

## Gedeputeerde Staten

**Aan de voorzitter van PS**  
T.a.v. Statengriffier

**onderwerp**  
Rapportage klanttevredenheid  
en klachtenafhandeling 2019

**kenmerk**  
20024847



**behandeld door**

**verzonden**

Middelburg, 18 augustus 2020

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 2019.

### **De OV Klantenbarometer 2019.**

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 2019 waarderen de reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer (bus én Westerschelde Ferry) in Zeeland dit met een gemiddeld rapportcijfers van 8. Dit is een stijging met 0,5 ten opzichte van 2018. Landelijk is het gemiddeld 7,8.

Het openbaar vervoer per bus wordt gewaardeerd met een 7,8. (7,5 in 2018). De Westerschelde Ferry scoort met een 8,3, 0,4 hoger dan vorig jaar. Daarmee staat deze verbinding, landelijk gezien, op nummer 3.

U kunt de publicatie inzien via [https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/ov-klantenbarometer-2019-landelijke-cijfers-\(pdf\)](https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/ov-klantenbarometer-2019-landelijke-cijfers-(pdf))

De resultaten van de OV-Klantenbarometer worden jaarlijks besproken in het OPOV en met de vervoerders.

### **OV Ombudsman**

Bij het landelijk OV Loket, dat sinds 2019 verder gaat onder de naam OV Ombudsman, zijn in 2019 in totaal 3.036 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 10 klachten ingediend, 7 minder dan in 2018.

### **Klachtenafhandeling in 2019 door de Zeeuwse concessiehouders.**

In 2019 was het openbaar vervoer per bus in Zeeland in handen van Connexxion en het openbaar vervoer per fietsvoetveer zat bij de Westerschelde Ferry bv.

Bij de Westerschelde Ferry zijn 82 klachten binnengekomen, 15 meer dan in 2018. De klachten liggen vooral op het aspect "reizen en vertraging". Dit komt voornamelijk door de uitval van één boot gedurende een lange periode (augustus-september).

Bij Connexxion zijn in 2019 1.662 klachten binnengekomen, een daling t.o.v. 2018 met 565 klachten. De klachten vallen vooral in de categorieën punctualiteit, in- en uitchecken en houding personeel.

Als concessieverlener bespreken we de klachtenafhandeling periodiek met de concessiehouder en het OPOV.

**Klachten ingediend bij de provincie via [ov-concessie@zeeland.nl](mailto:ov-concessie@zeeland.nl)**

In 2019 werd er gemiddeld per twee weken 1 klacht of suggestie ingediend via de mail of schriftelijk. Het merendeel klachten en vragen gaat 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 voerde in het verleden ook kwaliteitsonderzoeken uit voor het scholierenvervoer in Zeeland. Die onderzoeken zijn gestopt vanwege de overlap met de OV-Klantenbarometer.

**Algehele conclusie**

De OV-Klantenbarometer en de klachtenrapportages, bieden goede handvatten om de kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer periodiek met de betreffende vervoerders te bespreken. Het beeld is dat de klantwaardering van het openbaar vervoer in Zeeland er kort voor de impact van de corona-epidemie, goed voorstond.

Met vriendelijke groet,

gedeputeerde staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris