

OV-Klantenbarometer 2019

Hoofdrapport



CROW-KpVV

CROW-KpVV 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.

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 2019

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

Maart 2020

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 ov-klantwaardering in 2019 op hoofdlijnen	5
2 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer	8
3 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet	18
4 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren	24
5 Sociale veiligheid openbaar vervoer	26
6 De invloed van de Engelstalige vragenlijst	31
Bijlagen	
1 Vragenlijsten 2019 en clustering van vragen	35
2 Over de OV-Klantenbarometer	43
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	45
4 Ophoging en weging	46
5 Achtergrondgegevens bij het onderzoek	52

Inleiding

Dit rapport bevat de oordelen van ov-reizigers over de kwaliteit van hun openbaar vervoer in 2019. Het gaat om reizigers die gebruik maken van alle soorten openbaar vervoer: bus, tram, metro, trein en ov over water. En ook de vier Friese Waddenveren zijn in het onderzoek meegenomen, hoewel deze in de zin der wet geen onderdeel uitmaken van het openbaar vervoer. De reizigersoordelen zijn over het gehele jaar verzameld met de OV-Klantenbarometer, het klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer en voor de Friese Waddenveren.

Over het onderzoek

Voor het onderzoek is het Nederlandse openbaar vervoer ingedeeld in onderzoeksgebieden. Meestal zijn dit de concessiegebieden, soms deelgebieden daarvan. In totaal bestond het 2019-onderzoek uit 78 onderzoeksgebieden. Per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten/vaarten getrokken die werden bezocht door enquêteurs. In totaal waren dat er 7.240, inclusief de Friese Waddenveren. Tijdens deze ritten/vaarten verzochten enquêteurs aan reizigers in een vragenlijst rapportcijfers te geven aan verschillende aspecten van hun rit of vaart. Dit leverde 107.631 ingevulde vragenlijsten op. Dertig procent van de mensen die een vragenlijst aangeboden kreeg, vulde deze in. Het onderzoek is in opdracht van CROW-KpVV uitgevoerd door Goudappel Coffeng en NDC. Het onderzoek is voor het negentiende jaar gehouden. Zie voor de ontwikkeling en methodiek van de OV-Klantenbarometer de bijlagen 2 en 4.

Doel van de OV-Klantenbarometer

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 niet in de laatste plaats om de kwaliteit van het openbaar vervoer en de Friese Waddenveren verder te verbeteren. Soms worden de cijfers ook onderworpen aan nadere analyses door het vervoerbedrijf en de ov-autoriteit, om met meer zekerheid verbanden te kunnen leggen tussen een verandering in de uitvoering en een verandering in de waardering van het openbaar vervoer. Dit inzicht kan helpen bij nog verdere verbetering van het openbaar vervoer. Ook de wetenschap maakt geregeld gebruik van de resultaten van de OV-Klantenbarometer.



Engelstalige vragenlijst

Na een proef met een Engelstalige vragenlijst in 2018 is besloten deze in 2019 standaard toe te voegen in het veldwerk. Expats, buitenlandse studenten, toeristen en andere reizigers die het Nederlands niet of onvoldoende machtig zijn krijgen zo de gelegenheid in het Engels te responderen. Door deze toevoeging ontstaat een nog beter beeld van de klanttevredenheid van alle ov-reizigers. Omdat het voor het eerst is dat de Engelstalige vragenlijst het gehele jaar en in alle gebieden beschikbaar was, is in hoofdstuk 6 van deze rapportage aangegeven wat de invloed van de invoering is op de cijfers. In de gedetailleerde factsheet per onderzoeksgebied wordt voor alle deeloordelen zowel het cijfer zonder als met de Engelstalige vragenlijst getoond. Komende jaren worden de totaaloordeelen uitsluitend nog inclusief de Engelstalige respondenten gepresenteerd. 2019 is wat dit betreft een overgangsjaar. In 2020 is overigens op de veerdiensten naar de Waddeneilanden een Duitstalige vragenlijst beschikbaar.

Andere rapportages

In dit rapport staan alleen de belangrijkste resultaten vermeld. De details van elk van de 78 onderzoeksgebieden zijn te vinden in evenzovele factsheets, die via de website www.ovklantenbarometer.nl zijn te downloaden. Daarnaast is op dezelfde website ook een webtool te gebruiken om cijfers op te zoeken of om gebieden, jaren en oordelen met elkaar te vergelijken.

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarde- ren hun rit en vaart in 2019 met een 7,8 (om precies te zijn een 7,848). In 2018 was het nog een 7,7. Deze hogere klant- waardering doet zich voor over de gehele spectrum van het openbaar vervoer: in het grootste deel van de onderzoeks- gebieden en bij de meeste van de gemeten onderwerpen. In het regionale openbaar vervoer stijgt de waardering ove- rigens nu al voor de achtste maal op rij.

Soms is bij een onderzoeksgebied een plausibele oorzaak aan te wijzen van een stijging van de waardering. In veel gevallen doet zich bijvoorbeeld een stijging voor wanneer nieuw materieel is ingezet, of wanneer er sprake is toevoe- ging van een nieuwe hoogwaardige ov-lijn. Voor 2019 komt daar eenmalig een evidente oorzaak bij: 40% van de stijging van het landelijke cijfer is te danken aan het beschikbaar stellen van de Engelstalige vragenlijst in alle onderzoeksge- bieden. Reizigers die een Engelstalige vragenlijst invullen waarderen het openbaar vervoer hoger. Voor de meeste onderzoeksgebieden heeft dat geen enkele consequentie, voor enkele andere maakt het wel uit. Zie over de invloed over de Engelstalige vragenlijst hoofdstuk 6.

60% van de stijging van de klantwaardering vindt dus 'op eigen kracht' plaats. Ook zonder Engelstalige vragenlijst is in 2019 het totaaloordeel van de ov-reiziger een 7,8. Deze 0,1 punt winst is ten opzichte van 2018 ook terug te zien bij de onderverdeling naar het regionale openbaar vervoer (dat onder verantwoordelijkheid valt van de provincies en vervoerregio's) en het hoofdrailnet (rijksoverheid). Bij toe- voeging van de vragenlijsten van Engelstalige reizigers ligt bij beide de waardering zelfs twee tiende punt hoger dan in 2018, respectievelijk 7,9 en 7,8.

In deze rapportage staan alleen de resultaten 2019 inclusief de Engelse vragenlijst opgenomen. De factsheets per onderzoeksgebied bevatten beide cijfers.

Tabel 1. Klantwaardering, vergelijking tussen respons op Nederlandstalige vragenlijst en op alle vragenlijsten

Deeloordeel	2018	2019	2019
	NL vragenlijst	NL vragenlijst	NL + EN
Totaal ov	7,7	7,8	7,8
Regionaal ov	7,7	7,8	7,9
Hoofdrailnet	7,6	7,7	7,8



Stadhuisplein Almere

Uitgesplitst naar de verschillende deeloordelen per modaliteit geeft tabel 2 de mening van de ov-reiziger over het jaar 2019 het beste weer.

Opvallend zijn de goede deeloordelen voor gemak instappen, veiligheid rit, kans op een zitplaats en gebruiksgemak OV-chipkaart.

Hierna volgt een uitwerking van de belangrijkste resultaten per soort openbaar vervoer. Respectievelijk komen hoofdrailnet, bus, tram & metro, regionale trein, ov over water en de Friese veerdiensten aan de orde.

Hoofdrailnet

Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een 7,8 (om precies te zijn een 7,77), twee tiende hoger dan vorig jaar. Dit is gelijk aan het gemiddelde voor het totale openbaar vervoer. Intercity's (7,8) scoren iets hoger dan Sprinters (7,7). De IC-direct scoort 7,9.

90,6 procent van deze reizigers geeft een rapportcijfer 7 en hoger voor de kwaliteit op het hoofdrailnet. 22,1 procent geeft een topscore (een 9 of een 10). 2,9 procent geeft een onvoldoende.

Tabel 2. Klantwaardering naar deelloordelen per type openbaar vervoer

Deelloordelen	Ov totaal	Reg. ov	Bus	Tram	Metro	Reg. trein	Veer	HRN trein	Intercity	Sprinter	IC-Direct
Kans op zitplaats	8,4	8,4	8,7	8,3	8,0	8,4	9,3	8,1	8,2	8,0	8,4
Oordeel instaphalte / instapstation	7,7	7,8	7,8	7,8	7,7	7,7	8,4	7,6	7,8	7,5	8,2
Stiptheid rit	7,9	7,7	7,4	7,9	8,1	8,1	8,6	8,1	8,3	8,0	8,2
Gemak instappen	8,7	8,8	8,8	8,7	8,9	8,9	9,1	8,6	8,6	8,8	8,2
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,0	8,1	8,0	7,9	8,0	8,6	8,1	8,1	8,1	8,3
Rijstijl bestuurder	7,9	7,8	7,8	7,8	7,7	8,0	8,8	8,1	8,1	8,2	8,3
Reissnelheid rit	8,0	8,0	8,0	8,0	8,2	7,9	8,7	8,1	8,2	8,0	8,3
Netheid voertuig	7,4	7,6	7,7	7,6	7,2	7,2	8,7	7,0	6,9	7,1	7,6
Geluid in het voertuig	7,0	6,9	7,1	6,8	6,8	6,7	6,9	7,2	7,2	7,1	7,2
Klimaat in het voertuig	7,2	7,2	7,3	7,1	6,9	7,3	7,7	7,3	7,3	7,3	7,6
Inrichting van het voertuig	7,3	7,3	7,4	7,3	7,1	7,2	7,7	7,2	7,2	7,3	7,4
Informatie bij de halte	7,8	7,8	7,7	7,8	7,9	7,7	7,9	7,9	8,0	7,7	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,7	7,6	7,7	7,8	7,2	7,7	7,4	7,4	7,5	6,2
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,0	7,9	8,0	7,7	7,9	8,0	8,6	8,3	8,3	8,2	8,2
Prijs	5,5	5,6	5,9	5,5	5,4	5,2	7,3	5,0	4,9	5,2	5,1
Last medereizigers	7,8	7,9	8,1	7,8	7,6	7,5	8,4	7,6	7,6	7,7	7,7
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	8,0	7,9	7,8	7,9	8,8	7,9	7,9	7,8	7,9
Frequentie	7,2	7,2	6,9	7,6	7,6	6,8	7,2	7,1	7,4	6,8	7,4
Overstaptijd	7,0	7,0	6,8	7,2	7,4	6,7	7,4	7,0	7,2	6,7	7,5
Informatie bij vertragingen	6,0	5,8	5,7	5,9	6,0	6,1	6,1	6,4	6,5	6,2	6,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,4	8,5	8,2	8,2	8,3	8,8	8,3	8,3	8,2	8,2
Veiligheid algemeen	8,0	8,0	8,1	8,0	7,8	8,0	8,4	8,0	8,1	7,9	8,1
Veiligheid rit	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5	8,5	9,0	8,6	8,7	8,6	8,7
Veiligheid instaphalte	8,1	8,1	8,1	8,1	7,9	8,0	8,8	8,0	8,1	7,9	8,3
Totale rit	7,8	7,9	7,8	8,0	7,9	7,7	8,4	7,8	7,8	7,7	7,9

Het hoofdrailnet is ingedeeld in elf onderzoeksgebieden. Verschillende van deze 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; het is daarmee de grootste stijger in van alle 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.

Tram & metro

Gemiddeld waarderen reizigers het tramvervoer met een 8,0 en het vervoer per metro met een 7,9. In beide gevallen is dat hoger dan het gemiddelde voor het totale openbaar vervoer (7,8). De tram in Den Haag blijft ook dit jaar stijgen, nu voor het zesde opeenvolgende jaar. De score is een 8,0. In 2013 was dat nog een 7,1. De inzet van nieuw materieel lijkt de voornaamste motor te zijn achter deze ontwikkeling. Maar inmiddels hebben ook de tram van Rotterdam en Amsterdam deze hoge score bereikt. De sneltram in Utrecht blijft iets achter met een 7,7. Uiteraard maakte de eind 2019 geopende tramlijn naar de Uithof nog geen deel uit van het onderzoek.

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. In Rotterdam gaat de ontwikkeling meer geleidelijk, maar bereikt de waardering voor de metro nu ook een 7,9.

Bus

Gemiddeld waarderen reizigers het busvervoer met een 7,8, gelijk aan het landelijke gemiddelde voor het totale openbaar vervoer.

Afgetekend bovenaan in de landelijke rangorde 63 onderzoeksgebieden in het regionale openbaar vervoer staat het busvervoer op de Friese Waddeneilanden, met een totaaloordeel van 8,6 (0,2 hoger dan vorig jaar). Slechts eenmaal is een hogere score gehaald, in het laatste exploitatiejaar van de fast ferry IJmuiden–Amsterdam, een 8,8.

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

Vier andere streekvervoergebieden vallen op om hun stijging met 0,3. Het zijn Streekvervoer Provincie Utrecht en Arnhem Nijmegen (beide van 7,6 naar 7,9) en Zeeland en Regiovervoer Haaglanden (beide van 7,5 naar 7,8). Die laatste heeft overigens midden in het jaar een verandering van

uitvoerder meegemaakt; op 1 augustus nam EBS de uitvoering van Connexxion over.

In het *stadsvervoer* valt de hoogste waardering Leeuwarden ten deel, een 8,2. De opvallendste stijger is het busvervoer in Almere. Deze 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.

Regionale treindiensten

Gemiddeld halen de regionale treindiensten een 7,7. De score is weliswaar 0,1 hoger dan in 2018, maar is ook 0,1 lager dan het landelijk gemiddelde voor het totale openbaar vervoer (7,8). Regionale treinen scoren ook 0,1 lager dan het hoofdrailnet.

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 komt daarmee tot een score van 7,8. Tussen deze twee in nestelt treindienst Alphen aan den Rijn–Gouda zich op de tweede plaats (7,9).

Vier van de vijftien regionale treindiensten krijgen te maken met een daling in waardering (alle van 0,1): Vechtdallijnen (7,8 naar 7,7), de treindiensten in de Achterhoek en Rivierenland (7,7 naar 7,6), de regionale treindiensten in Fryslân (idem) en de Maaslijn (Nijmegen–Roermond, van 7,2 naar 7,1). Deze laatstgenoemde treindienst heeft al jaren te maken met een grote vervoersvraag op een te beperkte infrastructuur. Spoorverdubbeling en elektrificatie staan gepland voor 2024.

Openbaar vervoer over water

De nummer één van vorig jaar eindigt in 2019 als tweede in de landelijke ranking: de veerdienst Rotterdam–Dordrecht en Drechtsteden. Deze behaalt een totaaloordeel van 8,4 (daling van 0,1). Het veer Vlissingen–Breskens wordt met een 8,3 opvallend beter gewaardeerd dan in 2018; het betreft een stijging met 0,4 punt. In 2018 stond deze veerdienst veertiende in de rangorde van de 63 onderzoeksgebieden in het regionale openbaar vervoer. Het jaar daarvoor stond hij net als nu op de derde plaats.

Friese Waddenveren

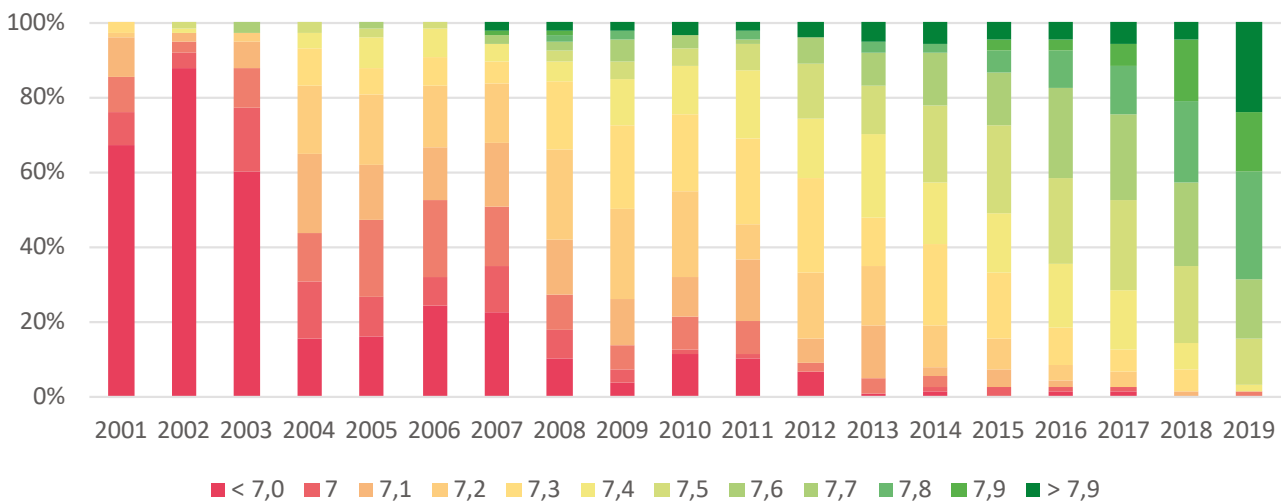
De veerdienst naar Vlieland wordt 0,2 punt hoger gewaardeerd, waarmee het totaaloordeel over de vaart op een 8,5 uitkomt. De veerdienst naar Schiermonnikoog levert een tiende punt in en krijgt van de reiziger een 8,3. De diensten op Terschelling en Ameland worden gewaardeerd met een 8,2.

Het regionale openbaar vervoer bestaat uit al het openbaar vervoer waarvoor de twaalf provincies en de twee vervoerregio's opdrachtgever zijn. Het gaat daarbij om de modaliteiten bus, tram, metro, regionale trein en ov over water. Het betreft bij de regionale trein dus niet de Sprintertreinen van de NS, maar om de gedecentraliseerde treindiensten die momenteel worden aangeboden door Arriva, Connexion, Hermes, Keolis, Abellio (NS) en Qbuzz.

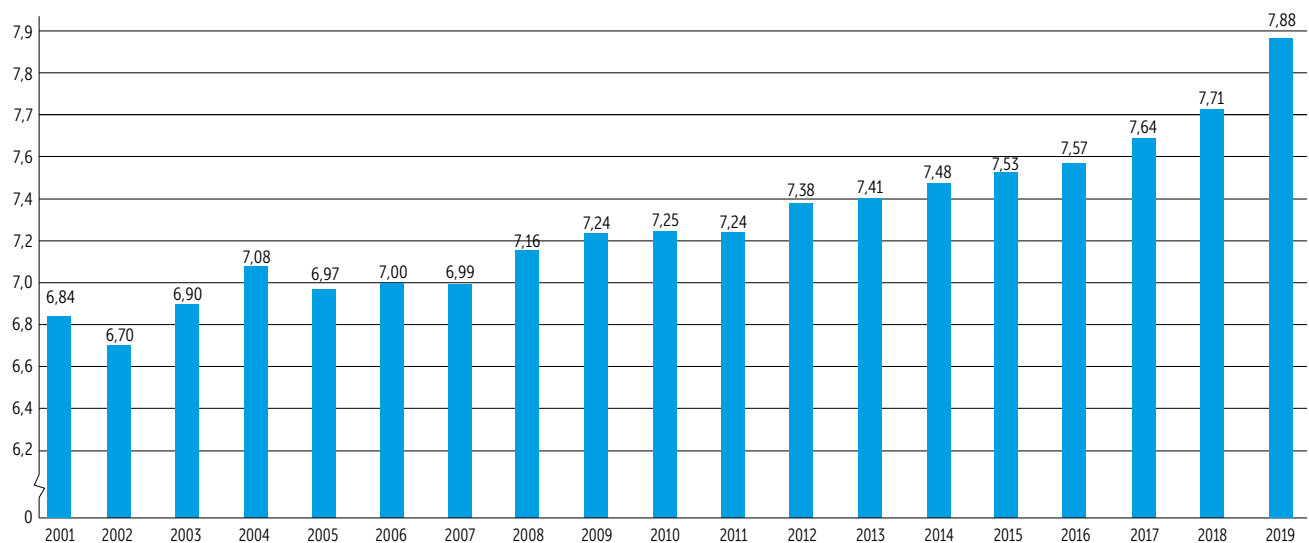
Voor de OV-Klantenbarometer is het regionale openbaar vervoer in 2019 verdeeld in 63 onderzoeksgebieden. Deze komen overeen met de ov-concessies, al zijn sommige

verder opgeknipt in meerdere onderzoeksgebieden.

Zoals gezegd is het totaaloordeel over het regionale openbaar vervoer voor het achtste jaar op rij gestegen. Van een 7,6 (2017) via een 7,7 (2018) is nu het cijfer gestegen naar een 7,9. Van de 63 gebieden krijgen in 2019 er 61 een score vanaf 7,5. Dit is 98 procent, in de voorgaande jaren was dit 94 procent (2018), 87 procent (2017) en 81 procent (2016). In 2019 noteerden slechts 9 onderzoeksgebieden een klein verlies, 11 behielden hun resultaat van 2018 en kregen er 43 een hogere waardering dan het voorgaande jaar.



Figuur 1. Ontwikkeling van laag en hoog scorende onderzoeksgebieden sinds 2001, regionaal openbaar vervoer



Figuur 2. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001, regionaal openbaar vervoer

Tabel 3. Klantoordeel naar leeftijd regionaal openbaar vervoer

Wat is uw totaaloordeel over deze rit		2018	2019
leeftijdsklasse	jonger dan 18	7,6	7,7
	18 tot en met 27	7,6	7,7
	28 tot en met 40	7,7	8,0
	41 tot en met 64	7,9	8,1
	65+	8,4	8,4

Klantoordelen per cluster en deelloordeel

De vragen uit de enquête naar deelloordelen over de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 4 toont het klantoordeel voor deze clusters. Historische vergelijking is mogelijk vanaf 2018, toen is de vernieuwde vragenlijst ingevoerd.

Ten opzichte van 2018 is de score op alle clusters gestegen. De clusters beleving, gemak en snelheid laten een stijging van 0,2 zien.

Tabel 4. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters

Deelloordelen		
Clustering	2018	2019
Beleving	7,2	7,4
Comfort	7,9	8,0
Gemak	7,3	7,5
Snelheid	7,4	7,6
Veiligheid	8,1	8,2
Totaaloordeel rit	7,7	7,9

In tabel 5 staan de landelijke rapportcijfers voor het totale regionale openbaar vervoer per deelloordeel. Sommige deelloordelen zijn sinds 2018 opgenomen in de OV-Klantenbarometer. Deze kunnen dus niet vergeleken worden met de jaren daarvoor.

De scores op de deelloordelen die opvallen zijn de volgende:

- Een grote stijging bij de deelloordelen: netheid voertuig (+0,5), reisinformatie in het voertuig (+0,3) en informatie bij vertragingen (+0,3);
- Een behoorlijke stijging, elk met 0,2 voor de deelloordelen: klantvriendelijkheid personeel, klimaat in het voertuig, inrichting van het voertuig, informatie bij de halte, last medereizigers, overstaptijd, gebruiksgemak OV-chipkaart, veiligheid rit en veiligheid instaphalte;
- En verder stijgen met 0,1: oordeel instaphalte, stiptheid, gemak instappen, rijstijl bestuurder, reissnelheid, geluid in het voertuig, gemak kopen vervoerbewijs/laden reis-saldo, frequentie en veiligheid algemeen.
- Een daling is er alleen bij prijs (van 5,7 naar 5,6);
- De hoogste scores zijn die voor gemak instappen (8,8), veiligheid rit (8,6), kans op zitplaats en gebruiksgemak van de OV-chipkaart (beide 8,4);
- De laagste scores zijn voor prijs (5,6, met daling van 0,1) en informatie bij vertragingen (5,8 met stijging van 0,3).

In de periode 2015 tot en met 2019 zijn ook de steevast lage deelloordelen op prijs en informatie bij vertragingen - flink gestegen, namelijk met 0,5 punt. Ten opzichte van 2015 is een aantal deelloordelen met een half rapportpunt gestegen: gebruiksgemak ov-chipkaart, klantvriendelijkheid personeel, reissnelheid, rijstijl bestuurder, stiptheid, overstaptijd en geluid in het voertuig.

Tabel 5. Klantoordeel over de rit in het regionale openbaar vervoer

Deeloordelen	2016	2017	2018	2019
Kans op zitplaats	8,4	8,4	8,4	8,4
Oordeel instaphalte / instapstation			7,7	7,8
Stiptheid rit	7,3	7,4	7,6	7,7
Gemak instappen	8,5	8,6	8,7	8,8
Klantvriendelijkheid personeel	7,6	7,7	7,8	8,0
Rijstijl bestuurder	7,4	7,5	7,7	7,8
Reissnelheid rit	7,6	7,7	7,9	8,0
Netheid voertuig			7,1	7,6
Geluid in het voertuig	6,5	6,5	6,8	6,9
Klimaat in het voertuig			7,0	7,2
Inrichting van het voertuig			7,1	7,3
Informatie bij de halte	7,6	7,8	7,6	7,8
Reisinformatie in het voertuig			7,4	7,7
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	7,8	7,9	7,8	7,9
Prijs	5,4	5,5	5,7	5,6
Last medereizigers			7,7	7,9
Gestrest of ontspannen			7,9	7,9
Frequentie	7,2	7,3	7,1	7,2
Overstaptijd	6,5	6,6	6,8	7,0
Informatie bij vertragingen	5,7	5,9	5,5	5,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,2	8,2	8,4
Veiligheid algemeen	7,7	7,8	7,9	8,0
Veiligheid rit	8,0	8,1	8,4	8,6
Veiligheid instaphalte	7,8	7,9	7,9	8,1
Totale rit	7,6	7,6	7,7	7,9

Tabel 6. Ontwikkeling van deelloordenen sinds 2015

– gesorteerd van hoog naar laag, regionaal openbaar vervoer

Deeloordeel	Score 2015	Score 2019	Verschil
Gemak instappen	8,5	8,8	0,3
Kans op zitplaats	8,4	8,4	0,1*
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,9	8,4	0,5
Rreissnelheid rit	7,5	8,0	0,5
Gestrest of ontspannen	7,6	8,0	0,5*
Gemak kopen vervoersbewijs / laden reissaldo	-	7,9	
Klantvriendelijkheid personeel	7,7	7,9	0,2
Rijstijl bestuurder	-	7,9	
Last medereizigers	7,3	7,8	0,5
Oordeel halte / station	-	7,8	
Stiptheid rit	7,4	7,8	0,3*
informatie bij halte	7,2	7,7	0,5
Reisinformatie voertuig	-	7,7	
Netheid voertuig	7,2	7,6	0,4
Frequentie	-	7,3	
Inrichting	7,2	7,2	0,0
Klimaat	-	7,2	
Geluid voertuig	6,5	7,0	0,5
Overstaptijd	6,5	6,9	0,5*
Informatie vertragingen	5,6	5,8	0,2
Prijs	5,3	5,6	0,4*

*De absolute en relatieve verschillen zijn berekend op basis van meerdere decimalen. In de tabel wordt ten behoeve van de leesbaarheid 1 decimaal getoond.

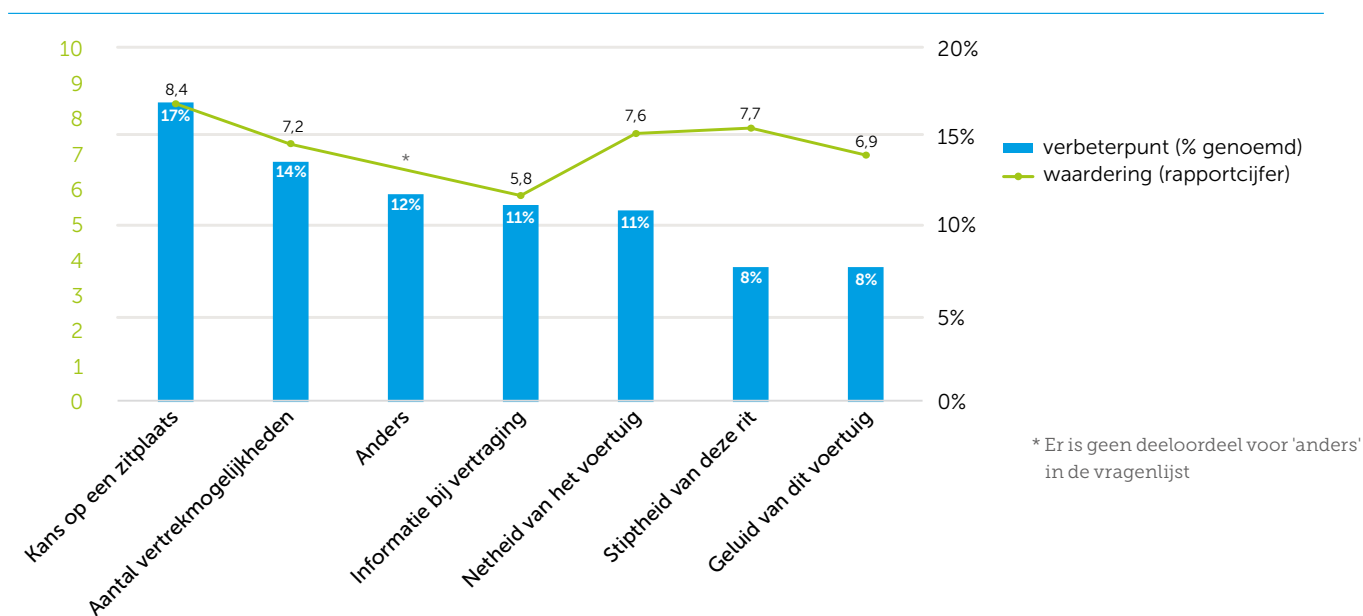


Het veer Vlissingen-Breskens

In tabel 7 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.

Tabel 7. Belangrijkste verbeterpunten, regionaal openbaar vervoer

Deeloordeel	2018	2019
Kans op een zitplaats	14%	17%
Niets	15%	14%
Aantal vertrek-mogelijkheden	16%	14%
Anders	11%	12%
Informatie bij vertragingen	14%	11%
Netheid van het voertuig	8%	11%
Stiptheid van deze rit	12%	8%
Geluid van dit voertuig	7%	8%



Figuur 3. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met de score op datzelfde deeloordeel, regionaal openbaar vervoer

Tabel 8. Verbeterpunten per deeloordeel – opgesplitst per vervoerwijze, regionaal openbaar vervoer

Gebied	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal vertrek-mogelijkheden	Niets	Anders
Tram	14%	6%	10%	12%	8%	9%	18%	11%
Metro	18%	14%	7%	11%	6%	10%	15%	12%
Bus	11%	6%	6%	12%	15%	19%	17%	11%
Regionale trein	20%	9%	10%	11%	7%	21%	15%	16%
Veer	2%	1%	18%	8%	5%	23%	25%	15%
Landelijk	14%	8%	8%	12%	11%	14%	17%	11%

Tabel 9. Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

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

Algemeen oordeel naar soort regionaal openbaar vervoer
 Net als in voorgaande jaren waardeerden de reizigers in 2019 het openbaar vervoer over water het hoogst: dit cijfer is nu al vier jaar stabiel een 8,4. Daarna komt de tram: het oordeel daarvan is gestaag gestegen tot een 8,0 dit jaar.

Tabel 10. Algemeen oordeel naar vervoerwijze regionaal openbaar vervoer

Deeloordeel	2016	2017	2018	2019
Streekdienst bus	7,6	7,6	7,7	7,8
Stadsdienst bus	7,7	7,8	7,7	7,8
Tram	7,5	7,6	7,8*	8,0
Metro	7,5	7,5	7,7	7,9
Regionale trein	7,5	7,5	7,6	7,7
Vervoer over water	8,4	8,4	8,4	8,4
Landelijk	7,6	7,6	7,7	7,9

* Dit is een rectificatie van het in het rapport van 2018 gepubliceerde cijfer van 7,7

Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

In de navolgende tabellen en figuren zijn de totaaloordelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden en onderzoeksjaren. In bijlage 3 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.



Tabel 11. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer

Onderzoeksgebied	2015	2016	2017	2018	2019
Tram	7,5	7,5	7,6	7,8	8,0
RandstadRailtram, Haaglanden	7,5	7,6	7,5	7,8	8,0
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,4	7,4	7,5	7,7	8,0
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,4	7,5	7,8	7,9	8,0
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,8	7,9	7,8	7,9	8,0
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,7	7,6	7,6	7,7
Metro	7,5	7,5	7,5	7,7	7,9
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,4	7,4	7,4	7,7	7,9
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,6	7,7	7,7	7,7	7,9
Bus					
<i>Stadsdienst bus</i>	7,6	7,7	7,8	7,7	7,8
Stadsvervoer Leeuwarden	7,4	7,8	7,3	8,2	8,2
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,7	7,7	7,8	7,9	8,0
Trolleybus Arnhem	7,6	7,7	7,9	7,8	7,9
Stadsvervoer Lelystad	7,6	7,8	7,8	7,9	7,8
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,5	7,6	7,8	7,6	7,8
Busvervoer Almere	7,5	7,6	7,6	7,4	7,8
<i>Streekdienst bus</i>	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8
Friese Waddeneilanden	8,4	8,4	8,6	8,4	8,6
Waterland	7,9	7,7	8,0	7,9	8,1
West-Brabant	7,5	7,7	7,6	7,9	8,0
Gooi en Vechtstreek	7,7	7,7	7,9	7,9	8,0
Zuid-Holland Noord	7,6	7,7	7,7	7,8	8,0
Amstelland-Meerlanden	7,7	7,6	7,6	7,8	8,0
Haarlem/IJmond	7,7	7,7	7,7	7,9	7,9
Zuid-Limburg, exclusief trein	7,6	7,5	7,7	7,8	7,9
Zaanstreek	7,8	7,8	7,9	7,7	7,9
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	7,7	7,7	7,7	7,6	7,9
Veluwe	7,6	7,5	7,6	7,7	7,9
Streekvervoer Provincie Utrecht	7,5	7,5	7,4	7,6	7,9
Busvervoer Twente	7,6	7,7	7,7	7,9	7,8
Voorne-Putten en Rozenburg	7,6	7,6	7,6	7,8	7,8
Tram & Bus Utrecht, bus	7,5	7,6	7,6	7,6	7,8
Zuidoost-Brabant	7,3	7,3	7,6	7,6	7,8
Regiovervoer Haaglanden	7,6	7,7	7,6	7,5	7,8
Noord- en Zuidwest-Fryslân (exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog)	7,4	7,6	7,7	7,8	7,8
Midden-Overijssel	7,7	7,7	7,5	7,8	7,8
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	7,6	7,7	7,8	7,8

Onderzoeksgebied	2015	2016	2017	2018	2019
Noord-Holland Noord	7,4	7,7	7,6	7,7	7,8
Achterhoek	7,4	7,5	7,6	7,6	7,8
Zeeland	7,3	7,5	7,4	7,5	7,8
Brabantliners	7,6	7,4	7,7	7,7	7,7
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4	7,4	7,5	7,6	7,7
IJsselmond	7,4	7,5	7,5	7,6	7,7
Concessie Groningen/Drenthe	7,6	7,7	7,7	7,6	7,7
Rivierenland	7,3	7,4	7,3	7,6	7,7
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5	7,4	7,6	7,5	7,7
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	7,6	7,6	7,7	7,8	7,6
Oost-Brabant	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,6	7,5	7,6	7,8	7,6
Regionale trein	7,4	7,5	7,5	7,6	7,7
Trein Zwolle - Kampen	7,5	7,6	7,6	7,9	8,0
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	7,3	7,2	7,8	7,8	7,9
Trein Zwolle - Enschede	7,0	7,0	6,9	7,7	7,8
Trein Ede-Wageningen - Amersfoort	7,3	7,6	7,5	7,6	7,8
Trein Arnhem - Doetinchem	7,4	7,4	7,6	7,8	7,8
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënberg)	7,6	7,6	7,7	7,8	7,7
Trein Roermond - Maastricht Randwyck			7,5	7,7	7,7
Regionale treindiensten Groningen	7,3	7,6	7,5	7,5	7,7
Treindiensten Achterhoek	7,5	7,6	7,6	7,7	7,6
Rivierenland					
Trein Sittard - Kerkrade Centrum			7,4	7,4	7,6
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	7,6	7,6	7,6	7,5	7,6
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	7,6	7,8	7,8	7,6	7,6
Regionale treindiensten Fryslân	7,5	7,5	7,7	7,7	7,6
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,2	7,3	7,3	7,4	7,5
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	7,0	6,9	7,0	7,2	7,1
Openbaar vervoer over water	8,2	8,4	8,4	8,4	8,4
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	8,3	8,5	8,5	8,5	8,4
Veerdienst Vlissingen - Breskens	7,7	7,9	8,1	7,9	8,3
Landelijk regionaal ov	7,5	7,6	7,6	7,7	7,9

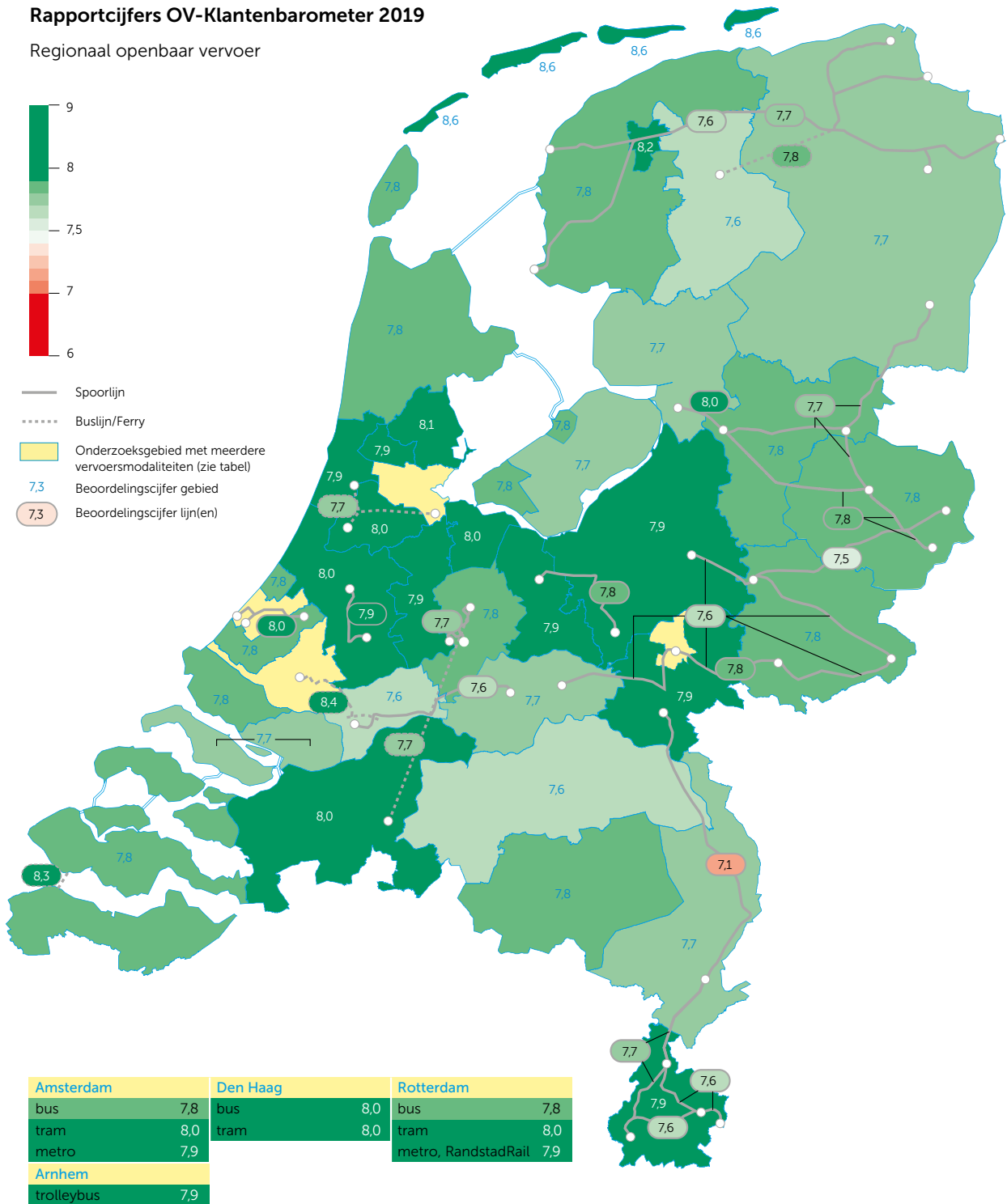
Tabel 12. Onderzoeksgebieden in het regionaal openbaar vervoer, gerangschikt naar algemeen klantoordeel (de kleur groen in de kolom positie 2019 slaat op stijging in de ranglijst, rood slaat op daling. Oranje staat voor gelijkblijvende positie.)

Positie 2019	Positie 2018		2018	2019
1	2	Friese Waddeneilanden	8,4	8,6
2	1	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	8,5	8,4
3	14	Veerdienst Vlissingen - Breskens	7,9	8,3
4	3	Stadsvervoer Leeuwarden	8,2	8,2
5	6	Waterland	7,9	8,1
6	17	Zuid-Holland Noord	7,8	8,0
7	22	Amstelland-Meerlanden	7,8	8,0
8	4	Stadsvervoer Den Haag, bus	7,9	8,0
9	10	West-Brabant	7,9	8,0
10	12	Stadsvervoer Den Haag, tram	7,9	8,0
11	7	Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,9	8,0
12	34	Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,7	8,0
13	11	Gooi en Vechtstreek	7,9	8,0
14	20	RandstadRailtram, Haaglanden	7,8	8,0
15	8	Trein Zwolle - Kampen	7,9	8,0
16	33	Zaanstreek	7,7	7,9
17	13	Haarlem/IJmond	7,9	7,9
18	21	Zuid-Limburg (exclusief trein)	7,8	7,9
19	43	Streekvervoer Provincie Utrecht	7,6	7,9
20	23	Trolleybus Arnhem	7,8	7,9
21	39	Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,7	7,9
22	15	Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	7,8	7,9
23	52	Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	7,6	7,9
24	29	Veluwe	7,7	7,9
25	30	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,7	7,9
26	37	Tram & Bus Utrecht, bus	7,7	7,8
27	31	Trein Zwolle - Enschede	7,7	7,8
28	28	Trein Arnhem - Doetinchem	7,8	7,8
29	26	Voorne-Putten en Rozenburg	7,8	7,8
30	27	HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,8	7,8
31	54	Trein Ede-Wageningen - Amersfoort	7,6	7,8

Positie 2019	Positie 2018		2018	2019
32	61	Busvervoer Almere	7,4	7,8
33	57	Zeeland	7,5	7,8
34	35	Noord-Holland Noord	7,7	7,8
35	38	Concessie bus Rotterdam e.o.	7,7	7,8
36	5	Busvervoer Twente	7,9	7,8
37	16	Noord- en Zuidwest-Fryslân (exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog)	7,8	7,8
38	51	Achterhoek	7,6	7,8
39	9	Stadsvervoer Lelystad	7,9	7,8
40	18	Midden-Overijssel	7,8	7,8
41	53	Zuidoost-Brabant	7,6	7,8
42	56	Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,8
43	49	Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,6	7,8
44	42	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,6	7,7
45	32	Brabantliners	7,7	7,7
46	19	Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariëberg)	7,8	7,7
47	58	Regionale treindiensten Groningen	7,5	7,7
48	55	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5	7,7
49	47	Concessie Groningen/Drenthe	7,6	7,7
50	45	Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,7
51	44	IJsselmond	7,6	7,7
52	48	Rivierenland	7,6	7,7
53	40	Trein Roermond - Maastricht Randwyck	7,7	7,7
54	25	Zuidoost-Fryslân	7,8	7,6
55	36	Treindiensten Achterhoek Rivierenland	7,7	7,6
56	50	Oost-Brabant	7,6	7,6
57	46	Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	7,6	7,6
58	41	Regionale treindiensten Fryslân	7,7	7,6
59	24	Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	7,8	7,6
60	59	Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	7,5	7,6
61	62	Trein Sittard - Kerkrade Centrum	7,4	7,6
62	60	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,4	7,5
63	63	Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	7,2	7,1

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2019

Regionaal openbaar vervoer



Figuur 4. Rapportcijfers 2019 van het regionaal openbaar vervoer geografisch weergegeven

Tabel 13. Algemeen oordeel per ov-autoriteit, al het openbaar vervoer

OV-autoriteit	2018	2019
Vervoerregio Amsterdam	7,7	7,9
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,8	7,9
Noord-Holland	7,8	7,9
Zeeland	7,5	7,9
Zuid-Holland	7,8	7,9
Utrecht	7,6	7,9
Gelderland	7,7	7,8
Flevoland	7,5	7,8
Fryslân	7,8	7,7
Overijssel	7,8	7,8
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	7,6	7,8
Noord-Brabant	7,7	7,8
Groningen	7,5	7,7
Limburg	7,6	7,7
OV-bureau Groningen Drenthe	7,6	7,7

Noten:

- IJsselmond is volledig bij Flevoland geteld.
- Cijfer Flevoland is inclusief stadsdiensten Lelystad en Almere
- Groningen: alleen de treindiensten. De busdiensten in Groningen vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe.

Tabel 14. Algemeen oordeel per vervoerder, al het openbaar vervoer

Vervoerder	2018	2019
Aquabus	8,5	8,4
Westerschelde Ferry BV	7,9	8,3
HTM	7,9	8,0
EBS	7,9	8,0
GVB	7,7	7,9
Abellio	7,8	7,9
Connexion	7,7	7,9
RET	7,8	7,9
Hermes	7,6	7,8
Keolis	7,6	7,8
Arriva	7,7	7,8
NS (hoofdrailnet)	7,6	7,8
Qbuzz	7,6	7,7



Een elektrische bus staat klaar voor een rit naar de Stenden Hogeschool, Leeuwarden

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid van de reizigers op het hoofdrailnet. Hiertoe is het hoofdrailnet opgedeeld naar elf onderzoeksgebieden: de landsdelige regio's van de vijf bestuurlijke OV- en Spoor tafels, en daarbinnen de afzonderlijk de Intercity-diensten en de Sprinters, en daarnaast de IC-Direct (waaronder het Nederlandse deel van de lijn tussen Amsterdam en Brussel).

Per onderzoeksgebied zijn reizigers op 48 ritten bevestigd, gemiddeld 12 ritten per kwartaal. Om tot circa 1.000 ingevulde vragenlijsten te komen is per rit steeds in één rijtuig het onderzoek uitgevoerd (in de IC-direct overigens in twee rijtuigen). De gehanteerde vragenlijst is geheel gelijk aan de vragenlijst voor het regionaal openbaar vervoer. Voor de volledigheid zij vermeld dat de NS ook eigen onderzoek uitvoert op het hoofdrailnet.

In tabel 15 en 16 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

Tabel 15. Klantoordeel over de rit hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit 2018		Totaaloordeel rit 2019	
	Rapportcijfer	% 7 en hoger	Rapportcijfer	% 7 en hoger
Intercity	7,6	87%	7,8	92%
Sprinter	7,5	87%	7,7	90%
IC Direct	7,6	86%	7,9	90%
Totaal	7,6	87%	7,8	91%

Tabel 16. Klantoordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

	2018	2019	Verandering
Randstad Noordvleugel Intercity's	7,6	7,9	+0,3
Landsdeel Oost Sprinters	7,3	7,9	+0,6
Intercity direct / IC Brussel	7,6	7,9	+0,3
Landsdeel Noord Sprinters	7,7	7,9	+0,2
Randstad Zuidvleugel Intercity's	7,6	7,8	+0,2
Randstad Noordvleugel Sprinters	7,5	7,7	+0,2
Landsdeel Zuid Sprinters	7,6	7,7	+0,1
Landsdeel Oost Intercity's	7,7	7,7	0
Landsdeel Noord Intercity's	7,6	7,7	+0,1
Randstad Zuidvleugel Sprinters	7,6	7,6	0
Landsdeel Zuid Intercity's	7,6	7,6	0

Tabel 15 laat het gemiddelde totaaloordeel zien: een 7,8, waarbij 91 procent van de reizigers een 7 of hoger heeft gegeven (het percentage 7 of hoger gebruikt NS zelf als indicator voor klanttevredenheid, daarom wordt deze indicator hier ook vermeld). Ten opzichte van 2018 is er sprake van een stijging van 0,2 rapportpunt, en een stijging van 4 procentpunten van het aandeel dat een 7 of hoger geeft. Intercity's worden iets hoger gewaardeerd dan de Sprinters. De IC-direct wordt nog iets hoger gewaardeerd (maar de verschillen zijn klein).

Uit tabel 16 blijkt dat acht van de elf onderzoeksgebieden hoger scoren dan in 2018. Vooral opvallend is de score van Landsdeel Oost Sprinters: 7,9 waar vorig jaar 7,3 werd gerapporteerd. Dit kan te maken hebben met het nieuwe materieel op de lijn Amersfoort–Zwolle. Ook de IC-direct en de Intercity's van de Noordvleugel scoren aanzienlijk beter dan in 2018.

Tabel 17. Klantoordeel naar leeftijd hoofdrailnet

	2018	2019
jonger dan 18	7,8	7,8
18 tot en met 27	7,4	7,6
28 tot en met 40	7,5	7,8
41 tot en met 64	7,7	7,9
65+	8,1	8,3



Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2019

Hoofdrailnet Intercity's



Figuur 5. Rapportcijfers 2019 van de Intercity's van het hoofdrailnet, geografisch weergegeven

Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2019

Hoofdrailnet Sprinters



Figuur 6. Rapportcijfers 2019 van de Sprinters van het hoofdrailnet, geografisch weergegeven

Klantoordeel per cluster en deeloordeel

De vragen uit de enquête die betrekking hebben op deeloordelen van de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 18 toont het klantoordeel voor deze clusters.

Tabel 18. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters deeloordelen

Clustering	2018	2019
Beleving	7,1	7,3
Comfort	7,8	8,0
Gemak	7,5	7,6
Snelheid	7,4	7,7
Veiligheid	8,1	8,2
Totaaloordeel rit	7,6	7,8

Tabel 19 geeft de deeloordelen voor de Intercity's, Sprinters en de IC-direct, van 2018 en 2019. Opvallend zijn:

- Bij Intercity's scoren de volgende deeloordelen aanzienlijk beter beoordeeld dan bij Sprinters: gestrest of ontspannen (0,6 hoger), frequentie (0,5 hoger), oordeel instapstation en informatie bij vertragingen (beide 0,3 hoger);
- Andersom scoren de volgende deeloordelen beter bij Sprinters dan bij Intercity's: prijs (0,3 hoger), netheid van het voertuig en gemak van instappen (0,2 hoger);
- De IC-direct scoort aanzienlijk beter dan de Intercity op de deeloordelen netheid (+0,7) en het station (0,4), maar aanzienlijk minder goed dan de Intercity op de deeloordelen reisinformatie in het voertuig (verschil is 1,3) en informatie bij vertragingen (0,5 verschil);
- De deeloordelen voor gemak instappen, klimaat in het voertuig, inrichting in het voertuig, informatie bij de halte, overstaptijd en informatie bij vertragingen scoren alle 0,3 hoger dan in 2018;
- Geen enkel deeloordeel is lager dan in 2018.

De hoogst gewaarde deeloordelen van het hoofdrailnet zijn gemak van instappen (8,6), veiligheid van de rit (8,6); gebruiksgemak en koop- en laadgemak van de OV-chipkaart (beide 8,3).

De laagst gewaarde deeloordelen zijn prijs (5,0 en daarmee 0,6 lager gewaardeerd dan in het regionaal openbaar vervoer) en informatie bij vertragingen. Die laatste krijgt overigens wel een ruime voldoende (6,4) en is 0,6 hoger gewaardeerd dan in het regionaal openbaar vervoer.

Tabel 19. Deelordelen hoofdrailnet (HRN trein), Intercity, Sprinter, IC-direct, 2018 en 2019

	2018				2019			
	HRN trein	Intercity	Sprinter	IC-Direct	HRN trein	Intercity	Sprinter	IC-Direct
Kans op zitplaats	8,1	7,8	8,3	8,6	8,1	8,2	8,0	8,4
Oordeel instaphalte / instapstation	7,6	7,7	7,4	8,1	7,6	7,8	7,5	8,2
Stiptheid rit	7,8	8,0	7,6	7,8	8,1	8,3	8,0	8,2
Gemak instappen	8,5	8,4	8,6	8,1	8,6	8,6	8,8	8,2
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	7,9	7,8	8,0	8,1	8,1	8,1	8,3
Rijstijl bestuurder	8,0	8,0	7,9	8,0	8,1	8,1	8,2	8,3
Reïssnelheid rit	7,9	7,9	7,8	8,1	8,1	8,2	8,0	8,3
Netheid voertuig	6,9	6,8	6,9	7,5	7,0	6,9	7,1	7,6
Geluid in het voertuig	7,0	7,1	6,9	7,0	7,2	7,2	7,1	7,2
Klimaat in het voertuig	7,0	7,0	7,1	7,2	7,3	7,3	7,3	7,6
Inrichting van het voertuig	6,9	7,0	6,9	7,3	7,2	7,2	7,3	7,4
Informatie bij de halte	7,6	7,7	7,6	7,6	7,9	8,0	7,7	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,3	7,3	7,4	5,6	7,4	7,4	7,5	6,2
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reïssaldo	8,2	8,2	8,1	7,9	8,3	8,3	8,2	8,2
Prijs	5,0	4,8	5,2	4,6	5,0	4,9	5,2	5,1
Last medereizigers	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7
Gestrest of ontspannen	7,7	7,7	7,7	7,7	7,9	7,9	7,8	7,9
Frequentie	6,9	7,1	6,6	6,9	7,1	7,4	6,8	7,4
Overstaptijd	6,7	6,9	6,5	7,1	7,0	7,2	6,7	7,5
Informatie bij vertragingen	6,1	6,2	6,1	5,7	6,4	6,5	6,2	6,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,1	8,0	8,1	8,3	8,3	8,2	8,2
Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,8	8,1	8,0	8,1	7,9	8,1
Veiligheid rit	8,5	8,6	8,4	8,6	8,6	8,7	8,6	8,7
Veiligheid instaphalte	8,0	8,0	7,9	8,1	8,0	8,1	7,9	8,3
Totale rit	7,6	7,5	7,5	7,6	7,8	7,8	7,7	7,9

Tabel 20. Verbeterpunten hoofdrailnet.

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal vertrek-mogelijkheden	Niets	Anders
Intercity	29%	16%	4%	9%	4%	11%	16%	15%
Sprinter	25%	14%	4%	10%	7%	20%	16%	11%
IC Direct	16%	8%	5%	13%	15%	11%	18%	25%
HRN	26%	15%	4%	10%	6%	15%	16%	14%



Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. Er is dus geen relatie met alle andere cijfers in dit rapport. Wel is voor het onderzoek naar klanttevredenheid van reizigers op deze veerdiensten een vragenlijst gebruikt die qua opzet, uitvoering en inhoud sterk lijkt op die van het openbaar vervoer. Zie hiervoor ook bijlage 1.

Tabel 21 geeft het totaaloordeel voor de vier veerverbindingen.

Tabel 21. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren

	2018	2019
Vlieland	8,3	8,5
Terschelling	8,2	8,2
Ameland	8,1	8,2
Schiermonnikoog	8,4	8,3



De verschillen tussen de diensten zijn klein en de totaaloordeelen voor alle diensten liggen boven de 8,0. De dienst naar Vlieland heeft een hogere score dan in het voorgaande jaar, hetzelfde geldt in mindere mate voor die naar Ameland.

De volgende tabel geeft een overzicht van de deeloordelen. De scores op de deeloordelen die opvallen zijn de volgende:

- De kans op een zitplaats wordt bij de veerdiensten naar Ameland en Schiermonnikoog lager beoordeeld dan bij die naar Vlieland en Terschelling. Vorig jaar was er op dit deeloordeel nog geen verschil;
- De veerdienst naar Ameland krijgt een duidelijk lagere beoordeling van stiptheid dan de andere;
- Geluid scoort relatief laag op de veerdienst naar Schiermonnikoog, en relatief hoog op de veerdienst naar Vlieland;
- Prijs (zowel voor passagier als voor motorvoertuig) wordt laag beoordeeld. De beoordeling is (net als vorig jaar) het laagst voor Terschelling.

Tabel 22. Deeloordelen over de vaarten op de Waddenveren

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



De veren naar de Friese Waddeneilanden zijn in 2019 aangesloten op de OV-Klantenbarometer.

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de periode 2013-2019. 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 deeloordelen rapportcijfers gevraagd: de veiligheid in het openbaar vervoer, de veiligheid tijdens deze 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.

Regionaal openbaar vervoer en hoofdrailnet worden hier afzonderlijk van elkaar gerapporteerd. Voor regionaal openbaar vervoer zijn er cijfers vanaf 2013 beschikbaar. Voor hoofdrailnet start de reeks pas in 2018.



Tabel 23. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer

	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
2019	8,0	8,6	8,1

Regionaal openbaar vervoer

Tabel 23 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen die betrekking hebben op sociale veiligheid voor het regionaal openbaar vervoer. In 2019 zijn deze oordelen gestegen. De veiligheid van de rit krijgt door de jaren heen het hoogste waarderingscijfer (een 8,6 in 2019). In 2018 is de vraagstelling veranderd. 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? Het verschil in cijfers tussen 2017 en 2018 moet uit deze veranderde formulering worden verklaard.

Tabel 24. Oordeel over sociale veiligheid, regionaal openbaar vervoer, naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Veiligheid ov</i>							
wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2	7,3
geen slachtoffer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1
<i>Veiligheid rit</i>							
wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,2
geen slachtoffer	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6
<i>Veiligheid halte</i>							
wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2	7,3
geen slachtoffer	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	8,2

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen een stuk lager over de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer. Toch is ook onder deze groep een stijging zichtbaar als het gaat om de waardering van de veiligheid van het regionaal openbaar vervoer, veiligheid van de rit en de veiligheid op de halte. Slachtoffers van een incident geven hier in 2019 respectievelijk een 7,3, een 8,2 en een 7,3 voor en de stijging sinds 2018 is 0,1 rapportpunt. Onder de niet-slachtoffers stijgt in 2019 de waardering ook op alle drie de deeloordelen.

Oordeel naar achtergronden reiziger

Door de jaren heen zijn reizigers van 65 jaar en ouder het meest positief over de veiligheid in het regionaal openbaar vervoer (tabel 25). Het valt op dat in 2019 alle reizigers vanaf 28 jaar de veiligheid gemiddeld met een 8,0 of hoger waarden.

Tabel 25. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
jonger dan 18 jaar	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8
18 t/m 27 jaar	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9
28 t/m 40 jaar	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9	8,1
41 t/m 64 jaar	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,1
65 jaar en ouder	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2



Oordeel naar achtergronden regionaal openbaar vervoer

De waardering voor de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer is door de jaren heen vrij constant (tabel 26). Het valt op dat de waardering van de veiligheid door reizigers in het ov over water steeds hoger is dan de reizigers voor de andere modaliteiten. Bij de metroreizigers is sprake van een gestage inhaalslag.

Tabel 26. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Veiligheid ov</i>							
tram	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8	8,0
metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8
regionaal spoor	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0
bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1
veerboot	8,0	8,2	8,1	8,2	8,6	8,4	8,4
<i>Veiligheid rit</i>							
tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5
metro	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,5
regionaal spoor	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5
bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6
veerboot	8,5	8,7	8,6	8,5	9,0	8,9	9,0
<i>Veiligheid halte</i>							
tram	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9	8,1
metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,9
regionaal spoor	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0
bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1
veerboot	8,2	8,5	8,4	8,5	8,9	8,7	8,8

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,6. 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 Gelderland, Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland worden in 2019 het hoogst beoordeeld, met een 8,7 (tabel 27).

Tabel 27. Oordeel waardering veiligheid rit, in het regionaal openbaar vervoer naar ov-autoriteit en vervoerwijze bus

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Landelijk, bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,1	8,0	8,1	8,2	8,4	8,6
OV-bureau Groningen-Drenthe	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,5	8,6
Flevoland	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8	8,4	8,5
Fryslân	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,6	8,4
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5	8,7
Limburg	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4	8,5
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	8,7
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6	8,5
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6	8,7
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1	8,4
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6	8,7
Metropoolregio R'dam-Den Haag	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,5	8,6

Landelijk gezien is in 2019 de waardering voor de veiligheid van de rit met een regionale trein gestegen naar een 8,5. In Fryslân en Groningen is de waardering met een 8,6 het hoogst. Vooral in Limburg is de waardering gestegen.

Tabel 28. Oordeel waardering veiligheid rit, in het regionaal openbaar vervoer naar ov-autoriteit en vervoerwijze trein

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Landelijk, regionaal spoor	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5
Zuid-Holland	8,1	8,1	8,0	8,2	8,3	8,5	8,4
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,5
Fryslân	8,2	8,1	8,1	8,0	8,2	8,6	8,6
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3	8,4
Overijssel	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	8,5	8,5
OV-bureau Groningen-Drenthe	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,6



Busstation Amersfoort

Het oordeel over de veiligheid van de tramrit is landelijk gezien gestegen naar een 8,5 in 2019. Reizigers in de Vervoerregio Amsterdam en de Metropoolregio Rotterdam Den Haag oordelen in 2019 positiever over de veiligheid tijdens de tramrit dan in voorgaande jaren.

Tabel 29. Oordeel waardering veiligheid rit, in het regionaal openbaar vervoer naar ov-autoriteit en vervoerwijze tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Landelijk, tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5
Provincie Utrecht, tram	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	8,4	8,3
Vervoerregio Amsterdam, tram	7,8	7,9	7,8	7,9	8,1	8,5	8,6
Metropoolregio R'dam-Den Haag	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,4	8,5

Tot slot de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2019 ligt de landelijke waardering op een 8,5. Met name in de Vervoerregio Amsterdam en ook in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag is het cijfer voor de veiligheid van de metrorit gestegen.

Tabel 30. Oordeel waardering veiligheid rit, in het regionaal openbaar vervoer naar ov-autoriteit en vervoerwijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Landelijk, metro	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,5
Vervoerregio Amsterdam	7,4	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,6
Metropoolregio R'dam-Den Haag	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,4



Hoofdrailnet

Tabel 30 toont de ontwikkeling van de drie deeloorden van sociale veiligheid voor het hoofdrailnet. In 2019 zijn deze oordelen iets gestegen. De veiligheid van de rit krijgt het hoogste waarderingscijfer (een 8,6 in 2019).

Tabel 31. Oordeel over sociale veiligheid, hoofdrailnet

	2018	2019
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	7,9	8,0
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	8,5	8,6
Hoe veilig voelt u zich meestal op de halte waar u bent ingestapt	8,0	8,0

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen een stuk lager over de sociale veiligheidsaspecten op het hoofdrailnet. Toch is ook onder deze groep een stijging zichtbaar als het gaat om de waardering van de veiligheid van het openbaar vervoer en de veiligheid van de rit. Slachtoffers van een incident geven hier in 2019 respectievelijk een 7,4, een 8,4 en een 7,3 voor. Onder de niet-slachtoffers stijgt in 2019 de waardering op alle drie de deeloorden, namelijk met 0,1 rapportpunt.

Tabel 32. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident, hoofdrailnet

		2018	2019
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	Slachtoffer geweest	7,2	7,4
	Geen slachtoffer geweest	8,0	8,1
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	Slachtoffer geweest	8,2	8,4
	Geen slachtoffer geweest	8,6	8,7
Hoe veilig voelt u zich meestal op de halte waar u bent ingestapt	Slachtoffer geweest	7,4	7,3
	Geen slachtoffer geweest	8,1	8,2

Oordeel naar achtergronden reiziger

Reizigers van 65 jaar en ouder zijn het meest positief over de veiligheid op het hoofdrailnet (tabel 32). Het valt op dat in 2019 alle reizigers vanaf 18 jaar de veiligheid gemiddeld met een 8,0 of hoger waarden.

Tabel 33. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd, hoofdrailnet

	2018	2019
jonger dan 18 jaar	7,9	7,8
18 t/m 27 jaar	7,8	8,0
28 t/m 40 jaar	7,9	8,1
41 t/m 64 jaar	8,0	8,0
65 jaar en ouder	8,3	8,2

Oordeel naar landsdeel

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de treinrit (hoofdrailnet) een 8,6. Dit is een stijging ten opzichte van 2018. De verschillen tussen de regio's zijn klein. De veiligheid tijdens de treinritten is het hoogst (minimaal 8,7) in: landsdeel Oost Sprinters, Randstad Noordvleugel Intercity's, Randstad Zuidvleugel Intercity's en de Intercity Direct.

Tabel 34. Oordeel waardering veiligheid rit naar landsdeel, hoofdrailnet

	2018	2019
Hoofdrailnet totaal	8,5	8,6
Landsdeel Noord Intercity's	8,6	8,6
Landsdeel Noord Sprinters	8,6	8,8
Landsdeel Oost Intercity's	8,7	8,6
Landsdeel Oost Sprinters	8,5	8,7
Randstad Noordvleugel Intercity's	8,5	8,7
Randstad Noordvleugel Sprinters	8,4	8,6
Randstad Zuidvleugel Intercity's	8,6	8,7
Randstad Zuidvleugel Sprinters	8,5	8,6
Landsdeel Zuid Intercity's	8,6	8,6
Landsdeel Zuid Sprinters	8,3	8,5
Intercity Direct	8,6	8,7

Vanaf 2019 zijn Engelstalige vragenlijsten, naast de Nederlandstalige, algemeen aangeboden aan de reizigers. Zoals bekend (zie OV-Klantenbarometer 2018; Hoofdrapport, CROW-KpVV 2019) heeft dit enige invloed op de cijfers. Gebaseerd op de analyse die in het hoofdrapport van vorig jaar staat was de verwachting vooraf dat het toevoegen van de Engelstalige vragenlijst zou leiden tot een lichte stijging van het rapportcijfer, en dan vooral daar waar er sprake is van veel niet-Nederlandstalige reizigers.

In dit hoofdstuk staat de invloed van de Engelstalige vragenlijst beschreven. Deze analyse toont dus ook hoe de cijfers er uit zouden zien als er alleen Nederlandstalige vragenlijsten zouden zijn uitgedeeld, zoals dat in de afgelopen jaren het geval was.

Om die reden presenteren wij de cijfers van alleen Nederlandstalig naast Nederlandstalig + Engelstalig. Het verschil daartussen is de invloed van de Engelstalige vragenlijst op het resultaat.

Zie tabel 35. Zoals de analyse vorig jaar ook al liet zien, is het totale verschil minder dan 0,1. Waarbij aangetekend dat na afronding juist een verschil van 0,1 positief te zien is. Ook wordt in 2019 andermaal bevestigd dat toevoeging van Engelstalige vragenlijsten een positieve invloed heeft op de klantenoordelen.

De invloed van de Engelstalige vragenlijst is iets groter voor het regionaal openbaar vervoer dan voor het hoofdrailnet.

In de factsheets en de online analysetool (zie voor beide www.ovklantenbarometer.nl) kunt u de invloed van de Engelstalige vragenlijst per onderzoeksgebied nalezen.

De scores op de deeloordelen bevestigen het beeld van de kleine en positieve invloed van het toevoegen van de Engelstalige vragenlijst. Het verschil is telkens positief en niet groter dan 0,1.

Tabel 35. Totaaloordeel alleen Nederlands vergeleken met Nederlands + Engels

	Alleen Nederlands	Nederlands + Engels
OV totaal	7,77	7,85
Regionaal ov	7,80	7,88
Hoofdrailnet	7,72	7,77



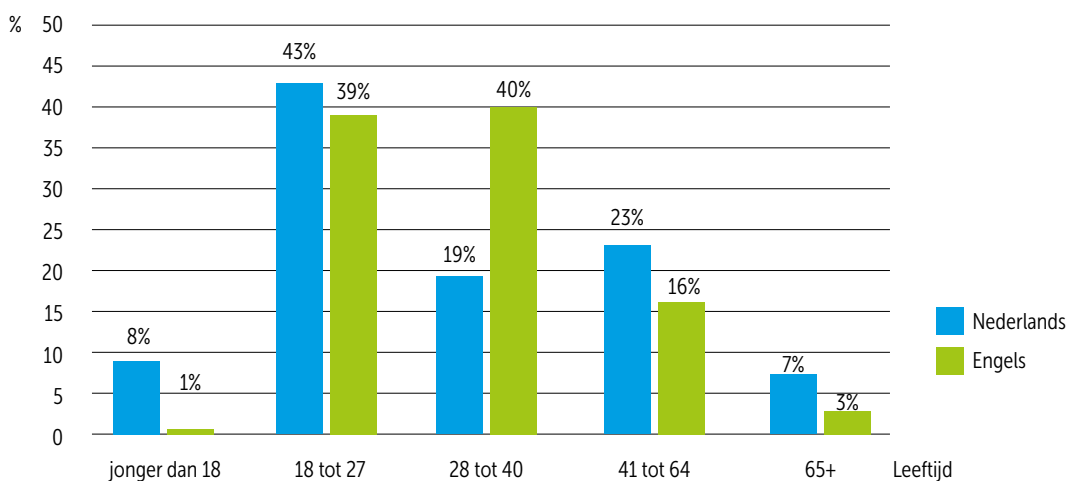
Busstation Maastricht

Tabel 36. Klantoordeel, invloed van de Engelstalige vragenlijst

Variabele	NL + EN OV	NL OV	Vershil *	Regionaal OV NL + EN	Regionaal OV NL	Vershil	HRN NL + EN	HRN NL	Vershil
Totaaloordeel	7,9	7,8	0,1	7,9	7,8	0,1	7,8	7,7	0,1
Kans op zitplaats	8,4	8,3	0,0	8,5	8,4	0,0	8,1	8,1	0,0
Oordeel instaphalte / instapstation	7,7	7,7	0,1	7,8	7,7	0,1	7,6	7,6	0,0
Stiptheid rit	7,9	7,8	0,1	7,7	7,6	0,1	8,1	8,1	0,0
Gemak instappen	8,8	8,7	0,0	8,8	8,8	0,0	8,6	8,6	0,0
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,0	0,1	8,0	7,9	0,1	8,1	8,1	0,1
Rijstijl bestuurder	7,9	7,8	0,1	7,8	7,7	0,1	8,2	8,1	0,1
Reissnelheid rit	8,0	8,0	0,1	8,0	7,9	0,1	8,1	8,1	0,0
Netheid voertuig	7,4	7,3	0,1	7,6	7,5	0,1	7,0	6,9	0,1
Geluid in het voertuig	7,0	6,9	0,1	6,9	6,8	0,1	7,2	7,1	0,1
Klimaat in het voertuig	7,2	7,1	0,1	7,2	7,1	0,1	7,3	7,3	0,1
Inrichting van het voertuig	7,3	7,2	0,1	7,3	7,2	0,1	7,2	7,2	0,1
Informatie bij de halte	7,8	7,7	0,1	7,8	7,7	0,1	7,9	7,8	0,0
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,5	0,1	7,7	7,6	0,1	7,4	7,3	0,1
Gemak kopen vervoersbewijs/ laden reissaldo	8,0	8,0	0,0	7,9	7,9	0,0	8,3	8,2	0,0
Prijs	5,5	5,4	0,0	5,7	5,6	0,0	5,0	5,0	0,0
Last medereizigers	7,8	7,7	0,1	7,9	7,8	0,1	7,6	7,5	0,1
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	0,1	7,9	7,9	0,1	7,9	7,8	0,0
Frequentie	7,2	7,2	0,1	7,2	7,2	0,1	7,1	7,0	0,1
Overstaptijd	7,0	6,9	0,1	7,0	6,9	0,1	7,0	7,0	0,0
Informatie bij vertragingen	6,0	6,0	0,0	5,8	5,8	0,1	6,4	6,4	0,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,3	0,0	8,4	8,3	0,0	8,3	8,2	0,0

* De absolute en relatieve verschillen zijn berekend op basis van meerdere decimalen.

In de tabel wordt ten behoeve van de leesbaarheid 1 decimaal getoond



Figuur 7: Leeftijdsklasse Nederlandstalige respondenten vergeleken met Engelstalige respondenten

Het rapport van 2018 liet zien dat de Engelstalige groep¹ op één achtergrondvariabele duidelijk afwijkt van de Nederlandstalige groep: leeftijdsklasse. Figuur 7 laat dit zien; de groepen jonger dan 18 en ouder dan 65 zijn veel kleiner bij de Engelstaligen, en de leeftijdsgroep tussen 28 en 40 jaar is juist relatief veel groter. Dit bevestigt het beeld dat in 2018 naar voren kwam, namelijk dat het juist niet-Nederlandstalige expats zijn die deze vragenlijst invullen.

De invloed van Engelstalig is vanzelfsprekend verschillend per onderzoeksgebied. Dit komt in de eerste plaats door grote verschillen in Engelstalige respons. De hoogste aandelen Engelstalig zijn er in de Amsterdamse tram (24,7 procent), de IC-direct (23,3 procent) en de Amsterdamse metro (19,2 procent).

In het stadsvervoergebied van Amsterdam (bus, tram, metro) is het gemiddelde aandeel 21,8 procent. In het Haagse stadsvervoergebied is het aandeel Engelstalig 12,3 procent. Rotterdam en Utrecht hebben een duidelijk lager aandeel: 6,5 respectievelijk 5,4 procent.

Opvallend hoge percentages waren er verder in de onderzoeksgebieden rond Amsterdam en Schiphol (Zaanstreek, Amstelland-Meerlanden, Zuid-Holland Noord) en Eindhoven (Zuidoost-Brabant). Ook het hoofdrailnet in de Randstad trekt veel Engelstalige respondenten.

In Midden-Overijssel (0,9 procent) en de Achterhoek (1,0 procent) waren de percentages Engelstalig laag. Ook in de Brabantliners (0,9 procent) hebben weinig respondenten de Engelstalige vragenlijst ingevuld.



Treindienst Zwolle-Kampen

¹ Zoals vorig jaar ook al aangegeven: de respondenten die de Engelstalige vragenlijst invullen, zijn niet noodzakelijkerwijs mensen met Engels als eerste taal.

Het toevoegen van de Engelstalige vragenlijst leidt in 16 onderzoeksgebieden tot een rapportcijfer van 0,1 hoger. In vijf onderzoeksgebieden leidt dit tot een 0,2 punt hoger rapportcijfer. Dit zijn de gebieden: tram Amsterdam, Intercity direct, en de busdiensten in Amstelland-Meerlanden,

Zuid-Holland Noord en Zuidoost-Brabant. Dit zijn alle onderzoeksgebieden met een hoog aandeel Engelstalige respondenten. Overigens zorgt een hoog aandeel Engelstaligen niet automatisch voor een hoger klantoordeel; zie bijvoorbeeld trein Zwolle-Enschede (8,3% Engelstalig, geen verschil).

Tabel 37. Aandeel Engelstalige vragenlijsten in de respons, per onderzoeksgebied

	% Engels	NL + EN	NL	Vershil
Regionale treindiensten Groningen	1,8%	7,7	7,7	0,0
Concessie Groningen Drenthe	4,6%	7,7	7,7	0,0
HOV-lijnen Groningen Drenthe	1,8%	7,8	7,8	0,0
Regionale treindiensten Fryslân	1,2%	7,6	7,6	0,0
Noord- en Zuidwest-Fryslân (exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog)	2,7%	7,8	7,8	0,0
Stadsvervoer Leeuwarden	3,0%	8,2	8,1	0,1
Zuidoost-Fryslân	1,9%	7,6	7,6	0,0
Friese Waddeneilanden	3,1%	8,6	8,6	0,0
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënberg)	2,4%	7,7	7,7	0,0
Trein Zwolle - Kampen	1,4%	8,0	7,9	0,0*
Midden-Overijssel	0,9%	7,8	7,8	0,0
IJsselmond	4,5%	7,7	7,6	0,1
Busvervoer Twente	4,7%	7,8	7,8	0,0
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	2,8%	7,5	7,5	0,0
Trein Zwolle - Enschede	8,3%	7,8	7,8	0,0
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	1,4%	7,6	7,6	0,0
Trein Ede-Wageningen - Amersfoort	4,5%	7,8	7,8	0,0
Veluwe	3,5%	7,9	7,8	0,1
Achterhoek	1,0%	7,8	7,8	0,0
Rivierenland	2,1%	7,7	7,7	0,0
Trolleybus Arnhem	2,4%	7,9	7,9	0,0
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	2,8%	7,9	7,9	0,0
Trein Arnhem - Doetinchem	1,4%	7,8	7,8	0,0
Stadsvervoer Lelystad	3,9%	7,8	7,7	0,0*
Busvervoer Almere	6,9%	7,8	7,7	0,1
Streekvervoer Provincie Utrecht	2,0%	7,9	7,9	0,0
Tram & Bus Utrecht, bus	5,5%	7,8	7,8	0,0
Tram & Bus Utrecht, sneltram	5,0%	7,7	7,7	0,0
Stadsvervoer Amsterdam, bus	12,0%	7,8	7,7	0,1
Stadsvervoer Amsterdam, tram	24,7%	8,0	7,8	0,2
Stadsvervoer Amsterdam, metro	19,2%	7,9	7,8	0,1
Waterland	7,0%	8,1	8,0	0,1
Zaanstreek	11,5%	7,9	7,9	0,1*
Amstelland-Meerlanden	14,8%	8,0	7,8	0,2
Gooi en Vechtstreek	6,6%	8,0	7,9	0,1
Noord-Holland Noord	4,1%	7,8	7,8	0,0

	%	NL + EN	NL	Vershil
Haarlem/IJmond	8,4%	7,9	7,9	0,0
Zuid-Holland Noord	10,4%	8,0	7,9	0,2*
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	1,5%	7,9	7,9	0,0
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	5,0%	7,6	7,6	0,0
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	3,0%	7,6	7,6	0,0
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	1,6%	7,7	7,8	0,0*
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	5,7%	8,4	8,4	0,0
RandstadRailtram, Haaglanden	7,3%	8,0	7,9	0,0*
Stadsvervoer Den Haag, tram	13,4%	8,0	7,9	0,1
Stadsvervoer Den Haag, bus	14,0%	8,0	7,9	0,1
Regiovervoer Haaglanden	11,8%	7,8	7,7	0,0*
Concessie bus Rotterdam e.o.	3,2%	7,8	7,8	0,0
Stadsvervoer Rotterdam, tram	8,9%	8,0	7,9	0,1
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	4,9%	7,9	7,8	0,0*
Voorne-Putten en Rozenburg	2,0%	7,8	7,8	0,0
Veerdienst Vlissingen - Breskens	5,4%	8,3	8,3	0,0
Zeeland	4,5%	7,8	7,8	0,0
Brabantliners	0,9%	7,7	7,7	0,0
West-Brabant	3,2%	8,0	8,0	0,0
Oost-Brabant	4,2%	7,6	7,6	0,0
Zuidoost-Brabant	13,7%	7,8	7,6	0,2
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	3,5%	7,7	7,7	0,0
Zuid-Limburg (exclusief trein)	6,9%	7,9	7,9	0,0
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	7,5%	7,1	7,1	0,0
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	7,0%	7,6	7,6	0,0
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	6,7%	7,7	7,6	0,0*
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	4,0%	7,6	7,5	0,0*
Landsdeel Noord Intercity's	6,0%	7,7	7,6	0,0*
Landsdeel Noord Sprinters	2,5%	7,9	7,8	0,0*
Landsdeel Oost Intercity's	4,7%	7,7	7,7	0,0
Landsdeel Oost Sprinters	2,0%	7,9	7,9	0,0
Randstad Noordvleugel Intercity's	14,6%	7,9	7,9	0,1*
Randstad Noordvleugel Sprinters	14,9%	7,7	7,7	0,1*
Randstad Zuidvleugel Intercity's	12,3%	7,8	7,7	0,1
Randstad Zuidvleugel Sprinters	6,1%	7,6	7,6	0,1*
Landsdeel Zuid Intercity's	6,7%	7,6	7,6	0,0
Landsdeel Zuid Sprinters	4,2%	7,7	7,8	0,0*
Intercity direct / IC Brussel	23,3%	7,9	7,7	0,2

*De absolute en relatieve verschillen zijn berekend op basis van meerdere decimalen. In de tabel wordt ten behoeve van de leesbaarheid 1 decimaal getoond.

Bijlage 1. Vragenlijsten 2019 en clustering van vragen



OV-Klantenbarometer 2019



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

Versie: 1b

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

Ga verder op de achterzijde >>>

24. 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 wegwerppapier kaartje met chip

in- en uitchecken met uw smartphone (NFC) in- en uitchecken met uw smartphone (app van uw vervoerder) in- en uitchecken met uw bankpas

25. Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart? zeer moeilijk zeer makkelijk

26. 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 vertrekmomenten niets anders, namelijk:

27. Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer? zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

28. Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart? zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

29. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt? zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

30. 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?

		niet	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
A)	lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B)	bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C)	bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D)	mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E)	anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

32. 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

OV-Klantenbarometer 2019



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 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
 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, could you explain why?
 too crowded people hanging around other, namely:
 too quiet lack of supervision
 aggression vandalism
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



Would you please clearly tick the boxes of your choice?

Version: 12

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

check in/out with your smartphone

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 | | | | | | | | | | | very easy | | don't know | | N/A |

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 | | | | | | | | | | | 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 2019



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

Continue on the reverse >>>

27. 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

check in/out with your smartphone check in/out with your smartphone (transport company app) check in/out with your bank card

28. 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

29. 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:

30. 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

31. How **safe** do you feel during this **journey**? very unsafe 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 very safe don't know N/A

32. How **safe** do you (usually) feel at the **stop** where you boarded? very unsafe 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 very safe don't know N/A

33. 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

34. Have you **witnessed** one or more incidents in public transport or at the stop over the past 12 months? yes no

35. 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. Over de OV-Klantenbarometer

De ontwikkeling tot en met 2017

Het eerste onderzoek met de OV-Klantenbarometer vond plaats in het najaar van 2001. In het begin van dat jaar was met het van kracht worden van de Wet personenvervoer 2000 de marktwerking in het stads- en streekvervoer aangevangen. De rijksoverheid wilde met een klanttevredenheidsonderzoek, en ook met het monitoren van de omvang van ov-aanbod en -gebruik, nagaan of de doelstellingen van de wet werden bereikt: een beter openbaar vervoer en een hogere kostendekking.

De methodiek van OV-Klantenbarometer is overigens al in 1994 ontwikkeld door de toenmalige Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat. Rond die tijd werd de bevoegdheid voor het stads- en streekvervoer in handen gelegd van een zevental stadsgewesten ('kaderwetgebieden') en twee jaar later van de provincies.

Bij de onderzoeken in de jaren 2001, 2002 en 2003 stonden de enquêteurs op werkdagen op knooppunten van ov. Hoewel er steeds rond 70.000 vragenlijsten werden opgehaald had deze inwinmethode haar beperkingen. Daarom werd in 2004 overgeschakeld op het enquêteren in de voertuigen met een vernieuwde, kortere vragenlijst. Om de rapportcijfers te kunnen ophogen naar het gehele jaar en naar hele onderzoeksgebieden werden de instappers geteld en om een completer beeld te krijgen werden de weekenden toegevoegd aan het onderzoek.

De uitvoering van de OV-Klantenbarometer bleef van 2004 tot en met 2017 nagenoeg hetzelfde, zodat een mooie trendreeks is ontstaan. Steeds vonden de enquêtes plaats in de periode tussen de herfstvakantie en de eerste week van december. En de vragenlijst bleef nagenoeg onveranderd. Veranderde er dan helemaal niets? Jawel, er zijn wel enkele ontwikkelingen te noemen:

- Al snel na 2004 gingen de ov-autoriteiten de rapportcijfers gebruiken voor hun concessiebeheer. Steeds vaker werd de OV-Klantenbarometer ook onderdeel van bonus/malusregelingen.
- In 2007 is het aantal vragen over sociale veiligheid teruggebracht tot vijf. Ook moest de vragenlijst af en toe geactualiseerd worden, zoals na de introductie van de OV-chipkaart.
- Rond 2007 gingen ook de gedecentraliseerde treindiensten deel uitmaken van het onderzoek, net als het ov over water.
- In de rapportages – elke ov-autoriteit en elk vervoerbedrijf had een aparte rapportage – maakte de neutrale opsomming van cijfers plaats voor rangschikkingen van onderzoeksgebieden.
- Behalve de rapportages per ov-autoriteit en per vervoerbedrijf kwam er met ingang van 2012 ook een hoofdrapport met de belangrijkste bevindingen, gelardeerd met foto's.

Het jaarlijkse onderzoek is inmiddels een onmisbaar element geworden in de sector.

Methodebreuk in 2018

Met het onderzoek van 2018 is een aantal veranderingen doorgevoerd.

- In de eerste plaats is er gevolg gegeven aan de behoefte om de vragenlijst te verbeteren en aan te vullen met meer vragen over comfort en beleving. Hiermee neemt de verklarende waarde van het totaaloordeel iets toe.
- Een tweede belangrijke verandering is dat voortaan over het gehele jaar wordt gemeten, in vier kwartalen, steeds ongeveer zes weken per kwartaal. Daarmee worden seizoenseffecten uitgesloten, zodat nu een nog representatiever beeld ontstaat van de klantwaardering.
- Verder vond een belangrijke uitbreiding van het onderzoek plaats met de toevoeging van het hoofdrailnet. De NS-treindiensten zijn hiertoe verdeeld in onderzoeksgebieden, die aansluiten bij de gebiedsindeling van de bestuurlijke OV- en Spoortafels. In deze vijf gebieden worden Intercity's en Sprinters separaat 'gemeten' en daarnaast is er een onderzoeksgebied IC Direct/IC Brussel.
- 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 in het voorjaar.
- Ten slotte is nu ook een Engelstalige vragenlijst beschikbaar voor expats, buitenlandse studenten en toeristen, alsmede voor Nederlandse ingezetenen die zich beter in het Engels kunnen uitdrukken. In 2018 is de vragenlijst beproefd en in 2019 volledig beschikbaar.

De OV-Klantenbarometer omvat dus met ingang van 2018 nagenoeg het gehele Nederlandse openbaar vervoer en de Friese Waddenveren. Uitgezonderd is het vervoer met buurtbussen, flexsystemen en buitenlandse bussen en treinen die eindigen in Nederland.

Organisatie 2018-2022

Voor de OV-Klantenbarometer 2018 tot en met 2022 is een nieuwe organisatie opgezet. Deze bestaat uit de drie groepen: een stuurgroep, een uitvoeringsteam en een ontwikkelteam.

De stuurgroep OV-Klantenbarometer bestaat uit vertegenwoordigers van regionale ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de ov-bedrijven. CROW-KpVV vervult het secretariaat. De stuurgroep komt viermaal per jaar bij elkaar en geeft richting aan op onderwerpen die op strategisch niveau liggen. Voorgenomen beslissingen worden voor goedkeuring voorgelegd aan het zogeheten OV-Managersoverleg-Plus, waarin alle ov-autoriteiten zijn vertegenwoordigd.

De samenstelling is:

- Wybe van Ommen, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Pedro Peters, Openbaar Vervoer Nederland
- Ruurd Postma, provincie Noord-Holland
- Hans Schoen, provincie Utrecht

Het Uitvoeringsteam staat in voortdurend contact met Het uitvoeringsteam OV-Klantenbarometer zorgt voor de dagelijkse aansturing van het onderzoek, van het uitvoeren van het veldwerk in de onderzoeksgebieden, het analyseren van de onderzoeksdata, het maken van het hoofdrapport en de tientallen factsheets en het vullen van de website en de webtool. Het uitvoeringsteam vormt het hart van het onderzoek. Het Uitvoeringsteam staat in voortdurend contact met elkaar over het verloop van de uitvoering. Daarnaast zijn er kwartaaloverleggen. Externe kwaliteitscontrole op dit onderzoek vindt plaats door onder andere het inzetten van mystery guests tijdens het veldwerk en controle op de methode van steekproeftrekking.

De samenstelling is:

- Paul van Beek, Goudappel Coffeng
- Guy Hermans, CROW-KpVV
- Gerard van Kesteren, CROW-KpVV
- Marc Stemerding, Goudappel Coffeng
- Erik Timmermans, Goudappel Coffeng
- Menno Wagenaar, NDC-Nederland
- Arjan van de Werken, Goudappel Coffeng

Het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer bestaat net als de stuurgroep uit vertegenwoordigers van ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de ov-bedrijven. De opgave van het ontwikkelteam is te komen tot een efficiëntere OV-Klantenbarometer met een nieuwe inwintechniek. Dit is met name gericht op de periode na de huidige opdracht voor de periode 2018-2022 (+2). Innovaties worden besproken, uitgewerkt in projectplannen en beproefd. Het ontwikkelteam adviseert de stuurgroep. Het team komt viermaal maal per jaar samen. Het ontwikkelteam wordt ondersteund door de huidige uitvoerder, Goudappel Coffeng, en door CROW-KpVV in zijn rol van secretariaat/voorzitterschap. Ad hoc worden ook andere deskundigen, zoals methodologen, geraadpleegd.

De huidige samenstelling is:

- Herman Brüheim, Vervoerregio Amsterdam
- Tjuling Chung, GVB Amsterdam
- Joost van den Gulik, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Mark van Hagen, NS Reizigers
- Rebecca Van der Horst, NS Reizigers
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Willie de Swart, RET
- Bianca van Timmeren, Arriva Nederland
- Gert-Jan den Toom, MRDH

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

Busvervoer Almere
 Concessie bus Rotterdam e.o.
 Stadsvervoer Amsterdam, bus
 Stadsvervoer Den Haag, bus
 Stadsvervoer Leeuwarden
 Stadsvervoer Lelystad
 Trolleybus Arnhem

Tram

RandstadRailtram, Haaglanden
 Stadsvervoer Amsterdam, tram
 Stadsvervoer Den Haag, tram
 Stadsvervoer Rotterdam, tram
 Tram & Bus Utrecht, sneltram

Metro

Stadsvervoer Amsterdam, metro
 Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail

Regionale trein

Regionale treindiensten Fryslân
 Regionale treindiensten Groningen
 Trein Alphen aan den Rijn - Gouda
 Trein Arnhem - Doetinchem
 Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)
 Trein Ede - Wageningen - Amersfoort
 Trein Maastricht Randwyck - Heerlen
 Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)
 Trein Roermond - Maastricht Randwyck
 Trein Sittard - Kerkrade Centrum
 Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënberg)
 Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
 Trein Zwolle - Enschede
 Trein Zwolle - Kampen
 Treindiensten Achterhoek Rivierenland

Hoofdrailnet

Intercity direct / IC Brussel
 Randstad Noordvleugel Intercity's
 Randstad Noordvleugel Sprinters

Randstad Zuidvleugel Intercity's
 Randstad Zuidvleugel Sprinters
 Landsdeel Noord Intercity's
 Landsdeel Noord Intercity's
 Landsdeel Noord Sprinters
 Landsdeel Noord Sprinters
 Landsdeel Oost Intercity's
 Landsdeel Oost Sprinters

Streekdienst bus

Achterhoek
 Amstelland-Meerlanden
 Brabantliners
 Busvervoer Twente
 Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)
 Concessie Groningen/Drenthe
 Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem
 Gooi en Vechtstreek
 Haarlem/IJmond
 Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee
 HOV-lijnen Groningen/Drenthe
 IJsselmond
 Midden-Overijssel
 Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)
 Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog
 Noord-Holland Noord
 Oost-Brabant
 Regiovervoer Haaglanden
 Rivierenland
 Streekvervoer Provincie Utrecht
 Tram & Bus Utrecht, bus
 Veluwe
 Voorne-Putten en Rozenburg
 Friese Waddeneilanden
 Waterland
 West-Brabant
 Zaanstreek
 Zeeland
 Zuid-Holland Noord
 Zuid-Limburg (exclusief trein)
 Zuidoost-Brabant
 Zuidoost-Fryslân

Openbaar vervoer over water

Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden
 Veerdienst Vlissingen - Breskens

Friese Waddenveren

Vlieland
 Terschelling
 Ameland
 Schiermonnikoog

Bijlage 4. Ophoging en weging

Het OV-klientenbarometer onderzoek is een jaarlijkse steekproef onder een aantal reizigers verdeeld over een aantal ritten in een gebied.

Een ophogingsmethode is vereist vanwege twee dingen:

1. Om een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle reizigers in dat ene onderzoeksgebied te geven.
2. Om de onderzoeksresultaten van twee of meer onderzoeksgebieden te aggregeren, met andere woorden om resultaten van verschillende onderzoeksgebieden te kunnen optellen tot een enkel cijfer voor een groter gebied.

In deze bijlage geven wij een nadere uitleg van die methode.

Steekproef van ritten

Voor de OV-Klantenbarometer trekken we steekproeven van ritten. In die ritten nemen we de enquête af. We zorgen ervoor dat die ritten goed verdeeld zijn over tijd en ruimte in het onderzoeksgebied. Uitgangspunt is dat het aantal getrokken ritten zorgt voor een voldoende aantal respondenten.

In onderzoeksgebieden met bus is de steekproef 100 ritten uit de weekdienstregeling. Die 100 ritten verdelen we over zeven tijdsblokken (spits, dal en avond op werkdagen, dag en avond op zaterdag en zondag) en vier kwartalen.

In de onderzoeksgebieden spoor volstaan we met 48 ritten, omdat we per rit meer mensen in het voertuig kunnen enquêteren.

Het aantal te bemeten ritten is vastgelegd in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017). Uitgangspunt is dat we met het aantal ritten op ongeveer 1.000 respondenten uitkomen. Dat aantal garandeert voldoende statistische betrouwbaarheid.

Van onderzoeksgebied naar concessie en andere aggregaties

De kleinste onderzoekseenheid is in de OV-Klantenbarometer het onderzoeksgebied. Doorgaans is een onderzoeksgebied één modaliteit in één concessie. Zo is het stadsvervoer Amsterdam onderverdeeld in drie onderzoeksgebieden; we doen dus afzonderlijke uitspraken over de klanttevredenheid voor tram, bus en metro. In bijvoorbeeld Zuid-Oost Brabant valt het onderzoeksgebied samen met de concessie Zuid-Oost Brabant, omdat er geen andere modaliteiten zijn dan bus.

Er zijn ook uitzonderingen, ingegeven door historie. Zo zijn in 2010 de concessies Achterhoek en Rivierenland samengevoegd tot één concessie Achterhoek-Rivierenland. Ten behoeve van historische vergelijking is er destijds voor gekozen om de twee afzonderlijke onderzoeksgebieden aan te houden. We presenteren beide cijferreeksen afzonderlijk, maar dankzij de ophogingsmethode kunnen ze tot cijfers voor de hele concessie worden samengevoegd.

Toepassing van een correcte steekproeftrekking en een juiste ophoging zorgt ervoor dat we de ingevulde vragenlijsten kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

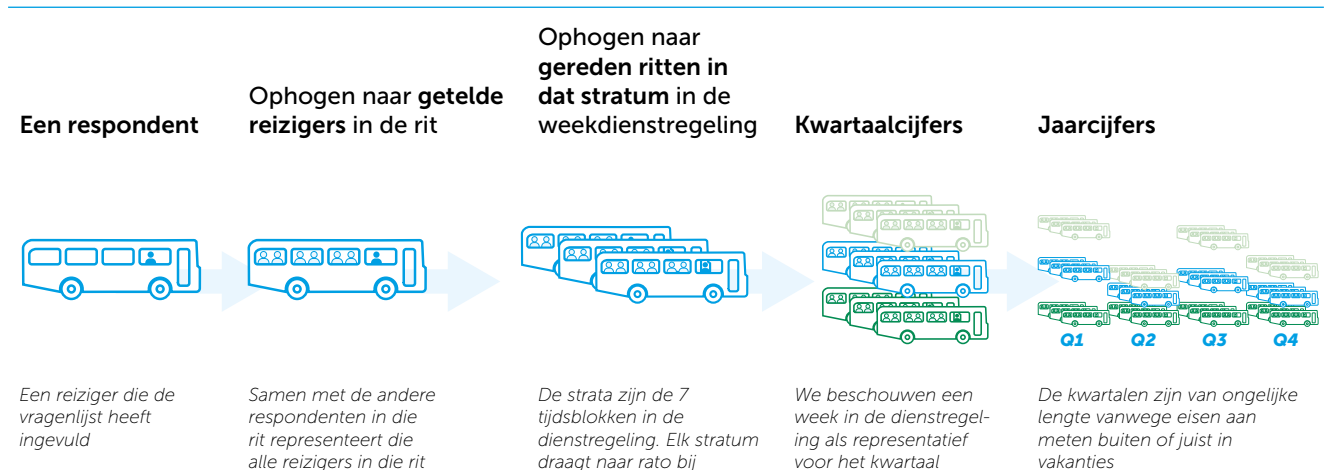
We meten daarom meer dan dat we alleen via ingevulde vragenlijsten binnenkrijgen, namelijk de volgende variabelen:

- 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 of metro 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 met bovenstaand materiaal, van het niveau van een respondent naar een rit, naar een tijdsblok, naar een kwartaal en naar een jaar, geldend per onderzoeksgebied. Met deze ophogingsystematiek kunnen we de resultaten per onderzoeksgebied ook 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 aanbieder (vele onderzoeksgebieden) of uiteindelijk heel Nederland te bepalen.

Ter illustratie zijn resultaten uit 2018 (de methodiek is in 2019 hetzelfde) van het onderzoeksgebied Den Haag, tram meegenomen in het stappenproces.

Samenvatting van de systematiek van ophoging



Figuur 9. Samenvatting van de systematiek van ophoging

Ophogen in stappen

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 voertuig². 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:

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

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

Het Programma van Eisen³ schrijft voor om de metingen evenredig te verdelen over 7 tijdsblokken, de zogeheten strata. Deze zijn:

Verdeling tijdstrata in het onderzoek

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 het 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:

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

2 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 stiltcoupés evengoed in de steekproef zullen voorkomen.

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

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	3655/29	3565/29	3180/22	1218/7	514/3	1128/8	523/3

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 jaar

De voorgaande stappen werden ook in de OV-Klantenbarometer tot en met 2017 uitgevoerd. Tot en met 2017 vond de meting voor de OV-Klantenbarometer alleen in en rond november plaats. Omdat we sinds 2018 in elk van de vier kwartalen meten, moeten we ook rekening houden met de verhouding tussen de kwartalen. Kwartalen hebben niet dezelfde lengte omdat in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017) is gesteld dat:

1. Er in het eerste, tweede en vierde kwartaal niet gemeten wordt in vakantieperioden en op bijzondere dagen;
2. Het derde kwartaal is juist de meting van de zomervakantieperiode.

Vanwege de vakantiespreiding verschilt de omvang van de kwartalen ook nog per vakantieregio⁴ (zie ook tabel 1):

- Omdat de zomervakantie zes weken lang is, is de initiële verdeling over de vier kwartalen daarom 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).
- In de andere schoolvakanties wordt niet gemeten, die weken trekken we dus van het aantal meetweken in een kwartaal af.
- 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 de jaarlijkse invoering van de nieuwe dienstregeling in de tweede week van december, totdat einde van het jaar. 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 onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal meetweken per regio (r) per kwartaal (q). Deze indeling wordt jaarlijks opnieuw bepaald.

Verdeling meetweken per regio per kwartaal in 2019.

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

⁴ 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.



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

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

De ophoging naar alle reizigers in een gebied 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

	Ritten 2019	Respondenten					Cijfer		
		Telling	Respons	Respons NL	Engelse vragenlijsten	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Topcores
Regionale treindiensten Groningen	48	3478	1522	1494	28	29	7,7	1,12	21%
Concessie Groningen/Drenthe	48	3215	1666	1590	76	26	7,7	1,31	25%
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	48	915	610	599	11	24	7,8	1,02	20%
Regionale treindiensten Fryslân	48	3274	1472	1455	17	30	7,6	1,11	17%
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	70	946	515	501	14	25	7,8	1,06	20%
Stadsvervoer Leeuwarden	100	600	332	322	10	28	8,2	1,15	40%
Zuidoost-Fryslân	70	1055	632	620	12	25	7,6	1,21	20%
Friese Waddeneilanden	40	676	223	216	7	45	8,6	1,08	57%
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Mariënberg)	48	4185	1600	1561	39	32	7,7	1,15	20%
Trein Zwolle - Kampen	48	2334	1027	1013	14	28	8,0	1,17	28%
Midden-Overijssel	100	1563	557	552	5	26	7,8	1,20	28%
IJsselmond	148	1940	1121	1071	50	25	7,7	1,20	22%
Busvervoer Twente	100	1157	618	589	29	25	7,8	1,35	27%
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	48	4097	1837	1785	52	31	7,5	1,19	16%
Trein Zwolle - Enschede	48	7959	2245	2059	186	29	7,8	1,12	25%
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	100	7096	3093	3050	43	31	7,6	1,26	19%
Trein Ede - Wageningen - Amersfoort	48	3228	1574	1503	71	30	7,8	1,08	24%
Veluwe	100	1164	660	637	23	29	7,9	1,19	26%
Achterhoek	100	1113	620	614	6	25	7,8	1,09	21%
Rivierenland	100	1003	675	661	14	26	7,7	1,25	22%
Trolleybus Arnhem	76	1869	887	866	21	33	7,9	1,18	27%
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	100	2021	843	819	24	29	7,9	1,15	29%
Trein Arnhem - Doetinchem	48	4959	1672	1649	23	30	7,8	1,00	22%
Stadsvervoer Lelystad	100	1219	672	646	26	30	7,8	1,41	28%
Busvervoer Almere	100	2276	905	843	62	32	7,8	1,48	29%
Streekvervoer Provincie Utrecht	100	1257	600	588	12	31	7,9	1,19	30%
Tram & Bus Utrecht, bus	100	2319	1043	986	57	33	7,8	1,17	27%
Tram & Bus Utrecht, sneltram	48	3364	1013	962	51	34	7,7	1,17	22%
Stadsvervoer Amsterdam, bus	100	3393	1172	1031	141	31	7,8	1,52	27%
Stadsvervoer Amsterdam, tram	100	15834	2211	1664	547	36	8,0	1,41	33%
Stadsvervoer Amsterdam, metro	100	28531	2634	2127	507	34	7,9	1,32	31%
Waterland	100	1567	840	781	59	34	8,1	1,14	33%
Zaanstreek	100	2448	948	839	109	34	7,9	1,35	33%
Amstelland-Meerlanden	100	2645	942	803	139	35	8,0	1,33	34%
Gooi en Vechtstreek	100	1505	755	705	50	32	8,0	1,27	30%
Noord-Holland Noord	100	1132	630	604	26	31	7,8	1,38	26%
Haarlem/IJmond	100	2238	1059	970	89	33	7,9	1,28	31%
Zuid-Holland Noord	100	2013	816	731	85	31	8,0	1,20	32%

	% Onvoldoendes	% 7 of hoger	Betaal-methode		Motief				Frequentie					Voortransport				
			OV-kaart	school studie cursus stage	werk	zakelijke reis	bezoek aan familie vrienden	anders	vier dagen per week of meer	een tot drie dagen per week	een tot drie dagen per maand	zes tot elf dagen per jaar	vijf of minder dagen per jaar	lopend	met de fiets	met ander openbaar vervoer	met de auto	anders
	2%	91%	95%	46%	30%	2%	10%	11%	55%	25%	11%	4%	6%	36%	29%	25%	9%	1%
	6%	87%	96%	57%	16%	2%	12%	13%	48%	29%	9%	4%	10%	56%	8%	30%	3%	3%
	1%	94%	94%	55%	20%	1%	11%	13%	57%	20%	10%	3%	10%	37%	23%	31%	7%	1%
	3%	89%	94%	48%	24%	2%	13%	12%	51%	25%	11%	6%	8%	31%	26%	34%	8%	1%
	1%	93%	97%	65%	12%	1%	10%	12%	52%	30%	9%	3%	5%	63%	9%	23%	4%	0%
	2%	93%	90%	34%	27%	3%	18%	19%	35%	38%	13%	4%	10%	70%	1%	28%	1%	0%
	4%	87%	97%	60%	21%	2%	8%	9%	53%	28%	8%	3%	7%	59%	14%	26%	1%	0%
	1%	99%	48%	3%	18%	6%	11%	62%	7%	10%	10%	22%	50%	80%	2%	12%	1%	5%
	3%	91%	87%	46%	19%	6%	16%	14%	42%	23%	15%	9%	12%	24%	24%	31%	20%	1%
	2%	94%	94%	51%	20%	5%	13%	11%	53%	23%	9%	7%	8%	28%	28%	38%	4%	1%
	3%	89%	93%	62%	17%	1%	6%	13%	51%	29%	10%	7%	3%	58%	7%	32%	1%	2%
	4%	88%	95%	56%	17%	2%	14%	11%	47%	30%	11%	3%	9%	49%	16%	29%	4%	2%
	5%	89%	92%	54%	15%	3%	12%	15%	53%	27%	11%	3%	6%	69%	10%	19%	2%	0%
	4%	86%	88%	42%	22%	4%	15%	17%	39%	26%	15%	7%	14%	20%	22%	43%	14%	1%
	2%	92%	89%	51%	24%	3%	10%	12%	47%	27%	10%	7%	9%	34%	26%	30%	10%	1%
	4%	88%	91%	44%	26%	4%	13%	14%	47%	24%	11%	7%	10%	28%	24%	35%	10%	2%
	2%	91%	93%	43%	28%	5%	11%	13%	50%	21%	10%	6%	13%	30%	27%	35%	7%	1%
	2%	92%	96%	45%	26%	2%	12%	15%	47%	30%	12%	4%	8%	56%	11%	31%	1%	1%
	2%	90%	97%	63%	16%	1%	9%	11%	54%	26%	11%	4%	6%	53%	22%	23%	2%	0%
	6%	86%	98%	51%	21%	2%	16%	10%	51%	25%	13%	4%	7%	50%	16%	30%	4%	1%
	3%	92%	97%	34%	26%	2%	13%	24%	45%	30%	14%	6%	6%	76%	2%	21%	2%	0%
	2%	92%	98%	43%	20%	2%	11%	24%	41%	36%	11%	3%	8%	62%	7%	28%	3%	1%
	2%	93%	93%	44%	31%	4%	10%	12%	52%	26%	9%	6%	7%	24%	27%	35%	13%	1%
	4%	88%	95%	32%	31%	2%	13%	21%	54%	28%	8%	2%	9%	69%	2%	27%	1%	1%
	4%	88%	96%	29%	42%	2%	10%	17%	59%	26%	9%	2%	4%	71%	3%	25%	0%	1%
	3%	90%	95%	35%	25%	4%	16%	20%	44%	23%	17%	5%	10%	64%	6%	27%	2%	1%
	2%	92%	95%	27%	31%	2%	16%	24%	38%	29%	16%	6%	11%	71%	5%	22%	1%	0%
	3%	90%	93%	27%	33%	5%	12%	23%	39%	22%	13%	7%	19%	69%	6%	19%	6%	1%
	5%	88%	95%	28%	37%	3%	13%	19%	47%	27%	11%	5%	10%	70%	2%	27%	0%	1%
	4%	88%	85%	18%	29%	3%	13%	37%	34%	24%	14%	7%	21%	70%	2%	26%	2%	1%
	4%	90%	92%	24%	44%	4%	9%	20%	50%	23%	11%	6%	10%	63%	9%	27%	2%	0%
	1%	94%	94%	30%	35%	2%	13%	20%	55%	21%	9%	4%	11%	53%	5%	38%	2%	1%
	4%	89%	93%	28%	41%	2%	10%	19%	53%	27%	9%	3%	9%	63%	5%	30%	1%	1%
	3%	92%	96%	14%	53%	4%	9%	20%	52%	20%	11%	7%	10%	65%	6%	25%	4%	0%
	3%	91%	98%	37%	31%	3%	13%	17%	43%	30%	16%	3%	7%	57%	7%	34%	2%	0%
	4%	90%	91%	44%	22%	2%	12%	20%	44%	28%	10%	7%	11%	63%	7%	29%	1%	1%
	3%	90%	94%	27%	36%	2%	13%	22%	47%	24%	13%	5%	11%	67%	6%	26%	1%	1%
	2%	92%	95%	33%	36%	2%	10%	20%	49%	25%	9%	7%	10%	65%	8%	23%	3%	1%

	Ritten 2019	Respondenten					Cijfer		
		Telling	Respons	Respons NL	Engelse vragenlijsten	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Topcores
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	48	2049	784	772	12	31	7,9	1,08	26%
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	100	1198	582	553	29	27	7,6	1,47	22%
Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)	48	2956	1220	1184	36	30	7,6	1,20	17%
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	100	2220	1151	1133	18	28	7,7	1,16	22%
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	32	1130	424	400	24	44	8,4	0,93	45%
RandstadRailtram, Haaglanden	192	24624	5072	4704	368	37	8,0	1,16	29%
Stadsvervoer Den Haag, tram	400	36433	7304	6326	978	36	8,0	1,32	33%
Stadsvervoer Den Haag, bus	200	6779	1844	1585	259	37	8,0	1,41	36%
Regiovervoer Haaglanden	175	2890	1169	1031	138	32	7,8	1,36	26%
Concessie bus Rotterdam e.o.	200	4997	1344	1301	43	34	7,8	1,35	27%
Stadsvervoer Rotterdam, tram	400	33247	7460	6797	663	35	8,0	1,31	32%
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	348	35647	7843	7460	383	36	7,9	1,20	26%
Voorne-Putten en Rozenburg	400	5103	2189	2146	43	29	7,8	1,23	25%
Veerdienst Vlissingen - Breskens	32	959	502	475	27	44	8,3	1,44	49%
Zeeland	100	1030	533	509	24	30	7,8	1,40	29%
Brabantliners	48	778	539	534	5	26	7,7	1,12	23%
West-Brabant	100	1468	793	768	25	29	8,0	1,22	31%
Oost-Brabant	100	1657	1046	1002	44	26	7,6	1,40	22%
Zuidoost-Brabant	148	3341	1300	1122	178	30	7,8	1,45	29%
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	100	1056	648	625	23	26	7,7	1,23	23%
Zuid-Limburg (exclusief trein)	100	1510	653	608	45	31	7,9	1,30	32%
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	48	5723	1779	1645	134	30	7,1	1,40	12%
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	48	3360	1118	1040	78	35	7,6	1,43	23%
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	48	4315	1700	1586	114	32	7,7	1,23	21%
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	48	2713	1228	1179	49	32	7,6	1,43	21%
Landsdeel Noord Intercity's	48	2012	1069	1005	64	34	7,7	1,15	19%
Landsdeel Noord Sprinters	48	1268	714	696	18	32	7,9	1,15	25%
Landsdeel Oost Intercity's	48	2833	1137	1083	54	35	7,7	1,10	19%
Landsdeel Oost Sprinters	48	1331	665	652	13	35	7,9	1,10	27%
Randstad Noordvleugel Intercity's	48	3380	1229	1050	179	35	7,9	1,04	25%
Randstad Noordvleugel Sprinters	48	2128	855	728	127	36	7,7	1,22	23%
Randstad Zuidvleugel Intercity's	48	2139	973	853	120	38	7,8	1,11	20%
Randstad Zuidvleugel Sprinters	48	1905	703	660	43	35	7,6	1,15	20%
Landsdeel Zuid Intercity's	48	2837	1382	1289	93	35	7,6	1,16	19%
Landsdeel Zuid Sprinters	48	2714	1049	1005	44	33	7,7	1,17	21%
Intercity direct / IC Brussel	48	2935	1218	934	284	36	7,9	1,31	29%
Regionaal OV	6695	318771	92466	85991	6475	33	7,9	1,33	29%
Hoofdrailnet	528	25482	10994	9955	1039	35	7,8	1,14	22%
Totaal OV	7223	344253	103460	95946	7514	34	7,8	1,27	27%

% Onvoldoendes	% 7 of hoger	Betaal-methode		Motief				Frequentie					Voortransport				
		OV-kaart	school studie cursus stage	werk	zakelijke reis	bezoek aan familie vrienden	anders	vier dagen per week of meer	een tot drie dagen per week	een tot drie dagen per maand	zes tot elf dagen per jaar	vijf of minder dagen per jaar	lopend	met de fiets	met ander openbaar vervoer	met de auto	anders
2%	93%	94%	38%	33%	6%	14%	10%	46%	26%	12%	7%	9%	36%	23%	37%	2%	2%
6%	85%	96%	45%	24%	2%	15%	14%	50%	27%	11%	4%	8%	61%	8%	27%	3%	1%
4%	88%	96%	43%	36%	3%	10%	8%	58%	24%	8%	4%	6%	27%	31%	36%	5%	1%
3%	90%	99%	54%	26%	2%	9%	9%	59%	24%	10%	3%	4%	50%	7%	40%	3%	1%
0%	99%	90%	17%	37%	4%	6%	37%	30%	20%	9%	6%	35%	31%	53%	8%	7%	1%
2%	92%	95%	19%	36%	3%	16%	27%	44%	28%	14%	6%	7%	70%	6%	19%	3%	1%
4%	91%	94%	19%	31%	4%	15%	31%	40%	26%	15%	7%	12%	72%	4%	21%	2%	1%
4%	89%	95%	19%	32%	4%	14%	31%	38%	28%	15%	7%	12%	78%	2%	18%	2%	1%
5%	87%	98%	33%	35%	3%	12%	16%	46%	24%	13%	6%	11%	61%	6%	31%	2%	1%
5%	88%	97%	33%	28%	4%	14%	21%	50%	30%	9%	4%	7%	65%	1%	31%	1%	1%
3%	91%	96%	24%	30%	3%	14%	29%	44%	28%	13%	6%	9%	75%	2%	20%	2%	1%
3%	91%	97%	25%	37%	3%	11%	23%	50%	26%	12%	6%	6%	57%	8%	26%	8%	1%
3%	90%	98%	43%	29%	2%	14%	12%	58%	24%	9%	5%	4%	51%	8%	38%	3%	1%
3%	93%	37%	21%	12%	1%	18%	47%	21%	13%	9%	9%	47%	11%	36%	21%	30%	2%
4%	87%	93%	62%	10%	3%	9%	16%	48%	28%	10%	3%	10%	48%	14%	32%	5%	1%
3%	90%	96%	61%	18%	3%	9%	8%	49%	23%	12%	4%	13%	32%	18%	42%	8%	0%
2%	92%	92%	42%	20%	2%	16%	21%	45%	26%	17%	5%	6%	62%	5%	30%	2%	1%
6%	86%	93%	52%	17%	2%	13%	16%	49%	25%	11%	6%	8%	62%	9%	26%	2%	1%
5%	86%	87%	39%	24%	2%	15%	20%	40%	21%	13%	10%	16%	64%	7%	24%	3%	3%
4%	88%	96%	61%	19%	2%	8%	9%	55%	25%	9%	5%	6%	54%	11%	32%	3%	1%
4%	90%	92%	46%	23%	3%	10%	19%	47%	25%	11%	6%	10%	75%	2%	21%	1%	1%
10%	73%	92%	47%	22%	3%	15%	14%	50%	22%	11%	6%	11%	38%	22%	27%	11%	2%
5%	84%	90%	35%	31%	3%	9%	22%	47%	21%	10%	7%	16%	57%	10%	26%	6%	1%
4%	87%	89%	40%	26%	2%	14%	17%	45%	25%	13%	6%	11%	47%	15%	27%	11%	1%
6%	86%	81%	44%	27%	3%	12%	14%	43%	23%	10%	8%	16%	37%	15%	32%	15%	1%
3%	90%	81%	26%	20%	7%	26%	20%	20%	23%	21%	14%	22%	32%	22%	33%	12%	2%
2%	91%	92%	40%	27%	2%	18%	14%	49%	23%	10%	8%	10%	35%	24%	27%	12%	2%
3%	90%	87%	30%	30%	6%	16%	18%	28%	25%	13%	11%	22%	36%	17%	37%	8%	3%
2%	93%	93%	31%	38%	3%	11%	17%	45%	27%	11%	5%	12%	37%	25%	28%	9%	2%
2%	93%	90%	21%	43%	6%	14%	17%	36%	25%	13%	9%	18%	34%	16%	38%	9%	3%
3%	89%	92%	23%	45%	4%	13%	15%	46%	20%	11%	8%	15%	44%	13%	34%	6%	2%
3%	91%	92%	14%	49%	5%	16%	16%	36%	27%	13%	8%	15%	44%	15%	33%	6%	1%
3%	89%	96%	22%	52%	3%	10%	12%	54%	20%	10%	6%	10%	33%	22%	33%	10%	2%
3%	88%	85%	33%	25%	5%	18%	19%	36%	21%	12%	11%	20%	35%	16%	37%	10%	2%
4%	90%	92%	36%	34%	4%	12%	14%	46%	24%	10%	7%	13%	43%	17%	27%	11%	2%
3%	90%	69%	9%	39%	13%	19%	20%	24%	19%	17%	11%	29%	28%	10%	50%	6%	7%
4%	89%	93%	30%	31%	3%	12%	24%	45%	26%	12%	6%	12%	64%	6%	26%	3%	1%
3%	91%	90%	25%	40%	5%	14%	16%	39%	23%	12%	9%	17%	38%	16%	35%	8%	2%
3%	90%	92%	28%	34%	4%	13%	21%	43%	25%	12%	7%	13%	56%	9%	29%	4%	1%


Colofon

OV-Klantenbarometer 2019 – 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-078

tekst

Paul van Beek, Erik Timmermans, Marc Stemerding
(allen Goudappel Coffeng),

Gerard van Kesteren en Guy Hermans
(beiden CROW)

fotografie

- Liselotte Kolthoff (cover en pag. 4)
- Annette Lammerse (pag. 5, 10, 13, 17, 18, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 45, 49)
- Stijn van Hofwegen (pag. 35, 47)

vormgeving

Goudappel Coffeng

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
<https://www.ovklantenbarometer.nl>

