



OV-Klantenbarometer

De **OV-Klantenbarometer** is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer is sinds 2001 elk jaar uitgevoerd. In 2020 en 2021 was het onderzoek vanwege corona gemankeerd: van 2020 zijn er geen jaarcijfers en die van 2021 voldoen niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. De cijfers van 2022 zijn kwalitatief goede jaarcijfers, maar de reizigerspopulatie was nog niet op het peil van voor corona. Jaar-op-jaarverschillen zijn vaak niet-significant wanneer een verschil verwaarloosbaar klein is of bij een te kleine steekproef in één van de jaren.

Specifieke info

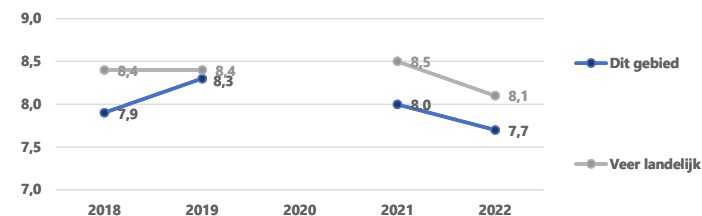
Aantal getelde reizigers 1130	Aantal gemeten ritten 33
Respons 34%	Aantal respondenten 380



Vervoerder **Westerschelde Ferry BV**



Totaaloordeel gebied



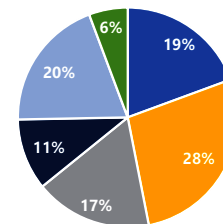
Opvallend resultaat

De respons in 2021 is te laag om een significant verschil met de meting van vorig jaar te benoemen.

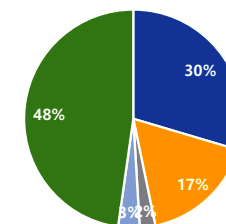
Verbeterpunten

- Aantal ritten**
- Niets**
- Netheid van het voertuig**

Motief



Frequentie



Werk/zakelijk bezoek
 Onderwijs
 Winkelen
 Visite
 Sport/hobby/recreatie
 Anders

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

Thema	Vraag	2018	2019	2020	2021	2022	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2022	Veel landelijk 2022
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,1	9,6		9,2	8,7		88%	9,1
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	8,2	8,5		8,5	8,1		90%	8,1
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	8,7	9,0		8,7	8,4		88%	8,2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,8	9,1		9,1	8,5		88%	8,8
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,1	8,4		8,2	7,9		81%	8,5
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	8,6	9,0		8,9	8,4		85%	8,6
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	8,0	8,7		8,3	8,1		80%	8,4
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	8,0	8,2		7,9	7,9		82%	8,4
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6,8	7,1		6,9	7,1		69%	6,5
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,6	7,9		7,8	7,7		78%	7,6
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,6	8,2		8,0	7,7		76%	7,6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	7,5	7,9		7,8	7,7		77%	6,5
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7,9	8,5		8,4	7,9		78%	7,6
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	6,1	6,5		6,5	5,9		46%	6,2
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	7,9	8,3		7,7	6,9		59%	8,2
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,5	8,7		8,5	7,5		71%	8,4
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	5,8	6,6		6,1	5,7		48%	6,9
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,9	8,3		8,0	7,7		81%	8,1
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,6	7,7		7,3	6,4		47%	6,9
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,5	7,1		6,8	6,9		57%	5,8
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	7,2	7,8		8,7	7,7		77%	8,2
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig?				7,4	6,2		51%	7,1
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	8,2	8,3		8,3	8,0		84%	8,2
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,7	8,9		8,7	8,3		85%	8,7
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,6	8,8		8,6	8,1		82%	8,5

* De respons in 2021 is te laag om een significant verschil met de meting van vorig jaar te benoemen.