



Naam voorstel 15013308	Brief GS van 8 september 2015 met Rapportage klantentevredenheid en klachtenafhandeling OV 2014 Zeeland		
Betreft vergadering	Economie		9 oktober 2015
Te verzenden aan	IBABS		
Verzenddatum	8 september 2015		
Commissiegriffier	Annemieke Lobik	0118 - 63 18 88	am.lobik@zeeland.nl
Statenadviseur			
Inhoudelijk ambtenaar	M.M.E. Budde-Vanhommerig	0118 – 63 1104	mme.budde_vanhommerig@zeeland.nl
Verantwoordelijk bestuurder	A.J. van der Maas		

Inhoudelijk	
Aanleiding	
Bevoegdheid	GS
Wat stellen GS voor?	Ter kennisneming
Toelichting	
Kosten en dekking	
Overige informatie	



bericht op brief van:

de voorzitter van Provinciale Staten
p.a. Statengriffie

uw kenmerk:

ons kenmerk: 15012250

afdeling: Mobiliteit en Samenleving

bijlage(n):

behandeld door: M.M.E. Budde-Vanhommerig

doorkiesnummer: 0118-631104

onderwerp: Rapportage klantentevredenheid en klachtenafhandeling
openbaar vervoer 2014 in Zeeland



verzonden: 14 SEP. 2015

Middelburg, 8 september 2015

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 het klantentevredenheidsonderzoek. Hieraan wordt tegemoet gekomen met deze brief, die ingaat op de uitkomsten van 2014. Dit betreft dus nog de vorige concessies, gereden door Connexxion en Veolia.

De OV klantenbarometer 2014

De OV-klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klantentevredenheid van reizigers in het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden in de periode van eind oktober tot begin december en uitgevoerd in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer.

Volgens de OV klantenbarometer 2014 waarderen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in Zeeland dit vervoer met gemiddeld het rapportcijfer 7,5. Dit is een stijging ten opzichte van 2013 met 0,2. Landelijk wordt het openbaar vervoer eveneens gewaardeerd met 7,5.

U kunt deze publicatie inzien via <http://www.crow.nl/publicaties/ov-klantenbarometer-2014-landelijke-cijfers-dl?Zoekterm=klantenbarometer&Vakgebied=crow.traffic;&page=1&searchsort=score&pagesize=10>

Landelijk OV loket

Bij het landelijk OV loket zijn in 2014 in totaal 7986 klachten binnengekomen over het openbaar vervoer in heel Nederland.

Wat Zeeland betreft zijn er 20 klachten binnengekomen over de concessie Midden-Zeeland (11 in 2014), 5 over Noord-Zeeland (16 in 2013) en 6 in Zeeuws-Vlaanderen (5 in 2013).

Klachtenafhandeling in 2014 door de Zeeuwse concessiehouders.

In 2014 was het openbaar vervoer in Zeeland verdeeld over Connexxion (busvervoer Noord- en Midden-Zeeland) en Veolia (busvervoer Zeeuws-Vlaanderen) en de Fast Ferries. Beide vervoerders hebben een loket voor klachtenafhandeling.

Als concessieverlener wordt de klachtenafhandeling periodiek besproken met de concessiehouders en het OPOV.

Openbaar vervoer per bus.

Voor Midden- en Noord-Zeeland is er sprake van een duidelijke daling. De meeste klachten, en dat geldt voor alle concessies, gaan over punctualiteit.

In Zeeuws-Vlaanderen zijn de klachten ongeveer gelijk gebleven.

Openbaar vervoer per fietsvoetveer.

In 2014 zijn in totaal 51 klachten ingediend in relatie tot het fietsvoetveer. Dat zijn aanzienlijk minder meldingen dan in 2013, namelijk 64. Er is geen duidelijke verklaring voor deze afname.

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.

Kwaliteitsonderzoek Scholierenvervoer Zeeland

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland heeft in het cursusjaar 2014-2015 voor de tiende 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 vertrekmogelijkheden).

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 is in september 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 34% van de leerlingen als voldoende beoordeeld (was vorig jaar 40%). Op alle onderdelen van comfort is een verslechtering opgetreden.
- Dienstregeling: Op de onderdelen stiptheid, aankomsttijden school, reissnelheid, frequentie en aansluitingen geeft 39% van de leerlingen een voldoende en 31% een onvoldoende. Vergeleken met 2013-2014 zijn de leerlingen duidelijk minder te spreken over de dienstregeling (resp. 46% en 22%). De tevredenheid over de dienstregeling is op alle aspecten verminderd, dat wil zeggen dat de dienstregeling minder 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 gelijk aan vorig jaar (70%).
- Aankomst- en vertrektijden: 31% van de leerlingen heeft 0-5 minuten om op tijd in de les te zijn en dit is een vermeerdering ten opzichte van vorig jaar (27%). Daarnaast is er een lichte verbetering te zien van de wachttijd voor vertrek. 17% van de bussen vertrekt te vroeg (vorig jaar 18%) en het percentage bussen met meer dan 10 minuten wachttijd is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar.
- Sociale veiligheid: Leerlingen vinden dat de veiligheid bij de haltes (2% daling t.o.v. vorig jaar) en in de bus (4%) gelijk is gebleven.

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 iets verminderd is ten opzichte van het cursusjaar 2013-2014. Dit komt vooral terug in de categorie comfort. Reden hiervoor is dat door de juridische procedures rondom de aanbesteding van de nieuwe concessie 2015-2024 er een vertraging is ontstaan, waardoor inzet van nieuwe en luxere bussen is uitgesteld tot half juli 2015. Tot die tijd heeft de vervoerder zich genoodzaakt gezien om bussen in te huren bij onderaannemers die niet altijd het gebruikelijke comfort konden bieden.

Algehele conclusie

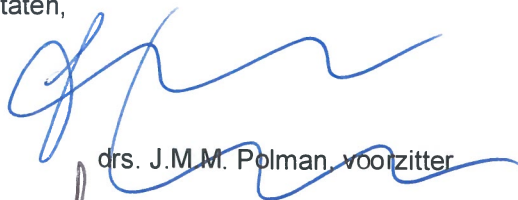
In het algemeen is er een daling in het aantal klachten te constateren en is men redelijk tevreden is over het openbaar vervoer in Zeeland. Voor wat betreft het scholierenonderzoek geldt dat dit jaar duidelijk minder scholieren de enquête hadden ingevuld. Vorig jaar werd deelname gestimuleerd door de verloting van een prijs, dit jaar niet.

De resultaten bevestigen wel 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.

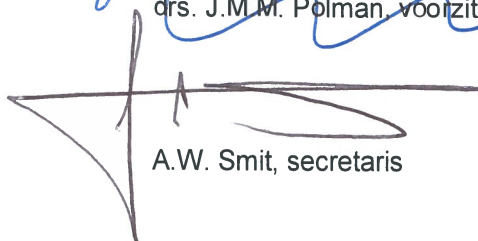
Volgend jaar oktober zullen wij u opnieuw informeren over de klachtenafwikkeling en de klanttevredenheid.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten,



drs. J.M.M. Polman, voorzitter



A.W. Smit, secretaris