



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 registreren, 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.

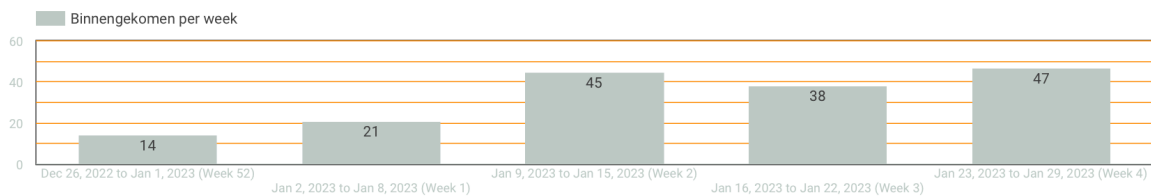


Rapportage Januari 2023

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. Totaal zijn er in januari 2023 174 klachten binnengekomen, waarvan het leeuwendeel digitaal. Op 31 januari zijn er 59 klachten open in behandeling.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
13	173
Afgesloten	Open achteraf
128	58

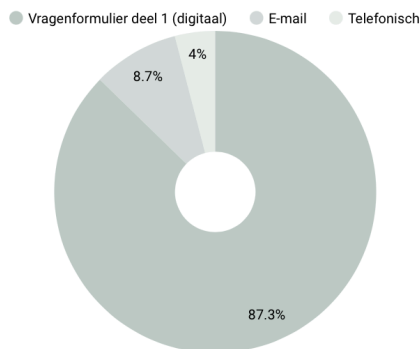


Nieuw binnengekomen:

Heeft al geklaagd	Aantal
Ja	113
Nee	60

indiening_wijze	Aantal	%
Vragenformulier deel 1 (digitaal)	151	87.28%
E-mail	15	8.67%
Telefonisch	7	4.05%
Grand total	173	100%

1 - 3 / 3 < >





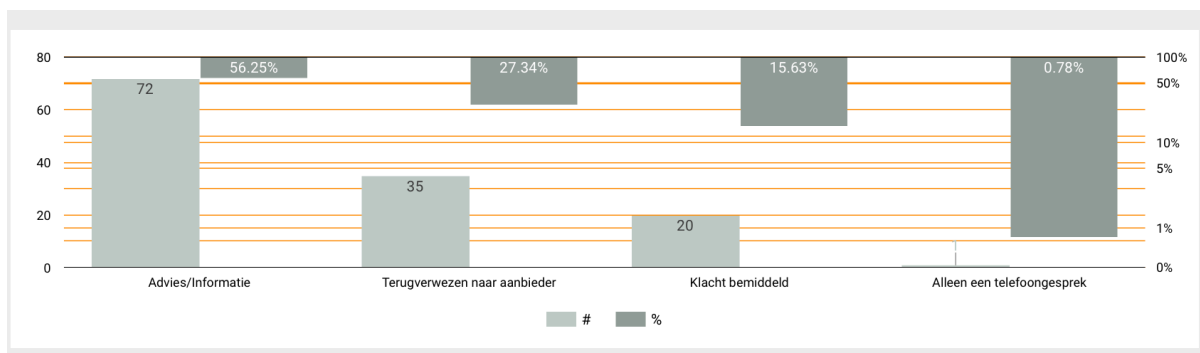
Verwijzfunctie:

Van de 128 afgesloten – behandelde – klachten zijn de meeste (56%) met Advies/Informatie afgehandeld. In 35 gevallen is terugverwezen naar de vervoerder/aanbieder. Er heeft geen doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitredenen.

Afgesloten:

Afsluitredenen	Aantal	Bemiddeling succesvol	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Advies/Informatie	72	Ja	13	No data	
Terugverwezen naar aanbieder	35	Nee	7		
Klacht bemiddeld	20				
Alleen een telefoongesprek	1				
		Grand total	20		



Bemiddelingsfunctie:

Bij 20 klachten is er bemiddeld, waarbij er in 13 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 7 gevallen niet.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitredenen per vervoerder

Vervoerder	Afsluitredenen / Aantal				Grand total
	Advies/Informatie	Terugverwezen naar aanbieder	Klacht bemiddeld	Alleen een telefoongesprek	
Nederlandse Spoorwegen	22	16	12	-	50
RET	17	7	1	-	25
Klantenservice OV-chipkaart	7	1	2	-	10
EBS	5	2	1	-	8
Keolis Nederland	7	-	-	-	7
NS International	2	3	-	1	6
Arriva	2	1	3	-	6
U-OV	2	2	-	-	4
Qbuzz	2	-	-	-	2
Breng	1	1	-	-	2
Hermes	2	-	-	-	2
GVB	2	-	-	-	2
Overige vervoerders	1	1	-	-	2
HTM	-	-	1	-	1
Connexxion	-	1	-	-	1



Verzamel- en signaleringsfunctie:

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

Overzicht afgesloten klachten vervoerder en concessie.

Vervoerder ▾	concessie	Aantal afgesloten zaken	Aantal afgesloten zaken
U-OV	Regio Utrecht	4	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - ...	14	<div style="width: 40px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
RET	Bus Rotterdam	13	<div style="width: 38px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	50	<div style="width: 100px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Keolis Nederland	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede (Keoli...	1	<div style="width: 5px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Keolis Nederland	Provincie Utrecht	1	<div style="width: 5px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Keolis Nederland	IJssel-Vecht	4	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Keolis Nederland	Regio Twente	1	<div style="width: 5px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Hermes	Zuidoost-Brabant	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
HTM	Haaglanden Stad	1	<div style="width: 5px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
EBS	Haaglanden Streek	3	<div style="width: 15px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
EBS	Voorne-Putten en Rozenburg	3	<div style="width: 15px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
EBS	Waterland	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Connexion	IJsselmond	1	<div style="width: 5px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Breng	Arnhem-Nijmegen	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Arriva	Limburg	4	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>
Arriva	Oost-Brabant	2	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #808080;"></div>

Overzicht klachten naar categorie.

Het onderwerp van (de categorie) van de klachten is het overgrote deel rond de categorieën dienstuitvoering en vervoersbewijzen.

Categorie	Datum binnengekomen / Klachten	
	Jan 2023	Grand total
Boetebeleid	10	10
Dienstregeling	10	10
Dienstuitvoering	66	66
Informatievoorziening	3	3
Personeel	9	9
Station- en haltevoorzieni...	8	8
Veiligheid en overlast	10	10
Vervoerbewijs	51	51
Vervoermiddel	6	6



Overzicht klachten naar categorie per vervoerder.

Categorie / Klachten binnengekomen										
+	Vervoerder	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Veiligheid en ...	Station- en hal...	Personeel	Informatievo...	Dienstuitvoer...	Dienstregeling	Boetebeleid
	Arriva	-	2	-	-	-	-	4	1	-
	Breng	-	-	-	-	-	-	2	-	-
	Connexion	-	1	-	-	-	-	-	-	2
	EBS	1	4	-	-	-	-	5	-	-
	GVB	-	1	1	-	-	-	-	-	1
	HTM	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	Hermes	-	1	-	-	-	-	1	-	-
	Keolis Nederland	-	3	-	-	-	-	3	-	4
	Klantenservice OV-c...	-	13	1	-	-	1	-	-	-
	NS International	-	3	-	-	-	-	8	1	-
	Nederlandse Spoor...	3	18	4	5	3	2	27	4	2
	Overige vervoerders	-	-	-	-	-	-	1	1	1
	Qbuzz	1	-	-	-	-	-	3	-	-
	RET	1	4	4	3	6	-	8	3	-
	U-OV	-	-	-	-	-	-	4	-	-
Grand total		6	51	10	8	9	3	66	10	10

Overzicht afgesloten klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder.

Maand / Binnengekomen zaken / %						
overheid	concessie	Vervoerder	Jan 2023		Grand total	
			Binnengekom...	%	Binnengekomen zaken	%
Ministerie van I&W	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	68	47.55%	68	47.55%
MRDH	Rail Rotterdam (incl. ...	RET	17	11.89%	17	11.89%
	Bus Rotterdam	RET	14	9.79%	14	9.79%
	Haaglanden Streek	EBS	4	2.8%	4	2.8%
	Voorne-Putten en Roz...	EBS	3	2.1%	3	2.1%
	Haaglanden Stad	HTM	1	0.7%	1	0.7%
Provincies Flevoland, Ge...	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	5	3.5%	5	3.5%
		EBS	1	0.7%	1	0.7%
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amster...	GVB	3	2.1%	3	2.1%
	Waterland	EBS	2	1.4%	2	1.4%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	5	3.5%	5	3.5%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	4	2.8%	4	2.8%
	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	1	0.7%	1	0.7%
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molen...	Qbuzz	4	2.8%	4	2.8%
	Hoeksewaard en Goe...	Connexion	1	0.7%	1	0.7%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	2	1.4%	2	1.4%
	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	1.4%	2	1.4%
Provincie Overijssel	Zwolle-Kampen en Z...	Keolis Nederland	2	1.4%	2	1.4%
	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0.7%	1	0.7%
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	1.4%	2	1.4%
Provincies Overijssel en ...	IJsselmond	Connexion	2	1.4%	2	1.4%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	1	0.7%	1	0.7%
OV-bureau Groningen-Dr...	GD Concessie	Qbuzz	1	0.7%	1	0.7%
Grand total			143	100%	143	100%