

Rapport

REIZIGERSONDERZOEK

Gedecentraliseerde treindiensten Limburg

26 september 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/109

Datum

26 September 2017

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Auteurs

Marjolein Meurs
Charlotte Veenvliet

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
2. Totaaloverzicht uitkomsten treindiensten Limburg	7
2.1 Oordeel treindiensten.....	7
2.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding	7
2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten	7
3. Uitkomsten per treindienst.....	10
3.1 Algemeen rapportcijfer 2016.....	10
3.2 Klantoordeel op items	10
3.3 Beleving	11
3.4 Aanvullende items	11
3.5 Achtergrondkenmerken	13
Bijlage 1. Vragenlijst.....	16



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Aanleiding

Met ingang van 10 december 2016 zijn de twee stoptreindiensten Sittard – Heerlen en Roermond – Maastricht Randwyck gedecentraliseerd. De twee lijnen komen over uit het Hoofdrailnet en werden tot en met 9 december 2016 uitgevoerd door de NS. De nieuwe concessie Limburg is uitgebreid met de twee treindiensten en is gegund aan vervoerder Arriva.

Het ministerie van Infrastructuur & Milieu en de provincie Limburg hebben een 0-meting van de decentralisatie laten uitvoeren door MuConsult en Significant. Een klanttevredenheidsonderzoek maakt onderdeel uit van deze 0-meting. I&O Research heeft dit klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek op de (toen nog) te decentraliseren treindiensten. Hieronder leest u meer over de opzet van het onderzoek.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek is in de periode van eind oktober tot begin december uitgevoerd. Reizigers hebben in het voertuig een schriftelijke enquête ingevuld en rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit gegeven. Veldwerkers van I&O Research hebben de vragenlijsten uitgedeeld. Aan het einde van de veldwerkperiode zijn de vragenlijsten gescand en verwerkt tot databestand.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een algemeen overzicht van het klantoordeel van beide treindiensten gegeven. Daarnaast wordt ingegaan op de respons, standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek.

Hoofdstuk 3 bevat per treindienst een beschrijving gegeven van het algemene klantoordeel over het openbaar vervoer. Ook wordt van het betreffende treindienst het oordeel van de reizigers op de verschillende onderzochte items in een tabel weergegeven.

2

HOOFDSTUK

Overzicht uitkomsten treindiensten Limburg

2. Totaaloverzicht uitkomsten treindiensten Limburg

2.1 Oordeel treindiensten

De trein Roermond – Maastricht Randwyck wordt gewaardeerd met een 7,3. Het algemeen oordeel voor de trein Heerlen – Sittard is een 7,4. In tabel 2.1 staat *per item* aangegeven wat het oordeel van de reiziger op de twee treindiensten in Limburg is.

Tabel 2.1

Algemeen klantoordeel treindiensten Limburg

	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN - SITTARD
Algemeen oordeel	7,3	7,4
Informatie en veiligheid	7,7	7,6
Rijcomfort	7,4	7,4
Tijd en doorstroming	7,0	7,2
Prijs	6,3	6,7

2.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 2.2 staan de standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten uit 2016 weergegeven voor de treindiensten Limburg. De tabel toont het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10). 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 2.2

Algemeen klantoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	ALGEMEEN KLANTENORDEEL	STANDAARDDEVIATIE	AANDEEL ONVOLDOENDES	AANDEEL TOPSCORES
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	7,3	1,18	5,3%	11,3%
Trein Heerlen - Sittard	7,4	1,12	4,1%	12,9%

2.3 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. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

Tabel 2.3

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	TOTAAL AANTAL RITTEN TIJDENS ONDERZOEKSWEEK	AANTAL GEËNQUÊTEERDE RITTEN (STEEKPROEF)	AANTAL GETELDE REIZIGERS IN DE GEËNQUÊTEERDE RITTEN	AANTAL AFGENOMEN BRUIKBARE ENQUÊTES	NAUWKEURIGHEIDSMARGE RONDOM RAPPORTCIJFER ALGEMEEN OORDEEL
Trein Roermond - Maastricht Randwyck	366	50 (13,7%)	2.325	1.022 (44,0%)	0,11
Trein Heerlen - Sittard	404	50 (12,4%)	1.279	500 (39,1%)	0,16

3

HOOFDSTUK

Uitkomsten per treindienst

3. Uitkomsten per treindienst

3.1 Algemeen rapportcijfer 2016

In 2016 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Roermond - Maastricht Randwyck het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,3 en geeft 81,2% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. In 2016 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Heerlen - Sittard het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,4 en geeft 84,7% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel.

3.2 Klantoordeel op items

Tabel 3.1 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in de treindiensten voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2016 weer. De meest genoemde verbeterpunten voor Roermond-Maastricht Randwyck volgend jaar zijn:

- kans op zitplaats (20%)
- netheid voertuig (17%)
- informatie vertragingen (14%).

De meest genoemde verbeterpunten voor Heerlen-Sittard volgend jaar zijn:

- niets (20%)
- netheid voertuig (19%)
- informatie vertragingen (14%).

Tabel 3.1

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN-SITTARD
Zitplaats	8,6	8,5
Netheid	6,6	6,6
Vriendelijkheid	7,6	7,6
Rijstijl	7,7	7,7
Geluid	6,2	6,4
Gemak in- en uitstappen	7,9	7,5
Informatie algemeen	7,5	7,5
Informatie vertragingen	6,3	6,5
Gemak kopen vervoersbewijs	7,9	8,0
Tarief	4,7	5,2
Punctualiteit	7,3	7,7
Reissnelheid	7,6	7,7
Frequentie	6,7	6,8
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,1
Overstaptijd	6,4	5,8
Totale rit	7,3	7,4

Tabel 3.2 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in de treindiensten voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer.

Tabel 3.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN-SITTARD
Veiligheid algemeen	7,6	7,6
Veiligheid rit	8,0	7,9
Veiligheid instaphalte	7,6	7,5
Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)		
slachtoffer lastig gevallen	10%	13%
slachtoffer bedreigd	2%	1%
slachtoffer bestolen	2%	2%
slachtoffer mishandeld	0%	0%
slachtoffer anders	1%	1%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of halte (% Ja)		
	15%	15%

3.3 Beleving

Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 3.3 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor 2016.

Tabel 3.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN-SITTARD
Gezellig	6,0	5,9
Sfeervol	5,4	5,5
Rustig	6,4	6,7
Efficiënt	6,7	6,8
Comfortabel	6,5	6,6

3.4 Aanvullende items

In de volgende tabel staat het klantenoordeel op aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

Tabel 3.4

Klantenoordeel op aanvullende items

	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN - SITTARD
<i>Bent u voorafgaand aan deze treinrit overgestapt?</i>		
ja, vanuit de auto	15%	16%
ja, vanaf de fiets	13%	8%
ja, vanuit de bus	10%	9%
ja, vanuit de trein	16%	29%
ja, vanuit een ander voertuig	3%	5%
ja, ik ben komen lopen	10%	9%
nee	26%	21%
weet niet	0%	0%
n.v.t.	5%	3%
<i>Overstaptijd tussen bus/trein of trein/trein: Hoe waardeert u de overstap van de voorafgaande rit naar deze trein?</i>		
veel te lang	2%	4%
te lang	7%	0%
iets te lang	21%	7%
precies goed	44%	40%
iets te krap	13%	29%
te krap	6%	10%
veel te krap	6%	8%
weet niet	1%	1%
n.v.t.	0%	1%
<i>Uit- en inchecken: Hoe waardeert u de overstap van de voorafgaande rit naar deze trein?</i>		
zeer moeilijk	2%	
moeilijk	1%	
redelijk moeilijk	4%	3%
niet moeilijk, niet makkelijk	5%	9%
redelijk makkelijk	13%	13%
makkelijk	27%	26%
zeer makkelijk	31%	25%
weet niet		1%
n.v.t.	17%	23%
<i>Hoe gaat u na deze rit verder naar uw eindbestemming?</i>		
met de auto	10%	13%
met de fiets	14%	11%

overstap op een bus	12%	16%
overstap op een andere trein	16%	20%
met een ander voertuig	2%	3%
lopend	45%	35%
weet niet	1%	1%
n.v.t.	0%	0%

3.5 Achtergrondkenmerken

Tabel 3.5 geeft voor de treindiensten de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

ACHTERGRONDKENMERK	ROERMOND - MAASTRICHT RANDWYCK	HEERLEN - SITTARD
<i>Reismotief</i>		
wonen	28%	32%
werken	22%	22%
onderwijs	31%	27%
winkelen	3%	3%
sporten	1%	1%
bezoek	7%	10%
anders	7%	5%
<i>Leeftijdsklasse</i>		
jonger dan 18 jaar	10%	7%
18 t/m 27 jaar	53%	55%
28 t/m 40 jaar	13%	12%
41 t/m 64 jaar	18%	19%
65 jaar en ouder	6%	7%
<i>Geslacht</i>		
man	45%	51%
vrouw	55%	49%
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>		
ja	47%	43%
nee	53%	57%
<i>Vervoerbewijs</i>		
Op saldo met OV-chipkaart	31%	25%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	9%	6%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)	2%	1%
Studenten OV-kaart	40%	49%

Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	9%	10%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens	4%	4%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	2%	4%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	0%	0%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje	2%	1%
<i>Reisfrequentie</i>		
0 of 1 keer	28%	28%
2 keer	13%	13%
3 keer	9%	16%
4 keer	13%	14%
5 keer	25%	20%
meer dan 5 keer	13%	10%

1

BIJLAGE

Vragenlijst

