

OV-Klantenbarometer 2023

Hoofdrapport



CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

OV-Klantenbarometer 2023

Hoofdrapport

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

Maart 2024

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan. CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet. De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

Inleiding	4
1 Populatie ov-reizigers 2023 en bijzonderheden	6
2 De ov-klantwaardering in 2023 op hoofdlijnen	14
3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer	18
4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet	28
5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren	35
6 Sociale veiligheid openbaar vervoer	38
Bijlagen	44
1 Vragenlijsten 2023 en clustering van vragen	46
2 Over de OV-Klantenbarometer	51
3 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	54
4 Ophoging en weging	55
5 Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer	62
6 Achtergrondgegevens bij het onderzoek	64

Inleiding

Dit rapport bevat de oordelen van ov-reizigers over de kwaliteit van hun openbaar vervoer in 2023. Het gaat om reizigers die gebruikmaken van alle soorten openbaar vervoer: bus, tram, metro, trein en ov over water. Na een aantal jaren van afwijkende uitvoering vanwege de coronapandemie, is de OV-Klantenbarometer van 2023 weer op dezelfde wijze uitgevoerd als in 2018 en 2019.

Over het onderzoek

Voor het onderzoek is het Nederlandse openbaar vervoer ingedeeld in onderzoeksgebieden. Meestal zijn dit de concessiegebieden, soms deelgebieden daarvan (zie ook de tabel op pagina 21 en 22). In totaal bestond de OV-Klantenbarometer 2023 uit 70 onderzoeksgebieden, 59 in het regionale openbaar vervoer (bus, tram, metro, regionale trein en ov over water) en 11 voor het hoofdrailnet (HRN). Per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten/vaarten getrokken die werden bezocht door enquêteurs. In totaal waren dat 8.194 ritten en vaarten, inclusief de Friese Waddenveren. Tijdens deze ritten/vaarten verzochten enquêteurs aan reizigers om een vragenlijst in te vullen. In die vragenlijst gaven de reizigers rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit of vaart. Dit leverde 97.490 ingevulde vragenlijsten op. 26% van de mensen die een vragenlijst aangeboden kreeg, vulde deze in. Het onderzoek is in opdracht van CROW-KpVV uitgevoerd door Goudappel en NDC. Het onderzoek is voor de tweeëntwintigste keer gehouden (elk jaar tussen 2001 en 2023, met uitzondering van coronajaar 2020). Zie voor de ontwikkeling en methodiek van de OV-Klantenbarometer de bijlagen 2 en 4.

Bijzonderheden in 2023

De OV-Klantenbarometer van 2023 geeft weer hoe het met de klanttevredenheid in het openbaar vervoer is gesteld in het jaar 2023. De gevolgen van de coronapandemie zijn in 2023 steeds minder zichtbaar geweest. Zo werd het onderzoek niet meer door lockdowns verstoord, zoals in het eerste kwartaal van 2022. De metingen waren het hele jaar rond, met uitzondering van december. Zoals het in 2018 en 2019 ook ging.

Maar de samenstelling van de reizigerspopulatie is anders dan voor de coronapandemie. Het lijkt erop dat een deel van de ov-reizigers blijvend hybride is gaan werken en dus minder frequent met het ov te reizen.

OV Pay is in 2023 landelijk ingevoerd. Reizigers hebben geen OV-chipkaart meer nodig, maar kunnen nu ook in- en

uitchecken met een betaalpas, creditcard. Het is voor niet-frequente reizigers daarmee gemakkelijker geworden om incidenteel voor het openbaar vervoer te kiezen.

In 2023 waren er, net als in 2022, veel verstoringen, voornamelijk veroorzaakt door personeelstekorten en ziekteverzuim. In een aantal gebieden werd de dienstregeling afgeschaald en was ook weer sprake van veel incidentele rituitval.

Lagere frequentie en onzekerheid maakt reizen met het openbaar vervoer zeker niet aantrekkelijker, maar in de OV-Klantenbarometer beoordelen de reizigers de rit die ze op dat moment maken. In het verleden zagen we dat verstoringen op andere ritten (die niet rijden) niet noodzakelijkerwijs doorwerken op het klantoordeel over de rit die wel rijdt.

Doel van de OV-Klantenbarometer

Aangezien de OV-Klantenbarometer betrouwbare rapportcijfers levert over elk afzonderlijk onderzoeksgebied, kan het instrument worden gebruikt als een benchmark. Daarnaast worden de resultaten van het onderzoek gebruikt in verantwoordingsrapportages, voor bonus/malusregelingen en niet in de laatste plaats om het gesprek aan te gaan voor het verbeteren van de kwaliteit van het vervoer.

Andere rapportages

In dit rapport staan alleen de belangrijkste resultaten vermeld. De details van elk van alle onderzoeksgebieden zijn te vinden in de factsheets, die via de website www.ovklantenbarometer.nl zijn te downloaden. Daarnaast is op dezelfde website ook een dashboard te gebruiken om cijfers op te zoeken of om gebieden, jaren en oordelen met elkaar te vergelijken.



Saxion Hogeschool		14 43
Bus	Richting	Vertrek
8	Bedrijven park A1	
160	Bathmen	7 min
6	Colmschate	8 min

EBS: Door personeeltekort vallen er bij RRReis ritten uit. Check voor vertrek de reisplanner of kijk op www.rrreis.nl

RRReis with only one RRReis.nl

1

Populatie ov-reizigers 2023 en bijzonderheden

Belangrijke vraag in 2023: in hoeverre is het openbaar vervoer weer terug naar het niveau van voor de coronapandemie? In 2022 was nog geen sprake van volledig herstel van de reizigersaantallen naar het niveau van 2019, althans niet over de gehele linie. Ook de samenstelling van de reizigerspopulatie was nog niet hetzelfde als in 2019; vooral de motieven werk en onderwijs en de hoogfrequente reizigers bleven in 2022 nog achter.

Dit hoofdstuk start met de analyse van de samenstelling van de groep ov-reizigers, in hoeverre die nog afwijkend is ten opzichte van de pre-coronajaren. Beantwoording van die vraag dient twee doelen:

- Welke groepen zijn in de huidige populatie van reizigers ondervertegenwoordigd ten opzichte van voorgaande jaren? Zijn de groepen die als ov-reiziger (gedeeltelijk) waren afgehaakt inmiddels weer teruggekomen? We vergelijken de cijfers van 2023 dus expliciet met die van vóór corona en die van 2021 en 2022.
- Heeft een veranderde samenstelling van de groep invloed op de oordelen en klanttevredenheid? Wanneer dat zo is, kan een veranderd gemiddeld oordeel mogelijk eerder worden verklaard vanuit die gewijzigde samenstelling dan door nieuw beleid of omstandigheden. We kunnen de samenstelling van de reizigersgroep beschrijven aan de hand van drie vragen in de vragenlijst, die over motief, die over leeftijd en die over reisfrequentie.

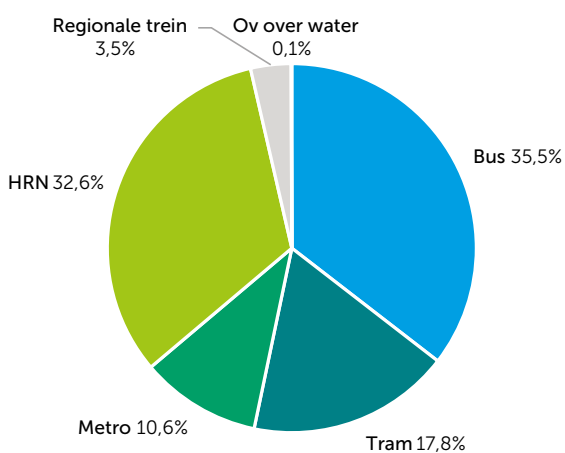
De invoering van OV Pay is aanleiding om het gebruik van verschillende betaalwijzen nader te analyseren. Hiervoor is in 2023 een nieuwe vraag in de vragenlijst van de OV-Klantenbarometer opgenomen. Het hoofdstuk sluit af met een analyse van de welke elementen het meest bepalend zijn voor reizigersoordeel.



Reizigersvolume

Tabel 1 laat zien dat de bezetting van de voertuigen bij bus, tram en metro is toegenomen. Deze cijfers zijn gebaseerd op de tellingen in het voertuig die bij het veldwerk zijn uitgevoerd. Vooral in de bus is sprake van een stevige toename: van afgerond 17 instappers in 2022 naar 20 in 2023. Overigens blijft de modaliteit bus nog het meest achter bij het cijfer van voor de coronapandemie. Bij de regionale treinen is de bezetting in de voertuigen ongeveer gelijk gebleven. De tellingen in treinen van het hoofdrailnet zijn ook ongeveer gelijk aan die van het voorgaande jaar. Kanttekening bij deze methode: door uitgevallen ritten (waar niet is geteld) zal het drukker zijn geweest in de ritten daarna (waar mogelijk wel is geteld). Ook in ingekorte treinen is het vanzelfsprekend drukker per rijtuig.

Overigens is op basis van de telcijfers van het veldwerk en de dienstregelingen ook de verhouding van instappers naar modaliteit bepaald (zie nadere uitleg in bijlage 4 over ophoging en weging). Zie ook figuur 1. De figuur laat zien dat bus en trein hoofdrailnet verreweg de grootste modaliteiten zijn, beide zijn goed voor ongeveer een derde van het totaal. De metro vervoert ruim het dubbele aantal reizigers van de regionale trein, en de tram weer bijna het dubbele van de metro.



Figuur 1. Verhouding reizigersvolumes naar modaliteit, op basis van tellingen en dienstregeling, 2023



Tabel 1. Getelde reizigers per voertuig naar modaliteit

	Reizigers per rit 2019	Reizigers per rit 2022	Reizigers per rit 2023	2022 als percentage van 2019	2023 als percentage van 2019
Bus	23,2	16,6	19,7	71%	85%
Tram	104,2	95,3	96,7	91%	93%
Metro	166,1	150,0	153,5	90%	92%
Hoofdrailnet, meting in één rijtuig	47,5	47,6	46,8	100%	99%
Regionale trein	75,1	74,2	73,1	99%	97%
Ov over water	32,5	31,9	38,9	98%	120%

Samenstelling reizigerspopulatie: leeftijd

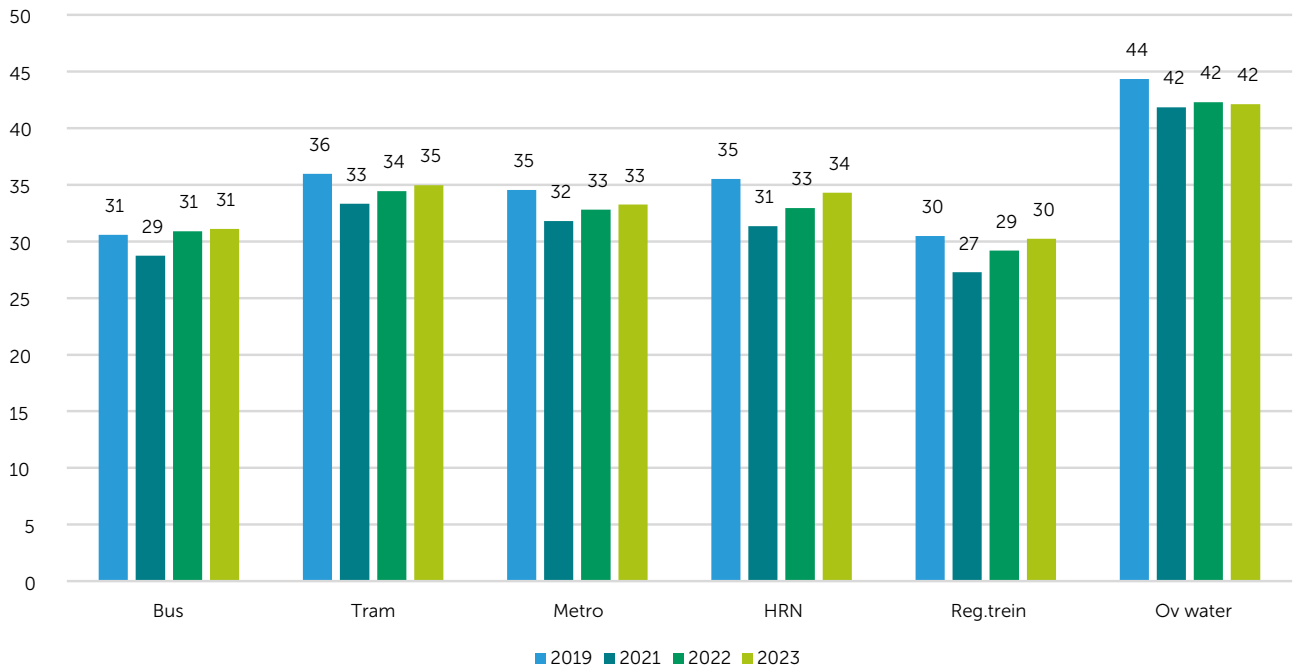
Tabel 2 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle leeftijdsgroepen gelijk is. Jongeren zijn geneigd lager te beoordelen dan ouderen, en dat geldt voor alle modaliteiten. Vergelijking van deze cijfers met 2022 ([zie Hoofdrapport 2022](#)) laat zien dat de verschillen tussen de leeftijdscategorieën stabiel zijn over de jaren heen.

Tabel 2. Oordeel over de rit naar leeftijd, 2023

	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
jonger dan 18	7,7	7,8	7,7	7,8	7,6	7,0	7,7
18 t/m 27	7,8	7,9	7,7	7,6	7,3	7,9	7,7
28 t/m 40	8,0	8,0	7,8	7,7	7,7	8,3	7,9
41 t/m 64	8,2	8,2	7,9	7,9	8,0	8,2	8,0
65+	8,5	8,4	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3

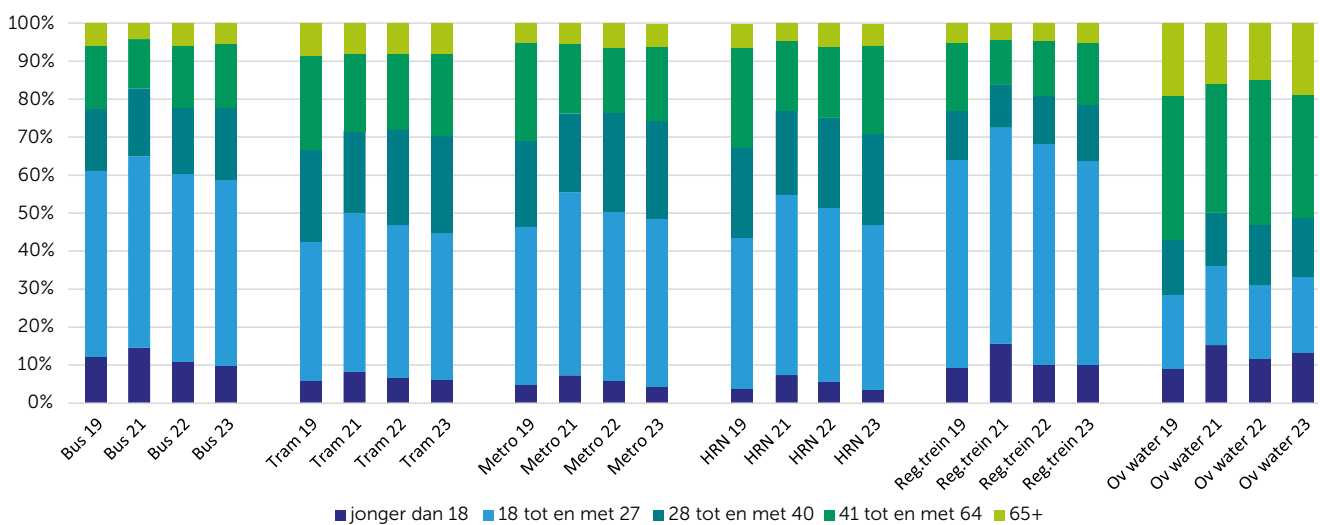
Figuur 2 laat zien dat de gemiddelde leeftijd van de reiziger voor alle modaliteiten in 2023 weer wat is opgeschoven naar de situatie pre-corona.



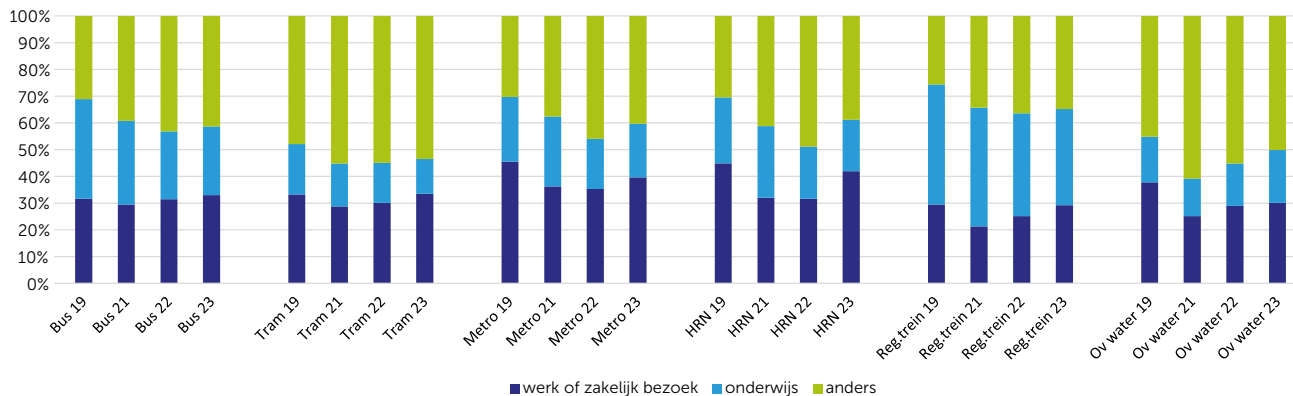


Figuur 2. Gemiddelde leeftijd naar modaliteit, 2023 in vergelijking met 2022, 2021 en 2019.

Figuur 3 laat de verdeling van leeftijdsgroepen zien voor de verschillende modaliteiten. Voor bus is het beeld in 2023 ongeveer gelijk aan dat van 2019. Voor trein hoofdrailnet zien we dat de groep 41-64 wel weer is gegroeid ten opzichte van 2021 en 2022, maar nog steeds achterblijft. Ook bij metro en regionale trein blijft vooral de groep 41-64 achter bij 2019.



Figuur 3. Leeftijdverdeling naar modaliteit, 2023 in vergelijking met 2022, 2021 en 2019



Figuur 4. Motiefverdeling naar modaliteit, 2023 in vergelijking met 2022, 2021 en 2019.

Samenstelling reizigerspopulatie: motief

Tabel 3 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle motieven gelijk is. Wie een noodzakelijke reis maakt (must, in de werksfeer of voor onderwijs) geeft gemiddeld een lager oordeel dan wie voor vrijetijdsdoeleinden reist (lust, de andere motieven). Vergelijking van deze cijfers met 2022 zie Hoofdrapport 2022 laat zien dat de verschillen tussen de motieven stabiel zijn over de jaren heen.

Tabel 3. Oordeel over de rit naar reismotief, 2023

	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
Werk of zakelijk bezoek	7,8	7,7	7,5	7,7	7,7	8,0	7,7
Onderwijs	7,6	7,7	7,5	7,4	7,4	7,6	7,5
Winkelen	8,0	8,1	7,8	7,8	7,9	8,6	8,0
Visite	8,1	8,1	7,9	7,9	7,9	8,5	8,0
Sport, hobby, recreatie	8,1	8,1	8,1	8,0	7,9	8,5	8,0
Anders	8,0	8,0	7,9	7,8	7,8	8,6	7,9

In 2023 is weer het hele jaar gemeten, net als in 2019. De vergelijking 2023-2019 kan dus zuiver gebeuren, zonder seizoensinvloeden. Figuur 4 laat het volgende zien:

- Werk als motief is in 2023 ongeveer op pre-corona-niveau, zowel bij bus als bij hoofdrailnet trein. Werk als motief in de metro is gestegen ten opzichte van 2021 en 2022, maar blijft nog iets achter ten opzichte van 2019.
- Bij onderwijs als motief zien we iets anders. Die is overal kleiner dan pre-corona.
- De overige motieven (anders) zijn nog steeds relatief groter dan in 2019, maar dalende ten opzichte van 2022.

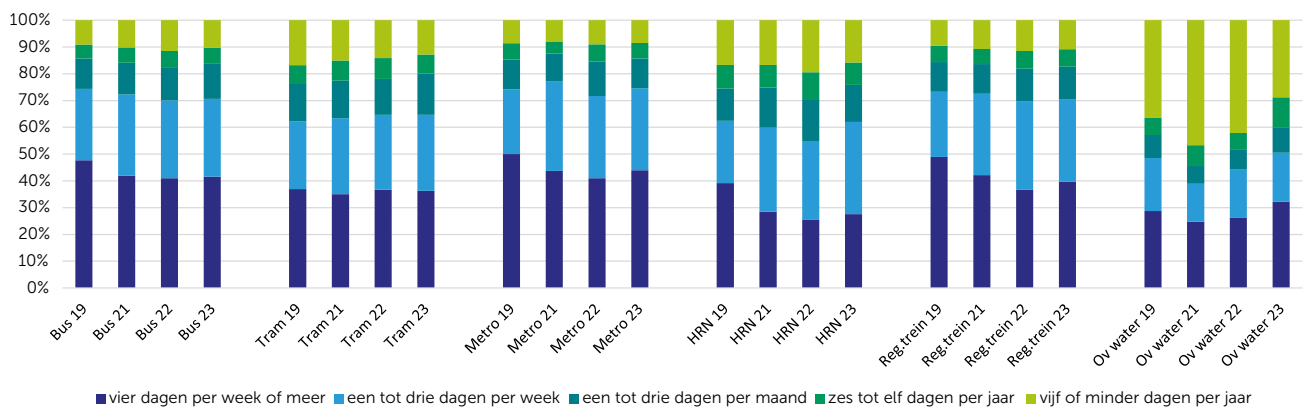
Samenstelling reizigerspopulatie: reisfrequentie

Tabel 4 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle reisfrequenties gelijk is. Voor alle modaliteiten geldt; hoe vaker men reist, hoe lager het oordeel. Vergelijking van deze cijfers met 2022 (zie Hoofdrapport 2022) laat zien dat de verschillen naar frequentie stabiel zijn over de jaren heen.

Tabel 4. Oordeel over de rit naar reisfrequentie, 2023

	Bus	Tram	Metro	HRN	Regionale trein	Ov over water	Totaal
4 dagen per week of meer	7,7	7,7	7,4	7,6	7,5	7,8	7,6
1-3 dagen per week	7,9	7,9	7,8	7,7	7,6	8,1	7,8
1-3 dagen per maand	8,0	7,8	7,9	7,7	7,9	8,4	7,9
6-11 dagen per jaar	8,1	7,9	7,9	7,8	8,0	8,1	7,9
5 of minder dagen per jaar	8,1	8,2	8,2	8,0	8,1	8,7	8,1

De verandering in reisfrequentie (zie figuur 5) laat zien dat het aandeel hoogfrequente reizigers (vanaf vier dagen in de week) enigszins is gestegen ten opzichte van 2022 voor alle modaliteiten. De lagere frequenties zijn weer iets gedaald. De situatie van voor corona is echter nog niet terug; zie de verdeling bij hoofdrailnet trein. De groep die één tot drie dagen in de week reist is groter dan voor corona en de groep vier dagen per week of meer is kleiner. Dit kan betekenen dat er een groep is die in vergelijking met voorheen, hybride werkt: een paar dagen thuis en een paar dagen op kantoor. Het kan ook betekenen dat er een groep is die met een andere modaliteit is gaan reizen, bijvoorbeeld met de auto.



Figuur 5. Verdeling reisfrequentie naar modaliteit, 2023 in vergelijking met 2022, 2021 en 2019

Overgebleven effect corona?

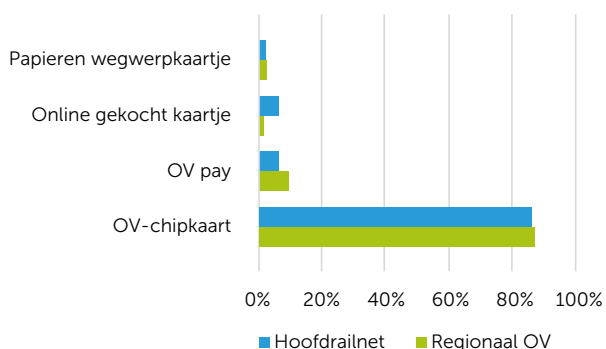
De samenstelling van de reizigerspopulatie lijkt in 2023, meer dan in 2022 en 2021, op die van voor de coronapandemie. De treinen op het hoofdrailnet lijken nog te maken hebben met een overblijfsel van corona: de groep hoogfrequente reizigers met werkgerelateerd motief is niet volledig terug. Die zijn minder gaan reizen, of anders gaan reizen.

Omdat 2019 en 2023 vrij weinig verschillen van elkaar, zou je nu kunnen verwachten dat de samenstelling van de reizigerspopulatie als zodanig niet meer van invloed is op de hoogte van het reizigersoordeel. Dat was in 2021 en 2022 nog wel het geval, zij het dat toen het netto-effect op het totale klantoordeel min of meer gelijk was. Toen waren de doorgaans positief oordelende groepen (ouderen, incidentele reizigers, motief sociaal-recreatief) relatief oververtegenwoordigd. Omdat in 2023 alle groepen weer op volle sterkte terug zijn, behalve de groep van relatief kritische hoogfrequente forenzen, zou je kunnen verwachten dat dat het totaaloordeel in negatieve zin beïnvloedt.

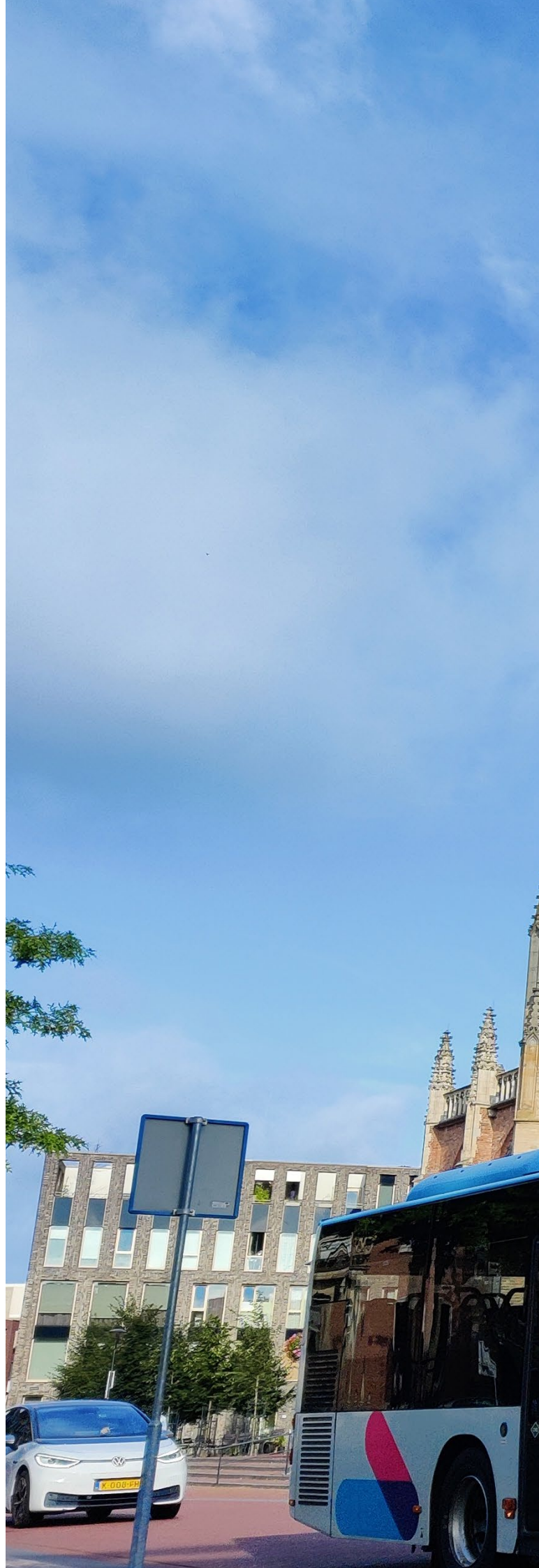


Betaalmiddel

In 2023 is OV Pay ingevoerd en is vraag 25 in de vragenlijst aangepast aan de nieuwe situatie (zie bijlage 1). De formulering van de vraag was "Hoe betaalt u deze ov-rit?" met daarbij negen antwoordcategorieën. OV Pay is niet onder die specifieke naam op de vragenlijst getoond, maar als *bankpas/creditcard*, met daarbij de mogelijkheden *plastic* en op de *smartphone of smartwatch*. De eerste invoering van OV Pay was op 31 januari, bij NS, Arriva en Qbuzz. De andere vervoerders bieden OV Pay als mogelijkheid vanaf juni, maar nog niet bij alle kaartlezers. Evengoed laat figuur 6 zien dat OV Pay al door een behoorlijk aantal reizigers wordt gebruikt: 9% in het regionaal openbaar vervoer en 6% in het hoofdrailnet. In de komende jaren zal zichtbaar worden in hoeverre deze betaalwijze gaat doorzetten. Vooralsnog is de traditionele OV-Chipkaart verreweg het meest gebruikt onder de reizigers: 87% van de reizigers in het regionaal openbaar vervoer en 86% in het hoofdrailnet.



Figuur 6. Betaalmiddel naar ov-type, 2023





Deze bus rijdt op groen gas

MAN
Lion's City

121 Jasselaar

brenng

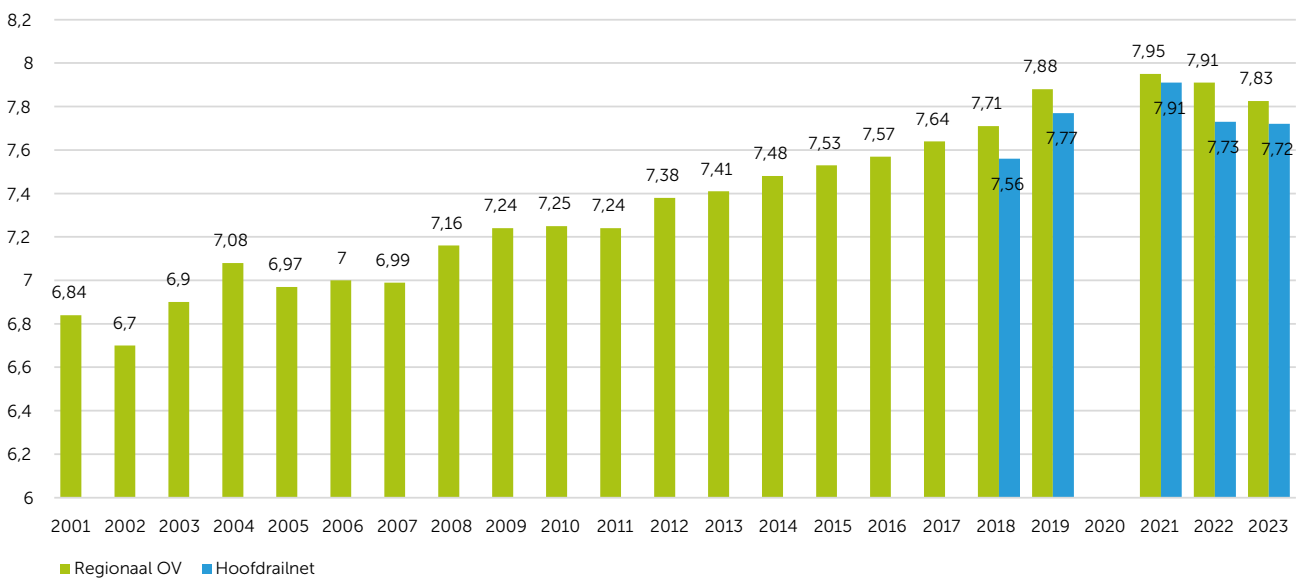
13

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarderen hun rit en vaart in 2023 met een 7,8 (om precies te zijn een 7,792)¹.

Tabel 5. Klantwaardering openbaar vervoer, onderscheid tussen regionaal ov en hoofdrailnet

Oordeel	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal ov	7,8	-	7,9	7,8	7,8
Regionaal ov	7,9	-	8,0	7,9	7,8
Hoofdrailnet	7,8	-	7,9	7,7	7,7

De klantwaardering is gedaald, voor het tweede jaar op rij (vorig jaar was het gemiddelde cijfer 7,848). Desondanks is het oordeel van de klant nog steeds een dikke voldoende (zie ook figuur 7).



Figuur 7. Ontwikkeling algemeen klantoordeel regionaal openbaar vervoer sinds 2001 en hoofdrailnet sinds 2018



¹ Het klantoordeel over de Waddenveren, besproken in hoofdstuk 5 van dit rapport, zit niet in dit cijfer.

Uitgesplitst naar de verschillende deeloordelen per modaliteit geeft tabel 6 de mening van de ov-reiziger over het jaar 2023 het beste weer. De hoogst scorende deeloordelen in 2023 zijn de volgende: *Gemak instappen, Gebruiksgemak OV-chipkaart, Veiligheid rit en Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo*. Die laatste is nog iets (+0,1) gestegen ten opzichte van 2022; met de invoering van *OV Pay* is dit in de ogen van de klanten mogelijk nog iets gemakkelijker geworden.

Tabel 6. Klantwaardering naar het deoordeel per type openbaar vervoer 2023

	Ov Totaal	Regionaal ov	Bus	Tram	Metro	Regionale trein	Ov over water	HRN	Intercity	Sprinter	IC Direct
Kans op zitplaats	8,2	8,3	8,6	8,1	7,9	8,3	9,3	8,1	7,8	8,4	8,4
Oordeel instaphalte / instapstation	7,8	7,7	7,8	7,8	7,5	7,7	8,4	7,8	7,8	7,7	7,8
Stiptheid rit	7,7	7,5	7,3	7,9	7,5	8,1	8,4	8,1	8,1	8,2	7,6
Gemak instappen	8,8	8,8	8,8	8,7	8,8	9,0	9,1	8,8	8,6	9,0	8,3
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,1	8,2	7,9	7,8	8,1	8,6	8,3	8,2	8,3	8,4
Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	7,9	7,8	7,8	8,2	8,7	8,3	8,3	8,4	8,5
Reissnelheid rit	8,2	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1	8,6	8,3	8,3	8,3	8,4
Netheid voertuig	7,3	7,5	7,7	7,4	6,9	6,9	8,4	6,8	6,6	7,1	6,8
Geluid in het voertuig	7,0	7,0	7,2	6,8	6,6	6,7	6,9	7,2	7,1	7,3	7,1
Klimaat in het voertuig	7,3	7,3	7,4	7,3	7,0	7,3	7,4	7,4	7,3	7,7	7,4
Inrichting van het voertuig	7,4	7,3	7,4	7,4	7,0	7,2	7,3	7,4	7,3	7,6	7,1
Informatie bij de halte	7,7	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	8,2	8,0	8,0	7,9	7,8
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,7	7,8	7,7	7,6	7,5	6,9	7,4	7,3	7,8	6,3
Gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo	8,3	8,2	8,3	8,0	8,1	8,2	8,4	8,4	8,5	8,4	8,3
Prijs	5,1	5,5	5,7	5,3	5,1	4,9	6,5	4,4	4,2	4,7	4,6
Last medereizigers	7,8	7,8	8,1	7,6	7,4	7,5	8,5	7,6	7,5	7,7	7,7
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	8,0	7,8	7,6	7,8	8,7	7,8	7,7	8,0	7,8
Frequentie	7,0	7,1	6,9	7,4	7,2	7,0	6,8	6,9	6,9	6,9	7,1
Overstaptijd	7,0	7,0	6,9	7,1	7,1	6,6	7,2	7,0	7,2	6,9	7,1
Informatie bij vertragingen	6,0	5,8	5,8	5,9	5,6	6,1	6,0	6,4	6,3	6,5	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,4	8,4	8,3	8,2	8,4	8,2	8,5	8,5	8,4	8,4
Drukte in het voertuig	6,6	6,7	6,9	6,5	6,4	6,4	7,9	6,3	5,9	6,8	6,6
Veiligheid algemeen	7,9	7,9	8,0	7,8	7,6	7,8	8,3	7,9	7,9	7,9	8,0
Veiligheid rit	8,3	8,3	8,4	8,3	8,0	8,2	8,8	8,4	8,4	8,4	8,4
Veiligheid instaphalte	7,9	7,9	7,9	7,9	7,6	7,7	8,7	7,9	7,9	7,8	8,0
Totale rit	7,8	7,8	7,9	7,9	7,7	7,7	8,2	7,7	7,7	7,8	7,7

Hoofdrailnet

Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een 7,7 (om precies te zijn een 7,723). Dit is een tiende lager dan het gemiddelde voor het totale openbaar vervoer en een fractie lager dan in 2022 (toen: 7,734). De Sprinters scoren hoger dan de Intercity's en de Intercity direct. 88% van deze reizigers geeft een rapportcijfer 7 en hoger voor de kwaliteit op het hoofdrailnet. In 2022 was dit 89%. Net als in 2022 geeft 23% een topscore (een 9 of een 10) en 4% een onvoldoende (zie verder hoofdstuk 4).

Tram & metro

Gemiddeld waarden reizigers het tramvervoer met een 7,9 en het vervoer per metro met een 7,7. Tram scoort dus iets hoger dan het gemiddelde cijfer voor regionaal openbaar vervoer en metro iets lager. De tram van Utrecht scoort een 8,0; die van Amsterdam en Rotterdam een 7,9 en die van Den Haag een 7,8.

Bus

Gemiddeld waarden reizigers het busvervoer met een 7,9, iets hoger dan het landelijk gemiddelde voor het regionale openbaar vervoer.

Regionale treindiensten

Gemiddeld halen de regionale treindiensten in 2023 een 7,7; in 2022 was dit nog 7,5. Regionale treinen scoren iets lager dan het hoofdrailnet en 0,2 lager dan de bus. Dit was in het verleden telkens zo, reizigers zijn relatief kritisch ten opzichte van de regionale treinen, maar het verschil is in 2023 behoorlijk kleiner dan voorgaande jaren. Alle regionale treindiensten ruim boven de 7; de best scorende is Zwolle-Kampen met een 8,0.

Openbaar vervoer over water

Openbaar vervoer over water scoort altijd hoog, ook in 2023 met een 8,2. Het cijfer is doorgaans gebaseerd op een beperkte steekproef en dat verklaart mogelijk waarom de klantwaardering behoorlijk schommelt door de jaren heen.

Friese Waddenveren

De cijfers voor de Friese Waddenveren zijn niet meegenomen in het algemene gemiddelde cijfer voor openbaar vervoer. Klanttevredenheid over de Friese Waddenveren (zie hoofdstuk 5) is wel op een vergelijkbare manier onderzocht. De vergelijking met de ov-diensten is dus goed mogelijk. De veerdiensten naar Schiermonnikoog (8,5), Vlieland (8,4) en Terschelling (8,2) worden hoger gewaardeerd. Een uitzondering vormt het oordeel over de veerdienst naar Ameland, met een oordeel van 7,6.

Per OV-autoriteit

Tabel 7. Algemeen oordeel per ov-autoriteit, al het openbaar vervoer

Ov-autoriteit	2019	2020	2021	2022	2023
Gemeente Almere ¹	7,8	-	8,2	7,7	7,7
Drenthe ²	7,7	-	7,8	7,8	7,7
Flevoland ^{3 4}	7,8	-	8,0	7,7	7,7
Fryslân	7,7	-	7,9	7,7	7,8
Gelderland	7,8	-	7,9	7,8	7,8
Groningen ⁵	7,7	-	7,7	7,4	7,8
Limburg	7,7	-	7,7	7,6	7,7
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,9	-	8,0	8,0	7,9
Ministerie IenW ⁶	7,8	-	7,9	7,7	7,7
Noord-Brabant	7,8	-	7,9	7,9	7,8
Noord-Holland	7,9	-	8,1	8,1	8,1
OV-bureau Groningen Drenthe	7,7	-	8,1	7,9	7,9
Overijssel	7,8	-	7,8	7,8	7,8
Utrecht	7,9	-	7,9	7,9	7,9
Vervoerregio Amsterdam	7,9	-	8,0	8,0	7,8
Zeeland	7,9	-	7,9	7,8	8,0
Zuid-Holland	7,9	-	8,0	8,0	7,8

Noten:

- [1] De gemeente Almere is strikt genomen geen OV-autoriteit, maar stuurt wel het openbaar vervoer in Almere aan
- [2] Drenthe: alleen Vechtdallijnen. De busdiensten in Drenthe vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe
- [3] De concessie IJsselmond is volledig bij Flevoland geteld
- [4] Cijfer Flevoland is inclusief stadsdiensten Lelystad en Almere
- [5] Groningen: alleen de treindiensten. De busdiensten in Groningen vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe
- [6] Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat: dit betreft het hoofdrailnet, niet de Friese Waddenveren

Tabel 8. Algemeen oordeel per vervoerder, al het openbaar vervoer

Vervoerder	2019	2020	2021	2022	2023
Abellio	7,9	-	7,8	7,9	7,9
Aqualiner	-	-	-	8,2	8,2
Arriva	7,8	-	7,8	7,8	7,8
Connexion ¹	7,9	-	8,1	8,1	8,0
EBS	8,0	-	8,1	8,0	7,8
GVB	7,9	-	8,0	7,9	7,8
Hermes ²	7,8	-	7,9	7,9	7,8
HTM	8,0	-	8,0	8,0	7,9
Keolis	7,8	-	7,9	7,8	7,8
NS	7,8	-	7,9	7,7	7,7
Qbuzz	7,7	-	7,9	7,9	7,9
RET	7,9	-	7,9	7,9	7,8
Transdev Nederland ³	-	-	8,2	8,0	8,2
Westerschelde Ferry BV	8,3	-	8,0	7,7	8,2

Noot: **Blauw** is cijfer op basis van N<380

Noten:

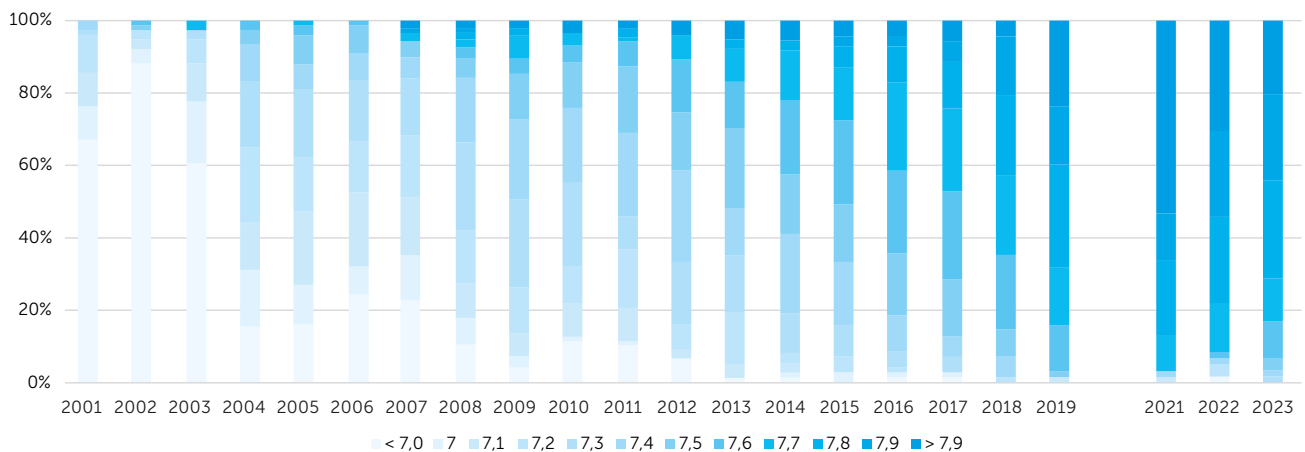
- [1] Connexion betreft de volgende concessies: IJsselmond, treindienst Valleilijn, Noord-Holland Noord, Haarlem/IJmond, Zaanstreek en Amstelland-Meerlanden, Hoeksche Waard/Goeree -Overflakke en Zeeland.
- [2] Hermes zijn de concessies Arnhem-Nijmegen, Veluwe-Zuid en Zuidoost-Brabant
- [3] Transdev/Connexion is de concessie Gooi- en Vechtstreek



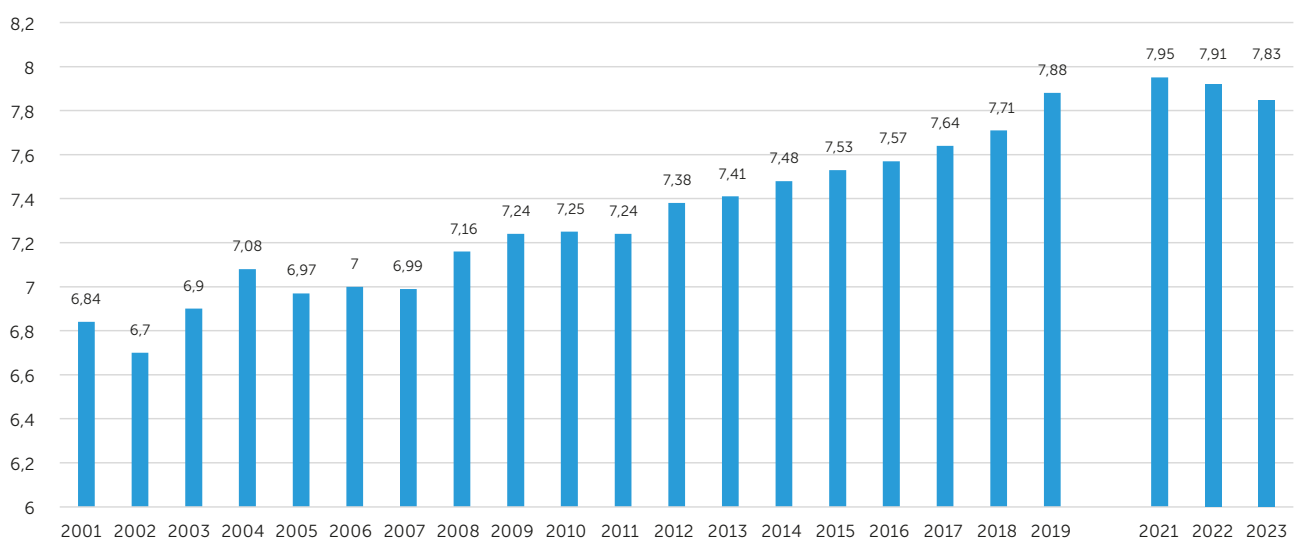
Het regionale openbaar vervoer bestaat uit al het openbaar vervoer waarvoor de twaalf provincies, de twee vervoerregio's en OV-bureau Groningen Drenthe opdrachtgever zijn. Het gaat daarbij om de modaliteiten bus, tram, metro, regionale trein en openbaar vervoer over water. Het betreft bij de regionale trein dus niet de Sprintertreinen van de NS, maar de gedecentraliseerde treindiensten die in 2023 worden aangeboden door Arriva, Connexion, Hermes, Keolis, Abellio (NS) en Qbuzz. Onder openbaar vervoer over water vallen de verbindingen Vlissingen-Breskens en Rotterdam-Dordrecht en Drechtsteden; de Friese

Waddenveren hebben als opdrachtgever het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en worden afzonderlijk behandeld in hoofdstuk 5.

Voor de OV-Klantenbarometer is het regionale openbaar vervoer in 2023 verdeeld in 59 onderzoeksgebieden. Deze komen overeen met de ov-concessies, al zijn sommige verder opgeknipt in meerdere onderzoeksgebieden. Figuur 8 laat zien dat in 2023 ruim twee derde (42 van de 59) van de onderzoeksgebieden een 7,8 of hoger scoorden. En maar liefst 97% een 7,5 of hoger.



Figuur 8. Ontwikkeling van laag en hoog scorende onderzoeksgebieden sinds 2001, regionaal openbaar vervoer.



Figuur 9. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001, regionaal openbaar vervoer.

Klantoordelen per cluster en deelloordeel

De vragen uit de enquête naar deelloordelen over de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 9 en figuur 10 tonen het klantoordeel voor deze clusters.

Tabel 9. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters deelloordelen

Cluster	2019	2020	2021	2022	2023
Beleving	7,4	-	7,5	7,4	7,4
Comfort	8,0	-	8,2	8,1	8,0
Gemak	7,5	-	7,7	7,6	7,6
Snelheid	7,6	-	7,7	7,6	7,5
Veiligheid	8,2	-	8,1	8,0	8,0
Totaaloordeel	7,9	-	8,0	7,9	7,8



Figuur 10. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters 2023

In tabel 10 staan de landelijke rapportcijfers voor het totale regionale openbaar vervoer per deelloordeel van 2023 vergeleken met 2019. Deze vergelijking over vijf jaar laat zien hoe de ontwikkeling van deze aspecten in het oordeel van de reizigers over een iets langere periode is verlopen. Het oordeel over drukte in het voertuig is nieuw in de OV-Klantenbarometer vanaf 2021.



Bij vergelijking 2019-2023 voor de deeloponderdelen zien we de volgende opvallende punten:

- Er zijn geen grote verschuivingen; de sterkste daling is $-0,3$; de sterkste stijging is $+0,3$.
- De grote verbeteringen heeft zich voorgedaan ten aanzien *Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo* ($+0,3$) – mogelijk veroorzaakt door de invoering van OV Pay.
- De relatief sterkste daling van het klantoordeel zien we bij *Veiligheid rit* ($-0,3$), *Veiligheid instaphalte* ($-0,2$) en *Stiptheid rit* ($-0,2$).

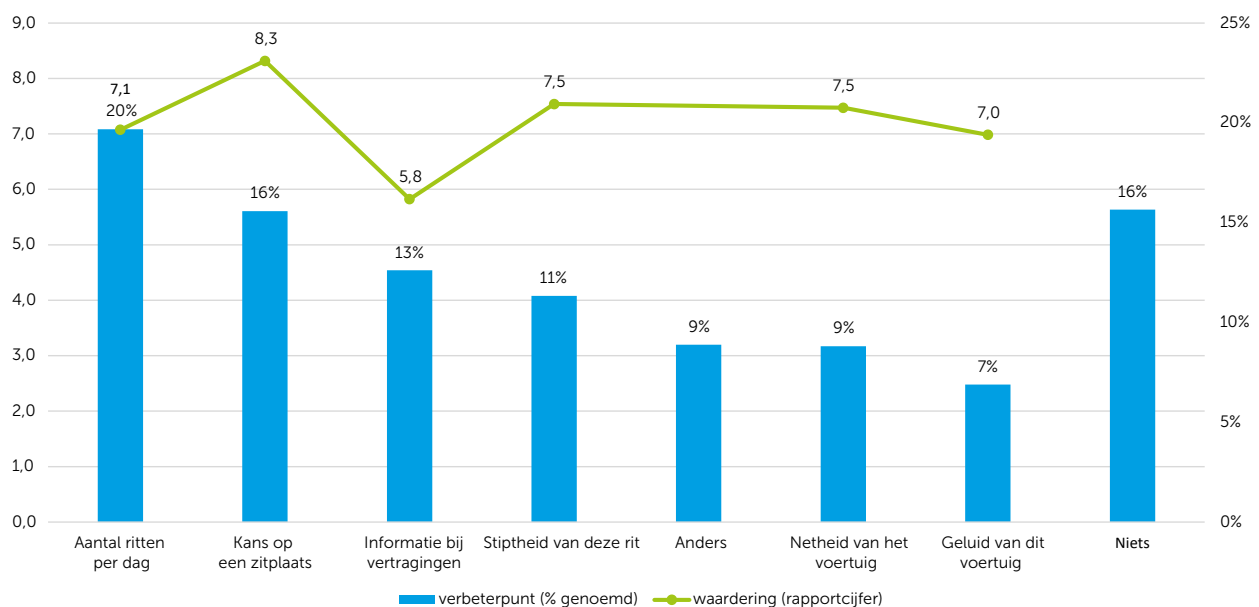
Tabel 10. Ontwikkeling van deelloordelen sinds 2019 – gesorteerd van hoog naar laag, regionaal openbaar vervoer

Deelloordeel	2019	2023	Vershil
Gemak instappen	8,8	8,8	0,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,4	0,0
Veiligheid rit	8,6	8,3	$-0,3$
Kans op zitplaats	8,4	8,3	$-0,1$
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	7,9	8,2	0,3
Reissnelheid rit	8,0	8,1	0,1
Klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,1	0,1
Rijstijl bestuurder	7,8	7,9	0,1
Veiligheid algemeen	8,0	7,9	$-0,1$
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	0,0
Veiligheid instaphalte	8,1	7,9	$-0,2$
Totale rit	7,9	7,8	$-0,1$
Last medereizigers	7,9	7,8	$-0,1$
Oordeel instaphalte / instapstation	7,8	7,7	$-0,1$
Reisinformatie in het voertuig	7,7	7,7	0,0
Informatie bij de halte	7,8	7,6	$-0,2$
Stiptheid rit	7,7	7,5	$-0,2$
Netheid voertuig	7,6	7,5	$-0,1$
Inrichting van het voertuig	7,3	7,3	0,0
Klimaat in het voertuig	7,2	7,3	0,1
Frequentie	7,2	7,1	$-0,1$
Overstaptijd	7,0	7,0	0,0
Geluid in het voertuig	6,9	7,0	0,1
Drukke in het voertuig	-	6,7	-
Informatie bij vertragingen	5,8	5,8	0,0
Prijs	5,6	5,5	$-0,1$

In tabel 11 staan de belangrijkste verbeterpunten. In de vragenlijst worden respondenten verzocht (maximaal) 1 verbeterpunt aan te kruisen. In deze tabel zijn echter ook de resultaten opgenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten hebben aangekruist. De hoge score (als verbeterpunt) van de vraag over aantal ritten per dag (lees: frequentie) reflecteert de afgeschaalde dienstregelingen in veel regio's. Deze laatste scoort vooral hoog bij bus, openbaar vervoer over water en regionale trein (zie tabel 12).

Tabel 11. Belangrijkste verbeterpunten, regionaal openbaar vervoer

Verbeterpunt	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal ritten per dag	14%	-	19%	18%	20%
Niets	14%	-	18%	17%	16%
Kans op een zitplaats	17%	-	15%	15%	16%
Informatie bij vertragingen	11%	-	11%	12%	13%
Stiptheid van deze rit	8%	-	10%	10%	9%
Anders	12%	-	9%	10%	11%
Netheid van het voertuig	11%	-	8%	10%	9%
Geluid van dit voertuig	8%	-	8%	8%	7%



Figuur 11. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met de score op datzelfde deelloordeel, regionaal openbaar vervoer

Tabel 12. Verbeterpunten per deelloordeel – opgesplitst per vervoerwijze, regionaal openbaar vervoer

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Niets	Anders
Bus	13%	6%	6%	13%	14%	24%	17%	9%
Tram	17%	9%	8%	12%	8%	14%	16%	9%
Metro	18%	17%	7%	11%	10%	16%	12%	7%
Regionale trein	23%	13%	8%	11%	7%	19%	14%	14%
Ov over water	5%	2%	10%	9%	5%	30%	17%	13%
Totaal	15%	8%	8%	11%	10%	19%	18%	9%

In bijlage 5 staat een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied.

Invloed deeloordelen op totaaloordeel

Om te bepalen in hoeverre de verschillende deeloordelen het totaaloordeel van de reiziger bepalen is een aantal regressiemodellen geschat. Dit is gebeurd voor de jaren 2019, 2022 en 2023, om ook inzicht te geven in hoeverre dit verandert in de tijd.

De uitgebreide uitkomsten van de regressieberekening zijn online te vinden. De tabellen 13a tot en met 13d laten de top-3 van belangrijkste deeloordelen per modaliteit zien. Het deelloordeel over Frequentie weegt voor alle vier de modaliteiten het zwaarst mee voor het totaaloordeel; datzelfde deelloordeel woog ook in de voorafgaande jaren zwaar mee. Frequentie (aantal ritten per dag) scoort ook hoog als verbeterpunt, zoals zichtbaar in de voorgaande paragraaf.

Wat verder opvalt is dat Stiptheid bij tram een opmars gemaakt heeft als zwaarwegend deelloordeel; in 2019 nog relatief onbelangrijk, nu op de derde plaats. Bij metro geldt iets soortgelijks voor Netheid voertuig; een lage positie in 2022 en een tweede plaats in 2023.

In de regionale trein waren zowel *Veiligheid rit* als *Prijs* in voorgaande jaren relatief onbelangrijk, maar hebben die nu een top-3 positie ingenomen.

Tabel 13a. Top-3 deeloordelen 2023 voor bus

	Top-3 deeloordelen 2023	Positie in 2019	Positie in 2022
1	Frequent (aantal ritten per dag)	1	1
2	Gestrest of ontspannen	2	2
3	Reissnelheid	5	4

Tabel 13b. Top-3 deeloordelen 2023 voor tram

	Top-3 deeloordelen 2023	Positie in 2019	Positie in 2022
1	Frequent (aantal ritten per dag)	1	1
2	Gestrest of ontspannen	2	2
3	Reissnelheid	11	3

Tabel 13c. Top-3 deeloordelen 2023 voor metro

	Top-3 deeloordelen 2023	Positie in 2019	Positie in 2022
1	Frequent (aantal ritten per dag)	1	2
2	Netheid voertuig	5	13
3	Stiptheid	2	7

Tabel 13d. Top-3 deeloordelen 2023 voor regionale trein

	Top-3 deeloordelen 2023	Positie in 2019	Positie in 2022
1	Frequent (aantal ritten per dag)	1	1
2	Veiligheid rit	5	1
3	Prijs	12	9

Algemeen oordeel naar soort regionaal openbaar vervoer

Het openbaar vervoer over water wordt in 2023 het hoogst gewaardeerd van alle modaliteiten (zie tabel 14). Het verschil tussen ov over water en de rest is echter kleiner dan het in het verleden was. Opvallend is dat de regionale trein behoorlijk is gestegen ten opzichte van 2022. Met een totaaloordeel van 7,7 onderscheidt de regionale trein niet meer in negatieve zin van de andere modaliteiten.

Tabel 14. Algemeen oordeel naar vervoerwijze regionaal openbaar vervoer

Totaaloordeel	2019	2020	2021	2022	2023
Streekdienst bus	7,8	-	8,0	7,9	7,9
Stadsdienst bus	7,8	-	8,1	8,0	7,8
Tram	8,0	-	8,0	8,0	7,9
Metro	7,9	-	7,8	7,8	7,7
Regionale trein	7,7	-	7,7	7,5	7,7
Vervoer over water	8,4	-	8,5	8,1	8,2
Landelijk	7,9	-	8,0	7,9	7,8





Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

In tabel 15 zijn de totaaloordeelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden. In bijlage 3 is de gehanteerde indeling te vinden. Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden. Deze kunt u downloaden via de website www.ovklantenbarometer.nl.

Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. De significantietoets is alleen relevant bij een verschil tussen twee jaarresultaten, als het cijfer 2023 gelijk is aan 2022 staat er dan ook N.v.t in de tabel. Niet-significant kan te maken hebben met een lage N in één van beide of beide vergelijkingsjaren of met afronding.

Tabel 15. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer

Onderzoeksgebied	2023	N	Is verschil 2023-2022 significant?	2022	Opmerking
Stadsbus	7,8	8517	Ja	8,0	
Stadsvervoer Leeuwarden	7,5	318	Nee	7,2	[1]
Trolleybus Arnhem	8,0	848	Nee	7,9	[2]
Stadsvervoer Lelystad	7,9	324	Nee	7,8	[1]
Busvervoer Almere	7,7	1601	N.v.t	7,7	
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,8	873	Ja	8,0	
Stadsvervoer Den Haag, bus	8,0	2595	Ja	8,2	
Concessie bus Rotterdam e.o.	7,8	2925	Ja	8,1	
Tram	7,9	19809	Ja	8,0	
Tram & Bus Utrecht, sneltram	8,0	1127	N.v.t	8,0	
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,9	2064	Ja	8,0	
RandstadRailtram, Haaglanden	7,9	4442	N.v.t	7,9	
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,8	5824	Ja	8,0	
Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,9	6352	Ja	8,0	
Metro	7,7	8236	Ja	7,8	
Stadsvervoer Amsterdam, metro	7,6	2366	Nee	7,8	[2], [3]
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	7,8	5870	N.v.t	7,8	
Regionale Trein	7,7	23029	Ja	7,5	
Regionaal spoorvervoer Groningen	7,8	979	Ja	7,4	
Regionaal spoorvervoer Fryslân	7,8	1292	Nee	7,7	[2]
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg)	7,7	1384	Nee	7,8	[2]
Trein Zwolle - Kampen	8,0	985	N.v.t	8,0	
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,4	1621	Ja	7,2	
Trein Zwolle - Enschede	7,6	1627	Nee	7,7	[2]
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	7,7	4918	Nee	7,8	[2]
Treindienst Valleilijn	7,8	1201	N.v.t	7,8	
Trein Arnhem - Doetinchem	7,7	1285	Nee	7,8	[2]
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	7,9	663	N.v.t	7,9	
Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)	7,5	1185	Nee	7,6	[2]

Onderzoeksgebied	2023	N	Is verschil 2023-2022 significant?	2022	Opmerking
Maaslijn	7,3	1703	Ja	6,7	
Limburg Trein (excl. Maaslijn)	7,6	4186	Ja	7,7	
Streekdienst bus	7,9	26345	N.v.t.	7,9	
GD-concessie	7,9	1827	N.v.t	7,9	
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,9	413	N.v.t	7,9	
Zuidoost-Fryslân, excl. Waddeneilanden	7,8	789	N.v.t	7,8	
IJsselmond	7,6	559	Nee	7,7	[1], [2]
Busvervoer Twente	7,8	555	Nee	7,9	[1], [2]
Achterhoek (excl. trein)	7,7	497	Nee	7,8	[1], [2]
Rivierenland (excl. trein)	7,7	765	N.v.t	7,7	
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	7,8	758	N.v.t	7,8	
Busvervoer Almere	7,7	1601	N.v.t	7,7	
Streekvervoer Provincie Utrecht	7,9	608	N.v.t	7,9	
Tram & Bus Utrecht, bus	7,9	735	Nee	7,8	[1], [2]
Waterland	7,8	682	Nee	8,0	[1]
Zaanstreek	7,9	677	N.v.t	7,9	
Amstelland-Meerlanden	8,1	1373	Nee	8,2	[2]
Gooi en Vechtstreek	8,2	1003	Nee	8,0	
Noord-Holland Noord	8,1	489	N.v.t	8,1	
Haarlem/IJmond	8,0	1026	Nee	8,1	[2]
Zuid-Holland Noord	7,8	703	Ja	8,1	
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	7,9	933	N.v.t	7,9	
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,7	981	Ja	7,8	
Regiovervoer Haaglanden	7,8	1679	Ja	8,0	
Voorne-Putten en Rozenburg	7,9	1685	N.v.t	7,9	
Zeeland	8,0	486	Nee	7,8	[1]
Brabantliners	7,6	653	Nee	7,7	[1]
West-Brabant, exclusief Brabantliners	7,9	828	N.v.t	7,9	
Oost-Brabant	7,8	1153	Nee	7,9	[2]
Zuidoost-Brabant	7,8	1063	Nee	7,9	[2]
Limburg Bus	7,8	1083	N.v.t	7,8	
Veluwe-Zuid	7,6	869	Nee	8,0	[4]
IJssel-Vecht (exclusief IJsselmond & Stadsvervoer Lelystad)	7,9	294	N.v.t	7,9	[1]
Bus Waddeneilanden	8,7	212	Nee	8,6	[1]
Vervoer over water	8,2	693	Nee	8,1	
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	8,2	243	N.v.t	8,2	
Veerdienst Vlissingen - Breskens	8,2	450	Nee	7,7	[1]

Noot:

[1] N 2023 te klein

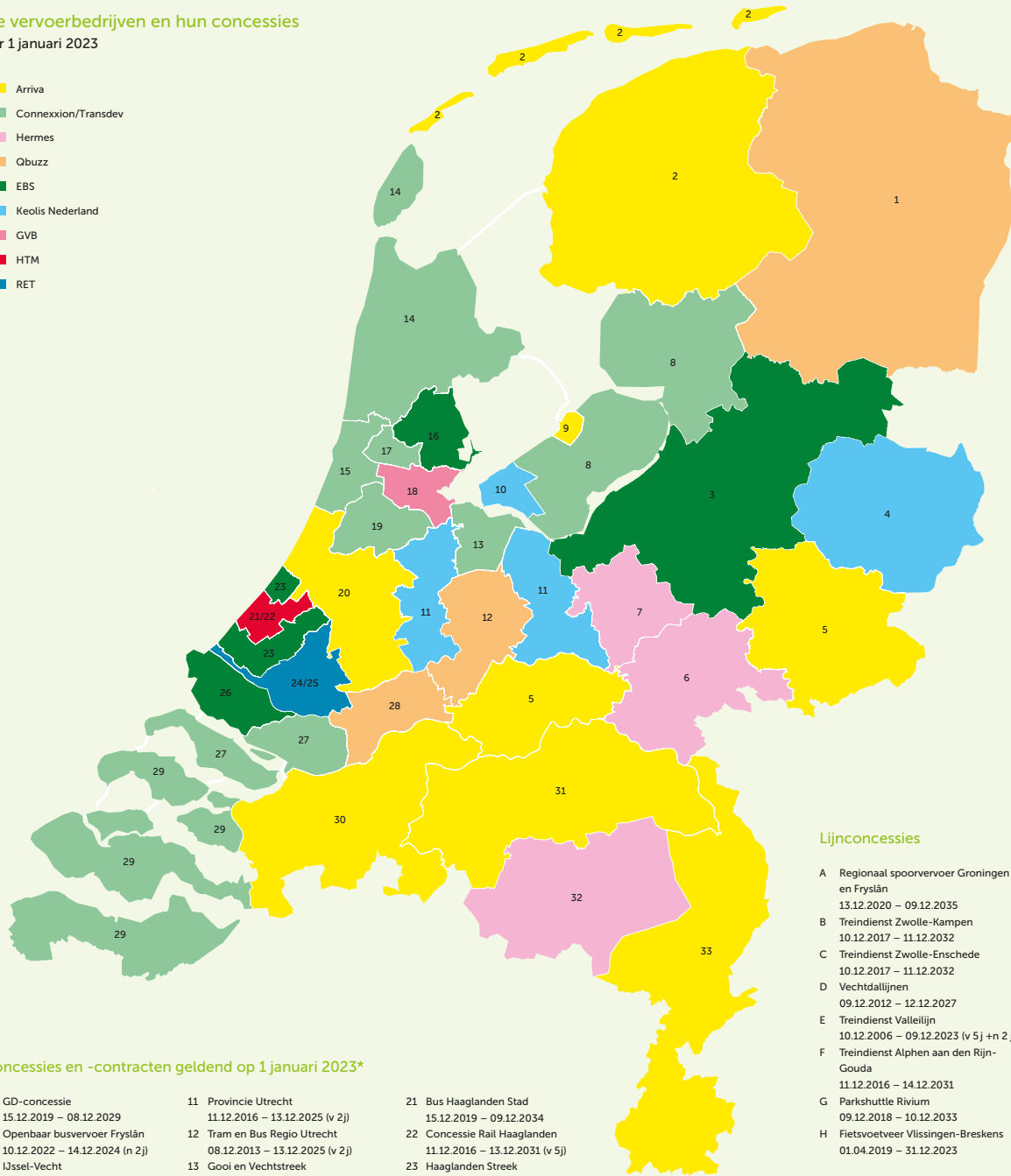
[2] Verschil 2023-2022 te klein

[3] wel significant met alfa = 0,1

[4] N 2022 te klein

De vervoerbedrijven en hun concessies
per 1 januari 2023

- Arriva
- Connexion/Transdev
- Hermes
- Obuzz
- EBS
- Keolis Nederland
- GVB
- HTM
- RET



Lijnconcessies

- A Regionaal spoorvervoer Groningen en Fryslân
13.12.2020 – 09.12.2035
- B Treindienst Zwolle-Kampen
10.12.2017 – 11.12.2032
- C Treindienst Zwolle-Enschede
10.12.2017 – 11.12.2032
- D Vechtdalijnen
09.12.2012 – 12.12.2027
- E Treindienst Valleilijn
10.12.2006 – 09.12.2023 (v 5j +n 2 j)
- F Treindienst Alphen aan den Rijn-Gouda
11.12.2016 – 14.12.2031
- G Parkshuttle Rivium
09.12.2018 – 10.12.2033
- H Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens
01.04.2019 – 31.12.2023

Lijnovereenkomsten

- I Veerdiensten Rotterdam-Drechtsteden
01.01.2022 – 31.12.2029 (+7j)

v = concessie is verlengd met x jaar
n = noodconcessie verleend voor x jaar
(+ x) = optie voor verlenging met x jaar

Concessies en -contracten geldend op 1 januari 2023*

- | | | |
|---|--|---|
| 1 GD-concessie
15.12.2019 – 08.12.2029 | 11 Provincie Utrecht
11.12.2016 – 13.12.2025 (v 2j) | 21 Bus Haaglanden Stad
15.12.2019 – 09.12.2034 |
| 2 Openbaar busvervoer Fryslân
10.12.2022 – 14.12.2024 (n 2j) | 12 Tram en Bus Regio Utrecht
08.12.2013 – 13.12.2025 (v 2j) | 22 Concessie Rail Haaglanden
11.12.2016 – 13.12.2031 (v 5j) |
| 3 IJssel-Vecht
11.12.2022 – 09.12.2035 | 13 Gooi en Vechtstreek
11.07.2021 – 14.12.2030 | 23 Haaglanden Streek
25.08.2019 – 14.12.2030 |
| 4 Twente (incl. trein)
08.12.2013 – 09.12.2023 | 14 Noord-Holland Noord
01.07.2018 – 30.06.2028 | 24 Concessie Rail Rotterdam
11.12.2016 – 14.12.2030 (v 4j) |
| 5 Achterhoek Rivierenland (incl. trein)
12.12.2010 – 13.12.2025 (v 2j) | 15 Haarlem / IJmond
03.09.2017 – 04.09.2027 | 25 Bus Rotterdam e.o.
15.12.2019 – 09.12.2034 |
| 6 Concessie Arnhem Nijmegen (incl. trein)
09.12.2012 – 14.12.2024 (n 2j) | 16 Waterland
11.12.2011 – 09.12.2023 (v 2j+n 2 j) | 26 Voorne-Putten en Rozenburg
09.12.2018 – 09.12.2028 |
| 7 Noodconcessie Veluwe-Zuid
11.12.2022 – 14.12.2024 | 17 Zaanstreek
12.12.2010 – 09.12.2023 (v 3j+n 2 j) | 27 Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee
13.12.2015 – 09.12.2023 (+ 2j) |
| 8 IJsselmond
08.12.2013 – 09.12.2023 | 18 Concessie Amsterdam
01.01.2014 – 14.12.2024 | 28 Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (incl. trein)
09.12.2018 – 10.12.2033 (v 7j) |
| 9 Stadsvervoer Lelystad
04.09.2011 – 09.12.2023 (v 2,25j) | 19 Amstelland-Meerlanden
10.12.2017 – 11.12.2032 (v 5j) | 29 Zeeland
14.12.2014 – 14.12.2024 |
| 10 Busvervoer Almere
10.12.2017 – 11.12.2027 | 20 Zuid-Holland Noord
09.12.2012 – 14.12.2024 (v 2j+n 2 j) | |

* De data in dit overzicht zijn actueel op 1 januari 2023. Er lopen voor verschillende concessies procedures voor de gunning van een verlenging of noodconcessie vanwege corona, waardoor einddata nog kunnen veranderen.

Figuur 12. Overzicht concessies bus, tram en metro per 1 januari 2023.

Regionale treindiensten/Ov over water

stand per 1 januari 2023

Lijnconcessies

- | | |
|---|---|
| <p>A Regionaal spoorvervoer Groningen en Fryslân
13.12.2020 – 09.12.2035</p> <p>B Treindienst Zwolle-Kampen
10.12.2017 – 11.12.2032</p> <p>C Treindienst Zwolle-Enschede
10.12.2017 – 11.12.2032</p> <p>D Vechtdallijnen
09.12.2012 – 12.12.2027</p> <p>E Treindienst Valleilijn
10.12.2006 – 09.12.2023 (v 5 j +n 2 j)</p> <p>F Treindienst Alphen aan den Rijn-Gouda
11.12.2016 – 14.12.2031</p> <p>G Parkshuttle Rivium
09.12.2018 – 10.12.2033</p> <p>H Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens
01.04.2019 – 31.12.2023</p> | <p>■ Arriva</p> <p>■ NS/Abellio</p> <p>■ Transdev / Connexxion</p> <p>■ Keolis Nederland</p> <p>■ Blue Amigo</p> <p>■ Hermes</p> <p>■ Westerschelde Ferry BV</p> <p>■ Qbuzz</p> |
|---|---|



Lijnovereenkomsten

- I** Veerdiensten Rotterdam-Drechtsteden
01.01.2022 – 31.12.2029 (+7 j)

v = concessie is verlengd met x jaar
n = noodconcessie verleend voor x jaar
(+ x) = optie voor verlenging met x jaar

Figuur 13. Overzicht concessies regionale treindiensten en vervoer over water per 1 januari 2023



4

Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid van de reizigers op het hoofdrailnet. Hiertoe is het hoofdrailnet opgedeeld naar elf onderzoeksgebieden: de landsdelen van de vijf bestuurlijke ov- en Spoorafels, en daarbinnen afzonderlijk de Intercity-diensten en de Sprinters, en daarnaast de Intercity direct (waaronder het Nederlandse deel van de lijn tussen Amsterdam en Brussel).





Figuur 14. Lijnen hoofdrailnet naar landsdeel.

In de OV-Klantenbarometer wordt per onderzoeksgebied gestreefd naar een respons van 800-1.000 ingevulde vragenlijsten. Om dit aantal te bereiken is per onderzoeksgebied gemeten in 48 ritten en is per rit op het hoofdrailnet steeds in één rijtuig het onderzoek uitgevoerd.

Uitzondering hierop was de Intercity direct, waar in twee rijtuigen is gemeten. De gehanteerde vragenlijst is geheel gelijk aan de vragenlijst voor het regionaal openbaar vervoer.

In tabel 16 en 17 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

Tabel 16. Klantoordeel over de rit hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit 2019		Totaaloordeel rit 2020		Totaaloordeel rit 2021		Totaaloordeel rit 2022		Totaaloordeel rit 2023	
	Cijfer	% 7 en hoger			Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger
Intercity	7,8	92%	-		7,9	92%	7,6	88%	7,7	88%
Sprinter	7,7	90%	-		8,0	93%	7,9	92%	7,8	90%
IC Direct/IC Brussel	7,9	90%	-		7,9	91%	7,6	84%	7,7	86%
Totaal	7,8	91%	-		7,9	92%	7,7	89%	7,7	88%

Tabel 16 laat het gemiddelde totaaloordeel zien: een 7,7, waarbij 88% van de reizigers een 7 of hoger heeft gegeven (het percentage 7 of hoger gebruikt NS zelf als indicator voor klanttevredenheid, daarom wordt deze indicator hier ook vermeld).

Tabel 17. Klantoordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

	2019	2020	2021	2022	2023	N 2023	Sign 95%
Landsdeel Noord Intercity's	7,7	-	7,6	7,5	7,4	947	Nee [1]
Landsdeel Noord Sprinters	7,9	-	8,0	7,9	7,6	766	Ja
Landsdeel Oost Intercity's	7,7	-	7,6	7,6	7,6	1.320	Nee [3]
Landsdeel Oost Sprinters	7,9	-	7,9	7,7	7,9	634	Nee [2]
Randstad Noordvleugel Intercity's	7,9	-	8,0	7,8	7,7	1.225	Nee[1]
Randstad Noordvleugel Sprinters	7,7	-	8,0	8,0	7,8	769	Nee [1]
Randstad Zuidvleugel Intercity's	7,8	-	7,9	7,5	7,6	873	Nee [1]
Randstad Zuidvleugel Sprinters	7,6	-	8,0	7,9	7,9	743	Nee [3]
Landsdeel Zuid Intercity's	7,6	-	7,9	7,6	7,5	1.126	Nee [1]
Landsdeel Zuid Sprinters	7,7	-	8,0 [4]	7,8	7,7	1.139	Nee [1]
IC Direct / IC Brussel	7,9	-	7,9	7,6	7,7	1.319	Nee [1]

Noten:

[1] Verschil te klein

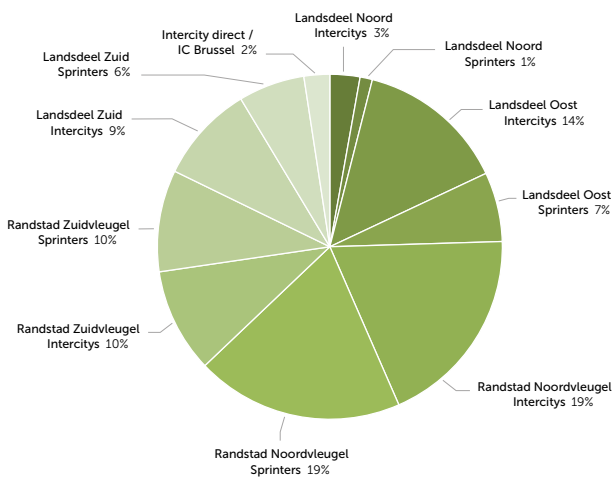
[2] N te klein

[3] Geen verschil

[4] blauw is cijfer op basis van N<380

Figuur 15 geeft de resultaten van de tellingen van instappers tijdens het veldwerk, zoals die ook gebruikt zijn om de resultaten per onderzoeksgebied op te hogen naar het totaal voor het hoofdrailnet. In de Randstad wordt 58% van de reizigers vervoerd (ter vergelijking: het aandeel van de Randstad in de bevolkingsomvang van Nederland is 48%). Landsdeel Oost is goed voor 21% van de instappers, landsdeel Zuid voor 15% en landsdeel Noord voor 4%. Met de Intercity direct en de IC Brussel wordt 2% van het totale reizigersvolume vervoerd.

Het klantoordeel is vooral in landsdeel Noord (Intercity's en Sprinters) sterk gedaald (zie tabel 17). Maar gezien het aandeel van Noord in het reizigersvolume (4%) telt dat niet sterk door in het totaaloordeel voor het hoofdrailnet. In iets mindere mate geldt hetzelfde voor het gedaalde oordeel in landsdeel Zuid (totaal aandeel 15%).



Figuur 15. Verhouding reizigersvolumes (op basis van telling instappers) per onderzoeksgebied

Klantoordeel per cluster en deeloordelen

De vragen uit de enquête die betrekking hebben op deeloordelen van de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 1. Tabel 18 toont het klantoordeel voor deze clusters.

Tabel 18. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters deeloordelen

Cluster	2019	2020	2021	2022	2023
Beleving	7,3	-	7,4	7,3	7,3
Comfort	8,0	-	8,1	8,0	8,0
Gemak	7,6	-	7,8	7,7	7,7
Snelheid	7,7	-	7,9	7,7	7,7
Veiligheid	8,2	-	8,1	8,0	8,0
Totaaloordeel	7,8	-	7,9	7,7	7,7



Figuur 16. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters 2023



Vergelijking tussen 2023 en 2019 (tabel 19) voor de deeloordelen laat de volgende opvallende zaken zien:

- Gestegen zijn de deeloordelen *Gemak instappen*, *Instapstation*, *Klantvriendelijkheid personeel*, *Rijstijl bestuurder*, *Reissnelheid* en *Inrichting van het voertuig* (alle +0,2).
- Gedaald zijn de deeloordelen *Netheid voertuig*, *Frequentie* en *Veiligheid rit* (alle -0,2).
- Sterk gedaald is het oordeel over *Prijs* (-0,6)

Kijken we naar de cijfers voor Sprinter, Intercity en Intercity direct afzonderlijk, dan valt het volgende op:

- Voor Intercitytreinen: we zien vooral een aantal deeloordelen met een sterke daling: *Prijs* (-0,7), *Frequentie* (-0,5). Daarnaast ook *Kans op zitplaats* (-0,4), *Netheid voertuig* en *Veiligheid rit* (beide -0,3).
- Bij Sprinters zien we vooral deeloordelen betreffende het nieuwe materieel die zijn gestegen: *Kans op zitplaats*, *Klimaat in het voertuig* (beide +0,4) en *Inrichting van het voertuig* (+0,3). Daarnaast is men ook de informatievoorziening hoger gaan waarderen: *Informatie bij vertragingen* en *Reisinformatie in het voertuig* (beide +0,3). Maar ook bij Sprinters het oordeel over *Prijs* (-0,5) sterk gedaald.
- Bij Intercity Direct vallen een aantal sterk gedaalde deeloordelen op: *Netheid voertuig* (-0,8) en *Spitheid rit* (-0,6), *Overstaptijd* en *Instapstation* (beide -0,4). *Prijs* scoort ook hier lager (-0,5) dan in 2019.

De top-5 van hoogst gewaardeerde deeloordelen van het hoofdrailnet zijn *Gemak instappen* (8,8), *Gebruiksgemak OV-chipkaart* (8,5) en *Gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo* (8,4) *Veiligheid rit* (8,4) en *Rijstijl bestuurder* (8,3).

De laagst gewaardeerde deeloordelen zijn *Prijs* (4,4; in het regionaal openbaar vervoer scoort deze ook een onvoldoende met 5,1), *Drukke in het voertuig* (6,4) en *Informatie bij vertragingen*. Die laatste krijgt overigens wel een ruime voldoende (6,4) en is 0,4 hoger gewaardeerd dan in het regionaal openbaar vervoer.

De lage score voor *Prijs*, en vooral ook de veel lagere score dan in het regionaal openbaar vervoer is opvallend. Met een gemiddelde van 4,4 (en zelfs een 4,2 in de Intercity) geven de reizigers hier een dikke onvoldoende. En dat terwijl het totaaloordeel met 7,7 nog steeds een ruime voldoende is. Het forse verschil tussen hoofdrailnet en regionaal openbaar vervoer is mogelijk te verklaren uit de gemiddeld veel langere rit op het hoofdrailnet, en de navenant hogere prijs². Met de gemiddelde ritlengte van

4 km (tram) tot 7 km (bus) kost een enkele reis in bus/tram/metro grofweg tussen rond de € 2. Op het hoofdrailnet is de ritlengte gemiddeld ruim 40 km en kost een enkele reis ongeveer het vijfvoudige: rond de € 10 voor een enkele reis zonder korting.

² Zie onder meer CROW 2023, Staat van het OV 2022. De gemiddelde ritlengte voor regionale treinen wijkt met 21 km af van die van bus/tram/metro; maar vanwege het kleine reizigersvolume in regionale treinen telt die niet zwaar mee. De gemiddelde ritlengte voor het hoofdrailnet is bepaald door de ruim 13 miljard reizigerskilometers te delen door de ruim 300 miljoen reizen per jaar (Jaarverslag NS, 2022).

Tabel 19. Deelordelen hoofdrailnet, Intercity, Sprinter, IC Direct/IC Brussel, 2019-2023

	2019				2023			
	HRN trein	Intercity	Sprinter	IC Direct/ IC Brussel	HRN trein	Intercity	Sprinter	IC Direct/ IC Brussel
Kans op zitplaats	8,1	8,2	8,0	8,4	8,1	7,8	8,4	8,4
Oordeel instapstation	7,6	7,8	7,5	8,2	7,8	7,8	7,7	7,8
Stiptheid rit	8,1	8,3	8,0	8,2	8,1	8,1	8,2	7,6
Gemak instappen	8,6	8,6	8,8	8,2	8,8	8,6	9,0	8,3
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,2	8,3	8,4
Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	8,2	8,3	8,3	8,3	8,4	8,5
Reissnelheid rit	8,1	8,2	8,0	8,3	8,3	8,3	8,3	8,4
Netheid voertuig	7,0	6,9	7,1	7,6	6,8	6,6	7,1	6,8
Geluid in het voertuig	7,2	7,2	7,1	7,2	7,2	7,1	7,3	7,1
Klimaat in het voertuig	7,3	7,3	7,3	7,6	7,4	7,3	7,7	7,4
Inrichting van het voertuig	7,2	7,2	7,3	7,4	7,4	7,3	7,6	7,1
Informatie bij het station	7,9	8,0	7,7	7,9	8,0	8,0	7,9	7,8
Reisinformatie in het voertuig	7,4	7,4	7,5	6,2	7,4	7,3	7,8	6,3
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,3	8,3	8,2	8,2	8,4	8,5	8,4	8,3
Prijs	5,0	4,9	5,2	5,1	4,4	4,2	4,7	4,6
Last medereizigers	7,6	7,6	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7	7,7
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,8	7,9	7,8	7,7	8,0	7,8
Frequentie	7,1	7,4	6,8	7,4	6,9	6,9	6,9	7,1
Overstaptijd	7,0	7,2	6,7	7,5	7,0	7,2	6,9	7,1
Informatie bij vertragingen	6,4	6,5	6,2	6,0	6,4	6,3	6,5	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,3	8,2	8,2	8,5	8,5	8,4	8,4
Drukke in het voertuig	-	-	-	-	6,3	5,9	6,8	6,6
Veiligheid algemeen	8,0	8,1	7,9	8,1	7,9	7,9	7,9	8,0
Veiligheid rit	8,6	8,7	8,6	8,7	8,4	8,4	8,4	8,4
Veiligheid instapstation	8,0	8,1	7,9	8,3	7,9	7,9	7,8	8,0
Totale rit	7,8	7,8	7,7	7,9	7,7	7,7	7,8	7,7



Tabel 20. Verbeterpunten hoofdrailnet

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Niets	Anders
Intercity	33%	19%	4%	7%	6%	17%	12%	14%
Sprinter	19%	18%	3%	8%	7%	22%	16%	11%
IC Direct	17%	23%	5%	8%	15%	16%	11%	19%
HRN	26%	19%	3%	8%	7%	19%	13%	13%

Invloed deeloordelen op totaaloordeel

Het regressiemodel dat specifiek voor Hoofdrailnet is bepaald (zie hoofdstuk 3) laat zien dat *Frequentie* en *Gestresst of ontspannen* de zwaarstwegende deeloordelen zijn voor het bepalen van het totaaloordeel. *Frequentie* (aantal ritten per dag) scoort ook hoog als verbeterpunt, zie voorgaande paragraaf.

Reissnelheid had in de voorgaande jaren een relatief lage positie maar is in 2023 op de derde plaats terechtgekomen. Overigens werd zowel in 2019 als in 2022 de 3e plaats ingenomen door *Stiptheid*.

Tabel 21. Top-3 deeloordelen 2023 voor trein hoofdrailnet

	Top-3 deeloordelen 2023	Positie in 2019	Positie in 2022
1	Frequent (aantal ritten per dag)	1	1
2	Gestresst of ontspannen	2	2
3	Reissnelheid	9	16



Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer ook de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. Er is dus geen relatie met alle andere cijfers in dit rapport. Wel is voor het onderzoek naar klanttevredenheid van reizigers op deze veerdiensten een vragenlijst gebruikt die qua opzet, uitvoering en inhoud sterk lijkt op die van het openbaar vervoer. Zie hiervoor ook bijlage 1.

Tabel 22 geeft het totaaloordeel voor de vier veerverbindingen.

Tabel 22. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren

	2019	2020	2021	2022	2023
Vlieland	8,5	-	8,4	8,3	8,4
Terschelling	8,2	-	8,5	8,4	8,2
Ameland	8,2	-	8,3	8,3	7,6
Schiermonnikoog	8,3	-	8,4	8,4	8,5

De veerdiensten naar Vlieland, Terschelling en Schiermonnikoog scoren onverminderd hoog, ruim boven de 8. De veerdienst naar Ameland vormt in 2023 een duidelijke uitzondering. Het klantoordeel van 7,6 is beduidend lager dan de afgelopen jaren.

Tabel 23 geeft een overzicht van de deeloordelen. Daar is ook te zien dat de veerdienst naar Ameland anders wordt beoordeeld dan de andere drie. *Stiptheid*, *Frequentie*, *Informatie bij vertragingen* en *Drukke* in het vaartuig scoren veel lager dan bij de andere veerdiensten. Dit is op zich een duidelijke aanwijzing dat het vaargeulprobleem in 2023 invloed heeft op de klantwaardering. Juist in de zomer zijn er veel vaarten uitgevallen door een combinatie van de dichtgeslibde vaargeul en een lage waterstand. Een uitgevallen vaart is voor de reiziger al heel vervelend, daarbij komt dan nog dat het logischerwijze drukker wordt op de volgende vaart. Het is ook begrijpelijk dat de reizigers dan relatief ontevreden zijn over de informatie die ze ontvangen bij de opgedane vertragingen.



Tabel 23. Deeloordelen over de vaarten op de Waddenveren

	Eiland			
	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Zitplaats	8,9	9,2	8,1	9,1
Netheid wachtruimte	8,4	8,3	7,7	8,7
Stiptheid	9,3	9,1	5,7	9,2
Opstappemak	9,1	9,1	8,4	9,4
Klantvriendelijkheid	9,0	8,8	8,4	9,0
Netheid vaartuig	8,5	8,2	7,8	8,5
Netheid sanitair	8,2	7,8	7,4	8,4
Geluid	7,3	6,6	6,7	6,5
Klimaat in het vaartuig	7,9	7,2	7,6	7,9
Inrichting	7,9	7,3	7,3	7,6
Informatie bij vertrek	8,4	8,3	7,5	8,3
Informatie tijdens vaart	8,3	8,1	7,4	8,1
Informatie bij boeken	8,6	8,5	7,9	8,5
Aankoop vervoersbewijs	8,7	8,6	8,3	8,8
Prijs per persoon	6,1	5,7	6,1	6,8
Prijs per motorvoertuig	5,2	4,4	4,4	5,9
Last medereizigers	7,7	7,7	7,2	8,1
Ontspannen	8,4	8,4	8,0	8,6
Frequentie	7,0	7,5	6,1	7,5
Bagage	8,6	8,6	7,8	8,7
Informatie bij vertragingen	7,5	7,5	5,8	6,9
Drukke	7,0	7,3	6,0	7,2
Veiligheid vaart	9,0	8,9	8,7	9,1
Veiligheid wachtruimte	8,9	8,9	8,6	9,0
Totaaloordeel	8,4	8,2	7,6	8,5

Wat verder opvalt bij de andere veerdiensten is dat *Prijs*, en dan vooral *Prijs per motorvoertuig* laag wordt beoordeeld. Daarbij zien we overigens een aanzienlijk verschil tussen de eilanden.

Tabel 24. Prijs en oordeel Prijs voor de vier Waddenveerdiensten, overtocht en meenemen motorvoertuig

	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Prijs voetpassagier (laag)	€ 25,92	€ 25,92	€ 16,45	€ 16,65
Prijs voetpassagier (hoog)	€ 33,54	€ 33,54	€ 19,35	€ 19,55
Oordeel prijs	6,1	5,7	6,1	6,8
Prijs motorvoertuig	[1]	€ 186,24	€ 103,50	[1]
Oordeel prijs motorvoertuig	5,2	4,4	4,4	5,9

Noot:

[1] Voor bezoekers van Vlieland en Schiermonnikoog is het meenemen van een motorvoertuig alleen met een bijzondere vergunning mogelijk. Bewoners kunnen uiteraard wel een motorvoertuig laten vervoeren op de veerdienst. We laten deze buiten beschouwing.

Tabel 24 geeft een overzicht van prijzen van de overtochten en de klantoordelen over *prijs* en *prijs motorvoertuig*. We zien hier geen duidelijk verband tussen de hoogte van de prijs van de overtocht en het oordeel. Zie ook de oordelen over de *prijs motorvoertuig*; voor Ameland en Terschelling zijn die beide 4,4, terwijl het tarief sterk verschilt.



6 Sociale veiligheid openbaar vervoer

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de periode 2013-2023. Jaarlijks is in de vragenlijst van de OV-Klantenbarometer aandacht voor veiligheidsgevoelens en slachtofferschap van incidenten in het openbaar vervoer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid gaat om de daadwerkelijke ervaring met incidenten. Subjectieve veiligheid beschrijft het (on)veiligheidsgevoel van reizigers.

Waardering sociale veiligheid

Er worden elk jaar voor drie deeloordelen rapportcijfers gevraagd: *Veiligheid in het openbaar vervoer*, *Veiligheid tijdens deze rit* en *Veiligheid op de halte* waar men is ingestapt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de oordelen naar de achtergronden van de reiziger, zoals leeftijd, en het oordeel naar ov-achtergronden, waaronder het voertuig en ov-autoriteit.

Regionaal openbaar vervoer en hoofdrailnet worden hier afzonderlijk van elkaar gerapporteerd. Voor het regionaal openbaar vervoer zijn er cijfers vanaf 2013 beschikbaar. Voor het hoofdrailnet start de reeks in 2018.

Tabel 25. Oordeel over sociale veiligheid regionaal openbaar vervoer

	Veiligheid ov	Veiligheid rit	Veiligheid halte
2013	7,6	7,9	7,7
2014	7,7	8,0	7,8
2015	7,7	8,0	7,8
2016	7,7	8,0	7,8
2017	7,8	8,1	7,9
2018	7,9	8,4	7,9
2019	8,0	8,6	8,1
2020	-	-	-
2021	7,9	8,3	7,9
2022	7,9	8,3	7,9
2023	7,9	8,3	7,9

Regionaal openbaar vervoer

Tabel 25 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen die betrekking hebben op sociale veiligheid voor het regionaal openbaar vervoer. De oordelen over veiligheid zijn vanaf 2021 stabiel.



Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer (zie tabel 26). Ook hier is zichtbaar dat het oordeel van beide groepen stabiel is.

Tabel 26. Oordeel over sociale veiligheid, regionaal openbaar vervoer naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Veiligheid ov</i>											
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2	7,3	-	7,0	7,0	6,9
Geen slachtoffer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	8,2	8,1	8,2
<i>Veiligheid rit</i>											
Wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,2	-	7,7	7,6	7,7
Geen slachtoffer	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,5	8,5	8,5
<i>Veiligheid halte</i>											
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2	7,3	-	7,0	6,9	6,9
Geen slachtoffer	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	8,2	-	8,2	8,1	8,1

Oordeel naar achtergronden reiziger

Door de jaren heen zijn reizigers van 65 jaar en ouder het meest positief over de veiligheid in het regionaal openbaar vervoer (tabel 27). Het valt op dat reizigers vanaf 28 jaar de veiligheid gemiddeld met een 8,0 of hoger waarderen.

Tabel 27. Oordeel over veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jonger dan 18 jaar	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	-	7,7	7,6	7,6
18 t/m 27 jaar	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	-	7,9	7,8	7,8
28 t/m 40 jaar	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9	8,1	-	8,2	8,2	8,2
41 t/m 64 jaar	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,1	-	8,0	8,1	8,0
65 jaar en ouder	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	-	8,3	8,3	8,2

Tabel 28. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Veiligheid ov</i>											
Bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	7,9	8,1	8,0
Tram	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8	8,0	-	8,1	8,0	7,8
Metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8	-	7,6	7,5	7,6
Regionaal spoor	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,7	7,8
Ov over water	8,0	8,2	8,1	8,2	8,6	8,4	8,4	-	8,3	8,2	8,3
<i>Veiligheid rit</i>											
Bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	8,4
Tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5	-	8,5	8,3	8,3
Metro	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0	8,0
Regionaal spoor	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,2
Ov over water	8,5	8,7	8,6	8,5	9,0	8,9	9,0	-	8,9	8,7	8,8
<i>Veiligheid halte</i>											
Bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	-	7,9	8,0	7,9
Tram	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9	8,1	-	8,1	7,9	7,9
Metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,9	-	7,7	7,5	7,6
Regionaal spoor	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,8	7,7
Ov over water	8,2	8,5	8,4	8,5	8,9	8,7	8,8	-	8,6	8,5	8,7

Tabel 29. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze bus

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Landelijk, bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	8,4
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,1	8,0	8,1	8,2	8,4	8,6	-	8,5	8,4	8,4
OV-bureau Groningen Drenthe	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,5	8,6	-	8,6	8,3	8,4
Flevoland	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8	8,4	8,5	-	8,5	8,1	8,0
Fryslân	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,6	8,4	-	8,6	8,4	8,5
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5	8,7	-	8,5	8,3	8,4
Limburg	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,3	8,4	8,5
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4	8,5	-	8,4	8,3	8,3
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,6	8,6	8,7
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6	8,5	-	8,6	8,5	8,4
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6	8,7	-	8,4	8,5	8,5
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1	8,4	-	8,6	8,6	8,8
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,5	8,6	8,6
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,5	8,5



Oordeel naar achtergronden regionaal openbaar vervoer

De waardering voor de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer is door de jaren heen vrij constant (tabel 28). Er zijn lichte verschillen waarneembaar tussen de modaliteiten en metro scoort hier de laagste cijfers. Echter, die cijfers zijn nog steeds een 7,5 of hoger.

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,4. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn door de jaren heen klein (tabel 29).

Landelijk gezien scoort in 2023 de veiligheid van de rit met een regionale trein een 8,2. De verschillen tussen de ov-autoriteiten ook tamelijk stabiel (tabel 30).

Tabel 30. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze regionaal spoor

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Landelijk, regionaal spoor</i>	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,2
Zuid-Holland	8,1	8,1	8,0	8,2	8,3	8,5	8,4	-	8,2	8,2	8,2
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2	8,2
Fryslân	8,2	8,1	8,1	8,0	8,2	8,6	8,6	-	8,3	8,4	8,4
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3	8,4	-	8,0	7,9	8,0
Overijssel	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2	8,2
Groningen	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,6	-	8,2	8,1	8,4

Het oordeel over de veiligheid van de tramrit is landelijk gelijk gebleven met een 8,3 (tabel 31). Reizigers in de vervoerregio Amsterdam oordelen positiever over de veiligheid van de rit dan de reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Tabel 31. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze regionaal tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Landelijk, tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5	-	8,3	8,3	8,3
Provincie Utrecht	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	8,4	8,3	-	8,2	8,3	8,5
Vervoerregio Amsterdam	7,8	7,9	7,8	7,9	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,4	8,4
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,1

Tot slot de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2023 ligt de landelijke waardering op een 8,0, net als in 2022 (tabel 32).

Tabel 32. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerswijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Landelijk, metro	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0	8,0
Vervoerregio Amsterdam	7,4	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,6	-	8,0	8,0	8,0
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,4	-	7,9	7,9	7,9

Hoofdrailnet

Tabel 33 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen van sociale veiligheid voor het hoofdrailnet.

Tabel 33. Oordeel over sociale veiligheid, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	7,9	8,0	-	7,9	7,9	7,9
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4
Hoe veilig voelt u zich meestal op het station waar u bent ingestapt	8,0	8,0	-	7,9	7,9	7,9

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten op het hoofdrailnet. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de scores min of meer gelijk (tabel 34).



Tabel 34. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident, hoofdrailnet

		2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer	Slachtoffer geweest	7,2	7,4	-	7,1	7,0	7,1
	Geen slachtoffer geweest	8,0	8,1	-	8,1	8,2	8,1
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit	Slachtoffer geweest	8,2	8,4	-	7,8	7,7	7,9
	Geen slachtoffer geweest	8,6	8,7	-	8,5	8,5	8,5
Hoe veilig voelt u zich meestal op het station waar u bent ingestapt	Slachtoffer geweest	7,4	7,3	-	7,2	7,2	7,2
	Geen slachtoffer geweest	8,1	8,2	-	8,1	8,1	8,1

Oordeel naar achtergronden reiziger

Reizigers van 65 jaar en ouder zijn het meest positief over de veiligheid op het hoofdrailnet (tabel 35).

Tabel 35. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Jonger dan 18	7,9	7,8	-	7,6	7,7	7,7
18 tot en met 27	7,8	8,0	-	7,8	7,6	7,7
28 tot en met 40	7,9	8,1	-	8,1	7,7	8,0
41 tot en met 64	8,0	8,0	-	8,0	8,0	8,1
65 jaar en ouder	8,3	8,2	-	8,2	8,2	8,2

Oordeel naar landsdeel

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de treinrit (hoofdrailnet) een 8,4. De verschillen tussen de regio's zijn klein.

Tabel 36. Oordeel waardering veiligheid rit naar landsdeel, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hoofdrailnet totaal	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4
Landsdeel Noord Intercity's	8,6	8,6	-	8,3	8,4	8,2
Landsdeel Noord Sprinters	8,6	8,8	-	8,5	8,4	8,4
Landsdeel Oost Intercity's	8,7	8,6	-	8,1	8,2	8,4
Landsdeel Oost Sprinters	8,5	8,7	-	8,3	8,2	8,4
Randstad Noordvleugel Intercity's	8,5	8,7	-	8,5	8,4	8,4
Randstad Noordvleugel Sprinters	8,4	8,6	-	8,4	8,4	8,3
Randstad Zuidvleugel Intercity's	8,6	8,7	-	8,4	8,3	8,4
Randstad Zuidvleugel Sprinters	8,5	8,6	-	8,3	8,3	8,4
Landsdeel Zuid Intercity's	8,6	8,6	-	8,4	8,2	8,3
Landsdeel Zuid Sprinters	8,3	8,5	-	8,4	8,3	8,3
IC Direct / IC Brussel	8,6	8,7	-	8,4	8,4	8,4

Noot: Blauw is cijfer op basis van N<380



Enquête

ND
NATIONWIDE D

Vult u onze vrac

Bijlagen



OV-Klantenbarometer 2023



kennisplatform
CROW



Would you please clearly tick the boxes of your choice?

This questionnaire is completely anonymous

Version: 12a

1. Was it difficult or easy to find a seat when you got on?	very difficult/no seat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
2. What is your impression of the stop/station where you got on?	very bad	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
3. How would you rate the punctuality (being on time) of the vehicle at the departure stop/station?	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
4. How easy or difficult was it to get on the vehicle (height, distance from platform)?	very difficult	<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"/>	very easy	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
5. How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	<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"/>	very friendly	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
6. How would you rate the driving style of the driver? (accelerating, braking, etc.)	very unpleasant	<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"/>	very pleasant	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
7. How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
8. How neat and clean is the vehicle?	very dirty	<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"/>	very clean	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
9. How noisy is the vehicle?	very noisy	<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"/>	very quiet	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
10. How would you rate the climate in the vehicle? (temperature, ventilation)	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
11. How would you rate the interior of the vehicle? (layout, colour scheme)	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
12. How would you rate the information at the stop where you got on? (departure times, route, etc.)	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
13. How would you rate the travel information in the vehicle?	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
14. Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance ?	very difficult	<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"/>	very easy	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
15. How would you rate the price of this journey?	very expensive	<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"/>	very cheap	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
16. Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?	much inconvenience	<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"/>	no inconvenience	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
17. Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	<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"/>	very relaxed	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
18. How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?	very infrequent	<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"/>	very frequent	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
19. How would you rate this journey overall ?	very poor	<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"/>	very good	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
20. How did you travel to where you got on ?		<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"/> on foot	<input type="checkbox"/> by bicycle	<input type="checkbox"/> other public transport	<input type="checkbox"/> by car	<input type="checkbox"/> other							
21. If you have just transferred, how would you rate the connection time ?	unacceptably bad	<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"/>	very acceptable	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A
22. What is your most important reason for making this journey today?		<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"/> work/business	<input type="checkbox"/> education	<input type="checkbox"/> shopping	<input type="checkbox"/> visiting relatives/friends	<input type="checkbox"/> sports/hobby/recreation	<input type="checkbox"/> other						
23. On average, how often do you travel with public transport on this line?		<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"/> 4 days a week or more	<input type="checkbox"/> 1-3 days a week	<input type="checkbox"/> 1-3 days a month	<input type="checkbox"/> 6-11 days a year	<input type="checkbox"/> 5 days a year or less							
24. How well are you informed about delays or other problems ?	very poorly	<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"/>	very well	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A

Continue on the reverse >>>

25. What type of ticket are you travelling with?		<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"/> OV chip card (plastic)	<input type="checkbox"/> debit/credit card (plastic)	<input type="checkbox"/> ticket purchased online (printed on paper)	<input type="checkbox"/> the new ov-pas (plastic)	<input type="checkbox"/> disposable ticket (on paper)								
		<input type="checkbox"/> OV chip card (on smartphone or smartwatch)	<input type="checkbox"/> debit/credit card (on smartphone or smartwatch)	<input type="checkbox"/> ticket purchased online (on the smartphone)	<input type="checkbox"/> the new ov-pas (on smartphone or smartwatch)									
26. How would you rate the ease of use of this specific ticket? (question 25)	very difficult	<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"/>	very easy	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A	
27. How would you rate the crowdedness in the vehicle?	very crowded	<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"/>	not crowded at all	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A	
28. Which aspect of this journey needs to be improved most in your opinion? (only a single answer possible)		<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"/> chance of getting a seat	<input type="checkbox"/> cleanliness of the vehicle	<input type="checkbox"/> noise of this vehicle	<input type="checkbox"/> information about delays	<input type="checkbox"/> punctuality of this journey	<input type="checkbox"/> number of daily departure options	<input type="checkbox"/> nothing	<input type="checkbox"/> other, namely: <input type="text"/>					
29. How safe do you feel in public transport in general?	very unsafe	<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"/>	very safe	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A	
30. How safe do you (usually) feel during this journey ?	very unsafe	<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"/>	very safe	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A	
31. How safe do you (usually) feel at the stop/station where you boarded?	very unsafe	<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"/>	very safe	<input type="checkbox"/> don't know <input type="checkbox"/> N/A	
32. Have you been a victim of one or more of the following incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?		<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"/>			
		A) harassed	<input type="checkbox"/> not	<input type="checkbox"/> 1 time	<input type="checkbox"/> 2 times	<input type="checkbox"/> 3 times	<input type="checkbox"/> 4 times or more often							
		B) threatened	<input type="checkbox"/> not	<input type="checkbox"/> 1 time	<input type="checkbox"/> 2 times	<input type="checkbox"/> 3 times	<input type="checkbox"/> 4 times or more often							
		C) robbed	<input type="checkbox"/> not	<input type="checkbox"/> 1 time	<input type="checkbox"/> 2 times	<input type="checkbox"/> 3 times	<input type="checkbox"/> 4 times or more often							
		D) assaulted	<input type="checkbox"/> not	<input type="checkbox"/> 1 time	<input type="checkbox"/> 2 times	<input type="checkbox"/> 3 times	<input type="checkbox"/> 4 times or more often							
		E) other	<input type="checkbox"/> not	<input type="checkbox"/> 1 time	<input type="checkbox"/> 2 times	<input type="checkbox"/> 3 times	<input type="checkbox"/> 4 times or more often							
33. Have you witnessed one or more incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?		<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"/> yes	<input type="checkbox"/> no											
34. What is your year of birth ?		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>									

Thank you very much for your cooperation. You can return the questionnaire to the pollster.

Do not fill anything in here!	Journey code (unique)				
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Overzicht clustering vragen 2023

De tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

De prijs van de rit, het oordeel over de halte/het station en gestrest of ontspannen tijdens de reis zijn niet in de piramide opgenomen en apart weergegeven. Bij prijs speelt kwaliteitsbeleving een rol. Het oordeel over de halte/het station staat buiten de rit zelf en gestrest of ontspannen tijdens de rit zegt iets over de persoon en niet over de rit.

In de klantwensenpiramide is deze clustering grafisch weergegeven.

Clustering van vragen

Cluster	2023
Algemeen oordeel	Totaaloordeel over deze rit
Beleving	Geluid in het voertuig Klantvriendelijkheid personeel Netheid en of het voertuig schoon is Inrichting van het voertuig
Comfort	Rijstijl van de bestuurder Last van medereizigers Kans op een zitplaats Gemak van instappen Klimaat in het voertuig
Gemak	Gebruiksgemak OV-chipkaart Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden Informatie tijdens de rit Informatie bij vertragingen of andere problemen Informatie op instaphalte
Snelheid	Stiptheid bij instaphalte Reissnelheid van de rit Overstaptijd Frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn
Veiligheid	Veiligheid openbaar vervoer algemeen Veiligheid tijdens de rit Veiligheid op de instaphalte



Klantwensenpiramide OV-Klantenbarometer 2022

Bijlage 2 – Over de OV-Klantenbarometer

De ontwikkeling tot en met 2017

Het eerste onderzoek met de OV-Klantenbarometer vond plaats in het najaar van 2001. In het begin van dat jaar was met het van kracht worden van de Wet personenvervoer 2000 de marktwerking in het stads- en streekvervoer begonnen. De rijksoverheid wilde met een klanttevredenheidsonderzoek, en ook met het monitoren van de omvang van ov-aanbod en -gebruik, nagaan of de doelstellingen van de wet werden bereikt: een beter openbaar vervoer en een hogere kostendekking.

De methodiek van de OV-Klantenbarometer is overigens al in 1994 ontwikkeld door de toenmalige Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat. Rond die tijd werd de bevoegdheid voor het stads- en streekvervoer in handen gelegd van een zevental stadsgewesten ('kaderwetgebieden') en twee jaar later van de provincies.

Bij de onderzoeken in de jaren 2001, 2002 en 2003 stonden de enquêteurs op werkdagen op knooppunten van het openbaar vervoer. Hoewel er steeds rond de 70.000 vragenlijsten werden opgehaald, had deze inwinmethode haar beperkingen. Daarom werd in 2004 overgeschakeld op het enquêteren in de voertuigen met een vernieuwde, kortere vragenlijst. Om de rapportcijfers te kunnen ophogen naar het gehele jaar en naar hele onderzoeksgebieden werden de instappers geteld en om een completer beeld te krijgen werden de weekenden toegevoegd aan het onderzoek.

De uitvoering van de OV-Klantenbarometer bleef van 2004 tot en met 2017 nagenoeg hetzelfde, zodat een mooie trendreeks is ontstaan. Steeds vonden de enquêtes plaats in de periode tussen de herfstvakantie en de eerste week van december. En de vragenlijst bleef nagenoeg onveranderd. Veranderde er dan helemaal niets? Jawel, er zijn wel enkele ontwikkelingen te noemen:

- Al snel na 2004 gingen de ov-autoriteiten de rapportcijfers gebruiken voor hun concessiebeheer. Steeds vaker werd de OV-Klantenbarometer ook onderdeel van bonus/malusregelingen.
- In 2007 is het aantal vragen over sociale veiligheid teruggebracht tot vijf. Ook moest de vragenlijst af en toe geactualiseerd worden, zoals na de introductie van de OV-chipkaart.
- Rond 2007 gingen ook de gedecentraliseerde treindiensten deel uitmaken van het onderzoek, net als het ov over water.
- Behalve de rapportages per ov-autoriteit en per vervoerbedrijf kwam er met ingang van 2012 ook een hoofdrapport met de belangrijkste bevindingen, gelardeerd met foto's.
- Steeds vaker grepen ov-autoriteiten de mogelijkheid aan

om meerwerk in te kopen. Zo kunnen er extra onderzoeksgebieden (deelgebieden van de standaardgebieden), extra ritten, extra metingen door het jaar heen en extra vragen worden ingekocht.

Het jaarlijkse onderzoek is inmiddels een onmisbaar element geworden in de sector.

Methodebreuk tot 2018

Met het onderzoek van 2018 is een aantal veranderingen doorgevoerd:

- In de eerste plaats is er gevolg gegeven aan de behoefte om de vragenlijst te verbeteren en aan te vullen met meer vragen over comfort en beleving. Hiermee neemt de verklarende waarde van het totaaloordeel iets toe.
- Een tweede belangrijke verandering is dat voortaan over het gehele jaar wordt gemeten, in vier kwartalen, steeds ongeveer zes weken per kwartaal. Daarmee worden seizoenseffecten uitgesloten, zodat nu een nog representatiever beeld ontstaat van de klantwaardering.
- Verder vond een belangrijke uitbreiding van het onderzoek plaats met de toevoeging van het hoofdrailnet. De NS-treindiensten zijn hiertoe verdeeld in onderzoeksgebieden, die aansluiten bij de gebiedsindeling van de bestuurlijke OV- en Spoorafels. In deze vijf gebieden worden Intercity's en Sprinters separaat 'gemeten' en daarnaast is er een onderzoeksgebied IC Direct/IC Brussel.
- Verder zijn de vier Friese Waddenveren meegenomen in het onderzoek. In eerdere jaren vond de klantwaardering op de schepen van Doeksen en Wagenborg separaat plaats met een eigen vragenlijst en op specifiek aangegeven dagen in het voorjaar.
- Ten slotte is nu ook een Engelstalige vragenlijst beschikbaar voor expats, buitenlandse studenten en toeristen, alsmede voor Nederlandse ingezetenen die zich beter in het Engels kunnen uitdrukken. In 2018 is de vragenlijst beproefd en sinds 2019 volledig beschikbaar.

De OV-Klantenbarometer omvat dus met ingang van 2018 nagenoeg het gehele Nederlandse openbaar vervoer en de Friese Waddenveren. Uitgezonderd is het vervoer met buurtbussen, flex-systemen en buitenlandse bussen en treinen die eindigen in Nederland.

Bijzonderheden 2020 en 2021

Er is geen OV-Klantenbarometer van 2020. Bij het uitbreken van de coronapandemie in maart 2020 is het toen gestarte veldwerk voor 2020 afgebroken en niet meer hervat. De rapportage van het eerste kwartaal van 2020 is verkrijgbaar via de link www.crow.nl/getmedia/1b612dda-5508-479b-81a9-d3db4a2b1ff8/OV-Klantenbarometer_kwartaal-1-2020.pdf.aspx?ext=.pdf

Dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt, omdat het om een onvolledig onderzoek gaat (slechts een kwart van de steekproef).

Er is in 2020 een vervangend onderzoek uitgevoerd: Klanttevredenheid ov-reizigers 2020 tijdens COVID-19, te verkrijgen via de link www.crow.nl/getmedia/84624723-7a59-405c-a71a-a00d7705a590/Klanttevredenheid_ov-reizigers_2020_tijdens_COVID-19.pdf.aspx?ext=.pdf
Ook dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt; dit onderzoek was anders van opzet en veel kleiner van schaal.

De OV-Klantenbarometer 2021 is onder afwijkende omstandigheden uitgevoerd:

- In 2021 zijn de data verzameld in de maanden oktober en november en niet, zoals in 2018 en 2019, verspreid over het hele jaar. Er zijn daarmee bijvoorbeeld ook geen specifieke data verzameld in de zomervakantie.
- Het veldwerk is niet volgens planning afgerond. Vanwege een afgekondigde lockdown is besloten om op 29 november 2021 alle werkzaamheden neer te leggen; op dat moment was de dataverzameling nog in volle gang. Ongeveer 83% van alle geplande veldwerkritten was op dat moment uitgevoerd.
- Ondanks de coronapandemie reed het openbaar vervoer in het najaar van 2021 bijna volledig volgens de geplande dienstregeling. Het aantal reizigers was echter niet meer dan 50%-70% van de gebruikelijke aantallen (vergelijking 2019). Door beperkende maatregelen was een aantal groepen waarschijnlijk minder vertegenwoordigd in de ov-populatie; denk aan kantoorwerkers die in deze periode thuis werkten, studenten die geen of minder contacturen op de instellingen hadden en afwezige toeristen.

Met de lagere aantallen reizigers en de voortijdig afgebroken dataverzameling is OV-Klantenbarometer van 2021 uiteindelijk gebaseerd op minder ingevulde vragenlijsten dan gebruikelijk. Daardoor is in niet alle gevallen voldaan aan minimale kwaliteitsnormen voor onderzoek. In een aantal gevallen is de minimale steekproefomvang (norm: 380) niet gehaald, dan zijn de cijfers alleen indicatief te gebruiken. Daarnaast zijn gevonden verschillen tussen 2019 en 2021 niet statistisch significant (norm: 95% betrouwbaarheid).

In 2022 is de OV-Klantenbarometer pas in het tweede kwartaal gestart, vanwege lockdown-beperkingen aan het begin van het jaar. De enquêtes zijn uitgevoerd tussen 1 april en 31 oktober. Vanaf 1 april deden zich geen aan corona gerelateerde beperkingen meer voor.

Maar 2022 was evengoed een onrustig jaar. Gedurende het jaar was er sprake van relatief veel personeelsuitval door ziekte, waardoor vervoerders gedwongen waren om incidenteel diensten te laten vervallen, om soms treinen in te korten, of om in een aantal gevallen de dienstregeling te versoberen.

In de zomerperiode waren er overal in Nederland boerenprotesten die hier en daar de dienstregelingen van buslijnen verstoorden. Ook was er – en dat was al een lange tijd niet meer voorgekomen – sprake van stakingen, vooral in augustus, september en oktober.

Organisatie 2018-2023

De organisatie van de OV-Klantenbarometer bestaat uit drie groepen: een stuurgroep, een uitvoeringsteam en een ontwikkelteam.

De stuurgroep OV-Klantenbarometer bestaat uit vertegenwoordigers van regionale ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de ov-bedrijven en Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW-KpVV) vervult het secretariaat.

De stuurgroep komt viermaal per jaar bij elkaar en geeft richting aan op onderwerpen die op strategisch niveau liggen. Voorgenomen beslissingen worden voor goedkeuring voorgelegd aan het zogeheten OV-Managersoverleg, waarin alle ov-autoriteiten zijn vertegenwoordigd. De samenstelling is:

- Maaïke Egbers, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, tijdelijk vervangen door Joost Aernoudts
- Arjan Vaandrager, OV NL (KNV)
- Gerda Dekker, regio Oost/Provincie Flevoland
- Hans Schoen, provincie Utrecht, tot en met december 2023
- John Pommer, CROW-KpVV

Het uitvoeringsteam OV-Klantenbarometer zorgt voor de dagelijkse aansturing van het onderzoek, van het uitvoeren van het veldwerk in de onderzoeksgebieden, het analyseren van de onderzoeksdata, het maken van het hoofdrapport, defactsheets en het vullen van de website en de webtool. Het uitvoeringsteam vormt het hart van het onderzoek en staat in voortdurend contact met elkaar over het verloop van de uitvoering. Daarnaast zijn er kwartaaloverleggen. Externe kwaliteitscontrole op dit onderzoek vindt plaats door onder andere het inzetten van mystery guests tijdens het veldwerk en controle op de methode van steekproeftrekking. De samenstelling is:

- Jacobien ter Haar, CROW
- Willie de Swart, CROW

- Carola Prins, CROW
- Marc Stermerding, Goudappel
- Erik Timmermans, Goudappel
- Menno Wagenaar, NDC-Nederland
- Erik Geerdes, Goudappel

Het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer bestaat net als de stuurgroep uit vertegenwoordigers van ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de ov-bedrijven. De opgave van het ontwikkelteam is te komen tot een efficiëntere OV-Klantenbarometer met een nieuwe inwintechniek. Innovaties worden besproken, uitgewerkt in projectplannen en beproefd. Het ontwikkelteam adviseert de stuurgroep. Het ontwikkelteam wordt ondersteund door de huidige uitvoerder, Goudappel, en door CROW-KpVV in zijn rol van secretariaat/voorzitterschap. Ad hoc worden ook andere deskundigen, zoals methodologen, geraadpleegd. De huidige samenstelling is:

- Machiel Kouwenberg, Vervoerregio Amsterdam
- Tjuling Chung, GVB Amsterdam
- Jessica Mulder, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Mark van Hagen, NS Reizigers
- Josien Salomé, NS Reizigers tot 1 november 2023
- Ron Laan, NS Reizigers, vanaf 1 november 2023
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Bianca van Timmeren, Arriva Nederland
- Gert-Jan den Toom, Metropoolregio Rotterdam Den Haag
- Eugène Banach, Provincie Limburg

Bijlage 3 – Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

De onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden geclusterd op basis van stadsdienst bus, tram, metro, regionale trein, nationale trein, streekdienst verstedelijkte gebieden, streekdienst

overig, openbaar vervoer over water en Friese Waddenvaren. Soms moest een keuze worden gemaakt, zoals bij Almere, een onderzoeksgebied dat zowel stads- als streekvervoer bevat.

Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

Tram

Tram & Bus Utrecht, sneltram

Stadsvervoer Amsterdam, tram

RandstadRailtram, Haaglanden

Stadsvervoer Den Haag, tram

Stadsvervoer Rotterdam, tram

Metro

Stadsvervoer Amsterdam, metro

Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail

Stadsdienst bus

Stadsvervoer Leeuwarden

Stadsvervoer Amsterdam, bus

Trolleybus Arnhem

Stadsvervoer Lelystad

Busvervoer Almere

Stadsvervoer Den Haag, bus

Concessie Bus Rotterdam e.o

Streekdienst bus

Bus Waddeneilanden

GD-concessie

Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog

Zuidoost-Fryslân, exclusief Waddeneilanden

IJssel-Vecht

IJsselmond

Busvervoer Twente

Veluwe-Zuid

Achterhoek (excl. trein)

Rivierenland (excl. trein)

Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)

Streekvervoer Provincie Utrecht

Tram & Bus Utrecht, bus

Waterland

Zaanstreek

Amstelland-Meerlanden

Gooi en Vechtstreek

Noord-Holland Noord

Haarlem IJmond

Zuid-Holland Noord

Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem

Hoeksche Waard Goeree-Overflakkee

Regiovervoer Haaglanden

Voorne-Putten en Rozenburg

Zeeland

Brabantliners

West-Brabant, exclusief Brabantliners

Oost-Brabant

Zuidoost-Brabant

Limburg bus

Regionale trein

Regionaal spoorvervoer Groningen

Regionaal spoorvervoer Fryslân

Trein Vechtdallijnen

Trein Zwolle - Kampen

Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal

Trein Zwolle - Enschede

Treindiensten Achterhoek Rivierenland

Treindienst Valleilijn

Trein Gouda - Alphen aan den Rijn

Trein Arnhem - Doetinchem

Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)

Limburg trein, exclusief Maaslijn

Maaslijn

Openbaar vervoer over water

Veerdienst Rotterdam - Dordrecht en Drechtsteden

Veerdienst Vlissingen - Breskens

Hoofdrailnet

Landsdeel Noord Intercity's

Landsdeel Noord Sprinters

Landsdeel Oost Intercity's

Landsdeel Oost Sprinters

Randstad Noordvleugel Intercity's

Randstad Noordvleugel Sprinters

Randstad Zuidvleugel Intercity's

Randstad Zuidvleugel Sprinters

Landsdeel Zuid Intercity's

Landsdeel Zuid Sprinters

Intercity direct / IC Brussel

Bijlage 4 – Ophoging en weging

Het OV-Klantenbarometer onderzoek is een jaarlijkse steekproef onder een aantal reizigers verdeeld over een aantal ritten in een gebied.

Een ophogingsmethode is vereist vanwege twee dingen:

- 1 *Om een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle reizigers in dat ene onderzoeksgebied te geven.*
- 2 *Om de onderzoeksresultaten van twee of meer onderzoeksgebieden te aggregeren, met andere woorden om resultaten van verschillende onderzoeksgebieden te kunnen optellen tot een enkel cijfer voor een groter gebied.*

In deze bijlage geven wij een nadere uitleg van die methode.

Steekproef van ritten

Voor de OV-Klantenbarometer trekken we steekproeven van ritten. In die ritten nemen we de enquête af. We zorgen ervoor dat die ritten goed verdeeld zijn over tijd en ruimte in het onderzoeksgebied. Uitgangspunt is dat het aantal getrokken ritten zorgt voor een voldoende aantal respondenten.

In onderzoeksgebieden met bus is de steekproef 100 ritten uit de weekdienstregeling. Die 100 ritten verdelen we over vier of zeven tijdsblokken (spits, dal en avond op werkdagen, dag en avond op zaterdag en zondag) en vier kwartalen.

In de onderzoeksgebieden spoor volstaan we met 48 ritten, omdat we per rit meer mensen in het voertuig kunnen enquêteren.

Het aantal te bemeten ritten is vastgelegd in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017). Uitgangspunt is dat we met het aantal ritten op ongeveer 800-1.000 respondenten uitkomen. Dat aantal garandeert voldoende statistische betrouwbaarheid.

Van onderzoeksgebied naar concessie en andere aggregaties

De kleinste onderzoekseenheid is in de OV-Klantenbarometer het onderzoeksgebied. Doorgaans is een onderzoeksgebied één modaliteit in één concessie. Zo is het stadsvervoer Amsterdam onderverdeeld in drie onderzoeksgebieden; we doen dus afzonderlijke uitspraken over de klanttevredenheid voor tram, bus en metro. In bijvoorbeeld Zuid-Oost Brabant valt het onderzoeksgebied samen met de concessie Zuid-Oost Brabant, omdat er geen andere modaliteiten zijn dan bus.

Er zijn ook uitzonderingen, ingegeven door historie. Zo zijn in 2010 de concessies Achterhoek en Rivierenland samengevoegd tot één concessie Achterhoek-Rivierenland. Ten behoeve van historische vergelijking is er destijds voor gekozen om de twee afzonderlijke onderzoeksgebieden aan te houden. We presenteren beide cijferreeksen afzonderlijk, maar dankzij de ophogingsmethode kunnen ze tot cijfers voor de hele concessie worden samengevoegd.

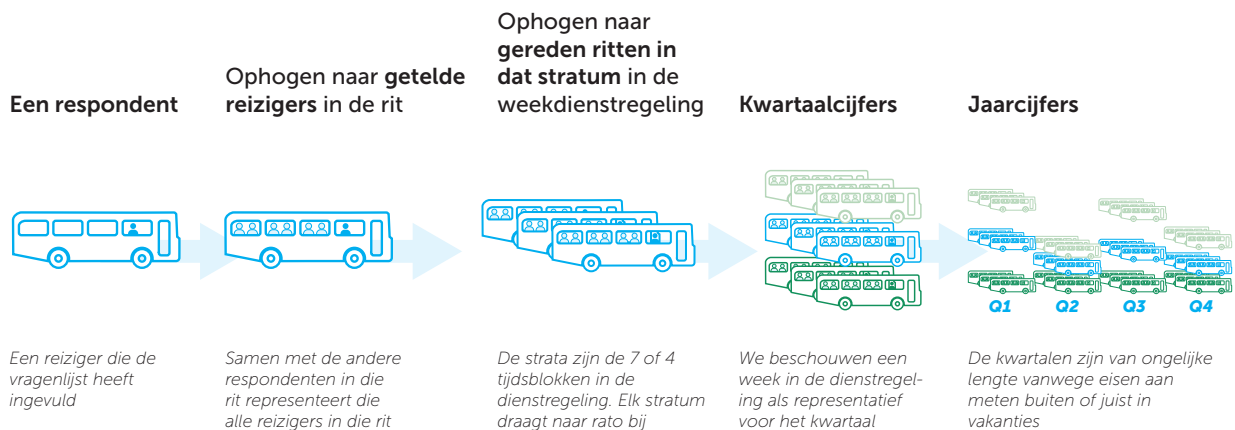
Toepassing van een correcte steekproeftrekking en een juiste ophoging zorgt ervoor dat we de ingevulde vragenlijsten kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

We meten daarom meer dan dat we alleen via ingevulde vragenlijsten binnenkrijgen, namelijk de volgende variabelen:

- Het aantal van ingevulde vragenlijsten in elke bemeten rit.
- Telling van instappers in het voertuig waar de vragenlijsten worden uitgedeeld (dit gebeurt tijdens het veldwerk).
- Het aantal rijtuigen van de trein of metro waarin is gemeten.
- Bepaling van het aantal ritten in de weekdienstregeling in de vier of zeven daartoe onderscheiden tijdsblokken.
- Bepaling van het aantal representatieve meetweken per kwartaal en per jaar.

De ophoging wordt in stappen uitgevoerd met bovenstaand materiaal, van het niveau van een respondent naar een rit, naar een tijdsblok, naar een kwartaal en naar een jaar, geldend per onderzoeksgebied. Met deze ophogings-systematiek kunnen we de resultaten per onderzoeksgebied ook op een correcte manier aggregeren naar verzamelingen van onderzoeksgebieden. Bijvoorbeeld om de algemene klanttevredenheid in de concessie Amsterdam te bepalen (drie onderzoeksgebieden), maar ook om de algemene klanttevredenheid van een vervoerder (vele onderzoeksgebieden) of uiteindelijk heel Nederland te bepalen.

Ter illustratie zijn resultaten uit 2018 (de methodiek is in 2019 hetzelfde) van het onderzoeksgebied Den Haag, tram meegenomen in het stappenproces.



Samenvatting van de systematiek van ophoging

Ophogen in stappen

Stap 1. Van geënquêteerde reizigers naar alle reizigers per rit

De eerste stap is om de resultaten van de reizigers in een voertuig die een vragenlijst invulden, op te hogen naar alle reizigers in dat voertuig. Om op te kunnen hogen naar alle reizigers in een voertuig, worden alle reizigers in het voertuig geteld. In sommige gevallen (treinen en metro's) zijn de reizigers in een deel van het voertuig geteld en is die telling naar rato opgehoogd.

Dit gaat dus om de verhouding O_r tussen het aantal getelde instappers N_r per rit en het aantal ingevulde enquêtes per rit n_r .

Daar waar in een langere trein in een enkel rijtuig is gemeten en geteld, wordt het aantal getelde reizigers opgehoogd naar gelang het aantal rijtuigen b_r van het betreffende voertuig³. Ophoging van de respons naar het gehele voertuig, wordt daarom:

$$O_r = \frac{N_r \cdot b_r}{n_r}$$

Ter verduidelijking:

O_r = ophoogfactor reizigers

N_r = het aantal getelde instappers per rit

n_r = aantal ingevulde enquêtes per rit

b_r = aantal rijtuigen van trein per rit. Waarbij $b_r = 1$, als alle reizigers in het hele voertuig zijn geteld.

Voorbeeldberekening:

Op 15 augustus 2018 is gemeten in de tram in Den Haag. 15 Reizigers vulden een vragenlijst in en 27 reizigers werden geteld, in het hele voertuig. De ophoogfactor reizigers wordt dus:

$$\frac{27 \cdot 1}{15} = 1,8$$

Stap 2. Van de onderzochte ritten per stratum naar alle ritten in het stratum per week

Het Programma van Eisen⁴) schrijft voor om de metingen evenredig te verdelen over 7 tijdsblokken, de zogeheten strata. Deze zijn:

Verdeling tijdstrata in het onderzoek

Stratum	Dagsoort	Tijdstippen
1	Werkdag spits	7:00-10:00 en 16:00-19:00
2	Werkdag dal	10:00-16:00
3	Werkdag rest	Voor 7:00 en na 19:00
4	Zaterdag dag	Voor 19:00
5	Zaterdag avond	Na 19:00
6	Zondag dag	Voor 19:00
7	Zondag avond	Na 19:00

Gemeten ritten (in een gebied) in een bepaald stratum in een bepaald kwartaal worden opgehoogd naar alle ritten in dat stratum in de weekdienstregeling die geldt voor dat kwartaal. Deze tweede stap gaat dus om het de verhouding tussen het aantal gemeten ritten in een tijdsstratum van een weekdienstregeling (ma-zo) r_{ot} en het totaal aantal ritten in een onderzoeksgebied per tijdsstratum van een weekdienstregeling R_{ot} . Oftewel:

$$O_{ot} = \frac{R_{ot}}{r_{ot}}$$

Waarbij R_{ot} elk kwartaal opnieuw wordt vastgesteld.

Ter verduidelijking:

O_{ot} = ophoogfactor gemeten per stratum naar gereden ritten per stratum

R_{ot} = totaal aantal ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

r_{ot} = gemeten ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

Voorbeeldberekening:

In een kwartaal werden in het onderzoeksgebied Den Haag, tram in het stratum zondagavond drie ritten gemeten. In de weekdienstregeling van dat kwartaal worden in dit gebied 523 tramritten gereden.

De ophoogfactor ritten voor stratum 7 wordt dus:

$$\frac{523}{3} = 174,33$$

3 In de steekproeftrekking is vooraf bepaald in welk rijtuig wordt gemeten, om te voorkomen dat enquêteurs een gemakkelijke of voor de hand liggende optie kiezen. Dit betekent dat eerste klas-rijtuigen en stilletcoupés evengoed in de steekproef zullen voorkomen.

4 Contractuele verplichting in de OV-Klantenbarometer gesteld door CROW-KpVV. Het aantal strata/tijdsblokken is met ingang van 2021 gereduceerd naar 4: werkdag spits, werkdag dal, werkdag avond, weekend.

Vanzelfsprekend wordt deze procedure voor alle strata uitgevoerd.

$$O_o = \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_o = ophoogfactor ritten in een onderzoeksgebied

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Van gebied *Den Haag, tram* is in het derde kwartaal de volgende weekdienstregeling bekend:

Stratum	1	2	3	4	5	6	7
Aantal ritten in dienstregeling	3.655	3.565	3.180	1.218	514	1.128	523
Aantal ritten bemeten	29	29	22	7	3	8	3
Ophoogfactor	3.655/29	3.565/29	3.180/22	1.218/7	514/3	1.128/8	523/3

Stap 3. Naar kwartaalcijfer

Het kwartaalcijfer heeft dus een samengestelde ophoogfactor van ophoogfactor reizigers per rit en ophoogfactor ritten per stratum.

$$O_w = O_r \cdot \sum_{t=1}^7 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

O_r = ophoogfactor reizigers

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Die ene reiziger uit de vorige twee voorbeelden reed op zondagavond 15 augustus in de *tram* in *Den Haag*.

Hij/zij was één van de 15 respondenten op 27 reizigers.

Die tramrit was één van de 3 bemeten ritten op 523 ritten in de weekdienstregeling.

We beschouwen de respons van deze reiziger als representatief voor in totaal 313,79 reizigers

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} = 313,79$$



Stap 4. Van weekdienstregeling naar jaar

De voorgaande stappen werden ook in de OV-Klantenbarometer tot en met 2017 uitgevoerd. Tot en met 2017 vond de meting voor de OV-Klantenbarometer alleen in en rond november plaats. Omdat we sinds 2018 in elk van de vier kwartalen meten, moeten we ook rekening houden met de verhouding tussen de kwartalen. Kwartalen hebben niet dezelfde lengte omdat in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017) is gesteld dat:

1. *Er in het eerste, tweede en vierde kwartaal niet gemeten wordt in vakantieperioden en op bijzondere dagen.*
2. *Het derde kwartaal is juist de meting van de zomervakantieperiode.*

Vanwege de vakantiespreiding verschilt de omvang van de kwartalen ook nog per vakantieregio⁵:

- Omdat de zomervakantie zes weken lang is, is de initiële verdeling over de vier kwartalen daarom 13, 13, 6 & 13 weken.

- De resterende 7 weken buiten de zomervakantie van het derde kwartaal worden verdeeld over Q2 en Q4, afhankelijk van de vakantieplanning in de regio (noord, midden en zuid).
- In de andere schoolvakanties wordt niet gemeten, die weken trekken we dus van het aantal meetweken in een kwartaal af.
- Regio zuid heeft een meetweek minder, vanwege carnaval. Daarom is het aantal meetweken in regio zuid 44, terwijl dit in midden en noord 45 is.
- Er wordt niet gemeten na de jaarlijkse invoering van de nieuwe dienstregeling in de tweede week van december, totdat einde van het jaar. Deze periode van drie weken overlapt deels met de kerstvakantie.

⁵ De grens tussen de vakantieregio's doorsnijdt een aantal onderzoeksgebieden. Voor elk van deze onderzoeksgebieden is een keuze gemaakt voor de dominante vakantieperiode. Zo is de regio IJsselmond in zijn geheel bij vakantieregio Noord geteld. De regio's Provincie Utrecht en Rivierland zijn geteld bij Midden. West-Brabant en Arnhem-Nijmegen zijn in zijn geheel geteld bij Zuid.

Het aantal meetweken per kwartaal verschilt, bovendien zijn er verschillen tussen regio's. Elk kwartaal kent daarom drie ophoogfactoren; een factor voor elke vakantieregio. In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal meetweken per regio (r) per kwartaal (q). Deze indeling wordt jaarlijks opnieuw bepaald.

Bijzonderheden 2022

In 2022 is er niet zoals gebruikelijk in vier kwartalen gemeenten. De eerste meetperiode was van mei tot en met juni, de tweede tijdens de zomervakantie en de derde in de maanden september en oktober. De gebruikelijk verdeling 13-13-6-13 tussen de vier kwartalen is, om zoveel mogelijk op een 'normaal' jaar te lijken, vervangen door de verdeling 26-6-13, waarbij:

- de metingen van de eerste periode de eerste 26 weken van het jaar representeren;
- de metingen van de tweede periode de zomervakantie van 6 weken representeren;
- en de metingen van de derde periode 13 weken representeren.

Het bepalen van het gewicht van het kwartaal/jaarperiode vindt plaats met onderstaande formule.

$$O_q = \sum_{w=1}^n O_w$$

Ter verduidelijking:

O_q = ophoogfactor kwartaal/jaarperiode

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

n = aantal weken behorende bij desbetreffende kwartaal/jaarperiode en regio

Een voorbeeld:

De meting van 15 augustus in de *Haagse tram* valt in Q3, de zomervakantie. Hier hoort een ophoogfactor van 6 bij, vanwege de zes meetweken

$$\frac{27 \cdot 1}{15} \cdot \frac{523}{3} \cdot 6 = 1.822,76$$

De ophoging naar alle reizigers in een gebied een jaar, betekent ophoging van kwartaal/jaarperiode naar het gehele jaar. Dit geschiedt door het optellen van de kwartalen:

$$O_j = \sum_{q=1}^4 O_q$$

Ter verduidelijking:

O_j = ophoogfactor jaar

O_q = ophoogfactor kwartaal/jaarperiode

q = kwartaal

De som van de ophoogfactoren

Ten behoeve van eventuele statistische toetsing kan per onderzoekseenheid de gemiddelde ophoogfactor worden bepaald.

Wanneer de onderzoekseenheid één onderzoeksgebied is, kan de som van de ophoogfactoren worden bepaald door alle individuele ophoogfactoren binnen dat onderzoeksgebied van dat jaar bij elkaar op te tellen.

Het betreft dus de volgende ophogingen:

- Van respondent naar getelde reiziger.
- Van bemeten naar gereden rit per stratum.
- Van stratum naar weekdienstregeling.
- Van kwartaal/jaarperiode naar jaartotaal.



Bijlage 5 – Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
Regionaal spoorvervoer Groningen	14%	21%	12%	10%	14%	7%	17%	13%
GD-concessie	14%	19%	5%	5%	14%	17%	27%	10%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	14%	20%	16%	9%	12%	8%	15%	15%
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	18%	10%	7%	9%	9%	13%	30%	10%
Stadsvervoer Leeuwarden	16%	35%	5%	2%	7%	10%	26%	4%
Zuidoost-Fryslân, excl. Waddeneilanden	19%	6%	5%	11%	9%	17%	32%	10%
Trein Vechtdalijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg)	17%	25%	11%	11%	9%	3%	18%	14%
Trein Zwolle - Kampen	16%	14%	9%	4%	15%	8%	18%	15%
IJsselmond	13%	15%	7%	6%	9%	8%	40%	11%
Busvervoer Twente	16%	13%	10%	11%	13%	10%	19%	9%
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	9%	23%	12%	20%	9%	7%	19%	20%
Trein Zwolle - Enschede	14%	33%	14%	4%	11%	6%	20%	15%
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	15%	27%	10%	9%	10%	4%	23%	15%
Treindienst Valleilijn	18%	13%	18%	6%	9%	5%	22%	14%
Achterhoek (excl. trein)	19%	9%	6%	9%	10%	22%	30%	9%
Rivierenland (excl. trein)	17%	10%	5%	8%	13%	14%	33%	10%
Trolleybus Arnhem	17%	13%	20%	10%	16%	11%	14%	8%
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	13%	14%	7%	11%	16%	13%	31%	9%
Trein Arnhem - Doetinchem	15%	34%	12%	7%	11%	7%	15%	11%
Stadsvervoer Lelystad	11%	6%	12%	11%	15%	10%	34%	7%
Busvervoer Almere	16%	18%	12%	6%	14%	6%	17%	5%
Streekvervoer Provincie Utrecht	16%	9%	6%	4%	17%	16%	26%	9%
Tram & Bus Utrecht, bus	15%	12%	4%	9%	14%	15%	30%	11%
Tram & Bus Utrecht, sneltram	15%	22%	3%	10%	17%	6%	15%	15%
Stadsvervoer Amsterdam, bus	17%	15%	6%	4%	11%	17%	17%	7%
Stadsvervoer Amsterdam, tram	18%	18%	7%	9%	13%	9%	13%	9%
Stadsvervoer Amsterdam, metro	11%	18%	14%	8%	13%	12%	18%	7%
Waterland	12%	11%	7%	6%	21%	16%	19%	14%
Zaanstreek	13%	10%	9%	12%	12%	12%	26%	10%
Amstelland-Meerlanden	18%	15%	5%	5%	17%	12%	16%	12%
Gooi en Vechtstreek	20%	8%	4%	10%	13%	11%	27%	9%
Noord-Holland Noord	18%	9%	3%	5%	12%	16%	25%	11%
Haarlem/IJmond	20%	13%	5%	8%	13%	15%	23%	11%
Zuid-Holland Noord	13%	11%	6%	6%	12%	21%	23%	8%
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	19%	25%	10%	5%	9%	5%	13%	11%
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	16%	11%	5%	7%	18%	15%	25%	9%
Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwedelingelijn)	11%	15%	12%	5%	11%	17%	22%	16%
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	13%	16%	6%	10%	14%	9%	30%	8%
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	13%	6%	1%	10%	12%	6%	24%	13%

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
RandstadRailtram, Haaglanden	15%	17%	20%	6%	14%	5%	10%	10%
Stadsvervoer Den Haag, tram	16%	17%	12%	7%	10%	6%	15%	9%
Stadsvervoer Den Haag, bus	20%	13%	5%	7%	10%	9%	17%	8%
Regiovervoer Haaglanden	15%	9%	2%	3%	16%	12%	27%	9%
Concessie bus Rotterdam e.o.	16%	10%	4%	3%	11%	10%	32%	5%
Stadsvervoer Rotterdam, tram	13%	12%	9%	7%	11%	9%	20%	7%
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	12%	17%	24%	6%	8%	3%	12%	8%
Voorne-Putten en Rozenburg	17%	10%	4%	5%	15%	15%	28%	8%
Veerdienst Vlissingen - Breskens	25%	2%	5%	9%	3%	2%	41%	14%
Zeeland	28%	7%	4%	8%	13%	5%	24%	14%
Brabantliners	11%	17%	10%	2%	11%	18%	31%	9%
West-Brabant, exclusief Brabantliners	17%	17%	7%	3%	9%	17%	22%	7%
Oost-Brabant	23%	19%	6%	6%	12%	13%	23%	6%
Zuidoost-Brabant	26%	18%	6%	6%	9%	11%	25%	9%
Limburg Bus	16%	10%	5%	5%	15%	19%	29%	8%
Maaslijn	11%	27%	15%	10%	8%	12%	15%	18%
Limburg Trein (excl. Maaslijn)	17%	19%	17%	4%	10%	6%	24%	12%
Veluwe-Zuid	11%	12%	8%	8%	16%	18%	27%	13%
IJssel-Vecht (exclusief IJsselmond & Stadsvervoer Lelystad)	16%	14%	3%	1%	16%	15%	10%	7%
Bus Waddeneilanden	51%	3%	1%	5%	3%	2%	15%	6%

Bijlage 6 – Achtergrondgegevens bij het onderzoek

Gebied	Respondenten				Cijfer						Betaal- methode
	Ritten 2023	Respondenten 2023	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Standaardfout	% Topscores	% Onvoldoendes	% 7 of hoger	OV-chipkaart
Regionaal spoorvervoer Groningen	48	979	37%	31	7,8	1,15	0,04	22%	2%	91%	90%
GD-concessie	196	1827	50%	26	7,9	1,24	0,03	28%	3%	90%	88%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	50	1292	39%	30	7,8	1,10	0,03	23%	3%	92%	88%
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	67	413	53%	26	7,9	1,37	0,07	31%	6%	89%	89%
Stadsvervoer Leeuwarden	66	318	41%	24	7,5	1,50	0,09	23%	8%	76%	93%
Zuidoost-Fryslân, excl. Waddeneilanden	97	789	56%	25	7,8	1,27	0,05	25%	3%	90%	88%
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen en Almelo - Hardenberg)	51	1384	38%	30	7,7	1,15	0,03	22%	3%	90%	87%
Trein Zwolle - Kampen	48	985	40%	28	8,0	1,17	0,04	30%	2%	94%	93%
IJsselmond	96	559	54%	25	7,6	1,41	0,06	23%	8%	82%	91%
Busvervoer Twente	94	555	53%	29	7,8	1,33	0,06	31%	5%	86%	85%
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	49	1621	43%	30	7,4	1,30	0,03	18%	6%	82%	89%
Trein Zwolle - Enschede	48	1627	19%	29	7,6	1,21	0,03	18%	4%	86%	90%
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	199	4918	35%	30	7,7	1,14	0,02	20%	3%	90%	89%
Treindienst Valleilijn	48	1201	47%	29	7,8	1,25	0,04	25%	3%	91%	84%
Achterhoek (excl. trein)	92	497	56%	25	7,7	1,30	0,06	24%	4%	85%	89%
Rivierenland (excl. trein)	97	765	61%	26	7,7	1,24	0,05	25%	4%	88%	89%
Trolleybus Arnhem	78	848	38%	32	8,0	1,14	0,04	29%	1%	91%	91%
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	95	758	39%	28	7,8	1,20	0,04	23%	5%	90%	91%
Trein Arnhem - Doetinchem	48	1285	28%	29	7,7	1,14	0,03	22%	3%	89%	91%
Stadsvervoer Lelystad	87	324	45%	29	7,9	1,47	0,08	36%	7%	86%	85%
Busvervoer Almere	198	1601	37%	32	7,7	1,58	0,04	30%	7%	83%	92%
Streekvervoer Provincie Utrecht	92	608	41%	29	7,9	1,17	0,05	28%	2%	91%	91%
Tram & Bus Utrecht, bus	97	735	35%	31	7,9	1,21	0,05	28%	2%	90%	90%
Tram & Bus Utrecht, sneltram	49	1127	29%	29	8,0	1,17	0,04	29%	3%	93%	92%
Stadsvervoer Amsterdam, bus	99	873	21%	35	7,8	1,57	0,06	31%	6%	84%	89%
Stadsvervoer Amsterdam, tram	102	2064	19%	35	7,9	1,52	0,03	33%	6%	87%	79%
Stadsvervoer Amsterdam, metro	100	2366	8%	33	7,6	1,54	0,03	27%	8%	83%	84%
Waterland	96	682	48%	35	7,8	1,31	0,05	26%	5%	88%	92%
Zaanstreek	93	677	36%	32	7,9	1,32	0,05	31%	5%	90%	84%
Amstelland-Meerlanden	100	1373	32%	36	8,1	1,33	0,04	35%	3%	93%	89%
Gooi en Vechtstreek	100	1003	52%	34	8,2	1,34	0,04	38%	3%	92%	87%
Noord-Holland Noord	94	489	45%	32	8,1	1,28	0,06	36%	3%	93%	81%
Haarlem/IJmond	99	1026	35%	35	8,0	1,28	0,04	34%	3%	92%	85%
Zuid-Holland Noord	99	703	34%	30	7,8	1,33	0,05	28%	4%	88%	90%
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	47	663	39%	31	7,9	1,19	0,05	25%	3%	93%	89%
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	97	933	43%	27	7,9	1,33	0,04	29%	4%	90%	89%

Werk of zakelijk bezoek	Motief					Frequentie					Voortransport				
	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders	4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar	Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
34%	36%	3%	13%	6%	7%	46%	30%	11%	6%	8%	38%	24%	29%	8%	1%
22%	44%	5%	12%	7%	11%	47%	27%	13%	6%	7%	59%	9%	27%	4%	1%
28%	34%	5%	15%	8%	10%	35%	37%	14%	6%	9%	33%	30%	27%	9%	2%
22%	38%	5%	14%	11%	10%	46%	31%	10%	6%	7%	55%	14%	25%	3%	3%
12%	63%	5%	6%	2%	12%	46%	37%	7%	4%	5%	73%	1%	25%	0%	0%
27%	40%	5%	11%	7%	9%	44%	32%	10%	4%	10%	51%	18%	26%	4%	1%
23%	36%	4%	17%	10%	10%	34%	28%	13%	8%	16%	27%	24%	27%	20%	2%
27%	39%	3%	14%	7%	10%	39%	31%	13%	5%	12%	26%	28%	39%	5%	1%
27%	39%	5%	11%	4%	15%	49%	27%	9%	6%	9%	45%	17%	34%	3%	1%
32%	33%	6%	10%	6%	12%	44%	33%	10%	4%	9%	67%	7%	22%	1%	3%
27%	39%	2%	17%	7%	8%	33%	35%	13%	6%	13%	23%	20%	46%	10%	2%
29%	47%	2%	11%	5%	6%	43%	32%	9%	6%	9%	39%	26%	26%	8%	1%
28%	35%	3%	16%	8%	10%	40%	30%	13%	7%	11%	27%	24%	36%	11%	2%
25%	25%	8%	17%	14%	11%	33%	27%	17%	7%	16%	27%	26%	38%	8%	2%
17%	49%	3%	12%	8%	11%	51%	23%	11%	5%	10%	57%	10%	29%	2%	2%
20%	40%	7%	11%	10%	13%	42%	29%	12%	6%	11%	49%	20%	25%	4%	2%
25%	28%	10%	12%	11%	14%	45%	29%	14%	6%	7%	71%	2%	25%	1%	2%
25%	33%	9%	12%	6%	15%	38%	31%	12%	8%	11%	60%	11%	27%	1%	1%
31%	46%	4%	6%	4%	9%	47%	34%	9%	5%	5%	28%	24%	38%	9%	1%
26%	20%	15%	15%	4%	20%	46%	27%	9%	4%	14%	66%	1%	30%	2%	2%
37%	20%	10%	8%	11%	14%	56%	24%	11%	4%	5%	75%	2%	19%	2%	2%
28%	32%	9%	14%	7%	11%	41%	27%	14%	6%	12%	55%	10%	34%	1%	0%
36%	11%	10%	12%	15%	15%	31%	31%	20%	6%	11%	67%	5%	25%	2%	1%
30%	45%	6%	7%	7%	5%	43%	36%	8%	4%	9%	63%	4%	30%	4%	1%
39%	16%	9%	15%	9%	13%	37%	30%	13%	7%	14%	62%	2%	33%	1%	1%
32%	8%	11%	14%	21%	13%	30%	28%	18%	8%	17%	68%	3%	26%	2%	1%
42%	20%	8%	10%	11%	9%	44%	31%	10%	5%	9%	65%	7%	25%	2%	1%
43%	20%	7%	9%	11%	9%	47%	33%	11%	3%	6%	53%	6%	38%	1%	2%
40%	16%	9%	10%	12%	13%	39%	30%	12%	5%	13%	59%	5%	32%	1%	2%
57%	10%	7%	8%	8%	9%	43%	32%	13%	5%	8%	55%	8%	26%	9%	1%
34%	15%	8%	15%	12%	15%	35%	30%	16%	7%	11%	58%	8%	31%	3%	1%
24%	23%	14%	12%	11%	15%	33%	32%	15%	6%	15%	64%	8%	26%	2%	0%
31%	17%	9%	11%	18%	13%	33%	27%	16%	9%	15%	62%	7%	27%	2%	1%
35%	32%	4%	12%	7%	10%	44%	29%	10%	7%	9%	61%	11%	26%	1%	1%
33%	37%	5%	10%	7%	9%	36%	37%	13%	3%	11%	34%	25%	35%	5%	1%
28%	38%	5%	8%	8%	13%	43%	27%	12%	6%	12%	52%	7%	38%	2%	2%

Gebied	Respondenten				Cijfer						Betaal- methode
	Ritten 2023	Respondenten 2023	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	Standaarddeviatie	Standaardfout	% Topscores	% Onvoldoendes	% 7 of hoger	OV-chipkaart
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingLijn)	48	1185	42%	31	7,5	1,29	0,04	19%	4%	84%	89%
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	99	981	35%	30	7,7	1,31	0,04	23%	5%	87%	92%
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	35	243	47%	45	8,2	1,10	0,07	38%	3%	95%	85%
RandstadRailtram, Haaglanden	199	4442	16%	36	7,9	1,27	0,02	29%	4%	90%	88%
Stadsvervoer Den Haag, tram	411	5824	15%	36	7,8	1,43	0,02	30%	5%	87%	86%
Stadsvervoer Den Haag, bus	411	2595	19%	37	8,0	1,47	0,03	36%	5%	90%	86%
Regiovervoer Haaglanden	392	1679	21%	32	7,8	1,49	0,04	32%	6%	86%	90%
Concessie bus Rotterdam e.o.	495	2925	24%	34	7,8	1,40	0,03	29%	5%	87%	94%
Stadsvervoer Rotterdam, tram	410	6352	19%	35	7,9	1,41	0,02	30%	5%	88%	91%
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	304	5870	18%	35	7,8	1,28	0,02	26%	4%	89%	92%
Voorne-Putten en Rozenburg	368	1685	31%	30	7,9	1,28	0,03	27%	3%	88%	90%
Veerdienst Vlissingen - Breskens	36	450	42%	38	8,2	1,20	0,06	40%	2%	95%	38%
Zeeland	90	486	61%	32	8,0	1,29	0,06	31%	4%	91%	73%
Brabantliners	48	653	68%	27	7,6	1,17	0,05	20%	5%	88%	90%
West-Brabant, exclusief Brabantliners	100	828	43%	29	7,9	1,33	0,05	29%	3%	90%	87%
Oost-Brabant	98	1153	64%	28	7,8	1,29	0,04	25%	4%	89%	86%
Zuidoost-Brabant	139	1063	35%	30	7,8	1,42	0,04	29%	5%	88%	82%
Limburg Bus	175	1083	47%	29	7,8	1,44	0,05	29%	5%	86%	88%
Maaslijn	50	1703	26%	30	7,3	1,40	0,03	15%	9%	79%	88%
Limburg Trein (excl. Maaslijn)	204	4186	33%	32	7,6	1,37	0,02	23%	6%	85%	82%
Regio Noord Intercity	48	947	51%	34	7,4	1,37	0,05	18%	6%	84%	84%
Regio Noord Sprinters	48	766	55%	31	7,6	1,42	0,05	23%	5%	87%	87%
Regio Oost Intercity	48	1320	39%	34	7,6	1,15	0,03	19%	3%	88%	88%
Regio Oost Sprinters	45	634	39%	35	7,9	1,09	0,04	27%	2%	92%	88%
Randstad Noordvleugel Intercity	48	1225	39%	36	7,7	1,22	0,04	24%	3%	89%	87%
Randstad Noordvleugel Sprinters	50	769	37%	34	7,8	1,38	0,05	29%	5%	88%	88%
Randstad Zuidvleugel Intercity	47	873	39%	36	7,6	1,14	0,04	17%	4%	89%	88%
Randstad Zuidvleugel Sprinters	48	743	37%	34	7,9	1,12	0,04	27%	2%	94%	84%
Regio Zuid Intercity	49	1126	51%	33	7,5	1,35	0,04	20%	5%	84%	82%
Regio Zuid Sprinters	47	1139	55%	30	7,7	1,28	0,04	22%	4%	87%	87%
Intercity direct / IC Brussel	47	1319	40%	34	7,7	1,53	0,04	27%	7%	86%	70%
Veluwe-Zuid	98	869	44%	27	7,6	1,27	0,04	20%	4%	86%	92%
IJssel-Vecht (exclusief IJsselmond & Stadsvervoer Lelystad)	83	294	33%	27	7,9	1,33	0,08	25%	8%	90%	88%
Bus Waddeneilanden	37	212	50%	49	8,7	0,95	0,07	57%	0%	98%	46%
OV Totaal	8071	97490	26%	33	7,8	1,35	0,00	27%	5%	88%	87%
Regionaal OV	7546	86629	25%	32	7,8	1,40	0,00	29%	5%	88%	87%
HRN	525	10861	43%	34	7,7	1,26	0,01	23%	4%	88%	86%

Werk of zakelijk bezoek	Motief					Frequentie					Voortransport				
	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders	4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar	Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
40%	36%	3%	7%	5%	8%	48%	29%	10%	6%	7%	27%	27%	38%	7%	2%
30%	31%	4%	14%	10%	12%	42%	30%	12%	6%	10%	43%	12%	40%	3%	1%
38%	13%	12%	10%	17%	10%	31%	21%	11%	14%	22%	20%	72%	0%	3%	5%
38%	16%	10%	13%	12%	13%	43%	30%	14%	6%	8%	70%	7%	18%	4%	2%
37%	14%	15%	11%	13%	11%	42%	28%	14%	6%	10%	72%	4%	20%	2%	2%
32%	16%	12%	13%	12%	15%	35%	30%	15%	8%	12%	73%	3%	20%	2%	2%
33%	28%	8%	11%	8%	12%	38%	30%	13%	6%	14%	54%	4%	39%	1%	2%
36%	21%	11%	11%	8%	13%	50%	28%	12%	5%	5%	58%	2%	37%	1%	2%
30%	18%	14%	12%	12%	14%	44%	29%	12%	6%	9%	74%	2%	21%	2%	2%
34%	19%	11%	12%	10%	12%	43%	29%	13%	7%	8%	54%	9%	25%	10%	2%
33%	31%	6%	11%	6%	13%	52%	28%	10%	4%	6%	54%	7%	34%	3%	2%
15%	34%	7%	14%	23%	8%	34%	12%	7%	6%	41%	22%	40%	13%	18%	7%
19%	38%	9%	8%	9%	16%	36%	37%	13%	6%	8%	48%	14%	28%	6%	4%
25%	50%	4%	10%	4%	7%	40%	31%	12%	6%	10%	25%	25%	38%	9%	2%
29%	37%	9%	8%	8%	9%	47%	26%	13%	7%	7%	61%	13%	22%	2%	2%
19%	42%	9%	12%	8%	10%	43%	26%	13%	7%	11%	55%	10%	29%	4%	3%
24%	27%	8%	15%	11%	16%	36%	24%	12%	10%	19%	47%	8%	33%	4%	7%
22%	41%	8%	10%	7%	12%	47%	28%	11%	4%	10%	57%	4%	35%	2%	2%
24%	34%	6%	19%	8%	9%	37%	29%	13%	8%	12%	39%	19%	29%	10%	2%
27%	29%	9%	14%	11%	11%	36%	27%	13%	8%	16%	48%	13%	28%	9%	2%
30%	16%	1%	26%	11%	16%	13%	35%	21%	12%	19%	32%	22%	35%	9%	3%
37%	31%	3%	13%	7%	9%	40%	32%	11%	6%	11%	34%	28%	24%	12%	2%
33%	27%	3%	17%	11%	9%	23%	32%	17%	10%	18%	33%	21%	35%	9%	2%
36%	17%	10%	17%	11%	10%	28%	31%	16%	10%	15%	39%	27%	20%	12%	2%
46%	15%	3%	16%	10%	10%	26%	34%	15%	9%	15%	38%	15%	39%	4%	4%
52%	13%	6%	12%	10%	8%	32%	39%	10%	7%	12%	51%	13%	27%	6%	2%
48%	19%	2%	13%	10%	9%	22%	39%	13%	8%	18%	40%	20%	36%	3%	1%
45%	24%	3%	13%	7%	8%	36%	34%	10%	6%	14%	43%	18%	31%	6%	2%
30%	23%	4%	22%	10%	12%	22%	31%	17%	10%	20%	31%	16%	40%	11%	3%
34%	29%	7%	13%	8%	9%	37%	33%	12%	7%	11%	44%	19%	27%	8%	2%
52%	8%	2%	12%	14%	11%	23%	26%	13%	8%	30%	28%	9%	46%	6%	11%
28%	33%	4%	15%	8%	11%	35%	35%	15%	6%	10%	56%	9%	32%	2%	1%
21%	49%	7%	6%	3%	14%	53%	28%	6%	6%	7%	48%	2%	48%	1%	1%
5%	0%	3%	10%	54%	27%	2%	7%	9%	16%	67%	82%	2%	9%	2%	5%
37%	21%	7%	13%	11%	11%	36%	31%	13%	7%	12%	54%	10%	29%	4%	2%
34%	22%	9%	12%	11%	12%	40%	29%	13%	6%	11%	61%	7%	27%	3%	1%
42%	19%	4%	15%	10%	10%	28%	34%	14%	8%	16%	40%	18%	33%	7%	3%

Colofon

OV-Klantenbarometer 2023 - Hoofdrapport

uitgave

CROW-KpVV, Ede

artikelnummer

K-D145

tekst

Marc Stemerding, Erik Timmermans (Goudappel)
Jacobien ter Haar, Guy Hermans, Carola Prins en
Willie de Swart (CROW)

fotografie

Arthur Scheltes	14, 17, 28, 44
Danny Walraven	41
Daphne Rutgers	5
Johan Munsterman	19
Lennert Bonnier	8
Martijn Rotteveel	cover, 6, 7, 11, 12, 20, 22, 27, 33, 34, 35, 37, 38, 42, 59, 61

vormgeving

Goudappel

productie

CROW

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl
of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden via
www.ovklantenbarometer.nl

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage uit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis op het gebied van mobiliteit en wordt gefinancierd door de vervoerregio's en de provincies.



provincie Drenthe



provincie Overijssel



provincie limburg

PROVINCIE UTRECHT



provinsje fryslân
provincie fryslân

Provincie Noord-Brabant



provincie
Gelderland

Provincie Noord-Holland



