



Kennisplatform
Verkeer en Vervoer

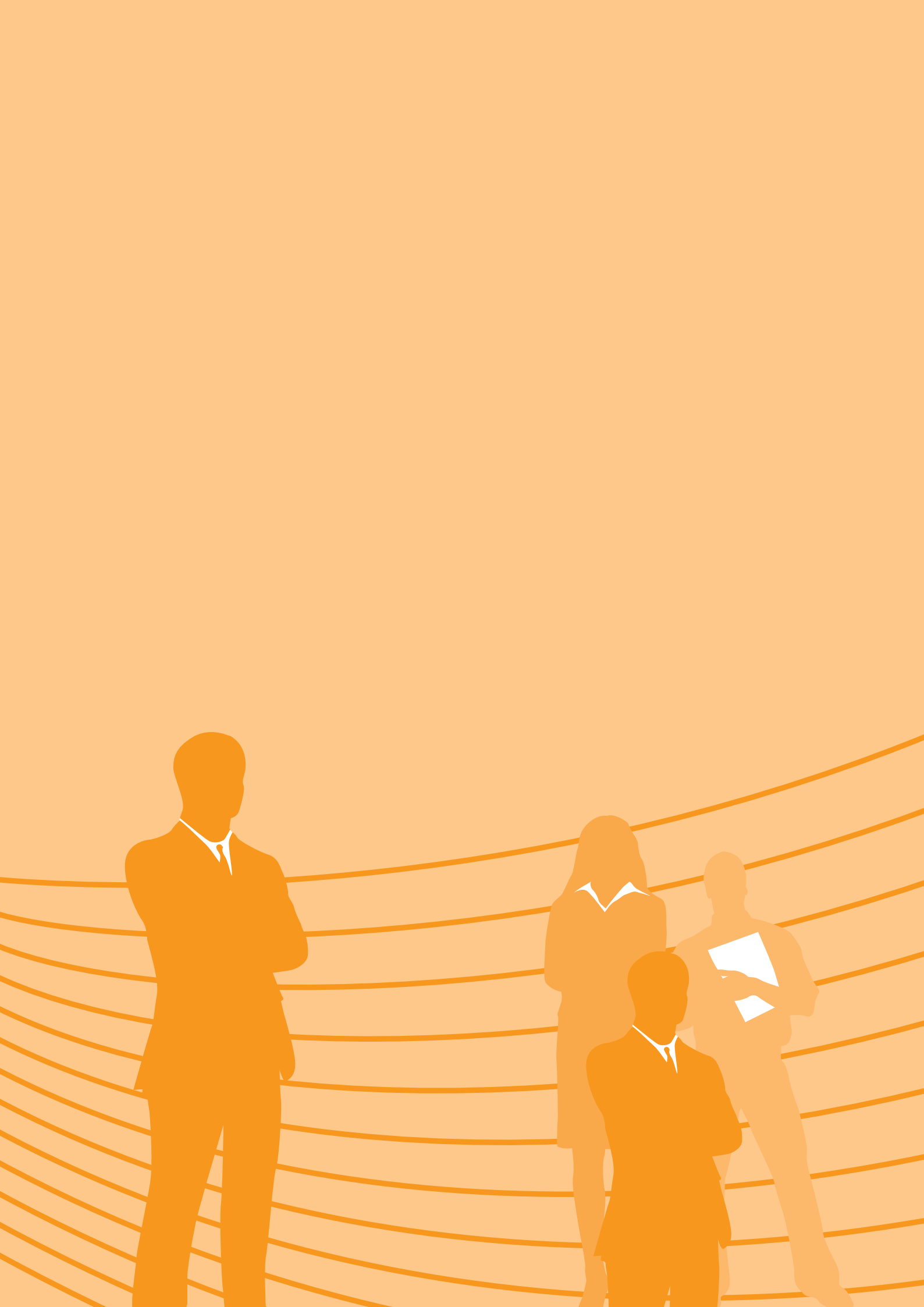
OV-Klantenbarometer 2013

Provincie Utrecht

Onderzoek klanttevredenheid in het
regionale openbaar vervoer

maart 2014





Rapportage OV-Klantenbarometer

2013

Provincie Utrecht

Opdrachtgever

Kennisplatform Verkeer en Vervoer
Gerard van Kesteren

Opdrachtnemer

I&O Research,
inno-V en p2

Ede/Enschede, maart 2014

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 82 00

E info@kpvv.nl

I www.kpvv.nl

KpVV

Het KpVV ondersteunt de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

Productie

Ontwikkeling, tekst: I&O Research

Vormgeving: I&O Research

Foto cover: Paul Verheijdt, Conquist in de bus Werkendam-busstation A27

Pod: ColourPrint, Veenendaal

Contactpersoon KpVV/CROW

Gerard van Kesteren

T 030 - 291 82 06

E gerard.vankesteren@kpvv.nl

Bestellen

U kunt deze publicatie gratis downloaden op www.ovklantenbarometer.nl

© KpVV, 2014

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding. Gebruik van het fotomateriaal is alleen toegestaan met toestemming van het KpVV en met bronvermelding.

KpVV is onderdeel van CROW

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
2 Overzicht uitkomsten provincie Utrecht	2
3 Provincie Utrecht	4
4 Stadsvervoer Amersfoort	8
5 Streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort	11
Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek	15
Bijlage 2 Vragenlijst en clustering van vragen	16
Bijlage 3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	19

1 Inleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. In deze maanden reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Dit jaar is het onderzoek voor de dertiende maal gehouden. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van I&O Research, inno-V en p2.

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. Het onderzoek beslaat nu 77 onderzoeksgebieden, dit zijn er twee meer dan in 2012. 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 77 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2013 is de klantwaardering gemeten in 6.493 ritten. Er zijn in die ritten circa 90.400 enquêtes afgenomen waarvan er 89.817 bruikbaar waren. Op de site www.ovklantenbarometer.nl 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 provincie Utrecht:

- Provincie Utrecht

Daarnaast worden de resultaten van dit onderzoeksgebied uitgesplitst voor stadsvervoer Amersfoort en streekvervoer provincie Utrecht, exclusief stadsvervoer Amersfoort.

Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt een algemeen overzicht van het klantoordeel van het onderzoeksgebied van provincie Utrecht (inclusief de uitsplitsingen) gegeven, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren. Daarnaast wordt ingegaan op de respons, standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek.
- In de hoofdstukken 3 tot en met 5 wordt voor het onderzoeksgebied en de twee uitsplitsingen 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 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.

2 Overzicht uitkomsten provincie Utrecht

Oordeel onderzoeksgebieden

Alle reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in de onderzoeksgebieden van provincie Utrecht waarden dit openbaar vervoer gemiddeld met het rapportcijfer 7,3. Landelijk wordt het openbaar vervoer met een 7,4 gewaardeerd.

Provincie Utrecht telt een onderzoeksgebied. In tabel 2.1 staat per item aangegeven wat het oordeel van de reiziger landelijk en voor het onderzoeksgebied provincie Utrecht en de twee uitsplitsingen is.

Tabel 2.1 Algemeen klantoordeel landelijk, onderzoeksgebied provincie Utrecht en uitsplitsingen

Clustering	Cijfer 2010	Cijfer 2011	Cijfer 2012	Cijfer 2013
Landelijk				
Algemeen oordeel	7,2	7,2	7,4	7,4
Informatie en veiligheid	7,5	7,5	7,6	7,6
Rijcomfort	7,3	7,3	7,4	7,5
Tijd en doorstroming	6,5	6,6	6,8	6,8
Prijs	6,0	5,9	6,2	6,3
Provincie Utrecht				
Algemeen oordeel	7,4	7,3	7,5	7,3
Informatie en veiligheid	7,8	7,7	7,8	7,6
Rijcomfort	7,7	7,6	7,6	7,6
Tijd en doorstroming	6,3	6,5	6,6	6,4
Prijs	6,7	6,4	6,7	6,6
Stadsvervoer Amersfoort				
Algemeen oordeel	7,4	7,4	7,3	7,4
Informatie en veiligheid	7,8	7,9	7,6	7,6
Rijcomfort	7,7	7,7	7,5	7,6
Tijd en doorstroming	6,4	6,6	6,4	6,3
Prijs	7,1	6,4	6,4	6,8
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Stadsvervoer Amersfoort				
Algemeen oordeel	7,4	7,2	7,5	7,3
Informatie en veiligheid	7,8	7,6	7,8	7,6
Rijcomfort	7,6	7,6	7,6	7,5
Tijd en doorstroming	6,3	6,4	6,7	6,4
Prijs	6,6	6,3	6,7	6,6

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 2.2 staan de standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten uit 2013 weergegeven voor het onderzoeksgebied van provincie Utrecht en de twee uitsplitsingen. De tabel toont het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10). 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 2.2 Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenoordeel	Standaard- deviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Provincie Utrecht	7,3	1,37	7,2%	12,9%
Stadsvervoer Amersfoort	7,4	1,34	5,4%	12,8%
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. stadsvervoer Amersfoort	7,3	1,38	7,9%	13,0%

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. 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 2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoekperiode	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	Aantal afgenomen bruikbare enquêtes	Nauwkeurigheds- marge rondom rapportcijfer algemeen oordeel
Provincie Utrecht	13.692	100 (0,7%)	2.130	1.039 (48,8%)	0,12
Stadsvervoer Amersfoort	3.802	30 (0,8%)	572	209 (36,5%)	0,35
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. stadsvervoer Amersfoort	9.890	70 (0,7%)	1.558	830 (53,3%)	0,13

3 Provincie Utrecht

Algemeen rapportcijfer 2013

In 2013 waarden de klanten van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,3.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2013

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2013 met het rapportcijfer 7,4. In tabel 3.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2013 in vergelijkbare gebieden. In 2013 geeft 80,5% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 81,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Concessie Groningen/Drenthe	7,4	Rivierenland	7,3
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,6	Provincie Utrecht	7,3
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,2	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,3
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Noord-Holland Noord	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,5	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4
Midden-Overijssel	7,7	Midden-Zeeland	7,3
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,3	Noord-Zeeland	7,2
Lijn 345 Emmeloord-Lelystad	7,5	Zeeuws-Vlaanderen	7,2
Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, excl. trein	7,6	Oost-Brabant	7,4
Veluwe, excl. stadsdienst Apeldoorn	7,5	Noord- en Midden Limburg, excl. trein	7,3
Achterhoek	7,4	Schiermonnikoog	8,2

Klantenoordeel op items

Tabel 3.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de provincie Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2010 t/m 2013. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2013 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- informatie vertragingen
- stiptheid rit
- geluid voertuig.

Tabel 3.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Zitplaats	8,8	9,0	8,8	8,8	8,6	8,4
Netheid	7,4	7,3	7,1	7,1	7,2	7,0
Vriendelijkheid	7,6	7,6	7,7	7,6	7,6	7,3
Rijstijl	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3	7,2
Geluid	6,3	6,3	6,0	6,0	6,3	6,4
Gemak instappen	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,4
Informatie algemeen	7,2	7,2	7,4	7,0	7,3	7,3
Informatie vertragingen	4,0	4,8	4,8	4,5	4,6	5,1
Gemak kopen	7,7	7,3	7,6	7,8	7,6	7,5
vervoerbewijs/laden reissaldo	5,6	5,2	5,5	5,4	5,3	4,9
Tarief	6,5	6,7	7,0	6,5	7,0	7,1
Punctualiteit	7,4	7,2	7,4	7,4	7,4	7,4
Reissnelheid	6,9	6,9	7,0	6,7	6,8	7,1
Frequentie	7,2	7,5	7,7	7,9	8,0	7,6
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	6,3	6,2	6,3	6,4
Overstaptijd	7,4	7,3	7,5	7,3	7,4	7,4
Totale rit	7,4	7,3	7,5	7,3	7,4	7,4

Tabel 3.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in de provincie Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige 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 2013 vermeld.

Tabel 3.3 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Veiligheid algemeen	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8	7,6
Veiligheid rit	8,2	8,2	8,2	8,1	8,1	7,9
Veiligheid instaphalte	8,0	7,8	7,9	7,9	7,9	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer</i>						
<i>(% Ja)</i>						
lastig gevallen	*	*	8%	10%	9%	12%
bedreigd	*	*	1%	2%	2%	2%
bestolen	*	*	2%	2%	2%	2%
mishandeld	*	*	1%	0%	0%	1%
anders	*	*	2%	2%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	12%	11%	**	16%	14%	18%

* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012.

** Niet gevraagd in 2012.

.....

In het onderzoeksgebied provincie Utrecht, zijn aanvullende vragen gesteld.
 In tabel 3.4 zijn de klantenoordelen weergegeven die betrekking hebben op de items
 waarover aanvullende vragen zijn gesteld.

Tabel 3.4 Klantenoordeel op aanvullende items

	2010	2011	2012	2013
Wat is uw oordeel over het busvervoer in de provincie Utrecht?	*	*	*	7,2
Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?	6,4	6,6	6,8	6,6
Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?	6,1	6,4	6,5	6,2
Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?	7,3	7,4	7,4	7,1

* Niet gevraagd in periode 2010-2012.

Achtergrondkenmerken

Tabel 3.5 geeft voor de provincie Utrecht de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 3.5 Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2010	2011	2012	2013
<i>Reismotief</i>				
Wonen	36%	36%	37%	33%
Werken	18%	17%	23%	21%
Onderwijs	22%	22%	18%	25%
Winkelen	5%	4%	6%	4%
Sporten	1%	1%	1%	2%
Bezoek	7%	9%	10%	8%
Anders	9%	9%	6%	7%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	17%	15%	14%	19%
18 tot 27 jaar	49%	49%	50%	52%
28 tot 40 jaar	12%	13%	13%	11%
41 tot 64 jaar	16%	16%	18%	13%
65 jaar of ouder	5%	6%	5%	5%
<i>Geslacht</i>				
Man	45%	42%	44%	41%
Vrouw	55%	58%	56%	59%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	31%	33%	35%	28%
Nee	69%	67%	65%	72%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	17%	37%	41%	47%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	5%	11%	9%	8%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	-	-	1%
Studenten OV-chipkaart	33%	33%	13%	37%
NS Business Card	-	-	-	2%
OV-chipkaart anders	-	-	-	2%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	8%	6%	5%	2%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	11%	5%	1%	0%
Anders (niet OV-chipkaart)	2%	2%	4%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	7%	5%	27%	-
Strippenkaart	18%	1%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	19%	24%	22%	20%
2 keer per week	12%	16%	15%	11%
3 keer per week	12%	11%	13%	13%
4 keer per week	15%	12%	13%	13%
5 keer per week	20%	18%	19%	17%
Meer dan 5 keer per week	22%	18%	17%	25%

4 Stadsvervoer Amersfoort

Algemeen rapportcijfer 2013

In 2013 waarden de klanten van het openbaar vervoer in stadsvervoer Amersfoort het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,4.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2013

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2013 met het rapportcijfer 7,4. In tabel 4.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2013 in vergelijkbare gebieden. In 2013 geeft 83,7% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 81,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 4.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Stadsvervoer Lelystad	7,2	Stadsvervoer Den Haag, bus	7,5
Stadsvervoer Almere	7,4	Concessie bus Rotterdam e.o.	7,5
Stadsvervoer Utrecht	7,1	Stadsvervoer Leeuwarden	7,3
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,4	Stadsdienst Apeldoorn	7,7

Klantenoordeel op items

Tabel 4.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in stadsvervoer Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2010 t/m 2013. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2013 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- stiptheid rit
- informatie vertragingen
- niets.

Tabel 4.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Zitplaats	8,8	9,0	8,8	8,6	8,3	8,4
Netheid	7,5	7,4	7,2	7,2	7,1	7,0
Vriendelijkheid	7,6	7,5	7,3	7,7	7,3	7,3
Rijstijl	7,1	7,1	7,1	7,5	7,1	7,2
Geluid	6,5	6,2	6,1	6,2	6,5	6,4
Gemak instappen	8,6	8,6	8,5	8,7	8,3	8,4
Informatie algemeen	7,4	7,4	7,1	7,1	7,4	7,3
Informatie vertragingen	4,2	4,7	4,4	4,5	5,1	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,9	7,6	7,5	7,7	7,4	7,5
Tarief	6,3	5,2	5,3	5,8	4,9	4,9
Punctualiteit	6,3	6,7	6,6	6,3	7,1	7,1
Reissnelheid	7,3	7,3	7,3	7,3	7,5	7,4
Frequentie	7,1	7,3	7,1	6,8	7,1	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,2	7,7	7,8	7,9	7,5	7,6
Overstaptijd	-	-	6,5	6,3	6,5	6,4
Totale rit	7,4	7,4	7,3	7,4	7,5	7,4

Tabel 4.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in stadsvervoer Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige 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 2013 vermeld.

Tabel 4.3 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,6	7,8	7,6	7,6
Veiligheid rit	8,2	8,3	8,0	8,0	7,9	7,9
Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	7,9	7,9	7,6	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	*	*	4%	7%	12%	12%
bedreigd	*	*	2%	1%	3%	2%
bestolen	*	*	3%	1%	2%	2%
mishandeld	*	*	1%	0%	1%	1%
anders	*	*	2%	1%	4%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	10%	8%	**	17%	21%	18%

* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012.

** Niet gevraagd in 2012.

Achtergrondkenmerken

Tabel 4.4 geeft voor stadsvervoer Amersfoort de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 4.4 Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2010	2011	2012	2013
<i>Reismotief</i>				
Wonen	37%	35%	32%	28%
Werken	18%	13%	31%	23%
Onderwijs	13%	22%	22%	25%
Winkelen	11%	6%	4%	4%
Sporten	1%	1%	1%	1%
Bezoek	9%	11%	8%	9%
Anders	12%	10%	3%	11%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	11%	10%	9%	19%
18 tot 27 jaar	47%	52%	51%	46%
28 tot 40 jaar	15%	12%	19%	14%
41 tot 64 jaar	19%	14%	20%	13%
65 jaar of ouder	9%	12%	2%	7%
<i>Geslacht</i>				
Man	40%	40%	40%	37%
Vrouw	60%	60%	60%	63%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	30%	34%	38%	27%
Nee	70%	66%	62%	73%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	15%	32%	44%	49%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	5%	9%	6%	6%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	-	-	0%
Studenten OV-chipkaart	32%	37%	8%	36%
NS Business Card	-	-	-	3%
OV-chipkaart anders	-	-	-	2%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	18%	7%	5%	2%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	4%	2%	1%	1%
Anders (niet OV-chipkaart)	6%	6%	2%	2%
Ander abonnement/kortingproduct	8%	6%	35%	-
Strippenkaart	13%	0%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	25%	22%	17%	13%
2 keer per week	12%	12%	21%	9%
3 keer per week	14%	11%	14%	14%
4 keer per week	14%	14%	12%	11%
5 keer per week	11%	16%	16%	15%
Meer dan 5 keer per week	24%	25%	19%	37%

5 Streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort

Algemeen rapportcijfer 2013

In 2013 waarden de klanten van het openbaar vervoer in streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,3.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2013

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2013 met het rapportcijfer 7,4. In tabel 5.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2013 in vergelijkbare gebieden. In 2013 geeft 79,4% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 81,3% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 5.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel 1
Concessie Groningen/Drenthe	7,4	Streekvervoer provincie Utrecht, excl. stadsvervoer Amersfoort	7,3
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,6	Stadsvervoer Amersfoort	7,4
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,2	Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	7,3
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Noord-Holland Noord	7,6
Zuidoost-Fryslân	7,5	Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,4
Midden-Overijssel	7,7	Midden-Zeeland	7,3
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,3	Noord-Zeeland	7,2
Lijn 345 Emmeloord-Lelystad	7,5	Zeeuws-Vlaanderen	7,2
Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, excl. trein	7,6	Oost-Brabant	7,4
Veluwe, excl. stadsdienst Apeldoorn	7,5	Noord- en Midden Limburg, excl. trein	7,3
Achterhoek	7,4	Schiermonnikoog	8,2
Rivierenland	7,3		

Klantenoordeel op items

Tabel 5.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2010 t/m 2013. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2013 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- informatie vertragingen
- geluid voertuig
- stiptheid rit.

Tabel 5.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Zitplaats	8,8	8,9	8,8	8,9	8,6	8,4
Netheid	7,3	7,3	7,1	7,1	7,2	7,0
Vriendelijkheid	7,7	7,6	7,8	7,5	7,6	7,3
Rijstijl	7,2	7,2	7,4	7,2	7,3	7,2
Geluid	6,3	6,3	6,0	5,9	6,3	6,4
Gemak instappen	8,6	8,5	8,6	8,6	8,5	8,4
Informatie algemeen	7,2	7,2	7,4	7,0	7,3	7,3
Informatie vertragingen	4,0	4,8	4,9	4,5	4,6	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,6	7,2	7,7	7,8	7,6	7,5
Tarief	5,4	5,3	5,6	5,2	5,3	4,9
Punctualiteit	6,5	6,7	7,1	6,6	7,0	7,1
Reissnelheid	7,4	7,2	7,5	7,4	7,4	7,4
Frequentie	6,8	6,8	6,9	6,7	6,8	7,1
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,1	7,4	7,7	7,9	8,0	7,6
Overstaptijd	-	-	6,3	6,1	6,3	6,4
Totale rit	7,4	7,2	7,5	7,3	7,4	7,4

Tabel 5.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige 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 2013 vermeld.

Tabel 5.3 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2010	Gebied 2011	Gebied 2012	Gebied 2013	Gem. ref. 2013	Landelijk 2013
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	7,6
Veiligheid rit	8,2	8,1	8,2	8,1	8,1	7,9
Veiligheid instaphalte	8,0	7,7	7,9	7,9	7,9	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	*	*	8%	11%	9%	12%
bedreigd	*	*	1%	2%	2%	2%
bestolen	*	*	2%	2%	2%	2%
mishandeld	*	*	1%	0%	0%	1%
anders	*	*	3%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	13%	13%	**	15%	14%	18%

* In dit jaar andere vraagstelling dan in 2012.

** Niet gevraagd in 2012.

Achtergrondkenmerken

Tabel 5.4 geeft voor streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 5.4 Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2010	2011	2012	2013
<i>Reismotief</i>				
Wonen	36%	36%	38%	34%
Werken	18%	18%	21%	21%
Onderwijs	26%	23%	17%	26%
Winkelen	4%	3%	7%	4%
Sporten	2%	1%	1%	2%
Bezoek	7%	9%	10%	8%
Anders	8%	9%	7%	5%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	20%	17%	15%	18%
18 tot 27 jaar	50%	49%	50%	54%
28 tot 40 jaar	11%	13%	12%	10%
41 tot 64 jaar	16%	17%	18%	13%
65 jaar of ouder	4%	4%	5%	5%
<i>Geslacht</i>				
Man	47%	42%	45%	43%
Vrouw	53%	58%	55%	57%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	31%	33%	34%	28%
Nee	69%	67%	66%	72%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	18%	39%	41%	46%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	5%	12%	10%	9%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	-	-	1%
Studenten OV-chipkaart	33%	32%	14%	37%
NS Business Card	-	-	-	1%
OV-chipkaart anders	-	-	-	2%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	5%	6%	5%	2%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	13%	6%	2%	0%
Anders (niet OV-chipkaart)	0%	1%	5%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	6%	4%	25%	-
Strippenkaart	20%	1%	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	18%	24%	23%	23%
2 keer per week	11%	18%	14%	12%
3 keer per week	11%	11%	12%	13%
4 keer per week	15%	12%	14%	14%
5 keer per week	23%	19%	20%	17%
Meer dan 5 keer per week	21%	16%	16%	21%

BIJLAGEN

Bijlage 1 De achtergronden van het onderzoek

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2013 is uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaarvervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 77 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, 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 van eind oktober tot begin december 2013. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 89.817 reizigers van 6.493 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. Op basis van een 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. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt). Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënuquêteerd. 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 geënuquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven op de site www.ovklantenbarometer.nl.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers¹, 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 de site www.ovklantenbarometer.nl.

¹ Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

Bijlage 2 Vragenlijst en clustering van vragen



Vragentijst Utrecht (E)



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Kennisplatform
Verkeer en Vervoer

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

OV-Klantenbarometer 2013

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 treukt;
- 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 moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer moeilijk
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer schoon
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer klantvriendelijk
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer prettig
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer stil
6. Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer makkelijk
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertagingen of andere problemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer makkelijk
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goedkoop
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
13. Wat vindt u van het aantal vertrekkegemogelikheden vanaf uw instaphalte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> zeer goed
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <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 vertagingen <input type="checkbox"/> niets </div> <div> <input type="checkbox"/> gemak kopen vervoerbewijs <input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit <input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit <input type="checkbox"/> aantal vertrekkegemogelikheden </div> </div>										
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	<input type="checkbox"/> 0 of 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										

Ga verder op de achterzijde >>>

17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken? ☐ ja, eigen auto ☐ ja, meertijden ☐ ja, anders ☐ nee, geen rijbewijs ☐ nee, anders

18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? ☐ wonen ☐ werken ☐ onderwijs ☐ winkelen ☐ sporten ☐ bezoek ☐ anders

(slechts één antwoord mogelijk)

19. Met welk vervoerbewijs reist u?

<input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart <input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart <input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)	OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken <input type="checkbox"/> studenten OV-kaart <input type="checkbox"/> NS Business Card <input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders	Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken <input type="checkbox"/> papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station <input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement zonder chip <input type="checkbox"/> anders (niet OV-chipkaart)
---	---	---

20. Als u met een OV-chipkaart reist, hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ weet niet ☐ n.v.t.

21. Als u straks overstapt of bent overstapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de overstaptijd?

<input type="checkbox"/> zeer moeilijk <input type="checkbox"/> zeer onprettig <input type="checkbox"/> zeer onveilig <input type="checkbox"/> zeer onveilig <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 makkelijk <input type="checkbox"/> zeer prettig <input type="checkbox"/> zeer veilig <input type="checkbox"/> zeer veilig <input type="checkbox"/> zeer veilig	<input type="checkbox"/> 3 keer <input type="checkbox"/> 4 keer of vaker	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
---	--	---	--

22. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?

23. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?

25. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

<input type="checkbox"/> a. lastig gevallen <input type="checkbox"/> b. bedreigd <input type="checkbox"/> c. bestolen <input type="checkbox"/> d. mishandeld <input type="checkbox"/> e. anders	<input type="checkbox"/> niet <input type="checkbox"/> 1 keer <input type="checkbox"/> 2 keer <input type="checkbox"/> 3 keer <input type="checkbox"/> 4 keer of vaker	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
---	--	---

26. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

<input type="checkbox"/> zeer onaangenaam <input type="checkbox"/> zeer slecht <input type="checkbox"/> zeer slecht <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 aangenaam <input type="checkbox"/> zeer goed <input type="checkbox"/> zeer goed <input type="checkbox"/> zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t. <input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
---	---	--

27. Hoe aangenaam vindt u het reizen met de bus in de provincie Utrecht?

28. Wat is uw oordeel over de stiptheid bij aankomst (tijd van aankomen) van deze lijn?

29. Wat is uw oordeel over het halen van een aansluiting bij een overstap op deze reis?

30. Wat vindt u van het zitcomfort van deze bus?

31. Wat is uw geboortjaar?

32. Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

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

Hier niets invullen!

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ritcode (uniek)

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

cluster	2010-2013
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte veiligheid op de instaphalte veiligheid in het voertuig
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 onderzoeksgebieden

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 een van de mogelijke gebiedsindelingen.

Stadsdienst bus:

Stadsvervoer Amsterdam, bus
Concessie bus Rotterdam e.o.
Stadsvervoer Den Haag, bus
Stadsvervoer Utrecht
Stadsvervoer Almere
Stadsvervoer Leeuwarden
Stadsdienst 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 Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen)
Trein Vechtdallijnen (Almelo-Mariënberg)
Trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal
Trein Zutphen-Apeldoorn
Trein Winterswijk-Zutphen
Trein Arnhem-Winterswijk
Trein Arnhem-Tiel
Trein Arnhem-Doetinchem
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. Rnet 300/310 (Zuidtangent)
Rnet 300/310 (Zuidtangent)

Haarlem/IJmond

Gooi en Vechtstreek
Streekvervoer Almere
Zuid-Holland Noord
Regiovervoer Haaglanden
Spitsvervoer Utrecht
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
Vlieland, Terschelling en Ameland
Schiermonnikoog
HOV-lijnen Groningen/Drenthe
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog
Zuidoost-Fryslân
Noord-Holland Noord
Lijn 345 Emmeloord-Lelystad
IJsselmond, Overijssel en Flevoland
Provincie Utrecht
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram
Veluwe (excl. stadsdienst 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



