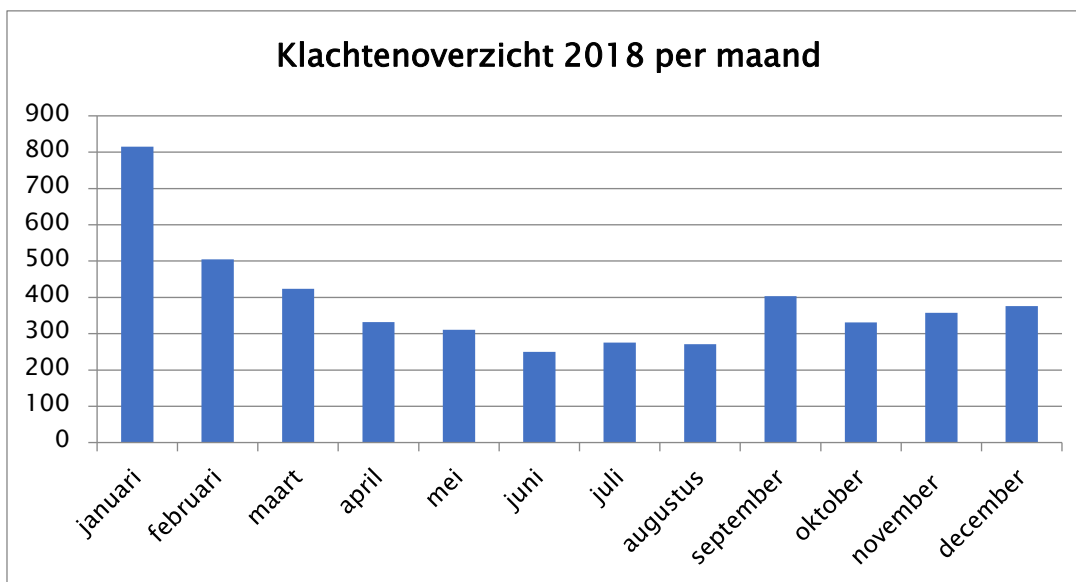
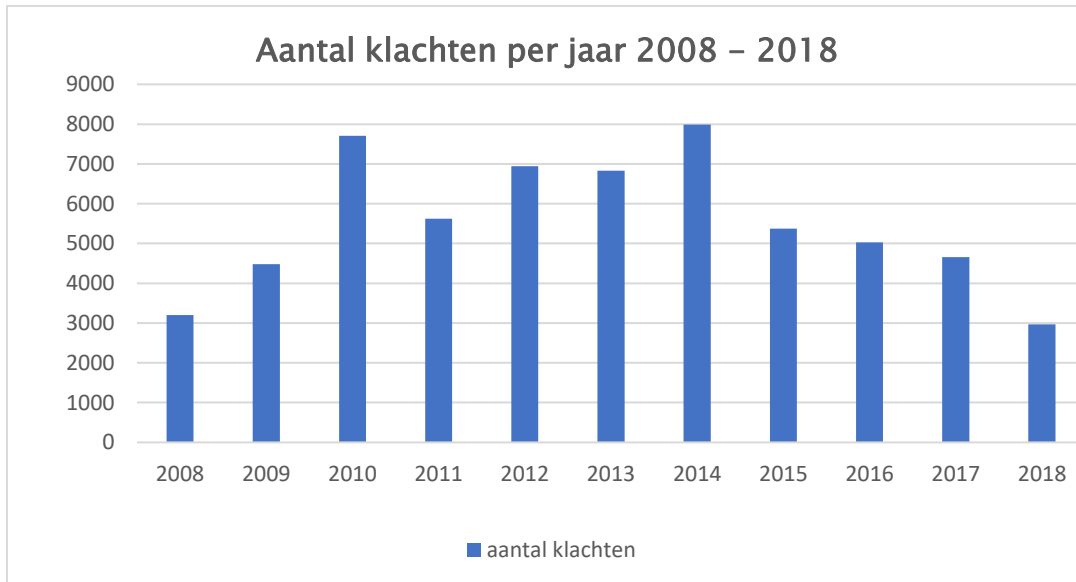


## Statistieken 2018

In 2018 werden 2.963 klachten ingediend bij het OV loket. Met 46,9 procent van het totaal aantal klachten is dienstuitvoering de categorie waar het meest over gemeld wordt aan het OV loket. Deze categorie bestaat uit klachten over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Het gemiddeld aantal klachten per maand bedroeg in 2018 247.



De piek in het aantal klachten lag vooral in de eerste paar maanden. De klachten betroffen onder andere de moeizame start van Syntus in de provincie Utrecht, de nieuwe dienstregeling van NS en de overname door Arriva van de concessie Limburg (voorheen Veolia) en de regionale stoptreinen van NS.

## Klachten per categorie per maand in 2018

Categorie	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Tot	%
Boetebeleid	5	1	3	7	10	5	7	9	7	10	8	9	81	2,7 %
Dienstregeling	36	20	27	16	14	23	43	35	21	17	20	62	334	11,3 %
Dienst- uitvoering	138	116	86	89	98	127	90	105	94	83	153	121	1300	43,9 %
Informatie- voorziening	14	8	6	6	5	10	6	10	8	10	5	4	92	3,1 %
Personeel	9	10	10	10	4	9	14	7	17	11	15	9	125	4,2 %
Station/halte- voorziening	17	9	18	7	11	21	9	8	14	19	12	16	161	5,4 %
Veiligheid en overlast	5	7	4	8	2	2	5	5	6	4	3	5	56	1,9 %
Vervoerbewijs	78	61	59	57	52	65	53	55	49	50	43	55	677	22,8 %
Vervoermiddel	9	6	8	5	15	13	12	19	10	8	13	19	137	4,6 %
	<b>311</b>	<b>238</b>	<b>221</b>	<b>205</b>	<b>211</b>	<b>275</b>	<b>239</b>	<b>253</b>	<b>226</b>	<b>212</b>	<b>272</b>	<b>300</b>	<b>2963</b>	

In 2018 werden de meeste klachten gekoppeld aan de categorieën dienstuitvoering (vertraging, uitval van ritten, capaciteit), vervoerbewijs (OV-chipkaart, in - en uitchecken, abonnementen) en dienstregeling. De piek van het aantal klachten in januari had te maken met de nieuwe dienstregelingen van vervoerders, die in december ingaat, maar waar de effecten vaak pas in januari na de kerstvakantie echt duidelijk worden. De laatste maand van het jaar was ook redelijk druk door klachten over de Maaslijn, de nieuwe dienstregeling van vervoerders en twee concessiegebieden die op een andere vervoerder overgingen. EBS rijdt nu in Voorne, Putten en Rozenburg in plaats van Connexxion. Qbuzz rijdt de concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem in plaats van Arriva. De zomer kende een piek in het aantal klachten. Dit had te maken met de start van de Noord-Zuidlijn op 21 juli. Dit had veel consequenties voor omliggende buslijnen die moesten 'aantakken' op de Noord/Zuidlijn. Sommige reizigers in de regio Amsterdam moeten hierdoor extra overstappen.