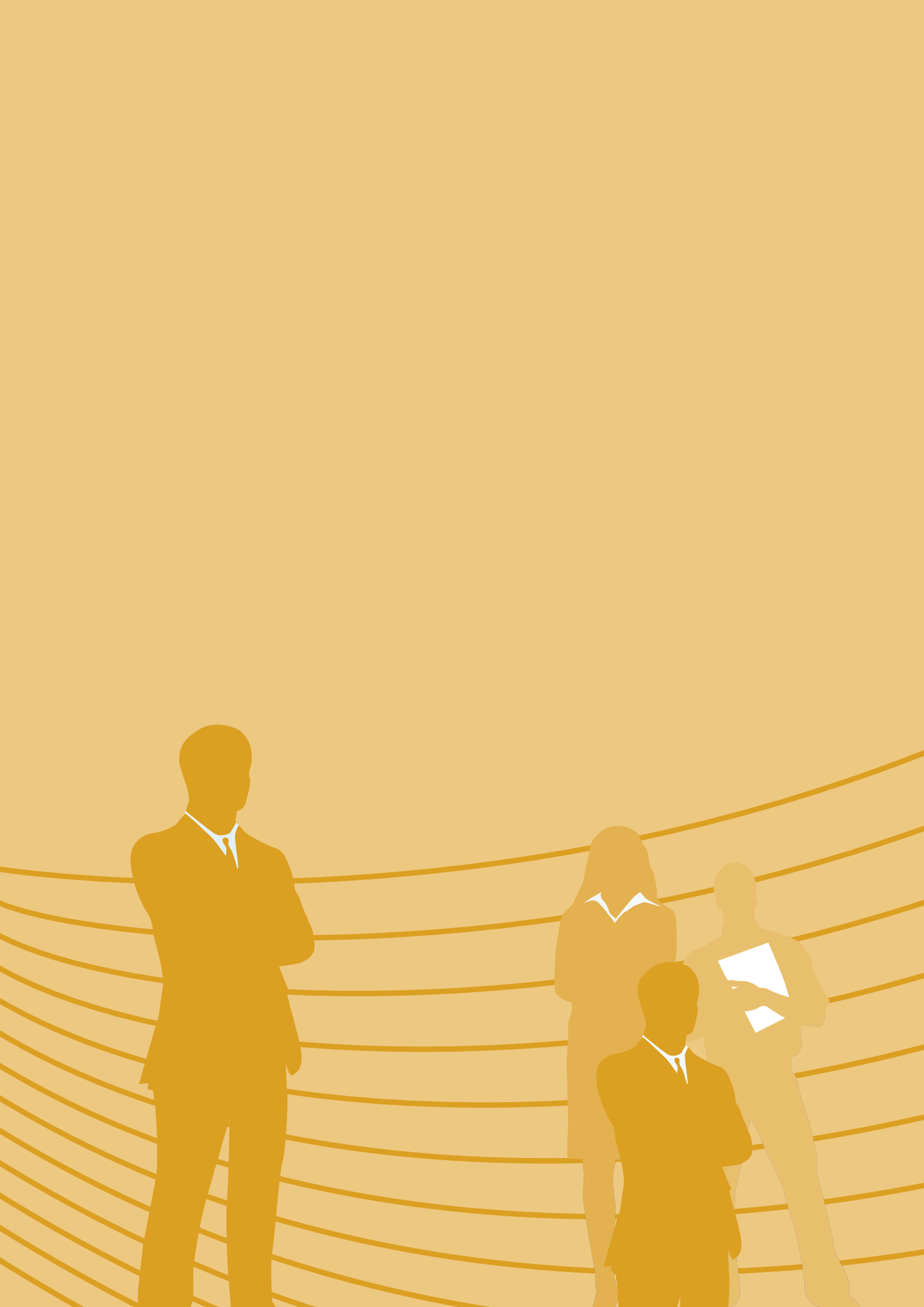




Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer

# OV-klientenbarometer 2010

*Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer  
Maart 2011*



## RESULTATEN OV-KLANTENBAROMETER 2010

---

	pagina
1. INLEIDING .....	2
2. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS .....	3
3. RANGSCHIKKING ONDERZOEKSGBIEDEN .....	7
4. DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK .....	8

# 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. Daarnaast gebruiken veel ov-autoriteiten de cijfers als onderdeel in hun bonus/malusregeling met de vervoerder. 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. Gemiddeld dus bijna 1.000 respondenten per onderzoeksgebied. Per gebied is de enquête uitgevoerd op 100 ritten, die aselekt zijn getrokken uit het totale rittenbestand. Ze zijn op de juiste wijze verdeeld over spits en dal en over werkdagen en weekend. Voor lijnconcessies is volstaan met 50 ritten en op de drie veerdiensten met 33 vaarten. Alle resultaten zijn te vinden op [www.kpvv.nl/klb](http://www.kpvv.nl/klb) en op [www.ov-klantenbarometer.info](http://www.ov-klantenbarometer.info).

## 2. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

### Landelijke cijfers op basis van clustering van items

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 2.1 Landelijk klantenoordeel per cluster

Clustering	Cijfer	Cijfer	Cijfer	Cijfer	Cijfer	Cijfer
	2005	2006	2007	2008	2009	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

### Algemene klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden

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

tabel 2.2 Algemeen klantenoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten oordeel 2010
	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	
	2005	2006	2007	2008	2009	
<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>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
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>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>
Trein Groningen – Roodeschool	-	-	(6,7) <sup>1</sup>	7,0	7,2	7,3
Trein Groningen – Delfzijl	-	-	(6,7) <sup>1</sup>	7,3	7,3	7,4
Trein Groningen – Nieuweschan	-	-	(6,7) <sup>1</sup>	7,1	7,2	7,4
Trein Groningen – Leeuwarden	-	-	7,1	7,3	7,3	7,2
Trein Leeuwarden – Harlingen	-	-	(7,3) <sup>2</sup>	7,5	7,8	7,5
Trein Leeuwarden – Stavoren	-	-	(7,3) <sup>2</sup>	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>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>
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

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

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

	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten
Onderzoeksgebied	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
West-Brabant	-	6,9	7,2	7,2	7,3	7,3
Breda/Oosterhout – Utrecht	-	-	7,0	7,3	7,7	7,5
<b>Midden-Brabant</b>	-	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
<b>Streekdienst overige gebieden</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>
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	-	-
<b>Vervoer over water</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>
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
<b>Landelijk gemiddelde</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>

tabel 2.3 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
<b>Totale rit</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
Verbetering	- prijs - informatie vertragingen - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig	- informatie vertragingen - kans op zitplaats - netheid voertuig

tabel 2.4 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%

### 3. RANGSCHIKKING ONDERZOEKSGBIEDEN

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 - Mariënberg
21	21	Sternet Schiphol	65	81	Zaanstreek
22	80	Trein Groningen - Nieuweschan	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

## 4. DE ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK

---

### 4.1 Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek wordt uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaar-vervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. De enquête 2010 is uitgevoerd in de periode tussen 25 oktober en 12 december 2010. Alleen voor de Friese Waddeneilanden is een uitzondering gemaakt. Normaal wordt november gezien als de meest gemiddelde maand qua openbaarvervoergebruik. Voor de Waddeneilanden geldt dat niet; er zijn dan relatief weinig recreanten en vakantiegangers. Daarom is daar de helft van het onderzoek in de herfstvakantieperiode gedaan. Het onderzoek is uitgevoerd per onderzoeksgebied, waarvan er in 2010 in totaal 87 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 Brabantliners 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.

#### *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 4.2.

#### *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 4.3.

#### *Betrouwbaarheid van de uitkomsten*

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers<sup>3</sup>, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar paragraaf 4.4.

### 4.2 Verantwoording steekproeftrekking

Voor de steekproeftrekking van de OV-klantenbarometer is een aantal keuzes gemaakt:

- *Jaarlijkse steekproef.* Jaarlijks wordt een nieuwe steekproef getrokken uit een steeds opnieuw gemaakt rittenbestand voor geheel Nederland. Dit rittenbestand wordt opgebouwd

---

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

- 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 volledig 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.

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 aselect 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.

### 4.3 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 aselecte 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.



