

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.

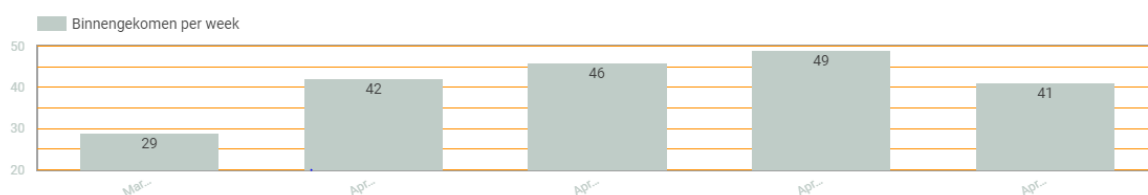
De rapportages bestaan uit maandrapportages, eenvoudige getalsmatige rapportages, en kwartaalrapportages welke meer inhoudelijk zijn en meer gericht zijn op analyse en trends.

Maandrapportage April 2023

Instroom – indieningswijze:

Op 1 april 2023 waren er 74 openstaande klachten vanuit de maand maart 2023.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
74	187
Afgesloten	Open achteraf
180	81



Nieuw binnengekomen:

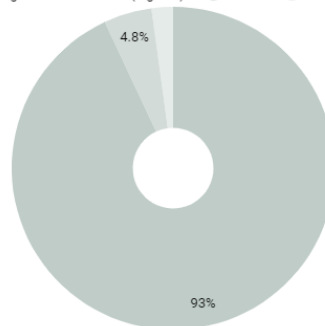
Heeft al geklaagd	Aantal
Ja	113
Nee	74

indiening_wijze	Aantal	%
Vragenformulier deel 1 (digitaal)	174	93.05%
E-mail	9	4.81%
Telefonisch	4	2.14%

Grand total	187	100%
-------------	-----	------

1 - 3 / 3 < >

● Vragenformulier deel 1 (digitaal) ● E-mail ● Telefonisch



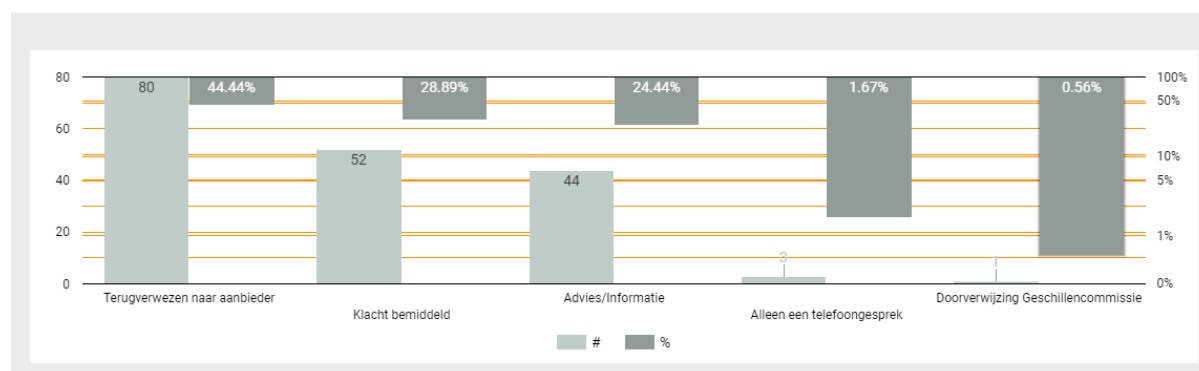
Verwijsfunctie:

Van de 180 afgesloten – behandelde – klachten zijn de meeste (44,44%) met Terugverwezen naar aanbieder afgehandeld. In 52 gevallen is de klacht bemiddeld. Er is bij 44 klachten Advies/Informatie gegeven. Er heeft één doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden.

Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succesvol	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Terugverwezen naar aanbieder	80	Ja	42	Geen bemiddeling / mediation mogelijk	1
Klacht bemiddeld	52	Nee	10		
Advies/Informatie	44				
Alleen een telefoongesprek	3	Grand total	52	Grand total	1
Doorverwijzing Geschillencommissie	1				
Grand total	180				



Bemiddelingsfunctie:

Bij 52 klachten is er bemiddeld, waarbij er in 42 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 10 gevallen niet.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder

Vervoerder	Afsluitreden / Aantal					Grand total
	Terugverwezen naar aanbieder	Klacht bemiddeld	Advies/Informatie	Alleen een telefoongesprek	Doorverwijzing Geschillencomm...	
Nederlandse Spoorwegen	32	37	19	4	-	92
RET	17	1	3	-	-	21
EBS	11	-	6	-	-	17
NS International	-	8	3	-	-	11
Arriva	4	1	4	-	1	10
U-OV	6	-	1	-	-	7
GVB	4	1	2	-	-	7
Connexion	1	-	3	-	-	4
Keolis Nederland	1	1	1	-	-	3
Hermes	2	-	1	-	-	3
Qbuzz	2	-	-	-	-	2
OV-Pay	-	1	-	1	-	2
Klantenservice OV-chipkaart	-	-	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	7	
RET	Bus Rotterdam	9	
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	12	
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	1	
Qbuzz	GD Concessie	1	
Nederlandse Spoorwegen	Treindienst Gouda - Alphen a/d Rijn	2	
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	90	
Keolis Nederland	Busvervoer Almere	1	
Keolis Nederland	Zwolle-Kampen en Zwolle - Enschede	2	
Hermes	Zuidoost-Brabant	2	
Hermes	Veluwe-Zuid	1	
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	7	
EBS	IJssel-Vecht	8	
EBS	Haaglanden Streek	3	
EBS	Waterland	3	
EBS	Voorne-Putten en Rozenburg	3	
Connexxion	Zeeland	1	
Connexxion	Gooi- en Vechtstreek	1	
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	1	
Connexxion	Noord-Holland Noord incl. Texel	1	
Arriva	Achterhoek/Rivierenland	3	
Arriva	Limburg	4	
Arriva	Zuid-Holland Noord	1	
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	2	

Overzicht klachten naar categorie per vervoerder.

Vervoerder	Categorie / Klachten binnengekomen									Grand total
	Vervoermiddel	Vervoerbeijis	Veiligheid en overlast	Station- en haltevo...	Personeel	Informatievoorzien...	Dienstuivering	Dienstregeling	Boerbeleid	
Arriva	1	1	-	-	-	-	9	-	1	12
Bieng	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Connexxion	-	-	-	1	1	-	2	-	-	4
EBS	-	2	2	1	2	-	10	3	-	20
GVB	-	1	-	-	2	-	2	1	3	9
HTM	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Hermes	-	1	1	-	-	-	1	-	-	3
Keolis Nederland	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
KlantenService OV-chipkaart	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
NS International	-	2	-	-	-	2	3	-	-	7
Nederlandse Spoorwegen	4	35	4	5	8	5	21	3	11	94
Qbuzz	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3
RET	-	3	1	1	4	-	11	-	1	21
U-OV	-	1	-	-	2	-	2	-	-	5

Overzicht klachten naar categorie.

Datum binnengekomen / Klachten		
Categorie	Apr 2023	Grand total
Boetebeleid	17	17
Dienstregeling	7	7
Dienstuitvoering	63	63
Informatievoorziening	7	7
Personeel	19	19
Station- en haltevoorziening...	8	8
Veiligheid en overlast	8	8
Vervoerbewijs	52	52
Vervoermiddel	6	6

Overzicht klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder.

Maand / Binnengekomen zaken / %					
			Apr 2023		
kloppv_concessies	concessie_verleners	Vervoerder	Binnengekomen zaken		%
HRN (Hoofdrailnet)	Ministerie van I&W	Nederlandse Spoorwegen	92		52.57%
Bus Rotterdam	MRDH	RET	11		6.29%
Rail Rotterdam (incl. Ran...	MRDH	RET	10		5.71%
IJssel-Vecht	Provincies Flevoland, ...	EBS	10		5.71%
Stadsvervoer Amsterdam	Vervoerregio Amsterd...	GVB	9		5.14%
Regio Utrecht	Provincie Utrecht	U-OV	5		2.86%
Limburg	Provincie Limburg	Arriva	4		2.29%
Haaglanden Streek	MRDH	EBS	4		2.29%
Achterhoek/Rivierenland	Provincie Gelderland	Arriva	3		1.71%
Waterland	Vervoerregio Amsterd...	EBS	3		1.71%
Regionaal spoorvervoer ...	Provincies Groningen,...	Arriva	3		1.71%
Voorne-Putten en Rozen...	MRDH	EBS	3		1.71%
GD Concessie	OV-bureau Groningen-...	Qbuzz	2		1.14%
Amstelland-Meerlanden	Vervoerregio Amsterd...	Connexxion	2		1.14%
Treindienst Gouda - Alph...	null	Nederlandse Spoorwegen	2		1.14%
Zuidoost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Hermes	2		1.14%
Fryslân	Provincie Fryslân	Arriva	1		0.57%
Zuid-Holland Noord	Provincie Zuid-Holland	Arriva	1		0.57%
Busvervoer Almere	Gemeente Almere	Keolis Nederland	1		0.57%
Arnhem-Nijmegen	Provincie Gelderland	Breng	1		0.57%
Drechtsteden, Molenlan...	Provincie Zuid-Holland	Qbuzz	1		0.57%
Zeeland	Provincie Zeeland	Connexxion	1		0.57%
Haaglanden Stad	MRDH	HTM	1		0.57%
Veluwe-Zuid	Provincie Gelderland	Hermes	1		0.57%
Vechtdaallijnen	Provincies Overijssel ...	Arriva	1		0.57%
Gooi- en Vechtstreek	Provincie Noord-Holla...	Connexxion	1		0.57%
Zwolle-Kampen en Zwoll...	Provincie Overijssel	Keolis Nederland	1		0.57%
Grand total			175		100%