

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 driedig; 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.

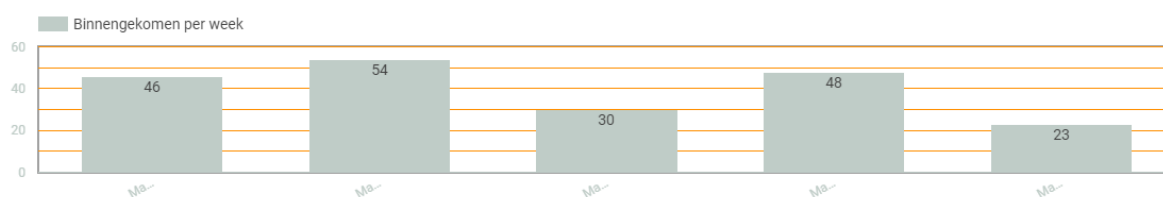
De rapportages bestaan uit maandrapportages, eenvoudige getalsmatige rapportages, en kwartaalrapportages welke meer inhoudelijk zijn en meer gericht zijn op analyse en trends.

Maandrapportage Mei 2023

Instroom – indieningswijze:

Op 1 mei 2023 waren er 83 openstaande klachten vanuit de maand april 2023.

Open vooraf	Nieuw binnengekomen
83	201
Afgesloten	Open achteraf
202	82



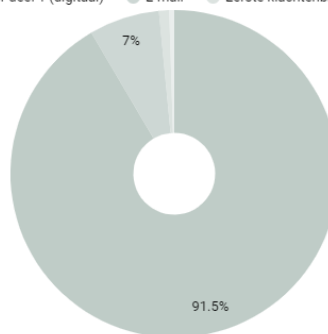
Nieuw binnengekomen:

Heeft al geklaagd	Aantal
Ja	119
Nee	81
-	1

indiening_wijze	Aantal	%
Vragenformulier deel 1 (digitaal)	184	91.54%
E-mail	14	6.97%
Eerste klachtenbrief	2	1%
Telefonisch	1	0.5%

Grand total: 201, 100%

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



1 - 4 / 4 < >

Verwijsfunctie:

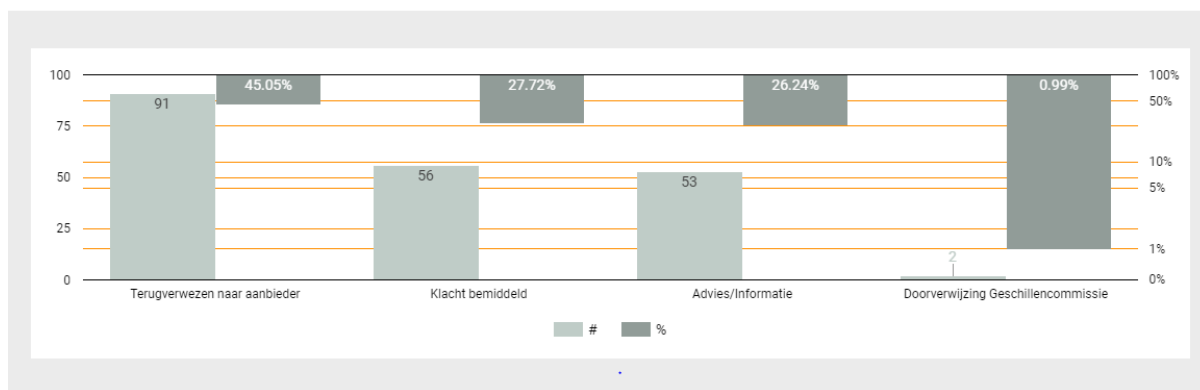
Van de 202 afgesloten – behandelde – klachten zijn de meeste (45,05%) met Terugverwezen naar aanbieder afgehandeld. In 56 gevallen is de klacht bemiddeld. Er is bij 53 klachten Advies/Informatie gegeven. Er hebben twee doorverwijzing naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer plaats gevonden.

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden.

Afgesloten:

Afsluitreden	Aantal	Bemiddeling succesvol	Aantal	Reden doorverwijzing commissie	Aantal
Terugverwezen naar aanbieder	91	Ja	48	Geen bemiddeling / mediation mogelijk	2
Klacht bemiddeld	56	Nee	8		
Advies/Informatie	53				
Doorverwijzing Geschillencommissie	2				
Grand total		Grand total	56	Grand total	2

Grand total 202



Bemiddelingsfunctie:

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

Overzicht afgesloten klachten naar afsluitreden per vervoerder

Vervoerder	Afsluitreden / Aantal	
	Klacht bemiddeld	Grand total
Nederlandse Spoorwegen	37	37
Klantenservice OV-chipkaart	5	5
NS International	4	4
EBS	3	3
GVB	2	2
Arriva	1	1
OV-Algemeen	1	1
Breng	1	1
RET	1	1
HTM	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	10	<div style="width: 100%;"></div>
RET	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	8	<div style="width: 80%;"></div>
RET	Bus Rotterdam	12	<div style="width: 100%;"></div>
Qbuzz	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	3	<div style="width: 30%;"></div>
Qbuzz	GD Concessie	1	<div style="width: 10%;"></div>
Nederlandse Spoorwegen	HRN (Hoofdrailnet)	88	<div style="width: 100%;"></div>
Keolis Nederland	Provincie Utrecht	2	<div style="width: 20%;"></div>
Hermes	Veluwe-Zuid	2	<div style="width: 20%;"></div>
Hermes	Zuidoost-Brabant	1	<div style="width: 10%;"></div>
HTM	Rail Haaglanden	1	<div style="width: 10%;"></div>
HTM	Haaglanden Stad	1	<div style="width: 10%;"></div>
GVB	Stadsvervoer Amsterdam	12	<div style="width: 100%;"></div>
EBS	IJssel-Vecht	6	<div style="width: 60%;"></div>
EBS	Haaglanden Streek	5	<div style="width: 50%;"></div>
EBS	Waterland	4	<div style="width: 40%;"></div>
Connexxion	Zaanstreek	1	<div style="width: 10%;"></div>
Connexxion	Amstelland-Meerlanden	2	<div style="width: 20%;"></div>
Connexxion	Noord-Holland Noord incl. Texel	4	<div style="width: 40%;"></div>
Connexxion	Gooi- en Vechtstreek	1	<div style="width: 10%;"></div>
Breng	Arnhem-Nijmegen	2	<div style="width: 20%;"></div>
Arriva	Fryslân	1	<div style="width: 10%;"></div>
Arriva	Vechtdallijnen	1	<div style="width: 10%;"></div>
Arriva	Limburg	4	<div style="width: 40%;"></div>
Arriva	Regionaal spoorvervoer Fryslân en Groningen	1	<div style="width: 10%;"></div>
Arriva	Arnhem-Nijmegen	1	<div style="width: 10%;"></div>

Overzicht klachten naar categorie per vervoerder.

Vervoerder	Categorie / Klachten binnengekomen									
	Vervoermiddel	Vervoerbevis	Veiligheid en overlast	Station- en haltevo...	Personeel	Informatievoorzien...	Dienstuitvoering	Dienstregeling	Boenebeleid	Grand total
Arriva	-	-	-	-	-	-	4	-	1	5
Breng	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Connexxion	1	-	-	-	1	-	6	-	-	8
EBS	-	3	1	-	-	-	10	-	1	15
GVB	-	2	2	2	1	-	4	-	-	11
Hermes	-	-	-	-	1	-	2	-	-	3
Keolis Nederland	-	-	-	-	2	-	1	-	2	4
Klantservice OV-ohpkaart	-	7	-	-	-	1	-	-	-	8
NS International	-	1	-	-	-	1	7	-	-	9
Nederlandse Spoorwegen	6	29	4	11	8	5	22	-	1	85
OV-Algemeen	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
OV-Pay	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9
Overige vervoerders	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
ProRail	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Qbuzz	1	-	-	-	-	-	3	1	-	5
RET	-	1	1	1	6	-	7	-	-	16
U-OV	-	1	-	-	1	-	10	-	-	12

Overzicht klachten naar categorie.

Datum binnengekomen / Klachten		
Categorie	May 2023	Grand total
Boetebeleid	5	5
Dienstregeling	1	1
Dienstuitvoering	77	77
Informatievoorziening	7	7
Personeel	21	21
Station- en haltevoorzien...	14	14
Veiligheid en overlast	9	9
Vervoerbewijs	56	56
Vervoermiddel	8	8

Overzicht klachten naar concessieverlener, concessie en vervoerder.

Maand / Binnengekomen zaken / %					
					May 2023
klopv_concessies	concessie_verleners	Vervoerder	Binnengekomen zaken		%
HRN (Hoofdrailnet)	Ministerie van I&W	Nederlandse Spoorwegen	86		51.81%
Regio Utrecht	Provincie Utrecht	U-OV	12		7.23%
Stadsvervoer Amsterdam	Vervoerregio Amsterd...	GVB	11		6.63%
Bus Rotterdam	MRDH	RET	9		5.42%
Rail Rotterdam (incl. Ran...	MRDH	RET	8		4.82%
IJssel-Vecht	Provincies Flevoland, ...	EBS	6		3.61%
Waterland	Vervoerregio Amsterd...	EBS	5		3.01%
Haaglanden Streek	MRDH	EBS	4		2.41%
Noord-Holland Noord in...	Provincie Noord-Holla...	Connexion	4		2.41%
Drechtsteden, Molenlan...	Provincie Zuid-Holland	Qbuzz	4		2.41%
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	3		1.81%
Limburg	Provincie Limburg	Arriva	3		1.81%
Veluwe-Zuid	Provincie Gelderland	Hermes	2		1.2%
Arnhem-Nijmegen	Provincie Gelderland	Breng	1		0.6%
		Arriva	1		0.6%
Hoeksewaard en Goeree...	Provincie Zuid-Holland	Connexion	1		0.6%
Zuidoost-Brabant	Provincie Noord-Brab...	Hermes	1		0.6%
Gooi- en Vechtstreek	Provincie Noord-Holla...	Connexion	1		0.6%
GD Concessie	OV-bureau Groningen-...	Qbuzz	1		0.6%
Regionaal spoorvervoer ...	Provincies Groningen,...	Arriva	1		0.6%
Zaanstreek	Vervoerregio Amsterd...	Connexion	1		0.6%
Amstelland-Meerlanden	Vervoerregio Amsterd...	Connexion	1		0.6%
Busvervoer Almere	Gemeente Almere	Keolis Nederland	1		0.6%
Grand total			166		100%