



Rubricering klachten MIPOV2008 (addendum optioneel element 4)

MIPOV2008 beschrijft een klachtenrubricering (pagina 41). Omdat de bulk van de klachten in de rubriek overig worden ondergebracht bestaat brede behoefte onder zowel vervoerders als DO's aan een aanpassing van de rubrieken. Aan alle vervoerders is gevraagd aan te geven welke wijzigen wat hen betreft gewenst zijn. Na ontvangst van de reacties en bespreking met de decentrale overheden zijn we tot een uitbreiding gekomen. Oude rubrieken zijn in stand gehouden om eventuele vergelijking met historische cijfers mogelijk te maken.

Vervoerders hebben ieder hun eigen rapportage- en registratiesystemen om de klachten te monitoren. Aan hen het verzoek om zoveel mogelijk rekening te houden met de hieronder voorgestelde coderingen en rubrieken. Dit om zo eenduidig mogelijk te kunnen rapporteren naar de concessieverlener.

Oorspronkelijke klachtrubricering	Nieuwe klachtrubricering MIPOV2008
K1 Punctualiteit	K1 Punctualiteit
K2 Rituitval	K2 Rituitval
K3 Toegankelijkheid van het voertuig	K3 Toegankelijkheid van het voertuig
K4 Beschikbaarheid van zitplaatsen	K4 Beschikbaarheid van zitplaatsen
K5 Kwaliteit van het voertuig	K5 Kwaliteit van het voertuig
K6 Kwaliteit van de halte	K6 Kwaliteit van de halte
K7 Informatievoorziening	K7 Informatievoorziening
K8 Sociale veiligheid	K8 Sociale veiligheid
K9 Houding van personeel	K9 Houding van personeel
K10 Overig	K10 Overig <i>uitfaseren</i>
	<i>aangevuld met</i>
	K11 Dienstregeling
	K12 Kaartsoort/tarieven
	K13 Rijstijl chauffeur/ bestuurder
	K21 Defecte OV-chipapparatuur/storingen
	K22 Verkeerd / vergeten uit te checken
	K23 Communicatie OV-chip onduidelijk
	K24 Overig OV-chip (<i>eventueel uitfaseren</i>)
	K88 Overig (na uitfaseren K10) introduceren

Toelichting

Uitbreiding betreft klachten over dienstregeling (K11), kaartsoorten/tarieven (K12) en rijstijl (K13).

Daarna volgt een reeks van vier klachtencategoriën met betrekking tot de OV-chipkaart:

K21 is gericht op de klachten over niet werkende of storingen in de apparatuur

K22 is gericht op menselijke fouten: het verkeerd of vergeten uit te checken. Deze categorie is ook bedoeld voor restitutieverzoeken. Het onderscheid tussen vergeten, verkeerd en verzoek tot restitutie is niet altijd te maken en zijn daarom in dezelfde categorie opgenomen.

K23 is gericht op het in kaart brengen van klachten over onduidelijke communicatie over de OV-chipkaart.

K24 is een categorie met overige klachten over de OV-chip. Dit addendum is met name ontstaan door de relatieve omvang van klachten in de categorie overig. Om goed beeld te krijgen de overige OV-chipklachten kan deze categorie worden gebruikt. Mocht het aantal beperkt blijken (<5%) dan kunnen de overige OV-chip klachten worden ondergebracht in K88

K88 Vanaf de uitbreiding wordt de categorie Overig een andere code meegegeven (K88). Op de nieuwe manier blijft hij onderaan staan en kunnen in een later stadium eventueel andere rubrieken worden ingevoegd.