

INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 190012743

Portefeuille: : Kustontwikkeling, Toerisme en Verkeer
Programma: : 2 Verkeer, vervoer en waterstaat
Taakveld: : 2.5 Openbaar vervoer
Datum : 03-9-2019

Onderwerp: informatie voor de raad over De uitkomsten van het jaarverslag 2018 van Arriva.

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:

De uitkomsten van het jaarverslag 2018 van Arriva.

INLEIDING

Arriva publiceert jaarlijks een Jaarverslag over het voorafgaande jaar. Samen met de accountantsverklaringen van Arriva, de maandelijkse (technische) MIPOV-rapportages van Arriva, en de onafhankelijke landelijke OV-klantenbarometer vormen deze de basis voor de monitoring van Arriva door de gemeente.

KERNBOODSCHAP

Uit het jaarverslag van Arriva blijkt dat Arriva het op vele onderdelen goed doet:

- De vertrek- en aankomstpunctualiteit zijn verbeterd ten opzichte van 2017 (respectievelijk 94,5% en 97,7%).
- De rituitval is gestegen tot 0,29%; deze stijging komt vooral door de landelijke stakingen.
- Het aantal check-ins met de OV-chipkaart is met 2,7% toegenomen tot ruim 1,23 miljoen (dit is zonder verkoop losse kaartjes in de bus).
- Het aantal incidenten in de bus is gestegen ten opzicht van 2017, maar het aantal ernstige A-incidenten (overtreding van het strafrecht) is gedaald naar 2.
- In de landelijke OV-klantenbarometer waarderen de reizigers de veiligheid tijdens de rit met een ruime 8.
- Het totaal aantal klachten is in 2018 afgenomen, maar over tarieven/kaartsoorten toegenomen door invoering van het cashless betalen in de bussen.
- Invoering van het digitale meldsysteem I-lost heeft geleid tot een zeer forse daling van klantreacties over verloren voorwerpen.

VERVOLG

Met Arriva worden regelmatig gesprekken gevoerd over de dienstverlening. De ervaringen over eerdere jaren – en de maandelijkse MIPOV-data - worden gebruikt als input voor het jaarplan voor het volgende jaar. Op dit moment wordt gesproken over het jaarplan 2020.

Medio 2020 zal Arriva het jaarverslag over 2020 publiceren.

BIJLAGEN

- Jaarverslag 2018 van Arriva.