

|  |  |
| --- | --- |
| **SCHRIFTELIJKE VRAGEN, ex artikel 39 Reglement van Orde** | |
|  |  |
| Gericht aan college / Gedeputeerde | College van GS |
| Inleidende toelichting  (facultatief) | In een brief deelt u mee het onafhankelijk klachtenbureau voor Openbaar Vervoer op te willen heffen. U motiveert dat met het argument dat het aantal klachten dat binnenkomt bij het onafhankelijk klachtenbureau sterk is gedaald. U trekt de conclusie dat vervoerders kennelijk beter in staat zijn klachten zelf af te handelen.  De ChristenUnie is daar verbaasd over. We horen van diverse kanten dat vervoerders minimaal op klachten reageren. Reizigers stranden niet zelden in de stroperigheid van de klachtenprocedure.  We vragen ons dan ook af in hoeverre bij de reizigers bekend is dat ze zich tot een onafhankelijke klachtenbureau kunnen wenden. En of een betere bekendheid niet zou leiden tot meer klachten. Daarom de volgende vragen: |
| Vraag / vragen | 1. Hoeveel klachten ontvangen de aanbieders van openbaar vervoer per jaar? 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 uitgesplitst)? 3. Om welke klachten ging het? 4. U stelt dat de vervoerder de klachten naar tevredenheid afhandelt. Waarop baseert u dat? 5. Hoe worden reizigers die een klacht hebben over het OV gewezen op de service van het onafhankelijk klachtenbureau? 6. Hoe vaak hebben de OV-aanbieders mensen doorverwezen naar het onafhankelijk klachtenbureau? 7. Hoe verklaart u het dat reizigers wel bij ons, maar blijkbaar niet of nauwelijks bij het OV-klachtenbureau komen klagen? 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? 9. Heeft u onderzocht in hoeverre het OV-loket en de Nasjonale Skelekommisje 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? 10. Welke kosten zijn gemoeid met het in stand houden van het OV-klachtenbureau? 11. Per wanneer bent u van plan het OV-klachtenbureau op te heffen? |
| Indiener(s) | (fractie / naam / handtekening)  ChristenUnie, Anja Haga |
| Datum | d.d. 17-02-2014 |