

## Initiatiefvoorstel

Van toepassing zijnde artikelen uit het reglement van orde voor de vergadering van Provinciale Staten:  
Artikel 49 Initiatiefvoorstellen

Een lid van PS kan te allen tijden schriftelijk bij de voorzitter van PS een initiatiefvoorstel indienen.

Een initiatiefvoorstel kan worden ingediend met behulp van het onderstaande format.

Initiatiefvoorstel nr. (in te vullen door Statengriffie)	
Datum:	15 januari 2008
Indiener:	VVD-fractie: Remco Bosma Wim Noordegraaf
Onderwerp:	Kwaliteitsonderzoeken Openbaar Vervoer
Voorgenomen besluit:	Te komen tot: <ul style="list-style-type: none"><li>• Invoering van een kwaliteitscontrole instrument genaamd OV-scouts</li><li>• Dit te zien als een beperkt project met een looptijd van 3 jaren</li><li>• Minimaal 6 maanden voor het einde van dit project een evaluatie aan de Staten te presenteren om te komen tot een besluit te beëindigen dan wel te continueren</li><li>• De kosten hiervoor ten laste te brengen van de BDU-uitkering</li></ul>
Inhoud	Aanleiding tot dit initiatief, <ul style="list-style-type: none"><li>• Het huidige kwaliteitscontrolesysteem is, in al haar facetten, onder controle van de concessiehouder van het OV</li></ul> Gedachtegang, <ul style="list-style-type: none"><li>• Het kwaliteitscontrolesysteem meer onafhankelijk te maken van de concessiehouder OV</li></ul> Overwegingen die leiden tot voorgenomen besluit, <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij een meer onafhankelijk maken van het kwaliteitscontrolesysteem zal het systeem in kwaliteit toenemen en representatiever worden voor de geleverde prestatie door de concessiehouder</li><li>• Dit geeft betere bestuurlijke reactiemogelijkheden op de uitkomsten van het totale controle instrumentarium</li><li>• De kwaliteit en klantvriendelijk zal kunnen toenemen</li></ul>
Proces	Planning, <ul style="list-style-type: none"><li>• Een planning om tot invoering en toepassing van het OV-scouts systeem te komen dient in nauw overleg te geschieden met de concessiehouder en het dagelijks bestuur van de provincie zijnde Gedeputeerde Staten (GS)</li><li>• Invoering van het OV-scouts systeem zal op een zo kort mogelijke termijn plaats moeten vinden, maar niet eerder dan dat alle instrumenten ten behoeve van het systeem gereed zijn. Denk hierbij aan de vereiste website. Gedacht kan worden aan een naam als Ov-Scout-Flevoland.nl</li><li>• Het lijkt de indieners een reëel voorstel om te streven naar invoering kort na de zomervakantie 2008</li></ul>

	<p>Financiering,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de financiering van het systeem kan een beroep worden gedaan op de BDU-uitkering</li> </ul> <p>Communicatie,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via meerdere media mogelijkheden zal met de reiziger gecommuniceerd moeten worden</li> <li>• De inwoners van Flevoland kunnen bijvoorbeeld uitgebreid geïnformeerd worden door het programma <i>Max in bedrijf</i> van omroep Flevoland, waar de provincie een substantiële financier van is</li> <li>• Via een postercampagne kan in het OV uitgebreid aandacht worden gegeven aan het OV-scouts systeem</li> </ul>
Bijlagen:	<p>Onderdeel uitmakend van het besluit</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toelichting OV-scouts</li> </ol>
Achterliggende Documenten:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. n.v.t.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>

## TOELICHTING OV-SCOUTS

### Klachtenregistratie en afhandelingen;

#### Huidige gang van zaken,

bij het openbaar vervoer is de vervoerder verantwoordelijk voor het bijhouden van de klachtenregistratie. Over het vastleggen van deze klachtenregistratie vindt jaarlijks accountantscontrole bij de vervoerder plaats. Iedere ingediende klacht dient te worden afgehandeld. Uit reacties van reizigers blijkt dat niet altijd alle klachten ook daadwerkelijk worden afgehandeld. De niet afgehandelde klachten worden alsnog, door de provincie, onder

de aandacht gebracht van de vervoerder zodat deze ze alsnog afhandelt. Dit neemt niet weg dat maar een beperkt aantal reizigers klachten doorgeeft aan de provincie of de exploitant van het openbaarvervoer, waardoor een goed beeld over het functioneren op basis van de klachtenregistratie helaas niet altijd te verkrijgen is.

Naast de klachtenregistratie worden er ook actieve onderzoeken gehouden naar het functioneren van het openbaar vervoer. Dit wordt gedaan door Connexxion middels:

- het minimaal 1 keer per jaar houden van een internet onderzoek. Voor dit internet onderzoek worden reizigers, op de website van Connexxion en via een poster in de bus, opgeroepen om mee te doen aan het onderzoek.
- het jaarlijks door Connexxion georganiseerde klantenpanel onderzoekt hoe de lijnen functioneren. De klantenpanels gaan overigens geregeld niet door vanwege een gebrek aan deelnemers.
- Connexxion houdt in november de klantenbarometer. De uitkomsten hieruit zijn gemiddelden die feitelijk geen nauwkeurige informatie leveren over het functioneren dan wel disfunctioneren van het openbaar vervoer.

De informatie die de provincie van de vervoerder krijgt zijn gegevens over rituitval, aantal instappers en de klachtenregistratie. De aanlevering van deze gegevens is overeenkomstig landelijke afspraken. Momenteel wordt het landelijke informatieprofiel opnieuw ontwikkeld (MIPOV 2008). Tot op heden blijken vervoerders namelijk niet in staat om betrouwbare cijfers over stiptheid en reizigeraantallen te leveren.

Bij de beoordelingen over het functioneren van de concessiehouder OV, wordt door het provinciaal bestuur afgegaan op de door dezelfde concessiehouder verstrekte informatie omtrent onderzoeken naar tevredenheid en dergelijke. Deze onderzoeken en hun resultaten worden vervolgens opgenomen in jaarverslagen van de provincie.

Wij, provinciale Staten van Flevoland alsmede het dagelijks bestuur, GS, van Flevoland, willen het te voeren beleid, aangaande het OV, mede laten afhangen van de uitkomsten van bijvoorbeeld klanttevredenheid rapportages.

### **Instrumenten ter verbetering van de huidige situatie,**

Om de kwaliteit van het geboden OV representatief in beeld te brengen is dus meer nodig dan de rapportage van de concessiehouder alleen.

Om hieromtrent breder geïnformeerd te worden hebben de provincies Noord-Brabant en Friesland respectievelijk kwaliteitsverkenner en OV-scouts ingesteld. (zie [www.kwaliteitsverkenner.nl](http://www.kwaliteitsverkenner.nl) en [www.itfryskeov.nl](http://www.itfryskeov.nl) )

De verkenner en scouts worden geworven onder de gebruikers van het OV.

Iedere gebruiker van het OV kan via de genoemde websites een formulier invullen. Hierin wordt een beoordeling gevraagd en verkregen van het openbaar busvervoer, waaronder de vragen of de bus uitblinkt of tekort schiet, rijdt uw bus op tijd, is uw bus netjes, kan iedereen zitten, levert de bus u de reisverbindingen die u passen, kunt u dezelfde dag nog met deze bus retour of rijdt deze dan al niet meer, en soortgelijke vragen.

De gebruiker kan dan zijn of haar bevindingen via de site geven.

In Friesland is, mede om vervuilingen van de uitslagen te vermijden, een systeem gemaakt met een aanmelding via de site, waarna een wachtwoord wordt toegekend om vervolgens de vragenlijst in te vullen.

Overigens wordt aan de reizigers van de Qliner 315, die tussen Lelystad en Groningen rijdt, in de bus hierover een folder beschikbaar gesteld.

### **Wat willen we,**

De VVD Statenfractie, bij monde van de heren Bosma en Noordegraaf, zijn van mening dat dit, ook in Flevoland, een positieve bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van het OV, alsmede de borging hiervan.

Om dit te kunnen verwezenlijken dienen zij dit initiatief voorstel in.