

Klantenoordeel

Verkeer en Vervoer Utrecht

www.cijferboekje.nl



Gegenereerd op 6 maart 2012



Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Rijkswaterstaat
Utrecht



provincie :: Utrecht



Regio Amersfoort

Klantenoordeel

Bron(nen): OV klantenbarometer

Tabel - Klantenoordeel

Het algemeen klantenoordeel 2010 in de provincie Utrecht komt tot uitdrukking met het rapportcijfer 7,4. Dit is hoger dan het landelijke rapportcijfer (7,2). Voor een aantal onderzoeksgebieden laat het rapportcijfer wel een lichte daling zien ten opzichte van 2009. Alleen voor de sneltram steeg het rapportcijfer (0,1).

Voetnoot:

In 2010 zijn 2 onderzoeksgebieden samengevoegd: het onderzoeksgebied Streekvervoer provincie Utrecht, exclusief Amersfoort vervangt de onderzoeksgebieden Utrecht Oost en Utrecht West. Rapportcijfers uit voorgaande jaren zijn bij deze herindeling komen te vervallen.

OV-concessie	Cijfer 2006	Cijfer 2007	Cijfer 2008	Cijfer 2009	Cijfer 2010
Stadsvervoer Utrecht	7,2	7,0	7,2	7,2	7,2
Sneltram	7,3	7,3	7,3	7,2	7,3
Heuvelrug	7,2	7,3	7,2	-	-
BRU Zuid	7,4	7,1	7,3	-	-
BRU Regiovervoer bus	-	-	-	7,5	7,4
BRU spitslijnen	-	-	-	7,6	7,4
Streekvervoer provincie Utrecht, excl. Amersfoort	-	-	-	-	7,4
Utrecht Oost	7,2	7,1	7,2	7,3	-
Utrecht West	-	-	-	7,3	-
Amersfoort	7,1	7,2	7,4	7,5	7,4
Noordwest Utrecht	6,9	6,9	6,8	-	-
Zuidwest Utrecht	7,3	7,0	7,2	-	-
GEMIDDELD	7,2	7,1	7,2	7,4	7,4

Bijsluiter klantenoordeel

Deze bijsluiter bevat informatie over de herkomst, de bewerking en het gebruik van de gepresenteerde gegevens.

Herkomst van de data

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening over het openbaar (stads- en streek)vervoer. Reizigers geven rapportcijfers aan aspecten die met hun reis te maken hebben. Deze aspecten lopen uiteen van de zitplaats tot de sociale veiligheid. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden onder bus-, tram- en metropassagiers. Vanaf 2004 maken ook regionale treinen er onderdeel van uit.

Bewerking van data naar informatie

Op basis van een rittenbestand per onderzoeksgebied zijn a-select ritten getrokken die worden geënquêteerd. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselechte steekproef van 100 ritten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De reizigers vullen zelf in het voertuig een schriftelijke enquête in. De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 22 oktober en 8 december 2007. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 85.536 reizigers van 8.039 ritten de enquête ingevuld, in de Provincie Utrecht in totaal 2.725 reizigers van 400 ritten. Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer.

Gebruiksaanwijzing

Het juiste rapportcijfer per onderzoeksgebied kan worden afgelezen uit de tabel.

Updatefrequentie

Het onderzoek wordt steeds gehouden in de periode oktober - december. De nieuwe OV-Klantenbarometer verschijnt jaarlijks in maart.