

KLANTENACCEPTATIEMONITOR OV-CHIPKAART

Rapportage Landelijke Meting

(Final)

MEIJERS RESEARCH

15 januari 2009

08062/02

Inhoud

Pagina:

1.	Inleiding en probleemstelling	1.
0.	Samenvatting en conclusies	3.
0.1.	Acceptatie en bekendheid met de mogelijkheden die de kaart biedt	3.
0.2.	Overige factoren die met de acceptatie samenhangen	4.
0.3.	Voornemens over ov-gebruik	6.
0.4.	Concluderende opmerkingen en een visie	7.
2.	Onderzoeksopzet	10.
2.1.	Te onderzoeken items	10.
2.1.1.	Vragenlijstconstructie	10.
2.2.	Methode van dataverzameling	10.
2.3.	Populatie en steekproef	11.
2.4.	Screening en herweging	11.
3.	Resultaten	12
3.1.	Acceptatie: Wat is het? Hoe meet je het?	12.
3.1.1.	De acceptatiescore	13.
3.1.2.	Voornemens en verwachtingen door acceptatie	16.
3.2.	Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden	17.
3.2.1.	OV-gebruik en –imago	17.
3.2.2.	Hoe bewust is men zich van de OV-Chipkaart?	19.
3.2.3.	Gebruik en bezit van de OV-Chipkaart nu	20.
3.2.4.	Oordeel over de traditionele vervoerbewijzen	21.
3.2.5.	Interesse in de OV-Chipkaart en opinie over de informatie	22.
3.2.6.	Kennisniveau	25.
3.2.7.	A priori verwachtingen over de OV-Chipkaart	27.
3.2.8.	Propositie van de OV-Chipkaart	31.
3.2.9.	Enkele demografische achtergrondkenmerken	36.

Bijlage: Vragenlijst.

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 aanloopproblemen 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 periodieke onderzoeksresultaten van dit instrument moeten op het juiste moment een *gerichte* bijsturing mogelijk helpen maken op aspecten die naar het oordeel van reizigers en aankomende reizigers nog suboptimaal presteren.

Naast ervaringsfeiten van reizigers is ook beeldvorming onder feitelijke en toekomstige reizigers die eventueel niet op eigen ervaringen berust belangrijk voor de acceptatie.

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 onder een landelijke steekproef die landelijk representatieve gegevens mogelijk maakt (Fase 1). De onderzoeksresultaten dienen primair als referentiekader voor de volgende metingen en om een algemeen inzicht te krijgen in de kennis, houding en verwachtingen van Nederlanders in relatie tot de OV-chipkaart.

Deze landelijke meting diende te worden uitgevoerd vóórdát de implementatie van de kaart in Amsterdam, de eerste regio na Rotterdam, zou plaatsvinden.

MEIJERS RESEARCH rapporteert en interpreteert waar mogelijk de resultaten van de periodieke metingen. Daarnaast zullen we, waar zinvol en mogelijk, ook suggesties aan de OV-Ambassadeur doen voor aanpassingen en bijstuuracties. Daarbij wordt er ook op gelet in hoeverre van bijstuuracties naar aanleiding van eerdere metingen, in een volgende meting resultaat is te zien.

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.

De OV-chipkaart wordt in 2009 in heel Nederland uitgerold. In dit kader heeft de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat de OV-ambassadeur gevraagd om de acceptatie van de OV-chipkaart onder bestaande en toekomstige reizigers te monitoren. De monitor geeft inzicht in *kennis en verwachtingen* over de OV-chipkaart onder zowel OV-reizigers als niet OV-reizigers en hun daaruit voortvloeiende *waardering en acceptatie*.

In het implementatieproces van de OV-Chipkaart zijn drie fasen onderkend. Deze rapportage behandelt de onderzoeksresultaten van fase 1, de fase voor implementatie van de OV-chipkaart¹. De meting is gehouden onder een landelijke steekproef.

0.1. Acceptatie en bekendheid met de mogelijkheden die de kaart biedt.

Bij het meten van de *acceptatiescore* van de OV-Chipkaart hanteerden we een verdeling in vijf categorieën². De meting is gebaseerd op de reacties op de kaart zoals die worden gegeven na uitleg over de verschillende gebruiksmogelijkheden en de werking. Het percentage dat nog geen duidelijke keuze tussen accepteren of afwijzen heeft gemaakt (de ‘Neutralen’) valt op ten opzichte van de andere categorieën. In totaal komt het percentage dat de kaart niet zondermeer afwijst daarmee op 61%. Maar als we de Neutralen buiten beschouwing laten komen er wel wat meer afwijzers dan accepteerders van de OV-Chipkaart voor: 39% versus 31%. Het percentage *scherpe* afwijzers bedraagt vrijwel de helft van alle afwijzers. De acceptatiescore wordt vooral nadelig beïnvloed door de relatief geringe intentie, de kaart te gebruiken zolang nog alternatieven beschikbaar zijn. Ten opzichte van degenen die wel geneigd zijn de kaart dan te gebruiken (25%) zou een meerderheid van 52% de kaart niet gebruiken.

Het verschil in acceptatie tussen ov-reizigers en niet ov-reizigers is gering.

Er is reden om te vermoeden dat de acceptatiegraad in de toekomst zou kunnen profiteren van bekendheid met de mogelijkheden die de kaart biedt³. (Hierna aan te duiden als: “de *propositie*”). Na een uitleg hierover oordeelt 45% per saldo

¹ De meting is uitgevoerd in oktober 2008, de pilot in Rotterdam liep toen al enkele jaren.

² De acceptatiescore is opgebouwd uit vier deelaspecten van acceptatie die bestaat uit persoonlijke en meer algemene verbetering of verslechtering door de OV-Chipkaart, gebruiksententie en een gevoelsdimensie.

³ Een verband tussen kennis over de kaart en acceptatie verloopt niet rechtstreeks maar via interesse.

namelijk positief tot zeer positief over deze mogelijkheden, tegen 17% negatief tot zeer negatief. Ook hier valt het percentage met een neutrale opinie op: 38%. (NB: Het gaat hier niet om acceptatie, maar om het oordeel over de functies van de kaart. De cijfers zijn dus niet geheel vergelijkbaar). Maar een positiever oordeel over de propositie hangt wél sterk samen met een hogere acceptatie. Toch is lang niet iedereen met een neutrale tot positieve opinie hierover ook accepteerder. Daardoor ligt het aantal accepteerders wat minder hoog dan de opinie over de propositie zou kunnen doen vermoeden. Aannemelijk is, dat dit verschil mede wordt veroorzaakt doordat ondervraagden bij het meten van de acceptatie hebben moeten reageren op een tekst met een *geheel van eigenschappen* van de kaart, die ze dan wellicht nog niet geheel op hun consequenties kunnen overzien. Bij de vragen naar de opinie over de reeks onderdelen van de propositie reageerde men echter steeds op één enkel aspect tegelijk. Als deze veronderstelling juist is, kan de communicatie over de OV-Chipkaart per boodschap waarschijnlijk het best steeds slechts een beperkt aantal kanten van de kaart belichten.

Positief oordeelt men vooral over de mogelijkheid tot blokkeren bij diefstal of verlies, direct instappen, niet meer hoeven nadenken over het aantal benodigde stripjes, de beschikbare oplaadmogelijkheden en het afsluiten van stations. Relatief ongunstig is de opinie erover dat na de reis de kosten worden berekend, de noodzaak altijd in- en uit te checken, dat wordt vastgelegd welke reizen men heeft gemaakt en de noodzaak eraan te denken, de kaart tijdig op te laden.

0.2. Overige factoren die met acceptatie samenhangen.

Er zijn naast de eigenschappen die de kaart biedt nog andere factoren die in relatie staan met acceptatie. NB: Zo'n relatie impliceert niet noodzakelijk een oorzakelijk verband. Wij zien op grond van wat we al schreven over de invloed van een duidelijk naar voren gebrachte propositie en op grond van wat hierna nog volgt, reden om te veronderstellen dat het realiseren van een hogere acceptatiescore dan nu is gemeten momenteel meer afhankelijk is van product externe randvoorwaarden dan van productintrinsicke eigenschappen van de kaart.

Gebruikservaring: De reacties van degenen die de OV-Chipkaart nu al hebben gebruikt (17% van degenen die van zijn komst op de hoogte zijn; 11% van allen) zijn momenteel enigszins gepolariseerd: zowel de acceptatie als de afwijzing liggen er iets hoger dan onder reizigers die hem nog niet hebben gebruikt. Vooral onder degenen die de kaart tot nu toe een enkele keer hebben gebruikt, vinden

we relatief veel afwijzers. Dat kan op verschillen in de ervaring met het gebruik van de kaart duiden.

Tevredenheid met de huidige vervoerbewijzen: Ontevredenheid met de bestaande vervoerbewijzen gaat samen met een geneigdheid tot accepteren van de OV-Chipkaart. Toch lijkt dat geen belangrijk aangrijpingspunt voor het bevorderen van de acceptatie op te leveren. Men is met deze vervoerbewijzen namelijk zelden ontevreden.

Imago van het openbaar vervoer: De acceptatie van de OV-Chipkaart wordt enigszins mede beïnvloed door het imago van het openbaar vervoer in Nederland. Wie daar een positief beeld over heeft (43%) is ook wat meer geneigd tot acceptatie van de nieuwe kaart.

Interesse: De interesse in de OV-Chipkaart is met 34% vrij beperkt. Onder ov-gebruikers is ze wat sterker dan onder de anderen. Interesse hangt samen met acceptatiegeneigdheid. Wellicht zijn degenen die tot acceptatie geneigd zijn daardoor ook geïnteresseerder in wat er zoal over te weten valt. Maar ook is mogelijk dat interesse leidt tot acceptatie.

Bestaande kennis over de kaart: Kennis over de kaart hangt op zich niet rechtstreeks samen met acceptatie. Maar meer kennis gaat wel enigszins samen met meer interesse dat, zoals we hierboven zagen, op zijn beurt wel samengaat met acceptatie. Het niet vinden van een rechtstreeks verband tussen kennis en acceptatie kan veroorzaakt zijn doordat deze kennis meer op het niveau van feitelijke productkenmerken is gemeten dan op het niveau van wat die kenmerken concreet voor de betrokkene persoonlijk *betekenen*.

De kennis over de *eigenschappen* van de OV-Chipkaart en het *reizen ermee* beoordelen wij op dit moment als laag: Onder 54% is de kennis ‘laag’ en ‘zeer laag’. Van slechts drie aspecten (één kaart voor alle modaliteiten van het openbaar vervoer en de mogelijkheid geld op de kaart te laden) is de helft of meer al op hoogte. Sterker geïnteresseerden blijken ook reeds meer kennis over de kaart te bezitten dan minder geïnteresseerden.

Verwachtingen over effecten van de OV-Chipkaart: Hoe positiever de verwachtingen die men op voorhand over de kaart heeft, des te hoger ligt ook de acceptatiegeneigdheid. Men verwacht in meerderheid dat door de kaart per saldo weinig zal veranderen (42%). Maar verbetering wordt wel wat vaker verwacht dan een verslechtering: 27% tegen 20%. Het percentage dat geen idee heeft wat zij kunnen verwachten varieert van 18% tot 28% al naar gelang de eigenschap van de kaart die het betreft. Oningevulde verwachtingen zien we vooral onder degenen die zelden of nooit met het openbaar vervoer reizen. Een sterkere interesse in de kaart en een positievere opinie over de informatie erover, bevorderen positieve verwachtingen.

Oordeel over de voorlichting rond de OV-Chipkaart: De informatieverstrekking over invoering van de OV-Chipkaart en over reizen met de kaart beoordeelt men eerder als onvoldoende dan als voldoende. (Over de invoering 22% positief tegen 29% negatief en over reizen met de kaart 17% positief tegen 38% negatief). Dat is een belangrijk gegeven, want hoe positiever iemands oordeel over de informatie is, des te hoger is ook zijn acceptatiescore. Dat onderstreept ook het belang van de aanwijzingen die we vonden, dat negatieve beeldvorming uit de media en uit het informele circuit het oordeel over de voorlichting nadelig beïnvloedt. Voor het bevorderen van de acceptatie is het spijtig dat we niet zeker weten welke andere factoren het oordeel over de voorlichting negatief beïnvloed hebben.

Interesse in de kaart en oordeel over de kwaliteit van de informatie staan niet helemaal los van elkaar. Wie meer geïnteresseerd is heeft ook vaak een positievere opinie over de informatie. Het is mogelijk dat interesse maakt dat iemand meer open staat voor het ontvangen van informatie en daardoor positiever oordeelt, maar ook is mogelijk dat een negatief oordeel over de informatieverstrekking het ontstaan van interesse belemmert.

Informatie uit de media en het informele circuit: Deze informatie schetst aanzienlijk vaker een negatief beeld dan een positiefbeeld van de OV-Chipkaart: 53% tegen 19%. Dergelijke extern beheerste beeldvorming heeft een duidelijk ongunstige invloed op de acceptatie. Dit wordt veroorzaakt doordat een ongunstig beeld uit de media de verwachtingen over wat de kaart kan bieden negatief beïnvloedt. En ongunstige verwachtingen belemmeren op hun beurt weer de acceptatie.

0.3. Voornemens over OV-gebruik.

De invoering van de OV-Chipkaart heeft zowel onder huidige ov-reizigers als onder niet ov-reizigers nauwelijks invloed op hun voornemen, zelf in de toekomst vaker of minder vaak het openbaar vervoer te gebruiken: 7% verwacht dit vaker te doen, maar 13% juist minder vaak. Over toe- of afname van het OV-reisgedrag van anderen liggen de verwachtingen wat gunstiger: 21% verwacht een toename en 17% een afname. Degenen met een hoge acceptatiegraad verwachten relatief vaak dat meer mensen door de kaart het openbaar vervoer zullen gaan gebruiken; 51% verwacht echter geen enkele verandering.

0.4. Concluderende opmerkingen en een visie.

Uit de resultaten van het onderzoek laten zich, in combinatie met inzichten die eerder onderzoek naar de OV-Chipkaart heeft opgeleverd enkele gezichtspunten ontwikkelen ten behoeve van de advisering door de OV-Ambassadeur. Ook de praktijk van de diensten marketing heeft hieraan bijgedragen.

Voor wat de onderzoeksresultaten betreft, dringt het beeld zich op dat product externe randvoorwaarden de acceptatie van de OV-Chipkaart op dit ogenblik meer beperken dan productintrinsicke eigenschappen. We noemen:

- ✓ De tevredenheid met het bestaande systeem.
- ✓ Het imago van het openbaar vervoer in algemene zin.
- ✓ De enigszins beperkte interesse voor de kaart.
- ✓ De opinie over de voorlichting met betrekking tot zowel de introductie van de kaart als over het reizen ermee.
- ✓ De sterk extern beheerste negatieve publiciteit.
- ✓ Het feit dat veel vaker verwacht wordt dat de kosten van een enkele reis zullen toenemen dan dat ze zullen afnemen.

Dat brengt met zich mee dat de acceptatie van de OV-Chipkaart uiteindelijk met succes kan worden vergroot als we drie parallelle wegen bewandelen:

- ***Begeleiding.***
- ***Positionering.***
- ***Public relations.***

➤ **Begeleiding.**

De resultaten over de acceptatie onder huidige gebruikers maken indirect aannemelijk dat de acceptatie kan worden belemmerd door ervaringen met problemen in het gebruik. Resultaten uit eerder onderzoek naar gebruikservaringen met de OV-Chipkaart ondersteunen dit. Bovendien is zeer aannemelijk dat ongunstige berichten die men uit uiteenlopende bronnen heeft vernomen, mede van informele relaties van doelgroepleden afkomstig zijn als die frustrerende ervaringen hebben ondergaan. Dergelijke berichten hebben een negatieve invloed op de acceptatie. Het is daarom belangrijk, negatieve ervaringen tot een minimum te beperken. Dergelijke ervaringen zijn voor een niet onaanzienlijk deel te voorkomen door fouten in het gebruik te voorkomen. Dat kan door 'verse' OV-Chipkaart-gebruikers te begeleiden als ze nog weinig ervaring met de kaart hebben. Een dergelijke 'zuigelingen-zorg' kan frustraties voorkomen en nieuwe gebruikers motiveren tot acceptatie. Een bijkomend voordeel is dat tevreden reizigers een bijdrage leveren aan positieve gesprekken. Zoals we zagen zijn *negatieve* gesprekken en publicaties een belemmering voor

acceptatie. Het effect kan nog worden vergroot door van een synergetisch effect te profiteren. Dat kan door de zuigelingenverzorging ook tot een onderdeel van de voorlichting over de introductie te maken.

➤ **Positionering,**

Voor wat de positionering van de kaart betreft onderscheiden we twee fasen. De timing van elk van beide fasen is door de ‘golfsgewijze uitrol’ van de kaart regionaal of lokaal bepaald.

Eerste fase: In deze fase hebben we te maken met de beelden en verwachtingen zoals die nu als resultante van alle berichten, positieve en negatieve, is ontstaan. Deze beeldvorming heeft grotendeels buiten de rechtstreekse invloed van de overheid en de vervoerbedrijven plaatsgevonden. Ze heeft voor de ontvangst van de kaart geen optimaal karakter. Dit is de fase waarin de kaart ‘gedepositioneerd’ moet worden; de beelden en opinies van nu moeten grotendeels worden afgebouwd. Dat lukt niet door de negatieve beelden te ontkennen of tegen te spreken. De enige bruikbare weg is de kaart in de communicatie te reduceren tot dat wat hij *op dit moment* in zijn barre essentie is: het middel waarop we voortaan zijn aangewezen om te kunnen reizen met het openbaarvervoer. In de praktijk komt de *depositionering* er op neer dat de OV-Chipkaart zonder verder nadruk te leggen op zijn potentieel aantrekkelijke eigenschappen voor de gebruiker nagenoeg zondermeer wordt ingevoerd en de reiziger voor een voldongen feit geplaatst.

Het beoogde resultaat van deze fase is *aanvaarding* van de kaart. Aanvaarding is grotendeels passief en impliceert een minder nadrukkelijk positieve houding dan ‘acceptatie’ zoals die waarop het onderzoek zich heeft geconcentreerd.

Tweede fase: De probleemstelling van het monitoronderzoek is nu gericht op het meten van de *acceptatie* van de OV-Chipkaart zoals gedefinieerd in het onderzoek: een combinatie van vier factoren: “de opinie dat de OV-Chipkaart een (1) vooruitgang inhoudt, zowel voor de betrokkene persoonlijk als (2) voor reizen met het openbaar vervoer in het algemeen, (3) positieve gevoelens oproept en (4) de intentie er is om er gebruik van te maken, ook als het anders kan”. Acceptatie zou bij een juiste doelgroepkeuze bij kunnen dragen aan een toename van het ov-gebruik onder niet ov-reizigers die niet tot de uitgesproken afwijzers behoren. Dat vraagt om een tweede fase in de positionering nodig. Die tweede fase positionering kan alleen succes hebben nadat de eerste fase met succes is afgerond. Nu is het doel, de kaart in de beleving van de doelgroep tot een aantrekkelijk product te maken, dat men graag gebruikt en waarop te zijner tijd meer functies en wellicht andere vormen van ‘slimme marketing’ kansrijk zijn..

Hoe de positionering in dit stadium inhoudelijk vorm zou moeten krijgen, laten wij hier buiten beschouwing.

➤ **Public relations.**

Het is van het grootste belang, dat de positioneringsstrategie zo weinig mogelijk wordt gehinderd door negatieve berichten uit externe bronnen. Het feit dat wij een samenhang vonden tussen negatieve berichtgeving en het oordeel over de voorlichting, vormt daarvoor een onderbouwing. Daarom is het nodig dat als zich gebeurtenissen voordoen zoals die zich de afgelopen tijd rond de kaart hebben afgespeeld, die door een wel afgewogen en vooral goed voorbereid beleid (geen onverwachte branden hoeven blussen) onder opiniebeïnvloeders in de breedste zin in het juiste perspectief worden geplaatst. Anticiperen, het handhaven van een open communicatienetwerk met alle partijen, wederzijds vertrouwen en geloofwaardigheid zijn dwingende voorwaarden. Wat dat laatste betreft hebben de gebeurtenissen, de berichtgeving daarover en de dissonantie daarvan met de voorlichting door de overheid en ov-bedrijven hun geloofwaardigheid als afzender waarschijnlijk geschaad. Er zou iets voor te zeggen zijn als andere partijen met een betrouwbaar en deskundig imago in de voorlichting participeerden, wellicht zelfs door een goed gekozen vorm van co branding.

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.

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 gemiddelde invulduur van de vragenlijst bedroeg 11 minuten. Zie voor de vragenlijst de bijlagen.

De enquête was online van 29 september tot en met 6 oktober 2008.

2.3. Populatie en steekproef.

De onderzoekspopulatie wordt gevormd door de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder.

Uit bovengenoemde populatie werd een bruto steekproef van N=2500 getrokken. Dit resulteerde in een netto response van N=1550. Het responspercentage bedroeg 62%.

2.4. Screening en herweging.

Van een aantal voor het onderzoek belangrijke variabelen was nog geen kennis beschikbaar over de verdeling binnen de populatie Nederlanders van 12 jaar en ouder. Zo ontbrak inzicht in de verhouding ov-gebruikers vs. niet ov-gebruikers, de verdeling van de reisfrequentie binnen de categorie ov-gebruikers en dergelijke. Om de representativiteit van de resultaten van de landelijke meting te kunnen controleren en zondig 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=16.563 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 worden herwogen naar de verdeling van een aantal relevante variabelen binnen de populatie. Op de gegevens van de landelijke meting is een weegprocedure toegepast waarbij gebruik werd gemaakt van de resultaten van de screening en de Gouden Standaard 2007. De volgende variabelen zijn meegenomen in de herweging:

- OV-gebruik.
- De combinatie leeftijd/geslacht
- Nielsen district
- 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 aangegeven door middel van de associatiemaat Somers D, in enkele gevallen ter illustratie aangevuld met een tabel. Waar het verband niet lineair is, geeft D geen duidelijk beeld. Men raadplege in die gevallen de kruistabellen.

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 acceptatie⁴. Een dergelijke enkelvoudige score komt ook een efficiënte communicatie over de acceptatie ten goede

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.

⁴ Deze schaal blijkt een goede interne samenhang te hebben, gegeven een Cronbachs Alpha van .84. Het gebruik van één samenhangende acceptatiescore is daarom verantwoord.

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 introduceert een nieuwe manier van reizen en betalen voor het openbaar vervoer. Met één OV-chipkaart kan worden gereisd met de tram, trein, bus en metro. De landelijke invoering van de OV-chipkaart verloopt stap voor stap, zodat iedere reiziger kan wennen aan deze nieuwe manier van reizen en betalen.

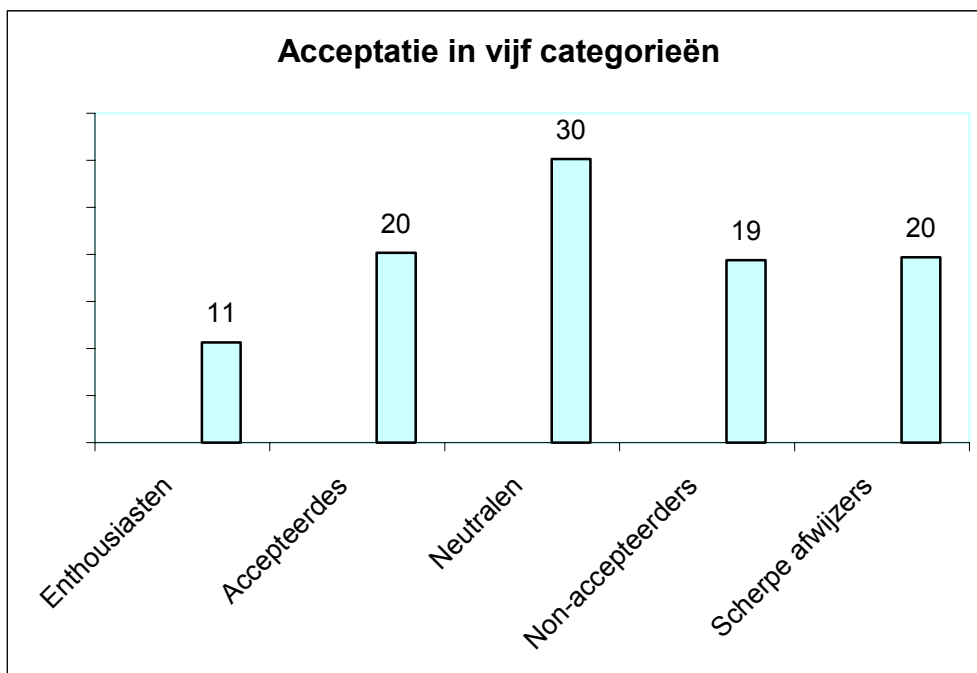
Reizigers kunnen kiezen voor een anonieme OV-chipkaart en een persoonlijke OV-chipkaart. De OV-chipkaart kan worden opgeladen met een saldo (een geldbedrag in Euro's) en met een reisproduct (zoals een abonnement voor een bepaald traject of een kortingsabonnement). Bij een persoonlijke OV-chipkaart bestaat de mogelijkheid om te 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.*
- *Accepteerdere.*
- *Neutrale.*
- *Non-accepteerdere.*
- *Scherpe afwijzere.*

De OV-Chipkaart accepteren doet een iets kleiner deel van de totale populatie dan haar afwijzen: 31% tegen 39%. Opmerkelijk zijn het relatief hoge percentage scherpe afwijzere (20%) en het hoge aandeel van de neutralen (29% en daarmee de meest voorkomende categorie).



Figuur 1

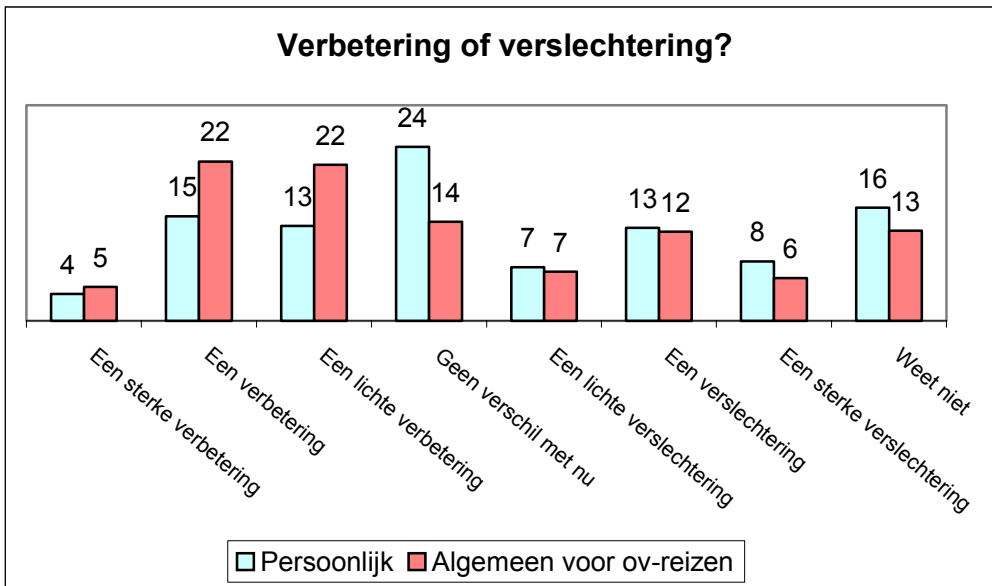
Deze acceptatiescore is gebaseerd op *vier afzonderlijke indicatoren* voor acceptatie: de *opinie over (1) persoonlijke en (2) meer algemene verbetering of verslechtering door de OV-Chipkaart*, de *(3) gebruiksintentie* als ook de strippenkaart nog in gebruik is en *(4) de gevoelsimpressie* die de OV-Chipkaart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

We zien ten aanzien van de twee eerstgenoemde criteria dat men de OV-Chipkaart wat meer als een verbetering dan als een verslechtering ziet, maar minder als een verbetering voor zich persoonlijk dan in meer algemene zin voor het reizen met het openbaar vervoer. (Figuur 2).

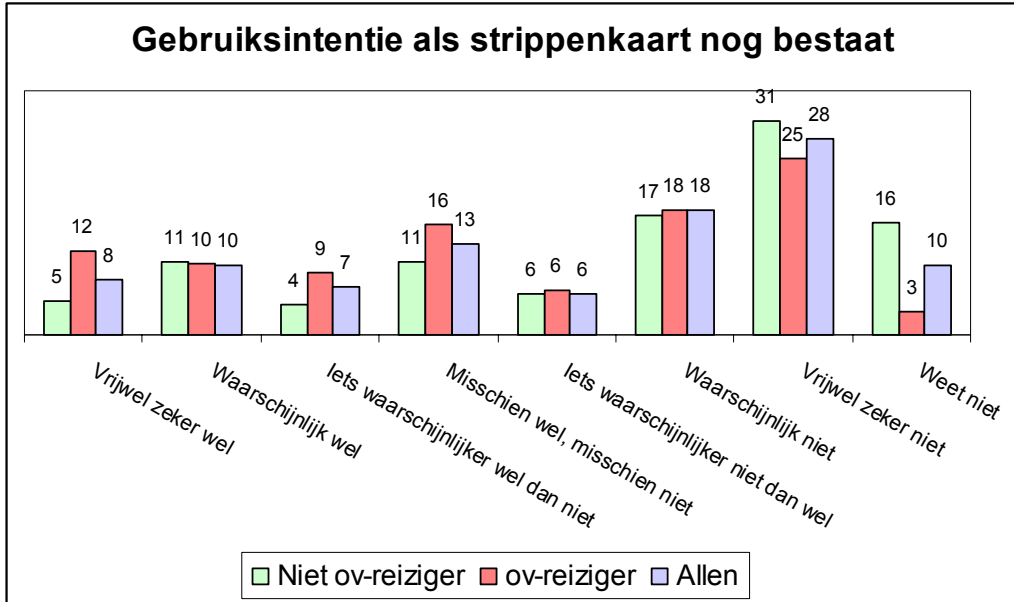
Het aandeel van de totale populatie dat voornemens is de OV-Chipkaart te gebruiken als daarvoor ook nog de nu bestaande vervoerbewijzen beschikbaar zijn, is echter kleiner dan het gedeelte dat dit niet van plan is.

De gevoelens jegens de kaart lopen sterk uiteen. Gemiddeld is de score 4,9 op een schaal van negen punten (9 is 'zeer positief'), maar de spreiding rond het gemiddelde is vrij groot⁵.

⁵ Standaard deviatie 2,34; Kurtosis 0,86; Skewness 1,57.



Figuur 2

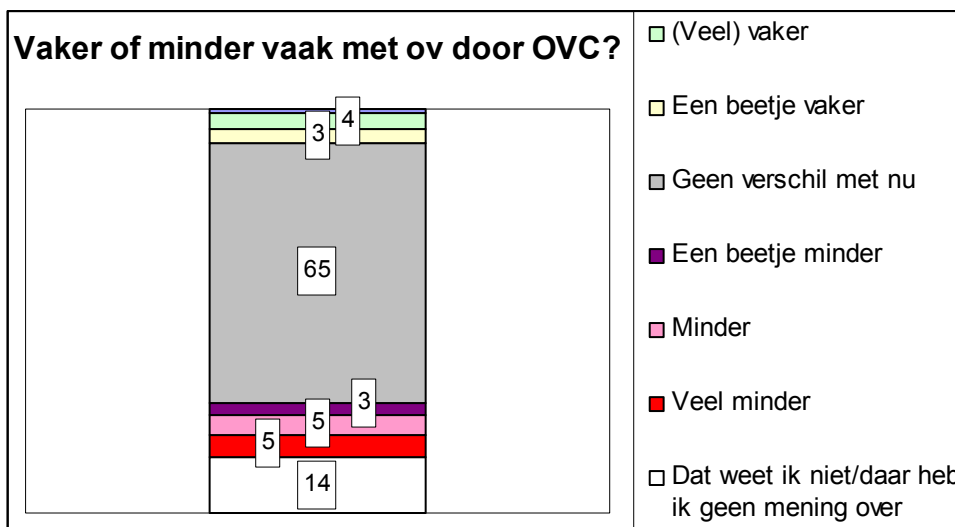


Figuur 3

NB: Niet ov-reizigers zijn in de grafiek degenen die er minder dan één keer per maand gebruik van maken.

3.1.2. Voornemens en verwachtingen door acceptatie.

De invloed van het invoeren van de OV-Chipkaart heeft beperkte invloed op de voorgenomen gebruiksfrequentie van het openbaar vervoer. Dat is bij 20% het geval; hetzij in de zin van toename, hetzij (iets vaker, maar nauwelijks significant meer) van afname.



Figuur 4

Voor zover ze hun *eigen reisfrequentie* al door de OV-Chipkaart zouden laten beïnvloeden, zien we dat een hoge acceptatiegraad *relatief* vaak een voorgenomen frequenter ov-gebruik met zich meebrengt. Ter relativering: maar 7% verwacht vaker met het ov te zullen gaan reizen; en dan meestal ook maar *iets* meer. Omgekeerd verwacht 13% er juist minder vaak gebruik van te zullen gaan maken.

Huidig gebruik en gebruiksfrequentie van het openbaar vervoer maken alleen in zoverre verschil dat vooral de frequente gebruikers (meer dan 3 dagen per week) wat vaker zeggen dat de OV-Chipkaart geen verschil voor hen zal maken.

De balans in de verwachtingen over toe- of afname van het *reisgedrag van anderen* door de kaart is iets positiever dan die over het eigen gedrag: 21% verwacht een toename en 17% een afname.

Degenen met een hoge acceptatiegraad verwachten relatief vaak dat meer mensen door de kaart van het openbaar vervoer gebruik zullen gaan maken en omgekeerd. 51% verwacht trouwens geen verandering, hetzij positief, hetzij negatief.

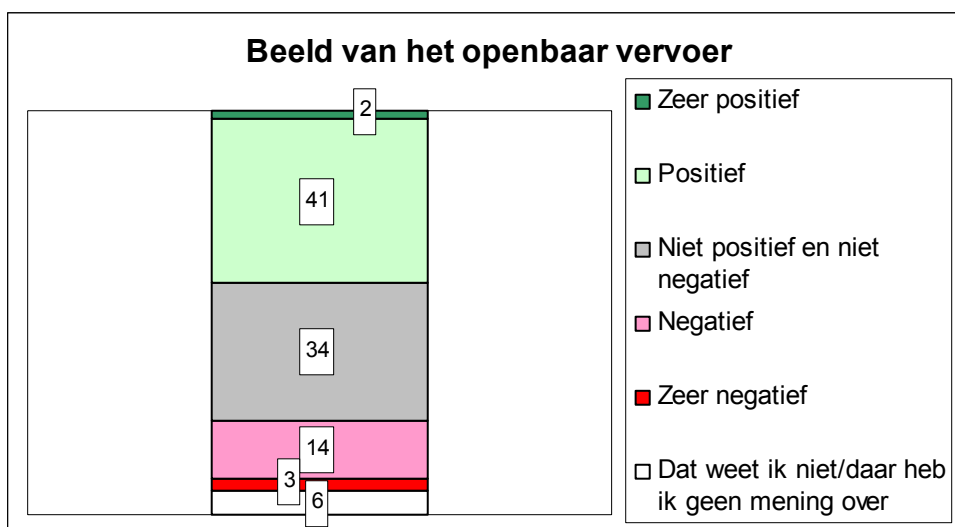
3.2. Factoren die de acceptatie kunnen beïnvloeden.

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 de verschillen die sommige van deze factoren daadwerkelijk met zich meebrengen.

3.2.1. OV-gebruik en -imago.

De *acceptatiescore* ligt onder de ov-gebruikers niet zo heel veel anders dan onder de niet ov-gebruikers. Er komen onder de niet ov-gebruikers iets meer neutralen en iets minder scherpe afwijzers voor dan onder de gebruikers. Scherpe afwijzers vinden we relatief vaak onder degenen die 3 dagen per week of vaker met het openbaar vervoer reizen. (Bij 3 á 4 dagen 30% en bij 5 dagen of meer 25%).

Het *beeld* dat Nederlanders van 12 jaar en ouder van het openbaar vervoer in Nederland hebben is overwegend niet negatief; 43% is positief tot zelfs zeer positief en een bijna even groot deel neutraal. Negatief oordeelt 17%. Het imago is naar verhouding wat positiever onder degenen die vaker dan één keer per maand met het openbaar vervoer reizen en in lichte mate minder gunstig onder degenen die er minder dan één keer per maand gebruik van maken. Onder die categorie vinden we vooral vaker een neutrale houding.

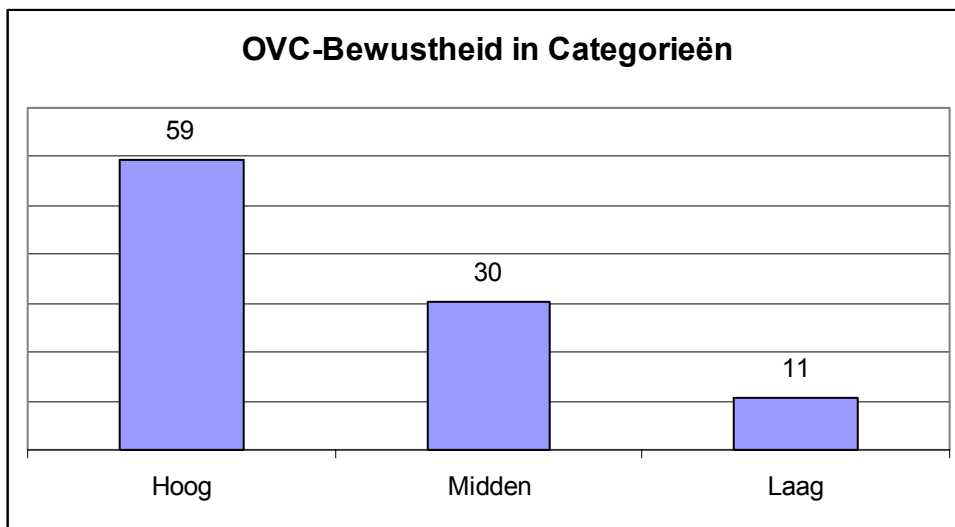


Figuur 5

In hoeverre beïnvloedt het beeld dat men van het openbaar vervoer heeft nu de acceptatie van de OV-Chipkaart? De resultaten geven de indruk dat de acceptatie van de kaart mede wordt beïnvloed door het imago van het openbaar vervoer in Nederland als geheel. Hoe positiever het beeld van het openbaar vervoer is, des te hoger is ook de acceptatie van de OV-Chipkaart. ($D=.23$). (43% heeft een positief beeld). Onder degenen die geen mening over het openbaar vervoer hebben komen we relatief veel qua 'acceptatie neutralen' tegen.

3.2.2. Hoe bewust is men zich 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. We onderzochten dit op een vijftal factoren en stelden hieruit een samenhangende maat voor Chipkaart-bewustheid in drie categorieën samen: 'Hoog', 'Midden' en 'Laag' bewust.



Figuur 6

Landelijk is men zich blijkbaar behoorlijk bewust van het bestaan van de OV-Chipkaart en de belangrijkste aspecten ervan. Een hoge mate van bewustheid vinden we vooral in de drie grote steden en de rest van West Nederland.

Als we naar die verschillende aspecten kijken waaruit de OVC-bewustheid is opgebouwd, zien we het volgende:

De meesten (85%) hebben inmiddels minstens af en toe **van de OV-Chipkaart gehoord**; de meerderheid (61%) zelfs regelmatig. Slechts voor 3% is het nog een onbekend verschijnsel.

De mate waarin men weet wat de kaart precies **inhoudt** is iets minder gunstig dan de mate waarin men erover gehoord meent te hebben, maar volgt het beeld daarvan globaal toch wel. Een meerderheid van 71% weet minstens ongeveer wat de OV-Chipkaart inhoudt. 19% heeft er op zijn best een vaag idee over.

Een hogere al bestaande bewustheid van de OV-Chipkaart gaat niet in een mate van betekenis samen met een hogere **acceptatiegraad**.

3.2.3. Bezit en gebruik van de OV-Chipkaart nu.

Een beperkt deel van de populatie heeft de OV-Chipkaart al één of meer keren **gebruikt**: 17% van degenen die van zijn komst op de hoogte zijn; dat is 11% van de totale populatie.

Van hen is 91% nu in het **bezit** van zo'n kaart. Maar om echt in- en uit te checken gebruikt 16% van degenen die wel eens een OV-Chipkaart gebruikten hem. 21% bezit er wel één, maar gebruikt hem niet.

Een wat verhoogde **acceptatie** treffen we aan onder degenen die de kaart al meerdere keren hebben gebruikt en in iets mindere mate onder degenen die hem een enkele keer hebben gebruikt. Onder die laatste groep vinden we echter ook wat meer afwijzing.

Bij degenen die al één of meer keren **met de kaart gereisd** hebben vinden we een hoge acceptatie relatief veel onder degenen die de kaart al gebruiken om in- en uit- te checken en onder degenen die hem als abonnementspas gebruiken. Onder die laatste zijn echter ook veel scherpe afwijzers.

Onder degenen die nog niet in het **bezit** zijn van een OV-Chipkaart overweegt een neutrale houding jegens acceptatie.

3.2.4. Oordeel over de ‘traditionele’ vervoerbewijzen.

Ontevredenheid met de traditionele vervoerbewijzen kan waarschijnlijk in heel beperkte mate dienen als aangrijpingspunt voor het doen omarmen van de OV-Chipkaart. De bruikbaarheid wordt beperkt doordat men overwegend tevreden is. Ov-gebruik en de frequentie daarvan maken hiervoor weinig verschil.

Over de manier van *betalen met de traditionele vervoerbewijzen* is 61% positief gestemd, tegen 7% negatief.

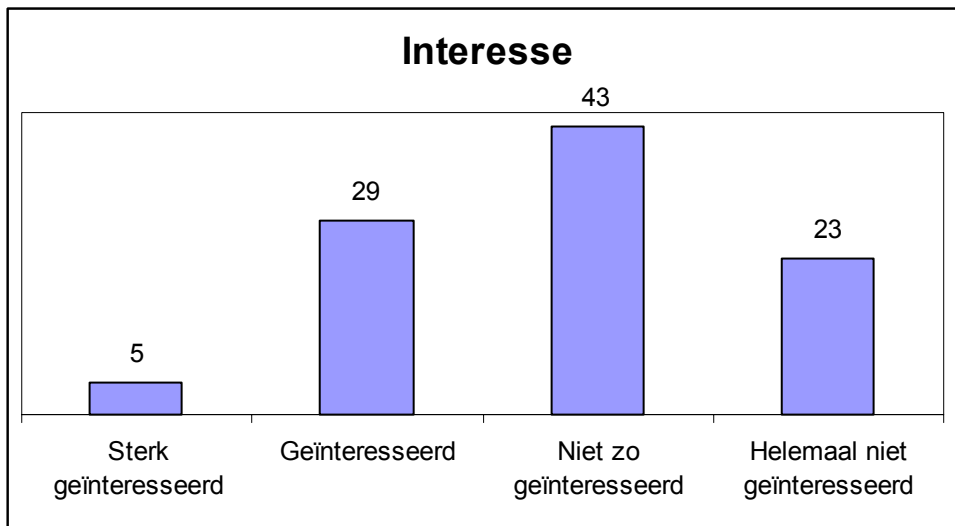
Over de *mogelijkheden om dergelijke vervoerbewijzen aan te schaffen* is 65% tevreden, tegen 9% ontevreden.

Acceptatie wordt wel mede beïnvloed door de tevredenheid met de gangbare betaalwijzen in het openbaar vervoer ($D = -.29$) en de mogelijkheden om deze aan te schaffen ($D = -.25$). Hoe ontevredener men daarmee is, des te meer staat men open voor de propositie van de OV-Chipkaart. Vooral onder de groep die zeer tevreden is met de huidige mogelijkheden vinden we veel scherpe afwijzers van de OV-Chipkaart. Opvallend is dat onder degenen die *zeer ontevreden* zijn met de mogelijkheden om de huidige vervoerbewijzen aan te schaffen, veel scherpe afwijzers van de OV-Chipkaart worden gevonden.

Verder vindt 88% het belangrijk tot zeer belangrijk, vooraf te *weten wat een reis kost*. Slechts 1% vindt het onbelangrijk. Bij een zo eenzijdige opinie is uiteraard een relatie met acceptatie niet van belang. Die is overigens zeer gering.

3.2.5. Interesse in de OV-Chipkaart en opinie over de kwaliteit van de informatie.

Een minderheid (34%) is in de OV-Chipkaart *geïnteresseerd*.



Figuur 7

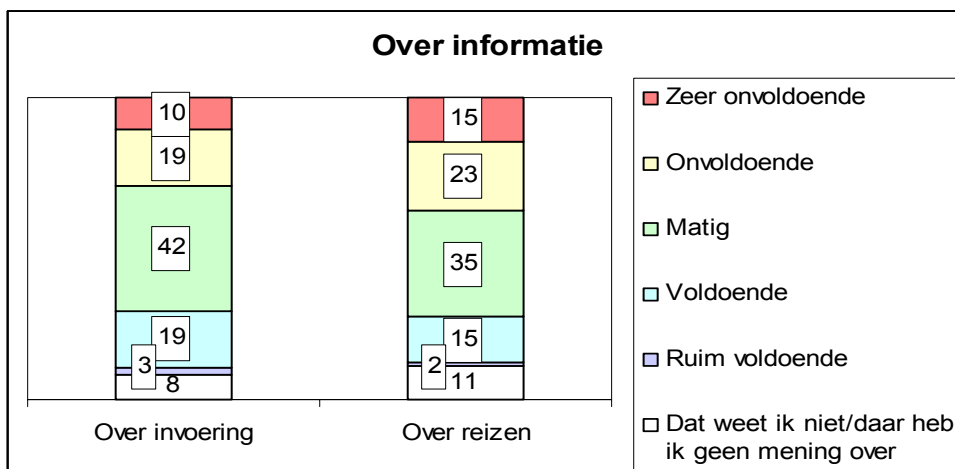
Er is wel een verband tussen *interesse* en ov-gebruik. Meer dan één keer per maand reizen gaat samen met een relatief hoge interesse en personen die minder dan één keer per maand of niet met het openbaar vervoer reizen zijn vaak weinig geïnteresseerd.

Interesse hangt duidelijk samen met *acceptatiegeneigdheid*. $D=.35$

		In hoeverre bent u geïnteresseerd in de OV-chipkaart?				
		Sterke interesse	Geïnteresseerd	Niet zo geïnteresseerd	Helemaal niet geïnteresseerd	Total
acceptatie	Enthousiasten	47,0%	16,5%	6,3%	4,0%	10,6%
	Accepteerders	27,3%	32,2%	17,9%	8,1%	20,2%
	Neutralen	7,6%	27,2%	36,3%	27,0%	30,1%
	Non-accepteerders	7,6%	13,0%	24,5%	20,2%	19,3%
	Scherpe afwijzers	10,6%	11,2%	15,0%	40,7%	19,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De *opinie over de informatie* over de OV-Chipkaart is eerder negatief dan positief onder degenen die daar een mening over hebben. De informatie over de *invoering* van de kaart vindt 22% voldoende, terwijl 29% haar als onvoldoende beoordeelt. De informatie over het *reizen met de kaart* vindt 17% voldoende, tegen 38% onvoldoende.

OV-gebruik en reisfrequentie laten geen verschil van betekenis zien in dit beeld. Alleen hebben niet-ov-gebruikers wat vaker geen mening over de kwaliteit van de informatie.



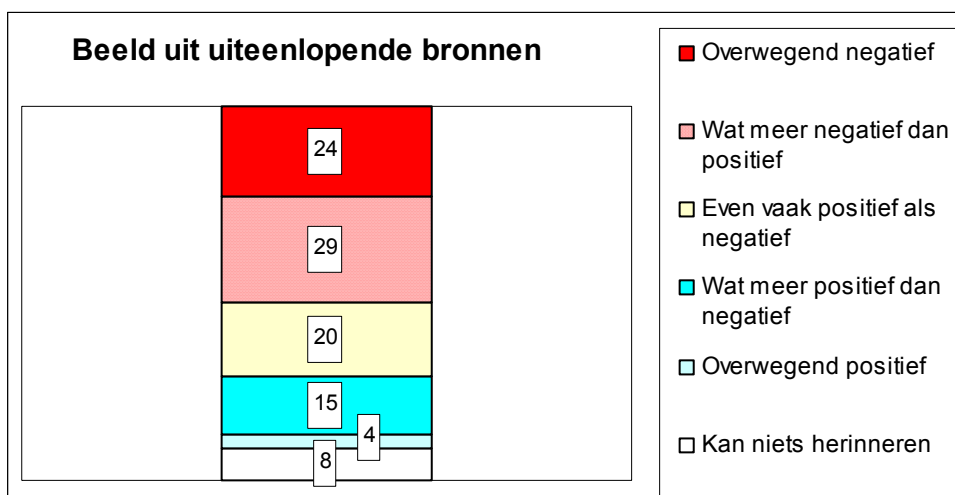
Figuur 8

Overigens blijken interesse en oordeel over de kwaliteit van de informatie niet helemaal los van elkaar te staan. Naarmate iemand meer geïnteresseerd is, blijkt zijn oordeel over beide soorten informatie ook positiever. (Resp D=.22 en .24). Het is mogelijk dat interesse maakt dat iemand meer open staat voor informatie en deze daardoor positiever beoordeelt, maar ook is het mogelijk dat ongeïnformeerdheid het ontstaan van interesse belemmert. Uit de gegevens is dit niet af te leiden.

In dat verband is het ook interessant te zien, dat degenen die de informatie over de invoering van de OV-Chipkaart en over het reizen met die kaart positief beoordelen, een hogere *acceptatiescore* hebben dan degenen die de informatie over deze onderwerpen minder gunstig beoordelen. (Resp. D=.31 en .32)

Van belang is hier, dat naarmate men door *berichten uit de media en andere bronnen* een ongunstiger beeld van de kaart krijgt, ook het oordeel over de voorlichting negatiever wordt. Aannemelijk is, dat een dergelijk ongunstige beeldvorming de werking van de voorlichting belemmert.

De *aard van die berichten* die het publiek uit allerlei bronnen tot zich heeft genomen roept eerder een negatief beeld dan een positief beeld over de OV-Chipkaart op.



Figuur 9

Het beeld dat uit de berichten in de ruimste zin over de OV-Chipkaart is neergeslagen, heeft duidelijke invloed op de *acceptatie*. Hoe positiever dat beeld is, des te meer is men geneigd tot acceptatie en omgekeerd. ($D=.57$).

		Kreeg u, uit wat u tot nu toe uit allerlei bronnen over de OV-chipkaart hoorde en las, een meer positief of een meer negatief beeld van de kaart?					Total
		Overwegend positief	Wat meer positief dan negatief	Even vaak positief als negatief	Wat meer negatief dan positief	Overwegend negatief	
acceptatie	hoog	69,5%	28,2%	7,3%	4,3%	1,5%	11,2%
	2	23,7%	45,0%	27,7%	15,6%	3,6%	20,3%
	3	5,1%	22,0%	47,8%	34,5%	15,0%	28,9%
	4	1,7%	4,8%	10,2%	31,0%	24,3%	19,1%
	laag			6,9%	14,6%	55,6%	20,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figuur 10⁶

⁶ De randtotalen voor het acceptatieniveau wijken iets af van die in paragraaf 3.1.1. door afronding.

3.2.6. Kennisniveau.

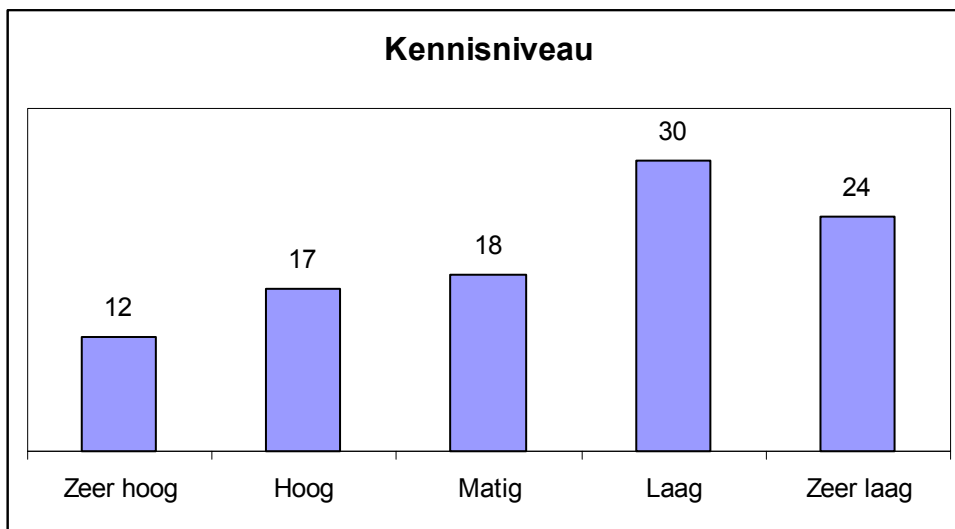
We onderzochten van elf eigenschappen van de OV-Chipkaart in hoeverre men hiervan al op de hoogte was. We rapporteren hier het kennisniveau per eigenschap. Een samenvattende schaal die we op basis van deze elf kenmerken samenstelden, geeft een beeld van het over all kennisniveau in vijf categorieën.

Eigenschappen van de OV-Chipkaart	% hiermee bekend
Eén kaart nodig voor reizen met tram, trein, bus en metro	80%
De mogelijkheid om geld (reissaldo) op de kaart te laden	59%
De mogelijkheid om te kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart	24%
De OV-chipkaart is 5 jaar geldig	12%
De mogelijkheid van automatisch opladen bij een persoonlijke kaart.	21%
OV-chipkaart gebruikers die reizen met een saldo op de kaart betalen per kilometer in tram, bus en metro	32%
OV-chipkaart gebruikers die reizen met een saldo betalen in de trein de prijs die voor een bepaald traject geldt (i.p.v. per kilometer)	22%
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)	50%
Bij het inchecken wordt een instaptarief afgeschreven	28%
Bij het uitchecken wordt de exacte prijs van de reis berekend	33%
Dat je altijd moet uitchecken, ook als je overstapt	31%

Figuur 11

13% was van geen van de elf eigenschappen op de hoogte.

Ook de samenvattende schaal laat zien dat het *kennisniveau* over het geheel genomen merendeels laag tot zeer laag is. Enige reserve moeten we bij deze scores wel in acht nemen. Niet alle eigenschappen van de OV-Chipkaart worden waarschijnlijk even belangrijk gevonden door leden van de populatie. En niet alle voorgelegde eigenschappen hebben in de berichtgeving evenveel aandacht gekregen.



Figuur 12

Een verband met ov-gebruik is er wel. Vooral degen die minder dan één keer per maand met het openbaar vervoer reizen zijn relatief slecht op de hoogte.

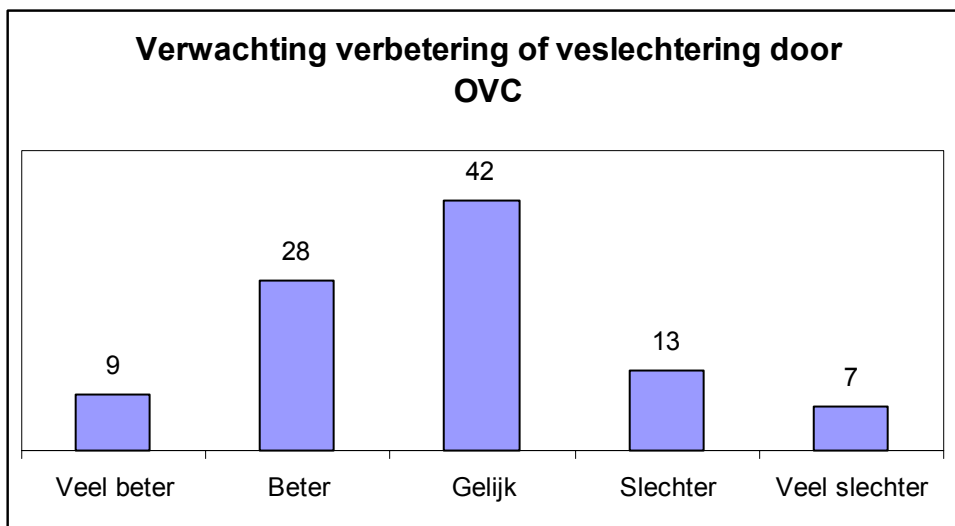
Een duidelijk en rechtlijnig verband tussen het *kennisiniveau en acceptatie* is er niet. Wel is onder degenen met een uitgesproken laag kennisniveau het aandeel van de scherpe afwijzers relatief hoog.

Kennis over de *afzonderlijke kenmerken* heeft vrijwel geen invloed op acceptatie. Alleen vinden we bij degenen die op de hoogte zijn van automatisch opladen iets meer acceptatie dan bij de anderen. Dat is ook bij degenen die weten dat treinreizigers per kilometer betalen het geval. Het verband is echter zwak en niet systematisch.

3.2.7. A priori verwachtingen over de OV-Chipkaart.

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

Het merendeel van de ondervraagden in de totale populatie gelooft dat er per saldo op dit punt weinig zal veranderen door de komst van de OV-Chipkaart. Men verwacht verder iets vaker een verbetering dan een verslechtering: 37% tegen 20%.



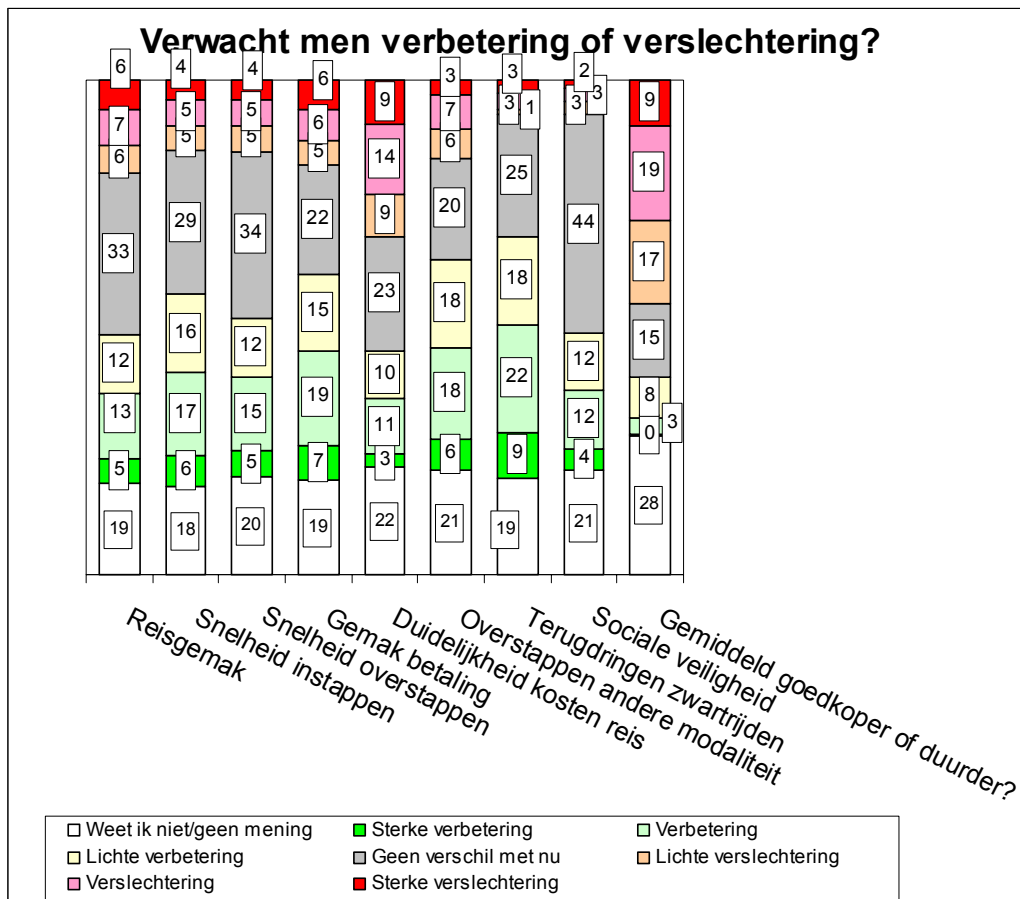
Figuur 13

Er is een lichte tendens dat degenen die niet, of zeer weinig van het openbaar vervoer gebruik maken per saldo iets vaker een verbetering verwachten en de frequentere reizigers iets vaker een verslechtering.

Het percentage dat geen idee heeft wat zij kunnen verwachten is steeds vrij hoog. Het varieert van 18% (snelheid instappen) tot 28% (prijs van een enkele reis). Hoog zijn die percentages vooral onder degenen die nooit of minder dan eens per maand met het openbaar vervoer reizen. Zij beïnvloeden het beeld van de mate waarin men geen mening heeft in ongunstige zin.

Onderwerp	Geen verwachting bij resp. 'niet ov-reizigers' en '< 1x/mnd.'
Reisgemak	43% en 17%
Snelheid instappen	37% en 23%
Snelheid overstappen	37% en 25%
Gemak aanschaf en betalen	38% en 21%
Duidelijkheid kosten v.e. reis	42% en 24%
Intermodaal overstappen	38% en 25%
Terugdringen zwartrijden	37% en 22%
Sociale veiligheid	38% en 22%
Duurder of goedkoper	44% en 34%

Figuur 14



Figuur 15

In bovenstaande tabel zijn van de categorie “goedkoper of duurder” de oorspronkelijke labels die liepen van “veel duurder” tot “veel goedkoper” vertaald naar “Sterke verslechtering” tot “Sterke verbetering”. Uitgangspunt was de aanname dat duurder een verslechtering inhoudt en omgekeerd. In de rechte tellingen zijn de oorspronkelijke labels gehandhaafd.

Van belang is vooral in hoeverre á priori verwachtingen invloed hebben op de acceptatie, als men eenmaal van de propositie kennis heeft genomen. Dat blijkt in sterke mate het geval te zijn. Naarmate men vooraf al sterker verwachtingen heeft over verbeteringen ten gevolge van de OV-Chipkaart is de acceptatie ook duidelijk hoger. En omgekeerd (D=.64) .

		Verwachting in 3 categorieën			Total
		Verbetering	Ongewijzigd	Verslechtering	
Acceptatie in drie categorieën	Acceptatie	63,4%	18,2%	2,7%	32,0%
	Neutraal	27,9%	41,8%	9,9%	30,0%
	Non-acceptatie	8,7%	40,1%	87,5%	38,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figuur 16

Bovendien is het zo dat degenen die sterk in de kaart geïnteresseerd zijn, ook positievere verwachtingen hebben dan de anderen.

Tevredenheid met de informatie over de kaart en het reizen ermee gaat samen met positieve verwachtingen, terwijl ontevredenheid juist samengaat met ongunstige verwachtingen.

Maar wie een ongunstig beeld van de kaart uit de berichtgeving via de media en dergelijke krijgt, heeft vaker minder positieve verwachtingen. Dat beïnvloedt dan uiteindelijk weer de acceptatie in ongunstige zin.

Bij de meeste *afzonderlijke eigenschappen* verwacht men wat meer verbetering dan verslechtering. Een verbetering wordt vooral vaak verwacht ten aanzien van sociale veiligheid, het terugdringen van zwartrijden, intermodaal overstappen, gemakkelijk betalen en snel instappen. Die bevorderen de acceptatie. Maar bij reisgemak, snelheid bij instappen en snelheid bij overstappen en vooral de veiligheid in de stations en voertuigen wordt er ook vaak geen verschil met nu verwacht.

Ongunstig en belemmerend voor de acceptatie zijn de verwachtingen over de ontwikkeling van de reiskosten en over de duidelijkheid van de prijs van een reis.

Factoren waarvan men zou kunnen verwachten dat die de verwachtingen zouden kunnen beïnvloeden, zoals al gereisd hebben met de OV-Chipkaart of het kennisniveau blijken geen verschil te maken voor de verbetering of verslechtering die men verwacht.

De verwachtingen ten aanzien van de OV-Chipkaart zijn, net als de acceptatiescore zelf, ook vrij sterk beïnvloed door de teneur van de berichten die men tot nu toe uit allerlei bronnen over de kaart heeft vernomen. Hoe positiever de berichten zijn ervaren, des te meer verwacht men een verbetering en omgekeerd.

% within Kreeg u, uit wat u tot nu toe uit allerlei bronnen over de OV-chipkaart hoorde en las, een meer positief of een meer negatief beeld van de kaart?

		Kreeg u, uit wat u tot nu toe uit allerlei bronnen over de OV-chipkaart hoorde en las, een meer positief of een meer negatief beeld van de kaart?					Total
		Overwegend positief	Wat meer positief dan negatief	Even vaak positief als negatief	Wat meer negatief dan positief	Overwegend negatief	
Verwachting in categorieën	Sterke verbetering	50,9%	25,1%	4,1%	5,4%	1,6%	9,5%
	Verbetering	38,6%	52,8%	36,3%	21,9%	9,4%	27,6%
	Ongewijzigd	10,5%	20,6%	50,6%	54,6%	39,1%	42,0%
	Verslechtering	,0%	1,0%	4,5%	14,1%	31,9%	13,8%
	Sterke verslechtering		,5%	4,5%	4,1%	18,1%	7,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figuur 17

3.2.8. **Propositie van de OV-Chipkaart.**

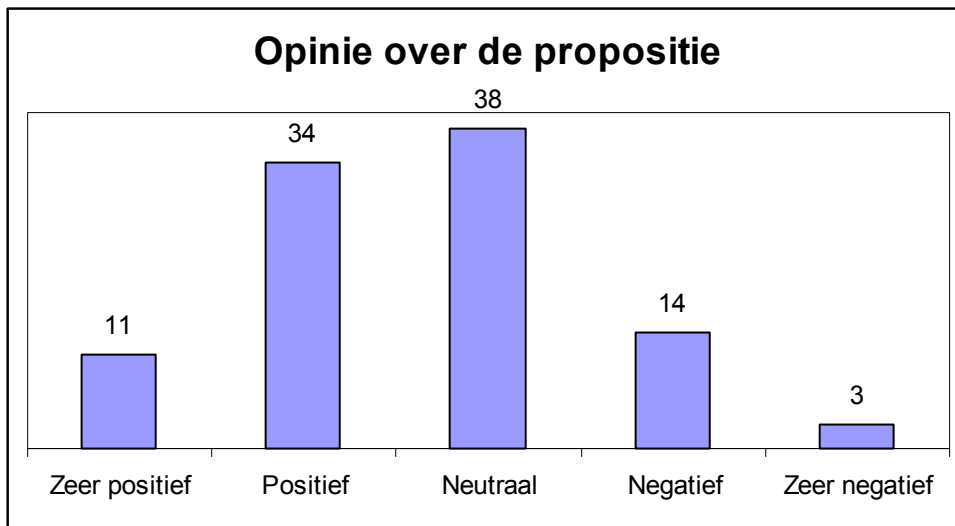
Hoe beoordeelt men de verschillende aspecten van de kaart zoals die in de op pagina 11 al genoemde propositietekst waren beschreven? En heeft dit oordeel invloed op de acceptatie?

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

- Met de OV-chipkaart heeft u één kaart waarmee u zowel op de trein als op de bus/metro/tram kunt reizen.
- Denkt men dat de vervoerbedrijven zorgvuldig met persoonlijke gegevens zullen omgaan bij een (persoonlijke) OV-chipkaart?
- Betalen per kilometer ten opzichte van de huidige prijsberekening met zones een verbetering of niet?
- Eén kaart nodig voor het reizen met de tram, trein, bus en metro
- De OV-chipkaart is 5 jaar geldig.
- Bij het reizen met de bus, tram en metro niet meer hoeven nadenken over het aantal strippen.
- De meeste trein- en metrostations worden afgesloten met toegangspoortjes: er is alleen toegang voor reizigers met een geldig vervoerbewijs.
- Inzicht in de precieze reiskosten
- Voor de reis geen apart kaartje kopen en direct instappen
- De OV-chipkaart opladen via internet, bij een automaat, loket of via de klantenservice van het vervoerbedrijf
- Met een persoonlijke OV-chipkaart saldo automatisch opladen.
- Een persoonlijke OV-chipkaart kan worden geblokkeerd bij diefstal of verlies.
- Een anonieme kaart kan door verschillende mensen worden gebruikt.
- Bij reizen op saldo met een anonieme kaart eraan denken om de OV-chipkaart tijdig op te laden.
- Bij het reizen met de OV-chipkaart wordt in de computer vastgelegd welke reizen zijn gemaakt met een kaart
- 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
- De kaart als vernieuwing?
- Reizen met het openbaar vervoer eenvoudiger of ingewikkelder?

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

De opinie is overwegend neutraal tot positief. In totaal oordeelt 45% positief tegen 17% negatief.



Figuur 18

De reacties op de verschillende afzonderlijke elementen lopen weliswaar enigszins uiteen maar tenderen vaker naar positief dan naar negatief. Positief zijn vooral het oordeel over de mogelijkheid tot blokkeren bij diefstal of verlies, direct instappen, niet meer hoeven nadenken over het aantal benodigde strippen, de beschikbare oplaadmogelijkheden en het afsluiten van stations.

Vrij ongunstig is de opinie over vooral: (1) dat na de reis de kosten worden berekend (wellicht begrijpt men de strekking van dit onderwerp niet goed), (2) de noodzaak altijd in- en uit te checken, (3) dat in de computer wordt vastgelegd welke reizen men heeft gemaakt en (4) de noodzaak er aan te denken, de kaart tijdig op te laden.

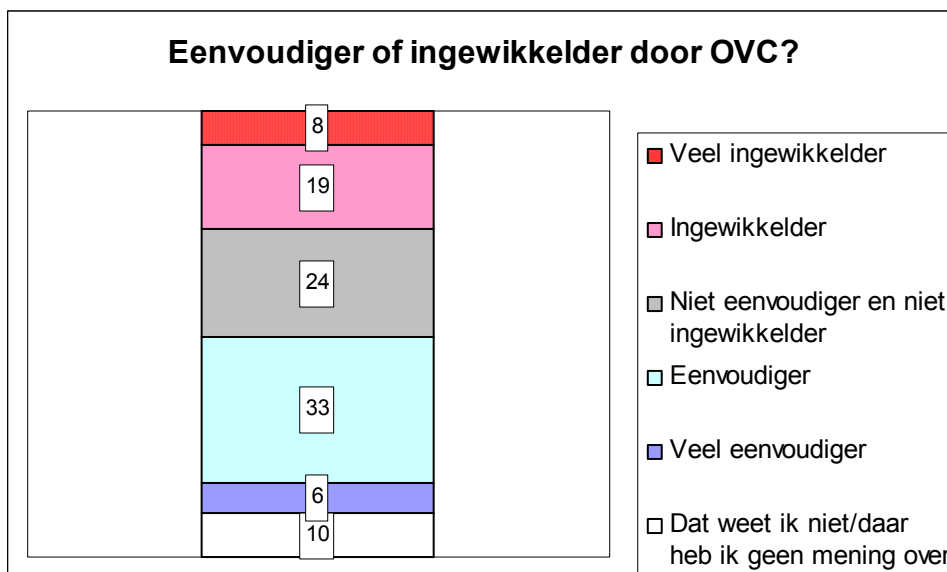
Figuur 21 geeft de opinescores van vijftien onderwerpen weer.

Interessant is, dat de opinie over de propositie in sterke mate wordt beïnvloed door de *á priori verwachtingen* die men al over de kaart had. Positievare verwachtingen gaan samen met een positievare opinie. Dat kan duiden op het bestaan van een algemene houding over de OV-Chipkaart, maar ook op een doorwerken van al bestaande verwachtingen in de opinie over de propositie.

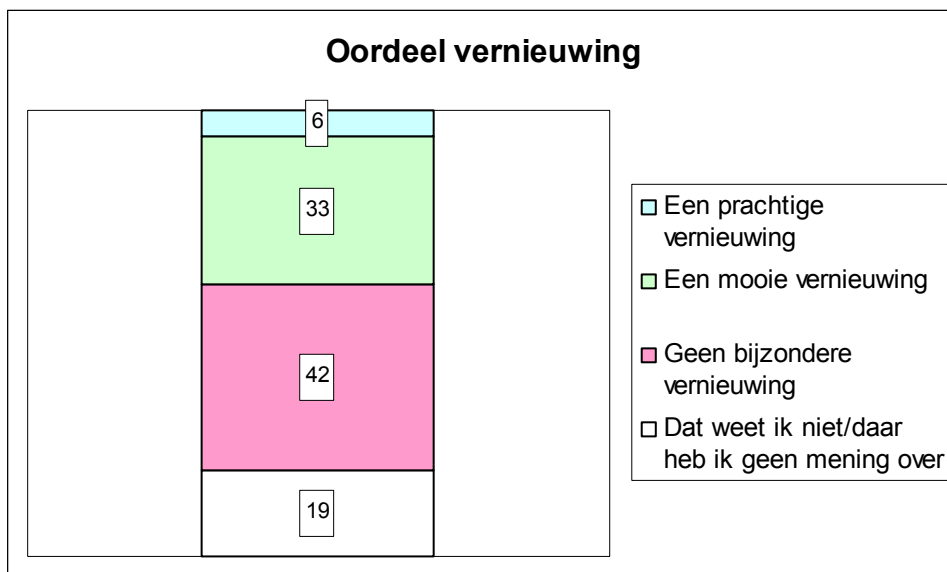
De opinie over de propositie als totaalscore hangt begrijpelijkerwijs zeer sterk samen met *acceptatie* ($D=.70$). Hoe meer men in de propositietekst heeft aangetroffen waardoor men positief gestemd raakt, des te meer zal men ook tot een welwillende houding neigen. Maar een neutrale tot positieve opinie over de propositie leidt zeker niet altijd tot acceptatie: 28% van hen behoort tot de afwijzers. Van de positieven is dat 3%.

Een positief of negatief oordeel over elk van de afzonderlijke kenmerken heeft een sterk effect op de acceptatiescore, zowel in positieve als in negatieve zin. Sterk zijn vooral het effect van het oordeel over of de kaart reizen met het openbaar vervoer eenvoudiger, of ingewikkelder maakt en van het oordeel over of de kaart een mooie vernieuwing is of niet.

De volgende twee grafieken geven de resultaten van deze twee weer. Ze zijn ook verwerkt in de over all opiniescore.



Figuur 19



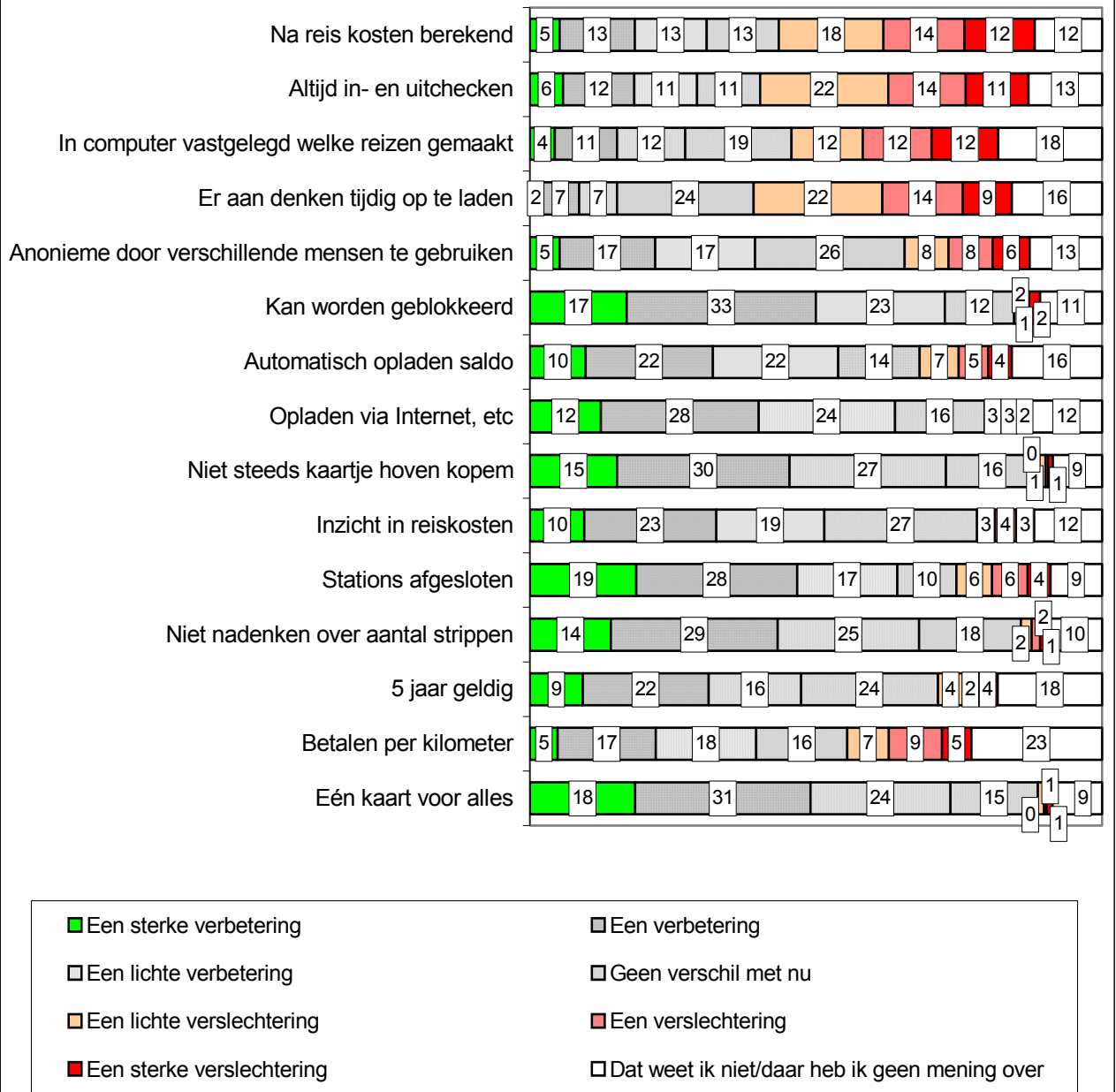
Figuur 20

Relatief (!) zwak is de bijdrage aan de acceptatiescore van de mogelijkheid dat de anonieme kaart door meerdere mensen kan worden gebruikt. De score hierop is in figuur 21 grafiek opgenomen.

Eén kaart voor het hele openbaar vervoer is een idee dat wel aanspreekt: voor 79% is dit minstens een beetje het geval. OV-gebruik en de frequentie daarvan maken geen verschil van betekenis.

Een lage aansprekendheid vinden we vooral onder de scherpe afwijzers. Onder de enthousiasten en de accepteerders vindt men het idee aansprekend.

Opinie over afzonderlijke elementen



Figuur 21

3.2.9. Enkele demografische achtergrondkenmerken.

Een relatie tussen demografische kenmerken en acceptatiegraad doet zich bij slechts twee van dergelijke kenmerken in lichte mate voor.

Van de categorieën die de *inschakeling in het arbeidsproces* betreffen blijkt de acceptatie wat hoger te liggen bij personen die in loondienst werkzaam zijn en bij gepensioneerden en VUT-ers.

Geografisch zien we een heel licht hogere frequentie van scherpe afwijzing in de drie grote steden en de rest van West Nederland. We zagen op pagina 17 al dat daar ook een relatief hoge mate van bewustheid rond de OV-Chipkaart bestaat.

BIJLAGE

Vragenlijst

V.01. Hoe vaak reist u met het openbaar vervoer?

1. Nooit.
2. Minder dan 1 dag per maand
3. 1 á 3 dagen per maand
4. 1 á 2 dagen per week
5. 3 á 4 dagen per week
6. 5 of meer dagen per week
9. Weet niet

V.02. Wat is alles bijeengenomen uw oordeel over het openbaar vervoer in Nederland?

1. Zeer positief.
2. Positief.
3. Niet positief en niet negatief.
4. Negatief
5. Zeer negatief
9. Weet niet/geen mening over.

V.03. Er wordt tegenwoordig gesproken over de OV-chipkaart. Heeft u daar over gehoord?

1. Regelmatig.
2. Af en toe
3. Een enkele keer.
4. Nooit.

Als V.03 ≠ 4: V.04. Anders door naar V.05

V.04. Heeft u een goed beeld van wat de OV-chipkaart inhoudt en wat je ermee kunt?

1. Ik weet precies wat dat inhoudt.
2. Ik weet wel ongeveer wat dat inhoudt.
3. Ik heb daar wel een vaag idee over.
4. Nee, ik ken alleen de naam.

V.05. De OV-chipkaart introduceert een nieuwe manier van reizen en betalen in het openbaar vervoer.

Bent u daarvan op de hoogte?

1. Ja.
2. Ik geloof dat ik daar wel eens iets over gehoord heb.
3. Nee.

Als V.05=1: V.06. anders naar vraag 08.

V.06. Heeft u de OV-chipkaart al eens gebruikt voor een reis met het openbaar vervoer?

1. Ja meerdere keren
2. Ja een enkele keer
3. Nee.

Als V.06 ≠ 3 dan V.07 anders door naar V08

- V.07 Bent u op dit moment in het bezit van een OV-chipkaart
1. Nee
 2. Ja, ik heb wel een OV-chipkaart, maar ik gebruik deze niet
 3. Ja, ik heb een OV-chipkaart maar gebruik deze als gewone abonnementspas
 4. Ja, ik maak al actief gebruik van de OV-chipkaart door in te checken en uit te checken
- V.08. Hoe goed bent u op de hoogte van de mogelijkheden van de *OV-chipkaart*? Vindt u dat:
1. Uitstekend.
 2. Vrij goed.
 3. Matig.
 4. Vrij slecht/oppervlakkig.
 5. Niet of nauwelijks.
- V.09. Bent u ervan op de hoogte dat de OV-chipkaart in heel Nederland wordt ingevoerd?
1. Ja.
 2. Ik geloof dat ik daar wel eens iets over gehoord heb.
 3. Nee.
- V.10. In hoeverre bent u geïnteresseerd in de OV-chipkaart?
1. Sterk geïnteresseerd.
 2. Geïnteresseerd.
 3. Niet zo geïnteresseerd.
 4. Helemaal niet geïnteresseerd.
- V.11 Wat vindt u van de mate waarin informatie die over de *invoering* van de OV-chipkaart in Nederland wordt gegeven? Vindt u die:
1. Ruim voldoende
 2. Voldoende
 3. Matig
 4. Onvoldoende
 5. Zeer onvoldoende
 9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.
- V.12. Wat vindt u van de informatie die over het reizen met de OV-chipkaart *zelf* wordt gegeven? (Dus hoe hij werkt, welke soorten je kunt kiezen en waar je ermee kunt reizen, enzovoort)
1. Ruim voldoende
 2. Voldoende
 3. Matig
 4. Onvoldoende
 5. Zeer onvoldoende
 9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V.13. Wat is uw oordeel over de manier waarop u nu met de 'klassieke' vervoerbewijzen zoals de strippenkaart, abonnementen en losse trein- en buskaartjes kunt betalen voor uw reis met het openbaar vervoer?

1. Zeer positief.
2. Positief.
3. Niet positief en niet negatief.
4. Negatief
5. Zeer negatief
9. Weet niet/geen mening over.

V.14. Bent u tevreden over de mogelijkheden om een strippenkaart, abonnement, losse trein- en buskaartjes, enzovoort aan te schaffen? (Het gaat dus niet om de OV-chipkaart)

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Neutraal
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden

"Er volgen nu vragen over verwachtingen die u misschien al over de OV-chipkaart heeft. Het doet er niets toe of u al over allerlei kanten van de kaart op de hoogte bent, of er nog niets over weet. Het gaat ons er uitsluitend om of u bepaalde **verwachtingen** heeft. We zijn er vooral in geïnteresseerd, in hoeverre u **verwacht** dat de komst van de OV-chipkaart een verbetering zal zijn ten opzichte van nu. Misschien heeft u over één of meer onderwerpen nog helemaal geen verwachtingen. Dat is ook interessant voor ons! **'Weet niet/Daar heb ik geen mening over' is ook een belangrijk antwoord!**"

V.15. Weet u waar u een OV-chipkaart kunt kopen in de gebieden waar die is ingevoerd?

1. Ja, ik ben er zeker van dat ik weet waar dat kan.
2. Ik denk wel dat ik dat weet waar dat kan.
3. Ik heb er wel een vermoeden van.
4. Ik weet niet waar dat kan.

V.16. Als u afgaat op wat u nu weet van de OV-chipkaart, denkt u dan dat de OV-chipkaart een verbetering zal betekenen voor de volgende aspecten in relatie tot het reizen met het openbaar vervoer:

- Reisgemak voor mij persoonlijk
- Snelheid bij het instappen
- Snelheid bij het overstappen
- Gemak bij aanschaf kaartjes en betaling
- Duidelijkheid over de kosten van een reis
- Overstappen van trein op bus, tram of metro of van bus, tram metro op trein
- Terugdringen zwartrijden met het openbaar vervoer
- Veiligheid op stations en in de voertuigen

NB: Programmeur: voor elk bovenstaand item de volgende antwoordcategorieën opnemen:

1. Een sterke verbetering.
2. Een verbetering.
3. Een lichte verbetering.
4. Geen verschil met nu.
5. Een lichte verslechtering.
6. Een verslechtering.
7. Een sterke verslechtering.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V. 17 Hieronder staan enkele eigenschappen van de OV-chipkaart. Klik u a.u.b. aan van welke van die eigenschappen u al op de hoogte was. U kunt er dus meerdere aanklikken

- Met één kaart te reizen met tram trein bus en metro
- De mogelijkheid om geld (reissaldo) op de kaart te laden
- De mogelijkheid om te kiezen voor een anonieme OV-chipkaart of een persoonlijke OV-chipkaart
- De OV-chipkaart is 5 jaar geldig.
- De mogelijkheid van *automatisch opladen* bij een persoonlijke kaart: er wordt automatisch geld bijgeschreven wanneer het reissaldo onder een bepaald bedrag komt
- OV-chipkaart gebruikers die reizen met een saldo op de kaart betalen per kilometer in tram, bus en metro
- OV-chipkaart gebruikers die reizen met een saldo betalen in de trein de prijs die voor een bepaald traject geldt i.p.v. per kilometer)
- 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)
- Bij het inchecken wordt een instaptarief afgeschreven
- Bij het uitchecken wordt de exacte prijs van de reis berekend
- Dat je altijd moet uitchecken, ook als je overstapt

V.18. Wordt een enkele reis met de OV-chipkaart volgens u gemiddeld goedkoper of duurder dan nu?

1. Veel goedkoper.
2. Goedkoper.
3. Iets goedkoper.
4. Geen verschil met nu.
5. Iets duurder.
6. Duurder.
7. Veel duurder.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

Toon onderstaande propositiebeschrijving:

Wilt u de onderstaande beschrijving van de OV-chipkaart a.u.b. aandachtig doorlezen:

De OV-chipkaart introduceert een nieuwe manier van reizen en betalen voor het openbaar vervoer. Met één OV-chipkaart kan worden gereisd met de tram, trein, bus en metro. De landelijke invoering van de OV-chipkaart verloopt stap voor stap, zodat iedere reiziger kan wennen aan deze nieuwe manier van reizen en betalen.

Reizigers kunnen kiezen voor een anonieme OV-chipkaart en 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 voor een bepaald traject of een kortingsabonnement). Bij een persoonlijke OV-chipkaart bestaat de mogelijkheid om te 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.

V.19. Beschouwt u de OV-chipkaart alles bijeen genomen voor u persoonlijk als een verbetering of juist niet? Is het voor u:

- 1 Een sterke verbetering.
- 2 Een verbetering.
- 3 Een lichte verbetering.
- 4 Geen verschil met nu.
- 5 Een lichte verslechtering.
- 6 Een verslechtering
- 7 Een sterke verslechtering.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V.20. Los van wat de kaart voor u persoonlijk betekent: Beschouwt u de OV-chipkaart voor het reizen met openbaar vervoer in het algemeen als een verbetering of juist niet? Is het daarvoor:

1. Een sterke verbetering.
2. Een verbetering.
3. Een lichte verbetering.
4. Geen verschil met nu.
5. Een lichte verslechtering.
6. Een verslechtering
7. Een sterke verslechtering.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V.21. Door één van de vakjes onder de reeks gezichtjes in te vullen kunt u een idee geven van uw gevoel bij invoering van de OV-chipkaart. U kunt ook tussen twee gezichtjes in klikken.

(Kuninschaal) NB: Programmeur: wordt separaat door ons aangeleverd.

V.22. Bent u van plan met de OV-chipkaart te gaan reizen als u ook de nu bestaande vervoerbewijzen nog kunt gebruiken?

1. Vrijwel zeker wel.
2. Waarschijnlijk wel.
3. Iets waarschijnlijker wel dan niet.
4. Misschien wel, misschien niet.
5. Iets waarschijnlijker niet dan wel.
6. Waarschijnlijk niet.
7. Vrijwel zeker niet.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V.23. Kreeg u uit wat u tot nu toe uit allerlei bronnen over de OV-chipkaart hoorde en las een meer positief of een meer negatief beeld van de kaart?

1. Overwegend positief.
2. Wat meer positief dan negatief.
3. Even vaak positief als negatief.
4. Wat meer negatief dan positief.
5. Overwegend negatief.
8. Dat kan ik me niet herinneren.

V.24. Met de OV-chipkaart heeft u één kaart waarmee u zowel op de trein als op de bus/metro/tram kunt reizen. U hoeft dus geen aparte kaartjes meer te kopen. Vormt dit voor u persoonlijk een grote verbetering?

1. Een sterke verbetering.
2. Een verbetering.
3. Een lichte verbetering.
4. Geen verschil met nu.
5. Een lichte verslechtering.
6. Een verslechtering.
7. Een sterke verslechtering.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

V.25. Denkt u dat de vervoerbedrijven zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens zullen omgaan als u van de (persoonlijke) OV-chipkaart gebruik maakt?

1. Dat vertrouw ik volkomen.
2. Daar heb ik wel grotendeels vertrouwen in.
3. Ik weet niet zeker of ik daar wel op vertrouwen kan.
4. Daar heb ik niet zo veel vertrouwen in.
5. Daar heb ik geen enkel vertrouwen in.
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

- V.26. Als u met de bus reist, wat heeft dan uw voorkeur? Inchecken met een OV-chipkaart bij een apparaat of een vervoerbewijs laten zien of afstempelen bij de chauffeur?
1. Ik heb een voorkeur voor inchecken met een OV-chipkaart
 2. Ik heb een voorkeur voor het laten zien of afstempelen van mijn vervoerbewijs
 3. Dat maakt me niet uit
 9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.
- V.27. Vindt u het belangrijk om vooraf te weten wat een reis precies kost?
1. Zeer belangrijk
 2. Belangrijk
 3. Niet zo belangrijk
 4. Onbelangrijk
- V.28. Vindt u het betalen per kilometer zoals bij de OV-chipkaart ten opzichte van de huidige prijsberekening met zones een verbetering of niet?
1. Een sterke verbetering.
 2. Een verbetering.
 3. Een lichte verbetering.
 4. Geen verschil met nu.
 5. Een lichte verslechtering.
 6. Een verslechtering
 7. Een sterke verslechtering.
 9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.
- V.29. Verwacht u dat u door de komst van de OV-chipkaart vaker of minder vaak met het openbaar vervoer gaat reizen?
1. Veel vaker.
 2. Vaker.
 3. Een beetje vaker voer.
 4. Geen verschil met nu.
 5. Een beetje minder.
 6. Minder.
 7. Veel minder
 9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over.

- V 30. Hieronder is een overzicht opgenomen met de belangrijkste eigenschappen van de OV-chipkaart.
Wilt u bij ieder aspect aangeven in welke mate u dit ziet als een verbetering of achteruitgang ten opzichte van de situatie zonder OV-chipkaart? **NB: Programmeur: voor elk item de antwoordcategorieën gebruiken als in V28.**

NB Programmeur: deze lijst randomiseren; iedere respondent krijgt een andere volgorde te zien!

- Ik heb één kaart nodig voor het reizen met de tram trein bus en metro
- De OV-chipkaart is 5 jaar geldig.
- Bij het reizen met de bus, tram en metro hoef ik niet meer 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.
- Ik krijg een inzicht in de precieze reiskosten
- 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.
- Bij het reizen met de OV-chipkaart wordt in de computer vastgelegd welke reizen zijn gemaakt met een kaart
- 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

V. 31A: De OV-chipkaart in het openbaar vervoer vind ik:

1. Een prachtige vernieuwing
2. Een mooie vernieuwing
3. Geen bijzondere vernieuwing

V.31B: Over de tot nu toe gangbare betaalwijzen in het openbaar vervoer ben ik:

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden en niet ontevreden
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden

V.31C: De OV-chipkaart maakt het reizen met het openbaar vervoer:

1. Veel eenvoudiger
 2. Eenvoudiger
 3. Niet eenvoudiger en niet ingewikkelder
 4. Ingewikkelder
 5. Veel ingewikkelder
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over

V.31D: "Eén kaart voor het hele OV": in hoeverre spreekt dat idee u aan?

1. Spreekt me heel erg aan
 2. Spreekt me wel aan.
 3. Spreekt me een beetje aan
 4. Spreekt me niet aan
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over

V.31E: Verwacht u dat door invoering van de ov-chipkaart meer of minder mensen het ov zullen gaan gebruiken?

1. Veel meer mensen.
 2. Meer mensen.
 3. Iets meer mensen,
 4. Geen verschil
 5. Iets minder mensen
 6. Minder mensen
 7. Veel minder mensen
9. Dat weet ik niet/daar heb ik geen mening over