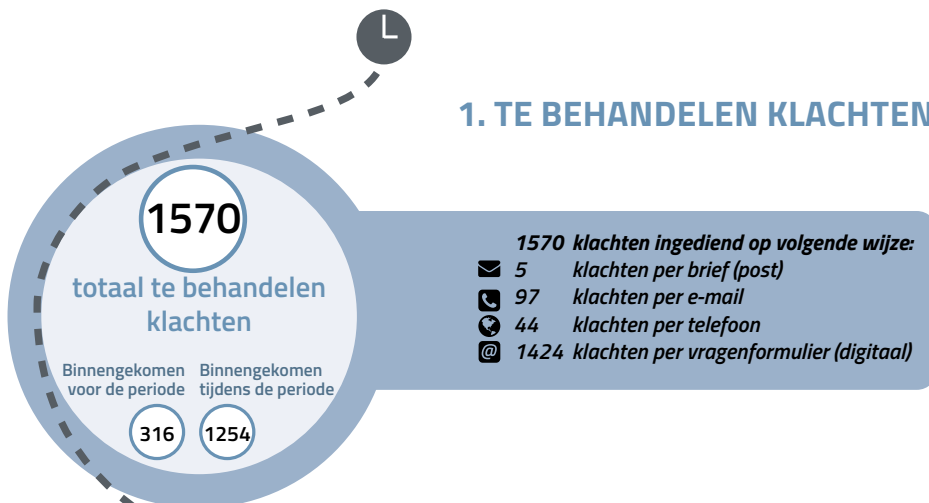




EERSTE HALFJAAR 2025 ■ KLACHTENLOKET OPENBAAR VERVOER

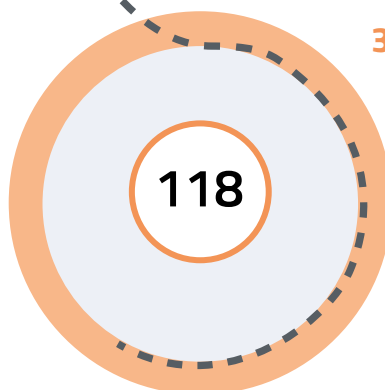
1. TE BEHANDELEN KLACHTEN



2. AFGEHANDELTE KLACHTEN



3. NOG IN BEHANDELING



1 september 2025



Sinds 1 januari 2023 is het Klachtenloket Openbaar Vervoer ondergebracht bij De Geschillencommissie. Reizigers in het openbaar vervoer met klachten over een vervoerder kunnen terecht bij dit klachtenloket.

De functie van het Klachtenloket Openbaar Vervoer is driedelig: het biedt wegwijs in klachtenprocedures, bemiddelt tussen partijen, en verzamelt data en signaleert trends. De geregistreerde klachten vormen de basis voor het in kaart brengen van eventuele structurele tekortkomingen.

Voor u ligt de halfjaarrapportage van de eerste helft van 2025. In deze rapportage presenteren we de cijfers van het afgelopen halfjaar en geven we een overzicht van de onderwerpen waarover het Klachtenloket Openbaar Vervoer de meeste klachten ontving.

De onderwerpen van de klachten vertonen weinig verschil met eerdere periodes, en de klachten betreffen andere vervoerders. Net als in de vergelijkbare periode vorig jaar, zijn bij wijzigingen van concessies en de start van nieuwe dienstregelingen klachten binnengekomen over uitval en vertragingen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

Uitgevallen ritten

In het eerste half jaar van 2025 zijn de meeste klachten geregistreerd over uitgevallen ritten, waarbij het merendeel betrekking heeft op busvervoer. Ook na aanpassingen in de dienstregelingen blijven meldingen over uitval van ritten voorkomen. Regionale verschillen zijn zichtbaar, met name in gebieden waar een andere vervoerder het vervoer heeft overgenomen. In regio's met beperkte alternatieven voor openbaar vervoer melden reizigers dat uitval leidt tot extra ongemak.

Restitutie

Klachten met betrekking tot restitutie blijken een terugkerend onderwerp en staan ook deze periode in de top vijf van klachten. Het betreft situaties zoals niet toegekende kortingen, problemen bij in- en uitchecken, of foutieve gegevens op online aangeschafte tickets. Reizigers met dit soort klachten dienen vaak een verzoek in voor teruggave of vergoeding van vervoerbewijzen.

Personeelsklachten

Het onderwerp 'Personeelsklachten' staat, net in als eerdere periodes, op de derde plaats. De klachten hebben betrekking op personeel in het openbaar vervoer, met name op buschauffeurs en hun bejegening van reizigers.

Vertraging

Klachten over vertragingen blijven een veelvoorkomend onderwerp, waarbij het merendeel betrekking heeft op busvervoer. Reizigers melden dat vertragingen van vervoerders leiden tot langere reistijden. Daarnaast geven zij aan dat het missen van geplande aansluitingen daar een gevolg van kan zijn, wat volgens hen opnieuw tot extra reistijd en ongemak leidt.

Informatievoorziening, tariefhoogte en klantenservice

Het aantal klachten over informatievoorziening, tariefhoogte en klantenservice staan deze periode op een gedeelde vijfde plaats.

- **Informatievoorziening:** de klachten hebben betrekking op de beschikbaarheid van informatie bij haltes, op websites of in apps. Reizigers melden dat informatie soms ontbreekt, onjuist is of niet tijdig beschikbaar wordt.
- **Tariefhoogte van vervoerbewijzen:** de klachten hebben betrekking op de prijs van vervoerbewijzen en situaties waarin volgens reizigers te veel is betaald, bijvoorbeeld door onjuist geregistreerde haltes bij in- en uitstappen.
- **Klantenservice bij klachten over vervoerbewijzen:** de klachten hebben betrekking op de wijze waarop de klantenservice van de desbetreffende vervoerder klachten met betrekking tot vervoerbewijzen behandelt.