# Griffier van de Staten

# Geleidebrief informatief

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Naam voorstel**<br><br>**Nummer 17014613** | **Brief GS van 27 juni 2017 met rapportage klantentevredenheid en klachtenafhandeling openbaar vervoer 2016 - 17013340** | | |
| | Commissie Economie | | 8 september 2017 |
| Te verzenden aan | Statenbreed via iBabs | | |
| Verzenddatum | 15 juni 2017 | | |
| Commissiegriffier | Annemieke Lobik | 0118 – 63 18 88 | am.lobik@zeeland.nl |
| Statenadviseur | Ruth Poppe-de Viet | 0118 – 63 1339 | rme.poppe-de_viet@zeeland.nl |
| Inhoudelijk ambtenaar | Miep Budde-Vanhommerig | 0118 – 63 1104 | mme.budde-vanhommerig@zeeland.nl |
| Verantwoordelijk bestuurder per project | A.J. van der Maas | | |

| **Inhoudelijk** | |
|---|---|
| Aanleiding | In 2014 is afgesproken dat de statenleden jaarlijks worden geïnformeerd over de klachtenafhandeling en de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek. In deze brief staan de uitkomsten van 2016 |
| Bevoegdheid | GS |
| Wat stellen GS voor? | Ter kennisname. |
| Toelichting en conclusie | Het onderzoek is gedaan met de OV Klantenbarometer 2016. In de brief staan de resultaten van de gemeten onderdelen. Toegankelijkheid bus, vriendelijkheid en rijstijl chauffeur en sociale veiligheid scoren allen hoger dan het landelijke gemiddelde. Onder scholieren wordt een stijging gezien wat betreft tevredenheid.<br><br>Verbeterpunten worden met de vervoerder besproken.<br><br>Bij het landelijk OV loket zijn 26 klachten ingediend over OV in Zeeland. In de rapportages is te zien dat er daarnaast veel klachten zijn ingediend over de (landelijke) dienstregeling van de NS (616). Dit is niet uitgesplitst naar provincies. Op 11 december 2016 is echter de dienstregeling aangepast, waardoor de reistijd naar de Randstad langer is geworden. Dit zorgt mede voor dit hoge aantal klachten. |
| Vervolg | Volgend jaar worden klachtenafwikkeling en klantentevredenheid opnieuw gemeten en worden de statenleden opnieuw geïnformeerd. |
| Overige informatie | |