

# Focus op kwaliteit

Wat telt écht voor de reiziger als hij een oordeel moet geven over het ov? Een statistische analyse van Significant maakt duidelijk op welke kwaliteitsaspecten ov-autoriteiten en vervoerders hun pijlen het beste kunnen richten: op snelheid, frequentie en stiptheid.

GASTAUTEURS DEREK MONSUUR EN KOEN IDZENGA FOTO'S CHRIS PENNARTS



Al sinds 2001 wordt jaarlijks de OV-Klantenbarometer afgenomen onder reizigers in bus, tram, metro en regionaal treinvervoer. Ongeveer 90.000 reizigers, waarvan de helft busreizigers, vullen tijdens 6493 ritten een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers voor vijftien kwaliteitsaspecten van hun rit. Ook wordt reizigers gevraagd een totaaloordeel te geven over het ov. Hierdoor wordt duidelijk hoe de reiziger de kwaliteit van het ov ervaart per concessiegebied en per vervoerder en welke punten voor verbetering vatbaar zijn.

Wat is nu het belang dat reizigers hechten aan deze vijftien kwaliteitsaspecten in het busvervoer? Hoe wegen ze die mee in hun totaaloordeel? Met deze informatie kunnen vervoerders en ov-autoriteiten beter bepalen welke kwaliteitsaspecten meer en welke minder aandacht behoeven.

Om het belang van de verschillende kwaliteitsaspecten te bepalen voor het totaaloordeel van de reiziger, hebben we een analyse uitgevoerd op de data van de OV-Klantenbarometer over

de jaren 2007 tot en met 2014. Met deze zogenaamde regressieanalyse wordt de relatie tussen verschillende kwaliteitsaspecten en het totaaloordeel tegelijk onderzocht. De aanname is dat het totaaloordeel van de klant over de kwaliteit van het ov wordt bepaald door die vijftien kwaliteitsaspecten. In werkelijkheid spelen ook factoren als het weer en de persoonlijke situatie van de reizigers een rol. Hoewel het model dus niet alles verklaart, is de betrouwbaarheid wel groot genoeg om er conclusies aan te kunnen verbinden. Dit blijkt

onder meer uit de statistische indicator (adjusted R squared) die aangeeft dat 59 procent van de variatie in het totaaloordeel van de reiziger wordt verklaard door de 15 kwaliteitsaspecten.

Uit onze analyse blijkt dat voor de reiziger de kwaliteitsaspecten 'snelheid', 'frequentie' en 'stiptheid' het zwaarst meewegen in het totaaloordeel over het busvervoer. Gevolgd door 'klantvriendelijkheid van het personeel' en 'rijstijl van de chauffeur'.

Wanneer we tabel 1 en 2 naast elkaar leggen, zien we dat de voor de reiziger meest zwaarwegende kwaliteitsaspecten (snelheid, vertrekmogelijkheden en stiptheid) niet de hoogste waardering behalen. Aspecten als 'kans op zitplaats', 'instappemak' en 'veiligheid in de bus' hebben een hogere waardering. Hebben vervoerders en ov-autoriteiten dan in de verkeerde aspecten geïnvesteerd? Die conclusie is niet zo te trekken, want het is niet duidelijk hoe groot de investering moet zijn om de klantwaardering op een bepaald kwaliteitsaspect te laten stijgen. Meer instappemak is immers al de bijvangst als een vervoerder in nieuwe bussen investeert die aan de verplichte milieu-normen voldoen. En hoeveel hoger moet de frequentie worden om het oordeel van de reiziger op dat punt positief te beïnvloeden? Minder goed scorende kwaliteitsaspecten, zoals de ritprijs en de informatie bij vertraging, wegen voor de reiziger minder zwaar mee in hun totaaloordeel over het ov. Het advies aan vervoerders en ov-autoriteiten luidt dan ook: geef deze aspecten niet de hoogste prioriteit.

### Verschuivingen op drie aspecten

Verder hebben we onderzocht of het belang dat een reiziger hecht aan een kwaliteitsaspect ook is veranderd door de jaren heen. Het blijkt dat drie aspecten kleine verschuivingen naar beneden laten zien, namelijk 'snelheid', 'frequentie' en 'gemak OV-chipkaart/vervoerbewijs'. Mogelijk hebben ov-autoriteiten en vervoerders de afgelopen jaren een inspanning geleverd om de snelheid en de frequentie van het ov te verbeteren, waardoor de reiziger dit minder zwaar laat meewegen in zijn totaaloordeel. Opvallend is ook de verschuiving in het belang van 'gemak OV-chipkaart/vervoerbewijs'. Dit kan mogelijk worden verklaard door dat reizigers erg moesten wennen aan de kaart. De waardering voor het aspect 'gemak OV-chipkaart/vervoerbewijs' was laag. Richting 2013, 2014 werd dit beter, mogelijk door gewinning en opgeloste kinderziektes na de landelijke implementatie in 2012. Daardoor weegt dit aspect nu wellicht iets minder zwaar mee.

### Dienstregelingen

Voor de reiziger wegen de aspecten 'snelheid', 'frequentie', 'stiptheid' en 'klantvriendelijkheid van het personeel' het zwaarst mee in het bepalen van het totaaloordeel. Ov-autoriteiten sturen hier al op door punctualiteitseisen te stellen en een minimum voorzieningenniveau voor te schrijven. Als ze inzetten op deze zwaarwegende kwaliteitsaspecten, levert dat het meest op voor een hogere klantwaardering.

Bij het sturen op 'snelheid' zou de ov-autoriteit (nog) meer aandacht kunnen besteden aan doorstromingsmaatregelen of (gedeeltelijk) vrije businfrastructuur. Een opdrachtgever zou er zelfs voor kunnen kiezen om niet het aantal dienstregelingen als eenheid voor de vergoeding te hanteren, wat nu vaak gebeurt, maar dienstregelingkilometers. Dit geeft vervoerders een extra prikkel voor een zo hoog mogelijke gemiddelde snelheid. Als het rijtjrisico bij de vervoerder komt te liggen moet de vervoerder dit wel kunnen beïnvloeden. In de praktijk echter is de vervoerder hiervoor vaak afhankelijk van de wegbeheerder.

Bij iedere keuze om in te zetten op een betere klantwaardering voor een specifiek kwaliteitsaspect blijft het altijd de vraag welke investering nodig is en wat het uiteindelijke effect daarvan zal zijn. Daar geeft deze analyse helaas ook geen antwoorden op. Wel biedt het onderzoek meer inzicht in wat de reiziger drijft om te komen tot een goed totaaloordeel over het ov-product. En het geeft vervoerders en ov-autoriteiten een indicatie in welke kwaliteitsaspecten ze het beste kunnen investeren.



Derek Monsuur en Koen Idzenga (onder) zijn adviseur bij Significant. Derek Monsuur studeerde in 2014 af op het onderzoek: *'The effects of regional public transport policy on customer perception in bus transport'*. Voor dit artikel zijn ook de data van de OV-Klantenbarometer 2014 toegevoegd aan het onderzoek.

Tabel 1. Waardering van de busreiziger van 2007 tot en met 2014

|  | gemiddeld rapportcijfer | aantal observaties | gemiddeld 2007 | gemiddeld 2014 |
|--|-------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| totaaloordeel                          | 7,39                    | 362.721            | 7,21           | 7,55           |
| kans op zitplaats                      | 8,62                    | 368.908            | 8,43           | 8,71           |
| gemak van instappen                    | 8,42                    | 365.521            | 8,14           | 8,58           |
| veiligheid in het voertuig             | 8,11                    | 337.256            | 8,05           | 8,13           |
| veiligheid op de halte                 | 7,83                    | 336.450            | 7,73           | 7,91           |
| gemak OV-chipkaart/ vervoerbewijs      | 7,67                    | 302.399            | 7,94           | 7,66           |
| klantvriendelijkheid van het personeel | 7,51                    | 360.679            | 7,33           | 7,72           |
| snelheid                               | 7,36                    | 357.892            | 7,12           | 7,58           |
| informatie op de halte                 | 7,23                    | 349.791            | 7,05           | 7,46           |
| rijstijl van de bestuurder             | 7,17                    | 354.097            | 7,01           | 7,39           |
| netheid van het voertuig               | 7,09                    | 367.568            | 6,86           | 7,39           |
| stiptheid                              | 7,04                    | 358.330            | 6,76           | 7,30           |
| frequentie                             | 6,76                    | 353.344            | 6,36           | 7,03           |
| geluid van het voertuig                | 6,33                    | 362.174            | 6,19           | 6,49           |
| ritprijs                               | 5,37                    | 293.288            | 5,56           | 5,36           |
| informatie bij vertragingen            | 4,50                    | 306.880            | 4,12           | 5,14           |

Tabel 2. Weging van de kwaliteitsindicatoren in het busvervoer in procenten

|   |         |
|---|---------|
| snelheid                                    | 10,6    |
| frequentie                                  | 8,7     |
| stiptheid                                   | 6,8     |
| klantvriendelijkheid van het personeel      | 5,8     |
| rijstijl bestuurder                         | 5,3     |
| netheid van het voertuig                    | 3,7     |
| veiligheid in het voertuig                  | 2,8     |
| gemak OV-chipkaart/ vervoerbewijs           | 2,4     |
| informatie op de halte                      | 2,4     |
| kans op zitplaats                           | 2,3     |
| ritprijs                                    | 2,3     |
| informatie bij vertraging                   | 2,2     |
| gemak van instappen                         | 1,8     |
| geluid van het voertuig                     | 1,5     |
| veiligheid op de halte                      | 0,3     |
| Adjusted R squared (statistische indicator) | 0,59    |
| observaties                                 | 180.313 |