

**Onderwerp**

Kwartaalrapportage OV concessie IJsselmond 2013/3

**Doel van deze mededeling:**

Provinciale Staten te informeren over de monitoringsrapportage van de OV concessie IJsselmond over het derde kwartaal van 2013.

**Toezegging/motie/amendement:**

Per kwartaal wordt een rapportage opgesteld van de prestaties van de vervoerders van de OV concessies in Oost Nederland. Er is aan Provinciale Staten toegezegd dat de rapportage ter beschikking aan de Staten wordt gesteld.

**Inleiding:**

De provincies Overijssel, Gelderland en Flevoland hebben in hun samenwerkingsverband Uitvoeringscluster OV Oost een gezamenlijke opdracht ten behoeve van het monitoringsprogramma van de OV concessies verstrekt aan Moventum. Dit gezamenlijke programma bestaat uit onderzoek dat op straat en in de voertuigen wordt uitgevoerd door mystery guests. Er wordt steekproefsgewijs met bus en trein meegereden waarbij de kwaliteitsaspecten worden beoordeeld en vastgelegd. Dit monitoringsprogramma is een aanvulling op de plicht van de vervoerders om data aan te leveren over de uitvoeringskwaliteit en vervoerkwantiteiten, die door onder meer de voertuigvolgsystemen worden gegenereerd.

Voor u ligt de rapportage van de Oost Nederlandse OV concessies over het derde kwartaal van 2013. Dit is het laatste verlengingsjaar van de oude concessie IJsselmond. Bij de verschillende aspecten is aangegeven in welke mate de vervoerders voldoen aan de streefwaarden.

**Mededeling:**

In de concessie IJsselmond vallen de volgende zaken op:

- De punctualiteit krijgt een onvoldoende beoordeling. Dit geldt voor de meeste concessies. In de praktijk blijkt echter dat de in de concessies gestelde normen van bijvoorbeeld aankomstpunctualiteit (100%) niet haalbaar zijn in het huidige verkeer. In de nieuwe concessie, die op 8 december 2013 is ingegaan, is gestreefd naar meer realistische uitgangspunten. Zo is de rijtijd in de dienstregeling erop gebaseerd dat deze in 85% van de gevallen wordt gehaald. Op die norm is vervolgens ook de bijbehorende boetetabel gebaseerd. Het element "te laat" heeft daarom bij de besprekingen met de vervoerder in de afgelopen tijd niet de hoogste prioriteit gekregen, gezien het relatief hoge percentage dat wel aan de norm voldoet. Waar bij het concessiebeheer wel heel veel aandacht aan is geschonken, is het element "te vroeg vertrekken". De vervoerder kan dit immers vermijden en het is bijzonder storend voor de reiziger. De score hierop is het afgelopen jaar in de concessie IJsselmond verbeterd ten opzichte van de jaren vóór 2013, maar nog niet 100% en dus blijvend onderwerp van indringende gesprekken met de vervoerder. Deze heeft op verzoek van de provincie deze materie tot speerpunt in de communicatie richting chauffeurs benoemd en schenkt er veel aandacht aan in de jaarlijkse functioneringsgesprekken met de chauffeurs. Deze maatregelen hebben een merkbaar positief effect op de kwaliteit van de dienstuitvoering.
- Doordat in IJsselmond met ouder en ook divers materieel wordt gereden

**Registratienummer:**

1577942

**Datum:**

22 januari 2014

**Auteur:**

R.E. de Kuyper

**Afdeling/Bureau:**

RM

**Openbaarheid:**

Passief openbaar

**Portefeuillehouder:**

Lodders, J.

**Ter kennisname aan PS en burgerleden**

## Mededeling

Bladnummer

2

Documentnummer

1577942

in verband met de onverwacht noodzakelijk geworden verlenging in 2013, was de herkenbaarheid van lijnnummers en bestemmingen onvoldoende. Het betrof hier het laatste verlengingsjaar, het ingezette materieel was bedoeld om nog één jaar te overbruggen. Veel van de ingezette bussen waren grotendeels afgeschreven en technisch bijna aan vervanging toe. Als opdrachtgever hebben we deze situatie, die bekend was, geaccepteerd omdat het primaire belang van de reiziger, na het niet slagen van de eerdere aanbestedingen, continuïteit van het vervoer eiste. Deze continuïteit heeft daarom een hogere prioriteit gekregen dan de gewenste kwaliteitsaspecten van het materieel. Per 8 december 2013 is de nieuwe concessie IJsselmond gestart waarin nieuwe bussen hun intrede zullen doen. Er zijn nieuwe bussen besteld, maar de fabrikanten hebben een levertijd van ongeveer een half jaar. Met de instroom van nieuw materieel in de loop van april/mei 2014 moet dit punt leiden tot een sterk verbeterende score.

- Er is een apart contract met Connexxion gesloten dat voorziet in het gebruik van de OV chipkaart apparatuur, waarbij Connexxion dient te zorgen voor de correcte werking ervan. Ook in het huidige oude materieel dient deze apparatuur normaal te functioneren en het in de praktijk onvoldoende functioneren van de afhaalmachines wordt door de provincie niet geaccepteerd. Dit punt vormt aanleiding voor de provincie om een claim voor financiële genoegdoening door Connexxion voor te bereiden.
- Naar aanleiding van de meldingen over tekortschietende reinheid in het interieur is door de vervoerder toegezegd dat hierop extra inzet zal worden gepleegd. Overigens hangt de relevantie van de constatering van een niet helemaal schone bus wel mede af van het tijdstip op de dag en de weersomstandigheden. Niettemin is hier ruimte voor verbetering. Dit onderwerp krijgt ruime aandacht tijdens de overleggen met de vervoerder.

### Het vervolg

De monitoring van de prestaties van de vervoerders in Oost Nederland is een permanent proces dat ook in 2014 wordt voortgezet. Voor de concessie IJsselmond ligt de focus de komende tijd op de instroom van toegezegd nieuw materieel en veel aandacht voor de punctualiteit. Het terugdringen van te vroeg vertrekken blijft een speerpunt in het concessiebeheer.

Ter inzage in de leeskamer

Kwartaalrapportage OV concessies Oost Nederland 2013-3 (Edocs 1569171)

Verdere informatie



Definitief

**Monitoring regionaal openbaar vervoer in Oost-Nederland**  
**Kwartaalrapport BUS kwartaal 3**

In opdracht van:	Cluster OV-Oost
Uitgevoerd door:	MOVE (Movenem & Keypoint)
Projectmanagers:	Ing. Ivo Visser & drs. Robin Koster
Datum:	11 december 2013
Referentie:	12067

## Inhoudsopgave

<b>Management samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Achtergronden en doel	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Documentstructuur	5
1.4 Bijzonderheden	6
<b>2 Resultaten per concessie</b>	<b>7</b>
IJsselmond	8
Midden Overijssel	10
Apeldoorn Stad	12
Veluwe	14
Achterhoek	16
Rivierenland	18
ZHO	20
<b>Bijlagen</b>	<b>22</b>
Tabellen IJsselmond	23
Tabellen Midden Overijssel	26
Tabellen Apeldoorn Stad	29
Tabellen Veluwe	32
Tabellen Achterhoek	35
Tabellen Rivierenland	38
Tabellen ZHO	41
Onderzoeksverantwoording	44

## Management samenvatting

In de volgende tabel worden de verschillende concessies weergegeven en de kritische prestatie indicatoren (KPI's). Voor iedere concessie wordt aangegeven hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn (streefwaarde). Dit wordt procentueel uitgedrukt en gevisualiseerd aan de hand van iconen.

KPI's	IJsselmond	Midden Overijssel	Stad Apeldoorn	Veluwe	Achterhoek	Rivierenland	ZHO
Rituitval	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% ✗	1,3% ✗
Punctualiteit aankomst (niet te laat)	98,7% ✗	86,1% ✗	98,6% ✓	90,9% ✓	98,8% ✓	98,7% ✓	94,6% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	97,4% ✗	94,4% ✗	91,3% ✗	97,4% ✗	93,8% ✗	94,7% ✗	100,0% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te laat)	89,6% ✗	86,1% ✗	95,7% ✓	89,6% ?	92,5% ✓	98,7% ✓	95,9% ?
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	87,0% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	96,3% ?	89,5% ✗	74,3% ✗
Herkenbaarheid bestemming	89,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	98,7% ?	95,0% ?	89,5% ✗	74,3% ✗
Chipkaartlezers werkzaam	98,7% ?	98,6% ?	91,3% ✗	93,5% ✗	93,8% ✗	86,8% ✗	66,2% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	2,6% ?	1,4% ?	0,0% ✓	1,3% ?	1,3% ?	0,0% ✓	1,4% ?
Afhaalmachine werkzaam	41,6% ✗	84,7% ✗	75,4% ✗	81,8% ✗	92,5% ✗	81,6% ✗	64,9% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	77,9% ✗	93,1% ✗	78,3% ✗	84,4% ✗	86,3% ✗	84,2% ✗	58,1% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	72,7% ✗	94,4% ✗	89,9% ✗	85,7% ✗	68,8% ✗	48,7% ✗	70,3% ✗
Materieelinzet conform opgave	97,4% ?	97,2% ?	100,0% ✓	100,0% ✓	87,5% ✗	85,5% ✗	28,4% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (schoon)	64,9% ✗	73,6% ✗	69,6% ✗	71,4% ✗	93,8% ?	56,6% ✗	81,1% ✗
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0% ✓	98,6% ?	98,6% ?	97,4% ?	95,0% ?	96,1% ?	89,2% ✗
Controleurs tijdens rit	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

### Legenda

De iconen achter de scores hebben de volgende betekenissen:

- ✓ score op of boven de streefwaarde;
- ? score tussen de grens- en streefwaarde (inclusief op grenswaarde);
- ✗ score onder de grenswaarde.

De volgende gecategoriseerde grenswaarden zijn bepaald:

- Categorie A: aspecten die de reis direct beïnvloeden (rituitval, punctualiteit, vervoergarantie).

Grenswaarde: 1%-punt onder norm/ richtlijn.

- Categorie B: aspecten die de reis bemoeilijken (herkenbaarheid, werking OV-chipkaart, informatievoorziening).

Grenswaarde: 5%-punten onder norm/ richtlijn.

- Categorie C: aspecten die de reisbeleving beïnvloeden (reinheid interieur/exterieur, rijstijl, controleurs).

Grenswaarde: 10%-punten onder norm/ richtlijn.

*In vergelijking met voorgaande jaren is de tabel uitgebreid met de aspecten 'Herkenbaarheid lijnnummer zijkant' en 'Herkenbaarheid bestemming zijkant'. Voor deze aspecten wordt een norm/richtlijn van 100% gehanteerd. Voor vergelijking met voorgaande kwartalen worden de resultaten op dit aspect vergeleken met de scores van 'Herkenbaarheid lijnnummer voorkant' en 'Herkenbaarheid bestemming voorkant'.*

*De tabel is tevens uitgebreid met het aspect 'Materieelinzet conform opgave', waarbij een norm/richtlijn van 100% wordt gehanteerd. Dit aspect kan niet worden vergeleken met voorgaande kwartalen.*

## Bevindingen

De meest opvallende resultaten uit de voorgaande samenvattende tabel worden hieronder kort nader beschreven.

### Algemeen

In zijn algemeenheid geldt dat er veelal nog niet conform de normen wordt gescoord.

### Aspecten die de reis direct beïnvloeden

In de concessies Rivierenland, ZHO en Apeldoorn Stad heeft rituitval plaatsgevonden, dit is in de overige concessies niet geconstateerd. Te vroeg vertrekken vanaf knooppunten komt ook in het derde kwartaal nog in alle busconcessies, behalve ZHO, voor.

In de concessies IJsselmond en Midden Overijssel scoort de stiptheid relatief laag. Relatief veel bussen vertrekken met een vertraging van meer dan 3 minuten van de knooppunten, in vergelijking met de overige concessies. In de concessie Midden Overijssel komen relatief veel bussen op de knooppunten aan met een vertraging van meer dan 3 minuten.

### Aspecten die de reis (kunnen) bemoeilijken

In geen enkele concessie scoort de informatievoorziening conform de norm. Apeldoorn Stad, Veluwe en Midden Overijssel waar Syntens het OV verzorgt, scoren goed op de herkenbaarheidsaspecten. Dit is in de busconcessies IJsselmond en ZHO nog voor verbetering vatbaar. In een aantal concessies (Rivierenland en ZHO) wordt met inhuurmaterieel gereden dat niet altijd voldoet aan de eisen.

### Aspecten die de reisbeleving beïnvloeden

Opvallend is dat in de concessie ZHO in het derde kwartaal inmiddels nog maar 27% van de ritten gereden wordt met bussen uit de materieelopgave. Dit heeft ook direct invloed op de scores met betrekking tot de informatievoorziening in het voertuig en OV-chipkaart afhaalapparatuur.

Met uitzondering van de concessie ZHO zijn in het derde kwartaal op geen enkele rit controleurs aangetroffen.

## 1 Inleiding

In dit beknopte inleidende hoofdstuk worden de achtergronden en doel, de onderzoeksmethode en de documentstructuur van deze onderzoeksrapportage beschreven.

### 1.1 Achtergronden en doel

Provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel vormen samen het cluster OV-Oost. In opdracht van cluster OV-Oost voert MOVE de monitoring uit van het regionale openbaar vervoer (OV) in Oost Nederland in de periode 2013-2015. MOVE is de naam van de samenwerkingscombinatie van onderzoek- & adviesbureau Moventem\* en Keypoint Consultancy.

Monitoring van het openbare bus- en treinvervoer is gewenst omdat in de concessie-overeenkomsten met vervoerders kritische prestatie indicatoren (KPI's) zijn opgenomen, die getoetst moeten worden en kunnen leiden tot een bonus of een sanctie. Daarnaast dienen de meetresultaten als check op, via andere kanalen (zoals voertuigvolgsystemen) verzamelde gegevens, als input voor verbeteringen tijdens overleg met de huidige concessienemers en als input voor nieuw af te sluiten concessieovereenkomsten.

De resultaten van het monitoringonderzoek worden periodiek gerapporteerd, daarnaast worden de ruwe data aangeleverd om ingelezen te worden in het management informatie systeem (MIS OV) van cluster OV-Oost.

*\* Moventem is de nieuwe bedrijfsnaam van ROMA marktonderzoek & advies.*

### 1.2 Onderzoeksmethode

De monitoring bestaat in de basis uit het steekproefsgewijs meerijden met bus- en treinritten, waarbij mystery-guests (MG's) kwaliteitsaspecten beoordelen en vastleggen. De ritten vinden plaats tussen verschillende OV-knooppunten in de concessiegebieden. In beginsel worden de metingen doorlopend uitgevoerd en evenredig verdeeld over de gehele contractduur. Dit om een evenwichtig en statistisch verantwoord beeld te verkrijgen over de ontwikkelingen in de loop van de tijd. De onderzoeksverantwoording van de metingen, kan worden geraadpleegd in de bijlagen.

Naast de basis MG-metingen heeft cluster OV-Oost de mogelijkheid om op afroep onderzoek te laten verrichten door MOVE, waaronder knooppuntmetingen, audits, halteschouw en 'vliegende brigade'.

### 1.3 Documentstructuur

In het volgende hoofdstuk (2) worden de resultaten per concessie gepresenteerd. De resultaten worden weergegeven in een samenvattende tabel met KPI's. Er wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Dit wordt procentueel uitgedrukt en gevisualiseerd aan de hand van iconen. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen, zodat het huidige kwartaal te vergelijken is met het voorgaande jaar en mogelijke veranderingen in de tijd eenvoudig kunnen worden gesignaleerd. Naast de samenvattende tabel met KPI's, worden kort de belangrijkste bevindingen genoemd en komen eventueel bijzonderheden van het veldwerk aan de orde. Indien relevant wordt ook de kwalitatieve input van de MG's gepresenteerd, voor een meer kwalitatieve interpretatie.

Enkele zaken zijn opgenomen in de bijlage van dit rapport. De bijlagen zijn achterin dit document te raadplegen. In de tekst zijn verwijzingen naar de bijlagen opgenomen.

## 1.4 Bijzonderheden

Het derde kwartaal beslaat de maanden juli, augustus en september. Gedurende deze periode is het traditioneel rustig in het openbaar vervoer als gevolg van vakanties en mooi weer. In de zomervakantieperiode zijn wel gewoon metingen uitgevoerd, waarbij echter met betrekking tot de intensiteit van de metingen wel rekening is gehouden met de schoolvakantieperiode in de betreffende regio.



The image features a dark, textured background. A faint, light-colored map of the Netherlands is visible, showing the coastline and major cities. Two large, thin white circles overlap each other, with one circle positioned higher and to the right of the other. The text "Resultaten per concessie" is printed in white, bold, sans-serif font in the lower right quadrant of the image.

**Resultaten per concessie**

## IJsselmond



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,5%	2,1% ✘	1,6% ✘	0,0% ✔	0,0% ✔	0,0% ✔
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	100,0%	94,7% ✘	91,7% ✘	93,7% ✘	97,3% ✘	98,7% ✘
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	96,1% ✘	97,6% ✘	96,2% ✘	97,3% ✘	97,4% ✘
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	95,0%	92,4% ✘	93,7% ✘	98,7% ✔	100,0% ✔	89,6% ✘
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	99,9% !	98,5% !	84,8% ✘	87,7% ✘	87,0% ✘
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	99,9% !	99,4% !	87,3% ✘	87,7% ✘	89,6% ✘
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	100,0% ✔	100,0% ✔	97,5% !	100,0% ✔	98,7% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,2% !	5,0% !	0,0% ✔	0,0% ✔	2,6% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	46,8% ✘	45,7% ✘	44,3% ✘	43,8% ✘	41,6% ✘
Haltesdisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	47,1% ✘	64,6% ✘	60,8% ✘	78,1% ✘	77,9% ✘
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	69,4% ✘	68,3% ✘	59,5% ✘	67,1% ✘	72,7% ✘
Materieelinzet conform opgave	100,0%	-	-	79,7% ✘	100,0% ✔	97,4% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✔	97,2% !	84,8% ✘	98,6% !	100,0% ✔
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	58,3% ✘	62,2% ✘	70,9% ✘	67,1% ✘	64,9% ✘
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	91,7% !	81,5% ✘	93,7% !	98,6% !	100,0% ✔
Controleurs tijdens rit	-	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieelinzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 77 metingen verricht in de concessie IJsselmond.

### Belangrijkste resultaten:

De resultaten in de concessie IJsselmond zijn in het derde kwartaal 2013 vergelijkbaar met het voorgaande kwartaal.

- Op de aspecten rituitval, punctualiteit en bezetting scoort de concessie IJsselmond goed. Er is geen rituitval geconstateerd tijdens de metingen in het derde kwartaal. Te vroeg vertrekken van knooppunten komt nog wel enkele keren voor.
- Uit de bijlagen blijkt dat veel bussen ruim voor de geplande aankomsttijd aankomen op de knooppunten. Het lijkt alsof de rijtijden in de concessie IJsselmond erg ruim zijn.
- In het derde kwartaal konden tijdens de metingen alle reizigers zitten.
- De bussen uit de concessie IJsselmond beschikken niet allen over een TFT-scherm of afhaalautomaten voor de OV-Chipkaart.
- Het aspect reinheid interieur scoort net als voorgaande kwartalen laag. Reinheid exterieur scoort daarentegen juist erg hoog in het derde kwartaal.

## Bijzonderheden veldwerk

Op zaterdag 7 september is als gevolg van werkzaamheden de N50 afgesloten geweest. De bus heeft daarbij behoorlijke vertraging heeft opgelopen.

## Opmerkingen MG's

Door de MG's zijn overige opmerkelijke zaken geconstateerd in het derde kwartaal 2013:

- Relatief veel bussen rijden met een barst in de voorruit of andere schade rond.
- De wachtgelegenheid op busstation Emmeloord is erg vies en tevens beschadigd. De staat van onderhoud nodigt niet uit tot gebruik.

## Midden Overijssel



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,0%	3,8% ✘	1,6% ✘	1,4% ✘	0,0% ✔	0,0% ✔
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	100,0%	94,5% ✘	93,8% ✘	84,9% ✘	83,8% ✘	86,1% ✘
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	95,2% ✘	95,6% ✘	98,6% ✘	97,3% ✘	94,4% ✘
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	100,0%	87,5% ✘	93,7% ✘	87,7% ✘	89,2% ✘	86,1% ✘
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	99,8% !	99,8% !	98,6% !	97,3% !	100,0% ✔
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	99,7% !	99,8% !	98,6% !	97,3% !	100,0% ✔
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	100,0% ✔	97,3% !	94,5% ✘	98,6% !	98,6% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✔	1,3% !	0,0% ✔	0,0% ✔	1,4% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	89,2% ✘	85,3% ✘	75,3% ✘	81,1% ✘	84,7% ✘
Halte display aanwezig en werkzaam	100,0%	88,3% ✘	89,2% ✘	90,4% ✘	94,6% ✘	93,1% ✘
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	82,9% ✘	80,6% ✘	76,7% ✘	89,2% ✘	94,4% ✘
Materieelinzet conform opgave	100,0%	-	-	98,6% !	100,0% ✔	97,2% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✔	99,9% !	89,0% ✘	98,6% !	100,0% ✔
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	92,2% !	80,0% ✘	83,6% ✘	82,4% ✘	73,6% ✘
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,7% !	91,9% !	94,5% !	98,6% !	98,6% !
Controleurs tijdens rit	-	2,6%	1,3%	0,0%	1,4%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieelinzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 72 metingen verricht in de concessie Midden-Overijssel.

### Belangrijkste resultaten:

- Er is in het derde kwartaal van 2013 geen rituitval geconstateerd in de concessie Midden Overijssel.
- De stiptheidsscores zijn vergelijkbaar met voorgaande kwartalen van 2013. Deze voldoen echter nog steeds niet aan de normen uit de concessieovereenkomst. Het aspect 'te vroeg vertrekken' is verslechterd en zou snel verbeterd kunnen worden.
- In september is op twee ritten een erg hoge bezetting waargenomen. Het betrof ritten op lijn 29 en lijn 40 in de ochtendspits.
- De herkenbaarheid scoort erg goed in het derde kwartaal. Alle bussen hadden zowel op de voor- als de zijkant het juiste lijnummer en de juiste bestemming.
- De aanwezigheid en het functioneren van een TFT-scherm/haltesdisplay in de bus kan nog verder verbeterd worden. In alle bussen is wel een TFT-scherm aanwezig maar op een aantal ritten geeft het scherm een storing aan.

## Bijzonderheden veldwerk

Er is op 1 rit geconstateerd dat de bus een omleiding rijdt als gevolg van werkzaamheden. Het betrof een rit op lijn 160 tussen Deventer en Holten.

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door de MG's nog een aantal andere zaken geconstateerd:

- Er zijn relatief veel bussen waargenomen die een barst hebben in de voorruit.

## Apeldoorn Stad

KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,0%	0,0% ✓	5,1% ✗	0,0% ✓	1,3% ✗	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	93,0%	95,5% ✓	97,3% ✓	94,5% ✓	95,9% ✓	98,6% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	92,4% ✗	96,0% ✗	84,9% ✗	91,9% ✗	91,3% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	93,0%	98,5% ✓	93,3% ✓	98,6% ✓	95,9% ✓	95,7% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% ?	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	83,3% ✗	69,3% ✗	95,9% ?	87,8% ✗	91,3% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% !	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	69,5% ✗	64,0% ✗	69,9% ✗	75,7% ✗	75,4% ✗
Haltesdisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	74,2% ✗	78,7% ✗	63,0% ✗	74,3% ✗	78,3% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	92,3% ✗	93,3% ✗	78,1% ✗	89,2% ✗	89,9% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	-	-	78,1% ✗	87,8% ✗	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	95,4% !	97,3% !	94,5% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	80,3% ✗	82,7% ✗	61,6% ✗	74,3% ✗	69,6% ✗
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	95,2% !	98,7% !	91,8% !	94,6% !	98,6% !
Controleurs tijdens rit	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieelinzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 70 metingen verricht in de concessie Apeldoorn Stad.

### Belangrijkste resultaten:

- In het derde kwartaal is er één rit geregistreerd als uitgevallen. Dit is onder bijzondere omstandigheden gebeurd. De MG werd door de chauffeur uitgekafferd omdat zij niet snel genoeg haar OV-chipkaart kon vinden. Zij heeft de bus verlaten. Feitelijk heeft de bus wel gereden, maar hebben wij deze toch als uitval geregistreerd.
- In de concessie Apeldoorn-Stad komt te vroeg vertrekken relatief veel voor. Dit is vooral geconstateerd op de knooppunten die zich in de stad bevinden. Op het knooppunt Apeldoorn Busstation wordt niet te vroeg vertrokken.
- De werking van haltdisplays/ TFT-schermen in de bus en de halte-afroep scoren zijn het belangrijkste verbeterpunten. Hoewel een iets hogere score dan in de eerste twee kwartalen voldoet de score nog duidelijk niet aan de norm. TFT-schermen staan soms uit of geven verkeerde informatie.
- De reinheid in de bus wordt door de MG's opvallend vaak als onvoldoende beoordeeld. Het betreft dan met name vlekken op vloeren en stoelen.

## Bijzonderheden veldwerk

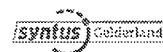
Tijdens de metingen is er drie keer geconstateerd dat de bus als gevolg van werkzaamheden een andere route heeft gereden. Het betrof werkzaamheden bij het belastingkantoor. De werkzaamheden hadden geen invloed op de meting, maar de omleiding werd niet gecommuniceerd door de TFT-schermen of de chauffeur.

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door de MG's nog een aantal andere zaken geconstateerd:

- TFT-schermen geven ook bij langdurigere omleidingen niet de juiste informatie. Chauffeurs bleken ook niet altijd goed op de hoogte van de omleiding.

## Veluwe



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,2%	0,0% ✓	1,2% !	0,0% ✓	1,3% ✗	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	92,5% ✓	91,5% ✓	94,7% ✓	94,7% ✓	90,9% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	80,0% ✗	86,7% ✗	96,1% ✗	96,0% ✗	97,4% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	92,5% ✓	90,4% ✓	94,8% ✓	96,0% ✓	89,6% !
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	97,4% !	97,5% !	96,1% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	98,7% !	98,8% !	96,1% !	98,7% !	98,7% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	90,4% ✗	91,4% ✗	87,0% ✗	90,8% ✗	93,5% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,4% !	3,7% !	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	78,9% ✗	80,2% ✗	67,5% ✗	65,8% ✗	81,8% ✗
Halte display aanwezig en werkzaam	100,0%	73,8% ✗	77,1% ✗	74,0% ✗	72,4% ✗	84,4% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	81,0% ✗	86,4% ✗	75,3% ✗	76,3% ✗	85,7% ✗
Materieel inzet conform opgave	100,0%	-	-	84,4% ✗	90,8% !	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	98,7% !	80,7% ✗	89,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	78,8% ✗	79,5% ✗	76,6% ✗	81,6% ✗	71,4% ✗
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,7% !	98,8% !	90,9% !	96,1% !	97,4% !
Controleurs tijdens rit	-	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieel inzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.



## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 77 metingen verricht in de concessie Veluwe.

### Belangrijkste resultaten:

- Er is tijdens de metingen één keer rituitval geconstateerd. Het betrof een rit op lijn 87 tussen Barneveld en Nijkerk. Het uitvalpercentage komt daarmee op 1,3%.
- De stiptheid in de concessie Veluwe scoort redelijk goed. Alleen te vroeg vertrekken komt nog een enkele keer voor. De overige stiptheidsaspecten scoren ruim boven de norm. Uit de bijlagen blijkt dat relatief veel bussen te vroeg aankomen (40% van de bussen komt meer dan 2 minuten te vroeg aan) en dat rijtijden wellicht aan de ruime kant zijn.
- Op de herkenbaarheidsaspecten scoort de concessie Veluwe goed.
- De belangrijkste verbeteraspecten betreffen de werking van de TFT-schermen en de halteafroep.
- Bij de materieeltoetsing zijn een drietal gemeten BRENG bussen beoordeeld als juist.

## Bijzonderheden veldwerk

Op 12 september heeft forse regenval gezorgd voor vertraging op een rit van de Valleilijn.

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door de MG's nog een aantal andere zaken geconstateerd:

- Net als in voorgaande kwartalen is geconstateerd dat relatief veel bussen rondrijden met een barst in de voorruit. In de concessie Veluwe betrof het 11 van de 77 ritten, waarbij dit geconstateerd is.

## Achterhoek



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,2%	1,2% !	1,2% !	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	97,5% ✓	97,5% ✓	91,9% ✓	90,3% ✓	98,8% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	97,5% ✗	100,0% ✓	94,7% ✗	95,8% ✗	93,8% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	91,3% ✓	86,3% ✗	86,8% ✗	81,9% ✗	92,5% ✓
Bezetting:(reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	98,6% !	100,0% ✓	94,7% ✗	91,7% ✗	96,3% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	98,8% !	100,0% ✓	93,4% ✗	88,9% ✗	95,0% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	74,4% ✗	70,0% ✗	93,4% ✗	90,3% ✗	93,8% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,3% !	0,0% ✓	1,3% !	0,0% ✓	1,3% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	92,1% ✗	92,5% ✗	84,2% ✗	91,7% ✗	92,5% ✗
Haltesdisplay: aanwezig en werkzaam	100,0%	81,3% ✗	93,8% ✗	75,0% ✗	84,7% ✗	86,3% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	73,8% ✗	66,7% ✗	53,9% ✗	44,4% ✗	68,8% ✗
Materieelinzet: conform opgave	100,0%	-	-	76,3% ✗	90,3% !	87,5% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	95,0% !	78,8% ✗	88,2% ✗	98,6% !	100,0% ✓
Reinheid interieur: (schoon)	100,0%	80,0% ✗	85,0% ✗	65,8% ✗	73,6% ✗	93,8% !
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,8% !	97,5% !	92,1% !	86,1% ✗	95,0% !
Controleurs: tijdens rit		1,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieelinzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 80 metingen verricht in de concessie Achterhoek.

### Belangrijkste resultaten:

- Er is geen rituitval geconstateerd tijdens de metingen in het derde kwartaal. Op de stiptheidsaspecten wordt over het algemeen beter gescoord dan voorgaand kwartaal.
- Ook op de herkenbaarheidsaspecten is de score in het derde kwartaal verbeterd.
- De aanwezigheid en werking van TFT-schermen/halte displays is wel verder verbeterd maar scoort nog niet volgens de norm.
- De automatische halteafroep scoort duidelijk hoger dan het voorgaande kwartaal maar voldoet nog niet aan de norm.
- Er zijn op enkele ritten concessievreemde bussen ingezet. Het betrof bussen in de 316x serie.

## Bijzonderheden veldwerk

- Er is tijdens de metingen geconstateerd dat er op 3 ritten omleidingen zijn geweest als gevolg van wegwerkzaamheden. Het betrof omleidingen in Vorden op lijn 51 en in Terborg op lijn 40. In beide gevallen leidt de omleiding tot een kortere weg waardoor bussen juist te vroeg aankomen/vertrekken.

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen zijn er door de MG's geen andere bijzondere zaken geconstateerd.

## Rivierenland



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,2%	1,4% ✘	0,0% ✔	0,0% ✔	0,0% ✔	1,3% ✘
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	92,6% ✔	86,1% ✘	95,9% ✔	83,3% ✘	98,7% ✔
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	97,1% ✘	100,0% ✔	91,8% ✘	90,3% ✘	94,7% ✘
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	91,2% ✔	94,4% ✔	97,3% ✔	86,1% ✘	98,7% ✔
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔	100,0% ✔
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	97,0% !	97,2% !	95,9% !	90,3% ✘	89,5% ✘
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	96,7% !	97,2% !	94,5% ✘	90,3% ✘	89,5% ✘
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	94,8% ✘	94,4% ✘	87,7% ✘	90,3% ✘	86,8% ✘
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	3,5% !	0,0% ✔	0,0% ✔	1,4% !	0,0% ✔
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	78,6% ✘	84,7% ✘	71,2% ✘	87,5% ✘	81,6% ✘
Haltesdisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	65,2% ✘	91,7% ✘	74,0% ✘	91,7% ✘	84,2% ✘
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	54,4% ✘	67,6% ✘	42,5% ✘	44,4% ✘	48,7% ✘
Materieelinzet conform opgave	100,0%	-	-	84,9% ✘	88,9% ✘	85,5% ✘
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	91,2% !	55,6% ✘	87,7% ✘	97,2% !	100,0% ✔
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	71,0% ✘	86,1% ✘	82,2% ✘	73,6% ✘	56,6% ✘
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	85,3% ✘	95,8% !	76,7% ✘	93,1% !	96,1% !
Controleurs tijdens rit	-	3,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieelinzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 77 metingen verricht in de concessie Rivierenland.

### Belangrijkste resultaten:

- Er is één rit uitgevallen tijdens de metingen. Het betrof een rit op lijn 45 tussen Kesteren en Wageningen. De stiptheidsaspecten zijn allen fors verbeterd ten opzichte van het vorige kwartaal. Ongeveer 5% van de bussen vertrekt nog te vroeg van de knooppunten.
- Op de herkenbaarheidsaspecten scoort de concessie conform voorgaande kwartalen. Dit is echter nog wel onder de norm.
- De score op een goede werkzaamheid van het TFT-scherm/haltesdisplay is in het derde kwartaal 2013 weer gedaald. Er zijn wel TFT-schermen aanwezig, maar redelijk vaak staan ze niet aan of tonen ze de verkeerde informatie.
- De automatische halteafroep scoort net als voorgaande kwartalen ver onder de norm.
- De reinheid van het interieur wordt door de MG's laag beoordeeld. Het betreft dan vooral stof en zandresten wat betekent dat de bussen van de binnenkant niet goed worden schoongemaakt. Opvallend is dat de buitenkant van de bussen juist heel erg goed wordt beoordeeld. Verschillende keren is door de MG geconstateerd dat de bus net uit de wasstraat was gekomen.
- Opvallend vaak (ruim 15% van de ritten) is gereden met concessievreemd materieel.

## Bijzonderheden veldwerk

Er zijn geen bijzonderheden geconstateerd die van invloed geweest zijn op de metingen

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door de MG's nog een aantal andere zaken geconstateerd:

- Bussen in de 840x serie vertonen soms gebreken. Zo is een aantal keer een forse barst in de voorruit geconstateerd. Ook is geconstateerd dat deuren niet goed werken. De deuren sluiten niet goed of gaan helemaal niet open waardoor reizigers bij de achterdeur moeten instappen.

## ZHO



KPI's	Norm <sup>1</sup>	2012 K3	2012 K4	2013 K1	2013 K2	2013 K3
Rituitval	0,0%	2,2% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	96,0%	94,3% ✗	97,5% ✓	97,1% ✓	92,9% ✗	94,6% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	100,0% ✓	97,6% ✗	97,1% ✗	98,6% ✗	100,0% ✓
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	96,0%	96,6% ✓	92,7% ✗	95,7% !	90,0% ✗	95,9% !
Bezetting:(reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnummer	100,0%	75,6% ✗	63,4% ✗	88,6% ✗	90,0% ✗	74,3% ✗
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	75,9% ✗	63,4% ✗	91,4% ✗	90,0% ✗	74,3% ✗
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	52,4% ✗	55,6% ✗	67,1% ✗	67,1% ✗	66,2% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	2,4% !	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	39,3% ✗	40,7% ✗	82,9% ✗	72,9% ✗	64,9% ✗
Halte display: aanwezig en werkzaam	100,0%	4,6% ✗	15,9% ✗	51,4% ✗	50,0% ✗	58,1% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	63,2% ✗	51,2% ✗	50,0% ✗	58,6% ✗	70,3% ✗
Materieel inzet conform opgave	100,0%	-	-	30,0% ✗	34,3% ✗	28,4% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	83,9% ✗	70,7% ✗	87,1% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (schoon)	100,0%	58,6% ✗	75,6% ✗	72,9% ✗	68,6% ✗	81,1% ✗
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	91,9% !	93,8% !	91,4% !	92,9% !	89,2% ✗
Controleurs tijdens rit		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

<sup>1</sup> Kwantitatieve normen zoals punctualiteit, rituitval en materieel inzet zijn 'harde' eisen uit de concessieovereenkomst. Een aantal andere normen zoals rijstijl en inzet van controleurs kunnen worden beschouwd als streefwaarden.

In de tabel wordt getoond hoe er in het afgelopen kwartaal per KPI is gepresteerd ten opzichte van de norm of richtlijn. Tevens zijn de resultaten van de voorgaande vier kwartalen in de tabel opgenomen.

De onderliggende resultaten en scores op de verschillende aspecten zijn opgenomen in bijlagen.

## Bevindingen

In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 75 metingen verricht in de concessie Zutphen-Hengelo-Oldenzaal.

### Belangrijkste resultaten:

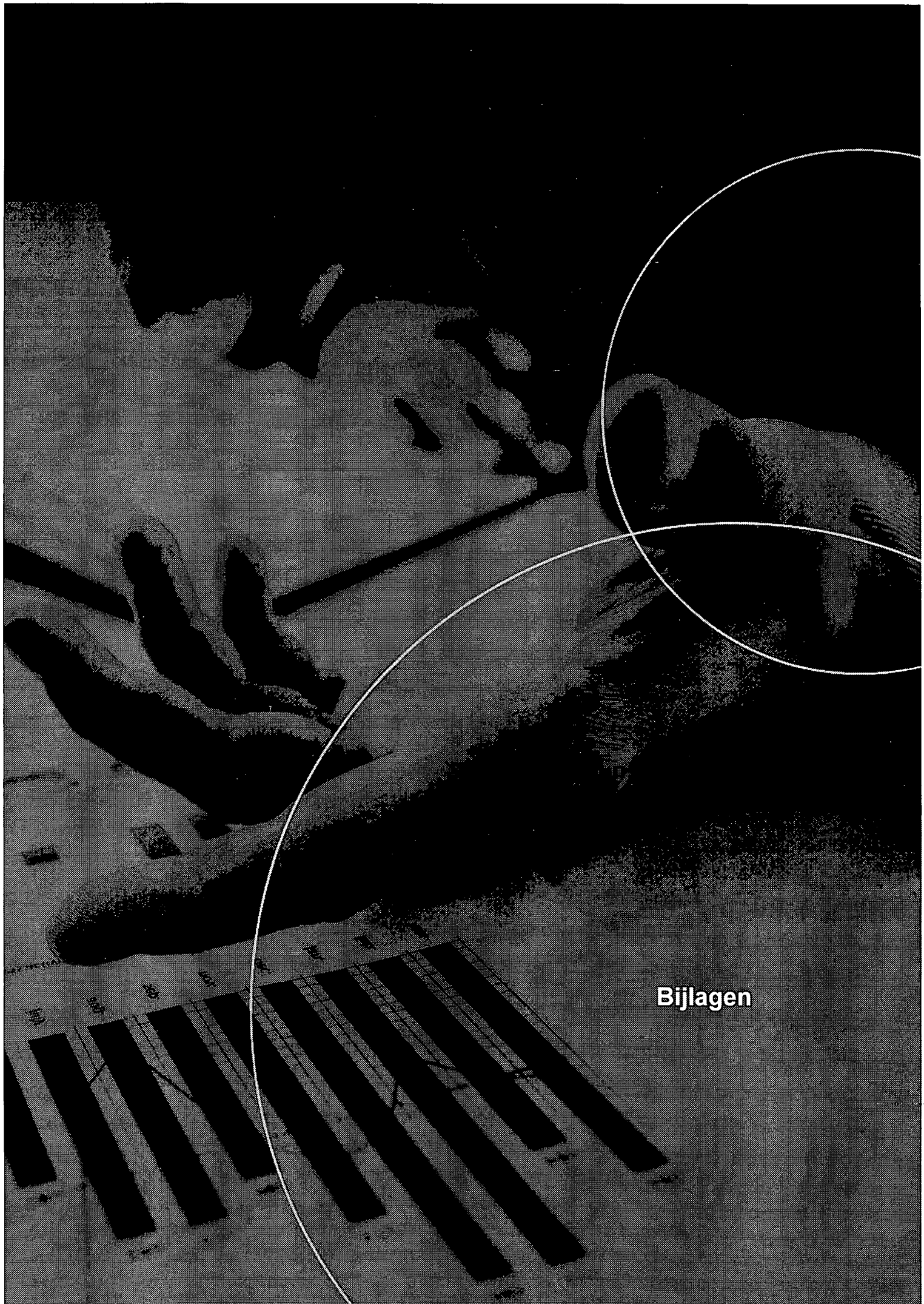
- Er is één rit uitgevallen. Het betrof een rit op lijn 81 vanaf Zutphen naar Deventer. De reden van de rituitval is niet bekend.
- Er is tijdens de metingen geconstateerd dat geen enkele bus te vroeg vertrok van de knooppunten. Ook de overige stiptheidsaspecten scoren in het derde kwartaal hoger dan in voorgaande kwartalen.
- In de concessie ZHO wordt regelmatig gebruik gemaakt van kleine bussen die geen lijnnummer- en bestemmingsaanduiding hebben op de zijkant.
- De werkzaamheid van OV-chipkaartlezers scoort gelijk aan voorgaand kwartaal, maar ligt fors onder de norm.
- De werkzaamheid van TFT-schermen/halteschermen en de automatische halte-afroep scoren ver onder de norm.

## Bijzonderheden veldwerk

Op één rit heeft de bus door wegwerkzaamheden een forse vertraging opgelopen. Het betrof een rit op lijn 81 tussen Zutphen en Deventer op 6 juli.

## Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen zijn er door de MG's geen andere bijzondere zaken geconstateerd.



**Bijlagen**



## IJsselmond - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	0	0	0	
Gemeten ritten	79	73	77	
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	0,0%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	5,1%	0,0%	1,3%	
4 tot 5 minuten te laat	1,3%	2,7%	0,0%	
2 tot 3 minuten te laat	5,1%	2,7%	5,2%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	30,4%	28,8%	23,4%	
2 tot 3 minuten te vroeg	30,4%	26,0%	37,7%	
4 tot 5 minuten te vroeg	13,9%	19,2%	14,3%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	13,9%	20,5%	18,2%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	1,3%	
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	2,6%	
4 tot 5 minuten te laat	1,3%	0,0%	6,5%	
2 tot 3 minuten te laat	10,1%	11,0%	9,1%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	84,8%	86,3%	77,9%	
2 tot 3 minuten te vroeg	2,5%	2,7%	0,0%	
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	2,6%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,3%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
ja	97,5%	100,0%	97,4%	
nee	2,5%	0,0%	2,6%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
ja	84,8%	87,7%	87,0%	
nee	15,2%	12,3%	13,0%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
ja	98,7%	100,0%	100,0%	
nee	1,3%	0,0%	0,0%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
ja	87,3%	87,7%	89,6%	
nee	12,7%	12,3%	10,4%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Schoon	67,1%	89,0%	89,6%	
Redelijk schoon	17,7%	9,6%	10,4%	
Vies	15,2%	1,4%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Schoon	70,9%	67,1%	64,9%	
Redelijk schoon	26,6%	27,4%	31,2%	
Graffiti afwezig	97,5%	95,9%	100,0%	
Geen rommel	98,7%	94,5%	96,1%	
Geen vieze bekleding	100,0%	98,6%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Wel aanwezig	88,6%	98,6%	93,5%	
Niet aanwezig	11,4%	1,4%	6,5%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Goed	93,7%	98,6%	100,0%	
Matig	5,1%	1,4%	0,0%	
Slecht	1,3%	0,0%	0,0%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Ja	0,0%	0,0%	0,0%	
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
voor en achter	97,5%	100,0%	98,7%	
alleen voor	1,3%	0,0%	0,0%	
alleen achter	0,0%	0,0%	1,3%	
geen werkzame lezer	1,3%	0,0%	0,0%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	78	71	77	
nee	98,7%	100,0%	97,4%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,3%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,3%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	1,3%	0,0%	0,0%	
onbekend (percentage van totaal)	1,3%	2,8%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
aanwezig en correct werkzaam	44,3%	43,8%	41,6%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	6,3%	9,6%	5,2%	
niet aanwezig	49,4%	46,6%	53,2%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
aanwezig en werkzaam	60,8%	78,1%	77,9%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	35,4%	17,8%	20,8%	
niet aanwezig	3,8%	4,1%	1,3%	

Halte naam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Op tijd	67,1%	78,1%	77,9%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	32,9%	21,9%	22,1%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
aanwezig en goed hoorbaar	59,5%	67,1%	72,7%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	16,5%	23,3%	13,0%	
afwezig/niet hoorbaar	24,1%	9,6%	14,3%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Op tijd	73,4%	90,4%	84,4%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	26,6%	9,6%	15,6%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Iedereen kan zitten	96,2%	100,0%	100,0%	
Enkelen gedwongen staan	2,5%	0,0%	0,0%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,3%	0,0%	0,0%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieel inzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	79	73	77	
Ja	79,7%	100,0%	97,4%	
Nee	20,3%	0,0%	2,6%	

## Midden Overijssel - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	1	0	0	
Gemeten ritten	74	74	72	
Uitvalspercentage	1,4%	0,0%	0,0%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	4,1%	5,4%	9,7%	
4 tot 5 minuten te laat	9,6%	10,8%	4,2%	
2 tot 3 minuten te laat	15,1%	16,2%	5,6%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	49,3%	43,2%	47,2%	
2 tot 3 minuten te vroeg	9,6%	12,2%	12,5%	
4 tot 5 minuten te vroeg	5,5%	8,1%	11,1%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	5,5%	4,1%	9,7%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	2,7%	0,0%	2,8%	
4 tot 5 minuten te laat	8,2%	10,8%	11,1%	
2 tot 3 minuten te laat	23,3%	27,0%	18,1%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	63,0%	59,5%	62,5%	
2 tot 3 minuten te vroeg	1,4%	2,7%	1,4%	
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	4,2%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
ja	98,6%	97,3%	100,0%	
nee	1,4%	2,7%	0,0%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
ja	98,6%	98,6%	100,0%	
nee	1,4%	1,4%	0,0%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
ja	98,6%	97,3%	100,0%	
nee	1,4%	2,7%	0,0%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
ja	98,6%	98,6%	100,0%	
nee	1,4%	1,4%	0,0%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Schoon	71,2%	95,9%	100,0%	
Redelijk schoon	17,8%	2,7%	0,0%	
Vies	11,0%	1,4%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Schoon	83,6%	82,4%	73,6%	
Redelijk schoon	16,4%	17,6%	26,4%	
Graffiti afwezig	93,2%	98,6%	100,0%	
Geen rommel	94,5%	95,9%	97,2%	
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Wel aanwezig	98,6%	100,0%	98,6%	
Niet aanwezig	1,4%	0,0%	1,4%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Goed	94,5%	98,6%	98,6%	
Matig	5,5%	1,4%	1,4%	
Slecht	0,0%	0,0%	0,0%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Ja	0,0%	1,4%	0,0%	
Nee	100,0%	98,6%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
voor en achter	94,5%	98,6%	98,6%	
alleen voor	0,0%	0,0%	0,0%	
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	
geen werkzame lezer	5,5%	1,4%	1,4%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	73	72	
nee	95,7%	98,6%	97,2%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,4%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	4,3%	1,4%	1,4%	
onbekend (percentage van totaal)	4,3%	1,4%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	28	74	72	
aanwezig en correct werkzaam	75,3%	81,1%	84,7%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	12,3%	17,6%	13,9%	
niet aanwezig	12,3%	1,4%	1,4%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
aanwezig en werkzaam	90,4%	94,6%	93,1%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	8,2%	5,4%	5,6%	
niet aanwezig	1,4%	0,0%	1,4%	

Haltenaam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Op tijd	90,4%	94,6%	93,1%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	9,6%	5,4%	6,9%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
aanwezig en goed hoorbaar	76,7%	89,2%	94,4%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	13,7%	8,1%	1,4%	
afwezig/niet hoorbaar	9,6%	2,7%	4,2%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Op tijd	89,0%	95,9%	95,8%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	11,0%	4,1%	4,2%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Iedereen kan zitten	94,5%	95,9%	97,2%	
Enkelens gedwongen staan	0,0%	1,4%	0,0%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	5,5%	2,7%	2,8%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieelinzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	72	
Ja	98,6%	100,0%	97,2%	
Nee	1,4%	0,0%	2,8%	

## Apeldoorn Stad - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	0	1	1	
Gemeten ritten	73	75	70	
Uitvalspercentage	0,0%	1,3%	1,4%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	1,4%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	2,7%	0,0%	
4 tot 5 minuten te laat	4,1%	0,0%	1,4%	
2 tot 3 minuten te laat	8,2%	9,5%	11,6%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	54,8%	45,9%	65,2%	
2 tot 3 minuten te vroeg	24,7%	31,1%	18,8%	
4 tot 5 minuten te vroeg	5,5%	6,8%	2,9%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,4%	2,7%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	1,4%	
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	4,1%	2,9%	
2 tot 3 minuten te laat	11,0%	20,3%	24,6%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	72,6%	67,6%	62,3%	
2 tot 3 minuten te vroeg	12,3%	5,4%	2,9%	
4 tot 5 minuten te vroeg	2,7%	2,7%	5,8%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
ja	100,0%	100,0%	100,0%	
nee	0,0%	0,0%	0,0%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
ja	100,0%	98,6%	100,0%	
nee	0,0%	1,4%	0,0%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
ja	98,6%	100,0%	100,0%	
nee	1,4%	0,0%	0,0%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
ja	98,6%	100,0%	100,0%	
nee	1,4%	0,0%	0,0%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Schoon	84,9%	98,6%	98,6%	
Redelijk schoon	9,6%	1,4%	1,4%	
Vies	5,5%	0,0%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Schoon	61,6%	74,3%	69,6%	
Redelijk schoon	34,2%	24,3%	30,4%	
Graffiti afwezig	87,7%	98,6%	97,1%	
Geen rommel	89,0%	97,3%	95,7%	
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	97,1%	
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	2,9%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Goed	91,8%	94,6%	98,6%	
Matig	6,8%	4,1%	1,4%	
Slecht	1,4%	1,4%	0,0%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Ja	0,0%	0,0%	0,0%	
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
voor en achter	95,9%	87,8%	91,3%	
alleen voor	4,1%	12,2%	8,7%	
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	
geen werkzame lezer	0,0%	0,0%	0,0%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
nee	100,0%	98,6%	100,0%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	1,4%	0,0%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	



Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	28	74	69	
aanwezig en correct werkzaam	69,9%	75,7%	75,4%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	28,8%	24,3%	24,6%	
niet aanwezig	1,4%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
aanwezig en werkzaam	63,0%	74,3%	78,3%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	35,6%	24,3%	21,7%	
niet aanwezig	1,4%	1,4%	0,0%	

Haltenaam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Op tijd	65,8%	75,7%	79,7%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	32,9%	24,3%	20,3%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
aanwezig en goed hoorbaar	78,1%	89,2%	89,9%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	8,2%	4,1%	1,4%	
afwezig/niet hoorbaar	13,7%	6,8%	8,7%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Op tijd	84,9%	93,2%	91,3%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	13,7%	6,8%	8,7%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Iedereen kan zitten	98,6%	98,6%	97,1%	
Enkelen gedwongen staan	0,0%	1,4%	1,4%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,4%	0,0%	1,4%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieelinzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	74	69	
Ja	78,1%	87,8%	100,0%	
Nee	21,9%	12,2%	0,0%	

## Veluwe - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	0	1	0	
Gemeten ritten	77	77	77	
Uitvalspercentage	0,0%	1,3%	0,0%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	75	77	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,3%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	1,3%	3,9%	
4 tot 5 minuten te laat	5,3%	2,7%	5,2%	
2 tot 3 minuten te laat	7,9%	2,7%	10,4%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	42,1%	45,3%	49,4%	
2 tot 3 minuten te vroeg	30,3%	32,0%	16,9%	
4 tot 5 minuten te vroeg	7,9%	8,0%	14,3%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	6,6%	6,7%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	75	77	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	1,3%	
6 tot 10 minuten te laat	3,9%	0,0%	3,9%	
4 tot 5 minuten te laat	1,3%	4,0%	5,2%	
2 tot 3 minuten te laat	19,5%	20,0%	14,3%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	71,4%	72,0%	72,7%	
2 tot 3 minuten te vroeg	1,3%	2,7%	2,6%	
4 tot 5 minuten te vroeg	2,6%	0,0%	0,0%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	1,3%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
ja	100,0%	100,0%	100,0%	
nee	0,0%	0,0%	0,0%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
ja	96,1%	100,0%	100,0%	
nee	3,9%	0,0%	0,0%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
ja	98,7%	98,7%	98,7%	
nee	1,3%	1,3%	1,3%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
ja	96,1%	98,7%	98,7%	
nee	3,9%	1,3%	1,3%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Schoon	71,4%	90,8%	96,1%	
Redelijk schoon	18,2%	9,2%	3,9%	
Vies	10,4%	0,0%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Schoon	76,6%	81,6%	71,4%	
Redelijk schoon	19,5%	17,1%	28,6%	
Graffiti afwezig	96,1%	98,7%	92,2%	
Geen rommel	90,9%	93,4%	92,2%	
Geen vieze bekleding	98,7%	100,0%	98,7%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	98,7%	
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	1,3%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Goed	90,9%	96,1%	97,4%	
Matig	9,1%	3,9%	2,6%	
Slecht	0,0%	0,0%	0,0%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Ja	0,0%	1,3%	0,0%	
Nee	100,0%	98,7%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
voor en achter	87,0%	90,8%	93,5%	
alleen voor	5,2%	6,6%	2,6%	
alleen achter	2,6%	1,3%	1,3%	
geen werkzame lezer	5,2%	1,3%	2,6%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	0	
nee	92,2%	98,7%	96,1%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,3%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	7,8%	1,3%	2,6%	
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	35	76	77	
aanwezig en correct werkzaam	67,5%	65,8%	81,8%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	20,8%	26,3%	14,3%	
niet aanwezig	11,7%	7,9%	3,9%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
aanwezig en werkzaam	74,0%	72,4%	84,4%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	23,4%	27,6%	15,6%	
niet aanwezig	2,6%	0,0%	0,0%	

Haltenaam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Op tijd	76,6%	73,7%	84,4%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	1,3%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	23,4%	26,3%	14,3%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
aanwezig en goed hoorbaar	75,3%	76,3%	85,7%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	13,0%	14,5%	7,8%	
afwezig/niet hoorbaar	11,7%	9,2%	6,5%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Op tijd	85,7%	90,8%	92,2%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	1,3%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	13,0%	9,2%	7,8%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Iedereen kan zitten	96,1%	94,7%	94,8%	
Enkelen gedwongen staan	1,3%	2,6%	5,2%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	2,6%	2,6%	0,0%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieelinzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	77	76	77	
Ja	84,4%	90,8%	100,0%	
Nee	15,6%	9,2%	0,0%	

## Achterhoek - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	0	0	0	
Gemeten ritten	76	72	80	
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	0,0%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	74	72	80	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	2,7%	6,9%	1,3%	
4 tot 5 minuten te laat	4,1%	2,8%	0,0%	
2 tot 3 minuten te laat	13,5%	15,3%	6,3%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	48,6%	41,7%	53,8%	
2 tot 3 minuten te vroeg	17,6%	19,4%	22,5%	
4 tot 5 minuten te vroeg	12,2%	11,1%	8,8%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	2,8%	7,5%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Meer dan 10 minuten te laat	3,9%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	1,3%	12,5%	1,3%	
4 tot 5 minuten te laat	7,9%	5,6%	6,3%	
2 tot 3 minuten te laat	15,8%	16,7%	16,3%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	65,8%	61,1%	70,0%	
2 tot 3 minuten te vroeg	5,3%	4,2%	5,0%	
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	1,3%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
ja	97,4%	93,1%	96,3%	
nee	2,6%	6,9%	3,8%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
ja	94,7%	91,7%	96,3%	
nee	5,3%	8,3%	3,8%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
ja	96,1%	90,3%	95,0%	
nee	3,9%	9,7%	5,0%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
ja	93,4%	88,9%	95,0%	
nee	6,6%	11,1%	5,0%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Schoon	68,4%	93,1%	88,8%	
Redelijk schoon	19,7%	5,6%	11,3%	
Vies	11,8%	1,4%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Schoon	65,8%	73,6%	93,8%	
Redelijk schoon	31,6%	25,0%	6,3%	
Graffiti afwezig	82,9%	93,1%	96,3%	
Geen rommel	81,6%	95,8%	98,8%	
Geen vieze bekleding	98,7%	98,6%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Wel aanwezig	98,7%	98,6%	100,0%	
Niet aanwezig	1,3%	1,4%	0,0%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Goed	92,1%	86,1%	95,0%	
Matig	7,9%	11,1%	5,0%	
Slecht	0,0%	2,8%	0,0%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Ja	0,0%	2,8%	0,0%	
Nee	100,0%	97,2%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
voor en achter	93,4%	90,3%	93,8%	
alleen voor	5,3%	8,3%	3,8%	
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	
geen werkzame lezer	1,3%	1,4%	2,5%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	0	
nee	97,4%	98,6%	96,3%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
lezer achterin is uitgevallen	1,3%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	1,3%	
niet van toepassing	1,3%	1,4%	2,5%	
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	16	72	80	
aanwezig en correct werkzaam	84,2%	91,7%	92,5%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	2,6%	5,6%	3,8%	
niet aanwezig	13,2%	2,8%	3,8%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
aanwezig en werkzaam	75,0%	84,7%	86,3%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	15,8%	9,7%	11,3%	
niet aanwezig	9,2%	5,6%	2,5%	

Haltenaam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Op tijd	77,6%	86,1%	88,8%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	3,9%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	18,4%	13,9%	11,3%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
aanwezig en goed hoorbaar	53,9%	44,4%	68,8%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	25,0%	34,7%	18,8%	
afwezig/niet hoorbaar	21,1%	20,8%	12,5%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Op tijd	75,0%	73,6%	87,5%	
Te vroeg	0,0%	1,4%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	25,0%	25,0%	12,5%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Iedereen kan zitten	97,4%	97,2%	100,0%	
Enkelen gedwongen staan	1,3%	1,4%	0,0%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,3%	1,4%	0,0%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieelinzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	76	72	80	
Ja	76,3%	90,3%	87,5%	
Nee	23,7%	9,7%	12,5%	

## Rivierenland - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallen ritten	0	0	1	
Gemeten ritten	73	72	77	
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	1,3%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,4%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	2,7%	8,3%	0,0%	
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	6,9%	1,3%	
2 tot 3 minuten te laat	11,0%	8,3%	6,6%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	37,0%	41,7%	48,7%	
2 tot 3 minuten te vroeg	32,9%	20,8%	22,4%	
4 tot 5 minuten te vroeg	8,2%	9,7%	17,1%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	6,8%	2,8%	3,9%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	1,4%	8,3%	0,0%	
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	5,6%	1,3%	
2 tot 3 minuten te laat	19,2%	11,1%	9,2%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	69,9%	65,3%	84,2%	
2 tot 3 minuten te vroeg	8,2%	9,7%	5,3%	
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
ja	98,6%	94,4%	94,7%	
nee	1,4%	5,6%	5,3%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
ja	95,9%	90,3%	89,5%	
nee	4,1%	9,7%	10,5%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
ja	98,6%	94,4%	92,1%	
nee	1,4%	5,6%	7,9%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
ja	94,5%	90,3%	89,5%	
nee	5,5%	9,7%	10,5%	



Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Schoon	69,9%	86,1%	89,5%	
Redelijk schoon	17,8%	11,1%	10,5%	
Vies	12,3%	2,8%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Schoon	82,2%	73,6%	56,6%	
Redelijk schoon	16,4%	26,4%	43,4%	
Graffiti afwezig	100,0%	100,0%	98,7%	
Geen rommel	95,9%	98,6%	98,7%	
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Wel aanwezig	97,3%	98,6%	97,4%	
Niet aanwezig	2,7%	1,4%	2,6%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Goed	76,7%	93,1%	96,1%	
Matig	17,8%	6,9%	2,6%	
Slecht	5,5%	0,0%	1,3%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Ja	0,0%	0,0%	0,0%	
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
voor en achter	87,7%	90,3%	86,8%	
alleen voor	4,1%	5,6%	6,6%	
alleen achter	0,0%	1,4%	0,0%	
geen werkzame lezer	8,2%	2,8%	6,6%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	71	76	
nee	91,8%	97,2%	93,4%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	1,4%	0,0%	
niet van toepassing	8,2%	1,4%	6,6%	
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	1,4%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	33	72	76	
aanwezig en correct werkzaam	71,2%	87,5%	81,6%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	6,8%	2,8%	10,5%	
niet aanwezig	21,9%	9,7%	7,9%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
aanwezig en werkzaam	74,0%	91,7%	84,2%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	23,3%	8,3%	15,8%	
niet aanwezig	2,7%	0,0%	0,0%	

Halte naam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Op tijd	74,0%	94,4%	84,2%	
Te vroeg	1,4%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	24,7%	5,6%	15,8%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
aanwezig en goed hoorbaar	42,5%	44,4%	48,7%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	26,0%	26,4%	32,9%	
afwezig/niet hoorbaar	31,5%	29,2%	18,4%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Op tijd	64,4%	68,1%	76,3%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	2,6%	
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	
Niet van toepassing	35,6%	31,9%	21,1%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Iedereen kan zitten	98,6%	100,0%	98,7%	
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%	0,0%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,4%	0,0%	1,3%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieel inzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	73	72	76	
Ja	84,9%	88,9%	85,5%	
Nee	15,1%	11,1%	14,5%	

## ZHO - Resultaten 2013 kwartaal 3

Rituitval	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Uitgevallenritten	0	0	1	
Gemeten ritten	70	70	75	
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	1,3%	

Punctualiteit aankomst	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	4,3%	2,7%	
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	2,9%	2,7%	
2 tot 3 minuten te laat	8,6%	18,6%	10,8%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	47,1%	40,0%	54,1%	
2 tot 3 minuten te vroeg	27,1%	25,7%	20,3%	
4 tot 5 minuten te vroeg	11,4%	7,1%	8,1%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	2,9%	1,4%	1,4%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Punctualiteit vertrek	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	1,4%	0,0%	
6 tot 10 minuten te laat	1,4%	4,3%	1,4%	
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	4,3%	2,7%	
2 tot 3 minuten te laat	18,6%	11,4%	16,2%	
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	74,3%	77,1%	79,7%	
2 tot 3 minuten te vroeg	2,9%	1,4%	0,0%	
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
ja	97,1%	95,7%	95,9%	
nee	2,9%	4,3%	4,1%	

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
ja	88,6%	90,0%	74,3%	
nee	11,4%	10,0%	25,7%	

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
ja	98,6%	95,7%	95,9%	
nee	1,4%	4,3%	4,1%	

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
ja	91,4%	90,0%	74,3%	
nee	8,6%	10,0%	25,7%	

Reinheid exterieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Schoon	68,6%	95,7%	98,6%	
Redelijk schoon	18,6%	4,3%	1,4%	
Vies	12,9%	0,0%	0,0%	

Reinheid interieur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Schoon	72,9%	68,6%	81,1%	
Redelijk schoon	22,9%	30,0%	17,6%	
Graffiti afwezig	82,9%	95,7%	95,9%	
Geen rommel	84,3%	90,0%	97,3%	
Geen vieze bekleding	98,6%	100,0%	100,0%	

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Wel aanwezig	91,4%	98,6%	79,7%	
Niet aanwezig	8,6%	1,4%	20,3%	

Rijstijl chauffeur	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Goed	91,4%	92,9%	89,2%	
Matig	8,6%	7,1%	9,5%	
Slecht	0,0%	0,0%	1,4%	

Controleurs tijdens rit	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Ja	0,0%	0,0%	1,4%	
Nee	100,0%	100,0%	98,6%	

Chipkaartlezers werkzaam	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
voor en achter	67,1%	67,1%	66,2%	
alleen voor	27,1%	25,7%	29,7%	
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	
geen werkzame lezer	5,7%	7,1%	4,1%	

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	69	74	
nee	94,3%	95,7%	94,6%	
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,4%	
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	
niet van toepassing	5,7%	4,3%	4,1%	
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	1,4%	0,0%	

Afhaalmachine	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	21	70	74	
aanwezig en correct werkzaam	82,9%	72,9%	64,9%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	5,7%	7,1%	12,2%	
niet aanwezig	11,4%	20,0%	23,0%	
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	

Haltedisplay	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
aanwezig en werkzaam	51,4%	50,0%	58,1%	
aanwezig maar niet goed werkzaam	7,1%	17,1%	16,2%	
niet aanwezig	41,4%	32,9%	25,7%	

Haltenaam op scherm	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Op tijd	50,0%	52,9%	60,8%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	2,9%	1,4%	0,0%	
Niet van toepassing	47,1%	45,7%	39,2%	

(Automatische) halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
aanwezig en goed hoorbaar	50,0%	58,6%	70,3%	
aanwezig maar slecht hoorbaar	2,9%	18,6%	12,2%	
afwezig/niet hoorbaar	47,1%	22,9%	17,6%	

Halteafroep	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Op tijd	52,9%	74,3%	82,4%	
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	
Te laat	0,0%	2,9%	0,0%	
Niet van toepassing	47,1%	22,9%	17,6%	

Bezetting (drukste punt)	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Iedereen kan zitten	100,0%	100,0%	100,0%	
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%	0,0%	
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	0,0%	0,0%	0,0%	
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	

Materieelinzet voldoet aan opgave	2013 K1	2013 K2	2013 K3	2013 K4
Aantal metingen	70	70	74	
Ja	30,0%	34,3%	28,4%	
Nee	70,0%	65,7%	71,6%	

## Onderzoeksverantwoording

De kwaliteit van de onderzoeksresultaten wordt onder andere minutieus bewaakt door steekproeftrekking, waardoor de resultaten een betrouwbare en nauwkeurige afspiegeling vormen van de algehele kwaliteit van de dienstuitvoering binnen de concessies. Er wordt een gestratificeerde steekproef gehanteerd.

- Aantal metingen – Streven is om ieder kwartaal per concessie (minimaal) 69 bruikbare MG-metingen te verrichten, wat resulteert in een betrouwbaarheid van 90% en een onnauwkeurigheid van 10%. Jaarlijks worden er per concessie (minimaal) 276 metingen verricht en is de onnauwkeurigheid 5% bij een betrouwbaarheid van 90%.
- Spreiding van de metingen in tijd – De verdeling van de metingen over dagdelen en -soorten wordt gedaan conform de volgende tabel (tweede kolom 'Benodigd (steekproef)'). De verschillende tijdvensters uit de tabel zijn de deelpopulaties (strata) voor de steekproeftrekking. De ritten in de verschillende tijdvensters worden ingedeeld op basis van het tijdstip van vertrek van het knooppunt. Naast een goede spreiding over de dagdelen en -soorten worden de metingen ook verdeeld over het kwartaal. Dit betekent dat de MG-metingen gedurende het gehele kwartaal (en jaar) worden uitgevoerd. Zo worden weersinvloeden en andere incidentele omstandigheden afgevlakt. De MG-metingen worden uitgevoerd door met hele ritten mee te reizen tussen OV-knooppunten. Elk knooppunt wordt tenminste elk halfjaar aangedaan. De belangrijkste knooppunten worden echter elk kwartaal aangedaan. Er wordt niet gemeten in schoolvakanties (met uitzondering van de zomervakantie) en op bijzondere feestdagen.

## Metingen per tijdsperiode

Tijdsperiode	Benodigd (steekproef)	IJsselmond	Midden Overijssel	Apeldoorn Stad	Veluwe	Achterhoek	Rivierenland	ZHO
Ochtendspits 7-9	15 (20%)	18	16	15	15	18	15	15
Dalperiode 9-15	24 (35%)	24	25	24	30	24	29	26
Avondspits 15-19	14 (20%)	16	15	14	15	17	15	16
Avond na 19	7 (10%)	8	7	7	7	9	7	8
Zaterdag	7 (10%)	8	6	7	7	9	8	7
Zondag	3 (5%)	3	3	3	3	3	3	3
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>75</b>

In de voorgaande tabel staat het aantal metingen per tijdsperiode en concessie. In het derde kwartaal is in de concessie Midden Overijssel op zaterdag een rit te weinig meegereden. Bij de overige concessies wordt voldaan aan het minimum te meten ritten per dagdeel. In totaal zijn er ruim voldoende metingen uitgevoerd.

## Kwaliteitsborging

MOVE voert sinds 2013 de monitoring uit van het regionale OV in Oost Nederland. De opzet van de MG-metingen die worden verricht, is in lijn met de methode van 2012.

### Roostering

De MG-metingen worden doorlopend verricht door MG's die meereizen met de onderzoeksritten. De MG's maken gebruik van gangbare kaartsoorten en gedragen zich als een reguliere reiziger. In de bus of trein gaan zij zitten/staan op een plaats waarvandaan ze de diverse aspecten kunnen beoordelen. Om ervoor te zorgen dat de MG's niet als dusdanig opvallen bij het (rijdend) personeel van de vervoerders, wordt het rooster zodanig opgesteld dat zij op onderzoeksdagen door het gehele gebied reizen. Zo wordt de kans geminimaliseerd dat MG's dezelfde chauffeur treffen. De roostering wordt gedaan door ervaren en professionele roostermakers, met vervoerskundige kennis in het algemeen en specifiek van het OV-netwerk in de betreffende concessies. Daardoor wordt geborgd dat de routes in de praktijk logisch en haalbaar zijn uit te voeren. Wanneer een roostermaker een conceptrooster heeft voltooid, dan wordt deze door een tweede roostermaker gecontroleerd en waar nodig bijgesteld totdat het totaal van de roosters voldoet aan de statistische uitgangspunten. MOVE bewaakt de uitvoering van het veldwerk verder onder meer door: 1) te controleren of de MG's op de veldwerkdag op tijd inloggen/ zich registreren; 2) door via GPS te monitoren waar MG's zich bevinden; 3) steekproefsgewijs ingeplande ritten fysiek te controleren; 4) dagelijks een export te maken van de data en deze op juistheid te controleren.

### Normenboek

In het normenboek zijn de definities van de door de MG's te meten aspecten gedetailleerd beschreven (wat wordt bijvoorbeeld met 'rommel in het voertuig' bedoeld). Tevens is in het normenboek beschreven hoe de aspecten beoordeeld dienen te worden. Concreet voorbeeld; Voldoet een TFT-scherm in het voertuig aan de eisen als er beeld is, of voldoet deze pas als er beeld is en de getoonde informatie correct is? Waar nodig zijn de normen verduidelijkt met foto's van situaties uit de praktijk. Hierdoor wordt geborgd dat de metingen op uniforme wijze worden verricht.

### Scoreformulier

Bij de metingen wordt veel waarde gehecht aan de meer kwalitatieve waarnemingen. Derhalve is in het scoreformulier voldoende ruimte geboden voor toelichtingen en opmerkingen. In het scoreformulier dienen per meting diverse omgevingsvariabelen ingevuld te worden. Dit zijn externe omstandigheden als omleidingen, evenementen, ongevallen, extreme drukte of het weer. Hierdoor is het altijd mogelijk om vast te stellen of externe omstandigheden de kwaliteit van de dienstuitvoering kunnen hebben beïnvloed.

### Mystery-guests

De MG-metingen worden door een vast team van MG's uitgevoerd. MOVE werkt daarbij met een eigen pool van vaste veldwerkers en maakt geen gebruik van uitzendbureaus. Een gespecialiseerd compact team van MG's (met verschillende leeftijden, geslacht e.d.) draagt eraan bij dat de metingen op uniforme en valide wijze worden gedaan. De vaste groep MG's is vertrouwd met de precieze uitvoer van de werkzaamheden, de meetaspecten, het normenboek en het onderzoeksgebied. Alle MG's hebben aantoonbare ervaring met MG-onderzoek in het OV en beschikken over een (waarnemers) certificaat, in lijn met de ISO 20252 norm voor markt-, opinie-, en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Voorts hebben zij een geheimhoudingsverklaring ondertekend. De ervaren en gecertificeerde MG's zijn specifiek extra getraind voor de basis MG-metingen voor cluster OV-Oost. Deze training bestond uit een schriftelijke en een mondelinge instructie. Hierbij is ingegaan op de achtergronden en de doelen van het onderzoek, het normenboek, het scoreformulier, de do's en don't's tijdens het veldwerk en het communicatiedraaiboek. Voorts is ingegaan op praktische zaken als de roosters (werktijden) en data-entry.

Na de training is in de voorbereidingsfase een OV-safari gehouden met alle MG's. De OV-safari bestond uit het afleggen van verschillende bus- en treinritten. Gedurende de ritten hebben de MG's afzonderlijk de verschillende aspecten beoordeeld met behulp van het normenboek en het scoreformulier. Vervolgens zijn deze individuele beoordelingen vergeleken. Geconstateerde verschillen in de beoordelingen zijn geanalyseerd, besproken en eventueel aangepast in het normenboek en/of scoreformulier. Dit heeft geleid tot een valide, correct en compleet normenboek en scoreformulier, waarvoor draagvlak is en dat door alle betrokkenen uniform wordt geïnterpreteerd.

#### **Dataverwerking**

De MG-metingen worden in een versleutelde database opgeslagen. Deze database is beveiligd en kan derhalve niet door derden ongeautoriseerd worden benaderd. De volgende controle en verrijking vindplaats:

- controle op compleetheid van de gegevens (aanmaken logbestand);
- controle op 'vreemde' waarden (zoals vreemde voertuignummers en inconsistente invoer);
- controle en verwerking GPS-gegevens;
- verrijking van de data op basis van concessie(normen), datum (dagsoort), vertrektijden (dagdeel, afwijking, indeling afwijkingsklasse), materieelnummer (leeftijd), etc..

Tot slot vindt een handmatige controle plaats, waarbij deze stappen steekproefsgewijs extra worden gecontroleerd. Na de dataverwerking wordt overgegaan op de analyse en rapportage.