

Vragen Commissie Economie 13 oktober 2023

Vragen Ralph van Hertum (PvdA-GL), over Brief GS over klanttevredenheid en klachtenafhandeling OV 2022 - 366071, agendapunt 102

Vragen Commissie Economie	Antwoorden
1. In hoeverre vindt GS het aantal en soort klachten representatief voor de onvrede die heerst onder reizigers over het Zeeuwse ov? Met andere woorden: is het aannemelijk dat de inwoners veel moeite doen om hun klachten door te geven? Graag een toelichting.	De ervaring is dat in 2022 de reizigers zeker moeite doen om hun klachten door te geven, zowel telefonisch als via onze website. Naast klachten belt men ook met vragen over wanneer de bussen rijden, wat de beste route is, wat het kost en met suggesties over verbeteringen. In de brief zijn alleen de echte klachten opgenomen over bijv. het niet rijden van een bus of over het doorrijden door een chauffeur bij een halte. In eerste instantie worden klachten ingediend bij de klantenservice van Connexxion. Indien de klacht door hen wordt afgehandeld op een voor de reiziger bevredigende manier, dan komt deze klacht niet bij de Provincie terecht.
2. In hoeverre is volgens GS de procedure om een klacht in te dienen (vindbaarheid en zichtbaarheid op de website) eenvoudig voor het brede publiek? Graag een toelichting.	De procedure voor het indienen van een klacht is vrij eenvoudig. Men gaat naar de website van Connexxion, klikt op Klantenservice en daaronder vindt met het formulier om klachten en complimenten over te brengen. https://www.connexxion.nl/nl/klantenservice/klachten