



Onderwerp

Monitoringsrapport kwartaal 2 2014 OV Concessie IJsselmond

Doel van deze mededeling:

Provinciale Staten te informeren over de uitvoeringskwaliteit van de openbaar vervoerconcessie IJsselmond in kwartaal 2 2014.

Toezegging/motie/amendement:

Per kwartaal wordt een rapportage opgesteld van de prestaties van de vervoerders van de OV concessies in Oost Nederland. Aan Provinciale Staten is toegezegd om de kwartaalrapportages ter beschikking te stellen.

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 Moventem. 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 tweede kwartaal van 2014. Dit is het tweede kwartaal van het eerste jaar van de concessie IJsselmond 2014 - 2023 die wordt geëxploiteerd door OV Regio IJsselmond N.V. Bij de verschillende aspecten is aangegeven in welke mate de vervoerders voldoen aan de streefwaarden. Het tweede kwartaal van 2014 werd gekenmerkt door de geleidelijke instroom van nieuw materieel. In de monitoringsresultaten is dit zichtbaar geworden doordat een aantal voertuigen nu wel en een aantal voertuigen nog niet aan de concessienormen voldeden. De gemeten prestaties zijn in het tweede kwartaal daardoor op enkele punten als geheel nog onvoldoende. Verderop in deze memo zal hierop worden ingegaan.

De concessie is gezamenlijk met de provincie Overijssel verleend en wordt ook gezamenlijk beheerd. De genoemde cijfers hebben betrekking op de hele concessie, inclusief het Overijsselse deel.

Mededeling:

Elementaire zaken als rituitval en voldoende capaciteit, zijn ook in het tweede kwartaal over het algemeen naar behoren geweest. Het aandeel te vroeg vertrokken ritten, in 2013 nog frequent onderwerp van indringende gesprekken met de vervoerder, is mede dankzij de consequente focus daarop in het eerste kwartaal teruggedrongen en de vervoerder heeft deze belangrijke verbetering in het tweede kwartaal weten vast te houden. De mystery guests hebben in het tweede kwartaal van 2014 geen te vroeg vertrokken bussen meer waargenomen.

De punctualiteit is in het tweede kwartaal iets lager uitgevallen dan in het eerste kwartaal van 2014. Belangrijke oorzaak hiervan is het relatief grote aantal ingrijpende wegwerkzaamheden dat is uitgevoerd, met name in de Kop van Overijssel. Een malus is daarom in dit geval niet opgelegd.

Registratienummer

1662216

Datum

22 oktober 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

1662216

Maar ook onderdelen die betrekking hebben op het materieel laten in het tweede kwartaal nog te wensen over. Wel is een verbetering ten opzichte van het eerste kwartaal te zien. Het effect van de instroom van nieuwe bussen, geleidelijk tijdens het tweede kwartaal, is zichtbaar. Maar, zoals uit de rapportage blijkt, werkt ook in de nieuwe voertuigen nog niet alle apparatuur vlekkeloos. De vervoerder is hier nadrukkelijk op aangesproken.

Over het eerste en tweede kwartaal van 2014 zijn bij het opleggen van een eventuele malus aan de vervoerder de onderwerpen die betrekking hebben op het deels oude materieel niet meegenomen. Dit zal wel vanaf het derde kwartaal, waarin de nieuwe bussen zijn volledig ingestroomd, plaatsvinden. Correct werkende OV-chipkaart apparatuur, herkenbare bestemmingsaanduiding en goed functionerende halte afroepinstallatie zullen hierbij van onze kant speerpunten vormen.

Over het tweede kwartaal van 2014 heeft vervoerder OV Regio IJsselmond op één punt aanleiding gegeven tot het opleggen van een malus. Nog steeds is niet aan alle verplichtingen ten aanzien van de tijdige en volledige informatie voorziening voldaan. Daarvoor is, overeenkomstig de boetetabel in de concessie, een malus aan de vervoerder opgelegd.

Op grond van de rapportage over het eerste kwartaal en de daarmee samenhangende dreigende malus, is door de vervoerder een verbeterplan opgesteld inzake de klachtafhandeling. Recentelijk is geconstateerd dat de termijn waarbinnen klachten zijn afgehandeld, aanzienlijk is bekort en daarmee nu binnen de norm valt.

Het vervolg

De monitoring van de uitvoeringskwaliteit is een constant proces. Ook over de volgende kwartalen zal een rapportage worden opgesteld die u te zijner tijd zult ontvangen.

Ter inzage in de leeskamer

Kwartaalrapportage OV Concessies Oost Nederland kwartaal 2 /2014 (1662207)

Verdere informatie

Mededeling

Bladnummer

3

Documentnummer

1662216

Mededeling

Bladnummer 2

Documentnummer 1634005



Definitief

Monitoring regionaal openbaar vervoer in Oost-Nederland
Kwartaalrapport BUS kwartaal 2

In opdracht van:	Cluster OV-Oost
Uitgevoerd door:	MOVE (Moventem & Keypoint)
Projectmanagers:	Ing. Ivo Visser & drs. Robin Koster
Datum:	2 oktober 2014
Referentie:	12067

Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Achtergronden en doel	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Documentstructuur	5
1.4 Bijzonderheden	6
2 Resultaten per concessie	7
IJsselmond	8
Midden Overijssel	10
Apeldoorn Stad	12
Veluwe	14
Achterhoek	16
Rivierenland	18
Bijlagen	20
Tabellen IJsselmond	21
Tabellen Midden Overijssel	24
Tabellen Apeldoorn Stad	27
Tabellen Veluwe	30
Tabellen Achterhoek	33
Tabellen Rivierenland	36
Onderzoeksverantwoording	39

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
Rituitval	0,0% ✓	0,0% ✓	2,7% ✗	1,3% ✗	1,4% ✗	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (niet te laat)	91,4% ✓	86,7% ✗	90,4% ✗	93,4% ✓	95,7% ✓	89,0% !
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0% ✓	96,0% ✗	89,0% ✗	98,7% ✗	98,6% ✗	97,3% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te laat)	92,6% ✗	93,3% ✗	94,5% ✓	92,1% ✓	92,9% ✓	93,2% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	98,7% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	92,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !
Herkenbaarheid bestemming	92,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	98,7% !	98,6% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	87,7% ✗	98,7% !	78,1% ✗	93,4% ✗	91,4% ✗	89,0% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0% ✓	1,3% !	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	72,8% ✗	42,7% ✗	37,0% ✗	55,3% ✗	91,4% ✗	75,3% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	72,8% ✗	94,7% ✗	76,7% ✗	93,4% ✗	90,0% ✗	87,7% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	66,7% ✗	97,3% !	82,2% ✗	81,6% ✗	71,4% ✗	45,2% ✗
Materieelinzet conform opgave	96,3% !	100,0% ✓	100,0% ✓	97,4% !	100,0% ✓	86,3% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (schoon)	98,8% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	96,3% !	98,7% !	93,2% !	94,7% !	90,0% !	95,9% !
Controleurs tijdens rit	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%

Legenda

De iconen achter de scores hebben de volgende betekenis:

- ✓ 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.

Door herindeling van concessies en bestuurlijke verantwoordelijkheid is de concessie ZHO bus komen te vervallen als aparte busconcessie. Een deel van de lijnen uit deze concessie is opgenomen in de concessie Achterhoek en een ander deel is opgenomen in de concessie Twente. Deze concessie wordt niet gemonitord in deze opdracht.

Sinds december 2013 rijdt in de concessie IJsselmond een nieuwe vervoerder.

Deze vervoerder is een dochter van Connexxion.

Bevindingen

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

Algemeen

Na opvallende goede resultaten in het eerste kwartaal 2014 zijn de resultaten in het tweede kwartaal 2014 over het algemeen iets lager.

Aspecten die de reis direct beïnvloeden

In 4 van de 6 busconcessies is rituitval geconstateerd. In het eerste kwartaal was juist helemaal geen rituitval geconstateerd. In de concessie Apeldoorn betrof het niet echt uitgevallen ritten maar stopte de chauffeur niet voor de MG die op de halte stond.

In vijf van de zes busconcessies komt te vroeg vertrekken vanaf knooppunten voor. Ook dit is een slechter resultaat dan in het eerste kwartaal.

In de concessie Midden Overijssel scoort de aankomststiptheid laag. Dit was vorige kwartalen ook al het geval. Bussen lopen vertraging op in Zwolle waardoor ze te laat (vertraging van meer dan 3 minuten) aankomen op het station.

Aspecten die de reis (kunnen) bemoeilijken

De herkenbaarheidsaspecten scoren goed in het tweede kwartaal.

In geen enkele concessie scoort de informatievoorziening conform de norm. De werking van haltdisplays (tft-schermen) scoort over het algemeen wel hoger dan in het eerste kwartaal, maar vooral de concessie IJsselmond en Stad Apeldoorn lopen daarin wat achter. De scores voor de halteafroep is alleen in de concessie Midden Overijssel acceptabel. In de andere concessies is dit een fors verbeterpunt.

Er lijkt iets bijzonders aan de hand te zijn geweest met de werking van OV-Chipkaart afhaalautomaten in de bus. Met uitzondering van de concessie Achterhoek wordt hier opvallend slecht gescoord. In enkele concessies functioneert nog maar de helft van deze automaten.

Aspecten die de reisbeleving beïnvloeden

Op deze aspecten wordt goed gescoord. Alleen in de concessie Rivierenland wordt 86% van de bussen gereden met bussen die zijn opgenomen in de materieelopgave van Arriva.

Alleen in de concessies Veluwe zijn in het tweede kwartaal 2014 controleurs waargenomen op enkele ritten.

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 tweede kwartaal 2014 werd gekenmerkt door zacht voorjaarsweer.

Tijdens de Meivakantie in de verschillende concessies zijn geen metingen verricht.

Er waren gedurende de metingen in het tweede kwartaal opvallend veel bijzonderheden die invloed hebben gehad op de busmetingen:

- Sail Kampen van 18 t/m 21 april;
- Bevrijdingsfestival Wageningen op 5 mei;
- Wielenkoers Zwolle op zaterdag 24 mei;
- Werkzaamheden tussen Wageningen en Rhenen op route lijn 45;
- Werkzaamheden in Eerbeek op route lijn 43;
- Werkzaamheden in Oosterbeek;
- Werkzaamheden in Barneveld op route lijn 205.



Resultaten per concessie

IJsselmond

KPI's	Norm ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,5%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	85,0%	97,3% ✓	98,7% ✓	97,4% ✓	93,2% ✓	91,4% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	97,3% ✗	97,4% ✗	93,4% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	95,0%	100,0% ✓	89,6% ✗	92,1% ✗	97,3% ✓	92,6% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	87,7% ✗	87,0% ✗	84,2% ✗	87,7% ✗	92,6% ✗
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	87,7% ✗	89,6% ✗	84,2% ✗	84,9% ✗	92,6% ✗
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	100,0% ✓	98,7% !	97,4% !	91,8% ✗	87,7% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	2,6% !	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	43,8% ✗	41,6% ✗	43,4% ✗	68,5% ✗	72,8% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	78,1% ✗	77,9% ✗	78,9% ✗	63,0% ✗	72,8% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	67,1% ✗	72,7% ✗	68,4% ✗	54,8% ✗	66,7% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	100,0% ✓	97,4% !	93,4% !	93,2% !	96,3% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	98,6% !	100,0% ✓	93,4% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	67,1% ✗	64,9% ✗	51,3% ✗	98,6% !	98,8% !
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,6% !	100,0% ✓	97,4% !	97,3% !	96,3% !
Controleurs tijdens rit	-	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%

¹ 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

Sinds december 2013 verzorgt OV Regio IJsselmond het openbaar vervoer in de concessie IJsselmond. OV Regio IJsselmond is een dochteronderneming van Connexxion.

In het tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 81 metingen verricht in de concessie IJsselmond.

Belangrijkste resultaten

De resultaten in de concessie IJsselmond zijn in het tweede kwartaal 2014 over het algemeen iets beter dan het eerste kwartaal 2014.

- Op de aspecten rituitval, punctualiteit en bezetting scoort de concessie IJsselmond goed. Er is geen rituitval geconstateerd tijdens de metingen in het tweede kwartaal. Te vroeg vertrekken vanaf knooppunten komt niet voor. De vertrekstiptheid is wel gedaald. Er zijn meer bussen die met een vertraging van meer dan 3 minuten vertrekken van knooppunten. Lijn 71 komt daarbij veel voor. Drukke op de weg is de belangrijkste oorzaak, maar er is niet altijd een duidelijk aanwijsbare reden.
- In het tweede kwartaal 2014 konden tijdens de metingen alle reizigers mee. In 96% van de ritten konden zelfs alle reizigers zitten. Er zijn echter ook twee zeer drukke ritten waargenomen waarop veel reizigers moesten staan. Dit was meestal het gevolg van veel scholieren in de bus. Het betreft twee ritten in de ochtendspits. Een rit op lijn 71 van Hasselt naar Zwolle en een rit op lijn 141 van Kampen naar Emmeloord.
- OV Regio IJsselmond laat gefaseerd nieuw materieel instromen in de concessie. De scores op het gebied van reisinformatie in de bus zijn in het tweede kwartaal duidelijk hoger, maar in vergelijking met overige concessies beschikken relatief veel bussen uit de concessie IJsselmond (nog) niet over een TFT-scherm.
- Belangrijk aandachtspunt in de concessie IJsselmond is het functioneren van OV-Chipkaart apparatuur. In ruim 12% van de ritten was in- en uitchecken door een defect niet mogelijk. Ook de afhaalapparatuur is relatief vaak buiten werking (rood kruis, geen verbinding, niet ingeschakeld).

Bijzonderheden veldwerk

Tijdens één meting heeft een omleiding als gevolg van werkzaamheden op de route van lijn 141 geleid tot een vertraging.

Opmerkingen MG's:

Door de MG's zijn geen overige opmerkelijke zaken geconstateerd in het tweede kwartaal 2014.

Midden Overijssel

KPI's	Norm ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	100,0%	83,8% ✗	86,1% ✗	75,7% ✗	77,0% ✗	86,7% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	97,3% ✗	94,4% ✗	95,7% ✗	95,9% ✗	96,0% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	100,0%	89,2% ✗	86,1% ✗	95,7% ✗	85,1% ✗	93,3% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	97,3% !	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	97,3% !	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	98,6% !	98,6% !	97,1% !	100,0% ✓	98,7% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	1,4% !	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	81,1% ✗	84,7% ✗	64,3% ✗	51,4% ✗	42,7% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	94,6% ✗	93,1% ✗	95,7% !	83,8% ✗	94,7% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	89,2% ✗	94,4% ✗	97,1% !	93,2% ✗	97,3% !
Materieelinzet conform opgave	100,0%	100,0% ✓	97,2% !	95,7% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	82,4% ✗	73,6% ✗	60,0% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,6% !	98,6% !	98,6% !	90,5% !	98,7% !
Controleurs tijdens rit	-	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%

¹ 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 tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 75 metingen verricht in de concessie Midden-Overijssel.

Belangrijkste resultaten

- Er is ook in het tweede kwartaal van 2014 geen rituitval geconstateerd in de concessie Midden-Overijssel.
- De aankomststiptheid is in vergelijking met de twee voorgaande kwartalen duidelijk verbeterd, maar ligt nog wel onder de norm. De bussen uit de concessie Midden-Overijssel hebben last van vertraging die ze oplopen in Zwolle. De vertraging is veelal het gevolg van verkeersdrukke maar ook van langere halteringstijden tijdens de spitsen. Van de ritten met veel vertraging (meer dan 5 minuten) is het grootste deel voor rekening van lijn 29. Ook lijn 40 heeft relatief veel last van vertraging. Ook een wielervedstrijd op zaterdag 24 mei leidde tot een forse vertraging op een aantal gemeten ritten.
- De vertrekstiptheid is in het tweede kwartaal 2014 duidelijk verbeterd, alhoewel nog 4% van de ritten te vroeg vertrekt.
- Er was op alle ritten voldoende capaciteit om de reizigers te vervoeren. Op een rit van lijn 40 in de ochtendspits en een rit van lijn 29 in de middagspits moesten echter veel reizigers staan. Overigens is in het tweede kwartaal 2014, aanvullend aan de reguliere MG metingen, een onderzoek uitgevoerd naar de capaciteitsproblemen op de busritten naar/van het Deltioncollege.
- De herkenbaarheid scoort weer erg goed in het derde kwartaal. Alle bussen hadden zowel op de voor- als de zijkant het juiste lijnnummer en de juiste bestemming.
- De aanwezigheid en het functioneren van een TFT-scherm/haltesdisplay in de bus scoorde in het eerste kwartaal 2014 duidelijk minder dan in voorgaande kwartalen. Dit is echter in het tweede kwartaal weer fors beter, maar kan nog iets verbeterd worden.
- Op meer dan de helft van de ritten is geconstateerd dat het afhaalapparaat in de bus niet functioneert. Er staat een rood kruis in het scherm of is tijdelijk niet beschikbaar. De score wordt elk kwartaal lager, en is een duidelijk aandachtspunt in de concessie.

Bijzonderheden veldwerk

Van 18 t/m 21 april heeft het evenement Sail Kampen invloed gehad op de metingen. Enkele bussen hebben als gevolg van drukke een lichte vertraging opgelopen.

Op zaterdag 24 mei heeft een evenement (wielervedstrijd) er voor gezorgd dat er 3 ritten forse vertraging hebben opgelopen.

Opmerkingen MG's

Er is door een MG tijdens één meting geconstateerd dat het elektronisch display op station Zwolle hele verkeerde tijden van vertrekkende bussen weergaf.

Apeldoorn Stad

KPI's	Norm ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,0%	1,3% ✗	1,4% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓	2,7% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	93,0%	95,9% ✓	98,6% ✓	95,9% ✓	97,2% ✓	90,4% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	91,9% ✗	91,3% ✗	87,8% ✗	94,4% ✗	89,0% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	93,0%	95,9% ✓	95,7% ✓	93,2% ✓	98,6% ✓	94,5% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	97,3% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	87,8% ✗	91,3% ✗	93,2% ✗	81,7% ✗	78,1% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,4% !	0,0% ✓	1,4% !	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	75,7% ✗	75,4% ✗	75,7% ✗	47,9% ✗	37,0% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	74,3% ✗	78,3% ✗	77,0% ✗	77,5% ✗	76,7% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	89,2% ✗	89,9% ✗	73,0% ✗	77,5% ✗	82,2% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	87,8% ✗	100,0% ✓	66,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	74,3% ✗	69,6% ✗	74,3% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	94,6% !	98,6% !	97,3% !	100,0% ✓	93,2% !
Controleurs tijdens rit	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

¹ *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 tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 75 metingen verricht in de concessie Apeldoorn Stad.

Belangrijkste resultaten

- In het tweede kwartaal is het twee keer gebeurd dat de bus voorbij de halte reed waarop de MG moest opstappen. De rit heeft dus wel gereden maar wordt als rituitval gerapporteerd.
- Op de stiptheidsaspecten wordt in het tweede kwartaal duidelijk lager gescoord dan in het eerste kwartaal. 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. Dit aspect was in het eerste kwartaal 2014 flink verbeterd, maar is weer gedaald. Op het knooppunt Apeldoorn Busstation wordt niet te vroeg vertrokken.
- Opvallend is dat relatief veel bussen met meer dan 3 minuten vertraging aankomen op het busstation. Het betreft in totaal 7 ritten waarvan 4 op lijn 5 en lijn 15 in de ochtendspits. Er is geen bijzondere reden als verklaring voor de vertraging.
- Net als in het eerste kwartaal is ook in het tweede kwartaal geconstateerd dat tijdens de metingen alle reizigers konden zitten.
- De werking van haltdisplays/ TFT-schermen in de bus en de halte-afroep blijven de belangrijkste verbeterpunten. TFT-schermen staan soms uit of geven verkeerde informatie.
- Net als in de overige busconcessies scoort de werking van het afhaalapparaat voor OV-Chipkaartproducten bijzonder laag in het tweede kwartaal 2014. Heel veel apparaten geven een rood kruis.

Bijzonderheden veldwerk

Er zijn tijdens de metingen geen bijzonderheden waargenomen.

Opmerkingen MG's

Er is op 7 ritten door de MG geconstateerd dat er sprake was van schade aan de bussen. Het betrof barsten in de voorruit, maar ook deuken en lakschade. Dit was ook in het eerste kwartaal al zo en is ten opzichte van de overige concessies een hoog percentage.

Veluwe

KPI's	Norm ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,2%	1,3% ❌	0,0% ✅	0,0% ✅	0,0% ✅	1,3% ❌
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	94,7% ✅	90,9% ✅	91,9% ✅	93,1% ✅	93,4% ✅
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	96,0% ❌	97,4% ❌	94,6% ❌	100,0% ✅	98,7% ❌
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	96,0% ✅	89,6% ⚠️	95,9% ✅	90,3% ✅	92,1% ✅
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✅	100,0% ✅	98,6% ❌	100,0% ✅	98,7% ❌
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	100,0% ✅	100,0% ✅	98,6% ⚠️	98,6% ⚠️	100,0% ✅
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	98,7% ⚠️	98,7% ⚠️	98,6% ⚠️	98,6% ⚠️	98,7% ⚠️
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	90,8% ❌	93,5% ❌	93,2% ❌	95,8% ⚠️	93,4% ❌
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✅	1,3% ⚠️	0,0% ✅	0,0% ✅	0,0% ✅
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	65,8% ❌	81,8% ❌	60,8% ❌	70,8% ❌	55,3% ❌
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	72,4% ❌	84,4% ❌	67,6% ❌	75,0% ❌	93,4% ❌
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	76,3% ❌	85,7% ❌	83,8% ❌	87,5% ❌	81,6% ❌
Materieelinzet conform opgave	100,0%	90,8% ⚠️	100,0% ✅	90,5% ⚠️	100,0% ✅	97,4% ⚠️
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✅	100,0% ✅	100,0% ✅	100,0% ✅	100,0% ✅
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	81,6% ❌	71,4% ❌	62,2% ❌	100,0% ✅	100,0% ✅
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	96,1% ⚠️	97,4% ⚠️	94,6% ⚠️	97,2% ⚠️	94,7% ⚠️
Controleurs tijdens rit	-	1,3%	0,0%	4,1%	1,4%	1,3%

¹ 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 tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 77 metingen verricht in de concessie Veluwe.

Belangrijkste resultaten

- Er is tijdens de metingen in het tweede kwartaal 2014 één rit uitgevallen. In het vorige kwartaal kwam te vroeg vertrekken niet meer voor. In het tweede kwartaal is één rit te vroeg van een knooppunt vertrokken. De overige stiptheidsaspecten scoren vergelijkbaar aan het vorige kwartaal.
- Op één rit konden niet alle reizigers mee. Dit bleek echter te gaan om een avondrit op maandag 5 mei tussen Wageningen en Arnhem. Als gevolg van het bevrijdingsfestival was het daar bijzonder druk.
- Het functioneren van tft-schermen blijft steeds beter scoren. In het tweede kwartaal scoort dit aspect zelfs ruim 93%. Het goed functioneren van de halteafroep blijft daarbij achter.
- Ook in deze concessie scoort de werking van het afhaalapparaat voor OV-Chipkaart producten erg laag in het tweede kwartaal.
- Als gevolg van werkzaamheden op de route van lijn 205 is er tijdelijk een extra pendelbus ingezet (lijn 405) met inhuurmaterieel. Ook op een rit van lijn 87 is concessievreemd materieel geconstateerd.

Bijzonderheden veldwerk

Er zijn een aantal bijzonderheden die van invloed zijn geweest op de metingen:

- Bevrijdingsfestival in Wageningen op 5 mei.
- Werkzaamheden op de route van lijn 205 waardoor een pendelbus (lijn 405) is ingezet.
- Tijdelijke omleiding als gevolg van werkzaamheden bij Oosterbeek.
- Werkzaamheden in centrum van Eerbeek.
- Ongeval op route van lijn 100 op 3 april.

Opmerkingen MG's

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

- Op 14 van de 77 metingen reed een bus met een grote barst of ster in het voorruit. Dit is dus op bijna 20% van de ritten. In voorgaande kwartalen is hier eveneens melding van gemaakt.

Achterhoek



KPI's	Norm ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,2%	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% ✗	0,0% ✓	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	90,3% ✓	98,8% ✓	94,8% ✓	97,4% ✓	95,7% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	95,8% ✗	93,8% ✗	96,1% ✗	96,1% ✗	98,6% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	81,9% ✗	92,5% ✗	94,8% ✓	93,4% ✓	92,9% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	91,7% ✗	96,3% !	100,0% ✓	97,4% !	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	88,9% ✗	95,0% !	100,0% ✓	96,1% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	90,3% ✗	93,8% ✗	94,8% ✗	89,5% ✗	91,4% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	1,3% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	91,7% ✗	92,5% ✗	89,6% ✗	90,8% ✗	91,4% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	84,7% ✗	86,3% ✗	84,4% ✗	76,3% ✗	90,0% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	44,4% ✗	68,8% ✗	70,1% ✗	68,4% ✗	71,4% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	90,3% !	87,5% !	83,1% ✗	98,7% !	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	98,6% !	100,0% !	94,8% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	73,6% ✗	93,8% ✗	79,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	86,1% ✗	95,0% ✗	93,5% !	94,7% !	90,0% !
Controleurs tijdens rit	-	2,8%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%

¹ 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 tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 71 metingen verricht in de concessie Achterhoek.

Belangrijkste resultaten

- Tijdens de metingen in het tweede kwartaal is één rit uitgevallen. Op de stiptheidsaspecten wordt redelijk goed gescoord en zijn de resultaten vergelijkbaar met vorig kwartaal. Er is één rit nog te vroeg vertrokken van een knooppunt.
- Tijdens twee ritten waren veel reizigers die moesten staan. Iedereen kon wel altijd mee. Eén rit betrof lijn 51 tussen Zutphen en Vorden die erg druk was door een uitgevallen treinrit.
- Op de herkenbaarheidsaspecten is de score in het tweede kwartaal iets verbeterd.
- De aanwezigheid en werking van TFT-schermen/halte displays was in het eerste kwartaal laag maar scoort in het tweede kwartaal juist erg hoog, hoewel het nog niet voldoet aan de norm. De halteafroep kan nog wel duidelijk verbeterd worden.
- Opvallend is dat in tegenstelling tot de andere busconcessies de OV-Chipkaart afhaalapparaten goed functioneren.

Bijzonderheden veldwerk

De reeds genoemde uitgevallen rit van de trein tussen Zutphen en Vorden zorgde voor wat problemen op buslijn 51. Daar werd op dat moment een klein busje ingezet. Hierdoor moesten veel mensen staan en de bus vertrok uiteindelijk met een forse vertraging.

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 ¹	2013 K2	2013 K3	2013 K4	2014 K1	2014 K2
Rituitval	0,2%	0,0% ✓	1,3% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	83,3% ✗	98,7% ✓	91,8% ✓	97,2% ✓	89,0% !
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	90,3% ✗	94,7% ✗	97,3% ✗	100,0% ✓	97,3% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	86,1% ✗	98,7% ✓	95,9% ✓	97,2% ✓	93,2% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	90,3% ✗	89,5% ✗	95,9% !	97,2% !	98,6% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	90,3% ✗	89,5% ✗	93,2% ✗	95,8% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	90,3% ✗	86,8% ✗	83,6% ✗	94,4% ✗	89,0% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,4% !	0,0% ✓	4,1% !	2,8% !	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	87,5% ✗	81,6% ✗	72,6% ✗	78,9% ✗	75,3% ✗
Haltedisplay aanwezig en werkzaam	100,0%	91,7% ✗	84,2% ✗	78,1% ✗	85,9% ✗	87,7% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	44,4% ✗	48,7% ✗	47,9% ✗	56,3% ✗	45,2% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	88,9% ✗	85,5% ✗	78,1% ✗	77,5% ✗	86,3% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	97,2% !	100,0% ✓	90,4% !	95,8% !	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	73,6% ✗	56,6% ✗	56,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	93,1% !	96,1% !	95,9% !	97,2% !	95,9% !
Controleurs tijdens rit	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

¹ 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 tweede kwartaal van 2014 zijn in totaal 74 metingen verricht in de concessie Rivierenland.

Belangrijkste resultaten

- De concessie Rivierenland scoort in het tweede kwartaal iets minder goed op de stiptheidsaspecten. Er is één rit uitgevallen tijdens de metingen. Er zijn ook bussen die te vroeg vertrokken zijn vanaf knooppunten. Opvallend is dat de aankomstpunctualiteit is gedaald. Van één rit op lijn 45 was het Bevrijdingsfestival in Wageningen oorzaak van de vertraging, van de overige ritten (allemaal lijn 42 of lijn 45) is de oorzaak onbekend.
- Tijdens alle metingen konden alle reizigers zitten in de bus.
- Op de herkenbaarheidsaspecten scoort de concessie weer iets beter dan in de voorgaande kwartalen.
- De score op een goede werkzaamheid van het TFT-scherm/haltesdisplay is in het tweede kwartaal ook weer iets gestegen. De score van de halteafroep blijft echter laag. In ruim de helft van de bussen is deze niet aanwezig of niet goed hoorbaar.
- Op lijn 42 en lijn 45 wordt nogal eens concessievreemd materieel aangetroffen.

Bijzonderheden veldwerk

In het tweede kwartaal 2014 hebben werkzaamheden tussen Rhenen en Wageningen op de route van lijn 45 plaatsgevonden zodat deze lijn tijdelijk niet verder reed dan Rhenen Tuinlaan. Er reed een pendelbus tussen Rhenen en Wageningen, die volgens de MG's soms erg slecht aansloot.

Opmerkingen MG's

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

- Op station Kesteren is er geen informatie over de dienstregeling beschikbaar.



Bijlagen

IJsselmond - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	0		
Gemeten ritten	73	81		
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,2%		
6 tot 10 minuten te laat	2,7%	1,2%		
4 tot 5 minuten te laat	4,1%	6,2%		
2 tot 3 minuten te laat	11,0%	18,5%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	45,2%	33,3%		
2 tot 3 minuten te vroeg	24,7%	28,4%		
4 tot 5 minuten te vroeg	9,6%	11,1%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	2,7%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,2%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	1,2%		
4 tot 5 minuten te laat	2,7%	4,9%		
2 tot 3 minuten te laat	15,1%	8,6%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	82,2%	84,0%		
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
ja	94,5%	95,1%		
nee	5,5%	4,9%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
ja	87,7%	92,6%		
nee	12,3%	7,4%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
ja	94,5%	93,8%		
nee	5,5%	6,2%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
ja	84,9%	92,6%		
nee	15,1%	7,4%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Schoon	94,5%	97,5%		
Redelijk schoon	5,5%	2,5%		
Vies	0,0%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Schoon	87,7%	86,4%		
Redelijk schoon	11,0%	12,3%		
Graffiti afwezig	100,0%	100,0%		
Geen rommel	93,2%	93,8%		
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Wel aanwezig	100,0%	100,0%		
Niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Goed	97,3%	96,3%		
Matig	2,7%	3,7%		
Slecht	0,0%	0,0%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Ja	2,7%	0,0%		
Nee	97,3%	100,0%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
voor en achter	91,8%	87,7%		
alleen voor	4,1%	3,7%		
alleen achter	2,7%	0,0%		
geen werkzame lezer	1,4%	8,6%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	80		
nee	97,2%	92,5%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	2,8%	7,5%		
onbekend (percentage van totaal)	1,4%	1,3%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
aanwezig en correct werkzaam	68,5%	72,8%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	15,1%	21,0%		
niet aanwezig	16,4%	6,2%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
aanwezig en werkzaam	63,0%	72,8%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	28,8%	14,8%		
niet aanwezig	8,2%	12,3%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Op tijd	65,8%	74,1%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	34,2%	25,9%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
aanwezig en goed hoorbaar	54,8%	66,7%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	19,2%	21,0%		
afwezig/niet hoorbaar	26,0%	12,3%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Op tijd	74,0%	86,4%		
Te vroeg	0,0%	1,2%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	26,0%	12,3%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Iedereen kan zitten	89,0%	96,3%		
Enkelen gedwongen staan	8,2%	1,2%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	2,7%	2,5%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81		
Ja	93,2%	96,3%		
Nee	6,8%	3,7%		

Midden Overijssel - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	0		
Gemeten ritten	74	75		
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	1,3%		
6 tot 10 minuten te laat	8,1%	4,0%		
4 tot 5 minuten te laat	13,5%	8,0%		
2 tot 3 minuten te laat	13,5%	13,3%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	44,6%	44,0%		
2 tot 3 minuten te vroeg	13,5%	18,7%		
4 tot 5 minuten te vroeg	4,1%	10,7%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,4%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	4,1%	2,7%		
4 tot 5 minuten te laat	10,8%	4,0%		
2 tot 3 minuten te laat	20,3%	18,7%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	60,8%	70,7%		
2 tot 3 minuten te vroeg	4,1%	2,7%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	1,3%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
ja	98,6%	100,0%		
nee	1,4%	0,0%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
ja	98,6%	100,0%		
nee	1,4%	0,0%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
ja	98,6%	100,0%		
nee	1,4%	0,0%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
ja	98,6%	100,0%		
nee	1,4%	0,0%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Schoon	98,6%	98,7%		
Redelijk schoon	1,4%	1,3%		
Vies	0,0%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Schoon	97,3%	77,3%		
Redelijk schoon	2,7%	22,7%		
Graffiti afwezig	100,0%	100,0%		
Geen rommel	93,2%	93,3%		
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Wel aanwezig	100,0%	100,0%		
Niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Goed	90,5%	98,7%		
Matig	8,1%	1,3%		
Slecht	1,4%	0,0%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Ja	0,0%	0,0%		
Nee	100,0%	100,0%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
voor en achter	100,0%	98,7%		
alleen voor	0,0%	0,0%		
alleen achter	0,0%	1,3%		
geen werkzame lezer	0,0%	0,0%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	75		
nee	100,0%	97,3%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	1,3%		
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	0,0%	1,3%		
onbekend (percentage van totaal)	1,4%	0,0%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
aanwezig en correct werkzaam	51,4%	42,7%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	48,6%	57,3%		
niet aanwezig	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
aanwezig en werkzaam	83,8%	94,7%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	14,9%	5,3%		
niet aanwezig	1,4%	0,0%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Op tijd	83,8%	94,7%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	16,2%	5,3%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
aanwezig en goed hoorbaar	93,2%	97,3%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	4,1%	1,3%		
afwezig/niet hoorbaar	2,7%	1,3%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Op tijd	95,9%	98,7%		
Te vroeg	1,4%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	2,7%	1,3%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Iedereen kan zitten	87,8%	94,7%		
Enkelen gedwongen staan	5,4%	2,7%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	6,8%	2,7%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75		
Ja	100,0%	100,0%		
Nee	0,0%	0,0%		

Apeldoorn Stad - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	2		
Gemeten ritten	71	75		
Uitvalspercentage	0,0%	2,7%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	1,4%		
4 tot 5 minuten te laat	2,8%	8,2%		
2 tot 3 minuten te laat	11,3%	16,4%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	59,2%	50,7%		
2 tot 3 minuten te vroeg	22,5%	12,3%		
4 tot 5 minuten te vroeg	2,8%	11,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,4%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	2,7%		
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	2,7%		
2 tot 3 minuten te laat	7,0%	17,8%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	85,9%	65,8%		
2 tot 3 minuten te vroeg	5,6%	9,6%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	1,4%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	100,0%	100,0%		
nee	0,0%	0,0%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	100,0%	100,0%		
nee	0,0%	0,0%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	100,0%	100,0%		
nee	0,0%	0,0%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	100,0%	100,0%		
nee	0,0%	0,0%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Schoon	98,6%	98,6%		
Redelijk schoon	1,4%	1,4%		
Vies	0,0%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Schoon	94,4%	87,7%		
Redelijk schoon	5,6%	12,3%		
Graffiti afwezig	98,6%	100,0%		
Geen rommel	98,6%	93,2%		
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Wel aanwezig	100,0%	100,0%		
Niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Goed	100,0%	93,2%		
Matig	0,0%	6,8%		
Slecht	0,0%	0,0%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Ja	0,0%	0,0%		
Nee	100,0%	100,0%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
voor en achter	81,7%	78,1%		
alleen voor	18,3%	21,9%		
alleen achter	0,0%	0,0%		
geen werkzame lezer	0,0%	0,0%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
nee	100,0%	100,0%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en correct werkzaam	47,9%	37,0%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	52,1%	61,6%		
niet aanwezig	0,0%	1,4%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en werkzaam	77,5%	76,7%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	22,5%	23,3%		
niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Op tijd	81,7%	76,7%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	18,3%	23,3%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en goed hoorbaar	77,5%	82,2%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	2,8%	6,8%		
afwezig/niet hoorbaar	19,7%	11,0%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Op tijd	80,3%	89,0%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	19,7%	11,0%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Iedereen kan zitten	100,0%	100,0%		
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	0,0%	0,0%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Ja	100,0%	100,0%		
Nee	0,0%	0,0%		

Veluwe - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1		
Gemeten ritten	72	77		
Uitvalspercentage	0,0%	1,3%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,3%		
6 tot 10 minuten te laat	1,4%	2,6%		
4 tot 5 minuten te laat	5,6%	2,6%		
2 tot 3 minuten te laat	11,1%	11,8%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	44,4%	51,3%		
2 tot 3 minuten te vroeg	25,0%	19,7%		
4 tot 5 minuten te vroeg	9,7%	6,6%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	2,8%	3,9%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	2,8%	1,3%		
4 tot 5 minuten te laat	6,9%	6,6%		
2 tot 3 minuten te laat	9,7%	15,8%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	80,6%	75,0%		
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	1,3%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
ja	98,6%	100,0%		
nee	1,4%	0,0%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
ja	100,0%	100,0%		
nee	0,0%	0,0%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
ja	100,0%	98,7%		
nee	0,0%	1,3%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
ja	98,6%	98,7%		
nee	1,4%	1,3%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Schoon	90,3%	100,0%		
Redelijk schoon	9,7%	0,0%		
Vies	0,0%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Schoon	83,3%	92,1%		
Redelijk schoon	16,7%	7,9%		
Graffiti afwezig	98,6%	100,0%		
Geen rommel	94,4%	92,1%		
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Wel aanwezig	100,0%	98,7%		
Niet aanwezig	0,0%	1,3%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Goed	97,2%	94,7%		
Matig	2,8%	5,3%		
Slecht	0,0%	0,0%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Ja	1,4%	1,3%		
Nee	98,6%	98,7%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
voor en achter	95,8%	93,4%		
alleen voor	2,8%	1,3%		
alleen achter	0,0%	1,3%		
geen werkzame lezer	1,4%	3,9%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	70	76		
nee	97,2%	96,1%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	2,8%	3,9%		
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
aanwezig en correct werkzaam	70,8%	55,3%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	26,4%	40,8%		
niet aanwezig	2,8%	3,9%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
aanwezig en werkzaam	75,0%	93,4%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	25,0%	5,3%		
niet aanwezig	0,0%	1,3%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Op tijd	76,4%	93,4%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	23,6%	6,6%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
aanwezig en goed hoorbaar	87,5%	81,6%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	9,7%	13,2%		
afwezig/niet hoorbaar	2,8%	5,3%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Op tijd	97,2%	94,7%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	2,8%	5,3%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Iedereen kan zitten	93,1%	88,2%		
Enkelen gedwongen staan	1,4%	6,6%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	5,6%	3,9%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	1,3%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76		
Ja	100,0%	97,4%		
Nee	0,0%	2,6%		

Achterhoek - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1		
Gemeten ritten	76	71		
Uitvalspercentage	0,0%	1,4%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	2,9%		
6 tot 10 minuten te laat	2,6%	1,4%		
4 tot 5 minuten te laat	0,0%	0,0%		
2 tot 3 minuten te laat	6,6%	5,7%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	51,3%	57,1%		
2 tot 3 minuten te vroeg	30,3%	22,9%		
4 tot 5 minuten te vroeg	7,9%	10,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,3%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	2,9%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	2,9%		
4 tot 5 minuten te laat	6,6%	1,4%		
2 tot 3 minuten te laat	22,4%	12,9%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	67,1%	78,6%		
2 tot 3 minuten te vroeg	3,9%	1,4%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
ja	98,7%	100,0%		
nee	1,3%	0,0%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
ja	97,4%	100,0%		
nee	2,6%	0,0%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
ja	97,4%	98,6%		
nee	2,6%	1,4%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
ja	96,1%	98,6%		
nee	3,9%	1,4%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Schoon	90,8%	94,3%		
Redelijk schoon	9,2%	5,7%		
Vies	0,0%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Schoon	84,2%	92,9%		
Redelijk schoon	15,8%	7,1%		
Graffiti afwezig	97,4%	98,6%		
Geen rommel	96,1%	97,1%		
Geen vieze bekleding	98,7%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Wel aanwezig	100,0%	100,0%		
Niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Goed	94,7%	90,0%		
Matig	2,6%	8,6%		
Slecht	2,6%	1,4%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Ja	0,0%	0,0%		
Nee	100,0%	100,0%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
voor en achter	89,5%	91,4%		
alleen voor	6,6%	5,7%		
alleen achter	2,6%	0,0%		
geen werkzame lezer	1,3%	2,9%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	70		
nee	98,7%	97,1%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	1,3%	2,9%		
onbekend (percentage van totaal)	1,3%	0,0%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
aanwezig en correct werkzaam	90,8%	91,4%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	5,3%	7,1%		
niet aanwezig	3,9%	1,4%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
aanwezig en werkzaam	76,3%	90,0%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	14,5%	7,1%		
niet aanwezig	9,2%	2,9%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Op tijd	80,3%	92,9%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	19,7%	7,1%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
aanwezig en goed hoorbaar	68,4%	71,4%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	13,2%	12,9%		
afwezig/niet hoorbaar	18,4%	15,7%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Op tijd	81,6%	84,3%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	18,4%	15,7%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Iedereen kan zitten	98,7%	95,7%		
Enkelen gedwongen staan	0,0%	1,4%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,3%	2,9%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70		
Ja	98,7%	100,0%		
Nee	1,3%	0,0%		

Rivierenland - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1		
Gemeten ritten	71	74		
Uitvalspercentage	0,0%	1,4%		

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Meer dan 10 minuten te laat	2,8%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	4,1%		
4 tot 5 minuten te laat	0,0%	6,8%		
2 tot 3 minuten te laat	5,6%	6,8%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	53,5%	45,2%		
2 tot 3 minuten te vroeg	23,9%	24,7%		
4 tot 5 minuten te vroeg	14,1%	9,6%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	2,7%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%		
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	5,5%		
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	1,4%		
2 tot 3 minuten te laat	8,5%	9,6%		
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	88,7%	80,8%		
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	2,7%		
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%		
Totaal	100,0%	100,0%		

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	98,6%	98,6%		
nee	1,4%	1,4%		

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	97,2%	98,6%		
nee	2,8%	1,4%		

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	98,6%	98,6%		
nee	1,4%	1,4%		

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
ja	95,8%	98,6%		
nee	4,2%	1,4%		

Reinheid exterior	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Schoon	80,3%	98,6%		
Redelijk schoon	15,5%	1,4%		
Vies	4,2%	0,0%		

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Schoon	69,0%	71,2%		
Redelijk schoon	31,0%	28,8%		
Graffiti afwezig	95,8%	100,0%		
Geen rommel	100,0%	95,9%		
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%		

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Wel aanwezig	100,0%	100,0%		
Niet aanwezig	0,0%	0,0%		

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Goed	97,2%	95,9%		
Matig	1,4%	4,1%		
Slecht	1,4%	0,0%		

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Ja	0,0%	0,0%		
Nee	100,0%	100,0%		

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
voor en achter	94,4%	89,0%		
alleen voor	1,4%	4,1%		
alleen achter	0,0%	0,0%		
geen werkzame lezer	4,2%	6,8%		

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
nee	93,0%	93,2%		
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%		
lezer achterin is uitgevallen	2,8%	0,0%		
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%		
niet van toepassing	4,2%	6,8%		
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%		

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en correct werkzaam	78,9%	75,3%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	7,0%	9,6%		
niet aanwezig	14,1%	15,1%		
niet van toepassing	0,0%	0,0%		

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en werkzaam	85,9%	87,7%		
aanwezig maar niet goed werkzaam	9,9%	11,0%		
niet aanwezig	4,2%	1,4%		

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Op tijd	85,9%	86,3%		
Te vroeg	0,0%	1,4%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	14,1%	12,3%		

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
aanwezig en goed hoorbaar	56,3%	45,2%		
aanwezig maar slecht hoorbaar	16,9%	24,7%		
afwezig/niet hoorbaar	26,8%	30,1%		

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Op tijd	71,8%	69,9%		
Te vroeg	0,0%	0,0%		
Te laat	0,0%	0,0%		
Niet van toepassing	28,2%	30,1%		

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Iedereen kan zitten	100,0%	100,0%		
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%		
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	0,0%	0,0%		
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%		

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73		
Ja	77,5%	86,3%		
Nee	22,5%	13,7%		

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
Ochtendspits 7-9	15 (20%)	19	16	15	15	15	16
Dalperiode 9-15	24 (35%)	27	24	26	28	24	25
Avondspits 15-19	14 (20%)	17	14	15	15	14	15
Avond na 19	7 (10%)	7	9	8	9	7	7
Zaterdag	7 (10%)	8	8	7	7	8	8
Zondag	3 (5%)	3	4	4	3	3	3
Totaal	70	81	75	75	77	71	74

In de voorgaande tabel staat het aantal metingen per tijdsperiode en concessie. In alle 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 dont'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 vindt plaats:

- 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.