



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

kennisplatform
CROW



OV-Klantenbarometer 2018

Wilt u bij de vragen a.u.b. de vakjes van uw keuze duidelijk aankruisen?

Versie: 1

1. Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk / niet	<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 makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
2. Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
3. Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
4. Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	<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 makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
5. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	<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 klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
6. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer onprettig	<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 prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
7. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
8. Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	zeer vies	<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 schoon	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
9. Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	zeer luid	<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 stil	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
10. Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	zeer onaangenaam	<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 aangenaam	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
11. Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
12. Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
13. Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
14. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	zeer moeilijk	<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 makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
15. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer kostbaar	<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 voordelig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
16. Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	zeer veel last	<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"/>	totaal geen last	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
17. Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	zeer gestrest	<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 ontspannen	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
18. Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
19. Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
20. Hoe bent u naar uw instaphalte van deze rit gekomen?		<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"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	lopend		met de fiets		met ander openbaar vervoer		met de auto		andere								
21. Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	onacceptabel slecht	<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 acceptabel	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	
22. Wat is voor u de belangrijkste reden om deze rit te maken vandaag?		<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"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	school/studie/cursus/stage		werk		zakelijke reis		bezoek aan familie / vrienden		andere sociaal-recreatieve redenen								
23. Hoe vaak reist u gemiddeld genomen op deze route?		<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"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.
	4 dagen per week of vaker		1-3 dagen per week		1-3 dagen per maand		6-11 dagen per jaar		5 of minder dagen per jaar								
24. Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	zeer slecht	<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 goed	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	

Ga verder op de achterzijde >>>

