

Vragen Commissie	Antwoorden
Vragen van: PvdA Brief GS van 27 september 2022 over Klantentevredenheid en klachtenrapportage openbaar vervoer 2021 – 209420	
PvdA	
Hoe representatief zijn deze cijfers? Wij vermoeden namelijk dat steeds minder mensen de moeite nemen om deze onderzoeken in te vullen.	Het klopt inderdaad dat minder reizigers de enquête over 2021 hebben ingevuld, omdat we nog maar op 60% van de reizigerstaantallen van 2019 zaten. Maar de enquête is wel een doorsnee van alle reizigers, dus zowel scholieren, forenzen, ouderen en individuele gebruikers. Overigens passen de uitkomsten wel in de (landelijke) trend van de afgelopen jaren. We gaan er vanuit dat de enquête over 2022, bij toename van de reizigersaantallen, door meer reizigers zal worden ingevuld.