

OV-Klantenbarometer 2024

Hoofdrapport



CROW maakt praktische kennis direct toepasbaar

Kennisplatform CROW is de drijvende kracht achter een duurzame inrichting van de fysieke leefomgeving in Nederland. We ontwikkelen collectieve kennis over infrastructuur en mobiliteit; voor én met de sector. Als kennisplatform bieden we praktische oplossingen en bevorderen we directe toepasbaarheid van deze kennis. Iedereen die een stap buiten de deur zet, ervaart het onschatbare belang van onze publicaties en richtlijnen, opleidingen, netwerken en community's.

Werken aan praktische oplossingen is voor ons vanzelfsprekend. Dat doen we met ruim 120 professionals in Ede (hoofdkantoor) en Utrecht. CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk.

OV-Klantenbarometer 2024

Hoofdrapport

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede
Telefoon (0318) 69 53 00
E-mail klantenservice@crow.nl
Website www.crow.nl

Maart 2025

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan. CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet. De auteursrechten berusten bij CROW.



Inhoud

Inleiding 6

- 1 De ov-klantwaardering in 2024 op hoofdlijnen 8
- 2 Populatie ov-reizigers 2024 en bijzonderheden 12
- 3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer 22
- 4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet 30
- 5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren 36
- 6 Sociale veiligheid 38
- 7 Respons online vragenlijst 45

Bijlagen

- 1 Vragenlijst 2024 50
- 2 Clustering van vragen 54
- 3 Over de OV-Klantenbarometer 55
- 4 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden 58
- 5 Ophoging en weging 59
- 6 Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer 63
- 7 Achtergrondgegevens bij het onderzoek 66

Inleiding

Dit rapport bevat de oordelen van ov-reizigers over de kwaliteit van hun openbaar vervoer in 2024. Het gaat om reizigers die gebruikmaken van alle soorten openbaar vervoer: bus, tram, metro, trein en ov over water. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Over het onderzoek

Voor het onderzoek is het Nederlandse openbaar vervoer ingedeeld in onderzoeksgebieden. Onderzoeksgebieden zijn concessiegebieden uitgesplitst naar modaliteit behalve bij het hoofdrailnet. In totaal bestond de OV-Klantenbarometer 2024 uit 64 onderzoeksgebieden, 48 in het regionale openbaar vervoer (bus, tram, metro, regionale trein en ov over water), 12 voor het hoofdrailnet (HRN) en 4 voor de Friese Waddenveren. Per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten/vaarten getrokken die werden bezocht door enquêteurs. In totaal waren dat 8.204 ritten en vaarten, inclusief de Friese Waddenveren. Tijdens deze ritten/vaarten verzochten enquêteurs aan reizigers om een vragenlijst in te vullen. In die vragenlijst gaven de reizigers rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit of vaart. Dit leverde 108.122 ingevulde vragenlijsten op. Dertig procent van de mensen die een vragenlijst aangeboden kreeg, vulde deze in. Het onderzoek is in opdracht van CROW uitgevoerd door Ipsos I&O. Het onderzoek is voor de drieëntwintigste keer gehouden (elk jaar tussen 2001 en 2024, met uitzondering van coronajaar 2020). Zie voor de ontwikkeling en methodiek van de OV-Klantenbarometer de bijlagen 3 en 5.

Bijzonderheden in 2024

De OV-Klantenbarometer laat zien dat de samenstelling van de reizigerspopulatie aan het veranderen is, de gemiddelde leeftijd van reizigers ligt steeds hoger. Het jaar 2024 is het tweede jaar waarbij OVPay landelijk te gebruiken is. Reizigers kunnen nu ook in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard. Alleen de reizigers met een abonnement kunnen nog geen gebruik maken van OVPay. Voor hen is de OV-chipkaart nog het geschikte middel. Het is voor niet-frequente reizigers daarmee gemakkelijker geworden om incidenteel voor het openbaar vervoer te kiezen.

In 2024 waren er, net als in 2023 en 2022, verstoringen, voornamelijk veroorzaakt door personeelstekorten en ziekteverzuim. In een aantal gebieden werd de dienstregeling afgeschaald en was ook weer sprake van veel incidentele rituitval. Daarnaast waren er in 2024 werkzaamheden aan het spoor, waardoor aangepaste dienstregelingen werden ingezet.

Lagere frequentie en onzekerheid maakt reizen met het openbaar vervoer zeker niet aantrekkelijker, maar in de OV-Klantenbarometer beoordelen de reizigers de rit die ze op dat moment maken. In het verleden zagen we dat

verstoringen op andere ritten (vertraging, uitval, etc.) niet noodzakelijkerwijs doorwerken op het klantoordeel over de rit die wel rijdt. Ook dit jaar lijken verstoringen elders niet door te werken in de door de reiziger beoordeelde rit.

Doel van de OV-Klantenbarometer

Aangezien de OV-Klantenbarometer betrouwbare rapportcijfers levert over elk afzonderlijk onderzoeksgebied, kan het instrument worden gebruikt als een benchmark. Daarnaast worden de resultaten van het onderzoek gebruikt in verantwoordingsrapportages, voor bonus/malus-regelingen en niet in de laatste plaats om het gesprek aan te gaan voor het verbeteren van de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Andere rapportages

In dit rapport staan alleen de belangrijkste resultaten vermeld. De details van elk van alle onderzoeksgebieden zijn te vinden in de factsheets, die via de website www.ov-klantenbarometer.nl zijn te downloaden. Daar is ook een dashboard te vinden dat gebruikt kan worden om cijfers op te zoeken of om gebieden, jaren en oordelen met elkaar te vergelijken.

Nieuwe definitie onderzoeksgebieden

In 2023 heeft het DOVA OV-managersoverleg besloten om de definitie van een onderzoeksgebied in de OV-Klantenbarometer aan te passen. Om zo meer gelijkheid te creëren. Vanaf het onderzoeksjaar 2024 wordt deze nieuwe definitie gevolgd voor de onderzoeksgebieden. Deze definitie luidt: een onderzoeksgebied = een concessiegebied, behalve als binnen één concessiegebied meerdere modaliteiten rijden. In dat geval heeft elke modaliteit een eigen onderzoeksgebied.

Door de nieuwe definitie is er voor een aantal gebieden een wijziging gekomen in de inhoud van het onderzoeksgebied. Er zijn gebieden samengevoegd, opgedeeld, bijgekomen en verdwenen.

Om de data en informatie met de nieuwe definitie van onderzoeksjaar 2024 en verder te kunnen vergelijken met eerdere jaren is de data van 2018 – 2023 aangepast naar de nieuwe definitie zodat de uitkomsten van de OV-Klantenbarometer 2024 te vergelijken zijn met de data en informatie van eerdere jaren. Hierdoor zijn kleine afwijkingen mogelijk tussen de historische data van de uitgave van 2024 en uitgaven van eerdere jaren.

Voor een overzicht van de wijzigingen kan contact opgenomen worden met CROW via ov-klantenbarometer@crow.nl.



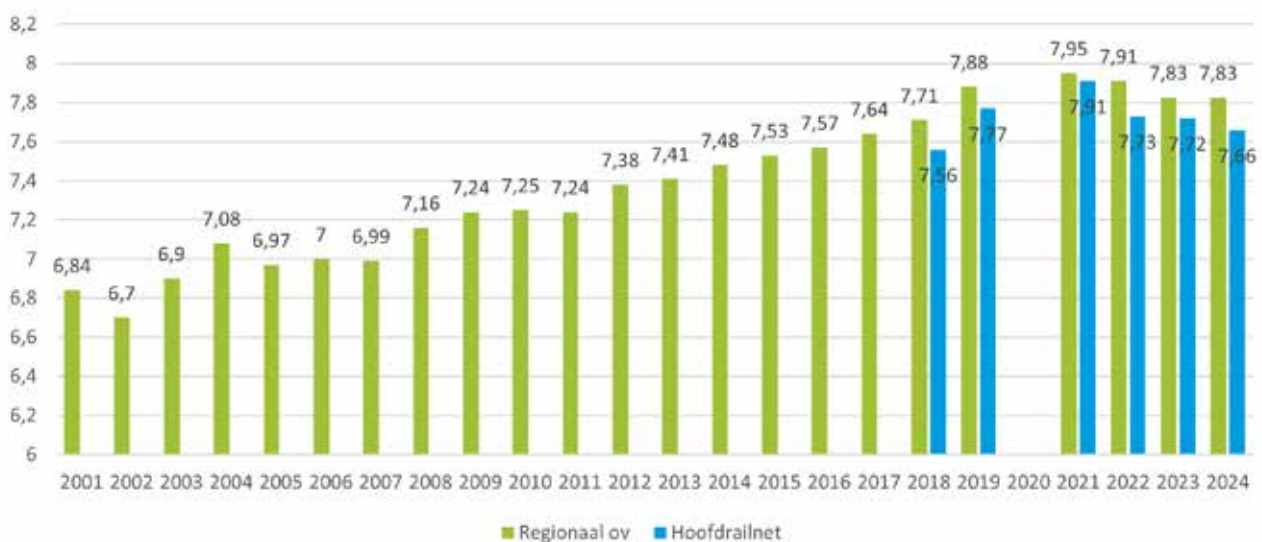
1 De ov-klantwaardering in 2024 op hoofdlijnen

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarden hun rit en vaart in 2024 gemiddeld met een 7,8 (om precies te zijn een 7,767). De Friese Waddenveren vallen volgens de definitie niet onder het openbaar vervoer en zijn daarom niet meegenomen in de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. De Friese Waddenveren worden apart besproken in hoofdstuk 5.

Tabel 1. Klantwaardering openbaar vervoer, onderscheid tussen regionaal ov en hoofdrailnet

Oordeel	2021	2022	2023	2024
Totaal	7,9	7,8	7,8	7,8
Regionaal	8,0	7,9	7,8	7,8
Hoofdrailnet	7,9	7,7	7,7	7,7

De klantwaardering is licht gedaald, in vergelijking met vorig jaar (vorig jaar was het gemiddelde cijfer 7,792). Het oordeel van het hoofdrailnet is ten opzichte van 2023 licht gedaald (van een 7,72 naar een 7,66), terwijl het oordeel van het regionaal ov gelijk is gebleven (7,83). Desondanks is het oordeel van de klant nog steeds een dikke voldoende (zie ook Figuur 1).



Figuur 1. Ontwikkeling algemeen klantoordeel regionaal openbaar vervoer sinds 2001 en hoofdrailnet sinds 2018

Het openbaar vervoer over water wordt al jaren hoog gewaardeerd, in 2024 is dat niet anders en wordt deze modaliteit weer het hoogst gewaardeerd van alle modaliteiten (zie Tabel 2). Streekdienst bus en tram scoren ook iets hoger dan het landelijk gemiddelde. De stadsdienst bus en regionale trein scoren iets lager. Intercity en Sprinter scoren gelijk met het landelijk gemiddelde op het hoofdrailnet, Intercity Direct/IC Brussel scoort iets lager dan het landelijke gemiddelde.

Tabel 2. Algemeen oordeel per vervoerwijze

Totaaloordeel	2021	2022	2023	2024
Streekdienst bus	8,0	7,9	7,9	7,9
Stadsdienst bus	8,1	8,0	7,8	7,7
Tram	8,0	8,0	7,9	7,9
Metro	7,8	7,8	7,7	7,8
Regionale trein	7,7	7,5	7,7	7,7
Vervoer over water	8,5	8,1	8,2	8,6
Intercity	7,9	7,6	7,6	7,7
Sprinter	8,0	7,9	7,8	7,7
Intercity Direct/IC Brussel	7,9	7,6	7,7	7,6

Tabel 3 geeft de mening van de ov-reiziger over het jaar 2024 weer, uitgesplitst naar de verschillende deeloordelen per modaliteit. De hoogst scorende deeloordelen in 2024 zijn de volgende: Gemak instappen, Gebruiksgemak betaalmiddel, Veiligheid rit en Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo. Ook in 2023 waren dit de hoogst scorende deeloordelen. Het deelonderdeel Prijs scoort wederom een onvoldoende en Informatie bij vertragingen een magere voldoende, evenals Drukke in het voertuig.



Tabel 3. Klantwaardering naar het deeloordeel per type openbaar vervoer, 2024

	Ov totaal	Regionaal ov	Bus	Tram	Metro	Regionale trein	Ov over water	HRN	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/IC Brussel
Kans op zitplaats	8,2	8,3	8,6	8,1	8,0	8,3	9,5	8,1	8,1	8,1	8,3
Oordeel instaphalte/ uitstaphalte	7,7	7,7	7,8	7,7	7,5	7,6	8,7	7,7	7,7	7,5	7,9
Stiptheid rit	7,7	7,6	7,4	7,7	8,0	8,0	8,9	7,8	7,8	7,9	7,3
Gemak instappen	8,8	8,8	8,8	8,6	8,9	9,0	9,3	8,8	8,6	9,0	8,5
Klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,1	8,2	7,9	7,9	8,2	8,9	8,3	8,3	8,3	8,3
Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	7,9	7,8	7,9	8,2	8,9	8,3	8,2	8,3	8,3
Reissnelheid rit	8,1	8,1	8,1	8,0	8,3	8,1	8,8	8,1	8,1	8,1	8,0
Netheid voertuig	7,0	7,3	7,6	7,3	6,6	6,9	8,7	6,6	6,4	6,8	7,0
Geluid in het voertuig	7,1	7,0	7,2	6,8	6,8	6,9	7,4	7,2	7,2	7,2	7,0
Klimaat in het voertuig	7,3	7,3	7,4	7,3	6,9	7,4	8,3	7,4	7,3	7,4	7,4
Inrichting van het voertuig	7,3	7,2	7,4	7,2	6,9	7,2	8,1	7,3	7,3	7,4	7,1
Informatie bij de halte	7,7	7,6	7,5	7,6	7,8	7,7	8,4	7,9	7,9	7,8	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,7	7,8	7,7	7,8	7,4	7,5	7,3	7,4	7,3	6,6
Gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo	8,2	8,1	8,2	8,0	8,2	8,2	8,7	8,4	8,5	8,4	8,4
Prijs	5,3	5,7	6,0	5,6	5,3	5,0	6,8	4,4	4,3	4,6	4,3
Last medereizigers	7,7	7,8	8,0	7,6	7,5	7,5	8,6	7,6	7,6	7,6	7,7
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	8,0	7,9	7,8	7,8	8,9	7,8	7,8	7,8	7,8
Frequentie	7,1	7,2	7,0	7,4	7,6	7,0	7,5	7,0	7,2	6,7	6,7
Overstaptijd	7,1	7,1	7,0	7,1	7,4	6,8	8,0	7,0	7,1	6,9	7,3
Informatie bij vertragingen	6,2	6,0	6,0	6,0	6,0	6,3	7,0	6,4	6,5	6,4	6,2
Gebruiksgemak betaalmiddel	8,5	8,4	8,5	8,4	8,4	8,5	8,8	8,5	8,5	8,6	8,4
Drukke in het voertuig	6,6	6,8	7,0	6,6	6,4	6,5	8,2	6,4	6,3	6,5	6,7
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	8,0	7,7	7,4	7,7	8,6	7,7	7,7	7,7	7,9
Veiligheid rit	8,3	8,3	8,4	8,2	7,9	8,2	9,0	8,3	8,3	8,3	8,3
Veiligheid instaphalte	7,8	7,9	8,0	7,8	7,5	7,7	8,8	7,8	7,8	7,8	7,9
Totale rit	7,8	7,8	7,8	7,9	7,8	7,7	8,6	7,7	7,7	7,7	7,6

Hoofdrailnet

Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een 7,7, dit is afgerond gelijk aan 2023. De Sprinters en Intercity's scoren gemiddeld iets hoger (7,7) dan de Intercity Direct en IC Brussel (7,6). Regio Noord Sprinter (7,9), Regio Oost Sprinter (7,8) en Regio Zuidvleugel Sprinter (7,8) zijn de hoogst scorende regio's op het hoofdrailnet.

Tram

Reizigers waarderen het tramvervoer in 2024 gemiddeld met een 7,9, dit is gelijk aan 2023. De tram scoort dus iets hoger dan het gemiddelde cijfer voor het totale regionale openbaar vervoer. De tram van Utrecht scoort een 8,0, die van Den Haag een 7,9 en die van Amsterdam en Rotterdam een 7,8.

Metro

Reizigers waarderen het vervoer per metro gemiddeld met een 7,8, dit is iets hoger dan in 2023 (7,7). De metro krijgt eenzelfde score als het gemiddelde cijfer voor het totale regionale openbaar vervoer. De metro van Amsterdam en Rotterdam scoren allebei een 7,8 in 2024.

Bus

Het busvervoer waarderen reizigers gemiddeld met een 7,8, dit is gelijk met het landelijk gemiddelde voor het regionale openbaar vervoer. Reizigers waarderen streekbussen gemiddeld met een 7,9 en stadsbussen gemiddeld met een 7,8, dit is gelijk met 2023. GD-concessie, Amstelland –

Meerlanden, Gooi en Vechtstreek, Haarlem/IJmond, Zuid-Holland Noord, Zeeland en Limburg (bus) zijn de hoogste beoordeelde busdiensten, allen scoren ze een 8,0.

Regionale treindiensten

Gemiddeld scoren de regionale treindiensten in 2024 een 7,7, net als in 2023. Waar in het verleden regionale treinen altijd een lager gemiddeld cijfer kregen dan het hoofdrailnet, is het gemiddelde cijfer nu even hoog. Alle regionale treindiensten scoren ruim boven de 7; de best scorende is, net als in 2023, Zwolle-Kampen met een 8,0.

Openbaar vervoer over water

Openbaar vervoer over water scoort altijd hoog, ook in 2024 met een 8,6. In 2023 was de beoordeling van openbaar vervoer over water met een 8,2 lager dan in 2024, maar nog steeds hoog. Het cijfer is doorgaans gebaseerd op een beperkte steekproef en dat verklaart mogelijk waarom de klantwaardering behoorlijk schommelt door de jaren heen. Zowel personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden als Fietsveer Vlissingen-Breskens beoordelen reizigers in 2024 met een 8,6.



Tabel 4. Algemeen oordeel per ov-autoriteit, al het openbaar vervoer

Ov-autoriteit	2021	2022	2023	2024
Gemeente Almere [1]	8,2	7,7	7,7	7,9
Drenthe [2]	7,8	7,8	7,7	7,7
Flevoland [3][4]	8,0	7,7	7,7	7,8
Fryslân	7,9	7,7	7,8	7,9
Gelderland	7,9	7,8	7,8	7,8
Groningen [5]	7,7	7,4	7,8	7,7
Limburg	7,7	7,6	7,7	7,8
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	8,0	7,9	7,8
Ministerie IenW [6]	7,9	7,7	7,7	7,7
Noord-Brabant	7,9	7,9	7,8	7,8
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,0
OV-bureau Groningen Drenthe	8,1	7,9	7,9	8,0
Overijssel	7,8	7,8	7,8	7,7
Utrecht	7,9	7,9	7,9	7,9
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,0	7,8	7,8
Zeeland	7,9	7,8	8,0	8,0
Zuid-Holland	8,0	8,0	7,8	7,9

Noten:

- [1] De gemeente Almere is strikt genomen geen OV-autoriteit, maar stuurt wel het openbaar vervoer in Almere aan in opdracht van de provincie Flevoland
- [2] Drenthe: alleen Vechtdallijnen. De busdiensten in Drenthe vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe
- [3] De concessie IJsselmond (tot en met 2023) is volledig bij Flevoland meegenomen
- [4] Cijfer Flevoland is inclusief stadsdiensten Lelystad (tot en met 2023) en Almere
- [5] Groningen: alleen de treindiensten. De busdiensten in Groningen vallen onder OV-bureau Groningen Drenthe
- [6] Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat: dit betreft het hoofdtrainnet, niet de Friese Waddenveren

Tabel 5. Algemeen oordeel per vervoerder, al het openbaar vervoer

Vervoerder	2021	2022	2023	2024
Abellio/NS	7,8	7,9	7,9	7,8
Aqualiner	-	8,2	8,2	8,6
Arriva	7,8	7,8	7,8	7,8
Connexxion/Transdev [1]	8,1	8,0	8,0	8,0
EBS	8,1	8,0	7,8	7,7
GVB	8,0	7,9	7,8	7,8
Hermes [2]	7,9	7,9	7,8	7,9
HTM	8,0	8,0	7,9	7,9
Keolis	7,9	7,8	7,8	7,8
NS	7,9	7,7	7,7	7,7
Qbuzz	7,9	7,9	7,9	7,9
RET	7,9	7,9	7,8	7,8
Westerschelde Ferry BV	8,0	7,7	8,2	8,6

Noten:

- [1] Connexxion/Transdev betreft de volgende concessies: Amstelland – Meerlanden, Gooi en Vechtstreek, Noord-Holland Noord, Haarlem/IJmond, Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee en Zeeland.
- [2] Hermes rijdt de concessies Arnhem Nijmegen, Zuidoost-Brabant en de Nood concessie Veluwe-Zuid.

2 Populatie ov-reizigers 2024 en bijzonderheden

Dit hoofdstuk start met de analyse van de samenstelling van de groep ov-reizigers, in hoeverre die afwijkend is ten opzichte van voorgaande jaren. We starten breed, door te kijken naar het reizigersvolume naar type modaliteit. Vervolgens kijken we specifiek naar de achtergrondkenmerken van reizigers. De cijfers zijn op basis van het OV-Klantenbarometer-onderzoek tijdens het veldwerk. Dit hoofdstuk dient drie doelen:

- Welke groepen zijn in de huidige populatie van reizigers ondervertegenwoordigd ten opzichte van voorgaande jaren?
- Heeft een veranderde samenstelling van de groep invloed op de oordelen en klanttevredenheid? Wanneer dat zo is, kan een veranderd gemiddeld oordeel mogelijk eerder worden verklaard vanuit die gewijzigde samenstelling dan door nieuw beleid of omstandigheden.
- We beschrijven de samenstelling van de reizigersgroep aan de hand van drie vragen in de vragenlijst, die gaan over het motief om te reizen, de leeftijdscategorie en de reisfrequentie.

In dit hoofdstuk nemen we de Friese Waddenveren niet mee in de analyse. De Friese Waddenveren vallen volgens de definitie niet onder het openbaar vervoer.

Reizigersvolume

Tabel 6 laat het aantal getelde instappers per voertuig zien voor 2024. Deze cijfers vormen een onderzoekstelling en zijn niet de werkelijke reizigersaantallen.

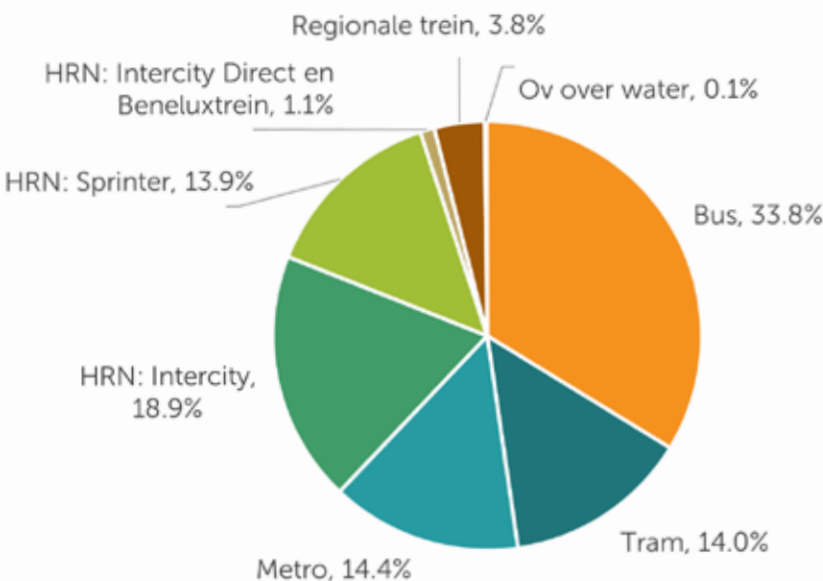
Overigens is op basis van de telcijfers van het veldwerk en het aantal ritten ook de verhouding van instappers naar modaliteit bepaald (zie nadere uitleg in Bijlage 5 over ophoging en weging). Zie ook Figuur 2. De figuur laat zien dat bus en trein hoofdrailnet verreweg de grootste modaliteiten zijn, beide zijn goed voor ongeveer een derde van het totale openbaar vervoer.

Tabel 6. Gemiddelde aantal getelde reizigers tijdens het veldwerk per voertuig naar modaliteit

	Reizigers per rit 2024
Bus	20
Tram	84
Metro	275
Intercity	301
Sprinter	175
Intercity Direct en IC Brussel	282
Regionale trein	80
Ov over water	29

Samenstelling reizigerspopulatie

We beschrijven de samenstelling van de reizigerspopulatie en de eventuele invloed van die samenstelling op het totaaloordeel, aan de hand van de leeftijd, het reismotief en de reisfrequentie. Geslacht was in 2024 geen onderdeel van de vragenlijst, in 2025 is deze vraag wel toegevoegd aan de vragenlijst.



Figuur 2. Verhouding reizigersvolumes naar modaliteit, op basis van tellingen tijdens het veldwerk en het gemeten aantal ritten, 2024

Samenstelling reizigerspopulatie: leeftijd

Tabel 7 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle leeftijds-groepen gelijk is. Jongeren zijn geneigd lager te beoordelen dan ouderen, en dat geldt voor alle modaliteiten. Vergelij-king van deze cijfers met 2023 (zie Hoofdrapport 2023) laat zien dat de verschillen tussen de leeftijdscategorieën stabiel zijn over de jaren heen.

vanaf 28 jaar. Reizigers jonger dan 18 geven de laagste beoordeling aan hun rit tijdens de ochtendspits. Reizigers boven de 18 geven de laagste beoordeling aan hun reis tijdens de avondpits. De laagste beoordeling geven reizigers van 18 tot en met 27 jaar in de avondpits. De hoogste beoordeling geven reizigers vanaf 65 aan hun reis in de doordeweekse avonden na de spits.

Tabel 7. Oordeel over de rit naar leeftijd, 2024

	Bus	Tram	Metro	Intercity	Sprinter	Intercity Direct en IC Brussel	Regionale trein	Ov over water	Totaal
Jonger dan 18	7,7	7,7	7,6	7,6	7,7	8,1	7,6	8,0	7,7
18 t/m 27	7,8	7,8	7,7	7,5	7,5	7,4	7,5	8,4	7,7
28 t/m 40	8,0	7,8	7,8	7,7	7,6	7,5	7,7	8,4	7,8
41 t/m 64	8,0	8,0	7,9	7,8	7,9	7,8	8,0	8,5	7,9
65+	8,5	8,4	8,4	8,2	8,2	8,2	8,4	9,0	8,4

Tabel 8 toont dat reizigers in de doordeweekse spits hun rit gemiddeld een lagere beoordeling geven dan reizigers in de doordeweekse daluren. Reizigers in het weekend geven gemiddeld gezien hun reis de hoogste beoordeling.

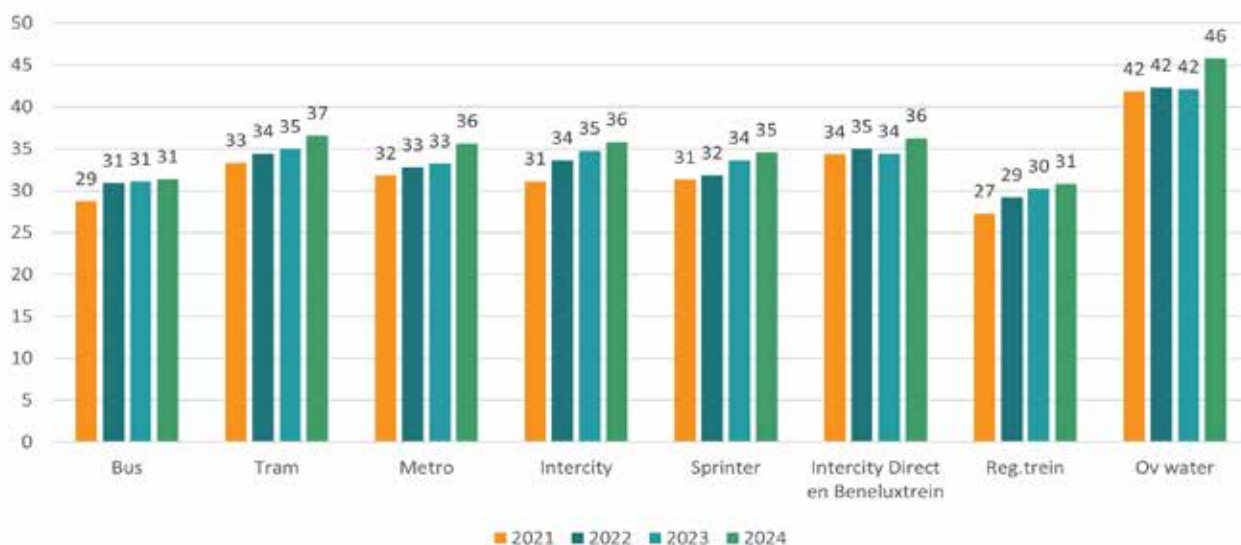
Reizigers onder de 28 geven op alle tijdstippen, behalve de avondspits, een lagere beoordeling aan hun rit dan reizigers

Tabel 8. Oordeel over de rit, naar reismoment en leeftijd, 2024

	Werkdag ochtendspits, 7-10 uur	Werkdag dal 10-16 uur	Werkdag avondspits, 16-19 uur	Werkdag avond, 19-22 uur	Weekend	Totaal
Jonger dan 18	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,7
18 t/m 27	7,6	7,7	7,5	7,7	7,8	7,7
28 t/m 40	7,8	8,0	7,6	7,9	7,9	7,8
41 t/m 64	7,9	8,1	7,7	7,9	8,1	7,9
65+	8,4	8,4	8,1	8,5	8,4	8,4



Figuur 3 laat zien dat de gemiddelde leeftijd van de reiziger voor alle modaliteiten, behalve bus, in 2024 iets hoger ligt dan in de voorgaande jaren. Ter referentie, de gemiddelde leeftijd van Nederlanders op 1 januari 2025 is 42,4 jaar¹.



Figuur 3. Gemiddelde leeftijd naar modaliteit, 2024 in vergelijking met 2023, 2022 en 2021

Figuur 4 laat de verdeling van leeftijdsgroepen zien voor de verschillende modaliteiten. Voor alle modaliteiten, behalve ov over water, is er vanaf 2021 gemiddeld genomen een trend zichtbaar, op een uitzondering na, van een dalend aandeel reizigers onder de 28 jaar². Tegelijkertijd stijgt het aandeel van reizigers van 28 jaar en ouder. Voor ov over water daalt het aandeel reizigers jonger dan 18 jaar en van 41 tot en met 64 jaar. Het aandeel reizigers van 18 tot en met 40 jaar blijft voor ov over water nagenoeg gelijk en het aandeel 65-plussers stijgt ten opzichte van 2021.



¹ Leeftijdsverdeling | CBS

² Dit is in lijn met de prognose van het aantal studenten wo door het ministerie van OCW, deze prognose laat een lichte daling van het aantal bachelorstudenten tot en met collegejaar 2026-'27.



Figuur 4. Leeftijdverdeling naar modaliteit, 2024 in vergelijking met 2023, 2022 en 2021

Samenstelling reizigerspopulatie: motief

Tabel 9 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle motieven gelijk is. Wie een noodzakelijke reis maakt (in de werksfeer of voor onderwijs) geeft gemiddeld een lager oordeel dan wie voor vrijetijdsdoeleinden reist (de andere motieven). Vergelijking van deze cijfers met 2023 (zie Hoofdrapport 2023) laat zien dat de verschillen tussen de motieven stabiel zijn over de jaren heen. Zakelijke busreizigers beoordelen hun rit hoger dan gemiddeld, evenals scholieren die per tram reizen. Scholieren in de regionale trein geven een lagere score dan het gemiddelde

Tabel 9. Oordeel over de rit naar reismotief, 2024

	Bus	Tram	Metro	Intercity	Sprinter	Intercity Direct en IC Brussel	Regionale trein	Ov over water	Totaal
Werk of zakelijk bezoek	7,9	7,8	7,7	7,7	7,6	7,4	7,7	8,2	7,7
Onderwijs	7,6	7,7	7,6	7,5	7,4	7,3	7,4	7,9	7,6
Winkelen	7,9	7,9	8,1	7,8	7,8	7,9	8,0	8,8	7,9
Visite	7,9	7,9	8,1	7,7	7,8	7,7	7,9	8,9	7,9
Sport, hobby, recreatie	8,1	8,0	8,1	7,8	8,0	8,0	8,0	8,8	8,0
Anders	8,0	7,9	8,0	7,7	7,8	7,8	7,8	8,8	7,9



Figuur 5 laat de verdeling van reismotieven zien voor de verschillende modaliteiten. De afgelopen vier jaar is er een stijgende trend voor werk of zakelijk bezoek als motief om te reizen met de metro, in de Intercity, de Sprinter en de regionale trein. Onderwijs is voor alle modaliteiten, behalve tram, minder vaak het motief om te reizen dan in 2021. Voor tram is de groep die reist voor onderwijs ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2021.



Figuur 5. Motiefverdeling naar modaliteit, 2024 in vergelijking met 2023, 2022 en 2021

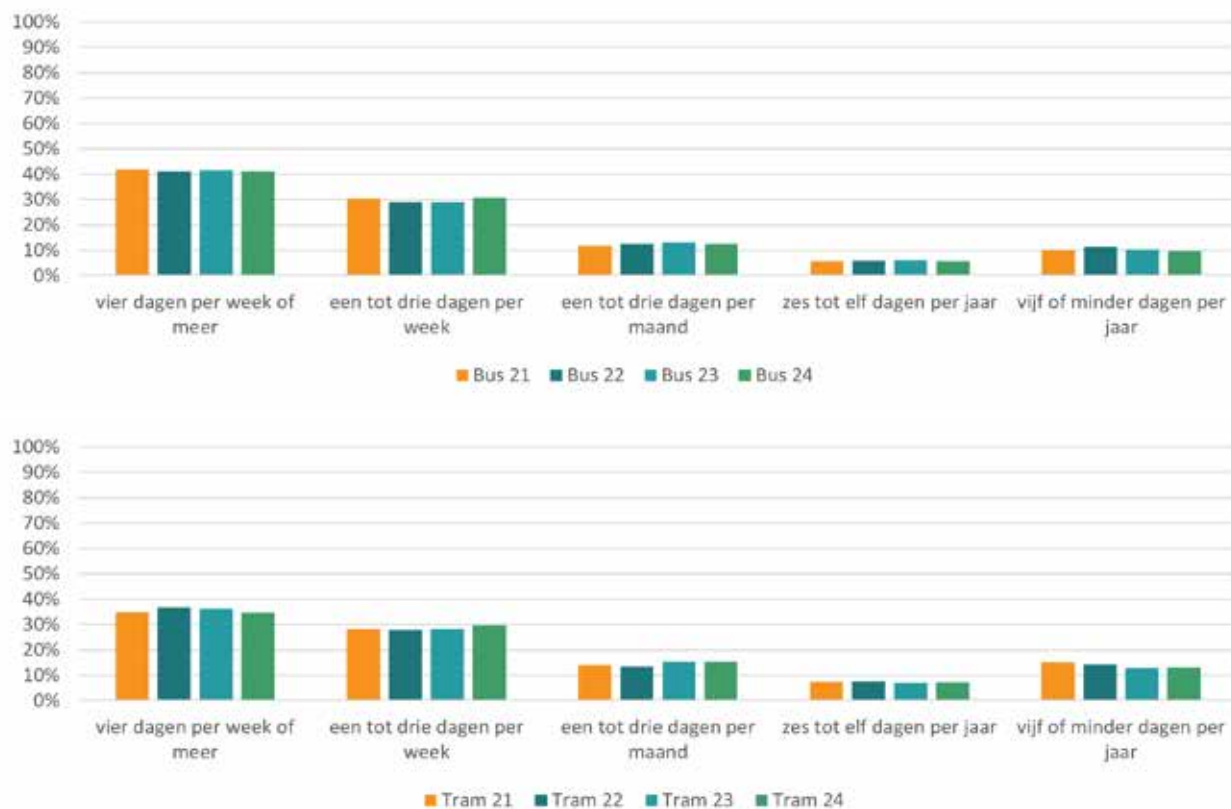
Samenstelling reizigerspopulatie: reisfrequentie

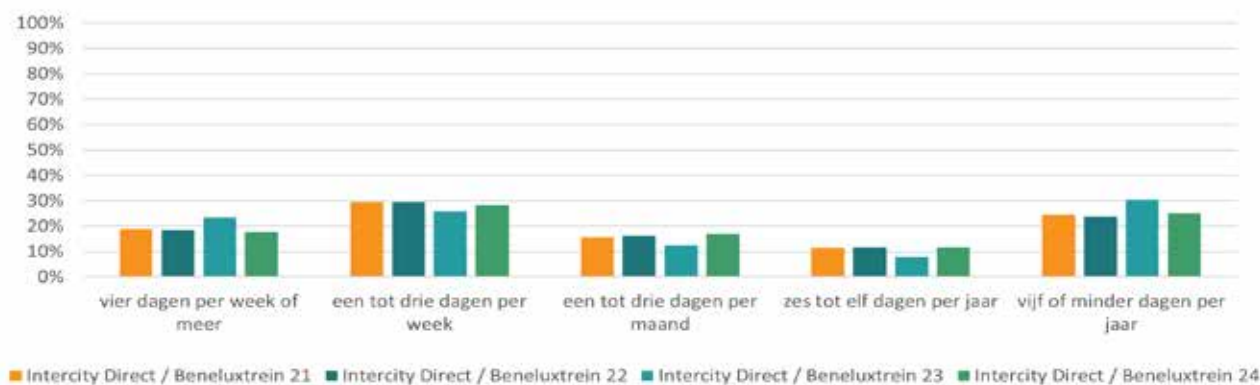
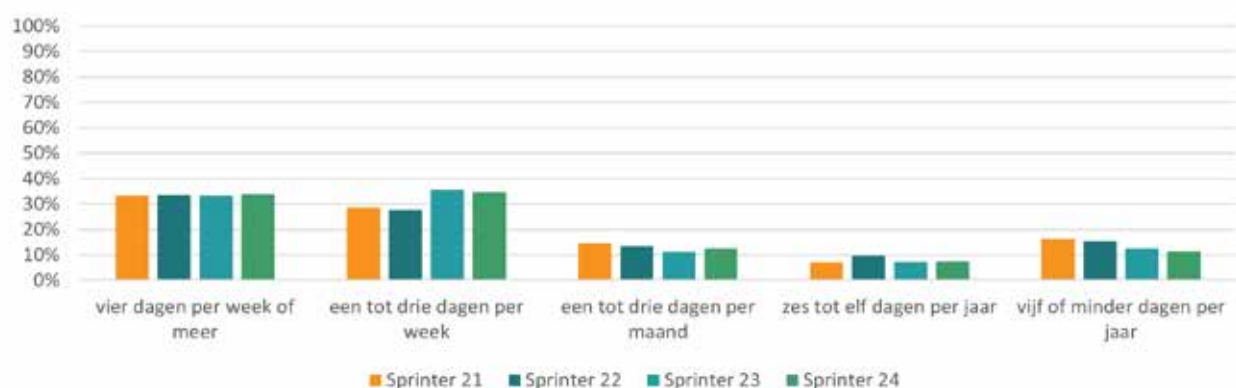
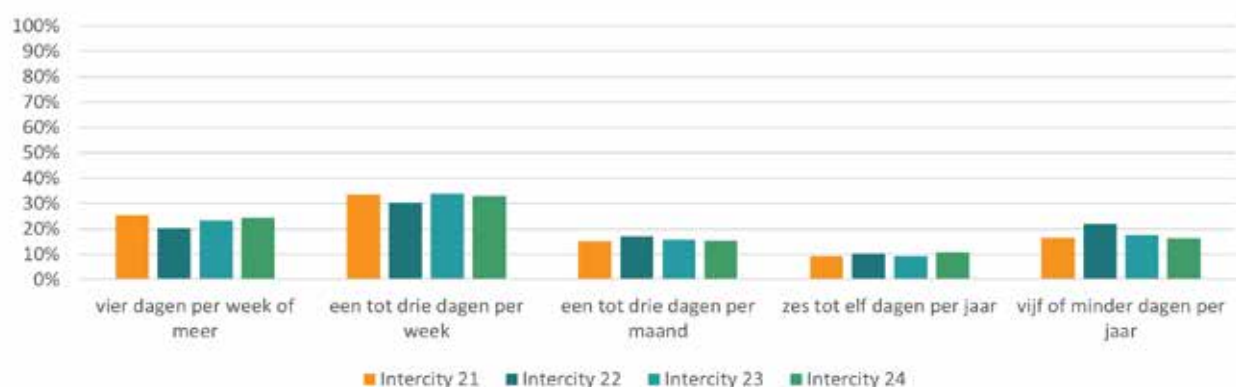
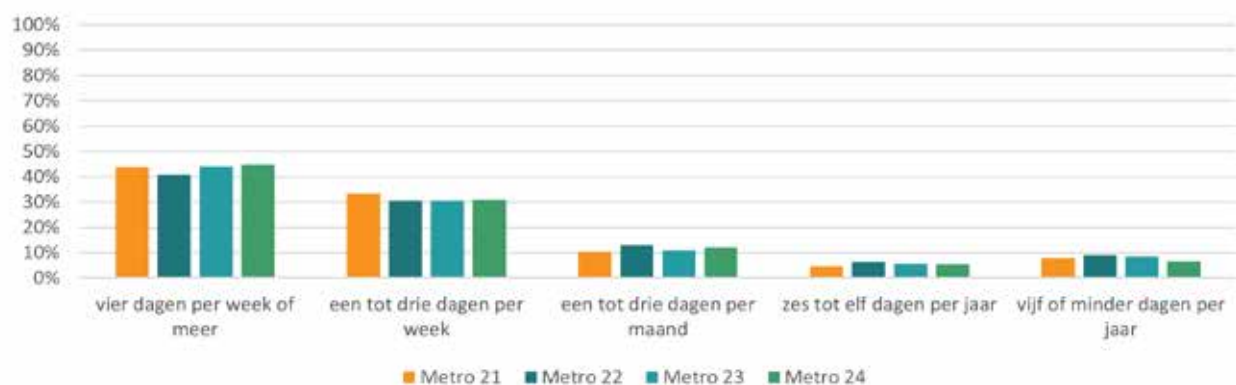
Tabel 10 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle reisfrequenties gelijk is. Voor alle modaliteiten geldt; hoe vaker men reist, hoe lager het oordeel, met name voor de (regionale) treinreizigers. Vergelijking van deze cijfers met 2023 (zie Hoofdrapport 2023) laat zien dat de verschillen naar frequentie stabiel zijn over de jaren heen.

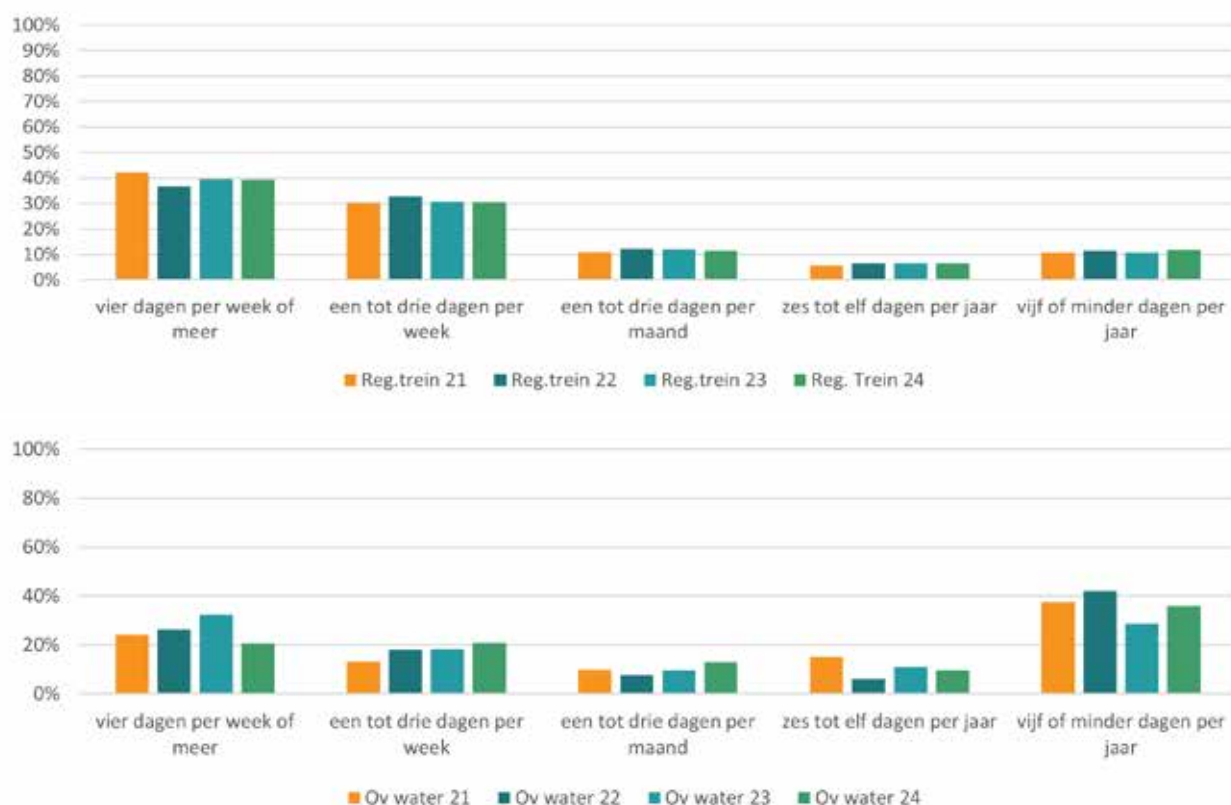
Tabel 10. Oordeel over de rit naar reisfrequentie, 2024

	Bus	Tram	Metro	Intercity	Sprinter	Intercity Direct en IC Brussel	Regionale trein	Ov over water	Totaal
4 dagen per week of meer	7,7	7,7	7,6	7,5	7,4	7,1	7,4	8,1	7,6
1-3 dagen per week	7,8	7,9	7,9	7,6	7,6	7,3	7,7	8,3	7,8
1-3 dagen per maand	7,9	7,8	7,9	7,8	7,7	7,7	7,9	8,5	7,8
6-11 dagen per jaar	8,0	8,0	8,1	7,7	7,9	7,8	8,0	8,9	7,9
5 of minder dagen per jaar	8,1	8,1	8,1	7,9	8,1	8,1	8,0	8,9	8,0

Figuur 6 laat zien dat de reisfrequentie voor de verschillende modaliteiten de afgelopen vier jaar redelijk stabiel is, met name bij bus- en tramreizigers. De groep hoogfrequente reizigers (vanaf vier dagen in de week) is over de afgelopen vier jaar de grootste groep bij alle modaliteiten, behalve bij ov over water en het hoofdrailnet. Ondanks de Coronapandemie en de opkomst van thuiswerken zijn veel reizigers dus frequent blijven reizen. Reizigers die 6-11 dagen per jaar reizen vormen bij alle modaliteiten de kleinste groep.



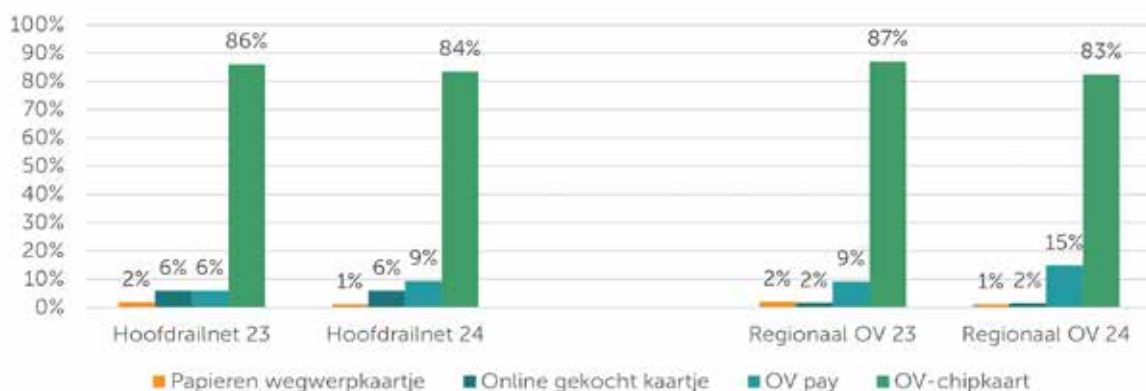




Figuur 6. Verdeling reisfrequentie naar modaliteit, 2023 in vergelijking met 2023, 2022 en 2021

Betaalmiddel

In 2023 is OVPay ingevoerd en is vraag 25 in de vragenlijst aangepast naar 'Met welk vervoerbewijs reist u?'. De formulering van de vraag was "Hoe betaalt u deze ov-rit?" met daarbij negen antwoordcategorieën. OVPay is niet onder die specifieke naam op de vragenlijst getoond, maar als bankpas/creditcard, met daarbij de mogelijkheden plastic en op de smartphone of smartwatch. OVPay is sinds 31 januari 2023 mogelijk bij NS, Arriva en Qbuzz. Vanaf juni 2023 zijn de andere vervoerders overgegaan. Reizigers met OV-abonnementen kunnen deze momenteel nog niet gebruiken in combinatie met OVPay.



Figuur 7. Betaalmiddel naar ov-type, 2023-2024

Figuur 7 laat zien dat OVPay in 2024 door meer reizigers in het regionaal ov wordt gebruikt dan in het hoofdrailnet. In het regionaal ov is het gebruik van OVPay toegenomen van 9% in 2023 naar 15% in 2024. Ook in het hoofdrailnet is het gebruik van OVPay ten opzichte van 2023 toegenomen. In 2023 gebruikte daar 6% van de reizigers OVPay en in 2024 is dit 9%. Voorsnog is de traditionele OV-chipkaart verreweg het meest gebruikt onder de reizigers: 83% van de reizigers in het regionaal openbaar vervoer en 84% in het hoofdrailnet gebruikte de OV-chipkaart als betaalmiddel.

Zowel het gebruiksgemak van OVPay als van de OV-chipkaart beoordelen reizigers met een 8,5 gemiddeld (zie Figuur 8). Een online kaartje is het minst gebruiksvriendelijk, maar nog altijd gemiddeld een 8,0 waard.



Figuur 8. Oordeel gebruiksgemak betaalmiddel 2024

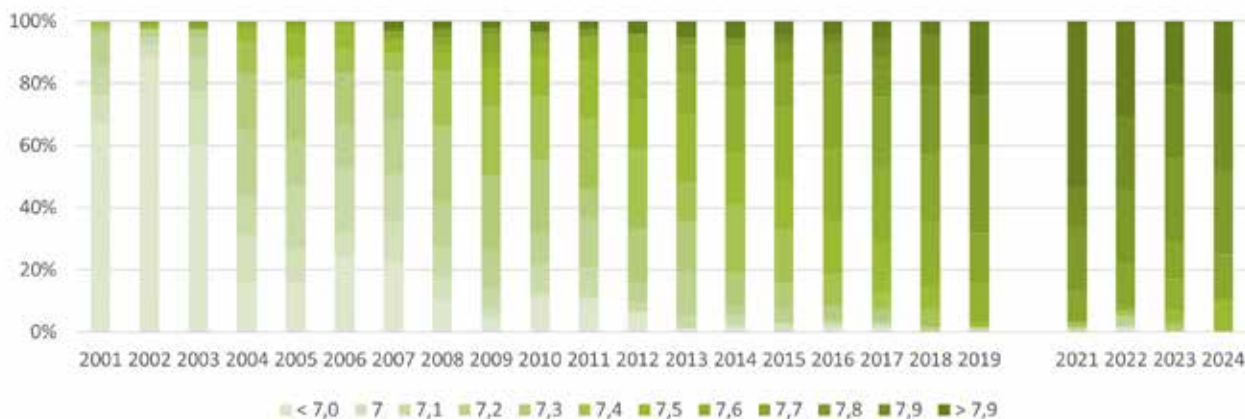


3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer

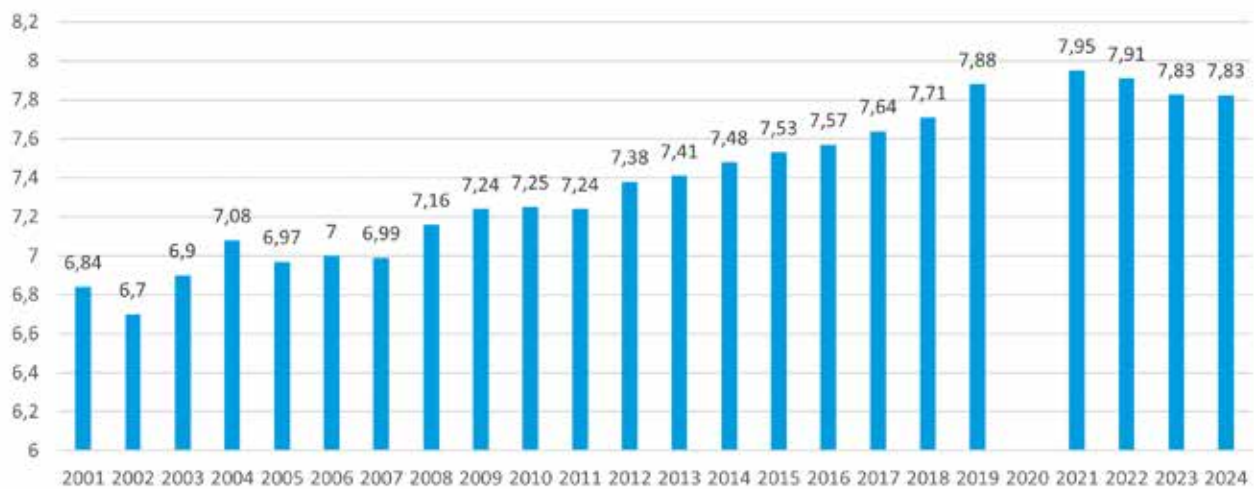
Het regionale openbaar vervoer bestaat uit al het openbaar vervoer waarvoor de twaalf provincies, de twee vervoerregio's en het OV-bureau Groningen Drenthe opdrachtgever zijn. Het gaat daarbij om de modaliteiten bus, tram, metro, regionale trein en openbaar vervoer over water. Het betreft bij de regionale trein dus niet de Sprintertreinen van de NS, maar de gedecentraliseerde treindiensten die in 2024 worden aangeboden door Arriva, Connexxion/Transdev, Hermes, Keolis, Abellio (NS) en Qbuzz. Onder openbaar vervoer over water vallen de verbindingen Vlissingen-Breskens en Rotterdam-Dordrecht en Drechtsteden; de Friese Waddenveren hebben als opdrachtgever het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en worden afzonderlijk behandeld in hoofdstuk 5.

Voor de OV-Klantenbarometer is het regionale openbaar vervoer in 2024 verdeeld in 48 onderzoeksgebieden (exclusief de meerwerkonderzoeksgebieden die zijn afgenomen door ov-autoriteiten). Deze komen overeen met de ov-concessies. In 2024 scoorden driekwart (36 van de 48) van de onderzoeksgebieden een 7,8 of hoger. Alle onderzoeksgebieden van het regionaal openbaar vervoer scoorden een 7,5 of hoger.

Figuur 9 laat zien dat sinds 2001 het totaaloordeel voor het regionaal openbaar vervoer gemiddeld gezien positiever wordt. Dit is te zien aan het verloop van lichte kleuren in de grafiek (hoe lager het cijfer, hoe lichter de kleur), naar donkerdere kleuren richting 2024. Specifiek in 2021, na corona, beoordeelt een grotere groep dan in de jaren erna het regionaal openbaar vervoer met een 7,9 of hoger (donkergroene kleur).



Figuur 9. Ontwikkeling van laag en hoog scorende onderzoeksgebieden sinds 2001, regionaal openbaar vervoer



Figuur 10. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001, regionaal openbaar vervoer

Tabel 11. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters deeloordelen

Cluster	2021	2022	2023	2024
Beleving	7,5	7,4	7,4	7,4
Comfort	8,2	8,1	8,0	8,0
Gemak	7,7	7,6	7,6	7,6
Snelheid	7,7	7,6	7,5	7,6
Veiligheid	8,1	8,0	8,0	8,0
Totaaloordeel	8,0	7,9	7,8	7,8



Figuur 11. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters 2024



In Tabel 12 staan de landelijke rapportcijfers voor het totale regionale openbaar vervoer per deelloorddeel van 2024 vergeleken met 2021. Deze vergelijking over vier jaar laat zien hoe de ontwikkeling van deze aspecten in het oordeel van de reizigers over een iets langere periode is verlopen. Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2024 en 2023 zijn getoetst op significantie. Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent. Wanneer het cijfer in 2024 gelijk is aan 2023 staat er n.v.t. in de tabel.

Netheid van het voertuig laat de sterkste significante daling zien ten opzichte van 2021. Er zijn geen significante stijgingen in deelloordelen ten opzichte van 2021.

In Tabel 13 staan de belangrijkste verbeterpunten die reizigers genoemd hebben. In de vragenlijst worden respondenten verzocht (maximaal) één verbeterpunt aan te kruisen. In deze tabel zijn echter ook de resultaten opgenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten hebben aangekruist.

De hoge scores (als verbeterpunt) van de vragen over het Aantal ritten per dag (lees: frequentie) en Kans op een zitplaats reflecteren de afgeschaalde dienstregelingen in

veel regio's. Ten opzichte van 2023 noemen reizigers met name vaker Netheid van het voertuig en Stiptheid als verbeterpunt.

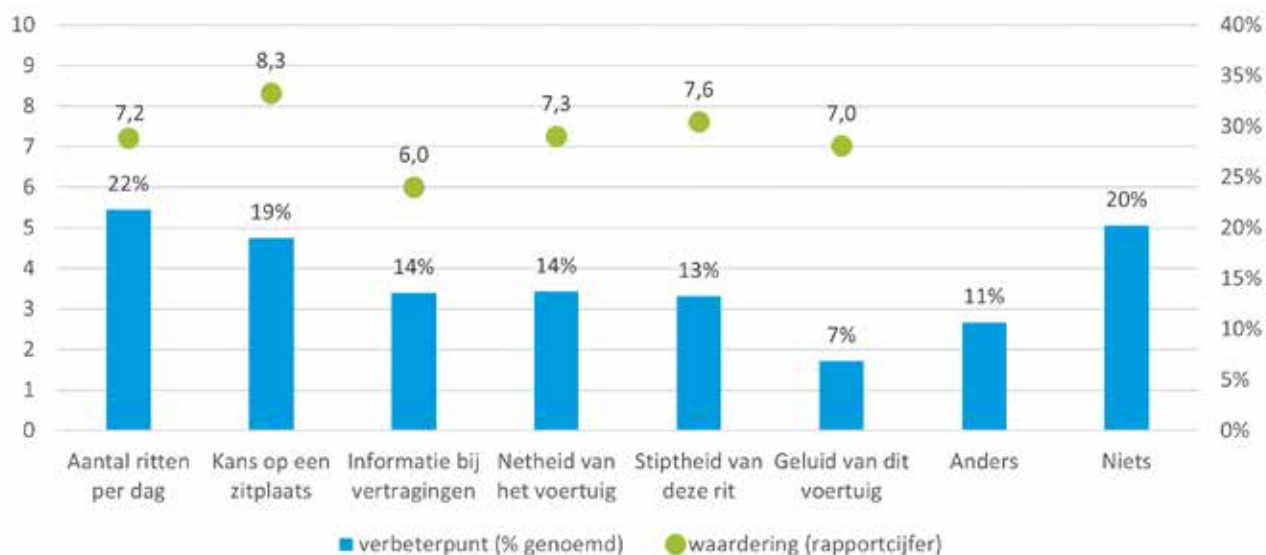
Tabel 13. Belangrijkste verbeterpunten, regionaal openbaar vervoer

Verbeterpunt	2021	2022	2023	2024
Aantal ritten per dag	19%	18%	20%	22%
Niets	18%	17%	16%	20%
Kans op een zitplaats	15%	15%	16%	19%
Informatie bij vertragingen	11%	12%	13%	14%
Netheid van het voertuig	8%	10%	9%	14%
Stiptheid van deze rit	10%	10%	9%	13%
Anders	9%	10%	11%	11%
Geluid van dit voertuig	8%	8%	7%	7%

Aantal ritten per dag scoort vooral hoog bij bus en openbaar vervoer over water (zie Tabel 14). Kans op een zitplaats scoort met name hoog bij regionale trein, metro en tram. Netheid wordt het meest genoemd bij de metro als verbeterpunt. Van de modaliteiten wordt 'Stiptheid' het vaakst genoemd bij bus.

Tabel 12. Ontwikkeling van deelloordelen sinds 2021 - gesorteerd van hoog naar laag, met het totaal onderaan, regionaal openbaar vervoerdeelloordelen

Deelloorddeel	2021	2024	Verskil in procent-punt	Is verschil 2021-2024 significant?
Gemak instappen	8,9	8,8	-0,1	Ja
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,4	-0,1	Ja
Kans op zitplaats	8,5	8,3	-0,2	Ja
Veiligheid rit	8,3	8,3	0,0	N.v.t.
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,1	8,1	0,0	N.v.t.
Reissnelheid rit	8,2	8,1	-0,1	Ja
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,1	0,0	N.v.t.
Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	-0,1	Ja
Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	-0,1	Ja
Veiligheid instapstation	7,9	7,9	0,0	N.v.t.
Veiligheid algemeen	7,9	7,8	-0,1	Ja
Last medereizigers	8,0	7,8	-0,2	Ja
Reisinformatie in het voertuig	7,8	7,7	-0,1	Ja
Oordeel instapstation	7,9	7,7	-0,1	Ja
Stiptheid rit	7,8	7,6	-0,2	Ja
Informatie bij het station	7,8	7,6	-0,2	Ja
Klimaat in het voertuig	7,5	7,3	-0,2	Ja
Netheid voertuig	7,6	7,3	-0,3	Ja
Inrichting voertuig	7,4	7,2	-0,2	Ja
Frequentie	7,2	7,2	0,0	N.v.t.
Overstaptijd	7,1	7,1	0,0	N.v.t.
Geluid in het voertuig	7,0	7,0	0,0	N.v.t.
Drukke in het voertuig	6,9	6,8	-0,1	Ja
Informatie bij vertragingen	6,0	6,0	0,0	N.v.t.
Prijs	5,9	5,7	-0,2	Ja
Totale rit	8,0	7,8	-0,2	Ja



Figuur 12. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met de score op datzelfde deoordeel

Tabel 14. Verbeterpunten per deoordeel – opgesplitst per vervoerwijze, regionaal openbaar vervoer

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Niets	Anders
Bus	15%	9%	6%	15%	17%	26%	22%	9%
Tram	22%	13%	10%	14%	11%	19%	21%	12%
Metro	24%	26%	7%	12%	7%	16%	16%	12%
Regionale trein	25%	16%	7%	9%	9%	19%	17%	16%
Ov over water	5%	3%	10%	9%	4%	27%	32%	20%
Totaal	19%	14%	7%	14%	13%	22%	20%	11%

In bijlage 6 staat een overzicht van de belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied.



Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

In Tabel 15 zijn de totaaloordelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden. In bijlage 4 is de gehanteerde indeling te vinden. Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden. Deze kunt u downloaden via de website www.ov-klantenbarometer.nl.

Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2024 en 2023 zijn getoetst op significantie. Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent. Wanneer het cijfer in 2024 gelijk is aan 2023 staat er n.v.t. in de tabel.

Tabel 15. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer

Onderzoeksgebied	2023	2024	N 2024	Is verschil 2024-2023 significant?	Opmerking
Stadsbus	7,8	7,8	6.954	N.v.t.	
IJssel - Vecht	7,8	7,7	804	Nee	[1]
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	7,8	7,9	1.234	Nee	[1]
Busvervoer Almere	7,7	7,9	1.716	Ja	
Concessie Amsterdam (bus)	7,8	7,5	650	Ja	
Bus Haaglanden Stad	8,0	7,9	2.922	Ja	
Bus Rotterdam e.o.	7,8	7,7	2.395	Ja	
Tram	7,9	7,9	14.174	N.v.t.	[1]
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	8,0	8,0	1.398	N.v.t.	
Concessie Amsterdam (tram)	7,9	7,8	1.559	Nee	[1]
Concessie Rail Haaglanden	7,9	7,9	6.062	N.v.t.	
Concessie Rail Rotterdam (tram)	7,9	7,8	5.155	Ja	
Metro	7,7	7,8	10.604	Nee	[1]
Concessie Amsterdam (metro)	7,6	7,8	2.265	Ja	
Concessie Rail Rotterdam (metro)	7,8	7,8	8.339	N.v.t.	
Regionale trein	7,6	7,6	28.938	N.v.t.	
Regionaal spoorvervoer Groningen	7,8	7,7	997	Nee	[1]
Regionaal spoorvervoer Fryslân	7,8	7,9	1.350	Ja	
Vechtdallijnen	7,7	7,7	1.650	N.v.t.	
Treindienst Zwolle - Kampen	8,0	8,0	1.029	N.v.t.	
Twente (trein)	7,4	7,5	1.773	Nee	[1]
Treindienst Zwolle - Enschede	7,6	7,5	2.800	Ja	
Achterhoek - Rivierenland (trein)	7,7	7,7	6.107	N.v.t.	
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	7,8	7,8	1.331	N.v.t.	
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	7,7	7,8	1.752	Nee	[1]
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	7,9	7,8	1.107	Nee	[1]
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	7,5	7,7	1.309	Ja	
Limburg (trein)	7,5	7,5	7.733	N.v.t.	

Noten:

[1] Verschil 2024-2023 te klein

Tabel 15. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer (vervolg)

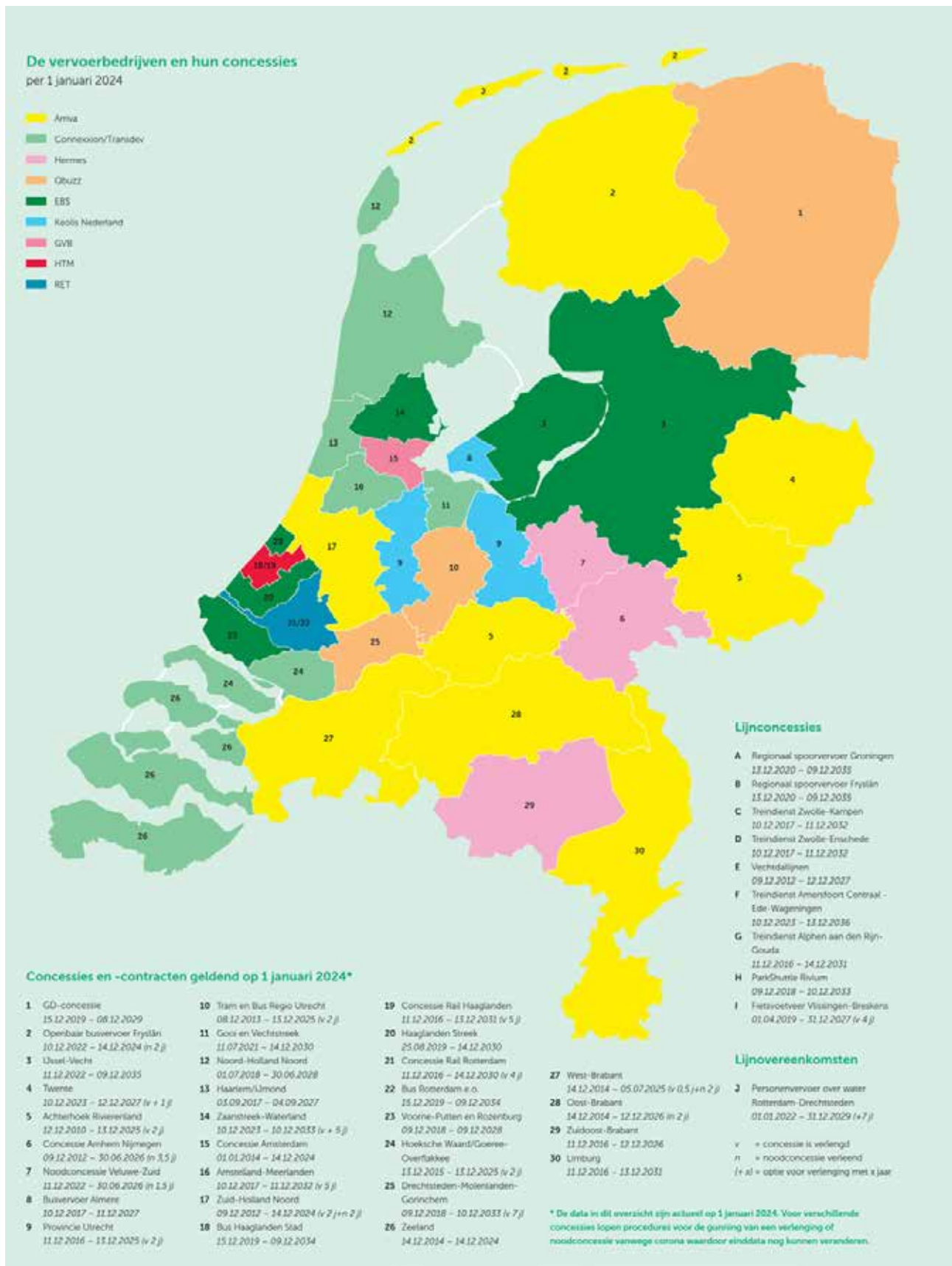
Onderzoeksgebied	2023	2024	N 2024	Is verschil 2024-2023 significant?	Opmerking
Streekdienst bus	7,9	7,9	28.215	Nee	[1]
GD-concessie	7,9	8,0	1.961	Ja	
Openbaar busvervoer Fryslân	7,8	7,9	2.375	Ja	
Twente (bus)	7,8	7,9	914	Nee	[1]
Noodconcessie Veluwe-Zuid	7,6	7,9	1.301	Ja	
Achterhoek - Rivierenland (bus)	7,7	7,7	942	N.v.t.	
Provincie Utrecht	7,9	7,8	1.081	Nee	[1]
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	7,9	7,9	1172	N.v.t.	
Zaanstreek-Waterland	7,8	7,5	751	Ja	
Amstelland - Meerlanden	8,1	8,0	1.000	Nee	[1]
Gooi en Vechtstreek	8,2	8,0	891	Ja	
Noord-Holland Noord	8,1	7,9	541	Nee	[1]
Haarlem/IJmond	8,0	8,0	1.283	N.v.t.	
Zuid-Holland Noord	7,8	8,0	747	Ja	
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	7,9	7,9	890	N.v.t.	
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,7	7,8	659	Ja	
Haaglanden Streek	7,8	7,8	2.101	N.v.t.	
Voorne-Putten en Rozenburg	7,9	7,8	1.861	Nee	[1]
Zeeland	8,0	8,0	673	N.v.t.	
West-Brabant	7,9	7,8	939	Ja	
Oost-Brabant	7,8	7,9	857	Nee	[1]
Zuidoost-Brabant	7,8	7,8	1.261	N.v.t.	
Limburg (bus)	7,8	8,0	1.248	Ja	
Vervoer over water	8,2	8,6	832	Ja	
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	8,2	8,6	317	N.v.t.	[2] [3]
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	8,2	8,6	515	Ja	

Noten:

[1] Verschil 2024-2023 te klein

[2] N 2024 te klein

[3] N 2023 te klein



Figuur 13. Overzicht concessies bus, tram, metro regionale treindiensten en vervoer over water per 1 januari 2024



Figuur 13. - deel 2. Overzicht concessies bus, tram, metro regionale treindiensten en vervoer over water per 1 januari 2024



4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer de klanttevredenheid van de reizigers op het hoofdrailnet. Hiertoe is het hoofdrailnet opgedeeld in twaalf onderzoeksgebieden: de landsdelen van de vijf bestuurlijke ov- en Spoortafels, en daarbinnen afzonderlijk de Intercitydiensten en de Sprinters, en daarnaast de Intercity direct en de IC Brussel.

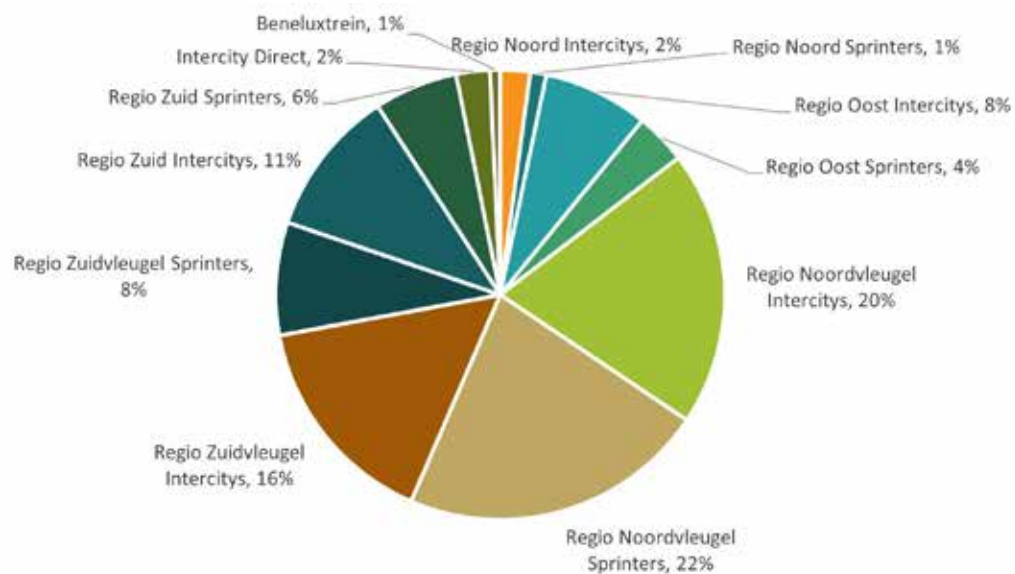


Figuur 14. Lijnen hoofdrailnet naar landsdeel.

In de OV-Klantenbarometer wordt per onderzoeksgebied gestreefd naar een respons van 800-1.000 ingevulde vragenlijsten, dit geldt ook voor het hoofdrailnet. Hiervoor wordt steeds in drie voertuigen³ gemeten. De gehanteerde vragenlijst is gelijk aan de standaard vragenlijst voor het regionaal openbaar vervoer.

Figuur 15 geeft de resultaten van de tellingen van instappers tijdens het veldwerk, zoals die ook gebruikt zijn om de resultaten per onderzoeksgebied op te hogen naar het totaal voor het hoofdrailnet. Deze cijfers vormen een onderzoekstelling en zijn niet de werkelijke reizigers-aantallen.

In de Randstad (Noord- en Zuidvleugel) wordt 66% van de getelde reizigers vervoerd (ter vergelijking: het aandeel van de Randstad in de bevolkingsomvang van Nederland is 48%), gevolgd door de regio Zuid (17%) en de regio Oost (12%). In de Regio Noord en met de Intercity direct en de IC Brussel wordt 3% van de getelde reizigers vervoerd.



Figuur 15. Verhouding reizigersvolumes (op basis van telling instappers) per onderzoeksgebied



³) Een 'voertuig' is het deel tussen twee harmonicastukken van een trein.

In Tabel 16 en Tabel 17 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven voor het hoofdrailnet per modaliteit en regio.

Tabel 16. Klantoordeel over de rit hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit 2021		Totaaloordeel rit 2022		Totaaloordeel rit 2023		Totaaloordeel rit 2024	
	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger
Intercity	7,9	92%	7,6	87%	7,6	88%	7,7	89%
Sprinter	8,0	93%	7,9	92%	7,8	90%	7,7	87%
Intercity Direct/ IC Brussel	7,9	91%	7,6	84%	7,7	86%	7,6	84%
Totaal	7,9	92%	7,7	89%	7,7	88%	7,7	88%

Tabel 16 laat het gemiddelde totaaloordeel zien per modaliteit. In zijn totaliteit geven reizigers het hoofdrailnet gemiddeld een 7,7, waarbij 88% van de reizigers een 7 of hoger heeft gegeven⁴.

In Tabel 17 zijn de totaaloordelen over de rit uitgesplitst naar onderzoeksgebieden. In bijlage 4 is de gehanteerde indeling te vinden. Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden. Deze kunt u downloaden via de website www.ov-klantenbarometer.nl. Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2024 en 2023 zijn getoetst op significantie. Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent. Wanneer het cijfer in 2024 gelijk is aan 2023 staat er n.v.t. in de tabel.

Ten opzichte van 2023 zijn de Regio Noord Sprinters er het meest op vooruit gegaan. Ook de Regio Noord Intercity's en Regio Zuid Intercity's hebben een significant hogere waardering gekregen in 2024 dan in 2023. Daarentegen tonen de Regio Noordvleugel Sprinters, Regio Zuidvleugel Sprinters en Regio Zuid Sprinters dalende cijfers in vergelijking met 2023.

Vanaf 2024 zijn Intercity Direct en IC Brussel twee losse onderzoeksgebieden. Voor 2024 was dit één onderzoeksgebied.

Tabel 17. Klantoordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

	2021	2022	2023	2024	N 2024	Sign 95%	Opmerking
Regio Noord Intercity's	7,6	7,5	7,4	7,6	2.321	Ja	
Regio Noord Sprinters	8	7,9	7,6	7,9	1.900	Ja	
Regio Oost Intercity's	7,6	7,6	7,6	7,6	2.848	N.v.t.	
Regio Oost Sprinters	7,9	7,7	7,9	7,8	1.693	Nee	[1]
Regio Noordvleugel Intercity's	8	7,8	7,7	7,7	2.393	N.v.t.	
Regio Noordvleugel Sprinters	8	8	7,8	7,6	1.634	Ja	
Regio Zuidvleugel Intercity's	7,9	7,5	7,6	7,6	1.868	N.v.t.	
Regio Zuidvleugel Sprinters	8	7,9	7,9	7,8	1.578	Ja	
Regio Zuid Intercity's	7,9	7,6	7,5	7,7	3.164	Ja	
Regio Zuid Sprinters	8	7,8	7,7	7,6	1.750	Ja	
Intercity Direct/IC Brussel	7,9	7,6	7,7	-	-	N.v.t.	
Intercity Direct	-	-	-	7,6	1.696	N.v.t.	
IC Brussel	-	-	-	7,6	2.086	N.v.t.	

Noten:

[1] Verschil 2024-2023 te klein

⁴ Het percentage 7 of hoger gebruikt NS zelf als indicator voor rapportages over klanttevredenheid, daarom wordt deze indicator hier ook vermeld

Klantoordeel per cluster en deelloordeel

De vragen uit de enquête die betrekking hebben op deelloordenen van de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie voor een beschrijving van de clustering bijlage 2. Tabel 18 toont het klantoordeel voor deze clusters. Deze zijn redelijk stabiel, alleen de cijfers voor Snelheid en Veiligheid zijn iets gedaald.

Tabel 18. Klantoordeel hooftrainnet voor clusters deelloorden

Cluster	2021	2022	2023	2024
Beleving	7,4	7,3	7,3	7,3
Comfort	8,1	8,0	8,0	8,0
Gemak	7,8	7,7	7,7	7,7
Snelheid	7,9	7,7	7,7	7,6
Veiligheid	8,1	8,0	8,0	7,9
Totaaloordeel	7,9	7,7	7,7	7,7



Figuur 16. Klantoordeel hooftrainnet voor clusters 2024



In Tabel 19 staan de deeloordelen voor de verschillende modaliteiten op het hoofdrailnet in 2021 en 2024 naast elkaar.

De top 5 van hoogst gewaardeerde deeloordelen van het hoofdrailnet in 2024 zijn Gemak instappen (8,8), Gebruiksgemak betaalmiddel (8,5), Gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo (8,4) Veiligheid rit (8,4) en Rijstijl bestuurder (8,3).

De laagst gewaardeerde deeloordelen zijn Prijs (4,4), Drukke in het voertuig (6,4), Informatie bij vertragingen (6,4) en Netheid in het voertuig (6,6).

Ten opzichte van 2021 dalen Prijs (-0,6 procentpunt) en Stiptheid van de rit (-0,5 procentpunt) in 2024 het sterkst.

Voor de Intercity zijn dit ook de deeloordelen die het sterkst zijn gedaald.

Voor Sprinter dalen Prijs (-0,8 procentpunt), Reisinformatie in het voertuig (-0,6 procentpunt), Stiptheid van de rit (-0,5 procentpunt), Netheid (-0,5 procentpunt) en Drukke in het voertuig (-0,5 procentpunt) het sterkst ten opzichte van 2021.

Bij de combinatie Intercity Direct en IC Brussel zien we met name Stiptheid van de rit (-0,7 procentpunt), Prijs (-0,6 procentpunt), Frequentie (-0,6 procentpunt) en Drukke in het voertuig (-0,6 procentpunt) dalen ten opzichte van 2021.

Tabel 19. Deelonderdelen hoofdrailnet, Intercity, Sprinter, IC Direct/ IC Brussel, 2021-2024

	2021				2024			
	HRN trein	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/ IC Brussel	HRN trein	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/ IC Brussel
Kans op zitplaats	8,3	8,1	8,4	8,8	8,1	8,1	8,1	8,3
Oordeel instaphalte/ uitstaphalte	7,9	8,0	7,7	8,3	7,7	7,7	7,5	7,9
Stiptheid rit	8,3	8,4	8,4	8,0	7,8	7,8	7,9	7,3
Gemak instappen	8,7	8,6	8,9	8,4	8,8	8,6	9,0	8,5
Klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3
Rijstijl bestuurder	8,3	8,2	8,4	8,4	8,3	8,2	8,3	8,3
Reissnelheid rit	8,3	8,3	8,3	8,3	8,1	8,1	8,1	8,0
Netheid voertuig	7,0	6,8	7,3	7,3	6,6	6,4	6,8	7,0
Geluid in het voertuig	7,2	7,1	7,4	7,0	7,2	7,2	7,2	7,0
Klimaat in het voertuig	7,6	7,5	7,7	7,5	7,4	7,3	7,4	7,4
Inrichting van het voertuig	7,3	7,1	7,7	7,0	7,3	7,3	7,4	7,1
Informatie bij het station	8,1	8,1	8,0	7,9	7,9	7,9	7,8	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,4	7,9	6,1	7,3	7,4	7,3	6,6
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,4	8,5	8,4	8,2	8,4	8,5	8,4	8,4
Prijs	5,0	4,8	5,4	4,9	4,4	4,3	4,6	4,3
Last medereizigers	7,8	7,7	8,0	7,7	7,6	7,6	7,6	7,7
Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	8,0	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8
Frequentie	7,3	7,3	7,1	7,3	7,0	7,2	6,7	6,7
Overstaptijd	7,2	7,2	7,2	7,4	7,0	7,1	6,9	7,3
Informatie bij vertragingen	6,5	6,6	6,5	6,3	6,4	6,5	6,4	6,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,6	8,5	8,4	8,5	8,5	8,6	8,4
Drukke in het voertuig	6,8	6,5	7,1	7,3	6,4	6,3	6,5	6,7
Veiligheid algemeen	7,9	7,9	7,9	8,0	7,7	7,7	7,7	7,9
Veiligheid rit	8,4	8,4	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,3
Veiligheid instaphalte	7,9	8,0	7,8	8,1	7,8	7,8	7,8	7,9
Totale rit	7,9	7,9	8,0	7,9	7,7	7,7	7,7	7,6

Ook voor het HRN zijn verbeterpunten opgevraagd, deze zijn weergegeven in Tabel 20. Bij de Intercity wordt vooral de Kans op een zitplaats en Netheid van het voertuig genoemd. Bij de Sprinters zijn het Aantal ritten per dag en Kans op een zitplaats belangrijke verbeterpunten. Die laatste wordt ook het meest genoemd bij het HRN als totaal. Voor de Intercity Direct en de IC Brussel wordt Stiptheid het meest genoemd.

Tabel 20. Verbeterpunten hoofdailnet

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Niets	Anders
Intercity	27%	24%	3%	7%	10%	13%	15%	16%
Sprinter	24%	16%	3%	8%	9%	25%	18%	13%
Intercity Direct/ IC Brussel	20%	16%	4%	7%	23%	15%	14%	22%
HRN	26%	20%	3%	7%	10%	18%	16%	15%



5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer de klanttevredenheid onder de reizigers op veerdiensten van en naar de Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog.

De resultaten van dit onderzoek worden niet gebruikt voor de totaalcijfers voor openbaar vervoer in Nederland. De Friese Waddenveren vallen volgens de definitie niet onder het openbaar vervoer. Er is dus geen relatie met alle andere cijfers in dit rapport. Wel is voor het onderzoek naar klanttevredenheid van reizigers op deze veerdiensten een vragenlijst gebruikt die qua opzet, uitvoering en inhoud sterk lijkt op die van het openbaar vervoer. Zie hiervoor ook bijlage 1.

Tabel 21 toont het totaaloordeel van de Waddenveren per onderzoeksgebied en in totaal. De tabel toont of het verschil in het totaaloordeel tussen 2023 en 2024 significant is. Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2024 en 2023 zijn getoetst op significantie. Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent.

Tabel 21. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren en totaal Waddenveren

	2021	2022	2023	2024	N 2024	Sign 95%
Vlieland	8,4	8,3	8,4	8,7	916	Ja
Terschelling	8,5	8,4	8,2	8,3	1.153	Nee
Ameland	8,3	8,3	7,6	8,3	881	Ja
Schiermonnikoog	8,4	8,4	8,5	8,4	700	Ja
Totaal Waddenveren	8,4	8,3	8,2	8,4	3.650	Ja

De Friese Waddenveren scoren in totaal in 2024 gemiddeld een 8,4, dit is significant hoger dan in 2023 (8,2). Veerdienst Vlieland scoort met een 8,7 het hoogst. Veerdienst Ameland had in 2023 een dip (7,6), maar scoort in 2024 weer ruim boven de 8 (8,3).

Tabel 22 geeft een overzicht van de deeloordelen. De vier veerdiensten scoren redelijk gelijk voor de verschillende deeloordelen. Op de veerdiensten Vlieland en Terschelling krijgt Zitplaats van alle deeloordelen het hoogste cijfer. Op de veerdiensten Ameland en Schiermonnikoog beoordelen reizigers het Opstapgemak het hoogst.

Op alle vier de veerdiensten krijgt de Prijs per motorvoertuig van de deeloordelen het laagste cijfer. Bij de veerdiensten Vlieland, Terschelling en Ameland wordt dit in laagste beoordeling gevolgd door de Prijs per persoon. Op de veerdienst Schiermonnikoog krijgt Informatie bij vertragen het één na laagste cijfer.



Tabel 23 geeft een overzicht van prijzen van de overtochten en de klantoordelen over prijs en prijs motorvoertuig. We zien hier geen duidelijk verband tussen de hoogte van de prijs van de overtocht en het oordeel.

Tabel 22. Deeloordeelen over de vaarten op de Waddenveren

	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Zitplaats	9,6	9,1	8,7	9,0
Netheid wachtruimte	8,7	8,3	8,3	8,4
Stiptheid	9,5	8,8	9,0	9,1
Opstapgemak	9,4	9,0	9,2	9,2
Klantvriendelijkheid	9,2	8,9	8,8	8,9
Netheid vaartuig	8,7	8,3	8,1	8,3
Netheid sanitair	8,4	8,0	7,9	8,2
Geluid	7,7	6,8	7,1	6,5
Klimaat in het vaartuig	7,9	7,3	7,9	7,9
Inrichting	7,9	7,4	7,5	7,6
Informatie bij vertrek	8,6	8,2	8,3	8,0
Informatie tijdens vaart	8,4	8,0	8,0	7,9
Informatie bij boeken	8,7	8,5	8,3	8,2
Aankoop vervoersbewijs	8,9	8,7	8,4	8,3
Prijs per persoon	6,2	6,0	6,1	6,5
Prijs per motorvoertuig [1]	5,0	4,6	4,6	5,6
Last medereizigers	8,0	7,6	7,9	7,7
Ontspannen	8,9	8,5	8,6	8,6
Frequentie	7,3	7,6	7,2	7,6
Bagage	9,1	8,6	8,5	8,6
Informatie bij vertragingen	7,7	7,5	6,6	6,3
Drukke	8,3	6,9	6,7	7,0
Veiligheid vaart	9,3	8,9	9,0	9,1
Veiligheid wachtruimte	9,2	8,9	8,9	8,9
Totaaloordeel	8,7	8,3	8,3	8,4

[1] Enkel ingevuld door personen die gebruik maken van een motorvoertuig.

Tabel 23. Prijs en oordeel Prijs voor de vier Waddenveerdiensten, overtocht en meenemen motorvoertuig

	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Prijs voetpassagier (laag)	€ 26,96	€ 26,96	€ 17,04	€ 17,23
Prijs voetpassagier (hoog)	€ 34,60	€ 34,60	€ 20,04	€ 20,23
Oordeel prijs	6,2	6	6,1	6,5
Prijs motorvoertuig (laag)	€ 154,93	€ 154,93	€ 107,70	€ 107,70
Prijs motorvoertuig (hoog)	€ 203,36	€ 203,36	€ 129,20	€ 129,20
Oordeel prijs motorvoertuig	5	4,6	4,6	5,6

6 Sociale veiligheid

Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en de Friese Waddenveren in de periode 2013- 2024. Jaarlijks is in de vragenlijst van de OV-Klantenbarometer aandacht voor veiligheidsgevoelens en slachtofferschap bij incidenten in het openbaar vervoer en de Friese Waddenveren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid gaat om de daadwerkelijke ervaring met incidenten. Subjectieve veiligheid beschrijft het (on)veiligheidsgevoel van reizigers.

Waardering sociale veiligheid

Er worden elk jaar voor drie deeloordelen rapportcijfers gevraagd: Veiligheid in het openbaar vervoer, Veiligheid tijdens deze rit en Veiligheid op de halte of het station waar men is ingestapt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de oordelen naar de achtergronden van de reiziger, zoals leeftijd, slachtofferschap, en het voertuig en onderzoeksgebied.

Regionaal openbaar vervoer, hoofdrailnet en Friese Waddenveren worden hier afzonderlijk van elkaar gerapporteerd. Voor het regionaal openbaar vervoer zijn er cijfers vanaf 2013 beschikbaar. Voor het hoofdrailnet start de reeks in 2018.

Regionaal openbaar vervoer

Tabel 24 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen die betrekking hebben op sociale veiligheid voor het regionaal openbaar vervoer. De ervaren veiligheid in het openbaar vervoer is ten opzichte van 2023 iets afgenomen. De oordelen over de veiligheid van de rit en de halte zijn vanaf 2021 stabiel.

Tabel 24. Oordeel over sociale veiligheid regionaal openbaar vervoer

	Veiligheid ov	Veiligheid rit	Veiligheid halte
2013	7,6	7,9	7,7
2014	7,7	8,0	7,8
2015	7,7	8,0	7,8
2016	7,7	8,0	7,8
2017	7,8	8,1	7,9
2018	7,9	8,4	7,9
2019	8,0	8,6	8,1
2020	-	-	-
2021	7,9	8,3	7,9
2022	7,9	8,3	7,9
2023	7,9	8,3	7,9
2024	7,8	8,3	7,9



Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer (zie Tabel 25). Ook hier is zichtbaar dat het oordeel van beide groepen stabiel is.

Tabel 25. Oordeel over sociale veiligheid, regionaal openbaar vervoer naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Veiligheid ov</i>												
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2	7,3	-	7,0	7,0	6,9	6,9
Geen slachtoffer	7,7	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	8,2	8,1	8,2	8,1
<i>Veiligheid rit</i>												
Wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,2	-	7,7	7,6	7,7	7,6
Geen slachtoffer	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,5	8,5	8,5	8,4
<i>Veiligheid halte</i>												
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2	7,3	-	7,0	6,9	6,9	7,0
Geen slachtoffer	7,8	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	8,2	-	8,2	8,1	8,1	8,1

Oordeel naar achtergronden reiziger

Door de jaren heen zijn reizigers van 65 jaar en ouder het meest positief over de veiligheid in het regionaal openbaar vervoer (Tabel 26). Het valt op dat reizigers vanaf 28 jaar de veiligheid gemiddeld met een 8,0 of hoger waarderen, al is deze groep in 2024 licht gedaald.

Tabel 26. Oordeel over veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jonger dan 18 jaar	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	-	7,7	7,6	7,6	7,6
18 t/m 27 jaar	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	-	7,9	7,8	7,8	7,7
28 t/m 40 jaar	7,6	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9	8,1	-	8,2	8,2	8,2	8,0
41 t/m 64 jaar	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,1	-	8,0	8,1	8,0	8,0
65 jaar en ouder	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,2	-	8,3	8,3	8,2	8,2

Oordeel naar achtergronden regionaal openbaar vervoer

De waardering voor de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer is door de jaren heen vrij constant (Tabel 27). De metro scoort het laagst (7,4), gevolgd door tram (7,7) en regionale trein (7,7).

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,4. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn door de jaren heen klein (Tabel 28).

Tabel 27. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Veiligheid ov</i>												
Bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	7,9	8,1	8,0	8,0
Tram	7,4	7,5	7,5	7,5	7,6	7,8	8,0	-	8,1	8,0	7,8	7,7
Metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8	-	7,6	7,5	7,6	7,4
Regionale trein	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,7	7,8	7,7
Ov over water	8,0	8,2	8,1	8,2	8,6	8,4	8,4	-	8,3	8,2	8,3	8,6
<i>Veiligheid rit</i>												
Bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	8,4	8,4
Tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8,0	8,4	8,5	-	8,5	8,3	8,3	8,2
Metro	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0	8,0	7,9
Regionale trein	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,2	8,2
Ov over water	8,5	8,7	8,6	8,5	9,0	8,9	9,0	-	8,9	8,7	8,8	9,0
<i>Veiligheid halte</i>												
Bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	-	7,9	8,0	7,9	8,0
Tram	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9	8,1	-	8,1	7,9	7,9	7,8
Metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,9	-	7,7	7,5	7,6	7,5
Regionale trein	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	-	7,8	7,8	7,7	7,7
Ov over water	8,2	8,5	8,4	8,5	8,9	8,7	8,8	-	8,6	8,5	8,7	8,8

Tabel 28 tot en met Tabel 31 geven een vergelijking van de landelijke cijfers over veiligheid per rit naar ov-autoriteit en de verschillende vervoerwijzen. Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de busrit een 8,4, alleen Flevoland en Limburg scoren lager. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn door de jaren heen klein (Tabel 28).

Tabel 28. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze bus

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Landelijk, bus</i>	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	8,4	8,4
Vervoerregio Amsterdam	8,0	8,1	8,0	8,1	8,2	8,4	8,6	-	8,5	8,4	8,4	8,4
OV-bureau Groningen Drenthe	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,5	8,6	-	8,6	8,3	8,4	8,5
Flevoland	7,8	7,7	7,8	7,9	7,8	8,4	8,5	-	8,5	8,1	8,0	8,3
Fryslân	8,0	8,2	8,1	8,3	8,3	8,6	8,4	-	8,6	8,4	8,5	8,6
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5	8,7	-	8,5	8,3	8,4	8,5
Limburg	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,3	8,4	8,5	8,5
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4	8,5	-	8,4	8,3	8,3	8,3
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,6	8,6	8,7	8,6
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6	8,5	-	8,6	8,5	8,4	8,5
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6	8,7	-	8,4	8,5	8,5	8,6
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1	8,4	-	8,6	8,6	8,8	8,6
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,5	8,6	8,6	8,5
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,5	8,5	8,4

Landelijk gezien scoort in 2024 de veiligheid van de rit met een regionale trein een 8,2, Fryslân is de enige regio die hoger scoort. De verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn tamelijk klein (Tabel 29).

Tabel 29. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze regionale trein

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Landelijk, regionale trein</i>	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,2	8,2
Zuid-Holland	8,1	8,1	8,0	8,2	8,3	8,5	8,4	-	8,2	8,2	8,2	8,2
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2	8,2	8,2
Fryslân	8,2	8,1	8,1	8,0	8,2	8,6	8,6	-	8,3	8,4	8,4	8,4
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3	8,4	-	8,0	7,9	8,0	8,0
Overijssel	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	8,5	8,5	-	8,2	8,2	8,2	8,1
Groningen	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,6	-	8,2	8,1	8,4	8,2

Het oordeel over de veiligheid van de tramrit is landelijk licht gedaald van een 8,3 in 2023 naar een 8,2 in 2024 (Tabel 30). Reizigers in de provincie Utrecht en de vervoerregio Amsterdam oordelen positiever over de veiligheid van de rit dan reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Tabel 30. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Landelijk, tram</i>	7,7	7,8	7,8	7,8	8	8,4	8,5	-	8,3	8,3	8,3	8,2
Provincie Utrecht	7,7	7,7	7,7	7,7	7,8	8,4	8,3	-	8,2	8,3	8,5	8,4
Vervoerregio Amsterdam	7,8	7,9	7,8	7,9	8,1	8,5	8,6	-	8,4	8,4	8,4	8,3
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,7	7,7	7,8	7,9	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,1	8,0

Tot slot de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2024 ligt de landelijke waardering op een 7,9, in 2023 was dit 8,0 (Tabel 31). De waardering van MRDH is na twee gelijke jaren licht gedaald.

Tabel 31. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerswijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Landelijk, metro</i>	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0	8,0	7,9
Vervoerregio Amsterdam	7,4	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,6	-	8,0	8,0	8,0	8,0
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7	8,3	8,4	-	7,9	7,9	7,9	7,8

Hoofdrailnet

Tabel 32 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen van sociale veiligheid voor het hoofdrailnet. Alle drie de deeloordelen van sociale veiligheid scoren dit jaar lager dan in 2023.

Tabel 32. Oordeel over sociale veiligheid, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	8,0	-	7,9	7,9	7,9	7,7
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4	8,3
Hoe veilig voelt u zich meestal op het station waar u bent ingestapt?	8,0	8,0	-	7,9	7,9	7,9	7,8

Reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten op het hoofdrailnet. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de scores min of meer gelijk (Tabel 33).

Tabel 33. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident, hoofdrailnet

		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	Slachtoffer geweest	7,2	7,4	-	7,1	7,0	7,1	6,9
	Geen slachtoffer geweest	8,0	8,1	-	8,1	8,1	8,1	8,0
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	Slachtoffer geweest	8,2	8,4	-	7,8	7,7	7,9	7,7
	Geen slachtoffer geweest	8,6	8,7	-	8,5	8,5	8,5	8,4
Hoe veilig voelt u zich meestal op het station waar u bent ingestapt?	Slachtoffer geweest	7,4	7,3	-	7,2	7,2	7,2	7,1
	Geen slachtoffer geweest	8,1	8,2	-	8,1	8,1	8,0	8,0

Oordeel naar achtergronden reiziger

Reizigers van 65 jaar en ouder zijn het meest positief over de veiligheid in het openbaar vervoer. Dit geldt ook op het hoofdrailnet (Tabel 34), ook al is hun oordeel wel iets lager dan in 2023. De laagste waardering in 2024 komt van reizigers tussen de 18 en 27 jaar.

Tabel 34. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jonger dan 18 jaar	7,9	7,8	-	7,6	7,7	7,7	7,6
18 t/m 27 jaar	7,8	8,0	-	7,8	7,6	7,7	7,5
28 t/m 40 jaar	7,9	8,1	-	8,1	7,7	8,0	8,0
41 t/m 64 jaar	8,0	8,0	-	8,0	8,0	8,1	7,9
65 jaar en ouder	8,3	8,2	-	8,2	8,2	8,2	8,1

Oordeel naar landsdeel

Landelijk gezien is de waardering voor de veiligheid van de treinrit (hoofdrailnet) een 8,3. De verschillen tussen de regio's zijn klein. Op regio Noord na is er in alle onderzoeksgebieden van het hoofdrailnet een daling te zien in de waardering voor de veiligheid van de rit. Maar, met een score van minstens 8,2 in alle onderzoeksgebieden is de beoordeling van de veiligheid van de treinrit op het hoofdrailnet in alle onderzoeksgebieden hoog. De sprinters in de Regio Noord scoren het hoogst (8,4).

Tabel 35. Oordeel waardering veiligheid rit naar landsdeel, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hoofdrailnet totaal	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4	8,3
Regio Noord Intercity's	8,6	8,6	-	8,3	8,4	8,2	8,3
Regio Noord Sprinters	8,6	8,8	-	8,5	8,4	8,4	8,4
Regio Oost Intercity's	8,7	8,6	-	8,1	8,2	8,4	8,2
Regio Oost Sprinters	8,5	8,7	-	8,3	8,2	8,4	8,3
Regio Noordvleugel Intercity's	8,5	8,7	-	8,5	8,4	8,4	8,2
Regio Noordvleugel Sprinters	8,4	8,6	-	8,4	8,4	8,3	8,2
Regio Zuidvleugel Intercity's	8,6	8,7	-	8,4	8,3	8,4	8,3
Regio Zuidvleugel Sprinters	8,5	8,6	-	8,3	8,3	8,4	8,2
Regio Zuid Intercity's	8,6	8,6	-	8,4	8,2	8,3	8,2
Regio Zuid Sprinters	8,3	8,5	-	8,4	8,3	8,3	8,3
Intercity Direct/ IC Brussel	8,6	8,7	-	8,4	8,4	8,4	-
Intercity Direct	-	-	-	-	-	-	8,3
IC Brussel	-	-	-	-	-	-	8,2

Vanaf 2024 zijn Intercity Direct en IC Brussel twee losse onderzoeksgebieden. Voor 2024 was dit één onderzoeksgebied.

Friese Waddenveren

Tabel 36 en Tabel 37 tonen de ontwikkeling van de twee deeloordelen van sociale veiligheid van de Friese Waddenveren. De totale waardering voor de veiligheid van de vaart met de Friese Waddenveren is een 9,1. De totale waardering voor de veiligheid op de kade of in de wacht-ruimte is een 9,0. De verschillen tussen de onderzoeks-gebieden zijn klein. Vlieland krijgt van de vier Waddenveren de hoogste beoordeling als het gaat om de veiligheid van de vaart (9,3) en de veiligheid op de kade en in de wachtruimte (9,2).

Tabel 36. Oordeel waardering veiligheid vaart, Friese Waddenveren

	2022	2023	2024
Totaal, Friese Waddenveren	8,9	8,9	9,1
Vlieland	9,0	9,0	9,3
Terschelling	8,9	8,9	9,0
Ameland	8,9	8,7	9,0
Schiermonnikoog	8,9	9,1	9,0

Tabel 37. Oordeel waardering veiligheid kade / wachtruimte, Friese Waddenveren

	2022	2023	2024
Totaal, Friese Waddenveren	8,8	8,8	9,0
Vlieland	8,8	8,9	9,2
Terschelling	8,8	8,8	8,9
Ameland	8,7	8,5	8,9
Schiermonnikoog	8,8	9,0	8,8



7 Respons online vragenlijst

Niet alle reizigers die een papieren vragenlijst krijgen aangeboden willen meedoen. Dat kan verschillende redenen hebben, bijvoorbeeld bijna bij de halte zijn, dat het te druk is in het voertuig of dat ze op dat moment gewoon geen zin hebben om mee te doen. Wat ook kan is dat ze geen Nederlands, Engels of, op de Waddenveren, Duits kunnen lezen. Om deze groepen reizigers niet uit te sluiten is in 2024 een proef gestart met een online vragenlijst in het Nederlands, Engels, Turks, Arabisch, Duits en Pools. Alle reizigers kregen eerst de papieren vragenlijst aangeboden. Zij die deze papieren versie niet wilden invullen kregen als proef een kaartje met een QR-code aangeboden. Hiermee kunnen ze de online vragenlijst invullen in hun 'eigen' taal en op een moment dat ze zelf kiezen.

De proef is gebaseerd op twee aannames. Reizigers die de papieren versie weigeren willen misschien wel een online vragenlijst invullen. Reizigers die de vragenlijst niet invullen omdat ze de taal niet of onvoldoende machtig zijn, willen de vragenlijst wel invullen in hun 'eigen' taal.

In dit hoofdstuk laten we de resultaten van deze proef zien en bespreken we verschillen en overeenkomsten in data van de verschillende soorten vragenlijsten. De overige talen naast Nederlands en Engels zijn in dit hoofdstuk samengevoegd tot de categorie 'Overig online'.

In totaal hebben 1.932 respondenten de vragenlijst online ingevuld: 772 in het Nederlands, 901 in het Engels en 259 in een andere taal. Er is in dat geval het vaakst gekozen voor Arabisch (93 keer) of Duits (91 keer), de vragenlijsten in het Turks (45 keer) en Pools (30 keer) worden minder vaak gekozen.

Zowel voor het Nederlands als het Engels zijn de gemiddelde scores van de deeloordelen hoger bij de papieren vragenlijsten dan bij de online vragenlijsten. Het eerder gevonden verschil dat de papieren vragenlijsten in het Engels beter worden beoordeeld dan in het Nederlands⁵, is ook te zien bij de online vragenlijsten. Er is geen significant verschil gevonden tussen de resultaten van de overige talen en het Engels en/of Nederlands. Het aantal respondenten ligt lager dan de ondergrens van $n=350$ respondenten voor de significantietoets (Tabel 38).



⁵ Zie resultaten op pagina 28 t/m 30 van de [OV-Klantenbarometer 2018](#)

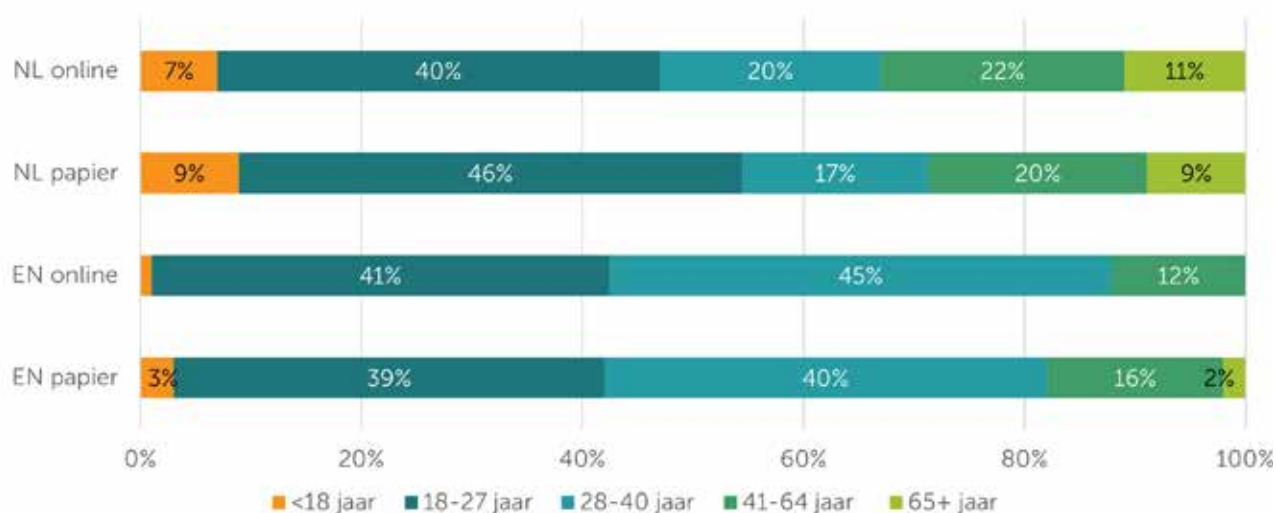
Tabel 38. Verschillen klantwaardering naar het deoordeel per taal en type vragenlijst, ongewogen niet-opgehoogde data 2024 [1]

	Totaal	NL papier (n=105.817)	NL online (n=772)	EN papier (n=8.831)	EN online (n=901)	Overig online (n=259)
Totale rit	7,8	7,8	7,6	8,4	8,1	8,5
Gemak instappen	8,9	8,9	8,8	9,0	9,1	9,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,3	8,8	8,9	8,7
Kans op zitplaats	8,5	8,5	8,0	8,7	8,5	8,7
Veiligheid rit	8,3	8,2	8,0	8,9	8,7	8,9
Gemak kopen vervoersbewijs/ laden reissaldo	8,3	8,2	8,2	8,6	8,8	8,2
Klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,2	7,8	8,8	8,5	9,0
Reissnelheid rit	8,2	8,1	8,1	8,5	8,5	8,6
Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	7,9	8,6	8,5	8,8
Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	7,6	8,3	8,0	8,2
Veiligheid instapstation	7,9	7,8	7,6	8,5	8,2	8,4
Oordeel instapstation	7,8	7,7	7,4	8,2	8,0	8,1
Stiptheid rit	7,8	7,8	7,6	8,2	8,1	8,0
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,5	8,6	8,4	8,5
Last medereizigers	7,8	7,7	7,6	8,4	8,1	8,3
Informatie bij het station	7,7	7,7	7,3	8,2	7,9	8,2
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,6	7,4	8,1	7,8	8,4
Klimaat in het voertuig	7,4	7,4	7,0	8,1	8,0	8,0
Inrichting voertuig	7,3	7,2	6,8	8,0	7,7	8,0
Netheid voertuig	7,2	7,1	7,0	7,9	7,6	8,0
Geluid in het voertuig	7,1	7,0	6,8	7,6	7,4	7,3
Overstaptijd	7,1	7,0	6,8	7,6	7,4	7,6
Frequentie	7,1	7,0	6,9	7,6	6,9	7,4
Drukke in het voertuig	7,0	6,9	6,4	7,6	7,4	7,3
Informatie bij vertragingen	6,2	6,2	5,6	6,5	6,2	6,6
Prijs	5,4	5,3	5,2	5,7	4,7	5,0

[1] Significante verschillen zijn aangeduid met een donkerblauwe cel. De significantietoetsen zijn uitgevoerd binnen de talen, dus Nederlands op papier versus Nederlands online en dit geldt ook voor de Engelstalige versies.

Overige bijzonderheden

Respondenten die de vragenlijst in het Nederlands op papier invulden, zijn vaker tussen de 18 en 27 jaar (46%) dan Nederlands online (40%). Online hebben dan weer vaker respondenten tussen de 28 en 40 jaar ingevuld (20% t.o.v. 17% NL papier). Ook voor de Engelstalige vragenlijst geldt dat 28-40-jarigen die naar verhouding vaker online hebben ingevuld (45%) dan op papier (40%) (Figuur 17).



Figuur 17. Leeftijdsindeling Nederlandstalige en Engelstalige vragenlijst, online en op papier

Wie de online vragenlijst niet in het Nederlands of Engels heeft ingevuld, reist vaker voornamelijk in de grensgebieden met België en Duitsland (bijvoorbeeld: Trein Maastricht Randwyck - Heerlen - Herzogenrath (Drielandentrein) = 1% NL vs 5% EN vs 17% Overige taal).

De online vragenlijsten in het Nederlands en Engels worden naar verhouding vaker ingevuld in de regio Den Haag en Rotterdam, dan de papieren vragenlijsten (bijvoorbeeld: Den Haag Tram + Randstadrail 3 en 4 = 11% online vs 1% papieren versie en Metro + E-lijn + Hoekse Lijn concessie rail Rotterdam = 12% online vs 1% papieren versie).



Bijlagen



Bijlage 1 Vragenlijst 2024



Ministerie van Infrastructuur
en Watermanagement

CROW

OV-Klantenbarometer 2024 versie 1



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☐

Deze vragenlijst is volledig anoniem.

1. Kan u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapt?	zeer moeilijk / niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.
2. Wat is uw oordeel over de hanteerbaarheid van de halte/het station waar u instapt?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
3. Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte/instapstation?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
4. Kan u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.
5. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.
6. Wat vindt u van de rijtijd van de bus/van de fiets (inrijden, doortrekken, etc.)	zeer onprutig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer prettig	☐	weet niet	☐	n.v.t.
7. Wat vindt u van de reisnelheid van deze rit? (inrijden, doortrekken)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
8. Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	weet niet	☐	n.v.t.
9. Hoe erg vindt u het geluid in het voertuig?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐	weet niet	☐	n.v.t.
10. Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐	weet niet	☐	n.v.t.
11. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (inrichting, kleuring, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
12. Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte/instapstation? (vertrek tijden, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
13. Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
14. Vindt u het makkelijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen/om reissaldo te laden?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.
15. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐	weet niet	☐	n.v.t.
16. Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, rook)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐	weet niet	☐	n.v.t.
17. Voelt u zich gestrest of ontspant u tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐	weet niet	☐	n.v.t.
18. Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
19. Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.
20. Hoe bent u naar uw instaphalte/instapstation van deze rit gekomen?	☐ lopend ☐ met de fiets ☐ met ander openbaar vervoer ☐ met de auto ☐ anders	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
21. Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vindt u van de overstaptijd?	naar acceptabel slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer acceptabel	☐	weet niet	☐	n.v.t.
22. Wat is voor u de belangrijkste reden om deze rit te maken vandaag?	☐ werk/zakelijk bezoek ☐ onderwijs ☐ winkelen ☐ visite ☐ sport/hobby/recreatie ☐ anders	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
23. Hoe vaak komt u gemiddeld met het ov op deze lijn?	☐ 4 dagen per week of vaker ☐ 1-3 dagen per week ☐ 1-3 dagen per maand ☐ 6-11 dagen per jaar ☐ 5 of minder dagen per jaar															
24. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet	☐	n.v.t.

Ga verder op de achterzijde >>>

25. Met welk vervoerbewijs reist u?	☐ ov-chipkaart (plastic) ☐ ov-chipkaart (op de smartphone of smartwatch) ☐ bankpas/creditcard (plastic) ☐ bankpas/creditcard (op de smartphone of smartwatch) ☐ via internet/app gekocht kaartje (geprint op papier) ☐ via internet/app gekocht kaartje (op de smartphone) ☐ de nieuwe ov-pas (plastic) ☐ de nieuwe ov-pas (op de smartphone of smartwatch) ☐ (papieren) wegwerпкаartje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
26. Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit vervoerbewijs? (vraag 25)	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	heel makkelijk	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
27. Hoe beoordeelt u de drukte in het voertuig?	heel druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	heelmaal niet druk	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
28. Welk aspect van deze rit moet volgens u als eerste verbeterd worden? (slechts één aspect noemen)	☐ kans op een zitplaats ☐ stiptheid van deze rit ☐ comfort van het voertuig ☐ aantal ritten per dag ☐ geluid van dit voertuig ☐ niets ☐ informatie bij vertragingen ☐ anders, namelijk:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer veilig	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
29. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
30. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
31. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer veilig	☐	weet niet	☐	n.v.t.	
32. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?	A. lastig gevallen ☐ niet ☐ 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer of vaker B. bedriegen ☐ niet ☐ 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer of vaker C. lasten ☐ niet ☐ 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer of vaker D. mishandeld ☐ niet ☐ 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer of vaker E. anders ☐ niet ☐ 1 keer ☐ 2 keer ☐ 3 keer ☐ 4 keer of vaker																
33. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte/het station?	☐ ja ☐ nee																
34. Wat is uw geboortjaar?																	

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer invullen bij de enquêteur.



Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☒

This questionnaire is completely anonymous

1. Was it difficult or easy to find a seat when you got on?	very difficult/no seat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	☐	don't know	☐	N/A
2. What is your impression of the stop/station where you got on?	very bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
3. How would you rate the punctuality (being on time) of the vehicle at the departure stop/station?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
4. How easy or difficult was it to get on the vehicle (height, distance from platform)?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐	don't know	☐	N/A
5. How would you rate the customer-friendliness of the staff?	very unfriendly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very friendly	☐	don't know	☐	N/A
6. How would you rate the driving style of the driver? (accelerating, braking, etc.)	very unpleasant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very pleasant	☐	don't know	☐	N/A
7. How would you rate the travel speed of this journey? (detours, directness)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
8. How neat and clean is the vehicle?	very dirty	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very clean	☐	don't know	☐	N/A
9. How noisy is the vehicle?	very noisy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very quiet	☐	don't know	☐	N/A
10. How would you rate the climate in the vehicle? (temperature, ventilation)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
11. How would you rate the interior of the vehicle? (layout, colour scheme)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
12. How would you rate the information at the stop where you got on? (departure times, route, etc.)	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
13. How would you rate the travel information in the vehicle?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
14. Was it difficult or easy to buy a ticket/top up your balance?	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very easy	☐	don't know	☐	N/A
15. How would you rate the price of this journey?	very expensive	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very cheap	☐	don't know	☐	N/A
16. Are you bothered by other passengers during this journey (noise, behaviour)?	much inconvenience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	no inconvenience	☐	don't know	☐	N/A
17. Do you feel stressed or relaxed during this journey?	very stressed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very relaxed	☐	don't know	☐	N/A
18. How would you rate the service frequency (number of trips per hour) on this line?	very infrequent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very frequent	☐	don't know	☐	N/A
19. How would you rate this journey overall?	very poor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very good	☐	don't know	☐	N/A
20. How did you travel to where you got on?	☐ on foot ☐ by bicycle ☐ other public transport ☐ by car ☐ other	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
21. If you have just transferred, how would you rate the connection time?	unacceptably bad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very acceptable	☐	don't know	☐	N/A
22. What is your most important reason for making this journey today?	☐ work/business ☐ education ☐ shopping ☐ visiting relatives/friends ☐ sports/hobby/recreation ☐ other	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
23. On average, how often do you travel with public transport on this line?	☐ 4 days a week or more ☐ 1-3 days a week ☐ 1-3 days a month ☐ 6-11 days a year ☐ 5 days a year or less															
24. How well are you informed about delays or other problems?	very poorly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very well	☐	don't know	☐	N/A

Continue on the reverse >>>

25. What type of ticket are you traveling with?	☐ OV chip card (plastic) ☐ OV chip card (on smartphone or smartwatch) ☐ debit/credit card (plastic) ☐ debit/credit card (on smartphone or smartwatch) ☐ ticket purchased online (printed on paper) ☐ ticket purchased online (on smartphone) ☐ the new ov-pas (plastic) ☐ the new ov-pas (on smartphone or smartwatch) ☐ disposable ticket (on paper)															
26. How would you rate the ease of use of this specific ticket? (question 25)	very difficult	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very easy	☐	don't know	☐	N/A
27. How would you rate the crowdedness in the vehicle?	very crowded	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	not crowded at all	☐	don't know	☐	N/A
28. Which aspect of this journey needs to be improved most in your opinion? (only a single answer possible)	☐ chance of getting a seat ☐ cleanliness of the vehicle ☐ punctuality of this journey ☐ number of daily departure options ☐ noise of this vehicle ☐ nothing ☐ information about delays ☐ other, namely: _____															
29. How safe do you feel in public transport in general?	very unsafe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	very safe	☐	don't know	☐	N/A
30. How safe do you (usually) feel during this journey?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐	don't know	☐	N/A
31. How safe do you (usually) feel at the stop/station where you boarded?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very safe	☐	don't know	☐	N/A
32. Have you been a victim of one or more of the following incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?	A. harassed ☐ not ☐ 1 time ☐ 2 times ☐ 3 times ☐ 4 times or more often B. threatened ☐ not ☐ 1 time ☐ 2 times ☐ 3 times ☐ 4 times or more often C. misled ☐ not ☐ 1 time ☐ 2 times ☐ 3 times ☐ 4 times or more often D. assaulted ☐ not ☐ 1 time ☐ 2 times ☐ 3 times ☐ 4 times or more often E. other ☐ not ☐ 1 time ☐ 2 times ☐ 3 times ☐ 4 times or more often															
33. Have you witnessed one or more incidents in public transport or at the stop/station over the past 12 months?	☐ yes ☐ no															
34. What is your year of birth?																

Thank you very much for your cooperation. You can return the questionnaire to the pollster.



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒

Deze vragenlijst is volledig anoniem.

1. Bent u een eilandbewoner of bezoeker?
☐ eilandbewoner ☐ bezoeker
2. Heeft u een motorvoertuig met aan boord?
☐ ja ☐ nee

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1. Kun u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapt?	zeer moeilijk / niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet ☐ vgl.
4. Hoe vond u de ruimte van de wachtruimte bij de kaveniersmaai?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	weet niet ☐ vgl.
5. Wat vindt u van de stiptheid van het vaartui (op tijd varen) bij uw vertrekken?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
6. Kun u makkelijk of makkelijk aansluiting aan boord komen?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet ☐ vgl.
7. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐	weet niet ☐ vgl.
8. Wat is uw oordeel over hun acties en schone het vaartui in?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	weet niet ☐ vgl.
9. Wat vindt u van de ruimte van de sanitaire voorzieningen aan boord?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐	weet niet ☐ vgl.
10. Hoe ervaart u het geluid aan boord ?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐	weet niet ☐ vgl.
11. Vond u het klimaat in dit vaartui aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐	weet niet ☐ vgl.
12. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartui? (inbeld, kluisgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
13. Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekken ? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
14. Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartui?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
15. Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
16. Vond u het makkelijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reisbald te laden ?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet ☐ vgl.
17. Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐	weet niet ☐ vgl.
18. Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐	weet niet ☐ vgl.
19. Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, geur)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐	weet niet ☐ vgl.
20. Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐	weet niet ☐ vgl.
21. Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.
22. Kun u uw bagage makkelijk of makkelijk knip aan boord?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐	weet niet ☐ vgl.
23. Wat is uw totaaloordeel over deze vaart?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐	weet niet ☐ vgl.

Ga verder op de achterzijde »»»

24. Hoe bent u naar de vertrekhaven van deze vaart gekomen?

☐ lopen ☐ met de fiets ☐ met ander openbaar vervoer ☐ met de auto ☐ met de taxi ☐ anders

25. Wat is voor u de belangrijkste reden om deze vaart te maken vandaag?

☐ school/studie/cursus/stage ☐ werk ☐ zakelijke reis ☐ bezoek aan familie/vrienden ☐ vakantie ☐ andere sociale/recreatieve redenen

26. Hoe vaak richt u gemiddeld genomen op deze route? (tel een retour als één keer)

☐ 4 dagen per week of vaker ☐ 1-3 dagen per week ☐ 1-3 dagen per maand ☐ 6-11 dagen per jaar ☐ 5 of minder dagen per jaar

27. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?

zeer slecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ zeer goed ☐ weet niet ☐ n.v.t.

28. Welk aspect van deze vaart moet volgens u als eerste verbeterd worden? (alleen één aspect noemen)

☐ kans op een zitplaats ☐ gemak aan en van boord komen ☐ gemak kopen vervoerbewijs ☐ gemak bagage opbergen
☐ netheid van het voertuig ☐ informatie bij de haventerminal ☐ prijs vervoerbewijs persoon ☐ de catering
☐ netheid van de sanitaire voorzieningen ☐ netheid van de wachtruimte ☐ prijs vervoerbewijs motorvoertuig ☐ rooks
☐ klantvriendelijkheid van het personeel ☐ informatie bij het boeken ☐ stilte van deze vaart ☐ anders namelijk:
☐ geluid in het voertuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ aantal keer dat deze dienst vaart

29. Hoe ernstig is de drukte in het voertuig?

heel druk ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 helemaal niet druk ☐ weet niet ☐ n.v.t.

30. Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

31. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

☐ te druk ☐ agressie ☐ gebrek aan toezicht ☐ anders, namelijk:
☐ te eng ☐ rondsmeurende personen ☐ vandalisme

32. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?

zeer onveilig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer veilig ☐ weet niet ☐ n.v.t.

33. Wanneer u bovenstaande vraag met een 6 of lager heeft beantwoord, kunt u dan aangeven waarom?

☐ te druk ☐ agressie ☐ gebrek aan toezicht ☐ anders, namelijk:
☐ te eng ☐ rondsmeurende personen ☐ vandalisme

34. Wat is uw geboortjaar?

Haarlijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer invullen bij de enquêteur.



Ministerie van Infrastructuur
en Watermanagement

CROW

OV-Klantenbarometer 2024

versie 6



Bitte Ihre Antworten deutlich ankreuzen. ☒

Dieser Fragebogen ist vollständig anonym.

1. Sind Sie ein Inselbewohner oder ein Besucher?

☐ Inselbewohner ☐ Besucher

2. Haben sie ein Fahrzeug mit an Bord genommen?

☐ Ja ☐ Nein

3. Konnten Sie leicht einen Sitzplatz finden, als Sie einstiegen?

sehr schwer/gar nicht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr leicht ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

4. Wie fanden Sie die Sauberkeit des Wartebereichs im Haltehaltemittel?

sehr dreckig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr sauber ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

5. Wie fanden Sie die Pünktlichkeit des Schiffs an Ihrem Abfahrtsort?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

6. Konnten Sie schwierig oder leicht an Bord gelangen?

sehr schwierig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr leicht ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

7. Wie fanden Sie die Kundenfreundlichkeit des Personals?

sehr kundenunfreundlich ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr kundenfreundlich ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

8. Was ist Ihre Meinung darüber, wie ordentlich und sauber das Schiff ist?

sehr dreckig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr sauber ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

9. Wie fanden Sie die Sauberkeit der sanitären Einrichtungen an Bord?

sehr dreckig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr sauber ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

10. Wie empfinden Sie die Geräuschbelastung an Bord?

sehr laut ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr leise ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

11. Finden Sie das Klima auf dem Schiff angenehm? (Temperatur, Ventilation)

sehr unangenehm ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr angenehm ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

12. Wie ist Ihre Meinung zur Einrichtung des Schiffs? (Einrichtung, Farben)

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

13. Wie fanden Sie die Informationen am Abfahrtsort? (Abfahrtszeiten, Route, etc.)

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

14. Wie fanden Sie die Reiseinformationen auf dem Schiff?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

15. Wie fanden Sie die Informationen bei der Buchung Ihrer Reise?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

16. Finden Sie das Kaufen des Tickets eher schwierig oder eher einfach?

sehr schwierig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr einfach ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

17. Was halten Sie vom Preis pro Person für diese Fahrt?

sehr teuer ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr günstig ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

18. Was halten Sie vom Preis pro Fahrzeug für diese Fahrt?

sehr teuer ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr günstig ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

19. Fühlen Sie sich während dieser Fahrt von Ihren Mitreisenden gestört? (z.B. Lärm, Verhalten)

sehr gestört ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ gar nicht gestört ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

20. Fühlen Sie sich gestresst oder entspannt während dieser Fahrt?

sehr gestresst ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr entspannt ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

21. Wie fanden Sie die Frequenz (Zahl der Fahrten am Tag) von dieser Linie?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

22. Konnten Sie Ihr Gepäck einfach oder schwierig an Bord verladen?

sehr schwierig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr einfach ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

23. Was ist Ihr Gesamturteil zu dieser Fahrt?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

Bitte wenden >>>

24. Wie haben Sie den Abfahrtsort dieser Fahrt erreicht?

☐ Zu Fuß ☐ Mit dem Fahrrad ☐ Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln ☐ Mit dem Auto ☐ Mit dem Taxi ☐ Andere Option

25. Was ist der Hauptgrund Ihrer Fahrt heute?

☐ Schule/Studium/Kurs/Praktikum ☐ Arbeit ☐ Firmenreise ☐ Besuch von Familie/ Freunde ☐ Urlaub ☐ Ein anderer Grund im Bereich Freizeit

26. Wie oft nutzen Sie im Schnitt diese Strecke? (Hin- und Rückfahrt zählen als eine Fahrt)

☐ 4 mal die Woche oder öfter ☐ 1-3 Tage die Woche ☐ 1-3 Tage im Monat ☐ 6-11 Tage im Jahr ☐ 5 oder weniger Tage im Jahr

27. Wie gut werden Sie bei Verspätungen oder anderen Problemen informiert?

sehr schlecht ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr gut ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

28. Welcher Aspekt dieser Fahrt muss Ihrer Meinung nach als erstes verbessert werden? (Bitte nur eins ankreuzen)

☐ Chance auf einen Sitzplatz ☐ Bequemlichkeit beim Betreten und Verlassen des Schiffs ☐ Kauf des Tickets vereinfachen ☐ Abstellmöglichkeiten des Gepäcks
☐ Sauberkeit des Fahrzeuges ☐ Informationen am Haltehaltemittel ☐ Preis pro Person ☐ Catering
☐ Sauberkeit der sanitären Anlagen ☐ Sauberkeit des Wartebereichs ☐ Preis pro Fahrzeug ☐ Nichts
☐ Kundenfreundlichkeit des Personals ☐ Informationen beim Buchen ☐ Pünktlichkeit dieser Fahrt ☐ Etwas anderes, nämlich:
☐ Lärm des Schiffs ☐ Informationen bei Verspätungen ☐ Zahl der Fahrten am Tag erhöhen

29. Wie empfinden Sie die Menschenmenge an Bord?

sehr überfüllt ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr leer ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

30. Wie sicher fühlen Sie sich während dieser Fahrt?

sehr unsicher ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr sicher ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

31. Wenn Sie die vorherige Frage mit einer 6 oder niedriger bewertet haben (mangelhaft oder ungenügend), können Sie dann angeben, warum?

☐ Zu voll ☐ Aggressivität ☐ Fehlende Aufsicht ☐ Etwas anderes, nämlich:
☐ Zu ruhig ☐ Umhergehende Personen ☐ Vandalismus

32. Wie sicher fühlen Sie sich (meistens) am Kai/im Wartebereich, von wo aus Sie an Bord gegangen sind?

sehr unsicher ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ sehr sicher ☐ weiß nicht ☐ nicht zutreffend

33. Wenn Sie die vorherige Frage mit einer 6 oder niedriger bewertet haben (mangelhaft oder ungenügend), können Sie dann angeben, warum?

☐ Zu voll ☐ Aggressivität ☐ Fehlende Aufsicht ☐ Etwas anderes, nämlich:
☐ Zu ruhig ☐ Umhergehende Personen ☐ Vandalismus

34. Was ist Ihr Geburtsjahr?

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit. Sie können die Umfrage an den Meinungsforscher zurückgeben.

Bijlage 2 Clustering van vragen

Overzicht clustering vragen 2024

De tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

De prijs van de rit, het oordeel over de halte/het station en gestrest of ontspannen tijdens de reis zijn niet in de piramide opgenomen en apart weergegeven. Bij prijs speelt kwaliteitsbeleving een rol. Het oordeel over de halte/het station staat buiten de rit zelf en gestrest of ontspannen tijdens de rit zegt iets over de persoon en niet over de rit.

Cluster	2024
Algemeen oordeel	Totaaloordeel over deze rit
Beleving	Geluid in het voertuig Klantvriendelijkheid personeel Netheid en of het voertuig schoon is Inrichting van het voertuig
Comfort	Rijstijl van de bestuurder Last van medereizigers Kans op een zitplaats Gemak van instappen Klimaat in het voertuig
Gemak	Gebruiksgemak OV-chipkaart Gemak om een vervoersbewijs te kopen of reissaldo op te laden Informatie tijdens de rit Informatie bij vertragingen of andere problemen Informatie op instaphalte
Snelheid	Stiptheid bij instaphalte Reissnelheid van de rit Overstaptijd Frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn
Veiligheid	Veiligheid openbaar vervoer algemeen Veiligheid tijdens de rit Veiligheid op de instaphalte



Klantwensenpiramide OV-Klantenbarometer 2024



Bijlage 3 Over de OV-Klantenbarometer

De ontwikkeling tot en met 2017

Het eerste onderzoek met de OV-Klantenbarometer vond plaats in het najaar van 2001. In het begin van dat jaar was met het van kracht worden van de Wet personenvervoer 2000 de marktwerking in het stads- en streekvervoer begonnen. De rijksoverheid wilde met een klanttevredenheidsonderzoek, en ook met het monitoren van de omvang van ov-aanbod en -gebruik, nagaan of de doelstellingen van de wet werden bereikt: een beter openbaar vervoer en een hogere kostendekking.

De methodiek van de OV-Klantenbarometer is overigens al in 1994 ontwikkeld door de toenmalige Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat. Rond die tijd werd de bevoegdheid voor het stads- en streekvervoer in handen gelegd van een zevental stadsgewesten ('kaderwetgebieden') en twee jaar later van de provincies.

Bij de onderzoeken in de jaren 2001, 2002 en 2003 stonden de enquêteurs op werkdagen op knooppunten van het openbaar vervoer. Hoewel er steeds rond de 70.000 vragenlijsten werden opgehaald, had deze inwinmethode haar beperkingen. Daarom werd in 2004 overgeschakeld op het enquêteren in de voertuigen met een vernieuwde, kortere vragenlijst. Om de rapportcijfers te kunnen ophogen naar het gehele jaar en naar hele onderzoeksgebieden werden de instappers geteld en om een completer beeld te krijgen werden de weekenden toegevoegd aan het onderzoek.

De uitvoering van de OV-Klantenbarometer bleef van 2004 tot en met 2017 nagenoeg hetzelfde, zodat een mooie trendreeks is ontstaan. Steeds vonden de enquêtes plaats in de periode tussen de herfstvakantie en de eerste week van december. En de vragenlijst bleef nagenoeg onveranderd. Veranderde er dan helemaal niets? Jawel, er zijn wel enkele ontwikkelingen te noemen:

- Al snel na 2004 gingen de ov-autoriteiten de rapportcijfers gebruiken voor hun concessiebeheer. Steeds vaker werd de OV-Klantenbarometer ook onderdeel van bonus/malusregelingen.
- In 2007 is het aantal vragen over sociale veiligheid teruggebracht tot vijf. Ook moest de vragenlijst af en toe geactualiseerd worden, zoals na de introductie van de OV-chipkaart.
- Rond 2007 gingen ook de gedecentraliseerde treindiensten deel uitmaken van het onderzoek, net als het ov over water.
- Behalve de rapportages per ov-autoriteit en per vervoerbedrijf kwam er met ingang van 2012 ook een hoofdrapport met de belangrijkste bevindingen, gelardeerd met foto's.
- Steeds vaker grepen ov-autoriteiten de mogelijkheid aan om meerwerk in te kopen. Zo kunnen er extra onderzoeksgebieden (deelgebieden van de standaardgebieden),

extra ritten, extra metingen door het jaar heen en extra vragen worden ingekocht.

Het jaarlijkse onderzoek is inmiddels een onmisbaar element geworden in de sector.

Methodebreuk tot 2018

Met het onderzoek van 2018 is een aantal veranderingen doorgevoerd:

- In de eerste plaats is er gevolg gegeven aan de behoefte om de vragenlijst te verbeteren en aan te vullen met meer vragen over comfort en beleving. Hiermee neemt de verklarende waarde van het totaaloordeel iets toe.
- Een tweede belangrijke verandering is dat voortaan over het gehele jaar wordt gemeten, in vier kwartalen, steeds ongeveer zes weken per kwartaal. Daarmee worden seizoenseffecten uitgesloten, zodat nu een nog representatiever beeld ontstaat van de klantwaardering.
- Verder vond een belangrijke uitbreiding van het onderzoek plaats met de toevoeging van het hoofdrailnet.
- De NS-treindiensten zijn hiertoe verdeeld in onderzoeksgebieden, die aansluiten bij de gebiedsindeling van de bestuurlijke OV- en Spoorafdelingen. In deze vijf gebieden worden Intercity's en Sprinters separaat 'gemeten' en daarnaast is er een onderzoeksgebied IC Direct/IC Brussel.
- Verder zijn de vier Friese Waddenveren meegenomen in het onderzoek. In eerdere jaren vond de klantwaardering op de schepen van Doeksen en Wagenborg separaat plaats met een eigen vragenlijst en op specifiek aangegeven dagen in het voorjaar.
- Ten slotte is nu ook een Engelstalige vragenlijst beschikbaar voor expats, buitenlandse studenten en toeristen, en ook voor Nederlandse ingezetenen die zich beter in het Engels kunnen uitdrukken. In 2018 is de vragenlijst beproefd en sinds 2019 volledig beschikbaar.

De OV-Klantenbarometer omvat dus met ingang van 2018 nagenoeg het gehele Nederlandse openbaar vervoer en de Friese Waddenveren. Uitgezonderd is het vervoer met buurtbussen, flex-systemen en buitenlandse bussen en treinen die eindigen in Nederland.

Bijzonderheden 2020 en 2021

Er is geen OV-Klantenbarometer van 2020. Bij het uitbreken van de coronapandemie in maart 2020 is het toen gestarte veldwerk voor 2020 afgebroken en niet meer hervat. De rapportage van het eerste kwartaal van 2020 is verkrijgbaar via de link www.crow.nl/getmedia/1b612dda-5508-479b-81a9-d3db4a2b1ff8/OV-Klantenbarometer_kwartaal-1-2020.pdf.aspx?ext=.pdf

Dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt, omdat het om een onvolledig onderzoek gaat (slechts een kwart van de steekproef).

Er is in 2020 een vervangend onderzoek uitgevoerd: Klanttevredenheid ov-reizigers 2020 tijdens COVID-19, te verkrijgen via de link <https://www.crow.nl/kennisproducten/innovatieve-meting-klanttevredenheid-ov-reizigers-tijdens-corona/>

Ook dit onderzoek wordt niet voor vergelijking gebruikt; dit onderzoek was anders van opzet en veel kleiner van schaal.

De OV-Klantenbarometer 2021 is onder afwijkende omstandigheden uitgevoerd:

- In 2021 zijn de data verzameld in de maanden oktober en november en niet, zoals in 2018 en 2019, verspreid over het hele jaar. Er zijn daarmee bijvoorbeeld ook geen specifieke data verzameld in de zomervakantie.
- Het veldwerk is niet volgens planning afgerond. Vanwege een afgekondigde lockdown is besloten om op 29 november 2021 alle werkzaamheden neer te leggen; op dat moment was de dataverzameling nog in volle gang. Ongeveer 83% van alle geplande veldwerkkritten was op dat moment uitgevoerd.
- Ondanks de coronapandemie reed het openbaar vervoer in het najaar van 2021 bijna volledig volgens de geplande dienstregeling. Het aantal reizigers was echter niet meer dan 50%-70% van de gebruikelijke aantallen (vergelijking 2019). Door beperkende maatregelen was een aantal groepen waarschijnlijk minder vertegenwoordigd in de ov-populatie; denk aan kantoorwerkers die in deze periode thuis werkten, studenten die geen of minder contacturen op de instellingen hadden en afwezige toeristen.

Met de lagere aantallen reizigers en de voortijdig afgebroken dataverzameling is OV-Klantenbarometer van 2021 uiteindelijk gebaseerd op minder ingevulde vragenlijsten dan gebruikelijk. Daardoor is in niet alle gevallen voldaan aan minimale kwaliteitsnormen voor onderzoek. In een aantal gevallen is de minimale steekproefomvang (norm: 380) niet gehaald, dan zijn de cijfers alleen indicatief te gebruiken. Daarnaast zijn gevonden verschillen tussen 2019 en 2021 niet statistisch significant (norm: 95% betrouwbaarheid).

In 2022 is de OV-Klantenbarometer pas in het tweede kwartaal gestart, vanwege lockdown-beperkingen aan het begin van het jaar. De enquêtes zijn uitgevoerd tussen 1 april en 31 oktober. Vanaf 1 april deden zich geen aan corona gerelateerde beperkingen meer voor.

Maar, 2022 was evengoed een onrustig jaar. Gedurende het jaar was er sprake van relatief veel personeelsuitval door ziekte, waardoor vervoerders gedwongen waren om incidenteel diensten te laten vervallen, om soms treinen in te korten, of om in een aantal gevallen de dienstregeling te versoberen.

In de zomerperiode waren er overal in Nederland boerenprotesten die hier en daar de dienstregelingen van buslijnen verstoorde. Ook was er – en dat was al een lange tijd niet meer voorgekomen – sprake vanstakingen, vooral in augustus, september en oktober.

Organisatie

De organisatie van de OV-Klantenbarometer bestaat uit drie groepen: een stuurgroep, een ontwikkelteam en het uitvoeringsteam.

De stuurgroep OV-Klantenbarometer bestaat uit vertegenwoordigers van regionale ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de ov-bedrijven en Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW-KpVV) vervult het secretariaat.

De stuurgroep komt viermaal per jaar bij elkaar en geeft richting aan op onderwerpen die op strategisch niveau liggen. Voorgenomen beslissingen worden voor goedkeuring voorgelegd aan het zogeheten OV-Managersoverleg, waarin alle ov-autoriteiten zijn vertegenwoordigd. De samenstelling is:

- Maaïke Egbers, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Arjan Vaandrager, OV NL (KNV)
- Gerda Dekker, regio Oost/Provincie Flevoland
- Ruud Postma, provincie Noord-Holland, voorzitter stuurgroep
- John Pommer, CROW-KpVV

Het uitvoeringsteam OV-Klantenbarometer zorgt voor de dagelijkse aansturing van het onderzoek, van het uitvoeren van het veldwerk in de onderzoeksgebieden, het analyseren van de onderzoek data, het maken van het hoofdrapport, de factsheets en het vullen van de website en het dashboard. Het uitvoeringsteam vormt het hart van het onderzoek en staat in voortdurend contact met elkaar over het verloop van de uitvoering. Externe kwaliteitscontrole op dit onderzoek vindt plaats door onder andere het inzetten van mystery guests tijdens het veldwerk en controle op de methode van steekproeftrekking.

De samenstelling is:

- Jacobien ter Haar, CROW
- Carola Prins, CROW
- Bram Wolf, Ipsos I&O
- Maartje van Will, Ipsos I&O

Het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer bestaat net als de stuurgroep uit vertegenwoordigers van ov-autoriteiten, en ov-bedrijven. De opgave van het ontwikkelteam is te komen tot een efficiëntere OV-Klantenbarometer. Innovaties worden besproken, uitgewerkt in projectplannen en beproefd. Het ontwikkelteam adviseert de stuurgroep. Het ontwikkelteam wordt ondersteund door de huidige uitvoerder, Ipsos I&O, en door CROW in zijn rol van secretariaat/voorzitterschap. Ad hoc worden ook andere deskundigen, zoals methodologen, geraadpleegd. De huidige samenstelling is:

- Machiel Kouwenberg, Vervoerregio Amsterdam
- Tjuling Chung, GVB Amsterdam
- Jessica Mulder, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Mark van Hagen, NS Reizigers
- Ron Laan, NS Reizigers
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Bianca van Timmeren, Arriva Nederland
- Gert-Jan den Toom, Metropoolregio Rotterdam Den Haag
- Eugène Banach, Provincie Limburg
- Katrin Bock, Provincie Limburg

Bijlage 4 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

De onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden geclusterd op basis van stads en streek bus, tram, metro, regionale trein, trein op het hoofdrailnet, openbaar vervoer over water en Friese Waddenveren. Soms moest een keuze worden gemaakt, zoals bij Almere, een onderzoeksgebied dat zowel stads- als streekvervoer bevat.

Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	
Tram	Regionale trein
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	Regionaal spoorvervoer Groningen
Concessie Amsterdam (tram)	Regionaal spoorvervoer Fryslân
Concessie Rail Haaglanden	Vechtdallijnen
Concessie Rail Rotterdam (tram)	Treindienst Zwolle - Kampen
Metro	Twente (trein)
Concessie Amsterdam (metro)	Treindienst Zwolle - Enschede
Concessie Rail Rotterdam (metro)	Achterhoek - Rivierenland (trein)
Stadsdienst bus	Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen
IJssel - Vecht	Noodconcessie Veluwe-Zuid
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	Concessie Arnhem Nijmegen (trein)
Busvervoer Almere	Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda
Concessie Amsterdam (bus)	Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)
Bus Haaglanden Stad	Limburg (trein)
Bus Rotterdam e.o.	Openbaar vervoer over water
Streekdienst bus	Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden
GD-concessie	Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens
Openbaar busvervoer Fryslân	Hoofdrailnet
Twente (bus)	Regio Noord Intercity's
Achterhoek - Rivierenland (bus)	Regio Noord Sprinters
Provincie Utrecht	Regio Oost Intercity's
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	Regio Oost Sprinters
Zaanstreek-Waterland	Regio Noordvleugel Intercity's
Amstelland - Meerlanden	Regio Noordvleugel Sprinters
Gooi en Vechtstreek	Regio Zuidvleugel Intercity's
Noord-Holland Noord	Regio Zuidvleugel Sprinters
Haarlem/IJmond	Regio Zuid Intercity's
Zuid-Holland Noord	Regio Zuid Sprinters
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	Intercity Direct
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	IC Brussel
Haaglanden Streek	
Voorne-Putten en Rozenburg	
Zeeland	
West-Brabant	
Oost-Brabant	
Zuidoost-Brabant	
Limburg (bus)	

Bijlage 5 Ophoging en weging

Het OV-Klantenbarometer onderzoek is een jaarlijkse steekproef onder reizigers verdeeld over een aantal diverse ritten in een gebied.

Een ophogingsmethode is vereist vanwege twee dingen:

- 1 *Om een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle reizigers in dat ene onderzoeksgebied te geven.*
- 2 *Om de onderzoeksresultaten van twee of meer onderzoeksgebieden te aggregeren, met andere woorden om resultaten van verschillende onderzoeksgebieden te kunnen optellen tot een enkel cijfer voor een groter gebied.*

In deze bijlage geven wij een nadere uitleg van die methode.

Steekproef van ritten

Voor de OV-Klantenbarometer trekken we steekproeven van ritten. Op die ritten nemen we de enquête af. We zorgen ervoor dat die ritten goed verdeeld zijn over tijd en ruimte in het onderzoeksgebied. Uitgangspunt is dat het aantal getrokken ritten zorgt voor een voldoende aantal respondenten.

In onderzoeksgebieden met bus is de steekproef 100 ritten uit de weekdienstregeling. Die 100 ritten verdelen we over vier tijdsblokken⁶ en vier kwartalen.

In de onderzoeksgebieden met spoor volstaan we met 48 ritten, omdat we per rit meer mensen in het voertuig kunnen enquêteren.

Het aantal te bemeten ritten is vastgelegd in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2023).

Uitgangspunt is dat we met het aantal ritten op ongeveer 800-1.000 respondenten uitkomen. Dat aantal garandeert voldoende statistische betrouwbaarheid.

Onderzoeksgebieden en andere aggregaties

De kleinste onderzoekseenheid is in de OV-Klantenbarometer het onderzoeksgebied. Een onderzoeksgebied is één modaliteit in één concessie. Zo is het stadsvervoer Amsterdam onderverdeeld in drie onderzoeksgebieden; we doen dus afzonderlijke uitspraken over de klanttevredenheid voor tram, bus en metro.

Toepassing van een correcte steekproeftrekking en een juiste ophoging zorgt ervoor dat we de ingevulde vragenlijsten kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

We meten daarom meer dan dat we alleen via ingevulde vragenlijsten binnenkrijgen, namelijk de volgende variabelen:

- Het aantal ingevulde vragenlijsten in elke bemeten rit.
- Telling van instappers in het voertuig waar de vragenlijsten worden uitgedeeld (dit gebeurt tijdens het veldwerk).

- Het aantal bakken van de trein of metro waarin is gemeten.
- Telling van het totaal aantal bakken van de trein of metro waarin is gemeten
- Bepaling van het aantal ritten in de weekdienstregeling in de vier daartoe onderscheiden tijdsblokken.
- Bepaling van het aantal representatieve meetweken per kwartaal en per jaar.

De ophoging wordt in stappen uitgevoerd met bovenstaande gegevens, van het niveau van een respondent naar een rit, naar een tijdsblok, naar een kwartaal en naar een jaar, geldend per onderzoeksgebied. Met deze ophogings-systeematiek vertegenwoordigen de respondenten de reizigerspopulatie en kunnen we de resultaten per onderzoeksgebied ook op een correcte manier aggregeren naar verzamelingen van onderzoeksgebieden. Bijvoorbeeld om de algemene klanttevredenheid in de concessie Amsterdam te bepalen (drie onderzoeksgebieden), maar ook om de algemene klanttevredenheid van een vervoerder (vele onderzoeksgebieden) of uiteindelijk heel Nederland te bepalen.

⁶ *Werkdag spits (7-10 uur en 16-19 uur), werkdag dal (10-16 uur), werkdag avond (19-22 uur) en weekend (zaterdag en zondag 7-22 uur).*

weekdienstregeling



Een reiziger die de vragenlijst heeft ingevuld



Samen met de andere respondenten in die rit representeert die alle reizigers in die rit



De strata zijn de 4 tijdsblokken in de dienstregeling. Elk stratum draagt naar rato bij



We beschouwen een week in de dienstregeling als representatief voor het kwartaal



De kwartalen zijn van ongelijke lengte vanwege eisen aan meten buiten of juist in vakanties

Samenvatting van de systematiek van ophoging

Ophogen in stappen

Stap 1. Van geënkquêteerde reizigers naar alle reizigers per rit

De eerste stap is om de resultaten van de reizigers in een voertuig die een vragenlijst invulden, op te hogen naar alle reizigers in dat voertuig. Om op te kunnen hogen naar alle reizigers in een voertuig, worden alle reizigers in het voertuig geteld. In sommige gevallen (treinen en metro's) zijn de reizigers in een deel van het voertuig geteld en is die telling naar rato opgehoogd.

Dit gaat dus om de verhouding O_r tussen het aantal getelde instappers N_r per rit en het aantal ingevulde enquêtes per rit n_r .

Daar waar in een langere trein of metro in slechts een gedeelte is gemeten en geteld, wordt het aantal getelde reizigers opgehoogd naar verhouding van het aantal getelde bakken B_r en het aantal gemeten bakken b_r van het betreffende voertuig [2]. Ophoging van de respons naar het gehele voertuig, wordt daarom:

$$O_r = \frac{N_r}{n_r} \cdot \frac{B_r}{b_r}$$

Ter verduidelijking:

O_r = ophoogfactor geënkquêteerde reizigers naar reizigers-aantal per rit

N_r = aantal getelde instappers per rit

n_r = aantal ingevulde enquêtes per rit

B_r = aantal getelde bakken van het voertuig per rit

b_r = aantal gemeten bakken van het voertuig per rit.

Hierbij geldt $B_r/b_r=1$, als in het hele voertuig is geënkquêteerd.

Voorbeeldberekening:

Op 18 augustus 2024 is gemeten in de tram in Den Haag: 15 Reizigers vulden een vragenlijst in en 27 reizigers werden geteld, in het hele voertuig. De ophoogfactor reizigers wordt dus:

$$\frac{27}{15} \cdot 1 = 1,8$$

Stap 2. Van de onderzochte ritten per stratum naar alle ritten in het stratum per week

Het Programma van Eisen schrijft voor om de metingen evenredig te verdelen over 4 tijdsblokken, de zogeheten strata. Deze zijn:

Stratum	Dagsoort	Tijdstippen
1	Werkdag spits	7:00-10:00 en 16:00-19:00
2	Werkdag dal	10:00-16:00
3	Werkdag avond	Na 19:00
4	Weekend	Zaterdag en zondag

Gemeten ritten (in een gebied) in een bepaald stratum in een bepaald kwartaal worden opgehoogd naar alle ritten in dat stratum in de weekdienstregeling die geldt voor dat kwartaal. Deze tweede stap gaat dus om de verhouding tussen het aantal gemeten ritten in een tijdsstratum van een weekdienstregeling (ma-zo) R_{ot} en het totaal aantal ritten in een onderzoeksgebied per tijdsstratum van een weekdienstregeling r_{ot} . Oftewel:

$$O_{ot} = \frac{R_{ot}}{r_{ot}}$$

Waarbij R_{ot} elk kwartaal opnieuw wordt vastgesteld.

Ter verduidelijking:

O_{ot} = ophoogfactor gemeten ritten per stratum naar gereden ritten per stratum

R_{ot} = totaal aantal ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

r_{ot} = gemeten ritten in onderzoeksgebied per stratum van een weekdienstregeling

[2] In de steekproeftrekking is vooraf bepaald welk deel van het voertuig wordt gemeten, om te voorkomen dat enquêteurs een gemakkelijke of voor de hand liggende optie kiezen. Dit betekent dat eerste- en stilletecoupés evengoed in de steekproef zullen voorkomen.

Voorbeeldberekening:

In een kwartaal werden in het onderzoeksgebied Den Haag, tram in het stratum zondagavond drie ritten gemeten. In de weekdienstregeling van dat kwartaal worden in dit gebied 523 tramritten gereden. De ophoogfactor ritten voor stratum 4 wordt dus:

$$\frac{523}{3} = 174,33$$

Vanzelfsprekend wordt deze procedure voor alle strata uitgevoerd.

$$O_o = \sum_{t=1}^4 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_o = ophoogfactor ritten in een onderzoeksgebied

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Van gebied *Den Haag, tram* is in het derde kwartaal de volgende weekdienstregeling bekend:

Stratum	1	2	3	4
Aantal ritten in dienstregeling	3.655	3.180	1.218	2.383
Aantal ritten bemeten	35	30	12	23
Ophoogfactor	3.655/35	3.180/30	1.218/12	2.383/23

Stap 3. Naar kwartaalcijfer

Het kwartaalcijfer heeft dus een samengestelde ophoogfactor van ophoogfactor reizigers per rit en ophoogfactor ritten per stratum.

$$O_w = O_r \cdot \sum_{t=1}^4 O_{ot}$$

Ter verduidelijking:

O_w = ophoogfactor weekdienstregeling

O_r = ophoogfactor reizigers

O_{ot} = ophoogfactor ritten van een stratum in een onderzoeksgebied

t = stratum

Een voorbeeldberekening:

Die ene reiziger uit de vorige twee voorbeelden reed op zondagavond 18 augustus in de tram in Den Haag. Deze reiziger was één van de 15 respondenten op 27 reizigers. Die tramrit was één van de 3 bemeten ritten op 523 ritten in de weekdienstregeling. We beschouwen de respons van deze reiziger als representatief voor in totaal 313,8 reizigers

$$\frac{27}{15} \cdot 1 \cdot \frac{523}{3} = 313,8$$

Stap 4. Van weekdienstregeling naar jaar

De voorgaande stappen werden ook in de OV-Klantenbarometer tot en met 2017 uitgevoerd. Tot en met 2017 vond de meting voor de OV-Klantenbarometer alleen in en rond november plaats. Omdat sinds 2018 in elk van de vier kwartalen wordt gemeten, moeten we ook rekening houden met de verhouding tussen de kwartalen. Kwartalen hebben niet dezelfde lengte omdat in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2017 en 2023) is gesteld dat:

- 1 *Er in het eerste, tweede en vierde kwartaal niet gemeten wordt in vakantieperioden en op bijzondere dagen.*
- 2 *Het derde kwartaal is juist de meting van de zomervakantieperiode.*

Vanwege de vakantiespreiding verschilt de omvang van de kwartalen ook nog per vakantieregio. Omdat de zomervakantie zes weken lang is, is de initiële verdeling over de vier kwartalen daarom 13, 13, 6 & 13 weken.

- De resterende 7 weken buiten de zomervakantie van het derde kwartaal worden verdeeld over Q2 en Q4, afhankelijk van de vakantieplanning in de regio (noord, midden en zuid).
- In de andere schoolvakanties wordt niet gemeten, die weken trekken we dus van het aantal meetweken in een kwartaal af.
- Er wordt niet gemeten na de jaarlijkse invoering van de nieuwe dienstregeling (doorgaans in de tweede week van december) tot het einde van het jaar. In 2024 is deze periode twee weken, die deels overlapt met de kerstvakantie.

Het aantal meetweken per kwartaal verschilt, bovendien zijn er verschillen tussen regio's. Elk kwartaal kent daarom drie ophoogfactoren; een factor voor elke vakantieregio. In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal meetweken per regio (r) per kwartaal (q). Deze indeling wordt jaarlijks opnieuw bepaald.

Regio	Q1	Q2	Q3	Q4	meetweken
Noord	11	15	6	14	46
Midden	11	14	6	15	46
Zuid	11	13	6	16	46

Bijlage 6 Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied regionaal openbaar vervoer

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
Regionaal spoorvervoer Groningen	17%	22%	22%	8%	12%	5%	21%	16%
GD-concessie	22%	17%	7%	4%	13%	16%	28%	8%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	18%	23%	18%	7%	7%	8%	17%	14%
Openbaar busvervoer Fryslân	21%	16%	10%	8%	10%	14%	30%	9%
Vechtdallijnen	20%	25%	12%	12%	7%	3%	20%	15%
Treindienst Zwolle - Kampen	19%	16%	16%	4%	12%	12%	18%	17%
IJssel - Vecht	15%	12%	8%	7%	17%	24%	31%	11%
Twente (bus)	19%	12%	6%	5%	18%	29%	23%	9%
Twente (trein)	13%	19%	12%	18%	9%	11%	17%	18%
Treindienst Zwolle - Enschede	13%	39%	15%	3%	7%	9%	19%	15%
Achterhoek - Rivierenland (trein)	19%	28%	10%	8%	7%	5%	20%	16%
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	20%	15%	14%	4%	7%	4%	27%	19%
Noodconcessie Veluwe-Zuid	19%	16%	6%	8%	13%	14%	27%	14%
Achterhoek - Rivierenland (bus)	17%	16%	7%	10%	12%	18%	27%	11%
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	22%	15%	10%	7%	14%	15%	22%	8%
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	18%	28%	14%	10%	10%	7%	9%	17%
Busvervoer Almere	19%	24%	22%	8%	12%	6%	24%	9%
Provincie Utrecht	25%	13%	5%	4%	18%	16%	27%	8%
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	23%	14%	8%	6%	14%	19%	22%	12%
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	20%	24%	6%	6%	14%	7%	25%	15%
Concessie Amsterdam (bus)	20%	16%	10%	5%	21%	28%	22%	8%
Concessie Amsterdam (tram)	20%	24%	10%	12%	15%	14%	17%	11%
Concessie Amsterdam (metro)	16%	23%	20%	7%	15%	10%	16%	14%
Zaanstreek-Waterland	20%	9%	9%	6%	23%	23%	26%	12%
Amstelland - Meerlanden	24%	17%	12%	9%	16%	9%	18%	11%
Gooi en Vechtstreek	26%	7%	2%	8%	14%	17%	31%	10%
Noord-Holland Noord	20%	9%	5%	4%	7%	17%	39%	12%
Haarlem/IJmond	22%	16%	7%	7%	14%	16%	29%	12%
Zuid-Holland Noord	23%	13%	11%	5%	11%	14%	28%	9%
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	19%	24%	16%	6%	10%	8%	16%	16%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	27%	14%	5%	3%	14%	14%	28%	8%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	17%	12%	14%	4%	12%	18%	24%	19%
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	21%	13%	9%	9%	11%	6%	37%	8%
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	31%	6%	2%	11%	11%	5%	24%	21%
Concessie Rail Haaglanden	24%	20%	17%	8%	12%	6%	16%	13%
Bus Haaglanden Stad	26%	17%	7%	7%	13%	12%	21%	13%
Haaglanden Streek	23%	9%	5%	4%	17%	21%	31%	10%

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Aantal ritten per dag	Anders
Bus Rotterdam e.o.	21%	17%	8%	4%	14%	17%	35%	7%
Concessie Rail Rotterdam (tram)	21%	19%	14%	9%	13%	12%	26%	9%
Concessie Rail Rotterdam (metro)	16%	26%	33%	7%	9%	4%	16%	10%
Voorne-Putten en Rozenburg	20%	12%	6%	5%	18%	16%	32%	8%
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	35%	3%	4%	10%	6%	2%	32%	16%
Zeeland	28%	15%	7%	7%	11%	8%	28%	12%
West-Brabant	16%	14%	12%	7%	15%	19%	30%	7%
Oost-Brabant	28%	20%	9%	5%	12%	13%	23%	5%
Zuidoost-Brabant	24%	17%	9%	5%	12%	17%	25%	7%
Limburg (bus)	23%	14%	6%	3%	17%	16%	28%	8%
Limburg (trein)	15%	25%	18%	7%	10%	13%	18%	14%



Bijlage 7 Achtergrondgegevens bij het onderzoek

Gebied	Respondenten				Cijfer				Betaalmethode
	Ritten 2024	Respondenten 2024	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	%Topscores	%Onvoldoendes	%7 of hoger	OV-chipkaart
Regionaal spoorvervoer Groningen	52	997	42%	30	7,7	23%	5%	87%	86%
GD-concessie	211	1.961	49%	28	8,0	33%	3%	91%	82%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	50	1.350	56%	33	7,9	28%	2%	93%	86%
Openbaar busvervoer Fryslân	396	2.375	46%	27	7,9	27%	3%	92%	83%
Vechtdallijnen	52	1.650	48%	30	7,7	25%	4%	88%	84%
Treindienst Zwolle - Kampen	52	1.029	46%	29	8,0	30%	3%	93%	87%
IJssel - Vecht	146	804	54%	27	7,7	28%	6%	86%	85%
Twente (bus)	154	914	49%	26	7,9	29%	4%	88%	82%
Twente (trein)	52	1.773	40%	32	7,5	16%	5%	84%	86%
Treindienst Zwolle - Enschede	52	2.800	41%	30	7,5	19%	4%	84%	84%
Achterhoek - Rivierenland (trein)	208	6.107	44%	32	7,7	21%	4%	88%	85%
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	51	1.331	52%	31	7,8	23%	2%	93%	88%
Noodconcessie Veluwe-Zuid	154	1.301	42%	29	7,9	27%	3%	91%	88%
Achterhoek - Rivierenland (bus)	155	942	54%	25	7,7	21%	4%	87%	86%
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	108	1.234	42%	30	7,9	28%	3%	90%	88%
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	52	1.752	46%	29	7,8	21%	3%	89%	88%
Busvervoer Almere	222	1.716	35%	33	7,9	33%	4%	88%	82%
Provincie Utrecht	151	1.081	39%	31	7,8	31%	6%	87%	80%
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	106	1.172	36%	32	7,9	33%	4%	89%	85%
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	51	1.398	28%	32	8,0	32%	3%	92%	84%
Concessie Amsterdam (bus)	104	650	20%	33	7,5	26%	11%	80%	83%
Concessie Amsterdam (tram)	110	1.559	16%	37	7,8	26%	4%	89%	78%
Concessie Amsterdam (metro)	107	2.265	17%	35	7,8	28%	4%	89%	83%
Zaanstreek-Waterland	103	751	39%	32	7,5	26%	12%	80%	81%
Amstelland - Meerlanden	103	1.000	27%	35	8,0	36%	7%	89%	80%
Gooi en Vechtstreek	130	891	45%	33	8,0	35%	3%	90%	83%
Noord-Holland Noord	105	541	48%	32	7,9	32%	5%	90%	77%
Haarlem/IJmond	147	1.283	39%	35	8,0	36%	4%	90%	80%
Zuid-Holland Noord	106	747	38%	32	8,0	29%	2%	93%	79%
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	52	1.107	36%	31	7,8	27%	3%	89%	80%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	149	890	36%	32	7,9	29%	4%	90%	84%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	52	1.309	48%	31	7,7	26%	4%	88%	81%
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	104	659	37%	29	7,8	26%	3%	91%	84%
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	36	317	49%	47	8,6	50%	0%	98%	74%
Concessie Rail Haaglanden	429	6.062	16%	37	7,9	31%	4%	89%	82%
Bus Haaglanden Stad	426	2.922	20%	37	7,9	30%	4%	88%	83%
Haaglanden Streek	413	2.101	29%	32	7,8	29%	5%	87%	84%

Motief						Frequentie					Voortransport				
Werk of zakelijk bezoek	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders	4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar	Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
35%	41%	3%	9%	6%	6%	48%	32%	9%	5%	6%	31%	30%	26%	11%	2%
27%	41%	8%	8%	6%	10%	43%	30%	13%	5%	10%	61%	11%	22%	5%	1%
33%	31%	5%	12%	11%	9%	36%	34%	11%	6%	13%	33%	30%	25%	10%	1%
21%	47%	4%	8%	11%	9%	42%	30%	10%	5%	13%	53%	15%	27%	3%	2%
24%	34%	5%	16%	10%	11%	36%	26%	13%	9%	15%	19%	30%	29%	20%	1%
29%	34%	4%	17%	8%	9%	36%	35%	14%	7%	9%	31%	30%	32%	6%	1%
22%	46%	5%	10%	8%	10%	43%	30%	12%	5%	10%	54%	14%	27%	4%	1%
25%	48%	6%	8%	4%	9%	51%	28%	13%	3%	6%	66%	11%	21%	2%	1%
26%	36%	4%	17%	10%	8%	35%	30%	12%	8%	15%	20%	27%	37%	14%	2%
25%	42%	3%	12%	9%	8%	38%	32%	11%	6%	12%	29%	34%	22%	14%	1%
26%	34%	5%	16%	9%	9%	38%	29%	13%	8%	12%	25%	29%	31%	14%	1%
39%	36%	4%	9%	6%	6%	36%	32%	10%	6%	15%	22%	36%	32%	9%	1%
34%	33%	5%	12%	7%	9%	36%	33%	12%	5%	14%	49%	13%	35%	2%	1%
22%	55%	4%	7%	6%	6%	50%	28%	9%	4%	9%	48%	21%	27%	4%	1%
27%	34%	8%	9%	8%	13%	40%	35%	11%	6%	7%	66%	10%	21%	2%	0%
32%	44%	5%	7%	6%	6%	49%	30%	10%	4%	7%	29%	30%	29%	12%	1%
41%	21%	11%	8%	7%	12%	50%	33%	8%	5%	4%	74%	3%	19%	2%	1%
28%	32%	7%	10%	9%	13%	35%	31%	17%	9%	9%	59%	9%	22%	4%	6%
35%	23%	8%	11%	11%	10%	35%	31%	16%	6%	13%	70%	6%	21%	2%	2%
34%	36%	11%	6%	6%	8%	36%	37%	10%	6%	11%	59%	5%	28%	8%	1%
38%	19%	13%	15%	7%	9%	37%	33%	13%	7%	9%	62%	3%	28%	3%	4%
25%	12%	12%	16%	20%	15%	28%	27%	18%	9%	18%	70%	2%	20%	4%	3%
44%	20%	7%	9%	11%	9%	44%	31%	12%	5%	8%	53%	9%	32%	5%	1%
37%	24%	11%	12%	7%	10%	47%	27%	14%	5%	7%	52%	8%	32%	3%	5%
49%	14%	9%	10%	9%	9%	43%	29%	13%	6%	10%	54%	9%	25%	9%	4%
42%	22%	6%	9%	9%	11%	39%	32%	13%	6%	11%	55%	13%	27%	4%	1%
27%	26%	8%	17%	11%	11%	37%	24%	19%	7%	13%	62%	6%	28%	2%	1%
34%	21%	9%	13%	13%	10%	39%	27%	14%	7%	12%	63%	6%	26%	2%	2%
37%	25%	8%	13%	5%	11%	40%	35%	12%	5%	9%	52%	16%	29%	3%	0%
32%	28%	5%	16%	9%	9%	38%	30%	12%	8%	12%	38%	27%	28%	5%	1%
35%	29%	9%	11%	8%	7%	41%	34%	13%	6%	6%	58%	12%	26%	3%	1%
38%	33%	5%	9%	7%	8%	42%	30%	12%	5%	11%	27%	37%	23%	10%	2%
31%	41%	6%	10%	4%	8%	51%	28%	10%	6%	6%	44%	15%	33%	6%	1%
30%	9%	8%	16%	20%	16%	22%	24%	15%	9%	29%	21%	64%	3%	11%	1%
37%	17%	12%	10%	12%	11%	39%	31%	14%	6%	10%	72%	5%	19%	3%	1%
37%	18%	12%	10%	11%	12%	41%	30%	15%	6%	9%	75%	3%	19%	1%	1%
37%	25%	8%	12%	8%	10%	40%	30%	12%	6%	12%	57%	7%	32%	2%	2%

Gebied	Respondenten				Cijfer				Betaalmethode
	Ritten 2024	Respondenten 2024	Respons	Gemiddelde leeftijd	Totaalcijfer	%Topscores	%Onvoldoendes	%7 of hoger	OV-chipkaart
Bus Rotterdam e.o.	465	2.395	21%	34	7,7	26%	6%	86%	85%
Concessie Rail Rotterdam (tram)	434	5.155	16%	36	7,8	29%	5%	87%	85%
Concessie Rail Rotterdam (metro)	382	8.339	18%	37	7,8	25%	4%	88%	86%
Voorne-Putten en Rozenburg	428	1.861	36%	31	7,8	27%	4%	89%	82%
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	36	515	36%	43	8,6	56%	2%	95%	28%
Zeeland	112	673	51%	28	8,0	32%	3%	90%	81%
West-Brabant	109	939	44%	28	7,8	24%	4%	89%	82%
Oost-Brabant	110	857	40%	30	7,9	26%	3%	91%	77%
Zuidoost-Brabant	160	1.261	37%	31	7,8	27%	6%	88%	75%
Limburg (bus)	211	1.248	46%	32	8,0	34%	3%	90%	82%
Limburg (trein)	259	7.733	40%	31	7,5	19%	7%	81%	81%
Regio Noord Intercity's	50	2.321	46%	36	7,6	18%	4%	87%	82%
Regio Noord Sprinters	50	1.900	52%	31	7,9	27%	2%	93%	87%
Regio Oost Intercity's	51	2.848	43%	35	7,6	18%	4%	90%	84%
Regio Oost Sprinters	52	1.693	49%	34	7,8	26%	4%	89%	83%
Regio Noordvleugel Intercity's	50	2.393	37%	37	7,7	22%	4%	88%	82%
Regio Noordvleugel Sprinters	51	1.634	31%	36	7,6	20%	4%	86%	85%
Regio Zuidvleugel Intercity's	49	1.868	23%	36	7,6	20%	4%	89%	86%
Regio Zuidvleugel Sprinters	52	1.578	36%	34	7,8	23%	4%	90%	86%
Regio Zuid Intercity's	52	3.164	40%	34	7,7	21%	4%	89%	82%
Regio Zuid Sprinters	51	1.750	38%	32	7,6	18%	5%	86%	84%
Intercity Direct	52	1.696	36%	36	7,6	22%	7%	84%	76%
IC Brussel	49	2.086	35%	37	7,6	23%	7%	83%	53%
OV Totaal	8.466	114.648	30%	34	7,8	26%	5%	88%	83%
Regionaal OV	7.857	89.717	28%	33	7,8	28%	5%	88%	83%
HRN	609	24.931	38%	35	7,7	21%	4%	88%	84%

Motief					
Werk of zakelijk bezoek	Onderwijs	Winkelen	Visite	Sport hobby recreatie	Anders
36%	25%	13%	9%	7%	10%
32%	22%	15%	9%	10%	12%
42%	21%	9%	9%	10%	9%
33%	36%	6%	9%	6%	11%
13%	17%	13%	15%	34%	9%
22%	49%	6%	11%	4%	8%
25%	39%	8%	9%	8%	11%
24%	38%	12%	7%	10%	10%
31%	25%	6%	11%	11%	17%
27%	33%	10%	10%	7%	12%
26%	36%	7%	12%	10%	9%
26%	20%	2%	26%	12%	14%
27%	35%	3%	16%	9%	9%
40%	20%	3%	19%	9%	9%
35%	28%	5%	12%	10%	9%
40%	18%	3%	17%	12%	10%
48%	19%	3%	11%	11%	8%
51%	14%	2%	15%	11%	7%
46%	24%	4%	11%	9%	6%
30%	27%	4%	18%	11%	10%
38%	32%	4%	12%	7%	7%
47%	10%	3%	17%	13%	10%
38%	11%	2%	19%	18%	12%
37%	23%	7%	12%	10%	10%
34%	25%	9%	11%	10%	11%
42%	20%	3%	15%	11%	9%

Frequentie				
4 dagen per week of meer	1-3 dagen per week	1-3 dagen per maand	6-11 dagen per jaar	5 of minder dagen per jaar
44%	30%	13%	5%	8%
44%	31%	12%	6%	7%
46%	31%	12%	6%	6%
54%	29%	9%	3%	4%
17%	15%	8%	10%	50%
52%	28%	10%	4%	7%
42%	32%	12%	6%	8%
39%	32%	11%	5%	13%
37%	28%	10%	7%	18%
43%	31%	10%	5%	11%
38%	29%	12%	6%	14%
17%	26%	19%	16%	20%
38%	31%	13%	8%	10%
18%	38%	18%	11%	15%
35%	33%	14%	7%	11%
24%	33%	16%	10%	16%
33%	35%	12%	8%	12%
29%	34%	13%	11%	13%
34%	37%	12%	7%	10%
24%	29%	15%	11%	22%
37%	34%	12%	7%	10%
19%	31%	17%	12%	22%
15%	21%	17%	12%	36%
36%	32%	13%	7%	12%
40%	31%	13%	6%	10%
28%	34%	14%	10%	15%

Voortransport				
Lopend	Met de fiets	Met ander openbaar vervoer	Met de auto	Anders
61%	5%	32%	1%	1%
74%	2%	19%	3%	2%
53%	10%	27%	9%	1%
53%	9%	34%	3%	1%
20%	31%	11%	33%	5%
56%	17%	21%	5%	1%
57%	13%	25%	3%	2%
51%	13%	23%	9%	3%
56%	11%	25%	4%	4%
67%	6%	20%	6%	2%
43%	18%	26%	12%	2%
25%	24%	35%	14%	2%
27%	31%	23%	17%	2%
26%	26%	34%	11%	2%
33%	27%	25%	14%	1%
30%	24%	36%	8%	2%
41%	23%	27%	7%	2%
41%	21%	33%	4%	2%
39%	22%	30%	7%	2%
27%	23%	35%	11%	3%
37%	28%	20%	13%	1%
28%	16%	44%	7%	5%
27%	14%	44%	10%	5%
51%	14%	27%	6%	2%
59%	9%	25%	5%	2%
35%	23%	32%	8%	2%



Colofon

OV-Klantenbarometer 2024 –
Hoofdrapport

[uitgave](#)

CROW, Ede

[artikelnummer](#)

G010

[tekst](#)

Bram Wolf, Maartje van Will (Ipsos I&O)

Jacobien ter Haar, Carola Prins, Martijn Rotteveel (CROW)

[fotografie](#)

Eleanor Thelen 23

Jacobien ter Haar 25, 31, 33, 36, 38, 40

Martijn Rotteveel 8, 9, 10, 13, 14, 16, 21, 22, 29, 35, 44, 46, 49,
50, 56, 65, 70

[foto omslag](#)

Martijn Rotteveel

[productie](#)

CROW



provincie Drenthe



PROVINCIE :: UTRECHT



provinsje fryslân
provincie fryslân

Provincie Noord-Brabant



