kennisplatform CROW

OV-Klantenbarometer 2025

Hoofdrapport



CROW maakt praktische kennis direct toepasbaar

Kennisplatform CROW is de drijvende kracht achter een veilige, duurzame en toegankelijke fysieke leefomgeving in Nederland. We ontwikkelen en delen collectieve kennis over infrastructuur, openbare ruimte en mobiliteit; voor én met de sector. Onze richtlijnen, tools, opleidingen, netwerken en publicaties zorgen dat kennis actueel, gestandaardiseerd én direct toepasbaar is in de praktijk. Zo versnellen we innovatie, verbinden we partijen en maken we het verschil voor huidige en toekomstige generaties.

Werken aan praktische oplossingen die bijdragen aan maatschappelijke opgaven is voor ons vanzelfsprekend. Dat doen we met ruim 130 professionals in Ede (hoofdkantoor) en Utrecht. CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk.

OV-Klantenbarometer 2025

Hoofdrapport

Maart 2026

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 06

1 De ov-klantwaardering in 2025 op hoofdlijnen 08

2 Populatie ov-reizigers 2025 en bijzonderheden 12

3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer 22

4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet 30

5 Klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren 37

6 Sociale veiligheid 39

7 Respons online vragenlijst 47

Bijlagen

1 Vragenlijst 2025 54
2 Clustering van vragen 58
3 Over de OV-Klantenbarometer 59
4 Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden 62
5 Ophoging en weging 63
6 Overzicht van belangrijkste verbeterpunten per onderzoeksgebied 67
7 Achtergrondgegevens bij het onderzoek 70

Inleiding

Hoe tevreden is de reiziger in het Nederlandse openbaar vervoer? Voor de vierentwintigste keer brengt de OV-Klantenbarometer het oordeel van de reiziger in kaart, van bus, tram en metro tot trein en de Friese Waddenveren. In 2025 gaven ruim 115.000 reizigers hun mening over de kwaliteit van hun reis. Dit hoofdrapport presenteert de belangrijkste uitkomsten en trends.

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-Klanten-barometer 2025 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 aselect ritten/vaarten getrokken die werden bezocht door enquêteurs. In totaal waren dat 8.562 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 115.761 ingevulde vragenlijsten op. De resultaten zijn berekend op basis van gewogen gemiddelden, zie bijlage 5 voor de toelichting van de ophoging en weging. Tweeëndertig 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 vierentwintigste keer gehouden (elk jaar tussen 2001 en 2025, met uitzondering van coronajaar 2020). Zie voor de ontwikkeling en methodiek van de OV-Klantenbarometer de bijlagen 3 en 5.

Bijzonderheden in 2025
Het jaar 2025 is het derde jaar waarbij OVpay landelijk te gebruiken is. Reizigers kunnen nu ook in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard. Het is voor niet-frequente reizigers daarmee gemakkelijker geworden om incidenteel voor het openbaar vervoer te kiezen. Ook voor reizigers met een abonnement of korting zijn de mogelijkheden van OVpay uitgebreid. Zo is het sinds juli 2024 mogelijk om landelijk met leeftijdskorting (kinderen 4 t/m 11 jaar, sommige gebieden 12 t/m 18 jaar, 65-plussers) te reizen in bus, tram en metro. Daarnaast kan de reiziger ook bij steeds meer vervoerders andere kortingen of abonnementen toevoegen via de OVpay-app.

Na drie jaar met veel rituitval door personeelstekort en ziekteverzuim was er in 2025 in veel meer concessies voldoende personeel beschikbaar. De eerder afgeschaalde dienstregeling is in stappen weer opgebouwd tot een niveau waarbij de dienstregeling goed uit te voeren is.

Reizigers hebben hierdoor minder last van plotselinge rituitval. In juni 2025 is er op een aantal dagen gestaakt bij NS. Dit heeft gezorgd voor uitval van treinen op het hoofdrailnet.

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 bleek dat verstoringen op andere ritten (vertraging, uitval, enzovoort) niet noodzakelijkerwijs doorwerken op het klantoordeel over de rit waar de reiziger zich in bevindt. 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 vergelijking tussen gebieden en modaliteiten. Daarnaast worden de resultaten van het onderzoek gebruikt in verantwoordings-rapportages, voor bonus-/malusregelingen en ter kwaliteits-verbetering van het openbaar vervoer.

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

Nieuwe definitie onderzoeksgebieden
Vanaf onderzoeksjaar 2024 wordt de 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 onderzoeks-gebied. 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 2024 en verder te kunnen vergelijken met eerdere jaren, is de data van 2018 – 2023 aangepast naar de nieuwe definitie. Hierdoor zijn kleine afwijkingen mogelijk tussen de data van de uitgave van 2024 en 2025 en uitgaven van eerdere jaren.

Een overzicht van de wijzigingen is verkrijgbaar bij CROW via ov-klantenbarometer@crow.nl.


Spoor 1
M51 Centraal Sta
M50 Gein
CRYSTAL TOWER
158
R-NET

1 De ov-klantwaardering in 2025 op hoofdlijnen

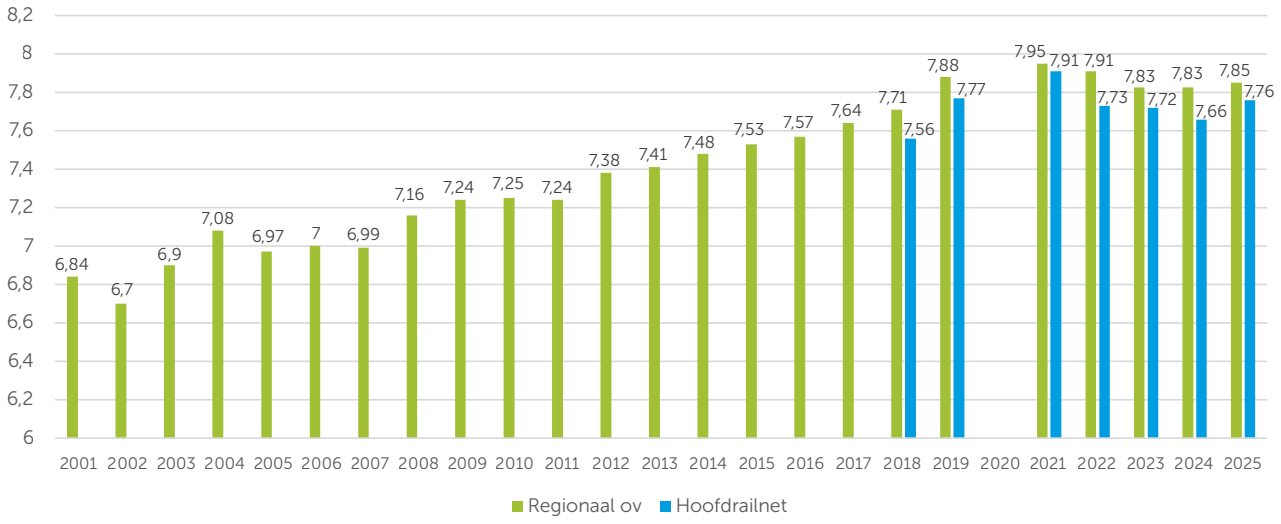
De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarderen hun rit en vaart in 2025 gemiddeld met een 7,8 (om precies te zijn een 7,824). In dit rapport vallen onder het Nederlandse openbaar vervoer de modaliteiten, bus, tram, metro, regionale trein, ov over water en de trein op het hoofdrailnet. De Friese Waddenveren zijn 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	2022	2023	2024	2025
Totaal	7,8	7,8	7,8	7,8
Regionaal	7,9	7,8	7,8	7,9
Hoofdrailnet	7,7	7,7	7,7	7,8

De klantwaardering steeg licht in vergelijking met vorig jaar (in 2024 was het gemiddelde cijfer 7,767). Het oordeel van het hoofdrailnet is ten opzichte van 2024 licht gestegen (van een 7,66 naar een 7,76), ook het oordeel van het regionaal ov is licht gestegen (van een 7,83 naar een 7,85, zie ook Figuur 1).



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

Het openbaar vervoer over water krijgt al jaren een hoge waardering. In 2025 is dat niet anders en waardeert de reiziger deze modaliteit weer het hoogst (zie Tabel 2). De vervoerwijzen bus en tram scoren iets hoger dan het totale landelijk gemiddelde. De metro en de Sprinter scoren gelijk met het totale landelijk gemiddelde. De regionale trein, Intercity en Intercity Direct/EuroCity scoren iets lager dan het totale landelijk gemiddelde.

Vanaf 2024 zijn Intercity Direct/EuroCity twee losse onderzoeksgebieden. Daarvoor was dit één onderzoeksgebied.

Tabel 2. Algemeen oordeel per vervoerwijze

Totaaloordeel	2022	2023	2024	2025
Bus	7,9	7,9	7,8	7,9
Tram	8,0	7,9	7,9	7,9
Metro	7,8	7,7	7,8	7,8
Regionale trein	7,5	7,7	7,7	7,7
Vervoer over water	8,1	8,2	8,6	8,7
Intercity	7,6	7,6	7,7	7,7
Sprinter	7,9	7,8	7,7	7,8
Intercity Direct/EuroCity	7,6	7,7	-	-
Intercity Direct	-	-	7,6	7,6
Eurocity	-	-	7,6	7,8

Tabel 3 geeft de mening van de ov-reiziger over het jaar 2025 weer, uitgesplitst naar de verschillende deeloordelen per modaliteit. De hoogst scorende deeloordelen in 2025 zijn:

- gemak instappen (8,8)
- gebruiksgemak betaalmiddel (8,5)
- kans op zitplaats (8,3)
- veiligheid rit (8,3)

Ook in 2024 waren dit de hoogst scorende deeloordelen. Het deelonderdeel prijs scoort wederom een onvoldoende. Informatie bij vertragingen en drukte in het voertuig krijgen een magere voldoende van reizigers.
In vergelijking met 2024 krijgen vrijwel alle onderdelen dezelfde score of scoren ze net iets hoger (+0,1). Uitzonderingen daarop zijn klantvriendelijkheid personeel (–0,1), frequentie (+0,2) en drukte in het voertuig (+0,3).

Deze stijging op het oordeel voor drukte in het voertuig is interessant, vooral omdat deze niet veroorzaakt werd door een afname van het aantal reizigers. Uit data van Translink blijkt namelijk dat er een lichte stijging is in het aantal incheckers in 2025 ten opzichte van 2024 (circa 1,195 miljard check-ins in 2024 en 1,211 miljard check-ins in 2025).
Ov over water scoort op alle onderdelen (ruim) boven het totale landelijke gemiddelde van openbaar vervoer.
De metro scoort (ruim) onder het totale landelijke gemiddelde op de onderdelen klantvriendelijkheid personeel, veiligheid van de instaphalte, veiligheid algemeen, oordeel instaphalte/uitstaphalte, netheid voertuig, drukte voertuig en geluid voertuig.
Alle vervoerwijzen per trein – Regionale trein, Intercity, Sprinter, Intercity Direct/EuroCity – scoren (ruim) onder het gemiddelde op het onderdeel prijs.

Tabel 3. Klantwaardering naar het deeloordeel per type openbaar vervoer, 2025, gesorteerd op ov totaal beoordeling

	Ov totaal		Regionaal ov	Bus	Tram	Metro	Regionale trein	Ov over water	HRN	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/ EuroCity
	2025	2024										
Gemak instappen	8,8	8,8	8,7	8,7	8,7	8,7	9,0	9,3	8,8	8,6	9,0	8,6
Gebruiksgemak betaalmiddel	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,4	8,5	9,1	8,6	8,6	8,6	8,4
Kans op zitplaats	8,3	8,2	8,4	8,5	8,2	8,1	8,3	9,5	8,3	8,1	8,6	7,7
Veiligheid rit	8,3	8,3	8,2	8,4	8,2	7,9	8,2	9,1	8,3	8,3	8,4	8,3
Gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo	8,2	8,2	8,0	8,1	7,9	8,0	8,2	8,8	8,4	8,4	8,4	8,2
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,2	8,0	8,2	7,9	7,7	8,2	9,1	8,4	8,3	8,4	8,3
Reissnelheid rit	8,1	8,1	8,1	8,0	8,1	8,2	8,1	9,0	8,2	8,2	8,3	8,1
Rijstijl bestuurder	8,0	8,0	7,9	7,9	7,9	7,8	8,2	9,0	8,3	8,3	8,4	8,3
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	7,9	8,0	7,9	7,7	7,9	8,9	7,9	7,8	8,0	7,7
Veiligheid instaphalte	7,9	7,8	7,8	8,0	7,9	7,5	7,7	9,0	7,9	7,9	7,9	7,8
Oordeel instaphalte/ uitstaphalte	7,8	7,7	7,8	7,8	7,8	7,5	7,7	8,7	7,8	7,8	7,7	7,8
Stiptheid rit	7,8	7,7	7,7	7,4	7,8	8,0	8,1	9,0	8,0	7,9	8,1	7,4
Informatie bij de halte	7,8	7,7	7,7	7,6	7,7	7,8	7,8	8,5	8,0	8,0	7,9	7,9
Last medereizigers	7,8	7,7	7,8	8,0	7,7	7,4	7,6	8,8	7,8	7,7	7,9	7,8
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,8	8,0	7,8	7,4	7,7	8,6	7,8	7,8	7,8	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,7	7,6	7,7	7,7	7,7	7,7	7,4	7,9	7,6	7,5	7,7	7,4
Klimaat in het voertuig	7,4	7,3	7,3	7,4	7,3	7,0	7,4	8,3	7,5	7,4	7,6	7,6
Inrichting van het voertuig	7,3	7,3	7,3	7,4	7,3	6,9	7,1	8,1	7,4	7,4	7,5	7,5
Frequentie	7,3	7,1	7,3	7,1	7,5	7,6	7,1	7,5	7,2	7,3	7,1	7,0
Overstaptijd	7,2	7,1	7,2	7,1	7,3	7,4	6,8	7,9	7,2	7,2	7,1	7,2
Geluid in het voertuig	7,1	7,1	7,1	7,2	7,0	6,8	6,9	7,5	7,3	7,2	7,3	7,3
Netheid voertuig	7,0	7,0	7,2	7,5	7,4	6,5	6,8	8,9	6,7	6,4	6,9	7,4
Drukte in het voertuig	6,9	6,6	7,0	7,2	6,9	6,6	6,5	8,3	6,7	6,5	7,1	6,2
Informatie bij vertragingen	6,3	6,2	6,2	6,1	6,1	6,2	6,3	7,0	6,6	6,6	6,5	6,3
Prijs	5,4	5,3	5,8	6,1	5,7	5,5	4,9	7,1	4,6	4,4	4,8	4,4
Totale rit	**7,8**	7,8	**7,9**	**7,9**	**7,9**	**7,8**	**7,7**	**8,7**	**7,8**	**7,7**	**7,8**	**7,6**

Voordat de volgende hoofdstukken inzoomen op de resultaten per concessie en lijnvoering, wordt hieronder eerst het beeld op hoofdlijnen per modaliteit geschetst. De cijfers in deze paragraaf geven de algemene trend weer. De gedetailleerde tabellen en verdiepende analyses zijn terug te vinden in hoofdstuk 3 (klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer), hoofdstuk 4 (klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet) en hoofdstuk 5 (klanttevredenheid reizigers Friese Waddenveren).

Hoofdrailnet
Gemiddeld is het rapportcijfer voor deze treindiensten een 7,8, dit is afgerond iets hoger dan in 2024 (7,7). De Sprinters (7,8) scoren gemiddeld iets hoger dan de Intercity's (7,7) en de Intercity Direct/EuroCity (7,6). Regio Noord Sprinters (7,9), Regio Oost Sprinters (7,9) en Regio Noordvleugel Sprinters (7,9) zijn de hoogst scorende regio's op het hoofdrailnet.

Bus
Het busvervoer waarderen reizigers gemiddeld met een 7,9, dit is iets hoger dan in 2024 (7,8). Vervoer per bus krijgt eenzelfde score als het landelijk gemiddelde voor het regionale openbaar vervoer. Alle busconcessies scoren een 7,5 of hoger; de best beoordeelde concessie voor bus is Twente (Bus) met een score van 8,1.

Regionale treindiensten
Gemiddeld scoren de regionale treindiensten in 2025 een 7,7, net als in 2024 en 2023. Het gemiddelde cijfer voor de regionale treindiensten is iets onder het gemiddelde cijfer van het hoofdrailnet (7,8). Vorig jaar was het gemiddelde cijfer van de regionale treindiensten even hoog als die van het hoofdrailnet (7,7).

Alle regionale treindiensten scoren een 7,5 of hoger; de best scorende diensten zijn Zwolle – Kampen, Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen en Alphen aan den Rijn – Gouda met een 7,9.

Tram
Reizigers waarderen het tramvervoer in 2025 gemiddeld met een 7,9, dit is gelijk aan 2024 en 2023. De tram krijgt eenzelfde score als het gemiddelde cijfer voor het totale regionale openbaar vervoer. De tram van Utrecht scoort een 8,0, en die van Amsterdam, Den Haag en Rotterdam een 7,9.

Metro
Reizigers waarderen het vervoer per metro gemiddeld met een 7,8, dit is gelijk aan 2024. De metro krijgt een iets lagere score dan het gemiddelde cijfer voor het totale regionale openbaar vervoer. De metro van Amsterdam scoort een 7,8 en die van Rotterdam een 7,7 in 2025.

Openbaar vervoer over water
Openbaar vervoer over water scoort altijd hoog, ook in 2025 met een 8,7. De beoordeling van openbaar vervoer over het water is iets hoger dan in 2024 (8,6). Het cijfer is doorgaans gebaseerd op een beperkte steekproef en dat verklaart mogelijk waarom de klantwaardering schommelt door de jaren heen. Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden beoordelen reizigers met een 8,8; Fietsveer Vlissingen-Breskens met een 8,6.heen.



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

Ov-autoriteit[1]	2022	2023	2024	2025
Gemeente Almere[2]	7,7	7,7	7,9	7,8
Drenthe[3]	7,8	7,7	7,7	7,7
Flevoland[4 5]	7,7	7,7	7,8	7,9
Fryslân	7,7	7,8	7,9	7,8
Gelderland	7,8	7,8	7,8	8,0
Groningen[6]	7,4	7,8	7,7	7,7
Limburg	7,6	7,7	7,8	7,8
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	8,0	7,9	7,8	7,8
Ministerie IenW[7]	7,7	7,7	7,7	7,8
Noord-Brabant	7,9	7,8	7,8	8,0
Noord-Holland	8,1	8,1	8,0	7,8
OV-bureau Groningen Drenthe	7,9	7,9	8,0	8,0
Overijssel	7,8	7,8	7,7	7,9
Utrecht	7,9	7,9	7,9	7,9
Vervoerregio Amsterdam	8,0	7,8	7,8	7,8
Zeeland	7,8	8,0	8,0	7,9
Zuid-Holland	8,0	7,8	7,9	7,8

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

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

Vervoerder	2022	2023	2024	2025
Abellio/NS	7,9	7,9	7,8	7,9
Aqualiner	8,2	8,2	8,6	8,8
Arriva	7,8	7,8	7,8	7,9
Connexxion/Transdev[1]	8,0	8,0	8,0	7,9
EBS	8,0	7,8	7,7	7,8
GVB	7,9	7,8	7,8	7,8
Hermes[2]	7,9	7,8	7,9	8,0
HTM	8,0	7,9	7,9	7,9
Keolis	7,8	7,8	7,8	7,8
NS	7,7	7,7	7,7	7,8
Qbuzz	7,9	7,9	7,9	7,9
RET	7,9	7,8	7,8	7,8
Westerschelde Ferry BV	7,7	8,2	8,6	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 Noodconcessie Veluwe-Zuid.

2 Populatie ov-reizigers 2025 en bijzonderheden

Dit hoofdstuk start met de analyse van de samenstelling van de groep ov-reizigers en in hoeverre die afwijkend is ten opzichte van voorgaande jaren. Het hoofdstuk start breed door te kijken naar het reizigersvolume naar type modaliteit. Vervolgens wordt specifieker gekeken naar de achtergrondkenmerken van reizigers. De cijfers zijn op basis van het OV-Klantenbarometer-onderzoek. Dit hoofdstuk dient drie doelen:

- Beschrijving van de samenstelling van de reizigersgroep aan de hand van drie vragen in de vragenlijst, die gaan over de leeftijdscategorie, het motief om te reizen en de reisfrequentie.
  - Wijkt dat af van voorgaande jaren?
  - Is een mogelijke afwijking een verklaring voor een ander tevredenheidscijfer?

Daarnaast is in 2025 een vraag over geslacht toegevoegd aan de vragenlijst; de cijfers hierover zijn opgenomen in de bijlage.

In dit hoofdstuk worden de Friese Waddenveren niet meegenomen 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 2025. Deze cijfers zijn gebaseerd op de tellingen in het voertuig die bij het veldwerk zijn uitgevoerd. Deze cijfers vormen een onderzoekstelling en zijn niet de werkelijke reizigersaantallen.

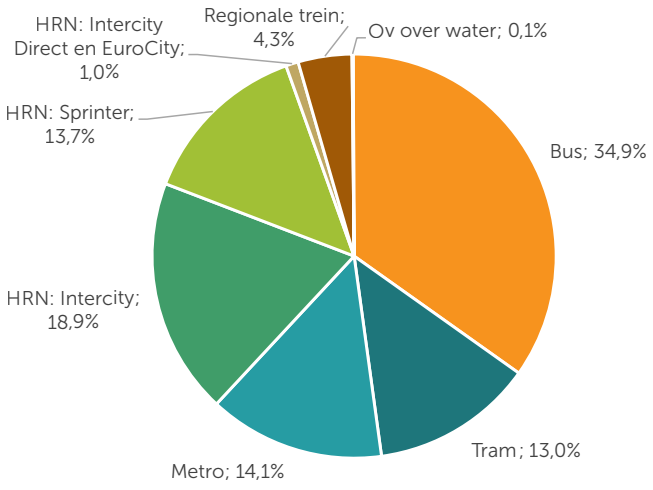
Op basis van de telcijfers van het veldwerk en het aantal ritten is ook de verhouding van instappers naar modaliteit bepaald (zie bijlage 5 over ophoging en weging). Figuur 2 laat zien dat bus en trein hoofdrailnet verreweg de grootste modaliteiten zijn, beide zijn goed voor ongeveer een derde van het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

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

	Reizigers per rit 2025
Bus	19
Tram	68
Metro	241
Intercity	264
Sprinter	153
Intercity Direct/EuroCity	208
Regionale trein	80
Ov over water	37

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.



Figuur 2. Verhouding reizigersvolumes naar modaliteit, op basis van tellingen tijdens het veldwerk en het gemeten aantal ritten, 2025

Samenstelling reizigerspopulatie: leeftijd

Tabel 7 laat zien dat het totaaloordeel niet voor alle leeftijdsgroepen gelijk is. Jongeren zijn geneigd lager te beoordelen dan ouderen, en dat geldt voor alle modaliteiten. Vergelijking van deze cijfers met 2024 (zie Hoofdrapport 2024) laat zien dat de verschillen in totaaloordeel tussen de leeftijdscategorieën stabiel zijn over de jaren heen.

Tabel 7. Oordeel over de rit naar leeftijd, 2025

	Bus	Tram	Metro	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/ EuroCity	Regionale trein	Ov over water	Totaal
Jonger dan 18	7,8	7,8	7,6	7,8	7,6	7,8	7,6	8,2	**7,8**
18 t/m 27	7,8	7,9	7,7	7,6	7,7	7,6	7,5	8,3	**7,7**
28 t/m 40	8,1	8,0	7,9	7,7	7,8	7,5	7,8	8,7	**7,9**
41 t/m 64	8,1	8,1	7,9	7,9	8,0	8,1	8,0	8,9	**8,0**
65+	8,5	8,4	8,3	8,2	8,4	8,1	8,4	9,0	**8,4**

Tabel 8 toont dat reizigers hun reis in het weekend gemiddeld de hoogste beoordeling geven. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen, waarbij reizigers vanaf 65 jaar de allerhoogste scores toekennen (evenals voor de daluren overdag op een werkdag). Voor de doordeweekse dagen valt op dat de avondspits gemiddeld lager wordt beoordeeld dan de ochtendspits en de daluren overdag en 's avonds.

Bij de beoordeling van de specifieke reisperioden zijn daarnaast de volgende patronen zichtbaar:

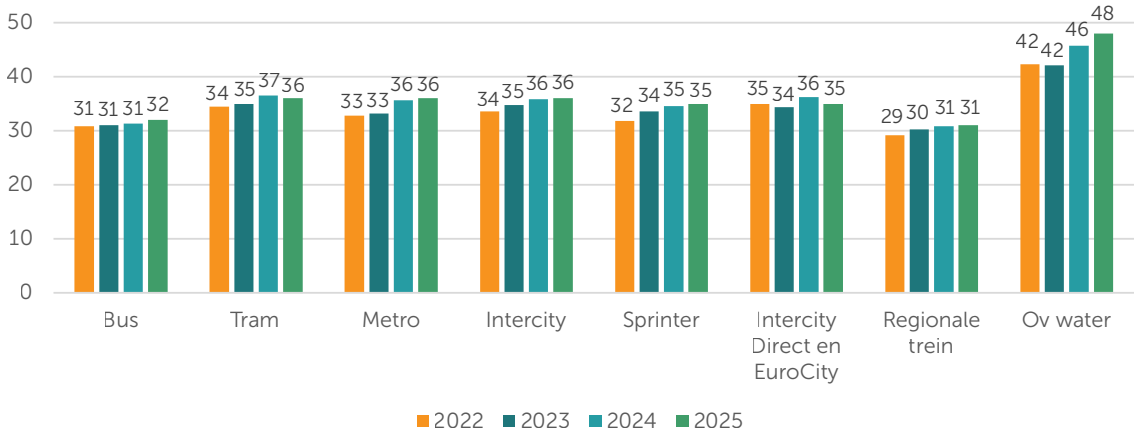
- Leeftijd: Reizigers onder de 28 jaar beoordelen de ochtendspits, daluren overdag en avondspits vergelijkbaar. Reizigers boven de 28 jaar waarderen de daluren overdag juist hoger dan de spitsmomenten.
- Werkdagen: Op werkdagen geven alle groepen reizigers, behalve de 65-plussers, de hoogste beoordeling aan de daluren in de avond.

Tabel 8. Oordeel over de rit, naar reismoment en leeftijd, 2025

	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	7,8	7,7	7,7	7,9	8,0	**7,8**
18 t/m 27	7,7	7,7	7,7	7,8	7,9	**7,7**
28 t/m 40	7,8	8,0	7,7	7,9	8,1	**7,9**
41 t/m 64	7,9	8,1	7,8	8,0	8,1	**8,0**
65+	8,3	8,5	8,3	8,1	8,5	**8,4**
Totaal	**7,8**	**7,9**	**7,7**	**7,8**	**8,0**	7,8



Figuur 3 laat zien dat de gemiddelde leeftijd van de reiziger voor alle modaliteiten, behalve tram en Intercity Direct/ EuroCity, in 2025 iets hoger ligt dan in de voorgaande jaren. Ter referentie, de gemiddelde leeftijd van Nederlanders op 1 januari 2025 is 42,8 jaar[1] en in 2025 zijn er voor het eerst meer 65-plussers dan jongeren tot 20 jaar[2].

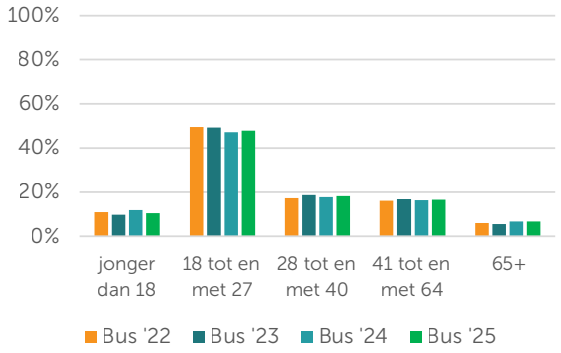


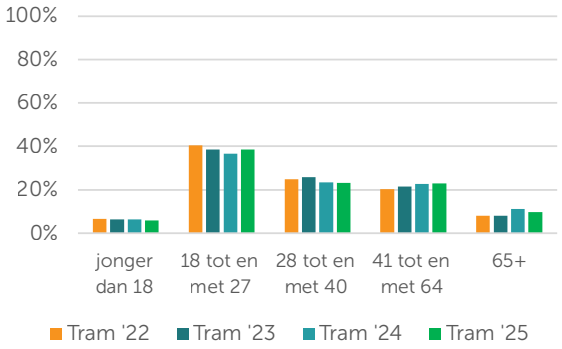
Figuur 3. Gemiddelde leeftijd naar modaliteit, 2025, in vergelijking met 2024, 2023 en 2022

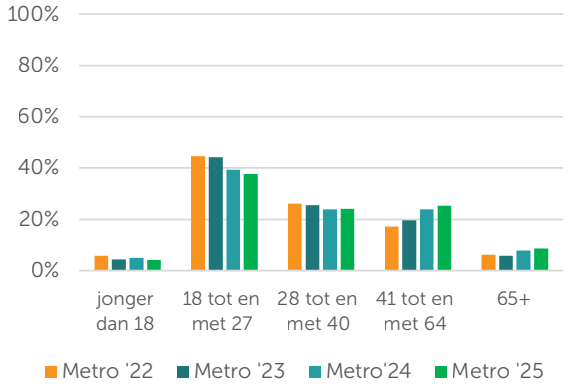
Figuur 4 laat de verdeling van leeftijdsgroepen zien voor de verschillende modaliteiten. Voor alle modaliteiten, behalve ov over water, is de groep 18 t/m 27 jaar de grootste groep reizigers. Voor ov over water is het aandeel 41-64 jarigen het grootst. Voor de metro, Sprinter en Intercity is een dalend aandeel zichtbaar van reizigers onder de 28 jaar. Voor alle modaliteiten is een stijging zichtbaar van het aandeel 65-plussers ten opzichte van 2022.

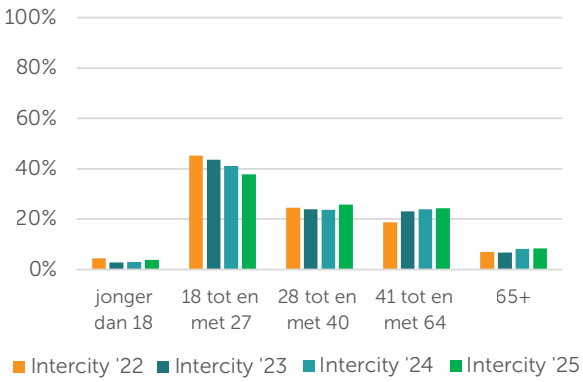


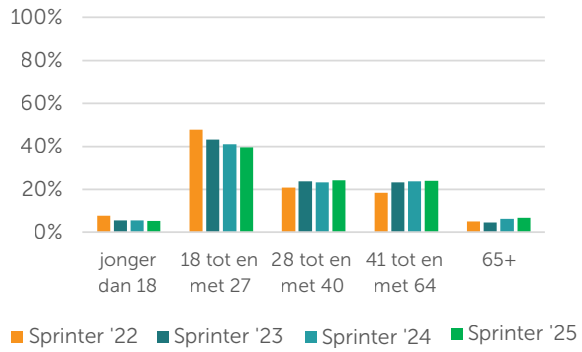
[1] Leefttijdsverdeling | CBS
[2] Bevolkingsprognose: vanaf nu meer ouderen dan jongeren - CBS

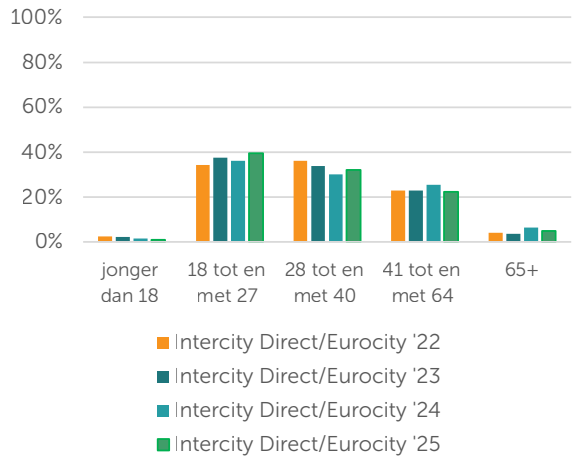


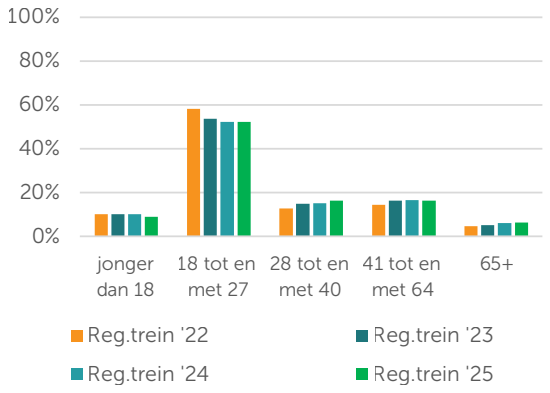


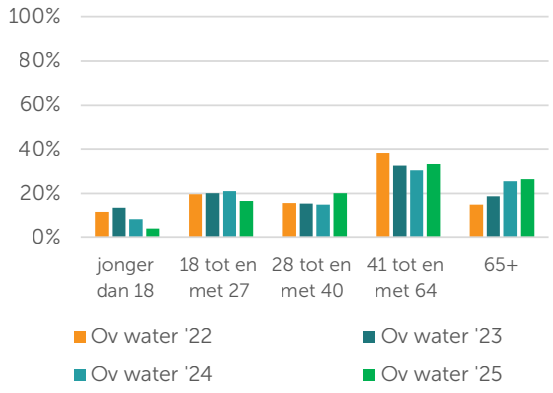












Figuur 4. Leeftijdsverdeling naar modaliteit, 2025, in vergelijking met 2024, 2023 en 2022

Samenstelling reizigerspopulatie: motief

Tabel 9 laat zien dat het totaaloordeel varieert afhankelijk van het reismotief. Reizigers die uit noodzaak reizen (werk of onderwijs) geven gemiddeld een lager cijfer dan reizigers met een vrijetijdsmotief. Daarbij waarderen scholieren en studenten elke vervoerwijze lager dan het gemiddelde. Vergelijking van deze cijfers met 2024 (zie Hoofdrapport 2024) laat zien dat de verschillen in totaaloordeel tussen de motieven stabiel zijn over de jaren heen.

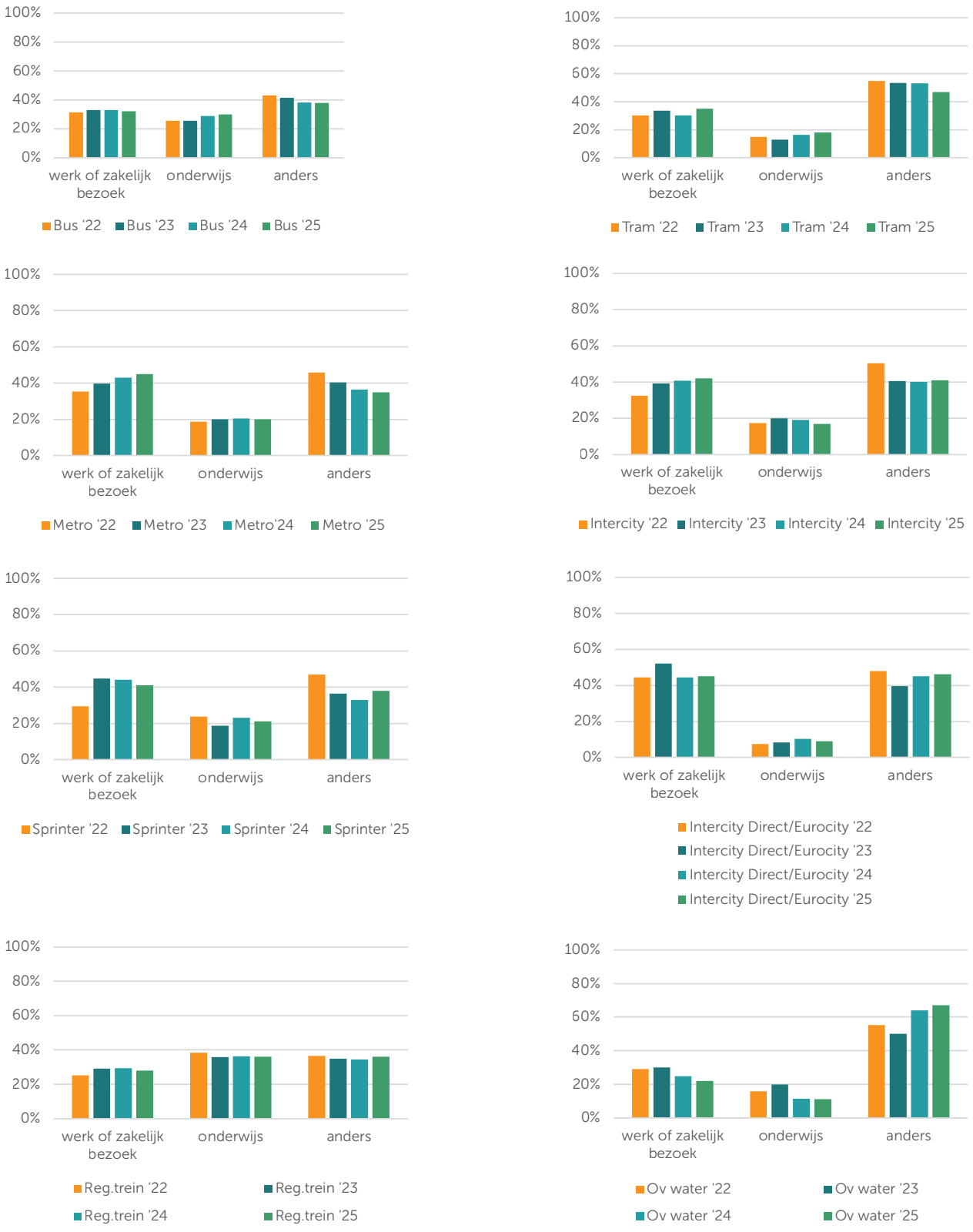
Tabel 9. Oordeel over de rit naar reismotief, 2025

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



Figuur 5 laat de verdeling van reismotieven zien voor de verschillende modaliteiten. De afgelopen vier jaar is er een stijgende trend voor de motieven werk, zakelijk bezoek, wanneer men reist met de metro en de Intercity. Het aandeel zakelijke reizigers dat gebruik maakt van OV over water neemt af. Ten opzichte van 2024 is de groep die reist voor onderwijs met de bus en de tram toegenomen.

Reizigers van de metro, Sprinter, Intercity en Intercity Direct/ EuroCity hebben in 2025 minder vaak onderwijs als motief ten opzichte van 2024.



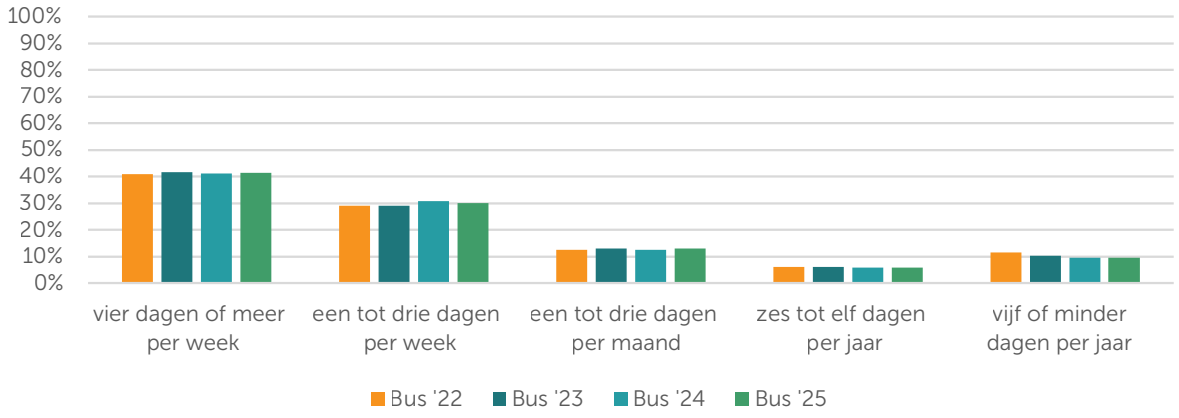
Figuur 5. Motiefverdeling naar modaliteit, 2025 in vergelijking met 2024, 2023 en 2022

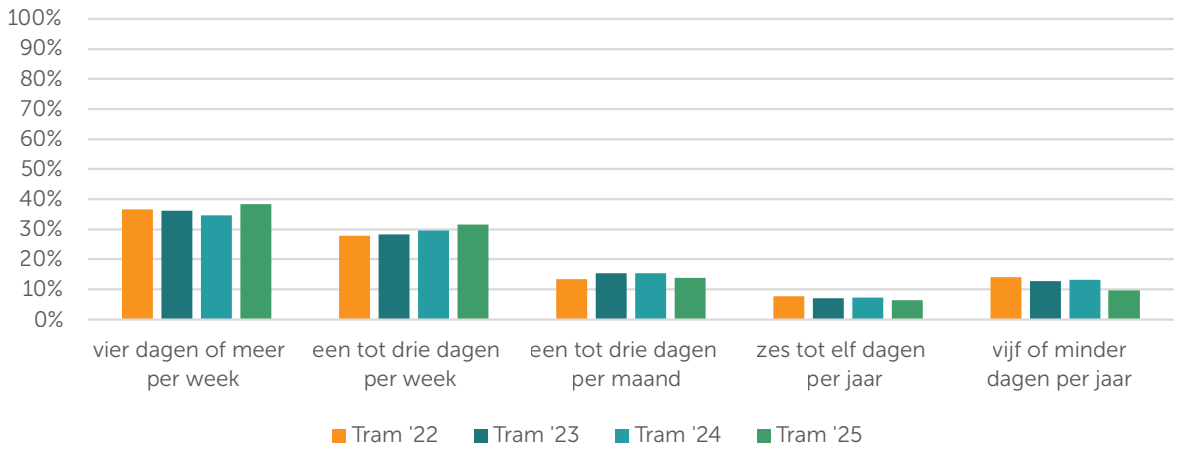
Samenstelling reizigerspopulatie: reisfrequentie
Tabel 10 laat zien dat het totaaloordeel niet gelijk is voor alle reisfrequenties. Voor alle modaliteiten geldt: hoe vaker men reist, des te lager de waardering, met name onder treinreizigers. Vergelijking van deze cijfers met 2024 (zie Hoofdrapport 2024) laat zien dat de verschillen naar frequentie stabiel zijn over de jaren heen.

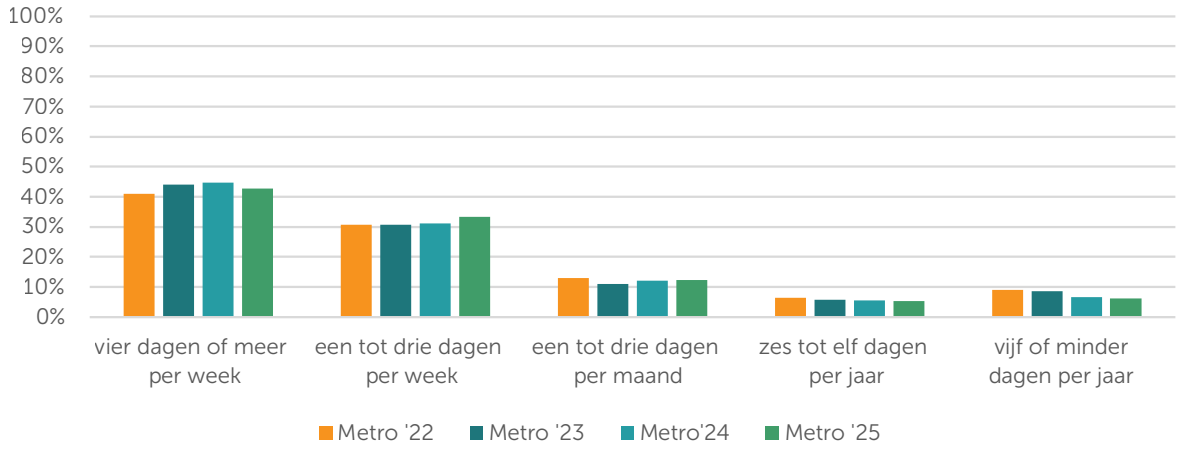
Tabel 10. Oordeel over de rit naar reisfrequentie, 2025

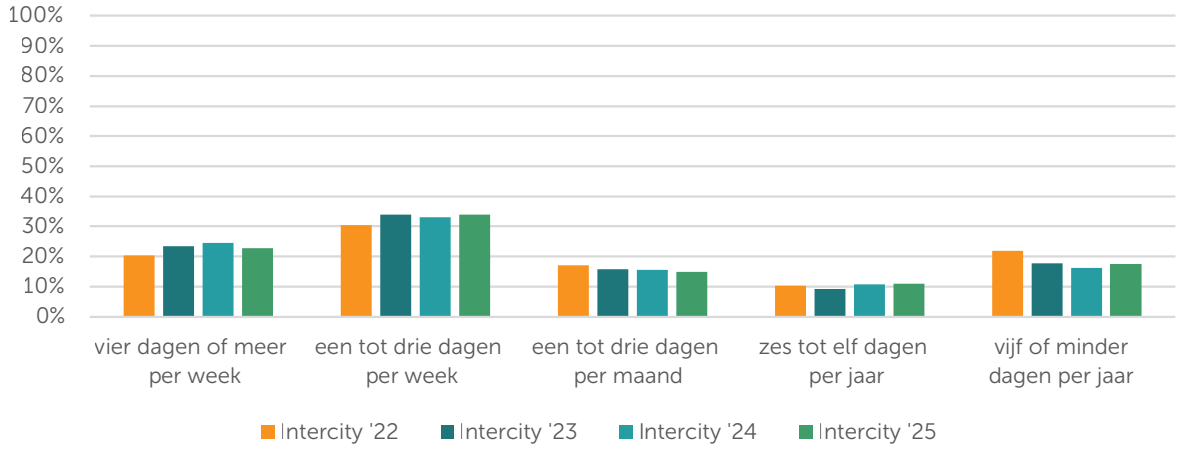
	Bus	Tram	Metro	Regionale trein	Ov over water	Intercity	Sprinter	Intercity Direct/ EuroCity	Totaal
4 of meer dagen per week	7,7	7,8	7,7	7,5	8,2	7,4	7,6	7,1	**7,7**
1-3 dagen per week	7,9	7,9	7,8	7,7	8,5	7,6	7,9	7,4	**7,8**
1-3 dagen per maand	8,0	7,9	7,9	7,9	8,6	7,9	7,9	7,7	**7,9**
6-11 dagen per jaar	8,0	7,9	7,6	7,9	8,9	7,9	8,1	7,9	**7,9**
5 of minder dagen per jaar	8,3	8,4	8,0	8,1	9,0	8,0	8,2	8,2	**8,2**

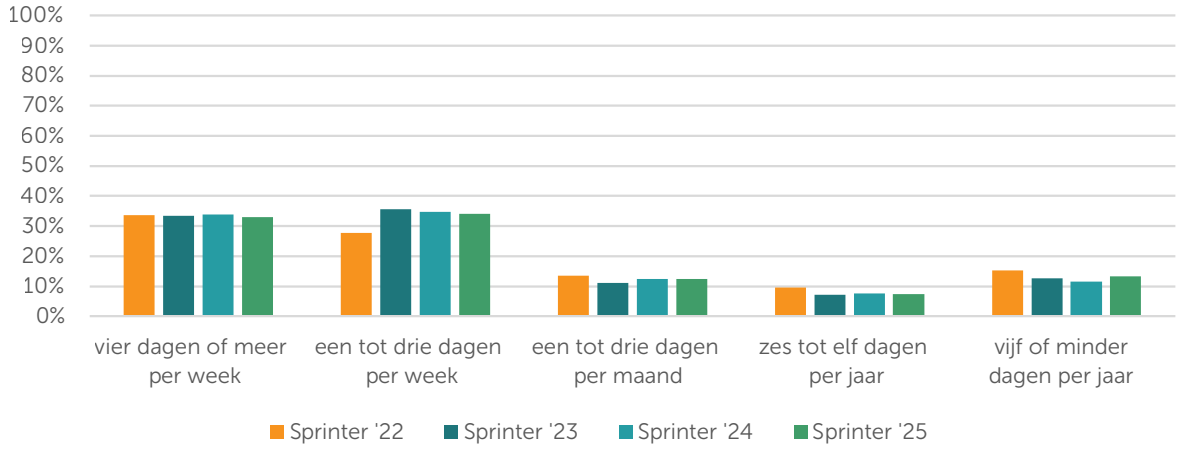
Figuur 6 laat zien dat de reisfrequentie voor de verschillende modaliteiten de afgelopen vier jaar redelijk stabiel is, met name bij bus- en tramreizigers. De frequente reizigers (vanaf één dag per week) vormen de afgelopen vier jaar de (ruime) meerderheid bij vrijwel alle modaliteiten, behalve bij ov over water en Intercity Direct/EuroCity. Reizigers die 6 tot en met 11 dagen per jaar reizen vormen bij alle modaliteiten de kleinste groep.

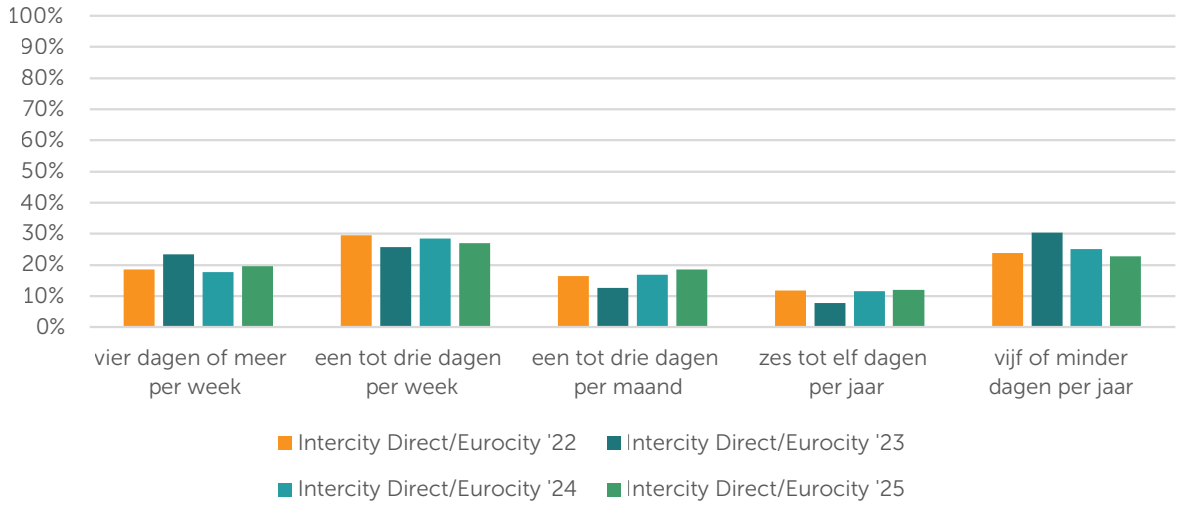


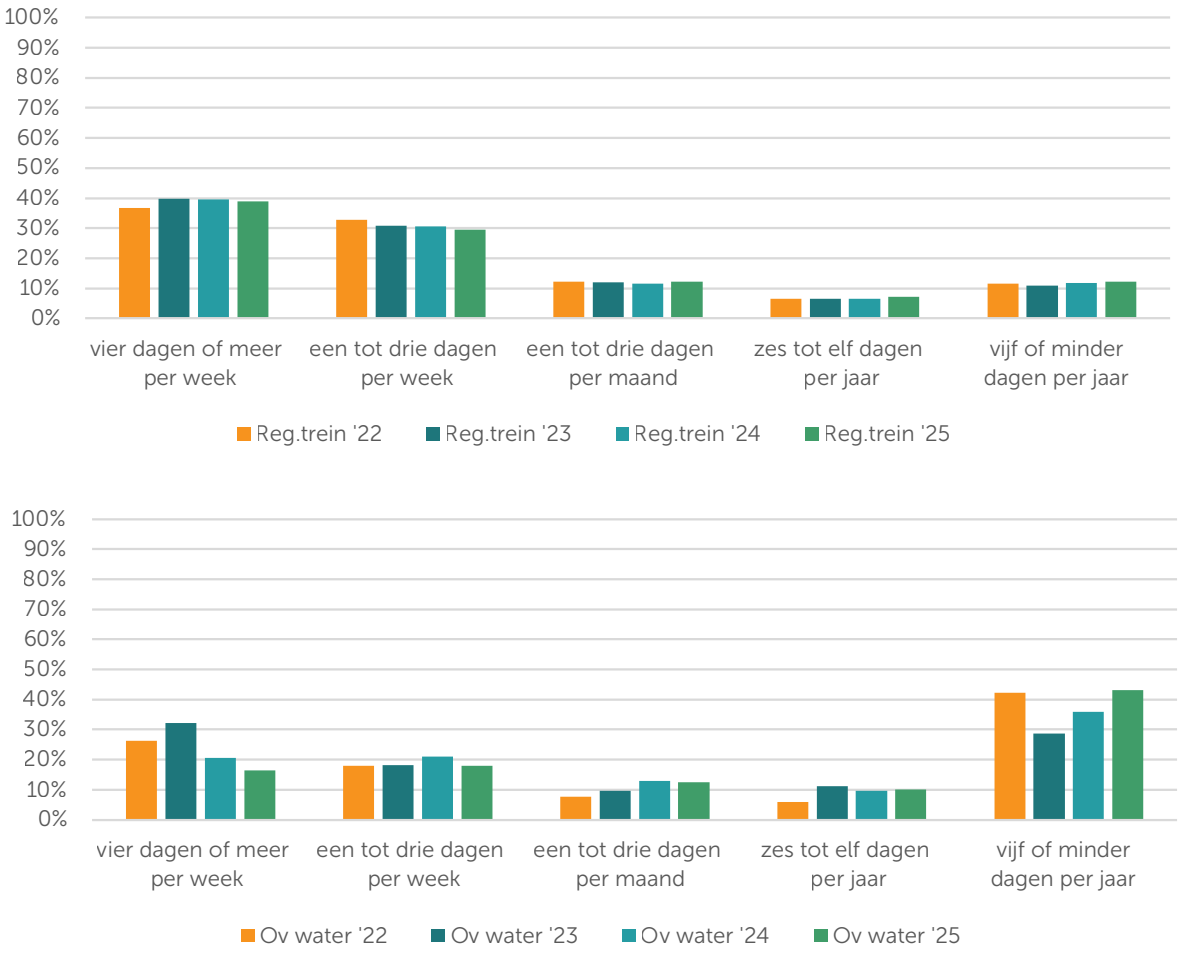



100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
vier dagen of meer per week
een tot drie dagen per week
een tot drie dagen per maand
zes tot elf dagen per jaar
vijf of minder dagen per jaar
Metro '22
Metro '23
Metro'24
Metro '25


100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
vier dagen of meer per week
een tot drie dagen per week
een tot drie dagen per maand
zes tot elf dagen per jaar
vijf of minder dagen per jaar
Intercity '22
Intercity '23
Intercity '24
Intercity '25


100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
vier dagen of meer per week
een tot drie dagen per week
een tot drie dagen per maand
zes tot elf dagen per jaar
vijf of minder dagen per jaar
Sprinter '22
Sprinter '23
Sprinter '24
Sprinter '25

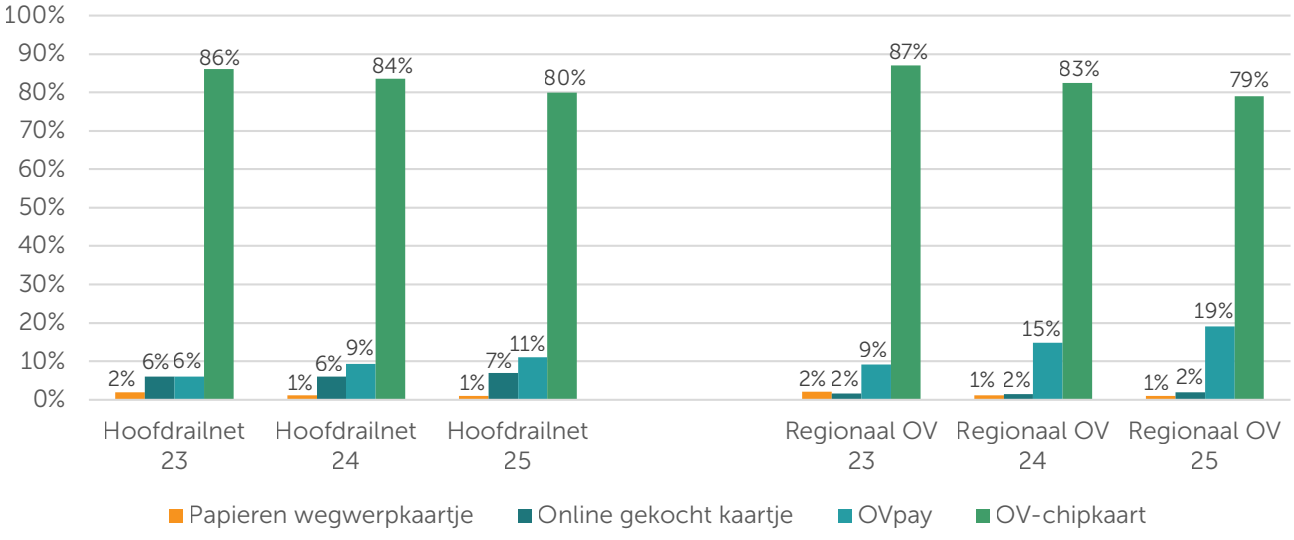

100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
vier dagen of meer per week
een tot drie dagen per week
een tot drie dagen per maand
zes tot elf dagen per jaar
vijf of minder dagen per jaar
Intercity Direct/Eurocity '22
Intercity Direct/Eurocity '23
Intercity Direct/Eurocity '24
Intercity Direct/Eurocity '25



Figuur 6. Verdeling reisfrequentie naar modaliteit, 2025 in vergelijking met 2024, 2023 en 2022

Betaalmiddel

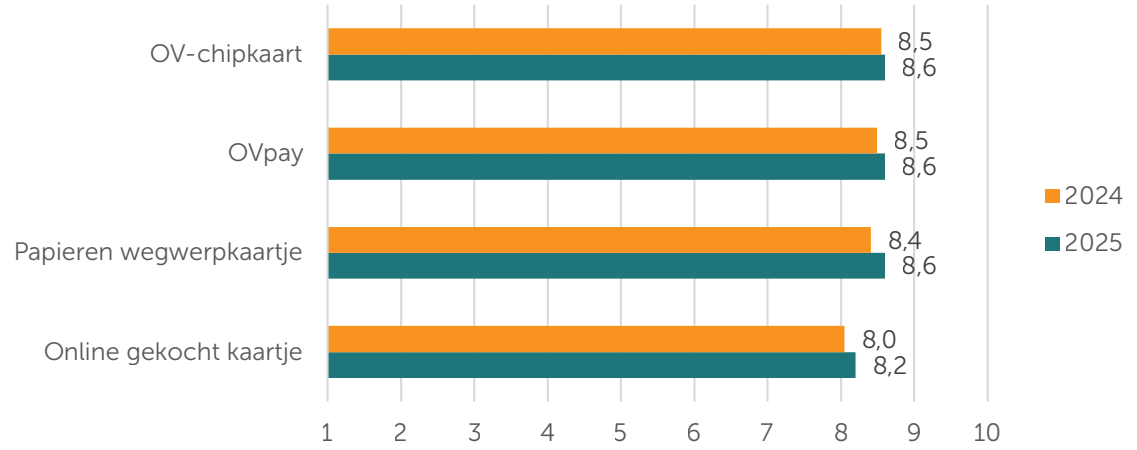
In 2025 zijn er vier mogelijke betaalmiddelen uitgevraagd in de OV-Klantenbarometer: papieren wegwerp kaartje, online gekocht kaartje, OVpay en OV-chipkaart.



Figuur 7. Betaalmiddel naar ov-type, 2023-2025

Figuur 7 laat zien dat de traditionele OV-chipkaart vooralsnog verreweg het meest werd gebruikt onder reizigers: 79% van de reizigers in het regionale openbaar vervoer en 80% in het hoofdrailnet gebruikte de OV-chipkaart als betaalmiddel. Het gebruik van de OV-chipkaart neemt voor het tweede jaar op rij wel af. Er is een verschuiving zichtbaar naar het gebruik van de opvolger van de OV-chipkaart: OVpay. In het hoofdrailnet was sprake van een voorzichtige verschuiving (van 9% in 2024 naar 11% in 2025), terwijl in het regionaal ov een grotere verschuiving plaatsvond (van 15% in 2024 naar 19% in 2025). Daarin speelt mee dat in het hoofdrailnet alleen 2e klas vol tarief reizen mogelijk zijn met OVpay.

Het gebruik van papieren wegwerpkaartjes en online gekochte kaartjes is gelijk gebleven, ondanks dat de mogelijkheid voor de aanschaf van dit ticket steeds verder afneemt. Online gekochte kaartjes werden door meer reizigers gebruikt in het hoofdrailnet dan in het regionaal ov. Zowel het gebruiksgemak van OVpay als van de OV-chipkaart beoordelen reizigers met een 8,6 gemiddeld (zie figuur 8). Een onlinekaartje is het minst gebruiksvriendelijk, maar nog altijd gemiddeld een 8,2 waard. Het gebruiksgemak van alle typen betaalmiddelen zijn iets hoger beoordeeld in 2025 dan in het voorgaande jaar.



Figuur 8. Oordeel gebruiksgemak betaalmiddel 2025, in vergelijking met 2004



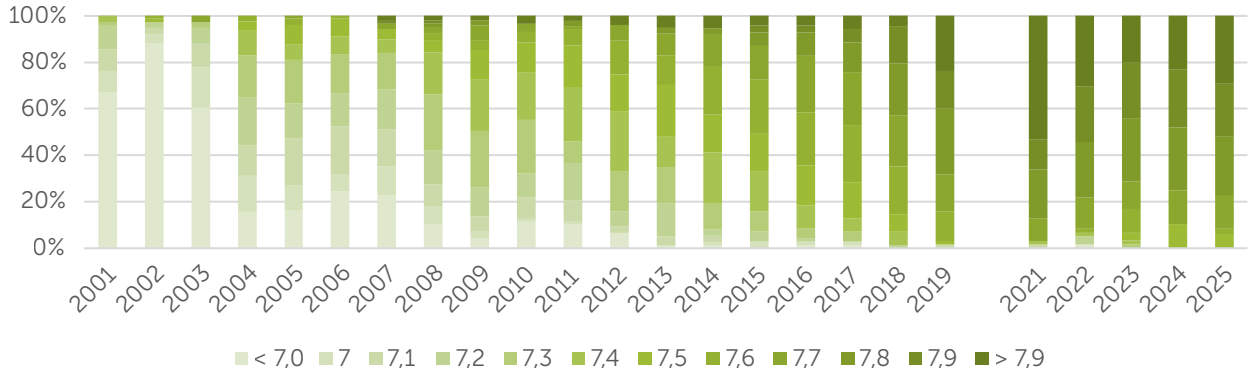
3 Klanttevredenheid reizigers regionaal openbaar vervoer

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 2025 worden aangeboden door Arriva, 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.

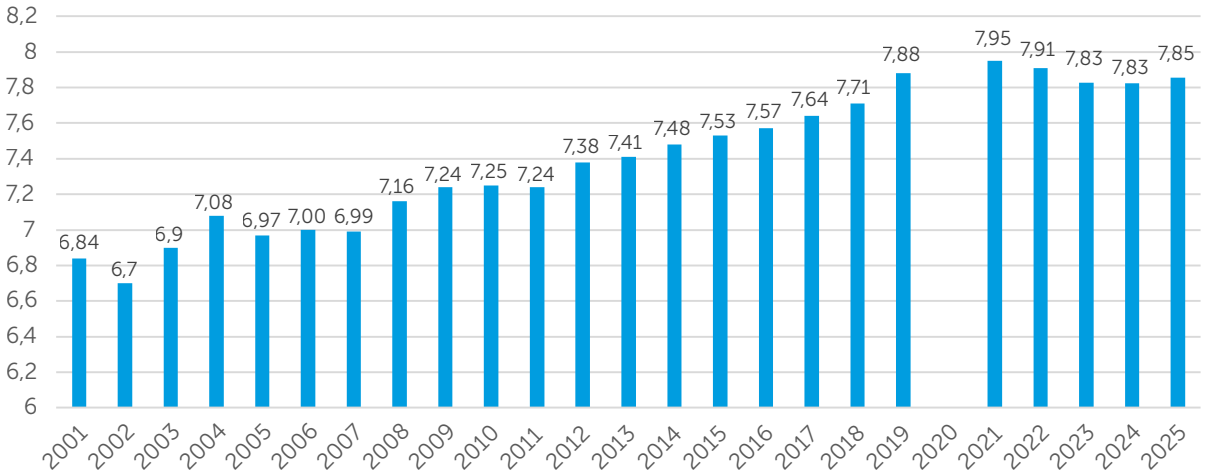
Voor de OV-Klantenbarometer is het regionale openbaar vervoer in 2025 verdeeld in 48 onderzoeksgebieden (exclusief de meerwerkonderzoeksgebieden die zijn afgenomen door ov-autoriteiten). De onderzoeksgebieden komen overeen met de ov-concessies, waarbij de modaliteiten een eigen onderzoeksgebied krijgen. In 2025 scoorde iets meer dan driekwart (37 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 en 10 laten 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 2025. 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



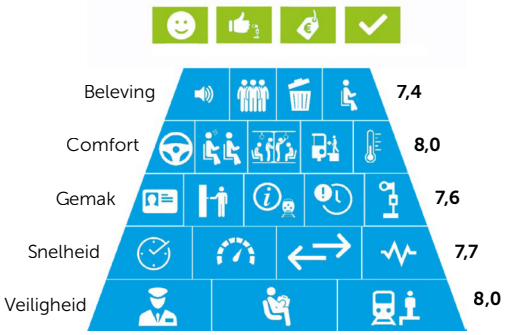
Figuur 10. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2001, regionaal openbaar vervoer

Klantoordelen per cluster en deeloordeel

De vragen uit de vragenlijst naar deeloordelen over de rit zijn geclusterd tot vijf hoofdclusters. Zie bijlage 2 voor een beschrijving van de clustering. Tabel 11 en Figuur 11 tonen het klantoordeel voor deze clusters. Ten opzichte van 2024 is alleen het oordeel over Snelheid licht verbeterd, de andere clusters zijn gelijk gebleven.

Tabel 11. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters deeloordelen

Cluster	2022	2023	2024	2025
Beleving	7,4	7,4	7,4	7,4
Comfort	8,1	8,0	8,0	8,0
Gemak	7,6	7,6	7,6	7,6
Snelheid	7,6	7,5	7,6	7,7
Veiligheid	8,0	8,0	8,0	8,0
Totaaloordeel	**7,9**	**7,8**	**7,8**	**7,9**



Figuur 11. Klantoordeel regionaal openbaar vervoer voor clusters 2025



In Tabel 12 staan de landelijke rapportcijfers voor het totale regionale openbaar vervoer per deeloordeel van 2025 vergeleken met 2022. Deze vergelijking maakt inzichtelijk hoe de reizigerswaardering zich over een langere periode heeft ontwikkeld. Verschillen tussen 2025 en 2022 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 2025 gelijk is aan 2022 staat er n.v.t. in de tabel.

Het merendeel van de deeloordelen is gelijk gebleven of ietwat gedaald in 2025 in vergelijking met 2022. De grootste significante dalingen zijn zichtbaar op de deeloordelen Netheid voertuig en Gemak instappen. In de vorige rapportage (vergelijking 2024 t.o.v. 2021) werd geen enkel deeloordeel significant hoger beoordeeld. In 2025 scoort een aantal deeloordelen wel significant hoger ten opzichte van 2022. De grootste significante stijgingen zijn te zien op de deeloordelen informatie bij vertragingen en geluid voertuig.

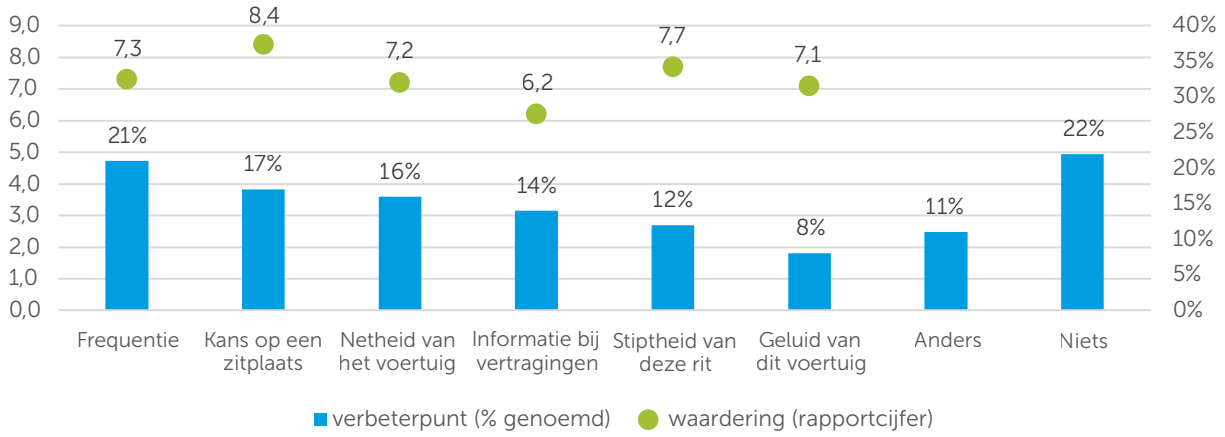
In Tabel 13 staan de belangrijkste verbeterpunten die reizigers genoemd hebben. In de vragenlijst worden respondenten verzocht (maximaal) één verbeterpunt aan te kruisen. In deze tabel zijn echter ook de resultaten opgenomen van respondenten die meerdere verbeterpunten hebben aangekruist. Iets meer dan een vijfde van de reizigers had geen verbeterpunten in 2025. Reizigers die een (of meer) verbeterpunten hadden aangekruist, noemen met name het aantal ritten (lees: frequentie) en in iets mindere mate kans op een zitplaats als verbeterpunt. Deze hoge scores reflecteren de afgeschaalde dienstregelingen in veel regio's. Ten opzichte van 2024 en de jaren daarvoor noemen reizigers vaker Netheid van het voertuig als verbeterpunt.

Tabel 13. Belangrijkste verbeterpunten, regionaal openbaar vervoer, 2025 in vergelijking met 2024, 2023 en 2022

Verbeterpunt	2022	2023	2024	2025
Niets	17%	16%	20%	22%
Frequentie	18%	20%	22%	21%
Kans op een zitplaats	15%	16%	19%	17%
Netheid van het voertuig	10%	9%	14%	16%
Informatie bij vertragingen	12%	13%	14%	14%
Stiptheid van deze rit	10%	9%	13%	12%
Anders	10%	11%	11%	11%
Geluid van dit voertuig	8%	7%	7%	8%

Tabel 12. Ontwikkeling van deeloordelen sinds 2022 - gesorteerd van hoogste naar laagste beoordeling in 2025, met het totaal onderaan, regionaal openbaar vervoer

Deeloordeel	2022	2025	Verschil	Is verschil 2022-2025 significant?
Gemak instappen	8,9	8,7	−0,2	Ja
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,5	0,1	Ja
Kans op een zitplaats	8,5	8,4	−0,1	Ja
Veiligheid rit	8,3	8,2	−0,1	Ja
Reissnelheid rit	8,2	8,1	−0,1	Ja
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,1	8,0	−0,1	Ja
Klantvriendelijkheid personeel	8,1	8,0	−0,1	Ja
Rijstijl bestuurder	8,0	7,9	−0,1	Ja
Gestrest of ontspannen	7,9	7,9	0,0	N.v.t.
Veiligheid instapstation	7,9	7,8	−0,1	Ja
Veiligheid algemeen	7,9	7,8	−0,1	Ja
Last medereizigers	7,9	7,8	−0,1	Ja
Oordeel instapstation	7,9	7,8	−0,1	Ja
Stiptheid rit	7,7	7,7	0,0	N.v.t.
Informatie bij het station	7,7	7,7	0,0	N.v.t.
Reisinformatie in het voertuig	7,8	7,7	−0,1	Ja
Klimaat in het voertuig	7,3	7,3	0,0	N.v.t.
Inrichting voertuig	7,3	7,3	0,0	N.v.t.
Frequentie	7,2	7,3	0,1	Ja
Overstaptijd	7,1	7,2	0,1	Ja
Netheid voertuig	7,5	7,2	−0,3	Ja
Geluid in het voertuig	6,9	7,1	0,2	Ja
Drukte in het voertuig	6,9	7,0	0,1	Ja
Informatie bij vertragingen	5,9	6,2	0,3	Ja
Prijs	5,7	5,8	0,1	Ja
Totale rit	**7,9**	**7,9**	**0,0**	**N.v.t.**



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

Als belangrijkste verbeterpunt per modaliteit (zie Tabel 14) wordt frequentie genoemd bij bus en openbaar vervoer over water. Kans op een zitplaats scoort met name hoog bij regionale trein, metro en tram. Netheid van het voertuig wordt het meest genoemd bij de metro als verbeterpunt.

Tabel 14. Verbeterpunten per deeloordeel – 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	Frequentie	Niets	Anders
Bus	13%	10%	7%	15%	15%	24%	24%	10%
Tram	18%	15%	10%	15%	11%	19%	22%	12%
Metro	21%	32%	7%	12%	6%	15%	18%	9%
Regionale trein	24%	19%	8%	9%	8%	19%	16%	15%
Ov over water	4%	2%	12%	6%	4%	27%	41%	16%
Totaal	**17%**	**16%**	**8%**	**14%**	**12%**	**21%**	**22%**	**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 staat de gehanteerde indeling. Meer gedetailleerde bevindingen zijn opgenomen in de factsheets voor de onderzoeksgebieden.
Deze factsheets zijn te downloaden via de website www.ov-klantenbarometer.nl.
Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2025 en 2024 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 2025 gelijk is aan 2024 staat er n.v.t. in de tabel.

Tabel 15. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer, 2025, in vergelijking met 2024

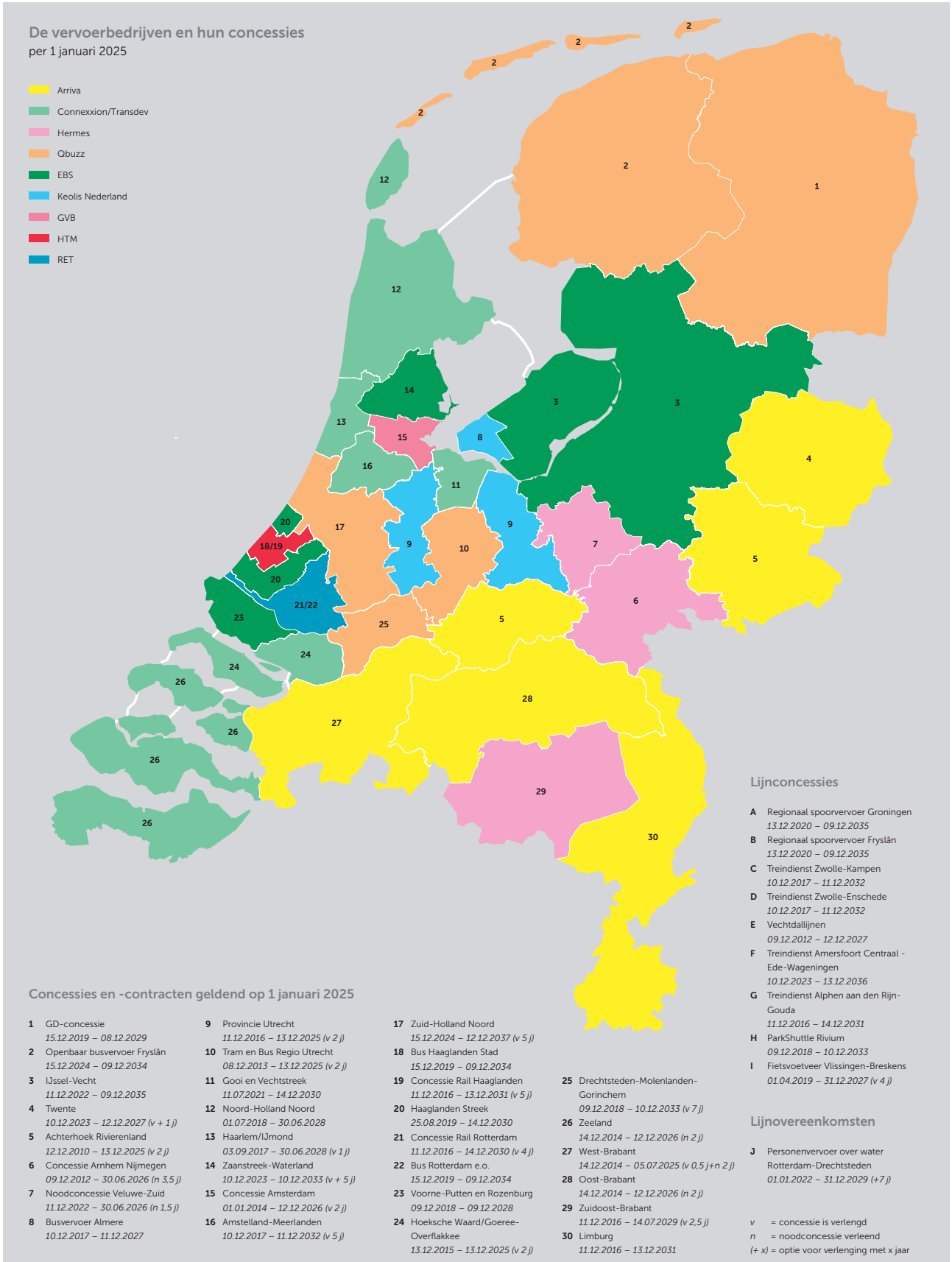
Onderzoeksgebied	2024	2025	N 2025	Is verschil 2025-2024 significant?	Opmerking
Bus	7,8	7,9	35.096	Ja	
Achterhoek - Rivierenland (bus)	7,7	7,8	974	Ja	
Amstelland - Meerlanden	8,0	8,0	1.037	N.v.t.	
Bus Haaglanden Stad	7,9	8,0	3.051	Ja	
Bus Rotterdam e.o.	7,7	7,8	2.929	Ja	
Busvervoer Almere	7,9	7,8	1.681	Ja	
Concessie Amsterdam (bus)	7,5	7,8	754	Ja	
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	7,9	8,0	1.079	Ja	
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	7,9	7,9	869	N.v.t.	
GD-concessie	8,0	8,0	1.739	N.v.t.	
Gooi en Vechtstreek	8,0	7,7	725	Ja	
Haaglanden Streek	7,8	7,9	2.174	Nee	[1]
Haarlem/IJmond	8,0	7,6	1.141	Ja	
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	7,8	7,8	812	N.v.t.	
IJssel - Vecht	7,7	8,0	635	Ja	
Limburg (bus)	8,0	8,0	1.121	N.v.t.	
Noodconcessie Veluwe-Zuid	7,9	8,0	1.189	Nee	[1]
Noord-Holland Noord	7,9	8,0	558	Nee	[1]
Oost-Brabant	7,9	8,0	1.244	Ja	
Openbaar busvervoer Fryslân	7,9	7,8	2.211	Nee	[1]
Provincie Utrecht	7,8	7,8	1.089	N.v.t.	
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	7,9	7,9	1.187	N.v.t.	
Twente (bus)	7,9	8,1	981	Ja	
Voorne-Putten en Rozenburg	7,8	7,9	1.886	Nee	[1]
West-Brabant	7,8	7,9	953	Ja	
Zaanstreek-Waterland	7,5	7,5	786	N.v.t.	
Zeeland	8,0	7,8	701	Ja	
Zuid-Holland Noord	8,0	7,7	642	Ja	
Zuidoost-Brabant	7,8	8,0	948	Ja	

Noten:
[1] Verschil 2025-2024 te klein

Tabel 15. Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied, regionaal openbaar vervoer, 2025, in vergelijking met 2024 (vervolg)

Onderzoeksgebied	2024	2025	N 2025	Is verschil 2025-2024 significant?	Opmerking
Tram	7,9	7,9	13.737	N.v.t.	
Concessie Amsterdam (tram)	7,8	7,9	1.473	Nee	[1]
Concessie Rail Haaglanden	7,9	7,9	6.007	N.v.t.	
Concessie Rail Rotterdam (tram)	7,8	7,9	5.113	Ja	
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	8,0	8,0	1.144	N.v.t.	
Metro	7,8	7,8	9.977	N.v.t.	
Concessie Amsterdam (metro)	7,8	7,8	1.977	N.v.t.	
Concessie Rail Rotterdam (metro)	7,8	7,7	8.000	Nee	[1]
Regionale trein	7,7	7,7	28.752	N.v.t.	
Achterhoek - Rivierenland (trein)	7,7	7,7	6.321	N.v.t.	
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	7,8	7,8	1.687	N.v.t.	
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	7,7	7,8	1.297	Nee	[1]
Limburg (trein)	7,5	7,5	7.668	N.v.t.	
Regionaal spoorvervoer Fryslân	7,9	7,8	1.369	Ja	
Regionaal spoorvervoer Groningen	7,7	7,7	1.161	N.v.t.	
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	7,8	7,9	1.116	Nee	[1]
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	7,8	7,9	1.268	Nee	[1]
Treindienst Zwolle - Enschede	7,5	7,7	2.433	Ja	
Treindienst Zwolle - Kampen	8,0	7,9	952	Nee	[1]
Twente (trein)	7,5	7,5	2.101	N.v.t.	
Vechtdallijnen	7,7	7,7	1.379	N.v.t.	
Vervoer over water	8,6	8,7	853	Ja	
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	8,6	8,6	500	N.v.t.	
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	8,6	8,8	353	Nee	[2]

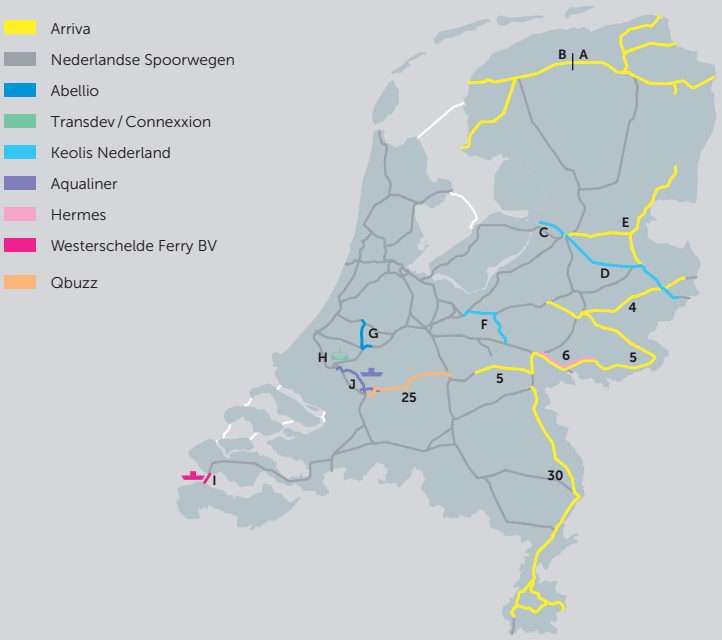
Noten:
[1] Verschil 2025-2024 te klein
[2] N 2024 te klein



Figuur 13. Overzicht concessies bus, tram, metro regionale treindiensten en vervoer over water per 1 januari 2025

Regionale treindiensten/Ov over water

stand per 1 januari 2025





4 Klanttevredenheid reizigers hoofdrailnet

Sinds 2018 meet de OV-Klantenbarometer de klant-tevredenheid 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 EuroCity.



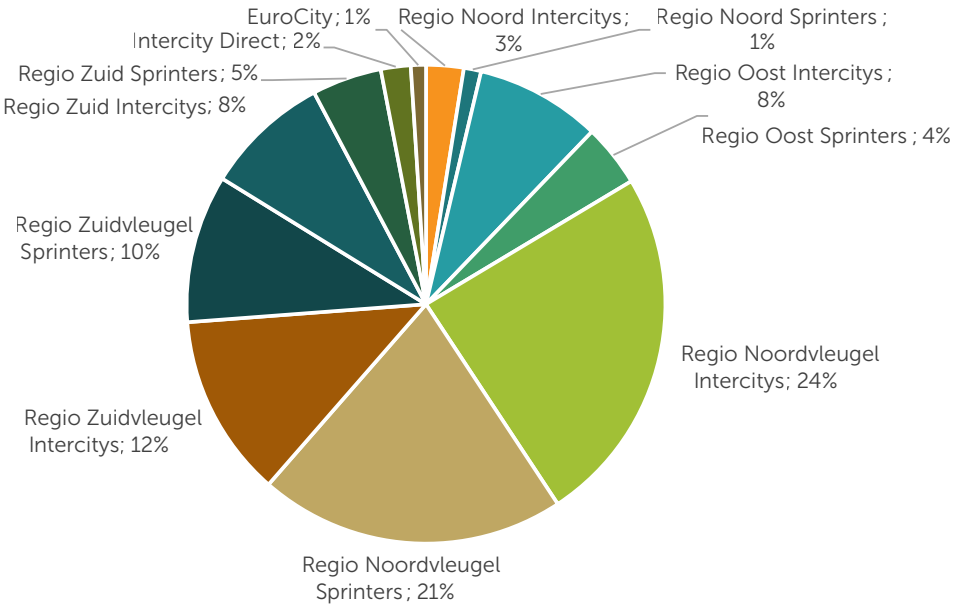
Figuur 14. Lijnen hoofdrailnet naar landsdeel.

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 'bakken'[1] gemeten. De gehanteerde vragenlijst is gelijk aan de 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 reizigersaantallen.

In de Randstad (Noord- en Zuidvleugel) wordt 67% van de getelde reizigers vervoerd (ter vergelijking: het aandeel van de Randstad in de bevolkingsomvang van Nederland is 48%), gevolgd door de Regio Zuid (13%) en de Regio Oost (13%). In de Regio Noord wordt 4% van de getelde reizigers vervoerd en met de Intercity Direct en de EuroCity wordt 3% van de getelde reizigers vervoerd.

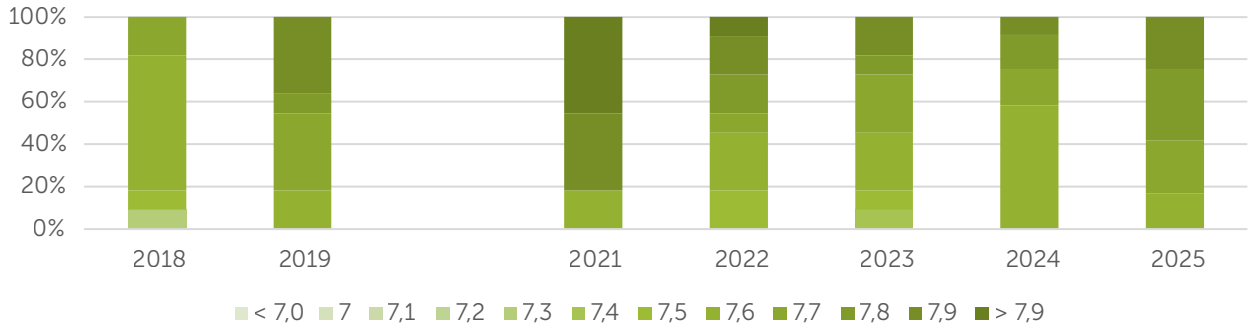


Figuur 15. Verhouding reizigersvolumes (op basis van telling instappers) per onderzoeksgebied

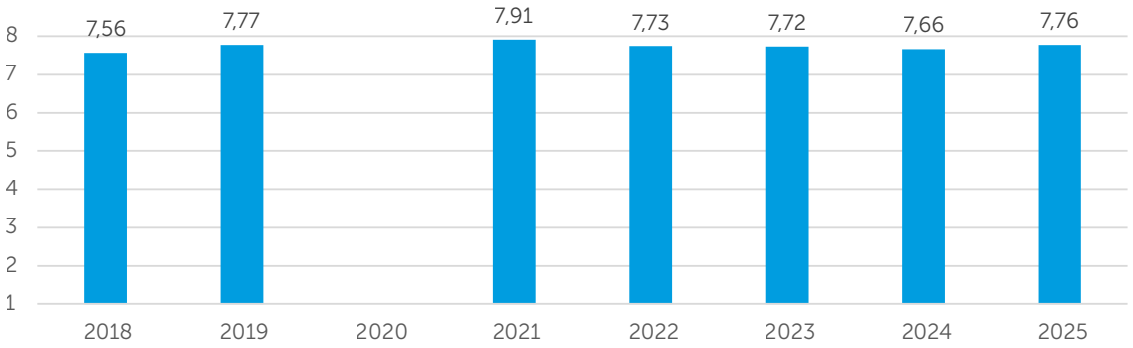


Noten:
[1] Een 'bak' is het deel tussen twee harmonicastukken van een trein.

Figuur 16 laat zien dat het aandeel onderzoeksgebieden op het hoofdrailnet met een beoordeling van 7,7 of hoger in 2025 hoger is dan de drie voorgaande jaren.



Figuur 16. Ontwikkeling van laag en hoog scorende onderzoeksgebieden sinds 2018, hoofdrailnet



Figuur 17. Ontwikkeling algemeen klantoordeel sinds 2022, hoofdrailnet



In Tabel 16 en Tabel17 zijn de belangrijkste resultaten weergegeven voor het hoofdrailnet per modaliteit en regio.

Tabel 16. Klantoordeel over de rit hoofdrailnet

	Totaaloordeel rit 2022		Totaaloordeel rit 2023		Totaaloordeel rit 2024		Totaaloordeel rit 2025	
	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger	Cijfer	% 7 en hoger
Intercity	7,6	87%	7,6	88%	7,7	89%	7,7	88%
Sprinter	7,9	92%	7,8	90%	7,7	87%	7,8	90%
Intercity Direct/EuroCity	7,6	84%	7,7	86%	7,6	84%	7,6	85%
Totaal	**7,7**	**89%**	**7,7**	**88%**	**7,7**	**88%**	**7,8**	**89%**

Tabel 16 laat het gemiddelde totaaloordeel zien per modaliteit. In zijn totaliteit geven reizigers in 2025 het hoofdrailnet gemiddeld een 7,8, waarbij 89% van de reizigers een 7 of hoger heeft gegeven.

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 zijn te downloaden via de website www.ov-klantenbarometer.nl.

Over de significantietoets kan het volgende worden opgemerkt. Verschillen tussen 2025 en 2024 zijn getoetst op significantie (95% betrouwbaarheidsinterval). Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent. Wanneer het cijfer in 2025 gelijk is aan 2024 staat er n.v.t. in de tabel.

Ten opzichte van 2024 is de Regio Noordvleugel Sprinters er het meeste op vooruit gegaan. Ook de Regio Oost Intercity's, Regio Zuid Intercity's, Regio Zuid Sprinters en de EuroCity hebben een significant hogere waardering gekregen in 2025 dan in 2024. Er zijn geen significante dalingen voor de onderzoeksgebieden op het hoofdrailnet ten opzichte van 2024.

Vanaf 2024 zijn Intercity Direct/EuroCity twee losse onderzoeksgebieden. Daarvoor was dit één onderzoeksgebied.

Tabel 17. Klantoordeel per onderzoeksgebied hoofdrailnet

	2022	2023	2024	2025	N 2025	Verschil 2024-2025 significant?	Opmerking
Regio Noord Intercity's	7,5	7,4	7,6	7,6	2.462	N.v.t.	
Regio Noord Sprinters	7,9	7,6	7,9	7,9	1.966	N.v.t.	
Regio Oost Intercity's	7,6	7,6	7,6	7,8	2.573	Ja	
Regio Oost Sprinters	7,7	7,9	7,8	7,9	1.566	Nee	[2]
Regio Noordvleugel Intercity's	7,8	7,7	7,7	7,7	2.227	N.v.t.	
Regio Noordvleugel Sprinters	8,0	7,8	7,6	7,9	1.577	Ja	
Regio Zuidvleugel Intercity's	7,5	7,6	7,6	7,7	1.789	Nee	[2]
Regio Zuidvleugel Sprinters	7,9	7,9	7,8	7,7	1.454	Nee	[2]
Regio Zuid Intercity's	7,6	7,5	7,7	7,8	2.667	Ja	
Regio Zuid Sprinters	7,8	7,7	7,6	7,8	1.894	Ja	
Intercity Direct/EuroCity	7,6	7,7	-				
Intercity Direct	-	-	7,6	7,6	1.839	N.v.t.	
EuroCity	-	-	7,6	7,8	1.560	Ja	

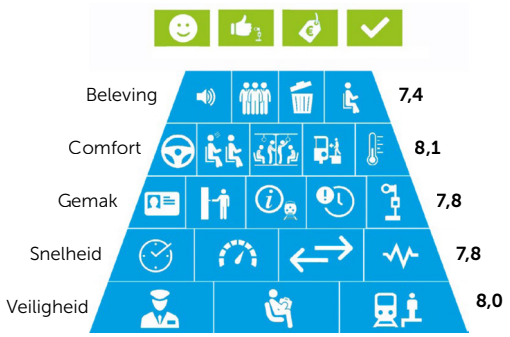
Noten:
[1] N 2024 te klein
[2] Verschil 2024-2023 te klein
[3] N 2023 te klein

Klantoordeel per cluster en deeloordeel

De vragen uit de enquête die betrekking hebben op deeloordelen 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 hoofrailnet voor clusters deeloordelen

Cluster	2022	2023	2024	2025
Beleving	7,3	7,3	7,3	7,4
Comfort	8,0	8,0	8,0	8,1
Gemak	7,7	7,7	7,7	7,8
Snelheid	7,7	7,7	7,6	7,8
Veiligheid	8,0	8,0	7,9	8,0
Totaaloordeel	**7,7**	**7,7**	**7,7**	**7,8**



Figuur 18. Klantoordeel hoofdrailnet voor clusters 2025



In Tabel 19 staan de deeloordelen voor het hoofdrailnet in 2022 en 2025 naast elkaar.

De top 5 van hoogst gewaardeerde deeloordelen van het hoofdrailnet in 2025 zijn gemak instappen (8,8), gebruiksgemak betaalmiddel (8,6), gemak kopen vervoersbewijs/laden saldo (8,4), klantvriendelijkheid personeel (8,4) en kans op zitplaats (8,3). De laatste twee zijn nieuw in de top 5 ten opzichte van 2022.

De laagst gewaardeerde deeloordelen zijn prijs (4,6), Informatie bij vertragingen (6,6), drukte in het voertuig (6,7) en netheid in het voertuig (6,7).

Kans op zitplaats (+0,4 procentpunt) en drukte in het voertuig (+0,4 procentpunt), stijgen het sterkst ten opzichte van 2022. Stiptheid rit (–0,2 procentpunt) en netheid voertuig (–0,2 procentpunt) dalen het sterkst ten opzichte van 2022.

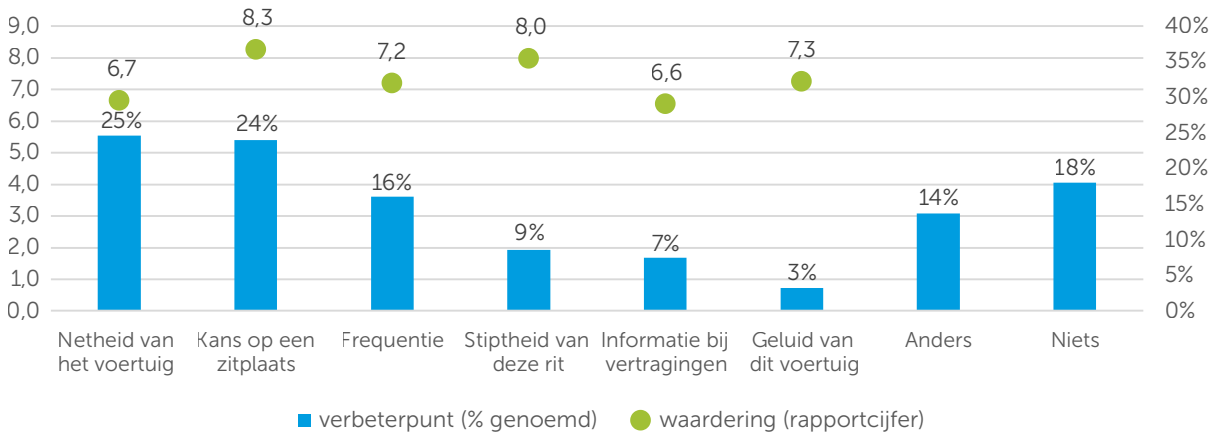
Tabel 19. Deelonderdelen hoofdrailnet, 2022-2025. Gesorteerd op score in 2025

Deeloordeel	2022	2025	Verschil in procentpunt	Is verschil 2022-2025 significant?
Gemak instappen	8,7	8,8	0,1	Ja
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,4	8,6	0,2	Ja
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,4	8,4	0,0	N.v.t.
Klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,4	0,2	Ja
Kans op zitplaats	7,9	8,3	0,4	Ja
Veiligheid rit	8,3	8,3	0,0	N.v.t.
Rijstijl bestuurder	8,3	8,3	0,0	N.v.t.
Reissnelheid rit	8,2	8,2	0,0	N.v.t.
Stiptheid rit	8,2	8,0	–0,2	Ja
Informatie bij het station	7,9	8,0	0,1	Ja
Gestrest of ontspannen	7,8	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	7,7	7,8	0,1	Ja
Oordeel instapstation	7,9	7,8	–0,1	Ja
Totale rit	7,7	7,8	0,1	Ja
Reisinformatie in het voertuig	7,4	7,6	0,2	Ja
Klimaat in het voertuig	7,4	7,5	0,1	Ja
Inrichting voertuig	7,3	7,4	0,1	Ja
Geluid in het voertuig	7,2	7,3	0,1	Ja
Frequentie	7,1	7,2	0,1	Ja
Overstaptijd	7,0	7,2	0,2	Ja
Netheid voertuig	6,9	6,7	–0,2	Ja
Drukte in het voertuig	6,3	6,7	0,4	Ja
Informatie bij vertragingen	6,4	6,6	0,2	Ja
Prijs	4,7	4,6	–0,1	Ja

Ook voor het hoofdrailnet (HRN) is de reiziger naar verbeterpunten gevraagd, 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 Netheid van het voertuig en frequentie belangrijke verbeterpunten. Netheid van het voertuig wordt ook bij HRN als totaal het meest genoemd. Voor Intercity Direct/EuroCity wordt kans op een zitplaats het meest genoemd.

Tabel 20. Verbeterpunten hoofdrailnet

	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Frequentie	Niets	Anders
Intercity	27%	26%	3%	7%	9%	12%	17%	15%
Sprinter	20%	24%	3%	8%	7%	21%	20%	12%
Intercity Direct/EuroCity	32%	11%	5%	8%	17%	16%	15%	18%
HRN	**24%**	**25%**	**3%**	**7%**	**9%**	**16%**	**18%**	**14%**



Figuur 19. Belangrijkste verbeterpunten, gesorteerd van vaak naar minder vaak genoemd, vergeleken met de score op datzelfde deeloordeel



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 de vragenlijst over 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 2024 en 2025 significant is. Verschillen tussen 2025 en 2024 zijn getoetst op significantie (95% betrouwbaarheidsinterval). Een significant verschil betekent dat de kans dat het gevonden verschil op toeval berust, kleiner is dan vijf procent. Wanneer het cijfer in 2025 gelijk is aan 2024 staat er n.v.t. in de tabel.

Tabel 21. Totaaloordeel vaart per onderzoeksgebied Waddenveren en totaal Waddenveren

	2022	2023	2024	2025	N 2025	Is verschil 2024-2025 significant?	Opmerking
Vlieland	8,3	8,4	8,7	8,5	1.542	Ja	
Terschelling	8,4	8,2	8,3	8,4	1.284	Ja	
Ameland	8,3	7,6	8,3	8,3	361	N.v.t.	
Schiermonnikoog	8,4	8,5	8,4	8,3	540	Nee	[1]
Totaal Waddenveren	**8,3**	**8,2**	**8,4**	**8,5**	**3.727**	**Ja**	

Noten:
[1] Verschil 2025 - 2024 te klein
[2] n 2025 te klein

De Friese Waddenveren scoren in totaal in 2025 gemiddeld een 8,5 dit is significant hoger dan in 2024 (8,4). Veerdienst Vlieland scoort met een 8,5 het hoogst, ook al scoort dit gebied significant lager dan in 2024 (8,7). Veerdienst Terschelling scoort in 2025 met een 8,4 significant hoger dan in 2024 (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 Schiermonnikoog krijgt Stiptheid van alle deeloordelen het hoogste cijfer (9,3). Op de veerdienst Terschelling krijgen stiptheid, opstapgemak en zitplaats de hoogste cijfers (9,1). Op de veerdienst Ameland is dit Zitplaats (9,3).

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 Drukte het één na laagste cijfer.

Tabel 22. Deeloordelen over de vaarten op de Waddenveren

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

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

Tabel 23 geeft een overzicht van prijzen van de overtochten en de klantoordelen over prijs en prijs motorvoertuig. Er is hier, net als in 2024, geen duidelijk verband zichtbaar tussen de hoogte van de prijs van de overtocht en het oordeel.

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

	Vlieland	Terschelling	Ameland	Schiermonnikoog
Prijs voetpassagier 2025 (laag)	€ 26,96	€ 26,96	€ 17,04	€ 17,23
Prijs voetpassagier 2025 (hoog)	€ 34,60	€ 34,60	€ 20,04	€ 20,23
Oordeel prijs per persoon	6,4	5,9	6,0	6,6
Prijs motorvoertuig 2025 (laag)	€ 154,93	€ 154,93	€ 107,70	€ 107,70
Prijs motorvoertuig 2025 (hoog)	€ 203,36	€ 203,36	€ 129,20	€ 129,20
Oordeel prijs motorvoertuig	5,5	4,5	4,4	5,7

6 Sociale veiligheid

Inleiding
Dit hoofdstuk beschrijft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en op de Friese Waddenveren in de periode 2013-2025. Jaarlijks is in de vragenlijst van de OV-Klanten-barometer aandacht voor veiligheidsgevoelens en slachtofferschap bij reizigers. 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
De reiziger geeft zijn reactie op de veiligheid in het openbaar vervoer, de veiligheid tijdens deze rit en de veiligheid op de halte of het station waar men is ingestapt. In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de oordelen naar de achtergronden van de reiziger (leeftijd en slachtofferschap), het voertuig en het onderzoeksgebied.

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
2025	7,8	8,2	7,8

Regionaal openbaar vervoer, hoofdrailnet en de Friese Waddenveren worden hier afzonderlijk van elkaar gerapporteerd. Voor het regionaal openbaar vervoer zijn er cijfers vanaf 2013 beschikbaar. Voor het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren 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 stabiel ten opzichte van 2024. De oordelen over de veiligheid van de rit en de halte zijn ten opzichte van 2024 iets afgenomen.



Het oordeel over de sociale veiligheid in het regionaal ov is stabiel bij zowel reizigers die slachtoffer zijn geworden van een incident als reizigers die hier geen slachtoffer van zijn. Reizigers die slachtoffer werden van een incident geven wel een lager cijfers dan reizigers die geen slachtoffer werden (Tabel 25). Het aandeel respondenten dat aangeeft slachtoffer te zijn van een incident in het openbaar vervoer of op de halte is in 2025 in het regionaal openbaar vervoer hoger dan in de drie jaar ervoor (Tabel 25).

Tabel 25. Aandeel slachtoffers van een incident in het regionaal openbaar vervoer

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aandeel slachtoffer incident	12%	13%	12%	11%	13%	14%	12%	-	17%	24%	22%	24%	25%

Tabel 26. Oordeel over sociale veiligheid, regionaal openbaar vervoer naar slachtofferschap incident

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Veiligheid ov													
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	6,9	7,0	7,2	7,3	-	7,0	7,0	6,9	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	8,1
Veiligheid rit													
Wel slachtoffer	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5	8,1	8,2	-	7,7	7,6	7,7	7,6	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	8,4
Veiligheid halte													
Wel slachtoffer	6,8	6,8	6,9	7,0	7,0	7,2	7,3	-	7,0	6,9	6,9	7,0	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	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 27). De waardering van de veiligheid onder reizigers van 41 tot en met 64 jaar oud is licht gedaald ten opzichte van 2024, maar is nog steeds hoog (van 8,0 naar 7,9).

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	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	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	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	7,9
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	8,2

Oordeel naar achtergronden regionaal openbaar vervoer

De beoordeling van de sociale veiligheidsaspecten in het regionaal openbaar vervoer vertoont door de jaren heen een stabiel beeld (Tabel 28). De metro behaalt de laagste score op het algemene oordeel van de veiligheid van het openbaar vervoer (7,4), gevolgd door de regionale trein (7,7) en de tram (7,8).



Tabel 28. Oordeel over sociale veiligheid in het regionaal openbaar vervoer naar vervoerwijze

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Veiligheid ov													
Bus	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	-	7,9	8,1	8,0	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	7,8
Metro	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4	7,6	7,8	-	7,6	7,5	7,6	7,4	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	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	8,6
Veiligheid rit													
Bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	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	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	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	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	9,1
Veiligheid halte													
Bus	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	-	7,9	8,0	7,9	8,0	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	7,9
Metro	7,2	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,9	-	7,7	7,5	7,6	7,5	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	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	9,0

Tabel 29 tot en met Tabel 32 tonen de veiligheid per rit, uitgesplitst naar ov-autoriteit en de verschillende vervoerwijzen. Landelijk gezien waarderen reizigers de veiligheid van de busrit met een 8,4: alleen de provincie Flevoland scoort lager. Door de jaren heen zijn de verschillen tussen de ov-autoriteiten klein (Tabel 29).

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Landelijk, bus	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	8,5	8,6	-	8,3	8,4	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	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	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	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	8,4
Gelderland	8,1	8,2	8,2	8,2	8,2	8,5	8,7	-	8,5	8,3	8,4	8,5	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	8,4
Noord-Brabant	8,0	8,0	8,1	8,0	8,2	8,4	8,5	-	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4
Noord-Holland	8,1	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,6	8,6	8,7	8,6	8,4
Overijssel	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,6	8,5	-	8,6	8,5	8,4	8,5	8,6
Provincie Utrecht	8,1	8,2	8,1	8,2	8,2	8,6	8,7	-	8,4	8,5	8,5	8,6	8,4
Zeeland	7,9	8,2	8,0	8,3	8,2	8,1	8,4	-	8,6	8,6	8,8	8,6	8,4
Zuid-Holland	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,6	8,7	-	8,5	8,6	8,6	8,5	8,4
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	8,4

Landelijk gezien waarderen reizigers de veiligheid van de rit met een regionale trein in 2025 met een 8,2. Limburg is de enige regio die lager scoort, maar de verschillen tussen de ov-autoriteiten zijn relatief klein (Tabel 30).

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Landelijk, regionale trein	7,9	8,0	8,0	8,0	8,1	8,4	8,5	-	8,2	8,1	8,2	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	8,4
Gelderland	7,9	7,9	7,9	8,0	8,1	8,5	8,5	-	8,2	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	8,3
Limburg	7,9	7,8	7,7	7,8	7,9	8,3	8,4	-	8,0	7,9	8,0	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	8,2
Groningen	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8,4	8,6	-	8,2	8,1	8,4	8,2	8,3
Drenthe	8,1	8,2	8,1	8,2	8,3	8,5	8,5	-	8,2	8,1	8,0	8,0	8,0

Op landelijk niveau is het oordeel over de veiligheid van de tramrit met een 8,2 gelijk aan 2024 (Tabel 31). Net als in 2024 geven reizigers in de provincie Utrecht en de vervoerregio Amsterdam de veiligheid van de rit een hogere beoordeling van reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Tabel 31. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerwijze tram

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Landelijk, tram	7,7	7,8	7,8	7,8	8	8,4	8,5	-	8,3	8,3	8,3	8,2	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	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	8,4
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	8,0

Tot slot binnen het regionaal ov de waardering van de veiligheid tijdens metroritten: in 2025 ligt de landelijke waardering op een 7,9, net als in 2024 (Tabel 32).

Tabel 32. Oordeel waardering veiligheid rit naar ov-autoriteit en vervoerswijze metro

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Landelijk, metro	7,5	7,6	7,7	7,7	7,7	8,3	8,5	-	8,0	8,0	8,0	7,9	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	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	7,8

Hoofdrailnet

Tabel 33 toont de ontwikkeling van de drie deeloordelen van sociale veiligheid voor het hoofdrailnet. Na een lichte daling in 2024 scoren het algemene veiligheidsgevoel en de ervaren veiligheid op het instapstation in 2025 weer iets hoger.

Tabel 33. Oordeel over sociale veiligheid, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	8,0	-	7,9	7,9	7,9	7,7	7,8
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4	8,3	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	7,9

Reizigers die aangeven slachtoffer te zijn van een incident in het openbaar vervoer of op de halte oordelen lager over de sociale veiligheidsaspecten op het hoofdrailnet. In 2025 geeft 24% van de reizigers aan slachtoffer te zijn geweest van een incident; dit is vergelijkbaar met 2024 (Tabel 34). Ten opzichte van 2024 is het oordeel van reizigers die geen slachtoffer zijn geweest op de verschillende veiligheids-aspecten iets gestegen (Tabel 35).

Tabel 34. Aandeel slachtoffer incident, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aandeel slachtoffer incident	16%	14%	-	20%	24%	23%	25%	24%

Tabel 35. Oordeel over sociale veiligheid naar slachtofferschap incident, hoofdrailnet

		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	6,9
	Geen slachtoffer geweest	8,0	8,1	-	8,1	8,1	8,1	8,0	8,1
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	Slachtoffer geweest	8,2	8,4	-	7,8	7,7	7,9	7,7	7,7
	Geen slachtoffer geweest	8,6	8,7	-	8,5	8,5	8,5	8,4	8,5
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	7,1
	Geen slachtoffer geweest	8,1	8,2	-	8,1	8,1	8,0	8,0	8,1

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 36). De laagste waardering in 2025 komt van reizigers onder de 18 jaar, de waardering van de veiligheid onder deze groep is iets gedaald ten opzichte van 2024.

Tabel 36. Oordeel over veiligheid in het openbaar vervoer naar leeftijd, hoofdrailnethoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Jonger dan 18 jaar	7,9	7,8	-	7,6	7,7	7,7	7,6	7,5
18 t/m 27 jaar	7,8	8,0	-	7,8	7,6	7,7	7,5	7,6
28 t/m 40 jaar	7,9	8,1	-	8,1	7,7	8,0	8,0	8,0
41 t/m 64 jaar	8,0	8,0	-	8,0	8,0	8,1	7,9	8,0
65 jaar en ouder	8,3	8,2	-	8,2	8,2	8,2	8,1	8,2

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. Na een daling in de meeste onderzoeksgebieden in 2024 zijn er nu weer een aantal stijgingen te zien van de waardering voor de veiligheid van de treinrit. Met een score van minstens 8,3 in alle onderzoeksgebieden is de beoordeling van de veiligheid van de treinrit op het hoofdrailnet in alle onderzoeksgebieden hoog. De Sprinters in de Regio Noordvleugel scoren het hoogst (8,5).

Tabel 37. Oordeel waardering veiligheid rit naar landsdeel, hoofdrailnet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hoofdrailnet totaal	8,5	8,6	-	8,4	8,3	8,4	8,3	8,3
Regio Noord Intercity's	8,6	8,6	-	8,3	8,4	8,2	8,3	8,3
Regio Noord Sprinters	8,6	8,8	-	8,5	8,4	8,4	8,4	8,4
Regio Oost Intercity's	8,7	8,6	-	8,1	8,2	8,4	8,2	8,4
Regio Oost Sprinters	8,5	8,7	-	8,3	8,2	8,4	8,3	8,3
Regio Noordvleugel Intercity's	8,5	8,7	-	8,5	8,4	8,4	8,2	8,3
Regio Noordvleugel Sprinters	8,4	8,6	-	8,4	8,4	8,3	8,2	8,5
Regio Zuidvleugel Intercity's	8,6	8,7	-	8,4	8,3	8,4	8,3	8,3
Regio Zuidvleugel Sprinters	8,5	8,6	-	8,3	8,3	8,4	8,2	8,4
Regio Zuid Intercity's	8,6	8,6	-	8,4	8,2	8,3	8,2	8,3
Regio Zuid Sprinters	8,3	8,5	-	8,4	8,3	8,3	8,3	8,3
Intercity Direct/EuroCity	8,6	8,7	-	8,4	8,4	8,4	-	
Intercity Direct	-	-	-	-	-	-	8,3	8,3
EuroCity	-	-	-	-	-	-	8,2	8,4

Vanaf 2024 zijn Intercity Direct/EuroCity twee losse onderzoeksgebieden. Voor 2024 was dit één onderzoeksgebied.



Friese Waddenveren

Tabel 38 en Tabel 39 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 wachtruimte is een 8,9. De verschillen tussen de onderzoeksgebieden zijn klein. Vlieland en Ameland krijgen van de vier Waddenveren de hoogste beoordelingen als het gaat om de veiligheid van de vaart (9,2) en de veiligheid op de kade en in de wachtruimte (9,0).

In 2024 zijn de verkeerde rapportcijfers gepubliceerd over 2024 (zonder weging). In onderstaande tabellen is dit hersteld.

Tabel 38. Oordeel waardering veiligheid vaart, Friese Waddenveren

	2022	2023	2024	2025
Totaal, Friese Waddenveren	8,9	8,9	9,1	9,1
Vlieland	9,0	9,0	9,3	9,2
Terschelling	8,9	8,9	8,9	9,0
Ameland	8,9	8,7	9,0	9,2
Schiermonnikoog	8,9	9,1	9,1	9,0

Tabel 39. Oordeel waardering veiligheid kade/wachtruimte, Friese Waddenveren

	2022	2023	2024	2025
Totaal, Friese Waddenveren	8,8	8,8	9,0	8,9
Vlieland	8,8	8,9	9,2	9,0
Terschelling	8,8	8,9	8,9	8,9
Ameland	8,7	8,6	8,9	9,0
Schiermonnikoog	8,8	9,0	8,9	8,8



7 Respons online vragenlijst

Niet alle reizigers die benaderd worden om een papieren vragenlijst in te vullen, doen mee. Dat kan verschillende redenen hebben. Zo kunnen ze op dat moment geen tijd hebben, kan het te druk zijn in het voertuig of zijn ze niet vaardig in één van de talen waarin de vragenlijst wordt aangeboden: Nederlands, Engels of, op de Waddenveren, Duits. Om deze groepen reizigers mee te nemen in de steekproef is in 2024 een proef gestart met een online vragenlijst in het Nederlands, Engels, Turks, Arabisch, Duits en Pools, die reizigers kunnen invullen op een ander moment dat hen beter schikt. Deze proef werd voortgezet in 2025. Reizigers die de papieren vragenlijst niet willen of kunnen invullen krijgen 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.

Dit hoofdstuk toont de resultaten van deze proef en bespreekt verschillen en overeenkomsten in de data van de papieren en online vragenlijsten in de verschillende talen. De overige talen naast Nederlands en Engels zijn in dit hoofdstuk samengevoegd tot de categorie 'Overig online'.

Verspreid over twee jaar, 2024 en 2025, hebben 2.459 respondenten de vragenlijst online ingevuld: 1.163 in het Nederlands, 966 in het Engels en 323 in een andere taal. Er is in dat geval het vaakst gekozen voor Arabisch (123 keer), of Duits (102 keer). De vragenlijsten in het Turks (54 keer) en Pools (44 keer) zijn minder vaak gekozen.

Klantwaardering deeloordelen

Tabel 40 laat zien dat zowel voor het Nederlands als het Engels de gemiddelde scores van de deeloordelen hoger zijn bij de papieren vragenlijsten dan bij de online ingevulde vragenlijsten. Daarnaast is te zien dat reizigers die de vragenlijst in een andere taal dan het Nederlands invullen, het openbaar vervoer beter beoordelen dan reizigers die de vragenlijst in het Nederlands invullen. Dit sluit aan bij eerdere bevindingen dat vragenlijsten in het Engels beter worden beoordeeld dan in het Nederlands[1]. De verschillen in de resultaten van de overige talen met het Nederlands en/of het Engels kunnen niet worden getoetst omdat het aantal respondenten lager ligt dan de ondergrens van n=350 respondenten.

Noten:
[1] Zie resultaten op pagina 28 t/m 30 van de OV-Klantenbarometer 2018



Tabel 40. Verschillen klantwaardering naar het deeloordeel per type ingevulde vragenlijst (alle modaliteiten inclusief de Friese Waddenveren), ongewogen niet-opgehoogde data van 2024 en 2025[1]

	Totaal (n=229.089)	NL papier (n=204.386)	NL online (n=1.163)	EN papier (n=22.251)	EN online (n=966)	Overig online (n=323)
Totale rit	7,8	7,8	7,6	8,3	8,1	8,6
Gemak instappen	8,9	8,9	8,9	9,0	9,1	9,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,5	8,4	8,8	8,9	8,7
Kans op zitplaats	8,5	8,5	8,0	8,7	8,5	8,9
Veiligheid rit	8,3	8,2	8,0	8,8	8,7	9,0
Klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,2	7,9	8,7	8,5	9,1
Gemak kopen vervoersbewijs/ laden reissaldo	8,2	8,2	8,2	8,6	8,8	8,3
Reissnelheid rit	8,2	8,1	8,1	8,5	8,5	8,7
Rijstijl bestuurder	8,1	8,1	8,0	8,6	8,5	8,9
Gestrest of ontspannen	8,0	7,9	7,6	8,3	8,0	8,3
Veiligheid instapstation	7,9	7,8	7,5	8,4	8,2	8,5
Stiptheid rit	7,9	7,9	7,7	8,2	8,1	8,0
Oordeel instapstation	7,8	7,7	7,4	8,1	8,0	8,2
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,5	8,5	8,4	8,6
Last medereizigers	7,8	7,8	7,6	8,3	8,2	8,4
Informatie bij het station	7,8	7,7	7,3	8,2	7,9	8,3
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,6	7,3	8,1	7,8	8,6
Klimaat in het voertuig	7,4	7,4	7,1	8,1	8,0	8,1
Inrichting voertuig	7,3	7,2	6,8	7,9	7,7	8,1
Netheid voertuig	7,2	7,1	6,9	7,8	7,6	8,0
Geluid in het voertuig	7,1	7,0	6,7	7,6	7,4	7,4
Overstaptijd	7,1	7,0	6,9	7,6	7,4	7,8
Frequentie	7,1	7,1	6,9	7,5	6,9	7,6
Drukte in het voertuig	7,0	7,0	6,4	7,5	7,4	7,4
Informatie bij vertragingen	6,3	6,2	5,7	6,5	6,2	6,7
Prijs	5,4	5,4	5,1	5,6	4,7	5,1

Bij uitsplitsing van de online ingevulde vragenlijsten in de overige talen blijkt dat dat reizigers die de vragenlijst in het Pools beantwoordden hun rit met het openbaar vervoer veruit het hoogst beoordelen (9,5). Daarna volgen de reizigers die de vragenlijst in het Arabisch (8,7) Duits (8,3) en Turks (8,2) invulden. Hierbij is het belangrijk om te benoemen dat het aantal respondenten dat de vragenlijst invult in het Arabisch, Duits, Turks of Pools per taal erg klein is, deze resultaten zijn daarom indicatief. Reizigers uit alle taalgroepen gaven een hoge beoordeling aan gemak instappen en scoorden prijs het laagst.

Noten:
[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. Het getal in de donkerblauwe cel is significant hoger.

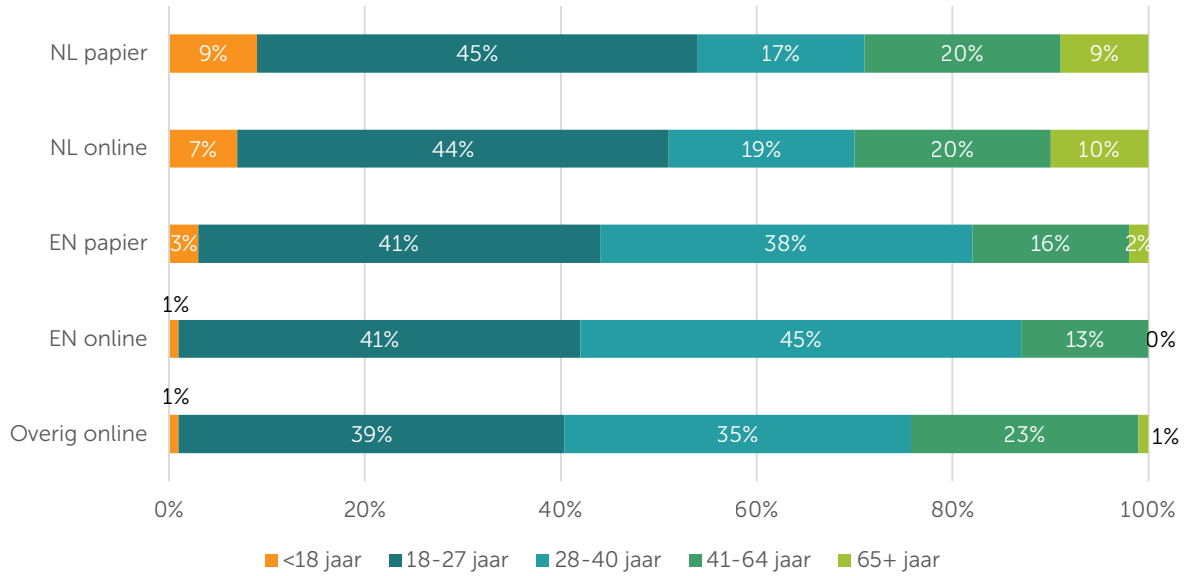
Tabel 41. Klantwaarderingen per deeloordeel van online ingevulde vragenlijsten (alle modaliteiten inclusief de Friese Waddenveren) in verschillende talen, ongewogen niet-opgehoogde data van 2024 en 2025[1]

	Totaal (n=229.089)	Arabisch (n=123)	Duits (n=102)	Turks (n=54)	Pools (n=44)
Totale rit	7,8	8,7	8,3	8,2	9,5
Gemak instappen	8,9	9,3	9,1	8,9	9,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	9,0	8,4	8,1	9,7
Kans op zitplaats	8,5	8,8	9,2	8,1	9,5
Veiligheid rit	8,3	9,0	9,0	8,6	9,4
Klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,7	9,4	8,7	9,8
Gemak kopen vervoersbewijs/laden reissaldo	8,2	8,5	7,5	8,4	9,4
Reissnelheid rit	8,2	8,8	8,5	8,2	9,4
Rijstijl bestuurder	8,1	8,9	8,7	9,0	9,2
Gestrest of ontspannen	8,0	8,3	8,0	8,3	9,1
Veiligheid instapstation	7,9	8,9	8,3	7,8	9,1
Stiptheid rit	7,9	7,4	8,3	7,8	9,0
Oordeel instapstation	7,8	8,5	7,8	7,5	9,1
Veiligheid algemeen	7,8	9,0	8,3	8,2	9,0
Last medereizigers	7,8	8,3	8,6	7,9	9,3
Informatie bij het station	7,8	8,7	7,4	8,0	9,5
Reisinformatie in het voertuig	7,6	8,8	8,0	8,2	9,5
Klimaat in het voertuig	7,4	8,2	7,6	7,9	9,2
Inrichting voertuig	7,3	8,4	7,6	7,7	9,0
Netheid voertuig	7,2	8,1	7,8	7,2	9,1
Geluid in het voertuig	7,1	7,2	7,2	7,4	8,1
Overstaptijd	7,1	7,9	7,8	6,9	8,7
Frequentie	7,1	7,8	7,3	6,6	8,9
Drukte in het voertuig	7,0	7,3	7,4	6,8	8,5
Informatie bij vertragingen	6,3	6,9	5,6	6,3	8,6
Prijs	5,4	4,5	5,8	3,7	7,4

Noten:
[1] Vanwege de kleine aantallen ingevulde vragenlijsten (n) is het niet mogelijk significantietoetsen uit te voeren.

Samenstelling reizigerspopulatie: Leeftijd

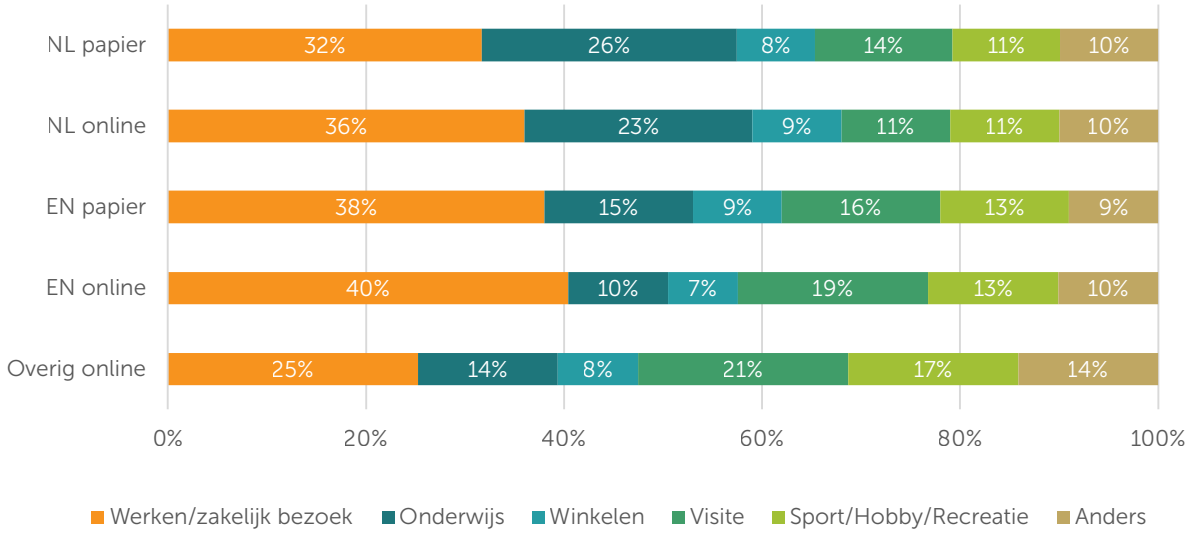
Respondenten van 28 jaar en jonger vullen de vragenlijst in het Nederlands het vaakst op papier in (54%), en iets minder vaak online (51%). Voor de Engelstalige vragenlijst geldt dat 28-40-jarigen naar verhouding vaker online een vragenlijst invulden (45%) in vergelijking met de papieren variant (38%) (Figuur 20). Het aandeel 28-40-jarigen is groter bij de Engelstalige vragenlijsten dan de Nederlandse vragenlijsten. Bij de Nederlandse vragenlijsten is met name het aandeel 41-64-jarigen en 65-plussers groter. Bij respondenten van de online en papieren Engelse vragenlijst is het aandeel 41-64-jarigen groot, vergeleken met de respondenten van de Nederlandse vragenlijsten.



Figuur 20. Leeftijdsindeling Nederlandstalige en Engelstalige vragenlijst, online en op papier, 2024 en 2025

Samenstelling reizigerspopulatie: Motief

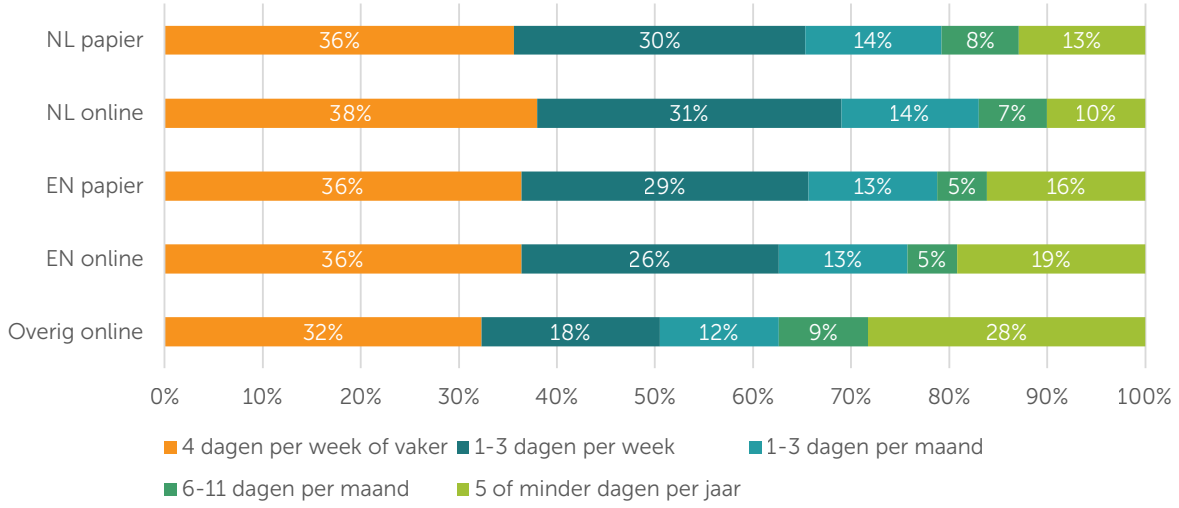
Bij alle verschillende soorten vragenlijsten zijn de reizigers met een zakelijk reismotief de grootste groep reizigers. Bij de online ingevulde vragenlijsten in het Nederlands en Engels is er een groter aandeel zakelijke reizigers dan onder de respondenten die de vragenlijst op papier in dezelfde taal hebben ingevuld. Onder de overige online ingevulde vragenlijsten is het kleinste aandeel zakelijke reizigers zichtbaar. Gebruikmaken van het openbaar vervoer voor onderwijsdoeleinden is een kleiner aandeel onder Engels- en anderstalige reizigers, vergeleken met Nederlandstalige reizigers. Reizen vanwege visite, sport, hobby en recreatie is een reden die vaker wordt genoemd onder niet-Nederlandstaligen, en met name onder reizigers die een vragenlijst in het Duits, Pools, Arabisch of Turks hebben ingevuld.



Figuur 21. Motieven per type ingevulde vragenlijst, 2024 en 2025

Samenstelling reizigerspopulatie: Reisfrequentie

Bij alle verschillende soorten ingevulde vragenlijsten bestaat het grootste aandeel van de respondenten uit reizigers die minimaal één dag per week met het openbaar vervoer reizen. Van de online vragenlijsten die zijn ingevuld in het Duits, Pool, Turks en Arabisch is er een groter aandeel reizigers dat minder vaak met het openbaar vervoer reist, vergeleken met de vragenlijsten ingevuld in het Engels en Nederlands. Binnen de Nederlands- en Engelstalige vragenlijsten zijn er kleine verschillen tussen de online en op papier ingevulde vragenlijsten. Zo zijn er iets meer frequente reizigers onder de online ingevulde vragenlijst in het Nederlands vergeleken met de papieren variant.



Figuur 22. Reisfrequentie per type ingevulde vragenlijst, 2024 en 2025


A
71

Bijlagen



Bijlage 1 Vragenlijst 2025

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW

OV-Klantenbarometer 2025
versie 1



Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen? ☒ **Deze vragenlijst is volledig anoniem.**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1.	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	zeer moeilijk / niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
2.	Wat is uw oordeel over **de halte/het station** waar u instapte?	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.	Kon u moeilijk 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 klantonvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
6.	Wat vindt u van de **rijstijl** van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer prettig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
7.	Wat vindt u van de **reissnelheid** van deze rit? (omrijden, directheid)	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 ervaart 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? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
12.	Wat vindt u van de **informatie** op uw **instaphalte/instapstation**? (vertrektijden, route, 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.	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen/uw 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, gedrag)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐ weet niet	☐ n.v.t.
17.	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** 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.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

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 overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de **overstaptijd**?	onacceptabel slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer acceptabel	☐ weet niet	☐ n.v.t.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

22. Wat is voor u de belangrijkste **reden** om deze rit te maken vandaag?
☐ werken/zakelijk bezoek ☐ onderwijs ☐ winkelen ☐ visite ☐ sport/hobby/recreatie ☐ anders

23. **Hoe vaak** reist 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

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
24.	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

25. Met welk **vervoerbewijs** reist u?
☐ ov-chipkaart (plastic) ☐ bankpas/creditcard (plastic) ☐ via internet/app gekocht kaartje (geprint op papier) ☐ de nieuwe ov-pas (plastic) ☐ (papieren) wegwerpkaartje
☐ ov-chipkaart (op de smartphone of smartwatch) ☐ bankpas/creditcard (op de smartphone of smartwatch) ☐ via internet/app gekocht kaartje (op de smartphone) ☐ de nieuwe ov-pas (op de smartphone of smartwatch)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
26.	Hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van dit vervoerbewijs? (vraag 25)	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
27.	Hoe beoordeelt u **de drukte in het voertuig**?	heel druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	helemaal 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 ☐ netheid van het voertuig ☐ geluid van dit voertuig ☐ informatie bij vertragingen
☐ stiptheid van deze rit ☐ aantal ritten per dag ☐ niets ☐ anders, namelijk:

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
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.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

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. bedreigd	☐ niet	☐ 1 keer	☐ 2 keer	☐ 3 keer	☐ 4 keer of vaker
C. bestolen	☐ 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 **geboortejaar**? ☐☐☐☐

35. Bent u... ☐ man ☐ vrouw ☐ anders ☐ wil ik niet zeggen

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

Hier niets invullen! ritcode (uniek)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW

OV-Klantenbarometer 2025

version 2



Would you please clearly tick the boxes of your choice? ☒ **This questionnaire is completely anonymous**

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1.	Was it difficult or easy to find a **seat** when you got on?	very difficult/no seat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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

			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

20. How did you **travel to where you got on**?

☐ on foot ☐ by bicycle ☐ other public transport ☐ by car ☐ other

22. What is your most important **reason** for making this journey today?

☐ work/business ☐ education ☐ shopping ☐ visiting relatives/friends ☐ sports/hobby/recreation ☐ other

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

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
24.	How well are you **informed** about **delays** or other **problems**?	very poorly	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	very well	☐ don't know	☐ N/A

25. What **type of ticket** are you travelling with?

☐ OV chip card (plastic) ☐ debit/credit card (plastic) ☐ ticket purchased online (printed on paper) ☐ the new ov-pas (plastic) ☐ disposable ticket (on paper)

☐ OV chip card (on smartphone or smartwatch) ☐ debit/credit card (on smartphone or smartwatch) ☐ ticket purchased online (on smartphone) ☐ the new ov-pas (on smartphone or smartwatch)

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
26.	How would you rate the **ease of use** of this specific ticket? (question 25)	very difficult	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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 ☐ noise of this vehicle ☐ information about delays

☐ punctuality of this journey ☐ number of daily departure options ☐ nothing ☐ other, namely: .....

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
29.	How **safe** do **you feel** in public transport in general?	very unsafe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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 timse	☐ 3 times	☐ 4 times or more often
C. robbed	☐ 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**? ☐☐☐☐

35. What is your gender? ☐ male ☐ female ☐ other ☐ prefer not to say

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

Do not fill anything in here! Journey code (unique)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW

OV-Klantenbarometer 2025

versie 5



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 mee aan boord?
   ☐ ja ☐ nee

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3.	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	zeer moeilijk / niet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
4.	Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	☐ n.v.t.
5.	Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
6.	Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
7.	Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	zeer klantonvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer klantvriendelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
8.	Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	☐ n.v.t.
9.	Wat vindt u van de **netheid** van de sanitaire voorzieningen aan boord?	zeer vies	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer schoon	☐ weet niet	☐ n.v.t.
10.	Hoe ervaart u het **geluid aan boord**?	zeer luid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer stil	☐ weet niet	☐ n.v.t.
11.	Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer aangenaam	☐ weet niet	☐ n.v.t.
12.	Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
13.	Wat vindt u van de **informatie** bij uw **vertrekhaven**? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
14.	Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
15.	Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
16.	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden**?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
17.	Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
18.	Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?	zeer kostbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer voordelig	☐ weet niet	☐ n.v.t.
19.	Ondervindt u tijdens deze vaart **last** van uw **medereizigers**? (bijv. geluid, gedrag)	zeer veel last	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	totaal geen last	☐ weet niet	☐ n.v.t.
20.	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?	zeer gestrest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer ontspannen	☐ weet niet	☐ n.v.t.
21.	Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
22.	Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	zeer moeilijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer makkelijk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
23.	Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

24. Hoe bent u **naar de vertrekhaven** van deze vaart gekomen?
   ☐ lopend ☐ 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 sociaal-recreatieve reden
26. **Hoe vaak** reist 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

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
27.	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	zeer slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ zeer goed	☐ weet niet	☐ n.v.t.

28. Welk aspect van deze vaart moet volgens u **als eerste verbeterd** worden? (slechts één aspect noemen)
   ☐ kans op een zitplaats ☐ gemak aan en van boord komen ☐ gemak kopen vervoersbewijs ☐ gemak bagage opbergen
   ☐ netheid van het vaartuig ☐ informatie bij de haventerminal ☐ prijs vervoerbewijs persoon ☐ de catering
   ☐ netheid van de sanitaire voorzieningen ☐ netheid van de wachtruimte ☐ prijs vervoerbewijs motorvoertuig ☐ niets
   ☐ klantvriendelijkheid van het personeel ☐ informatie bij het boeken ☐ stiptheid van deze vaart ☐ anders namelijk:
   ☐ geluid in het vaartuig ☐ informatie bij vertragingen ☐ aantal keer dat deze dienst vaart

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
29.	Hoe ervaart u de **drukte in het vaartuig**?	heel druk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	helemaal niet druk	☐ weet niet	☐ n.v.t.
30.	Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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 rustig ☐ rondhangende personen ☐ vandalisme

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
32.	Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	zeer onveilig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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 rustig ☐ rondhangende personen ☐ vandalisme

34. Wat is uw **geboortejaar**? ☐☐☐☐
35. Bent u... ☐ man ☐ vrouw ☐ anders ☐ wil ik niet zeggen

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

Hier niets invullen! ritcode (uniek)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

kennisplatform CROW

OV-Klantenbarometer 2025

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

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3.	Konnten Sie leicht einen **Sitzplatz** finden, als Sie einstiegen?	sehr schwer/gar nicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr leicht	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
4.	Wie fanden Sie die **Sauberkeit** des Wartebereichs im Hafenterminal?	sehr dreckig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr sauber	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
5.	Wie fanden Sie die **Pünktlichkeit** des Schiffs an ihrem Abfahrtshafen?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
6.	Konnten Sie schwierig oder leicht **an Bord gelangen**?	sehr schwierig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr leicht	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
7.	Wie finden Sie die **Kundenfreundlichkeit** des Personals?	sehr kundenunfreundlich	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr kundenfreundlich	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
8.	Was ist Ihre Meinung darüber, wie **ordentlich und sauber** das Schiff ist?	sehr dreckig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr sauber	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
9.	Wie finden Sie die **Sauberkeit** der sanitären Einrichtungen an Bord?	sehr dreckig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr sauber	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
10.	Wie empfinden Sie die **Geräuschkulisse an Bord**?	sehr laut	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr leise	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
11.	Finden Sie **das Klima** auf dem Schiff angenehm? (Temperatur, Ventilation)	sehr unangenehm	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr angenehm	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
12.	Wie ist Ihre Meinung zur **Einrichtung** des Schiffs? (Einteilung, Farben)	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
13.	Wie finden Sie die **Informationen** am Abfahrtshafen? (Abfahrtszeiten, Route, etc.)	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
14.	Wie finden Sie die **Reiseinformationen** auf dem Schiff?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
15.	Wie fanden Sie die **Informationen bei der Buchung** ihrer Reise?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
16.	Fanden Sie den **Kauf des Tickets** eher schwierig oder eher einfach?	sehr schwierig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr einfach	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
17.	Was halten Sie vom **Preis pro Person** für diese Fahrt?	sehr teuer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr günstig	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
18.	Was halten Sie vom **Preis pro Fahrzeug** für diese Fahrt?	sehr teuer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr günstig	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
19.	Fühlen Sie sich während dieser Fahrt von **Ihren Mitreisenden gestört**? (z.B. Lärm, Verhalten)	sehr gestört	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	gar nicht gestört	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
20.	Fühlen Sie sich **gestresst oder entspannt** während dieser Fahrt?	sehr gestresst	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr entspannt	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
21.	Wie finden Sie **die Frequenz** (Zahl der Fahrten am Tag) von dieser Linie?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
22.	Konnten Sie ihr **Gepäck** einfach oder schwierig an Bord verstauen?	sehr schwierig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr einfach	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
23.	Was ist Ihr **Gesamturteil zu dieser Fahrt**?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr gut	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

24. Wie haben Sie den **Abfahrtshafen** 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

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
27.	Wie gut werden Sie bei **Verspätungen oder anderen Problemen informiert**?	sehr schlecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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 Schiffes ☐ Kauf des Tickets vereinfachen ☐ Abstellmöglichkeiten des Gepäcks
   ☐ Sauberkeit des Fahrzeugs ☐ Informationen am Hafenterminal ☐ Preis pro Person ☐ Catering
   ☐ Sauberkeit der sanitären Anlagen ☐ Sauberkeit des Wartebereichs ☐ Preis pro Fahrzeug ☐ Nichts
   ☐ Kundenfreundlichkeit des Personal ☐ Informationen beim Buchen ☐ Pünktlichkeit dieser Fahrt ☐ Etwas anderes, nämlich:
   ☐ Lärm des Schiffs ☐ Informationen bei Verspätungen ☐ Zahl der Fahrten am Tag erhöhen

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
29.	Wie empfinden Sie die **Menschenmenge** an Bord?	sehr überfüllt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	sehr leer	☐ weiß nicht	☐ nicht zutreffend
30.	Wie **sicher** fühlten Sie sich während **dieser Fahrt**?	sehr unsicher	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
32.	Wie **sicher** fühlen Sie sich (meistens) am Kai/im Wartebereich, von wo aus Sie an Bord gegangen sind?	sehr unsicher	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	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**? ☐☐☐☐
35. Was ist Ihr Geschlecht? ☐ Männlich ☐ Weiblich ☐ Divers ☐ Möchte ich nicht sagen

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

Füllen Sie hier nichts aus bitte ritcode (uniek)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Bijlage 2 Clustering van vragen

Overzicht clustering vragen 2025

De tabel laat zien hoe de verschillende vragen uit de OV-Klantenbarometer geclusterd zijn naar thema.
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.

In de klantwensenpiramide is deze clustering grafisch weergegeven.

Cluster	2025
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 2025

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, voorzien van 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 Spoortafels. 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 veldwerkritten 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).

Bijzonderheden 2022

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 verstoorden. Ook was er – en dat was al een lange tijd niet meer voorgekomen – sprake van stakingen, vooral in augustus, september en oktober.

Bijzonderheden na 2022

Na een aantal jaren van afwijkende uitvoering vanwege de coronapandemie, is de OV-Klantenbarometer in 2023 weer grotendeels op dezelfde wijze uitgevoerd als in 2018 en 2019. De metingen vonden weer het hele jaar plaats (met uitzondering van december) en werden niet meer door lockdowns verstoord.

Zowel in 2023 als in 2024 waren er, net als in 2022, veel verstoringen in het openbaar vervoer. Deze werden voornamelijk veroorzaakt door personeelstekorten en ziekteverzuim. Dit leidde in een aantal gebieden tot het afschalen van de dienstregeling en veel incidentele rituitval. In 2024 kwamen daar ook werkzaamheden aan het spoor bij, die voor aangepaste dienstregelingen zorgden.

Tot slot zijn er in 2024 enkele methodologische aanpassingen doorgevoerd in het onderzoek zelf. Er werd een nieuwe definitie voor ‘onderzoeksgebied’ gehanteerd: een concessiegebied, waarbij elke modaliteit (bus, tram, etc.) binnen die concessie een eigen onderzoeksgebied vormt. Om de vergelijkbaarheid te waarborgen, zijn de data van 2018 tot en met 2023 opnieuw berekend volgens deze nieuwe definitie. Daarnaast is in 2024 een proef gestart met een online vragenlijst in meerdere talen om een breder publiek te bereiken. Deze is werd vervolgd in 2025.

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) CROW 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 DOVA OV-Managersoverleg, waarin alle decentrale ov-autoriteiten zijn vertegenwoordigd. De samenstelling van de stuurgroep OV-Klantenbarometer in 2025 is:

- Ruurd Postma, provincie Noord-Holland, voorzitter stuurgroep
- Maaike Egbers, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Arjan Vaandrager, OV NL (KNV)
- Gerda Dekker, regio Oost/Provincie Flevoland – tot februari 2025
- John Pommer, CROW-KpVV – tot januari 2026
- Marco Berloth, provincie Overijssel – vanaf februari 2025

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 van het uitvoeringsteam OV-Klantenbarometer 2025 is:

- Jacobien ter Haar, CROW
- Carola Prins, CROW
- Martijn Rotteveel, 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 van de OV-Klantenbarometer, Ipsos I&O, en door CROW in zijn rol van secretariaat/voorzitterschap. Ad hoc worden ook andere deskundigen, zoals methodologen, geraadpleegd.
De samenstelling van het ontwikkelteam OV-Klantenbarometer 2025 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 – tot januari 2026
- Robert Huiskes, NS reizigers – vanaf januari 2026
- Stephan Metz, OV-bureau Groningen Drenthe
- Bianca van Timmeren, Arriva Nederland – tot juli 2025
- Erwin Boom, Arriva Nederland – vanaf juli 2025
- Gert-Jan den Toom, Metropoolregio Rotterdam Den Haag – tot december 2025
- Jeroen de Bree, Metropoolregio Rotterdam Den Haag - vanaf december 2025
- Eugène Banach, provincie Limburg – tot april 2025
- 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 de modaliteiten bus, tram, metro, regionale trein, trein op het hoofdrailnet, openbaar vervoer over water en de Friese Waddenveren.

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)
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**
GD-concessie	Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden
Openbaar busvervoer Fryslân	Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens
Twente (bus)	**Hoofdrailnet**
Achterhoek - Rivierenland (bus)	Regio Noord Intercity's
Provincie Utrecht	Regio Noord Sprinters
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	Regio Oost Intercity's
Zaanstreek-Waterland	Regio Oost Sprinters
Amstelland - Meerlanden	Regio Noordvleugel Intercity's
Gooi en Vechtstreek	Regio Noordvleugel Sprinters
Noord-Holland Noord	Regio Zuidvleugel Intercity's
Haarlem/IJmond	Regio Zuidvleugel Sprinters
Zuid-Holland Noord	Regio Zuid Intercity's
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	Regio Zuid Sprinters
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	Intercity Direct
Haaglanden Streek	EuroCity
Voorne-Putten en Rozenburg	**Friese Waddenveren**
Zeeland	Vlieland
West-Brabant	Terschelling
Oost-Brabant	Ameland
Zuidoost-Brabant	Schiermonnikoog
Limburg (bus)	

Bijlage 5 Ophoging en weging

Voor het OV-Klantenbarometer onderzoek wordt 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 staat een nadere uitleg van die methode.

Steekproef van ritten
Voor de OV-Klantenbarometer worden steekproeven van ritten getrokken. Op die ritten wordt een enquête afgenomen. De ritten dienen goed verdeeld te 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 wordt verdeeld over vier tijdsblokken[1] en vier kwartalen.

In de onderzoeksgebieden met spoor volstaan 48 ritten, omdat per rit meer mensen in het voertuig een enquête krijgen.

Het aantal te bemeten ritten is vastgelegd in het Programma van Eisen OV-Klantenbarometer (CROW 2023).
Uitgangspunt is om met het aantal ritten op ongeveer 800-1.000 respondenten uit te komen. Dat aantal garandeert voldoende statistische betrouwbaarheid.

Onderzoeksgebieden en andere aggregaties
De kleinste onderzoekseenheid is in de OV-Klanten-barometer 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 voor de mogelijkheid om ingevulde vragenlijsten te kunnen generaliseren naar klanttevredenheid als geheel.

Er wordt meer gemeten dan enkel de ingevulde vragen-lijsten, 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 boven-staande 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 ophogingssystematiek vertegenwoordigen de respondenten de reizigerspopulatie en kunnen de resultaten per onderzoeksgebied ook op een correcte manier een aggregatie krijgen 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.

Noten:
[1] 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).



Samenvatting van de systematiek van ophoging

Ophogen in stappen

Stap 1. Van geënquêteerde 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 Br en het aantal gemeten bakken br van het betreffende voertuig[1]. 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 geëenquêteerde 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 geënquêteerd.

Voorbeeldberekening:
Op 16 augustus 2025 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) rot 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

Noten
[1] 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 eersteklas- en stiltecoupés 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.

$$O_0 = \sum_{t=1}^{4} O_{ot}$$

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 16 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.

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

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 2025 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.



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	Frequentie	Anders
Regionaal spoorvervoer Groningen	16%	24%	23%	8%	8%	5%	20%	15%
GD-concessie	22%	19%	10%	7%	13%	14%	25%	8%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	15%	24%	21%	8%	8%	9%	16%	15%
Openbaar busvervoer Fryslân	21%	12%	8%	8%	13%	19%	28%	11%
Vechtdallijnen	16%	25%	16%	11%	7%	3%	22%	16%
Treindienst Zwolle - Kampen	22%	18%	17%	5%	11%	9%	18%	16%
IJssel - Vecht	21%	11%	12%	5%	15%	17%	32%	9%
Twente (bus)	20%	10%	5%	7%	22%	24%	29%	10%
Twente (trein)	13%	16%	17%	17%	8%	11%	20%	17%
Treindienst Zwolle - Enschede	15%	33%	18%	4%	9%	6%	19%	14%
Achterhoek - Rivierenland (trein)	17%	26%	15%	9%	8%	5%	22%	14%
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	17%	16%	23%	5%	9%	6%	19%	20%
Noodconcessie Veluwe-Zuid	18%	14%	8%	9%	15%	10%	30%	11%
Achterhoek - Rivierenland (bus)	16%	16%	6%	9%	14%	16%	32%	8%
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	17%	14%	15%	13%	13%	13%	25%	10%
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	17%	27%	16%	13%	8%	7%	12%	16%
Busvervoer Almere	23%	22%	19%	8%	16%	8%	17%	12%
Provincie Utrecht	21%	11%	7%	5%	22%	18%	28%	11%
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	22%	15%	10%	9%	16%	14%	18%	12%
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	17%	26%	9%	10%	17%	6%	15%	16%
Concessie Amsterdam (bus)	28%	15%	12%	7%	13%	16%	18%	10%
Concessie Amsterdam (tram)	22%	17%	11%	10%	17%	14%	20%	12%
Concessie Amsterdam (metro)	21%	19%	24%	8%	15%	9%	15%	9%
Zaanstreek-Waterland	27%	6%	9%	5%	19%	24%	21%	8%
Amstelland - Meerlanden	32%	11%	8%	8%	16%	13%	13%	13%
Gooi en Vechtstreek	25%	7%	5%	8%	17%	18%	29%	7%
Noord-Holland Noord	22%	10%	10%	6%	12%	13%	34%	9%
Haarlem/IJmond	29%	12%	9%	6%	12%	14%	24%	10%
Zuid-Holland Noord	19%	9%	9%	6%	17%	27%	24%	10%
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	18%	23%	17%	5%	10%	9%	18%	14%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	28%	10%	9%	5%	10%	11%	27%	12%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	18%	12%	18%	6%	12%	15%	20%	15%
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	20%	14%	12%	8%	10%	10%	34%	13%
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	39%	5%	2%	16%	7%	6%	26%	15%
Concessie Rail Haaglanden	23%	20%	20%	9%	12%	7%	16%	12%
Bus Haaglanden Stad	33%	14%	9%	7%	13%	10%	18%	10%
Haaglanden Streek	34%	9%	8%	3%	15%	12%	26%	8%

Gebied	Niets	Kans op een zitplaats	Netheid van het voertuig	Geluid van dit voertuig	Informatie bij vertragingen	Stiptheid van deze rit	Frequentie	Anders
Bus Rotterdam e.o.	25%	16%	8%	4%	13%	13%	33%	8%
Concessie Rail Rotterdam (tram)	23%	17%	17%	11%	14%	11%	20%	9%
Concessie Rail Rotterdam (metro)	15%	23%	39%	7%	8%	3%	15%	10%
Voorne-Putten en Rozenburg	24%	10%	6%	5%	16%	12%	34%	11%
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	45%	3%	2%	7%	4%	2%	27%	16%
Zeeland	25%	13%	10%	7%	12%	8%	35%	10%
West-Brabant	22%	12%	11%	6%	14%	21%	20%	11%
Oost-Brabant	31%	16%	9%	6%	9%	15%	24%	7%
Zuidoost-Brabant	20%	13%	9%	4%	12%	20%	31%	8%
Limburg (bus)	24%	13%	11%	4%	18%	14%	26%	7%
Limburg (trein)	14%	26%	21%	7%	10%	10%	18%	15%
Regio Noord Intercity's	14%	28%	30%	4%	5%	5%	10%	19%
Regio Noord Sprinters	19%	24%	17%	6%	6%	4%	20%	15%
Regio Oost Sprinters	19%	29%	18%	4%	7%	6%	19%	13%
Regio Oost Intercity's	17%	23%	32%	3%	6%	6%	13%	15%
Regio Noordvleugel Intercity's	17%	29%	23%	3%	7%	9%	13%	15%
Regio Noordvleugel Sprinters	20%	18%	27%	2%	8%	6%	22%	11%
Regio Zuidvleugel Intercity's	16%	27%	30%	3%	7%	8%	12%	12%
Regio Zuidvleugel Sprinters	19%	20%	22%	5%	10%	10%	20%	13%
Regio Zuid Intercity's	20%	22%	22%	3%	8%	13%	13%	15%
Regio Zuid Sprinters	20%	19%	16%	3%	10%	11%	23%	12%
Intercity Direct	13%	36%	11%	5%	8%	17%	15%	17%
EuroCity	17%	23%	10%	5%	8%	17%	18%	20%



Bijlage 7 Achtergrondgegevens bij het onderzoek

Gebied	Respondenten			Achtergrondkenmerken					Cijfer				Betaal-methode
	Ritten 2025	Respondenten 2025	Respons	Gemiddelde leeftijd	Geslacht - man	Geslacht - vrouw	Geslacht - anders	Geslacht - wil ik niet zeggen	Totaalcijfer	%Topscores	%Onvoldoendes	%7 of hoger	OV-chipaart
Regionaal spoorvervoer Groningen	51	1.161	45%	31	46%	52%	1%	2%	7,7	22%	5%	87%	84%
GD-concessie	225	1.739	42%	28	38%	59%	1%	1%	8,0	32%	3%	93%	75%
Regionaal spoorvervoer Fryslân	52	1.369	49%	31	42%	56%	0%	2%	7,8	23%	2%	92%	85%
Openbaar busvervoer Fryslân	325	2.211	50%	28	42%	56%	0%	2%	7,8	30%	5%	87%	80%
Vechtdallijnen	52	1.379	49%	32	43%	54%	1%	2%	7,7	23%	3%	89%	82%
Treindienst Zwolle - Kampen	52	952	43%	31	45%	53%	1%	2%	7,9	27%	3%	93%	88%
IJssel - Vecht	147	635	47%	29	44%	54%	1%	2%	8,0	34%	4%	89%	80%
Twente (bus)	156	981	55%	26	42%	55%	1%	2%	8,1	37%	4%	89%	80%
Twente (trein)	52	2.101	43%	31	47%	50%	1%	2%	7,5	16%	5%	83%	84%
Treindienst Zwolle - Enschede	52	2.433	32%	29	47%	51%	1%	1%	7,7	21%	3%	89%	83%
Achterhoek - Rivierenland (trein)	207	6.321	46%	31	44%	54%	1%	1%	7,7	22%	3%	89%	84%
Treindienst Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen	52	1.268	48%	31	45%	53%	1%	2%	7,9	26%	2%	93%	80%
Noodconcessie Veluwe-Zuid	154	1.189	47%	30	43%	56%	0%	1%	8,0	32%	2%	92%	84%
Achterhoek - Rivierenland (bus)	156	974	50%	26	43%	55%	1%	1%	7,8	27%	3%	89%	85%
Concessie Arnhem Nijmegen (bus)	112	1.079	36%	30	41%	58%	1%	1%	8,0	31%	2%	92%	82%
Concessie Arnhem Nijmegen (trein)	52	1.687	45%	30	43%	55%	1%	1%	7,8	23%	2%	91%	85%
Busvervoer Almere	221	1.681	33%	31	38%	60%	1%	1%	7,8	30%	7%	83%	79%
Provincie Utrecht	153	1.089	42%	29	39%	60%	0%	1%	7,8	28%	7%	86%	82%
Tram en Bus Regio Utrecht (bus)	108	1.187	36%	33	36%	61%	1%	1%	7,9	30%	4%	89%	82%
Tram en Bus Regio Utrecht (tram)	52	1.144	33%	32	41%	57%	1%	1%	8,0	31%	2%	94%	83%
Concessie Amsterdam (bus)	110	754	23%	34	49%	50%	0%	1%	7,8	28%	5%	82%	80%
Concessie Amsterdam (tram)	110	1.473	19%	36	38%	59%	1%	3%	7,9	31%	5%	87%	74%
Concessie Amsterdam (metro)	112	1.977	15%	36	39%	52%	3%	6%	7,8	27%	6%	87%	78%
Zaanstreek-Waterland	108	786	39%	33	43%	56%	1%	1%	7,5	27%	14%	75%	77%
Amstelland - Meerlanden	106	1.037	29%	36	49%	50%	0%	1%	8,0	35%	5%	88%	71%
Gooi en Vechtstreek	126	725	37%	36	44%	55%	0%	0%	7,7	28%	7%	83%	80%
Noord-Holland Noord	108	558	46%	31	39%	59%	1%	1%	8,0	36%	4%	90%	73%
Haarlem/IJmond	153	1.141	32%	36	41%	58%	1%	1%	7,6	27%	8%	78%	73%
Zuid-Holland Noord	105	642	34%	32	39%	59%	1%	1%	7,7	27%	6%	87%	80%
Treindienst Alphen aan den Rijn - Gouda	52	1.116	38%	31	46%	52%	0%	1%	7,9	28%	3%	91%	82%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (bus)	148	869	33%	32	44%	54%	1%	1%	7,9	28%	2%	92%	77%
Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (trein)	52	1.297	44%	33	46%	52%	1%	1%	7,8	25%	4%	90%	82%
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee	111	812	36%	30	42%	56%	1%	1%	7,8	26%	5%	89%	82%
Personenvervoer over water Rotterdam-Drechtsteden	35	353	55%	47	45%	53%	0%	2%	8,8	60%	1%	98%	61%
Concessie Rail Haaglanden	428	6.007	19%	37	37%	61%	0%	2%	7,9	31%	4%	90%	77%
Bus Haaglanden Stad	434	3.051	23%	38	37%	61%	1%	1%	8,0	34%	4%	91%	78%
Haaglanden Streek	434	2.174	27%	33	44%	54%	0%	1%	7,9	28%	3%	91%	80%

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
31%	35%	5%	14%	7%	9%	43%	31%	11%	5%	9%	39%	26%	26%	8%	1%
24%	43%	7%	7%	10%	9%	44%	27%	13%	6%	11%	62%	11%	21%	7%	0%
27%	37%	5%	13%	9%	10%	38%	30%	13%	6%	13%	39%	23%	28%	9%	2%
20%	46%	4%	10%	8%	11%	45%	28%	10%	5%	12%	55%	16%	24%	3%	1%
25%	37%	4%	14%	11%	9%	35%	30%	10%	10%	14%	22%	31%	22%	23%	2%
37%	34%	4%	14%	5%	7%	39%	35%	12%	5%	9%	31%	31%	33%	4%	1%
28%	35%	9%	9%	7%	12%	41%	30%	12%	7%	10%	63%	8%	26%	1%	2%
25%	45%	8%	9%	4%	9%	46%	29%	11%	5%	8%	64%	9%	23%	2%	1%
24%	37%	3%	19%	8%	8%	30%	31%	13%	9%	16%	20%	25%	42%	11%	2%
28%	42%	3%	13%	9%	6%	38%	30%	12%	7%	13%	29%	31%	29%	10%	1%
26%	34%	5%	16%	11%	9%	38%	28%	14%	7%	13%	26%	29%	30%	15%	1%
28%	34%	5%	13%	13%	8%	35%	29%	15%	7%	15%	22%	32%	35%	10%	2%
33%	32%	5%	15%	7%	8%	35%	34%	15%	5%	11%	48%	11%	39%	1%	0%
20%	50%	6%	9%	7%	8%	49%	28%	10%	4%	9%	52%	20%	23%	5%	1%
20%	35%	10%	11%	11%	13%	39%	31%	14%	5%	11%	64%	5%	29%	1%	1%
32%	36%	6%	11%	7%	8%	45%	31%	11%	6%	6%	28%	24%	34%	12%	1%
30%	25%	14%	7%	12%	13%	49%	29%	10%	4%	7%	70%	2%	22%	3%	3%
30%	34%	8%	11%	8%	8%	39%	30%	15%	7%	8%	61%	9%	27%	3%	0%
32%	25%	13%	10%	10%	10%	36%	31%	15%	5%	12%	68%	5%	23%	4%	1%
34%	39%	9%	5%	6%	7%	38%	36%	11%	5%	11%	64%	5%	22%	8%	0%
40%	19%	9%	12%	10%	9%	41%	29%	14%	8%	8%	68%	2%	27%	1%	2%
35%	15%	11%	12%	16%	12%	36%	32%	14%	7%	11%	71%	4%	21%	3%	2%
50%	20%	6%	9%	8%	7%	41%	36%	12%	5%	7%	48%	10%	34%	6%	2%
41%	25%	11%	7%	7%	9%	45%	29%	14%	5%	7%	59%	8%	25%	5%	2%
47%	16%	9%	9%	9%	9%	39%	31%	14%	6%	10%	57%	8%	22%	7%	5%
39%	19%	13%	12%	8%	10%	41%	29%	14%	6%	10%	57%	8%	29%	5%	1%
26%	37%	7%	11%	9%	11%	39%	29%	13%	6%	13%	66%	7%	22%	3%	2%
40%	16%	8%	12%	14%	10%	41%	27%	16%	7%	9%	65%	7%	21%	4%	3%
37%	31%	6%	9%	8%	9%	41%	32%	9%	7%	11%	55%	11%	28%	4%	2%
36%	28%	4%	17%	8%	7%	37%	33%	13%	8%	9%	38%	22%	33%	5%	2%
39%	27%	10%	9%	7%	9%	43%	32%	13%	5%	8%	59%	9%	27%	3%	2%
39%	32%	3%	12%	7%	7%	40%	32%	13%	6%	10%	25%	34%	28%	10%	3%
28%	41%	5%	10%	5%	11%	44%	36%	9%	4%	6%	47%	14%	34%	4%	1%
31%	10%	13%	11%	22%	13%	21%	23%	14%	11%	30%	31%	53%	7%	8%	1%
36%	20%	13%	10%	12%	9%	39%	32%	14%	6%	9%	66%	10%	20%	3%	1%
32%	23%	12%	11%	11%	11%	35%	35%	16%	6%	8%	66%	10%	20%	4%	1%
38%	29%	8%	10%	8%	8%	37%	38%	14%	4%	7%	49%	19%	27%	5%	1%

Gebied	Respondenten			Achtergrondkenmerken					Cijfer				Betaal-methode
	Ritten 2025	Respondenten 2025	Respons	Gemiddelde leeftijd	Geslacht - man	Geslacht - vrouw	Geslacht - anders	Geslacht - wil ik niet zeggen	Totaalcijfer	%Topscores	%Onvoldoendes	%7 of hoger	OV-chipaart
Bus Rotterdam e.o.	533	2.929	24%	34	34%	64%	1%	1%	7,8	29%	5%	88%	80%
Concessie Rail Rotterdam (tram)	431	5.113	19%	36	34%	64%	0%	1%	7,9	32%	4%	88%	81%
Concessie Rail Rotterdam (metro)	329	8.000	21%	37	40%	58%	1%	1%	7,7	24%	5%	87%	82%
Voorne-Putten en Rozenburg	429	1.886	34%	31	44%	55%	0%	1%	7,9	29%	3%	90%	77%
Fietsvoetveer Vlissingen-Breskens	36	500	25%	48	49%	48%	1%	1%	8,6	56%	1%	98%	7%
Zeeland	110	701	52%	29	47%	51%	1%	1%	7,8	27%	4%	88%	75%
West-Brabant	125	953	43%	30	41%	57%	0%	2%	7,9	30%	4%	90%	79%
Oost-Brabant	127	1.244	52%	29	44%	55%	0%	1%	8,0	32%	2%	92%	75%
Zuidoost-Brabant	127	948	45%	29	42%	56%	1%	1%	8,0	31%	3%	90%	73%
Limburg (bus)	219	1.121	48%	31	40%	58%	1%	1%	8,0	34%	2%	92%	72%
Limburg (trein)	259	7.668	38%	31	44%	54%	1%	2%	7,5	20%	6%	83%	78%
Regio Noord Intercity's	52	2.462	41%	38	43%	54%	1%	2%	7,6	21%	6%	85%	77%
Regio Noord Sprinters	52	1.966	51%	34	43%	54%	1%	2%	7,9	28%	2%	92%	83%
Regio Oost Intercity's	51	2.573	37%	35	44%	54%	1%	1%	7,8	23%	2%	91%	83%
Regio Oost Sprinters	52	1.566	44%	30	42%	56%	1%	2%	7,9	27%	3%	91%	84%
Regio Noordvleugel Intercity's	52	2.227	28%	37	47%	51%	1%	2%	7,7	23%	5%	87%	79%
Regio Noordvleugel Sprinters	52	1.577	36%	36	46%	51%	1%	2%	7,9	30%	4%	90%	77%
Regio Zuidvleugel Intercity's	50	1.789	33%	36	46%	52%	0%	2%	7,7	22%	5%	88%	86%
Regio Zuidvleugel Sprinters	51	1.454	39%	36	47%	52%	0%	1%	7,7	24%	4%	89%	84%
Regio Zuid Intercity's	48	2.667	43%	34	46%	51%	1%	1%	7,8	27%	4%	88%	76%
Regio Zuid Sprinters	50	1.894	43%	32	47%	50%	1%	2%	7,8	24%	4%	90%	80%
Intercity Direct	49	1.839	39%	35	48%	50%	1%	1%	7,6	23%	8%	84%	76%
EuroCity	51	1.560	39%	35	49%	48%	1%	2%	7,8	29%	7%	86%	52%
OV Totaal	8.498	111.989	32%	34	43%	55%	1%	1%	7,8	28%	4%	88%	79%
Hoofdrailnet	610	23.574	30%	36	46%	52%	1%	1%	7,8	25%	4%	89%	80%
Regionaal OV	7.888	88.415	38%	33	40%	58%	1%	1%	7,9	29%	5%	88%	79%

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
38%	26%	11%	8%	7%	10%	48%	30%	12%	4%	7%	61%	5%	30%	2%	1%
34%	18%	13%	10%	12%	12%	43%	29%	13%	7%	8%	71%	4%	21%	3%	1%
40%	21%	10%	10%	11%	9%	45%	31%	13%	5%	6%	53%	12%	25%	9%	2%
33%	34%	6%	10%	8%	10%	51%	30%	9%	4%	6%	54%	8%	32%	3%	2%
9%	12%	13%	10%	47%	9%	9%	9%	10%	8%	64%	12%	42%	9%	34%	3%
18%	46%	6%	12%	7%	10%	47%	28%	9%	7%	9%	50%	14%	27%	7%	2%
27%	39%	7%	11%	7%	9%	45%	29%	11%	6%	9%	62%	11%	22%	4%	1%
25%	33%	10%	10%	11%	11%	41%	26%	13%	8%	12%	52%	15%	20%	9%	4%
27%	32%	10%	10%	9%	12%	40%	27%	14%	6%	12%	63%	10%	23%	3%	1%
20%	37%	11%	11%	9%	12%	40%	33%	14%	5%	9%	69%	4%	22%	5%	1%
25%	36%	7%	13%	10%	8%	40%	27%	11%	8%	14%	39%	18%	29%	12%	1%
31%	14%	2%	25%	15%	13%	11%	26%	21%	15%	27%	28%	23%	31%	15%	3%
32%	31%	4%	16%	10%	8%	34%	32%	14%	10%	11%	29%	33%	21%	16%	2%
34%	22%	4%	21%	10%	9%	22%	35%	14%	10%	19%	29%	26%	34%	9%	2%
23%	40%	6%	13%	10%	8%	42%	27%	12%	7%	12%	32%	31%	23%	13%	2%
45%	16%	5%	15%	10%	10%	23%	35%	13%	12%	17%	29%	26%	29%	12%	3%
42%	16%	5%	13%	13%	9%	29%	35%	13%	8%	16%	37%	24%	25%	10%	4%
54%	12%	3%	15%	9%	6%	25%	38%	16%	8%	13%	37%	22%	33%	5%	3%
51%	20%	5%	10%	8%	6%	37%	38%	11%	5%	9%	36%	28%	28%	6%	2%
27%	23%	6%	22%	12%	10%	22%	27%	16%	13%	21%	29%	20%	37%	11%	3%
32%	28%	8%	14%	10%	8%	35%	30%	14%	10%	11%	36%	26%	24%	12%	2%
46%	10%	2%	18%	12%	13%	21%	29%	19%	12%	19%	22%	21%	43%	9%	5%
41%	8%	4%	21%	15%	12%	17%	23%	17%	12%	31%	28%	13%	46%	7%	6%
37%	23%	8%	12%	10%	9%	36%	32%	13%	7%	12%	50%	15%	27%	7%	2%
42%	18%	5%	16%	11%	9%	27%	34%	14%	10%	16%	33%	25%	30%	10%	3%
35%	26%	9%	10%	10%	10%	41%	31%	13%	6%	9%	59%	10%	25%	5%	2%

Colofon

OV-Klantenbarometer 2025 –
Hoofdrapport

uitgave
CROW, Ede

artikelnummer
G036

tekst
Bram Wolf, Maartje van Will (Ipsos I&O)
Jacobien ter Haar, Carola Prins en Martijn Rotteveel (CROW)

fotografie

Menno Visser	10, 13, 23, 31, 34
Jacobien ter Haar	32, 45, 46
Martijn Rotteveel	7, 8, 14, 16, 21, 22, 25, 29, 36, 39 40, 41, 47, 52, 53, 61, 66, 69
Wagenborg Passagiersdiensten	37

foto omslag
Martijn Rotteveel

productie
CROW

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage uit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis op het gebied van mobiliteit en wordt gefinancierd door de vervoerregio's en de provincies.

kennisplatform CROW

CROW
Postbus 37, 6710 BA Ede
(0318) 69 53 00
klantenservice@crow.nl
www.crow.nl