

Gedeputeerde Staten

Aan de voorzitter van PS
T.a.v. p.a. Statengriffie

onderwerp
Rapportage klanttevredenheid openbaar
vervoer 2018

kenmerk
19423755



behandeld door **verzonden**
M.M.E. Budde-Vanhommerig
(0118) 63 1104

Middelburg, 17 september 2019,

Geachte voorzitter,

Naar aanleiding van de beantwoording van statenvragen op 30 januari 2014 is afgesproken dat wij u jaarlijks zullen informeren over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Hieronder wordt ingegaan op de uitkomsten van 2018.

De OV Klantenbarometer 2018.

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 2018 waarden de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in Zeeland dit met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. Dit komt overeen met het landelijk gemiddelde. Het openbaar vervoer per bus wordt gewaardeerd met een 7,5. De Westerschelde Ferry met een 7,9, dat is 0,2 lager dan vorig jaar.

Bij de bus is geconstateerd dat er meer tevredenheid is over de klantvriendelijkheid van het personeel en minder tevredenheid over de ritfrequentie en de informatie bij vertragingen.

Bij het fietsvoetveer is men tevreden over de prijs van de vaart maar is men eveneens minder tevreden met informatie over vertragingen en de vaarfrequentie.

Totaal oordeel afgelopen vier jaar

	2015	2016	2017	2018
Bus	7.3	7.5	7.4	7.5
Veerdienst	7.7	7.9	8.1	7.9

U kunt de publicatie inzien via

<https://www.crow.nl/publicaties/ov-klantenbarometer-2018-landelijke-cijfers>

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

Klachtenafhandeling in 2018 door de Zeeuwse concessiehouders.

In 2018 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 2018 67 klachten binnengekomen, 31 meer dan in 2017 (36 klachten). Dit komt voornamelijk door het afschaffen van het gebruik van de OV-chipkaart op de ferry en de wijze van kaartverkoop. In 2018 is de B-tag geïntroduceerd.

Bij Connexxion zijn in 2018 2.227 klachten binnengekomen, een stijging t.o.v. 2017 (1.890) met 337 klachten. De klachten vallen vooral in de categorieën punctualiteit, in- en uitchecken en dienstregeling. 2018 was een jaar met veel wegwerkzaamheden en omleidingen. Klachten over punctualiteit zijn grotendeels gerelateerd aan diverse wegwerkzaamheden, waardoor aansluitingen niet zijn gehaald, zoals op Walcheren, omgeving Vogelwaarde en Kloosterzande en de kade in Sas van Gent. Dit werkt ook door in de dienstregeling. Klachten over in- en uitchecken zijn ontstaan doordat haltes zijn verplaatst i.v.m. werkzaamheden en daardoor soms meer kilometers in rekening gebracht. Na het indienen van een klacht wordt het teveel betaalde weer terugbetaald.

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

Kwaliteitsonderzoek scholierenvervoer Zeeland

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland heeft voor het schooljaar 2018-2019 een enquête uitgevoerd onder scholieren die verder dan 10 kilometer van school wonen en daarom reizen met het openbaar vervoer. In deze enquête zijn zowel leerlingen uit het voortgezet onderwijs, MBO en HBO meegenomen. Opvallend is dat weinig enquêtes zijn ingevuld, slechts 8%. De vraag is of dit een representatief beeld geeft. Gedeputeerde Staten dringt er bij de Stichting Scholierenvervoer Zeeland op aan er voor te zorgen dat het aantal ingevulde enquêtes over 2019 aanmerkelijk hoger zal zijn dan in 2018.

Over 2018 is de uitkomst vrijwel gelijk aan die van 2017. Men is vooral ontevreden over vertragingen. Er zijn geen specifieke lijnen waar leerlingen ontevreden over zijn.

Algehele conclusie

Uitkomsten van dergelijke onderzoeken bieden goede handvatten om de kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer periodiek met de betreffende vervoerders te bespreken. Zo vindt er regelmatig overleg plaats met de vervoer coördinatoren van de betrokken scholen bij de Stichting Scholierenvervoer Zeeland, waarbij provincie en de vervoerder betrokken zijn.

Met vriendelijke groet,

gedeputeerde staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris