

Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2018

Indicator | 5 oktober 2020

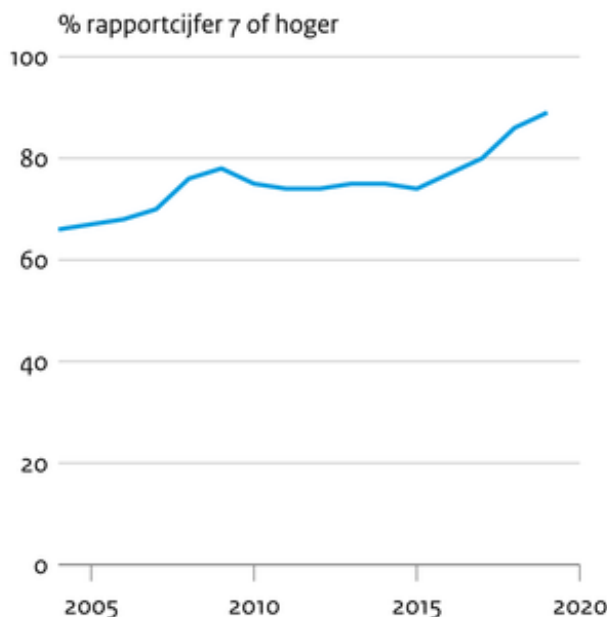
U bekijkt op dit moment een archiefversie van deze indicator. De actuele indicatorversie met recentere gegevens kunt u via deze [link](#) [1] bekijken.

De klanttevredenheid en de sociale veiligheid in het openbaar zijn de laatste jaren toegenomen. De klanttevredenheid van NS verbeterde tot 2009, maar nam daarna enigszins af. Vanaf 2016 is een duidelijke verbetering zichtbaar. Het percentage dat een rapportcijfer 7 of hoger geeft steeg van 77% naar rond de 90%. De tevredenheid van de reiziger bij de NS over sociale veiligheid is eveneens toegenomen. Het stad- en streekvervoer is de laatste jaren enigszins verbeterd en wordt over algemeen gewaardeerd met een 7,7. Het oordeel over sociale veiligheid krijgt van de reizigers een rapportcijfer van 7,9.

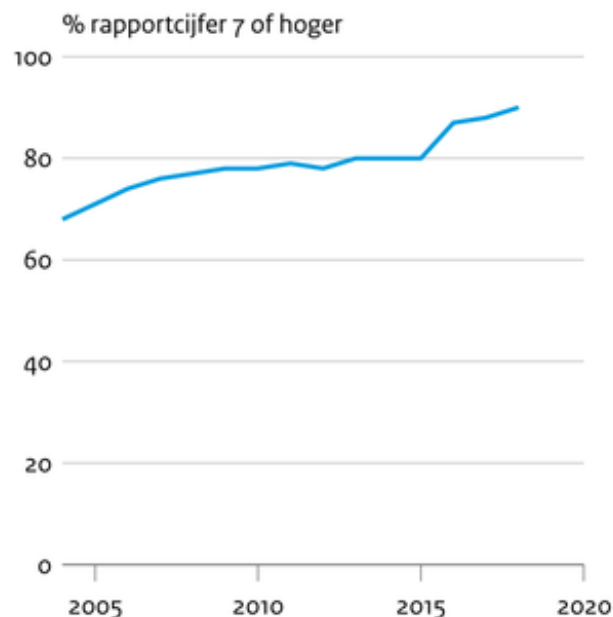
[figuurgroep]

Klantwaardering voor Nederlandse Spoorwegen

Tevredenheid



Sociale veiligheid



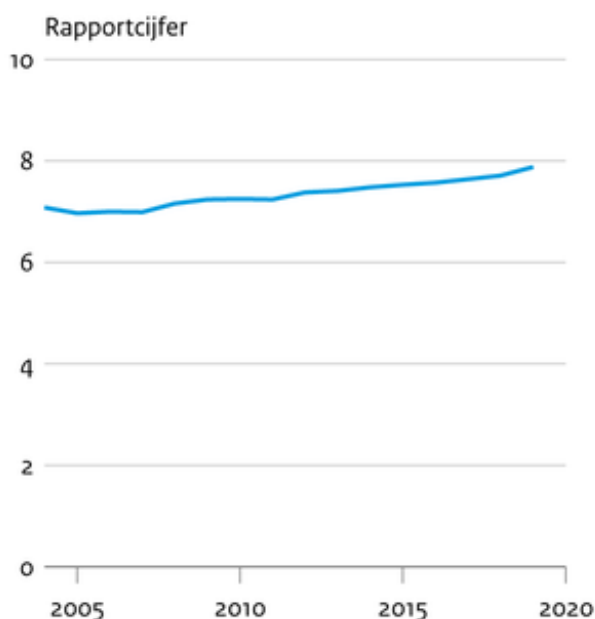
Bron: NS Reizigers: jaarverslagen

PBL/aug20
www.clo.nl/nl214605

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

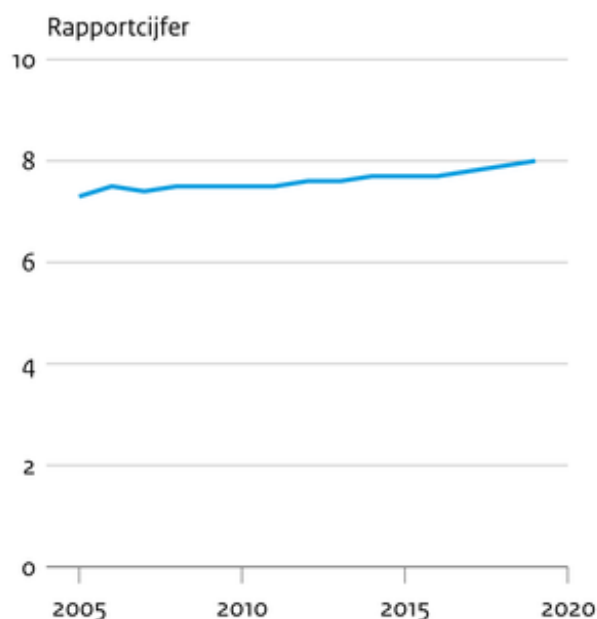
Klantwaardering voor stad- en streekvervoer

Tevredenheid



Bron: CROW – KpVV, OV Klantenbarometer

Sociale veiligheid



PBL/aug20
www.clo.nl/nl214605

- [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 NS en in het stads- en streekvervoer. Beide laten de laatste jaren een stijgende lijn zien.

Klantwaardering tevredenheid

In het algemeen wordt het stads- en streekvervoer gewaardeerd met een rapportcijfer tussen de 7,0 en 7,7. Tussen 2004 en 2018 is de klanttevredenheid toegenomen van 7,1 in 2004 via 7,3 in 2010 naar 7,7 in 2018.

Bij 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% in 2004 via 75 procent in 2010 naar 89% in 2019.

Klantwaardering sociale veiligheid

De reizigers zijn in het algemeen goed te spreken over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Bij NS is de tevredenheid van de reizigers daarover (een 7 en hoger) tussen 2004 (68% en 2014

toegenomen, maar bleef vanaf 2009 op ongeveer eenzelfde niveau (78-80%). Echter, vanaf 2015 is een sterke verbetering zichtbaar. Het percentage klanten dat NS een zeven of hoger geeft, steeg van 80% in 2015 naar 90% in 2019.

Bij het stads- en streekvervoer is een enigszins stijgende lijn te zien, variërend van een rapportcijfer 7,3 in 2005 tot een 7,9 in 2018. 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.

Referenties

- KpVV (Kennisplatform Verkeer en vervoer): [Reizigersmonitor](#) [8], [OV-Klantenbarometer](#) [9] 2019
- NS Jaarverslagen

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

KpVV /CROW (2018). OV-Klantenbarometer 2018.NS (2019) NS jaarverslag 2019. Utrecht, Nederlandse Spoorwegen

Betrouwbaarheids codering

Schatting gebaseerd op grootschalige enquête onder reizigers

Referentie van deze webpagina

CBS, PBL, RIVM, WUR (2020). [Klanttevredenheid en sociale veiligheid openbaar vervoer, 2004-2018](#) [10] (indicator 2146, versie 05 , 5 oktober 2020). 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/nl214605>

Links

[1] <https://www.clo.nl/indicatoren/nl2146> [2]

https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_005g_clo_05_nl.png [3]

<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-05-nl.xlsx> [4]

<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-005g-clo-05-nl.ods> [5]

https://www.clo.nl/sites/default/files/infographics/2146_006g_clo_05_nl.png [6]

<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-05-nl.xlsx> [7]

<https://www.clo.nl/sites/default/files/datasets/c-2146-006g-clo-05-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]

<https://www.clo.nl/indicatoren/nl214605>