



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.



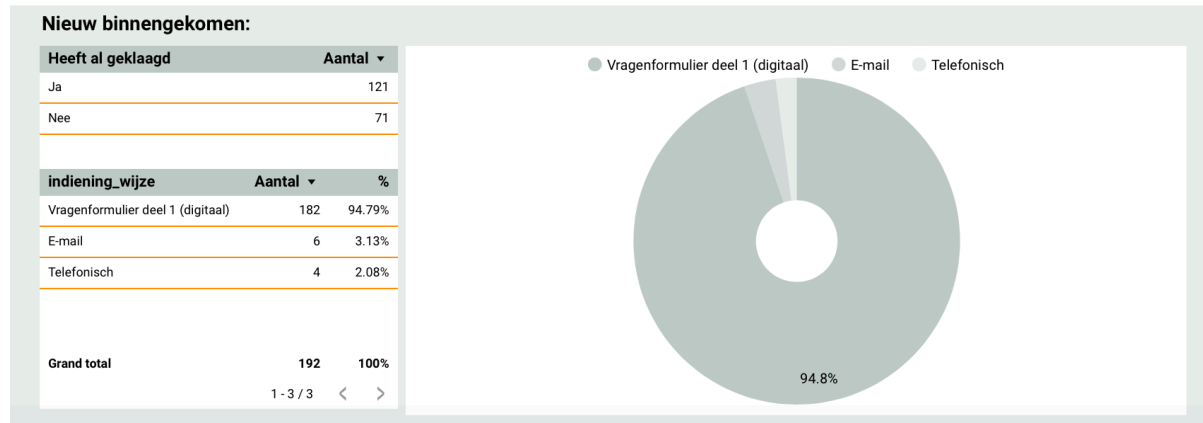
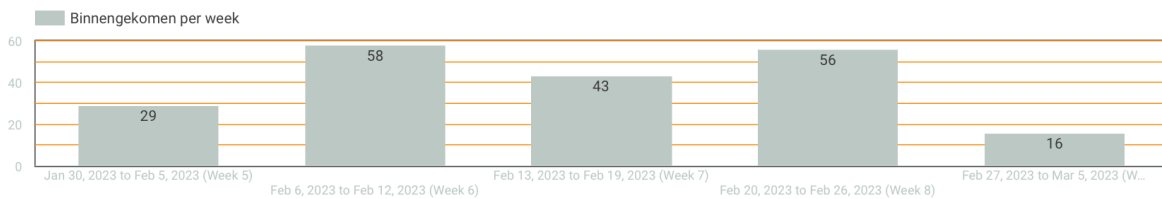
Rapportage Februari 2023

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.

Binnengekomen klachten februari 2023.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
43	192
Afgesloten	Open achteraf
176	73





Verwijsfunctie:

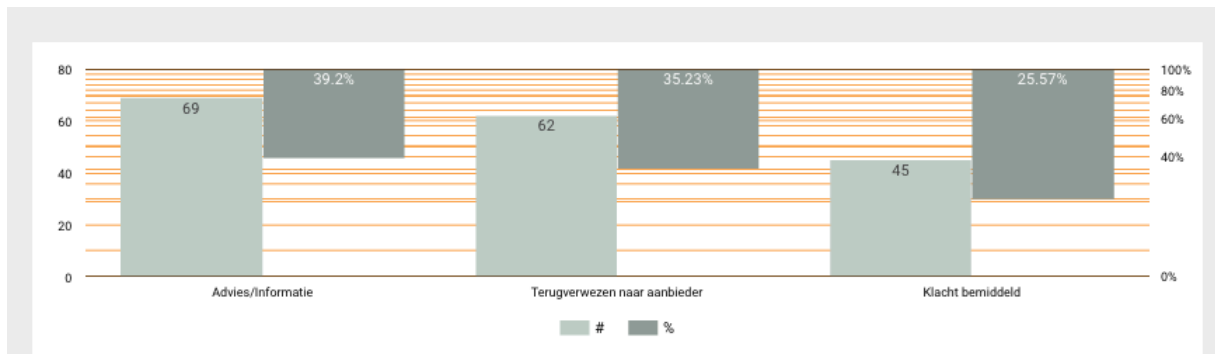
Van de 128 afgesloten – behandelde – klachten in januari 2023 zijn de meeste (56%) met Advies/Informatie afgehandeld. In 35 gevallen is terugverwezen naar de vervoerder/aanbieder.

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 heeft net als in januari 2023 ook in februari 2023 geen doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden februari 2023.

Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succesvol	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Advies/Informatie	69	Ja	39	No data	
Terugverwezen naar aanbieder	62	Nee	6		
Klacht bemiddeld	45				
Grand total			45		





Bemiddelingsfunctie:

Bij 45 klachten is er bemiddeld, waarbij er in 39 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 6 gevallen niet.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder februari 2023.

Vervoerder	Afsluitreden / Aantal			
	Advies/Informatie	Terugverwezen naar aanbieder	Klacht bemiddeld	Grand total
Nederlandse Spoorwegen	25	16	27	68
RET	10	12	1	23
NS International	3	8	5	16
Connexxion	9	5	1	15
Arriva	7	2	1	10
Klantenservice OV-chipkaart	3	3	3	9
U-OV	1	7	-	8
Keolis Nederland	2	-	4	6
EBS	3	1	1	5
Qbuzz	1	3	-	4
Breng	2	2	-	4
Overige vervoerders	1	1	1	3
OV-Pay	2	1	-	3
GVB	-	1	1	2



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 februari 2023.

Vervoerder	concessie	Aantal afgesloten zaken	Aantal afgesloten zaken
U-OV	Regio Utrecht	8	<div style="width: 80px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
RET	Bus Rotterdam	10	<div style="width: 100px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - ...)	13	<div style="width: 130px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Qbuzz	GD Concessie	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	3	<div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	68	<div style="width: 680px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Keolis Nederland	Zwolle-Kampen en Zwolle - Enschede	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Keolis Nederland	Busvervoer Almere	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Keolis Nederland	IJssel-Vecht	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Keolis Nederland	Regio Twente	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
EBS	Voorne-Putten en Rozenburg	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
EBS	IJssel-Vecht	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
EBS	Haaglanden Streek	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Connexxion	IJsselmond	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Connexxion	Zeeland	8	<div style="width: 80px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Connexxion	Hoekswaard en Goeree-Overflakkee	3	<div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Breng	Arnhem-Nijmegen	4	<div style="width: 40px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Arriva	Achterhoek/Rivierland	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Arriva	Limburg	5	<div style="width: 50px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Arriva	Zuid-Holland Noord	2	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>
Arriva	West-Brabant	1	<div style="width: 10px; height: 10px; background-color: #ccc;"></div>

Overzicht klachten naar categorie januari 2023-februari 2023.

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

Categorie	Datum binnengekomen / Klachten		
	Feb 2023	Jan 2023	Grand total
Boetebeleid	16	10	26
Dienstregeling	8	10	18
Dienstuitvoering	86	66	152
Informatievoorziening	5	3	8
Personeel	10	9	19
Station- en haltevoorziening	3	8	11
Veiligheid en overlast	4	10	14
Vervoerbewijs	58	51	109
Vervoermiddel	4	6	10

Grand total	192	173	365
--------------------	------------	------------	------------



Overzicht klachten naar categorie per vervoerder februari 2023.

+ Vervoerder	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Veiligheid en ...	Station- en hal...	Personeel	Informatievo...	Dienstuitvoer...	Dienstregeling	Categorie / Klachten binnengekomen	
									Grand...	
Arriva	-	-	-	-	2	-	10	1		14
Breng	-	1	-	-	-	-	4	-		5
Connexxion	-	2	-	-	-	-	12	2		17
EBS	-	-	-	-	-	-	4	-		4
GVB	-	1	-	-	-	-	-	-		1
Keolis Nederland	-	-	-	-	-	-	2	-		5
Klantenservice OV-c...	-	8	-	-	-	-	-	-		8
NS International	1	1	1	-	-	1	7	-		14
Nederlandse Spoor...	1	33	2	2	4	3	25	4		78
OV-Pay	-	4	-	-	-	-	-	-		4
Overige vervoerders	-	2	1	-	-	-	1	-		5
Qbuzz	-	1	-	-	-	-	2	1		3
RET	2	1	-	1	4	1	13	-		24
U-OV	-	4	-	-	-	-	6	-		10

Overzicht afgesloten klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder.*

overheid	concessie	Vervoerder	Binnengekomen zaken		Maand / Binnengekomen zaken / %	
			Feb 2023	%	Jan 2023	%
Ministerie van I&W	HRN (Hoofdrailnet)	Nederlandse Spoorwegen	77	25.41%	68	22.44%
MRDH	Rail Rotterdam (incl. ...	RET	13	4.29%	17	5.61%
	Bus Rotterdam	RET	12	3.96%	14	4.62%
	Haaglanden Streek	EBS	1	0.33%	4	1.32%
	Voorne-Putten en Roz...	EBS	2	0.66%	3	0.99%
	Haaglanden Stad	HTM	-	-	1	0.33%
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	10	3.3%	4	1.32%
	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	-	-	1	0.33%
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	7	2.31%	5	1.65%
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molen...	Qbuzz	1	0.33%	4	1.32%
	Zuid-Holland Noord	Arriva	3	0.99%	-	-
	Hoeksewaard en Goe...	Connexxion	2	0.66%	1	0.33%
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	10	3.3%	-	-
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	5	1.65%	2	0.66%
	Achterhoek/Rivieren...	Arriva	1	0.33%	-	-
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amster...	GVB	1	0.33%	3	0.99%
	Amstelland-Meerland...	Connexxion	2	0.66%	-	-
	Waterland	EBS	-	-	2	0.66%
Provincies Flevoland, Ge...	IJssel-Vecht	Keolis Nederland	1	0.33%	5	1.65%
		EBS	1	0.33%	1	0.33%
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	0.33%	2	0.66%
	Zuidoost-Brabant	Hermes	-	-	2	0.66%
	West-Brabant	Arriva	1	0.33%	-	-
Provincie Overijssel	Zwolle-Kampen en Z...	Keolis Nederland	1	0.33%	2	0.66%
	Regio Twente	Keolis Nederland	1	0.33%	1	0.33%
OV-bureau Groningen-Dr...	GD Concessie	Qbuzz	2	0.66%	1	0.33%
Provincies Overijssel en ...	IJsselmond	Connexxion	1	0.33%	2	0.66%
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	2	0.66%	1	0.33%
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord ...	Connexxion	2	0.66%	-	-
Provincies Groningen, Fr...	Regionaal spoorvervo...	Arriva	1	0.33%	-	-
Grand total			160	52.81%	143	47.19%

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