

rapportage

klachtenloket
Openbaar Vervoer



juli 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 *wegwijzfunctie*, de *bemiddelingsfunctie*, en de *verzamel- en signaleringsfunctie*.

De *wegwijzfunctie*, behelst het informeren en doorverwijzen bij standaardklachten naar de betreffende vervoerder (wegwijzfunctie). 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 op dit moment uit maandrapportages, eenvoudige getalsmatige rapportages, en kwartaalrapportages welke meer inhoudelijk zijn en meer gericht zijn op analyse en trends. In de komende tijd wordt gewerkt aan het verder ontsluiten van de informatie voor de geïnteresseerden.

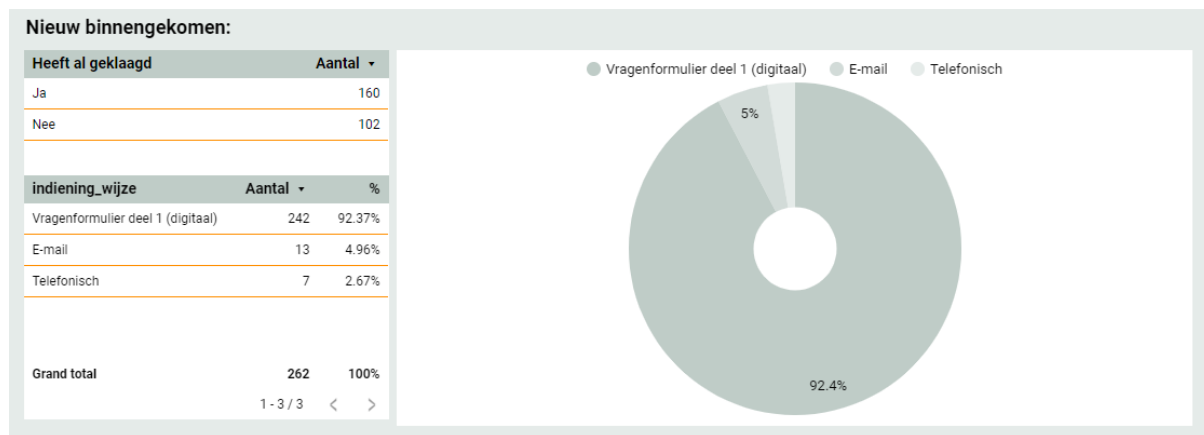
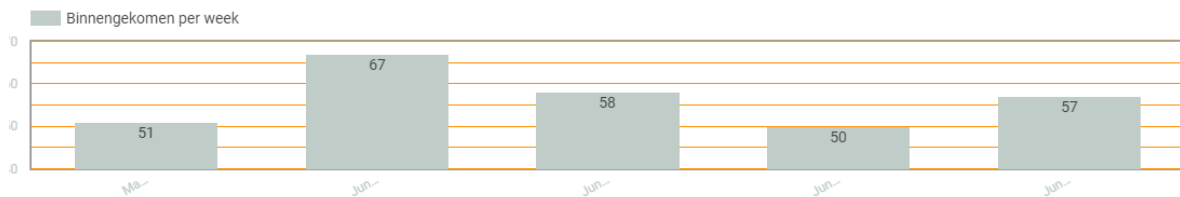


Rapportage juni / tweede kwartaal 2023

Instroom – indieningswijze juni 2023:

Op 1 april 2023 waren er 74 openstaande zaken van mei 2023. In april werden er in totaal 187 nieuwe klachten ingediend. Het grootste gedeelte werd via de website ingediend. Op 1 mei waren er 83 openstaande zaken vanuit de maand april. Gedurende de maand mei 2023 werden er 201 nieuwe klachten ingediend, wederom voornamelijk via de website. Op 1 juni 2023 waren er 81 openstaande klachten vanuit de maand mei 2023. Er kwamen in totaal 262 nieuwe klachten binnen en ook deze maand wist men ons voornamelijk via de website te vinden.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
81 ✖	262
Afgesloten	Open achteraf
249	94





Instroom – indieningswijze tweede kwartaal 2023:

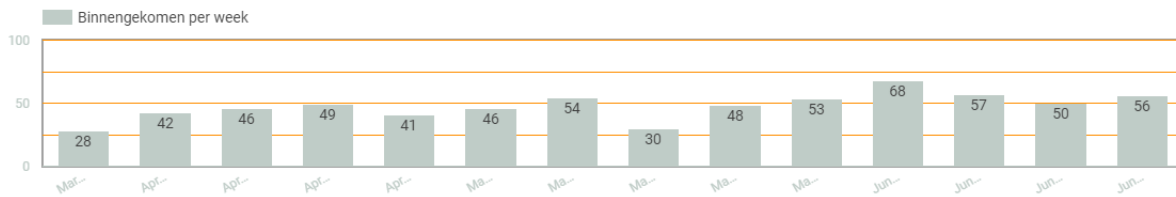
Apr 1, 2023 - Jun 30, 2023 ▾ Bron ▾ Vervoerder ▾ Concessie ▾ Concessie verleners ▾

Open vooraf
74

Nieuw binnengekomen
648

Afgesloten
629

Open achteraf
93



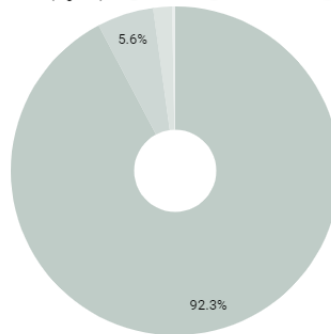
Nieuw binnengekomen:

Heeft al geklaagd	Aantal
Ja	391
Nee	257

indiening_wijze	Aantal	%
Vragenformulier deel 1 (digitaal)	598	92.28%
E-mail	36	5.56%
Telefonisch	12	1.85%
Eerste klachtenbrief	2	0.31%
Grand total	648	100%

1 - 4 / 4 < >

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



Uit de praktijk...

Een reiziger schaft per ongeluk verkeerde e-tickets aan bij de NS. Vanwege chaos op het spoor lukt het niet om de klantenservice te bereiken hierover. De reiziger besluit vervolgens om nieuwe tickets te bestellen en later nog een keer te bellen.

Wanneer de reiziger later in de week alsnog contact opneemt met de NS krijgt zij te horen dat de tickets niet terugbetaald kunnen worden omdat deze al zijn geopend. Mevrouw is verontwaardigd, omdat zij dit niet heeft zien staan bij de aanschaf van de tickets.

Het Klachtenloket neemt contact op met de NS met de vraag of zij de reiziger een tegemoetkoming kunnen aanbieden voor de dubbele kosten die zijn gemaakt.

De NS legt aan de reiziger uit dat het verzoek van mevrouw is afgekeurd op basis van de algemene voorwaarden. In de leveringsvoorwaarden staat namelijk dat een ongebruikt e-ticket niet wordt terugbetaald. De NS kan namelijk niet zien of het e-ticket is gebruikt, aangezien er niet in- of uitgecheckt hoeft te worden. Toch maakt de NS een uitzondering omdat mevrouw niet op de hoogte was van de voorwaarden en de tickets bovendien vlak na elkaar heeft besteld. Mevrouw krijgt drie couponcodes die zij kan verzilveren voor drie nieuwe dagretours die mevrouw kan gebruiken in de daluren. Mevrouw is tevreden met deze oplossing en bedankt ons voor de hulp.



Verwijsfunctie:

In april 2023 zijn er van de 180 afgesloten klachten 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.

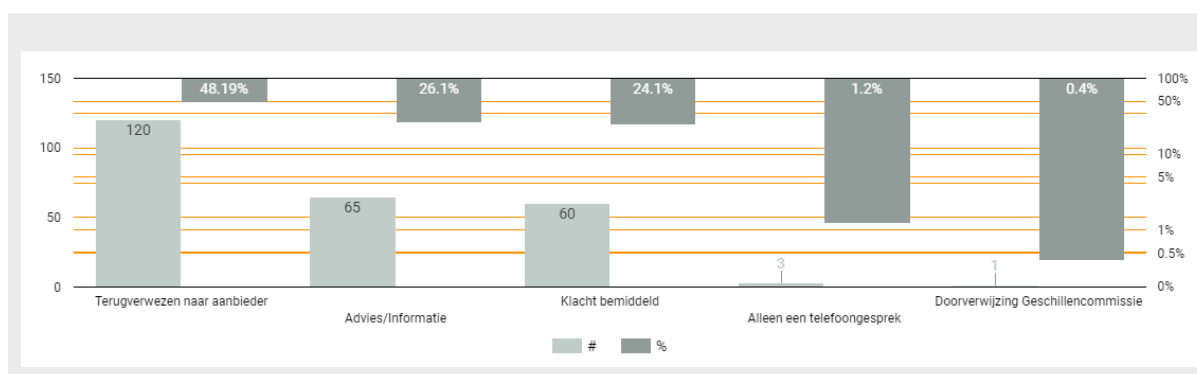
In mei 2023 werden er van de 202 afgesloten – behandelde – klachten de meeste (45%) met Terugverwezen naar aanbieder afgehandeld. In 56 gevallen is de klacht bemiddeld. Bij 53 klachten is de klacht afgehandeld door het geven van Advies/Informatie. Er hebben twee doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

In juni 2023 zijn van de 249 afgesloten – behandelde – klachten de meeste (48%) met Terugverwezen naar aanbieder afgehandeld. In 60 gevallen is de klacht bemiddeld. Er is bij 65 klachten Advies/Informatie gegeven. Er heeft één doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden juni 2023.

Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succesvol	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Terugverwezen naar aanbieder	120	Ja	50	Niet succesvolle bemiddelingspoging	1
Advies/Informatie	65	Nee	11		
Klacht bemiddeld	60		1		
Alleen een telefoongesprek	3	Grand total	62	Grand total	1
Doorverwijzing Geschillencommissie	1				
Grand total	249				





Uit de praktijk...

Een reiziger parkeert zijn auto bij het metrostation Kralingse Zoom en wil vervolgens een ticket aanschaffen. De reiziger betaalt €19 en wacht op zijn ticket. Wanneer er een ticket uit de machine komt, is dit alleen niet het ticket wat de reiziger wilde kopen maar een briefje met een foutmelding. De reiziger moet zich hiervoor melden bij een loket. Bij het station was niemand aanwezig en de reiziger belt RET. Telefonisch wordt toegezegd dat terugbetaling aangevraagd kan worden per e-mail.

Wanneer de reiziger dit probeert te doen, stuit hij op een probleem. Een veld wat meneer moet invullen geeft problemen. Er moet namelijk een bankrekeningnummer ingevuld worden, maar het Belgische bankrekeningnummer wordt niet aanvaard. Per mail wordt tegen de reiziger gezegd dat dit klopt en als oplossing wordt aangedragen om het bedrag over te laten maken naar een Nederlandse kennis. Voor de reiziger is dit geen goede oplossing.

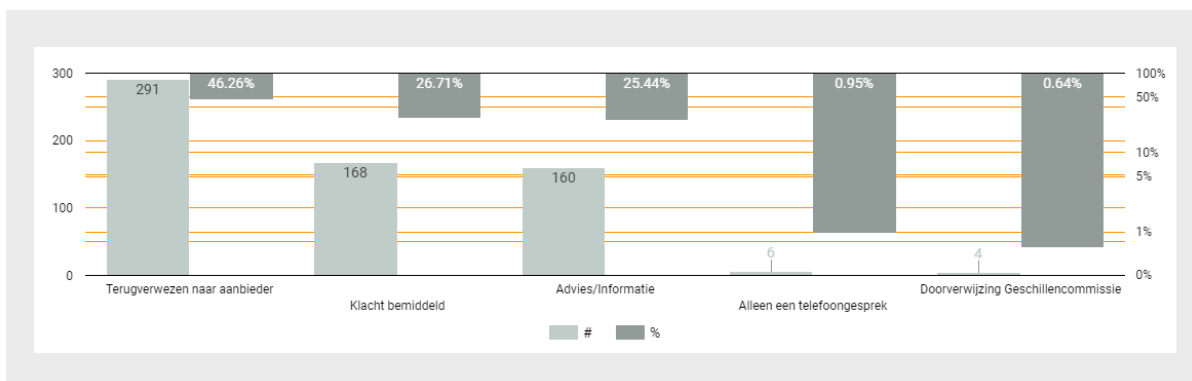
Het Klachtenloket besluit te bemiddelen en legt de klacht voor bij RET. RET laat ons vervolgens weten dat een verzoek tot teruggave is aangemaakt en goedgekeurd. De reiziger is erg blij met de afhandeling van zijn klacht.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden tweede kwartaal 2023

Apr 1, 2023 - Jun 30, 2023 ▾ Bron ▾ Vervoerder ▾ Concessie ▾ Concessie verleners ▾

Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal ▾	Bemiddeling succesvol	Aantal ▾	Reden doorverwijzing commissie	Aantal ▾
Terugverwezen naar aanbieder	291	Ja	139	Geen bemiddeling / mediation mogelijk	3
Klacht bemiddeld	168	Nee	30	Niet succesvolle bemiddelingspoging	1
Advies/Informatie	160		1		
Alleen een telefoongesprek	6	Grand total	170	Grand total	4
Doorverwijzing Geschillencommissie	4				
Grand total	629				





Bemiddelingsfunctie:

In april 2023 is er bij 52 klachten bemiddeld, waarbij er in 42 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 10 gevallen niet.

In mei 2023 is er bij 56 klachten bemiddeld, waarbij er in 48 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 8 gevallen niet.

In juni 2023 is er bij 60 klachten bemiddeld, waarbij er in 50 een oplossing is gevonden (succesvol) en in 10 gevallen niet.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder juni 2023

Afsluitreden / Aantal						
Vervoerder	Terugverwezen naar aanbieder	Advies/Informatie	Klacht bemiddeld	Alleen een telefoongesprek	Doorverwijzing Geschillencomm...	Grand total
Nederlandse Spoorwegen	40	31	42	2	1	116
RET	13	5	2	-	-	20
EBS	8	5	2	-	-	15
GVB	12	2	1	-	-	15
U-OV	12	2	-	-	-	14
Arriva	4	2	5	-	-	11
Klantenservice OV-chipkaart	4	1	3	1	-	9
Connexion	5	3	-	-	-	8
OV-Pay	4	3	1	-	-	8
Qbuzz	5	3	-	-	-	8
NS International	2	1	2	-	-	5
Keolis Nederland	-	2	2	-	-	4
Hermes	3	-	-	-	-	3
HTM	3	-	-	-	-	3
Breng	1	2	-	-	-	3
Overige vervoerders	1	2	-	-	-	3
ProRail	2	-	-	-	-	2

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder tweede kwartaal 2023

Afsluitreden / Aantal						
Vervoerder	Terugverwezen naar aanbieder	Klacht bemiddeld	Advies/Informatie	Alleen een telefoongesprek	Doorverwijzing Geschillencomm...	Grand total
Nederlandse Spoorwegen	106	119	66	4	1	296
RET	46	4	10	-	-	60
EBS	24	5	18	-	-	47
GVB	22	4	6	-	1	33
U-OV	27	-	4	-	-	31
Arriva	9	7	10	-	2	28
NS International	4	14	9	-	-	27
Connexion	14	-	6	-	-	20
Klantenservice OV-chipkaart	4	7	5	1	-	17
OV-Pay	6	2	8	1	-	17
Qbuzz	10	-	4	-	-	14
Hermes	7	-	2	-	-	9
Keolis Nederland	2	3	4	-	-	9
Breng	1	1	3	-	-	5
HTM	3	1	1	-	-	5
OV-Algemeen	2	1	2	-	-	5
Overige vervoerders	2	-	2	-	-	4



Uit de praktijk...

Een vader dient een klacht in over de NS namens zijn dochter. Vanwege het grote treinongeluk wat is gebeurd op 4 april 2023 bij Voorschoten heeft de dochter geen gebruik gemaakt van haar abonnement. Het vervangende vervoer wat is geregeld zat zo vol dat ze niet stopten bij bepaalde instaphaltes. Het traject waar de dochter normaal gesproken 9 minuten over doet, duurt nu 2 uur. De dochter besluit om op een andere manier te gaan reizen. Het abonnementsgeld wordt door de NS niet terugbetaald.

Wanneer het klachtenloket de vraag voorlegt bij de NS wordt het verzoek tot restitutie van de abonnementskosten alsnog afgewezen. Wel wil de NS de reiziger tegemoetkomen en worden 5 couponcodes aangeboden die mevrouw kan gebruiken voor een 2^e klas dagretour.

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 juni 2023

Vervoerder ▾	concessie	Aantal afgesloten zaken	Aantal afgesloten zaken
U-OV	Regio Utrecht	14	<div style="width: 14%;"></div>
RET	Bus Rotterdam	11	<div style="width: 11%;"></div>
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	9	<div style="width: 9%;"></div>
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	3	<div style="width: 3%;"></div>
Qbuzz	GD Concessie	5	<div style="width: 5%;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	115	<div style="width: 115%;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	Treindienst Gouda - Alphen a/d Rijn	1	<div style="width: 1%;"></div>
Keolis Nederland	Provincie Utrecht	1	<div style="width: 1%;"></div>
Keolis Nederland	Busvervoer Almere	3	<div style="width: 3%;"></div>
Hermes	Zuidoost-Brabant	2	<div style="width: 2%;"></div>
Hermes	Veluwe-Zuid	1	<div style="width: 1%;"></div>
HTM	Haaglanden Stad	3	<div style="width: 3%;"></div>
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	15	<div style="width: 15%;"></div>
EBS	IJssel-Vecht	3	<div style="width: 3%;"></div>
EBS	Haaglanden Streek	7	<div style="width: 7%;"></div>
EBS	Voorne-Putten en Rozenburg	1	<div style="width: 1%;"></div>
EBS	Waterland	4	<div style="width: 4%;"></div>
Connexxion	Hoekswaard en Goeree-Overflakke	1	<div style="width: 1%;"></div>
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	1	<div style="width: 1%;"></div>
Connexxion	Zeeland	3	<div style="width: 3%;"></div>
Connexxion	Zaanstreek	1	<div style="width: 1%;"></div>
Connexxion	Gooi- en Vechtstreek	1	<div style="width: 1%;"></div>
Connexxion	IJsselmond	1	<div style="width: 1%;"></div>
Breng	Arnhem-Nijmegen	3	<div style="width: 3%;"></div>
Arriva	Limburg	3	<div style="width: 3%;"></div>
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	2	<div style="width: 2%;"></div>
Arriva	Oost-Brabant	2	<div style="width: 2%;"></div>
Arriva	West-Brabant	3	<div style="width: 3%;"></div>
Arriva	Achterhoek/Rivierenland	1	<div style="width: 1%;"></div>



Uit de praktijk...

Klanten zijn op pad met hun acht weken oude kindje. Wanneer er een bus van EBS uitvalt en een andere lijn ook vervalt, pakken de klanten de trein naar een station waar zij een andere bus zouden kunnen pakken. Die betreffende bus komt ook niet opdagen, zonder dat er melding van uitval wordt gemaakt. Als de bus daarna ook niet op komt dagen, pakken klanten een taxi. Er zijn extra taxi- en treinkosten gemaakt doordat de bus van de vervoerder niet heeft gereden.

Klanten dienen een klacht in bij EBS die uitlegt dat er wegens personeelstekort veel lijnen uitvallen. Op de extra kosten die klanten hebben gemaakt wordt niet ingegaan.

Het Klachtenloket Openbaar Vervoer legt de kwestie voor aan EBS. Zij geven nogmaals uitleg, maar blijft bij het standpunt dat zij door personeelstekort niet anders kunnen dan bepaalde lijnen niet te laten rijden. Er wordt niet overgegaan tot restitutie.

Overzicht afgesloten klachten vervoerder en concessie tweede kwartaal 2023

Vervoerder ▾	concessie	Aantal afgesloten zaken	Aantal afgesloten zaken
U-OV	Regio Utrecht	31	■
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	29	■
RET	Bus Rotterdam	32	■
Qbuzz	GD Concessie	7	■
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	7	■
Nederlandse Spoorwegen	Treindienst Gouda - Alphen a/d Rijn	1	
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	295	■
Keolis Nederland	Busvervoer Almere	4	■
Keolis Nederland	Provincie Utrecht	3	
Keolis Nederland	Zwolle-Kampen en Zwolle - Enschede	2	
Hermes	Zuidoost-Brabant	5	■
Hermes	Veluwe-Zuid	4	■
HTM	Haaglanden Stad	4	■
HTM	Rail Haaglanden	1	
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	33	■
EBS	IJssel-Vecht	17	■
EBS	Haaglanden Streek	15	■
EBS	Voorne-Putten en Rozenburg	4	■
EBS	Waterland	11	■
Connexxion	Hoeksewaard en Goeree-Overflakke	1	
Connexxion	IJsselmond	1	
Connexxion	Noord-Holland Noord incl. Texel	5	■
Connexxion	Zaanstreek	2	
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	4	■
Connexxion	Zeeland	4	■
Connexxion	Gooi- en Vechtstreek	3	



Breng	Arnhem-Nijmegen	5
Arriva	Achterhoek/Rivierland	4
Arriva	West-Brabant	3
Arriva	Fryslân	1
Arriva	Arnhem-Nijmegen	1
Arriva	Vechtdallijnen	1
Arriva	Oost-Brabant	2
Arriva	Zuid-Holland Noord	1
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	5
Arriva	Limburg	11



Uit de praktijk...

Bij terugkomst van een reis wil een reiziger een reservering maken bij EBS. Volgens de website kan dit, maar na contact met de klantenservice geeft de medewerker aan dat dit niet mogelijk is. De klant wordt geadviseerd gebruikt te maken van een taxi van de vervoerder. De klant had beter met het Studenten OV kunnen reizen in dat geval en wenst hier nu de kosten voor terug.

Na het indienen van een klacht volgt er helaas geen restitutie van de door klant gemaakte kosten.

Het Klachtenloket Openbaar Vervoer legt de klacht voor aan de vervoerder. Deze neemt contact op met de reiziger en besluit alsnog tot restitutie over te gaan.

Overzicht klachten naar categorie per vervoerder juni 2023

+ Vervoerder	Vervoermiddel	Vervoerbevis	Veiligheid en overlast	Station- en haltevo...	Personeel	Informatievoorzien...	Dienstuitoering	Dienstregeling	Boenbeleid	Categorie / Klachten binnengekomen	
										Grand totaal	
Arriva	1	-	-	-	1	-	6	-	2		10
Breng	-	-	-	-	-	-	1	1	1		3
Connexion	-	1	-	-	2	-	5	-	-		8
EBS	1	-	-	-	-	-	15	-	-		16
GVB	-	1	1	2	8	-	2	1	1		16
HTM	-	-	1	-	2	-	-	-	1		4
Hermes	-	-	-	-	2	-	1	1	-		4
Keolis Nederland	-	1	-	-	1	-	1	-	4		6
Klantenservice OV/ohpkaart	-	6	-	-	-	-	-	-	-		6
NS International	-	1	-	-	-	-	4	-	1		6
Nederlandse Spoorwegen	6	28	4	10	5	6	55	-	6		122
OV-Algemeen	-	-	-	-	-	-	2	-	-		2
OV-Pay	-	8	-	-	-	-	-	-	-		8
Overige vervoerders	-	-	-	-	-	-	2	-	-		2
ProRail	1	-	-	-	-	-	-	-	-		1
Obuzz	2	-	-	-	-	1	5	1	-		8
RET	5	3	3	5	5	1	4	1	-		26
U-OV	1	1	1	1	3	-	6	-	1		13



Overzicht klachten naar categorie per vervoerder tweede kwartaal 2023

Categorie / Klachten binnengekomen										
Vervoerder	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Veiligheid en overlast	Station- en haltevoor...	Personeel	Informatievoorzien...	Dienstuitvoering	Dienstregeling	Boetebeleid	Grand total
Arriva	2	1	-	-	1	-	19	-	4	27
Breng	-	1	-	-	1	-	1	1	1	5
Connexxion	1	1	-	1	4	-	19	-	-	20
EBB	1	5	3	1	2	-	25	3	1	51
GVB	-	4	3	4	11	-	8	2	4	36
HTM	-	1	1	-	2	-	-	-	1	5
Hermes	-	1	1	-	3	-	4	1	-	10
Keolis Nederland	-	2	-	-	3	-	2	-	3	13
Klantservice OV-chipkaart	-	16	-	-	-	1	-	-	-	17
NS International	-	4	-	-	-	3	15	-	1	23
Nederlandse Spoorwegen	16	101	12	26	21	16	99	3	18	301
OV-Algemeen	-	2	-	-	-	-	2	-	-	4
OV-Pay	-	17	-	-	-	-	-	-	-	17
Overige vervoerders	-	1	-	-	-	-	3	-	-	4
ProRail	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Obvuz	4	-	-	-	-	1	10	2	-	16
RET	5	7	5	7	15	1	22	1	-	63
U-OV	1	3	1	1	6	-	19	-	1	31

Overzicht klachten naar categorie juni 2023

Datum binnengekomen / Klachten		
Categorie	Jun 2023	Grand total
Boetebeleid	17	17
Dienstregeling	5	5
Dienstuitvoering	109	109
Informatievoorziening	8	8
Personeel	29	29
Station- en haltevoorzi...	18	18
Veiligheid en overlast	10	10
Vervoerbewijs	60	60
Vervoermiddel	17	17

Overzicht klachten naar categorie tweede kwartaal 2023

Datum binnengekomen / Klachten				
Categorie	Jun 2023	May 2023	Apr 2023	Grand total
Boetebeleid	17	6	17	40
Dienstregeling	5	1	7	13
Dienstuitvoering	109	80	63	252
Informatievoorziening	8	7	7	22
Personeel	29	21	19	69
Station- en haltevoorzi...	18	14	8	40
Veiligheid en overlast	10	9	8	27
Vervoerbewijs	59	56	52	167
Vervoermiddel	17	8	6	31



Uit de praktijk...

Bij het aanvragen van een nieuwe OV-chipkaart loopt een klant vanwege een taalbarrière tegen een probleem aan. Uiteindelijk moet het abonnement van de reiziger opnieuw aangevraagd worden. Gevolg is dat zijn keuzevrije dagen voor een jaar vervallen.

De klantenservice van de NS lost het probleem met het abonnement op, maar het probleem met de keuzevrije dagen blijven onopgelost.

Het Klachtenloket Openbaar Vervoer vraagt de NS nog een keer naar de klacht te kijken. Deze neemt contact op met de reiziger en komt met een passende oplossing in de vorm van coupons om de keuzevrije dagen te compenseren.

Overzicht klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder juni 2023

			Maand / Binnengekomen zaken / %	
			Jun 2023	
klopv_consessies	concessie_verleners	Vervoerder	Binnengekomen zaken	%
HRN (Hoofdrailnet)	Ministerie van I&W	Nederlandse Spoorwegen	121	51.49%
Stadsvervoer Amsterdam	Vervoerregio Amsterd...	GVB	16	6.81%
Rail Rotterdam (incl. Ran...	MRDH	RET	14	5.96%
Regio Utrecht	Provincie Utrecht	U-OV	13	5.53%
Bus Rotterdam	MRDH	RET	12	5.11%
Haaglanden Streek	MRDH	EBS	7	2.98%
GD Concessie	OV-bureau Groningen-...	Qbuzz	5	2.13%
IJssel-Vecht	Provincies Flevoland, ...	EBS	5	2.13%
Haaglanden Stad	MRDH	HTM	4	1.7%
Arnhem-Nijmegen	Provincie Gelderland	Breng	3	1.28%
		Arriva	1	0.43%
Busvervoer Almere	Gemeente Almere	Keolis Nederland	4	1.7%
Drechtsteden, Molenlan...	Provincie Zuid-Holland	Qbuzz	3	1.28%
Zeeland	Provincie Zeeland	Connexxion	3	1.28%
Waterland	Vervoerregio Amsterd...	EBS	3	1.28%
West-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Arriva	3	1.28%
Limburg	Provincie Limburg	Arriva	2	0.85%
IJsselmond	Provincies Overijssel ...	Connexxion	2	0.85%
Zuidoost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Hermes	2	0.85%
Veluwe-Zuid	Provincie Gelderland	Hermes	2	0.85%
Oost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Arriva	2	0.85%
Achterhoek/Rivierenland	Provincie Gelderland	Arriva	1	0.43%
Treindienst Gouda - Alph...	null	Nederlandse Spoorwegen	1	0.43%
Regionaal spoorvervoer ...	Provincies Groningen,...	Arriva	1	0.43%
Amstelland-Meerlanden	Vervoerregio Amsterd...	Connexxion	1	0.43%
Zaanstreek	Vervoerregio Amsterd...	Connexxion	1	0.43%
Voorne-Putten en Rozen...	MRDH	EBS	1	0.43%
Gooi- en Vechtstreek	Provincie Noord-Holla...	Connexxion	1	0.43%
Regio Twente	Provincie Overijssel	Keolis Nederland	1	0.43%
Grand total			235	100%



Overzicht klachten naar concessievrerlener, concessie en vervoerder tweede kwartaal 2023

			Maand / Binnengekomen zaken / %					
Klopv_concessies	concessie_verleners	Vervoerder	Jun 2023		May 2023		Apr 2023	
			Binnengeko...	%	Binnengeko...	%	Binnengeko...	%
HRN (Hoofdrailnet)	Ministerie van I&W	Nederlandse Spoorwegen	120	20.8%	86	14.9%	94	16.29%
Stadsvervoer Amsterdam	Vervoerregio Amsterd...	GVB	16	2.77%	11	1.91%	9	1.56%
Bus Rotterdam	MRDH	RET	12	2.08%	9	1.56%	11	1.91%
Rail Rotterdam (incl. Ran...	MRDH	RET	14	2.43%	8	1.39%	10	1.73%
Regio Utrecht	Provincie Utrecht	U-OV	13	2.25%	13	2.25%	5	0.87%
IJssel-Vecht	Provincies Flevoland, ...	EBS	5	0.87%	6	1.04%	10	1.73%
Haaglanden Streek	MRDH	EBS	7	1.21%	4	0.69%	4	0.69%
Waterland	Vervoerregio Amsterd...	EBS	3	0.52%	5	0.87%	3	0.52%
Limburg	Provincie Limburg	Arriva	2	0.35%	3	0.52%	4	0.69%
GD Concessie	OV-bureau Groningen...	Qbuzz	5	0.87%	1	0.17%	2	0.35%
Drechtsteden, Molenlan...	Provincie Zuid-Holland	Qbuzz	3	0.52%	4	0.69%	1	0.17%
Busvervoer Almere	Gemeente Almere	Keolis Nederland	4	0.69%	2	0.35%	1	0.17%
Arnhem-Nijmegen	Provincie Gelderland	Breng	3	0.52%	1	0.17%	1	0.17%
		Arriva	1	0.17%	1	0.17%	-	-
Veluwe-Zuid	Provincie Gelderland	Hermes	2	0.35%	2	0.35%	1	0.17%
Zuidoost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Hermes	2	0.35%	1	0.17%	2	0.35%
Regionaal spoorvervoer ...	Provincies Groningen,...	Arriva	1	0.17%	1	0.17%	3	0.52%
Haaglanden Stad	MRDH	HTM	4	0.69%	-	-	1	0.17%
Voorne-Putten en Rozen...	MRDH	EBS	1	0.17%	-	-	3	0.52%
Noord-Holland Noord in...	Provincie Noord-Holla...	Connexxion	-	-	4	0.69%	-	-
Achterhoek/Rivierenland	Provincie Gelderland	Arriva	1	0.17%	-	-	3	0.52%
Amstelland-Meerlanden	Vervoerregio Amsterd...	Connexxion	1	0.17%	1	0.17%	2	0.35%
Zeeland	Provincie Zeeland	Connexxion	3	0.52%	-	-	1	0.17%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	-	-	3	0.52%	-	-
Gooi- en Vechtstreek	Provincie Noord-Holla...	Connexxion	1	0.17%	1	0.17%	1	0.17%
West-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Arriva	3	0.52%	-	-	-	-
Oost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Arriva	2	0.35%	-	-	-	-
IJsselmond	Provincies Overijssel ...	Connexxion	2	0.35%	-	-	-	-
Zaanstreek	Vervoerregio Amsterd...	Connexxion	1	0.17%	1	0.17%	-	-
Hoeksewaard en Goeree...	Provincie Zuid-Holland	Connexxion	-	-	1	0.17%	-	-
Vechtdalijnen	Provincies Overijssel ...	Arriva	-	-	-	-	1	0.17%
Regio Twente	Provincie Overijssel	Keolis Nederland	1	0.17%	-	-	-	-
Zwolle-Kampen en Zwooll...	Provincie Overijssel	Keolis Nederland	-	-	-	-	1	0.17%
Zuid-Holland Noord	Provincie Zuid-Holland	Arriva	-	-	-	-	1	0.17%
Treindienst Gouda - Alph...	null	Nederlandse Spoorwegen	1	0.17%	-	-	-	-
Fryslân	Provincie Fryslân	Arriva	-	-	-	-	1	0.17%
Grand total			234	40.55%	168	29.12%	175	30.33%