

## Geleidebrief informatief

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

<b>Inhoudelijk</b>	
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	<p>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.</p> <p>Verbeterpunten worden met de vervoerder besproken.</p> <p>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.</p>
Vervolg	Volgend jaar worden klachtenafwikkeling en klantentevredenheid opnieuw gemeten en worden de statenleden opnieuw geïnformeerd.
Overige informatie	