

# **KLANTENACCEPTATIEMONITOR OV-CHIPKAART**

**Rapportage Meting Rotterdam**

**27-06-2009**

**08062/02**

## Inhoud

## Pagina:

1.	Inleiding en probleemstelling	1.
0.	Samenvatting en conclusies	3.
0.1.	Concluderende opmerkingen	7.
2.	Onderzoeksopzet	10.
2.1.	Te onderzoeken items	10.
2.1.1.	Vragenlijstconstructie	10.
2.2.	Methode van dataverzameling	10.
2.3.	Populatie en steekproef	11.
2.4.	Screening en herweging	11.
3.	Resultaten	13.
3.1.	Acceptatie: Wat is het? Hoe meet je het?	13.
3.1.1.	De acceptatiescore	14.
3.2.	Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden	20.
3.2.1.	Bekendheid met een aantal aspecten van de OV-Chipkaart.	20.
3.2.1.1.	Vervanging van het NVB	20.
3.2.1.2.	Verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden	21.
3.2.2.	Bezit, gebruik en prijs van de OV-Chipkaart	22.
3.2.3.	Opinie over de kwaliteit van informatie en ondersteuning	24.
3.2.3.1.	Informatievoorziening	24.
3.2.3.2.	Ondersteuning door personeel	26.
3.2.4.	Kennisniveau	28.
3.2.5.	Gebruiksimpresies	29.
3.2.5.1.	Wat verandert? En wat betekent dat voor de reiziger?	29.
3.2.6.	De OV-chipkaart in het gebruik	36.
3.2.7.	Veiligheid saldo en persoonlijke gegevens	41.
3.2.8.	Opinie over eigenschappen van de OV-Chipkaart	43.
3.2.9.	Demografische achtergrond	50.
3.3.	Achtergronden van Acceptatie	51.
3.3.1.	Factoren die samenhangen met acceptatie: Overeenkomsten en verschillen tussen de drie metingen	53.
3.3.2.	Vroege en late OV-Chipkaartgebruikers. Hun acceptatie	56.
3.3.3.	Cicogebruikers en niet cicogebruikers en hun acceptatie. Bewoners van Rotterdam en degenen van buiten Rotterdam	58.
3.3.4.	Elf consumenteneisen: in welke mate aan voldaan?	60.

## 1. Inleiding en probleemstelling.

Teneinde de implementatie van de OV-chipkaart geïnformeerd te kunnen ondersteunen, daarbij het perspectief en het belang van de reiziger als uitgangspunt kiezend, heeft de OV-Ambassadeur behoefte aan een nauwkeurig inzicht in de verwachtingen, ervaringen en acceptatie van de kaart. Dergelijke ondersteuning is wenselijk gebleken, blijkens de invloed van berichten in de media over technische aanloopproblemen en blijkens problemen waarmee men tijdens een proef in Rotterdam, waar inmiddels al enkele jaren ervaring met de kaart is opgedaan, geconfronteerd werd.

Met dat doel diende een monitor ontwikkeld te worden. De onderzoeksresultaten van dit instrument moeten op het juiste moment een *gerichte* bijsturing mogelijk helpen maken op aspecten die naar het oordeel van reizigers nog suboptimaal presteren.

In het implementatieproces van de OV-Chipkaart zijn drie fasen onderkend. In iedere fase zullen één of meer metingen worden uitgevoerd:

1. de fase vóór implementatie van de OV-chipkaart
2. de fase kort na invoering van de OV-chipkaart
3. in principe de fase ná uitschakeling van het NVB, maar in ieder geval na enkele maanden van 'gewenning'.

De meting waarop deze rapportage betrekking heeft, werd gehouden kort na uitschakeling van het NVB op de metro in Rotterdam (Fase 3) onder een steekproef van ov-gebruikers. Een deel hiervan is woonachtig in het vervoersgebied van de RET en een deel woont buiten dit vervoersgebied, maar maakt wel van de Rotterdamse metro gebruik.

MEIJERS RESEARCH rapporteert en interpreteert de resultaten van de meting. Daarnaast zullen we, waar zinvol en mogelijk, ook suggesties aan de OV-Ambassadeur doen voor aanpassingen en bijstuuracties.

In deze rapportage zullen wij achtereenvolgens ingaan op:

- Een samenvatting met enige conclusies en aanbevelingen.
- De onderzoeksopzet, met:
- De te onderzoeken items.
- De methode van dataverzameling.
- De populatie en de steekproefstrategie.
- De resultaten.

## 0. Samenvatting en conclusies.

We gebruiken hier ‘bewoners van Rotterdam’ als ov-reizigers die wonen in het vervoersgebied van de RET bedoeld worden. Als we op ov-reizigers doelen die van buiten het vervoersgebied van de RET naar Rotterdam reizen en daar van vervoer met de metro gebruik maken, gebruiken we ‘personen of degenen van buiten Rotterdam’

De meeste bewoners van Rotterdam **accepteren** de OV-Chipkaart inmiddels, vooral als we degenen met een neutrale houding meetellen; een vijfde accepteert zelfs met enthousiasme. Afwijzers zijn sterk in de minderheid. Personen van buiten Rotterdam reageren iets minder positief, maar het percentage afwijzers is toch ook hier duidelijk in de minderheid.

De OV-Chipkaart wordt vaker gezien als een persoonlijke en ook een meer algemene verbetering dan als een verslechtering. Zowel de bewoners van Rotterdam als degenen van buiten Rotterdam zien de kaart echter meer als een verbetering in meer *algemene* zin voor het reizen met het openbaar vervoer dan *voor zich persoonlijk*.

Men zou, als ook nog de al bestaande vervoerbewijzen beschikbaar zijn, die echter toch vaker gebruiken dan de OV-Chipkaart.

De gevoelens tegenover de nieuwe kaart tenderen overwegend in een positieve richting.

Een aantal factoren, die de acceptatiegeneigdheid zouden kunnen beïnvloeden is in het onderzoek betrokken.

De **bekendheid** van OV-Chipkaart als nieuw, en in de metro tegenwoordig enig middel om te reizen en betalen in het openbaar vervoer, is inmiddels vrijwel algemeen.

Het vertrouwen overheerst dat men wel weet **waar een OV-Chipkaart kan worden aangeschaft** en **opgeladen**, vooral onder de bewoners van Rotterdam.

Van de bewoners van Rotterdam **gebruikt** een ruime meerderheid de kaart actief om in- en uit te checken. Degenen van buiten Rotterdam gebruiken hem in meerderheid nog niet. Bijna de helft van hen bezit ook nog geen OV-Chipkaart. Gebruik in de metro komt veel vaker voor dan in andere modaliteiten.

Bij beide bovenstaande onderwerpen vertonen degenen die tevreden zijn met de voorlichting tot nu toe een verhoudingsgewijs positieve houding en gedrag tegenover de OV/Chipkaart.

Die *opinie over de informatie tot nu toe* over de OV-Chipkaart wordt door bewoners van Rotterdam in overgrote meerderheid als (ruim)voldoende beoordeeld. Personen van buiten Rotterdam beoordelen over de informatie minder positief.

Ongeveer de helft kon aanvankelijk wel *ondersteuning* gebruiken of had deze zelfs zondermeer nodig. Over de hulp die beschikbaar was, was men doorgaans tevreden.

Een meerderheid heeft voor het bezit van de OV-Chipkaart niets hoeven *betalen*.

Het *kennisniveau* over tien verschillende eigenschappen van de kaart ligt onder bewoners van Rotterdam hoog tot zeer hoog. Twee gemakaspecten (de auto reloadfunctie en brede poortjes voor wie die nodig heeft) zijn nog relatief onbekend. Bij degenen van buiten Rotterdam heeft minder dan de helft een hoog en een derde een laag kennisniveau. Ook is opmerkelijk dat degenen met een laag kennisniveau weer vaak dezelfde zijn die ook ontevreden zijn met de informatieverstrekking.

Een duidelijke meerderheid ziet in een reeks *consequenties van reizen met de OV-Chipkaart* alles bijeengenomen een verbetering. Opvallend vaak is die verbetering licht. Bewoners van Rotterdam verschillen weinig van personen van buiten Rotterdam. Over de afzonderlijke consequenties hebben degenen van buiten Rotterdam relatief vaak geen mening. In beide deelpopulaties lopen de meningen over de verschillende afzonderlijke consequenties uiteen. Vooral *reiskosten kunnen zien*, een *zichtbaar reistegoed* en *afname van het zwartrijden* worden vrij sterk als een verbetering ervaren.

Wat minder dan de helft beoordeelt de OV-Chipkaart per saldo als een vergroting van het *gemak*. Degenen van buiten Rotterdam doen dat, mits ze over de gevolgen een oordeel kunnen geven, wat vaker dan bewoners van Rotterdam. De *manier om voor de reis te betalen* met de nieuwe kaart wordt echter door ongeveer de helft als een gemak gezien.

Of reizen met het openbaar vervoer door de OV-Chipkaart *duurder of goedkoper* wordt, blijkt vaak moeilijk te beoordelen, vooral door degenen van buiten Rotterdam. De mening overheerst dat het duurder wordt.

De actieve gebruikers zijn merendeels tevreden over een aantal *praktische gebruiksaspecten* van de kaart: het *aantal verkooppunten*, het *aantal oplaadpunten*, het *gebruiksgemak* van oplaadautomaten en een *goede werking* en de *bereikbaarheid van de cico's*. Ook met het *bij- en afboeken* van saldo heeft men merendeels goede ervaringen. Waar men wél problemen met de werking van de cico's heeft ondervonden, liggen die mogelijk niet (alleen) aan af- en bijboeken. Een minderheid heeft vertrouwen in een gemakkelijke *klachtenafhandeling*, mocht dat nodig zijn.

De *veiligheid van persoonlijke gegevens* en het *saldo op de kaart*, zijn enigszins gevoelige punten, gegeven het lage percentage dat hiervan overtuigd is. Het vertrouwen in de veiligheid van het saldo is vooral onder degenen van buiten Rotterdam laag.

Zowel bewoners van Rotterdam als degenen van buiten Rotterdam hebben een overwegend positieve opinie over *veertien eigenschappen* van de OV-Chipkaart die we lieten beoordelen. Zeer positief zijn vooral het oordeel over: *'Een kaart voor alles'*, *'Niet hoeven nadenken over het aantal strippen'*, *'Direct kunnen uitstappen'*, *'Opladen via Internet en op andere plaatsen'* en *'Kunnen blokkeren bij diefstal'*. Relatief ongunstig is de opinie over *tijdig moeten opladen en de noodzaak altijd in- en uit te checken*.

De veertien eigenschappen van de kaart bevatten één duidelijk samenhangende *onderliggende factor*. Deze bestaat uit niet na hoeven denken over aantal strippen, direct kunnen instappen, opladen via Internet en op andere plaatsen, één kaart voor alle modaliteiten, in de bus betalen met de chipkaart i.p.v. laten afstempelen. We kunnen deze onderliggende factor *'Reisgemak'* noemen. Deze blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Alles bijeengenomen ervaart men door de komst van de OV-Chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er *eenvoudiger* dan dat het er ingewikkelder door wordt.

We onderzochten in hoeverre boven genoemde factoren samen gaan met mate van acceptatie. We zijn enigszins terughoudend met spreken over oorzaak en gevolg.

Een sterk verband vinden we met de opinie over Hoe positiever de totaalindruk over veertien verschillende *eigenschappen van de kaart* is, des te hoger is de acceptatiescore. Het verband is niet met alle veertien afzonderlijke eigenschappen even sterk. We vonden in deze veertien een onderliggende factor van vijf eigenschappen, op grond van zijn samenstelling *'reisgemak'* genaamd. Deze blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Veiligheid blijkt belangrijk. Hoe meer men veronderstelt dat zijn *saldo en persoonlijke gegevens in veilige handen* zijn, des te meer is men geneigd de OV-Chipkaart te accepteren.

*Gemak* herkennen lijkt bij te dragen aan acceptatie.

Ook *communicatie en ondersteuning* spelen een rol. Hoe meer tevreden men is met de informatie over de kaart en het reizen ermee en met de hulp van medewerkers van het vervoerbedrijf, des te meer is men tot accepteren geneigd.

Hoe bevredigender een aantal *praktische aspecten* van het reizen met de kaart is, zoals verkoop- en oplaadpunten en werking van de apparatuur, des te hoger ligt de geneigdheid tot acceptatie.

Dat sommige factoren samen gaan met variatie in de acceptatiegeneigdheid, verklaart nog niet noodzakelijk *waarin niet accepteerders zich onderscheiden van accepteerders*. De in het onderzoek gemeten factoren leveren daar geen duidelijke verklaring voor op. Wel blijkt dat degenen die de OV-Chipkaart afwijzen, zich in veel gevallen onderscheiden van de accepteerders door hun *negatieve oordeel* over een opmerkelijk groot aantal zaken die met de kaart samenhangen. Ook over zaken die moeilijk anders dan als een voordeel van de OV-Chipkaart kunnen worden gezien. Natuurlijk kan bij een deel van degenen die zo oordelen, hun *mening* hen er werkelijk toe gebracht hebben, de kaart af te wijzen. Maar we houden het voor zeer aannemelijk dat een niet te schatten deel van degenen die een enigszins onduidelijk gemotiveerde weerzin tegen de kaart voelen, hun houding tegenover alles wat met de kaart samenhangt consistent maakt met die weerzin. Hoe groot hun aandeel precies is, laat zich niet schatten. De adoptie van verreweg de meeste vernieuwingen verloopt in de tijd via een S-vormige curve. Daarbij zien we eerst een kleine innovatiegeneigde voorhoede in beweging komen. Die wordt gevolgd door een steeds grotere groep volgers om na enige tijd af te vlakken. Dan volgt een relatief kleine groep van nakomers, die niet graag vernieuwingen adopteren. (Zie ook figuur 1). Het is heel goed denkbaar, dat dit is wat we in dit onderzoek zien gebeuren.

We gingen na of de *samenhang tussen acceptatie en een aantal in het onderzoek betrokken variabelen verandert met de fase* waarin de introductie zich bevindt. Vergelijkingen tussen de drie populaties (landelijk, Amsterdam en Rotterdam) zijn op zich wel mogelijk. Maar als het gaat om het aanwijzen van oorzaken, maken enkele oorzaken bij het vergelijken tussen de drie fasen een terughoudende opstelling noodzakelijk.

Verschillen tussen de drie onderzoekpopulaties doen zich inderdaad voor, zij het op beperkte schaal. Ze zijn tussen de populatie van fase 2 (Amsterdam) en van fase 3 (Rotterdam) groter dan dat tussen die van fase 1 (landelijk) en fase 2. Ook hebben ze vooral betrekking op praktische aspecten van het gebruik van de kaart, vooral als die een actueler karakter krijgen. In de verschillende metingen/fasen zien we verschillen rond *betalen per kilometer, denken aan opladen, tevredenheid over de voorlichting, aanschaf- en oplaadmogelijkheden* en de *mening dat men kennis daarover heeft, transparantie van de kostenberekening, hulp in de beginfase, de noodzaak van uitchecken en reisgemak*.

We hebben aandacht besteed aan het mogelijke verschil tussen degenen die al voor dat dit op de metro noodzakelijk werd, actief gebruik maakten van de OV/Chipkaart (*'vroegge gebruikers'*) en degenen die dat pas hierna deden (*'late gebruikers'*). Verschillen in acceptatie en opinie over de kaart kunnen met dit verschil samenhangen, maar er zijn verschillende alternatieve verklaringen mogelijk.

Van degenen die actief van de OV-Chipkaart gebruik maken, gebruikte een tweederde de kaart al in de metro vóór dat deze daar het enige betaalmiddel werd.

Onder de late gebruikers ligt het percentage afwijzers niet erg veel hoger dan onder de vroeggebruikers. Vooral het aandeel van degenen met een neutrale score op acceptatie valt onder de late gebruikers op. Ook op de meeste andere punten wijken de vroeggebruikers niet sterk van elkaar af. Vroeggebruikers zijn iets positiever over foutloos af- en bijboeken en over het gemak waarmee eventuele klachten kunnen worden afgehandeld. Late gebruikers hebben iets minder positieve mening over de veiligheid van hun persoonlijke gegevens en de voorlichting over de kaart.

Ook hebben we onderzocht of er een verschil bestaat tussen de reacties van reizigers die de OV-Chipkaart actief gebruiken om in- en uit te checken (hierna *'cicogebruikers'*) en degenen die dit niet doen (*'niet cicogebruikers'*).

Het aantal accepteerders ligt onder de cicogebruikers hoger dan onder de niet cicogebruikers. Over of reizen met de OV-Chipkaart meer gemak oplevert, liggen de percentages niet ver uiteen. Het percentage dat een positieve opinie heeft over de vijftien onderzochte eigenschappen van de OV-Chipkaart overweegt onder zowel cicogebruikers als onder niet cicogebruikers, maar is onder de cicogebruikers hoger. Dat het kennisniveau over de OV-Chipkaart onder cicogebruikers aanmerkelijk hoger ligt dan onder niet cicogebruikers is niet verrassend. Vooral onder degenen van buiten Rotterdam is het verschil groot.

Zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam is het oordeel over allerlei gebruikaspecten van de kaart onder cicogebruikers positiever dan onder niet cicogebruikers. Maar onder de niet cicogebruikers wordt dat beeld vaak vertekend door het hoge percentage dat geen oordeel over deze gebruikaspecten kan geven. Een duidelijk beeld over of het gemakkelijker of ingewikkelder wordt om met de OV-Chipkaart te reizen heeft men overwegend wel. Zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam is de cicogebruiker hier iets positiever over dan de niet cicogebruiker.



## 0.1. Concluderende opmerkingen.

De resultaten van het onderzoek overziend, komen we tot de volgende conclusies.

Er is alle reden om het verloop van de introductie in Rotterdam als succesvol te beschouwen. Dat neemt niet weg dat ze daar nog niet is voltooid. Een beperkt deel van de reizigers met openbaarvervoer die in Rotterdam wonen en een iets groter deel van degenen die van buiten Rotterdam komen, accepteert de OV-Chipkaart nog niet. Als het om het bewerkstelligen van de acceptatie onder deze groep gaat, staan we waarschijnlijk niet met lege handen. We rapporteerden hierboven over voor deze groep typerende negatieve reacties op bijna alles wat met de kaart te maken heeft, het nagenoeg ontbreken van een verklaring van hun afwijzen door variabelen die gemeten zijn en de beperkte omvang van deze groep. We vinden het op grond van wat bekend is over het adoptieproces van innovaties gerechtvaardigd, te veronderstellen dat we hier voor het grootste deel te maken hebben met degenen die achteraan lopen in de gebruikelijke S-curve die het adoptieproces volgt. Die groep (de zogenaamde ‘laggards’) omvat ca. 15% van de populatie en wordt voorafgegaan door de ‘late majority’ die uit 35% bestaat. Hoewel de precieze verdeling enigszins arbitrair is<sup>1</sup> biedt ze toch uitzicht op mogelijk effectieve maatregelen. De indeling van vroege tot late adopteerders ziet er doorgaans uit als in onderstaande afbeelding.

---

<sup>1</sup> Er wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde ‘standaard normale verdeling’ die een adoptieproces bij benadering meestal volgt en verdeelt die in gelijke stukken van plus of min één keer en twee keer de standaarddeviatie.



- **De indruk dat een vernieuwing niet compatibel is met wat men gewend is te doen:** Staat in dit geval nauw in verband met de vrees voor iets ingewikkelds. Dat iets moeilijk is heeft is hier vrijwel zeker gedeeltelijk een gevolg van dat het als nieuw en ongebruikelijk wordt ervaren. Overstappen en in- en uitchecken zijn anders dan men gewend is en roepen daardoor bij sommigen weerstand op. Het zou kunnen helpen als het ongebruikelijke kon worden gerelativeerd, bijvoorbeeld door een vergelijking te maken met zaken waarmee men al wel vertrouwd zijn en die vergelijkbaar werken. Het aanbieden van hulp aan wie de kaart voor het eerst gebruikt wordt gewaardeerd.
- **Relatief voordeel:** Er wordt nu nog vaak verondersteld dat reizen door de OV-Chipkaart duurder is geworden. Dit beeld kan wellicht worden gecorrigeerd. Hoe duidelijker is, dat de OV-Chipkaart voordeel oplevert ten opzichte van oude manier van betalen en naarmate dat voordeel groter is, zal de acceptatie groter zijn. Voor zover het om verbeteringen gaat: vooral degenen van buiten Rotterdam hebben vaak nog geen duidelijk ingevuld beeld van de verbeteringen die de kaart met zich meebrengt.
- **Veronderstelde risico's:** Vernieuwingen worden door hun doelgroepen vaak als risico's ervaren. Dat is ook hier zo. Vooral als het gaat om de veiligheid van persoonlijke gegevens en het saldo op de kaart is de veiligheid niet onomstreden. Naar verhouding is dat vooral onder degenen van buiten Rotterdam sterk het geval. Overtuigen van die veiligheid zou waarschijnlijk een bijdrage aan de acceptatie leveren.

Het elimineren van deze vier adoptieweerstanden kan de late adopteerdere de streep helpen trekken. Maar het is waarschijnlijk niet voldoende effectief, zich te concentreren op slechts één, of een deel van de weerstanden. Een enkele in takt gebleven weerstand kan voldoende zijn om de acceptatie te belemmeren. Bij het bestrijden van alle vier de weerstanden is communicatie een belangrijk wapen. Dat wordt bevestigd door het onderzoeksresultaat dat het gevoel adequaat te zijn voorgelicht ook de acceptatie bevordert.

De adoptie van een innovatie wordt vaak ook bevorderd door een mogelijkheid te bieden, de vernieuwing zonder enig risico eens *uit te proberen*. Het aanbieden van een gratis kaart met een klein bedrag aan saldo zou een middel kunnen zijn.

## 2. Onderzoeksopzet.

### 2.1. Te onderzoeken items.

De items die in de monitor moeten worden gemeten zijn in drie categorieën verdeeld:

1. Items die inzicht geven in *voor acceptatie relevante kenmerken van de OV-Chipkaart en verwachtingen en ervaringen op specifieke aspecten* die reizigers, waaronder reeds bestaande gebruikers van de kaart over de OV-chipkaart hebben. Van een aantal groepen van dergelijke variabelen hebben we samenvattende indicatoren samengesteld, die in de communicatie en het gebruik van de resultaten gemakkelijk hanteerbaar zijn.
2. *Achtergrondkenmerken* die het mogelijk maken, gegevens over de ervaringen van doelgroepleden te *verbijzonderen* naar specifieke groepen.
3. Enkele zogenaamde *criteriumvariabelen*. Dat zijn variabelen die laten zien hoe groot de acceptatiegraad van de OV-chipkaart *per saldo* is. Daaruit werd ook een samenvattende indicator voor acceptatiegraad samengesteld.

#### 2.1.1. Vragenlijstconstructie.

Voor de constructie van de vragenlijst werd in onderling overleg een constructieschema samengesteld dat de probleemstelling uitwerkt naar meer specifieke onderzoeksitems. Ook aan de benodigde achtergrondvariabelen werd aandacht besteed. Uit dit constructieschema werd de uiteindelijke vragenlijst samengesteld die ten behoeve van de meting in Rotterdam op enkele punten geactualiseerd werd.

### 2.2. Methode van dataverzameling.

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een webenquête aan de hand van een geheel gesloten vragenlijst. De enquête werd uitgevoerd onder een steekproef uit het GfK-panel. De screening, steekproeftrekking, uitvoering van het veldwerk en enkele onderdelen van de statistische verwerking waren in handen van Miles Research.

De invulduur van de vragenlijst varieerde tussen 13 en 16 minuten. Zie voor de vragenlijst het tabellenrapport.

De enquête was online van 31 maart tot en met 17 april 2009.

### **2.3. Populatie en steekproef.**

De onderzoekspopulatie wordt gevormd door a) ov-reizigers van 12 jaar en ouder die woonachtig zijn in het vervoersgebied van de RET en b) ov-reizigers die buiten het vervoersgebied van de RET wonen, maar daar wel met het ov naartoe reizen en daarbij van de Rotterdamse metro gebruik maken.

Uit bovengenoemde subpopulatie ‘ov reizigers die woonachtig zijn in het vervoersgebied van de RET’ werd een bruto steekproef van N=1203 getrokken. Dit resulteerde in een netto response van N=875. Het responspercentage bedroeg 73%.

Uit de subpopulatie ‘ov-reizigers naar Rotterdam’ werd een bruto steekproef van N=594 getrokken. De netto response bedroeg N= 436 (73%).

### **2.4. Screening en herweging.**

Van een aantal voor het onderzoek belangrijke variabelen was nog geen kennis beschikbaar over de verdeling binnen de populatie. Zo ontbrak inzicht in de verdeling van de reisfrequentie binnen de categorie ov-gebruikers en dergelijke. Om de representativiteit van de resultaten van de meting te kunnen controleren en zonodig te herwegen (zie onder), was het noodzakelijk een vooronderzoek te doen om de verdeling van de reeds genoemde en enkele andere variabelen in kaart te brengen.

Dit vooronderzoek, ook wel screening genoemd, vond plaats door middel van een online enquête onder een netto steekproef van N=94194 leden uit het panel van GfK. Dit panel is overigens representatief voor de Nederlandse bevolking.

Bij het trekken van een steekproef en bij de response kunnen afwijkingen in de resultaten ontstaan. Om de representativiteit van de resultaten te waarborgen moesten deze eventueel kunnen worden herwogen naar de verdeling van een aantal relevante variabelen binnen de populatie. Beide netto steekproeven bleken qua profiel op de onderstaande variabelen gelijk aan het profiel van het panel, waardoor een herwegprocedure achterwege kon blijven. Het betreft:

- OV-gebruik.
- De combinatie leeftijd/geslacht
- Stedelijkheidsgraad
- Opleidingsniveau
- Werkzaamheid

### 3. Resultaten.

In deze rapportage maken we ter wille van de leesbaarheid een bescheiden gebruik van tabellen. Hoe sterk de relatie tussen twee variabelen is, hebben we waar we een lineair verband vonden meestal bepaald door middel van de correlatie coëfficiënt Spearmans  $r$  en/of inspectie van een kruistabel. We nemen deze op in een afzonderlijk tabellenrapport. In deze rapportage zullen we ter wille van de leesbaarheid steeds spreken over ‘bewoners van Rotterdam’ als we ov-reizigers die in het vervoersgebied van de RET wonen bedoelen en over ‘personen of degenen van buiten Rotterdam’ als we ov-reizigers bedoelen die van buiten het vervoersgebied van de RET naar Rotterdam reizen en daar van vervoer met de metro gebruik maken.

We hebben in deze rapportage waar dit verantwoord was de vergelijking met de scores van ov-reizigers uit de landelijke meting zichtbaar gemaakt. Een dergelijke vergelijking was slechts in beperkte mate verantwoord mogelijk, omdat bij de metingen in Rotterdam en Amsterdam niet geheel dezelfde vragen werden gesteld als in de landelijke meting, of andere antwoordcategorieën werden gebruikt, was zo’n vergelijking beperkt mogelijk.

#### 3.1. Acceptatie: Wat is het? Hoe meet je het?

Het onderzoek is erop gericht, de mate van acceptatie van de OV-Chipkaart te meten door middel van een enquête. Enquêteren is communiceren met personen uit de steekproef. Het begrip ‘acceptatie’ als zodanig is voor een heldere communicatie te weinig concreet en laat te veel verschillende interpretaties toe. Dat zou waarschijnlijk leiden tot onderzoeksresultaten die niet ondubbelzinnig te interpreteren zijn. We hebben er daarom voor gekozen, niet rechtstreeks te vragen of men de OV-Chipkaart accepteert. In plaats daarvan hebben we ‘acceptatie’ operationeel gemaakt, door het op te vatten als de gecombineerde score op vier verschillende, duidelijk interpreteerbare reacties op de OV-Chipkaart. Daarmee hebben we een schaal samengesteld die de mate van acceptatie uitdrukt in één **“acceptatiescore”** in vijf niveaus van acceptatie<sup>2</sup>. Een dergelijke enkelvoudige score komt ook een efficiënte communicatie over de acceptatie ten goede

De afzonderlijke schaalitems waaruit deze score is opgebouwd hebben betrekking op vier dimensies van acceptatie:

---

<sup>2</sup> Deze schaal blijkt een goede interne samenhang te hebben, gegeven een Cronbachs Alpha van .897. Het gebruik van één samenhangende acceptatiescore is daarom verantwoord.

1. **Opinie/waardering vanuit persoonlijk perspectief:** Ervaart men de OV-chipkaart vanuit zijn persoonlijk belang meer als een verbetering of meer als een verslechtering ten opzichte van wat men gewend was?
2. **Opinie/waardering vanuit breder perspectief:** Beschouwt men de invoering van de OV-chipkaart los van zijn persoonlijke belangen meer als een verbetering of als een verslechtering.
3. **Gebruiksintentie:** Hoe sterk is men gemotiveerd de OV-chipkaart te gebruiken, of geneigd het gebruik ervan juist te mijden?
4. **De gevoelsdimensie:** Geeft de introductie van de OV-chipkaart iemand een meer positief of een meer negatief gevoel.

### 3.1.1. De acceptatiescore.

In hoeverre reageert men met acceptatie of juist met afwijzing als men kennis heeft genomen van datgene wat de OV-Chipkaart is en wat ze in het gebruik voor de reiziger betekent? We legden ondervraagden daartoe de volgende **propositiebeschrijving** voor.

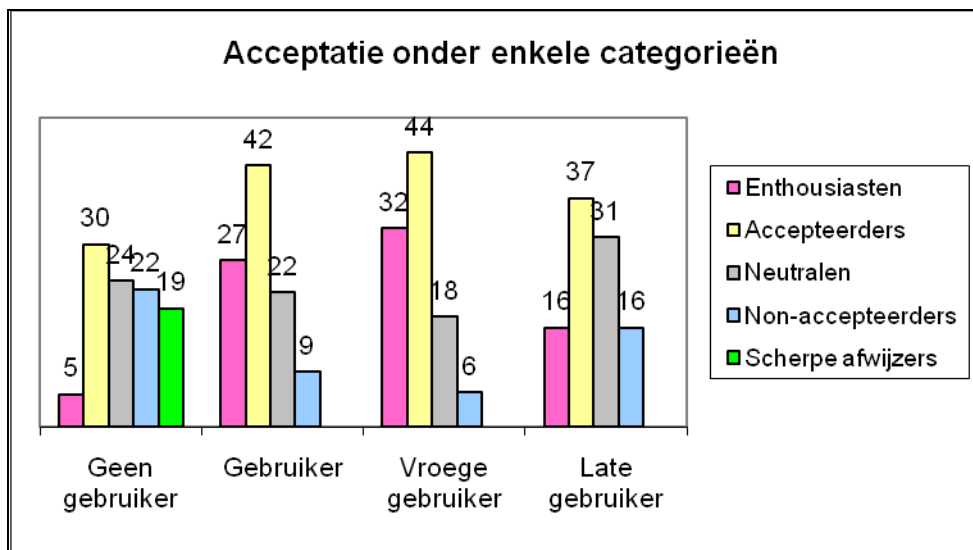
*De OV-chipkaart is een nieuwe manier van reizen en betalen door het openbaar vervoer. Met één OV-chipkaart kan worden gereisd met de tram, trein, bus en metro. Reizigers kunnen kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart. De OV-chipkaart kan worden opgeladen met een saldo (een geldbedrag in Euro's) en met een reisproduct (zoals een abonnement). Bij een persoonlijke OV-chipkaart kan men kiezen voor automatisch opladen: in dat geval wordt automatisch geld op de kaart bijgeschreven als het saldo onder een bepaald bedrag is gekomen. De OV-chipkaart moet straks bij het instappen (inchecken) én bij het uitstappen (uitchecken) voor een kaartlezer worden gehouden. Bij het uitchecken wordt het exacte bedrag berekend dat de reiziger moet betalen. De hoogte van dit bedrag wordt bepaald door de afgelegde afstand.*

De acceptatiescore is berekend over de scores op de vier dimensies waarover ondervraagden een mening konden geven. We onderscheiden:

- **Enthousiasten.**
- **Accepteerders.**
- **Neutralen.**
- **Non-accepteerders.**
- **Scherpe afwijzers.**

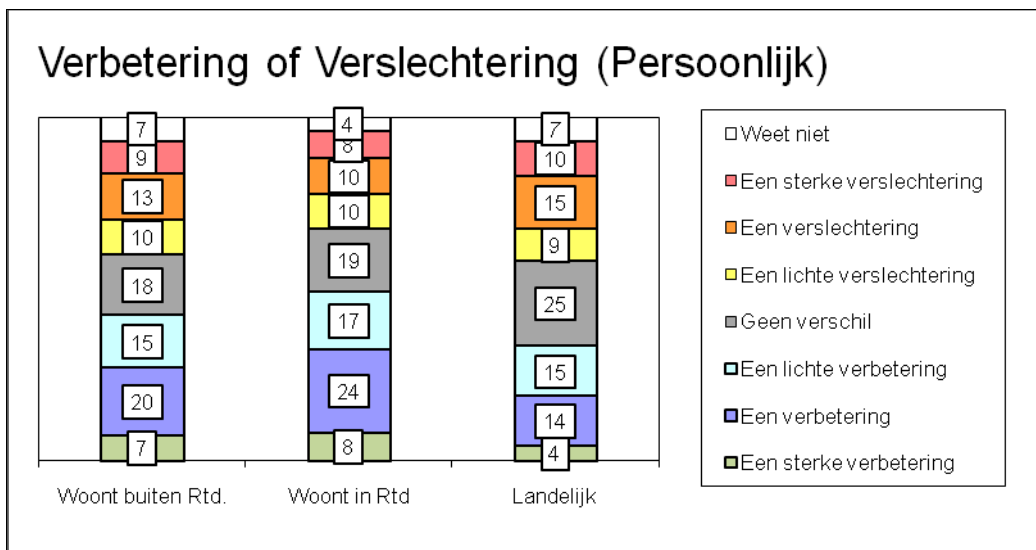




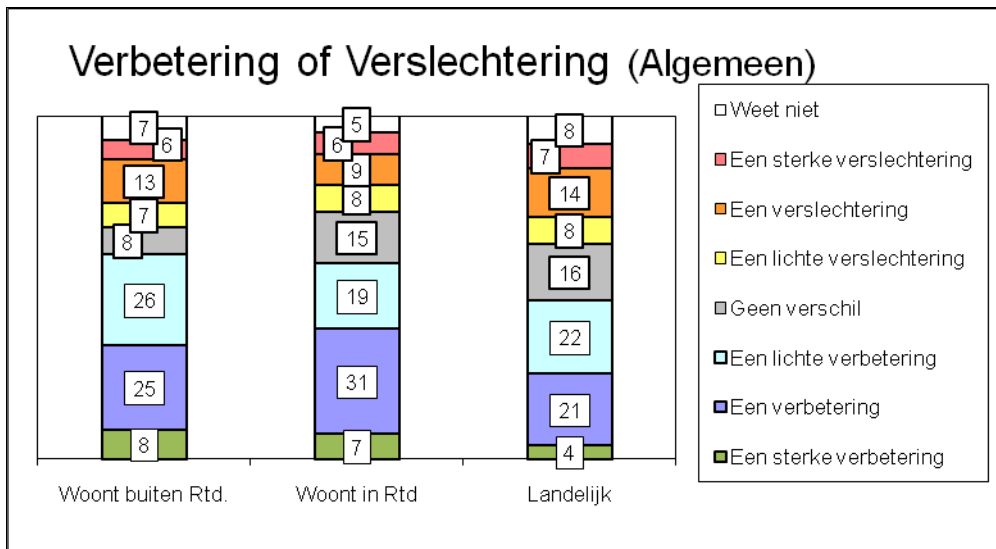


**Figuur 3**

We zien ten aanzien van de twee eerstgenoemde van de vier indicatoren van acceptatie dat men zeer overwegend er wel een beeld van heeft of de OV-Chipkaart als een verbetering of als een verslechtering moet worden gezien. Men ziet de OV-Chipkaart meer als een verbetering dan als een verslechtering, maar wat vaker als een verbetering in meer algemene zin voor het reizen met het openbaar vervoer dan voor zich persoonlijk. De verschillen tussen bewoners van Rotterdam en degenen van buiten Rotterdam zijn heel beperkt.



**Figuur 4**

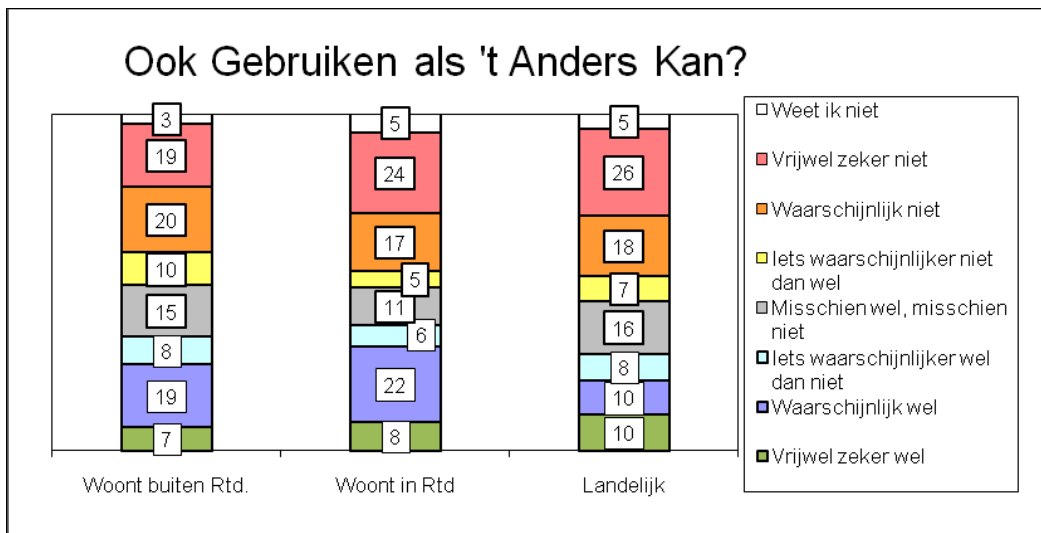


**Figuur 5**

Het percentage dat voornemens is de OV-Chipkaart te **gebruiken als ook nog de nu bestaande vervoerbewijzen beschikbaar zijn**, is zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam kleiner dan het gedeelte dat dit niet van plan is. Respectievelijk 36% en 34% wel tegen 46% en 49% niet.

Enigszins opvallend is het percentage (vooral onder bewoners van Rotterdam) dat gedecideerd is in zijn beslissing de kaart dan niet te gebruiken.

De *gevoelens* tenderen overwegend in een positieve richting. Onder de bewoners van Rotterdam heeft 55% min of meer positieve gevoelens tegen 30% min of meer negatief. Onder degenen van buiten Rotterdam is de positieve score 50% tegen 31% negatief. De gemiddelde score is onder bewoners van Rotterdam 4,3 en onder degenen van buiten Rotterdam 4,6 (NB: 1 is de hoogst mogelijke en 9 de laagst mogelijke score).



Figuur 6

Degenen die de OV-Chipkaart afwijzen onderscheiden zich in veel gevallen van de accepteerders door hun negatieve oordeel over een groot aantal zaken die met de kaart samenhangen. We vinden *relatief* onder hen vaak degenen die niet weten waar ze een kaart kunnen kopen, of opladen, het aantal aanschaf- en oplaadpunten als te weinig beoordelen, het aanschaffen van de OV-Chipkaart moeilijk vinden, in- en uitchecken moeilijker vinden dan wat ze gewend waren, meer problemen met de doorstroming bij de metropoortjes veronderstellen, overstappen moeilijker vinden en vinden dat het reizen duurder door de kaart wordt. Opmerkelijk vinden we dat ze ook vaker dan accepteerders een verslechtering zien in zaken als vooraf weten wat een reis kost, kunnen zien wat een reis gekost heeft, kunnen zien hoeveel reistegoed je nog bezit en een eerlijke manier om de reiskosten te berekenen. Natuurlijk is het denkbaar en minstens bij een deel van degenen die zo oordelen ook werkelijk het geval, dat hun mening

hen ertoe heeft gebracht de kaart af te wijzen. Maar we sluiten zeker niet uit dat degenen die een niet zo duidelijk gemotiveerde weerzin tegen de kaart voelen, in een niet te schatten aantal gevallen hun houding tegenover alles wat met de kaart samenhangt consistent maakt met die weerzin.

## 3.2. Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden.

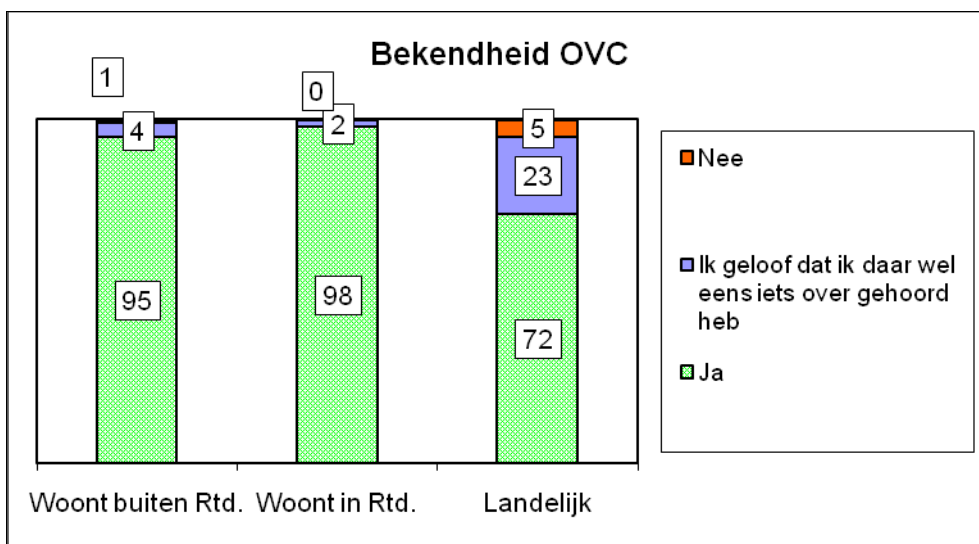
We hebben een groot aantal factoren in het onderzoek betrokken waarvan het denkbaar is dat die verschil maken voor de mate waarin iemand de OV-Chipkaart accepteert. In het onderstaande gaan we in op deze factoren en hoe hierop in de twee deelpopulaties wordt gescoord. In hoofdstuk 3.3. bespreken we in hoeverre sommige van deze factoren daadwerkelijk verschillen in acceptatie met zich meebrengen.

### 3.2.1. Bekendheid met een aantal aspecten van de OV-Chipkaart.

De mate van acceptatie zou mede afhankelijk kunnen zijn van het niveau van bewustheid rond de OV-Chipkaart in zijn verschillende aspecten.

#### 3.2.1.1. Vervanging van het NVB.

De OV-Chipkaart is inmiddels vrijwel algemeen bekend als nieuw middel om te reizen en betalen in het openbaar vervoer, zowel onder bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam; een overgrote meerderheid (98% en 95%) kent hem als zodanig.

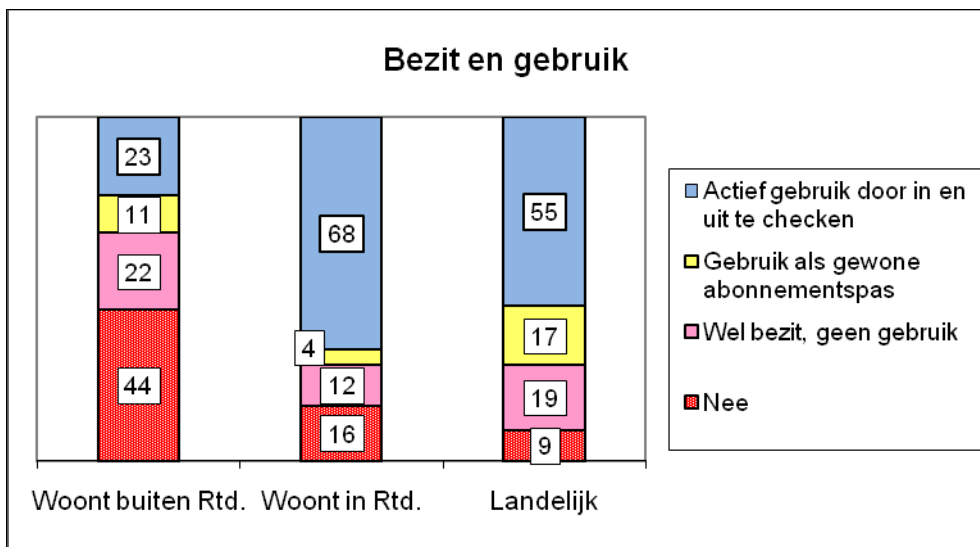


Figuur 7

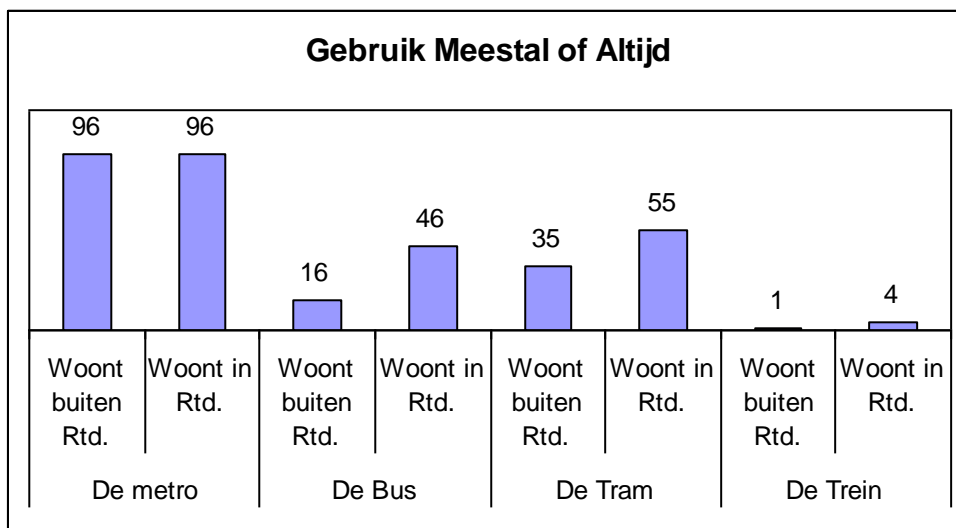








**Figuur 11**

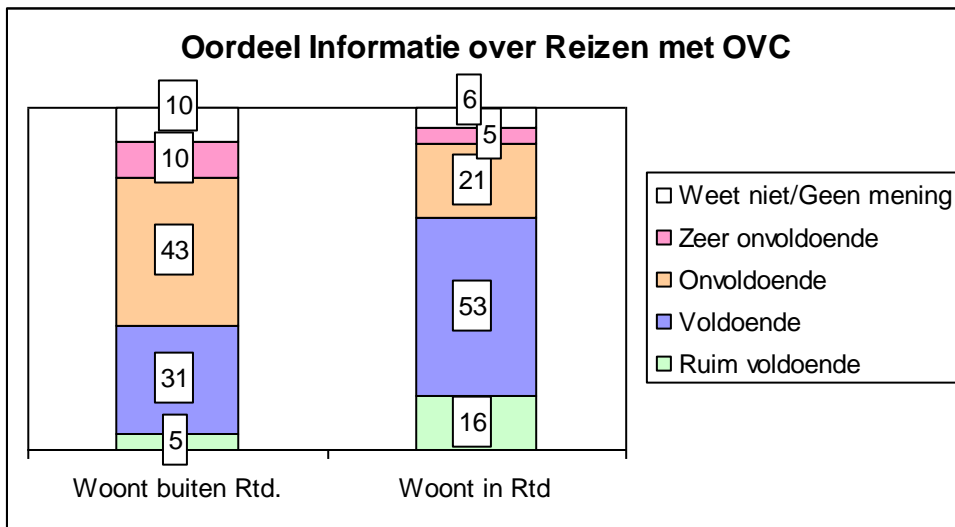


**Figuur 12**

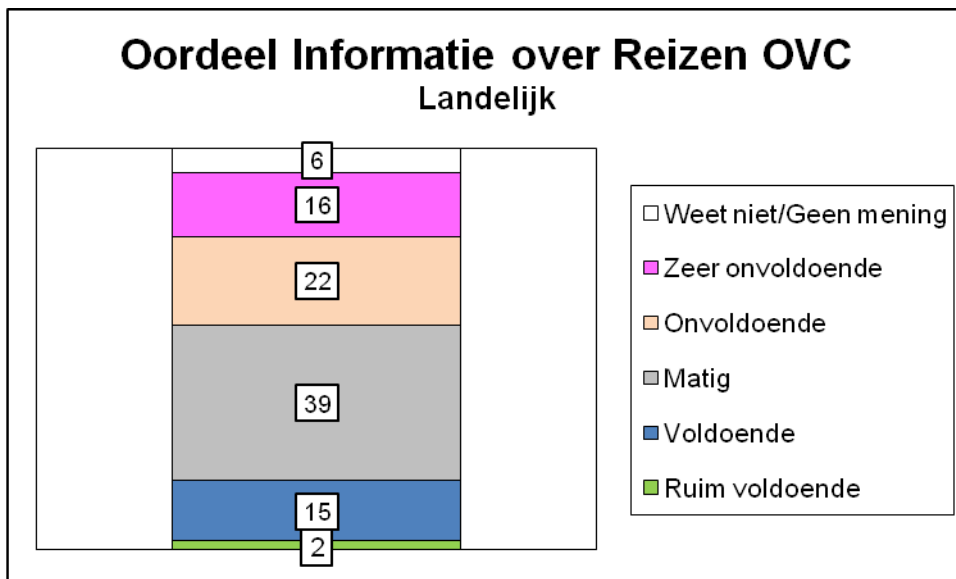
Meer dan de helft van de populatie gebruikte de kaart al voor deze als enig betaalmiddel op de metro verplicht werd. In Rotterdam ligt dit percentage iets hoger dan onder degenen van buiten Rotterdam.







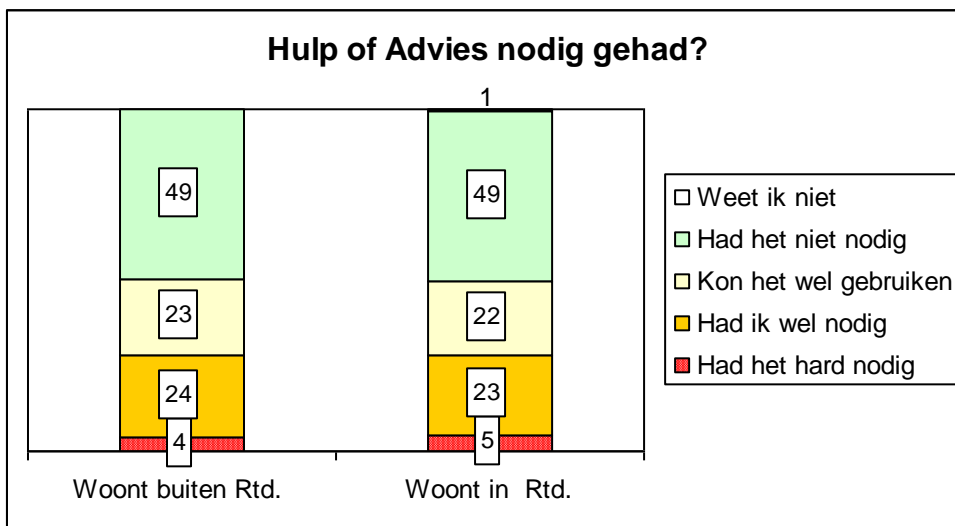
**Figuur 16**



**Figuur 17**

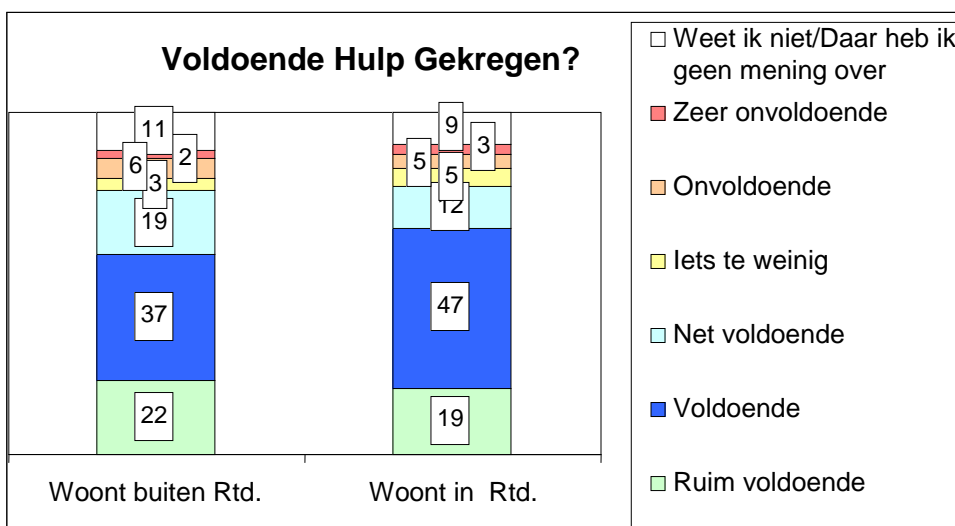
### 3.2.3.2. Ondersteuning door personeel.

Ongeveer de helft kon aanvankelijk wel ondersteuning gebruiken of had dit zelfs zondermeer nodig. De bewoners van Rotterdam en degenen die buiten Rotterdam wonen, verschillen op dat punt nauwelijks.



**Figuur 18**

Over de hulp die werd geboden, was men doorgaans ook tevreden.



**Figuur 19**

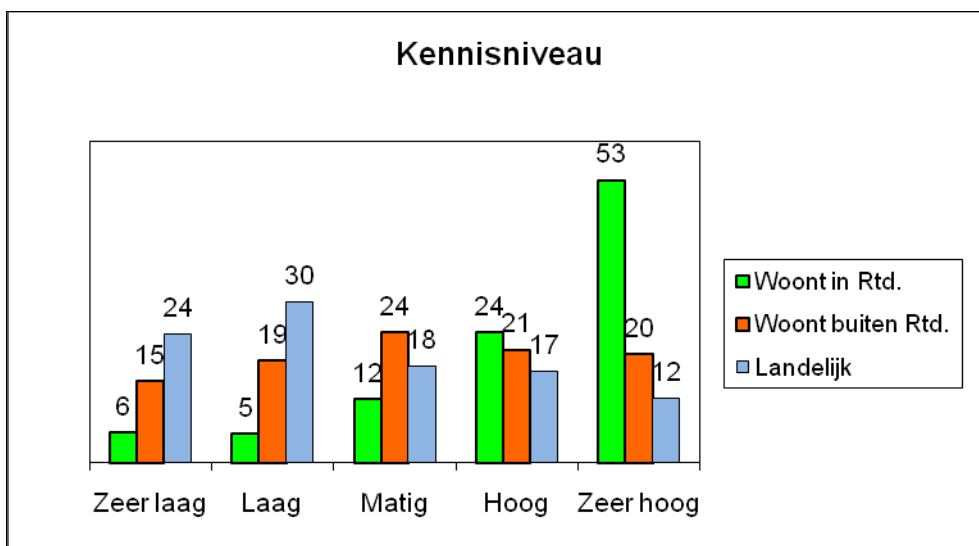
### 3.2.4. Kennisniveau.

We onderzochten van tien eigenschappen van de OV-Chipkaart in hoeverre men hiervan al op de hoogte was. We rapporteren hier het kennisniveau per eigenschap.

Eigenschappen van de OV-Chipkaart	% hiermee bekend		
	Rotterdam.	Buiten Rotterdam	Landelijk
Eén kaart nodig voor reizen met tram, trein, bus en metro	86%	82%	85%
De mogelijkheid om geld (reissaldo) op de kaart te laden	89%	82%	67%
De mogelijkheid om te kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart	81%	52%	29%
De mogelijkheid van automatisch opladen bij een persoonlijke kaart.	55%	32%	23%
Je betaalt in tram, bus en metro per kilometer i.p.v. per zone.	73%	47%	39%
Zowel bij het begin van de reis als tijdens of ná het uitstappen moet de OV-chipkaart bij een apparaat worden gehouden (inchecken en uitchecken)	95%	83%	58%
Bij het inchecken wordt een instaptarief afgeschreven	81%	50%	33%
Bij het uitchecken wordt de exacte prijs van de reis berekend	85%	62%	38%
Dat je altijd moet uitchecken, ook als je overstapt	84%	54%	36%
Voor met kinderwagens, grote stukken bagage, honden en dergelijke zijn op de metrostations extra brede poortjes	56%	28%	

**Figuur20**

Een samenvattende schaal die we op basis van deze tien kenmerken samenstelden, geeft een beeld van het over all kennisniveau in vijf categorieën. Ook deze samenvattende schaal laat zien dat het *kennisniveau* verschilt tussen bewoners van Rotterdam en personen van buiten Rotterdam. In Rotterdam is het kennisniveau bij 77% hoog tot zeer hoog. Bij degenen van buiten Rotterdam is dit 41%. In die populatie heeft 34% een laag tot zeer laag kennisniveau. Degenen die de OV-Chipkaart al actief gebruiken hebben er ook meer kennis over. Ook is opmerkelijk dat degenen met een laag kennisniveau vaak dezelfde zijn die ook ontevreden zijn met de informatieverstrekking. Wat oorzaak is, en wat gevolg, is niet met zekerheid te bepalen. In lichte mate hebben frequentere ov-reizigers meer kennis over de kaart dan minder frequente. Of men de kaart al gebruikte voordat het gebruik op de metro verplicht werd, laat geen verband van betekenis zien. Een duidelijk profiel van degenen met een laag kennisniveau kon verder niet worden gevonden.



Figuur 21

### 3.2.5. Gebruiksimpresies.

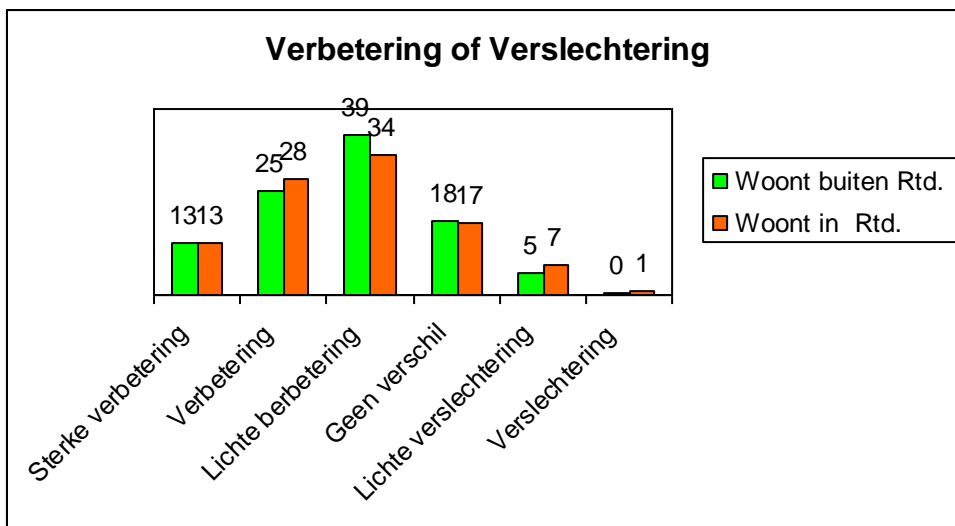
#### 3.2.5.1. Wat verandert? En wat betekent dat voor reizigers?

We onderzochten van zes onderwerpen in hoeverre men verwachtingen heeft of de OV-Chipkaart hiervoor consequenties heeft, en in hoeverre die verwachtingen neerkomen op een verbetering of juist op een verslechtering. Van vijf andere

punten onderzochten we of men hiervan verwacht dat het reizen makkelijker of dit juist moeilijker zal maken.

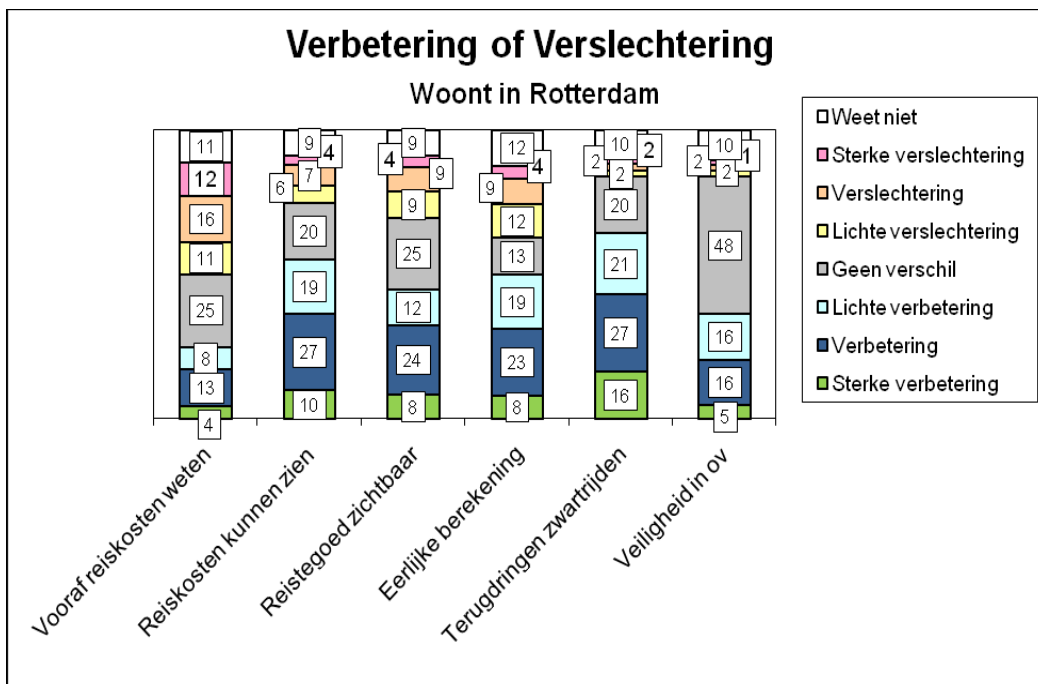
Uit de scores van degenen die hierover een mening hebben stelden we een samenvattende schaal samen die de verwachte verbetering en verslechtering voor de zes kenmerken samen weergeeft.

Voor een duidelijke meerderheid zijn de zes onderzochte punten samen een verbetering. Opvallend vaak is die verbetering licht. Bewoners van Rotterdam verschillen weinig van personen van buiten Rotterdam. (Respectievelijk 77% en 75% verbetering).

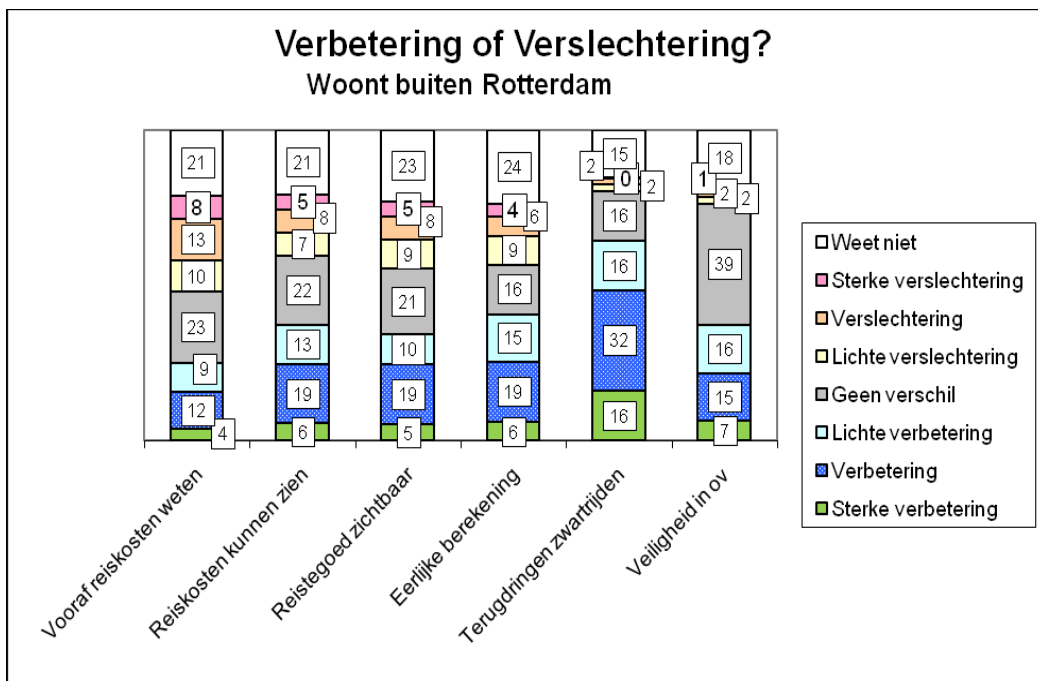


**Figuur 22**



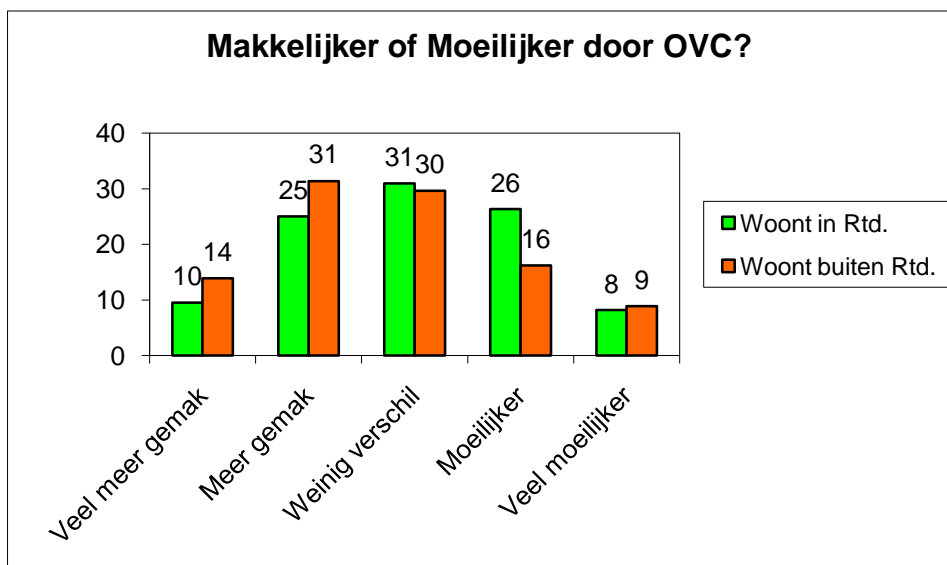


**Figuur 23**



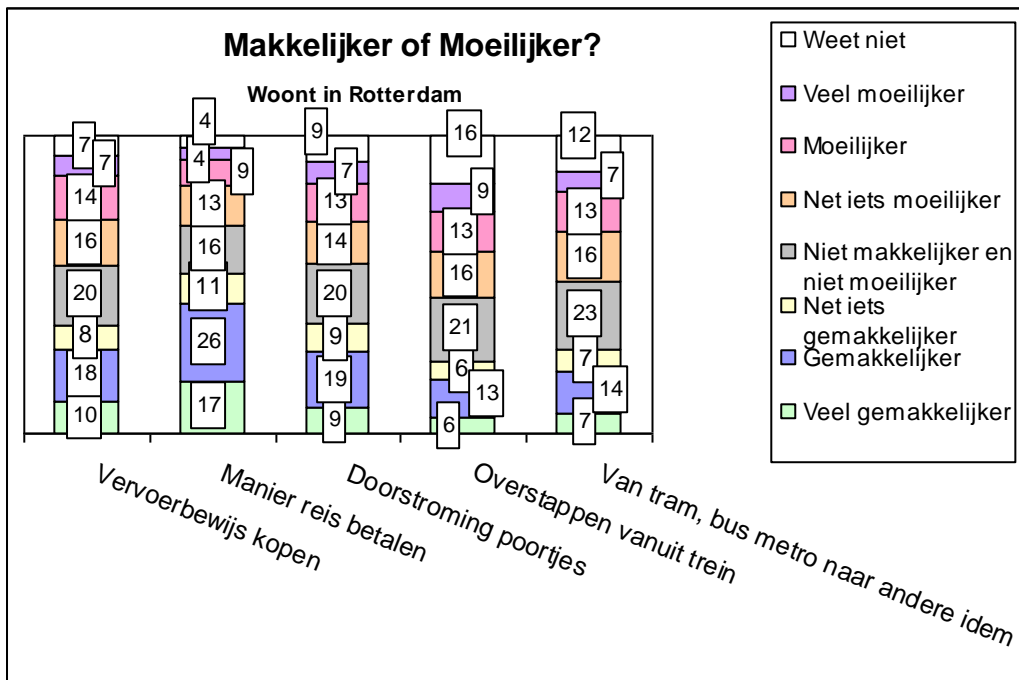
**Figuur 24**





**Figuur 26**

Met uitzondering van de wijze van betalen oordeelt men niet bijzonder positief. Degenen van buiten Rotterdam zijn in vergelijking tot de bewoners van Rotterdam weer vaak niet in staat om een oordeel te geven: tussen 11% en 23%. Ongunstig zijn de verwachtingen over het gemak van overstappen met de OV-Chipkaart en de doorstroming bij de poortjes op de metrostations.



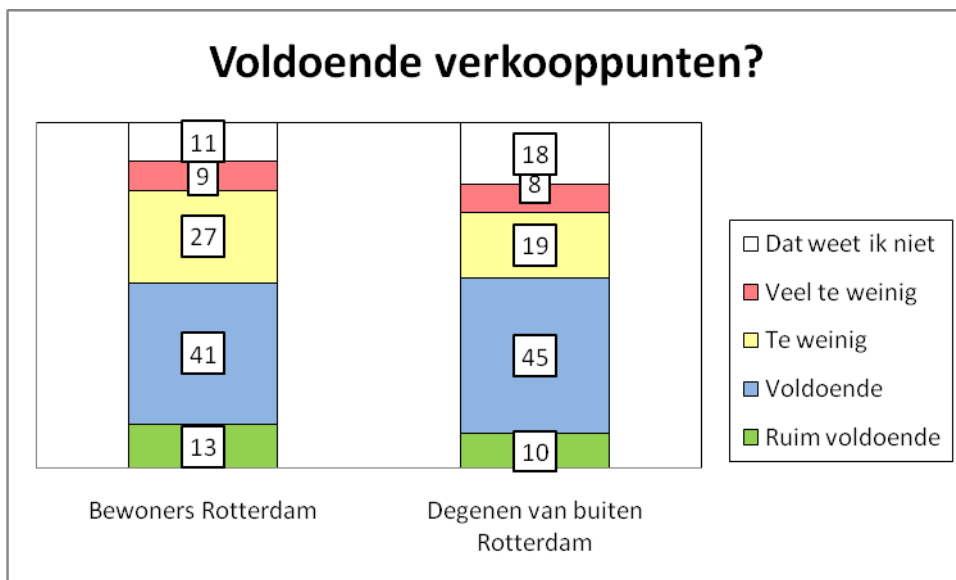
**Figuur**  
27



### 3.2.6. De OV-Chipkaart in het gebruik.

De resultaten die we in deze paragraaf rapporteren hebben betrekking op de actieve gebruikers van een OV-Chipkaart.

Onder de bewoners van Rotterdam die kaart actief gebruiken overheerst de mening dat het *aantal verkooppunten* voldoende groot is: 54% vindt dit, 36% juist niet. OV-Chipkaartgebruikers van buiten Rotterdam vinden wat vaker dat dit wel zo is dan niet: 55% tegen 27%. Voor de beschikbaarheid van het aantal *oplaadpunten*, het *gebruiksgemak* van oplaadautomaten en een *goede werking van de cico's* vinden we een vergelijkbaar beeld.



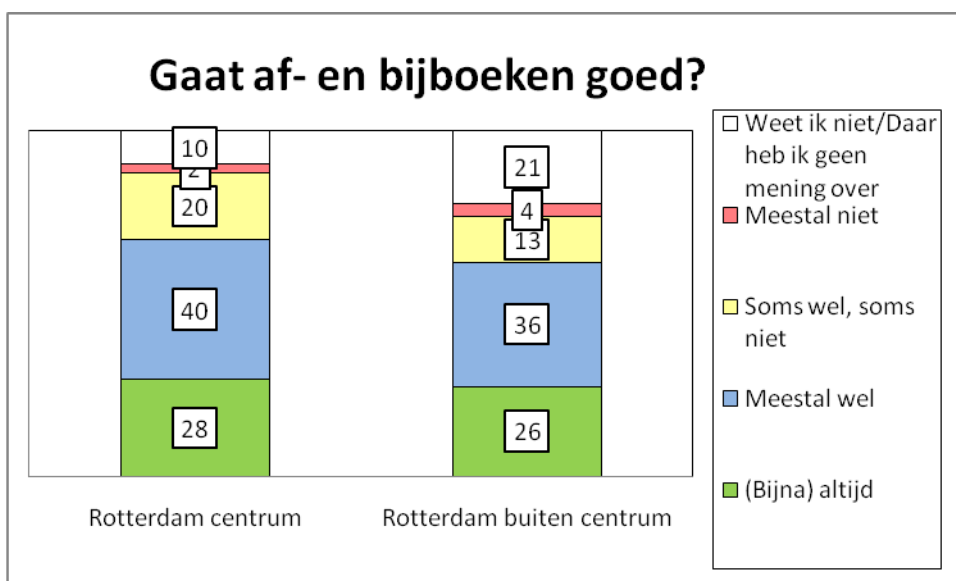
**Figuur 29**







wel eens problemen met de werking van de cico's heeft ondervonden, liggen die mogelijk niet (alleen) aan af- en bijboeken, want het percentage met problemen hiermee ligt wat lager dan het percentage dat wel eens tekortkomingen in de werking ervaart.

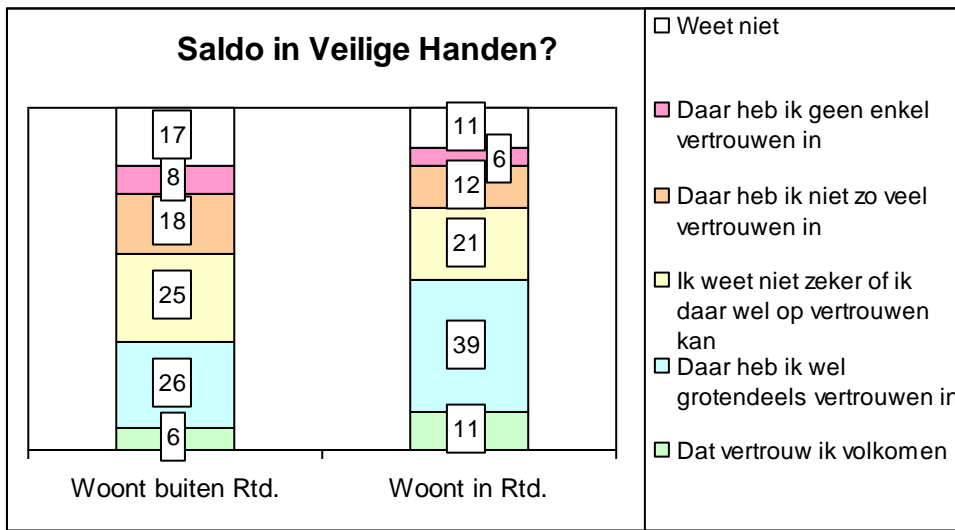


**Figuur 34**

Een minderheid heeft vertrouwen in een gemakkelijke *klachtenafhandeling*, mocht dat nodig zijn (zie figuur volgende pagina). In beide groepen is de invulling onvolkomen, maar vooral onder degenen van buiten Rotterdam is dat het geval.







**Figuur 37**

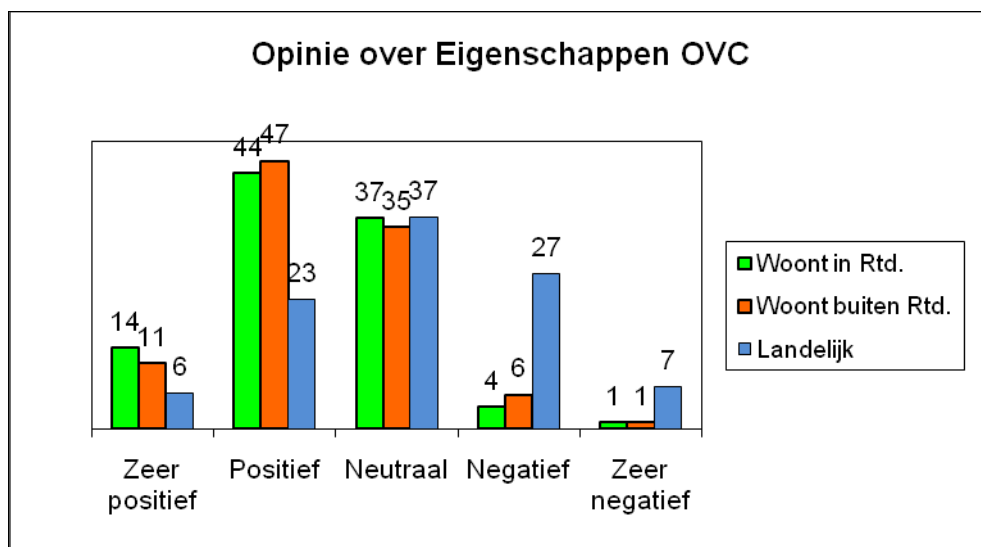
### 3.2.8.      **Opinie over eigenschappen van de OV-Chipkaart.**

Hoe beoordeelt men de verschillende eigenschappen van de kaart zoals die in de op pagina 12 al genoemde propositietekst waren beschreven? We gingen dit na voor de volgende veertien aspecten van de propositie.

- Ik heb één kaart nodig voor het reizen met de tram, trein, bus en metro
- Bij het reizen met de bus, tram en metro hoef ik niet na te denken over het aantal strippen dat ik moet stempelen.
- De meeste trein- en metrostations worden afgesloten met toegangspoortjes: er is alleen toegang voor reizigers met een geldig vervoerbewijs.
- In de bus check je in met je chipkaart in plaats van je vervoerbewijs door de chauffeur te laten afstempelen of het te tonen.
- Ik krijg een inzicht in de precieze reiskosten
- Ik betaal per kilometer in plaats van per zone.
- Ik hoef voor de reis geen apart kaartje te kopen en kan direct instappen
- Ik kan de OV-chipkaart opladen via internet, bij een automaat, loket of via de klantenservice van het vervoerbedrijf
- Met een persoonlijke OV-chipkaart kan ik, ná machtiging, mijn saldo automatisch opladen: er wordt automatisch geld bijgeschreven wanneer het reissaldo onder een bepaald bedrag komt
- Een persoonlijke OV-chipkaart kan worden geblokkeerd bij diefstal of verlies (en het saldo kan worden overgeschreven op de nieuwe kaart)
- Een anonieme kaart kan door verschillende mensen worden gebruikt (alleen niet tegelijkertijd)
- Als ik reis op saldo met een anonieme kaart, moet ik eraan denken om de OV-chipkaart tijdig op te laden.
- Met de OV-chipkaart moet altijd worden uitgecheckt in de bus/tram of op het perron.
- Bij de OV-chipkaart wordt ná de reis berekend wat de gemaakte kosten zijn

Uit deze elementen stelden we een samenvattende schaal samen die de opinie over de eigenschappen OV-Chipkaart per saldo weergeeft in termen van een verwachte verbetering of verslechtering.

De opinie is zowel onder bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam overwegend positief. In totaal oordeelt in beide groepen 58% positief tegen respectievelijk 5% en 7% negatief.



**Figuur 38**

De reacties op de verschillende afzonderlijke elementen lopen weliswaar enigszins uiteen, maar tenderen vaker naar positief dan naar negatief. Zeer positief zijn vooral het oordeel over ‘Een kaart voor alles’, ‘Niet hoeven nadenken over het aantal strippen’, ‘Direct kunnen uitstappen’, ‘Opladen via Internet en op andere plaatsen’ en ‘Kunnen blokkeren bij diefstal’. Relatief ongunstig is de opinie over: tijdig moeten opladen en de noodzaak altijd in- en uit te checken. Dat de anonieme kaart door meerdere mensen kan worden gebruikt, maakt qua voordeel volgens een flink percentage geen verschil met nu.-

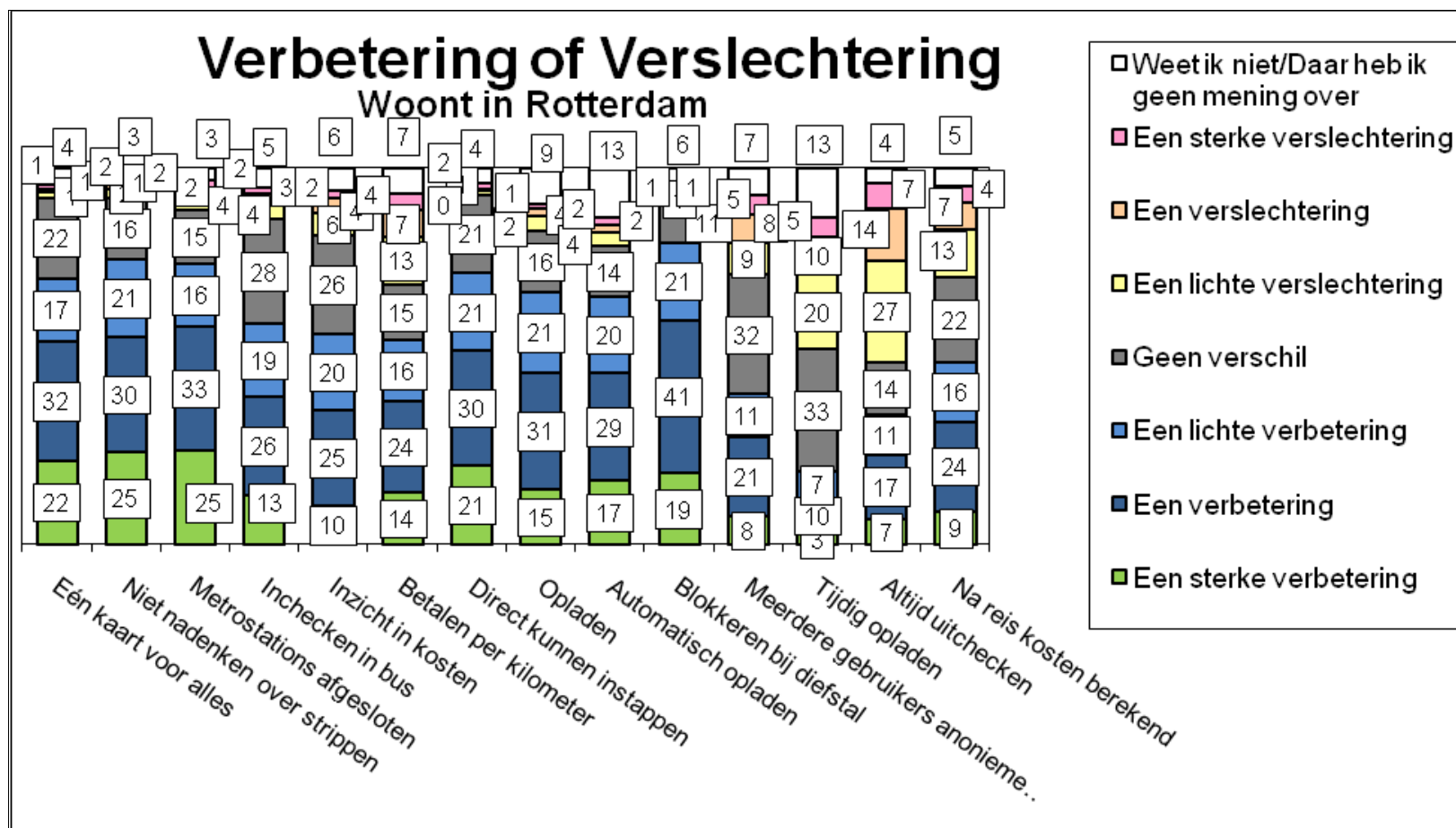
De veertien eigenschappen van de kaart bevatten één duidelijke en één zwakkere onderliggende factor<sup>3</sup>. De eerste onderliggende factor bestaat uit niet na hoeven denken over aantal strippen, direct kunnen instappen, opladen via Internet en op andere plaatsen, één kaart voor alle modaliteiten, in de bus betalen met de chipkaart i.p.v. laten afstempelen. We zouden deze onderliggende factor ‘Reisgemak’ kunnen noemen<sup>4</sup>. De tweede factor bestaat uit tijdig moeten opladen en altijd uitchecken. We zouden hem ‘Ongemak’ (niet als het omgekeerde van Reisgemak) kunnen noemen<sup>5</sup>.

De grafieken op de volgende pagina’s geven de opiniescores over de kenmerken van de kaart weer voor de bewoners van Rotterdam en voor degenen van buiten Rotterdam.

<sup>3</sup> Principale Componenten Analyse met Varimax-rotatie.

<sup>4</sup> Deze factor verklaart 51% van de totale variantie.

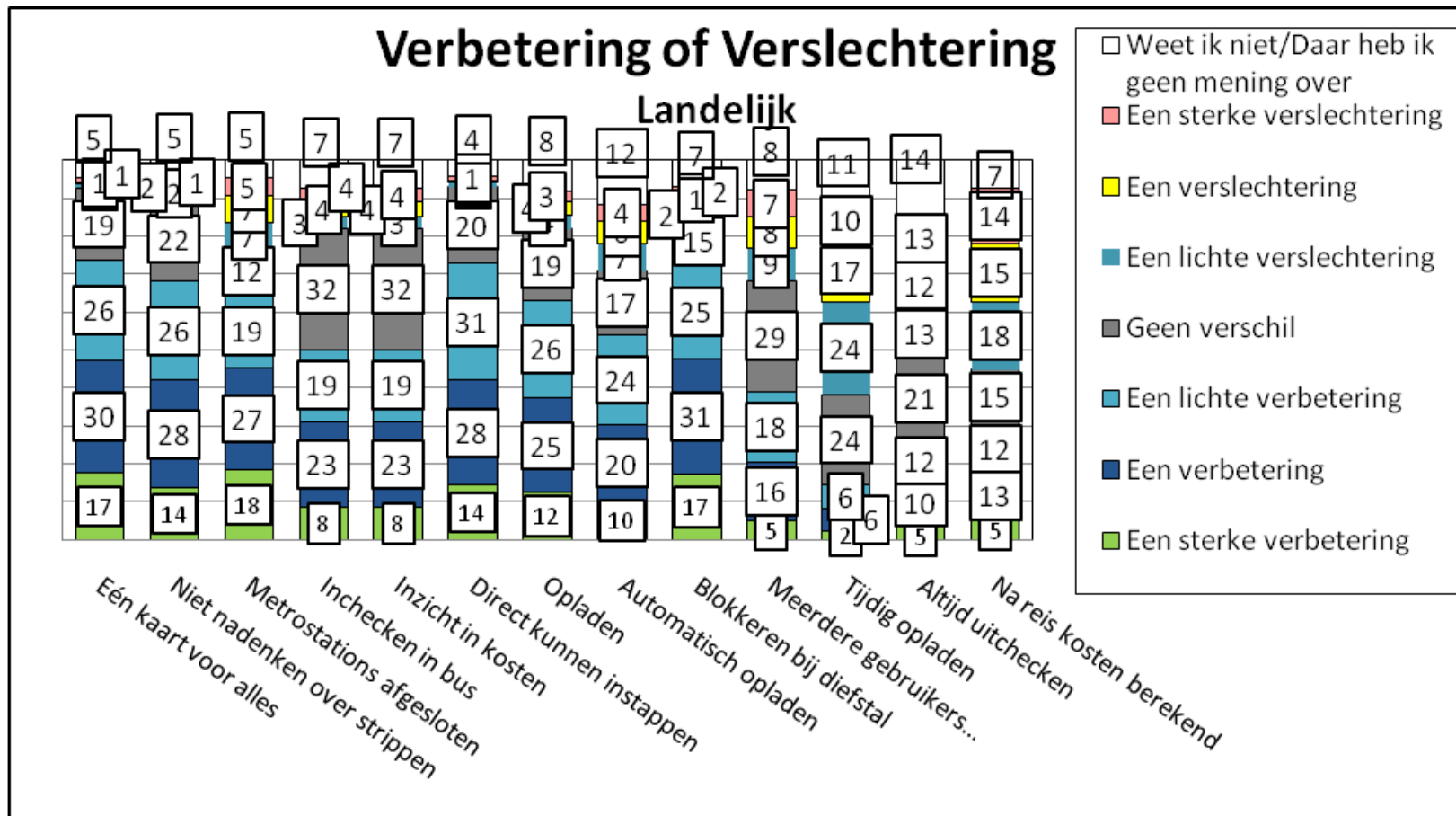
<sup>5</sup> Deze factor verklaart 9% van de totale variantie.



Figuur39

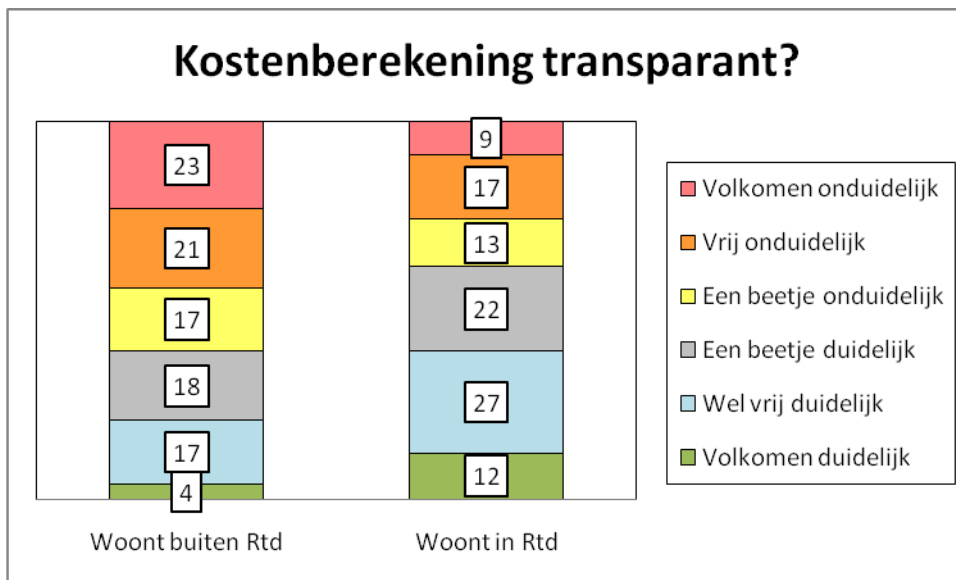






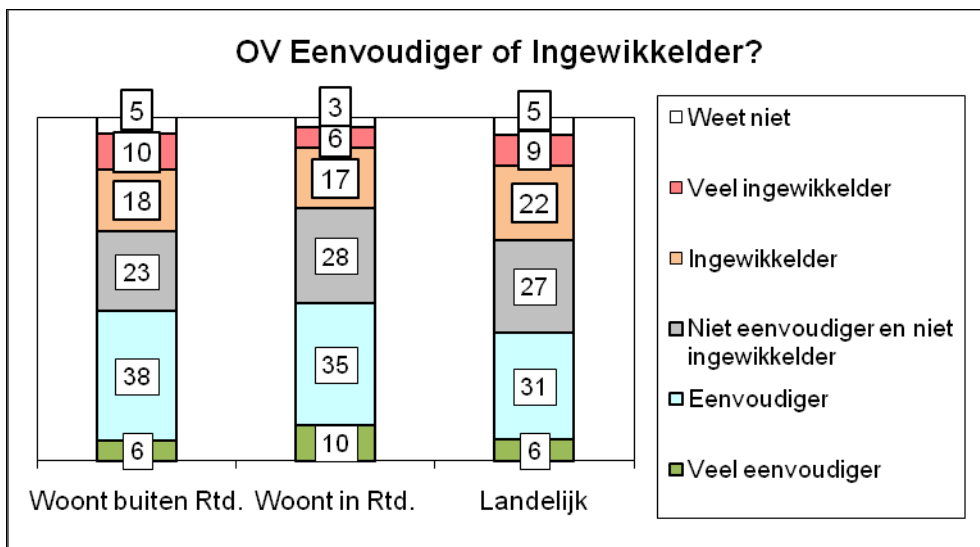
**Figuur 41**

De transparantie van de manier waarop de reiskosten worden berekend ervaren degenen van buiten Rotterdam veel minder als transparant dan de bewoners van Rotterdam: 61% tegen 39% vindt deze niet transparant.



**Figuur 42**

Alles bijeen genomen ervaart men door de komst van de OV-Chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er eenvoudiger dan dat het er ingewikkelder door wordt. Een vereenvoudiging verwacht respectievelijk 44% en 45%, dat het ingewikkelder wordt respectievelijk 28% en 23%. Ca. een kwart ziet geen veranderingen.



**Figuur 43**

### **3.2.9. Demografische achtergrond.**

Een relatie tussen demografische kenmerken en acceptatiegraad doet zich bij slechts één van deze kenmerken in lichte mate voor, namelijk *geslacht*: mannen zijn een fractie meer tot acceptatie geneigd dan vrouwen, zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam.

### 3.3. Achtergronden van Acceptatie.

We onderzochten in hoeverre er relaties te vinden zijn tussen de acceptatie en andere factoren. We moeten bij de verbanden die we vonden terughoudend zijn met het spreken over ‘oorzaken van acceptatie’. Wat de spreekwoordelijke kip en wat het ei is, laat zich niet altijd met zekerheid bepalen. Zo is het goed mogelijk dat een positief oordeel over sommige factoren de acceptatie beïnvloedt. Maar we weten uit soortgelijke onderzoeken dat een positieve totaalhouding op zich het oordeel over afzonderlijke factoren soms beïnvloedt.

Omwille van de leesbaarheid zien we af van het noemen van correlatiematen in de tekst.

De mate van acceptatie hangt samen met een aantal factoren, soms sterk, soms minder sterk. Ook vonden we met enkele factoren waarvan dit denkbaar zou zijn geweest geen of weinig verband. Dat is het geval bij de *frequentie van openbaar vervoergebruik* en de *gebruiksintensiteit van de OV-Chipkaart*. Het maakt geen verschil of we bij deze factoren rekening houden met andere factoren die op de relatie van invloed zouden kunnen zijn.

Een sterk verband vinden we met de opinie over verschillende *eigenschappen van de kaart*. Hoe positiever de totaalindruk hierover is, des te hoger is de acceptatiescore. Het verband is niet met alle veertien eigenschappen even sterk. Verhoudingsgewijs sterk hangt de acceptatie samen met *inchecken in de bus* in plaats van afstempelen, *direct kunnen instappen*, en *automatisch kunnen opladen*. Wat minder dan gemiddeld sterk gaat acceptatie samen met waardering voor de mogelijkheid tot *blokkeren bij diefstal*, de mogelijkheid dat *meerdere personen* van een anonieme kaart gebruik maken en *betalen per kilometer*. Een onderliggende factor van vijf eigenschappen in deze veertien, die we op grond van zijn samenstelling ‘*reisgemak*’ hebben genoemd, blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Een relatie vinden we ook met de toe- of afname van het *gemak* dat men met de OV-Chipkaart in verband brengt en met de mate waarin men een zestal *consequenties* van reizen met de OV-Chipkaart als verbetering of verslechtering ervaart. Hoe meer toename in gemak en hoe meer verbetering ten opzichte van de ‘oude’ situatie men aan de OV-Chipkaart toeschrijft, des te hoger de acceptatie.

Er is een betrekkelijk zwakke relatie met de hoeveelheid *kennis* die men over de kaart heeft. Daarbij moeten we bedenken dat die kennis over de meeste kenmerken hoog ligt. Degenen met zeer veel kennis zijn iets vaker enthousiaste accepteerders.

De introductie en de voorbereiding daarvan lijken van veel betekenis. Hoe meer tevreden men is met de *informatie over de kaart en het reizen ermee*, des te hoger is de acceptatiescore. Ook neemt de acceptatie toe naarmate men de *hulp van medewerkers* van de RET bevredigender heeft gevonden.

Ook een aantal praktische aspecten van het reizen met de kaart hangt bij degenen die hiermee ervaring hebben samen met acceptatie. Dat is het geval met de beschikbaarheid van *voldoende verkooppunten*. Ook hangt acceptatie samen met het oordeel over aantal *plaatsen waar de kaart kan worden opgeladen* en hoe *gemakkelijk die in het gebruik* zijn. Deze drie hangen overigens ook *onderling* samen. Naarmate men positiever oordeelt over het ene aspect, oordeelt men ook sterk positiever over het andere.

Het oordeel over factoren die tijdens het reizen zelf merkbaar zijn, gaat ook samen met de acceptatiescore. De acceptatie neemt toe als men vindt dat *cico's goed bereikbaar* zijn en *goed functioneren* en als bij eventuele fouten door het systeem gemakkelijk het *juiste aanspreekpunt bereikbaar* is. Ook hier gaat op: als men geneigd is het één te geloven, dan neigt men er ook toe te geloven dat aan de andere factoren van dit cluster eigenschappen is voldaan.

Een laag *vertrouwen in de veiligheid van persoonlijke gegevens* en van het *saldo* op de kaart, beïnvloedt de acceptatiegeneigdheid sterk negatief.

Dat sommige factoren kunnen zorgen voor variatie in de acceptatiegeneigdheid, verklaart nog niet noodzakelijk waarin niet accepteerders zich onderscheiden van accepteerders. De in het onderzoek gemeten factoren leveren daar geen duidelijke verklaring voor op. Wel blijkt dat degenen die de OV-Chipkaart afwijzen, zich in veel gevallen onderscheiden van de accepteerders door hun *negatieve oordeel* over een opmerkelijk groot aantal zaken die met de kaart samenhangen. Opmerkelijk vinden we, dat ze ook vaker dan accepteerders een verslechtering zien in zaken die moeilijk anders dan als een voordeel van de OV-Chipkaart kunnen worden gezien. Natuurlijk is het denkbaar en minstens bij een deel van degenen die zo oordelen ook werkelijk het geval, dat hun mening hen ertoe heeft gebracht de kaart af te wijzen. Maar we sluiten zeker niet uit dat degenen die een niet zo duidelijk gemotiveerde weerzin tegen de kaart voelen, in een niet te schatten aantal gevallen hun houding tegenover alles wat met de kaart samenhangt consistent maakt met die weerzin. De adoptie van verreweg vernieuwingen verloopt in de tijd via een S-vormige curve. Daarbij zien we eerst een kleine innovatiegeneigde voorhoede in beweging komen. Die wordt gevolgd door een steeds grotere groep volgers om na enige tijd af te vlakken. Dan volgt een relatief kleine groep van nakomers, die niet graag vernieuwingen adopteren. Het is heel goed denkbaar, dat dit is wat we in dit onderzoek zien gebeuren.

### **3.3.1. Factoren die samenhangen met acceptatie: Overeenkomsten en verschillen tussen de drie metingen.**

Sommige factoren blijken in de metingen samen te hangen met acceptatie. Wellicht betekent zo'n samenhang soms dat er een stimulerende of juist belemmerende invloed van dergelijke factoren uitgaat op de acceptatie van de OV-Chipkaart. Het is een interessante gedachte, te onderzoeken of deze samenhang verandert met de fase waarin de introductie zich bevindt. Het zou ons kunnen leren, waarop beleid, ondersteuning en voorlichting zich in de verschillende fasen het beste zouden kunnen richten om een zo groot mogelijke acceptatie te realiseren. Een panelopzet, zoals aanvankelijk was voorgenomen, zou daartoe vrij goede mogelijkheden bieden. Vergelijkingen tussen de drie populaties (landelijk, Amsterdam en Rotterdam) zijn op zich wel mogelijk. Maar als het gaat om het aanwijzen van oorzaken, maken enkele oorzaken bij het vergelijken tussen de drie fasen een terughoudende opstelling noodzakelijk. Redenen hiervoor zijn:

- Tussen de landelijke meting en de metingen in Rotterdam en Amsterdam ligt ruim zes maanden. In het geval van de OV-Chipkaart is dat een lange periode, omdat zich inmiddels veel ontwikkelingen rond de kaart hebben afgespeeld waarvan de invloed moeilijk weegbaar is.
- Er is besloten voor de metingen in Rotterdam en Amsterdam (respectievelijk fase 3 en 2) een gedeeltelijk ander vragenlijst toe te passen dan bij de landelijke meting. Een aantal variabelen die in fase 1 gemeten zijn en die soms sterk met acceptatie samen hingen, is daardoor niet opnieuw gemeten, terwijl anderzijds enige vragen zijn toegevoegd die in de landelijke meting niet voorkwamen. Enkele vragen hebben wel op dezelfde onderwerpen betrekking, maar zijn anders geformuleerd.
- De drie fasen zijn gemeten onder steekproeven uit drie verschillende populaties. De populaties verschillen dus niet alleen naar het stadium waarin de lokale ontwikkelingen rond de OV-Chipkaart gevorderd zijn. Het is alleszins waarschijnlijk dat ze ook verschillen naar allerlei andere kenmerken, zoals de lokale omstandigheden met betrekking tot het openbaar vervoer, gebeurtenissen die zich ter plaatse in een meer of minder recent verleden hebben afgespeeld, de cultuurverschillen, pluriformiteit van de bevolkingssamenstelling, et cetera. Daardoor is niet met zekerheid te bepalen in hoeverre we de invloed van een bepaalde fase meten, en in hoeverre andere omstandigheden die typerend zijn voor die populatie. Dat in alle drie de gevallen een aselechte steekproef uit deze

populaties is getrokken, levert geenszins een situatie op die het mogelijk maakt verantwoorde uitspraken over ooraak en gevolg achter verschillen tussen de drie fasen te doen.

Verschillen tussen de drie onderzoekpopulaties doen zich wel degelijk voor. Alles bijeengenomen is het verschil tussen de populatie van fase 2 en van fase 3 groter dan dat tussen die van fase 1 en fase 2.

We zien dat *betalen per kilometer* in de landelijke meting (fase 1) vrij sterk samenhangt met acceptatie, maar dat die samenhang wat afneemt in de Amsterdam-meting (dat wil zeggen vanaf het ingaan van fase 2). In iets mindere mate gebeurt dat ook bij moeten *denken aan opladen*.

*Tevredenheid over de voorlichting* blijkt in fase 3 samen te hangen met acceptatie, wellicht omdat de komst van de kaart dan nadrukkelijker merkbaar wordt. Iets soortgelijks zien we bij uitgesproken praktische onderwerpen als de *aanschaf- en oplaadmogelijkheden* en de mening dat men *kennis daarover* heeft.

De *transparantie van de kostenberekening* en de beschikbaarheid van *hulp in de beginfase* zijn misschien ook zaken waarvan het belang merkbaarder wordt naarmate de introductie van de kaart actueler wordt.

Ook de samenhang van *reisgemak* met introductie is groter in de resultaten van de Rotterdam-meting (fase 3) dan in die van de Amsterdam-meting (fase2).

Het *belang van uitchecken* is groot bij de landelijke meting (fase 1), daalt sterk bij de Amsterdam-meting (fase2) en neemt weer toe in de Rotterdam-meting (fase 3). Dat laatste zou misschien kunnen samenhangen met voldoende tijd en gelegenheid gehad hebben om ervaringen op te doen die het belang van zorgvuldig uitchecken merkbaar maken.

Onderstaand schema geeft de relaties tussen drieënveertig factoren en acceptatie weer. De scores kunnen lopen van 0 tot 1<sup>6</sup>. Hoe dichter een waarde de 1 nadert, des te sterker is de relatie.

---

<sup>6</sup> We hebben negatieve relaties niet als zodanig genoteerd omdat dit verwarring zou kunnen wekken. Er is gebruik gemaakt van de associatiemaat Somers D.



<b>Item</b>	<b>Landelijk Fase 1</b>	<b>Amsterdam Fase 2</b>	<b>Rotterdam Fase 3</b>
Reisfrequentie	.06	.06	.03
Tevredenh voorl. OVC	.26	.28	.41
Tevredenh. voorl. Reizen OVC	.25	.28	.42
Tevredenh. aanschafmogelijkh.		.13	.27
Tevredenh. oplaadmogelijkh.		.15	.28
Gemak aanschaffen vervoerbew.	.42	.39	.26
In- en uitchecken/betaalwijze		.49	.49
Gebruiksgemak oplaadautomaten		.38	.28
Weten waar te koop	.11	.13	.27
Weten waar op te laden		.15	.30
Reisgemak	.44	.43	.58
Overstappen t/b/m	.39	.39	.40
Overstappen trein	.40	.40	.39
Doorstroming poortjes		.40	.38
Duidelijkheid achteraf kosten v. reis	.34	.40	.42
Minder zwartrijden	.28	.24	.31
Meer veiligheid in voertuig en station	.30	.25	.30
Perceptie duurder/goedkoper	.41	.45	.40
Perceptie transparantie kostenberek.		.19	.35
Bereikbaarheid cico's		.29	.27
Storingsvrij zijn cico's		.40	.44
Af- en bijboeken foutloos		.56	.48
Vooraf reiskosten weten		.31	.30
Adequate klachtenafhandeling		.35	.40
Hulp ov-bedrijf in beginfase		.20	.31
Veiligh./zorgvuldigh. Pers. gegevens	.47	.43	.47
Veiligheid saldso		.44	.48
Betalen per kilometer	.49	.32	.35
Eén kaart voor alles	.51	.44	.41
Niet hoeven nadenken	.50	.46	.47
In bus niet afstempelen maar cico		.48	.46
Stations afgesloten	.41	.36	.43
Inzicht in precieze reiskosten	.48	.39	.44
Reistegoed kunnen zien		.37	.39
Eerlijke berekenwijze		.45	.45
Direct kunnen instappen	.53	.50	.48
Diverse oplaadmogelijkheden	.50	.40	.41
Automatisch opladen	.53	.49	.44
Blokkeermogelijkheid	.40	.32	.36
Verschillende gebruikers bij anon.	.28	.20	.25
Moeten denken aan opladen	.43	.32	.36
Moeten denken aan uitchecken	.47	.28	.41
Kosten na reis berekend	.48	.40	.44

### 3.3.2. Vroege en late OV-Chipkaartgebruikers.

#### Hun acceptatie.

Van degenen die actief van de OV-Chipkaart gebruik maken, gebruikte een meerderheid (68%) de kaart al in de metro vóór dat deze daar het enige betaalmiddel werd. We zullen hierna over 'vroege gebruikers' en 'late gebruikers' spreken. Verschillen in acceptatie en opinie over de kaart kunnen met dit verschil samenhangen, maar er zijn verschillende alternatieve verklaringen mogelijk, de eventueel naast elkaar kunnen bestaan. Zo zou een minder positieve houding onder degenen die de kaart laat zijn gaan gebruiken de weerstand van sommigen van hen daartegen kunnen weerspiegelen. Maar ook is het mogelijk dat de vroege gebruikers meer gelegenheid hebben gehad om ervaring met de prettige kanten, of juist met zwakten van kaart op te doen. Of sommige late gebruikers hadden een al bestaande goede reden, welke dan ook, waarom de kaart voor hen een minder gunstige keuze was.

Onder de late gebruikers ligt het percentage afwijzers nochtans niet erg veel hoger dan onder de vroege gebruikers: 16% tegen 6%. Vooral het aandeel van degenen met een neutrale score op acceptatie valt onder de late gebruikers op: 31% tegen 18%. Mede daardoor is het aandeel van de 'enthousiasten' en de 'accepteerders' onder de late gebruikers relatief laag: 53% tegen 77%. Alles bijeengenomen overheerst acceptatie als houding ook onder de late gebruikers sterk tegenover non-acceptatie, als we de neutrale categorie als accepteren opvatten: 84% onder de late gebruikers tegen 94% onder de vroege gebruikers.

Ook op de meeste andere punten wijken de vroege en late gebruikers niet sterk van elkaar af. Ze weten ongeveer even goed waar ze een OV-Chipkaart kunnen kopen, opladen, vinden vrijwel even vaak dat er genoeg verkooppunten en plaatsen om de kaart op te laden zijn en dat de cico's naar behoren functioneren. Vroege gebruikers zijn iets positiever over foutloos af- en bijboeken en over het gemak waarmee eventuele klachten kunnen worden afgehandeld. Late gebruikers hebben iets minder vertrouwen in de veiligheid van hun persoonlijke gegevens. Bovendien hebben ze een iets negatievere opinie over de voorlichting over het reizen met de kaart.

In meer specifieke opinies over gebruiksconsequenties die men de kaart toeschrijft, vinden we terug dat een gunstige houding overheerst, als we degenen meetellen die geen verschil ten opzichte van de bestaande situatie merken. Het doet zich bijvoorbeeld voor bij de gevolgen die men veronderstelt voor gemakkelijk ov-reizen, het gemak waarmee een vervoerbewijs is aan te schaffen, inchecken, de doorstroming bij de metropoortjes en overstappen. En hoewel men

in beide groepen vaker gelooft dat reizen door de kaart duurder wordt dan dat het goedkoper wordt, liggen vroege en late gebruikers hier dicht bijeen.

Ook op een reeks kenmerken die een verbetering of een verslechtering door de OV-Chipkaart zouden kunnen inhouden, liggen de vroege en late gebruikers meestal minder dan 10% uiteen als we verbetering en geen verschil samen nemen. Als we alleen op verbetering letten, is het verschil soms aanzienlijk groter. Dat is het geval bij kunnen zien wat een reis gekost heeft, kunnen zien hoeveel reistegoed er nog over is en de veiligheid in het openbaar vervoer. Over de voorlichting oordelen de late gebruikers iets minder gunstig dan de vroege gebruikers.

Op de reeks van 15 eigenschappen van de OV-Chipkaart reageren noch de late, noch de vroege gebruikers negatief. Wel is het oordeel per saldo van de vroege gebruikers vaker echt positief dan dat van de late gebruikers: 68% tegen 48%. Die laatsten hebben relatief vaak een neutraal oordeel: 46% tegen 29%.

### **3.3.3. Cicogebruikers en niet cicogebruikers en hun acceptatie. Bewoners van Rotterdam en degenen van buiten Rotterdam.**

We hebben onderzocht of er een verschil bestaat tussen de reacties van reizigers die de OV-Chipkaart actief gebruiken om in- en uit te checken (hierna ‘cicogebruikers’) en degenen die dit niet doen (‘niet cicogebruikers’).

Het percentage accepteerders ligt onder de cicogebruikers hoger dan onder de niet cicogebruikers. (Rotterdam 69% tegen 49%; buiten Rotterdam 70% tegen 35%).

Over of reizen met de OV-Chipkaart meer gemak oplevert, liggen de percentages niet ver uiteen. In groter gemak gelooft 30% van de niet cicogebruikers in Rotterdam tegen 37% van de cicogebruikers. Van degenen van buiten Rotterdam gelooft 46% van de cicogebruikers en 43% van de niet cicogebruikers dat de OV-Chipkaart per saldo meer gemak zal opleveren.

Het percentage dat een positieve opinie heeft over de vijftien onderzochte eigenschappen van de OV-Chipkaart overheerst onder zowel cicogebruikers als onder niet cicogebruikers, maar is onder de cicogebruikers hoger. Het percentage ligt bovendien onder degenen van buiten Rotterdam iets verder uit elkaar tussen cicogebruikers en niet cicogebruikers dan onder de bewoners van Rotterdam: respectievelijk 69% tegen 55% en 61% tegen 53%.

Dat het kennisniveau over de OV-Chipkaart onder cicogebruikers aanmerkelijk hoger ligt dan onder niet cicogebruikers is niet verrassend. Vooral onder degenen van buiten Rotterdam is het verschil groot. Hoog tot zeer hoog op kennis scoort onder degenen van buiten Rotterdam 30% tegen 79%, terwijl dat onder de bewoners van Rotterdam 57% tegen 87% is. Een laag tot zeer laag niveau van het kennisniveau komt vooral voor onder niet cicogebruikers van buiten Rotterdam: 43% onder niet cicogebruikers tegen 7% onder cicogebruikers. En onder de bewoners van Rotterdam 23% onder niet cicogebruikers tegen 5% onder cicogebruikers.

Zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam is het oordeel over allerlei gebruiksaspecten van de kaart onder cicogebruikers positiever dan onder niet cicogebruikers. Maar onder de niet cicogebruikers wordt dat beeld vaak vertekend door het hoge percentage dat geen oordeel over deze gebruiksaspecten kan geven: tussen 20% en bijna 70%. In het bijzonder ligt het hoog met betrekking tot het aantal verkooppunten, het aantal plaatsen om het reistegoed op te laden, het gebruiksgemak van de oplaadautomaten, duurder of goedkoper worden van reizen met het ov. Vooral

onder degenen van buiten Rotterdam. is het aandeel van degenen die geen oordeel kunnen geven hoog. We kunnen stellen dat, waar hoge percentages weet niet en geen mening voorkomen, deze voor een groot deel kunnen worden toegeschreven aan de niet cicogebruikers; een situatie die overigens geen bevreemding mag wekken.

Een duidelijk beeld over of het gemakkelijker of ingewikkelder wordt om met de OV-Chipkaart te reizen heeft men overwegend wel. Zowel onder de bewoners van Rotterdam als onder degenen van buiten Rotterdam is de cicogebruiker hier iets positiever over dan de niet cicogebruiker.

Of reizen met het ov door de OV-Chipkaart duurder of goedkoper wordt, daarover heeft ongeveer de helft van de nietcicogebruikers een mening. Die verschilt tussen cicogebruikers en niet cicogebruikers niet noemenswaardig. Met dien verstande dat cicogebruikers enerzijds wat vaker relatief hoog scoren op '*iets duurder*', maar anderzijds ook wat vaker op '*iets goedkoper*'.

### **3.3.4. Elf consumenteneisen: in welke mate aan voldaan?**

De elf eisen die vanuit de consumentenorganisaties zijn geformuleerd voor de OV-chipkaart zullen we hieronder bespreken. We beschrijven hoe de OV-chipkaart binnen het Rotterdamse vervoersgebied in de beleving van inwoners van Rotterdam en in de beleving van degenen die naar Rotterdam reizen presteert.

#### ***1. De OV-chipkaart maakt reizen met het openbaar vervoer gemakkelijker.***

Wat minder dan de helft van de reizigers beoordeelt de OV-chipkaart per saldo als een vergroting van het gemak. Reizigers van buiten Rotterdam beoordelen de kaart op dit aspect wat positiever dan de inwoners van Rotterdam (45% tegen 35%).

Over het gemak van een vervoersbewijs kopen en het gemak van de manier van betalen lopen de meningen vooral onder inwoners van Rotterdam enigszins uiteen. Degenen die naar Rotterdam reizen zijn hierover iets positiever.

Alles bijeen genomen ervaart men door de komst van de OV-chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er eenvoudiger dan ingewikkelder door wordt. Het betreft echter nog geen meerderheid van de reizigers die deze mening is toegedaan.

#### ***2. De OV-chipkaart maakt reizen met het openbaar vervoer niet duurder.***

Of reizen met het openbaar vervoer door de OV-chipkaart duurder of goedkoper wordt, blijkt in dit stadium vaak moeilijk te beoordelen. Voor zover men een oordeel heeft, overheerst sterk de mening dat reizen duurder wordt.

#### ***3. Het aanbod van tarieven op de OV-chipkaart is overzichtelijk.***

Onder zowel inwoners van Rotterdam als onder degenen die van buiten komen vindt iets meer dan de helft dat zowel het hebben van inzicht in de precieze reiskosten als het betalen per kilometer in plaats van per zone een lichte tot sterke verbetering inhouden ten opzichte van de huidige betaalwijze.

**4. *De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor gehandicapten en ouderen.***

De OV-chipkaart is inmiddels nagenoeg algemeen bekend als nieuw middel om te reizen en te betalen in het openbaar vervoer, zowel onder bewoners van Rotterdam als onder degenen die van buiten Rotterdam komen. Ook weten vrijwel alle reizigers dat de OV-chipkaart tegenwoordig de enige betaalmogelijkheid in de metro is.

De kennis over de verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden van de kaart is onder degenen die in Rotterdam wonen vrij groot. Onder degenen die naar Rotterdam toe reizen ligt die kennis beduidend lager: de helft weet niet of heeft hooguit een vermoeden waar de kaart te koop is en waar deze opgeladen kan worden.

Op een reeks van andere kennisaspecten blijkt het kennisniveau onder de inwoners van Rotterdam hoog tot zeer hoog. Uitzondering vormt de bekendheid met de automatische oplaadmogelijkheid en de aanwezigheid van extra brede poortjes op de metrostations. Onder degenen die naar Rotterdam reizen, ligt het kennisniveau over vrijwel de gehele linie beduidend lager.

De tevredenheid over de voorlichting rond zowel de invoering van de OV-chipkaart als rond het reizen met de kaart verschilt vrij sterk tussen bewoners van Rotterdam en personen van buiten Rotterdam. Het overgrote deel van de inwoners van Rotterdam is (zeer) positief over de voorlichting rond zowel de invoering als rond het reizen met de kaart. Degenen die buiten Rotterdam wonen zijn negatiever, vooral over de voorlichting rond het reizen met de kaart.

De mate van ondersteuning die beschikbaar was beoordeelt een flinke meerderheid als voldoende.

**5. *De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar.***

‘Vooraf weten wat een reis je kost’, ‘Kunnen zien wat een reis je gekost heeft’ en ‘kunnen zien hoeveel reistegoed je nog hebt’: het percentage inwoners van Rotterdam en het percentage reizigers dat deze kenmerken van de OV-Chipkaart als een verslechtering beschouwt, is vrij klein. Relatief negatief wordt gedacht over het vooraf inzicht in de reiskosten hebben.

Hoe de kosten van een reis met een OV-chipkaart berekend worden, is maar voor een zeer bescheiden percentage van de reizigers duidelijk: 39% van de

inwoners van Rotterdam en 21% van de reizigers naar Rotterdam vindt dit volkomen of wel vrij duidelijk.

Overigens vindt een overgrote meerderheid het belangrijk tot zeer belangrijk vooraf inzicht te hebben in de precieze kosten van een reis (70% van de inwoners van Rotterdam, 80% van degenen die naar Rotterdam reizen).

**6. *Aan de kaart zelf zijn geen kosten verbonden.***

Een meerderheid heeft voor de OV-chipkaart niets hoeven betalen.

**7. *De privacy is gewaarborgd zonder dat er een financiële straf op staat.***

De veiligheid van de persoonlijke gegevens die via de OV-chipkaart geregistreerd worden is in beide groepen een enigszins gevoelig punt. Onder bewoners van Rotterdam is 36% hiervan overtuigd, onder degenen die van buiten Rotterdam komen is dit 28%.

Dat het saldo op de kaart in veilige handen is wordt meer geloofd, maar eveneens door een minderheid.

**8. *De OV-chipkaart en de toegangsportjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het openbaar vervoer niet.***

De toegankelijkheid van de metrostations als gevolg van de poortjes is volgens een derde van degenen die in Rotterdam wonen en ruim een kwart van degenen die naar Rotterdam reizen moeilijker geworden.

Dat de metrostations afgesloten zijn door poortjes vindt een flinke meerderheid van de reizigers wel een verbetering.

Dat er voor reizigers met kinderwagens, grote stukken bagage, e.d. extra brede poortjes zijn blijkt overigens vooral onder degenen van buiten Rotterdam nog nauwelijks bekend.

Overstappen vanuit de trein en overstappen van bus, tram of metro op een andere bus, tram of metro is volgens ongeveer een derde van degenen die in Rotterdam wonen lastiger geworden. Degenen die naar Rotterdam reizen,



oordelen iets positiever. Binnen deze groep heeft men hierover echter relatief vaak geen beeld.

De cico's vinden degenen die in Rotterdam wonen zeer overwegend goed bereikbaar. Degenen die van buiten Rotterdam hebben hier vaak geen beeld van. Voor zover zij hierover wel kunnen oordelen over heerst de mening dat de cico's voldoende bereikbaar zijn.

Dat de OV-chipkaart geen gunstige effect heeft op het terugdringen van het zwartrijden en de veiligheid in het openbaar vervoer gelooft een ruime meerderheid. Maar overtuigd dat de OV-chipkaart die bijdrage wel levert is ook nog niet iedereen: velen menen dat dit geen verschil zal uitmaken.

**9. *De voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart zijn helder en evenwichtig.***

Deze eis is niet in het onderzoek betrokken.

**10. *Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld.***

Onder bewoners van Rotterdam die hier een mening over hebben, overheerst de mening dat er voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn. Ongeveer een derde vindt echter dat dit juist niet het geval is. Ongeveer de helft van degenen die van buiten Rotterdam komen kan niet beoordelen of er voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn. De mening dat hierin voldoende voorzien is overheerst in lichte mate onder degenen die hier wel een beeld van hebben.

Van de kwaliteit van de klachtenafhandeling heeft een flink deel van de reizigers geen beeld. Dat geldt vooral voor degenen die van buiten Rotterdam komen. Degenen die dit wel hebben zijn vaker de mening toegedaan dat de klachtenafhandeling (vrij) moeizaam verloopt dan dat dit (vrij) makkelijk gaat.

De verschillende oplaadmogelijkheden die er zijn, de mogelijkheid tot automatisch opladen na afgifte van een machtiging en de mogelijkheid tot blokkeren van de kaart bij diefstal of verlies beschouwt een flinke meerderheid in beide groepen als een verbetering.

***11. De reiziger kan vertrouwen op een goede werking van het systeem.***

Een flinke meerderheid van de reizigers van buiten Rotterdam heeft er geen beeld van of de cico's altijd naar behoren werken en of het af- en bijboeken van saldo altijd correct verloopt.

Ongeveer een kwart van de inwoners van Rotterdam heeft geen mening over hoe het systeem op bovenstaande aspecten functioneert. Degenen die hier wel ervaring mee hebben menen in meerderheid dat de cico's meestal of zelfs altijd goed functioneren. Hetzelfde geldt voor het correct af- en bijboeken van saldo.