PROVINCIE FLEVOLAND

Mededeling

Onderwerp
Monitoringsapport kwartaal 4/2014 concessie IJsselmond

Registratienummer
1717295
Datum
2 maart 2015
Auteur
R.E. de Kuyper
Afdeling/Bureau
RE

Openbaarheid
Passief openbaar

Portefeuillehouder
Lodders, J.

Ter kennisname aan PS en burgerleden

Kern mededeling:
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.

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. De concessie IJsselmond 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:
Voor u ligt de rapportage van de Oost Nederlandse OV concessies over het vierde kwartaal van 2014. Dit is het vierde 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.

De toets op de normen die is weergegeven in de rapportage, is gebaseerd op de gezamenlijke normen die in heel Oost Nederland worden gehanteerd en een onderlinge vergelijking tussen concessies mogelijk maken. In de aanbesteding van de concessie IJsselmond is gekozen voor normen die iets minder stringent zijn om ze beter te laten aansluiten op hetgeen in de praktijk haalbaar is. Het beeld dat hierdoor in de rapportage is ontstaan, is iets negatiever dan de werkelijkheid, omdat heel veel zaken wel goed gaan. Zoals onderstaand wordt toegelicht is er desondanks nog de nodige ruimte voor verbetering. In het beheer zal de komende tijd hierop de focus worden gelegd.

In het vierde kwartaal van 2014 heeft OV Regio IJsselmond N.V. op de meest elementaire onderdelen punctualiteit (op tijd rijden), betrouwbaarheid en capaciteitsinzet goed tot zeer goed gepresteerd. Er is overwegend goed op tijd gereden en er was geen rituitval.

Helaas blijft de vervoerder, ondanks hetgeen bovenstaand is opgemerkt over de normering in de concessie IJsselmond, op een aantal fronten die betrekking hebben op randapparatuur zoals TFT-(informatie)schermen en de werking van afhaalapparatuur t.b.v. de OV-chipkaart nog onvoldoende scoren. Wel is een lichte verbetering geconstateerd ten opzichte van voorgaande kwartalen. Voor de onvoldoende functionerende TFT-reisinformatieschermen is opnieuw een boete aangezegd aan de vervoerder. Voor de onvoldoende aanwezige en/of onvoldoende hoorbare halte afroepinstallatie heeft de vervoerder een waarschuwingsbrief ontvangen, waarin is medegedeeld dat indien daartoe aanleiding blijft bestaan, een discretionaire boete kan worden opgelegd. Dit, omdat de halte afroep geen deel uitmaakt van de boetetabel, die onderdeel van de concessiebe-

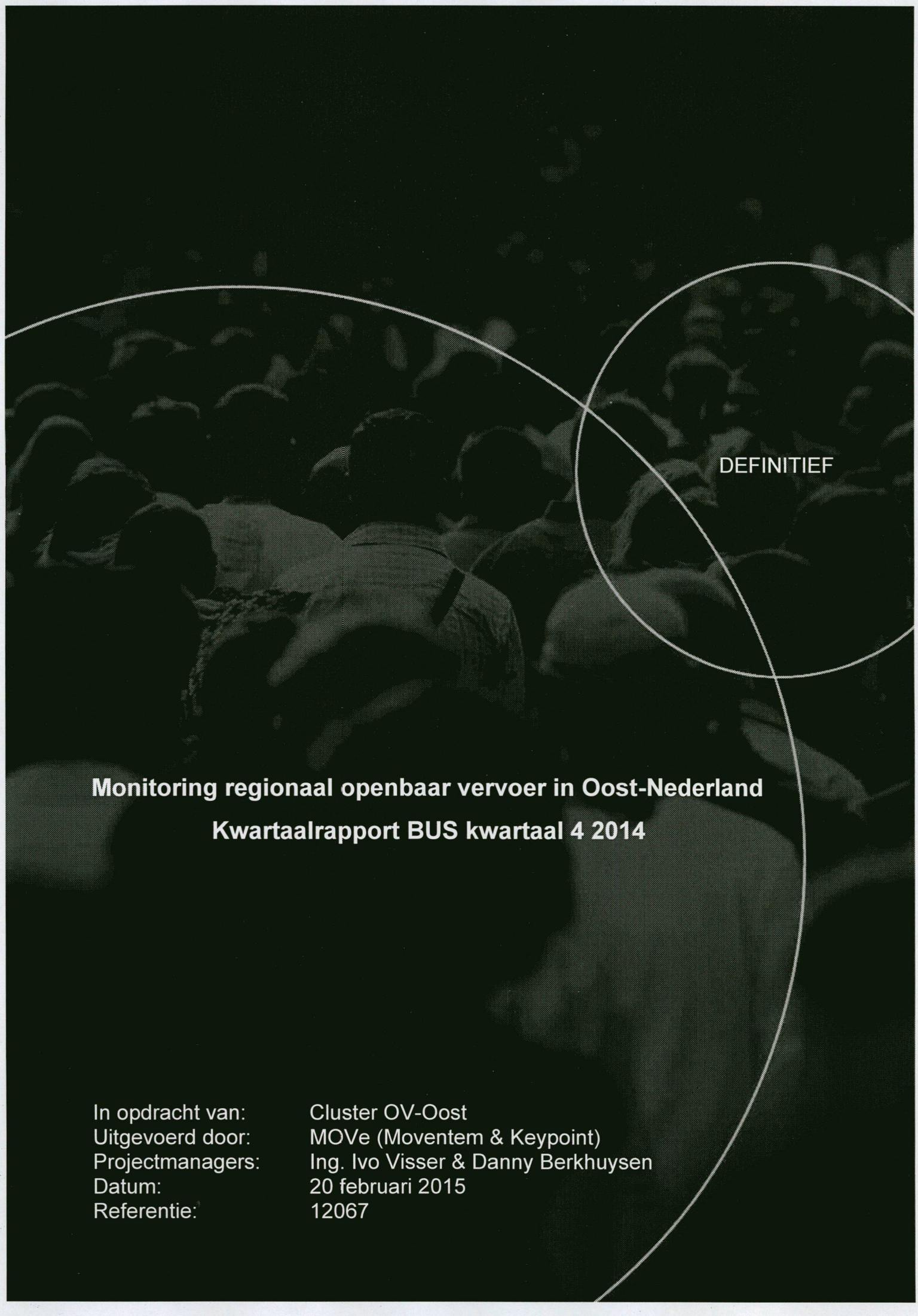
palingen vormt. De vervoerder heeft toegezegd dat hij inspanningen gaat verrichten om op dit punt in het volgende kwartaal aanzienlijk beter te presteren. Ook voor het niet in voldoende mate aanleveren van voertuigpositie-informatie is over het vierde kwartaal van 2014 opnieuw een boete aangezegd.

Bijlagen

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
Kwartaalrapportage OV-concessies Oost-Nederland 4/2014	1717150	ja

Ter inzage in de leeskamer

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
		Tot



DEFINITIEF

Monitoring regionaal openbaar vervoer in Oost-Nederland

Kwartaalrapport BUS kwartaal 4 2014

In opdracht van:	Cluster OV-Oost
Uitgevoerd door:	MOVe (Moventem & Keypoint)
Projectmanagers:	Ing. Ivo Visser & Danny Berkhuysen
Datum:	20 februari 2015
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 9
Midden Overijssel 11
Apeldoorn Stad 13
Veluwe 15
Achterhoek 17
Rivierenland 19

Bijlagen **21**
Tabellen IJsselmond 22
Tabellen Midden Overijssel 25
Tabellen Apeldoorn Stad 28
Tabellen Veluwe 31
Tabellen Achterhoek 34
Tabellen Rivierenland 37
Onderzoeksverantwoording 40

Management samenvatting - Kwartaal 4

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% ✓	1,4% ✗	0,0% ✓	1,4% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (niet te laat)	93,2% ✓	86,1% ✗	93,2% ✓	88,9% ✗	93,6% ✓	85,9% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	98,6% ✓	97,2% ✗	91,9% ✗	90,3% ✗	97,4% ✗	94,4% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te laat)	93,2% ✓	88,9% ✗	95,9% ✓	87,5% ✗	91,0% ✓	87,3% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0% ✓	98,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	96,2% !	97,2% !
Herkenbaarheid bestemming	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	96,2% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0% ✓	100,0% ✓	95,9% !	98,6% !	94,9% ✗	97,2% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% !	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	94,5% ✗	43,1% ✗	56,8% ✗	69,4% ✗	94,9% ✗	90,1% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	94,5% ✗	100,0% ✓	95,9% !	93,1% ✗	76,9% ✗	87,3% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	46,6% ✗	94,4% ✗	83,8% ✗	98,6% !	61,5% ✗	50,7% ✗
Materieelinzet conform opgave	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% !	98,7% !	85,9% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	97,4% !	93,0% !
Reinheid interieur (schoon)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	95,9% !	95,8% !	93,2% !	90,3% !	87,2% ✗	95,8% !
Controleurs tijdens rit	0,0%	1,4%	0,0%	4,2%	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, informatie-voorziening).

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 gemonitored in deze opdracht.

Sinds december 2013 rijdt in de concessie Ijsselmond een nieuwe vervoerder. Deze vervoerder is een dochter van Connexxion.

OV Regio IJsselmond

Bevindingen

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

Algemeen

Na de goede resultaten in het derde kwartaal 2014 zijn de resultaten in het vierde kwartaal 2014 over het algemeen iets lager.

Aspecten die de reis direct beïnvloeden

In 2 van de 6 busconcessies is rituitval geconstateerd. In de concessie Veluwe was motorpech van de bus de oorzaak. In alle busconcessies komt te vroeg vertrekken vanaf knooppunten voor. In de concessies Midden Overijssel, Veluwe en Rivierenland scoort de aankomststiptheid laag. In Midden Overijssel is dit het gevolg van verkeersdrukte in Zwolle. In de concessie Veluwe zijn alle afwijkingen geconstateerd op lijn 88 (Valleilijn). In Rivierenland hebben werkzaamheden in en bij Tiel geleid tot vertragingen.

Er zijn enkele zeer drukke ritten op met name lijnen in de busconcessies. Het betreft de lijnen 9, 29 en 40 in Midden Overijssel, lijn 51 in de Achterhoek en lijn 88 in de Veluwe.

Aspecten die de reis (kunnen) bemoeilijken

De herkenbaarheidsaspecten scoren redelijk goed in het vierde kwartaal. Vooral bij "afwijkend" materieel (inhuur, of kleine bussen) ontbreekt een enkele keer de bestemmingsaanduiding (vooral aan de zijkant van de bus).
De concessies Achterhoek en Rivierenland scoren laag bij het functioneren van TFT-schermen. De TFT-schermen staan vaak wel aan en tonen halte-informatie, maar heel vaak wordt er een compleet verkeerde actuele tijd aangegeven op het scherm. De scores voor de halteafroep is alleen in de concessie Midden Overijssel en Veluwe acceptabel. In de andere concessies is dit een fors verbeterpunt.

Aspecten die de reisbeleving beïnvloeden

Op deze aspecten wordt goed gescoord. In een enkele concessie wordt een rit gereden met bussen die niet zijn opgenomen in de materieelopgave.
Alleen in de concessies Midden Overijssel en Veluwe zijn in het vierde 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 vierde kwartaal 2014 werd gekenmerkt door zacht najaarsweer.

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

Er waren gedurende de metingen in het vierde kwartaal enkele bijzonderheden die invloed hebben gehad op de busmetingen:

- Werkzaamheden in en bij Tiel;
- Werkzaamheden bij De Blauwe Hand;
- Ongevallen in de concessie Rivierenland;
- Verkeersdrukte knooppunt Velperbroek.

IJsselmond

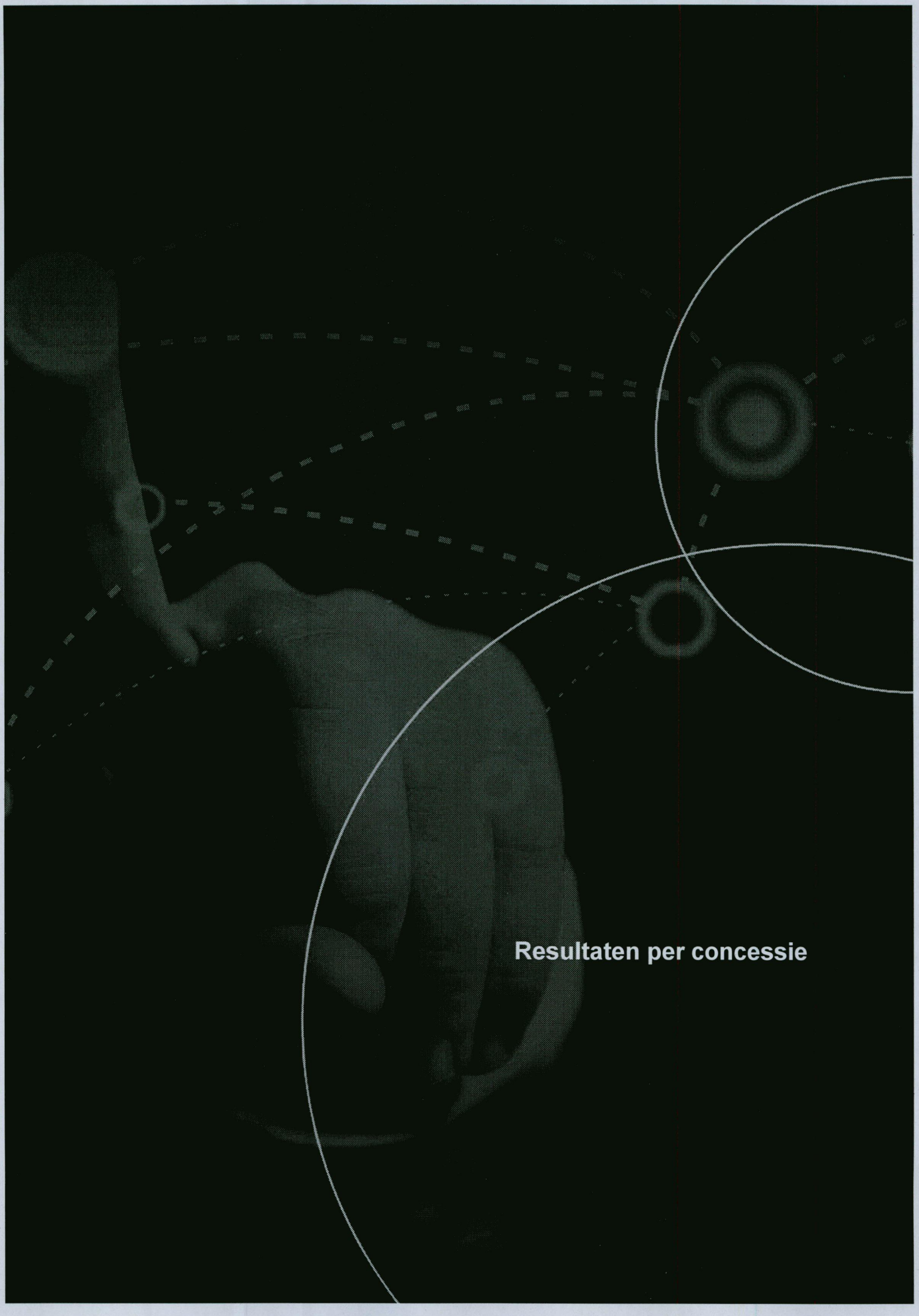
Regio IJsselmond

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,5%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	85,0%	97,4% ✓	93,2% ✓	91,4% ✓	94,9% ✓	93,2% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	95,0%	93,4% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% ✓
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)		92,1% ✓	97,3% ✓	91,4% ✓	97,5% ✓	93,2% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	84,2% ✗	87,7% ✗	92,6% ✗	96,2% !	98,6% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	84,2% ✗	84,9% ✗	92,6% ✗	98,7% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	97,4% !	91,8% ✗	87,7% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	43,4% ✗	68,5% ✗	71,6% ✗	91,1% ✗	94,5% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	78,9% ✗	63,0% ✗	72,8% ✗	92,4% ✗	94,5% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	68,4% ✗	54,8% ✗	66,7% ✗	64,6% ✗	46,6% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	93,4% !	93,2% !	96,3% !	100,0% ✓	98,6% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	93,4% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	51,3% ✗	98,6% !	98,8% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	97,4% !	97,3% !	96,3% !	100,0% ✓	95,9% !
Controleurs tijdens rit	-	0,0%	2,7%	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.



Resultaten per concessie

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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 73 metingen verricht in de concessie IJsselmond.

Belangrijkste resultaten

De resultaten in de concessie IJsselmond zijn in het vierde kwartaal 2014 redelijk vergelijkbaar met het vorige kwartaal.

■ Op de aspecten rituitval, punctualiteit en bezetting scoort de concessie IJsselmond in het vierde kwartaal van 2014 wel iets lager, maar nog wel conform de normen. Er is geen rituitval geconstateerd tijdens de metingen in het vierde kwartaal. Te vroeg vertrekken vanaf knooppunten is één keer voorgekomen. De vertrekstiptheid is gedaald naar iets meer dan 93%. Een aantal forse vertragingen op verschillende lijnen zijn oorzaak van de verslechterde vertekstiptheid.

■ In het vierde kwartaal 2014 konden tijdens de metingen alle reizigers mee. In 95% van de ritten konden zelfs alle reizigers zitten. Er is ook een zeer drukke rit waargenomen waarop veel reizigers moesten staan. Dit was het gevolg van veel scholieren in de bus. Het betreft een rit in de middagspits op lijn 141 van Kampen naar Emmeloord.

■ OV Regio IJsselmond heeft in 2014 nieuw materieel gefaseerd laten instromen in de concessie. In het vierde kwartaal is één rit waargenomen die met concessievreemd materieel is gereden. Deze bus heeft bijvoorbeeld ook geen lijn- en bestemmingsaanduiding aan de zijkant. De score op het gebied van TFT-schermen in de bus zijn in het vierde kwartaal verder gestegen. Opvallend echter is de forse daling van het functioneren van de halteafroep. In minder dan de helft van de busritten is deze duidelijk hoorbaar aanwezig. Het volume van de halteafroep lijkt soms veel te zacht te staan.

■ Ook de scores voor het functioneren OV-Chipkaart apparatuur zijn in het vierde kwartaal 2014 verder gestegen.

Bijzonderheden veldwerk

Van 2 tot 29 november waren er werkzaamheden bij De Blauwe Hand. Dit zou effect gehad kunnen hebben op de dienstuitvoering van de lijnen 70 en 79. Uit de metingen blijkt op één rit dat de bus te vroeg is aangekomen op het eindpunt als gevolg van de gewijzigde route.

Opmerkingen MG's:

Door verschillende MG's is melding gemaakt van reclame in de bus voor een E-ticketactie uit september, terwijl deze actie al lang was afgelopen.
Hoewel formeel op de materieellijst heeft de MG die meegereden heeft met busnummer 4631 het comfort van de bus als erg oncomfortabel beoordeeld.

Midden Overijssel

syntus Overijssel

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	100,0%	75,7% ✗	77,0% ✗	86,7% ✗	87,7% ✗	86,1% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	95,7% ✗	95,9% ✗	96,0% ✗	94,5% ✗	97,2% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	100,0%	95,7% ✗	85,1% ✗	93,3% ✗	90,4% ✗	88,9% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	98,6% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	98,6% ✗	98,6% ✗
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	100,0% ✓	98,6% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	97,1% !	100,0% ✓	98,7% !	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% !	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	64,3% ✗	51,4% ✗	42,7% ✗	42,5% ✗	43,1% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	95,7% !	83,8% ✗	94,7% ✗	90,4% ✗	100,0% ✓
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	97,1% !	93,2% ✗	97,3% !	95,9% !	94,4% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	95,7% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	60,0% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	98,6% !	90,5% !	98,7% !	100,0% ✓	95,8% !
Controleurs tijdens rit	-	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

[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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 73 metingen verricht in de concessie Midden-Overijssel.

Belangrijkste resultaten

■ Met betrekking tot de aspecten rituitval, punctualiteit en bezetting scoort de concessie Midden Overijssel zeer matig. Er is in het vierde kwartaal van 2014 één rit uitgevallen zonder duidelijke reden.

■ De aankomststiptheid is in het vierde kwartaal weer iets gedaald en ligt duidelijk 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 verkeersdrukte 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 en lijn 40. Ook lijn 167 heeft relatief veel last van vertraging.

■ Ook de vertrekstiptheid ligt in het vierde kwartaal 2014 onder de norm. De bussen die te vroeg vertrekken zijn allen ritten op lijn 29 en lijn 40.

■ Er was op één rit van lijn 9 onvoldoende capaciteit om de reizigers te vervoeren. Daarnaast waren er nog een aantal drukke ritten. Op de rit van lijn 29 die om 16:50 uur vertrek vanaf station Zwolle was de bus overvol. Overigens is, net als in het derde kwartaal 2014, ook in het vierde kwartaal aanvullend aan de reguliere MG metingen, een onderzoek uitgevoerd naar de capaciteitsproblemen op de busritten naar/van het Deltion college.

■ De herkenbaarheid scoort weer goed in het vierde 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/haltedisplay in de bus scoort in het vierde kwartaal 2014 heel goed. Op alle ritten was een goed functionerende TFT-scherm aanwezig.

■ Net als in voorgaande kwartalen is 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

Er zijn geen bijzonderheden waargenomen die van invloed geweest kunnen zijn op de metingen in het vierde kwartaal.

Opmerkingen MG's

Er is door een MG op één meting geconstateerd dat bij het begin van de rit de in- en uitcheckapparatuur nog niet goed werkte. Doordat daar veel scholieren instapten, hebben veel van deze reizigers niet kunnen inchecken.

Apeldoorn Stad

syntus Gelderland

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	2,7% ✗	1,4% ✗	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	93,0%	95,9% ✓	97,2% ✓	90,4% ✗	95,9% ✓	93,2% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	87,8% ✗	94,4% ✗	89,0% ✗	91,8% ✗	91,9% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	93,0%	93,2% ✓	98,6% ✓	94,5% ✓	95,9% ✓	95,9% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	97,3% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	93,2% ✗	81,7% ✗	78,1% ✗	93,2% ✗	95,9% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	1,4% !	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	75,7% ✗	47,9% ✗	37,0% ✗	61,6% ✗	56,8% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	77,0% ✗	77,5% ✗	76,7% ✗	87,7% ✗	95,9% !
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	73,0% ✗	77,5% ✗	82,2% ✗	79,5% ✗	83,8% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	66,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	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%	74,3% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	97,3% !	100,0% ✓	93,2% !	90,4% !	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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 74 metingen verricht in de concessie Apeldoorn Stad.

Belangrijkste resultaten

Over het algemeen scoort de concessie Apeldoorn in het vierde kwartaal beter op de KPI's dan het voorgaande kwartaal.

■ In het vierde kwartaal is er geen rituitval geconstateerd.

■ Op de stiptheidsaspecten wordt in het vierde kwartaal vergelijkbaar gescoord aan de resultaten iut het derde 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.

■ Tijdens de metingen konden op alle ritten de reizigers mee en hadden zelfs altijd een zitplaats.

■ De werking van haltedisplays/ TFT-schermen in de bus en de halte-afroep blijven zijn in het vierde kwartaal weer verder gestegen en benaderen inmiddels de gestelde normen.

■ Net als in de overige busconcessies scoort de werking van het afhaalapparaat voor OV-Chipkaartproducten bijzonder laag in het vierde kwartaal 2014. Heel veel apparaten geven een rood kruis.

Bijzonderheden veldwerk

Er zijn tijdens de metingen door de MG's geen bijzonderheden waargenomen die van invloed geweest kunnen zijn op de metingen.

Opmerkingen MG's

Er is wederom op relatief veel ritten (in vergelijking met andere busconcessies) door de MG geconstateerd dat er sprake was van schade aan de bussen. Het betrof barsten in de voorruit, maar ook deuken en lakschade.

Veluwe

syntus Gelderland

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,2%	0,0% ✓	0,0% ✓	1,3% ✗	0,0% ✓	1,4% ✗
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	91,9% ✓	93,1% ✓	93,4% ✓	90,0% !	88,9% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	94,6% ✗	100,0% ✓	98,7% ✗	98,8% ✗	90,3% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	95,9% ✓	90,3% ✓	92,1% ✓	83,8% ✗	87,5% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	98,6% ✗	100,0% ✓	98,7% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	98,6% !	98,6% !	100,0% ✓	98,8% !	98,6% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	98,6% !	98,6% !	98,7% !	97,5% !	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	93,2% ✗	95,8% !	93,4% ✗	95,0% !	98,6% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% !
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	60,8% ✗	70,8% ✗	55,3% ✗	55,0% ✗	69,4% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	67,6% ✗	75,0% ✗	93,4% ✗	80,0% ✗	93,1% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	83,8% ✗	87,5% ✗	81,6% ✗	93,8% ✗	98,6% !
Materieelinzet conform opgave	100,0%	90,5% !	100,0% ✓	97,4% !	91,3% !	98,6% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	62,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	94,6% !	97,2% !	94,7% !	98,8% !	90,3% !
Controleurs tijdens rit	-	4,1%	1,4%	1,3%	1,3%	4,2%

[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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 73 metingen verricht in de concessie Veluwe.

Belangrijkste resultaten

In het vierde kwartaal wordt in de concessie Veluwe op bijna alle KPI's lager gescoord dan in het voorgaande kwartaal.

■ Er is tijdens de metingen in het vierde kwartaal 2014 één rit uitgevallen. Dit was het gevolg van motorische pech van de bus. In vierde kwartaal komt te vroeg vertrekken relatief vaak voor. Nadere analyse leert dat dit allemaal waarnemingen zijn op lijn 88. Door de hoge frequenties noteert de MG de werkelijke vertrektijd en wordt dit met de geplande vertrektijd vergeleken. Bussen worden gekenmerkt als 2-5 minuten te vroeg maar kunnen ook bussen zijn met een vertraging van 5-7 minuten. Van de in totaal 12 ritten die met meer dan 3 minuten vertraging vertrokken op het knooppunt zijn 7 ritten afkomstig van lijn 88.

■ Tijdens de metingen konden op alle ritten de reizigers worden vervoerd. Op drie ritten van lijn 88 was het echter wel heel erg druk in de bus.

■ Het functioneren van TFT-schermen scoort in het vierde kwartaal weer een stuk hoger dan in het derde kwartaal. Het aspect scoort ruim 93%, maar dit is nog wel onder de norm. Ook de halteafroep scoort weer hoger in het vierde kwartaal dan in de voorgaande kwartalen.

■ Ook in deze concessie scoort de werking van het afhaalapparaat voor OV-Chipkaart producten niet volgens de norm. Wel is de score hoger dan in het derde kwartaal.

Bijzonderheden veldwerk

Op lijn 105 in Barneveld was op 7 december een omleiding die tot een lichte vertraging heeft geleid.

Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door de MG's nog een aantal andere zaken geconstateerd:
■ Op 6 van de 73 metingen reed een bus met een grote barst of ster in de voorruit.
■ Op een aantal metingen hebben MG's zich gestoord aan het gedrag van chauffeurs. Zo staat tijdens 6 metingen de radio hard aan. Ook is op één meting een chauffeur erg onvriendelijk tegenover een reiziger.

Achterhoek

ARRIVA

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,2%	1,3% ✗	0,0% ✓	1,4% ✗	1,2% !	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	94,8% ✓	97,4% ✓	95,7% ✓	96,4% ✓	93,6% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	96,1% ✗	96,1% ✗	98,6% ✗	96,4% ✗	97,4% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	94,8% ✓	93,4% ✓	92,9% ✓	92,9% ✓	91,0% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	100,0% ✓	97,4% !	100,0% ✓	97,6% !	96,2% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	100,0% ✓	96,1% !	98,6% !	100,0% ✓	96,2% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	94,8% ✗	89,5% ✗	91,4% ✗	96,4% !	94,9% ✗
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	0,0% ✓	0,0% ✓	0,0% ✓	2,4% ?	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	89,6% ✗	90,8% ✗	91,4% ✗	91,7% ✗	94,9% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	84,4% ✗	76,3% ✗	90,0% ✗	84,5% ✗	76,9% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	70,1% ✗	68,4% ✗	71,4% ✗	51,2% ✗	61,5% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	83,1% ✗	98,7% !	100,0% ✓	96,4% !	98,7% !
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	94,8% !	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	97,4% !
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	79,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	93,5% ?	94,7% !	90,0% ?	95,2% ?	87,2% ✗
Controleurs tijdens rit	-	3,9%	0,0%	0,0%	1,2%	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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 78 metingen verricht in de concessie Achterhoek.

Belangrijkste resultaten

In het vierde kwartaal zijn de scores op de diverse KPI's vergelijkbaar met het voorgaande kwartaal.

■ Tijdens de metingen in het vierde kwartaal is geen rituitval geconstateerd. 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 drie ritten waren er veel reizigers die moesten staan. Iedereen kon wel altijd mee.

■ Ten aanzien van de herkenbaarheidsaspecten zijn enkele ritten met klein materieel gereden, waarbij er geen bestemming wordt aangegeven aan de zijkant van de bus.

■ Opvallend is dat de score op de aanwezigheid en werking van TFT-schermen/halte displays ook in het vierde kwartaal weer verder gedaald is. Veruit de meeste afwijkingen betrof de weergave van de actuele tijd op het scherm. 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

Op één rit van lijn 27 is een extreme vertraging van bijna 30 minuten geconstateerd als gevolg van een lange file op knooppunt Velperbroek.

Opmerkingen MG's

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

Rivierenland

ARRIVA

KPI's	Norm[1]	2013 K4	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Rituitval	0,2%	0,0% ✓	0,0% ✓	1,4% ✗	0,0% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (max 3 min te laat)	90,0%	91,8% ✓	97,2% ✓	89,0% !	95,1% ✓	85,9% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0%	97,3% ✗	100,0% ✓	97,3% ✗	95,1% ✗	94,4% ✗
Punctualiteit vertrek (max 3 min te laat)	90,0%	95,9% ✓	97,2% ✓	93,2% ✓	95,1% ✓	87,3% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0%	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Herkenbaarheid lijnnummer	100,0%	95,9% !	97,2% !	98,6% !	100,0% ✓	97,2% !
Herkenbaarheid bestemming	100,0%	93,2% ✗	95,8% !	98,6% !	100,0% ✓	98,6% !
Chipkaartlezers werkzaam	100,0%	83,6% ✗	94,4% ✗	89,0% ✗	96,3% !	97,2% !
Chipkaartlezers tijdelijk uitgevallen	0,0%	4,1% !	2,8% !	0,0% ✓	1,2% !	0,0% ✓
Afhaalmachine werkzaam	100,0%	72,6% ✗	78,9% ✗	75,3% ✗	81,5% ✗	90,1% ✗
TFT-scherm aanwezig en werkzaam	100,0%	78,1% ✗	85,9% ✗	87,7% ✗	88,9% ✗	87,3% ✗
Halteafroep goed hoorbaar	100,0%	47,9% ✗	56,3% ✗	45,2% ✗	55,6% ✗	50,7% ✗
Materieelinzet conform opgave	100,0%	78,1% ✗	77,5% ✗	86,3% ✗	84,0% ✗	85,9% ✗
Reinheid exterieur (niet vies)	100,0%	90,4% !	95,8% !	100,0% ✓	100,0% ✓	93,0% !
Reinheid interieur (niet vies)	100,0%	56,2% ✗	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Rijstijl chauffeur (goed)	100,0%	95,9% !	97,2% !	95,9% !	96,3% !	95,8% !
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 vierde kwartaal van 2014 zijn in totaal 71 metingen verricht in de concessie Rivierenland.

Belangrijkste resultaten

Over het algemeen liggen de scores op de KPI's in het vierde kwartaal 2014 lager dan in het derde kwartaal.

■ Er is geen rituitval geconstateerd in het vierde kwartaal. Op de punctualiteitsaspecten wordt in het vierde kwartaal lager gescoord. In totaal waren er 10 ritten met een vertraging van meer dan 5 minuten. Dit werd deels veroorzaakt door omleidingen in en bij Tiel. Ook was in twee gevallen een ongeval oorzaak van vertraging en één forse vertraging was het gevolg van verkeersdrukte. Er zijn ook bussen die te vroeg vertrokken zijn vanaf knooppunten. Te laat vertrekken van knooppunten komt in het vierde kwartaal relatief veel voor.

■ Net als in het voorgaande kwartaal konden tijdens de metingen alle reizigers zitten in de bus.

■ Op de herkenbaarheidsaspecten scoort de concessie iets lager dan in voorgaand kwartaal.

■ De score op een goede werkzaamheid van het TFT-scherm/haltedisplay is in het vierde kwartaal iets gedaald. De score van de halteafroep blijft echter laag. In ruim de helft van de bussen is deze niet aanwezig of niet goed hoorbaar.

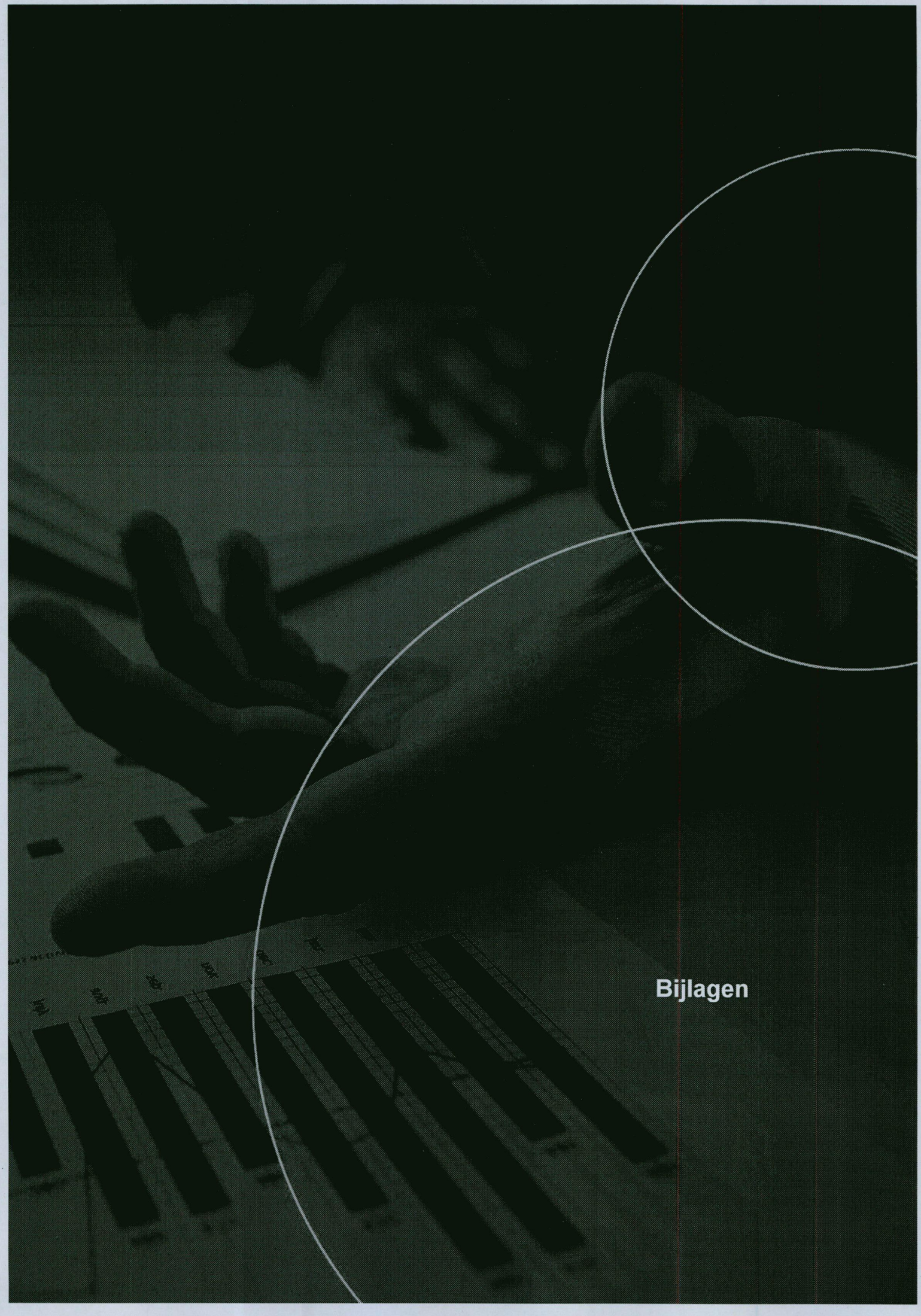
■ Op lijn 42 en lijn 45 wordt nogal eens concessievreemd materieel aangetroffen. Op lijn 42 zijn dat deels Breng bussen.

Bijzonderheden veldwerk

In het vierde kwartaal 2014 hebben werkzaamheden in en bij Tiel geleid tot een omleiding op lijn 45. Als gevolg hiervan zijn vertragingen ontstaan.
Ook een tweetal ongevallen hebben geleid tot vertraging.

Opmerkingen MG's

Naast de uitvoering van de feitelijke metingen is er door verschillende de MG's aangegeven dat station Kesteren als zeer klantonvriendelijk wordt ervaren. De abri is slecht onderhouden en vies, tevens hangt er geen enkele vertrekinformatie van bussen.



Bijlagen

IJsselmond - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	0	0	0
Gemeten ritten	73	81	79	73
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	2,7%	1,2%	2,5%	4,1%
4 tot 5 minuten te laat	4,1%	6,2%	2,5%	2,7%
2 tot 3 minuten te laat	11,0%	18,5%	12,7%	8,2%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	45,2%	33,3%	40,5%	46,6%
2 tot 3 minuten te vroeg	24,7%	28,4%	32,9%	28,8%
4 tot 5 minuten te vroeg	9,6%	11,1%	8,9%	5,5%
Meer dan 5 minuten te vroeg	2,7%	0,0%	0,0%	4,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	1,2%	0,0%	5,5%
4 tot 5 minuten te laat	2,7%	6,2%	2,5%	1,4%
2 tot 3 minuten te laat	15,1%	8,6%	11,4%	12,3%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	82,2%	82,7%	86,1%	79,5%
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
ja	94,5%	95,1%	96,2%	100,0%
nee	5,5%	4,9%	3,8%	0,0%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
ja	87,7%	92,6%	96,2%	98,6%
nee	12,3%	7,4%	3,8%	1,4%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
ja	94,5%	93,8%	98,7%	100,0%
nee	5,5%	6,2%	1,3%	0,0%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
ja	84,9%	92,6%	98,7%	98,6%
nee	15,1%	7,4%	1,3%	1,4%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Schoon	94,5%	97,5%	100,0%	97,3%
Redelijk schoon	5,5%	2,5%	0,0%	2,7%
Vies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Schoon	87,7%	86,4%	97,5%	100,0%
Redelijk schoon	11,0%	12,3%	2,5%	0,0%
Graffiti afwezig	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Geen rommel	93,2%	93,8%	100,0%	100,0%
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Goed	97,3%	96,3%	100,0%	95,9%
Matig	2,7%	3,7%	0,0%	4,1%
Slecht	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Ja, zelf gecontroleerd			0,0%	0,0%
Ja, controle waargenomen			0,0%	0,0%
Ja, niet gecontroleerd			0,0%	0,0%
Nee	97,3%	100,0%	100,0%	100,0%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
voor en achter	91,8%	87,7%	100,0%	100,0%
alleen voor	4,1%	3,7%	0,0%	0,0%
alleen achter	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%
geen werkzame lezer	1,4%	8,6%	0,0%	0,0%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	80	79	73
nee	97,2%	92,5%	100,0%	100,0%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	2,8%	7,5%	0,0%	0,0%
onbekend (percentage van totaal)	1,4%	1,3%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
aanwezig en correct werkzaam	68,5%	71,6%	91,1%	94,5%
aanwezig maar niet goed werkzaam	15,1%	21,0%	6,3%	5,5%
niet aanwezig	16,4%	7,4%	2,5%	0,0%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
aanwezig en werkzaam	63,0%	72,8%	92,4%	94,5%
aanwezig maar niet goed werkzaam	28,8%	14,8%	7,6%	2,7%
niet aanwezig	8,2%	12,3%	0,0%	2,7%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Op tijd	65,8%	74,1%	92,4%	94,5%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	34,2%	25,9%	7,6%	5,5%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
aanwezig en goed hoorbaar	54,8%	66,7%	64,6%	46,6%
aanwezig maar slecht hoorbaar	19,2%	21,0%	13,9%	15,1%
afwezig/niet hoorbaar	26,0%	12,3%	21,5%	38,4%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Op tijd	74,0%	86,4%	78,5%	61,6%
Te vroeg	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	26,0%	12,3%	21,5%	38,4%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Iedereen kan zitten	89,0%	96,3%	100,0%	94,5%
Enkelen gedwongen staan	8,2%	1,2%	0,0%	4,1%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	2,7%	2,5%	0,0%	1,4%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	81	79	73
Ja	93,2%	96,3%	100,0%	98,6%
Nee	6,8%	3,7%	0,0%	1,4%

Midden Overijssel - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	0	0	1
Gemeten ritten	74	75	73	73
Uitvalspercentage	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	1,3%	1,4%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	8,1%	4,0%	2,7%	6,9%
4 tot 5 minuten te laat	13,5%	8,0%	8,2%	6,9%
2 tot 3 minuten te laat	13,5%	13,3%	8,2%	18,1%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	44,6%	44,0%	45,2%	38,9%
2 tot 3 minuten te vroeg	13,5%	18,7%	24,7%	22,2%
4 tot 5 minuten te vroeg	4,1%	10,7%	8,2%	6,9%
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	4,1%	2,7%	4,1%	2,8%
4 tot 5 minuten te laat	10,8%	4,0%	5,5%	8,3%
2 tot 3 minuten te laat	20,3%	18,7%	20,5%	27,8%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	60,8%	70,7%	64,4%	58,3%
2 tot 3 minuten te vroeg	4,1%	2,7%	5,5%	2,8%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
ja	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
ja	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
ja	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
ja	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Schoon	98,6%	98,7%	100,0%	100,0%
Redelijk schoon	1,4%	1,3%	0,0%	0,0%
Vies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Schoon	97,3%	77,3%	93,2%	100,0%
Redelijk schoon	2,7%	22,7%	6,8%	0,0%
Graffiti afwezig	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Geen rommel	93,2%	93,3%	98,6%	97,2%
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Goed	90,5%	98,7%	100,0%	95,8%
Matig	8,1%	1,3%	0,0%	4,2%
Slecht	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Ja, zelf gecontroleerd			0,0%	1,4%
Ja, controle waargenomen			0,0%	0,0%
Ja, niet gecontroleerd			0,0%	0,0%
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
voor en achter	100,0%	98,7%	100,0%	100,0%
alleen voor	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
alleen achter	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
geen werkzame lezer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	73	75	73	72
nee	100,0%	97,3%	100,0%	100,0%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
onbekend (percentage van totaal)	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
aanwezig en correct werkzaam	51,4%	42,7%	42,5%	43,1%
aanwezig maar niet goed werkzaam	48,6%	57,3%	56,2%	55,6%
niet aanwezig	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
aanwezig en werkzaam	83,8%	94,7%	90,4%	100,0%
aanwezig maar niet goed werkzaam	14,9%	5,3%	9,6%	0,0%
niet aanwezig	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Op tijd	83,8%	94,7%	90,4%	100,0%
Te vroeg	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	16,2%	5,3%	8,2%	0,0%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
aanwezig en goed hoorbaar	93,2%	97,3%	95,9%	94,4%
aanwezig maar slecht hoorbaar	4,1%	1,3%	2,7%	4,2%
afwezig/niet hoorbaar	2,7%	1,3%	1,4%	1,4%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Op tijd	95,9%	98,7%	98,6%	98,6%
Te vroeg	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	2,7%	1,3%	1,4%	1,4%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Iedereen kan zitten	87,8%	94,7%	94,5%	90,3%
Enkelen gedwongen staan	5,4%	2,7%	2,7%	4,2%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	6,8%	2,7%	1,4%	4,2%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	75	73	72
Ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Apeldoorn Stad - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	2	1	0
Gemeten ritten	71	75	74	74
Uitvalspercentage	0,0%	2,7%	1,4%	0,0%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
4 tot 5 minuten te laat	2,8%	8,2%	4,1%	6,8%
2 tot 3 minuten te laat	11,3%	16,4%	15,1%	16,2%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	59,2%	50,7%	58,9%	54,1%
2 tot 3 minuten te vroeg	22,5%	12,3%	13,7%	10,8%
4 tot 5 minuten te vroeg	2,8%	11,0%	6,8%	12,2%
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	2,7%	2,7%	0,0%
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	2,7%	1,4%	4,1%
2 tot 3 minuten te laat	7,0%	17,8%	21,9%	17,6%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	85,9%	65,8%	65,8%	70,3%
2 tot 3 minuten te vroeg	5,6%	9,6%	6,8%	8,1%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Schoon	98,6%	98,6%	100,0%	90,5%
Redelijk schoon	1,4%	1,4%	0,0%	9,5%
Vies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Schoon	94,4%	87,7%	91,8%	95,9%
Redelijk schoon	5,6%	12,3%	8,2%	4,1%
Graffiti afwezig	98,6%	100,0%	100,0%	97,3%
Geen rommel	98,6%	93,2%	89,0%	90,5%
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Goed	100,0%	93,2%	90,4%	93,2%
Matig	0,0%	6,8%	8,2%	6,8%
Slecht	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Ja, zelf gecontroleerd			0,0%	0,0%
Ja, controle waargenomen			0,0%	0,0%
Ja, niet gecontroleerd			0,0%	0,0%
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
voor en achter	81,7%	78,1%	93,2%	95,9%
alleen voor	18,3%	21,9%	6,8%	4,1%
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
geen werkzame lezer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
nee	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
aanwezig en correct werkzaam	47,9%	37,0%	61,6%	56,8%
aanwezig maar niet goed werkzaam	52,1%	61,6%	38,4%	43,2%
niet aanwezig	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
aanwezig en werkzaam	77,5%	76,7%	87,7%	95,9%
aanwezig maar niet goed werkzaam	22,5%	23,3%	12,3%	4,1%
niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Op tijd	81,7%	76,7%	90,4%	97,3%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	18,3%	23,3%	9,6%	2,7%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
aanwezig en goed hoorbaar	77,5%	82,2%	79,5%	83,8%
aanwezig maar slecht hoorbaar	2,8%	6,8%	11,0%	12,2%
afwezig/niet hoorbaar	19,7%	11,0%	9,6%	4,1%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Op tijd	80,3%	89,0%	89,0%	95,9%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	19,7%	11,0%	11,0%	4,1%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Iedereen kan zitten	100,0%	100,0%	98,6%	100,0%
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	73	74
Ja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Veluwe - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1	0	1
Gemeten ritten	72	77	80	73
Uitvalspercentage	0,0%	1,3%	0,0%	1,4%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	1,4%	2,6%	5,0%	6,9%
4 tot 5 minuten te laat	5,6%	2,6%	5,0%	4,2%
2 tot 3 minuten te laat	11,1%	11,8%	13,8%	18,1%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	44,4%	51,3%	47,5%	31,9%
2 tot 3 minuten te vroeg	25,0%	19,7%	23,8%	31,9%
4 tot 5 minuten te vroeg	9,7%	6,6%	5,0%	4,2%
Meer dan 5 minuten te vroeg	2,8%	3,9%	0,0%	2,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	2,8%	1,3%	5,0%	6,9%
4 tot 5 minuten te laat	6,9%	6,6%	10,0%	5,6%
2 tot 3 minuten te laat	9,7%	15,8%	18,8%	15,3%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	80,6%	75,0%	63,8%	62,5%
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	1,3%	2,8%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	1,3%	0,0%	1,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
ja	98,6%	100,0%	98,8%	98,6%
nee	1,4%	0,0%	1,3%	1,4%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
ja	100,0%	100,0%	98,8%	98,6%
nee	0,0%	0,0%	1,3%	1,4%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
ja	100,0%	98,7%	97,5%	98,6%
nee	0,0%	1,3%	2,5%	1,4%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
ja	98,6%	98,7%	97,5%	98,6%
nee	1,4%	1,3%	2,5%	1,4%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Schoon	90,3%	100,0%	97,5%	84,7%
Redelijk schoon	9,7%	0,0%	2,5%	15,3%
Vies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Schoon	83,3%	92,1%	88,8%	93,1%
Redelijk schoon	16,7%	7,9%	11,3%	6,9%
Graffiti afwezig	98,6%	100,0%	97,5%	97,2%
Geen rommel	94,4%	92,1%	92,5%	90,3%
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	96,3%	86,1%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Wel aanwezig	100,0%	98,7%	98,8%	100,0%
Niet aanwezig	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Goed	97,2%	94,7%	98,8%	90,3%
Matig	2,8%	5,3%	1,3%	8,3%
Slecht	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Ja, zelf gecontroleerd			1,3%	2,8%
Ja, controle waargenomen			0,0%	1,4%
Ja, niet gecontroleerd			1,3%	1,4%
Nee	98,6%	98,7%	97,5%	94,4%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
voor en achter	95,8%	93,4%	95,0%	98,6%
alleen voor	2,8%	1,3%	1,3%	0,0%
alleen achter	0,0%	1,3%	1,3%	1,4%
geen werkzame lezer	1,4%	3,9%	2,5%	0,0%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	70	76	0	72
nee	97,2%	96,1%	97,5%	98,6%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	2,8%	3,9%	2,5%	0,0%
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
aanwezig en correct werkzaam	70,8%	55,3%	55,0%	69,4%
aanwezig maar niet goed werkzaam	26,4%	40,8%	38,8%	27,8%
niet aanwezig	2,8%	3,9%	6,3%	2,8%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
aanwezig en werkzaam	75,0%	93,4%	80,0%	93,1%
aanwezig maar niet goed werkzaam	25,0%	5,3%	18,8%	4,2%
niet aanwezig	0,0%	1,3%	1,3%	2,8%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Op tijd	76,4%	93,4%	81,3%	93,1%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	23,6%	6,6%	18,8%	5,6%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
aanwezig en goed hoorbaar	87,5%	81,6%	93,8%	98,6%
aanwezig maar slecht hoorbaar	9,7%	13,2%	2,5%	1,4%
afwezig/niet hoorbaar	2,8%	5,3%	3,8%	0,0%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Op tijd	97,2%	94,7%	93,8%	100,0%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Niet van toepassing	2,8%	5,3%	3,8%	0,0%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Iedereen kan zitten	93,1%	88,2%	100,0%	94,4%
Enkelen gedwongen staan	1,4%	6,6%	0,0%	1,4%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	5,6%	3,9%	0,0%	4,2%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	72	76	80	72
Ja	100,0%	97,4%	91,3%	98,6%
Nee	0,0%	2,6%	8,8%	1,4%

Achterhoek - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1	1	0
Gemeten ritten	76	71	85	78
Uitvalspercentage	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
6 tot 10 minuten te laat	2,6%	1,4%	0,0%	2,6%
4 tot 5 minuten te laat	0,0%	0,0%	3,6%	1,3%
2 tot 3 minuten te laat	6,6%	5,7%	9,5%	12,8%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	51,3%	57,1%	48,8%	46,2%
2 tot 3 minuten te vroeg	30,3%	22,9%	27,4%	24,4%
4 tot 5 minuten te vroeg	7,9%	10,0%	10,7%	6,4%
Meer dan 5 minuten te vroeg	1,3%	0,0%	0,0%	3,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Meer dan 10 minuten te laat	0,0%	2,9%	0,0%	2,6%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	2,9%	1,2%	0,0%
4 tot 5 minuten te laat	6,6%	1,4%	6,0%	6,4%
2 tot 3 minuten te laat	22,4%	12,9%	16,7%	16,7%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	67,1%	78,6%	72,6%	71,8%
2 tot 3 minuten te vroeg	3,9%	1,4%	3,6%	2,6%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
ja	98,7%	100,0%	98,8%	100,0%
nee	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
ja	97,4%	100,0%	97,6%	96,2%
nee	2,6%	0,0%	2,4%	3,8%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
ja	97,4%	98,6%	100,0%	98,7%
nee	2,6%	1,4%	0,0%	1,3%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
ja	96,1%	98,6%	100,0%	96,2%
nee	3,9%	1,4%	0,0%	3,8%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Schoon	90,8%	94,3%	96,4%	80,8%
Redelijk schoon	9,2%	5,7%	3,6%	16,7%
Vies	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Schoon	84,2%	92,9%	96,4%	98,7%
Redelijk schoon	15,8%	7,1%	3,6%	1,3%
Graffiti afwezig	97,4%	98,6%	98,8%	100,0%
Geen rommel	96,1%	97,1%	94,0%	97,4%
Geen vieze bekleding	98,7%	100,0%	100,0%	98,7%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Goed	94,7%	90,0%	95,2%	87,2%
Matig	2,6%	8,6%	4,8%	12,8%
Slecht	2,6%	1,4%	0,0%	0,0%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Ja, zelf gecontroleerd			1,2%	0,0%
Ja, controle waargenomen			0,0%	0,0%
Ja, niet gecontroleerd			0,0%	0,0%
Nee	100,0%	100,0%	98,8%	100,0%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
voor en achter	89,5%	91,4%	96,4%	94,9%
alleen voor	6,6%	5,7%	2,4%	0,0%
alleen achter	2,6%	0,0%	1,2%	5,1%
geen werkzame lezer	1,3%	2,9%	0,0%	0,0%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	74	70	0	78
nee	98,7%	97,1%	97,6%	98,7%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
lezer achterin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	1,3%	2,9%	0,0%	1,3%
onbekend (percentage van totaal)	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
aanwezig en correct werkzaam	90,8%	91,4%	91,7%	94,9%
aanwezig maar niet goed werkzaam	5,3%	7,1%	6,0%	2,6%
niet aanwezig	3,9%	1,4%	2,4%	2,6%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
aanwezig en werkzaam	76,3%	90,0%	84,5%	76,9%
aanwezig maar niet goed werkzaam	14,5%	7,1%	14,3%	20,5%
niet aanwezig	9,2%	2,9%	1,2%	2,6%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Op tijd	80,3%	92,9%	92,9%	93,6%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	19,7%	7,1%	7,1%	6,4%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
aanwezig en goed hoorbaar	68,4%	71,4%	51,2%	61,5%
aanwezig maar slecht hoorbaar	13,2%	12,9%	33,3%	19,2%
afwezig/niet hoorbaar	18,4%	15,7%	15,5%	19,2%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Op tijd	81,6%	84,3%	84,5%	79,5%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Niet van toepassing	18,4%	15,7%	15,5%	19,2%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Iedereen kan zitten	98,7%	95,7%	95,2%	94,9%
Enkelen gedwongen staan	0,0%	1,4%	1,2%	1,3%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	1,3%	2,9%	3,6%	3,8%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	76	70	84	78
Ja	98,7%	100,0%	96,4%	98,7%
Nee	1,3%	0,0%	3,6%	1,3%

Rivierenland - Resultaten 2014 kwartaal 4

Rituitval	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Uitgevallen ritten	0	1	0	0
Gemeten ritten	71	74	81	71
Uitvalspercentage	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%

Punctualiteit aankomst	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Meer dan 10 minuten te laat	2,8%	0,0%	0,0%	2,8%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	4,1%	1,2%	1,4%
4 tot 5 minuten te laat	0,0%	6,8%	3,7%	9,9%
2 tot 3 minuten te laat	5,6%	6,8%	6,2%	11,3%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	53,5%	45,2%	50,6%	40,8%
2 tot 3 minuten te vroeg	23,9%	24,7%	21,0%	22,5%
4 tot 5 minuten te vroeg	14,1%	9,6%	16,0%	8,5%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	2,7%	1,2%	2,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Punctualiteit vertrek	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
6 tot 10 minuten te laat	0,0%	5,5%	1,2%	1,4%
4 tot 5 minuten te laat	1,4%	1,4%	3,7%	9,9%
2 tot 3 minuten te laat	8,5%	9,6%	12,3%	9,9%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	88,7%	80,8%	77,8%	71,8%
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	2,7%	4,9%	5,6%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Juiste lijnnummer voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
ja	98,6%	98,6%	100,0%	100,0%
nee	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%

Juiste lijnnummer zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
ja	97,2%	98,6%	100,0%	97,2%
nee	2,8%	1,4%	0,0%	2,8%

Juiste bestemming voorkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
ja	98,6%	98,6%	100,0%	98,6%
nee	1,4%	1,4%	0,0%	1,4%

Juiste bestemming zijkant aanwezig	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
ja	95,8%	98,6%	100,0%	98,6%
nee	4,2%	1,4%	0,0%	1,4%

Reinheid exterieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Schoon	80,3%	98,6%	100,0%	85,9%
Redelijk schoon	15,5%	1,4%	0,0%	7,0%
Vies	4,2%	0,0%	0,0%	7,0%

Reinheid interieur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Schoon	69,0%	71,2%	72,8%	98,6%
Redelijk schoon	31,0%	28,8%	27,2%	1,4%
Graffiti afwezig	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%
Geen rommel	100,0%	95,9%	93,8%	97,2%
Geen vieze bekleding	100,0%	100,0%	98,8%	100,0%

Stang en/of handle voor staanplaatsen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Wel aanwezig	100,0%	100,0%	100,0%	98,6%
Niet aanwezig	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%

Rijstijl chauffeur	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Goed	97,2%	95,9%	96,3%	95,8%
Matig	1,4%	4,1%	3,7%	4,2%
Slecht	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Controleurs tijdens rit	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Ja, zelf gecontroleerd			0,0%	0,0%
Ja, controle waargenomen			0,0%	0,0%
Ja, niet gecontroleerd			0,0%	0,0%
Nee	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chipkaartlezers werkzaam	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
voor en achter	94,4%	89,0%	96,3%	97,2%
alleen voor	1,4%	4,1%	1,2%	0,0%
alleen achter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
geen werkzame lezer	4,2%	6,8%	2,5%	2,8%

Chipkaartlezers tijdens rit uitgevallen	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
nee	93,0%	93,2%	96,3%	97,2%
lezer voorin is uitgevallen	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
lezer achterin is uitgevallen	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
beide lezers zijn uitgevallen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
niet van toepassing	4,2%	6,8%	2,5%	2,8%
onbekend (percentage van totaal)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Afhaalmachine	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
aanwezig en correct werkzaam	78,9%	75,3%	81,5%	90,1%
aanwezig maar niet goed werkzaam	7,0%	9,6%	7,4%	4,2%
niet aanwezig	14,1%	15,1%	11,1%	5,6%
niet van toepassing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Haltedisplay	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
aanwezig en werkzaam	85,9%	87,7%	88,9%	87,3%
aanwezig maar niet goed werkzaam	9,9%	11,0%	11,1%	12,7%
niet aanwezig	4,2%	1,4%	0,0%	0,0%

Haltenaam op scherm	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Op tijd	85,9%	86,3%	90,1%	90,1%
Te vroeg	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	14,1%	12,3%	9,9%	9,9%

(Automatische) halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
aanwezig en goed hoorbaar	56,3%	45,2%	55,6%	50,7%
aanwezig maar slecht hoorbaar	16,9%	24,7%	17,3%	33,8%
afwezig/niet hoorbaar	26,8%	30,1%	27,2%	15,5%

Halteafroep	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Op tijd	71,8%	69,9%	72,8%	84,5%
Te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Te laat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet van toepassing	28,2%	30,1%	27,2%	15,5%

Bezetting (drukste punt)	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Iedereen kan zitten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Enkelen gedwongen staan	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Veel gedwongen staan (> 10 personen)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Reizigers kunnen niet mee	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Materieelinzet voldoet aan opgave	2014 K1	2014 K2	2014 K3	2014 K4
Aantal metingen	71	73	81	71
Ja	77,5%	86,3%	84,0%	85,9%
Nee	22,5%	13,7%	16,0%	14,1%

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%)	15	16	15	15	15	15
Dalperiode 9-15	**24** (35%)	26	24	25	27	26	24
Avondspits 15-19	**14** (20%)	14	14	15	14	15	14
Avond na 19	**7** (10%)	7	7	7	7	10	7
Zaterdag	**7** (10%)	7	8	8	7	8	8
Zondag	**3** (5%)	4	4	4	3	4	3
Totaal	**70**	73	73	74	73	78	71

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 registeren; 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 contoleren.

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 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.