

|  |  |
| --- | --- |
| **SCHRIFTELIJKE VRAGEN, ex artikel 39 Reglement van Orde** | |
|  |  |
| Gericht aan college / Gedeputeerde | College van GS |
| Inleidende toelichting  (facultatief) | Op 13 maart ontvingen wij antwoorden op onze vragen over het opheffen van het onafhankelijk klachtenbureau voor Openbaar Vervoer in Fryslân. U stelt in uw antwoorden dat er zeer weinig gebruik wordt gemaakt van het onafhankelijk klachtenbureau. In verhouding daarmee zijn de kosten te hoog.  De opheffing van het bureau leidt er echter toe dat klanten die zich bij de afhandeling van hun klacht niet gehoord voelen door de vervoerder, nergens meer terecht kunnen. De ChristenUnie vindt dat de provincie zich daarmee welbewust op afstand zet. En dat terwijl de Provincie opdrachtgever en een belangrijke financier is van Openbaar Vervoer. Daarom nog de volgende aanvullende vragen |
| Vraag / vragen | 1. Bent u met ons van mening dat het belangrijk is om als verantwoordelijk overheid zicht te hebben op de klanttevredenheid van de reiziger in het Openbaar Vervoer? 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?   De ChristenUnie vindt het nogal kort door de bocht om op basis van afnemende klachten bij het onafhankelijk klachtenbureau te concluderen dat klachten naar tevredenheid worden opgelost door de vervoerder. Zeker gezien de onbekendheid van het onafhankelijk klachtenbureau en vooral door de werkwijze van het bureau (namelijk niet zelf behandelen maar terugsturen naar de vervoerder). Een gedeelte van de reizigers krijgt na het indienen van een klacht niet daadwerkelijk een inhoudelijk passend antwoord van de vervoerder (dit staat los van het feit of de reiziger tevreden is met het antwoord). De reiziger heeft dan als enige optie de klachtenlijn van dezelfde vervoerder of de landelijke geschillencommissie (wat een grote stap is). Wij denken dat de reiziger daardoor het gevoel krijgt niet serieus te worden genomen. De ChristenUnie vindt dat ongewenst.   1. 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 inhoudelijk op de juiste wijze worden afgehandeld? |
| Indiener(s) | (fractie / naam / handtekening)  ChristenUnie, Anja Haga |
| Datum | d.d. 14-04-2014 |