



## **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 kwartaal 1-2020

Resultaten en verantwoording onderzoek

## **CROW**

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail [klantenservice@crow.nl](mailto:klantenservice@crow.nl)

Website [www.crow.nl](http://www.crow.nl)

November 2020

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

<b>Samenvatting – Landelijke resultaten</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding – Landelijke resultaten</b>	<b>8</b>
1.1 Aanleiding	8
1.2 Leeswijzer	8
1.3 ISO 20252	8
1.4 Trends	8
<b>2 Overzicht resultaten – OV-autoriteiten</b>	<b>10</b>
2.1 Oordeel onderzoeksgebieden	10
2.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding	11
2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten	11
<b>3 Resultaten per autoriteit – OV-autoriteiten</b>	<b>12</b>
3.1 Flevoland	12
3.2 Fryslân	14
3.3 Gelderland	16
3.4 Groningen (regionale treindiensten Groningen)	19
3.5 Limburg	21
3.6 Metropoolregio Rotterdam Den Haag	23
3.7 NS	25
3.8 Noord-Brabant	27
3.9 Noord-Holland	29
3.10 OV Bureau Groningen Drenthe	31
3.11 Overijssel	33
3.12 Utrecht	35
3.13 Vervoerregio Amsterdam	37
3.14 Zuid-Holland	39
<b>4 Overzicht resultaten – Vervoerder</b>	<b>41</b>
4.1 Oordeel onderzoeksgebieden	41
4.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding	41
4.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten	41
<b>5 Uitkomsten per vervoerder – Vervoerder</b>	<b>42</b>
5.1 Arriva	42
5.2 Connexxion	44
5.3 EBS	45
5.4 GVB	48
5.5 HTM	50
5.6 Keolis	52
5.7 NS	54
5.8 Qbuzz	56
5.9 RET	58
<b>6 Overzicht resultaten – Modaliteiten</b>	<b>60</b>
6.1 Oordeel onderzoeksgebieden	60
6.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding	60
6.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten	60

<b>7</b>	<b>Uitkomsten per modaliteit – Modaliteit</b>	<b>61</b>
7.1	Bus	61
7.2	Tram	63
7.3	Metro	65
7.4	Regionale trein	67
7.5	HRN	69
	<b>Bijlagen</b>	
1:	Respons per analyseniveau	70
2:	Indeling per onderzoeksgebied	72
3:	Clustering vragen	74
4:	Vragenlijst Nederlands 2020	75
5:	Vragenlijst Engels 2020	77

## Samenvatting – Landelijke resultaten

Met de OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 de mening gepeild van ov-reizigers over de rit of vaart die fze op dat moment maken. Elk jaar reizen enquêteurs mee op 6.000 aselekt getrokken dienstregelingritten om de klanttevredenheid te meten. Reizigers op zo'n rit krijgen een vragenlijst aangereikt met ruim dertig vragen. De uitbraak van het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat maar een klein deel van het 2020- onderzoek kon worden uitgevoerd; op 12 maart 2020 is het onderzoek stilgelegd. Dit was noodzakelijk om de veiligheid van reizigers en enquêteurs te waarborgen. Bovendien was het alleen nog toegestaan het openbaar vervoer te gebruiken voor noodzakelijke reizen. Met als gevolg in april een terugval van het aantal reizigers met 85 procent. Aanvankelijk was de hoop erop gevestigd om later in het jaar het onderzoek te kunnen hervatten, maar die hoop bleek ijdel. Het onderzoek voor 2020 is definitief afgesloten.

Wat nu te doen met de 22.000 vragenlijsten die in de eerste twaalf weken van 2020 zijn ingevuld?

Dit aantal is minder dan 20 procent van het aantal dat nodig is om betrouwbare uitspraken te doen op concessieniveau. Maar deze oogst is meestal wel voldoende om cijfers te produceren op een hoger schaalniveau: op het niveau van de ov-autoriteiten, de vervoerders en de verschillende modaliteiten. Uitzonderingen zijn Zeeland en de veerdiensten. In dit rapport zijn de resultaten van het eerste kwartaal van 2020 vergeleken met die uit het eerste kwartaal van 2018 en van 2019. Een belangrijke vermelding over de steekproeftrekking is dat er in een kwartaal gemeten wordt, maar dat geen verdere afspraken zijn over spreiding in een kwartaal. Zo kan het voorkomen dat voor enkele onderzoeksgebieden niet gemeten is omdat dit gepland stond na 12 maart. Dat voldoet aan de afspraken omtrent steekproeftrekking in de OV- Klantenbarometer.

### Wat valt uit de cijfers op te maken?

- 1 De waarderingscijfers van Q1 2020 lijken sterk op die van Q1 2019.
  - 2 Ov-autoriteiten: MRDH en Noord-Holland scoren een 8,0, Limburg, OV-bureau Groningen Drenthe en Zuid-Holland een 7,9, Fryslân, Overijssel en Vervoerregio Amsterdam een 7,8, Flevoland, Gelderland, NS (Ministerie IenW), Noord-Brabant en Utrecht een 7,7 en Groningen (regionale trein) een 7,6. Voor Zeeland is geen cijfer beschikbaar.
  - 3 Vervoerbedrijven: EBS, HTM en RET scoren een 8,0, Arriva en Keolis een 7,9, Connexion en GVB een 7,8 en NS en Qbuzz en NS een 7,7.
  - 4 Modaliteiten: Metro en tram scoren een 7,9, bus een 7,8, treinen op het hoofdrailnet een 7,7 en regionale treinen een 7,6.
- De opvallendste verschillen per ov-autoriteit (de gewogen cijfers van de eerste kwartalen van 2018, 2019 en 2020 zijn met elkaar vergeleken):**
- 5 *Flevoland*: er is en veel hogere waardering voor de reis-informatie. Op de halte van 7,1 in 2018 naar 7,7 in 2020. In het voertuig van 7,0 in 2018 via 7,6 in 2019 naar 7,9 in 2020. De informatie bij vertragingen gaat van 4,9 in 2017 via 5,3 in 2019 naar 5,9 in 2020. Ook de waardering voor de klantvriendelijkheid is flink gestegen van een 7,2 in 2018 via een 7,6 in 2019 naar een 7,8 in 2020.
  - 6 *Fryslân*: hier daalt het rapportcijfer over de kans op een zitplaats. Deze gaat van een 9,0 in 2017 via 8,9 in 2019 naar 8,3 in 2020.
  - 7 In *Gelderland* zijn de cijfers heel stabiel. Vermeldenswaard is wellicht de waardering van het klimaat in het voertuig. Deze stijgt van 7,1 (2018) via 7,2 (2019) naar 7,3 (2020).
  - 8 *Groningen (regionale treindiensten)*: ten opzichte van 2019 worden minder goede cijfers gescoord op de onderwerpen geluid (-0,7), frequentie (-0,5), prijs (-0,4), reis-informatie in het voertuig (-0,4) en overstaptijd (-0,3).
  - 9 *Limburg*: vrijwel over de gehele linie zien we een stijging van de waarderingscijfers. Die zorgen ook voor een flinke stijging van het totaaloordeel: van een 7,5 (2018) via 7,6 (2019) naar 7,9 (2020). Deze laatste stijging met +0,3 zou verband kunnen houden met de instroom van 55 elektrische bussen juni 2019. Want inrichting, netheid en rijstijl scoren beter. Overigens ook de klantvriendelijkheid.
  - 10 *MRDH*: Opvallend veel items scoren twee jaar op rij een tiende punt hoger. Zo ook het totaaloordeel; dat stijgt van 7,8 (2018) via 7,9 (2019) voor het eerst naar een 8,0 (2020). Dus net als in Limburg lijkt er iets structureels aan de hand. De instroom van 78 elektrische bussen in de MRDH in de tweede helft van 2019 (op een totaal van 540) en de opening van de metro naar Hoek van Holland zijn mogelijk verklaringen.
  - 11 *NS (Ministerie IenW)*: De reizigers die van de treindiensten op het hoofdrailnet gebruik maken zijn ongeveer even tevreden als in 2019. Het meest in het oog springend zijn dalingen van de waardering bij de stiptheid (-0,3) en gemak instappen, reissnelheid, geluid en reis-informatie in het voertuig (alle -0,2), terwijl een stijging te zien is bij haltes, gemak kopen vervoerbewijs en informatie bij vertragingen (+0,2).
  - 12 *Noord-Brabant*: een grote stijging valt op bij informatie bij vertragingen. De waardering hiervan stijgt van 5,6 (2018) via 5,8 (2019) naar een mooie 6,3 (2020). Ook de prijs van de rit, klimaat in het voertuig en de rijstijl zitten in de lift.

- 13 *Noord-Holland*: Veel rapportcijfers blijven op niveau of stijgen. Vooral de items die te maken hebben met het voertuig maken flinke sprongen in twee jaar tijd: geluid (+0,6 naar 7,4), netheid (+0,5 naar 7,9), reisinformatie in het voertuig (+0,4 naar 7,9), klimaat (+0,3 naar 7,5) en inrichting (+0,2 naar 7,4). Dit is niet onverwacht na de instroom van nieuw materieel waaronder 58 elektrische bussen eind 2019 (op een totaal van 290). Het totaaloordeel stijgt van 7,6 (2018) via 7,7 (2019) naar 8,0 (2020).
- 14 *OV-bureau Groningen Drenthe*: Van alle ov-autoriteiten zijn de ontwikkelingen in Groningen en Drenthe het meest spectaculair. In december 2019 ging de nieuwe concessie in en stroomde nieuw materieel in waaronder 152 elektrische bussen. Resultaat: op vier items na zien we overal flink hogere scores. Het totaaloordeel gaat van 7,5 (2018) via 7,7 (2019) naar een 7,9 (2020). Klimaat, geluid en rijstijl en ontspannen gevoel zijn de grootste stijgers, terwijl overstaptijd met -0,3 naar 6,9 een dissonant is in dit mooie rapport.
- 15 *Overijssel*: Weinig opvallende veranderingen in deze provincie. De grootste verschillen in twee jaar tijd zijn te zien bij de items informatie bij vertragingen (van 5,7 in 2018 naar 6,3 in 2020), last medereizigers (van 7,5 naar 8,0), gemak kopen vervoerbewijs (van 7,9 naar 8,3) en reisinformatie in het voertuig (van 7,4 naar 7,8).
- 16 *Utrecht*: Als een van de weinige heeft het openbaar vervoer Utrecht voor het totaaloordeel een iets lagere waardering gekregen ten opzichte van Q1 van 2019 (-0,1 naar een 7,7). Terwijl de scores voor items over het voertuig hoger zijn van een jaar eerder (netheid, geluid, klimaat, reisinformatie aan boord), zijn die voor andere items juist lager. Dit laatste geldt voor stiptheid (-0,8 naar 6,6), overstaptijd -0,4 naar 6,3), informatie op de halte (-0,3 naar 7,4), frequentie (-0,2 naar 6,7), ritprijs (-0,2 naar 5,7), en informatie bij vertragingen (-0,2 naar 5,5).
- 17 *Vervoerregio Amsterdam*: Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar zijn de grootste verschillen de toename in waardering in stiptheid van de rit (+0,3 naar 7,8) en gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo (+0,3 naar 7,8).
- 18 *Zuid-Holland* laat een gestage stijging zien van de klantwaardering: van een 7,7 in 2018 via een 7,8 in 2019 naar een 7,9 in 2020. Weinig opvallende punten bij de items. Vooral het klimaat in het voertuig en rijstijl vallen meer in de smaak bij de reizigers, hetgeen niet verwonderlijk is met 86 nieuwe elektrische bussen op een totale vloot van 490 bussen, terwijl daarentegen de frequentie een flink lagere waardering krijgt (-0,4 naar 6,8).
- 19 Bij de vervoerbedrijven zijn door het globalere schaalniveau de veranderingen nog minder prominent zichtbaar. Daarom wordt hieronder volstaan met een tabel met het totaaloordeel Q1 voor drie jaar.
- 20 *Reisinformatie bij vertraging* werd op de Dag van het OV 2019 (dus op basis van de cijfers 2018) bestempeld als item dat extra aandacht verdient omdat het niet goed beoordeeld werd. In vrijwel alle ov-autoriteiten is het cijfer gestegen wanneer 2018 met 2020 vergeleken wordt. Het blijft een item dat aandacht verdient, de scores zijn hoger maar daarmee zeker nog niet hoog. Meest opvallend is de stijging bij Flevoland van 4,9 naar 5,9. Mooie stijgingen zijn er verder bij Noord-Brabant (+0,7 naar 6,3), Overijssel (+0,6 naar 5,9), Limburg (+0,6 naar 6,1), Utrecht (+0,4 naar 5,5), Vervoerregio Amsterdam (van 5,2 naar 5,6) en Noord-Holland (+0,4 naar 6,0). Ook op het hoofdrailnet van ov-autoriteit lenW is een mooie stijging gerealiseerd van een 6,0 naar een 6,6. De enige ov-autoriteit die iets moest inleveren is Groningen (trein) met -0,1 naar 5,8.

Tabel 1 laat een vergelijking zien van het totaaloordeel voor het eerste kwartaal van de afgelopen 3 jaar.



Tabel 1. Belangrijkste resultaten

Analyseniveau	Totaaloordeel		
	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>OV-Autoriteit</b>			
■ Flevoland	7,7	7,7	7,3
■ Fryslân	7,8	7,8	7,8
■ Gelderland	7,7	7,7	7,6
■ Groningen	7,6	7,7	7,6
■ Limburg	7,9	7,6	7,5
■ Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	7,9	7,8
■ NS (Ministerie IenW)	7,7	7,7	7,5
■ Noord-Brabant	7,7	7,7	7,6
■ Noord-Holland	8,0	7,7	7,6
■ OV Bureau Groningen Drenthe	7,9	7,7	7,5
■ Overijssel	7,8	7,8	7,6
■ Utrecht	7,7	7,8	7,6
■ Vervoerregio Amsterdam	7,8	7,7	7,7
■ Zeeland	n.b.*	n.b.*	n.b.*
■ Zuid-Holland	7,9	7,8	7,7
<b>Concessiehouder</b>			
■ NS TAG	n.b.*	n.b.*	n.b.*
■ Aquabus	n.b.*	n.b.*	n.b.*
■ Arriva	7,9	7,7	7,6
■ Connexion	7,8	7,7	7,7
■ EBS	8,0	7,9	n.b.*
■ GVB	7,8	7,7	7,6
■ HTM	8,0	8,0	7,8
■ Keolis	7,9	7,8	7,5
■ NS hoofdrailnet	7,7	7,7	7,5
■ Qbuzz	7,7	7,7	7,6
■ RET	8,0	7,8	7,8
■ Westerschelde Ferry BV	n.b.*	n.b.*	n.b.*
<b>Modaliteit</b>			
■ Bus	7,8	7,8	7,6
■ HRN	7,7	7,7	7,5
■ Metro	7,9	7,7	7,7
■ Regionale trein	7,6	7,6	7,6
■ Tram	7,9	7,9	7,8
■ Veerdiensten	n.b.*	n.b.*	n.b.*

\* Te weinig waarnemingen; n &lt; 300 waarnemingen.

Tabel 2 laat voor heel Nederland een vergelijking zien van de achtergrondkenmerken van de reizigers in het eerste kwartaal van de afgelopen 3 jaar. Er zijn geen grote opvallende verschillen te zien.

Tabel 2. Achtergrondkenmerken per kwartaal

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	6%	7%	7%
■ 18 tot 27 jaar	46%	45%	48%
■ 28 tot 40 jaar	21%	20%	17%
■ 41 tot 64 jaar	21%	22%	21%
■ 65 jaar of ouder	6%	6%	7%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	54%	57%	57%
■ Met de fiets	10%	9%	10%
■ Met ander openbaar vervoer	31%	28%	27%
■ Met de auto	3%	5%	4%
■ Anders	2%	1%	1%
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	45%	45%	47%
■ 1-3 dagen per week	25%	27%	26%
■ 1-3 dagen per maand	13%	11%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	6%	6%	6%
■ 5 of minder dagen per jaar	10%	10%	9%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	41%	-	-
■ Onderwijs	26%	-	-
■ Winkelen	5%	-	-
■ Visite	12%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	9%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	93%	95%	94%
■ Papieren kaartje zonder chip	3%	2%	2%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	2%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 1.1 Aantleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in. Met rapportcijfers beoordelen zij verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek wordt in opdracht van CROW vanaf 2018 uitgevoerd door Goudappel Coffeng in samenwerking met NDC. Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is OV-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt als benchmark, als verantwoording, voor bonus/malusregelingen en voor analyses van vervoerbedrijven ter verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Ook de wetenschap maakt gebruik van de resultaten.

Het onderzoek wordt in principe het hele jaar door uitgevoerd. Echter, door de situatie rondom het coronavirus zijn op 12 maart 2020 de metingen met enquêteurs in het voertuig door KpVV gestopt en voor 2020 afgesloten. Dit heeft tot gevolg dat het aantal metingen in 2020 veel lager is dan beoogd en dat de metingen alleen in het eerste kwartaal verricht zijn. Grofweg driekwart van het aantal beoogde ritten in het eerste kwartaal is uitgevoerd. Hierdoor is het onmogelijk om betrouwbare rapportcijfers te leveren voor elk afzonderlijk onderzoeksgebied. De metingen leveren wél nuttige inzichten op, namelijk bij toepassing van een algemener analyseniveau dan het niveau van de onderzoeksgebieden.

Deze rapportage bevat daarom de gewogen resultaten van de OV-autoriteiten, de vervoerders en de verschillende modaliteiten. Er is een vergelijking gemaakt met de resultaten van het eerste kwartaal van 2018 en 2019. Het gaat hierbij om de ingevulde vragenlijsten die onderdeel zijn van de berekening van het totaalcijfer per jaar. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat de Engelse vragenlijsten uit 2018 (deze werden destijds gepilot) niet zijn gebruikt en die uit 2019 en 2020 wel. Wanneer in een kwartaal minder dan 300 vragenlijsten zijn ingevuld, is er geen vergelijking gemaakt met de desbetreffende periode; de betrouwbaarheid wordt te laag. De resultaten zijn wel gebruikt voor de berekening van het hogere analyseniveau. Een voorbeeld: voor de vervoerder Aquabus is geen paragraaf gemaakt, omdat er minder dan 300 vragenlijsten zijn ingevuld. De resultaten van Aquabus zijn wel gebruikt bij de berekening van de rapportcijfers voor OV-autoriteit Zuid-Holland, hier maakt Aquabus namelijk deel van uit. Voor de Waddenvoerdiensten zijn daarnaast geen paragrafen opgesteld; op

geen enkele waddenvoerdienst zijn in het eerste kwartaal meer dan 300 vragenlijsten verzameld. De resultaten van de waddenvoerdiensten zijn, zoals elk jaar, ook niet gebruikt bij de berekening van de totaalcijfers.

## 1.2 Leeswijzer

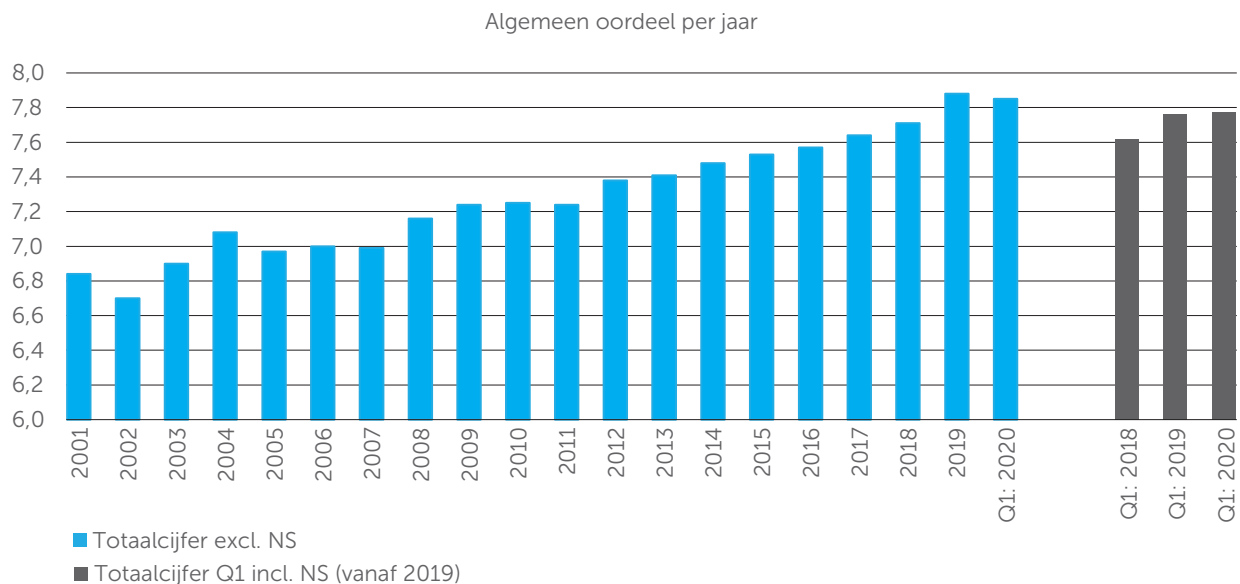
Deze inleiding sluit af met de ontwikkeling van het totaalcijfer en de invloed van corona per meetweek van het eerste kwartaal van 2020. Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten voor de verschillende OV-autoriteiten. Hoofdstuk 3 behandelt de verschillende vervoerders en hoofdstuk 4 de verschillende modaliteiten. Elk hoofdstuk volgt dezelfde indeling: er wordt gestart met een overzicht van de resultaten, dan volgt informatie over de steekproefgrootte en betrouwbaarheid en ten slotte komen de resultaten per OV- autoriteit, vervoerder of modaliteit aan bod. Het rapport sluit af met een aantal bijlagen: de respons per analyseniveau, de indeling van de onderzoeksgebieden, de opbouw van de clusters (zoals gebruikt in de analyse) en de gehanteerde vragenlijst.

## 1.3 ISO 20252

Goudappel Coffeng is gecertificeerd volgens verschillende ISO-normen, waaronder ISO 20252. Dit is een op markt- en opinieonderzoek toegespitste kwaliteitsnorm. Dit onderzoek is uitgevoerd conform ISO 20252.

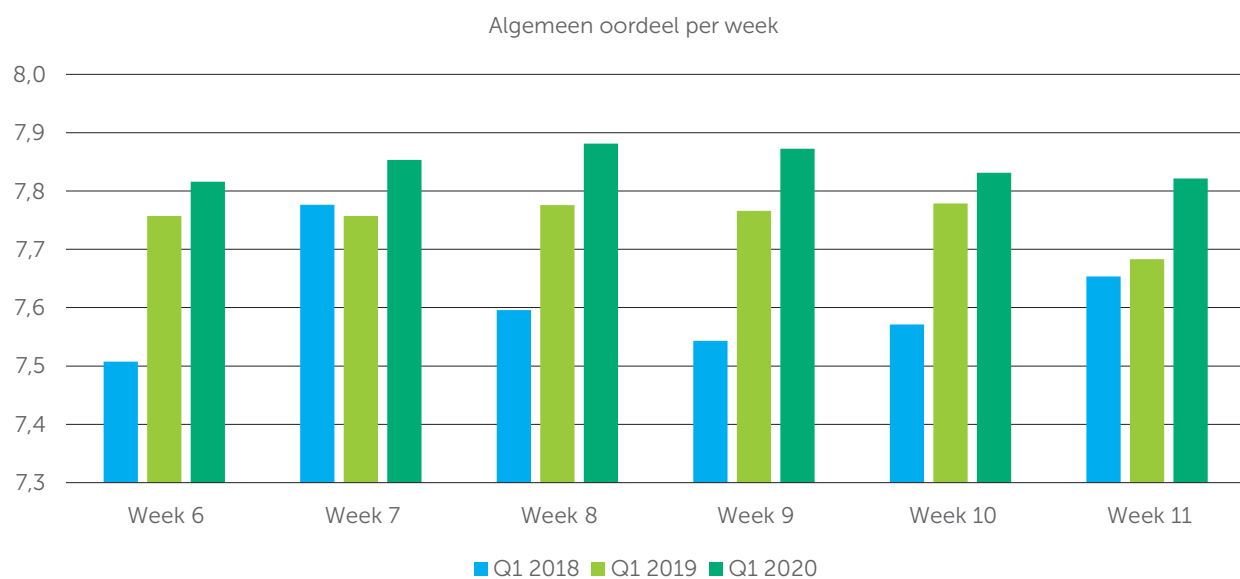
## 1.4 Trends

Grafiek 1-1 laat zien dat de resultaten die in het eerste kwartaal van 2020 zijn behaald, sterk lijken op zowel het jaarresultaat van 2019, als op het eerste kwartaalresultaat van 2019. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid is een onderscheid gemaakt tussen inclusief en exclusief NS; NS is namelijk sinds 2018 onderdeel van de OV-Klantenbarometer. Sinds 2019 zijn Engelstalige vragenlijsten onderdeel van de jaarcijfers.



Grafiek 1-1. Algemeen oordeel per jaar

Grafiek 1-2 laat zien dat er geen duidelijk corona-effect is op het totaalcijfer; het cijfer veranderde niet aanzienlijk terwijl het aantal besmettingen in Nederland toenam. Op 27 februari, in week 9, werd de eerste Nederlandse besmetting vastgesteld. In week 11 werd gestopt met handen schudden en massaal gestart met thuiswerken. Op 12 maart, ook in week 11, is het veldwerk van de OV-Klantenbarometer gestopt.



Grafiek 1-2. Algemeen oordeel op weekniveau per kwartaal

### 2.1 Oordeel onderzoeksgebieden

Wanneer in een kwartaal minder dan 300 vragenlijsten zijn ingevuld, is er geen vergelijking gemaakt met de desbetreffende periode; de betrouwbaarheid wordt te laag. Dit heeft tot gevolg dat er voor Zeeland geen resultaten zijn opgenomen. Zie bijlage 1 voor een overzicht van de respons per kwartaal.

Het hoogste algemene oordeel is met een 8,0 behaald door de MRDH en Noord-Holland. Het laagste oordeel is met een 7,6 behaald door Groningen.

Tabel 2-1. Rapportcijfer per onderwerp

Cluster	Flevoland	Fryslân	Gelderland	Groningen (regionale trein)	Limburg	MRDH	NS
■ Algemeen oordeel	7,7	7,8	7,7	7,6	7,9	8,0	7,7
■ Veiligheid	7,9	8,2	8,0	8,1	8,1	8,0	8,3
■ Snelheid	7,5	7,4	7,3	7,5	7,3	7,7	7,6
■ Gemak	7,5	7,7	7,6	7,5	7,6	7,6	7,7
■ Comfort	7,9	8,1	8,0	8,0	8,3	8,2	7,9
■ Beleving	7,3	7,3	7,3	6,9	7,7	7,5	7,2

	Noord- Brabant	Noord- Holland	OV Bureau Groningen	Overijssel	Utrecht	Vervoerregio Amsterdam	Zuid- Holland
■ Algemeen oordeel	7,7	8,0	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9
■ Veiligheid	8,2	8,3	8,2	8,3	8,2	8,0	8,2
■ Snelheid	7,3	7,4	7,4	7,5	7,0	7,7	7,2
■ Gemak	7,7	7,7	7,8	7,7	7,5	7,5	7,5
■ Comfort	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	7,8	8,2
■ Beleving	7,5	7,8	7,9	7,5	7,6	7,3	7,6

De getoonde indeling in tabel 2-1 betreft de indeling volgens de klantwenspiramide. Zie bijlage 3 voor de indeling van de items per clusters.

Tabel 2-2. Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenoordeel	Standaard- deviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Flevoland	7,7	1,47	5%	26%
Fryslân	7,8	0,98	1%	20%
Gelderland	7,7	1,20	5%	20%
Groningen	7,6	0,91	1%	12%
Limburg	7,9	1,29	4%	31%
Metropoolregio Rotterdam	8,0	1,26	2%	31%
NS (Ministerie IenW)	7,7	1,21	3%	21%
Noord-Brabant	7,7	1,24	4%	23%
Noord-Holland	8,0	1,30	3%	30%
OV Bureau Groningen	7,9	1,15	3%	27%
Overijssel	7,8	1,07	2%	25%
Utrecht	7,7	1,31	3%	25%
Vervoerregio Amsterdam	7,8	1,43	5%	30%
Zuid-Holland	7,9	1,37	4%	30%

## 2.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 2-2 staan het algemeen oordeel, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfers 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfers 9 en 10) van deze kwartaalmeting weergegeven voor de OV-autoriteiten. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van

de gegeven rapportcijfers in de steekproef rondom het gemiddelde rapportcijfer. Een voorbeeld: de rapportcijfers in Flevoland kennen de meeste spreiding rondom het gemiddelde vergeleken met de andere gebieden.

## 2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Tabel 2-3. Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers	Aantal afgenomen bruikbare Nederlandse enquêtes	Aantal afgenomen bruikbare Engelse enquêtes	Standaard fout algemeen oordeel
Flevoland	89	1.698	719	38	0,06
Fryslân	65	1.295	601	10	0,04
Gelderland	175	7.676	3.287	75	0,02
Groningen	12	1.200	391	6	0,05
Limburg	92	4.362	1.341	74	0,04
Metropoolregio Rotterdam	503	21.242	5.043	470	0,02
NS (Ministerie IenW)	115	7.071	2.086	219	0,03
Noord-Brabant	56	1.138	606	26	0,05
Noord-Holland	59	1.244	471	37	0,06
OV Bureau Groningen	48	1.040	577	26	0,05
Overijssel	136	7.779	2.769	76	0,02
Utrecht	97	3.660	1.247	66	0,04
Vervoerregio Amsterdam	131	9.325	1.670	349	0,03
Zuid-Holland	88	2.816	1.000	56	0,04

### 3.1 Flevoland

Tabel 3-1-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	193	24
Stadsvervoer Lelystad	119	26
Busvervoer Almere Stadslijnen	239	25
Busvervoer Almere Streeklijnen	206	14

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Flevoland het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (86%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-1-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering bij prijs rit en informatie bij vertragingen.

Tabel 3-1-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,1	8,1	7,7
■ Oordeel halte	7,5	7,4	7,4
■ Stiptheid	7,8	7,8	7,5
■ Gemak instappen	8,7	8,6	8,4
■ Klantvriendelijkheid	7,8	7,6	7,2
■ Rijstijl bestuurder	7,6	7,6	7,1
■ Reissnelheid	7,9	7,8	7,6
■ Netheid voertuig	7,2	7,4	7,3
■ Geluid	7,1	7,3	6,9
■ Klimaat	7,4	7,4	7,2
■ Inrichting	7,1	7,2	6,9
■ Informatie halte	7,7	7,5	7,1
■ Reisinformatie in voertuig	7,9	7,6	7,0
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,6	7,2	7,1
■ Prijs rit	5,5	5,0	4,9
■ Last medereizigers	7,7	7,5	7,4
■ Gestrest of ontspannen	7,8	7,7	7,6
■ Frequentie	7,0	6,8	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,3
■ Overstaptijd	6,8	6,5	6,5
■ Informatie vertragingen	5,9	5,3	4,9
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,4	8,1

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekgelegenheden (21%)
- kans op een zitplaats (18%)
- informatie bij vertragingen (9%)

Dit kwartaal geeft 15% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-1-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Flevoland voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-1-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,7	7,8	7,6
■ Veiligheid rit	8,2	8,3	8,2
■ Veiligheid instaphalte	7,8	7,6	7,6
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	20%	18%	20%
■ Lastig gevallen	14%	14%	17%
■ Bedreigd	5%	4%	4%
■ Bestolen	3%	2%	3%
■ Mishandeld	3%	1%	1%
■ Anders	4%	2%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	17%	13%	26%

Tabellen 3-1-4 en 3-1-5 geven voor Flevoland de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reis-motief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-1-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	14%	15%	20%
■ 18 tot 27 jaar	40%	46%	49%
■ 28 tot 40 jaar	19%	17%	9%
■ 41 tot 64 jaar	23%	20%	17%
■ 65 jaar of ouder	4%	2%	5%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	71%	69%	69%
■ Met de fiets	4%	5%	6%
■ Met ander openbaar vervoer	23%	24%	24%
■ Met de auto	2%	1%	1%
■ Anders	0%	1%	1%

Tabel 3-1-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	55%	62%	62%
■ 1-3 dagen per week	27%	23%	27%
■ 1-3 dagen per maand	8%	6%	7%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	2%	1%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	7%	2%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	39%	-	-
■ Onderwijs	31%	-	-
■ Winkelen	6%	-	-
■ Visite	10%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	4%	-	-
■ Anders	11%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	95%	95%	97%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	2%	1%
■ Wegwerpk kaartje met chip (papier)	2%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 3.2 Fryslân

Tabel 3-2-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Regionale treindiensten Fryslân	350	12
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	99	19
Stadsvervoer Leeuwarden	45	12
Zuidoost-Fryslân	89	16
Schiermonnikoog	0	0
Vlieland	28	6
Terschelling	0	0
Ameland	0	0

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Fryslân het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Meer dan negen op de tien respondenten (94%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-2-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de afname in waardering bij kans op zitplaats.

Tabel 3-2-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,3	8,9	9,0
■ Oordeel halte	7,7	7,8	7,9
■ Stiptheid	7,8	7,8	7,6
■ Gemak instappen	8,9	9,0	9,0
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,2	8,2
■ Rijstijl bestuurder	8,1	8,0	7,8
■ Reissnelheid	8,0	8,2	8,0
■ Netheid voertuig	7,3	7,6	7,5
■ Geluid	6,7	6,9	6,9
■ Klimaat	7,3	7,4	7,5
■ Inrichting	7,3	7,4	7,4
■ Informatie halte		7,9	7,8
■ Reisinformatie in voertuig	7,5	7,4	7,4
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,0	8,0	8,0
■ Prijs rit	5,9	5,9	6,0
■ Last medereizigers	8,0	7,9	8,1
■ Gestrest of ontspannen	8,0	8,0	8,0
■ Frequentie	6,7	6,9	6,6
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,8	7,8
■ Overstaptijd	6,5	6,8	6,8
■ Informatie vertragingen	6,1	6,1	6,0
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,5	8,6

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (31%)
- kans op een zitplaats (17%)
- stiptheid van deze rit (14%)

Dit kwartaal geeft 11% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-2-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Fryslân voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.



Tabel 3-2-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,2	8,0	8,0
■ Veiligheid rit	8,4	8,4	8,7
■ Veiligheid instaphalte	8,2	8,1	8,3
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	15%	12%	15%
■ Lastig gevallen	12%	10%	11%
■ Bedreigd	2%	1%	2%
■ Bestolen	2%	2%	1%
■ Mishandeld	2%	1%	0%
■ Anders	4%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	15%	13%	11%

De overige tabellen geven voor Fryslân de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-2-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	8%	11%	12%
■ 18 tot 27 jaar	67%	67%	67%
■ 28 tot 40 jaar	10%	8%	6%
■ 41 tot 64 jaar	12%	10%	11%
■ 65 jaar of ouder	3%	4%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	52%	57%	53%
■ Met de fiets	17%	12%	16%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	25%	25%
■ Met de auto	4%	4%	5%
■ Anders	1%	1%	2%

Tabel 3-2-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	55%	48%	48%
■ 1-3 dagen per week	20%	30%	31%
■ 1-3 dagen per maand	13%	9%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	5%	3%
■ 5 of minder dagen per jaar	9%	8%	6%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	26%	-	-
■ Onderwijs	44%	-	-
■ Winkelen	3%	-	-
■ Visite	11%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	9%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	96%	97%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	1%	1%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	1%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	2%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.3 Gelderland

Tabel 3-3-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	1.791	50
Trein Ede - Wageningen - Amersfoort	0	0
Veluwe	180	25
Achterhoek	189	24
Rivierenland	205	21
Trolleybus Arnhem	319	19
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	228	24
Trein Arnhem - Doetinchem	450	12

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Gelderland het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (89%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-3-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig zijn er weinig opvallende verschillen.

Tabel 3-3-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de ri

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,8	8,4
■ Oordeel halte	7,7	7,8	7,6
■ Stiptheid	7,6	7,7	7,3
■ Gemak instappen	8,8	8,9	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,0	8,1	7,9
■ Rijstijl bestuurder	7,7	7,8	7,6
■ Reissnelheid	7,9	7,9	7,7
■ Netheid voertuig	7,3	7,4	7,3
■ Geluid	6,7	6,7	6,8
■ Klimaat	7,3	7,2	7,1
■ Inrichting	7,1	7,1	7,2
■ Informatie halte	7,6	7,6	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,6	7,5	7,5
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,0	8,2	7,9
■ Prijs rit	5,7	5,7	5,9
■ Last medereizigers	7,7	8,0	7,8
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	8,0
■ Frequentie	6,7	6,8	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,8	6,9	6,6
■ Informatie vertragingen	6,0	6,2	5,8
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (26%)
- kans op een zitplaats (17%)
- informatie bij vertragingen (11%)

Dit kwartaal geeft 17% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-3-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Gelderland voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-3-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,9	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,2	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	7,9	8,1	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	16%	18%	12%
■ Lastig gevallen	13%	14%	9%
■ Bedreigd	2%	2%	1%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	0%
■ Anders	2%	3%	2%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	19%	20%	12%

De overige geven voor Gelderland de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-3-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	13%	11%	14%
■ 18 tot 27 jaar	57%	60%	57%
■ 28 tot 40 jaar	9%	11%	11%
■ 41 tot 64 jaar	15%	14%	14%
■ 65 jaar of ouder	5%	4%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	60%	54%	61%
■ Met de fiets	11%	15%	12%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	26%	23%
■ Met de auto	3%	4%	3%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-3-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	51%	47%	55%
■ 1-3 dagen per week	28%	29%	25%
■ 1-3 dagen per maand	10%	12%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	4%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	7%	8%	6%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	25%	-	-
■ Onderwijs	44%	-	-
■ Winkelen	5%	-	-
■ Visite	11%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	5%	-	-
■ Anders	10%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	97%	96%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	2%	3%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	0%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.4 Groningen (regionale treindiensten Groningen)

Tabel 3-4-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Regionale treindiensten Groningen	397	12

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in regionale treindiensten Groningen het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6. Zo'n negen op de tien respondenten (91%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-4-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de afname in waardering van prijs, frequentie, geluid en reisinformatie in het voertuig.

Tabel 3-4-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,2	8,4	8,2
■ Oordeel halte	7,9	7,9	7,8
■ Stiptheid	8,3	8,3	8,1
■ Gemak instappen	9,1	9,1	9,1
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	8,0
■ Rijstijl bestuurder	8,1	8,0	8,1
■ Reissnelheid	8,2	8,1	8,0
■ Netheid voertuig	7,1	7,1	6,9
■ Geluid	5,9	6,6	6,4
■ Klimaat	7,3	7,3	7,2
■ Inrichting	6,9	7,0	7,1
■ Informatie halte	8,0	7,8	7,8
■ Reisinformatie in voertuig	6,8	7,2	7,1
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,2	8,0	8,0
■ Prijs rit	4,9	5,3	5,3
■ Last medereizigers	7,4	7,5	7,2
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,8
■ Frequentie	6,3	6,8	6,6
■ Totaaloordeel rit	7,6	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,5	6,8	6,5
■ Informatie vertragingen	5,8	6,1	5,9
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,3	8,2

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (32%)
- kans op een zitplaats (23%)
- geluid van dit voertuig (16%)

Dit kwartaal geeft 5% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-4-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in regionale treindiensten Groningen voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-4-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,9
■ Veiligheid rit	8,3	8,5	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,0	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	14%	23%
■ Lastig gevallen	17%	11%	18%
■ Bedreigd	0%	3%	2%
■ Bestolen	1%	1%	1%
■ Mishandeld	0%	2%	0%
■ Anders	1%	2%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	21%	21%

De overige tabellen geven voor regionale treindiensten Groningen de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-4-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	9%	18%	16%
■ 18 tot 27 jaar	62%	50%	53%
■ 28 tot 40 jaar	10%	11%	15%
■ 41 tot 64 jaar	17%	16%	12%
■ 65 jaar of ouder	2%	5%	5%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	32%	42%	42%
■ Met de fiets	25%	20%	19%
■ Met ander openbaar vervoer	32%	27%	29%
■ Met de auto	9%	10%	9%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-4-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	58%	55%	56%
■ 1-3 dagen per week	27%	22%	21%
■ 1-3 dagen per maand	7%	13%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	5%	6%
■ 5 of minder dagen per jaar	3%	5%	5%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	30%	-	-
■ Onderwijs	53%	-	-
■ Winkelen	2%	-	-
■ Visite	6%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	4%	-	-
■ Anders	5%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	98%	94%	93%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	2%	4%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	0%	2%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.5 Limburg

Tabel 3-5-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	166	24
Zuid-Limburg (exclusief trein)	134	24
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	275	8
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	263	12
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	444	12
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	133	12

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Limburg het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Negen op de tien respondenten (90%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-5-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar zijn er een behoorlijk aantal items met een positievere waardering. De grootste afname geldt voor waardering prijs rit.

Tabel 3-5-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,7	8,7	8,3
■ Oordeel halte	7,5	7,7	7,5
■ Stiptheid	7,3	7,2	7,2
■ Gemak instappen	8,9	8,8	8,6
■ Klantvriendelijkheid	8,2	7,9	7,7
■ Rijstijl bestuurder	8,0	7,7	7,6
■ Reissnelheid	8,1	8,0	7,6
■ Netheid voertuig	7,6	7,5	7,0
■ Geluid	7,5	7,2	6,8
■ Klimaat	7,6	7,3	7,4
■ Inrichting	7,6	7,3	7,1
■ Informatie halte	7,7	7,6	7,4
■ Reisinformatie in voertuig	7,4	7,5	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,3	8,1	7,8
■ Prijs rit	5,5	5,7	5,4
■ Last medereizigers	8,1	7,9	7,7
■ Gestrest of ontspannen	8,1	7,9	7,8
■ Frequentie	6,9	6,6	6,5
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,6	7,5
■ Overstaptijd	6,6	6,7	6,0
■ Informatie vertragingen	6,1	5,7	5,5
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,5	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (26%)
- stiptheid van deze rit (15%)
- kans op een zitplaats (13%)

Dit kwartaal geeft 16% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-5-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Limburg voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-5-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	7,9	7,7
■ Veiligheid rit	8,4	8,4	8,3
■ Veiligheid instaphalte	7,8	8,0	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	11%	16%	16%
■ Lastig gevallen	7%	13%	14%
■ Bedreigd	2%	2%	3%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	1%
■ Anders	2%	1%	2%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	10%	18%	15%

De overige tabellen geven voor Limburg de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-5-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	4%	11%	15%
■ 18 tot 27 jaar	59%	56%	59%
■ 28 tot 40 jaar	13%	11%	7%
■ 41 tot 64 jaar	18%	14%	13%
■ 65 jaar of ouder	6%	8%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	69%	64%	55%
■ Met de fiets	7%	9%	10%
■ Met ander openbaar vervoer	20%	23%	27%
■ Met de auto	3%	3%	7%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-5-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	49%	53%	54%
■ 1-3 dagen per week	26%	24%	22%
■ 1-3 dagen per maand	17%	12%	11%
■ 6-11 dagen per jaar	3%	6%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	6%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	27%	-	-
■ Onderwijs	39%	-	-
■ Winkelen	4%	-	-
■ Visite	12%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	7%	-	-
■ Anders	11%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	94%	92%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	3%	5%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	1%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	2%	1%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.



### 3.6 Metropoolregio Rotterdam Den Haag

Tabel 3-6-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
RandstadRailtram, Haaglanden	444	17
Stadsvervoer Den Haag, tram	512	29
Stadsvervoer Den Haag, bus	591	77
Regiovervoer Haaglanden	380	72
Concessie bus Rotterdam e.o.	493	80
Stadsvervoer Rotterdam, tram	1.489	68
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	782	38
Voorne-Putten en Rozenburg	518	94
Rivium Parkshuttle	0	0
Hoekse Lijn (Lijn A en B)	304	28

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Metropoolregio Rotterdam Den Haag het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Zo'n negen op de tien respondenten (91%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-6-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar zijn er op veel items een hogere waardering.

Tabel 3-6-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,6	8,4
■ Oordeel halte	7,8	7,7	7,6
■ Stiptheid	8,0	7,9	7,8
■ Gemak instappen	8,8	8,8	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	7,9
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,8	7,7
■ Reissnelheid	8,1	8,0	7,9
■ Netheid voertuig	7,4	7,4	7,3
■ Geluid	7,1	7,0	6,9
■ Klimaat	7,5	7,4	7,3
■ Inrichting	7,3	7,2	7,1
■ Informatie halte	7,9	7,8	7,7
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,7
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	7,8	7,6
■ Prijs rit	5,7	5,5	5,7
■ Last medereizigers	7,9	7,8	7,7
■ Gestrest of ontspannen	8,0	8,0	7,9
■ Frequentie	7,3	7,2	7,2
■ Totaaloordeel rit	8,0	7,9	7,8
■ Overstaptijd	7,1	6,9	6,8
■ Informatie vertragingen	6,1	5,9	5,9
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,2	8,1

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (19%)
- informatie bij vertragingen (11%)
- kans op een zitplaats (10%)

Dit kwartaal geeft 16% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-6-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Metropoolregio Rotterdam Den Haag voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-6-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,7
■ Veiligheid rit	8,2	8,5	8,3
■ Veiligheid instaphalte	7,9	7,9	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	20%	18%	19%
■ Lastig gevallen	16%	15%	15%
■ Bedreigd	3%	2%	3%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	1%
■ Anders	3%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	20%	20%	21%

De overige tabellen geven voor Metropoolregio Rotterdam Den Haag de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-6-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	7%	7%	7%
■ 18 tot 27 jaar	40%	42%	42%
■ 28 tot 40 jaar	24%	19%	19%
■ 41 tot 64 jaar	21%	24%	23%
■ 65 jaar of ouder	9%	8%	10%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	66%	68%	70%
■ Met de fiets	4%	4%	4%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	25%	22%
■ Met de auto	3%	3%	3%
■ Anders	1%	1%	0%

Tabel 3-6-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	51%	46%	49%
■ 1-3 dagen per week	27%	28%	27%
■ 1-3 dagen per maand	12%	12%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	6%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	8%	8%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	41%	-	-
■ Onderwijs	25%	-	-
■ Winkelen	8%	-	-
■ Visite	9%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	9%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	97%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	1%	1%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	0%	0%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.7 NS

Tabel 3-7-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Landsdeel Noord Intercity's	321	12
Landsdeel Noord Sprinters	153	11
Landsdeel Oost Intercity's	297	12
Landsdeel Oost Sprinters	0	7
Randstad Noordvleugel Intercity's	323	12
Randstad Noordvleugel Sprinters	136	12
Randstad Zuidvleugel Intercity's	203	12
Randstad Zuidvleugel Sprinters	118	13
Landsdeel Zuid Intercity's	213	8
Landsdeel Zuid Sprinters	97	4
Intercity direct / IC Brussel	444	12

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer van NS het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (87%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-7-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de afname in waardering van stiptheid van het OV.

Tabel 3-7-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	7,9	8,0	7,8
■ Oordeel halte	7,7	7,5	7,3
■ Stiptheid	7,9	8,2	7,9
■ Gemak instappen	8,5	8,7	8,5
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,1	7,7
■ Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	7,9
■ Reissnelheid	7,9	8,1	7,9
■ Netheid voertuig	6,8	6,9	6,8
■ Geluid	6,9	7,1	7,0
■ Klimaat	7,4	7,3	7,3
■ Inrichting	7,1	7,0	6,9
■ Informatie halte	7,8	7,9	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,2	7,4	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,5	8,3	8,0
■ Prijs rit	5,1	5,0	4,9
■ Last medereizigers	7,5	7,6	7,4
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,8	7,7
■ Frequentie	7,1	7,1	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,5
■ Overstaptijd	7,1	7,0	6,6
■ Informatie vertragingen	6,6	6,4	6,0
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,3	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (29%)
- aantal vertrek mogelijkheden (19%)
- netheid van het voertuig (15%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-7-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van NS voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-7-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,0	7,8
■ Veiligheid rit	8,6	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,2	8,0	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	15%	17%
■ Lastig gevallen	15%	12%	14%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	0%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	19%	17%

De overige tabellen geven voor NS de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-7-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	3%	3%	4%
■ 18 tot 27 jaar	43%	41%	45%
■ 28 tot 40 jaar	24%	24%	19%
■ 41 tot 64 jaar	25%	27%	26%
■ 65 jaar of ouder	6%	6%	6%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	37%	39%	43%
■ Met de fiets	16%	16%	17%
■ Met ander openbaar vervoer	40%	36%	32%
■ Met de auto	4%	8%	6%
■ Anders	3%	1%	2%

Tabel 3-7-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	39%	43%	44%
■ 1-3 dagen per week	23%	27%	24%
■ 1-3 dagen per maand	15%	9%	13%
■ 6-11 dagen per jaar	9%	8%	9%
■ 5 of minder dagen per jaar	14%	13%	11%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	46%	-	-
■ Onderwijs	17%	-	-
■ Winkelen	2%	-	-
■ Visite	18%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	7%	-	-
■ Anders	10%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	91%	94%	93%
■ Papieren kaartje zonder chip	5%	3%	3%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	1%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	2%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.8 Noord-Brabant

Tabel 3-8-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Brabantliners	79	9
West-Brabant	171	13
Oost-Brabant	214	17
Zuidoost-Brabant	168	17

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Noord-Brabant het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n acht op de tien respondenten (82%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-8-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering bij prijs rit, informatie bij vertragingen en gebruiksgemak ov-chipkaart. De grootste afname is bij waardering kans zitplaats.

Tabel 3-8-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,1	8,4	8,2
■ Oordeel halte	7,9	7,6	7,5
■ Stiptheid	7,2	7,1	6,8
■ Gemak instappen	8,8	8,6	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	7,8
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,7	7,5
■ Reissnelheid	7,9	7,9	7,5
■ Netheid voertuig	7,7	7,6	7,6
■ Geluid	7,1	7,2	7,0
■ Klimaat	7,7	7,5	7,2
■ Inrichting	7,3	7,3	7,3
■ Informatie halte	7,6	7,5	7,3
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	7,9	8,1
■ Prijs rit	6,4	6,1	5,9
■ Last medereizigers	7,9	8,0	7,7
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,8
■ Frequentie	6,8	6,9	7,0
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,8	7,0	6,4
■ Informatie vertragingen	6,3	5,8	5,6
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,7	8,4	8,5

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (30%)
- kans op een zitplaats (18%)
- netheid van het voertuig (11%)

Dit kwartaal geeft 19% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-30 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Noord-Brabant voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-8-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,1	7,9
■ Veiligheid rit	8,3	8,5	8,3
■ Veiligheid instaphalte	8,3	8,1	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	19%	13%	15%
■ Lastig gevallen	14%	10%	12%
■ Bedreigd	5%	2%	3%
■ Bestolen	6%	1%	3%
■ Mishandeld	4%	1%	2%
■ Anders	9%	1%	5%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	22%	13%	17%

De overige tabellen geven voor Noord-Brabant de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-8-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	15%	10%	14%
■ 18 tot 27 jaar	66%	59%	65%
■ 28 tot 40 jaar	10%	15%	9%
■ 41 tot 64 jaar	6%	12%	8%
■ 65 jaar of ouder	4%	5%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	59%	60%	57%
■ Met de fiets	12%	8%	20%
■ Met ander openbaar vervoer	25%	27%	21%
■ Met de auto	3%	3%	2%
■ Anders	1%	2%	1%

Tabel 3-8-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	60%	42%	59%
■ 1-3 dagen per week	27%	27%	23%
■ 1-3 dagen per maand	6%	12%	8%
■ 6-11 dagen per jaar	3%	7%	2%
■ 5 of minder dagen per jaar	4%	12%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	19%	-	-
■ Onderwijs	67%	-	-
■ Winkelen	2%	-	-
■ Visite	4%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	3%	-	-
■ Anders	5%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	91%	92%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	3%	2%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	0%	2%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	2%	5%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.9 Noord-Holland

Tabel 3-9-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Gooi en Vechtstreek	170	20
Noord-Holland Noord	70	14
Haarlem/IJmond	268	25

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Noord-Holland het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Zo'n negen op de tien respondenten (92%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-9-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering van het ervaren geluid.

Tabel 3-9-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,8	8,7
■ Oordeel halte	7,5	7,6	7,6
■ Stiptheid	7,6	7,3	7,4
■ Gemak instappen	9,0	8,9	8,8
■ Klantvriendelijkheid	8,3	8,2	8,0
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,9	7,7
■ Reissnelheid	8,1	8,0	7,9
■ Netheid voertuig	7,9	7,6	7,4
■ Geluid	7,4	6,9	6,8
■ Klimaat	7,5	7,3	7,2
■ Inrichting	7,4	7,2	7,2
■ Informatie halte	7,8	7,7	7,5
■ Reisinformatie in voertuig	7,9	7,7	7,5
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	7,8	8,2
■ Prijs rit	6,0	5,9	6,1
■ Last medereizigers	7,9	8,1	7,9
■ Gestrest of ontspannen	7,9	8,0	7,9
■ Frequentie	6,8	6,7	6,5
■ Totaaloordeel rit	8,0	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,5	6,5	6,0
■ Informatie vertragingen	6,0	5,7	5,6
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,5	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (20%)
- stiptheid van deze rit (15%)
- kans op een zitplaats (15%)

Dit kwartaal geeft 18% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisen.

Tabel 3-9-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Noord-Holland voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-9-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,2	8,2	8,0
■ Veiligheid rit	8,6	8,6	8,5
■ Veiligheid instaphalte	8,1	8,1	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	18%	19%
■ Lastig gevallen	15%	14%	14%
■ Bedreigd	3%	3%	4%
■ Bestolen	1%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	2%
■ Anders	5%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	20%	15%	16%

De overige tabellen geven voor Noord-Holland de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-9-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	11%	11%	8%
■ 18 tot 27 jaar	40%	45%	53%
■ 28 tot 40 jaar	19%	22%	14%
■ 41 tot 64 jaar	23%	16%	17%
■ 65 jaar of ouder	7%	7%	8%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	74%	63%	69%
■ Met de fiets	5%	6%	7%
■ Met ander openbaar vervoer	19%	29%	23%
■ Met de auto	1%	1%	1%
■ Anders	0%	1%	1%

Tabel 3-9-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	38%	49%	52%
■ 1-3 dagen per week	30%	25%	27%
■ 1-3 dagen per maand	15%	13%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	8%	5%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	10%	7%	6%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	31%	-	-
■ Onderwijs	30%	-	-
■ Winkelen	7%	-	-
■ Visite	11%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	11%	-	-
■ Anders	10%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	92%	94%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	4%	2%	2%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	0%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	3%	3%	2%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.



### 3.10 OV Bureau Groningen Drenthe

Tabel 3-10-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Concessie Groningen/Drenthe basislijnen en stadsdiensten	283	24
Concessie Groningen/Drenthe Q-link bussen	109	12
Concessie Groningen/Drenthe Q-liners	211	12

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer voor het OV Bureau Groningen Drenthe het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (94%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-10-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename van een ontspannen gevoel tijdens de reis, geluid en klimaat. De grootste afname is bij waardering overstaptijd.

Tabel 3-10-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,7	8,7	8,0
■ Oordeel halte	7,5	7,7	7,4
■ Stiptheid	7,4	7,2	7,0
■ Gemak instappen	8,8	8,8	8,4
■ Klantvriendelijkheid	8,3	8,1	7,8
■ Rijstijl bestuurder	8,0	7,7	7,5
■ Reissnelheid	8,1	7,9	7,7
■ Netheid voertuig	8,1	7,8	7,6
■ Geluid	7,7	7,3	7,0
■ Klimaat	7,7	7,3	7,0
■ Inrichting	7,6	7,6	7,2
■ Informatie halte	8,0	7,8	7,7
■ Reisinformatie in voertuig	7,9	8,0	7,8
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,3	8,1	8,0
■ Prijs rit	6,3	5,9	6,3
■ Last medereizigers	8,1	8,0	7,9
■ Gestrest of ontspannen	8,2	7,7	7,8
■ Frequentie	6,9	6,9	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,7	7,5
■ Overstaptijd	6,9	7,2	6,6
■ Informatie vertragingen	5,9	5,7	5,8
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,8	8,6	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (28%)
- stiptheid van de rit (15%)
- informatie bij vertraging (13%)

Dit kwartaal geeft 17% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-10-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers voor OV Bureau Groningen Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-10-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,3	7,9
■ Veiligheid rit	8,4	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,1	8,2	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	16%	14%	11%
■ Lastig gevallen	13%	10%	9%
■ Bedreigd	1%	1%	2%
■ Bestolen	1%	3%	0%
■ Mishandeld	1%	0%	0%
■ Anders	2%	1%	1%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	13%	15%	20%

De overige tabellen geven voor het OV Bureau Groningen Drenthe de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-10-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	6%	10%	10%
■ 18 tot 27 jaar	64%	70%	67%
■ 28 tot 40 jaar	10%	8%	11%
■ 41 tot 64 jaar	13%	9%	10%
■ 65 jaar of ouder	6%	3%	3%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	62%	54%	74%
■ Met de fiets	9%	9%	5%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	35%	20%
■ Met de auto	3%	2%	1%
■ Anders	0%	0%	1%

Tabel 3-10-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	44%	48%	48%
■ 1-3 dagen per week	29%	28%	33%
■ 1-3 dagen per maand	14%	10%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	3%	4%	2%
■ 5 of minder dagen per jaar	9%	11%	5%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	25%	-	-
■ Onderwijs	44%	-	-
■ Winkelen	7%	-	-
■ Visite	9%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	7%	-	-
■ Anders	8%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	96%	94%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	4%	5%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	0%	0%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	2%	0%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.11 Overijssel

Tabel 3-11-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Trein Zwolle - Kampen	184	12
Midden-Overijssel	124	25
Busvervoer Twente	211	25
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	439	12
Trein Zwolle - Enschede	550	12
Trein Vechtdallijnen Zwolle - Emmen	870	25
Trein Vechtdallijnen Almelo - Mariënberg	467	25

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Overijssel het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Zo'n negen op de tien respondenten (93%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-11-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de stijging in waardering bij informatie bij vertragingen.

Tabel 3-11-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,5	8,4	8,2
■ Oordeel halte	7,9	7,7	7,5
■ Stiptheid	7,6	7,6	7,2
■ Gemak instappen	9,0	8,9	8,6
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,2	8,0
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,9	7,6
■ Reissnelheid	8,0	8,0	7,7
■ Netheid voertuig	7,5	7,4	7,5
■ Geluid	6,9	7,0	6,9
■ Klimaat	7,3	7,5	7,4
■ Inrichting	7,4	7,4	7,3
■ Informatie halte	7,8	7,7	7,5
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,4
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,3	8,1	7,9
■ Prijs rit	5,8	5,8	6,0
■ Last medereizigers	8,0	7,8	7,5
■ Gestrest of ontspannen	8,1	8,0	7,8
■ Frequentie	7,1	7,1	6,6
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,8	7,6
■ Overstaptijd	6,7	6,6	6,4
■ Informatie vertragingen	6,3	6,0	5,7
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (20%)
- kans op een zitplaats (20%)
- stiptheid van deze rit (11%)

Dit kwartaal geeft 16% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-11-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Overijssel voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-11-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,2	8,0	8,0
■ Veiligheid rit	8,5	8,4	8,3
■ Veiligheid instaphalte	8,3	8,1	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	14%	14%	14%
■ Lastig gevallen	11%	10%	10%
■ Bedreigd	1%	2%	3%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	0%	1%	1%
■ Anders	1%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	12%	16%	16%

De overige tabellen voor Overijssel de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-11-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	13%	13%	11%
■ 18 tot 27 jaar	62%	64%	66%
■ 28 tot 40 jaar	11%	9%	10%
■ 41 tot 64 jaar	11%	11%	9%
■ 65 jaar of ouder	3%	3%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	51%	50%	56%
■ Met de fiets	14%	15%	11%
■ Met ander openbaar vervoer	29%	28%	28%
■ Met de auto	4%	7%	4%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-11-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	50%	50%	58%
■ 1-3 dagen per week	24%	29%	22%
■ 1-3 dagen per maand	12%	10%	8%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	5%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	9%	5%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	20%	-	-
■ Onderwijs	55%	-	-
■ Winkelen	3%	-	-
■ Visite	10%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	4%	-	-
■ Anders	8%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	95%	94%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	2%	2%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	1%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	2%	1%	2%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.12 Utrecht

Tabel 3-12-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Streekvervoer Provincie Utrecht	131	25
Tram & Bus Utrecht, bus	293	26
Tram & Bus Regio Utrecht, tram SUNIJlijn	110	6
Tram & Bus Regio Utrecht, tram Uithoflijn	779	40

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Utrecht het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (89%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-12-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de afname in waardering bij stiptheid van de rit.

Tabel 3-12-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,7	8,8	8,8
■ Oordeel halte	7,7	7,9	7,7
■ Stiptheid	6,6	7,4	6,8
■ Gemak instappen	8,8	8,9	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,2	7,7
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,9	7,4
■ Reissnelheid	7,9	7,9	7,7
■ Netheid voertuig	7,8	7,6	7,5
■ Geluid	7,2	7,1	6,7
■ Klimaat	7,3	7,3	6,9
■ Inrichting	7,3	7,4	7,0
■ Informatie halte	7,4	7,7	7,3
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	8,2	8,1
■ Prijs rit	5,7	5,9	6,1
■ Last medereizigers	8,1	8,1	7,9
■ Gestrest of ontspannen	8,0	8,0	7,8
■ Frequentie	6,7	6,9	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,8	7,6
■ Overstaptijd	6,3	6,7	6,6
■ Informatie vertragingen	5,5	5,7	5,1
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,2

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- stiptheid van deze rit (26%)
- aantal vertrekmogelijkheden (24%)
- kans op een zitplaats (10%)

Dit kwartaal geeft 17% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-12-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Utrecht voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-12-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,2	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,4	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,2	8,2	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	17%	17%	16%
■ Lastig gevallen	15%	13%	11%
■ Bedreigd	3%	3%	3%
■ Bestolen	2%	3%	3%
■ Mishandeld	1%	1%	2%
■ Anders	3%	2%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	16%	16%	16%

De overige tabellen geven voor Utrecht de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-12-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	8%	7%	8%
■ 18 tot 27 jaar	54%	56%	57%
■ 28 tot 40 jaar	15%	17%	15%
■ 41 tot 64 jaar	18%	15%	15%
■ 65 jaar of ouder	5%	5%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	65%	67%	68%
■ Met de fiets	6%	6%	3%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	24%	26%
■ Met de auto	3%	3%	1%
■ Anders	1%	0%	1%

Tabel 3-12-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	43%	41%	48%
■ 1-3 dagen per week	22%	29%	27%
■ 1-3 dagen per maand	16%	16%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	7%	4%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	12%	10%	9%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	39%	-	-
■ Onderwijs	23%	-	-
■ Winkelen	9%	-	-
■ Visite	12%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	9%	-	-
■ Anders	9%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	97%	97%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	2%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	0%	0%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 3.13 Vervoerregio Amsterdam

Tabel 3-13-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Stadsvervoer Amsterdam, bus	194	20
Stadsvervoer Amsterdam, tram	543	26
Stadsvervoer Amsterdam, metro	745	25
Waterland	192	25
Zaanstreek	159	15
Amstelland-Meerlanden	186	20

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Vervoerregio Amsterdam het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Zo'n negen op de tien respondenten (88%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-13-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering in stiptheid van de rit en gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo.

Tabel 3-13-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	7,9	8,0	8,1
■ Oordeel halte	7,6	7,6	7,4
■ Stiptheid	7,8	7,5	7,5
■ Gemak instappen	8,7	8,6	8,6
■ Klantvriendelijkheid	7,9	7,8	7,6
■ Rijstijl bestuurder	7,7	7,6	7,5
■ Reissnelheid	8,0	7,8	7,8
■ Netheid voertuig	7,5	7,3	7,2
■ Geluid	6,8	6,7	6,7
■ Klimaat	7,2	7,1	7,1
■ Inrichting	7,2	7,0	7,0
■ Informatie halte	7,7	7,6	7,4
■ Reisinformatie in voertuig	7,6	7,5	7,3
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,8	7,5	7,6
■ Prijs rit	5,4	5,5	5,4
■ Last medereizigers	7,8	7,6	7,8
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,8	7,7
■ Frequentie	7,5	7,3	7,4
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,7	7,7
■ Overstaptijd	7,2	7,1	6,9
■ Informatie vertragingen	5,6	5,6	5,2
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,1	8,1

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (15%)
- aantal vertrek mogelijkheden (14%)
- informatie bij vertraging (13%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-13-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Vervoerregio Amsterdam voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-13-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,0	7,8	7,8
■ Veiligheid rit	8,3	8,4	8,4
■ Veiligheid instaphalte	7,8	8,0	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	18%	17%
■ Lastig gevallen	15%	15%	13%
■ Bedreigd	3%	2%	2%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	4%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	19%	19%	19%

De overige tabellen geven voor Vervoerregio Amsterdam de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-13-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	5%	7%	6%
■ 18 tot 27 jaar	40%	39%	41%
■ 28 tot 40 jaar	26%	24%	22%
■ 41 tot 64 jaar	23%	23%	24%
■ 65 jaar of ouder	5%	7%	7%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	68%	71%	66%
■ Met de fiets	5%	3%	4%
■ Met ander openbaar vervoer	25%	22%	28%
■ Met de auto	1%	2%	1%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-13-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	49%	44%	43%
■ 1-3 dagen per week	25%	26%	27%
■ 1-3 dagen per maand	11%	13%	13%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	7%	6%
■ 5 of minder dagen per jaar	10%	10%	11%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	45%	-	-
■ Onderwijs	20%	-	-
■ Winkelen	7%	-	-
■ Visite	8%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	11%	-	-
■ Anders	10%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	93%	96%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	1%	1%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	3%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.



### 3.14 Zuid-Holland

Tabel 3-14-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Zuid-Holland Noord	218	25
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	50	5
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	205	21
Trein Dordrecht - Geldermalsen (Merwede-LingeLijn)	395	12
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	169	17
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	19	8

In dit kwartaal waarden de klanten van het openbaar vervoer in Zuid-Holland het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (88%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 3-14-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering van klimaat en afname in waardering van de frequentie van de ritten.

Tabel 3-14-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,8	8,7	8,5
■ Oordeel halte	7,6	7,5	7,5
■ Stiptheid	7,0	6,8	7,2
■ Gemak instappen	8,8	8,7	8,8
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,0	8,0
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,7	7,7
■ Reissnelheid	8,0	7,8	7,7
■ Netheid voertuig	7,6	7,8	7,6
■ Geluid	7,2	7,0	6,8
■ Klimaat	7,5	7,1	7,4
■ Inrichting	7,5	7,5	7,2
■ Informatie halte	7,6	7,5	7,3
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,5	7,4
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,3	8,3	8,1
■ Prijs rit	6,0	6,0	6,2
■ Last medereizigers	8,0	8,2	7,9
■ Gestrest of ontspannen	8,1	8,0	7,9
■ Frequentie	6,8	7,2	6,7
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,8	7,7
■ Overstaptijd	6,6	6,6	6,6
■ Informatie vertragingen	5,6	5,7	5,4
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,7	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (23%)
- stiptheid van de rit (19%)
- informatie bij vertragingen (14%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 3-14-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in Zuid-Holland voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3-14-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,5	8,6	8,5
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,2	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	19%	19%	16%
■ Lastig gevallen	15%	15%	13%
■ Bedreigd	2%	2%	1%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	0%	1%
■ Anders	4%	3%	2%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	13%	16%	15%

De overige tabellen geven voor Zuid-Holland de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reis-motief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 3-14-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	12%	16%	14%
■ 18 tot 27 jaar	48%	52%	53%
■ 28 tot 40 jaar	19%	14%	14%
■ 41 tot 64 jaar	17%	16%	13%
■ 65 jaar of ouder	5%	3%	5%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	63%	60%	49%
■ Met de fiets	8%	9%	12%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	26%	36%
■ Met de auto	2%	4%	3%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 3-14-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	49%	52%	55%
■ 1-3 dagen per week	30%	29%	26%
■ 1-3 dagen per maand	10%	9%	9%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	4%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	7%	6%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	38%	-	-
■ Onderwijs	37%	-	-
■ Winkelen	4%	-	-
■ Visite	8%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	5%	-	-
■ Anders	8%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	95%	98%	98%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	1%	1%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	2%	2%	2%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 4.1 Oordeel onderzoeksgebieden

Wanneer in een kwartaal minder dan 300 vragenlijsten zijn ingevuld, is er geen vergelijking gemaakt met de desbetreffende periode; de betrouwbaarheid wordt te laag. Dit heeft tot gevolg dat voor NS TAG (trein Gouda-Alphen a/d Rijn), Aquabus en de Westerschelde Ferry BV geen paragrafen zijn gemaakt. Voor EBS is om deze reden geen vergelijking met 2018 gemaakt. Zie bijlage 1 voor een overzicht van de respons per kwartaal.

Tabel 4-1. Rapportcijfer per onderwerp

Cluster	Arriva	Connexxion	EBS	GVB	HTM
■ Algemeen oordeel	7,9	7,8	8,0	7,8	8,0
■ Veiligheid	8,2	8,1	8,3	8,0	8,0
■ Snelheid	7,4	7,4	7,6	7,7	7,7
■ Gemak	7,7	7,6	7,6	7,4	7,7
■ Comfort	8,2	8,1	8,4	7,8	8,0
■ Beleving	7,5	7,5	7,9	7,3	7,5

	Keolis	NS	Qbuzz	RET
■ Algemeen oordeel	7,9	7,7	7,7	8,0
■ Veiligheid	8,2	8,3	8,1	8,0
■ Snelheid	7,5	7,6	7,1	7,8
■ Gemak	7,6	7,7	7,5	7,6
■ Comfort	8,1	7,9	8,1	8,2
■ Beleving	7,5	7,2	7,6	7,4

De getoonde indeling in tabel 4-1 betreft de indeling volgens de klantwenspiramide. Zie bijlage 3 voor de indeling van de items per clusters.

Het hoogste algemene oordeel is met een 8,0 behaald door EBS, HTM en RET. Het laagste oordeel is met een 7,7 behaald door NS en Qbuzz.

### 4.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 4-2 staan het algemeen oordeel, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfers 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfers 9 en 10) van deze kwartaalmeting weergegeven voor de OV-autoriteiten. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers in de steekproef rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding.

Tabel 4-2. Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Arriva	7,9	1,18	3%	26%
Connexxion	7,8	1,27	4%	25%
EBS	8,0	1,25	3%	32%
GVB	7,8	1,45	5%	29%
HTM	8,0	1,27	3%	31%
Keolis	7,9	1,21	3%	26%
NS	7,7	1,21	3%	21%
Qbuzz	7,7	1,36	4%	25%
RET	8,0	1,25	2%	31%

### 4.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Tabel 4-3. Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers	Aantal afgenomen bruikbare Nederlandse enquêtes	Aantal afgenomen bruikbare Engelse enquêtes	Standaardfout algemeen oordeel
Arriva	404	16.763	6.539	207	0,01
Connexxion	207	5.328	2.234	146	0,03
EBS	191	2.339	1.034	56	0,04
GVB	71	8.264	1.190	292	0,04
HTM	123	6.486	1.350	197	0,03
Keolis	175	6.338	2.190	74	0,03
NS	115	7.071	2.086	219	0,03
Qbuzz	153	6.034	2.274	111	0,03
RET	214	12.791	2.843	225	0,02

## 5.1 Arriva

Tabel 5-1-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Regionale treindiensten Groningen	397	12
Regionale treindiensten Fryslân	350	12
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	99	19
Stadsvervoer Leeuwarden	45	12
Zuidoost-Fryslân	89	16
Schiermonnikoog	0	0
Vlieland	28	6
Terschelling	0	0
Ameland	0	0
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	1.791	50
Achterhoek	189	24
Rivierenland	205	21
Stadsvervoer Lelystad	119	26
Zuid-Holland Noord	218	25
Brabantliners	79	9
West-Brabant	171	13
Oost-Brabant	214	17
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	166	24
Zuid-Limburg (exclusief trein)	134	24
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	275	8
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	263	12
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	444	12
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	133	12
Trein Vechtdallijnen Zwolle - Emmen	870	25
Trein Vechtdallijnen Almelo - Mariëberg	467	25

In dit kwartaal waarden de reizigers van Arriva het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (91%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-1-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een aanzienlijk aantal items een hogere waardering (verschil 0,2 punt). Het oordeel voor overstaptijd is opvallend lager.

Tabel 5-1-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,6	8,4
■ Oordeel halte	7,7	7,7	7,6
■ Stiptheid	7,5	7,4	7,3
■ Gemak instappen	8,9	8,9	8,8
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,1	7,9
■ Rijstijl bestuurder	8,0	7,8	7,6
■ Reissnelheid	8,1	8,0	7,8
■ Netheid voertuig	7,5	7,5	7,4
■ Geluid	7,1	7,0	6,8
■ Klimaat	7,5	7,4	7,3
■ Inrichting	7,4	7,3	7,2
■ Informatie halte	7,8	7,6	7,5
■ Reisinformatie in voertuig	7,6	7,5	7,3
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,3	8,1	8,0
■ Prijs rit	5,8	5,9	5,9
■ Last medereizigers	8,1	7,9	7,8
■ Gestrest of ontspannen	8,1	7,9	7,9
■ Frequentie	6,7	6,7	6,6
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,6	6,8	6,4
■ Informatie vertragingen	6,1	5,9	5,7
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,5	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (29%)
- stiptheid van deze rit (14%)
- kans op een zitplaats (14%)

Dit kwartaal geeft 15% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-1-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,0	7,9
■ Veiligheid rit	8,4	8,5	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,1	8,1	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	15%	15%	16%
■ Lastig gevallen	12%	13%	12%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	14%	16%	15%

Tabel 5-1-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers bij Arriva voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijds-klasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-1-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	9%	12%	15%
■ 18 tot 27 jaar	61%	58%	58%
■ 28 tot 40 jaar	12%	11%	10%
■ 41 tot 64 jaar	14%	14%	12%
■ 65 jaar of ouder	4%	5%	5%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	56%	58%	52%
■ Met de fiets	14%	11%	14%
■ Met ander openbaar vervoer	25%	25%	29%
■ Met de auto	5%	5%	5%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 5-1-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	53%	50%	55%
■ 1-3 dagen per week	26%	28%	25%
■ 1-3 dagen per maand	11%	10%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	5%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	7%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	28%	-	-
■ Onderwijs	45%	-	-
■ Winkelen	4%	-	-
■ Visite	9%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	5%	-	-
■ Anders	9%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	94%	94%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	2%	2%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	1%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	2%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

## 5.2 Connexxion

Tabel 5-2-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	193	24
Trein Ede - Wageningen - Amersfoort	0	0
Trolleybus Arnhem	319	19
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	228	24
Trein Arnhem - Doetinchem	450	12
Zaanstreek	159	15
Amstelland-Meerlanden	186	20
Gooi en Vechtstreek	170	20
Noord-Holland Noord	70	14
Haarlem/IJmond	268	25
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	169	17
Rivium Parkshuttle	0	0
Zeeland	0	21
Zuidoost-Brabant	168	17

In dit kwartaal waarden de reizigers bij Connexxion het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Zo'n negen op de tien respondenten (87%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-2-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een opvallende stijging in waardering van klimaat, reisinformatie in het voertuig en informatie bij vertragingen. Er is een opvallende daling van waardering in kans op een zitplaats.

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (26%)
- kans op een zitplaats (16%)
- stiptheid van deze rit (11%)

Dit kwartaal geeft 19% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-2-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,3	8,7	8,4
■ Oordeel halte	7,7	7,6	7,6
■ Stiptheid	7,5	7,4	7,1
■ Gemak instappen	8,8	8,7	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	7,9
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,7	7,6
■ Reissnelheid	8,0	7,9	7,7
■ Netheid voertuig	7,6	7,6	7,5
■ Geluid	7,1	7,0	6,8
■ Klimaat	7,6	7,3	7,1
■ Inrichting	7,4	7,2	7,3
■ Informatie halte	7,7	7,5	7,4
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,5	7,4
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,0	7,9	7,9
■ Prijs rit	6,0	5,8	5,9
■ Last medereizigers	7,8	8,0	7,8
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,9
■ Frequentie	6,9	6,7	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,7	7,7
■ Overstaptijd	6,8	6,7	6,5
■ Informatie vertragingen	6,1	5,7	5,5
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,4	8,4

Tabel 5-2-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers bij Connexxion voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-2-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,3	8,6	8,5
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	8,1
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	16%	16%
■ Lastig gevallen	14%	13%	12%
■ Bedreigd	4%	2%	2%
■ Bestolen	4%	2%	1%
■ Mishandeld	3%	1%	1%
■ Anders	7%	2%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	17%	16%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijds-klasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-2-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	13%	10%	10%
■ 18 tot 27 jaar	53%	47%	55%
■ 28 tot 40 jaar	15%	19%	13%
■ 41 tot 64 jaar	14%	19%	17%
■ 65 jaar of ouder			
Vervoer naar instaphalte	5%	6%	6%
■ Lopend	65%	60%	60%
■ Met de fiets	7%	8%	11%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	27%	27%
■ Met de auto	2%	3%	2%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 5-2-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	51%	46%	55%
■ 1-3 dagen per week	28%	26%	25%
■ 1-3 dagen per maand	10%	12%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	6%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	10%	6%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	31%	-	-
■ Onderwijs	43%	-	-
■ Winkelen	4%	-	-
■ Visite	8%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	5%	-	-
■ Anders	8%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	95%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	2%	2%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	0%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	2%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

### 5.3 EBS

Tabel 5-3-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Waterland	192	25
Regiovervoer Haaglanden	380	72
Voorne-Putten en Rozenburg	518	94

In dit kwartaal waarden de reizigers bij EBS het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Zo'n negen op de tien respondenten (92%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 5-3-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is

er een stijging in waardering in bijna alle items te zien en er is nergens een lager oordeel gegeven. Dit is een opvallend resultaat.

Tabel 5-3-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019
■ Kans zitplaats	9,0	9,1
■ Oordeel halte	8,0	7,7
■ Stiptheid	7,7	7,3
■ Gemak instappen	8,9	8,8
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,1
■ Rijstijl bestuurder	8,0	7,8
■ Reissnelheid	8,2	8,0
■ Netheid voertuig	8,0	7,9
■ Geluid	7,5	7,2
■ Klimaat	7,7	7,4
■ Inrichting	7,8	7,3
■ Informatie halte	7,8	7,7
■ Reisinformatie in voertuig	7,7	7,7
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	8,1
■ Prijs rit	6,1	5,8
■ Last medereizigers	8,3	8,2
■ Gestrest of ontspannen	8,2	8,1
■ Frequentie	7,0	6,7
■ Totaaloordeel rit	8,0	7,9
■ Overstaptijd	7,0	6,8
■ Informatie vertragingen	5,6	5,4
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,3

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (25%)
- informatie bij vertragingen (16%)
- stiptheid van deze rit (16%)

Dit kwartaal geeft 18% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-3-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers bij EBS voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-3-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,5	8,6
■ Veiligheid instaphalte	8,1	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% ja)	17%	18%
■ Lastig gevallen	14%	14%
■ Bedreigd	2%	3%
■ Bestolen	2%	1%
■ Mishandeld	0%	1%
■ Anders	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	11%	14%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-3-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019
Leeftijdsklasse		
■ Jonger dan 18 jaar	9%	11%
■ 18 tot 27 jaar	46%	44%
■ 28 tot 40 jaar	22%	16%
■ 41 tot 64 jaar	19%	21%
■ 65 jaar of ouder		
Vervoer naar instaphalte	4%	9%
■ Lopend	54%	53%
■ Met de fiets	6%	10%
■ Met ander openbaar vervoer	37%	36%
■ Met de auto	3%	2%
■ Anders	1%	1%



Tabel 5-3-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019
<b>Reisfrequentie</b>		
■ 4 dagen per week of vaker	53%	57%
■ 1-3 dagen per week	24%	25%
■ 1-3 dagen per maand	11%	8%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	8%	5%
<b>Reismotief*</b>		
■ Werken/zakelijk bezoek	39%	-
■ Onderwijs	30%	-
■ Winkelen	4%	-
■ Visite	11%	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-
■ Anders	9%	-
<b>Betaalmiddel rit</b>		
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	98%	99%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	0%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

## 5.4 GVB

Tabel 5-4-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Stadsvervoer Amsterdam, bus	194	20
Stadsvervoer Amsterdam, tram	543	26
Stadsvervoer Amsterdam, metro	745	25

In dit kwartaal waarden de reizigers bij GVB het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Zo'n negen op de tien respondenten (88%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 5-4-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een stijging in waardering in inrichting en gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo.

Tabel 5-4-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	7,8	7,9	8,0
■ Oordeel halte	7,6	7,6	7,3
■ Stiptheid	7,8	7,6	7,6
■ Gemak instappen	8,6	8,6	8,5
■ Klantvriendelijkheid	7,8	7,8	7,6
■ Rijstijl bestuurder	7,6	7,6	7,5
■ Reissnelheid	8,0	7,8	7,7
■ Netheid voertuig	7,4	7,2	7,1
■ Geluid	6,7	6,6	6,6
■ Klimaat	7,1	7,0	7,1
■ Inrichting	7,2	6,9	6,9
■ Informatie halte	7,6	7,6	7,4
■ Reisinformatie in voertuig	7,6	7,5	7,3
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,8	7,5	7,5
■ Prijs rit	5,4	5,4	5,3
■ Last medereizigers	7,8	7,6	7,7
■ Gestrest of ontspannen	7,8	7,8	7,7
■ Frequentie	7,5	7,3	7,5
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,7	7,6
■ Overstaptijd	7,2	7,2	7,0
■ Informatie vertragingen	5,6	5,6	5,2
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,1	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (16%)
- aantal vertrek mogelijkheden (13%)
- informatie bij vertragingen (13%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-4-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers bij GVB voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-4-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,9	7,8	7,8
■ Veiligheid rit	8,2	8,4	8,3
■ Veiligheid instaphalte	7,8	7,9	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% ja)	19%	19%	19%
■ Lastig gevallen	15%	15%	14%
■ Bedreigd	3%	2%	2%
■ Bestolen	2%	2%	3%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	4%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	20%	21%	20%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijds-klasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-4-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	5%	7%	5%
■ 18 tot 27 jaar	40%	40%	40%
■ 28 tot 40 jaar	27%	24%	23%
■ 41 tot 64 jaar	23%	23%	25%
■ 65 jaar of ouder			
<b>Vervoer naar instaphalte</b>	5%	7%	7%
■ Lopend	69%	73%	68%
■ Met de fiets	5%	3%	3%
■ Met ander openbaar vervoer	24%	22%	27%
■ Met de auto	1%	2%	1%
■ Anders	1%	1%	0%

Tabel 5-4-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	48%	44%	40%
■ 1-3 dagen per week	25%	26%	27%
■ 1-3 dagen per maand	11%	14%	14%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	7%	7%
■ 5 of minder dagen per jaar	11%	10%	12%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	43%	-	-
■ Onderwijs	20%	-	-
■ Winkelen	8%	-	-
■ Visite	8%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	11%	-	-
■ Anders	10%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	92%	96%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	3%	1%	1%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	3%	2%	4%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

## 5.5 HTM

Tabel 5-5-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
RandstadRailtram, Haaglanden	444	17
Stadsvervoer Den Haag, tram	512	29
Stadsvervoer Den Haag, bus	591	77

In dit kwartaal waarden de klanten van HTM het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Negen op de tien respondenten (90%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-5-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering van prijs rit en informatie bij vertragingen.

Tabel 5-5-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,5	8,5	8,3
■ Oordeel halte	7,8	7,8	7,8
■ Stiptheid	8,0	8,0	7,9
■ Gemak instappen	8,6	8,8	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	7,9	7,7
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,8	7,6
■ Reissnelheid	8,1	8,0	7,9
■ Netheid voertuig	7,6	7,5	7,4
■ Geluid	7,2	7,1	7,0
■ Klimaat	7,6	7,5	7,4
■ Inrichting	7,2	7,2	7,1
■ Informatie halte	7,9	7,9	7,8
■ Reisinformatie in voertuig	7,9	7,8	7,7
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	7,8	7,5
■ Prijs rit	5,7	5,4	5,6
■ Last medereizigers	7,8	7,7	7,6
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,9
■ Frequentie	7,4	7,4	7,4
■ Totaaloordeel rit	8,0	8,0	7,8
■ Overstaptijd	7,0	6,9	6,8
■ Informatie vertragingen	6,2	5,9	5,7
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,2	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (16%)
- informatie bij vertraging (11%)
- kans op een zitplaats (10%)

Dit kwartaal geeft 17% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-5-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van HTM voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-5-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,7
■ Veiligheid rit	8,2	8,5	8,3
■ Veiligheid instaphalte	8,0	7,9	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	21%	18%	20%
■ Lastig gevallen	16%	14%	15%
■ Bedreigd	4%	2%	3%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	4%	3%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	21%	22%

De overige tabellen geven voor HTM de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-5-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	7%	6%	7%
■ 18 tot 27 jaar	34%	37%	38%
■ 28 tot 40 jaar	27%	21%	19%
■ 41 tot 64 jaar	24%	27%	26%
■ 65 jaar of ouder	9%	9%	10%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	68%	73%	76%
■ Met de fiets	5%	4%	3%
■ Met ander openbaar vervoer	24%	20%	18%
■ Met de auto	2%	2%	2%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 5-5-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	47%	42%	43%
■ 1-3 dagen per week	29%	27%	27%
■ 1-3 dagen per maand	14%	14%	14%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	7%	6%
■ 5 of minder dagen per jaar	5%	11%	10%
<b>Reismotief*</b>			
Werken/zakelijk bezoek	47%	-	-
Onderwijs	22%	-	-
Winkelen	7%	-	-
Visite	8%	-	-
Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
Anders	9%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	96%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	3%	2%	3%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 5.6 Keolis

Tabel 5-6-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Trein Zwolle - Kampen	184	12
Midden-Overijssel	124	25
Busvervoer Twente	211	25
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	439	12
Trein Zwolle - Enschede	550	12
Veluwe	180	25
Streekvervoer Provincie Utrecht	131	25
Busvervoer Almere Stadslijnen	239	25
Busvervoer Almere Streeklijnen	206	14

In dit kwartaal waarden de klanten van Keolis het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (91%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

Tabel 5-6-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering van reisinformatie in het voertuig.

Tabel 5-6-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,5	8,3
■ Oordeel halte	7,8	7,7	7,5
■ Stiptheid	7,5	7,6	6,9
■ Gemak instappen	8,9	8,8	8,6
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,1	7,7
■ Rijstijl bestuurder	7,8	7,8	7,4
■ Reissnelheid	8,0	8,0	7,7
■ Netheid voertuig	7,5	7,6	7,5
■ Geluid	7,1	7,2	7,0
■ Klimaat	7,4	7,5	7,3
■ Inrichting	7,3	7,4	7,2
■ Informatie halte	7,7	7,7	7,3
■ Reisinformatie in voertuig	7,9	7,6	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,0	7,8	7,7
■ Prijs rit	5,8	5,6	5,8
■ Last medereizigers	8,0	7,9	7,7
■ Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	7,8
■ Frequentie	7,2	7,1	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,8	7,5
■ Overstaptijd	6,6	6,5	6,5
■ Informatie vertragingen	6,1	5,9	5,3
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,3

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (19%)
- kans op een zitplaats (16%)
- stiptheid van deze rit (13%)

Dit kwartaal geeft 17% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-6-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van Keolis voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-6-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,1	7,9
■ Veiligheid rit	8,4	8,5	8,3
■ Veiligheid instaphalte	8,1	8,0	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	16%	14%	15%
■ Lastig gevallen	13%	11%	12%
■ Bedreigd	3%	3%	3%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	13%	14%	16%

De overige tabellen geven voor Keolis de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-6-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	12%	11%	14%
■ 18 tot 27 jaar	53%	59%	58%
■ 28 tot 40 jaar	13%	13%	11%
■ 41 tot 64 jaar	18%	14%	13%
■ 65 jaar of ouder	4%	3%	4%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	64%	62%	66%
■ Met de fiets	7%	8%	8%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	26%	23%
■ Met de auto	2%	3%	2%
■ Anders	0%	0%	1%

Tabel 5-6-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	52%	50%	56%
■ 1-3 dagen per week	25%	27%	27%
■ 1-3 dagen per maand	11%	12%	8%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	4%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	8%	7%	6%
Reismotief*			
Werken/zakelijk bezoek	33%	-	-
Onderwijs	41%	-	-
Winkelen	4%	-	-
Visite	9%	-	-
Sport/hobby/recreatie	4%	-	-
Anders	9%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	95%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	2%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	1%	1%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 5.7 NS

Tabel 5-7-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Landsdeel Noord Intercity's	321	12
Landsdeel Noord Sprinters	153	11
Landsdeel Oost Intercity's	297	12
Landsdeel Oost Sprinters	0	7
Randstad Noordvleugel Intercity's	323	12
Randstad Noordvleugel Sprinters	136	12
Randstad Zuidvleugel Intercity's	203	12
Randstad Zuidvleugel Sprinters	118	13
Landsdeel Zuid Intercity's	213	8
Landsdeel Zuid Sprinters	97	4
Intercity direct / IC Brussel	444	12

In dit kwartaal waarden NS reizigers het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (87%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-7-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de afname in waardering bij stiptheid.

Tabel 5-7-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	7,9	8,0	7,8
■ Oordeel halte	7,7	7,5	7,3
■ Stiptheid	7,9	8,2	7,9
■ Gemak instappen	8,5	8,7	8,5
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,1	7,7
■ Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	7,9
■ Reissnelheid	7,9	8,1	7,9
■ Netheid voertuig	6,8	6,9	6,8
■ Geluid	6,9	7,1	7,0
■ Klimaat	7,4	7,3	7,3
■ Inrichting	7,1	7,0	6,9
■ Informatie halte	7,8	7,9	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,2	7,4	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,5	8,3	8,0
■ Prijs rit	5,1	5,0	4,9
■ Last medereizigers	7,5	7,6	7,4
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,8	7,7
■ Frequentie	7,1	7,1	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,5
■ Overstaptijd	7,1	7,0	6,6
■ Informatie vertragingen	6,6	6,4	6,0
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,3	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (29%)
- aantal vertrek mogelijkheden (19%)
- netheid van het voertuig (15%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-7-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van NS voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.



Tabel 5-7-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,0	7,8
■ Veiligheid rit	8,6	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,2	8,0	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	15%	17%
■ Lastig gevallen	15%	12%	14%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	0%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	19%	17%

De overige tabellen geven voor NS de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-7-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	3%	3%	4%
■ 18 tot 27 jaar	43%	41%	45%
■ 28 tot 40 jaar	24%	24%	19%
■ 41 tot 64 jaar	25%	27%	26%
■ 65 jaar of ouder	6%	6%	6%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	37%	39%	43%
■ Met de fiets	16%	16%	17%
■ Met ander openbaar vervoer	40%	36%	32%
■ Met de auto	4%	8%	6%
■ Anders	3%	1%	2%

Tabel 5-7-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	39%	43%	44%
■ 1-3 dagen per week	23%	27%	24%
■ 1-3 dagen per maand	15%	9%	13%
■ 6-11 dagen per jaar	9%	8%	9%
■ 5 of minder dagen per jaar	14%	13%	11%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	46%	-	-
■ Onderwijs	17%	-	-
■ Winkelen	2%	-	-
■ Visite	18%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	7%	-	-
■ Anders	10%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	91%	94%	93%
■ Papieren kaartje zonder chip	5%	3%	3%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	1%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	2%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 5.8 Qbuzz

Tabel 5-8-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Concessie Groningen/Drenthe basislijnen en stadsdiensten	283	24
Concessie Groningen/Drenthe Q-link bussen	109	12
Concessie Groningen/Drenthe Q-liners	211	12
Tram & Bus Utrecht, bus	293	26
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	205	21
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	395	12
Tram & Bus Regio Utrecht, tram SUNIJlijn	110	6
Tram & Bus Regio Utrecht, tram Uithoflijn	779	40

In dit kwartaal waarden Qbuzz reizigers het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (88%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-8-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar zijn de grootste verschillen de toename in waardering van het klimaat in het voertuig en de afname in waardering van frequentie.

Tabel 5-8-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,6	8,2
■ Oordeel halte	7,5	7,6	7,5
■ Stiptheid	6,7	6,8	7,0
■ Gemak instappen	8,7	8,7	8,5
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	7,8
■ Rijstijl bestuurder	7,8	7,7	7,5
■ Reissnelheid	7,9	7,8	7,7
■ Netheid voertuig	7,8	7,8	7,5
■ Geluid	7,3	7,1	6,8
■ Klimaat	7,4	7,0	6,9
■ Inrichting	7,4	7,4	7,1
■ Informatie halte	7,5	7,6	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,6
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	8,2	8,0
■ Prijs rit	5,8	5,9	6,2
■ Last medereizigers	7,9	8,0	7,9
■ Gestrest of ontspannen	8,0	7,8	7,7
■ Frequentie	6,7	7,2	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,6
■ Overstaptijd	6,5	6,8	6,6
■ Informatie vertragingen	5,5	5,6	5,6
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,6	8,3

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrekmogelijkheden (25%)
- stiptheid van deze rit (22%)
- informatie bij vertraging (13%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-8-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van Qbuzz voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-8-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,0	8,1	7,9
■ Veiligheid rit	8,4	8,5	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	17%	12%
■ Lastig gevallen	15%	13%	10%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	2%	1%
■ Mishandeld	1%	1%	0%
■ Anders	3%	3%	2%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	16%	17%	19%

De overige tabellen geven voor Qbuzz de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-8-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	9%	14%	9%
■ 18 tot 27 jaar	53%	59%	63%
■ 28 tot 40 jaar	16%	13%	12%
■ 41 tot 64 jaar	16%	11%	12%
■ 65 jaar of ouder	6%	3%	3%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	63%	60%	71%
■ Met de fiets	8%	8%	4%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	29%	23%
■ Met de auto	3%	3%	1%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 5-8-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	45%	48%	48%
■ 1-3 dagen per week	26%	28%	30%
■ 1-3 dagen per maand	14%	12%	12%
■ 6-11 dagen per jaar	6%	4%	3%
■ 5 of minder dagen per jaar	10%	9%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	34%	-	-
■ Onderwijs	35%	-	-
■ Winkelen	7%	-	-
■ Visite	10%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	8%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	97%	95%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	2%	4%
■ Wegwerпкаartje met chip (papier)	1%	0%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	2%	1%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

## 5.9 RET

Tabel 5-9-1. Onderverdeling

Opgebouwd uit deze onderzoeksgebieden	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Concessie bus Rotterdam e.o.	493	80
Stadsvervoer Rotterdam, tram	1.489	68
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	782	38
Hoekse Lijn (Lijn A en B)	304	28

In dit kwartaal waarden RET reizigers het openbaar vervoer met het rapportcijfer 8,0. Zo'n negen op de tien respondenten (91%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 5-9-2 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is het grootste verschil de toename in waardering van de overstaptijd.

Tabel 5-9-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,7	8,6	8,4
■ Oordeel halte	7,7	7,6	7,6
■ Stiptheid	8,0	7,8	7,8
■ Gemak instappen	8,9	8,8	8,8
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,1	7,9
■ Rijstijl bestuurder	7,9	7,9	7,7
■ Reissnelheid	8,1	8,1	8,0
■ Netheid voertuig	7,3	7,3	7,1
■ Geluid	7,0	7,0	6,9
■ Klimaat	7,5	7,3	7,2
■ Inrichting	7,2	7,2	7,2
■ Informatie halte	7,9	7,8	7,7
■ Reisinformatie in voertuig	7,7	7,6	7,7
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reis-saldo	7,8	7,7	7,7
■ Prijs rit	5,7	5,5	5,8
■ Last medereizigers	7,9	7,9	7,7
■ Gestrest of ontspannen	8,0	8,0	7,9
■ Frequentie	7,3	7,2	7,2
■ Totaaloordeel rit	8,0	7,8	7,8
■ Overstaptijd	7,2	6,9	6,8
■ Informatie vertragingen	6,2	6,1	6,1
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,2	8,1

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (19%)
- netheid van het voertuig (12%)
- kans op een zitplaats (11%)

Dit kwartaal geeft 15% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 5-9-3 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers van RET voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 5-9-3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,7
■ Veiligheid rit	8,2	8,5	8,3
■ Veiligheid instaphalte	7,9	7,8	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	20%	19%	19%
■ Lastig gevallen	16%	15%	15%
■ Bedreigd	3%	2%	3%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	22%	20%	20%

De overige tabellen geven voor RET de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 5-9-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	6%	6%	6%
■ 18 tot 27 jaar	43%	45%	44%
■ 28 tot 40 jaar	22%	19%	19%
■ 41 tot 64 jaar	21%	22%	21%
■ 65 jaar of ouder	9%	9%	10%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	66%	65%	68%
■ Met de fiets	4%	3%	4%
■ Met ander openbaar vervoer	27%	28%	24%
■ Met de auto	3%	3%	4%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 5-9-5. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Reisfrequentie			
■ 4 dagen per week of vaker	53%	48%	52%
■ 1-3 dagen per week	26%	29%	27%
■ 1-3 dagen per maand	11%	11%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	5%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	6%	7%	7%
Reismotief*			
■ Werken/zakelijk bezoek	39%	-	-
■ Onderwijs	26%	-	-
■ Winkelen	9%	-	-
■ Visite	8%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	10%	-	-
Betaalmiddel rit			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	97%	97%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	1%
■ Wegwerpkartje met chip (papier)	1%	2%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen.

### 6.1 Oordeel onderzoeksgebieden

Wanneer in een kwartaal minder dan 300 vragenlijsten zijn ingevuld, is er geen vergelijking gemaakt met de desbetreffende periode; de betrouwbaarheid wordt te laag. Dit heeft tot gevolg dat voor de veerdiensten geen paragraaf is gemaakt

Tabel 6-1. Rapportcijfer per onderwerp

Cluster	Bus	HRN	Metro	Regionale trein	Tram
■ Algemeen oordeel	7,8	7,7	7,9	7,6	7,9
■ Veiligheid	8,2	8,3	7,9	8,1	8,0
■ Snelheid	7,3	7,6	8,0	7,5	7,7
■ Gemak	7,6	7,7	7,6	7,5	7,5
■ Comfort	8,2	7,9	7,9	8,0	7,9
■ Beleving	7,6	7,2	7,2	7,1	7,3

De getoonde indeling in tabel 6-1 betreft de indeling volgens de klantwenspiramide. Zie bijlage 3 voor de indeling van de items per clusters. Het hoogste algemene oordeel is met een 7,9 behaald in de metro en tram. Het laagste oordeel is met een 7,6 behaald in de regionale trein.

Tabel 6-2. Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Bus	7,8	1,30	4%	28%
HRN	7,7	1,21	3%	21%
Metro	7,9	1,29	3%	29%
Regionale trein	7,6	1,15	4%	17%
Tram	7,9	1,38	4%	30%

### 6.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 6-2 staan het algemeen oordeel, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) van deze kwartaalmeting weergegeven voor de OV- autoriteiten. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers in de steekproef rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding.

### 6.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Tabel 6-3. Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers	Aantal afgenomen bruikbare Nederlandse enquêtes	Aantal afgenomen bruikbare Engelse enquêtes	Standaardfout algemeen oordeel
Bus	1.033	19.705	7.753	493	0,01
HRN	115	7.071	2.086	219	0,03
Metro	91	10.394	1.635	196	0,03
Regionale trein	233	19.394	6.867	191	0,01
Tram	186	14.947	3.449	428	0,02

### 7.1 Bus

In dit kwartaal waarden de reizigers in de bus het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,8. Zo'n negen op de tien respondenten (89%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 7-1-1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar lijken de klantoordelen op elkaar, maar zijn ze in 2020 op een aantal aspecten iets hoger.

Tabel 7-1-1. Klantoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,6	8,6	8,4
■ Oordeel halte	7,7	7,6	7,5
■ Stiptheid	7,3	7,3	7,1
■ Gemak instappen	8,8	8,7	8,7
■ Klantvriendelijkheid	8,1	8,0	7,9
■ Rijstijl bestuurder	7,8	7,7	7,5
■ Reissnelheid	8,0	7,9	7,7
■ Netheid voertuig	7,7	7,6	7,5
■ Geluid	7,2	7,1	6,9
■ Klimaat	7,5	7,3	7,2
■ Inrichting	7,4	7,3	7,2
■ Informatie halte	7,7	7,6	7,5
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,6	7,4
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	8,1	7,9	7,9
■ Prijs rit	5,9	5,8	5,9
■ Last medereizigers	8,0	8,0	7,9
■ Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	7,9
■ Frequentie	6,9	6,9	6,9
■ Totaaloordeel rit	7,8	7,8	7,6
■ Overstaptijd	6,7	6,7	6,6
■ Informatie vertragingen	5,9	5,7	5,5
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,6	8,4	8,4

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- aantal vertrek mogelijkheden (25%)
- stiptheid van deze rit (16%)
- informatie bij vertragingen (11%)

Dit kwartaal geeft 16% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 7-1-2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in de bus voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 7-1-2. Klantoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,1	8,0
■ Veiligheid rit	8,4	8,5	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	8,0
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% ja)	17%	17%	14%
■ Lastig gevallen	13%	13%	11%
■ Bedreigd	3%	2%	2%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	4%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	16%	16%	16%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 7-1-3. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	10%	11%	11%
■ 18 tot 27 jaar	53%	53%	55%
■ 28 tot 40 jaar	16%	15%	13%
■ 41 tot 64 jaar	16%	16%	15%
■ 65 jaar of ouder	5%	5%	5%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	65%	63%	65%
■ Met de fiets	6%	6%	7%
■ Met ander openbaar vervoer	26%	28%	25%
■ Met de auto	2%	2%	1%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 7-1-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	51%	48%	53%
■ 1-3 dagen per week	26%	28%	27%
■ 1-3 dagen per maand	11%	11%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	4%	5%	4%
■ 5 of minder dagen per jaar	7%	8%	6%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	34%	-	-
■ Onderwijs	38%	-	-
■ Winkelen	5%	-	-
■ Visite	9%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	6%	-	-
■ Anders	9%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	96%	96%	96%
■ Papieren kaartje zonder chip	1%	1%	2%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	1%	1%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	1%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen



## 7.2 Tram

In dit kwartaal waarden de reizigers in de tram het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (89%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 7-2-1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een stijging in waardering in gemak vervoersbewijs kopen/laden reissaldo. Er is een opvallende daling in waardering van kans op zitplaats.

Tabel 7-2-1. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,1	8,3	8,2
■ Oordeel halte	7,6	7,7	7,6
■ Stiptheid	7,7	7,7	7,7
■ Gemak instappen	8,6	8,6	8,5
■ Klantvriendelijkheid	8,0	7,9	7,7
■ Rijstijl bestuurder	7,8	7,8	7,6
■ Reissnelheid	8,0	7,9	7,8
■ Netheid voertuig	7,5	7,4	7,3
■ Geluid	6,8	6,7	6,7
■ Klimaat	7,3	7,3	7,3
■ Inrichting	7,2	7,1	7,0
■ Informatie halte	7,7	7,7	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,6	7,6	7,5
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,8	7,4	7,4
■ Prijs rit	5,4	5,4	5,5
■ Last medereizigers	7,7	7,7	7,6
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,8
■ Frequentie	7,5	7,4	7,4
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,9	7,8
■ Overstaptijd	7,1	7,1	6,9
■ Informatie vertragingen	5,8	5,8	5,5
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,1	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (13%)
- informatie bij vertragingen (13%)
- aantal vertrekmogelijkheden (13%)

Dit kwartaal geeft 15% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die

meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 7-2-2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in de tram voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 7-2-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,0	7,8	7,8
■ Veiligheid rit	8,2	8,4	8,3
■ Veiligheid instaphalte	7,9	8,0	7,8
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% ja)	20%	18%	20%
■ Lastig gevallen	15%	15%	15%
■ Bedreigd	3%	2%	2%
■ Bestolen	2%	2%	2%
■ Mishandeld	2%	1%	1%
■ Anders	4%	2%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	21%	21%	20%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 7-2-3. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	6%	7%	6%
■ 18 tot 27 jaar	37%	35%	40%
■ 28 tot 40 jaar	25%	24%	21%
■ 41 tot 64 jaar	23%	26%	24%
■ 65 jaar of ouder	8%	8%	9%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	72%	74%	73%
■ Met de fiets	4%	2%	3%
■ Met ander openbaar vervoer	22%	21%	22%
■ Met de auto	1%	3%	1%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 7-2-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	44%	44%	39%
■ 1-3 dagen per week	26%	25%	26%
■ 1-3 dagen per maand	14%	14%	15%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	6%	7%
■ 5 of minder dagen per jaar	11%	10%	13%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	38%	-	-
■ Onderwijs	19%	-	-
■ Winkelen	9%	-	-
■ Visite	10%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	12%	-	-
■ Anders	11%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	93%	96%	94%
■ Papieren kaartje zonder chip	3%	1%	2%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	2%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

### 7.3 Metro

In dit kwartaal waarden de reizigers in de metro het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,9. Zo'n negen op de tien respondenten (90%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 7-3-1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een stijging in waardering in alle items te zien. Dit is een opvallend resultaat.

Tabel 7-3-1. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,1	7,7	8,1
■ Oordeel halte	7,6	7,5	7,4
■ Stiptheid	8,3	7,9	7,7
■ Gemak instappen	8,9	8,8	8,8
■ Klantvriendelijkheid	7,9	7,7	7,6
■ Rijstijl bestuurder	7,7	7,6	7,6
■ Reissnelheid	8,3	8,0	8,0
■ Netheid voertuig	7,2	6,9	6,6
■ Geluid	6,9	6,8	6,7
■ Klimaat	7,1	6,8	6,8
■ Inrichting	7,2	6,8	6,8
■ Informatie halte	7,9	7,7	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,8	7,5	7,7
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reissaldo	7,9	7,8	7,7
■ Prijs rit	5,6	5,4	5,6
■ Last medereizigers	7,8	7,5	7,5
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,7	7,7
■ Frequentie	7,6	7,3	7,3
■ Totaaloordeel rit	7,9	7,7	7,7
■ Overstaptijd	7,4	7,2	6,9
■ Informatie vertragingen	6,1	5,8	5,9
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,2	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (16%)
- aantal vertrek mogelijkheden (16%)
- netheid van het voertuig (15%)

Dit kwartaal geeft 16% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 7-3-2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in de metro voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 7-3-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,5
■ Veiligheid rit	8,2	8,4	8,2
■ Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,7
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% ja)	21%	19%	22%
■ Lastig gevallen	17%	15%	18%
■ Bedreigd	4%	2%	3%
■ Bestolen	2%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	1%
■ Anders	3%	3%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	20%	20%	23%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reisdoel, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 7-3-3. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
Leeftijdsklasse			
■ Jonger dan 18 jaar	4%	4%	6%
■ 18 tot 27 jaar	43%	46%	44%
■ 28 tot 40 jaar	26%	23%	21%
■ 41 tot 64 jaar	22%	20%	22%
■ 65 jaar of ouder	5%	7%	7%
Vervoer naar instaphalte			
■ Lopend	62%	69%	61%
■ Met de fiets	7%	6%	7%
■ Met ander openbaar vervoer	27%	21%	27%
■ Met de auto	3%	3%	5%
■ Anders	1%	0%	1%

Tabel 7-3-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	54%	44%	55%
■ 1-3 dagen per week	26%	27%	25%
■ 1-3 dagen per maand	9%	14%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	7%	5%
■ 5 of minder dagen per jaar	5%	8%	5%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	47%	-	-
■ Onderwijs	25%	-	-
■ Winkelen	7%	-	-
■ Visite	6%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	8%	-	-
■ Anders	7%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	94%	97%	97%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	1%	0%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	2%	2%	2%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	0%	0%	0%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	1%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

## 7.4 Regionale trein

In dit kwartaal waarden de reizigers in de regionale trein het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6. Zo'n negen op de tien respondenten (87%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 7-4-1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een stijging in waardering in stiptheid en informatie op de halte. Er is een opvallende daling in waardering van kans op zitplaats, geluid en informatie in het voertuig.

Tabel 7-4-1. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	8,1	8,3	8,1
■ Oordeel halte	7,6	7,5	7,5
■ Stiptheid	8,1	7,9	8,0
■ Gemak instappen	8,9	8,9	8,9
■ Klantvriendelijkheid	8,0	7,9	7,9
■ Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	7,9
■ Reïssnelheid	8,0	7,9	7,8
■ Netheid voertuig	7,1	7,2	7,2
■ Geluid	6,5	6,7	6,7
■ Klimaat	7,3	7,3	7,3
■ Inrichting	7,1	7,2	7,2
■ Informatie halte	7,8	7,6	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,1	7,3	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reïssaldo	8,0	8,0	7,9
■ Prijs rit	5,2	5,2	5,3
■ Last medereizigers	7,5	7,4	7,3
■ Gestrest of ontspannen	7,8	7,8	7,8
■ Frequentie	6,8	6,8	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,6	7,6	7,6
■ Overstaptijd	6,5	6,6	6,4
■ Informatie vertragingen	6,1	6,1	6,0
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,2	8,1

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (25%)
- aantal vertrekmogelijkheden (24%)
- geluid van dit voertuig (11%)

Dit kwartaal geeft 11% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 7-4-2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers in de regionale trein voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 7-4-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	7,9	8,0	7,9
■ Veiligheid rit	8,3	8,5	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,0	8,0	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	17%	15%	16%
■ Lastig gevallen	14%	12%	13%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	1%	0%
■ Anders	3%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	17%	18%	18%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

Tabel 7-4-3. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	7%	9%	10%
■ 18 tot 27 jaar	59%	56%	57%
■ 28 tot 40 jaar	12%	12%	12%
■ 41 tot 64 jaar	18%	18%	16%
■ 65 jaar of ouder	4%	5%	5%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	33%	35%	33%
■ Met de fiets	24%	23%	23%
■ Met ander openbaar vervoer	31%	30%	33%
■ Met de auto	10%	11%	9%
■ Anders	1%	1%	1%

Tabel 7-4-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	52%	53%	52%
■ 1-3 dagen per week	26%	24%	25%
■ 1-3 dagen per maand	10%	10%	10%
■ 6-11 dagen per jaar	5%	5%	6%
■ 5 of minder dagen per jaar	7%	8%	8%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	32%	-	-
■ Onderwijs	44%	-	-
■ Winkelen	3%	-	-
■ Visite	9%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	5%	-	-
■ Anders	7%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	94%	92%	93%
■ Papieren kaartje zonder chip	2%	3%	3%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	2%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	0%	1%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen

## 7.5 HRN

In dit kwartaal waarden de reizigers op het hoofdrailnet het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7. Zo'n negen op de tien respondenten (87%) geven een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Tabel 7-5-1 geeft het oordeel van de openbaar vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit. Ten opzichte van het eerste kwartaal vorig jaar is er een opvallende stijging in waardering van oordeel over halte, informatie bij vertragingen en gemak over vervoersbewijs kopen. Er is een daling in waardering van stiptheid.

Tabel 7-5-1. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Kans zitplaats	7,9	8,0	7,8
■ Oordeel halte	7,7	7,5	7,3
■ Stiptheid	7,9	8,2	7,9
■ Gemak instappen	8,5	8,7	8,5
■ Klantvriendelijkheid	8,2	8,1	7,7
■ Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	7,9
■ Reïssnelheid	7,9	8,1	7,9
■ Netheid voertuig	6,8	6,9	6,8
■ Geluid	6,9	7,1	7,0
■ Klimaat	7,4	7,3	7,3
■ Inrichting	7,1	7,0	6,9
■ Informatie halte	7,8	7,9	7,6
■ Reisinformatie in voertuig	7,2	7,4	7,2
■ Gemak vervoersbewijs kopen / laden reis-saldo	8,5	8,3	8,0
■ Prijs rit	5,1	5,0	4,9
■ Last medereizigers	7,5	7,6	7,4
■ Gestrest of ontspannen	7,9	7,8	7,7
■ Frequentie	7,1	7,1	6,8
■ Totaaloordeel rit	7,7	7,7	7,5
■ Overstaptijd	7,1	7,0	6,6
■ Informatie vertragingen	6,6	6,4	6,0
■ Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,3	8,0

De drie meest genoemde verbeterpunten in het eerste kwartaal van 2020 zijn:

- kans op een zitplaats (29%)
- aantal vertrekmogelijkheden (19%)
- netheid van dit voertuig (15%)

Dit kwartaal geeft 14% van de respondenten aan dat er geen verbeterpunten zijn. Hoewel in de vragenlijst respondenten gevraagd wordt om één verbeterpunt aan te kruisen, zijn ook de resultaten meegenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten aankruisten.

Tabel 7-5-2 toont het oordeel van openbaar vervoerreizigers op het hoofdrailnet voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaar vervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 7-5-2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
■ Veiligheid algemeen	8,1	8,0	7,8
■ Veiligheid rit	8,6	8,6	8,4
■ Veiligheid instaphalte	8,2	8,0	7,9
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)	18%	15%	17%
■ Lastig gevallen	15%	12%	14%
■ Bedreigd	2%	2%	2%
■ Bestolen	1%	1%	2%
■ Mishandeld	1%	0%	1%
■ Anders	2%	2%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	18%	19%	17%

De overige tabellen geven de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijds-klasse, reisfrequentie, vervoer naar de instaphalte en het gebruikte betaalmiddel.

## Bijlage 1: Respons per analyseniveau

Tabel 7-5-3. Verdeling naar achtergrondkenmerken I

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Leeftijdsklasse</b>			
■ Jonger dan 18 jaar	3%	3%	4%
■ 18 tot 27 jaar	43%	41%	45%
■ 28 tot 40 jaar	24%	24%	19%
■ 41 tot 64 jaar	25%	27%	26%
■ 65 jaar of ouder	6%	6%	6%
<b>Vervoer naar instaphalte</b>			
■ Lopend	37%	39%	43%
■ Met de fiets	16%	16%	17%
■ Met ander openbaar vervoer	40%	36%	32%
■ Met de auto	4%	8%	6%
■ Anders	3%	1%	2%

Tabel 7-5-4. Verdeling naar achtergrondkenmerken II

Item	Q1 2020	Q1 2019	Q1 2018
<b>Reisfrequentie</b>			
■ 4 dagen per week of vaker	39%	43%	44%
■ 1-3 dagen per week	23%	27%	24%
■ 1-3 dagen per maand	15%	9%	13%
■ 6-11 dagen per jaar	9%	8%	9%
■ 5 of minder dagen per jaar	14%	13%	11%
<b>Reismotief*</b>			
■ Werken/zakelijk bezoek	46%	-	-
■ Onderwijs	17%	-	-
■ Winkelen	2%	-	-
■ Visite	18%	-	-
■ Sport/hobby/recreatie	7%	-	-
■ Anders	10%	-	-
<b>Betaalmiddel rit</b>			
■ In- en uitchecken met OV-chipkaart (plastic)	91%	94%	93%
■ Papieren kaartje zonder chip	5%	3%	3%
■ Wegwerpkaartje met chip (papier)	1%	2%	3%
■ In- en uitchecken met smartphone (NFC)	1%	0%	0%
■ In- en uitchecken met smartphone (app van vervoerder)	2%	1%	1%
■ In- en uitchecken met bankpas	1%	0%	0%

\* Door een aangepaste vraagstelling zijn de resultaten niet te vergelijken met eerdere kwartalen



Analyseniveau	N Q1 2020	N Q1 2019	N Q1 2018	Opmerking
<b>OV-Autoriteit</b>				
■ Flevoland	757	682	829	
■ Fryslân	611	907	979	
■ Gelderland	3.362	2.658	2.794	
■ Groningen	397	419	392	
■ Limburg	1.415	1.851	1.855	
■ Metropoolregio Rotterdam Den Haag	5.513	9.284	10.701	
■ NS	2.305	3.123	3.020	
■ Noord-Brabant	632	1.082	954	
■ Noord-Holland	508	746	483	
■ OV Bureau Groningen Drenthe	603	587	605	
■ Overijssel	2.845	2.200	2.176	
■ Utrecht	1.313	627	738	
■ Vervoerregio Amsterdam	2.019	2.343	1.898	
■ Zeeland	116	262	228	Geen paragraaf (n < 300)
■ Zuid-Holland	1.056	1.679	1.432	
<b>Vervoerder</b>				
■ NSTAG	50	211	319	Geen paragraaf (n < 300)
■ Aquabus	19	116	51	Geen paragraaf (n < 300)
■ Arriva	6.746	6.311	6.510	
■ Connexxion	2.380	3.768	3.851	
■ EBS	1.090	865	230	Geen 2018 vergelijking (n < 300)
■ GVB	1.482	1.598	1.170	
■ HTM	1.547	3.876	5.038	
■ Keolis	2.264	2.282	2.475	
■ NS hoofdrailnet	2.305	3.123	3.020	
■ Qbuzz	2.385	1.625	1.003	
■ RET	3.068	4.532	5.326	
■ Westerschelde Ferry BV	116	143	91	Geen paragraaf (n < 300)
<b>Modaliteit</b>				
■ Bus	8.246	9.426	8.747	
■ Tram	3.877	6.513	6.972	
■ Metro	1.831	2.618	3.817	
■ Regionale trein	7.058	6.511	6.386	
■ HRN	2.305	3.123	3.020	
■ Veerdiensten	135	259	142	Geen paragraaf (n < 300)

Het aantal ingevulde vragenlijsten per onderzoeksgebied varieert sterk. Zo zijn bijvoorbeeld in Stadsvervoer Rotterdam tram 1489 vragenlijsten ingevuld in 55 ritten, terwijl dit voor Landsdeel Zuid Sprinters 97 vragenlijsten zijn in 4 ritten. Dit heeft voornamelijk te maken met de uitvoering van

meerwerk (in dit geval MRDH), het moeten stoppen met meten en het type modaliteit. De ophoging houdt hier echter rekening mee: ook in deze analyse zijn de resultaten opgehoogd naar het aantal reizigers per onderzoeksgebied.

## Bijlage 2: Indeling per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Vervoerder	OV-Autoriteit	Modaliteit	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Regionale treindiensten Groningen	Arriva	Groningen	Regionale trein	397	12
Concessie Groningen/Drenthe basislijnen en stadsdiensten	Qbuzz	OV Bureau Groningen Drenthe	Bus	283	24
Concessie Groningen/Drenthe Q-link bussen	Qbuzz	OV Bureau Groningen Drenthe	Bus	109	12
Concessie Groningen/Drenthe Q-liners	Qbuzz	OV Bureau Groningen Drenthe	Bus	211	12
Regionale treindiensten Fryslân	Arriva	Fryslân	Regionale trein	350	12
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	Arriva	Fryslân	Bus	99	19
Stadsvervoer Leeuwarden	Arriva	Fryslân	Bus	45	12
Zuidoost-Fryslân	Arriva	Fryslân	Bus	89	16
Vlieland	Arriva	Fryslân	Bus	28	6
Trein Zwolle - Kampen	Keolis	Overijssel	Regionale trein	184	12
Midden-Overijssel	Keolis	Overijssel	Bus	124	25
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	Connexxion	Flevoland	Bus	193	24
Busvervoer Twente	Keolis	Overijssel	Bus	211	25
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	Keolis	Overijssel	Regionale trein	439	12
Trein Zwolle - Enschede	Keolis	Overijssel	Regionale trein	550	12
Treindiensten Achterhoek Rivierenland	Arriva	Gelderland	Regionale trein	1.791	50
Veluwe	Keolis	Gelderland	Bus	180	25
Achterhoek	Arriva	Gelderland	Bus	189	24
Rivierenland	Arriva	Gelderland	Bus	205	21
Trolleybus Arnhem	Connexxion	Gelderland	Bus	319	19
Concessie Arnhem Nijmegen (exclusief trolleybus Arnhem)	Connexxion	Gelderland	Bus	228	24
Trein Arnhem - Doetinchem	Connexxion	Gelderland	Regionale trein	450	12
Stadsvervoer Lelystad	Arriva	Flevoland	Bus	119	26
Streekvervoer Provincie Utrecht	Keolis	Utrecht	Bus	131	25
Tram & Bus Utrecht, bus	Qbuzz	Utrecht	Bus	293	26
Stadsvervoer Amsterdam, bus	GVB	Vervoerregio Amsterdam	Bus	194	20
Stadsvervoer Amsterdam, tram	GVB	Vervoerregio Amsterdam	Tram	543	26
Stadsvervoer Amsterdam, metro	GVB	Vervoerregio Amsterdam	Metro	745	25
Waterland	EBS	Vervoerregio Amsterdam	Bus	192	25
Zaanstreek	Connexxion	Vervoerregio Amsterdam	Bus	159	15
Amstelland-Meerlanden	Connexxion	Vervoerregio Amsterdam	Bus	186	20
Gooi en Vechtstreek	Connexxion	Noord-Holland	Bus	170	20
Noord-Holland Noord	Connexxion	Noord-Holland	Bus	70	14
Haarlem/IJmond	Connexxion	Noord-Holland	Bus	268	25
Zuid-Holland Noord	Arriva	Zuid-Holland	Bus	218	25
Trein Alphen aan den Rijn - Gouda	NS TAG	Zuid-Holland	Regionale trein	50	5
Drechtsteden - Molenlanden - Gorinchem	Qbuzz	Zuid-Holland	Bus	205	21
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	Qbuzz	Zuid-Holland	Regionale trein	395	12
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	Connexxion	Zuid-Holland	Bus	169	17

Onderzoeksgebied	Vervoerder	OV-Autoriteit	Modaliteit	Bruikbare vragenlijsten Q1 2020	Uitgevoerde ritten Q1 2020
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden	Aquabus	Zuid-Holland	Veer	19	8
RandstadRailtram, Haaglanden	HTM	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Tram	444	17
Stadsvervoer Den Haag, tram	HTM	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Tram	512	29
Stadsvervoer Den Haag, bus	HTM	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus	591	77
Regiovervoer Haaglanden	EBS	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus	380	72
Concessie bus Rotterdam e.o.	RET	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus	493	80
Stadsvervoer Rotterdam, tram	RET	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Tram	1.489	68
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail	RET	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Metro	782	38
Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Bus	518	94
Veerdienst Vlissingen-Breskens	Westerschelde Ferry BV	Zeeland	Veer	116	8
Brabantliners	Arriva	Noord-Brabant	Bus	79	9
West-Brabant	Arriva	Noord-Brabant	Bus	171	13
Oost-Brabant	Arriva	Noord-Brabant	Bus	214	17
Zuidoost-Brabant	Connexion	Noord-Brabant	Bus	168	17
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	Arriva	Limburg	Bus	166	24
Zuid-Limburg (exclusief trein)	Arriva	Limburg	Bus	134	24
Trein Nijmegen - Roermond (Maaslijn)	Arriva	Limburg	Regionale trein	275	8
Trein Maastricht Randwyck - Heerlen	Arriva	Limburg	Regionale trein	263	12
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	Arriva	Limburg	Regionale trein	444	12
Trein Sittard - Kerkrade Centrum	Arriva	Limburg	Regionale trein	133	12
Landsdeel Noord Intercity's	NS	Ministerie IenW	HRN	321	12
Landsdeel Noord Sprinters	NS	Ministerie IenW	HRN	153	11
Landsdeel Oost Intercity's	NS	Ministerie IenW	HRN	297	12
Landsdeel Oost Sprinters	NS	Ministerie IenW	HRN	0	7
Randstad Noordvleugel Intercity's	NS	Ministerie IenW	HRN	323	12
Randstad Noordvleugel Sprinters	NS	Ministerie IenW	HRN	136	12
Randstad Zuidvleugel Intercity's	NS	Ministerie IenW	HRN	203	12
Randstad Zuidvleugel Sprinters	NS	Ministerie IenW	HRN	118	13
Landsdeel Zuid Intercity's	NS	Ministerie IenW	HRN	213	8
Landsdeel Zuid Sprinters	NS	Ministerie IenW	HRN	97	4
Intercity direct / IC Brussel	NS	Ministerie IenW	HRN	444	12
Tram & Bus Regio Utrecht, tram SUNIJlijn	Qbuzz	Utrecht	Tram	110	6
Tram & Bus Regio Utrecht, tram Uithoflijn	Qbuzz	Utrecht	Tram	779	40
Hoekse Lijn (Lijn A en B)	RET	Metropoolregio Rotterdam Den Haag	Metro	304	28
Trein Vechtdallijnen Zwolle - Emmen	Arriva	Overijssel	Regionale trein	870	25
Trein Vechtdallijnen Almelo - Mariënberg	Arriva	Overijssel	Regionale trein	467	25
Busvervoer Almere Stadlijnen	Keolis	Flevoland	Bus	239	25
Busvervoer Almere Streeklijnen	Keolis	Flevoland	Bus	206	14

## Bijlage 3: Clustering vragen

Cluster	Item onderdeel bonus- malusafspraken
Beleving	Netheid en of voertuig schoon is
	Klantvriendelijkheid personeel
	Geluid in het voertuig
Comfort	Klimaat in het voertuig
	Gemak van instappen
	Kans op een zitplaats
	Last van medereizigers
Gemak	Rijstijl van de bestuurder
	Gebruiksgemak OV-chipkaart
	Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden
	Informatie op instaphalte
	Informatie tijdens de rit
Snelheid	Informatie bij vertragingen en andere problemen
	Aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte
	Overstaptijd
	Reissnelheid van de rit
Veiligheid	Punctualiteit bij vertrekhalte
	Veiligheid openbaar vervoer algemeen
	Veiligheid in het voertuig
Overig	Veiligheid op de instaphalte
	Totaaloordeel over de rit
	Gestrest of ontspannen
	Prijs van deze rit
	Oordeel halte station

Dit is de indeling volgens de klantwenspiramide, zoals deze ook staat op de OV-Klantenbarometer website.




Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat




# OV-Klantenbarometer 2020

Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aangevinken?

Kopie: 1

1. Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapt?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
2. Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapt?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
3. Wat vindt u van de stilte van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
4. Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (Instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
5. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
6. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer onprettig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
7. Wat vindt u van de reissnelheid vandeze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
8. Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	zeer vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer schoon	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
9. Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	zeer luid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer stil	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
10. Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer aangenaam	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
11. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
12. Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
13. Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
14. Vondt u het makkelijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldote laden?	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
15. Wat vindt u van de Prijs van deze rit?	zeer kostbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer voordelig	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
16. Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	zeer veel last	<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"/>	totaal geen last	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
17. Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer ontspannen	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
18. Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
19. Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
20. Hoe bent u naar uw instaphalte van deze rit gekomen?	<input type="checkbox"/> lopend	<input type="checkbox"/> met de fiets	<input type="checkbox"/> met ander openbaar vervoer	<input type="checkbox"/> met de auto	<input type="checkbox"/> anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
21. Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	onacceptabel slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer acceptabel	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
22. Wat is voor u de belangrijkste reden om deze rit te maken vandaag?	<input type="checkbox"/> winkelen	<input type="checkbox"/> visite	<input type="checkbox"/> sport/hobby/recreatie	<input type="checkbox"/> anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
23. Hoe vaak reist u gemiddeld met het ov op deze lijn?	<input type="checkbox"/> 4 dagen per week of vaker	<input type="checkbox"/> 1-3 dagen per week	<input type="checkbox"/> 6-11 dagen per jaar	<input type="checkbox"/> 5 of minder dagen per jaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
24. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertalingen of andere problemen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	n.v.t.

Ga verder op de achterzijde >>>







25. Hoe betaalt u deze ov-rit?

- in- en uitchecken met een OV-chipkaart (plastic)  met papieren kaartje zonder chip of zichtkaart (zonder in- en uitchecken)
- in- en uitchecken met uw smartphone (app van uw vervoerder)  in- en uitchecken met uw bankpas

26. Hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart?

zeer moeilijk  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  zeer makkelijk

27. Welk aspect van deze rit moet volgens u **als eerste verbeterd** worden? (slechts één aspect noemen)

- kans op een zitplaats  netheld van het voertuig  geluid van dit voertuig  informatie bij vertragingen
- stiptheid van deze rit  aantal ritten per dag  niets  anders, namelijk:

28. Hoe **veilig** voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?

zeer onveilig  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  zeer veilig  weet niet  n.v.t.

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

zeer onveilig  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  zeer veilig  weet niet  n.v.t.

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

zeer onveilig  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  zeer veilig  weet niet  n.v.t.

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

- A) lastig gevallen  niet  1 keer  2 keer  3 keer  4 keer of vaker
- B) bedreigd  niet  1 keer  2 keer  3 keer  4 keer of vaker
- C) bestolen  niet  1 keer  2 keer  3 keer  4 keer of vaker
- D) mishandeld  niet  1 keer  2 keer  3 keer  4 keer of vaker
- E) anders  niet  1 keer  2 keer  3 keer  4 keer of vaker

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

ja  nee

33. Wat is uw **geboortjaar**?

1000000086

Hier niets invullen!

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

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

# Bijlage 5: Vragenlijst Engels 2020



Ministry of Infrastructure and Water Management

## OV-Klantenbarometer 2020



Version: 12g

Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☑

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

Continue on the reverse >>>



10000001086







# Colofon


OV-Klantenbarometer kwartaal 1-2020 – Resultaten en verantwoording onderzoek

## uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma 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. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

 **Interprovinciaal Overleg**  
van en voor provincies

  
**METROPOOLREGIO**  
ROTTERDAM DEN HAAG

 | Vervoerregio  
Amsterdam

## artikelnummer

K-D100

## samenstelling

Goudappel Coffeng

## foto

Goudappel Coffeng

## vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

## productie

CROW-KpVV

## contact

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

## bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden via [www.crow.nl](http://www.crow.nl)

