

OV-Klantenbarometer MRDH

Resultaten derde kwartaal 2022

Opdrachtgever
Titel rapport

Metropoolregio Rotterdam Den Haag
OV-Klantenbarometer MRDH

Kenmerk
Datum publicatie
Foto's

010781.R2.01
November 2022
Digaverde
© Copyright Goudappel BV November 2022

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1. Inleiding	3
2. Overzicht uitkomsten	6
2.1 Oordeel onderzoeksgebieden	6
2.2 Gemiddeld rapportcijfer en spreiding	8
3. Uitkomsten per gebied	10
3.1 RandstadRail Den Haag – Zoetermeer	10
3.2 Stadsvervoer Tram, Den Haag	14
3.3 Busconcessie Haaglanden Stad	19
3.4 Busconcessie Haaglanden Streek	23
3.5 Busconcessie Rotterdam e.o.	27
3.6 Stadsvervoer Tram, Rotterdam	32
3.7 Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam	37
3.8 Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg	42
4. Bijlagen	47
Bijlage 1 : Uitkomsten Rail Den Haag	47
Bijlage 2 : Clustering vragen	52
Bijlage 3 Vragenlijsten 2022	53



Samenvatting

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de tevredenheid van reizigers in het openbaar vervoer.

Sinds een aantal jaren is het gebruikelijk in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) om elk kwartaal een volledige OV-Klantenbarometer uit te voeren in een aantal onderzoeksgebieden. Dit betekent dat in elk kwartaal een volwaardige steekproef wordt getrokken om goed gefundeerde uitspraken te kunnen doen over de klanttevredenheid.

Dit rapport gaat over het derde kwartaal van 2022.

Belangrijkste resultaten

Onderzoeksgebied	Score Q3-2022	Vorige score (Q2-2022)	Laatste score in een vergelijkbare periode (Q3-2019)
RandstadRail Den Haag – Zoetermeer	8,0	7,9	7,9
Stadsvervoer Tram, Den Haag	8,0	8,0	7,9
Busconcessie Haaglanden Stad	8,2	8,2	8,1
Busconcessie Haaglanden Streek	8,3	8,1	-
Busconcessie Rotterdam e.o.	8,2	8,2	-
Stadsvervoer Tram, Rotterdam	8,1	7,9	8,0
Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam	8,0	7,8*	7,7*
Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg	7,9	8,0	8,0
Totaal gebieden MRDH	8,0	8,0	7,9

Het gemiddelde algemeen oordeel voor heel MRDH is ten opzichte van het tweede kwartaal van 2022 gelijk gebleven met een 8,0.

Op het niveau van de verschillende onderzoeksgebieden heeft zich één significante verschuiving voorgedaan: de score van Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam is gestegen met 0,2 naar rapportcijfer 8,0. Verder zien we gelijke scores en/of niet-significante verschuivingen in het rapportcijfer.

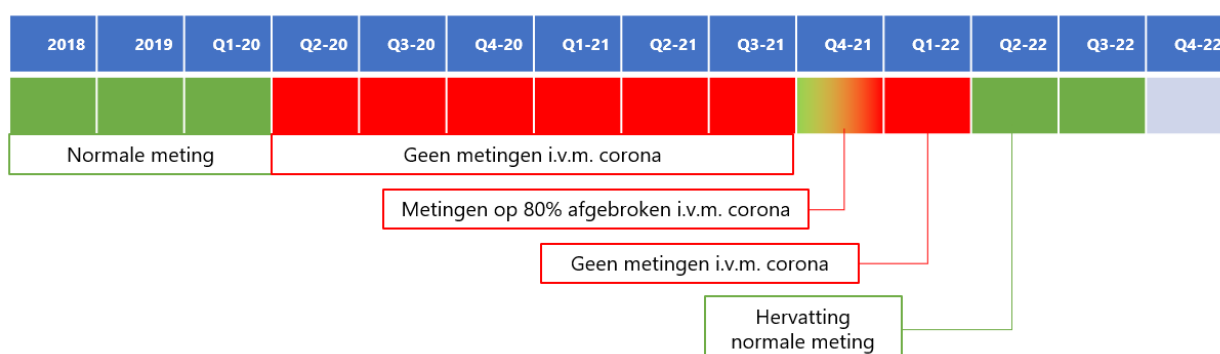


1. Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de tevredenheid 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. Met rapportcijfers beoordelen zij verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek wordt in opdracht van CROW vanaf 2018 uitgevoerd door Goudappel in samenwerking met NDC Nederland. 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 en een vergelijking in de tijd te maken. Net als voorgaande jaren worden alle lijn- en gebiedsconcessies afzonderlijk onderzocht. Binnen de gebiedsconcessies worden de modaliteiten (bus, tram, metro, trein, ...) afzonderlijk onderzocht. In de OV-Klantenbarometer is een onderzoeksgebied doorgaans gedefinieerd als een modaliteit binnen een concessie.

Sinds een aantal jaren is het gebruikelijk in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) om elk kwartaal een volledige OV-Klantenbarometer uit te voeren in een aantal onderzoeksgebieden. Dit betekent dat in elk kwartaal een volwaardige steekproef wordt getrokken om goed gefundeerde uitspraken te kunnen doen over de klanttevredenheid.

Echter, door het uitbreken van de coronapandemie is uitvoering van de OV-Klantenbarometer ernstig verstoord. Zie tabel 1.1 voor een overzicht van de tijdlijn tussen 2019 en nu.



Met andere woorden: 2019 was het laatste jaar met een volledige OV-Klantenbarometer. In 2020 is voor MRDH één rapport, voor het eerste kwartaal, gepubliceerd. Het eerstvolgende rapport daarna is van het vierde kwartaal van 2021. De metingen van het vierde kwartaal van 2021 werden helaas ook sterk beïnvloed door de coronapandemie. In de eerste plaats werd het veldwerk toen voortijdig afgebroken, vanwege aangescherpte coronamaatregelen. Verder waren toen de reizigersvolumes aanzienlijk kleiner dan gebruikelijk en was de samenstelling van de reizigerspopulatie anders dan gebruikelijk.

Vergelijking tussen kwartalen

We tonen ook de voorlaatste meting (tweede kwartaal 2022) en de laatste meting in eenzelfde kwartaal (omdat 2021 en 2020 ontbreken is dat Q3 2019).

Vergelijkbaarheid en normen

De norm voor het vaststellen van een betrouwbaar rapportcijfer is gesteld op minimaal 380 respondenten per onderzoeksgebied. Wanneer niet aan dat aantal is voldaan, geldt het onderzoeksresultaat als **indicatief**.

Voorts geldt in de OV-Klantenbarometer het aantal van 800 respondenten als minimale norm voor de omvang van een steekproef. Dat betekent dat voor een goede vergelijking **tussen twee onderzoeksperioden**, er altijd wordt gestreefd naar een steekproefomvang van 800 **in beide perioden**.

In tabel 1.2 staat in hoeverre beide normen gehaald zijn voor alle onderzoeksgebieden.

	Voldaan aan norm 380?			Voldaan aan norm 800?		
	Q3-19	Q2-22	Q3-22	Q3-19	Q2-22	Q3-22
RandstadRail Den Haag – Zoetermeer	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Stadsvervoer Tram, Den Haag	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Busconcessie Haaglanden Stad ¹	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
Busconcessie Haaglanden Streek ²	--	Ja	Ja	--	Nee	Nee
Busconcessie Rotterdam e.o. ²	--	Ja	Ja	--	Nee	Nee
Stadsvervoer Tram, Rotterdam	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee

Tabel 1.2 Overzicht prestatie respons n.a.v. gestelde normen

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten voor de gehele Metropoolregio. In Hoofdstuk 3 staan de resultaten uitgewerkt per gebied. Sinds 2021 zijn er enkele wijzigingen in de antwoordcategorieën bij de vraag over reismotieven. Voor deze vraag is daarom niet vergeleken met 2019.

ISO 20252

Goudappel is gecertificeerd volgens verschillende ISO-normen, waaronder ISO 20252. Dit is een op markt- en opinieonderzoek toegespitste kwaliteitsnorm. Dit onderzoek is uitgevoerd conform ISO 20252.

¹ In 2019 is er in busconcessie Haaglanden Stad in het derde kwartaal een halve steekproef getrokken; dat verklaart het niet voldoen aan de normen.

² In 2019 zijn er in de busconcessies Haaglanden Streek en Rotterdam e.o. geen volledige steekproeven per kwartaal getrokken.



2. Overzicht uitkomsten

2.1 Oordeel onderzoeksgebieden

De reizigers beoordelen in MRDH in het derde kwartaal van 2022 het OV met een 8,0. Dit is het gewogen gemiddelde van de gebieden bij elkaar. In het tweede kwartaal (Q2) van 2022 was het gemiddelde rapportcijfer voor heel MRDH ook een 8,0.

In Tabel 2.1 en Tabel 2.2 staat per onderwerp aangegeven wat het oordeel is van de reizigers per onderzoeksgebied. De onderwerpen zijn gerapporteerd volgens een indeling waarmee in 2018 is gestart. Zie Bijlage 2 voor de opbouw van deze clusters. Een significant verschil op 95% betrouwbaarheidsniveau met Q3-2019 en Q2-2022 wordt aangegeven met een *.

Clustering	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
RandstadRail Den Haag – Zoetermeer			
Algemeen oordeel	7,9	7,9	8,0
Veiligheid	8,2*	7,8	7,9
Snelheid	7,9	7,9	8,1
Gemak	7,6	7,3*	7,6
Comfort	8,1	8,0	8,1
Beleving	7,3	7,1*	7,3
Stadsvervoer Tram, Den Haag			
Algemeen oordeel	7,9	8,0	8,0
Veiligheid	8,1	7,9	7,9
Snelheid	7,8	7,9	7,8
Gemak	7,6	7,7	7,7
Comfort	7,9	8,1	8,0
Beleving	7,3	7,3	7,4
Busconcessie Haaglanden Stad			
Algemeen oordeel	8,1	8,2	8,2
Veiligheid	8,2	8,4	8,2
Snelheid	7,8	7,8	8,0
Gemak	7,8	7,5*	7,8
Comfort	8,1	8,3*	8,0
Beleving	7,7	7,8	7,8
Busconcessie Haaglanden Streek			
Algemeen oordeel	-	8,1	8,3
Veiligheid	-	8,2	8,3
Snelheid	-	7,6	7,7
Gemak	-	7,6*	8,0
Comfort	-	8,5	8,7
Beleving	-	8,1	8,3

Tabel 2.1 Rapportcijfer per onderwerp

Clustering	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Busconcessie Rotterdam e.o.			
Algemeen oordeel	-	8,2	8,2
Veiligheid	-	8,2	8,2
Snelheid	-	7,8	7,8
Gemak	-	7,7	7,8
Comfort	-	8,6	8,6
Beleving	-	7,9	8,0
Stadsvervoer Tram, Rotterdam			
Algemeen oordeel	8,0	7,9	8,1
Veiligheid	8,2*	8,0	8,0
Snelheid	7,6*	7,6*	7,8
Gemak	7,6	7,5	7,5
Comfort	8,2	8,1*	8,2
Beleving	7,7	7,5*	7,6
Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam			
Algemeen oordeel	7,7*	7,8*	8,0
Veiligheid	7,9	7,5*	7,7
Snelheid	7,6*	7,9*	8,1
Gemak	7,6	7,6	7,7
Comfort	7,9*	7,9*	8,0
Beleving	6,9	6,8*	7,0
Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg			
Algemeen oordeel	8,0	8,0	7,9
Veiligheid	8,1	7,9	8,2
Snelheid	7,4	7,6	7,6
Gemak	7,4	7,5	7,7
Comfort	8,5	8,4	8,5
Beleving	8,0	7,8*	8,1

Tabel 2.2 Vervolg rapportcijfer per onderwerp

2.2 Gemiddeld rapportcijfer en spreiding

In Tabel 2.3 staan het algemeen oordeel, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) van deze kwartaalmeting weergegeven voor de onderzoeksgebieden van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers in de steekproef rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter deze spreiding.

	Algemeen klantenoordeel	Standaard -deviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Standaardfout algemeen oordeel
RandstadRail Den Haag – Zoetermeer	8,0	1,23	3%	66%	0,04
Stadsvervoer Tram, Den Haag	8,0	1,42	4%	63%	0,04
Busconcessie Haaglanden Stad	8,2	1,29	2%	59%	0,05
Busconcessie Haaglanden Streek	8,3	1,20	1%	59%	0,06
Busconcessie Rotterdam e.o.	8,2	1,47	3%	56%	0,07
Stadsvervoer Tram, Rotterdam	8,1	1,35	3%	60%	0,04
Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam	8,0	1,32	3%	65%	0,03
Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg	7,9	1,52	5%	61%	0,09

Tabel 2.3 Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie, spreiding en standaardfout.

Onderstaande tabel geeft een samenvatting van het veldwerk.

	Aantal geënquêteerde ritten	Aantal getelde reizigers	Aantal bruikbare enquêtes	Aantal Nederlandse enquêtes	Aantal Engelse enquêtes
RandstadRail Den Haag – Zoetermeer	48	6062	1020 (17%)	907 (89%)	113 (11%)
Stadsvervoer Tram, Den Haag	100	8678	1309 (15%)	1091 (83%)	218 (17%)
Busconcessie Haaglanden Stad	100	3066	774 (25%)	654 (84%)	120 (16%)
Busconcessie Haaglanden Streek	100	1411	468 (33%)	364 (78%)	104 (22%)
Busconcessie Rotterdam e.o.	125	1665	500 (30%)	474 (95%)	26 (5%)
Stadsvervoer Tram, Rotterdam	100	7782	1539 (20%)	1264 (82%)	275 (18%)
Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam	75	8089	1648 (20%)	1452 (88%)	196 (12%)
Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg	100	810	293 (36%)	282 (96%)	11 (4%)

Tabel 2.4 Samenvatting veldwerk.



3. Uitkomsten per gebied

3.1 RandstadRail Den Haag – Zoetermeer

In dit kwartaal waarden de klanten van de RandstadRail Den Haag – Zoetermeer het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Van hen geven 86% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de RandstadRail Den Haag – Zoetermeer voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van vorig kwartaal zijn significante stijgingen in waardering voor een aanzienlijk aantal items. Er zijn geen significante dalingen.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,6	8,5	8,6
Oordeel halte	8,1	7,8*	8,0
Stiptheid	8,2	8,0*	8,3
Gemak instappen	9,0	8,9*	9,1
Klantvriendelijkheid	7,8	7,9	8,1
Rijstijl bestuurder	7,8*	7,9*	8,1
Reissnelheid	8,1*	8,2*	8,4
Netheid voertuig	7,4	6,7*	7,1
Geluid	7,1	6,9	7,1
Klimaat	7,1*	7,5	7,4
Inrichting	7,3	7,1*	7,4
Informatie halte	7,9	7,4*	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,6	7,5*	7,7
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	7,5*	8,0
Prijs rit	5,5	5,3	5,4
Last medereizigers	7,8	7,5	7,6
Gestrest of ontspannen	8,1	7,9	8,0
Frequentie	7,8	7,7	7,8
Totaaloordeel rit	7,9	7,9	8,0
Overstaptijd	7,1	7,2	7,2
Informatie vertragingen	6,1	5,8	6,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,1	8,3
Drukke	-	7,0	7,1

Tabel 3.1 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

In Q3 van 2022 gaf 19% aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn, net als in Q2 van 2022:

- Netheid van het voertuig (19%)
- Kans op een zitplaats (16%)
- Informatie bij vertragingen (12%)

Tabel 3.2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in de RandstadRail Den Haag – Zoetermeer voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,9	7,6	7,7
Veiligheid rit	8,6*	8,0	8,1
Veiligheid instaphalte	8,1*	7,7	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	17%	32%	24%
▪ Lastig gevallen	13%	22%	20%
▪ Bedreigd	3%	5%	4%
▪ Bestolen	1%	3%	1%
▪ Mishandeld	0%	2%	2%
▪ Anders	3%	3%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	24%	22%

Tabel 3.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,4	7,2*	7,4
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,5*	6,9*	7,2
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld			
(n = 103)			
▪ Te druk	12%	23%	23%
▪ Slechte verlichting	4%	6%	2%
▪ Te rustig	17%	6%	6%
▪ Gebrek aan toezicht	12%	25%	27%
▪ Agressie	5%	13%	9%
▪ Vandalisme	4%	9%	9%
▪ Rondhangende personen	30%	44%	35%
▪ Anders	19%	9%	12%

Tabel 3.3 Klantenoordeel op de extra vragen.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.3. 'Rondhangende personen', 'Gebrek aan toezicht' en 'Te druk' zijn het meest aangeduid als reden voor een onveilig gevoel tijdens de rit. Het aantal

respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden.

Tabel 3.4 geeft voor de RandstadRail Den Haag – Zoetermeer de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	4%	8%	6%
18 tot 27 jaar	30%	37%	32%
28 tot 40 jaar	26%	21%	23%
41 tot 64 jaar	31%	25%	30%
65 jaar of ouder	10%	9%	10%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	71%	70%	73%
Met de fiets	7%	7%	6%
Met ander openbaar vervoer	18%	18%	15%
Met de auto	4%	3%	3%
Anders	1%	1%	2%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	35%	39%
Onderwijs	-	16%	3%
Winkelen	-	10%	13%
Visite	-	15%	2%
Sport / Hobby / Recreatie	-	12%	12%
Anders	-	12%	14%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	47%	41%	40%
1-3 dagen per week	28%	31%	29%
1-3 dagen per maand	11%	15%	17%
6-11 dagen per jaar	6%	6%	6%
5 of minder dagen per jaar	8%	7%	8%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	92%	89%
Papieren kaartje zonder chip	1%	3%	6%
Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	1%	2%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	0%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	2%	1%
In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	1%

Tabel 3.4 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.5 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hogere totaalbeoordeling gaven vergeleken met reizigers met een lagere leeftijd. Reizigers die aangaven te reizen naar een 'vrijtijdsbestemming' geven gemiddeld een hoger totaaloordeel.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,4	7,9
18 tot 27 jaar	7,9	7,7
28 tot 40 jaar	7,9	7,9
41 tot 64 jaar	8,0	8,2
65 jaar of ouder	8,3	8,5
Reismotief		
Onderwijs	7,7	7,9
Werk of zakelijk bezoek	7,7	7,5
Winkelen	8,1	8,0
Visite	8,1	8,0
Sport / Hobby / Recreatie	8,2	8,2
Anders	7,8	7,8
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	7,7	8,0
1-3 dagen per week	8,0	8,0
1-3 dagen per maand	8,2	8,0
6-11 dagen per jaar	7,9	8,1
5 of minder dagen per jaar	8,1	8,1

Tabel 3.5 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.2 Stadsvervoer Tram, Den Haag

In dit kwartaal waarden de klanten van het Stadsvervoer Tram, Den Haag het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Van hen geven 90% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.6 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het Stadsvervoer Tram, Den Haag voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van vorig kwartaal is er alleen significant verschil in de waardering van klimaat.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,6	8,6	8,5
Oordeel halte	8,0	7,9	7,9
Stiptheid	8,1	8,1	8,1
Gemak instappen	8,5	8,7	8,5
Klantvriendelijkheid	7,8*	8,0	8,1
Rijstijl bestuurder	7,8*	8,1	8,0
Reissnelheid	8,1*	8,2	8,2
Netheid voertuig	7,4	7,3	7,4
Geluid	7,0	6,9	7,1
Klimaat	7,1	7,6*	7,3
Inrichting	7,1	7,2	7,3
Informatie halte	7,9	7,8	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,8	7,9	7,7
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	8,1	8,1
Prijs rit	5,6	5,6	5,7
Last medereizigers	7,7	7,6	7,6
Gestrest of ontspannen	7,9	8,0	8,0
Frequentie	7,5	7,5	7,5
Totaaloordeel rit	7,9	8,0	8,0
Overstaptijd	7,0	7,2	7,1
Informatie vertragingen	6,1	6,3	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,2	8,2
Drukte	-	6,8	7,1

Tabel 3.6 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

In Q3 van 2022 gaf 18% aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De top 3 meest genoemde verbeterpunten zijn hetzelfde als in Q2 van 2022;

- Aantal ritten per dag (16%)
- Kans op een zitplaats (14%)
- Netheid van het voertuig (13%)

Tabel 3.7 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van het Stadsvervoer Tram, Den Haag voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,8	7,7	7,8
Veiligheid rit	8,4*	8,1	8,2
Veiligheid instaphalte	8,0	7,9	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	19%	28%	24%
▪ Lastig gevallen	16%	20%	19%
▪ Bedreigd	3%	3%	4%
▪ Bestolen	2%	2%	3%
▪ Mishandeld	1%	2%	2%
▪ Anders	3%	6%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	25%	23%

Tabel 3.7 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.8. 'Rondhangende personen', 'Gebrek aan toezicht' en 'Te druk' zijn het meest aangeduid als reden voor een onveilig gevoel tijdens de rit. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,2	7,2	7,3
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,4	7,1	7,2
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 118)			
▪ Te druk	16%	30%	27%
▪ Slechte verlichting	1%	5%	3%
▪ Te rustig	6%	5%	5%
▪ Gebrek aan toezicht	26%	34%	24%
▪ Agressie	11%	15%	17%
▪ Vandalisme	7%	11%	10%
▪ Rondhangende personen	15%	35%	30%
▪ Anders	11%	13%	14%

Tabel 3.8 Klantoordeel op de extra vragen (I).

Ten slotte gaven de reizigers in dit gebied aan met welke onderdelen van de zomercampagne zijn bekend zijn en of ze contact hebben gehad met een medewerker van HTM. Tabel 3.9 geeft een overzicht van de antwoorden op deze vragen.

Item	Q3 2022
Bekende onderdelen zomercampagne	
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	
▪ Bikinilijn (thematram op lijn 1)	9%
▪ Een zomerse thema halte	11%
▪ Zóóómer Groepsretour in de HTM ticket-app	6%
▪ Bikinilijn (themabus op wisselende lijnen)	2%
▪ De Strandexpress (sneltram naar Scheveningen)	89%
▪ Geen van deze onderdelen	40%
▪ Park + Beach aanbod	2%
Contact met medewerker HTM	
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	
▪ OV steward/ servicemedewerker	5%
▪ Controleur/beveiliging	7%
▪ Medewerker HTM servicepunt	3%
▪ Trambestuurder	1%
▪ Online/telefonisch contact	0%
▪ Geen van deze medewerkers	50%

Tabel 3.9 Antwoorden op de extra vragen (II).

Tabel 3.10 geeft voor het Stadsvervoer Tram, Den Haag de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	6%	6%	5%
18 tot 27 jaar	36%	40%	37%
28 tot 40 jaar	21%	26%	25%
41 tot 64 jaar	26%	19%	23%
65 jaar of ouder	11%	8%	10%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	76%	73%	74%
Met de fiets	3%	5%	3%
Met ander openbaar vervoer	19%	21%	18%
Met de auto	2%	1%	3%
Anders	1%	1%	2%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	31%	33%
Onderwijs	-	13%	3%
Winkelen	-	15%	18%
Visite	-	15%	13%
Sport / Hobby / Recreatie	-	14%	16%
Anders	-	12%	17%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	37%	39%	35%
1-3 dagen per week	23%	24%	28%
1-3 dagen per maand	16%	16%	15%
6-11 dagen per jaar	8%	7%	7%
5 of minder dagen per jaar	16%	15%	15%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	95%	93%	90%
Papieren kaartje zonder chip	2%	4%	4%
Wegwerpkaartje met chip (papier)	2%	2%	3%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	1%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	1%
In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	2%

Tabel 3.10 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.11 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hogere totaalbeoordeling gaven vergeleken met reizigers met een lagere leeftijd. Reizigers die aangaven te reizen om te winkelen of om op visite te gaan gaven gemiddeld een hoger totaaloordeel. Daarnaast gaven reizigers die minder vaak reizen een hoger totaaloordeel.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,8	8,0
18 tot 27 jaar	7,8	7,9
28 tot 40 jaar	8,0	8,0
41 tot 64 jaar	8,2	8,1
65 jaar of ouder	8,6	8,6
Reismotief		
Onderwijs	7,6	7,8
Werk of zakelijk bezoek	7,8	7,3
Winkelen	8,3	8,2
Visite	8,3	8,3
Sport / Hobby / Recreatie	7,9	8,1
Anders	8,0	7,9
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	7,8	7,9
1-3 dagen per week	7,9	8,0
1-3 dagen per maand	7,9	8,0
6-11 dagen per jaar	8,1	7,9
5 of minder dagen per jaar	8,4	8,2

Tabel 3.11 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.3 Busconcessie Haaglanden Stad

In dit kwartaal waarden de klanten van de Busconcessie Haaglanden Stad het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,2. Van hen geven 92% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.12 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de Busconcessie Haaglanden Stad voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van vorig kwartaal zijn er geen significante stijgingen in waarden voor 'Stiptheid' en 'Informatie bij vertragingen'. De grootste daling is te zien in 'Klimaat'.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,8	8,9	9,0
Oordeel halte	8,0	8,1	8,1
Stiptheid	8,2	7,8*	8,3
Gemak instappen	9,1	9,1	9,0
Klantvriendelijkheid	8,3	8,4	8,3
Rijstijl bestuurder	7,9	7,9	8,0
Reissnelheid	8,2	8,3	8,3
Netheid voertuig	8,0	7,9	8,0
Geluid	7,3	7,2	7,2
Klimaat	6,9*	7,2*	6,2
Inrichting	7,4	7,6	7,5
Informatie halte	7,9	7,3*	7,8
Reisinformatie in voertuig	8,0	8,0	8,0
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,0	8,0	8,2
Prijs rit	5,9	6,0	6,0
Last medereizigers	8,2*	8,3*	7,9
Gestrest of ontspannen	8,0	8,2	8,1
Frequentie	7,3*	7,5	7,7
Totaaloordeel rit	8,1	8,2	8,2
Overstaptijd	6,9	7,3	7,3
Informatie vertragingen	6,2	5,9*	6,4
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,5	8,4
Drukke	-	7,4	7,2

Tabel 3.12 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 19% aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De top 3 van verbeterpunten is:

- Anders (16%)
- Aantal ritten per dag (12%)
- Kans op een zitplaats (10%)

Tabel 3.13 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van de Busconcessie Haaglanden Stad voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	8,0	8,3	8,1
Veiligheid rit	8,6	8,7	8,5
Veiligheid instaphalte	8,1	8,2	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	12%	25%	21%
▪ Lastig gevallen	9%	18%	17%
▪ Bedreigd	2%	2%	4%
▪ Bestolen	0%	2%	3%
▪ Mishandeld	0%	1%	2%
▪ Anders	2%	2%	6%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	14%	22%	19%

Tabel 3.13 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.14. 'Te druk', 'Gebrek aan toezicht' en 'Anders' zijn het meest aangeduid als reden voor een onveilig gevoel tijdens de rit. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,4	7,6*	7,3
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,5	7,4	7,3
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 44)			
▪ Te druk		24%	31%
▪ Slechte verlichting	15%	2%	2%
▪ Te rustig	0%	0%	6%
▪ Gebrek aan toezicht	11%	17%	11%
▪ Agressie	12%	11%	19%
▪ Vandalisme	0%	0%	4%
▪ Rondhangende personen	0%	10%	11%
▪ Anders	13%	16%	21%

Tabel 3.14 Klantoordeel op de extra vragen.

Tabel 3.15 geeft voor de Busconcessie Haaglanden Stad de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	8%	11%	6%
18 tot 27 jaar	29%	38%	27%
28 tot 40 jaar	19%	18%	27%
41 tot 64 jaar	29%	25%	28%
65 jaar of ouder	15%	8%	12%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	82%	75%	75%
Met de fiets	1%	4%	3%
Met ander openbaar vervoer	16%	18%	19%
Met de auto	1%	1%	1%
Anders	0%	1%	1%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	33%	29%
Onderwijs	-	17%	3%
Winkelen	-	9%	11%
Visite	-	12%	16%
Sport / Hobby / Recreatie	-	16%	22%
Anders	-	14%	20%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	36%	45%	33%
1-3 dagen per week	26%	26%	30%
1-3 dagen per maand	17%	13%	14%
6-11 dagen per jaar	8%	7%	8%
5 of minder dagen per jaar	13%	9%	15%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	97%	91%	93%
Papieren kaartje zonder chip	2%	4%	3%
Wegwerpkartje met chip (papier)	0%	2%	1%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	0%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	1%
In- en uitchecken met bankpas	0%	3%	2%

Tabel 3.15 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.16 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hogere totaalbeoordeling gaven vergeleken met reizigers met een lagere leeftijd.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,8	7,7
18 tot 27 jaar	8,1	8,2
28 tot 40 jaar	8,5	8,3
41 tot 64 jaar	8,3	8,4
65 jaar of ouder	8,7	8,3
Reismotief		
Onderwijs	8,0	8,0
Werk of zakelijk bezoek	8,3	8,5
Winkelen	8,1	8,4
Visite	8,4	8,2
Sport / Hobby / Recreatie	8,0	8,3
Anders	8,3	8,2
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	8,2	8,1
1-3 dagen per week	8,2	8,3
1-3 dagen per maand	8,2	8,3
6-11 dagen per jaar	8,3	7,9
5 of minder dagen per jaar	8,5	8,2

Tabel 3.16 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.4 Busconcessie Haaglanden Streek

In dit kwartaal waarden de klanten van de Busconcessie Haaglanden Streek het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,3. Van hen geven 96% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.17 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de Busconcessie Haaglanden Streek voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het vorige kwartaal zijn er significante stijgingen in waardering voor 'Stiptheid', 'Netheid', 'Klimaat', 'Reisinformatie' en 'Drukte'.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	-	9,0	9,2
Oordeel halte	-	8,1	8,2
Stiptheid	-	7,6*	8,1
Gemak instappen	-	9,1	9,2
Klantvriendelijkheid	-	8,4	8,6
Rijstijl bestuurder	-	8,2	8,3
Reissnelheid	-	8,6	8,7
Netheid voertuig	-	8,2*	8,7
Geluid	-	7,7	7,8
Klimaat	-	7,9*	8,4
Inrichting	-	7,8	8,0
Informatie halte	-	7,6	7,9
Reisinformatie in voertuig	-	7,8*	8,3
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	-	8,3	8,6
Prijs rit	-	6,1	6,0
Last medereizigers	-	8,3	8,3
Gestrest of ontspannen	-	8,3	8,3
Frequentie	-	6,7	6,5
Totaaloordeel rit	-	8,1	8,3
Overstaptijd	-	7,0	7,1
Informatie vertragingen	-	5,8	6,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	8,6	8,6
Drukte	-	7,2*	7,7

Tabel 3.17 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 23% aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De top 3 van verbeterpunten bestaat uit:

- Aantal ritten per dag (32%)
- Informatie bij vertragingen (12%)
- Anders (10%)

Tabel 3.18 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van de Busconcessie Haaglanden Streek voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	-	8,2	8,2
Veiligheid rit	-	8,6	8,7
Veiligheid instaphalte	-	8,0	8,2
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	-	30%	19%
▪ Lastig gevallen	-	21%	15%
▪ Bedreigd	-	3%	2%
▪ Bestolen	-	3%	2%
▪ Mishandeld	-	2%	2%
▪ Anders	-	4%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	-	19%	16%

Tabel 3.18 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.19. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden.. De vaakst genoemde redenen voor een onveilig gevoel tijdens de rit die in de vragenlijst werden gepresenteerd waren: 'Te druk', 'Gebrek aan toezicht' en 'Rondhangende personen'.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	-	7,9	8,1%
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	-	7,6	7,8%
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 16)			
▪ Te druk	-	0%	29%
▪ Slechte verlichting	-	5%	0%
▪ Te rustig	-	0%	5%
▪ Gebrek aan toezicht	-	0%	27%
▪ Agressie	-	6%	6%
▪ Vandalisme	-	0%	5%
▪ Rondhangende personen	-	6%	18%
▪ Anders	-	64%	17%

Tabel 3.19 Klantoordeel op de extra vragen.

Tabel 3.20 geeft voor de Busconcessie Haaglanden Streek de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	-	6%	4%
18 tot 27 jaar	-	51%	42%
28 tot 40 jaar	-	16%	27%
41 tot 64 jaar	-	20%	22%
65 jaar of ouder	-	7%	5%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	-	55%	61%
Met de fiets	-	4%	3%
Met ander openbaar vervoer	-	40%	33%
Met de auto	-	1%	1%
Anders	-	1%	1%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	31%	35%
Onderwijs	-	23%	3%
Winkelen	-	9%	16%
Visite	-	18%	19%
Sport / Hobby / Recreatie	-	10%	14%
Anders	-	9%	13%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	-	37%	30%
1-3 dagen per week	-	29%	31%
1-3 dagen per maand	-	16%	18%
6-11 dagen per jaar	-	6%	7%
5 of minder dagen per jaar	-	13%	14%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	-	98%	93%
Papieren kaartje zonder chip	-	2%	1%
Wegwerpkartje met chip (papier)	-	0%	2%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	-	0%	0%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	-	0%	1%
In- en uitchecken met bankpas	-	0%	3%

Tabel 3.20 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.21 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	8,4	8,4
18 tot 27 jaar	7,9	8,1
28 tot 40 jaar	8,2	8,2
41 tot 64 jaar	8,2	8,7
65 jaar of ouder	8,7	8,5
Reismotief		
Onderwijs	8,0	8,1
Werk of zakelijk bezoek	8,2	8,2
Winkelen	8,1	8,3
Visite	8,1	8,5
Sport / Hobby / Recreatie	8,4	8,5
Anders	8,2	8,3
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	8,1	8,1
1-3 dagen per week	8,2	8,4
1-3 dagen per maand	8,2	8,5
6-11 dagen per jaar	7,8	8,1
5 of minder dagen per jaar	8,2	8,3

Tabel 3.21 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.5 Busconcessie Rotterdam e.o.

In dit kwartaal waarden de klanten van de Busconcessie Rotterdam e.o. het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,2. Van hen geven 91% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.22 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de Busconcessie Rotterdam e.o. voor de items die betrekking hebben op de rit. De grootste stijgingen ten opzichte van vorig kwartaal zijn te zien in de 'Netheid voertuig', 'Reisinformatie in voertuig' en 'Gestrest of ontspannen'. Er zijn geen significante dalingen in waardering ten opzichte van vorig kwartaal.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	-	9,1	9,2
Oordeel halte	-	8,2	8,2
Stiptheid	-	8,1	8,3
Gemak instappen	-	9,1	9,0
Klantvriendelijkheid	-	8,4	8,6
Rijstijl bestuurder	-	8,2	8,4
Reissnelheid	-	8,4	8,5
Netheid voertuig	-	7,8*	8,1
Geluid	-	7,5	7,7
Klimaat	-	8,0	8,1
Inrichting	-	7,7	7,9
Informatie halte	-	8,0	8,1
Reisinformatie in voertuig	-	7,7*	8,2
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	-	8,3	8,4
Prijs rit	-	6,1	5,8
Last medereizigers	-	8,3	8,5
Gestrest of ontspannen	-	8,1*	8,5
Frequentie	-	7,1	7,1
Totaaloordeel rit	-	8,2	8,2
Overstaptijd	-	7,1	6,9
Informatie vertragingen	-	6,1	6,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	8,5	8,3
Drukke	-	7,5	7,9

Tabel 3.22 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 18% aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn:

- Aantal ritten per dag (24%)
- Anders (11%)
- Informatie bij vertragingen (11%)

Tabel 3.23 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van de Busconcessie Rotterdam e.o. voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	-	7,9	7,9
Veiligheid rit	-	8,5	8,5
Veiligheid instaphalte	-	8,1	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	-	24%	22%
▪ Lastig gevallen	-	17%	18%
▪ Bedreigd	-	4%	3%
▪ Bestolen	-	1%	1%
▪ Mishandeld	-	0%	2%
▪ Anders	-	4%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	-	23%	17%

Tabel 3.23 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.24. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden. De vaakst genoemde redenen voor een onveilig gevoel tijdens de rit zijn 'Gebrek aan toezicht' en 'Rondhangende personen'.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	-	7,7	7,8
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	-	7,3	7,6
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 23)	-		
▪ Te druk	-	15%	4%
▪ Slechte verlichting	-	6%	13%
▪ Te rustig	-	12%	9%
▪ Gebrek aan toezicht	-	19%	35%
▪ Agressie	-	10%	3%
▪ Vandalisme	-	7%	14%
▪ Rondhangende personen	-	39%	35%
▪ Anders	-	15%	16%

Tabel 3.24 Klantoordeel op de extra vragen (I).

Aanvullend gaven de reizigers in de Busconcessie Rotterdam e.o. aan welke beschrijving het beste past bij de rit die zij maakten. Tabel 3.25 laat de antwoorden op deze aanvullende vraag zien.

Best passende beschrijving	Q2 2022	Q3 2022
▪ Woon-werk met thuiswerkmogelijkheid (kantoor, onderwijs, zakelijke reizen)	25%	18%
▪ Woon-werk op locatie (gezondheidszorg, retail, horeca, fabriek)	14%	22%
▪ Woon-school (basis en middelbaar onderwijs)	14%	5%
▪ Woon-school voortgezet onderwijs (MBO, HBO, universiteit)	15%	6%
▪ Winkelen en boodschappen doen	9%	18%
▪ Sociaal-recreatief – 'must' (bezoek arts, persoonlijke verzorging, mantelzorg)	7%	6%
▪ Sociaal recreatief – 'lust' (toerisme, evenementen, bezoek, sport, hobby)	17%	25%

Tabel 3.25 Klantoordeel op de extra vragen (II).

Tabel 3.26 geeft voor de Busconcessie Rotterdam e.o. de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	-	15%	8%
18 tot 27 jaar	-	49%	39%
28 tot 40 jaar	-	16%	16%
41 tot 64 jaar	-	15%	25%
65 jaar of ouder	-	4%	13%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	-	66%	68%
Met de fiets	-	1%	3%
Met ander openbaar vervoer	-	32%	27%
Met de auto	-	0%	1%
Anders	-	1%	2%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	32%	34%
Onderwijs	-	24%	10%
Winkelen	-	9%	16%
Visite	-	12%	14%
Sport / Hobby / Recreatie	-	9%	9%
Anders	-	14%	16%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	-	46%	40%
1-3 dagen per week	-	28%	33%
1-3 dagen per maand	-	13%	14%
6-11 dagen per jaar	-	4%	5%
5 of minder dagen per jaar	-	9%	8%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	-	95%	97%
Papieren kaartje zonder chip	-	1%	1%
Wegwerpkartje met chip (papier)	-	1%	1%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	-	1%	1%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	-	0%	0%
In- en uitchecken met bankpas	-	2%	0%

Tabel 3.26 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.27 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hogere totaalbeoordeling gaven vergeleken met de lagere leeftijdsklassen.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,9	7,6
18 tot 27 jaar	8,0	8,1
28 tot 40 jaar	8,3	7,9
41 tot 64 jaar	8,4	8,6
65 jaar of ouder	8,5	9,0
Reismotief		
Onderwijs	8,0	8,1
Werk of zakelijk bezoek	8,0	7,7
Winkelen	8,5	8,1
Visite	8,6	8,4
Sport / Hobby / Recreatie	8,0	8,6
Anders	7,8	8,2
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	8,0	7,9
1-3 dagen per week	8,3	8,2
1-3 dagen per maand	8,3	8,5
6-11 dagen per jaar	8,7	8,9
5 of minder dagen per jaar	7,8	8,5

Tabel 3.27 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.6 Stadsvervoer Tram, Rotterdam

In dit kwartaal waarden de klanten van het Stadsvervoer Tram, Rotterdam het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,1. Van hen geven 91% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.28 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het Stadsvervoer Tram, Rotterdam voor de items die betrekking hebben op de rit. Op een aanzienlijk aantal items is een toename in waardering te zien. 'Prijs rit' kent de enige significante daling in waardering.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,9*	8,5	8,7
Oordeel halte	8,0	8,0	7,9
Stiptheid	8,0	7,7*	8,1
Gemak instappen	8,8	8,9	8,9
Klantvriendelijkheid	8,3	8,1*	8,3
Rijstijl bestuurder	7,8*	7,8*	8,1
Reissnelheid	8,0	8,0	8,2
Netheid voertuig	7,9	7,7	7,8
Geluid	7,1	6,8	7,0
Klimaat	7,8	7,5*	7,8
Inrichting	7,6	7,4*	7,7
Informatie halte	7,9	7,7	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,9	7,7	7,8
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,5	7,7	7,6
Prijs rit	5,7	5,9*	5,5
Last medereizigers	7,8	7,7	7,8
Gestrest of ontspannen	8,2	7,9*	8,1
Frequentie	7,1	7,3	7,3
Totaaloordeel rit	8,0	7,9	8,1
Overstaptijd	6,8*	7,2	7,2
Informatie vertragingen	6,4*	6,1	6,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,2	8,1
Drukke	8,9	7,0*	7,2

Tabel 3.28 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 15% van de reizigers aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn:

- Aantal ritten per dag (18%)
- Informatie bij vertragingen (12%)
- Netheid van het voertuig (9%)

Tabel 3.29 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in het Stadsvervoer Tram, Rotterdam voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,9	7,9	7,9
Veiligheid rit	8,6*	8,2	8,2
Veiligheid instaphalte	8,0*	7,9	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	20%	28%	26%
▪ Lastig gevallen	16%	20%	21%
▪ Bedreigd	2%	4%	4%
▪ Bestolen	1%	2%	2%
▪ Mishandeld	1%	2%	1%
▪ Anders	3%	4%	6%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	20%	23%	24%

Tabel 3.29 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.30. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden. De vaakst genoemde redenen voor een onveilig gevoel tijdens de rit zijn 'Te druk', 'Rondhangende personen' en 'Gebrek aan toezicht'.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,7*	7,4	7,4
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,4*	7,2	7,1
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 112)			
▪ Te druk	26%	27%	22%
▪ Slechte verlichting	7%	2%	3%
▪ Te rustig	8%	12%	5%
▪ Gebrek aan toezicht	16%	23%	32%
▪ Agressie	7%	15%	16%
▪ Vandalisme	10%	4%	5%
▪ Rondhangende personen	19%	24%	27%
▪ Anders	25%	18%	15%

Tabel 3.30 Klantenoordeel op de extra vragen (I).

Aanvullend gaven de reizigers in het Stadsvervoer Tram, Rotterdam aan welke beschrijving het beste past bij de rit die zij maakten. Tabel 3.31 laat de antwoorden op deze aanvullende vraag zien.

Best passende beschrijving	Q2 2022	Q3 2022
▪ Woon-werk met thuiswerkmogelijkheid (kantoor, onderwijs, zakelijke reizen)	24%	25%
▪ Woon-werk op locatie (gezondheidszorg, retail, horeca, fabriek)	13%	18%
▪ Woon-school (basis en middelbaar onderwijs)	8%	3%
▪ Woon-school voortgezet onderwijs (MBO, HBO, universiteit)	14%	3%
▪ Winkelen en boodschappen doen	14%	18%
▪ Sociaal-recreatief – 'must' (bezoek arts, persoonlijke verzorging, mantelzorg)	7%	7%
▪ Sociaal recreatief – 'lust' (toerisme, evenementen, bezoek, sport, hobby)	21%	25%

Tabel 3.31 Klantoordeel op de extra vragen (II).

Tabel 3.32 geeft voor het Stadsvervoer Tram, Rotterdam de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	4%	8%	6%
18 tot 27 jaar	36%	46%	37%
28 tot 40 jaar	22%	19%	25%
41 tot 64 jaar	28%	19%	22%
65 jaar of ouder	9%	9%	10%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	76%	76%	76%
Met de fiets	1%	2%	2%
Met ander openbaar vervoer	21%	20%	20%
Met de auto	2%	2%	2%
Anders	1%	1%	1%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	29%	34%
Onderwijs	-	18%	5%
Winkelen	-	13%	17%
Visite	-	14%	13%
Sport / Hobby / Recreatie	-	11%	15%
Anders	-	15%	15%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	37%	42%	41%
1-3 dagen per week	29%	31%	30%
1-3 dagen per maand	15%	12%	13%
6-11 dagen per jaar	8%	6%	4%
5 of minder dagen per jaar	11%	9%	12%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	95%	93%
Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	2%
Wegwerpkaartje met chip (papier)	2%	2%	3%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	1%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	2%
In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

Tabel 3.32 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.33 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hoger totaaloordeel gaven dan reizigers in de lagere leeftijdsklassen.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,6	8,1
18 tot 27 jaar	7,8	7,9
28 tot 40 jaar	8,1	7,9
41 tot 64 jaar	8,2	8,2
65 jaar of ouder	8,3	8,6
Reismotief		
Onderwijs	7,9	7,8
Werk of zakelijk bezoek	7,9	8,2
Winkelen	8,1	8,1
Visite	8,0	8,1
Sport / Hobby / Recreatie	8,0	8,3
Anders	8,0	8,2
Reisfrequentie		
4 dagen per week of vaker	7,9	7,9
1-3 dagen per week	7,9	8,1
1-3 dagen per maand	8,0	8,0
6-11 dagen per jaar	8,1	8,3
5 of minder dagen per jaar	8,0	8,4

Tabel 3.33 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.7 Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam

In dit kwartaal waarden de klanten van het Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Meer dan negen op de tien reizigers (92%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.34 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van vorig kwartaal is de waardering op een aanzienlijk aantal items toegenomen. Er zijn geen significante dalingen in waardering.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,6	8,4*	8,6
Oordeel halte	7,6	7,6	7,7
Stiptheid	8,2*	8,3*	8,5
Gemak instappen	8,9	8,9	9,1
Klantvriendelijkheid	7,8	7,8*	8,0
Rijstijl bestuurder	7,9*	8,0	8,2
Reissnelheid	8,1*	8,2*	8,5
Netheid voertuig	6,6	6,4	6,6
Geluid	6,7	6,6*	6,9
Klimaat	6,4*	6,9	6,8
Inrichting	7,0	6,8	6,9
Informatie halte	7,8	7,7*	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,8	7,8	7,9
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9*	8,1	8,2
Prijs rit	5,4	5,5	5,6
Last medereizigers	7,7	7,4*	7,6
Gestrest of ontspannen	7,9	7,7*	7,9
Frequentie	7,0*	7,4	7,5
Totaaloordeel rit	7,7*	7,8*	8,0
Overstaptijd	6,9*	7,3	7,4
Informatie vertragingen	6,5*	6,1	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,2	8,3
Drukte	-	6,7*	7,0

Tabel 3.34 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 15% van de reizigers aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn:

- Netheid van het voertuig (26%)
- Aantal ritten per dag (14%)
- Kans op een zitplaats (13%)

Tabel 3.35 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van het Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,6	7,3*	7,5
Veiligheid rit	8,4*	7,8*	8,1
Veiligheid instaphalte	7,8	7,4*	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	25%	34%	27%
▪ Lastig gevallen	20%	25%	22%
▪ Bedreigd	3%	4%	5%
▪ Bestolen	2%	4%	2%
▪ Mishandeld	2%	2%	2%
▪ Anders	4%	8%	6%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	23%	23%	23%

Tabel 3.35 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 3.36. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden. De vaakst genoemde redenen voor een onveilig gevoel tijdens de rit zijn 'Gebrek aan toezicht' en 'Rondhangende personen'.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,2	7,0	7,1
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,0	6,6*	6,9
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 214)			
▪ Te druk	24%	22%	16%
▪ Slechte verlichting	0%	2%	1%
▪ Te rustig	1%	4%	7%
▪ Gebrek aan toezicht	37%	31%	44%
▪ Agressie	9%	17%	16%
▪ Vandalisme	6%	12%	13%
▪ Rondhangende personen	18%	30%	37%
▪ Anders	17%	13%	23%

Tabel 3.36 Klantoordeel op de extra vragen (I).

Aanvullend gaven de reizigers in het Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam aan welke beschrijving het beste past bij de rit die zij maakten. Tabel 3.37 laat de antwoorden op deze aanvullende vraag zien.

Best passende beschrijving	Q2 2022	Q3 2022
▪ Woon-werk met thuiswerkmogelijkheid (kantoor, onderwijs, zakelijke reizen)	28%	28%
▪ Woon-werk op locatie (gezondheidszorg, retail, horeca, fabriek)	14%	18%
▪ Woon-school (basis en middelbaar onderwijs)	5%	2%
▪ Woon-school voortgezet onderwijs (MBO, HBO, universiteit)	13%	4%
▪ Winkelen en boodschappen doen	12%	13%
▪ Sociaal-recreatief – 'must' (bezoek arts, persoonlijke verzorging, mantelzorg)	6%	7%
▪ Sociaal recreatief – 'lust' (toerisme, evenementen, bezoek, sport, hobby)	22%	27%

Tabel 3.37 Klantoordeel op de extra vragen (II).

Tabel 3.38 geeft voor het Stadsvervoer Metro en RandstadRail Rotterdam de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	4%	7%	6%
18 tot 27 jaar	34%	43%	36%
28 tot 40 jaar	22%	22%	23%
41 tot 64 jaar	30%	20%	24%
65 jaar of ouder	11%	8%	10%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	60%	57%	58%
Met de fiets	6%	9%	10%
Met ander openbaar vervoer	25%	24%	23%
Met de auto	8%	8%	7%
Anders	1%	2%	2%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	35%	38%
Onderwijs	-	16%	5%
Winkelen	-	12%	13%
Visite	-	12%	16%
Sport / Hobby / Recreatie	-	13%	14%
Anders	-	12%	15%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	49%	39%	41%
1-3 dagen per week	25%	31%	29%
1-3 dagen per maand	14%	15%	15%
6-11 dagen per jaar	7%	8%	6%
5 of minder dagen per jaar	6%	8%	9%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	97%	94%	95%
Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	2%
Wegwerpkaartje met chip (papier)	2%	3%	2%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	1%

Tabel 3.38 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.39 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hoger totaaloordeel geven dan reizigers in de lagere leeftijdsklassen.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,5	7,8
18 tot 27 jaar	7,6	7,9
28 tot 40 jaar	7,8	7,9
41 tot 64 jaar	8,1	8,2
65 jaar of ouder	8,3	8,4
Reismotief		8,0
Onderwijs	7,8	7,9
Werk of zakelijk bezoek	7,9	7,8
Winkelen	7,8*	8,3
Visite	7,8	8,2
Sport / Hobby / Recreatie	7,9	8,0
Anders	7,7*	8,0
Reisfrequentie		8,0
4 dagen per week of vaker	7,7	7,9
1-3 dagen per week	7,9	8,0
1-3 dagen per maand	7,8*	8,1
6-11 dagen per jaar	8,0	8,2
5 of minder dagen per jaar	8,0	8,3

Tabel 3.39 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

3.8 Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg

In dit kwartaal waarden de klanten van de Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Van hen geeft 89% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.40 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg voor de items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van vorig kwartaal zijn significante stijgingen in waardering voor 'Rijstijl', 'Geluid', 'Inrichting', 'Reisinformatie' en 'Drukke'.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	9,4	9,1	9,3
Oordeel halte	7,9	7,7	8,0
Stiptheid	7,3	7,6	7,7
Gemak instappen	8,8	8,9	8,9
Klantvriendelijkheid	8,1*	8,3	8,6
Rijstijl bestuurder	7,9*	8,0*	8,4
Reissnelheid	8,1	8,3	8,4
Netheid voertuig	8,3	8,0	8,1
Geluid	7,5	7,2*	7,6
Klimaat	7,8	7,7	7,9
Inrichting	7,9	7,6*	8,1
Informatie halte	7,6	7,6	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,6*	7,0*	8,1
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,8	8,4	8,2
Prijs rit	5,6	6,0	5,8
Last medereizigers	8,4	8,1	8,3
Gestrest of ontspannen	8,3	8,2	8,4
Frequentie	6,9	7,0	7,0
Totaaloordeel rit	8,0	8,0	7,9
Overstaptijd	6,9	7,2	7,2
Informatie vertragingen	5,4	5,7	5,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,6	8,6
Drukke	-	7,5*	8,1

Tabel 3.40 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 20% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn:

- Aantal ritten per dag (29%)
- Informatie bij vertragingen (19%)
- Anders (9%)

Tabel 3.41 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van de Busconcessie Voorne-
Putten en Rozenburg voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid.
Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel
eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,8	7,9	8,1
Veiligheid rit	8,6	8,4	8,5
Veiligheid instaphalte	7,9	7,6	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	15%	28%	21%
▪ Lastig gevallen	11%	22%	18%
▪ Bedreigd	2%	3%	3%
▪ Bestolen	1%	3%	2%
▪ Mishandeld	0%	2%	1%
▪ Anders	3%	2%	2%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	17%	25%	17%

Tabel 3.41 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze
vragen staat in Tabel 3.42. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor
onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid
tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden. De vaakst genoemde redenen voor een
onveilig gevoel tijdens de rit zijn 'Te rustig' en 'Slechte verlichting'.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,8	7,7	7,9
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,2	6,9	7,3
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 29)			
▪ Te druk	8%	20%	2%
▪ Slechte verlichting	0%	15%	29%
▪ Te rustig	8%	14%	39%
▪ Gebrek aan toezicht	20%	16%	17%
▪ Agressie	11%	18%	14%
▪ Vandalisme	0%	5%	5%
▪ Rondhangende personen	19%	35%	18%
▪ Anders	11%	41%	12%

Tabel 3.42 Klantoordeel op de extra vragen.

Tabel 3.43 geeft voor de Busconcessie Voorne-Putten en Rozenburg de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	10%	17%	12%
18 tot 27 jaar	40%	45%	40%
28 tot 40 jaar	15%	14%	18%
41 tot 64 jaar	22%	18%	20%
65 jaar of ouder	13%	6%	8%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	50%	51%	54%
Met de fiets	5%	8%	6%
Met ander openbaar vervoer	39%	39%	35%
Met de auto	5%	2%	3%
Anders	1%	0%	3%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	26%	41%
Onderwijs	-	38%	10%
Winkelen	-	5%	7%
Visite	-	11%	19%
Sport / Hobby / Recreatie	-	5%	6%
Anders	-	14%	17%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	44%	54%	46%
1-3 dagen per week	27%	25%	31%
1-3 dagen per maand	14%	13%	11%
6-11 dagen per jaar	8%	3%	4%
5 of minder dagen per jaar	7%	4%	9%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	98%	96%	95%
Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	3%
Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	1%	1%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	0%
In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	0%

Tabel 3.43 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 3.44 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hoger totaaloordeel gaven dan reizigers in de lagere leeftijdsklassen. Daarnaast geven reizigers die minder vaak reizen een hoger totaaloordeel.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	8,1	7,7
18 tot 27 jaar	7,8	7,9
28 tot 40 jaar	7,9	8,4
41 tot 64 jaar	8,6	8,0
65 jaar of ouder	8,7	8,5
Reismotief		8,0
Onderwijs	7,8	7,9
Werk of zakelijk bezoek	8,0	7,4
Winkelen	8,6	8,5
Visite	8,4	8,5
Sport / Hobby / Recreatie	8,2	7,6
Anders	8,2	7,6
Reisfrequentie		8,0
4 dagen per week of vaker	7,9	7,8
1-3 dagen per week	8,1	8,0
1-3 dagen per maand	8,3	7,8
6-11 dagen per jaar	8,4	8,3
5 of minder dagen per jaar	8,7	8,5

Tabel 3.44 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

B



4. Bijlagen

Bijlage 1 : Uitkomsten Rail Den Haag

Deze bijlage bevat de gezamenlijke resultaten van onderzoeksgebieden Randstadrail Den Haag – Zoetermeer & Stadsvervoer Tram, Den Haag.

In dit kwartaal waarderen de klanten in de Randstadrail en tram gecombineerd het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Van hen geeft 91% een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 4.1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de Randstadrail en tram gecombineerd voor de items die betrekking hebben op de rit. Er zijn ten opzichte van vorig kwartaal significante stijgingen in waardering voor 'Geluid' en 'Drukke'. Voor 'Klimaat' is er een significante daling.

Item	Cijfer Q3 2019	Cijfer Q2 2022	Cijfer Q3 2022
Kans zitplaats	8,6	8,6	8,5
Oordeel halte	8,0	7,9	8,0
Stiptheid	8,2	8,1	8,2
Gemak instappen	8,6	8,8	8,7
Klantvriendelijkheid	7,8*	8,0	8,1
Rijstijl bestuurder	7,8*	8,1	8,0
Reissnelheid	8,1*	8,2	8,3
Netheid voertuig	7,4	7,2	7,3
Geluid	7,0	6,9*	7,1
Klimaat	7,1*	7,5*	7,3
Inrichting	7,1	7,2	7,3
Informatie halte	7,9	7,7	7,9
Reisinformatie in voertuig	7,7	7,8	7,7
Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	8,0	8,1
Prijs rit	5,6	5,5	5,6
Last medereizigers	7,7	7,6	7,6
Gestrest of ontspannen	7,9	8,0	8,0
Frequentie	7,6	7,6	7,6
Totaaloordeel rit	7,9	7,9	8,0
Overstaptijd	7,0	7,2	7,1
Informatie vertragingen	6,1	6,1	6,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,2	8,2
Drukke	-	6,8*	7,1

Tabel 4.1 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit.

Dit kwartaal gaf 18% van de reizigers aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten. De drie meest genoemde verbeterpunten zijn, net als vorig kwartaal:

- Netheid van het voertuig (14%)
- Kans op een zitplaats (14%)
- Aantal ritten per dag (14%)

Tabel 4.2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in van de Randstadrail en tram gecombineerd voor de items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Veiligheid algemeen	7,8	7,7	7,8
Veiligheid rit	8,5*	8,1	8,1
Veiligheid instaphalte	8,0*	7,8	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	19%	29%	24%
▪ Lastig gevallen	15%	21%	19%
▪ Bedreigd	3%	4%	4%
▪ Bestolen	2%	2%	2%
▪ Mishandeld	1%	2%	2%
▪ Anders	3%	5%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	25%	23%

Tabel 4.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid.

In de MRDH-gebieden zijn extra vragen gesteld aan de reizigers. De uitwerking van deze vragen staat in Tabel 4.3 Klantoordeel op de extra vragen (I).

'Rondhangende personen', 'Gebrek aan toezicht' en 'Te druk' zijn het meest aangeduid als reden voor een onveilig gevoel tijdens de rit. Het aantal respondenten op de vraag naar verklaringen voor onveiligheid is laag, omdat deze vraag alleen gesteld is aan respondenten die veiligheid tijdens de rit met een 6 of lager beoordeelden.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Comfort in het voertuig (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)	7,2	7,2	7,3
Netheid van de instaphalte (1 = zeer vies, 10 = zeer schoon)	7,4*	7,0	7,2
Indien veiligheid tijdens rit met een 6 of lager wordt beoordeeld (n = 221)			
▪ Te druk	16%	28%	26%
▪ Slechte verlichting	1%	5%	3%
▪ Te rustig	8%	6%	5%
▪ Gebrek aan toezicht	23%	32%	25%
▪ Agressie	10%	15%	14%
▪ Vandalisme	7%	10%	10%
▪ Rondhangende personen	18%	37%	31%
▪ Anders	12%	12%	13%

Tabel 4.3 Klantoordeel op de extra vragen (I).

Tabel 4.4 geeft voor de Randstadrail en tram gecombineerd de verdeling van het aandeel reizigers weer, uitgesplitst naar leeftijdsklasse, vervoer naar de instaphalte, reismotief, reisfrequentie en het gebruikte betaalmiddel.

Item	Q3 2019	Q2 2022	Q3 2022
Leeftijdsklasse			
Jonger dan 18 jaar	6%	7%	5%
18 tot 27 jaar	34%	40%	36%
28 tot 40 jaar	22%	25%	24%
41 tot 64 jaar	27%	20%	25%
65 jaar of ouder	11%	8%	10%
Vervoer naar instaphalte			
Lopend	75%	72%	74%
Met de fiets	4%	5%	4%
Met ander openbaar vervoer	19%	20%	17%
Met de auto	2%	2%	3%
Anders	1%	1%	2%
Reismotief			
Werk of zakelijk bezoek	-	32%	34%
Onderwijs	-	14%	3%
Winkelen	-	14%	17%
Visite	-	15%	15%
Sport / Hobby / Recreatie	-	13%	15%
Anders	-	12%	16%
Reisfrequentie			
4 dagen per week of vaker	40%	40%	36%
1-3 dagen per week	24%	26%	28%
1-3 dagen per maand	15%	15%	16%
6-11 dagen per jaar	7%	6%	7%
5 of minder dagen per jaar	14%	13%	13%
Betaalmiddel rit			
In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	93%	90%
Papieren kaartje zonder chip	2%	3%	4%
Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	2%	3%
In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	1%
In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	1%
In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

Tabel 4.4 Verdeling naar achtergrondkenmerken.

Tabel 4.5 geeft een weergave van het totaaloordeel uitgesplitst naar leeftijdsklasse, reismotief en reisfrequentie. Hieruit is op te maken dat reizigers in de oudere leeftijdsklassen gemiddeld een hogere totaalbeoordeling gaven vergeleken met reizigers met een lagere leeftijd. Reizigers die aangaven te reizen om te winkelen of om op visite te gaan gaven gemiddeld een hoger totaaloordeel. Daarnaast gaven reizigers die minder vaak reizen een hoger totaaloordeel.

Achtergrondkenmerk	Totaaloordeel Q2 2022	Totaaloordeel Q3 2022
Leeftijdsklasse		
Jonger dan 18 jaar	7,7	8,0
18 tot 27 jaar	7,8	7,8
28 tot 40 jaar	8,0	8,0
41 tot 64 jaar	8,1	8,2
65 jaar of ouder	8,5	8,6
Reismotief		8,0
Onderwijs	7,7	7,9
Werk of zakelijk bezoek	7,7	7,3
Winkelen	8,2	8,1
Visite	8,2	8,2
Sport / Hobby / Recreatie	7,9	8,1
Anders	8,0	7,9
Reisfrequentie		8,0
4 dagen per week of vaker	7,8	7,9
1-3 dagen per week	7,9	8,0
1-3 dagen per maand	8,0	8,0
6-11 dagen per jaar	8,0	7,9
5 of minder dagen per jaar	8,3	8,2

Tabel 4.5 Verdeling totaaloordeel rit naar achtergrondkenmerken.

Bijlage 2 : Clustering vragen

Cluster	Item onderdeel bonus- malusafspraken
Beleving	Netheid en of voertuig schoon is Klantvriendelijkheid personeel Geluid in het voertuig
Comfort	Klimaat in het voertuig Gemak van instappen Kans op een zitplaats Last van medereizigers Rijstijl van de bestuurder
Gemak	Gebruiksgemak OV-chipkaart Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden Informatie op instaphalte Informatie tijdens de rit Informatie bij vertragingen en andere problemen
Snelheid	Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte Overstaptijd Reissnelheid van de rit Punctualiteit bij vertrekhalte
Veiligheid	Veiligheid openbaar vervoer algemeen Veiligheid in het voertuig Veiligheid op de instaphalte
Overig	Totaaloordeel over de rit Gestrest of ontspannen Prijs van deze rit Oordeel halte station

Tabel 4.6 Clustering vragen volgens klantwenspiramide.

Ga verder op de achterzijde >>>

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?											weet niet	n.v.t.
2.	Wat is uw oordeel over de halve/het station waar u instapt(e)?	zeer moeilijk / niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
		zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
3.	Wat vindt u van de staphouding van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte/instopstation?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
4.	Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot Perron)	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
5.	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
6.	Wat vindt u van de rijstijf van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
7.	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
8.	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
9.	Hoeervaart u het geluid in het voertuig?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
10.	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
11.	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
12.	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte/instopstations? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
13.	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
14.	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
15.	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
16.	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (lucht, geluid, gedrag)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
17.	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
18.	Wat vindt u van de frequentie (aantalritten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
19.	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
20.	Hoe bent u naar uw instaphalte/instopstation 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 overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		onaanvaardbaar slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.
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	☐ zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.					
24.	Hoe word u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?												
		zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	weet niet	n.v.t.

25. Hoe betaalt u deze OV-rit?

☐ in- en uitchecken met een OV-chipkaart (plastic)	☐ met papieren kaartje zonder chip of zichtkaart (zonder in- en uitchecken)	☐ in- en uitchecken met een wegwerppapier met chip
☐ in- en uitchecken met uw smart phone (NFC)	☐ in- en uitchecken met uw smartphone (app van uw vervoerder)	☐ in- en uitchecken met uw bankpas

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer makkelijk
☐ heel druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ helemaal niet druk

27. Hoe ervaart u de drukte in het voertuig?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig

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 vertrekkingen
☐ stiptheid van deze rit	☐ aantal ritten per dag	☐ niets	☐ anders, namelijk:

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
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig
☐ zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer veilig

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 geboortelaar?

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

35. Wat vindt u van het comfort in dit voertuig?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer goed
☐ zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer schoon

36. Wat vindt u van de netheid van de instaphalte/instapstation?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐ zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer goed
☐ zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer schoon

37. Als u bij vraag 30 een cijfer van 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ te druk	☐ te rustig	☐ agressie	☐ rondhangende personen
☐ slechte verlichting	☐ gebrek aan toezicht	☐ vandalisme	☐ anders

Hier niets invullen!

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

ritcode (uniek)

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

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

OV-Klantenbarometer 2022

Would you please clearly tick the boxes of your choice?



This questionnaire is completely anonymous

Version: 12a



1.	Was it difficult or easy to find a seat when you got on?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		very difficult/no seat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very easy
2.	What is your impression of the stop/station where you got on?		☐ very bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ don't know ☐ N/A
3.	How would you rate the punctuality (being on time) of the vehicle at the departure stop/station?		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
4.	How easy or difficult was it to get on the vehicle (height, distance from platform)?		☐ very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very easy
5.	How would you rate the customer-friendliness of the staff?		☐ very unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very friendly
6.	How would you rate the driving style of the driver? (accelerating, braking, etc.)		☐ very unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very pleasant
7.	How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
8.	How neat and clean is the vehicle?		☐ very dirty	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very clean
9.	How noisy is the vehicle?		☐ very noisy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very quiet
10.	How would you rate the climate in the vehicle? (temperature, ventilation)		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
11.	How would you rate the interior of the vehicle? (layout, colour scheme)		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
12.	How would you rate the information at the stop where you got on? (departure times, route, etc.)		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
13.	How would you rate the travel information in the vehicle?		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
14.	Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance?		☐ very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very easy
15.	How would you rate the price of this journey?		☐ very expensive	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very cheap
16.	Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?		☐ much inconvenience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ no inconvenience
17.	Do you feel stressed or relaxed during this journey?		☐ very stressed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very relaxed
18.	How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?		☐ very infrequent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very frequent
19.	How would you rate this journey overall?		☐ very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very good
20.	How did you travel to where you got on?		☐ on foot	☐	☐ by bicycle	☐	☐ other public transport	☐	☐ by car	☐	☐ other	
21.	If you have just transferred, how would you rate the connection time?		☐ unacceptably bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very acceptable
22.	What is your most important reason for making this journey today?		☐ work/business	☐	☐ education	☐	☐ shopping	☐	☐ visiting relatives/friends	☐	☐ sports/hobby/recreation	☐ other
23.	On average, how often do you travel with public transport on this line?		☐ 4 days a week or more	☐	☐ 1-3 days a week	☐	☐ 1-3 days a month	☐	☐ 6-11 days a year	☐	☐ 5 days a year or less	
24.	How well are you informed about delays or other problems?		☐ very poorly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ very well
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			☐ don't know	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ N/A

Continue on the reverse >>>

25. How did you **pay** for this journey?

☐ check in/out with OV chip card (plastic)	☐ paper ticket (no chip/no check in/out)	☐ check in/out with disposable ticket with chip
☐ check in/out with your smartphone	☐ check in/out with your smartphone (transport company app)	☐ check in/out with your bank card

26. How would you rate the **ease of use** of this specific payment type? (question 25)

27. How would you rate the **crowdedness** in the vehicle?

28. Which aspect of this journey **needs to be improved** most in your opinion? (only a single answer possible)

☐ chance of getting a seat	☐ cleanliness of the vehicle	☐ noise of this vehicle	☐ information about delays
☐ punctuality of this journey	☐ number of daily departure options	☐ nothing	☐ other, namely:

29. How **safe** do you feel in public transport in general?

30. How **safe** do you (usually) feel during this **journey**?

31. How **safe** do you (usually) feel at the **stop/station** where you boarded?

32. Have you **been a victim** of one or more of the following incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?

A) harassed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often
B) threatened	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often
C) robbed	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often
D) assaulted	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often
E) other	☐ not	☐ 1 time	☐ 2 times	☐ 3 times	☐ 4 times or more often

33. Have you **witnessed** one or more incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?

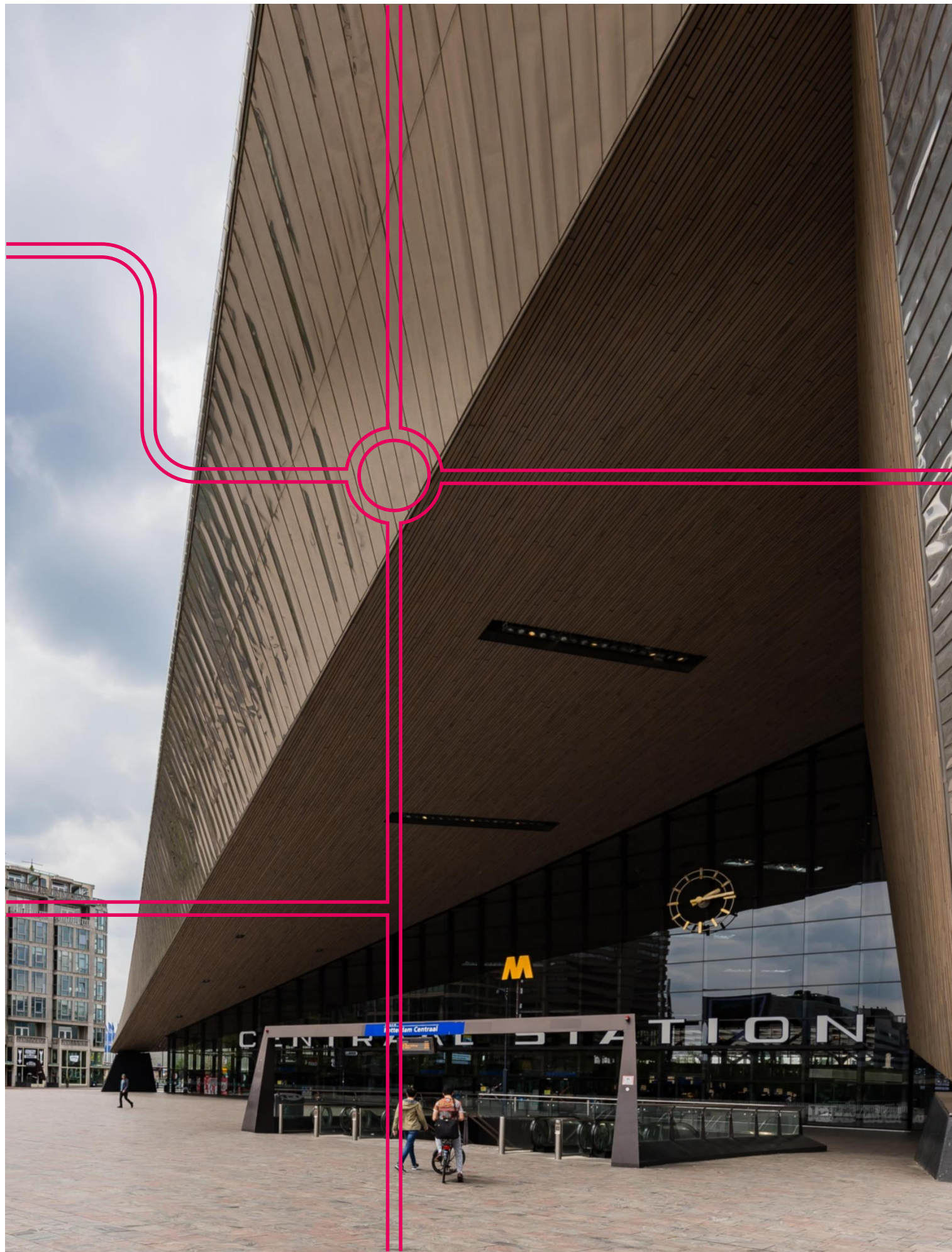
34. What is your **year of birth**?

Thank you very much for your cooperation. You can return the questionnaire to the pollster.

Do not fill anything in here!

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Journey code (unique)



Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden en via onze partners in het buitenland

Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
Nederland

Postbus 161
7400 AD Deventer
Nederland

+31(0) 570 666 222
info@goudappel.nl
www.goudappel.nl

BTW NL 0072 11 879 B01
KVK 3801 7479
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32