

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

Leeuwarden, 11 maart 2014
Verzonden, **13 MAART 2014**

Ons kenmerk : 01115111
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 onafhankelijk klachtenbureau

Geachte mevrouw Haga,

Uw schriftelijke vragen op grond van artikel 39 van het Reglement van Orde, binnengekomen op 17 februari 2014 beantwoorden wij als volgt.

Vraag 1:

1.Hoeveel klachten ontvangen de aanbieders van openbaar vervoer per jaar

Antwoord vraag 1

2009	2.349
2010	4.182
2011	4.631
2012	5.170
2013	4.843

Het gaat hierbij om klachten voor bus en trein in Fryslân.

Vraag 2:

U stelt dat het aantal klachten dat bij het onafhankelijk klachtenbureau binnenkwam de laatste jaren is gedaald. Hoeveel klachten kwamen er de afgelopen vijf jaar binnen.(graag per jaar uitsplitsen)

Antwoord vraag 2

Het aantal klachten dat is binnengekomen bij het onafhankelijk klachtenbureau is steeds zeer beperkt geweest en is in 2013 nog verder afgenomen. Het aantal klachten in de afgelopen 5 jaar is:

2009	14 klachten
2010	14 klachten
2011	21 klachten
2012	15 klachten
2013	3 klachten

Vraag 3:

Om welke klachten ging het?

Antwoord vraag 3:

Klachten die bij het onafhankelijk klachtenbureau binnenkwamen gingen over bussen die te laat waren, gedrag van chauffeurs maar er werd ook gevraagd naar busboekjes en contactgegevens van de vervoerders

Het onafhankelijk klachtenbureau was indertijd bedoeld voor reizigers die niet tevreden waren over de klachtenafhandeling door de vervoerder.

Vraag 4:

U stelt dat de vervoerders de klachten naar tevredenheid afhandelt. Waarop baseert u dat?

Antwoord vraag 4:

De mensen die een klacht hebben ingediend bij het onafhankelijk klachtenbureau hebben een antwoord gekregen op hun vraag. Er kwam geen vervolg op de klachten en dezelfde klachten zijn niet opnieuw ingediend.

Vraag 5:

Hoe worden reizigers die een klacht hebben over het OV gewezen op de service van het onafhankelijk klachtenbureau?

Antwoord vraag 5:

In de busboekjes van de vervoerders stond het telefoonnummer van het onafhankelijk klachtenbureau vermeld. Nu staat in de busboekjes vermeld dat mensen terecht kunnen bij het OV-loket en bij de Geschillencommissie. Beide organisaties hebben evenals het klachtenbureau een onafhankelijke positie.

Vraag 6:

Hoe vaak hebben de OV-aanbieders mensen doorverwezen naar het onafhankelijk klachtenbureau?

OV-aanbieders hebben nauwelijks doorverwezen naar het onafhankelijk klachtenbureau omdat het klachtenbureau de klachten niet behandelt maar alleen doorstuurt.

Vraag 7:

Hoe verklaart u het dat reizigers wel bij ons, maar blijkbaar niet of nauwelijks bij het OV-klachtenbureau komen klagen?

Zoals in antwoord 6 vermeld stuurt het onafhankelijk klachtenbureau klachten alleen door. De meeste klachten die bij het onafhankelijk klachtenbureau zijn binnengekomen hoorden bij de vervoerders thuis. Het onafhankelijk klachtenbureau heeft reizigers die niet tevreden waren over hun klachtenafhandeling door de vervoerder, naar de Provincie gestuurd.

Vraag 8

Heeft u onderzocht in hoeverre het onafhankelijke klachtenbureau bekend is bij de reizigers? Bent u het met ons eens dat het gering aantal klachten het gevolg kunnen zijn van onbekendheid van het onafhankelijke OV-klachtenbureau? Waarom wel of niet? Kunt u dit onderbouwen?

Het onafhankelijk klachtenbureau is in 2007 opgezet omdat het aantal klachten verdubbeld was t.o.v. 2006. Het groot aantal klachten had met name te maken met de ingekrompen dienstregeling in de nieuwe concessie bus . Door het groot aantal klachten in 2007 werden bepaalde klachten niet of niet correct afgehandeld. Er was ook onvoldoende zicht bij de provincie op de individuele klachtenafhandeling door de vervoerders . Hierdoor was er indertijd matig vertrouwen bij de provincie dat de vervoerders de klachten voldoende afhandelde. Het had in het begin ook een meerwaarde dat het onafhankelijk klachtenbureau klachten van de vervoerders doorstuurde naar de Provincie.

9. Heeft u onderzocht in hoeverre het OV-loket en de Nasjonale Skelekkommisje bekend zijn bij de reizigers? Zo nee, hoe weet u dan zeker dat het geringe aantal meldingen het gevolg is van het feit dat mensen weinig klachten hebben? Zo ja, kunt u deze gegevens toesturen?

Arriva heeft in haar busboekjes vermeld dat reizigers terecht kunnen bij het OV loket en de geschillencommissie. Qbuzz heeft op haar website vermeld dat reizigers terecht kunnen bij de geschillencommissie. Het onafhankelijk klachtenmeldpunt was niet ingericht om inhoudelijk op klachten over vervoerders in te gaan. Zij verwezen enkel door. Als mensen niet tevreden zijn over hun klachtenafhandeling dan kunnen zij terecht bij het OV-loket. Zij bemiddelen tussen reiziger en OV-aanbieder. En in het uiterste geval kunnen de reizigers terecht bij de geschillencommissie.

10. Welke kosten zijn gemoeid met het in stand houden van het OV-klachtenbureau?

Wij reserveerden jaarlijks € 15.000,- per jaar voor het in stand houden van het onafhankelijk klachtmeldpunt. Wij hebben betaald per klantenreactie. In 2013 hebben wij € 1.600,- betaald voor het in stand houden van het 0800 nummer en € 940,- voor de opnamen en doorzetten van de klachten door Topconnect. De kosten zijn relatief laag omdat er weinig telefoontjes zijn binnengekomen in 2013.

11. Per wanneer bent u van plan het OV-klachtenbureau op te heffen?

Het contract met het OV-klachtenbureau is per 1 maart 2014 opgezegd. De gegevens staan ook niet meer in de nieuwste busboekjes.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Fryslân,



J.A. Jorritsma, voorzitter



drs. A.J. van den Berg, secretaris