



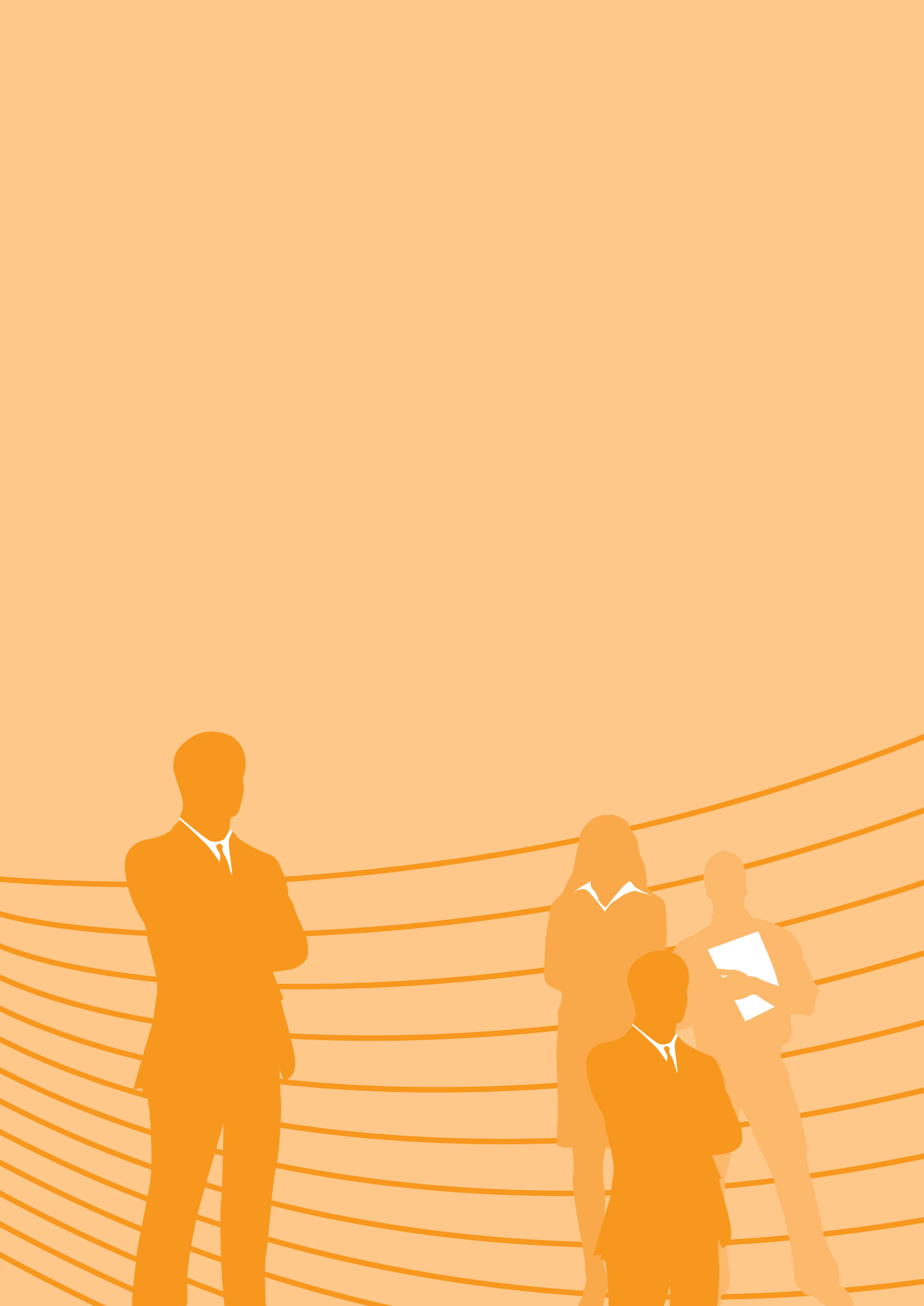
OV-Klantenbarometer 2013

Landelijke cijfers

Onderzoek klanttevredenheid in het
regionale openbaar vervoer

maart 2014





OV-Klantenbarometer 2013

Landelijke cijfers

*Onderzoek klanttevredenheid in het
regionale openbaar vervoer*

maart 2014

Colofon

Uitgave

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)
Postbus 37
6710 BA Ede
Galvanistraat 1, 6716 AE Ede
Jaarbeursplein 22, 3521 AP Utrecht

T 030 - 291 82 00
E info@kpvv.nl
I www.kpvv.nl

KpVV

Het KpVV ondersteunt de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Productie

Ontwikkeling, tekst : I&O Research
Vormgeving : Inpladi bv, Cuijk
Foto cover : Paul Verheijdt, Conquist in de bus Werkendam-busstation A27
Fotografie : KpVV (pagina 4, 8, 14, 16, 19, 24), Inge Reijmer, I&O Research (pagina 6), August Koster, Conquist (pagina 10, 22), Paul Verheijdt, Conquist (pagina 28)
Pod : ColourPrint, Veenendaal

Contactpersoon KpVV/CROW

Gerard van Kesteren
T 030 - 291 82 06
E gerard.vankesteren@kpvv.nl

Bestellen

U kunt deze publicatie gratis downloaden op www.ovklantenbarometer.nl

© KpVV, 2014

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding. Gebruik van het fotomateriaal is alleen toegestaan met toestemming van het KpVV en met bronvermelding.

KpVV is onderdeel van CROW

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Belangrijkste resultaten OV-Klantenbarometer 2013	7
2 Landelijke cijfers	11
3 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied	17
Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek	23
Bijlage 2 Vragenlijst en clustering van vragen	25
Bijlage 3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	29



Inleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. In deze maanden reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Dit jaar is het onderzoek voor de dertiende maal gehouden. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van I&O Research, inno-V en p2.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. Het onderzoek beslaat nu 77 onderzoeksgebieden, dit zijn er twee meer dan in 2012. Net als voorgaande jaren worden alle gebiedsconcessies en lijnconcessies apart gemeten, net als de verschillende modaliteiten binnen de gebiedsconcessies. Het onderzoek OV-Klantenbarometer vormt hiermee niet één, maar eigenlijk 77 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2013 is de klantwaardering gemeten in 6.493 ritten. Er zijn in die ritten circa 90.400 enquêtes afgenomen waarvan er 89.817 bruikbaar waren. Op de site www.ovklantenbarometer.nl is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.



ovklantenbarometer.nl

ovklantenbarometer.nl

ovklantenbarometer.nl

ovklantenbarometer.nl

nl

1 Belangrijkste resultaten OV-Klantenbarometer 2013

De gebruikers van bus, tram, metro, regionale trein en boot zijn in 2013 even tevreden over hun ov-ritten als in 2012. Zij waarderen het stads- en streekvervoer met een 7,4. Om precies te zijn: 7,41; in 2012 was dat 7,38. In totaal geeft 81,3 procent van de respondenten een 7,0 of hoger. Opvallend hogere cijfers worden gegeven voor de vijf treindiensten die een nieuwe vervoerder hebben gekregen, bij het stadsvervoer in Rotterdam en bij de veerdienst tussen Velsen en Amsterdam.

Van de 77 onderzoeksgebieden scoort slechts één gebied onder de 7,0. Niet eerder zijn er zo weinig lage rapportcijfers gegeven op de vraag naar het algemene oordeel over de gemaakte ov-rit. Als over een periode van tien jaar de laagste en de hoogste rapportcijfers op een rij worden gezet, blijkt dat reizigers in 2004 voor 32 procent van alle vervoergebieden een 7,0 of lager gaven voor hun algemene oordeel over de rit die ze maakten. In 2013 is dat nog maar 1 procent. Ook bij de hoge cijfers blijkt een grote verschuiving optreden: in 2004 had 3 procent van de vervoergebieden een 7,6 of hoger; nu is dat maar liefst 30 procent.

Regionale treindiensten

De klantwaardering in de 17 onderzochte (clusters van) treindiensten verbeterde van een 7,2 naar een 7,4. De hogere cijfers zijn te danken aan de overgang van vijf treindiensten naar een nieuwe vervoerder. Het ligt voor de hand te veronderstellen dat nieuw materieel en verbetering van dienstregeling en dienstverlening de belangrijkste verklaringen zijn. Zo zag de treindienst Zwolle-Emmen, die diverse jaren als laatste was genoteerd in de rangschikking van onderzoeksgebieden, de waardering flink stijgen, van een 6,3 naar een 7,7. Daarmee stijgt de lijn met stip van plaats 75 naar 9 op de ranglijst. De dienst tussen Zutphen en Winterswijk verbeterde met 0,9 punt naar 7,5, terwijl Arnhem-Winterswijk en Arnhem-Tiel nu beide met een 7,3 worden gewaardeerd (was respectievelijk 6,6 en 6,7). Apeldoorn-Zutphen ten slotte gaat van een 7,4 naar een 7,6.

De best gewaardeerde treindienst blijft Zwolle-Kampen met een 7,8 (was 7,7). Het is nu voor het derde jaar dat de waardering steeg. Onderaan, ook in de ranking van alle onderzoeksgebieden, staat met een 6,8 de drukke treindienst Nijmegen-Roermond. Een speciale vermelding verdienen ten slotte de treindiensten in Groningen; in zeven jaar tijd verbeterden de cijfers stap voor stap van een 6,4 naar een 7,5. Hier hebben wellicht de frequentieverhogingen een belangrijke rol gespeeld.

Stadsvervoer

Dit jaar is vooral een hogere klantenwaardering bij het stadsvervoer van Rotterdam opvallend. Bij de tram steeg het algemene oordeel van een 7,3 naar een 7,6. Het is de vijfde stijging op rij; in 2008 scoorde de tram een 6,9. De bus steeg met 0,2 naar een 7,5 en de metro met 0,1 naar een 7,5. De cijfers in Amsterdam daalden voor alle modaliteiten met 0,1 punt (bus 7,4, tram 7,2 en metro 7,1). De bus in Den Haag handhaafde zich op een 7,5, terwijl de tram eentiende prijs gaf (7,1).



Het stadsvervoer van Utrecht krijgt in het laatste jaar van het GvU-contract te maken met een forse daling in klantwaardering en gaat van een 7,5 naar een 7,1. Het beste stadsvervoer wordt net als in 2012 geleverd in een middelgrote stad, in Apeldoorn. Reizigers waarderen de busdiensten in deze stad opnieuw met een 7,7.

Streekvervoer

Afgezien van de Waddeneilanden, die zoals altijd zeer goed scoren, wordt het beste streekvervoer in 2013 geboden in Waterland. De 7,8 is 0,2 punt hoger dan in 2012. Daarmee overtreft het buurconcessie Zaanstreek (wederom een 7,7), die een jaar eerder het hoogst in de ranking van het streekvervoer stond. Midden-Overijssel, Gooi en Vechtstreek en concessie Twente scoren ook hoog met een 7,7. Aan de onderzijde staan met een 7,2 het streekvervoer in Midden-Brabant, Zeeuws-Vlaanderen, Noord-Zeeland en Noord- en Zuidwest-Fryslân.

Veerdiensten

De veerdienst Velsen-Amsterdam, die op 31 december 2013 is beëindigd, scoorde een 8,8, het hoogste algemene oordeel ooit. De veerdienst staat daarom met afstand bovenaan in de ranking. Kennelijk hebben de reizigers nog eenmaal willen aangeven hoezeer zij deze dienst hebben gewaardeerd. Ook de veerdiensten Drechtsteden-Rotterdam wordt met een 8,2 hogelijk gewaardeerd. Dit onderzoeksgebied staat nu derde in de rangschikking. De veerdienst Vlissingen-Breskens is een van de grootste dalers. Het rapportcijfer gaat van een 7,6 naar een 7,2.

Score op items

De OV-chipkaart wordt opnieuw beter gewaardeerd. Dit valt af te leiden uit de antwoorden op twee vragen:

	2009	2010	2011	2012	2013
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	6,8	7,1	7,5	7,6
Gemak vervoerbewijs kopen/saldo laden	7,5	7,1	7,0	7,3	7,5

Van alle onderzochte items zijn reizigers met een 8,4 het meest positief over het vinden van een zitplaats en over het gemak bij het instappen. Dit laatste is niet verwonderlijk, nu 40 procent van alle haltes is aangepast voor een nagenoeg gelijkvloerse instap. Lage cijfers blijven reizigers geven bij de vraag naar de informatie bij vertalingen, een 5,1. Wel liggen de cijfers in vervoergebieden met relatief veel informatiepanelen op haltes iets hoger. De stadsregio Rotterdam, die 60,6 procent van alle haltes heeft voorzien van een zogeheten DRIS-paneel, scoort een 6,0 bij deze vraag. Het klantoordeel over sociale veiligheid blijft op hetzelfde hoge niveau als in 2012: een 7,9 op veiligheid tijdens de rit, een 7,7 voor veiligheid op de halte en een 7,6 op veiligheid algemeen.

Alle rapporten en de webtool zijn te vinden op www.kpvn.nl en op www.ovklantenbarometer.nl.

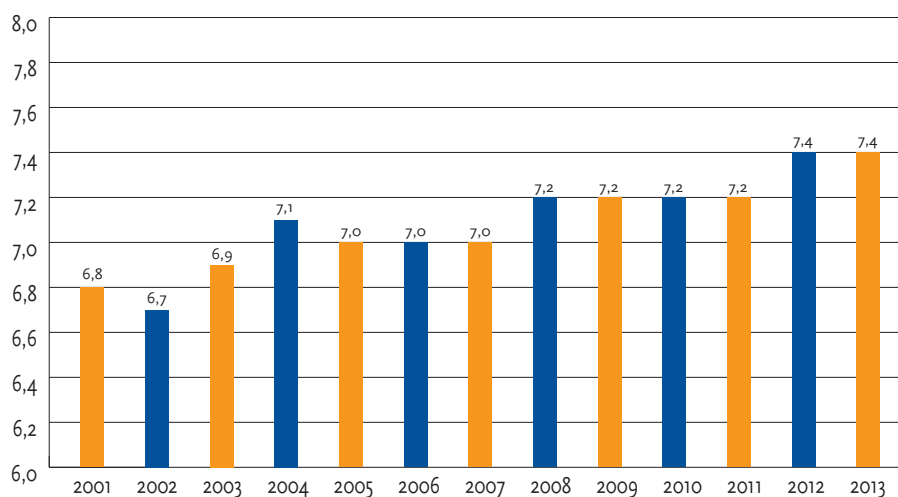


2 Landelijke cijfers

Algemeen klantenoordeel

In 2013 wordt het regionale openbaar vervoer in Nederland met gemiddeld een 7,41 gewaardeerd. In 2012 was dit een 7,38. Van alle ondervraagde reizigers geeft 81,3 procent minimaal een 7 als rapportcijfer. Het algemeen klantenoordeel steeg vanaf 2001 van een 6,8 naar een 7,4, zie figuur 2.1.

Figuur 2.1
Ontwikkeling algemeen
klantenoordeel



Deze positieve lijn is ook terug te zien in het aandeel onderzoeksgebieden dat laag scoort (7,0 en lager): dit daalde van 16 procent in 2004 naar 1 procent in 2013. Het aandeel hoog scorende concessies (7,6 en hoger) steeg in diezelfde periode van 0 naar 17 procent, zie tabel 2.1.

Tabel 2.1 Ontwikkeling van laag en hoog scorende concessies sinds 2004

Jaar	7,0 en lager	7,6 en hoger	Gemiddelde
2004	32%	3%	7,1
2005	27%	4%	7,0
2006	32%	1%	7,0
2007	36%	6%	7,0
2008	18%	10%	7,2
2009	7%	15%	7,2
2010	12%	12%	7,2
2011	11%	13%	7,2
2012	7%	26%	7,4
2013	1%	30%	7,4

Klantenoordeel per cluster en item

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken zijn diverse items samengevoegd tot vier clusters: informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. In bijlage 2 staat een beschrijving van de clustering die is toegepast. In tabel 2.2 staat het landelijke klantenoordeel voor deze vier clusters en het algemene oordeel.

Clustering	Cijfer 2010	Cijfer 2011	Cijfer 2012	Cijfer 2013
Algemeen oordeel	7,2	7,2	7,4	7,4
Informatie en veiligheid	7,5	7,5	7,6	7,6
Rijcomfort	7,3	7,3	7,4	7,5
Tijd en doorstroming	6,5	6,6	6,8	6,8
Prijs	6,0	5,9	6,2	6,3

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om diverse aspecten met betrekking tot de rit te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Tabel 2.3 geeft voor de verschillende items het klantenoordeel weer voor de periode 2010 tot en met 2013.

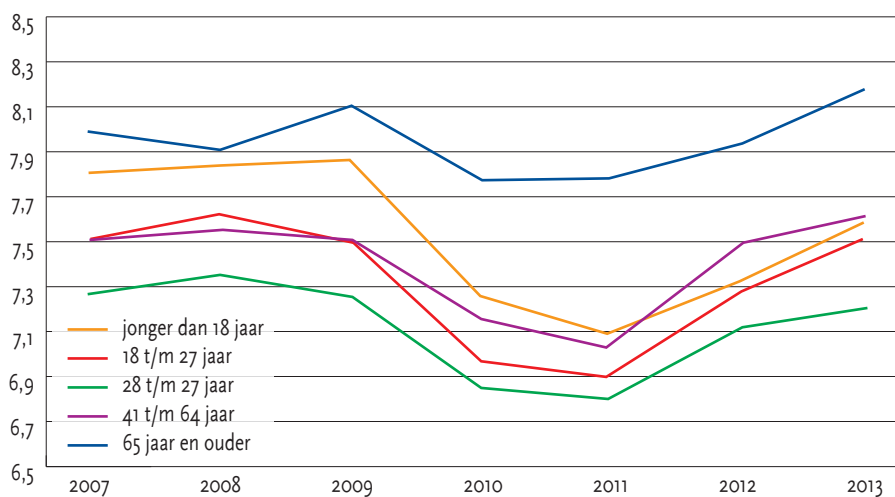
De laagst scorende items zijn tarief (4,9) en informatie bij vertragingen (5,1). De hoogst scorende items zijn zitplaats (8,4) en gemak instappen (8,4). Opvallend is de stijging van het item gebruiksgemak OV-chipkaart. Het klantenoordeel voor dit item is sinds 2010 gestegen van een 6,8 naar een 7,6.

Item	Landelijk 2010	Landelijk 2011	Landelijk 2012	Landelijk 2013
Zitplaats	8,3	8,3	8,3	8,4
Netheid	6,7	6,9	6,9	7,0
Vriendelijkheid	7,1	7,1	7,2	7,3
Rijstijl	7,0	7,0	7,1	7,2
Geluid	6,2	6,2	6,3	6,4
Gemak instappen	8,3	8,3	8,4	8,4
Informatie algemeen	7,0	7,1	7,3	7,3
Informatie vertragingen	4,6	4,8	5,1	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,1	7,0	7,3	7,5
Tarief	4,9	4,8	4,9	4,9
Punctualiteit	6,8	7,0	7,1	7,1
Reissnelheid	7,3	7,3	7,4	7,4
Frequentie	6,9	6,9	7,1	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	6,8	7,1	7,5	7,6
Overstaptijd	-	-	6,3	6,4
Totale rit	7,2	7,2	7,4	7,4

In figuur 2.2 is de ontwikkeling van het klantenoordeel over gebruiksgemak OV-chipkaart gegeven voor vijf leeftijdscategorieën. Respondenten van 65 jaar en ouder geven het gebruiksgemak van de OV-chipkaart over de jaren heen het hoogste algemeen

klantenoordeel (8,2 in 2013), gevolgd door de categorie jongeren tot 18 jaar (7,6). Zij geven in 2013 een vrijwel even hoog oordeel als de respondenten uit de leeftijdscategorie 41 t/m 64 jaar (ook 7,6). De respondenten die over de jaren heen de laagste rapportcijfers geven behoren tot de leeftijdscategorie 28 t/m 40 jaar (7,2).

Figuur 2.2
Ontwikkeling klanten-
oordeel gebruiksgemak
OV-chipkaart naar leeftijd



Verbeterpunten

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om aan te geven welke items als eerste voor verbetering in aanmerking komen. In tabel 2.4 staan alle genoemde verbeterpunten gesorteerd op belangrijkheid. De meest genoemde verbeteringen zijn: informatie bij vertragingen, kans op een zitplaats en niets.

Tabel 2.4 Belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten	2013
Informatie vertragingen	26%
Kans op zitplaats	13%
Niets	12%
Netheid voertuig	10%
Stiptheid rit	10%
Frequentie	10%
Geluid voertuig	9%
Gemak kopen vervoersbewijs	8%
Informatie bij halte	7%
Klantvriendelijk personeel	7%
Rijstijl bestuurder	6%
Reissnelheid rit	5%
Gemak in- en uitstappen	3%
Anders	15%



De verschillen tussen de concessiegebieden zijn groot. Zo zijn er concessies waar het antwoord 'niets' door meer dan 20 procent van de respondenten wordt genoemd, zoals in de stadsdienst Apeldoorn (21 procent), Midden-Zeeland (22 procent), veerdienst Amsterdam-Velsen (23 procent), Zeeuws-Vlaanderen (27 procent), veerdienst Dordrecht-Rotterdam (31 procent), op Vlieland/Terschelling/Ameland (37 procent) en op Schiermonnikoog (40 procent). In deze concessiegebieden is men kennelijk tevreden over het product en zijn er geen items die belangrijk zijn om als eerste te worden aangepakt.

Met name in concessies met een hoog algemeen klantenoordeel wordt door de respondenten aangegeven dat er geen urgente of belangrijke verbeterpunten zijn.

Er zijn ook gebieden waar het antwoord 'niets' amper wordt genoemd, zoals op de Maaslijn (6 procent), de treindienst Arnhem-Tiel (7 procent) en spitsvervoer Utrecht (7 procent). In deze concessiegebieden is steeds minimaal één verbeterpunt aan te wijzen dat door de respondenten belangrijk en urgent wordt gevonden. Bij de Maaslijn is het kans op een zitplaats (43 procent), bij Arnhem-Tiel is het frequentie (38 procent) en bij spitsvervoer Utrecht is het informatie bij vertragingen (32 procent).

Opvallend is dat het item 'kans op zitplaats' door de respondenten vaak genoemd wordt als verbeterpunt. Het gemiddelde klantenoordeel voor dit item is namelijk zeer hoog: een 8,4 (zie tabel 2.3), maar het wordt tegelijkertijd door 13 procent van de respondenten genoemd als belangrijkste verbeterpunt. Daarmee staat dit item op de tweede plek van meest genoemde verbeterpunten.

Gemak van in- en uitstappen wordt als minst urgente of belangrijke verbeterpunt genoemd. Het klantenoordeel met betrekking tot dit item is 8,4. De investeringen van de afgelopen jaren in lagevloerbussen en verhoogde haltes hebben klaarblijkelijk effect gehad. De rijstijl en de vriendelijkheid van het personeel wordt door respectievelijk 6 en 7 procent van de respondenten genoemd als belangrijkste verbeterpunt. Het klantenoordeel met betrekking tot deze items is respectievelijk een 7,2 en 7,3.

Klantenoordeel voor sociale veiligheid

Tabel 2.5 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Ook geeft de tabel voor 2013 een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat aangeeft wel eens slachtoffer te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 2.5 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid, landelijk				
Item	Landelijk 2010	Landelijk 2011	Landelijk 2012	Landelijk 2013
Veiligheid algemeen	7,5	7,5	7,6	7,6
Veiligheid rit	7,9	7,9	7,9	7,9
Veiligheid instaphalte	7,6	7,7	7,7	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>				
lastig gevallen	*	*	11%	12%
bedreigd	*	*	2%	2%
bestolen	*	*	2%	2%
mishandeld	*	*	1%	1%
anders	*	*	4%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	19%	18%	**	18%
* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012.				
** Niet gevraagd in 2012.				



ANNEMARIE JORRITSMA

SPURT


ARRIVA

3 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

In tabel 3.1 zijn rapportcijfers van het algemene klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2010 tot en met 2013 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling en binnen deze groepering gesorteerd op basis van het klantenoordeel.

Tabel 3.1 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied				
Onderzoeksgebied	Klanten- oordeel 2010	Klanten- oordeel 2011	Klanten- oordeel 2012	Klanten- oordeel 2013
<i>Stadsdienst bus</i>	7,4	7,2	7,4	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,3	6,9	7,5	7,4
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,6	7,5	7,3	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,7	7,4	7,5	7,5
Stadsvervoer Utrecht	7,2	7,2	7,5	7,1
Stadsvervoer Almere	7,1	7,1	7,3	7,4
Stadsvervoer Leeuwarden	7,2	7,6	7,1	7,3
Stadsvervoer Apeldoorn	7,4	7,5	7,7	7,7
Stadsvervoer Lelystad	6,8	6,8	7,2	7,2
<i>Tram</i>	7,1	7,1	7,3	7,3
Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein	7,3	7,1	7,3	7,3
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,1	7,1	7,3	7,2
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,1	7,1	7,2	7,1
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,1	7,2	7,3	7,6
<i>Metro</i>	7,1	7,1	7,3	7,3
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,8	7,0	7,2	7,1
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,2	7,2	7,4	7,5
RandstadRailtram, Haaglanden	7,3	7,2	7,4	7,4
<i>Trein</i>	7,1	7,2	7,2	7,4
Regionale treindiensten Groningen	7,3	7,3	7,4	7,5
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,4	7,4	7,4
Trein Zwolle-Kampen	7,5	7,6	7,7	7,8
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	6,7	6,4	6,3	7,7
Trein Vechtdallijnen (Almelo-Mariënberg)	7,2	7,1	7,2	7,3
Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal	6,8	6,9	6,9	7,2
Trein Zutphen-Apeldoorn	7,3	7,2	7,4	7,6
Trein Winterswijk-Zutphen ¹	6,8	6,9	6,6	7,5
Trein Arnhem-Winterswijk ¹	5,9	6,6	6,6	7,3
Trein Arnhem-Tiel	6,6	6,8	6,7	7,3
Trein Arnhem-Doetinchem	-	-	-	7,2

Tabel 3.1 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied (vervolg)				
Onderzoeksgebied	Klanten- oordeel 2010	Klanten- oordeel 2011	Klanten- oordeel 2012	Klanten- oordeel 2013
Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	7,6	7,6	7,6	7,7
Trein Gouda-Alphen a/d Rijn	6,7	6,9	7,2	7,2
Trein Rotterdam-Hoek van Holland	7,2	7,4	7,4	7,2
Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	7,4	7,5	7,4	7,5
Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)	6,9	6,9	6,9	6,8
Trein Maastricht-Heerlen-Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,5	7,5	7,5	7,5
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>				
Waterland	7,4	7,5	7,6	7,8
Zaanstreek	7,2	7,5	7,7	7,7
Amstelland/Meerlanden, excl. Rnet 300/310 (Zuidtangent)	7,3	7,4	7,6	7,6
Rnet 300/310 (Zuidtangent)	7,1	7,4	7,5	7,5
Haarlem/IJmond	7,7	7,5	7,6	7,6
Gooi en Vechtstreek	7,4	7,5	7,6	7,7
Streekvervoer Almere	7,1	7,7	7,7	7,5
Zuid-Holland Noord	7,4	7,5	7,7	7,5
Regiovervoer Haaglanden	7,4	7,5	7,4	7,4
Spitsvervoer Utrecht	7,4	7,5	7,3	7,5
Voorne-Putten	7,5	7,4	7,4	7,5
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, excl. trein	7,3	7,4	7,6	7,5
Stads- en streekvervoer Twente	7,4	7,4	7,5	7,7
Arnhem-Nijmegen	7,3	7,4	7,4	7,6
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	7,3	7,4	7,4	7,4
West-Brabant	7,3	7,3	7,4	7,3
Breda/Oosterhout-Utrecht	7,5	7,4	7,3	7,5
Midden-Brabant	7,4	7,1	7,3	7,2
Meierij	7,3	7,5	7,6	7,6
Zuid-Limburg, excl. trein	7,5	7,4	7,5	7,6
<i>Streekdienst overige gebieden</i>				
Concessie Groningen/Drenthe	7,6	7,5	7,5	7,4
Vlieland, Terschelling en Ameland ²	8,3	8,2	8,3	8,3
Schiermonnikoog	-	-	-	8,2
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	7,5	7,5	7,6
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,3	7,2	7,3	7,2
Zuidoost-Fryslân	7,3	7,4	7,4	7,5
Noord-Holland Noord	7,4	7,6	7,6	7,6
Lijn 345 Emmeloord-Lelystad	-	-	-	7,5
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,0	7,2	7,1	7,3

Tabel 3.1 Algemeen klantentoordeel per onderzoeksgebied (vervolg)				
Onderzoeksgebied	Klanten-oordeel 2010	Klanten-oordeel 2011	Klanten-oordeel 2012	Klanten-oordeel 2013
<i>Concessie provincie Utrecht</i>	7,4	7,3	7,5	7,3
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,4	7,4	7,4	7,3
Veluwe (excl. stadsdienst Apeldoorn)	7,3	7,2	7,5	7,5
Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, excl. trein	7,4	7,1	7,4	7,6
Midden-Overijssel	7,5	7,4	7,4	7,7
Achterhoek	7,0	7,2	7,3	7,4
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,2	7,4	7,6	7,4
Rivierenland	7,1	7,4	7,3	7,3
Noord-Zeeland	7,3	7,2	7,3	7,2
Midden-Zeeland	7,4	7,3	7,4	7,3
Zeeuws-Vlaanderen	7,5	7,5	7,5	7,2
Oost-Brabant	7,3	7,2	7,4	7,4
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	7,2	7,4	7,4	7,3
<i>Vervoer over water</i>	8,1	8,0	8,2	8,1
Veerdienst Amsterdam-Velsen	8,1	7,8	8,1	8,8
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam	8,3	8,1	8,3	8,2
Veerdienst Vlissingen-Breskens	7,4	7,2	7,6	7,2
<i>Landelijk gemiddelde</i>	7,2	7,2	7,4	7,4
1 In 2012 trein Arnhem-Winterswijk plus trein Winterswijk-Zutphen				
2 Tot en met 2012 Friese Waddeneilanden				



In tabel 3.2 staat een rangschikking van de onderzoeksgebieden op basis van hun algemene rapportcijfer. Bovenaan staat het gebied met het hoogste gemiddelde rapportcijfer, het gebied met het laagste gemiddelde cijfer staat onderaan in de lijst. Op deze manier ontstaat een ranglijst met 77 posities.

Tabel 3.2 Rangschikking 2013					
Positie		Onderzoeksgebied	Positie		Onderzoeksgebied
'13	'12		'13	'12	
1	3	Veerdienst Amsterdam-Velsen	40	36	Regionale treindiensten Groningen
2	1	Vlieland, Terschelling en Ameland	41	50	Stads- en streekvervoer regio Eindhoven
3	2	Veerdienst Dordrecht-Rotterdam	42	28	Concessie Groningen Drenthe
4		Schiermonnikoog ¹⁾	43	46	Regionale treindiensten Fryslân
5	12	Waterland	44	31	Stadsvervoer Amsterdam, bus
6	5	Trein Zwolle-Kampen	45	51	Stadsvervoer Almere
7	4	Zaanstreek	46	54	Achterhoek
8	6	Stadsdienst Apeldoorn	47	35	Regiovervoer Haaglanden
9	74	Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)	48	38	Oost-Brabant
10	11	Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)	49	9	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee
11	39	Midden-Overijssel	50	49	RandstadRailtram, Haaglanden
12	16	Gooi en Vechtstreek	51	68	IJsselmond, Overijssel en Flevoland
13	21	Stads- en streekvervoer Twente	52	42	Midden-Zeeland
14	22	Zuid-Limburg, excl. trein	53	62	Rivierenland
15	53	Stadsvervoer Rotterdam, tram	54	64	Trein Vechtdallijnen (Almelo-Mariëberg)
16	13	Meerij	55	59	Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein
17	20	HOV-lijnen Groningen Drenthe	56	45	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram
18	47	Trein Zutphen-Apeldoorn	57	26	Provincie Utrecht
19	18	Amstelland-Meerlanden, excl. Rnet 300/310 (Zuidtangent)	58	72	Trein Arnhem-Tiel
20	15	Noord-Holland Noord	59	48	West-Brabant
21	34	Arnhem-Nijmegen	60	73	Trein Arnhem-Winterswijk ³⁾
22	43	Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, excl. trein	61	32	Noord- en Midden Limburg, excl. trein
23	10	Haarlem/IJmond	62	69	Stadsvervoer Leeuwarden
24	27	Trein Maastricht-Heerlen-Kerkrade (Heuvellandlijn)	63	52	Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog
25	14	Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, excl. trein	64		Trein Arnhem-Doetinchem
26	8	Zuid-Holland Noord	65	60	Stadsvervoer Amsterdam, tram
27	40	Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	66	41	Trein Rotterdam-Hoek van Holland
28	30	Rnet 300/310 (Zuidtangent)	67	56	Noord-Zeeland
29	55	Concessie bus Rotterdam e.o.	68	23	Zeeuws-Vlaanderen
30	19	Stadsvervoer Den Haag, bus	69	17	Veerdienst Vlissingen-Breskens
31	33	Zuidoost-Fryslân	70	61	Midden-Brabant
32		Lijn 345 Emmeloord-Lelystad ²⁾	71	65	Trein Gouda-Alphen a/d Rijn
33	58	Breda/Oosterhout-Utrecht	72	66	Stadsvervoer Lelystad
34	7	Streekvervoer Almere	73	70	Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal
35	25	Veluwe, excl. stadsdienst Apeldoorn	74	63	Stadsvervoer Den Haag, tram
36	57	Spitsvervoer Utrecht	75	29	Stadsvervoer Utrecht
37	44	Voorne-Putten	76	67	Stadsvervoer Amsterdam, metro
38	37	Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	77	71	Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)
39	73	Trein Winterswijk-Zutphen ³⁾			

1 In 2012 onderdeel van onderzoeksgebied Friese Waddeneilanden

2 In 2012 onderdeel van Qliner Groningen-Lelystad

3 In 2012 trein Arnhem-Winterswijk plus trein Winterswijk-Zutphen

Klantenoordeel per ov-autoriteit

Tot slot geeft tabel 3.3 een overzicht van de ontwikkeling van het klantenoordeel per ov-autoriteit sinds 2010. In Drenthe is een stijging van het klantenoordeel zichtbaar. In 2012 was de score nog een 6,3, in 2013 is dit een 7,7. Drenthe telt één onderzoeksgebied, de treindienst Zwolle-Emmen. De wisseling van de vervoerder (nu Arriva), met nieuwe treinen en op bepaalde delen een hogere frequentie, leidt tot een positiever klantenoordeel.

Tabel 3.3 Overzicht ontwikkeling klantenoordeel per ov-autoriteit				
Jaar	2010	2011	2012	2013
Groningen	7,3	7,3	7,4	7,5
Drenthe	6,7	6,4	6,3	7,7
OV-bureau Groningen Drenthe	7,6	7,5	7,5	7,4
Fryslân	7,3	7,4	7,3	7,4
Overijssel	7,2	7,3	7,2	7,6
Twente	7,3	7,3	7,4	7,5
Gelderland	7,1	7,2	7,2	7,5
Stadsregio Arnhem Nijmegen	7,2	7,3	7,2	7,4
Flevoland	7,1	7,2	7,3	7,4
Utrecht	7,4	7,3	7,5	7,3
Bestuur Regio Utrecht	7,3	7,3	7,4	7,3
Noord-Holland	7,4	7,5	7,6	7,6
Stadsregio Amsterdam	7,1	7,1	7,4	7,3
Zuid-Holland	7,3	7,5	7,6	7,5
Stadsgewest Haaglanden	7,3	7,2	7,3	7,3
Stadsregio Rotterdam	7,3	7,3	7,4	7,5
Zeeland	7,4	7,3	7,4	7,3
Noord-Brabant	7,4	7,3	7,4	7,3
Samenwerkingsverband Regio Eindhoven	7,3	7,4	7,4	7,4
Limburg	7,3	7,3	7,4	7,5
Landelijk	7,3	7,2	7,4	7,4

Voor meer gedetailleerde informatie is er per ov-autoriteit en vervoerder een rapportage met een totaaloverzicht van de uitkomsten voor de verschillende onderzoeksgebieden en een overzicht van de resultaten per onderzoeksgebied beschikbaar. Deze rapporten zijn te downloaden op www.ovklantenbarometer.nl.



Klantenhot
Klantnummer
Klantnummer

Wat
van d
v
vrag

Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2013 is uitgevoerd door middel van een groot-schalig onderzoek onder openbaarvervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 77 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, de lijnen Breda/Oosterhout-Utrecht en de sneltram Utrecht-Nieuwegein IJsselstein bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij elk van de drie veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdstipmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd van eind oktober tot begin december 2013. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 89.817 reizigers van 6.493 ritten de enquête ingevuld.

Steekproeftrekking

Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Op basis van een rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt, wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken). Werkdag: spits (7.00 - 10.00, 16.00 - 19.00); dalperiode (10.00 - 16.00); avonduren (na 19.00); zaterdag/zondag: voor 19.00 uur; na 19.00 uur. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt). Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

Ophoging en weging

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

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers¹, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

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





**Vandaag uw mening
voor het openbaar
vervoer van morgen...**

OV-Klantenbarometer 2013

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

Het is belangrijk dat u:

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1. Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	<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.
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	<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 schoon	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	<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 klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	<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 prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	<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 stil	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
6. Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	<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.
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragen of andere problemen?	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	<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.
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	<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 goedkoop	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
13. Wat vindt u van het aantal vertrekgelegenheden vanaf uw instaphalte?	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> kans op een zitplaats <input type="checkbox"/> netheid van het voertuig <input type="checkbox"/> klantvriendelijk personeel <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder <input type="checkbox"/> anders, namelijk:										<input type="checkbox"/> gemak kopen vervoerbewijs <input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit <input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit <input type="checkbox"/> aantal vertrekgelegenheden				

Ga verder op de achterzijde >>>

16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?
 0 of 1 keer 2 keer 3 keer 4 keer 5 keer meer dan 5 keer
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?
 ja, eigen auto ja, meerijden ja, anders nee, geen rijbewijs nee, anders
18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen?
 wonen werken onderwijs winkelen sporten bezoeken anders
(slechts één antwoord mogelijk)
19. Met welk vervoerbewijs reist u?

OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken <input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart <input type="checkbox"/> regio- (ster)abonnement op OV-chipkaart <input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)	Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken <input type="checkbox"/> studenten OV-kaart <input type="checkbox"/> MS Business Card <input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders
---	--
20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer makkelijk weet niet n.v.t.
21. Als u straks overstapt of bent overstapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de **overstaptijd**?
 zeer onprettig onprettig niet prettig zeer prettig n.v.t.
 zeer onveilig onveilig veilig zeer veilig n.v.t.
22. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?
 zeer onprettig onprettig niet prettig zeer prettig n.v.t.
 zeer onveilig onveilig veilig zeer veilig n.v.t.
23. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?
 zeer onprettig onprettig niet prettig zeer prettig n.v.t.
 zeer onveilig onveilig veilig zeer veilig n.v.t.
24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?
 zeer onprettig onprettig niet prettig zeer prettig n.v.t.
 zeer onveilig onveilig veilig zeer veilig n.v.t.
25. 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"/>
26. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte? ja nee
27. Wat is uw **geboortejaar**?
28. Wat is uw geslacht? man vrouw

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

Hier niets invullen! ritcode (uniiek)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<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"/>	<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"/>

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

Cluster	2010 - 2013
Informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte
	veiligheid op de instaphalte
	veiligheid in het voertuig
Rijcomfort	geluid in het voertuig
	gemak van instappen
	kans op een zitplaats
	netheid van het voertuig
	rijstijl van de bestuurder
	klantvriendelijkheid van de chauffeur
Tijd en doorstroming	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte
	informatie bij vertraging en andere problemen
	stiptheid bij vertrekhalte
	reissnelheid van de rit
Prijs	prijs van de rit
	gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden



2137 volgende halte Eindhoven Stop
Uietlaan 12

i&o research
Vragen en luisteren

Vragenlijst in!

Bijlage 3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

Onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden gebundeld op basis van stadsdienst, verstedelijking, overige, tram, metro en trein. Elke toebedeling is voor discussie vatbaar. Daarom dient de onderstaande indeling te worden beschouwd als een van de mogelijke gebiedsindelingen.

Stadsdienst bus
Stadsvervoer Amsterdam, bus
Concessie bus Rotterdam e.o.
Stadsvervoer Den Haag, bus
Stadsvervoer Utrecht
Stadsvervoer Almere
Stadsvervoer Leeuwarden
Stadsdienst Apeldoorn
Stadsvervoer Lelystad
Tram
Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein
Stadsvervoer Amsterdam, tram
Stadsvervoer Den Haag, tram
Stadsvervoer Rotterdam, tram
Metro
Stadsvervoer Amsterdam, metro
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail
RandstadRailtram, Haaglanden
Trein
Regionale treindiensten Groningen
Regionale treindiensten Fryslân
Trein Zwolle-Kampen
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)
Trein Vechtdallijnen (Almelo-Mariënberg)
Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal
Trein Zutphen-Apeldoorn
Trein Winterswijk-Zutphen
Trein Arnhem-Winterswijk
Trein Arnhem-Tiel
Trein Arnhem-Doetinchem
Trein Ede-Amersfoort (Valleilijn)
Trein Gouda-Alphen a/d Rijn
Trein Rotterdam-Hoek van Holland
Trein Dordrecht-Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)
Trein Roermond-Nijmegen (Maaslijn)
Trein Maastricht-Heerlen-Kerkrade (Heuvellandlijn)

Streekdienst verstedelijkte gebieden
Waterland
Zaanstreek
Amstelland-Meerlanden, excl. Rnet 300/310 (Zuidtangent)
Rnet 300/310 (Zuidtangent)
Haarlem/IJmond
Gooi en Vechtstreek
Streekvervoer Almere
Zuid-Holland Noord
Regiovervoer Haaglanden
Spitsvervoer Utrecht
Voorne-Putten
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein
Stads- en streekvervoer Twente
Arnhem-Nijmegen
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven
West-Brabant
Breda/Oosterhout-Utrecht
Midden-Brabant
Meierij
Zuid-Limburg, exclusief trein
Streekdienst overige gebieden
Concessie Groningen/Drenthe
Vlieland, Terschelling en Ameland
Schiermonnikoog
HOV-lijnen Groningen/Drenthe
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog
Zuidoost-Fryslân
Noord-Holland Noord
Lijn 345 Emmeloord-Lelystad
IJsselmond, Overijssel en Flevoland
Provincie Utrecht
Regiovervoer Utrecht, exclusief sneltram
Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)
Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, exclusief trein
Midden-Overijssel
Achterhoek
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee
Rivierenland
Noord-Zeeland
Midden-Zeeland
Zeeuws-Vlaanderen
Oost-Brabant
Noord- en Midden Limburg, exclusief trein
Vervoer over water
Veerdienst Amsterdam-Velsen
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam
Veerdienst Vlissingen-Breskens

.....

.....

.....

.....

.....

.....



