

Vergaderjaar 2007–2008

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 191

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATER-STAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 maart 2008

Jaarlijks wordt in opdracht Rijk en decentrale OV autoriteiten en onder begeleiding van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) in het stads- en streekvervoer de OV-klantenbarometer uitgevoerd. De klantenbarometer wordt gebruikt om de vinger aan de pols te houden en zonodig het beleid bij te stellen en wordt door vervoerautoriteiten soms gebruikt bij concessieovereenkomsten.

Van het KpVV heb ik bericht ontvangen dat er in het onderzoek van de OV-klantenbarometer in de periode 2004–2006 een onjuiste toepassing van één van de formules is geconstateerd. Daarom zijn de resultaten van de klantenbarometer door een onafhankelijk bureau gecorrigeerd. Het betreft over het geheel gezien beperkte correcties. Ik heb de opdrachtnemende partij hier op aangesproken. Zijn reactie treft u bijgaand in bijlage 1¹.

Het landelijke *algemene klanttevredenheidscijfer* voor het OV was in de periode 2004–2006 stabiel op 7,2. Deze cijfers moeten worden bijgesteld en komen in 2004 uit op een 7,1; in 2005 uit op een 7,0 en in 2006 uit op een 7,0.

Voor *Sociale Veiligheid* was de waarde van de waardering van de veiligheid tijdens de rit van 2004 tot 2006 resp. 7,8; 7,8 en 8,0. Dit is met de herberekening gewijzigd in 7,7; 7,6 en 7,8. Met de decentrale OV autoriteiten is in het Nationaal Mobiliteitsberaad vastgelegd dat voor 2008 een streefcijfer van 7,5 wordt gehanteerd.

In de Nationale Mobiliteitsmonitor en het Jaarverslag Verkeer en Waterstaat wordt jaarlijks, conform de Nota Mobiliteit, gerapporteerd over de waardering van het veiligheidsgevoel en over de klanttevredenheid van de reiziger tijdens de rit in het stads- en streekvervoer. In de eerstvolgende rapportages zullen de gecorrigeerde reeksen worden opgenomen.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Gevolgen voor beleid

Over het algemeen geven de nieuw berekende cijfers een lagere waarde dan eerst, maar de eerder geconstateerde trends zijn daarbij niet veranderd. Het voorgaande geeft mij dan ook geen aanleiding voor nieuw beleid.

Ook heeft KpVV mij aangegeven, na een ronde langs de decentrale overheden gemaakt te hebben, dat de gevolgen voor deze decentrale concessieverlenende overheden miniem zijn.

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat,
J. C. Huizinga-Heringa