

MEMO

Datum: 17 januari 2017
Van: college van burgemeester en wethouders
Aan: gemeenteraad
Cc:
Onderwerp: Normen reizigerswaardering ontwerp Programma van Eisen busconcessies MRDH

Op maandag 9 januari 2017 is in de commissievergadering Ruimte & Economie het agendapunt 'ontwerp Programma van Eisen busconcessies MRDH' behandeld. Door de fractie van Passie voor Wassenaar is naar aanleiding van onderstaande tabel 'normen reizigerswaardering' gevraagd of er tijdens de vorige concessie een verbetering heeft plaatsgevonden van de reizigerswaardering. Desbetreffende tabel is ook opgenomen in paragraaf 1.3.1 van het ontwerp Programma van Eisen van de MRDH. Tijdens de commissievergadering was de informatie om deze vraag te beantwoorden niet voorhanden. Het antwoord op de vraag is bij dezen dan ook nagezonden.

Tabel 1: Normen reizigerswaardering voor verschillende kwaliteitsaspecten

Kwaliteitsaspect	Norm bij aanvang busconcessie	Ontwikkeling per drie jaar
Algemeen klantoordeel	7,5	+0,1
Zitplaatskans	8,0	+0,1
Netheid materieel	7,0	+0,1
Vriendelijkheid personeel	7,5	+0,1
Rijstijl personeel	7,0	+0,1
Reisinformatie algemeen	7,5	+0,1
Reisinformatie bij vertragingen	6,5	+0,1
Punctualiteit	7,5	+0,1
Frequentie	7,0	+0,1
Comfort	7,0	+0,1
Veiligheid in het algemeen	7,0	+0,1

Tabel 1 toont de normen voor de reizigerswaardering voor verschillende kwaliteitsaspecten. De norm van het eerste jaar van de busconcessies is onder meer gebaseerd op de huidige prestaties in de vier busconcessies. Voor de daaropvolgende jaren geldt dat de MRDH verwacht dat de reizigerswaardering steeds met ten minste 0,1 punt per drie jaar oploopt.

Wassenaar behoort tot de concessie Haaglanden Streek die medio 2009 voor het laatst is aanbesteed. In tabel 2 zijn de reizigerswaarderingen voor de busconcessie Haaglanden Streek weergegeven vanaf het jaar 2010 tot en met 2015. Deze gegevens zijn afkomstig uit de OV-klantenbarometer. De OV-klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar

de mening van de reizigers in het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. In deze maanden reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot.

Tabel 2: Reizigerswaardering busconcessie Haaglanden Streek

Kwaliteitsaspect	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Algemeen klantoordeel	7,4	7,5	7,4	7,4	7,7	7,6
Zitplaatskans	8,7	9,0	8,6	8,6	8,8	8,7
Netheid materieel	7,9	7,7	7,6	7,6	7,8	7,7
Vriendelijkheid personeel	7,7	7,6	7,6	7,4	7,9	7,8
Rijstijl personeel	7,1	7,0	7,1	7,2	7,4	7,4
Reisinformatie algemeen	7,2	7,0	7,3	7,2	7,4	7,3
Reisinformatie bij vertragingen	4,1	4,2	5,2	4,6	5,2	5,5
Punctualiteit	6,9	6,8	7,0	7,0	7,4	7,2
Frequentie	6,7	6,8	7,0	6,6	7,1	7,1
Comfort	x	x	x	x	7,0	6,8
Veiligheid in het algemeen	7,7	7,8	7,7	7,8	7,8	7,9

Uit tabel 2 valt op te maken dat de reizigerswaardering van de busconcessie Haaglanden Streek de afgelopen jaren redelijk constant is.