

Toekomst OV-monitor is onzeker

Klantenbarometer

Klantenbarometer ook in 2004, 2005 en 2006

De Stuurgroep OV heeft besloten de Klantenbarometer in 2004, 2005 en 2006 voort te zetten. De Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het openbaar vervoer. Klanten geven in dit onderzoek rapportcijfers aan verschillende aspecten, van de kans op een zitplaats tot de sociale veiligheid. Het onderzoek is vanaf 2000 jaarlijks in november gehouden onder bus-, tram- en metropassagiers. Het wordt gefinancierd door het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de OV-autoriteiten. Begin 2004 zijn de OV-monitor en het onderdeel Klantenbarometer geëvalueerd. Op basis van de aanbevelingen uit deze evaluatie voert het CVOV een aantal veranderingen door.

Hogere betrouwbaarheid met behoud van vergelijkbaarheid

Dit voorjaar heeft KPMG in opdracht van het CVOV de OV-monitor geëvalueerd, onder andere met enquêtes onder OV-autoriteiten. Hieruit kwam naar voren dat mensen de Klantenbarometer een belangrijk onderdeel van de OV-monitor vinden, maar kanttekeningen plaatsen bij de betrouwbaarheid. Daarop heeft het CVOV aan bureau Research voor Beleid uit Leiden gevraagd aanbevelingen te doen om de Klantenbarometer verder te verbeteren. De aanbevelingen zijn doorgenomen met een klankbordgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van OV-autoriteiten, vervoerbedrijven en het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Verbeteringen naar aanleiding van de evaluatie en aanbevelingen zijn:

Schriftelijke enquête in de bus: reizigers worden niet langer mondeling op knooppunten geënquêteerd,

maar vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in. Dit heeft als voordeel dat alle reizigers een kans krijgen geënquêteerd te worden en niet alleen de reizigers die uitstappen op het knooppunt. Daarnaast hebben mensen naar verwachting minder haast (bij het uitstappen willen reizigers graag snel naar bijvoorbeeld de trein) en is daardoor de respons groter.

Steekproef over alle ritten: a-select worden voortaan binnen een onderzoeksgebied (meestal een concessiegebied) uit alle ritten de te onderzoeken ritten geselecteerd. Hierdoor hebben alle ritten en daarmee alle reizigers theoretisch evenveel kans geënquêteerd te worden.

Kortere vragenlijst: de vragenlijst is ingekort en vragen die veel op elkaar leken zijn samengevoegd. De veranderingen hebben voor een deel gevolgen voor de vergelijkbaarheid met de eerste versies van de Klantenbarometer. Samen met de klankbordgroep heeft het CVOV geprobeerd een evenwicht te vinden tussen de verbeteringen die de betrouwbaarheid en validiteit van de Klantenbarometer verder verhogen en het zo veel mogelijk vergelijkbaar houden van de resultaten. Vergelijkbaar blijft in elk geval het algemene oordeel van de geënquêteerde. Daarnaast blijven geënquêteerden hun antwoorden in de vorm van rapportcijfers geven. Ook zijn alle vragen over sociale veiligheid opnieuw opgenomen. Verder is het onderzoeksbureau gevraagd een trendbreuk zo veel mogelijk te voorkomen.

Ook regionale treinen

Vanaf dit jaar vallen ook de regionale treindiensten onder het onderzoek. Het gaat om alle treinen die rijden in opdracht van een OV-autoriteit.

Lees verder op blz. 2 >>

AGV wint aanbesteding

De Klantenbarometer is een groot onderzoek waarvoor binnen ongeveer 6 weken ruim 70.000 mensen geënquêteerd worden. Afgelopen zomer liep de Europese aanbestedingsprocedure. Winnaar van de aanbesteding is AGV met als onderaannemers TripConsult en Dufec. Deze bureaus zijn nu druk bezig met voorbereidingen. Het onderzoek vindt plaats van 1 november tot en met 11 december.

OV-monitor

evaluatie OV-monitor: gebruik valt tegen
De OV-monitor is sinds mei 2002 in de lucht. Na een uitgebreide voorbereidings- en ontwikkelingsperiode bestaat er sindsdien een landelijke uniforme informatiebron via internet over het openbaar vervoer. Deze is gericht op meerdere partijen, zoals de OV-autoriteiten, het Rijk, de vervoerbedrijven, consumentenorganisaties en onderzoekers.

In opdracht van het CVOV heeft KPMG afgelopen jaar een evaluatieonderzoek gehouden naar het gebruik en belang van de OV-monitor. Enkele conclusies zijn:

- De OV-monitor voorziet in een behoefte. Alle modules van de monitor worden door alle doelgroepen voor alle doelen gebruikt.
- Bij de start van de OV-monitor was er goede communicatie.

Bij de start van de monitor heeft CVOV gericht gecommuniceerd met de potentiële gebruikers en dat heeft zijn effect gehad.

- Klantwaardering is verreweg de meest gebruikte module.

De module Klantwaardering (de Klantenbarometer) is de meest gebruikte module. Met name decentrale OV-autoriteiten willen deze module gebruiken om vergelijkingen te maken met andere concessies en om vervoerders aan te kunnen sturen.

- Gebruik van de OV-monitor is laag.

Niet-gebruikers en gebruikers geven aan te verwachten dat zij in de toekomst meer gebruik van de OV-monitor gaan maken als het belang van concessiebeheer meer op de voorgrond treedt. Er is nu nog relatief weinig tijd en aandacht voor monitoring.

- OV-monitor sluit onvoldoende aan op de informatiebehoefte bij OV-autoriteiten.

De grootste gebruikersgroep van de OV-monitor zijn de decentrale overheden. Zij willen de monitor ook gebruiken om de prestaties van de vervoerder in beeld te krijgen. Om die behoefte verder te voldoen geven zij herhaaldelijk aan dat zij meer specifieke en gedetailleerdere gegevens willen, waarbij ze refereren aan het MIPOV.

- Gebruiksgemak van de OV-monitor is onvoldoende.

Zowel gebruikers als niet-gebruikers geven aan dat het gebruiksgemak van de OV-monitor beter kan. Het gaat dan zowel over de layout van de OV-monitor als specifieke functionaliteiten.

Toekomst OV-monitor onzeker

Het CVOV wil, net als bij de Klantenbarometer, met de aanbevelingen de OV-monitor verder verbeteren. De Stuurgroep OV en dan met name het ministerie vragen zich echter af in hoeverre de OV-monitor voortgezet moet worden. Hierover neemt de Stuurgroep dit najaar een besluit. Mogelijk besluit de Stuurgroep met bepaalde delen van de OV-monitor te stoppen.

In CVOV-bericht 62 staat meer achtergrond over de klantenbarometer en CVOV-bericht 81 geeft een overzicht van de eerste resultaten. Eerdere CVOV-berichten kunt u bekijken via www.cvov.nl.

Theo Konijnendijk

Telefoon: (010) 282 59 70

E-mail: a.t.konijnendijk@avv.rws.minvenw.nl

Colofon

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV) is een kennisinstituut dat de OV-autoriteiten ondersteunt bij de realisatie van een beter renderend en meer klantgericht openbaar vervoer. Het CVOV doet dit onafhankelijk. Het CVOV is organisatorisch ondergebracht bij de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat.

Een CVOV-bericht behandelt een actueel onderwerp op het terrein van openbaar vervoer. CVOV-berichten verschijnen niet periodiek, maar telkens wanneer zich, voor de OV-autoriteiten belangrijke, informatie aandient of wanneer er over een bepaald onderwerp veel vragen bij het CVOV binnenkomen.

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer
Boompjes 200
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam
Telefoon (010) 282 51 60
E-mail b.muilwijk@avv.rws.minvenw.nl

Effecten wijziging busnet in Amersfoort en Leeuwarden

Ingrijpende wijzigingen van busnetten kwamen tot enkele jaren geleden maar weinig voor. Een OV-net wijzigde stapje voor stapje: verlenging van een buslijn naar een nieuwe woonwijk, inkorting als gevolg van een bezuiniging, omlegging van een lijn vanwege de vestiging van een school, aanpassing van lijnen aan een nieuwe spoorhalte of door de aanleg van een HOV-as. Tegenwoordig gaan OV-netten veel vaker op de schop. Meestal als gevolg van aanbesteding van concessies. Maar soms zijn ook de decentralisatie van OV-bevoegdheden en de rijksbezuinigingen redenen het OV-netwerk opnieuw op te zetten. In Leeuwarden en Amersfoort is het stedelijke net drastisch veranderd. De effecten zijn onderzocht en staan in dit CVOV-bericht.

De wijzigingen

In maart 2002 kreeg Leeuwarden een nieuw stadsnet. Het vloeide voort uit het beleid van de gemeente te komen tot een verbindend en een ontsluitend net, door de winnende vervoerder respectievelijk Sernet en Servicenet genoemd. Feitelijk zijn de 600 ritten per dag van het Servicenet, gereden met kleinere bussen, te beschouwen als uitbreiding van de oude OV-structuur.

Alle lijnen rijden via het spoorstation. Het aantal overstapmogelijkheden – niet de noodzaak daartoe – verdubbelde van 2000 tot 4000 per dag. Een enkele versterkingsrit uitgezonderd is nergens gesneden in het aantal ritten per uur.

In Amersfoort kwam er in december 2002 een nieuw net. Hier lag het initiatief bij de vervoerder, die de gelegenheid om met nieuwe plannen te komen met beide handen aangreep. In tegenstelling tot Leeuwarden kwam er een nieuwe structuur van het net. Het oude net bestond vooral uit lussen die in twee richtingen werden bereden. Bijna al deze ringlijnen zijn vervangen door radiale routes. Hierdoor kon de vervoerder met minder lijnen volstaan. Het gevolg was wel dat een aantal directe verbindingen tussen buitenwijken kwam te vervallen. Maar er kwam ook een nieuwe lijn naar de Vinex-wijken Kattenbroek en Nieuwland. En op bijna alle lijnen rijden de bussen nu tot 24.00 uur in plaats van tot 19.00 uur.

	Leeuwarden	Amersfoort
Aantal lijnen	+ 50% (van 12 naar 18)	– 23% (van 13 naar 10)
Lengte lijnennet	+ 84%	– 0,5%
Aantal haltes	+ 50%	+ 5%
Aantal ritten op werkdagen	+ 15%	+ 26%
Nieuwe bussen	ja	ja
Overstapmogelijkheden	beter	beter

De belangrijkste verschillen van de nieuwe ten opzichte van het oude netten.

Lees verder op blz. 2 >>

De effecten in Leeuwarden

Je zou mogen verwachten dat in Leeuwarden het gebruik van het OV flink toenam. In een evaluatieonderzoek is het busgebruik van het oude stadsnet vergeleken met dat van het Sternet, dus exclusief het Servicenet. De onderzoekers stelden vast dat het busgebruik ondanks de genoemde verbeteringen daalde, zowel in reizigers (-13 procent) als in reizigerskilometers (-22 procent). De daling trad vooral op in de daluren. De vraag is natuurlijk in hoeverre dit gecompenseerd is met nieuwe reizigers in het Servicenet. De onderzoekers concludeerden op basis van gemiddelde bezettingsgraden in het Servicenet dat ook in het totale busnet sprake moest zijn van een (lichte) daling van het aantal reizigers. Maar cijfers van de gemeente Leeuwarden, vervoerder Arriva en de WROOV-gegevens weerspreken dit: inclusief het Servicenet zou sprake zijn van een reizigersgroei met 5,5 procent. Maar ook als dit laatste cijfer het juiste is, valt de groei toch enigszins tegen in vergelijking met de uitbreiding van de vervoermogelijkheden.

Het oordeel van de reizigers over de wijzigingen is echter positief. Het percentage klanten dat tevreden en zeer tevreden is, is toegenomen van 84 tot 89 procent, zo blijkt uit het onderzoek. Dit wordt bevestigd door de resultaten van de Klantenbarometer voor de metingen in de decembermaanden van 2001, 2002 en 2003. De waardering voor de totale busrit is respectievelijk: 6,5, 6,6 en 7,0, wat duidt op een positieve ontwikkeling.

De effecten in Amersfoort

In Amersfoort had de concessie aanvalkelijk een valse start. Op vijf van de tien lijnen reden alleen bussen voor acht personen. Deze bleken onvoldoende capaciteit te bieden. Geregeld moesten mensen achterblijven bij de halte. Dit zette veel kwaad bloed. Sinds augustus 2003 zette de vervoerder op een aantal lijnen op werkdagen toch grote bussen in en keerde de rust terug. Door middel van voor- en naonderzoek zijn de effecten van de wijzigingen onderzocht. De reizigersgroei bedroeg op werkdagen 2 procent. Maar omdat de voormeting plaats vond op de dag van de bijzetting van prins Claus kan dit een te optimistisch beeld geven (veel ouderen bleven thuis). Op zaterdagen is er een afname gemeten met 11 procent.

WROOV-gegevens bevestigen dat er na de aanbesteding geen toename van het aantal reizigers is geweest; het lijkt eerder een afname.

De klantenwaardering kende een duidelijke dip in 2002: 7,4 in 2001, 6,4 in 2002 en 6,8 in 2003 (bron: Klantenbarometer). Deze heeft ongetwijfeld te maken met de commotie rond de kleine busjes. Het niveau van 2001 is in 2003 niet meer gehaald.

Overwegingen

Zowel voor Leeuwarden als voor Amersfoort ging het aantoonbaar grotere aanbod aan vervoermogelijkheden niet gepaard met een evenredige groei van het aantal passagiers. Voorzichtig kan worden geconcludeerd dat het aantal reizigers in Leeuwarden met enkele procenten steeg, en in Amersfoort waarschijnlijk enkele procenten daalde. Zijn de verbeteringen in deze steden dan te beschouwen als paarden voor de zwijnen? Dat lijkt ons niet. We denken dat de volgende overwegingen een rol spelen:

- het kost relatief veel tijd nieuwe OV-reizigers te winnen, terwijl je reizigers die erop achteruitgaan snel kwijtraakt.
- ook vaste reizigers moeten wennen aan een nieuw of aangepast OV-net; het kost tijd voordat hun 'mental map' is aangepast.
- het wijzigen of opheffen van oude OV-verbindingen die al tientallen jaren bestaan kan een behoorlijk reizigersverlies opleveren, omdat ze vaste waarden waren in het beeld dat mensen van 'hun' OV hebben.
- uitbreiding van de ritten in de avonduren en in weekenden is belangrijk om de klanten te houden die je hebt, maar uitbreiding overdag levert meer reizigers op.

Veranderingen kunnen overigens sneller dan verwacht positief uitpakken, zoals onlangs in de regio Eindhoven werd aangetoond met het rechtekken van OV-verbindingen, verbeteren van aansluitingen en opheffen van trajecten: in korte tijd 10 procent meer reizigers bij 15 procent bezuiniging op de kosten. Communicatie met de reizigers blijft altijd van groot belang.

Gerard van Kesteren

Telefoon: (010) 282 57 70

E-mail: g.a.vkesteren@avv.rws.minvenw.nl

Colofon

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV) is een kennisinstituut dat de OV-autoriteiten ondersteunt bij de realisatie van een beter renderend en meer klantgericht openbaar vervoer. Het CVOV doet dit onafhankelijk. Het CVOV is organisatorisch ondergebracht bij de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswa-terstaat.

Een CVOV-bericht behandelt een actueel onderwerp op het terrein van openbaar vervoer. CVOV-berichten verschijnen niet periodiek, maar telkens wanneer zich, voor de OV-autoriteiten belangwekkende, informatie aandient of wanneer er over een bepaald onderwerp veel vragen bij het CVOV binnenkomen.

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer
Boompjes 200
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam
Telefoon (010) 282 51 60
E-mail b.muilwijk@avv.rws.minvenw.nl

Wet personenvervoer en Besluit personenvervoer 2000 aangepast

Net als een nieuw product blijkt ook een nieuwe wet vaak kinderziektes te bevatten. Redactionele onzorgvuldigheden, verkeerde verwijzingen, onduidelijkheden en bepalingen die net niet scherp genoeg zijn opgeschreven, de zogeheten mazen in de wet. Bovendien hebben gebruikers van de wet in de praktijk vaak al knelpunten gesignaleerd. Een zogeheten veegwet moet dan dergelijke schoonheidsfouten en knelpunten oplossen. Onlangs is dit gebeurd voor de Wet personenvervoer 2000 en de bijbehorende uitvoeringsregeling, het Besluit personenvervoer 2000. In dit bericht staan de belangrijkste wijzigingen op een rijtje.

De wijzigingen en aanvullingen in wet en besluit hebben onder meer betrekking op klachtafhandeling, het afstemmingsoverleg met 'buurregio's', de opgave van indirect personeel, het meedingen van dochters van gemeentelijke vervoerbedrijven, het CVV en openbaar vervoer over water.

Klachten

In artikel 13 van de wet is toegevoegd dat er in een amvb nadere regels gesteld kunnen worden aan de wijze van kenbaar maken van een klachtenprocedure aan de reiziger. De wijze waarop klachten worden behandeld is een zaak van de vervoerder. Vooralsnog wordt er alleen over gedacht om nadere regels te stellen voor het taxivervoer en misschien ook in het besloten busvervoer. Momenteel zetten de taxibranche en de overheid een klachtenmeldpunt op. Het meldpunt vloeit niet rechtstreeks voort uit de wetswijziging – er zijn immers nog geen nadere regels – maar heeft er wel indirect mee te maken. De branche moet gedacht hebben: beter zelf initiatief nemen dan regels opgelegd krijgen.

Overleg tussen concessieverleners.

In artikel 26 van de wet is meer nadruk gelegd op goede afstemming tussen vervoersautoriteiten over grensoverschrijdende lijnen. Er was tot voor kort slechts sprake van een overlegverplichting.

Maar in de praktijk bleek dit te vrijblijvend. Bekend zijn enkele gevallen waar lijnen fysiek geknipt werd en gericht overleg en afspraken tussen overheden pas daarna op gang kwamen. In de nieuwe redactie van de wet is de zin toegevoegd dat het overleg moet resulteren in afspraken tussen concessieverleners over de afstemming van het OV. Daar waar de afstemming onvoldoende gestalte krijgt kan de minister gebruik maken van haar aanwijzingsbevoegdheid. Hij kan bijvoorbeeld een van de concessieverleners verantwoordelijk stellen voor een grensoverschrijdende verbinding.

Personeelsopgave

Artikel 39 van de wet bepaalde aanvankelijk alleen dat de zittende vervoerder voor het programma van eisen van een aanbesteding de samenstelling van het personeel en het aantal personeelsleden moest opgeven. Voor de inschrijvende vervoerder is dan duidelijk welk personeel bij overdracht van de concessie is betrokken. In de praktijk werd meestal volstaan met het geven van totaalbedragen van de loonkosten. Dit gaf onvoldoende inzicht voor de inschrijvers, omdat niet duidelijk is in hoeverre er sprake is van toeslagen, bijvoorbeeld voor onregelmatige werktijden. In de wet is nu toegevoegd dat de zittende vervoerder een gemotiveerde toelichting moet geven van de

Lees verder op blz. 2 >>

wijze waarop de loonkosten zijn samengesteld. De nieuwe redactie van het artikel maakt ook duidelijk dat niet alleen volstaan kan worden met de gemotiveerde toelichting van de gegevens over het direct personeel. Ook de samenstelling en het aantal van het indirect personeel moet toegelicht worden.

Rol van GVB's bij aanbestedingen

Artikel 64 van de wet regelt nu scherper wat wordt verstaan onder een gemeentelijk vervoerbedrijven. Dit is van belang omdat GVB's zijn uitgesloten van deelname aan aanbestedingen. Hun markt is immers gesloten voor anderen. Aanvankelijk was alleen geregeld dat die bedrijven waren uitgesloten waarin gemeenten op 1 januari 1996 een meerderheidsbelang hadden. Dit is nu uitgebreid tot de formulering "op of na 1 januari 1996". Verder wordt in het artikel uitgesloten dat gezamenlijke dochters van gemeentelijke vervoerbedrijven de mogelijkheid hebben mee te dingen naar een concessie in een ander gebied. Dit is een reactie op de situatie waarin HTM en Novio gezamenlijk inschreven op aanbestedingen. Sinds zij samen een minderheidsbelang hebben in Stadsvervoer Nederland is SVN ook onder de herziene wet gerechtigd mee te dingen.

CVV en OV over water

Behalve de Wet is ook het Besluit personenvervoer gewijzigd. Met de aanpassing van artikel 6 is de sinds 1997 bestaande tijdelijke regeling van het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) structureel gemaakt en wordt er beter aangesloten op de rege-

ling van het openbaar vervoer. Zo is bijvoorbeeld de consumentenbescherming geldend voor het openbaar vervoer van overeenkomstige toepassing verklaard op het CVV. Ook de afstemming tussen OV en CVV op systeemniveau is nu beter geregeld. Voor zowel CVV als OV over water is nu bepaald dat aanbieders van dit vervoer verplicht een financiële bijdrage moeten leveren voor het instandhouden van het landelijk reisinformatiesysteem. Afgezien van het feit dat OV-autoriteiten het OV over water moeten blijven regelen in een overeenkomst in plaats van in een concessie, is wettelijk gezien deze vorm van personenvervoer te beschouwen als een volwassen tak van het openbaar vervoer, nu de verschillende wetsartikelen en uitvoeringsbepalingen voor OV van overeenkomstige toepassing zijn verklaard.

Ten slotte

De Veegwet, de wijziging van de Wp2000, werd op 20 augustus 2004 van kracht. Het Veegbesluit, de wijziging van het Bp2000, trad op 7 juli 2004 in werking. De bepaling die de tijdelijke regeling van CVV ongedaan maakt is met terugwerkende kracht ingegaan op 1 januari 2004.

Gerard van Kesteren

Telefoon: (010) 282 57 70

E-mail: g.a.vkesteren@avv.rws.minvenw.nl

Colofon

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV) is een kennisinstituut dat de OV-autoriteiten ondersteunt bij de realisatie van een beter renderend en meer klantgericht openbaar vervoer. Het CVOV doet dit onafhankelijk. Het CVOV is organisatorisch ondergebracht bij de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van Rijkswaterstaat.

Een CVOV-bericht behandelt een actueel onderwerp op het terrein van openbaar vervoer. CVOV-berichten verschijnen niet periodiek, maar telkens wanneer zich, voor de OV-autoriteiten belangrijk wettende, informatie aandient of wanneer er over een bepaald onderwerp veel vragen bij het CVOV binnenkomen.

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer
Boompjes 200
Postbus 1031
3000 BA Rotterdam
Telefoon (010) 282 51 60
E-mail b.muilwijk@avv.rws.minvenw.nl



Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Rijkswaterstaat

Gewijzigde telefoonnummers CVOV

Met ingang van 1 december '04 zijn de medewerkers van het CVOV bereikbaar via onderstaande nummers.

Guy Hermans 010- 282 51 77
Maltie Katwaroo 010 – 282 51 70
Gerard van Kesteren 010 – 282 51 69
Theo Konijnendijk 010 – 282 51 64
Roel Koolen 010 – 282 51 68
Bea Muilwijk 010 - 282 51 60
Maria Peltenburg 010 - 282 51 71
Marcel Sloot 010 282 51 65

Let op:

- de telefoonnummers vermeld in CVOV-bericht 101/103 zijn niet juist.
- Het 'oude' nummer 010-282 75 69 is met ingang van heden VERVALLEN

Adviesdienst Verkeer en Vervoer

Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer
met ingang van 1 januari 2005 onderdeel van
Kennisplatform Verkeer en Vervoer