



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: 1

		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 voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte/instapstation?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
4. Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	☐	
5. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐	☐	
6. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer prettig	☐	☐	
7. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
8. Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	☐	
9. Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐	☐	
10. Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐	☐	
11. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
12. Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte/instapstation ? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
13. Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	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 rit ?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐	☐	
16. Ondervindt u tijdens deze rit 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 ritten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
19. Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	☐	
20. Hoe bent u naar uw instaphalte/instapstation van deze rit 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 rit 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	☐	☐	

Ga verder op de achterzijde >>>

780010000001



25. Met welk **vervoerbewijs** reist u?

- | | | | | |
|---|---|--|---|--|
| ☐ ov-chipkaart
(plastic) | ☐ bankpas/creditcard
(plastic) | ☐ via internet/app gekocht kaartje
(geprint op papier) | ☐ de nieuwe ov-pas
(plastic) | ☐ (papieren) wegwerпкаartje |
| ☐ ov-chipkaart
(op de smartphone of smartwatch) | ☐ bankpas/creditcard
(op de smartphone of smartwatch) | ☐ via internet/app gekocht kaartje
(op de smartphone) | ☐ de nieuwe ov-pas
(op de smartphone of smartwatch) | |

26. Hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van dit vervoerbewijs? (vraag 25)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
heel druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	helemaal niet druk	☐ weet niet	☐ n.v.t.

27. Hoe ervaart u de **drukke in het voertuig**?

28. Welk aspect van deze rit moet volgens u **als eerste verbeterd** worden? (slechts één aspect noemen)

- | | | | |
|---|---|--|---|
| ☐ kans op een zitplaats | ☐ netheid van het voertuig | ☐ geluid van dit voertuig | ☐ informatie bij vertragingen |
| ☐ stiptheid van deze rit | ☐ aantal ritten per dag | ☐ niets | ☐ anders, namelijk: <input type="text"/> |

29. Hoe **veilig** voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
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.

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

31. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) **op de halte/het station** waar u bent ingestapt?

32. 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/het station?

- | | | | | | |
|--------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| A) lastig gevallen | ☐ niet | ☐ 1 keer | ☐ 2 keer | ☐ 3 keer | ☐ 4 keer of vaker |
| B) bedreigd | ☐ niet | ☐ 1 keer | ☐ 2 keer | ☐ 3 keer | ☐ 4 keer of vaker |
| C) bestolen | ☐ niet | ☐ 1 keer | ☐ 2 keer | ☐ 3 keer | ☐ 4 keer of vaker |
| D) mishandeld | ☐ niet | ☐ 1 keer | ☐ 2 keer | ☐ 3 keer | ☐ 4 keer of vaker |
| E) anders | ☐ niet | ☐ 1 keer | ☐ 2 keer | ☐ 3 keer | ☐ 4 keer of vaker |

33. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte/het station?

☐ ja ☐ nee

34. Wat is uw **geboortejaar**?

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

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

