

's-Hertogenbosch, 29 oktober 2014

Kenmerk: 14.19

Onderwerp: Advies vergoedingsregeling en klachtenafhandeling Arriva

Reizigersoverleg Brabant is gevraagd om advies inzake het (tekst-)voorstel van Arriva met betrekking tot de vergoedingsregeling en de klachtenafhandeling. Beide voorstellen zijn voorgelegd aan de betreffende leden van Reizigersoverleg Brabant. De adviespunten die daaruit volgden, zijn hieronder geformuleerd.

Vergoedingsregeling

In de (teksten m.b.t.) de vergoedingsregeling staat vermeld dat een gemiste check-out maximaal drie keer per jaar wordt vergoed. Reizigersoverleg Brabant gaat niet akkoord met deze beperking. Immers, het blijft het geld van de reiziger en apparatuur kan ook incidenteel inadequaat zijn. Wel kan de terugvraagtermijn beperkt worden; maximaal 6 maanden na het moment waarop vergeten is om uit te checken. Het systeem registreert elke vergeten check-out, dus misbruik kan worden opgespoord. Wat betreft gemiste check-outs, wil Reizigersoverleg Brabant ook het belang benadrukken van het in januari komende centrale online loket waar reizigers op een eenvoudige manier hun te veel betaalde geld terug kunnen krijgen. Reizigersoverleg Brabant hecht veel waarde aan Arriva's deelname aan en inzet voor dit loket. Publicatie van de contactgegevens hiervan in de vergoedingsregeling onder de post 'gemiste check-out' is, tegen de tijd dat het loket volledig operationeel is, wenselijk.

Daarnaast zet Reizigersoverleg Brabant vraagtekens bij de vergoeding bij defecte airconditioning. Er bestaat de mogelijkheid dat de stadsbussen van Arriva geen airconditioning hebben (wel klimaatbeheersing). Dit is namelijk (logischerwijs) niet vereist volgens het Programma van Eisen. Begrijpelijk is dat veel reizigers hiervan niet op de hoogte zijn. Dit kan leiden tot onterechte verzoeken voor vergoeding. Daarom adviseert Reizigersoverleg Brabant dit uit te leggen in de vergoedingsregeling.

Een ander punt van aandacht is de vergoeding voor reizigers die langer dan 15 minuten in de bus moeten staan tijdens de spits. Door het verstrekken van deze vergoeding erkent Arriva terecht de ernst van een negatieve reiservaring. Echter, de vergoeding blijkt niet op te gaan tijdens een stadsrit in de spits, terwijl staan ook (juist) dan oncomfortabel is voor een reiziger. Reizigersoverleg Brabant stelt logischerwijs dat Arriva in alle bussen én op elke periode van de dag garant moet staan voor een positieve reiservaring. Als Arriva haar verantwoordelijkheid nakomt, betekent dit dat de genoemde vergoeding ten alle tijde zou moeten gelden. Wel erkent Reizigersoverleg Brabant daarbij dat het bijna nooit voorkomt dat een reiziger in een stadsbus 15 minuten hoeft te staan, gezien de waarschijnlijk korte reisafstand. In het geval dat Arriva er niet voor kiest om de vergoeding altijd van kracht te laten zijn, is het van belang om expliciet te vermelden welke tijdstippen er precies verstaan worden onder 'spits'.

Alle overige klachten die tot vergoeding kunnen leiden en niet expliciet in de vergoedingsregeling zijn benoemd, vallen onder de post 'overige gevallen'. Reizigersoverleg Brabant is van mening dat er een situatie is die toch ook expliciet benoemd dient te worden. Hoewel het niet vaak voorkomt, getuigt het voorbij rijden van mensen die op de bus staan te wachten niet van goede dienstverlening. Volgens Reizigersoverleg Brabant is dit, wanneer het voorkomt, dusdanig bezwaarlijk dat het expliciet benoemd moet worden in de vergoedingsregeling. Anderzijds is bekend dat het wel of niet voorbij gereden zijn, een niet oplosbare discussie is tussen de betreffende klant en de vervoerder. Daarom wil Reizigersoverleg Brabant graag terugkoppeling op hoe Arriva, in het kader van de vergoeding, hier tegenover staat en hoe ze hiermee om wil gaan. Daarnaast is niet vermeld welke vervoersoplossing er ter plekke voor de klant is als de laatste rit uitvalt en hoe Arriva hier mee omgaat wat betreft vergoeding.

Klachtenprocedure

Wat de klachtenregeling betreft, ontbreekt de vermelding van een vastgestelde termijn waarbinnen de reiziger antwoord krijgt en een maximale termijn voor de definitieve afhandeling. Reizigersoverleg Brabant waakt ervoor dat de afhandeling lang duurt zodat het onderwerp van de klacht door de tijd is achterhaald. Deze termijn dient (bij meerdere contactmomenten telkens, en per fase) gecommuniceerd te worden naar de reiziger die de klacht indient. Ook adviseert Reizigersoverleg Brabant tijdens elk stadium uit te leggen wat de volgende stap is.

Daarnaast wil, alhoewel het tegendeel in de procesflow is aangegeven, Reizigersoverleg Brabant benadrukken dat de reiziger zo minimaal mogelijk voorzien dient te worden van een standaard antwoord. Aanvullend daaraan verzoekt Reizigersoverleg Brabant Arriva om bij de reactie op een klantvraag/-opmerking uitleg te geven over de achtergrond van beslissingen en situaties. Toelichting van het antwoord met behulp van de redenen en overwegingen erachter, creëert meer begrip bij de reiziger.

Daarnaast blijkt uit de procesflow dat, wanneer een reiziger niet meer reageert op het antwoord van Arriva, Arriva ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid van de klant is opgelost. Echter, hierbij kan Arriva ook een actieve houding aannemen door zelf te informeren naar de mate van tevredenheid over de oplossing van de klant.

Tot slot vraagt Reizigersoverleg Brabant aan Arriva om de rapportages met betrekking tot klachtenafhandeling ook te delen met het Reizigersoverleg.

Tekstvoorstel voor website Reizigersoverleg Brabant

Reizigersoverleg Brabant zal de bijgaande tekst op haar website plaatsen na 14 december 2014. Echter, wel zonder de dubbeling door de alinea onder 'Arriva Klantenservice gegevens t.b.v. doorsturen van klachten' en met directe link naar het contactformulier van Arriva.