

Rapportage
*Mystery guest onderzoek
ov Almere 2024*

Gemeente Almere

Rapportage *Mystery guest onderzoek ov Almere 2024*

Gemeente Almere

Versie: Definitief
Datum: 12-02-2025
Projectnummer: 21683

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 8
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 9
2 Resultaten	Pagina 10
2.1 Dynamische reisinformatie op halte	Pagina 11
2.2 Halteren en rituitval	Pagina 12
2.3 Lijnnummer	Pagina 14
2.4 Lijnkleur & lichtrand	Pagina 15
2.5 Bestemming	Pagina 16
2.6 Reinheid buitenkant	Pagina 17
2.7 Chauffeur	Pagina 18
2.8 Interieur	Pagina 23
2.9 Informatievoorziening in de bus	Pagina 28
2.10 Service en veiligheid	Pagina 32
3 Bijlagen	Pagina 33
Bijlage I Onderzoeksverantwoording	Pagina 34

Management Samenvatting

In deze samenvatting worden de belangrijkste uitkomsten van het mystery guest onderzoek van het ov in Almere beschreven. Tussen 2 september en 29 december 2024 zijn in totaal 800 ritten onderzocht om de uitvoeringskwaliteit in kaart te brengen.



Algemene uitvoeringskwaliteit positief

De onderzochte kwaliteitsaspecten scoren over het algemeen goed. Het aspect met de laagste score, op basis van het percentage dat als 'goed' is beoordeeld, is de lijnkleur met lichtrand rondom de deuren van de allGo-bussen. Deze is bij 73% van de bussen correct aanwezig en van de juiste kleur.

Verder zijn er weinig verschillen in uitvoeringskwaliteit tussen de stads- en streekconcessies. Alleen het aspect dat betrekking heeft op het voorin instappen wijkt af. Dit verschil is deels te verklaren doordat voorin instappen op de streeklijnen verplicht is.



Dynamische reisinformatie op de halte bijna altijd aanwezig en correct werkzaam

Bijna 92% van de DRIS-systemen is aanwezig en functioneert correct op de halte. Wanneer de schermen werkten, werd altijd het juiste lijnnummer en de correcte bestemming weergegeven. Echter, in drie gevallen toonde de DRIS een onjuiste wachttijd en in drie andere gevallen werden 'spookbussen' weergegeven.

De omroepknop op Station Centrum functioneerde niet altijd naar behoren. Van de 90 gevallen waarop de knop werd getest, werkte deze in ongeveer 10% van de gevallen niet correct. Vaak bleef de omroep geheel uit bij het indrukken van de knop.



Enkele keer rituitval en halteren in veel gevallen goed

Van de onderzochte ritten heeft 98% gereden conform de geplande dienstregeling. Bij het halteren is de afstand tussen de bus en de halte bij het instappen doorgaans minder dan 10 cm. In de concessie Streek ligt het percentage ritten waarbij de afstand meer dan 10 cm bedraagt iets hoger, namelijk 10% ten opzichte van 6% in de concessie Stad.



Reisinformatie buitenkant van de bus nagenoeg altijd correct

Het lijnnummer en de bestemming aan de buitenkant van de bus zijn vrijwel altijd correct weergegeven aan de voor- en zijkant. Slechts in enkele gevallen, acht om precies te zijn, was dit aan de achterkant niet correct, niet goed leesbaar, of volledig afwezig.

Eén keer werd geconstateerd dat de bestemming niet leesbaar was. Dit betrof een rit binnen de concessie Almere Stad. Bij alle overige onderzochte ritten waren de bestemmingen aan de voor- en zijkant volledig correct en goed leesbaar.



De binnenkant scoort lager op reinheid in vergelijking met de buitenkant. Stadsbussen worden ook minder schoon bevonden dan streekbussen

Bij iets minder dan 90% van de onderzochte ritten is aan de buitenkant van de bussen geen tot weinig gehecht vuil waargenomen. In 10% van de gevallen was er sprake van vervuiling in 'beperkte mate', wat iets vaker werd geconstateerd in de concessie stad dan in de concessie streek. Verder werd alleen lichte schade aan de buitenkant van de bussen waargenomen.

De binnenkant van de bussen scoort iets minder goed. Er werd vaker in beperkte mate zwerfafval, gehecht vuil of schade vastgesteld. Desondanks waren situaties met 'redelijk veel' of 'veel' vervuiling zeldzaam. Binnen de concessie stad is in 21% van de ritten gehecht vuil in de bus waargenomen, terwijl dit percentage in de concessie streek aanzienlijk lager ligt, op slechts 4%.



Kaartlezers en pinautomaat (bijna) altijd aanwezig en werkzaam

Nagenoeg altijd werkte de kaartlezer goed. Daarnaast is niet waargenomen dat er pinautomaten niet werkzaam waren of een storing hadden.



Personeel over het algemeen vriendelijk en behulpzaam

Bij ruim 90% van de onderzochte streekritten groet de chauffeur de reiziger. In de concessie Stad ligt dit percentage aanzienlijk lager, namelijk op 65%. Dit verschil is deels te verklaren doordat chauffeurs in de concessie Stad vaker met een klant in gesprek zijn (5%) of omdat het groeten niet waarneembaar was (19%). Tijdens 10% van de onderzochte ritten werd echter geconstateerd dat de chauffeur niet groette, met een lager percentage van 5% in de concessie Streek.

Indien nodig bood de chauffeur in vrijwel alle gevallen hulp aan reizigers. De rijstijl werd nagenoeg altijd als comfortabel beoordeeld. Telefoongebruik door de chauffeurs werd slechts incidenteel waargenomen, waarbij dit uitsluitend gebeurde via oortjes of door kort op een telefoon te kijken. In 99% van de onderzochte ritten was er helemaal geen sprake van telefoongebruik.



Reisinformatie in de bus een enkele keer afwezig

Tijdens 88% van de ritten was het reisinformatiescherm aanwezig en functioneerde het correct. Bij 12% van de ritten was het scherm uitgeschakeld, defect of volledig afwezig. In deze gevallen werd gecontroleerd of er een ander werkend reisinformatiescherm aanwezig was. In 86% van de gevallen was dit inderdaad zo, terwijl bij 14% van deze ritten het andere scherm wel aanwezig was maar eveneens niet correct functioneerde.

De automatische halteomroep is vrijwel altijd aanwezig en werkt correct. Bij iets minder dan 3% van de ritten was de omroep echter afwezig.



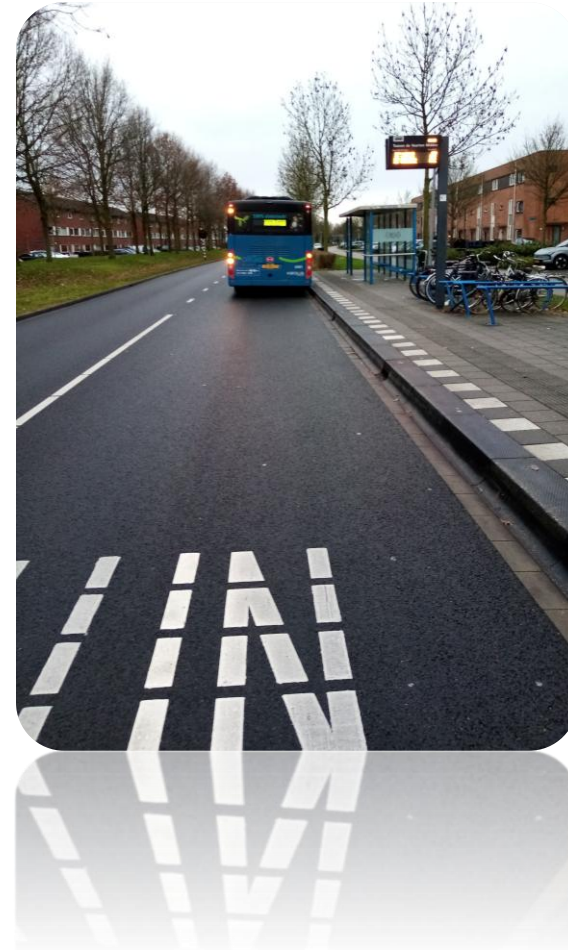
Weinig BOA's gedurende de rit aanwezig geweest

Tijdens ruim 98% van de onderzochte ritten zijn er geen BOA's waargenomen. Bij 12 ritten waren er wel BOA's aanwezig in het voertuig. In al deze gevallen was hun gedrag en uitstraling aangenaam en representatief. De BOA's werden vrijwel uitsluitend waargenomen op stadsritten; slechts één keer werd een BOA gezien op een streeklijn.



NightGO

Er zijn ook vijf ritten onderzocht op nightGO lijnen (N22 en N23). Hierbij zijn dezelfde kwaliteitsaspecten beoordeeld. Bij een rit waren er BOA's aanwezig. De ritten zijn over het algemeen goed verlopen m.u.v. één incident. Een groep jongeren viel de chauffeur en reizigers lastig. Er werd niet ingegrepen door de chauffeur. Hierdoor was het een onprettige reis, aldus de mystery guest.



Inleiding

Doel

In opdracht van de gemeente Almere heeft Movement in de periode september tot en met december 2024 mystery guest metingen uitgevoerd in het openbaar busvervoer in Almere. Mystery-Guest (MG) onderzoek is geen doel op zich, maar een middel om zicht te houden op de uitvoeringskwaliteit, als input voor concessiebeheer en zodat waar nodig snel en gericht verbetermaatregelen genomen kunnen worden. Het uiteindelijke doel is beter openbaar vervoer (ov), waar meer en meer tevreden inwoners gebruik van maken.

Aantal metingen

Er zijn minimaal 800 bruikbare metingen (allGo en R-net), wat resulteert in 95% betrouwbaarheid en 3,39% foutmarge op totaalniveau. Bijlage 1 toont een uitgebreide beschrijving van de steekproef.

Meetaspecten

De volgende hoofdaspecten zijn gemonitord.

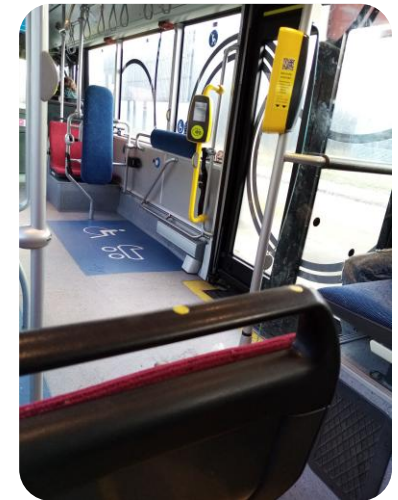
- Dynamische reisinformatie op de halte
- Halteren en rituitval
- Reisinformatie aan de buitenkant
- Reinheid binnen- en buitenkant
- Chauffeur
- Interieur
- Informatievoorziening de bus
- Service en veiligheid in de bus (BOA's)

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

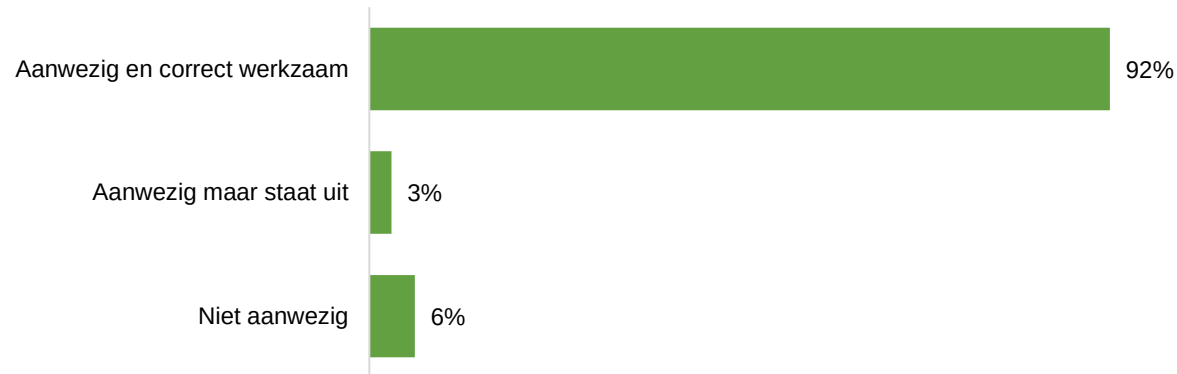
Door routes in de vragenlijst, kan het voorkomen dat het aantal metingen niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel metingen ('n') het betreffende aspect betreft. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%.

In bijlage 1 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.



Resultaten

DRIS aanwezig en correct werkzaam? n=800



Lijnnummer en bestemming

Indien DRIS aanwezig en correct, dan werd ook altijd het juiste lijnnummer en bestemming getoond.

Wachttijd

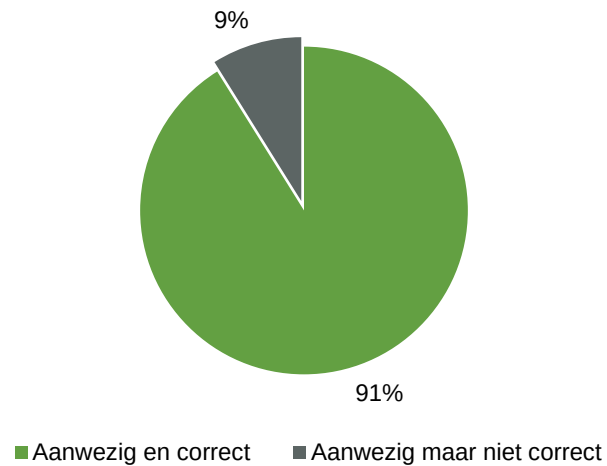
3 keer toonde de DRIS onjuiste wachttijd.

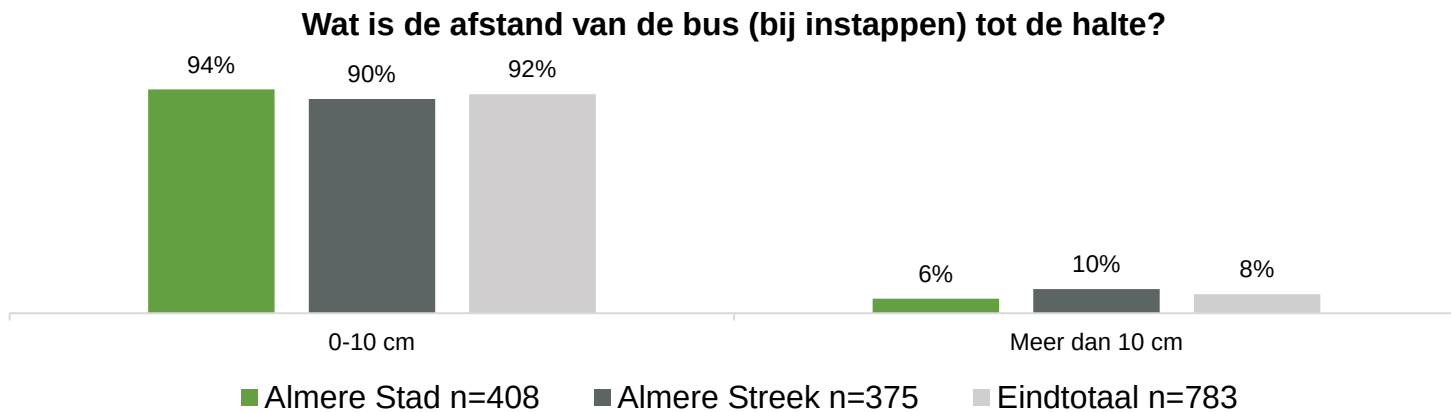
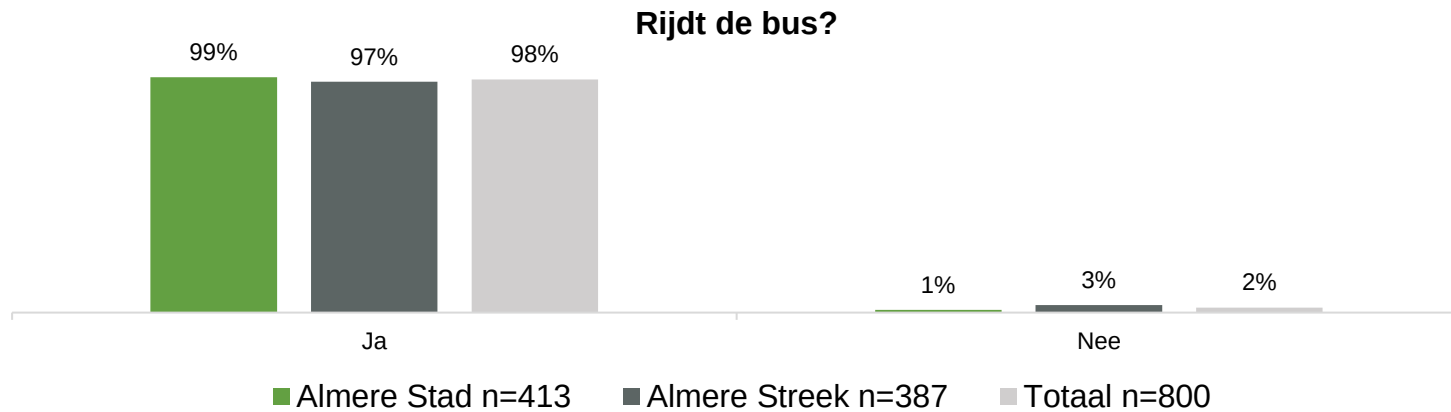
Spookbussen

3 keer toonde de DRIS spookbussen, namelijk:

- Almere Stad, Busstation 't Oor
- Almere Stad, Busstation 't Oor
- Almere Poort, Middenkant

**Omroepknop bij DRIS (Almere Stad, Station Centrum)
aanwezig en werkzaam? n=90**





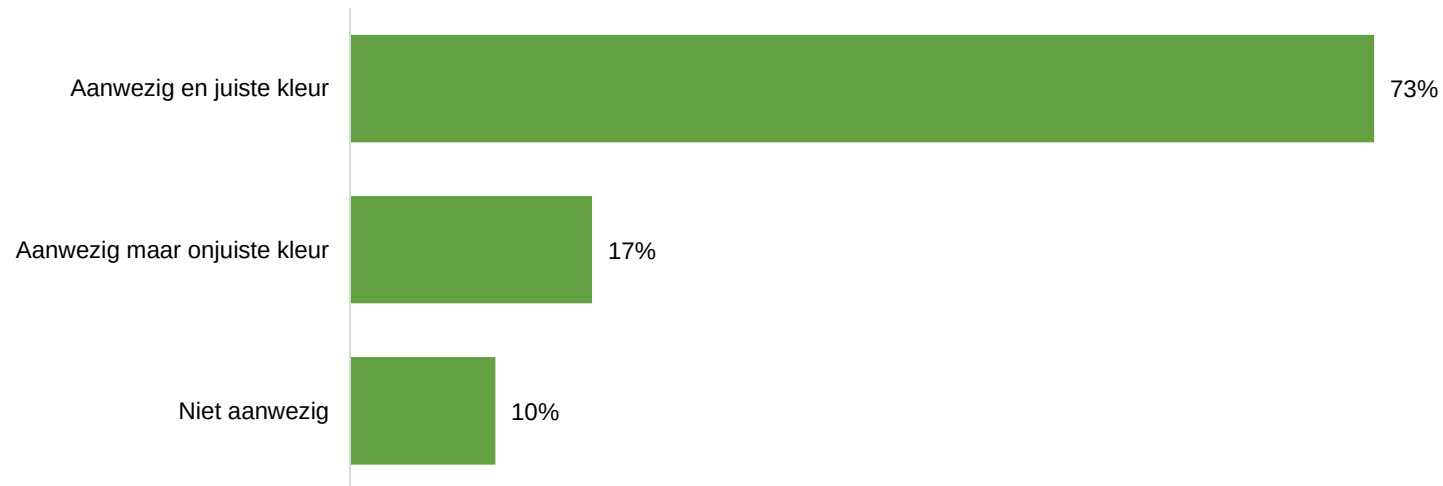
2.3 Lijnnummer aanwezig en correct werkzaam

Voorijzde	Almere Stad	Almere Streek	Eindtotaal
Alles correct	408	375	783
Lijnnummer niet correct			
Lijnnummer niet leesbaar			
Lijnnummer niet aanwezig			

Zijkant	Almere Stad	Almere Streek	Eindtotaal
Alles correct	408	374	782
Lijnnummer niet correct			
Lijnnummer niet leesbaar			
Lijnnummer niet aanwezig		1	1

Achterkant	Almere Stad	Almere Streek	Eindtotaal
Alles correct	402	373	775
Lijnnummer niet correct	2		2
Lijnnummer niet leesbaar	3		3
Lijnnummer niet aanwezig	1	2	3

Lijnkleur-lichtrand rondom deuren aanwezig en toont juiste kleur? n=408

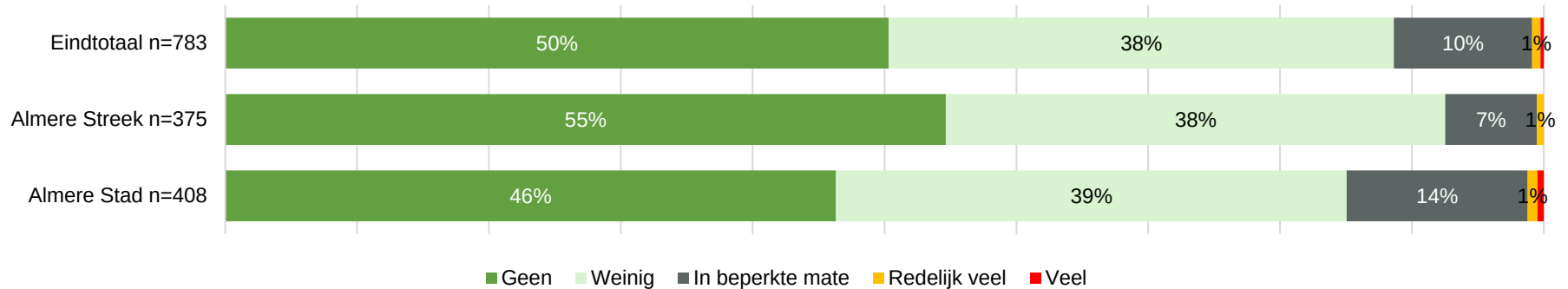


De aanwezigheid en correctheid van de lijnkleur-lichtrand rondom de deuren is alleen beoordeeld in de concessie stad (allGo bussen).

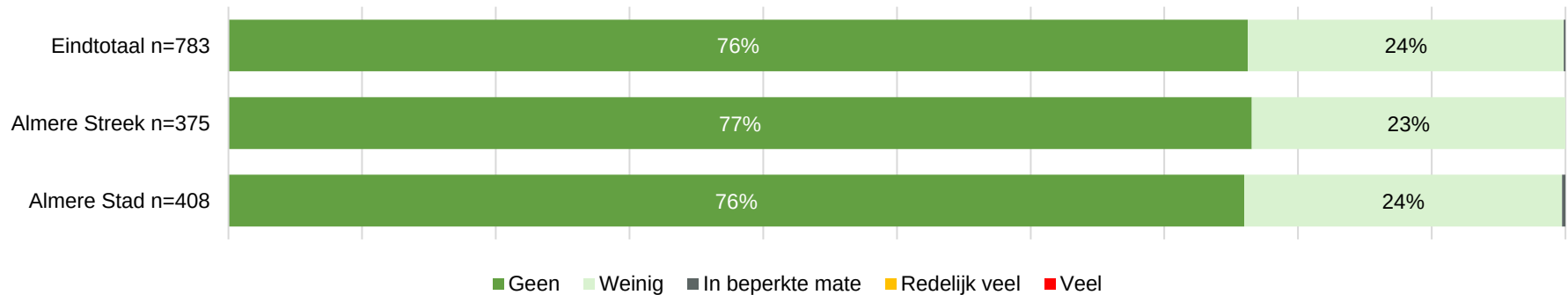
Voorzijde	Almere Stad	Almere Streek	Eindtotaal
Alles correct	407	375	782
Bestemming niet correct			
Bestemming niet leesbaar	1		1
Bestemming niet aanwezig			

Zijkant	Almere Stad	Almere Streek	Eindtotaal
Alles correct	407	375	782
Bestemming niet correct			
Bestemming niet leesbaar			
Bestemming niet aanwezig	1		1

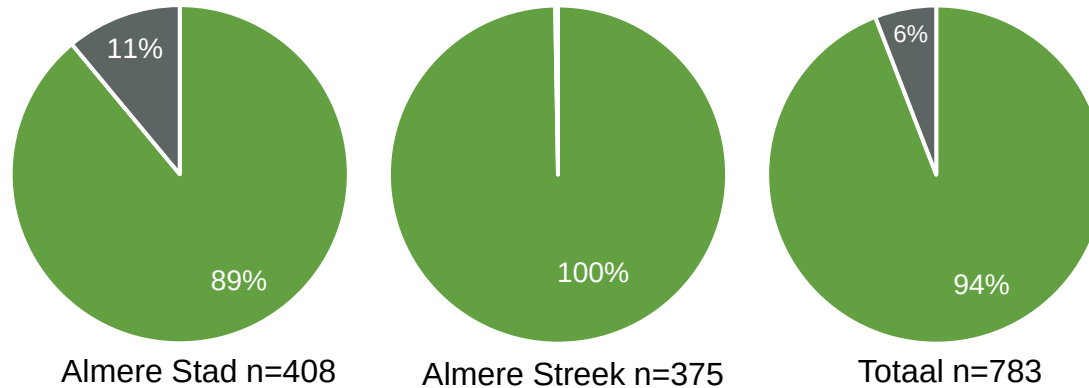
Gehecht vuil aan de buitenkant van het voertuig aanwezig?



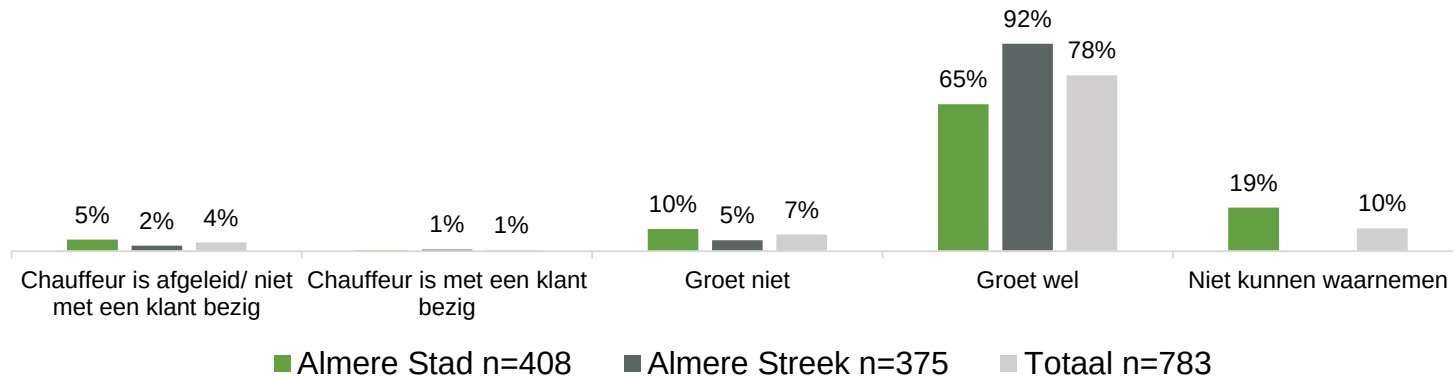
Heeft het voertuig schade aan de buitenkant?



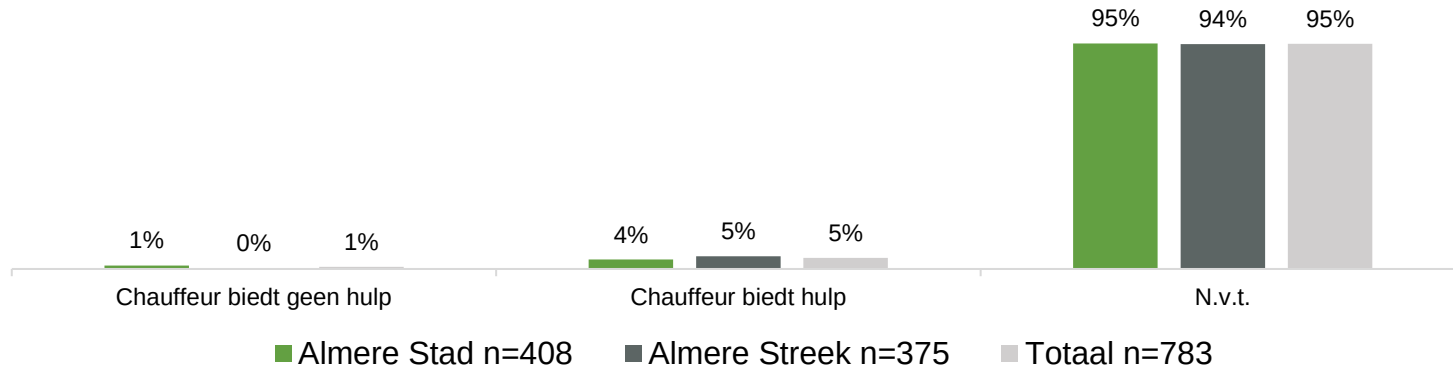
Voorin instappen mogelijk?



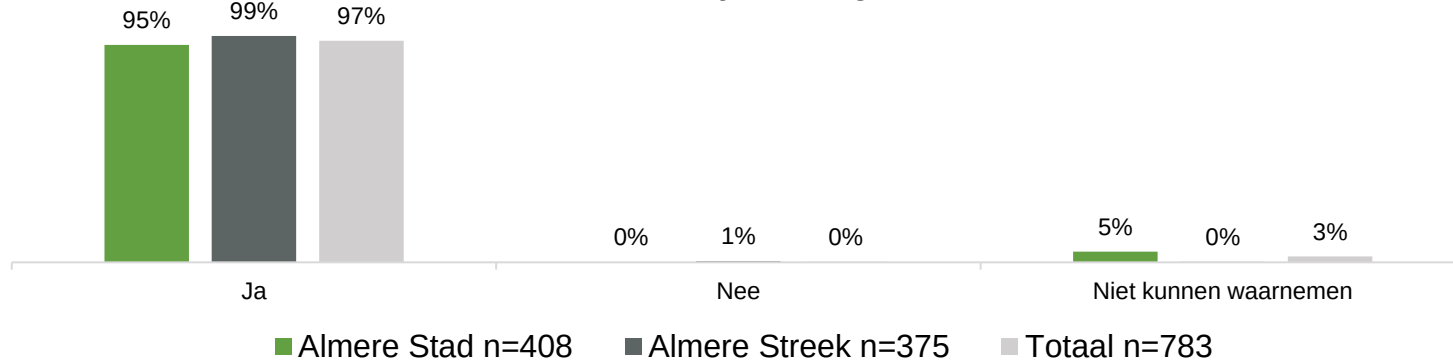
Groet de chauffeur?



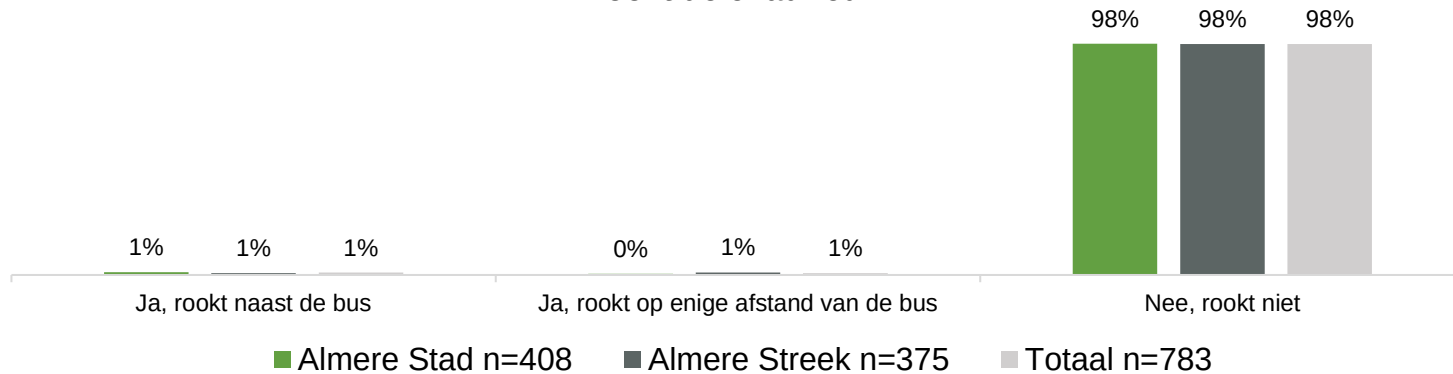
Behulpzaamheid chauffeur



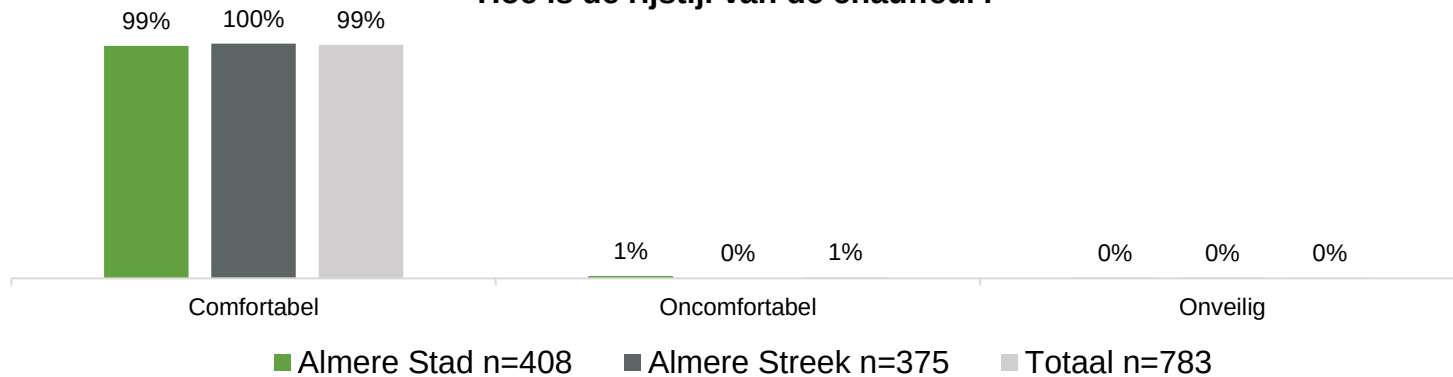
Heeft de chauffeur bedrijfskleding van Keolis aan?



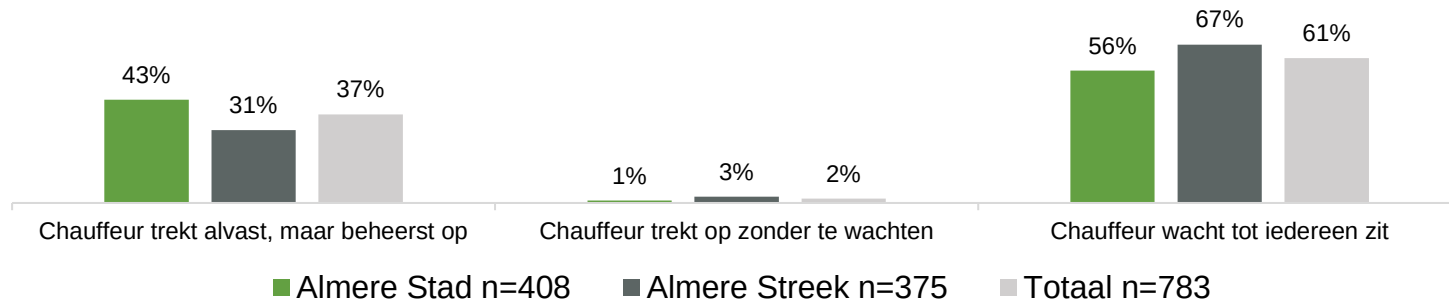
Rookt de chauffeur?



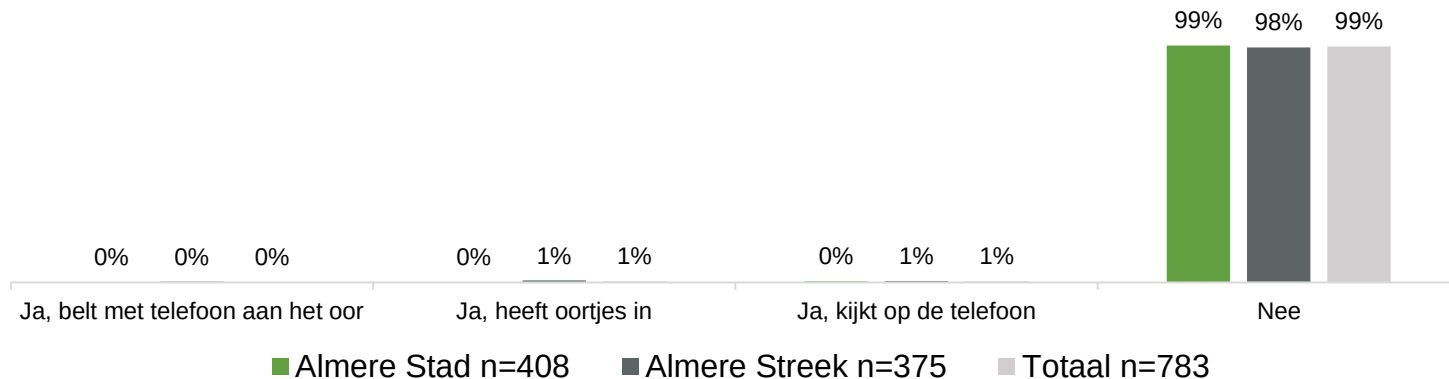
Hoe is de rijstijl van de chauffeur?



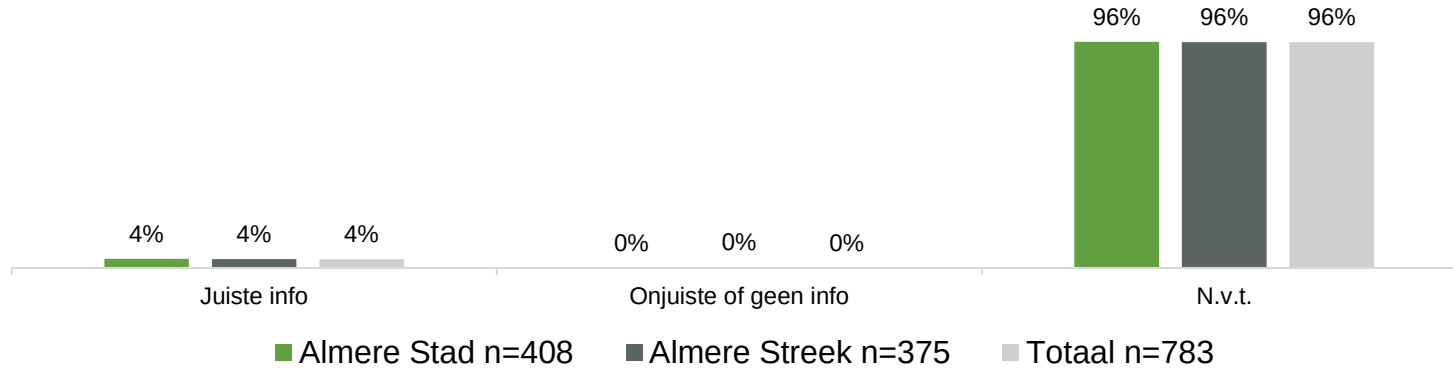
Trekt de chauffeur rustig op?



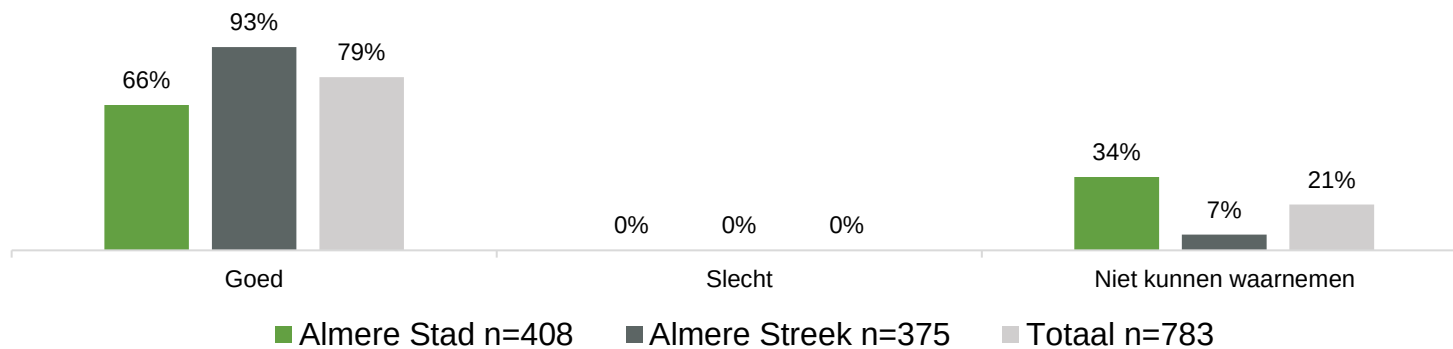
Gebruikt de chauffeur de mobiele telefoon tijdens de rit?

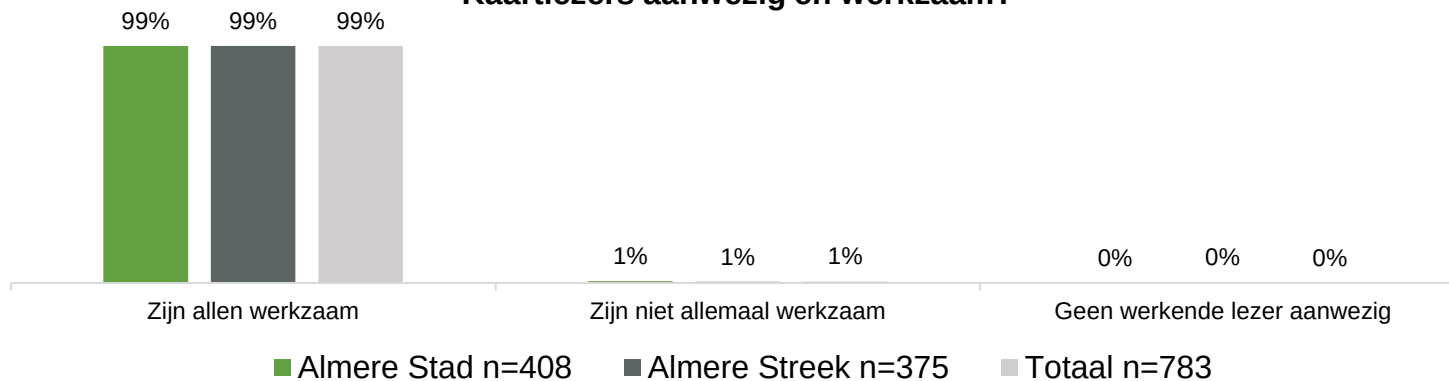


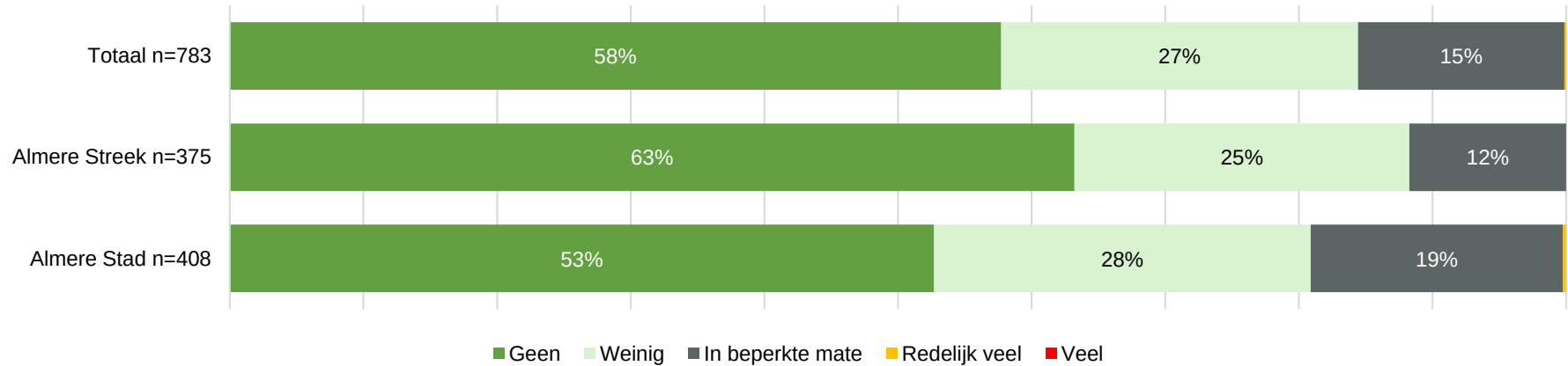
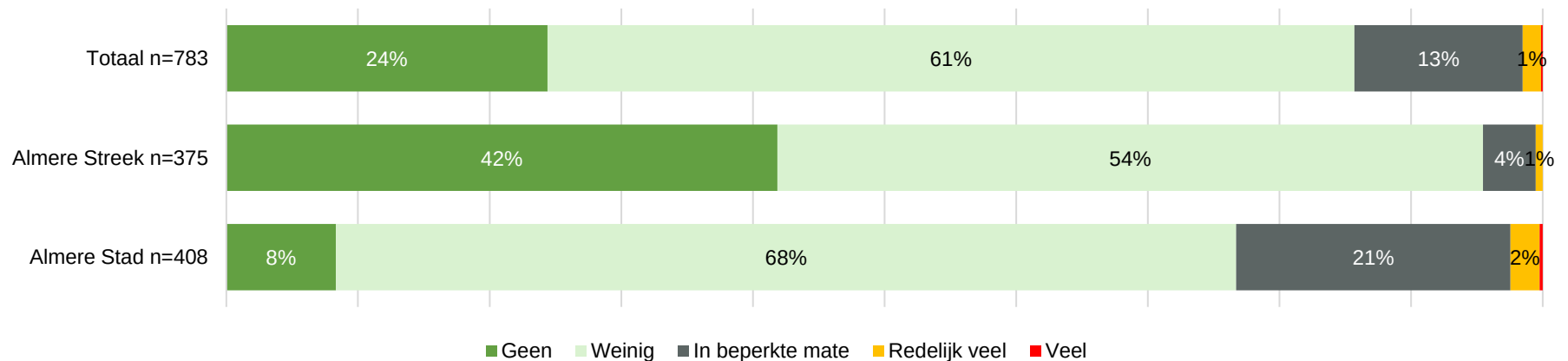
Heeft chauffeur kennis van het vervoergebied?

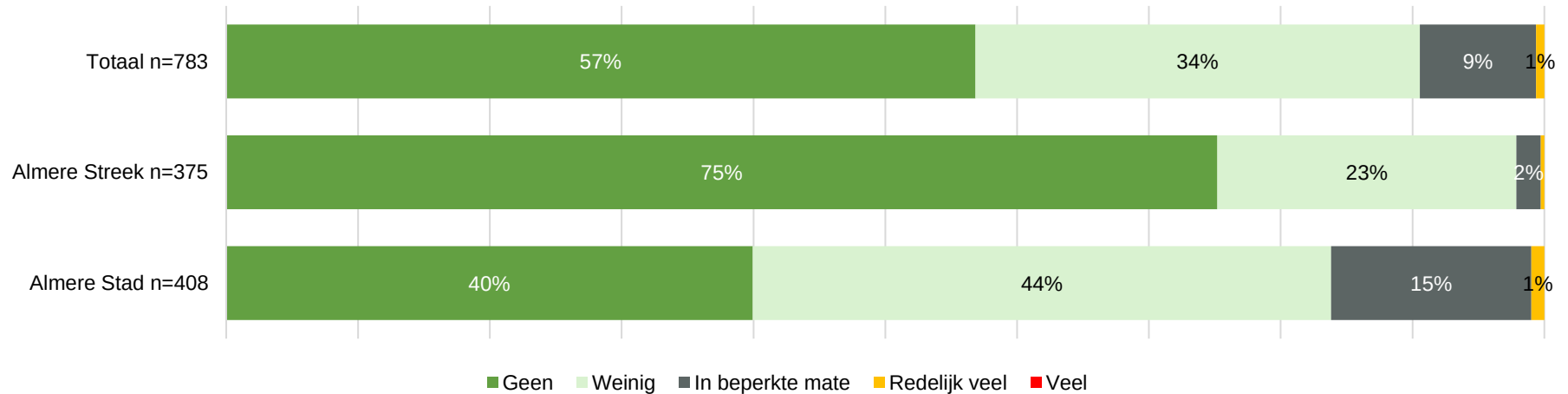


Beheersing NL taal van de chauffeur?

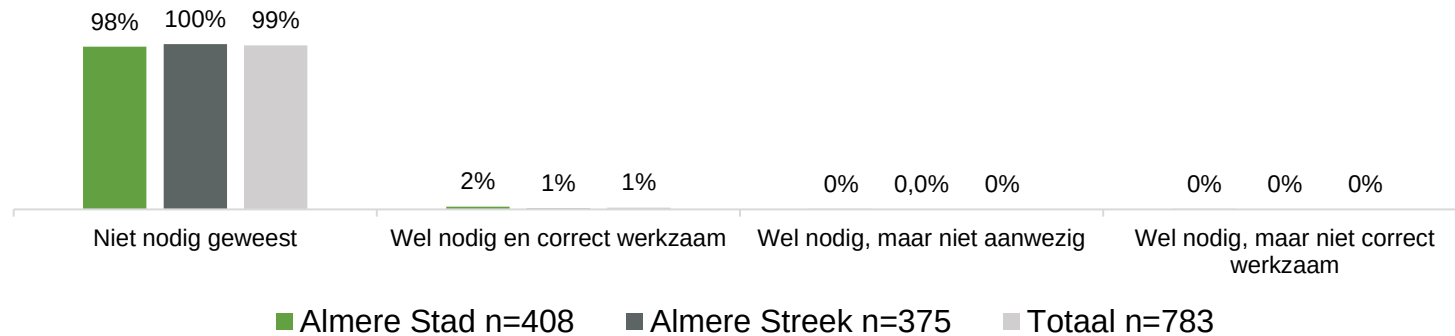


Kaartlezers aanwezig en werkzaam?**Pinautomaat aanwezig en werkzaam?**

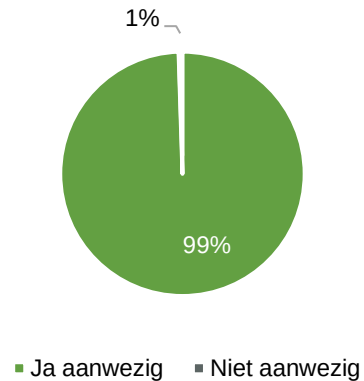
Zwerfafval en veegvuil in de bus aanwezig?**Gehecht vuil in de bus aanwezig?**

Heeft het voertuig schade aan de binnenkant?

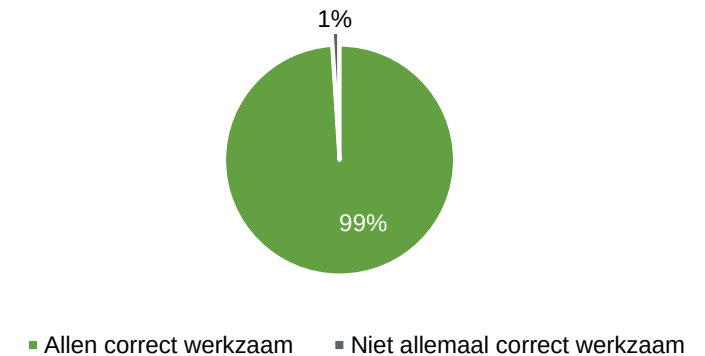
Rolstoelplank aanwezig en werkzaam?



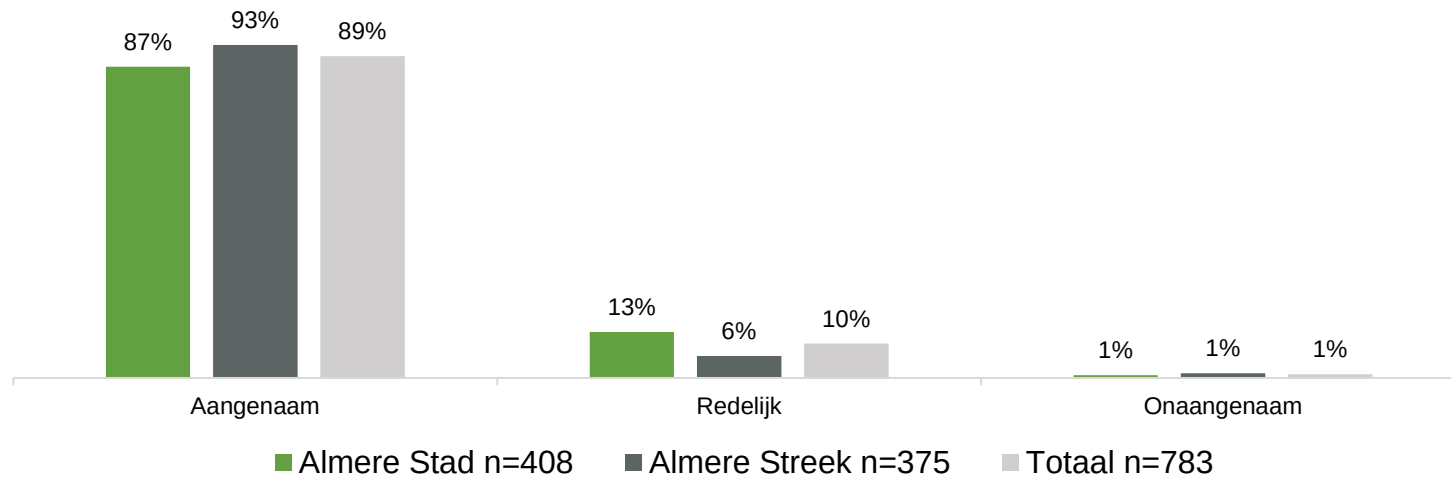
Vastzetgordel rolstoelplaats aanwezig? n=783



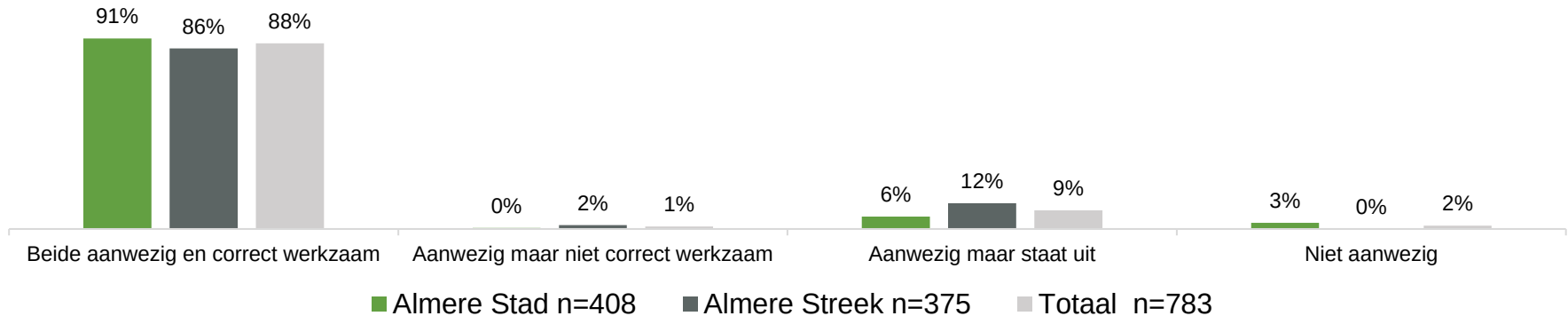
Alle deuren correct werkzaam? n=783



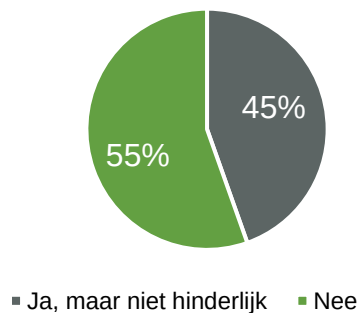
Hoe is het klimaat in de bus?



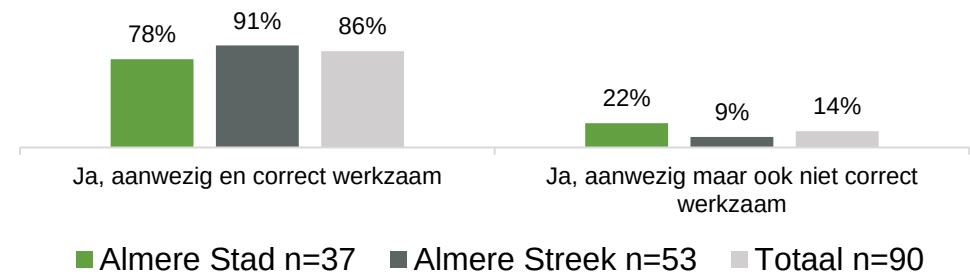
Is er een reisinformatiescherm aanwezig en werkzaam?



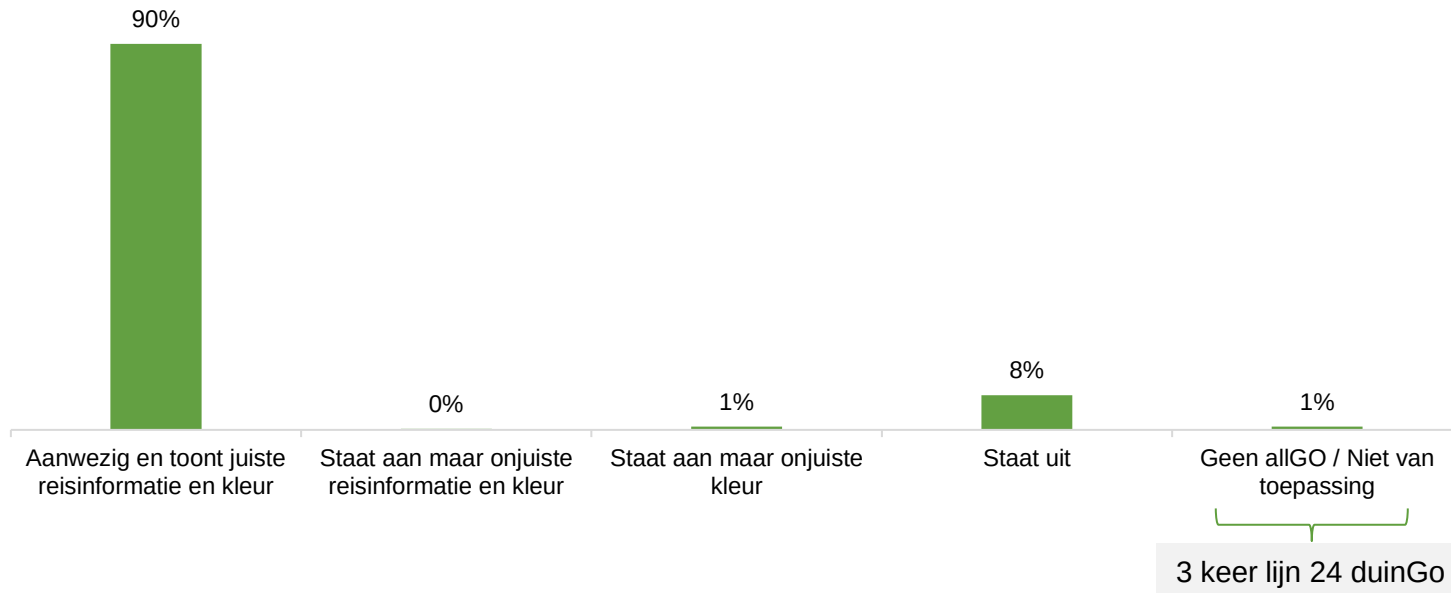
Wordt er reclame getoond op het reisinformatiescherm? n=783



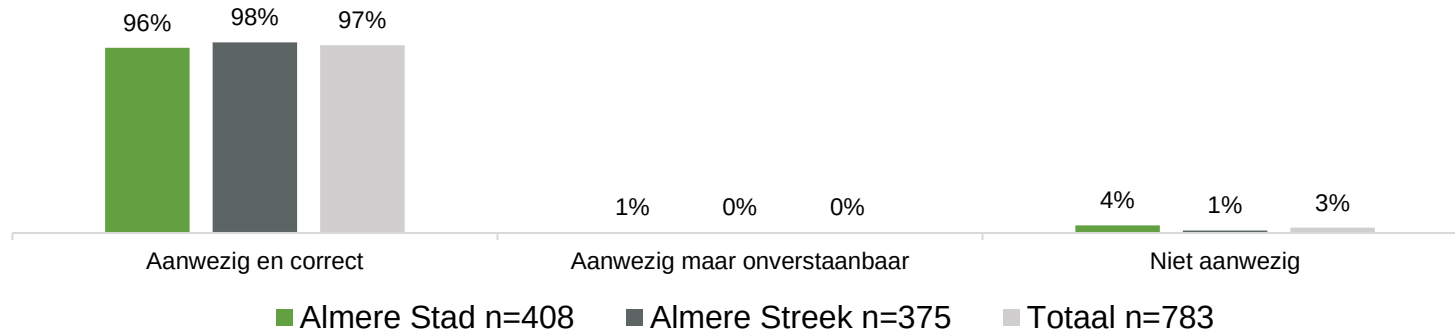
Is er in het voertuig nog een ander reisinformatiescherm aanwezig en werkzaam?



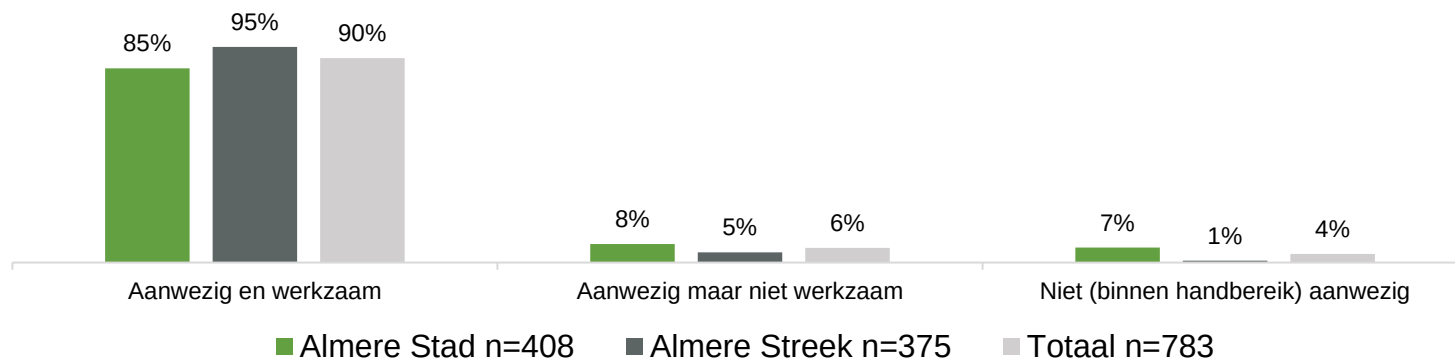
Digitale routestrip correct aanwezig en correct werkzaam? n=408



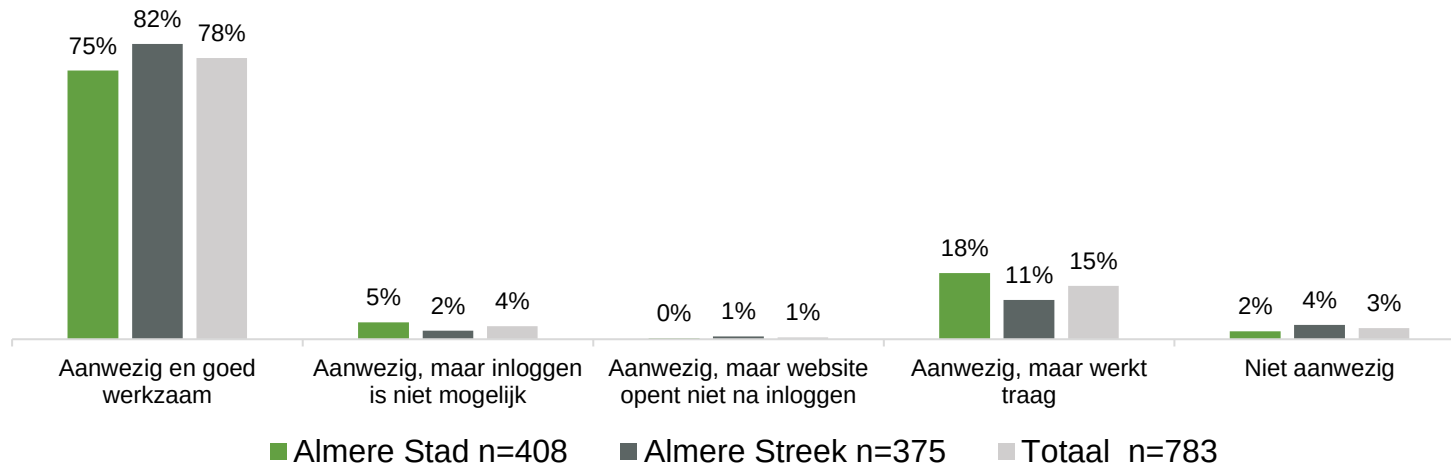
Is de automatische halteomroep aanwezig en correct?



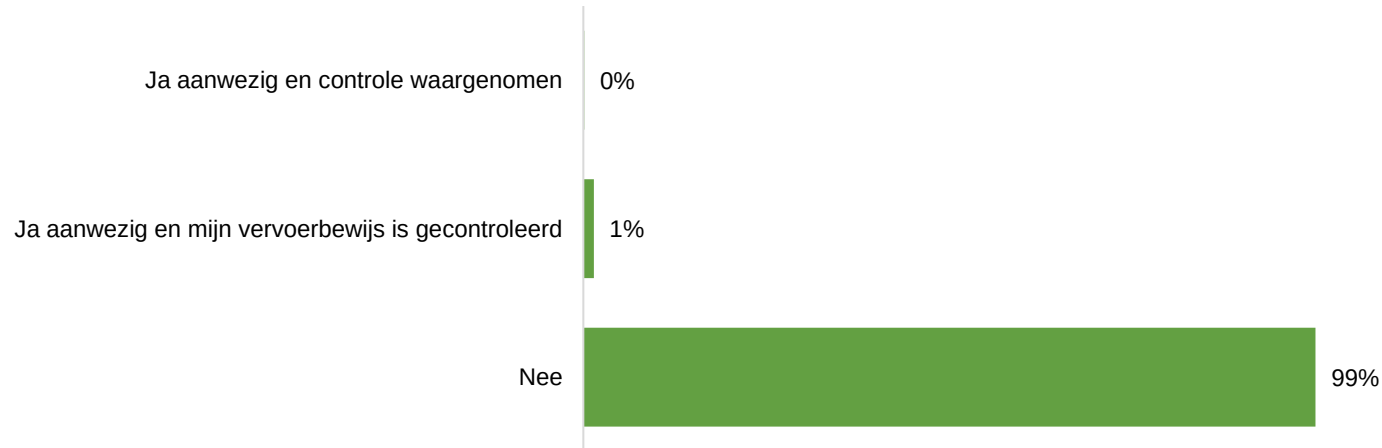
USB-poort aanwezig en werkzaam?



Is er WiFi aanwezig en werkzaam?



Zijn er gedurende de rit boa's aanwezig (geweest)? n=783



Aantal BOA's	Almere Stad	Almere Streek
2	2	1
3	4	
4	4	
6	1	

Bij 12 ritten waren boa's aanwezig. In alle gevallen waren hun gedrag en uitstraling aangenaam tot zeer aangenaam en representatief.

Bijlagen

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De aanpak van Movement staat garant voor kwalitatief hoogwaardige en statistisch betrouwbare, nauwkeurige en representatieve resultaten over de algehele kwaliteit van de dienstuitvoering binnen de concessie, waardoor de resultaten van het MG-onderzoek te allen tijde buiten kijf staan. Deze kwaliteit wordt onder andere minutieus bewaakt door de volgende steekproeftrekking en roostering:

- **Aantal metingen** – Er zijn 413 bruikbare metingen in de concessie stad en 387 in de concessie streek (allGo en R-net), wat resulteert in 95% betrouwbaarheid en respectievelijk een foutmarge van 4,77% en 4.93% In totaal zijn er 800 metingen gedaan.

- **Spreiding van de metingen in tijd** – De MG-metingen zijn verdeeld over lijnen, dagsoorten (werkdag/zaterdag/zondag) en dagdelen (ochtendspits, dag-dal, avondsits en avonddal). Deze verdeling is gebaseerd op de spreiding van de aangeboden dienstregelingkilometers per lijn, dagsoort en dagdeel. Hiernaast in de tabel een overzicht van de spreiding.

Lijn	Almere Stad	Almere Streek	Totaal
M1	57		57
M2	68		68
M3	30		30
M4	73		73
M5	32		32
M6	30		30
M7	65		65
M8	43		43
22	12		12
24	3		3
N22		3	3
N23		2	2
322		80	80
326		18	18
327		86	86
330		198	198
Eindtotaal	413	387	800

