

Trendanalyses klantenbarometer



Alex van Ingen
Paul van Beek
Luc Wismans

Resultaten
19 februari 2013



DTV Consultants

adviseurs
mobiliteit

**Goudappel
Coffeng**

Inhoud

- **Achtergrond**
- **Selectie van vier trends**
- **Nadere analyse trends**
 - Totaal Nederland
 - Prijs van de reis en waardering kopen kaartje
 - Vervoer alternatief totaal plus deeloordelen
 - Vervoerbewijs

Achtergrond

- Sinds 2004 consistente onderzoeksmethode naar OV-klienten-tevredenheid via de OV-klientenbarometer
- Behoeftte aan verdieping analyses gegevens OV-klientenbarometer
- Gecombineerde database OV-klientenbarometer 2004-2011 biedt kansen tot meer inzicht in de ontwikkeling van klientenoordelen en verklarende factoren daarvoor
- Opdracht: Vinden van opvallende/interessante trends en proberen te verklaren met gegevens uit de OV-klientenbarometer
- Resultaten mogelijk interessant voor KPVV publicatie en/of aanbieding cijfers OV-klientenbarometer 2012

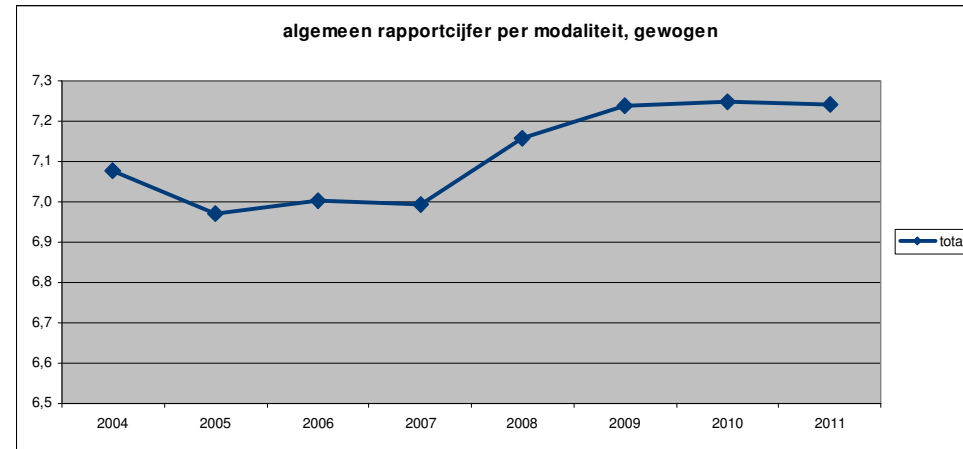
Proces selectie van trends

- **Samenvoeging resultaten uit de klantenbarometer 2004-2011**
- **Trendanalyse totaaloordeel en deeloordelen voor diverse variabelen (univariate analyse)**
- **Workshop selectie van vier interessante trends**
 - Robert van Dijk, Provincie Utrecht
 - Peter Bakker, KIM
 - Willy de Swart, RET
 - Gerard van Kesteren, KPVV
 - Marcel Sloot, KPVV
 - Alex van Ingen, DTV
 - Paul van Beek, GC
 - Martijn Ebben, GC
 - Luc Wismans, GC
- **Nadere analyse van vier trends**

Geselecteerde trends

- ***Totaal Nederland:*** analyse stijging na 2007, methodisch of inhoudelijke ontwikkelingen
- ***Prijs van de reis en waardering kopen kaartje:*** analyse of invoering chipkaart van invloed is geweest op dalende trend op deze deeloordelen
- ***Vervoer alternatief:*** analyse in hoeverre in deelgebieden en afhankelijk van drukte de waardering voor mensen met auto als alternatief lager ligt dan voor mensen zonder alternatief.
- ***Vervoerbewijs:*** veel differentiatie, analyse na aggregatie en afhankelijk van ritfrequentie en drukte

Totaal Nederland



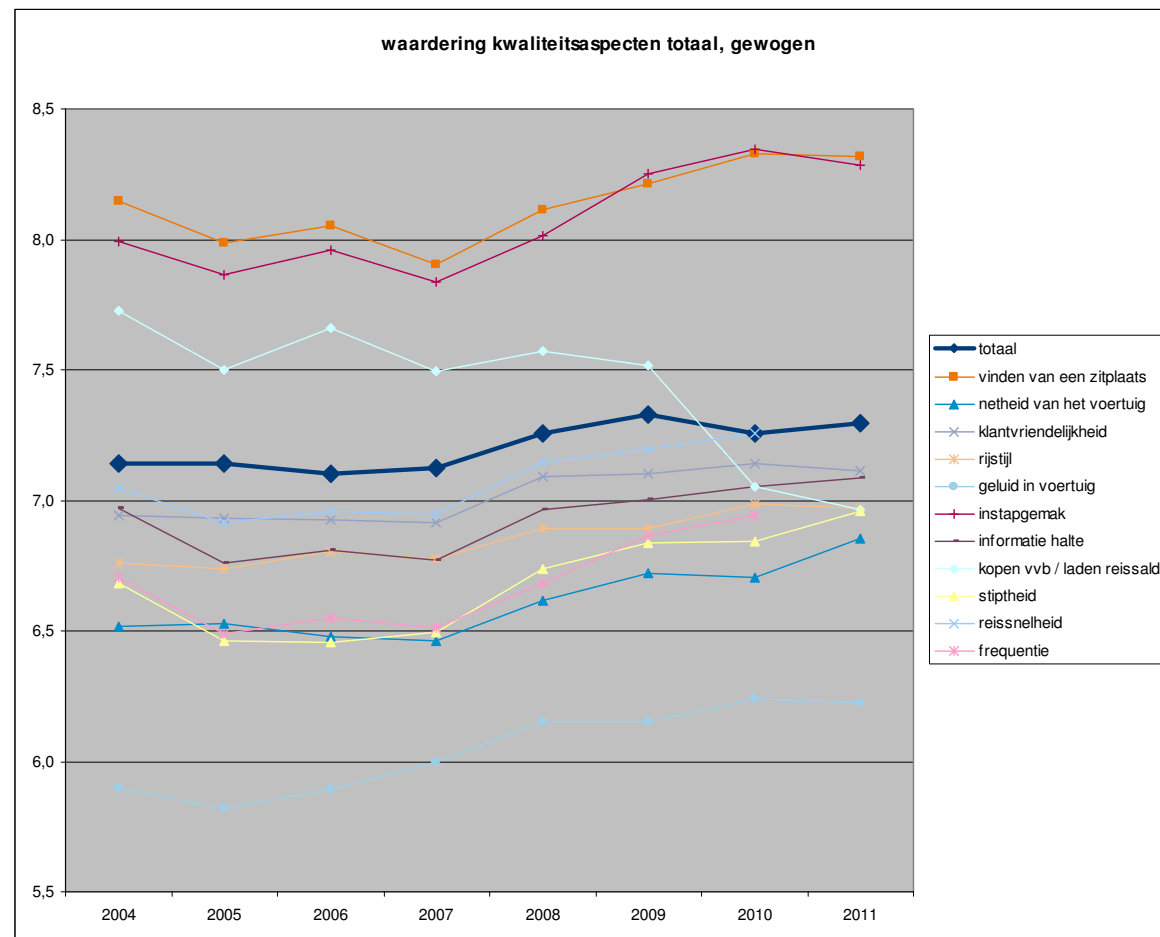
- **Vanaf 2007 en voornamelijk in 2008 en 2009 is een relatief sterke stijging te zien. De vraag is waar dit door komt. Is dit methodisch of zijn er inhoudelijke ontwikkelingen die hierin een rol spelen?**

Totaal Nederland

- Sinds 2004 geen structurele wijzigingen in de vragenlijsten. Trendbreuk is te zien in vrijwel alle subvragen.
- Sinds 2004 is de onderzoeksmethode ongewijzigd.
- Sinds 2004 is de steekproefmethode ongewijzigd.
- Vraag: heeft de gebruikte weging invloed op de stijgende trend in klantenoordelen

Totaal Nederland

■ Waardering kwaliteitsaspecten

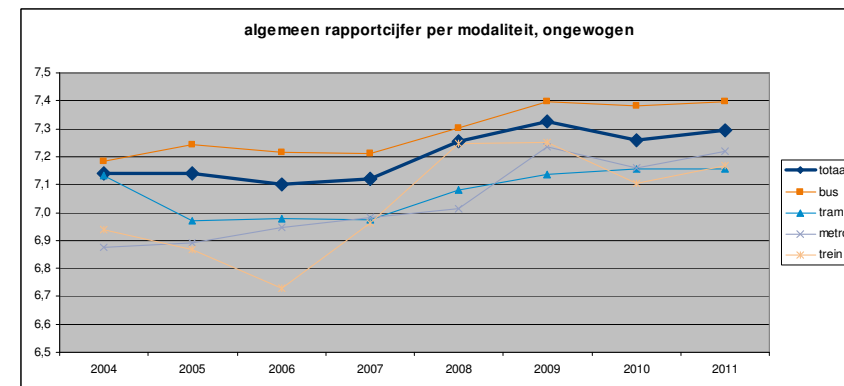
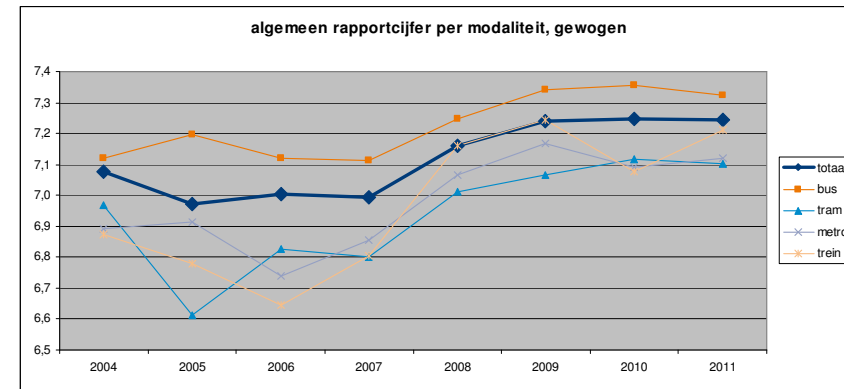


Totaal Nederland

Weging

- Zowel de gewogen als ongewogen gegevens laten dezelfde trend zien.

- Ook stijging vanaf 2007 en voornamelijk in 2008.



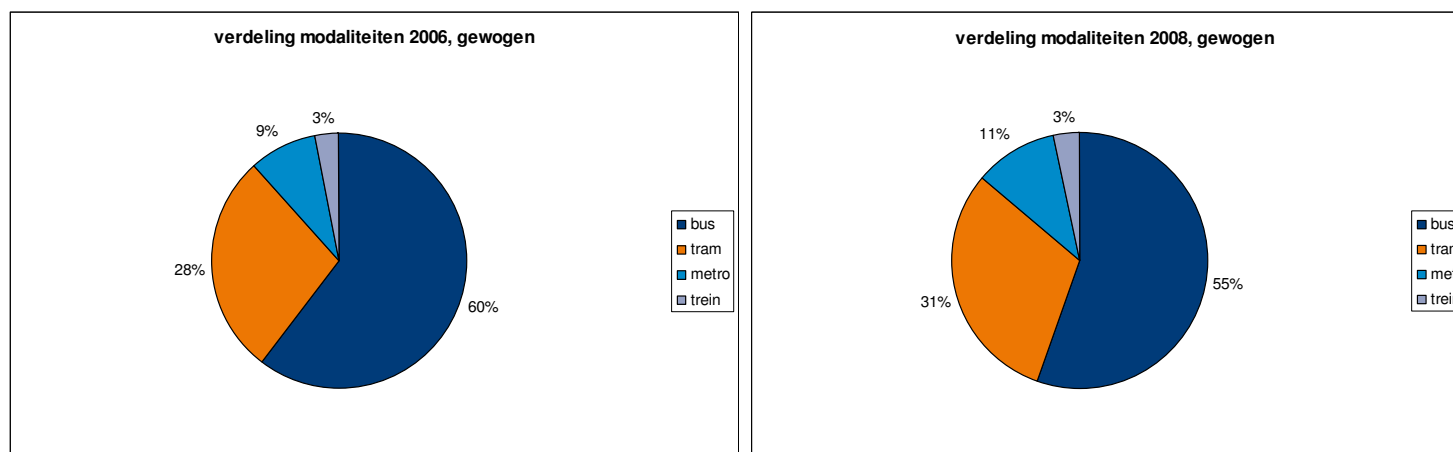
Totaal Nederland

▪ Conclusie methodisch

- Er kan niet worden aangetoond dat de ‘trendbreuk’ methodisch is, want:
 - Geen grote veranderingen in vragenlijsten
 - Geen veranderingen in onderzoeksmethode
 - Geen veranderingen in steekproeftrekking
 - Geen effecten weegmethode

Totaal Nederland

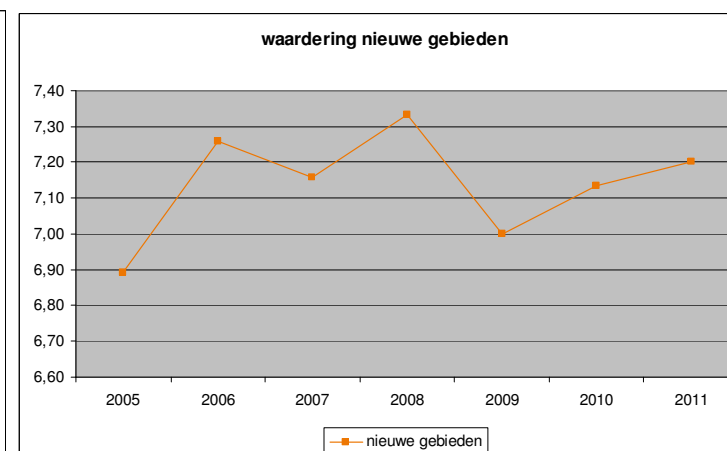
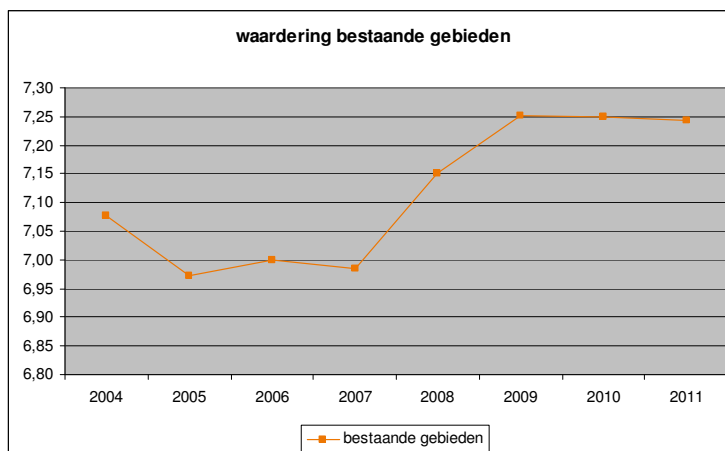
- **Aanname: trendbreuk wordt veroorzaakt door toename trein en metrogebieden**



- **Aandeel trein in totaal is onveranderd (2006 vs 2008)**
- **Aandeel metro is licht toegenomen (2006 vs 2008)**

Totaal Nederland

- **Aanname: trendbreuk wordt veroorzaakt door toevoeging 'nieuwe gebieden'**



- **Als er nieuwe gebieden worden toegevoegd aan het totale onderzoek die relatief goed scoren zou het algemeen rapportcijfer van het totaal kunnen stijgen.**
- **In 2008 scoren de nieuwe gebieden hoger dan het gemiddelde, deze gebieden hebben dus een positieve invloed op het totaal cijfer.**
- **Echter in 2009 scoren de nieuwe gebieden ver onder het totaal gemiddelde, verwacht kan daarom worden dat het totaal rapportcijfer in 2009 daalt. Dit is echter niet het geval.**

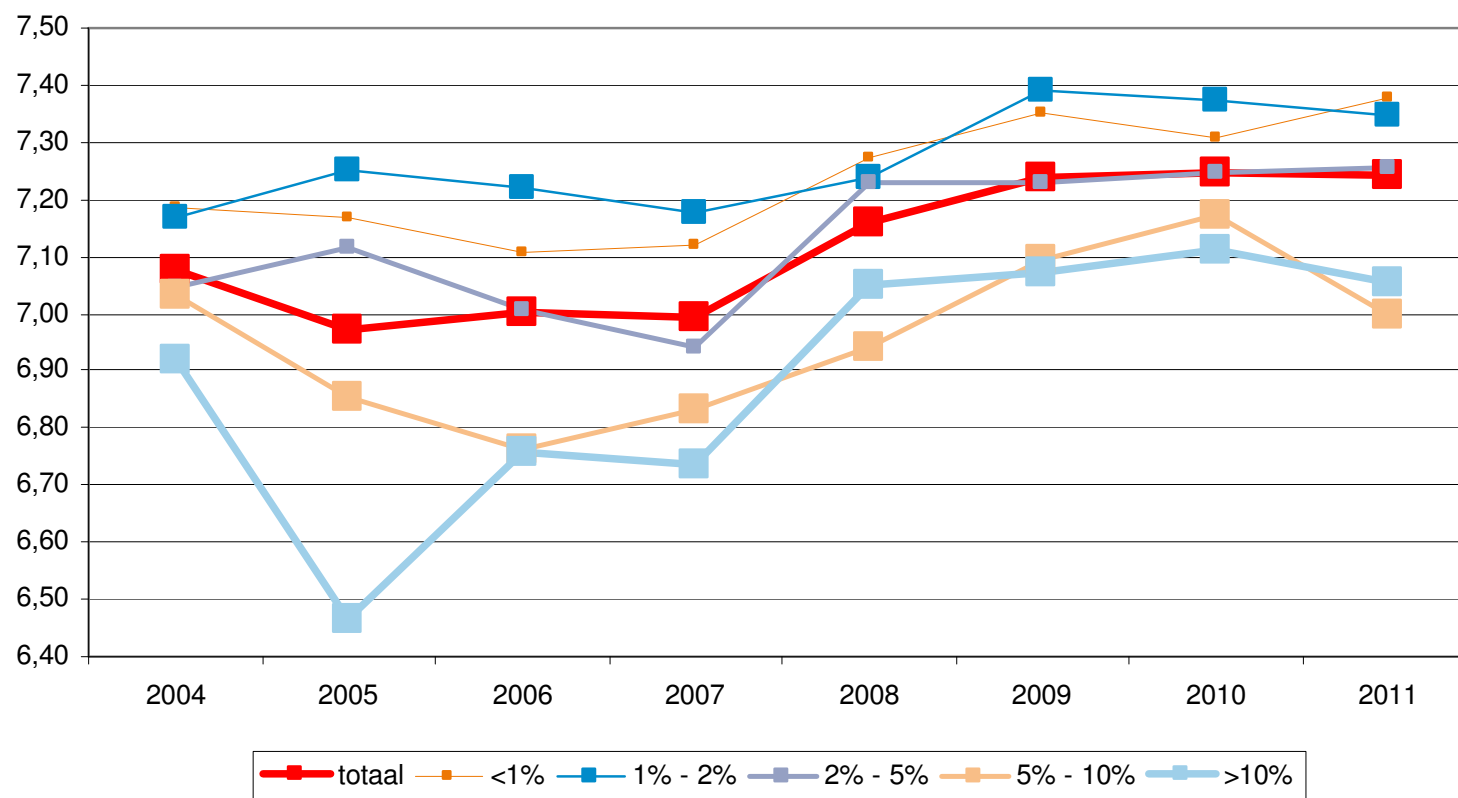
Totaal Nederland

- **Aanname: trendbreuk wordt veroorzaakt door stijging in waardering van gebieden met grote invloed.**
 - Niet ieder gebied heeft dezelfde invloed op het totale cijfer.
 - Gebieden met veel reizigers wegen zwaarder mee dan gebieden met minder reizigers.

Totaal Nederland

■ Waardering naar invloed

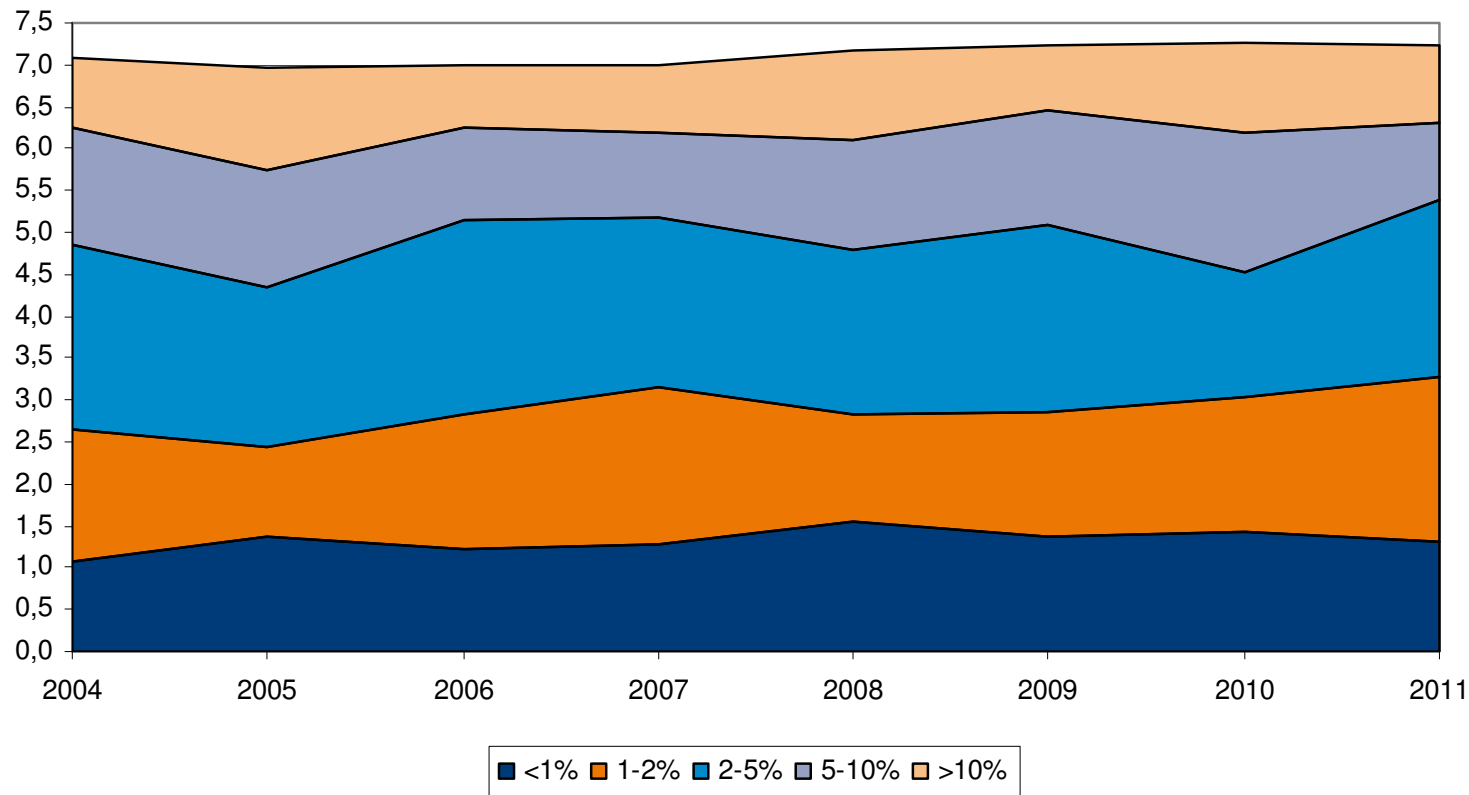
waardering, naar invloed



Totaal Nederland

■ Opbouw rapportcijfer naar invloed

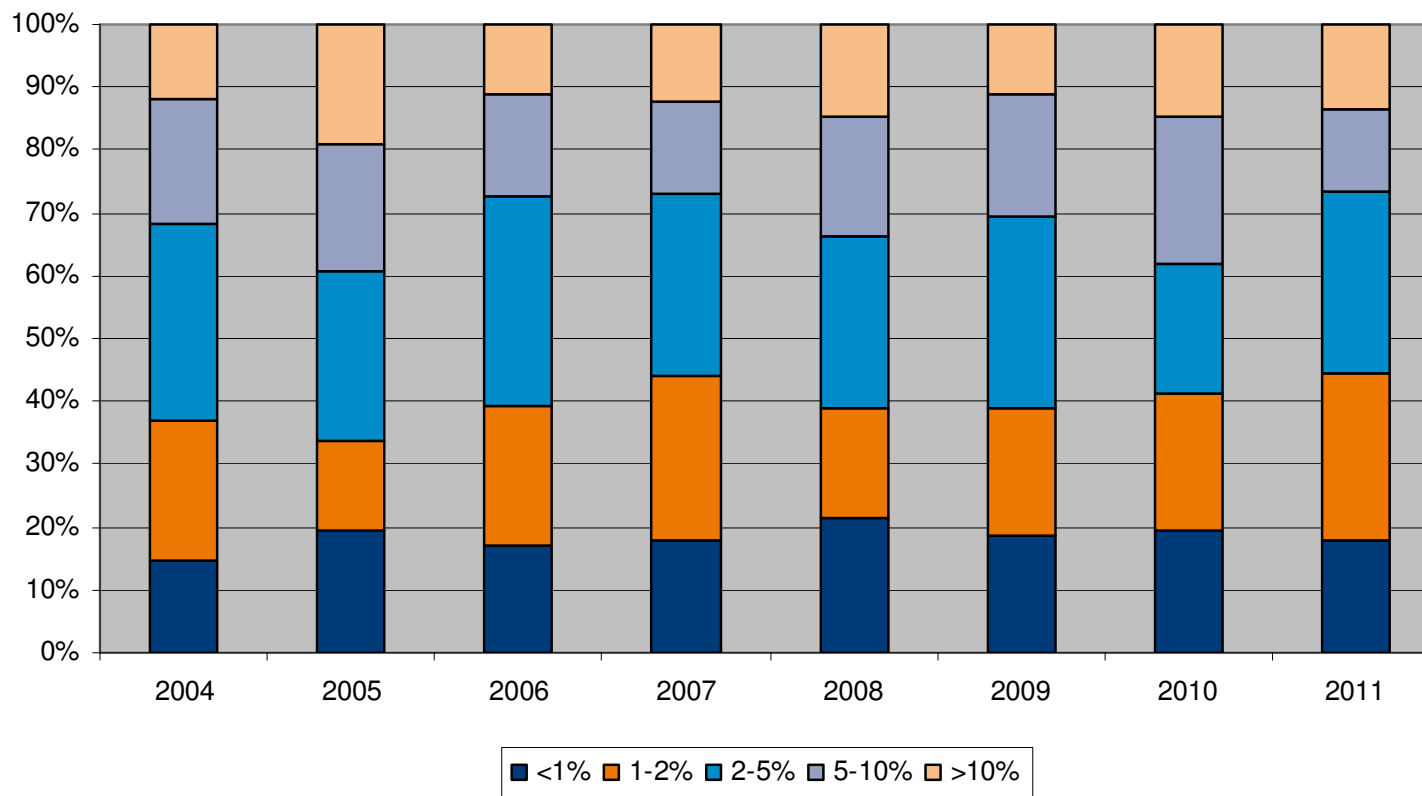
opbouw rapportcijfer naar invloed van gebied



Totaal Nederland

Verdeling invloed

verdeling invloed gebieden



Totaal Nederland

▪ Conclusies invloed:

- Gebieden met grote invloed (>10%) laten de grootste stijging zien.
- Maar gebieden met een gemiddelde invloed (2-5%) hebben het grootste aandeel in het totaalcijfer. Ook deze gebieden laten een 'trendbreuk' zien.

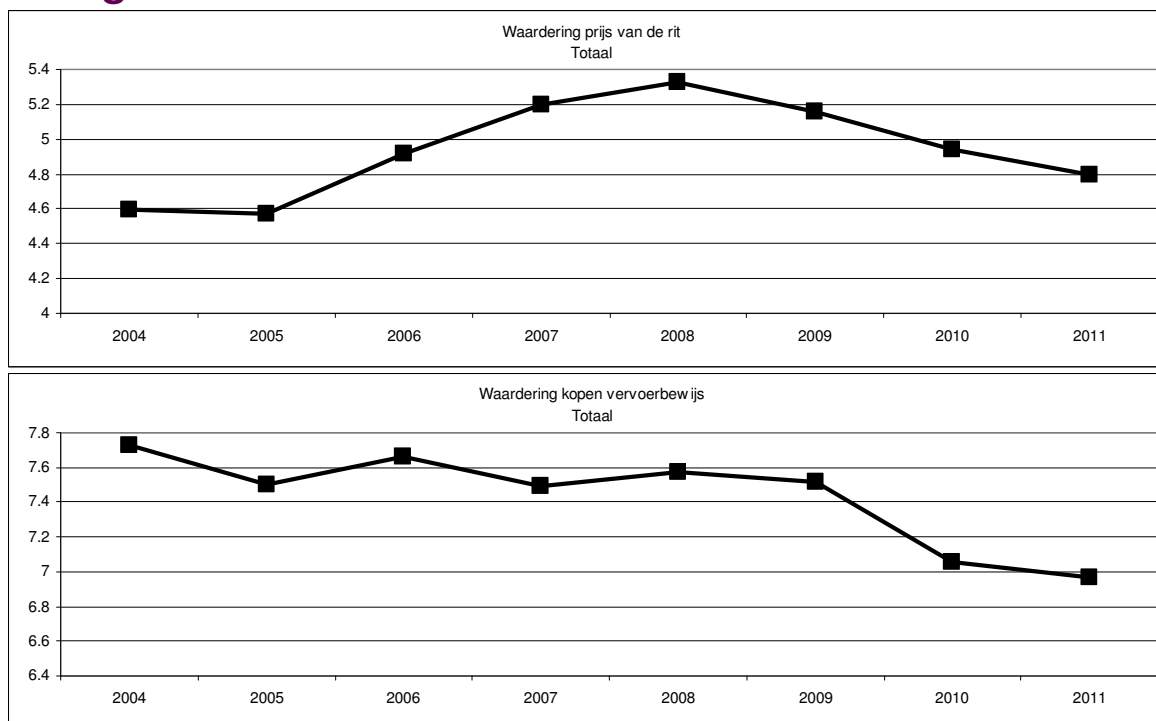
Totaal Nederland

■ Conclusies Totaal Nederland

- Er kan niet worden aangetoond dat trendbreuk wordt veroorzaakt door een methodologische fout.
- Trendbreuk is niet te verklaren door wijzigingen in:
 - Onderzochte modaliteiten
 - Toegevoegde gebieden
 - Veranderingen in invloed van afzonderlijke gebieden
- Trendbreuk is dus inhoudelijk, dat wil zeggen er is een echte stijging van het klantoordeel tussen 2007 en 2009.

Prijs van de reis en kopen kaartje

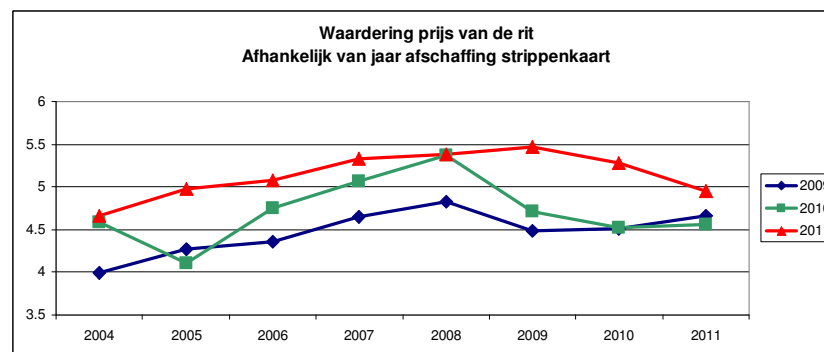
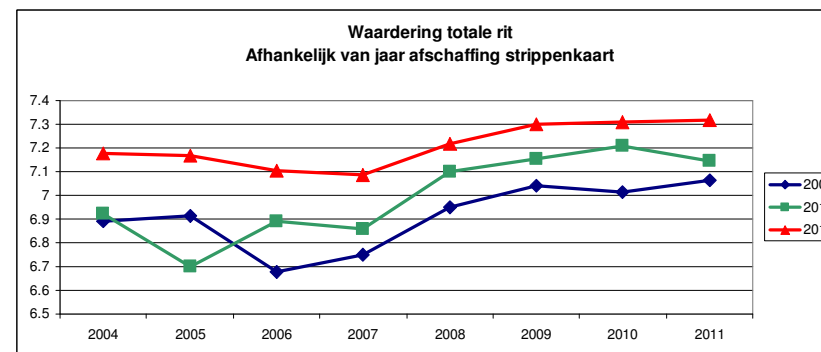
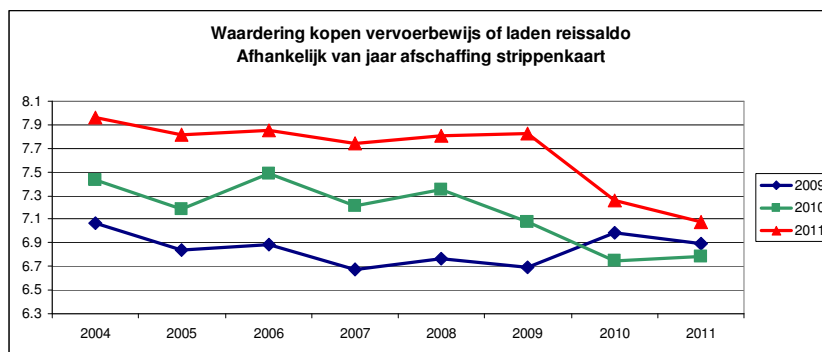
- De ontwikkeling hier liggen haaks op de totale en overige trends, namelijk een daling.



- Achterliggende reden is mogelijk invoering van de chipkaart. Analyse van deze deelwaarderingen door onderscheid naar regio waar al wel ingevoerd en waar niet (op basis van moment afschaffing strippenkaart).
- Tevens deze analyse afhankelijk van vervoerbewijs

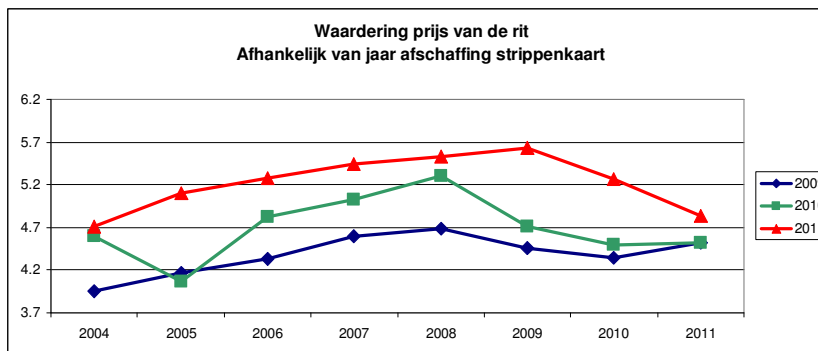
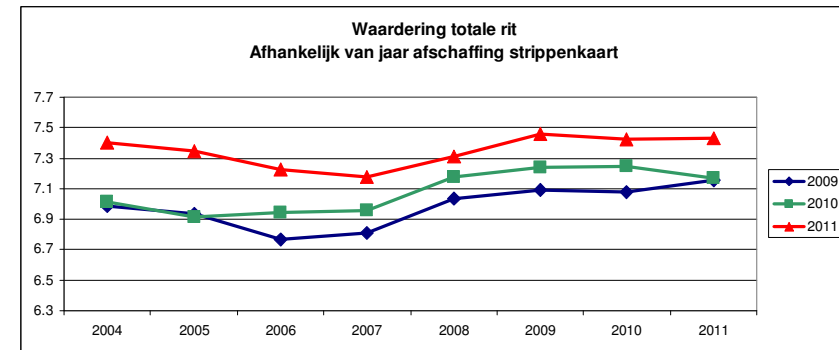
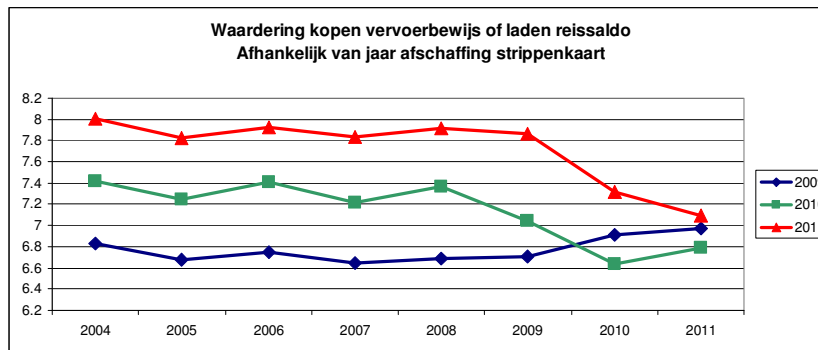
Prijs van de reis en kopen kaartje

- Afhankelijk van afschaffing chipkaart, alle vervoerbewijzen



Prijs van de reis en kopen kaartje

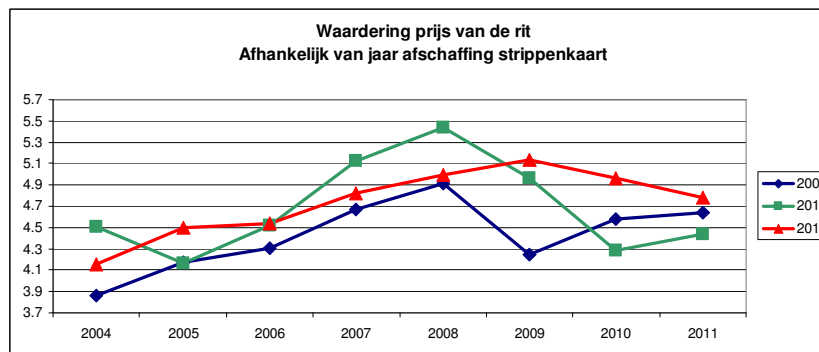
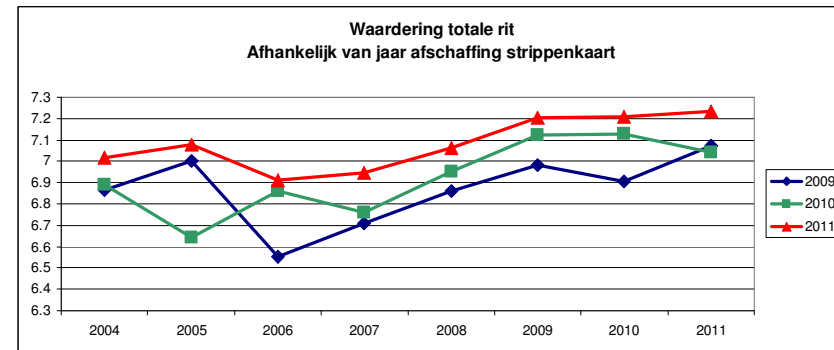
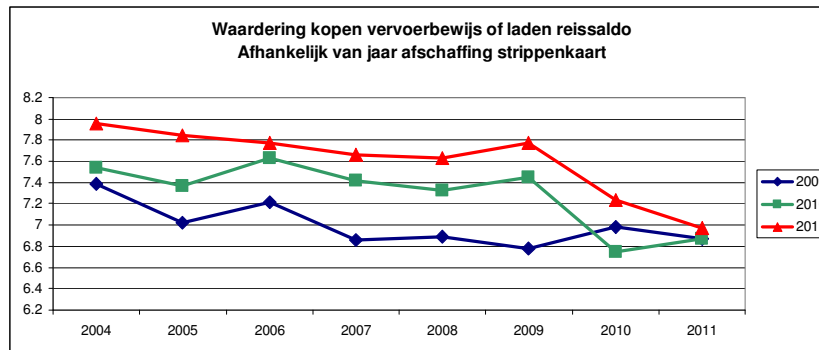
- Afhankelijk van afschaffing chipkaart, betaald per reis



* Verzameling strippenkaart, Saldo OV chip, in voertuig gekocht

Prijs van de reis en kopen kaartje

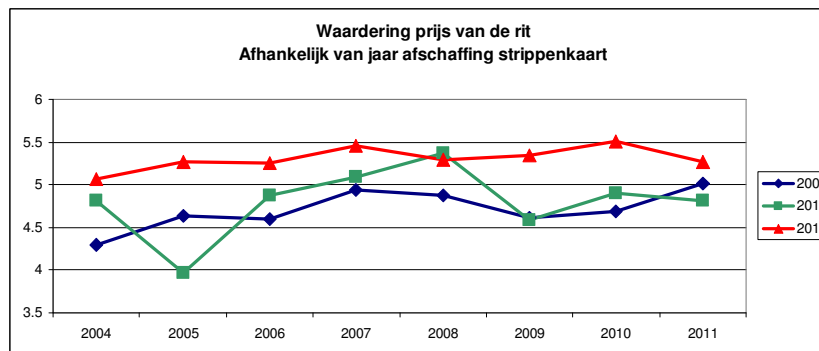
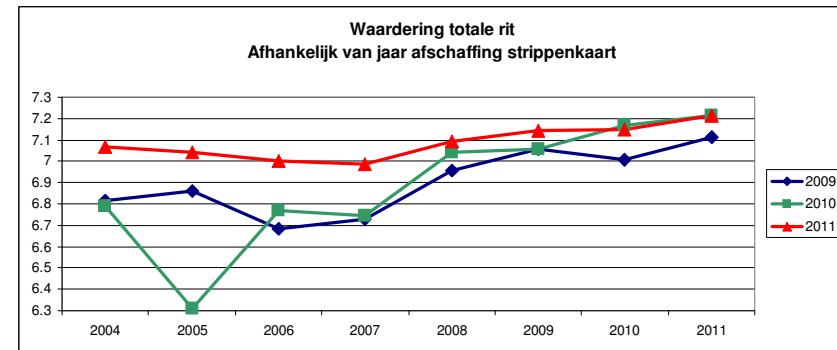
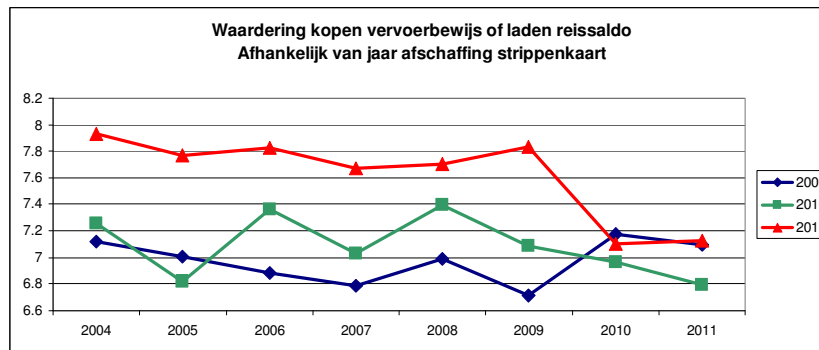
- Afhankelijk van afschaffing chipkaart, abonnement*



* Verzameling abonnement OV chip, sterabonnement, abonnement overig

Prijs van de reis en kopen kaartje

- Afhankelijk van afschaffing chipkaart, OVStudentenkaart

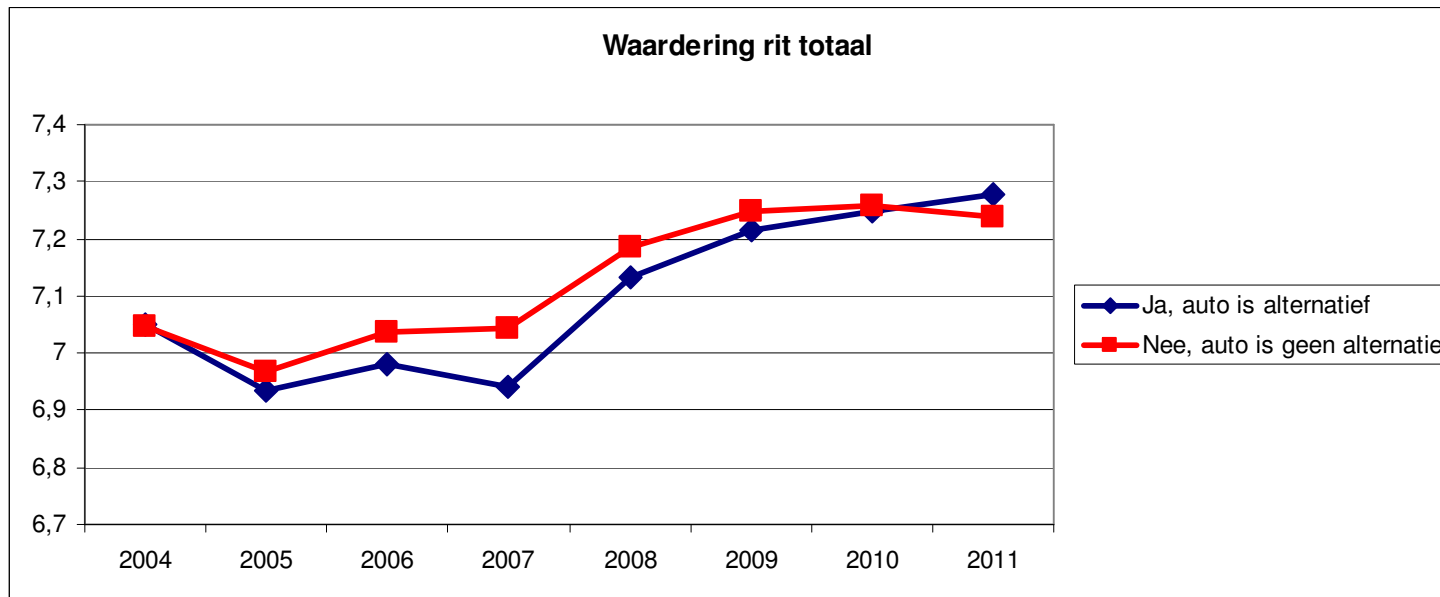


Prijs van de reis en kopen kaartje

▪ Conclusies:

- Daar waar later de strippenkaart is afgeschaft lag over het algemeen het klantenoordeel ook al hoger
- Daar waar in 2011 strippenkaart is afgeschaft zet daling vaak later in dan daar waar dit in 2010 het geval is. Dat geldt zowel voor prijs van de reis als kopen van vervoerbewijs.
- Daar waar 2009 strippenkaart is afgeschaft geeft minder fluctuatie en lijkt na daling zich in laatste jaren weer iets te herstellen.
- De daling zet wel vaak al eerder in dan het moment dat afschaffing van strippenkaart er was
 - Mogelijk ook een relatie met invoering van OV-chipkaart naast oude kaartvormen en of andere oorzaken zoals de media-aandacht
- De inzet van dalende trends is onafhankelijk van klanten die een abonnement hebben of per reis betalen, maar de daling voor de prijs van de reis is voor niet-abonnement reizigers wel groter
- OV Studenten laten ook daling zien voor vervoerbewijs laden maar niet zozeer voor de prijs van de reis (geldt ook voor vervoerbewijs “anders”).

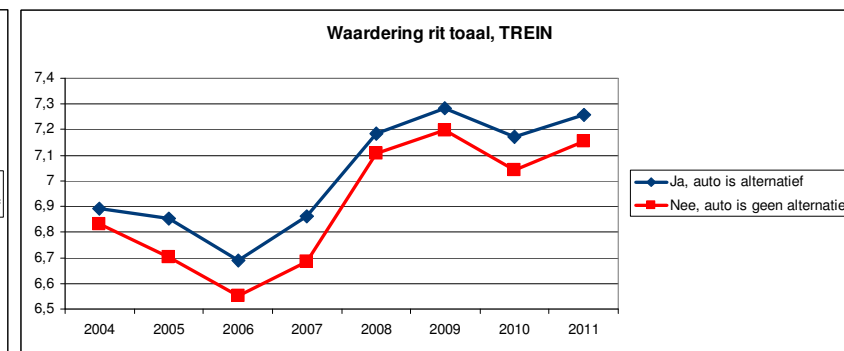
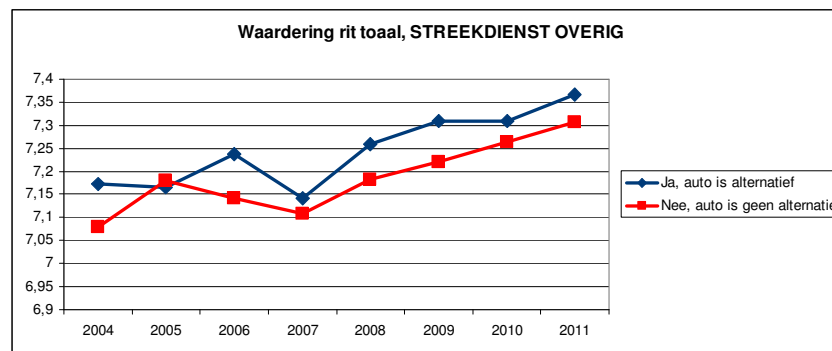
Vervoeralternatief



- De verwachting is dat keuzereizigers het vervoer hoger waarderen dan reizigers die geen keuze hebben. Dat geldt niet op de waardering van de totale rit en in een deel van de gevallen wel op de deelwaarderingen.
- De vraag is of dit het geval is voor alle deelgebieden en in hoeverre dit afhangt van de drukte

Vervoeralternatief

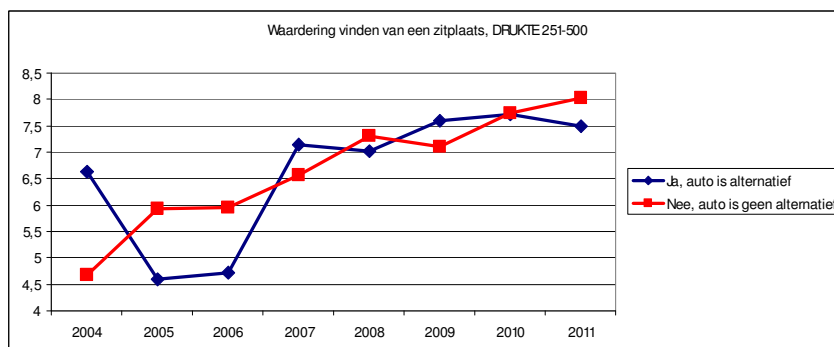
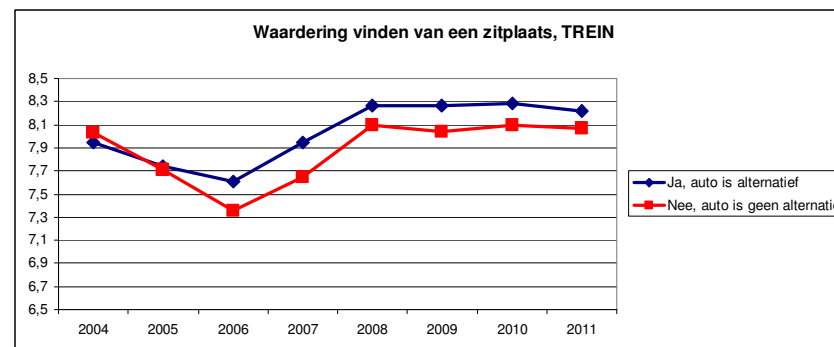
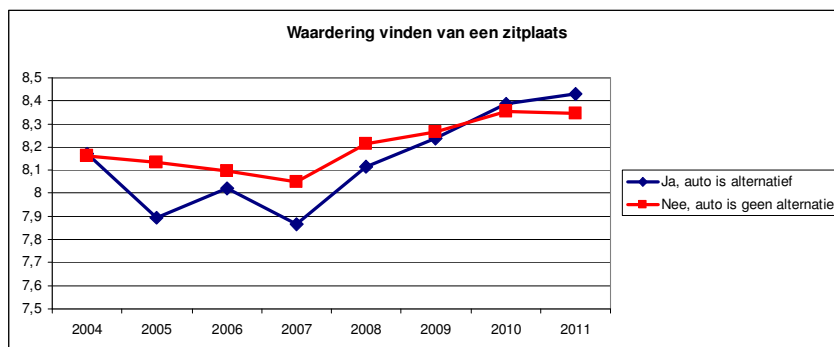
■ Deelgebied en drukte



- Alleen voor de gebieden streekdienst overig (rurale gebieden) en trein scoort de waardering van de totale rit hoger voor mensen die de auto als alternatief hebben.
- Drukke blijkt geen invloed te hebben, zelfde trend waar te nemen als in de totale gegevens.

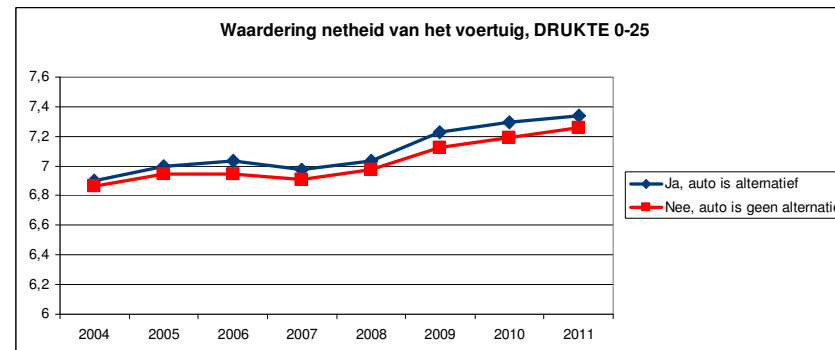
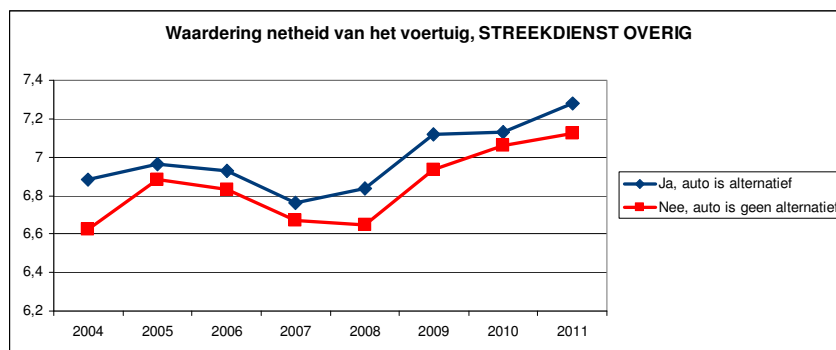
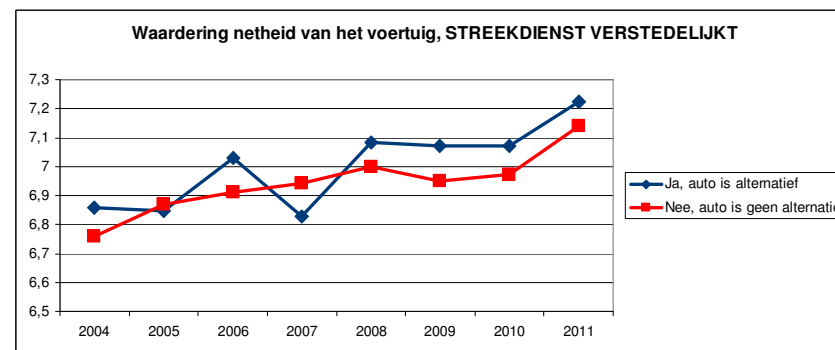
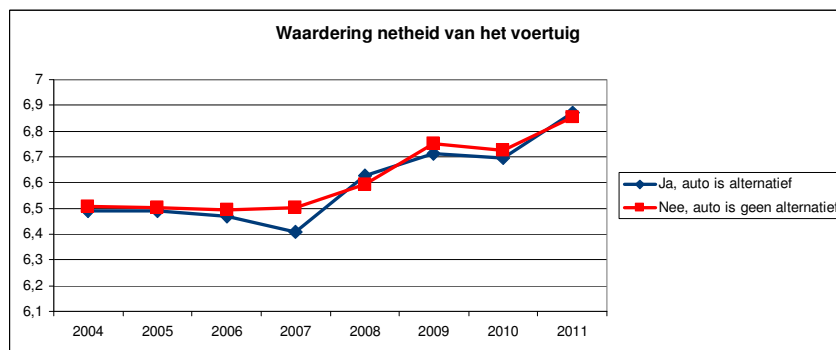
Vervoeralternatief

■ Deelaspect vinden van een zitplaats



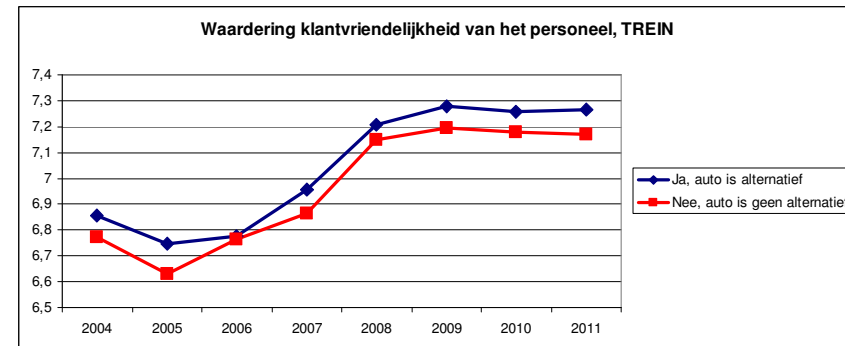
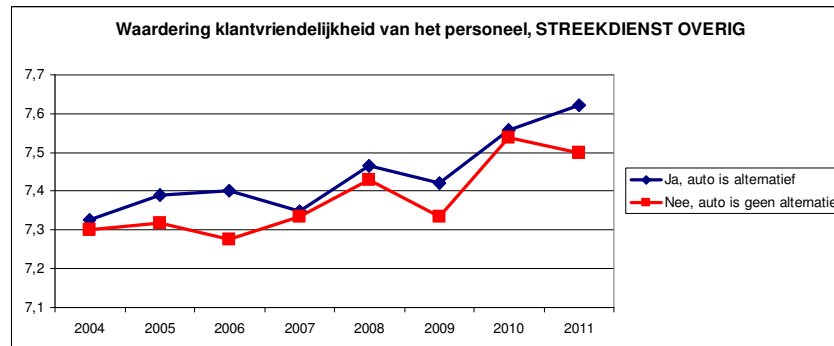
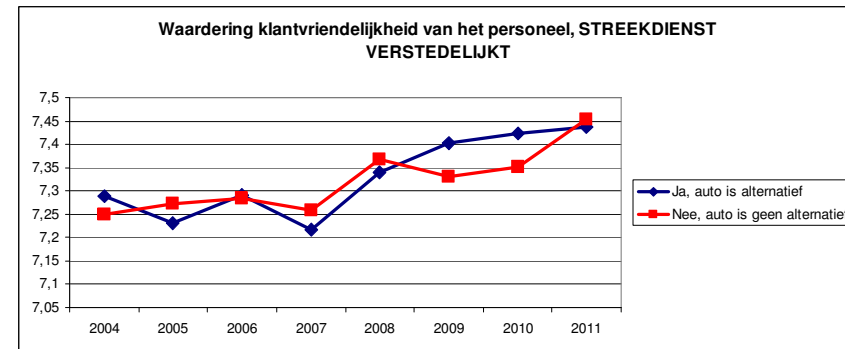
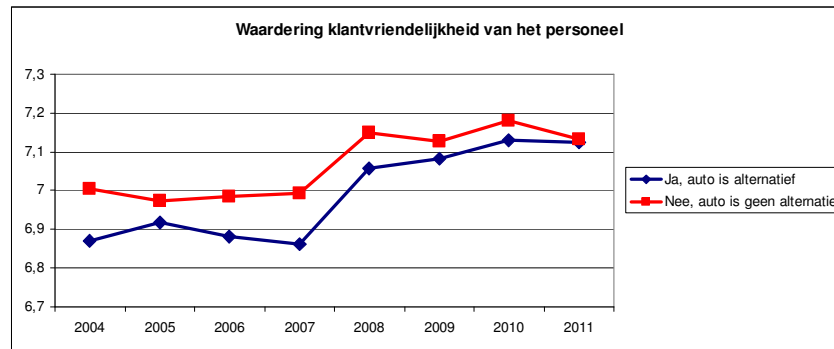
Vervoeralternatief

■ Deelaspect netheid van voertuig



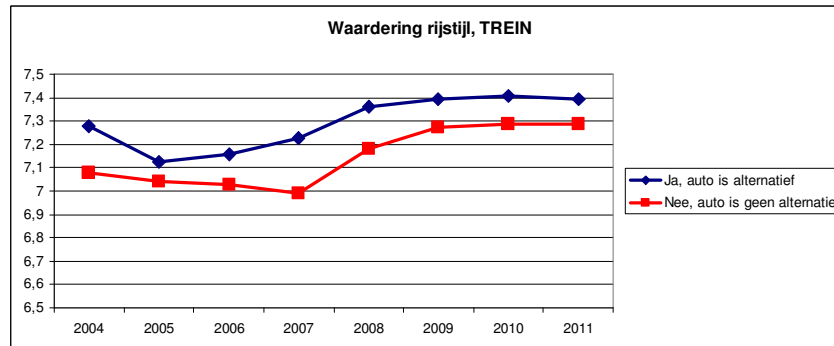
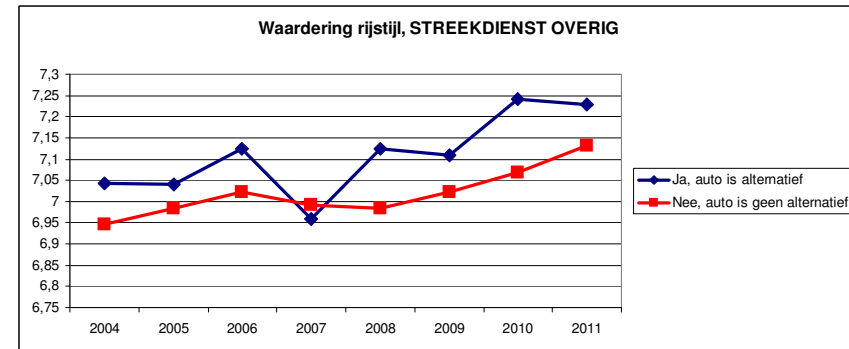
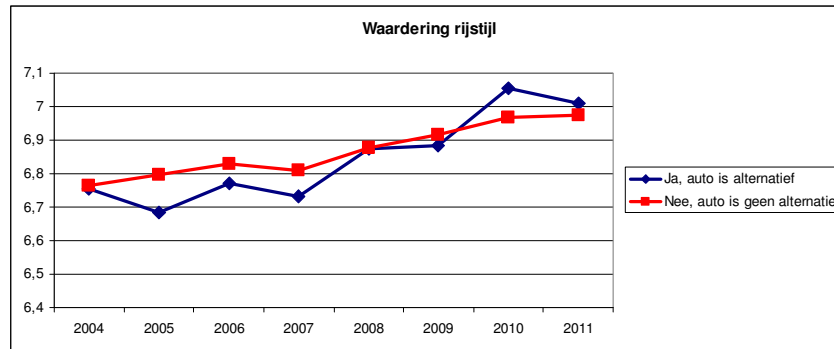
Vervoeralternatief

Deelaspect klantenwaardering van personeel



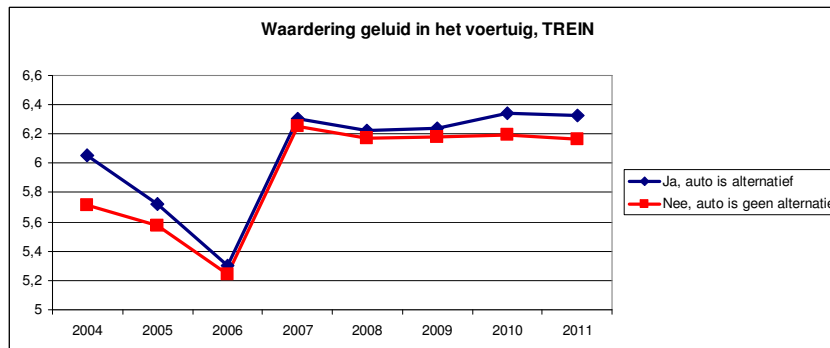
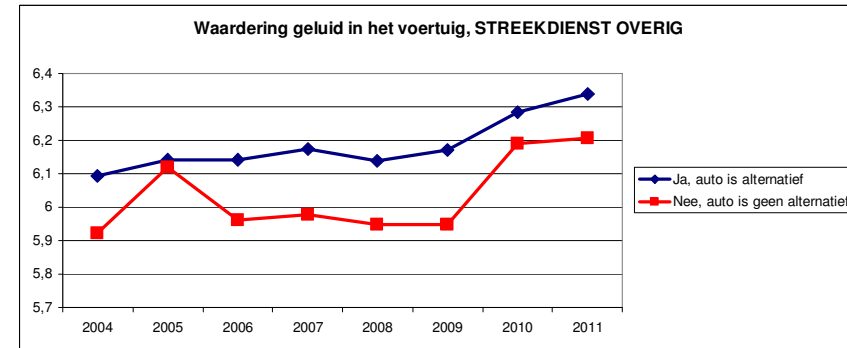
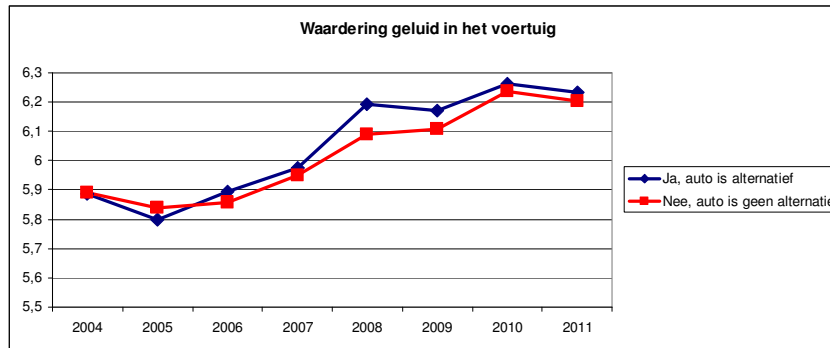
Vervoeralternatief

Deelaspect waardering rijstijl



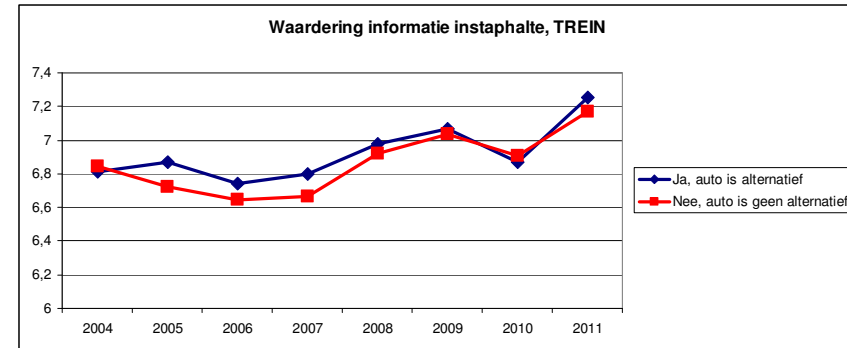
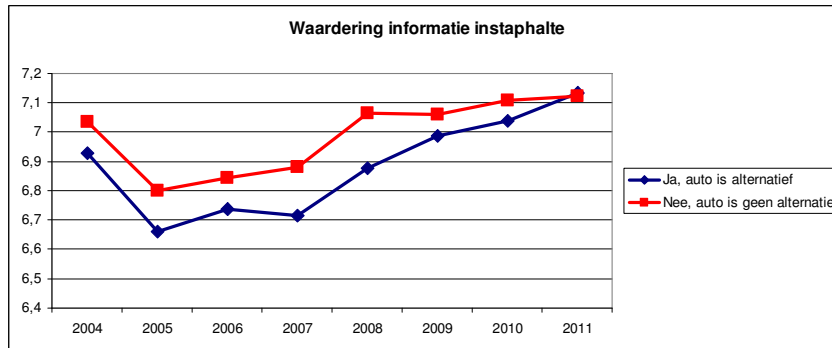
Vervoeralternatief

Deelaspect geluid in voertuig



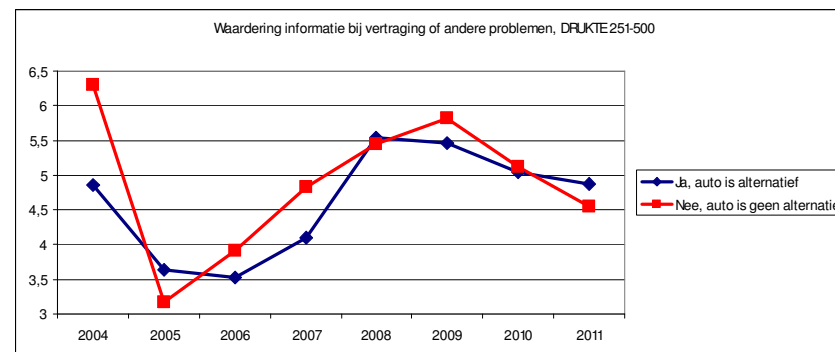
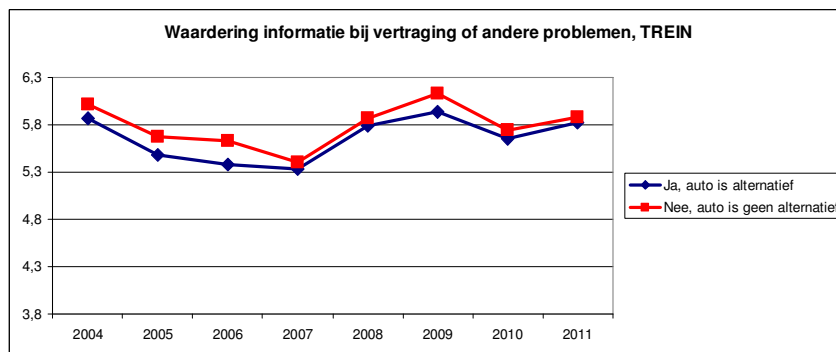
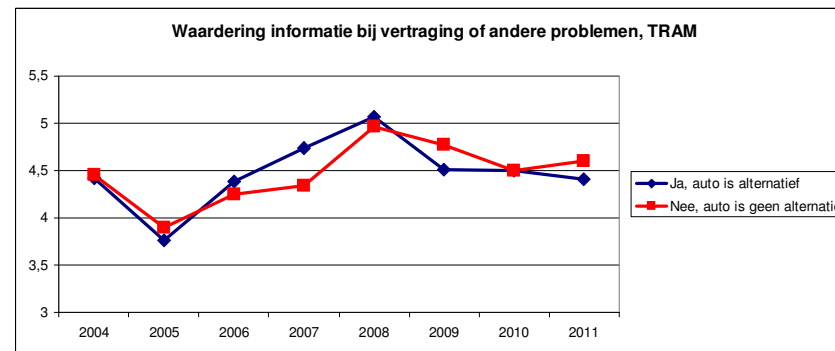
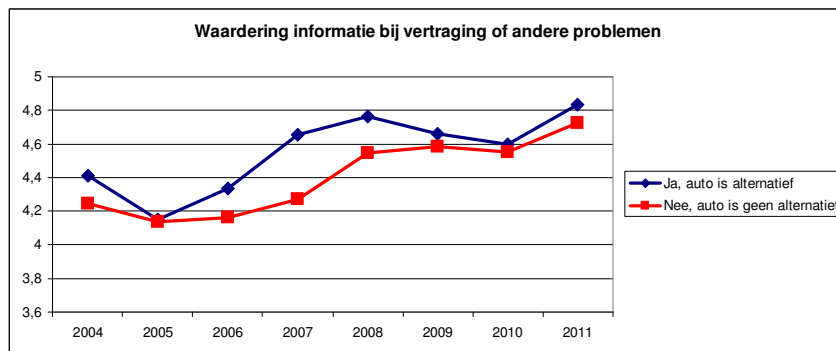
Vervoeralternatief

■ Deelaspect informatie instaphalte



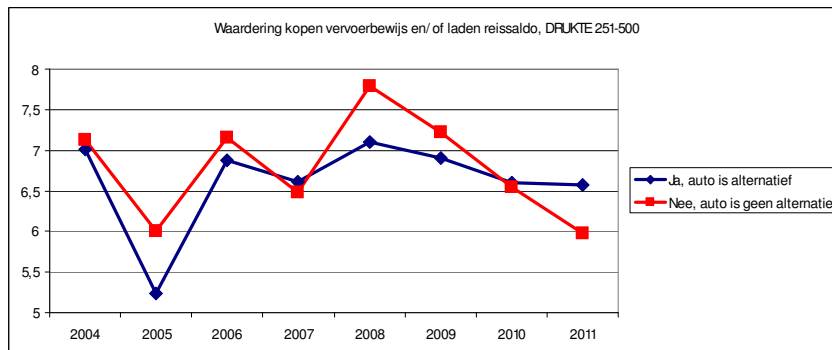
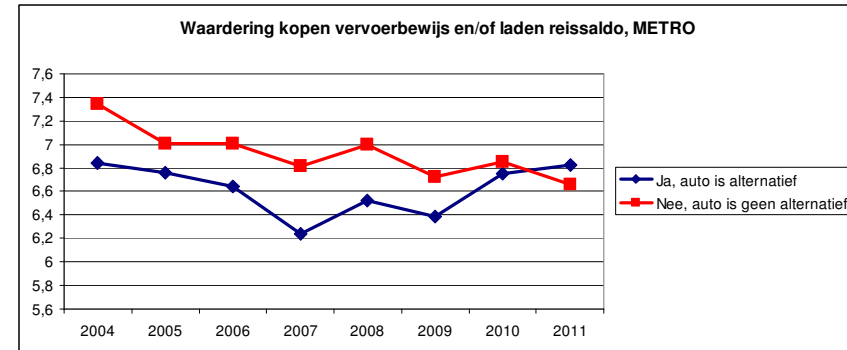
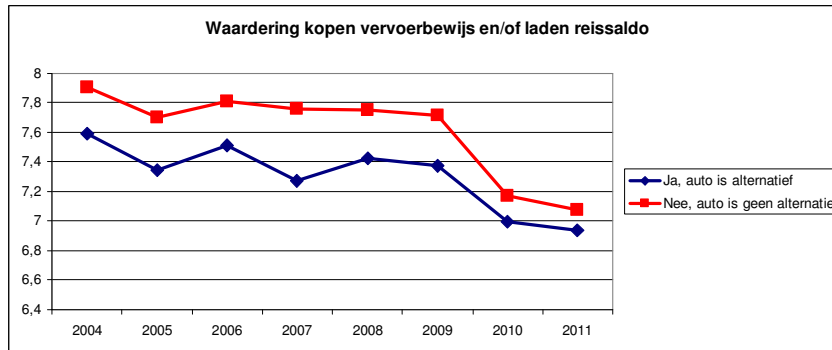
Vervoeralternatief

Deelaspect informatie vertragingen e.d.



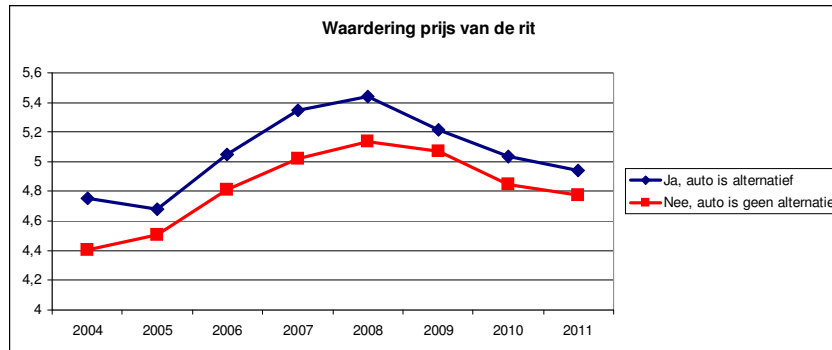
Vervoeralternatief

■ Deelaspect kopen van vervoerbewijs



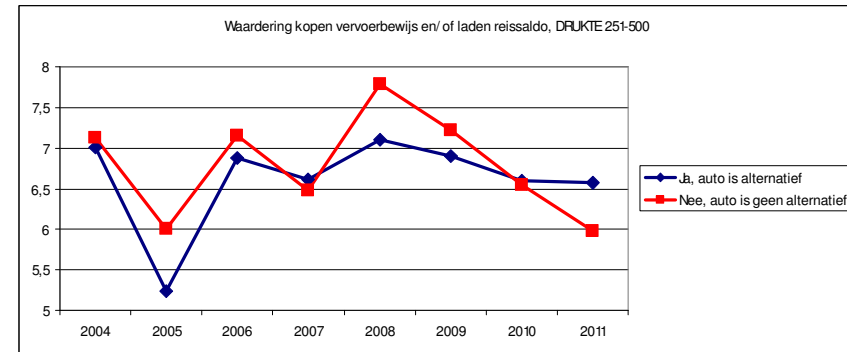
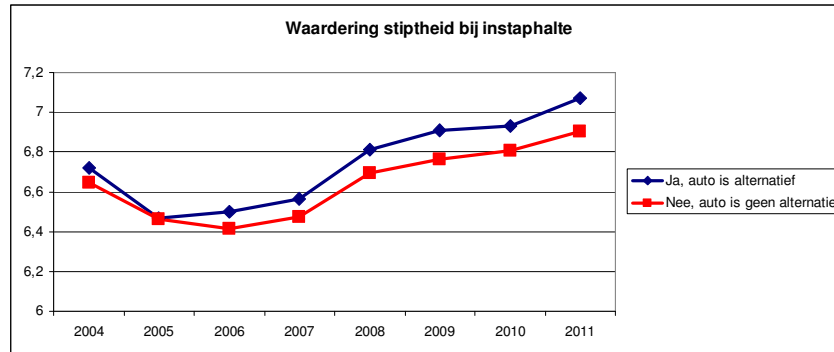
Vervoeralternatief

■ Deelaspect prijs van de rit



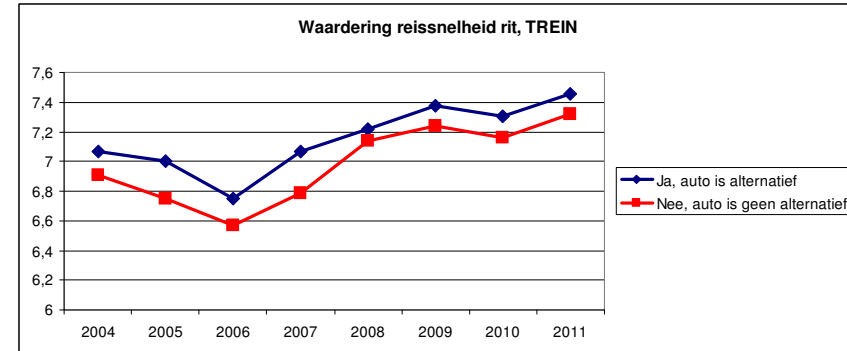
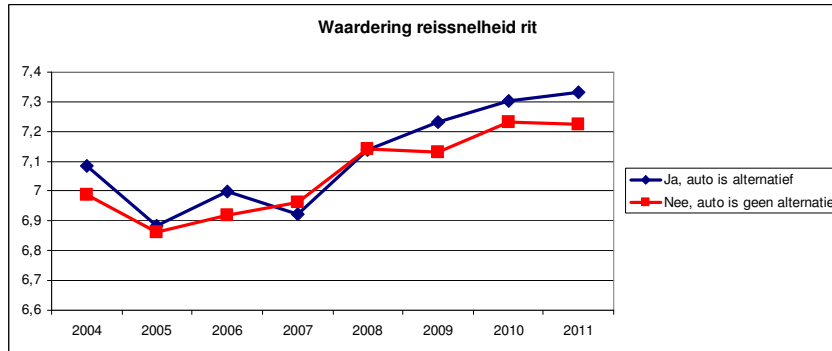
Vervoeralternatief

■ Deelaspect stiptheid



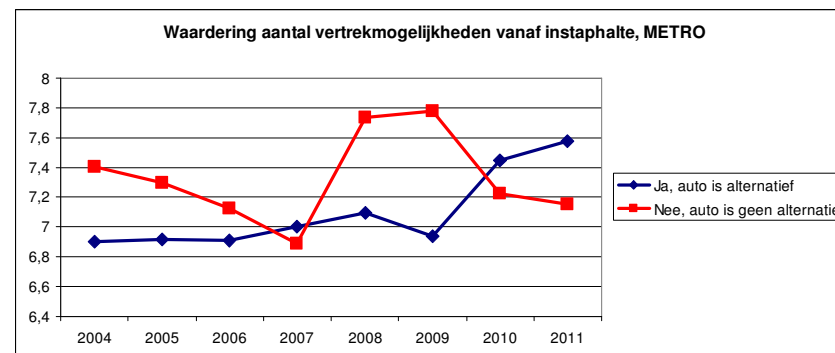
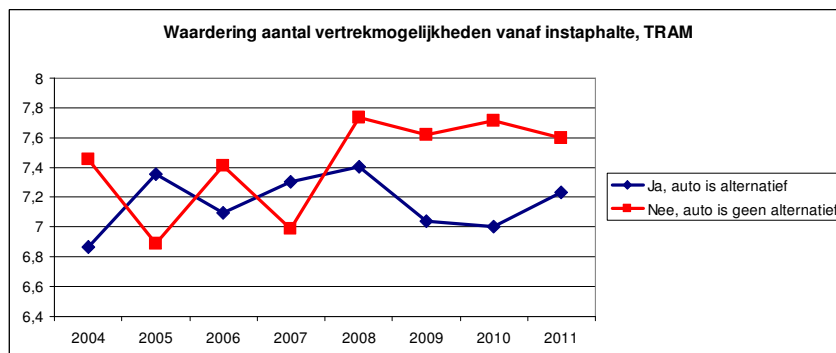
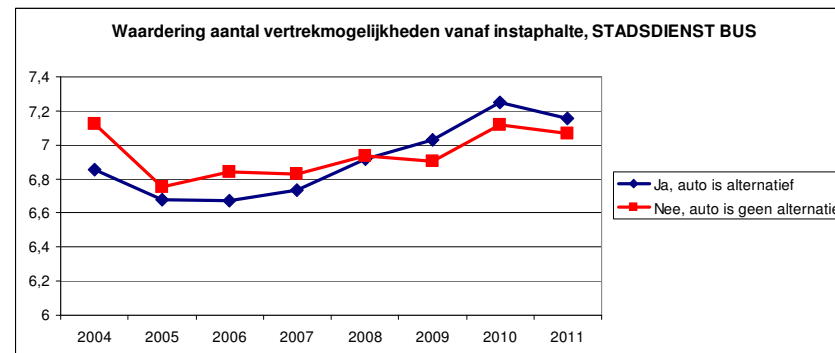
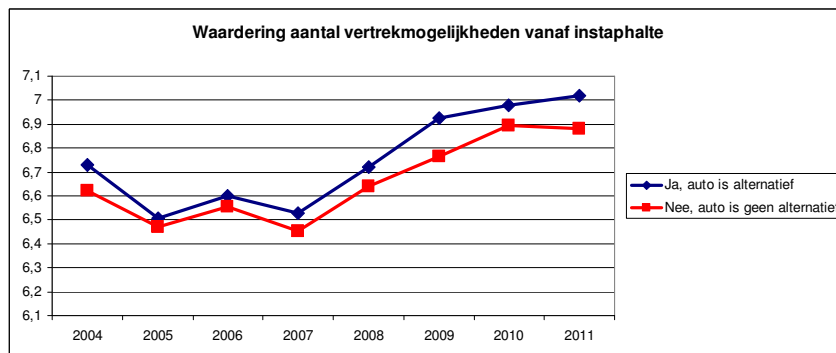
Vervoeralternatief

■ Deelaspect reissnelheid



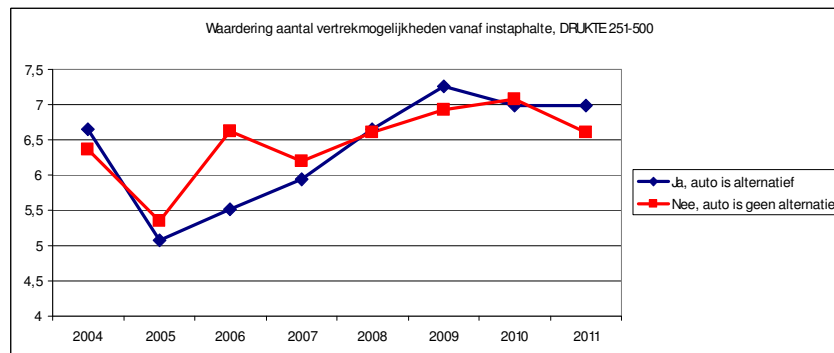
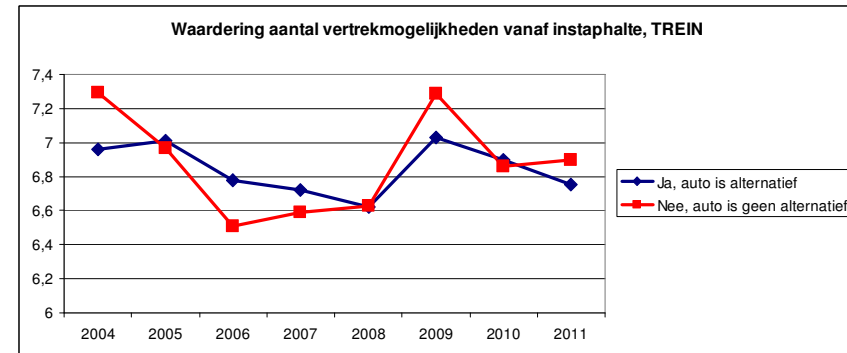
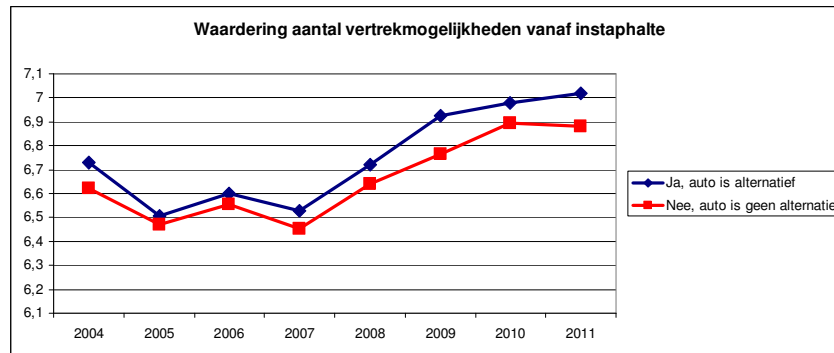
Vervoeralternatief

■ Deelaspect frequentie



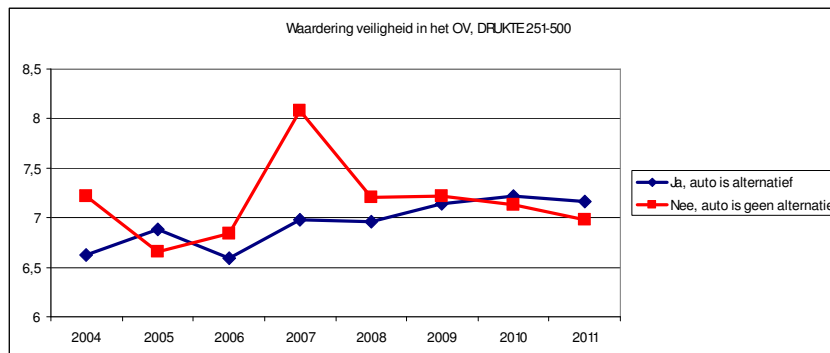
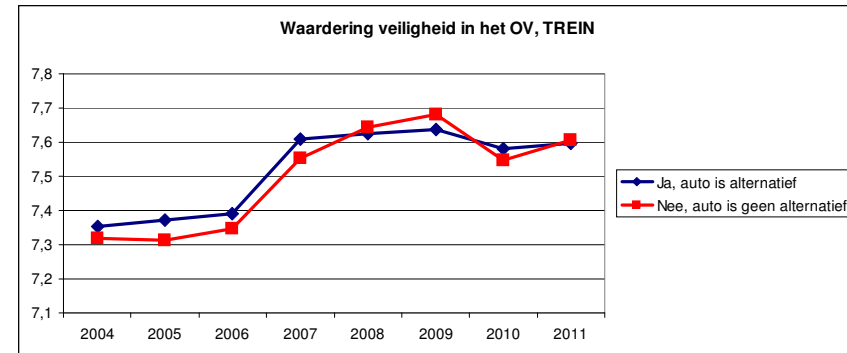
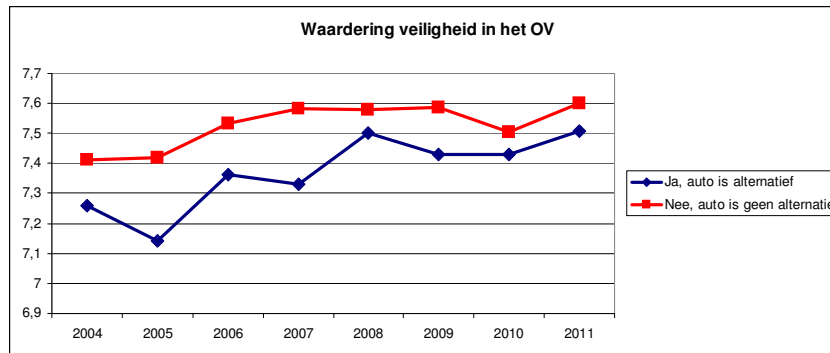
Vervoeralternatief

■ Deelaspect frequentie



Vervoeralternatief

■ Deelaspect veiligheid



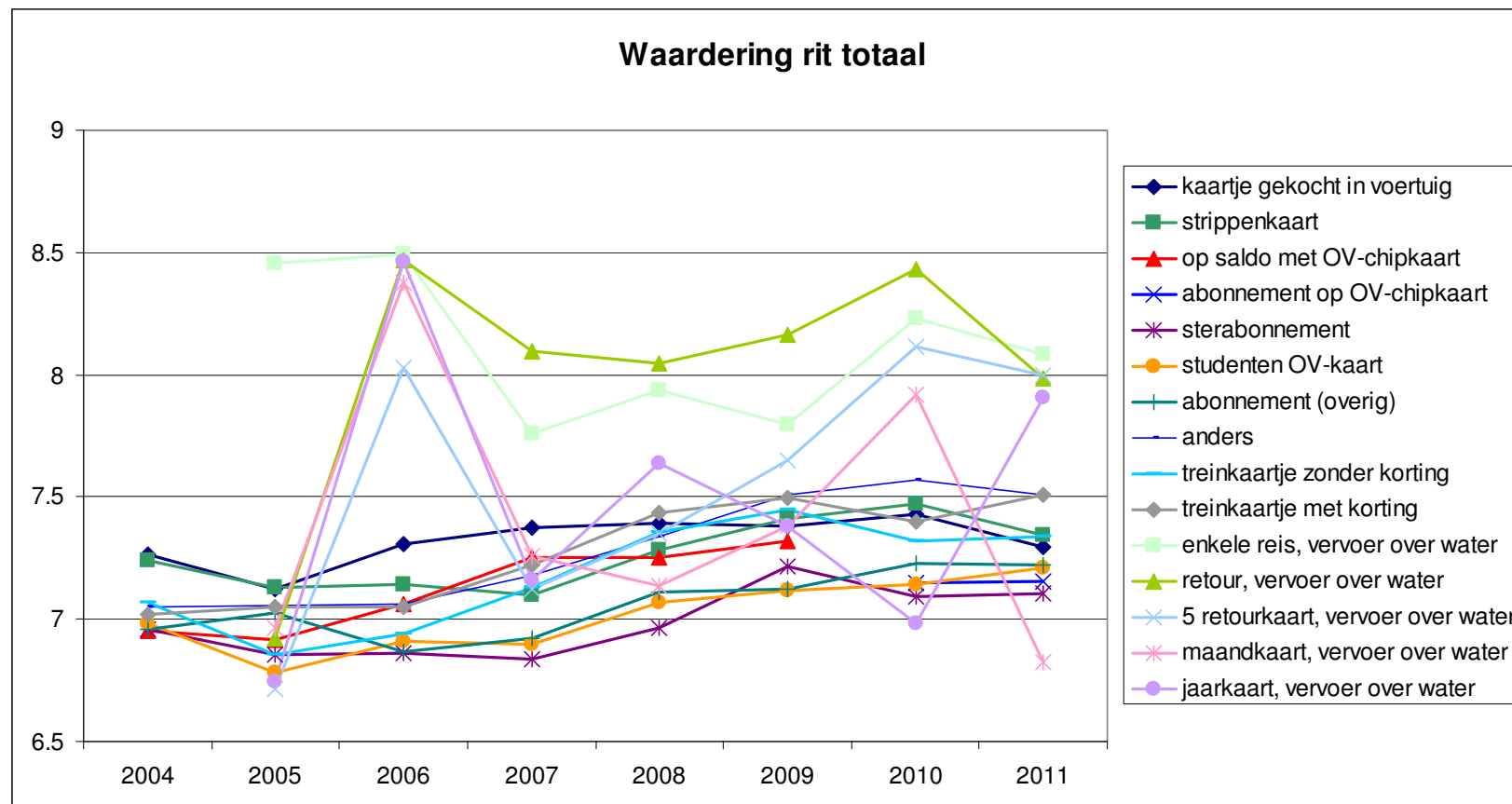
Vervoeralternatief

▪ Conclusies:

- Alleen de bus in rurale gebieden en de trein (vervoer over langere afstanden) laten een afwijkend beeld zien in de totale waardering. Keuzereizigers zijn in deze modaliteiten over het algemeen positiever dan captives.
- Ook bij veel deelaspecten geven de keuzereizigers in het streekvervoer in de rurale gebieden en de trein een hogere waardering dan captives.
- Vooral bij de drukke ritten (251-500 instappers) is, wanneer het onderscheid wordt gemaakt tussen captives en keuzereizigers, de trend omgekeerd aan de landelijke trend.
- De verschillen tussen captives en niet captives zijn over het algemeen wel erg klein

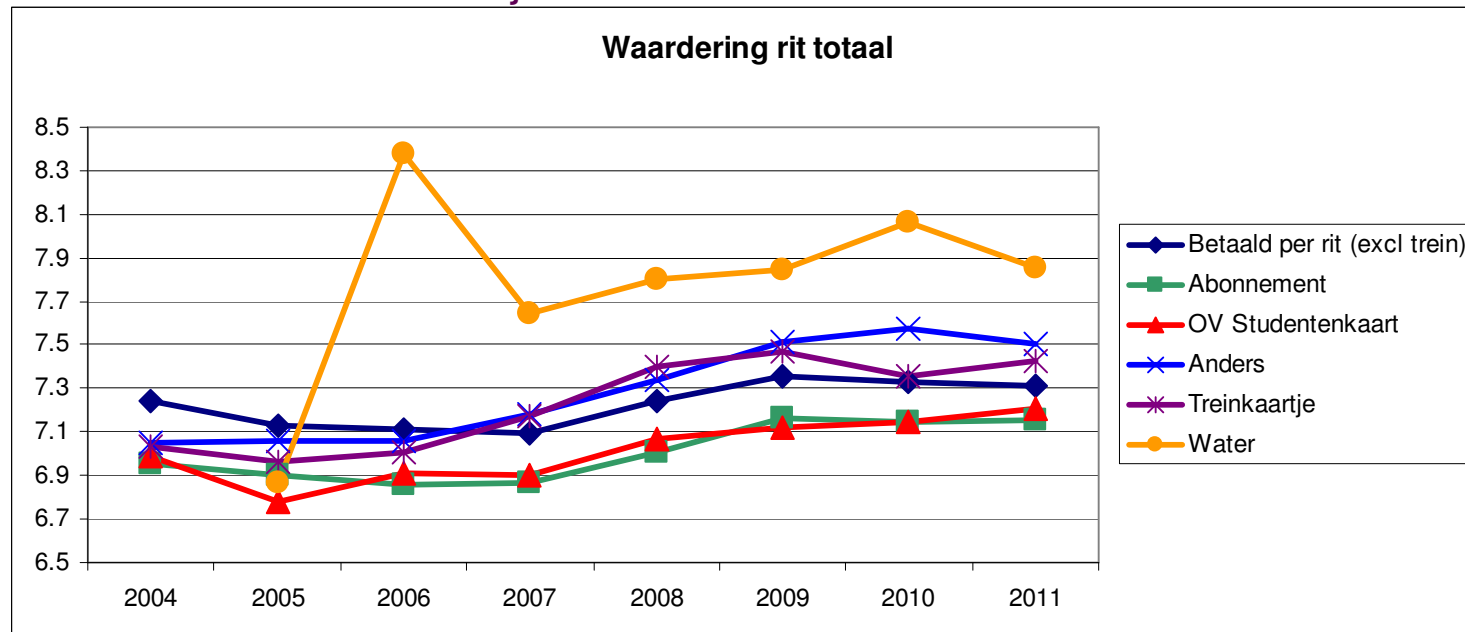
Vervoerbewijs

- Geeft nogal differentiatie en moet worden geaggregeerd
- Wat is beeld na aggregatie en zijn de verschillen anders afhankelijk van ritfrequentie en drukte



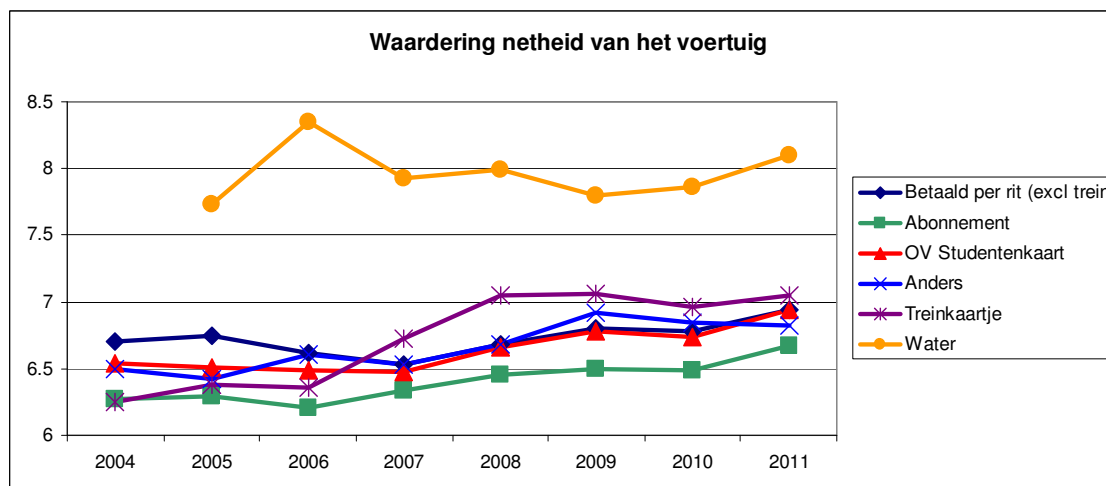
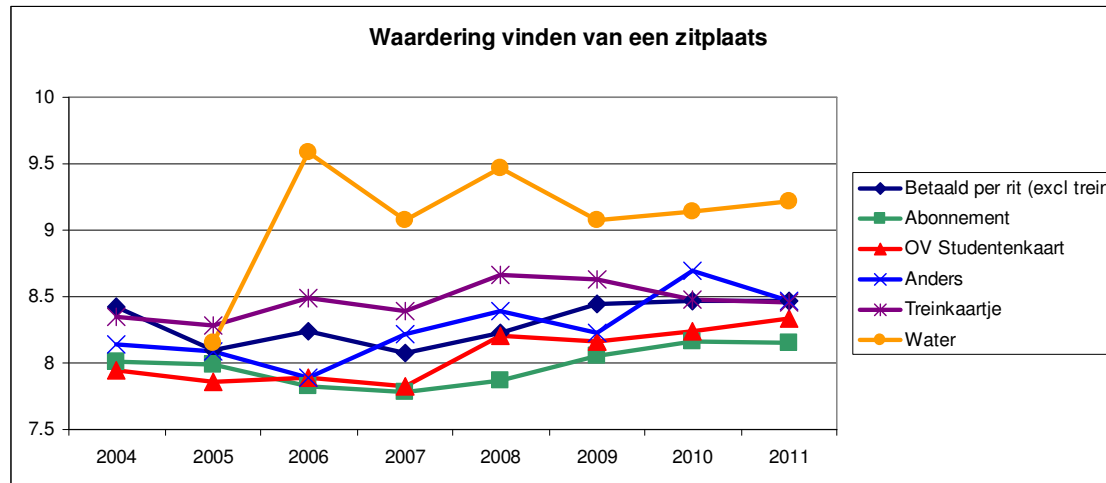
Vervoerbewijs

- Trends geaggregeerd, onderscheid in:
 - Betaald per rit – in voertuig gekocht, strippenkaart of saldo OV-chip
 - Abonnement – abonnement op OV-chip, sterabonnement of abonnement overig
 - OV studentenkaart
 - Anders
 - Treinkaartje – treinkaartje met korting of treinkaartje zonder korting
 - Water – alle vervoerbewijzen water



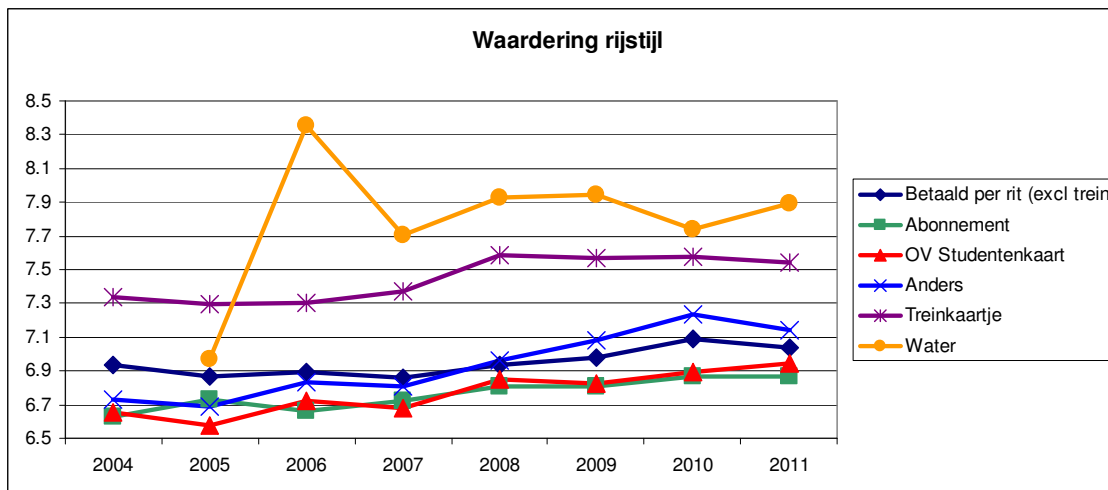
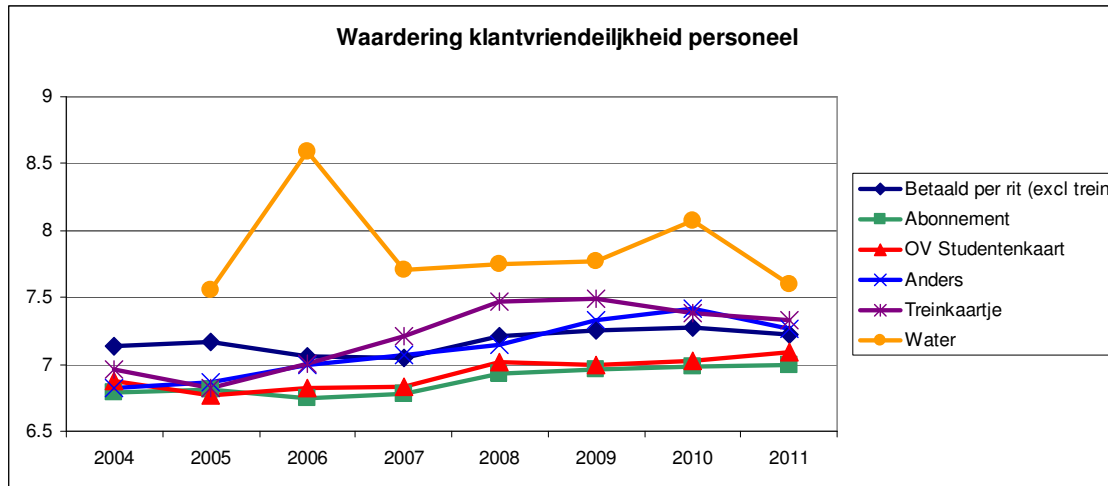
Vervoerbewijs

Deelaspecten



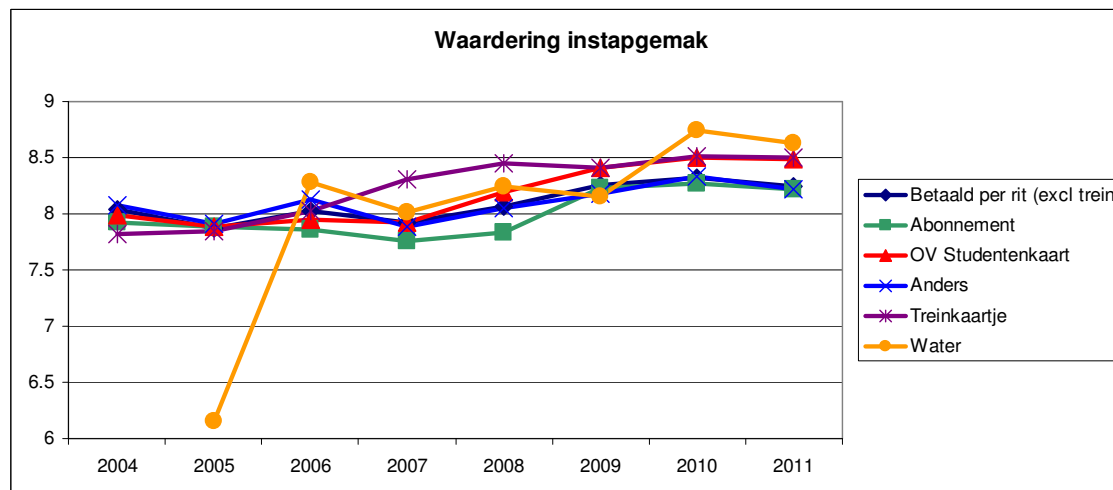
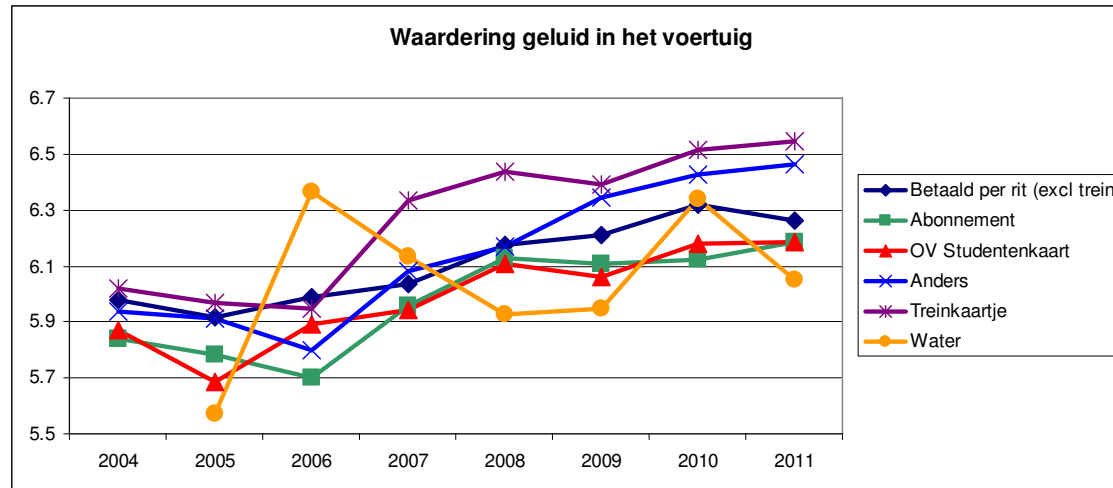
Vervoerbewijs

Deelaspecten



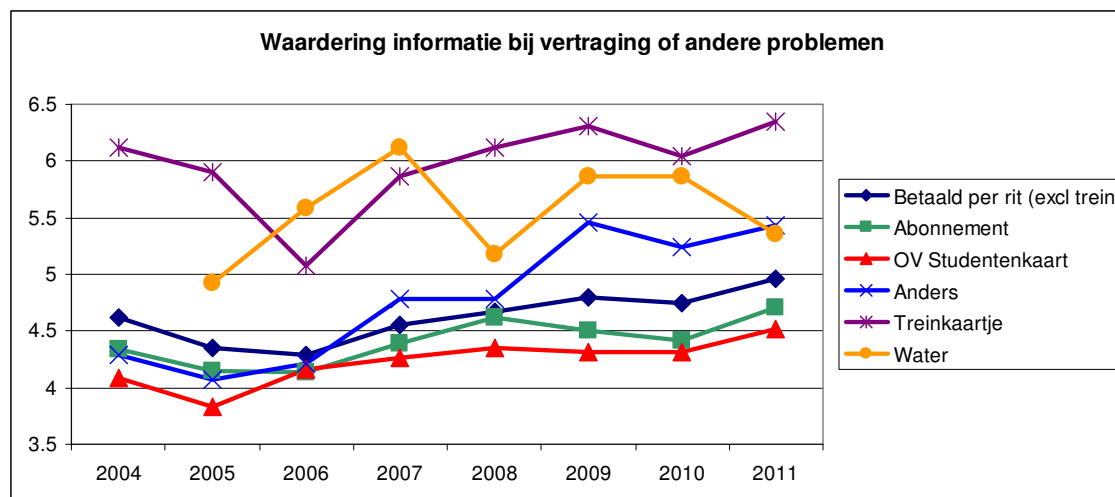
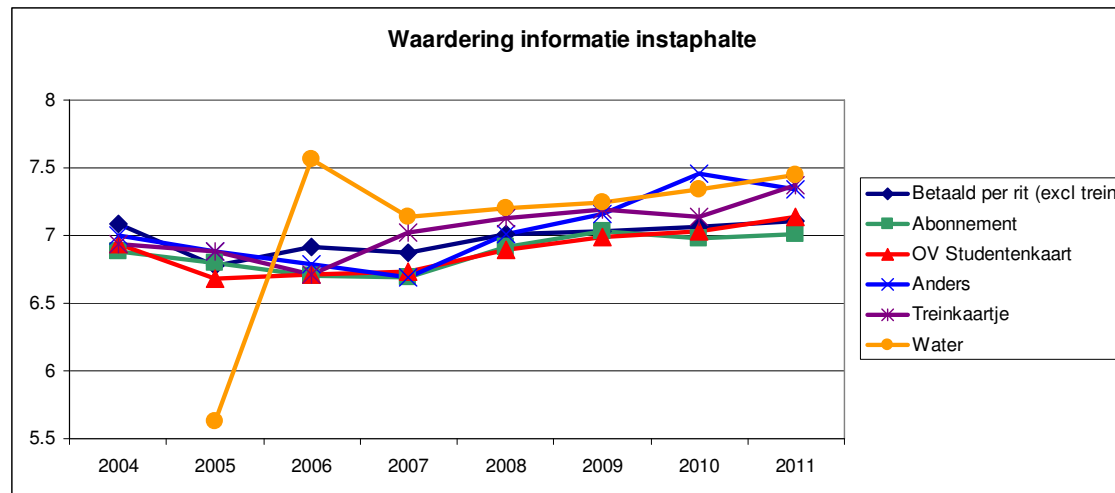
Vervoerbewijs

Deelaspecten



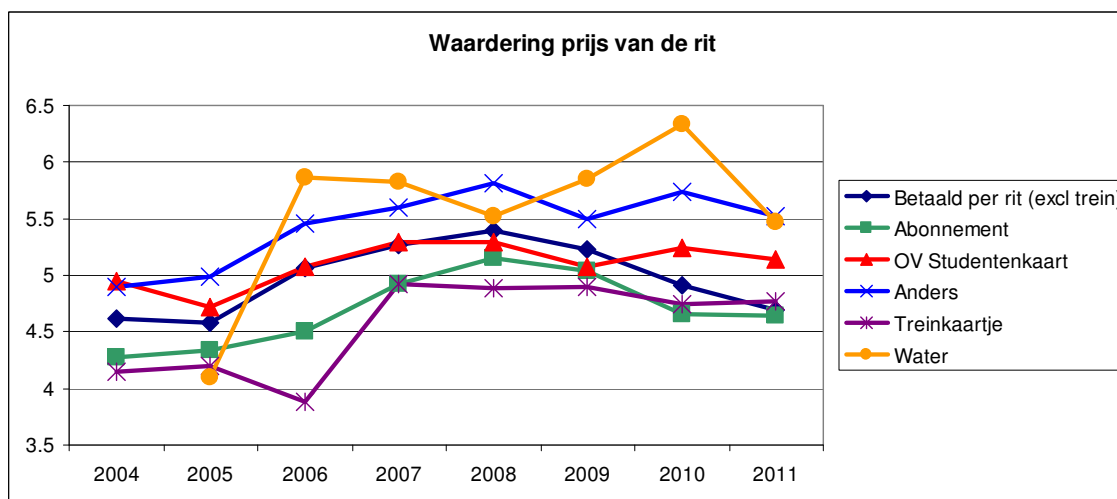
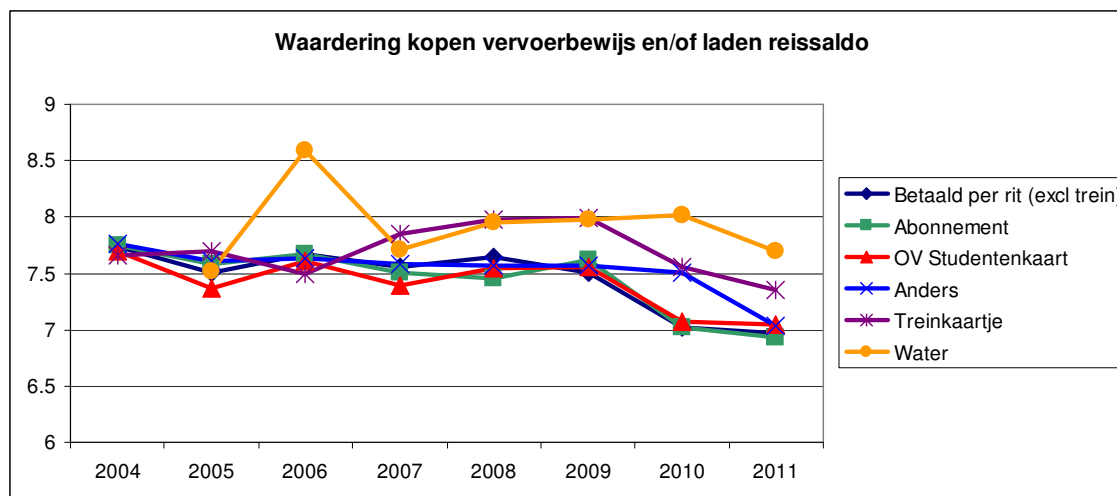
Vervoerbewijs

Deelaspecten



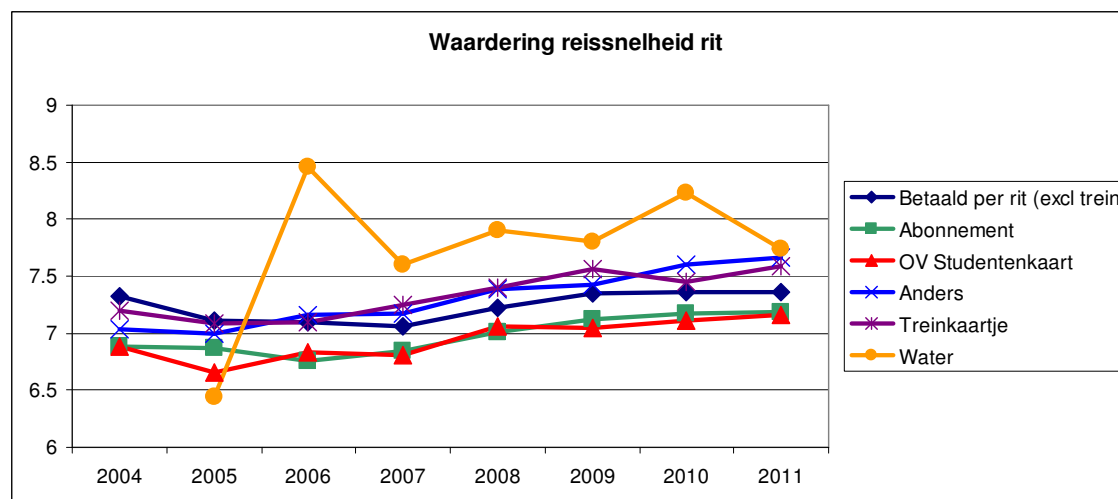
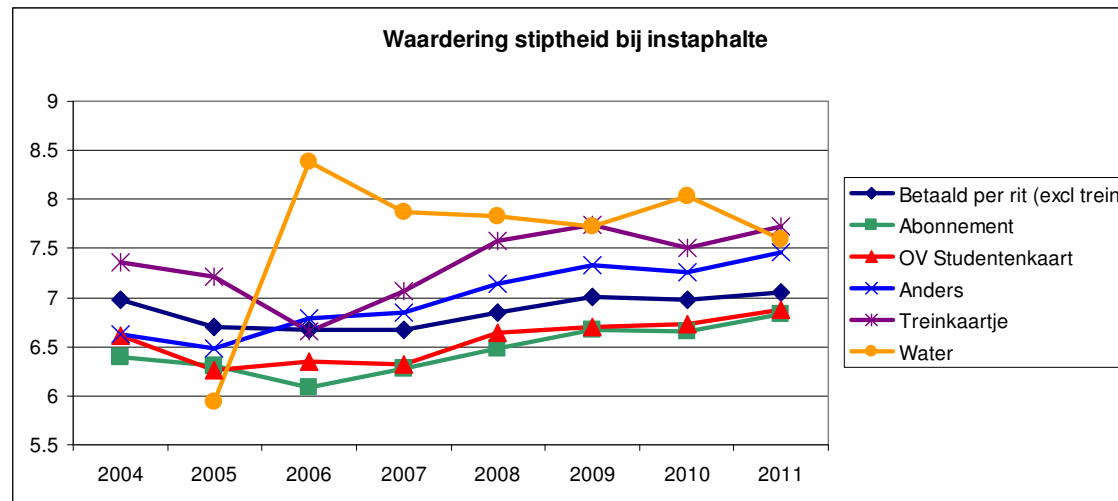
Vervoerbewijs

Deelaspecten



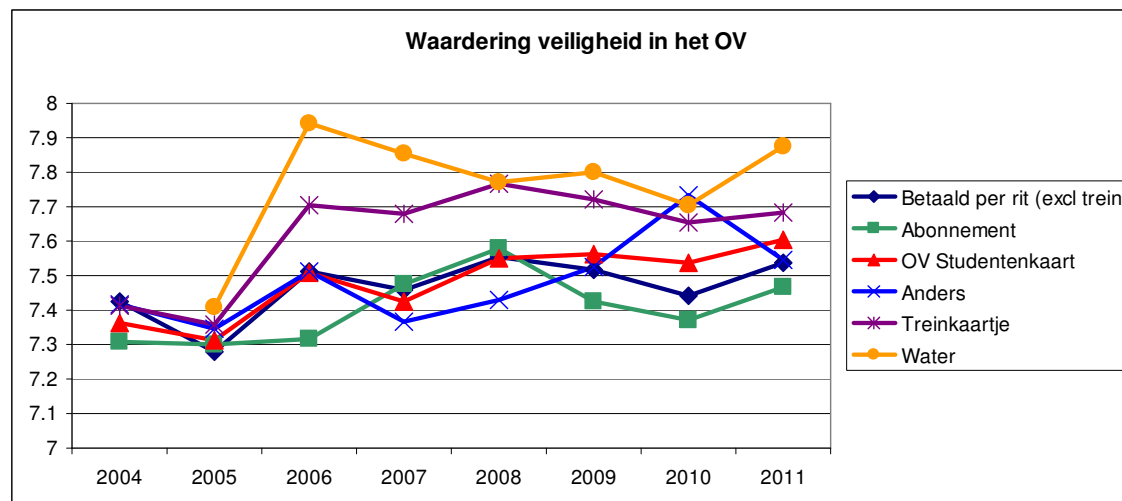
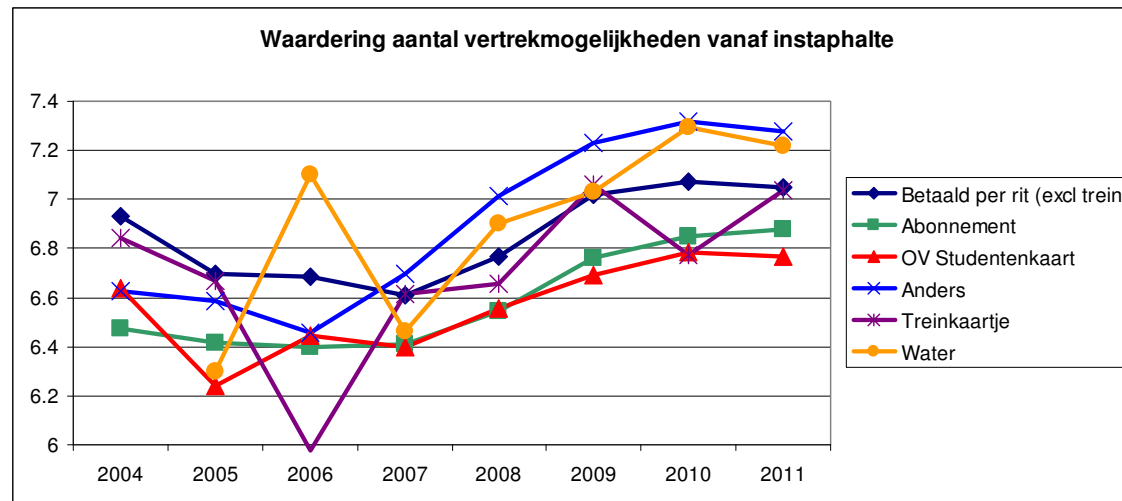
Vervoerbewijs

Deelaspecten



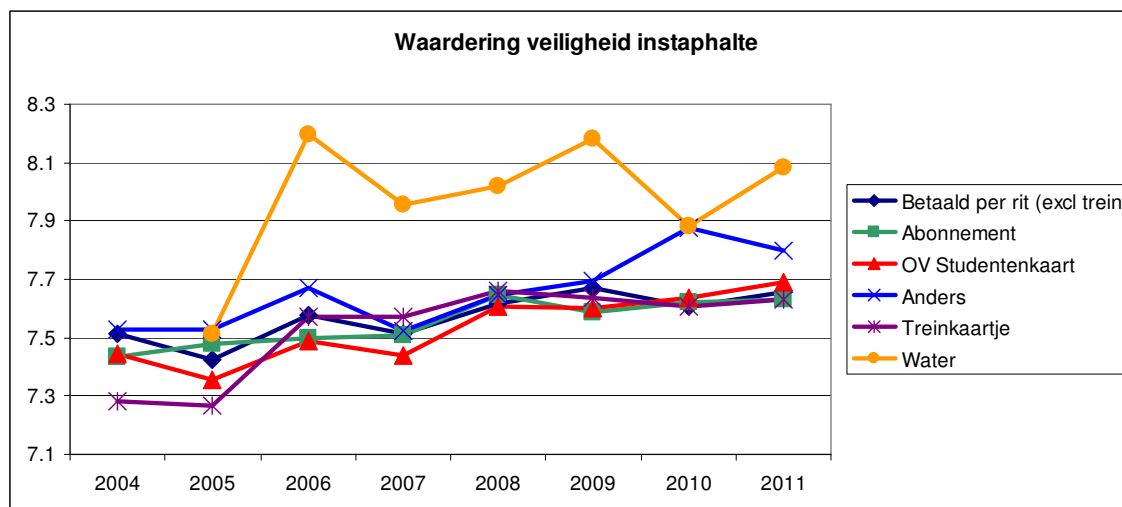
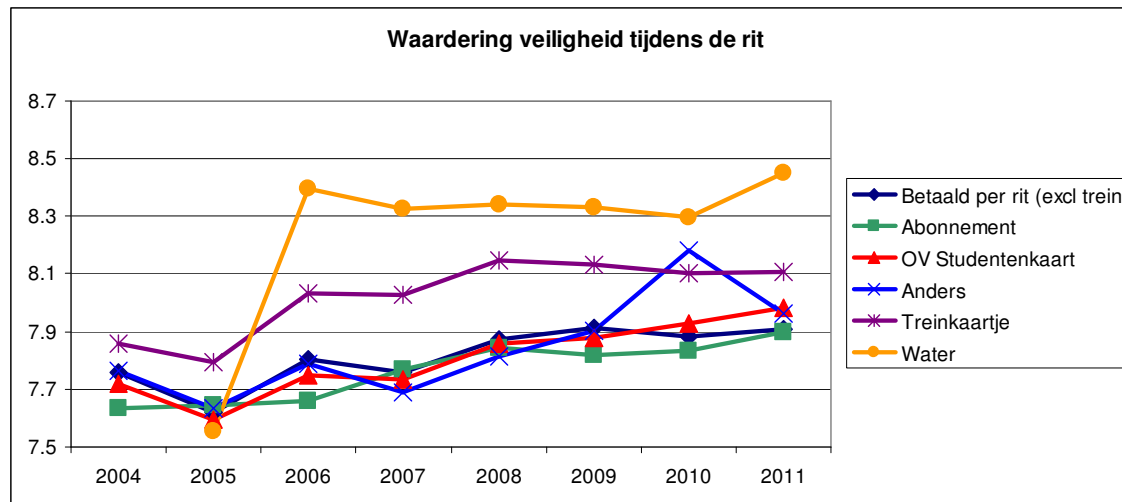
Vervoerbewijs

Deelaspecten



Vervoerbewijs

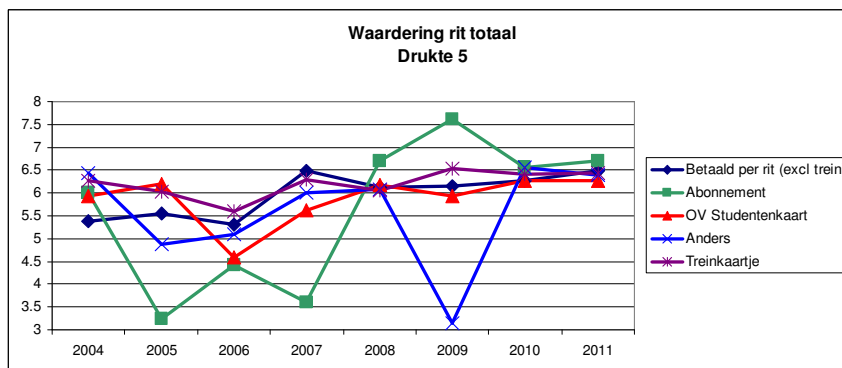
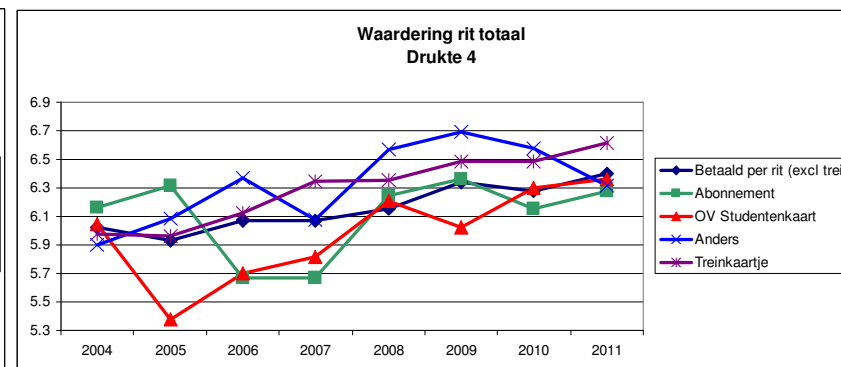
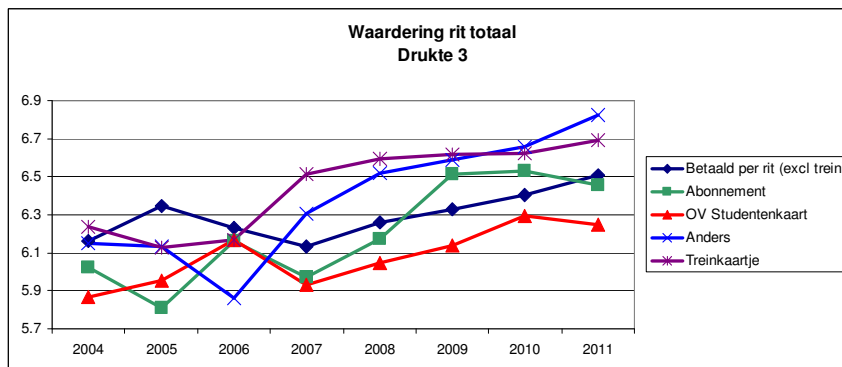
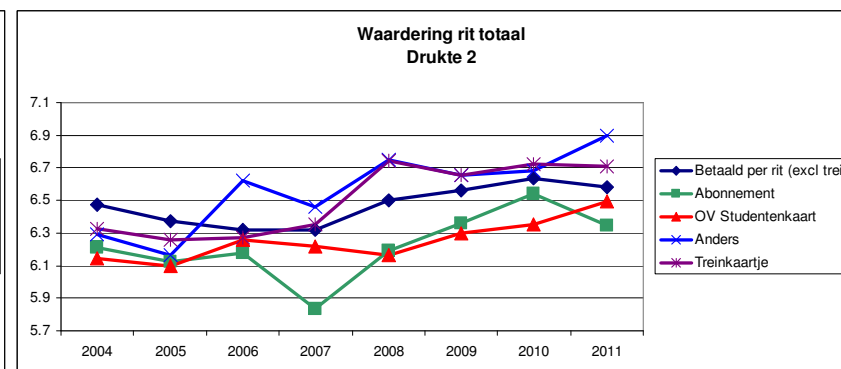
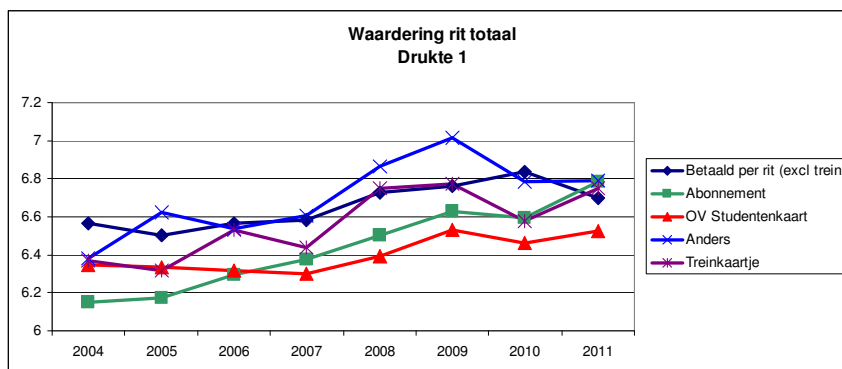
Deelaspecten



Vervoerbewijs

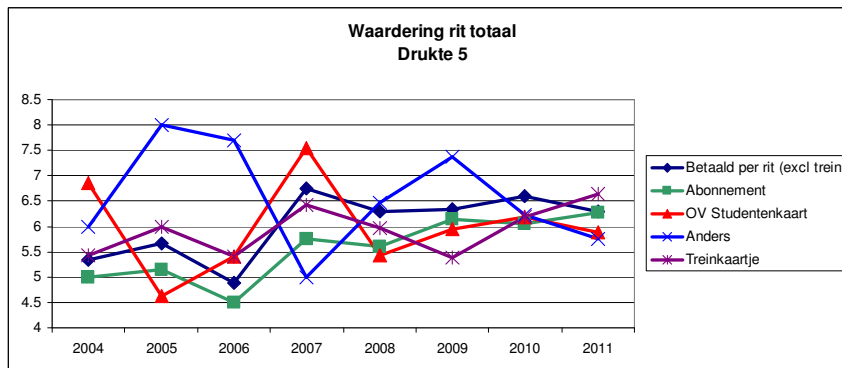
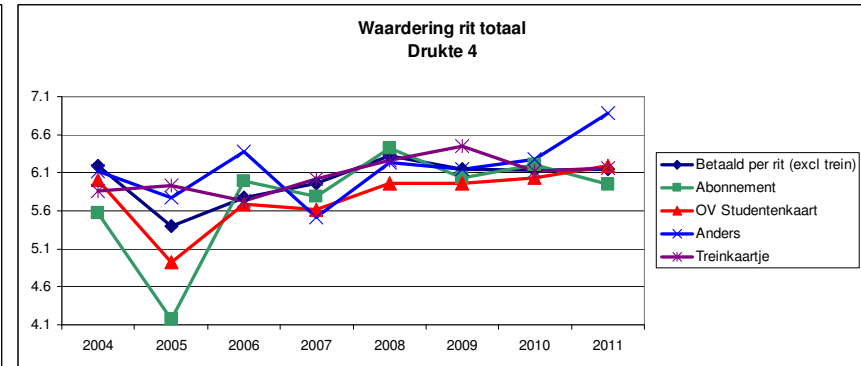
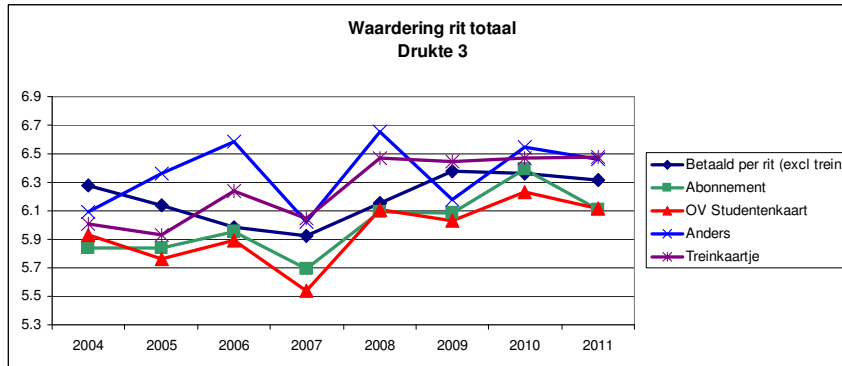
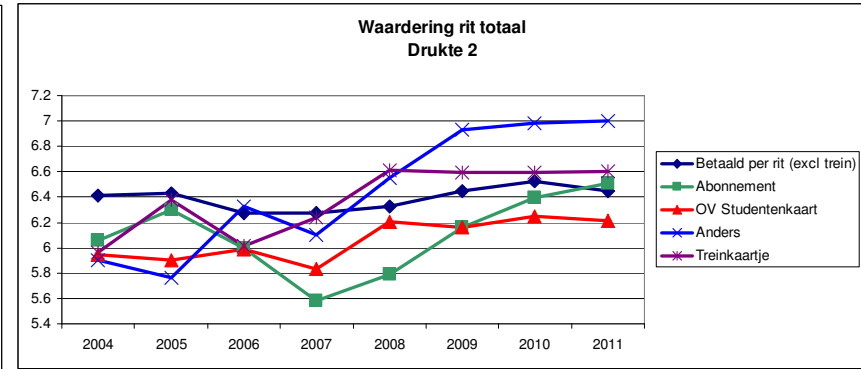
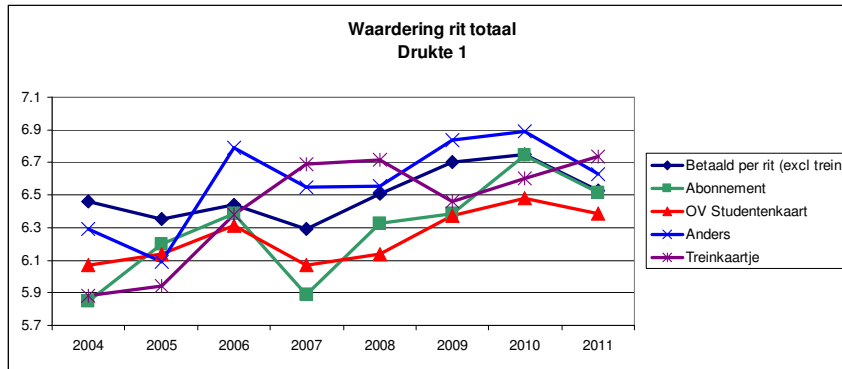
- **Conclusies:**
 - Differentiatie wordt veel kleiner na aggregatie.
 - Water scoort hoger op totaal en meeste deelaspecten (niet op geluid, instappgemak) dan andere vervoerbewijzen
 - Alle vervoerbewijzen laten globaal dezelfde trends zien ook voor de deelaspecten, uiteraard verschillen ze wel in de mate waarin.
 - Mensen met een abonnement of OV chipkaart waarderen over het algemeen totaal en alle deelaspecten lager dan de overige vervoerbewijzen
 - Dit zijn vaak reizigers die vaker en tijdens drukkeren perioden reizen
 - Analyse klantenuoordeel afhankelijk van ritfrequentie en drukte
 - ritfrequentie, 0-1, 2, 3, 4, 5, meer dan 5
 - drukte
 - » 1 = 0-25 instappers
 - » 2 = 26-50 instappers
 - » 3 = 51-100 instappers
 - » 4 = 101-250 instappers
 - » 5 = meer dan 250 instappers

Vervoerbewijs



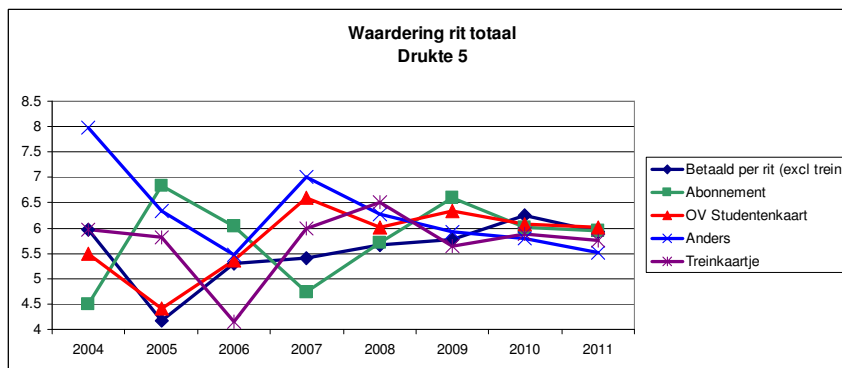
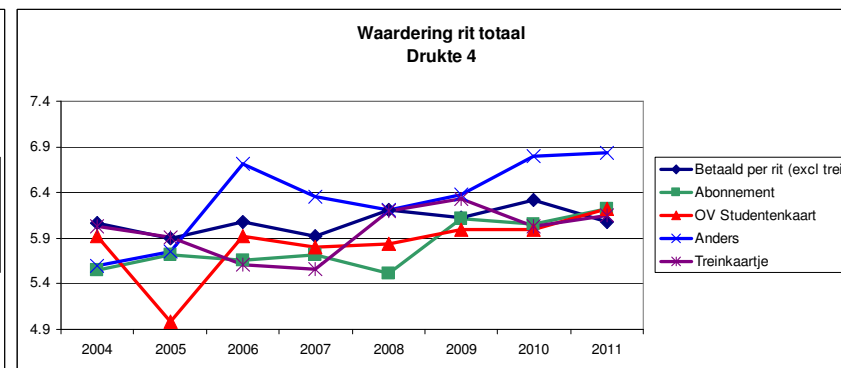
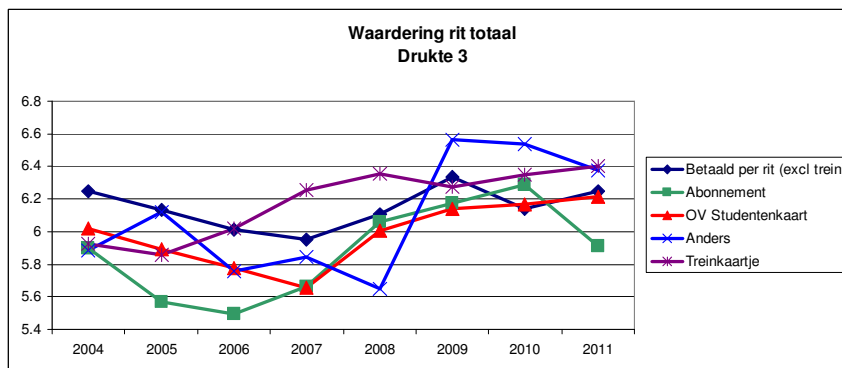
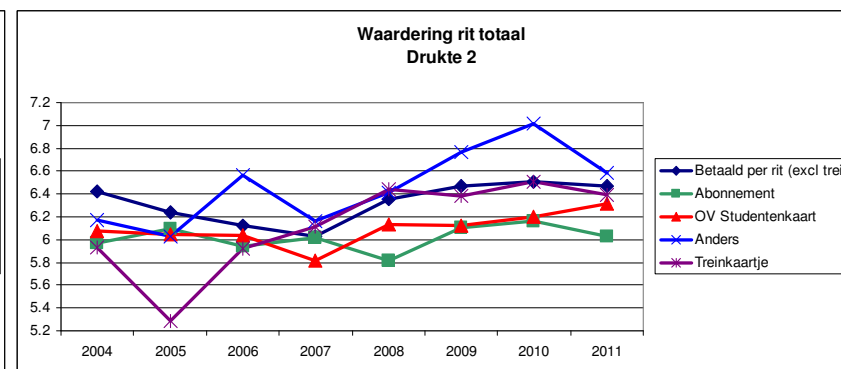
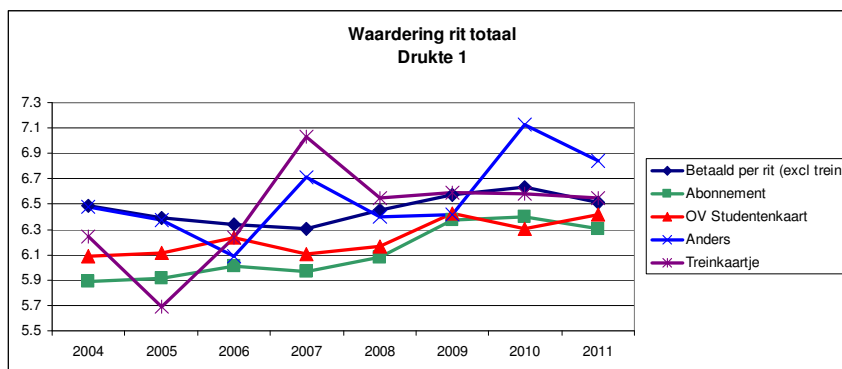
Ritfrequentie 0-1

Vervoerbewijs



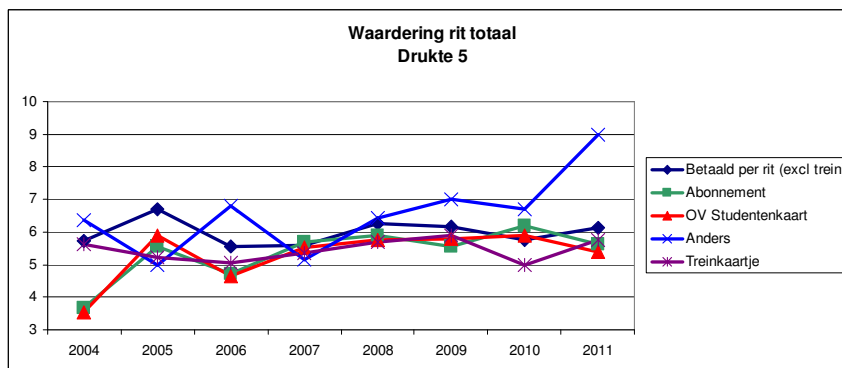
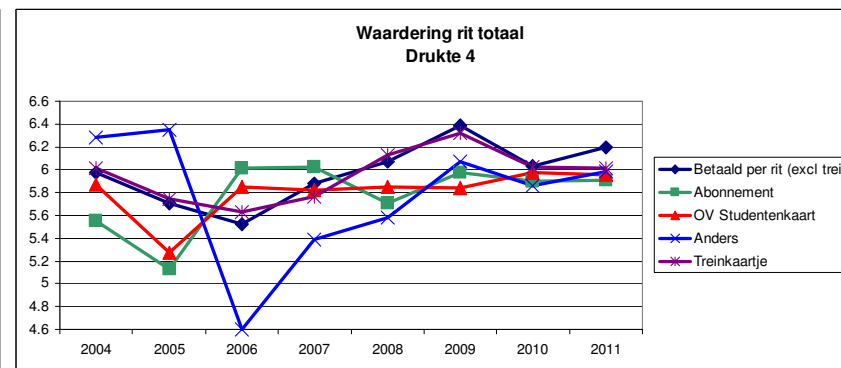
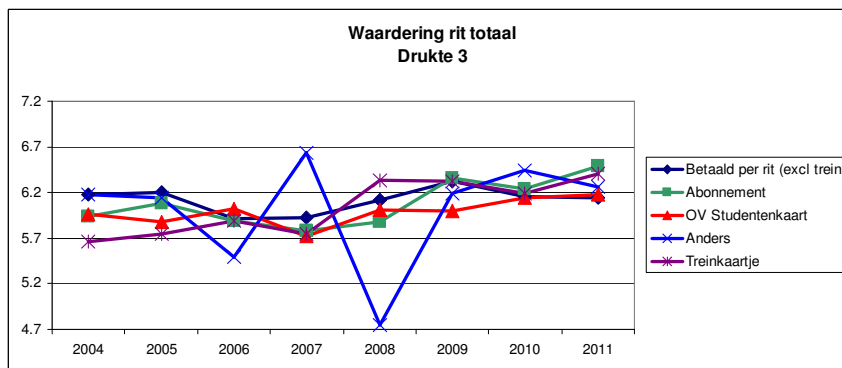
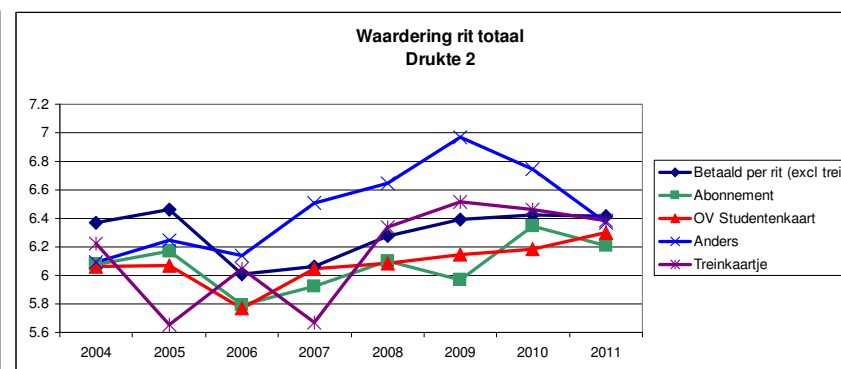
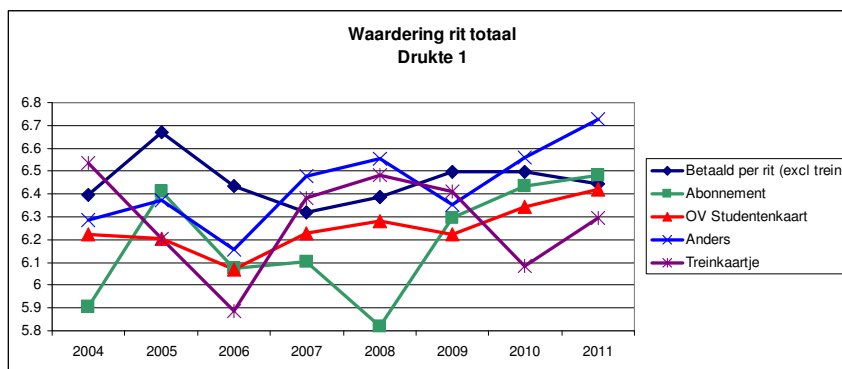
Ritfrequentie 2

Vervoerbewijs



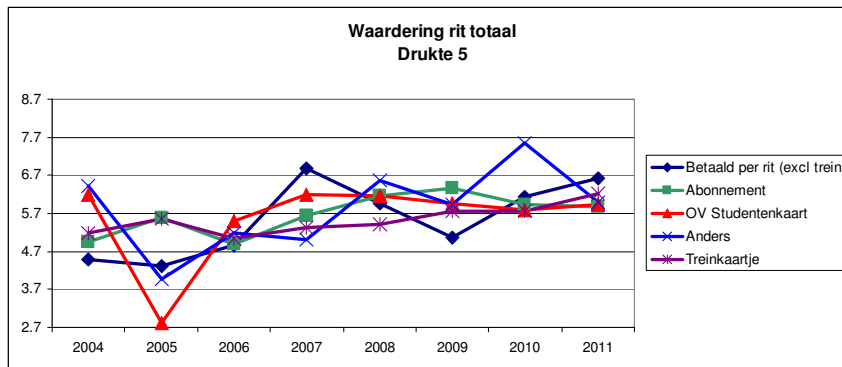
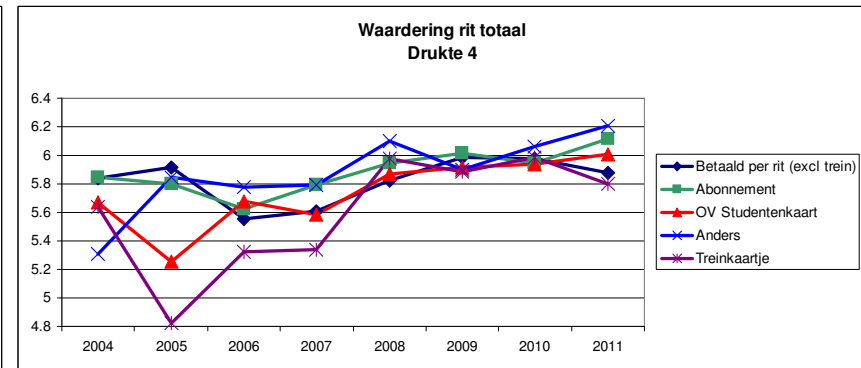
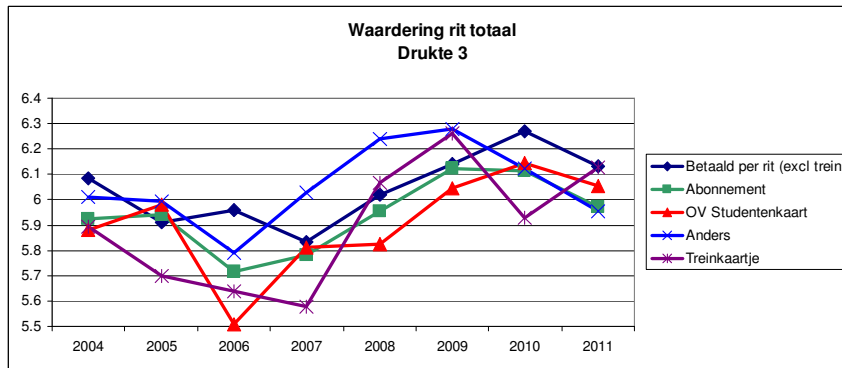
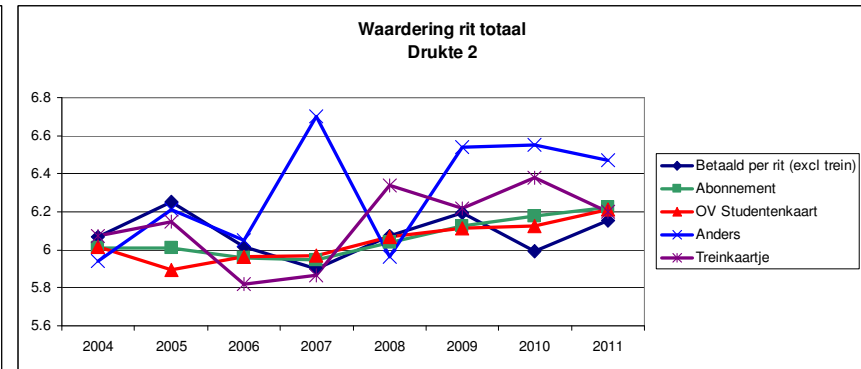
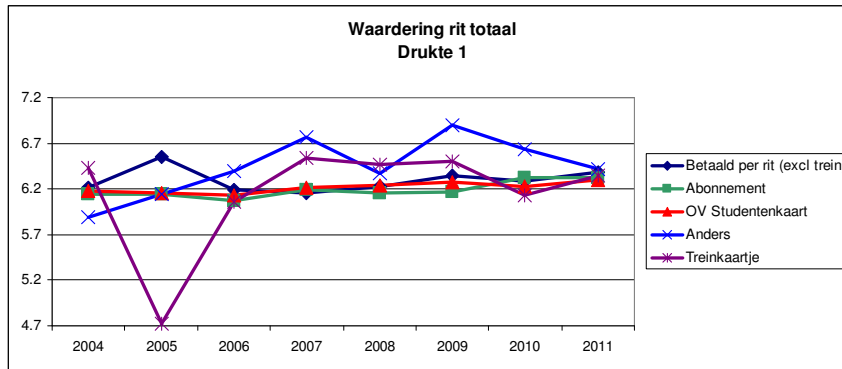
Ritfrequentie 3

Vervoerbewijs



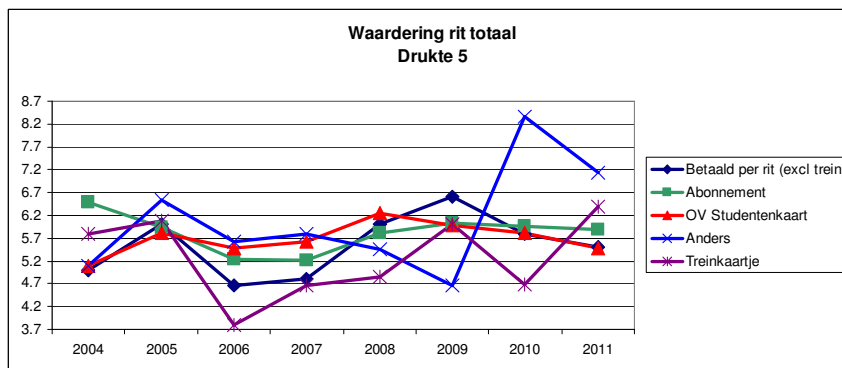
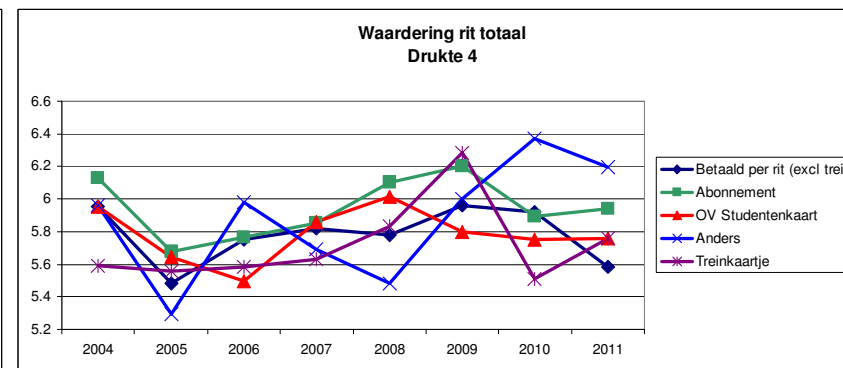
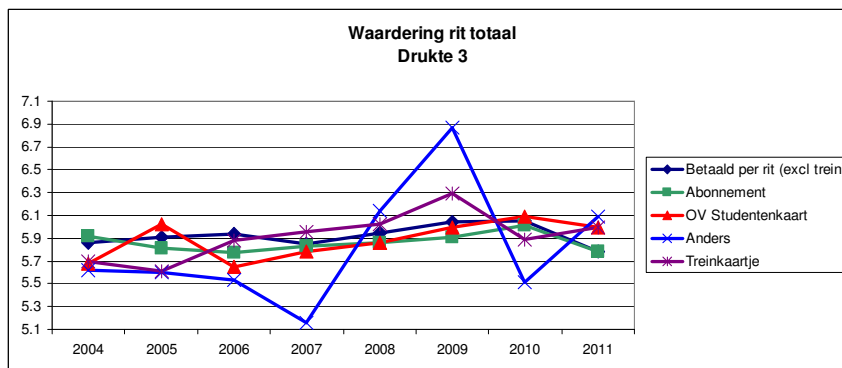
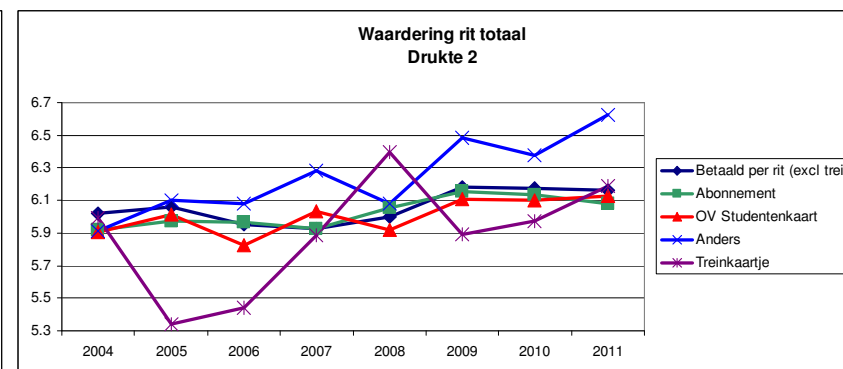
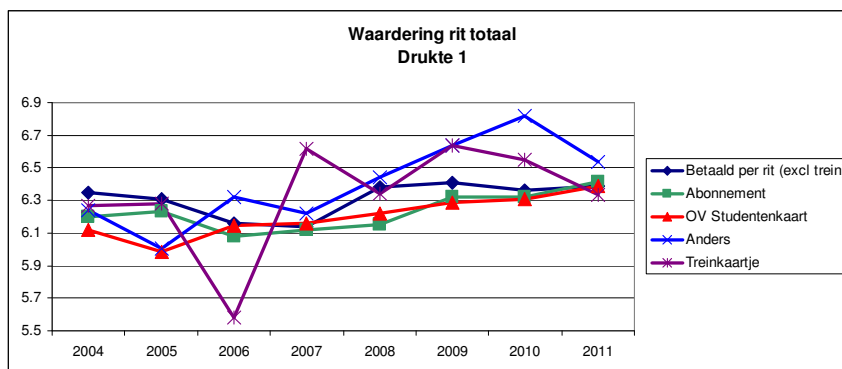
Ritfrequentie 4

Vervoerbewijs



Ritfrequentie 5

Vervoerbewijs



Ritfrequentie > 5

Vervoerbewijs

▪ Conclusies:

- Als het rustig is, dan is het totaaloordeel van abonneementhouders en OVStudenten lager ongeacht ritfrequentie. De verschillen worden wel kleiner naarmate de ritfrequentie toeneemt.
- Naarmate het drukker wordt, worden de totaaloordelen meer vergelijkbaar voor alle ritfrequenties, maar
- met name bij hogere ritfrequenties ligt totaaloordeel voor abonneementhouders of OVStudenten soms hoger dan klanten die per rit betalen
- Hoge ritfrequenties in combinatie met hoge drukte laten laatste jaren voor diverse vervoerbewijzen dalende trend zien in totaaloordeel, terwijl dat voor overige combinaties overwegend stijgend of constant is