



17014226

Gedeputeerde Staten

de voorzitter van Provinciale Staten
T.a.v. Statengriffie

PROVINCIE ZEELAND	
AFD. 3G	AMBT.
AFD. TERMIJN	pb - sta
DATUM	- 27 JUNI 2017
DOC NR.	17014226
ZAAK NR.	
CLASS.	

onderwerp
Rapportage klanttevredenheid en
klachtenafhandeling openbaar vervoer 2016

kenmerk
17013734



behandeld door
M.M.E. Budde-Vanhommerig
(0118) 631104

verzonden
- 5 JULI 2017

Middelburg, 27 juni 2017

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 klanttevredenheidsonderzoek. Hieronder wordt ingegaan op de uitkomsten van 2016.

De OV Klantenbarometer 2016

De OV-klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klanttevredenheid 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 2016 waarderen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer (zowel bus als ferry) in Zeeland dit met een gemiddeld rapportcijfers van 7,6. Dit is een stijging met 0,3 ten opzichte van 2015. Landelijk is het gemiddeld eveneens een 7,6.

Het openbaar vervoer per bus wordt gewaardeerd met een 7,5. De Westerschelde ferry met een 7,9 die hiermee landelijk op een derde plaats komt.

In de bus wordt vooral positief gescoord op de toegankelijkheid van de bus, de vriendelijkheid en rijstijl van de chauffeur en sociale veiligheid, die allemaal hoger scoren dan het landelijke gemiddelde.

U kunt de publicatie inzien via <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/ov-klantenbarometer2016>.

De resultaten van de Ov-klantenbarometer worden jaarlijks besproken in het OPOV en met de vervoerders.

Landelijk OV loket

Bij het landelijk OV loket zijn in 2016 in totaal 5.027 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 26 klachten ingediend, 9 minder dan in 2015.

Klachtenafhandeling in 2016 door de Zeeuwse concessiehouders

In 2016 was het openbaar vervoer per bus in Zeeland in handen van Connexxion en het openbaar vervoer per fietsvoetveer bij de Westerschelde ferry bv.

Bij de Westerschelde ferry zijn in 2016 44 klachten binnengekomen, aanzienlijk minder dan in 2015 (94 klachten).

Bij Connexxion zijn in 2016 1.732 klachten binnengekomen, een aanzienlijk daling ten opzichte van 2015 met 2.298 klachten over de maanden maart t/m december.

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

Klachten ingediend bij de provincie via ov-concessie@zeeland.nl

In 2016 werd er gemiddeld per twee weken 1 klacht ingediend via de mail of schriftelijk. Dit betreft in de helft van de gevallen klachten over de haltetaxi.

Het e-mailadres wordt steeds vaker gebruikt om vragen te stellen over busverbindingen of de OV chipkaart.

Kwaliteitsonderzoek scholierenvervoer Zeeland

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland heeft voor het schooljaar 2016-2017 een enquête uitgevoerd onder scholieren die verder dan 10 kilometer van school wonen en daarom reizen met het openbaar vervoer.

De belangrijkste conclusies zijn dat comfort (netheid, geluid, zitplaatskans, klantvriendelijkheid chauffeur, temperatuur, rijstijl, informatie op de halte en vertraginginformatie) door 46% van de leerlingen als voldoende wordt beoordeeld. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van 2015 (34%).

Op de onderdelen dienstregeling (stiptheid, aankomsttijden school, reissnelheid, frequentie en aansluitingen) geeft 50% van de leerlingen een voldoende.

De tevredenheid over de dienstregeling is op alle aspecten verbeterd, dat wil zeggen dat de dienstregeling beter voldoet aan de verwachtingen van de leerlingen. Er zijn geen specifieke lijnen waar de leerlingen zeer ontevreden over zijn.

Algehele conclusie

De klanttevredenheid is toegenomen ten opzichte van 2015 en het aantal klachten is afgenomen. De resultaten bevestigen het belang van het periodiek toetsen van de klanttevredenheid. Verbeterpunten worden met de vervoerder besproken.

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

Met vriendelijke groet,

gedeputeerde staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris