

Vragen Commissie Economie [27 november 2020] over [E-mail burger van 27 december 2020 over veiligheid buspassagiers (Help slechte wetgeving te corrigeren)]

Vragen Commissie Economie	Antwoorden
Vragen Commissie Economie [15 januari 2021 over [E-mail burger van 27 december 2020 over veiligheid buspassagiers (Help slechte wetgeving te corrigeren)] [CU]	
1. hoe wordt in het algemeen de dienstverlening van de concessiehouder gemeten? Dus niet alleen stiptheid maar ook klantvriendelijkheid?	Jaarlijks wordt door de decentrale overheden (DOVA) gezamenlijk door middel van steekproeven en enquêtes de klantentevredenheid van de reizigers in het openbaar vervoer onderzocht. Er wordt daarbij niet alleen gekeken naar de klantvriendelijkheid van de chauffeur, maar ook naar rijgedrag, stiptheid, rijcomfort, geluid, beschikbaarheid zitplaats enzovoorts. Per vervoerregio wordt een rapport of factsheet uitgebracht, de zogenaamde Klantenbarometer. Zeeland scoorde in 2019 een overall cijfer van 7,8, gelijk aan het landelijk gemiddelde. PS wordt hier jaarlijks over geïnformeerd.
2. wat doet de provincie Zeeland om veiligheid, mensenrechten (volgens het VN verdrag daarover) en klantvriendelijkheid in de nieuwe concessie te integreren.?	Over veiligheid in het openbaar vervoer en eisen die daarvoor in concessies worden opgenomen vindt landelijk overleg plaats. Naast dergelijke veiligheidseisen is de ervaren veiligheid erg belangrijk, wat net als klantvriendelijkheid gaat over de menselijke factor zoals in de richtingennotitie Slimme Mobiliteit benoemd. Specifiek over het VN- verdrag inzake de rechten van personen met een handicap wordt extra gesproken met PCG Zeeland en ambassadeurs die hiervoor actief zijn over wat dat betekent. Niet alleen in een nieuwe concessie, maar ook bij inrichting van knooppunten en uitrol van MaaS-platforms in Zeeland.