Gedeputeerde Staten

Provincie Zeeland

Abdij 6 4331BK Middelburg
Postbus 6001 4330 LA Middelburg
+31 118631011
IBAN NL08 BNGH 0285010557

De voorzitter van Provinciale Staten
t.a.v. de Statengriffie

Onderwerp	Zaaknummer	Behandeld door	Verzonden
Klantentevredenheid en klachtenafhandeling openbaar vervoer 2021	184076		

Middelburg, 27 september 2022

Geachte voorzitter,

De OV Klantenbarometer 2021
De OV Klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klantentevredenheid van reizigers in het regionale openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
In 2020 is er door de coronacrisis geen onderzoek uitgevoerd. In 2021 zijn de onderzoeken weer opgestart. Het openbaar vervoer in Zeeland scoorde een 7.9 t.o.v. een 7.8 in 2019. De Westerschelde ferry scoorde een 8.0 t.o.v. een 8.4 in 2019. De factsheets zijn bijgevoegd.

OV Ombudsman
Bij het landelijk OV Loket, dat sinds 2019 verder gaat onder de naam OV Ombudsman, zijn in 2021 in totaal 1.800 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 19 klachten ingediend, 11 meer dan in 2020. Klachten gaan vooral over in- en uitchecken en houding personeel en over de invoering van Zeeland Voordeel.

Klachtenafhandeling in 2021 door de Zeeuwse concessiehouders
In 2021 werd het openbaar vervoer per bus in Zeeland uitgevoerd door Connexxion en het openbaar vervoer per fietsvoetveer zat bij de Westerscheldeferry bv.
Bij de Westerscheldeferry zijn 60 klachten binnengekomen, 1 minder dan in 2019.De meeste klachten hebben betrekking op het uitvallen van vaarten.
Bij Connexxion zijn in 2021 712 klachten binnengekomen, 359 (33,5%) minder dan in 2019. Deels komt dit doordat er minder reizigers gebruik maakten van het openbaar vervoer (afname van 25 – 28% t.o.v. 2019). De klachten vallen vooral in de categorieën punctualiteit en in- en uitchecken. De klachten over in- en uitchecken kunnen vaak worden gecorrigeerd door alsnog de juiste uitstaphalte in te voeren of restitutie van teveel betaald bedrag bij vergeten uit te checken.
Als concessieverlener wordt de klachtenafhandeling periodiek besproken met de concessiehouders en het OPOV. Veel klachten in 2021 zijn gerelateerd aan corona, zoals het ongemakkelijke gevoel dat reizigers hebben als men in de bus geen anderhalve meter afstand kan houden. Connexxion heeft naar aanleiding hiervan extra communicatie opgepakt.

Klachten ingediend bij de provincie via ov-concessie@zeeland.nl
In 2021 werd er gemiddeld per drie weken 1 klacht of suggestie ingediend via de mail. Het betreft voor het merendeel vragen over de haltetaxi en een enkele klacht. Bij de invoering van Zeeland Voordeel was er een piek met 14 klachten binnen 2 weken. Het merendeel van de klachten gingen over de toenemende kosten voor scholieren naar Middelharnis. Hier is een compensatieregeling voor getroffen. Het e-mailadres wordt steeds vaker gebruikt om vragen te stellen over busverbindingen of de haltetaxi.

Algehele conclusie
Het openbaar vervoer in Zeeland heeft te maken gehad met een ernstige daling in het aantal reizigers vanwege de beperkende maatregelen als gevolg van corona. Het beeld is dat het openbaar vervoer in Zeeland er kort voor de impact van de corona-epidemie, goed voor stond. In 2021 lag het reizigers-aantal op ongeveer 70 à- 75% van de reizigersaantallen in 2019. De uitkomsten worden besproken met de concessiehouders. Beiden hebben het vertrouwen dat het aantal reizigers in 2022 zal toenemen.

Met vriendelijke groet,

Gedeputeerde Staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris

U wordt verzocht om in uw correspondentie steeds het zaaknummer te vermelden.