

Advies:

Verbetersuggesties klachtenmonitoring en -afhandeling 2025

Referentie: 25.18
Adviesdatum: 18-12-2025
Behandeld door: Sophie van der Veeke

Geachte vervoerders Arriva en Hermes,

In 2023 heeft Reizigersoverleg Brabant (ROB) een onderzoek uitgevoerd onder het eigen Reizigerspanel over de klachtenafhandeling bij de vervoerders (Arriva en Hermes). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de reizigers de klachtenafhandeling onvoldoende vinden. Om inzicht te krijgen in eventuele verbeteringen, heeft Reizigersoverleg Brabant dit onderzoek in 2025 opnieuw uitgevoerd. Hieruit blijkt helaas dat de Brabantse busreiziger de afhandeling van de klachten op een aantal belangrijke punten niet verbeterd ziet.

Klachtenmonitoring

De meerderheid (81%) heeft de afgelopen 6 maanden geen klacht ingediend over het busvervoer in Noord-Brabant. Slechts 19% heeft overwogen om een klacht in te dienen. Beide percentages zijn vergelijkbaar met 2023 (respectievelijk 81% en 19%).

De respondenten die een klacht hebben ingediend of dit overwogen, waren ontevreden over stiptheid (19%), rituitval/ voorbij rijden halte (17%) en gedrag chauffeur (12%).

De personen die overwogen om een klacht in te dienen, hebben dit niet gedaan omdat ze het te veel gedoe vinden (33%) of denken dat er toch niets met de klacht gebeurt (17%). Ook in 2023 waren dit de meest genoemde redenen. Er speelt dus nog steeds klachtenmoeheid.

In 2023 zijn er suggesties gedaan om klachtenindiening te stimuleren, maar ook om klachten zelf meer actief op te halen. Denk bijvoorbeeld aan extra inzet van mystery guests, 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 coulant creëert. De reiziger ziet geen verbetering in het actief ophalen van klachten.

Klachtenafhandeling en aanbevelingen

In 2025 is 46% (zeer) tevreden over de afhandeling van hun klacht, waar dit in 2023 nog 49% was. Wij zien hier dus nog geen zichtbare verbetering in terug. In 2023 heeft Reizigersoverleg Brabant meerdere aanbevelingen gedaan. Deze zullen nogmaals herhaald worden, samen met eventuele voortgang op deze punten.

1. Communiceer over de termijn van de actie en het resultaat.

Slechts 30% van de indieners was tevreden over of en hoe de vervoerder communiceerde op welke termijn er iets met de klacht zou worden gedaan. Dit kan komen omdat een klacht niet makkelijk op te lossen is. Ook wanneer er met een klacht niets gedaan kan worden is het belangrijk om dit duidelijk te vermelden. Ons advies is om in de werkinstructie op te nemen dat de termijn altijd in het antwoord wordt meegenomen, ook wanneer deze onbekend is.

2. Maak duidelijk wat er met de klacht gebeurt.

Het aantal mensen dat geen klacht indient omdat ze denken dat er niks mee gebeurt, is gedaald. Waar dit bij Arriva eerst ongeveer 33% van de reizigers was, is dat nu nog maar 20%. Wij zien hier een duidelijke verbetering in. Bij Hermes is het percentage hetzelfde gebleven, waar zowel in 2023 als 2025 ongeveer 30% van de reizigers een klacht uiteindelijk niet indient. Ons advies aan Hermes is om zich te verdiepen in de oorzaak en te zoeken naar oplossingen.

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

In 2023 vond in totaal 30% van de indieners nog dat beide vervoerders niet duidelijk maakten waarom er (op korte termijn) geen actie mogelijk is. In 2025 is dit opgelopen naar 46%. Opvallend is dat bij Hermes eerst 80% nog tevreden was over het antwoord waarom er geen actie mogelijk was, terwijl dat in 2025 nog maar 23% is. Net als bij punt 1 is ons advies om altijd te communiceren wat er gaat gebeuren, ook als er geen concrete actie mogelijk is.

4. Stuur de originele klacht mee.

Dit gaat bij Arriva nu goed. Wanneer hier een klacht ingediend wordt, staat in de automatische ontvangstbevestiging de originele tekst letterlijk weergegeven. Hermes geeft aan dat dit technisch niet mogelijk is. Wel krijgt de reiziger een samenvatting van de klacht. Bijvoorbeeld: "Bedankt voor uw bericht. In uw bericht geeft u aan dat u op uw traject graag een extra (tijdelijke) bushalte ziet vanwege omleidingen." Dit is een begin maar omdat het meesturen van de originele klacht bij andere vervoerders wel kan, vraagt Reizigersoverleg Brabant om een heldere toelichting en een concreet perspectief wanneer deze functionaliteit volledig wordt gerealiseerd.

5. Zorg voor directe reactiemogelijkheid.

Bij zowel Arriva als Hermes kan nu direct op de mail worden gereageerd. Dit is een grote verbetering die de reiziger waardeert. In 2023 gaf 89% van de reizigers aan dit graag te zien.

6. Geef altijd een reactie.

Waar in 2023 in Zuidoost-Brabant (Hermes) 64% van de reizigers geen reactie op hun klacht kregen, is dat in 2025 gedaald naar 24%. Hier zit dus duidelijk verbetering in.

In West-Brabant (Arriva) zit juist een opvallende stijging. In 2023 gaf hier 18% van de reizigers nog aan dat ze geen reactie hadden gekregen op hun laatste klacht. In 2025 is dit 50%. In Oost-Brabant (Arriva) is weinig verschil te zien, hier kreeg in 2023 44% van de mensen geen reactie op hun klacht, waar dit in 2025 47% is. Wij adviseren de vervoerders om altijd een reactie te geven. Zo voelt de reiziger zich gehoord.

7. Waarborg de korte reactietijd.

Wat direct opvalt is dat de reactietijd bij beide vervoerders meer gelijkgetrokken is. In 2023 werd er gemiddeld sneller gereageerd, maar meerdere reizigers gaven ook aan dat er pas na een maand of nog langer op hun klacht gereageerd werd. Dit gebeurt in 2025 helemaal niet meer. Beide vervoerders geven aan dat er een reactie na maximaal 10 dagen komt, dit wordt in bijna alle gevallen gehaald. Ondanks dat de gemiddelde reactietijd iets is gestegen vindt Reizigersoverleg Brabant dit een positieve ontwikkeling voor de reiziger.

8. Beperk het aantal contactmomenten.

In 2025 geeft 43% van de reizigers aan dat hun klacht in 1 keer is afgehandeld. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2023, toen was dit nog 46%. Wij adviseren om de oorzaak te achterhalen van het meerdere malen contact moeten hebben zodat het in de toekomst het aantal contactmomenten verder beperkt wordt.

9. Verbreed het aantal kanalen.

Bij Arriva wordt 20% van de klachten nu ingediend via Whatsapp. Dit is een laagdrempelige manier om te kunnen communiceren die wij waarderen. Bij Hermes kan dit nog niet. Wel bieden beide bedrijven klantenservice aan via social mediaplatforms zoals Twitter, maar wanneer een klacht complexer is, wordt de persoon alsnog doorgestuurd naar het klachtenformulier. We zien dat het traditionele klachtenformulier in meer dan de helft van de gevallen nog wordt gebruikt. We adviseren Hermes om Whatsapp toe te voegen aan de kanalen.

10. Maak mogelijkheden klachtindiening beter vindbaar.

Op dit punt is zeker verbetering zichtbaar. Een Google-zoekopdracht naar “klacht Arriva” of “klacht Hermes” stuurt de reiziger direct naar de juiste pagina. Ook op de website zelf is de pagina waar het klachtenformulier staat goed te vinden. Arriva geeft ook duidelijke doorverwijzingen naar social media en een telefoonnummer. Bij Hermes zit het telefoonnummer meer verborgen dan wenselijk voor de reiziger. Niet iedereen beschikt over de mogelijkheden of vaardigheden om een klacht digitaal in te dienen. Ons advies is dan ook om op dit punt te verbeteren en niet sommige manieren van contact opnemen te verstoppert.

11. Investeer in de kennis en inlevingsvermogen van de klantenservice.

In 2023 was 30% van de mensen die een reactie ontvingen van mening dat de kennis van de klantenservicemedewerkers ontoereikend is. In 2025 is dit gedaald naar 17%, een duidelijke verbetering. Hermes en Arriva scoren hier allebei ongeveer even goed. Nog steeds geven meerdere reizigers aan dat het ontvangen antwoord een standaardantwoord is wat kan bijdragen aan klachtenmoeheid. Ons advies is om medewerkers van de klantenservice meer te trainen op de situatie ter plaatse.

12. Neem de indiener serieus.

37% van de reizigers voelt zich (helemaal) niet serieus genomen. Ook hier zien wij nog geen verbetering ten opzichte van 2023. Wanneer een vervoerder niet kan helpen, zien wij graag dat de vervoerder aangeeft wie dit wel kan. Een voorbeeld hiervan is een klacht van een reiziger over de staat van een bushalte.

Samenvattend is de klachtafhandeling op punten verbeterd sinds 2023, maar zijn dit naar onze inschatting vooral de onderdelen die het makkelijkst te realiseren waren. Hoewel wij deze verbeteringen waarderen, voelen reizigers zich nog steeds niet serieus genomen en is de klachtenmoeheid van reizigers niet veel verbeterd. Wij adviseren beide vervoerders om verder te werken aan de punten met meer uitdaging. Als er meer klachten worden ingediend, kan je als vervoerder hier nog beter op inspelen en verbeteren. Daarom zou Reizigersoverleg Brabant graag zien dat vervoerders actief reizigers aanmoedigen om hun klachten en andere feedback te delen.

Meer informatie, waaronder de rapportage over de uitkomsten en het bijlagenboek van het onderzoek, is in te zien bij Reizigersoverleg Brabant.

Wij ontvangen uw inhoudelijke reactie op dit advies over de klachtenprocedure graag uiterlijk 12 februari (8 weken na ontvangst). Uiteraard staan wij open voor verdere toelichting indien gewenst. U kunt hiervoor contact opnemen met Sophie van der Veeke, de betreffende Adviseur/Vertegenwoordiger reizigersbelangen.

Wij publiceren dit advies na 1 januari op www.reizigersoverlegbrabant.nl.

Met vriendelijke groet,

Maruška Lestrade-Brouwer
Voorzitter, Reizigersoverleg Brabant