

Vraag politiek beraad jaarverantwoording 2018

P.96 Is er een relatie tussen het aantal klachten over het vervoer en de aanbesteding in 2017/2018?

Antwoord: In totaal zijn er 38 klachten ingediend op ongeveer 60.000 uitgevoerde ritten in 2018. We zagen een substantiële verhoging van de klachten in september en oktober. De meeste klachten gingen over het niet of niet tijdig uitvoeren van ritten. Waarbij de oorzaak in de verkeersmobiliteit zat. Gezien de aard van de klachten zien wij geen relatie met de aanbesteding. De klachten hebben continue aandacht en inzet van alle betrokkenen. Over de opvolging van de klachten zijn we met de vervoerder in gesprek.