

Programma van eisen OV-klantenbarometer 2024-2028



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.

Maart 2023

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

A Algemeen

- 1 De OV-Klantenbarometer heeft als doel het monitoren van de klantwaardering over openbaar vervoerconcessies of onderdelen daarvan (de 'onderzoeksgebieden').
- 2 Het onderzoek wordt gehouden door een onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van CROW en wordt betaald door de decentrale ov-autoriteiten en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW).
- 3 De resultaten van de OV-Klantenbarometer worden voor concessiebeheer en/of beleidsmonitoring door de ov-autoriteiten gebruikt en als sturingsinformatie door de vervoerbedrijven.
- 4 Het onderzoek en de uitkomsten zijn transparant: de data en rapportages zijn openbaar voor zover privacyregels zich daar niet tegen verzetten.

B Kenmerken onderzoek

- 1 Het onderzoek vindt elk kwartaal/4x per jaar plaats.
- 2 Het Nederlandse openbaar vervoer wordt ten behoeve van het onderzoek verdeeld in onderzoeksgebieden. Per onderzoeksgebied moet de Opdrachtnemer het reizigersoordeel achterhalen.
- 3 Het onderzoek bestaat uit een enquête in het voertuig/op de boot die openbaarvervoerreizigers zelf tijdens de rit invullen.
- 4 De vragen staan vast. In bijlage 7 is de (voorlopige) vragenlijst opgenomen.
- 5 Het onderzoek vindt plaats in het openbaar vervoer (bus, tram, metro, ferry, regionale trein en het hoofdrailnet) en op de Friese Waddenveren waarvoor de decentrale overheden en IenW concessieverlener zijn. Vraagafhankelijk openbaar vervoer en buurtbussen vallen buiten de scope van dit onderzoek.

C Onderzoeksgebieden

- 1 De Opdrachtnemer moet het reizigersoordeel achterhalen per onderzoeksgebied. Voor 2024 en de daaropvolgende 4 jaren kan de Opdrachtnemer ervan uitgaan dat het ongeveer ~~47~~ 48 gebieden zijn in het regionale openbaar vervoer plus ongeveer 11 gebieden voor de concessie Hoofdrailnet plus ongeveer 4 gebieden voor de concessies Friese Waddenveren. In bijlage 2 is een voorlopige lijst met onderzoeksgebieden voor 2024 opgenomen.
- 2 De opdrachtgever kan jaarlijks o.a. op aangeven van de ov-autoriteiten de omvang van de en het aantal onderzoeksgebieden veranderen.
- 3 Per onderzoeksgebied moeten jaarlijks minimaal 100 ritten geëncquêteerd worden. Per kwartaal gaat het dus om minimaal 25 ritten. In enkele gebieden zijn het er meer (bijvoorbeeld 120 (30) ritten), of minder (bijvoorbeeld 48 (12) ritten), afhankelijk van het verwachte aantal reizigers in een rit. Zie voor de details de lijst in bijlage 2).
- 4 Het onderzoek-rit-volume (aantal gebieden * het per gebied te onderzoeken aantal ritten) bedraagt jaarlijks ongeveer ~~6500~~ 6700 ritten in het regionale openbaar vervoer en ruim 500 in de concessie Hoofdrailnet. In de totale contractperiode van vijf jaar zal het aantal in opdracht van CROW te onderzoeken ritten ongeveer ~~33.000~~ 33.100 ritten zijn in het regionale openbaar vervoer en ruim 2.600 in de onderzoeksgebieden van de concessie Hoofdrailnet.
- 5 De Opdrachtnemer stelt elke ov-autoriteit in de gelegenheid separaat extra (deel)onderzoeksgebieden en/of extra ritten in te kopen. Zie hiervoor het Beschrijvend document.
- 6 Niet alle bus- en treinlijnen/ritten rijden volledig door een (1) onderzoeksgebied. Wat betreft de onderzoeksgebieden van de HRN-concessie staat in bijlage 6 beschreven hoe de Opdrachtnemer hiermee moet omgaan. Wat betreft de overige onderzoeksgebieden wijst de Opdrachtnemer, op aanwijzing van de betrokken ov-autoriteit en de Opdrachtgever, deze ritten toe aan één van de onderzoeksgebieden of splitst de Opdrachtnemer de ritten op de grens van twee onderzoeksgebieden. In bijlage 3 is opgenomen op welke wijze de HRN-treinritten naar verwachting over de onderzoeksgebieden zijn verdeeld.

D Rittenbestand & Steekproef

- 1 De Opdrachtnemer verzamelt per onderzoeksgebied alle openbaarvervoerritten die worden gereden in opdracht van de ov-autoriteit. Dit is het 'basisrittenbestand'. Elk onderzoeksgebied heeft een eigen 'basisrittenbestand'.
- 2 Voor het (elk kwartaal) uitvoeren van de steekproef zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat alle basisrittenbestanden actueel zijn en vult de Opdrachtnemer per onderzoeksgebied een tijdelijk 'steekproefrittenbestand' met alle ritten¹ die in het onderzoeksgebied in een week worden gereden. (Een rit die elke dag van de week om 09:10 wordt gereden is dus 7x opgenomen in dit tijdelijke 'steekproefrittenbestand'. Een rit die alleen op werkdagen rijdt is hierin 5x opgenomen.)
- 3 De Opdrachtnemer trekt random per kwartaalonderzoek uit dit 'steekproefrittenbestand' de benodigde ritten zoals meegegeven in bijlage 4. Dit is een steekproeftrekking zonder teruglegging. De steekproef trekt de Opdrachtnemer elk kwartaal opnieuw; ritten die tijdens een vorig kwartaal zijn geënquêteerd kunnen in het volgende kwartaal weer getrokken worden; niet terugleggen geldt alleen binnen een kwartaal.
- 4 Opdrachtnemer checkt na elke steekproeftrekking:
 - a of de spreiding van de per kwartaal getrokken ritten wat betreft de ritten zelf (lijnen) en wat betreft de dagsoort (werkdag/weekend en spits/dal/avond)² in enige mate³ representatief is voor het steekproefrittenbestand.
 - b of de spreiding elk kwartaal cumuleert naar een spreiding die in hoge mate⁴ representatief is voor het steekproefrittenbestand.Indien de uitkomst van deze check voor 1 of beide onderdelen negatief is, trekt de opdrachtnemer de steekproef opnieuw.
- 5 Het is de Opdrachtnemer vrij om het volledige proces van steekproeftrekking en bijbehorende roostersamenstelling tot maximaal 5x opnieuw uit te voeren om zo de trekking en bijbehorende roostering te gebruiken welke de meest efficiënte uitvoering oplevert. Onderling uitwisselen van getrokken ritten is niet toegestaan. Steekproeftrekking in delen op basis van een al getrokken rit, evenmin.
- 6 De Opdrachtnemer voert het onderzoek uit op de getrokken en dus te onderzoeken ritten. De opdrachtnemer bepaalt zelf wanneer hij de getrokken ritten daadwerkelijk onderzoekt. Voorwaarde is dat de getrokken ritten binnen de beschreven onderzoeksperiode van elk kwartaal worden onderzocht. Zie hiervoor ook bijlage 4.
- 7 De Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met de uitkomst van de steekproef en draagt er zorg voor dat vervoerbedrijven en ov-autoriteiten niet op de hoogte (kunnen) zijn van de getrokken ritten en het rooster van enquêteren.

1 Bij de onderzoeksgebieden van de HRN-concessie bestaat dit basisrittenbestand ook uit ritdelen (zie ook bijlage 6)

2 Specifiek gaat het om 4 tijdsperiodes: werkdag spits (07:00-10:00 uur en 16:00-19:00 uur), werkdag dal (10:00-16:00 uur), werkdag avond (na 19:00 uur) en weekend (zaterdag en zondag).

3 Gezien de relatief kleine aantal ritten per kwartaal kan de steekproef nooit een perfecte afspiegeling zijn van de samenstelling van het steekproefrittenbestand op beide genoemde check-punten. Met enige mate/hoge mate wordt dan ook bedoeld dat de steekproef niet onevenredig/niet ver afwijkt van de samenstelling van het steekproefrittenbestand.

4 Gezien de relatief kleine aantal ritten per kwartaal kan de steekproef nooit een perfecte afspiegeling zijn van de samenstelling van het steekproefrittenbestand op beide genoemde check-punten. Met enige mate/hoge mate wordt dan ook bedoeld dat de steekproef niet onevenredig/niet ver afwijkt van de samenstelling van het steekproefrittenbestand.

E Vragenlijst

- 1 Het onderzoek bestaat uit een enquête in het voertuig die openbaarvervoerreizigers zelf tijdens de rit invullen. De opdrachtnemer is vrij om reizigers in plaats van een papieren enquête de enquête via een tablet of soortgelijk te laten invullen.
- 2 Er is een standaardvragenlijst – die van het onderzoek van 2023 staat in bijlage 7 – die op onderdelen afwijkt voor de verschillende vervoersmodaliteiten (bus, tram, metro, ferry of trein).
- 3 De voorlopige standaardvragenlijst voor 2024 is qua vragen gelijk aan die van 2023 (bijlage 7). De vragen, de antwoordmogelijkheden en de layout van de vragenlijsten voor 2024 worden door de Opdrachtgever, maar wel na overleg met de Opdrachtnemer, vastgesteld.
- 4 De Opdrachtgever kan deze vragenlijst tijdens de opdrachtperiode maximaal 5x aanpassen. De Opdrachtnemer dient de aanpassingen door te voeren.
- 5 De Opdrachtnemer stelt elke ov-autoriteit in de gelegenheid voor zijn onderzoeksgebieden separaat maximaal vier extra vragen in te kopen. Deze vallen buiten deze aanbesteding en maken ook geen onderdeel uit van de rapportages. Zie verder de paragraaf 'Opties'.
- 6 De standaardvragenlijst moet ook in het Engels beschikbaar zijn. Indien een ov-autoriteit meerwerk inkoopt, bijvoorbeeld in de vorm van extra enquêtevragen, dan besluit de ov-autoriteit of deze extra vragen ook op een (specifieke) Engelstalige vragenlijst beschikbaar moeten zijn.
- 7 De Opdrachtnemer verzorgt de lay-out van de vragenlijst en drukt het logo van het ministerie van IenW en CROW af op de enquête. Kenmerken of namen van het bureau zelf zijn niet toegestaan.
- 8 De Opdrachtnemer legt de pdf-proef van de vragenlijst ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
- 9 Ingeval van een papieren vragenlijst is deze voor een reiziger in rijdend openbaar vervoer gemakkelijk hanteerbaar (handzaam, overzichtelijk, harde ondergrond of zwaar papier, enz.).
- 10 Mensen krijgen van de Opdrachtnemer een pen of potlood voor het invullen.

F Enquêteurs

- 1 De enquêteurs zien er representatief uit, spreken voor reizigers verstaanbaar en begrijpbaar Nederlands en beschikken over goede communicatieve vaardigheden.
- 2 Ervaring leert dat de kwaliteit van het onderzoek staat of valt met de inzet van de juiste enquêteurs die reizigers met een gepast assertieve houding bejegenen en kunnen overhalen tot invullen van een enquête. Daarom dient de Opdrachtnemer goede, gepast assertieve enquêteurs in te zetten.
- 3 Minstens één enquêteur per rit beschikt over kennis van de enquête en (de achtergronden van) het onderzoek om reizigers en openbaarvervoerpersoneel op inhoudelijk niveau te woord te kunnen staan.
- 4 Minstens één enquêteur per rit kan reizigers in het Engels te woord staan.
- 5 Enquêteurs dragen een herkenbare jas, hesje of ander kledingstuk waarmee enquêteurs voor personeel en reizigers herkenbaar zijn als medewerkers aan dit onderzoek. Doel hierbij is dat de kleding uitstraalt dat het om een officieel en serieus onderzoek gaat. De exacte vormgeving en informatie op het kledingstuk vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever. De (productie) kosten van het kledingstuk zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 6 Opdrachtnemer ziet erop toe dat bij het leveren van enquêteurs van derden (bijvoorbeeld via inhuur of via samenwerking met veldwerkbureaus) ook deze derden zich aan alle wettelijke eisen houden zoals afdracht van sociale lasten en betalen van belasting.

G Uitvoering

- 1 Het aantal enquêteurs op een rit stelt de Opdrachtnemer naar eigen inzicht vast. Eis hierbij is dat alle reizigers in de geselecteerde rit snel na instappen een enquête aangeboden krijgen. Uitzondering hierbij is een metro-, tram-, of treinrit met gekoppelde stellen die weer bestaan uit meerdere bakken. Bij een dergelijke rit moet de Opdrachtnemer zorgen dat alle reizigers in minimaal één stel de kans krijgen een enquête in te vullen. Als een metrostel uit vijf of meer bakken bestaat, geldt de regel dat minimaal de helft van het metrostel onderdeel wordt van het onderzoek. Dus bij 5 bakken: minimaal 3 bakken, bij 6 bakken: minimaal 3 bakken, enz. Voor de enquête op het HRN gelden iets afwijkende eisen. Deze staan beschreven in bijlage 6.
- 2 De enquêtes worden elk kwartaal afgenomen. Ook eventuele inhaal-enquêtes, die betrekking hebben op het lopende kwartaal, moeten binnen deze periode zijn uitgevoerd.
- 3 Tijdens de kwartalen 1, 2 en 4 mag niet in de schoolvakanties geënuquêteerd worden. Tijdens kwartaal 3 mag niet buiten de schoolvakantie geënuquêteerd worden.
- 4 De indeling van de kwartalen is als volgt:
 - a Q1: januari t/m maart exclusief schoolvakanties en feestdagen
 - b Q2: april t/m juni exclusief schoolvakanties en feestdagen
 - c Q3: juli t/m september in de schoolvakantie
 - d Q4: september t/m december exclusief de schoolvakantie en feestdagen én voor de jaarlijkse dienstregelingwijziging in december.
- 5 De exacte indeling van de kwartalen staat in bijlage 4.
- 6 De Opdrachtnemer is vrij binnen een kwartaal zelf de onderzoeksmomenten te kiezen zolang de getrokken ritten onderzocht worden op de juiste dagsoort in het betreffende kwartaal.
- 7 Enquêteuren vindt niet plaats tijdens bijzondere dagen en evenementen die niet wekelijks plaatsvinden (zoals de lokale intocht van Sinterklaas, een bevrijdingsfestival en andere dagen met een massale toeloop van publiek).
- 8 Enquêteuren vindt ook niet plaats bij geplande en ongeplande verstoringen in het openbaar vervoer die vermoedelijk de enquête beïnvloeden of gaan beïnvloeden. Indien toch begonnen, stopt de Opdrachtnemer met enquêteren en haalt de Opdrachtnemer de enquête op een later moment binnen hetzelfde kwartaal weer in.
- 9 De Opdrachtnemer overlegt, namens de Opdrachtgever en de betrokken ov-autoriteit, minimaal 1x per jaar met alle vervoerbedrijven over het onderzoek en verzoekt de bedrijven om medewerking (o.a. toestemming, informeren personeel). De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het werken onder toestemming van de vervoerbedrijven. Daarbij stelt de Opdrachtnemer een contactpersoon beschikbaar die vervoerbedrijven kunnen benaderen om voor, tijdens en na het onderzoek zaken kort te sluiten of te evalueren. De te onderzoeken ritten en het moment van onderzoek blijven geheim voor de vervoerbedrijven.
- 10 De eventuele reiskosten tijdens en rondom het onderzoek zijn voor de Opdrachtnemer. Tot nu toe geven de meeste vervoerbedrijven toestemming 'gratis' te reizen tijdens de onderzoeksritten. Bij regimes met afgesloten OV-chipkaartpoortjes, zoals bij NS-stations en bij de metro, dient de Opdrachtnemer mogelijk een andere oplossing te zoeken samen met de betreffende vervoerbedrijven.
- 11 Bij aanvang van de onderzoeksrit stappen de enquêteurs bij het beginpunt (de eerste halte of het eerste station van de onderzoeksrit) in. De enquêteurs stellen zich voor aan de bestuurder/chauffeur/conducteur en/of aan ander aanwezig personeel en leggen uit wat ze gaan doen.
- 12 Bij de onderzoeksgebieden van het HRN wordt hier gedeeltelijk van afgeweken bij lange, onderzoekgebied overschrijdende, lijnen. Zie bijlage 3. Bij de voor het onderzoek opgeknippte lijnen stappen enquêteurs op de grens van twee onderzoeksgebieden in, in een al gedeeltelijk gevulde trein.
- 13 De enquêteurs tellen alle instappende reizigers tijdens de gehele onderzoeksrit (inclusief de eventueel al aanwezige reizigers) en noteren dit aantal.

- 14 De enquêteurs vragen, na vertrek van de onderzoeksrit, elke⁵ passagier van de gehele rit, ook reizigers die later instappen, mee te doen aan de enquête en delen de enquête uit. De enquêteurs maken hierbij duidelijk dat de enquête over de betreffende specifieke rit gaat.
- 15 De enquêteurs blijven tijdens de rit voor alle reizigers duidelijk beschikbaar voor het beantwoorden van vragen van de reizigers en het innemen van ingevulde enquêtes.
- 16 Aan het einde van de rit noteren de enquêteurs het totaal aantal (ingestapte) reizigers tijdens die rit.
- 17 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever inzicht te geven in het verloop van het onderzoek. Minimaal rapporteert de Opdrachtnemer wekelijks de gang van zaken, voortgang in gerealiseerde ritten per onderzoeksgebied, uitkomsten van eigen checks en de maatregelen die de Opdrachtnemer neemt om de kwaliteit van de uitvoering, mede op basis van de eigen checks en die van de Opdrachtgever, te verbeteren.
- 18 De Opdrachtgever kan mystery guests inzetten om onafhankelijk vast te stellen of aan de uitvoeringseisen wordt voldaan. Bij gebleken tekortkomingen worden deze zo spoedig mogelijk verbeterd en wordt de rit op een ander moment overgedaan. (Zie verder de paragraaf Kwaliteit).
- 19 De Opdrachtnemer combineert deze Opdracht niet met (het uitvoeren van) ander onderzoek op welke manier en in welke vorm dan ook zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

H Data & verwerking

- 1 Het onderzoek vindt om pragmatische redenen plaats op ritniveau en niet op reizigerniveau. Toch wil de Opdrachtgever de uitkomsten zo veel mogelijk representatief hebben over alle reizigers in het onderzoeksgebied. Hiervoor dient de Opdrachtnemer de uitkomsten binnen een rit op te hogen naar het totaal aantal reizigers in die rit en daarna van de onderzochte ritten naar alle ritten binnen het onderzoeksgebied. De vorige Opdrachtnemers hanteerden hiervoor een ophoog-rekenmodel. De Opdrachtnemer dient dit model te volgen om de vergelijkbaarheid van de onderzoeken met voorgaande jaren te waarborgen. Een uitwerking van dit model is opgenomen in bijlage 5.
- 2 De Opdrachtnemer verwerkt per kwartaal de ingevulde vragenlijsten tot op te leveren data, past de 'representativiteitslagen' toe (zie het vorige punt) en levert de uitkomsten op twee manieren aan de Opdrachtgever:
 - (1) Alle ingevulde enquêtes, gebundeld per rit en daarna per onderzoeksgebied (dit mag ook digitaal, bijvoorbeeld door de formulieren te fotograferen/scannen). De Opdrachtnemer bewaart de (digitale) enquêtes minimaal 7 jaar en draagt de kosten hiervoor. De Opdrachtgever heeft onbeperkt toegang tot deze informatie.
 - (2) ~~De elektronische data in een database (alle verwerkte/ingeklopte enquêtes) gesorteerd per jaar, kwartaal, rit en daarna per onderzoeksgebied in CSV-format én SAV-format op USB.~~ De elektronische data in een database (alle verwerkte/ingeklopte enquêtes) gesorteerd per jaar, kwartaal, rit en daarna per onderzoeksgebied in CSV-format én SAV-format via een beveiligde server of op een andere, met het CROW afgestemde, wijze.

In de op te leveren dataset dient per record te worden aangegeven wat de totale ophoogfactor is (totaalweeg), wat de ophoging is om te corrigeren naar non-respons (weeg-respons) en wat de ophoging is om te corrigeren naar het aantal gemeten ritten (weegrit). Hierbij geldt dat 'Weegrespons * Weegrit = Totaalweeg'.
- 3 Daarnaast levert de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever per onderzoeksgebied per kwartaal én per kalenderjaar overzichten van de geënquêteerde ritten met daarin:
 - (1) hoeveel reizigers in totaal instapten per rit;
 - (2) hoeveel daarvan de enquête invulden;
 - (3) hoeveel enquêtes uiteindelijk verwerkt zijn;
 - (4) of er slagen gemaakt zijn (ophoging, representativiteit, anders);
 - (5) bijzonderheden (te vol, calamiteiten, taalproblemen, enz.).

⁵ Kinderen tot en met 11 jaar krijgen geen enquête uitgereikt.

- 4 Als laatste levert de Opdrachtnemer de uitkomsten van het onderzoek als volgt aan:
 - (1) na afloop van elk kwartaal de uitkomsten (ongewogen rapportcijfers) van het onderzochte kwartaal in csv-format en sav-format. CROW stelt deze onder een inlog beschikbaar voor de betreffende ov-autoriteit en het betreffende vervoerbedrijf;
 - (2) per onderzoeksgebied per kalenderjaar na afloop van kwartaal 4 een samenvatting van de onderzoeksresultaten welke inhoudelijk vrijwel gelijk van opzet is als de vorige jaren (zie volgend hoofdstuk en zie bijlage 1a);
 - (3) idem als (2), maar dan per vervoerbedrijf;
 - (4) idem als (2), maar dan een landelijk overzicht;
 - (5) de resultaten in een Dashboard wat openbaar via internet toegankelijk is.
- 5 Opdrachtnemer hanteert de werkinstructie voor de dataverwerking naar de uitkomsten zoals is opgenomen in bijlage 5.
- 6 De Opdrachtgever kan, na overleg met de Opdrachtnemer, verdere aanwijzingen geven voor het sorteren, aanleveren en verwerken van de data tot rapportages. De huidige rapportages (bijlage 1) geven een beeld van wat de opdrachtgever verwacht.
- 7 Uiterlijk 30 kalenderdagen na afloop van het 1e, 2e en 3e kwartaal van uitvoering van het onderzoek rondt de Opdrachtnemer het onderzoek inclusief verwerking en levering van data naar de uitkomsten af en zijn de laatste gevraagde gegevens beschikbaar bij de Opdrachtgever en de betreffende derden. Voor het 4e kwartaal gaat het vanwege de uitgebreidere rapportage om 60 kalenderdagen.

I Rapportage

- 1 De Opdrachtnemer rapporteert na afloop van elk kwartaal een samenvatting van de resultaten per onderzoeksgebied (ongewogen rapportcijfers). **Dit kan bijvoorbeeld in Excel, maar een andere vorm is ook bespreekbaar.**
- 2 Na afloop van kwartaal 4 rapporteert de Opdrachtnemer in een uitgebreidere en een eveneens digitaal beschikbare rapportage over kwartaal 1-4 van het betreffende kalenderjaar én een vergelijking met eerdere kalenderjaren.
- 3 In bijlage 1a is een rapportage opgenomen uit 2022 dat dient als modelrapportage voor de uitgebreidere rapportage na afloop van Q4 voor de periode 2024-2028, zodat de wijze van rapporteren in de komende 5 jaar vergelijkbaar is met de wijze van rapporteren over voorgaande jaren.
- 4 ~~Voor de jaarrapportage moet per concessieverlener én per vervoerder een rapportage worden opgesteld.~~ **Voor de jaarrapportage moet een factsheet per onderzoeksgebied opgesteld worden.**
- 5 **In bijlage 9 van dit PvE is een rapportage opgenomen uit 2022 welke dient als modelfactsheet. Hiermee beogen wij dat de wijze van rapporteren in de komende 5 jaar vergelijkbaar is met de wijze van rapporteren over voorgaande jaren.**
- 6 De rapportages **en factsheets** dienen als pdf-bestanden beschikbaar te worden gesteld.
- 7 De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever alle benodigde data van voorgaande jaren.
- 8 De Opdrachtgever kan, na overleg met de Opdrachtnemer, verdere aanwijzingen geven voor het presenteren van de data.

J Implementatie

- 1 De Opdrachtnemer houdt, snel na gunning van de Opdracht, een proefenquête op een treinlijn, streekbuslijn en een metrolijn. Dit om gevoel te krijgen voor de enquête, de wijze van onderzoek en openbaar vervoer (-reizigers). De Opdrachtnemer bespreekt de uitkomsten van de proefenquête met de Opdrachtgever.
- 2 De Opdrachtnemer stelt een projectleider + een vaste vervanger aan. Deze persoon is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verwacht, gezien de omvang van de opdracht, dat de Opdrachtnemer een projectleider met ervaring met grootschalige onderzoeken met veel enquêteurs op dit project zet. Dit moet uit het ingediende CV van de projectleider blijken.

K Kwaliteit

- 1 De Opdrachtnemer dient tijdens het enquêteren regelmatig kwaliteitschecks uit te voeren om te controleren of het enquêteren voldoet aan de gestelde eisen (o.a. afspraken in de overeenkomst, algemene bejegening van geënuquêteerden, kwaliteit en houding enquêteurs). Met 'regelmatig' bedoelt de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer elke kwartaal in minimaal 5 onderzoeksgebieden een enquêterit meemaakt en evalueert. De Opdrachtnemer rapporteert over de gehouden kwaliteitschecks aan de Opdrachtgever.
- 2 Ervaringen opgedaan bij de hierboven beschreven check die de kwaliteit van het enquêteren verbeteren dient de Opdrachtnemer onmiddellijk om te zetten in acties. Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever.
- 3 De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat de beschreven checks bij te wonen en nodigt de Opdrachtgever hiervoor uit.
- 4 De Opdrachtgever, of een instantie namens de Opdrachtgever, zal tijdens het onderzoek de kwaliteit (o.a. afspraken in de overeenkomst, algemene bejegening geënuquêteerden, kwaliteit enquêteurs) onderzoeken. De Opdrachtnemer verleent hiervoor alle medewerking en stelt hiervoor bijvoorbeeld de enquêteroosters beschikbaar. De Opdrachtgever kan, op basis van uitkomsten van deze checks, eisen dat een enquête in een onderzoeksgebied opnieuw wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer moet deze eis, zonder meerkosten in rekening te brengen, opvolgen.

L Innovatie

- 1 De Opdrachtgever wil samen met andere partijen, zoals vervoerders, het ministerie van IenW en decentrale ov-autoriteiten, de OV-Klantenbarometer moderner en efficiënter maken, met name wat betreft de wijze van enquêteren. Ook denkt de Opdrachtgever aan onderwerpen objectief laten meten door de Opdrachtnemer en het betrekken van telgegevens via TLS.
- 2 Dit proces krijgt mogelijk de komende jaren, tijdens de looptijd van de komende overeenkomst, vorm. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve rol in dit proces.
- 3 De doorontwikkeling kan tijdens de looptijd van de komende overeenkomst ertoe leiden dat de Opdrachtnemer pilots uitvoert en/of de werkwijze van de OV-Klantenbarometer in opdracht van de Opdrachtgever wijzigt. Ook kan het zijn dat de Opdrachtgever bepaalde vernieuwingsaspecten voorschrijft. De Opdrachtnemer voert pilots en/of (tijdelijke) wijzigingen uit en dient flexibel te zijn in doorvoeren van aanpassingen in de (uitvoering)afspraken.
- 4 Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van de Opdrachtgever pilots worden uitgevoerd en/of innovaties worden doorgevoerd in de uitvoering van het onderzoek, kan dit leiden tot meer- of minderwerk. Na overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden meer- of minderkosten verrekend op basis van open boek calculatie van Opdrachtnemer. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven voor het meerwerk alvorens het gefactureerd kan worden.

M MRDH

- 1 De omvang en wijze van rapporteren van het onderzoek in de concessies van concessieverlener MRDH wijken af. Het gaat bij deze concessieverlener om 7 onderzoeksgebieden met elk kwartaal een volledige meting inclusief rapportage.
- 2 In bijlage 8 zijn hiervoor de details opgenomen.

N Bijlagen bij PvE

- 1 Voorbeelden rapportagewijze basis (1a) en kwartaalrapportages gebieden MRDH (1b)
- 2 Lijst met de onderzoeksgebieden voor 2024
- 3 Wijze splitsing lijnen HRN naar onderzoeksgebieden
- 4 Indeling van het onderzoeksjaar
- 5 Werkwijze opzet en systematiek onderzoek
- 6 Specifieke eisen steekproeftrekking/rittenbestand en uitvoering enquête HRN
- 7 Vragenlijsten
- 8 Informatie over het onderzoek in de gebieden van de MRDH



