



16017314

Gedeputeerde Staten

De voorzitter van  
Provinciale Staten van Zeeland  
p.a. Statengriffie

PROVINCIE ZEELAND	
AFD. SG	AMBT.
AFD. TERMIJN	Pb-stg
DATUM	- 3 NOV. 2016
DOC.NR.	
ZAAK NR.	
CLASS.	

**onderwerp**  
Rapportage Klantentevreden-  
heid en klachtenafhandeling  
openbaar vervoer 2015

**kenmerk**  
16016179

**uw kenmerk**  
-

**behandeld door**  
M.M.E. Budde-Vanhomme-  
rig  
(0118) 631104

**verzonden**  
Middelburg,  
3 november 2016

03 NOV. 2016

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. U ontvangt deze rapportage in het najaar van ons omdat dan de daarvoor benodigde gegevens beschikbaar zijn. We hebben in september vernomen dat het Kwaliteitsonderzoek scholieren over het schooljaar 2015/2016 niet wordt uitgevoerd. Daarom wordt dit niet in deze rapportage meegenomen. Hieronder wordt ingegaan op de uitkomsten van 2015.

#### De OV klantenbarometer 2015

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 2015 waarderen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in Zeeland dit vervoer met gemiddeld het rapportcijfer 7,3. Dit is een daling ten opzichte van 2014 met 0,2. Landelijk wordt het openbaar vervoer gewaardeerd met 7,5.

Dit is het eerste jaar dat concessie Zeeland als geheel wordt beoordeeld. In 2014 werd de beoordeling samengevoegd van de concessies Midden-Zeeland, Noord-Zeeland en Zeeuws-Vlaanderen.

Verbeterpunten zijn informatie over de vertragingen, frequentie en kans op een zitplaats. De provincie heeft deze punten besproken met de vervoerder. Naar aanleiding hiervan stelt Connexxion een verbeterplan op. U kunt de publicatie inzien via

<http://www.crow.nl/publicaties/ov-klantenbarometer-2015-landelijke-cijfers-dl?Zoekterm=klantenbarometer&Vakgebied=crow.traffic;&page=1&searchsort=score&pagesize=10> .

De veerdienst Vlissingen-Breskens wordt gewaardeerd met een 7,7.

De resultaten van de OV-klantenbarometer wordt jaarlijks besproken in het OPOV en met de vervoerders.

#### Landelijk OV loket

Bij het landelijk OV loket zijn in 2015 in totaal 5597 klachten binnengekomen over het openbaar vervoer in heel Nederland.

Wat Zeeland betreft zijn er 35 klachten binnengekomen over de concessie Zeeland, 4 meer dan in 2014.

#### Klachtenafhandeling in 2015 door de Zeeuwse concessiehouders.

In 2015 was het openbaar vervoer in Zeeland in handen van Connexxion en het vervoer per fietsvoetveer bij de Westerschelde ferry BV. Deze vervoerders hebben beiden een loket voor klachtenafhandeling.

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

### **Klachten ingediend bij de provincie.**

Er komt gemiddeld eenmaal per week een klacht binnen via [ov-concessie@zeeland.nl](mailto:ov-concessie@zeeland.nl) of via de algemene mail van de provincie. Vaak betreft het echter geen echte klacht maar een specifieke vraag, met name over de werking van de haltetaxi.

### **Kwaliteitsonderzoek Scholierenvervoer Zeeland**

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland heeft in het cursusjaar 2015-2016 helaas geen enquête uitgevoerd onder de scholieren naar de kwaliteit van het scholierenvervoer i.v.m. de overgang naar nieuwe apparatuur.

### **Verklaring toename klachten**

#### Openbaar vervoer per bus.

In maart 2015 is de nieuwe dienstregeling gestart met minder buslijnen. Dit heeft vooral in de maanden maart en april tot een groot aantal klachten geleid (819 stuks) die door het persoonlijk te woord staan van de klagers of reageren via mail en het plegen van aanpassingen waar mogelijk, grotendeels zijn opgelost. In juli 2015 zijn opnieuw aanpassingen gedaan aan de dienstregeling en vanaf die tijd zijn de klachten afgenomen.

In de tweede helft van 2015 gingen klachten voornamelijk over rituitval, punctualiteit en de houding van het personeel.

#### Openbaar vervoer per fietsvoetveer.

In 2015 zijn in totaal 94 klachten ingediend in relatie tot het fietsvoetveer. Dat zijn aanzienlijk meer klachten dan in 2014, namelijk 51. Een verklaring voor deze toename is de gebrekkige informatie-verstrekking en dan specifiek over de website. In 2015 is de Westerschelde ferry gestart met een nieuwe organisatie en een nieuwe naam, wat blijkbaar niet makkelijk te vinden was. De Westerschelde ferry heeft inmiddels op deze klachten gereageerd door informatie over het uit de vaart zijn of andere verstoringen op de dienstregeling beter weer te geven.

### **Algehele conclusie**

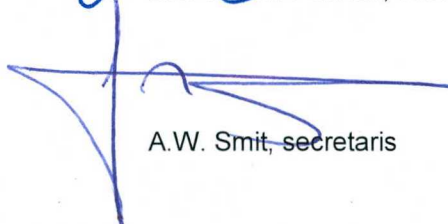
Bovenstaande resultaten bevestigen het belang om de klanttevredenheid periodiek te laten toetsen en de daaruit voortvloeiende verbeterpunten met de vervoerders te bespreken. Dat geldt ook voor de wijze van klachtenafhandeling. Volgend jaar oktober zullen wij u opnieuw informeren over de klachtenafwikkeling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

Hoogachtend,

gedeputeerde staten,



Drs. J.M.M. Polman, voorzitter



A.W. Smit, secretaris