

V&V Bericht

Informatiebulletin over actuele verkeers- en vervoersontwikkelingen | N°170 – Juni 2016

PAPIEREN KAARTJE OP Z'N RETOUR EN ANDERE TRENDS UIT DE OV-KLANTENBAROMETER

Het jaarlijkse onderzoek OV-Klantenbarometer – ditmaal de 15e editie – levert behalve gegevens over de klantwaardering in het regionale en stedelijke openbaar vervoer een interessante bijvangst op. Zo wordt ov-reizigers bijvoorbeeld gevraagd met welk vervoerbewijs ze reizen. Het onderzoek laat zien dat zij eind 2015 bij 3,5 procent van de ritten (afgerond 4 in de tabel) een papieren kaartje gebruikten. In 2010 was het aandeel 'papier' nog 36,6 procent. De overgang naar 'papierloos reizen' gaat dus snel. Na de strippenkaart behoren binnenkort ook het losse papieren kaartje en het zicht(ster)abonnement tot de categorie 'opa vertelt'.

Landelijk

Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling per kaartsoort:

Het moeten in- en uitchecken in het regionale openbaar vervoer is inmiddels volstrekt geaccepteerd. Ov-reizigers zijn tegenwoordig heel tevreden over de OV-chipkaart. Het gebruiksgemak krijgt eind 2015 een 7,9; de hoogste score sinds deze vraag in 2009 in de metingen staat. Een jaar eerder was het nog een 7,5. Het oordeel over het gemak van het kopen van een vervoerbewijs en/of het laden van reissaldo leverde een 7,7 op, twee tiende hoger dan een jaar eerder. Deze 7,7 is een evenaring van de hoogste score tot nu toe: in 2004 en 2006, toen betalen met de strippenkaart nog gangbaar was.

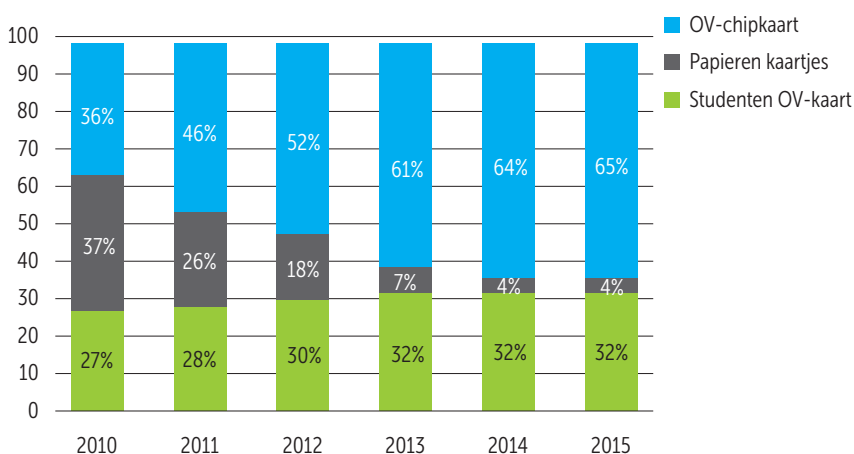
Het in het voertuig gekochte papieren enkeltje is ook op z'n retour: nu nog 2,7 procent van de ritten (dus de hoofdmoot van de eerdergenoemde 3,5 procent). In 2010 was dit nog 7,8 procent. Deze ontwikkeling bevordert de doorstroom, het

stipter rijden en indirect ook de veiligheid van de chauffeur.

Het papieren sterabonnement (zichtkaart) is met 0,4 procent bijna verdwenen; vijf jaar eerder werd nog 1 op de 11 ritten gemaakt op een sterabonnement. We zien in de tabel dat het aandeel 'studentenreisrecht' tussen 2010 en 2015 stijgt van 27 naar 32 procent. Dat is geen goed nieuws: het maakt de financiële basis voor het openbaar vervoer zwakker, omdat deze groei in principe geen extra inkomsten oplevert. Ook de zakelijke mobiliteitskaart is in opmars: van 1,8 procent in 2013 gaat hij via 3,0 in 2014 naar 4,3 procent in 2015.

Regionaal

In en rond de grootste drie steden reist vrijwel iedereen op een vervoerbewijs met een chip. In Amsterdam en Rotterdam hebben ook de losse kaartjes een chip, de zogeheten CT-kaartjes. Die chip is nodig om de metropoortjes te kunnen openen. Ook in bus en tram moet je ermee in- en uitchecken. Die omzetting van papieren enkeltjes naar CT-kaartjes gaan we de komende jaren vaker zien. Maar er zijn ook gebieden met een flink aandeel papieren kaartjes. Op de Friese Waddeneilanden is de chipkaart (nog) niet geldig; papieren kaartjes zijn hier de regel. Buiten de Wadden zijn de tien onderzoeksgebieden met het hoogste aandeel 'papier': de veerdienst Vlissingen-Breskens (25 procent), de veerdienst Rotterdam-Drechtsteden (18), bus Zuid-Limburg en Groningen Drenthe (beide 11), Oost-Brabant en bus



Ontwikkeling gebruik OV-chipkaart.

Noord- en Midden-Limburg (beide 10), treindienst Zutphen–Oldenzaal, Noord-Holland Noord, bus Twente en de stadsdienst Lelystad (alle vier 8).

Studentenkaart

Ook bij het studentenreisrecht zien we flinke regionale verschillen, zo blijkt uit de opgaven van de reizigers in de OV-Klantenbarometer. In de onderzoeksgebieden HOV-lijnen Groningen Drenthe, de Brabantliners, stadsvervoer Leeuwarden, bus Twente en in de Achterhoek wordt meer dan 50 procent van alle ritten door studenten gemaakt. Ook een hoog aandeel, tussen 45 en 50 procent, treffen we aan in West- en Oost-Brabant, Noord- en Midden-Limburg (zowel bus als trein), Veluwe, Midden-Overijssel, Zuidoost-Fryslân en IJsselmond, net als op de treindiensten Almelo–Mariënborg, Winterswijk–Zutphen en Zwolle–Enschede. Daarentegen treffen we weinig studenten aan op de Friese Waddeneilanden (3 procent), de veerdienst Rotterdam–Drechtsteden (13 procent), in de Stadsregio Amsterdam, Den Haag (bus, tram en RandstadRail), Almere (stad en streek), Haarlem IJmond en de trein Zutphen–Apeldoorn (alle tussen 20 en 25 procent).

Kaartontwikkelingen

De komende jaren gaat de 3,5 procent papier verder richting 'nul'. Vijf redenen:

- Het betalen met contant geld in bus en tram staat onder druk vanwege de recente overvallen op chauffeurs.
- Omzetting van de laatste papieren sterabonnements naar chipabonnements.
- De hoge tevredenheid over de OV-chipkaart.
- Veel overheden kiezen voor enkeltes met ingebouwde chip (CT-kaartje).
- Betalen met bankpas en smartphone krijgt snel bredere toepassing.

Vier andere trends

- 1 Elk jaar is het onderwerp 'informatie bij vertragingen' een zorgenkindje. Alle onderzoeksjaren laten alleen flinke onvoldoendes zien, maar de afgelopen vier jaar gaan de cijfers omhoog. Landelijk van een 5,1 in 2012 naar een 5,6 in 2015. Inmiddels halen 24 van de 69 onderzoeksgebieden een 6,0 of hoger. De helft daarvan zijn treindiensten. Maar de ontwikkeling gaat richting de 6,0 gemiddeld.

Komende jaren besteden overheden in samenwerking met CROW-NDOV aan dit onderwerp extra aandacht.

- 2 Het gaat steeds beter met het openbaar vervoer in de drie grote steden. Daar is in acht van de negen onderzoeksgebieden de klantwaardering gestegen. De waardering voor de tram in Rotterdam stijgt zelfs voor het zevende jaar en gaat van een 7,7 naar een 7,8. De Amsterdamse metro en de Haagse tram zitten ook in de lift: na een eerdere 7,1 en 7,3 geven reizigers nu een 7,4.
- 3 Het klantoordeel over de regionale treindiensten begint zorgelijk te worden. Sommige treindiensten doen het heel goed in de waardering, zoals die tussen Zutphen en Apeldoorn, die voor de vierde keer op rij is gestegen (nu een 7,9), Zwolle–Emmen (7,7) en Maastricht–Kerkrade (7,6). Daar staat tegenover dat inmiddels acht van de tien onderste plaatsen van de 69 onderzoeksgebieden worden ingenomen door regionale treindiensten. Een daarvan is nieuwkomer Zwolle–Enschede (7,0). De Valleitrein van Amersfoort naar Ede–Wageningen lijkt aan een vrije val bezig.
- 4 De belangrijkste trend is de ontwikkeling van het algemeen oordeel. Sinds de start met de OV-Klantenbarometer in 2001 is het algemeen oordeel over het openbaar vervoer niet zo hoog geweest als nu: een 7,53. In de voorgaande vier jaren was het algemeen oordeel respectievelijk 7,24, 7,38, 7,41 en 7,48. Van alle reizigers geeft nu 84,1 procent een 7 of hoger (2014: 83,2), terwijl 5,5 procent een 5 of lager geeft (2014: 5,9). Voor het eerst scoorde geen enkel van de 69 onderzoeksgebieden voor het algemeen oordeel lager dan een 7,0. Een mijlpaal. Op naar de 8.



Over CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit. CROW-KpVV is actief op de volgende gebieden: Collectief Vervoer, Fiets (onder het merk CROW-Fietsberaad), Mobiliteit en Wegontwerp. In een breed netwerk met andere kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties is CROW-KpVV betrokken bij actuele ontwikkelingen in het decentrale beleid en verspreidt en borgt relevante kennis. CROW-KpVV signaleert nieuwe ontwikkelingen, geeft aan wat hun betekenis is en wat de gevolgen kunnen zijn.

Colofon

Voor meer informatie over deze onderwerpen:

Gerard van Kesteren

E-mail: gerard.vankesteren@crow.nl

Met dank aan Henk Nanninga (bureau inno-V)

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is gefinancierd uit het KpVV-Meerjarenprogramma dat CROW uitvoert namens de gezamenlijke overheden.

CROW-KpVV heeft als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit.

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

druk

ColourPrint, Veenendaal

productie

CROW media

contact

CROW klantenservice:

klantenservice@crow.nl of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/
bestellen via www.crow.nl/K-D1170

**Praktische kennis
direct toepasbaar**