

Provinciale Staten van de Provincie Zeeland  
t.a.v. de Statengriffie

Onderwerp	Zaaknummer	Behandeld door	Verzonden
Klantentevredenheid en klachtenafhandeling openbaar vervoer 2022	363367		

Middelburg, 12 september 2023

Geachte voorzitter,

#### **De OV klantenbarometer 2022**

De OV Klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klantentevredenheid van de reizigers in het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden in opdracht van het CROW. Het openbaar vervoer in Zeeland scoorde een 7.8 t.o.v. een 7.9 in 2021. De Westerscheldeferry scoorde een 7.7 t.o.v. een 8.0 in 2021.

#### **OV Ombudsman**

Bij de OV Ombudsman zijn in 2022 in totaal 3.294 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 11 klachten ingediend, 8 minder dan in 2021. Klachten gingen vooral over in- en uitchecken en over de houding van het personeel.

#### **Klachtenafhandeling in 2022 door de Zeeuwse concessiehouders.**

In 2022 werd het openbaar vervoer in Zeeland uitgevoerd door Connexxion en het openbaar vervoer per fietsvoetveer door de Westerscheldeferry b.v. Bij de Westerscheldeferry zijn 79 klachten binnengekomen, 19 meer dan in 2021, De meeste klachten hebben betrekking op het uitvallen van vaarten.

Bij Connexxion zijn in 2022 773 klachten binnengekomen, 61 meer dan in 2021. De stijging komt waarschijnlijk doordat er weer meer reizigers van het openbaar vervoer gebruik maken, dan in 2021 toen het aantal laag was door corona. De klachten gaan vaak over rituitval en punctualiteit. Als concessieverlener wordt de klachtenafhandeling periodiek besproken met de concessiehouders en met het OPOV.

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

In 2022 werd gemiddeld 1 klacht per week ingediend. Vaak betreft het ook vragen of suggesties. Het e-mailadres wordt steeds vaker gebruikt om vragen te stellen over de haltetaxi of over busverbindingen.

**Algehele conclusie**

Er is nog sprake van een lager reizigersaantal (ongeveer 80%) dan in 2019, voor de coronacrisis. De vervoerders doen er alles aan om reizigers terug te winnen voor het openbaar vervoer. Ondanks minder reizigers zijn er meer klachten binnengekomen, mede door uitval van busritten.

Met vriendelijke groet,

Gedeputeerde Staten van Zeeland,

drs. J.M.M. Polman, voorzitter

drs. M.C.J. Franken, secretaris-algemeen directeur

**Bijlagen:**

1. Overzicht Klantenbarometer Westerschelde ferry 2022
2. Overzicht Klantenbarometer Connexxion 2022

Noem in uw contact met ons steeds het zaaknummer. Dit staat bovenaan deze brief.