

**OV-Klantenbarometer 2018:**

**Waardering reiziger voor regionaal OV stijgt naar 7,7**

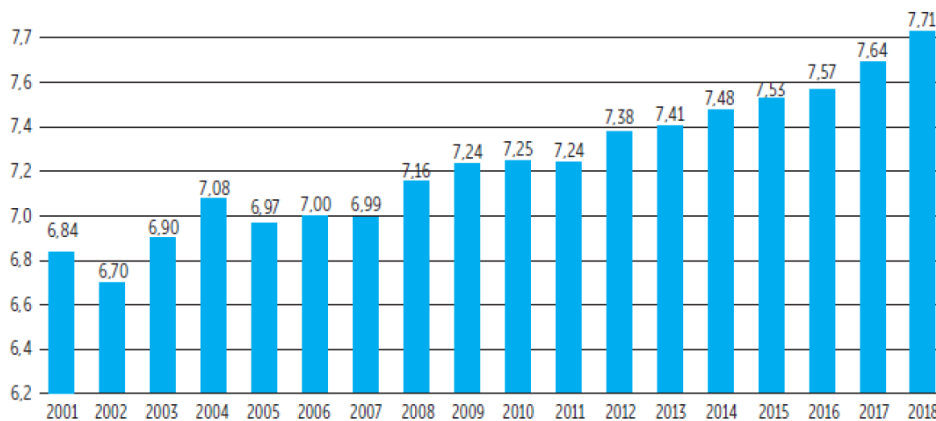
Het rapportcijfer voor het regionaal openbaar vervoer is dit jaar voor het zevende jaar op rij gestegen naar een 7,7. Reizigers op het hoofdrailnet, waar vervoerder NS rijdt, waarderen hun rit gemiddeld met een 7,6. Dat blijkt uit de jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW-KpVV. Het is voor het eerst dat het hoofdrailnet onderdeel uitmaakt van de OV-Klantenbarometer. Van alle reizigers geeft 87% tenminste een 7. Ook de reizigers die gebruik maken van de regionale trein beoordelen die treinrit met een 7,6.

Eveneens nieuw in de OV-Klantenbarometer zijn de vier Friese Waddenveren die allen hoger dan een 8 scoren. De Noord/Zuidlijn in Amsterdam is vorig jaar na de opening in juli eenmalig gemeten en scoort maar liefst een 8,4.

**Zevende jaar op rij stijging van de waardering regionaal openbaar vervoer**

Omdat het hoofdrailnet voor het eerst meedoet is het niet mogelijk om de uitkomsten te vergelijken met voorgaande jaren. Voor het regionaal openbaar vervoer (de bus, tram, metro, regionale trein en de ov-ferry) is dit wel mogelijk. Hieronder de meest opvallende resultaten.

In het regionale ov stijgt de waardering voor het zevende jaar op rij.



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001

Grafiek: algemeen oordeel regionaal openbaar vervoer OV-Klantenbarometer

**Waardering reizigers over de dienstverlening**

Van alle meer dan 20 onderzoeksitems scoren toegankelijkheid (+0,1 naar 8,7), kans op een zitplaats (blijft 8,4) en veiligheid tijdens de rit (+0,3 naar 8,4) het hoogst en prijs (+0,2 naar 5,7) en informatie bij vertragingen (-0,4 naar 5,5) het laagst. De reizigers oordelen opnieuw positiever over de sociale veiligheid in het regionale ov. Verder valt op dat voor het derde opvolgende jaar het oordeel stijgt over klantvriendelijkheid van het personeel (naar 7,8), rijstijl van de bestuurder (7,7) stiptheid van de rit (7,6) en prijs (5,7). Het gebruiksgemak van de OV-chipkaart blijft op het niveau van een 8,2. Het item 'gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo' verliest een tiende en komt uit op een 7,8.

**Top-3 regionaal openbaar vervoer**

De top-3 van het hoogst gewaardeerde openbaar vervoer van 2018 bestaat uit de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden (8,5), het busvervoer op de Friese Waddeneilanden (8,4) en het stadsvervoer Leeuwarden (8,2). Van alle onderzoeksgebieden maakt Leeuwarden de grootste sprong ten opzichte van 2017 (+0,9), hetgeen wellicht de danken is aan het vernieuwde busstation en voorplein en aan de vele bezoekers in het kader van de culturele hoofdstad van Europa. Ondanks een winst van 0,2 punt staat de treindienst Nijmegen–Roermond met een 7,2 onderaan in de rangorde.

## Regionale treindiensten

- De best beoordeelde regionale treindiensten van 2018 zijn Zwolle–Kampen met een 7,9 (+0,3 rapportpunt), Gouda–Alphen aan den Rijn, Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg) en Arnhem–Doetinchem (allen een 7,8).
- 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.

## Stadsvervoer

- Het stadsvervoer van Den Haag blijft het goed doen. Zowel bus als tram scoren een 7,9. Voor de tram is het de vijfde stijging op rij. Van een plaats 74 in de rangorde van onderzoeksgebieden is nu plaats 12 bereikt.
- Ook de Rotterdamse tram blijft met dezelfde score van een 7,9 hoog gewaardeerd (+0,1).
- Met + 0,3 rapportpunt zijn de grootste stijgers de metro in Amsterdam (naar 7,7) en RandstadRailtram Den Haag Zoetermeer (naar 7,8). Ook de tram in Amsterdam groeit verder, met + 0,2 naar 7,7.
- Na de opening van de Noord/Zuidlijn in Amsterdam in juli 2018 is de vragenlijst van de OV-klientenbarometer voorgelegd aan de nieuwe reizigers op deze lijn. De ruim 2.000 reizigers die de enquête invulden waarden de metrorit met maar liefst een 8,4.

## Streekvervoer

- De concessies Twente en Waterland staan bovenaan in de ranking van het streekvervoer. Hun valt rapportcijfer 7,9 ten deel. Voor Waterland betekent het een verlies van 0,1 punt, terwijl Twente juist 0,2 punt wint.
- Met +0,3 rapportpunt zijn West-Brabant (7,9), Midden-Overijssel (7,8) en Rivierenland (7,6) de grootste stijgers in deze categorie.
- 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 (+0,1 naar 7,8).

## Friese Waddenveren

Naast 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.

## Hoofdrailnet

Op het hoofdrailnet is gemeten in de Intercity's en Sprinters in elf onderzoeksgebieden opgedeeld in vijf landsdelen conform de spoortafels. Ook zijn er metingen uitgevoerd op de IC-Direct, inclusief het Nederlandse deel van de lijn tussen Amsterdam en Brussel. De reizigers in de Intercity's en in de IC-Direct geven een 7,6 en de reizigers in de Sprinters een 7,5. Het best gewaardeerd zijn de Sprinters in landsdeel Noord (Groningen, Drenthe en Friesland) en de Intercity's in landsdeel Oost (Overijssel en Gelderland), beiden een 7,7.

---

## Noot voor de redactie

Voor meer informatie over de OV-Klantenbarometer kunt u contact opnemen met Christine Witman, projectleider OV-Klantenbarometer (06 20651631) of Desiree Lodewijks, marketing en communicatie (06 13249347 – [desiree.lodewijks@crow.nl](mailto:desiree.lodewijks@crow.nl)) van CROW.

## Over het onderzoek

De OV-Klantenbarometer is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer, sinds 2018 ook met het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. Het is nu voor de 18e keer gehouden. In totaal hebben in dit jaar 113.909 ov-reizigers tijdens 7.689 ritten de vragenlijst met ruim 30 vragen ingevuld. Daartoe is het gehele Nederlandse openbaar vervoer verdeeld in meer dan 80 onderzoeksgebieden die overeenkomen met de ov-concessies of delen daarvan. Per onderzoeksgebied bepaalt een aselecte steekproef uit het rittenbestand in welke ritten wordt geënquêteerd. Alle reizigers krijgen de gelegenheid de vragenlijst in te vullen en rapportcijfers te geven over tal van aspecten van de ov-rit. De belangrijkste onderzoeksresultaten staan in het hoofdrapport; deze is toegevoegd als pdf en ook te vinden op [www.crow.nl/ov-klantenbarometer2018](http://www.crow.nl/ov-klantenbarometer2018). Alle factsheets met specifieke gegevens per ov-autoriteiten en vervoerders staan hier ook.

Het onderzoek is uitgevoerd door Goudappel Coffeng, in opdracht van CROW-KpVV. CROW-KpVV is onderdeel van CROW, kennisplatform voor infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en (openbaar) vervoer, aanbesteden en contracteren.