

Vergaderjaar 2014–2015

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 595**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 december 2014

In het Algemeen Overleg over de Waddenveren op 23 april 2014 heb ik toegezegd u voor het einde van dit jaar en vervolgens jaarlijks nader te informeren over de «klanttevredenheid» over het Waddenverenvervoer op basis van de concessies voor de Friese Waddenveren (Kamerstuk 33 750 XII, nr. 91). Hierbij ontvangt u de toegezegde informatie.

De klanttevredenheid is een belangrijk aspect om de uitvoering van de concessies voor de Friese Waddenveren te monitoren. In de concessies komt de klanttevredenheid op een aantal manieren, expliciet of impliciet, aan de orde.

### **1. Jaarlijks onderzoek klanttevredenheid**

Jaarlijks wordt de klanttevredenheid voor de verbindingen naar de Friese Waddeneilanden (Terschelling, Vlieland, Ameland, Schiermonnikoog) gemeten, zoals in de concessies is bepaald. Dat gebeurt op vergelijkbare wijze als in het overige regionale openbaar vervoer, conform de systematiek van de «OV-Klantenbarometer» zoals die door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) is opgesteld. In het klanttevredenheidsonderzoek wordt naast de algemene tevredenheid de tevredenheid over verschillende vaartkenmerken<sup>1</sup> gemeten.

In het voorjaar van 2015 zal voor de eerste keer onder het concessieregime onderzoek naar de klanttevredenheid worden gedaan.

Dit is niet de eerste keer dat dit onderzoek wordt uitgevoerd. Al in 2009 is de klanttevredenheid met de Friese Waddenveren gemeten. De uitkomsten van dit onderzoek vormen het ijkpunt voor de vanaf 2015 uit te voeren jaarlijkse metingen. De vanaf 2015 gemeten algemene klanttevre-

<sup>1</sup> Zitplaats, netheid vaarttuig, netheid sanitair, klantvriendelijkheid personeel, geluid, aan boord komen, informatie opstapplaats, netheid wachtruimte, informatie boeken, informatie problemen, vervoerbewijs, prijs persoon, prijs motorvoertuig, stiptheid, frequentie, bagage.

denheid mag niet lager uitvallen dan de in 2009 gemeten algemene klanttevredenheid, zo bepaalt de concessie. Daarnaast moet de concessiehouder zich inspannen de klanttevredenheid te doen stijgen voor die vaartkenmerken, waarvoor de score lager is dan 8,0.

De uitkomsten van de onderzoeken naar klanttevredenheid legt de concessiehouder voor advies voor aan het desbetreffende consumentenplatform Waddenveren. Voor de concessie Waddenveren West legt de concessiehouder TSM de uitkomsten ook voor aan de Raad van Advies van dit bedrijf.

## **2. Klantenpanels**

Naast de klanttevredenheid van de reizigers, komt ook de tevredenheid van het door de concessiehouder (per verbinding) ingestelde klantenpanel aan bod in de concessie. De concessiehouder wordt geacht uit de tevredenheid van deze panels «lering te trekken». Vervolgens dient de concessiehouder de concessieverlener, evenals de consumentenorganisaties, de Raad van Advies van TSM (bij de concessie Waddenveren West) en de betrokken decentrale overheden, over de uitkomsten te informeren.

## **3. Rapportage klachtenafhandeling**

Een andere manier waarop de (on)tevredenheid van klanten tot uitdrukking komt, zijn de klachten die bij de concessiehouder binnenkomen. De concessiehouder is verplicht periodiek aan de concessieverlener te rapporteren over de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan. Deze rapportages zullen minimaal jaarlijks op de agenda staan van het overleg tussen concessieverlener en concessiehouder.

De concessie schrijft voor dat ook deze informatie ter beschikking wordt gesteld aan decentrale overheden en consumentenplatforms. Deze informatie zal in het vervolg ook worden toegestuurd aan de Raad van Advies (voor de concessie Waddenveren West). Dat biedt de mogelijkheid aan de concessieverlener, de decentrale overheden en de consumentenorganisaties met de concessiehouder het gesprek aan te gaan over verbetering van de klanttevredenheid en vermindering van het aantal klachten. De uitkomsten hiervan worden in de vervoerplannen voor het volgende jaar vermeld.

### **Tot slot**

Eveneens heb ik u tijdens het algemeen overleg op 23 april 2014 aangegeven na het onherroepelijk worden van de concessies in gesprek te gaan met de provincie Friesland over het overdragen van het concessieverlenerschap aan de provincie. Deze taak sluit mijns inziens goed aan bij de verantwoordelijkheid die de provincie al heeft voor het regionaal openbaar vervoer.

Ik kan u melden dat de provincie Friesland heeft aangegeven bereid te zijn in 2015 capaciteit uit te trekken om voorwaarden voor een mogelijke overdracht te onderzoeken. Zodra hierover meer duidelijkheid ontstaat, zal ik u daarover informeren.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,  
W.J. Mansveld