

Onderzoek Klantenbarometer Resultaten 2004 t/m 2007

GGD

Opdrachtgever

Kennisplatform Verkeer en Vervoer
De heer drs. A.T. Konijnendijk

Opdrachtnemer

Goudappel Coffeng B.V.
DTV Consultants B.V.

Breda, maart 2008

INHOUDSOPGAVE

	pagina
1. INLEIDING	1
2. OPZET OV-KLANTENBAROMETERONDERZOEK	3
3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS.....	4
4. OVERZICHT UITKOMSTEN ONDERZOEKSGBIEDEN GGD	8
5. GRONINGEN/DRENTHE GGD: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL	9
6. GRONINGEN/DRENTHE GGD: KLANTENoorDEEL OP ITEMS	12
7. TREIN GRONINGEN-LEEWARDEN: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL.....	15
8. TREIN GRONINGEN-LEEWARDEN: KLANTENoorDEEL OP ITEMS.....	18
9. QLINER 315: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL	21
10. QLINER 315: KLANTENoorDEEL OP ITEMS.....	24
11. STADSVervoER GRONINGEN: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL.....	27
12. STADSVervoER GRONINGEN: KLANTENoorDEEL OP ITEMS	30
13. TREIN ROODESCHOOL, DELFZIJL EN NIEUWESCHANS: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL.....	33
14. TREIN ROODESCHOOL, DELFZIJL EN NIEUWESCHANS: KLANTENoorDEEL OP ITEMS	36
BIJLAGE 1 VRAGENLIJST	40
BIJLAGE 2 VERANTwoORDING STEEKPROEFTREKKING	42
BIJLAGE 3 VERANTwoORDING OPHOGING EN WEGING	43
BIJLAGE 4 VERANTwoORDING BETROUWBAARHEID ONDERZOEKSUITKOMSTEN	44
BIJLAGE 5 TOEGEPASTE CLUSTERING VAN VRAGEN.....	46
BIJLAGE 6 VERDELING ONDERZOEKSGBIEDEN NAAR VERGELIJKBAARHEID	47

1. INLEIDING

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het openbaar (stads- en streek)vervoer. Reizigers geven rapportcijfers aan verschillende aspecten die met hun reis te maken hebben. Deze aspecten lopen uiteen van de kans op een zitplaats tot de sociale veiligheid. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden onder bus-, tram-, metropassagiers. Vanaf 2004 maken ook regionale treinen er onderdeel van uit.

Het onderzoek wordt steeds gehouden in de periode oktober – december. Op basis van een rittenbestand per onderzoeksgebied zijn a-select ritten getrokken die worden geënquêteerd. De reizigers vullen zelf in het voertuig een schriftelijke enquête in.

Voor de OV-Klantenbarometer is in 2007 –opnieuw- een Europese aanbestedingsprocedure gehouden. De opdracht is gegund aan Bureau Goudappel Coffeng. Een deel van het werk is uitgevoerd door DTV Consultants. Deze bureaus hebben in de periode eind oktober tot half december 2007 de waardering van de reizigers in Nederland voor het vierde jaar achterhaald, verdeeld over 88 onderzoeksgebieden. In totaal zijn in 8.039 ritten 92.587 enquêtes afgenomen waarvan 85.536 bruikbare enquêtes.

Naast de gegevens in deze rapportage, is het mogelijk om via de internetsite www.ov-klantenbarometer.nl resultaten op te vragen en te vergelijken. Per openbaar vervoerautoriteit, vervoerwijze, vervoersbedrijf en onderzoeksgebied kunnen de rapportcijfers van verschillende aspecten worden bekeken. Verder is het mogelijk vergelijkingen te maken met voorgaande jaren of met verschillende openbaar vervoerautoriteiten, vervoersbedrijven en onderzoeksgebieden.

1.1 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten van het OV-Klantenbarometeronderzoek weergegeven voor de onderzoeksgebieden van GGD:

- Groningen/Drenthe GGD
 - trein Groningen-Leeuwarden
 - Qliner 315
 - Stadsvervoer Groningen
 - trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans
-
- In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de opzet van het OV-Klantenbarometeronderzoek;
 - In hoofdstuk 3 worden de landelijke cijfers gebundeld naar type onderzoeksgebied weergegeven waarbij ook een clustering is gemaakt naar type vragen;
 - In hoofdstuk 4 wordt een algemeen overzicht van het klantenoordeel van alle onderzoeksgebieden van de OV-autoriteit gegeven, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren;
 - In de hoofdstukken 5 tot en met 14 wordt per onderzoeksgebied een beschrijving gegeven van het algemene klantenoordeel over het openbaar vervoer in het betreffende onderzoeksgebied. Dit oordeel wordt vergeleken met het landelijke gemiddelde, het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én voor alle duidelijkheid nogmaals met voorgaande jaren. Tevens wordt van het betreffende onderzoeksgebied het oordeel van de

reizigers op de verschillende onderzochte items in een tabel weergegeven. Hierbij wordt per item een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én het landelijke oordeel op de betreffende items;

- Aan het eind van de rapportage is een aantal bijlagen opgenomen. Deze bijlagen dienen ter ondersteuning en verantwoording van de in deze rapportage opgenomen gegevens.

2. OPZET OV-KLANTENBAROMETERONDERZOEK

Methode van onderzoek

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2007 is wederom uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaar vervoerreizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 88 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 22 oktober en 8 december 2007. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 85.536 reizigers van 8.039 ritten de enquête ingevuld, in GGD in totaal 8.343 reizigers van 400 ritten.

Het trekken van de steekproef

Uit alle ritten die gedurende de onderzoeksperiode in een onderzoeksgebied zijn gereden, is een aselechte steekproef van 100 ritten getrokken. Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar bijlage 2.

Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes worden uitspraken gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen is een weging en ophoging van de resultaten noodzakelijk, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven in bijlage 3.

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers¹, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar bijlage 4.

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

3. ALGEMENE LANDELIJKE CIJFERS

Landelijke cijfers op basis van clustering van items

Bij de OV-Klantenbarometeronderzoeken is een clustering van items toegepast. De toegepaste clustering is beschreven in bijlage 5. De onderstaande tabel geeft aan wat het landelijke klantoordeel is met toepassing van de clustering.

Tabel 3.1 Landelijk klantoordeel per cluster

Clustering	Cijfer 2004	Cijfer 2005	Cijfer 2006	Cijfer 2007
Algemeen oordeel	7,1	7,0	7,0	7,0
Informatie en veiligheid	7,4	7,2	7,4	7,3
Rijcomfort	7,1	7,0	7,0	7,0
Tijd en doorstroming	6,3	6,1	6,2	6,0
Prijs	6,2	6,0	6,3	6,3

Algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden

In de onderstaande tabel zijn rapportcijfers van het algemene klantoordeel van alle onderzoeksgebieden in 2004 tot en met 2007 weergegeven. De onderzoeksgebieden zijn gegroepeerd conform de in bijlage 6 beschreven indeling.

Tabel 3.2 Algemeen klantoordeel per onderzoeksgebied

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2004	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007
<i>Stadsdienst bus vier grote steden</i>				
Utrecht	7,0	6,9	7,2	7,0
Amsterdam	6,9	7,1	6,7	6,7
Den Haag	7,3	7,9	7,1	6,9
Rotterdam	6,5	6,7	7,0	7,2
<i>Tram</i>				
Utrecht	7,3	7,3	7,3	7,3
Amsterdam	6,9	6,5	6,8	6,7
Den Haag	7,2	7,0	6,8	6,8
Rotterdam	6,9	6,4	7,0	6,9
<i>Metro</i>				
Amsterdam	6,7	6,6	6,5	6,6
Rotterdam	7,0	7,1	6,9	6,9
Randstadrail	-	-	7,3	7,2

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2004	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007
<i>Trein</i>				
Groningen	6,7	6,6	6,4	-
Groningen (Rodeschool, Delfzijl en Nieuweschans)	-	-	-	6,7
Friesland	7,0	6,8	6,7	-
Friesland (Harlingen – Stavoren)	-	-	-	7,3
Friesland/Groningen (Groningen – Leeuwarden)	-	-	-	7,1
Gelderland (Arnhem – Winterswijk – Zutphen)	6,9	6,8	6,8	-
Gelderland (Arnhem – Winterswijk)	-	-	-	6,2
Gelderland (Winterswijk – Zutphen)	-	-	-	6,8
Gelderland (Apeldoorn – Zutphen)	-	7,0	7,1	7,3
Gelderland (Zutphen – Oldenzaal)	7,0	-	-	-
Gelderland (Tiel – Arnhem, Ede – Amersfoort)	-	-	6,7	-
Gelderland (Ede – Amersfoort)	-	-	-	6,3
Gelderland (Tiel – Arnhem)	-	-	-	7,0
Gelderland/Regio Twente (Zutphen – Oldenzaal)	-	-	-	7,1
Regio Twente (Almelo – Mariënberg)	-	-	-	7,7
Zuid-Holland (Gouda – Alphen a/d Rijn)	-	-	-	6,9
<i>Stadsdienst overige steden</i>				
Lelystad	7,4	7,2	7,2	7,3
Almere	7,4	7,4	6,8	7,5
Leeuwarden	7,1	6,8	7,3	7,2
Apeldoorn	7,3	7,4	7,5	7,5
Groningen	7,1	7,3	6,9	7,0
Maastricht	7,4	7,2	7,2	-
's-Hertogenbosch	7,3	7,3	-	-
Breda	7,1	7,3	-	-
Tilburg	7,3	7,3	7,3	-
Alkmaar	7,5	7,5	7,6	7,2
Hilversum	7,2	7,3	7,3	-
Zwolle	7,0	7,5	7,2	7,3
Eindhoven	7,0	7,1	7,1	7,2
Delft & Zoetermeer	7,6	7,5	7,4	7,1
Amersfoort	7,3	7,1	7,1	7,2
Leiden	7,4	-	-	-
Dordrecht	7,5	7,5	7,5	7,0
Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	-	-	-	7,9
<i>Streekdienst verstedelijkte gebieden</i>				
Streekvervoer Almere	7,4	7,3	7,4	7,7
KAN Noord	7,2	7,3	7,2	7,1
KAN Zuid	7,2	7,1	6,7	7,4
Gooi- en Vechtstreek	7,2	7,0	7,0	-
Gooi- en Vechtstreek en Hilversum	-	-	-	6,9
Duin- en Bollenstreek Leiden	-	7,3	7,3	7,3
Haarlem IJmond	7,3	7,2	7,3	7,2
Twente connexion	7,2	7,5	7,3	-
Amstelland-Meerlanden	7,3	7,4	7,1	6,7
Sternet Schiphol	-	-	-	7,3
Zuidtangent	-	-	-	7,3
Waterland	7,2	7,6	7,5	7,3
Zaanstreek	7,3	7,1	7,1	7,2
Streekdienst Haaglanden	7,3	6,7	7,5	7,2
SRR connexion	7,1	7,1	7,1	7,2
Voorne Putten	7,3	7,1	7,3	6,9

Onderzoeksgebied	Klanten	Klanten	Klanten	Klanten
	oordeel	oordeel	oordeel	oordeel
	2004	2005	2006	2007
Drechtsteden	7,1	7,2	7,1	-
Drechtsteden, inclusief trein Geldermalsen - Dordrecht	-	-	-	6,9
Meijerij & 's-Hertogenbosch	-	-	7,4	7,2
Midden Noord-Brabant	-	-	6,8	7,1
Westelijk Noord-Brabant	-	-	6,9	7,2
Interliner Noord-Brabant, inclusief Breda	-	-	7,2	-
Interliner Breda/Oosterhout - Utrecht	-	-	-	7,0
<i>Streekdienst overige gebieden</i>				
Heuvelrug	7,1	7,1	7,2	7,3
BRU Zuid	7,3	6,9	7,4	7,1
GGD (Drenthe verbindend net)	7,0	7,2	7,1	-
Groningen provincie	7,2	7,0	7,1	-
Groningen/Drenthe GGD	-	-	-	7,1
Drenthe Zuidoost	7,2	7,1	6,9	7,5
Drenthe Zuidwest	6,8	7,3	7,3	7,4
Flevoland IJsselmond	7,0	7,0	6,9	7,0
Waddeneilanden	7,6	7,7	8,1	8,4
Friesland Noord	7,4	7,2	7,1	-
Friesland Zuidwest	7,2	7,1	7,0	-
Friesland Noord en Zuidwest	-	-	-	7,1
Friesland Zuidoost	7,2	7,2	7,1	7,2
Achterhoek	6,9	7,0	7,1	7,0
Rivierenland	7,2	7,3	7,3	7,0
Veluwe	7,3	7,4	7,2	7,3
Noord en Midden Limburg	7,2	7,2	6,9	-
Noord en Midden Limburg, inclusief trein	-	-	-	6,8
Zuid Limburg en Heuvelland	7,4	7,4	7,5	-
Zuid-Limburg, inclusief trein	-	-	-	7,2
Oostelijk Noord-Brabant	7,0	6,9	6,9	6,9
Westelijk Noord-Brabant	7,1	7,2	-	-
Noord-Holland-Noord	7,4	7,4	7,4	7,2
Noordoost Overijssel	7,0	7,1	7,1	7,3
Overijssel IJsselmond	6,9	7,0	7,1	7,1
Salland	7,3	7,6	7,3	7,4
ZHO (bus & trein)	7,5	7,0	7,2	-
ZHO bus	-	-	-	7,3
de Kempen	7,1	7,1	7,0	7,3
de Peel	7,0	7,1	7,0	7,1
Oost Utrecht	6,9	7,3	7,2	7,1
Noordwest Utrecht	7,2	7,2	6,9	6,9
Zuidwest Utrecht	7,2	7,1	7,3	7,0
Twente, exclusief stadsvervoer	-	-	-	7,5
Midden Zeeland	7,0	7,5	7,4	7,0
Schouwen Duiveland & Tholen (Noord Zeeland)	7,1	7,5	7,2	7,4
Zeeuws Vlaanderen	7,1	7,2	7,6	7,1
Hoeksche Waard & Goeree Overflakkee	7,2	7,4	7,1	7,1
Rijnstreek Midden Holland	7,2	7,3	7,5	7,0
Q-liner 315	6,9	7,3	7,3	7,1
<i>Vervoer over water</i>				
Veerdienst Amsterdam-Velsen	-	-	-	7,4
Veerdienst Dordrecht - Rotterdam	-	-	-	8,2
Veerdienst Vlissingen – Breskens	-	-	-	6,6
Landelijk gemiddelde	7,1	7,0	7,0	7,0

In de onderstaande figuur zijn de diverse onderzoeksgebieden gerangschikt op basis van het algemene rapportcijfer. Het gebied met het hoogste gemiddelde rapportcijfer staat bovenaan in de lijst, het gebied met het laagste gemiddelde cijfer staat onderaan in de lijst. Op deze manier ontstaat een ranglijst met 88 posities.

Afbeelding 3.1 Rangschikking 2007

Onderzoeksgebied	positie 2007	Onderzoeksgebied	positie 2007
Waddeneilanden	1	BRU Zuid	45
Veerdienst Dordrecht-Rotterdam	2	KAN-noord	46
Stadsvervoer Almelo, Hengelo, Enschede	3	IJsselmond, Overijssel	47
Streekvervoer Almere	4	Hoekse Waard & Goeree Overflakkee	48
Trein Almelo-Mariënberg	5	Oost-Utrecht	49
Stadsvervoer Almere	6	Zeeuws Vlaanderen	50
Drenthe Zuidoost	7	Delft en Zoetermeer	51
Twente, exclusief stadsvervoer	8	Trein Zutphen-Oldenzaal	52
Stadsvervoer Apeldoorn	9	Qliner 315	53
Veerdienst Amsterdam-Velsen	10	Midden Brabant	54
Salland	11	Groningen/Drenthe GGD	55
KAN-zuid	12	Trein Groningen-Leeuwarden	56
Drenthe Zuidwest	13	De Peel	57
Noord Zeeland	14	Midden Zeeland	58
Trein Zutphen-Apeldoorn	15	BRU Stadsvervoer Utrecht	59
Duin- en Bollenstreek & Leiden	16	Achterhoek	60
Waterland	17	Breda-Oosterhout-Utrecht	61
Sternet Schiphol	18	Stadsvervoer Dordrecht	62
Stadsvervoer Zwolle	19	IJsselmond Flevoland	63
ZHO bus	20	Rijnstreek Midden-Holland	64
Veluwe streek	21	Stadsvervoer Groningen	65
Noordoost Overijssel	22	Trein Arnhem-Tiel	66
De Kempen	23	Zuidwest Utrecht	67
BRU Heuvelrug	24	Rivierenland	68
Zuidtangent	25	Gooi- en Vechtstreek & Hilversum	69
Stadsvervoer Lelystad	26	Noordwest Utrecht	70
Trein Harlingen-Stavoren	27	Trein Gouda-Alphen	71
BRU Sneltram	28	RET Tram	72
Zuid-Limburg, incl. trein Kerkrade-Maastricht	29	Oost Brabant	73
Stadsaggloniet Eindhoven	30	Stadsdienst Den Haag bus	74
Haarlem IJmond	31	DAV, inclusief trein Geldermalsen-Dordrecht	75
Randstadrail	32	Voorne Putten	76
Streekdienst Haaglanden	33	RET Metro	77
Noord-Holland-Noord	34	Trein Winterswijk-Zutphen	78
RET Bus	35	Noord- en Midden-Limburg, incl. trein Roermond-Nijmegen	79
Stadsvervoer Alkmaar	36	Stadsdienst Den Haag tram	80
Zaanstreek	37	Amsterdam tram	81
Stadsvervoer Amersfoort	38	Amstelland Meerlanden	82
Zuidoost Fryslan	39	Amsterdam bus	83
West-Brabant	40	Trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschied	84
SRR Connexxion	41	Veerdienst Vlissingen-Breskens	85
De Meierij	42	Amsterdam metro	86
Stadsvervoer Leeuwarden	43	Trein Ede-Amersfoort	87
Noord en Zuidwest Fryslan	44	Trein Arnhem-Winterswijk	88

 nieuw gebied in OV-Klantenbarometer 2007

4. OVERZICHT UITKOMSTEN ONDERZOEKSGBIEDEN GGD

Algemeen rapportcijfer

De openbaar vervoerreizigers in de onderzoeksgebieden van GGD waarderen het openbaar vervoer in 2004 tot en met 2007 als volgt:

Tabel 4.1 Algemeen klantentoordeel van alle onderzoeksgebieden OV-autoriteit

	Algemeen klantentoordeel 2004	Algemeen klantentoordeel 2005	Algemeen klantentoordeel 2006	Algemeen klantentoordeel 2007
Groningen/Drenthe GGD	--	--	--	7,1
trein Groningen-Leeuwarden	--	--	--	7,1
Qliner 315	6,9	7,3	7,3	7,1
Stadsvervoer Groningen	7,1	7,3	6,9	7,0
trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans	--	--	--	6,7

Het algemeen klantentoordeel van alle reizigers in alle onderzoeksgebieden van GGD komt tot uitdrukking met het rapportcijfer 7,0. Landelijk was dit cijfer een 7,0.

5. GRONINGEN/DRENTHE KLANTENORDEEL

GGD:

ALGEMEEN

Algemeen rapportcijfer 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Groningen/Drenthe GGD waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,1.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2007 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 5.1 Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Zuid-Limburg, incl. trein Kerkrade-Maastricht	7,2	Groningen/Drenthe GGD	7,1
Noord- en Midden-Limburg, incl. trein Roermond-Nijmegen	6,8	Rijnstreek Midden-Holland	7,0
Veluwe streek	7,3	Noord-Holland-Noord	7,2
Noord en Zuidwest Fryslân	7,1	Hoekse Waard & Goeree Overflakkee	7,1
Bru Heuvelrug	7,3	Zuidoost Fryslân	7,2
De Kempen	7,3	Zuidwest Utrecht	7,0
IJsselmond Flevoland	7,0	Bru Zuid	7,1
Salland	7,4	Oost Brabant	6,9
Twente	7,5	De Peel	7,1
Achterhoek bus	7,0	Noordwest Utrecht	6,9
IJsselmond, Overijssel	7,1	Midden Zeeland	7,0
Oost-Utrecht	7,1	Zuidoost Drenthe	7,5
Zeeuws Vlaanderen	7,1	Rivierenland	7,0
Noord Zeeland	7,4	Noordoost Overijssel	7,3
ZHO bus	7,3	Zuidwest Drenthe	7,4
Qliner 315	7,1	Waddeneilanden	8,4

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 5.2 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor Groningen/Drenthe GGD als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2004 t/m 2007. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

Tabel 5.2 Algemeen klantenoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie
2004	.	.
2005	.	.
2006	.	.
2007	7,1	1,36

In tabel 5.3 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2004 t/m 2007.

Tabel 5.3 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2004
2005
2006
2007	11,2%	10,8%	7	2,2%

Achtergrondkenmerken

In tabel 5.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor Groningen/Drenthe GGD waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 5.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Reismotief</i>				
Wonen	.	.	.	7,0
Werken	.	.	.	7,0
Onderwijs	.	.	.	6,9
Winkelen	.	.	.	7,5
Sporten	.	.	.	6,3
Bezoek	.	.	.	7,4
Anders	.	.	.	7,5
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	.	.	.	7,0
18 tot 27 jaar	.	.	.	6,9
28 tot 40 jaar	.	.	.	7,2
41 tot 64 jaar	.	.	.	7,5
65 jaar of ouder	.	.	.	8,0
<i>Geslacht</i>				
Man	.	.	.	7,0
Vrouw	.	.	.	7,1

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>				
Ja	.	.	.	7,1
Nee	.	.	.	7,0
<i>Vervoerbewijs</i>				
Strippenkaart	.	.	.	7,4
Abonnement (student)	.	.	.	7,0
Abonnement (ster)	.	.	.	6,9
Abonnement (overig)	.	.	.	6,9
Abonnement
Treinkaartje zonder korting
Treinkaartje met korting
OV-Chipkaart	.	.	.	6,8
Wagenverkoop	.	.	.	7,0
Enkele reis
Retour
5 Retourkaart
Maandkaart
Jaarkaart
Anders	.	.	.	7,4
<i>Reisfrequentie</i>				
1 keer per week	.	.	.	7,2
2 keer per week	.	.	.	7,2
3 keer per week	.	.	.	7,0
4 keer per week	.	.	.	7,0
5 keer per week	.	.	.	6,8
Meer dan 5 keer per week	.	.	.	6,8

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Tabel 5.5 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	17912	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	0,6%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1529	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	887	58,0%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,07	-

6. GRONINGEN/DRENTHE GGD: KLANTENoorDEEL OP ITEMS

In tabel 6.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in Groningen/Drenthe GGD voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2004 tot en met 2007. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item weergegeven. In bijlage 6 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 6.2 is op vergelijkbare wijze het klantenoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

Tabel 6.1 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	8,6	8,1	.	8,6	8,0	Cijfer (1-10)
Netheid	.	6,8	6,5	.	7,0	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	7,4	6,9	.	7,4	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,1	6,8	.	7,1	6,7	Cijfer (1-10)
Geluid	.	6,1	5,9	.	6,2	5,8	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	8,2	8,0	.	8,3	7,9	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	7,1	7,0	.	7,2	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	4,0	4,4	.	3,9	4,2	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	8,0	7,7	.	8,0	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	4,5	4,6	.	4,8	4,6	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	6,8	6,7	.	6,8	6,5	Cijfer (1-10)
Reissnelheid	.	7,0	7,0	.	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,3	6,7	.	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	7,2	7,1	.	7,2	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- informatie vertragingen	- prijs		- informatie vertragingen	- prijs	Top 3 meest aangegeven items
		- prijs	- informatie vertragingen		- prijs	- informatie vertragingen	
		- frequentie	- frequentie		- frequentie	- frequentie	

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	8,6	8,0	8,5	8,3	7,9	Cijfer (1-10)
Netheid	.	6,9	6,5	6,6	6,7	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	7,4	6,9	7,3	7,3	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,1	6,8	7,1	7,0	6,8	Cijfer (1-10)
Geluid	.	6,1	5,9	6,0	6,1	6,0	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	8,3	8,0	8,1	8,1	7,8	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	7,2	6,8	7,1	7,0	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	3,9	4,2	3,6	4,2	4,5	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	8,1	7,7	8,1	7,9	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	5,2	4,9	5,0	5,3	5,2	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	6,8	6,5	6,6	6,7	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	.	7,1	7,0	7,2	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,3	6,5	6,1	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	7,2	7,0	7,1	7,1	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- informatie vertragingen - frequentie - prijs	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- frequentie - informatie vertragingen - kans zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	Top 3 meest aangegeven items

Tabel 6.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,7	7,4	.	7,8	7,3	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	8,0	7,7	.	8,1	7,6	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	29,3%	28,5%	.	29,3%	29,3%	%
Te rustig	.	4,3%	6,3%	.	5,4%	5,4%	%
Agressie	.	7,8%	17,4%	.	8,1%	13,2%	%
Rondhangende personen	.	9,8%	22,7%	.	10,8%	20,4%	%
Slechte verlichting	.	1,8%	2,8%	.	1,8%	1,3%	%
Gebrek aan toezicht	.	10,1%	16,8%	.	11,1%	19,6%	%
Vandalisme	.	5,7%	10,6%	.	5,3%	9,8%	%
Anders	.	26,9%	19,8%	.	26,6%	21,9%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,7	7,5	.	7,8	7,4	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	10,0%	12,0%	.	10,1%	13,6%	%
Te rustig	.	13,6%	15,7%	.	13,5%	14,7%	%
Agressie	.	5,9%	10,6%	.	6,3%	10,0%	%
Rondhangende personen	.	27,9%	35,1%	.	27,9%	28,7%	%
Slechte verlichting	.	13,4%	10,4%	.	13,1%	8,8%	%
Gebrek aan toezicht	.	14,8%	17,9%	.	15,8%	19,0%	%
Vandalisme	.	5,8%	10,0%	.	7,6%	10,1%	%
Anders	.	11,3%	11,6%	.	10,9%	16,7%	%

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,8	7,5	7,8	7,7	7,4	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	8,1	7,8	8,1	8,0	7,7	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	29,3%	34,0%	37,2%	28,6%	27,4%	%
Te rustig	.	5,4%	5,9%	1,1%	6,2%	6,7%	%
Agressie	.	8,2%	15,5%	4,7%	9,2%	13,7%	%
Rondhangende personen	.	9,0%	18,7%	8,4%	8,3%	15,0%	%
Slechte verlichting	.	1,8%	1,5%	1,0%	2,0%	1,7%	%
Gebrek aan toezicht	.	8,5%	15,5%	7,0%	10,2%	14,1%	%
Vandalisme	.	5,4%	9,7%	2,5%	7,3%	9,7%	%
Anders	.	26,2%	20,2%	20,5%	19,4%	15,4%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,8	7,5	7,8	7,7	7,5	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	10,0%	16,0%	21,7%	11,9%	12,6%	%
Te rustig	.	14,5%	16,9%	19,2%	14,9%	14,2%	%
Agressie	.	5,6%	9,1%	2,9%	6,8%	9,8%	%
Rondhangende personen	.	26,8%	29,1%	26,2%	28,5%	27,0%	%
Slechte verlichting	.	13,8%	8,8%	19,1%	15,0%	10,9%	%
Gebrek aan toezicht	.	14,7%	17,4%	24,4%	19,9%	17,6%	%
Vandalisme	.	7,6%	10,6%	6,8%	9,2%	9,8%	%
Anders	.	11,8%	13,9%	8,4%	9,4%	9,7%	%

Sterren

Sinds 2006 zijn er in het OV-Klantenbarometeronderzoek sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande figuur staat het aantal sterren van Groningen/Drenthe GGD weergegeven voor 2004 tot en met 2007.

	2004	2005	2006	2007
algemeen oordeel				★
informatie en veiligheid				★
rijcomfort				★
tijd en doorstroming				-
prijs				-

Afbeelding 6.1 Sterrenscores Groningen/Drenthe GGD

7. TREIN GRONINGEN-LEEWARDEN: ALGEMEEN KLANTENOOORDEEL

Algemeen rapportcijfer 2007

De klanten van het openbaar vervoer in trein Groningen-Leeuwarden waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,1.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2007 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 7.1 Algemeen klantentoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel
trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans	6,7	trein Groningen-Leeuwarden	7,1
trein Arnhem-Winterswijk	6,2	trein Ede-Amersfoort	6,3
trein Zutphen-Oldenzaal	7,1	trein Harlingen-Stavoren	7,3
trein Zutphen-Apeldoorn	7,3	trein Winterswijk-Zutphen	6,8
trein Arnhem-Tiel	7,0	trein Gouda-Alphen	6,9
trein Almelo-Mariënberg	7,7		

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 7.2 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor trein Groningen-Leeuwarden als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2004 t/m 2007. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

Tabel 7.2 Algemeen klantentoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantentoordeel	Standaarddeviatie
2004	.	.
2005	.	.
2006	.	.
2007	7,1	1,34

In tabel 7.3 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2004 t/m 2007.

Tabel 7.3 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2004
2005
2006
2007	10,5%	9,6%	7	0,5%

Achtergrondkenmerken

In tabel 7.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor trein Groningen-Leeuwarden waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 7.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Reismotief</i>				
Wonen	.	.	.	7,1
Werken	.	.	.	6,9
Onderwijs	.	.	.	6,9
Winkelen	.	.	.	7,6
Sporten	.	.	.	7,4
Bezoek	.	.	.	7,4
Anders	.	.	.	7,3
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	.	.	.	7,0
18 tot 27 jaar	.	.	.	7,0
28 tot 40 jaar	.	.	.	7,0
41 tot 64 jaar	.	.	.	7,3
65 jaar of ouder	.	.	.	8,3
<i>Geslacht</i>				
Man	.	.	.	6,9
Vrouw	.	.	.	7,2
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>				
Ja	.	.	.	7,1
Nee	.	.	.	7,0

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Vervoerbewijs</i>				
Strippenkaart	.	.	.	8,5
Abonnement (student)	.	.	.	6,9
Abonnement (ster)
Abonnement (overig)
Abonnement	.	.	.	6,6
Treinkaartje zonder korting	.	.	.	7,4
Treinkaartje met korting	.	.	.	7,4
OV-Chipkaart	.	.	.	7,0
Wagenverkoop
Enkele reis
Retour
5 Retourkaart
Maandkaart
Jaarkaart
Anders	.	.	.	7,1
<i>Reisfrequentie</i>				
1 keer per week	.	.	.	7,5
2 keer per week	.	.	.	7,2
3 keer per week	.	.	.	7,1
4 keer per week	.	.	.	6,9
5 keer per week	.	.	.	6,8
Meer dan 5 keer per week	.	.	.	6,7

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Tabel 7.5 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	532	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	50	9,4%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	5760	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	2462	42,7%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,05	-

8. TREIN GRONINGEN-LEEWARDEN: KLANTENoorDEEL OP ITEMS

In tabel 8.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in trein Groningen-Leeuwarden voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2004 tot en met 2007. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item weergegeven. In bijlage 6 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 8.2 is op vergelijkbare wijze het klantenuoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

Tabel 8.1 Klantenuoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	8,0	8,1	.	7,6	8,0	Cijfer (1-10)
Netheid	.	6,0	6,5	.	6,0	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	6,8	6,9	.	6,6	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,2	6,8	.	7,1	6,7	Cijfer (1-10)
Geluid	.	5,9	5,9	.	5,6	5,8	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	7,8	8,0	.	7,7	7,9	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	6,9	7,0	.	6,8	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	5,9	4,4	.	5,6	4,2	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	7,6	7,7	.	7,5	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	4,1	4,6	.	4,0	4,6	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	7,1	6,7	.	6,9	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	.	7,0	7,0	.	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,7	6,7	.	6,6	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	6,9	7,1	.	6,8	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- prijs - netheid voertuig - informatie vertragingen	- prijs - informatie vertragingen - frequentie		- prijs - informatie vertragingen - netheid voertuig	- prijs - informatie vertragingen - frequentie	Top 3 meest aangegeven items
Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	7,5	8,0	7,6	7,8	7,9	Cijfer (1-10)
Netheid	.	5,9	6,5	7,0	6,6	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	6,8	6,9	7,1	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,1	6,8	7,2	7,1	6,8	Cijfer (1-10)
Geluid	.	5,3	5,9	6,2	6,3	6,0	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	7,7	8,0	8,7	8,3	7,8	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	6,7	6,8	7,4	6,7	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	5,5	4,2	5,8	5,4	4,5	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	7,6	7,7	7,9	7,7	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	4,1	4,9	4,6	4,6	5,2	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	6,4	6,5	6,9	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	.	6,7	7,0	7,1	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,0	6,5	6,7	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	6,6	7,0	7,1	6,8	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- prijs - frequentie - stiptheid	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- kans zitplaats - stiptheid - frequentie	- kans zitplaats - stiptheid - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	Top 3 meest aangegeven items

Tabel 8.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,4	7,4	.	7,3	7,3	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	7,8	7,7	.	7,7	7,6	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	19,7%	28,5%	.	24,3%	29,3%	%
Te rustig	.	5,6%	6,3%	.	4,5%	5,4%	%
Agressie	.	10,1%	17,4%	.	9,6%	13,2%	%
Rondhangende personen	.	19,5%	22,7%	.	19,8%	20,4%	%
Slechte verlichting	.	1,9%	2,8%	.	1,1%	1,3%	%
Gebrek aan toezicht	.	34,6%	16,8%	.	29,1%	19,6%	%
Vandalisme	.	5,7%	10,6%	.	7,2%	9,8%	%
Anders	.	11,8%	19,8%	.	12,6%	21,9%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,3	7,5	.	7,2	7,4	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	6,1%	12,0%	.	7,5%	13,6%	%
Te rustig	.	10,1%	15,7%	.	8,7%	14,7%	%
Agressie	.	6,8%	10,6%	.	6,5%	10,0%	%
Rondhangende personen	.	37,1%	35,1%	.	38,1%	28,7%	%
Slechte verlichting	.	4,8%	10,4%	.	5,9%	8,8%	%
Gebrek aan toezicht	.	27,9%	17,9%	.	24,2%	19,0%	%
Vandalisme	.	8,2%	10,0%	.	7,5%	10,1%	%
Anders	.	8,8%	11,6%	.	8,2%	16,7%	%

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,4	7,5	7,8	7,6	7,4	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	7,7	7,8	8,1	7,9	7,7	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	27,9%	34,0%	30,4%	34,8%	27,4%	%
Te rustig	.	4,0%	5,9%	4,7%	5,6%	6,7%	%
Agressie	.	9,6%	15,5%	3,4%	8,2%	13,7%	%
Rondhangende personen	.	19,2%	18,7%	14,0%	17,7%	15,0%	%
Slechte verlichting	.	2,5%	1,5%	2,4%	3,4%	1,7%	%
Gebrek aan toezicht	.	24,5%	15,5%	23,2%	25,5%	14,1%	%
Vandalisme	.	7,7%	9,7%	1,2%	7,3%	9,7%	%
Anders	.	14,6%	20,2%	16,0%	12,4%	15,4%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,4	7,5	7,7	7,5	7,5	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	8,0%	16,0%	8,3%	11,0%	12,6%	%
Te rustig	.	10,6%	16,9%	12,1%	12,4%	14,2%	%
Agressie	.	7,3%	9,1%	4,5%	7,9%	9,8%	%
Rondhangende personen	.	35,7%	29,1%	44,5%	38,0%	27,0%	%
Slechte verlichting	.	6,6%	8,8%	6,0%	10,2%	10,9%	%
Gebrek aan toezicht	.	25,2%	17,4%	25,1%	29,5%	17,6%	%
Vandalisme	.	8,8%	10,6%	6,9%	10,8%	9,8%	%
Anders	.	7,7%	13,9%	7,7%	7,8%	9,7%	%

Sterren

Sinds 2006 zijn er in het OV-Klantenbarometeronderzoek sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande figuur staat het aantal sterren van de trein Groningen - Leeuwarden weergegeven voor 2004 tot en met 2007.

	2004	2005	2006	2007
algemeen oordeel				★
informatie en veiligheid				★
rijcomfort				★
tijd en doorstroming				-
prijs				-

Afbeelding 8.1 Sterrenscores trein Groningen - Leeuwarden

9. QLINER 315: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL

Algemeen rapportcijfer 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Qliner 315 waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,1.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2007 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 9.1 Algemeen klantentoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel
Zuid-Limburg, incl. trein Kerkrade-Maastricht	7,2	Groningen/Drenthe GGD	7,1
Noord- en Midden-Limburg, incl. trein Roermond-Nijmegen	6,8	Rijnstreek Midden-Holland	7,0
Veluwe streek	7,3	Noord-Holland-Noord	7,2
Noord en Zuidwest Fryslân	7,1	Hoekse Waard & Goeree Overflakkee	7,1
Bru Heuvelrug	7,3	Zuidoost Fryslân	7,2
De Kempen	7,3	Zuidwest Utrecht	7,0
IJsselmond Flevoland	7,0	Bru Zuid	7,1
Salland	7,4	Oost Brabant	6,9
Twente	7,5	De Peel	7,1
Achterhoek bus	7,0	Noordwest Utrecht	6,9
IJsselmond, Overijssel	7,1	Midden Zeeland	7,0
Oost-Utrecht	7,1	Zuidoost Drenthe	7,5
Zeeuws Vlaanderen	7,1	Rivierenland	7,0
Noord Zeeland	7,4	Noordoost Overijssel	7,3
ZHO bus	7,3	Zuidwest Drenthe	7,4
Qliner 315	7,1	Waddeneilanden	8,4

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 9.2 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor Qliner 315 als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2004 t/m 2007. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

Tabel 9.2 Algemeen klantentoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantentoordeel	Standaarddeviatie
2004	6,9	1,25
2005	7,3	1,22
2006	7,3	1,19
2007	7,1	1,36

In tabel 9.3 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2004 t/m 2007.

Tabel 9.3 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2004	12,2%	6,4%	7	1,3%
2005	6,0%	10,5%	7	1,7%
2006	5,3%	11,2%	7	1,3%
2007	9,6%	8,6%	7	1,4%

Achtergrondkenmerken

In tabel 9.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor Qliner 315 waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 9.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Reismotief</i>				
Wonen	6,9	7,1	7,2	6,9
Werken	7,1	7,4	7,4	7,5
Onderwijs	6,7	7,1	7,2	7,0
Winkelen	7,3	7,1	7,6	7,7
Sporten	7,0	7,5	7,8	6,6
Bezoek	7,3	7,6	7,5	7,2
Anders	6,5	7,7	7,6	7,4
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	6,8	7,2	7,3	6,9
18 tot 27 jaar	6,9	7,2	7,2	7,0
28 tot 40 jaar	6,4	7,5	7,3	7,2
41 tot 64 jaar	7,5	7,5	7,7	7,3
65 jaar of ouder	8,4	8,5	8,8	9,5
<i>Geslacht</i>				
Man	6,8	7,2	7,3	7,1
Vrouw	7,0	7,3	7,4	7,1
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>				
Ja	7,0	7,2	7,4	7,0
Nee	6,8	7,3	7,3	7,1

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Vervoerbewijs</i>				
Strippenkaart	7,5	7,7	8,0	8,0
Abonnement (student)	6,9	7,2	7,3	7,0
Abonnement (ster)	6,8	6,2	7,0	7,0
Abonnement (overig)	6,8	6,9	6,9	6,4
Abonnement
Treinkaartje zonder korting
Treinkaartje met korting
OV-Chipkaart	.	.	7,2	6,8
Wagenverkoop	7,2	7,5	7,6	7,3
Enkele reis
Retour
5 Retourkaart
Maandkaart
Jaarkaart
Anders	6,8	7,3	7,2	6,8
<i>Reisfrequentie</i>				
1 keer per week	7,1	7,5	7,4	7,3
2 keer per week	6,6	7,2	7,5	7,3
3 keer per week	7,1	7,4	7,2	7,2
4 keer per week	7,0	7,1	7,2	6,6
5 keer per week	6,5	7,0	7,3	6,7
Meer dan 5 keer per week	6,9	7,0	7,2	6,9

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Tabel 9.5 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	337	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	50	14,8%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	1382	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	742	53,7%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,08	-

10. QLINER 315: KLANTENORDEEL OP ITEMS

In tabel 10.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in Qliner 315 voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2004 tot en met 2007. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item weergegeven. In bijlage 6 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 10.2 is op vergelijkbare wijze het klantenuoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

Tabel 10.1 Klantenuoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Zitplaats	8,3	8,6	8,1	8,5	8,6	8,0	Cijfer (1-10)
Netheid	6,4	6,8	6,5	7,5	7,0	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	7,2	7,4	6,9	7,3	7,4	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	7,4	7,1	6,8	7,2	7,1	6,7	Cijfer (1-10)
Geluid	5,5	6,1	5,9	6,8	6,2	5,8	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	7,7	8,2	8,0	7,9	8,3	7,9	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	6,7	7,1	7,0	6,8	7,2	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	3,4	4,0	4,4	3,8	3,9	4,2	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	7,7	8,0	7,7	8,0	8,0	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	4,3	4,5	4,6	4,9	4,8	4,6	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	6,9	6,8	6,7	7,0	6,8	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	7,4	7,0	7,0	7,4	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	5,7	6,3	6,7	5,4	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	6,9	7,2	7,1	7,3	7,2	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering	- prijs	- informatie vertragingen	- prijs	- frequentie	- informatie vertragingen	- prijs	Top 3 meest aangegeven items
	- frequentie	- prijs	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- prijs	- informatie vertragingen	
	- informatie vertragingen	- frequentie	- frequentie	- prijs	- frequentie	- frequentie	
Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Zitplaats	8,5	8,6	8,0	8,4	8,3	7,9	Cijfer (1-10)
Netheid	7,4	6,9	6,5	6,7	6,7	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	7,4	7,4	6,9	7,3	7,3	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	7,3	7,1	6,8	7,1	7,0	6,8	Cijfer (1-10)
Geluid	6,6	6,1	5,9	6,4	6,1	6,0	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	8,1	8,3	8,0	8,1	8,1	7,8	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	7,1	7,2	6,8	6,9	7,0	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	3,9	3,9	4,2	3,2	4,2	4,5	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	7,9	8,1	7,7	7,9	7,9	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	4,9	5,2	4,9	4,7	5,3	5,2	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	7,6	6,8	6,5	7,1	6,7	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	7,6	7,1	7,0	7,2	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	5,6	6,3	6,5	5,2	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	7,3	7,2	7,0	7,1	7,1	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering	- frequentie	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	- frequentie	- informatie vertragingen	- informatie vertragingen	Top 3 meest aangegeven items
	- informatie vertragingen	- frequentie	- prijs	- informatie vertragingen	- frequentie	- frequentie	
	- prijs	- prijs	- frequentie	- kans zitplaats	- kans zitplaats	- kans zitplaats	

Tabel 10.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	7,7	7,7	7,4	7,8	7,8	7,3	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	8,1	8,0	7,7	8,1	8,1	7,6	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	20,8%	29,3%	28,5%	12,4%	29,3%	29,3%	%
Te rustig	4,2%	4,3%	6,3%	0,7%	5,4%	5,4%	%
Agressie	4,6%	7,8%	17,4%	8,6%	8,1%	13,2%	%
Rondhangende personen	6,1%	9,8%	22,7%	1,1%	10,8%	20,4%	%
Slechte verlichting	2,6%	1,8%	2,8%	9,6%	1,8%	1,3%	%
Gebrek aan toezicht	11,1%	10,1%	16,8%	3,8%	11,1%	19,6%	%
Vandalisme	0,8%	5,7%	10,6%	3,5%	5,3%	9,8%	%
Anders	41,1%	26,9%	19,8%	45,9%	26,6%	21,9%	%
Veiligheid instaphalte	7,4	7,7	7,5	7,5	7,8	7,4	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	6,3%	10,0%	12,0%	7,8%	10,1%	13,6%	%
Te rustig	5,5%	13,6%	15,7%	12,3%	13,5%	14,7%	%
Agressie	2,4%	5,9%	10,6%	2,9%	6,3%	10,0%	%
Rondhangende personen	36,6%	27,9%	35,1%	23,1%	27,9%	28,7%	%
Slechte verlichting	8,8%	13,4%	10,4%	11,2%	13,1%	8,8%	%
Gebrek aan toezicht	19,7%	14,8%	17,9%	21,8%	15,8%	19,0%	%
Vandalisme	3,5%	5,8%	10,0%	4,3%	7,6%	10,1%	%
Anders	23,5%	11,3%	11,6%	16,1%	10,9%	16,7%	%
Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	8,0	7,8	7,5	7,8	7,7	7,4	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	8,3	8,1	7,8	8,1	8,0	7,7	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	27,1%	29,3%	34,0%	22,6%	28,6%	27,4%	%
Te rustig	6,6%	5,4%	5,9%	2,7%	6,2%	6,7%	%
Agressie	3,7%	8,2%	15,5%	11,5%	9,2%	13,7%	%
Rondhangende personen	2,7%	9,0%	18,7%	7,4%	8,3%	15,0%	%
Slechte verlichting	6,9%	1,8%	1,5%	6,3%	2,0%	1,7%	%
Gebrek aan toezicht	4,4%	8,5%	15,5%	7,7%	10,2%	14,1%	%
Vandalisme	4,4%	5,4%	9,7%	12,0%	7,3%	9,7%	%
Anders	26,0%	26,2%	20,2%	28,1%	19,4%	15,4%	%
Veiligheid instaphalte	7,7	7,8	7,5	7,6	7,7	7,5	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	9,4%	10,0%	16,0%	11,0%	11,9%	12,6%	%
Te rustig	11,8%	14,5%	16,9%	7,8%	14,9%	14,2%	%
Agressie	2,2%	5,6%	9,1%	2,1%	6,8%	9,8%	%
Rondhangende personen	27,3%	26,8%	29,1%	38,4%	28,5%	27,0%	%
Slechte verlichting	10,5%	13,8%	8,8%	14,9%	15,0%	10,9%	%
Gebrek aan toezicht	40,0%	14,7%	17,4%	24,9%	19,9%	17,6%	%
Vandalisme	3,7%	7,6%	10,6%	9,0%	9,2%	9,8%	%
Anders	6,0%	11,8%	13,9%	16,0%	9,4%	9,7%	%

Sterren

Sinds 2006 zijn er in het OV-Klantenbarometeronderzoek sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande figuur staat het aantal sterren van de Qliner 315 weergegeven voor 2004 tot en met 2007.

	2004	2005	2006	2007
algemeen oordeel	-	★	★	★
informatie en veiligheid	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-
prijs	-	-	-	-

Afbeelding 10.1 Sterrenscores Qliner 315

Algemeen rapportcijfer 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Stadsvervoer Groningen waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2007 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 11.1 Algemeen klantentoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel
Stadsvervoer Groningen	7,0	Stadsvervoer Almere	7,5
Stadsagglonnet Eindhoven	7,2	Stadsvervoer Almelo, Hengelo & Enschede	7,9
Stadsvervoer Zwolle	7,3	Stadsvervoer Apeldoorn	7,5
Stadsvervoer Dordrecht	7,0	Stadsvervoer Leeuwarden	7,2
Stadsvervoer Amersfoort	7,2	Delft en Zoetermeer	7,1
Stadsvervoer Lelystad	7,3	Stadsvervoer Alkmaar	7,2

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 11.2 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor Stadsvervoer Groningen als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2004 t/m 2007. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

Tabel 11.2 Algemeen klantentoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantentoordeel	Standaarddeviatie
2004	7,1	1,30
2005	7,3	1,30
2006	6,9	1,24
2007	7,0	1,41

In tabel 11.3 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2004 t/m 2007.

Tabel 11.3 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2004	9,1%	9,4%	7	2,6%
2005	7,6%	12,4%	7	2,3%
2006	8,6%	6,9%	7	2,9%
2007	11,7%	9,7%	7	0,5%

Achtergrondkenmerken

In tabel 11.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor Stadsvervoer Groningen waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 11.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Reismotief</i>				
Wonen	7,0	7,1	7,1	6,8
Werken	7,0	7,3	7,2	7,1
Onderwijs	6,8	7,0	6,7	6,6
Winkelen	7,9	7,9	7,2	7,3
Sporten	7,5	7,2	7,4	6,8
Bezoek	7,3	7,3	7,4	7,4
Anders	7,4	7,6	6,9	7,2
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	6,9	6,9	6,7	6,9
18 tot 27 jaar	6,9	7,1	6,9	6,8
28 tot 40 jaar	7,6	7,7	7,2	7,1
41 tot 64 jaar	7,8	7,8	7,2	7,7
65 jaar of ouder	7,7	9,1	8,3	7,7
<i>Geslacht</i>				
Man	7,0	7,3	6,9	6,9
Vrouw	7,1	7,2	7,0	7,1
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>				
Ja	7,1	7,4	6,9	7,0
Nee	7,0	7,2	6,9	6,9

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Vervoerbewijs</i>				
Strippenkaart	7,1	7,6	7,4	7,3
Abonnement (student)	6,9	7,1	6,8	6,6
Abonnement (ster)	7,2	7,0	6,5	6,7
Abonnement (overig)	7,2	7,2	7,2	7,1
Abonnement
Treinkaartje zonder korting
Treinkaartje met korting
OV-Chipkaart	.	.	6,8	6,8
Wagenverkoop	7,6	7,5	7,6	7,6
Enkele reis
Retour
5 Retourkaart
Maandkaart
Jaarkaart
Anders	7,6	7,5	7,4	7,2
<i>Reisfrequentie</i>				
1 keer per week	7,3	7,4	7,1	7,4
2 keer per week	7,1	7,5	6,9	7,0
3 keer per week	7,0	7,3	6,9	6,7
4 keer per week	6,9	7,2	6,7	7,0
5 keer per week	6,7	7,0	6,9	7,0
Meer dan 5 keer per week	7,1	7,1	6,9	6,7

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Tabel 11.5 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	8054	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	1,2%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	3576	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	1161	32,5%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,08	-

12. STADSVVERVOER GRONINGEN: KLANTENoorDEEL OP ITEMS

In tabel 12.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in het Stadsvervoer Groningen voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2004 tot en met 2007. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item weergegeven. In bijlage 6 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 12.2 is op vergelijkbare wijze het klantenuoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

Tabel 12.1 Klantenuoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Zitplaats	8,3	8,4	8,1	8,4	8,5	8,0	Cijfer (1-10)
Netheid	6,8	6,8	6,5	6,7	6,8	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	6,6	7,2	6,9	6,8	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	6,4	6,8	6,8	6,7	6,9	6,7	Cijfer (1-10)
Geluid	6,4	6,1	5,9	6,4	6,2	5,8	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	8,1	8,1	8,0	8,4	8,2	7,9	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	7,2	7,2	7,0	7,3	7,1	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	3,7	4,3	4,4	3,6	4,1	4,2	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	8,0	8,1	7,7	8,3	8,1	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	5,1	5,2	4,6	6,3	5,4	4,6	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	6,8	6,9	6,7	7,1	6,9	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	6,9	7,1	7,0	7,2	7,1	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	7,2	7,0	6,7	7,1	6,9	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	7,1	7,2	7,1	7,3	7,3	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- prijs - informatie vertragingen - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- prijs - informatie vertragingen - frequentie	Top 3 meest aangegeven items

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Zitplaats	7,9	8,2	8,0	7,9	8,4	7,9	Cijfer (1-10)
Netheid	6,4	6,7	6,5	6,1	6,6	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	6,5	7,1	6,9	6,8	7,2	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	6,5	6,8	6,8	6,6	6,9	6,8	Cijfer (1-10)
Geluid	6,3	6,2	5,9	6,2	6,1	6,0	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	8,1	8,1	8,0	8,1	8,2	7,8	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	7,1	7,1	6,8	7,0	7,1	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	3,6	4,3	4,2	3,7	4,2	4,5	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	8,0	8,0	7,7	8,4	8,3	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	6,3	5,8	4,9	6,7	6,2	5,2	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	6,7	6,8	6,5	6,6	6,8	6,5	Cijfer (1-10)
Reïssnelheid	6,9	7,1	7,0	6,8	7,2	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	6,8	6,9	6,5	6,9	6,9	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	6,9	7,2	7,0	7,0	7,3	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering	- informatie vertragingen - kans zitplaats - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- kans zitplaats - informatie vertragingen - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	Top 3 meest aangegeven items

Tabel 12.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	7,8	7,7	7,4	7,7	7,7	7,3	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	8,0	7,9	7,7	7,9	8,0	7,6	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	53,4%	31,9%	28,5%	49,5%	29,4%	29,3%	%
Te rustig	1,7%	4,8%	6,3%	0,6%	5,4%	5,4%	%
Agressie	4,4%	9,4%	17,4%	4,7%	7,6%	13,2%	%
Rondhangende personen	2,2%	10,7%	22,7%	9,6%	17,0%	20,4%	%
Slechte verlichting	0,0%	1,5%	2,8%	1,6%	1,9%	1,3%	%
Gebrek aan toezicht	5,4%	7,1%	16,8%	6,5%	8,4%	19,6%	%
Vandalisme	5,1%	4,9%	10,6%	2,5%	6,0%	9,8%	%
Anders	17,7%	21,0%	19,8%	22,0%	21,2%	21,9%	%
Veiligheid instaphalte	7,7	7,7	7,5	7,8	7,7	7,4	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	15,3%	10,3%	12,0%	19,1%	9,3%	13,6%	%
Te rustig	6,6%	11,8%	15,7%	9,4%	13,4%	14,7%	%
Agressie	2,8%	5,8%	10,6%	3,5%	6,5%	10,0%	%
Rondhangende personen	20,6%	27,2%	35,1%	27,3%	28,0%	28,7%	%
Slechte verlichting	12,2%	10,4%	10,4%	6,8%	8,6%	8,8%	%
Gebrek aan toezicht	11,6%	12,1%	17,9%	11,1%	12,4%	19,0%	%
Vandalisme	6,6%	6,6%	10,0%	4,4%	7,9%	10,1%	%
Anders	7,4%	9,9%	11,6%	11,3%	10,9%	16,7%	%

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	7,7	7,7	7,5	7,8	7,8	7,4	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	7,9	8,0	7,8	8,0	8,0	7,7	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	45,3%	30,6%	34,0%	58,4%	34,2%	27,4%	%
Te rustig	1,6%	4,5%	5,9%	3,8%	6,2%	6,7%	%
Agressie	4,0%	9,0%	15,5%	6,7%	10,9%	13,7%	%
Rondhangende personen	3,7%	10,5%	18,7%	7,3%	10,4%	15,0%	%
Slechte verlichting	1,1%	2,1%	1,5%	0,0%	1,0%	1,7%	%
Gebrek aan toezicht	6,9%	8,5%	15,5%	7,4%	8,8%	14,1%	%
Vandalisme	1,6%	5,0%	9,7%	4,4%	7,0%	9,7%	%
Anders	10,2%	18,7%	20,2%	11,9%	22,9%	15,4%	%
Veiligheid instaphalte	7,7	7,7	7,5	7,7	7,7	7,5	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	21,4%	11,9%	16,0%	25,5%	13,3%	12,6%	%
Te rustig	11,9%	15,2%	16,9%	13,4%	12,8%	14,2%	%
Agressie	4,3%	7,0%	9,1%	2,6%	7,2%	9,8%	%
Rondhangende personen	16,8%	24,8%	29,1%	21,3%	26,6%	27,0%	%
Slechte verlichting	6,5%	7,7%	8,8%	12,1%	10,4%	10,9%	%
Gebrek aan toezicht	17,9%	12,4%	17,4%	11,8%	15,2%	17,6%	%
Vandalisme	4,4%	7,8%	10,6%	4,7%	8,9%	9,8%	%
Anders	9,2%	12,6%	13,9%	16,7%	13,8%	9,7%	%

Sterren

Sinds 2006 zijn er in het OV-Klantenbarometeronderzoek sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande figuur staat het aantal sterren van Stadsvervoer Groningen weergegeven voor 2004 tot en met 2007.

	2004	2005	2006	2007
algemeen oordeel	★	★	-	★
informatie en veiligheid	★	★	★	★
rijcomfort	★	★	★	-
tijd en doorstroming	-	-	-	-
prijs	-	★	★	★

Afbeelding 12.1 Sterrenscores Stadsvervoer Groningen

13. TREIN ROODESCHOOL, DELFZIJL EN NIEUWESCHANS: ALGEMEEN KLANTENoorDEEL

Algemeen rapportcijfer 2007

De klanten van het openbaar vervoer in trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 6,7.

Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2007

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarderen het openbaar vervoer in 2007 met een 7,0.

De klanten van het openbaar vervoer in vergelijkbare gebieden waarderen het openbaar vervoer in 2007 zoals aangegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 13.1 Algemeen klantentoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantentoordeel
trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans	6,7	trein Groningen-Leeuwarden	7,1
trein Arnhem-Winterswijk	6,2	trein Ede-Amersfoort	6,3
trein Zutphen-Oldenzaal	7,1	trein Harlingen-Stavoren	7,3
trein Zutphen-Apeldoorn	7,3	trein Winterswijk-Zutphen	6,8
trein Arnhem-Tiel	7,0	trein Gouda-Alphen	6,9
trein Almelo-Mariënberg	7,7		

Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 13.2 staat zowel het algemene rapportcijfer weergegeven voor trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans als de bijbehorende standaarddeviatie voor de jaren 2004 t/m 2007. De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter deze spreiding.

Tabel 13.2 Algemeen klantentoordeel en standaarddeviatie

Jaar	Algemeen klantentoordeel	Standaarddeviatie
2004	.	.
2005	.	.
2006	.	.
2007	6,7	1,67

In tabel 13.3 is van het algemene rapportcijfer, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5), het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10) de modus van de verdeling (het rapportcijfer dat door de respondenten het meest is gegeven) en aandeel respondenten dat als antwoord 'weet niet' of 'niet van toepassing' weergegeven voor de jaren 2004 t/m 2007.

Tabel 13.3 Spreiding algemeen klantenoordeel

Jaar	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores	Modus	Aandeel 'weet niet' of 'geen mening'
2004
2005
2006
2007	19,8%	8,8%	7	0,6%

Achtergrondkenmerken

In tabel 13.4 is het algemene rapportcijfer weergegeven voor trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans waarin de groep respondenten is opgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 13.4 Algemeen klantenoordeel onderverdeeld naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Reismotief</i>				
Wonen	.	.	.	6,6
Werken	.	.	.	6,6
Onderwijs	.	.	.	6,2
Winkelen	.	.	.	7,1
Sporten	.	.	.	6,6
Bezoek	.	.	.	7,3
Anders	.	.	.	7,0
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	.	.	.	6,3
18 tot 27 jaar	.	.	.	6,5
28 tot 40 jaar	.	.	.	7,0
41 tot 64 jaar	.	.	.	7,0
65 jaar of ouder	.	.	.	7,8
<i>Geslacht</i>				
Man	.	.	.	6,5
Vrouw	.	.	.	6,8
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>				
Ja	.	.	.	6,7
Nee	.	.	.	6,6

Achtergrondkenmerk	Algemeen klantenoordeel 2004	Algemeen klantenoordeel 2005	Algemeen klantenoordeel 2006	Algemeen klantenoordeel 2007
<i>Vervoerbewijs</i>				
Strippenkaart	.	.	.	6,9
Abonnement (student)	.	.	.	6,5
Abonnement (ster)
Abonnement (overig)
Abonnement	.	.	.	6,2
Treinkaartje zonder korting	.	.	.	7,2
Treinkaartje met korting	.	.	.	7,3
OV-Chipkaart	.	.	.	6,4
Wagenverkoop
Enkele reis
Retour
5 Retourkaart
Maandkaart
Jaarkaart
Anders	.	.	.	6,9
<i>Reisfrequentie</i>				
1 keer per week	.	.	.	7,4
2 keer per week	.	.	.	7,1
3 keer per week	.	.	.	6,9
4 keer per week	.	.	.	6,7
5 keer per week	.	.	.	6,2
Meer dan 5 keer per week	.	.	.	6,1

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Tabel 13.5 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Indicator betrouwbaarheid	Waarde	%
Totaal aantal ritten onderzoeksgebied tijdens onderzoeksperiode	1320	-
Aantal geënquêteerde ritten (steekproef) (%-van totaal)	100	7,6%
Totaal aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	7071	-
Totaal aantal afgenomen bruikbare enquêtes	3091	43,7%
Nauwkeurigheidsmarge rondom rapportcijfer algemeen klantenoordeel	0,04	-

14. TREIN ROODESCHOOL, DELFZIJL EN NIEUWESCHANS: KLANTENoorDEEL OP ITEMS

In tabel 14.1 staat het oordeel van de openbaar vervoerreizigers in trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschool voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2004 tot en met 2007. Ter referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item weergegeven. In bijlage 6 is de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop opgenomen. In tabel 14.2 is op vergelijkbare wijze het klantentoordeel met betrekking tot de sociale veiligheid weergegeven.

Tabel 14.1 Klantentoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	8,0	8,1	.	7,6	8,0	Cijfer (1-10)
Netheid	.	6,0	6,5	.	6,0	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	6,8	6,9	.	6,6	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,2	6,8	.	7,1	6,7	Cijfer (1-10)
Geluid	.	5,9	5,9	.	5,6	5,8	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	7,8	8,0	.	7,7	7,9	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	6,9	7,0	.	6,8	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	5,9	4,4	.	5,6	4,2	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	7,6	7,7	.	7,5	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	4,1	4,6	.	4,0	4,6	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	7,1	6,7	.	6,9	6,5	Cijfer (1-10)
Reissnelheid	.	7,0	7,0	.	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,7	6,7	.	6,6	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	6,9	7,1	.	6,8	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- prijs - netheid voertuig - informatie vertragingen	- prijs - informatie vertragingen - frequentie		- prijs - informatie vertragingen - netheid voertuig	- prijs - informatie vertragingen - frequentie	Top 3 meest aangegeven items
Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Zitplaats	.	7,5	8,0	7,7	7,8	7,9	Cijfer (1-10)
Netheid	.	5,9	6,5	6,5	6,6	6,5	Cijfer (1-10)
Vriendelijkheid	.	6,8	6,9	6,8	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Rijstijl	.	7,1	6,8	6,9	7,1	6,8	Cijfer (1-10)
Geluid	.	5,3	5,9	6,1	6,3	6,0	Cijfer (1-10)
Gemak in- en uitstappen	.	7,7	8,0	8,5	8,3	7,8	Cijfer (1-10)
Informatie algemeen	.	6,7	6,8	6,6	6,7	6,8	Cijfer (1-10)
Informatie vertragingen	.	5,5	4,2	5,4	5,4	4,5	Cijfer (1-10)
Gemak kaartje kopen	.	7,6	7,7	7,5	7,7	7,5	Cijfer (1-10)
Tarief	.	4,1	4,9	4,3	4,6	5,2	Cijfer (1-10)
Punctualiteit	.	6,4	6,5	5,9	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Reissnelheid	.	6,7	7,0	6,8	6,9	6,9	Cijfer (1-10)
Frequentie	.	6,0	6,5	6,2	6,3	6,5	Cijfer (1-10)
Totale rit	.	6,6	7,0	6,7	6,8	7,0	Cijfer (1-10)
Verbetering		- prijs - frequentie - stiptheid	- informatie vertragingen - prijs - frequentie	- kans zitplaats - stiptheid - frequentie	- kans zitplaats - stiptheid - frequentie	- informatie vertragingen - frequentie - kans zitplaats	Top 3 meest aangegeven items

Tabel 14.2 Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2004	Gem.ref 2004	Landelijk 2004	Gebied 2005	Gem.ref 2005	Landelijk 2005	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,4	7,4	.	7,3	7,3	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	7,8	7,7	.	7,7	7,6	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	19,7%	28,5%	.	24,3%	29,3%	%
Te rustig	.	5,6%	6,3%	.	4,5%	5,4%	%
Agressie	.	10,1%	17,4%	.	9,6%	13,2%	%
Rondhangende personen	.	19,5%	22,7%	.	19,8%	20,4%	%
Slechte verlichting	.	1,9%	2,8%	.	1,1%	1,3%	%
Gebrek aan toezicht	.	34,6%	16,8%	.	29,1%	19,6%	%
Vandalisme	.	5,7%	10,6%	.	7,2%	9,8%	%
Anders	.	11,8%	19,8%	.	12,6%	21,9%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,3	7,5	.	7,2	7,4	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	6,1%	12,0%	.	7,5%	13,6%	%
Te rustig	.	10,1%	15,7%	.	8,7%	14,7%	%
Agressie	.	6,8%	10,6%	.	6,5%	10,0%	%
Rondhangende personen	.	37,1%	35,1%	.	38,1%	28,7%	%
Slechte verlichting	.	4,8%	10,4%	.	5,9%	8,8%	%
Gebrek aan toezicht	.	27,9%	17,9%	.	24,2%	19,0%	%
Vandalisme	.	8,2%	10,0%	.	7,5%	10,1%	%
Anders	.	8,8%	11,6%	.	8,2%	16,7%	%

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007	Omschrijving indicator
Veiligheid algemeen	.	7,4	7,5	7,4	7,6	7,4	Cijfer (1-10)
Veiligheid rit	.	7,7	7,8	7,8	7,9	7,7	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	27,9%	34,0%	41,1%	34,8%	27,4%	%
Te rustig	.	4,0%	5,9%	2,6%	5,6%	6,7%	%
Agressie	.	9,6%	15,5%	11,0%	8,2%	13,7%	%
Rondhangende personen	.	19,2%	18,7%	20,8%	17,7%	15,0%	%
Slechte verlichting	.	2,5%	1,5%	4,0%	3,4%	1,7%	%
Gebrek aan toezicht	.	24,5%	15,5%	21,5%	25,5%	14,1%	%
Vandalisme	.	7,7%	9,7%	11,1%	7,3%	9,7%	%
Anders	.	14,6%	20,2%	10,1%	12,4%	15,4%	%
Veiligheid instaphalte	.	7,4	7,5	7,3	7,5	7,5	Cijfer (1-10)
<i>Motivatie laag cijfer</i>							
Te druk	.	8,0%	16,0%	12,4%	11,0%	12,6%	%
Te rustig	.	10,6%	16,9%	10,0%	12,4%	14,2%	%
Agressie	.	7,3%	9,1%	9,9%	7,9%	9,8%	%
Rondhangende personen	.	35,7%	29,1%	39,1%	38,0%	27,0%	%
Slechte verlichting	.	6,6%	8,8%	12,9%	10,2%	10,9%	%
Gebrek aan toezicht	.	25,2%	17,4%	27,0%	29,5%	17,6%	%
Vandalisme	.	8,8%	10,6%	14,6%	10,8%	9,8%	%
Anders	.	7,7%	13,9%	6,9%	7,8%	9,7%	%

Sterren

Sinds 2006 zijn er in het OV-Klantenbarometeronderzoek sterren te verdienen. Het openbaar vervoer in een gebied komt daarvoor in aanmerking als een cluster van kwaliteitsaspecten hoger uitkomt dan het landelijk gemiddelde én een 7 of hoger scoort. Omdat er vijf clusters van kwaliteitsaspecten zijn (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming en prijs), kan het openbaar vervoer in een gebied maximaal vijf sterren krijgen. In de onderstaande figuur staat het aantal sterren van de trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans weergegeven voor 2004 tot en met 2007.

	2004	2005	2006	2007
algemeen oordeel	-	-	-	-
informatie en veiligheid	-	-	-	-
rijcomfort	-	-	-	★
tijd en doorstroming	-	-	-	-
prijs	-	-	-	-

Afbeelding 14.1 Sterrenscores trein Roodeschool, Delfzijl en Nieuweschans

BIJLAGEN



Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen



Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, de OV-autoriteit en het vervoerbedrijf willen weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

- Het is belangrijk dat u:
- de vragenlijst niet kreukt;
 - een **duidelijk kruisje** zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**)

Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.

- Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?

zeer moeilijk / niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van de **netheid** van het voertuig?

zeer vies	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer schoon	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?

zeer klantvriendelijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van de **rijstijl** van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)

zeer vervelend	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van het **geluid in het voertuig**?

zeer luid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer stil	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Kon u moeilijk of makkelijk **in- en uitstappen?** (instaphoogte, afstand tot perron)

zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hoe vond u de **informatie** op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen of andere problemen?**

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Vond u het moeilijk of makkelijk om een **vervoerbewijs** te kopen?

zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van de **prijs** van deze rit?

zeer duur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goedkoop	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vond u van de **stiptheid** (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer stipt	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van de **reissnelheid** van deze rit? (omrijden, directheid)

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat vindt u van het **aantal keer dat deze lijn rijdt** vanaf uw instaphalte?

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wat is uw oordeel over de **totale rit** in het algemeen?

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/>	wee niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- Welk aspect van deze rit dient volgens u als **eerste verbeterd** te worden? (slechts één antwoord mogelijk)

<input type="checkbox"/> kans op een zitplaats	<input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder	<input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit
<input type="checkbox"/> netheid van het voertuig	<input type="checkbox"/> geluid in dit voertuig	<input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit
<input type="checkbox"/> klantvriendelijkheid personeel	<input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen	<input type="checkbox"/> aantal keer dat deze lijn rijdt
<input type="checkbox"/> anders, namelijk <small>(aspect hiernaast in blokletters invullen)</small>	<input type="text"/>	

- U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)

<input type="checkbox"/> wonen	<input type="checkbox"/> werken	<input type="checkbox"/> winkelen	<input type="checkbox"/> sporten	<input type="checkbox"/> bezoeken	<input type="checkbox"/> anders
--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

ga verder op de andere zijde

17. Had u vandaag deze **hele reis met de auto** kunnen maken? ja, eigen auto ja, meerijden ja, anders nee, geen rijbewijs nee, anders

18. Hoe vaak heeft u de **afgelopen 7 dagen** van deze lijn gebruik gemaakt? 1 keer 2 keer 3 keer 4 keer 5 keer meer dan 5 keer

19. Met welk **vervoerbewijs** reist u? strippenkaart abonnement (student) abonnement (overig) OV-chipkaart kaartje gekocht in voertuig anders evt. met strippenkaart abonnement (ster)

20. Hoe **veilig** voelt u zich in het openbaar vervoer? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer onveilig zeer veilig n.v.t.

21. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) tijdens deze rit? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer onveilig zeer veilig n.v.t.

22. Als u bij de vorige vraag (21) een **cijfer van 6 of lager** heeft gegeven kunt u dan aangeven waarom? te druk te rustig agressie slechte verlichting gebrek aan toezicht

23. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de **halte** waar u bent ingestapt? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer onveilig zeer veilig n.v.t.

24. Als u bij de vorige vraag (23) een **cijfer van 6 of lager** heeft gegeven, kunt u dan aangeven waarom? te druk te rustig agressie slechte verlichting gebrek aan toezicht

25. Bent u het afgelopen jaar **zelf slachtoffer** geweest van één of meerdere incidenten in het openbaar vervoer of op de halte? ja, ga door met vraag 26 nee, ga door met vraag 31

26. **Hoe vaak** in de afgelopen 12 maanden bent u zelf slachtoffer geweest van een incident? 1 keer 2 keer 3 keer 4 keer 5 keer meer dan 5 keer

27. Om wat voor **soort incident(en)** ging het? (meerdere antwoorden mogelijk) diefstal mishandeling bedreiging anders

28. Kunt u aangeven wat het **laatste incident** was? diefstal mishandeling bedreiging anders

29. Met welk **type openbaar vervoer** reisde u toen het **laatste incident plaatsvond**? bus tram metro trein

30. Kunt u aangeven **waar het laatste incident plaatsvond**? deze route anders namelijk (plaatsnaam hieronder in blokletters invullen)

31. Bent u het afgelopen jaar **ooggetuige** geweest van één of meerdere incidenten? (in het voertuig, bij de halte) ja nee

32. Bent u **minder gebruik** gaan maken van het openbaar vervoer omdat u zich **onveilig** voelde of omdat u een incident heeft meegemaakt? ja, door onveilig gevoel ja, door andere reden nee, geen minder gebruik en incident ja, door onveilig gevoel en incident

33. Wat is uw **geboortejaar**?

34. Wat is uw **geslacht**? man vrouw

Hier niets invullen! 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

ritcode (umiek)

01

BIJLAGE 2 VERANTWOORDING STEEKPROEFTREKKING

In onderstaande stappen wordt de steekproeftrekking omschreven en waar nodig met een voorbeeld verduidelijkt:

1. Door de vervoerders is een rittenbestand aangeleverd met daarin alle ritten (van een bepaalde modaliteit van begin naar eindpunt) per onderzoeksgebied.
2. Op basis van dit rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken):
 - Werkdag
 - spits (7.00 – 10.00, 16.00 – 19.00);
 - dalperiode (10.00-16.00);
 - avonduren (na 19.00);
 - Zaterdag/Zondag
 - voor 19.00 uur;
 - na 19.00 uur.
3. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100 te enquêteren ritten (van begin naar eindpunt).
4. Het rittenbestand wordt gesorteerd op grond van de indeling in de dagsoort en binnen de dag (om te bepalen binnen welk tijdsblok een rit behoort wordt uitgegaan van het tijdstip halverwege de rit). Er ontstaat nu een excelbestand waarin het aantal rijen per tijdsblok duidelijk is aan te geven.

Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900 (weekdagen spits), tijdsblok 2 bevat de rijen 901 t/m 2000 (weekdagen dal),, tijdsblok n t/m m (zondag avonduren)
5. In stap 2 is bepaald hoeveel ritten per tijdsblok geënquêteerd dienen te worden. Met behulp van een excelfunctie zijn “random nummers” gegenereerd. Deze randomnummers corresponderen met ritten in het rittenbestand. Deze ritten maken deel uit van de steekproef.

Bijvoorbeeld: tijdsblok 1 bevat de rijen 1 t/m 900, er dienen 15 ritten in dit tijdsblok geënquêteerd te worden (zoals bepaald in stap 2). In totaal zal er dan 15 keer een randomnummer worden gegenereerd dat ligt tussen 1 en 900. De 15 nummers die worden gegenereerd staan voor 15 rijnummers in het rittenbestand en derhalve voor 15 te enquêteren ritten.
6. Na stap 5 is gecontroleerd of de ritten die deel uitmaken van de steekproef een redelijke afspiegeling zijn voor alle ritten binnen het onderzoeksgebied. Over het algemeen kan worden aangenomen dat een aselechte steekproef uit het totale rittenbestand resulteert in een representatieve verdeling van het aantal te onderzoeken ritten binnen het onderzoeksgebied. Bij het roosteren is dit gecontroleerd. Wanneer bleek dat het toch voorkwam dat een bepaalde lijn sterk onder- of oververtegenwoordigd was, is voor het totale onderzoeksgebied een nieuwe aselechte steekproef getrokken.
7. Vervolgens zijn de aselechte getrokken ritten zoveel mogelijk geautomatiseerd geroosterd door ketens van getrokken ritten te maken. I.v.m. de uitvoering van het veldwerk zijn deze ritten eventueel aangevuld met “tussenritten”. Op deze tussenritten is niet geënquêteerd.

BIJLAGE 3 VERANTWOORDING OPHOGING EN WEGING

Bij de weging/ophoging worden de volgende stappen doorlopen:

- *Van geënquêteerde reizigers per rit naar alle reizigers per rit.* De kleinste meeteenheid is de reiziger van wie een ingevulde enquête is ontvangen. Het oordeel van alle reizigers per rit is verkregen door ophoging naar het aantal getelde reizigers per rit. Hierbij is verondersteld dat alle geënquêteerde reizigers per rit beschouwd mogen worden als een enkelvoudige a-selecte steekproef uit alle reizigers van deze rit. Anders gezegd: er is verondersteld dat de non-respons niet selectief is;
- *Van onderzochte ritten per tijdsblok naar alle ritten per tijdsblok.* Het oordeel van alle reizigers van alle ritten per tijdsblok is verkregen door een ophoging naar het totaal aantal ritten per tijdsblok;
- *Van alle ritten per tijdsblok naar alle ritten per onderzoeksgebied.* Het oordeel van alle reizigers van alle tijdsblokken per onderzoeksgebied is verkregen door een weging van het totaal aantal op basis van de telling geschatte reizigers per tijdsblok. Het geschatte aantal reizigers per tijdsblok is verkregen door de getelde reizigers in de onderzochte ritten op te hogen naar het totaal aantal ritten in het tijdsblok;
- *Van alle ritten per onderzoeksgebied naar alle ritten in Nederland.* Het oordeel van alle reizigers over alle onderzoeksgebieden in Nederland is verkregen door een weging van het totaal aantal geschatte reizigers per onderzoeksgebied.

BIJLAGE 4 VERANTWOORDING BETROUWBAARHEID ONDERZOEKSUITKOMSTEN

Toelichting

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Het 95%-betrouwbaarheidsinterval laat zich het gemakkelijkst uitleggen als zou men "95% zeker" zijn dat het onderzochte populatiegemiddelde zich tussen de grenzen van het interval bevindt.

Berekeningswijze betrouwbaarheidsinterval

Variantie per tijdsblok

Bij deze schatters bestaat de mogelijkheid om de steekproefvarianties en daarmee de betrouwbaarheidsmarges te bepalen. Uitgegaan wordt van de formule voor de variantie van het populatietotaal zoals gegeven in het boek van Cochran². Deze wordt omgewerkt volgens bovenstaande notatie en voor de schatting van het populatiegemiddelde.

$$V(\bar{y}_b) = \frac{n(1-\frac{n}{N})}{(\sum_{k=1}^n M_k)^2} \frac{\sum_{k=1}^n M_k^2 (\bar{y}_k - \bar{y}_b)^2}{n-1} + \frac{n}{N(\sum_{k=1}^n M_k)^2} \sum_{k=1}^n \frac{M_k^2 (1-\frac{m_k}{M_k}) s_k^2}{m_k}$$

waarbij

$$s_k^2 = \frac{1}{m_k - 1} \sum_{j=1}^{m_k} (y_{kj} - \bar{y}_k)^2$$

Deze formules lijken wat ingewikkeld, maar zijn rechtstreeks toe te passen op de gegevens van de steekproef. Te zien is dat de formule uit twee termen bestaat, de eerste staat voor de bijdrage aan de variantie door de spreiding in de gemiddelden over de ritten en de tweede term voor de spreiding van de waarden binnen de ritten.

²Cochran, *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, New York, 1977, p. 305. Zie ook: J. Mulwijk, T.A.B. Snijders, J.J.A. Moors, *Kanssteekproeven*, Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen, 1992, p.129/130

Variatie over meerdere tijdsblokken

Omdat de primaire eenheden gestratificeerd getrokken zijn dienen de stratumvarianties gewogen opgeteld te worden, evenals bij de schatters voor de populatiegemiddelden. Hiervoor geldt³:

$$V(\bar{y}_T) = \sum_{b=1}^I \frac{R_b^2}{R^2} V(\bar{y}_b)$$

De betrouwbaarheidsmarge is dan:

$$m a r g e = z \sqrt{V(\bar{y}_T)}$$

Bij een 95%-marge wordt voor z de waarde 1,96 genomen.

De variantie wordt dus bepaald door de variatie in de doelvariabele binnen een rit en de variatie in de gemiddelden tussen de ritten.

³ Cochran, o.c. p.92

BIJLAGE 5 TOEGEPASTE CLUSTERING VAN VRAGEN

Onderstaande tabel laat zien uit welke items de verschillende clusters zijn opgebouwd.

cluster	2004 - 2007
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte veiligheid op de instaphalte veiligheid in de bus
rijcomfort	geluid in het voertuig gemak van in/ en uitstappen kans op een zitplaats netheid van het voertuig rijstijl van de bestuurder klantvriendelijkheid van de chauffeur
tijd en doorstroming	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte informatie bij vertragingen en andere problemen stiptheid bij vertrekhalte reissnelheid van de rit
prijs	prijs van de rit gemak om een vervoerbewijs te kopen

BIJLAGE 6 VERDELING ONDERZOEKSGBIEDEN NAAR VERGELIJKBAARHEID

Onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. Enerzijds kan de OV- autoriteit zelf een keuze maken met welk onderzoeksgebied hij zichzelf wil vergelijken. Anderzijds kan ook vooraf een bepaalde toedeling van onderzoeksgebieden gemaakt worden. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden gebundeld op basis van stadsdienst, verstedelijking, overige, tram, metro en trein. Elke toebedeling is voor discussie vatbaar. Daarom dient de onderstaande indeling te worden beschouwd als één van de mogelijke gebiedsindelingen.

Stadsdienst bus vier grote steden:

- Utrecht
- Amsterdam
- Den Haag
- Rotterdam

Tram:

- Utrecht
- Amsterdam
- Den Haag
- Rotterdam

Metro:

- Amsterdam
- Rotterdam
- Randstadrail

Trein:

- Groningen (Rodeschool, Delfzijl en Nieuweschans)
- Friesland (Harlingen – Stavoren)
- Friesland/Groningen (Groningen – Leeuwarden)
- Gelderland (Arnhem – Winterswijk)
- Gelderland (Winterswijk – Zutphen)
- Gelderland (Apeldoorn – Zutphen)
- Gelderland (Ede – Amersfoort)
- Gelderland (Tiel – Arnhem)
- Gelderland/Regio Twente (Zutphen – Oldenzaal)
- Regio Twente (Almelo – Mariënberg)
- Zuid-Holland (Gouda – Alphen a/d Rijn)

Stadsdienst overige steden:

- Lelystad
- Almere
- Leeuwarden
- Apeldoorn
- Groningen
- Alkmaar
- Zwolle
- Eindhoven
- Delft & Zoetermeer
- Amersfoort

- Dordrecht
- Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede

Streekdienst verstedelijkte gebieden:

- Streekvervoer Almere
- KAN Noord
- KAN Zuid
- Gooi- en Vechtstreek en Hilversum
- Duin- en Bollenstreek Leiden
- Haarlem IJmond
- Amstelland-Meerlanden
- Sternet Schiphol
- Zuidtangent
- Waterland
- Zaanstreek
- Streekdienst Haaglanden
- SRR connexion
- Voorne Putten
- Drechtsteden, inclusief trein Geldermalsen - Dordrecht
- Meijerij & 's-Hertogenbosch
- Midden Noord-Brabant
- Westelijk Noord-Brabant
- Interliner Breda/Oosterhout - Utrecht

Streekdienst overige gebieden:

- Heuvelrug
- BRU Zuid
- Groningen/Drenthe GGD
- Drenthe Zuidoost
- Drenthe Zuidwest
- Flevoland IJsselmond
- Waddeneilanden
- Friesland Noord en Zuidwest
- Friesland Zuidoost
- Achterhoek
- Rivierenland
- Veluwe
- Noord en Midden Limburg, inclusief trein
- Zuid-Limburg, inclusief trein
- Oostelijk Noord-Brabant
- Noord-Holland-Noord
- Noordoost Overijssel
- Overijssel IJsselmond
- Salland
- ZHO bus
- de Kempen
- de Peel
- Oost Utrecht
- Noordwest Utrecht
- Zuidwest Utrecht
- Twente, exclusief stadsvervoer
- Midden Zeeland
- Schouwen Duiveland & Tholen (Noord Zeeland)
- Zeeuws Vlaanderen
- Hoeksche Waard & Goeree Overflakkee
- Rijnstreek Midden Holland

- Q-liner 315

Vervoer over water:

- Veerdienst Amsterdam – Velsen
- Veerdienst Dordrecht - Rotterdam
- Veerdienst Vlissingen - Breskens