



Naam voorstel 14015012	GS brief van 7 oktober 2014 jaarlijkse rapportage klachtenafhandeling OV 2013
Betreft vergadering	Commissie Economie en Mobiliteit 24 november 2014
Te verzenden aan	Cie. groep 1 t/m 7
Verzenddatum	10 oktober 2014
Commissiegriffier	Annemieke Lobik, 0118 631888
Inhoudelijk ambtenaar	M. Budde-Vanhommerig
Verantwoordelijk bestuurder	G.R.J. van Heukelom

Inhoudelijk	
Naam voorstel	GS brief jaarlijkse rapportage klachtenafhandeling OV 2013
Aanleiding	
Bevoegdheid	
Voorstel	Ter informatie
Toelichting	
Kosten en dekking	
Overige informatie	



14015012

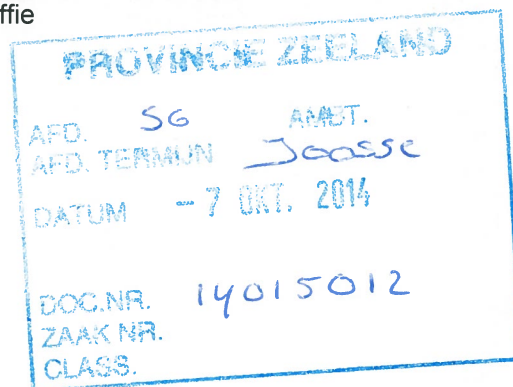


Provincie Zeeland

Gedeputeerde Staten

bericht op brief van:
uw kenmerk:
ons kenmerk: 14014508
afdeling: Mobiliteit en Samenleving
bijlage(n):
behandeld door: M.M.E. Budde-Vanhommerig
doorkiesnummer: 0118-631104
onderwerp: Jaarlijkse rapportage klachtenafhandeling openbaar vervoer 2013

de voorzitter van Provinciale Staten
p.a. Statengriffie



verzonden:

7 OKT. 2014

Middelburg, 7 oktober 2014

Geachte voorzitter,

Naar aanleiding van de beantwoording van Statenvragen op 30 januari 2014 is afgesproken dat wij u jaarlijks zullen informeren over de klachtenafhandeling en de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken bij het openbaar vervoer. Met deze brief komen wij deze toezegging na en gaan wij in op de uitkomsten van:

- De OV-Klantenbarometer 2013.
- Het Kwaliteitsonderzoek Scholierenvervoer Zeeland - cursusjaar 2013-2014.
- Het landelijke OV-loket 2013.
- De klachtenafhandeling in 2013 door de Zeeuwse concessiehouders.
- De klachtenafhandeling in 2013 door het loket van het OPOV en klachten die bij de provincie binnenkomen.
- De uitkomsten van het tarievenonderzoek.

De OV-Klantenbarometer 2013

De OV-Klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klanttevredenheid van reizigers in het regionale openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden en uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer. De Zeeuwse resultaten zijn vastgelegd in de 'OV-Klantenbarometer 2013 – Provincie Zeeland'. Dit rapport is te downloaden via de website www.crow.nl/documents/ov-klantenbarometer/2013/kpvv_ov-klantenbarometer-2013_provincie-zeeland.aspx.

Uitkomsten provincie Zeeland

Volgens de OV-Klantenbarometer 2013 waarden de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in Zeeland dit vervoer met gemiddeld het rapportcijfer 7,3. Landelijk wordt het openbaar vervoer met een 7,4 gewaardeerd.

Onderstaande tabel bevat een samenvatting van de resultaten van de vier Zeeuwse concessies. Het klantenoordeel is weergegeven voor de rit en de sociale veiligheid. Ter vergelijking is ook de waardering van vorig jaar en het algemeen klantenoordeel van vergelijkbare concessiegebieden weergegeven.

Concessie	Aspect	Referentie-gebieden 2013	Zeeland 2012	Zeeland 2013	Meest genoemde verbeterpunten
Veerdienst Vlissingen - Breskens	Rit	8,1	7,6	7,2	- Frequentie - Geluid voertuig - Informatie - vertragingen
	Sociale veiligheid	8,0	8,1	7,7	
Noord-Zeeland	Rit	7,4	7,3	7,2	- Informatie - vertragingen - Kans op - zitplaats
	Sociale veiligheid	7,8	7,8	7,7	
Midden-Zeeland	Rit	7,4	7,4	7,3	- Kans op - zitplaats - Informatie - vertragingen
	Sociale veiligheid	7,8	7,9	7,7	
Zeeuws-Vlaanderen	Rit	8,6	8,4	7,8	- Kans op - zitplaats - Informatie - vertragingen
	Sociale veiligheid	7,8	7,9	7,6	

Uit het overzicht blijkt dat de klanttevredenheid in 2013 over de hele lijn lager is dan in 2012 en de vergelijkbare referentiegebieden.

Landelijk OV Loket

Bij het landelijk OV loket zijn in 2013 in totaal 6831 klachten binnengekomen over het openbaar vervoer in heel Nederland.

Wat Zeeland betreft zijn er 2 klachten binnengekomen over de fast ferry, 11 klachten over de concessie Midden-Zeeland, 16 over Noord-Zeeland en 5 in Zeeuws-Vlaanderen. Deze klachten richten zich met name op voersbewijzen, maar minder dan in 2012, en op dienstuitvoering.

Kwaliteitsonderzoek Scholierenvervoer Zeeland

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland heeft in het cursusjaar 2013-2014 voor de negende maal een kwaliteitsonderzoek gehouden onder leerlingen die gebruik maken van het openbaar busvervoer van en naar school en verder dan 10 kilometer van de school wonen. Het onderzoek wordt ieder najaar uitgevoerd om de kwaliteit van het vervoer van scholieren van het voortgezet onderwijs in Zeeland te bewaken en te verbeteren. De stichting toetst bij het onderzoek aan eigen door de stichting zelf geformuleerde normen (zoals het aantal overstappen per reis, zitplaatsgarantie, reistijd van deur-tot-deur en het aantal vertrek mogelijkheden).

Het onderzoek bestaat uit:

- Een subjectieve toets: een enquête onder leerlingen gericht op de beleving van het openbaar busvervoer.
- Een objectieve toets: een onderzoek waarbij vanuit de belangrijkste woonplaatsen de kwaliteit van de feitelijke reismogelijkheden naar de scholen wordt getoetst.

Het kwaliteitsonderzoek wordt binnenkort besproken in het OPOV en met de vervoerders. De stichting wil de resultaten dit jaar ook bespreken met de leerlingen en de chauffeurs.

Enkele algemene conclusies van de subjectieve toets zijn:

- **Comfort** (netheid, geluid, zitplaatskans, klantvriendelijkheid chauffeur, temperatuur, rijstijl, informatie op de halte en vertraginginformatie) wordt door 40% van de leerlingen als voldoende beoordeeld (was vorig jaar 36%). Het percentage leerlingen dat het comfort een onvoldoende geeft is licht gedaald (van 29% naar 26%).
Alle onderdelen van comfort zijn gelijk gebleven of verbeterd ten opzichte van vorig jaar.
- **Dienstregeling**: Op de onderdelen stiptheid, aankomsttijden school, reissnelheid, frequentie en aansluitingen geeft 46% van de leerlingen een voldoende en 22% een onvoldoende. Vergeleken met 2012-2013 zijn de leerlingen duidelijk beter te spreken over de dienstregeling (resp. 46% en 22%).
De tevredenheid over de dienstregeling is op alle aspecten verbeterd, dat wil zeggen dat de dienstregeling beter voldoet aan de verwachtingen van de leerlingen.
- **Aantal overstappen**: Er wordt net niet voldaan aan de minimumeis van maximaal twee overstappen. Er is dit jaar 1% van de leerlingen in het onderzoek die drie overstappen nodig heeft voor zijn reis (zowel heen- als terugreis). Het aantal leerlingen zonder overstap is echter ook sterk gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 60% naar 70%).

- Aankomst- en vertrektijden: De aankomsttijden sluiten dit jaar minder krap aan op de eerste les. 27% van de leerlingen heeft 0-5 minuten om op tijd in de les te zijn en dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar (36%). Daarnaast is er een verslechtering te zien van de wachttijd voor vertrek. 18% van de bussen vertrekt te vroeg en het percentage bussen met meer dan 10 minuten wachttijd is toegenomen ten opzichte van vorig jaar.
- Sociale veiligheid: Leerlingen vinden dat de veiligheid bij de haltes (6% gestegen t.o.v. vorig jaar) en in de bus (4% gestegen ten opzichte van vorig jaar) is toegenomen.

Het objectieve onderzoek geeft per school aan hoeveel leerlingen hinder ondervinden van het aantal overstappen, de reistijd en de aankomst- en vertrektijden.

Uit het kwaliteitsonderzoek blijkt dat de kwaliteit van het scholierenvervoer is verbeterd ten opzichte van het cursusjaar 2012-2013.

De klachtenafhandeling in 2013 door de Zeeuwse concessiehouders

Op dit moment zijn de openbaar vervoerconcessies in Zeeland verdeeld over Connexxion (busvervoer Noord-Zeeland en Midden-Zeeland) en Veolia (busvervoer Zeeuws-Vlaanderen en de Fast Ferries). Beide vervoerders hebben een landelijk loket waar reizigers met klachten terecht kunnen.

Als concessieverlener bespreken wij de klachtenafhandeling periodiek met de concessiehouders en het OPOV.

Openbaar vervoer per bus

In 2013 zijn in de concessie Midden-Zeeland 942 klachten ingediend bij de vervoerder, in Noord-Zeeland 490 en in Zeeuws-Vlaanderen 421. In 2012 waren deze aantallen klachten respectievelijk 1321, 1045 en 374. Voor Midden- en Noord-Zeeland is er dus sprake van een duidelijke daling. Veel klachten waren gerelateerd aan het gebruik van de OV-chipkaart. Inmiddels is men hiermee vertrouwd geraakt.

In Zeeuws-Vlaanderen zijn klachten met 14% toegenomen. Vooral de eerste twee kwartalen van 2013 ligt het aantal klachten duidelijk hoger. Het laatste kwartaal van 2013 ligt het aantal klachten onder dat van het laatste kwartaal van 2012.

Opvallend is dat er relatief veel klachten zijn over de uitvoeringskwaliteit op lijn 20. Bij het ingaan van het nieuwe schooljaar in september bleek dat er op lijn 20 te weinig zitplaatsen waren ingezet. Dit leidde tot klachten over staanplaatsen. Op de drukste ritten zijn n.a.v. de klachten gelede bussen van Connexxion ingezet. Met de inzet van deze bussen op dit traject was dit probleem binnen een week opgelost.

Openbaar vervoer per fietsvoetveer

In 2013 zijn in totaal 12 klachten ingediend in relatie tot het fietsvoetveer. Dit zijn aanzienlijk minder meldingen dan in 2012. Een duidelijke verklaring voor deze afname, anders dan dat de vervoerder de zaken op goed orde heeft, is er niet. Alle meldingen zijn door de vervoerder naar behoren afgehandeld.

Klachten ingediend bij de provincie of het reizigersoverleg (OPOV).

Er komt gemiddeld eenmaal per week een klacht binnen hetzij bij de provincie (vaak schriftelijk) hetzij via de website van het reizigersoverleg. Vaak zijn deze klachten afkomstig van dezelfde reizigers, die geen gehoor hebben gevonden bij het landelijk klachtenloket. Deze klachten worden besproken met de lokale contactpersonen van de betreffende vervoerder en afhankelijk van de oplossing, neemt of de vervoerder of de secretaris van het OPOV contact op met degene die de klacht heeft ingediend. In één specifiek geval heeft dit er toe geleid dat een reiziger een direct aanspreekpunt bij de vervoerder heeft gekregen. Dit tot tevredenheid van zowel de reiziger als de vervoerder.

Zeeland winnaar: tevredenheid regionale OV-tarieven

Wat vinden reizigers belangrijk bij het regionale OV-tariefbeleid? Hoe beoordelen zij deze aspecten? En wie heeft dit tariefbeleid het beste ingericht? Eind 2013 deed Panteia hier onderzoek naar onder hun OV-Panel leden, waarop zo'n 10.000 reageerden.

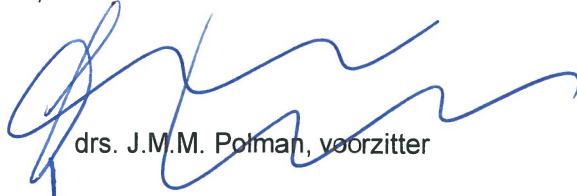
Uit het onderzoek blijkt dat Zeeland het hoogst scoort op tevredenheid over regionale OV-tarieven. Alleen de verkrijgbaarheid van kaartjes kan beter.

Algehele conclusie

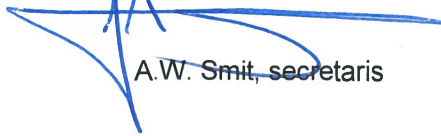
Bovenstaande resultaten bevestigen het belang om de klanttevredenheid periodiek te laten toetsen en de daaruit voortvloeiende verbeterpunten met de vervoerders te bespreken. Dat geldt ook voor de wijze van klachtenafhandeling. Volgend jaar september zullen wij u opnieuw informeren over de klachtenafwikkeling en de klanttevredenheid.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten,



drs. J.M.M. Polman, voorzitter



A.W. Smit, secretaris