



Rocov Noord-Holland
reizigersadviesraad openbaar vervoer

Aan Connexxion Openbaar Vervoer
t.a.v. mw L Meconi
Postbus 224
1200 AE HILVERSUM

Alkmaar, 28 maart 2017

Geachte mw Meconi,

We ontvingen van u op 13 maart 2017 het marketingplan 2017 ter advisering. Ondanks enkele technische uitdagingen hebt u tijdens de plenaire vergadering van het Rocov-NH op 20 maart een uitgebreide toelichting kunnen geven, en bent u ingegaan op diverse vragen die bij ons leven.

Wij stellen het op prijs dat u de aanbeveling uit het advies marketingplan 2016 gevolgd hebt om de uitgevoerde campagnes (beter) te evalueren.

Inmiddels hebben wij kennis genomen van de cijfers van de klantenbarometer 2016. Op bijna alle punten is de waardering voor het OV toegenomen, en Noord-Holland Noord heeft zelfs een toppositie bij het streekvervoer.

U formuleert bij 3.1.2. drie marketingdoelstellingen.

De groei van het aantal reizigerskilometers getuigt van een bescheiden ambitie. Is er reden om aan te nemen dat de groei minder zal zijn dan die van de afgelopen twee jaar? Vooral in de concessie Haarlem / IJmond, waar een dramatische terugval in reizigers optrad door de afsluiting van de Velsertunnel, ligt een groei naar onze mening wel voor de hand.

Terecht noemt u bij de marketingdoelstellingen de reizigersinformatie bij vertragingen. Een verstoring is altijd een vervelende ervaring in het OV, en juiste informatie daarover kan veel ergernis wegnemen.

Wat de derde doelstelling betreft: de door u genoemde keuze en gebruik vervoerbewijzen werd in 2015 en 2016 in geen van de drie concessies als mogelijke verbeterpunt genoemd. Wij hebben geen redenen om aan te nemen dat dit zal veranderen, zodat deze doelstelling al bij voorbaat bereikt is.

Bij de nieuwe campagnes noemt u uw intentie om in de bus geen contant geld meer te accepteren onder de noemer 2018 Cashloos. Wij maken u er op attent dat in de WP2000 de wijze van betalen voor het vervoerbewijs expliciet genoemd wordt als punt waarop advies aan het Rocov-NH dient te worden gevraagd.

We wachten een adviesaanvraag daarover af.

Met vriendelijke groet,
Namens het Rocov-NH

Ludolf Maat, secretaris

cc: provincie Noord-Holland, mw E. Ypma en mw A. Beelen
cc: Connexxion, mw S. Louwers