

FACTSHEET 2021 TRAM & BUS UTRECHT, SNELTRAM



PROVINCIE UTRECHT

kennisplatform
CROW



OV-Klantenbarometer

Door de coronapandemie is de **OV-Klantenbarometer** anders dan voorgaande jaren, o.a. door meer thuiswerken en online onderwijs is de populatie anders van samenstelling. Let op de volgende punten:

- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is.
- Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
- De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

Specifieke info



Aantal getelde reizigers

1099



Aantal gemeten ritten

20



Respons

31%



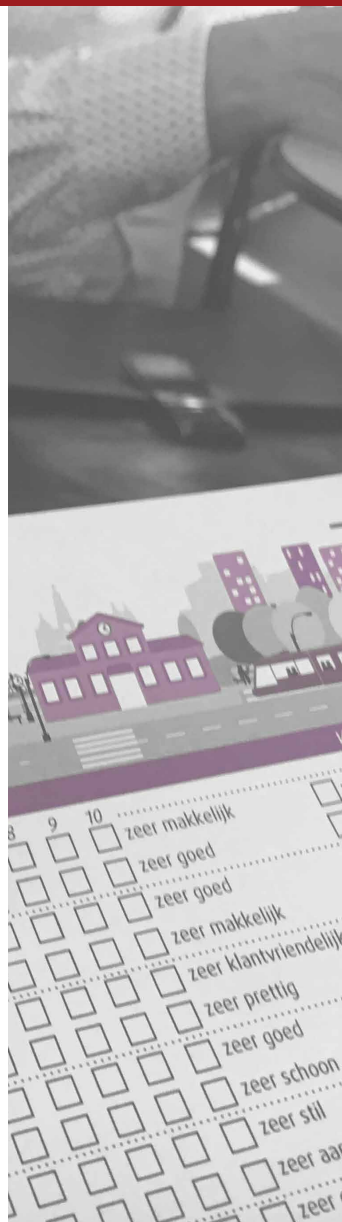
Aantal respondënten

337

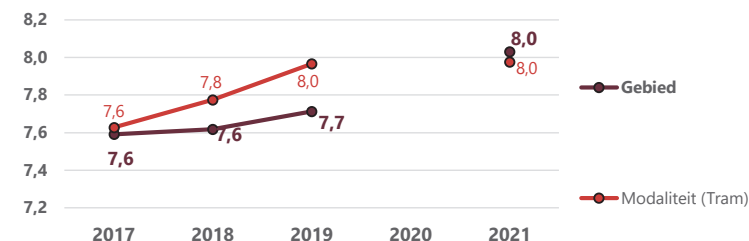


Vervoerder

Qbuzz



Totaaloordeel gebied



Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten

4% minder hoog frequente reizigers en 21% meer overige reismotieven (anders dan werk of onderwijs)

1.

Aantal ritten

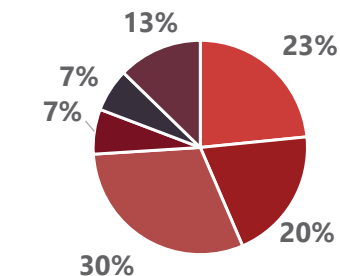
2.

Niets

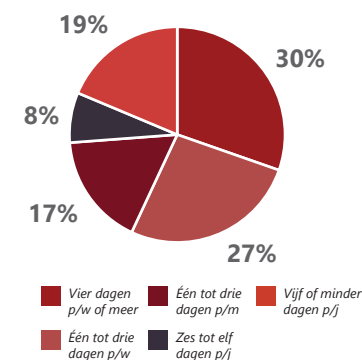
3.

Informatie bij vertragingen

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2017	2018	2019	2020	2021 *	Voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021	Tram landelijk 2021
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,2	8,5	8,4		8,7	Nee	89%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	7,6	7,7		8,0	Nee	86%	7,8
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,6	7,6	7,8		8,2	Nee	84%	8,0
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,6	8,7	8,9		9,1	Nee	96%	8,7
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,3	7,6	8,0		8,0	Nee	81%	7,9
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,3	7,6	7,7		8,0	Nee	84%	7,9
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,7	7,8	7,9		8,2	Nee	88%	8,1
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	6,9	7,0	7,0		8,0	Nee	84%	7,5
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6,7	6,9	7,0		6,9	Nee	64%	6,8
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	6,1	6,5		7,7	Nee	80%	7,5
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	6,8	6,7		7,6	Nee	78%	7,3
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7,8	7,4	7,6		8,0	Nee	84%	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	6,5	6,7		8,1	Nee	87%	7,8
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,3	8,0	8,1		8,1	Nee	81%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,7	5,8	5,7		6,3	Nee	51%	5,8
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	7,4	7,7		7,7	Nee	77%	7,8
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	7,9	7,8		7,8	Nee	82%	7,9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,4	7,4	7,4		7,7	Nee	79%	7,6
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,6	7,6	7,7		8,0	Nee	89%	8,0
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6,5	6,6	6,8		7,2	Nee	69%	7,3
 Informatie	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	5,5	5,0	5,0		6,0	Nee	48%	6,0
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,2	8,0	8,2		8,2	Nee	84%	8,3
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig? (<i>dit is een nieuwe vraag</i>)					6,9		65%	6,8
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,6	7,8	7,7		7,9	Nee	87%	7,9
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	7,8	8,4	8,3		8,2	Nee	91%	8,3
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,6	7,9	7,8		8,0	Nee	85%	7,9

* Het onderzoek voldoet in dit gebied niet aan de gestelde kwaliteitsnorm van voldoende steekproef (380)

FACTSHEET 2021 TRAM & BUS UTRECHT, BUS



PROVINCIE :: UTRECHT

kennisplatform
CROW



OV-Klantenbarometer

Door de coronapandemie is de **OV-Klantenbarometer** anders dan voorgaande jaren, o.a. door meer thuiswerken en online onderwijs is de populatie anders van samenstelling. Let op de volgende punten:

- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is.
- Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
- De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

Specifieke info



Aantal getelde reizigers

1338



Aantal gemeten ritten

72



Respons

43%



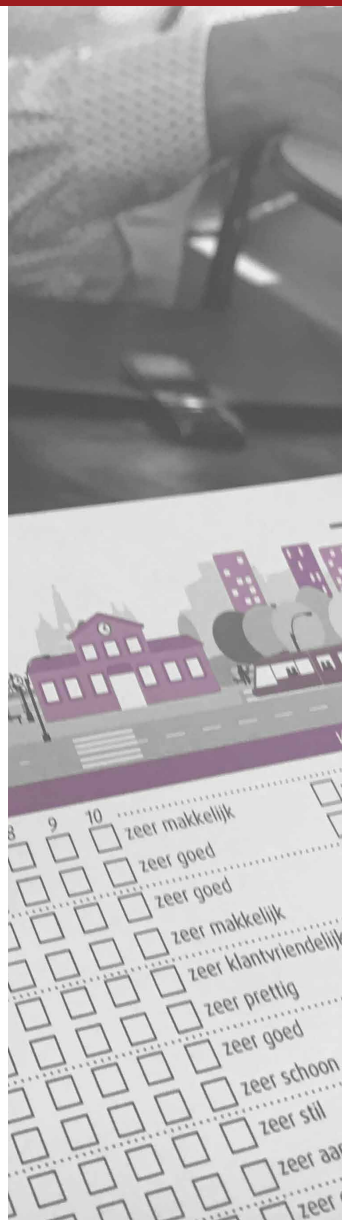
Aantal respondënten

582

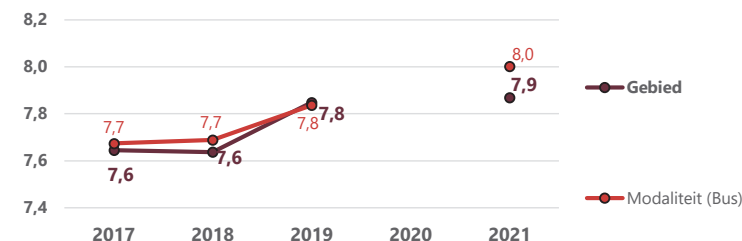


Vervoerder

Qbuzz



Totaaloordeel gebied



Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten

4% minder reismotief werk

1.

Niets

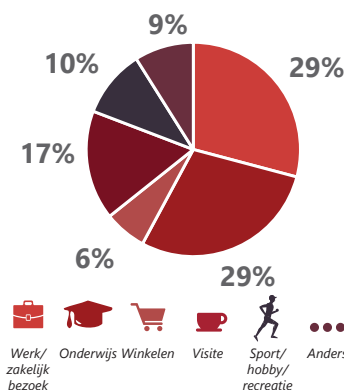
2.

Kans op een zitplaats

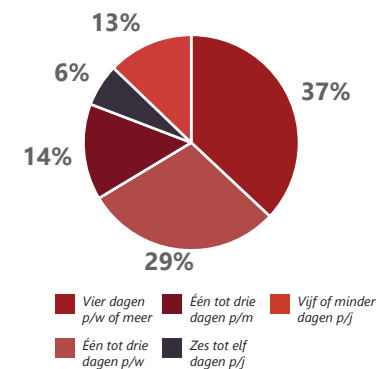
3.

Geluid van dit voertuig

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2017	2018	2019	2020	2021	Voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021	Bus landelijk 2021
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,4	8,4	8,8		8,6	Nee	87%	8,8
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	7,7	7,9		8,0	Nee	83%	8,0
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,3	7,3	7,4		7,5	Nee	74%	7,5
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,6	8,9	8,9		8,9	Nee	95%	9,0
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	7,9	8,2		8,2	Nee	88%	8,3
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,3	7,5	7,8		7,8	Nee	83%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,6	7,8	8,0		8,0	Nee	87%	8,2
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,4	7,5	7,6		7,7	Nee	82%	7,8
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6,4	6,5	6,8		6,9	Nee	61%	7,3
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	6,6	6,9		7,4	Ja	75%	7,6
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	7,0	7,2		7,3	Nee	72%	7,5
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7,6	7,4	7,6		7,7	Nee	77%	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	7,5	7,7		7,8	Nee	83%	7,9
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	7,9	8,2	8,2		8,3	Nee	85%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,9	6,2	6,1		5,8	Nee	41%	6,2
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	8,0	8,2		8,2	Nee	82%	8,2
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	7,8	7,9		7,9	Nee	82%	8,1
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,4	7,0	6,9		7,0	Nee	64%	7,0
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,6	7,6	7,8		7,9	Nee	92%	8,0
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6,8	7,0	6,9		6,8	Nee	63%	6,9
 Informatie	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	5,8	5,5	5,7		5,9	Nee	43%	6,0
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,2	8,4	8,7		8,6	Nee	88%	8,6
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig? (<i>dit is een nieuwe vraag</i>)					7,1		65%	7,1
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	8,0	8,0	8,2		7,9	Ja	86%	8,1
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	8,2	8,5	8,7		8,4	Ja	94%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	8,1	8,2		7,9	Ja	86%	8,1

FACTSHEET 2021 STREEKVERVOER PROVINCIE UTRECHT



PROVINCIE UTRECHT

kennisplatform
CROW



OV-Klantenbarometer

Door de coronapandemie is de **OV-Klantenbarometer** anders dan voorgaande jaren, o.a. door meer thuiswerken en online onderwijs is de populatie anders van samenstelling. Let op de volgende punten:

- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is.
- Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
- De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

Specifieke info



Aantal getelde reizigers

944



Aantal gemeten ritten

67



Respons

41%



Aantal respondenten

390

Vervoerder

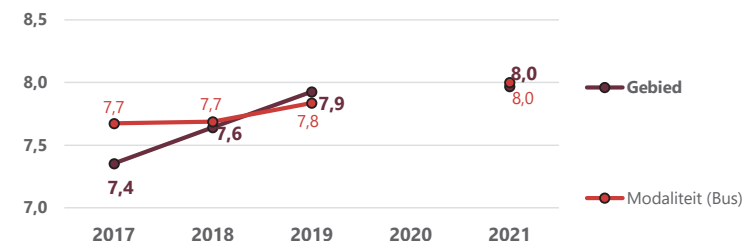
Keolis



Hoe aangenaam vindt u het reizen met de bus in de provincie Utrecht?

7,7

Totaaloordeel gebied



Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten

6% meer hoog frequente reizigers en 5% minder reismotief werk

1.

Aantal ritten

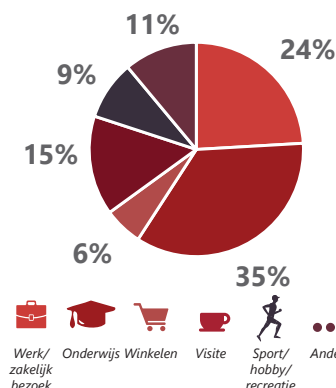
2.

Niets

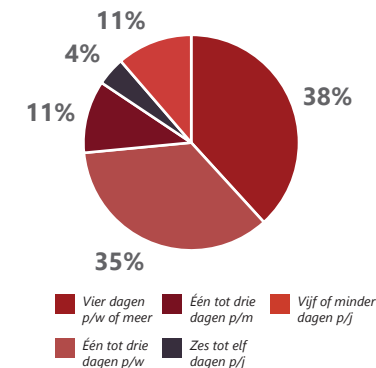
3.

Stiptheid van deze rit

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2017	2018	2019	2020	2021	Voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021	Bus landelijk 2021
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,6	9,2	9,0		8,7	Ja	89%	8,8
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	7,9	8,0		7,8	Nee	82%	8,0
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	6,3	6,3	7,4		6,9	Ja	61%	7,5
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,4	8,8	8,9		8,8	Nee	94%	9,0
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	8,0	8,2		8,2	Nee	86%	8,3
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,2	7,6	7,8		8,0	Nee	87%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,4	7,8	8,0		7,9	Nee	85%	8,2
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,9	8,1	8,1		7,7	Ja	79%	7,8
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6,9	7,3	7,4		7,3	Nee	74%	7,3
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	7,4	7,5		7,4	Nee	75%	7,6
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	7,7	7,8		7,4	Ja	75%	7,5
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7,0	7,3	7,7		7,6	Nee	77%	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	7,3	7,6		7,7	Nee	80%	7,9
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,1	8,2	8,3		8,1	Nee	82%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,9	6,4	6,2		6,3	Nee	48%	6,2
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	8,4	8,2		8,1	Nee	83%	8,2
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	8,1	8,1		7,9	Nee	83%	8,1
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,1	6,9	7,1		6,7	Nee	61%	7,0
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,4	7,6	7,9		8,0	Nee	90%	8,0
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6,5	6,7	6,7		6,4	Nee	49%	6,9
 Informatie	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	5,0	5,2	5,8		5,8	Nee	44%	6,0
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,5	8,6	8,6		8,7	Nee	90%	8,6
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig? <i>(dit is een nieuwe vraag)</i>					6,8		63%	7,1
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	8,0	8,2	8,2		8,2	Nee	88%	8,1
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	8,1	8,6	8,7		8,5	Nee	92%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	8,3	8,3		8,2	Nee	83%	8,1