

OORDEEL EN BELEVING OV-CHIPKAART
NA UITFASERING NVB
Kwantitatief Onderzoek in de Regio Rotterdam

MEIJERS RESEARCH

Maart 2010

10011/01

1. Inleiding.

Per 11 februari 2010 is het NVB in de regio Rotterdam volledig uitgeschakeld. Reizigers kunnen alleen nog van een OV-chipkaart gebruik maken.

Hoe beleven en beoordelen reizigers in dit gebied die al enige ervaring hebben opgedaan met de OV-chipkaart en die in de periode kort na 11 februari van het openbaar vervoer gebruik hebben gemaakt de kaart?

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stadsregio Rotterdam en de RET.

2. Onderzoeksopzet.

2.1. Methode van dataverzameling.

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een telefonische enquête. De vragenlijst was volledig gestructureerd en de afdruk bedroeg gemiddeld 10 minuten per persoon.

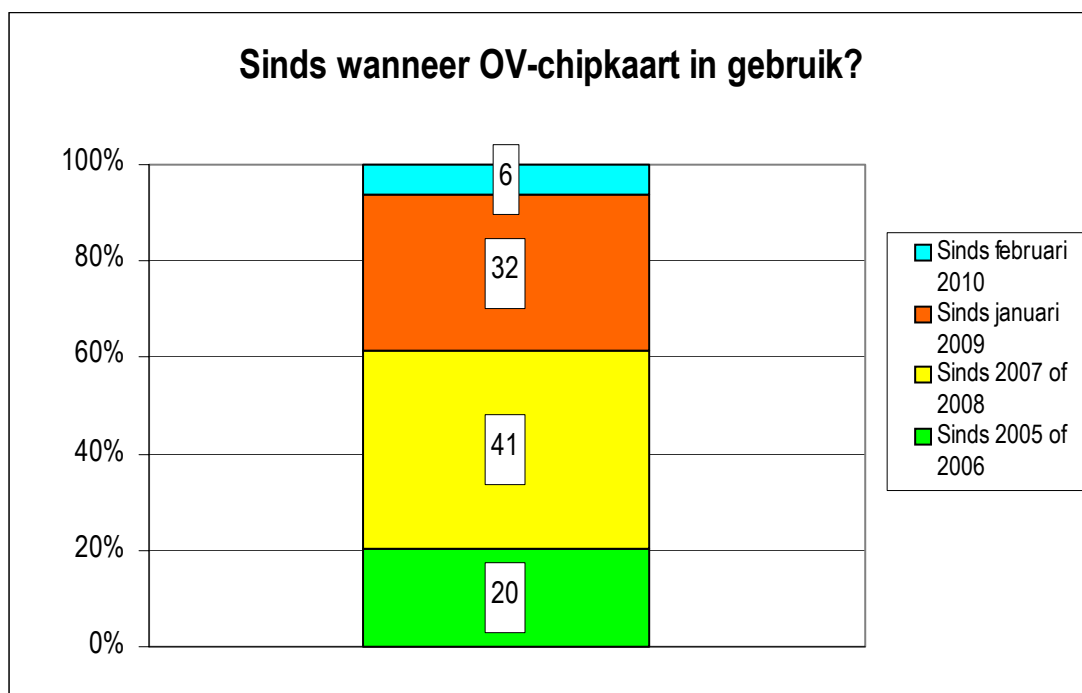
Het veldwerk werd uitgevoerd van 22 tot en met 25 februari 2010.

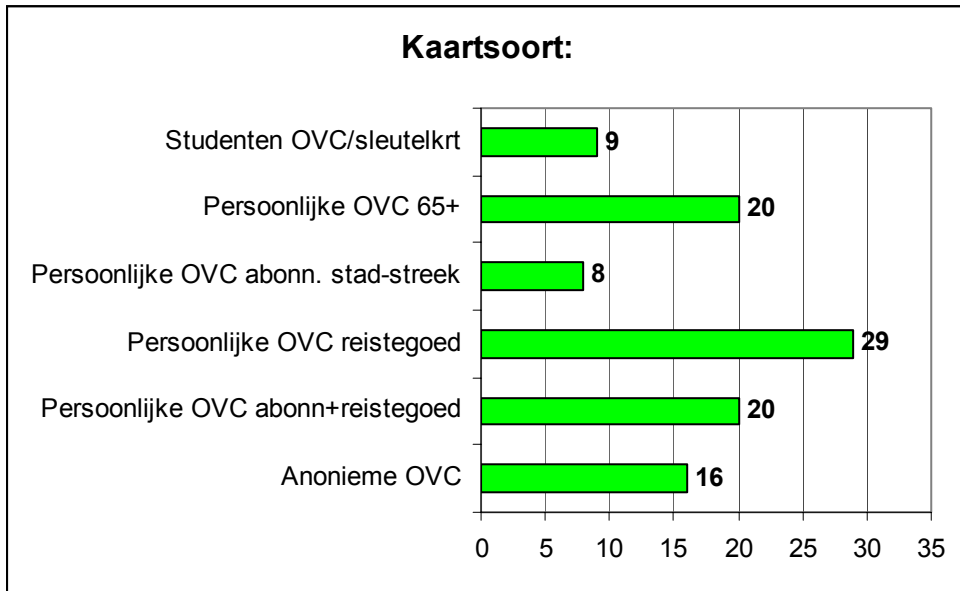
2.2. Populatie en steekproef.

De onderzoekspopulatie wordt gevormd door personen van 16 jaar en ouder die:

- Woonachtig zijn in Rotterdam of aanpalende gemeenten waar het NVB is uitgefaseerd (zie bijlage).
- Inmiddels tenminste 10 keer met een OV-chipkaart hebben gereisd.
- Die ook in de twee weken na 11 februari met het openbaar vervoer hebben gereisd.

Uit bovenstaande populatie werd een aselechte steekproef van N=510 reizigers ondervraagd.





3. Resultaten.

Opmerking vooraf:

In deze rapportage geven we alleen die verbanden weer tussen variabelen die statistisch een betekenisvolle samenhang vertonen. In het bijzonder hebben we gekeken naar de invloed op het oordeel over de uiteenlopende aspecten van de OV-chipkaart van:

- a. (vrijwel) uitsluitend met bus en/of tram reizen versus ook of vooral met de metro reizen
- b. reizen op een OV-chipkaart met daarop uitsluitend een product of op een OV-chipkaart met reistegoed (eventueel gekoppeld aan een product)
- c. het moment waarop men de kaart in gebruik heeft genomen

Conclusie:

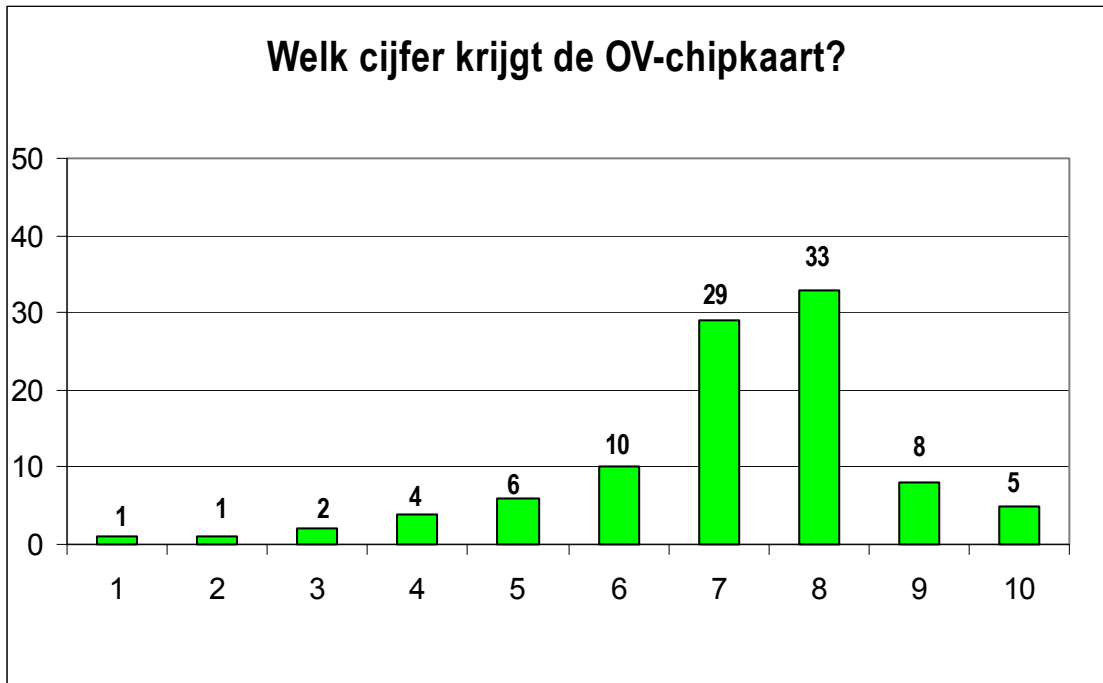
Vrijwel over de gehele linie is de **waardering van de OV-chipkaart** op de verschillende aspecten die we onderzochten **positief**. Er tekenen zich hierin hooguit geringe verschillen af tussen verschillende doelgroepen. Wel reageren reizigers op een OV-chipkaart met gratis vervoer voor 65-plussers net iets positiever.

De **keuze van modaliteit** blijkt **niet van invloed** op gewenning en waardering: tussen de groep reizigers die vooral met de metro reist en de groep die juist vooral met bus en/of tram reist vinden we geen verschil van betekenis.

Of men op **een kaart met reistegoed reist of op een kaart met een product** blijkt op enkele aspecten wel van **enige invloed** op de waardering. Let op: de verschillen die we vinden zijn weliswaar significant, maar klein. Saldoreizigers geven wat vaker aan nog niet zo gewend te zijn aan de OV-chipkaart. Vooral de overstappers onder hen geven relatief vaak aan dat uitchecken bij hen nog geen vaste gewoonte is. Zij vinden het overstappen dan ook verhoudingsgewijs wat minder vaak makkelijk. Overstappers in het algemeen blijken overigens significant vaker dan anderen het uitchecken wel eens vergeten te zijn. **Ondanks de verschillen**, reageren niet alleen de reizigers op een product, maar **ook de reizigers op saldo** in overgrote meerderheid over vrijwel de gehele linie **positief**.

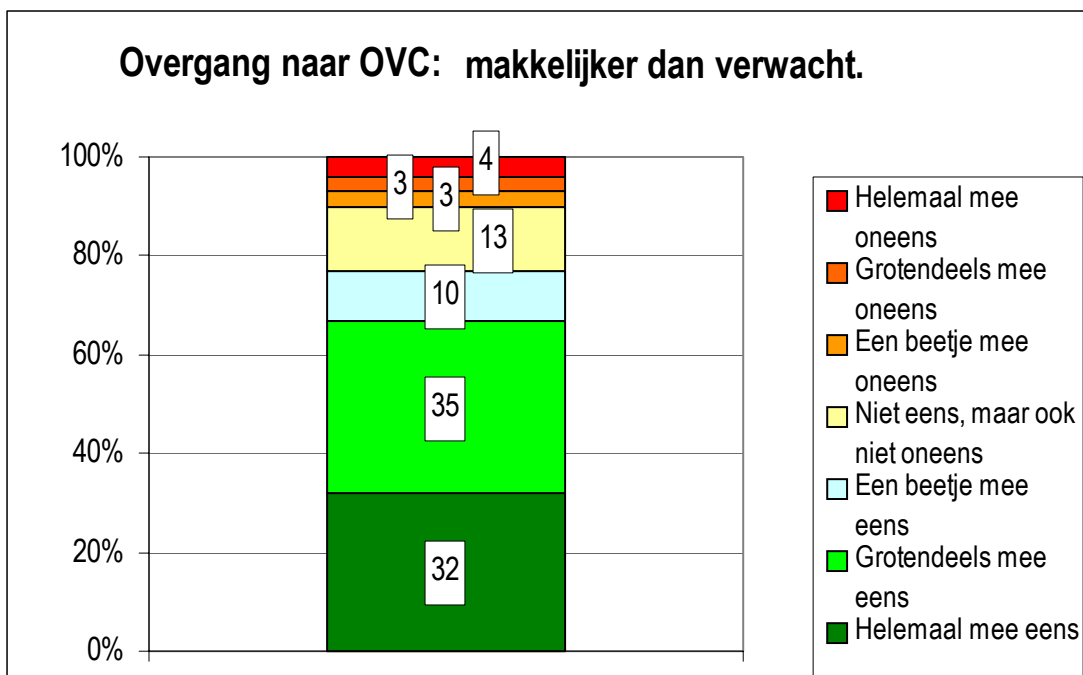
De overgrote meerderheid van de reizigers heeft al ruimschoots voor 11 februari ervaring met de OV-chipkaart opgedaan.

3.1. Algemeen oordeel.



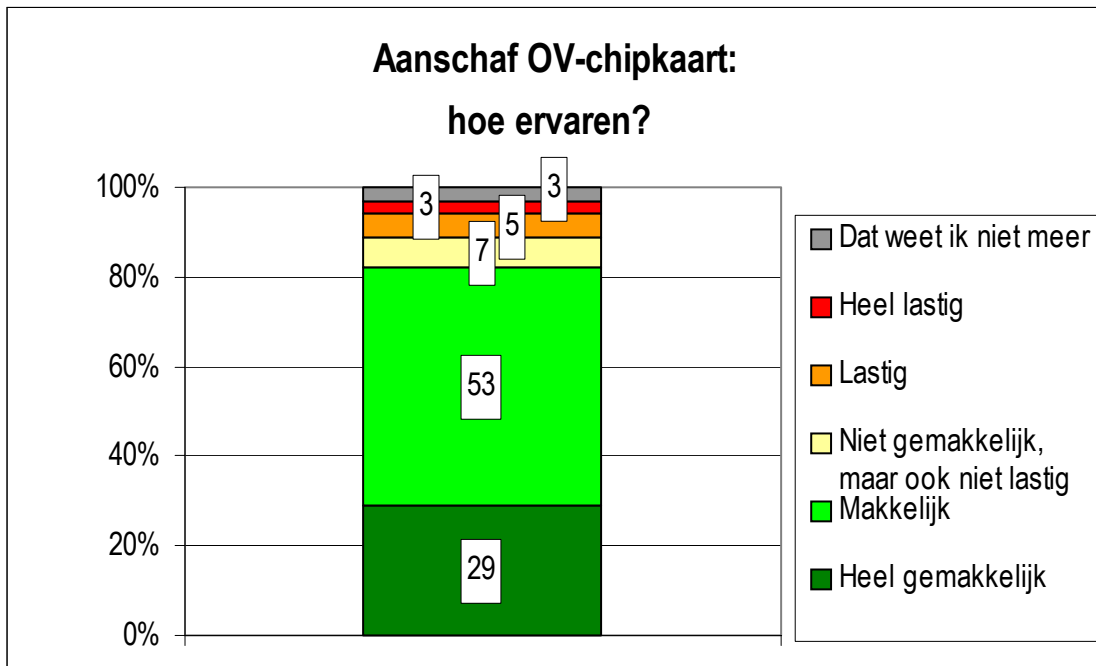
Figuur 1, n=510

Gemiddeld scoort de OV-chipkaart een 7,2. Onder degenen die op een 65+-kaart met gratis vervoer reizen scoort de kaart met een gemiddeld van 8 het hoogst.

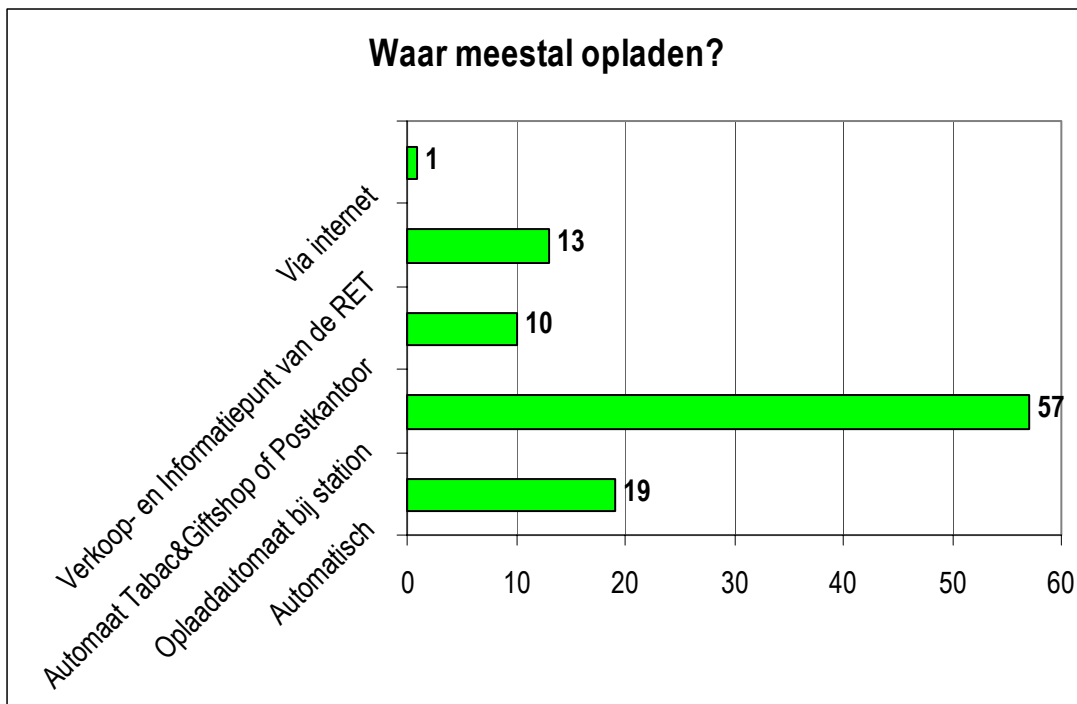


Figuur 2, n=510

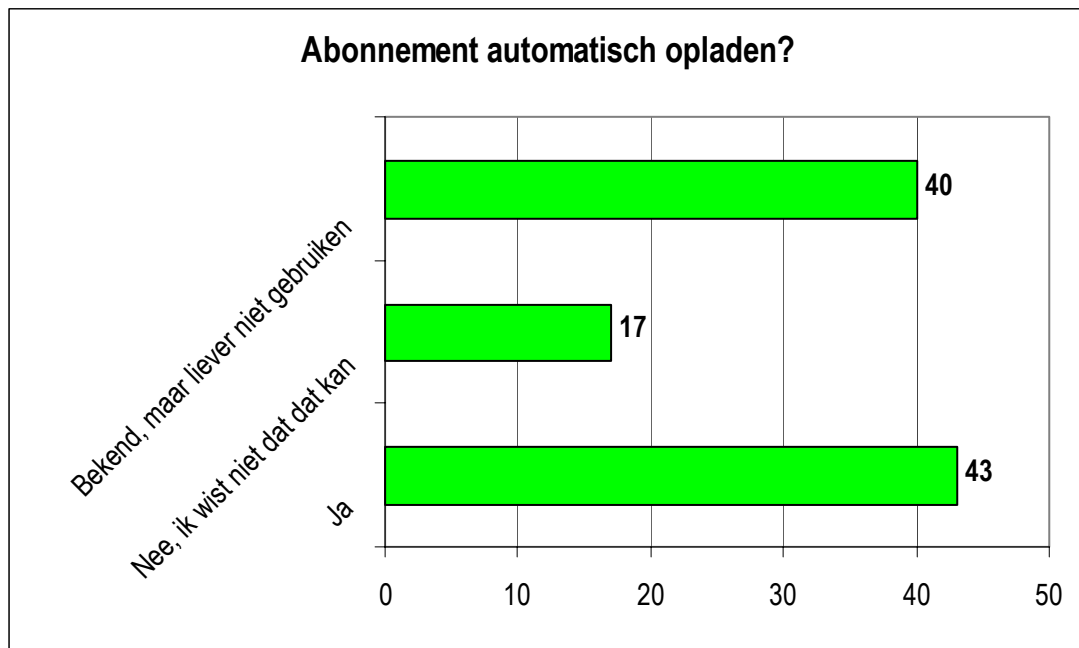
3.2. Gemak aanschaf en opladen.



Figuur 3, n=510

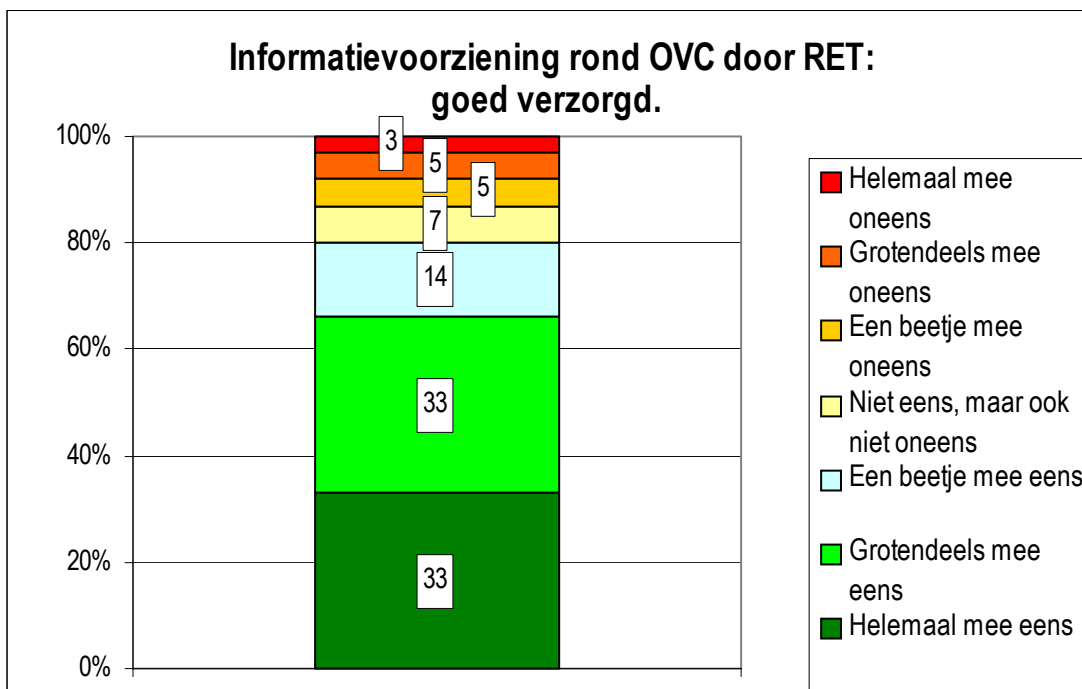


Figuur 4, n=358

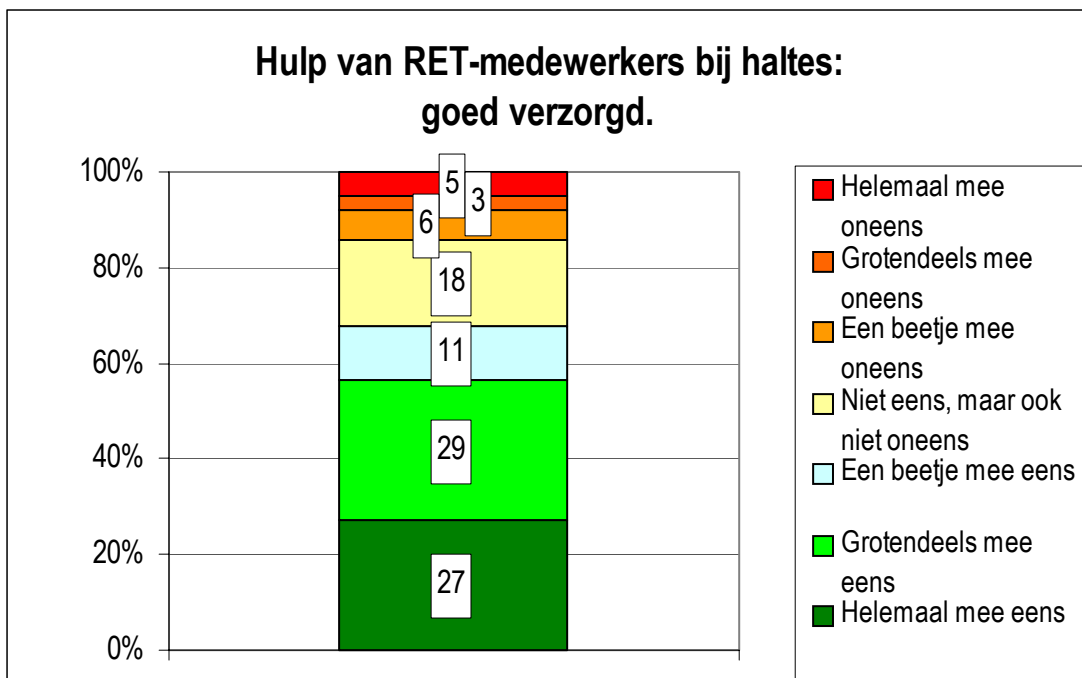


Figuur 5, n=148

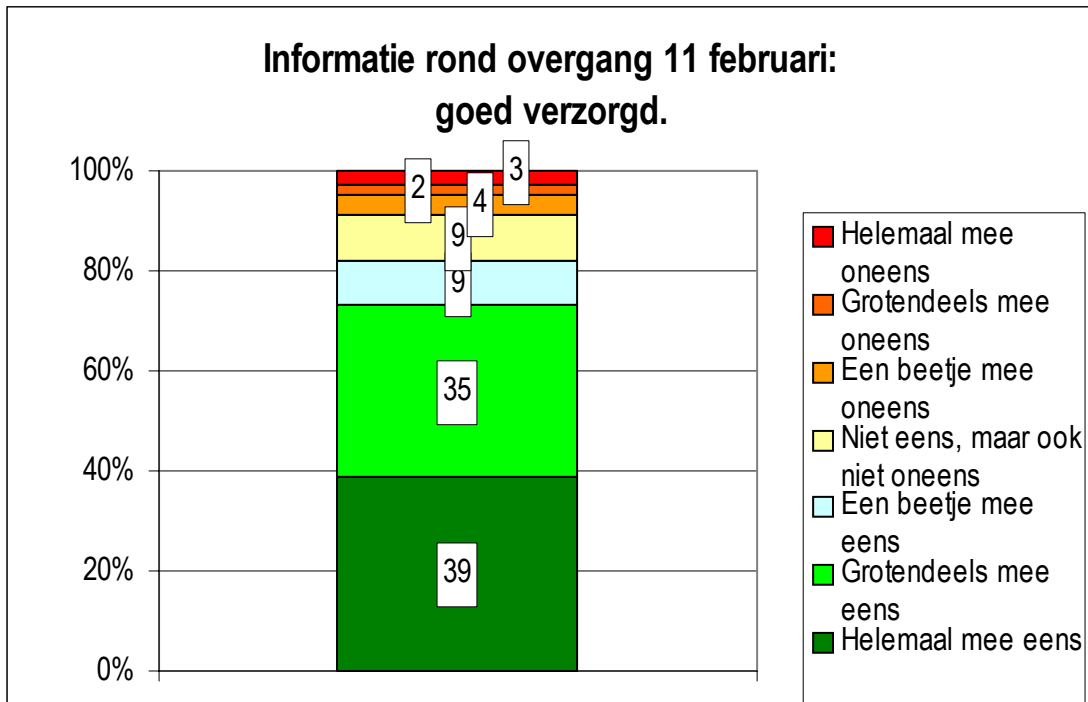
3.3. Informatievoorziening en ondersteuning.



Figuur 6, n=510

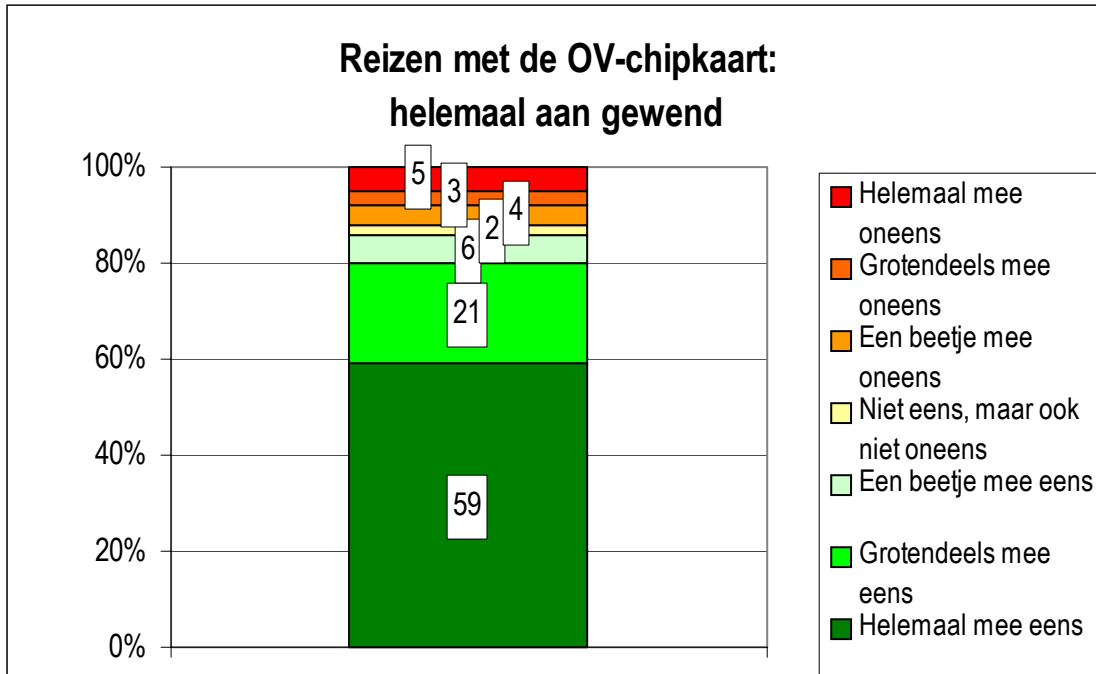


Figuur 7, n=510



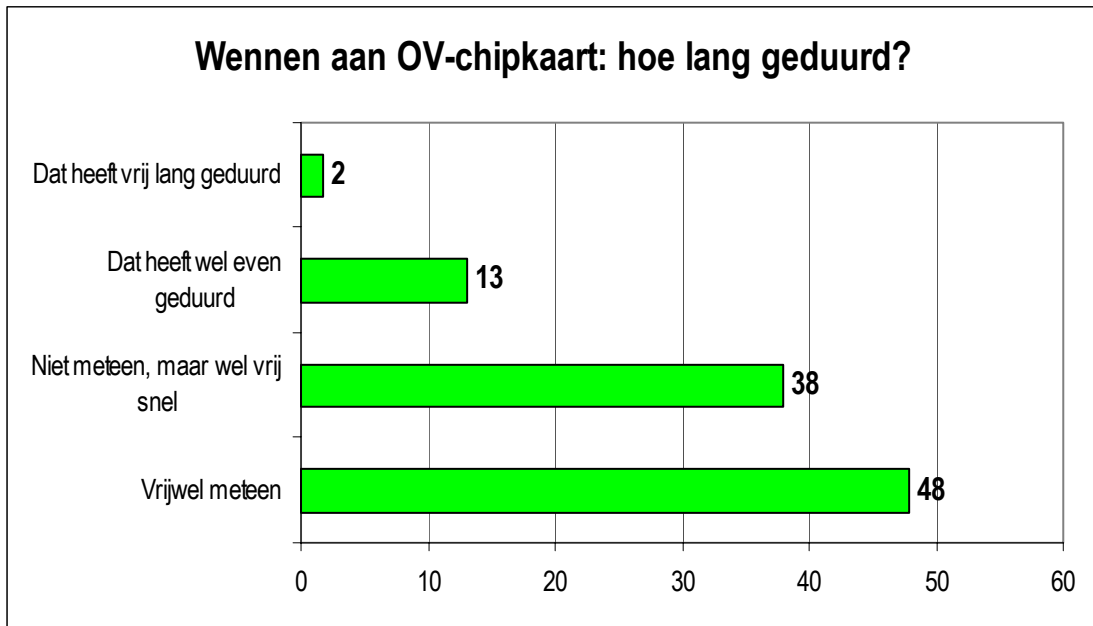
Figuur 8, n=510

3.4. Gewenning aan de OV-chipkaart.

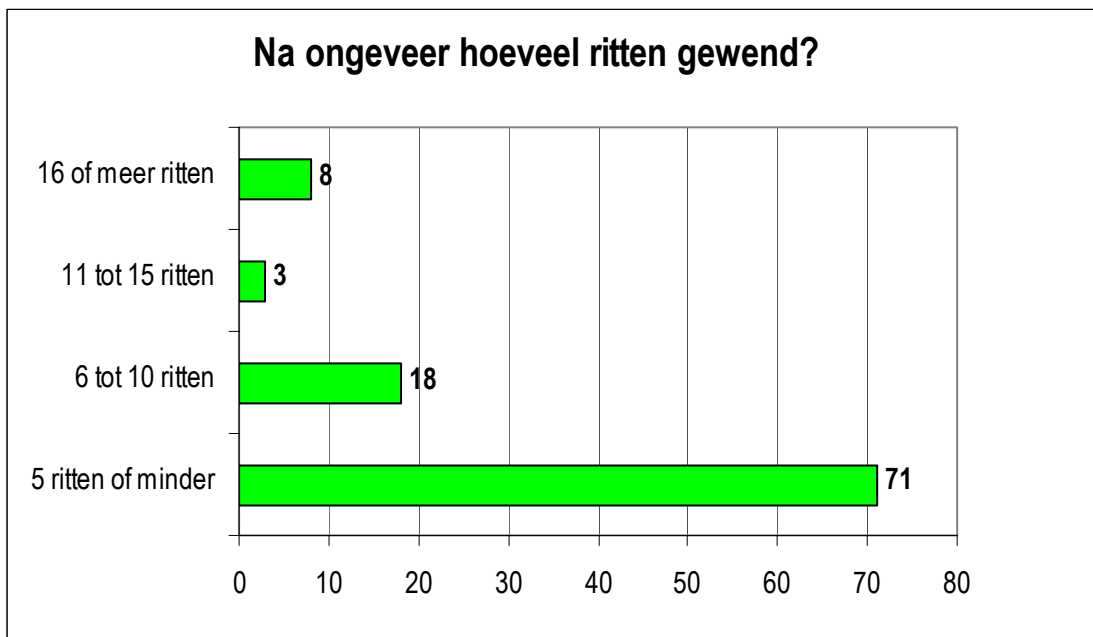


Figuur 9, n=510

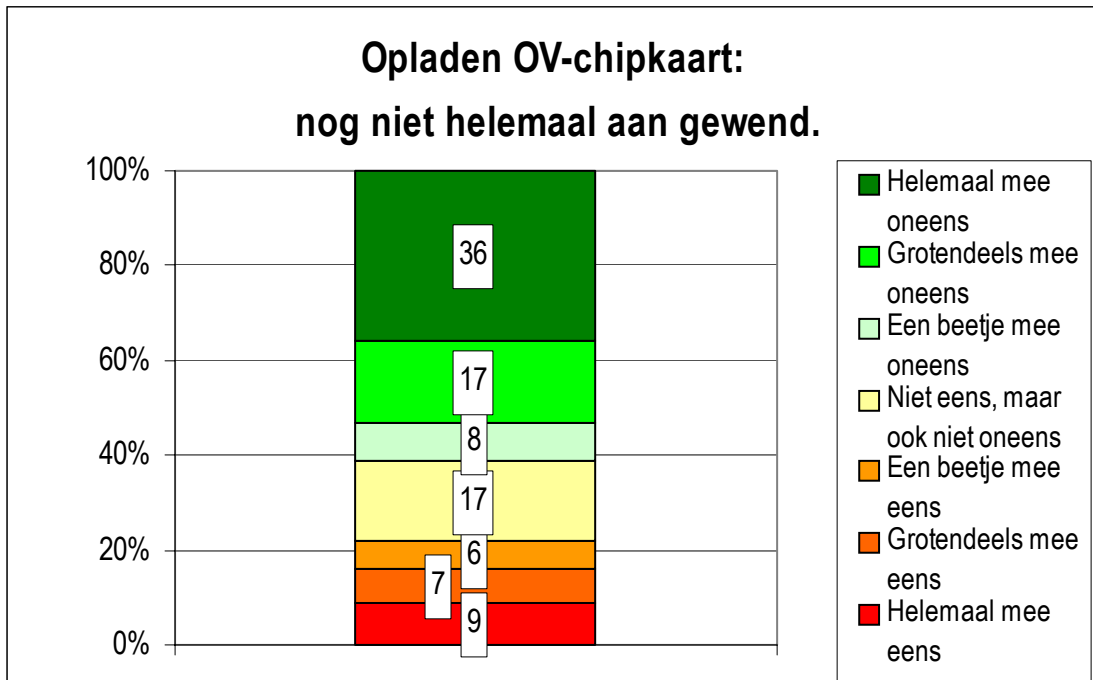
Reizigers op een kaartsoort met reistegoed onderschrijven significant minder vaak dat ze inmiddels helemaal aan de OV-chipkaart gewend zijn dan reizigers die op een met een product geladen OV-chipkaart reizen. Beide groepen reageren echter in grote meerderheid positief. Van de saldoreizigers onderschrijft 76% tenminste grotendeels dat het inmiddels helemaal aan de OV-chipkaart gewend is. Onder reizigers op een product is dit 86%. Als we degenen meerekenen die dit enigszins onderschrijven is dit 84% versus 89%.



Figuur 10, n=440

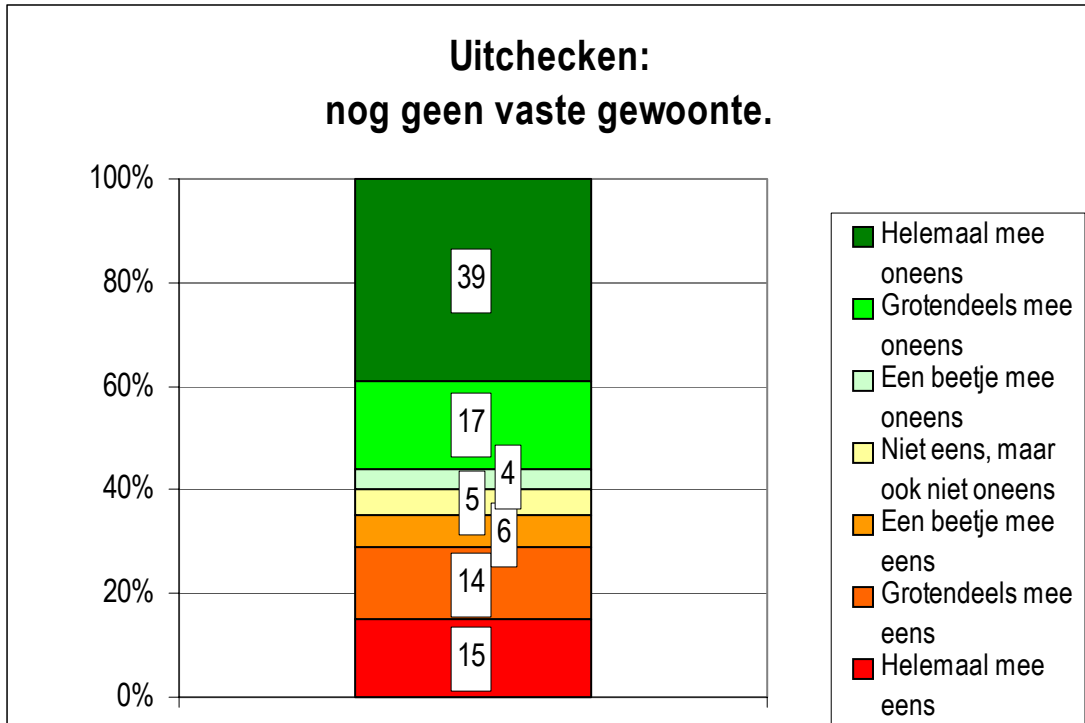


Figuur 11, n=440



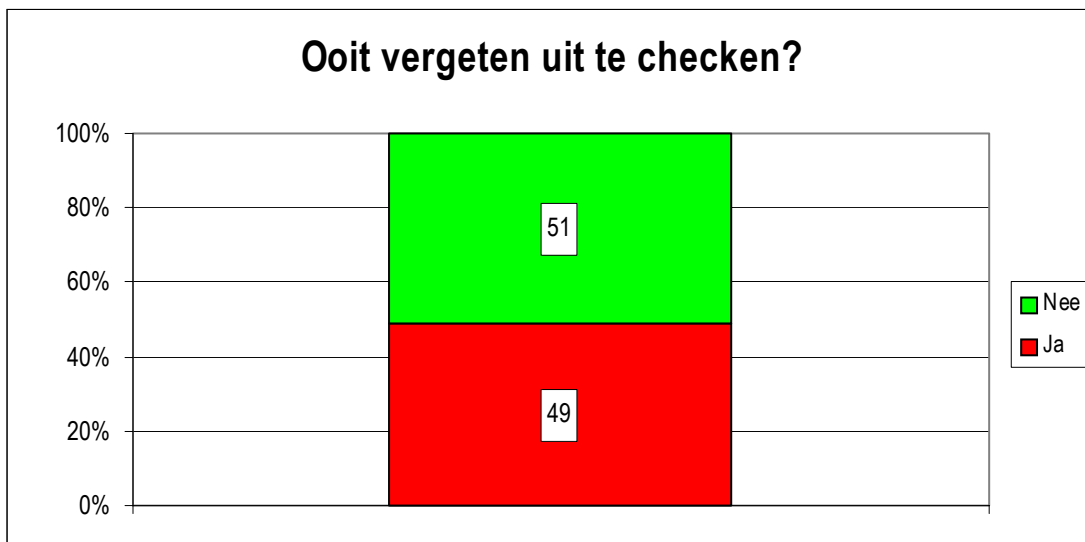
Figuur 12, n=361

3.5. Uitchecken.



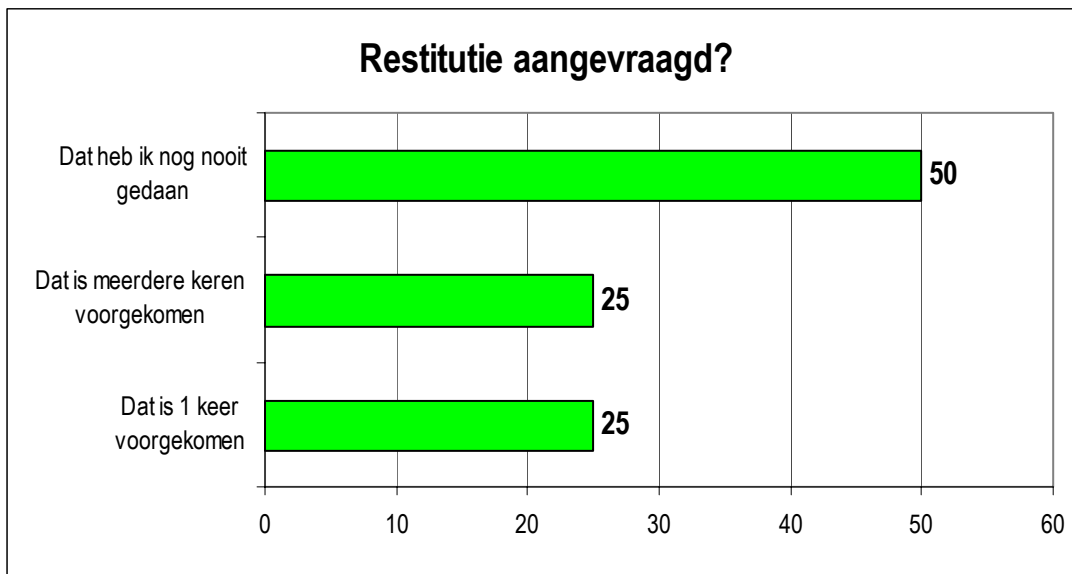
Figuur 13, n=510

Saldoreizigers die overstappen stellen wat vaker dan anderen dat uitchecken voor hen nog geen vaste gewoonte is. 33% van de reizigers op saldo versus 24% van de reizigers op een product onderschrijft dit tenminste grotendeels.

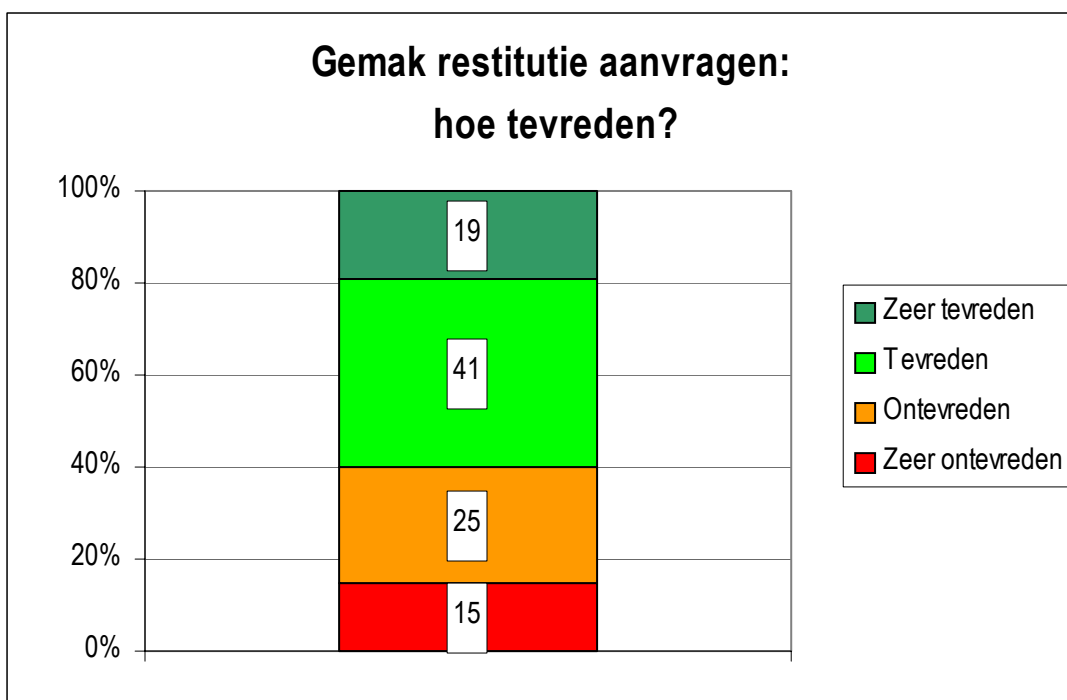


Figuur 14, n=510

Degenen die overstappen, in het bijzonder degenen die dit nog niet zo vaak hebben gedaan, stellen vaker dan anderen uitchecken ooit vergeten te hebben. Van de overstappers stelt 52% uitchecken wel eens vergeten te hebben. Onder degenen die niet zijn overgestapt is dit 37%.

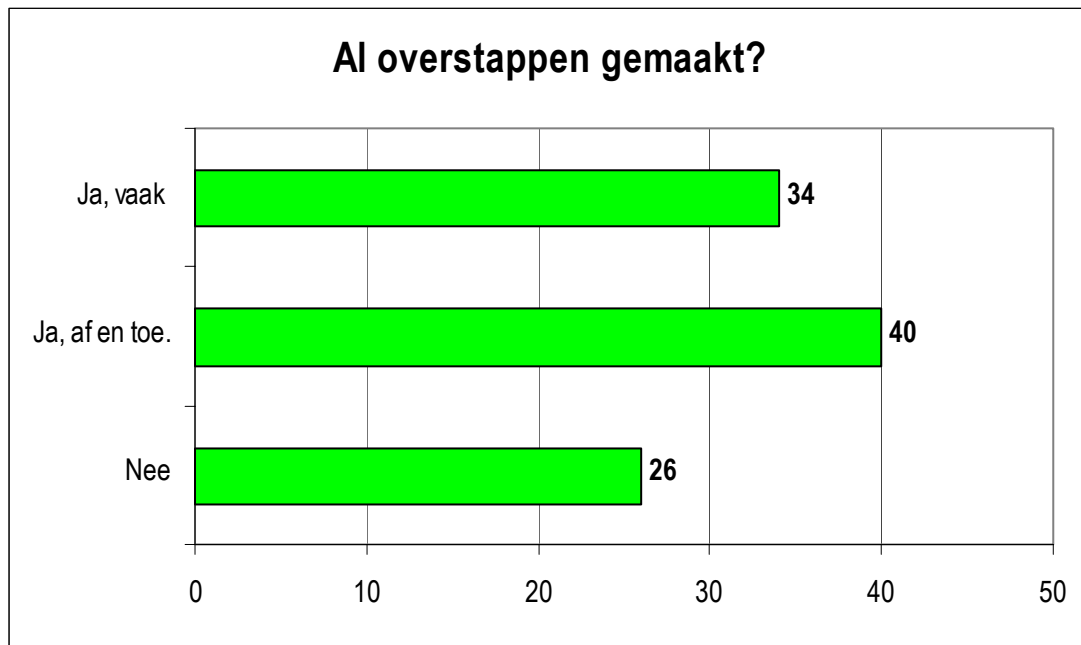


Figuur 15, n=252

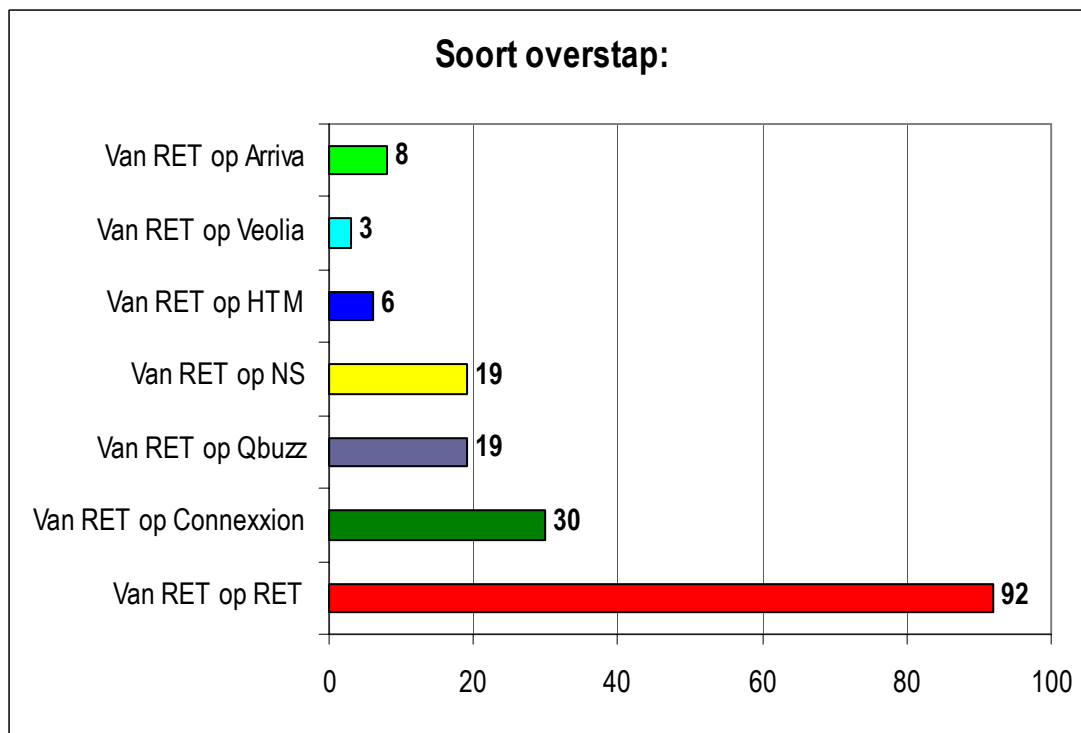


Figuur 16, n=125

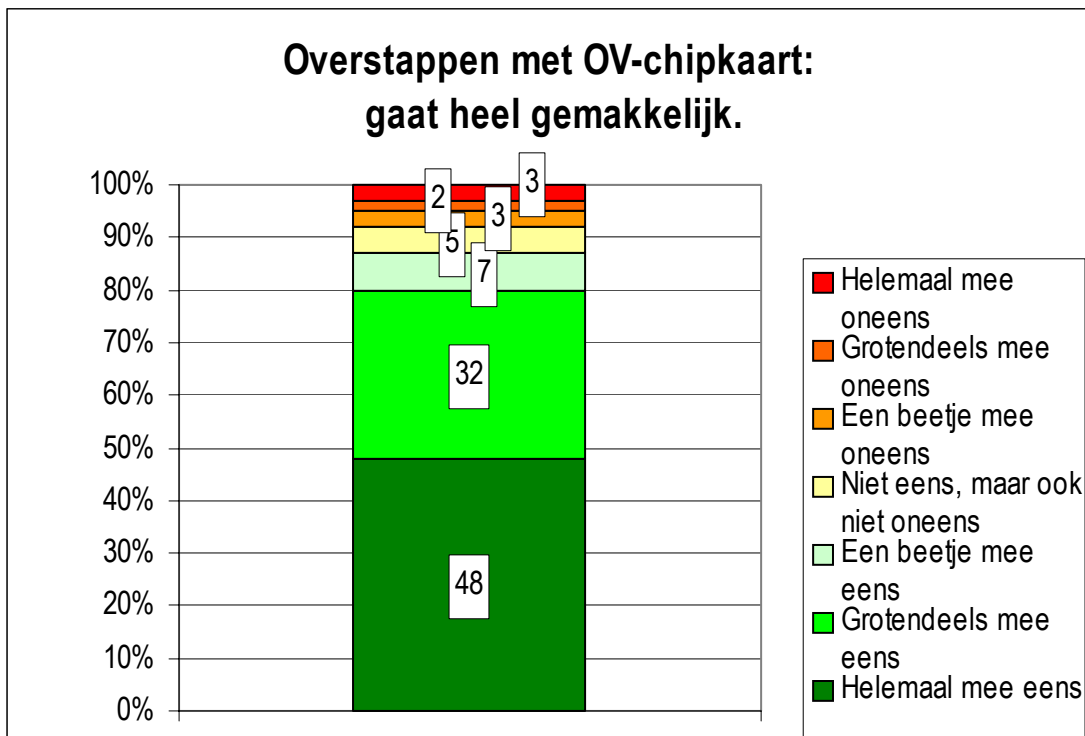
3.6. Overstappen.



Figuur 17, n=510



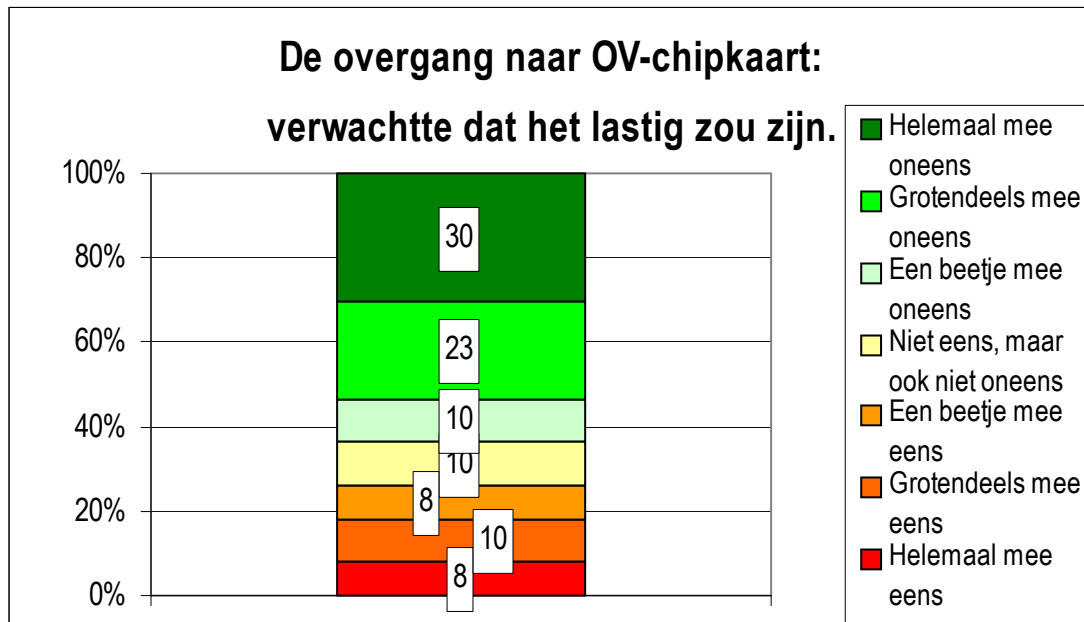
Figuur 18, n=379



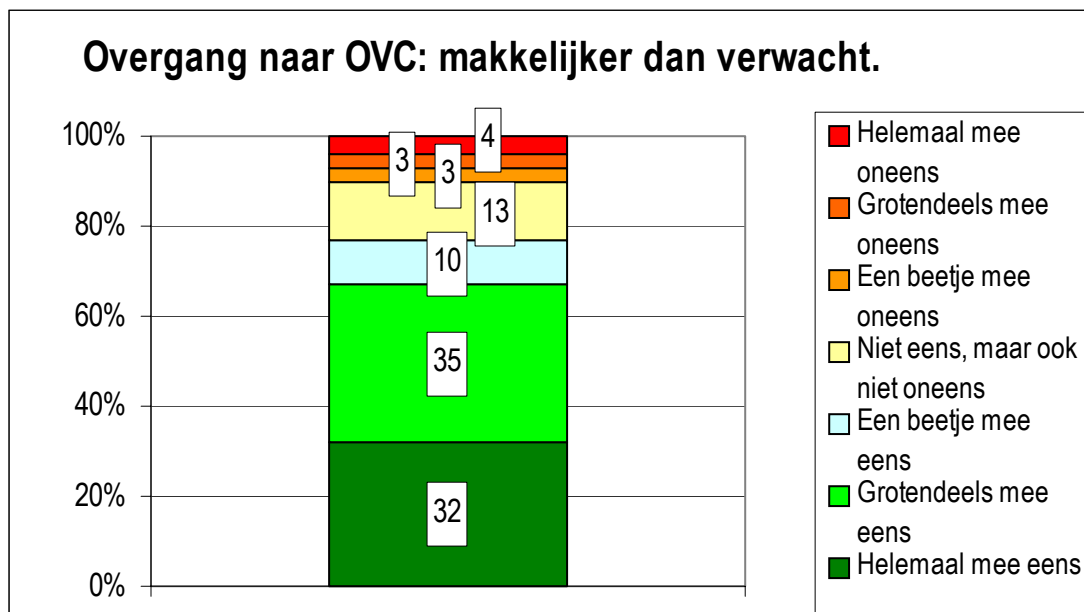
Figuur 19, n=379 (basis: overstappers)

Reizigers op een met een product geladen kaart vinden overstappen makkelijker dan reizigers op reistegoed: 64% versus 75% is het hier tenminste grotendeels mee eens. Als we degenen die het hier enigszins mee eens zijn meerekenen is dit 72% versus 79%.

3.7. Verwachting en rond de volledige overschakeling.



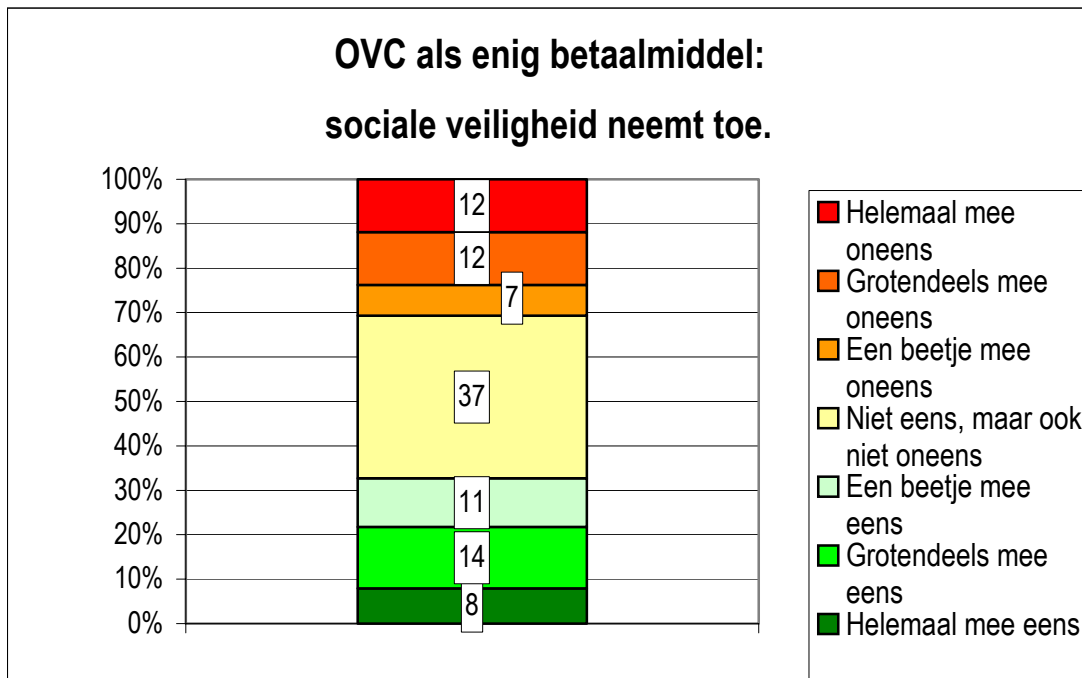
Fi guur 20, n=510



Fi guur 21, n=510

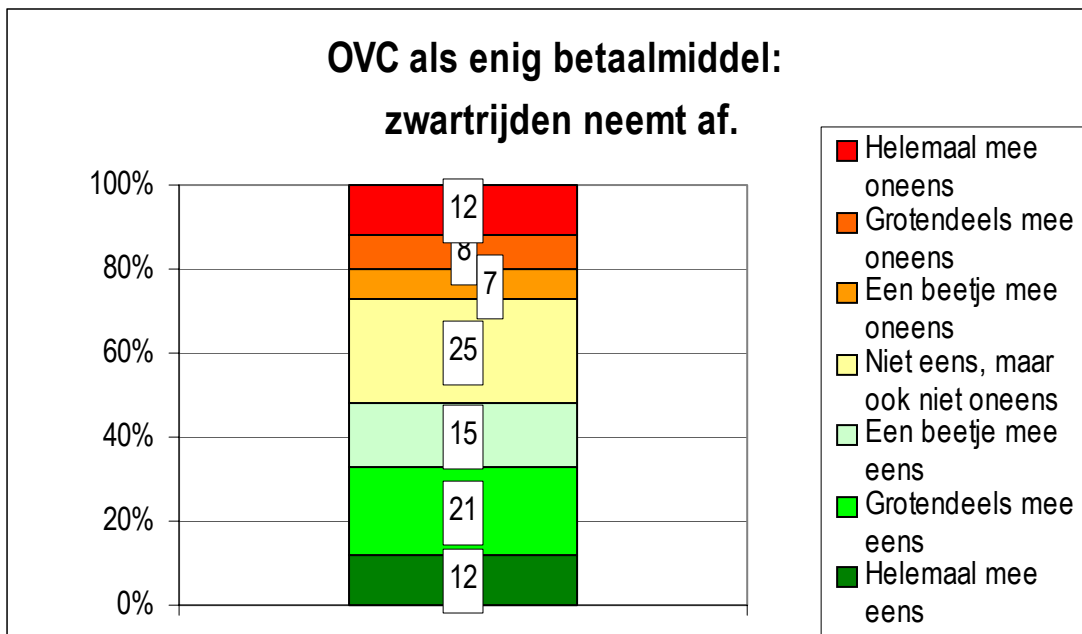
Reizigers op een OV-chipkaart met uitsluitend een product hebben de overgang wat vaker als makkelijker dan zij verwachtten ervaren dan saldoreizigers: 74% versus 63%. Met inbegrip van degenen die dit enigszins onderschrijven is dit 81% versus 74%.

3.8. Effect op veiligheid en zwartrijden.



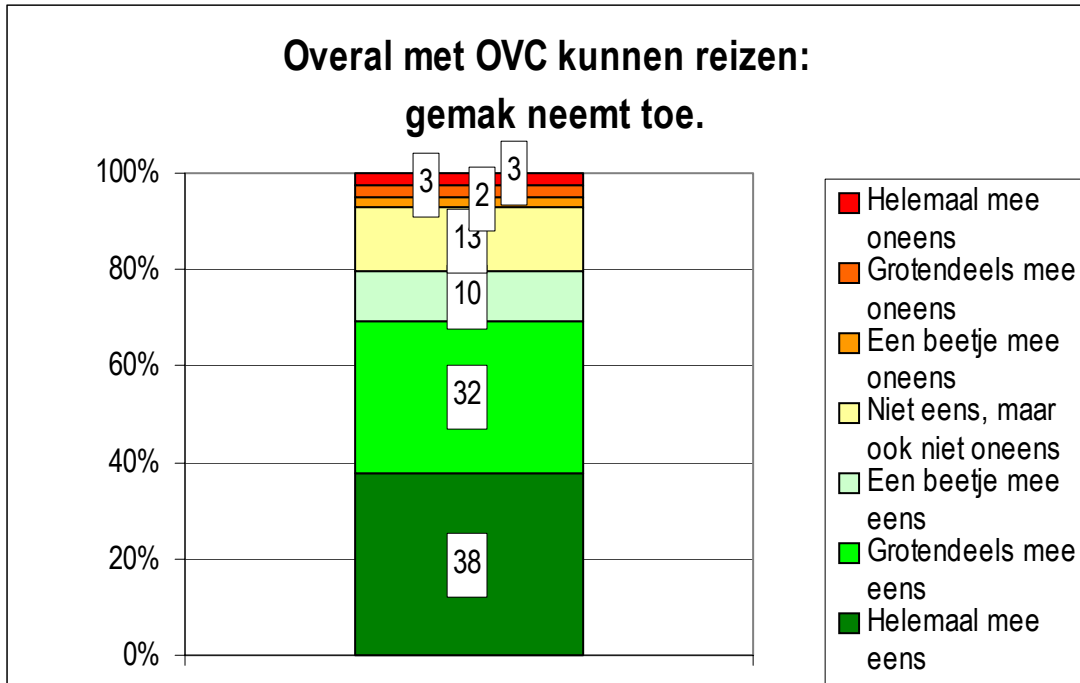
Figuur 22, n=510

Reizigers met op kaart met reistegoed geloven minder vaak dan reizigers op een kaart met een product dat de sociale veiligheid toeneemt als de OV-chipkaart het enige betaalmiddel in het ov is: 19% versus 26% is het hier grotendeels mee eens. Dit is 29% versus 38% als we degenen die het hier enigszins mee eens zijn meerekenen.

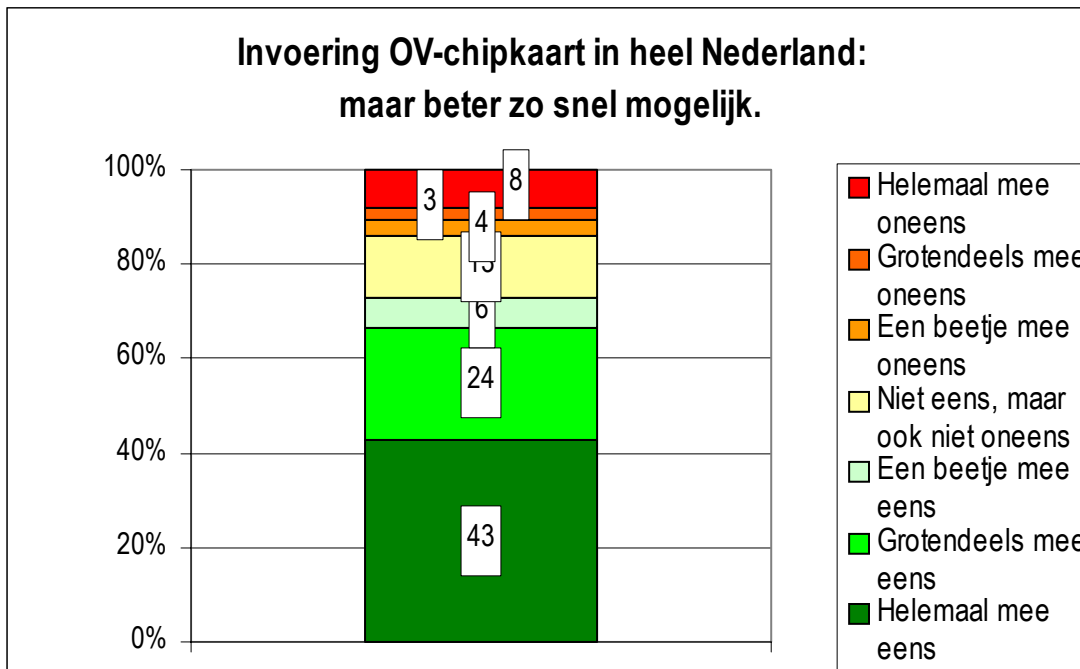


Figuur 23, n=510

3.9 . OV-chipkaart als enig betaalmiddel in Nederland.

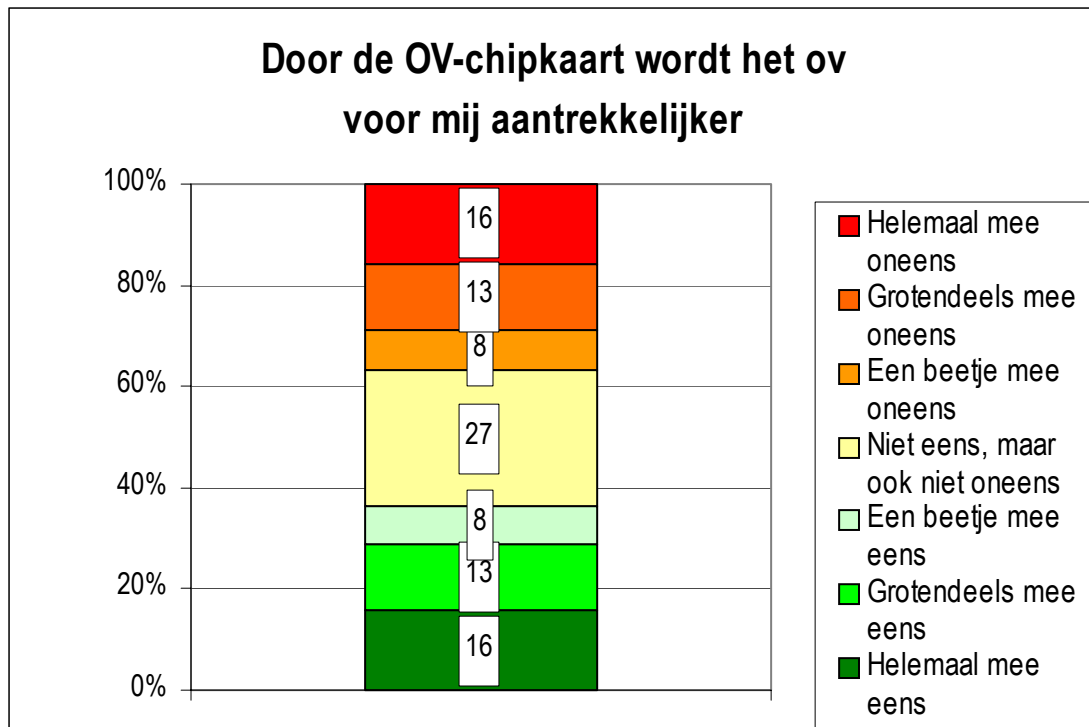


Figuur 24, n=510



Figuur 25, n=510

3.10. OV-chipkaart en aantrekkelijkheid openbaar vervoer.



Figuur 26, n=510

Reizigers die van een OV-chipkaart waarop alleen een product is geladen vinden vaker dan reizigers op een kaart met reistegoed dat het openbaar vervoer door de OV-chipkaart voor hen aantrekkelijker is geworden: 37% versus 23% is het hier grotendeels mee eens. Rekenen we degenen mee die het hier enigszins mee eens zijn, dan is dit 48% versus 29%.