

# rapportage

---

klachtenloket  
Openbaar Vervoer



---

april 2023



---

## Klachtenloket Openbaar Vervoer

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), ressorterend onder De Geschillencommissie, faciliteert en verzorgt vanaf 1 januari 2023 het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

De Geschillencommissie faciliteert het Klachtenloket Openbaar Vervoer voor reizigers en vervoerders die, als ze er samen niet uitkomen, een klacht kunnen melden. Het Klachtenloket heeft als doel te informeren, te adviseren, trends te analyseren en waar mogelijk in klachten te bemiddelen, juist ter voorkoming van een geschillenprocedure.

In deze processen worden de klachten geregistreerd, waarmee de basis ontstaat en de mogelijkheid wordt geboden om structurele tekortkomingen bloot te leggen. De functie van het Klachtenloket Openbaar Vervoer is dan ook drieledig; de *wegwijsfunctie*, de *bemiddelingsfunctie*, en de *verzamel- en signaleringsfunctie*.

De *wegwijsfunctie*, behelst het informeren en doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (*wegwijsfunctie*). Klachten horen in eerste instantie te worden afgehandeld door de instantie over wie de klacht gaat. Het klachtenloket helpt reizigers op een laagdrempelige manier aan de juiste informatie over rechten, plichten, vervoersvoorwaarden en klachtenprocedures.

De *bemiddelingsfunctie* is voor het begeleiden van bijzondere klachten, waarbij geldt dat reizigers hun klacht bij de vervoerder moeten hebben ingediend alvorens zij bij het klachtenloket terecht kunnen voor bemiddeling.

De *verzamel- en signaleringsfunctie* bestaat uit het registeren, bundelen en rapporteren van klachten en het vaststellen en signaleren van trends. Het loket registreert alle klachten die reizigers voorleggen en stelt op basis daarvan objectieve (statistiek) signaalrapportages op die inzicht bieden in klachten- en vragenpatronen. Overheden, vervoerders, belangenorganisaties en andere stakeholders kunnen de signaalrapportages analyseren en gebruiken voor beleidsvorming, bedrijfsvoering en het verbeteren van het openbaar vervoer. De rapportages zijn terug te herleiden tot klachten van reizigers die zijn binnengekomen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

De rapportages bestaan uit maandelijkse rapportages, eenvoudige getalsmatige rapportages, en kwartaalrapportages welke meer inhoudelijk zijn en meer gericht zijn op analyse en trends.

---



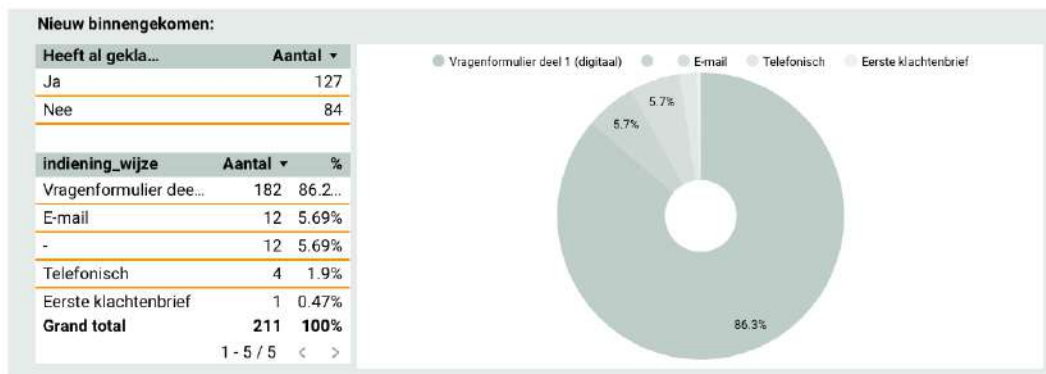
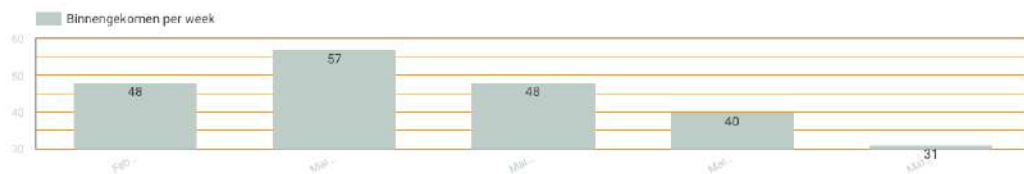
## Rapportage Maart / 1<sup>ste</sup> Kwartaal 2023

### Instroom – indieningswijze:

Bij de start op 1 januari 2023 zijn 13 open klachten van de OV-Ombudsman “overgenomen”. Naar verwachting was de instroom van klachten de eerste week van januari nog gering. In januari 2023 zijn er 174 klachten binnengekomen. In februari 2023 is het aantal binnengekomen klachten 192 waarvan wederom het leeuwendeel digitaal via de website. Maart 2023 toont eenzelfde beeld, 211 klachten binnengekomen, vrijwel allemaal digitaal. Bijzonder was de klacht per brief. 12 Klachten zijn dubbel ingediend en worden in verdere overzichten niet meer meegenomen.

### Binnengekomen klachten maart 2023.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
<b>65</b>	<b>211</b>
Afgesloten	Open achteraf
<b>214</b>	<b>71</b>

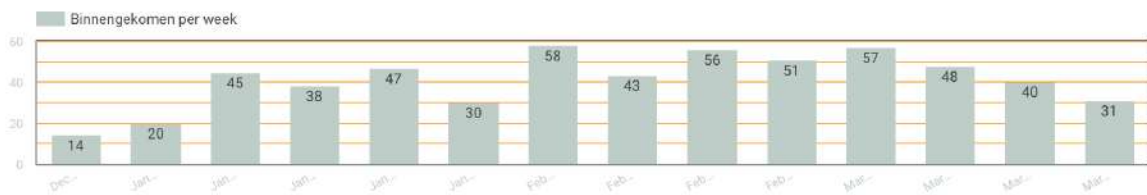




Binnengekomen klachten 1<sup>ste</sup> kwartaal 2023.

Jan 1, 2023 - Mar 31, 2023    Bron    Vervoerder

Open vooraf: 13    Nieuw binnengekomen: 575  
 Afgesloten: 516    Open achteraf: 71



**Nieuw binnengekomen:**

Heeft al geklaagd	Aantal
Ja	360
Nee	215

indiening_wijze	Aantal	%
Vragenformulier deel 1 (digitaal)	514	89.39%
Email	33	5.74%
Telefonisch	15	2.61%
-	12	2.09%
Eerste klachtenbrief	1	0.17%
<b>Grand total</b>	<b>575</b>	<b>100%</b>

Legend: ● Vragenformulier deel 1 (digitaal) ● Email ● Telefonisch ● Eerste klachtenbrief



## Verwijsfunctie:

Van de 128 afgesloten – behandelde – klachten in januari 2023 zijn de meeste (56%) met Advies/Informatie afgehandeld. In 35 gevallen is terugverwezen naar de vervoerder/aanbieder.

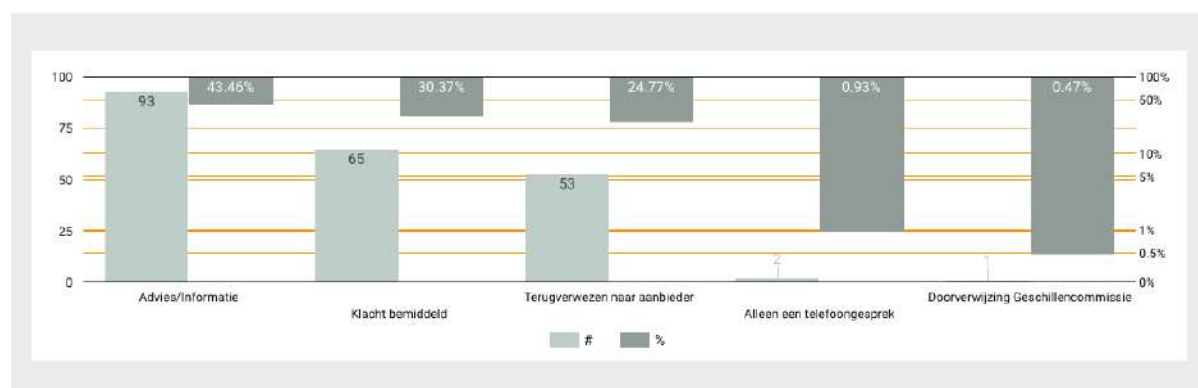
In februari 2023 is er over de 176 afgesloten – behandelde – bij 45 klachten bemiddeld, en zijn in 39% van de klachten afgehandeld door middel het geven van advies/informatie. Omdat er meer klachten binnengekomen zijn waarbij er nog niet is geklaagd bij de aanbieder/vervoerder is er vaker terugverwezen naar de vervoerder.

Er is in maart 2023 één klacht doorverwezen naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Het aandeel klachten dat is afgehandeld door middel het geven van advies/informatie liep op naar 45%.

### Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden maart 2023.

#### Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succ...	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Advies/Informatie	93	Ja	52	Geen bemiddeling / mediation mogelijk	1
Klacht bemiddeld	65	Nee	16		
Terugverwezen naar aanbieder	53		1		
Alleen een telefoongesprek	2				
Doorverwijzing Geschillencommissie	1				
<b>Grand total</b>	<b>214</b>	<b>Grand total</b>	<b>69</b>	<b>Grand total</b>	<b>1</b>



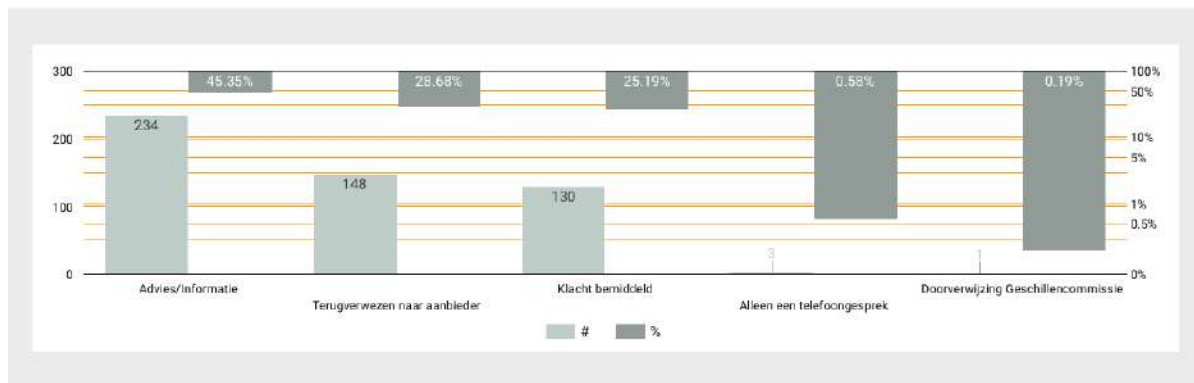


Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden 1<sup>ste</sup> kwartaal 2023.

Jan 1, 2023 - Mar 31, 2023 ▾ Bron ▾ Vervoerder ▾

**Afgesloten:**

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succ...	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Advies/Informatie	234	Ja	104	Geen bemiddeling/mediation mogelijk	1
Terugverwezen naar aanbieder	148	Nee	29		
Klacht bemiddeld	130		1		
Alleen een telefoongesprek	3	<b>Grand total</b>	<b>134</b>	<b>Grand total</b>	<b>1</b>
Doorverwijzing Geschillencommissie	1				
<b>Grand total</b>	<b>516</b>				



### Fiets gratis stallen

Stallen in de fietsenstalling van de NS dan kan de verontwaardiging groot zijn als je toch €2,70 euro moet afrekenen voor het parkeren van je fiets.

Dit overkwam een wat ouder echtpaar uit Alphen aan den Rijn, waarna zij zich meldden bij ons Klachtenloket. Onze medewerker hoort het verhaal aan en belooft te bemiddelen tussen de NS en de melder.

De NS kwam vlot met een reactie: gebruikmaken van de fietsenstallingen is inderdaad op bijna alle stations gratis, maar bij onder andere Alphen aan den Rijn helaas niet. Er zit voor onze medewerker niets anders op dan de webpagina waarop deze tarieven beschreven staan te delen met het echtpaar en de melding hierbij af te sluiten.



## Bemiddelingsfunctie:

Bij 69 klachten is er bemiddeld, waarbij er in 52 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 16 gevallen niet.

*Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder maart 2023.*

Vervoerder	Advies/Informatie	Klacht bemiddeld	Terugverwezen naar aanbieder	Afsluitreden / Aantal			Grand total
				Alleen een telefoongesprek	Doorverwijzing Geschillencom...		
Nederlandse Spoorwegen	28	36	19	-	-	-	83
Arriva	13	5	6	-	-	-	24
Connexion	10	2	-	2	1	-	15
RET	7	1	7	-	-	-	15
NS International	8	6	-	-	-	-	14
Keolis Nederland	6	2	2	-	-	-	10
Klantenservice OV-chipkaart	2	5	3	-	-	-	10
Qbuzz	4	1	3	-	-	-	8
U-OV	3	1	3	-	-	-	7
GVB	1	2	4	-	-	-	7
EBS	2	1	2	-	-	-	5
Breng	3	1	1	-	-	-	5
Hermes	2	-	1	-	-	-	3
Overige vervoerders	1	-	2	-	-	-	3
OV-Pay	1	1	-	-	-	-	2
HTM	-	1	-	-	-	-	1
Blue Amigo	1	-	-	-	-	-	1

*Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder 1<sup>ste</sup> Kwartaal 2023.*

Vervoerder	Advies/informatie	Terugverwezen naar aanbieder	Klacht bemiddeld	Afsluitreden / Aantal			Grand total
				Alleen een telefoongesprek	Doorverwijzing Geschillencom...		
Nederlandse Spoorwegen	75	66	76	-	-	-	200
RET	34	26	3	-	-	-	63
Arriva	22	9	9	-	-	-	40
NS International	13	10	11	1	-	-	35
Connexion	10	6	3	2	1	-	31
Klantenservice OV-chipkaart	12	7	10	-	-	-	29
Keolis Nederland	15	2	6	-	-	-	23
U-OV	6	12	1	-	-	-	19
EBS	10	5	3	-	-	-	18
Qbuzz	7	6	1	-	-	-	14
GVB	3	5	3	-	-	-	11
Breng	6	4	1	-	-	-	11
Overige vervoerders	3	4	1	-	-	-	8
OV-Pay	3	1	1	-	-	-	5
Hermes	4	1	-	-	-	-	5
HTM	-	-	2	-	-	-	2
Blue Amigo	1	-	-	-	-	-	1



## Verzamel- en signaleringsfunctie:

Onderstaande tabellen en grafieken geven meer getalsmatig inzicht in de klachten in perspectief van de diverse stakeholders.

*Overzicht afgesloten klachten vervoerder en concessie maart 2023.*

Vervoerder ▾	concessie	Aantal afgesloten zaken	Aantal afgesloten zaken
U-OV	Regio Utrecht	7	<div style="width: 70%;"></div>
RET	Bus Rotterdam	8	<div style="width: 80%;"></div>
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotter...	8	<div style="width: 80%;"></div>
Qbuzz	GD Concessie	4	<div style="width: 40%;"></div>
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	4	<div style="width: 40%;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	82	<div style="width: 82%;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	Treindienst Gouda - Alphen a/d Rijn	1	<div style="width: 10%;"></div>
Keolis Nederland	Regio Twente	2	<div style="width: 20%;"></div>
Keolis Nederland	Provincie Utrecht	1	<div style="width: 10%;"></div>
Keolis Nederland	Busvervoer Almere	2	<div style="width: 20%;"></div>
Keolis Nederland	Zwolle-Kampen en Zwolle - Enschede	5	<div style="width: 50%;"></div>
Hermes	Veluwe-Zuid	1	<div style="width: 10%;"></div>
Hermes	Zuidoost-Brabant	2	<div style="width: 20%;"></div>
HTM	Rail Haaglanden	1	<div style="width: 10%;"></div>
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	7	<div style="width: 70%;"></div>
EBS	Haaglanden Streek	1	<div style="width: 10%;"></div>
EBS	IJssel-Vecht	4	<div style="width: 40%;"></div>
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	2	<div style="width: 20%;"></div>
Connexxion	Zeeland	6	<div style="width: 60%;"></div>
Connexxion	Zaanstreek	1	<div style="width: 10%;"></div>
Connexxion	Noord-Holland Noord incl. Texel	4	<div style="width: 40%;"></div>
Connexxion	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	1	<div style="width: 10%;"></div>
Connexxion	Haarlem-IJmond	1	<div style="width: 10%;"></div>
Breng	Arnhem-Nijmegen	5	<div style="width: 50%;"></div>
Arriva	Limburg	10	<div style="width: 100%;"></div>
Arriva	West-Brabant	2	<div style="width: 20%;"></div>
Arriva	Oost-Brabant	2	<div style="width: 20%;"></div>
Arriva	Achterhoek/Rivierland	3	<div style="width: 30%;"></div>
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	3	<div style="width: 30%;"></div>
Arriva	Arnhem-Nijmegen	2	<div style="width: 20%;"></div>
Arriva	Zuid-Holland Noord	1	<div style="width: 10%;"></div>
Arriva	Fryslân	1	<div style="width: 10%;"></div>





Overzicht klachten naar categorie 1st kwartaal 2023.

Net als in januari en februari is ook in maart het onderwerp van (de categorie) van de klachten grotendeels rond de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijzen.

Categorie	Datum binnengekomen / Klachten			
	Mar 2023	Feb 2023	Jan 2023	Grand total
Boetebeleid	9	16	10	35
Dienstregeling	9	8	10	27
Dienstuitvoering	85	86	65	236
Informatievoorziening	3	5	3	11
Personeel	22	10	9	41
Station- en haltevoorzien...	5	3	8	16
Veiligheid en overlast	5	4	10	19
Vervoerbewijs	64	58	51	173
Vervoermiddel	5	4	6	15

Overzicht klachten naar categorie per vervoerder maart 2023.

+ Vervoerder	Categorie / Klachten binnengekomen									
	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Veiligheid en overla...	Station- en haltevo...	Personeel	Informatievoorzieni...	Dienstuitvoering	Dienstregeling	Boetebeleid	Grand total
Arriva	1	2	-	1	4	1	14	1	-	21
Blue Amigo	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Breng	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
Connexxion	-	3	-	-	1	-	7	1	-	12
EBS	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
OVb	-	3	1	-	2	-	1	-	1	7
HTM	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Hermes	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
Kroon Nederland	-	-	-	-	-	-	5	1	1	8
Klantenservice OV-chipkaart	-	6	-	-	-	-	-	-	-	6
NS International	1	3	-	-	1	-	11	2	-	16
Nederlandse Spoorwegen	2	36	4	2	5	2	18	3	6	77
OV-Algemeen	1	1	-	-	1	-	-	-	-	2
OV-Fly	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Overige vervoerders	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Qbuzz	-	-	-	-	2	-	5	-	-	7
RET	-	3	-	1	3	-	5	1	1	14
U-OV	-	-	-	-	2	-	5	-	-	7



Overzicht klachten naar categorie per vervoerder 1<sup>ste</sup> Kwartaal 2023.

Jan 1, 2023 - Mar 31, 2023    Bron    Vervoerder

+	Vervoerder	Vervoermiddel	Vervoerbepij	Veiligheid en overfa...	Station- en halte...	Personeel	Informatievoorzien...	Dienstuitvoering	Dienstregelng	Bostebeleid	Categorie / Klachten binnengekomen
											Grand total
	Arriva	1	8	-	1	5	1	28	3	1	42
	Blauw Amigo	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
	Breng	-	1	-	-	-	-	10	-	-	11
	Conexxion	-	5	-	-	1	-	19	3	4	32
	EBS	1	4	-	-	-	-	15	-	-	20
	GVB	-	5	2	-	2	-	1	-	2	11
	HTM	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
	Herman	-	1	-	-	-	-	4	-	-	5
	Kesla Nederland	-	3	-	-	-	-	11	1	8	23
	Klantservice OV-chipkaart	-	20	1	-	-	1	-	-	-	31
	NS International	2	7	1	-	1	1	25	3	3	41
	Nederlandse Spoorwegen	6	87	10	8	12	7	70	11	15	223
	OV-Algemeen	1	1	-	-	1	-	-	-	-	2
	OVPay	-	7	-	-	-	-	-	-	-	7
	Overige vervoerders	-	3	1	-	-	-	2	1	2	9
	Qbuzz	1	1	-	-	2	-	10	1	-	14
	RET	3	8	4	5	13	1	25	4	3	67
	U-OV	-	4	-	-	2	-	15	-	-	21

### Treinkaartje voor een heel jaar

Als je een buitenlandse kennis te logeren krijgt wordt het natuurlijk erg gewaardeerd als je diegene een beetje wegwijs maakt in de onbekende wereld van het Nederlandse openbaar vervoer. Dit was dan ook precies wat een meneer uit Den Haag deed; hij regelde het treinkaartje naar Schiphol voor de kennis uit Egypte die hiermee, ogenschijnlijk, probleemloos huiswaarts keerde.

Eenmaal terug in Egypte ontvangt de kennis echter nog steeds e-mails van de NS met het verzoek de openstaande bedragen te betalen. Veelvuldig mailcontact met de NS en de Nederlandse kennis volgt, totdat laatstgenoemde er genoeg van heeft en zich tot ons klachtenloket wendt. Want waar komt deze door de NS opgelegde 'boete' vandaan? Er is immers netjes in- en uitgecheckt?

Onze medewerker neemt contact op met de NS in een poging te bemiddelen, en dan blijkt al snel waar het misverstand zit: Meneer heeft een abonnement aangeschaft voor de kennis in plaats van een losse OV chipkaart. De 'boete' bleek dan ook om de maandelijkse abonnementskosten te gaan. Gelukkig is de NS de beroerdste niet en blijkt ook de bemiddelingspoging van de medewerker Klachtenloket zijn vruchten af te werpen: de NS crediteert de kosten en annuleert het abonnement.



Overzicht afgesloten klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder.\*

			Maand / Binnengekomen zaken / %					
Jan 1, 2023 - Mar 31, 2023			Mar 2023		Feb 2023		Jan 2023	
overheid	concessie	Vervoerder	Binnengeko..	%	Binnengeko..	%	Binnengeko..	%
Ministerie van I&W	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	76	16.14%	78	16.56%	68	14.44%
MRDH	Rail Rotterdam (incl. R...	RET	7	1.49%	13	2.76%	17	3.61%
	Bus Rotterdam	RET	7	1.49%	12	2.55%	14	2.97%
	Haaglanden Streek	EBS	1	0.21%	1	0.21%	4	0.85%
	Voorne-Putten en Roz...	EBS	-	-	2	0.42%	3	0.64%
	Rail Haaglanden	HTM	1	0.21%	-	-	-	-
	Haaglanden Stad	HTM	-	-	-	-	1	0.21%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	7	1.49%	10	2.12%	4	0.85%
	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	1	0.21%	-	-	1	0.21%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	9	1.91%	7	1.49%	5	1.06%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterd...	GVB	7	1.49%	1	0.21%	3	0.64%
	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	2	0.42%	2	0.42%	-	-
	Waterland	EBS	-	-	-	-	2	0.42%
	Zaanstreek	Connexxion	1	0.21%	-	-	-	-
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	4	0.85%	5	1.06%	2	0.42%
		Arriva	2	0.42%	-	-	-	-
	Achterhoek/Rivierena...	Arriva	3	0.64%	1	0.21%	-	-
	Veluwe-Zuid	Hermes	1	0.21%	-	-	-	-
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenla...	Qbuzz	4	0.85%	1	0.21%	4	0.85%
	Hoeksewaard en Goer...	Connexxion	1	0.21%	2	0.42%	1	0.21%
	Zuid-Holland Noord	Arriva	-	-	3	0.64%	-	-
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	4	0.85%	10	2.12%	-	-
Provincies Flevoland, Gel...	IJssel-Vecht	EBS	5	1.06%	1	0.21%	1	0.21%
		Keolis Nederland	-	-	1	0.21%	5	1.06%
Provincie Overijssel	Zwolle-Kampen en Zw...	Keolis Nederland	4	0.85%	1	0.21%	2	0.42%
	Regio Twente	Keolis Nederland	2	0.42%	1	0.21%	1	0.21%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	0.21%	1	0.21%	2	0.42%
	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	0.42%	-	-	2	0.42%
	West-Brabant	Arriva	2	0.42%	1	0.21%	-	-
OV-bureau Groningen-Dr...	GD Concessie	Qbuzz	3	0.64%	2	0.42%	1	0.21%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord i...	Connexxion	3	0.64%	2	0.42%	-	-
		Haarlem-IJmond	Connexxion	1	0.21%	-	-	-
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	0.21%	2	0.42%	1	0.21%
Provincies Groningen, Fr...	Regionaal spoorvervo...	Arriva	3	0.64%	1	0.21%	-	-
Provincies Overijssel en ...	IJsselmond	Connexxion	-	-	1	0.21%	2	0.42%
Provincie Fryslân	Fryslân	Arriva	1	0.21%	-	-	-	-
null	Treindienst Gouda - Al...	Nederlandse Spoorwegen	1	0.21%	-	-	-	-
<b>Grand total</b>			<b>167</b>	<b>35.46%</b>	<b>161</b>	<b>34.18%</b>	<b>143</b>	<b>30.36%</b>

\*Betreft alleen klachten van aanbieders/vervoerders met concessie, is dus deel van het totaal.



*Trends en opvallende zaken.*

Het is wellicht nog wat vroeg om van trends te spreken, maar een aantal opvallende zaken kunnen wel genoemd worden. Allereerst zijn daar de categorieën “Dienstuitvoering” en “Vervoersbewijs” die binnen de 516 afgesloten de meest voorkomende zijn. Binnen de keywords – tag/label – valt naast “restitutie, “vertraging en “uitgevallen ritten” ook “staking” op.

Categorie	keyword	Klachten binnengekomen ▾
Vervoersbewijs	Restitutie	124
Dienstuitvoering	Restitutie	108
Dienstuitvoering	Uitgevallen ritten	106
Dienstuitvoering	Staking	58
Dienstuitvoering	Vertraging	47
Vervoersbewijs	In- en uitchecken	42
Vervoersbewijs	Ongebruikte vervoerbijzen	38
Personeel	Gedrag	31
Dienstuitvoering	Klantenservice	30
Vervoersbewijs	Tarifhoogte	29
Vervoersbewijs	Opzeggen / verfragen / overzetten	27
Dienstuitvoering	Informatievoorziening	24
Vervoersbewijs	Aanschaf	24
Vervoersbewijs	Klantenservice	16
Dienstuitvoering	Te vroeg vert Klantenservice	13
Personeel	Rijstijl	11
Vervoersbewijs	Informatievoorziening	11
Dienstuitvoering	Halte / station overslaan	11
Dienstuitvoering	Vervangend vervoer	10
Boetebeld	Niet ingecheckt	10
Dienstuitvoering	Capaciteit	10
Boetebeld	Boetes	9
Dienstregeling	Frequentie	9
Boetebeld	Geen kaartje / abonnement	8

**De Geschillencommissie** faciliteert  
het klachtenloket Openbaar Vervoer

---

T 0900 - 81 02 @ [info@klachtenloket-openbaarvervoer.nl](mailto:info@klachtenloket-openbaarvervoer.nl)  
| [klachtenloket-openbaarvervoer.nl](http://klachtenloket-openbaarvervoer.nl)