

Concept

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 wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
3.516

Aantal gemeten ritten
153

Aantal respondenten
1.141

Respons
32%



Vervoerder

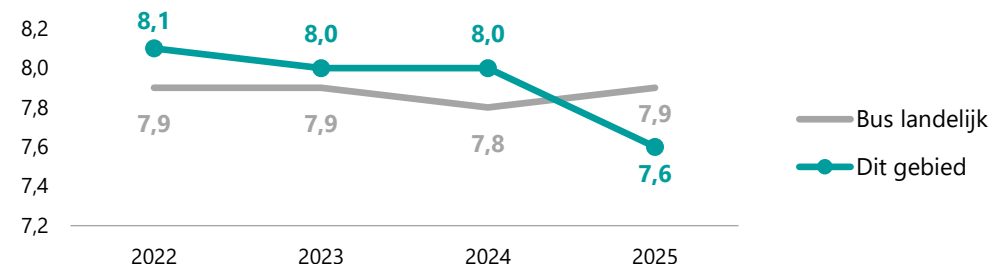
Connexxion/Transdev



Meer informatie over deze factsheet? Scan de QR-code



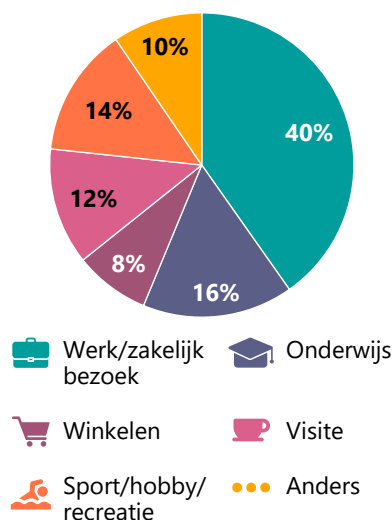
Totaaloordeel gebied



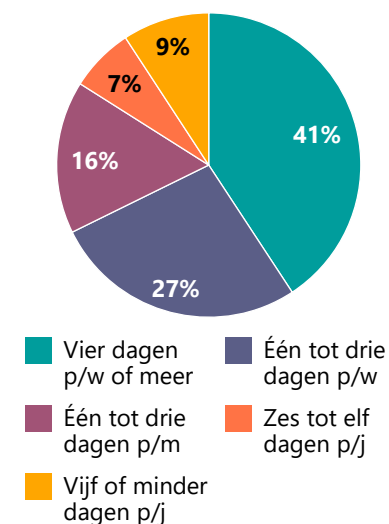
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2022	2023	2024	2025	% 7 of hoger 2025	Bus landelijk 2025
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,8	8,6	8,5	8,0 *	73%	8,5
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	7,9	8,0	7,9	7,5 *	76%	7,8
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte/instapstation?	7,6	7,6	7,5	7,1 *	64%	7,4
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,9	9,0	8,7	8,2 *	78%	8,7
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,4	8,5	8,3	7,9 *	79%	8,2
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	8,0	8,2	8,1	7,5 *	75%	7,9
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	8,3	8,4	8,2	7,7 *	76%	8,0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	8,0	8,2	7,9	7,3 *	70%	7,5
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	7,4	7,3	7,5	7,1 *	66%	7,2
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,4	7,4	7,5	7,1 *	64%	7,4
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	7,6	7,6	7,5	7,0 *	66%	7,4
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte/instapstation ? (vertrektijden, route, etc.)	7,9	7,8	7,7	7,4 *	72%	7,6
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	7,8	7,7	7,7	7,3 *	71%	7,7
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,3	8,5	8,2	7,8 *	73%	8,1
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	6,0	5,7	6,3	6,1 *	45%	6,1
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	8,2	8,2	8,0	7,5 *	71%	8,0
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	8,2	8,1	8,1	7,7 *	76%	8,0
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,0	6,9	6,9	7,0	63%	7,1
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	8,1	8,0	8,0	7,6 *	78%	7,9
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	7,0	7,1	7,2	7,1	64%	7,1
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,0	5,8	6,3	6,2	50%	6,1
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,6	8,5	8,6	8,4 *	83%	8,5
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig?	7,4	6,9	7,1	7,0	64%	7,2
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	8,1	8,2	8,2	8,0 *	84%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit ?	8,5	8,6	8,6	8,3 *	88%	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt?	8,0	8,1	8,1	7,8 *	81%	8,0

* Geeft een significant verschil met 2024 aan

Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages