

OV-chipkaart of het papieren treinkaartje?

Treinreiziger.nl heeft onder haar bezoekers en nieuwsbrieflezers een enquête gehouden over het papieren treinkaartje en de OV-chipkaart. 562 personen hebben deelgenomen aan de enquête.

Wat voor soort reizigers hebben er meegedaan?

Met name de groep reizigers die 1x per maand of minder per trein reist is sterk vertegenwoordigd (36%), 23% van de deelnemers reist 3x per week of vaker met de trein. 66 procent van de ondervraagden zegt een abonnement voor de trein te hebben.

Van alle mensen die een abonnement hebben, heeft:

- 51% een NS Voordeelurenabonnement
- 13% een OV-studentenkaart
- 13% een NS Dal Voordeel-abonnement
- 9% een maand- of jaartrajectkaart

Reist men nog met het papieren treinkaartje?

37% zegt nog altijd met het papieren treinkaartje te reizen. 24% zegt soms met de OV-chipkaart en soms met het papieren treinkaartje te reizen. De overige 39% reist niet meer met het papieren treinkaartje. Voor een deel komt dat doordat reizigers een abonnement hebben, waardoor treinkaartjes overbodig zijn of er zelfs niet mee mag worden gereisd (Dal Voordeel). 19% van alle ondervraagden zegt zelf overgestapt te zijn op reizen met saldo met de OV-chipkaart.

Verdwijnen van het papieren treinkaartje

In de enquête wordt gevraagd of men vindt of het papieren treinkaartje in 2014 afgeschaft kan worden. Omdat niet alle groepen representatief vertegenwoordigd zijn, is er vooral gekeken hoe de verschillen zijn tussen bepaalde groepen reizigers.

Incidentele reizigers

Incidentele reizigers zijn het negatiefst. Daarvan zegt 8% dat het papieren treinkaartje in 2014 kan verdwijnen, 13% dat dit alleen kan als de OV-chipkaart voor die tijd verbeterd wordt en de overige 79% vindt dat het papieren treinkaartje in 2014 niet mag verdwijnen.

OV-chipkaart reizigers met reizen op saldo

Van de groep reizigers die alleen nog reist op saldo met de OV-chipkaart zegt 30% dat het papieren treinkaartje nog niet kan verdwijnen in 2014. Nog eens 30% vindt dat dit alleen kan als de OV-chipkaart voor die tijd verbeterd wordt. De overige 40% heeft er geen problemen mee als het papieren treinkaartje verdwijnt.

Frequente treinreizigers

54% van de frequente treinreizigers ziet afschaffen van het papieren treinkaartje nog niet zitten. 25% vindt dat dit wel kan, en de overige 21% zegt dat dit alleen kan als het gebruik van de OV-chipkaart verbeterd wordt.

Alle ondervraagden

13% zegt: "Ja, het papieren treinkaartje kan verdwijnen." 68% reageert afwijzend en 19% vindt dat het papieren treinkaartje alleen kan verdwijnen als de OV-chipkaart verbeterd wordt. Aan deze percentages wordt minder waarde gehecht, omdat incidentele reizigers relatief zwaar meetellen.

Waarom (soms) het papieren treinkaartje?

Alleen reizigers die aangeven altijd of soms nog met het papieren treinkaartje te gebruiken is gevraagd waarom. Men kon – indien van toepassing – meerdere redenen noemen.

- Omdat het soms goedkoper is (43%)
- Omdat ik niet minimaal 10 of 20 euro op mijn OV-chipkaart wil hebben (37%)
- Omdat ik zo niet kan vergeten uit te checken (33%)
- Omdat ik negatieve ervaringen met de OV-chipkaart heb (26%)
- Omdat ik geen (geactiveerde) OV-chipkaart heb (18%)
- Omdat ik niet weet hoe de OV-chipkaart werkt (5%)

Vaker chippen als de prijs van het prijsvoordeel van het papieren treinkaartje wegvalt?

Reizigers die het papieren treinkaartje nog gebruiken is ook gevraagd of ze vaker de OV-chipkaart gaan gebruiken als in 2014 het prijsvoordeel voor het papieren treinkaartje wegvalt. 7% zegt ja, 70% zegt nee en 23% weet het nog niet.

Hoe waardeert u de ov-chipkaart?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan reizigers die aangeven de OV-chipkaart voor treinreizen te gebruiken of gebruikt hebben. Reizigers die al volledig zijn overgestapt op de OV-chipkaart zijn aanmerkelijk positiever dan incidentele OV-chipkaartreizigers.

	OV-chip treinreizigers op saldo	Incidentele chipkaart- reizigers	Frequente treinreizigers (>3x/week)
Gemak van reizen	8	6,7	7,1
Gebruiksvriendelijkheid van de kaart	7,1	5,7	6,2
Vindbaarheid poortjes	6,9	6,1	6,7
Inzicht reisgedrag	7	5,4	6,4
Privacy	5,8	4,4	5
Aanschafprijs OV-chipkaart	5,2	4,2	4,4

Wat kan er verbeterd worden aan de OV-chipkaart?

Aan de deelnemers is gevraagd om 100 punten te verdelen over 11 verbeterpunten.

	OV-chip treinreizigers op saldo	Incidentele chipkaart- reizigers	Frequente treinreizigers (=>3x p/w)

Single check-in/check-out (niet per vervoerder)	33	27	26
Lager instaptarief	10	13	15
Lagere aanschafprijs	10	12	13
Betere procedures bij vergeten uit te checken	13	13	11
Meer privacy	6	10	9
Poortjes op betere locaties	10	7	8
Eenvoudig opwaarderen naar 1 ^e klas	4	3	4
Eenvoudig aanschaffen Fyra toeslagbiljet	4	3	4
Eenvoudiger reizen op saldo	2	4	4
Betere inzage in gemaakte reizen	4	4	3
Eenvoudiger abonnement verwijderen	4	4	4

Samenreiskorting via OV-chipkaart

Aan reizigers die bekend zijn met Samenreiskorting is gevraagd of ze weten dat die ook mogelijk is via de OV-chipkaart. 14% zegt 'ja' en heeft daar ook gebruik van gemaakt. 55% zegt het wel te weten, maar er nog geen gebruik van te hebben gemaakt. Nog eens 30% zegt niet te weten dat Samenreiskorting ook via de OV-chipkaart mogelijk is.

Ook hebben we gevraagd hoe Samenreiskorting via de OV-chipkaart beviel. De groep die hier vragen over heeft beantwoord is echter vrij klein (53 personen). 76% geeft aan dat dit goed tot zeer goed bevallen is. Op de vraag of Samenreiskorting met de OV-chipkaart beter beviel dan met het papieren kaartje, zegt 17% dat dit inderdaad het geval is. Voor 47% bevalt het even goed als op papier. 23% geeft aan dat het niet beviel. Voor de overige 13% hangt het van het reisgezelschap af.

De deelnemers die aangeven te weten van Samenreiskorting via de OV-chipkaart, maar dit niet gebruikt te hebben, is gevraagd waarom ze dit nog niet hebben geprobeerd. Op deze vraag hebben deelnemers meerdere redenen kunnen noemen. De meest gegeven redenen:

- 52%: het papieren treinkaartje vind ik makkelijker
- 32%: de procedure voor Samenreiskorting via de OV-chipkaart vindt ik te complex (gang naar de kaartautomaat)
- 29%: niet iedereen waarmee ik reis heeft een OV-chipkaart
- 20%: omdat ik niet precies weet hoe het werkt
- 17% omdat ik gewend ben om een papieren treinkaartje te kopen