

Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2014

Indicator | 7 september 2016

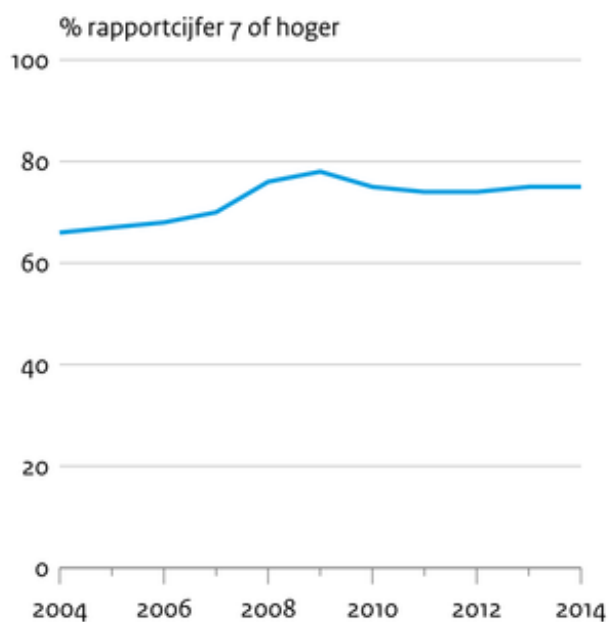
U bekijkt op dit moment een archiefversie van deze indicator. De actuele indicatorversie met recentere gegevens kunt u via deze [link](#) [1] bekijken.

De klanttevredenheid en de sociale veiligheid in het openbaar zijn de laatste jaren zo goed als gelijk gebleven. De klanttevredenheid van de Nederlandse Spoorwegen (NS) verbeterde tot 2009, maar nam daarna enigszins af. Het stad- en streekvervoer wordt de laatste jaren over het algemeen gewaardeerd met een 7,5. De tevredenheid van de reiziger bij de NS over sociale veiligheid stabiliseert. In het stad- en streekvervoer blijft de tevredenheid ook op hetzelfde peil.

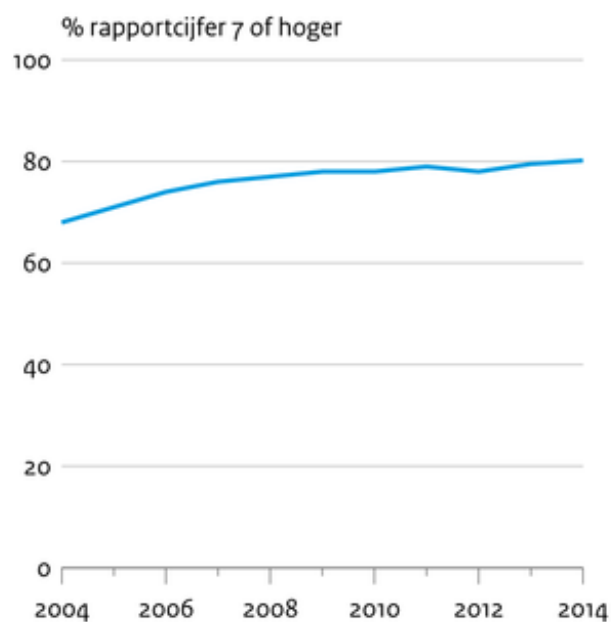
[figuurgroep]

Klantwaardering voor Nederlandse Spoorwegen

Tevredenheid



Sociale veiligheid



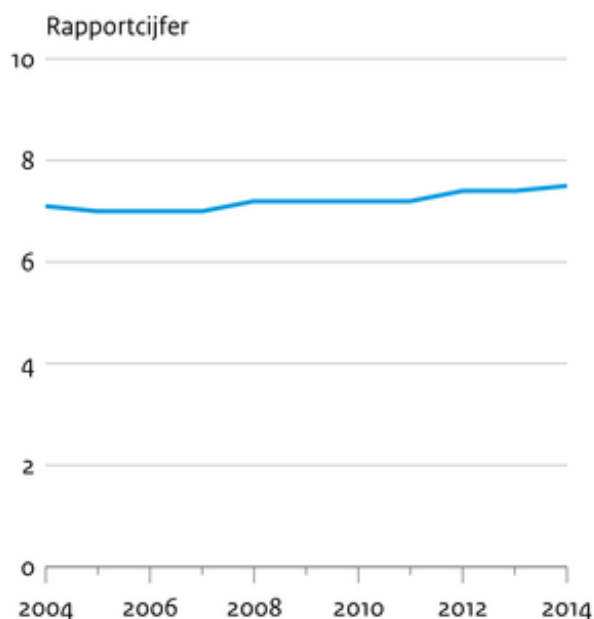
Bron: NS Reizigers, Jaarverslag 2012

PBL/aug16
www.clo.nl/nl214603

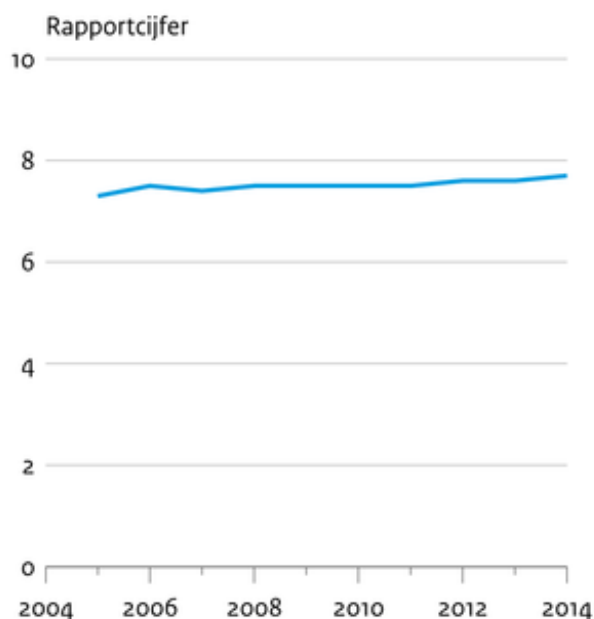
- [Download figuur](#) [2]
- [Download data \(ods\)](#) [3]
- [Download data \(xlsx\)](#) [4]

Klantwaardering voor stad- en streekvervoer

Tevredenheid



Sociale veiligheid



Bron: KpVV OV klantenbarometer 2014

PBL/aug16
www.clo.nl/nl214603

- [Download figuur](#) [5]
- [Download data \(xlsx\)](#) [6]
- [Download data \(ods\)](#) [7]

[/figuurgroep]

Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer

In de figuren wordt de landelijke ontwikkeling getoond van de algemene tevredenheid over het openbaar vervoer en de waardering van de sociale veiligheid bij de NS en in het stads- en streekvervoer. Beide laten de laatste jaren een stabiel beeld zien.

Klantwaardering tevredenheid

In het algemeen wordt het stads- en streekvervoer gewaardeerd met een rapportcijfer tussen de 7,0 en 7,5. Tussen 2004 en 2014 is de klanttevredenheid enigszins toegenomen van 7,1 in 2004 via 7,2 in 2006 naar 7,5 in 2014. Bij de NS is meer fluctuatie in de klantwaardering waarneembaar: deze steeg tot 2009 en nam daarna iets af. Het aandeel klanten dat de NS een zeven of hoger geeft, steeg van 66 procent in 2004 via 75 procent in 2010 naar 75 procent in 2014.

Klantwaardering sociale veiligheid

De reizigers zijn in het algemeen goed te spreken over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Bij de NS is de tevredenheid van de reizigers daarover (een 7 en hoger) tussen 2004 (68 procent) en

2014 toegenomen, maar bleef vanaf 2009 op ongeveer hetzelfde niveau (78-80 procent). Het percentage klanten dat de NS een zeven of hoger geeft, steeg van 68 procent in 2004 naar 80 procent in 2014.

Bij het stads- en streekvervoer is een enigszins stijgende lijn te zien, variërend van een rapportcijfer 7,3 in 2005 tot een 7,7 in 2014. Als wordt uitgesplitst naar bus, tram en metro, zijn er wel verschillen in de beleving van de sociale veiligheid. De metro wordt gemiddeld als het meest sociaal onveilig beleefd.

Beleidsdoelstellingen Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte

Deze indicator verwijst naar de doelstellingen over Veiligheid, die opgenomen zijn in Bijlage 6 van de Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte (SVIR). Deze bijlage bevat de essentiële onderdelen van de Nota Mobiliteit die (gewijzigd) van kracht blijven met de SVIR.

Het beleidsdoel is de waardering van het veiligheidsgevoel te verhogen en het aantal incidenten te verminderen.

Referenties

- KpVV (Kennisplatform Verkeer en vervoer): [Reizigersmonitor](#) [8], [OV-Klantenbarometer](#) [9] 2014
- NS Jaarverslagen
- NS (2015). [Jaarverslag NS 2015](#) [10].
- IenM (2012), [Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte](#) [11], Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Relevante informatie

- Stuurgroep Nationale Mobiliteitsmonitor (2009). [Nationale mobiliteitsmonitor 2009](#) [12], Den Haag.

Technische toelichting

Naam van het gegeven

Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Omschrijving

Klantwaarderingen sociale veiligheid NS en stad- en streekvervoer.

Verantwoordelijk instituut

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KIM), auteur: Peter Jorritsma

Geografisch verdeling

Nederland

Achtergrondliteratuur

Stuurgroep Nationale Mobiliteitsmonitor (2009). Nationale Mobiliteitsmonitor 2009. Den Haag. KpVV (2010). Reizigersmonitor 2010. Utrecht., CROW/KpVV (2014) OV-Klantenbarometer 2014. NS (2015) NS jaarverslag 2015. Utrecht, Nederlandse Spoorwegen

Betrouwbaarheids codering

Schatting gebaseerd op grootschalige enquête onder reizigers

Referentie van deze webpagina

CBS, PBL, RIVM, WUR (2016). [Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2014](#) [13] (indicator 2146, versie 03 , 7 september 2016). www.clo.nl. Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Den Haag; PBL Planbureau voor de Leefomgeving, Den Haag; RIVM Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, Bilthoven; en Wageningen University and Research, Wageningen.

Bron-URL:<https://www.clo.nl/indicatoren/nl214603>

Links

[1] <https://www.clo.nl/indicatoren/nl2146> [2]
https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_005g_clo_03_nl.png [3]
<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-03-nl.ods> [4]
<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-03-nl.xlsx> [5]
https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_006g_clo_03_nl.png [6]
<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-03-nl.xlsx> [7]
<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-03-nl.ods> [8] <http://www.crow.nl/vakgebieden/verkeer-en-vervoer/bibliotheek.aspx?zoekterm=reizigersmonitor&page=1&searchort=score&pagesize=10> [9] <http://www.crow.nl/vakgebieden/verkeer-en-vervoer/bibliotheek/kennisdocumenten/resultaten-onderzoek-ov-klantenbarometer-2014> [10]
http://www.nsjaarverslag.nl/jaarverslag-2015/reizigers/a1360_Klanttevredenheid [11] <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/03/13/structuurvisie-infrastructuur-en-ruimte.html> [12] <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2009/11/25/200910621-nationale-mobiliteitsmonitor-2009.html> [13]
<https://www.clo.nl/indicatoren/nl214603>