



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

Westersingel 12
Postbus 21012
3001 AA Rotterdam

Telefoon 088 5445 100

E-mail: informatie@MRDH.nl
Internet: www.mrdh.nl

Bankrekeningnummer:
NL96 BNGH 0285 1651 43

KvK nummer:62288024

MEMO

Aan	Bestuurscommissie Va	CC	Marc Rosier	Datum	25 maart 2024
Van	Jeffrey Keus portefuillehouder OV-exploitatie		Gert-Jan den Toom		
Telefoon	088 5445 272	Onderwerp	Resultaten OV-klantenbarometer 2023		

Geachte leden van de bestuurscommissie Vervoersautoriteit,

Het CROW-KpVV voert jaarlijks in opdracht van de provincies, de vervoerregio's en het ministerie van I&W, een landelijk onderzoek uit naar de tevredenheid van de reizigers in het openbaar vervoer: de OV-klantenbarometer. De OV-concessies van de MRDH maken daar onderdeel van uit. Na een aantal jaren van afwijkende uitvoering vanwege de coronapandemie is de OV-klantenbarometer van 2023 weer op dezelfde wijze uitgevoerd als in 2018 en 2019. De samenstelling van de reizigerspopulatie is anders geworden dan voor coronapandemie. Het lijkt erop dat een deel van de OV-reizigers blijvend hybride is gaan werken en dus minder frequent met het OV reizen. Bijgaand treft u een samenvatting van de onderzoeksresultaten van de OV-klantenbarometer van 2023 aan.

De resultaten van de OV-klantenbarometer zijn onder embargo tot dinsdag 26 maart 2024 9.00 uur beschikbaar gesteld.

1. Highlights:

- De OV-reizigers zijn ondanks de verstoringen door personeelstekorten en ziekteverzuim en de afgeschaalde dienstregeling in 2023 met afgerond een 8 zeer tevreden over het OV in het vervoersgebied van MRDH.
- MRDH scoort samen met provincie Utrecht en OV-bureau Groningen Drenthe een 7,9 voor het algemeen klantenoordeel van de reiziger en staat daarmee op een mooie gedeelde 3^e plaats voor het regionale OV. Hierbij moeten ze alleen de provincie Noord-Holland en Zeeland voor laten gaan. In 2019 was dat voor MRDH ook een 7,9. Het landelijke gemiddelde cijfer is voor het tweede opvolgende jaar gedaald van afgerond een 8,0 in 2021 naar een 7,8 in 2023.
- Onze busconcessies hebben goede beoordelingen. Wel zien we bij 3 van de vier een lagere score. HTM heeft voor het algemeen klantenoordeel 0,2 punt ingeleverd en scoort een 8,0. RET heeft 0,3 punt ingeleverd t.o.v. van 2022 en heeft een 7,8. EBS heeft voor de concessies Haaglanden streek 0,2 punt ingeleverd en komt op 7,8. Het algemeen klantenoordeel voor de concessie Voorne Putten is met een 7,9 gelijk gebleven t.o.v. 2022. Hiermee komen ze terug op het niveau van 2019.

Het landelijk gemiddelde cijfer hiervoor ligt voor de stadsdienst op een 7,8 en voor de streekdienst op 7,9.

- RET scoort voor de metro een 7,8 voor het algemeen klantenoordeel. Dat is 0,2 hoger dan Amsterdam, maar wel 0,1 lager dan 2019.
- Landelijk is het algemeen klantenoordeel van de tram in 2023 een 7,9. De score van RET is 7,9 en van HTM een 7,8. De randstadrailtram Haaglanden scoort een 7,9 voor het algemeen klantenoordeel. Alle drie de regionale oordelen zijn wel iets lager dan in 2019.
- Naast niets doen wordt frequentie en kans op een zitplaats als de belangrijkste verbeterpunten genoemd.
- Reizigers zijn positief over sociale veiligheid in het openbaar vervoer. MRDH scoort met sociale veiligheid gemiddeld rond de 8. Dit is vergelijkbaar met andere concessies elders in Nederland.

1.1 Toelichting methodiek:

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is de provincies en vervoerregio's in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land.

Soms laten de resultaten zich logisch verklaren vanwege bijvoorbeeld inzet nieuw materieel, langdurige verstoringen (stakingen en hoog ziekteverzuim) in een concessie of extra aandacht rond klantvriendelijkheid personeel. Soms is er geen direct aanwijsbare aanleiding maar past het in een algehele landelijke trend van toenemende aandacht voor de reiziger en zijn reis. De OV-klantenbarometercijfers van 2023 van MRDH zijn deels gelijk gebleven en deels iets gedaald ten opzichte van 2022 en komen rond het niveau van 2019. Het algehele lagere aanbod van het OV en de verdere afschaling daarvan door personeelsgebrek kan daar een oorzaak van zijn. Verder is het goed te beseffen dat bij de OV-klantenbarometer alleen de reizigers die gebruik maken van het OV geënquêteerd worden en niet reizigers die géén gebruik meer maken van het OV.

MRDH gebruikt de resultaten van de OV-klantenbarometer als KPI's met bonus/malus systeem voor de rail- en bus concessies. Vanwege de bijzondere situatie van de afgelopen jaren is deze in de periode 2020 tot en met 2022 niet toegepast. In het kader van de review van de concessies is afgesproken dat deze ook voor 2023 niet wordt toegepast. In 2024 starten we hier weer mee.

De vervoerders hebben zelf ook beschikking over het klanttevredenheidsonderzoek van hun eigen concessie. De MRDH agendaert de resultaten van de OV Klantenbarometer in het reguliere overleg met de vervoerder.

1.2 Communicatie

CROW-KpVV verstuurt op dinsdag 26 maart om 9.00 uur een persbericht met de resultaten. Ook de vervoerders stellen ieder een eigen persbericht op met de resultaten. Vanuit de MRDH wordt deze berichtgeving ondersteund met een nieuwsbericht op de MRDH-website, een twitterbericht en opname in het MRDH Journaal (nieuwsbrief).

2. Uitkomsten vervoersgebied MRDH

Hieronder treft u een korte toelichting aan voor het vervoergebied van de MRDH waarbij de OV- klantenbarometercijfers van 2023 vergeleken worden met 2019.

2.1 Algemeen klantenoordeel 2018-2023

In tabel 1 treft u de cijfers aan van het algemeen klantenoordeel van de afgelopen jaren, zowel landelijk als voor het onderzoeksgebied van MRDH en op concessieniveau binnen MRDH. Voor het tweede achtereenvolgende jaar is de waardering van reizigers voor het Nederlands openbaar vervoer afgenomen. Dit geldt in 2023 voor het eerst ook voor MRDH.

We zitten weer op het niveau van 2019. Het gaat om gemiddelde cijfers. Jongeren en studenten zijn geneigd lager te oordelen dan de ouderen en dat geldt voor alle modaliteiten. Verder geeft wie een noodzakelijke reis maakt (in de werksfeer of het onderwijs) gemiddeld een lager oordeel dan wie voor vrijetijdsdoelen reist. De verschillen hier tussen zijn over de jaren stabiel.

Tabel 1: Algemeen oordeel reiziger regionaal OV

	2018	2019	2021	2022	2023
Landelijk	7,7	7,8	8,0	7,9	7,8
Onderzoeksgebied MRDH	7,8	7,9	8,0	8,0	7,9
Bus Rotterdam e.o.	7,7	7,8	8,0	8,1	7,8
Rotterdam Tram	7,9	8,0	7,9	8,0	7,9
Rotterdam Metro (inclusief Randstad Rail)	7,7	7,9	7,8	7,8	7,8
Voorne-Putten en Rozenburg (bus)	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9
Randstad Rail Tram Haaglanden (buitengebied lijn 3 en 4)	7,8	8,0	8,1	7,9	7,9
Haaglanden Tram (exclusief buitengebied lijn 3 en 4)	7,9	8,0	8,0	8,0	7,8
Haaglanden Stad Bus	7,9	8,0	8,2	8,2	8,0
Haaglanden Regio	7,5	7,8	8,2	8,0	7,8
Parkshuttle Rivium					8,2

- In 2020 is geen meting van de OV-klantenbarometer uitgevoerd.
- Parkshuttle is in 2023 voor het eerst gaan rijden en er is nog geen vergelijking met voorgaande jaren beschikbaar.

2.2 Sociale veiligheid

De waardering van de algehele veiligheid van het OV en de veiligheid van de rit en op de halte is zowel landelijk als voor MRDH hetzelfde gebleven als in 2022. De cijfers van rond de 8,0 en ruim daarboven voor veiligheid van de rit zijn prima scores.

Tabel 2: sociale veiligheid rit 2023

	metro	tram	bus
Landelijk	8,0	8,3	8,4
MRDH	7,9	8,1	8,5

De belangrijkste redenen die reizigers in het vervoersgebied aandroegen als de veiligheid van de rit met een 6 of lager werd gewaardeerd waren:

- Te druk (8 concessies)
- Rondhangende personen (7 concessies)
- Anders (6 concessies)

2.3 Beleving

De beleving van de reis wordt bepaald door het geluid in het voertuig, de klantvriendelijkheid van het personeel, de netheid van het voertuig en de inrichting van het voertuig. Algemeen scoort MRDH met belevingsitems voor de bus beter of gelijk ten opzichte van de landelijke cijfers. Voor de tram en metro scoren klantvriendelijkheid en geluid beter en 'netjes en schoon' en inrichting van het voertuig slechter dan de landelijk gemiddelde cijfers. Voor de belevingsitems scoort de bus in 2023 gemiddeld beter of gelijk ten opzichte van 2019 en de tram en metro minder. Mogelijk ligt een deel van de verklaring in de inzet van nieuw busmaterieel vanaf augustus 2019 bij EBS en RET.

2.4 Andere onderwerpen

In het onderzoek van het CROW- KpVV is daarnaast ook gekeken naar kans op zitplaats, gemak instappen, klantvriendelijkheid personeel, rijstijl bestuurder, reissnelheid rit, geluid in het voertuig, informatie bij halte, gemak kopen vervoerbewijs, prijs, frequentie, overstaptijd stiptheid rit, reissnelheid, frequentie, informatie bij vertraging, gebruiksgemak OV chipkaart, overstaptijd, oordeel instaphalte, netheid voertuig, klimaat voertuig, inrichting voertuig, reisinformatie in voertuig, last medereizigers, 'gestrest of ontspannen' drukte in voertuig. De items informatievoorziening bij vertragingen en de prijs scoren traditioneel bij de OV-klantenbarometer het laagst. Landelijk is dit niet anders. Deze cijfers scoren voor metro en tram in 2023 lager dan in 2019 maar liggen gemiddeld hoger dan de landelijke cijfers. Bij de bus scoort item prijs gemiddeld lager zowel ten opzichte van 2019 als vergeleken met de landelijke cijfers. Het item Informatievoorziening bij vertraging geeft bij de bus een wisselend beeld per concessie.

De resultaten van deze items zijn terug te vinden in het onderzoeksrapport en de factsheets voor de concessies. Vanaf dinsdag 26 maart vindt u op de website van MRDH een link waarmee de landelijke resultaten en de resultaten van MRDH gedownload kunnen worden.

2.5 Verbeterpunten

De belangrijkste verbeterpunten voor volgend jaar die door de reizigers in de MRDH concessies genoemd zijn:

- Niets (7 concessies)
- Aantal ritten per dag (7 concessies)
- Kans op een zitplaats (4 concessies)
- Informatie bij vertragingen (4 concessies)

Dit komt overeen met het landelijke beeld. Naast aantal ritten per dag (frequentie) en niets doen wordt daar ook de kans op een zitplaats en informatie bij vertragingen als belangrijke verbeterpunten aangemerkt.

N.B.:

Mochten er eventuele persvragen komen dan kunt u doorverwijzen naar afdeling communicatie van MRDH - Dorine Dijs, senior communicatieadviseur, d.dijs@mrddh.nl of 06-29088006.