Reizigers geven OV in regio een ruim voldoende

Gemiddeld geven reizigers het reizen met het ov in de Vervoerregio een 7,8. In 2022 was dat een 8,0. Het afgelopen jaar kampte het ov met grote personeelstekorten waardoor er landelijk en regionaal minder ov rijdt. Dat er toch een ruime voldoende aan het ov wordt gegeven kan dan ook gezien worden als positief. Landelijk daalde het cijfer van een 7,9 naar een 7,8. De score van het ov in de Vervoerregio is dan ook gelijk aan het landelijke gemiddelde.

Score Amsterdam, Amstelland-Meerlanden, Zaanstreek en Waterland

In 2022 had de Vervoerregio nog vier concessiegebieden. De cijfers van de gebieden volgen de landelijke tred en zijn – op Zaanstreek na - allemaal iets gedaald:

- Waterland ging van 8,0 naar 7,8.
- Zaanstreek bleef gelijk aan 2022 met een 7,9.
- Amstelland-Meerlanden zakte van een 8,2 naar een 8,1
- Amsterdam ging van een 8 naar een 7,8.

Goede score voor sociale veiligheid
Onderdeel van het onderzoek is het aspect sociale veiligheid. Daarop scoren alle concessies in de Vervoerregio goed: reizigers in de regio die met de bus reisden gaven de sociale veiligheid een 8,4. Ook de tram kreeg een 8,4, de metro een 8.

Stiptheid en frequentie ov omlaag

Een opvallende uitkomst in de scores zijn de score op stiptheid en frequentie van het ov. In drie van de vier concessiegebieden ging het cijfer over stiptheid van het ov met meer dan 0.3 punt omlaag. In het vierde concessiegebied (Zaanstreek) ging het cijfer voor de frequentie van ritten 0.3 punt omlaag. Deze dalingen komen waarschijnlijk door de vele onverwachte rituitval en afschaling vanwege het personeelstekort.

OV- onderzoek in concessiegebieden
De OV-Klantenbarometer vindt jaarlijks in opdracht van CROW en de concessieverleners plaats. Het is een onderzoek naar de klantwaardering van reizigers in het OV (bus, tram, metro, trein en een aantal veerdiensten). Per concessiegebied komt daar een score uit voort voor de beleving in het algemeen, en een aparte score voor 26 verschillende onderdelen waaronder stiptheid, instapgemak, klantvriendelijkheid, comfort in het voertuig, reisinformatie, ritprijs en sociale veiligheid.

Bonus/malus regeling
De Vervoerregio gebruikt de resultaten van de OV-Klantenbarometer in haar concessies voor het bepalen van de bonus/malus.