



Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer

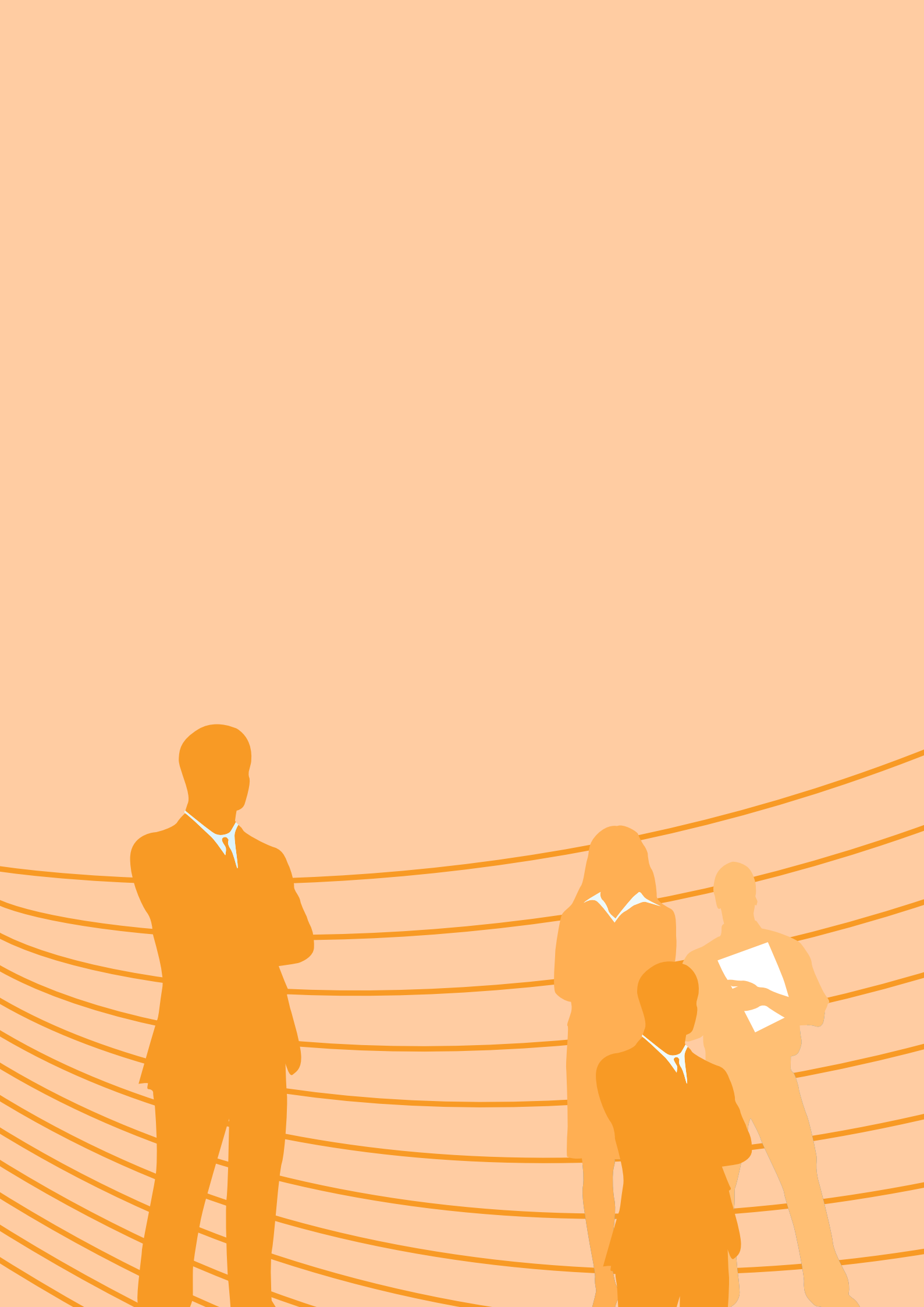
# OV-klantenbarometer 2012

*Provincie Utrecht*

*Onderzoek klanttevredenheid in het  
regionale openbaar vervoer*

*Maart 2013*





# **Rapportage OV- Klantenbarometer**

# **2012**

Provincie Utrecht

## **Opdrachtgever**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Gerard van Kesteren

## **Opdrachtnemer**

I&O Research,  
inno-V en p2

Enschede, april 2013



# Colofon



## **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)  
Postbus 37  
6710 BA Ede  
Galvanistraat 1, 6716 AE Ede  
Jaarbeursplein 22, 3521 AP Utrecht

T: 030 291 8200  
E: [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I : [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

## **KpVV**

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) ondersteunt als onafhankelijk instituut de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoersbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

## **Productie**

Ontwikkeling, tekst : I&O Research  
Vormgeving : I&O Research

## **Contactpersoon**

Gerard van Kesteren  
T : 030 291 8206  
E : [gerard.vankesteren@kpvv.nl](mailto:gerard.vankesteren@kpvv.nl)

## **Nabestellen**

U kunt deze publicatie gratis downloaden op [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl)

© KpVV, 2012

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding

KpVV is onderdeel van CROW

## INHOUDSOPGAVE

---

	pagina
1. INLEIDING .....	1
2. OVERZICHT UITKOMSTEN PROVINCIE UTRECHT.....	2
3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS .....	3
4. CONCESSIE PROVINCIE UTRECHT .....	8
5. STREEKVERVOER PROVINCIE UTRECHT, EXCLUSIEF AMERSFOORT .....	13
6. STADSVVERVOER AMERSFOORT .....	18
BIJLAGE 1 DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK.....	24
BIJLAGE 2 DE VRAGENLIJST EN CLUSTERING VAN VRAGEN .....	29
BIJLAGE 3 VERGELIJKBAARHEID ONDERZOEKSGBIEDEN.....	32

## 1. INLEIDING

---

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein en boot. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. In 2012 is het onderzoek voor de twaalfde maal gehouden. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van I&O Research, inno-V en p2 projectmanagement waarbij I&O Research als hoofdaannemer optrad. Deze combinatie heeft na een Europese aanbesteding in 2012 een contract gekregen om het onderzoek vijf jaren uit te voeren.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is OV-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. Ten opzichte van 2011 zijn er in het onderzoek van 2012 een aantal onderzoeksgebieden samengevoegd. Het onderzoek beslaat nu 75 onderzoeksgebieden, dit zijn er 12 minder dan in 2011. Net als voorgaande jaren worden alle gebiedsconcessies en lijnconcessies apart gemeten, net als de verschillende modaliteiten binnen de gebiedsconcessies. Het onderzoek OV-Klantenbarometer vormt hiermee niet één, maar eigenlijk 75 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2012 is de klantwaardering gemeten in 5.824 ritten. Er zijn in die ritten circa 82.500 enquêtes afgenomen waarvan er 81.634 bruikbaar waren. In de bijlage is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.

In deze rapportage zijn de resultaten van de OV-Klantenbarometer weergegeven voor het onderzoeksgebied van de Provincie Utrecht:

- Concessie provincie Utrecht

### 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 hoofdstuk 4 wordt voor het Concessie provincie Utrecht 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.
- In hoofdstuk 5 en 6 worden de resultaten voor streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort en Stadsvervoer Amersfoort apart besproken.

## 2. OVERZICHT UITKOMSTEN PROVINCIE UTRECHT

Alle reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in de onderzoeksgebieden van de provincie Utrecht waarden dit openbaar vervoer gemiddeld met het rapportcijfer 7,5. Landelijk wordt het openbaar vervoer met een 7,4 gewaardeerd.

De provincie Utrecht telt één onderzoeksgebied. In de volgende tabel staat per item aangegeven wat het oordeel van de reiziger landelijk en voor dit onderzoeksgebied is.

tabel 2.1 Algemeen klantenoordeel landelijk en van het onderzoeksgebied provincie Utrecht

Clustering	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010	Cijfer 2011	Cijfer 2012
Landelijk						
Algemeen oordeel	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2	7,4
Informatie en veiligheid	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6
Rijcomfort	7,0	7,1	7,2	7,3	7,3	7,4
Tijd en doorstroming	6,2	6,4	6,5	6,5	6,6	6,8
Prijs	6,3	6,4	6,3	6,0	5,9	6,2
Concessie provincie Utrecht						
Algemeen oordeel	7,0	7,2	7,3	7,4	7,3	7,5
Informatie en veiligheid	7,6	7,6	7,8	7,8	7,7	7,8
Rijcomfort	7,3	7,3	7,5	7,7	7,6	7,6
Tijd en doorstroming	6,0	6,2	6,4	6,3	6,5	6,6
Prijs	6,7	6,9	6,7	6,7	6,4	6,7

### 3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

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

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken zijn diverse items samengevoegd tot vier clusters: informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. In bijlage 2 staat een beschrijving van de clustering die is toegepast. In tabel 3.1 staat het landelijke klantoordeel voor deze vier clusters en het algemene oordeel. In 2012 wordt het regionale openbaar vervoer in Nederland gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd. In 2011 was dit nog een 7,2. Van alle ondervraagde reizigers geeft 80,9 procent minimaal een 7 als rapportcijfer.

tabel 3.1 Landelijk klantoordeel per cluster

Clustering	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010	Cijfer 2011	Cijfer 2012
Algemeen oordeel	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2	7,4
Informatie en veiligheid	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6
Rijcomfort	7,0	7,1	7,2	7,3	7,3	7,4
Tijd en doorstroming	6,2	6,4	6,5	6,5	6,6	6,8
Prijs	6,3	6,4	6,3	6,0	5,9	6,2

#### Algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden

In de onderstaande tabel zijn rapportcijfers van het algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2007 tot en met 2012 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 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klanten- oordeel 2010	Klanten- oordeel 2011	Klanten- oordeel 2012
<i>Stadsdienst bus vier grote steden</i>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	-	-	-
<i>Stadsdienst overige steden</i>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	-	-	-
<i>Stadsdienst bus</i>	-	-	-	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>
Stadsvervoer Amsterdam, bus	6,7	7,1	7,2	7,3	6,9	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4	7,3
Stadsvervoer Den Haag, bus	6,9	6,8	7,6	7,7	7,4	7,5
Stadsvervoer Utrecht	7,0	7,2	7,2	7,2	7,2	7,5
Stadsvervoer Almere	7,5	7,2	7,4	7,1	7,1	7,3
Stadsvervoer Leeuwarden	7,2	7,5	7,3	7,2	7,6	7,1
Stadsvervoer Apeldoorn	7,5	7,4	7,3	7,4	7,5	7,7
Stadsvervoer Lelystad	7,3	7,3	7,1	6,8	6,8	7,2
<i>Tram</i>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>
Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein	7,2	7,3	7,2	7,3	7,1	7,3
Stadsvervoer Amsterdam, tram	6,7	7,0	7,1	7,1	7,1	7,3
Stadsvervoer Den Haag, tram	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1	7,2
Stadsvervoer Rotterdam, tram	6,9	6,9	7,0	7,1	7,2	7,3
<i>Metro</i>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,6	7,0	6,9	6,8	7,0	7,2
Stadsvervoer Rotterdam, metro en Randstadrail	6,9	6,9	7,2	7,2	7,2	7,4
Randstadrailtram, Haaglanden	7,2	7,4	7,4	7,3	7,2	7,4



Onderzoeksgebied	Klanten- oordeel 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klanten- oordeel 2010	Klanten- oordeel 2011	Klanten- oordeel 2012
<i>Trein</i>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
Regionale treindiensten Groningen	6,8	7,2	7,3	7,3	7,3	7,4
Regionale treindiensten Fryslân	7,3	7,5	7,7	7,4	7,4	7,4
Trein Zwolle – Kampen	-	7,7	7,6	7,5	7,6	7,7
Trein Zwolle – Emmen	-	6,8	6,7	6,7	6,4	6,3
Trein Almelo – Mariëenberg	7,7	7,6	7,5	7,2	7,1	7,2
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	7,1	7,3	7,2	6,8	6,9	6,9
Trein Zutphen – Apeldoorn	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,4
Trein Achterhoek (Zp-Ww en Ww-Ah)	6,4	6,8	6,8	6,2	6,7	6,6
Trein Arnhem – Tiel	7,0	6,9	7,1	6,6	6,8	6,7
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	6,3	7,1	7,6	7,6	7,6	7,6
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9	7,2
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	-	-	7,3	7,2	7,4	7,4
Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingeLijn)	-	7,7	7,8	7,4	7,5	7,4
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	-	-	6,9	6,9	6,9	6,9
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	-	-	7,7	7,5	7,5	7,5
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>
Waterland	7,3	7,6	7,5	7,4	7,5	7,6
Zaanstreek	7,2	7,3	7,2	7,2	7,5	7,7
Amstelland / Meerlanden, incl. Sternet Schiphol (en excl. Zuidtangent)	7,1	7,3	7,4	7,3	7,4	7,6
Zuidtangent (Rnet 300 en 310)	7,3	7,5	7,5	7,1	7,4	7,5
Haarlem / IJmond	7,2	7,5	7,4	7,7	7,5	7,6
Gooi en Vechtstreek	6,9	7,3	7,3	7,4	7,5	7,6
Streekvervoer Almere	7,7	7,4	7,4	7,1	7,7	7,7
Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland	7,2	7,3	7,4	7,4	7,5	7,7
Regiovervoer Haaglanden	7,2	7,2	7,4	7,4	7,5	7,4
Spitsvervoer Utrecht	7,1	7,3	7,6	7,4	7,5	7,3
Streekvervoer regio Rotterdam	7,2	7,3	7,5	7,6	7,8	7,3
Voorne-Putten	6,9	7,3	7,3	7,5	7,4	7,4
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein	6,9	7,3	7,3	7,3	7,4	7,6
Stads- en streekvervoer Twente	7,8	7,2	7,5	7,4	7,4	7,5
Arnhem-Nijmegen	7,2	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4
Stads- en streekvervoer regio Eindhoven	7,2	7,2	7,4	7,3	7,4	7,4
West-Brabant	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3	7,4
Breda / Oosterhout – Utrecht	7,0	7,3	7,7	7,5	7,4	7,3
Midden-Brabant	7,1	7,1	7,4	7,4	7,1	7,3
Meerij	7,2	7,4	7,3	7,3	7,5	7,6
Zuid-Limburg, excl. trein	7,2	7,3	7,3	7,5	7,4	7,5
<i>Streekdienst overige gebieden</i>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
Concessie Groningen / Drenthe	7,1	7,2	7,4	7,6	7,5	7,5
Waddeneilanden	8,4	7,9	8,5	8,3	8,2	8,3
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	-	-	-	7,7	7,5	7,5
Noord- en Zuidwest-Fryslân	7,1	7,2	7,4	7,3	7,2	7,3
Zuidoost-Fryslân	7,2	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4
Noord-Holland Noord	7,2	7,6	7,4	7,4	7,6	7,6
Qliner 315 Groningen – Lelystad	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1	7,5
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,0	7,1	7,2	7,0	7,2	7,1
Concessie provincie Utrecht	7,0	7,2	7,3	7,4	7,3	7,5
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,3	7,2	7,5	7,4	7,4	7,4
Veluwe (excl. Apeldoorn)	7,3	7,4	7,4	7,3	7,2	7,5
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein	7,3	7,3	7,2	7,4	7,1	7,4
Midden-Overijssel	7,3	7,5	7,4	7,5	7,4	7,4
Achterhoek	7,0	6,9	7,2	7,0	7,2	7,3

Onderzoeksgebied	Klanten- oordeel 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klanten- oordeel 2010	Klanten- oordeel 2011	Klanten- oordeel 2012
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,1	7,1	7,5	7,2	7,4	7,6
Rivierenland	7,0	7,1	7,2	7,1	7,4	7,3
Noord-Zeeland	7,4	7,4	7,2	7,3	7,2	7,3
Midden-Zeeland	7,0	7,2	7,5	7,4	7,3	7,4
Zeeuws-Vlaanderen	7,1	6,5	7,4	7,5	7,5	7,5
Oost-Brabant	6,9	7,2	7,3	7,3	7,2	7,4
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	6,8	7,4	7,3	7,2	7,4	7,4
<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>	<b>8,2</b>
Veerdienst Amsterdam-Velsen	7,4	8,3	7,7	8,1	7,8	8,1
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam	8,2	8,1	8,2	8,3	8,1	8,3
Veerdienst Vlissingen-Breskens	6,6	7,1	7,3	7,4	7,2	7,6
<b>Landelijk gemiddelde</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>

In de onderstaande tabel staat een rangschikking van de onderzoeksgebieden op basis van hun algemene rapportcijfer. Bovenaan staat het gebied met het hoogste gemiddelde rapportcijfer, het gebied met het laagste gemiddelde cijfer staat onderaan in de lijst. Op deze manier ontstaat een ranglijst met 75 posities.

tabel 3.3

Rangschikking 2012

Positie '12	Positie '11	Onderzoeksgebied
1	1	Friese Waddeneilanden
2	2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam
3	3	Veerdienst Amsterdam - Velsen
4	14	Zaanstreek
5	7	Trein Zwolle - Kampen
6	15	Stadsdienst Apeldoorn
7	5	Streekvervoer Almere
8	13	Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland
9	27	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee <sup>3</sup>
10	12	Haarlem / IJmond
11	6	Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)
12	21	Waterland
13	18	Meerij
14	40	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein <sup>2</sup>
15	8	Noord-Holland Noord
16	19	Gooi en Vechtstreek
17	47	Veerdienst Vlissingen - Breskens
18	41	Amstelland / Meerlanden en Sternet
19	26	Stadsvervoer Den Haag, bus
20	22	HOV-lijnen Groningen / Drenthe
21	25	Stads- en streekvervoer Twente
22	30	Zuid-Limburg, excl. trein
23	10	Zeeuws-Vlaanderen
24	63	Qliner 315 Lelystad - Groningen
25	48	Veluwe, excl. Apeldoorn
26	45	Concessie provincie Utrecht
27	20	Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)
28	17	Concessie Groningen / Drenthe
29	53	Stadsvervoer Utrecht
30	34	Zuidtangent
31	71	Stadsvervoer Amsterdam, bus
32	42	Noord- en Midden-Limburg, excl. trein
33	24	Zuidoost-Fryslân
34	35	Concessie Arnhem / Nijmegen
35	11	Regiovervoer Haaglanden
36	44	Regionale treindiensten Groningen
37	49	Stadsvervoer Rotterdam, metro incl. RRail
38	52	Oost-Brabant

Positie '12	Positie '11	Onderzoeksgebied
39	28	Midden-Overijssel
40	23	Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)
41	38	Trein Rotterdam - Hoek van Holland
42	43	Midden-Zeeland
43	65	Zutphen - Hengelo - Oldenzaal, excl. trein
44	31	Voorne-Putten
45	32	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram
46	29	Regionale treindiensten Fryslân
47	50	Trein Zutphen - Apeldoorn
48	46	West-Brabant
49	54	Randstadrailtram, Haaglanden
50	37	Concessie SRE
51	61	Stadsdienst Almere
52	4	Streekvervoer regio Rotterdam <sup>1</sup>
53	51	Noord- en Zuidwest-Fryslân
54	56	Stadsvervoer Rotterdam, tram
55	55	Achterhoek
56	33	Stadsvervoer Rotterdam, bus
57	57	Noord-Zeeland
58	16	Spitsvervoer Utrecht
59	39	Breda/Oosterhout - Utrecht
60	64	Sneltram Utrecht - Nieuwegein / IJsselstein
61	66	Stadsvervoer Amsterdam, tram
62	59	Midden-Brabant
63	36	Rivierenland
64	60	Stadsvervoer Den Haag, tram
65	62	Trein Almelo - Mariënborg
66	70	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn
67	72	Stadsvervoer Lelystad
68	67	Stadsvervoer Amsterdam, metro
69	58	IJsselmond, Overijssel en Flevoland
70	9	Stadsvervoer Leeuwarden
71	68	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
72	69	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)
73	73	Trein Arnhem - Tiel
74	74	Trein Arnhem - Winterswijk - Zutphen
75	75	Trein Zwolle - Emmen

■ groen: hogere positie dan in 2011  
■ oranje: dezelfde positie als in 2011  
■ rood: lagere positie dan in 2011

<sup>1</sup>Gebaseerd op 48 ritten.  
<sup>2</sup>Gebaseerd op 24 ritten.  
<sup>3</sup>Gebaseerd op 32 ritten.

Aan de reizigers in het openbaar vervoer is gevraagd om diverse aspecten met betrekking tot de rit te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Tabel 3.4 geeft voor de verschillende items het klantenoordeel weer voor de periode 2007 tot en met 2012.

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

Item	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011	Landelijk 2012
Zitplaats	7,9	8,1	8,2	8,3	8,3	8,3
Netheid	6,5	6,6	6,7	6,7	6,9	6,9
Vriendelijkheid	6,9	7,1	7,1	7,1	7,1	7,2
Rijstijl	6,8	6,9	6,9	7,0	7,0	7,1
Geluid	6,0	6,2	6,2	6,2	6,2	6,3
Gemak instappen	7,8	8,0	8,3	8,3	8,3	8,4
Informatie algemeen	6,8	7,0	7,0	7,0	7,1	7,3
Informatie vertragingen	4,5	4,7	4,6	4,6	4,8	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,5	7,6	7,5	7,1	7,0	7,3
Tarief	5,2	5,3	5,2	4,9	4,8	4,9
Punctualiteit	6,5	6,7	6,8	6,8	7,0	7,1
Reissnelheid	6,9	7,1	7,2	7,3	7,3	7,4
Frequentie	6,5	6,7	6,9	6,9	6,9	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	6,8	7,1	7,5
Overstaptijd	-	-	-	-	-	6,3
<b>Totale rit</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - frequentie  - kans op zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie  - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - niets

Tabel 3.5 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid voor 2007 t/m 2012. Ook geeft de tabel voor 2012 een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat aangeeft wel eens slachtoffer te zijn geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

**tabel 3.5** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid, landelijk

Item	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010	Landelijk 2011	Landelijk 2012
Veiligheid algemeen	7,4	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6
Veiligheid rit	7,7	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9
Veiligheid instaphalte	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	*	*	*	*	*	11%
bedreigd	*	*	*	*	*	2%
bestolen	*	*	*	*	*	2%
mishandeld	*	*	*	*	*	1%
anders	*	*	*	*	*	4%

\* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012.

## 4. CONCESSIE PROVINCIE UTRECHT

### Algemeen rapportcijfer 2012

In 2012 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Concessie provincie Utrecht het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,5.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2012

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2012 met het rapportcijfer 7,4.

In onderstaande tabel staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2012 in vergelijkbare gebieden.

tabel 4.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Concessie Groningen / Drenthe	7,5	Rivierenland	7,3
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	7,5	Concessie provincie Utrecht	7,5
Noord- en Zuidwest-Fryslân	7,3	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,4
Friese Waddeneilanden	8,3	Noord-Holland Noord	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,4	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,6
Qliner 315 Lelystad - Groningen	7,5	Midden-Zeeland	7,4
Midden-Overijssel	7,4	Noord-Zeeland	7,3
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,1	Zeeuws-Vlaanderen	7,5
Zutphen - Hengelo - Oldenzaal, excl. trein	7,4	Oost-Brabant	7,4
Veluwe, excl. Apeldoorn	7,5	Noord- en Midden-Limburg, excl. trein	7,4
Achterhoek	7,3		

### 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. Er zijn vijf clusters van kwaliteitsaspecten, namelijk algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. Het openbaar vervoer in een gebied kan dan ook maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat voor Concessie provincie Utrecht het aantal sterren voor de periode 2007 t/m 2012.

afbeelding 4.1 Sterrenscores Concessie provincie Utrecht

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
algemeen oordeel	★	★	★	★	★	★
informatie en veiligheid	★	★	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	-	-	-	-	-	-

## Klantenoordeel op items

Tabel 4.2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in Concessie provincie Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2007 t/m 2012. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop.

tabel 4.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Zitplaats	8,4	8,3	8,6	8,8
Netheid	6,9	7,1	7,3	7,4
Vriendelijkheid	7,4	7,3	7,5	7,6
Rijstijl	7,0	7,0	7,0	7,2
Geluid	6,2	6,4	6,3	6,3
Gemak instappen	8,0	7,9	8,5	8,6
Informatie algemeen	7,0	7,0	7,3	7,2
Informatie vertragingen	4,1	4,5	4,1	4,0
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,8	7,8	8,0	7,7
Tarief	5,6	6,0	5,5	5,6
Punctualiteit	6,5	6,6	6,8	6,5
Reissnelheid	7,0	7,1	7,2	7,4
Frequentie	6,1	6,3	6,8	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	7,2
Overstaptijd	-	-	-	-
<b>Totale rit</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	-informatie vertragingen - frequentie - stiptheid rit	-informatie vertragingen - frequentie - stiptheid rit	-informatie vertragingen - stiptheid rit - frequentie	-informatie vertragingen - stiptheid rit - frequentie
Item	Gebied 2011	Gebied 2012	Gem. ref. 2012	Landelijk 2012
Zitplaats	9,0	8,8	8,5	8,3
Netheid	7,3	7,1	7,1	6,9
Vriendelijkheid	7,6	7,7	7,6	7,2
Rijstijl	7,2	7,3	7,2	7,1
Geluid	6,3	6,0	6,3	6,3
Gemak instappen	8,5	8,6	8,6	8,4
Informatie algemeen	7,2	7,4	7,3	7,3
Informatie vertragingen	4,8	4,8	4,6	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,3	7,6	7,5	7,3
Tarief	5,2	5,5	5,2	4,9
Punctualiteit	6,7	7,0	7,1	7,1
Reissnelheid	7,2	7,4	7,5	7,4
Frequentie	6,9	7,0	7,0	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	7,7	7,7	7,5
Overstaptijd	-	6,3	6,3	6,3
<b>Totale rit</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	-informatie vertragingen - stiptheid rit - niets	-informatie vertragingen - geluid voertuig - stiptheid rit	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - frequentie	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - niets



Tabel 4.3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Concessie provincie Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid voor 2007 t/m 2012. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 vermeld.

**tabel 4.3** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Veiligheid algemeen	7,8	7,7	7,8	7,9
Veiligheid rit	8,1	8,0	8,1	8,2
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,8	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	*	*	*
bedreigd	*	*	*	*
bestolen	*	*	*	*
mishandeld	*	*	*	*
anders	*	*	*	*
Item	gebied 2011	gebied 2012	gem. ref. 2012	landelijk 2012
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,9	7,6
Veiligheid rit	8,2	8,2	8,1	7,9
Veiligheid instaphalte	7,8	7,9	8,0	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	8%	9%	11%
bedreigd	*	1%	1%	2%
bestolen	*	2%	2%	2%
mishandeld	*	1%	1%	1%
anders	*	2%	3%	4%

\* Dit is een gewijzigde vraag. Voor de periode 2007 t/m 2011 zijn geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

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

	2011	2012
Wat is uw oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,1	7,1
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?	6,6	6,8
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,4	6,5
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,4	7,4

## Achtergrondkenmerken

Tabel 4.5 geeft voor Concessie provincie Utrecht het algemene rapportcijfer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie weer. In de tabel staat voor de jaren 2010, 2011 en 2012 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en cursief gedrukt de verdeling van het aandeel respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 4.5 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten- oordeel 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klantenoordeel 2010		Klantenoordeel 2011		Klantenoordeel 2012	
<i>Reismotief</i>									
Wonen	7,0	7,1	7,3	7,3	36%	7,3	36%	7,5	37%
Werken	6,8	7,1	7,4	7,3	18%	7,3	17%	7,5	23%
Onderwijs	6,9	6,9	7,2	7,2	22%	7,1	22%	7,4	18%
Winkelen	7,4	7,4	7,5	7,8	5%	7,6	4%	7,8	6%
Sporten	6,5	6,9	7,2	7,5	1%	7,0	1%	6,8	1%
Bezoek	7,3	7,4	7,5	7,6	7%	7,6	9%	7,4	10%
Anders	7,2	7,5	7,4	7,3	9%	7,2	9%	7,7	6%
<i>Leeftijdsklasse</i>									
Jonger dan 18 jaar	6,9	7,0	7,2	7,2	17%	7,2	15%	7,4	14%
18 tot 27 jaar	7,0	7,1	7,2	7,3	49%	7,2	49%	7,4	50%
28 tot 40 jaar	6,9	7,1	7,4	7,3	12%	7,2	13%	7,3	13%
41 tot 64 jaar	7,1	7,4	7,6	7,6	16%	7,5	16%	7,7	18%
65 jaar of ouder	8,2	7,8	8,2	8,2	5%	8,0	6%	8,0	5%
<i>Geslacht</i>									
Man	7,0	7,1	7,3	7,3	45%	7,3	42%	7,4	44%
Vrouw	7,1	7,2	7,4	7,4	55%	7,3	58%	7,5	56%
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>									
Ja	7,0	7,1	7,4	7,4	31%	7,3	33%	7,4	35%
Nee	7,1	7,2	7,3	7,4	69%	7,3	67%	7,5	65%
<i>Vervoerbewijs</i>									
Kaartje gekocht in voertuig	7,2	7,4	7,6	7,5	8%	7,2	6%	7,4	5%
Op saldo met OV-chipkaart <sup>1</sup>	7,0	7,2	7,5	7,4	17%	7,3	37%	7,6	41%
OV-studentenkaart	7,0	7,0	7,2	7,3	33%	7,2	33%	7,4	13%
OV-chipkaart met sterabonement	-	-	-	7,2	5%	7,3	11%	7,4	9%
Sterabonement zonder chip	6,7	6,9	7,2	7,0	11%	7,2	5%	7,6	1%
Ander abonnement/kortingproduct	7,0	7,0	7,3	7,4	7%	7,5	5%	7,4	27%
Anders	7,3	7,7	7,9	8,3	2%	8,0	2%	7,2	4%
Strippenkaart	7,2	7,4	7,4	7,5	18%	7,1	1%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>									
0 tot 1 keer per week	7,4	7,5	7,6	7,7	19%	7,6	24%	7,6	22%
2 keer per week	7,1	7,1	7,4	7,4	12%	7,3	16%	7,3	15%
3 keer per week	6,8	6,9	7,4	7,4	12%	7,3	11%	7,4	13%
4 keer per week	6,9	7,3	7,3	7,5	15%	7,1	12%	7,5	13%
5 keer per week	6,8	7,1	7,2	7,3	20%	7,1	18%	7,5	19%
Meer dan 5 keer per week	7,0	6,9	7,1	7,0	22%	7,1	18%	7,5	17%

<sup>1</sup> Tot en met 2009 was dit OV-chipkaart.

### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

Tabel 4.6 toont het algemene rapportcijfer voor Concessie provincie Utrecht en de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2007 t/m 2012. 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
2007	7,0	1,52
2008	7,2	1,41
2009	7,3	1,31
2010	7,4	1,36
2011	7,3	1,23
2012	7,5	1,17

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 het aandeel respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord, weergegeven voor de jaren 2007 t/m 2012.

**tabel 4.7** Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2007	13,2%	12,4%	7	0%
2008	10,3%	13,1%	7	0,7%
2009	7,7%	13,1%	7	0,7%
2010	8,2%	15,0%	7	0,6%
2011	5,9%	12,5%	7	0,6%
2012	3,8%	14,4%	8	1,0%

In 2012 geeft 85,5% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 80,9% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

### 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. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

**tabel 4.8** Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	13.645	
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	90	0,7%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1.888	
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	809	43%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,13	

## 5. STREEKVERVOER PROVINCIE UTRECHT, EXCLUSIEF AMERSFOORT

### Algemeen rapportcijfer 2012

In 2012 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,5.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2012

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2012 met het rapportcijfer 7,4.

In onderstaande tabel staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2012 in vergelijkbare gebieden.

tabel 5.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Concessie Groningen / Drenthe	7,5	Rivierenland	7,3
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	7,5	Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort	7,5
Noord- en Zuidwest-Fryslân	7,3	Stadsvervoer Amersfoort	7,3
Friese Waddeneilanden	8,3	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,5	Noord-Holland Noord	7,6
Qliner 315 Lelystad - Groningen	7,5	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,6
Midden-Overijssel	7,4	Midden-Zeeland	7,4
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,1	Noord-Zeeland	7,3
Zutphen - Hengelo - Oldenzaal, excl. trein	7,4	Zeeuws-Vlaanderen	7,5
Veluwe, excl. Apeldoorn	7,5	Oost-Brabant	7,4
Achterhoek	7,3	Noord- en Midden-Limburg, excl. trein	7,5

### 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. Er zijn vijf clusters van kwaliteitsaspecten, namelijk algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. Het openbaar vervoer in een gebied kan dan ook maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat voor streekvervoer Utrecht, exclusief stadsdienst Amersfoort het aantal sterren voor de periode 2007 t/m 2012.

afbeelding 5.1 Sterrenscores streekvervoer Utrecht, exclusief Amersfoort

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
algemeen oordeel	-	-	★	★	-	★
informatie en veiligheid	★	★	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	-	-	-	-	-	-

## Klantenoordeel op items

Tabel 5.2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in streekvervoer Utrecht, exclusief stadsdienst Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2007 t/m 2012. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop.

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

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Zitplaats	8,4	8,3	8,5	8,8
Netheid	6,9	7,0	7,2	7,3
Vriendelijkheid	7,3	7,3	7,5	7,7
Rijstijl	7,0	7,0	7,0	7,2
Geluid	6,1	6,4	6,3	6,3
Gemak instappen	8,0	7,9	8,5	8,6
Informatie algemeen	7,0	7,0	7,3	7,2
Informatie vertragingen	3,9	4,3	4,0	4,0
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,8	7,7	8,0	7,6
Tarief	5,3	5,6	5,4	5,4
Punctualiteit	6,4	6,6	7,0	6,5
Reissnelheid	7,0	7,0	7,2	7,4
Frequentie	6,0	6,0	6,6	6,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	7,1
Overstaptijd	-	-	-	-
<b>Totale rit</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - frequentie - stiptheid rit	- informatie vertragingen - stiptheid rit - frequentie	- informatie vertragingen - stiptheid rit - frequentie	- informatie vertragingen - stiptheid rit - frequentie
Item	Gebied 2011	Gebied 2012	Gem. ref. 2012	Landelijk 2012
Zitplaats	8,9	8,8	8,5	8,3
Netheid	7,3	7,1	7,1	6,9
Vriendelijkheid	7,6	7,8	7,6	7,2
Rijstijl	7,2	7,4	7,2	7,1
Geluid	6,3	6,0	6,3	6,3
Gemak instappen	8,5	8,7	8,6	8,4
Informatie algemeen	7,2	7,4	7,3	7,3
Informatie vertragingen	4,8	4,9	4,6	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,2	7,7	7,5	7,3
Tarief	5,3	5,6	5,3	4,9
Punctualiteit	6,7	7,1	7,1	7,1
Reissnelheid	7,2	7,5	7,5	7,4
Frequentie	6,8	6,9	7,0	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,4	7,7	7,7	7,5
Overstaptijd	-	6,3	6,4	6,3
<b>Totale rit</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - stiptheid rit - geluid voertuig	- informatie vertragingen - geluid voertuig - stiptheid rit	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - frequentie	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - niets

Tabel 5.3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in streekvervoer Utrecht, exclusief stadsdienst Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid voor 2007 t/m 2012. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 vermeld.

**tabel 5.3** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,8	7,8
Veiligheid rit	8,0	8,0	8,1	8,2
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,8	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	*	*	*
bedreigd	*	*	*	*
bestolen	*	*	*	*
mishandeld	*	*	*	*
anders	*	*	*	*
Item	gebied 2011	gebied 2012	gem. ref. 2012	landelijk 2012
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,9	7,6
Veiligheid rit	8,1	8,2	8,1	7,9
Veiligheid instaphalte	7,7	7,9	8,0	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	8%	9%	11%
bedreigd	*	1%	1%	2%
bestolen	*	2%	2%	2%
mishandeld	*	1%	1%	1%
anders	*	3%	3%	4%

\* Dit is een gewijzigde vraag. Voor de periode 2007 t/m 2011 zijn geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

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

	2011	2012
Wat is uw oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,1	7,2
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?	6,6	6,9
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,4	6,5
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,4	7,4



## Achtergrondkenmerken

Tabel 5.5 geeft voor streekvervoer Utrecht, exclusief stadsdienst Amersfoort het algemene rapportcijfer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie weer. In de tabel staat voor de jaren 2010, 2011 en 2012 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en cursief gedrukt de verdeling van het aandeel respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 5.5 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten- oordeel 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klantenoordeel 2010		Klantenoordeel 2011		Klantenoordeel 2012	
<i>Reismotief</i>									
Wonen	7,0	6,9	7,2	7,4	36%	7,3	36%	7,5	38%
Werken	6,8	7,0	7,4	7,2	18%	7,3	18%	7,5	21%
Onderwijs	7,0	6,8	7,2	7,2	26%	7,1	23%	7,5	17%
Winkelen	7,3	7,4	7,7	8,0	4%	7,3	3%	7,9	7%
Sporten	6,7	7,0	7,2	7,5	2%	6,8	2%	6,9	1%
Bezoek	7,2	7,4	7,4	7,6	7%	7,5	9%	7,6	10%
Anders	7,2	7,6	7,3	7,4	8%	7,2	9%	7,7	7%
<i>Leeftijdsklasse</i>									
Jonger dan 18 jaar	7,0	7,0	7,2	7,2	20%	7,1	17%	7,2	15%
18 tot 27 jaar	7,0	7,0	7,2	7,3	50%	7,2	49%	7,2	50%
28 tot 40 jaar	6,8	6,9	7,4	7,3	11%	7,2	13%	7,2	12%
41 tot 64 jaar	7,0	7,3	7,7	7,6	16%	7,4	17%	7,5	18%
65 jaar of ouder	8,0	7,8	8,1	8,3	4%	7,9	4%	8,0	6%
<i>Geslacht</i>									
Man	6,9	7,0	7,2	7,3	47%	7,2	42%	7,5	45%
Vrouw	7,1	7,1	7,3	7,4	53%	7,3	58%	7,6	55%
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>									
Ja	6,9	7,0	7,4	7,3	31%	7,2	33%	7,5	34%
Nee	7,0	7,1	7,2	7,4	69%	7,3	67%	7,5	66%
<i>Vervoerbewijs</i>									
Kaartje gekocht in voertuig	7,0	7,4	7,5	7,4	5%	7,1	6%	7,7	5%
Op saldo met OV-chipkaart	7,1	7,0	7,5	7,4	18%	7,3	40%	7,6	41%
Studenten OV-kaart	6,9	6,8	7,2	7,3	33%	7,2	32%	7,4	14%
Sterabonement op OV-chipkaart	-	-	-	7,3	5%	7,2	12%	7,4	10%
Sterabonement zonder chip	6,7	6,8	7,2	7,0	13%	7,2	6%	7,4	2%
Ander abonnement/kortingproduct	6,9	6,9	7,3	7,4	6%	7,6	4%	7,4	25%
Anders	6,9	7,3	7,5	7,2	0%	7,1	1%	7,3	5%
Strippenkaart	7,2	7,4	7,3	7,5	20%	7,0	1%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>									
0 tot 1 keer per week	7,4	7,5	7,5	7,7	18%	7,5	24%	7,7	23%
2 keer per week	7,1	7,1	7,1	7,4	11%	7,2	18%	7,5	14%
3 keer per week	6,7	6,8	6,8	7,4	11%	7,3	11%	7,4	13%
4 keer per week	6,9	7,1	7,1	7,6	15%	7,0	12%	7,5	14%
5 keer per week	6,9	7,0	7,0	7,3	24%	7,1	19%	7,5	20%
Meer dan 5 keer per week	6,9	6,8	6,8	7,0	21%	7,2	16%	7,4	17%

<sup>1</sup> Tot en met 2009 was dit OV-chipkaart.

### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

Tabel 5.6 toont het algemene rapportcijfer voor streekvervoer Utrecht, exclusief stadsdienst Amersfoort en de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2007 t/m 2012. 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 klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2007	7,0	1,49
2008	7,1	1,39
2009	7,3	1,28
2010	7,4	1,33
2011	7,2	1,19
2012	7,5	1,19

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 het aandeel respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord, weergegeven voor de jaren 2007 t/m 2012.

**tabel 5.7** Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2007	13,5%	11,0%	7	0,0%
2008	11,1%	11,3%	7	0,9%
2009	7,7%	11,9%	7	0,7%
2010	8,0%	14,4%	7	0,6%
2011	5,2%	10,5%	7	0,6%
2012	3,9%	15,4%	8	1,0%

In 2012 geeft 87,6% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 80,9% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

### 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. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

**tabel 5.8** Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	9.895	
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	70	0,7%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1.536	
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	657	42,8%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,11	

## 6. STADSVVERVOER AMERSFOORT

### Algemeen rapportcijfer 2012

In 2012 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Stadsvervoer Amersfoort het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,3.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2012

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2012 met het rapportcijfer 7,4.

In onderstaande tabel staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2012 in vergelijkbare gebieden.

tabel 6.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Stadsvervoer Leeuwarden	7,1
Stadsvervoer Lelystad	7,2
Stadsdienst Almere	7,3
Stadsvervoer Amersfoort	7,3
Stadsvervoer Utrecht	7,5
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,3
Stadsdienst Apeldoorn	7,7

### 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. Er zijn vijf clusters van kwaliteitsaspecten, namelijk algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs. Het openbaar vervoer in een gebied kan dan ook maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat voor Stadsvervoer Amersfoort het aantal sterren voor de periode 2007 t/m 2012.

afbeelding 6.1 Sterrenscores Stadsvervoer Amersfoort

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
algemeen oordeel	★	★	★	★	★	-
informatie en veiligheid	★	★	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	★	★	-	★	-	-

## Klantenoordeel op items

Tabel 6.2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in Stadsvervoer Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2007 t/m 2012. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop.

tabel 6.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Zitplaats	8,5	8,3	9,0	8,8
Netheid	7,0	7,3	7,5	7,5
Vriendelijkheid	7,4	7,4	7,5	7,6
Rijstijl	7,0	7,1	7,1	7,1
Geluid	6,4	6,4	6,5	6,5
Gemak instappen	8,2	8,0	8,6	8,6
Informatie algemeen	7,0	7,2	7,5	7,4
Informatie vertragingen	4,7	4,9	4,4	4,2
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,9	8,0	8,1	7,9
Tarief	6,4	6,9	5,8	6,3
Punctualiteit	6,5	6,7	6,3	6,3
Reissnelheid	7,1	7,4	7,2	7,4
Frequentie	6,3	6,9	7,1	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	7,2
Overstaptijd	-	-	-	-
<b>Totale rit</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - frequentie - stiptheid rit	- informatie vertragingen - frequentie - stiptheid rit	- informatie vertragingen - stiptheid rit - niets	- informatie vertragingen - stiptheid rit - geluid voertuig
Item	Gebied 2011	Gebied 2012	Gem. ref. 2012	Landelijk 2012
Zitplaats	9,0	8,9	8,2	8,3
Netheid	7,4	7,2	6,8	6,9
Vriendelijkheid	7,5	7,3	7,3	7,2
Rijstijl	7,1	7,1	7,0	7,1
Geluid	6,2	6,1	6,3	6,3
Gemak instappen	8,6	8,5	8,3	8,4
Informatie algemeen	7,4	7,1	7,2	7,3
Informatie vertragingen	4,7	4,4	5,1	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,6	7,5	7,3	7,3
Tarief	5,2	5,3	4,9	4,9
Punctualiteit	6,7	6,6	7,0	7,1
Reissnelheid	7,3	7,3	7,4	7,4
Frequentie	7,3	7,1	7,2	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,7	7,8	7,5	7,5
Overstaptijd	-	6,5	6,4	6,3
<b>Totale rit</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
Verbetering	- informatie vertragingen - stiptheid rit - geluid voertuig	- informatie vertragingen - niets - stiptheid rit	- informatie vertragingen - netheid voertuig - kans op zitplaats	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - niets

Tabel 6.3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Stadsvervoer Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid voor 2007 t/m 2012. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2012 vermeld.

**tabel 6.3** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2007	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010
Veiligheid algemeen	7,9	7,7	7,8	7,9
Veiligheid rit	8,2	7,9	8,1	8,2
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,8	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	*	*	*
bedreigd	*	*	*	*
bestolen	*	*	*	*
mishandeld	*	*	*	*
anders	*	*	*	*
Item	gebied 2011	gebied 2012	gem. ref. 2012	landelijk 2012
Veiligheid algemeen	8,0	7,6	7,5	7,6
Veiligheid rit	8,3	8,0	7,8	7,9
Veiligheid instaphalte	8,1	7,9	7,6	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)				
lastig gevallen	*	4%	12%	11%
bedreigd	*	2%	3%	2%
bestolen	*	3%	2%	2%
mishandeld	*	1%	1%	1%
anders	*	2%	4%	4%

\* Dit is een gewijzigde vraag. Voor de periode 2007 t/m 2011 zijn geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

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 6.4** Klantenoordeel aanvullende items

	2011	2012
Wat is uw oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	7,1	7,0
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?	6,6	6,4
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,5	6,6
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,4	7,3

## Achtergrondkenmerken

Tabel 6.5 geeft voor Stadsvervoer Amersfoort het algemene rapportcijfer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie weer. In de tabel staat voor de jaren 2010, 2011 en 2012 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en cursief gedrukt de verdeling van het aandeel respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 6.5 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten- oordeel 2007	Klanten- oordeel 2008	Klanten- oordeel 2009	Klantenoordeel 2010		Klantenoordeel 2011		Klantenoordeel 2012	
<i>Reismotief</i>									
Wonen	7,0	7,5	7,6	7,2	37%	7,4	35%	7,6	32%
Werken	6,9	7,4	7,2	7,4	18%	7,3	13%	7,4	32%
Onderwijs	6,8	7,2	7,2	7,3	13%	7,1	22%	7,0	22%
Winkelen	7,6	7,4	7,3	7,6	11%	7,9	7%	6,9	4%
Sporten	5,9	6,9	7,4	7,6	1%	7,5	1%	6,0	1%
Bezoek	7,4	7,5	7,7	7,7	9%	7,9	11%	6,7	8%
Anders	7,3	7,3	7,6	7,3	12%	7,4	10%	7,7	3%
<i>Leeftijdsklasse</i>									
Jonger dan 18 jaar	6,5	7,2	7,2	6,8	11%	7,4	10%	7,6	9%
18 tot 27 jaar	7,0	7,3	7,3	7,2	47%	7,2	52%	7,3	51%
28 tot 40 jaar	7,2	7,5	7,5	7,5	15%	7,3	12%	7,1	19%
41 tot 64 jaar	7,3	7,5	7,5	7,6	19%	7,8	14%	7,2	20%
65 jaar of ouder	8,3	7,7	7,7	8,0	9%	8,1	12%	8,0	2%
<i>Geslacht</i>									
Man	7,1	7,4	7,4	7,3	40%	7,4	40%	7,4	40%
Vrouw	7,2	7,4	7,5	7,4	60%	7,4	60%	7,2	60%
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>									
Ja	7,3	7,5	7,5	7,4	30%	7,6	34%	7,1	39%
Nee	7,2	7,3	7,5	7,3	70%	7,4	66%	7,4	62%
<i>Vervoerbewijs</i>									
Kaartje gekocht in voertuig	7,6	7,5	7,8	7,6	18%	7,4	7%	6,0	5%
Op saldo met OV-chipkaart	6,8	7,5	7,3	7,2	15%	7,5	32%	7,4	44%
Studenten OV-kaart	7,0	7,4	7,3	7,2	32%	7,2	37%	7,7	8%
Sterabonement op OV-chipkaart	-	-	-	6,9	5%	7,6	10%	7,3	6%
Sterabonement zonder chip	6,9	7,3	7,2	7,2	4%	7,1	2%	9,0	1%
Ander abonnement/kortingproduct	7,3	7,1	7,2	7,2	8%	7,3	7%	7,3	35%
Anders	7,8	8,0	8,4	8,5	6%	8,3	6%	7,0	2%
Strippenkaart	7,2	7,3	7,6	7,4	13%	9,6	0%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>									
0 tot 1 keer per week	7,5	7,5	7,9	7,8	25%	7,8	22%	7,4	18%
2 keer per week	7,4	7,2	7,5	7,2	13%	7,6	12%	6,9	22%
3 keer per week	7,3	7,3	7,7	7,5	14%	7,5	11%	7,2	14%
4 keer per week	6,8	7,6	7,5	7,3	14%	7,5	14%	7,6	12%
5 keer per week	6,5	7,4	7,4	7,3	11%	7,1	16%	7,5	16%
Meer dan 5 keer per week	7,1	7,1	6,9	7,0	24%	7,1	25%	7,7	19%

<sup>1</sup> Tot en met 2009 was dit OV-chipkaart.



### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

Tabel 6.6 toont het algemene rapportcijfer voor Stadsvervoer Amersfoort en de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2007 t/m 2012. 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 6.6** Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
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
2012	7,3	1,06

In tabel 6.7 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 het aandeel respondenten dat 'weet niet' of 'niet van toepassing' heeft geantwoord, weergegeven voor de jaren 2007 t/m 2012.

**tabel 6.7** Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2007	12,4%	15,8%	7	0,0%
2008	8,8%	16,7%	8	0,4%
2009	7,7%	16,6%	7	0,7%
2010	8,7%	16,9%	8	0,9%
2011	7,6%	17,4%	7	0,7%
2012	3,6%	10,3%	8	1,0%

In 2012 geeft 76,5% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 80,9% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

### 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. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

**tabel 6.8** Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	3.750	
Aantal geënkquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	20	0,5%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënkquêteerde ritten	352	
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	152	43,2%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,14	

## **BIJLAGEN**

### 1. INLEIDING

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2012 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 75 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 tijdstippen waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 19 oktober en 24 december 2012. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 81.634 reizigers van 5.824 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>1</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>1</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-Klantenbarometer 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 benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.* 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 benadering van alle reizigers per rit. Gemiddeld gaat het om circa 14 geslaagde enquêtes per rit.
- *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 9292 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 aselechte trekking.* De vormen van randomiseren komt tegemoet aan dit criterium.
- *Recht doen aan optimale inzetschema's.* Aan deze veldwerkvoorwaarde wordt 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:
  - *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
  - *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 AGGREGATIE NIVEAU'S

Bij het berekenen van de uitkomsten per aggregatieniveau worden cijfers opgehoogd en herwogen. Dat gaat als volgt:

- 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. Ook hier geldt de veronderstelling dat de ritten in de steekproef vergelijkbaar zijn met de ritten niet in de steekproef doordat er sprake is van een aselechte steekproef. 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 reizigers op basis van het geschatte aantal reizigers per tijdsblok. Dit 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. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

### 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>2</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>2</sup>Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, New York, 1977, p. 305. Zie ook: J. Muilwijk, 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>3</sup>:

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

De betrouwbaarheidsmarge is dan:

$$m a r g e = z \sqrt{V(\overline{y_T})}$$

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>3</sup> Cochran, o.c. p.92

# BIJLAGE 2 DE VRAGENLIJST EN CLUSTERING VAN VRAGEN



Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

**Vragentijst Basis (A)**

**Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen...**

**OV-Klantenbarometer 2012**

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, de OV-autoriteit en het vervoerbedrijf willen weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kraakt;
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren!)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Kon u makkelijk of makkelijk een <b>zitplaats</b> vinden toen u instapt?											
2. Wat vindt u van de <b>netheid</b> van het voertuig?											
3. Wat vindt u van de <b>klantvriendelijkheid</b> van het personeel?											
4. Wat vindt u van de <b>rijstijl</b> van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)											
5. Wat vindt u van het <b>geluid in het voertuig</b> ?											
6. Kon u makkelijk of makkelijk <b>instappen?</b> (instaphoogte, afstand tot perron)											
7. Hoe vond u de <b>informatie</b> op uw instaphalte? (c.a. vertrektijden, prijs, route)											
8. Hoe wordt u <b>geïnformeerd</b> bij <b>vertragingen</b> of <b>andere problemen</b> ?											
9. Vond u het makkelijk of makkelijk om uw <b>vervoerbewijs</b> te <b>kopen</b> / uw <b>reissaldo</b> te <b>laden</b> ?											
10. Wat vindt u van de <b>prijs</b> van deze rit?											
11. Wat vond u van de <b>stiptheid</b> (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?											
12. Wat vindt u van de <b>reissnelheid</b> van deze rit? (omrijden, directheid)											
13. Wat vindt u van het aantal <b>vertrekmogelijkheden</b> vanaf uw instaphalte?											
14. Wat is uw oordeel over de <b>totale rit</b> in het algemeen?											
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als <b>eerste verbeterd</b> te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<div> <div> <input type="checkbox"/> kans op een zitplaats                 <input type="checkbox"/> netheid van het voertuig                 <input type="checkbox"/> klantvriendelijk personeel                 <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder                 <input type="checkbox"/> anders, namelijk:             </div> <div> <input type="checkbox"/> geluid van dit voertuig                 <input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen                 <input type="checkbox"/> informatie bij de instaphalte                 <input type="checkbox"/> informatie bij vertragingen                 <input type="checkbox"/> niets             </div> </div>										

Ga verder op de achterzijde >>>

[illegible]

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn

cluster	2007 - 2012
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 Almere  
Stadsvervoer Leeuwarden  
Stadsvervoer Apeldoorn  
Stadsvervoer Lelystad

### *Tram:*

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

### *Metro:*

Stadsvervoer Amsterdam, metro  
Stadsvervoer Rotterdam, metro en Randstadrail  
Randstadrailtram, Haaglanden

### *Trein:*

Regionale treindiensten Groningen  
Regionale treindiensten Fryslân  
Trein Zwolle – Kampen  
Trein Zwolle – Emmen  
Trein Almelo – Mariënborg  
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal  
Trein Zutphen – Apeldoorn  
Trein Achterhoek (Zp-Ww en Ww-Ah)  
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, incl. Sternet Schiphol (en excl. Zuidtangent)  
Zuidtangent (Rnet 300 en 310)

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

Stads- en streekvervoer Twente

Arnhem-Nijmegen

Stads- en streekvervoer regio Eindhoven

West-Brabant

Breda / Oosterhout – Utrecht

Midden-Brabant

Meierij

Zuid-Limburg, excl. trein

### *Streekdienst overige gebieden:*

Concessie Groningen / Drenthe

Waddeneilanden

HOV-lijnen Groningen / Drenthe

Noord- en Zuidwest-Fryslân

Zuidoost-Fryslân

Noord-Holland Noord

Qliner 315 Groningen – Lelystad

IJsselmond, Overijssel en Flevoland

Concessie provincie Utrecht

Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram

Veluwe (excl. Apeldoorn)

Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein

Midden-Overijssel

Achterhoek

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

Rivierenland

Noord-Zeeland

Midden-Zeeland

Zeeuws-Vlaanderen

Oost-Brabant

Noord- en Midden Limburg, excl. trein

### *Vervoer over water:*

Veerdienst Amsterdam - Velsen

Veerdienst Dordrecht - Rotterdam

Veerdienst Vlissingen - Breskens





