



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**

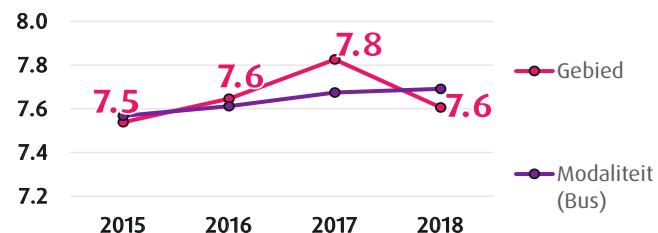
Respons  
**20%**



Vervoerder **GVB**



Totaaloordeel per gebied en modaliteit afgelopen 4 jaar



Opvallend resultaat

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

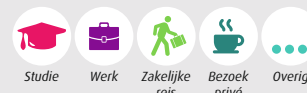
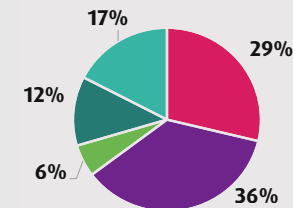
Grootste verbeterpunten



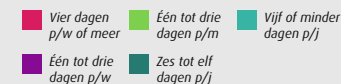
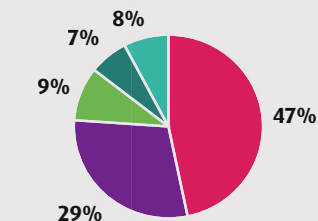
Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:  
**77%**













Motief



Frequentie



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