

Gedeputeerde Staten**Provinciale Staten van Zeeland**

T.a.v. Statengriffie

onderwerp
Rapportage klanttevredenheid en
klachtenafhandeling openbaar vervoer 2017**kenmerk**
18022348**behandeld door** **verzonden**
M.M.E. Budde-Vanhommerig
(0118) 63 1104

Middelburg, 18 september 2018

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 klanttevredenheids-onderzoek. Hieronder wordt ingegaan op de uitkomsten van 2017.

De OV Klantenbarometer 2017.

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 2017 waarderen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in Zeeland dit met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. Dit is een daling met 0,2 ten opzichte van 2016. Landelijk is het gemiddeld 7,6.

Het openbaar vervoer per bus wordt gewaardeerd met een 7,4. De Westerschelde Ferry met een 8,1, scoort 0,2 hoger dan vorig jaar en komt wederom landelijk op de derde plaats.

Qua informatie en veiligheid, rijcomfort en prijs scoort het busvervoer dezelfde percentages als de landelijke. Tijd en doorstroming scoort lager dan het landelijk gemiddelde.

U kunt de publicatie inzien via <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/ov-klantenbarometer2017>.

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 2017 in totaal 4.297 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 25 klachten ingediend, 1 minder dan in 2016.

Klachtenafhandeling in 2017 door de Zeeuwse concessiehouders.

In 2017 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 36 klachten binnengekomen, minder dan in 2016 (44 klachten).

Bij Connexxion zijn in 2017 1.890 klachten binnengekomen, een stijging t.o.v. 2016 met 158 klachten. De klachten over de bus vallen vooral in de categorieën punctualiteit, rituitval en dienstregeling.

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

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

In 2017 werd er gemiddeld per twee weken 1 klacht of suggestie 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 2017-2018 een enquête uitgevoerd onder scholieren in Zeeland.

De opzet van de enquête is aangepast ten opzichte van voorgaande jaren, toen de enquête beperkt bleef tot scholieren, die met een abonnement van de SSZ gebruik maakten van de bus. In tegenstelling tot voorgaande edities zijn dit jaar zowel leerlingen uit het voortgezet onderwijs, MBO en HBO meegenomen. Dat betekent dat de doelgroep groter is en nu ook scholieren/studenten betreft, die gebruik maken van de trein en de Westerschelde Ferry.

Deze andere opzet heeft tot gevolg dat de uitkomsten niet één op één afgezet kunnen worden en geeft een vertekend beeld t.o.v. de uitkomst van 2016, waarvan toen 46% van alle leerlingen het busvervoer als voldoende beoordeelden. Over 2017 is deze uitkomst 42%, een lichte daling.

Vooraf over halte-informatie en informatie bij vertragingen is men ontevreden. Er zijn geen specifieke lijnen waar de leerlingen zeer ontevreden over zijn.

Algehele conclusie

De klanttevredenheid is iets afgenomen ten opzichte van 2016. De resultaten bevestigen het belang van het periodiek toetsen van de klanttevredenheid. Zaken die niet goed lopen worden met de vervoerders besproken en indien nodig volgt er een traject van verbeterpunten en/of word er een boete opgelegd.

Met vriendelijke groet,

gedeputeerde staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris