

Aan de Statenfractie van de Christen Unie  
Mevr. A. Haga

Leeuwarden, 6 mei 2014  
Verzonden, **06 MEI 2014**

Ons kenmerk : 01130114  
Afdeling : Stêd en Plattelân  
Behandeld door : h.c.e.m.sloots / (058) 292 57 11 of h.c.e.m.sloots@fryslan.nl  
Uw kenmerk :  
Bijlage(n) :

Onderwerp : beantwoording schriftelijke vragen over de afhandeling van klachten van reizigers door de vervoerders

Geachte mevrouw Haga,

Uw schriftelijke vragen op grond van artikel 39 van het Reglement van Orde, binnengekomen op 14 april 2014 beantwoorden wij als volgt:

*Vraag 1*

*Bent u met ons van mening dat het belangrijk is om als verantwoordelijke overheid zicht te hebben op de klanttevredenheid van de reiziger in het Openbaar Vervoer?*

Antwoord vraag 1

Ja.

*Vraag 2*

*Bent u het met ons eens dat reizigers die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht veelal ook ontevreden zullen zijn over de dienstverlening in het Openbaar Vervoer?*

Antwoord vraag 2

Uit de OV- Klantenbarometer van I & O Research die in maart is gepubliceerd blijkt niet dat reizigers in zijn algemeenheid ontevreden zijn over de dienstverlening in het Openbaar Vervoer in Fryslân. Wel kunnen wij ons voorstellen dat individuele reizigers die een klacht indienden ontevreden zijn over de dienstverlening in het openbaar vervoer als hun klacht niet wordt opgelost of met een standaardreactie wordt afgedaan.

*Vraag 3*

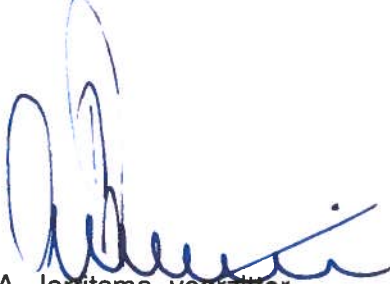
*Wat kunt u doen en welke middelen kunt u inzetten om als verantwoordelijke voor het Openbaar Vervoer zicht te krijgen op de reizigers(on)tevredenheid door middel van de klachten die bij de vervoerder binnenkomen en die niet op de juiste wijze worden afgehandeld?*

Antwoord vraag 3

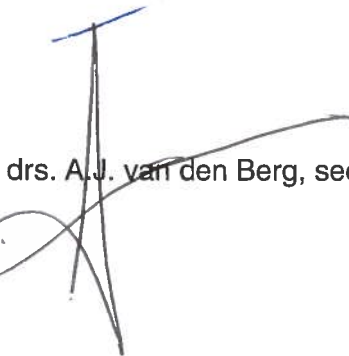
De vervoerders leveren ons ieder kwartaal cijfers aan over de kwaliteit van de dienstverlening. Een van de onderdelen is het aantal klachten. Ieder kwartaal wordt in een beheeroverleg met de vervoerders besproken hoeveel klachten de vervoerders hebben gehad en waar deze klachten over gaan. Er wordt daarbij nog niet ingegaan op de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld. Wij zullen de vervoerders daarom vragen naar de manier waarop zij hun klachten afhandelen en ons hierover structureel inzicht te geven.

Tevens zoeken wij naar een manier van afhandeling van klachten waarbij reizigers bij de vervoerders kunnen aangeven dat zij niet tevreden zijn over de beantwoording.

Gedeputeerde Staten van Fryslân,



J.A. Jorritsma, voorzitter



drs. A.J. van den Berg, secretaris