

Aan het lid van Provinciale Staten,
de heer F.B. Geijtenbeek

Datum : **- 4 OKT. 2018**
Documentnr. : 2018-051.401/39/A.8
Dossiernummer : K10320
Behandeld door : H. Sinnema
Telefoonnummer : 06 52761549
Antwoord op : uw brief van 11 juli 2018
Bijlage :
Onderwerp : Schriftelijke vragen klanttevredenheidsactie na stakingen in het openbaar vervoer

Geachte heer Geijtenbeek,

Hierbij beantwoorden wij u schriftelijke vragen n.a.v. stakingen in het openbaar vervoer zoals u die ons heeft gesteld in uw brief van 11 juli 2018.

1. Hoeveel ritten zijn er door de stakingen van de afgelopen weken uitgevallen?

Bus

Het aantal busritten dat is uitgevallen is niet eenduidig te bepalen. Qbuzz heeft op een aantal stakingsdagen namelijk een alternatieve (nood)dienstregeling gereden waarbij soms slechts delen van ritten of een aangepaste route zijn gereden. Wel kunnen de geplande en daadwerkelijke dienstregelingsuren (DRU's) worden bepaald. Door de stakingen zijn dit jaar 16.700 van de geplande 18.000 DRU's op de betreffende dagen niet gereden.

Trein

Bij Arriva is er op 30 maart en 1 mei gestaakt, waarbij alle treinritten zijn vervallen. Dat zijn in totaal 764 treinritten van en naar Groningen (inclusief alle ritten tussen Groningen-Leeuwarden).

2. Wat is de omvang van de korting die vervoerders wordt opgelegd vanwege deze niet gereden ritten?

Bus

Dit jaar is er door stakingen (deels) niet gereden op 4 januari, 30 april, 1 mei, 26 mei, 27, 28 en 29 juni. In de concessie is opgenomen dat niet gereden (delen van) ritten ook niet worden vergoed. Overigens zijn gedurende deze dagen ook geen opbrengsten gegenereerd. Rekening houdend met de opbrengstenderving is het bedrag dat niet wordt vergoed ongeveer één miljoen euro.

Trein

Op grond van het aantal uitgevallen dienstregelingskilometers verwachten we bij de eindafrekening over 2018 als gevolg van de stakingen een korting te gaan opleggen van ongeveer € 85.000. Aangezien Arriva opbrengstverantwoordelijk is, vindt er geen verrekening voor opbrengstenderving plaats. De eindafrekening zal in het najaar van 2019 kunnen worden opgemaakt, na ontvangst van de accountantsverklaringen over 2018 van Arriva.

3. Bent u met ons van mening dat de stakingen mogelijk een negatieve invloed hebben gehad op de ervaren betrouwbaarheid en tevredenheid onder reizigers? Zo nee, waarom niet?

Allereerst merken wij op dat bij arbeidsverhoudingen het stakingsrecht hoort. Daarnaast zijn wij het met u eens dat de stakingen een negatieve invloed kunnen hebben op de ervaren *betrouwbaarheid* van het openbaar vervoer. Met name de laatste stakingsdagen waarin moest worden afgewacht of en zo ja welke ritten zouden rijden, waren niet bevorderlijk voor de normaal ervaren betrouwbaarheid van het openbaar vervoer. De laatste kwartaalrapportage van het landelijke klanttevredenheidsonderzoek (KTO) laat echter zien dat de *tevredenheid* over zowel de regionale bussen als treinen met 0,1 punt is toegenomen. Het regionaal gehouden KTO van juni 2018 geeft voor de busconsessie eenzelfde algemene waardering als het KTO van november 2017; voor de trein is de tevredenheid met 0,1 punt toegenomen tot een 7,6. De stakingen lijken dus niet te hebben geleid tot een daling van de klanttevredenheid.

4. Bent u bereid om met het OV-bureau en vervoerders in gesprek te gaan om het geld dat is gekort vanwege niet gereden ritten in te zetten voor een dag gratis openbaar vervoer of een soortgelijke klanttevredenheidsactie om de tevredenheid met het openbaar vervoer in onze provincie weer te vergroten?

Wij zijn van mening dat de middelen die door de staking nu niet aan de vervoerders zijn vergoed ten gunste moeten komen van de reizigers (als er niet gestaakt was hadden we dat namelijk ook gedaan). Ondanks het feit dat de tevredenheid over het openbaar vervoer gelukkig niet negatief lijkt te zijn beïnvloed door de stakingen, zullen wij met het OV-bureau en Arriva in gesprek gaan om te bezien welke klanttevredenheidsacties de tevredenheid van de reiziger verder kunnen vergroten.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Groningen:



, voorzitter.

, secretaris.