

FACTSHEET 2018 METROLIJN NOORD-ZUIDLIJN



OV-Klantenbarometer

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. Het onderzoek bestaat in 2018 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
23197

Aantal gemeten ritten
96

Aantal respondenten
2468

Respons
11%

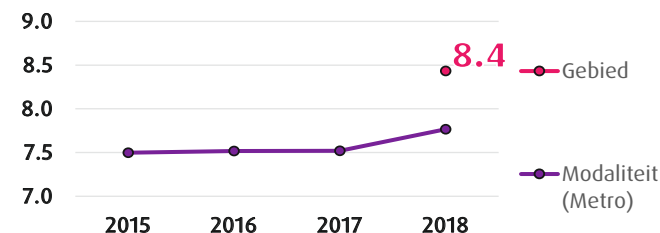


Vervoerder **GVB**

Rapportcijfer: Weg vinden in het instapstation
Rapportcijfer: Looproute bij overstap vanuit ander OV
Rapportcijfer: Mogelijkheid om fiets te parkeren

	8.7	8.3	7.5
Noord	8.7	8.3	7.5
Noorderpark	8.8	7.9	7.1
Centraal Station	7.6	7.7	6.9
Rokin	9.1	8.2	7.1
Vijzelgracht	8.9	8.2	7.9
De Pijp	8.7	8.9	6.9
Europaplein	8.9	8.1	7.6
Zuid	8.8	8.0	6.1

Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

97% van de respondenten geeft een rapportcijfer 7 of hoger op het totaaloordeel.

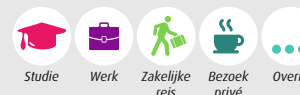
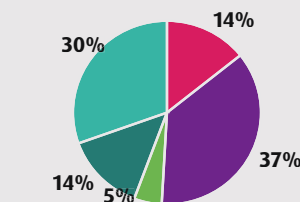
Grootste verbeterpunten



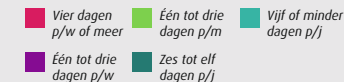
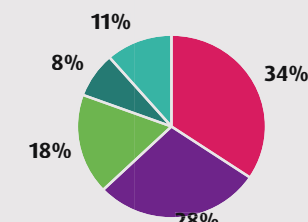
Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
67%











	Bus	Tram	Metro	Trein
Noord	75%	6%	15%	4%
Noorderpark	69%	16%	15%	0%
Centraal Station	18%	17%	15%	50%
Rokin	54%	15%	28%	4%
Vijzelgracht	10%	46%	6%	38%
De Pijp	17%	50%	6%	28%
Europaplein	42%	23%	22%	12%
Zuid	24%	2%	34%	39%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2018	% 7 of hoger	Metro landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.6	87%	8.1
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	8.5	92%	7.6
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	8.6	91%	7.9
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	9.2	96%	8.9
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8.3	86%	7.7
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	8.1	86%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	8.9	96%	8.1
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	8.6	93%	7.0
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	7.3	74%	6.7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7.8	83%	6.8
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.4	72%	7.6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	8.1	87%	7.6
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	8.2	84%	7.8
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	6.5	59%	5.6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	8.2	85%	7.5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8.3	89%	7.8
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	8.5	90%	7.5
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	8.4	97%	7.8
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	7.6	79%	7.1
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6.4	52%	5.9
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8.3	89%	8.1