



BIJLAGE 4

Het oordeel van de Rotterdamse reiziger

Onderbouwing van de klantacceptatie t.b.v. het Go no go besluit
van de Minister

- eindrapportage -

Opgesteld op verzoek van:
Ministerie van Verkeer & Waterstaat
Adviesdienst Verkeer en Vervoer

De Boer en Larsen & AVV, 19 mei 2006



Inhoud

Samenvatting & conclusie.....	2
1. Reiziger in de regio Rotterdam accepteert de OV-Chipkaart.....	2
2. Systeem is gebruiksvriendelijk maar er zijn nog aanpassingen nodig voor blinden en slechtzienden.....	3
1. Inleiding.....	4
1.1 Achtergrond: wat is afgesproken over klantacceptatie?	4
1.2. Onderzoeksverantwoording & populatieopbouw KTO	5
Populatieopbouw	5
Steekproef.....	6
Wegingsfactoren.....	7
2. Het oordeel van de reiziger	8
2.1 Het algemene oordeel over de chipkaart	8
2.2 Het oordeel over chipkaartgerelateerde aspecten	10
2.3 Het oordeel van verschillende doelgroepen nader bekeken.....	12
3. Het oordeel van kwetsbare groepen	14
3.1 Het oordeel van kwetsbare groepen bij de metro	14
3.2 Het oordeel kwetsbare groepen bij de bus	14



Samenvatting & conclusie

De OV-chipkaart is de nieuwe manier van reizen en betalen in het openbaar vervoer. Sinds medio december 2005 worden de eerste reguliere OV-Chipkaarten verkocht en is het systeem in de Rotterdamse metro van de RET en op de Connexxion bussen in de Hoeksche Waard en Voorne Putten officieel vrijgegeven. De regio Rotterdam is daarmee het eerste gebied in Nederland waar het reizen met de OV-Chipkaart mogelijk is en dient als pilotgebied voor de landelijke invoering.

Voordat de OV-chipkaart in de rest van Nederland wordt ingevoerd neemt de Minister van V&W een zogenaamd Go/no go besluit over het 'uitzetten' van het nationaal vervoerbewijs (NVB) en het ter beschikking stellen van de migratiegelden. Uit de proeven en ervaring in Rotterdam moet blijken of de invoering op landelijke schaal verantwoord is. Dit vormt een van de voorwaarden voor het Go/no go besluit van de Minister. Hiervoor zijn de volgende twee vragen gesteld:

1. Hoe accepteert de reiziger die is overgestapt de OVchipkaart?
2. Is het systeem voldoende gebruiksvriendelijk voor kwetsbare groepen en ouderen?

Op basis van verschillende onderliggende onderzoeken concluderen AVV en De Boer en Larsen dat:

1. de reiziger in de regio Rotterdam de OV-Chipkaart accepteert
2. het systeem gebruiksvriendelijk is, maar nog aanpassingen nodig zijn voor blinden en slechtzienden

1. Reiziger in de regio Rotterdam accepteert de OV-Chipkaart

De OV-Chipkaart scoort ruim voldoende

- 75% van de chipkaartreizigers geeft een voldoende. Het algemeen oordeel is een 6,4;
- 80% is het eens met de stelling dat de OV-chipkaart het reizen in de toekomst gemakkelijker maakt;
- als het systeem overall is ingevoerd verwacht meer dan 80% dat de chipkaart een verbetering zal zijn;
- Bijna 90% geeft aan dat de invoering van de OV-chipkaart in het algemeen een goede ontwikkeling is;
- Aspecten die betrekking hebben op het *reizen* met de chipkaart scoren gemiddeld een 7,1; De overige aspecten een 6,6.



Verdere verbetering van de score ligt voor de hand

- Redenen die het meest genoemd worden door reizigers die een onvoldoende geven zijn:
 - Het systeem werkt niet altijd, geeft nog te veel storingen, inchecken en/of uitchecken niet altijd mogelijk, poortjes werken niet altijd (28%)
 - Het reizen is duurder geworden (24%)
 - Je kunt het nog niet overal gebruiken (20%)
 - Het saldo op de kaart is onduidelijk (9%)
- Verbetering van de score ligt voor de hand wanneer kinderziekten verdwijnen en de kaart overal wordt ingevoerd
- Verdere verbetering is mogelijk door een verduidelijking van het transactieoverzicht en extra informatie en service rondom de prijs gedurende de introductie
- Reizigers maken een sterke koppeling met tarieven; Communicatie hierover is van groot belang.

2. Systeem is gebruiksvriendelijk maar er zijn nog aanpassingen nodig voor blinden en slechtzienden

Voor kwetsbare doelgroepen is goede communicatie en voorlichting voldoende

- Het nieuwe systeem is voldoende klantvriendelijk voor rolstoelgebruikers, ouderen en reizigers met kinderen, honden, bagage, fietsen of kinderwagens
- Goede communicatie en voorlichting vanaf het moment van introductie tot algemene gewenning kan veel vragen, onzekerheden en knelpunten wegnemen.

Voor blinden en slechtzienden zijn aanpassingen nodig

- Voor blinden en slechtzienden wordt de toegankelijkheid van de metrostations door de komst van de OV-chipkaart bemoeilijkt
- Naast voorlichting zijn fysieke ingrepen, zoals het maken van geleidelijnen, nodig om de toegankelijkheid te verbeteren. Verder verdient het aanbeveling om bij de implementatie rekening te houden met het plaatsen van de apparatuur op stations volgens vaste regels op vaste plaatsen.

-0-0-0-



1. Inleiding

De OV-chipkaart is de nieuwe manier van reizen en betalen in het openbaar vervoer. Sinds medio december 2005 zijn de eerste reguliere OV-Chipkaarten verkocht en is het systeem in de Rotterdamse metro van de RET en op de Connexxion bussen in de Hoeksche Waard en Voorne Putten officieel vrijgegeven. De regio Rotterdam is daarmee het eerste gebied in Nederland waar het reizen met de OV-Chipkaart mogelijk is en dient als pilotgebied voor de landelijke invoering.

Voordat de OV-chipkaart in de rest van Nederland wordt ingevoerd neemt de Minister van V&W een zogenaamd Go/no go besluit over het 'uitzetten' van het nationaal vervoerbewijs (NVB) en het ter beschikking stellen van de migratiegelden.

1.1 Achtergrond: wat is afgesproken over klantacceptatie?

Uit de proeven en ervaring in Rotterdam moet blijken of de invoering op landelijke schaal verantwoord is. Dit vormt één van de voorwaarden voor het "Go/no go-besluit" van de Minister. Hiervoor zijn de volgende twee vragen gesteld:

1. *Hoe accepteert de reiziger die is overgestapt de chipkaart?*

Dit wordt onderbouwd door:

- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) RET/CXX
- Communicatiemonitor (CM) RET/CXX/NS
- Klantpanels

2. *Is het systeem voldoende gebruiksvriendelijk voor kwetsbare groepen en ouderen?*

Dit wordt onderbouwd door:

- Test onder mensen met een mobiliteitsbeperking (MMB) en ouderen in metro en bus.

Onderliggend rapport geeft antwoord op beide vragen, gebruikmakend van de genoemde onderzoeken (aangevuld met gegevens uit de nulmetingen). Voor de uitgebreide rapportages van de verschillende onderzoeken verwijzen we naar de bijbehorende rapporten hieronder aangegeven.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Het klanttevredenheidsonderzoek van RET en CXX is uitgevoerd door TNS NIPO onder chipkaartreizigers in de regio Rotterdam, en vormt de belangrijkste bron voor de analyse. Het onderzoek gaat uitsluitend in op de ervaringen en het oordeel van de eerste gebruikers van de OV-Chipkaart als betaalmiddel, waarbij niet expliciet gevraagd wordt naar een vergelijking met het oude systeem. Zie verder ook paragraaf 1.2



'Onderzoeksverantwoording en populatieopbouw KTO' en het Rapport TNS NIPO 'Acceptatieonderzoek OV-chipkaart 2006'.

Als achtergrondinformatie worden de klanttevredenheidsonderzoeken gebruikt die CXX en RET zelf gehouden hebben vóór de introductie van de chipkaart. Deze kunnen beschouwd worden als nulmeting. Rapport Research International 'RET kwaliteitsmonitor 17^{de} meting' en The Choice Marktonderzoek Advies 'Belevingsonderzoek OV chipkaart Connexion'.

Communicatiemonitor (CM)

De communicatiemonitor wordt hoofdzakelijk gebruikt om een vergelijking te kunnen maken met de groep niet-gebruikers. De communicatiemonitor is door NS, RET en CXX gezamenlijk uitgezet. Het heeft tot doel om de effectiviteit van de communicatie te meten en om, indien nodig, tijdig en adequaat bij te kunnen sturen. Er wordt gekeken naar de bekendheid, de houding en het verwacht gedrag t.a.v. de OV-Chipkaart onder OV-reizigers in de regio Rotterdam. Op dit moment hebben er vier metingen plaatsgevonden. De eerste meting in het voorjaar van 2004 heeft enkel betrekking op treinreizigers en is daarmee niet vergelijkbaar met de cijfers uit de tweede meting (najaar 2004), derde meting (voorjaar 2005) en vierde meting (najaar 2005). In totaal is bij de laatste (4^e) meting bij ongeveer 900 personen een volledig interview afgenomen. Rapportage Forum Marketing Research 'Communicatiemonitor OV-chipkaart'.

Klantpanels

Voor verdere inkleuring van de kwantitatieve gegevens van het KTO is gekeken naar de ervaringen van zogenaamde testreizigers, ofwel de kwalitatieve resultaten van onderzoek onder 175 RET-reizigers en 100 CXX-reizigers. Rapport TNS NIPO 'Introductie OV-chipkaart in Rotterdam, - ervaring van testreizigers-' en Route 'OV-chipkaart: eerste bevindingen pilotgebied'.

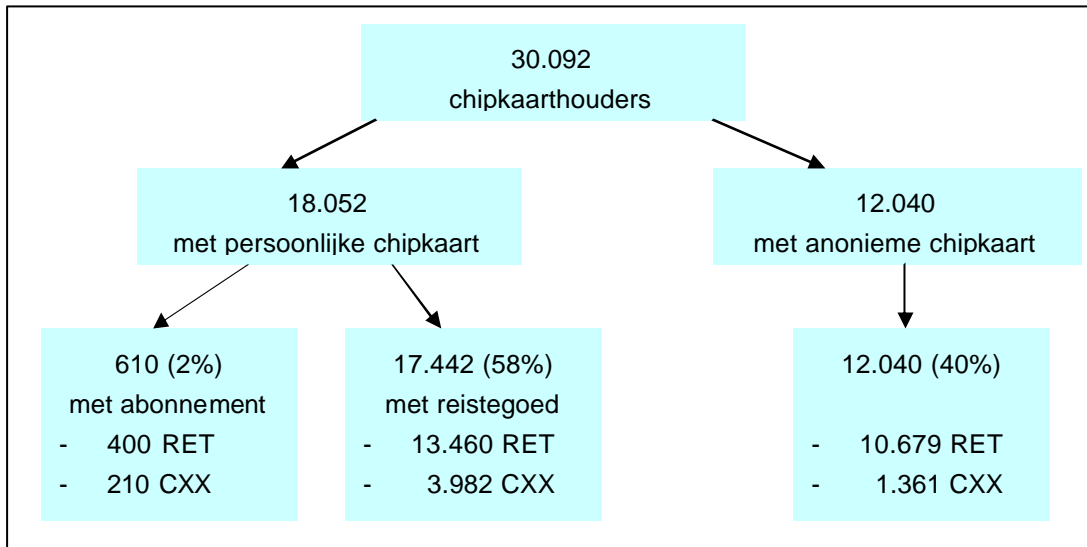
Testen Mensen met een Mobiliteitsbeperking (MMB)

Aanvullend onderzoek is verricht naar de toegankelijkheid van de toegangspoortjes bij de metro en de chipkaartapparatuur bij zowel de metro als de bus onder speciale doelgroepen. Het gaat hier om kwalitatief onderzoek bestaande uit groepsdiscussies, observaties en diepte interviews. Rapport Meijers Research 'Onderzoek OV-chipkaart en speciale doelgroepen'.

1.2. Onderzoeksverantwoording & populatieopbouw KTO

Populatieopbouw

Het Klanttevredenheidsonderzoek van CXX en RET is telefonisch door TNS NIPO uitgevoerd in de periode 4 t/m 24 april 2006 onder 939 respondenten. Op het moment van onderzoek waren er ruim 30.000 kaarthouders.



Bron: RET

Steekproef

Vooraf zijn aan de steekproef de volgende eisen gesteld:

- het moet gaan om “echte” gebruikers, dus geen mensen die de chipkaart enkel bezitten;
- het mogen geen medewerkers of familie zijn, waarvoor het aanschaffen van de kaart geen bewuste keuze is geweest en die bovendien gratis dan wel vrijwel gratis reizen;
- er moeten genoeg mensen zijn die daadwerkelijk de kaart zelf hebben willen aanschaffen; het gedrag van deze groep komt namelijk meer overeen met de reguliere reizigers;
- De steekproef is gequoteerd om over specifieke deelgroepen een uitspraak te kunnen doen (ca. 200 per groep).

Aan deze eisen is voldaan. Op basis van de antwoorden die men zelf heeft gegeven is achteraf bepaald in welke groep een respondent viel. De groepen zijn als volgt opgebouwd:



Modaliteit	Reisfrequentie	Leeftijd	Kaartsoort NVB	Kaartsoort chip
1. Metreuzigers (n=601)	1. minder dan 1 keer p wk (n= 135)	1. < 25 jaar (n= 102)	1. strippenkaart (n= 781)	1. anoniem reistegoed (n= 200)
2. Streekbusreizigers (n=45)*	2. 1 tot 2 keer p wk (n= 258)	2. 25-60 jaar (n=616)	2. abonnementen (n= 216)	2. persoonlijk reistegoed (n= 575)
3. Reizigers die zowel met metro als streekbus reizen (n= 221)	3. 3 tot 4 keer p wk (n= 232)	3. > 60 (n= 220)		- abonnementen (n= 151)
	4. 5 of meer keer p wk (n= 314)			

* voor het oordeel van reizigers met de bus zijn ook diegene meegenomen die zowel met de metro als met de bus reizen

Wegingsfactoren

Om representatieve uitspraken over een aantal *deel*groepen te kunnen doen, is zoals hierboven aangegeven, gestreefd naar voor elke groep ca. 200 respondenten. Hierdoor ontstaat in de steekproef een andere verdeling naar soort OV-chipkaart dan in de totale populatie OV-Chipkaarthouders. Zo zijn er uiteindelijk 151 personen ondervraagd met een persoonlijke chipkaart met een abonnement (zie ook schema). Dit is 16% van het totaal. In de populatie is dit echter 2 %. Voor de anonieme reizigers geldt andersom dat ze met 200 in de steekproef zitten. Dit is 22%, maar in werkelijkheid zijn er veel meer anonieme reizigers (40%). (Voor het onderzoek is overigens gevraagd bij aanschaf of opladen of de betreffende persoon aan het onderzoek wil meewerken en zijn telefoonnummer wil achterlaten.)

Om ook over de *totale* groep representatieve uitspraken te kunnen doen zijn de resultaten gecorrigeerd met behulp van wegingsfactoren. Dit zijn de percentages uit de populatieopbouw.

	Steekproef	Populatieopbouw
Persoonlijke kaart met abonnement	16%	2%
Persoonlijke kaart met reistegoed	62%	58%
Anonieme kaart	22%	40%



2. Het oordeel van de reiziger

Op het moment dat het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) plaatsvond waren er ruim 30.000 kaarthouders. Hiervan zijn een kleine 1.000 telefonisch geïnterviewd. Alle respondenten hebben de afgelopen tijd met enige regelmaat gebruik gemaakt van de OV-Chipkaart als betaalmiddel. Gevraagd is naar hun ervaringen.

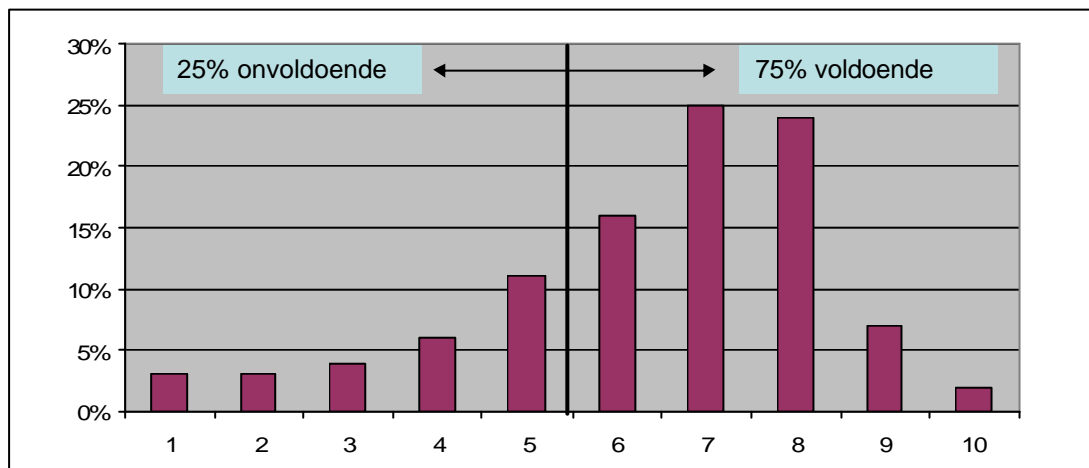
2.1 Het algemene oordeel over de chipkaart

Rapportcijfer

Het algemene oordeel over de OV-chipkaart is een 6,4. De Reizigers die zowel van bus als metro gebruik maken scoren iets beter (6,6) dan reizigers die enkel van de metro gebruik maken (6,4).

% (on)voldoende

Van de chipkaartreizigers geeft 75% een voldoende. 60% geeft een 7 of hoger.



Bron: KTO

De mensen die een onvoldoende geven (25%) noemen de volgende redenen het meest:

- Het systeem werkt niet, geeft nog te veel storingen, inchecken en uitchecken niet mogelijk, poortjes zijn vaak in storing (28%)
- Het is duurder (24%)
- Je kunt het nog niet overal gebruiken (20%)
- Het saldo op kaart is onduidelijk (9%)

Deze punten zijn voor verbetering vatbaar en zullen ook nog verbeteren als kinderziektes zijn opgelost en het systeem overal is ingevoerd. Verder blijkt dat reizigers doorgaans zeer prijsgevoelig zijn. Het oordeel over de chipkaart wordt dan ook in sterke mate bepaald door de prijsperceptie 'wat betaal ik met de nieuwe kaart ten opzichte van de oude situatie'. Om een gevoel te krijgen bij het percentage van de reizigers dat een onvoldoende geeft kijken

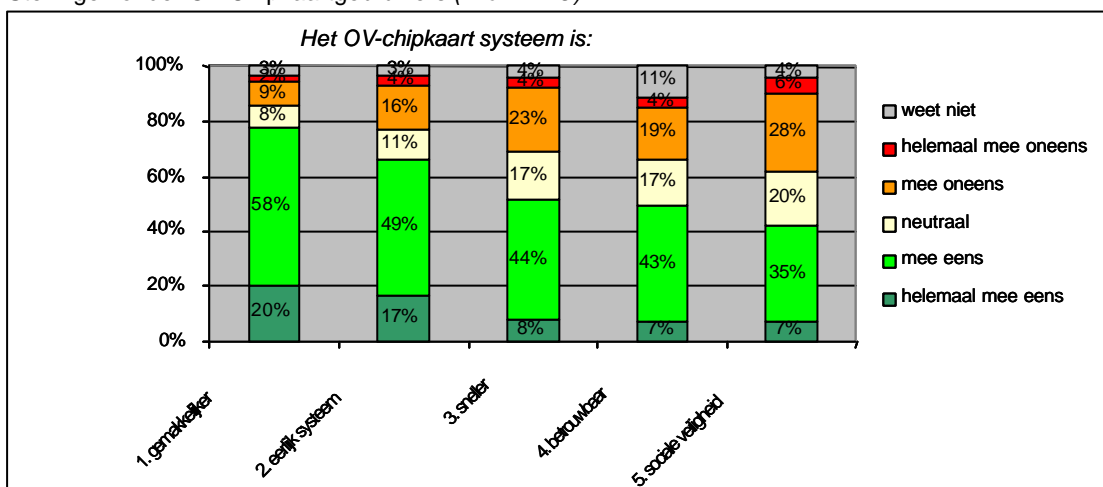


we in de nulmetingen ter vergelijking naar het oordeel dat reizigers geven voor de kosten of betaalbaarheid van het NVB (de oude situatie). We zien we dat 40 procent hiervoor een onvoldoende geeft.

Gemakkelijker en eerlijk

OV-chipkaartreizigers zien het nieuwe systeem met name als gemakkelijker en eerlijk. 80% is het (helemaal) eens dat de chipkaart het reizen in de toekomst gemakkelijker maakt. Het gebruiksgemak scoort zowel bij bus als bij metro hoog (7,3 en 7,4). De koppeling met veiligheid wordt minder ervaren. Ongeveer 40% is het (helemaal) eens met de stelling dat de chipkaart de veiligheid van het reizen met OV vergroot.

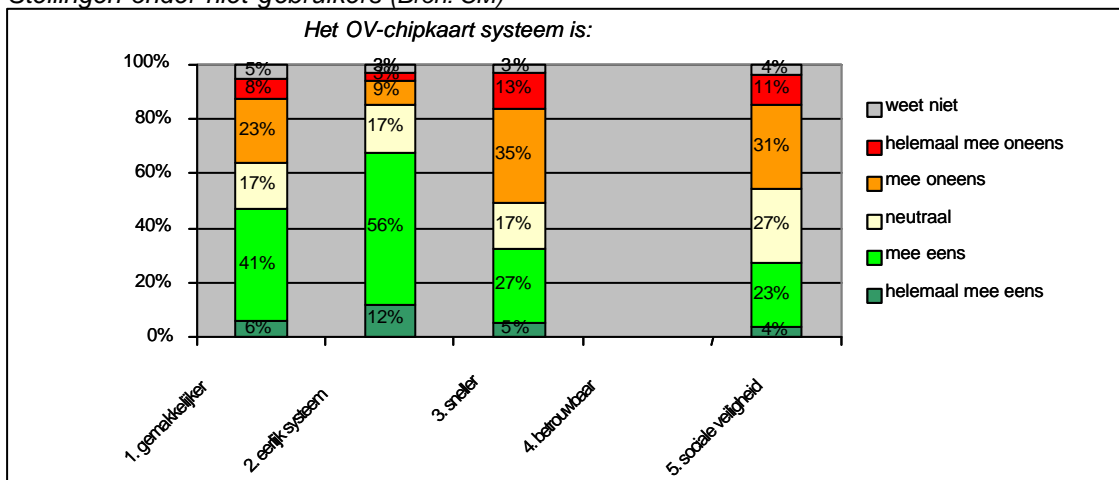
Stellingen onder OV-Chipkaartgebruikers (Bron: KTO)



Gebruikers (nog) positiever dan niet-gebruikers

Bijna 50% van de niet-gebruikers is het eens dat de OV-Chipkaart het reizen met OV gemakkelijker maakt (verwachtingen). Gebruikers scoren met 80% dus hoger (ervaringen). Dit is op zich logisch, want de gebruikers zijn vrijwillig overgestapt en vormen op dit moment een voorhoede (early adaptors). Verder kunnende niet-gebruikers vanzelfsprekend nog geen uitspraak doen over de betrouwbaarheid.

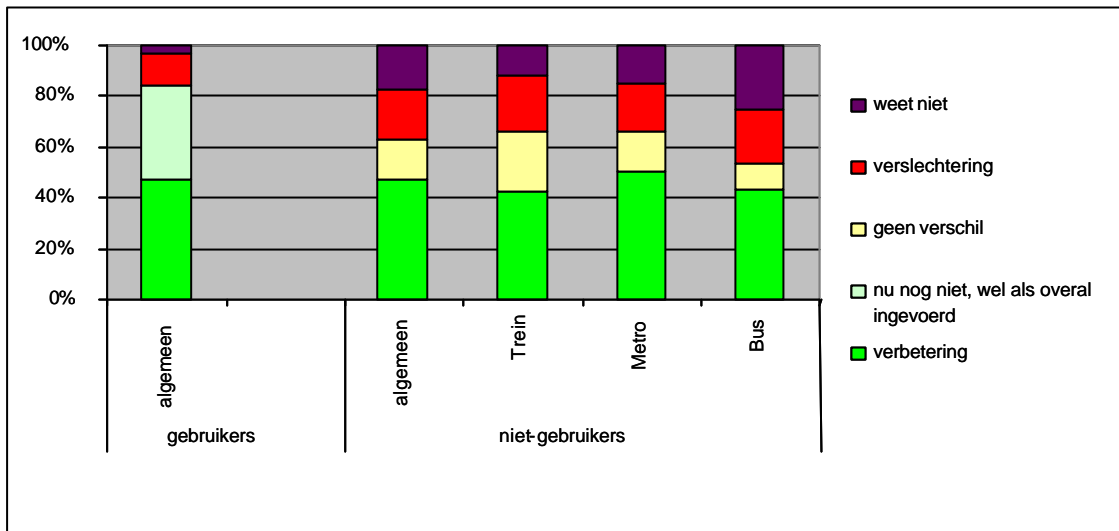
Stellingen onder niet-gebruikers (Bron: CM)





OV-chipkaart als verbetering

Bijna 50% ziet de OV-chipkaart als een verbetering. Als het overall is ingevoerd, geeft zelfs meer dan 80% van de OV-chipkaartreizigers aan dat de chipkaart een verbetering is. Bijna 90% geeft aan dat de invoering van de OV-chipkaart in het algemeen een goede ontwikkeling is.



Bron: KTO en CM

2.2 Het oordeel over chipkaartgerelateerde aspecten

Naast het algemene oordeel over de chipkaart hebben de OV-chipkaartgebruikers een oordeel gegeven over een aantal aspecten (11) die betrekking hebben op het reizen met de OV-Chipkaart. Dit is zowel gevraagd voor het reizen met de bus als voor het reizen met de metro. Het resultaat hiervan is als volgt:

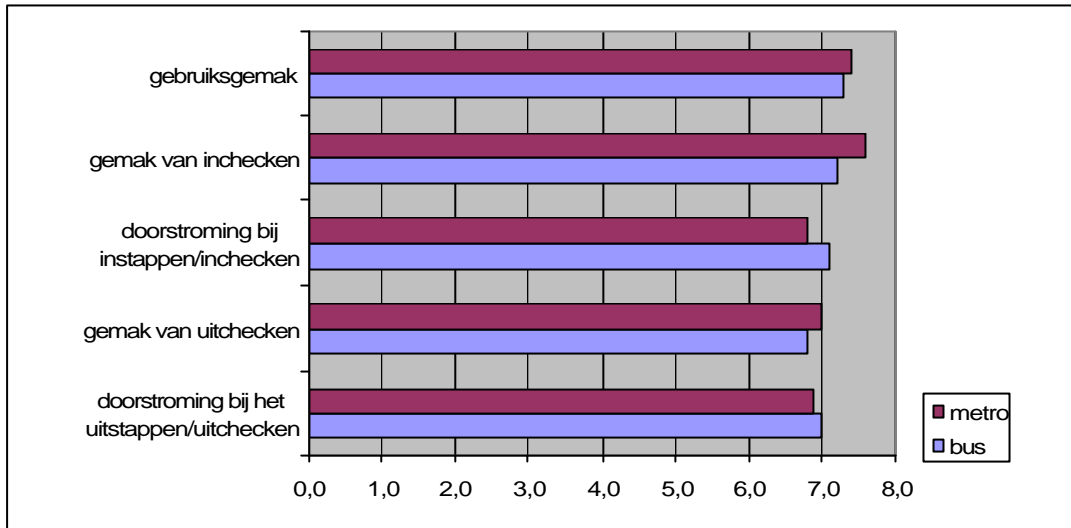
Alle 11 aspecten scoren een ruime voldoende. Boven de 7 scoren voor bus resp. metro:

- Gebruiksgemak (7,3 / 7,4)
- Gemak van inchecken (7,2 / 7,6)
- Doorstroming bij instappen in de bus (7,1)



Aspecten rond het reizen met de chipkaart

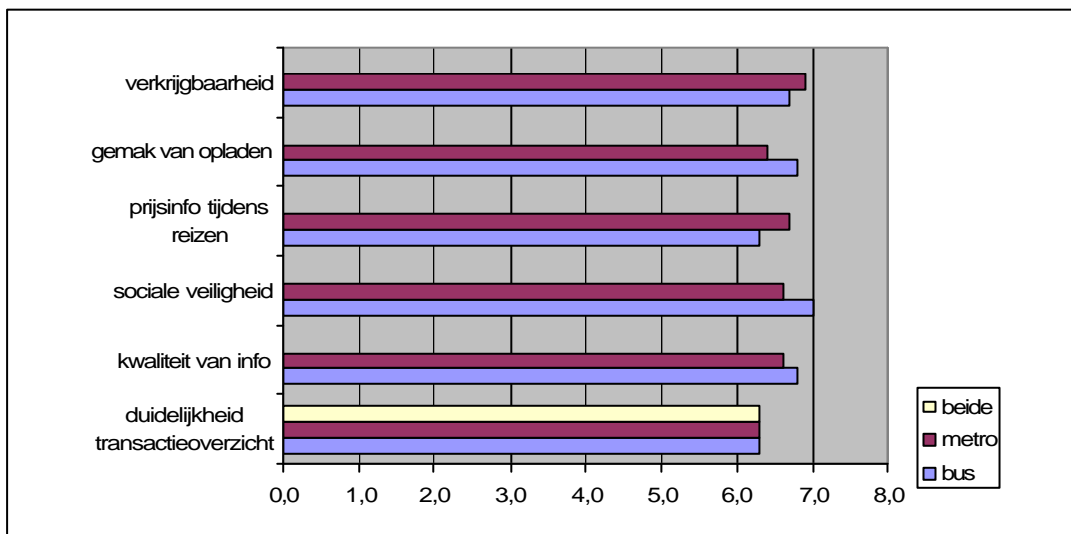
Het gemiddelde cijfer van de aspecten rond het reizen met de chipkaart is een 7,1



Bron: KTO

Aspecten rond dienstverlening en informatieverstrekking

Het gemiddelde cijfer voor de overige aspecten is een 6,6.



Bron: KTO

De aspecten die relatief het laagst scoren zijn

1. Prijsinfo tijdens het reizen in de bus (6,3):

Aangegeven redenen van reizigers die een onvoldoende geven:

- Onduidelijk wat traject kost, welke saldo er op de kaart staat, dit is achteraf pas te zien (44%).
- Gaat te snel, teveel info in één keer (32%).
- Info op scherm is moeilijk te lezen (11%)



2. Duidelijkheid transactieoverzicht (6,3):

Aangegeven redenen van reizigers die een onvoldoende geven:

- Info onduidelijk, begrijp niet waar het over gaat (44%)
- Kosten onduidelijk, zie niet wat er afgeschreven wordt (27%)
- Vormgeving onduidelijk, teveel info op klein printje (20%)

3. Gemak van opladen bij de metro (6,4)

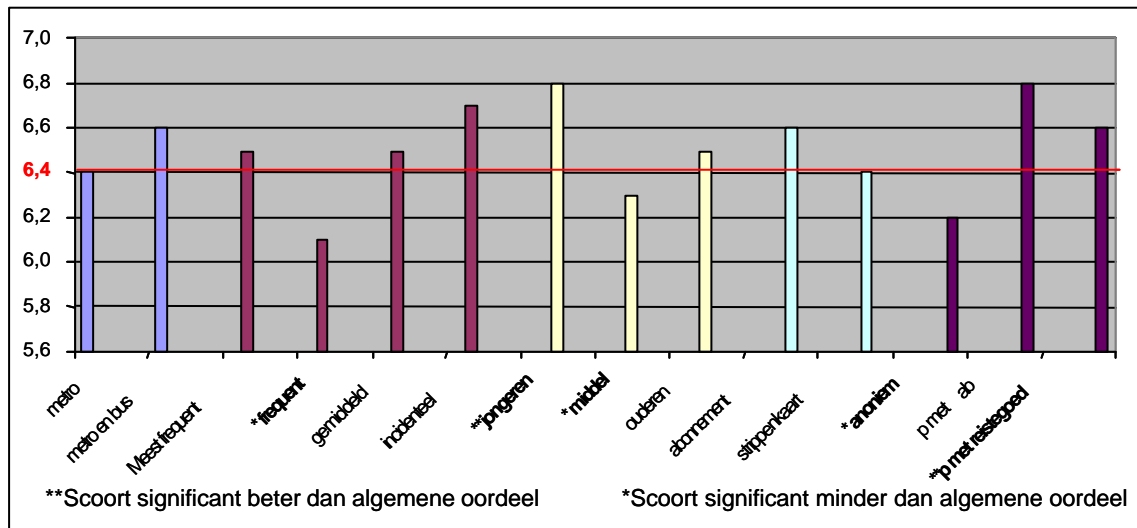
De redenen bij een onvoldoende zijn zeer wisselend. Wat opvalt is dat dit aspect bij het reizen met de bus hoger scoort namelijk een 6,8. Dit zou mogelijk kunnen wijzen op een waardering van de reizigers voor het automatisch opladen van saldo, wat bij Connexxion al mogelijk is.

2.3 Het oordeel van verschillende doelgroepen nader bekeken

Voorafgaand aan het onderzoek is een aantal groepen vastgesteld, waarvoor representatieve uitspraken mogelijk moeten zijn (zie ook paragraaf 1.2 onderzoeksverantwoording). Op basis van de antwoorden die ze hebben gegeven zijn ze vervolgens in de verschillende groepen ingedeeld.

In onderstaande grafiek is aangegeven welke groep in het algemeen significant hoger scoort dan het algemene oordeel en welke groep significant lager scoort.

Rapportcijfer algemeen oordeel naar doelgroepen



Bron: KTO



Een aantal opvallende uitkomsten

- Incidentele reizigers en jongeren geven een hoger algemeen oordeel over de OV-Chipkaart
- Reizigers tussen 25 en 60 én anonieme kaarthouders geven een lagere algemene score
- Incidentele reizigers geven met een 7,8 (gem.) het hoogste cijfer voor het gebruiksgemak van de OV-Chipkaart
- Ouderen geven een hoger cijfer voor de verkrijgbaarheid, de prijsinfo tijdens het reizen en de kwaliteit van de informatie rondom de OV-Chipkaart. De extra acties die zijn ingezet in buurthuizen onder ouderen lijken effect te sorteren.
- Abonnementhouders scoren een ruime voldoende voor het gemak van in- en uitchecken en de doorstroming



3. Het oordeel van kwetsbare groepen

Aanvullend kwalitatief onderzoek naar de toegankelijkheid van de toegangspoortjes bij de metro en de OV-Chipkaartapparatuur is uitgevoerd onder de volgende doelgroepen:

- blinden en slechtzienden met en zonder geleidehond
- rolstoelgebruikers
- ouderen die om wat voor reden dan ook beperkt zijn in hun mobiliteit
- reizigers met een fiets, een hond, een kinderwagen, zelfstandig lopende jonge kinderen en met grote stuks bagage

De resultaten zijn gebaseerd op groepsdiscussies, observaties en diepte interviews.

3.1 Het oordeel van kwetsbare groepen bij de metro

Metro:

- Rolstoelgebruikers en ouderen met een verminderde mobiliteit ervaren vrijwel geen knelpunten. Vragen en onzekerheden verdwijnen grotendeels door goede voorlichting
- Blinden en slechtzienden ontmoeten wel enkele knelpunten die voor een groot deel zijn op te lossen door geleidelijnen en het plaatsen van de apparatuur op stations volgens vaste regels op vaste plaatsen.
- Reizen met kinderen, honden, bagage, fietsen of kinderwagens wordt niet moeilijker met goede aanwijzingen en tips

3.2 Het oordeel kwetsbare groepen bij de bus

Bus:

- Verwacht wordt dat blinden, slechtzienden en senioren na een korte periode van gewenning in combinatie met ondersteuning door communicatie soepel van het nieuwe systeem gebruik kunnen maken
- Daarnaast beleven ouderen het niet open hoeven maken van hun tas als groot voordeel

-0-0-0-