

OV-Klantenbarometer 2018

Hoofdrapport



CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke provincies, de Vervoerregio Amsterdam en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit.

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.

OV-Klantenbarometer 2018

Hoofdrapport

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

April 2019

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 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer	7
3 Klanttevredenheid reizigers NS-hoofdrailnet	18
4 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren	22
5 Thema 1: Zero-emissiebussen	23
6 Thema 2: Sociale veiligheid regionaal openbaar vervoer	25
7 Engelstalige vragenlijst	28
8 Verandering van de methode	31
Bijlagen	
1 Vragenlijsten 2018 en clustering van vragen	33
2 Organisatie van de OV-Klantenbarometer	41
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	42
4 Methode steekproeftrekking	43
5 Achtergrondgegevens bij het onderzoek	48
6 Historie van de OV-Klantenbarometer	50

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is hét landelijke onderzoek naar de klanttevredenheid van de reizigers in het openbaar vervoer. Het gehele openbaar vervoer maakt deel uit van het onderzoek. In 2018 zijn ook het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren aangesloten. Het onderzoek is voor het achttiende jaar gehouden.

Doel

Omdat de OV-Klantenbarometer betrouwbare rapportcijfers levert over elk afzonderlijk onderzoeksgebied kan het instrument worden gebruikt als een benchmark. Maar 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. Ook de wetenschap maakt geregeld gebruik van de resultaten.

Over het onderzoek-2018

Gedurende het gehele jaar 2018 hebben onderzoekers aan reizigers tijdens hun rit of vaart gevraagd een schriftelijke enquête in te vullen en rapportcijfers te geven aan verschillende aspecten van hun rit of vaart. Dit heeft geresulteerd in 113.909 bruikbare enquêteformulieren, die tijdens 7.689 ritten en vaarten zijn opgehaald; een recordaantal in de geschiedenis van de OV-Klantenbarometer. 26 procent van de mensen die een enquête aangeboden krijgt vult deze in, in 2017 was dit percentage 39 procent.

Het onderzoek-2018 kijkt in een aantal opzichten af van eerdere onderzoeken. Tot en met 2017 werd alleen in het najaar, direct na de herfstvakantie, geënuquêteerd. Met ingang van 2018 is het onderzoek verdeeld in vier kwartalen, waarbij steeds per onderzoeksgebied een kwart van de enquêteritten plaatsvindt. Er wordt gewerkt met een op onderdelen verbeterde vragenlijst. Er is daarnaast ook een landelijk proef met een Engelstalige vragenlijst gehouden. Maar het meest in het oog springend is de toevoeging van het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. Voor de NS zijn elf onderzoeksgebieden toegevoegd, aansluitend op de bestuurlijke indeling van de OV- en Spoortafels. Meer over de veranderingen van 2018 is te lezen in hoofdstuk 8. Het onderzoek is uitgevoerd door Goudappel Coffeng.

Over dit rapport

In dit rapport staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek vermeld. De details van elk onderzoeksgebied zijn te vinden in de –in totaal 83– factsheets, die via de website www.ovklantenbarometer.nl zijn te downloaden. Voor de vergelijkbaarheid met eerdere jaren is er in dit rapport voor gekozen om het regionale openbaar vervoer, het hoofdrailnet en de Waddenveren in aparte hoofdstukken te



behandelen. Volgend jaar worden de drie onderdelen samengevoegd en presenteren we ook samengestelde cijfers over het totale openbaar vervoer in ons land.

Hoofdstuk 2 gaat in op het regionale openbaar vervoer. Door de mogelijkheid te vergelijken met eerdere jaren en door het grote aantal onderzoeksgebieden is dit het grootste hoofdstuk. Daarna volgen hoofdstukken over het hoofdrailnet en de Waddenveerdiensten. Daarna volgen twee themahoofdstukken. De eerste gaat over een actueel beleidsonderwerp, zero-emissiebussen. Het tweede themahoofdstuk gaat in op de sociale veiligheid in het regionale openbaar vervoer. Dit vervangt het separate deelrapport dat de laatste jaren over dit onderwerp werd gepubliceerd. Het rapport eindigt met twee onderzoekstechnische hoofdstukken.

1 De belangrijkste resultaten

Het landelijke cijfer voor het totale openbaar vervoer in Nederland is een 7,66 (afgerond 7,7).

Regionaal openbaar vervoer

In het regionale openbaar vervoer is het totaaloordeel van reizigers over hun ov-ritten voor het zevende jaar op rij licht gestegen. In 2018 was het rapportcijfer afgerond een 7,7 (om precies te zijn een 7,71). In 2017 was het een 7,64, afgerond een 7,6. 87,6 procent van de reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en ov-ferry geeft een 7 of hoger en 23 procent geeft een topscore (een 9 of een 10). Onvoldoendes geeft men niet vaak, namelijk in 4,1 procent van de gevallen. In 58 van de 63 regionale onderzoeksgebieden (94 procent) is het totaaloordeel een 7,5 of hoger. In 2017 was dit nog 87 procent en in 2016 81 procent.

Hoofdrailnet

In 2018 maakt ook de concessie voor het hoofdrailnet deel uit van het OV-Klantenbarometeronderzoek. Hiertoe is deze concessie onderverdeeld in elf onderzoeksgebieden. Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een

7,6 (om precies te zijn een 7,56). Sprinters scoren iets lager (7,5) dan de Intercity's (7,6) en de IC-direct (7,6). 87,1 procent van de reizigers geeft een rapportcijfer 7 en hoger voor de kwaliteit op het hoofdrailnet.

Friese Waddenveren

Behalve het hoofdrailnet zijn ook de vier Friese Waddenveren in 2018 aangesloten bij de OV-Klantenbarometer. De scores zijn als volgt: veerdienst naar Vlieland 8,3, Terschelling 8,2, Ameland 8,1 en Schiermonnikoog 8,4.

Top-3 van het regionaal openbaar vervoer

Met nipt verschil staat de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden voor het eerst bovenaan in de rangorde van het totaaloordeel (8,5). Op de tweede plaats, met slechts twee honderdsten daarachter (niet significant), het busvervoer op de Friese Waddeneilanden (afgerond een 8,4). Nieuwkomer in de top en grootste stijger is het stadsvervoer Leeuwarden die nu plek 3 inneemt met een 8,2 (in 2017 plek 66). Dit grote verschil is wellicht te danken aan



De tram in Den Haag wint elk jaar tienden punten en behaalt nu de mooie score van een 7,9. De vervanging van de helft van de gedateerde GTL-trams heeft hieraan zeker bijgedragen. De meeste aspecten krijgen jaar op jaar een hogere waardering, zo ook de instap. Deze gaat van een 7,7 in 2015 via een 8,1 en 8,4 naar een 8,6 in 2018.

het vernieuwde busstation en voorplein en aan een deel van de 5,4 miljoen bezoekers die de stad trok als culturele hoofdstad van Europa. De veerdienst Vlissingen–Breskens die in 2017 als derde stond valt nu, met een 7,9, terug naar plek 14.

Stadsvervoer

Gemiddeld haalt het stadsvervoer een 7,7, gelijk aan het landelijke gemiddelde. Sterk in het oog springend is de ontwikkeling van het stadsvervoer in Den Haag. Reizigers waarderen zowel stadsbus als stadstram met een 7,9. De bus staat nu op plaats 4 in de ranking. En de tram stijgt sinds 2013 (toen 7,1) elk jaar opnieuw, nu naar plaats 12. De inzet van de nieuwe trams lijken de voornaamste motor te zijn achter deze ontwikkeling.

Naast de al genoemde sprong in de waardering van onderzoeksgebied Leeuwarden zijn andere opvallende stijgers Amsterdam metro en RandstadRailtram (beide +0,3 rapportpunt). In Amsterdam houdt dit hoogstwaarschijnlijk verband met de opening van de Noord/Zuidlijn in juli 2018. Ondanks de grote wijzigingen in het net sinds juli blijft ook de Amsterdamse tram in de lift zitten en bereikt nu de 7,7 (+0,2). Met een 7,9 blijft ook de Rotterdam tram het goed doen (+0,1).

De nieuwe concessie Almere (7,4) blijft door een daling met 0,2 punt sterk achter bij het andere stadsvervoer.

Streekvervoer

Gemiddeld haalt het streekvervoer een 7,7, gelijk aan landelijke gemiddelde (7,7).

De waardering in concessie Waterland blijft ondanks de grote veranderingen door de aantakking van veel lijnen op de Noord/Zuidlijn hoog (–0,1 naar 7,9), maar dit gebied wordt met een neuslengte (niet significant) ingehaald door concessie Twente (+0,2 naar 7,9). Zij bezetten de plaatsen 5 en 6 in de landelijke rangorde van onderzoeksgebieden. Met +0,3 rapportpunt zijn in deze categorie de grootste stijgers West-Brabant (7,9), Midden-Overijssel (7,8) en Rivierenland (7,6). De vorig jaar al genoemde gestage opmars van Noord- en Zuidwest-Fryslân zet door. In vijf jaar tijd gaat het gebied van plaats 63 (7,2) naar plaats 16 (dit maal met +0,1 naar 7,8).

Regionale treindiensten

Gemiddeld halen de regionale treindiensten een 7,6. Dit is gelijk aan het hoofdrailnet. Meest opvallend is de sprong die de treindienst Zwolle–Enschede heeft gemaakt. Van de laatste plaats in 2017 naar plek 31 met een 7,7 (+0,8). Net als op de lijn Zwolle–Kampen rijdt hier in 2018 een nieuwe vervoerder met nieuwe treinen op in 2017 geëlektrificeerde baanvakken. Zwolle–Kampen stijgt naar plaats 8 met een 7,9 (+0,3 rapportpunt). De treindienst

Nijmegen–Roermond (Maaslijn) is nu voor de vijfde maal in zes jaar de rodelantaarndrager met een 7,2 (+0,2).

Gouda–Alphen aan den Rijn handhaaft zich op een 7,8. Eenzelfde waardering valt Arnhem–Doetinchem ten deel (met –0,2 naar 7,6). Alleen de treindiensten Dordrecht–Geldermalsen (7,6) en Maastricht Randwyck–Heerlen (met –0,1 naar 7,5) behaalden iets lagere cijfers dan in 2017.

Treindiensten hoofdrailnet

Reizigers op het hoofdrailnet belonen hun rit met een 7,6. De Sprinters in landsdeel Noord en de Intercity's in landsdeel Oost scoren met een 7,7 het hoogst. De Sprinters in landsdeel Oost worden het minst gewaardeerd: 7,3.

Voor het zevende jaar op rij is het totaaloordeel over het regionaal openbaar vervoer licht gestegen. In 2018 was het rapportcijfer afgerond een 7,7 (om precies te zijn een 7,71). In 2017 was het een 7,64, afgerond een 7,6. In 2018 werd in 94 procent van de gebieden een 7,5 of meer gegeven, in 2017 was dit nog 87 procent en in 2016 was het 81 procent. Sinds 2018 maakt het hoofdrailnet onderdeel uit van de OV-Klantenbarometer. Om trendbreuken te voorkomen, zijn de resultaten van NS niet in dit hoofdstuk opgenomen maar in hoofdstuk 3.

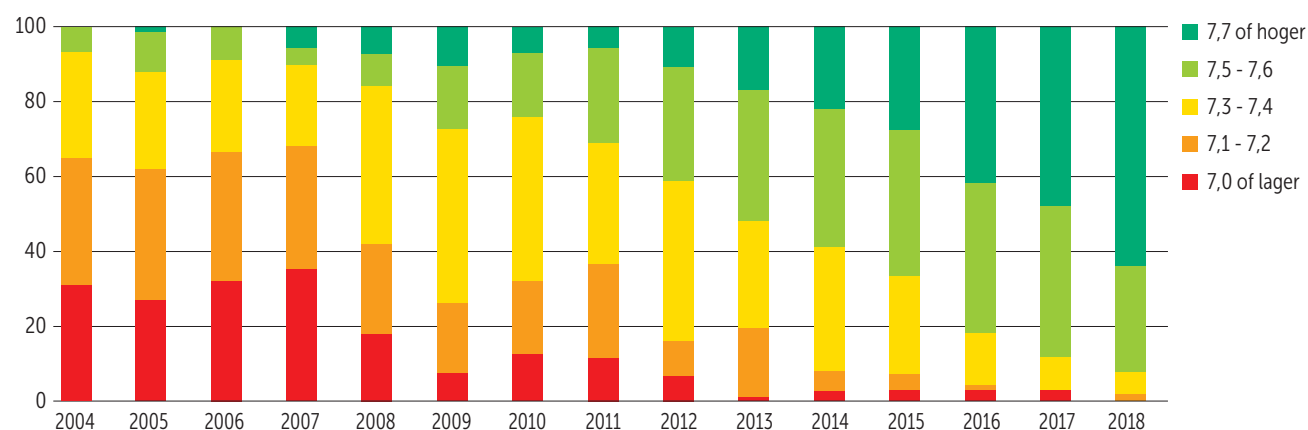
Klantenoordeel per cluster en item

In bijlage 1 staat een beschrijving van de clustering van alle aspecten tot vijf hoofdclusters. Tabel 1 toont het klantenoordeel voor deze clusters. Vanaf 2018 wordt gewerkt met

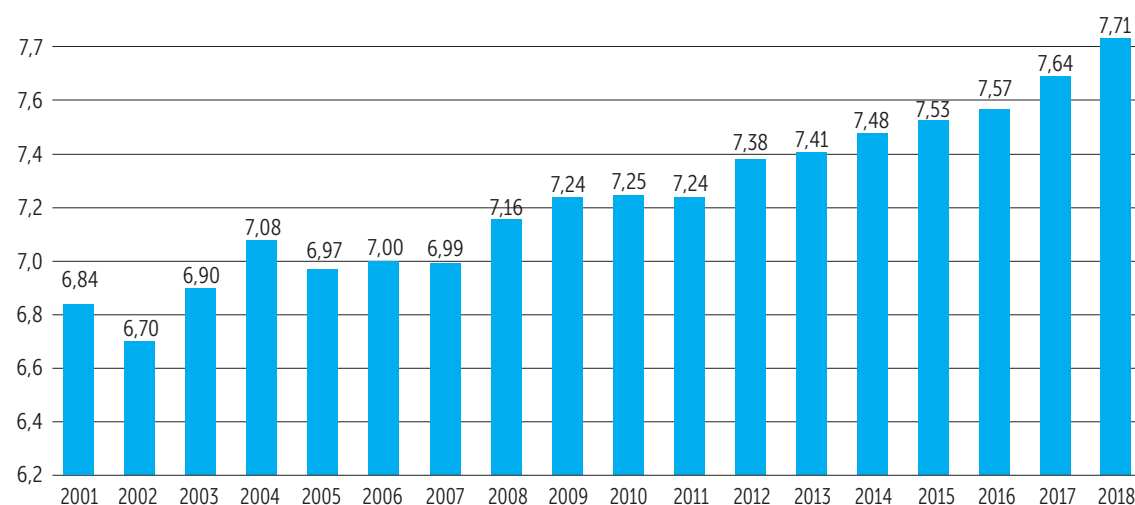
een vernieuwde vragenlijst met meer items. Er zijn daardoor ook nieuwe clusters, die echter niet vergeleken kunnen worden met voorgaande jaren.

Tabel 1. Klantenoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters

Clustering	2018
Beleving	7,2
Comfort	7,9
Gemak	7,3
Snelheid	7,4
Veiligheid	8,1
Totaaloordeel rit	7,7



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



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001

Tabel 2. Klantenoordeel over de rit in het regionale openbaar vervoer

Item	2015	2016	2017	2018
Kans op zitplaats	8,4	8,4	8,4	8,4
Oordeel instaphalte / instapstation*				7,7
Stiptheid rit	7,2	7,3	7,4	7,6
Gemak instappen	8,5	8,5	8,6	8,7
Klantvriendelijkheid personeel	7,5	7,6	7,7	7,8
Rijstijl bestuurder	7,3	7,4	7,5	7,7
Reissnelheid rit	7,6	7,6	7,7	7,9
Netheid voertuig*				7,1
Geluid in het voertuig	6,5	6,5	6,5	6,8
Klimaat in het voertuig*				7,0
Inrichting van het voertuig*				7,1
Informatie bij de halte	7,4	7,6	7,8	7,6
Reisinformatie in het voertuig*				7,4
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	7,7	7,8	7,9	7,8
Prijs	5,3	5,4	5,5	5,7
Last medereizigers*				7,7
Gestrest of ontspannen*				7,9
Frequentie	7,2	7,2	7,3	7,1
Overstaptijd	6,5	6,5	6,6	6,8
Informatie bij vertragingen	5,6	5,7	5,9	5,5
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,9	8,1	8,2	8,2
Veiligheid algemeen	7,7	7,7	7,8	7,9
Veiligheid rit	8,0	8,0	8,1	8,4
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,9	7,9
Totale rit	7,5	7,6	7,6	7,7

* Is in 2018 voor het eerst in de vragenlijst opgenomen

Tabel 3. Belangrijkste verbeterpunten

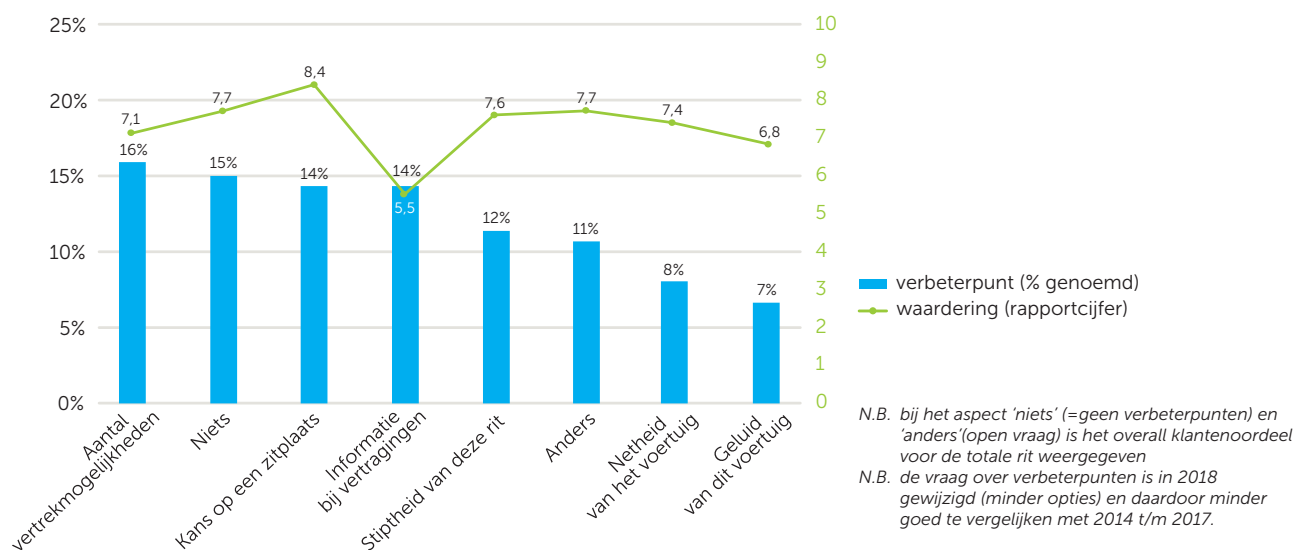
Aantal vertrek mogelijkheden	16%
Niets	15%
Kans op een zitplaats	14%
Informatie bij vertragingen	14%
Stiptheid van deze rit	12%
Anders	11%
Netheid van het voertuig	8%
Geluid van dit voertuig	7%

In tabel 2 staan de landelijke rapportcijfers per item. Sommige items zijn sinds 2018 opgenomen in de OV-Klantenbarometer. Deze kunnen dus niet vergeleken worden met voorgaande jaren.

En verder valt op:

- Van de deeloordelen was er in 2018 een stijging bij: stiptheid, gemak instappen, klantvriendelijkheid personeel, rijstijl bestuurder, reissnelheid, geluid, prijs, overstaptijd, veiligheid algemeen en veiligheid rit;
- Dalingen ten opzichte van 2017 waren er echter bij: informatie instaphalte, gemak kopen vervoerbewijs/laden saldo, frequentie en informatie bij vertragingen;
- Gelijk bleven de oordelen over: zitplaats vinden, het gebruiksgemak van de OV-chipkaart en veiligheid instaphalte.

In tabel 3 staan de belangrijkste verbeterpunten. In de vragenlijst worden respondenten verzocht (maximaal) 1 verbeterpunt aan te kruisen. In deze tabel zijn echter ook de resultaten opgenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten hebben aangekruist.



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



Het stadsvervoer van Leeuwarden is met +0,9 punt de grootste stijger van 2018. De stad kreeg veel extra reizigers over vloer in het kader van de Culturele hoofdstad van Europa.



Bij Blauwe Hand in Wanneperveen staat deze aparte abrie. Het landelijke oordeel over de instaphalte is een 7,7 in het regionale openbaar vervoer en een 7,6 op het hoofdrailnet.



Het hoogst gewaardeerde streekvervoer van 2018 is met 7,9 het busvervoer in Twente. Foto: busstation Oldenzaal.

Tabel 4. Algemeen oordeel naar modaliteit

Soort onderzoeksgebied/modaliteit	2015	2016	2017	2018
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,6	7,6	7,7	7,7
Streekdienst overige gebieden	7,5	7,6	7,6	7,7
Stadsdienst bus	7,6	7,7	7,8	7,7
Tram	7,5	7,5	7,6	7,7
Metro	7,5	7,5	7,5	7,7
Regionale trein	7,4	7,5	7,5	7,6
Vervoer over water	8,2	8,4	8,4	8,4
Landelijk	7,5	7,6	7,6	7,7

Algemeen oordeel naar soort regionaal openbaar vervoer

Net als in voorgaande jaren was in 2018 de hoogste waardering voor het openbaar vervoer over water (8,4). Ritten met tram en metro werden gemiddeld met een 7,7 gewaardeerd. De regionale trein met een 7,6 en de bus met een 7,7.

Tabel 6. Klantenoordeel naar leeftijd

		Wat is uw totaaloordeel over deze rit
leeftijdsklasse	jonger dan 18	7,6
	18 tot 27	7,6
	28 tot 40	7,7
	41 tot 64	7,9
	65+	8,4

Beleving

De beleving wordt gemeten aan de hand van de antwoorden op de vragen over het geluid in het voertuig, de klantvriendelijkheid van het personeel, de netheid en of het voertuig schoon is en de inrichting van het voertuig. In bijlage 1 is de clustering van alle vragen opgenomen.



In het regionale openbaar vervoer is het rapportcijfer voor het gemak van het kopen van een vervoerbewijs een 7,8. Dit is 0,1 punt lager dan in 2017. Voor het NS-vervoer wordt dit item gewaardeerd met een 8,1. En voor de Waddenveren zelfs een 8,5.

Tabel 5. Ontwikkeling van de waardering per item sinds 2014 – gesorteerd van laag naar hoog

Item	Score 2014	Score 2018	Vershil	2018 vs 2014
gemak instappen	8,5	8,7	0,2	3%
kans op zitplaats	8,4	8,4	0,0	0%
gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	8,2	0,7	9%
reissnelheid rit	7,5	7,9	0,4	5%
gestrest of ontspannen		7,9		
gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,5	7,8	0,3	4%
klantvriendelijkheid personeel	7,4	7,8	0,4	6%
rijstijl bestuurder	7,3	7,7	0,4	5%
last medereizigers		7,7		
oordeel halte / station		7,6		
stiptheid rit		7,5		
informatie bij halte	7,4	7,5	0,1	2%
reisinformatie voertuig		7,4		
netheid voertuig	7,2	7,4	0,2	2%
frequentie	7,2	7,1	-0,1	-1%
inrichting		7,1		
klimaat		7,0		
geluid voertuig	6,4	6,8	0,4	6%
overstaptijd	6,5	6,8	0,3	5%
informatie vertragingen	5,3	5,5	0,2	4%
prijs	5,1	5,7	0,6	12%

Ontwikkeling klantenoordeel van de waardering per item

De afgelopen jaren is de waardering voor de items 'prijs' en 'informatie bij vertragingen' gestegen van een dikke onvoldoende naar een bijna-voldoende. Maar het laatste item leverde in 2018 0,4 rapportpunt in. Het oordeel gaat van een 5,9 naar een 5,5 (zie tabel 2). Ten opzichte van 2014 vormen 'gebruiksgemak van de OV-chipkaart' en 'prijs' de grootste stijgingen naar respectievelijk een 8,2 en een 5,7.

Tabel 7. Verbeterpunten per item – opgesplitst per vervoerwijze

Modaliteit	Kans op een zitplaats	Netheid	Geluid in voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal vertrekgelegenheden	Niets	Anders
Tram	15%	8%	8%	16%	9%	12%	15%	12%
Metro	17%	16%	7%	12%	7%	13%	14%	10%
Regionale trein	14%	8%	7%	14%	12%	16%	15%	11%
Bus	12%	6%	6%	12%	16%	20%	15%	10%
Vervoer over water	2%	3%	10%	7%	14%	21%	25%	17%
Landelijk	14%	8%	7%	14%	12%	16%	15%	11%

N.B. Door de vernieuwde vraagstelling zijn deze verbeterpunten minder vergelijkbaar met voorgaande jaren



De toegankelijkheid van het materieel scoort het hoogst van alle items: een 8,7 bij het regionale openbaar vervoer, een 8,6 bij de Intercity's, een 8,4 bij de Sprinters en een 9,0 bij de Friese Waddenveren.



De treindienst Zwolle–Enschede springt als hekkensluiser met rapportcijfer 6,9 in 2017 naar een mooie 7,7. Daarmee is hij de op een na grootste stijger. Nieuw materieel, de elektrificatie en de sinds eind augustus de toevoeging van sneltreinen lijken de verklarende factoren.



Reisinformatie op de halte wordt gewaardeerd met een 7,5 in het regionale openbaar vervoer en een 7,6 op het hoofdrailnet. Ook statische reisinformatie blijft belangrijk. Foto: busstation Rotterdam Zuidplein.



De in 2018 nieuwe concessie Almere kent met een 7,4 een stroeve start. Busreizigers moeten wennen aan het geheel opnieuw ontworpen net.

Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

In de navolgende tabellen en figuren zijn de totaaloordelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden en onderzoeksjaren. In bijlage 2 kunt u de gehanteerde indeling vinden.

Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden. Deze kunt u

downloaden via de website www.ovklantenbarometer.nl.

De cijfers zijn dit keer nog gepresenteerd zonder gebruik te maken van de Engelse vragenlijst en zonder de metingen op het hoofdrailnet en Waddenveren. Voor het onderzoeksjaar 2019 wordt dit geïntegreerd.

Tabel 8. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	2015	2016	2017	2018	Onderzoeksgebied	2015	2016	2017	2018
Stadsdienst bus	7,6	7,7	7,8	7,7	West-Brabant (exclusief Brabantliners)	7,5	7,7	7,6	7,9
Stadsvervoer Leeuwarden	7,4	7,8	7,3	8,2	Gooi en Vechtstreek	7,7	7,7	7,9	7,9
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,7	7,7	7,8	7,9	Haarlem / IJmond	7,7	7,7	7,7	7,9
Stadsvervoer Lelystad	7,6	7,8	7,8	7,9	Zuid-Holland Noord	7,6	7,7	7,7	7,8
Trolleybus Arnhem	7,6	7,7	7,7	7,8	Zuid-Limburg (exclusief trein)	7,6	7,5	7,7	7,8
Concessie Bus Rotterdam e.o	7,6	7,7	7,7	7,7	Amstelland-Meerlanden	7,7	7,6	7,6	7,8
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,5	7,6	7,8	7,6	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein	7,6	7,6	7,7	7,8
Busvervoer Almere	7,5	7,6	7,6	7,4	Voorne - Putten	7,6	7,6	7,6	7,8
Tram	7,5	7,5	7,6	7,7	Brabantliners	7,6	7,4	7,7	7,7
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,8	7,9	7,6	7,9	Zaanstreek	7,8	7,8	7,9	7,7
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,4	7,5	7,8	7,9	Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	7,5	7,6	7,6	7,7
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,4	7,4	7,5	7,7	Oost-Brabant	7,5	7,5	7,6	7,6
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,7	7,6	7,6	Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	7,7	7,7	7,7	7,6
RandstadRailtram, Haaglanden	7,5	7,6	7,5	7,8	Zuidoost-Brabant	7,3	7,3	7,6	7,6
Metro	7,5	7,5	7,5	7,7	Regiovervoer Haaglanden	7,6	7,7	7,6	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,6	7,7	7,7	7,7	Streekdienst overige gebieden	7,5	7,6	7,6	7,7
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,4	7,4	7,4	7,7	Friese Waddeneilanden	8,4	8,4	8,6	8,4
Regionale trein	7,4	7,5	7,5	7,6	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,4	7,6	7,7	7,8
Trein Zwolle - Kampen	7,5	7,6	7,6	7,9	Midden-Overijssel	7,7	7,7	7,5	7,8
Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	7,3	7,2	7,8	7,8	Zuidoost-Fryslân	7,6	7,5	7,6	7,8
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg)	7,6	7,6	7,7	7,8	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	7,6	7,7	7,8
Trein Arnhem - Doetinchem	7,4	7,4	7,6	7,8	Veluwe	7,6	7,5	7,6	7,7
Trein Zwolle - Enschede	7,0	7,0	6,9	7,7	Noord-Holland Noord	7,4	7,7	7,6	7,7
Treindiensten Arriva Gelderland	7,5	7,6	7,6	7,7	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4	7,4	7,5	7,6
Trein Roermond - Maastricht Randwyck			7,5	7,7	Provincie Utrecht	7,5	7,5	7,4	7,6
Regionale treindiensten Fryslân	7,5	7,5	7,7	7,7	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,4	7,5	7,5	7,6
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	7,6	7,8	7,8	7,6	Concessie Groningen/Drenthe	7,6	7,7	7,7	7,6
Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	7,3	7,6	7,5	7,6	Rivierenland	7,3	7,4	7,3	7,6
Regionale treindiensten Groningen	7,3	7,6	7,5	7,5	Achterhoek	7,4	7,5	7,6	7,6
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen (Heuvellandlijn)	7,6	7,6	7,6	7,5	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5	7,4	7,6	7,5
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,2	7,3	7,3	7,4	Zeeland	7,3	7,5	7,4	7,5
Trein Sittard - Kerkrade Centrum			7,4	7,4	Openbaar vervoer over water	8,2	8,4	8,4	8,4
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	7,0	6,9	7,0	7,2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	8,3	8,5	8,5	8,5
Streekdienst verstedelijkte gebieden	7,6	7,6	7,7	7,7	Veerdienst Vlisningen - Breskens	7,7	7,9	8,1	7,9
Twente (exclusief trein)	7,6	7,7	7,7	7,9	Landelijk regionaal ov	7,5	7,6	7,6	7,7
Waterland	7,9	7,7	8,0	7,9					

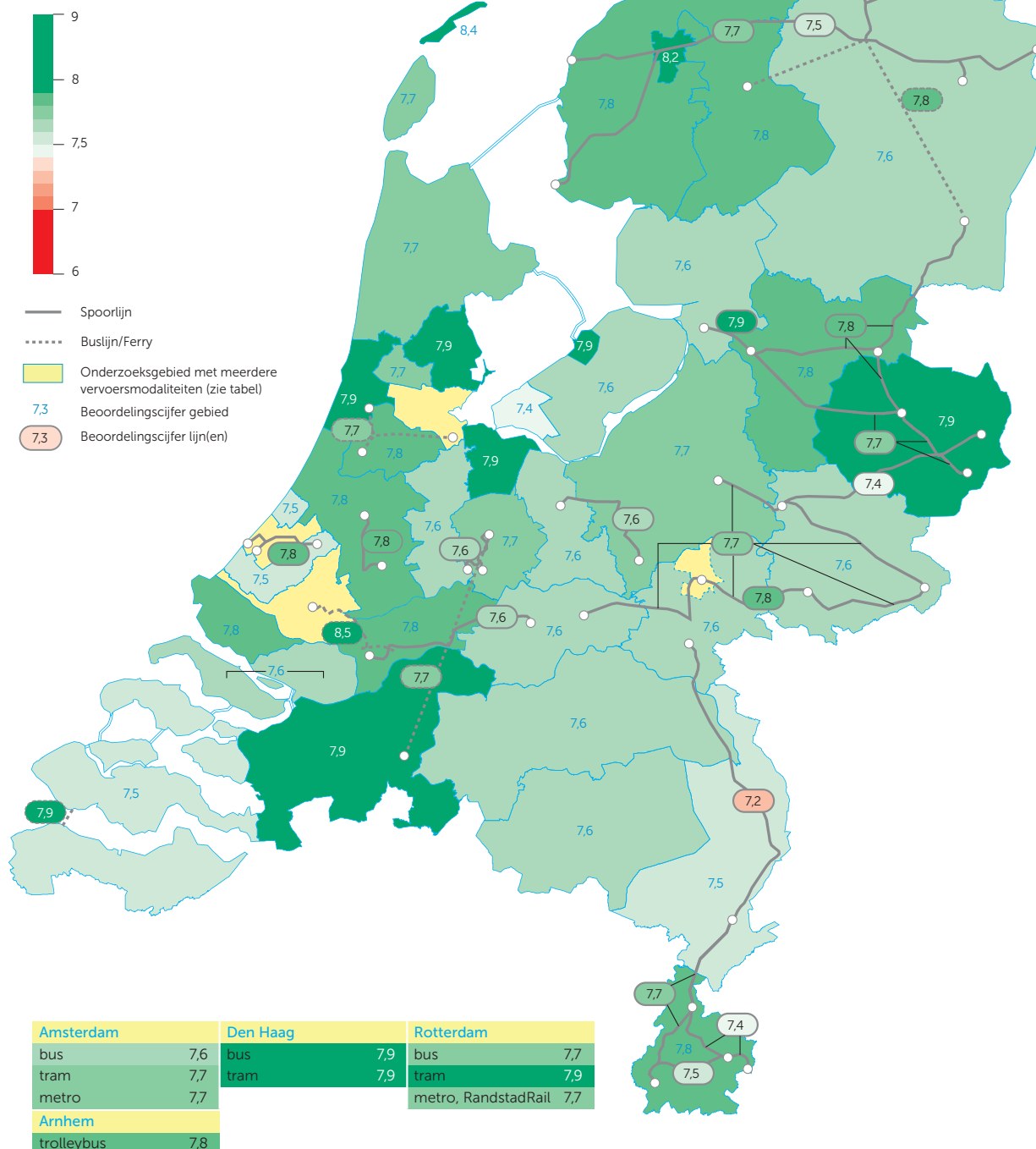
Tabel 9. Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

positie 2018	positie 2017		2018	2017	positie 2018	positie 2017		2018	2017
1	2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	8,5	8,5	32	20	Brabantliners	7,7	7,7
2	1	Friese Waddeneilanden	8,4	8,6	33	5	Zaanstreek	7,7	7,9
3	66	Stadsvervoer Leeuwarden	8,2	7,3	34	53	Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,7	7,5
4	13	Stadsvervoer Den Haag, bus	7,9	7,8	35	48	Noord-Holland Noord	7,7	7,6
5	31	Twente (excl. trein)	7,9	7,7	36	11, 30, 42 en 51	Treindiensten Arriva Gelderland	7,7	7,6
6	4	Waterland	7,9	8,0	37	34	Tram & Bus Utrecht, bus	7,7	7,6
7	12	Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,9	7,8	38	18	Concessie bus Rotterdam e.o.	7,7	7,7
8	39	Trein Zwolle - Kampen	7,9	7,6	39	64	Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,7	7,4
9	16	Stadsvervoer Lelystad	7,9	7,8	40	61	Trein Maastricht Randwyck - Roermond	7,7	7,5
10	38	West-Brabant	7,9	7,6	41	25	Regionale treindiensten Fryslân	7,7	7,7
11	7	Gooi en Vechtstreek	7,9	7,9	42	55	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,6	7,5
12	17	Stadsvervoer Den Haag, tram	7,9	7,8	43	65	Provincie Utrecht	7,6	7,4
13	28	Haarlem / IJmond	7,9	7,7	44	58	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,6	7,5
14	3	Veerdienst Vliссingen - Breskens	7,9	8,1	45	45	Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,6
15	14	Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	7,8	7,8	46	15	Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	7,6	7,8
16	19	Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,8	7,7	47	29	Concessie Groningen / Drenthe	7,6	7,7
17	24	Zuid-Holland Noord	7,8	7,7	48	68	Rivierenland	7,6	7,3
18	56	Midden-Overijssel	7,8	7,5	49	10	Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,6	7,8
19	9 en 59	Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënborg - Hardenberg)	7,8	7,7	50	35	Oost-Brabant	7,6	7,6
20	52	RandstadRailtram, Haaglanden	7,8	7,5	51	43	Achterhoek	7,6	7,6
21	22	Zuid-Limburg, excl. trein	7,8	7,7	52	26	Concessie Arnhem / Nijmegen (excl. Trolleybus Arnhem)	7,6	7,7
22	46	Amstelland-Meerlanden	7,8	7,6	53	50	Zuidoost-Brabant	7,6	7,6
23	8	Trolleybus Arnhem	7,8	7,9	54	57	Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	7,6	7,5
24	27	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden	7,8	7,7	55	47	Noord- en Midden-Limburg, excl. trein	7,5	7,6
25	44	Zuidoost-Fryslân	7,8	7,6	56	36	Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,6
26	49	Voorne-Putten en Rozenburg	7,8	7,6	57	62	Zeeland, busvervoer	7,5	7,4
27	21	HOV-lijnen Groningen / Drenthe	7,8	7,7	58	60	Regionale treindiensten Groningen	7,5	7,5
28	40	Trein Arnhem - Doetinchem	7,8	7,6	59	41	Trein Maastricht - Heerlen (-Kerkrade) (Heuvellandlijn)	7,5	7,6
29	37 en 32	Veluwe	7,7	7,6	60	67	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,4	7,3
30	33	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,7	7,7	61	6 en 54	Busvervoer Almere	7,4	7,6
31	70	Trein Zwolle - Enschede	7,7	6,9	62	63	Trein Kerkrade - Sittard	7,4	7,4
					63	69	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)	7,2	7,0

N.B. Onderzoeksgebied Trein Vechtdallijnen bestaat in 2018 uit Trein Zwolle - Emmen en Trein Almelo - Mariënborg - Hardenberg. Onderzoeksgebied Amstelland-Meerlanden is vanaf 2018 incl. Rnet 300/310 (inmiddels is Rnet 310 vervangen door twee andere lijnummers). Stadsdienst Apeldoorn is in 2018 geen apart onderzoeksgebied en valt onder Onderzoeksgebied Veluwe. Stadsvervoer Almere en Streekvervoer Almere is in 2018 het onderzoeksgebied Busvervoer Almere. Onderzoeksgebied Treindiensten Arriva Gelderland bestaat uit de Treindiensten Zutphen - Apeldoorn, Winterswijk - Zutphen, Arnhem - Winterswijk en Arnhem - Tiel. Het rapportcijfer voor de (samengevoegde) onderzoeksgebieden is opnieuw berekend voor 2017.

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2018

Regionaal openbaar vervoer



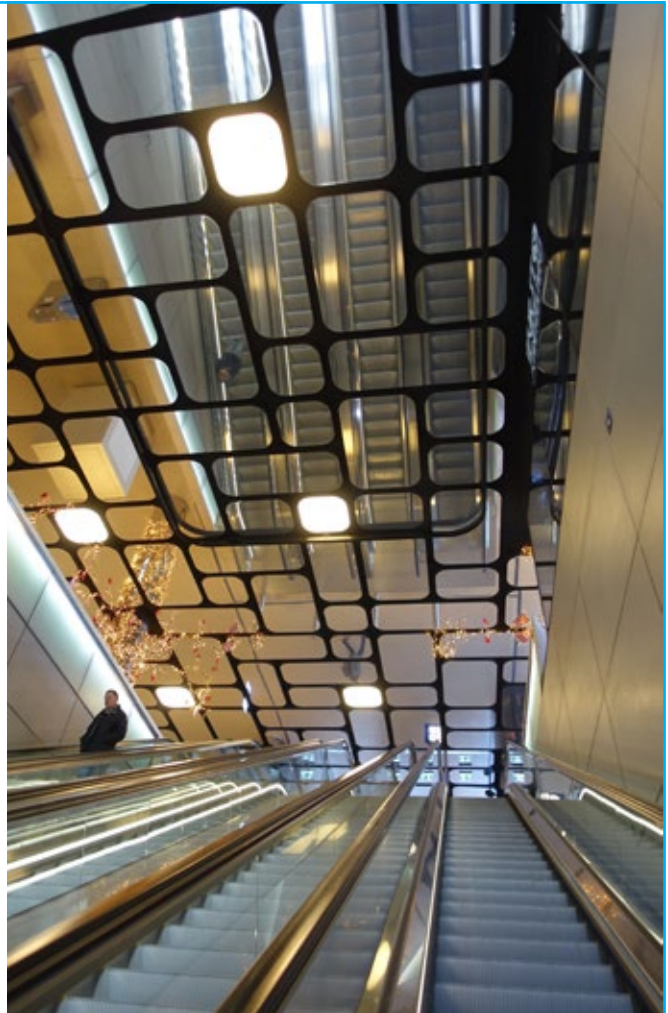
Figuur 4. Rapportcijfers 2018 van het regionaal openbaar vervoer geografisch weergegeven

Tabel 10. Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

Rangorde	Gebied	Informatie bij verträgen	Niets	Kans op een zitplaats	Siptheid van deze rit	Aantal vertrekgelegheden (voorheen frequentie)	Geluid van dit voertuig	Netheid van het voertuig	Anders	Totaaloordeel	Modaliteit
1	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	7%	25%	2%	15%	19%	10%	3%	17%	8,5	veer
2	Friese Waddeneilanden	4%	29%	20%	3%	9%	2%	0%	16%	8,4	bus
3	Stadsvervoer Leeuwarden	9%	28%	4%	16%	18%	5%	7%	9%	8,2	bus
4	Stadsvervoer Den Haag, bus	12%	19%	13%	10%	12%	5%	4%	10%	7,9	bus
5	Twente (exclusief trein)	12%	16%	11%	19%	17%	7%	6%	11%	7,9	bus
6	Waterland	14%	18%	8%	11%	17%	9%	4%	13%	7,9	bus
7	Stadsvervoer Rotterdam, tram	11%	18%	11%	11%	15%	8%	5%	9%	7,9	tram
8	Trein Zwolle - Kampen	16%	20%	6%	16%	17%	3%	9%	15%	7,9	regionale trein
9	Stadsvervoer Lelystad	9%	16%	4%	11%	30%	9%	5%	11%	7,9	bus
10	West-Brabant	10%	21%	12%	18%	18%	4%	6%	9%	7,9	bus
11	Gooi en Vechtstreek	12%	17%	4%	12%	25%	9%	7%	15%	7,9	bus
12	Stadsvervoer Den Haag, tram	12%	19%	14%	8%	12%	6%	9%	10%	7,9	tram
13	Haarlem / IJmond	14%	20%	9%	14%	17%	7%	4%	11%	7,9	bus
14	Veerdienst Vlissingen - Breskens	4%	23%	2%	2%	42%	9%	2%	16%	7,9	veer
15	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	13%	18%	19%	10%	10%	9%	4%	16%	7,8	regionale trein
16	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	11%	15%	10%	19%	26%	8%	7%	11%	7,8	bus
17	Zuid-Holland Noord	14%	16%	12%	16%	18%	7%	2%	9%	7,8	bus
18	Midden-Overijssel	10%	12%	21%	15%	26%	10%	11%	7%	7,8	bus
19	Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Marienberg - Hardenberg)	11%	19%	25%	4%	19%	11%	5%	13%	7,8	regionale trein
20	RandstadRailtram, Haaglanden	16%	16%	18%	6%	9%	6%	14%	12%	7,8	tram
21	Zuid-Limburg (exclusief trein)	10%	21%	11%	15%	28%	2%	7%	8%	7,8	bus
22	Amstelland-Meerlanden	14%	19%	9%	20%	15%	5%	3%	14%	7,8	bus
23	Trolleybus Arnhem	10%	18%	13%	10%	11%	9%	21%	11%	7,8	bus
24	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein	10%	13%	8%	13%	25%	12%	6%	12%	7,8	bus
25	Zuidoost-Fryslân	11%	17%	10%	18%	27%	7%	3%	10%	7,8	bus
26	Voorne-Putten	17%	16%	10%	15%	18%	6%	6%	12%	7,8	bus
27	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	17%	15%	15%	13%	20%	5%	5%	15%	7,8	bus
28	Trein Arnhem - Doetinchem	15%	17%	26%	6%	10%	9%	7%	16%	7,8	regionale trein
29	Veluwe	12%	14%	11%	18%	24%	10%	6%	8%	7,7	bus
30	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	9%	15%	16%	5%	13%	6%	21%	9%	7,7	metro
31	Trein Zwolle - Enschede	10%	15%	29%	7%	18%	3%	8%	18%	7,7	regionale trein
32	Brabantliners	15%	17%	9%	14%	22%	4%	9%	12%	7,7	bus
33	Zaanstreek	14%	16%	12%	10%	21%	9%	7%	10%	7,7	bus
34	Stadsvervoer Amsterdam, tram	15%	14%	19%	10%	10%	12%	7%	9%	7,7	tram
35	Noord-Holland Noord	11%	13%	5%	18%	25%	9%	8%	14%	7,7	bus
36	Treindiensten Arriva Gelderland	10%	15%	25%	5%	23%	9%	5%	15%	7,7	regionale trein
37	Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	12%	15%	19%	17%	14%	8%	6%	12%	7,7	bus
38	Concessie bus Rotterdam e.o	16%	12%	10%	12%	22%	8%	10%	8%	7,7	bus
39	Stadsvervoer Amsterdam, metro	14%	13%	17%	8%	12%	7%	12%	11%	7,7	metro
40	Trein Roermond - Maastricht Randwyck	13%	18%	22%	7%	20%	4%	8%	11%	7,7	regionale trein
41	Regionale treindiensten Fryslân	11%	15%	19%	6%	18%	11%	9%	18%	7,7	regionale trein
42	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	15%	15%	12%	10%	31%	7%	6%	10%	7,6	bus
43	Streekvervoer Provincie Utrecht	14%	15%	5%	33%	19%	5%	3%	11%	7,6	bus
44	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	12%	9%	16%	9%	36%	8%	6%	9%	7,6	bus
45	Tram & Bus Utrecht, sneltram	23%	13%	11%	8%	12%	5%	10%	19%	7,6	tram
46	Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	12%	14%	14%	10%	22%	8%	9%	19%	7,6	regionale trein
47	Concessie Groningen/Drenthe basislijnen en stadsdiensten	9%	16%	19%	17%	21%	3%	4%	10%	7,6	bus
48	Rivierenland	14%	15%	5%	11%	31%	9%	6%	13%	7,6	bus
49	Stadsvervoer Amsterdam, bus	13%	16%	12%	16%	16%	5%	8%	7%	7,6	bus
50	Oost-Brabant	14%	14%	16%	17%	28%	5%	6%	9%	7,6	bus
51	Achterhoek	12%	9%	9%	20%	31%	8%	6%	12%	7,6	bus
52	Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	9%	15%	14%	16%	22%	9%	5%	10%	7,6	bus
53	Zuidoost-Brabant	14%	15%	14%	25%	17%	6%	5%	13%	7,6	bus
54	Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	12%	13%	18%	7%	26%	5%	5%	19%	7,6	regionale trein
55	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	14%	13%	15%	24%	24%	6%	5%	9%	7,5	bus
56	Regiovervoer Haaglanden	14%	12%	7%	13%	25%	5%	3%	16%	7,5	bus
57	Zeeland	11%	16%	17%	14%	20%	7%	6%	14%	7,5	bus
58	Regionale treindiensten Groningen	11%	12%	21%	5%	23%	9%	11%	15%	7,5	regionale trein
59	Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	11%	15%	24%	7%	15%	5%	11%	15%	7,5	regionale trein
60	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7%	12%	21%	7%	17%	19%	8%	21%	7,4	regionale trein
61	Busvervoer Almere	12%	11%	22%	9%	12%	3%	7%	12%	7,4	bus
62	Trein Sittard - Kerkrade Centrum	11%	14%	24%	8%	18%	6%	12%	11%	7,4	regionale trein
63	Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	12%	11%	27%	14%	13%	9%	11%	15%	7,2	regionale trein

Aanvullend aan het reguliere onderzoek in het onderzoeksgebied 'Stadsvervoer Amsterdam, metro' is in 2018 in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam een separaat onderzoek gedaan met de OV-Klantenbarometer naar de klantwaardering van reizigers op de Noord/Zuidlijn. Deze lijn is op 22 juli 2018 in gebruik genomen. Dit onderzoek is dan ook uitgevoerd uitsluitend in kwartaal 3 en kwartaal 4 van dat jaar, met in beide gevallen 48 enquêteritten. Opvallend zijn de zeer hoge waarderingen van het totaaloordeel over de rit: een 8,4 in de laatste twee kwartalen van 2018. Meer informatie kunt u verkrijgen via de Vervoerregio Amsterdam. Voor de duidelijkheid zij opgemerkt dat de Noord/Zuidlijn uiteraard ook in de kwartalen 3 en 4 deel uitmaakte van de steekproeftrekking voor het onderzoeksgebied Stadsvervoer Amsterdam metro in het reguliere onderzoek. In totaal vonden in 2018 van de 100 enquêteritten er 11 plaats in de Noord/Zuidlijn.

De Noord/Zuidlijn valt bij reizigers bijzonder in de smaak. De nieuwe verbinding zorgt ervoor dat de waardering van de metro in Amsterdam als geheel stijgt in de ranking.



Zoals beschreven in hoofdstuk 2 meet de OV-Klantenbarometer in 2018 voor het eerst ook de klanttevredenheid van de reizigers op het hoofdrailnet van de NS. Om te komen tot geschikte onderzoeksgebieden is het hoofdrailnet opgedeeld in de regio's van de vijf spoortafels. Binnen deze regio's is er een onderscheid aangebracht tussen Intercity's en Sprinters. Ook zijn er metingen uitgevoerd op de IC-Direct, inclusief het Nederlandse deel van de lijn tussen Amsterdam en Brussel. Hierdoor is er in elf gebieden onderzoek gedaan.

Per onderzoeksgebied zijn 48 ritten onderzocht, gemiddeld 12 per kwartaal. Om tot circa 1.000 ingevulde vragenlijsten te komen is per rit steeds in één rijtuig het onderzoek uitgevoerd. Dit bleek voldoende respons op te leveren, namelijk 11.015 voor de gebieden bij elkaar. De gehanteerde vragenlijst is geheel gelijk aan de vragenlijst voor het regionaal openbaar vervoer. Voor de volledigheid vermelden we hier dat de NS ook eigen onderzoek uitvoert op het hoofdrailnet.

In tabel 11 en 12 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

Tabel 11. Klantenoordeel hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit	
	gemiddelde	% 7 en hoger
Intercity's	7,6	87%
Sprinters	7,5	87%
IC-Direct	7,6	86%
Totaal	7,6	87%

Tabel 11 laat zien dat het gemiddelde totaaloordeel voor het hoofdrailnet van de NS een 7,6 bedraagt. Het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft is 87 procent. Er zijn vrijwel geen verschillen tussen Intercity's en Sprinters en de IC-Direct. De Sprinters in Landsdeel Noord en de Intercity's in Landsdeel Oost scoren het hoogst met allebei een 7,7. De Sprinters in Landsdeel Oost sluiten de lijst af met een 7,3.



Sprinter op station Breda. De Sprinters in Landsdeel Zuid valt een 7,6 ten deel.



Tabel 12. Totaaloordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

Positie		2018
1	Landsdeel Noord Sprinters	7,7
2	Landsdeel Oost Intercity's	7,7
3	Landsdeel Noord Intercity's	7,6
4	Landsdeel Zuid Intercity's	7,6
5	Randstad Noordvleugel Intercity's	7,6
6	Landsdeel Zuid Sprinters	7,6
7	Randstad Zuidvleugel Intercity's	7,6
8	Intercity Direct / IC Brussel	7,6
9	Randstad Zuidvleugel Sprinters	7,6
10	Randstad Noordvleugel Sprinters	7,5
11	Landsdeel Oost Sprinters	7,3

Tabel 13. Klantoordeel NS hoofdrailnet voor clusters

Clustering	2018
Beleving	7,1
Comfort	7,8
Gemak	7,5
Snelheid	7,4
Veiligheid	8,1
Totaaloordeel rit	7,6

De volgende tabel geeft de deeloordelen voor de Intercity's, Sprinters en de IC-direct. Opvallend zijn:

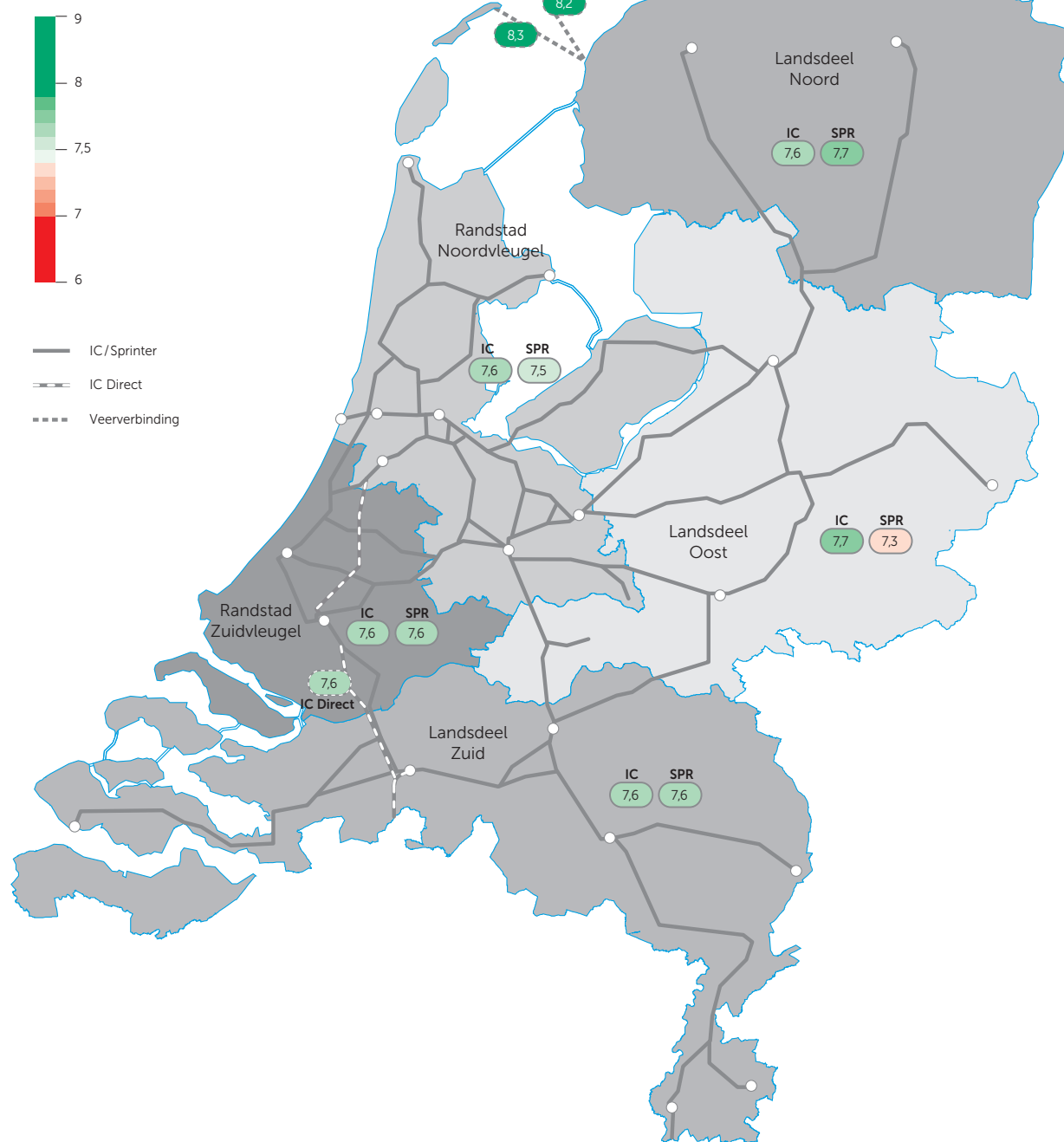
- Er zijn vaak kleine verschillen in de deeloordelen tussen de Intercity's, Sprinters en de IC-direct.
- De Intercity's scoren duidelijk beter dan Sprinters (0,2 rapportpunt verschil of meer) op: instapstation, stiptheid, geluid, frequentie, overstaptijd en veiligheid.
- Sprinters scoren relatief hoog bij gemak in- en uitstappen, reisinformatie in het voertuig en de prijs;
- De IC-direct scoort relatief hoog op: kans op een zitplaats, oordeel instaphalte/instapstation, klantvriendelijkheid personeel, reissnelheid van de rit, netheid voertuig, klimaat, inrichting, overstaptijd, veiligheid openbaar vervoer in het algemeen en veiligheid op de instaphalte.
- Voor de deeloordelen rijstijl bestuurder, last medereiziger, gestrest/ontspannen, en gebruik OV-chipkaart worden zeer geringe verschillen gevonden tussen deze modaliteiten.

Tabel 14. Klantenoordeel over de rit op het hoofdrailnet vergeleken met regionale trein, trein totaal, bus, tram, metro en ov-ferry

	Intercity's	Sprinters	IC Direct	HRN-trein	Regionale trein	Trein totaal	Bus	Tram	Metro	Ov-ferry
Kans op zitplaats	7,8	8,3	8,6	8,1	8,2	8,1	8,6	8,4	8,0	9,6
Oordeel instaphalte / instapstation	7,7	7,4	8,1	7,6	7,6	7,6	7,7	7,7	7,5	8,4
Stiptheid	8,0	7,6	7,8	7,8	8,0	7,8	7,2	7,8	7,8	8,1
Gemak instappen	8,4	8,6	8,1	8,5	8,9	8,5	8,7	8,7	8,8	8,9
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	7,8	8,0	7,9	7,9	7,9	8,0	7,8	7,6	8,6
Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9	7,7	7,6	7,5	8,8
Reissnelheid rit/vaart	7,9	7,8	8,1	7,9	7,8	7,9	7,8	7,8	8,0	8,6
Netheid voertuig/vaartuig	6,8	6,9	7,5	6,9	7,2	6,9	7,6	7,3	6,9	8,5
Geluid in het voertuig/vaartuig	7,1	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9	6,9	6,7	6,7	7,0
Klimaat in het voertuig/vaartuig	7,0	7,1	7,2	7,0	7,3	7,1	7,1	6,8	6,7	8,0
Inrichting van het voertuig/vaartuig	7,0	6,9	7,3	6,9	7,2	7,0	7,2	7,0	6,9	7,7
Informatie bij halte/op station	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6	7,5	7,6	7,6	8,0
Reisinformatie in het voertuig/vaartuig	7,3	7,4	5,6	7,3	7,2	7,3	7,4	7,2	7,6	7,5
Gemak kopen vervoersbewijs / laden reissaldo	8,2	8,1	7,9	8,2	7,9	8,1	7,9	7,7	7,8	8,6
Prijs	4,8	5,2	4,6	5,0	5,3	5,0	5,9	5,6	5,6	7,1
Last medereizigers	7,5	7,5	7,5	7,5	7,4	7,5	7,9	7,5	7,4	8,6
Gestrest of ontspannen	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	7,7	7,9	7,9	7,7	8,9
Frequentie	7,1	6,6	6,9	6,9	6,8	6,9	6,8	7,4	7,3	7,1
Overstaptijd	6,9	6,5	7,1	6,7	6,5	6,7	6,7	6,9	7,0	7,2
Informatie vertragingen	6,2	6,1	5,7	6,1	6,0	6,1	5,5	5,4	5,9	6,6
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,1	8,1	8,5
Veiligheid OV algemeen	8,0	7,8	8,1	7,9	7,9	7,9	8,0	7,8	7,6	8,4
Veiligheid tijdens deze rit/vaart	8,6	8,4	8,6	8,5	8,4	8,4	8,5	8,4	8,3	8,9
Veiligheid instaphalte	8,0	7,9	8,1	8,0	7,9	7,9	8,0	7,9	7,7	8,7
Totaaloordeel rit	7,6	7,5	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7	7,7	7,7	8,4

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2018

Hoofdrailnet en Friese Waddenveren



Figuur 5. Rapportcijfers 2018 van het Hoofdrailnet en de Friese Waddenveren, geografisch weergegeven

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 meet de OV-Klantenbarometer in 2018 voor het eerst ook de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog. De eerste concessie (Vlieland en Terschelling) wordt uitgevoerd door de rederij Doeksen, de tweede concessie (Ameland en Schiermonnikoog) door de rederij Wagenborg.

Voor het jaar 2018 is ook een onderzoek uitgevoerd met de oude vragenlijst die sinds 2009 wordt gebruikt om de klantwaardering te meten. Dit onderzoeksrapport is in september 2018 naar de Tweede Kamer gestuurd.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek in de verschillende kwartalen dat vergelijkbaar is uitgevoerd voor het regionale openbaar vervoer en het hoofdrailnet.

Tabel 15 geeft het totaaloordeel voor de vier veerverbindingen.

Tabel 15. Totaaloordeel per onderzoeksgebied Waddenveren

	Totaaloordeel vaart
Vlieland	8,3
Terschelling	8,2
Ameland	8,1
Schiermonnikoog	8,4



De veren naar de Friese Waddeneilanden zijn in 2018 aangesloten op de OV-Klantenbarometer. Zoals verwacht mag worden scoren alle vier veren boven de 8. Onvoldoendes zijn er slechts voor de prijs per motorvoertuig.

De verschillen tussen de diensten zijn gering (minder dan 0,5 rapportpunt) en de totaaloordelen voor alle diensten liggen boven de 8,0.

De volgende tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de deelaspecten. Meest opvallend (meer dan een half punt hoger dan de laagste):

- Vlieland: Relatief hoge beoordeling voor: stiptheid, geluid, prijs per motorvoertuig en informatie bij vertragingen;
- Terschelling: Relatief hoge beoordeling voor: stiptheid en informatie bij vertragingen;
- Ameland: Relatief hoge beoordeling voor: prijs per persoon en frequentie;
- Schiermonnikoog: Relatief hoge beoordeling voor: stiptheid, prijs per persoon en prijs per motorvoertuig.

Tabel 16. Klantenoordeel over de vaarten op de Friese Waddenveren

	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Zitplaats	8,8	9,1	9,0	8,7
Netheid wachtruimte	8,3	8,3	8,2	8,2
Stiptheid	9,2	9,1	6,6	9,0
Opstappemak	9,0	9,0	8,9	9,1
Klantvriendelijkheid	8,7	8,6	8,3	8,7
Netheid vaartuig	8,4	8,2	8,0	8,2
Netheid sanitair	7,9	7,8	7,7	8,2
Geluid	7,3	6,6	6,9	6,6
Klimaat in het vaartuig	7,7	7,4	7,6	7,9
Inrichting	7,8	7,4	7,6	7,7
Informatie bij vertrek	8,1	8,1	7,8	8,0
Informatie tijdens vaart	8,0	7,8	7,7	7,8
Informatie bij boeken	8,3	8,3	8,2	8,2
Aankoop vervoersbewijs	8,6	8,5	8,4	8,6
Prijs per persoon	6,1	5,6	6,2	6,6
Prijs per motorvoertuig	5,1	4,3	4,4	5,4
Last medereizigers	7,4	7,3	7,4	7,7
Ontspannen	8,4	8,3	8,4	8,5
Frequentie	7,0	7,2	7,8	7,3
Bagage	8,5	8,5	8,4	8,4
Informatie bij vertragingen	7,2	7,4	6,3	6,7
Veiligheid vaart	8,9	8,8	9,0	9,0
Veiligheid wachtruimte	8,8	8,7	8,7	8,8
Totaaloordeel	8,3	8,2	8,1	8,4

Analyse elektrische bussen

Sinds enkele jaren rijden er in Nederland elektrische bussen. Bekend van elektrisch vervoer is dat het schoner en stiller is en minder trillingen geeft. Reizigers in de bus zouden dit als positief kunnen ervaren. De vraag is of dit ook uit de OV-Klantenbarometer naar voren komt, of, geformuleerd als onderzoeksvraag:

Vinden we een verschil in klanttevredenheid tussen passagiers in elektrische bussen en passagiers in alle andere bussen? Daarbij kijken we naar het totaaloordeel, maar ook naar de verschillende oordelen op de deelaspecten.

Het is voor de analyse eerst nodig om een goede definitie van de elektrische bus te maken om vervolgens de juiste ritten te selecteren. Van in totaal 33.238 respondenten weten wij dat we die in een bus hebben geënquêteerd. Het leeuwendeel van de respondenten reed op dat moment in een bus op fossiele brandstof (diesel en aardgas); dit zijn er sowieso 29.558 (89%). Vervolgens was er een deel dat reed in een Arnhemse trolleybus¹: 1.075 respondenten (3%). Van 1.358 (4%) respondenten weten we zeker dat ze in een moderne elektrische bus reden².

Voor de volgende regio's hebben we passagiers in elektrische bussen in de analyse betrokken:

- Q-link bussen in Groningen-Drenthe, lijn 1 en 2 (339 van de in totaal 648 respondenten)
- Schiermonnikoog (alle lijnen, alle 65 respondenten)
- Waterland, lijn 316 (88/758)
- Amstelland-Meerlanden, 16 lijnen (341/862)
- Drechtsteden-Alblasserwaard (124/747)
- Zuidoost-Brabant, 7 lijnen (270/842)

We hebben dus vooral in elektrische bussen in Groningen, Eindhoven en rond Schiphol de klanttevredenheid gemeten. Omdat de trolleybussen in Arnhem een afzonderlijke categorie vormen is de analyse in eerste instantie zonder deze bussen uitgevoerd. Vervolgens hebben we de oordelen van reizigers in de elektrische bussen vergeleken met die in andere bussen.

Resultaat

Op het totaaloordeel is er geen noemenswaardig verschil. Evengoed zijn er een aantal deeloordelen die wel een duidelijk verschil laten zien:

- Stiptheid (–0,72) wordt beduidend slechter beoordeeld in de elektrische bus. Een elektrische bus is niet per definitie minder stipt dan een bus op fossiele brandstof. Het



Zero-emissiebus op lijn 9 in 's-Hertogenbosch. Op geluid scoren ZE-bussen veel beter dan brandstofbussen, maar wat betreft stiptheid is het klantoordeel veel lager.

¹ De trolleybus is niet meegenomen in deze analyse.

² Onze enquêteurs hebben de aandrijving van de bus niet genoteerd. We kunnen de respondenten alleen met zekerheid identificeren als rijdend in een elektrische bus als we van het lijnnummer in de regio weten dat deze lijn volledig elektrisch gereden wordt. Passagiers op gemengde lijnen, dus waar dan weer elektrisch, dan weer fossiel gereden wordt, hebben we niet in de analyse meegenomen. Dat geldt ook voor de enkele waterstofbussen die er in Nederland rondrijden, die zijn niet in de analyse meegenomen.

kan echter zijn dat de elektrische bussen te maken hebben met kinderziektes; storingen en dergelijke waardoor uitval en vertraging optreedt. Het is ook denkbaar dat er sprake is van een regio-specifiek effect: stiptheid scoort laag in de Q-linkbussen in Groningen (0,7 lager dan het gemiddelde voor bus), in Zuidoost-Brabant (–0,5) en in Amstelland-Meerlanden (–0,4). In deze drie regio's reed 40% van de respondenten in een elektrische bus en 70% van alle elektrische bus-respondenten reed in deze drie regio's.

- Geluid (+0,50) krijgt een veel betere beoordeling in de elektrische bus. Het geluidsniveau van het voertuig zelf is ook daadwerkelijk een stuk lager dan in een fossiel aangedreven bus.
- Netheid (+0,30) wordt hoger gewaardeerd in elektrische bussen. Dit kan te maken hebben dat elektrische bussen

over het algemeen nieuwer zijn dan reguliere bussen.

- Prijs (+0,29); een hogere waardering van prijs kan uitgelegd worden als een betere verhouding tussen prijs en kwaliteit; voor dezelfde ritprijs een nieuwere en comfortabelere bus.
- Klimaat (+0,26), hangt vermoedelijk samen met het nieuwere materieel.
- Inrichting (+0,21), hangt vermoedelijk samen met het nieuwere materieel.
- Reissnelheid (–0,21), zou samen kunnen hangen met de lage waardering op stiptheid.
- Zitplaatskans (–0,21), deze lage score zou veroorzaakt kunnen worden door de lage score van zitplaatskans in de Q-linkbussen in Groningen, grofweg een derde van de passagiers van elektrische bussen.
- Reisinformatie (+0,15), hangt vermoedelijk samen met het nieuwere materieel.

Tabel 17. Vergelijking in klanttevredenheid tussen volledig elektrische en niet-elektrische bussen.

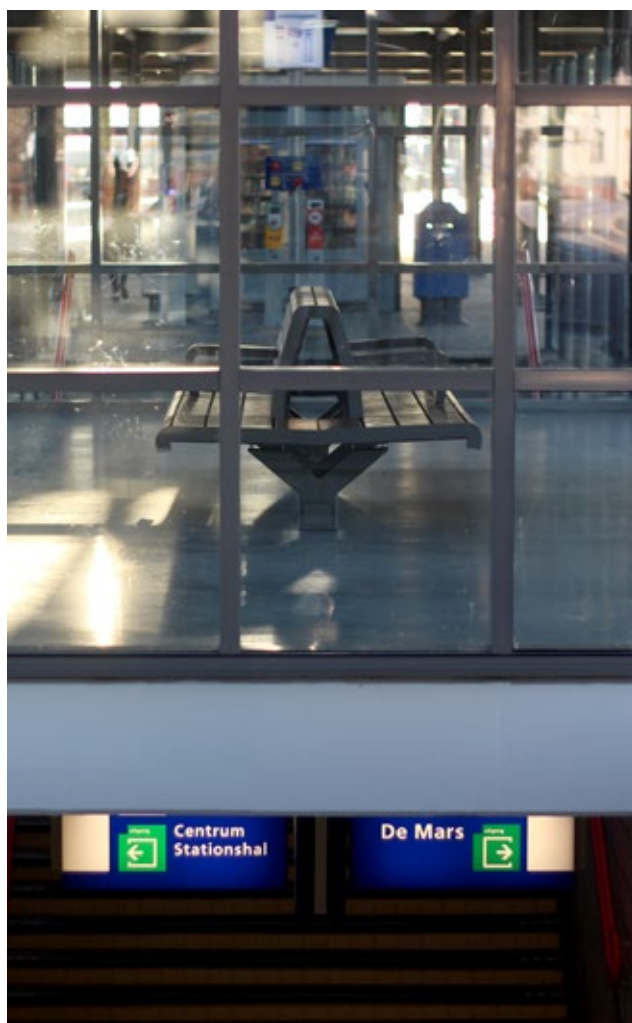
Variabele	Elektrisch	Fossiel	Vershil	Duiding
v1 Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte	8,39	8,60	–0,21	Zie tekst
v2 Wat is uw oordeel over de halte het station waar u instapte	7,57	7,65	–0,08	Geen verschil
v3 Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig op tijd rijden bij uw instaphalte	6,53	7,25	–0,72	Zie tekst
v4 Kon u moeilijk of makkelijk instappen	8,68	8,75	–0,07	Geen verschil
v5 Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel	7,86	7,98	–0,12	Geen verschil
v6 Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder	7,55	7,67	–0,12	Geen verschil
v7 Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit	7,63	7,84	–0,21	Zie tekst
v8 Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is	7,87	7,57	0,30	Zie tekst
v9 Hoe ervaart u het geluid in het voertuig	7,39	6,89	0,50	Zie tekst
v10 Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam	7,36	7,10	0,26	Zie tekst
v11 Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig	7,43	7,23	0,21	Zie tekst
v12 Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte	7,48	7,51	–0,02	Geen verschil
v13 Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig	7,56	7,41	0,15	Zie tekst
v14 Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen of uw reissaldo op te laden	7,93	7,92	0,01	Geen verschil
v15 Wat vindt u van de prijs van deze rit	6,16	5,87	0,29	Zie tekst
v16 Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers	8,00	7,91	0,09	Geen verschil
v17 Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis	7,81	7,91	–0,09	Geen verschil
v18 Wat vindt u van de frequentie op deze lijn	6,71	6,75	–0,03	Geen verschil
v19 Wat is uw totaaloordeel over deze rit	7,66	7,69	–0,04	Geen verschil

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het regionale openbaar vervoer in de periode 2012-2018. Jaarlijks is in de vragenlijst van de OV-Klantenbarometer aandacht voor veiligheidsgevoelens en slachtofferschap van incidenten in het openbaar vervoer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid gaat om de daadwerkelijke ervaring met incidenten. Subjectieve veiligheid beschrijft het (on)veiligheidsgevoel van reizigers.

Waardering sociale veiligheid

Er worden elk jaar voor drie items rapportcijfers gevraagd: de veiligheid in het openbaar vervoer, de veiligheid tijdens deze (de laatste) rit en de veiligheid op de halte waar men is ingestapt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de oordelen naar de achtergronden van de reiziger, zoals leeftijd, en het oordeel naar ov-achtergronden, waaronder het voertuig en ov-autoriteit.



Tabel 18 toont de ontwikkeling van het oordeel over de drie aspecten van sociale veiligheid. In 2018 is met name de veiligheid van de rit gestegen. De veiligheid van de rit krijgt door de jaren heen het hoogste waarderingscijfer (een 8,4 in 2018). Merk hierbij op dat de vraagstelling veranderd is, waardoor deze waardering in 2018 hoger uitvalt. De oude formulering luidde: *Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?* De formulering in de nieuwe vragenlijst is: *Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?* Deze verandering heeft een tamelijk groot effect gehad.

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen een stuk lager over de sociale veiligheidsaspecten in het openbaar vervoer. Toch is ook onder deze groep een stijging zichtbaar als het gaat om de waardering van de veiligheid van het openbaar vervoer, veiligheid van de rit en de veiligheid op de halte. Slachtoffers van een incident geven hier in 2018 respectievelijk een 7,2, een 8,1 en een 7,2 voor. Onder de niet-slachtoffers stijgt in 2018 de waardering op alle drie de aspecten.

Tabel 18. Oordeel over sociale veiligheid

	veiligheid ov	veiligheid rit	veiligheid halte
2013	7,6	7,9	7,7
2014	7,7	8,0	7,8
2015	7,7	8,0	7,8
2016	7,7	8,0	7,8
2017	7,8	8,1	7,9
2018	7,9	8,4	7,9

Tabel 19. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Veiligheid ov						
wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2
geen slachtoffer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0
Veiligheid rit						
wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1
geen slachtoffer	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5
Veiligheid halte						
wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2
geen slachtoffer	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1

Tabel 20. Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Item	Landelijk 2014	Landelijk 2015	Landelijk 2016	Landelijk 2017	Landelijk 2018
Veiligheid algemeen	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9
Veiligheid rit	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)					
Lastig gevallen	13%	12%	11%	13%	15%
Bedreigd	2%	2%	2%	2%	3%
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%	17%	16%	18%	19%

Oordeel naar achtergronden reiziger

Door de jaren heen zijn reizigers van 65 jaar en ouder het meest positief over de veiligheid in het openbaar vervoer (tabel 21). De waardering van deze groep is sinds 2013 de enige die op een 8,0 of hoger uitkomt. In 2018 zijn alle leeftijdsgroepen – behalve jongeren tot 27 jaar – positiever geworden over de veiligheid in het openbaar vervoer.

Oordeel naar achtergronden openbaar vervoer

De waardering voor de sociale veiligheidsaspecten in het openbaar vervoer is door de jaren heen vrij constant (tabel 22). Het valt op dat de waardering van de veiligheid door veerbootreizigers steeds hoger is dan de reizigers voor de andere modaliteiten. Bij de metroreizigers is sprake van een gestage inhaalslag.

Tabel 21. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
jonger dan 18 jaar	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8
18 t/m 27 jaar	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8
28 t/m 40 jaar	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9
41 t/m 64 jaar	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9
65 jaar en ouder	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2

Tabel 22. Oordeel over sociale veiligheid naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Veiligheid ov</i>						
tram	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8
metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6
regionale trein	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9
bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0
veerboot	8,0	8,2	8,1	8,2	8,6	8,4
<i>Veiligheid rit</i>						
tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4
metro	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3
regionale trein	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4
bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5
veerboot	8,5	8,7	8,6	8,5	9,0	8,9
<i>Veiligheid halte</i>						
tram	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9
metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7
regionale trein	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9
bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0
veerboot	8,2	8,5	8,4	8,5	8,9	8,7

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,5. Dit is een stijging ten opzichte van eerdere jaren. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn door de jaren heen klein. De veiligheid tijdens de busritten bij de ov-autoriteiten Fryslân, Overijssel, Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht worden in 2018 het hoogst beoordeeld, met een 8,6 (tabel 23).

Tabel 23. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze bus

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Landelijk, bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,1	8,0	8,1	8,2	8,4
OV-bureau Groningen-Drenthe	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,5
Flevoland	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8	8,4
Fryslân	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,6
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5
Limburg	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6
MRDH	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,5

Landelijk gezien is in 2018 de waardering voor de veiligheid van de rit met een regionale trein gestegen naar een 8,4. In Fryslân is de waardering met een 8,6 het hoogst. In alle gebieden is de waardering gestegen.

Tabel 24. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze regionale trein

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Regionale trein, landelijk	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4
Zuid-Holland	8,1	8,1	8,0	8,2	8,3	8,5
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5
Fryslân	8,2	8,1	8,1	8,0	8,2	8,6
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3
Overijssel	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	8,5
OV-bureau Groningen-Drenthe	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4
MRDH	7,6	7,7	7,6	7,8	-	-

Het oordeel over de veiligheid van de laatst gereden tramrit is landelijk gezien gestegen naar een 8,4 in 2018. Reizigers in de Provincie Utrecht, de Vervoerregio Amsterdam en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag oordelen in 2018 positiever over de veiligheid tijdens de laatst gereden rit dan in voorgaande jaren.

Tabel 25. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Landelijk, tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4
Provincie Utrecht, tram	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	8,4
Vervoerregio Amsterdam, tram	7,8	7,9	7,8	7,9	8,1	8,5
MRDH	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,4

Tot slot de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2018 ligt de landelijke waardering op een 8,3. Ook in de Vervoerregio Amsterdam en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag is het cijfer voor de veiligheid van de laatste rit gestegen.

Tabel 26. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerswijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Landelijk, metro	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3
Vervoerregio Amsterdam	7,4	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3
MRDH	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3



Tijdens het reguliere najaarsonderzoek van 2017 is in het stadsvervoer van Amsterdam en Den Haag een proef gehouden met een vragenlijst in het Engels. De resultaten lieten het volgende zien:

- Het aandeel van de ingevulde Engelstalige vragenlijsten bleek hoog, namelijk 22 procent bij de tram in Amsterdam, 15 procent bij de metro en 11 procent bij de bus. In Den Haag ging het bij tram en bus om 14 procent.
- De in het Engels ingevulde vragenlijsten laten hogere gemiddelden zien in het totaaloordeel over de rit;
- Het zijn niet alleen toeristen die een Engelse vragenlijst invullen maar ook veel expats, studenten en Engelstalige Nederlanders die naar werk of studie reizen.

Op grond van deze bevindingen is vanaf het tweede kwartaal in 2018 op landelijke schaal bekeken of het nuttig en nodig is vragenlijsten structureel ook in de Engelse taal aan te bieden. In het derde onderzoekskwartaal zijn 21.317 bruikbare Nederlandstalige en 1970 bruikbare Engelstalige vragenlijsten opgehaald. Qua verhouding 91,6 versus 8,4 procent.

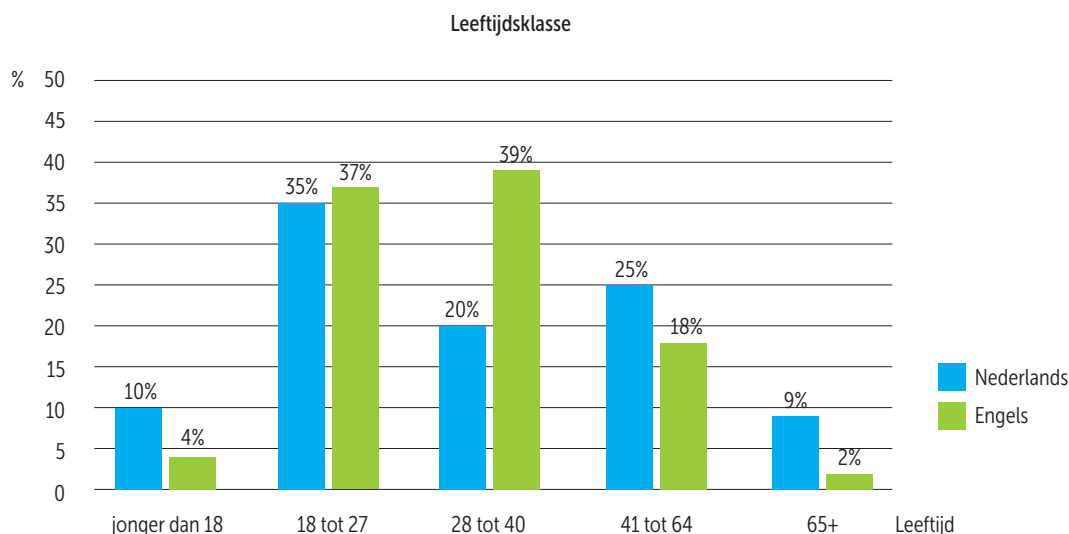
Als we kijken naar de reismotieven, dan wijken die nauwelijks af van die naar voren komen uit de Nederlandstalige vragenlijst. Er is in het derde kwartaal sprake van iets minder werkgerelateerde ritten (30 versus 34 procent) en iets hoger recreatief reismotief (37 versus 33 procent). Het aandeel van de motieven school/studie, zakelijke reis en bezoeken aan familie en vrienden ligt in beide gevallen ongeveer gelijk.



Intercity in onderzoeksgebied Noordvleugel Randstad halteert te Amsterdam Centraal.

Ronduit opvallend is dat Engelstalige reizigers nagenoeg even vaak per week (36 versus 35 procent) de 'enquête' maken als Nederlandstaligen. Verondersteld mag worden dat er naast toeristen ook veel in Nederland wonende Engelstaligen de vragenlijst hebben ingevuld. Dat kunnen expats en studenten zijn, maar ook mensen die permanent, als dan niet genaturaliseerd, in ons land wonen en het Engels als eerste of tweede taal voeren. Daar staat tegenover dat het aandeel incidentele reizigers (deze rit 5 of minder dagen per jaar) in deze groep veel hoger ligt: 26 versus 17 procent.

Verder valt het bij de leeftijdsklasse op dat bij de Engelstalige categorie het aandeel van de leeftijdsgroep 28-40 jaar bijna tweemaal zo groot is.



Figuur 6. Leeftijdsklassen Engelstalige respondenten

In figuur 7 is het percentage Engelstalige vragenlijsten in het vierde kwartaal van 2018 geografisch weergegeven. Te zien is dat het hoogste percentage Engelstalige vragenlijsten (>10%) is opgehaald op de Friese Waddeneilanden en rondom Amsterdam en Den Haag.



Figuur 7. Percentage Engelstalige ingevulde vragenlijsten in het laatste kwartaal van 2018

Tabel 27. Invloed van de Engelstalige vragenlijst per item

	NL Q4	NL + EN Q4	Vershil
Wat is uw totaaloordeel over deze rit	7,68	7,75	0,1
Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte	8,25	8,28	0,0
Wat is uw oordeel over de halte het station waar u instapte	7,68	7,72	0,0
Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig op tijd rijden bij uw instaphalte	7,66	7,71	0,1
Kon u moeilijk of makkelijk instappen	8,69	8,72	0,0
Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel	7,90	7,98	0,1
Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder	7,76	7,82	0,1
Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit	7,88	7,94	0,1
Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is	7,26	7,34	0,1
Hoe ervaart u het geluid in het voertuig	6,87	6,93	0,1
Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam	7,13	7,21	0,1
Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig	7,05	7,12	0,1
Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte	7,60	7,64	0,0
Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig	7,36	7,41	0,0
Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen of uw reissaldo op te laden	7,96	7,97	0,0
Wat vindt u van de prijs van deze rit	5,50	5,52	0,0
Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers	7,62	7,69	0,1
Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis	7,78	7,83	0,0
Wat vindt u van de frequentie op deze lijn	7,04	7,08	0,0
Als u bent overgestapt, wat vond u van de overstaptijd	6,77	6,84	0,1
Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen	5,73	5,74	0,0
Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV chipkaart	8,23	8,27	0,0

Voorts is in 2018 nagegaan in hoeverre de Engelse vragenlijsten invloed (kunnen) hebben op de cijfers. Uit die vergelijking in tabel 27 blijkt dat er inderdaad een effect is: wanneer de Engelstalige vragenlijsten bij de Nederlandstalige vragenlijsten worden gevoegd neemt het rapportcijfer voor het totaaloordeel iets toe maar (landelijk) minder dan 0,1 punt. Opvallend is dat bij de deeloordelen in enkele gevallen een verschil wordt gevonden van afgerond 0,1 rapportpunt, overigens steeds omhoog. Uiteraard zijn de verschillen in sommige deelgebieden groter dan in andere. In stedelijke onderzoeksgebieden is het effect relatief groot terwijl een hoog aandeel in sommige steden wegebt als zij deel uitmaken van een groter onderzoeksgebied.

Op grond van ondermeer deze bevindingen is besloten in 2019 door te gaan met het op landelijke schaal aanbieden van een vragenlijst in het Engels. Ook is besloten om voorts nog de resultaten van alleen in het Nederlands ingevulde vragenlijsten te gebruiken voor het weergeven van trends.



Met een neuslengte verschil (niet significant) staat de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden na 9 tweede plaatsen en twee derde plaatsen voor het eerst bovenaan in de ranking van onderzoeksgebieden. Foto: Veer dat tussen de Drechtsteden pendelt halteert op de halte Merwekade te Dordrecht.

De OV-Klantenbarometer is momenteel het grootste onderzoek dat in de sector van het openbaar vervoer wordt gehouden. Jaarlijks vertellen ruim 100.000 reizigers ons hoe zij hun ov-reis ervaren. En klanttevredenheid staat bij de OV-autoriteiten en de vervoerders hoog in het vaandel.

Het onderzoek is sinds 2004 steeds vergelijkbaar opgezet en uitgevoerd. Enkele kenmerken zijn:

- Er is een onderscheid naar gebieden (onder beheer van de OV-autoriteiten) en modaliteiten (bus, tram, metro, vervoer over water, trein).
- In elke gebied/modaliteit combinatie worden jaarlijks voldoende (circa 1.000) reizigers ondervraagd.
- Ondervraging vindt plaats tijdens de reis. Alle reizigers in een rit van begin- tot eindhalte wordt een enquête aangeboden. Ook worden reizigers geteld om het responspercentage te kunnen berekenen.
- Het onderzoek wordt gefinancierd door de overheden (rijk, provincies en MRDH/Vervoerregio Amsterdam).
- Het onderzoek wordt (Europees) aanbesteed en steeds voor langere periodes van 5-7 jaar gegund, thans aan Goudappel Coffeng.

Zoals in de inleiding is beschreven was er voldoende aanleiding om tot een vernieuwing te komen. De belangrijkste vernieuwingen betreffen:

- Een herziene vragenlijst;
- Metingen per kwartaal in plaats van eenmaal per jaar;
- Hoofdrailnet/NS en Waddenveren ook geheel volgens de OV-Klantenbarometer;
- Engelstalige vragenlijst.

Deze worden hieronder toegelicht.

Herziene vragenlijst

CROW-KpVV heeft in de periode 2016-2017 een intensief traject afgelegd om de vragenlijst te verbeteren. De aanleiding daarvoor was dat gebleken was dat sommige vragen zoals naar de kaartsoorten niet meer valide waren en sommige formuleringen feitelijk niet correct. Zo werd er gevraagd naar de kwaliteit van het overstappen het moment dat iemand nog in het voertuig is: 'Als u straks overstapt, of bent overgestapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de overstaptijd?'. Ook bleek dat er onderwerpen ontbraken. Ook was de vragenlijst ietwat uitgedijd waardoor de invultijd was toegenomen. Ten slotte ontbraken er onderwerpen die in de klantwensenpiramide van

Mark van Hagen (NS) voorkomen, met name aspecten zoals comfort en beleving. Kortom er was behoefte aan vernieuwing van de vragenlijst.

De volgende items bevat het onderzoek in 2018:

Tabel 28. Items vragenlijst 2018

Item		
Zitplaats vinden	Oordeel instaphalte	Stiptheid
Gemak instappen	Klantvriendelijkheid personeel	Rijstijl van de bestuurder
Reissnelheid	Netheid	Geluid in het voertuig
Klimaat in het voertuig	Inrichting voertuig	Informatie instaphalte
Reisinformatie	Gemak kopen vervoerbewijs	Prijs
Last medereizigers	Stress	Frequentie
Totaaloordeel	Informatie bij vertragingen	Gemak OV-chipkaart
Veiligheid algemeen	Veiligheid rit	Veiligheid halte

Daarnaast worden enkele andere kenmerken gemeten: reismotief, reisfrequentie, voortransport, kaartsoort, wat verbeterd moet worden, slachtoffer/ooggetuige incidenten en geboortjaar³⁾.

Metingen per kwartaal

Tot en met 2017 werd de OV-Klantenbarometer eenmaal per jaar afgenomen en wel in de maand november/begin december (tot aan de nieuwe dienstregeling). De cijfers werden opgeleverd in de maand maart van het jaar erop volgend.

Met ingang van 2018 wordt per kwartaal gemeten. De redenen hiervoor zijn:

- Dit geeft een veel betere afspiegeling van het jaar omdat er rekening wordt gehouden met seizoenseffecten.
- De NS meet ook per kwartaal.
- Er zijn ook metingen in de vakantieperiode: er wordt rekening gehouden met de vakantiespreiding in Nederland en het onderzoek wordt in de desbetreffende regio in de vakantieperiode gehouden.
- Inzicht in voorlopige kwartaalcijfers biedt ov-autoriteiten en vervoerders mogelijkheden om mogelijke signalen van reizigers eerder op te pakken.

3 Zie bijlage 1, Vragenlijsten 2018 en clustering van vragen

Aansluiting hoofdrailnet en Friese Waddenveren

De derde wijziging betreft de metingen onder reizigers op het hoofdrailnet van NS en op de Waddenveren naar de Friese eilanden.

Het hoofdrailnet wordt 'bemeten' in vijf gebieden, namelijk de spoortafels (Zuidvleugel Randstad, Noordvleugel Randstad en de landsdelen Noord, Oost en Zuid) en met onderscheid tussen Intercity's en Sprinters. Ook het NL-gedeelte van de Intercity Direct/IC Amsterdam-Brussel wordt geme-ten. De NS doet overigens ook eigen onderzoek naar de klanttevredenheid.

De Waddenveren betreffen de veerdiensten naar Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

Voor de NS is het nieuw om aan de OV-Klantenbarometer mee te doen. Voor de Waddenveren betreft dit een vernieuwing van de vragenlijst in een lopende monitor. In dit rapport zijn de cijfers van deze metingen opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4.

Engelstalige vragenlijst

Tijdens het veldwerk de afgelopen jaren bleek dat er, in sommige regio's, behoefte is aan een vragenlijst in het Engels. Daarom is in 2017 een pilot gehouden in het stads-

vervoer in Amsterdam en Den Haag. De resultaten gaven aanleiding de proef uit te breiden naar een landelijke schaal. Dit is gebeurd met ingang van het tweede kwartaal. De proef leerde het volgende:

- In sommige gebieden is het aandeel Engelstalige vragenlijsten hoog, namelijk boven de 20%. Een voorbeeld is de tram in Amsterdam.
- De klanttevredenheid onder reizigers die de Engelstalige vragenlijst invullen is significant hoger.
- Naast toeristen zijn er ook aanzienlijk veel mensen die bijvoorbeeld op weg zijn naar het werk of de studie die een Engelstalige vragenlijst invullen; het aandeel onder hen die 'deze rit' viermaal of meer per week maken doet niet onder voor de reizigers die de Nederlandstalige vragenlijst invullen.
- Het landelijke effect van de Engelstalige vragenlijst is in de ordegrootte van 0,1 rapportpunt. Lokaal kunnen de verschillen groter zijn maar niet meer dan 0,2 rapportpunt (hoger).

Op basis van de resultaten van deze proef heeft het managersoverleg van ov-autoriteiten besloten om in 2019 de Engelstalige vragenlijst landelijk in te voeren.



Bijlage 1. Vragenlijsten 2018 en clustering van vragen



OV-Klantenbarometer 2018



Wilt u bij de vragen a, u, b, de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒

Versie: 1

- | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|--------------------------|-----------|--------------------------|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 1. | Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte? | zeer moeilijk / niet | ☐ | zeer makkelijk | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 2. | Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 3. | Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 4. | Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot peron) | zeer moeilijk | ☐ | zeer makkelijk | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 5. | Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel? | zeer klantvriendelijk | ☐ | zeer klantvriendelijk | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 6. | Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.) | zeer onprettig | ☐ | zeer prettig | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 7. | Wat vindt u van de reisnelheid van deze rit? (omrijden, directheid) | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 8. | Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is? | zeer vies | ☐ | zeer schoon | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 9. | Hoe ervaart u het geluid in het voertuig? | zeer luid | ☐ | zeer stil | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 10. | Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie) | zeer onaangenaam | ☐ | zeer aangenaam | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 11. | Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik) | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 12. | Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.) | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 13. | Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 14. | Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden? | zeer moeilijk | ☐ | zeer makkelijk | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 15. | Wat vindt u van de prijs van deze rit? | zeer kostbaar | ☐ | zeer voordelig | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 16. | Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag) | zeer veel last | ☐ | totaal geen last | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 17. | Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis? | zeer gestrest | ☐ | zeer ontspannen | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 18. | Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 19. | Wat is uw totaaloordeel over deze rit? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 20. | Hoe bent u naar uw instaphalte van deze rit gekomen? | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ☐ lopend | ☐ met de fiets | ☐ met ander openbaar vervoer | ☐ met de auto | | | | | | | ☐ anders | | | | | |
| 21. | Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd? | onacceptabel slecht | ☐ | zeer acceptabel | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |
| 22. | Wat is voor u de belangrijkste reden om deze rit te maken vandaag? | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ☐ school/studie/cursus/stage | ☐ werk | ☐ zakelijke reis | ☐ bezoek aan familie / vrienden | | | | | | | ☐ andere sociaal-recreatieve reden | | | | | |
| 23. | Hoe vaak reist u gemiddeld genomen op deze route? | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ☐ 4 dagen per week of vaker | ☐ 1-3 dagen per week | ☐ 1-3 dagen per maand | ☐ 6-11 dagen per jaar | | | | | | | ☐ 5 of minder dagen per jaar | | | | | |
| 24. | Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen? | zeer slecht | ☐ | zeer goed | ☐ | weet niet | ☐ | | | | | | | | | |

Ga verder op de achterzijde >>>



- 25. Hoe betaalt u deze ov-rit?**

☐ in- en uitchecken met een OV-chipkaart (plastic)	☐ met papieren kaartje zonder chip of zichtkaart (zonder in- en uitchecken)	☐ in- en uitchecken met een wegwerpkartje met chip (papier)
☐ in- en uitchecken met uw smartphone (NFC)	☐ in- en uitchecken met uw smartphone (app van uw vervoerder)	☐ in- en uitchecken met uw bankpas

26. Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?

zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

27. Welk aspect van deze rit moet volgens u als eerste verbeterd worden? (slechts één aspect noemen)

☐ kans op een zitplaats	☐ netheid van het voertuig	☐ geluid van dit voertuig	☐ informatie bij vertragingen
☐ stiptheid van deze rit	☐ aantal vertrek mogelijkheden	☐ niets	☐ anders, namelijk:

28. Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?

zeer onveilig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐	☐

29. Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?

zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------------

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

zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------------

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

A) lastig gevallen	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker
B) bedreigd	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker
C) bestolen	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker
D) mishandeld	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker
E) anders	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker

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

☐ ja	☐ nee
-----------------------------	------------------------------

33. Wat is uw geboortjaar?

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

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

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

kennispлатформ
CROW

OV-klantenbarometer 2018



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒

Versie: 1b

1. Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk / niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
2. Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
3. Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw instaphalte?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
4. Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
5. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
6. Wat vindt u van de vaarstijl van de kapitein?	zeer onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer prettig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
7. Wat vindt u van de reissnelheid van deze vaart? (omvaren, directheid)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
8. Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	☐ n.v.t.
9. Hoe ervaart u het geluid aan boord ?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐ weet niet	☐ n.v.t.
10. Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐ weet niet	☐ n.v.t.
11. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
12. Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
13. Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
14. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
15. Wat vindt u van de prijs van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
16. Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐ weet niet	☐ n.v.t.
17. Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐ weet niet	☐ n.v.t.
18. Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
19. Wat is uw totaaloordeel over deze vaart ?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
20. Hoe bent u naar uw instaphalte van deze vaart gekomen?	☐ lopend	☐ met de fiets	☐ met ander openbaar vervoer	☐ met de auto	☐ anders									
21. Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	onacceptabel slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer acceptabel	☐ weet niet	☐ n.v.t.
22. Wat is voor u de belangrijkste reden om deze vaart te maken vandaag?	☐ school/studie/cursus/stage	☐ werk	☐ zakelijke reis	☐ bezoek aan familie / vrienden	☐ andere sociaal-recreatieve redenen									
23. Hoe vaak reist u gemiddeld genomen op deze route ?	☐ 4 dagen per week of vaker	☐ 1-3 dagen per week	☐ 1-3 dagen per maand	☐ 6-11 dagen per jaar	☐ 5 of minder dagen per jaar									
24. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.

Ga verder op de achterzijde >>>



25. Hoe betaalt u deze ov-rit?	☐ in- en uitchecken met een OV-chipkaart (plastic)	☐ met papieren kaartje zonder chip of zichtkaart (zonder in- en uitchecken)	☐ in- en uitchecken met een wegwerpkaartje met chip (papier)											
	☐ in- en uitchecken met uw smart-phone (NFC)	☐ in- en uitchecken met uw smartphone (app van uw vervoerder)	☐ in- en uitchecken met uw bankpas											
26. Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk		
27. Welk aspect van deze vaart moet volgens u als eerste verbeterd worden? (slechts één aspect noemen)	☐ kans op een zitplaats	☐ netheid van het vaartuig	☐ geluid van dit vaartuig	☐ informatie bij vertragingen										
	☐ stiptheid van deze vaart	☐ aantal vertrekgelegenheden	☐ niets	☐ anders, namelijk:										
28. Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	zeer onveilig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
29. Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart ?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
30. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
31. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?	A) lastig gevallen	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker								
	B) bedreigd	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker								
	C) bestolen	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker								
	D) mishandeld	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker								
	E) anders	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker								
32. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?	☐ ja	☐ nee												
33. Wat is uw geboortjaar ?														

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

Hier niets invullen!										ritcode (uniek)																													
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

OV-Klantenbarometer 2018



kennisplatform
CROW



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒

Versie: 8

- [illegible]

Ga verder op de achterzijde >>>



24. Hoe bent u **naar de vertrekhaven** van deze vaart gekomen?
- ☐ lopend ☐ met de fiets ☐ met het openbaar vervoer ☐ met de auto ☐ met de taxi ☐ anders
25. Wat is voor u de belangrijkste **reden** om deze vaart te maken vandaag?
- ☐ school/studie/cursus/stage ☐ werk ☐ zakelijke reis ☐ bezoek aan familie / vrienden ☐ vakantie ☐ andere sociaal-recreatieve reden
26. **Hoe vaak** reist u gemiddeld genomen op **deze route**? (tel een retour als één keer)
- ☐ 4 dagen per week of vaker ☐ 1-3 dagen per week ☐ 1-3 dagen per maand ☐ 6-11 dagen per jaar ☐ 5 of minder dagen per jaar
27. Hoe wordt u **geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen**?
- zeer slecht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer goed
28. Welk aspect van deze vaart moet volgens u **als eerste verbeterd** worden? (slechts één aspect noemen)
- ☐ kans op een zitplaats ☐ gemak aan en van boord komen ☐ gemak kopen vervoersbewijs ☐ gemak bagage opbergen
☐ netheid van hetvaartuig ☐ informatie bij de haventerminal ☐ prijs vervoersbewijs persoon ☐ de catering
☐ netheid van de sanitaire voorzieningen ☐ netheid van de wachtruimte ☐ prijs vervoersbewijs motorvoertuig ☐ niets
☐ klantvriendelijkheid van het personeel ☐ informatie bij het boeken ☐ stiptheid van deze vaart ☐ anders namelijk:
☐ geluid in hetvaartuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ aantal keer dat deze dienst vaart
29. Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?
- zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.
30. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager hebt beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?
- ☐ te druk ☐ agressie ☐ vandalisme
☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht ☐ anders, namelijk:
31. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?
- zeer onveilig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.
32. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager hebt beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?
- ☐ te druk ☐ rondhangende personen ☐ anders, namelijk:
☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht
☐ agressie ☐ vandalisme
33. Wat is uw **geboortejaar**?

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

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

[illegible][illegible][illegible][illegible]

OV-Klantenbarometer 2018



kennisplatform
CROW



Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☒

Version: 8b

1. Are you an island resident or a visitor?	☐ island resident	☐ visitor	
2. Do you have a motor vehicle on board?	☐ yes	☐ no	
3. Was it difficult or easy to find a seat when you boarded?	very difficult/no seat	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	very easy ☐ I don't know ☐ N/A
4. How neat and clean was the waiting area at the port terminal?	very dirty	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very clean ☐ I don't know ☐ N/A
5. How would you rate the punctuality (departing on time) of the vessel at the port?	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
6. How easy or difficult was it to board the vessel?	very difficult	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very easy ☐ I don't know ☐ N/A
7. How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very friendly ☐ I don't know ☐ N/A
8. How neat and clean is the vessel?	very dirty	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very clean ☐ I don't know ☐ N/A
9. How neat and clean are the sanitary facilities on board?	very dirty	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very clean ☐ I don't know ☐ N/A
10. How noisy is the vessel?	very noisy	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very quiet ☐ I don't know ☐ N/A
11. How would you rate the climate on board the vessel? (temperature, ventilation)	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
12. How would you rate the interior of the vessel? (layout, colour scheme)	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
13. How would you rate the information at the departure port? (departure times, route, etc.)	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
14. How would you rate the travel information on board the vessel?	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
15. How would you rate the information during the booking of your journey?	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
16. Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance ?	very difficult	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very easy ☐ I don't know ☐ N/A
17. How would you rate the price per passenger of this journey?	very expensive	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very cheap ☐ I don't know ☐ N/A
18. How would you rate the price per motor vehicle of this journey?	very expensive	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very cheap ☐ I don't know ☐ N/A
19. Are you bothered by other passengers during this journey? (noise, behaviour)	much inconvenience	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	no inconvenience ☐ I don't know ☐ N/A
20. Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very relaxed ☐ I don't know ☐ N/A
21. How would you rate the service frequency (number of trips per day) on this line?	very poor	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very good ☐ I don't know ☐ N/A
22. Was it difficult or easy to store your luggage on the vessel?	very difficult	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	very easy ☐ I don't know ☐ N/A
23. How would you rate this journey overall ?	very poor	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	very good ☐ I don't know ☐ N/A

Continue on the reverse >>>

24. How did you travel to the port where you boarded ?	☐ on foot	☐ by bicycle	☐ by public transport	☐ by car	☐ by taxi	☐ other
25. What is your most important reason for making this journey today?	☐ education/course/traineeship	☐ work	☐ business	☐ visiting relatives/friends	☐ holidays	☐ other social/recreational visit
26. How often do you travel on this route on average? (count a return trip as one)	☐ 4 days a week or more	☐ 1-3 days a week	☐ 1-3 days a month	☐ 6-11 days a year	☐ 5 days a year or less	
27. How well are you informed about delays or other problems ?	very poor	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	very good			
28. Which aspect of this journey should be improved most ? (name only one aspect)	☐ availability of seats	☐ ease of boarding	☐ ease of buying a ticket	☐ ease of storing luggage		
	☐ cleanliness of the vessel	☐ information at the port terminal	☐ price of passenger tickets	☐ catering service		
	☐ cleanliness of the sanitary facilities	☐ cleanliness of the waiting area	☐ price of motor vehicle tickets	☐ nothing		
	☐ customer friendliness of the staff	☐ information when booking	☐ punctuality of the trip	☐ other, namely:		
	☐ noise in the vessel	☐ information concerning delays	☐ service frequency (number of trips)			
29. How safe do you feel during this journey ?	very unsafe	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	very safe ☐ I don't know ☐ N/A			
30. If you rated the previous question with 6 or less, could you explain why?	☐ too crowded	☐ aggression	☐ vandalism	☐ other, namely:		
	☐ too quiet	☐ lack of supervision	☐ other, namely:			
31. How safe do you (usually) feel at the quay / terminal where you boarded?	very unsafe	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	very safe ☐ I don't know ☐ N/A			
32. If you rated the previous question with 6 or less, can you explain why?	☐ too crowded	☐ aggression	☐ vandalism	☐ other, namely:		
	☐ too quiet	☐ lack of supervision	☐ other, namely:			
33. What is your year of birth ?						

Thank you very much for your cooperation. Please return the questionnaire to the pollster.

Do not fill anything in here!	Journey code (unique)		
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



OV-Klantenbarometer 2018



hennipplatform
CROW



Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☒

Version: 12

1. Was it difficult or easy to find a seat when you got on?	very difficult/no seat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	☐ don't know	☐ N/A	
2. What is your impression of the stop/station where you got on?	very bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
3. How would you rate the punctuality (being on time) of the vehicle at the departure stop?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
4. How easy or difficult was it to get on the vehicle (height, distance from platform)?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know	☐ N/A	
5. How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very friendly	☐ don't know	☐ N/A	
6. How would you rate the driving style of the driver? (accelerating, braking, etc.)	very unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very pleasant	☐ don't know	☐ N/A	
7. How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
8. How neat and clean is the vehicle?	very dirty	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐ don't know	☐ N/A	
9. How noisy is the vehicle?	very noisy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐ don't know	☐ N/A	
10. How would you rate the climate in the vehicle? (temperature, ventilation)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
11. How would you rate the interior of the vehicle? (layout, colour scheme)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
12. How would you rate the information at the stop where you got on? (departure times, route, etc.)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
13. How would you rate the travel information in the vehicle?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A	
14. Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance ?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know	☐ N/A	
15. How would you rate the price of this journey?	very expensive	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very cheap	☐ don't know	☐ N/A	
16. Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?	much inconvenience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	no inconvenience	☐ don't know	☐ N/A	
17. Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very relaxed	☐ don't know	☐ N/A	
18. How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?	very infrequent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very frequent	☐ don't know	☐ N/A	
19. How would you rate this journey overall ?	very poor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very good	☐ don't know	☐ N/A	
20. How did you travel to where you got on ?	☐ on foot	☐ by bicycle	☐ other public transport	☐ by car	☐ other										
21. If you have just transferred, how would you rate the connection time ?	unacceptably bad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very acceptable	☐ don't know	☐ N/A	
22. What is your most important reason for making this journey today?	☐ education/course/traineeship	☐ work	☐ business	☐ visiting relatives/friends	☐ other social/recreational visit										
23. How often do you travel on this route on average?	☐ 4 days a week or more	☐ 1-3 days a week	☐ 1-3 days a month	☐ 6-11 days a year	☐ 5 days a year or less										
24. How well are you informed about delays or other problems ?	very poorly	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very well	☐ don't know	☐ N/A	

Continue on the reverse >>>



25. How did you pay for this journey?	☐ check in/out with OV chip card (plastic)	☐ paper ticket (no chip/no check in/out)	☐ check in/out with disposable ticket with chip (paper)												
	☐ check in/out with your smartphone (NFC)	☐ check in/out with your smartphone (transport company app)	☐ check in/out with your bank card												
26. How would you rate the ease of use of the OV chip card?	very difficult	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy			
27. Which aspect of this journey needs to be improved most in your opinion? (only a single answer possible)	☐ chance of getting a seat	☐ cleanliness of the vehicle	☐ noise of this vehicle	☐ information about delays											
	☐ punctuality of this journey	☐ number of departure options	☐ nothing	☐ other, namely:											
28. How safe do you feel in public transport in general?	very unsafe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very safe	☐ don't know	☐ N/A	
29. How safe do you feel during this journey ?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A	
30. How safe do you (usually) feel at the stop where you got on?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A	
31. Have you been a victim of one or more of the following incidents in public transport or at the stop over the past 12 months?	A) harassed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often									
	B) threatened	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often									
	C) robbed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often									
	D) assaulted	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often									
	E) other	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often									
32. Have you witnessed one or more incidents in public transport or at the stop over the past 12 months?						☐ yes	☐ no								
33. What is your year of birth ?															

Thank you very much for your cooperation. You can return the questionnaire to the pollster.

Do not fill anything in here!										Journey code (unique)																													
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9



OV-Klantenbarometer 2018



hennispplatform
CROW



Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☒

Version: 12b

1. Was it difficult or easy to find a seat when you boarded?	very difficult/no seat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	☐ don't know	☐ N/A
2. What is your impression of the stop/station where you boarded?	very bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
3. How would you rate the punctuality (being on time) of the vessel at the departure stop?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
4. How easy or difficult was it to board the vessel?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know	☐ N/A
5. How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very friendly	☐ don't know	☐ N/A
6. How would you rate the selling style of the captain?	very unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very pleasant	☐ don't know	☐ N/A
7. How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
8. How neat and clean is the vessel?	very dirty	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐ don't know	☐ N/A
9. How noisy is the vessel?	very noisy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐ don't know	☐ N/A
10. How would you rate the climate on board the vessel? (temperature, ventilation)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
11. How would you rate the interior of the vessel? (layout, colour scheme)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
12. How would you rate the information at the place where you boarded? (departure times, route, etc.)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
13. How would you rate the travel information on board the vessel?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
14. Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance ?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know	☐ N/A
15. How would you rate the price of this journey?	very expensive	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very cheap	☐ don't know	☐ N/A
16. Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?	much inconvenience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	no inconvenience	☐ don't know	☐ N/A
17. Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very relaxed	☐ don't know	☐ N/A
18. How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?	very infrequent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very frequent	☐ don't know	☐ N/A
19. How would you rate this journey overall ?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know	☐ N/A
20. How did you travel to where you boarded ?	☐ on foot	☐ by bicycle	☐ other public transport	☐ by car	☐ other									
21. If you have just transferred, how would you rate the connection time ?	unacceptably bad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very acceptable	☐ don't know	☐ N/A
22. What is your most important reason for making this journey today?	☐ education/course/traineeship	☐ work	☐ business	☐ visiting relatives/friends	☐ other social/recreational visit									
23. How often do you travel on this route on average?	☐ 4 days a week or more	☐ 1-3 days a week	☐ 1-3 days a month	☐ 6-11 days a year	☐ 5 days a year or less									
24. How well are you informed about delays or other problems ?	very poorly	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very well	☐ don't know	☐ N/A

Continue on the reverse >>>



25. How did you pay for this journey?	☐ check in/out with OV chip card (plastic)	☐ paper ticket (no chip/no check in/out)	☐ check in/out with disposable ticket with chip (paper)											
	☐ check in/out with your smartphone (NFC)	☐ check in/out with your smartphone (transport company app)	☐ check in/out with your bank card											
26. How would you rate the ease of use of the OV chip card?	very difficult	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy		
27. Which aspect of this journey needs to be improved most in your opinion? (only a single answer possible)	☐ chance of getting a seat	☐ cleanliness of the vessel	☐ noise of this vessel	☐ information about delays										
	☐ punctuality of this journey	☐ number of departure options	☐ nothing	☐ other, namely:										
28. How safe do you feel in public transport in general?	very unsafe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very safe	☐ don't know	☐ N/A
29. How safe do you feel during this journey ?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A
30. How safe do you (usually) feel at the stop where you boarded?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A
31. Have you been a victim of one or more of the following incidents in public transport or at the stop over the past 12 months?	A) harassed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often								
	B) threatened	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often								
	C) robbed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often								
	D) assaulted	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often								
	E) other	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often								
32. Have you witnessed one or more incidents in public transport or at the stop over the past 12 months?						☐ yes	☐ no							
33. What is your year of birth ?														

Thank you very much for your cooperation. You can return the questionnaire to the pollster.

Do not fill anything in here!										Journey code (unique)																													
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Overzicht clustering vragen 2018

De tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

De prijs van de rit, het oordeel over de halte/het station en gestrest of ontspannen tijdens de reis zijn niet in de piramide opgenomen en apart weergegeven. Bij prijs speelt kwaliteitsbeleving een rol. Het oordeel over de halte/het station staat buiten de rit zelf en gestrest of ontspannen tijdens de rit zegt iets over de persoon en niet over de rit.

In de klantwensenpiramide is deze clustering grafisch weergegeven.

Tabel 29. Clustering van vragen

Cluster	2018
Algemeen oordeel	Totaaloordeel over deze rit
Beleving	Geluid in het voertuig Klantvriendelijkheid personeel Netheid en of het voertuig schoon is Inrichting van het voertuig
Comfort	Rijstijl van de bestuurder Last van medereizigers Kans op een zitplaats Gemak van instappen Klimaat in het voertuig
Gemak	Gebruiksgemak OV-chipkaart Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden Informatie tijdens de rit Informatie bij vertragingen of andere problemen Informatie op instaphalte
Snelheid	Stiptheid bij instaphalte Reissnelheid van de rit Overstaptijd Frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn
Veiligheid	Veiligheid openbaar vervoer algemeen Veiligheid tijdens de rit Veiligheid op de instaphalte



Figuur 8. Klantwensenpiramide OV-Klantenbarometer 2018

Bijlage 2. Organisatie van de OV-Klantenbarometer

Voor de OV-Klantenbarometer is met ingang van 2018 een nieuwe organisatie opgezet. Deze bestaat uit de volgende onderdelen:

De stuurgroep OV-Klantenbarometer

Hierin nemen vertegenwoordigers van ov-bedrijven, regionale ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en van CROW-KpVV deel. De stuurgroep komt viermaal per jaar bij elkaar en neemt alle beslissingen over het onderzoek die op meer strategisch niveau liggen. Voorbeelden zijn de invoering van de Engelse vragenlijst en de pilots met iBeacons en QR-codes waarover ook in dit rapport bericht wordt. De huidige samenstelling is:

- Hans Schoen, Provincie Utrecht
- Ruurd Postma, Provincie Noord-Holland
- Pedro Peters, Openbaar Vervoer Nederland
- Wybe van Ommen, Min. van Infrastructuur en Waterstaat
- Wim van Tilburg, CROW-KpVV
- John Pommer, CROW-KpVV
- Yvonne Bekking, CROW-KpVV

Het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer

De samenstelling van het ontwikkelteam komt voort uit de organisaties die deelnemen in de Stuurgroep en bestaat derhalve uit vertegenwoordigers van OV-bedrijven, OV-autoriteiten, het ministerie van IenW en vertegenwoordigers van CROW-KpVV. De opgave van het ontwikkelteam is te komen tot een vernieuwde OV-Klantenbarometer die met de nieuwe aanbesteding van het onderzoek van start zal gaan. Innovaties worden besproken en uitgewerkt in projectplannen. Deze worden met een advies voorgelegd aan de stuurgroep. Het team komt circa viermaal maal per jaar samen. Het ontwikkelteam wordt van informatie voorzien door deskundigen van de aanwezige ov-bedrijven en door de huidige uitvoerder. Voor het eerst in de geschiedenis van de OV-Klantenbarometer is ook NS actief betrokken bij dit traject als lid van het ontwikkelteam. Daarnaast worden regelmatig andere deskundigen geraadpleegd wanneer nuttig en nodig. Zo is er een expertmeeting georganiseerd waarin methodologen werden gevraagd mee te denken over het (slimmer) combineren van verschillende onderzoeksmethoden. De huidige samenstelling is:

- Herman Brüheim, Vervoerregio Amsterdam
- Willie de Swart, RET
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Rebecca Van der Horst, NS Reizigers
- Mark van Hagen, NS Reizigers
- Tjuling Chung, GVB Amsterdam
- Elisa van den Berg, Arriva Nederland
- Paul van Beek, Goudappel Coffeng
- Wim van Tilburg, CROW-KpVV
- John Pommer, CROW-KpVV

Het projectteam Uitvoering OV-Klantenbarometer

Het Uitvoeringsteam OV-klantenbarometer zorgt voor de aansturing van de uitvoering van het onderzoek, van het uitvoeren van het daadwerkelijke veldwerk in de onderzoeksgebieden tot het analyseren van de onderzoeksdata, het maken van de factsheets en het ontwikkelen van de nieuwe website. Hiermee is het uitvoeringsteam het hart van het onderzoek.

De huidige samenstelling is:

- Christine Witman, CROW-KpVV
- Gerard van Kesteren, CROW-KpVV
- Paul van Beek, Goudappel Coffeng
- Marc Stermerding, Goudappel Coffeng
- Erik Timmermans, Goudappel Coffeng
- Arjan van de Werken, Goudappel Coffeng
- Menno Wagenaar, NDC-Nederland

Het Uitvoeringsteam staat in voortdurend contact met elkaar over het verloop van de uitvoering. Daarnaast zijn er twee-wekelijks overleggen, maand, kwartaal en jaar-overleggen.

Externe kwaliteitscontrole op dit onderzoek vindt plaats door onder andere het inzetten van mystery guests tijdens het veldwerk en controle op de methode van steekproef-trekking.



Het veldwerk voor de OV-Klantenbarometer wordt in opdracht van Goudappel Coffeng uitgevoerd door NDC-Nederland. Op de foto: Sanne Scheltena.

Bijlage 3. Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

De onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden geclusterd op basis van stadsdienst bus, tram, metro, regionale trein, nationale trein, streekdienst verstedelijkte gebieden, streekdienst overig, openbaar vervoer over water en Friese Waddenveren. Soms moest een keuze worden gemaakt, zoals bij Almere, een onderzoeksgebied dat zowel stads- als streekvervoer bevat.

Tabel 30. Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

Stadsdienst bus

Stadsvervoer Leeuwarden

Stadsvervoer Lelystad

Busvervoer 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

RandstadRailtram, Haaglanden

Metro

Stadsvervoer Amsterdam, metro

Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail

Regionale trein

Regionale treindiensten Groningen

Regionale treindiensten Fryslân

Trein Zwolle–Kampen

Trein Zwolle–Enschede

Trein Vechtdallijnen (Zwolle–Emmen en Almelo–Hardenberg)

Treindiensten Arriva Gelderland (A-Z, Z-W, A-W en A-T)

Trein Zutphen–Hengelo–Oldenzaal

Trein Arnhem–Doetinchem

Trein Ede Wageningen–Amersfoort (Valleilijn)

Trein Gouda–Alphen a/d Rijn

Trein Dordrecht–Geldermalsen (MerwedelingeLijn)

Trein Nijmegen–Roermond (Maaslijn)

Trein Sittard–Kerkrade Centrum

Trein Roermond–Maastricht Randwyck

Trein Maastricht Randwyck–Heerlen

Hoofdrailnet

Landsdeel Noord Intercity's

Landsdeel Noord Sprinters

Landsdeel Oost Intercity's

Landsdeel Oost Sprinters

Randstad Noordvleugel Intercity's

Randstad Noordvleugel Sprinters

Randstad Zuidvleugel Intercity's

Randstad Zuidvleugel Sprinters

Landsdeel Zuid Intercity's

Landsdeel Zuid Sprinters

Intercity direct / IC Brussel

Streekdienst verstedelijkte gebieden

Twente (exclusief trein)

Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)

Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer

Amstelland-Meerlanden (inclusief Rnet300/310)

Waterland

Zaanstreek

Gooi en Vechtstreek

Haarlem / IJmond

Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein

Zuid-Holland Noord

Regiovervoer Haaglanden

Voorne–Putten

Brabantliners

West-Brabant (exclusief Brabantliners)

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 (inclusief Stadsdienst Apeldoorn)

Achterhoek

Streekvervoer Provincie Utrecht

Noord-Holland Noord

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

Zeeland

Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)

Openbaar vervoer over water

Veerdienst Dordrecht–Rotterdam en Drechtsteden

Veerdienst Vlissingen–Breskens

Friese Waddenveren

Vlieland

Terschelling

Ameland

Schiermonnikoog

Bijlage 4. Methode steekproeftrekking

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een onderzoek naar de klanttevredenheid in het OV van Nederland. Per onderzoeksgebied wordt een steekproef gehouden onder jaarlijks minimaal 1.000 reizigers verdeeld over 100 ritten⁴. De resultaten van de OV-Klantenbarometer moeten worden opgehoogd om uitspraken te kunnen doen over de klanttevredenheid van alle OV-reizigers in het onderzoeks- of concessiegebied. In deze bijlage staat stapsgewijs beschreven hoe dat gedaan wordt.

De ophoogsystematiek beoogt om een representatief beeld te geven van de klanttevredenheid ten aanzien van het openbaar vervoer in de concessie- of onderzoeksgebieden⁵. Met deze ophogingssystematiek kunnen we de resultaten per onderzoeksgebied op een correcte manier aggregeren naar verzamelingen van onderzoeksgebieden. Bijvoorbeeld om de algemene klanttevredenheid in de concessie Amsterdam te bepalen (drie onderzoeksgebieden), maar ook om de algemene klanttevredenheid van een vervoersaanbieder (vele onderzoeksgebieden) of uiteindelijk heel Nederland te bepalen.

Toepassing van een correcte steekproeftrekking en een juiste ophoging zorgt ervoor dat we de ingevulde vragen-

lijsten kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

Om die reden passen we, bovenop de ingevulde vragenlijsten⁶, de volgende data toe:

- Het aantal van ingevulde vragenlijsten in elke bemeten rit;
- Telling van instappers in het voertuig waar de vragenlijsten worden uitgedeeld (dit gebeurt tijdens het veldwerk);
- Het aantal rijtuigen van de trein waarin is gemeten;
- Bepaling van het aantal ritten in de weekdienstregeling in de zeven daartoe onderscheiden tijdsblokken;
- Bepaling van het aantal representatieve meetweken per kwartaal en per jaar.

De ophoging wordt in stappen uitgevoerd, van het niveau van een respondent naar een rit, naar een tijdsblok, naar een kwartaal en naar een jaar, geldend per onderzoeksgebied.

Ter illustratie zijn resultaten uit 2018 van het onderzoeksgebied [Den Haag, tram] meegenomen in het stappenproces.



Figuur 9. Samenvatting van de systematiek van ophoging

⁴ De steekproef is in de meeste onderzoeksgebieden 100 ritten uit de weekdienstregeling, volgens een bepaalde verdeling over kwartalen en tijdstrata. In sommige onderzoeksgebieden wordt om uiteenlopende redenen een hoger aantal ritten bemeten, in andere een lager aantal. Uitgangspunt is dat random trekking van ritten leidt tot random trekking van reizigers.

⁵ Er is een verschil tussen een concessie- en een onderzoeksgebied. Sommige concessiegebieden zijn opgedeeld in verschillende onderzoeksgebieden. Voorbeelden zijn de concessie stadsvervoer Amsterdam, waar het onderzoek afzonderlijk is uitgevoerd voor tram, bus en metro. Hier is dus sprake van één concessie en drie onderzoeksgebieden. Een ander voorbeeld is die van de concessie Achterhoek-Rivierenland in Gelderland. In het verleden waren dit twee afzonderlijke concessies. Na het samenvoegen is besloten om deze concessie als twee afzonderlijke gebieden te onderzoeken.

⁶ Voor een nadere definitie van het begrip 'ingevulde vragenlijst' verwijzen we naar het hoofdrapport.

Stap 1. Van geënquêteerde reizigers naar alle reizigers per rit

De eerste stap is om de resultaten van de reizigers in een voertuig die een vragenlijst invulden, op te hogen naar alle reizigers in dat voertuig. Om op te kunnen hogen naar alle reizigers in een voertuig, worden alle reizigers in het voertuig geteld. In sommige gevallen (treinen en metro's) zijn de reizigers in een deel van het voertuig geteld en is die telling naar rato opgehoogd.

Dit gaat dus om de verhouding O_r tussen het aantal getelde instappers N_r per rit en het aantal ingevulde enquêtes per rit n_r .

Daar waar in een langere trein in een enkel rijtuig is gemeten en geteld, wordt het aantal getelde reizigers opgehoogd naar gelang het aantal rijtuigen b_r van het betreffende voertuig⁷⁾. Ophoging van de respons naar het gehele voertuig, wordt daarom:

$$O_r = \frac{N_r \cdot b_r}{n_r}$$

Ter verduidelijking:

O_r = ophoogfactor reizigers

N_r = het aantal getelde instappers per rit

n_r = aantal ingevulde enquêtes per rit

b_r = aantal rijtuigen van trein per rit. Waarbij $b_r = 1$, als alle reizigers in het hele voertuig zijn geteld.

Voorbeeldberekening:

Op 15 augustus 2018 is gemeten in de tram in Den Haag. 15 Reizigers vulden een vragenlijst in en 27 reizigers werden geteld, in het hele voertuig. De ophoogfactor reizigers wordt dus:

$$\frac{27 \cdot 1}{15} = 1,8$$

⁷ In de steekproeftrekking is vooraf bepaald in welk rijtuig wordt gemeten, om te voorkomen dat enquêteurs een gemakkelijke of voor de hand liggende optie kiezen. Dit betekent dat eerste klas-rijtuigen en stilletcoupés evengoed in de steekproef zullen voorkomen.

⁸ Contractuele verplichting in de OV-Klantenbarometer gesteld door CROW-KpVV

Stap 2. Van de onderzochte ritten per stratum naar alle ritten in het stratum per week

Het Programma van Eisen⁸⁾ schrijft voor om de metingen evenredig te verdelen over 7 tijdsblokken, de zogeheten strata. Deze zijn:

Tabel 31. De strata

Stratum	Dagsoort	Tijdstippen
1	Werkdag spits	7:00-10:00 en 16:00-19:00
2	Werkdag dal	10:00-16:00
3	Werkdag rest	Voor 7:00 en na 19:00
4	Zaterdag dag	Voor 19:00
5	Zaterdag avond	Na 19:00
6	Zondag dag	Voor 19:00
7	Zondag avond	Na 19:00

Gemeten ritten (in een gebied) in een bepaald stratum in een bepaald kwartaal worden opgehoogd naar alle ritten in dat stratum in de weekdienstregeling die geldt voor dat kwartaal. Deze tweede stap gaat dus om de verhouding tussen het aantal gemeten ritten in een tijdsstratum van een weekdienstregeling (ma-zo) r_{ot} en het totaal aantal ritten in een onderzoeksgebied per tijdsstratum van een weekdienstregeling R_{ot} . Oftewel:

$$O_{ot} = \frac{R_{ot}}{r_{ot}}$$

Waarbij R_{ot} elk kwartaal opnieuw wordt vastgesteld.

Ter verduidelijking:

O_{ot} = ophoogfactor gemeten per stratum naar gereden ritten per stratum

R_{ot} = totaal aantal ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

r_{ot} = gemeten ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

Voorbeeldberekening:

In een kwartaal werden in het onderzoeksgebied Den Haag, tram in het stratum zondagavond drie ritten gemeten. In de weekdienstregeling van dat kwartaal worden in dit gebied 523 tramritten gereden. De ophoogfactor ritten voor stratum 7 wordt dus:

$$\frac{523}{3} = 174,33$$

Vanzelfsprekend wordt deze procedure voor alle strata uitgevoerd.

$$O_o = \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_o = ophoogfactor ritten in een onderzoeksgebied

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Van gebied *Den Haag, tram* is in het derde kwartaal de volgende weekdienstregeling bekend:

Stratum	1	2	3	4	5	6	7
Aantal ritten in dienstregeling	3655	3565	3180	1218	514	1128	523
Aantal ritten bemeten	29	29	22	7	3	8	3
Ophoogfactor	29/3655	29/3565	22/3180	7/1218	5/514	8/1128	3/523

Stap 3. Naar kwartaalcijfer

Het kwartaalcijfer heeft dus een samengestelde ophoogfactor van ophoogfactor reizigers per rit en ophoogfactor ritten per stratum.

$$O_w = O_r \cdot \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

O_r = ophoogfactor reizigers

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Die ene reiziger uit de vorige twee voorbeelden reed op zondagavond 15 augustus in de *tram* in *Den Haag*. Hij/zij was één van de 15 respondenten op 27 reizigers. Die tramrit was één van de 3 bemeten ritten op 523 ritten in de weekdienstregeling.

We beschouwen de respons van deze reiziger als representatief voor in totaal 313,79 reizigers

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} = 313,79$$



Stap 4. Van weekdienstregeling naar een kwartaal

De voorgaande stappen werden ook in de OV-Klantenbarometer tot en met 2017 uitgevoerd omdat er alleen in het najaar werd gemeten. In de nieuwe OV-Klantenbarometer vinden elk kwartaal metingen plaats zodat ook rekening moet worden gehouden met hoe de kwartalen zich tot elkaar verhouden. Een belangrijke eis die is gesteld aan het derde kwartaal is dat *alleen in de zomervakantie* wordt gemeten, rekening houdend met de vakantiespreiding. In de andere drie kwartalen is de eis dat *juist niet in de vakantieperiodes en op bijzondere dagen* wordt gemeten.

De vier kwartalen zijn daardoor ongelijk van grootte.

De omvang van de kwartalen verschilt ook nog per vakantieregio⁹⁾ (zie ook tabel 32):

- Er is expliciet afgesproken dat het derde kwartaal een vakantiemeting is gedurende de schoolvakanties (6 weken). De initiële verdeling in weken over de vier kwartalen is daarom respectievelijk 13, 13, 6 & 13 weken.
- De resterende 7 weken buiten de zomervakantie van het derde kwartaal worden verdeeld over Q2 en Q4, afhankelijk van de vakantieplanning in de regio (noord, midden en zuid).

Tabel 32. Verdeling meetweken per regio per kwartaal.

		Kwartaal			
Regio	Reden van afwijking	Q1	Q2	Q3	Q4
	Initiële verdeling (weken)	13	13	6	13
Noord	Nieuwe dienstregeling				-2
	Kerstvakantie	-1			-1
	Voorjaarsvakantie	-1			
	Meivakantie		-1		
	Zomervakantie		+3		+4
	Herfstvakantie				-1
	Totaal aantal meetweken	45	11	15	6
Midden	Nieuwe dienstregeling				-2
	Kerstvakantie	-1			-1
	Voorjaarsvakantie	-1			
	Meivakantie		-1		
	Zomervakantie		+2		+5
	Herfstvakantie				-1
	Totaal aantal meetweken	45	11	14	6
Zuid	Nieuwe dienstregeling				-2
	Kerstvakantie	-1			-1
	Voorjaarsvakantie	-2			
	Meivakantie		-1		
	Zomervakantie		1		6
	Herfstvakantie				-1
	Totaal aantal meetweken	44	10	13	6

9 De grens tussen de vakantieregio's doorsnijdt een aantal onderzoeksgebieden. Voor elk van deze onderzoeksgebieden is een keuze gemaakt voor de dominante vakantieperiode. Zo is de regio IJsselmond in zijn geheel bij vakantieregio Noord geteld. De regio's Provincie Utrecht en Rivierland zijn geteld bij Midden. West-Brabant en Arnhem-Nijmegen zijn in zijn geheel geteld bij Zuid.



- In de andere schoolvakanties wordt niet gemeten, wat invloed heeft op het aantal meetweken in een kwartaal.
- Regio zuid heeft een meetweek minder, vanwege carnaval. Daarom is het aantal meetweken in regio zuid 44, terwijl dit in midden en noord 45 is.
- Er wordt niet gemeten na invoering van de nieuwe dienstregeling (in 2018 is dat bijvoorbeeld 9 december), totdat het nieuwe jaar begonnen is. Deze periode van drie weken overlapt deels met de kerstvakantie.

Het aantal meetweken per kwartaal verschilt, bovendien zijn er verschillen tussen regio's. Elk kwartaal kent daarom drie ophoogfactoren; een factor voor elke vakantieregio. In tabel 33 staat een overzicht van het aantal meetweken per regio (r) per kwartaal (q). Deze indeling keert jaarlijks terug.

Het bepalen van het gewicht van het kwartaal vindt plaats met onderstaande formule.

$$O_q = \sum_{w=1}^n O_w$$

Ter verduidelijking:

O_q = ophoogfactor kwartaal

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

n = aantal weken behorende bij desbetreffende kwartaal en regio

Een voorbeeld:

De meting van 15 augustus in de *Haagse tram* valt in Q3, de zomervakantie. Hier hoort een ophoogfactor van 6 bij, vanwege de zes meetweken

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} \cdot 6 = 1.822,76$$

Stap 5. Van kwartaal naar jaar

De ophoging naar alle reizigers in een gebied in een jaar, betekent ophoging van kwartaal naar het gehele jaar. Dit geschiedt door het optellen van de kwartalen:

$$O_j = \sum_{q=1}^4 O_q$$

Ter verduidelijking:

O_j = ophoogfactor jaar

O_q = ophoogfactor kwartaal

q = kwartaal

De som van de ophoogfactoren

Ten behoeve van eventuele statistische toetsing kan per onderzoekseenheid de gemiddelde ophoogfactor worden bepaald.

Wanneer de onderzoekseenheid één onderzoeksgebied is, kan de som van de ophoogfactoren worden bepaald door alle individuele ophoogfactoren binnen dat onderzoeksgebied van dat jaar bij elkaar op te tellen.

Het betreft dus de volgende ophogingen:

- Van respondent naar getelde reiziger;
- Van bemeten naar gereden rit per stratum;
- Van stratum naar weekdienstregeling;
- Van kwartaalsomvang naar jaartotaal.

Bijlage 5. Achtergrondgegevens bij het onderzoek

Gebied	Telling	Enquêtes (%)	Nauwkeurigheidsmarge	Standaarddeviatie	% Topscores	% Onvoldoendes	% OV-kaart	Gemiddelde leeftijd
Regionale treindiensten Groningen	3557	1580 (44%)	0,03	1,20	16%	4%	94%	29
Concessie Groningen/Drenthe basislijnen en stadsdiensten	820	416 (51%)	0,06	1,12	21%	3%	91%	28
Concessie Groningen/Drenthe Q-link bussen	1721	648 (38%)	0,05	1,18	14%	4%	97%	25
Concessie Groningen/Drenthe Q-liners	917	605 (66%)	0,04	1,00	27%	1%	93%	27
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	920	620 (67%)	0,04	1,04	18%	2%	95%	25
Regionale treindiensten Fryslân	3656	1468 (40%)	0,03	1,21	21%	3%	90%	33
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	861	480 (56%)	0,06	1,27	26%	2%	98%	25
Stadsvervoer Leeuwarden	519	273 (53%)	0,08	1,23	38%	2%	95%	34
Zuidoost-Fryslân	2844	1280 (45%)	0,04	1,24	24%	3%	97%	26
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënborg)	7012	2154 (31%)	0,02	1,08	22%	2%	89%	32
Trein Zwolle - Kampen	2053	1056 (51%)	0,04	1,19	27%	2%	94%	30
Midden-Overijssel	1539	585 (38%)	0,05	1,26	28%	3%	97%	25
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	2269	1187 (52%)	0,04	1,24	21%	5%	96%	25
Twente (exclusief trein)	984	505 (51%)	0,06	1,29	29%	3%	92%	28
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	4561	1998 (44%)	0,03	1,19	14%	4%	89%	31
Trein Zwolle - Enschede	7066	2198 (31%)	0,02	1,11	21%	2%	93%	30
Treindiensten Arriva Gelderland	8189	3436 (42%)	0,02	1,12	20%	2%	92%	30
Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	3523	1640 (47%)	0,03	1,18	17%	5%	96%	30
Veluwe	1479	820 (55%)	0,04	1,15	21%	2%	95%	27
Achterhoek	847	543 (64%)	0,06	1,29	20%	4%	96%	26
Rivierenland	951	622 (65%)	0,05	1,23	18%	4%	96%	25
Trolleybus Arnhem	2473	1120 (45%)	0,04	1,23	22%	4%	95%	30
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	2184	1094 (50%)	0,04	1,22	21%	5%	97%	28
Trein Arnhem - Doetinchem	5177	1739 (34%)	0,03	1,07	20%	2%	94%	29
Stadsvervoer Lelystad	1226	550 (45%)	0,07	1,46	34%	4%	93%	31
Busvervoer Almere	2680	854 (32%)	0,05	1,51	20%	9%	97%	31
Streekvervoer Provincie Utrecht	1571	738 (47%)	0,05	1,25	21%	6%	96%	30
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer	2244	957 (43%)	0,04	1,19	20%	3%	96%	30
Tram & Bus Utrecht, sneltram	3616	942 (26%)	0,04	1,29	20%	5%	94%	35
Stadsvervoer Amsterdam, bus	3992	791 (20%)	0,05	1,41	24%	6%	94%	32
Stadsvervoer Amsterdam, tram	12658	1639 (13%)	0,03	1,27	24%	4%	95%	36
Stadsvervoer Amsterdam, metro	38236	2499 (7%)	0,03	1,29	22%	4%	96%	34
Waterland	1901	846 (45%)	0,04	1,17	27%	2%	99%	34
Zaanstreek	2472	775 (31%)	0,05	1,35	26%	4%	97%	33
Amstelland-Meerlanden (inclusief Rnet 300/310/Zuidtangent)	2397	862 (36%)	0,05	1,36	26%	5%	96%	36
Gooi en Vechtstreek	1519	732 (48%)	0,05	1,25	28%	3%	96%	34
Noord-Holland Noord	1092	491 (45%)	0,06	1,37	25%	6%	91%	30
Haarlem / IJmond	1893	785 (41%)	0,05	1,34	28%	4%	96%	33
Zuid-Holland Noord	1861	731 (39%)	0,05	1,18	24%	3%	98%	32

Gebied	Telling	Enquêtes (%)	Nauwkeurigheidsmarge	Standaarddeviatie	% Topscores	% Onvoldoendes	% OV-kaart	Gemiddelde leeftijd
R-netlijn 410 (Leiden eo)	489	222 (45%)	0,07	0,98	35%	1%	99%	33
Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	2578	942 (37%)	0,04	1,14	25%	3%	93%	31
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, exclusief trein	1576	747 (47%)	0,04	1,18	22%	3%	97%	31
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	3772	1516 (40%)	0,03	1,25	19%	5%	95%	28
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	2177	954 (44%)	0,04	1,17	19%	3%	98%	28
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	774	286 (37%)	0,06	1,09	48%	0%	84%	44
RandstadRailtram, Haaglanden	28164	5580 (20%)	0,02	1,24	24%	4%	96%	36
Stadsvervoer Den Haag, tram	34618	7690 (22%)	0,01	1,26	27%	3%	94%	36
Stadsvervoer Den Haag, bus	11800	2705 (23%)	0,03	1,28	29%	3%	96%	39
Regiovervoer Haaglanden	2014	763 (38%)	0,05	1,24	19%	4%	98%	29
Concessie bus Rotterdam e.o.	2011	584 (29%)	0,06	1,35	23%	3%	96%	33
Stadsvervoer Rotterdam, tram	37506	6982 (19%)	0,02	1,28	29%	3%	96%	35
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	60766	10588 (17%)	0,01	1,20	22%	3%	96%	35
Voorne-Putten	1754	679 (39%)	0,05	1,26	22%	4%	98%	31
Veerdienst Vlissingen - Breskens	1475	484 (33%)	0,07	1,55	34%	5%	47%	40
Zeeland	1274	654 (51%)	0,06	1,42	21%	6%	97%	27
Brabantliners	795	541 (68%)	0,05	1,19	22%	3%	95%	25
West-Brabant	1758	949 (54%)	0,04	1,13	25%	2%	93%	27
Oost-Brabant	3069	1057 (34%)	0,04	1,18	19%	3%	93%	26
Zuidoost-Brabant	3221	1112 (35%)	0,04	1,27	19%	5%	90%	29
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	2354	1106 (47%)	0,04	1,32	19%	6%	92%	26
Zuid-Limburg (exclusief trein)	2426	954 (39%)	0,05	1,44	28%	5%	90%	30
Trein Nijmegen - Roermond (Maastlijn)	10721	3650 (34%)	0,02	1,31	11%	9%	91%	31
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	5065	1986 (39%)	0,03	1,20	18%	4%	89%	32
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	7464	3035 (41%)	0,02	1,20	21%	3%	89%	31
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	5417	2100 (39%)	0,03	1,41	17%	8%	90%	32
Landsdeel Noord Intercity's	1836	979 (53%)	0,04	1,18	17%	4%	83%	34
Landsdeel Noord Sprinters	1531	886 (58%)	0,04	1,13	20%	3%	93%	32
Landsdeel Oost Intercity's	3847	1363 (35%)	0,03	1,19	21%	3%	89%	35
Landsdeel Oost Sprinters	1993	924 (46%)	0,05	1,39	15%	7%	94%	32
Randstad Noordvleugel Intercity's	3256	1154 (35%)	0,04	1,19	18%	5%	92%	36
Randstad Noordvleugel Sprinters	2915	775 (27%)	0,05	1,24	15%	5%	95%	36
Randstad Zuidvleugel Intercity's	2225	818 (37%)	0,04	1,15	16%	3%	96%	35
Randstad Zuidvleugel Sprinters	2146	832 (39%)	0,05	1,28	18%	4%	93%	34
Landsdeel Zuid Intercity's	3624	1545 (43%)	0,03	1,12	18%	3%	89%	33
Landsdeel Zuid Sprinters	2141	882 (41%)	0,05	1,36	17%	4%	94%	33
Intercity Direct / Beneluxtrein	3183	857 (27%)	0,04	1,27	20%	5%	89%	34
Schiermonnikoog, Vlieland, Terschelling en Ameland	968	239 (25%)	0,08	1,14	46%	2%	36%	47

Bijlage 6. Historie van de OV-Klantenbarometer

Voorgeschiedenis

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.

De eerste jaren

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.



2004-2017

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. Inmiddels kent ongeveer twee derde van alle concessies een bonus/malusregeling met elementen uit de OV-Klantenbarometer erin.

De OV-Klantenbarometer is in de loop der jaren complexer geworden. Ov-autoriteiten en vervoerders kunnen aanvullend aan de standaardvragen als meerwerk maximaal vier extra regionale vragen inkopen, en verder extra onderzoeksgebieden (deelgebieden van de standaardgebieden), extra ritten en extra metingen door het jaar heen. Ook zijn er soms bepaalde wensen voor de rapportages.

De aanvankelijke rapportages in Excel en CSV maakten plaats voor rapporten. Voor elke ov-autoriteit en elk vervoerbedrijf een eigen rapport. Vanaf 2012 werd er daarnaast ook jaarlijks een landelijk rapport gemaakt met de belangrijkste cijfers. Ook werd en wordt voorafgaand aan de publicatie exclusief voor ov-autoriteiten en vervoerbedrijven een besloten presentatie gegeven van de meest opvallende cijfers. De publicatie levert veel pers aandacht op.

Huidige vragenlijst

Heel lang is dezelfde vragenlijst gehanteerd. Dat had het voordeel dat er trendreeksen kunnen worden gepresenteerd. Alleen details bijvoorbeeld rond veranderde betaalwijzen en kaartsoorten werden af en toe aangepast. Er kwam echter steeds meer behoefte de vragenlijst te verbeteren en aan te vullen met meer vragen over comfort en beleving.

Begin 2016 is hiertoe een expertwerkgroep opgericht. Het resultaat is voorgelegd aan de ov-autoriteiten. Na twee versies met aanpassingen is het resultaat beproefd in twee schaduwonderzoeken om te zien of de verklarende waarde van het totaaloordeel omhoog is gegaan. Eind 2016 is de lijst definitief geworden en onderdeel van de aanbesteding van vijf tranches aan jaaronderzoeken, 2018-2022. Deze aanbesteding is gewonnen door Goudappel Coffeng.

Aanbestedingen

Het onderzoek is de afgelopen jaren vijf keer Europees 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

Methodiek

- 1 Alle ov-ritten in het land worden onderverdeeld naar de onderzoeksgebieden (in hoofdzaak concessies of onderdelen daarvan).
- 2 Per onderzoeksgebied wordt per kwartaal een aselechte steekproef getrokken voor een kwart van de per jaar afgesproken steekproefritten. Op jaarbasis gaat het om meestal 100 onderzoeksritten voor gebiedsconcessies en 48 voor lijnconcessies. De verdeling over dag (spits, dal, avond) en week (werkdag, zaterdag, zondag) is congruent met de werkelijke verdeling van alle ritten in het gebied.
- 3 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.
- 4 De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. In 2018 zijn 113.909 enquêteformulieren opgehaald tijdens 7.689 ritten.
- 5 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. Meer over de weging en ophoging is te vinden in bijlage 4.

‘Ingebakken’

De OV-Klantenbarometer heeft zich ontwikkeld tot een vaste waarde in ov-land; hij is ‘ingebakken’ in de sector. Dit is in hoofdlijnen wat de OV-Klantenbarometer aan outcome heeft:

- Benchmark tussen concessies, regionale treindiensten, stadsvervoer
- Benchmark eigen gebied in de tijd
- Personeel prikkelen
- Informeren bestuurders en directeurs
- Jaarverslagen en trendrapporten van ov-bedrijven en ov-autoriteiten
- Bonus/malus-regelingen
- Bijsturen in beheerfase
- Lathoogte bij aanbesteding
- Lathoogte bij strategische doelen vervoerders
- Publiciteit, imago, reputatie
- Wetenschap en beleidsonderzoek

Toevoeging NS en Friese Waddenveren

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. Steeds in zes weken per kwartaal. Voorts is de vragenlijst vernieuwd met strakkere formuleringen en meer vragen over comfort en beleving.



Een belangrijke toevoeging in 2018 is dat ook de reizigers die gebruik maken van de treindiensten op het hoofdrailnet nu worden ondervraagd. Dit geschiedt in onderzoeksgebieden, die aansluiten bij de gebiedsindeling van de OV en Spoortafels. In deze vijf gebieden worden Intercity's en Sprinters separaat 'gemeten' en daarnaast is er een onderzoeksgebied IC Direct/IC Brussel.

Het initiatief voor deze toevoeging lag in de motie-Dik-Faber (motie nr. 502, 25 juni 2014). Hierin werd de minister verzocht in de nieuwe vervoerconcessie 2015-2025 van NS vast te leggen dat met het oog op maximale transparantie voor het meten van de klantoordelen bij de OV-Klantenbarometer wordt aangesloten. Inderdaad is de aansluiting bij deze monitor in de vervoerconcessie HRN opgenomen, en wel in artikel 20, lid 3.

Verder zijn de vier Friese Waddenveren meegenomen in het onderzoek. In eerdere jaren vond de klantwaardering op de schepen van Doeksen en Wagenborg separaat plaats met een eigen vragenlijst en op specifiek aangegeven dagen. De OV-Klantenbarometer omvat dus met ingang van 2018 nagenoeg het gehele Nederlandse openbaar vervoer. Uitzonderd is het vervoer met buurtbussen, flexsystemen en buitenlandse bussen en treinen die eindigen in Nederland.

Colofon

OV-Klantenbarometer 2018 – Hoofdrapport

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

 **Interprovinciaal Overleg**
van en voor provincies


METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

 | Vervoerregio
Amsterdam

artikelnummer

K-D066

tekst

Paul van Beek (Goudappel Coffeng), Gerard van Kesteren en Christine Witman (beiden CROW)

fotografie

- Stijn van Hofwegen
(cover en pag. 4, 25, 27, 32, 33, 47 en 50)
- Gerard van Kesteren (pag. 19)
- Annette Lammerse
(pag. 5, 9, 10, 11, 12, 17, 18, 22, 23, 28, 30 en 45)
- Nyoca Lammerse (pag. 41)

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-D066

