



**Bijlage 2 – Eindrapportage Het oordeel van de OV-chipkaartreiziger d.d. 30 oktober 2007, opgesteld door Lubbe&Larsen in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.**

## **Het oordeel van de OV-chipkaartreiziger**

**Beknopte rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek 2007**

- eindrapportage -

*Opgesteld op verzoek van:*  
**Ministerie van Verkeer & Waterstaat**

Lubbe & Larsen, 30 oktober 2007



## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Samenvatting & conclusie .....  | 2  |
| 1. Inleiding.....   | 6  |
| 2. Onderzoeksverantwoording KTO .....                                   | 8  |
| 2.1. Methode .....  | 8  |
| 2.2. Populatieopbouw.....   | 8  |
| 2.3. Steekproef.....  | 9  |
| 3. Oordeel OV-chipkaart(gebruikers).....                                | 11 |
| 3.1. Aantal OV-chipkaartgebruikers .....                                | 11 |
| 3.2. Het algemeen oordeel over de chipkaart.....                        | 12 |
| 3.3. Het oordeel over chipkaartgerelateerde aspecten .....              | 15 |
| 3.4. Het oordeel van doelgroepen.....                                   | 16 |
| 3. Houding en beeldvorming OV-chipkaart.....                            | 19 |
| 3.1. Beeld uit media.....   | 19 |
| 3.2. Houding en verwachting uit onderzoek.....                          | 19 |
| 3.3. Vergelijking KTO-cijfers met beeld en houding niet-gebruikers..... | 21 |



## Samenvatting & conclusie

### *Inleiding*

De OV-chipkaart, de nieuwe manier van reizen en betalen in het openbaar vervoer, wordt stapsgewijs ingevoerd. Inmiddels is de OV-chipkaart naast de metro ook ingevoerd in de trams en de bussen van RET en is het reizen met de OV-chipkaart - alweer ruim anderhalf jaar - mogelijk in de Amsterdamse metro. Op basis hiervan en de mogelijkheid die is ontstaan om over te stappen van metro naar tram, bus of trein en omgekeerd, bestaat vanuit de betrokken partijen opnieuw behoefte aan inzicht in de beleving en het oordeel van de OV-chipkaartgebruiker.

De vraag die voorligt is:

- Hoe beoordeelt de OV-chipkaartgebruiker het reizen met de OV-chipkaart?

Daarbij wordt steeds vergeleken met de resultaten van ditzelfde onderzoek in 2006.

### *Conclusie*

Op basis van het door Meijers Research uitgevoerde kwalitatieve en kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek<sup>1</sup> (KTO) aangevuld met andere recente onderzoeken<sup>2</sup>, concludeert Lubbe & Larsen dat:

1. de OV-chipkaartgebruiker in Rotterdam de kaart (nog steeds) positief beoordeelt;
2. de oud strippenkaartgebruiker positiever is dan de frequente reiziger met abonnement;
3. de algemene beeldvorming onder publiek en in de media negatiever is dan op grond van het gebruikersoordeel verwacht mag worden.

In de rapportage is daarnaast aandacht besteed aan de gebruiksvriendelijkheid van het systeem voor de groep ouderen. Lubbe & Larsen concludeert hierover dat:

- ouderen een positieve houding hebben t.o.v. het OV-chipkaartsysteem;
- veel vragen, onzekerheden en knelpunten door begeleiding en specifieke voorlichting weggenomen kunnen worden<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> "Tevreden of ontevreden met de OV-chipkaart? Feiten en achtergronden." Meijers Research

<sup>2</sup> O.a. de gebruiksevaluatie van de ouderenbond, de evaluatie van de landelijke campagne de monitor van GVB en de monitor van RET

<sup>3</sup> Zie ook de aanbeveling uit het rapport van Vilans "Chippende ouderen in het OV?"



## **1. OV-chipkaartgebruiker in Rotterdam beoordeelt de kaart positief**

*De OV-chipkaart scoort nog steeds ruim voldoende...*

- Het algemeen oordeel over de OV-chipkaart door gebruikers is een 6,4, en is daarmee gelijk aan het oordeel van anderhalf jaar geleden;
- 78% van de chipkaartreizigers geeft een voldoende. 60% geeft zelfs een 7 of hoger;
- 54% is het (helemaal) eens met de stelling dat de chipkaart het reizen in de toekomst gemakkelijker maakt;
- het gebruiksgemak scoort bij bus/tram een 6,8 en bij de metro een 6,9.
- wanneer de OV-chipkaart overall is ingevoerd geeft tweederde aan dat het een persoonlijke verbetering is. 70% geeft aan dat de invoering in het algemeen een goede ontwikkeling is.

*... maar aspecten rond het reizen met de chipkaart dalen in waardering*

- Het gemiddelde cijfer van de aspecten rond het reizen met de chipkaart is een 6,6. Dit was een 7,1 in 2006. De aspecten die het meest gedaald zijn in waardering zijn:
  - Gemak van inchecken bij de metro (6,9 t.o.v. 7,4);
  - Doorstroming bij instappen/inchecken bij de metro (6,2 t.o.v. 6,8);
  - Doorstroming bij het uitstappen/uitchecken bij de metro (6,3 t.o.v. 6,9).
- Een mogelijke verklaring ligt in het feit dat meer poortjes dan in 2006 enkel toegankelijk zijn met een OV-chipkaart. Loopstromen zijn hierdoor iets gewijzigd.

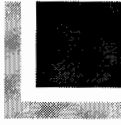
## **2. Oud strippenkaartgebruikers zijn positiever dan abonneementhouders**

*Doorstroming in de metro is het meest onderscheidend*

- De (frequente) OV-chipkaartreiziger met abonnement waardeert alle aspecten rond het reizen en betalen met de OV-chipkaart lager dan de OV-chipkaartreiziger die voorheen met een strippenkaart reisde, maar over de doorstroming in de metro is hij het meest negatief. Hij geeft hiervoor een onvoldoende (5,7).
- De oud strippenkaartreiziger daarentegen beoordeelt de doorstroming relatief hoog (6,6).

*Overige redenen voor ontevredenheid met de OV-chipkaart*

- 22% geeft een onvoldoende voor de OV-chipkaart in het algemeen;
- Redenen die tijdens de kwalitatieve sessies met ontevreden gebruikers naar voren zijn gekomen zijn:



- Het systeem functioneert nog niet volkomen en er is sprake van onwennigheid, waardoor vergissingen en fouten worden gemaakt. In beide gevallen zijn ondervraagden met name ontevreden over de wijze waarop zij worden bijgestaan bij het oplossen van de problemen die zijn ontstaan;
- Gebrekkig inzicht in en de reiskosten in het algemeen zijn een terugkerend onderwerp tijdens de sessies;
- Onvoldoende specifieke voorlichting en begeleiding in de beginfase leidt tot verwarring en onzekerheid;
- Algemene voorlichting heeft bij de ondervraagden geleid tot (te) hoog gespannen verwachtingen over gemak en snelheid.

Veel van deze punten hebben te maken met de wijze waarop veranderingen worden gecommuniceerd en de wijze waarop omgegaan wordt met het oplossen van problemen die zijn ontstaan. De onrust, onzekerheid en veelheid van de aangeboden informatie heeft naar verwachting een negatief effect op de beleving.

Mogelijk wordt dit voor een deel ook veroorzaakt door de duale situatie in Rotterdam. De aanwezigheid van twee systemen en dan met name het feit dat de metro nog niet is afgesloten geeft enerzijds nog niet alle 'beloofde' voordelen (bijv. t.a.v. sociale veiligheid: het afsluiten van de metro voor zwartrijders) en anderzijds leren reizigers hierdoor soms tijdelijk 'verkeerd gedrag' aan (bijv. 'niet uitchecken'), wat ook voor (extra) verwarring kan zorgen.

### **3. De algemene beeldvorming is negatiever dan het gebruikersoordeel**

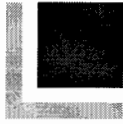
#### *Vergelijking beeld media en houding uit onderzoek*

Uit de cijfers van het KTO onder gebruikers komt een positiever beeld naar voren dan in de media geschetst wordt. Op een aantal aspecten zien we ook dat de houding of de verwachting van het algemeen publiek afwijkt van het oordeel van de gebruikers. Het sterkst komt dit tot uitdrukking in de verwachting rond de tarieven:

- 77% van het algemeen publiek verwacht dat reizen met het OV duurder wordt na invoering van de OV-chipkaart t.o.v. 40% van de gebruikers in Rotterdam.

#### *Vergelijking met de introductie van de strippenkaart*

Ten tijde van de introductie van de strippenkaart waren de krantenkoppen vergelijkbaar met de huidige berichtgeving. Het klanttevredenheidsonderzoek uit die tijd laat zien dat de gebruikers van de strippenkaart de kaart accepteerden en dat zij overwegend positief waren.



### *Conclusie vergelijking*

Op voorhand hoeven de negatieve berichtgeving en het verschil met het gebruikersoordeel niet te leiden tot een ongeaccepteerde kaart.

### **Doorkijk klantacceptatie:**

- Verbetering van het algemene klantoordeel ligt voor de hand wanneer kinderziektes verdwijnen, het systeem overal is ingevoerd en gewenning optreedt. Specifieke communicatie, begeleiding en voorlichting tot het moment dat algemene gewenning optreedt geeft daarbij een positief effect op de beleving (zie motieven voor ontevredenheid<sup>4</sup>).
- Aandacht voor grote groep frequente reizigers op abonnement waarvoor de OV-chipkaart op het eerste gezicht weinig voordeel lijkt te bieden is gewenst. Wellicht is het mogelijk om de verwachting in de communicatie enigszins bij te stellen: niet zozeer makkelijker en sneller. Deze groep moet door de komst van de poortjes handelingen verrichten terwijl dat voorheen niet het geval was. De doorstroming en de toegankelijkheid nemen af voor deze groep<sup>5</sup>.
- Het huidige oordeel is mede bepaald door de groep early adapters, ofwel de voorhoede die vrijwillig overstapt. Reizigers die (niet op een abonnement reizen en) niet direct de voordelen zien, stappen (nog) niet over. Monitoring van het kaartgebruik ("drivers en barriers") is hierbij aan te bevelen: waarom wordt er wel/niet overgegaan op de OV-chipkaart?<sup>6</sup>
- Reizigers blijven een sterke koppeling maken tussen de invoering van de kaart en de tarieven. Extra informatie en service rondom de prijs, met name in de beginfase is aan te bevelen.

---

<sup>4</sup> Meijers Research "Motieven voor ontevredenheid met de OV-chipkaart" oktober 2007

<sup>5</sup> Wellicht zit het voordeel voor deze groep meer in de toename van de sociale veiligheid door het verminderen van het aantal zwartrijders.

<sup>6</sup> Deze vraag is gesteld in de communicatiemonitor van RET "van strip naar chip"



## 1. Inleiding

De OV-chipkaart, de nieuwe manier van reizen en betalen in het openbaar vervoer, wordt stapsgewijs ingevoerd. Het besluit tot landelijke invoering, of eigenlijk het 'uitzetten' van het nationaal vervoersbewijs, is eind juni 2006 door de Minister van V&W genomen op basis van de proeven in de regio Rotterdam. Het reizen met de OV-chipkaart was destijds mogelijk in de Rotterdams metro van RET en op de Connexxion bussen in de Hoeksche Waard en Voorne Putten. Kort daarna kon een OV-chipkaart ook gebruikt worden bij NS op de Hoekse lijn, het traject tussen Rotterdam Centraal en Hoek van Holland.

Inmiddels is de OV-chipkaart ook ingevoerd in de trams en de bussen van RET en is het reizen met de OV-chipkaart - alweer ruim anderhalf jaar - mogelijk in de Amsterdamse metro. Op basis hiervan en de mogelijkheid die is ontstaan om over te stappen van metro naar tram, bus en/of trein en omgekeerd, bestaat vanuit de betrokken partijen opnieuw behoefte aan inzicht in de beleving en het oordeel van de OV-chipkaartgebruiker.

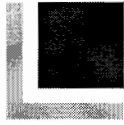
De vraag die voorligt is:

Hoe beoordeelt de OV-chipkaartgebruiker het reizen met de OV-chipkaart?

Het ministerie van V&W heeft aan Lubbe & Larsen opdracht gegeven voor het opstellen van een beknopte rapportage, waarin deze vraag beantwoord wordt. Hiervoor is door Meijers Research een klanttevredenheidsonderzoek<sup>7</sup> uitgevoerd. Het in 2006 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek diende daarbij als basis. Daarnaast is in deze rapportage gebruik gemaakt van bestaande onderzoeken, ter verbreding en verdieping:

- Monitor 'van strip naar chip' i.o.v. RET uitgevoerd door Meijers Research;
- 'OV-chipkaart' -4-meting onder reizigers en frontliners van GVB- i.o.v. GVB uitgevoerd door TNS NIPO;
- 'Chippende ouderen in het OV' Gebruiksevaluatie van de OV-chipkaart door ouderen i.o.v. ouderenbond uitgevoerd door Vilans;
- Evaluatie landelijke "Campagne 'OV-chipkaart' (tweede roulement 2007) september 2007 i.o.v. V&W uitgevoerd door DPC, Intomart en Daphne;

<sup>7</sup> "Tevreden of ontevreden met de OV-chipkaart? Feiten en achtergronden." Meijers Research



- 'Het oordeel van de Rotterdamse reiziger' i.o.v. V&W uitgevoerd door De Boer en Larsen, met daarin onderliggend het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van RET en CXX uitgevoerd TNS NIPO;

#### *Leeswijzer*

De indeling van onderliggend rapport is als volgt:

- Hoofdstuk 2 geeft de onderzoeksverantwoording van het door Meijers Research uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, waarbij aandacht is voor de huidige populatie kaarthouders, de steekproef en de representativiteit.
- Hoofdstuk 3 presenteert de belangrijkste bevindingen uit het kwantitatieve (en kwalitatieve) klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers.
- Hoofdstuk 4 schetst tot slot de context waarbinnen het oordeel van de OV-chipkaartgebruiker geplaatst kan worden. Het geeft een beeld van de media en de houding van het algemeen publiek t.o.v. de cijfers uit het klanttevredenheidsonderzoek.





## **2. Onderzoeksverantwoording KTO**

### **2.1. Methode**

Het klanttevredenheidsonderzoek onder OV-chipkaartgebruikers bestaat uit twee onderdelen:

- Kwantitatief onderzoek onder OV-chipkaartgebruikers in de metro, tram en bus van RET;
- Aanvullend kwalitatief onderzoek onder OV-chipkaartgebruikers in de regio Rotterdam en Amsterdam die ontevreden zijn over het reizen en/of betalen met de OV-chipkaart.

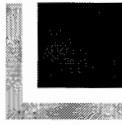
Het kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek is door Meijers Research uitgevoerd in de periode 14 september t/m 5 oktober 2007 onder bijna 800 respondenten. Hiervan hebben:

- Ongeveer 200 respondenten deelgenomen aan de uitgebreide telefonische enquête
- Ongeveer 600 respondenten deelgenomen aan de schriftelijke enquête met daarin een aantal kernvragen in de Rotterdams metro (op 4 en 5 oktober).

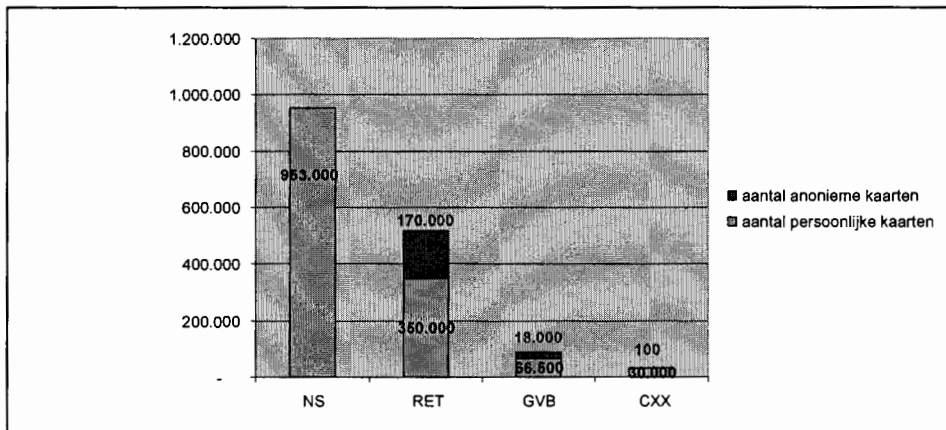
De selectie van telefonisch benaderde respondenten vond plaats tijdens een vooronderzoek op 6, 7 en 11 september in de voertuigen van RET. Reizigers kregen de vraag of zij gebruik maken of maakten van een OV-chipkaart en of zij bereid waren om mee te werken aan een telefonisch onderzoek.

### **2.2. Populatieopbouw**

Op het moment van onderzoek, zijn er bij RET iets meer dan 500.000 OV-chipkaarten uitgegeven. Hieronder volgt een overzicht van het totaal aantal kaarten uitgegeven bij de verschillende vervoerders.



Figuur 1. Overzicht van het aantal uitgegeven kaarten



### 2.3. Steekproef

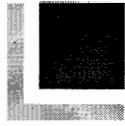
#### Aantallen

De totale steekproef bestaat uit 784 respondenten, 270 mannen en 494 vrouwen. Daarnaast zijn de respondenten (achteraf op basis van de antwoorden die zij hebben gegeven) onderverdeeld in de volgende (doel)groepen:

| Modaliteit*                                      | Reisfrequentie<br>(bij metro)**         | Leeftijd                 | Kaartsoort<br>NVB                 | Kaartsoort<br>chip                       |
|--|---|--------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. Metroreizigers<br>(n= 755)                    | 1. minder dan 1<br>keer p wk<br>(n= 75) | 1. < 26 jaar<br>(n= 199) | 1. strippen-<br>kaart<br>(n= 470) | 1. anoniem<br>reistegoed<br>(n= 129)     |
| 2. Tram- en busreizi-<br>gers (n= 154 en<br>153) | 2. 1 tot 2 keer p<br>wk<br>(n= 159)     | 2. 26-45 jr<br>(n= 247)  | 2. abonne-<br>menten (n=<br>270)  | 2. persoonlijk<br>reistegoed<br>(n= 217) |
|  | 3. 3 tot 4 keer p<br>wk<br>(n= 215)     | 3. 45-60 jr<br>(n= 166)  |                                   | - abonne-<br>menten (n=<br>246)          |
|  | 4. 5 of meer keer<br>p wk<br>(n= 300)   | 4. > 60<br>(n= 156)      |                                   |  |

\* respondenten die aangeven met de metro dan wel met de tram/bus te reizen. De groepen overlappen.

\*\* weggelaten is afgelopen maand niet gebruikt



### *Representativiteit*

De steekproef is beoordeeld als voldoende representatief:

- De steekproef is genomen op twee 'normale' dagen doordeweeks. Onder OV-gebruikers zijn meer vrouwen dan mannen aanwezig. We zien dit terug in de steekproef (63% t.o.v. 34%).
- Het aantal incidentele reizigers is op een normale dag in de metro, tram of bus vanzelfsprekend minder dan het aantal meer frequente reizigers (10% incidenteel t.o.v. 40% meer frequent).
- De verhouding persoonlijke kaarten en anonieme kaarten hangt nauw samen met de frequentie van reizen. Onder het aantal incidentele reizigers zitten naar verhouding meer reizigers met een anonieme kaart. Deze groep is met andere woorden ook minder vertegenwoordigd in de steekproef. Het percentage anonieme kaarten bij de kaartuitgifte bij RET is ongeveer 30%. In de steekproef is dat ongeveer 20%.

De verhoudingen in de verschillende groepen is zoals verwacht in een 'greep' uit de OV-gebruikers op een normale dag. Er heeft dan ook geen herweging plaatsgevonden. Wel bleek uit het vooronderzoek, waarin gevraagd werd naar telefoonnummers onder OV-chipkaartgebruikers, dat reizigers die ontevreden waren over de OV-chipkaart, vaker *niet* bereid waren om mee te werken. Om een beeld te krijgen van de ontevreden gebruikers zijn drie kwalitatieve paneldiscussies onder ontevreden OV-chipkaartreizigers georganiseerd: twee in Rotterdam en één in Amsterdam<sup>8</sup>.

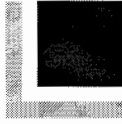
Daarnaast is een tweede invul- ofwel uitdeelenquête uitgezet in de Rotterdamse metro, met daarin een aantal kernvragen uit de uitgebreide telefonische vragenlijst<sup>9</sup>. De verhouding tussen de twee enquêtes is:

- 196 telefonisch geënquêteerde respondenten
- 588 respondenten die de uitdeelenquête in de metro hebben ingevuld

Conclusie is dat sprake is van een voldoende representatieve steekproef, die niet meer herwogen hoeft te worden. In de telefonische enquête zijn de ontevreden gebruikers ondervertegenwoordigd, maar dit wordt gecorrigeerd door de uitdeelenquête.

<sup>8</sup> Zie rapportage kwalitatief onderzoek onder ontevreden gebruikers Meijers Research "Motieven voor ontevredenheid met de OV-chipkaart" oktober 2007

<sup>9</sup> Zie voor de uitgebreide vragenlijst het rapport van Meijers Research



### 3. Oordeel OV-chipkaart(gebruikers)

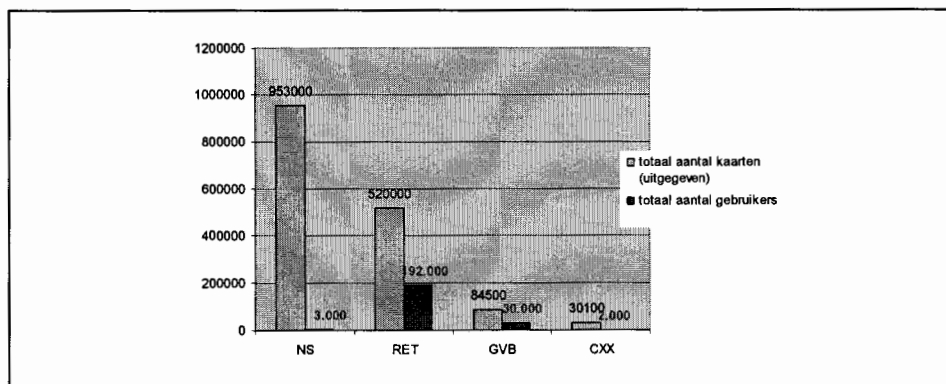
#### 3.1. Aantal OV-chipkaartgebruikers

Op het moment van meten zijn in de totale markt bijna 1,4 miljoen persoonlijke kaarten uitgezet. Hiervan is het grootste deel, ongeveer 950.000, door NS uitgegeven, circa 350.000 door RET, 66.500 door GVB en 30.000 door CXX. Daarnaast zijn ongeveer 170.000 anonieme kaarten van RET in omloop, 18.000 van GVB en een honderdtal van CXX.

Een uitspraak over het aantal *gebruikers* van de kaart is moeilijk(er). Poortjes staan nog open, waardoor niet elk gebruik geregistreerd wordt. Daarbij zegt het aantal registraties of transacties iets over het gebruik maar geeft het nog geen informatie over het aantal gebruikers. Op dagbasis wordt in de regio Rotterdam bijvoorbeeld gemiddeld 200.000 keer in- of uitgecheckt<sup>10</sup>. Uitgaande van een heen- en terugreis zijn dat 50.000 gebruikers. Op weekbasis zijn er naar schatting ongeveer 100.000 gebruikers, maar dit zijn niet elke week dezelfde. De totale groep gebruikers is met andere woorden (veel) groter.

Uit onderzoek in Rotterdam, maar ook in Amsterdam<sup>11</sup>, blijkt circa 40% van de bezitters de kaart ook daadwerkelijk te gebruiken. Bij CXX ligt dit percentage lager. Tussen de 5 en 10 procent van hun kaarthouders gebruikt de kaart. Uitgaande van deze inschattingen hebben we een overzicht van het aantal gebruikers op dit moment. Bij NS op de Hoekse Lijn is het aantal gebruikers een kleine 3.000.

*Figuur 2. Grove inschatting aantal gebruikers t.o.v. aantal uitgegeven kaarten*



<sup>10</sup> Van het aantal reizen met de OV-chipkaart is 40% met reistegoed, 30% met abonnement, 24% met gratis OV 65+, en 6% overige producten.

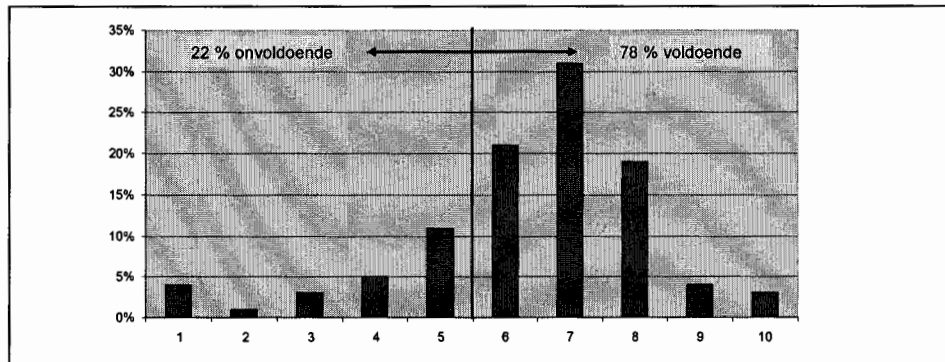
<sup>11</sup> OV-chipkaart: 4e meting onder reizigers en frontliners van GVB



### 3.2. Het algemeen oordeel over de chipkaart

#### *Rapportcijfer en % voldoende gelijk gebleven*

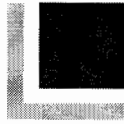
Het algemeen oordeel over de OV-chipkaart is een 6,4, en is daarmee gelijk aan het oordeel van anderhalf jaar geleden. Ook het percentage chipkaartreizigers dat een voldoende geeft is nagenoeg gelijk: ruim driekwart geeft een voldoende, waarvan bijna 60 procent een 7 of hoger geeft.



Uit de aanvullende kwalitatieve paneldiscussies onder ontevreden gebruikers komen de volgende redenen naar voren voor ontevredenheid met de OV-chipkaart<sup>12</sup>:

- *Het systeem functioneert nog niet volkomen.* Ondervraagden hebben hiervoor in het algemeen wel begrip maar ervaren onvoldoende hulp bij het oplossen van de gevolgen (bijv. het ten onrechte afgeschreven bedrag van 4 euro wanneer uitchecken onmogelijk was);
- Er is sprake van *onwennigheid met een nieuw systeem* van betalen in het OV. Ook hierbij gaat het vaak om de wijze waarop de ondervraagden worden bijgestaan bij het oplossen van de problemen die zijn ontstaan (bijv. vergeten uit te checken of de kaart te vroeg weghalen bij het opladen van extra saldo);
- In het algemeen wordt genoemd (*gebrekking inzicht in*) *de reiskosten*. Met de introductie van de chipkaart wordt tevens een nieuw tariefsysteem ingevoerd. In Amsterdam is dit overigens nog niet het geval. In de beleving zijn deze twee veranderingen echter niet van elkaar los te koppelen.
- *Onvoldoende specifieke voorlichting en begeleiding* in de beginfase leidt tot verwarring en onzekerheid.

<sup>12</sup> Zie rapportage kwalitatief onderzoek onder ontevreden gebruikers Meijers Research "Motieven voor ontevredenheid met de OV-chipkaart" oktober 2007



- *Algemene voorlichting* heeft bij de groep ondervraagden *te hoog gespannen verwachtingen gewekt over gemak en snelheid*. Dat heeft geleid tot teleurstellingen. Ondervraagden zien niet goed wat de winst voor hen is.

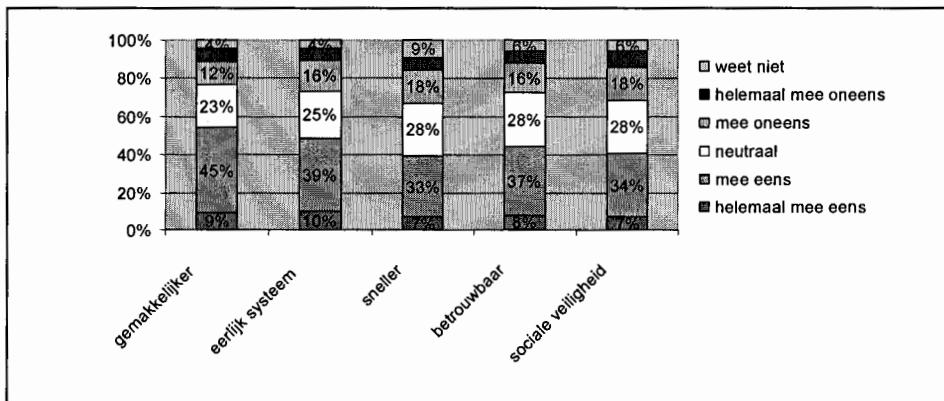
Veel van de hiergenoemde punten hebben te maken met de wijze waarop veranderingen worden gecommuniceerd en de wijze waarop omgegaan wordt met het oplossen van problemen die zijn ontstaan. De onrust, onzekerheid en veelheid van de aangeboden informatie heeft naar verwachting een negatief effect op de beleving.

Mogelijk wordt dit voor een deel ook veroorzaakt door de duale situatie in Rotterdam. De aanwezigheid van twee systemen en dan met name het feit dat de metro nog niet is afgesloten geeft enerzijds nog niet alle 'beloofde' voordelen (bijv. t.a.v. sociale veiligheid: het afsluiten van de metro voor zwartrijders) en anderzijds leren reizigers hierdoor soms tijdelijk 'verkeerd gedrag' aan (bijv. 'niet uitchecken'), wat ook voor (extra) verwarring kan zorgen.

#### *Meerderheid ervaart OV-chipkaart als gemakkelijker....*

Nog steeds scoort de OV-chipkaart het beste op het aspect gemakkelijker. 54% is het (helemaal) eens met de stelling dat de chipkaart het reizen in de toekomst gemakkelijker maakt. Ook het gebruiksgemak scoort zowel bij bus/tram als bij metro hoog (6,8 en resp. 6,9).

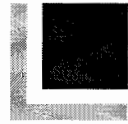
Het OV-chipkaartsysteem is:



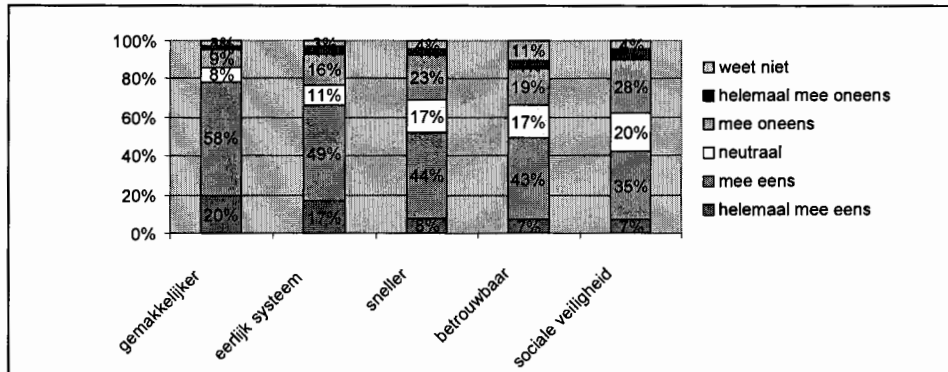
Stellingen onder OV-chipkaartgebruikers (Bron: KTO 2007)

*... maar de scores zijn minder positief*

In 2006 was bijna 80% van de OV-chipkaartreizigers het eens met de stelling dat de OV-chipkaart het reizen gemakkelijk maakt. Er is sprake van een daling van bijna een



kwart. Ook voor de overige stellingen geldt dat de gebruikers op dit moment minder positief zijn. Met de stelling dat het systeem eerlijk is, is de helft het eens. Dit was 66%. De stelling dat het sneller wordt staat niet langer op de derde plaats. Een kwart van de gebruikers is het (helemaal) oneens met deze stelling.



Stellingen onder OV-chipkaartgebruikers (Bron: KTO 2006)

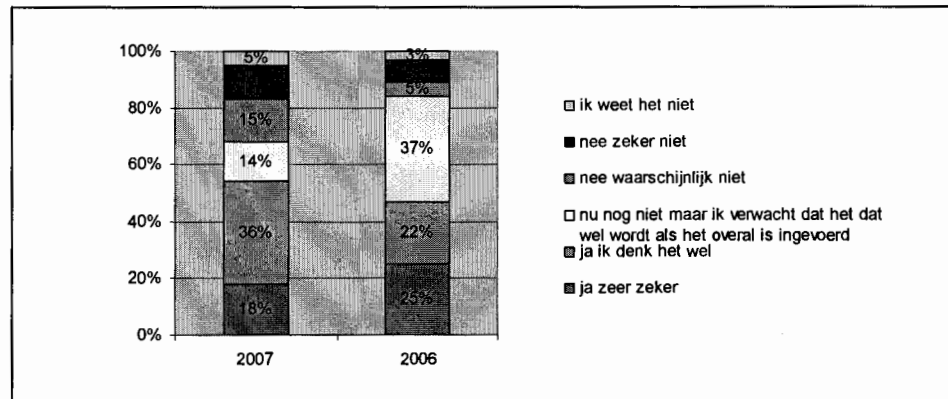
*Meerderheid ervaart OV-chipkaart als verbetering...*

Ruim de helft van de gebruikers ziet de OV-chipkaart op dit moment al als verbetering. Wanneer het overal is ingevoerd geeft tweederde aan dat het een persoonlijke verbetering is. 70% geeft aan dat de invoering in het algemeen een goede ontwikkeling is.

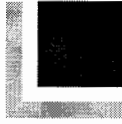
*...maar ook het percentage dat het als verslechtering ziet, is toegenomen*

Het percentage chipkaartreizigers dat het systeem als een verbetering ziet is iets toegenomen (7%). Daar tegenover staat dat het percentage reizigers dat het systeem als een verslechtering ervaart ook is toegenomen ten opzichte van 2006: van 13% naar 27%.

*De OV-chipkaart is een persoonlijke verbetering:*



Bron: KTO 2006 en 2007



### 3.3. Het oordeel over chipkaartgerelateerde aspecten

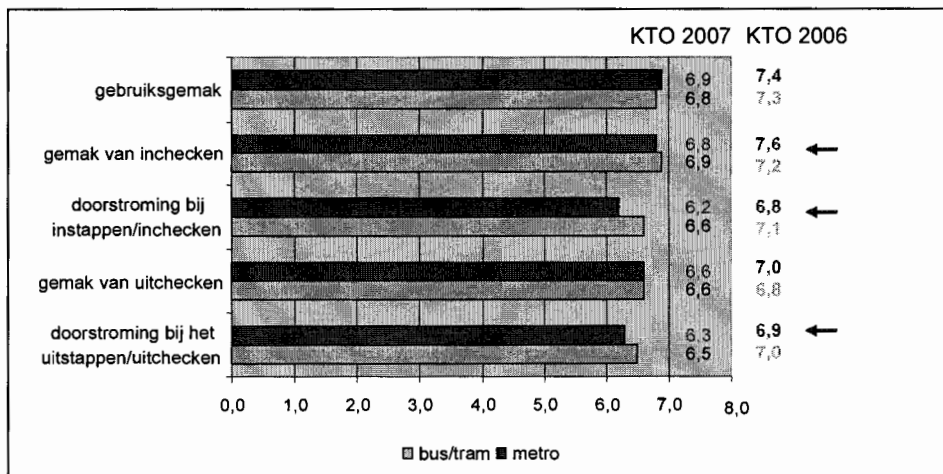
Net als tijdens het vorige onderzoek hebben de OV-chipkaartgebruikers een oordeel gegeven over een aantal aspecten die betrekking hebben op het reizen met de OV-chipkaart. Een deel van deze aspecten is gevraagd voor het reizen met zowel de metro als met de tram of bus. In het algemeen scoren alle aspecten een voldoende.

#### *Oordeel aspecten rond het reizen met de chipkaart is gedaald*

Het gemiddelde cijfer van de aspecten rond het reizen met de chipkaart is een 6,6. Dit was in 2006 een 7,1. Alle aspecten zijn gedaald in waardering. De drie aspecten die significant het meest zijn gedaald zijn:

- Gemak van inchecken bij de metro (6,9 t.o.v. 7,4)
- Doorstroming bij instappen/inchecken bij de metro (6,2 t.o.v. 6,8)
- Doorstroming bij het uitstappen/uitchecken bij de metro (6,3 t.o.v. 6,9)

Een mogelijke verklaring ligt in het feit dat meer poortjes dan in 2006 enkel toegankelijk zijn met een OV-chipkaart. Loopstromen zijn hierdoor iets gewijzigd.



Bron: KTO

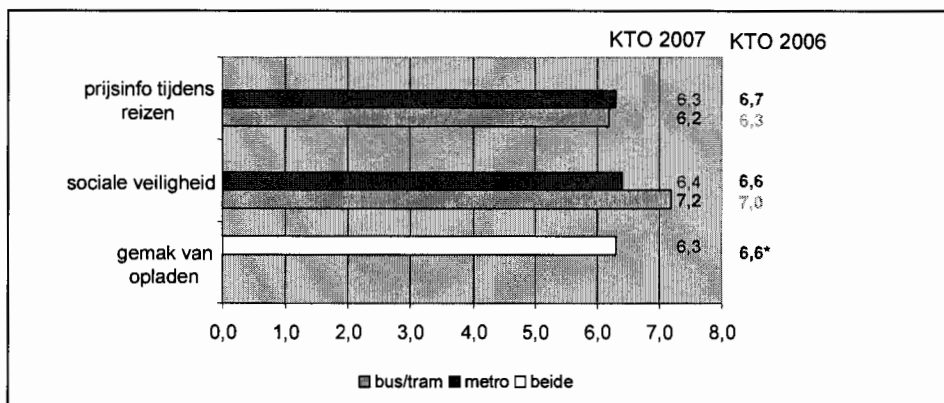
#### *Aspecten rond dienstverlening en informatieverstrekking gelijk*

Het gemiddelde cijfer van de aspecten rond dienstverlening en informatieverstrekking is alleen globaal vergelijkbaar met het cijfer uit 2006<sup>13</sup>. Het nieuwe gemiddelde van onderstaande aspecten is een 6,6. Dat komt overeen met het gemiddelde uit 2006.

<sup>13</sup> Een aantal aspecten zijn weggelaten of anders gesteld



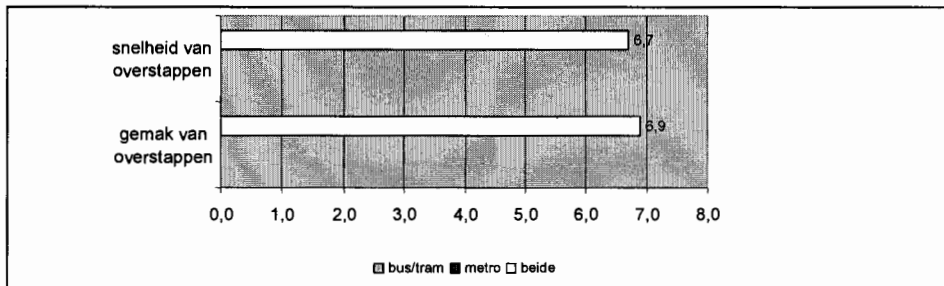
Enkel het oordeel over de prijsinfo tijdens het reizen met de metro is afgenomen (6,3 t.o.v. 6,7 in de metro in 2006).



Bron: KTO. \* oordeel in de metro was 6,4 en in de bus 6,8, het gemiddelde komt op een 6,6.

#### Aspecten rond overstappen van metro naar bus/tram e.o. ruim voldoende

Het gemiddelde cijfer voor de aspecten rond het overstappen met de OV-chipkaart tussen de verschillende modaliteiten is een 6,8<sup>14</sup>. Dit onderdeel was nieuw in de vragenlijst van 2007 – een vergelijking met 2006 is dus niet mogelijk.



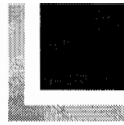
Bron: KTO 2007

### 3.4. Het oordeel van doelgroepen

#### Algemeen oordeel onder ouderen met gratis OV 65+ het hoogst

Ouderen geven als algemeen oordeel over de OV-chipkaart een 6,9. Het grootste deel van deze doelgroep maakt gebruik van een persoonlijke OV-chipkaart met daarop gratis OV. De score binnen deze groep is een 7,2. Ouderen geven een significant hoger rapportcijfer dan het gemiddelde. Ook op de overige aspecten scoort met name de groep met gratis OV significant hoger dan gemiddeld:

<sup>14</sup> Ongeveer 100 gebruikers hebben deze vraag telefonisch beantwoord



- gemiddeld cijfer aspecten rond het reizen met de OV-chipkaart 7,1 (t.o.v. 6,6);
- gemiddeld cijfer aspecten rond dienstverlening en infoverstrekking 7,8 (t.o.v. 6,6);

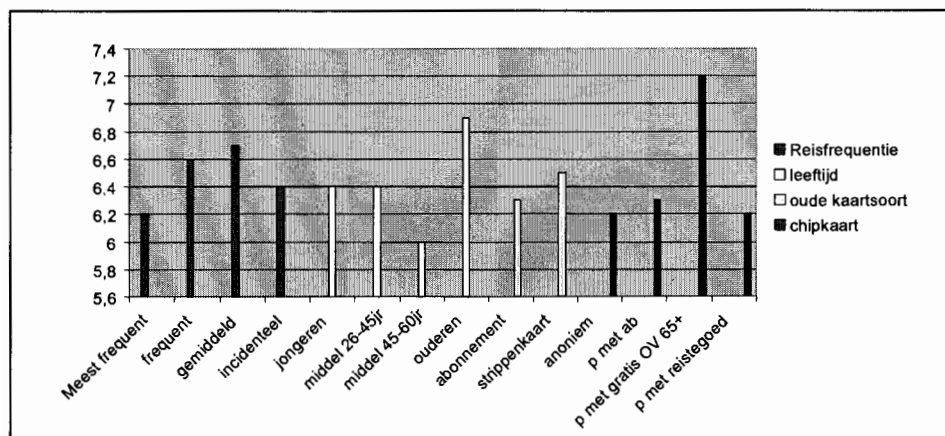
Mogelijk beïnvloedt het gratis reizen het oordeel van deze groep positief<sup>15</sup>.

Uit de kwalitatieve gebruiksevaluatie uitgevoerd door Vilans in opdracht van de ouderenbond onder 12 ouderen blijkt ook dat ouderen in het algemeen een optimistische en nieuwsgierige houding hebben t.o.v. het OV-chipkaartsysteem<sup>16</sup>. Wel blijkt uit het eerste gebruik van de respondenten met het systeem een aantal problemen. Veel respondenten vinden het achteraf moeilijker dan gedacht. Kort samengevat komen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Duidelijkheid kosten en prijs;
- Bedienbaarheid en toegankelijkheid automaten;
- Begrijpelijkheid in- en uitchecken;
- Meer en begrijpelijke, toegankelijke informatie.

Tegenover de groep ouderen staat de groep OV-chipkaartreizigers met de leeftijd van 46 t/m 60 jaar. Deze groep geeft een significant lager rapportcijfer voor de OV-chipkaart in het algemeen. Zie de verschillende doelgroepen hieronder:

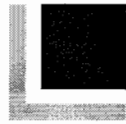
Rapportcijfer algemeen oordeel naar doelgroep



Bron: KTO 2007

<sup>15</sup> De groep ouderen scoorde in het vorige KTO ook boven gemiddeld, toen de gratis OV-pas nog niet aan ouderen vertrekt was (= vanaf juni 2007)

<sup>16</sup> "Chippende ouderen in het OV" gebruiksevaluatie van de OV-chipkaart door ouderen uitgevoerd door Vilans in maart 2007 i.o.v. en i.s.m. ANBO, Unie KBO en PCOB



*(Frequente) reiziger met abonnement geeft doorstroming onvoldoende*

De meest frequente OV-chipkaartreiziger (5 of meer dagen per week), die voorheen op een abonnement reisde en tegenwoordig op persoonlijke OV-chipkaart met daarop een abonnement, is in zijn oordeel significant minder positief dan gemiddeld over de aspecten rond het reizen met de OV-chipkaart. De OV-chipkaartreiziger met abonnement geeft de volgende rapportcijfers<sup>17</sup>:

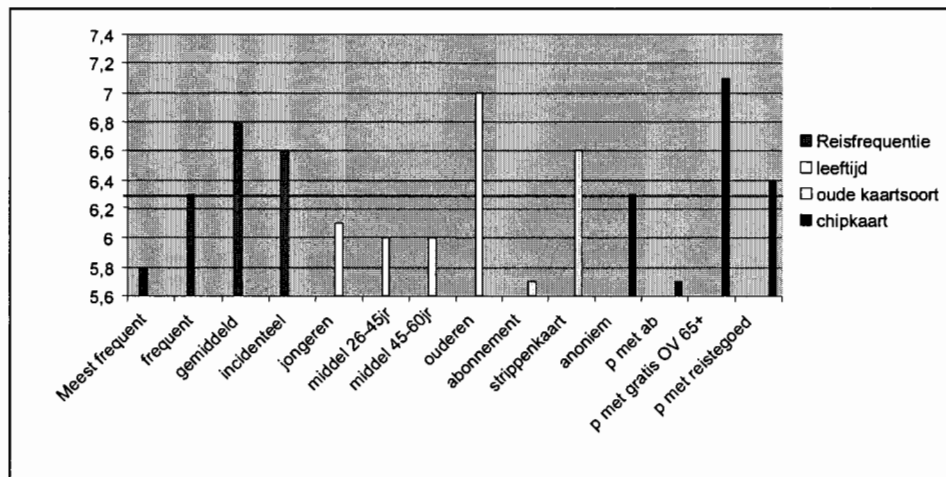
- aspecten rond het reizen met de OV-chipkaart 6,1 (t.o.v. 6,6);
- aspecten rond dienstverlening en infoverstrekking 6,3 (t.o.v. 6,6);

Met name de doorstroming bij in- en uitchecken bij de metro wordt door deze groep beoordeeld met een onvoldoende (5,6 resp. 5,8).

*Oud strippenkaartreiziger scoort relatief hoog op doorstroming*

OV-chipkaartreizigers die voorheen met een strippenkaart reisden beoordelen de doorstroming bij in- en uitchecken bij de metro met beide een 6,6 significant hoger dan het gemiddelde cijfer (6,2 resp. 6,3). Ook de groep die gemiddeld reist, dat wil zeggen een á twee dagen in de week scoort significant hoger op de doorstroming. Zie voor de overige groepen het figuur hieronder.

*Gemiddeld rapportcijfer oordeel doorstroming in- en uitchecken naar doelgroepen*



Bron: KTO 2007

<sup>17</sup> In de analyse zijn de volgende groepen bekeken met daarbij resp. de rapportcijfers voor de aspecten rond het reizen en rond de dienstverlening: de meest frequente reiziger (6,3 en 6,3), oude kaartsoort abonnement (6,1 en 6,4) en de OV-chipkaartreiziger met abonnement (hier weergegeven) (6,1 en 6,3).



## 3. Houding en beeldvorming OV-chipkaart

### 3.1. Beeld uit media

Greep uit de verschillende krantenkoppen:

- *OV-chipkaart kampt met tal van gebreken* - 29 september 2007 - Eigenlijk had elke reiziger in het openbaar vervoer dit jaar met de OV-chipkaart moeten reizen. Maar zover is het nog lang niet. In proefregio Rotterdam kampt het systeem met tal van gebreken
- *'OV-chipkaart gedoemd te mislukken'* Uitgegeven: 16 augustus 2007
- *'Kilometerprijs stijgt door OV-chipkaart'* Uitgegeven: 1 oktober 2007 AMERSFOORT - De aanbieders van openbaar vervoer verwachten dat het aantal reizigers met 7 procent zal afnemen door de introductie van de OV-chipkaart. Ze willen dat verlies compenseren door de prijs per afgelegde kilometer met 7 procent te verhogen.
- *Ruim duizend klachten over Rotterdamse ov-chipkaart* Uitgegeven: 3 september 2007 ROTTERDAM - Op de klachtensite over de invoering van de ov-chipkaart in Rotterdam zijn tot maandag duizend klachten binnengekomen. GroenLinks Rotterdam heeft de site ov-chipklacht.nl begin juli opgezet.
- *Rover stuurt brandbrief over OV-chipkaart* Uitgegeven: -16januari2007- AMERSFOORT - Het gaat de verkeerde kant op met de ontwikkeling van de OV-chipkaart.
- *SP lanceert reddingsplan OV-Chipkaart* 16-08-2007 • De SP heeft vandaag een reddingsplan gelanceerd om van de OV-Chipkaart alsnog een succes te maken.

#### Conclusie beeld in media

Het beeld dat naar voren komt in de landelijke media is dat het OV-chipkaartsysteem niet goed functioneert, het reizen met de chipkaart duurder wordt en dat de klant het niet accepteert.

### 3.2. Houding en verwachting uit onderzoek

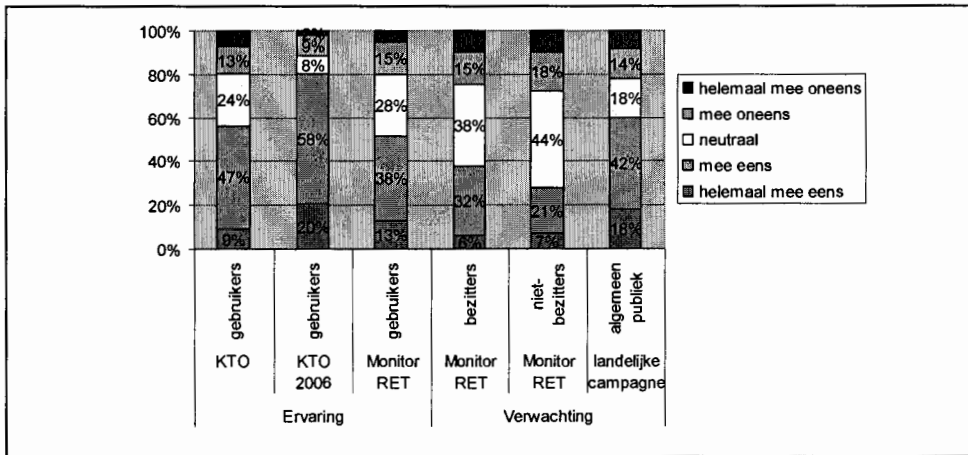
In verschillende onderzoeken komt de houding en de verwachting van (nog-)niet-gebruikers ten opzichte van het OV-chipkaartsysteem naar voren<sup>18</sup>. Daaruit komt het volgende beeld naar voren:

<sup>18</sup> Campagne 'OV-chipkaart' (tweede roulement 2007) i.o.v. het ministerie van Verkeer en Waterstaat en uitgevoerd door de Dienst Publiek en Communicatie ism Daphne Communication Management en Intomart. Monitor RET augustus 2007 uitgevoerd door Meijers Research

### Gemakkelijker

Een meerderheid van het algemeen publiek verwacht dat het reizen met de OV-chipkaart makkelijker wordt. In Rotterdam stelt men zich wat afwachtender op (mogelijk onder invloed van de negatieve publiciteit). De gebruikers daar zijn overwegend positief.

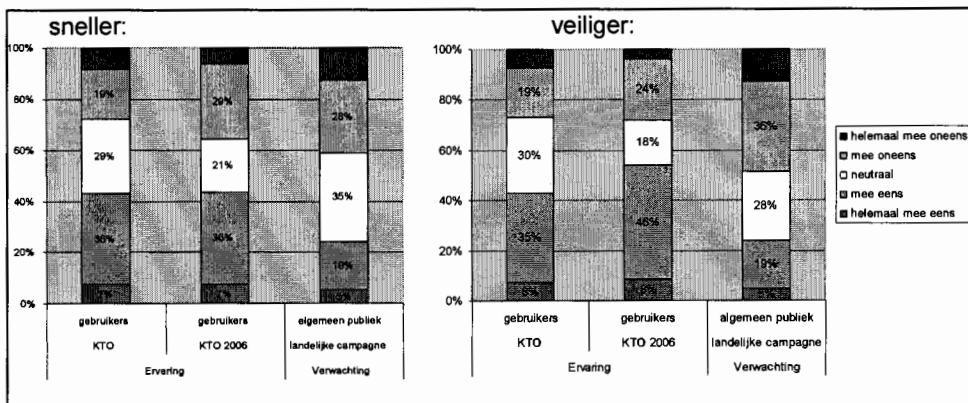
Stelling: "Het OV-chipkaartsysteem maakt het reizen gemakkelijker.."

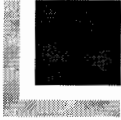


### Sneller en veiliger

Het algemeen publiek verwacht niet direct dat het reizen met het openbaar vervoer door de komst van de OV-chipkaart sneller en veiliger wordt. Gebruikers ervaren dit duidelijk positiever.

Stelling: "Het OV-chipkaartsysteem maakt het reizen met het OV..."

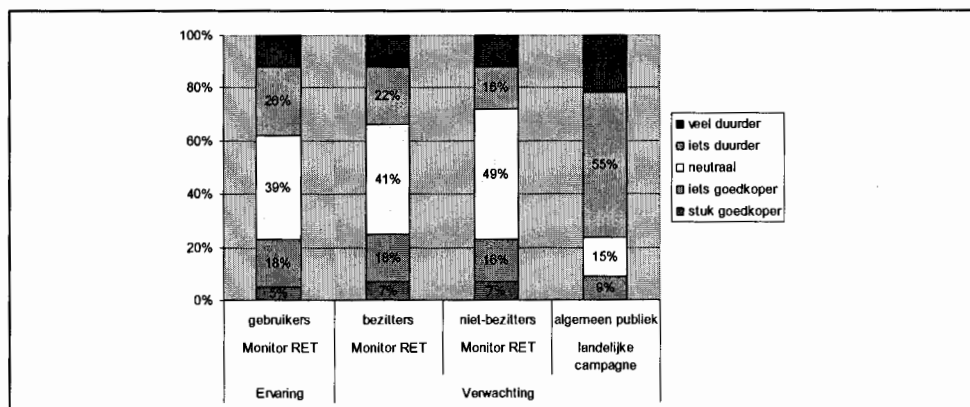




### Duurder

Driekwart van het algemeen landelijk publiek verwacht dat het openbaar vervoer duurder zal worden door de invoering van de OV-chipkaart. In Rotterdam is dit beeld in mindere mate aanwezig. De grootste groep is neutraal. We merken hierbij op dat deze groep afneemt naar mate de bekendheid met de OV-chipkaart toeneemt. Uit de monitor blijkt dat gebruikers vaker van mening zijn dat het reizen duurder is/wordt dan niet-gebruikers in Rotterdam.

Stelling: "De OV-chipkaart maakt het reizen met het OV duurder..."



### Conclusie houding

De verwachting van het algemeen publiek is dat het gemakkelijker maar ook duurder gaat worden en niet zozeer sneller en veiliger.

## 3.3. Vergelijking KTO-cijfers met beeld en houding niet-gebruikers

### Vergelijking beeld media en houding uit onderzoek

Uit de cijfers van het KTO onder gebruikers komt een positiever beeld naar voren dan in de media geschetst wordt. Op een aantal aspecten zien we ook dat de houding of de verwachting van het algemeen publiek afwijkt van het oordeel van de gebruikers. Het sterkst komt dit tot uitdrukking in de verwachting rond de tarieven:

- 77% van het algemeen publiek verwacht dat reizen met het OV duurder wordt na invoering van de OV-chipkaart t.o.v. 40% van de gebruikers in Rotterdam.

De aspecten die in de media naar voren komen zijn overigens ook genoemd tijdens m.n. de kwalitatieve sessies met OV-chipkaartgebruikers die ontevreden zijn over het



systeem. Ook in het rapport van de ouderenbond komen deze aspecten als verschillende (verbeter)punten terug. Daarbij past de kanttekening dat de de groep ontevreden chipkaartgebruikers relatief klein is (20%) en dat het algemeen oordeel positief is: 80% geeft een voldoende en 60% een 7 of hoger.

#### *Vergelijking met de introductie van de strippenkaart*

Ten tijde van de introductie van de strippenkaart waren de krantenkoppen vergelijkbaar met de huidige berichtgeving<sup>19</sup>. Het klanttevredenheidsonderzoek uit die tijd laat echter zien dat ook toen de gebruikers van de strippenkaart de kaart accepteerden en dat zij overwegend positief waren<sup>20</sup>.

#### *Conclusie vergelijking*

Op voorhand hoeven de negatieve berichtgeving en het verschil met het gebruikersoordeel niet te leiden tot een ongeaccepteerde kaart.

-0-0-0-

<sup>19</sup> Presentatie met krantenkoppen: "strippenkaart versus OV-chipkaart" versie juli 2007

<sup>20</sup> Klanttevredenheidsonderzoek strippenkaart in papierenversie op te vragen bij V&W.