



MILES  
RESEARCH

PER  
SPEC  
TIVE.

# Tevredenheid over het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard

Stijgt de tevredenheid van het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard naar een 8,5 ten opzichte van de 0-meting, en welke ontwikkelingen hebben daaraan bijgedragen?

Maart 2026



# Inhoudsopgave

01

Inleiding

02

Belangrijkste resultaten onder  
betaalpasreizigers

03

De klantreis

04

Relevante doelgroepen

05

Bijlage: onderzoeksverantwoording



# Conclusies (1/2)

## Gebruik van het reizen met (digitale) betaalpas of creditcard toegenomen

- Steeds meer mensen maken gebruik van de (digitale) betaalpas of creditcard als vervoerbewijs. Het aantal OV-reizigers dat er de afgelopen 6 maanden gebruik van heeft gemaakt, is gestegen van 40% naar 50%. Het aantal OV-reizigers dat er nu geen gebruik meer van maakt, maar dat in het verleden wel heeft gedaan, is echter ook toegenomen van 26% naar 35%.
- Niet alleen het aantal gebruikers van de (digitale) betaalpas of creditcard is toegenomen, het is ook vaker het meest gebruikte vervoerbewijs (van 58% in 2024 naar 66% nu) onder betaalpasreizigers.
- Met name betaalpasreizigers met een lage reisfrequentie hebben de (digitale) betaalpas of creditcard als meest gebruikte vervoerbewijs. Hoogfrequente betaalpasreizigers gebruiken nog vooral de OV-chipkaart, en gebruiken de betaalpas dus eerder als aanvulling of back-up.

## Iets grotere tevredenheid over het reizen met (digitale) betaalpas of creditcard

- De tevredenheid over het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard onder betaalpasreizigers groeit van een 8,1 in 2024 naar een 8,2 in 2025. Het doel van de beoogde 8,5 wordt hiermee nog niet behaald.
- Ook het sentiment rondom reizen met de betaalpas wordt positiever: betaalpasreizigers zien het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard steeds meer als een welkom alternatief voor de losse kaartjes of OV-chipkaart. Het wordt ook steeds meer als het ideale betaalmiddel gezien.
- De beoordeling van betaalpasreizigers die de digitale betaalpas als meest gebruikte vervoerbewijs hebben, behaalt het doel wel: een 8,5. Ook wanneer de fysieke betaalpas het meest gebruikte vervoerbewijs is, is de beoordeling met een 8,4 hoger dan gemiddeld.

- Betaalpasreizigers die hoog frequent reizen of de OV-chipkaart als meest gebruikte vervoerbewijs hebben zijn minder tevreden over reizen met de betaalpas of creditcard (respectievelijk 7,9 en 7,8). De tevredenheid over reizen met een OV-chipkaart is met een 8,7 bij deze reizigers juist hoger.
- De gemiddelde tevredenheid over reizen met de OV-chipkaart is bij betaalpasreizigers net iets hoger dan de gemiddelde tevredenheid over reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard (8,4 versus 8,2).
- De meest genoemde verbeterpunten voor het betalen met de (digitale) betaalpas of creditcard zijn, net als vorig jaar, het missen van de mogelijkheid om abonnementen of kortingen te koppelen (of ze zijn zich niet bewust van deze mogelijkheid), het wensen van beter inzicht in de reiskosten en opbouw hiervan, en de behoefte om ook andere OV-diensten met de betaalpas kunnen betalen.

## In- en uitchecken blijven cruciaal voor een goede gebruikservaring, maar gaat soms nog mis

- Ook in 2025 blijft het in- en uitcheckproces van groot belang in de klantreis. Deze twee onderdelen hebben de grootste impact op de tevredenheid van het reizen met de betaalpas.
- Beide worden door veel betaalpasreizigers als (zeer) gemakkelijk ervaren. Toch is het bij sommigen de afgelopen 6 maanden één of meerdere keren fout gegaan: bij 23% van de betaalpasreizigers speelde dit bij het inchecken, en bij 12% bij het uitchecken. In beide klantreisonderdelen worden technische problemen, zoals niet-werkende apparatuur, vaak als reden voor de problemen genoemd.
- De controle van de incheck wordt van alle onderdelen het makkelijkst gevonden, en is bij slechts 11% van de betaalpasreizigers in de afgelopen 6 maanden fout gegaan.

## Conclusies (2/2)

### **Inzicht in (opbouw) kosten verbeterpunt, betaalpasreiziger weet niet waar te zoeken**

- Controle van de afgeschreven kosten is weliswaar toegenomen in gemak, maar de impact hiervan op de algehele tevredenheid van het reizen met de betaalpas is ook gegroeid. Ook de impact van het verkrijgen van inzicht in de opbouw van de kosten is sterk toegenomen.
- Bovendien is dit inzicht in de kosten veel als verbeterpunt genoemd. Hieronder vallen een snellere afschrijving, beter inzicht in de opbouw van de kosten, en dat direct bij het uitchecken de kosten worden getoond.
- Net als vorig jaar gingen meer betaalpasreizigers voor inzicht in (de opbouw van) de kosten naar de bankomgeving in plaats van naar hun OVPay omgeving (app of website). Aangezien de bankomgeving geen inzicht in de opbouw van de kosten geeft, kan dit het eerder genoemde verbeterpunt verklaren.

### **Betaalpasreiziger vaak niet bekend met OVPay app of Mijn OVPay op de website**

- De bekendheid en het gebruik van de OVPay app en Mijn OVPay op de website is momenteel nog laag. Van alle betaalpasreizigers is de app bij 48% niet bekend, voor de website is dit 56%. Van alle betaalpasreizigers die bekend zijn met de app of website, heeft slechts 40% wel eens gebruik gemaakt van één van de twee (of beide) platformen.
- Het verhogen van het gebruik van de app of website kan leiden tot een betere gebruikservaring en beoordeling, aangezien inzicht in (de opbouw van) de kosten een veelgenoemd verbeterpunt is, en veel gebruikers dit op de verkeerde plek zoeken.
- Dit blijkt ook uit de toegenomen impact van het gebruik van de app of website op de tevredenheid. Gebruikers van de app geven een hogere waardering voor het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard.

# Inleiding

Onder welke doelgroep is er onderzoek gedaan?



# Doelgroep van het onderzoek

Voor de 0-meting is een screening onder n=**10.000 Nederlanders van 16 jaar en ouder** gedaan. Hierin is gevraagd of mensen wel eens met het OV reizen (trein, bus, tram, metro, waterbus, veerboot) of niet. De 1-meting is gewogen naar de samenstelling van deze groep 'OV reizigers'.

Aan n=**2.530 OV reizigers** hebben we vervolgens gevraagd met welk vervoerbewijs ze reizen. We onderscheiden hierin mensen met een lage, gemiddelde of hoge reisfrequentie.

Het hoofdonderzoek bestaat uit mensen die in de afgelopen 6 maanden hebben gereisd **met de (digitale) betaalpas of creditcard**. In dit onderzoek zijn dat er n=**1.258**. Deze groep noemen we in dit rapport **betaalpasreizigers**.



82% van de Nederlanders van 16 jaar en ouder reist wel eens met het OV.

OV reizigers hebben gemiddeld 2 verschillende vervoerbewijzen gebruikt afgelopen 6 maanden. 50% van de OV reizigers heeft in die periode (ook) met de (digitale) betaalpas of creditcard gereisd. (in 0-meting: 40%)

↑↓ In het rapport worden significante verschillen zichtbaar gemaakt d.m.v. een groene/rode pijl. Significantie is ten opzichte van de vorige meting, tenzij anders aangegeven.

# Reizigers die (ook) de betaalpas gebruiken, zijn over het algemeen minder frequente reizigers



In gebruikte vervoersmiddelen is ook een verschil zichtbaar: Betaalpasreizigers maken vaker gebruik van bus, tram en veerboot, terwijl niet-betalpasreizigers vaker met de trein gaan.

Reisfrequentie		Totaal OV reizigers	Niet-betalpas-reizigers	Betalpas-reizigers*
Laag	Minder dan 1 dag per jaar	5%	4%	6% ↑
	1 tot 5 dagen per jaar	25%	22%	28% ↑
Middel	6 tot 11 dagen per jaar	18%	17%	19%
	1 tot 3 dagen per maand	20%	21%	19%
Hoog	1 tot 3 dagen per week	21%	23%	18% ↓
	4 dagen per week of meer	11%	13%	10% ↓

Vervoermiddelen	Totaal OV reizigers	Niet-betalpas-reizigers	Betalpas-reizigers*
Trein	83%	84%	81% ↓
Bus	75%	71%	79% ↑
Metro	43%	41%	45%
Tram	44%	41%	47% ↑
Waterbus	2%	1%	2%
Veerboot	16%	14%	18% ↑

"Hoe vaak reis je gemiddeld met het openbaar vervoer in Nederland?" "Met welke openbare vervoermiddelen heb je in de afgelopen 6 maanden gereisd?"

\* Significantie op basis van vergelijking betaalpasreizigers met niet-betalpasreizigers.

Basis: n=2530; Niet-betalpasreizigers: n=1272; Betaalpasreizigers: n=1258

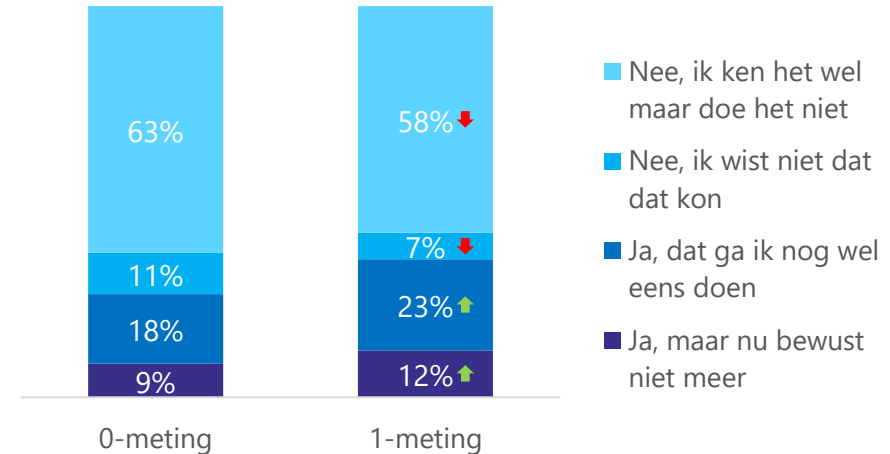
# Meer dan de helft van de OV reizigers die de betaalpas niet heeft gebruikt, is wel op de hoogte dat je hiermee kunt reizen



50% van de OV reizigers gebruikte de betaalpas niet in de afgelopen 6 maanden

## Eerder gebruik betaalpas als vervoerbewijs

Onder OV-reizigers die afgelopen 6 maanden niet met betaalpas reisden



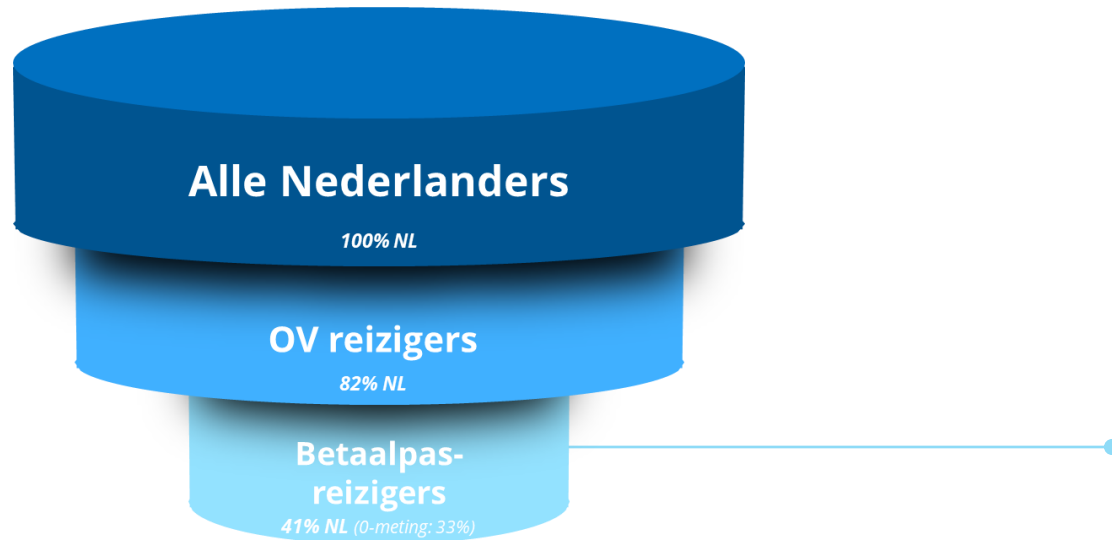
**Niet-gebruikers:** Van alle OV-reizigers heeft 50% de afgelopen 6 maanden niet met de (digitale) betaalpas of creditcard gereisd. Aan deze groep is gevraagd of ze eerder wél de betaalpas hebben gebruikt om te reizen.

- **12%** zijn de 'afhakers': zij reisden eerder met de (digitale) betaalpas of creditcard, maar doen het nu bewust niet meer. Deze groep is toegenomen ten opzichte van vorige meting.
- **23%** heeft het eerder gedaan, en gaat het in de toekomst nog wel eens doen. Ook deze reizigersgroep is toegenomen.
- **7%** zijn de 'onbewusten': zij weten niet dat je met (digitale) betaalpas of creditcard kan reizen. Deze groep is kleiner dan in de 0-meting.
- **58%** weet wel dat het mogelijk is, maar doet het momenteel niet. Ook hier is een daling zichtbaar.

"Heb je eerder wel eens met je (digitale) betaalpas of creditcard in- en uitgecheckt?"

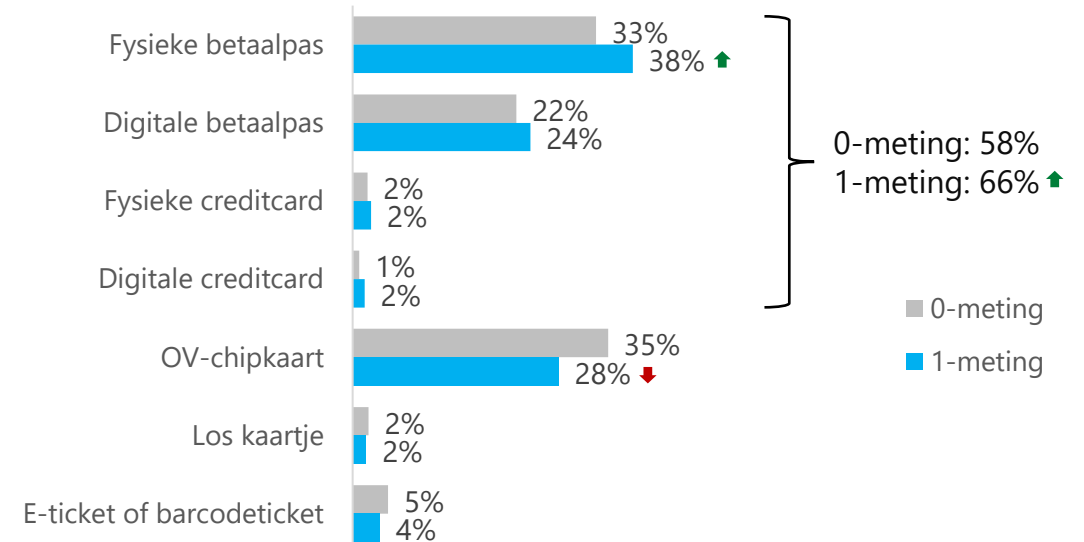
Basis: n=1272

# Voor twee derde is de (digitale) betaalpas of creditcard ook het meest gebruikte vervoersbewijs, OV-chipkaart daalt



## Meest gebruikte vervoerbewijs

Onder OV-reizigers die afgelopen 6 maanden wel met betaalpas reisden



Het aantal gebruikers van de (digitale) betaalpas of creditcard bij wie dit het meest gebruikte vervoersbewijs is, is toegenomen. De fysieke pas heeft nog steeds de voorkeur boven een digitale pas.

Voor 28% van de gebruikers van de (digitale) betaalpas of creditcard is de OV-chipkaart het meest gebruikte vervoerbewijs. Deze groep gebruikt de (digitale) betaalpas of creditcard als aanvulling of back-up. Dit is wel een daling ten opzichte van de 0-meting.

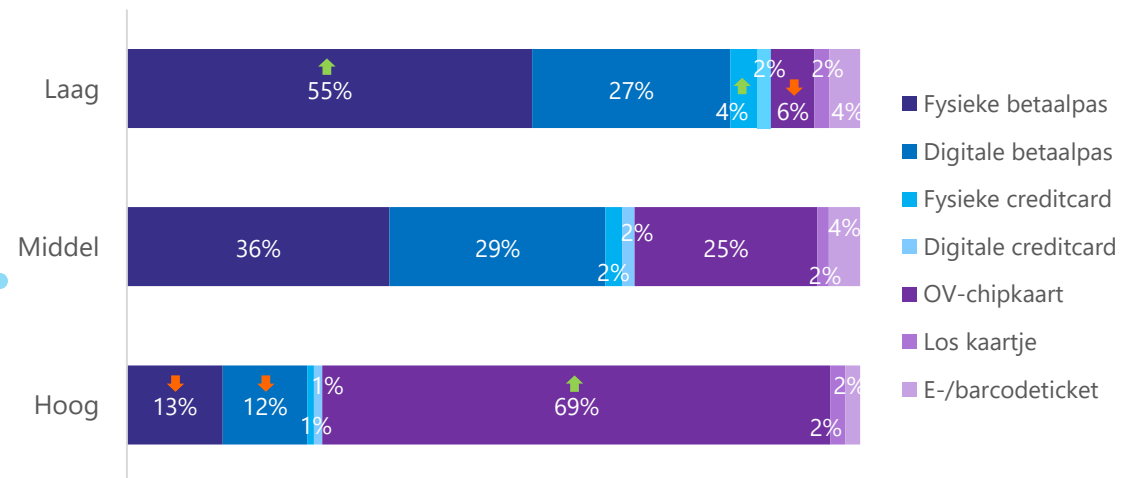
# Ruim de helft van de betaalpasreizigers met een lage reisfrequentie maakt het vaakst gebruik van fysieke betaalpas



## Meest gebruikte vervoerbewijs

Onder OV-reizigers die afgelopen 6 maanden wel met betaalpas reisden

Per reisfrequentie



Voor reizigers met de (digitale) betaalpas of creditcard die minder vaak met het OV reizen, is de (digitale) betaalpas of creditcard veruit het meest gebruikte vervoerbewijs. Vooral van de fysieke betaalpas wordt vaak gebruik gemaakt: ruim de helft gebruikt dit het meest.

Hoogfrequente reizigers met de (digitale) betaalpas of creditcard gebruiken juist de OV-chipkaart het vaakst: voor 69% is dit het meest gebruikte vervoerbewijs.

"Welk van de onderstaande vervoerbewijzen heb je in de afgelopen 6 maanden gebruikt om in- en uit te checken in het OV?" "Welke vervoerbewijzen gebruik je het meest?"

\* Significantie op basis van vergelijking tussen betaalpasreizigers met lage, middel, of hoge reisfrequentie.

Basis: n=1258; Reisfrequentie: laag: n=432, middel: n=477, hoog: n=349

# Belangrijkste resultaten onder betaalpasreizigers

Hoe tevreden zijn gebruikers met het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard?

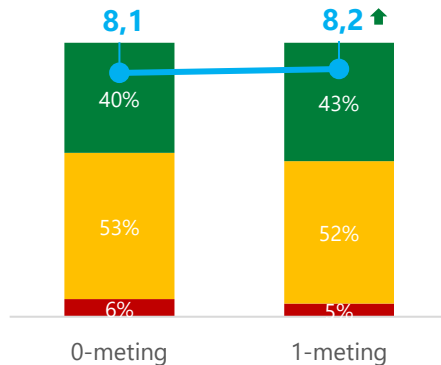
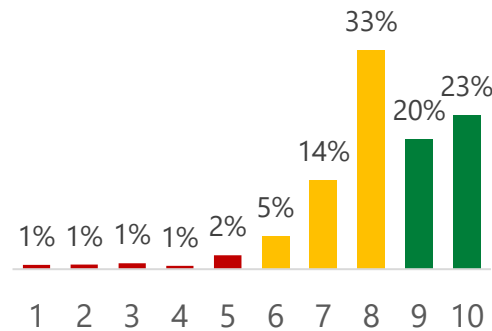


# Rapportcijfer voor reizen met (digitale) betaalpas of creditcard iets hoger dan vorig jaar: 8,2 versus 8,1



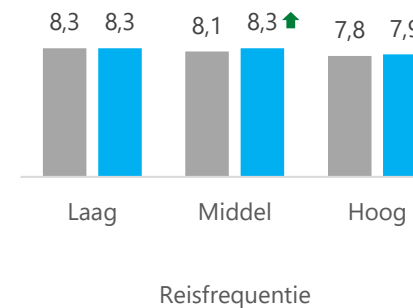
## (Digitale) betaalpas of creditcard - Rapportcijfer

Onder betaalpasreizigers

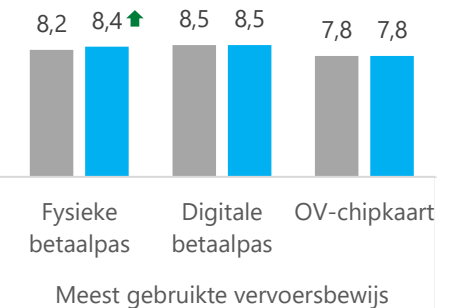


- Het hebben van de OV-chipkaart als meest gebruikte vervoerbewijs, en het hebben van een hoge reisfrequentie resulteren beide in een lagere tevredenheid over het gebruik van de betaalpas in het OV. Echter hangen deze ook samen: Betaalpasreizigers die hoogfrequent reizen, hebben ook vaker de OV-chipkaart als meest gebruikte vervoerbewijs. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat juist hoogfrequente reizigers gebruik willen maken van (studenten)abonnementen of kortingen die nog niet aan de betaalpas kunnen worden gekoppeld.
- We zien wel dat binnen alle reisfrequenties betaalpasreizigers met de OV-chipkaart als meest gebruikte vervoerbewijs negatiever zijn dan betaalpasreizigers met andere vervoerbewijzen als meest gebruikte.
- Betaalpasreizigers met fysieke betaalpas als meest gebruikte vervoerbewijs zijn positiever en naderen de tevredenheid van de digitale betaalpas.

### Rapportcijfer per reisfrequentie



### Rapportcijfer per meest gebruikte vervoerbewijs



■ 0-meting ■ 1-meting

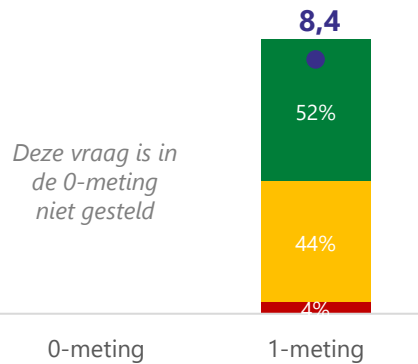
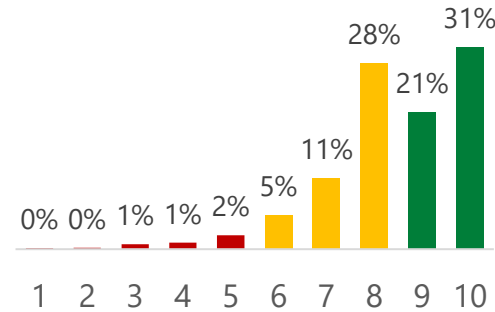
"Hoe zou je het gebruik van je (digitale) betaalpas of creditcard in het OV in de afgelopen 6 maanden beoordelen?"

Basis: n=1258

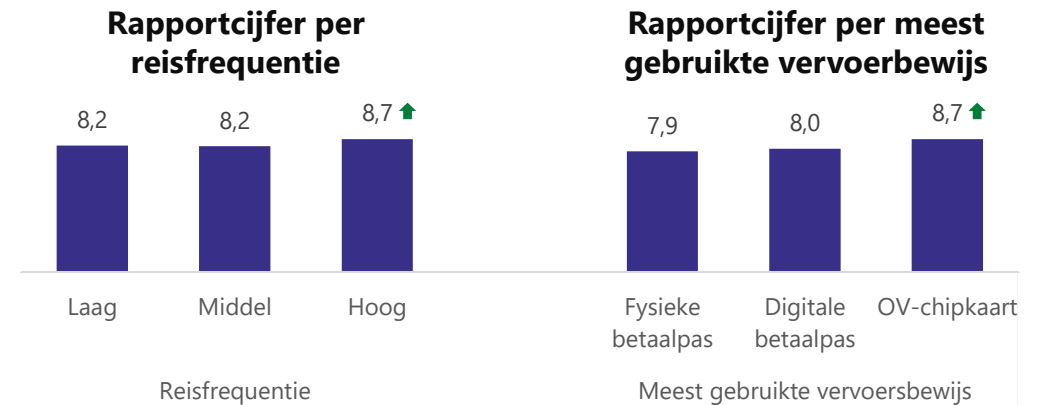
# Betaalpasreizigers waarderen gebruik betaalpas bijna net zo hoog als de OV-chipkaart



## OV-chipkaart - Rapportcijfer Onder betaalpasreizigers



- Onder betaalpasreizigers die ook de OV-chipkaart gebruiken, is een verschil in betaalpasreizigers met verschillende reisfrequenties zichtbaar. Reizigers die vaak met het OV reizen, geven met een 8,7 een aanzienlijk hoger cijfer dan laag- en middelfrequente reizigers.
- Verder is, wanneer de OV-chipkaart het meest gebruikte vervoerbewijs is, het gemiddelde rapportcijfer ook hoger (8,7) dan wanneer de fysieke of digitale betaalpas het meest gebruikt is.



■ 1-meting

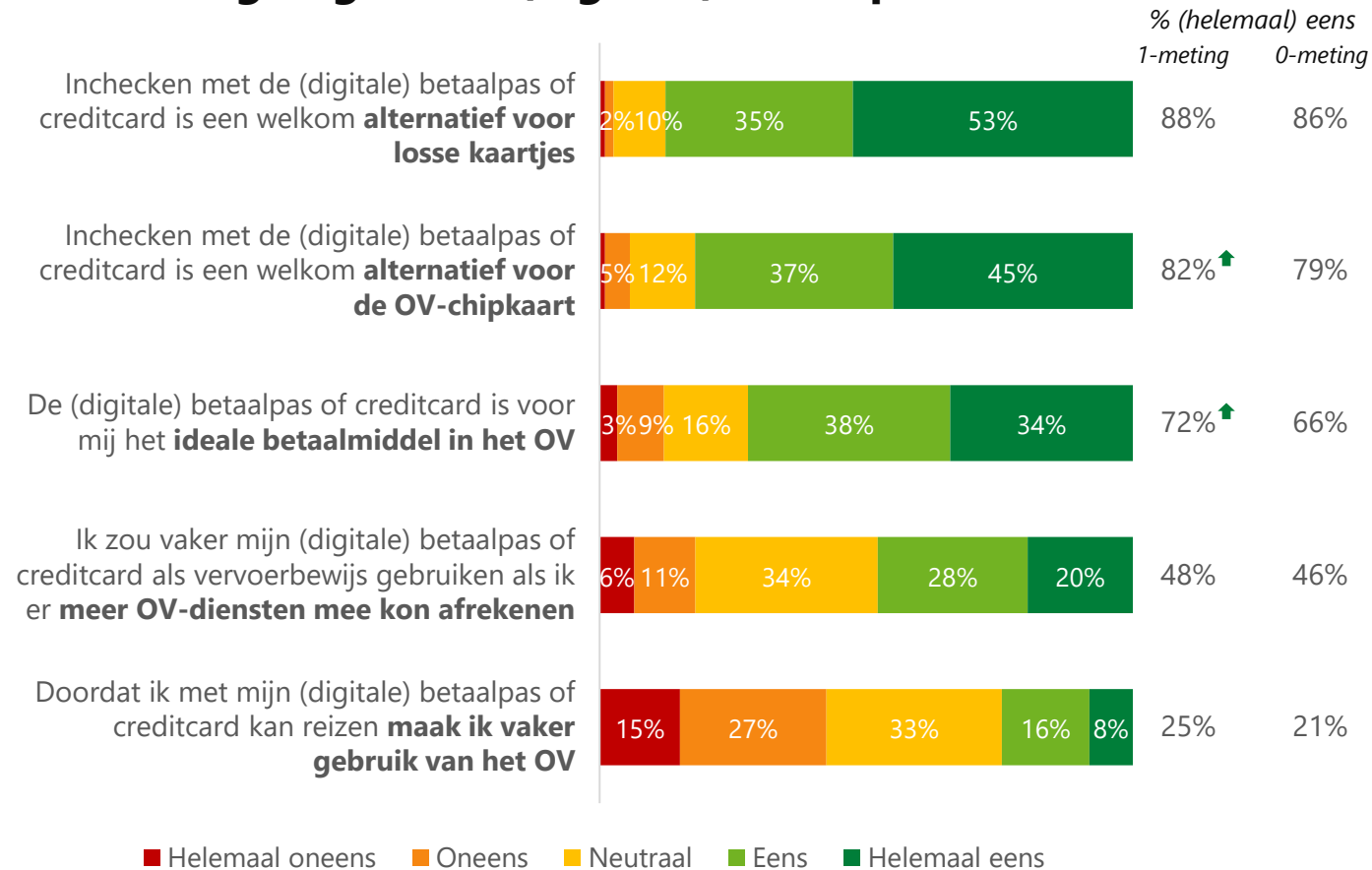
"Hoe zou je het gebruik van je OV-chipkaart in de afgelopen 6 maanden beoordelen?"

\* Significantie op basis van vergelijking tussen betaalpasreizigers met lage, middel, of hoge reisfrequentie, en betaalpasreizigers met verschillende meest gebruikte vervoerbewijzen.

Basis: n=559, indien OV-chipkaart gebruikt in de afgelopen 6 maanden

# De (digitale) betaalpas of creditcard wordt gezien als welkom alternatief voor losse kaartjes of OV-chipkaart

## Stellingen gebruik (digitale) betaalpas of creditcard



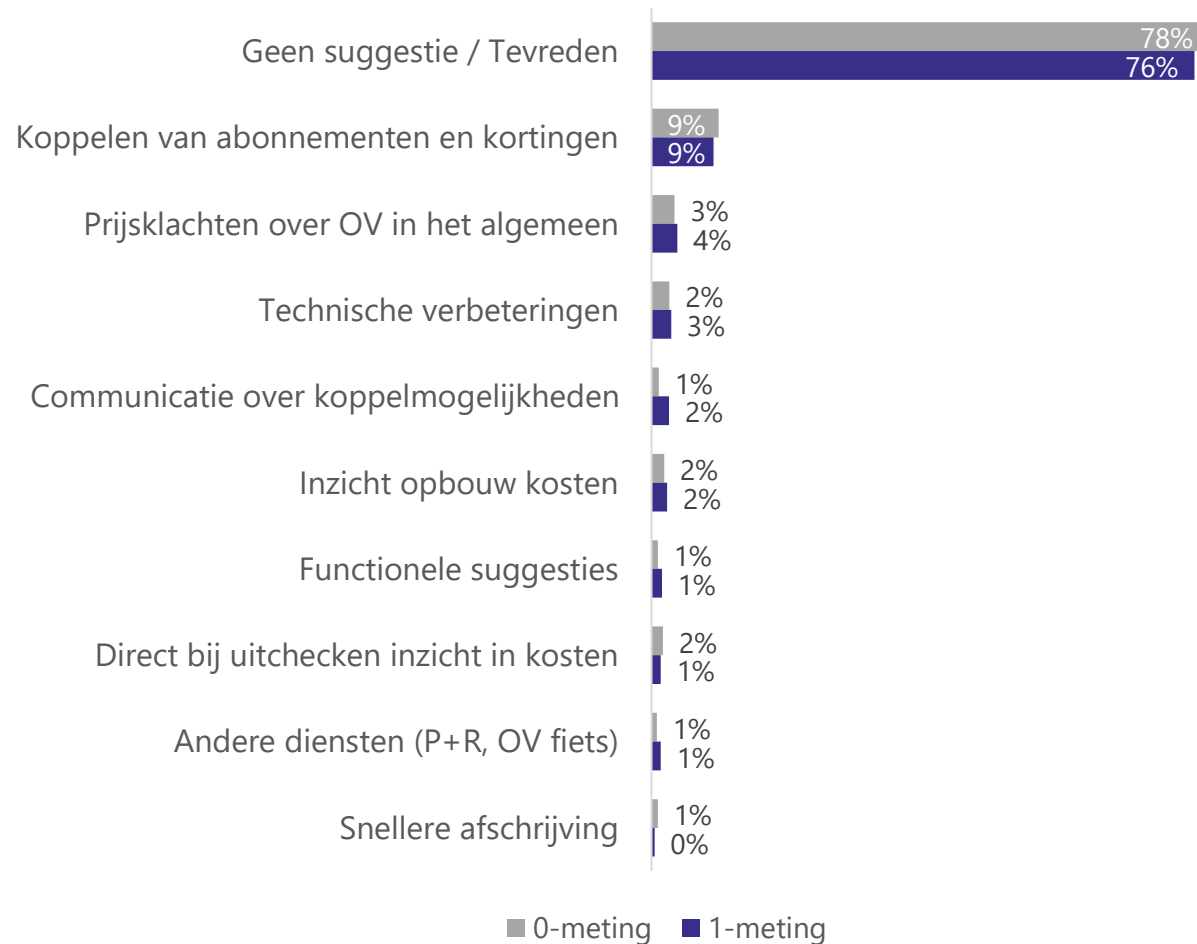
- Onder de laagfrequente reizigers vindt 88% het een welkom alternatief voor de OV-chipkaart (vs. middelfrequent 83%, hoogfrequent 71%).
- De groep betaalpasreizigers die het als welkom alternatief voor de OV-chipkaart ziet, is ten opzichte van vorig jaar bovendien toegenomen van 79% naar 82%.
- Verder is voor 85% van de laagfrequente reizigers de (digitale) betaalpas of creditcard vaker het ideale betaalmiddel in het OV (vs. middelfrequent 73%, hoogfrequent 49%)
- Ook zien meer betaalpasreizigers de (digitale) betaalpas of creditcard als het ideale betaalmiddel in vergelijking met vorig jaar: 72% vs. 66%.

"Kun je aangeven in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen?"

Basis: n=1258

# Ruim driekwart van de betaalpasreizigers heeft geen suggesties voor verbeteringen voor het reizen met de betaalpas

## Verbeterpunten



Veruit de meeste betaalpasreizigers geven geen suggestie voor verbetering van het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard, of geven aan hier tevreden over te zijn.

Het meest genoemde verbeterpunt is het mogelijk maken om abonnementen en kortingen te kunnen koppelen aan de betaalpas. Verder lopen de gegeven verbeterpunten uiteen, zoals communicatie over deze koppelmogelijkheden, technische verbeteringen, en inzicht in de (opbouw van) kosten.

Ook de kosten van het OV in bredere zin zijn een veelgenoemde frustratie (4%). Echter is dit niet een verbeterpunt voor het reizen met de betaalpas specifiek.

Op de volgende pagina zijn de meest genoemde verbeterpunten voor het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard toegelicht door middel van quotes.

# Voorbeelden van verbeterpunten voor het reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard

## Wat willen reizigers aangepast zien?

De meest genoemde aanpassing die betaalpasreizigers zouden willen zien is het mogelijk maken van het **koppelen van abonnementen en kortingen (9%)**.

*"Het zou fijn zijn als mijn ns abonnementen (weekend vrij, studentenov) er aan gekoppeld konden worden"*

*"Studentenov koppelen aan betaalpas, zodat je ov kaart niet nodig is"*

*"Dal voordeel/weekend vrij abonnement op bankpas, dan heb ik geen OV-chipkaart meer nodig"*

Sommige respondenten geven aan dat ze er door de vragenlijst achter komen dat koppelen mogelijk wél een optie is. Dit laat het belang van **communicatie over koppelen (2%)** zien.

*"Ik wist niet dat er een mogelijkheid was om ook een product of korting te koppelen aan mijn fysieke betaalpas. Misschien moet dit beter gepromoot worden?"*

*"Misschien duidelijker communiceren dat het mogelijk is om daar ook kortingen zoals op leeftijd op te zetten. Dit wist ik tot deze enquête niet, terwijl ik bijna elke dag met het OV reis."*

*"Is er nog iets dat aangepast zou moeten worden aan het reizen in het OV met je (digitale) betaalpas of creditcard waardoor jouw ervaring zou verbeteren?"*

Basis: n=1258

Verder zijn er suggesties **voor technische verbeteringen (3%)**.

*"Beter werkende apparaten"*

*"Ja, makkelijker in- en uitchecken met betaalpas zonder foutmeldingen."*

*"Het duurt best lang voor het poortje de pas herkent. Dat ging sneller met de ov-chipkaart."*

Verder wordt ook **inzicht in de opbouw van de kosten (2%)** als mogelijk verbeterpunt gegeven.

*"Ik zou het wel fijn vinden als het per reis gerekend wordt, en niet alles in 1x van de dag"*

*"Beschrijven in de afschrijving wat de reis was"*

Ook wordt benoemd dat **direct bij het uitchecken inzicht in de kosten (1%)** van de reis fijn zou zijn.

*"Bij het uitchecken de kosten zien op het display van de vervoerder. Het is nu een raadsel wat de rit kost of gekost heeft?"*

*"Dat je bij het uitchecken ook ziet hoeveel de reis gekost heeft"*

*"Bedrag wordt niet altijd getoond bij uitchecken."*

Tot slot zijn er ook reizigers die **functionele suggesties (1%)** hebben.

*"De mogelijkheid om voor meerdere personen in te checken."*

*"Ik heb drie kleine kinderen, hoe kan ik ook voor hun makkelijk in / uit checken"*

*"Inchecken met je telefoon of smartwatch zou moeten kunnen zonder dat je nog iets op je telefoon moet doen. Dat kan in het buitenland ook vaak, daar hebben ze een digitale OVpas die je niet eerst hoeft aan te tikken voordat je incheckt. Verder kun je met de (digitale) OVpas in bijvoorbeeld Japan/Korea/China ook kleine betalingen doen in winkels. Dat lijkt me pas echt ideaal."*

# De klantreis

Hoe ziet de klantreis reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard eruit?



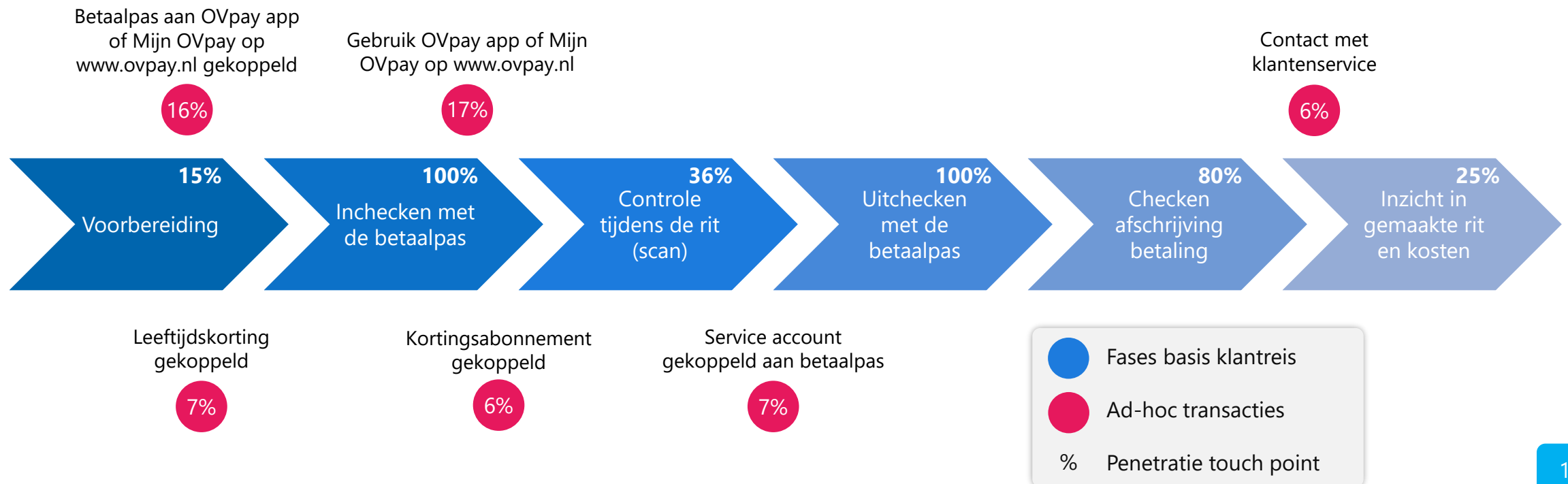
# De klantreis in detail



Onderstaand een overzicht van de fases van de **basis klantreis** (blauwe elementen). Deze doorlopen reizigers herhaald. Daaromheen zijn er verschillende **ad-hoc transacties**. Deze doorlopen reizigers incidenteel (rode bollen).

In dit onderzoek brengen we in kaart hoeveel reizigers deze fases en ad-hoc transacties hebben meegemaakt (**penetratie %**) en hoe **gemakkelijk** reizigers dit vinden. Via een correlatieanalyse hebben we vervolgens de **impact** (effect op algemene tevredenheid) van al deze onderdelen berekend. Dit brengen we samen in een prioriteitenmatrix op de volgende pagina.

Dit hoofdstuk volgt de flow van de **basis klantreis** met achteraan de losse **ad-hoc transacties**.

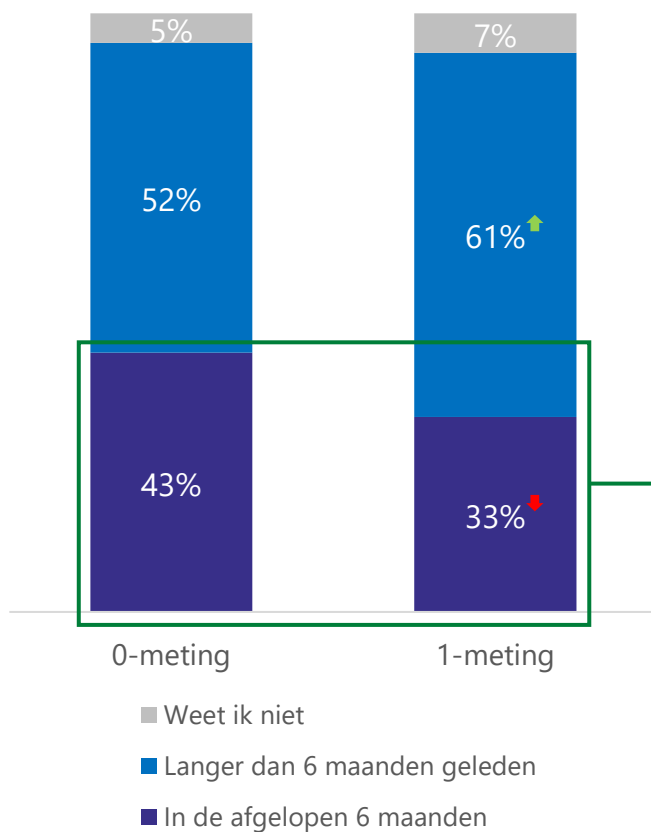




# Vorbereitung op reizen met de (digitale) betaalpas of creditcard

# Relatief minder nieuwe betaalpasreizigers afgelopen 6 maanden, ruim helft van hen bereidt zich niet actief hier op voor

## Eerste gebruik van (digitale) betaalpas of creditcard in OV



## Manier van voorbereiden

Afgelopen 6 maanden



"Wanneer gebruikte je voor het eerst de (digitale) betaalpas of creditcard in het OV?"

Basis: n=1258

"Op welke manieren heb je je voorbereid op het gebruik van je (digitale) betaalpas of creditcard in het OV?"

Basis: n=414, indien eerste gebruik OVpay in afgelopen 6 maanden

# Evenveel nieuwe betaalpasreizigers bereiden zich voor op eerste gebruik; dit wordt door de meesten (zeer) gemakkelijk ervaren

## Vorbereiden op eerste reis



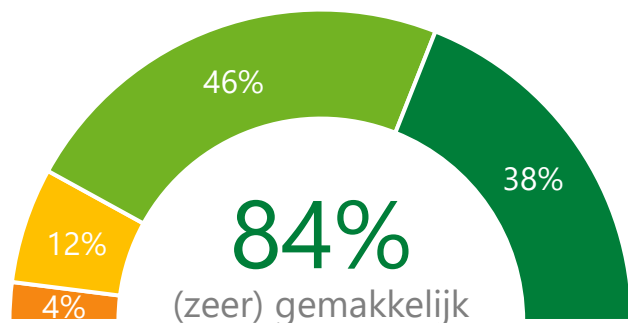
### Ontwikkeling



0-meting 1-meting

Basis: n=414, indien eerste gebruik OVpay in afgelopen 6 maanden

## Hoe makkelijk is het?



● Zeer moeilijk ● Moeilijk ● Neutraal ● Makkelijk ● Zeer gemakkelijk

### Ontwikkeling



0-meting 1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk was het om je voor te bereiden op het gebruik van je (digitale) betaalpas of creditcard in het OV?"

Basis: n=197, indien voorbereid op het eerste gebruik



# In-enuitchecken met de (digitale) betaalpas of creditcard

# Inchecken wordt door 87% (zeer) makkelijk gevonden en het gaat bij minder betaalpasreizigers fout dan in de vorige meting

## Inchecken



### Ontwikkeling

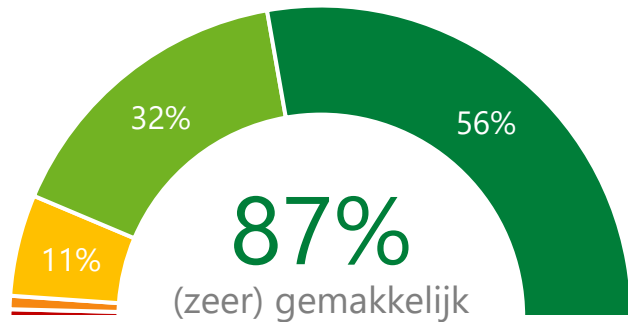


0-meting

1-meting

Basis: n=1258

## Hoe makkelijk is het?



● Zeer moeilijk ● Moeilijk ● Neutraal ● Makkelijk ● Zeer gemakkelijk

### Ontwikkeling



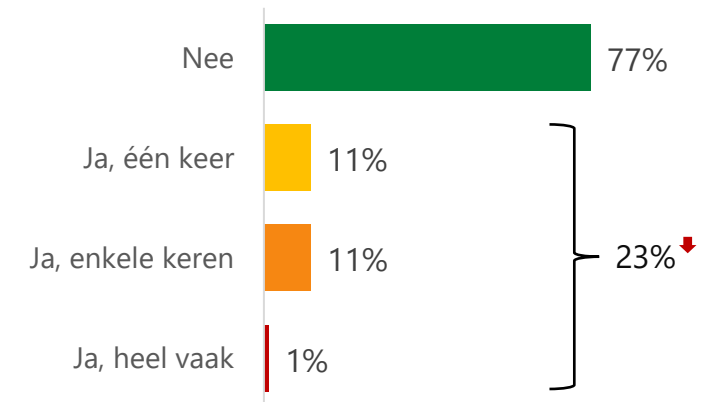
0-meting

1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk is inchecken in het OV met je (digitale) betaalpas of creditcard?"

Basis: n=1258

## Gaat het wel eens fout?



### Ontwikkeling



0-meting

1-meting

"Heb je in de afgelopen 6 maanden meegemaakt dat er bij het inchecken met je (digitale) betaalpas of creditcard iets fout ging?"

Basis: n=1258

# Uitchecken gaat voor 88% van de betaalpasreizigers (zeer) gemakkelijk, en gaat bij minder gebruikers fout

## Uitchecken



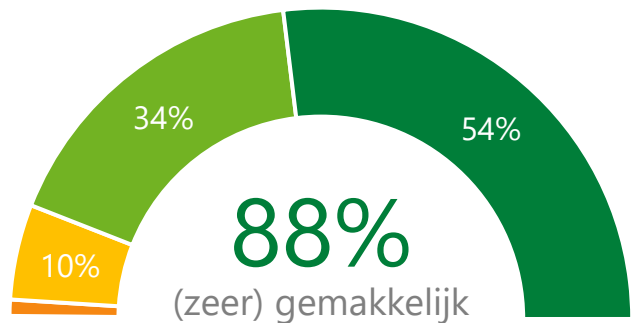
### Ontwikkeling



0-meting 1-meting

Basis: n=1258

## Hoe makkelijk is het?



● Zeer moeilijk ● Moeilijk ● Neutraal ● Makkelijk ● Zeer gemakkelijk

### Ontwikkeling

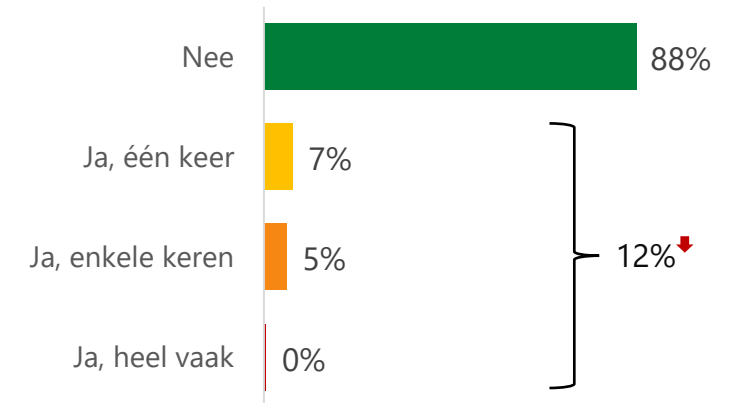


0-meting 1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk is uitchecken met je (digitale) betaalpas of creditcard?"

Basis: n=1258

## Lukt het wel eens niet?



### Ontwikkeling



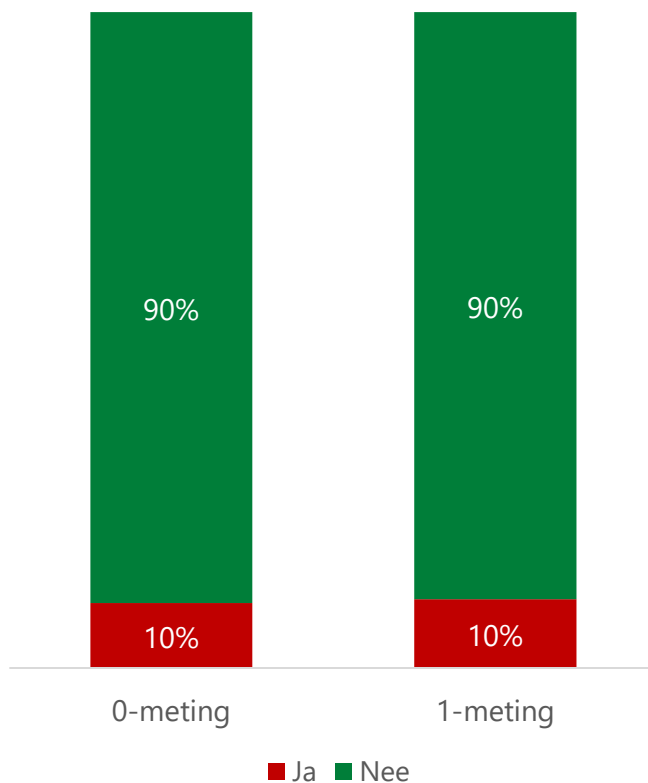
0-meting 1-meting

"Heb je in de afgelopen 6 maanden meegemaakt dat het uitchecken met je (digitale) betaalpas of creditcard niet lukte?"

Basis: n=1258

# 10% is wel eens vergeten uit te checken; bij de meeste betaaldpasreizigers bij wie dit gebeurde, was dat in de bus of trein

## Ben je wel eens vergeten uit te checken?

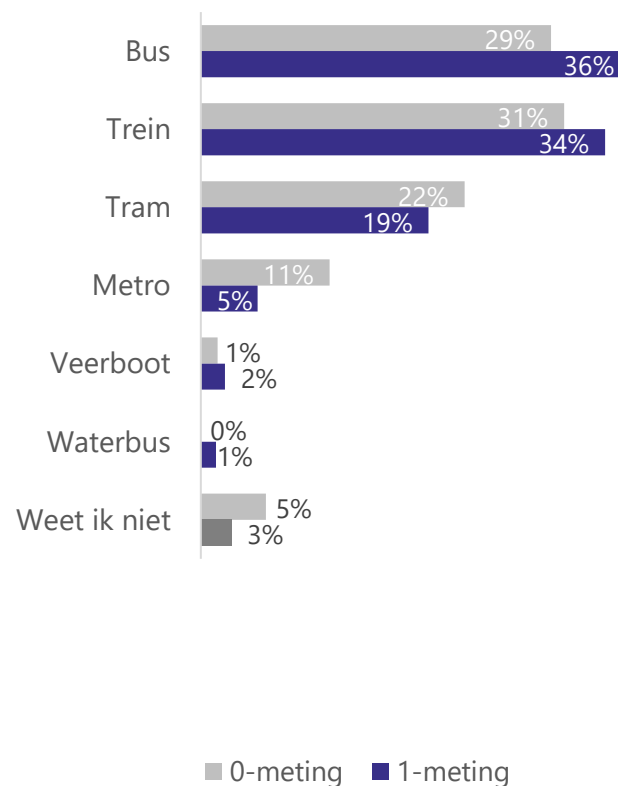


"Ben je in de afgelopen 6 maanden wel eens vergeten uit te checken toen je was ingecheckt met je (digitale) betaaldpas of creditcard?"

Basis: n=1258

## Hoe reisde je toen je vergat uit te checken?

### Met welk vervoersmiddel?

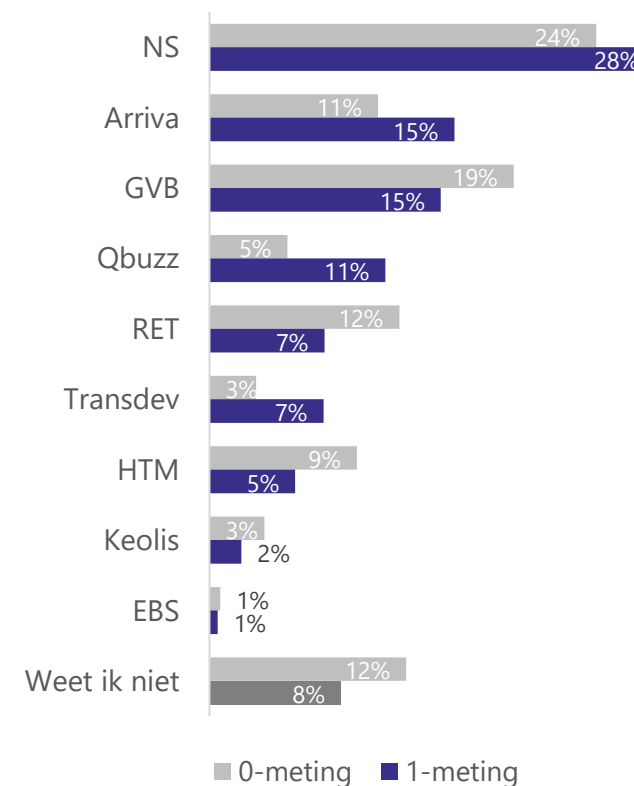


"Met welk vervoersmiddel reisde je toen vergat om uit te checken?"

"Met welke vervoerder reisde je toen je vergat om uit te checken?"

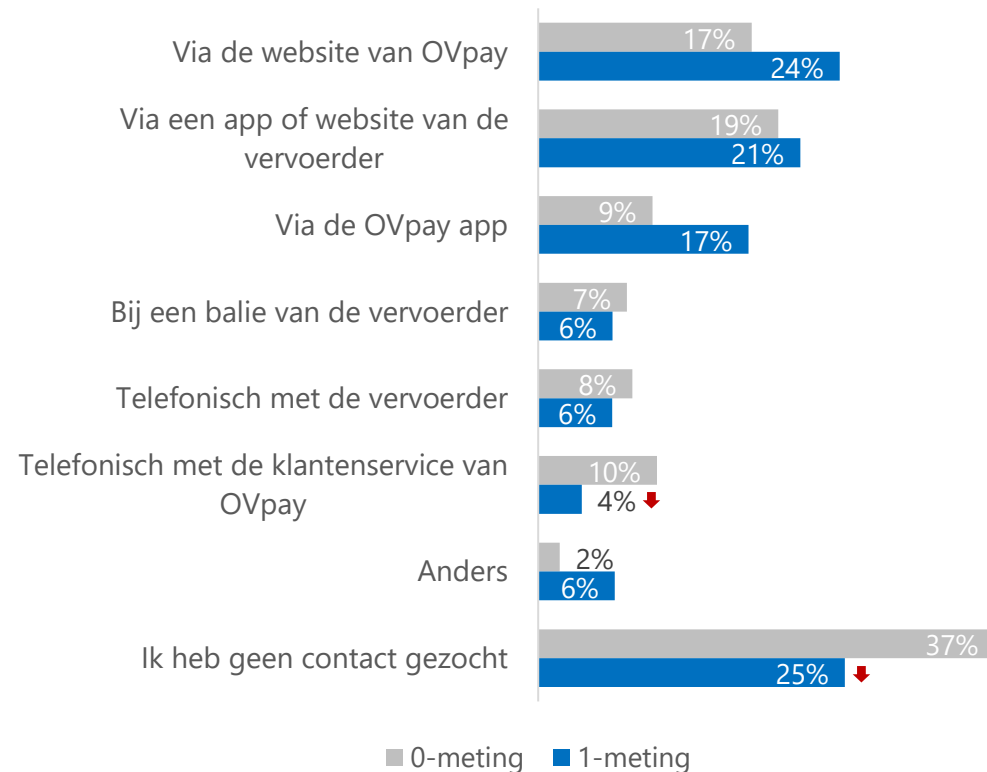
Basis: n=143, indien wel eens vergeten uit te checken

### Bij welke vervoerder?



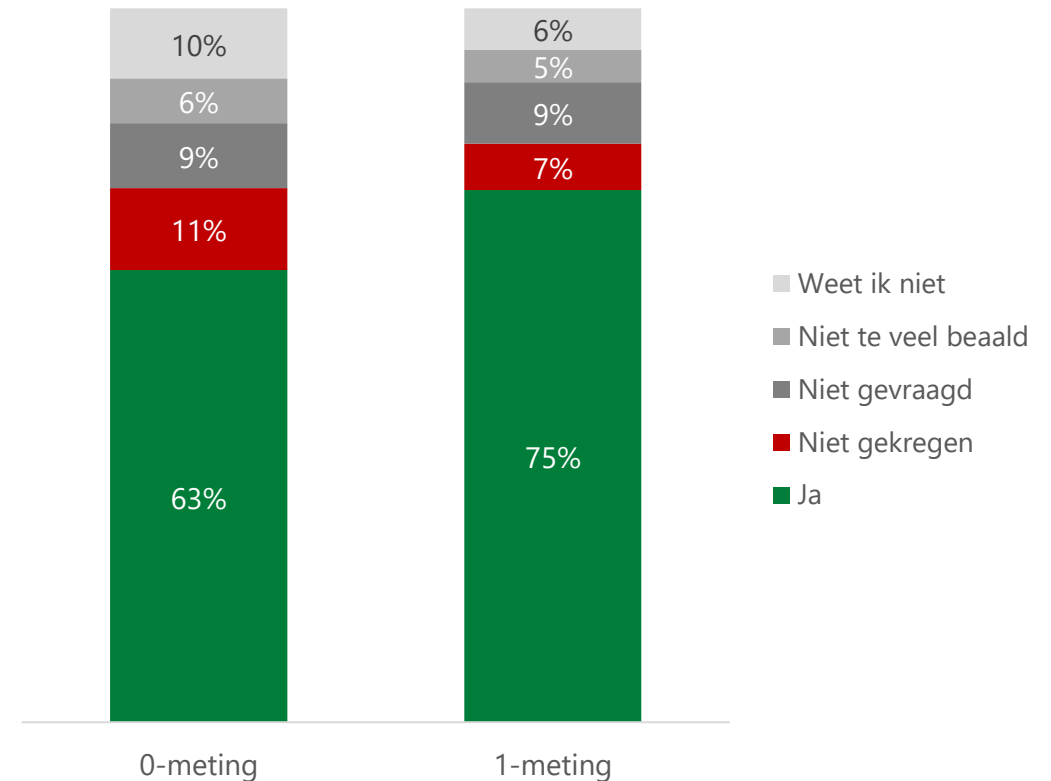
# 75% van de betaalpasreizigers die vergaten uit te checken heeft hierover contact gezocht, driekwart van hen kreeg geld terug

## Contact als gevolg van vergeten uitcheck



“Op welke manier heb je contact opgenomen nadat je vergaten was om uit te checken?”  
 Basis: n=143, indien wel eens vergeten uit te checken

## Teveel betaalde bedrag teruggekregen?



“Heb je het bedrag dat je hierdoor eventueel te veel had betaald teruggekregen?”  
 Basis: n=105, indien wel eens vergeten uit te checken en contact gezocht



**Checken afschrijving betaling  
en inzicht in opbouw kosten**

# Controle van het afgeschreven bedrag gebeurt het meest in de bankomgeving; controle via OVpay website of app neemt toe

## Controle afgeschreven bedrag



### Ontwikkeling

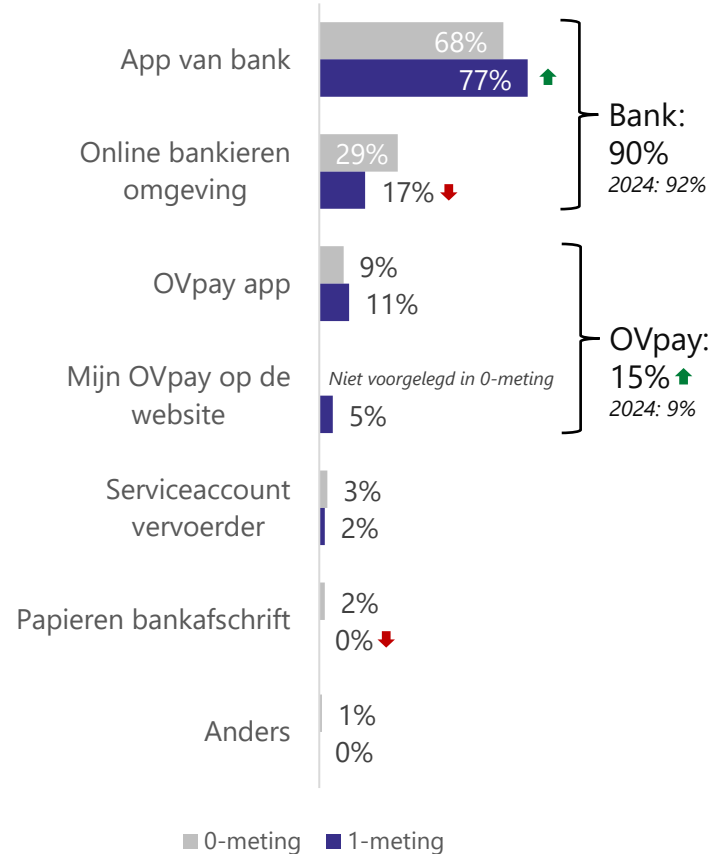


0-meting      1-meting

"Heb je in de afgelopen 6 maanden wel eens gecontroleerd welk bedrag er was afgeschreven voor één of meerdere reizen die jij met je (digitale) betaalpas of creditcard gemaakt hebt met het OV?"

Basis: n=1258

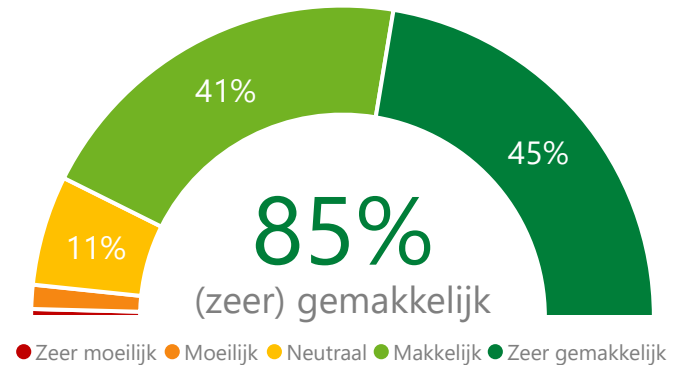
## Waar gecontroleerd?



"Heb je in de afgelopen 6 maanden wel eens gecontroleerd welk bedrag er was afgeschreven voor één of meerdere reizen die jij met je (digitale) betaalpas of creditcard gemaakt hebt met het OV?"

Basis: n=1019, indien bedrag gecontroleerd

## Hoe makkelijk is het?



### Ontwikkeling



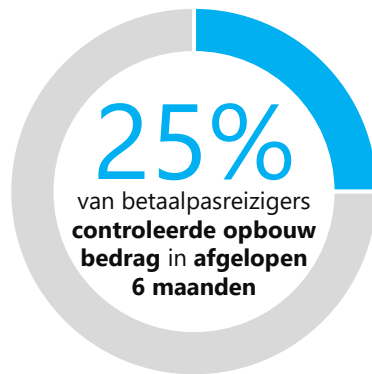
0-meting      1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk was het om te controleren welk bedrag was afgeschreven?"

Basis: n=1019, indien bedrag gecontroleerd

# 25% controleert de opbouw van het bedrag, de meesten deden dit in de app van de bank of online bankieren omgeving

## Controle opbouw bedrag



### Ontwikkeling

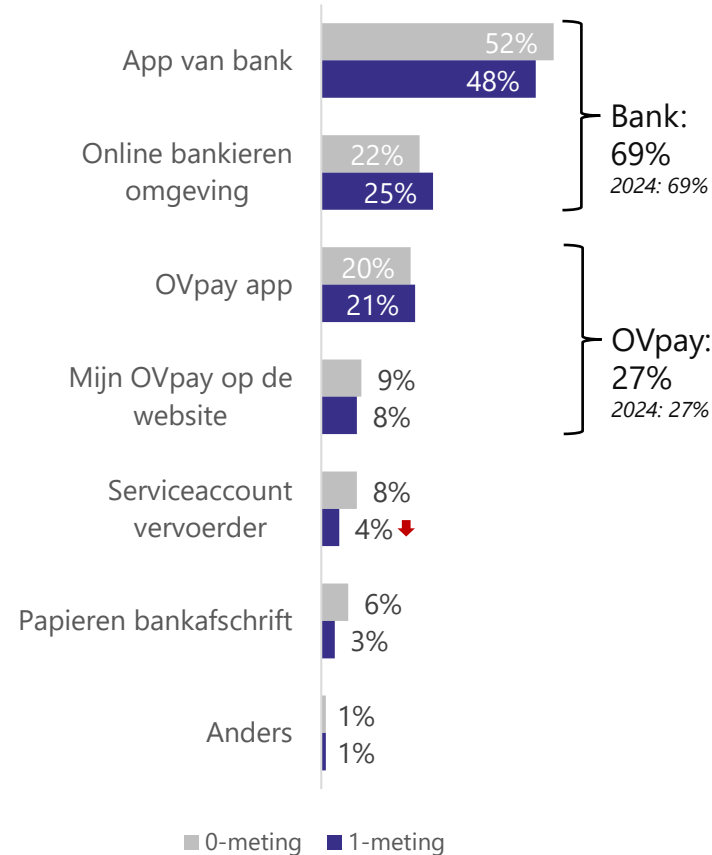


0-meting 1-meting

"Heb je in de afgelopen 6 maanden wel eens gecontroleerd hoe dat bedrag is opgebouwd?"

Basis: n=1258

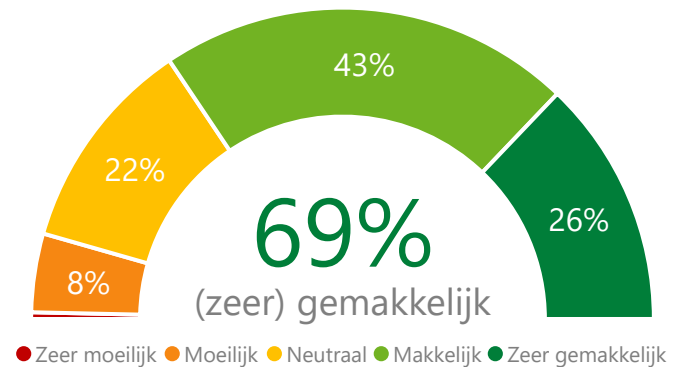
## Waar gecontroleerd?



"Heb je in de afgelopen 6 maanden wel eens gecontroleerd hoe dat bedrag is opgebouwd?"

Basis: n=322, indien opbouw bedrag gecontroleerd

## Hoe makkelijk is het?



### Ontwikkeling



0-meting 1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk was het om te controleren hoe het bedrag was opgebouwd?"

Basis: n=322, indien opbouw bedrag gecontroleerd

# Voorbeelden van zaken die ervoor zorgden dat de controle van de prijs van de reis moeizaam verliep

## Wat zorgde voor moeizame controle van de prijs van je reis?

*Indien controle van afgeschreven bedrag of opbouw hiervan moeizaam verliep*

De opbouw van de kosten is niet duidelijk in de afschrijving. Verschillende ritten of heen- en terugreis zijn samengevoegd, waardoor niet inzichtelijk is wat de kosten van ieder deel van de reis zijn.

*"Soms wordt het bij elkaar opgeteld en is het moeilijk terug te zien wat precies waar van was"*

*"Heen en terug reis is samengevoegd"*

*"Er staat alleen het totaalbedrag in bankapp. Geen optie om te zien hoe prijs is opgebouwd"*

*"Ik zie wel een bedrag maar ik weet niet hoe dit is samengesteld. Maar misschien is het ook wel logisch alleen een afschrift dat niet laat zien. Alleen zou ik niet weten waar je wel de specificatie zou kunnen zien"*

De kosten voor de reis worden niet direct afgeschreven, daar zit vertraging in. Dat wordt onhandig gevonden, bijvoorbeeld wanneer het bedrag gedeclareerd moet worden.

*"Het wordt vaak pas dagen later afgeschreven en zonder duidelijk overzicht wat makkelijk te vinden is"*

*"komt dagen later pas op de bankapp. Lastig als je moet declareren bij werkgever"*

*"Werd pas laat afgeschreven onder een onduidelijke naam"*

*"Het duurde een aantal dagen vóór het afgeschreven werd"*

*"Het word niet gelijk afgeschreven er word een bedrag "gereserveerd" wat nog helemaal niet klopt en je krijgt geen inschatting wanneer het daadwerkelijk afgeschreven word"*

De naam waaronder de afschrijving wordt gedaan is niet duidelijk, en niet makkelijk terug te leiden naar een bepaalde reis.

*"In de beschrijving van de afschrijving wordt nergens NS of OV vervoer genoemd. Dat wat je op de afschrijving ziet is totaal niet logisch"*

*"Er was niet duidelijk wie het bedrag afschreef. In de afschrift stond: NLOVW7JW[...]. Was fijner geweest als hier had gestaan OV-pay heenreis. Of afkorting traject ofzo"*

*"Er wordt niet duidelijk omschreven welke organisatie het bedrag afschrijft, niets zoals "NS" ofzo.."*

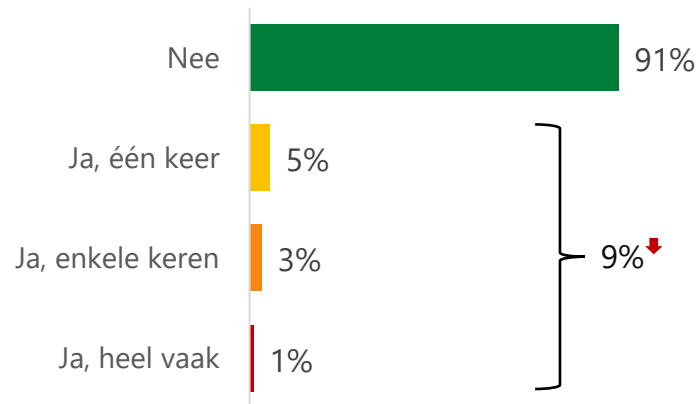
*"het was voor mij niet meteen duidelijk te zien dat het afgeschreven bedrag om een OV-dienst ging"*

*"Kun je vertellen wat er voor zorgde dat het controleren van de prijs van je reis moeizaam verliep?"*

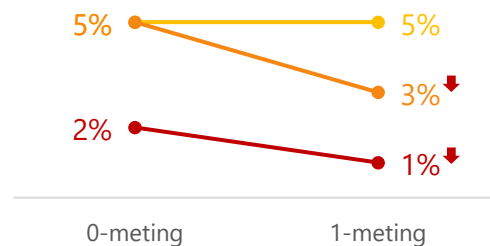
*Basis: n=64, indien het controleren van het bedrag of de opbouw van het bedrag (zeer) moeilijk werd gevonden*

# Bij 9% van de betaalpasreizigers die de opbouw van het bedrag controleerden, klopte dit niet

## Klopte het bedrag wel eens niet?



### Ontwikkeling



"Heb je in de afgelopen 6 maanden meegemaakt dat het bedrag dat was afgeschreven voor een reis met het OV niet bleek te kloppen?"

Basis: n=1034, indien (opbouw) bedrag gecontroleerd

## Wat was er gebeurd?

Voorbeelden zijn te hoge of dubbele afschrijvingen, of kortingen die niet zijn toegepast.

*"Dubbel betaald werd later terug geboekt."*

*"Er werd opeens 30 euro afgeschreven van een ritje van 5 minuten wat 3 euro moest zijn"*

*"Ik vergelijk de afschrijving met de prijs volgens 9292 en die klopt vaak niet. Dan moet ik helemaal een correctie formulier invullen en weken wachten."*

*"Ik reisde met mijn vrouw samen en hebben dezelfde opstaphaltes en uitstaphaltes gebruikt en na controle van mijn bank app bleek mijn vrouw haar rit 65 eurocent duurder te zijn geweest."*

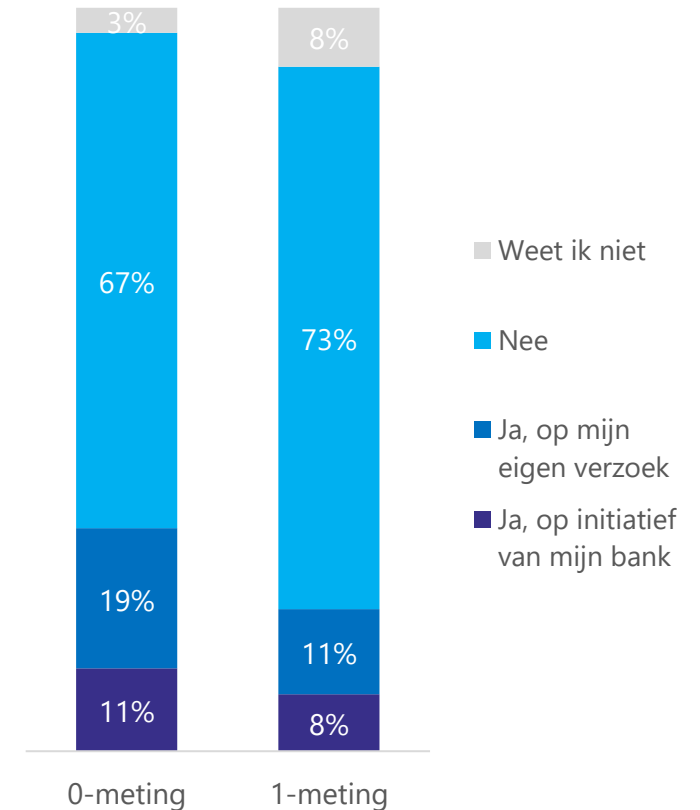
*"Er was te veel afgeschreven"*

*"Ik had recht op korting i.v.m. mijn leeftijd en had dat niet gekregen"*

"Wat was er precies gebeurd?"

Basis: n=93, indien gecontroleerde (opbouw van) bedrag niet klopte

## Betaalpas vervangen vóór probleem?

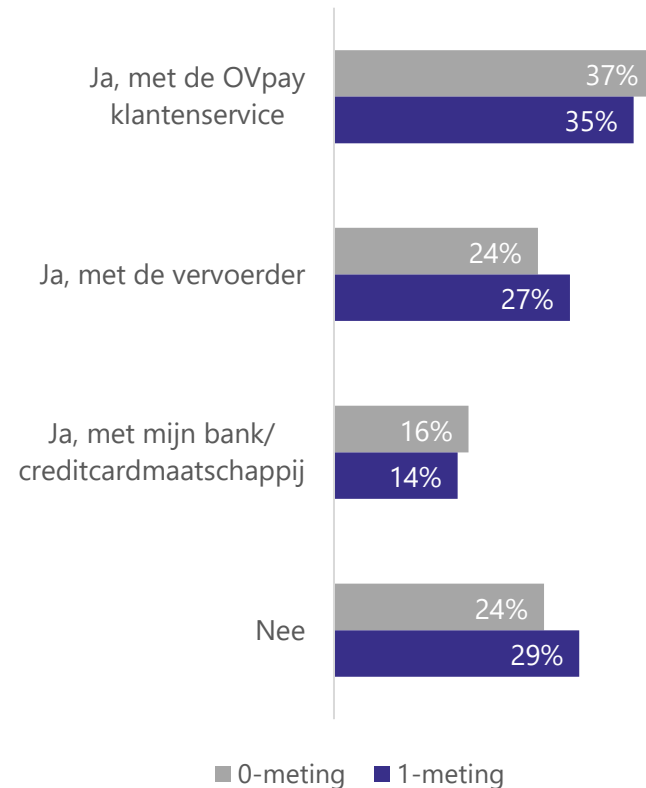


"Is je (digitale) betaalpas of creditcard vervangen voordat dit probleem zich voor heeft gedaan?"

Basis: n=93, indien gecontroleerde (opbouw van) bedrag niet klopte

# 71% van de betaalpasreizigers heeft contact gezocht voor correctie van het niet kloppende bedrag

## Contact voor correctie



*In 0-meting is deze vraag niet gesteld*

*"Heb je naar aanleiding hiervan contact gezocht om het niet kloppende bedrag te corrigeren?"*

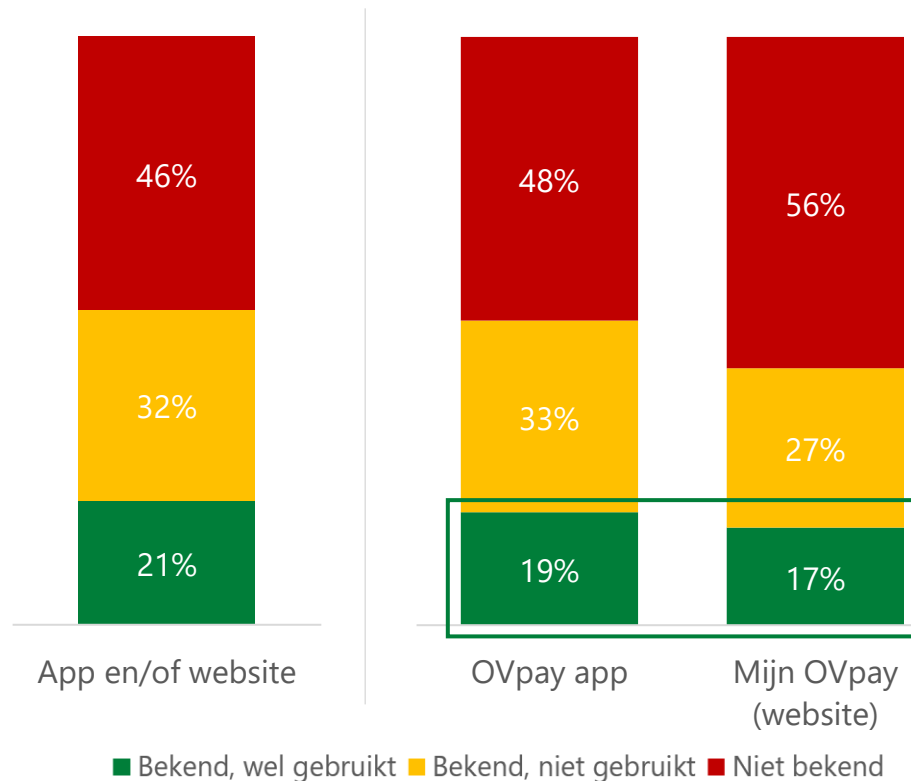
*Basis: n=93, indien gecontroleerde (opbouw van) bedrag niet klopte*



**Gebruik van de OVpay app  
en Mijn OVpay op de  
website en koppelen  
betaalpas of creditcard**

# Bekendheid en ook gebruik van de OVpay app en/of website is nog laag

## Bekendheid en gebruik OVpay app / Mijn OVpay op de website



## Gebruikt platform OVpay app / Mijn OVpay op de website



■ App én website gebruikt ■ Alleen app gebruikt ■ Alleen website gebruikt

- Van iedereen die de app en/of website wel kent (54% van de reizigers), geeft 40% aan het ook daadwerkelijk te gebruiken.
- Van de reizigers die hier gebruik van maken, zien we dat de meesten (67%) zowel de app als de website gebruiken.

"Ben je bekend met [...]?" "Wanneer heb je [...] voor het laatst gebruikt?" [de OVpay app / Mijn OVpay (je persoonlijke account op [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl))]

Basis: n=1258

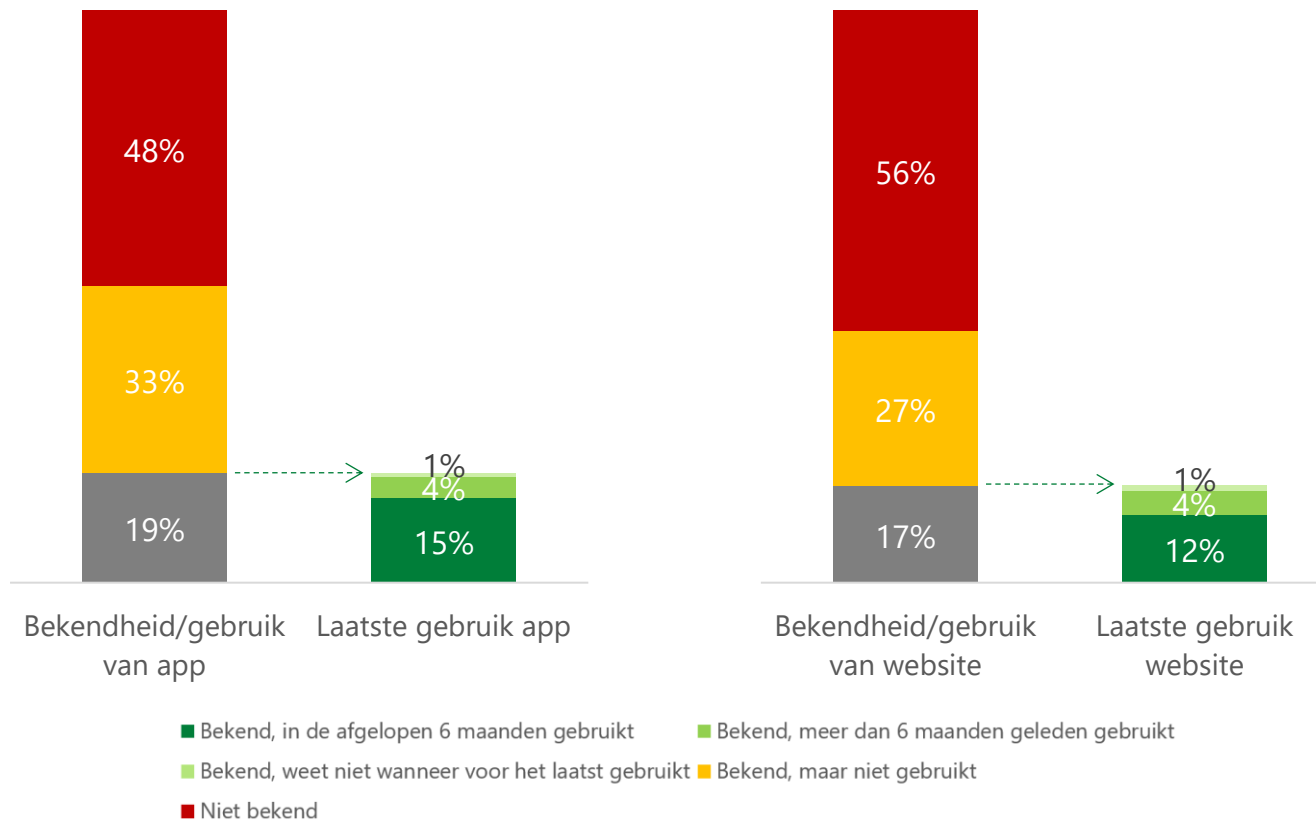
Basis: n=275, indien OVpay app of Mijn OVpay op de website gebruikt

# 17% van alle betaalpasreizigers heeft de OVpay app of Mijn OVpay op de website in de afgelopen 6 maanden gebruikt

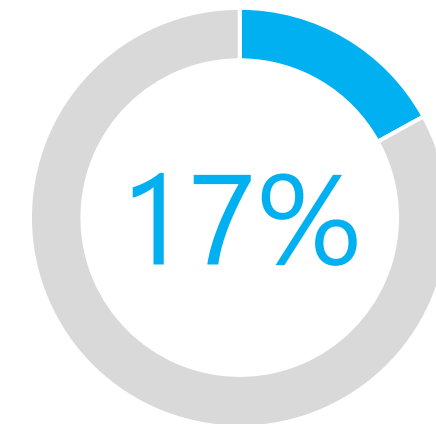
## Laatste gebruik

### OVpay app

### Mijn OVpay op de website



Van de **betaalpasreizigers**, heeft



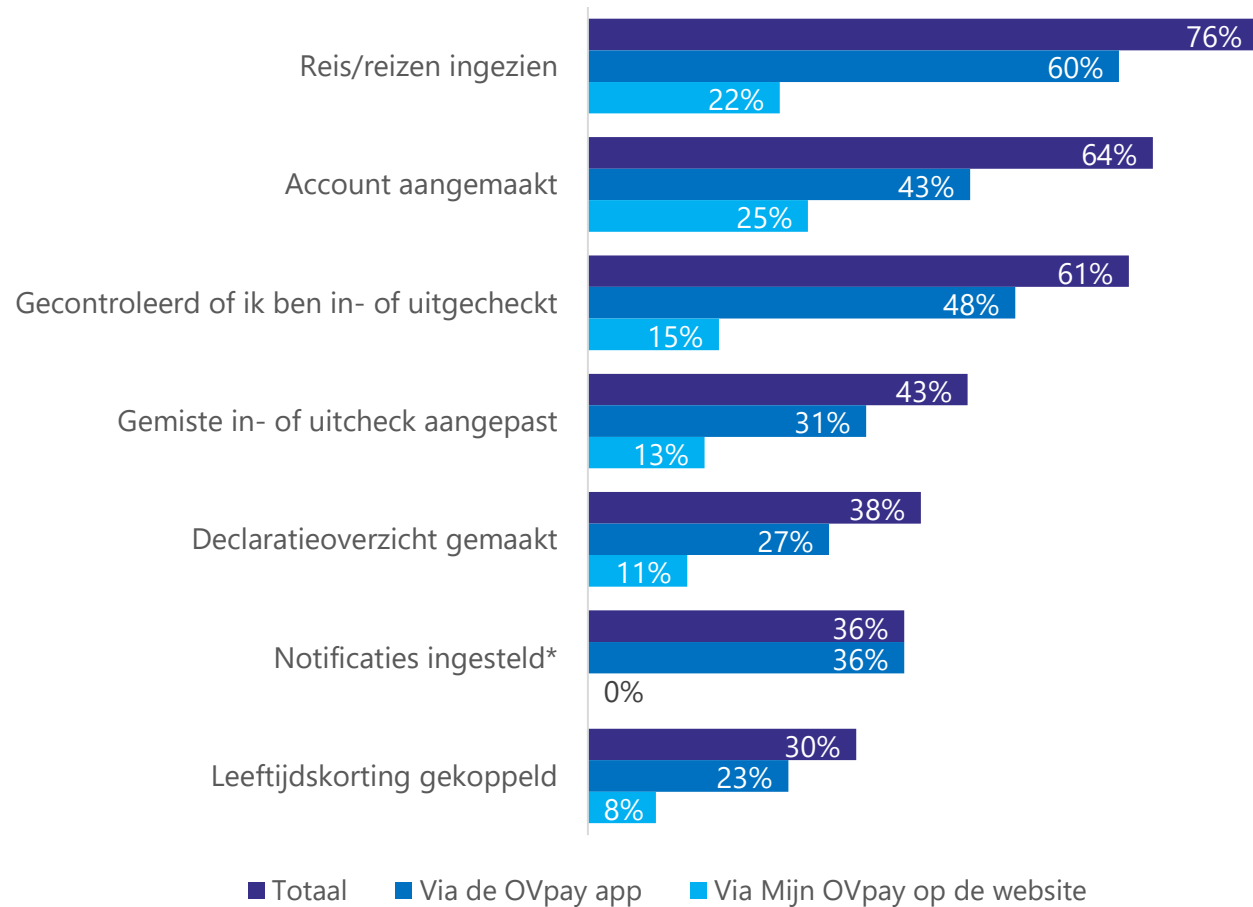
in de **afgelopen 6 maanden** gebruik gemaakt van de **OVpay app** of **Mijn OVpay op de website**

"Ben je bekend met [...]?" "Wanneer heb je [...] voor het laatst gebruikt?" [de OVpay app / Mijn OVpay (je persoonlijke account op [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl))]

Basis: n=1258

# De meeste Mijn OVpay gebruikers gebruiken de app of website om de gemaakte reizen in te zien

## Gebruik van app of website



- Ook het aanmaken van een account en controle van in- of uitcheck wordt door veel gebruikers gedaan
- Het koppelen van leeftijdskorting is door de minste betaalpasreizigers gedaan, maar onder betaalpasreizigers van 65 jaar en ouder heeft een significant grotere groep (67%) dit wél gedaan. In jongere leeftijdsgroepen wordt ook nog wel eens benoemd dat zij leeftijdskorting hebben gekoppeld (16-34 jaar: 26%; 35-49 jaar: 19%; 50-64 jaar: 11%), echter is dit opvallend omdat zij niet de juiste leeftijd hebben voor de korting.
- De OVpay app wordt voor alle voorgelegde aspecten door meer betaalpasreizigers gebruikt dan Mijn OVpay op de website. Op het moment van meten is Mijn OVpay op de website nog maar kort in gebruik, wat dit verschil mogelijk verklaart.

"Hoe heb je de [OVpay app en Mijn OVpay op de website] gebruikt in de afgelopen 6 maanden?"

\* Instellen van notificaties is alleen voorgelegd aan gebruikers van de OVpay app.

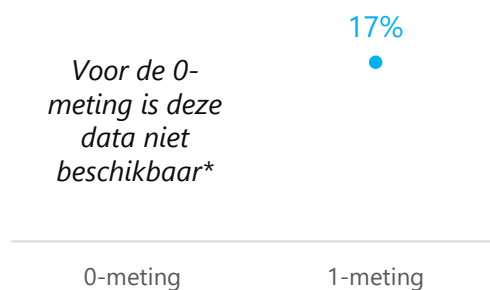
Basis: n=219, indien OVpay app of Mijn OVpay op de website gebruikt in de afgelopen 6 maanden

# 17% van de betaalpasreizigers heeft de app of website gebruikt; dit gebruik gaat bij minder gebruikers fout (22% vs. 37%)

## Gebruik OVpay app of Mijn OVpay op de website



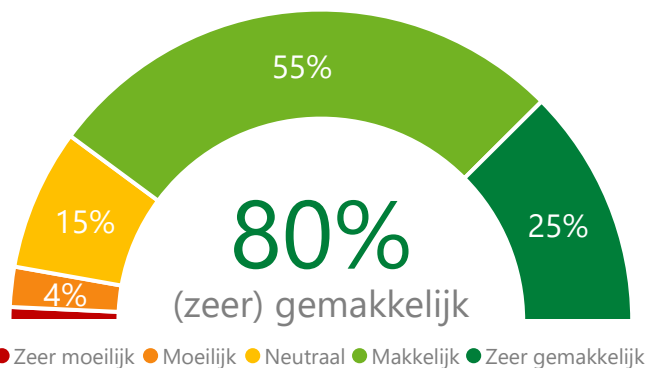
### Ontwikkeling



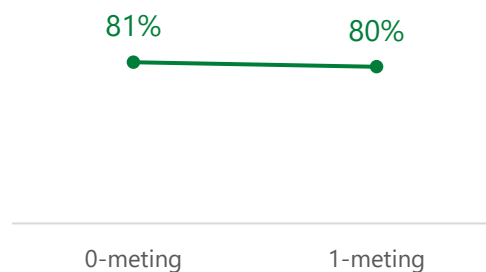
\* In de 0-meting is gebruik van Mijn OVpay op de website niet gemeten, alleen gebruik van OVpay app.

Basis: n=1258

## Hoe makkelijk is het?



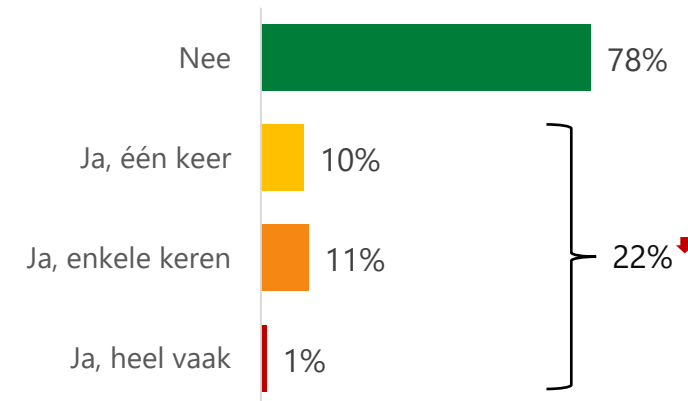
### Ontwikkeling



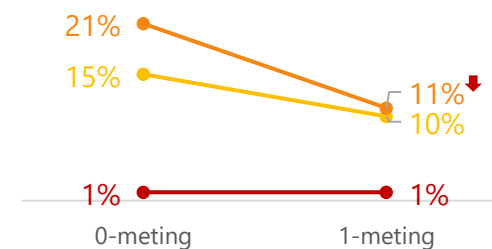
"Hoe moeilijk of makkelijk vind je het gebruik van [de OVpay app [en] Mijn OVpay op de website]?"

Basis: n=190, indien gebruik gemaakt van app of website (niet alleen voor aanmaken account)

## Gaat het wel eens fout?



### Ontwikkeling



"Heb je in de afgelopen 6 maanden meegemaakt, dat er bij het gebruik van de OVpay app en Mijn OVpay op de website iets fout ging?"

Basis: n=208, indien gebruik gemaakt van app of website

# Voorbeelden van zaken die fout gingen bij het gebruik van de OVpay app of Mijn OVpay op de website

# 22%

Van de betaalpasreizigers die in de afgelopen 6 maanden de app of website gebruikten, geeft aan dat er **iets fout ging** bij het **gebruik** van de **OVpay app of Mijn OVpay op de website**

## Wat gaat er fout?

Een aantal opmerkingen gaat over dat de OVapp of Mijn OVpay op de website in zijn geheel niet werkt.

*"App werkte niet, moest deze opnieuw installeren."*

*"Site was niet beschikbaar om voor aan te melden."*

*"Het hele systeem heeft er een tijdje (ruim een week) uitgeleggen na een update."*

*"Kon niet inloggen"*

*"Storing"*

Andere opmerkingen gaan over de functionaliteiten van de app zelf.

*"De app werkte niet bij scannen en moest ik, zelfs op één dag, diverse keren de app scannen voordat deze pakte"*

*"Het koppelen van mijn pas ging in eerste instantie niet goed."*

*"Kon geen reishistorie raadplegen."*

*"Ik wilde saldo terugvragen maar de app zei dat ik dat al te vaak had gedaan, terwijl het pas de eerste keer was."*

*"Kaart werd ontkoppeld"*

*"Wat ging er precies fout?"*

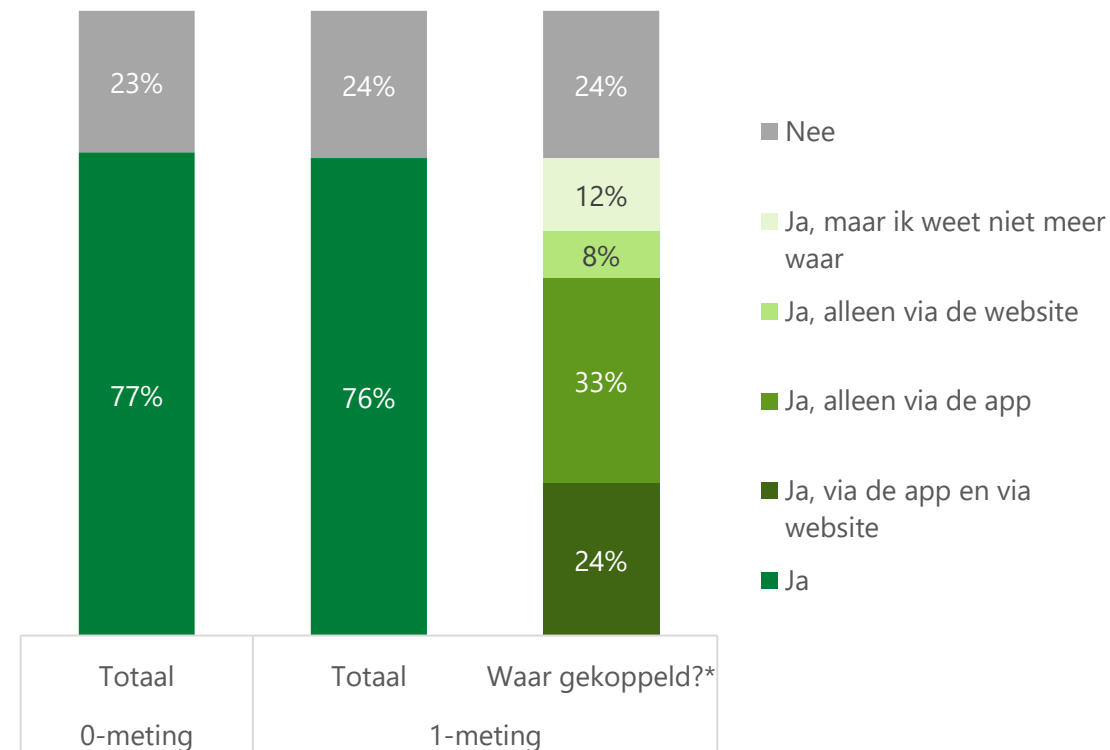
*Basis: n=48, indien er in de afgelopen 6 maanden iets fout ging bij het gebruik van de OVpay app of Mijn OVpay op de website*

# Het aandeel app- en/of websitegebruikers dat de betaalpas in de afgelopen 6 maanden heeft gekoppeld is gelijk gebleven

## Koppelen (digitale) betaalpas of creditcard

Via OVpay app of Mijn OVpay op de website

Onder app en/of website gebruikers



"Heb je een of meerdere (digitale) betaalpassen of creditcards in de afgelopen 6 maanden gekoppeld aan de OVpay app of Mijn OVpay op de website?"

\* In 0-meting is alleen gevraagd of de pas aan de OVpay app gekoppeld was (ja/nee). De uitsplitsing waar gekoppeld was (app of website) is in de 1-meting toegevoegd.

Basis: n=275, indien OVpay app of Mijn OVpay op de website gebruikt

# Het gemak van het koppelen van de betaalpas aan de OVpay app of Mijn OVpay op de website is gelijk gebleven

## Koppelen (digitale) betaalpas of creditcard



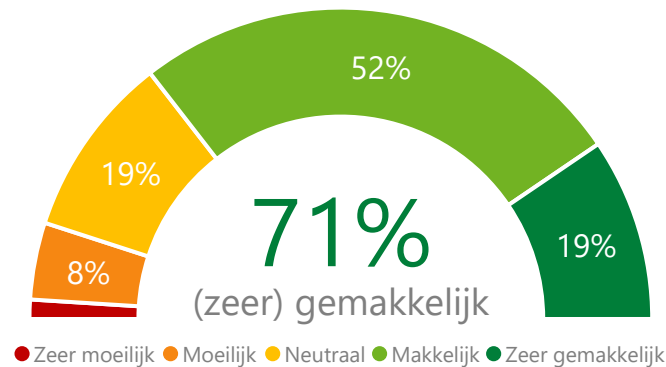
### Ontwikkeling



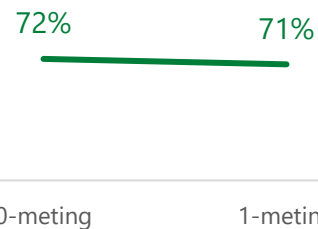
"Heb je een of meerdere (digitale) betaalpassen of creditcards in de afgelopen 6 maanden gekoppeld aan de OVpay app of Mijn OVpay op de website?"

\* In de 0-meting is alleen het koppelen aan de OVpay app gemeten.  
Basis: n=1258

## Hoe makkelijk is het?



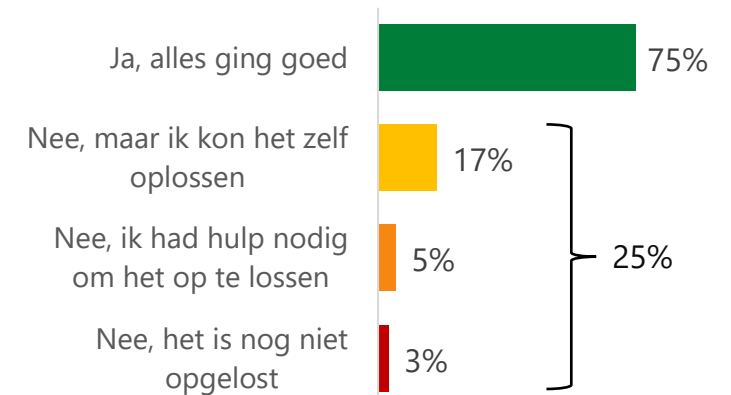
### Ontwikkeling



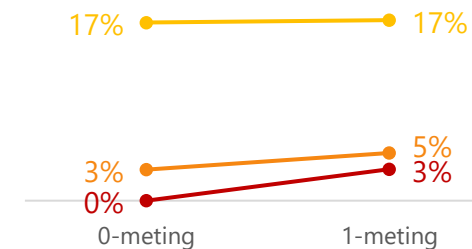
"Hoe moeilijk of makkelijk was het om je (digitale) betaalpas of creditcard te koppelen?"

Basis: n=207, indien (digitale) betaalpas/creditcard gekoppeld aan app of website in afgelopen 6 maanden

## Ging het meteen goed?



### Ontwikkeling



"Ging het koppelen van je (digitale) betaalpas of creditcard meteen goed?"

Basis: n=207, indien (digitale) betaalpas/creditcard gekoppeld aan app of website in afgelopen 6 maanden

# Voorbeelden van zaken die fout gingen bij het koppelen van de (digitale) betaalpas of creditcard aan de app of website

# 25%

Van de betaalpasreizigers die een pas hebben gekoppeld in de afgelopen 6 maanden, geeft aan dat het **koppelen** van een **(digitale) betaalpas of creditcard** aan de OVpay app of Mijn OVpay op de website **niet meteen goed ging**

## Wat gaat er fout?

De bankpas werd niet direct herkend bij het koppelen.

*"De bankpas werd niet geaccepteerd bij OVpay. Maar dat werd opgelost toen ik in mijn bank app een instelling aan had gezet."*

*"Herkende de kaart nadat hij ingevoerd was niet. Moest diverse malen koppelen"*

*"App gaf aan betaalpas niet te herkennen en foutmelding"*

*"pakte mijn kaart niet meteen"*

*"Ik weet het niet meer zo goed, maar volgens mij kreeg ik een foutmelding over dat mijn rekeningnummer niet zou kloppen"*

Het is niet duidelijk voor iedereen hoe het koppelen in zijn werk gaat.

*"Ik snapte het systeem niet"*

*"Het ging niet zo makkelijk"*

*"Vond het ingewikkeld"*

*"Geen idee dat is het probleem"*

*"Krijg mijn pas niet gekoppeld"*

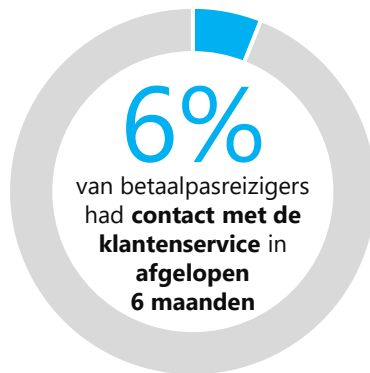
*"Wat ging er precies fout?"*

*Basis: n=43, indien er in de afgelopen 6 maanden iets fout ging bij het koppelen van de (digitale) betaalpas of creditcard aan de OVpay app of Mijn OVpay op de website*

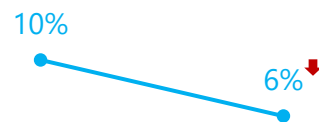
# Afhandeling van vraag of klacht klantenservice

# Minder betaalpasreizigers hebben in de afgelopen 6 maanden contact gehad met de klantenservice

## Contact met klantenservice



### Ontwikkeling

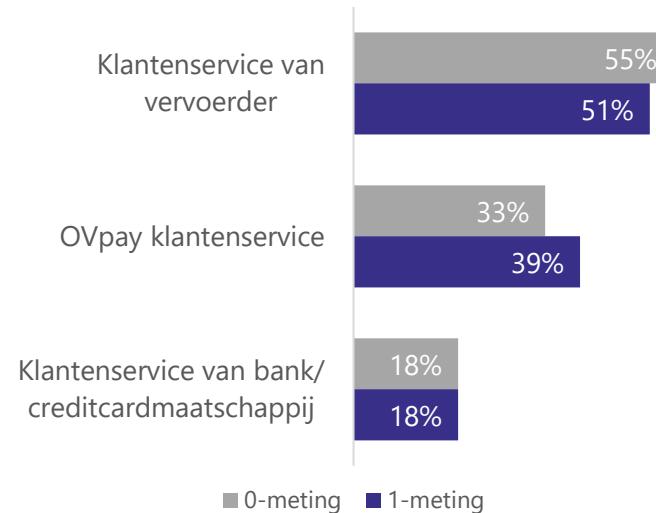


0-meting 1-meting

"Heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad met de klantenservice om een vraag te stellen of een klacht te uiten over een reis waarbij je was ingecheckt met je (digitale) betaalpas of creditcard?"

Basis: n=1258

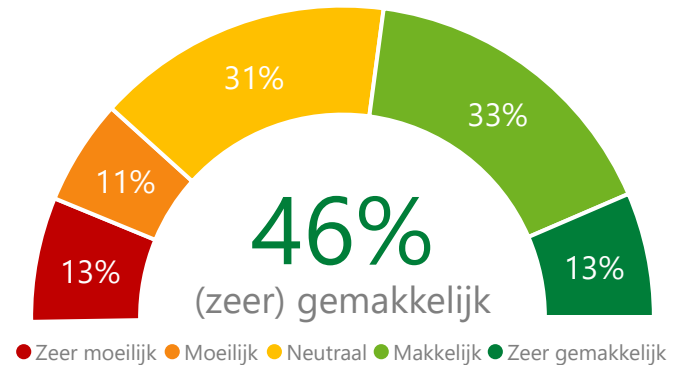
## Met welke klantenservice contact?



"Heb je in de afgelopen 6 maanden contact gehad met de klantenservice om een vraag te stellen of een klacht te uiten over een reis waarbij je was ingecheckt met je (digitale) betaalpas of creditcard?"

Basis: n=84, indien contact gehad met klantenservice

## Hoe makkelijk is het?



### Ontwikkeling



0-meting 1-meting

"Hoe moeilijk of makkelijk was het om je vraag of klacht naar tevredenheid beantwoord te krijgen?"

Basis: n=84, indien contact gehad met klantenservice

# Bijlage

Onderzoeksverantwoording



# Onderzoeksverantwoording



## Doelstelling

- Inzicht krijgen in de tevredenheid van reizigers met de (digitale) betaalpas of creditcard, en bepalen welke ontwikkelingen daaraan hebben bijgedragen



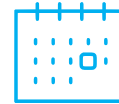
## Doelgroep

- OV-reizigers die afgelopen 6 maanden hun (digitale) betaalpas of creditcard hebben gebruikt om in- en uit te checken in het openbaar vervoer



## Methode

- Online vragenlijst van ca. 10-12 minuten



## Veldwerk

- Periode: 26 november t/m 7 december 2025



## Netto respons

- n=1.258 reizigers met (digitale) betaalpas of creditcard