

Advies:

## Verbetersuggesties klachtenmonitoring en -afhandeling.

*Adviesdatum:* 3 oktober 2023  
*Behandeld door:* Nienke Schuurmans, Procesmanager Oost-Brabant

Beste Arriva en Hermes,

Reizigersoverleg Brabant adviseert Arriva en Hermes zich te oriënteren op de mate waarin onderstaande verbetersuggesties hun klachtenmonitoring en -afhandeling verder kunnen versterken. Deze suggesties zijn gebaseerd op diverse signalen van ervaringsdeskundigen binnen Reizigersoverleg Brabant en daarop geïnspireerd vervolgonderzoek via het online OV Reizigerspanel Brabant. Onderstaande statistieken betreffen de uitkomsten van het online onderzoek. Vanwege het beperkt aantal respondenten dat in december 2022 tot en met mei 2023 een klacht indiende of dit overwoog, zijn deze suggesties indicatief. Met name de differentiatie naar concessiegebied vraagt om enige nuancering.

### **Intensivering klachtenmonitoring**

In het halve jaar dienden 44 personen een klacht in, voornamelijk via het online contactformulier van de vervoerder. Daarnaast overwogen 40 personen in die periode een klacht in te dienen, maar deden dat niet. Dit omdat 33% daarvan denkt dat er toch niets met de klacht gebeurt en 30% het teveel gedoe en werk vindt.

Juist dit kleine aantal (overwegende) klachtindieners baart Reizigersoverleg Brabant zorgen. Het achterblijvende aantal reizigers is hier een oorzaak van, maar mogelijk speelt dus ook bijvoorbeeld klachtenmoeheid een rol.

Meer inzicht op dit vlak bij Arriva, Hermes en de Provincie Noord-Brabant kan de kwaliteit van het openbaar vervoer versterken. Kijk daarom naar mogelijkheden voor extra inzicht in reiservaringen. Niet alleen door verbetering van de klachtenafhandeling op zich waar onderstaande adviespunten op koersen, maar ook door het extra ophalen van reizigerservaringen. Dit laatste kan door klachtenindiening te stimuleren, maar ook door klachten zelf meer actief op te halen. Denk bijvoorbeeld aan extra inzet van mysteryguests, onderzoek op straat of, conform reizigerssuggestie, extra enquêtes. Hiermee geef je bovendien een positief signaal af richting reizigers, wat tevens, in het geval van negatieve ervaringen, meer coulance creëert.

## **Versterking van de klachtenafhandeling**

Van de mensen die een reactie ontvingen, is 38% (zeer) ontevreden over de afhandeling. Daarnaast heeft 37% niet het gevoel dat de vervoerder goed omgaat met de klacht. Onderstaande suggesties kunnen de afhandeling versterken. Met name in West-Brabant is mogelijk op diverse fronten winst te boeken.

### *Inhoud*

1) *Communiqueer over de termijn van de actie en het resultaat.*

Van de mensen die een reactie ontvingen, is 46% (sterk) van mening dat niet uit de informatie blijkt op welke termijn er iets aan de situatie wordt gedaan. In West-Brabant geldt dit zelfs voor 67%. Van de mensen die een klacht indienden, vindt 86% het zelfs (zeer) belangrijk om een bericht te ontvangen wanneer de actie is afgerond en met welk resultaat. Dit uit zich in opmerkingen van reizigers als “Informeer de klant altijd over de status” en “Voortgang delen”.

2) *Maak duidelijk wat er met de klacht gebeurt.*

Volgens 46% van de mensen die een reactie ontvingen, blijkt niet uit de reactie wat er met de klacht gebeurt. Hiermee wordt bedoeld op verdere inhoudelijke informatie dan uitsluitend het bericht dat de klacht wordt opgepakt. Een greep uit de opmerkingen hierover: “Stond niet in de reactie vermeld”, “Het is doorgegeven en dan...?”, “Ik lees ‘Het wordt intern besproken’”, “Het blijft erg oppervlakkig en er wordt geen actie geboden”, “Doe ook daadwerkelijk wat met de klachten, niet alleen maar registreren” en “Niet afdoen met ‘we streven naar verbetering’”.

3) *Maak duidelijk waarom (op korte termijn) geen actie mogelijk is.*

Volgens 30% van de mensen die een reactie ontvingen is de reden van uitblijvende actie op korte termijn niet of onvoldoende duidelijk. In West-Brabant gaat het om 44% van de indieners.

4) *Overig*

Overige aspecten uit het onderzoek waren de correctheid, duidelijkheid en volledigheid van de informatie en de klachtgerichtheid (geen standaardreactie). Algemeen gezien was men daar minder negatief over dan bovenstaande aandachtspunten (met uitzondering van West-Brabant). Toch adviseert Reizigersoverleg Brabant ook deze aspecten eens tegen het licht te houden.

### *Proces*

5) *Stuur de originele klacht mee.*

Van de mensen die een klacht hebben ingediend, vindt 81% het (zeer) belangrijk dat de vervoerder de originele klacht opneemt in zijn reactie.

6) *Zorg voor directe reactiemogelijkheid.*

Van de mensen die een klacht hebben ingediend, wil 89% de e-mail met daarin de reactie van de vervoerder direct kunnen beantwoorden (direct reply).

7) *Geef altijd een reactie.*

Van de indieners heeft 44% geen reactie gehad op zijn of haar laatste klacht. “Nooit antwoord gekregen”, is een vaker genoemde frustratie van mensen die ontevreden waren over de werkbaarheid en het gebruik van het door hem/haar gebruikte kanaal. Of denk aan opmerkingen als “Nogmaals gevraagd naar de reden van uitval” en “Ze hebben niet alle aspecten van mijn klacht beantwoord, dus een herinneringsmail”. Vooral Zuidoost-Brabant kan zich op dit vlak nog versterken; 64% ontving geen reactie.

8) *Waarborg de korte reactietijd.*

Van de mensen die een klacht hebben ingediend, is 67% (zeer) tevreden over de reactietijd. Deze reactietijd was meestal 1 tot 2 dagen. West-Brabant kan hier wel nog winst boeken; bijna de helft van de indieners daar is (zeer) ontevreden over de tijd tussen het moment van indiening en de reactie van de vervoerder.

9) *Beperk het aantal contactmomenten.*

Volgens 38% van de mensen die een reactie ontvingen, was de klacht niet in één keer afgehandeld. Deze mensen moesten vaker dan één keer contact opnemen met de vervoerder. Met name in West-Brabant gold dat voor 56% van de indieners.

10) *Verbreed het aantal kanalen.*

De meeste indieners maakten gebruik van het contactformulier op de website van de vervoerders. Echter, een algemene vraag naar verbeteringsuggesties leert dat reizigers behoefte hebben aan meer en/of andere kanalen. Een greep uit de suggesties: een gratis telefoonnummer, WhatsApp, een chatbot voor het eerste contact, een live chat en een fysiek formulier (al dan niet via chauffeur).

11) *Maak mogelijkheden klachtindiening beter vindbaar.*

Diverse reizigers zetten vraagtekens bij de vindbaarheid van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Een greep uit gerelateerde verbeteringsuggesties: “Geef duidelijk aan waar en hoe je klachten in kan dienen”, “Geef duidelijk aan hoe je per mail of telefoonnummer de klantenservice kunt bereiken”, en “Waar en hoe kan je hulp krijgen?”. Dit duidt op het belang van betere communicatie over de mogelijkheden voor het indienen en de manier waarop dit kan. Met zo min mogelijk aantal doorverwijzingen, aldus de reiziger. Een suggestie is bijvoorbeeld een snelkoppeling in de reisinformatiesystemen naar het formulier.

12) *Oriënteer op verdergaande verbeteringen voor slechtzienden/blinden.*

Er zijn wisselende reacties op de toegankelijkheid van het klachtenformulier vanuit blinden/slechtzienden. Zo kan de één vooruit met diens leesschermssoftware en apparatuur, terwijl de ander de invulmogelijkheden voor de datum en het tijdstip er niet mee vindt.

13) *Investeer in de kennis en medeleven van de klantenservice.*

Van de mensen die een reactie ontvingen, is 30% (sterk) van mening dat de kennis van de klantenservicemedewerkers over het Brabantse busvervoer ontoereikend is. In West-Brabant is

dit 55%. Toelichtingen van reizigers zijn “Ze snappen niet hoe vervelend het is als de bus te vroeg vertrekt”, “Klantenservice is doorgeefluik”, “Ik denk meer kennis te hebben van het Brabantse busvervoer dan de gemiddelde klantenservicemedewerker” en “Laat mensen van de klantenservice vaker in de bus rijden”.

14) *Neem de indiener serieus.*

Van de mensen die een reactie hebben ontvangen, voelt 37% zich (helemaal) niet serieus genomen. Denk aan opmerkingen als “Moet meerdere malen contact opnemen voordat een klacht serieus wordt genomen”, “De klachten serieus bekijken”, “Luister eerst naar de klacht, voordat je gelijk al in de verdediging schiet”. Zie deze indiener van klachten juist als waardevolle informatiebron. Een reiziger verwoordt dit als volgt: “Draai de klacht om: verhef een klagende klant tot ‘expert’, vraag haar/hem om een oordeel en geef ze daarvoor bijvoorbeeld een dag vrij reizen”.

Meer informatie, waaronder de rapportage over de uitkomsten en het bijlagenboek van het onderzoek, is op te vragen bij Reizigersoverleg Brabant. Graag ontvangen we op korte termijn uw inhoudelijke reactie op dit advies. Wij publiceren dit advies twee weken na de adviesdatum op [www.reizigersoverlegbrabant.nl](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl).

Met vriendelijke groet,



Maruška Lestrade-Brouwer  
Voorzitter, Reizigersoverleg Brabant