



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

OV-Klantenbarometer 2023

kennisplatform
CROW



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

Deze vragenlijst is volledig anoniem.

Versie: 1b

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

Ga verder op de achterzijde >>>

780011000001





☐ (papieren) weqwerpkaartje

☐ de nieuwe ov-pas
(op de smartphone of smartwatch)

☐ n.v.t.

 n.v.t.

☐ informatie bij vertragingen☐ anders, namelijk:

n.v.t.

☐ n.v.t.

☐ n.v.t.

☐ 4 keer of vaker

E) anders

☐ 3 keer

3 keer

3 keer

3 keer

nee

--	--	--	--

ritcode (uniek)

[illegible]