



Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer

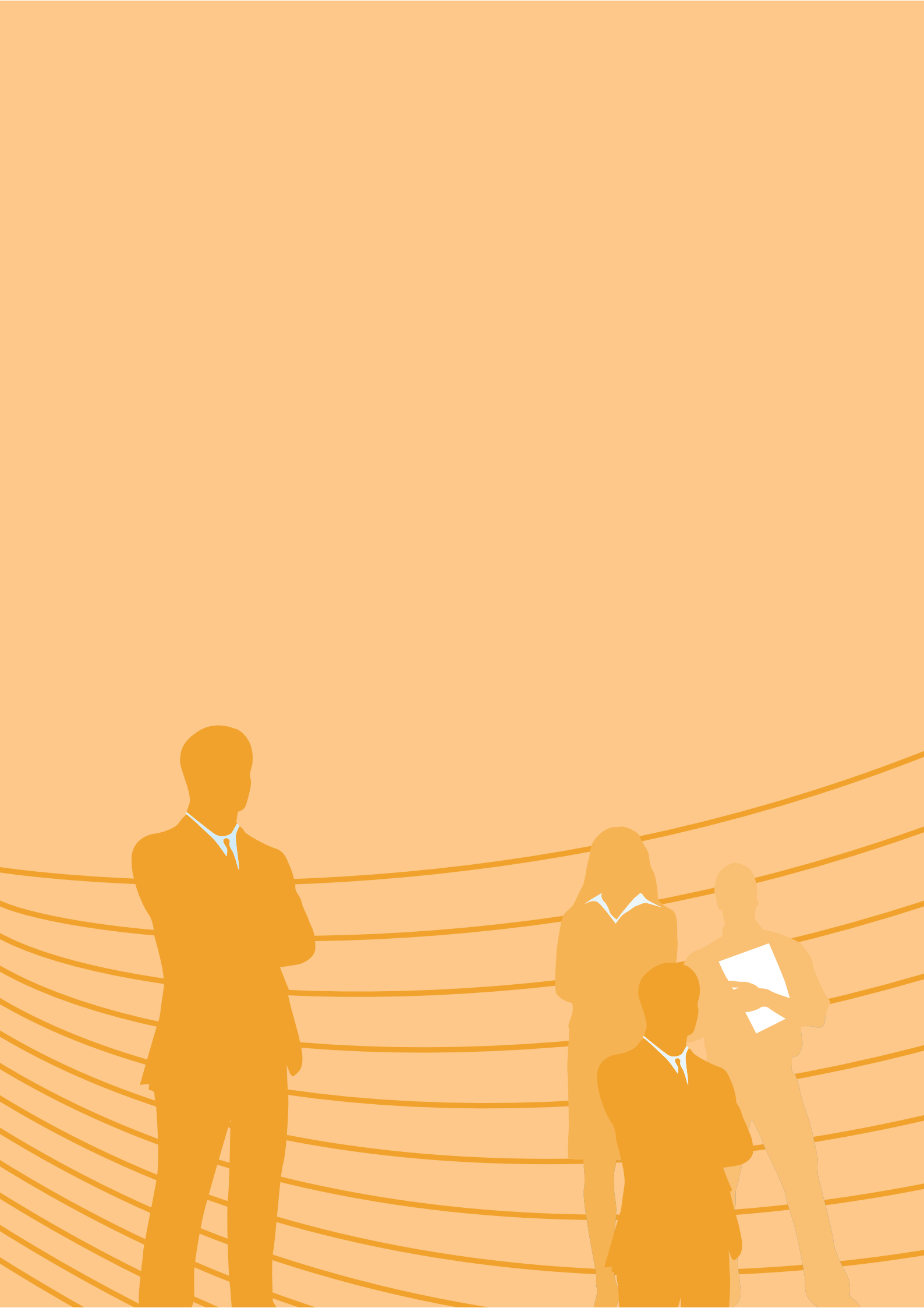
# OV-klantenbarometer 2011

*Provincie Utrecht*

*Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer*

*Maart 2012*





# Rapportage OV- Klantenbarometer **2011** Provincie Utrecht

**Opdrachtgever**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Gerard van Kesteren

**Opdrachtnemer**

Goudappel Coffeng B.V.

DTV Consultants B.V.

Breda, maart 2012



## INHOUDSOPGAVE

---

	pagina
1. INLEIDING .....	1
2. OVERZICHT UITKOMSTEN ONDERSOEKSGEBIEDEN PROVINCIE UTRECHT .....	2
3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS.....	3
4. STREEKVERVOER PROVINCIE UTRECHT, EXCL. AMERSFOORT .....	9
5. STADSVVERVOER AMERSFOORT .....	15
6. PROVINCIE UTRECHT TOTAAL .....	21
BIJLAGE 1 DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK .....	28
BIJLAGE 2 DE VRAGENLIJST EN CLUSTERING VAN VRAGEN .....	33
BIJLAGE 3 VERGELIJKBAARHEID ONDERZOEKSGEBIEDEN.....	36

---



# 1. INLEIDING

---

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode eind oktober tot begin december gehouden onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. In 2011 was het de tiende keer dat het onderzoek is gehouden. De onderzoekers waren Goudappel Coffeng en DTV Consultants.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. In het 2011-onderzoek zijn 87 onderzoeksgebieden te onderscheiden. Deze onderzoeksgebieden komen grotendeels overeen met de concessiegebieden en de lijnconcessies en –contracten. Feitelijk gaat het niet om één onderzoek, maar om 87 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2011 is de klantwaardering gemeten in 7.299 ritten. Er zijn 85.735 enquêtes afgenomen waarvan er 83.513 bruikbaar waren. In de bijlage is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.

In deze rapportage zijn de resultaten van het OV-Klantenbarometeronderzoek weergegeven voor de onderzoeksgebieden van de provincie Utrecht:

- Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort
- Stadsvervoer Amersfoort

## Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt een algemeen overzicht van het klantoordeel van alle onderzoeksgebieden van de OV-autoriteit gegeven, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren;
- In hoofdstuk 3 worden de landelijke cijfers naar type onderzoeksgebied weergegeven, waarbij ook een clustering is gemaakt naar type vragen;
- In de hoofdstukken 4 en 5 wordt per onderzoeksgebied een beschrijving gegeven van het algemene klantoordeel over het openbaar vervoer. Dit oordeel wordt vergeleken met het landelijke gemiddelde, het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én voor alle duidelijkheid nogmaals met voorgaande jaren. Ook wordt van het betreffende onderzoeksgebied het oordeel van de reizigers op de verschillende onderzochte items in een tabel weergegeven. Hierbij wordt per item een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én het landelijke oordeel op de betreffende items.
- Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een beschrijving gegeven van de combinatie van beide onderzoeksgebieden.

## 2. OVERZICHT      UITKOMSTEN      ONDERSOEKSGEBIEDEN PROVINCIE UTRECHT

Het algemeen klantenoordeel van alle reizigers in alle onderzoeksgebieden van de provincie Utrecht komt tot uitdrukking in het rapportcijfer 7,3. Landelijk was dit cijfer een 7,2.

De provincie Utrecht kent 2 onderzoeksgebieden. Hieronder staat per item aangegeven wat het oordeel van de reiziger landelijk en per afzonderlijk onderzoeksgebied was.

**tabel 2.1**      Algemeen klantenoordeel landelijk en van alle onderzoeksgebieden OV-autoriteit

Clustering	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010	Cijfer 2011
Landelijk						
Algemeen oordeel	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Informatie en veiligheid	7,4	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5
Rijcomfort	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3	7,3
Tijd en doorstroming	6,2	6,0	6,2	6,5	6,5	6,6
Prijs	6,3	6,3	6,5	6,3	6,0	5,9
Streekvervoer Utrecht						
Algemeen oordeel	-	-	-	-	7,4	7,2
Informatie en veiligheid	-	-	-	-	7,8	7,6
Rijcomfort	-	-	-	-	7,6	7,6
Tijd en doorstroming	-	-	-	-	6,3	6,4
Prijs	-	-	-	-	6,6	6,3
Stadsvervoer Amersfoort						
Algemeen oordeel	7,1	7,2	7,4	7,5	7,4	7,4
Informatie en veiligheid	7,6	7,8	7,6	7,8	7,8	7,9
Rijcomfort	7,4	7,4	7,4	7,7	7,7	7,7
Tijd en doorstroming	6,0	6,1	6,4	6,4	6,4	6,6
Prijs	6,6	7,1	7,5	7,0	7,1	6,4



### 3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

#### Landelijke cijfers op basis van clustering van items

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken is een clustering van items toegepast. De toegepaste clustering is beschreven in bijlage 2. De onderstaande tabel geeft aan wat het landelijke klantoordeel is en wat de scores zijn na toepassing van de clustering. De reizigers waarden in 2011 het regionale openbaar vervoer in Nederland met een 7,2 (algemeen oordeel). Dat is hetzelfde rapportcijfer als in 2010. 78,0% van de reizigers gaf een 7 of hoger.

tabel 3.1 Landelijk klantoordeel per cluster

Clustering	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010	Cijfer 2011
Algemeen oordeel	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Informatie en veiligheid	7,4	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5
Rijcomfort	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3	7,3
Tijd en doorstroming	6,2	6,0	6,2	6,5	6,5	6,6
Prijs	6,3	6,3	6,5	6,3	6,0	5,9

#### Algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden

In de onderstaande tabel zijn rapportcijfers van het algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2006 tot en met 2011 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling en binnen deze groepering gesorteerd op basis van het klantoordeel.

tabel 3.2 Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Stadsdienst bus vier grote steden</i>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	-	-
<i>Stadsdienst overige steden</i>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	-	-
<i>Stadsdienst bus</i>	-	-	-	-	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>
Stadsvervoer Leeuwarden	7,3	7,2	7,5	7,3	7,2	7,6
Stadsvervoer Groningen	6,9	7,0	7,3	7,4	7,6	7,5
Stadsvervoer Apeldoorn	7,5	7,5	7,4	7,3	7,4	7,5
Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	-	7,9	7,2	7,5	7,5	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,1	6,9	6,8	7,6	7,7	7,4
Stadsvervoer Amersfoort	7,1	7,2	7,4	7,5	7,4	7,4
Stadsvervoer Eindhoven	7,1	7,2	7,1	7,5	7,3	7,4
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,0	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4
Stadsvervoer Utrecht	7,2	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2
Stadsvervoer Almere	6,8	7,5	7,2	7,4	(7,1) <sup>1</sup>	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, bus	6,7	6,7	7,1	7,2	7,3	6,9
Stadsvervoer Lelystad	7,2	7,3	7,3	7,1	6,8	6,8
<i>Tram</i>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,0	6,9	6,9	7,0	7,1	7,2
Stadsvervoer Den Haag, tram	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1
Sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein	7,3	7,3	7,3	7,2	7,3	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, tram	6,8	6,7	7,0	7,1	7,1	7,1

<sup>1</sup> Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van Stadsvervoer Almere en Streekvervoer Almere.

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Metro</i>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
Randstadrail, SRR	-	-	6,7	7,5	7,4	7,6
Randstadrail, Haaglanden	-	-	7,4	7,4	7,3	7,2
Randstadrail	7,3	7,2	-	-	-	-
Stadsvervoer Rotterdam, metro	6,9	6,9	6,9	7,1	7,2	7,2
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,5	6,6	7,0	6,9	6,8	7,0
<i>Treindiensten</i>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	-	6,3	7,1	7,6	7,6	7,6
Trein Zwolle – Kampen	-	-	7,7	7,6	7,5	7,6
Trein Leeuwarden – Harlingen	-	(7,3) <sup>2</sup>	7,5	7,8	7,5	7,6
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	-	-	-	7,7	7,5	7,5
Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	-	-	7,7	7,8	7,4	7,5
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	-	-	-	7,3	7,2	7,4
Trein Groningen – Nieuweschans	-	(6,7) <sup>1</sup>	7,1	7,2	7,4	7,4
Trein Groningen – Delfzijl	-	(6,7) <sup>1</sup>	7,3	7,3	7,4	7,3
Trein Leeuwarden – Stavoren	-	(7,3) <sup>2</sup>	7,4	7,7	7,3	7,3
Trein Groningen – Leeuwarden	-	7,1	7,3	7,3	7,2	7,3
Trein Groningen – Roodeschool	-	(6,7) <sup>3</sup>	7,0	7,2	7,3	7,2
Trein Zutphen – Apeldoorn	7,1	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2
Trein Almelo – Mariëberg	-	7,7	7,6	7,5	7,2	7,1
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	-	7,1	7,3	7,2	6,8	6,9
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	-	-	-	6,9	6,9	6,9
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	-	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9
Trein Winterswijk – Zutphen	-	6,8	7,1	7,0	6,8	6,9
Trein Arnhem – Tiel	-	7,0	6,9	7,1	6,6	6,8
Trein Arnhem – Winterswijk	-	6,2	6,7	6,8	5,9	6,6
Trein Zwolle – Emmen	-	-	6,8	6,7	6,7	6,4
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
Streekvervoer regio Rotterdam	7,1	7,2	7,3	7,5	7,6	7,8
Streekvervoer Almere	7,4	7,7	7,4	7,4	(7,1) <sup>4</sup>	7,7
Nijmegen en omgeving	6,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,5
Regiovervoer Haaglanden	7,5	7,2	7,2	7,4	7,4	7,5
Haarlem / IJmond	7,3	7,2	7,5	7,4	7,7	7,5
Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland	-	-	-	-	7,4	7,5
Rijnstreek / Midden-Holland	7,5	7,0	7,3	7,3	-	-
Duin- en Bollenstreek & Leiden	7,3	7,3	7,3	7,3	-	-
Zaanstreek	7,1	7,2	7,3	7,2	7,2	7,5
Spitsvervoer Utrecht	-	-	-	7,6	7,4	7,5
Meerij	7,4	7,2	7,4	7,3	7,3	7,5
Gooi en Vechtstreek	-	6,9	7,3	7,3	7,4	7,5
Waterland	7,5	7,3	7,6	7,5	7,4	7,5
Zuid-Limburg, excl. trein	-	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4
Voorne-Putten	7,3	6,9	7,3	7,3	7,5	7,4
Zuidtangent	-	7,3	7,5	7,5	7,1	7,4
Sternet Schiphol	-	7,3	7,3	7,5	7,5	7,4
Breda/Oosterhout – Utrecht	-	7,0	7,3	7,7	7,5	7,4
Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden	7,1	-	7,2	7,4	7,3	7,4

<sup>2</sup> Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van de twee Friese lijnen.

<sup>3</sup> Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van de drie Groningse lijnen.

<sup>4</sup> Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van Stadsvervoer Almere en Streekvervoer Almere.

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
Drechtsteden, incl. trein Geldermalsen - Dordrecht	-	6,9	-	-	-	-
Amstelland / Meerlanden, excl. Sternet en Zuidtangent	7,1	6,7	7,3	7,4	7,3	7,3
Arnhem en omgeving	7,2	7,1	7,3	7,3	7,3	7,3
West-Brabant	6,9	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3
Midden-Brabant	6,8	7,1	7,1	7,4	7,4	7,1
<i>Streekdienst overige gebieden</i>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
Waddeneilanden	8,1	8,4	7,9	8,5	8,3	8,2
Noord-Holland Noord	7,4	7,2	7,6	7,4	7,4	7,6
Zeeuws-Vlaanderen	7,6	7,1	6,5	7,4	7,5	7,5
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	-	-	-	-	7,7	7,5
Zuidoost-Fryslân	7,1	7,2	7,4	7,5	7,3	7,4
Groningen / Drenthe, excl. stadsvervoer Groningen	-	7,1	7,0	7,4	7,6	7,4
Zuidwest Drenthe	7,3	7,4	7,4	7,7	-	-
Zuidoost Drenthe	6,9	7,5	7,2	7,4	-	-
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,1	7,1	7,1	7,5	7,2	7,4
Midden-Overijssel	-	-	-	-	7,5	7,4
Salland (Midden-Overijssel)	7,3	7,4	7,8	7,6	-	-
Noordoost Overijssel	7,1	7,3	7,4	7,3	-	-
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	-	-	-	7,5	7,4	7,4
BRU Zuid	7,4	7,1	7,3	-	-	-
Heuvelrug	7,2	7,3	7,2	-	-	-
Rivierenland	7,3	7,0	7,1	7,2	7,1	7,4
Streekvervoer Twente	-	7,5	7,3	7,4	7,1	7,4
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	6,9	-	-	7,3	7,2	7,4
Noord- en Midden Limburg, inclusief trein	-	6,8	7,4	-	-	-
Streekvervoer regio Eindhoven	-	-	-	7,3	7,3	7,3
De Peel	7,0	7,1	7,4	-	-	-
De Kempen	7,0	7,3	7,3	-	-	-
Midden-Zeeland	7,4	7,0	7,2	7,5	7,4	7,3
Veluwe, excl. Apeldoorn	7,2	7,3	7,4	7,4	7,3	7,2
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort	-	-	-	-	7,4	7,2
Utrecht West	-	-	-	7,3	-	-
Noordwest Utrecht	6,9	6,9	6,8	-	-	-
Zuidwest Utrecht	7,3	7,0	7,2	-	-	-
Utrecht Oost	7,2	7,1	7,2	7,3	-	-
Noord- en Zuidwest-Fryslân	-	7,1	7,2	7,4	7,3	7,2
Oost-Brabant	6,9	6,9	7,2	7,3	7,3	7,2
Achterhoek	7,1	7,0	6,9	7,2	7,0	7,2
Noord-Zeeland	7,2	7,4	7,4	7,2	7,3	7,2
IJsselmond	-	-	-	-	-	7,2
IJsselmond, Overijssel	7,1	7,1	7,3	7,3	7,1	-
IJsselmond, Flevoland	6,9	7,0	7,0	7,1	6,9	-
Qliner 315 Groningen – Lelystad	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein	-	7,3	7,3	7,2	7,4	7,1
<i>Vervoer over water</i>	-	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	-	8,2	8,1	8,2	8,3	8,1
Veerdienst Amsterdam - Velsen	-	7,4	8,3	7,7	8,1	7,8
Veerdienst Vlissingen - Breskens	-	6,6	7,1	7,3	7,4	7,2
<b>Landelijk gemiddelde</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>

In de onderstaande tabel zijn de onderzoeksgebieden gerangschikt op basis van hun algemene rapportcijfer. Het gebied met het hoogste gemiddelde rapportcijfer staat bovenaan in de lijst, het gebied met het laagste gemiddelde cijfer staat onderaan in de lijst. Op deze manier ontstaat een ranglijst met 87 posities.

tabel 3.3 Rangschikking 2011

positie 2011	positie 2010	Onderzoeksgebied	positie 2011	positie 2010	Onderzoeksgebied
1	1	Waddeneilanden	45	19	Breda / Oosterhout - Utrecht
2	2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	46	46	Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden
3	3	Veerdienst Amsterdam - Velsen	47	68	Noord- en Midden-Limburg
4	8	Streekvervoer Regio Rotterdam	48	51	Streekvervoer Regio Eindhoven
5	-	Streekvervoer Almere	49	53	Amstelland Meerlanden
6	9	Trein Ede - Amersfoort	50	23	Midden-Zeeland
7	33	Randstadrail, SRR	51	25	Trein Groningen - Delfzijl
8	17	Trein Zwolle - Kampen	52	47	Trein Leeuwarden - Stavoren
9	32	Noord-Holland-Noord	53	62	Trein Groningen - Leeuwarden
10	61	Stadsvervoer Leeuwarden	54	41	Arnhem en omgeving
11	14	Trein Leeuwarden - Harlingen	55	44	West-Brabant
12	55	Nijmegen en omgeving	56	31	Veerdienst Missingen - Breskens
13	16	Zeeuws-Vlaanderen	57	50	Trein Groningen - Roodeschool
14	7	Stadsvervoer Groningen	58	49	Veluwe
15	27	Regiovervoer Haaglanden	59	35	Streekvervoer provincie Utrecht
16	4	Haarlem IJmond	60	48	Trein Zutphen - Apeldoorn
17	38	Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden-Holland	61	54	Noord- en Zuidwest-Fryslân
18	65	Zaanstreek	62	57	Oost-Brabant
19	36	Stadsvervoer Apeldoorn	63	60	Stadsvervoer Utrecht
20	30	Spitsvervoer Utrecht	64	56	Randstadrail, Haaglanden
21	43	Meerij	65	77	Achterhoek
22	24	Gooi- en Vechtstreek	66	69	Stadsvervoer Rotterdam, tram
23	12	Stadsvervoer Almelo, Hengelo, Enschede	67	67	Stadsvervoer Rotterdam, metro
24	18	Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade	68	42	Noord-Zeeland
25	29	Waterland	69	-	IJsselmond
26	5	HOV-lijnen Groningen / Drenthe	70	26	Midden-Brabant
27	28	Trein Dordrecht - Geldermalsen	71	76	Stadsvervoer Den Haag, tram
28	52	Zuidoost Fryslân	72	-	Stadsvervoer Almere
29	10	Groningen / Drenthe	73	64	Trein Almelo - Mariënberg
30	6	Stadsvervoer Den Haag, bus	74	45	Qliner 315 Groningen - IJlstad
31	63	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	75	58	Sneltram Utrecht - Nieuwegein
32	34	Stadsvervoer Amersfoort	76	37	Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
33	20	Midden-Overijssel	77	75	Stadsvervoer Amsterdam, tram
34	13	Zuid-Limburg	78	83	Stadsvervoer Amsterdam, metro
35	40	Stadsvervoer Eindhoven	79	80	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
36	15	Voorne-Putten	80	78	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)
37	39	Regiovervoer Utrecht	81	85	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn
38	11	Stadsvervoer Rotterdam, bus	82	81	Trein Winterswijk - Zutphen
39	70	Zuidtangent	83	59	Stadsvervoer Amsterdam, bus
40	72	Rivierland	84	82	Stadsvervoer Lelystad
41	21	Sternet Schiphol	85	86	Trein Arnhem - Tiel
42	71	Streekvervoer Twente	86	87	Trein Arnhem - Winterswijk
43	66	Trein Rotterdam - Hoek van Holland	87	84	Trein Zwolle - Emmen
44	22	Trein Groningen - Nieuweschans			

 nieuw of sterk gewijzigd gebied in OV-Klantenbarometer 2011

In tabel 3.4 staat het oordeel van de openbaar-vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2006 tot en met 2011. In tabel 3.5 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

**tabel 3.4** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit, landelijk

Item	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011
Zitplaats	8,0	7,9	8,1	8,2	8,3	8,3
Netheid	6,5	6,5	6,6	6,7	6,7	6,9
Vriendelijkheid	6,9	6,9	7,1	7,1	7,1	7,1
Rijstijl	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,0
Geluid	5,9	6,0	6,2	6,2	6,2	6,2
Gemak instappen	8,0	7,8	8,0	8,3	8,3	8,3
Informatie algemeen	6,8	6,8	7,0	7,0	7,0	7,1
Informatie vertragingen	4,2	4,5	4,7	4,7	4,6	4,8
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,7	7,5	7,6	7,5	7,1	7,0
Tarief	4,9	5,2	5,3	5,2	4,9	4,8
Punctualiteit	6,5	6,5	6,7	6,8	6,8	7,0
Reissnelheid	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3	7,3
Frequentie	6,5	6,5	6,7	6,9	6,9	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-	6,8	7,1
<b>Totale rit</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
Verbetering	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen
	- prijs	- frequentie	- frequentie	- kans op zitplaats	- kans op zitplaats	- kans op zitplaats
	- frequentie	- kans zitplaats	- netheid voertuig	- netheid voertuig	- netheid voertuig	- netheid voertuig

**tabel 3.5**

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011
Veiligheid algemeen	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5	7,5
Veiligheid rit	7,8	7,7	7,9	7,9	7,9	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	34,0%	27,4%	25,9%	28,8%	29,8%	26,7%
Te rustig	5,9%	6,7%	6,1%	4,9%	4,6%	5,6%
Agressie	15,5%	13,7%	13,0%	11,1%	13,6%	12,7%
Rondhangende personen	18,7%	15,0%	18,8%	17,5%	18,0%	16,9%
Slechte verlichting	1,5%	1,7%	1,7%	1,6%	1,9%	1,5%
Gebrek aan toezicht	15,5%	14,1%	16,0%	15,5%	17,2%	15,6%
Vandalisme	9,7%	9,7%	9,3%	8,8%	8,2%	8,9%
Anders	20,2%	15,4%	14,1%	15,1%	14,5%	17,9%
Veiligheid instaphalte	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	16,0%	12,6%	12,1%	13,5%	12,7%	13,4%
Te rustig	16,9%	14,2%	13,0%	12,9%	14,1%	14,4%
Agressie	9,1%	9,8%	9,8%	9,0%	9,4%	8,0%
Rondhangende personen	29,1%	27,0%	30,0%	28,4%	31,3%	28,9%
Slechte verlichting	8,8%	10,9%	9,8%	10,4%	11,2%	10,6%
Gebrek aan toezicht	17,4%	17,6%	19,5%	19,7%	20,9%	19,7%
Vandalisme	10,6%	9,8%	9,7%	8,9%	8,7%	8,6%
Anders	13,9%	9,7%	9,9%	11,1%	10,0%	11,3%

## 4. STREEKVERVOER PROVINCIE UTRECHT, EXCL. AMERSFOORT

---

### Algemeen rapportcijfer 2011

De klanten van het openbaar vervoer in het streekvervoer provincie Utrecht waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,2.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2011

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,2.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2011 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

tabel 4.1            Algemeen klantenuoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenuoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenuoordeel
Groningen/Drenthe	7,4	Midden-Overijssel	7,4
Waddeneilanden	8,2	Streekvervoer Twente	7,4
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,5	Achterhoek	7,2
Noord- en Zuidwest-Fryslân	7,2	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,4	Rivierenland	7,4
Noord-Holland Noord	7,6	Noord-Zeeland	7,2
Qliner 315 Groningen – Lelystad	7,1	Midden-Zeeland	7,3
Ijsselmond	7,2	Zeeuws-Vlaanderen	7,5
Streekvervoer provincie Utrecht	7,2	Oost-Brabant	7,2
Regiovervoer Utrecht	7,4	Streekvervoer regio Eindhoven	7,3
Veluwe	7,2	Noord- en Midden Limburg	7,4
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	7,1		

## Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van het streekvervoer Utrecht weergegeven voor 2010 en 2011.

	2010	2011
algemeen oordeel	★	★
informatie en veiligheid	★	★
rijcomfort	★	★
tijd en doorstroming	-	-
prijs	-	-

afbeelding 4.1 Sterrenscores streekvervoer Utrecht



## Klantenoordeel op items

In tabel 4.2 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het streekvervoer Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2010 en 2011. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2011 weergegeven. In bijlage 3 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 4.3 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

tabel 4.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gem. ref. 2011	Landelijk 2011
Zitplaats	8,8	8,9	8,7	8,3
Netheid	7,3	7,3	7,3	6,9
Vriendelijkheid	7,7	7,6	7,6	7,1
Rijstijl	7,2	7,2	7,2	7,0
Geluid	6,3	6,3	6,3	6,2
Gemak instappen	8,6	8,5	8,5	8,3
Informatie algemeen	7,2	7,2	7,3	7,1
Informatie vertragingen	4,0	4,8	4,5	4,8
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,6	7,2	7,3	7,0
Tarief	5,4	5,3	5,2	4,8
Punctualiteit	6,5	6,7	7,1	7,0
Reissnelheid	7,4	7,2	7,3	7,3
Frequentie	6,8	6,8	6,7	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,1	7,4	7,4	7,1
<b>Totale rit</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - stiptheid - frequentie	- informatie vertragingen - stiptheid - niets	- informatie vertragingen - frequentie - kans op zitplaats	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig

**tabel 4.3**

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gem. ref. 2011	Landelijk 2011
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,9	7,5
Veiligheid rit	8,2	8,1	8,2	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	21,5%	23,0%	30,4%	26,7%
Te rustig	4,7%	6,1%	5,6%	5,6%
Agressie	4,3%	3,2%	6,0%	12,7%
Rondhangende personen	13,2%	8,9%	9,3%	16,9%
Slechte verlichting	7,2%	2,6%	2,2%	1,5%
Gebrek aan toezicht	9,0%	4,4%	7,1%	15,6%
Vandalisme	0,8%	4,9%	3,9%	8,9%
Anders	27,5%	30,4%	30,3%	17,9%
Veiligheid instaphalte	8,0	7,7	7,9	7,7
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	6,4%	15,3%	12,6%	13,4%
Te rustig	29,1%	19,3%	17,5%	14,4%
Agressie	3,3%	3,5%	4,6%	8,0%
Rondhangende personen	20,9%	23,6%	27,0%	28,9%
Slechte verlichting	17,2%	15,8%	17,8%	10,6%
Gebrek aan toezicht	11,0%	14,9%	20,6%	19,7%
Vandalisme	6,4%	9,1%	8,3%	8,6%
Anders	12,7%	8,6%	14,2%	11,3%

In de onderstaande tabel staat het klantenoordeel op de aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

**tabel 4.4**

Klantenoordeel aanvullende items

Item	Rapport cijfer 2010	Rapport cijfer 2011
Wat is uw algemeen oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,1	7,1
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst van deze lijn?	6,4	6,6
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,0	6,4
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,2	7,4

## Achtergrondkenmerken

In tabel 4.5 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor het streekvervoer provincie Utrecht waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat voor het jaar 2011 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

**tabel 4.5** Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Reismotief</i>		
Wonen	7,4 (35%)	7,3 (35%)
Werken	7,2 (18%)	7,3 (18%)
Onderwijs	7,2 (26%)	7,1 (23%)
Winkelen	8,0 (4%)	7,3 (4%)
Sporten	7,5 (2%)	6,8 (2%)
Bezoek	7,6 (7%)	7,5 (9%)
Anders	7,4 (8%)	7,2 (9%)
<i>Leeftijdsklasse</i>		
Jonger dan 18 jaar	7,2 (20%)	7,1 (17%)
18 tot 27 jaar	7,3 (51%)	7,2 (49%)
28 tot 40 jaar	7,2 (11%)	7,2 (14%)
41 tot 64 jaar	7,6 (15%)	7,4 (17%)
65 jaar of ouder	8,3 (4%)	7,9 (4%)
<i>Geslacht</i>		
Man	7,3 (47%)	7,2 (42%)
Vrouw	7,4 (53%)	7,3 (58%)
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>		
Ja	7,3 (32%)	7,2 (33%)
Nee	7,4 (68%)	7,3 (67%)
<i>Vervoerbewijs</i>		
Kaartje gekocht in voertuig	7,4 (5%)	7,1 (6%)
Strippenkaart	7,5 (19%)	7,0 (1%)
Op saldo met OV-chipkaart	7,4 (18%)	7,3 (39%)
Abonnement op OV-chipkaart	7,3 (4%)	7,2 (12%)
Sterabonement	7,0 (13%)	7,2 (6%)
Studenten OV-kaart	7,3 (34%)	7,2 (32%)
Abonnement (overig)	7,4 (6%)	7,6 (4%)
Anders	7,2 (0%)	7,1 (1%)
<i>Reisfrequentie</i>		
0 tot 1 keer per week	7,7 (18%)	7,5 (24%)
2 keer per week	7,4 (11%)	7,2 (18%)
3 keer per week	7,4 (11%)	7,3 (11%)
4 keer per week	7,6 (15%)	7,0 (12%)
5 keer per week	7,3 (24%)	7,1 (19%)
Meer dan 5 keer per week	6,9 (22%)	7,2 (16%)

## Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 4.6 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor streekvervoer provincie Utrecht als de bijbehorende standaarddeviatie voor 2010 en 2011. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

**tabel 4.6** Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2010	7,4	1,33
2011	7,2	1,19

In tabel 4.7 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor 2010 en 2011.

**tabel 4.7** Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2010	8,0%	14,4%	7	0,5%
2011	5,2%	10,5%	7	0,5%

In 2011 geeft 81,7% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,0%.

## Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

**tabel 4.8** Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	10997	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	0,9%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1608	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	1108	69%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,04	-

## 5. STADSVVERVOER AMERSFOORT

### Algemeen rapportcijfer 2011

De klanten van het openbaar vervoer in het stadsvervoer Amersfoort waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,4.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2011

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,2.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2011 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

tabel 5.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Stadsvervoer Amsterdam, bus	6,9	Stadsvervoer Leeuwarden	7,6
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,4	Stadsvervoer Groningen	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,4	Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	7,5
Stadsvervoer Utrecht	7,2	Stadsvervoer Apeldoorn	7,5
Stadsvervoer Eindhoven	7,4	Stadsvervoer Amersfoort	7,4
Stadsvervoer Almere	7,1	Stadsvervoer Lelystad	6,8

### Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van het stadsvervoer Amersfoort weergegeven voor 2006 tot en met 2011.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
algemeen oordeel	★	★	★	★	★	★
informatie en veiligheid	★	★	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	-	★	★	★	★	-

afbeelding 5.1 Sterrenscores stadsvervoer Amersfoort

## Klantenoordeel op items

In tabel 5.2 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het stadsvervoer Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2006 tot en met 2011. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2011 weergegeven. In bijlage 3 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 5.3 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

**tabel 5.2** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009
Zitplaats	8,6	8,5	8,3	9,0
Netheid	6,9	6,9	7,2	7,5
Vriendelijkheid	7,4	7,4	7,4	7,5
Rijstijl	7,1	7,0	7,1	7,1
Geluid	6,1	6,3	6,4	6,5
Gemak instappen	8,2	8,2	8,0	8,6
Informatie algemeen	7,0	7,0	7,2	7,5
Informatie vertragingen	4,0	4,7	4,9	4,4
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,9	7,8	8,0	8,1
Tarief	5,4	6,5	6,8	5,8
Punctualiteit	6,4	6,5	6,7	6,3
Reissnelheid	7,0	7,1	7,4	7,2
Frequentie	6,2	6,3	6,9	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-
<b>Totale rit</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - stiptheid	- informatie vertragingen - frequentie - stiptheid	- informatie vertragingen - stiptheid - niets
Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gem. ref. 2011	Landelijk 2011
Zitplaats	8,8	9,0	8,2	8,3
Netheid	7,5	7,4	6,8	6,9
Vriendelijkheid	7,6	7,5	7,2	7,1
Rijstijl	7,1	7,1	6,8	7,0
Geluid	6,5	6,2	6,3	6,2
Gemak instappen	8,6	8,6	8,1	8,3
Informatie algemeen	7,4	7,4	7,1	7,1
Informatie vertragingen	4,2	4,7	4,8	4,8
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,9	7,6	7,1	7,0
Tarief	6,3	5,2	4,9	4,8
Punctualiteit	6,3	6,7	6,9	7,0
Reissnelheid	7,3	7,3	7,2	7,3
Frequentie	7,1	7,3	7,0	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,2	7,7	7,1	7,1
<b>Totale rit</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
Verbetering	- stiptheid  - informatie vertragingen - niets	- informatie vertragingen - stiptheid  - niets	- informatie vertragingen - kans op zitplaats  - niets	- informatie vertragingen - kans op zitplaats  - netheid voertuig

**tabel 5.3**

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009
Veiligheid algemeen	7,7	7,9	7,7	7,8
Veiligheid rit	8,1	8,2	7,9	8,1
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	21,0%	37,2%	22,7%	21,0%
Te rustig	8,4%	9,2%	8,4%	6,4%
Agressie	6,7%	9,4%	8,1%	8,4%
Rondhangende personen	16,9%	4,8%	4,4%	5,5%
Slechte verlichting	5,4%	1,8%	2,5%	1,6%
Gebrek aan toezicht	17,3%	11,9%	15,1%	14,0%
Vandalisme	3,8%	3,8%	9,2%	3,7%
Anders	24,5%	27,6%	7,0%	3,7%
Veiligheid instaphalte	7,7	7,8	7,8	7,8
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	9,1%	11,7%	7,5%	10,0%
Te rustig	17,6%	9,6%	18,0%	17,7%
Agressie	8,2%	6,7%	14,2%	6,3%
Rondhangende personen	24,4%	30,6%	20,1%	21,5%
Slechte verlichting	11,5%	11,8%	7,6%	23,5%
Gebrek aan toezicht	16,1%	15,2%	16,9%	17,6%
Vandalisme	3,4%	7,5%	6,2%	8,8%
Anders	12,0%	11,8%	7,7%	16,1%
Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gem. ref. 2011	Landelijk 2011
Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,6	7,5
Veiligheid rit	8,2	8,3	7,9	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	22,1%	19,1%	30,1%	26,7%
Te rustig	10,8%	10,4%	5,9%	5,6%
Agressie	7,1%	3,9%	10,5%	12,7%
Rondhangende personen	7,1%	3,3%	10,6%	16,9%
Slechte verlichting	0,0%	2,3%	1,1%	1,5%
Gebrek aan toezicht	7,0%	3,9%	9,3%	15,6%
Vandalisme	0,0%	4,0%	7,1%	8,9%
Anders	30,6%	26,1%	19,7%	17,9%
Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	7,7	7,7
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	5,8%	16,6%	16,4%	13,4%
Te rustig	30,4%	11,7%	16,7%	14,4%
Agressie	5,2%	6,6%	7,8%	8,0%
Rondhangende personen	17,6%	21,0%	24,5%	28,9%
Slechte verlichting	10,5%	5,6%	9,5%	10,6%
Gebrek aan toezicht	10,3%	13,2%	14,8%	19,7%
Vandalisme	0,9%	9,7%	8,1%	8,6%
Anders	12,3%	13,2%	11,5%	11,3%

In de onderstaande tabel staat het klantenoordeel op de aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

**tabel 5.4** Klantenoordeel aanvullende items

Item	Rapport cijfer 2009	Rapport cijfer 2010	Rapport cijfer 2011
Wat is uw algemeen oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,3	7,0	7,1
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst van deze lijn?	6,3	6,2	6,6
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,3	6,3	6,5
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,6	7,3	7,4

## Achtergrondkenmerken

In tabel 5.5 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor het stadsvervoer Amersfoort waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat voor het jaar 2011 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

**tabel 5.5** Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Reismotief</i>						
Wonen	7,0	7,0	7,5	7,6 (35%)	7,1 (36%)	7,4 (34%)
Werken	7,2	6,9	7,4	7,2 (16%)	7,4 (19%)	7,3 (15%)
Onderwijs	6,8	6,8	7,2	7,2 (19%)	7,3 (13%)	7,1 (22%)
Winkelen	7,8	7,6	7,4	7,3 (7%)	7,6 (11%)	7,9 (7%)
Sporten	7,1	5,9	6,9	7,4 (2%)	7,6 (1%)	7,5 (1%)
Bezoek	7,6	7,4	7,5	7,7 (13%)	7,7 (9%)	7,9 (11%)
Anders	7,1	7,3	7,3	7,6 (9%)	7,3 (11%)	7,4 (9%)
<i>Leeftijdsklasse</i>						
Jonger dan 18 jaar	7,0	6,5	7,2	7,7 (10%)	6,8 (10%)	7,4 (10%)
18 tot 27 jaar	7,0	7,0	7,3	7,3 (54%)	7,2 (48%)	7,2 (52%)
28 tot 40 jaar	7,1	7,2	7,5	7,4 (14%)	7,5 (15%)	7,3 (12%)
41 tot 64 jaar	7,4	7,3	7,5	7,5 (15%)	7,6 (18%)	7,8 (14%)
65 jaar of ouder	8,1	8,2	7,7	8,3 (8%)	8,0 (9%)	8,1 (12%)
<i>Geslacht</i>						
Man	7,1	7,1	7,4	7,4 (35%)	7,3 (41%)	7,4 (40%)
Vrouw	7,2	7,2	7,4	7,5 (65%)	7,4 (59%)	7,4 (60%)



Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>						
Ja	6,9	7,3	7,5	7,5 (32%)	7,4 (33%)	7,6 (33%)
Nee	7,2	7,2	7,3	7,5 (68%)	7,3 (67%)	7,4 (67%)
<i>Vervoerbewijs</i>						
Strippenkaart	7,3	7,2	7,3	7,6 (27%)	7,4 (13%)	9,6 (0%)
Studenten OV-kaart	7,0	7,0	7,4	7,3 (37%)	7,2 (32%)	7,2 (38%)
Sterabonement	7,0	6,9	7,3	7,2 (4%)	7,2 (4%)	7,1 (2%)
Abonnement (overig)	6,9	7,3	7,1	7,2 (10%)	7,2 (7%)	7,3 (6%)
Kaartje gekocht in voertuig	7,5	7,6	7,5	7,8 (11%)	7,6 (18%)	7,4 (7%)
Op saldo met OV-chipkaart	-	-	-	-	7,2 (15%)	7,5 (31%)
Abonnement op OV-chipkaart	-	-	-	-	6,9 (5%)	7,6 (10%)
OV-chipkaart	6,9	6,8	7,5	7,3 (6%)	-	-
Anders	7,9	7,8	8,0	8,4 (5%)	8,5 (6%)	8,3 (6%)
<i>Reisfrequentie</i>						
0 tot 1 keer per week	7,3	7,5	7,5	7,9 (26%)	7,8 (24%)	7,8 (22%)
2 keer per week	7,4	7,4	7,2	7,5 (15%)	7,2 (13%)	7,6 (13%)
3 keer per week	6,9	7,3	7,3	7,6 (12%)	7,5 (14%)	7,5 (12%)
4 keer per week	7,0	6,8	7,6	7,5 (13%)	7,3 (14%)	7,5 (13%)
5 keer per week	7,0	6,5	7,4	7,4 (13%)	7,3 (11%)	7,1 (16%)
Meer dan 5 keer per week	6,9	7,1	7,1	6,9 (20%)	7,0 (24%)	7,1 (25%)

### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 5.6 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor het stadsvervoer Amersfoort als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2006 t/m 2011. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

**tabel 5.6** Algemeen klantenuoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenuoordeel	Standaarddeviatie
2006	7,1	1,52
2007	7,2	1,59
2008	7,4	1,43
2009	7,5	1,38
2010	7,4	1,47
2011	7,4	1,33

In tabel 5.7 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2006 t/m 2011.

**tabel 5.7** Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2006	10,5%	11,9%	7	3,4%
2007	12,3%	15,5%	7	1,4%
2008	8,6%	16,3%	8	0,3%
2009	7,7%	16,6%	7	0,6%
2010	8,6%	16,9%	8	0,9%
2011	7,6%	17,4%	7	0,3%

In 2011 geeft 83,2% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,0%.

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

**tabel 5.8** Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	4054	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	2,5%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1844	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	881	48%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,07	-

## 6. PROVINCIE UTRECHT TOTAAL

---

### Algemeen rapportcijfer 2011

De klanten van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,3.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2011

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2011 met een 7,2.

### Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van de provincie Utrecht weergegeven voor 2009 t/m 2011.

	2009	2010	2011
algemeen oordeel	★	★	★
informatie en veiligheid	★	★	★
rijcomfort	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-
prijs	-	-	-

afbeelding 6.1 Sterrenscores provincie Utrecht

## Klantenoordeel op items

In tabel 6.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in de provincie Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2009 tot en met 2011. Ter referentie is voor dezelfde items het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2011 weergegeven. In tabel 6.2 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

tabel 6.1 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2009	Gebied 2010	Gebied 2011	Landelijk 2011
Zitplaats	8,6	8,8	9,0	8,3
Netheid	7,3	7,4	7,3	6,9
Vriendelijkheid	7,5	7,6	7,6	7,1
Rijstijl	7,0	7,2	7,2	7,0
Geluid	6,3	6,3	6,3	6,2
Gemak instappen	8,5	8,6	8,5	8,3
Informatie algemeen	7,3	7,2	7,2	7,1
Informatie vertragingen	4,1	4,0	4,8	4,8
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	8,0	7,7	7,3	7,0
Tarief	5,5	5,6	5,2	4,8
Punctualiteit	6,8	6,5	6,7	7,0
Reissnelheid	7,2	7,4	7,2	7,3
Frequentie	6,8	6,9	6,9	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	7,2	7,5	7,1
<b>Totale rit</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - stiptheid - frequentie	- informatie vertragingen - stiptheid - frequentie	- informatie vertragingen - stiptheid - geluid in voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig

**tabel 6.2**

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2009	Gebied 2010	Gebied 2011	Landelijk 2011
Veiligheid algemeen	7,8	7,9	7,8	7,5
Veiligheid rit	8,1	8,2	8,2	7,9
<i>Motivatatie laag cijfer</i>				
Te druk	33,4%	21,7%	21,9%	26,7%
Te rustig	7,2%	6,4%	7,3%	5,6%
Agressie	9,4%	5,1%	3,4%	12,7%
Rondhangende personen	6,8%	11,4%	7,4%	16,9%
Slechte verlichting	0,9%	5,1%	2,6%	1,5%
Gebrek aan toezicht	11,4%	8,4%	4,3%	15,6%
Vandalisme	3,2%	0,6%	4,7%	8,9%
Anders	16,4%	28,4	29,2%	17,9%
Veiligheid instaphalte	7,8	8,0	7,8	7,7
<i>Motivatatie laag cijfer</i>				
Te druk	9,8%	6,3%	15,6%	13,4%
Te rustig	15,9%	29,4%	17,8%	14,4%
Agressie	8,2%	3,8%	4,1%	8,0%
Rondhangende personen	25,6%	20,2%	23,1%	28,9%
Slechte verlichting	19,9%	15,7%	13,8%	10,6%
Gebrek aan toezicht	20,3%	10,9%	14,6%	19,7%
Vandalisme	6,4%	5,1%	9,2%	8,6%
Anders	14,7%	12,6%	9,5%	11,3%

In de onderstaande tabel staat het klantenoordeel op de aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

**tabel 6.3**

Klantenoordeel aanvullende items

Item	Rapport cijfer 2010	Rapport cijfer 2011
Wat is uw algemeen oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,1	7,1
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst van deze lijn?	6,4	6,6
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,1	6,4
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,3	7,4

## Achtergrondkenmerken

In tabel 6.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor de provincie Utrecht waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

**tabel 6.4** Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Reismotief</i>			
Wonen	7,3 (36%)	7,3 (35%)	7,3 (35%)
Werken	7,4 (20%)	7,3 (18%)	7,3 (17%)
Onderwijs	7,2 (25%)	7,2 (23%)	7,1 (23%)
Winkelen	7,5 (5%)	7,8 (6%)	7,6 (5%)
Sporten	7,3 (2%)	7,5 (2%)	7,0 (2%)
Bezoek	7,5 (8%)	7,6 (8%)	7,6 (10%)
Anders	7,4 (7%)	7,3 (9%)	7,2 (9%)
<i>Leeftijdsklasse</i>			
Jonger dan 18 jaar	7,3 (18%)	7,2 (17%)	7,2 (15%)
18 tot 27 jaar	7,2 (51%)	7,3 (50%)	7,2 (50%)
28 tot 40 jaar	7,4 (13%)	7,3 (12%)	7,2 (13%)
41 tot 64 jaar	7,6 (14%)	7,6 (16%)	7,5 (16%)
65 jaar of ouder	8,2 (4%)	8,2 (5%)	8,0 (6%)
<i>Geslacht</i>			
Man	7,3 (40%)	7,3 (46%)	7,3 (42%)
Vrouw	7,4 (60%)	7,4 (54%)	7,3 (58%)
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>			
Ja	7,4 (30%)	7,4 (32%)	7,3 (33%)
Nee	7,3 (70%)	7,4 (68%)	7,3 (67%)

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010	Klanten oordeel 2011
<i>Vervoerbewijs</i>			
Strippenkaart	7,4 (28%)	7,5 (17%)	7,1 (1%)
Studenten OV-kaart	7,2 (36%)	7,3 (33%)	7,2 (33%)
Sterabonement	7,2 (11%)	7,0 (11%)	7,2 (5%)
Abonnement (overig)	7,3 (9%)	7,4 (7%)	7,5 (4%)
Kaartje gekocht in voertuig	7,6 (8%)	7,5 (8%)	7,2 (6%)
Op saldo met OV-chipkaart	-	7,4 (17%)	7,3 (37%)
Abonnement op OV-chipkaart	-	7,2 (5%)	7,3 (12%)
OV-chipkaart	7,5 (6%)	-	-
Anders	7,9 (3%)	8,3 (2%)	8,0 (2%)
<i>Reisfrequentie</i>			
0 tot 1 keer per week	7,6 (26%)	7,7 (19%)	7,6 (23%)
2 keer per week	7,4 (14%)	7,4 (11%)	7,3 (16%)
3 keer per week	7,4 (11%)	7,4 (12%)	7,3 (11%)
4 keer per week	7,3 (11%)	7,5 (15%)	7,1 (12%)
5 keer per week	7,2 (20%)	7,3 (20%)	7,1 (18%)
Meer dan 5 keer per week	7,1 (18%)	7,0 (22%)	7,1 (18%)

### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 6.5 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor de provincie Utrecht als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2009 tot en met 2011. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

**tabel 6.5** Algemeen klantenuoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenuoordeel	Standaarddeviatie
2009	7,3	1,31
2010	7,4	1,36
2011	7,3	1,23

In tabel 6.6 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2009 tot en met 2011.

**tabel 6.6** Spreiding algemeen klantenuoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2009	7,7%	13,1%	7	0,7%
2010	5,0%	15,1%	7	0,6%
2011	5,9%	12,5%	7	0,5%

In 2011 geeft 82,2% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,0%.

## Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

tabel 6.7 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	15051	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	200	1,3%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	3452	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	1989	58%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,06	-



**BIJLAGEN**

# BIJLAGE 1 DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK

---

## 1. INLEIDING

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2011 is wederom uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaar-vervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 87 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, Qliner 315, de lijnen Breda / Oosterhout - Utrecht en de sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij elk van de drie veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 24 oktober en 10 december 2011. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 83.513 reizigers van 7.299 ritten de enquête ingevuld.

### Steekproeftrekking

Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar paragraaf 2.

### Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes worden uitspraken gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen is een weging en ophoging van de resultaten noodzakelijk, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven in paragraaf 3.

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers<sup>5</sup>, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar paragraaf 4.

---

<sup>5</sup> Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

## 2. VERANTWOORDING STEEKPROEFTREKKING

Voor de steekproeftrekking van de OV-klientenbarometer is een aantal keuzes gemaakt. Deze zijn hieronder opgenomen.

### Keuzes

- *Jaarlijkse steekproef.* Jaarlijks wordt een nieuwe steekproef getrokken uit een steeds opnieuw gemaakt rittenbestand voor geheel Nederland. Dit rittenbestand wordt opgebouwd uit gegevens die de vervoerbedrijven verstrekken. Het rittenbestand betreft de 'normale' dienstregeling welke tijdens de uitvoering van het veldwerk geldig is;
- *Steekproef per onderzoeksgebied.* Er is een methode gehanteerd die recht doet aan de uitgangspunten van het bestek en de uitvoering. Daarbij wordt ook zoveel mogelijk rekening gehouden met de benodigde variatie over dagtypen en tijdsperiodes en er wordt voor gezorgd dat de methodiek herhaalbaar is in nieuwe metingen waardoor er geen methode effecten optreden. Kern van de methode is dat de trekking van ritten random plaatsvindt en dat deze in ketens geroosterd worden;
- *Per rit worden alle reizigers ondervraagd.* Dit is een belangrijk gegeven voor het OV-Klantenbarometeronderzoek. Er is niet gekozen voor een aselechte trekking van een steekproef van reizigers maar voor een volledige enquêtering van alle reizigers per rit. Gemiddeld gaat het om circa 10 geslaagde enquêtes per rit, zodat de gemiddelde steekproefomvang per concessie circa 1.000 geslaagde enquêtes is;
- *Vervoerbedrijven.* Vervoerbedrijven zijn niet op de hoogte van de te onderzoeken ritten om te voorkomen dat men strategisch zou handelen.

### Stappen

In onderstaande stappen wordt de steekproeftrekking omschreven en waar nodig met een voorbeeld verduidelijkt:

1. Door de vervoerders is een rittenbestand aangeleverd met daarin alle ritten (van een bepaalde modaliteit van begin naar eindpunt) per onderzoeksgebied.
2. Op basis van dit rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken)  
Werkdag: spits (7.00 – 10.00, 16.00 – 19.00); dalperiode (10.00-16.00); avonduren (na 19.00); zaterdag/zondag: voor 19.00 uur; na 19.00 uur.
3. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt).
4. Het rittenbestand wordt gesorteerd op grond van de indeling in de dagsoort en binnen de dag (om te bepalen binnen welk tijdsblok een rit behoort wordt uitgegaan van het tijdstip halverwege de rit). Er ontstaat nu een excelbestand waarin het aantal rijen per tijdsblok duidelijk is aan te geven.  
*Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900 (weekdagen spits), tijdsblok 2 bevat de rijen 901 t/m 2000 (weekdagen dal), ....., tijdsblok n t/m m (zondag avonduren)*
5. In stap 2 is bepaald hoeveel ritten per tijdsblok geënuquêteerd dienen te worden. Met behulp van een excelfunctie zijn "random nummers" gegenereerd. Deze randomnummers corresponderen met ritten in het rittenbestand. Deze ritten maken deel uit van de steekproef.  
*Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900, er dienen 15 ritten in dit tijdsblok geënuquêteerd te worden (zoals bepaald in stap 2). In totaal zal er dan 15 keer een randomnummer worden gegenereerd dat ligt tussen 1 en 900. De 15 nummers die worden gegenereerd staan voor 15 rijnummers in het rittenbestand en derhalve voor 15 te enquêteren ritten.*
6. Na stap 5 is gecontroleerd of de ritten die deel uitmaken van de steekproef een redelijke afspiegeling zijn voor alle ritten binnen het onderzoeksgebied. Over het algemeen kan worden

aangenomen dat een aselechte steekproef uit het totale rittenbestand resulteert in een representatieve verdeling van het aantal te onderzoeken ritten binnen het onderzoeksgebied. Bij het roosteren is dit gecontroleerd. Wanneer bleek dat het toch voorkwam dat een bepaalde lijn sterk onder- of oververtegenwoordigd was, is voor het totale onderzoeksgebied een nieuwe aselechte steekproef getrokken.

7. Vervolgens zijn de aselechte getrokken ritten zoveel mogelijk geautomatiseerd geroosterd door ketens van getrokken ritten te maken. I.v.m. de uitvoering van het veldwerk zijn deze ritten eventueel aangevuld met "tussenritten". Op deze tussenritten is niet geënquêteerd.

De gehanteerde methode komt tegemoet aan de volgende wensen:

- *Goede vertegenwoordiging van dagtypen en periodes op de dag.* De gehanteerde methodiek garandeert dit geheel. De verdeling naar dagtypen (werkdag, zaterdag en zondag) wordt gegarandeerd doordat in de tien beginritten de juiste verdeling wordt aangehouden. De verdeling naar periodes volgt vanzelf omdat er negen vervolgritten daarna worden bevraagd zodat vanzelf een goede verdeling verkregen wordt;
- *Goede vertegenwoordiging van lijnen in een gebied.* Dit is van belang omdat lijngebruik vaak motiefafhankelijk is en daarmee invloed zou kunnen hebben op het eindresultaat. Er wordt op een goede spreiding van lijnen gelet en er wordt voorkomen dat dezelfde rit opnieuw getrokken wordt;
- *Recht doen aan a-selecte trekking.* De vormen van randomiseren komt tegemoet aan dit criterium;
- *Recht doen aan optimale inzetschema's.* Aan deze veldwerkvoorwaarde wordt aan tegemoetgekomen door vervolgritten optimaal te plaatsen;
- *Herhaalbaarheid.* De methode is perfect herhaalbaar in een gebied. Wellicht zou nog idealer zijn steeds van volledig dezelfde ritten uit te gaan. Alhoewel hier methodische voordelen aanzitten zijn er ook nadelen zodat we hier niet voor kiezen:
  - o *Dynamiek in het rittenbestand.* Vaak bij een concessiewijziging vindt een overgang plaats van een nieuwe dienstregeling zodat er nieuwe lijnen kunnen zijn. Ook bij bestaande lijnen kan de lijnvoering en dienstregeling wijzigen;
  - o *Dynamiek in het reizigersbestand.* Het kan voorkomen dat eenzelfde lijn gebruikt wordt door een ander publiek zodat wellicht wel de lijn hetzelfde blijft maar de gebruiker niet.

### 3. VERANTWOORDING OPHOGING EN WEGING

Bij de weging/ophoging worden de volgende stappen doorlopen:

- Van geënquêteerde reizigers per rit naar alle reizigers per rit. De kleinste meeteenheid is de reiziger van wie een ingevulde enquête is ontvangen. Het oordeel van alle reizigers per rit is verkregen door ophoging naar het aantal getelde reizigers per rit. Hierbij is verondersteld dat alle geënquêteerde reizigers per rit beschouwd mogen worden als een enkelvoudige aselechte steekproef uit alle reizigers van deze rit. Anders gezegd: er is verondersteld dat de non-respons niet selectief is;
- Van onderzochte ritten per tijdsblok naar alle ritten per tijdsblok. Het oordeel van alle reizigers van alle ritten per tijdsblok is verkregen door een ophoging naar het totaal aantal ritten per tijdsblok;
- Van alle ritten per tijdsblok naar alle ritten per onderzoeksgebied. Het oordeel van alle reizigers van alle tijdsblokken per onderzoeksgebied is verkregen door een weging van het totaal aantal op basis van de telling geschatte reizigers per tijdsblok. Het geschatte aantal reizigers per tijdsblok is verkregen door de getelde reizigers in de onderzochte ritten op te hogen naar het totaal aantal ritten in het tijdsblok;
- Van alle ritten per onderzoeksgebied naar alle ritten in Nederland. Het oordeel van alle reizigers over alle onderzoeksgebieden in Nederland is verkregen door een weging van het totaal aantal geschatte reizigers per onderzoeksgebied.

## 4. VERANTWOORDING BETROUWBAARHEID ONDERZOEKSUITKOMSTEN

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

### Berekeningswijze betrouwbaarheidsinterval

#### *Variantie per tijdsblok*

Bij deze schatters bestaat de mogelijkheid om de steekproefvarianties en daarmee de betrouwbaarheidsmarges te bepalen. Uitgegaan wordt van de formule voor de variantie van het populatietotaal zoals gegeven in het boek van Cochran<sup>6</sup>. Deze wordt omgewerkt volgens bovenstaande notatie en voor de schatting van het populatiegemiddelde.

$$V(\bar{y}_b) = \frac{n(1-\frac{n}{N})}{(\sum_{k=1}^n M_k)^2} \frac{\sum_{k=1}^n M_k^2 (\bar{y}_k - \bar{y}_b)^2}{n-1} + \frac{n}{N(\sum_{k=1}^n M_k)^2} \sum_{k=1}^n \frac{M_k^2 (1-\frac{m_k}{M_k}) s_k^2}{m_k}$$

waarbij

$$s_k^2 = \frac{1}{m_k - 1} \sum_{j=1}^{m_k} (y_{kj} - \bar{y}_k)^2$$

Deze formules lijken wat ingewikkeld, maar zijn rechtstreeks toe te passen op de gegevens van de steekproef. Te zien is dat de formule uit twee termen bestaat, de eerste staat voor de bijdrage aan de variantie door de spreiding in de gemiddelden over de ritten en de tweede term voor de spreiding van de waarden binnen de ritten.

<sup>6</sup>Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, New York, 1977, p. 305. Zie ook: J. Mulwijk, T.A.B. Snijders, J.J.A. Moors, *Kanssteekproeven*, Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen, 1992, p.129/130

*Variantie over meerdere tijdsblokken*

Omdat de primaire eenheden gestratificeerd getrokken zijn dienen de stratumvarianties gewogen opgeteld te worden, evenals bij de schatters voor de populatiegemiddelden. Hiervoor geldt<sup>7</sup>:

$$V(\overline{y_T}) = \sum_{b=1}^T \frac{R_b^2}{R^2} V(\overline{y_b})$$

De betrouwbaarheidsmarge is dan:

$$margin = z \sqrt{V(\overline{y_T})}$$

Bij een 95%-marge wordt voor z de waarde 1,96 genomen.

De variantie wordt dus bepaald door de variatie in de doelvariabele binnen een rit en de variatie in de gemiddelden tussen de ritten.

---

<sup>7</sup> Cochran, o.c. p.92

## 13 utrecht

73

<p>19. Met welk vervoer<u>re</u>ijds reist u?</p> <p>20. Als u met een OV-chipkaart reist, hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?</p> <p>21. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?</p> <p>22. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?</p> <p>23. Als u bij de vorige vraag (22) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven kunt u dan aangeven waarom?</p> <p>24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?</p> <p>25. Als u bij de vorige vraag (24) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom?</p> <p>26. Bent u het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?</p> <p>27. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden bent u zelf slachtoffer geweest van een incident?</p> <p>28. Om wat voor soort incident(ien) ging het? (meerder antwoorden mogelijk)</p> <p>29. Kunt u aangeven wat het laatste incident was?</p> <p>30. Met welke type openbaar vervoer reisde u toen het laatste incident plaatsvond?</p> <p>31. Kunt u aangeven waar het laatste incident plaatsvond?</p>	<p><input type="checkbox"/> kaartje gekocht in voertuig      <input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart      <input type="checkbox"/> siter abonnement (wekelijks maandjaar)      <input type="checkbox"/> abonnement (overig)</p> <p><input type="checkbox"/> strippenkaart      <input type="checkbox"/> abonnement op OV-chipkaart      <input type="checkbox"/> studenten OV-kaart      <input type="checkbox"/> anders</p> <p><input type="checkbox"/> zeer moeilijk      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer makkelijk</p> <p><input type="checkbox"/> zeer onveilig      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer veilig</p> <p><input type="checkbox"/> zeer onveilig      <input type="checkbox"/> te druk      <input type="checkbox"/> te rustig      <input type="checkbox"/> agressie      <input type="checkbox"/> roofoverval      <input type="checkbox"/> weet niet      <input type="checkbox"/> n.v.t.</p> <p><input type="checkbox"/> vanalshoe      <input type="checkbox"/> anders      <input type="checkbox"/> anders      <input type="checkbox"/> agressie      <input type="checkbox"/> roofoverval      <input type="checkbox"/> persoon      <input type="checkbox"/> slechte verlichting      <input type="checkbox"/> gebrek aan toezicht</p> <p><input type="checkbox"/> zeer onveilig      <input type="checkbox"/> te druk      <input type="checkbox"/> te rustig      <input type="checkbox"/> agressie      <input type="checkbox"/> roofoverval      <input type="checkbox"/> weet niet      <input type="checkbox"/> n.v.t.</p> <p><input type="checkbox"/> ja, ga door met vraag 27      <input type="checkbox"/> nee, ga door met vraag 32      <input type="checkbox"/> zeer veilig      <input type="checkbox"/> weet niet      <input type="checkbox"/> n.v.t.</p> <p><input type="checkbox"/> 1 keer      <input type="checkbox"/> 2 keer      <input type="checkbox"/> 3 keer      <input type="checkbox"/> 4 keer      <input type="checkbox"/> 5 keer      <input type="checkbox"/> meer dan 5 keer</p> <p><input type="checkbox"/> diefstal      <input type="checkbox"/> mishandeling      <input type="checkbox"/> bedreiging      <input type="checkbox"/> lastig vallen      <input type="checkbox"/> anders</p> <p><input type="checkbox"/> diefstal      <input type="checkbox"/> mishandeling      <input type="checkbox"/> bedreiging      <input type="checkbox"/> lastig vallen      <input type="checkbox"/> anders</p> <p><input type="checkbox"/> bus      <input type="checkbox"/> tram      <input type="checkbox"/> metro      <input type="checkbox"/> trein</p> <p><input type="checkbox"/> deze route      <input type="checkbox"/> anders namelijk (plaatsnaam hieronder in blokletters invullen)</p>
---	---

<p>32. Bent u het afgelopen jaar ooggetuige geweest van één of meerdere incidenten? (in het voertuig, bij de halte)</p> <p>33. Bent u minder gebruik gaan maken van het openbaar vervoer omdat u zich onveilig voelt of omdat een incident heeft meegemaakt?</p> <p>34. Wat is uw algemene oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?</p> <p>35. Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?</p> <p>36. Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?</p> <p>37. Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nee      <input type="checkbox"/> ja, door onveilig gevoel      <input type="checkbox"/> ja, door indient      <input type="checkbox"/> ja, door onveilig gevoel en indient      <input type="checkbox"/> ja, door andere reden      <input type="checkbox"/> nee, geen minder gebruik</p> <p><input type="checkbox"/> zeer slecht      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer goed</p> <p><input type="checkbox"/> zeer slecht      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer goed</p> <p><input type="checkbox"/> zeer slecht      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer goed</p> <p><input type="checkbox"/> zeer slecht      <input type="checkbox"/> 1      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 5      <input type="checkbox"/> 6      <input type="checkbox"/> 7      <input type="checkbox"/> 8      <input type="checkbox"/> 9      <input type="checkbox"/> 10      <input type="checkbox"/> zeer goed</p>
---	---

<p>38. Wat is uw geboortearjaat?</p> <p>39. Wat is uw geslacht?</p>	<p><input type="text" value="1"/><input type="text" value="9"/><input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> man      <input type="checkbox"/> vrouw</p>
---	---

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



Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn

cluster	2005 - 2011
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte veiligheid op de instaphalte veiligheid in de bus
rijcomfort	geluid in het voertuig gemak van instappen kans op een zitplaats netheid van het voertuig rijstijl van de bestuurder klantvriendelijkheid van de chauffeur
tijd en doorstroming	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte informatie bij vertraging en andere problemen stiptheid bij vertrekhalte reissnelheid van de rit
prijs	prijs van de rit gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden

## BIJLAGE 3 VERGELIJKBAARHEID ONDERZOEKSGBIEDEN

---

Onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden gebundeld op basis van stadsdienst, verstedelijking, overige, tram, metro en trein. Elke toebedeling is voor discussie vatbaar. Daarom dient de onderstaande indeling te worden beschouwd als één van de mogelijke gebiedsindelingen.

### *Stadsdienst bus*

- Stadsvervoer Amsterdam, bus
- Stadsvervoer Rotterdam, bus
- Stadsvervoer Den Haag, bus
- Stadsvervoer Utrecht
- Stadsvervoer Eindhoven
- Stadsvervoer Almere
- Stadsvervoer Leeuwarden
- Stadsvervoer Groningen
- Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede
- Stadsvervoer Apeldoorn
- Stadsvervoer Amersfoort
- Stadsvervoer Lelystad

### *Tram:*

- Sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein
- Stadsvervoer Amsterdam, tram
- Stadsvervoer Den Haag, tram
- Stadsvervoer Rotterdam, tram

### *Metro:*

- Stadsvervoer Amsterdam, metro
- Stadsvervoer Rotterdam, metro
- Randstadrail, SRR
- Randstadrail, Haaglanden

### *Trein:*

- Trein Groningen – Roodeschool
- Trein Groningen – Delfzijl
- Trein Groningen – Nieuweschans
- Trein Groningen – Leeuwarden
- Trein Leeuwarden – Harlingen
- Trein Leeuwarden – Stavoren
- Trein Zwolle – Kampen
- Trein Zwolle – Emmen
- Trein Almelo – Mariënborg
- Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal
- Trein Zutphen – Apeldoorn
- Trein Winterswijk – Zutphen
- Trein Arnhem – Winterswijk
- Trein Arnhem – Tiel
- Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)
- Trein Gouda – Alphen a/d Rijn
- Trein Rotterdam – Hoek van Holland
- Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)
- Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)
- Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)

### *Streekdienst verstedelijkte gebieden:*

- Waterland
- Zaanstreek
- Amstelland / Meerlanden, excl. Sternet en Zuidtangent
- Sternet Schiphol
- Zuidtangent
- Haarlem / IJmond
- Gooi en Vechtstreek
- Streekvervoer Almere
- Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland
- Regiovervoer Haaglanden
- Spitsvervoer Utrecht
- Streekvervoer regio Rotterdam
- Voorne-Putten
- Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein
- Arnhem en omgeving
- Nijmegen en omgeving
- West-Brabant
- Breda / Oosterhout – Utrecht
- Midden-Brabant
- Meierij
- Zuid-Limburg, excl. trein

### *Streekdienst overige gebieden:*

- Groningen / Drenthe, excl. stadsvervoer Groningen
- Waddeneilanden
- HOV-lijnen Groningen / Drenthe
- Noord- en Zuidwest-Fryslân
- Zuidoost-Fryslân
- Noord-Holland Noord
- Qliner 315 Groningen – Lelystad
- IJsselmond, Flevoland
- Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort
- Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram
- Veluwe, excl. Apeldoorn
- Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein
- IJsselmond, Overijssel
- Midden-Overijssel
- Streekvervoer Twente
- Achterhoek
- Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee
- Rivierenland
- Noord-Zeeland
- Midden-Zeeland
- Zeeuws-Vlaanderen
- Oost-Brabant
- Streekvervoer regio Eindhoven
- Noord- en Midden Limburg, excl. trein

### *Vervoer over water:*

- Veerdienst Amsterdam - Velsen
- Veerdienst Dordrecht - Rotterdam
- Veerdienst Vlissingen - Breskens



