

Rapport

REIZIGERSONDERZOEK

Gedecentraliseerde treindiensten Limburg

26 september 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/109

Datum

26 September 2017

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Auteurs

Marjolein Meurs
Charlotte Veenvliet

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

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



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

Aanleiding

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

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

Leeswijzer

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

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

2

HOOFDSTUK

Overzicht uitkomsten treindiensten Limburg

2. Totaaloverzicht uitkomsten treindiensten Limburg

2.1 Oordeel treindiensten

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

Tabel 2.1

Algemeen klantoordeel treindiensten Limburg

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

2.2 Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 2.2 staan de standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten uit 2016 weergegeven voor de treindiensten Limburg. De tabel toont het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10). De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter deze spreiding.

Tabel 2.2

Algemeen klantoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

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

2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

Tabel 2.3

Betrouwbaarheid van de uitkomsten

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

3

HOOFDSTUK

Uitkomsten per treindienst

3. Uitkomsten per treindienst

3.1 Algemeen rapportcijfer 2016

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

3.2 Klantoordeel op items

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

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

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

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

Tabel 3.1

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

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

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

Tabel 3.2

Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

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

3.3 Beleving

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

Tabel 3.3

Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

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

3.4 Aanvullende items

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

Tabel 3.4

Klantenoordeel op aanvullende items

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

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

3.5 Achtergrondkenmerken

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

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

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

1

BIJLAGE

Vragenlijst

Bijlage 1. Vragenlijst



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen...

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u de vragenlijst niet kreukt en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren)

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 1. Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte? | ■ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ■ | | | |
| 2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig? | | zeer moeilijk/niet | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel? | | zeer vies | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.) | | zeer klantvriendelijk | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig? | | zeer vervelend | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 6. Kon u makkelijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron) | | zeer luid | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden en route) | | zeer moeilijk | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragen of andere problemen? | | zeer slecht | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden? | | zeer slecht | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 10. Wat vindt u van de prijs van deze rit? | | zeer moeilijk | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte? | | zeer duur | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid) | | zeer slecht | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 13. Wat vindt u van het aantal vertrekgelegenheden vanaf uw instaphalte? | | zeer slecht | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen? | | zeer slecht | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | weet niet | <input type="checkbox"/> | n.v.t. |
| 15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk) | | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> kans op een zitplaats | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | niets | | |
| <input type="checkbox"/> netheid van het voertuig | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | stiptheid van deze rit | | |
| <input type="checkbox"/> klantvriendelijkheid personeel | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | reissnelheid van deze rit | | |
| <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | aantal vertrekgelegenheden | | |
| <input type="checkbox"/> geluid van dit voertuig | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | |
| <input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | | | |
| 16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt? | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | 5 keer | <input type="checkbox"/> | meer dan 5 keer |
| 17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken? | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | nee, anders | | |
| 18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk) | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | spporten | <input type="checkbox"/> | bezoek |
| | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | andere | | |

Ga verder op de achterzijde >>>





19. Met welk vervoerbewijs reist u? **OV-chipkaart, u moet in- en uitscheppen**
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart | <input type="checkbox"/> studenten OV-kaart | Andere kaartsoort, zonder in- en uitscheppen | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart | <input type="checkbox"/> zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xtimo etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station | <input type="checkbox"/> weet niet | <input type="checkbox"/> n.v.t. |
| <input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart) | <input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement zonder chip | <input type="checkbox"/> weet niet | <input type="checkbox"/> n.v.t. |
| | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje | <input type="checkbox"/> weet niet | <input type="checkbox"/> n.v.t. |
20. Als u met een **OV-chipkaart** reist, hoe beoordeelt u het **gebruiksgemak** van de OV-chipkaart?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| zeer onprettig | zeer moeilijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | zeer makkelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> weet niet |
21. Als u straks overstapt of bent overstapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de **overstaptijd**?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| zeer onprettig | zeer moeilijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | zeer makkelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> weet niet |
22. Hoe **veilig** voelt u zich in het openbaar vervoer?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| zeer onprettig | zeer moeilijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | zeer prettig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> weet niet |
23. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| zeer onprettig | zeer moeilijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | zeer veilig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> weet niet |
24. Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| zeer onprettig | zeer moeilijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | zeer veilig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> weet niet |
25. Bent u in de afgelopen 12 maanden **zelf slachtoffer** geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?
- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------|--------|--------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| a. lastig gevallen | b. bedreigd | c. bestolen | d. mishandeld | e. anders | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 keer | 2 keer | 3 keer | 4 keer of vaker |
26. Bent u in de afgelopen 12 maanden **ooggetuige** geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?
- | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|-----|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| a. ongezellig | b. kil | c. druk | d. inefficiënt | e. oncomfortabel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ja | nee |
27. Kunt u aangeven hoe u **deze rit** beleeft?
- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|----------|--------|-----------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| a. ongezellig | b. kil | c. druk | d. inefficiënt | e. oncomfortabel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | gezellig | sfeervol | rustig | efficiënt | comfortabel |
28. Bent u **voorsafend** aan deze treinrit overstapt?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ja, vanuit de auto -> ga naar vraag 30 | ja, vanaf de fiets -> ga naar vraag 30 | ja, vanuit bus | ja, vanuit trein | ja, vanuit een andere voertuig -> ga naar vraag 30 | ja, ik ben komen lopen -> ga naar vraag 30 | nee -> ga naar vraag 30 | | | | | | | | |
29. Hoe waardeert u de **overstap van de voorafgaande rit** naar deze trein?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| a. Overstaptijd tussen bus/trein of trein/trein | zeer moeilijk | moeilijk | redelijk moeilijk | niet moeilijk | redelijk makkelijk | makkelijk | zeer makkelijk | veel te krap | precies goed | iets te krap | te krap | veel te krap | weet niet | n.v.t. |
30. Hoe gaat u na **deze rit** verder naar uw **eindbestemming**?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| met de auto | met de fiets | overstap op een bus | overstap op een andere trein | overstap op een ander voertuig | lopend | weet niet | n.v.t. | | | | | | | |
31. Wat is uw **geboortejaar**?
- | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| man | vrouw | | | | | | | | | | | | | |
32. Wat is uw **geslacht**?
- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|---|---|---|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Hier niets invullen!

ritcode (uniek)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |