

Zachte kwaliteit in concessies

Hebben de nieuwe verhoudingen in het openbaar vervoer tot een kwaliteitsverbetering geleid? Een onderzoek van inno-V adviseurs onder vrijwel alle opdrachtgevers wijst uit dat aan veel “zachte” kwaliteitseisen nauwelijks aandacht wordt besteed. Een kwaliteitsverbetering van het openbaar vervoer vraagt om meer aandacht hiervoor.

David Ferdmans & Lars Lutje Schipholt, inno-V adviseurs

Een klantgericht én een beter renderend openbaar vervoer. Dat is de ambitieuze dubbeldoelstelling van de in 2001 ingevoerde Wet Personenvervoer 2000 (WP2000). Om in een opwaartse spiraal terecht te komen is naast een efficiënter product ook een verbetering van de kwaliteit noodzakelijk. De kwaliteit van een product vanuit klantperspectief kan gedefinieerd worden als alle eigenschappen van een product die inspelen op de wensen van potentiële klanten.

Aspecten die met tijd of kosten te maken hebben, de zogenaamde “harde kwaliteit”, zijn objectief te meten en te beoordelen en kun je in een computermodel stoppen. Traditioneel wordt er in het openbaar vervoer veel aandacht besteed aan deze harde kwaliteit. Natuurlijk zijn een korte reistijd en lage kosten zeer belangrijk voor het creëren van een aantrekkelijk openbaar vervoer, maar de aandacht moet verder gaan. De klant maakt immers geen puur rationele keuze, waarbij de reistijd en –kosten van het collectief vervoer zorgvuldig worden afgewogen. De klant maakt de keuze, bewust of onbewust, ook op basis van het comfort en de beleving van de reis; aspecten die in onze welvaartseconomie steeds zwaarder gaan meewegen. Zo zijn er veel mensen die nooit in een stadsbus zullen stappen vanwege het “losers”-imago of ’s avonds het openbaar vervoer mijden vanwege het beeld dat openbaar vervoer dan sociaal onveilig is. De comfort- en belevingsaspecten zijn lastig te meten of te beoordelen en worden “zachte kwaliteit” genoemd. Nog weinig onderzoek heeft plaatsgevonden naar de waarde die de klant hecht aan deze zaken, maar eerder onderzoek van inno-V adviseurs wijst uit dat het belang van harde kwaliteit wordt overschat. Bijvoorbeeld ouderen hechten relatief meer waarde aan beleving dan aan reistijd en tweeverdieners hechten relatief veel waarde aan comfort.

Om de zachte kwaliteit te verbeteren is het nodig om eerst te weten wat er tot nu toe gebeurt op dit gebied. De concessie is het belangrijkste sturingsinstrument voor de decentrale overheid. In de concessie kunnen eisen worden opgenomen over maatregelen ten aanzien van zachte kwaliteit, bijvoorbeeld over aan te bieden reisinformatie of het schoonhouden van de bussen. Ook kan de overheid de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van deze maatregelen overlaten aan de vervoerder, bijvoorbeeld door bonus- / malusregelingen in te stellen op klantwaardering of reizigersgroei. Alle beschikbare concessies (61 van de 82) zijn geïnventariseerd aan de hand van een lijst met zachte kwaliteitsaspecten (zie tabel).

| | Beleving | Comfort |
|---|--|--|
| Beeldvorming | Trendgevoeligheid Maatschappelijke acceptatie Imago / reputatie Promotie en publiciteit | Klantenbinding (alleen na reis klant) Klantenservice (alleen na reis klant) |
| Keuze & planning | Benadering klant in informatie Uitstraling informatie Begrijpelijkheid tariefsysteem | Reisinformatie vooraf Aanwezigheid verkooppunten Betalingsmogelijkheden |
| Verplaatsing en verblijf <i>Verplaatsing</i> | Sociale veiligheid Uitstraling voertuigen Klantvriendelijkheid personeel Benadering klant bij verstoringen Maatregelen gericht op beleving | Zitplaatsen Voorzieningen voertuig Toegankelijkheid Rijegenschappen voertuig Reisinformatie Klimaat |
| <i>Verblijf</i> | Beleving transferpunten Sociale veiligheid Klantvriendelijkheid personeel Maatregelen gericht op beleving | Voorzieningen station/halte Wachtaccommodatie Reisinformatie Looproute |

Uit de inventarisatie blijkt dat er weinig aandacht aan zachte kwaliteit wordt besteed. Een reden hiervoor kan zijn dat OV-autoriteiten net een concessie verleend en hadden alle energie nodig om dit proces goed te laten verlopen. Er blijken overigens grote verschillen te bestaan tussen de concessies. In veertig procent van de concessies wordt nauwelijks tot geen aandacht besteed aan zachte kwaliteit: in die concessies zijn eisen opgenomen over minder dan een kwart van aspecten uit de tabel, terwijl er ook geen bonus- / malusregeling is opgenomen. De vervoerder wordt dus noch verplicht, noch geprikkeld de zachte kwaliteit te verbeteren. Deze concessies zijn vaak minimaal opgesteld: enkel voor de vorm, en niet met het oog op een kwaliteitsverbetering.

In ongeveer tien procent van de concessies is relatief veel aandacht voor zachte kwaliteit, hoewel niet allesomvattend: in deze concessies zijn eisen opgenomen over meer dan een derde van de zachte kwaliteitsaspecten (zie tabel). In de overige concessies zijn over minder aspecten eisen opgenomen. Wel is bij die concessies vaak een bonus- / malusregeling opgenomen.

In alle concessies eisen zijn opgenomen over de toegankelijkheid en de sociale veiligheid van het vervoer. De WP2000 stelt dit verplicht. In een kwart van de concessies is daarnaast relatief veel aandacht besteed aan reisinformatie, klantenservice, de uitstraling van de voertuigen en de klantvriendelijkheid van het personeel. Regelmatig zijn deze eisen vaag opgesteld, zodat het lastig is de vervoerder erop af te rekenen.

Aspecten die te maken hebben met de beleving, zoals de beleving van de verplaatsing zelf, het beeld dat de klant vooraf heeft of de uitstraling van het promotiemateriaal, zijn vaak niet opgenomen. Het is dan ook lastig hierover eisen op te nemen in de concessie. Maar ook eisen over bijvoorbeeld zitplaatsen of de benadering van de klant bij verstoringen ontbreken vaak.



Als de decentrale overheden echt een klantgerichter openbaar vervoer willen hebben moet er meer aan zachte kwaliteit gebeuren. Dat hoeft niet altijd veel te kosten; juist verbeteringen van de harde kwaliteit zijn vaak prijzig. Daarbij is het van belang dat er minder in standaardoplossingen gedacht wordt. Kwaliteit is immers voor iedereen anders.

Zorg dat zachte kwaliteit tussen de oren komt. Onderzoek wat per doelgroep de kwaliteitseisen zijn. Wellicht is het daarbij een goed idee voor de overheden een lijst met zachte kwaliteitsaspecten op te stellen met uitleg en onderbouwing. Koppel daaraan het belang dat verschillende doelgroepen hechten aan deze aspecten. Doe ook concrete suggesties hoe zachte kwaliteitseisen effectief kunnen worden geoperationaliseerd door gebruik te maken van de aanwezige kennis in de markt.

Kijk voor meer informatie op www.inno-v.nl