

FACTSHEET 2018 AMSTELLAND-MEERLANDEN (INCLUSIEF RNET 300/310/ ZUIDTANGENT)



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
2397

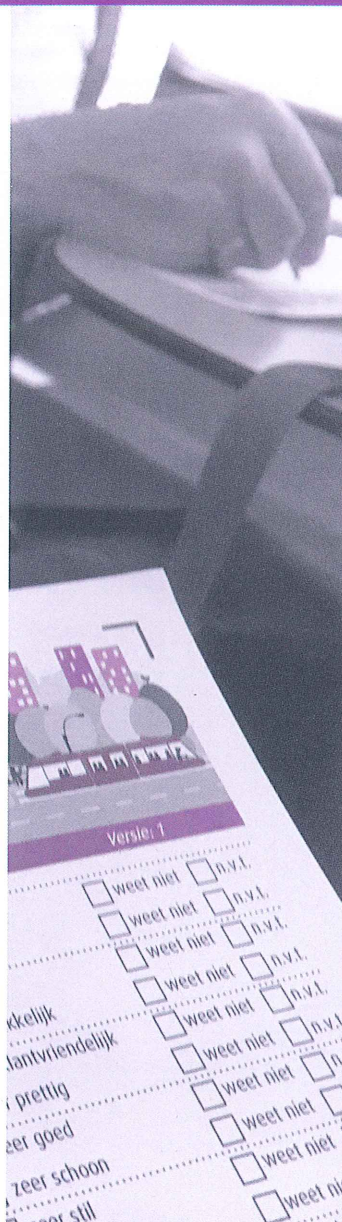
Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
862

Respons
36%



Vervoerder **Connexion**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

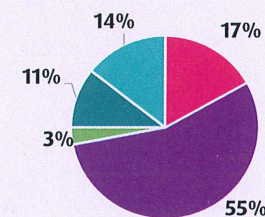
Meer tevredenheid over het geluid in het voertuig en de netheid van het voertuig. Minder tevredenheid over informatie bij vertragingen.

Grootste verbeterpunten

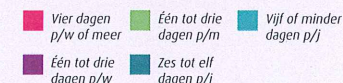
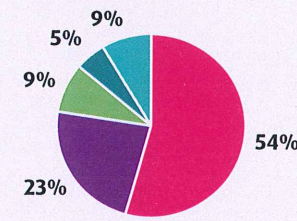












Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
85%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.6	8.4	8.5	8.7	88%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.6	78%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.5	7.2	7.3	6.8	63%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.6	8.5	8.5	8.7	94%	8.7
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.7	7.6	7.7	7.8	82%	8.0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.4	7.3	7.5	7.6	79%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.8	7.7	7.7	7.8	84%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.2	7.0	7.1	7.8	83%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6.7	6.7	6.5	7.2	72%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				7.4	73%	7.1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.6	78%	7.2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.8	7.8	7.9	7.5	76%	7.5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.3	74%	7.4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.6	7.7	7.9	7.7	75%	7.9
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.4	5.6	5.7	6.1	45%	5.9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				8.0	83%	7.9
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.9	83%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.5	7.4	7.5	7.1	71%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.7	7.6	7.6	7.8	87%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.6	6.7	6.6	6.5	56%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6.1	6.2	6.1	5.3	35%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.8	7.9	8.1	8.1	87%	8.4



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
1901

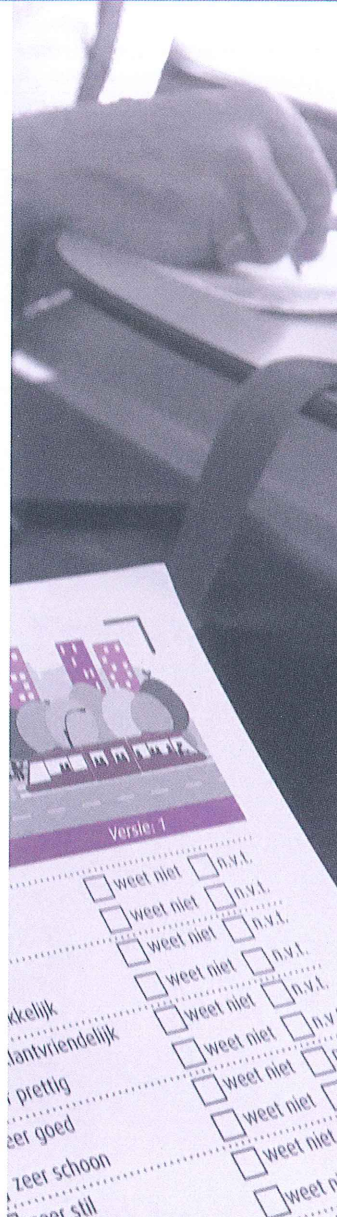
Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
846

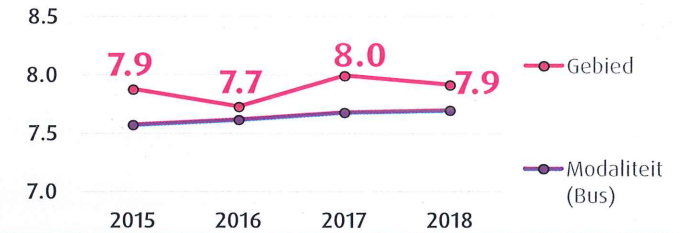
Respons
45%



Vervoerder **EBS**



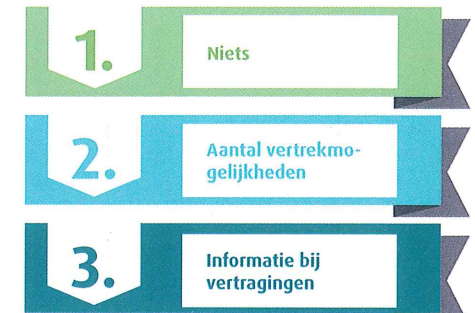
Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

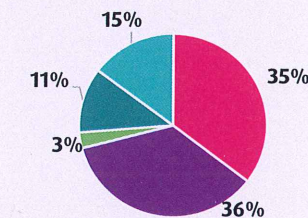
Meer tevredenheid over prijs. Minder tevredenheid over informatie bij vertragingen of andere problemen en ritfrequentie.

Grootste verbeterpunten

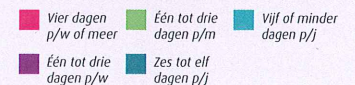
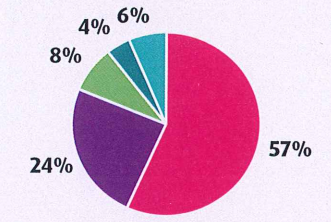












Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste: **85%**

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9.0	8.7	9.0	9.0	94%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				8.0	87%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.7	7.2	7.9	7.7	77%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.9	8.8	8.9	9.0	97%	8.7
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.9	8.0	8.1	8.1	86%	8.0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.7	7.7	7.8	7.9	86%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	8.0	7.7	8.2	8.1	90%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.7	7.5	7.6	7.6	80%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6.9	6.8	6.8	6.9	67%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				7.2	69%	7.1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.3	76%	7.2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.7	7.9	8.2	7.8	81%	7.5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.8	83%	7.4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.9	7.9	8.1	8.0	83%	7.9
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.3	5.2	5.5	5.8	39%	5.9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				8.0	82%	7.9
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				8.1	88%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.6	7.3	7.7	7.2	70%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.9	7.7	8.0	7.9	93%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.9	6.7	6.9	6.9	67%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5.8	5.7	6.4	5.6	39%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8.1	8.3	8.3	8.3	88%	8.4



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
2472

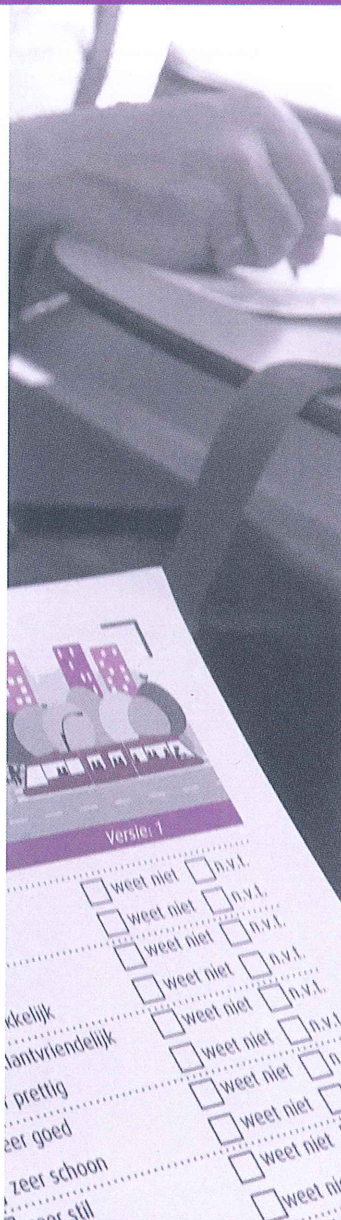
Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
775

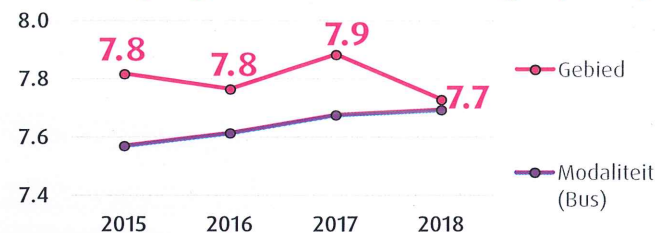
Respons
31%



Vervoerder **Connexxion**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

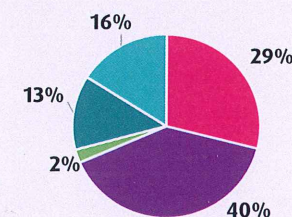
Minder tevredenheid over informatie bij vertragingen en de ritfrequentie.

Grootste verbeterpunten

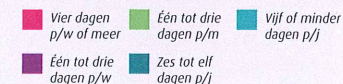
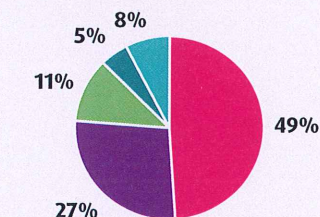












Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste: 84%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9.1	8.9	8.8	8.5	86%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.7	75%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.8	7.3	7.7	7.6	74%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.8	8.7	8.9	8.8	94%	8.7
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.9	7.9	8.0	7.9	83%	8.0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.7	7.6	7.9	7.7	80%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.9	7.6	8.1	7.9	86%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.7	7.4	7.7	7.5	75%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6.8	6.8	6.9	6.7	60%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				6.7	57%	7.1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.0	64%	7.2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.4	7.6	7.8	7.3	75%	7.5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.5	77%	7.4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.9	8.1	8.2	7.8	75%	7.9
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.3	5.5	5.7	5.6	41%	5.9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				7.7	75%	7.9
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.9	82%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.4	7.2	7.5	6.6	60%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.8	7.8	7.9	7.7	88%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.6	6.8	6.9	6.6	57%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6.0	6.0	6.3	5.3	34%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.9	8.2	8.3	8.2	85%	8.4



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
3992

Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
791

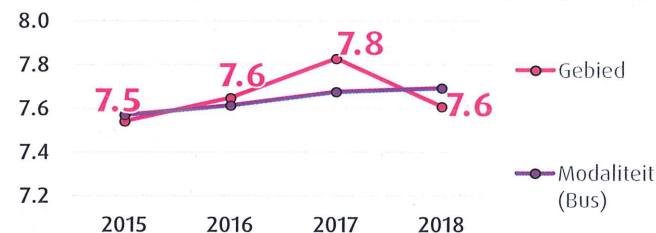
Respons
20%



Vervoerder **GVB**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

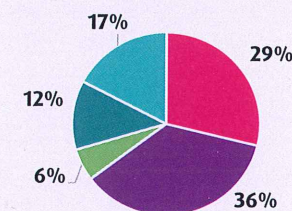
Minder tevredenheid over frequentie en informatie bij vertragingen of andere problemen.

Grootste verbeterpunten

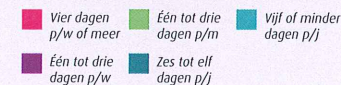
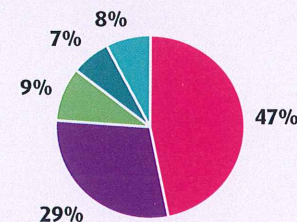












Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
77%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Bus landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.6	8.4	8.5	8.1	77%	8.6
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.6	71%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	6.9	7.2	7.7	7.3	67%	7.2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.5	8.5	8.6	8.4	86%	8.7
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.6	7.6	7.9	7.8	79%	8.0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.3	7.3	7.7	7.5	75%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.5	7.5	7.8	7.7	77%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.3	7.2	7.4	7.4	71%	7.6
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6.7	6.7	6.8	6.8	61%	6.9
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				7.1	66%	7.1
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				7.2	66%	7.2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7.4	7.7	7.9	7.5	74%	7.5
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.0	64%	7.4
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	7.7	7.7	7.8	7.6	73%	7.9
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4.7	5.1	5.4	4.9	30%	5.9
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)				7.6	69%	7.9
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.7	76%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.2	7.3	7.5	7.1	65%	6.8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7.5	7.6	7.8	7.6	83%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6.5	6.5	6.8	6.8	55%	6.7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	4.7	5.5	5.8	5.0	32%	5.5
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.5	7.8	8.0	7.9	77%	8.4



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
12658

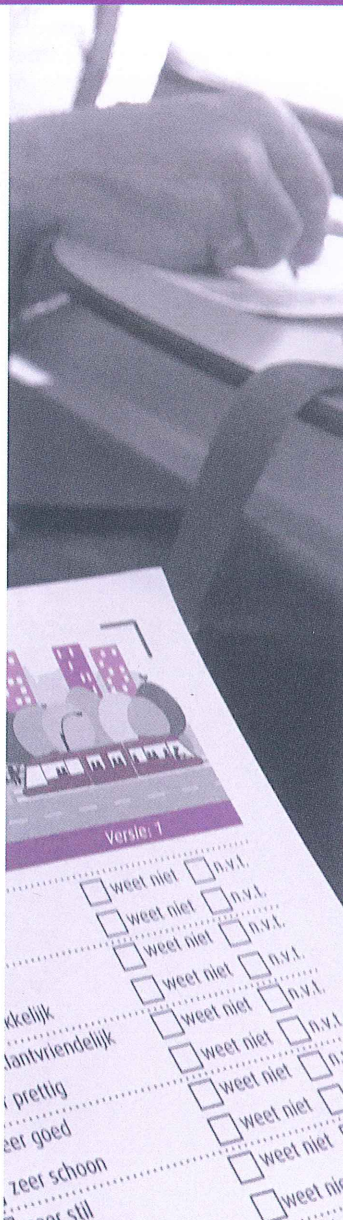
Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
1639

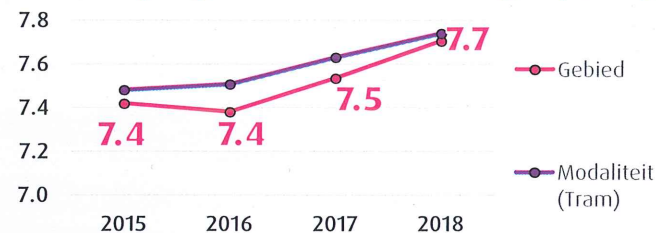
Respons
13%



Vervoerder **GVB**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

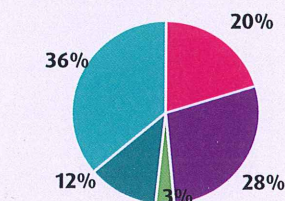
Meer tevredenheid over de klantvriendelijkheid van het personeel.

Grootste verbeterpunten

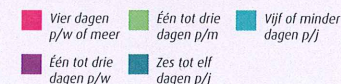
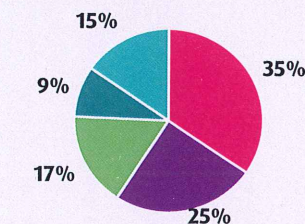




Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
80%

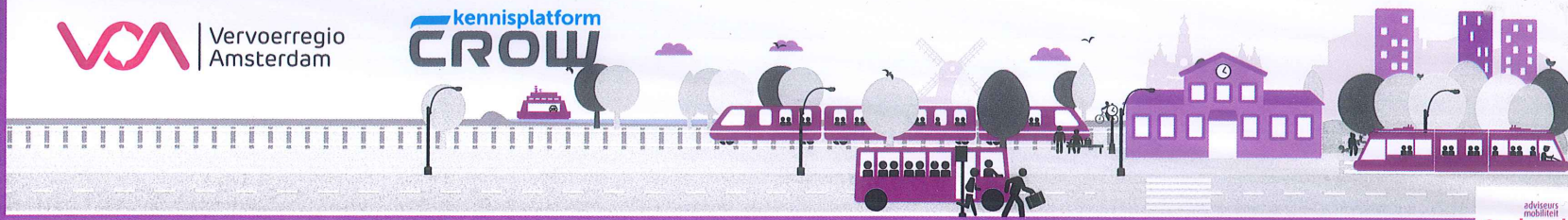
Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Tram landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8.1	8.1	7.9	8.1	79%	8.4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.6	76%	7.7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.0	7.0	7.4	7.8	79%	7.8
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.3	8.3	8.4	8.6	89%	8.7
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.0	7.3	7.2	7.8	79%	7.8
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7.1	7.1	7.3	7.7	80%	7.6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.4	7.3	7.6	7.7	82%	7.8
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7.0	7.0	7.1	7.3	72%	7.3
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6.0	6.1	6.1	6.3	50%	6.7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				6.8	61%	6.8
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				6.9	64%	7.0
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.2	7.1	7.6	7.5	76%	7.6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.4	73%	7.2
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.5	7.6	7.6	7.5	74%	7.7
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4.8	5.0	5.0	5.4	38%	5.6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				7.6	74%	7.5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.7	78%	7.9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.4	7.2	7.4	7.5	76%	7.4
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.4	7.4	7.5	7.7	87%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.5	6.6	6.7	7.1	69%	6.9
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	4.8	4.9	5.5	5.3	34%	5.4
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.6	7.9	7.9	8.1	84%	8.1



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
38236

Aantal gemeten ritten
100

Aantal respondenten
2499

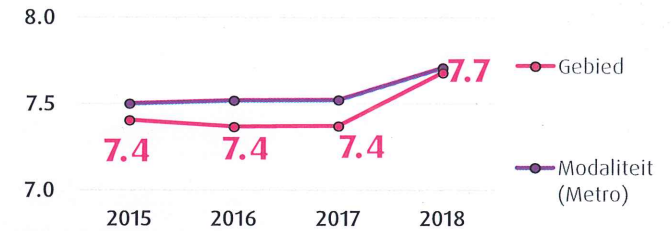
Respons
7%



Vervoerder **GVB**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

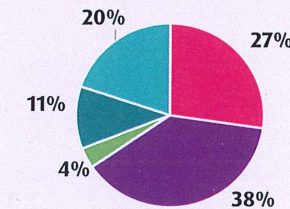
Meer tevredenheid over het vinden van een zitplaats bij instappen.

Grootste verbeterpunten

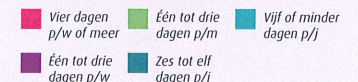
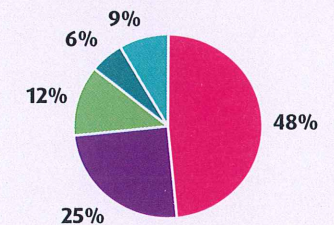


Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste: **80%**

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Metro landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	7.7	7.1	6.9	7.8	75%	8.0
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?				7.6	79%	7.5
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.2	7.3	7.2	7.7	78%	7.8
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8.6	8.6	8.7	8.8	94%	8.8
 Rit	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7.0	7.0	7.0	7.6	75%	7.6
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	6.9	7.0	7.0	7.3	74%	7.5
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7.7	7.7	7.7	8.0	87%	8.0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	6.8	6.7	6.6	7.0	67%	6.9
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6.4	6.5	6.3	6.6	57%	6.7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				6.7	60%	6.7
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				6.9	64%	6.9
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7.1	7.6	7.4	7.5	76%	7.6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?				7.4	74%	7.6
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7.5	7.6	7.7	7.8	78%	7.8
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5.0	5.0	5.1	5.5	37%	5.6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)				7.4	69%	7.4
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?				7.7	78%	7.7
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.4	7.4	7.5	7.4	74%	7.3
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7.4	7.4	7.4	7.7	88%	7.7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6.6	6.6	6.7	7.1	67%	7.0
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5.9	6.0	5.7	5.7	39%	5.9
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7.6	7.8	8.0	8.0	84%	8.1



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: Duidelijkheid looproute bij overstap vanuit ander OV
Rapportcijfer: Mogelijkheid om fiets te parkeren

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

	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%



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

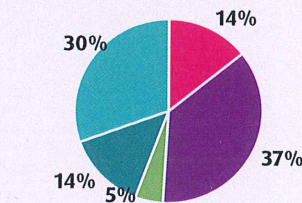
97% van de respondenten geeft een rapportcijfer 7 of hoger op het totaaloordeel.

Grootste verbeterpunten



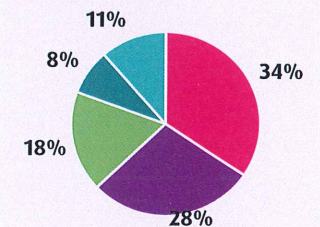
Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste: **67%**

Motief













Studie Werk Zakelijke reis Bezoek privé Overig

Frequentie



Vier dagen p/w of meer Één tot drie dagen p/m Vijf of minder dagen p/j
Één tot drie dagen p/w Zes tot elf dagen p/j

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
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	7.8	82%	7.0
 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 geinformeerd 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