

Algemene cijfers OV- Klantenbarometer 2011



Opdrachtgever

Kennisplatform Verkeer en Vervoer
Gerard van Kesteren

Opdrachtnemer

Goudappel Coffeng B.V.

DTV Consultants B.V.

Breda, april 2012

INHOUDSOPGAVE

	pagina
1. INLEIDING	2
2. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS.....	3
3. RANGSCHIKKING ONDERZOEKSGBIEDEN	6
4. SCORE OP ITEMS	7
5. DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK.....	8
6. DE VRAGENLIJST 2011.....	11

1. INLEIDING

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode eind oktober tot begin december gehouden onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. In 2011 was het de elfde keer dat het onderzoek is gehouden. De onderzoekers waren Goudappel Coffeng en DTV Consultants.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. In het 2011-onderzoek zijn 87 onderzoeksgebieden te onderscheiden. Deze onderzoeksgebieden komen grotendeels overeen met de concessiegebieden en de lijnconcessies en –contracten. Feitelijk gaat het niet om één onderzoek, maar om 87 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2011 is de klantwaardering gemeten in 7.299 ritten. Er zijn 85.735 enquêtes afgenomen waarvan er 83.513 bruikbaar waren.

2. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

Landelijke cijfers op basis van clustering van items

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken is een clustering van items toegepast. De toegepaste clustering is beschreven in bijlage 2. De onderstaande tabel geeft aan wat het landelijke klantoordeel is en wat de scores zijn na toepassing van de clustering. De reizigers waarden in 2011 het regionale openbaar vervoer in Nederland met een 7,2 (algemeen oordeel). Dat is hetzelfde rapportcijfer als in 2010. 78,0% van de reizigers gaf een 7 of hoger.

tabel 2.1 Landelijk klantoordeel per cluster

Clustering	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010	Cijfer 2011
Algemeen oordeel	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Informatie en veiligheid	7,4	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5
Rijcomfort	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3	7,3
Tijd en doorstroming	6,2	6,0	6,2	6,5	6,5	6,6
Prijs	6,3	6,3	6,5	6,3	6,0	5,9

Algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden

In de onderstaande tabel zijn rapportcijfers van het algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2006 tot en met 2011 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling en binnen deze groepering gesorteerd op basis van het klantoordeel.

tabel 2.2 Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Stadsdienst bus vier grote steden</i>	7,0	6,9	7,1	7,3	-	-
<i>Stadsdienst overige steden</i>	7,2	7,3	7,3	7,4	-	-
<i>Stadsdienst bus</i>	-	-	-	-	7,4	7,2
Stadsvervoer Leeuwarden	7,3	7,2	7,5	7,3	7,2	7,6
Stadsvervoer Groningen	6,9	7,0	7,3	7,4	7,6	7,5
Stadsvervoer Apeldoorn	7,5	7,5	7,4	7,3	7,4	7,5
Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	-	7,9	7,2	7,5	7,5	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,1	6,9	6,8	7,6	7,7	7,4
Stadsvervoer Amersfoort	7,1	7,2	7,4	7,5	7,4	7,4
Stadsvervoer Eindhoven	7,1	7,2	7,1	7,5	7,3	7,4
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,0	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4
Stadsvervoer Utrecht	7,2	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Stadsvervoer Almere	6,8	7,5	7,2	7,4	(7,1) ¹	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, bus	6,7	6,7	7,1	7,2	7,3	6,9
Stadsvervoer Lelystad	7,2	7,3	7,3	7,1	6,8	6,8
<i>Tram</i>	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,0	6,9	6,9	7,0	7,1	7,2
Stadsvervoer Den Haag, tram	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1
Sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein	7,3	7,3	7,3	7,2	7,3	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, tram	6,8	6,7	7,0	7,1	7,1	7,1

¹ Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van Stadsvervoer Almere en Streekvervoer Almere.

Onderzoeksgebied	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten
	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Metro</i>	7,0	6,9	7,1	7,2	7,1	7,1
Randstadrail, SRR	-	-	6,7	7,5	7,4	7,6
Randstadrail, Haaglanden	-	-	7,4	7,4	7,3	7,2
Randstadrail	7,3	7,2	-	-	-	-
Stadsvervoer Rotterdam, metro	6,9	6,9	6,9	7,1	7,2	7,2
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,5	6,6	7,0	6,9	6,8	7,0
<i>Treindiensten</i>	6,6	6,8	7,2	7,1	7,1	7,2
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	-	6,3	7,1	7,6	7,6	7,6
Trein Zwolle – Kampen	-	-	7,7	7,6	7,5	7,6
Trein Leeuwarden – Harlingen	-	(7,3) ²	7,5	7,8	7,5	7,6
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	-	-	-	7,7	7,5	7,5
Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	-	-	7,7	7,8	7,4	7,5
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	-	-	-	7,3	7,2	7,4
Trein Groningen – Nieuweschans	-	(6,7) ¹	7,1	7,2	7,4	7,4
Trein Groningen – Delfzijl	-	(6,7) ¹	7,3	7,3	7,4	7,3
Trein Leeuwarden – Stavoren	-	(7,3) ²	7,4	7,7	7,3	7,3
Trein Groningen – Leeuwarden	-	7,1	7,3	7,3	7,2	7,3
Trein Groningen – Roodeschool	-	(6,7) ³	7,0	7,2	7,3	7,2
Trein Zutphen – Apeldoorn	7,1	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2
Trein Almelo – Mariënberg	-	7,7	7,6	7,5	7,2	7,1
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	-	7,1	7,3	7,2	6,8	6,9
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	-	-	-	6,9	6,9	6,9
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	-	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9
Trein Winterswijk – Zutphen	-	6,8	7,1	7,0	6,8	6,9
Trein Arnhem – Tiel	-	7,0	6,9	7,1	6,6	6,8
Trein Arnhem – Winterswijk	-	6,2	6,7	6,8	5,9	6,6
Trein Zwolle – Emmen	-	-	6,8	6,7	6,7	6,4
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>	7,2	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4
Streekvervoer regio Rotterdam	7,1	7,2	7,3	7,5	7,6	7,8
Streekvervoer Almere	7,4	7,7	7,4	7,4	(7,1) ⁴	7,7
Nijmegen en omgeving	6,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,5
Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,2	7,2	7,4	7,4	7,5
Haarlem / IJmond	7,3	7,2	7,5	7,4	7,7	7,5
Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland	-	-	-	-	7,4	7,5
Rijnstreek / Midden-Holland	7,5	7,0	7,3	7,3	-	-
Duin- en Bollenstreek & Leiden	7,3	7,3	7,3	7,3	-	-
Zaanstreek	7,1	7,2	7,3	7,2	7,2	7,5
Spitsvervoer Utrecht	-	-	-	7,6	7,4	7,5
Meerij	7,4	7,2	7,4	7,3	7,3	7,5
Gooi en Vechtstreek	-	6,9	7,3	7,3	7,4	7,5
Waterland	7,5	7,3	7,6	7,5	7,4	7,5
Zuid-Limburg, excl. trein	-	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4
Voorne-Putten	7,3	6,9	7,3	7,3	7,5	7,4
Zuidtangent	-	7,3	7,5	7,5	7,1	7,4
Sternet Schiphol	-	7,3	7,3	7,5	7,5	7,4
Breda/Oosterhout – Utrecht	-	7,0	7,3	7,7	7,5	7,4
Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden	7,1	-	7,2	7,4	7,3	7,4

² Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van de twee Friese lijnen.


³ Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van de drie Groningse lijnen.

⁴ Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van Stadsvervoer Almere en Streekvervoer Almere .

Onderzoeksgebied	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten
	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Drechtsteden, incl. trein Geldermalsen - Dordrecht	-	6,9	-	-	-	-
Amstelland / Meerlanden, excl. Sternet en Zuidtangent	7,1	6,7	7,3	7,4	7,3	7,3
Arnhem en omgeving	7,2	7,1	7,3	7,3	7,3	7,3
West-Brabant	6,9	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3
Midden-Brabant	6,8	7,1	7,1	7,4	7,4	7,1
<i>Streekdienst overige gebieden</i>	7,2	7,1	7,2	7,4	7,3	7,4
Waddeneilanden	8,1	8,4	7,9	8,5	8,3	8,2
Noord-Holland Noord	7,4	7,2	7,6	7,4	7,4	7,6
Zeeuws-Vlaanderen	7,6	7,1	6,5	7,4	7,5	7,5
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	-	-	-	-	7,7	7,5
Zuidoost-Fryslân	7,1	7,2	7,4	7,5	7,3	7,4
Groningen / Drenthe, excl. stadsvervoer Groningen	-	7,1	7,0	7,4	7,6	7,4
Zuidwest Drenthe	7,3	7,4	7,4	7,7	-	-
Zuidoost Drenthe	6,9	7,5	7,2	7,4	-	-
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,1	7,1	7,1	7,5	7,2	7,4
Midden-Overijssel	-	-	-	-	7,5	7,4
Salland (Midden-Overijssel)	7,3	7,4	7,8	7,6	-	-
Noordoost Overijssel	7,1	7,3	7,4	7,3	-	-
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	-	-	-	7,5	7,4	7,4
BRU Zuid	7,4	7,1	7,3	-	-	-
Heuvelrug	7,2	7,3	7,2	-	-	-
Rivierenland	7,3	7,0	7,1	7,2	7,1	7,4
Streekvervoer Twente	-	7,5	7,3	7,4	7,1	7,4
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	6,9	-	-	7,3	7,2	7,4
Noord- en Midden Limburg, inclusief trein	-	6,8	7,4	-	-	-
Streekvervoer regio Eindhoven	-	-	-	7,3	7,3	7,3
De Peel	7,0	7,1	7,4	-	-	-
De Kempen	7,0	7,3	7,3	-	-	-
Midden-Zeeland	7,4	7,0	7,2	7,5	7,4	7,3
Veluwe, excl. Apeldoorn	7,2	7,3	7,4	7,4	7,3	7,2
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort	-	-	-	-	7,4	7,2
Utrecht West	-	-	-	7,3	-	-
Noordwest Utrecht	6,9	6,9	6,8	-	-	-
Zuidwest Utrecht	7,3	7,0	7,2	-	-	-
Utrecht Oost	7,2	7,1	7,2	7,3	-	-
Noord- en Zuidwest-Fryslân	-	7,1	7,2	7,4	7,3	7,2
Oost-Brabant	6,9	6,9	7,2	7,3	7,3	7,2
Achterhoek	7,1	7,0	6,9	7,2	7,0	7,2
Noord-Zeeland	7,2	7,4	7,4	7,2	7,3	7,2
IJsselmond	-	-	-	-	-	7,2
IJsselmond, Overijssel	7,1	7,1	7,3	7,3	7,1	-
IJsselmond, Flevoland	6,9	7,0	7,0	7,1	6,9	-
Qliner 315 Groningen – Lelystad	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein	-	7,3	7,3	7,2	7,4	7,1
<i>Vervoer over water</i>	-	7,6	7,8	7,8	8,1	8,0
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	-	8,2	8,1	8,2	8,3	8,1
Veerdienst Amsterdam - Velsen	-	7,4	8,3	7,7	8,1	7,8
Veerdienst Vlissingen - Breskens	-	6,6	7,1	7,3	7,4	7,2
Landelijk gemiddelde	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2

3. RANGSCHIKKING ONDERZOEKSGBIEDEN (op basis van algemeen rapportcijfer)

positie 2011	positie 2010	Onderzoeksgebied	positie 2011	positie 2010	Onderzoeksgebied
1	1	Waddeneilanden	45	19	Breda / Oosterhout - Utrecht
2	2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	46	46	Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden
3	3	Veerdienst Amsterdam - Velsen	47	68	Noord- en Midden-Limburg
4	8	Streekvervoer Regio Rotterdam	48	51	Streekvervoer Regio Eindhoven
5	-	Streekvervoer Almere	49	53	Amstelland Meerlanden
6	9	Trein Ede - Amersfoort	50	23	Midden-Zeeland
7	33	Randstadrail, SRR	51	25	Trein Groningen - Delfzijl
8	17	Trein Zwolle - Kampen	52	47	Trein Leeuwarden - Stavoren
9	32	Noord-Holland-Noord	53	62	Trein Groningen - Leeuwarden
10	61	Stadsvervoer Leeuwarden	54	41	Arnhem en omgeving
11	14	Trein Leeuwarden - Harlingen	55	44	West-Brabant
12	55	Nijmegen en omgeving	56	31	Veerdienst Vissingen - Breskens
13	16	Zeeuws-Vlaanderen	57	50	Trein Groningen - Rodeschool
14	7	Stadsvervoer Groningen	58	49	Veluwe
15	27	Regiovervoer Haaglanden	59	35	Streekvervoer provincie Utrecht
16	4	Haarlem IJmond	60	48	Trein Zutphen - Apeldoorn
17	38	Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden-Holland	61	54	Noord- en Zuidwest-Fryslân
18	65	Zaanstreek	62	57	Oost-Brabant
19	36	Stadsvervoer Apeldoorn	63	60	Stadsvervoer Utrecht
20	30	Spitsvervoer Utrecht	64	56	Randstadrail, Haaglanden
21	43	Meerij	65	77	Achterhoek
22	24	Gooi- en Vechtstreek	66	69	Stadsvervoer Rotterdam, tram
23	12	Stadsvervoer Almelo, Hengelo, Enschede	67	67	Stadsvervoer Rotterdam, metro
24	18	Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade	68	42	Noord-Zeeland
25	29	Waterland	69	-	IJsselmond
26	5	HOV-lijnen Groningen / Drenthe	70	26	Midden-Brabant
27	28	Trein Dordrecht - Geldermalsen	71	76	Stadsvervoer Den Haag, tram
28	52	Zuidoost Fryslân	72	-	Stadsvervoer Almere
29	10	Groningen / Drenthe	73	64	Trein Almelo - Mariëberg
30	6	Stadsvervoer Den Haag, bus	74	45	Qliner 315 Groningen - IJelstad
31	63	Hoeksche Waard / Cooree-Overflakkee	75	58	Snelltram Utrecht - Nieuwegein
32	34	Stadsvervoer Amersfoort	76	37	Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
33	20	Midden-Overijssel	77	75	Stadsvervoer Amsterdam, tram
34	13	Zuid-Limburg	78	83	Stadsvervoer Amsterdam, metro
35	40	Stadsvervoer Eindhoven	79	80	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
36	15	Voorne-Putten	80	78	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)
37	39	Regiovervoer Utrecht	81	85	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn
38	11	Stadsvervoer Rotterdam, bus	82	81	Trein Winterswijk - Zutphen
39	70	Zuidtangent	83	59	Stadsvervoer Amsterdam, bus
40	72	Rivierland	84	82	Stadsvervoer Lelystad
41	21	Sternet Schiphol	85	86	Trein Arnhem - Tiel
42	71	Streekvervoer Twente	86	87	Trein Arnhem - Winterswijk
43	66	Trein Rotterdam - Hoek van Holland	87	84	Trein Zwolle - Emmen
44	22	Trein Groningen - Nieuweschans			

 nieuw of sterk gewijzigd gebied in OV-Klantenbarometer 2011

4. SCORE OP ITEMS

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit, landelijk

Item	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011
Zitplaats	8,0	7,9	8,1	8,2	8,3	8,3
Netheid	6,5	6,5	6,6	6,7	6,7	6,9
Vriendelijkheid	6,9	6,9	7,1	7,1	7,1	7,1
Rijstijl	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,0
Geluid	5,9	6,0	6,2	6,2	6,2	6,2
Gemak instappen	8,0	7,8	8,0	8,3	8,3	8,3
Informatie algemeen	6,8	6,8	7,0	7,0	7,0	7,1
Informatie vertragingen	4,2	4,5	4,7	4,7	4,6	4,8
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,7	7,5	7,6	7,5	7,1	7,0
Tarief	4,9	5,2	5,3	5,2	4,9	4,8
Punctualiteit	6,5	6,5	6,7	6,8	6,8	7,0
Reissnelheid	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3	7,3
Frequentie	6,5	6,5	6,7	6,9	6,9	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-	6,8	7,1
Totale rit	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Verbetering	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011
Veiligheid algemeen	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5	7,5
Veiligheid rit	7,8	7,7	7,9	7,9	7,9	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	34,0%	27,4%	25,9%	28,8%	29,8%	26,7%
Te rustig	5,9%	6,7%	6,1%	4,9%	4,6%	5,6%
Agressie	15,5%	13,7%	13,0%	11,1%	13,6%	12,7%
Rondhangende personen	18,7%	15,0%	18,8%	17,5%	18,0%	16,9%
Slechte verlichting	1,5%	1,7%	1,7%	1,6%	1,9%	1,5%
Gebrek aan toezicht	15,5%	14,1%	16,0%	15,5%	17,2%	15,6%
Vandalisme	9,7%	9,7%	9,3%	8,8%	8,2%	8,9%
Anders	20,2%	15,4%	14,1%	15,1%	14,5%	17,9%
Veiligheid instaphalte	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	16,0%	12,6%	12,1%	13,5%	12,7%	13,4%
Te rustig	16,9%	14,2%	13,0%	12,9%	14,1%	14,4%
Agressie	9,1%	9,8%	9,8%	9,0%	9,4%	8,0%
Rondhangende personen	29,1%	27,0%	30,0%	28,4%	31,3%	28,9%
Slechte verlichting	8,8%	10,9%	9,8%	10,4%	11,2%	10,6%
Gebrek aan toezicht	17,4%	17,6%	19,5%	19,7%	20,9%	19,7%
Vandalisme	10,6%	9,8%	9,7%	8,9%	8,7%	8,6%
Anders	13,9%	9,7%	9,9%	11,1%	10,0%	11,3%

5. DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK

4.1 Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek is een grootschalig onderzoek onder openbaarvervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 87 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, Qliner 315, de lijnen Breda / Oosterhout - Utrecht en de sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij elk van de drie veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 24 oktober en 10 december 2011. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 83.513 reizigers van 7.299 ritten de enquête ingevuld.

Steekproeftrekking

Aseletheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar paragraaf 2.

Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes worden uitspraken gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen is een weging en ophoging van de resultaten noodzakelijk, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven in paragraaf 3.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers⁵, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar paragraaf 4.

4.2 Verantwoording steekproeftrekking

Voor de steekproeftrekking van de OV-klantenbarometer is een aantal keuzes gemaakt. Deze zijn hieronder opgenomen.

- *Jaarlijkse steekproef.* Jaarlijks wordt een nieuwe steekproef getrokken uit een steeds opnieuw gemaakt rittenbestand voor geheel Nederland. Dit rittenbestand wordt opgebouwd uit gegevens die de vervoerbedrijven verstrekken. Het rittenbestand betreft de 'normale' dienstregeling welke tijdens de uitvoering van het veldwerk geldig is;
- *Steekproef per onderzoeksgebied.* Er is een methode gehanteerd die recht doet aan de uitgangspunten van het bestek en de uitvoering. Daarbij wordt ook zoveel mogelijk rekening

⁵ Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

gehouden met de benodigde variatie over dagtypen en tijdsperiodes en er wordt voor gezorgd dat de methodiek herhaalbaar is in nieuwe metingen waardoor er geen methode effecten optreden. Kern van de methode is dat de trekking van ritten random plaatsvindt en dat deze in ketens geroosterd worden;

- *Per rit worden alle reizigers ondervraagd.* Dit is een belangrijk gegeven voor het OV-Klantenbarometeronderzoek. Er is niet gekozen voor een aselechte trekking van een steekproef van reizigers maar voor een volledig enquêtering van alle reizigers per rit. Gemiddeld gaat het om circa 10 geslaagde enquêtes per rit, zodat de gemiddelde steekproefomvang per concessie circa 1.000 geslaagde enquêtes is;
- *Vervoerbedrijven.* Vervoerbedrijven zijn niet op de hoogte van de te onderzoeken ritten om te voorkomen dat men strategisch zou handelen.

In onderstaande stappen wordt de steekproeftrekking omschreven en waar nodig met een voorbeeld verduidelijkt:

1. Door de vervoerders is een rittenbestand aangeleverd met daarin alle ritten (van een bepaalde modaliteit van begin naar eindpunt) per onderzoeksgebied.
2. Op basis van dit rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken)
Werkdag: spits (7.00 – 10.00, 16.00 – 19.00); dalperiode (10.00-16.00); avonduren (na 19.00); zaterdag/zondag: voor 19.00 uur; na 19.00 uur.
3. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt).
4. Het rittenbestand wordt gesorteerd op grond van de indeling in de dagsoort en binnen de dag (om te bepalen binnen welk tijdsblok een rit behoort wordt uitgegaan van het tijdstip halverwege de rit). Er ontstaat nu een excelbestand waarin het aantal rijen per tijdsblok duidelijk is aan te geven.
Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900 (weekdagen spits), tijdsblok 2 bevat de rijen 901 t/m 2000 (weekdagen dal),, tijdsblok n t/m m (zondag avonduren)
5. In stap 2 is bepaald hoeveel ritten per tijdsblok geënquêteerd dienen te worden. Met behulp van een excelfunctie zijn “random nummers” gegenereerd. Deze randomnummers corresponderen met ritten in het rittenbestand. Deze ritten maken deel uit van de steekproef.
Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900, er dienen 15 ritten in dit tijdsblok geënquêteerd te worden (zoals bepaald in stap 2). In totaal zal er dan 15 keer een randomnummer worden gegenereerd dat ligt tussen 1 en 900. De 15 nummers die worden gegenereerd staan voor 15 rijnummers in het rittenbestand en derhalve voor 15 te enquêteren ritten.
6. Na stap 5 is gecontroleerd of de ritten die deel uitmaken van de steekproef een redelijke afspiegeling zijn voor alle ritten binnen het onderzoeksgebied. Over het algemeen kan worden aangenomen dat een aselechte steekproef uit het totale rittenbestand resulteert in een representatieve verdeling van het aantal te onderzoeken ritten binnen het onderzoeksgebied. Bij het roosteren is dit gecontroleerd. Wanneer bleek dat het toch voorkwam dat een bepaalde lijn sterk onder- of oververtegenwoordigd was, is voor het totale onderzoeksgebied een nieuwe aselechte steekproef getrokken.
7. Vervolgens zijn de aselechte getrokken ritten zoveel mogelijk geautomatiseerd geroosterd door ketens van getrokken ritten te maken. I.v.m. de uitvoering van het veldwerk zijn deze ritten eventueel aangevuld met “tussenritten”. Op deze tussenritten is niet geënquêteerd.

De gehanteerde methode komt tegemoet aan de volgende wensen:

- *Goede vertegenwoordiging van dagtypen en periodes op de dag.* De gehanteerde methodiek garandeert dit geheel. De verdeling naar dagtypen (werkdag, zaterdag en zondag) wordt gegarandeerd doordat in de tien beginritten de juiste verdeling wordt aangehouden. De verdeling

naar periodes volgt vanzelf omdat er negen vervolgritten daarna worden bevestigd zodat vanzelf een goede verdeling verkregen wordt;

- *Goede vertegenwoordiging van lijnen in een gebied.* Dit is van belang omdat lijngebruik vaak motiefafhankelijk is en daarmee invloed zou kunnen hebben op het eindresultaat. Er wordt op een goede spreiding van lijnen gelet en er wordt voorkomen dat dezelfde rit opnieuw getrokken wordt;
- *Recht doen aan a-selecte trekking.* De vormen van randomiseren komt tegemoet aan dit criterium;
- *Recht doen aan optimale inzetschema's.* Aan deze veldwerkvoorwaarde wordt aan tegemoetgekomen door vervolgritten optimaal te placenten;
- *Herhaalbaarheid.* De methode is perfect herhaalbaar in een gebied. Wellicht zou nog idealer zijn steeds van volledig dezelfde ritten uit te gaan. Alhoewel hier methodische voordelen aanzitten zijn er ook nadelen zodat we hier niet voor kiezen:
 - o *Dynamiek in het rittenbestand.* Vaak bij een concessiewijziging vindt een overgang plaats van een nieuwe dienstregeling zodat er nieuwe lijnen kunnen zijn. Ook bij bestaande lijnen kan de lijnvoering en dienstregeling wijzigen;
 - o *Dynamiek in het reizigersbestand.* Het kan voorkomen dat eenzelfde lijn gebruikt wordt door een ander publiek zodat wellicht wel de lijn hetzelfde blijft maar de gebruiker niet.

4.3 Verantwoording ophoging en weging

Bij de weging/ophoging worden de volgende stappen doorlopen:

- Van geënquêteerde reizigers per rit naar alle reizigers per rit. De kleinste meeteenheid is de reiziger van wie een ingevulde enquête is ontvangen. Het oordeel van alle reizigers per rit is verkregen door ophoging naar het aantal getelde reizigers per rit. Hierbij is verondersteld dat alle geënquêteerde reizigers per rit beschouwd mogen worden als een enkelvoudige aselecte steekproef uit alle reizigers van deze rit. Anders gezegd: er is verondersteld dat de non-respons niet selectief is;
- Van onderzochte ritten per tijdsblok naar alle ritten per tijdsblok. Het oordeel van alle reizigers van alle ritten per tijdsblok is verkregen door een ophoging naar het totaal aantal ritten per tijdsblok;
- Van alle ritten per tijdsblok naar alle ritten per onderzoeksgebied. Het oordeel van alle reizigers van alle tijdsblokken per onderzoeksgebied is verkregen door een weging van het totaal aantal op basis van de telling geschatte reizigers per tijdsblok. Het geschatte aantal reizigers per tijdsblok is verkregen door de getelde reizigers in de onderzochte ritten op te hogen naar het totaal aantal ritten in het tijdsblok;
- Van alle ritten per onderzoeksgebied naar alle ritten in Nederland. Het oordeel van alle reizigers over alle onderzoeksgebieden in Nederland is verkregen door een weging van het totaal aantal geschatte reizigers per onderzoeksgebied.



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Kennisplatform
Verkeer en Vervoer

Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, de OV-autoriteit en het vervoerbedrijf willen weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- een **duidelijk kruisje** zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**)

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

ga verder op de andere zijde

07

19. Met welk vervoerbewijs reist u?
20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart?
21. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?
22. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?
23. Als u bij de vorige vraag (22) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven kunt u dan aangeven waarom?
24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?
25. Als u bij de vorige vraag (24) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom?
26. Bent u het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?
27. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden bent u zelf slachtoffer geweest van een incident?
28. Om wat voor soort incident(en) ging het? (meerderere antwoorden mogelijk)
29. Kunt u aangeven wat het laatste incident was?
30. Met welk type openbaar vervoer reisde u toen het laatste incident plaatsvond?
31. Kunt u aangeven waar het laatste incident plaatsvond?
32. Bent u het afgelopen jaar ooggetuige geweest van één of meerdere incidenten? (in het voertuig bij de halte)
33. Bent u minder gebruik gaan maken van het openbaar vervoer omdat u zich onveilig voelde of omdat u een incident heeft meegemaakt?
34. Hoe vond u de informatie tijdens uw reis in de bus via het beeldscherm?
35. Wat vond u tijdens uw reis in de bus van het aftroepen van de haltes?
36. Volgend jaar wordt de **treinverbinding Lelystad - Zwolle** in gebruik genomen. Er komen nieuwe stations in Dronten en Kampen. Hoe vaak verwacht u op de volgende treintreks te reizen?
37. Wat is uw geboorteljaar?
38. Wat is uw geslacht?

kaartje gekocht in voertuig op saldo met OV-chipkaart abonnement met OV-chipkaart stercabonnement (week/maandjaar) abonnement (overig)

strippenkaart abonnement op OV-kaart studenten OV-kaart anders

zeer moeilijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer makkelijk weet niet n.v.t.

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

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

te druk te rustig agressie agressie rondhangende personen slechte verlichting gebrek aan toezicht

vandalisme anders anders rondhangende personen slechte verlichting gebrek aan toezicht

te druk te rustig agressie agressie rondhangende personen slechte verlichting gebrek aan toezicht

vandalisme anders anders rondhangende personen slechte verlichting gebrek aan toezicht

ja, ga door met vraag 27 nee, ga door met vraag 32

1 keer 2 keer 3 keer 4 keer 5 keer meer dan 5 keer

diefstal mishandeling bedreiging lastig vallen anders

diefstal mishandeling bedreiging lastig vallen anders

bus tram metro trein

deze route anders namelijk (plaatsnaam hiernaast in blokletters invullen)

ja nee

ja, door onveilig gevoel ja, door incident ja, door onveilig gevoel en incident ja, door andere reden nee, geen minder gebruik

zeer slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed weet niet n.v.t.

zeer nuteloos 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer nuttig weet niet n.v.t.

Lelystad - Dronten dagelijks maandelijks nooit dagelijks maandelijks nooit

wekelijks minder vaak weet niet wekelijks minder vaak weet niet

Dronten - Kampen/Zwolle dagelijks maandelijks nooit

wekelijks minder vaak weet niet wekelijks minder vaak weet niet

1 9

man vrouw

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

Hier niets invullen!

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