

PERSBERICHT

Ede, 23 maart 2020

OV-Klantenbarometer 2019

Waardering voor ov stijgt door naar 7,8

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarderen hun rit en vaart in 2019 met een 7,8. Om precies te zijn een 7,848. Dat blijkt uit de jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW-KpVV. In 2018 was het gemiddelde rapportcijfer nog een 7,7. Deze hogere klantwaardering doet zich voor in de meeste onderzoeksgebieden en bij de meeste gemeten onderwerpen.

De NS-reizigers op het hoofdrailnet waarderen hun rit gemiddeld met een 7,8. Zij maken nu voor het tweede jaar onderdeel uit van het onderzoek. Voor het regionale openbaar vervoer (bus, tram, metro, regionale trein en ov over water) is het reizigersoordeel al voor het negentiende jaar gemeten. Hier stijgt de waardering voor het achtste jaar op rij, nu naar een 7,9. Eveneens onderdeel van de OV-Klantenbarometer zijn de vier Friese Waddenveren die alle hoger scoren dan een 8. Reizigers konden hun mening voor het eerst ook in een Engelse vragenlijst geven. Die scores vallen over het algemeen iets hoger uit dan de Nederlandstalige scores. En dat draagt iets bij aan de stijging in 2019.

Hoofdrailnet

Gemiddeld is het rapportcijfer voor de treinreizen op het hoofdrailnet een 7,8. Dat is twee tienden hoger dan de 7,6 in 2018. Intercity's (7,8) doen het iets beter dan Sprinters (7,7) en de Intercity Direct haalt een 7,9.

90,6 procent van de NS-reizigers geeft een rapportcijfer 7 en hoger. Het hoofdrailnet is ingedeeld in elf onderzoeksgebieden. Diverse gebieden doen het een stuk beter dan in 2018. Zo scoren de Sprinters in het onderzoeksgebied Landsdeel Oost nu een 7,9. Dat is 0,6 punt hoger dan in 2018. Dit onderzoeksgebied is daarmee de grootste stijger van alle 78 onderzoeksgebieden. Ook de Intercity's in de Noordvleugel van de Randstad en de Intercity Direct maken een grote stijging door: van 7,6 naar 7,9.

De volgende onderwerpen uit het onderzoek krijgen de hoogste waardering: gemak instappen (8,6), veiligheid tijdens rit (8,6), gebruiksgemak OV-chipkaart (8,3), gemak kopen vervoerbewijs (8,3) en rijstijl machinist (8,1). De laagste scores in 2019 zijn voor prijs (5,0) en informatie bij vertragingen (6,4).

Regionaal openbaar vervoer

Ook dit jaar is de waardering voor het regionaal openbaar vervoer gestegen. Dat geldt zowel voor het totaalcijfer (in 2019 een 7,9) als voor de overige onderzochte onderwerpen.

De vijf hoogst scorende onderwerpen in 2019 staan hieronder, met daarnaast de score in 2014.

	2014	2019
1. Gemak instappen	8,5	8,8
2. Kans op een zitplaats	8,4	8,4
3. Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	8,4
4. Klantvriendelijkheid personeel	7,4	8,0
5. Reissnelheid rit	7,5	8,0

De laagste scores in 2019 zijn voor prijs (5,6) en informatie bij vertragingen: 5,8. Beide worden 0,5 punt hoger gewaardeerd dan in 2014.

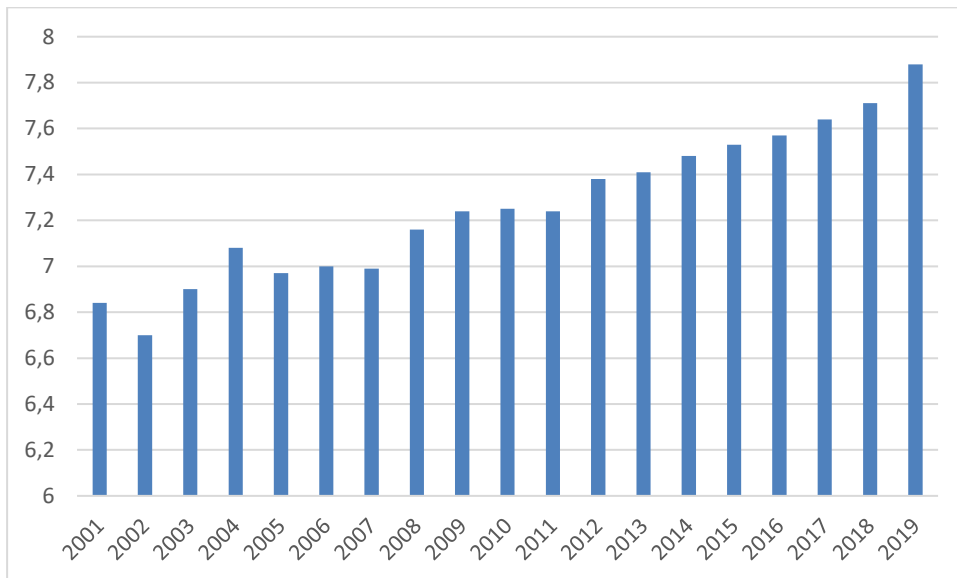


Diagram: totaaloordeel over het regionale openbaar vervoer stijgt voor de achtste maal op rij

Tram en metro

Gemiddeld waarderen reizigers het tramvervoer met een 8,0 en het vervoer per metro met een 7,9. De tram in Den Haag stijgt voor het zesde opeenvolgende jaar. De score is een 8,0. In 2013 was die nog een 7,1. De sneltram in Utrecht blijft iets achter met een 7,7. De waardering voor de metro in Amsterdam stijgt mede dankzij de opening van de Noord/Zuidlijn medio 2018 met sprongen: van 7,4 in 2017 via 7,7 in 2018 naar 7,9 nu. De Rotterdamse metro verbetert zich geleidelijker, maar bereikt nu ook een 7,9.

Bus

In het stedelijk busvervoer valt de hoogste waardering Leeuwarden ten deel, een 8,2. De opvallendste stijger is het busvervoer in Almere. De stadsbus realiseerde in het tweede jaar van de concessie een stijging van 7,4 naar 7,8. De laagst scorende stadsvervoergebieden weten nog altijd een 7,7 te halen.

In het streekvervoer blijft de concessie Waterland het goed doen met een score van 8,1 (+0,2) en ook de concessies Zuid-Holland Noord en Amstelland-Meerlanden stijgen met 0,2 naar 8,0. Zij vormen de top-3 in dit segment.

Vier streekvervoergebieden vallen op vanwege hun verbetering met 0,3. Het zijn Streekvervoer Provincie Utrecht, Arnhem Nijmegen (beide van 7,6 naar 7,9), Zeeland en Regiovervoer Haaglanden, beide van 7,5 naar 7,8.

Regionale treindiensten

De best scorende regionale treindienst is Zwolle–Kampen met een 8,0 (+0,1). Vorig jaar maakte de treindienst Zwolle–Enschede een grote sprong van 0,8. Deze keer komt daar nog 0,1 bij, en daarmee komt het cijfer op een 7,8. Tussen deze twee in nestelt Alphen aan den Rijn–Gouda zich op de tweede plaats (7,9).

Top-3 regionaal openbaar vervoer

De top-3 van het hoogst gewaardeerde openbaar vervoer van 2019 bestaat uit het busvervoer op de Friese Waddeneilanden (8,6), de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden (8,4) en de veerdienst Vlissingen–Breskens (8,3). Het laatste veer maakt een flinke sprong ten opzichte van 2018 toen het cijfer een 7,9 was.

Friese Waddenveren

De veerdienst naar Vlieland wordt 0,2 punt hoger gewaardeerd, waarmee het totaaloordeel over de vaart op een 8,5 uitkomt. De veerdienst naar Schiermonnikoog levert een tiende punt in en krijgt van de reiziger een 8,3. De diensten op Terschelling en Ameland scoren een 8,2.

Noot voor de redactie

Voor meer informatie over de OV-Klantenbarometer kun je contact opnemen met CROW: Guy Hermans, projectleider OV-Klantenbarometer (06 206 563 19 | guy.hermans@crow.nl) of met Constant Stroecken, communicatie (06 516 464 43 | constant.stroecken@crow.nl).

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 negentiende keer gehouden. In totaal hebben het afgelopen jaar 107.631 ov-reizigers tijdens 7.240 ritten de vragenlijst met ruim 30 vragen ingevuld. Daartoe is het hele Nederlandse openbaar vervoer verdeeld in 78 onderzoeksgebieden die overeenkomen met de ov-concessies of delen daarvan. Per onderzoeksgebied bepaalt een aselechte 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. Dat is toegevoegd als pdf en te vinden op <http://www.crow.nl/ov-klantenbarometer2019>. Ook alle factsheets met specifieke gegevens per ov-autoriteit en vervoerder staan daar online.

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.