

Zaaknummer: 378250

**Vragen van statenleden Van Hertum en Babijn (PvdA-GroenLinks, PvZ) ingevolge artikel 44 reglement van orde**

## AANHANGSEL

tot de notulen van de Provinciale Staten van Zeeland 2023 nummer 042.

### Vragen ingevolge artikel 44 van het reglement van orde inzake Statenvragen - Vervolg vragen klachten openbaar vervoer.

(ingekomen: 10 november 2023)

| Vragen aan Gedeputeerde Staten |                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoorden van Gedeputeerde Staten |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                             | Is GS bereid om de klachten over het Zeeuwse openbaar vervoer van de afgelopen tien jaar inzichtelijk te maken voor de PS? Graag een toelichting                                                                                                       | 1.                                 | Ja, de afgelopen jaren hebben wij u jaarlijks een overzicht van de klanttevredenheid en de klachten toegestuurd. Zie daarvoor de volgende brieven van de afgelopen jaren:<br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB23_d220cf6d.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB23_d220cf6d.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB22_a7ae8833.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB22_a7ae8833.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB21_4415c9df.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB21_4415c9df.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/docs/klantentevredenheid_en_klachtenafhandeling_openbaar_vervoer_2019.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/docs/klantentevredenheid_en_klachtenafhandeling_openbaar_vervoer_2019.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB19_9ef6eb88.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB19_9ef6eb88.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB18_1f183b5d.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB18_1f183b5d.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB17_d3f83e3c.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB17_d3f83e3c.pdf</a><br><a href="https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB16_0bad9825.pdf">https://www.zeeland.nl/sites/default/files/digit_aalarchief/IB16_0bad9825.pdf</a> |
| 2.                             | Hoe kijkt GS tegen het aantal klachten aan? Zijn het er in verhouding tot andere provincies veel of weinig? Graag een toelichting                                                                                                                      | 2.                                 | In absolute zin is het aantal klachten in Zeeland laag ten opzichte van andere provincies. Vergelijken is echter lastig omdat er in andere provincies meer OV wordt geboden en het aantal klachten ook gerelateerd is aan het aanbod van OV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.                             | Begin dit schooljaar (september 2023) is door de Provincie Zeeland een meldpunt voor klachten wegens de versoberde dienstregeling in het leven geroepen. Hoeveel klachten zijn er ingediend? Welke klachten zijn binnengekomen? Graag een toelichting. | 3.                                 | We hebben vanaf 25 augustus 2023 naar reizigers over het meldpunt gecommuniceerd. Er zijn vanaf die datum 81 reacties over de dienstregeling binnengekomen. Onder de hoofdcategorie "Dienstregeling" vallen diverse sub-categorieën, zoals: vertraging, uitval, volle bus, vraag over dienstregeling, aansluiting etc.<br>Het merendeel van de reacties gaat over rituitval (personeelstekort), missen van aansluitingen en volle bussen. In 20 reacties wordt concreet ingegaan op afschaling of vragen om hogere frequentie. Bijv. Waarom rijdt de lijn nog maar om de 2 uur. Of: ik kan op zaterdagavond niet meer met de bus. Of rijdt lijn 395 straks ook nog naar Rotterdam etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Vragen aan Gedeputeerde Staten |                                                                                                                                                        | Antwoorden van Gedeputeerde Staten |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                                                                                                        |                                    | Verder nog wat reacties over gewenste andere routes of tijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.                             | We ontvangen graag een schriftelijk, geanonimiseerd overzicht van klachten over het Zeeuwse openbaar vervoer. Is GS daartoe bereid en waarom wel/niet? | 4.                                 | Wij hebben niet de beschikking over individuele klachten. Klachten komen binnen bij vervoerders en de OV-ombudsman. Met vervoerders bespreken wij wel of er trends en inhoudelijke aandachtspunten zitten in de klachten.<br>Het verzamelen en anonimiseren van de klachten vraagt veel tijd. Wij vragen uw begrip dat wij niet nu hier de beschikbare capaciteit voor vrijmaken. |

MIDDELBURG, 18 december 2023

Namens fractie: PvdA-GroenLinks, PvZ  
statenleden Van Hertum en Babijn

Gedeputeerde Staten

Drs. J.M.M. Polman

Drs. M.C.J. Franken