



OV-Klantenbarometer

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. Het onderzoek bestaat in 2018 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
1571

Aantal gemeten ritten
100

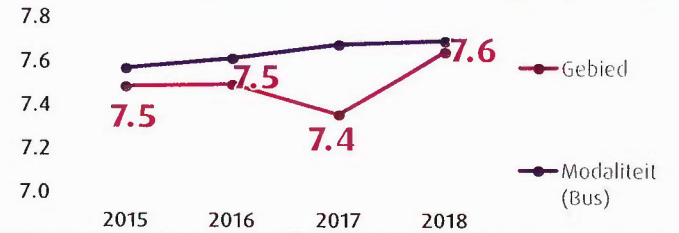
Aantal respondenten
738

Respons
47%

Vervoerder **Keolis**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

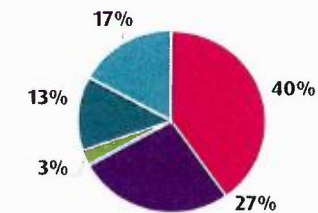
Veel verbetering in tevredenheid.

Grootste verbeterpunten

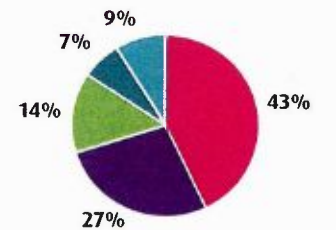












Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
89%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9.0	8.8	8.6	9.2	95%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.9	82%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	6.7	6.7	6.3	6.3	50%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.6	8.7	8.4	8.8	93%	8.7
	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.7	7.7	7.6	8.0	85%	8.0
 Rit	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.4	7.4	7.2	7.6	83%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.5	7.5	7.4	7.8	84%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.3	7.1	7.9	8.1	89%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6.2	6.2	6.9	7.3	74%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				7.4	75%	7.1
 Informatie	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.7	83%	7.2
	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.4	7.3	7.0	7.3	71%	7.5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.3	73%	7.4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.9	8.1	8.1	8.2	85%	7.9
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.8	5.7	5.9	6.4	51%	5.9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				8.4	87%	7.9
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				8.1	84%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.0	6.9	7.1	6.9	61%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.5	7.5	7.4	7.6	88%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.4	6.4	6.5	6.7	62%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5.4	5.3	5.0	5.2	36%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8.2	8.4	8.5	8.6	90%	8.4



OV-Klantenbarometer

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. Het onderzoek bestaat in 2018 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
2244

Aantal gemeten ritten
100

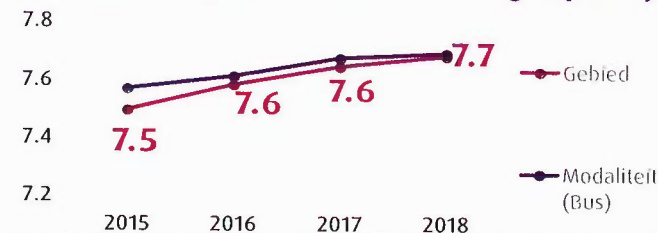
Aantal respondenten
957

Respons
43%

Vervoerder **Qbuzz**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

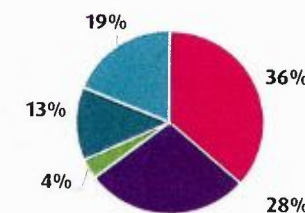
Meer tevredenheid over instappen en klantvriendelijkheid van het personeel.

Grootste verbeterpunten



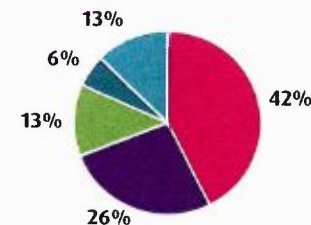
Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
89%

Motief







Studie
 Werk
 Zakelijke reis
 Beroep privé
 Overig

Frequentie



Vier dagen p/w of meer
 Eén tot drie dagen p/w
 Eén tot drie dagen p/m
 Vijf of minder dagen p/j

Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.2	8.5	8.4	8.4	86%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.7	81%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.1	7.3	7.3	7.3	71%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.5	8.6	8.6	8.9	94%	8.7
	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.5	7.7	7.6	7.9	84%	8.0
 Rit	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.3	7.4	7.3	7.5	79%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.4	7.6	7.6	7.8	83%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.4	7.4	7.4	7.5	80%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6.6	6.3	6.4	6.6	56%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				6.6	59%	7.1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.1	68%	7.2
	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.6	7.7	7.6	7.5	76%	7.5
 Informatie	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.5	78%	7.4
	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.9	8.1	7.9	8.2	83%	7.9
 Vervoerbewijs	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.7	5.9	5.9	6.2	47%	5.9
	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				8.1	82%	7.9
 Gevoel	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.8	80%	7.9
	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.3	7.2	7.4	7.1	67%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.5	7.6	7.6	7.7	88%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.8	6.7	6.8	7.0	64%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5.9	5.9	5.8	5.5	39%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.9	8.2	8.2	8.4	89%	8.4



OV-Klantenbarometer

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. Het onderzoek bestaat in 2018 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
3616

Aantal gemeten ritten
48

Aantal respondenten
942

Respons
26%

Vervoerder **Qbuzz**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

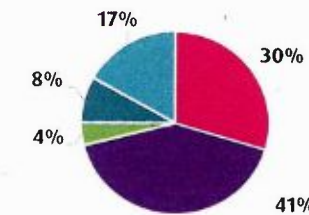
Meer tevredenheid over zitplaats vinden. Minder tevredenheid over informatie bij vertragingen en informatie op instaphalte.

Grootste verbeterpunten



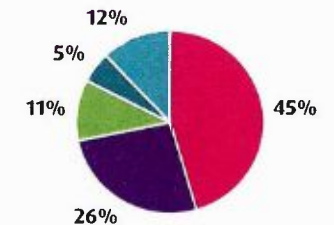
Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruste
87%

Motief













Studie
 Werk
 Zakelijke reis
 Bezoek privé
 Overig

Frequentie



Vier dagen p/w of meer
 Eén tot drie dagen p/w
 Vijf of minder dagen p/w
 Zes tot elf dagen p/w
 Overig

Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Tram landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.2	8.5	8.2	8.6	85%	8.4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.6	81%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.7	7.8	7.6	7.7	79%	7.8
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.7	8.7	8.6	8.7	91%	8.7
	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.0	7.2	7.3	7.6	77%	7.8
 Rit	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.3	7.3	7.3	7.5	79%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.7	7.7	7.7	7.8	83%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	6.7	6.7	6.9	7.0	69%	7.3
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6.8	6.8	6.7	6.9	66%	6.7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				6.1	50%	6.8
 Informatie	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				6.8	61%	7.0
	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.6	8.0	7.8	7.4	75%	7.6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				6.5	57%	7.2
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.5	7.6	8.3	8.0	82%	7.7
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.3	5.5	5.7	5.8	43%	5.6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				7.4	72%	7.5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.9	83%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.4	7.6	7.4	7.4	74%	7.4
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.6	7.7	7.6	7.6	86%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.5	6.6	6.5	6.6	60%	6.9
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5.4	5.6	5.5	5.0	29%	5.4
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.6	7.8	8.2	8.0	83%	8.1