

## Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2016

Indicator | 6 september 2018

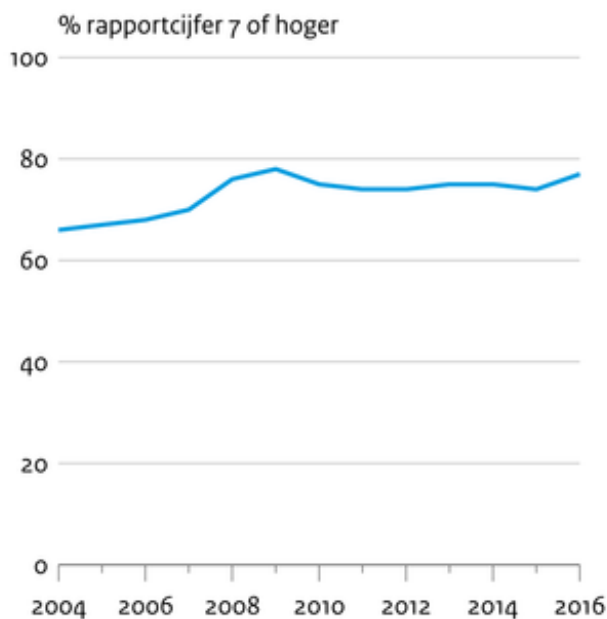
U bekijkt op dit moment een archiefversie van deze indicator. De actuele indicatorversie met recentere gegevens kunt u via deze [link](#) [1] bekijken.

In 2016 nam bij reizigers van N.V. Nederlandse Spoorwegen (NS) de algemene tevredenheid en de waardering voor de sociale veiligheid van NS toe, na enkele jaren waarin de waardering van reizigers voor NS vrijwel gelijk bleef. Ook de waardering van klanten van het stad- en streekvervoer steeg. In 2016 kreeg het stad- en streekvervoer van reizigers het rapportcijfer 7,6 als algemene waardering en het rapportcijfer 7,7 voor sociale veiligheid.

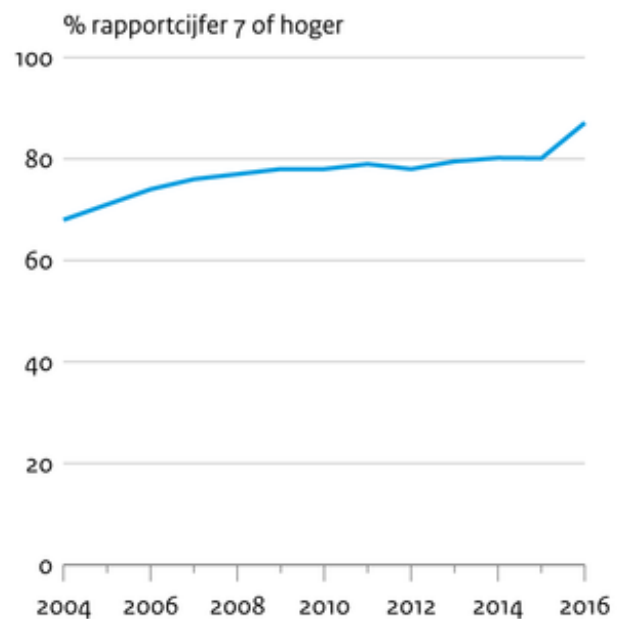
[figuurgroep]

### Klantwaardering voor Nederlandse Spoorwegen

#### Tevredenheid



#### Sociale veiligheid



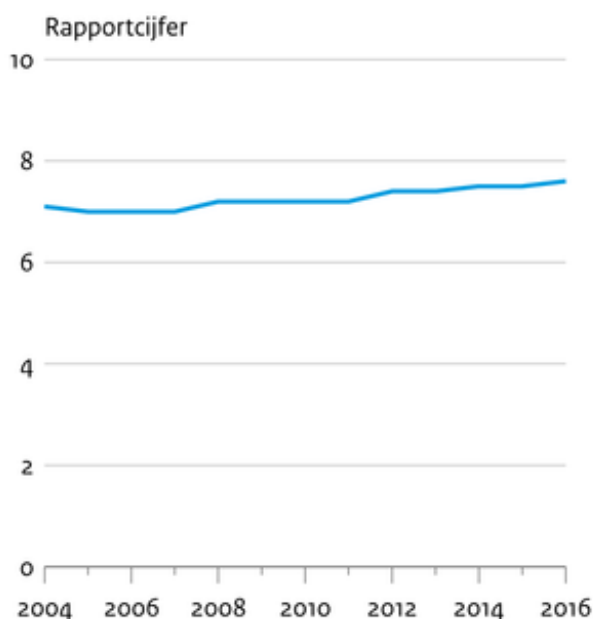
Bron: NS Reizigers.Jaarverslagen

PBL/aug18  
[www.clo.nl/nl214604](http://www.clo.nl/nl214604)

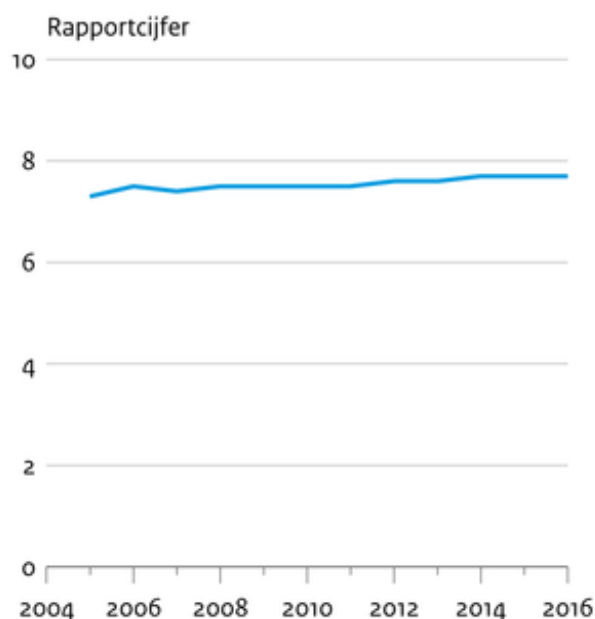
- [Download figuur](#) [2]
- [Download data \(xlsx\)](#) [3]
- [Download data \(ods\)](#) [4]

## Klantwaardering voor stad- en streekvervoer

### Tevredenheid



### Sociale veiligheid



Bron: CROW/KpVV Klantenbarometer 2016

PBL/aug18  
www.clo.nl/nl214604

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

[/figuurgroep]

## Algemene klanttevredenheid NS en stad- en streekvervoer

Sinds 2004 is de algemene klanttevredenheid voor het stad- en streekvervoer enigszins toegenomen van 7,1 in 2004 via 7,2 in 2010 naar 7,6 in 2016. Bij NS is meer fluctuatie in de algemene klanttevredenheid waarneembaar: deze steeg tot 2009 en nam daarna iets af. Het aandeel klanten dat NS een zeven of hoger geeft, steeg van 66 procent in 2004 via 75 procent in 2010 naar 77 procent in 2016.

## Klantwaardering sociale veiligheid NS en stad- en streekvervoer

De reizigers zijn in het algemeen goed te spreken over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het percentage klanten dat NS voor sociale veiligheid een zeven of hoger geeft, steeg van 68 procent in 2004 naar 87 procent in 2016. Bij het stads- en streekvervoer steeg de klantwaardering voor sociale veiligheid van rapportcijfer 7,3 in 2005 naar een 7,7 in 2016. 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

- CROW-KpVV (Kennisplatform Verkeer en vervoer). Reizigersmonitor (diverse jaargangen), [OV- Klantenbarometer 2016](#) [8].
- NS. Jaarverslagen.
- IenM (2012). [Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte](#) [9], Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

## 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

CROW-KpVV. Reizigersmonitor, diverse jaargangen vanaf 2010. Utrecht. CROW-KpVV. OV-Klantenbarometer, diverse jaargangen vanaf 2014. Utrecht. NS (2015, 2016, 2017). NS-jaarverslagen 2015, 2016, 2017. Utrecht, N.V. Nederlandse Spoorwegen (NS).

### Betrouwbaarheids codering

Schatting gebaseerd op grootschalige enquête onder reizigers

## Referentie van deze webpagina

CBS, PBL, RIVM, WUR (2018). [Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2016](#) [10] (indicator 2146, versie 04 , 6 september 2018 ). [www.clo.nl](http://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/nl214604>

### Links

- [1] <https://www.clo.nl/indicatoren/nl2146>
- [2] [https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146\\_005g\\_clo\\_04\\_nl.png](https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_005g_clo_04_nl.png)
- [3] <https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-04-nl.xlsx>
- [4] <https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-04-nl.ods>
- [5] [https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146\\_006g\\_clo\\_04\\_nl.png](https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_006g_clo_04_nl.png)
- [6] <https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-04-nl.ods>
- [7] <https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-04-nl.xlsx>
- [8] [https://www.crow.nl/publicaties/ov-klantenbarometer-2016-landelijke-cijfers-\(1\)](https://www.crow.nl/publicaties/ov-klantenbarometer-2016-landelijke-cijfers-(1))
- [9] <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/03/13/structuurvisie-infrastructuur-en-ruimte.html>
- [10] <https://www.clo.nl/indicatoren/nl214604>