

**Onderwerp**

jaarrapport openbaar streek- en stadsvervoer Flevoland 2010

Registratienummer

1219285

Datum

31 oktober 2011

Auteur

T. Beenke

Afdeling/Bureau

WVV

Doel van deze mededeling:

Kennis te nemen van het jaarrapport openbaar streek- en stadsvervoer Flevoland 2010.

Toezegging/motie/amendement:

n.v.t.

Inleiding:

Jaarlijks worden Provinciale Staten geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen het openbaar streekvervoer in Flevoland.

Het rapport geeft inzicht in de ontwikkelingen en de trends binnen het openbaar streekvervoer en het openbaar vervoer per regiotaxi in de provincie Flevoland.

Mededeling:

De provincie beheert de concessies IJsselmond en Q-liner.

Het beheer van de concessies Almere Stad en Almere Streek (vanaf 1 januari 2010) is gedelegeerd naar Almere, het beheer van de concessie Lelystad is gedelegeerd naar Lelystad.

Aanvullend op het openbaar streekvervoer subsidieert de provincie voor bepaalde doelgroepen het openbaar vervoer per Regiotaxi.

In het rapport komen onder andere de volgende punten aan de orde:

Openbaar vervoer per bus:

- Instappers en reizigerskilometers: De langdurige stakingsacties in 2008 hebben negatief doorgewerkt in 2009. Vanaf 2010 is weer sprake van groei ten opzichte van 2007 (IJsselmond en Q-liner samen ruim 2 procent).
- Klantwaardering voor het openbaar streekvervoer in Flevoland: Deze is in 2010 gedaald ten opzichte van 2009 en ligt nu net onder het landelijk gemiddelde van 7,2. De lage waardering van het item kopen vervoerbewijs/ laden reissaldo resulteert in lagere totaal waarderingen.
- Klachten: Over de vijf Flevolandse concessies zijn ten opzichte van 2009 meer klachten ingediend. De gedelegeerde concessies laten forse stijgingen zien. De introductie van de ov-chipkaart en de manier van registreren door de vervoerder van de klachten hieromtrent (o.a. restitutieaanvragen worden als klacht geregistreerd) lijken hier debet aan te zijn.
- Incidenten sociale veiligheid: Het totaal aantal gemelde incidenten steeg met 119 naar 757. In Lelystad en IJsselmond daalde het aantal, Q-liner bleef vrijwel gelijk (+1), in Almere Stad en Almere Streek steeg het aantal gemelde incidenten. De incidenten betreffen voor het grootste deel agressie.
- Bij de Kpvm klantenbarometer sociale veiligheid openbaar vervoer scoorde Lelystad 7,5 Almere (stad en streek) 7,3 en IJsselmond en Q-liner 7,7. Hiermee bleven Almere en IJsselmond onder het streefcijfer voor 2010.
- De kostendekkingsgraad ligt rond de 53% (landelijk ca. 40%)

Openbaarheid

Passief openbaar

Portefeuillehouder

Lodders, J.

Ter kennisname aan PS en

burgerleden



Openbaar vervoer met Regiotaxi:

- Het aantal met Regiotaxi Flevoland gereisde ov-zones is in 2010 nagenoeg gelijk aan 2009 (ruim 319.000).
- Vanaf 1 april 2010 is voor de uitvoering van Regiotaxi Flevoland een nieuw contract gestart met De Vier Gewesten (DVG).
- De stiptheid van de uitgevoerde ritten door Regiotaxi Flevoland is in 2010 bij 3 van de 4 deelnemende gemeenten (ruim) boven de gestelde limiet (tenminste 95% van de ritten dient op tijd te worden uitgevoerd). Vanaf april 2010 presteert de nieuwe vervoerder in Dronten weer boven de stiptheidsnorm. De slechte prestaties van de vorige vervoerder tot en met maart hebben het eindresultaat echter dermate negatief beïnvloed dat het eindresultaat over heel 2010 net onder de norm uitkomt (94,7%).

Het vervolg

n.v.t.

Ter inzage in de leeskamer

Jaarrapport openbaar streek- en stadsvervoer Flevoland 2010

Verdere informatie

Handhaving uitvoeringskwaliteit in de concessies IJsselmond en Q-liner:

Structureel rapporteren waarnemers over de gemeten uitvoeringskwaliteit op haltes en in bussen.

De resultaten worden getoetst aan de concessie-eisen en beoordeeld op verwijtbaarheid.

De uitvoeringskwaliteit is een vast agendapunt bij elk beheeroverleg met de vervoerder, waarbij hij direct wordt aangesproken op verwijtbare afwijkingen.

Overschrijding van de gestelde normen voor uitvoeringskwaliteit wordt beboet met een malus (maximaal 5% korting op de exploitatievergoeding per kalenderjaar), te vroeg vertrokken ritten worden altijd beboet.

De vervoerder kan op grond van een aantal met hem overeengekomen prestatie-indicatoren op het gebied van klantwaardering (kpvv klantenbarometer) in aanmerking komen voor een bonus.

Na afloop van het exploitatiejaar wordt na verrekening van malussen en bonussen de definitieve exploitatiesubsidie vastgesteld.

Handhaving uitvoeringskwaliteit Regiotaxi

Alle ritten die niet voldoen aan de gestelde stiptheidseisen voor Regiotaxi worden direct in mindering gebracht op de factuur.

Klachten over Regiotaxi worden rechtstreeks bij de provincie ingediend. De vervoerder dient een klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Voor elke te laat afgehandelde klacht wordt per week overschrijding € 125,00 in mindering gebracht op de factuur.

Jaarlijks vindt een klanttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek plaats. De resultaten hiervan kunnen leiden tot het uitkeren van een bonus.

De uitvoeringskwaliteit is een vast agendapunt bij elk beheeroverleg met de vervoerder, waarbij hij direct wordt aangesproken op verwijtbare afwijkingen.