



Kennisplatform
Verkeer en Vervoer

OV-klientenbarometer 2010

HTM

Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer

Maart 2011



Rapportage OV- Klantenbarometer **2010** HTM

Opdrachtgever

Kennisplatform Verkeer en Vervoer
Gerard van Kesteren

Opdrachtnemer

Goudappel Coffeng B.V.

DTV Consultants B.V.

Breda, maart 2011

INHOUDSOPGAVE

	pagina
1. INLEIDING	1
2. OVERZICHT UITKOMSTEN HTM.....	2
3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS	3
4. RANDSTADRAIL, HAAGLANDEN	9
5. STADSVVERVOER DEN HAAG, TRAM	14
6. STADSVVERVOER DEN HAAG, BUS	20
BIJLAGE 1 DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK	27
BIJLAGE 2 DE VRAGENLIJST EN CLUSTERING VAN VRAGEN.....	32
BIJLAGE 3 VERGELIJKBAARHEID ONDERZOEKSGEBIEDEN	36

1. INLEIDING

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode eind oktober tot begin december gehouden onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. In 2010 was het de tiende keer dat het onderzoek is gehouden. De onderzoekers waren Goudappel Coffeng en DTV Consultants.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. In het 2010-onderzoek zijn 87 onderzoeksgebieden te onderscheiden. Deze onderzoeksgebieden komen grotendeels overeen met de concessiegebieden en de lijnconcessies en –contracten. Feitelijk gaat het niet om één onderzoek, maar om 87 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2010 is de klantwaardering gemeten in 7.299 ritten. Er zijn 90.347 enquêtes afgenomen waarvan er 86.316 bruikbaar waren. In de bijlage is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.

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

- Randstadrail, Haaglanden
- Stadsvervoer Den Haag, tram
- Stadsvervoer Den Haag, bus

Leeswijzer

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

2. OVERZICHT UITKOMSTEN HTM

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

HTM kent 3 onderzoeksgebieden. Hieronder staat per item aangegeven wat het oordeel van de reiziger landelijk en per afzonderlijk onderzoeksgebied was.

tabel 2.1 Algemeen klantenoordeel landelijk en van alle onderzoeksgebieden vervoerbedrijf

Clustering	Cijfer 2005	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010
Landelijk						
Algemeen oordeel	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2
Informatie en veiligheid	7,2	7,4	7,3	7,5	7,5	7,5
Rijcomfort	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3
Tijd en doorstroming	6,1	6,2	6,0	6,2	6,5	6,5
Prijs	6,0	6,3	6,3	6,5	6,3	6,0
Randstadrail, Haaglanden						
Algemeen oordeel	-	-	-	7,4	7,4	7,3
Informatie en veiligheid	-	-	-	7,5	7,5	7,4
Rijcomfort	-	-	-	7,3	7,3	7,2
Tijd en doorstroming	-	-	-	6,9	7,0	7,0
Prijs	-	-	-	5,6	5,6	5,7
Stadsvervoer Den Haag, tram						
Algemeen oordeel	7,0	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1
Informatie en veiligheid	7,0	6,9	6,9	7,2	7,1	7,2
Rijcomfort	6,6	6,5	6,5	6,7	6,8	6,9
Tijd en doorstroming	6,3	6,0	5,9	6,2	6,5	6,4
Prijs	5,7	5,9	5,9	6,1	6,1	5,8
Stadsvervoer Den Haag, bus						
Algemeen oordeel	7,9	7,1	6,9	6,8	7,6	7,7
Informatie en veiligheid	7,8	7,5	7,4	7,4	7,6	7,8
Rijcomfort	7,8	7,5	6,8	7,1	7,5	7,7
Tijd en doorstroming	7,5	6,3	6,0	5,7	6,7	6,8
Prijs	7,2	6,5	6,2	6,2	6,6	6,5

3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

Landelijke cijfers op basis van clustering van items

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken is een clustering van items toegepast. De toegepaste clustering is beschreven in bijlage 2. De onderstaande tabel geeft aan wat het landelijke klantoordeel is en wat de scores zijn na toepassing van de clustering. De reizigers waarden in 2010 het regionale openbaar vervoer in Nederland met een 7,2 (algemeen oordeel). Dat is hetzelfde rapportcijfer als in 2009. 78,4% van de reizigers gaf een 7 of hoger.

tabel 3.1 Landelijk klantoordeel per cluster

Clustering	Cijfer 2005	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010
Algemeen oordeel	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2
Informatie en veiligheid	7,2	7,4	7,3	7,5	7,5	7,5
Rijcomfort	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,3
Tijd en doorstroming	6,1	6,2	6,0	6,2	6,5	6,5
Prijs	6,0	6,3	6,3	6,5	6,3	6,0

Algemeen klantoordeel van alle onderzoeksgebieden

In de onderstaande tabel zijn rapportcijfers van het algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2005 tot en met 2010 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 3 beschreven indeling.

tabel 3.2 Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010
<i>Stadsdienst bus vier grote steden</i>	7,1	7,0	6,9	7,1	7,3	-
<i>Stadsdienst overige steden</i>	7,3	7,2	7,3	7,3	7,4	-
<i>Stadsdienst bus</i>	-	-	-	-	-	7,4
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,1	6,7	6,7	7,1	7,2	7,3
Stadsvervoer Rotterdam, bus	6,7	7,0	7,2	7,3	7,3	7,5
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,9	7,1	6,9	6,8	7,6	7,7
Stadsvervoer Utrecht	6,9	7,2	7,0	7,2	7,2	7,2
Stadsvervoer Eindhoven	7,1	7,1	7,2	7,1	7,5	7,3
Stads- en streekvervoer Almere	7,4	6,8	7,5	7,2	7,4	7,1
Stadsvervoer Leeuwarden	6,8	7,3	7,2	7,5	7,3	7,2
Stadsvervoer Groningen	7,3	6,9	7,0	7,3	7,4	7,6
Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	-	-	7,9	7,2	7,5	7,5
Stadsvervoer Apeldoorn	7,4	7,5	7,5	7,4	7,3	7,4
Stadsvervoer Amersfoort	7,1	7,1	7,2	7,4	7,5	7,4
Stadsvervoer Lelystad	7,2	7,2	7,3	7,3	7,1	6,8
<i>Tram</i>	6,6	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1
Sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein	7,3	7,3	7,3	7,3	7,2	7,3
Stadsvervoer Amsterdam, tram	6,5	6,8	6,7	7,0	7,1	7,1
Stadsvervoer Den Haag, tram	7,0	6,8	6,8	7,0	7,1	7,1
Stadsvervoer Rotterdam, tram	6,4	7,0	6,9	6,9	7,0	7,1

Onderzoeksgebied	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten
	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<i>Metro</i>	6,9	7,0	6,9	7,1	7,2	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,6	6,5	6,6	7,0	6,9	6,8
Stadsvervoer Rotterdam, metro	7,1	6,9	6,9	6,9	7,1	7,2
Randstadrail	-	7,3	7,2	-	-	-
Randstadrail, SRR	-	-	-	6,7	7,5	7,4
Randstadrail, Haaglanden	-	-	-	7,4	7,4	7,3
<i>Treindiensten</i>	6,8	6,6	6,8	7,2	7,1	7,1
Trein Groningen – Roodeschool	-	-	(6,7) ¹	7,0	7,2	7,3
Trein Groningen – Delfzijl	-	-	(6,7) ¹	7,3	7,3	7,4
Trein Groningen – Nieuweschans	-	-	(6,7) ¹	7,1	7,2	7,4
Trein Groningen – Leeuwarden	-	-	7,1	7,3	7,3	7,2
Trein Leeuwarden – Harlingen	-	-	(7,3) ²	7,5	7,8	7,5
Trein Leeuwarden – Stavoren	-	-	(7,3) ²	7,4	7,7	7,3
Trein Zwolle – Kampen	-	-	-	7,7	7,6	7,5
Trein Zwolle – Emmen	-	-	-	6,8	6,7	6,7
Trein Almelo – Mariënberg	-	-	7,7	7,6	7,5	7,2
Trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	-	-	7,1	7,3	7,2	6,8
Trein Zutphen – Apeldoorn	7,0	7,1	7,3	7,4	7,3	7,3
Trein Winterswijk – Zutphen	-	-	6,8	7,1	7,0	6,8
Trein Arnhem – Winterswijk	-	-	6,2	6,7	6,8	5,9
Trein Arnhem – Tiel	-	-	7,0	6,9	7,1	6,6
Trein Ede – Amersfoort (Valleilijn)	-	-	6,3	7,1	7,6	7,6
Trein Gouda – Alphen a/d Rijn	-	-	6,9	7,0	7,0	6,7
Trein Rotterdam – Hoek van Holland	-	-	-	-	7,3	7,2
Trein Dordrecht – Geldermalsen (MerwedeLingelijn)	-	-	-	7,7	7,8	7,4
Trein Roermond – Nijmegen (Maaslijn)	-	-	-	-	6,9	6,9
Trein Maastricht – Heerlen – Kerkrade (Heuvellandlijn)	-	-	-	-	7,7	7,5
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>	7,4	7,2	7,2	7,3	7,4	7,4
Waterland	7,6	7,5	7,3	7,6	7,5	7,4
Zaanstreek	7,1	7,1	7,2	7,3	7,2	7,2
Amstelland / Meerlanden, excl. Sternet en Zuidtangent	7,4	7,1	6,7	7,3	7,4	7,3
Sternet Schiphol	-	-	7,3	7,3	7,5	7,5
Zuidtangent	-	-	7,3	7,5	7,5	7,1
Haarlem / IJmond	7,2	7,3	7,2	7,5	7,4	7,7
Gooi en Vechtstreek	-	-	6,9	7,3	7,3	7,4
Rijnstreek / Midden-Holland	7,3	7,5	7,0	7,3	7,3	-
Duin- en Bollenstreek & Leiden	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3	-
Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland	-	-	-	-	-	7,4
Regiovervoer Haaglanden	6,7	7,5	7,2	7,2	7,4	7,4
Spitsvervoer Utrecht	-	-	-	-	7,6	7,4
Streekvervoer regio Rotterdam	7,1	7,1	7,2	7,3	7,5	7,6
Voorne-Putten	7,1	7,3	6,9	7,3	7,3	7,5
Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden, excl. trein	7,2	7,1	-	7,2	7,4	7,3
Drechtsteden, incl. trein Geldermalsen - Dordrecht	-	-	6,9	-	-	-
Arnhem en omgeving	7,3	7,2	7,1	7,3	7,3	7,3
Nijmegen en omgeving	7,1	6,7	7,4	7,4	7,3	7,3
West-Brabant	-	6,9	7,2	7,2	7,3	7,3
Breda/Oosterhout – Utrecht	-	-	7,0	7,3	7,7	7,5

¹ Dit is een veranderd onderzoeksgebied. Het cijfer geldt voor het totaal van de drie Groningse lijnen.


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

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010
Midden-Brabant	-	6,8	7,1	7,1	7,4	7,4
Meerij	-	7,4	7,2	7,4	7,3	7,3
Zuid-Limburg, excl. trein	-	-	7,2	7,3	7,3	7,5
<i>Streekdienst overige gebieden</i>	7,2	7,2	7,1	7,2	7,4	7,3
Groningen / Drenthe, excl. stadsvervoer Groningen	-	-	7,1	7,0	7,4	7,6
Waddeneilanden	7,7	8,1	8,4	7,9	8,5	8,3
HOV-lijnen Groningen / Drenthe	-	-	-	-	-	7,7
Noord- en Zuidwest-Fryslân	-	-	7,1	7,2	7,4	7,3
Zuidoost-Fryslân	7,2	7,1	7,2	7,4	7,5	7,3
Zuidoost Drenthe	7,1	6,9	7,5	7,2	7,4	-
Zuidwest Drenthe	7,3	7,3	7,4	7,4	7,7	-
Noord-Holland Noord	7,4	7,4	7,2	7,6	7,4	7,4
Qliner 315 Groningen – Lelystad	7,3	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3
IJsselmond, Flevoland	7,0	6,9	7,0	7,0	7,1	6,9
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort	-	-	-	-	-	7,4
Utrecht West	-	-	-	-	7,3	-
Noordwest Utrecht	7,2	6,9	6,9	6,8	-	-
Zuidwest Utrecht	7,1	7,3	7,0	7,2	-	-
Utrecht Oost	7,3	7,2	7,1	7,2	7,3	-
Regiovervoer Utrecht, excl. sneltram	-	-	-	-	7,5	7,4
BRU Zuid	6,9	7,4	7,1	7,3	-	-
Heuvelrug	7,1	7,2	7,3	7,2	-	-
Veluwe, excl. Apeldoorn	7,4	7,2	7,3	7,4	7,4	7,3
Zutphen – Hengelo – Oldenzaal, excl. trein	-	-	7,3	7,3	7,2	7,4
IJsselmond, Overijssel	7,0	7,1	7,1	7,3	7,3	7,1
Midden-Overijssel	-	-	-	-	-	7,5
Noordoost Overijssel	7,1	7,1	7,3	7,4	7,3	-
Salland (Midden-Overijssel)	7,6	7,3	7,4	7,8	7,6	-
Streekvervoer Twente	-	-	7,5	7,3	7,4	7,1
Achterhoek	7,0	7,1	7,0	6,9	7,2	7,0
Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4	7,1	7,1	7,1	7,5	7,2
Rivierenland	7,3	7,3	7,0	7,1	7,2	7,1
Noord-Zeeland	7,5	7,2	7,4	7,4	7,2	7,3
Midden-Zeeland	7,5	7,4	7,0	7,2	7,5	7,4
Zeeuws-Vlaanderen	7,2	7,6	7,1	6,5	7,4	7,5
Oost-Brabant	6,9	6,9	6,9	7,2	7,3	7,3
De Kempen	7,1	7,0	7,3	7,3	-	-
De Peel	7,1	7,0	7,1	7,4	-	-
Streekvervoer regio Eindhoven	-	-	-	-	7,3	7,3
Noord- en Midden Limburg, excl. trein	7,2	6,9	-	-	7,3	7,2
Noord- en Midden Limburg, inclusief trein	-	-	6,8	7,4	-	-
<i>Vervoer over water</i>	-	-	7,6	7,8	7,8	8,1
Veerdienst Amsterdam - Velsen	-	-	7,4	8,3	7,7	8,1
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	-	-	8,2	8,1	8,2	8,3
Veerdienst Vlissingen - Breskens	-	-	6,6	7,1	7,3	7,4
Landelijk gemiddelde	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2

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

tabel 3.3 Rangschikking 2010

positie 2010	positie 2009	Onderzoeksgebied	positie 2010	positie 2009	Onderzoeksgebied
1	1	Waddeneilanden	45	39	Qliner 315 Groningen - Lelystad
2	2	Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	46	29	Drechtsteden / Alblasserwaard / Vijfheerenlanden
3	8	Veerdienst Amsterdam - Velsen	47	6	Trein Leeuwarden - Stavoren
4	40	Haarlem / IJmond	48	62	Trein Zutphen - Apeldoorn
5	-	HOV-lijnen Groningen / Drenthe	49	36	Veluwe
6	13	Stadsvervoer Den Haag, bus	50	76	Trein Groningen - Roodeschool
7	46	Stadsvervoer Groningen	51	63	Streekvervoer regio Eindhoven
8	17	Streekvervoer regio Rotterdam	52	20	Zuidoost Fryslân
9	12	Trein Ede - Amersfoort	53	31	Amstelland / Meerlanden
10	47	Groningen / Drenthe	54	41	Noord- en Zuidwest-Fryslân
11	66	Stadsvervoer Rotterdam, bus	55	69	Nijmegen en omgeving
12	19	Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	56	43	Randstadrail, Haaglanden
13	50	Zuid-Limburg	57	58	Oost-Brabant
14	3	Trein Leeuwarden - Harlingen	58	71	Sneltram Utrecht - Nieuwegein / IJsselstein
15	70	Voorne-Putten	59	74	Stadsvervoer Amsterdam, bus
16	28	Zeeuws-Vlaanderen	60	77	Stadsvervoer Utrecht
17	10	Trein Zwolle - Kampen	61	57	Stadsvervoer Leeuwarden
18	7	Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade	62	49	Trein Groningen - Leeuwarden
19	5	Breda / Oosterhout - Utrecht	63	15	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee
20	-	Midden-Overijssel	64	24	Trein Almelo - Mariëberg
21	21	Sternet Schiphol	65	81	Zaanstreek
22	80	Trein Groningen - Nieuweschans	66	61	Trein Rotterdam - Hoek van Holland
23	25	Midden-Zeeland	67	83	Stadsvervoer Rotterdam, metro
24	56	Gooi- en Vechtstreek	68	67	Noord- en Midden-Limburg
25	60	Trein Groningen - Delfzijl	69	90	Stadsvervoer Rotterdam, tram
26	42	Midden-Brabant	70	18	Zuidtangent
27	35	Regiovervoer Haaglanden	71	38	Streekvervoer Twente
28	4	Trein Dordrecht - Geldermalsen	72	78	Rivierenland
29	27	Waterland	73	-	Stads- en Streekvervoer Almere
30	14	Spitsvervoer Utrecht	74	59	IJsselmond, Overijssel
31	65	Veerdienst Vlissingen - Breskens	75	86	Stadsvervoer Amsterdam, tram
32	33	Noord-Holland-Noord	76	85	Stadsvervoer Den Haag, tram
33	22	Randstadrail, SRR	77	73	Achterhoek
34	26	Stadsvervoer Amersfoort	78	93	Trein Roermond - Nijmegen
35	-	Streekvervoer Utrecht	79	84	IJsselmond, Flevoland
36	48	Stadsvervoer Apeldoorn	80	79	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal
37	82	Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	81	91	Trein Winterswijk - Zutphen
38	-	Duin- en Bollenstreek / Leiden en Rijnstreek / Midden Holland	82	87	Stadsvervoer Lelystad
39	23	Regiovervoer Utrecht	83	92	Stadsvervoer Amsterdam, metro
40	16	Stadsvervoer Eindhoven	84	95	Trein Zwolle - Emmen
41	54	Arnhem en omgeving	85	89	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn
42	72	Noord-Zeeland	86	88	Trein Arnhem - Tiel
43	55	Meierij	87	95	Trein Arnhem - Winterswijk
44	64	West-Brabant			

 nieuw of sterk gewijzigd gebied in OV-Klantenbarometer 2010

In tabel 3.4 staat het oordeel van de openbaar-vervoerreizigers voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2005 tot en met 2010. In tabel 3.5 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

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

Item	Landelijk 2005	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010
Zitplaats	8,0	8,0	7,9	8,1	8,2	8,3
Netheid	6,5	6,5	6,5	6,6	6,7	6,7
Vriendelijkheid	6,9	6,9	6,9	7,1	7,1	7,1
Rijstijl	6,7	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0
Geluid	5,8	5,9	6,0	6,2	6,2	6,2
Gemak instappen	7,9	8,0	7,8	8,0	8,3	8,3
Informatie algemeen	6,8	6,8	6,8	7,0	7,0	7,0
Informatie vertragingen	4,2	4,2	4,5	4,7	4,7	4,6
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,5	7,7	7,5	7,6	7,5	7,1
Tarief	4,6	4,9	5,2	5,3	5,2	4,9
Punctualiteit	6,5	6,5	6,5	6,7	6,8	6,8
Reissnelheid	6,9	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3
Frequentie	6,5	6,5	6,5	6,7	6,9	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-	-	6,8
Totale rit	7,0	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2
Verbetering	- prijs	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen
	- informatie vertragingen	- prijs	- frequentie	- frequentie	- kans op zitplaats	- kans op zitplaats
	- frequentie	- frequentie	- kans zitplaats	- netheid voertuig	- netheid voertuig	- netheid voertuig

tabel 3.5 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Landelijk 2005	Landelijk 2006	Landelijk 2007	Landelijk 2008	Landelijk 2009	Landelijk 2010
Veiligheid algemeen	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5
Veiligheid rit	7,6	7,8	7,7	7,9	7,9	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	29,3%	34,0%	27,4%	25,9%	28,8%	29,8%
Te rustig	5,4%	5,9%	6,7%	6,1%	4,9%	4,6%
Agressie	13,2%	15,5%	13,7%	13,0%	11,1%	13,6%
Rondhangende personen	20,4%	18,7%	15,0%	18,8%	17,5%	18,0%
Slechte verlichting	1,3%	1,5%	1,7%	1,7%	1,6%	1,9%
Gebrek aan toezicht	19,6%	15,5%	14,1%	16,0%	15,5%	17,2%
Vandalisme	9,8%	9,7%	9,7%	9,3%	8,8%	8,2%
Anders	21,9%	20,2%	15,4%	14,1%	15,1%	14,5%
Veiligheid instaphalte	7,4	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6
<i>Motivatie laag cijfer</i>						
Te druk	13,6%	16,0%	12,6%	12,1%	13,5%	12,7%
Te rustig	14,7%	16,9%	14,2%	13,0%	12,9%	14,1%
Agressie	10,0%	9,1%	9,8%	9,8%	9,0%	9,4%
Rondhangende personen	28,7%	29,1%	27,0%	30,0%	28,4%	31,3%
Slechte verlichting	8,8%	8,8%	10,9%	9,8%	10,4%	11,2%
Gebrek aan toezicht	19,0%	17,4%	17,6%	19,5%	19,7%	20,9%
Vandalisme	10,1%	10,6%	9,8%	9,7%	8,9%	8,7%
Anders	16,7%	13,9%	9,7%	9,9%	11,1%	10,0%

4. RANDSTADRAIL, HAAGLANDEN

Algemeen rapportcijfer 2010

De klanten van het openbaar vervoer in Randstadrail, Haaglanden waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,3.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2010

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,2.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2010 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

tabel 4.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Stadsvervoer Amsterdam, metro	6,8	Randstadrail, SRR	7,4
Stadsvervoer Rotterdam, metro	7,2	Randstadrail, Haaglanden	7,3

Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van Randstadrail, Haaglanden weergegeven voor 2008 tot en met 2010.

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

afbeelding 4.1 Sterrenscores Randstadrail, Haaglanden

Klantenoordeel op items

In tabel 4.2 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in Randstadrail, Haaglanden voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2008 tot en met 2010. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2010 weergegeven. In bijlage 3 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 4.3 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

tabel 4.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

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

tabel 4.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2008	Gebied 2009	Gebied 2010	Gem. ref. 2010	Landelijk 2010
Veiligheid algemeen	7,5	7,3	7,3	7,0	7,5
Veiligheid rit	7,9	7,8	7,7	7,5	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>					
Te druk	18,5%	25,7%	23,5%	27,6%	29,8%
Te rustig	1,9%	5,0%	3,8%	5,7%	4,6%
Agressie	15,2%	21,2%	12,6%	15,8%	13,6%
Rondhangende personen	28,9%	27,7%	24,0%	25,0%	18,0%
Slechte verlichting	1,3%	0,0%	1,3%	2,1%	1,9%
Gebrek aan toezicht	21,3%	22,1%	24,6%	28,0%	17,2%
Vandalisme	9,5%	12,6%	10,4%	10,8%	8,2%
Anders	15,8%	12,6%	12,7%	8,8%	14,5%
Veiligheid instaphalte	7,5	7,5	7,4	7,3	7,6
<i>Motivatie laag cijfer</i>					
Te druk	5,2%	10,3%	11,6%	11,2%	12,7%
Te rustig	15,0%	13,0%	10,9%	12,1%	14,1%
Agressie	10,7%	10,6%	11,8%	11,4%	9,4%
Rondhangende personen	30,5%	31,0%	39,7%	37,5%	31,3%
Slechte verlichting	7,9%	7,5%	8,6%	6,3%	11,2%
Gebrek aan toezicht	32,7%	25,0%	22,2%	29,8%	20,9%
Vandalisme	8,2%	12,0%	8,1%	9,8%	8,7%
Anders	10,9%	6,6%	7,0%	6,5%	10,0%

Achtergrondkenmerken

In tabel 4.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor Randstadrail, Haaglanden waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat voor het jaar 2010 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 4.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010
<i>Reismotief</i>			
Wonen	7,4	7,4 (32%)	7,2 (26%)
Werken	7,3	7,2 (20%)	7,2 (27%)
Onderwijs	7,2	7,1 (13%)	7,2 (16%)
Winkelen	7,7	7,2 (9%)	7,5 (8%)
Sporten	7,1	7,4 (3%)	7,1 (3%)
Bezoek	7,4	7,6 (13%)	7,3 (9%)
Anders	7,4	7,5 (10%)	7,5 (10%)
<i>Leeftijdsklasse</i>			
Jonger dan 18 jaar	7,6	7,4 (11%)	7,4 (7%)
18 tot 27 jaar	7,1	7,2 (37%)	7,1 (36%)
28 tot 40 jaar	7,4	7,4 (20%)	7,1 (23%)
41 tot 64 jaar	7,6	7,6 (26%)	7,4 (29%)
65 jaar of ouder	8,3	8,0 (6%)	8,2 (5%)
<i>Geslacht</i>			
Man	7,4	7,3 (41%)	7,2 (45%)
Vrouw	7,4	7,4 (59%)	7,4 (55%)
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>			
Ja	7,5	7,4 (45%)	7,3 (45%)
Nee	7,4	7,4 (55%)	7,3 (55%)
<i>Vervoerbewijs</i>			
Strippenkaart	7,6	7,6 (38%)	7,5 (16%)
OV-studentenkaart	7,1	7,1 (20%)	7,0 (18%)
Sterabonnement	7,5	7,4 (14%)	7,3 (12%)
Abonnement (overig)	7,5	7,4 (15%)	7,4 (11%)
OV-chipkaart	7,3	6,8 (2%)	-
Op saldo met OV-chipkaart	-	-	7,3 (29%)
Abonnement op OV-chipkaart	-	-	7,2 (5%)
Kaartje gekocht in voertuig	7,2	6,5 (3%)	6,4 (5%)
Anders	7,6	7,5 (8%)	7,7 (3%)
<i>Reisfrequentie</i>			
0 tot 1 keer per week	7,6	7,7 (20%)	7,5 (18%)
2 keer per week	7,7	7,3 (11%)	7,4 (14%)
3 keer per week	7,5	7,4 (12%)	7,2 (12%)
4 keer per week	7,3	7,5 (14%)	7,3 (14%)
5 keer per week	7,3	7,1 (16%)	7,2 (18%)
Meer dan 5 keer per week	7,2	7,2 (28%)	7,1 (24%)

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 4.5 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor de Randstadrail, Haaglanden als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2008 t/m 2010. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

tabel 4.5 Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2008	7,4	1,38
2009	7,4	1,37
2010	7,3	1,29

In tabel 4.6 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2008 t/m 2010.

tabel 4.6 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2008	7,5%	15,4%	8	0,8%
2009	7,6%	14,7%	8	0,9%
2010	6,7%	12,6%	7	0,5%

In 2010 geeft 78,1% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,4%.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

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

tabel 4.7 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	2.944	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	50	1,7%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	9.517	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	1.235	13%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,08	-

5. STADSVVERVOER DEN HAAG, TRAM

Algemeen rapportcijfer 2010

De klanten van het openbaar vervoer in het stadsvervoer Den Haag, tram waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,1.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2010

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,2.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2010 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

tabel 5.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Sneltram Utrecht - Nieuwegein / IJsselstein	7,3	Stadsvervoer Den Haag, tram	7,1
Stadsvervoer Amsterdam, tram	7,1	Stadsvervoer Rotterdam, tram	7,1

Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van het stadsvervoer Den Haag, tram weergegeven voor 2005 tot en met 2010.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
algemeen oordeel	★	-	-	-	-	-
informatie en veiligheid	-	-	-	-	-	-
rijcomfort	-	-	-	-	-	-
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	-	-	-	-	-	-

afbeelding 5.1 Sterrenscores stadsvervoer Den Haag, tram

Klantenoordeel op items

In tabel 5.2 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het stadsvervoer Den Haag, tram voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2005 tot en met 2010. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2010 weergegeven. In bijlage 3 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 5.3 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

tabel 5.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2005	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008
Zitplaats	7,6	7,4	7,6	7,9
Netheid	5,8	5,6	5,6	5,9
Vriendelijkheid	6,4	6,2	6,2	6,5
Rijstijl	6,6	6,6	6,5	6,7
Geluid	5,9	5,8	5,9	6,1
Gemak instappen	7,4	7,3	7,1	7,4
Informatie algemeen	6,9	6,4	6,3	6,8
Informatie vertragingen	4,4	4,0	4,3	4,7
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,3	7,4	7,2	7,2
Tarief	4,3	4,5	4,6	5,0
Punctualiteit	6,5	6,2	6,2	6,6
Reissnelheid	7,0	6,7	6,8	7,1
Frequentie	6,7	6,7	6,4	6,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-
Totale rit	7,0	6,8	6,8	7,0
Verbetering	- prijs - informatie vertragingen - netheid voertuig	- informatie vertragingen - prijs - netheid voertuig	- informatie vertragingen - netheid voertuig - kans zitplaats	- informatie vertragingen - netheid voertuig - kans op zitplaats
Item	Gebied 2009	Gebied 2010	Gem. ref. 2010	Landelijk 2010
Zitplaats	8,2	8,2	8,1	8,3
Netheid	5,9	5,8	6,4	6,7
Vriendelijkheid	6,6	6,8	6,8	7,1
Rijstijl	6,8	6,9	6,8	7,0
Geluid	6,1	6,3	6,0	6,2
Gemak instappen	7,5	7,5	8,1	8,3
Informatie algemeen	6,9	6,6	6,8	7,0
Informatie vertragingen	4,7	4,5	4,5	4,6
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,3	6,6	6,6	7,1
Tarief	5,0	4,9	4,5	4,9
Punctualiteit	6,8	6,6	6,5	6,8
Reissnelheid	7,1	7,1	7,1	7,3
Frequentie	6,8	7,0	7,0	6,9
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	6,5	6,7	6,8
Totale rit	7,1	7,1	7,1	7,2
Verbetering	- informatie vertragingen - netheid voertuig - kans op zitplaats	- informatie vertragingen - netheid voertuig - gemak kopen vervoerbewijs	- informatie vertragingen - netheid voertuig - kans op zitplaats	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig

tabel 5.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2005	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008
Veiligheid algemeen	6,7	6,8	6,7	7,0
Veiligheid rit	7,1	7,2	7,0	7,4
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	24,0%	30,3%	29,7%	22,9%
Te rustig	3,3%	3,5%	6,7%	4,8%
Agressie	18,0%	20,8%	21,2%	19,2%
Rondhangende personen	28,7%	25,6%	20,2%	34,3%
Slechte verlichting	1,1%	0,8%	1,2%	1,3%
Gebrek aan toezicht	17,8%	17,1%	19,2%	21,9%
Vandalisme	12,5%	13,5%	14,1%	12,4%
Anders	9,2%	12,3%	10,5%	10,3%
Veiligheid instaphalte	7,2	7,2	7,1	7,3
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	13,5%	17,6%	16,0%	14,6%
Te rustig	12,1%	8,6%	12,7%	9,6%
Agressie	12,3%	12,0%	12,2%	15,7%
Rondhangende personen	28,6%	27,6%	25,7%	31,9%
Slechte verlichting	4,6%	4,1%	10,0%	8,6%
Gebrek aan toezicht	13,3%	13,6%	14,0%	18,0%
Vandalisme	9,8%	12,7%	14,3%	13,3%
Anders	10,3%	10,4%	9,9%	8,9%
Item	Gebied 2009	Gebied 2010	Gem. ref. 2010	Landelijk 2010
Veiligheid algemeen	6,8	6,9	7,2	7,5
Veiligheid rit	7,2	7,5	7,7	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	26,7%	27,8%	28,7%	29,8%
Te rustig	6,5%	2,7%	3,7%	4,6%
Agressie	16,0%	24,8%	18,1%	13,6%
Rondhangende personen	30,3%	29,2%	21,0%	18,0%
Slechte verlichting	1,0%	2,7%	1,5%	1,9%
Gebrek aan toezicht	23,0%	20,1%	17,7%	17,2%
Vandalisme	15,3%	14,4%	9,2%	8,2%
Anders	15,3%	5,9%	10,2%	14,5%
Veiligheid instaphalte	7,2	7,4	7,5	7,6
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	13,3%	13,5%	15,6%	12,7%
Te rustig	10,5%	12,5%	11,8%	14,1%
Agressie	13,2%	15,9%	11,2%	9,4%
Rondhangende personen	26,4%	33,3%	30,2%	31,3%
Slechte verlichting	5,2%	13,9%	9,7%	11,2%
Gebrek aan toezicht	16,0%	20,9%	18,7%	20,9%
Vandalisme	10,9%	13,3%	8,9%	8,7%
Anders	12,3%	7,7%	8,2%	10,0%

Achtergrondkenmerken

In tabel 5.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor stadsvervoer Den Haag, tram waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat voor het jaar 2010 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 5.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010
<i>Reismotief</i>						
Wonen	6,9	6,9	6,8	7,0	7,0 (33%)	7,1 (26%)
Werken	7,0	6,6	6,3	6,8	7,1 (20%)	7,1 (21%)
Onderwijs	6,7	6,6	6,7	6,9	7,2 (11%)	7,0 (14%)
Winkelen	7,4	7,1	6,5	7,3	7,1 (8%)	7,0 (12%)
Sporten	7,3	6,8	6,3	6,3	6,4 (2%)	6,4 (4%)
Bezoek	7,2	7,3	6,9	7,2	7,0 (11%)	7,3 (12%)
Anders	7,0	6,9	6,7	6,7	7,4 (14%)	7,2 (12%)
<i>Leeftijdsklasse</i>						
Jonger dan 18 jaar	6,7	6,6	6,8	6,8	7,4 (9%)	7,0 (10%)
18 tot 27 jaar	6,9	6,7	6,6	6,9	6,9 (42%)	7,1 (41%)
28 tot 40 jaar	7,0	6,6	6,7	6,9	7,2 (19%)	6,8 (22%)
41 tot 64 jaar	7,2	7,2	7,0	7,1	7,3 (25%)	7,3 (23%)
65 jaar of ouder	7,8	7,4	7,8	7,7	7,4 (5%)	7,8 (5%)
<i>Geslacht</i>						
Man	7,0	6,7	6,7	6,8	7,2 (37%)	6,9 (45%)
Vrouw	7,0	6,9	6,9	7,1	7,1 (63%)	7,2 (55%)
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>						
Ja	7,0	6,8	6,7	6,9	7,1 (39%)	7,0 (40%)
Nee	7,0	6,8	6,8	7,0	7,1 (61%)	7,2 (60%)
<i>Vervoerbewijs</i>						
Strippenkaart	7,1	7,0	6,9	7,0	7,3 (39%)	7,2 (24%)
OV-studentenkaart	6,9	6,7	6,9	7,0	7,1 (22%)	7,2 (20%)
Sterabonnement	7,0	6,7	6,6	7,0	7,1 (15%)	6,9 (13%)
Abonnement (overig)	7,0	6,6	6,7	6,9	7,1 (13%)	6,9 (10%)
OV-chipkaart	-	6,7	6,6	6,8	6,9 (6%)	-
Op saldo met OV-chipkaart	-	-	-	-	-	7,1 (22%)
Abonnement op OV-chipkaart	-	-	-	-	-	7,3 (4%)
Kaartje gekocht in voertuig	7,4	7,3	7,5	6,9	6,6 (2%)	7,1 (4%)
Anders	6,7	6,8	6,7	6,9	7,3 (4%)	7,3 (4%)
<i>Reisfrequentie</i>						
0 tot 1 keer per week	7,0	7,0	6,8	7,0	7,2 (25%)	7,1 (24%)
2 keer per week	7,1	7,0	7,0	7,1	7,0 (14%)	7,2 (10%)
3 keer per week	6,9	6,9	6,5	7,0	7,0 (11%)	7,2 (12%)
4 keer per week	6,9	6,7	7,0	6,9	7,1 (11%)	7,0 (14%)
5 keer per week	6,9	6,5	6,6	7,0	6,9 (12%)	7,3 (15%)
Meer dan 5 keer per week	7,0	6,8	6,7	6,8	7,2 (27%)	7,0 (25%)

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 5.5 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor het stadsvervoer Den Haag, tram als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2005 t/m 2010. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

tabel 5.5 Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2005	7,0	1,67
2006	6,8	1,69
2007	6,8	1,63
2008	7,0	1,64
2009	7,1	1,53
2010	7,1	1,46

In tabel 5.6 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2005 t/m 2010.

tabel 5.6 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2005	13,4%	12,5%	7	4,2%
2006	15,9%	10,0%	7	3,2%
2007	17,0%	10,5%	7	1,3%
2008	12,6%	11,8%	7	1,6%
2009	11,0%	12,2%	7	1,0%
2010	10,0%	10,7%	7	1,1%

In 2010 geeft 73,3% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,4%.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

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

tabel 5.7 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	12.010	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	0,8%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	10.520	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	1.290	12%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,10	-

6. STADSVVERVOER DEN HAAG, BUS

Algemeen rapportcijfer 2010

De klanten van het openbaar vervoer in het stadsvervoer Den Haag, bus waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,7.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2010

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2010 met een 7,2.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2010 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

tabel 6.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Stadsvervoer Amsterdam, bus	7,3	Stadsvervoer Leeuwarden	7,2
Stadsvervoer Rotterdam, bus	7,5	Stadsvervoer Groningen	7,6
Stadsvervoer Den Haag, bus	7,7	Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	7,5
Stadsvervoer Utrecht	7,2	Stadsvervoer Apeldoorn	7,4
Stadsvervoer Eindhoven	7,3	Stadsvervoer Amersfoort	7,4
Stads- en streekvervoer Almere	7,1	Stadsvervoer Lelystad	6,8

Sterren

In het OV-Klantenbarometeronderzoek zijn sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande afbeelding staat het aantal sterren van het stadsvervoer Den Haag, bus weergegeven voor 2005 tot en met 2010.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
algemeen oordeel	★	★	-	-	★	★
informatie en veiligheid	★	★	★	-	★	★
rijcomfort	★	★	-	-	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-	-	-
prijs	★	-	-	-	-	-

afbeelding 6.1 Sterrenscores stadsvervoer Den Haag, bus

Klantenoordeel op items

In tabel 6.2 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het stadsvervoer Den Haag, bus voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2005 tot en met 2010. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2010 weergegeven. In bijlage 3 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 6.3 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

tabel 6.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2005	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008
Zitplaats	8,1	8,9	7,7	8,0
Netheid	7,7	7,1	6,4	6,6
Vriendelijkheid	7,8	7,3	6,7	7,1
Rijstijl	7,7	6,9	6,4	6,7
Geluid	7,6	6,4	6,0	6,3
Gemak instappen	7,8	8,2	7,7	7,7
Informatie algemeen	7,6	7,0	6,7	6,8
Informatie vertragingen	6,7	4,3	4,2	4,5
Gemak kopen vervoerbewijs / laden reissaldo	7,7	8,0	7,6	7,5
Tarief	6,7	5,1	4,8	4,9
Punctualiteit	7,7	6,5	6,4	6,1
Reissnelheid	7,7	7,1	6,9	6,3
Frequentie	7,8	6,6	6,7	6,3
Gebruiksgemak OV-chipkaart	-	-	-	-
Totale rit	7,9	7,1	6,9	6,8
Verbetering	- informatie vertragingen - prijs - informatie instaphalte	- informatie vertragingen - prijs - stiptheid	- informatie vertragingen - kans zitplaats - rijstijl bestuurder	- informatie vertragingen - geluid in voertuig - stiptheid

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

tabel 6.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2005	Gebied 2006	Gebied 2007	Gebied 2008
Veiligheid algemeen	8,0	7,5	7,5	7,6
Veiligheid rit	8,1	7,9	7,8	7,8
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	13,2%	28,1%	36,7%	21,1%
Te rustig	6,5%	1,2%	3,4%	6,9%
Agressie	8,8%	10,8%	11,1%	25,6%
Rondhangende personen	3,7%	4,6%	7,2%	12,8%
Slechte verlichting	0,0%	0,6%	3,6%	0,0%
Gebrek aan toezicht	3,0%	10,0%	13,1%	17,3%
Vandalisme	7,4%	4,0%	4,4%	21,7%
Anders	13,8%	16,3%	15,3%	14,2%
Veiligheid instaphalte	7,9	7,6	7,5	7,5
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	4,1%	4,6%	12,9%	7,3%
Te rustig	10,4%	10,9%	15,6%	6,5%
Agressie	7,6%	4,2%	5,9%	18,6%
Rondhangende personen	11,5%	20,2%	25,3%	26,5%
Slechte verlichting	2,5%	6,7%	8,7%	10,6%
Gebrek aan toezicht	2,9%	6,1%	16,7%	9,9%
Vandalisme	4,4%	4,1%	6,7%	14,4%
Anders	7,6%	16,6%	7,6%	10,8%
Item	Gebied 2009	Gebied 2010	Gem. ref. 2010	Landelijk 2010
Veiligheid algemeen	7,4	7,7	7,6	7,5
Veiligheid rit	7,9	8,2	8,0	7,9
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	40,8%	33,2%	33,5%	29,8%
Te rustig	2,6%	7,7%	5,0%	4,6%
Agressie	8,2%	10,1%	8,5%	13,6%
Rondhangende personen	19,1%	10,7%	12,5%	18,0%
Slechte verlichting	1,8%	0,8%	1,1%	1,9%
Gebrek aan toezicht	21,1%	11,8%	12,2%	17,2%
Vandalisme	4,3%	6,1%	6,6%	8,2%
Anders	4,3%	16,9%	19,1%	14,5%
Veiligheid instaphalte	7,6	7,8	7,7	7,6
<i>Motivatie laag cijfer</i>				
Te druk	20,2%	12,8%	13,4%	12,7%
Te rustig	9,3%	17,3%	14,2%	14,1%
Agressie	6,5%	10,2%	9,6%	9,4%
Rondhangende personen	16,5%	26,6%	27,0%	31,3%
Slechte verlichting	8,5%	10,3%	10,8%	11,2%
Gebrek aan toezicht	7,2%	15,1%	16,5%	20,9%
Vandalisme	4,5%	9,7%	9,9%	8,7%
Anders	10,8%	16,1%	11,9%	10,0%

Achtergrondkenmerken

In tabel 6.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor het stadsvervoer Den Haag, bus waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie. In de tabel staat voor het jaar 2010 het gemiddeld rapportcijfer weergegeven en tussen haakjes de verdeling van het aantal respondenten binnen het achtergrondkenmerk.

tabel 6.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007	Klanten oordeel 2008	Klanten oordeel 2009	Klanten oordeel 2010
<i>Reismotief</i>						
Wonen	7,8	7,2	6,9	7,2	7,5 (32%)	7,7 (27%)
Werken	7,8	7,1	6,8	6,8	7,4 (21%)	7,4 (24%)
Onderwijs	7,8	6,2	6,8	6,6	7,2 (14%)	7,3 (11%)
Winkelen	8,0	7,5	7,6	5,9	7,9 (11%)	8,0 (11%)
Sporten	7,9	7,6	7,0	7,0	6,9 (3%)	8,0 (3%)
Bezoek	7,9	7,7	7,1	6,8	8,2 (9%)	7,9 (13%)
Anders	7,7	6,5	6,7	6,7	7,9 (10%)	7,8 (11%)
<i>Leeftijdsklasse</i>						
Jonger dan 18 jaar	7,4	6,9	7,1	6,0	7,5 (14%)	7,5 (14%)
18 tot 27 jaar	7,8	7,0	6,8	6,6	7,5 (27%)	7,4 (28%)
28 tot 40 jaar	7,8	7,2	6,6	6,9	7,3 (22%)	7,5 (20%)
41 tot 64 jaar	8,0	7,2	7,2	7,3	7,5 (27%)	7,8 (27%)
65 jaar of ouder	8,0	7,6	7,4	7,2	8,2 (10%)	8,6 (11%)
<i>Geslacht</i>						
Man	7,8	7,0	6,8	6,8	7,4 (45%)	7,6 (38%)
Vrouw	7,9	7,3	7,0	6,9	7,6 (55%)	7,7 (62%)
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>						
Ja	7,8	6,9	6,9	7,0	7,5 (40%)	7,7 (41%)
Nee	7,9	7,3	6,9	6,6	7,5 (60%)	7,7 (59%)
<i>Vervoerbewijs</i>						
Strippenkaart	7,8	7,3	7,0	7,0	7,7 (41%)	7,8 (31%)
OV-studentenkaart	7,7	6,8	6,6	5,8	7,4 (17%)	7,5 (13%)
Sterabonnement	7,9	7,0	6,9	6,7	7,2 (18%)	7,5 (15%)
Abonnement (overig)	8,0	7,4	7,0	7,1	7,3 (13%)	7,4 (8%)
Op saldo met OV-chipkaart	-	-	-	-	-	7,7 (19%)
Abonnement op OV-chipkaart	-	-	-	-	-	7,7 (7%)
OV-chipkaart	-	7,0	6,7	7,0	7,9 (4%)	-
Kaartje gekocht in voertuig	7,9	7,2	7,0	5,9	7,9 (2%)	7,1 (5%)
Anders	8,4	7,3	6,9	6,5	8,0 (4%)	8,1 (3%)
<i>Reisfrequentie</i>						
0 tot 1 keer per week	7,5	7,6	7,0	7,2	7,7 (19%)	7,8 (24%)
2 keer per week	7,7	7,0	6,9	6,6	7,7 (17%)	7,8 (16%)
3 keer per week	7,9	7,2	6,5	6,5	7,7 (13%)	7,8 (11%)
4 keer per week	8,0	6,9	6,7	6,6	7,2 (13%)	7,9 (12%)
5 keer per week	7,8	7,4	7,0	6,2	7,1 (17%)	7,5 (13%)
Meer dan 5 keer per week	8,0	6,7	6,8	6,8	7,7 (21%)	7,3 (23%)

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 6.5 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor het stadsvervoer Den Haag, bus als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2005 t/m 2010. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

tabel 6.5 Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2005	7,9	1,08
2006	7,1	1,51
2007	6,9	1,51
2008	6,8	1,78
2009	7,6	1,28
2010	7,7	1,43

In tabel 6.6 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2005 t/m 2010.

tabel 6.6 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2005	1,3%	25,8%	8	1,2%
2006	10,0%	11,2%	7	6,2%
2007	14,1%	9,9%	7	1,6%
2008	18,5%	11,3%	7	5,0%
2009	5,8%	21,7%	7	0,9%
2010	6,9%	23,8%	8	1,1%

In 2010 geeft 84,3% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel, landelijk is dit percentage 78,4%.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

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

tabel 6.7 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	10.722	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	0,9%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	4.056	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	990	24%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,09	-

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK

1. INLEIDING

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2010 is wederom uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaar-vervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 95 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, Qliner 315, de lijnen Breda / Oosterhout - Utrecht en de sneltram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij elk van de drie veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 25 oktober en 18 december 2010. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 86.316 reizigers van 7.299 ritten de enquête ingevuld.

Steekproeftrekking

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

Ophoging en weging

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

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers³, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar paragraaf 4.

³ Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

2. VERANTWOORDING STEEKPROEFTREKKING

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

Keuzes

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

Stappen

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

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

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

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

De gehanteerde methode komt tegemoet aan de volgende wensen:

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

3. VERANTWOORDING OPHOGING EN WEGING

Bij de weging/ophoging worden de volgende stappen doorlopen:

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

4. VERANTWOORDING BETROUWBAARHEID ONDERZOEKSUITKOMSTEN

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

Berekeningswijze betrouwbaarheidsinterval

Variantie per tijdsblok

Bij deze schatters bestaat de mogelijkheid om de steekproefvarianties en daarmee de betrouwbaarheidsmarges te bepalen. Uitgegaan wordt van de formule voor de variantie van het populatietotaal zoals gegeven in het boek van Cochran⁴. Deze wordt omgewerkt volgens bovenstaande notatie en voor de schatting van het populatiegemiddelde.

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

waarbij

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

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

⁴Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, New York, 1977, p. 305. Zie ook: J. Muilwijk, T.A.B. Snijders, J.J.A. Moors, *Kanssteekproeven*, Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen, 1992, p.129/130

Variatie over meerdere tijdsblokken

Omdat de primaire eenheden gestratificeerd getrokken zijn dienen de stratumvarianties gewogen opgeteld te worden, evenals bij de schatters voor de populatiegemiddelden. Hiervoor geldt⁵:

$$V(\bar{y}_T) = \sum_{b=1}^I \frac{R_b^2}{R^2} V(\bar{y}_b)$$

De betrouwbaarheidsmarge is dan:

$$m a r g e = z \sqrt{V(\bar{y}_T)}$$

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

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

⁵ Cochran, o.c. p.92

BIJLAGE 2 DE VRAGENLIJST EN CLUSTERING VAN VRAGEN

Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Het is belangrijk dat u:

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



Kennisplatform
Verkeer en Vervoer

1. Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer moeilijk / niet	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer vies	zeer schoon	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer klantvriendelijk	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer vervelend	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer luid	zeer stil	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
6. Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer moeilijk	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer moeilijk	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer duur	zeer goedkoop	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
13. Wat vindt u van het aantal vertrekmogelijkheden vanaf uw instaphalte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer slecht	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.								
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)											<input type="checkbox"/>	kans op een zitplaats	<input type="checkbox"/>	stiptheid van deze rit	<input type="checkbox"/>	reissnelheid van deze rit	<input type="checkbox"/>	aantal vertrekmogelijkheden	<input type="checkbox"/>	niets				
											<input type="checkbox"/>	rijstijl van de bestuurder	<input type="checkbox"/>	informatie op de instaphalte	<input type="checkbox"/>	informatie bij vertragingen	<input type="checkbox"/>	gemak kopen vervoerbewijs	<input type="checkbox"/>	niets				
											<input type="checkbox"/>	netheid van het voertuig	<input type="checkbox"/>	informatie op de instaphalte	<input type="checkbox"/>	informatie bij vertragingen	<input type="checkbox"/>	gemak kopen vervoerbewijs	<input type="checkbox"/>	niets				
											<input type="checkbox"/>	klantvriendelijkheid personeel	<input type="checkbox"/>	informatie op de instaphalte	<input type="checkbox"/>	informatie bij vertragingen	<input type="checkbox"/>	gemak kopen vervoerbewijs	<input type="checkbox"/>	niets				
											<input type="checkbox"/>	anders, namelijk												
											(aspect hiermaat in blokletters invullen)													
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?											<input type="checkbox"/>	0 of 1 keer	<input type="checkbox"/>	2 keer	<input type="checkbox"/>	3 keer	<input type="checkbox"/>	4 keer	<input type="checkbox"/>	5 keer	<input type="checkbox"/>	meer dan 5 keer		
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?											<input type="checkbox"/>	ja, eigen auto	<input type="checkbox"/>	ja, meerijden	<input type="checkbox"/>	ja, anders	<input type="checkbox"/>	nee, geen auto	<input type="checkbox"/>	nee, geen rijbewijs	<input type="checkbox"/>	nee, anders		
18. U rest nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)											<input type="checkbox"/>	wonen	<input type="checkbox"/>	werken	<input type="checkbox"/>	onderwijs	<input type="checkbox"/>	winkelen	<input type="checkbox"/>	sporten	<input type="checkbox"/>	bezoek	<input type="checkbox"/>	anders

ga verder op de andere zijde

19. Met welk vervoerbewijs reist u?
- kaartje gekocht in voertuig op saldo met OV-chipkaart abonnement (week/maand/jaar) abonnement (overig)
 strippenkaart abonnement op OV-chipkaart studenten OV-kaart anders
20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart?
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 zeer moeilijk zeer makkelijk
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 zeer onveilig zeer veilig
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 zeer onveilig zeer veilig
 te druk te rustig agressie slechte verlichting gebrek aan toezicht
 vandalisme anders rondhangende personen
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 zeer onveilig zeer veilig
 te druk te rustig agressie rondhangende personen slechte verlichting gebrek aan toezicht
 vandalisme anders
21. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?
22. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?
23. Als u bij de vorige vraag (22) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom?
24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?
25. Als u bij de vorige vraag (24) een cijfer van 6 of lager heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom?
26. Bent u het afgelopen jaar zelf slachtoffer geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?
27. Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden bent u zelf slachtoffer geweest van een incident?
28. Om wat voor soort incident(en) ging het? (meerdere antwoorden mogelijk)
29. Kunt u aangeven wat het laatste incident was?
30. Met welk type openbaar vervoer reisde u toen het laatste incident plaatsvond?
31. Kunt u aangeven waar het laatste incident plaatsvond?
32. Bent u het afgelopen jaar ooggetuige geweest van één of meerdere incidenten? (in het voertuig, bij de halte)
33. Bent u minder gebruik gaan maken van het openbaar vervoer omdat u zich onveilig voelde of omdat u een incident heeft meegemaakt?

34. Wat is uw geboortejaar?

1	9		
---	---	--	--

man vrouw

35. Wat is uw geslacht?

Hier niets invullen!

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

ritcode (uniëk)

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

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn

cluster	2005 - 2010
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte veiligheid op de instaphalte veiligheid in de bus
rijcomfort	geluid in het voertuig gemak van instappen kans op een zitplaats netheid van het voertuig rijstijl van de bestuurder klantvriendelijkheid van de chauffeur
tijd en doorstroming	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte informatie bij vertraging en andere problemen stiptheid bij vertrekhalte reissnelheid van de rit
prijs	prijs van de rit gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden

BIJLAGE 3 VERGELIJKBAARHEID ONDERZOEKSGBIEDEN

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

Stadsdienst bus

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

Tram:

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

Metro:

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

Trein:

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

Streekdienst verstedelijkte gebieden:

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

Streekdienst overige gebieden:

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

Vervoer over water:

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



