

OV-Klantenbarometer 2022

Hoofdrapport



CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

OV-Klantenbarometer 2022

Hoofdrapport

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede
Telefoon (0318) 69 53 00
E-mail klantenservice@crow.nl
Website www.crow.nl

Maart 2023

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan. CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet. De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

Inleiding	4
1 Populatie ov-reizigers 2022 en bijzonderheden	6
2 De ov-klantwaardering in 2022 op hoofdlijnen	14
3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer	16
4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet	24
5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren	29
6 Sociale veiligheid openbaar vervoer	30
Bijlagen	
1 Vragenlijsten 2022 en clustering van vragen	38
2 Over de OV-Klantenbarometer	43
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	46
4 Ophoging en weging	47
5 Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer	54
6 Achtergrondgegevens bij het onderzoek	56

De OV-Klantenbarometer van 2022 is uitgevoerd na de coronapandemie, maar wel nog in enigszins aangepaste vorm. Ten opzichte van 2018 en 2019 is het onderzoeksjaar 2022 wat compacter; de metingen vonden plaats van april tot en met oktober, waar januari tot en met november gebruikelijk is. Ter vergelijking; in 2020 was er geen OV-Klantenbarometer, en in 2021 was de meetperiode in oktober en november. De groep reizigers was in 2021 anders van samenstelling dan in de jaren voorafgaand aan de coronapandemie; een aantal groepen reisde minder in het openbaar vervoer dan voorheen. Ook in 2022 is de populatie (nog) niet terug naar het oude normaal.

Bij het maken van vergelijkingen in de tijd dient met het volgende rekening gehouden te worden:

- De OV-Klantenbarometer is in 2021 alleen in het najaar uitgevoerd.
- Bij de OV-Klantenbarometer van 2021 waren de steekproeven (vaak) te klein voor het significant duiden van jaar-op-jaarverschillen. Bij de vergelijking 2021-2022 kan daardoor, ook als de steekproef in 2022 groot genoeg is, een verschil soms niet significant zijn.

Inleiding

Dit rapport bevat de oordelen van ov-reizigers over de kwaliteit van hun openbaar vervoer in 2022. Het gaat om reizigers die gebruikmaken van alle soorten openbaar vervoer: bus, tram, metro, trein en ov over water. De OV-Klantenbarometer van 2022 is min of meer hetzelfde uitgevoerd als in 2018 en 2019 en daarmee een waardevol en zeer goed bruikbaar instrument voor monitoring. De OV-Klantenbarometer heeft een turbulente tijd achter de rug. Van het jaar 2020 is geen OV-Klantenbarometer beschikbaar; in dat jaar zijn de metingen door het uitbreken van de coronapandemie gestopt in het voorjaar. In 2021 is het gehele onderzoek uitgevoerd in het najaar (zoals gebruikelijk was in de jaren vóór 2018) en moest, weer door een nieuwe lockdown, de meting voortijdig worden afgebroken. Voor het jaar 2022 is de onderzoeksperiode iets ingedikt van januari-november naar april-oktober, maar het was gelukkig wel weer mogelijk om gedurende een lange periode te meten.

Over het onderzoek

Voor het onderzoek is het Nederlandse openbaar vervoer ingedeeld in onderzoeksgebieden. Meestal zijn dit de concessiegebieden, soms deelgebieden daarvan (zie ook de tabel op pagina 20 en 21). In totaal bestond de OV-Klantenbarometer 2022 uit 69 onderzoeksgebieden, 58 in het regionale openbaar vervoer (bus, tram, metro, regionale trein en ov over water) en 11 voor het hoofdrailnet (HRN). Per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten/vaarten getrokken die werden bezocht door enquêteurs. In totaal waren dat 7.758 ritten en vaarten, inclusief de Friese Waddenveren. Tijdens deze ritten/vaarten verzochten enquêteurs aan reizigers in een vragenlijst rapportcijfers te geven aan verschillende aspecten van hun rit of vaart. Dit leverde 89.489 ingevulde vragenlijsten op. 29% van de mensen die een vragenlijst aangeboden kreeg, vulde deze in. Het onderzoek is in opdracht van CROW-KpVV uitgevoerd door Goudappel en NDC. Het onderzoek is voor de eenentwintigste keer gehouden (elk jaar tussen 2001 en 2022, met uitzondering van coronajaar 2020). Zie voor de ontwikkeling en methodiek van de OV-Klantenbarometer de bijlagen 2 en 4.

Bijzonderheden van 2022: bijna weer normaal

De OV-Klantenbarometer van 2022 geeft weer hoe het met de klanttevredenheid in het openbaar vervoer is gesteld in het jaar 2022. De coronapandemie legde ook in 2022 een schaduw over de OV-Klantenbarometer:

- 2022 startte met een lockdown. Dientengevolge is het veldwerk voor de OV-Klantenbarometer pas gestart in april.

- Het reizigersvolume is in 2022 hoger dan in 2021, maar nog niet terug op het niveau van pre-corona. Het probleem van een te kleine steekproef als gevolg van te weinig reizigers beperkt zich in 2022 tot 7 onderzoeksgebieden.
- De samenstelling van de reizigerspopulatie is ook (nog) anders dan in 2019. We weten dat een deel van de ov-reizigers blijvend hybride werkt en dus minder vaak gebruik maakt van het ov. De toekomst zal leren of de situatie van 2019 ooit nog weer terugkeert. Ook was het aantal buitenlandse toeristen¹ in Nederland nog niet terug op het niveau van 2019.
- Vergelijking met cijfers uit voorgaande jaren is essentieel in de OV-Klantenbarometer. En dus blijft ook de OV-Klantenbarometer last houden van het afwezige jaar 2020 en het gemankeerde jaar 2021. Vanwege in veel gevallen te kleine steekproeven in 2021 is bij vergelijking met 2021 voorzichtigheid geboden: een verschil van 0,1 rapportcijfer is dan vaak niet significant te duiden.
- Er waren gedurende 2022 veel meer verstoringen in de dienstregeling dan normaal. Het ziekteverzuim en dientengevolge rituitval was in 2022 hoog. Daarnaast was er door de ov-bedrijven gekort in de dienstregelingen en waren er stakingen. Dat was lastig voor uitvoering van het veldwerk, en kan mogelijk ook invloed hebben gehad op het oordeel van de klant.

Bovendien kon het onderzoek van 2022 nog steeds niet helemaal volgens de normale planning verlopen. Waarbij normaal is gedefinieerd conform het toegepaste meetplan van 2018 en 2019. De afwijking was voornamelijk ingegeven door de nog geldende corona-gerelateerde beperkingen aan het begin van 2022. Om een eventuele lockdown in het najaar van 2022 voor te zijn is bij aanvang van 2022 besloten het veldwerk volledig af te ronden voor 1 november. In andere jaren was de einddatum van het veldwerk 1 december. Het veldwerk in 2022 was daarmee als volgt opgebouwd:

- Geen metingen in het eerste kwartaal;
- De helft van alle metingen vond plaats in het tweede kwartaal;
- Het derde kwartaal was, zoals bedoeld, de meting voor de zomervakantie, met 25% van de metingen;
- De vierde meetperiode besloeg de maanden september en oktober en had ook 25% van de metingen. In 2018 en 2019 waren dit de maanden oktober en november.

Doel van de OV-Klantenbarometer

Aangezien de OV-Klantenbarometer normaal gesproken betrouwbare rapportcijfers levert over elk afzonderlijk onderzoeksgebied, kan het instrument worden gebruikt als een benchmark. Daarnaast worden de resultaten van het onderzoek gebruikt in verantwoordingsrapportages, voor bonus/malusregelingen en niet in de laatste plaats om het gesprek aan te gaan voor het verbeteren van de kwaliteit van het vervoer.

Andere rapportages

In dit rapport staan alleen de belangrijkste resultaten vermeld. De details van elk van alle onderzoeksgebieden zijn te vinden in de factsheets, die via de website www.ovklantenbarometer.nl zijn te downloaden. Daarnaast is op dezelfde website ook een webtool te gebruiken om cijfers op te zoeken of om gebieden, jaren en oordelen met elkaar te vergelijken.



¹ www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/45/recordaantal-toeristen-boekt-overnachting-in-nederland

In 2021 werd geconstateerd dat de populatie van ov-reizigers anders was samengesteld dan in voorgaande onderzoeksjaren, wat vooral verklaard kon worden door de lagere reizigersvolumes dan voor de coronapandemie.

De ov-wereld hoopte in 2022 herstel te zien van de reizigersaantallen, naar het niveau van 2019. Dat is nog niet over de gehele linie gebeurd². Behalve het volume, is ook de vraag in hoeverre de samenstelling van de groep ov-reizigers nog afwijkend is ten opzichte van de pre-coronajaren weer interessant. Beantwoording van die vraag dient twee doelen:

- Welke groepen zijn in de huidige populatie van reizigers ondervetegenwoordigd ten opzichte van het verleden? Dit zijn de groepen die nu als ov-reiziger (gedeeltelijk) waren afgehaakt en bij voorkeur weer teruggewonnen zouden moeten zijn. We vergelijken de cijfers van 2022 dus expliciet met die van vóór corona en die van vorig jaar.

- Heeft een veranderde samenstelling van de groep invloed op de oordelen en klanttevredenheid? Wanneer dat zo is, kan een veranderd gemiddeld oordeel mogelijk eerder worden verklaard vanuit die gewijzigde samenstelling dan door nieuw beleid of omstandigheden. We kunnen de samenstelling van de reizigersgroep beschrijven aan de hand van drie vragen in de vragenlijst, die over motief, die over leeftijd en die over reisfrequentie.

Coronamaatregelen en andere bijzonderheden tijdens de onderzoeksperiode

De enquêtes voor de OV-Klantenbarometer van 2022 zijn uitgevoerd tussen 1 april en 31 oktober 2022. Tijdens de lockdown van begin 2022 is er dus niet gemeten en vanaf 1 april hebben zich geen aan corona gerelateerde beperkingen meer voorgedaan.

Maar 2022 was evengoed een onrustig jaar. Gedurende het jaar is er sprake geweest van relatief veel personeelsuitval door ziekte (vermoedelijk corona-gerelateerd), waardoor vervoerders gedwongen waren om incidenteel diensten te laten vervallen, om soms treinen in te korten, of om in een aantal gevallen de dienstregeling te versoberen.

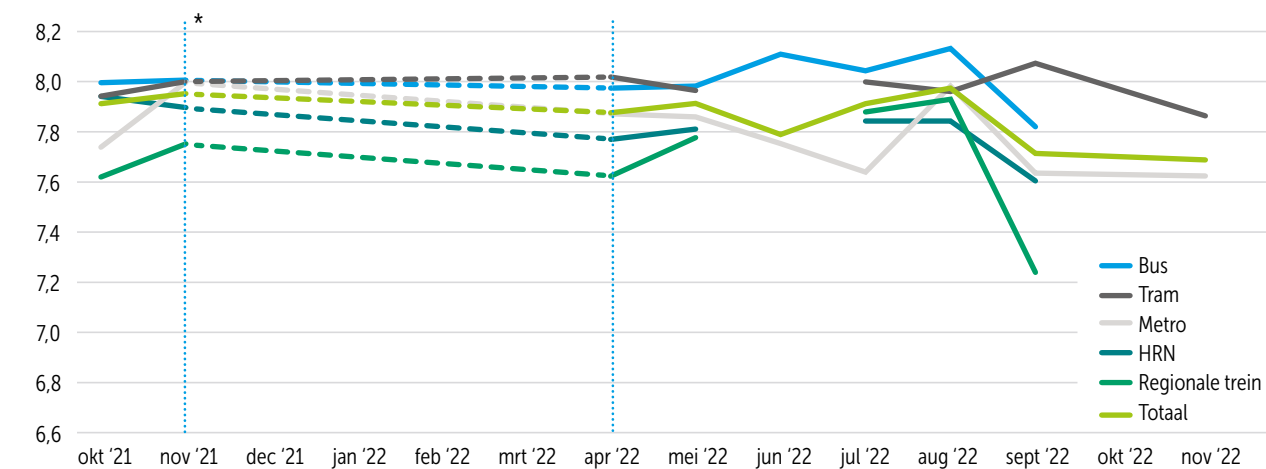
In de zomerperiode waren er overal in Nederland boerenprotesten die hier en daar de dienstregelingen van buslijnen verstoorden.

Ook was er – en dat was al een lange tijd niet meer voorgekomen – sprake van stakingen:

- Bij NS, regionale stakingen tussen 24 en 31 augustus en op 9 september.
- Regionale stakingen in het regionaal openbaar vervoer op 6, 7, 8 en 9 september.
- Landelijke stakingen in het regionaal openbaar vervoer op 16 september en 19, 20 en 21 oktober.

Figuur 1 laat zien dat de genoemde verstoringen effect hebben gehad op het oordeel van de klant:

- Bij de start van de metingen in april 2022 was de score iets lager dan eind 2021.
- Daarna zien we een lichte stijging tot aan het einde van de zomervakantie.
- September laat voor alle modaliteiten met uitzondering van tram een forse dip zien.
- In oktober stijgt de waardering weer iets.
- De scores van oktober zijn lager dan die van april.



*in de periode tussen november 2021 en april 2022 is er niet gemeten.

Figuur 1. Trend totaaloordeel over de onderzochte maanden in 2021 en 2022

Reizigersvolume

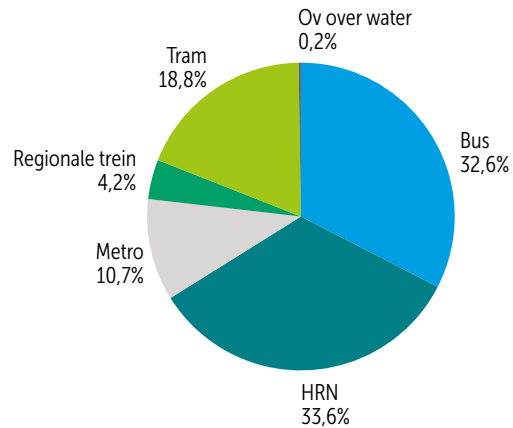
De ov-bedrijven rapporteren een bezetting die 60-90% is van de bezetting 2019, en dat is ook ongeveer de ervaring tijdens het veldwerk. Tabel 1 laat zien dat het aantal reizigers dat bij het veldwerk is geteld, per rit in 2021 uitkwam op 59% en in 2022 op 74% van de bezetting in 2019. Dit duidt op een behoorlijk herstel, maar het openbaar vervoer is nog niet terug bij de aantallen van voor de pandemie.

Bij deze methode moet een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Bij de telling van instappers en de doorrekening naar aantallen reizigers per rit kon maar in beperkte mate rekening gehouden worden met uitgevallen ritten en ingekorte treinen. Een uitgevallen rit in het veldwerkrooster werd vanzelfsprekend vervangen door een wel uitgevoerde rit. Bovendien kan het zo zijn dat juist door uitval van andere ritten het drukker was in de ritten die wel werden gereden. Wanneer een trein is ingekort, is het vanzelfsprekend drukker per rijtuig. Dit verklaart mogelijk waarom de getelde reizigers per rit in hoofdrailnet en regionale trein hoger uitkomen dan de vermoedelijke totale passagiersvolumes.

Tabel 1. Getelde reizigers per voertuig naar modaliteit

	Reizigers per rit 2019	Reizigers per rit 2020	Reizigers per rit 2021	2021 als percentage van 2019	Reizigers per rit 2022	2022 als percentage van 2019
Bus	23,2	-	13,3	57%	16,6	71%
Tram	104,2	-	74,1	71%	95,3	91%
Metro	166,1	-	133,6	80%	150,0	90%
Hoofdrailnet, meting in één rijtuig	47,5	-	33,5	71%	47,6	100%
Regionale trein	75,1	-	74,7	99%	74,2	99%
Ov over water	32,5	-	16,5	51%	31,9	98%
Totaal	54,9	-	32,2	59%	40,7	74%

Overigens is op basis van de telcijfers van het veldwerk en de dienstregelingen ook de verhouding van instappers in het openbaar vervoer bepaald (zie nadere uitleg in bijlage 4 over ophoging en weging). Zie ook figuur 2. De figuur laat zien dat bus en trein hoofdrailnet verreweg de grootste modaliteiten zijn, beide zijn goed voor ongeveer een derde van het totaal. De metro vervoert ruim het dubbele aantal reizigers van de regionale trein, en de tram weer bijna het dubbele van de metro.



Figuur 2. Verhouding reizigersvolumes naar modaliteit, op basis van tellingen en dienstregeling, 2022.

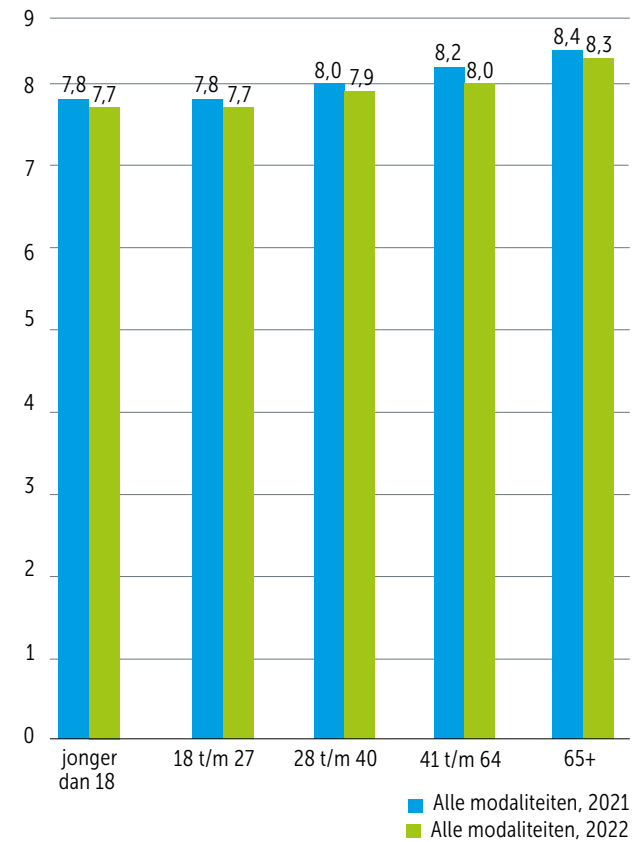
Samenstelling reizigerspopulatie: leeftijd

Tabel 2 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle leeftijdsgroepen gelijk is. Jongeren zijn geneigd lager te beoordelen dan ouderen, en dat geldt voor alle modaliteiten.

Tabel 2. Oordeel over de rit naar leeftijd, 2022

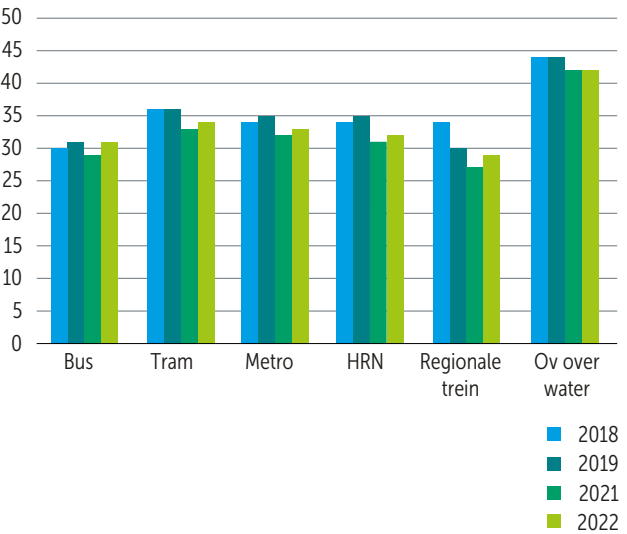
	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
jonger dan 18	7,7	7,7	7,8	7,7	7,5	7,2	7,7
18 t/m 27	7,8	7,9	7,7	7,6	7,3	8,0	7,7
28 t/m 40	8,0	8,0	7,8	7,7	7,8	8,3	7,9
41 t/m 64	8,2	8,2	7,9	7,9	8,0	8,2	8,0
65+	8,5	8,4	8,1	8,2	8,4	8,4	8,3

Figuur 3 laat zien dat, ten opzichte van 2021, de verschillen tussen de leeftijdscategorieën ongeveer gelijk zijn gebleven.

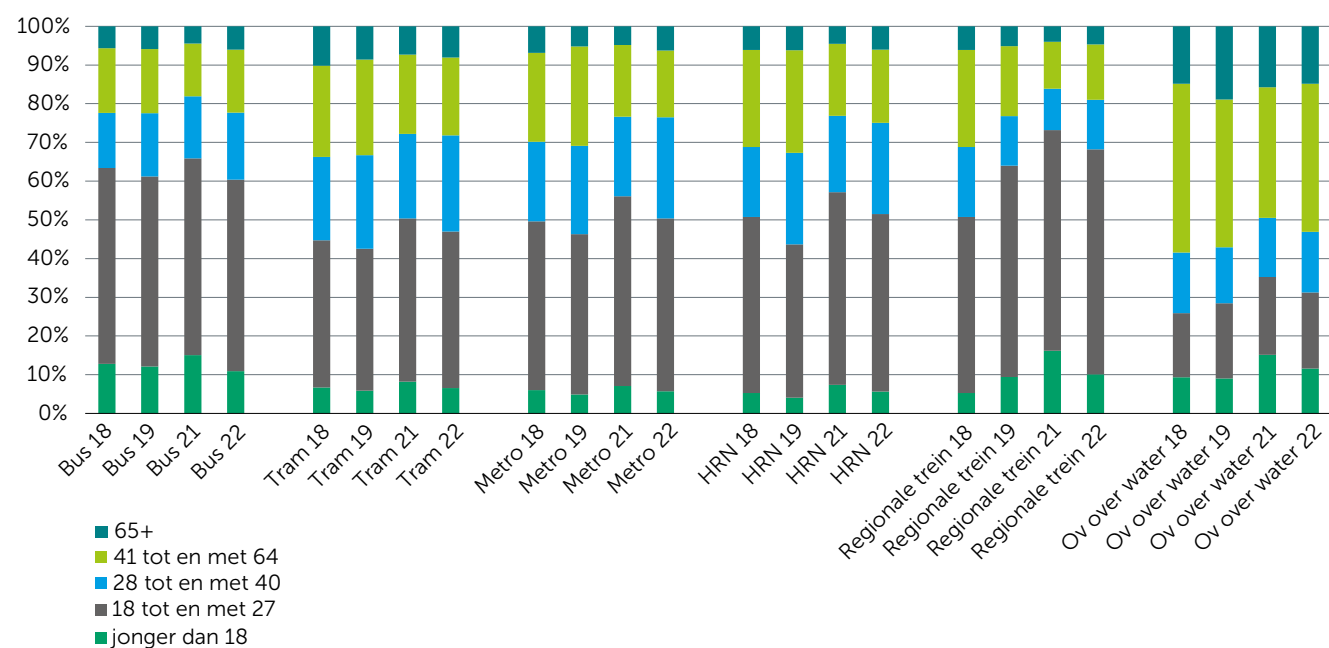


Figuur 3. Totaaloordeel naar leeftijd, 2021 en 2022.

Figuur 4 laat zien dat de gemiddelde leeftijd van de reiziger voor alle modaliteiten in 2022 weer behoorlijk opgeschoven is naar de situatie pre-corona.



Figuur 4. Gemiddelde leeftijd naar modaliteit, 2022 in vergelijking met 2021, 2019 en 2018.



Figuur 5. Leeftijdverdeling naar modaliteit 2022 in vergelijking met 2021, 2019 en 2018

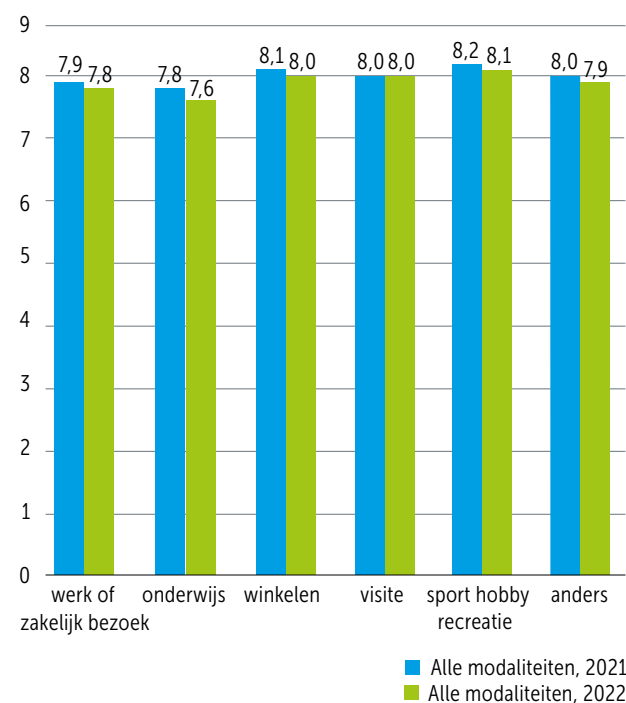
Figuur 5 laat de verdeling van leeftijdsgroepen zien voor de verschillende modaliteiten. Voor bus is het beeld in 2022 weer gelijk aan dat van 2019. Voor trein hoofdrailnet zien we dat de groep 41-64 wel weer is gegroeid ten opzichte van 2021, maar nog steeds achterblijft. De groep 18-27 is bij trein hoofdrailnet nog steeds relatief groter dan pre-corona. Ook bij tram, metro en regionale trein blijft vooral de groep 41-64 achter bij de 2018 en 2019.

Samenstelling reizigerspopulatie: motief

Tabel 3 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle motieven gelijk is. Wie een noodzakelijke reis maakt (must, in de werksfeer of voor onderwijs) geeft gemiddeld een lager oordeel dan wie voor vrijetijdsoeinden reist (lust, de andere motieven). Dit was in 2021 ook al zo. Figuur 6 laat zien dat het verschil tussen de motieven min of meer gelijk is gebleven.

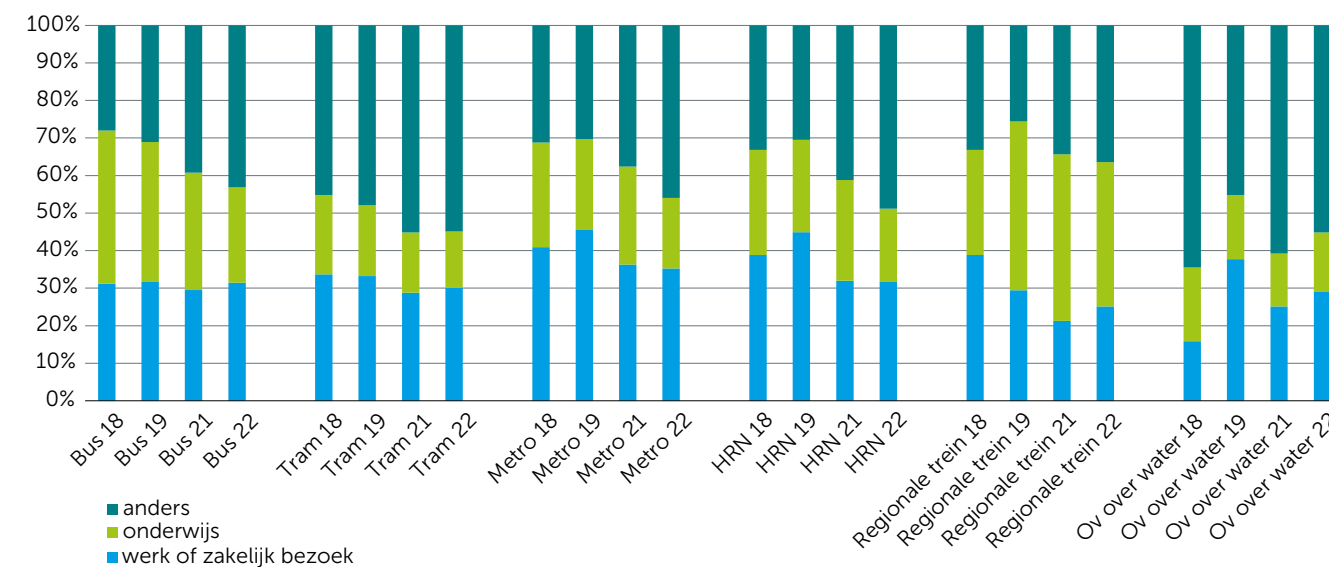
Tabel 3. Oordeel over de rit naar motief, 2022

	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
werk of zakelijk bezoek	7,9	7,8	7,7	7,7	7,6	7,9	7,8
onderwijs	7,7	7,7	7,6	7,6	7,1	7,4	7,6
winkelen	8,2	8,1	7,9	7,8	7,9	8,5	8,0
visite	8,2	8,2	8,0	7,8	7,9	8,0	8,0
sport hobby recreatie	8,1	8,2	8,0	8,0	8,0	8,5	8,1
anders	8,0	8,1	8,0	7,8	7,8	8,4	7,9



Figuur 6. Totaaloordeel naar motief, 2021 en 2022.

Wanneer we kijken naar de populatiesamenstelling naar motief van 2022 in vergelijking met die van voorgaande jaren, moet in de eerste plaats rekening gehouden worden met de meetperiode. In 2021 is alleen in het najaar gemeten (september - november). Traditioneel is dit het seizoen van veel verplaatsingen voor onderwijs en relatief weinig toeristisch-recreatieve ritten. In 2022 is er weer wel



Figuur 7. Motiefverdeling naar modaliteit, 2022 in vergelijking met 2021, 2019 en 2018.

in de zomervakantie gemeten en ook in de periode daarvoor. De metingen van 2022 zijn beter vergelijkbaar met 2018 en 2019 dan met 2021.

Figuur 7 laat het volgende zien:

- Werk als motief is in 2022 nog niet op pre-coronaniveau, met uitzondering van bus. Vooral trein hoofdrailnet en metro vervoeren nog steeds veel minder mensen met motief werk dan in 2018 en 2019. Bij tram en regionale trein is er enig herstel, maar is het oude niveau nog niet gehaald.
- Bij *onderwijs* als motief zien we iets anders. Die is overal kleiner dan pre-corona, met uitzondering van regionale trein. De daling ten opzichte van 2021 (in bus, trein hoofdrailnet en metro) kan mogelijk worden verklaard vanuit de meetperiode.

Tabel 4. Oordeel over de rit naar reisfrequentie, 2022

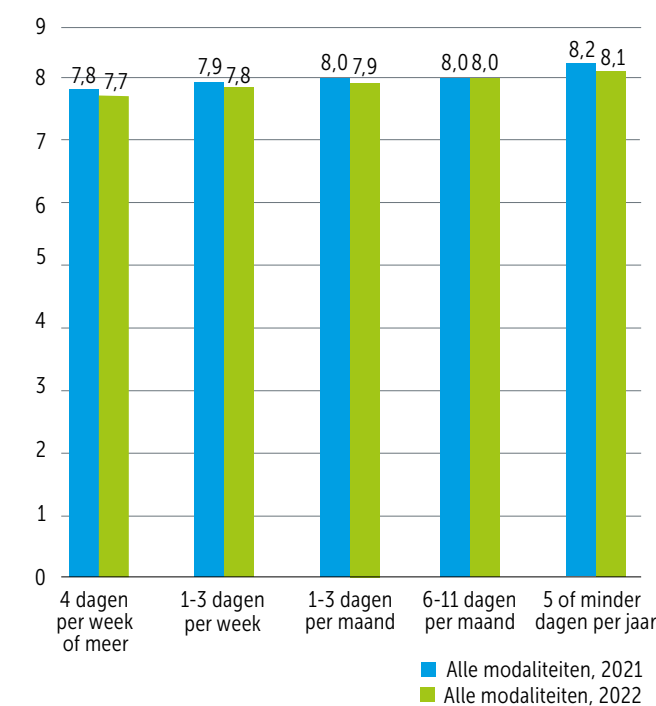
	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
4 dagen per week of meer	7,8	7,8	7,6	7,6	7,3	7,5	7,7
1-3 dagen per week	7,9	8,0	7,7	7,6	7,4	8,0	7,8
1-3 dagen per maand	8,1	8,0	8,0	7,8	7,8	7,9	7,9
6-11 dagen per jaar	8,1	8,1	8,0	7,9	7,9	8,4	8,0
5 of minder dagen per jaar	8,2	8,2	8,2	7,9	8,1	8,5	8,1

3 In 2021 is de motiefvraag in de vragenlijst gewijzigd. We kunnen daarom nog niet uitsplitsen naar de motieven: winkelen, visite, sport/hobby/recreatie en overig. Voor de vergelijking met andere jaren is er daarom voor gekozen om deze samen te voegen tot 'anders'. De definities van de andere twee motieven, werk/zakelijk en onderwijs, zijn gelijk gebleven.

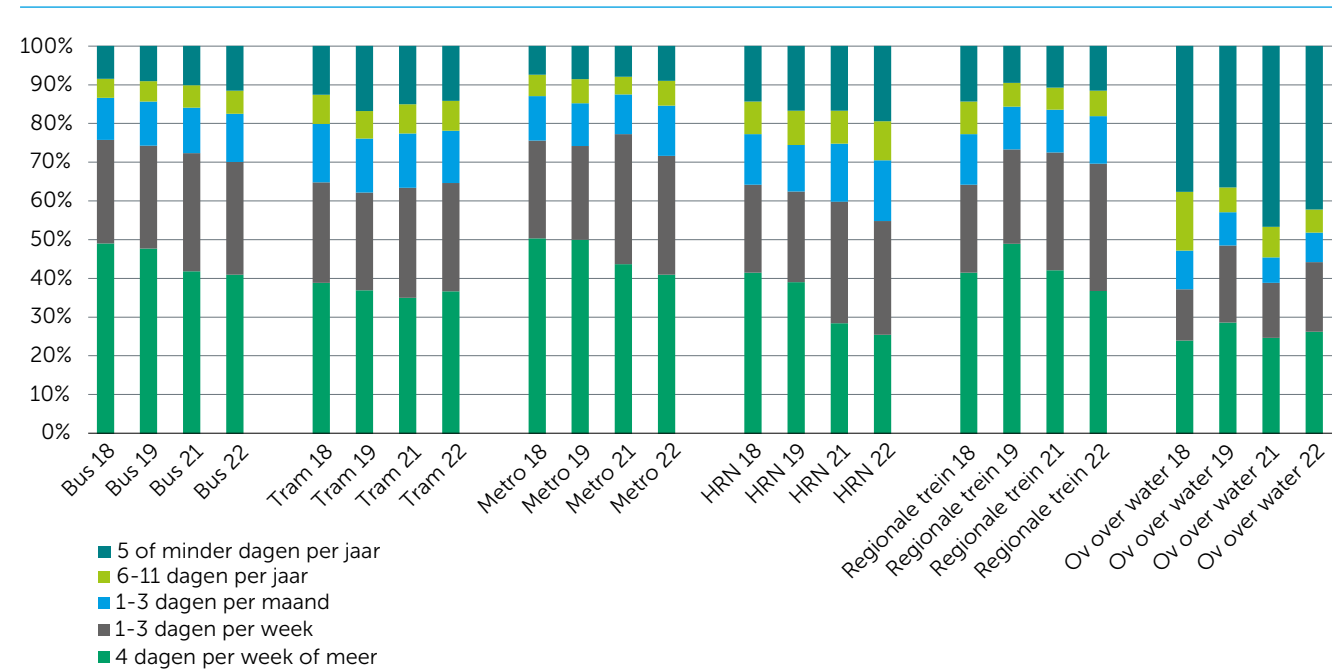
- De overige motieven (*anders*)³ zijn voor bus, trein hoofdrailnet, metro en regionale trein ook weer gestegen ten opzichte van 2021, en daarmee fors groter dan pre-corona.

Samenstelling reizigerspopulatie: reisfrequentie

Tabel 4 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle reisfrequenties gelijk is. Voor alle modaliteiten geldt; hoe vaker men reist, hoe lager het oordeel. Figuur 8 laat zien dat de verschillen ongeveer gelijk zijn gebleven.



Figuur 8. Totaaloordeel naar reisfrequentie, 2021 en 2022.



Figuur 9. Verdeling reisfrequentie naar modaliteit, 2022 in vergelijking met 2021, 2019 en 2018.

De verandering in reisfrequentie (zie figuur 9) laat zien dat het aandeel hoogfrequente reizigers (vanaf vier dagen in de week) verder is gedaald ten opzichte van 2021 voor de modaliteiten bus, trein hoofdrailnet, metro en regionale trein. De lagere frequenties zijn min of meer gelijk gebleven. Dit is, net als in 2021, een aanwijzing dat de thuiswerkers structureel minder reizen per openbaar vervoer; in plaats van ongeveer elke dag reizen zij nu een paar keer per week naar kantoor. De samenhang met motief komt hier dus ook duidelijk naar voren; mensen die reizen met de motieven werk en studie gaven ook een lager oordeel.

De verdwenen groepen

De trend die in 2021 te zien was, is in 2022 enigszins versterkt. De dagelijkse woon-werk en woon-schoolritten zijn nog steeds belangrijk, maar de cijfers laten weer zien dat die 'dagelijkse' ritten minder vaak *elke dag* gemaakt worden. Ondervertegenwoordiging ten opzichte van 2018-2019 zien we bij: leeftijdsgroep 40-64, motief werk, hoogfrequent. Dit bevestigt het beeld dat deze zeer belangrijke groep reizigers nog steeds relatief achterblijft. De invloed van de populatiesamenstelling op het klantoordeel zal, net als in 2021, relatief klein blijven:

- De mindere aanwezigheid van doorgaans vrij kritische hoogfrequente woon-werkreizigers trekt het gemiddelde oordeel iets omhoog.
- Maar de grotere aanwezigheid van de ook doorgaans vrij kritische jongeren trekt het gemiddelde weer iets omlaag.



2 De ov-klantwaardering in 2022 op hoofdlijnen

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer⁴ waar-
deren hun rit en vaart in 2022 met een 7,8 (om precies te zijn
een 7,848).

Tabel 5. Klantwaardering openbaar vervoer, onderscheid tussen
regionaal ov en hoofdrailnet

Oordeel	2019	2020	2021	2022
Totaal ov	7,8	-	7,9	7,8
Regionaal ov	7,9	-	8,0	7,9
Hoofdrailnet	7,8	-	7,9	7,7

Tabel 6. Klantwaardering naar het deelloordeel per type openbaar vervoer 2022

	Totaal ov	Regionaal ov	Bus	Tram	Metro	Regionale trein	Ov over water	HRN	Intercity	Sprinter	IC Direct
Kans op zitplaats	8,3	8,5	8,7	8,4	8,1	7,9	9,1	7,9	7,7	8,2	8,0
Oordeel instaphalte / instapstation	7,9	7,9	8,0	7,9	7,6	7,7	8,1	7,9	7,9	7,9	8,1
Stiptheid rit	7,9	7,7	7,5	8,0	7,8	8,0	8,2	8,2	8,4	8,1	7,8
Gemak instappen	8,8	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,8	8,7	8,7	9,0	8,1
Klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,1	8,3	8,0	7,8	8,1	8,5	8,2	8,2	8,3	8,3
Rijstijl bestuurder	8,1	8,0	8,0	8,0	7,9	8,1	8,6	8,3	8,2	8,4	8,5
Reissnelheid rit	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,0	8,4	8,2	8,1	8,2	8,5
Netheid voertuig	7,3	7,5	7,7	7,6	6,8	7,1	8,4	6,9	6,5	7,4	7,0
Geluid in het voertuig	7,0	6,9	7,1	6,8	6,6	6,8	6,5	7,2	7,1	7,4	7,1
Klimaat in het voertuig	7,3	7,3	7,4	7,2	7,0	7,2	7,6	7,4	7,3	7,7	7,4
Inrichting van het voertuig	7,3	7,3	7,5	7,4	6,9	7,2	7,5	7,3	7,1	7,7	6,9
Informatie bij de halte	7,8	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,6	7,9	8,0	8,0	7,7
Reisinformatie in het voertuig	7,7	7,8	7,8	7,9	7,6	7,5	6,5	7,4	7,2	7,9	6,0
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,2	8,1	8,2	8,0	8,1	8,2	7,6	8,4	8,4	8,5	8,1
Prijs	5,4	5,7	6,0	5,6	5,3	5,1	6,2	4,7	4,5	5,1	4,7
Last medereizigers	7,8	7,9	8,1	7,8	7,5	7,5	8,2	7,7	7,5	7,9	7,6
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	8,0	7,9	7,7	7,7	8,4	7,8	7,7	7,9	7,7
Frequentie	7,1	7,2	7,0	7,6	7,3	6,8	6,9	7,1	7,1	7,0	6,9
Overstaptijd	7,1	7,1	7,0	7,3	7,3	6,7	6,9	7,0	7,2	6,9	7,1
Informatie bij vertragingen	6,1	5,9	5,9	6,0	5,8	6,1	5,8	6,4	6,4	6,4	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,4	8,5	8,2	8,2	8,4	8,2	8,4	8,5	8,4	8,3
Drukke in het voertuig	6,7	6,9	7,1	6,8	6,7	6,0	7,1	6,3	5,9	6,7	6,1
Veiligheid algemeen	7,9	7,9	8,1	8,0	7,5	7,7	8,2	7,9	7,9	8,0	8,0
Veiligheid rit	8,3	8,3	8,4	8,3	8,0	8,1	8,7	8,3	8,3	8,4	8,4
Veiligheid instaphalte	7,9	7,9	8,0	7,9	7,5	7,8	8,5	7,9	7,9	7,9	8,0
Totale rit	7,8	7,9	7,9	8,0	7,8	7,5	8,1	7,7	7,6	7,9	7,6

4 Hieronder verstaan we: regionaal openbaar vervoer (bus, tram, metro, regionale trein, ov over water) en trein hoofdrailnet. Niet in dit cijfer opgenomen: de Friese Waddenveren, die worden afzonderlijk behandeld in hoofdstuk 5.

De klantwaardering is gedaald, voor het eerst sinds
lange tijd. Gezien het turbulente jaar voor het openbaar
vervoer (uitval, stakingen; zie vorig hoofdstuk) was dit te
verwachten.

Uitgesplitst naar de verschillende deeloordelen per
modaliteit geeft tabel 6 de mening van de ov-reiziger over
het jaar 2022 het beste weer. De deeloordelen gemak
instappen, veiligheid rit, kans op een zitplaats en gebruiks-
gemak OV-chipkaart scoren in 2022 het hoogst.



Hoofdrailnet

Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een
7,7 (om precies te zijn een 7,734). Dit is een tiende lager dan
het gemiddelde voor het totale openbaar vervoer. In 2022
scoren Sprinters hoger dan Intercity's en de Intercity direct.
89% van deze reizigers geeft een rapportcijfer 7 en hoger
voor de kwaliteit op het hoofdrailnet. 23% geeft een
topscore (een 9 of een 10) en 4% geeft een onvoldoende
(zie verder hoofdstuk 4).

Tram & metro

Gemiddeld waarden reizigers het tramvervoer met een
8,0 en het vervoer per metro met een 7,8. Tram scoort dus
iets hoger dan het gemiddelde cijfer voor regionaal open-
baar vervoer (7,9), metro iets lager. De tramdiensten van
Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht scoren alle
een 8,0.

Bus

Gemiddeld waarden reizigers het busvervoer met een 7,9.
Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde voor het totale
regionale openbaar vervoer.

Regionale treindiensten

Gemiddeld halen de regionale treindiensten een 7,5.
Regionale treinen scoren 0,2 lager dan het hoofdrailnet en
0,4 lager dan de bus. Dit was in het verleden telkens zo,
reizigers zijn relatief kritisch ten opzichte van de regionale
treinen. Evengoed scoren alle regionale treindiensten ruim
boven de 7; de best scorende is Zwolle-Kampen met een
8,0.

Openbaar vervoer over water

Openbaar vervoer over water scoort altijd hoog, maar blijft
in 2022 met een 8,1 wat achter bij voorgaande jaren. Het
cijfer is doorgaans gebaseerd op een beperkte steekproef
en dat verklaart mogelijk waarom de klantwaardering
behoorlijk schommelt door de jaren heen.

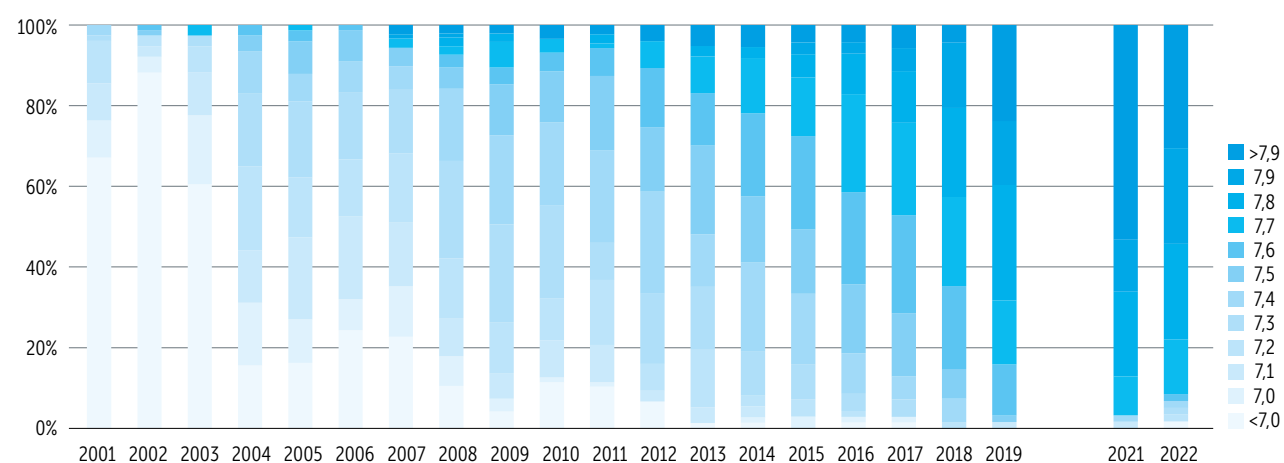
Friese Waddenveren

De cijfers voor de Friese Waddenveren zijn niet mee-
genomen in het algemene gemiddelde cijfer voor openbaar
vervoer. Klanttevredenheid over de Friese Waddenveren
(zie hoofdstuk 5) is wel op een vergelijkbare manier onder-
zocht. De vergelijking met de ov-diensten is dus goed
mogelijk. De veerdiensten naar de vier Friese Wadden-
eilanden worden hoog gewaardeerd, met rapportcijfers
van 8,3 (Ameland en Vlieland) en 8,4 (Terschelling en
Schiermonnikoog).

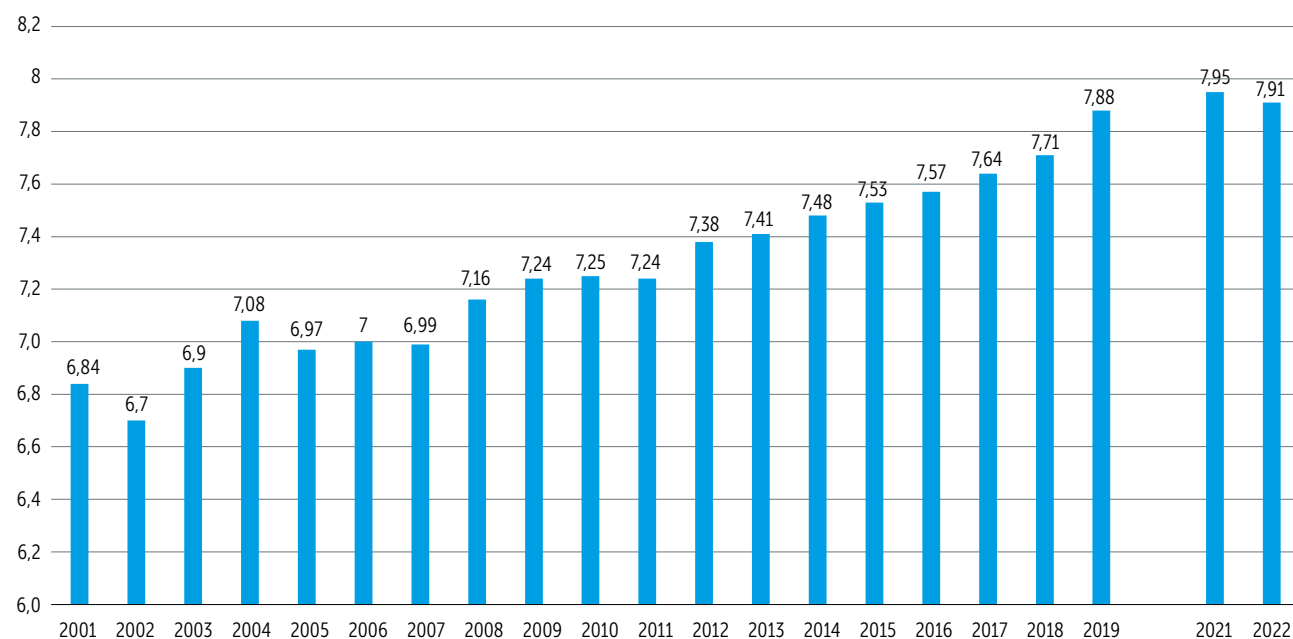
Het regionale openbaar vervoer bestaat uit al het openbaar vervoer waarvoor de twaalf provincies, de twee vervoer-regio's en OV-bureau Groningen Drenthe opdrachtgever zijn. Het gaat daarbij om de modaliteiten bus, tram, metro, regionale trein en openbaar vervoer over water. Het betreft bij de regionale trein dus niet de Sprintertreinen van de NS, maar de gedecentraliseerde treindiensten die in 2022 worden aangeboden door Arriva, Connexxion, Hermes, Keolis, Abellio (NS) en Qbuzz. Onder openbaar vervoer over water verstaan we in dit hoofdstuk alleen de veerdiensten

Vlissingen-Breskens en Rotterdam-Dordrecht en Drechtsteden; de Friese Waddenveren hebben als opdrachtgever het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en worden afzonderlijk behandeld in hoofdstuk 5.

Voor de OV-Klantenbarometer is het regionale openbaar vervoer in 2022 verdeeld in 58 onderzoeksgebieden. Deze komen overeen met de ov-concessies, al zijn sommige verder opgeknipt in meerdere onderzoeksgebieden.



Figuur 10. Ontwikkeling van laag en hoog scorende onderzoeksgebieden sinds 2001, regionaal openbaar vervoer.



Figuur 11. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001, regionaal openbaar vervoer.

Klantoordelen per cluster en deelloordeel

De vragen uit de enquête naar deelloordelen over de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 7 en figuur 12 tonen het klantoordeel voor deze clusters.

Tabel 7. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters deelloordelen

Cluster	2019	2020	2021	2022
Beleving	7,4	-	7,5	7,4
Comfort	8,0	-	8,2	8,1
Gemak	7,5	-	7,7	7,6
Snelheid	7,6	-	7,7	7,6
Veiligheid	8,2	-	8,1	8,0
Totaaloordeel	7,9	-	8,0	7,9



Figuur 12. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters 2022

In tabel 8 staan de landelijke rapportcijfers voor het totale regionale openbaar vervoer per deelloordeel van 2022 vergeleken met 2018. Deze vergelijking over vijf jaar laat zien hoe de ontwikkeling van deze aspecten in het oordeel van de reizigers over een iets langere periode is verlopen. Het oordeel over *drukke in het voertuig* is nieuw in de OV-Klantenbarometer vanaf 2021.

Bij vergelijking 2018-2022 zien we de volgende opvallende punten:

- Grote verbeteringen hebben zich voorgedaan ten aanzien van het personeel van de vervoersmaatschappijen: *klantvriendelijkheid personeel* (+0,4) en *rijstijl bestuurder* (+0,3).
- Ook fors verbeterd zijn *reisinformatie in het voertuig* (+0,4) en *informatie bij vertragingen* (+0,4).
- Verbetering is ook zichtbaar bij voertuiggerelateerde deelloordelen: *netheid* (+0,4), *klimaat* (+0,3), *inrichting* (+0,2) en *geluid* (+0,1).
- Overstaptijd* en *reissnelheid* (beide +0,3) zijn ook goed verbeterd.

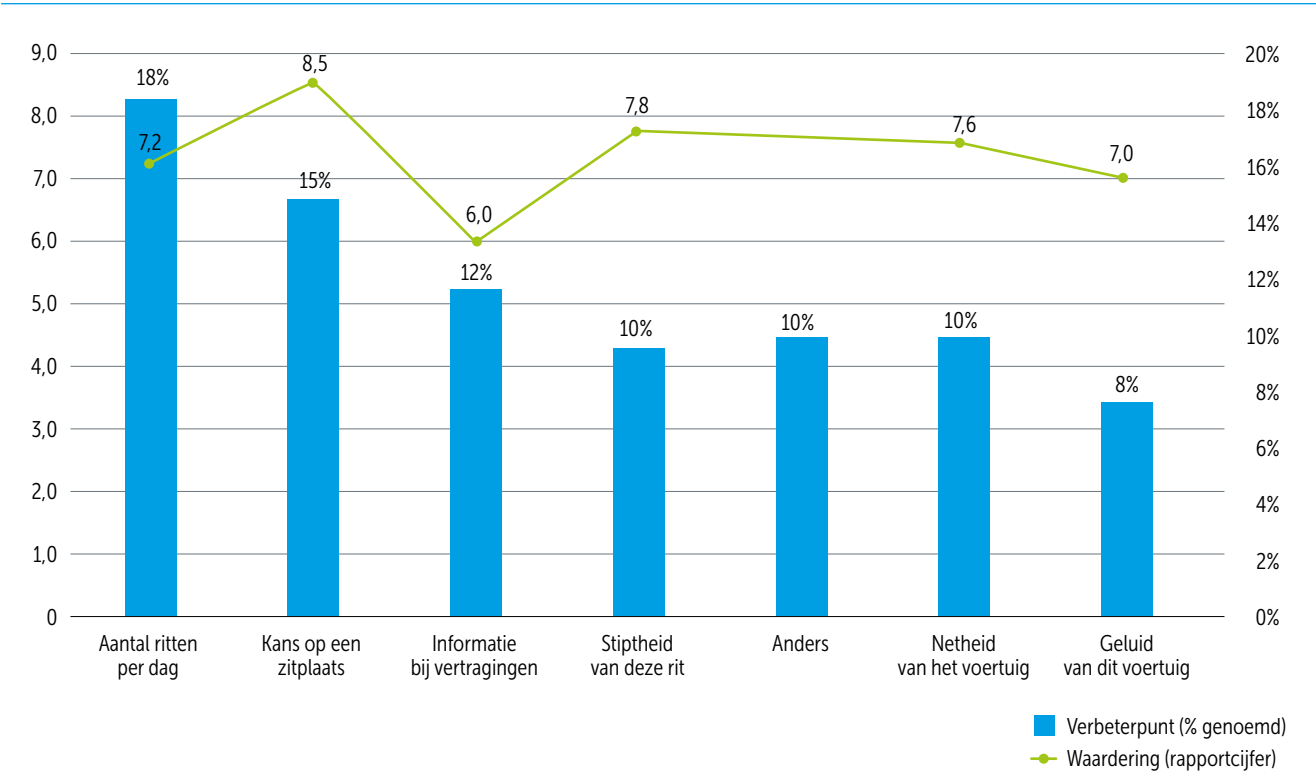
Tabel 8. Ontwikkeling van deelloordelen sinds 2018 - gesorteerd van hoog naar laag, regionaal openbaar vervoer

Deelloordeel	2018	2022	Vershil
Gemak instappen	8,7	8,9	0,2
Kans op zitplaats	8,4	8,5	0,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,4	0,2
Veiligheid rit	8,4	8,3	-0,1
Reissnelheid rit	7,9	8,2	0,3
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reis-saldo	7,8	8,1	0,3
Klantvriendelijkheid personeel	7,8	8,1	0,4
Rijstijl bestuurder	7,7	8,0	0,3
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	0
Last medereizigers	7,7	7,9	0,2
Veiligheid algemeen	7,9	7,9	0,0
Veiligheid instaphalte	7,9	7,9	0,0
Oordeel instaphalte/ instapstation	7,7	7,9	0,2
Reisinformatie in het voertuig	7,4	7,8	0,4
Informatie bij de halte	7,6	7,7	0,1
Stiptheid rit	7,6	7,7	0,1
Netheid voertuig	7,1	7,5	0,4
Klimaat in het voertuig	7,0	7,3	0,3
Inrichting van het voertuig	7,1	7,3	0,2
Frequentie	7,1	7,2	0,1
Overstaptijd	6,8	7,1	0,3
Geluid in het voertuig	6,8	6,9	0,1
Drukke in het voertuig	-	6,9	-
Informatie bij vertragingen	5,5	5,9	0,4
Prijs	5,7	5,7	0,0

In tabel 9 staan de belangrijkste verbeterpunten. In de vragenlijst worden respondenten verzocht (maximaal) 1 verbeterpunt aan te kruisen. In deze tabel zijn echter ook de resultaten opgenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten hebben aangekruist. De hoge score van *aantal ritten per dag* reflecteert de gekrompen dienstregelingen in veel regio's. Deze laatste scoort vooral hoog bij bus, openbaar vervoer over water en regionale trein (zie tabel 10).

Tabel 9. Belangrijkste verbeterpunten, regionaal openbaar vervoer

Verbeterpunt	2019	2020	2021	2022
Aantal ritten per dag	14%	-	19%	18%
Niets	14%	-	18%	17%
Kans op een zitplaats	17%	-	15%	15%
Informatie bij vertragingen	11%	-	11%	12%
Stiptheid van deze rit	8%	-	10%	10%
Anders	12%	-	9%	10%
Netheid van het voertuig	11%	-	8%	10%
Geluid van dit voertuig	8%	-	8%	8%



Figuur 13. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met de score op datzelfde deelloordeel, regionaal openbaar vervoer

Tabel 10. Verbeterpunten per deelloordeel – opgesplitst per vervoerwijze, regionaal openbaar vervoer

	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
Bus	13%	7%	7%	12%	12%	22%	18%	9%
Tram	14%	9%	9%	12%	7%	14%	18%	11%
Metro	18%	20%	8%	11%	8%	14%	13%	10%
Regionale trein	27%	11%	8%	9%	6%	20%	15%	13%
Ov over water	3%	3%	14%	11%	7%	22%	18%	19%
Totaal	15%	8%	8%	11%	10%	19%	18%	9%

In bijlage 5 staat een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied.

Algemeen oordeel naar soort regionaal openbaar vervoer
Het openbaar vervoer over water wordt in 2022 het hoogst gewaardeerd van alle modaliteiten. Dit was in de afgelopen jaren steeds het geval, maar het verschil met de andere modaliteiten is kleiner geworden. Regionale trein scoort, zoals telkens, als laagste.

Tabel 11. Algemeen oordeel naar vervoerwijze regionaal openbaar vervoer

	2018	2019	2020	2021	2022
Streekdienst bus	7,7	7,8	-	8,0	7,9
Stadsdienst bus	7,7	7,8	-	8,1	8,0
Tram	7,8	8,0	-	8,0	8,0
Metro	7,7	7,9	-	7,8	7,8
Regionale trein	7,6	7,7	-	7,7	7,5
Ov over water	8,4	8,4	-	8,5	8,1
Landelijk	7,7	7,9	-	8,0	7,9

Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied
In de navolgende tabellen en figuren zijn de totaaloordelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden en onderzoeksjaren.
In bijlage 3 is de gehanteerde indeling te vinden. Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden. Deze kunt u downloaden via de website www.ovklantenbarometer.nl.

Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. De significantietoets is alleen relevant bij een verschil tussen twee jaarresultaten. En niet-significant kan te maken hebben met een lage N in één van beide of beide vergelijkingsjaren. Ook kan niet-significantie met afronding te maken hebben. Uitgangspunt in de OV-Klantenbarometer is altijd: een N van 800 is nodig om een verschil van 0,1 significant te kunnen duiden. Waarom is de uitkomst dan toch niet significant? Dat kan liggen aan de N van vorig jaar, als die

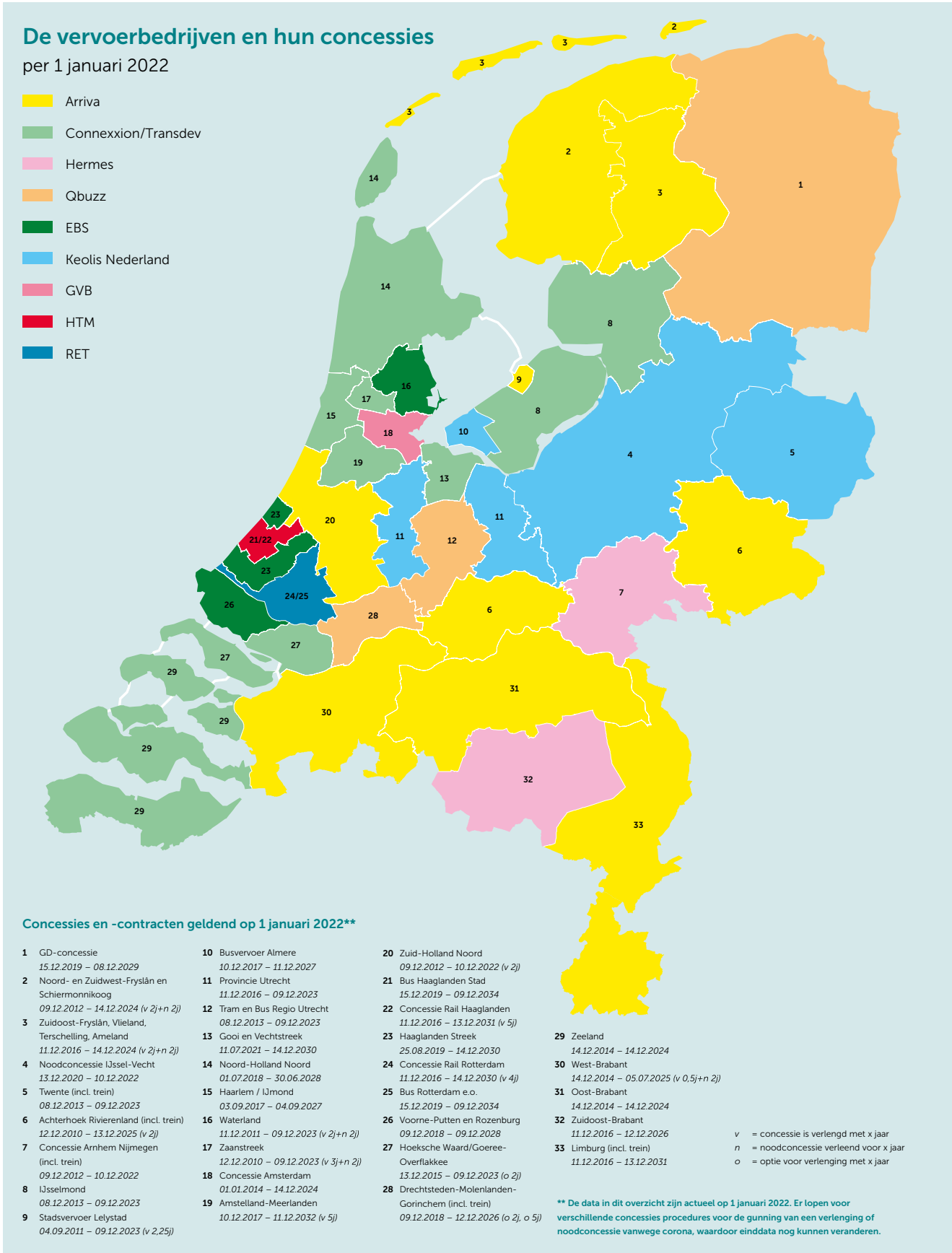
onder de norm van 800 lag heeft dat ook consequenties voor de significantietoets van 2022. Bijvoorbeeld stadsvervoer Amsterdam, bus; de N was in 2021 onder de norm (497) en in 2022 erboven (931). Ook kan het liggen aan de afronding op één decimaal. Zie bijvoorbeeld stadsvervoer Rotterdam, metro; de N was in beide jaren ruim boven de norm (1.501 resp. 4.747). Maar de rapportcijfers zijn 7,83 (afgerond 7,8) respectievelijk 7,86 (afgerond 7,9), een werkelijk verschil van 0,03 en dat minieme verschil is niet significant.

Tabel 12. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer

Onderzoeksgebied	2018	2019	2020	2021	2022	N 2022	Sign 2022-2021
Tram	7,7	8,0	-	8,0	8,0	15.996	n.v.t.
Tram & Bus Utrecht, sneltram	7,6	7,7	-	8,0	8,0	906	n.v.t.
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,7	8,0	-	8,0	8,0	1.966	n.v.t.
RandstadRailtram, Haaglanden	7,8	8,0	-	8,1	7,9	3.603	Ja
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,9	8,0	-	8,0	8,0	4.307	n.v.t.
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,9	8,0	-	7,9	8,0	5.214	Nee
Metro	7,7	7,9	-	7,8	7,8	7.122	n.v.t.
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,7	7,9	-	7,8	7,8	2.375	n.v.t.
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,7	7,9	-	7,9	7,8	4.747	Nee
Stadsdienst bus	7,7	7,8	-	8,1	8,0	6.363	Ja
Stadsvervoer Leeuwarden	8,2	8,2	-	8,0	7,2	250	Nee
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,6	7,8	-	8,1	8,0	931	Nee
Trolleybus Arnhem	7,8	7,9	-	8,1	7,9	867	Ja
Stadsvervoer Lelystad	7,9	7,8	-	8,1	7,8	760	Nee
Busvervoer Almere	7,4	7,8	-	8,2	7,7	1.583	Ja
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,9	8,0	-	8,2	8,2	2.011	n.v.t.
Concessie Bus Rotterdam e.o	7,7	7,8	-	8,0	8,1	1.543	Nee
Streekdienst bus	7,7	7,8	-	8,0	7,9	25.498	Ja
Bus Waddeneilanden	8,4	8,6	-	8,9	8,6	191	Nee
GD-concessie	7,6	7,7	-	8,1	7,9	1.630	Ja
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,8	7,8	-	8,0	7,9	420	Nee
Zuidoost-Fryslân, exclusief Waddeneilanden	7,8	7,6	-	8,0	7,8	816	Nee
Midden-Overijssel	7,8	7,8	-	8,1	7,9	381	Nee
IJsselmond	7,6	7,7	-	7,7	7,7	993	n.v.t.
Busvervoer Twente	7,9	7,8	-	7,8	7,9	436	Nee
Veluwe	7,7	7,9	-	8,0	7,9	417	Nee
Achterhoek (excl. trein)	7,6	7,8	-	7,8	7,8	659	n.v.t.
Rivierenland (excl. trein)	7,6	7,7	-	7,7	7,7	708	n.v.t.
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	7,6	7,9	-	7,9	7,8	798	Nee
Streekvervoer Provincie Utrecht	7,6	7,9	-	8,0	7,9	554	Nee
Tram & Bus Utrecht, bus	7,6	7,8	-	7,9	7,8	704	Nee
Waterland	7,9	8,1	-	8,1	8,0	667	Nee
Zaanstreek	7,7	7,9	-	7,9	7,9	700	n.v.t.

Onderzoeksgebied	2018	2019	2020	2021	2022	N 2022	Sign 2022-2021
Amstelland-Meerlanden	7,8	8,0	-	8,3	8,2	1.249	Nee
Gooi en Vechtstreek	7,9	8,0	-	8,2	8,0	868	Ja
Noord-Holland Noord	7,7	7,8	-	8,0	8,1	529	Nee
Haarlem IJmond	7,9	7,9	-	8,2	8,1	804	Nee
Zuid-Holland Noord	7,8	8,0	-	8,0	8,1	847	Nee
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	7,8	7,6	-	8,0	7,9	774	Nee
Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee	7,6	7,7	-	7,8	7,8	998	n.v.t.
Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,8	-	8,2	8,0	1.447	Nee
Voorne-Putten en Rozenburg	7,8	7,8	-	7,8	7,9	1.092	Nee
Zeeland	7,5	7,8	-	7,9	7,8	574	Nee
Brabantliners	7,7	7,7	-	8,0	7,7	639	Ja
West-Brabant, exclusief Brabantliners	7,9	8,0	-	7,9	8,0	866	Nee
Oost-Brabant	7,6	7,6	-	7,9	7,9	902	n.v.t.
Zuidoost-Brabant	7,6	7,8	-	8,0	7,9	1.216	Nee
Limburg bus	7,7	7,9	-	7,9	7,8	1.036	Nee
Regionale trein	7,6	7,7	-	7,7	7,5	22.635	Ja
Regionaal spoorvervoer Groningen	7,5	7,7	-	7,7	7,4	1.050	Ja
Regionaal spoorvervoer Fryslân	7,7	7,6	-	7,8	7,7	1.292	Nee
Trein Vechtdallijnen	7,8	7,7	-	7,8	7,8	1.366	n.v.t.
Trein Zwolle - Kampen	7,9	8,0	-	8,1	8,0	840	Nee
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,4	7,5	-	7,4	7,2	1.679	Ja
Trein Zwolle - Enschede	7,7	7,8	-	7,7	7,7	1.696	n.v.t.
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	7,7	7,6	-	7,7	7,8	4.985	Ja
Treindienst Valleilijn	7,6	7,8	-	7,8	7,8	1.293	n.v.t.
Trein Gouda - Alphen aan den Rijn	7,8	7,9	-	7,8	7,9	818	Nee
Trein Arnhem - Doetinchem	7,8	7,8	-	7,8	7,8	1.342	n.v.t.
Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)	7,6	7,6	-	7,8	7,6	1.108	Ja
Limburg trein, exclusief Maaslijn	7,5	7,6	-	7,9	7,7	3.596	Ja
Maaslijn	7,2	7,1	-	7,1	6,7	1.570	Ja
Openbaar vervoer over water	8,4	8,4	-	8,5	8,1	742	Ja
Veerdienst Rotterdam - Dordrecht en Drechtsteden	8,5	8,4	-	8,5	8,2	362	Nee
Veerdienst Vlissingen - Breskens	7,9	8,3	-	8,0	7,7	380	Nee
Landelijk regionaal openbaar vervoer	7,7	7,9	-	8,0	7,9	78.356	Ja

Noot: **Blauw** is cijfer op basis van N<380



Figuur 14. Overzicht concessies bus, tram en metro per 1 januari 2022.

Regionale treindiensten/Ov over water stand per 1 januari 2022



Figuur 15. Overzicht concessies regionale treindiensten en ov over water per 1 januari 2022

Tabel 13. Algemeen oordeel per ov-autoriteit, al het openbaar vervoer

Ov-autoriteit	2019	2020	2021	2022
Flevoland	7,8	-	8,0	7,7
Fryslân	7,7	-	7,9	7,7
Gelderland	7,8	-	7,9	7,8
Groningen	7,7	-	7,7	7,4
Limburg	7,7	-	7,7	7,6
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,9	-	8,0	8,0
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	7,8	-	7,9	7,7
Noord-Brabant	7,8	-	7,9	7,9
Noord-Holland	7,9	-	8,1	8,1
OV-bureau Groningen Drenthe	7,7	-	8,1	7,9
Overijssel	7,8	-	7,8	7,8
Utrecht	7,9	-	7,9	7,9
Vervoerregio Amsterdam	7,9	-	8,0	8,0
Zeeland	7,9	-	7,9	7,8
Zuid-Holland	7,9	-	8,0	8,0

Noten:

- IJsselmond is volledig bij Flevoland geteld.
- Cijfer Flevoland is inclusief stadsdiensten Lelystad en Almere.
- Groningen: alleen de treindiensten. De busdiensten in Groningen vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe.
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat: dit betreft het hoofdrailnet, niet de Friese Wadderveren.

Tabel 14. Algemeen oordeel per vervoerder, al het openbaar vervoer

Vervoerder	2019	2020	2021	2022
Abellio	7,9	-	7,8	7,9
Blue Amigo	8,4	-	8,5	8,2
Arriva	7,8	-	7,8	7,8
Connexxion ⁵	7,9	-	8,1	8,1
EBS	8,0	-	8,1	8,0
GVB	7,9	-	8,0	7,9
Hermes ⁶	7,8	-	7,9	7,9
HTM	8,0	-	8,0	8,0
Keolis	7,8	-	7,9	7,8
NS	7,8	-	7,9	7,7
Qbuzz	7,7	-	7,9	7,9
RET	7,9	-	7,9	7,9
Transdev Nederland ⁷	-	-	8,2	8,0
Westerschelde Ferry BV	8,3	-	8,0	7,7

Noot: **Blauw** is cijfer op basis van N<380

5 Connexxion betreft de volgende concessies: IJsselmond, treindienst Valleilijn, Noord-Holland Noord, Haarlem IJmond, Zaanstreek en Amstelland-Meerlanden, Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee en Zeeland.

6 Hermes zijn de concessies Arnhem-Nijmegen en Zuidoost Brabant.

7 Transdev Nederland is de concessie Gooi- en Vechtstreek.

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid van de reizigers op het hoofdrailnet. Hiertoe is het hoofdrailnet opgedeeld naar elf onderzoeksgebieden: de landsdelen van de vijf bestuurlijke ov- en Spoortafels, en daarbinnen afzonderlijk de Intercity-diensten en de Sprinters, en daarnaast de Intercity direct (waaronder het Nederlandse deel van de lijn tussen Amsterdam en Brussel).



Figuur 16. Lijnen hoofdrailnet naar landsdeel.

Per onderzoeksgebied zijn reizigers op 48 ritten bevestigd. Om tot circa 800-1.000 ingevulde vragenlijsten te komen is per rit steeds in één rijtuig het onderzoek uitgevoerd (in de Intercity direct in twee rijtuigen). De gehanteerde vragenlijst is geheel gelijk aan de vragenlijst voor het regionaal openbaar vervoer. In tabel 15 en 16 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

Tabel 15. Klantoordeel over de rit hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit 2019		Totaaloordeel rit 2020		Totaaloordeel rit 2021		Totaaloordeel rit 2022	
	Cijfer	% 7 en hoger			Cijfer	% 7 en hoger		
Intercity	7,8	92%	-		7,9	92%	7,6	88%
Sprinter	7,7	90%	-		8,0	93%	7,9	92%
IC Direct / IC Brussel	7,9	90%	-		7,9	91%	7,6	84%
Totaal	7,8	91%	-		7,9	92%	7,7	89%

Tabel 15 laat het gemiddelde totaaloordeel zien: een 7,7, waarbij 89% van de reizigers een 7 of hoger heeft gegeven (het percentage 7 of hoger gebruikt NS zelf als indicator voor klanttevredenheid, daarom wordt deze indicator hier ook vermeld).

Tabel 16. Klantoordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

	2019	2020	2021	2022	N 2022	Sign 95%
Landsdeel Noord Intercity's	7,7	-	7,6	7,5	867	Nee
Landsdeel Noord Sprinters	7,9	-	8,0	7,9	702	Nee
Landsdeel Oost Intercity's	7,7	-	7,6	7,6	1.267	n.v.t.
Landsdeel Oost Sprinters	7,9	-	7,9	7,7	837	Nee
Randstad Noordvleugel Intercity's	7,9	-	8,0	7,8	1.236	Ja
Randstad Noordvleugel Sprinters	7,7	-	8,0	8,0	636	n.v.t.
Randstad Zuidvleugel Intercity's	7,8	-	7,9	7,5	963	Ja
Randstad Zuidvleugel Sprinters	7,6	-	8,0	7,9	827	Nee
Landsdeel Zuid Intercity's	7,6	-	7,9	7,6	1.467	Ja
Landsdeel Zuid Sprinters	7,7	-	8,0	7,8	905	Nee
IC Direct / IC Brussel	7,9	-	7,9	7,6	1.426	Ja

Noot: Blauw is cijfer op basis van N<380



Klantoordeel per cluster en deelloordeel

De vragen uit de enquête die betrekking hebben op deelloorden van de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 17 toont het klantoordeel voor deze clusters.

Tabel 17. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters deelloorden

Cluster	2019	2020	2021	2022
Beleving	7,3	-	7,4	7,3
Comfort	8,0	-	8,1	8,0
Gemak	7,6	-	7,8	7,7
Snelheid	7,7	-	7,9	7,7
Veiligheid	8,2	-	8,1	8,0
Totaaloordeel	7,8	-	7,9	7,7



Figuur 17. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters 2022



Vergelijking tussen 2022 en 2018 (tabel) voor de deelloorden laat de volgende opvallende zaken zien:

- In het voertuig: de oordelen over *klimaat* en *inrichting* (beide +0,4) zijn aanzienlijk gestegen.
- Reiskenmerken: *stiptheid rit* (+0,4), *reissnelheid rit* (+0,3) en *overstaptijd* (+0,3) worden ook beter beoordeeld.
- Personeel: *klantvriendelijkheid* en *rijstijl bestuurder* zijn beide met 0,3 omhoog gegaan.
- Informatie: zowel *informatie bij de halte* als *informatie bij vertragingen* (beide +0,3) worden beter beoordeeld.
- Ook gestegen: *gebruiksgemak OV-chipkaart* (+0,3).
- Het oordeel over *prijs* (-0,3) is aanzienlijk gedaald.

Kijken we naar de cijfers voor Sprinter, Intercity en Intercity direct afzonderlijk, dan valt het volgende op:

- Voor Intercitytreinen is het beeld niet veel anders dan voor het hele hoofdrailnet, met als opvallende afwijkingen: *gemak instappen* is naar het oordeel van de reiziger sterk verbeterd (+0,3). Daarentegen zijn de oordelen over *netheid voertuig* (-0,3) en *veiligheid rit* (-0,3) gedaald.
- Voor Sprinters valt op dat het merendeel van de deelloorden een hoge stijging laat zien, waarbij opgemerkt dat ook het totaaloordeel met 0,4 is gestegen. De gestegen oordelen over *inrichting van het voertuig* (+0,8) en *klimaat in het voertuig* (+0,6) springen eruit. Bovendien zijn maar liefst 17 van 25 deelloorden met tenminste 0,4 omhoog zijn gegaan. Aan het andere uiteinde zijn er maar twee deelloorden met niet meer dan 0,1 omlaag gegaan.
- Bij de Intercity direct vallen op: *informatie bij vertragingen* (+0,5) en *reisinformatie in het voertuig*. De scores, voor beide een 6, zijn nog steeds niet op het niveau van de rest van de treinen op het hoofdrailnet, maar wel fors gestegen ten opzichte van 2018, toen beide onder de 6 scoorden. Ook verbeterd zijn *reissnelheid rit* (+0,4) en de deelloorden die met personeel te maken hebben: *rijstijl bestuurder* (+0,5) en *klantvriendelijkheid personeel* (+0,3).

De top-5 van hoogst gewaardeerde deelloorden van het hoofdrailnet zijn *gemak instappen* (8,7), beide oordelen die met de OV-chipkaart en het laden te maken hebben (8,4), *veiligheid rit* en *rijstijl bestuurder* (beide 8,3).

De laagst gewaardeerde deelloorden zijn *prijs* (4,7 en daarmee een vol punt lager gewaardeerd dan in het regionaal openbaar vervoer), *drukke in het voertuig* (6,3) en *informatie bij vertragingen*. Die laatste krijgt overigens wel een ruime voldoende (6,4) en is een half punt hoger gewaardeerd dan in het regionaal openbaar vervoer.

Tabel 18. Deeloordelen hoofdrailnet, Intercity, Sprinter, Intercity direct

	2018				2022				Verschil 2022-2018			
	HRN	Intercity	Sprinter	IC Direct	HRN	Intercity	Sprinter	IC Direct	HRN	Intercity	Sprinter	IC Direct
Kans op zitplaats	8,1	7,8	8,3	8,6	7,9	7,7	8,2	8,0	-0,2	-0,1	-0,1	-0,6
Oordeel instaphalte / instapstation	7,6	7,7	7,4	8,1	7,9	7,9	7,9	8,1	0,3	0,2	0,5	0,0
Stiptheid rit	7,8	8,0	7,6	7,8	8,2	8,4	8,1	7,8	0,4	0,4	0,5	0,0
Gemak instappen	8,5	8,4	8,6	8,1	8,7	8,7	9,0	8,1	0,2	0,3	0,4	0,0
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	7,9	7,8	8,0	8,2	8,2	8,3	8,3	0,3	0,3	0,5	0,3
Rijstijl bestuurder	8,0	8,0	7,9	8,0	8,3	8,2	8,4	8,5	0,3	0,2	0,5	0,5
Reissnelheid rit	7,9	7,9	7,8	8,1	8,2	8,1	8,2	8,5	0,3	0,2	0,4	0,4
Netheid voertuig	6,9	6,8	6,9	7,5	6,9	6,5	7,4	7,0	0,0	-0,3	0,5	-0,5
Geluid in het voertuig	7,0	7,1	6,9	7,0	7,2	7,1	7,4	7,1	0,2	0,0	0,5	0,1
Klimaat in het voertuig	7,0	7,0	7,1	7,2	7,4	7,3	7,7	7,4	0,4	0,3	0,6	0,2
Inrichting van het voertuig	6,9	7,0	6,9	7,3	7,3	7,1	7,7	6,9	0,4	0,1	0,8	-0,4
Informatie bij de halte	7,6	7,7	7,6	7,6	7,9	8,0	8,0	7,7	0,3	0,3	0,4	0,1
Reisinformatie in het voertuig	7,3	7,3	7,4	5,6	7,4	7,2	7,9	6,0	0,1	-0,1	0,5	0,4
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,2	8,2	8,1	7,9	8,4	8,4	8,5	8,1	0,2	0,2	0,4	0,2
Prijs	5,0	4,8	5,2	4,6	4,7	4,5	5,1	4,7	-0,3	-0,3	-0,1	0,1
Last medereizigers	7,5	7,5	7,5	7,5	7,7	7,5	7,9	7,6	0,2	0,0	0,4	0,1
Gestrest of ontspannen	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	7,7	7,9	7,7	0,1	0,0	0,2	0,0
Frequentie	6,9	7,1	6,6	6,9	7,1	7,1	7,0	6,9	0,2	0,0	0,4	0,0
Overstaptijd	6,7	6,9	6,5	7,1	7,0	7,2	6,9	7,1	0,3	0,3	0,4	0,0
Informatie bij vertragingen	6,1	6,2	6,1	5,7	6,4	6,4	6,4	6,2	0,3	0,2	0,3	0,5
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,1	8,0	8,1	8,4	8,5	8,4	8,3	0,3	0,4	0,4	0,2
Drukke in het voertuig	-	-	-	-	6,3	5,9	6,7	6,1	-	-	-	-
Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,8	8,1	7,9	7,9	8,0	8,0	0,0	-0,1	0,2	-0,1
Veiligheid rit	8,5	8,6	8,4	8,6	8,3	8,3	8,4	8,4	-0,2	-0,3	0,0	-0,2
Veiligheid instaphalte	8,0	8,0	7,9	8,1	7,9	7,9	7,9	8,0	-0,1	-0,1	0,0	-0,1
Totale rit	7,6	7,6	7,5	7,6	7,7	7,6	7,9	7,6	0,1	0,0	0,4	0,0

Tabel 19. Verbeterpunten hoofdrailnet

	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
Intercity	32%	20%	4%	7%	4%	14%	14%	13%
Sprinter	23%	13%	4%	10%	6%	21%	18%	12%
IC Direct	19%	18%	5%	10%	13%	16%	12%	20%
Hoofdrailnet	27%	17%	4%	9%	5%	17%	16%	13%

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. Er is dus geen relatie met alle andere cijfers in dit rapport. Wel is voor het onderzoek naar klanttevredenheid van reizigers op deze veerdiensten een vragenlijst gebruikt die qua opzet, uitvoering en inhoud sterk lijkt op die van het openbaar vervoer. Zie hiervoor ook bijlage 1.

Tabel 20 geeft het totaaloordeel voor de vier veerverbindingen.

Tabel 20. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren

	2019	2020	2021	2022
Vlieland	8,5	-	8,4	8,3
Terschelling	8,2	-	8,5	8,4
Ameland	8,2	-	8,3	8,3
Schiermonnikoog	8,3	-	8,4	8,4

De verschillen tussen de diensten zijn klein en de totaaloordelen voor alle diensten liggen ruim boven de 8,0. De diensten naar Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog hebben een hogere score dan in 2019, het rapportcijfer voor de veerdienst naar Vlieland is iets gedaald.

De volgende tabel (tabel 21) geeft een overzicht van de deeloordelen. De scores op de deeloordelen die opvallen zijn de volgende:

- De veerdienst naar Ameland krijgt een duidelijk lagere beoordeling van *stiptheid* dan de andere.
- Geluid* scoort relatief laag op de veerdiensten naar Schiermonnikoog en Ameland, en hoger op de veerdiensten naar Vlieland en Terschelling.
- Drukke* in het vaartuig scoort relatief laag (6,2) in de veerdienst naar Schiermonnikoog en die naar Vlieland (6,4).
- Prijs* (zowel voor passagier als voor motorvoertuig) wordt laag beoordeeld. De beoordeling is het laagst voor Terschelling.



Tabel 21. Deeloordelen over de vaarten op de Waddenveren

	Eiland			
	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Zitplaats	8,7	9,4	9,0	8,5
Netheid wachtruimte	8,4	8,4	8,2	8,3
Stiptheid	9,3	9,2	7,8	9,2
Opstapgemak	9,1	9,1	9,1	9,2
Klantvriendelijkheid	8,8	8,8	8,6	8,8
Netheid vaartuig	8,3	8,4	8,1	8,4
Netheid sanitair	7,9	8,0	7,8	8,1
Geluid	7,1	7,5	6,9	6,5
Klimaat in het vaartuig	7,7	7,6	8,0	7,8
Inrichting	7,6	8,1	7,6	7,8
Informatie bij vertrek	8,3	8,4	8,1	8,2
Informatie tijdens vaart	8,0	8,2	7,8	8,0
Informatie bij boeken	8,5	8,5	8,4	8,5
Aankoop vervoersbewijs	8,6	8,6	8,6	8,7
Prijs per persoon	6,2	6,1	6,4	6,7
Prijs per motorvoertuig	5,1	4,8	4,9	6,0
Last medereizigers	7,4	8,0	7,6	7,5
Ontspannen	8,4	8,6	8,4	8,4
Frequentie	6,9	7,8	8,1	7,4
Bagage	8,4	8,7	8,5	8,6
Informatie bij vertragingen	7,8	7,7	6,2	6,8
Drukke	6,4	7,5	6,8	6,2
Veiligheid vaart	9,0	8,9	8,9	8,9
Veiligheid wachtruimte	8,8	8,8	8,7	8,8
Totaaloordeel	8,3	8,4	8,3	8,4

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de periode 2013-2022. Jaarlijks is in de vragenlijst van de OV-Klantenbarometer aandacht voor veiligheidsgevoelens en slachtofferschap van incidenten in het openbaar vervoer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid gaat om de daadwerkelijke ervaring met incidenten. Subjectieve veiligheid beschrijft het (on)veiligheidsgevoel van reizigers.

Waardering sociale veiligheid

Er worden elk jaar voor drie deeloordelen rapportcijfers gevraagd: *de veiligheid in het openbaar vervoer, de veiligheid tijdens deze rit en de veiligheid op de halte waar men is ingestapt*. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de oordelen naar de achtergronden van de reiziger, zoals leeftijd, en het oordeel naar ov-achtergronden, waaronder het voertuig en ov-autoriteit.

Regionaal openbaar vervoer en hoofdrailnet worden hier afzonderlijk van elkaar gerapporteerd. Voor het regionaal openbaar vervoer zijn er cijfers vanaf 2013 beschikbaar. Voor het hoofdrailnet start de reeks in 2018.

Tabel 22. Oordeel over sociale veiligheid regionaal openbaar vervoer

	Veiligheid ov	Veiligheid rit	Veiligheid halte
2013	7,6	7,9	7,7
2014	7,7	8,0	7,8
2015	7,7	8,0	7,8
2016	7,7	8,0	7,8
2017	7,8	8,1	7,9
2018	7,9	8,4	7,9
2019	8,0	8,6	8,1
2020	-	-	-
2021	7,9	8,3	7,9
2022	7,9	8,3	7,9

Regionaal openbaar vervoer

Tabel 22 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen die betrekking hebben op sociale veiligheid voor het regionaal openbaar vervoer. In 2022 zijn deze oordelen gelijk aan die van 2021 en op ongeveer gelijk niveau als in 2018.

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer (zie tabel 23). Slachtoffers van een incident geven hier in 2022 een iets lager oordeel dan in 2021.

Tabel 23. Oordeel over sociale veiligheid, regionaal openbaar vervoer naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Veiligheid ov</i>										
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2	7,3	-	7,0	7,0
Geen slachtoffer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	8,2	8,1
<i>Veiligheid rit</i>										
Wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,2	-	7,7	7,6
Geen slachtoffer	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,5	8,5
<i>Veiligheid halte</i>										
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2	7,3	-	7,0	6,9
Geen slachtoffer	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	8,2	-	8,2	8,1

Oordeel naar achtergronden reiziger

Door de jaren heen zijn reizigers van 65 jaar en ouder het meest positief over de veiligheid in het regionaal openbaar vervoer (tabel 24). Het valt op dat reizigers vanaf 28 jaar de veiligheid gemiddeld met een 8,0 of hoger waarderen.

Tabel 24. Oordeel over veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Jonger dan 18 jaar	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	-	7,7	7,6
18 t/m 27 jaar	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	-	7,9	7,8
28 t/m 40 jaar	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9	8,1	-	8,2	8,2
41 t/m 64 jaar	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,1	-	8,0	8,1
65 jaar en ouder	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	-	8,3	8,3



Tabel 25. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Veiligheid ov</i>										
Bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	7,9	8,1
Tram	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8	8,0	-	8,1	8,0
Metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8	-	7,6	7,5
Regionaal spoor	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,7
Ov over water	8,0	8,2	8,1	8,2	8,6	8,4	8,4	-	8,3	8,2
<i>Veiligheid rit</i>										
Bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4
Tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5	-	8,5	8,3
Metro	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0
Regionaal spoor	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1
Ov over water	8,5	8,7	8,6	8,5	9,0	8,9	9,0	-	8,9	8,7
<i>Veiligheid halte</i>										
Bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	-	7,9	8,0
Tram	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9	8,1	-	8,1	7,9
Metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,9	-	7,7	7,5
Regionaal spoor	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,8
Ov over water	8,2	8,5	8,4	8,5	8,9	8,7	8,8	-	8,6	8,5

Tabel 26. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze bus

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Landelijk, bus</i>	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,1	8,0	8,1	8,2	8,4	8,6	-	8,5	8,4
OV-bureau Groningen Drenthe	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,5	8,6	-	8,6	8,3
Flevoland	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8	8,4	8,5	-	8,5	8,1
Fryslân	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,6	8,4	-	8,6	8,4
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5	8,7	-	8,5	8,3
Limburg	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,3	8,4
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4	8,5	-	8,4	8,3
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,6	8,6
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6	8,5	-	8,6	8,5
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6	8,7	-	8,4	8,5
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1	8,4	-	8,6	8,6
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,5	8,6
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,5



Oordeel naar achtergronden regionaal openbaar vervoer

De waardering voor de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer is door de jaren heen vrij constant (tabel 25). Er zijn lichte verschillen waarneembaar tussen de modaliteiten en metro scoort hier de laagste cijfers. Echter, die cijfers zijn nog steeds een 7,5 of hoger.

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,4. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn door de jaren heen klein (tabel 26).

Landelijk gezien scoort in 2022 de veiligheid van de rit met een regionale trein een 8,1. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn iets groter geworden dan in 2021, met een score van 8,4 voor Fryslân en 7,9 voor Limburg (tabel 27).

Tabel 27. Oordeel waardering veiligheid rit, in het regionaal openbaar vervoer naar ov-autoriteit en vervoerwijze regionaal spoor

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Landelijk, regionaal spoor</i>	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1
Zuid-Holland	8,1	8,1	8,0	8,2	8,3	8,5	8,4	-	8,2	8,2
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2
Fryslân	8,2	8,1	8,1	8,0	8,2	8,6	8,6	-	8,3	8,4
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3	8,4	-	8,0	7,9
Overijssel	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2
Groningen	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,6	-	8,2	8,1

Het oordeel over de veiligheid van de tramrit is landelijk gelijk gebleven met een 8,3 (tabel 28). Reizigers in de vervoerregio Amsterdam oordelen positiever over de veiligheid van de rit dan de reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Tabel 28. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Landelijk, tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5	-	8,3	8,3
Provincie Utrecht	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	8,4	8,3	-	8,2	8,3
Vervoerregio Amsterdam	7,8	7,9	7,8	7,9	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,4
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,4	8,5	-	8,2	8,1

Tot slot de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2022 ligt de landelijke waardering op een 8,0, net als in 2021 (tabel 29).

Tabel 29. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerswijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Landelijk, metro	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0
Vervoerregio Amsterdam	7,4	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,6	-	8,0	8,0
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,4	-	7,9	7,9

Hoofdrailnet

Tabel 30 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen van sociale veiligheid voor het hoofdrailnet.

Tabel 30. Oordeel over sociale veiligheid, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	7,9	8,0	-	7,9	7,9
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	8,5	8,6	-	8,4	8,3
Hoe veilig voelt u zich meestal op de halte waar u bent ingestapt	8,0	8,0	-	7,9	7,9

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten op het hoofdrailnet. Ten opzichte van 2021 zijn de scores min of meer gelijk (tabel 31).

Tabel 31. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident, hoofdrailnet

		2018	2019	2020	2021	2022
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	Slachtoffer geweest	7,2	7,4	-	7,1	7,0
	Geen slachtoffer geweest	8,0	8,1	-	8,1	8,2
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	Slachtoffer geweest	8,2	8,4	-	7,8	7,7
	Geen slachtoffer geweest	8,6	8,7	-	8,5	8,5
Hoe veilig voelt u zich meestal op de halte waar u bent ingestapt	Slachtoffer geweest	7,4	7,3	-	7,2	7,2
	Geen slachtoffer geweest	8,1	8,2	-	8,1	8,1

Oordeel naar achtergronden reiziger

Reizigers van 65 jaar en ouder zijn het meest positief over de veiligheid op het hoofdrailnet (tabel 32).

Tabel 32. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022
Jonger dan 18	7,9	7,8	-	7,6	7,7
18 tot en met 27	7,8	8,0	-	7,8	7,6
28 tot en met 40	7,9	8,1	-	8,1	7,7
41 tot en met 64	8,0	8,0	-	8,0	8,0
65+	8,3	8,2	-	8,2	8,2

Oordeel naar landsdeel

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de treinrit (hoofdrailnet) een 8,3. De verschillen tussen de regio's zijn klein.

Tabel 33. Oordeel waardering veiligheid rit naar landsdeel, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022
Hoofdrailnet totaal	8,5	8,6	-	8,4	8,3
Landsdeel Noord Intercity's	8,6	8,6	-	8,3	8,4
Landsdeel Noord Sprinters	8,6	8,8	-	8,5	8,4
Landsdeel Oost Intercity's	8,7	8,6	-	8,1	8,2
Landsdeel Oost Sprinters	8,5	8,7	-	8,3	8,2
Randstad Noordvleugel Intercity's	8,5	8,7	-	8,5	8,4
Randstad Noordvleugel Sprinters	8,4	8,6	-	8,4	8,4
Randstad Zuidvleugel Intercity's	8,6	8,7	-	8,4	8,3
Randstad Zuidvleugel Sprinters	8,5	8,6	-	8,3	8,3
Landsdeel Zuid Intercity's	8,6	8,6	-	8,4	8,2
Landsdeel Zuid Sprinters	8,3	8,5	-	8,4	8,3
IC Direct / IC Brussel	8,6	8,7	-	8,4	8,4

Noot: Blauw is cijfer op basis van N<380



Bijlage 1 – Vragenlijsten 2022 en clustering van vragen

[illegible]

1.	Was it difficult or easy to find a seat when you got on?	very difficult/no seat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	☐ don't know ☐ N/A
2.	What is your impression of the stop/station where you got on?	very bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ 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	☐ don't know ☐ N/A
4.	How easy or difficult was it to get on the vehicle (height, distance from platform)?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know ☐ N/A
5.	How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very friendly	☐ don't know ☐ N/A
6.	How would you rate the driving style of the driver? (accelerating, braking, etc.)	very unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very pleasant	☐ don't know ☐ N/A
7.	How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know ☐ N/A
8.	How neat and clean is the vehicle?	very dirty	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐ don't know ☐ N/A
9.	How noisy is the vehicle?	very noisy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very quiet	☐ don't know ☐ N/A
10.	How would you rate the climate in the vehicle? (temperature, ventilation)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know ☐ N/A
11.	How would you rate the interior of the vehicle? (layout, colour scheme)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know ☐ N/A
12.	How would you rate the information at the stop where you got on? (departure times, route, etc.)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know ☐ N/A
13.	How would you rate the travel information in the vehicle?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐ don't know ☐ N/A
14.	Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance ?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐ don't know ☐ N/A
15.	How would you rate the price of this journey?	very expensive	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very cheap	☐ don't know ☐ N/A
16.	Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?	much inconvenience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	no inconvenience	☐ don't know ☐ N/A
17.	Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very relaxed	☐ don't know ☐ N/A
18.	How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?	very infrequent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very frequent	☐ don't know ☐ N/A
19.	How would you rate this journey overall ?	very poor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very good	☐ don't know ☐ N/A
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very acceptable	☐ don't know ☐ N/A
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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very well	☐ 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)

very difficult	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	very easy	☐ don't know	☐ N/A
----------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------	-----------	-------------------------------------	------------------------------

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

very crowded	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	not crowded at all	☐ don't know	☐ N/A
--------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------------------	------------------------------

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?

very unsafe	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	very safe	☐ don't know	☐ N/A
-------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------	-----------	-------------------------------------	------------------------------

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

very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A
-------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	------------------------------

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

very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐ don't know	☐ N/A
-------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	------------------------------

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?

☐ yes	☐ no
------------------------------	-----------------------------

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!

Journey code (unique)

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

Versie: 8a

1.	Bent u een eilandbewoner of bezoeker?													
	☐ eilandbewoner	☐ bezoeker												
2.	Heeft u een motorvoertuig mee aan boord?													
	☐ ja	☐ nee												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3.	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk / niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	n.v.t.
4.	Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	n.v.t.
5.	Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
6.	Kon u moeilijk of makkelijk aan boord komen ?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	n.v.t.
7.	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantonvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐ weet niet	n.v.t.
8.	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	n.v.t.
9.	Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	n.v.t.
10.	Hoe ervaart u het geluid aan boord ?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐ weet niet	n.v.t.
11.	Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐ weet niet	n.v.t.
12.	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
13.	Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven ? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
14.	Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
15.	Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
16.	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reisalldoel te laden ?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	n.v.t.
17.	Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐ weet niet	n.v.t.
18.	Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐ weet niet	n.v.t.
19.	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐ weet niet	n.v.t.
20.	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐ weet niet	n.v.t.
21.	Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.
22.	Kon u uw bagage moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	n.v.t.
23.	Wat is uw toevaloordeel over deze vaart ?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	n.v.t.

Ga verder op de achterzijde >>>

24. Hoe bent u **naar de vertrekhaven** van deze vaart gekomen?

☐ lopend ☐ met de fiets ☐ met het openbaar vervoer ☐ met de auto ☐ met de taxi ☐ anders

25. Wat is voor u de belangrijkste **reden** om deze vaart te maken vandaag?

☐ school/studie/cursus/stage ☐ werk ☐ zakelijke reis ☐ bezoek aan familie / vrienden ☐ vakantie ☐ andere sociaal-recreatieve redenen

26. **Hoe vaak** reist u gemiddeld genomen op **deze route**? (tel een retour als één keer)

☐ 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

27. Hoe wordt u **geinformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?

zeer slecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ zeer goed ☐ weet niet ☐ n.v.t.

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

☐ kans op een zitplaats ☐ gemak aan en van boord komen ☐ gemak kopen vervoersbewijs ☐ gemak bagage opbergen

☐ netheid van het vaartuig ☐ informatie bij de haventerminal ☐ prijs vervoersbewijs persoon ☐ de catering

☐ netheid van de sanitaire voorzieningen ☐ netheid van de wachtruimte ☐ prijs vervoersbewijs motorvoertuig ☐ niets

☐ klantvriendelijkheid van het personeel ☐ informatie bij het boeken ☐ stiptheid van deze vaart ☐ anders namelijk:

☐ geluid in het vaartuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ aantal keer dat deze dienst vaart

29. Hoe ervaart u de **druk** in het **vaartuig**?

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

30. Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

31. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

☐ te druk ☐ agressie ☐ vandalisme

☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht ☐ anders, namelijk:

32. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

33. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

☐ te druk ☐ rondhangende personen ☐ anders, namelijk:

☐ te rustig ☐ gebrek aan toezicht

☐ agressie ☐ vandalisme

34. Wat is uw **geboortejaar**?

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

[illegible]

Overzicht clustering vragen 2022

De tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

De prijs van de rit, het oordeel over de halte/het station en gestrest of ontspannen tijdens de reis zijn niet in de piramide opgenomen en apart weergegeven. Bij prijs speelt kwaliteitsbeleving een rol. Het oordeel over de halte/het station staat buiten de rit zelf en gestrest of ontspannen tijdens de rit zegt iets over de persoon en niet over de rit.

In de klantwensenpiramide is deze clustering grafisch weergegeven.

Clustering van vragen	
Cluster	2022
Algemeen oordeel	Totaaloordeel over deze rit
Beleving	Geluid in het voertuig Klantvriendelijkheid personeel Netheid en of het voertuig schoon is Inrichting van het voertuig
Comfort	Rijstijl van de bestuurder Last van medereizigers Kans op een zitplaats Gemak van instappen Klimaat in het voertuig
Gemak	Gebruiksgemak OV-chipkaart Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden Informatie tijdens de rit Informatie bij vertragingen of andere problemen Informatie op instaphalte
Snelheid	Stiptheid bij instaphalte Reissnelheid van de rit Overstaptijd Frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn
Veiligheid	Veiligheid openbaar vervoer algemeen Veiligheid tijdens de rit Veiligheid op de instaphalte



Klantwensenpiramide OV-Klantenbarometer 2022

Bijlage 2 – Over de OV-Klantenbarometer

De ontwikkeling tot en met 2017

Het eerste onderzoek met de OV-Klantenbarometer vond plaats in het najaar van 2001. In het begin van dat jaar was met het van kracht worden van de Wet personenvervoer 2000 de marktwerking in het stads- en streekvervoer begonnen. De rijksoverheid wilde met een klanttevredenheidsonderzoek, en ook met het monitoren van de omvang van ov-aanbod en -gebruik, nagaan of de doelstellingen van de wet werden bereikt: een beter openbaar vervoer en een hogere kostendekking. De methodiek van de OV-Klantenbarometer is overigens al in 1994 ontwikkeld door de toenmalige Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat. Rond die tijd werd de bevoegdheid voor het stads- en streekvervoer in handen gelegd van een zevental stadsgewesten ('kader-wetgebieden') en twee jaar later van de provincies.

Bij de onderzoeken in de jaren 2001, 2002 en 2003 stonden de enquêteurs op werkdagen op knooppunten van het openbaar vervoer. Hoewel er steeds rond de 70.000 vragenlijsten werden opgehaald, had deze inwinmethode haar beperkingen. Daarom werd in 2004 overgeschakeld op het enquêteren in de voertuigen met een vernieuwde, kortere vragenlijst. Om de rapportcijfers te kunnen ophogen naar het gehele jaar en naar hele onderzoeksgebieden werden de instappers geteld en om een completer beeld te krijgen werden de weekenden toegevoegd aan het onderzoek.

De uitvoering van de OV-Klantenbarometer bleef van 2004 tot en met 2017 nagenoeg hetzelfde, zodat een mooie trendreeks is ontstaan. Steeds vonden de enquêtes plaats in de periode tussen de herfstvakantie en de eerste week van december. En de vragenlijst bleef nagenoeg onveranderd. Veranderde er dan helemaal niets? Jawel, er zijn wel enkele ontwikkelingen te noemen:

- Al snel na 2004 gingen de ov-autoriteiten de rapportcijfers gebruiken voor hun concessiebeheer. Steeds vaker werd de OV-Klantenbarometer ook onderdeel van bonus/malusregelingen.
- In 2007 is het aantal vragen over sociale veiligheid teruggebracht tot vijf. Ook moest de vragenlijst af en toe geactualiseerd worden, zoals na de introductie van de OV-chipkaart.
- Rond 2007 gingen ook de gedecentraliseerde treindiensten deel uitmaken van het onderzoek, net als het ov over water.
- Behalve de rapportages per ov-autoriteit en per vervoerbedrijf kwam er met ingang van 2012 ook een hoofd-rapport met de belangrijkste bevindingen, gelardeerd met foto's.

- Steeds vaker grepen ov-autoriteiten de mogelijkheid aan om meerwerk in te kopen. Zo kunnen er extra onderzoeksgebieden (deelgebieden van de standaardgebieden), extra ritten, extra metingen door het jaar heen en extra vragen worden ingekocht.

Het jaarlijkse onderzoek is inmiddels een onmisbaar element geworden in de sector.

Methodebreuk tot 2018

Met het onderzoek van 2018 is een aantal veranderingen doorgevoerd:

- In de eerste plaats is er gevolg gegeven aan de behoefte om de vragenlijst te verbeteren en aan te vullen met meer vragen over comfort en beleving. Hiermee neemt de verklarende waarde van het totaaloordeel iets toe.
- Een tweede belangrijke verandering is dat voortaan over het gehele jaar wordt gemeten, in vier kwartalen, steeds ongeveer zes weken per kwartaal. Daarmee worden seizoenseffecten uitgesloten, zodat nu een nog representatiever beeld ontstaat van de klantwaardering.
- Verder vond een belangrijke uitbreiding van het onderzoek plaats met de toevoeging van het hoofdrailnet. De NS-treindiensten zijn hiertoe verdeeld in onderzoeksgebieden, die aansluiten bij de gebiedsindeling van de bestuurlijke OV- en Spoortafels. In deze vijf gebieden worden Intercity's en Sprinters separaat 'gemeten' en daarnaast is er een onderzoeksgebied IC Direct/IC Brussel.
- Verder zijn de vier Friese Waddenveren meegenomen in het onderzoek. In eerdere jaren vond de klantwaardering op de schepen van Doeksen en Wagenborg separaat plaats met een eigen vragenlijst en op specifiek aangegeven dagen in het voorjaar.
- Ten slotte is nu ook een Engelstalige vragenlijst beschikbaar voor expats, buitenlandse studenten en toeristen, alsmede voor Nederlandse ingezetenen die zich beter in het Engels kunnen uitdrukken. In 2018 is de vragenlijst beproefd en sinds 2019 volledig beschikbaar.

De OV-Klantenbarometer omvat dus met ingang van 2018 nagenoeg het gehele Nederlandse openbaar vervoer en de Friese Waddenveren. Uitgezonderd is het vervoer met buurtbussen, flex-systemen en buitenlandse bussen en treinen die eindigen in Nederland.

Bijzonderheden 2020 en 2021

Er is geen OV-Klantenbarometer van 2020. Bij het uitbreken van de coronapandemie in maart 2020 is het toen gestarte veldwerk voor 2020 afgebroken en niet meer hervat. De rapportage van het eerste kwartaal van 2020 is verkrijgbaar via de link www.crow.nl/getmedia/1b612dda-5508-479b-81a9-d3db4a2b1ff8/OV-Klantenbarometer_kwartaal-1-2020.pdf.aspx?ext=.pdf. Dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt, omdat het om een onvolledig onderzoek gaat (slechts een kwart van de steekproef).

Er is in 2020 een vervangend onderzoek uitgevoerd: Klanttevredenheid ov-reizigers 2020 tijdens COVID-19, te verkrijgen via de link www.crow.nl/getmedia/84624723-7a59-405c-a71a-a00d7705a590/Klanttevredenheid_ov-reizigers_2020_tijdens_COVID-19.pdf.aspx?ext=.pdf. Ook dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt; dit onderzoek was anders van opzet en veel kleiner van schaal. Zoals beschreven in de inleiding, is de OV-Klantenbarometer 2021 onder afwijkende omstandigheden uitgevoerd:

- In 2021 zijn de data verzameld in de maanden oktober en november en niet, zoals in 2018 en 2019, verspreid over het hele jaar. Er zijn daarmee bijvoorbeeld ook geen specifieke data verzameld in de zomervakantie.
- Het veldwerk is niet volgens planning afgerond. Vanwege een afgekondigde lockdown is besloten om op 29 november 2021 alle werkzaamheden neer te leggen; op dat moment was de dataverzameling nog in volle gang. Ongeveer 83% van alle geplande veldwerkritten was op dat moment uitgevoerd.
- Ondanks de coronapandemie reed het openbaar vervoer in het najaar van 2021 bijna volledig volgens de geplande dienstregeling. Het aantal reizigers was echter niet meer dan 50%-70% van de gebruikelijke aantallen (vergelijking 2019). Door beperkende maatregelen was een aantal groepen waarschijnlijk minder vertegenwoordigd in de ov-populatie; denk aan kantoorwerkers die in deze periode thuis werkten, studenten die geen of minder contacten op de instellingen hadden en afwezige toeristen.

Met de lagere aantallen reizigers en de voortijdig afgebroken dataverzameling is deze OV-Klantenbarometer uiteindelijk gebaseerd op minder ingevulde vragenlijsten dan gebruikelijk. Daardoor is in niet alle gevallen voldaan aan minimale kwaliteitsnormen voor onderzoek. In een aantal gevallen is de minimale steekproefomvang (norm: 380) niet gehaald, dan zijn de cijfers alleen indicatief te gebruiken. Daarnaast zijn gevonden verschillen tussen 2019 en 2021 niet statistisch significant (norm: 95% betrouwbaarheid).

Organisatie 2018-2022

Voor de OV-Klantenbarometer 2018 tot en met 2022 is een nieuwe organisatie opgezet. Deze bestaat uit drie groepen: een stuurgroep, een uitvoeringsteam en een ontwikkelteam.

De stuurgroep OV-Klantenbarometer bestaat uit vertegenwoordigers van regionale ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de ov-bedrijven. CROW-KpVV vervult het secretariaat. De stuurgroep komt viermaal per jaar bij elkaar en geeft richting aan op onderwerpen die op strategisch niveau liggen. Voorgenomen beslissingen worden voor goedkeuring voorgelegd aan het zogeheten OV-Managersoverleg-Plus, waarin alle ov-autoriteiten zijn vertegenwoordigd. De samenstelling is:

- Wybe van Ommen, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, tot februari 2022
- Joost Aernoudts, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, van februari tot september 2022
- Maaïke Egbers, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, vanaf september 2022
- Gerrit Spijksma, Openbaar Vervoer Nederland, tot juli 2022
- Arjan Vaandrager, Openbaar Vervoer Nederland, vanaf juli 2022
- Gerda Dekker, regio Oost/Provincie Flevoland
- Hans Schoen, provincie Utrecht

Het uitvoeringsteam OV-Klantenbarometer zorgt voor de dagelijkse aansturing van het onderzoek, van het uitvoeren van het veldwerk in de onderzoeksgebieden, het analyseren van de onderzoeksdata, het maken van het hoofdrapport en de tientallen factsheets en het vullen van de website en de webtool. Het uitvoeringsteam vormt het hart van het onderzoek en staat in voortdurend contact met elkaar over het verloop van de uitvoering. Daarnaast zijn er kwartaaloverleggen. Externe kwaliteitscontrole op dit onderzoek vindt plaats door onder andere het inzetten van mystery guests tijdens het veldwerk en controle op de methode van steekproeftrekking. De samenstelling is:

- Guy Hermans, CROW-KpVV
- Willie de Swart, CROW-KpVV
- Jacobien ter Haar, CROW-KpVV
- Marc Stemerding, Goudappel
- Erik Timmermans, Goudappel
- Menno Wagenaar, NDC-Nederland
- Arjan van de Werken, Goudappel (tot oktober 2022)
- Erik Geerdes, Goudappel (vanaf oktober 2022)

Het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer bestaat net als de stuurgroep uit vertegenwoordigers van ov-autoriteiten,

het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de ov-bedrijven. De opgave van het ontwikkelteam is te komen tot een efficiëntere OV-Klantenbarometer met een nieuwe inwintechiek. Dit is met name gericht op de periode na de huidige opdracht voor de periode 2018-2022 (+2). Innovaties worden besproken, uitgewerkt in projectplannen en beproefd. Het ontwikkelteam adviseert de stuurgroep. Het ontwikkelteam wordt ondersteund door de huidige uitvoerder, Goudappel, en door CROW-KpVV in zijn rol van secretariaat/voorzitterschap. Ad hoc worden ook andere deskundigen, zoals methodologen, geraadpleegd. De huidige samenstelling is:

- Herman Brühem, Vervoerregio Amsterdam
- Machiel Kouwenberg, Vervoerregio Amsterdam
- Tjuling Chung, GVB Amsterdam
- David van Oosten, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Jessica Mulder, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Annemieke Hendrickx, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Mark van Hagen, NS Reizigers
- Thijs Urlings, NS Reizigers (tot september 2022)
- Josien Salomé, NS Reizigers (vanaf september 2022)
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Bianca van Timmeren, Arriva Nederland
- Gert-Jan den Toom, Metropoolregio Rotterdam Den Haag
- Eugène Banach, Provincie Limburg (vanaf mei 2022)



Bijlage 3 – Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

De onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden geclusterd op basis van stadsdienst bus, tram, metro, regionale trein, nationale trein, streekdienst verstedelijkte gebieden, streekdienst overig, openbaar vervoer over water en Friese Wadden-veren. Soms moest een keuze worden gemaakt, zoals bij Almere, een onderzoeksgebied dat zowel stads- als streekvervoer bevat.

Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden
Tram
Tram & Bus Utrecht, sneltram
Stadsvervoer Amsterdam, tram
RandstadRailtram, Haaglanden
Stadsvervoer Den Haag, tram
Stadsvervoer Rotterdam, tram
Metro
Stadsvervoer Amsterdam, metro
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail
Stadsdienst bus
Stadsvervoer Leeuwarden
Stadsvervoer Amsterdam, bus
Trolleybus Arnhem
Stadsvervoer Lelystad
Busvervoer Almere
Stadsvervoer Den Haag, bus
Concessie Bus Rotterdam e.o
Streekdienst bus
Bus Waddeneilanden
GD-concessie
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog
Zuidoost-Fryslân, exclusief Waddeneilanden
Midden-Overijssel
IJsselmond
Busvervoer Twente
Veluwe
Achterhoek (excl. trein)
Rivierenland (excl. trein)
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)
Streekvervoer Provincie Utrecht
Tram & Bus Utrecht, bus
Waterland
Zaanstreek
Amstelland-Meerlanden
Gooi en Vechtstreek

Noord-Holland Noord
Haarlem IJmond
Zuid-Holland Noord
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem
Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee
Regiovervoer Haaglanden
Voorne-Putten en Rozenburg
Zeeland
Brabantliners
West-Brabant, exclusief Brabantliners
Oost-Brabant
Zuidoost-Brabant
Limburg bus
Regionale trein
Regionaal spoorvervoer Groningen
Regionaal spoorvervoer Fryslân
Trein Vechtdallijnen
Trein Zwolle - Kampen
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
Trein Zwolle - Enschede
Treindiensten Achterhoek Rivierenland
Treindienst Valleilijn
Trein Gouda - Alphen aan den Rijn
Trein Arnhem - Doetinchem
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)
Limburg trein, exclusief Maaslijn
Maaslijn
Openbaar vervoer over water
Veerdienst Rotterdam - Dordrecht en Drechtsteden
Veerdienst Vlissingen - Breskens
Hoofdrailnet
Landsdeel Noord Intercity's
Landsdeel Noord Sprinters
Landsdeel Oost Intercity's
Landsdeel Oost Sprinters
Randstad Noordvleugel Intercity's
Randstad Noordvleugel Sprinters
Randstad Zuidvleugel Intercity's
Randstad Zuidvleugel Sprinters
Landsdeel Zuid Intercity's
Landsdeel Zuid Sprinters
Intercity direct / IC Brussel

Bijlage 4 – Ophoging en weging

Het OV-Klantenbarometer onderzoek is een jaarlijkse steekproef onder een aantal reizigers verdeeld over een aantal ritten in een gebied.

- Een ophogingsmethode is vereist vanwege twee dingen:
- 1 Om een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle reizigers in dat ene onderzoeksgebied te geven.
 - 2 Om de onderzoeksresultaten van twee of meer onderzoeksgebieden te aggregeren, met andere woorden om resultaten van verschillende onderzoeksgebieden te kunnen optellen tot een enkel cijfer voor een groter gebied.

In deze bijlage geven wij een nadere uitleg van die methode.

Steekproef van ritten

Voor de OV-Klantenbarometer trekken we steekproeven van ritten. In die ritten nemen we de enquête af. We zorgen ervoor dat die ritten goed verdeeld zijn over tijd en ruimte in het onderzoeksgebied. Uitgangspunt is dat het aantal getrokken ritten zorgt voor een voldoende aantal respondenten.

In onderzoeksgebieden met bus is de steekproef 100 ritten uit de weekdienstregeling. Die 100 ritten verdelen we over vier of zeven tijdsblokken (spits, dal en avond op werkdagen, dag en avond op zaterdag en zondag) en vier kwartalen. In de onderzoeksgebieden spoor volstaan we met 48 ritten, omdat we per rit meer mensen in het voertuig kunnen enquêteren. Het aantal te bemeten ritten is vastgelegd in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017). Uitgangspunt is dat we met het aantal ritten op ongeveer 800-1.000 respondenten uitkomen. Dat aantal garandeert voldoende statistische betrouwbaarheid.

Van onderzoeksgebied naar concessie en andere aggregaties

De kleinste onderzoekseenheid is in de OV-Klantenbarometer het onderzoeksgebied. Doorgaans is een onderzoeksgebied één modaliteit in één concessie. Zo is het stadsvervoer Amsterdam onderverdeeld in drie onderzoeksgebieden; we doen dus afzonderlijke uitspraken over de klanttevredenheid voor tram, bus en metro. In bijvoorbeeld Zuid-Oost Brabant valt het onderzoeksgebied samen met de concessie Zuid-Oost Brabant, omdat er geen andere modaliteiten zijn dan bus.

Er zijn ook uitzonderingen, ingegeven door historie. Zo zijn in 2010 de concessies Achterhoek en Rivierenland samengevoegd tot één concessie Achterhoek-Rivierenland. Ten behoeve van historische vergelijking is er destijds voor gekozen om de twee afzonderlijke onderzoeksgebieden aan te houden. We presenteren beide cijferreeksen afzonderlijk, maar dankzij de ophogingsmethode kunnen ze tot cijfers voor de hele concessie worden samengevoegd.

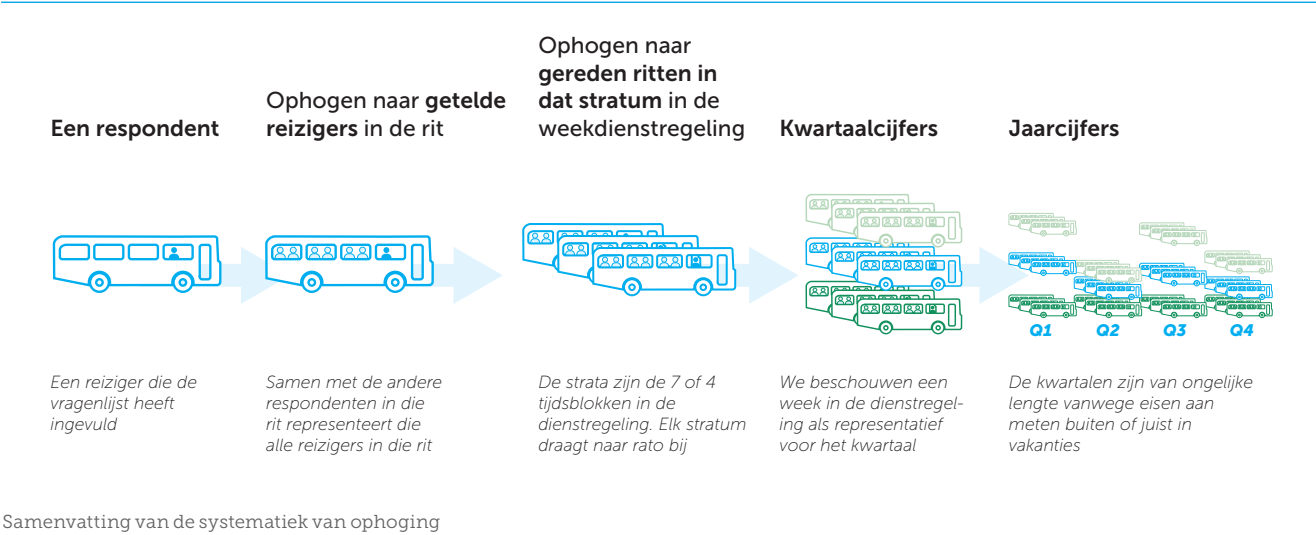
Toepassing van een correcte steekproeftrekking en een juiste ophoging zorgt ervoor dat we de ingevulde vragenlijsten kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

We meten daarom meer dan dat we alleen via ingevulde vragenlijsten binnenkrijgen, namelijk de volgende variabelen:

- Het aantal van ingevulde vragenlijsten in elke bemeten rit.
- Telling van instappers in het voertuig waar de vragenlijsten worden uitgedeeld (dit gebeurt tijdens het veldwerk).
- Het aantal rijtuigen van de trein of metro waarin is gemeten.
- Bepaling van het aantal ritten in de weekdienstregeling in de vier of zeven daartoe onderscheiden tijdsblokken.
- Bepaling van het aantal representatieve meetweken per kwartaal en per jaar.

De ophoging wordt in stappen uitgevoerd met bovenstaand materiaal, van het niveau van een respondent naar een rit, naar een tijdsblok, naar een kwartaal en naar een jaar, geldend per onderzoeksgebied. Met deze ophogingssystematiek kunnen we de resultaten per onderzoeksgebied ook op een correcte manier aggregeren naar verzamelingen van onderzoeksgebieden. Bijvoorbeeld om de algemene klanttevredenheid in de concessie Amsterdam te bepalen (drie onderzoeksgebieden), maar ook om de algemene klanttevredenheid van een vervoerder (vele onderzoeksgebieden) of uiteindelijk heel Nederland te bepalen.

Ter illustratie zijn resultaten uit 2018 (de methodiek is in 2019 hetzelfde) van het onderzoeksgebied Den Haag, tram meegenomen in het stappenproces.



Ophogen in stappen

Stap 1. Van geënquêteerde reizigers naar alle reizigers per rit

De eerste stap is om de resultaten van de reizigers in een voertuig die een vragenlijst invulden, op te hogen naar alle reizigers in dat voertuig. Om op te kunnen hogen naar alle reizigers in een voertuig, worden alle reizigers in het voertuig geteld. In sommige gevallen (treinen en metro's) zijn de reizigers in een deel van het voertuig geteld en is die telling naar rato opgehoogd.

Dit gaat dus om de verhouding O_r tussen het aantal getelde instappers N_r per rit en het aantal ingevulde enquêtes per rit n_r .

Daar waar in een langere trein in een enkel rijtuig is gemeten en geteld, wordt het aantal getelde reizigers opgehoogd naar gelang het aantal rijtuigen b_r van het betreffende voertuig². Ophoging van de respons naar het gehele voertuig, wordt daarom:

$$O_r = \frac{N_r \cdot b_r}{n_r}$$

Ter verduidelijking:

O_r = ophoogfactor reizigers

N_r = het aantal getelde instappers per rit

n_r = aantal ingevulde enquêtes per rit

b_r = aantal rijtuigen van trein per rit. Waarbij $b_r = 1$, als alle reizigers in het hele voertuig zijn geteld.

Voorbeeldberekening:

Op 15 augustus 2018 is gemeten in de tram in Den Haag. 15 Reizigers vulden een vragenlijst in en 27 reizigers werden geteld, in het hele voertuig. De ophoogfactor reizigers wordt dus:

$$\frac{27 \cdot 1}{15} = 1,8$$

Stap 2. Van de onderzochte ritten per stratum naar alle ritten in het stratum per week

Het Programma van Eisen³ schrijft voor om de metingen evenredig te verdelen over 7 tijdsblokken, de zogeheten strata. Deze zijn:

Verdeling tijdstrata in het onderzoek

Stratum	Dagsoort	Tijdstippen
1	Werkdag spits	7:00-10:00 en 16:00-19:00
2	Werkdag dal	10:00-16:00
3	Werkdag rest	Voor 7:00 en na 19:00
4	Zaterdag dag	Voor 19:00
5	Zaterdag avond	Na 19:00
6	Zondag dag	Voor 19:00
7	Zondag avond	Na 19:00

Gemeten ritten (in een gebied) in een bepaald stratum in een bepaald kwartaal worden opgehoogd naar alle ritten in dat stratum in de weekdienstregeling die geldt voor dat kwartaal. Deze tweede stap gaat dus om het de verhouding tussen het aantal gemeten ritten in een tijdsstratum van een weekdienstregeling (ma-zo) r_{ot} en het totaal aantal ritten in een onderzoeksgebied per tijdsstratum van een weekdienstregeling R_{ot} . Oftewel:

$$O_{ot} = \frac{R_{ot}}{r_{ot}}$$

Waarbij R_{ot} elk kwartaal opnieuw wordt vastgesteld.

Ter verduidelijking:

O_{ot} = ophoogfactor gemeten per stratum naar gereden ritten per stratum

R_{ot} = totaal aantal ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

r_{ot} = gemeten ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

Voorbeeldberekening:

In een kwartaal werden in het onderzoeksgebied Den Haag, tram in het stratum zondagavond drie ritten gemeten. In de weekdienstregeling van dat kwartaal worden in dit gebied 523 tramritten gereden. De ophoogfactor ritten voor stratum 7 wordt dus:

$$\frac{523}{3} = 174,33$$

2 In de steekproeftrekking is vooraf bepaald in welk rijtuig wordt gemeten, om te voorkomen dat enquêteurs een gemakkelijke of voor de hand liggende optie kiezen. Dit betekent dat eerste klas-rijtuigen en stiltcoupés evengoed in de steekproef zullen voorkomen.

3 Contractuele verplichting in de OV-Klantenbarometer gesteld door CROW-KpVV. Het aantal strata/tijdsblokken is met ingang van 2021 gereduceerd naar 4: werkdag spits, werkdag dal, werkdag avond, weekend.

Vanzelfsprekend wordt deze procedure voor alle strata uitgevoerd.

$$O_o = \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_o = ophoogfactor ritten in een onderzoeksgebied

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Van gebied *Den Haag, tram* is in het derde kwartaal de volgende weekdienstregeling bekend:

Stratum	1	2	3	4	5	6	7
Aantal ritten in dienstregeling	3.655	3.565	3.180	1.218	514	1.128	523
Aantal ritten bemeten	29	29	22	7	3	8	3
Ophoogfactor	3.655/29	3.565/29	3.180/22	1.218/7	514/3	1.128/8	523/3

Stap 3. Naar kwartaalcijfer

Het kwartaalcijfer heeft dus een samengestelde ophoogfactor van ophoogfactor reizigers per rit en ophoogfactor ritten per stratum.

$$O_w = O_r \cdot \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

O_r = ophoogfactor reizigers

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Die ene reiziger uit de vorige twee voorbeelden reed op zondagavond 15 augustus in de *tram* in *Den Haag*.

Hij/zij was één van de 15 respondenten op 27 reizigers.

Die tramrit was één van de 3 bemeten ritten op 523 ritten in de weekdienstregeling.

We beschouwen de respons van deze reiziger als representatief voor in totaal 313,79 reizigers

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} = 313,79$$



Stap 4. Van weekdienstregeling naar jaar

De voorgaande stappen werden ook in de OV-Klantenbarometer tot en met 2017 uitgevoerd. Tot en met 2017 vond de meting voor de OV-Klantenbarometer alleen in en rond november plaats. Omdat we sinds 2018 in elk van de vier kwartalen meten, moeten we ook rekening houden met de verhouding tussen de kwartalen. Kwartalen hebben niet dezelfde lengte omdat in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017) is gesteld dat:

1. *Er in het eerste, tweede en vierde kwartaal niet gemeten wordt in vakantieperioden en op bijzondere dagen.*
2. *Het derde kwartaal is juist de meting van de zomervakantieperiode.*

Vanwege de vakantiespreiding verschilt de omvang van de kwartalen ook nog per vakantieregio⁴:

- Omdat de zomervakantie zes weken lang is, is de initiële verdeling over de vier kwartalen daarom 13, 13, 6 & 13 weken.

- De resterende 7 weken buiten de zomervakantie van het derde kwartaal worden verdeeld over Q2 en Q4, afhankelijk van de vakantieplanning in de regio (noord, midden en zuid).
- In de andere schoolvakanties wordt niet gemeten, die weken trekken we dus van het aantal meetweken in een kwartaal af.
- Regio zuid heeft een meetweek minder, vanwege carnaval. Daarom is het aantal meetweken in regio zuid 44, terwijl dit in midden en noord 45 is.
- Er wordt niet gemeten na de jaarlijkse invoering van de nieuwe dienstregeling in de tweede week van december, totdat einde van het jaar. Deze periode van drie weken overlapt deels met de kerstvakantie.

⁴ De grens tussen de vakantieregio's doorsnijdt een aantal onderzoeksgebieden. Voor elk van deze onderzoeksgebieden is een keuze gemaakt voor de dominante vakantieperiode. Zo is de regio IJsselmond in zijn geheel bij vakantieregio Noord geteld. De regio's Provincie Utrecht en Rivierenland zijn geteld bij Midden. West-Brabant en Arnhem-Nijmegen zijn in zijn geheel geteld bij Zuid.

Het aantal meetweken per kwartaal verschilt, bovendien zijn er verschillen tussen regio's. Elk kwartaal kent daarom drie ophoogfactoren; een factor voor elke vakantieregio. In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal meetweken per regio (r) per kwartaal (q). Deze indeling wordt jaarlijks opnieuw bepaald.

Bijzonderheden 2022

In 2022 is er niet zoals gebruikelijk in vier kwartalen gemeten. De eerste meetperiode was van mei tot en met juni, de tweede tijdens de zomervakantie en de derde in de maanden september en oktober. De gebruikelijk verdeling 13-13-6-13 tussen de vier kwartalen is, om zoveel mogelijk op een 'normaal' jaar te lijken, vervangen door de verdeling 26-6-13, waarbij:

- de metingen van de eerste periode de eerste 26 weken van het jaar representeren;
- de metingen van de tweede periode de zomervakantie van 6 weken representeren;
- en de metingen van de derde periode 13 weken representeren.

Het bepalen van het gewicht van het kwartaal/jaarperiode vindt plaats met onderstaande formule.

$$O_q = \sum_{w=1}^n O_w$$

Ter verduidelijking:

O_q = ophoogfactor kwartaal/jaarperiode

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

n = aantal weken behorende bij desbetreffende kwartaal/jaarperiode en regio

Een voorbeeld:

De meting van 15 augustus in de *Haagse tram* valt in Q3, de zomervakantie. Hier hoort een ophoogfactor van 6 bij, vanwege de zes meetweken

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} \cdot 6 = 1.822,76$$

De ophoging naar alle reizigers in een gebied een jaar, betekent ophoging van kwartaal/jaarperiode naar het gehele jaar. Dit geschiedt door het optellen van de kwartalen:

$$O_j = \sum_{q=1}^4 O_q$$

Ter verduidelijking:

O_j = ophoogfactor jaar

O_q = ophoogfactor kwartaal/jaarperiode

q = kwartaal

De som van de ophoogfactoren

Ten behoeve van eventuele statistische toetsing kan per onderzoekseenheid de gemiddelde ophoogfactor worden bepaald.

Wanneer de onderzoekseenheid één onderzoeksgebied is, kan de som van de ophoogfactoren worden bepaald door alle individuele ophoogfactoren binnen dat onderzoeksgebied van dat jaar bij elkaar op te tellen.

Het betreft dus de volgende ophogingen:

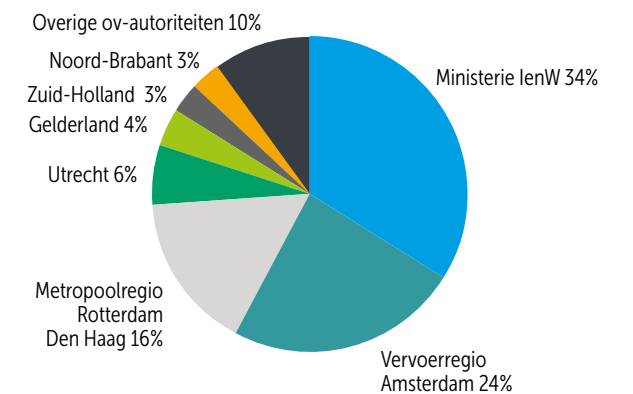
- Van respondent naar getelde reiziger.
- Van bemeten naar gereden rit per stratum.
- Van stratum naar weekdienstregeling.
- Van kwartaal/jaarperiode naar jaartotaal.



Consequenties van ophoging en weging

Onderzoeksgebieden waar veel reizigers worden vervoerd, tellen voor het bepalen van het landelijk gemiddelde zwaarder mee dan onderzoeksgebieden waar het ov-gebruik lager ligt. Dit kan goed worden geïllustreerd aan de hand van de figuur hiernaast. Om de grafiek enigszins te versimpelen wordt de indeling naar ov-autoriteiten getoond. De figuur laat zien dat:

- de treinreizigers op het hoofdrailnet voor 34% in het totaaloordeel meewegen;
- de stad- en streekreizigers in de regio's in en rond de vier grote steden voor 46% meewegen;
- de stad- en streekreizigers in de rest van Nederland meewegen voor de resterende 20%.



Bijlage 5 – Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
Regionaal spoorvervoer Groningen	14%	34%	9%	9%	11%	6%	15%	11%
GD-concessie	15%	14%	5%	4%	14%	16%	29%	8%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	15%	29%	8%	9%	10%	6%	18%	13%
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	19%	14%	9%	11%	7%	8%	26%	9%
Stadsvervoer Leeuwarden	15%	36%	7%	4%	9%	9%	22%	3%
Zuidoost-Fryslân, exclusief Waddeneilanden	13%	9%	6%	7%	10%	13%	39%	9%
Trein Vechtdallijnen	18%	27%	9%	9%	7%	3%	20%	14%
Trein Zwolle - Kampen	25%	14%	11%	4%	9%	5%	19%	14%
Midden-Overijssel	16%	5%	7%	5%	19%	22%	20%	7%
IJsselmond	14%	11%	10%	7%	11%	9%	41%	7%
Busvervoer Twente	16%	16%	8%	8%	13%	15%	22%	7%
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	11%	27%	11%	21%	8%	4%	16%	16%
Trein Zwolle - Enschede	16%	30%	13%	4%	9%	3%	16%	16%
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	15%	28%	8%	9%	8%	3%	24%	15%
Treindienst Valleilijn	19%	17%	9%	4%	7%	4%	28%	16%
Veluwe	20%	8%	4%	4%	12%	14%	26%	12%
Achterhoek (excl. trein)	16%	8%	9%	8%	12%	13%	33%	10%
Rivierenland (excl. trein)	16%	14%	4%	6%	14%	12%	41%	9%
Trolleybus Arnhem	20%	11%	18%	9%	9%	8%	16%	8%
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	14%	18%	6%	10%	10%	9%	30%	9%
Trein Arnhem - Doetinchem	18%	26%	11%	12%	11%	4%	12%	12%
Stadsvervoer Lelystad	14%	6%	6%	6%	16%	11%	34%	7%
Busvervoer Almere	13%	20%	11%	7%	12%	9%	15%	7%
Streekvervoer Provincie Utrecht	19%	5%	4%	4%	16%	19%	23%	10%
Tram & Bus Utrecht, bus	16%	13%	6%	9%	9%	11%	23%	12%
Tram & Bus Utrecht, sneltram	22%	18%	4%	8%	16%	6%	17%	13%
Stadsvervoer Amsterdam, bus	14%	16%	9%	6%	14%	12%	14%	9%
Stadsvervoer Amsterdam, tram	18%	14%	8%	10%	13%	8%	12%	13%
Stadsvervoer Amsterdam, metro	13%	17%	15%	9%	13%	10%	14%	10%
Waterland	17%	11%	7%	9%	13%	12%	22%	11%
Zaanstreek	14%	10%	9%	10%	16%	13%	26%	12%
Amstelland-Meerlanden	23%	10%	5%	7%	14%	10%	18%	11%
Gooi en Vechtstreek	20%	3%	7%	10%	10%	13%	25%	13%
Noord-Holland Noord	20%	8%	7%	6%	12%	14%	25%	8%
Haarlem IJmond	21%	10%	5%	7%	13%	14%	22%	12%
Zuid-Holland Noord	13%	11%	8%	6%	12%	16%	26%	9%
Trein Gouda - Alphen aan den Rijn	17%	18%	12%	5%	13%	6%	14%	13%
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	18%	10%	5%	6%	15%	17%	27%	9%
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	13%	16%	11%	7%	10%	12%	21%	16%

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee	16%	11%	7%	14%	11%	9%	27%	10%
Veerdienst Rotterdam - Dordrecht en Drechtsteden	19%	3%	2%	16%	14%	8%	15%	20%
RandstadRailtram, Haaglanden	16%	16%	20%	5%	14%	5%	10%	9%
Stadsvervoer Den Haag, tram	19%	16%	12%	6%	8%	5%	14%	8%
Stadsvervoer Den Haag, bus	19%	11%	7%	8%	12%	7%	15%	13%
Regiovervoer Haaglanden	17%	11%	4%	4%	13%	12%	29%	6%
Concessie bus Rotterdam e.o.	17%	9%	6%	4%	11%	8%	22%	6%
Stadsvervoer Rotterdam, tram	16%	11%	8%	9%	12%	8%	19%	6%
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	13%	18%	27%	7%	9%	3%	14%	9%
Voorne-Putten en Rozenburg	19%	8%	6%	6%	15%	16%	23%	11%
Veerdienst Vlissingen - Breskens	14%	3%	6%	6%	3%	2%	45%	13%
Zeeland	18%	9%	9%	7%	10%	9%	32%	11%
Brabantliners	15%	16%	12%	3%	8%	16%	32%	9%
West-Brabant, exclusief Brabantliners	26%	14%	10%	4%	8%	15%	22%	6%
Oost-Brabant	31%	13%	7%	5%	8%	11%	22%	7%
Zuidoost-Brabant	33%	19%	8%	3%	7%	10%	18%	6%
Limburg Bus	17%	13%	7%	7%	16%	16%	26%	7%
Maaslijn	8%	33%	14%	7%	6%	9%	29%	13%
Limburg trein, exclusief Maaslijn	17%	23%	17%	5%	10%	5%	19%	12%
Bus Waddeneilanden	40%	6%	2%	3%	6%	3%	19%	5%

Bijlage 6 – Achtergrondgegevens bij het onderzoek

Gebied	Respondenten				Cijfer						Betaal- methode	Motief						Frequentie					Voortransport				
	Ritten 2022	Respondenten 2022	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Standaardfout	% Topscores	% Onvoldoendes	% 7 of hoger		Werk of zakelijk bezoek	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders	4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar	Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
Regionaal spoorvervoer Groningen	48	1.050	30%	28	7,4	1,38	0,04	20%	10%	75%	94%	20%	44%	4%	14%	9%	9%	32%	41%	11%	6%	9%	29%	23%	38%	8%	2%
GD-concessie	196	1.630	53%	27	7,9	1,32	0,03	29%	5%	90%	91%	24%	41%	7%	10%	6%	12%	41%	32%	12%	5%	10%	51%	13%	31%	4%	1%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	48	1.292	35%	30	7,7	1,12	0,03	22%	3%	90%	92%	29%	37%	4%	13%	8%	10%	37%	35%	11%	7%	10%	37%	27%	26%	8%	2%
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	70	420	63%	26	7,9	1,26	0,06	31%	3%	92%	96%	27%	37%	6%	12%	5%	13%	45%	34%	11%	4%	7%	52%	17%	24%	6%	2%
Stadsvervoer Leeuwarden	70	250	27%	24	7,2	2,06	0,14	29%	21%	71%	95%	16%	64%	8%	4%	2%	6%	36%	49%	6%	6%	4%	61%	1%	37%	1%	0%
Zuidoost-Fryslân, exclusief Waddeneilanden	100	816	56%	24	7,8	1,22	0,04	27%	3%	90%	96%	24%	47%	4%	8%	6%	11%	50%	28%	9%	5%	8%	55%	16%	25%	2%	2%
Trein Vechtdallijnen	48	1.366	35%	30	7,8	1,18	0,03	23%	4%	89%	89%	17%	38%	3%	21%	12%	9%	35%	26%	14%	7%	17%	24%	27%	31%	16%	2%
Trein Zwolle - Kampen	48	840	39%	31	8,0	1,13	0,04	31%	2%	93%	93%	29%	34%	5%	15%	8%	9%	40%	30%	15%	5%	10%	31%	31%	33%	4%	1%
Midden-Overijssel	100	381	43%	27	7,9	1,34	0,07	31%	4%	90%	91%	29%	41%	5%	7%	5%	12%	41%	34%	10%	6%	8%	56%	7%	33%	2%	3%
IJsselmond	148	993	54%	24	7,7	1,29	0,04	26%	4%	89%	91%	24%	43%	5%	11%	6%	11%	48%	27%	11%	3%	10%	53%	13%	28%	4%	2%
Busvervoer Twente	100	436	54%	27	7,9	1,29	0,06	29%	4%	89%	92%	29%	39%	8%	8%	6%	9%	50%	30%	10%	5%	4%	69%	6%	22%	2%	2%
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	48	1.679	38%	28	7,2	1,45	0,04	15%	8%	78%	90%	25%	42%	2%	15%	6%	10%	31%	36%	11%	6%	16%	19%	23%	44%	12%	2%
Trein Zwolle - Enschede	48	1.696	27%	29	7,7	1,14	0,03	23%	3%	89%	88%	22%	35%	4%	20%	9%	10%	28%	36%	16%	7%	14%	34%	26%	30%	8%	2%
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	192	4.985	41%	29	7,8	1,12	0,02	23%	2%	90%	89%	26%	36%	6%	15%	8%	9%	38%	31%	12%	7%	11%	27%	21%	38%	12%	2%
Treindienst Valleilijn	48	1.293	50%	29	7,8	1,16	0,03	24%	3%	90%	92%	31%	41%	4%	10%	7%	7%	41%	29%	12%	7%	12%	30%	26%	36%	6%	3%
Veluwe	100	417	54%	29	7,9	1,21	0,06	27%	3%	91%	92%	24%	42%	5%	8%	7%	14%	39%	31%	11%	7%	13%	56%	14%	28%	1%	0%
Achterhoek (excl. trein)	119	659	54%	25	7,8	1,22	0,05	25%	3%	87%	93%	17%	47%	4%	13%	8%	11%	48%	24%	13%	5%	9%	51%	15%	28%	4%	2%
Rivierenland (excl. trein)	100	708	59%	24	7,7	1,26	0,05	22%	4%	88%	95%	19%	49%	6%	13%	6%	7%	51%	24%	13%	3%	8%	49%	22%	22%	4%	2%
Trolleybus Arnhem	76	867	32%	33	7,9	1,26	0,04	30%	2%	90%	94%	24%	20%	14%	11%	14%	17%	40%	26%	13%	5%	15%	70%	1%	26%	1%	1%
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	100	798	40%	29	7,8	1,04	0,04	19%	2%	92%	95%	18%	41%	6%	13%	10%	11%	37%	35%	11%	5%	12%	58%	12%	27%	3%	1%
Trein Arnhem - Doetinchem	48	1.342	34%	28	7,8	1,14	0,03	25%	3%	91%	93%	30%	45%	4%	8%	5%	7%	49%	29%	10%	6%	7%	25%	23%	38%	12%	2%
Stadsvervoer Lelystad	184	760	45%	30	7,8	1,46	0,06	28%	5%	89%	85%	38%	17%	17%	8%	5%	15%	50%	27%	10%	6%	7%	66%	3%	30%	1%	0%
Busvervoer Almere	200	1.583	39%	30	7,7	1,48	0,04	25%	5%	86%	93%	33%	21%	9%	11%	8%	18%	55%	25%	10%	4%	6%	73%	3%	21%	1%	1%
Streekvervoer Provincie Utrecht	100	554	41%	30	7,9	1,18	0,05	28%	2%	94%	93%	30%	23%	10%	15%	13%	9%	35%	27%	17%	8%	14%	61%	8%	27%	3%	1%
Tram & Bus Utrecht, bus	100	704	34%	31	7,8	1,26	0,05	26%	3%	92%	91%	34%	16%	12%	14%	14%	11%	31%	30%	12%	8%	19%	62%	6%	26%	6%	1%
Tram & Bus Utrecht, sneltram	48	906	25%	31	8,0	1,20	0,04	33%	3%	91%	89%	22%	37%	17%	7%	6%	10%	31%	30%	15%	9%	16%	64%	4%	20%	10%	2%
Stadsvervoer Amsterdam, bus	100	931	24%	33	8,0	1,54	0,05	37%	5%	90%	91%	36%	16%	11%	14%	9%	15%	43%	28%	14%	6%	10%	64%	3%	30%	1%	2%
Stadsvervoer Amsterdam, tram	100	1.966	19%	34	8,0	1,37	0,03	35%	3%	90%	82%	30%	13%	12%	14%	17%	14%	33%	28%	13%	9%	17%	68%	3%	25%	2%	2%
Stadsvervoer Amsterdam, metro	100	2.375	10%	32	7,8	1,40	0,03	27%	5%	87%	88%	36%	19%	7%	14%	13%	10%	41%	31%	12%	6%	10%	62%	8%	26%	2%	2%
Waterland	100	667	48%	35	8,0	1,32	0,05	33%	4%	92%	95%	38%	21%	6%	15%	11%	9%	48%	28%	9%	4%	11%	51%	4%	41%	1%	3%
Zaanstreek	100	700	37%	32	7,9	1,40	0,05	31%	5%	88%	92%	37%	17%	8%	12%	12%	15%	48%	25%	12%	6%	10%	62%	4%	31%	2%	1%
Amstelland-Meerlanden	100	1.249	39%	35	8,2	1,36	0,04	39%	3%	92%	92%	51%	10%	7%	11%	11%	10%	44%	28%	12%	7%	10%	55%	7%	28%	8%	1%
Gooi en Vechtstreek	100	868	57%	33	8,0	1,29	0,04	34%	3%	89%	91%	39%	17%	7%	16%	8%	13%	36%	31%	14%	7%	12%	55%	9%	31%	3%	2%
Noord-Holland Noord	100	529	45%	31	8,1	1,17	0,05	34%	1%	94%	76%	28%	23%	9%	12%	11%	17%	34%	29%	14%	8%	14%	64%	6%	27%	2%	1%
Haarlem IJmond	100	804	38%	35	8,1	1,31	0,05	35%	4%	91%	90%	28%	16%	11%	12%	19%	14%	31%	26%	13%	11%	20%	65%	8%	23%	2%	1%
Zuid-Holland Noord	108	847	35%	30	8,1	1,17	0,04	33%	2%	95%	95%	33%	27%	5%	13%	9%	13%	36%	34%	14%	5%	11%	63%	12%	24%	1%	1%

Gebied	Respondenten				Cijfer						Betaal- methode	Motief						Frequentie					Voortransport					
	Ritten 2022	Respondenten 2022	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Standaardfout	% Topscores	% Onvoldoendes	% 7 of hoger		OV-chipkaart	Werk of zakelijk bezoek	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders	4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar	Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
Trein Gouda - Alphen aan den Rijn	56	818	42%	31	7,9	1,24	0,04	25%	2%	91%	91%	37%	31%	4%	13%	7%	10%	40%	33%	13%	5%	9%	39%	24%	31%	4%	2%	
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	103	774	47%	28	7,9	1,23	0,05	31%	3%	90%	96%	28%	41%	6%	10%	5%	10%	44%	34%	11%	5%	6%	56%	7%	33%	3%	2%	
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	48	1.108	36%	29	7,6	1,33	0,04	23%	5%	87%	93%	33%	35%	3%	13%	7%	9%	45%	28%	11%	6%	10%	27%	30%	35%	7%	2%	
Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee	100	998	46%	28	7,8	1,16	0,04	25%	2%	91%	98%	31%	38%	7%	9%	5%	9%	49%	31%	11%	3%	5%	49%	11%	37%	2%	1%	
Veerdienst Rotterdam - Dordrecht en Drechtsteden	33	362	36%	44	8,2	1,14	0,06	41%	2%	95%	80%	32%	12%	12%	10%	22%	11%	25%	18%	9%	7%	40%	28%	54%	5%	11%	2%	
RandstadRailtram, Haaglanden	144	3.603	17%	36	7,9	1,30	0,02	30%	4%	91%	92%	36%	16%	11%	14%	11%	12%	42%	31%	15%	6%	7%	71%	7%	17%	4%	1%	
Stadsvervoer Den Haag, tram	300	4.307	16%	35	8,0	1,39	0,02	34%	4%	89%	93%	31%	13%	16%	14%	14%	12%	39%	25%	15%	7%	14%	73%	4%	21%	2%	1%	
Stadsvervoer Den Haag, bus	300	2.011	22%	36	8,2	1,33	0,03	39%	3%	92%	92%	33%	14%	11%	13%	15%	14%	41%	28%	13%	7%	10%	74%	4%	19%	2%	1%	
Regiovervoer Haaglanden	300	1.447	30%	32	8,0	1,30	0,04	34%	3%	93%	95%	32%	22%	9%	17%	9%	10%	38%	28%	15%	6%	13%	57%	4%	37%	1%	1%	
Concessie bus Rotterdam e.o.	375	1.543	25%	32	8,1	1,32	0,04	36%	3%	92%	96%	34%	23%	10%	11%	7%	14%	47%	29%	12%	4%	8%	60%	1%	36%	1%	2%	
Stadsvervoer Rotterdam, tram	300	5.214	21%	34	8,0	1,33	0,02	32%	4%	91%	95%	29%	18%	13%	13%	11%	15%	42%	30%	12%	6%	9%	76%	2%	19%	2%	1%	
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	225	4.747	18%	34	7,8	1,29	0,02	27%	4%	89%	95%	33%	18%	11%	13%	13%	11%	42%	29%	14%	7%	8%	54%	12%	24%	8%	2%	
Voorne-Putten en Rozenburg	300	1.092	31%	31	7,9	1,36	0,04	31%	4%	90%	96%	31%	34%	5%	11%	5%	14%	54%	25%	13%	3%	4%	52%	6%	39%	2%	1%	
Veerdienst Vlissingen - Breskens	33	380	34%	37	7,7	1,62	0,08	31%	7%	81%	46%	19%	28%	17%	11%	20%	6%	30%	17%	2%	3%	48%	27%	38%	16%	17%	2%	
Zeeland	100	574	73%	29	7,8	1,33	0,06	29%	4%	89%	84%	24%	37%	9%	9%	9%	12%	47%	27%	13%	6%	7%	53%	14%	24%	5%	4%	
Brabantliners	48	639	69%	26	7,7	1,12	0,05	20%	3%	90%	96%	26%	47%	3%	12%	6%	6%	43%	29%	12%	5%	11%	29%	23%	34%	13%	1%	
West-Brabant, exclusief Brabantliners	100	866	48%	29	8,0	1,25	0,04	30%	4%	91%	92%	27%	36%	11%	10%	6%	9%	46%	27%	14%	4%	8%	60%	11%	22%	5%	3%	
Oost-Brabant	100	902	62%	28	7,9	1,20	0,04	26%	3%	90%	92%	20%	35%	15%	14%	8%	8%	41%	25%	16%	8%	11%	45%	15%	25%	5%	9%	
Zuidoost-Brabant	148	1.216	45%	31	7,9	1,27	0,04	29%	4%	90%	88%	24%	30%	12%	12%	9%	13%	38%	22%	15%	7%	18%	46%	7%	27%	7%	14%	
Limburg Bus	200	1.036	49%	29	7,8	1,34	0,04	29%	5%	88%	91%	22%	37%	10%	12%	7%	11%	47%	30%	10%	4%	9%	64%	5%	27%	2%	2%	
Maaslijn	48	1.570	21%	28	6,7	1,71	0,04	11%	18%	64%	90%	21%	45%	3%	13%	9%	9%	44%	28%	12%	6%	10%	34%	25%	28%	11%	2%	
Limburg trein, exclusief Maaslijn	144	3.596	34%	31	7,7	1,30	0,02	25%	4%	87%	87%	30%	32%	7%	12%	10%	9%	37%	29%	14%	7%	13%	49%	12%	27%	10%	2%	
Landsdeel Noord Intercity's	48	867	59%	32	7,5	1,22	0,04	17%	5%	86%	85%	21%	18%	2%	31%	14%	14%	11%	28%	20%	14%	28%	31%	19%	34%	12%	4%	
Landsdeel Noord Sprinters	48	702	58%	31	7,9	1,06	0,04	25%	2%	94%	88%	30%	35%	3%	15%	8%	9%	36%	30%	12%	7%	15%	37%	25%	26%	10%	2%	
Landsdeel Oost Intercity's	48	1.267	48%	32	7,6	1,17	0,03	18%	3%	89%	89%	27%	22%	3%	26%	10%	11%	22%	32%	19%	10%	18%	28%	22%	39%	10%	1%	
Landsdeel Oost Sprinters	48	837	48%	31	7,7	1,15	0,04	23%	2%	91%	89%	32%	28%	5%	15%	9%	11%	36%	33%	13%	5%	13%	36%	23%	27%	10%	4%	
Randstad Noordvleugel Intercity's	48	1.236	44%	35	7,8	1,21	0,04	24%	3%	90%	81%	34%	11%	4%	20%	19%	12%	19%	26%	18%	12%	26%	31%	19%	37%	9%	4%	
Randstad Noordvleugel Sprinters	48	636	35%	32	8,0	1,22	0,05	30%	3%	92%	88%	25%	23%	4%	19%	15%	14%	34%	22%	16%	11%	17%	49%	14%	30%	5%	2%	
Randstad Zuidvleugel Intercity's	48	963	36%	34	7,5	1,36	0,04	20%	7%	85%	91%	40%	18%	4%	18%	10%	10%	23%	34%	16%	9%	18%	34%	17%	39%	8%	2%	
Randstad Zuidvleugel Sprinters	48	827	37%	33	7,9	1,26	0,05	27%	2%	90%	90%	37%	17%	6%	20%	11%	9%	31%	31%	12%	11%	15%	42%	17%	30%	9%	3%	
Landsdeel Zuid Intercity's	48	1.467	46%	33	7,6	1,29	0,03	20%	5%	86%	84%	28%	20%	6%	23%	14%	10%	20%	31%	16%	9%	25%	33%	15%	39%	11%	3%	
Landsdeel Zuid Sprinters	48	905	47%	31	7,8	1,19	0,04	23%	3%	92%	87%	28%	28%	6%	16%	10%	12%	34%	32%	11%	9%	14%	36%	21%	28%	12%	3%	
Intercity direct / IC Brussel	48	1.426	35%	35	7,6	1,41	0,04	24%	6%	84%	74%	45%	8%	2%	19%	15%	12%	19%	30%	16%	12%	24%	31%	14%	43%	5%	7%	
Bus Waddeneilanden	40	191	28%	41	8,6	0,99	0,07	51%	0%	98%	57%	5%	2%	5%	11%	52%	25%	3%	6%	3%	24%	64%	81%	2%	11%	2%	5%	
Totaal ov	7568	89.488	29%	32	7,8	1,32	0,00	28%	4%	89%	89%	31%	21%	8%	15%	12%	12%	35%	29%	14%	8%	15%	52%	11%	29%	5%	2%	
Regionaal ov	7040	78.355	27%	32	7,9	1,34	0,00	31%	4%	90%	90%	31%	22%	10%	13%	12%	12%	40%	29%	13%	7%	12%	61%	8%	26%	4%	2%	
Hoofdrailnet	528	11.133	44%	33	7,7	1,25	0,01	23%	4%	89%	87%	32%	20%	4%	20%	13%	11%	26%	29%	16%	10%	19%	36%	18%	35%	9%	3%	

Colofon

OV-Klantenbarometer 2022 - Hoofdrapport

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.



artikelnummer

K-131

tekst

Marc Stemerding, Erik Timmermans (Goudappel)
Guy Hermans, Jacobien ter Haar, Willie de Swart (CROW)

fotografie

Annette Lammerse	51
Arthur Scheltes	6
Digaverde	12, 24, 26, 27
Martijn Rotteveel	cover, 5, 15, 18, 29, 30, 33, 36-37, 38, 45
Rico Andriesse	7
Stijn van Hofwegen	53

vormgeving

Goudappel

productie

CROW Media

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl
of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden via
www.ovklantenbarometer.nl

