

Rapport

PROEFONDERZOEK HRN-CONCESSIE

Rapportage uitkomsten HRN-concessie

Juli 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/121

Datum

Juli 2017

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur & Milieu

Auteur(s)

Marjolein Meurs
Charlotte Veenvliet

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| 1. Inleiding | 5 |
| 1.1 Aanleiding onderzoek..... | 5 |
| 1.2 Doel onderzoek | 5 |
| 1.3 Leeswijzer | 5 |
| 2. Overzicht uitkomsten HRN-concessie | 7 |
| 2.1 Oordeel onderzoeksgebieden | 7 |
| 3. Vergelijkingen tussen onderzoeksgebieden..... | 10 |
| 4. Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Oost..... | 15 |
| 5. Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Randstad Zuidvleugel | 20 |
| 6. Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Oost..... | 25 |
| 7. Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Randstad Zuidvleugel | 30 |
| Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording | 35 |
| Bijlage 2. Procesevaluatie | 38 |
| Bijlage 3. Vragenlijst..... | 41 |



1

HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De hoofdrailnet (HRN)-concessie schrijft voor dat de NS zich aansluit bij het onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek in de rest van het openbaar vervoer, de OV-Klantenbarometer. Ter voorbereiding op de aanbesteding van de OV-Klantenbarometeronderzoeken in de periode 2018 tot en met 2022 willen het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M), CROW en NS een proefonderzoek laten uitvoeren op een deel van het hoofdrailnet.

1.2 Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Het eerste doel is het verzamelen van data zodat het ministerie van I&M inzicht krijgt in de prestaties van de NS ten opzichte van de regionale vervoerders. Daarnaast wil I&M graag weten wat de toevoeging van het hoofdrailnet betekent voor de OV-Klantenbarometer. Met dit proefonderzoek wordt praktische kennis opgedaan over het meten in de NS-treinen volgens de OV-Klantenbarometermethodiek. Deze informatie is gebruikt om het bestek van de aankomende aanbesteding op dit punt zo helder en concreet mogelijk te maken. Het proefonderzoek vindt plaats op het Landsdeel Randstad Zuidvleugel en Landsdeel Oost. Deze landsdelen zijn beiden onderverdeeld in een intercity- en een sprinterdeel. Zodoende bestaat het onderzoek uit vier onderzoeksgebieden: Intercity Oost, Intercity Randstad Zuidvleugel, Sprinter Oost en Sprinter Randstad Zuidvleugel. In elk onderzoeksgebied zijn 50 ritten uitgevoerd, dus 200 in totaal. In bijlage 1 staan de specifieke trajecten per onderzoeksgebied beschreven.

1.3 Leeswijzer

Begin mei 2017 is reeds een rapportage opgeleverd waarin het onderzoeksproces van het proefonderzoek beschreven staat. Dit procesrapport geeft praktische handvatten hoe de OV-Klantenbarometer vanaf 2018 op het hoofdrailnet kan worden uitgevoerd. Hierbij zijn stapsgewijs de voorbereiding, het veldwerk en de analyse en rapportagefase beschreven.

In dit voorliggende resultatenrapport worden de daadwerkelijke uitkomsten beschreven. Hiermee ontstaat inzicht in de prestaties van de NS ten opzichte van de regionale vervoerders. Het resultatenrapport is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 wordt een algemeen overzicht van het klantoordeel van alle onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet gegeven, waarbij wordt ingegaan op de respons, standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek.
- Hoofdstuk 3 bevat een vergelijking tussen de onderzoeksgebieden. Er wordt per onderzoeksgebied een beschrijving gegeven van het algemene klantoordeel over het openbaar vervoer. Dit oordeel wordt vergeleken met het gemiddelde van de andere onderzoeksgebieden van de HRN-concessie.
- In de hoofdstukken 4 tot en met 7 wordt per individueel onderzoeksgebied een beschrijving gegeven van het algemene klantoordeel over het openbaar vervoer. Dit oordeel wordt vergeleken met het landelijk gemiddelde en het gemiddelde van de vergelijkbare onderzoeksgebieden. Er is gekozen om de gemiddeldes van alle regionale treindiensten als vergelijkbare (referentie) onderzoeksgebieden op te nemen. Op deze manier kan de HRN-concessie vergeleken worden met alle (regionale) treindiensten in het openbaar vervoer. Naast het algemene klantoordeel wordt ook van het betreffende onderzoeksgebied het oordeel van de reizigers op de verschillende onderzochte items in een tabel weergegeven. Ook hierbij wordt per item een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én het landelijke oordeel op de betreffende items.
- Tot slot bevat hoofdstuk 8 een beschrijving van de ervaringen met het onderzoeksproces.
- In de bijlagen zijn de achtergronden van het onderzoek en de vragenlijst opgenomen.

2

HOOFDSTUK

Overzicht uitkomsten HRN-concessie



2. Overzicht uitkomsten HRN-concessie

2.1 Oordeel onderzoeksgebieden

Alle reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in de onderzoeksgebieden van het Hoofdrailnet (hierna HRN-concessie) waarden dit openbaar vervoer gemiddeld met het rapportcijfer 7,5. Landelijk wordt het openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer 2016 met een 7,6 gewaardeerd.

De HRN-concessie telt (in dit onderzoek) vier onderzoeksgebieden. In tabel 2.1 staat per item aangegeven wat het oordeel per afzonderlijk onderzoeksgebied is, met tussen haakjes het totaaloordeel van de reiziger bij de OV-Klantenbarometer 2016 (exclusief de HRN-concessie).

Hieruit valt te concluderen dat reizigers in de HRN-concessie over het algemeen even tevreden zijn over de totale rit als reizigers (in 2016) in het regionale openbaar vervoer. Reizigers in de HRN-concessie zijn wat minder tevreden over de prijs dan reizigers in het regionale openbaar vervoer in 2016. Het aspect tijd en doorstroming wordt daarentegen beter beoordeeld in de HRN-concessie, dan in het regionale OV. De verschillen tussen de vier onderzoeksgebieden op de vijf clusters zijn gering.

Tabel 2.1

Algemeen klantoordeel onderzoeksgebieden HRN-concessie (tussen haakjes landelijke OV-Klantenbarometer 2016)

| CLUSTERING | |
|--|-----------|
| <i>Intercity Oost</i> | |
| Algemeen oordeel | 7,6 (7,6) |
| Informatie en veiligheid | 8,1 (7,8) |
| Rijcomfort | 7,5 (7,6) |
| Tijd en doorstroming | 7,7 (7,0) |
| Prijs | 6,4 (6,7) |
| <i>Intercity Randstad Zuidvleugel</i> | |
| Algemeen oordeel | 7,6 (7,6) |
| Informatie en veiligheid | 8,0 (7,8) |
| Rijcomfort | 7,5 (7,6) |
| Tijd en doorstroming | 7,6 (7,0) |
| Prijs | 6,4 (6,7) |
| <i>Sprinter Oost</i> | |
| Algemeen oordeel | 7,4 (7,6) |
| Informatie en veiligheid | 8,0 (7,8) |
| Rijcomfort | 7,4 (7,6) |
| Tijd en doorstroming | 7,4 (7,0) |
| Prijs | 6,5 (6,7) |
| <i>Sprinter Randstad Zuidvleugel</i> | |
| Algemeen oordeel | 7,5 (7,6) |
| Informatie en veiligheid | 7,8 (7,8) |
| Rijcomfort | 7,4 (7,6) |
| Tijd en doorstroming | 7,4 (7,0) |
| Prijs | 6,4 (6,7) |

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 2.2 staan de standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten weergegeven voor de onderzoeksgebieden. De tabel toont het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10). De standaarddeviatie en het aandeel onvoldoendes en topscores zijn nagenoeg gelijk aan de resultaten van het regionale openbare vervoer in de OV-Klantenbarometer 2016.

Tabel 2.2

Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

| | ALGEMEEN KLANTENoordeel | STANDAARD- DEVIATIE | AANDEEL ONVOLDOENDES | AANDEEL TOPSCORES |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|
| Intercity Oost | 7,6 | 1,21 | 4,2% | 16,0% |
| Intercity Randstad Zuidvleugel | 7,6 | 1,26 | 4,6% | 17,5% |
| Sprinter Oost | 7,4 | 1,19 | 4,5% | 14,7% |
| Sprinter Randstad Zuidvleugel | 7,5 | 1,10 | 3,7% | 13,9% |

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

In tabel 2.3 staat weergegeven hoeveel ritten er in het onderzoeksgebied gereden werden tijdens een onderzoeksweek, wat de steekproef was, hoeveel reizigers er geteld zijn in de geënquêteerde ritten en hoeveel bruikbare enquêtes er afgenomen zijn. Daarnaast is het betrouwbaarheidsinterval opgenomen. Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

Tabel 2.3

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

| | AANTAL RITTEN ONDERZOEKSgebied TIJDENS EEN ONDERZOEKSweek | AANTAL GEËNQUÊTERDE RITTEN (STEEKPROEF) | AANTAL GETELDE REIZIGERS IN DE GEËNQUÊTERDE RITTEN | AANTAL AFGENOMEN BRUIKBARE ENQUÊTES | NAUWKEURIGHEIDS- MARGE RONDOM RAPPORTCIJFER ALGEMEEN OORDEEL |
|--------------------------------|--|--|---|--|---|
| Intercity Oost | 2.614 | 50 (1,9%) | 3.101 | 1.455 (46,9%) | 0,11 |
| Intercity Randstad Zuidvleugel | 3.040 | 50 (1,6%) | 2.540 | 1.048 (54,0%) | 0,09 |
| Sprinter Oost | 1.823 | 50 (2,7%) | 3.497 | 1.522 (43,5%) | 0,15 |
| Sprinter Randstad Zuidvleugel | 1.791 | 50 (2,8%) | 2.944 | 897 (30,5%) | 0,15 |

3

HOOFDSTUK

Vergelijkingen tussen onderzoeksgebieden



3. Vergelijkingen tussen onderzoeksgebieden

Algemeen rapportcijfer

In 2017 waarden de reizigers van het openbaar vervoer in Intercity Oost en Randstad Zuidvleugel het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6. De reizigers in de Sprinter Randstad Zuidvleugel waarden het openbaar vervoer met een 7,5 en in de Sprinter Oost met een 7,4.

Klantenoordeel op items

Tabel 3.1 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Als referentie is voor dezelfde items het landelijk gemiddelde van het regionale openbaar vervoer per item voor het jaar 2016 weergegeven.

Opvallend is dat men in de intercity's een hoger oordeel geeft over het geluid in het voertuig dan in de sprinters. Met betrekking tot de netheid in het voertuig valt op dat men in de in de Randstad Zuidvleugel positiever hierover is dan in de oostelijke vleugel. Over de frequentie van de voertuigen zijn reizigers in de intercity's positiever dan reizigers in de sprinters.

Met betrekking tot de resultaten uit de OV-Klantenbarometer uit 2016 onder het regionale openbaar vervoer zijn er enkele interessante uitkomsten in vergelijking met de onderzoeksgebieden uit de HRN-concessie. In het regionale openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer 2016 worden de netheid en het tarief beter beoordeeld dan in de onderzoeksgebieden van de HRN-concessie. In de HRN-concessie worden daarentegen informatie bij vertragingen en punctualiteit beter beoordeeld dan in het regionale openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer 2016.

Tabel 3.1

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

| ITEM | INTERCITY OOST | INTERCITY RANDSTAD ZUID | SPRINTER OOST | SPRINTER RANDSTAD ZUID | REGIONAAL OV 2016 |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| Zitplaats | 8,0 | 7,9 | 8,1 | 8,3 | 8,4 |
| Netheid | 6,4 | 6,7 | 6,3 | 6,7 | 7,2 |
| Vriendelijkheid | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 7,6 |
| Rijstijl | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,4 |
| Geluid | 6,9 | 7,0 | 6,4 | 6,3 | 6,5 |
| Gemak instappen | 8,2 | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 8,5 |
| Informatie algemeen | 8,1 | 7,9 | 7,9 | 7,8 | 7,6 |
| Informatie vertragingen | 6,8 | 6,5 | 6,8 | 6,6 | 5,7 |
| Gemak kopen vervoerbewijs/laden | 8,1 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 7,8 |
| Tarief | 4,6 | 4,6 | 4,8 | 4,9 | 5,4 |
| Punctualiteit | 8,1 | 8,0 | 7,8 | 7,8 | 7,3 |
| Reissnelheid | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,6 |
| Frequentie | 7,6 | 7,6 | 7,0 | 7,1 | 7,2 |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 8,1 |
| Overstaptijd | 6,4 | 6,4 | 6,2 | 6,2 | 6,5 |
| Totale rit | 7,6 | 7,6 | 7,4 | 7,5 | 7,6 |

Tabel 3.2 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in de onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items vanuit de OV-Klantenbarometer 2016 het landelijk gemiddelde per item vermeld.

Tabel 3.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

| ITEM | INTERCITY OOST | INTERCITY RANDSTAD ZUID | SPRINTER OOST | SPRINTER RANDSTAD ZUID | REGIONAAL OV 2016 |
|--|----------------|-------------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| Veiligheid algemeen | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 7,5 | 7,7 |
| Veiligheid rit | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,0 |
| Veiligheid instaphalte | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,8 |
| <i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i> | | | | | |
| lastig gevallen | 12% | 15% | 13% | 15% | 11% |
| bedreigd | 1% | 1% | 2% | 2% | 2% |
| bestolen | 2% | 1% | 2% | 2% | 2% |
| mishandeld | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| anders | 3% | 3% | 2% | 3% | 3% |
| Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja) | 17% | 19% | 18% | 18% | 16% |

Beleving

In de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2014 een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Ook in dit proefonderzoek is aan de respondenten gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 3.3 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet.

Reizigers in de Intercity Randstad Zuidvleugel geven een hoger oordeel over het aspect 'comfortabel', dan de reizigers in de Sprinter Randstad Zuidvleugel. De overige oordelen zijn tussen de onderzoeksgebieden en de resultaten van de OV-Klantenbarometer 2016 in het regionale openbaar vervoer nagenoeg gelijk.

Tabel 3.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

| ITEM | INTERCITY OOST | INTERCITY RANDSTAD ZUID | SPRINTER OOST | SPRINTER RANDSTAD ZUID | REGIONAAL OV 2016 |
|-------------|----------------|-------------------------|---------------|------------------------|-------------------|
| Gezellig | 6,3 | 6,4 | 6,2 | 6,1 | 6,2 |
| Sfeervol | 5,8 | 5,8 | 5,8 | 5,6 | 5,7 |
| Rustig | 6,2 | 6,1 | 6,3 | 6,2 | 6,4 |
| Efficiënt | 6,9 | 7,1 | 6,8 | 6,9 | 6,9 |
| Comfortabel | 6,9 | 7,1 | 6,7 | 6,6 | 6,9 |

Achtergrondkenmerken

Tabel 3.4 geeft voor de onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Als er wordt gekeken naar de verschillen tussen de onderzoeksgebieden in de achtergrondkenmerken, blijkt dat de Sprinter Oost vaker voor onderwijsdoeleinden wordt gebruikt dan in de overige onderzoeksgebieden. Dit valt ook op te maken uit het gebruikte vervoerbewijs: ongeveer de helft van de reizigers gebruikt de studenten OV-chipkaart in de Sprinter Oost.

Tabel 3.4

Verdeling naar achtergrondkenmerken

| ACHTERGRONDKENMERK | INTERCITY OOST | INTERCITY RANDSTAD ZUID | SPRINTER OOST | SPRINTER RANDSTAD ZUID |
|---|----------------|-------------------------|---------------|------------------------|
| <i>Reismotief</i> | | | | |
| Wonen | 40% | 39% | 32% | 36% |
| Werken | 23% | 23% | 21% | 24% |
| Onderwijs | 12% | 9% | 25% | 17% |
| Winkelen | 3% | 4% | 3% | 5% |
| Sporten | 2% | 0% | 2% | 2% |
| Bezoek | 11% | 15% | 8% | 9% |
| Anders | 8% | 10% | 9% | 8% |
| <i>Leeftijdsklasse</i> | | | | |
| Jonger dan 18 jaar | 5% | 3% | 7% | 3% |
| 18 tot 27 jaar | 50% | 40% | 54% | 46% |
| 28 tot 40 jaar | 16% | 22% | 13% | 19% |
| 41 tot 64 jaar | 22% | 27% | 19% | 25% |
| 65 jaar of ouder | 6% | 8% | 6% | 6% |
| <i>Geslacht</i> | | | | |
| Man | 44% | 45% | 46% | 43% |
| Vrouw | 56% | 55% | 54% | 57% |
| <i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i> | | | | |
| Ja | 44% | 44% | 46% | 49% |
| Nee | 56% | 56% | 54% | 51% |
| <i>Vervoerbewijs</i> | | | | |
| Op saldo met OV-chipkaart | 32% | 41% | 30% | 37% |
| Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | 5% | 8% | 5% | 9% |
| OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station | 1% | 1% | 2% | 2% |
| Studenten OV-chipkaart | 35% | 25% | 47% | 32% |
| Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.) | 15% | 14% | 9% | 15% |
| OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen | 8% | 7% | 4% | 3% |
| Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | 2% | 1% | 2% | 1% |
| Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje | 3% | 0% | 1% | 0% |

| <i>Reisfrequentie</i> | | | | |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 0 tot 1 keer per week | 39% | 40% | 28% | 29% |
| 2 keer per week | 18% | 17% | 14% | 11% |
| 3 keer per week | 10% | 12% | 13% | 13% |
| 4 keer per week | 14% | 12% | 15% | 16% |
| 5 keer per week | 22% | 18% | 17% | 18% |
| Meer dan 5 keer per week | 7% | 8% | 12% | 12% |

4

HOOFDSTUK

Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Oost

4. Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Oost

Algemeen rapportcijfer

In 2017 waarden de reizigers van het openbaar vervoer in Intercity Oost het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden

De reizigers van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer van 2016 met het rapportcijfer 7,6. In tabel 4.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2016 in vergelijkbare gebieden. In 2017 geeft 86,6% van de reizigers in het onderzoeksgebied Intercity Oost van het hoofdrailnet een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. In de landelijke OV-Klantenbarometer van 2016 geeft 85,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 4.1

Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden in de OV-Klantenbarometer 2016

| ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENORDEEL | ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENORDEEL |
|---------------------------------------|------------------------|--|------------------------|
| Regionale treindiensten Groningen | 7,6 | Trein Gouda - Alphen a/d Rijn | 7,2 |
| Regionale treindiensten Fryslân | 7,5 | Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn) | 7,8 |
| Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) | 7,7 | Trein Rotterdam - Hoek van Holland | 7,5 |
| Trein Zwolle - Kampen | 7,6 | Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn) | 6,9 |
| Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal | 7,3 | Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn) | 7,6 |
| Trein Zwolle - Enschede | 7,0 | Trein Vechtdallijnen (Almelo - Hardenberg) | 7,3 |
| Trein Arnhem - Winterswijk | 7,5 | Trein Winterswijk - Zutphen | 7,6 |
| Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn) | 7,6 | Trein Zutphen - Apeldoorn | 7,8 |
| Trein Arnhem - Doetinchem | 7,4 | Trein Arnhem - Tiel | 7,6 |

Klantenoordeel op items

Tabel 4.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Intercity Oost voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2016 weergegeven. De meeste genoemde verbeterpunten zijn:

- kans op zitplaats (29%)
- netheid voertuig (23%)
- niets (13%)

De verbeterpunten 'kans op zitplaats' en 'niets' worden ook in de OV-Klantenbarometer van 2016 onder het regionale openbaar vervoer genoemd.

Wat betreft netheid en tarief geven reizigers in de Intercity Oost een lager oordeel dan in het regionale openbaar vervoer tijdens de OV-Klantenbarometer 2016. Informatie bij vertragingen en punctualiteit worden echter beter beoordeeld.

Tabel 4.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

| ITEM | INTERCITY OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---------------------------------|----------------|----------------|-------------------|
| Zitplaats | 8,0 | 8,2 | 8,4 |
| Netheid | 6,4 | 7,1 | 7,2 |
| Vriendelijkheid | 7,7 | 7,6 | 7,6 |
| Rijstijl | 7,8 | 7,7 | 7,4 |
| Geluid | 6,9 | 6,3 | 6,5 |
| Gemak instappen | 8,2 | 8,6 | 8,5 |
| Informatie algemeen | 8,1 | 7,8 | 7,6 |
| Informatie vertragingen | 6,8 | 6,5 | 5,7 |
| Gemak kopen vervoerbewijs/laden | 8,1 | 7,8 | 7,8 |
| Tarief | 4,6 | 4,9 | 5,4 |
| Punctualiteit | 8,1 | 7,7 | 7,3 |
| Reïssnelheid | 7,9 | 7,6 | 7,6 |
| Frequentie | 7,2 | 7,4 | 7,2 |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 8,1 | 8,0 | 8,1 |
| Overstaptijd | 6,5 | 6,4 | 6,5 |
| Totale rit | 7,6 | 7,5 | 7,6 |

Tabel 4.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Intercity Oost voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items vanuit de OV-Klantenbarometer 2016 het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item vermeld.

Tabel 4.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

| ITEM | INTERCITY OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|--|----------------|----------------|-------------------|
| Veiligheid algemeen | 7,9 | 7,7 | 7,7 |
| Veiligheid rit | 8,2 | 8,0 | 8,0 |
| Veiligheid instaphalte | 8,0 | 7,8 | 7,8 |
| Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja) | | | |
| lastig gevallen | 12% | 11% | 11% |
| bedreigd | 1% | 1% | 2% |
| bestolen | 2% | 2% | 2% |
| mishandeld | 0% | 0% | 1% |
| anders | 3% | 2% | 3% |
| Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja) | 17% | 18% | 16% |

Beleving

In de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2014 een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 4.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de Intercity Oost.

Tabel 4.4

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

| ITEM | INTERCITY OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|-------------|----------------|----------------|-------------------|
| Gezellig | 6,3 | 6,2 | 6,2 |
| Sfeervol | 5,8 | 5,7 | 5,7 |
| Rustig | 6,2 | 6,1 | 6,4 |
| Efficiënt | 6,9 | 6,8 | 6,9 |
| Comfortabel | 6,9 | 6,7 | 6,9 |

Achtergrondkenmerken

Tabel 4.5 geeft voor Intercity Oost de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 4.5

Verdeling naar achtergrondkenmerken

| ACHTERGRONDKENMERK | |
|--------------------------------------|-----|
| Reismotief | |
| Wonen | 40% |
| Werken | 23% |
| Onderwijs | 12% |
| Winkelen | 3% |
| Sporten | 2% |
| Bezoek | 11% |
| Anders | 8% |
| Leeftijdsklasse | |
| Jonger dan 18 jaar | 5% |
| 18 tot 27 jaar | 50% |
| 28 tot 40 jaar | 16% |
| 41 tot 64 jaar | 22% |
| 65 jaar of ouder | 6% |
| Geslacht | |
| Man | 44% |
| Vrouw | 56% |
| Beschikbaarheid vervoeralternatieven | |
| Ja | 44% |
| Nee | 56% |

Vervoerbewijs

| | |
|---|-----|
| Op saldo met OV-chipkaart | 32% |
| Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | 5% |
| OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station | 1% |
| Studenten OV-chipkaart | 35% |
| Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.) | 15% |
| OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen | 8% |
| Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | 2% |
| Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje | 3% |
| Reisfrequentie | |
| 0 tot 1 keer per week | 39% |
| 2 keer per week | 18% |
| 3 keer per week | 10% |
| 4 keer per week | 14% |
| 5 keer per week | 22% |
| Meer dan 5 keer per week | 7% |

HOOFDSTUK

Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Randstad Zuidvleugel

5. Uitkomsten onderzoeksgebied: Intercity Randstad Zuidvleugel

Algemeen rapportcijfer

In 2017 waarden de reizigers van het openbaar vervoer in Intercity Randstad Zuidvleugel het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde uit de OV-Klantenbarometer van 2016.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden

De reizigers van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer van 2016 met het rapportcijfer 7,6. In tabel 5.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2016 in vergelijkbare gebieden. In 2017 geeft 86,9% van de reizigers in het onderzoeksgebied Intercity Randstad Zuidvleugel van het hoofdrailnet een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. In de landelijke OV-Klantenbarometer van 2016 geeft 85,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 5.1

Algemeen klantoordeel van de vergelijkbare gebieden in de OV-Klantenbarometer 2016

| ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENoorDEEL | ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENoorDEEL |
|---------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Regionale treindiensten Groningen | 7,6 | Trein Gouda - Alphen a/d Rijn | 7,2 |
| Regionale treindiensten Fryslân | 7,5 | Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn) | 7,8 |
| Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) | 7,7 | Trein Rotterdam - Hoek van Holland | 7,5 |
| Trein Zwolle - Kampen | 7,6 | Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn) | 6,9 |
| Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal | 7,3 | Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn) | 7,6 |
| Trein Zwolle - Enschede | 7,0 | Trein Vechtdallijnen (Almelo - Hardenberg) | 7,3 |
| Trein Arnhem - Winterswijk | 7,5 | Trein Winterswijk - Zutphen | 7,6 |
| Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn) | 7,6 | Trein Zutphen - Apeldoorn | 7,8 |
| Trein Arnhem - Doetinchem | 7,4 | Trein Arnhem - Tiel | 7,6 |

Klantoordeel op items

Tabel 5.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Intercity Randstad Zuidvleugel voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2016 weergegeven. De meeste genoemde verbeterpunten zijn:

- kans op zitplaats (29%)
- netheid voertuig (19%)
- niets (14%)

De verbeterpunten komen overeen met de verbeterpunten die ook genoemd zijn in het onderzoeksgebied Intercity Oost. Daarnaast worden 'kans op zitplaats' en 'niets' ook in de OV-Klantenbarometer van 2016 onder het regionale openbaar vervoer genoemd.

Tabel 5.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

| ITEM | INTERCITY RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---------------------------------|----------------------------|----------------|-------------------|
| Zitplaats | 7,9 | 8,2 | 8,4 |
| Netheid | 6,7 | 7,1 | 7,2 |
| Vriendelijkheid | 7,8 | 7,6 | 7,6 |
| Rijstijl | 7,7 | 7,7 | 7,4 |
| Geluid | 7,0 | 6,3 | 6,5 |
| Gemak instappen | 8,2 | 8,6 | 8,5 |
| Informatie algemeen | 7,9 | 7,8 | 7,6 |
| Informatie vertragingen | 6,5 | 6,5 | 5,7 |
| Gemak kopen vervoerbewijs/laden | 8,2 | 7,8 | 7,8 |
| Tarief | 4,6 | 4,9 | 5,4 |
| Punctualiteit | 8,0 | 7,7 | 7,3 |
| Reissnelheid | 7,8 | 7,6 | 7,6 |
| Frequentie | 7,2 | 7,0 | 7,2 |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 8,1 | 7,8 | 8,1 |
| Overstaptijd | 6,5 | 6,1 | 6,5 |
| Totale rit | 7,6 | 7,5 | 7,6 |

Tabel 5.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Intercity Randstad Zuidvleugel voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items vanuit de OV-Klantenbarometer 2016 het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item vermeld.

Tabel 5.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

| ITEM | INTERCITY RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---|----------------------------|----------------|----------------------|
| Veiligheid algemeen | 7,8 | 7,7 | 7,7 |
| Veiligheid rit | 8,1 | 8,0 | 8,0 |
| Veiligheid instaphalte | 7,9 | 7,8 | 7,8 |
| Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja) | | | |
| lastig gevallen | 15% | 11% | 11% |
| bedreigd | 1% | 1% | 2% |
| bestolen | 1% | 2% | 2% |
| mishandeld | 0% | 0% | 1% |
| anders | 3% | 2% | 3% |
| Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja) | 19% | 16% | 16% |

Beleving

In de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2014 een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 5.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de Intercity Randstad Zuidvleugel.

Tabel 5.4

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

| ITEM | INTERCITY RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|-------------|----------------------------|----------------|----------------------|
| Gezellig | 6,4 | 6,2 | 6,2 |
| Sfeervol | 5,8 | 5,7 | 5,7 |
| Rustig | 6,1 | 6,1 | 6,4 |
| Efficiënt | 7,1 | 6,8 | 6,9 |
| Comfortabel | 7,1 | 6,7 | 6,9 |

Achtergrondkenmerken

Tabel 5.5 geeft voor Intercity Randstad Zuidvleugel de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 5.5

Verdeling naar achtergrondkenmerken

| ACHTERGRONDKENMERK | |
|--------------------------------------|-----|
| Reismotief | |
| Wonen | 39% |
| Werken | 23% |
| Onderwijs | 9% |
| Winkelen | 4% |
| Sporten | 0% |
| Bezoek | 15% |
| Anders | 10% |
| Leeftijdsklasse | |
| Jonger dan 18 jaar | 3% |
| 18 tot 27 jaar | 40% |
| 28 tot 40 jaar | 22% |
| 41 tot 64 jaar | 27% |
| 65 jaar of ouder | 8% |
| Geslacht | |
| Man | 45% |
| Vrouw | 55% |
| Beschikbaarheid vervoeralternatieven | |
| Ja | 44% |
| Nee | 56% |

| Vervoerbewijs | |
|---|-----|
| Op saldo met OV-chipkaart | 41% |
| Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | 8% |
| OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station | 1% |
| Studenten OV-chipkaart | 25% |
| Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.) | 14% |
| OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen | 7% |
| Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | 1% |
| Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje | 0% |
| Reisfrequentie | |
| 0 tot 1 keer per week | 40% |
| 2 keer per week | 17% |
| 3 keer per week | 12% |
| 4 keer per week | 12% |
| 5 keer per week | 11% |
| Meer dan 5 keer per week | 8% |

6

HOOFDSTUK

Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Oost

6. Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Oost

Algemeen rapportcijfer

In 2017 waarden de reizigers van het openbaar vervoer in Sprinter Oost het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,4.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden

De reizigers van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer van 2016 met het rapportcijfer 7,6. In tabel 6.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2016 in vergelijkbare gebieden. In 2017 geeft 82,7% van de reizigers in het onderzoeksgebied Sprinter Oost van het hoofdrailnet een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. In de landelijke OV-Klantenbarometer van 2016 geeft 85,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 6.1

Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden in de OV-Klantenbarometer 2016

| ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENORDEEL | ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENORDEEL |
|---------------------------------------|------------------------|--|------------------------|
| Regionale treindiensten Groningen | 7,6 | Trein Gouda - Alphen a/d Rijn | 7,2 |
| Regionale treindiensten Fryslân | 7,5 | Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn) | 7,8 |
| Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) | 7,7 | Trein Rotterdam - Hoek van Holland | 7,5 |
| Trein Zwolle - Kampen | 7,6 | Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn) | 6,9 |
| Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal | 7,3 | Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn) | 7,6 |
| Trein Zwolle - Enschede | 7,0 | Trein Vechtdallijnen (Almelo - Hardenberg) | 7,3 |
| Trein Arnhem - Winterswijk | 7,5 | Trein Winterswijk - Zutphen | 7,6 |
| Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn) | 7,6 | Trein Zutphen - Apeldoorn | 7,8 |
| Trein Arnhem - Doetinchem | 7,4 | Trein Arnhem - Tiel | 7,6 |

Klantenoordeel op items

Tabel 6.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Sprinter Oost voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2016 weergegeven. De meeste genoemde verbeterpunten zijn:

- netheid voertuig (25%)
- kans op zitplaats (22%)
- niets (11%)

De verbeterpunten komen overeen met de verbeterpunten die ook genoemd zijn in het onderzoeksgebieden Intercity Oost en Intercity Randstad Zuidvleugel. Daarnaast worden 'kans op zitplaats' en 'niets' ook in de OV-Klantenbarometer van 2016 onder het regionale openbaar vervoer genoemd.

In de Sprinter Oost wordt het geluid minder goed beoordeeld dan tijdens de reguliere OV-Klantenbarometer 2016 in het regionale openbaar vervoer.

Tabel 6.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

| ITEM | SPRINTER OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---------------------------------|---------------|----------------|-------------------|
| Zitplaats | 8,1 | 8,2 | 8,0 |
| Netheid | 6,3 | 7,1 | 6,4 |
| Vriendelijkheid | 7,7 | 7,6 | 7,7 |
| Rijstijl | 7,7 | 7,7 | 7,8 |
| Geluid | 6,4 | 6,3 | 6,9 |
| Gemak instappen | 8,1 | 8,6 | 8,2 |
| Informatie algemeen | 7,9 | 7,8 | 8,1 |
| Informatie vertragingen | 6,8 | 6,5 | 6,8 |
| Gemak kopen vervoerbewijs/laden | 8,0 | 7,8 | 8,1 |
| Tarief | 4,8 | 4,9 | 4,6 |
| Punctualiteit | 7,8 | 7,7 | 8,1 |
| Reissnelheid | 7,8 | 7,6 | 7,9 |
| Frequentie | 7,0 | 7,0 | 7,2 |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 8,1 | 7,8 | 8,1 |
| Overstaptijd | 6,2 | 6,1 | 6,5 |
| Totale rit | 7,4 | 7,5 | 7,6 |

Tabel 6.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Sprinter Oost voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items vanuit de OV-Klantenbarometer 2016 het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item vermeld.

Tabel 6.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

| ITEM | SPRINTER OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|--|---------------|----------------|-------------------|
| Veiligheid algemeen | 7,8 | 7,7 | 7,7 |
| Veiligheid rit | 8,1 | 8,0 | 8,0 |
| Veiligheid instaphalte | 7,9 | 7,8 | 7,8 |
| Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja) | | | |
| lastig gevallen | 13% | 11% | 11% |
| bedreigd | 2% | 1% | 2% |
| bestolen | 2% | 2% | 2% |
| mishandeld | 0% | 0% | 1% |
| anders | 2% | 2% | 3% |
| Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja) | 18% | 16% | 16% |

Beleving

In de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2014 een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 6.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de Sprinter Oost.

Tabel 6.4

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

| ITEM | SPRINTER OOST | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|-------------|---------------|----------------|-------------------|
| Gezellig | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Sfeervol | 5,8 | 5,7 | 5,7 |
| Rustig | 6,3 | 6,1 | 6,4 |
| Efficiënt | 6,8 | 6,8 | 6,9 |
| Comfortabel | 6,7 | 6,7 | 6,9 |

Achtergrondkenmerken

Tabel 6.5 geeft voor Sprinter Oost de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 6.5

Verdeling naar achtergrondkenmerken

| ACHTERGRONDKENMERK | |
|--------------------------------------|-----|
| Reismotief | |
| Wonen | 32% |
| Werken | 21% |
| Onderwijs | 25% |
| Winkelen | 3% |
| Sporten | 2% |
| Bezoek | 8% |
| Anders | 9% |
| Leeftijdsklasse | |
| Jonger dan 18 jaar | 7% |
| 18 tot 27 jaar | 54% |
| 28 tot 40 jaar | 13% |
| 41 tot 64 jaar | 19% |
| 65 jaar of ouder | 6% |
| Geslacht | |
| Man | 46% |
| Vrouw | 54% |
| Beschikbaarheid vervoeralternatieven | |
| Ja | 46% |
| Nee | 54% |

Vervoerbewijs

| | |
|---|-----|
| Op saldo met OV-chipkaart | 30% |
| Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | 5% |
| OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station | 2% |
| Studenten OV-chipkaart | 47% |
| Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.) | 9% |
| OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen | 4% |
| Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | 2% |
| Regio- (ster)abonnement zonder chip | 0% |
| Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje | 1% |

Reisfrequentie

| | |
|--------------------------|-----|
| 0 tot 1 keer per week | 28% |
| 2 keer per week | 14% |
| 3 keer per week | 13% |
| 4 keer per week | 15% |
| 5 keer per week | 17% |
| Meer dan 5 keer per week | 12% |



HOOFDSTUK

Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Randstad Zuidvleugel



7. Uitkomsten onderzoeksgebied: Sprinter Randstad Zuidvleugel

Algemeen rapportcijfer

In 2017 waarden de reizigers van het openbaar vervoer in Sprinter Randstad Zuidvleugel het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,5.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden

De reizigers van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in de OV-Klantenbarometer van 2016 met het rapportcijfer 7,6. In tabel 7.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2016 in vergelijkbare gebieden. In 2017 geeft 85,9% van de reizigers in het onderzoeksgebied Sprinter Randstad Zuidvleugel van het hoofdrailnet een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. In de landelijke OV-Klantenbarometer van 2016 geeft 85,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 7.1

Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden in de OV-Klantenbarometer 2016

| ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENoordeel | ONDERZOEKSGBIED | ALGEMEEN KLANTENoordeel |
|---------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Regionale treindiensten Groningen | 7,6 | Trein Gouda - Alphen a/d Rijn | 7,2 |
| Regionale treindiensten Fryslân | 7,5 | Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn) | 7,8 |
| Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) | 7,7 | Trein Rotterdam - Hoek van Holland | 7,5 |
| Trein Zwolle - Kampen | 7,6 | Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn) | 6,9 |
| Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal | 7,3 | Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn) | 7,6 |
| Trein Zwolle - Enschede | 7,0 | Trein Vechtdallijnen (Almelo - Hardenberg) | 7,3 |
| Trein Arnhem - Winterswijk | 7,5 | Trein Winterswijk - Zutphen | 7,6 |
| Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn) | 7,6 | Trein Zutphen - Apeldoorn | 7,8 |
| Trein Arnhem - Doetinchem | 7,4 | Trein Arnhem - Tiel | 7,6 |

Klantenoordeel op items

Tabel 7.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Sprinter Randstad Zuidvleugel voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2016 weergegeven. De meeste genoemde verbeterpunten zijn:

- kans op zitplaats (22%)
- netheid voertuig (19%)
- informatie vertragingen (14%)

De eerste verbeterpunten komen overeen met de verbeterpunten die ook genoemd zijn in de overige onderzoeksgebieden. Het verbeterpunt 'informatie vertragingen' kwam echter niet in de top drie van de onderzoeksgebieden voor. In de OV-Klantenbarometer van 2016 onder het regionale openbaar vervoer wordt dit verbeterpunt echter wel genoemd.

Tabel 7.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

| ITEM | SPRINTER RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|
| Zitplaats | 8,3 | 8,2 | 8,0 |
| Netheid | 6,7 | 7,1 | 6,4 |
| Vriendelijkheid | 7,7 | 7,6 | 7,7 |
| Rijstijl | 7,7 | 7,7 | 7,8 |
| Geluid | 6,3 | 6,3 | 6,9 |
| Gemak instappen | 7,9 | 8,6 | 8,2 |
| Informatie algemeen | 7,8 | 7,8 | 8,1 |
| Informatie vertragingen | 6,6 | 6,5 | 6,8 |
| Gemak kopen vervoerbewijs/laden | 8,1 | 7,8 | 8,1 |
| Tarief | 4,9 | 4,9 | 4,6 |
| Punctualiteit | 7,8 | 7,7 | 8,1 |
| Reissnelheid | 7,8 | 7,6 | 7,9 |
| Frequentie | 7,1 | 7,0 | 7,2 |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 7,9 | 7,8 | 8,1 |
| Overstaptijd | 6,2 | 6,1 | 6,5 |
| Totale rit | 7,5 | 7,5 | 7,6 |

Tabel 7.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Sprinter Randstad Zuidvleugel voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items vanuit de OV-Klantenbarometer 2016 het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item vermeld.

Tabel 7.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

| ITEM | SPRINTER RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | REGIONAAL OV 2016 |
|---|---------------------------|----------------|----------------------|
| Veiligheid algemeen | 7,5 | 7,7 | 7,7 |
| Veiligheid rit | 7,9 | 8,0 | 8,0 |
| Veiligheid instaphalte | 7,6 | 7,8 | 7,8 |
| Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja) | | | |
| lastig gevallen | 15% | 11% | 11% |
| bedreigd | 2% | 1% | 2% |
| bestolen | 2% | 2% | 2% |
| mishandeld | 0% | 0% | 1% |
| anders | 3% | 2% | 3% |
| Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja) | 18% | 16% | 16% |

Beleving

In de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2014 een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 7.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de Sprinter Randstad Zuidvleugel.

Tabel 7.4

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

| ITEM | SPRINTER RANDSTAD ZUID | GEM. REF. 2016 | LANDELIJK 2016 |
|-------------|---------------------------|----------------|----------------|
| Gezellig | 6,1 | 6,2 | 6,2 |
| Sfeervol | 5,6 | 5,7 | 5,7 |
| Rustig | 6,2 | 6,1 | 6,4 |
| Efficiënt | 6,9 | 6,8 | 6,9 |
| Comfortabel | 6,6 | 6,7 | 6,9 |

Achtergrondkenmerken

Tabel 7.5 geeft voor Sprinter Randstad Zuidvleugel de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 7.5

Verdeling naar achtergrondkenmerken

| ACHTERGRONDKENMERK | |
|--------------------------------------|-----|
| Reismotief | |
| Wonen | 36% |
| Werken | 24% |
| Onderwijs | 17% |
| Winkelen | 5% |
| Sporten | 2% |
| Bezoek | 9% |
| Anders | 8% |
| Leeftijdsklasse | |
| Jonger dan 18 jaar | 3% |
| 18 tot 27 jaar | 46% |
| 28 tot 40 jaar | 19% |
| 41 tot 64 jaar | 25% |
| 65 jaar of ouder | 6% |
| Geslacht | |
| Man | 43% |
| Vrouw | 57% |
| Beschikbaarheid vervoeralternatieven | |
| Ja | 49% |
| Nee | 51% |

| Vervoerbewijs | |
|---|-----|
| Op saldo met OV-chipkaart | 37% |
| Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | 9% |
| OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station | 2% |
| Studenten OV-chipkaart | 32% |
| Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.) | 15% |
| OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen | 3% |
| Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | 1% |
| Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje | 0% |
| Reisfrequentie | |
| 0 tot 1 keer per week | 29% |
| 2 keer per week | 11% |
| 3 keer per week | 13% |
| 4 keer per week | 16% |
| 5 keer per week | 18% |
| Meer dan 5 keer per week | 12% |

1

BIJLAGE

Onderzoeksverantwoording

Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording

Inleiding

De HRN-concessie schrijft voor dat de NS zich aansluit bij het onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek in de rest van het openbaar vervoer, de OV-Klantenbarometer. Ter voorbereiding op de aanbesteding van de OV-Klantenbarometeronderzoeken in de periode 2018 tot en met 2022 willen het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M), CROW en NS een proefonderzoek laten uitvoeren op een deel van het hoofdrailnet. De reizigers hebben hierbij een vragenlijst aangeboden gekregen en deze zelf ingevuld gedurende zijn/haar rit. Voor de vragenlijst is gebruik gemaakt van de reguliere OV-Klantenbarometer-vragenlijst (zie bijlage 2). Dit maakt vergelijking met de regionale treindiensten optimaal mogelijk. Ook kan dan zo zuiver mogelijk worden bepaald wat het betekent als het hoofdrailnet vast onderdeel van de OV-Klantenbarometer wordt.

Steekproeftrekking

Het proefonderzoek vindt plaats op delen van trajecten¹ in het Landsdeel Randstad Zuidvleugel en Landsdeel Oost. Deze landsdelen zijn beiden onderverdeeld in een intercity- en een sprinterdeel. Zodoende bestaat het onderzoek uit vier onderzoeksgebieden met daarin de volgende trajecten:

- Intercity Landsdeel Oost:
 - Enschede - Amersfoort (v.v.)
 - Amersfoort Schothorst - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Lelystad Centrum - Zwolle (v.v.)
 - Nijmegen - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Nijmegen - Zwolle (v.v.)
 - Zwolle - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Amsterdam Centraal - Den Haag Centraal (v.v.)
- Intercity Landsdeel Randstad Zuidvleugel
 - Amsterdam Centraal - Rotterdam Centraal (v.v.)
 - Den Haag Centraal - Rotterdam Centraal (v.v.)
 - Den Haag - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Leiden Centraal - Rotterdam Centraal (v.v.)
 - Leiden Centraal - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Rotterdam Centraal - Utrecht Centraal (v.v.)
- Sprinter Landsdeel Oost
 - Almelo - Apeldoorn (v.v.)
 - Arnhem Centraal - Ede-Wageningen (v.v.)
 - Enschede - Apeldoorn
 - Tiel - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Utrecht Centraal - Zwolle
 - Wijchen - Zutphen (v.v.)
 - Zwolle - Utrecht Centraal
- Sprinter Landsdeel Randstad Zuidvleugel
 - Den Haag Centraal - Dordrecht (v.v.)
 - Den Haag Centraal - Gouda Goverwelle (v.v.)
 - Den Haag Centraal - Haarlem (v.v.)
 - Den Haag Centraal - Utrecht Centraal (v.v.)
 - Rotterdam Centraal - Gouda Goverwelle (v.v.)
 - Leiden Centraal - Haarlem (v.v.)

¹ Vanwege de ritlengte heeft opdrachtgever I&M ervoor gekozen delen van trajecten te onderzoeken in plaats van hele trajecten

In elk onderzoeksgebied worden 50 ritten uitgevoerd, dus 200 in totaal.

De methode van steekproeftrekking is in grote lijnen vergelijkbaar met de methodiek van de reguliere OV-Klantenbarometer. Er is hierbij een methode gehanteerd die recht doet aan de uitgangspunten van het bestek en de uitvoering. Daarbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met de benodigde variatie over dagtypen en tijdsperiodes en is ervoor gezorgd dat de methodiek herhaalbaar is in nieuwe metingen waardoor er geen methode-effecten optreden. Kern van de methode is dat de trekking van ritten (gestratificeerd) random plaatsvindt.

De steekproefbasis wordt gevormd door een rittenbestand met daarin alle ritten van een bepaalde modaliteit van begin- naar eindpunt. Ritten van begin tot eind in het proefonderzoek zijn (in tegenstelling tot ritten in de reguliere OV-Klantenbarometer) echter niet allemaal één op één toe te wijzen aan een onderzoeksgebied. Bovendien vindt het onderzoek niet plaats op de gehele rit, maar op delen daarvan. Wel is het uitgangspunt dat per onderzoeksgebied een aantal ritten wordt geselecteerd. De volgende stappen zijn daarom gezet:

- ritten van begin tot eind zijn geselecteerd uit het rittenbestand (totale rittenpopulatie)
- delen van deze ritten die tot de onderzoekspopulatie behoren zijn eruit gefilterd (trajecten zijn 'in stukjes gehakt')
- deze delen van ritten zijn onderverdeeld naar de vier onderzoeksgebieden

Vervolgens is per onderzoeksgebied een indeling gemaakt naar de deelpopulaties (tijdblokken) die gebruikelijk zijn bij de onderzoeken van de OV-Klantenbarometer: werkdag spits (07:00-10:00 uur en 16:00-19:00 uur), werkdag avond (na 19:00 uur), werkdag dal (10:00-16:00 uur), zaterdag voor 19:00 uur, zaterdag na 19:00 uur, zondag voor 19:00 uur, zondag na 19:00 uur. Daarna is er per deelpopulatie een enkelvoudige aselecte steekproef getrokken.

De verdeling naar omvang van deze deelsteekproeven is evenredig aan de omvang van de deelpopulaties binnen de totale populatie aan ritten in het onderzoeksgebied.

Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënuquêteerd. 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 toegepast, voor zowel het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënuquêteerde rit het aantal instappers geteld. Op www.ovklantenbarometer.nl staat een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksopzet.

2

BIJLAGE

Procesevaluatie



Bijlage 2. Procesevaluatie

In de apart opgeleverde procesrapportage zijn de ervaringen met het proefonderzoek en de voorbereidingen uitgebreid beschreven. Deze bijlage bevat de highlights uit de procesrapportage.

Inleiding

De uitvoering van het veldwerk op het hoofdrailnet is in grote lijnen vergelijkbaar met het veldwerk van de reguliere OV-Klantenbarometer (zie www.ovklantenbarometer.nl voor de beschrijving van de onderzoeksopzet). Toch zijn er wel enkele verschillen tussen de reguliere OV-Klantenbarometer en dit proefonderzoek. Dit komt doordat het hoofdrailnet andere kenmerken heeft dan regionaal openbaar vervoer, zoals bijvoorbeeld onderscheid tussen eerste en tweede klasse, de aanwezigheid van stiltecoupés en dubbeldekkers. Voor dit proefonderzoek zijn daarom bepaalde keuzes gemaakt om het veldwerk zo goed mogelijk te laten verlopen, zie tabel 1 voor een beschrijving van deze keuzes.

Tabel 1

Gemaakte keuzes tijdens het proefonderzoek

| KEUZE | OMSCHRIJVING |
|--|---|
| Delen van trajecten / tellen van reizigers | Tijdens de reguliere OV-Klantenbarometer wordt een gehele rit van begin tot einde gemeten: alle reizigers worden geteld en aan deze reizigers wordt een vragenlijst aangeboden. Tijdens dit proefonderzoek wordt er in deeltrajecten gemeten, enquêteurs zijn dus niet van begin tot einde aanwezig op een traject. Dit heeft met name gevolgen voor het tellen van de reizigers. Immers, er kunnen al reizigers in de trein aanwezig zijn, wanneer men niet op het beginpunt van een traject begint met enquêteren. Er is daarom in dit proefonderzoek ervoor gekozen om de reizigers te tellen vlak na vertrek van de trein. Bij elk volgend station worden de instappers geteld. |
| Tellen en enquêteren in één bak | De vragenlijsten worden na het tellen uitgedeeld. Er wordt geënuquêteerd in één bak van een treinstel. Er is gekozen voor één bak (de kleinste mogelijke eenheid) om te kunnen vaststellen wat de gemiddelde opbrengst per rit is bij een minimale inzet (en wat de extra opbrengst is bij extra inzet). De veldwerkers hebben vrije keuze in het kiezen van welke bak. Op basis van ervaring en inzicht wordt een goede mix gekozen van vooraan/achteraan de trein en drukke en minder drukke coupés. |
| Eerste en tweede klasse | Er wordt zowel in de eerste als in de tweede klas geënuquêteerd. Er is hierbij uitgegaan van een verdeling van 90/10: één op de tien ritten zal worden uitgevoerd in de eerste klas. Veldwerkers krijgen geïnstrueerd welke rit zij moeten uitvoeren in welke klas. In de eerste en tweede klas wordt dezelfde vragenlijst uitgedeeld. |
| Stiltecoupés | Er wordt niet in een stiltecoupé geënuquêteerd. |
| Dubbeldekkers | Alle soorten materieel zijn onderdeel van het proefonderzoek. |

Ervaringen veldwerk

De ervaringen zijn vergelijkbaar met de werkzaamheden van de reguliere OV-Klantenbarometer. De feitelijke werkzaamheden (tellen en vragenlijsten uitdelen) wijken dan ook niet af. Gedurende het veldwerk zijn er wel een aantal aandachtspunten te benoemen bij de uitvoering van het onderzoek op het hoofdrailnet:

- Reizigers worden geteld bij het instappen (aan de deur). In het reguliere OV-Klantenbarometeronderzoek kan ervan uit worden gegaan dat getelde reizigers (populatie) allemaal tot de steekproef behoren. Bij de treinen op het hoofdrailnet kan het voorkomen dat iemand bij de deur van de te onderzoeken bak wordt geteld, maar vervolgens doorloopt naar een andere bak. Deze reiziger krijgt dus geen vragenlijst maar is wel geteld. Dit beïnvloedt de berekening van het responspercentage.
- Sommige bakken bestaan deels uit een eerste en deels uit een tweede klas coupé. En dan is de eerste klas coupé soms ook nog deels gereserveerd als stiltecoupé. In deze gevallen blijft er erg weinig over. Onze suggestie is om alleen vragenlijsten uit te delen (en reizigers te tellen) in bakken die geheel eerste klas zijn.

- Sommige sprinters zijn dubbeldekkers waarvan het bovendeck bij alle bakken een stiltecoupé is. In deze treinen is daarom uitsluitend in het benedendeck gemeten. Normaliter wordt in dubbeldekkers zowel boven als beneden geteld en geënkquêteerd.
- Er wordt gewerkt met één vragenlijst voor zowel eerste als tweede klas. Onze suggestie is om toch twee versies (of een antwoordoptie eerste of tweede klas) te gebruiken om achteraf aanvullende analyses te kunnen doen.

Gevolgen voor de OV-Klantenbarometer

De inschatting is dat het toevoegen van het hoofdrailnet aan de OV-Klantenbarometer in praktisch opzicht geen sterk verschil zal maken. Het is goed mogelijk om dezelfde werkwijze te volgen in de treinen van NS. Door te kiezen voor uitvoering in de kleinst mogelijke eenheid (een bak) is de gemiddelde inspanning per rit ook vergelijkbaar met de gemiddelde inspanning op een rit in het reguliere onderzoek.

Een belangrijk verschil zit wel in het trekken van de steekproef en het verzamelen van de onderzoeksritten. Dit vraagt een iets andere aanpak ten opzichte van de ritten in het reguliere onderzoek.

Wanneer het hoofdrailnet onderdeel is van de OV-Klantenbarometer wordt twee keer een steekproef getrokken. Vervolgens kunnen deze ritten worden samengevoegd tot één rittenbestand. Hierna gelden weer de gebruikelijke voorbereidingen. De HRN ritten worden opgenomen in het geheel van onderzoeksritten en deze worden op de gebruikelijke manier ingepland en uitgevoerd (met inachtneming van de gemaakte keuzes/afspraken op het hoofdrailnet). In dat opzicht betreft het toevoegen van de HRN ritten voornamelijk een opschaling van het totaal aantal ritten. Mogelijk dat zelfs een efficiëncyslag kan worden gemaakt, aangezien met ritten op het HRN verschillende onderzoeksgebieden aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

3

BIJLAGE

Vragenlijst



Bijlage 3. Vragenlijst



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



KpW
CROW

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

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag 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 kraakt en 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. |
| 7. | Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden en 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"/> | <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. |
| 8. | Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> niets <input type="checkbox"/> anders, namelijk: |
| 16. | Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt? | <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"/> 5 keer <input type="checkbox"/> meer dan 5 keer |
| 17. | Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken? | <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"/> nee, anders <input type="checkbox"/> anders |
| 18. | U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk) | <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"/> sporten <input type="checkbox"/> bezoeken <input type="checkbox"/> anders |

Ga verder op de achterzijde >>>



19. Met welk vervoerbewijs reist u? **OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken**

op saldo met OV-chipkaart studenten OV-kaart

regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart zakelijke kaart (MS Business Card, Mobility Mixx, Ximo etc.)

OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart) OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens

Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken

papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station

regio-(ster)abonnement zonder chip

anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart? 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 zeer prettig weet niet n.v.t.

zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

zeer onveilig zeer veilig weet niet n.v.t.

22. Hoe **veilig** voelt u zich in het openbaar vervoer? niet 1 keer 2 keer 3 keer 4 keer of vaker

23. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

24. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?

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?

a. lastig gevallen ja nee

b. bedreigd ja nee

c. bestolen ja nee

d. mishandeld ja nee

e. anders ja nee

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. Kunt u aangeven hoe u **deze rit beleeft**?

a. ongezellig gezellig weet niet n.v.t.

b. kil sfeervol weet niet n.v.t.

c. druk rustig weet niet n.v.t.

d. inefficiënt efficiënt weet niet n.v.t.

e. oncomfortabel comfortabel weet niet n.v.t.

28. Wat is uw **geboortejaar**?

29. Wat is uw **gestacht**? man vrouw

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

Hier niets invullen!

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

ritcode (uniek)

2