

Arriva Limburg
T.a.v. mevrouw Chellie Soons
Postbus 626
8440 AP Heerenveen

Secretariaat Reizigersoverleg Limburg
Goordijk 4
7275 CA Gelselaar
06 29 43 79 20
info@reizigersoverleglimburg.nl
www.reizigersoverleglimburg.nl

Betreft: Brief over de mogelijkheid om een klacht in te dienen
Ons kenmerk: ROL 11-25
Plaats en datum: Maastricht, 2 oktober 2025

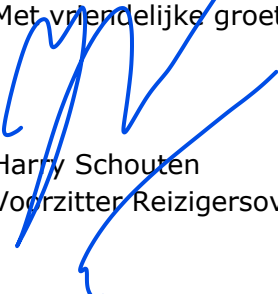
Beste mevrouw Soons,

Het ROL ontvangt met enige regelmaat berichten van reizigers die een klacht hebben en zich daarbij niet geholpen voelen door Arriva. Enerzijds gaat het dan om de moeite die reizigers moeten doen om een klacht te kunnen indienen, en anderzijds om de reacties daarop vanuit Arriva. Sommige van deze reizigers richten zich vervolgens tot het ROL met het verzoek of wij iets kunnen betekenen. Het ROL is echter niet de eerste lijn voor de klachtenafwikkeling. Het ROL zou graag meer zicht hebben de klachtenprocedure van Arriva, dus de aantallen, de onderwerpen, de opvolging en afwikkeling.

Iemand die een klacht heeft over de dienstverlening van Arriva, bijvoorbeeld door een verstoring, is op dat moment vaak onderweg en ervaart dan dat de reis niet verloopt zoals gepland. Dat levert frustraties op bij de reizigers, mensen willen geïnformeerd en geholpen worden tijdens hun reis. Klachten gaan vaak ook over een repeterend patroon van verstoringen, zoals een bus die weer niet komt opdagen. Iemand die onderweg is moet op een eenvoudige wijze met vragen en klachten bij Arriva terecht kunnen. Ook moet de opvolging van de klacht zodanig zijn dat de reiziger zich serieus genomen voelt en geholpen voelt.

We merken dat het lastig is om op de website van Arriva een klacht in te dienen. Na wat zoeken kom je uiteindelijk bij 'Vragen & Contact'. Dat alleen al frustreert. Mensen zijn onderweg en hebben op dat moment een klacht, niet een vraag. Zij hebben het gevoel dat Arriva niet de dienstverlening biedt die ze mogen verwachten. Ons verzoek is om daarover transparant te zijn op de website, dus op de openingspagina een directe link naar klachten over de dienstverlening. En dan bij voorkeur ook meteen naar Arriva Limburg in plaats van Arriva landelijk. Voor de bereikbaar onderweg zou één klik moeten volstaan. Het zal niet altijd mogelijk zijn om reizigers onderweg te helpen, maar neem ze in ieder geval serieus.

Met vriendelijke groet,



Harry Schouten
Voorzitter Reizigersoverleg Limburg