

KLANTENACCEPTATIEMONITOR OV-CHIPKAART

Rapportage Meting Amsterdam

2-06-2009

08062/02

Inhoud

Pagina:

1.	Inleiding en probleemstelling	1.
0.	Samenvatting en conclusies	3.
0.1.	Concluderende opmerkingen	6.
2.	Onderzoeksopzet	9.
2.1.	Te onderzoeken items	9.
2.1.1.	Vragenlijstconstructie	9.
2.2.	Methode van dataverzameling	9.
2.3.	Populatie en steekproef	10.
2.4.	Screening en herweging	10.
3.	Resultaten	12.
3.1.	Acceptatie: Wat is het? Hoe meet je het?	12.
3.1.1.	De acceptatiescore	13.
3.2.	Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden	18.
3.2.1.	Bekendheid met een aantal aspecten van de OV-Chipkaart.	18.
3.2.1.1.	Vervanging van het NVB	18.
3.2.1.2.	Verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden	19.
3.2.2.	Bezit, gebruik en prijs van de OV-Chipkaart	21.
3.2.3.	Opinie over de kwaliteit van informatie en ondersteuning	23.
3.2.3.1.	Informatievoorziening	23.
3.2.3.2.	Ondersteuning door personeel	24.
3.2.4.	Kennisniveau	26.
3.2.5.	Gebruiksimpresies	28.
3.2.5.1.	Wat verandert? En wat betekent dat voor de reiziger?	28.
3.2.6.	De OV-chipkaart in het gebruik	34.
3.2.7.	Veiligheid saldo en persoonlijke gegevens	39.
3.2.8.	Opinie over eigenschappen van de OV-Chipkaart	41.
3.3.	Achtergronden van Acceptatie	48.
3.3.1.	Factoren die samenhangen met acceptatie: Overeenkomsten en verschillen tussen de drie metingen	50.
3.3.2.	Elf consumenteneisen: in welke mate aan voldaan?	54.

1. Inleiding en probleemstelling.

Teneinde de implementatie van de OV-chipkaart geïnformeerd te kunnen ondersteunen, daarbij het perspectief en het belang van de reiziger als uitgangspunt kiezend, heeft de OV-Ambassadeur behoefte aan een nauwkeurig inzicht in de verwachtingen, ervaringen en acceptatie van de kaart. Dergelijke ondersteuning is wenselijk gebleken, blijkens de invloed van berichten in de media over technische aanlooppromblemen en blijkens problemen waarmee men tijdens een proef in Rotterdam, waar inmiddels al enkele jaren ervaring met de kaart is opgedaan, geconfronteerd werd.

Met dat doel diende een monitor ontwikkeld te worden. De onderzoeksresultaten van dit instrument moeten op het juiste moment een *gerichte* bijsturing mogelijk helpen maken op aspecten die naar het oordeel van reizigers nog suboptimaal presteren.

In het implementatieproces van de OV-Chipkaart zijn drie fasen onderkend. In iedere fase zullen één of meer metingen worden uitgevoerd:

1. de fase vóór implementatie van de OV-chipkaart
2. de fase kort na invoering van de OV-chipkaart
3. in principe de fase ná uitschakeling van het NVB, maar in ieder geval na enkele maanden van 'gewenning'.

De meting waarop deze rapportage betrekking heeft, werd gehouden in de fase kort na invoering van de OV-chipkaart op bus en tram van GVB in Amsterdam en op de bussen van Connexxion in Amstelland Meerlanden en Zuidtangent (Fase 2) onder een steekproef van ov-gebruikers. Een deel hiervan is woonachtig in het vervoersgebied van GVB en het bovengenoemde gebied rond Amsterdam waar Connexxion de OV-chipkaart heeft ingevoerd. Een deel woont buiten dit vervoersgebied, maar maakt wel van het openbaar vervoer in dit gebied gebruik.

MEIJERS RESEARCH rapporteert en interpreteert de resultaten van de meting. Daarnaast zullen we, waar zinvol en mogelijk, ook suggesties aan de OV-Ambassadeur doen voor aanpassingen en bijstuuracties.

In deze rapportage zullen wij achtereenvolgens ingaan op:

- Een samenvatting met enige conclusies en aanbevelingen.
- De onderzoeksopzet, met:
- De te onderzoeken items.
- De methode van dataverzameling.
- De populatie en de steekproefstrategie.
- De resultaten.

0. Samenvatting en conclusies.

We gebruiken hier ‘bewoners van Amsterdam’ als ov-reizigers die wonen in het vervoersgebied van GVB en Connexxion (Amstelland Meerlanden en Zuidtangent) bedoeld worden. Als we op ov-reizigers doelen die van buiten het vervoersgebied van GVB genoemd vervoersgebied van Connexxion naar Amsterdam reizen en daar van openbaar vervoer gebruik maken, gebruiken we ‘personen of degenen van buiten Amsterdam’

De mate van *accepteren* van de OV-Chipkaart loopt in beide deelpopulaties sterk uiteen. Het percentage accepteerders en het percentage afwijzers is ongeveer even hoog. Vrij hoog in beide populaties is ook het percentage met een neutrale houding; iets meer dan een kwart van de reizigers.

Zowel de bewoners van Amsterdam als degenen van buiten Amsterdam zien de kaart meer als een verbetering in meer *algemene* zin voor het reizen met het openbaar vervoer dan *voor zich persoonlijk*.

Ruim de helft beschouwt de kaart als een verbetering in algemene zin. Als een verbetering voor zich persoonlijk beschouwt 39% de OV-Chipkaart.

Men zou, als ook nog de al bestaande vervoerbewijzen beschikbaar zijn, die echter toch vaker gebruiken dan de OV-Chipkaart.

De gevoelens tegenover de nieuwe kaart tenderen overwegend in een positieve richting.

Een aantal factoren die de acceptatiegeneigdheid zouden kunnen beïnvloeden is in het onderzoek betrokken.

De OV-chipkaart is inmiddels vrijwel algemeen *bekend* als nieuw middel om te reizen en betalen in het openbaar vervoer, zowel onder bewoners van Amsterdam als onder degenen die van buiten Amsterdam komen. De *bekendheid* van OV-Chipkaart als binnenkort in de metro het enige middel om te reizen en betalen is redelijk groot.

Onder bewoners van Amsterdam heeft iets meer dan de helft hooguit een vermoeden of weet niet waar *de OV-chipkaart aangeschaft* kan worden. Degenen die van buiten Amsterdam komen hebben hier minder een idee van.

Waar de kaart *opgeladen* kan worden weet zowel het merendeel van de bewoners van Amsterdam als het overgrote deel van degenen die van buiten Amsterdam komen ook niet met zekerheid.

Van de bewoners van Amsterdam **gebruikt** een meerderheid de kaart nog niet. Ook het gebruik onder reizigers van buiten Amsterdam is nog zeer laag. Degenen die de kaart bezitten en ook gebruiken vinden we vooral onder de wat actievere metrogebruikers. Hetzelfde geldt ook voor reizen met het openbaar vervoer in het algemeen. Verschillen tussen bewoners van Amsterdam en degenen die buiten Amsterdam wonen zijn klein. Niet bezitters vinden we in beide populaties vooral vaak bij degenen die ontevreden zijn met de voorlichting.

De **opinie over de informatie** over de OV-Chipkaart verschilt weinig tussen bewoners van Amsterdam en degenen die buiten Amsterdam wonen. Die opinie is eerder negatief dan positief onder degenen die daar een mening over hebben. Een minderheid kon aanvankelijk wel **ondersteuning** gebruiken of had deze zondermeer nodig. Over de hulp die beschikbaar was, was overwegend tevreden.

Een meerderheid heeft voor het bezit van de OV-Chipkaart niets hoeven **betalen**.

Zowel bij bewoners van Amsterdam als degenen van buiten Amsterdam ontbreekt over een groot aantal aspecten van de OV-chipkaart bij het merendeel van de reizigers nog **kennis**. Bij bewoners van Amsterdam is echter wel meer kennis aanwezig dan onder degenen van buiten Amsterdam. Het kennisniveau is bij een meerderheid op z'n best hooguit matig. Opmerkelijk is dat degenen met een laag kennisniveau weer vaak dezelfde zijn die ook ontevreden zijn met de informatieverstrekking.

Een meerderheid ziet in een reeks **consequenties van reizen met de OV-Chipkaart** alles bijeengenomen een verbetering. Opvallend vaak is die verbetering licht. Bewoners van Amsterdam verschillen enigszins van personen van buiten Amsterdam. Bewoners van Amsterdam zijn wat positiever.

Over de **afzonderlijke consequenties** van de OV-Chipkaart kunnen degenen van buiten Amsterdam relatief vaak geen oordeel geven. Maar ook bewoners van Amsterdam hebben vrij vaak geen oordeel.

Over de meeste van de afzonderlijke consequenties oordelen personen van buiten Amsterdam overwegend gunstiger dan de bewoners van Amsterdam. Maar in beide deelpopulaties overheerst de mening over de verschillende consequenties dat er sprake is van een verbetering.

Afname van het zwartrijden wordt zeer overwegend als een verbetering ervaren. Opvallend is dat uit dit laatste niet altijd positieve conclusies over de veiligheid in het openbaar vervoer worden getrokken. Vaak verwacht men dat de kaart hierin geen verschil zal maken.

Iets meer dan de helft van de bewoners van Amsterdam beoordeelt de OV-Chipkaart per saldo als een vergroting van **het gemak**. Onder degenen van buiten Amsterdam ligt dit percentage wat lager.

Of reizen met het openbaar vervoer door de OV-Chipkaart **duurder of goedkoper wordt** blijkt vaak moeilijk te beoordelen, vooral door degenen van buiten Amsterdam. Voor over men een oordeel heeft, overheerst in beide groepen de mening dat reizen duurder wordt. De manier van **kostenberekening** met de OV-Chipkaart wordt meestal niet transparant gevonden.

Over een aantal **praktische gebruikaspecten** van de kaart zijn actieve gebruikers uit Amsterdam wat ontevredener dan de actieve gebruikers van buiten Amsterdam. Over het *aantal verkooppunten* en het *aantal oplaadpunten* zijn gebruikers van buiten Amsterdam overwegend positief, onder gebruikers uit Amsterdam betreft het een minderheid.

Over het *gebruiksgemak* van oplaadautomaten en een *goede werking* en de *bereikbaarheid van de cico's* is men merendeels tevreden. Ook met het *bij- en afboeken* van saldo heeft men merendeels goede ervaringen. Waar men wél problemen met de werking van de cico's heeft ondervonden, liggen die mogelijk niet (alleen) aan af- en bijboeken. Een minderheid heeft vertrouwen in een gemakkelijke *klachtenafhandeling*, mocht dat nodig zijn. Gebruikers uit Amsterdam zijn over elk van de genoemde gebruikaspecten minder positief dan gebruikers die van buiten komen.

De **veiligheid van persoonlijke gegevens** en het **saldo op de kaart**, zijn enigszins gevoelige punten, gegeven het lage percentage dat hiervan overtuigd is. Het vertrouwen in de veiligheid van het saldo is wat groter dan het vertrouwen in de veiligheid van persoonlijke gegevens. In een gemakkelijke **klachtenafhandeling** hebben de weinigen die hierover een beeld hebben, weinig vertrouwen.

Zowel bewoners van Amsterdam als degenen van buiten Amsterdam hebben een overwegend positieve opinie over **veertien eigenschappen** van de OV-Chipkaart die we lieten beoordelen. De reacties op de verschillende afzonderlijke elementen lopen weliswaar enigszins uiteen maar tenderen vaker naar positief dan naar negatief. Zeer positief zijn vooral het oordeel over: *'Een kaart voor alles'*, *'Niet hoeven nadenken over het aantal strippen'*, *'Direct kunnen instappen'*, *'Opladen via Internet en op andere plaatsen'* en *'Kunnen blokkeren bij diefstal'*.

Relatief ongunstig is de opinie over: *tijdig moeten opladen, de noodzaak altijd in- en uit te checken en achteraf de prijs berekenen*.

De veertien eigenschappen van de kaart bevatten één duidelijk samenhangende **onderliggende factor**. Deze bestaat uit niet na hoeven denken over aantal strippen, direct kunnen instappen, opladen via Internet en op andere plaatsen, één kaart voor alle modaliteiten, in de bus betalen met de chipkaart i.p.v. laten afstempelen. We kunnen deze onderliggende factor 'Reisgemak' noemen. Deze blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Alles bijeengenomen ervaart men door de komst van de OV-Chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er **eenvoudiger** dan dat het er ingewikkelder door wordt.

We onderzochten in hoeverre boven genoemde factoren samen gaan met mate van acceptatie. We zijn enigszins terughoudend met spreken over oorzaak en gevolg.

Een sterk verband vinden we met de opinie over Hoe positiever de totaalindruk over veertien verschillende **eigenschappen van de kaart** is, des te hoger is de acceptatiescore. Het verband is niet met alle veertien afzonderlijke eigenschappen even sterk. We vonden in deze veertien een onderliggende factor van vijf eigenschappen, op grond van zijn samenstelling 'reisgemak' genaamd. Deze blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Veiligheid blijkt belangrijk. Hoe meer men veronderstelt dat zijn **saldo en persoonlijke gegevens in veilige handen** zijn, des te meer is men geneigd de OV-Chipkaart te accepteren.

Gemak herkennen lijkt bij te dragen aan acceptatie.

Ook **communicatie en ondersteuning** spelen een rol. Hoe meer tevreden men is met de informatie over de kaart en het reizen ermee en met de hulp van medewerkers van het vervoerbedrijf, des te meer is men tot accepteren geneigd.

Hoe bevredigender een aantal **praktische aspecten** van het reizen met de kaart is, zoals verkoop- en oplaadpunten en werking van de apparatuur, des te hoger ligt de geneigdheid tot acceptatie.

Dat sommige factoren samen gaan met variatie in de acceptatiegeneigdheid, verklaart nog niet noodzakelijk **waarin niet accepteerders zich onderscheiden van accepteerders**. De in het onderzoek gemeten factoren leveren daar geen duidelijke verklaring voor op. Wel blijkt dat degenen die de OV-Chipkaart afwijzen, zich in veel gevallen onderscheiden van de accepteerders door hun **negatieve oordeel** over een opmerkelijk groot aantal zaken dat met de kaart samenhangt. Ook over zaken die moeilijk anders dan als een voordeel van de OV-Chipkaart kunnen worden gezien. Natuurlijk kan bij een deel van degenen die zo oordelen, hun **mening** hen er werkelijk toe gebracht hebben, de kaart af te wijzen. Maar we houden het voor zeer aannemelijk dat een niet te schatten deel

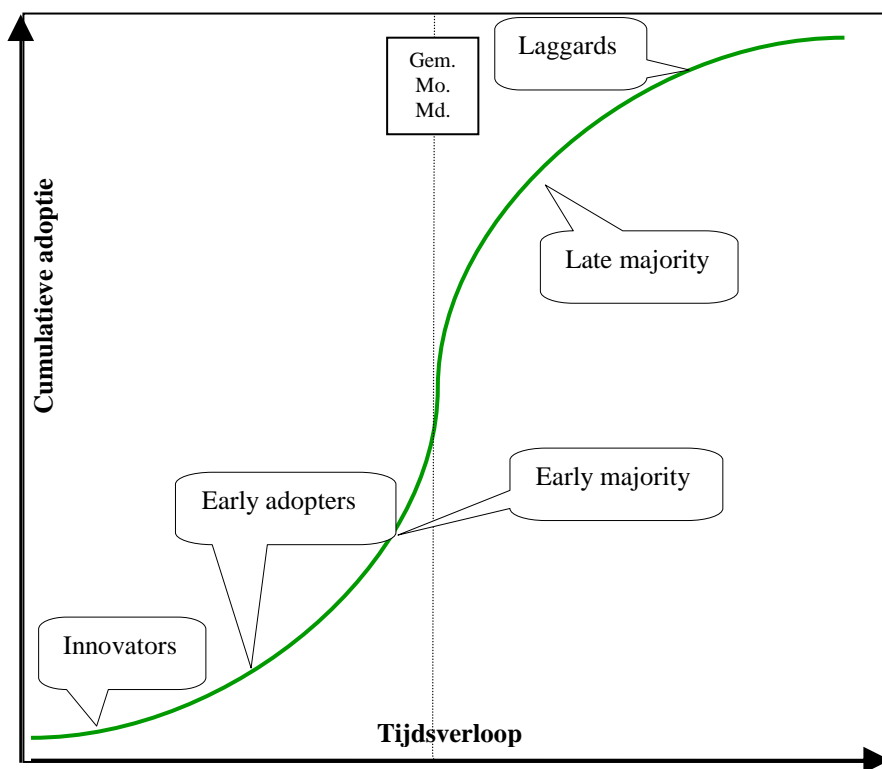
van degenen die een enigszins onduidelijk gemotiveerde weerzin tegen de kaart voelen, hun houding tegenover alles wat met de kaart samenhangt consistent maakt met die weerzin. Hoe groot hun aandeel precies is, laat zich niet schatten. De adoptie van verreweg de meeste vernieuwingen verloopt in de tijd via een S-vormige curve. Daarbij zien we eerst een kleine innovatiegeneigde voorhoede in beweging komen. Die wordt gevolgd door een steeds grotere groep volgers om na enige tijd af te vlakken. Dan volgt een relatief kleine groep van nakomers, die niet graag vernieuwingen adopteren. Het is heel goed denkbaar, dat dit is wat we in dit onderzoek zien gebeuren.

0.1. Concluderende opmerkingen.

De resultaten van het onderzoek overziend, komen we tot de volgende conclusies.

Het verloop van de introductie van de OV-chipkaart in Amsterdam en Amstelland e.o. verkeert in het middenstadium van de curve waarin de adoptie van een innovatie doorgaans verloopt. We zien dat een flink deel van de reizigers die in Amsterdam wonen en die van buiten Amsterdam komen, de OV-Chipkaart nog niet accepteert. Als het om het bewerkstelligen van de acceptatie onder deze groep gaat, staan we waarschijnlijk niet met lege handen. We rapporteerden hierboven over voor deze groep typerende negatieve reacties op bijna alles wat met de kaart te maken heeft en het nagenoeg ontbreken van een verklaring van hun afwijzen door variabelen die gemeten zijn. We vinden het op grond van wat bekend is over het adoptieproces van innovaties gerechtvaardigd, te veronderstellen dat we hier voor het grootste deel te maken hebben met degenen die vrij achteraan lopen in de gebruikelijke S-curve die het adoptieproces volgt. Het betreft een groep die deels nog de ‘early majority’, maar vooral de zogenaamde ‘late majority’ en ‘laggards’ omvat. Deze laatsten maken resp. ca. 35% en 15% van de populatie uit. Hoewel de hier geschetste precieze indeling enigszins arbitrair is¹ biedt ze toch uitzicht op mogelijk effectieve maatregelen. De indeling van vroege tot late adopteerdere ziet er doorgaans uit als in onderstaande afbeelding.

¹ Er wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde ‘standaard normale verdeling’ die een adoptieproces bij benadering meestal volgt en verdeelt die in gelijke stukken van plus of min één keer en twee keer de standaarddeviatie.



Figuur 1

Sommigen uit vooral de ‘early majority’ en ‘late majority’ zullen waarschijnlijk autonoom tot adoptie over gaan. Bij een deel van de relatief late adopteerders, vooral de ‘laggards’ zullen aanvullende maatregelen nodig zijn om het proces te versnellen.

We weten van latere adopteerders van vernieuwingen dat ze worden gehinderd door enkele veel voorkomende *adoptieweerstanden*. Die elimineren zou de adoptie door hen kunnen versnellen. Vier belangrijke zijn:

- ***De vrees dat het om iets ingewikkelds of moeilijks gaat, waarmee men moeite zal hebben:*** Op dit ogenblik wordt reizen met de OV-Chipkaart nog niet algemeen gezien als een vereenvoudiging van het reizen. Reisgemak is waarschijnlijk belangrijk voor de adoptie. Dat belang voor de adoptie wordt ook bevestigd door het sterke verband tussen adoptiegeneigdheid en de factor ‘Reisgemak’ die we door een factoranalyse vonden. Communiceren en zo mogelijk ervaarbaar maken van de grotere eenvoud van reizen met de OV-Chipkaart, zou een tegenwicht tegen de angst voor iets moeilijks of ingewikkelds kunnen bieden. Gegeven het percentage niet gebruikers dat nog geen duidelijk beeld heeft van praktische zaken als de bereikbaarheid van

aankoop- en oplaadpunten en het gemak waarmee deze in het gebruik zijn, is het de moeite waard om eenvoud in het gebruik onder afwijzers extra onder de aandacht te brengen.

- ***De indruk dat een vernieuwing niet compatibel is met wat men gewend is te doen:*** Staat in dit geval nauw in verband met de vrees voor iets ingewikkelds. Dat iets moeilijk is heeft is hier vrijwel zeker gedeeltelijk een gevolg van dat het als nieuw en ongebruikelijk wordt ervaren. Overstappen en in- en uitchecken zijn anders dan men gewend is en roepen daardoor bij sommigen weerstand op. Het zou kunnen helpen als het ongebruikelijke kon worden gerelativeerd, bijvoorbeeld door een vergelijking te maken met zaken waarmee men al wel vertrouwd zijn en die vergelijkbaar werken. Het aanbieden van hulp aan wie de kaart voor het eerst gebruikt, wordt gewaardeerd.
- ***Relatief voordeel:*** Er wordt nu nog vaak verondersteld dat reizen door de OV-Chipkaart duurder is geworden. Dit beeld kan wellicht worden gecorrigeerd. Hoe duidelijker is, dat de OV-Chipkaart voordeel oplevert ten opzichte van oude manier van betalen en naarmate dat voordeel groter is, zal de acceptatie groter zijn. Voor zover het om verbeteringen gaat: velen hebben vaak nog geen duidelijk ingevuld beeld van de verbeteringen die de kaart met zich meebrengt.
- ***Veronderstelde risico's:*** Vernieuwingen worden door hun doelgroepen vaak als risico's ervaren. Dat is ook hier zo. Vooral als het gaat om de veiligheid van persoonlijke gegevens en het saldo op de kaart is de veiligheid niet onomstreden. Overtuigen van die veiligheid zou waarschijnlijk een bijdrage aan de acceptatie leveren.

Het elimineren van deze vier adoptieweerstanden kan de latere adopteerdere over de streep helpen trekken. Maar het is waarschijnlijk niet voldoende effectief, zich te concentreren op slechts één, of een deel van de weerstanden. Een enkele in takt gebleven weerstand kan voldoende zijn om de acceptatie te belemmeren.

Bij het bestrijden van alle vier de weerstanden is communicatie een belangrijk wapen. Dat wordt bevestigd door het onderzoeksresultaat dat het gevoel adequaat te zijn voorgelicht ook de acceptatie bevordert.

De adoptie van een vernieuwing kan vaak worden bevorderd door de mogelijkheid tot zonder risico uitproberen te bieden. Het aanbieden van een gratis kaart met een bescheiden saldo zou een overweging kunnen zijn.

2. Onderzoeksopzet.

2.1. Te onderzoeken items.

De items die in de monitor moeten worden gemeten zijn in drie categorieën verdeeld:

1. Items die inzicht geven in *voor acceptatie relevante kenmerken van de OV-Chipkaart en verwachtingen en ervaringen op specifieke aspecten* die reizigers, waaronder reeds bestaande gebruikers van de kaart over de OV-chipkaart hebben. Van een aantal groepen van dergelijke variabelen hebben we samenvattende indicatoren samengesteld, die in de communicatie en het gebruik van de resultaten gemakkelijk hanteerbaar zijn.
2. *Achtergrondkenmerken* die het mogelijk maken, gegevens over de ervaringen van doelgroepleden te *verbijzonderen* naar specifieke groepen.
3. Enkele zogenaamde *criteriumvariabelen*. Dat zijn variabelen die laten zien hoe groot de acceptatiegraad van de OV-chipkaart *per saldo* is. Daaruit werd ook een samenvattende indicator voor acceptatiegraad samengesteld.

2.1.1. Vragenlijstconstructie.

Voor de constructie van de vragenlijst werd in onderling overleg een constructieschema samengesteld dat de probleemstelling uitwerkt naar meer specifieke onderzoeksitems. Ook aan de benodigde achtergrondvariabelen werd aandacht besteed. Uit dit constructieschema werd de uiteindelijke vragenlijst samengesteld die ten behoeve van de meting in Amsterdam op enkele punten geactualiseerd.

2.2. Methode van dataverzameling.

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een webenquête aan de hand van een geheel gesloten vragenlijst. De enquête werd uitgevoerd onder een steekproef uit het GfK-panel. De screening, steekproeftrekking, uitvoering van het veldwerk en enkele onderdelen van de statistische verwerking waren in handen van Miles Research.

De invulduur van de vragenlijst varieerde tussen 13 en 16 minuten. Zie voor de vragenlijst het tabellenrapport.

De enquête was online van 31 maart tot en met 17 april 2009.

2.3. Populatie en steekproef.

De onderzoekspopulatie wordt gevormd door a) ov-reizigers van 12 jaar en ouder die woonachtig zijn in het vervoersgebied van GVB en Connexxion in Amstelland Meerlanden en Zuidtangent en b) ov-reizigers die buiten het vervoersgebied van GVB en genoemd vervoersgebied van Connexxion wonen, maar daar wel met het ov naartoe reizen.

Uit bovengenoemde subpopulatie 'ov reizigers die woonachtig zijn in het vervoersgebied van GVB en Connexxion' werd een bruto steekproef van N=1200 getrokken. Dit resulteerde in een netto response van N=846. Het responspercentage bedroeg 71%.

Uit de subpopulatie 'ov-reizigers naar Amsterdam' werd een bruto steekproef van N=596 getrokken. De netto response bedroeg N= 440 (74%).

2.4. Screening en herweging.

Van een aantal voor het onderzoek belangrijke variabelen was nog geen kennis beschikbaar over de verdeling binnen de populatie. Zo ontbrak inzicht in de verdeling van de reisfrequentie en dergelijke. Om de representativiteit van de resultaten van de meting te kunnen controleren en zonodig te herwegen (zie onder), was het noodzakelijk een vooronderzoek te doen om de verdeling van de reeds genoemde en enkele andere variabelen in kaart te brengen.

Dit vooronderzoek, ook wel screening genoemd, vond plaats door middel van een online enquête onder een netto steekproef van N=94194 leden uit het panel van GfK. Dit panel is overigens representatief voor de Nederlandse bevolking.

Bij het trekken van een steekproef en bij de response kunnen afwijkingen in de resultaten ontstaan Om de representativiteit van de resultaten te waarborgen moesten deze eventueel kunnen worden herwogen naar de verdeling van een aantal relevante variabelen binnen de populatie. Beide netto steekproeven bleken qua profiel op de onderstaande variabelen gelijk aan het profiel van het panel, waardoor een herweegprocedure achterwege kon blijven. Het betreft:

- Frequentie OV-gebruik.
- De combinatie leeftijd/geslacht

- Stedelijkheidsgraad
- Opleidingsniveau
- Werkzaamheid

3. Resultaten.

In deze rapportage maken we ter wille van de leesbaarheid een bescheiden gebruik van tabellen. Hoe sterk de relatie tussen twee variabelen is, hebben we waar we een lineair verband vonden meestal bepaald door middel van de correlatie coëfficiënt Spearmans r en/of inspectie van een kruistabel. We nemen deze op in het afzonderlijke tabellenrapport

In deze rapportage zullen we ter wille van de leesbaarheid steeds spreken over ‘bewoners van Amsterdam’ als we ov-reizigers die in het vervoersgebied van GVB en van Connexxion waar de OV-chipkaart gebruikt kan worden wonen bedoelen en over ‘personen of degenen van buiten Amsterdam’ als we ov-reizigers bedoelen die van buiten dit vervoersgebied naar Amsterdam en/of het gebied Amstelland Meerlanden en Zuidtangent reizen.

We hebben in deze rapportage waar dit verantwoord was de vergelijking met de scores van ov-reizigers uit de landelijke meting zichtbaar gemaakt. Een dergelijke vergelijking was slechts in beperkte mate verantwoord mogelijk, omdat bij de metingen in Rotterdam en Amsterdam niet geheel dezelfde vragen werden gesteld als in de landelijke meting, of andere antwoordcategorieën werden gebruikt, was zo’n vergelijking beperkt mogelijk.

3.1. Acceptatie: Wat is het? Hoe meet je het?

Het onderzoek is erop gericht, de mate van acceptatie van de OV-Chipkaart te meten door middel van een enquête. Enquêteren is communiceren met personen uit de steekproef. Het begrip ‘acceptatie’ als zodanig is voor een heldere communicatie te weinig concreet en laat te veel verschillende interpretaties toe. Dat zou waarschijnlijk leiden tot onderzoeksresultaten die niet ondubbelzinnig te interpreteren zijn. We hebben er daarom voor gekozen, niet rechtstreeks te vragen of men de OV-Chipkaart accepteert. In plaats daarvan hebben we ‘acceptatie’ operationeel gemaakt, door het op te vatten als de gecombineerde score op vier verschillende, duidelijk interpreteerbare reacties op de OV-Chipkaart. Daarmee hebben we een schaal samengesteld die de mate van acceptatie uitdrukt in één **“acceptatiescore”** in vijf niveaus van acceptatie². Een dergelijke enkelvoudige score komt ook een efficiënte communicatie over de acceptatie ten goede

² Deze schaal blijkt een goede interne samenhang te hebben, gegeven een Cronbachs Alpha van .897. Het gebruik van één samenhangende acceptatiescore is daarom verantwoord.

De afzonderlijke schaalitems waaruit deze score is opgebouwd hebben betrekking op vier dimensies van acceptatie:

1. **Opinie/waardering vanuit persoonlijk perspectief:** Ervaart men de OV-chipkaart vanuit zijn persoonlijk belang meer als een verbetering of meer als een verslechtering ten opzichte van wat men gewend was?
2. **Opinie/waardering vanuit breder perspectief:** Beschouwt men de invoering van de OV-chipkaart los van zijn persoonlijke belangen meer als een verbetering of als een verslechtering.
3. **Gebruiksintentie:** Hoe sterk is men gemotiveerd de OV-chipkaart te gebruiken, of geneigd het gebruik ervan juist te mijden?
4. **De gevoelsdimensie:** Geeft de introductie van de OV-chipkaart iemand een meer positief of een meer negatief gevoel.

3.1.1. De acceptatiescore.

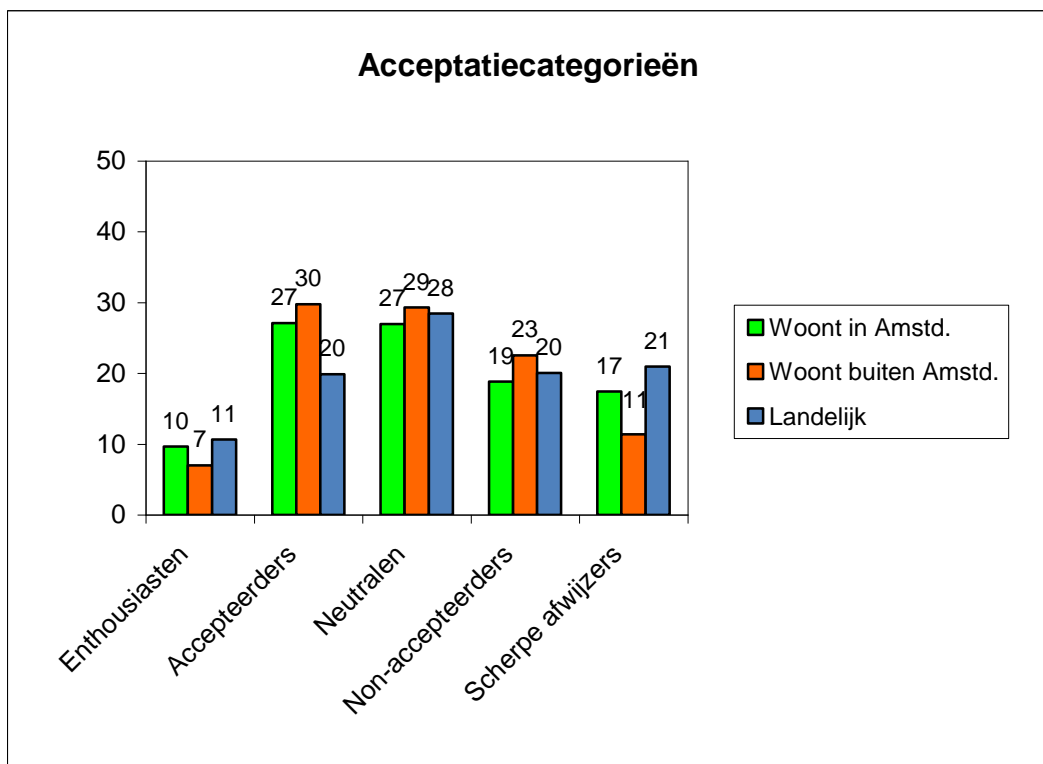
In hoeverre reageert men met acceptatie of juist met afwijzing als men kennis heeft genomen van datgene wat de OV-Chipkaart is en wat ze in het gebruik voor de reiziger betekent? We legden ondervraagden daartoe de volgende **propositiebeschrijving** voor.

De OV-chipkaart is een nieuwe manier van reizen en betalen door het openbaar vervoer. Met één OV-chipkaart kan worden gereisd met de tram, trein, bus en metro. Reizigers kunnen kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart. De OV-chipkaart kan worden opgeladen met een saldo (een geldbedrag in Euro's) en met een reisproduct (zoals een abonnement). Bij een persoonlijke OV-chipkaart kan men kiezen voor automatisch opladen: in dat geval wordt automatisch geld op de kaart bijgeschreven als het saldo onder een bepaald bedrag is gekomen. De OV-chipkaart moet straks bij het instappen (inchecken) én bij het uitstappen (uitchecken) voor een kaartlezer worden gehouden. De kaartlezers worden geplaatst in trams en bussen, in sommige treinen en op metro- en treinstations. Bij het uitchecken wordt het exacte bedrag berekend dat de reiziger moet betalen. De hoogte van dit bedrag wordt bepaald door de afgelegde afstand.

De acceptatiescore is berekend over de scores op de vier dimensies waarover ondervraagden een mening konden geven. We onderscheiden:

- *Enthousiasten.*
- *Accepteerders.*
- *Neutralen.*
- *Non-accepteerders.*
- *Scherpe afwijzers.*

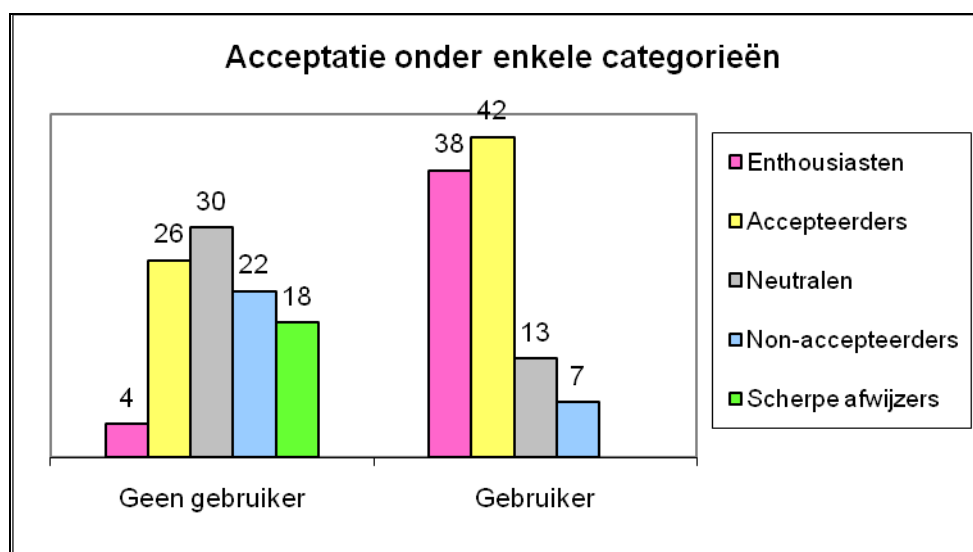
Het percentage bewoners van Amsterdam dat de OV-chipkaart accepteert en het percentage dat haar afwijst ontloopt elkaar nauwelijks: 37% accepteert de kaart, 36% wijst haar af. Opvallend is, dat het percentage scherpe afwijzers groter is dan het percentage enthousiasten. Onder degenen die buiten Amsterdam wonen, ligt deze verhouding ongeveer hetzelfde: 37% accepteert de kaart, 34% wijst haar af. Opmerkelijk is het relatief hoge aandeel van de neutralen (27% van de bewoners van Amsterdam en 29% van degenen die buiten Amsterdam wonen).



Figuur 2

Deze acceptatiescore is gebaseerd op vier afzonderlijke indicatoren voor acceptatie: de *opinie over (1) persoonlijke en (2) meer algemene verbetering of verslechtering door de OV-Chipkaart*, de (3) *gebruiksintentie* als ook de strippenkaart nog in gebruik is en (4) de *gevoelsimpressie* die de OV-Chipkaart achterlaat.

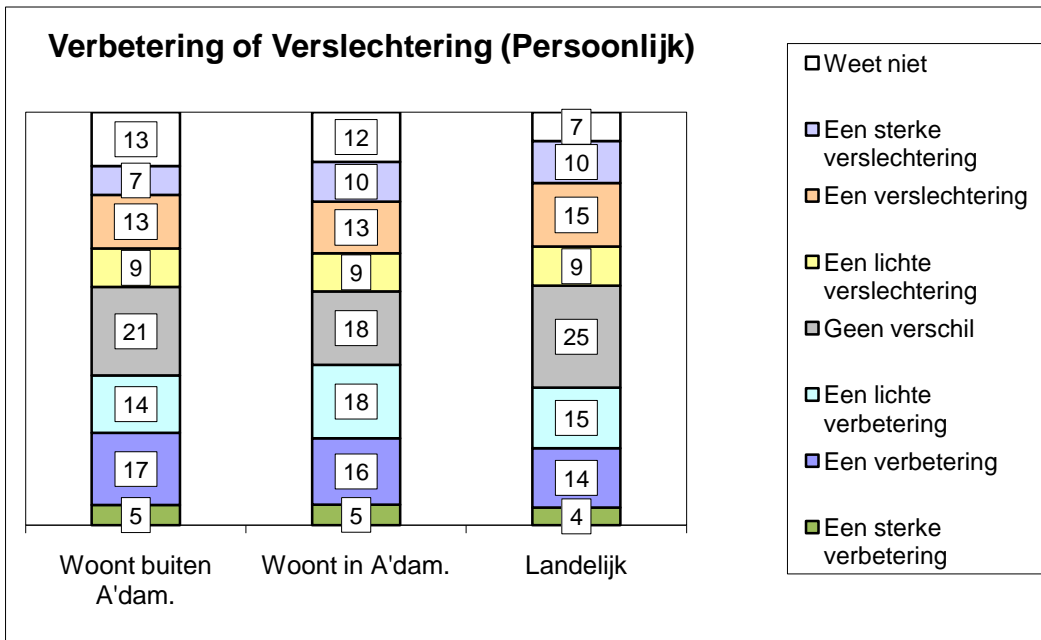
De acceptatie verschilt zoals te verwachten was, tussen gebruikers en niet gebruikers.



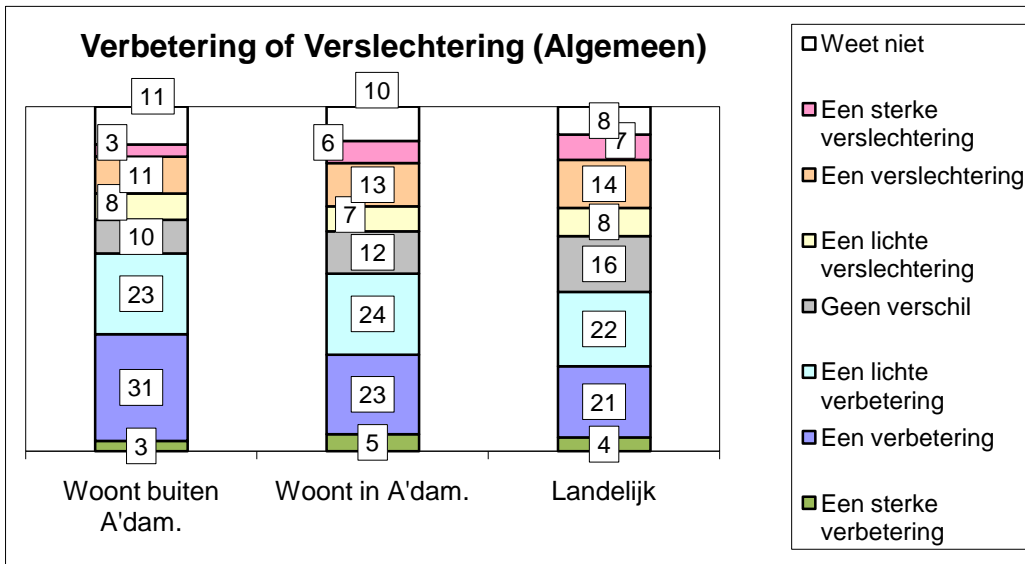
Figuur 3

We zien ten aanzien van de twee eerstgenoemden van de vier indicatoren van acceptatie dat men zeer overwegend wel een oordeel heeft, of de OV-Chipkaart als verbetering of verslechtering geldt. Een wat hoger percentage ziet de kaart meer als een verbetering in algemene zin (resp. 52% van de bewoners van Amsterdam en 57% van degenen van buiten Amsterdam), dan als een verbetering voor zich persoonlijk (resp. 39% van de bewoners en 39% van degenen van buiten).

Voor zich persoonlijk ziet een ongeveer gelijk percentage de kaart als een verbetering als als een verslechtering. De verschillen tussen bewoners van Amsterdam en degenen die van buiten Amsterdam komen zijn heel beperkt. (Figuur 3 en 4).



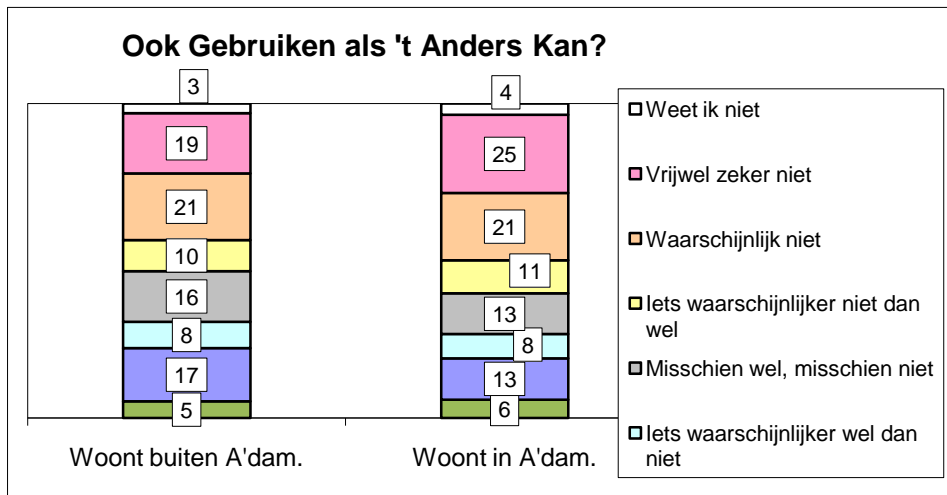
Figuur 4



Figuur 5

Het aandeel van zowel de bewoners van Amsterdam als van degenen van buiten Amsterdam dat voornemens is *de OV-Chipkaart te gebruiken als daarvoor ook nog de nu bestaande vervoerbewijzen beschikbaar zijn*, is kleiner dan het gedeelte dat dit niet van plan is. Respectievelijk 30% en 27% wel tegen 50% en 57% niet.

De *gevoelens* tenderen licht overwegend in een positieve richting, onder de bewoners van Amsterdam heeft 44% min of meer positieve gevoelens tegen 36% min of meer negatief. Onder degenen van buiten Amsterdam is de positieve score 48% tegen 30% negatief. De gemiddelde score is onder bewoners van Amsterdam 4,9 en onder degenen van buiten Amsterdam 4,6 (NB: 1 is de hoogst mogelijke en 9 de laagst mogelijke score).



Figuur 6

3.2. Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden.

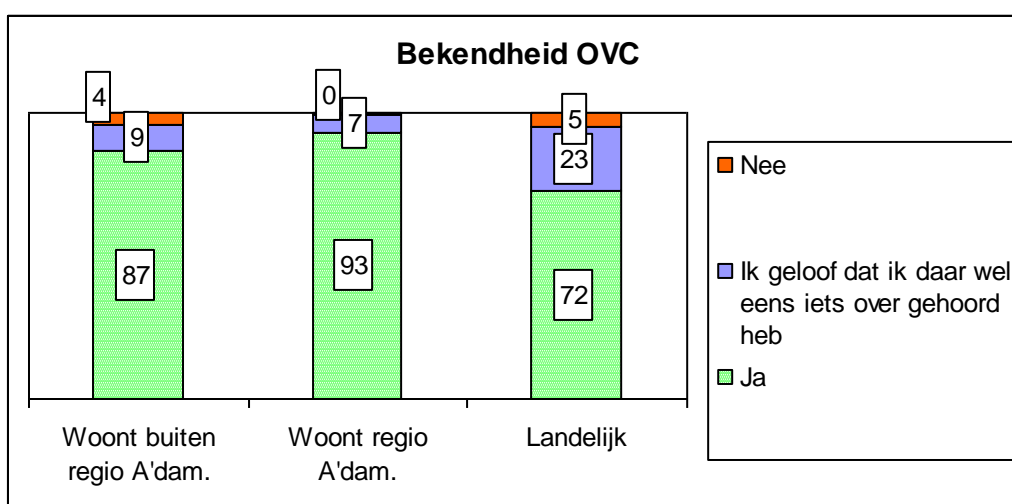
We hebben een groot aantal factoren in het onderzoek betrokken waarvan het denkbaar is dat die verschil maken voor de mate waarin iemand de OV-Chipkaart accepteert. In het onderstaande gaan we in op deze factoren en hoe hierop in de twee deelpopulaties wordt gescoord. In hoofdstuk 3.3 bespreken we in hoeverre sommige van deze factoren daadwerkelijk verschillen in acceptatie met zich meebrengen.

3.2.1. Bekendheid met een aantal aspecten van de OV-Chipkaart.

De mate van acceptatie zou mede afhankelijk kunnen zijn van het niveau van bewustheid rond de OV-Chipkaart in zijn verschillende aspecten.

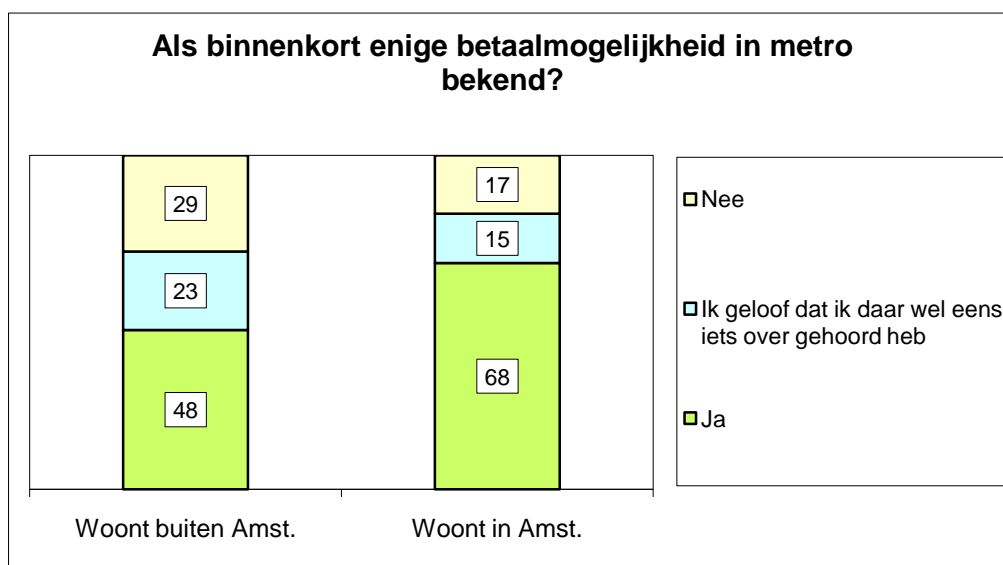
3.2.1.1. Vervanging van het NVB.

De OV-chipkaart is inmiddels vrijwel algemeen bekend als nieuw middel om te reizen en betalen in het openbaar vervoer, zowel onder bewoners van Amsterdam als onder degenen die van buiten Amsterdam komen; verreweg de meesten (resp. 93% en 87%) kennen hem als zodanig. Slechts voor 4% van degenen die niet in Amsterdam wonen, maar er wel naar toe reizen is het nog een onbekend verschijnsel.



Figuur 7

Het merendeel van de bewoners van Amsterdam heeft vernomen dat binnenkort alleen nog met de OV-chipkaart gereisd kan worden (83%). Onder degenen die buiten Amsterdam wonen ligt dit percentage iets lager (79%).



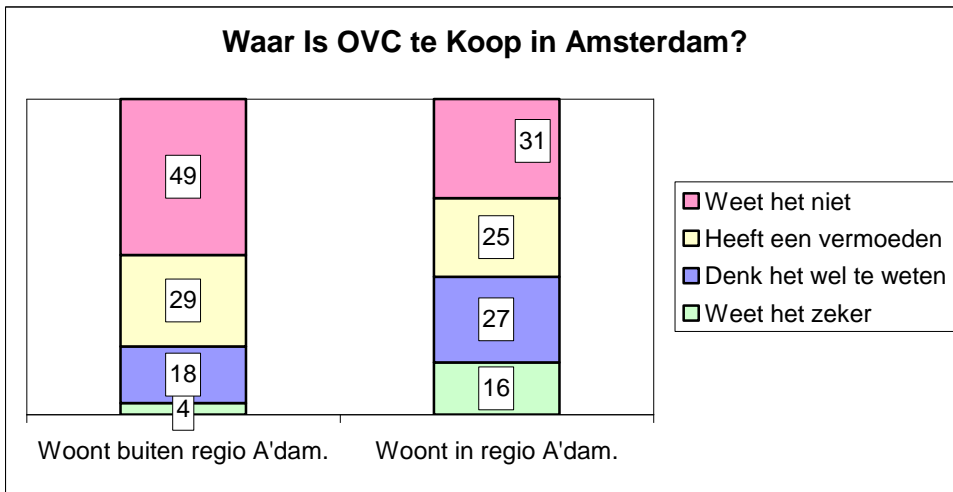
Figuur 8

3.2.1.2. Verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden.

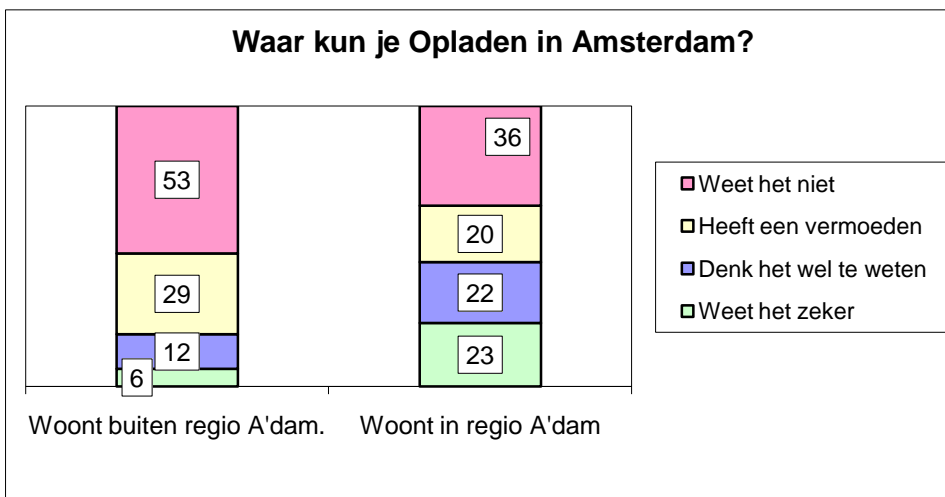
Onder bewoners van Amsterdam heeft iets meer dan de helft hooguit een vermoeden of weet niet waar de OV-chipkaart aangeschaft kan worden (56%). Een minderheid van 16% meent zeker te weten waar dit kan. Degenen die van buiten Amsterdam komen hebben hier minder een idee van: 49% weet niet waar de kaart te koop is, 29% heeft hooguit een vermoeden. In hoeverre de veronderstellingen hierover juist zijn weten we uiteraard niet.

Waar de kaart opgeladen kan worden weet zowel het merendeel van de bewoners van Amsterdam als het overgrote deel van degenen die van buiten Amsterdam komen ook niet met zekerheid.

Degenen die vinden dat er genoeg of ruim voldoende informatie over de OV-chipkaart wordt gegeven, menen beter te weten waar deze verkrijgbaar en oplaadbaar is, dan degenen die vinden dat er te weinig informatie wordt gegeven.



Figuur 9



Figuur 10

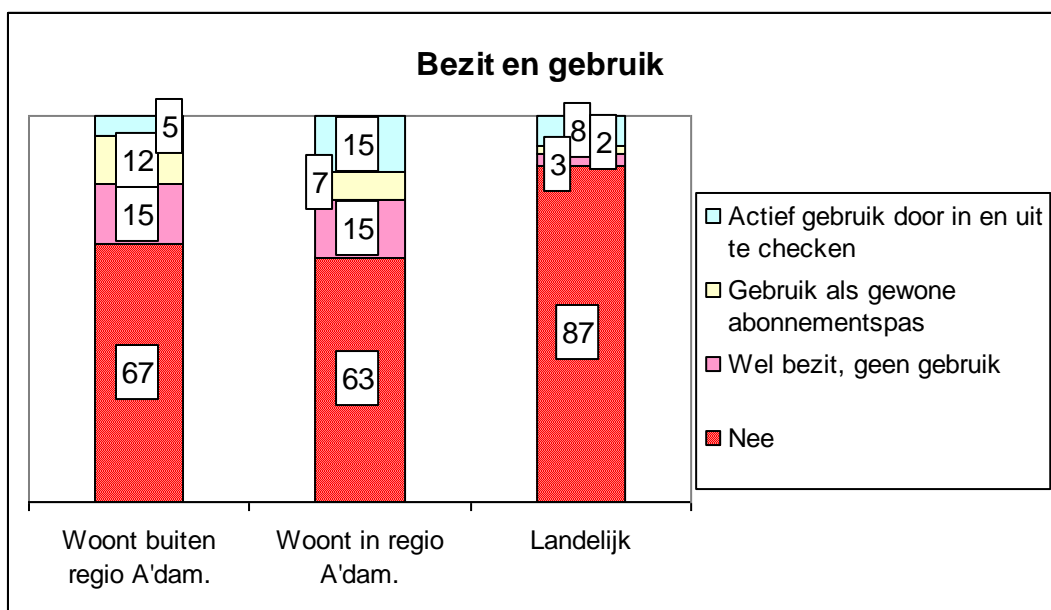
3.2.2. Bezit, gebruik en prijs van de OV-Chipkaart.

Van de bewoners van Amsterdam gebruikt 15% de kaart. Een meerderheid van 85% gebruikt de kaart nog niet, of als gewone abonnementspas.

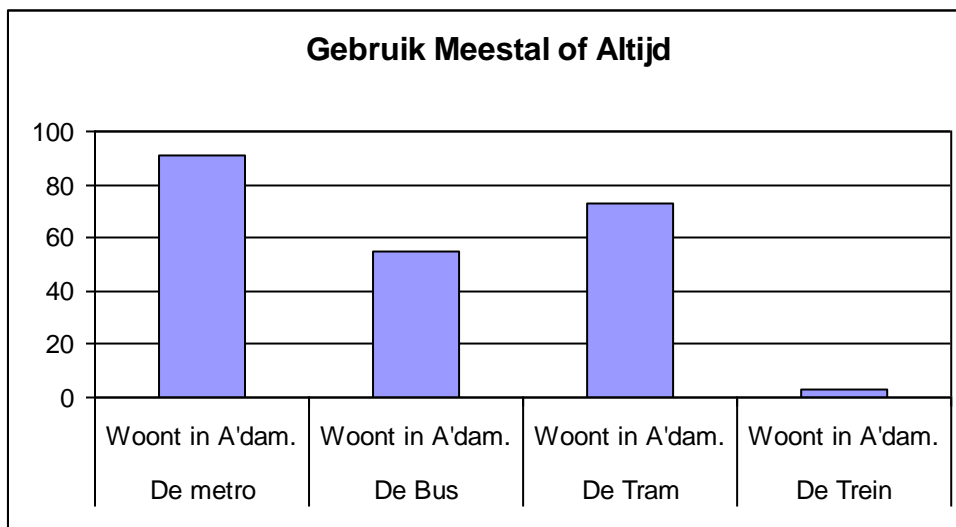
Degenen van buiten Amsterdam gebruiken hem in meerderheid ook (82%) nog niet; 67% bezit de kaart bovendien nog niet. Zo'n 5% gebruikt de kaart door actief in- en uit te checken.

Niet bezitters vinden we onder de bewoners van Amsterdam vooral bij degenen die ontevreden zijn met de voorlichting. Ook onder degenen die buiten Amsterdam wonen, vinden we de niet bezitters vooral vaak onder degenen die de voorlichting als onvoldoende beoordelen.

Bezit van de kaart neemt af naarmate men minder vaak met de metro reist. Degenen die de kaart bezitten en ook gebruiken vinden we vooral onder de wat actievere metrogebruikers. Hetzelfde geldt ook voor reizen met het openbaar vervoer in het algemeen. Verschillen tussen bewoners van Amsterdam en degenen die buiten Amsterdam wonen zijn klein.



Figuur 11



Figuur 12

Het aantal OV-chipkaart gebruikers onder reizigers die buiten Amsterdam wonen is zo laag, dat het hier niet verantwoord is de resultaten voor deze groep in de bovenstaande grafiek weer te geven.

Een meerderheid heeft voor het bezit van de OV-Chipkaart niets hoeven betalen (65% van de bewoners van Amsterdam en 77% van degenen van buiten Amsterdam). Minder dan € 7,- heeft respectievelijk 23% en 5% betaald. Respectievelijk 4% en 7% betaalde € 7,- of meer. 9% en 10% kan zich de prijs niet herinneren.

3.2.3. **Opinie over de kwaliteit van informatie en ondersteuning.**

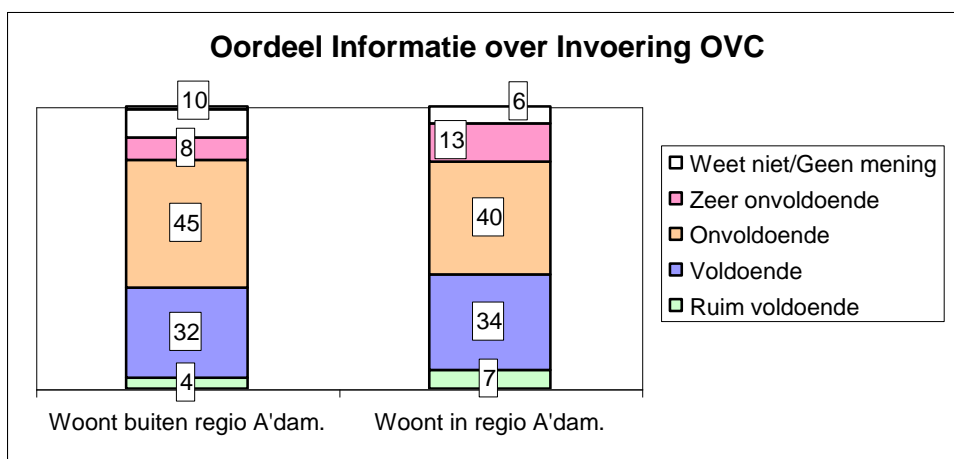
3.2.3.1. **Informatievoorziening.**

De *opinie over de informatie* over de OV-Chipkaart verschilt weinig tussen bewoners van Amsterdam en degenen die buiten Amsterdam wonen. Die opinie is eerder negatief dan positief onder degenen die daar een mening over hebben.

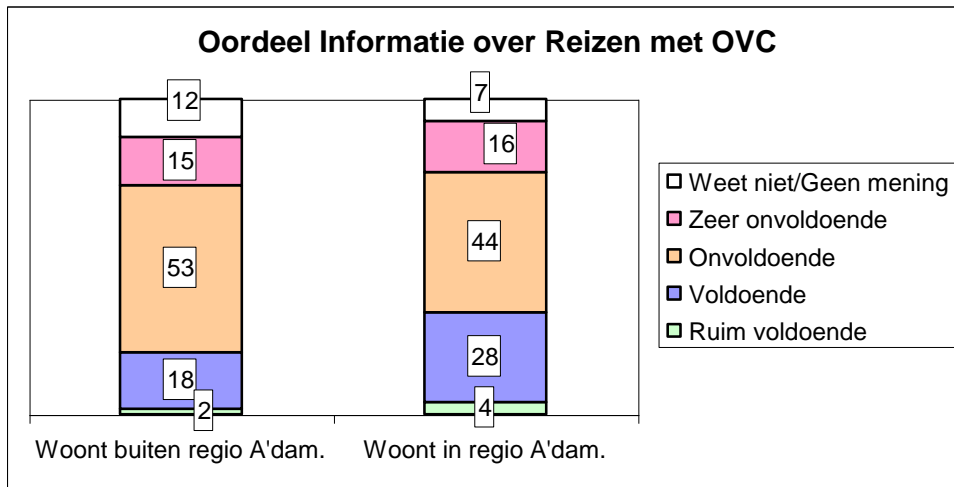
De informatie over de *invoering* van de kaart vindt 53% in beide deelpopulaties onvoldoende, terwijl 41% van de bewoners van Amsterdam en 36% van de reizigers naar Amsterdam dit als voldoende beoordeelt.

Over de informatie met betrekking tot het *reizen met de kaart* is een meerderheid ontevreden: 60% van de Amsterdammers en 68% van de reizigers naar Amsterdam beoordeelt deze als (zeer) onvoldoende.

De tevredenheid met de voorlichting over het ene onderwerp gaat overigens sterk samen met die over het andere.



Figuur 13

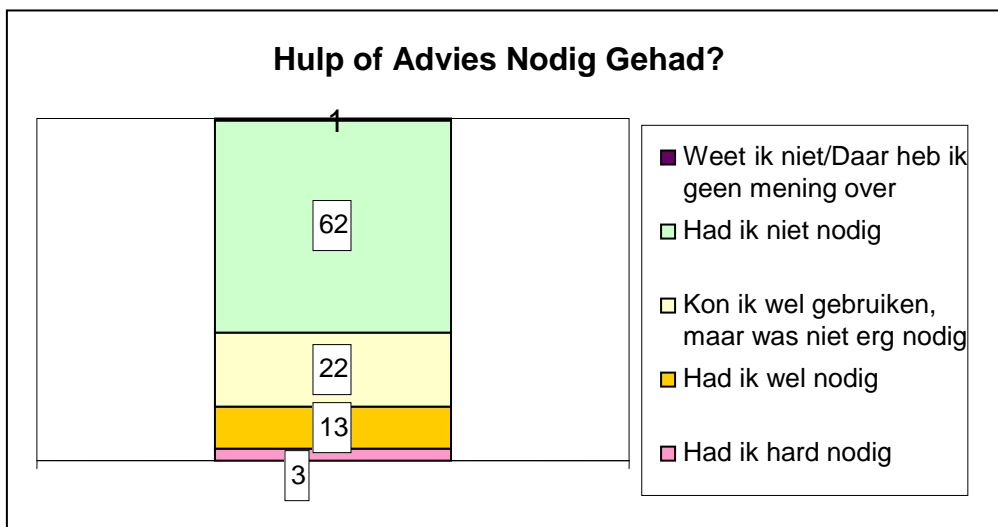


Figuur 14

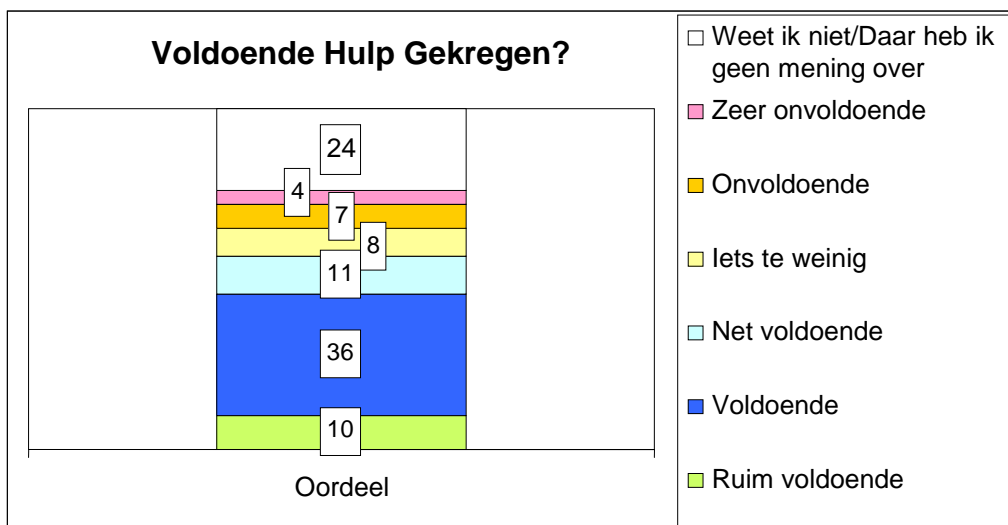
3.2.3.2. Ondersteuning door personeel.

Van de bewoners van Amsterdam die de OV-chipkaart kon 38% aanvankelijk wel in meer of mindere mate ondersteuning gebruiken. Het merendeel stelt echter dat zij het redelijk tot zeer goed zonder hulp af kon. Reizigers van buiten Amsterdam lijken hulp door personeel verhoudingsgewijs vaker nodig te hebben gehad. Het aantal personen dat de OV-chipkaart inmiddels gebruikt heeft is echter te klein om voor deze subpopulatie over dit aspect betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Van de Amsterdammers vindt 46% dat er de eerste tijd dat zij de OV-chipkaart konden gebruiken voldoende tot ruim voldoende ondersteuning aanwezig was. 11% beschouwt dit als onvoldoende tot zeer onvoldoende. Reizigers van buiten Amsterdam beoordelen de aanwezigheid van ondersteuning overwegend als voldoende.



Figuur 15



Figuur 16

3.2.4. Kennisniveau.

We onderzochten van tien eigenschappen van de OV-Chipkaart in hoeverre men hiervan al op de hoogte was. We rapporteren hier het kennisniveau per eigenschap.

Eigenschappen van de OV-Chipkaart	% hiermee bekend		
	A'dam.	Buiten A'dam	Landelijk
Eén kaart nodig voor reizen met tram, trein, bus en metro	88%	82%	85%
De mogelijkheid om geld (reissaldo) op de kaart te laden	82%	73%	66%
De mogelijkheid om te kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart	47%	52%	29%
De mogelijkheid van automatisch opladen bij een persoonlijke kaart.	42%	30%	23%
Je betaalt in tram, bus en metro per kilometer i.p.v. per zone.	53%	17%	39%
Zowel bij het begin van de reis als tijdens of ná het uitstappen moet de OV-chipkaart bij een apparaat worden gehouden (inchecken en uitchecken)	87%	75%	58%
Bij het inchecken wordt een instaptarief afgeschreven	47%	34%	33%
Bij het uitchecken wordt de exacte prijs van de reis berekend	63%	51%	38%
Dat je altijd moet uitchecken, ook als je overstapt	62%	40%	36%
Voor met kinderwagens, grote stukken bagage, honden en dergelijke zijn op de metrostations extra brede poortjes	28%	17%	--

Figuur 17

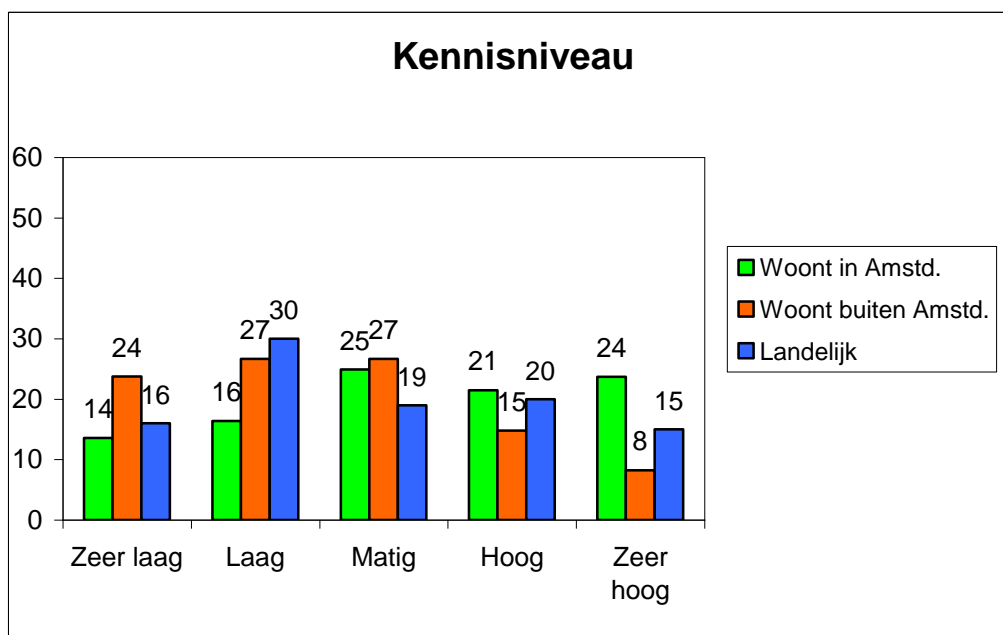
Uit bovenstaande tabel kunnen we opmaken dat zowel bij bewoners van Amsterdam als degenen van buiten Amsterdam over een groot aantal aspecten van de OV-chipkaart kennis bij het merendeel van de reizigers nog ontbreekt. Bij

bewoners van Amsterdam is echter wel meer kennis aanwezig dan onder degenen van buiten Amsterdam.

Ook de samenvattende schaal laat zien dat het *kennisniveau* verschilt tussen bewoners van Amsterdam en personen die buiten Amsterdam wonen. Over het algemeen is het kennisniveau vooral bij personen die naar Amsterdam reizen op z'n best matig: 78% zeer laag tot matig. Maar ook onder bewoners van Amsterdam is het kennisniveau bij een meerderheid hooguit matig: 55% zeer laag tot matig.

Onder bewoners van Amsterdam is het kennisniveau bij 45% hoog tot zeer hoog. Onder personen die buiten Amsterdam wonen is dit 23%.

Het kennisniveau hangt samen met de tevredenheid over de informatie over invoering en reizen met de OV-Chipkaart. Hoe meer kennis, des te meer tevredenheid, of omgekeerd. Ook is de kennis wat groter met een hogere frequentie van reizen met het openbaar vervoer en (niet verrassend) onder degenen die al een OV-Chipkaart actief gebruiken.



Figuur 18

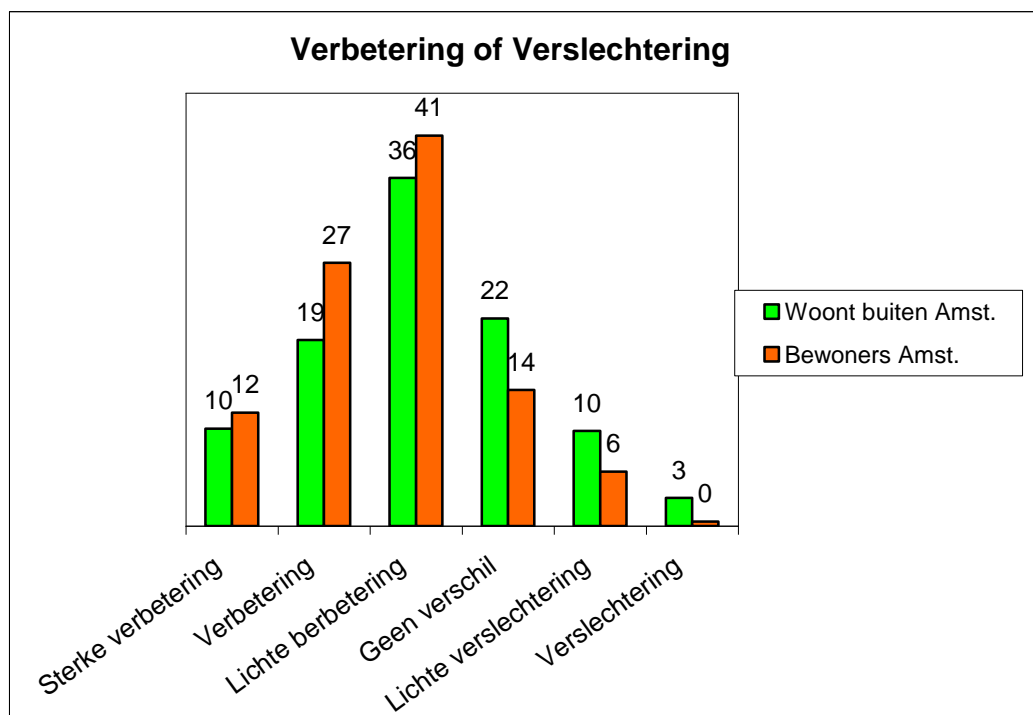
3.2.5. Gebruiksimpresies.

3.2.5.1. Wat verandert? En wat betekent dat voor reizigers?

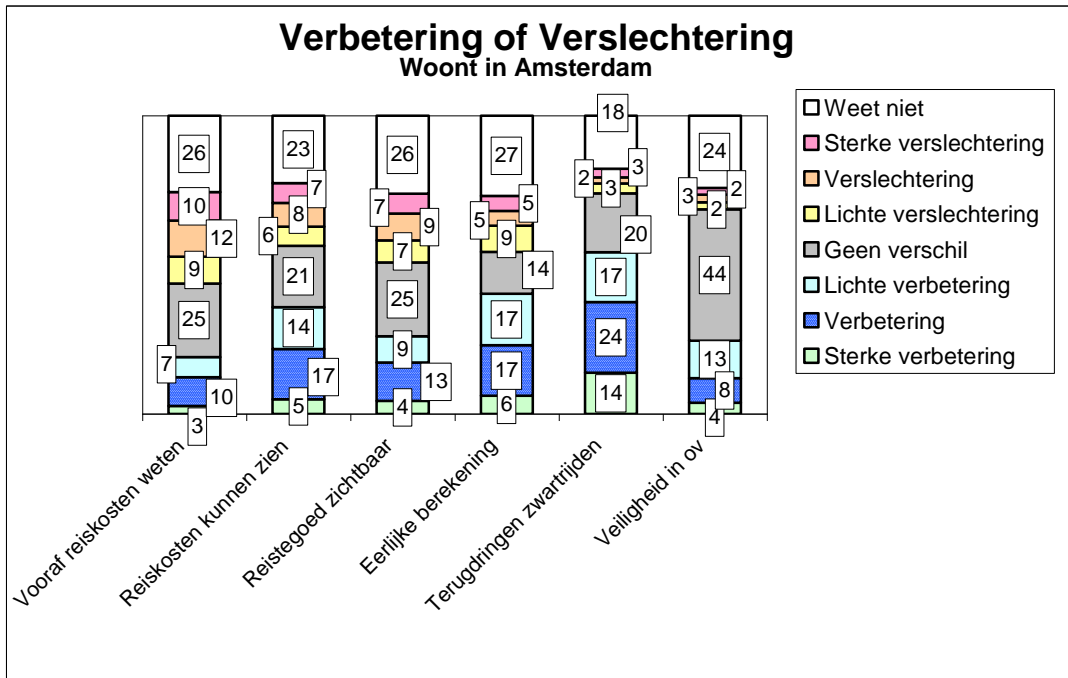
We onderzochten van zes onderwerpen in hoeverre men verwachtingen heeft of de OV-Chipkaart hiervoor consequenties heeft, en in hoeverre die verwachtingen neerkomen op een verbetering of juist op een verslechtering. Van vijf andere punten onderzochten we of men hiervan verwacht dat het reizen vergemakkelijkt of juist bemoeilijkt zal worden.

Uit de scores van degenen die hierover een mening hebben stelden we een samenvattende schaal samen die de verwachte verbetering en verslechtering voor de zes kenmerken samen weergeeft.

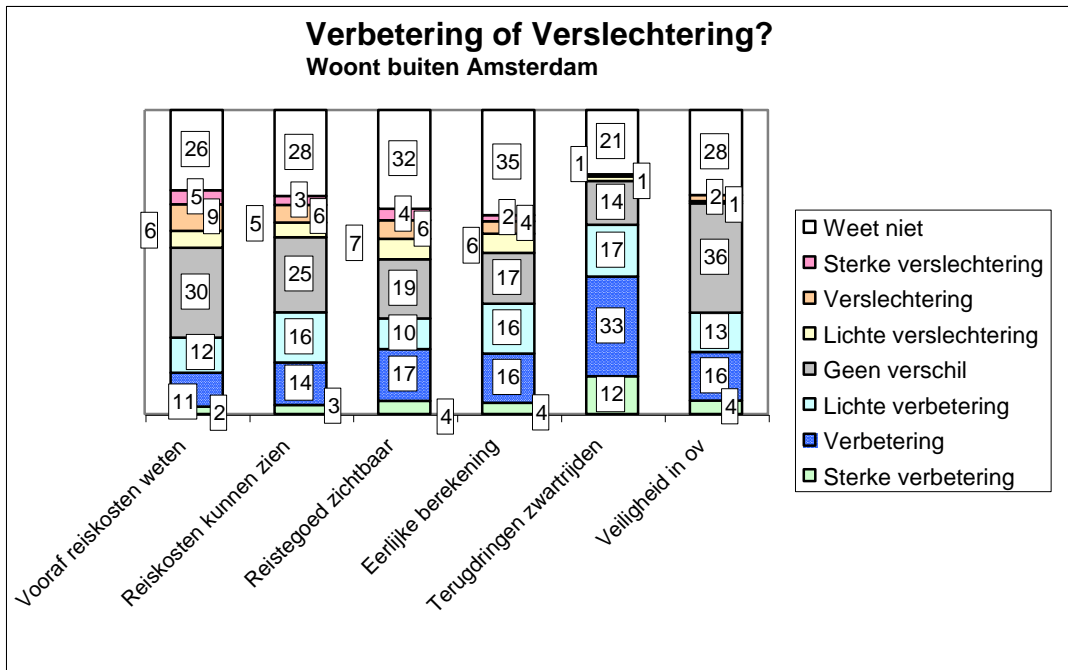
Een meerderheid beoordeelt de zes onderzochte punten per saldo samen als een verbetering. Opvallend vaak is die verbetering licht. Bewoners van Amsterdam verschillen enigszins van personen van buiten Amsterdam. Bewoners van Amsterdam zijn wat positiever. (Respectievelijk 80% en 65% verbetering).



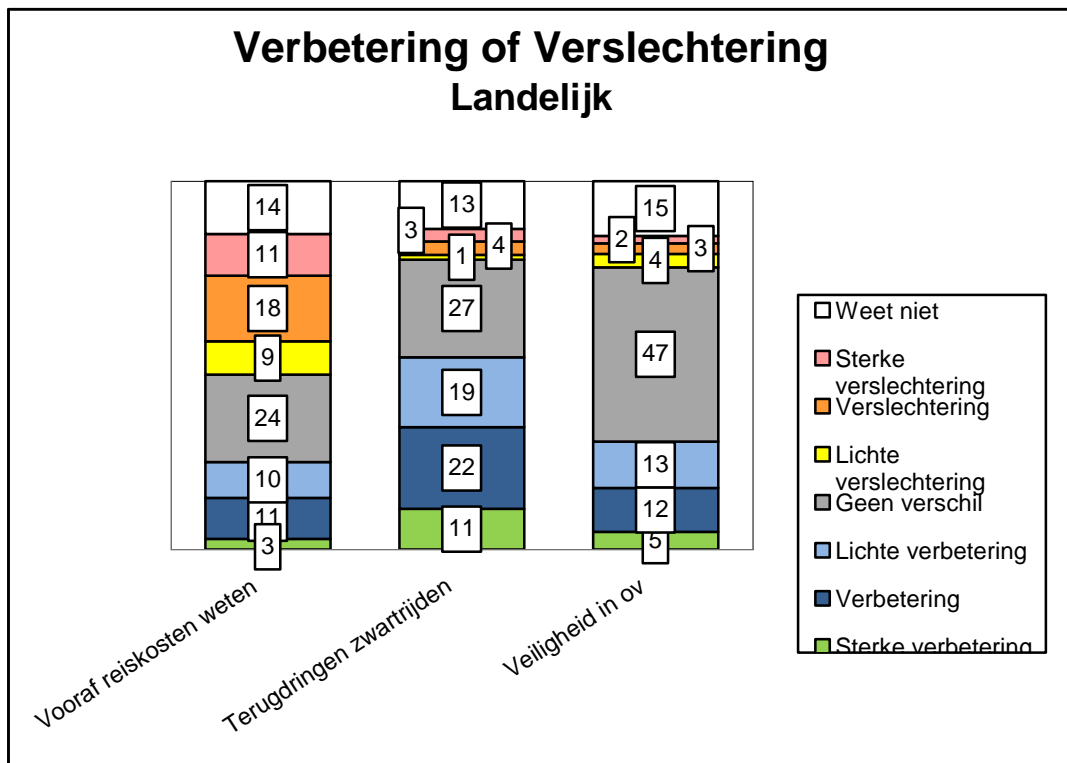
Figuur 19



Figuur 20



Figuur 21



Figuur 22

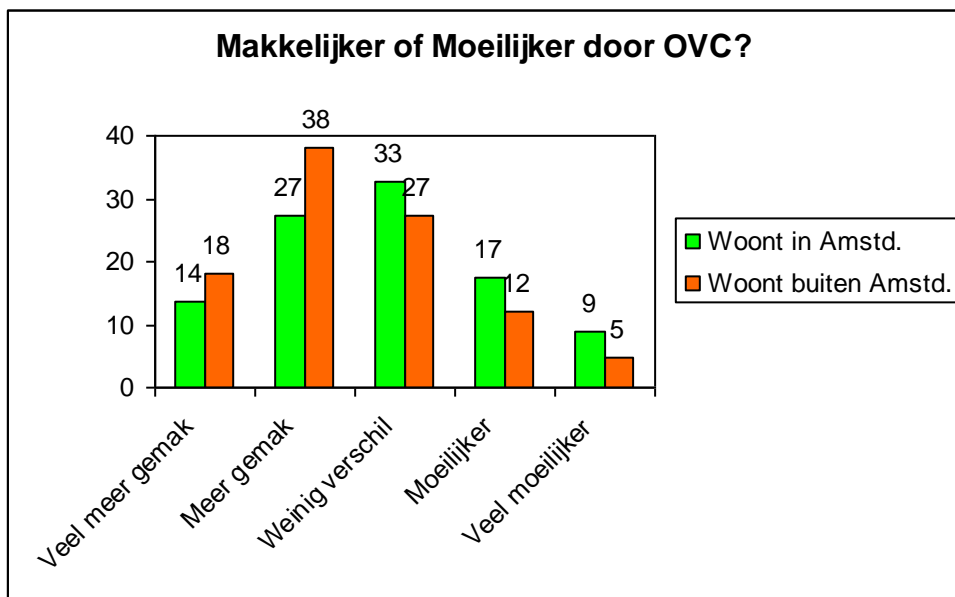
Over de *afzonderlijke consequenties* van de OV-Chipkaart kunnen degenen van buiten Amsterdam relatief vaak geen oordeel geven: van 21% tot 35%. Maar ook bewoners van Amsterdam hebben vrij vaak geen oordeel: van 17% tot 27%.

Over de meeste van de afzonderlijke consequenties oordelen personen van buiten Amsterdam overwegend gunstiger dan de bewoners van Amsterdam. Maar in beide deelpopulaties overheerst de mening over de verschillende consequenties dat er sprake is van een verbetering. Een uitzondering vormt de reactie van bewoners van Amsterdam op ‘vooraf weten wat je reis kost’. Hier overheerst de opinie dat er sprake is van een verslechtering.

Afname van het zwartrijden wordt zeer overwegend als een verbetering ervaren. Opvallend is dat uit dit laatste niet altijd positieve conclusies over de veiligheid in het openbaar vervoer worden getrokken.

Van een aantal aspecten van reizen onderzochten we of men verwacht dat dit door de OV-Chipkaart *makkelijker of juist moeilijker* zal worden.

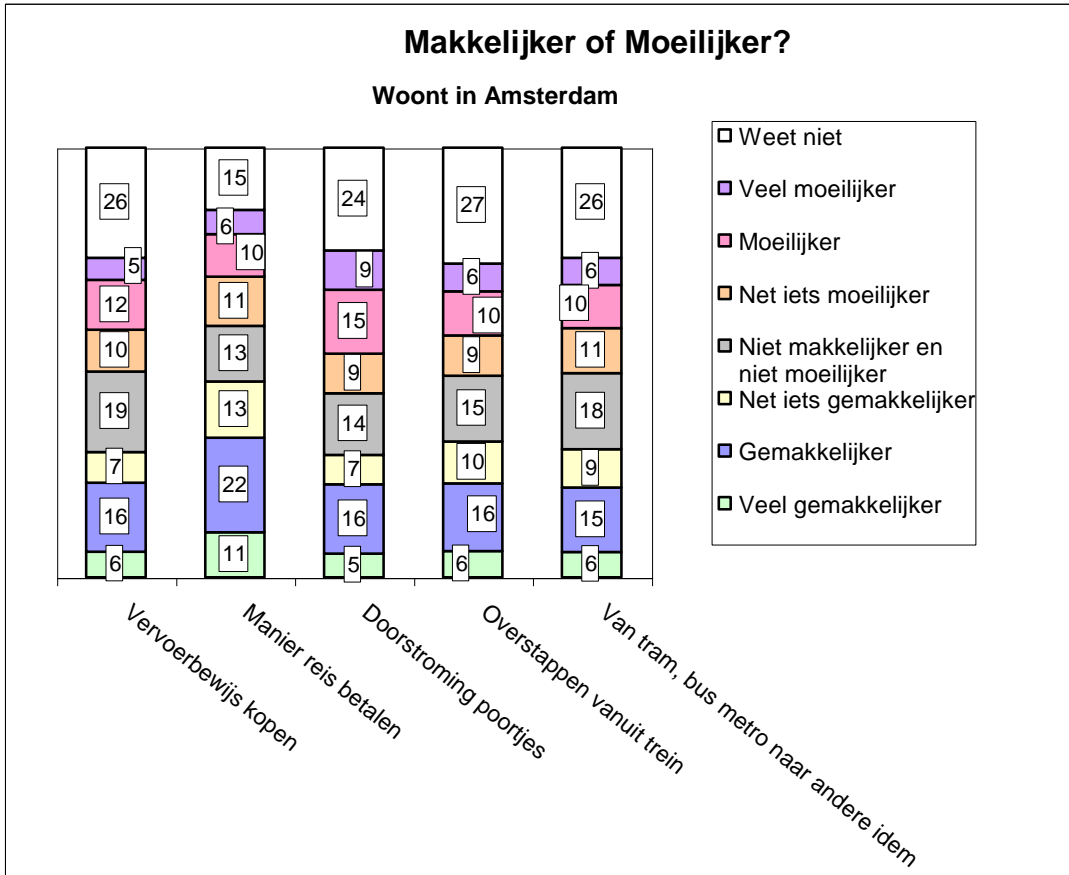
Iets minder dan de helft van de bewoners van Amsterdam beoordeelt de OV-Chipkaart op de vijf punten per saldo als een vergroting van het gemak (41%). Degenen van buiten Amsterdam geven per saldo vaker een positief oordeel (56%). Van de bewoners van Amsterdam vindt 26% dat de kaart reizen bemoeilijkt, van degenen van buiten Amsterdam is dit 17%.



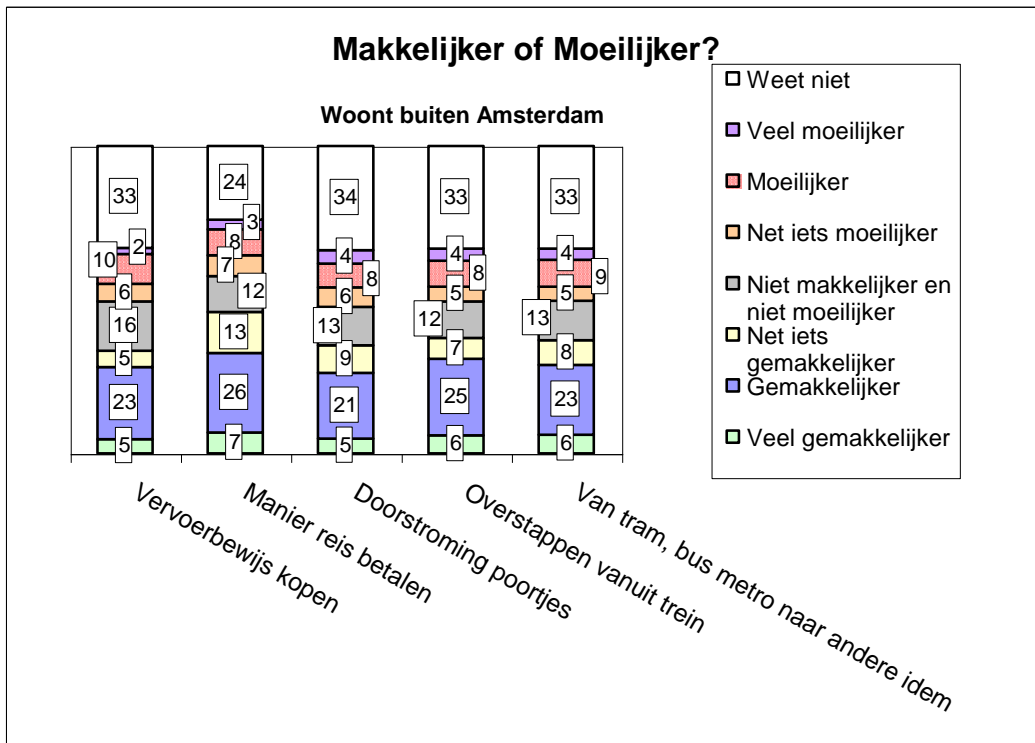
Figuur 23

Degenen die buiten Amsterdam wonen oordelen op alle aspecten positiever dan bewoners van Amsterdam. Onder de bewoners van Amsterdam zijn de meningen sterk verdeeld. Een uitzondering vormt de wijze van betalen. Hier oordelen zij meer positief dan negatief.

Zowel bewoners van Amsterdam als degenen van buiten Amsterdam kunnen weer vaak geen oordeel geven: tussen 15% en 27% onder bewoners van Amsterdam en tussen 24% en 34% onder degenen van buiten Amsterdam.

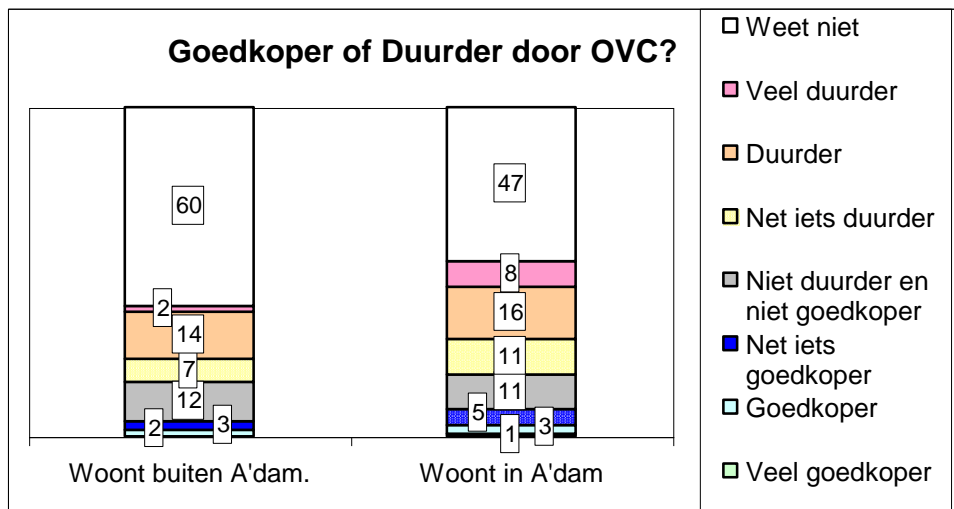


Figuur 24



Figuur 25

Of reizen met het openbaar vervoer door de OV/Chipkaart duurder of goedkoper wordt blijkt vaak moeilijk te beoordelen, vooral door degenen van buiten Amsterdam. Voorzover men een oordeel heeft, overheerst in beide groepen de mening dat reizen duurder wordt. Bij de bewoners van Amsterdam is de verhouding 35% duurder tegen 9% goedkoper. Bij degenen van buiten Rotterdam is dit 23% tegen 5%.



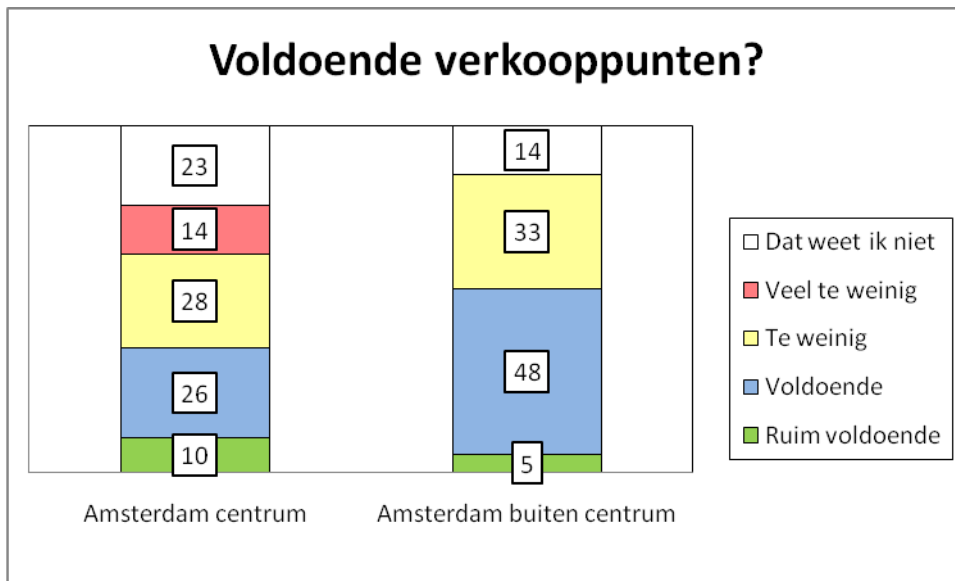
Figuur 26

3.2.6. De OV-chipkaart in het gebruik.

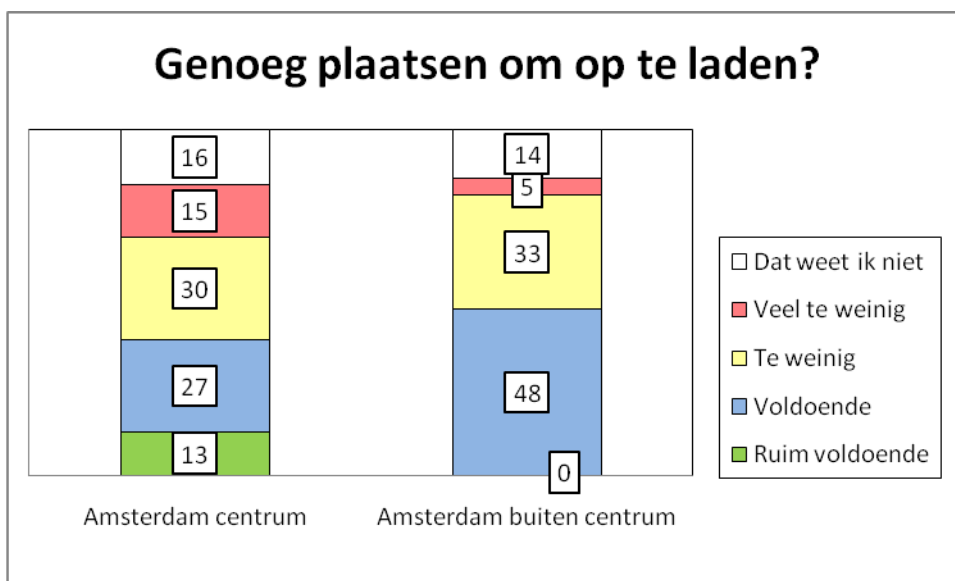
De resultaten die we in deze paragraaf rapporteren hebben betrekking op de actieve gebruikers van een OV-Chipkaart.

Onder OV-Chipkaartgebruikers van buiten Amsterdam overheerst de mening dat het *aantal verkooppunten* voldoende groot is: 53% vindt dit, 33% echter juist niet. Gebruikers uit Amsterdam zijn verdeeld: 36% tegen 42%.

Over de beschikbaarheid van het aantal *oplaadpunten* zijn de meningen onder gebruikers uit Amsterdam en van buiten Amsterdam gepolariseerd. (Zie figuur volgende pagina).

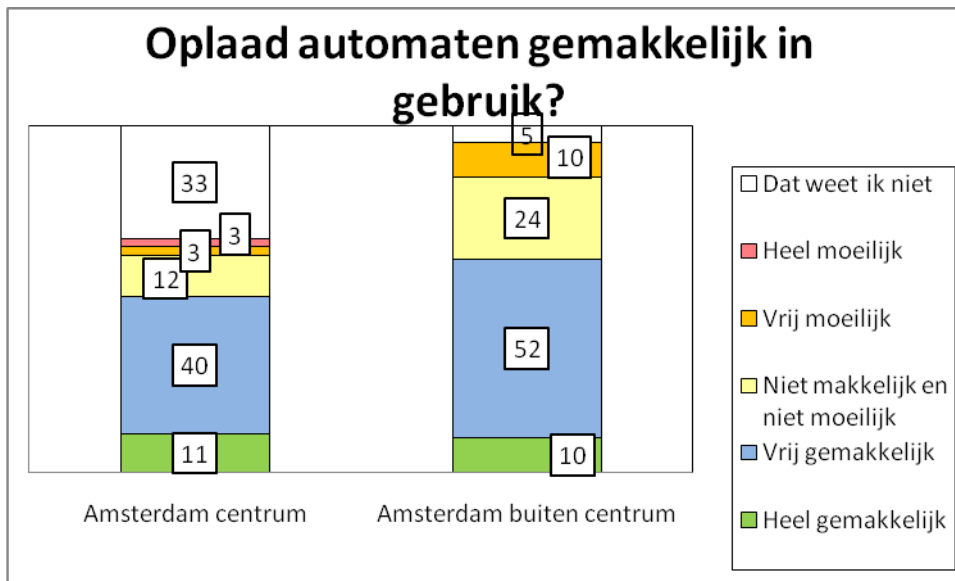


Figuur 27



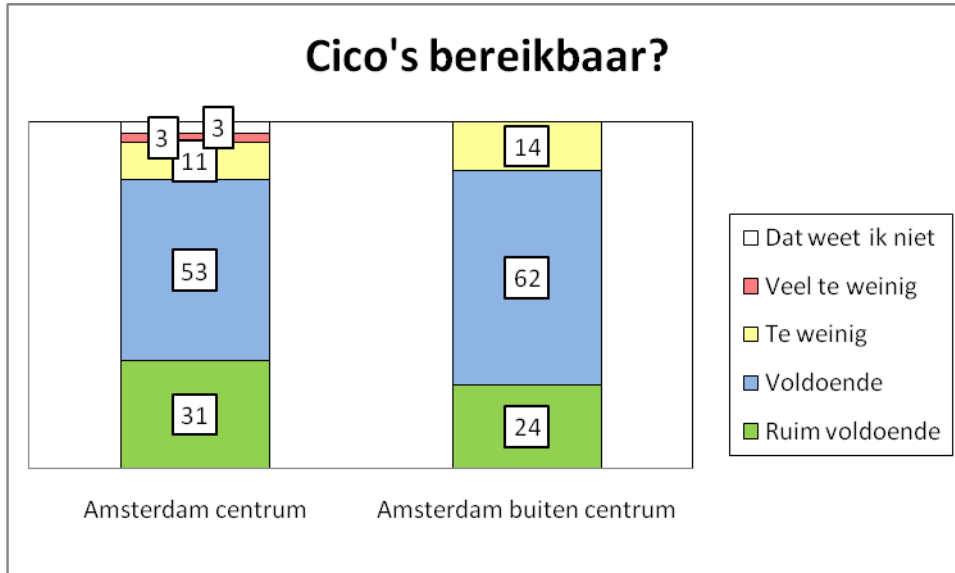
Figuur 28

Over het *gebruiksgemak* van oplaadautomaten is men, voor zover men daar een beeld van heeft, overwegend positief.



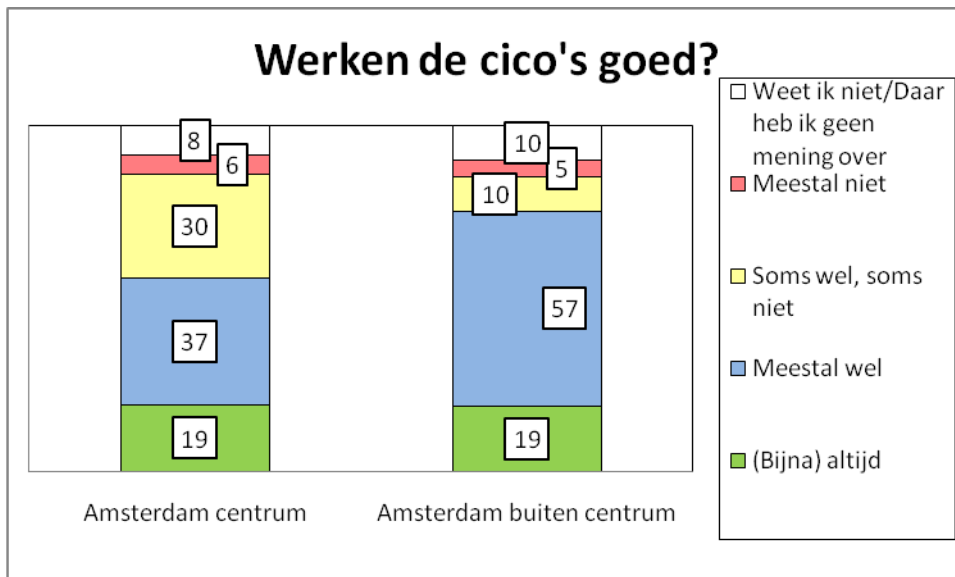
Figuur 29

De cico's vindt men zeer overwegend *goed bereikbaar*.

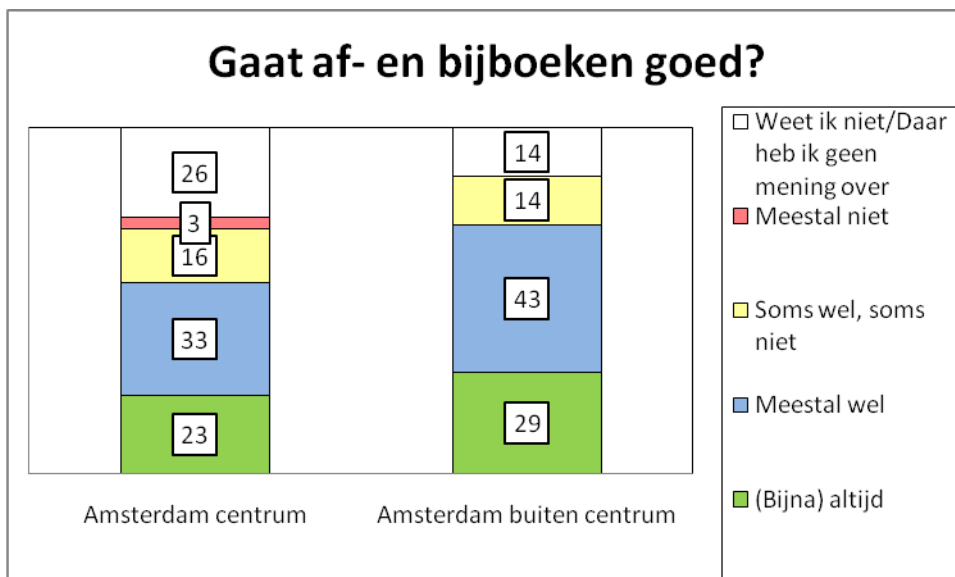


Figuur 30

Met de *werking van de cico's* en met het *bij- en afboeken van saldo* heeft een meerderheid geen problemen. Vooral degenen van buiten Amsterdam oordelen hier gunstig over. Wel ervaart onder degenen uit Amsterdam 36% problemen met de werking van de cico's.

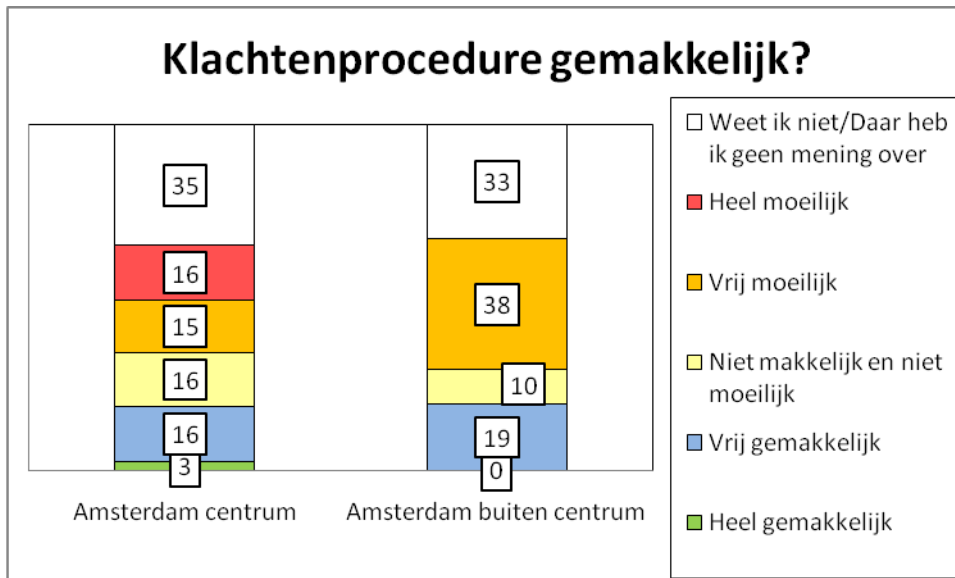


Figuur 31

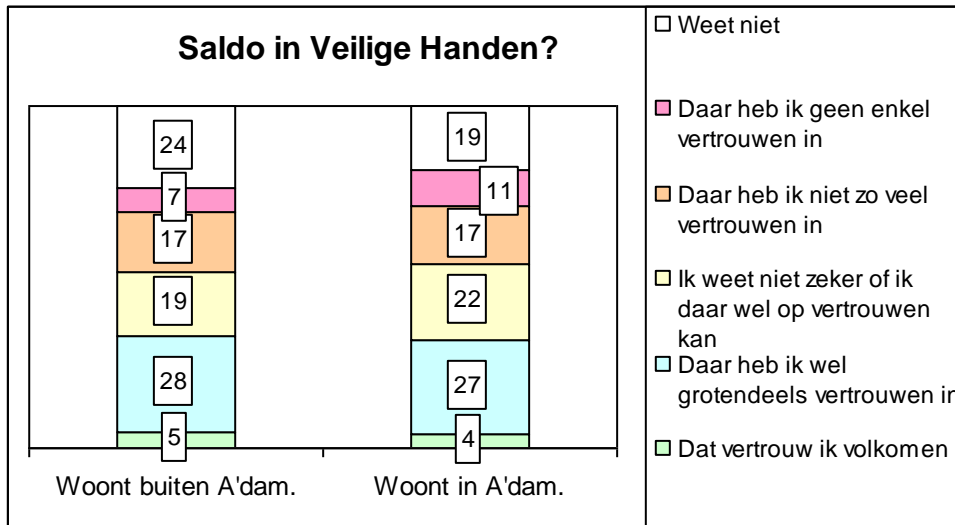


Figuur 32

Een kleine minderheid heeft vertrouwen in een gemakkelijke klachtenafhandeling, mocht dat nodig zijn. In beide groepen is de invulling van het beeld hierover gering.



Figuur 33



Figuur 35

3.2.8. Opinie over eigenschappen van de OV-Chipkaart.

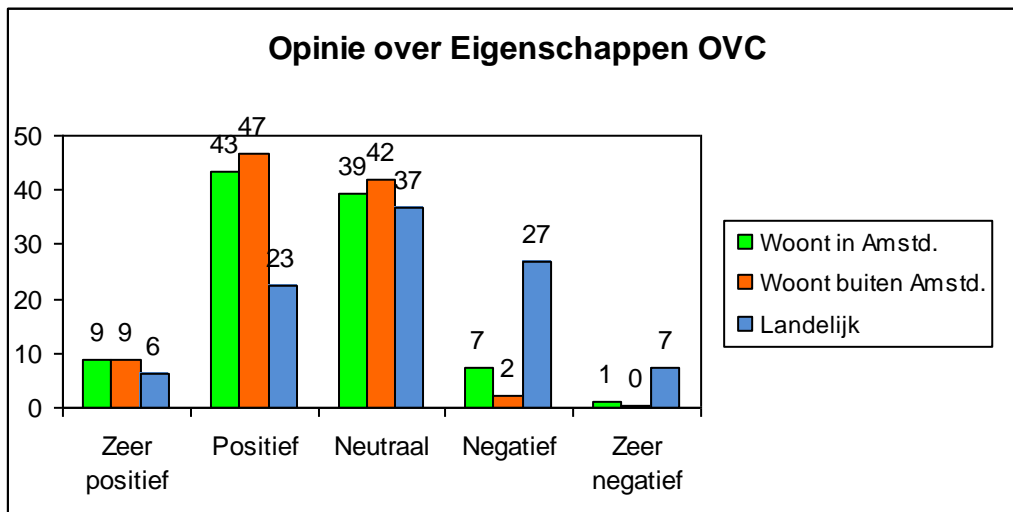
Hoe beoordeelt men de verschillende eigenschappen van de kaart zoals die in de op pagina 12 al genoemde propositietekst waren beschreven? En heeft dit oordeel invloed op de acceptatie?

We gingen dit na voor de volgende veertien aspecten van de propositie.

- Ik heb één kaart nodig voor het reizen met de tram, trein, bus en metro
- Bij het reizen met de bus, tram en metro hoef ik niet na te denken over het aantal strippen dat ik moet stempelen.
- De meeste trein- en metrostations worden afgesloten met toegangspoortjes: er is alleen toegang voor reizigers met een geldig vervoerbewijs.
- In de bus check je in met je chipkaart in plaats van je vervoerbewijs door de chauffeur te laten afstempelen of het te tonen.
- Ik krijg een inzicht in de precieze reiskosten
- Ik betaal per kilometer in plaats van per zone.
- Ik hoef voor de reis geen apart kaartje te kopen en kan direct instappen
- Ik kan de OV-chipkaart opladen via internet, bij een automaat, loket of via de klantenservice van het vervoerbedrijf
- Met een persoonlijke OV-chipkaart kan ik, ná machtiging, mijn saldo automatisch opladen: er wordt automatisch geld bijgeschreven wanneer het reissaldo onder een bepaald bedrag komt
- Een persoonlijke OV-chipkaart kan worden geblokkeerd bij diefstal of verlies (en het saldo kan worden overgeschreven op de nieuwe kaart)
- Een anonieme kaart kan door verschillende mensen worden gebruikt (alleen niet tegelijkertijd)
- Als ik reis op saldo met een anonieme kaart, moet ik eraan denken om de OV-chipkaart tijdig op te laden.
- Met de OV-chipkaart moet altijd worden uitgecheckt in de bus/tram of op het perron.
- Bij de OV-chipkaart wordt ná de reis berekend wat de gemaakte kosten zijn

Uit deze elementen stelden we een samenvattende schaal samen die de opinie over de eigenschappen van de OV-Chipkaart per saldo weergeeft in termen van een verwachte verbetering of verslechtering.

De opinie is overwegend neutraal tot positief. Reizigers van buiten Amsterdam zijn iets positiever dan de bewoners van Amsterdam. Maar ook onder de laatsten is een kleine meerderheid positief (resp. 56% en 52%). Onder bewoners van Amsterdam is 8% negatief, onder degenen van buiten Amsterdam 2%).



Figuur 36

De reacties op de verschillende afzonderlijke elementen lopen weliswaar enigszins uiteen maar tenderen vaker naar positief dan naar negatief. Zeer positief zijn vooral het oordeel over: 'Een kaart voor alles', 'Niet hoeven nadenken over het aantal strippen', 'Direct kunnen instappen', 'Opladen via Internet en op andere plaatsen' en 'Kunnen blokkeren bij diefstal'. Relatief ongunstig is de opinie over: 'Tijdig moeten opladen', 'De noodzaak altijd in- en uit te checken' en 'Achteraf de prijs berekenen'.

De veertien eigenschappen van de kaart bevatten één duidelijke en één zwakkere onderliggende factor³. De eerste onderliggende factor bestaat uit niet na hoeven denken over aantal strippen, direct kunnen instappen, opladen via Internet en op andere plaatsen, één kaart voor alle modaliteiten, in de bus betalen met de chipkaart i.p.v. laten afstempelen. We zouden deze onderliggende factor 'Reisgemak' kunnen noemen⁴. De tweede factor bestaat uit tijdig moeten opladen en altijd uitchecken. We zouden hem 'Ongemak' (niet als het omgekeerde van Reisgemak) kunnen noemen⁵.

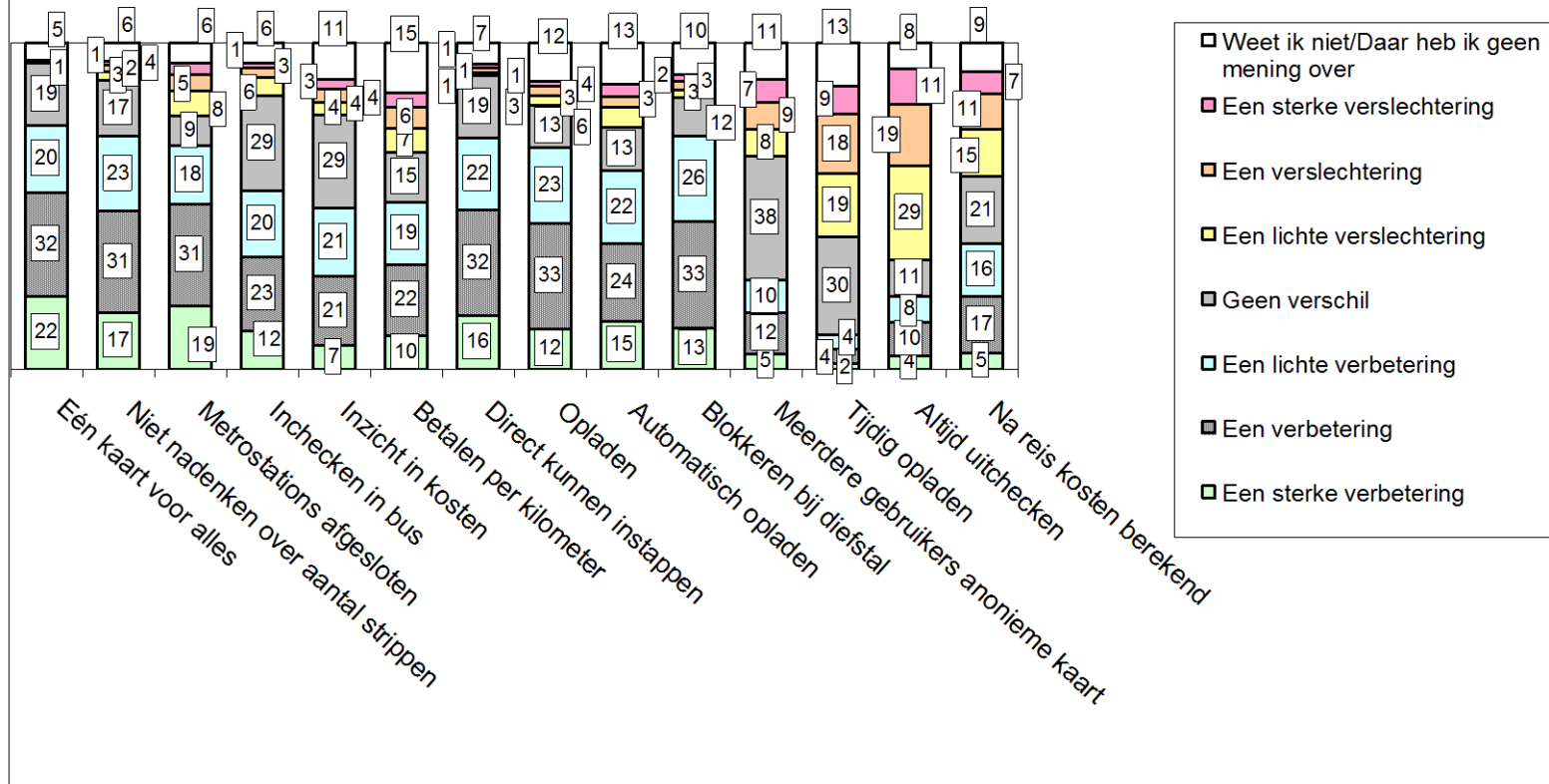
De grafieken op de volgende pagina's geven de opiniestores van over de kenmerken van de kaart weer voor de bewoners van Amsterdam en voor degenen van buiten Amsterdam.

³ Principale Componenten Analyse met Varimax-rotatie.

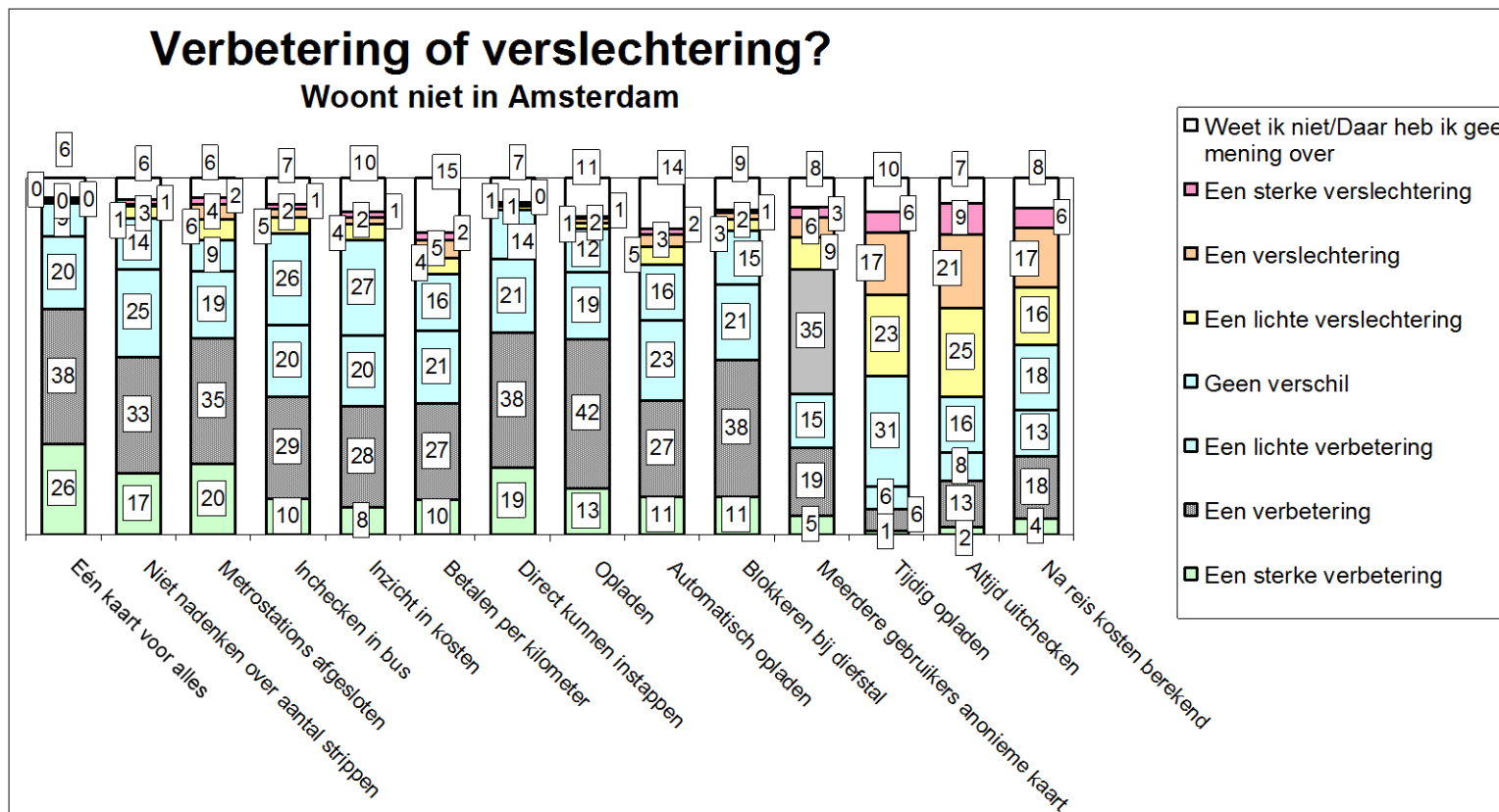
⁴ Deze factor verklaart 50% van de totale variantie.

⁵ Deze factor verklaart 9% van de totale variantie.

Verbetering of Verslechtering Woont in Amsterdam

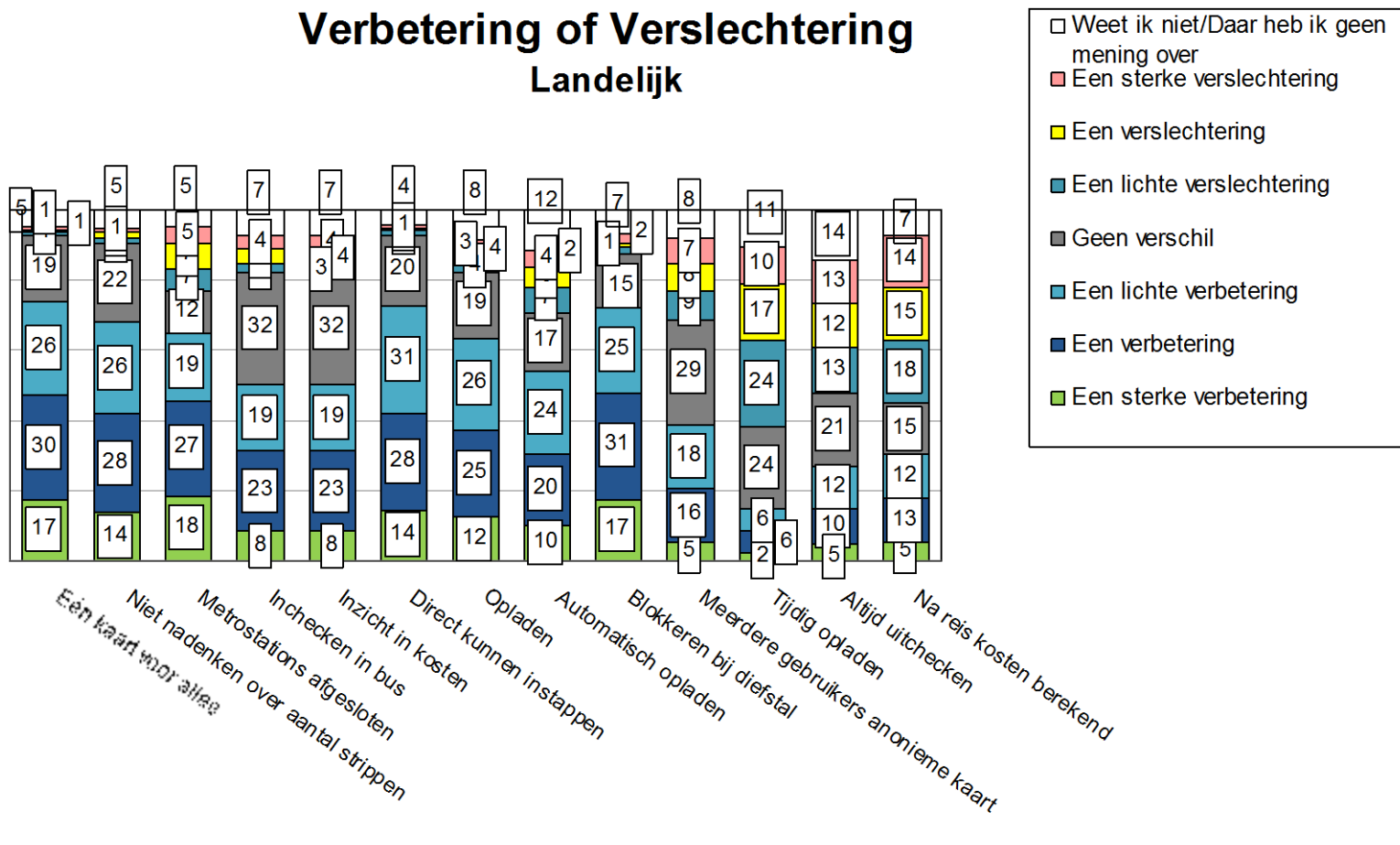


Figuur 37



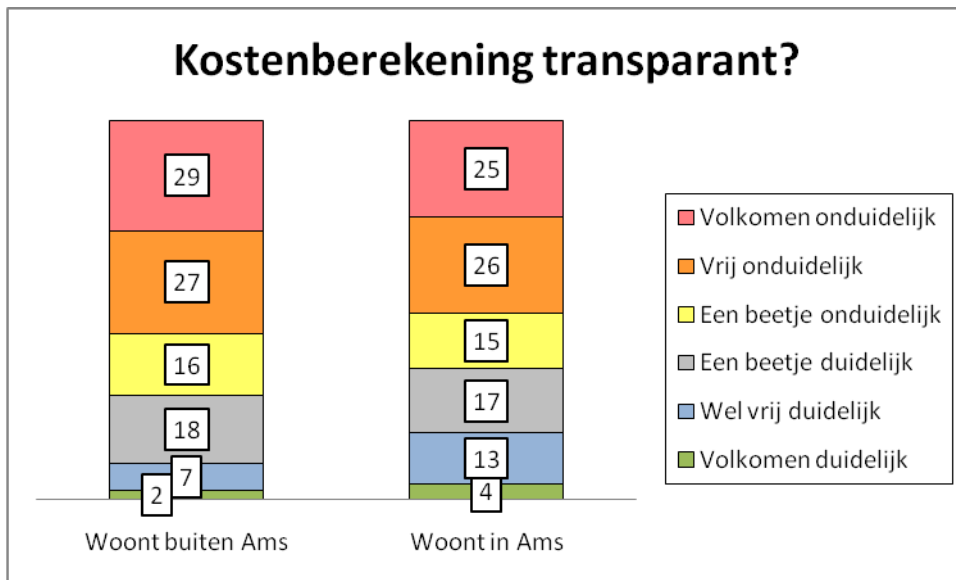
Figuur 38

Verbetering of Verslechtering Landelijk



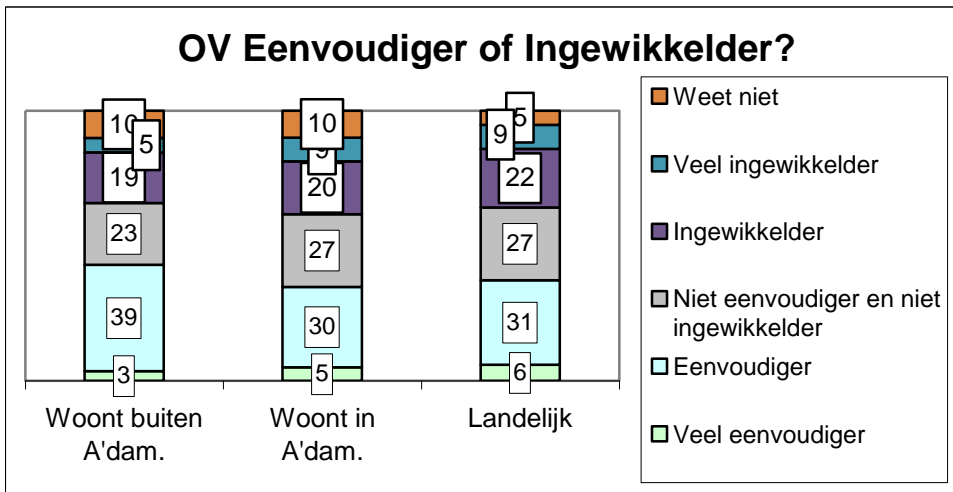
Figuur 39

De manier waarop de reiskosten worden berekend ervaart met merendeels als weinig transparant: respectievelijk 82% en 66% is die mening toegedaan.



Figuur 40

Alles bijeen genomen ervaart men door de komst van de OV-Chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er eenvoudiger dan dat het er ingewikkelder door wordt. Een vereenvoudiging verwacht respectievelijk 35% en 42%, dat het ingewikkelder wordt respectievelijk 29% en 24%. Ca. een kwart ziet geen veranderingen.



Figuur 41

3.3. Achtergronden van acceptatie.

We onderzochten in hoeverre er relaties te vinden zijn tussen de acceptatie en andere factoren. We moeten bij de verbanden die we vonden terughoudend zijn met het spreken over ‘oorzaken van acceptatie’. Wat de spreekwoordelijke kip en wat het ei is, laat zich niet altijd met zekerheid bepalen. Zo is het goed mogelijk dat een positief oordeel over sommige factoren de acceptatie beïnvloedt. Maar we weten uit soortgelijke onderzoeken dat een positieve totaalhouding op zich het oordeel over afzonderlijke factoren soms beïnvloedt.

Omwille van de leesbaarheid zien we af van het noemen van correlatiematen in de tekst.

De mate van acceptatie hangt samen met een aantal factoren, soms sterk, soms minder sterk. Ook vonden met enkele factoren waarvan dit denkbaar zou zijn geweest geen of weinig verband. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de *frequentie van openbaar vervoergebruik*. Het maakt geen verschil of we bij deze factoren rekening houden met andere factoren die op de relatie van invloed zouden kunnen zijn.

Een sterk verband vinden we met de opinie over verschillende *eigenschappen van de kaart*. Hoe positiever de totaalindruk hierover is, des te hoger is de acceptatiescore. Het verband is niet met alle veertien eigenschappen even sterk. Verhoudingsgewijs sterk hangt de acceptatie samen met *geen apart kaartje kopen voor elke reis, niet nadenken over het aantal strippen, en automatisch kunnen opladen*. Onder bewoners van Amsterdam hangt acceptatie bovendien samen met *inzicht in de precieze reiskosten, moeten uitchecken en verschillende oplaadmogelijkheden*.

Wat minder dan gemiddeld sterk is de relatie met de mogelijkheid tot *blokkeren bij diefstal* en de mogelijkheid dat *meerdere personen* van een anonieme kaart gebruik maken. Onder degenen van buiten Amsterdam geldt dit ook voor *betalen per kilometer* en *tijdig denken aan opladen van de kaart*.

Een onderliggende factor van vijf eigenschappen in deze veertien, die we op grond van zijn samenstelling ‘*reisgemak*’ hebben genoemd, blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Ook geldt dat, hoe meer men veronderstelt dat zijn *saldo en persoonlijke gegevens in veilige handen* zijn, des te meer men geneigd is de OV-Chipkaart te accepteren.

Een relatie vinden we ook met de toe- of afname van het **gemak** dat men met de OV-Chipkaart in verband brengt en met de mate waarin men een zestal **consequenties** van reizen met de OV-Chipkaart als verbetering of verslechtering ervaart. Hoe meer toename in gemak en hoe meer verbetering ten op zicht van de 'oude' situatie men aan de OV-Chipkaart toeschrijft, des te hoger de acceptatie.

Er is een betrekkelijk zwak verband (bewoners van Amsterdam) of geen verband (personen van buiten Amsterdam) met de hoeveelheid **kennis** die men over de kaart heeft

De introductie en de voorbereiding daarvan lijken van betekenis. Hoe meer tevreden men is met de **informatie over de kaart en het reizen ermee**, des te hoger is de acceptatiescore.

Ook een aantal praktische aspecten van het reizen met de kaart hangt bij degenen die hiermee ervaring hebben samen met acceptatie. Dat is onder bewoners van Amsterdam het geval met de beschikbaarheid van **voldoende verkooppunten**. Voor personen van buiten Amsterdam is het verband heel zwak.

Ook hangt acceptatie samen met het oordeel over aantal **plaatsen waar de kaart kan worden opgeladen** en hoe **gemakkelijk die in het gebruik** zijn. Deze drie hangen overigens ook **onderling** samen. Naarmate men positiever oordeelt over het ene aspect, oordeelt men ook sterk positiever over het andere.

Het oordeel over factoren die tijdens het reizen zelf merkbaar zijn, gaat ook samen met de acceptatiescore. De acceptatie neemt toe als men vindt dat **cico's goed bereikbaar** zijn, **goed functioneren**, en **correct af- en bijboeken** en als bij eventuele fouten door het systeem gemakkelijk het **juiste aanspreekpunt bereikbaar** is. Ook hier gaat op: als men geneigd is het één te geloven, dan neigt men er ook toe te geloven dat aan de andere factoren van dit cluster eigenschappen is voldaan.

Een laag **vertrouwen in de veiligheid van persoonlijke gegevens** en van het **saldo** op de kaart, beïnvloedt de acceptatiegeneigdheid sterk negatief.

Dat sommige factoren kunnen zorgen voor variatie in de acceptatiegeneigdheid, verklaart nog niet noodzakelijk waarin niet accepteerders zich onderscheiden van accepteerders. De in het onderzoek gemeten factoren leveren daar geen duidelijke verklaring voor op. Wel blijkt dat degenen die de OV-Chipkaart afwijzen, zich in veel gevallen onderscheiden van de accepteerders door hun **negatieve oordeel** over een opmerkelijk groot aantal zaken dat met de kaart samenhangt. Opmerkelijk vinden we, dat ze ook vaker dan accepteerders een verslechtering zien in zaken die moeilijk anders dan als een voordeel van de OV-

Chipkaart kunnen worden gezien. Natuurlijk is het denkbaar en minstens bij een deel van degenen die zo oordelen ook werkelijk het geval, dat hun mening hen ertoe heeft gebracht de kaart af te wijzen. Maar we sluiten zeker niet uit dat degenen die een niet zo duidelijk gemotiveerde weerzin tegen de kaart voelen, in een niet te schatten aantal gevallen hun houding tegenover alles wat met de kaart samenhangt consistent maakt met die weerzin. De adoptie van verreweg vernieuwingen verloopt in de tijd via een S-vormige curve. Daarbij zien we eerst een kleine innovatiegeneigde voorhoede in beweging komen. Die wordt gevolgd door een steeds grotere groep volgers om na enige tijd af te vlakken. Dan volgt een relatief kleine groep van nakomers, die niet graag vernieuwingen adopteren. Het is heel goed denkbaar, dat dit is wat we in dit onderzoek zien gebeuren.

3.3.1. Factoren die samenhangen met acceptatie: Overeenkomsten en verschillen tussen de drie metingen.

Sommige factoren blijken in de metingen samen te hangen met acceptatie. Wellicht betekent zo'n samenhang soms dat er een stimulerende of juist belemmerende invloed van dergelijke factoren uitgaat op de acceptatie van de OV-Chipkaart. Het is een interessante gedachte, te onderzoeken of deze samenhang verandert met de fase waarin de introductie zich bevindt. Het zou ons kunnen leren, waarop beleid, ondersteuning en voorlichting zich in de verschillende fasen het beste zouden kunnen richten om een zo groot mogelijke acceptatie te realiseren. Een panelopzet, zoals aanvankelijk was voorgenomen, zou daartoe vrij goede mogelijkheden bieden. Vergelijkingen tussen de drie populaties (landelijk, Amsterdam en Rotterdam) zijn op zich wel mogelijk. Maar als het gaat om het aanwijzen van oorzaken, maken enkele oorzaken bij het vergelijken tussen de drie fasen een terughoudende opstelling noodzakelijk. Redenen hiervoor zijn:

- Tussen de landelijke meting en de metingen in Rotterdam en Amsterdam ligt ruim zes maanden. In het geval van de OV-Chipkaart is dat een lange periode, omdat zich inmiddels veel ontwikkelingen rond de kaart hebben afgespeeld waarvan de invloed moeilijk weegbaar is.
- Er is besloten voor de metingen in Rotterdam en Amsterdam (respectievelijk fase 3 en 2) een gedeeltelijk ander vragenlijst toe te passen dan bij de landelijke meting. Een aantal variabelen dat in fase 1 gemeten is en die soms sterk met acceptatie samen hingen, is daardoor

niet opnieuw gemeten, terwijl anderzijds enige vragen zijn toegevoegd die in de landelijke meting niet voorkwamen. Enkele vragen hebben wel op dezelfde onderwerpen betrekking, maar zijn anders geformuleerd.

- De drie fasen zijn gemeten onder steekproeven uit drie verschillende populaties. De populaties verschillen dus niet alleen naar het stadium waarin de lokale ontwikkelingen rond de OV-Chipkaart gevorderd zijn. Het is alleszins waarschijnlijk dat ze ook verschillen naar allerlei andere kenmerken, zoals de lokale omstandigheden met betrekking tot het openbaar vervoer, gebeurtenissen die zich ter plaatse in een meer of minder recent verleden hebben afgespeeld, de cultuurverschillen, pluriformiteit van de bevolkingssamenstelling, et cetera. Daardoor is niet met zekerheid te bepalen in hoeverre we de invloed van een bepaalde fase meten, en in hoeverre andere omstandigheden die typerend zijn voor die populatie. Dat in alle drie de gevallen een aselechte steekproef uit deze populaties is getrokken, levert geenszins een situatie op die het mogelijk maakt verantwoorde uitspraken over ooraak en gevolg achter verschillen tussen de drie fasen te doen.

Verschillen tussen de drie onderzoekpopulaties doen zich wel degelijk voor. Alles bijeengenomen is het verschil tussen de populatie van fase 2 en van fase 3 groter dan dat tussen die van fase 1 en fase 2.

We zien dat **betalen per kilometer** in de landelijke meting (fase 1) vrij sterk samenhangt met acceptatie, maar dat die samenhang wat afneemt in de Amsterdam-meting (dat wil zeggen vanaf het ingaan van fase 2). In iets mindere mate gebeurt dat ook bij moeten **denken aan opladen**.

Tevredenheid over de voorlichting blijkt in fase 3 samen te hangen met acceptatie, wellicht omdat de komst van de kaart dan nadrukkelijker merkbaar wordt. Iets soortgelijks zien we bij uitgesproken praktische onderwerpen als de **aanschaf- en oplaadmogelijkheden** en de mening dat men **kennis daarover** heeft.

De **transparantie van de kostenberekening** en de beschikbaarheid van **hulp in de beginfase** zijn misschien ook zaken waarvan het belang merkbaarder wordt naarmate de introductie van de kaart actueler wordt.

Ook de samenhang van *reisgemak* met introductie is groter in de resultaten van de Rotterdam-meting (fase 3) dan in die van de Amsterdam-meting (fase2).

Het *belang van uitchecken* is groot bij de landelijke meting (fase 1), daalt sterk bij de Amsterdam-meting (fase2) en neemt weer toe in de Rotterdam-meting (fase 3). Dat laatste zou misschien kunnen samenhangen met voldoende tijd en gelegenheid gehad hebben om ervaringen op te doen die het belang van zorgvuldig uitchecken merkbaar maken.

Onderstaand schema geeft de relaties tussen drieënveertig factoren en acceptatie weer. De scores kunnen lopen van 0 tot 1⁶. Hoe dichterbij een waarde de 1 nadert, des te sterker is de relatie.

⁶ We hebben negatieve relaties niet als zodanig genoteerd omdat dit verwarring zou kunnen wekken. Er is gebruik gemaakt van de associatiemaat Somers D.

Item	Landelijk Fase 1	Amsterdam Fase 2	Rotterdam Fase 3
Reisfrequentie	.06	.06	.03
Tevredenh voorl. OVC	.26	.28	.41
Tevredenh. voorl. Reizen OVC	.25	.28	.42
Tevredenh. aanschafmogelijkh.		.13	.27
Tevredenh. oplaadmogelijkh.		.15	.28
Gemak aanschaffen vervoerbew.	.42	.39	.26
In- en uitchecken/betaalwijze		.49	.49
Gebruiksgemak oplaadautomaten		.38	.28
Weten waar te koop	.11	.13	.27
Weten waar op te laden		.15	.30
Reisgemak	.44	.43	.58
Overstappen t/b/m	.39	.39	.40
Overstappen trein	.40	.40	.39
Doorstroming poortjes		.40	.38
Duidelijkheid achteraf kosten v. reis	.34	.40	.42
Minder zwartrijden	.28	.24	.31
Meer veiligheid in voertuig en station	.30	.25	.30
Perceptie duurder/goedkoper	.41	.45	.40
Perceptie transparantie kostenberek.		.19	.35
Bereikbaarheid cico's		.29	.27
Storingsvrij zijn cico's		.40	.44
Af- en bijboeken foutloos		.56	.48
Vooraf reiskosten weten		.31	.30
Adequate klachtenafhandeling		.35	.40
Hulp ov-bedrijf in beginfase		.20	.31
Veiligh./zorgvuldigh. Pers. gegevens	.47	.43	.47
Veiligheid saldo		.44	.48
Betalen per kilometer	.49	.32	.35
Eén kaart voor alles	.51	.44	.41
Niet hoeven nadenken	.50	.46	.47
In bus niet afstempelen maar cico		.48	.46
Stations afgesloten	.41	.36	.43
Inzicht in precieze reiskosten	.48	.39	.44
Reistegoed kunnen zien		.37	.39
Eerlijke berekenwijze		.45	.45
Direct kunnen instappen	.53	.50	.48
Diverse oplaadmogelijkheden	.50	.40	.41
Automatisch opladen	.53	.49	.44
Blokkeermogelijkheid	.40	.32	.36
Verschillende gebruikers bij anon.	.28	.20	.25
Moeten denken aan opladen	.43	.32	.36
Moeten denken aan uitchecken	.47	.28	.41
Kosten na reis berekend	.48	.40	.44

3.3.2. 11 consumenteneisen: in welke mate aan voldaan?

De elf eisen die vanuit de consumentenorganisaties zijn geformuleerd voor de OV-chipkaart zullen we hieronder bespreken. We beschrijven hoe de OV-chipkaart binnen het vervoersgebied Amsterdam en Amstelland Meerlanden en Zuidtangent in de beleving van inwoners van dit gebied en in de beleving van degenen die naar dit gebied reizen, presteert.

1. *De OV-chipkaart maakt reizen met het openbaar vervoer gemakkelijker.*

Iets minder dan de helft van de bewoners van Amsterdam beoordeelt de OV-Chipkaart op de vijf punten per saldo als een vergroting van het gemak (41%). Degenen van buiten Amsterdam geven per saldo vaker een positief oordeel (56%).

Vooraf over het gemak van een vervoersbewijs kopen, maar ook over het gemak van een reis betalen zijn de meningen onder bewoners van Amsterdam sterk verdeeld. Reizigers van buiten Amsterdam beoordelen aspecten positiever. Onder hen is het beeld echter ook vrij vaak niet ingevuld.

Alles bijeen genomen ervaart men door de komst van de OV-chipkaart wat vaker dat reizen met het openbaar vervoer er eenvoudiger dan ingewikkelder door wordt. Het betreft echter nog geen meerderheid van de reizigers die deze mening is toegedaan.

2. *De OV-chipkaart maakt reizen met het openbaar vervoer niet duurder.*

Of reizen met het openbaar vervoer door de OV-chipkaart duurder of goedkoper wordt, blijkt in dit stadium vaak moeilijk te beoordelen. Voor zover men een oordeel heeft, overheerst sterk de mening dat reizen duurder wordt.

3. *Het aanbod van tarieven op de OV-chipkaart is overzichtelijk.*

Deze eis is geoperationaliseerd door de items 'ik krijg inzicht in precieze reiskosten' en 'ik betaal per kilometer in plaats van per zone'.

Degenen die in Amsterdam wonen vinden, voor zover ze hier een mening over hebben, dat beide kenmerken een lichte tot sterke verbetering inhouden ten opzichte van de huidige betaalwijze. Onder degenen die naar Amsterdam reizen, overheerst deze mening zelfs nog iets sterker.

4. *De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor gehandicapten en ouderen.*

De OV-chipkaart is inmiddels vrijwel algemeen bekend als nieuw middel om te reizen en te betalen in het openbaar vervoer, zowel onder bewoners van Amsterdam als onder degenen die van buiten Amsterdam komen. Het merendeel van deze reizigers heeft tevens vernomen dat de OV-chipkaart binnenkort de enige betaalmogelijkheid in de metro zal zijn.

De kennis over de verkrijgbaarheid en oplaadmogelijkheden van de kaart is onder vooral degenen die naar Amsterdam reizen, maar ook onder degenen die in Amsterdam wonen nog gering. Meer dan de helft weet dit niet of heeft hooguit een vermoeden.

Ook op een reeks van andere kennisaspecten blijken zowel inwoners van Amsterdam als degenen die naar Amsterdam reizen laag te scoren.

De tevredenheid over de voorlichting rond zowel de invoering van de OV-chipkaart als rond het reizen met de kaart is eerder negatief dan positief onder degenen die daar een mening over hebben.

Van de bewoners van Amsterdam vindt bijna de helft dat de eerste tijd dat zij de OV-chipkaart kon gebruiken voldoende ondersteuning aanwezig was. Reizigers van buiten Amsterdam beoordelen de aanwezigheid van ondersteuning overwegend als voldoende.

5. *De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar.*

‘Vooraf weten wat een reis je kost’, ‘Kunnen zien wat een reis je gekost heeft’ en ‘kunnen zien hoeveel reistegoed je nog hebt’: de meningen over of dit als een verbetering of als een verslechtering kan worden beschouwd zijn sterk verdeeld, althans voor zover men hier een mening over heeft. Ongeveer een kwart van de inwoners van Amsterdam en iets meer dan een kwart van de reizigers van buiten

Amsterdam heeft hierover geen mening. Een ongeveer even groot deel reageert neutraal. Degenen die deze aspecten werkelijk als een verbetering zien zijn – soms zelfs sterk- in de minderheid.

Hoe de kosten van een reis met een OV-chipkaart berekend worden, is maar voor een zeer bescheiden percentage van de reizigers duidelijk: 17% van de inwoners van Amsterdam en 9% van de reizigers naar Amsterdam vindt dit volkomen of wel vrij duidelijk.

Overigens vindt een overgrote meerderheid het belangrijk tot zeer belangrijk vooraf inzicht te hebben in de precieze kosten van een reis (77% van de inwoners van Amsterdam, 87% van degenen die naar Amsterdam reizen).

6. *Aan de kaart zelf zijn geen kosten verbonden.*

Een meerderheid heeft voor de OV-chipkaart niets hoeven betalen.

7. *De privacy is gewaarborgd zonder dat er een financiële straf op staat.*

De veiligheid van de persoonlijke gegevens die via de OV-chipkaart geregistreerd worden is een enigszins gevoelig punt, vooral onder bewoners van Amsterdam, maar ook onder degenen die van buiten komen. Een minderheid (20%) in beide groepen is overtuigd van de veiligheid. Ruim de helft weet het op z'n best niet zo zeker.

Dat het saldo op de kaart in veilige handen is wordt meer geloofd, maar eveneens door een minderheid.

8. *De OV-chipkaart en de toegangsportjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het openbaar vervoer niet.*

De toegankelijkheid van de metrostations als gevolg van de poortjes is volgens 33% van degenen die in Amsterdam wonen en 18% van degenen die naar Amsterdam reizen moeilijker geworden. De laatste groep reizigers heeft hier echter vaak geen beeld van.

Dat er voor reizigers met kinderwagens, grote stukken bagage, e.d. extra brede poortjes zijn blijkt overigens nog nauwelijks bekend.

Dat de metrostations afgesloten zijn door poortjes vindt ongeveer de helft van de reizigers wel een verbetering.

Overstappen vanuit de trein en overstappen van bus, tram of metro op een andere bus, tram of metro is volgens ongeveer een kwart van degenen die in Amsterdam wonen lastiger geworden. Het percentage dat meent dat het juist makkelijker is geworden ligt een fractie hoger. Degenen die naar Amsterdam reizen, oordelen iets positiever. Binnen deze groep heeft men hierover echter relatief vaak geen beeld.

De cico's vinden degenen die hier over kunnen oordelen (!) zeer overwegend goed bereikbaar.

Dat de OV-chipkaart geen gunstige effect heeft op het terugdringen van het zwartrijden en de veiligheid in het openbaar vervoer gelooft slecht een gering percentage. Maar overtuigd dat de OV-chipkaart die bijdrage wel levert is ook nog niet iedereen.

9. *De voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart zijn helder en evenwichtig.*

Deze eis is niet in het onderzoek betrokken.

10. *Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld.*

Het overgrote deel van zowel degenen die in Amsterdam wonen als degenen die van buiten komen kan niet beoordelen of er voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn.

Van de kwaliteit van de klachtenafhandeling heeft een flink percentage reizigers geen beeld. Degenen die dit wel hebben zijn in meerderheid de mening toegedaan dat de klachtenafhandeling moeizaam verloopt.

De verschillende oplaadmogelijkheden die er zijn, de mogelijkheid tot automatisch opladen na afgifte van een machtiging en de mogelijkheid tot blokkeren van de kaart bij diefstal of verlies beschouwt een flinke meerderheid als een verbetering.

11. De reiziger kan vertrouwen op een goede werking van het systeem.

Een flinke meerderheid van de reizigers heeft er geen beeld van of de cico's altijd naar behoren werken en of het af- en bijboeken van saldo altijd correct verloopt.