Klachtenrapportage en klantentevredenheid 2017

Bijgevoegd is een overzicht van de klachten over 2017 per categorie.

U zult zien dat in bijgevoegd overzicht dat in de categorieën punctualiteit, rituitval en dienstregeling de meeste klachten zijn binnengekomen. Toch zit hierin een verbetering ten opzichte van 2016.

Categorie	2016	2017	Stijging/daling
K1 punctualiteit	361	356	- 5 klachten
K2 rituitval	333	320	- 13 klachten
K11 dienstregeling	327	339	+ 12 klachten

Wat opvallend is dat sinds 2016 K9 de houding van het personeel fors is gestegen van 159 naar 222 klachten in 2017. Een toename van 63 klachten. En de rijstijl K13 gestegen van 97 in 2016 naar 115 klachten in 2017, een toename van 18 klachten.

Wij hebben dit bij Connexxion nagevraagd. In 2017 heeft een landelijke staking plaatsgevonden waarbij chauffeurs aangegeven hebben te weinig tijd te hebben voor een plaspauze en eveneens te weinig tijd om de dienstregeling op tijd te kunnen rijden. Dat uit zich in werkstress en minder geduld met de reizigers. En in harder rijden om toch maar op tijd de dienstregeling te kunnen rijden. De door wegbeheerders ingestelde beperkingen, zoals verlaging kilometersnelheid of aangebrachte beperkingen, zoals verkeersdrempels, leiden er steeds vaker toe dat aansluitingen niet meer worden gehaald. Hetgeen weer leidt tot klachten over de dienstregeling.

Connexxion heeft naar aanleiding van stakingen afgelopen juli 2018 o.a. een programma opgesteld over sociale veiligheid waaraan chauffeurs verplicht zijn om deel te nemen. In dit programma wordt klantvriendelijkheid en houding richting reizigers meegenomen. Voor de dienstregeling wordt gezocht naar oplossingen om alsnog aansluitingen te kunnen garanderen en daarmee ook de punctualiteit te verbeteren.