

Vragen van het statenlid Frits de Kaart en Piet Hamelink (PvdA) ingevolge artikel 44 reglement van orde

AANHANGSEL

tot de notulen van de provinciale staten van Zeeland 2014 nummer 414.

Vragen ingevolge artikel 44 van het reglement van orde inzake openbaar vervoer in Zeeland

(ingekomen 30-01-2014)

1. Op initiatief van de Stichting Scholierenvervoer Zeeland wordt er een proef 'Reizen op rekening uitgevoerd'. Hoeveel scholieren en van welke scholen nemen deel aan deze proef en hoe is de selectie tot stand gekomen?
2. Er wordt gesproken over scholierenkaart 12- tot 17-jarigen. Betekent dit in de praktijk tot en met 16 jaar of tot en met 17 jaar? Kunnen MBO-studenten van 16 en 17 jaar ook in aanmerking komen van deze scholierenkaart?
3. Gedeputeerde Staten zijn – ondanks een toezegging – van mening geen onafhankelijk Zeeuws klachtenbureau voor het openbaar vervoer in te stellen, omdat dit extra kosten met zich meebrengt. Iedere vervoerder heeft een eigen klachtenprocedure, die veelal landelijk is geformaliseerd. Is het college bereid nadrukkelijk informatie te verstrekken, bijvoorbeeld via een link op de provinciale website, social media, pers, of op andere wijze over de mogelijkheid om een klacht of vraag in te dienen over het openbaar vervoer in Zeeland? Is het college bereid periodiek (bijvoorbeeld halfjaarlijks) verslag uit te brengen over de ingediende klachten c.q. vragen en de afhandeling hiervan?

Antwoorden van gedeputeerde staten:

1. Aan de pilot doen 53 scholieren mee, afkomstig van diverse vestigingen van het Calvin College, Edudelta College en Scalda. De selectie is tot stand gekomen in overleg met de SSZ.
2. De Zeeuwse scholierenkaart is bedoeld voor scholieren t/m 17 jaar. MBO-ers vanaf 18 jaar en studenten van HBO of universiteit hebben recht op het landelijke studentenreisproduct.
3. Op dit moment bevat de provinciale website al informatie over de mogelijkheid om klachten, verzoeken en suggesties over het openbaar vervoer kenbaar te maken bij de vervoerders, bij het OV-loket en bij het Zeeuwse reizigersoverleg. Via het concessiebeheer krijgen wij periodiek inzicht in de hoeveelheid klachten en type klachten. Op deze wijze zien wij toe op de klachtenafhandeling door de Zeeuwse concessiehouders. Daarnaast kijken wij naar de uitkomsten van jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken. Wij zijn bereid om u jaarlijks te informeren over de klachtenafhandeling en de klanttevredenheidsonderzoeken.

4. Kunnen via een klachtenprocedure alle klachten c.q. vragen over het openbaar vervoer in Zeeland ingediend worden, dus inclusief buurtbus, flexnet en dergelijke?

4. Ja. Bedoeling is dat klachten over het flexnet te zijner tijd bij de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland kunnen worden ingediend.

MIDDELBURG, 18 februari 2014

Namens de fractie van de PvdA,

Gedeputeerde staten,

Frits de Kaart en Piet Hamelink

drs. J.M.M. Polman
A.W. Smit