

Art. 16 De VVM geeft het totale aantal klantenreacties in de klachtendatabank, onder andere opgesplitst volgens:

- 1° het geplande aanbod;
- 2° de stiptheid en de wijze van uitvoering van het geplande aanbod;
- 3° de prijs en de betalingswijze;
- 4° de infrastructuur, waaronder de haltes en gebouwen met hun uitrusting;
- 5° de voertuigen;
- 6° het veiligheidsgevoel;
- 7° het personeel en de service;
- 8° de informatie en de communicatie;
- 9° de omgevingsfactoren;
- 10° de toegankelijkheid.

Codificatie	2009
Aanbod	2.435
Info	2.282
Publiciteit	18
Omgevingsfactoren	480
Toegankelijkheid	247
Stiptheid	6.478
Aansluiting	441
Prijs (& betalingswijze)	894
Voorverkoop	1.469
Infrastructuur	746
Voertuigen	198
Veiligheidsgevoel	490
Service personeel	11.128
Voorlopige of nog geen code (definitieve code na afronding onderzoek)	188
TOTAAL	27.494