%	5%	2%	12%	7,4	metro
65	Provincie Utrecht	29%	11%	9%	30%	10%	4%	2%	10%	3%	8%	6%	5%	2%	10%	7,4	bus
66	Stadsvervoer Leeuwarden	16%	14%	29%	15%	15%	9%	5%	5%	2%	7%	7%	3%	4%	7%	7,3	bus
67	Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal	9%	10%	27%	10%	15%	19%	6%	4%	4%	1%	2%	4%	2%	19%	7,3	trein
68	Rivierenland	20%	7%	14%	14%	25%	11%	9%	7%	2%	4%	4%	5%	2%	13%	7,3	bus
69	Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)	15%	8%	28%	16%	8%	14%	10%	3%	4%	2%	3%	8%	2%	15%	7,0	trein
70	Trein Zwolle-Enschede	9%	6%	36%	13%	10%	15%	11%	3%	3%	2%	1%	14%	2%	14%	6,9	trein

De architectuur van de OV-Klantenbarometer dateert van 1994. Aanleiding voor het ontwikkelen van deze monitor was de voorgenomen decentralisatie van het ov-beleid naar zeven kaderwetgebieden en naar de twaalf provincies. Afgezien van enkele proefonderzoeken duurde het tot 2001 voordat de OV-Klantenbarometer daadwerkelijk werd toegepast. Het ging nu niet alleen meer om de effecten van de decentralisatie, maar vooral om de gevolgen van de Wet personenvervoer 2000 met zijn marktwerking te onderzoeken. De OV-Klantenbarometer was onderdeel van een veel groter monitorprogramma, maar na enkele jaren bleef alleen de OV-Klantenbarometer over.

Voor de eerste aanbesteding van de OV-Klantenbarometer, voor de periode 2001-2003, werd ervoor gekozen reizigers te ondervragen op knooppunten van ov. Hoewel er jaarlijks 70.000 vragenlijsten werden opgehaald had deze inwinmethode zijn beperkingen. Daarom werd voor de volgende aanbesteding van het onderzoek, voor de periode 2004-2006 voor een andere aanpak gekozen: meten in de voertuigen, tellen van de passagiers om het gewicht van cijfers te bepalen, toevoeging van het meten in de weekenden en een vernieuwde, kortere vragenlijst. Dit betekende een eerste grote meetbreuk; cijfers lieten zich moeilijk vergelijken met die uit de eerste periode. Sinds 2004 is de OV-Klantenbarometer qua opzet en systematiek hetzelfde gebleven. Al snel werd de mogelijkheid gezien de cijfers van de OV-Klantenbarometer te gebruiken voor concessiebeheer. De eerste bonus-malusregelingen gebaseerd op het algemeen klantoordeel uit de OV-Klantenbarometer deden hun intrede.

Wat er wel veranderde waren de rapportages. In plaats van Excel- en CSV-bestanden kwamen er rapporten. Voor elke ov-autoriteit en elk vervoerbedrijf een eigen rapport. Vanaf 2012 werd er ook jaarlijks een landelijk rapport gemaakt met de belangrijkste cijfers. Jaarlijks wordt exclusief voor ov-autoriteiten en vervoerbedrijven een presentatie gegeven van de meest opvallende cijfers. En een kleine week later worden de cijfers gepubliceerd, hetgeen veel publiciteit oplevert.

De OV-Klantenbarometer is in de loop der jaren complexer geworden. Er kunnen extra regionale vragen worden ingekocht, extra onderzoeksgebieden en extra metingen door het jaar heen. Ook zijn er soms bepaalde wensen voor de rapportages. Ander ingekocht meerwerk waren metingen op de ponten over het IJ en het Noordzeekanaal. Het is geen openbaar vervoer en de cijfers worden daarom niet meegenomen in de officiële rapportages van de OV-Klantenbarometer. Ook buiten het reguliere onderzoek om worden de vragenlijsten gebruikt om de klanttevredenheid

op de Friese Waddenveren te meten. Dit onderzoek vindt plaats in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Het onderzoek is de afgelopen jaren vijf keer aanbesteed en werd achtereenvolgens uitgevoerd door de volgende bureaus:

2001-2003	TripConsult en Dufec
2004-2006	AGV, TripConsult en Dufec
2007-2011	Goudappel Coffeng en DTV Consultants
2012-2017	I&O Research en inno-V
2018-2022	Goudappel Coffeng

Met ingang van 2018 kent de OV-Klantenbarometer een gewijzigde opzet. In plaats van uitsluitend in het najaar wordt de mening van de reizigers in vier kwartalen opgehaald. Voorts is de vragenlijst vernieuwd. En ten slotte sluit NS met het hoofdrailnet aan bij het onderzoek. Daarmee omvat de OV-Klantenbarometer voortaan het gehele Nederlandse openbaar vervoer. Samen met het onderzoeksbureau dat de onderzoeken van 2018 tot en met 2022 mag uitvoeren worden vernieuwingen voorbereid wat betreft de inwinnen van de klantoordelen. De smartphone zal daarin waarschijnlijk een centrale rol spelen.



Reiziger vult de vragenlijst in.

Bijlage 1. De achtergronden van het onderzoek

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek wordt 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 70 zijn. Per onderzoeksgebied wordt in principe een aselechte steekproef getrokken van 100 ritten; op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, de Brabantliners en de Utrechtse sneltram gaat het om 50 ritten en de steekproef bij beide veerdiensten bedraagt 33 vaarten. Enquêteurs stappen in op de beginhalte van de geselecteerde ritten en rijden/varen mee tot het eindpunt. Zij bieden alle reizigers in die rit/vaart een vragenlijst aan.

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 ver-

deling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt).

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 enquêterit het aantal instappers geteld.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

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

Voor een meer uitgebreide toelichting op de opzet en systematiek van de OV-Klantenbarometer wordt verwezen naar www.ovklantenbarometer.nl.



Het jaar 2017 was het laatste jaar dat NS reed op de lijnen Zwolle-Kampen (foto) en Zwolle-Enschede.

Bijlage 2. Vragenlijst en clustering van vragen

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

KpVV
CROW

OV-Klantenbarometer 2017
Vragenlijst Algemeen (A)

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 moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	☐ zeer moeilijk/niet	☐ zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	☐ zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	☐ zeer vervelend	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig ?	☐ zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
6. Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	☐ zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden en route)	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	☐ zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	☐ zeer duur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
13. Wat vindt u van het aantal vertrekmogelijkheden vanaf uw instaphalte?	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ n.v.t.
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ 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 ☐ netheid van het voertuig ☐ geluid van dit voertuig ☐ gemak van in- en uitstappen ☐ klantvriendelijkheid personeel ☐ gemak kopen vervoerbewijs ☐ stiptheid van deze rit ☐ reissnelheid van deze rit ☐ 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					
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]

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

cluster	2014-2017
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
tijd en doorstroming	klantvriendelijkheid van de chauffeur
	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



Reizigers zijn heel tevreden met het gebruiksgemak van de OV-chipkaart. Opnieuw stijgt het cijfer, nu tot een 8,2. In 2014 was het nog een 7,5.



Elektrische bussen van het stadsvervoer in Venlo. In Noord- en Midden-Limburg scoort de bus een 7,6.



Het busvervoer op de vier Friese Waddeneilanden behoudt met een 8,6 zijn leidende positie in de rangorde. Op alle eilanden rijden elektrische bussen. Onder een ladende bus bij de veerhaven van West-Terschelling, boven een bus in Ballum op Ameland.

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 aan den Rijn

Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)

Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)

Trein Maastricht-Heerlen-Kerkrade (Heuvellandlijn)

Trein Kerkrade-Sittard

Trein Roermond-Maastricht Randwyck

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)

Waterland

Zaanstreek

Rnet 300/310

Gooi en Vechtstreek

Haarlem/IJmond

Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein

Zuid-Holland Noord

Regiovervoer Haaglanden

Voorne-Putten

Brabantliners

West-Brabant

Oost-Brabant

Zuidoost-Brabant

Zuid-Limburg (exclusief trein)

Streekdienst overige gebieden:

Concessie Groningen/Drenthe

HOV-lijnen Groningen/Drenthe

Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog

Friese Waddeneilanden

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 2017 –
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 Waterstaat en de veertien decentrale concessieverleners.

artikelnummer

K-058

tekst

Henk Nanninga (inno-V), Charlotte Veeenvliet en Arnold Kooiker (beiden I&O Research en Gerard van Kesteren (CROW)

eindredactie

Imago Mediabuilders, Amersfoort

fotografie

- Annette van Kesteren (pag. 8, 9, 10, 11, 12, 14, 22, 23)
- Hans Westerink (pag. 19)
- Rob Bakker (cover, pag. 4, 5, 6, 18)
- Walter Brands (pag. 14 (boven))

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-D058

