

## PERSBERICHT

11 april 2019

# Weer hogere waardering voor GVB van Amsterdamse reizigers

In 2018 is de gemiddelde reizigerswaardering van GVB in de OV-klantbarometer voor het derde achtereenvolgende jaar met een tiende punt gestegen, naar een 7,7. GVB is blij met de waardering van de reiziger in de jaarlijkse meting, zo kort na de ingrijpende wijzigingen in het OV netwerk van Amsterdam en met het alsmaar toenemende aantal reizigers.

“Met de komst van de Noord/Zuidlijn is er ook veel veranderd bij bus en tram,” aldus Mark Lohmeijer, directeur Operatie en Techniek bij GVB. “Een groot deel van het OV netwerk moest op de schop en dat was voor veel reizigers – en ook voor ons – best even wennen. Door de Noord/Zuidlijn is meer ruimte ontstaan op een aantal bus- en tramverbindingen. Uiteindelijk blijken de meesten goed te spreken over het nieuwe vervoersnetwerk. Dat laat deze mooie score wel zien. Zowel metro, tram als veren werden hoger gewaardeerd.”

### Druk van de ketel

Bus scoort een mooie 7,6. Ruim voldoende maar wel iets lager dan vorig jaar. “In de twee tiende punt afname weerklinkt nog het ongemak dat is ervaren bij de start van de nieuwe dienstregeling en de vele werkzaamheden in de stad die zorgden voor tijdelijke omleidingen’, aldus Lohmeijer. “Het was drukker dan verwacht tijdens de spits bij de bussen in Noord. Daar hebben we al snel ingegrepen door de gewone bussen te vervangen door gelede bussen. Ook hebben we samen met de Vervoerregio en de stad besloten de dienstregeling uit te breiden in Noord en Nieuw West waarmee voor de reiziger de druk iets van de ketel is gehaald. We hopen dat met al onze ingrepen de waardering voor bus volgend jaar weer de gebruikelijke opwaartse lijn laat zien.”

### Noord/Zuidlijn

Het is geen verrassing dat de Noord/Zuidlijn op zich goed scoort. Het paradepaardje van Amsterdam trekt steeds meer reizigers en ook de stiptheid en mooie stations worden bijzonder gewaardeerd. De nieuwe metrolijn 52 scoort dan ook een glansrijke 8,4. Metro als geheel laat ook een stijgende waardering zien (7,7 t.o.v. 7,4 in 2017), een trend die we de komende jaar hopen vast te houden. De komst van de nieuwe metrostellen zal daar zeker aan bijdragen.

### Gastvrij

De gestegen waardering bij tram (7,7 t.o.v. 7,5 in 2017) was voor een groot deel te danken aan de stiptheid en de toegenomen waardering voor onze klantvriendelijkheid. “Hier merken we echt het effect van de inspanningen van onze collega’s in de tram. De service balie en de investering in gastvrij werken werpen hun vruchten af.”

Datum 11 april 2019

Fout! 2 van 2

Verwijzingsbron  
niet gevonden.

## Doorstroming

Bij de veren (8,3 t.o.v. 8,1 in 2017) bleken onze reizigers met name tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers en het gemak om aan boord te komen. “Ruim twee jaar gelden hebben wij rood-groene vlakken aangebracht bij de aanlanding, dat helpt enorm. Maar het grote verschil wordt hier waarschijnlijk gemaakt door de instapbegeleiders op de drukste verbindingen tijdens de spits. Zij helpen zowel reiziger als schipper met een soepele doorstroming en communicatie.”

## Werkzaamheden

In Amsterdam zijn er de komende jaren door verschillende partijen veel noodzakelijke maar ook impactvolle werkzaamheden gepland. “Daar gaan ook wij als vervoerder last van hebben. We blijven ons wel inspannen om de reizigers op hun bestemming te brengen, maar aan omleidingen en vertragingen ontkomen wij helaas niet. Wat we wel kunnen en zeker gaan doen, is de reisinformatie bij omleidingen en verstoringen verbeteren”, aldus Lohmeijer.

## OV-klientenbarometer

De OV-klientenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het onderzoek bestaat in 2018 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden.