

Rapport

KLANTOORDEEL R-NET 2014

Resultaten OV-Klantenbarometer Randstadnet (R-Net)
Maart 2015

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2015

Datum

Maart 2015

Opdrachtgever

OV-bureau Randstad

Auteur(s)

Gijs Jan Visser
Janneke Dijkers

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Onderzoekopzet en respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2. Rapportcijfer R-Net 2014.....	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Beoordeling R-Net	8
3. Resultaten per R-Net lijn	10
3.1 Inleiding.....	10
3.2 Resultaten op lijnniveau	10
Bijlage 1. Resultaten R-Net en regulier busnet Noordvleugel.....	18
Bijlage 2. De achtergronden van het onderzoek.....	23
Bijlage 3. Vragenlijst en clustering van vragen	25

1

HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Randstadnet (vanaf nu: R-Net) is een Randstedelijk hoogwaardig openbaar vervoer netwerk. De komende jaren zal dit netwerk verder worden uitgebreid, om in 2028 in de hele Randstad een volwaardig alternatief voor de auto te vormen. OV-bureau Randstad is geïnteresseerd in de score van R-Net op de verschillende onderdelen van de OV-Klantenbarometer, die eind 2014 is uitgevoerd. Tijdens deze veldwerkperiode was R-net actief in de provincies Noord-Holland en Flevoland.

1.2 Onderzoekopzet en respons

R-Net vormt geen aparte concessie, maar is een onderdeel van meerdere concessiegebieden en ov-regio's. Ook zijn er meerdere vervoerders die op dit moment onder de 'vlag' van R-Net rijden. Tijdens het onderzoek OV-Klantenbarometer 2014 is R-Net dan ook niet als een apart onderzoeksgebied opgenomen. Wel zijn als onderdeel van de steekproeven in diverse andere concessiegebieden ook ritten op meerdere R-Net lijnen uitgevoerd in de OV-Klantenbarometer. Op basis van deze ritten zijn de resultaten voor de R-Net lijnen bepaald. In 2014 zijn in totaal 308 ritten gereden op R-Net lijnen, waarbij er 4.197 enquêtes zijn afgenomen (zie tabel 1).

Tabel 1

Respons per R-Netlijn

LIJN	RITTEN	ENQUETES	LIJN	RITTEN	ENQUETES
300	32	942	<i>vervolg respons</i>		
301	8	108	320	24	371
304	8	73	322	28	418
306	9	100	327	24	266
307	13	134	328	25	265
308	8	82	376	1	4
309	4	13	378	1	22
310	23	333	379	2	17
312	7	84	391	13	145
314	6	64	392	16	288
315	8	62	394	15	172
316	4	26	395	20	138
319	8	56	398	1	14
			Totaal	308	4.197

De resultaten van R-Net worden in deze rapportage vergeleken met de resultaten van het reguliere busnet van de Noordvleugel van de Randstad. Conform de geografische afbakening van OV-bureau Randstad betreft het de provincie Noord-Holland, stadsregio Amsterdam, en de door Flevoland aan Almere en Lelystad gedelegeerde concessies.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de resultaten van R-Net op enkele door de opdrachtgever geselecteerde variabelen. In hoofdstuk 3 worden deze resultaten nader uitgesplitst naar individuele lijnen waar tenminste 10 ritten op zijn uitgevoerd. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een indicatieve tabel voor 17 lijnen, waarvan minder dan 10 ritten zijn gemeten, maar toch meer dan 45 respondenten zijn ondervraagd. Dit om toch een beeld te krijgen van de scores van lijnen. Alle cijfers hebben betrekking op het onderzoeksjaar 2014, tenzij anders vermeld.

In de bijlage zijn – conform de rapportages en vraagstelling van de OV-Klantenbarometer 2014 – alle resultaten opgenomen.

2

HOOFDSTUK

Rapportcijfers R-Net 2014

2. Rapportcijfer R-Net 2014

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de volgende variabelen gepresenteerd:

- waardering totale rit;
- reissnelheid;
- frequentie;
- punctualiteit/stiptheid;
- informatie bij de halte;
- informatie bij vertragingen;
- overstaptijd.

Deze cijfers worden voor de R-Net lijnen gepresenteerd en vergeleken met de scores van het reguliere busnet in de Noordvleugel.

2.2 Beoordeling R-Net

Tabel 2.1 laat de cijfers zien van R-Net en het regulier busnet Noordvleugel op zeven kenmerken. De waardering van de totale rit voor R-Net komt in 2014 uit op een 7,7. Dat is gelijk aan 2013. Dit is iets hoger dan het regulier busnet Noordvleugel, dat in alledrie de meetjaren een 7,5 krijgt voor de totale rit. Ook voor de overige aspecten geldt dat de waardering voor R-Net net wat hoger ligt dan voor regulier busnet Noordvleugel. De verschillen tussen de meetjaren zijn klein.

Tabel 2.1

Rapportcijfers R-Net en regulier busnet Noordvleugel, 2012-2014

	R-NET			REGULIER BUSNET NOORDVLEUGEL		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
reissnelheid rit	7,7	7,9	7,9	7,5	7,5	7,6
frequentie	7,4	7,5	7,5	7,1	7,2	7,2
stiptheid rit	7,3	7,4	7,6	7,1	7,1	7,2
informatie bij halte	7,5	7,6	7,7	7,3	7,4	7,5
informatie vertragingen	5,1	5,7	5,7	5,1	4,9	5,1
overstaptijd	6,7	6,6	6,6	6,3	6,4	6,5
totale rit	7,6	7,7	7,7	7,5	7,5	7,5

3

HOOFDSTUK

Resultaten per R-Net lijn

3. Resultaten per R-Net lijn

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken voor de R-Net lijnen waarop in 2014 op minimaal 10 ritten enquêtes zijn afgenomen. Per R-Net lijnen worden de volgende cijfers getoond:

- resultaten van de betreffende lijn;
- resultaten van R-Net 2014;
- het hoogste cijfer van een afzonderlijke R-Net lijn (met minimaal 10 ritten);
- het laagste cijfer van een afzonderlijke R-Net lijn (met minimaal 10 ritten).

3.2 Resultaten op lijnniveau

In 2014 zijn er 11 lijnen waarop op minimaal 10 ritten enquêtes zijn afgenomen. Dit zijn:

- 300: Haarlem - Amsterdam Zuidoost;
- 307: Amsterdam – IJpendam – Purmerend;
- 310: Nieuw Vennep – Amsterdam-Zuid;
- 320: Amsterdam – Hilversum;
- 322: Amsterdam - Almere Stad;
- 327: Amsterdam - Almere Haven;
- 328: Amsterdam Zuidoost - Almere Haven;
- 391: Amsterdam – Zaandam;
- 392: Amsterdam - Oostzaan-Amsterdam;
- 394: Amsterdam – Zaandam;
- 395: Amsterdam – Zaandam – Wormerland.

Lijn 301 voldoet, in tegenstelling tot 2012 en 2013, in 2014 niet aan meer aan de norm van 10 gemeten ritten. Het omgekeerde geldt voor lijn 307. Van deze lijn werden in 2012 en 2013 alleen indicatieve scores gerapporteerd.

De reissnelheid van de rit wordt op lijn 300 met een 8,0 gewaardeerd. Dit is de hoogste waardering op een R-Net lijn in 2014. Dit geldt ook voor de frequentie, de informatie bij de halte en informatie bij vertragingen. De waardering van de overstaptijd is aanzienlijk lager dan de hoogste score op een R-Net lijn: 6,5 voor lijn 300, terwijl een 7,3 de hoogste waardering is voor een R-Net lijn. De waardering voor de stiptheid van de rit was in 2013 7,0. Dit stijgt in 2014 naar een 7,6.

Tabel 3.1

Resultaten lijn 300: Haarlem - Amsterdam Zuidoost

	Lijn 300: 2014	Lijn 300: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	8,0	7,9	7,9	8,0
frequentie	7,9	7,7	7,5	7,9
stiptheid rit	7,6	7,0	7,6	7,8
informatie bij halte	8,0	7,7	7,7	8,0
informatie vertragingen	6,2	6,1	5,7	6,2
overstaptijd	6,5	6,6	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,6	7,5	7,7	8,0

Op lijn 307 werden in 2013 niet voldoende ritten gereden om deze in de vergelijking op te nemen. In vergelijking met alle R-Net lijnen blijft voor lijn 307 vooral de stiptheid van de rit achter: hier wordt een 6,9 voor gegeven. Voor alle R-Net concessies ligt deze waardering op een 7,6. De hoogste waardering voor een R-Net lijn op dit punt is 7,8.

Tabel 3.2

Resultaten lijn 307: Amsterdam – IJpendam - Purmerend

	Lijn 307: 2014	Lijn 307: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,8	*	7,9	8,0
frequentie	7,4	*	7,5	7,9
stiptheid rit	6,9	*	7,6	7,8
informatie bij halte	7,6	*	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,7	*	5,7	6,2
overstaptijd	6,6	*	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,7	*	7,7	8,0

In vergelijking met 2013 is de waardering voor de stiptheid van de rit op lijn 3010 met 0,5 punt toegenomen naar een 7,4. Ook de waardering van de informatie bij vertragingen neemt toe: van een 5,8 in 2013 naar een 6,1.

Tabel 3.3

Resultaten lijn 310: Nieuw Vennep - Amsterdam-Zuid

	Lijn 310: 2014	Lijn 310: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,9	7,8	7,9	8,0
frequentie	7,5	7,6	7,5	7,9
stiptheid rit	7,4	6,9	7,6	7,8
informatie bij halte	7,7	7,7	7,7	8,0
informatie vertragingen	6,1	5,8	5,7	6,2
overstaptijd	6,7	6,6	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,6	7,5	7,7	8,0

De waardering voor lijn 320 is in 2014 vrijwel gelijk aan 2013, met de informatie bij vertragingen als uitzondering: hier wordt in 2014 een 5,9 voor gegeven, terwijl dit in 2013 nog een 5,6 was (tabel 3.4).

Tabel 3.4

Resultaten lijn 320: Amsterdam - Hilversum

	Lijn 320: 2014	Lijn 320: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,9	7,9	7,9	8,0
frequentie	7,7	7,6	7,5	7,9
stiptheid rit	7,7	7,7	7,6	7,8
informatie bij halte	7,6	7,6	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,9	5,6	5,7	6,2
overstaptijd	6,6	6,6	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,9	7,8	7,7	8,0

De waardering voor de stiptheid van de rit op lijn 322 neemt in 2014 toe naar een 7,6. Dit was in 2013 nog een 7,2. Reizigers zijn ook vaker tevreden over de informatie bij de halte: hiervoor wordt in 2014 een 7,5 gegeven, waar dit in 2013 nog een 7,0 was. In vergelijking met de overige R-Net lijnen is de waardering voor lijn 322 onder het gemiddelde.

Tabel 3.5

Resultaten lijn 322: Amsterdam - Almere Stad

	Lijn 322: 2014	Lijn 322: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,5	7,1	7,9	8,0
frequentie	7,0	6,9	7,5	7,9
stiptheid rit	7,6	7,2	7,6	7,8
informatie bij halte	7,5	7,0	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,3	5,2	5,7	6,2
overstaptijd	6,7	6,8	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,6	7,5	7,7	8,0

In 2014 is de waardering voor de overstaptijd op lijn 327 bijna een vol punt gestegen: van een 5,9 naar een 6,8. Ook stijgt de waardering van de reissnelheid: van een 7,5 naar een 7,8 (tabel 3.6). Daarnaast is de informatievoorziening bij de haltes volgens de reizigers duidelijk verbeterd: in 2014 is het gemiddelde cijfer hiervoor een 7,4. Dit was een 6,7. Het algehele oordeel over deze rit is dan ook toegenomen van een 7,5 in 2013 tot een 7,8 in 2014.

Tabel 3.6

Resultaten lijn 327: Amsterdam - Almere Haven

	Lijn 327: 2014	Lijn 327: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,8	7,5	7,9	8,0
frequentie	7,5	7,4	7,5	7,9
stiptheid rit	7,5	7,4	7,6	7,8
informatie bij halte	7,4	6,7	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,4	5,6	5,7	6,2
overstaptijd	6,8	5,9	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,8	7,5	7,7	8,0

Voor de meeste aspecten daalt de waardering van lijn 328 licht. Het cijfer voor de stiptheid van de rit is in 2014 bijvoorbeeld een 7,4. In 2013 was dit nog een 7,7. Ook de waardering voor de overstaptijd daalt licht: van een 6,8 in 2013 naar een 6,6. De waardering voor de totale rit blijft in 2014 vrijwel gelijk (7,7, 2013: 7,8).

Tabel 3.7

Resultaten lijn 328: Amsterdam Zuidoost - Almere Haven

	Lijn 328: 2014	Lijn 328: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,6	7,9	7,9	8,0
frequentie	7,1	7,1	7,5	7,9
stiptheid rit	7,4	7,7	7,6	7,8
informatie bij halte	7,3	7,5	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,0	5,1	5,7	6,2
overstaptijd	6,6	6,8	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,7	7,8	7,7	8,0

Lijn 391 heeft in 2014 de hoogste waardering van alle R-Net lijnen voor zowel de stiptheid van de rit (hoewel dit in vergelijking met 2013 zelfs licht is gedaald), de overstaptijd (7,3: was een 6,7 in 2013) en de totale rit (8,0). De waardering voor de informatie bij de halte is in 2014 licht gedaald (van een 8,0 naar 7,7) terwijl de waardering voor de informatievoorziening bij vertragingen is gestegen: van een 5,7 naar een 6,1.

Tabel 3.8

Resultaten lijn 391: Amsterdam - Zaandam

	Lijn 391: 2014	Lijn 391: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,8	7,9	7,9	8,0
frequentie	7,8	7,8	7,5	7,9
stiptheid rit	7,8	8,0	7,6	7,8
informatie bij halte	7,7	8,0	7,7	8,0
informatie vertragingen	6,1	5,7	5,7	6,2
overstaptijd	7,3	6,7	6,6	7,3
TOTALE RIT	8,0	7,9	7,7	8,0

Reizigers op lijn 392 zijn in 2014 iets positiever over de reissnelheid van de rit (7,8), de frequentie en de stiptheid van de rit. De waardering voor de informatie bij de halte en de informatievoorziening over vertragingen is wel licht gedaald. Het algemene waarderingscijfer voor deze lijn ligt met een 7,7 gelijk aan het rapportcijfer van 2013.

Tabel 3.9

Resultaten lijn 392: Amsterdam – Oostzaan - Amsterdam

	Lijn 392: 2014	Lijn 392: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,8	7,6	7,9	8,0
frequentie	7,3	7,2	7,5	7,9
stiptheid rit	7,6	7,4	7,6	7,8
informatie bij halte	7,2	7,5	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,3	5,6	5,7	6,2
overstaptijd	6,6	6,6	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,7	7,7	7,7	8,0

Zoals tabel 3.10 laat zien is de waardering voor de stiptheid van de rit (van 7,4 naar 7,7) en voor de overstaptijd (van 6,5 naar 6,9) in 2014 toegenomen op lijn 394. De waardering voor de reissnelheid van de rit, frequentie en de informatie bij vertragingen blijft gelijk.

Tabel 3.10

Resultaten lijn 394: Amsterdam - Zaandam

	Lijn 394: 2014	Lijn 394: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,7	7,7	7,9	8,0
frequentie	7,2	7,2	7,5	7,9
stiptheid rit	7,7	7,4	7,6	7,8
informatie bij halte	7,5	7,6	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,5	5,5	5,7	6,2
overstaptijd	6,9	6,5	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,7	7,6	7,7	8,0

In 2014 is de waardering voor de informatie bij vertragingen op lijn 395 gestegen van een 5,0 naar een 5,4. Ook de waardering voor de informatievoorziening bij de halte stijgt licht. De rest van de waarderingen daalt, waarbij de daling van het cijfer voor de reissnelheid (van een 7,8 in 2013 naar een 7,2 in 2014), de meest opvallende is.

Tabel 3.11

Resultaten lijn 395: Amsterdam – Zaandam - Wormerland

	Lijn 395: 2014	Lijn 395: 2013	Totaal R-NET	Hoogste waardering op een R-NET lijn
reissnelheid rit	7,2	7,8	7,9	8,0
frequentie	7,0	7,2	7,5	7,9
stiptheid rit	7,5	7,6	7,6	7,8
informatie bij halte	7,5	7,3	7,7	8,0
informatie vertragingen	5,4	5,0	5,7	6,2
overstaptijd	6,4	6,6	6,6	7,3
TOTALE RIT	7,5	7,7	7,7	8,0

De voorgaande tabellen tonen de resultaten van de R-Net lijnen waarbij op minimaal 10 ritten enquêtes zijn afgenomen. Tabel 3.12 geeft een overzicht van lijnen waarbij op minder dan 10 ritten is geënuquêteerd en waar minimaal 45 ingevulde vragenlijsten zijn afgenomen. De resultaten zijn daarom indicatief en moeten met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. De waardering van de totale rit varieert tussen de 7,5 (voor lijn 304) en 8,1 (lijn 319). Verder valt de relatief lage waardering van de stiptheid van de rit van lijn 308 op (6,8).

Tabel 3.12

Resultaten overige R-Net lijnen, met een minimale respons van 45 (2014).

	301	304	306	308	312	314	315	319
reïssnelheid	7,8	7,5	7,8	7,9	8,2	7,6	8,2	8,6
frequentie	7,5	7,0	7,5	6,9	7,6	7,9	7,5	7,2
stiptheid rit	7,7	7,3	7,6	6,8	7,7	7,7	7,9	8,3
informatie bij halte	7,7	7,3	8,0	7,4	7,8	7,1	7,6	8,3
informatie vertragingen	5,5	5,6	5,9	5,0	5,2	5,0	5,6	5,2
overstaptijd	6,5	6,6	6,7	6,4	6,7	7,0	6,3	6,2
totale rit	7,7	7,5	7,8	7,6	7,9	7,7	7,7	8,1
N=	108	73	100	82	84	64	62	56

1

BIJLAGE

Resultaten R-Net en regulier busnet Noordvleugel

Bijlage 1. Resultaten R-Net en regulier busnet Noordvleugel

Tabel 1

Klantoordeel op items met betrekking tot de rit.

	R-NET			REGULIER BUSNET NOORDVLEUGEL		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Zitplaats	8,5	8,6	8,8	8,5	8,4	8,6
Netheid	7,3	7,3	7,3	6,9	7,0	7,2
Vriendelijkheid	7,4	7,5	7,6	7,4	7,5	7,6
Rijstijl	7,2	7,3	7,4	7,1	7,2	7,3
Geluid	6,7	6,6	6,7	6,5	6,5	6,5
Gemak instappen	8,6	8,6	8,6	8,5	8,5	8,5
Informatie algemeen	7,5	7,6	7,7	7,3	7,4	7,5
Informatie vertragingen	5,1	5,7	5,7	5,1	4,9	5,1
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,2	7,4	7,5	7,3	7,4	7,4
Tarief	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9	5,0
Punctualiteit	7,3	7,4	7,6	7,1	7,1	7,2
Reissnelheid	7,7	7,9	7,9	7,5	7,5	7,6
Frequentie	7,4	7,5	7,5	7,1	7,2	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,7	7,7	7,5	7,5	7,6	7,4
Overstaptijd	6,7	6,6	6,6	6,3	6,4	6,5
Totale rit	7,6	7,7	7,7	7,5	7,5	7,5
Verbetering	- informatie vertragingen	- kans op zitplaats	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen
	- niets	- informatie vertragingen	- niets	- niets	- niets	- niets
	- kans op zitplaats	- niets	- netheid voertuig	- kans op zitplaats	- netheid voertuig	- frequentie

Tabel 2

Klantoordeel op items met betrekking op de sociale veiligheid.

	R-NET			REGULIER BUSNET NOORDVLEUGEL		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,9	7,6	7,7	7,7
Veiligheid rit	8,1	8,1	8,2	8,0	8,0	8,0
Veiligheid instaphalte	7,9	7,8	7,9	7,7	7,7	7,7
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	11%	10%	12%	11%	11%	13%
bedreigd	2%	2%	2%	2%	2%	2%
bestolen	2%	2%	2%	2%	2%	3%
mishandeld	1%	1%	1%	1%	1%	1%
anders	5%	4%	3%	4%	3%	4%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	-	18%	17%	-	19%	17%

Tabel 3

Klantoordeel op items met betrekking op de beleving.

item	R-net	Noordvleugel
rit ongezellig/gezellig	6,1	6,1
rit kil/sfeervol	5,7	5,7
rit druk/rustig	6,7	6,6
rit inefficiënt/efficiënt	7,2	6,8
rit comfortabel / oncomfortabel	7,1	6,9

Tabel 4

Verdeling naar achtergrondkenmerken (deel 1).

	R-NET			REGULIER BUSNET NOORDVLEUGEL		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Reismotief						
Wonen	36%	31%	36%	29%	29%	29%
Werken	29%	29%	24%	28%	26%	27%
Onderwijs	18%	17%	15%	15%	16%	14%
Winkelen	3%	4%	4%	5%	6%	6%
Sporten	1%	1%	1%	2%	3%	3%
Bezoek	5%	9%	10%	9%	9%	10%
Anders	8%	9%	10%	11%	10%	10%
Leeftijdsklasse						
Jonger dan 18 jaar	15%	11%	10%	13%	14%	11%
18 tot 27 jaar	39%	42%	43%	38%	39%	41%
28 tot 40 jaar	15%	17%	16%	18%	18%	17%
41 tot 64 jaar	27%	25%	26%	24%	22%	23%
65 jaar of ouder	4%	5%	5%	6%	7%	7%
Geslacht						
Man	44%	44%	45%	41%	38%	40%
Vrouw	56%	56%	55%	59%	62%	60%
Beschikbaarheid vervoeralternatieven						
Ja	39%	40%	40%	31%	32%	31%
Nee	61%	60%	60%	69%	68%	69%

Tabel 5

Verdeling naar achtergrondkenmerken (deel 2).

	R-NET			REGULIER BUSNET NOORDVLEUGEL		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Vervoerbewijs						
Op saldo met OV-chipkaart	39%	44%	45%	39%	45%	47%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	27%	18%	19%	17%	16%	15%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	1%	1%	-	1%	1%
Studenten OV-kaart	24%	28%	27%	18%	25%	26%
NS Business Card	-	3%	3%	-	2%	3%
OV-chipkaart anders	-	3%	3%	-	4%	4%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	2%	2%	1%	7%	3%	3%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Anders (niet OV-chipkaart)	2%	1%	0%	9%	2%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	5%	-	-	10%	-	-
Reisfrequentie						
0 tot 1 keer per week	14%	17%	20%	20%	23%	22%
2 keer per week	10%	11%	13%	13%	13%	14%
3 keer per week	12%	12%	11%	13%	13%	12%
4 keer per week	16%	15%	13%	13%	12%	14%
5 keer per week	22%	22%	18%	18%	15%	14%
Meer dan 5 keer per week	26%	23%	25%	23%	23%	23%

Tabel 6

Algemeen klantoordeel, standaarddeviatie, aandeel onvoldoendes en aandeel topscores

	Algemeen klantoordeel	Standaarddeviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
R-Net	7,7	1,20	3,2%	21,1%
Regulier busnet Noordvleugel	7,5	1,38	5,9%	19,8%

Tabel 7

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	Aantal afgenomen bruikbare enquêtes	Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen oordeel
R-Net	17.453	308 (1,8%)	8.617	4.197 (48,7%)	0,05
Regulier busnet Noordvleugel	74.972	787 (1,0%)	16.564	7.134 (43,1%)	0,05

2

BIJLAGE

De achtergronden van het onderzoek

Bijlage 2. De achtergronden van het onderzoek

Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2014 is uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaarvervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 73 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, de lijnen Breda/Oosterhout-Utrecht en de Tram & Bus Utrecht, sneltram bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij de veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdstippen waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd van eind oktober tot begin december 2014. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 91.868 reizigers van 6.477 ritten de enquête ingevuld. Op de R-Net lijnen hebben in totaal 4.197 reizigers 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. Op basis van een 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. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt). Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar de site www.ovklantenbarometer.nl.

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 op de site www.ovklantenbarometer.nl.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers¹, 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 de site www.ovklantenbarometer.nl.

¹ Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.

3

BIJLAGE

Vragenlijst en clustering van vragen

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

Cluster	2011-2014
Informatie en veiligheid	Informatie op de instaphalte Veiligheid op de instaphalte Veiligheid in het voertuig
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